



**מדינת ישראל**  
**משרד הבינוי והשיכון**  
**אגף בכיר שיווק**

**מדינת ישראל**  
**משרד הבינוי והשיכון**

**מכרז מס' 14/2019**

**ניהול וביצוע תהליך הבקרה על פרויקט בניית דירות  
במסגרת מכרזי "מחיר למשתכן"**

**ספטמבר 2019**

**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק

**ניהול פרויקט בניית דירות  
במסגרת מכרזי "מחיר למשתכן"**

הפרק	מספר מסמך	עמ'
מכרז לניהול ובקרת פרויקטים – הסבר כללי		4
תנאי סף להגשת הצעות		4
מסמכים שיש לצרף להצעה		7
התמורה		9
תקופת ההתקשרות		9
אמות המידה		9
הליך בחירת ההצעה הזוכה במכרז		9
אופן הגשת ההצעה		10
זכויות המשרד		12
פרטי המציע והצעה למכרז	נספח א1	13
טופס הצעת מחיר	נספח א2	20
אישור רואה חשבון אודות נתוני דוחות כספיים	נספח א3	21
אישורי רואה חשבון אודות נתוני העסקת שכירים		23
התחייבויות המציע	נספח א4	24
הצהרה בדבר ניגוד עניינים	נספח א6	26
הצהרה בדבר העדר הרשעות	נספח א7	28
אישור עו"ד לגבי התאגדות	נספח א8	30
הצהרת המציע	נספח א9	31
הצהרה בדבר שימוש בתוכנות מקוריות	נספח א10	32
הצהרת בעלי שליטה – עסק בשליטת אישה	נספח א11	33
הצהרה בדבר שמירה על סודיות	נספח א12	35
טבלת הערכת הצעות ובחירת הזוכה	נספח ב	38
כתב ערבות לקיום תנאי מכרז	נספח ג	40

**מדינת ישראל**  
**משרד הבינוי והשיכון**  
**אגף בכיר שיווק**



41	נספח ד	נוסח חוזה ההתקשרות
56	נספח 1	סטטוס יחידות דיור לצורך חישוב שכר טרחה
58	נספח 2	דוח חודשי בדבר סטטוס הפרויקט
59	נספח 3	התחייבות לשמירת סודיות
61	נספח 4	הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים
62	נספח 5	אישור על קיום ביטוחים
66	נספח 6	השירותים הנדרשים
66		בקרה וליווי הזוכים והיזמים
71		הקמה וניהול של מוקד טלפוני
90		לוח קנסות
91	נספח 7	סוגי דוחות מערכת במוקד שירות הלקוחות
99	נספח 8	רקע למסלולי השיווק "מחיר למשתכן" ולשירותים הנדרשים
100	נספח 9	הנחיות לעבודה מרחוק מול מערכות המשרד
101	נספח 10	נספח 10 – הנחיות נוהל הקלטת שיחות ובקרה במשרד

# מדינת ישראל

## משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

#### מכרז מס' 14/2019 לניהול ובקרת פרויקט בניית דירות במסגרת "מכרזי מחיר למשתכן"

#### 1. רקע

1.1. משרד הבינוי והשיכון (להלן - "משרד הבינוי והשיכון" ו/או "המשרד") מזמין בזה תאגידים לניהול פרויקטים, להם התמחות בתחומי הנדסת תעשייה וניהול ו/או ניהול פרויקטים הנדסיים - למתן הצעות למתן שירותי ניהול ובקרה במסגרת מסלולי מכרזי "מחיר למשתכן" ברחבי הארץ המפורסמים על ידי רשות מקרקעי ישראל (להלן - "רמ"י") ו/או המשרד (כמפורט להלן). זאת, לצורך בקרה על הפעילות בכל אחד ממסלולי השיווק הקיימים או מסלולי שיווק עתידיים שיחליט עליהם המשרד ו/או גורם ממשלתי אחר. הזוכה במכרז יידרש לבקר ולדווח על פעילות היוזמים ועל מילוי כל המטלות על פי ההסכמים עימם, לרבות תנאי פרויקט "מחיר למשתכן" והכל בהתאם לתנאי המכרזים בהם זכו, החוזים שנחתמו עימם ובהתאם להנחיות המשרד ונהליו (הקיימים היום ונהלים חדשים שיפרסם בעתיד), על עדכוניהם מעת לעת, לביצוע כל השירותים הנדרשים במסמכי מכרז זה (להלן - "שירותי הבקרה") לרבות בקרה וליווי הזוכים והיוזמים, הקמה וניהול של מוקד טלפוני.

1.2. יצוין כי ככל שיבוצעו על-ידי המשרד פרויקטים בתחום הדיור במסלולים נוספים שאינם מצוינים לעיל או פעילויות נוספות שיתווספו למסלול מחיר למשתכן בהתאם להחלטות המשרד ו/או גורם ממשלתי אחר, יהיה רשאי המשרד לכלול ניהול ובקרה גם על הפרויקטים הללו, כולם או חלקם, במסגרת העבודה האמורה במכרז זה, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד ובהתאם לכללים המפורטים במכרז זה לעניין שכר הטרחה. לזוכה לא תהיה טענה בעניין. יודגש, כי ייתכנו שינויים ועדכונים במסלולי שיווק הדירות לזכאים על כל הכרוך בכך.

1.3. יצוין כי בשנת 2015 ובשנת 2017 התפרסמו מכרזים שמספרם 3/2015 ו-20/2017 לבקרה על מסלולי השיווק השונים של משרד הבינוי והשיכון בו זכו חברות הפועלות מאז מול המשרד (להלן - "החברות הקיימות"), אשר מבצעות עבור המשרד את השירותים האמורים נכון להיום. הזוכה במכרז הנוכחי, ייתן את השירותים במקביל לחברות הקיימות. **חלוקת העבודה בין החברות הקיימות לזוכה במכרז תעשה על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד, וניתן יהיה אף לנייד יחידות דיור מחברת בקרה אחת לאחרת, גם לאחר שהתחיל הטיפול בהן, ובלבד שלא החל טיפול אינטנסיבי ביחידות דיור אלה. שכר הטרחה יתקבל בהתאם לשכר הטרחה שנקבע במכרז זה.**

1.4. מועד תחילת מתן השירותים הינו מיידי, בכפוף למפורט בהוראות מכרז זה.

#### 2. השירותים הנדרשים

השירותים הנדרשים מפורטים בנספח 6.

#### 3. תנאי סף להגשת הצעות

רשאים להגיש הצעות למכרז חברות או שותפויות רשומות העומדות בתנאי הסף הבאים במצטבר:

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

3.1. על המציע להיות גוף משפטי מאוגד רשום במדינת ישראל (להלן: "המציע ו/או החברה").

3.2. למציע ניסיון מוכח, בארבע השנים האחרונות מהמועד האחרון להגשת ההצעות במתן שירותי ניהול ופיקוח של לפחות שלושה פרויקטים בתחום הבינוי ו/או ניהול הנדסה תעשייה וניהול אשר היקף העמלה אותה מקבל המציע בגין ביצוע כל פרויקט הינו לפחות 300 אלף ₪ (כולל מע"מ) לשנה. יודגש כי עסקינן בחשבונות בפועל ולא באומדן הפרויקט (יש למלא את נספח א1).

### 3.3. צוות העובדים מטעם המציע

3.3.1. מספר העובדים הנדרש יענה בכל עת על השירותים הנדרשים בנספח 6, תוך התאמת צוות העובדים הנדרש לכמות יחידות הדיור המטופלת באותה עת על ידי החברה. זאת, לרבות עורכי הדין, צוות האדריכלות, בקרי בחירת הדירות, הנציגים בכנסים, צוות המוקד הטלפוני, בהתאם לכמות העבודה הנדרשת ותוך שמירה על מתן מענה ופתרון במועדים שיוגדרו ושלא יפחת מכמות העובדים להלן.

3.3.2. המציע מתחייב להעמיד צוות קבוע שיכלול ארבעה אקדמאים לפחות כמפורט להלן (מנהל צוות, אדריכל ושני עורכי דין), לצורך מתן השירותים המבוקשים כמפורט להלן:

#### א. מנהל צוות

3.3.3. בעל השכלה אקדמית באחד מבין התחומים הבאים: הנדסת תעשייה וניהול, מנהל עסקים, כלכלה, ראיית חשבון, מדעי מדינה, משפטים, הנדסה אזרחית, נדל"ן, תכנון ובינוי ערים ממוסדות המוכרים על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או תעודת שקילות ממשרד החינוך עבור תעודות ממוסדות בחו"ל, בעל ניסיון מוכח של ארבע שנים לפחות מיום הגשת ההצעות, בניהול פרויקט בתחומים של הנדסה תעשייה וניהול.

3.3.4. מנהל הצוות יעסוק בניהול הפרויקט ובאחריות על המוקד הטלפוני במשרה מלאה ולא בכל תפקיד אחר שאינו נוגע לפרויקט. על מנהל הצוות להיות אחראי מול המשרד על תכלול ותפעול כל פעילות חברת הבקרה ולפקח על מענה יעיל לשאלות נציגי המשרד, מענה לפניות גופים רשמיים כמו מבקר המדינה, ופניות יזמים, זוכים, עורכי דין, אדריכלים ובנקים והשתתפות בדיונים השוטפים עם נציגי המשרד, נציגי היזמים ונציגי הרשויות המקומיות. מנהל הצוות יהיה איש הקשר המרכזי של עבודת חברת הבקרה מול המשרד ומול שאר הגופים.

#### ב. אדריכל

3.3.5. רשום כדין בפנקס המהנדסים והאדריכלים ובעל ניסיון של ארבע שנים לפחות בעשר השנים האחרונות בתכנון וליווי הביצוע ו/או בביצוע בקרה הנדסית/תכנונית של בניינים למגורים בבנייה רוויה מטעם מזמין ציבורי/עירוני או פרטי בהיקף מצטבר של לפחות 400 יח"ד, שבנייתם הסתיימה לאחר 1.6.2015.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

3.3.6. החברה תעסיק לפחות אדריכל אחד במשרה מלאה לצורך הפרויקט, ואדריכלים ו/או הנדסאי אדריכלות נוספים ככל ויהיה צורך בעקבות עומס עבודה. על צוות האדריכלות לבדוק תוך הזמן שנקבע, בין השאר, את המפרט הטכני, סבירותו ועמידתו בתנאי המכרז. כמו כן, בדיקת תכניות הבנייה ובדיקת עמידתו של היזם מול תנאי המכרז והתבי"ע ובמידת הצורך, הגשת בקשה מנומקת לוועדת המכרזים בראשות רשות מקרקעי ישראל או המשרד לאישור חריגה מתנאי המכרז.

#### ג. עו"ד

3.3.7. שני עורכי דין לפחות הרשומים כדין בלשכת עורכי הדין, כאשר מספר עורכי הדין יותאם למספר יחידות הדיור, ולמתן מענה בזמן שיוגדר להלן.

3.3.8. על אחד מעורכי הדין להיות בעל וותק וניסיון מקצועי של ארבע שנים לפחות מתוך שבע השנים האחרונות מיום הגשת ההצעות, בתחומי המקרקעין, החוזים, תכנון ובניה, ורישום מקרקעין. על עורך (עורכי) הדין הנוסף להיות עם וותק וניסיון מקצועי כאמור, של שנה לפחות.

3.3.9. שני עורכי דין יועסקו לפחות על ידי המציע במשרה מלאה לצורך הפרויקט.

#### ד. עובדים נוספים במשרה מלאה

3.3.10. מלבד ארבעת העובדים המחויבים בהעסקה במשרה מלאה (מנהל הצוות, האדריכל, שני עורכי הדין), על החברה להעסיק שני עובדים נוספים לפחות במשרה מלאה לצורך ניהול ותפעול הפרויקט. יובהר, עובדים אלה יהיו חלק מצוות הטיפול בפרויקט ואין מדובר לעניין זה בעובדים של המוקד הטלפוני ו/או נציגי חברת הבקרה בכנסים ובבחירת הדירות. אין צורך להציג את זהות העובדים טרם הזכייה. עובדים אלו יהיו אמונים על התפעול השוטף, בין היתר, מענה ליזמים, מענה לשאלות, בדיקת מסמכים, ישיבות מול המשרד, ניהול וזימון שמועים לזכאים ו/או יזמים ועוד פעולות שוטפות.

3.3.11. שימור עובדים – המשרד מעוניין בקיומו של אחוז תחלופה נמוך של עובדים. באחריות הספק לבצע פעילויות צורך שימור נציגי השרות והקטנת אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד.

#### ה. כללי

3.3.12. יובהר, כי לעניין תקופת הניסיון הנדרש מצוות העובדים יובא בחשבון רק ניסיון שנרכש לאחר קבלת התואר האקדמי ו/או מועד הרישום בפנקס הרלבנטי (היכן שרלבנטי) ו/או קבלת הרישיון לעסוק במקצועם (היכן שרלבנטי) ע"פ המועד המאוחר מביניהם.

3.3.13. המציע יתחייב לקבל אישור המשרד על החלפת עובדים המרכיבים את הצוות בכל מקרה בו תפקידם משתנה בתוך הצוות ו/או בכל מקרה בו עובד שהוצג במסגרת ההצעה מוחלף

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

בעובד שלא השתייך לצוות עד אז, או לחילופין להחליף עובד מסויים בצוות, במקרה ודרש זאת המשרד.

3.3.14. מובהר כי המנהל רשאי להורות בכל עת ולתקופות קצובות על הקטנת היקף כוח האדם הנדרש, והחברה מתחייבת למלא אחר הוראות המנהל. במקרה זה ישלם המשרד לחברה שכר טרחה בגין הביצוע בפועל המוקטן, ובאופן יחסי למפורט בנספח 1.

3.4. המציע צרף להצעתו ערבות מכרז מבנק בארץ או מחברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981, לקיום הצעתו במכרז, בסך של 50,000 ₪ שתהא בתוקף ממועד הגשת ההצעות ועד לתאריך 6.1.2020. בהתאם לנוסח המפורט בנספח ג למכרז. סטייה מהנוסח המצורף של הערבות או הוראת הקיזוז יכולה לגרום לפסילת הצעות המתמודדים במכרז.

3.5. השתתפות באחד משני כנסי המציעים שייערכו במשרד בימים ב-16.9.2019 וב-18.9.2019 במשרד הראשי של משרד הבינוי והשיכון, רחוב קלרמון גאנו 3 ירושלים בשעה 10:00. כתנאי להשתתפות במכרז על המציע להגיע לאחד מכנסים אלה. הגעה לכנס תעשה אך ורק בתאום מראש לאחד ממועדי הכנסים, עם גבי שרון מלכה, בדוא"ל: [sharonm@moch.gov.il](mailto:sharonm@moch.gov.il) ו/או בטלפון מס' 02-5847036.

#### 4. מסמכים שיש לצרף להצעה

4.1. נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים בו מצוינים חובות אגרה שנתית לשנים קודמות וכן מצוין אם החברה הינה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. (הנסח ניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, שכתובתו: [taagidim.justice.gov.il](http://taagidim.justice.gov.il) בלחיצה על הכותרת "הפקת נסח חברה").

4.2. קיומם של כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו-1976 והתיקונים לו, לרבות האישורים הבאים:

4.2.1. תצהיר המאמת על ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987, בהתאם לנוסח המפורט בנספח א7 למכרז.

4.2.2. אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 או שהוא פטור מניהולם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

4.3. אם המציע הינו תאגיד נדרש אישור התאגדות מטעם רשות התאגידים בישראל. במקרה של עמותה, יש לצרף אישור ניהול תקין מטעם רשם העמותות.

4.4. אישור עו"ד לגבי ההתאגדות ומורשי החתימה מטעם המציע, בהתאם לנוסח המפורט בנספח א8 למכרז.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

- במקרה ומדובר בהצעה משותפת ע"י מספר משתתפים, עם הזכייה תוקם חברה ייעודית והמשתתפים בלבד יהיו בעלי המניות בחברה שתוקם. מובהר כי ככל ויידרש תשלום מסים יהא על המשתתפים להסדיר תשלום זה מול שלטונות המס.
- 4.5. פרוטוקול שאלות ותשובות ופרוטוקול כנס המציעים שיישלחו לשואלים ולמשתתפים ועדכונים אחרים של המשרד (ככל שיהיו), חתומים ע"י המציע.
- 4.6. אישור שקרא את המכרז והבין את הדרישות המובאות בו, בהתאם לנוסח המפורט **בנספח א9** למכרז.
- 4.7. התחייבות לקיים את ההצעה במידה ויבחר כזוכה, בהתאם לנוסח המפורט **בנספח א4** למכרז.
- 4.8. התחייבות כי יעשה שימוש לצורך מכרז זה, אך ורק בתוכנות מקוריות בהתאם לנוסח המפורט בנספח א10 למכרז.
- 4.9. אישור רואה חשבון על ההיקפים הכספיים של החשבונות החלקיים והיקפם (חשבונות סופיים/חלקיים), בהתאם לנספח א'3.
- 4.10. הצהרה של המציע כי אינו נמצא במצב של ניגוד עניינים בהתאם לנוסח המפורט בנספח א6 למכרז.
- 4.11. התחייבות על שמירת סודיות בכל הקשור לנושאי ההתקשרות בהתאם לנוסח המפורט בנספח א12 למכרז. התחייבויות המציעים בדבר ניגוד עניינים ושמירה על סודיות יהיו חלק בלתי נפרד מההסכם אשר יחתם עם מציע זוכה.
- 4.12. להוכחת סעיף 3.2 לתנאי הסף המציע יצרף להצעתו פירוט פרויקטים ומסמכים להוכחתם כולל רשימת ממליצים בהתאם לנוסח המפורט **בנספח א1** למכרז. המציע יצרף צילום של העמוד הרלוונטי בחוזה ההתקשרות המעיד על אומדן הפרויקט הכולל, לאימות המפורט בטבלה המופיעה בנספח א1 למכרז.
- 4.13. המציע יצרף ביחס לכל אחד מצוות העובדים המוצע לצורך עמידה בתנאי הסף, סעיף 3.3, קורות חיים, פרטי ניסיון מקצועי, העתקי תעודות המעידות על ההשכלה הנדרשת, העתקי רישיון לעסוק בתחומים בהם נדרש רישיון לעיסוק הרלבנטי, תצהיר על ידי עו"ד להוכחת מספר המועסקים ומשך ההעסקה אצל המציע, והמלצות בהתאם לנוסח המפורט **בנספח א1** למכרז.
- 4.14. במידה והעסק בשליטת אישה, יש לצרף להצעה אישור רואה חשבון ותצהיר מטעם עורך דין, בהתאם לנוסח המפורט **בנספח א11**. על המציע לעמוד בכל תנאי הסף ולהשלים את כל המסמכים הנדרשים במסמכי המכרז. מציע שאינו עומד באחד מהתנאים לעיל, הצעתו תפסל על הסף ולא תובא בחשבון בהערכת ההצעות.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

#### 5. התמורה

בגין ביצוע ניהול הפרויקט וביצוע השירותים וכל התחייבויות החברה כאמור בחוזה המצורף **כנספח ד'** למכרז, לשביעות רצון המנהל ועל פי הוראות המנהל, בין היתר לעניין היקף השירותים וכוח האדם - ישלם משרד הבינוי והשיכון לחברה שכר טרחה על פי המפורט ב**נספח 1** לחוזה, ובהתאם להצעת המחיר הסופית של הזוכה במכרז זה.

#### 6. תקופת ההתקשרות

6.1. תקופת ההתקשרות לביצוע העבודה תהא למשך 12 חודשים החל מיום חתימת החוזה על ידי כל מורשי החתימה של המשרד.

6.2. למשרד שמורה זכות ברירה (אופציה) לפי שיקול דעתו הבלעדי להאריך את תקופת החוזה וביצוע השירותים לתקופות נוספות שלא תעלינה על שלוש שנים נוספות במצטבר, כפי שיקבע המשרד מעת לעת, בהתאם להחלטת ועדת המכרזים ובכפוף למגבלות התקציב וחוק התקציב. שכר הטרחה יוותר ללא שינוי.

6.3. על אף האמור, רשאי המזמין להפסיק את ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, בהודעה מוקדמת של 30 יום וזאת מבלי לנמק ההפסקה ולחברה לא תהיה כל תביעה ו/או טענה ו/או זכות בקשר לכך.

#### 7. אמות המידה:

7.1. הזוכה במכרז ייבחר על פי אמות מידה המשלבות בין, הערכת איכות ההצעה (50%), לרבות על סמך כישורי המציעים וניסיונם, כמפורט בטבלת הערכת ההצעות **נספח ב'** למכרז, ראיון עם המציע (10%) ושיעור שכר הטרחה המבוקש על ידי המציע (40%).

7.2. בבחינת איכות ההצעה ייקח המשרד בחשבון את הקריטריונים כמפורט ב**נספח ב'** למכרז.

#### 8. הליך בחירת ההצעה הזוכה במכרז:

8.1. בשלב הראשון, תיבדק התאמת ההצעות והמציעים לדרישות תנאי הסף. ועדת המכרזים תהיה רשאית, לפנות למציעים להשלמת נתונים ו/או מסמכים לפי שיקול דעתה. הצעות שלא תעמודנה בתנאי הסף – תיפסלנה.

8.2. בשלב השני, תיבחנה ההצעות (שלא נפסלו) ותוערך איכות ההצעה על ידי צוות אותו תמנה ועדת המכרזים, כמפורט ב**נספח ב'** למכרז (ללא ראיון).

8.3. לשלב השלישי תועברנה רק הצעות שציון האיכות שניתן להן עולה על ציון 75% (37.5 מתוך 50 נקודות אפשריות).

8.4. בשלב השלישי, יקיים המשרד ראיונות עם המציעים ו/או אנשי הצוות המוצעים מטעמם. המציע מאשר למשרד לבצע את כל הבדיקות הקשורות והכרוכות בכך. על אף האמור לעיל, במקרה בו מספר ההצעות שציון איכות ההצעה שלהם הוא 75% לפחות יהיה נמוך משלוש, רשאי יהיה המשרד, על פי

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

שיקול דעתו, להעלות לשלב ההצעה הכספית את שלוש ההצעות בעלות ציון האיכות הגבוה ביותר עד 75% ובלבד שהציון הינו גבוה מ-65%.

8.5. לשלב הרביעי, תעלינה רק הצעות שהוערכו בציון 75% ומעלה (45 מתוך 60 נקודות אפשריות). על אף האמור לעיל, במקרה בו מספר ההצעות שציון איכות ההצעה שלהם הוא 75% לפחות יהיה נמוך משלוש, רשאי יהיה המשרד, על פי שיקול דעתו, להעלות לשלב ההצעה הכספית את שלוש ההצעות בעלות ציון האיכות הגבוה ביותר עד 75% ובלבד שהציון הינו גבוה מ-65%.

8.6. בשלב הרביעי תפתחנה מעטפות הצעות המחיר.

8.7. ציוני העלות ייקבעו ע"פ החישוב הבא:

הצעת המחיר הנמוכה ביותר תקבל ציון 100%, השווה ל-40 נקודות כמפורט לעיל, ולשאר ההצעות ציון נמוך יותר השווה ביחסו ליחס שבין כל הצעה והצעה, וההצעה הנמוכה ביותר על פי הנוסחה הבאה:

סכום ההצעה

$$C = \frac{\text{סכום ההצעה הנמוכה ביותר}}{\text{סכום עלות ההצעה}} * 100\%$$

8.1. בשלב האחרון יחושב הציון המשוקלל של כל הצעה (איכות ועלות) ויקבע דירוג המציעים לפי הניקוד המשוקלל. בתום השלב, ייקבע כזוכה המציע שקיבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר.

8.2. היה וקבלו שתי הצעות (או יותר) ציון זהה שהוא הציון הגבוהה ביותר, תקבע כזוכה ההצעה שקבלה את ציון האיכות המרבי מביניהן. במסגרת עידוד העדפת נשים, תינתן עדיפות לתאגיד המצוי בשליטת אישה, כאשר ההצעה המיטבית המשוקללת מבחינת איכות ומחיר זהה בין שני מציעים.

8.3. נוסף על האמור לעיל, שומר לעצמו המשרד על הזכות לבחור גם בהצעה השנייה כזוכה, במהלך תקופה של עד שישה חודשים מיום ההכרזה על הזוכה. למען הסר ספק, יובהר כי המשרד יבחר בשלב הראשון בחברה זוכה אחת והוא רשאי להתקשר בנוסף או במקום גם עם הזוכה שהגיע למקום השני.

8.4. יובהר כי ככל ויבחר המשרד להתקשר במהלך התקופה האמורה בסעיף 8.3 לעיל, יחולו כל תנאי המכרז באופן שווה גם על הזוכה שהגיע למקום השני.

### 9. אופן הגשת ההצעה:

9.1. את מסמכי המכרז, טפסיו ונספחיו ניתן להוריד מאתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי שכתובתו: [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il).

9.2. את ההצעות יש למסור במעטפה חתומה כפולה כשעל גוף המעטפה החיצונית יצויין מספר המכרז.

9.3. על המועמד להגיש את הצעתו באופן הבא:

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

9.3.1. כתב המכרז המלא ונספחיו חתום בכל עמוד בחתימה וחותמת של המציע.

9.3.2. פרוטוקול שאלות ותשובות חתום בכל עמוד בחתימה וחותמת של המציע.

9.3.3. נוסח חוזה ההתקשרות ונספחיו חתום בכל עמוד בחתימה וחותמת של המציע.

9.3.4. טפסי ההצעה כשהם מלאים וחתומים בכל עמוד בחתימה וחותמת של המציע.

9.3.5. אישור תשלום עבור חוברת המכרז.

9.3.6. ערבות הגשה.

9.4. הספק רשאי לציין בהצעתו מראש בצירוף נימוקים לכך, אילו סעיפים בהצעתו חסויים בפני הצגה למתחרים במידה והצעתו תבחר. למרות זאת, ועדת המכרזים תהיה רשאית, ע"פ שיקול דעתה, להציג בפני הספקים שלא זכו במכרז, כל מסמך אשר להערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים. בכל מקרה, אם לא סומנו סעיפים כנדרש יראו בדבר משום הסכמתו לכך כי אין כל מניעה לגילוי אותם סעיפים.

9.5. הספק לא יוכל לעיין בהצעה הזוכה בסעיפים אותם סימן כחסויים בהצעתו.

9.6. על המציע למלא את כל הסעיפים והטבלאות המפורטים בנספחי המכרז, ובפרט את טופס הצעת המחיר. תוספת, שינוי או הסתייגות ביחס לחוברת המכרז לרבות בחוזה ההתקשרות, בין אם ייעשו בגוף חוברת המכרז, במכתב נלווה, או בכל דרך אחרת הנם חסרי תוקף ומקנים למזמין זכות לפסול את ההצעה. למען הסר ספק מובהר כי במקרה של זכייה, ההצעה המחייבת את המזמין אינה כוללת את השינויים והתוספות.

9.7. מציע המעוניין להשתתף במכרז יגיש למזמין את הצעתו בשני עותקים (אחד מהם יוגדר ויסומן כמקור), במעטפה סגורה היטב, מלאה ושלמה הכוללת את כל המסמכים הדרושים, ועליה יצוינו בכתב ברור מספר המכרז ונושא ההתקשרות.

9.8. טופס הצעת המחיר יוכנס לתוך מעטפה נוספת, סגורה היטב, (עליה יירשם "הצעת מחיר") אשר תוכנס גם היא לתוך מעטפת המכרז. מודגש בזה שפרטי הצעת המחיר או העתק ממנה לא יופיעו במסמכים (למעט בתוך מעטפת הצעת המחיר הסגורה) בשום דרך שהיא. על המעטפות יש לכתוב את שם המכרז ומספרו.

9.9. המציע ידביק על הצד החיצוני של המעטפה מעטפה נוספת, סגורה היטב, ללא פרטי המציע על גבה, ובתוכה יופיעו שם המציע ופרטי איש קשר מטעמו (מספר טלפון וכתובת) לשם החזרת המעטפה במקרה הצורך.

9.10. את הצעות המכרז יש להפקיד בתיבת המכרזים במשרד הבינוי והשיכון, רח' קלרמון גאנו 3, קריית הממשלה, מזרח ירושלים בניין א' בחדר הדואר בקומת הקרקע.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

- 9.11. המועד האחרון להגשת הצעות הינו יום 6.10.2019, יום א', בשעה 12:00, בתיבת המכרזים במשרד הבינוי והשיכון. הצעות שתתקבלנה מאוחר יותר ולא תהיינה בתיבת המכרזים, תפסלנה.
- 9.12. משלוח ההצעה בדואר או ע"י שירות הובלה כלשהי, יהיה באחריותו הבלעדית של המציע.
- 9.13. הערות או שאלות בקשר לתנאי המכרז, למסמכי המכרז או כל חלק מהם ניתן לשלוח בדוא"ל בלבד אל גב' שרון מלכה, בדוא"ל: [sharonm@moch.gov.il](mailto:sharonm@moch.gov.il) עד ליום 22.9.2019 שעה 10:00. הפנייה תכלול את שם המציע, שם הפונה מטעמו, מען המציע ומספרי הטלפון והדוא"ל שלו. לא יענו פניות טלפוניות או אחרות וכן פניות שיתקבלו לאחר המועד האמור. על המציע לוודא הגעת השאלות, בטלפון מסי 02-5847578.
- 9.14. כאמור לעיל (בפרק תנאי הסף), המשרד יקיים שני כנסי מציעים ב-16.9.2019 וב-18.9.2019 בשעה 10:00 במשרד הראשי של משרד הבינוי והשיכון, רחוב קלרמון גאנו 3 ירושלים. השתתפות באחד מכנסים אלה (בתאום מראש) היא תנאי להשתתפות במכרז.
- 9.15. פרוטוקול תשובות לשאלות יפורסם באתר מנהל הרכש [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il) ו/או אתר משרד הבינוי והשיכון וישלח לכל מי שפנה בדוא"ל כאמור לעיל.

#### 10. זכויות המשרד

- 10.1. המשרד רשאי שלא לקבל הצעה שלא צורפו אליה מלוא הפרטים דלעיל כולם או חלקם או שנמצא כי סעיף היעדר ניגוד העניינים לא מתקיים בזוכה.
- 10.2. המשרד אינו מתחייב לקבל הצעה מסוימת או כל הצעה שהיא הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 10.3. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעה אשר מצביעה על חוסר הבנה של מהות השירות ו/או תכסיסנות ו/או מחירי היצף.
- 10.4. המשרד רשאי להחליט על הוספה ו/או הפחתה ו/או אי הזמנה של חלק מהשירותים נשוא פניה זו. מובהר כי שיקול דעתו בלעדי של המשרד יכריע בסוגיות המפורטות לעיל.
- 10.5. המשרד רשאי לבטל או לדחות את המכרז או שלא לבחור זוכים כלל, או אף לבטל את המכרז ולפרסם במקומו מכרז חוזר במתכונת זהה או דומה, הכל על פי שיקול דעתו הבלעדי, ומכל סיבה שיש בה למנוע מימוש המכרז לתועלת המשרד. כמו כן המשרד רשאי לבטל את המכרז משיקולים תקציביים או בעקבות שינוי, שיחול במהלך הליכי המכרז, במדיניות הממשלה.
- 10.6. מובהר בזאת כי התקציב למכרז זה נמצא בשלבי הסדרה, וכי הליכי המכרז יושלמו רק לאחר הסדרת התקציב.
- 10.7. אין באמור בפרק זה כדי לפגוע בכל זכות הקיימת למזמין על פי חוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992, והתקנות שלפיו.

**נספח א1**

לכבוד  
משרד הבינוי והשיכון  
קריית הממשלה מזרח ירושלים

**פרטי המציע ואנשי הצוות**

**1. פרטי המציע**

א. שם המציע \_\_\_\_\_

1. מספר מזהה (מספר החברה/שותפות רשומה) \_\_\_\_\_
2. כתובת המשרד הרשום של החברה/שותפות רשומה (בציון שם הרחוב ומספר):

\_\_\_\_\_

3. מיקוד \_\_\_\_\_

4. מספר טל' \_\_\_\_\_

5. מספר פקס \_\_\_\_\_

6. שמות הבעלים/השותפים:

א. \_\_\_\_\_

ב. \_\_\_\_\_

ג. \_\_\_\_\_

7. שם המנהל הכללי \_\_\_\_\_

8. תחום עיסוק כללי \_\_\_\_\_

9. מספר עובדים מועסקים בחברה \_\_\_\_\_ (יש לצרף תצהיר חתום בפני עו"ד

להוכחת סעיף זה)

(ניתן לצרף כנספחים להצעה אישורים, חוות דעת ומסמכים לאימות האמור בפסקה זו)

**2. ניסיון המציע**

- א. להלן נתונים על ניסיון המציע בארבע שנים הקודמות ליום הגשת ההצעות, בניהול של פרויקטים בתחום הבנייה ו/או הנדסת תעשייה וניהול, לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף -



**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק

**3. הצוות המוצע**

**1. מנהל הצוות**

- א. שם \_\_\_\_\_, תואר אקדמאי \_\_\_\_\_
- ב. תאריך תחילת עבודה אצל המציע \_\_\_\_\_ (יש לצרף תצהיר בפני עו"ד להוכחת סעיף זה).
- הכשרה וניסיון מקצועי רלוונטי:

- ג. להלן נתונים על ניסיון מנהל הצוות בשלוש שנים הקודמות ליום הגשת ההצעות לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף:

עיר/אתר	תיאור הפרויקט	מועד התחלה	מועד סיום	מזמין העבודה	מזמין ציבורי/עירוני/אר	ממליצים, תפקיד, וטלפון ליצירת קשר

- יש לצרף אסמכתאות, קורות חיים, תעודות המעידות על השכלה והכשרה וכיו"ב, וכן תצהיר בפני עו"ד על העסקה אצל המציע ביום הגשת ההצעה.
- באחריות המציע לצרף להצעתו הגדרת תפקיד ותחומי האחריות של ראש הצוות מטעמו, מקום העבודה הפיזי שלו ודרכי ההתקשרות עמו.
- ניתן לצרף מידע, חוות דעת, מסמכים לאימות ונתונים נוספים העשויים להיות רלבנטיים לצורך ההערכה האמור.
- במידת הצורך ניתן להוסיף עמוד נוסף להרחבת הטבלה והמלל.

# מדינת ישראל

## משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

#### 2. אדריכל

א. שם \_\_\_\_\_

תואר אקדמאי ו/או מקצועי \_\_\_\_\_

הכשרה וניסיון מקצועי רלוונטי:

---



---



---

ב. להלן נתונים על ניסיון האדריכל בחמש השנים מתוך עשר השנים האחרונות קודם ליום הגשת ההצעות בתכנון וליווי הביצוע ו/או בביצוע בקרה הנדסי/תכנונית של בניינים למגורים בבנייה רוויה מטעם מזמין ציבורי/ עירוני או פרטי בהיקף מצטבר של לפחות 400 יח"ד, שבנייתם הסתיימה לאחר 1.7.2012, ולצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף:

עיר/אתר	סוג הפרויקט (ענף בניה (בנייה רוויה, פרטית)	סוג מבנים (בניה מדורגת, בניין רגיל, בניין גבוה, בניין רב קומות, אחר)	מועד התחלה	מועד סיום	מספר יחידות דיור	מזמין העבודה	מזמין ציבורי/עירוני/אחר	ממליצים, תפקיד, וטלפון ליצירת קשר

- יש לצרף אסמכתאות, קורות חיים, תעודות המעידות על השכלה והכשרה וכיו"ב.
- באחריות המציע לצרף להצעתו הגדרת תפקיד ותחומי האחריות של האדריכל מטעמו, מקום העבודה הפיזי שלו ודרכי ההתקשרות עמו.
- ניתן לצרף מידע, חוות דעת, מסמכים לאימות ונתונים נוספים העשויים להיות רלבנטיים לצורך ההערכה כאמור.
- במידת הצורך ניתן להוסיף עמוד נוסף להרחבת הטבלה והמלל.

**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק

**3. עורך הדין א'**

א. שם: \_\_\_\_\_

שנת לידה: \_\_\_\_\_

תואר אקדמאי מתאריך: \_\_\_\_\_

חברות בלשכה מתאריך: \_\_\_\_\_

מספר שנות ניסיון: \_\_\_\_\_

הכשרה וניסיון מקצועי רלוונטי:

---



---



---

ב. להלן נתונים על ניסיון העו"ד בחמש השנים האחרונות ליום הגשת ההצעות החל ב-1.1.2012 לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף:

תיאור הפרויקט וניסיון רלוונטי (מקרקעין, חוזים, תכנון ובניה, חוק חובת מכרזים ותקנותיו, ורישום מקרקעין)	כמות חוזי מכר בפרויקט (במידה וקיימים)	מועד התחלה (חודש ושנה)	מועד סיום (חודש ושנה)	שם הלקוח	איש קשר ומס' טלפון

מצורף בזה קורות חיים, המלצות, תעודות על השכלה.

- יש לצרף אסמכתאות, קורות חיים, תעודות המעידות על השכלה והכשרה וכיו"ב.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

- באחריות המציע לצרף להצעתו הגדרת תפקיד ותחומי האחריות של עורכי הדין מטעמו, מקום העבודה הפיזי שלו ודרכי ההתקשרות עמו.
- ניתן לצרף מידע, חוות דעת, מסמכים לאימות ונתונים נוספים העשויים להיות רלבנטיים לצורך ההערכה האמור.
- במידת הצורך ניתן להוסיף עמוד נוסף להרחבת הטבלה והמלל.

#### 4. עורך הדין ב'

ג. שם: \_\_\_\_\_

שנת לידה: \_\_\_\_\_

תואר אקדמאי מתאריך: \_\_\_\_\_

חברות בלשכה מתאריך: \_\_\_\_\_

מספר שנות ניסיון: \_\_\_\_\_

הכשרה וניסיון מקצועי רלוונטי:

---



---



---

- ד. להלן נתונים על ניסיון העו"ד בחמש השנים האחרונות ליום הגשת ההצעות החל ב-1.1.2012 לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף:

תיאור הפרויקט וניסיון רלוונטי (מקרקעין, חוזים, תכנון ובניה, חוק חובת מכרזים ותקנותיו, ורישום מקרקעין)	כמות חוזי מכר בפרויקט (במידה וקיימים)	מועד התחלה (חודש ושנה)	מועד סיום (חודש ושנה)	שם הלקוח	איש קשר ומס' טלפון

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק


מצורף בזה קורות חיים, המלצות, תעודות על השכלה.

- יש לצרף אסמכתאות, קורות חיים, תעודות המעידות על השכלה והכשרה וכיו"ב.
- באחריות המציע לצרף להצעתו הגדרת תפקיד ותחומי האחריות של עורכי הדין מטעמו, מקום העבודה הפיזי שלו ודרכי ההתקשרות עמו.
- ניתן לצרף מידע, חוות דעת, מסמכים לאימות ונתונים נוספים העשויים להיות רלבנטיים לצורך ההערכה האמור.
- במידת הצורך ניתן להוסיף עמוד נוסף להרחבת הטבלה והמלל.

\_\_\_\_\_  
חותמת מגיש ההצעה

\_\_\_\_\_  
חתימת מגיש ההצעה

\_\_\_\_\_  
תאריך

#### אישור עו"ד

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד, מרחוב \_\_\_\_\_ מאשר בזאת כי ההצעה למכרז לניהול פרויקט בניית דירות במסגרת "מחיר למשתכן" נחתמה ע"י המציע באמצעות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשמו כדין (בצירוף חותמת התאגיד).

\_\_\_\_\_  
חתימת עו"ד

\_\_\_\_\_  
תאריך

\_\_\_\_\_

**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק

**נספח א2**

**טופס הצעת מחיר**

לכבוד ועדת המכרזים

משרד הבינוי והשיכון

**הנדון : הצעה כספית למכרז מס' 14/2019**

1. בתשובה לפנייתכם ולאחר שעיינתי במסמכי המכרז על כל נספחיו לרבות נוסח החוזה שצורף ונספחיו, הנני מגיש בזה את הצעתי לביצוע כל השירותים המבוקשים במכרז.
2. הצעתי הינה שכר טרחה מרבי ליחידת דיור אינטנסיבית בסך של \_\_\_\_\_ ש"ח (ובמילים: \_\_\_\_\_) בתוספת מע"מ, בהתאם לאמור בנספח 1 לחוזה ההתקשרות.
3. שכר הטרחה הינו סופי ומקסימלי לביצוע כל המטלות הנדרשות וכולל את כל הוצאות לרבות נסיעות, אש"ל, הוצאות סוציאליות וכל הנדרש לביצוע השירותים.
4. שכר הטרחה לא ישא כל הצמדה למעט כמפורט בתנאי המכרז והחוזה.
5. ידוע לי כי במשך 30 הימים הראשונים של ביצוע השירותים ע"פ החוזה יהיה שכ"ט בשיעור של 30% משכר הטרחה המלא לפי סעיף 2. בתקופה זו החברה תבצע חפיפה עם המשרד והחברות הקיימות אשר מבצעות כיום את השירותים ותבצע כל השירותים הנדרשים.
6. ידוע לי כי ההצעה לעיל כוללת את רכיב המע"מ המתווסף על פי שיעורו כדן וכל מס או תשלום אחר.
7. ידוע לי כי התשלום החודשי יתבסס על היקף הפעילות בפועל, בהתבסס על הדרישות המפורטות בסעיף 3 לעיל ובהתאם לכוח האדם שייקבע מעת לעת ע"י המשרד, הכול כאמור במסמכי המכרז ובתנאי החוזה.
8. אינני מתנה את הצעת המחיר בשום תנאי.
9. **הצעתי זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול, שינוי או תיקון ועומדת בתוקפה ומחייבת לתקופה הקבועה במכרז.**

-----  
תאריך

-----  
חותמת

-----  
חתימת מגיש ההצעה

\_\_\_\_\_  
(שם מלא וחתימה)

\_\_\_\_\_  
(תפקיד)

**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק

**נספח א3**

**אישור רואה חשבון אודות נתונים מהדוחות הכספיים  
יש לצרף אישור לכל אחת משנים 2016-2018**

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד  
\_\_\_\_\_

**הנדון : אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) לכל אחת מהשנים שנסתיימו  
ביום 31.12.20xx וביום \_\_\_\_\_ (1)**

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

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

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום \_\_\_\_\_ (או לחילופין ליום \_\_\_\_\_  
וליום \_\_\_\_\_) (1) בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

**לחילופין:**

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

ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה)  
ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה  
אחרת מהנוסח האחיד (2).

**לחילופין:**

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

**לחילופין:**

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

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

ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ המחזור הכספי של חברתכם לתקופה \_\_\_\_\_ (1) הינו גבוה מ / שווה ל \_\_\_\_\_ (או כל דרישה אחרת בהתאם לאמור במסמכי המכרז אודות מידע המופיע בדוחות הכספיים).

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_

—

רואי חשבון

1. יצוינו התאריכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
2. לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחיד.

הערות:

- נוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק

**אישור רו"ח על העסקת עובדים שכירים**

תאריך \_\_\_\_\_

לכבוד  
משרד הבינוי והשיכון  
המשרד הראשי  
ירושלים

א.ג.ג,

הנדון: \_\_\_\_\_

(שם המציע)

לבקשת חברת \_\_\_\_\_, ח.פ., \_\_\_\_\_, הננו לאשר בזאת כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של חברת \_\_\_\_\_ (להלן - המציע) מאז שנת \_\_\_\_\_.

2. אישורנו זה נערך לבקשת המציע לצורך הצגתו בפניכם בקשר עם מכרז מס' \_\_\_\_\_ שפורסם על ידכם ושבו משתתף גם המציע.

3. המציע מעסיק צוות עובדים שכירים אזרחיים כמפורט להלן:

שם העובד	תפקיד ומקצוע	מס' רישום	מועסק כשכיר ע"י
		בפנקס הרלבנטי	המציע משנת

בכבוד רב,

רו"ח, \_\_\_\_\_

**נספח 4א - התחייבויות המציע**

לכבוד

משרד הבינוי והשיכון

הנדון: מכרז \_\_\_\_\_/2019

**התחייבות לעניין תוקף ההצעה**

הריני מתחייב כי הצעתי זו תהא בתוקף ל-180 ימים מהמועד האחרון להגשת ההצעות, וידוע לי כי המשרד יהא רשאי לחלט הערבות שצורפה להצעתי, באם לא אעמוד בהתחייבות זו.

**התחייבות לעניין העמדת כח אדם המוצע**

הריני מתחייב כי אם אזכה במכרז, אעמיד לרשות משרד הבינוי והשיכון את אנשי הצוות שהוצעו על ידי. ידוע לי, כי אם לא אעשה כן, רשאי המשרד לבטל את זכייתי, ו/או את החוזה שחתמתי עם המשרד, ויהיה עלי לשאת בכל הנזקים וההוצאות שיגרמו למשרד הבינוי והשיכון עקב ביטול הזכייה ו/או החוזה וכל הכרוך בכך. בנוסף, ידוע לי כי המשרד יהיה רשאי במקרה זה לחלט הערבות הבנקאית שצורפה לחוזה. מבלי לגרוע מהתחייבותי זו, ידוע לי כי עלי לקבל מראש ובכתב אישור המשרד להעסקת העובדים/נותני השירותים האמורים ועד שלא אקבל הסכמה כאמור לא יהיה בכך עמידה בהתחייבותי זו. כמו כן אני מתחייב להחליף כל אחד מהם לפי דרישת המשרד ולא תהיה לי כל טענה כלפי המשרד בעניין זה.

**התחייבות המציע למתן שירותים מקצועיים ואיכותיים**

הריני מתחייב כי אם אזכה במכרז, אפעל למתן שירותים מקצועיים ואיכותיים וברמת אמינות גבוהה. ידוע לי, כי אם לא אעשה כן, רשאי המשרד לבטל את זכייתי, ו/או את החוזה שחתמתי עם המשרד, ויהיה עלי לשאת בכל הנזקים וההוצאות שיגרמו למשרד הבינוי והשיכון עקב ביטול הזכייה ו/או החוזה וכל הכרוך בכך. בנוסף, ידוע לי כי המשרד יהיה רשאי במקרה זה לחלט הערבות הבנקאית שצורפה לחוזה.

**התחייבות המציע לחתום על חוזה שירותים**

קראתי את נוסח החוזה למתן שירותי לניהול פרויקט נשוא המכרז. אני מסכים לאמור בו ומודיע כי החוזה מהווה חלק בלתי נפרד מהצעתי זו, ומתחייב לחתום על החוזה ועל נספחיו, תוך שבעה ימים מקבלת החוזה המצורף להודעת הזכייה מטעם משרד הבינוי והשיכון.

**התחייבות המציע לביטוחים**

הריני מתחייב כי אם אזכה במכרז, אפעל להעביר למשרד את הביטוחים בהתאם לדרישות בחוזה. ידוע לי, כי אם לא אעשה כן, רשאי המשרד לבטל את זכייתי, ו/או את החוזה שחתמתי עם המשרד, ויהיה עלי לשאת בכל הנזקים וההוצאות שיגרמו למשרד הבינוי והשיכון עקב ביטול הזכייה ו/או החוזה וכל הכרוך בכך. בנוסף, ידוע לי כי המשרד יהיה רשאי במקרה זה לחלט הערבות הבנקאית שצורפה לחוזה.



**מדינת ישראל**  
**משרד הבינוי והשיכון**  
**אגף בכיר שיווק**

**התחייבות המציע לעשות שימוש בתוכנות מקוריות**

הריני מתחייב כי אם אזכה במכרז, אעשה שימוש לצורך מכרז זה, אך ורק בתוכנות מקוריות.

---

חתימת המציע

---

חותמת המציע

---

תאריך

# מדינת ישראל

## משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

#### נספח א6

#### הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים

שנערכה ונחתמה ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_  
על ידי \_\_\_\_\_  
ת.ז. \_\_\_\_\_  
מכתובת \_\_\_\_\_

**הואיל** וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים כהגדרתם להלן ;  
**והואיל** והנני מועסק בקשר למתן השירותים ;  
**והואיל** והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים ולאחריו ;  
לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן :

#### 1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם :  
"השירותים" – בהתאם למפורט במסמכי המכרז.  
"עובד" - כל אחד מעובדי החברה אשר באמצעותו יינתנו השירותים/ למזמין.

2. הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופה זו, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום נושא הפניה, למעט באם הוועדה הרלוונטית אישרה בכתב, לאחר שהעובדות הוצגו בפניה, כי אין בעובדות אלו משום ניגוד עניינים או באם קיים ניגוד עניינים מדובר בניגוד עניינים שולי אשר אין בו השפעה על השירותים נושא המכרז.

3. הנני מצהיר ומתחייב שלא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום השירותים/ נושא מתן השירותים/, למעט מטעם המזמין, במהלך תקופת מתן השירותים בין הצדדים ושישה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.

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

5. הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש למזמין על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיפים 2-3 לעיל, בניגוד להתחייבויותי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המזמין רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק



6. ולראיה באתי על החתום :

# מדינת ישראל

## משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

#### נספח א7

#### 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 המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר \_\_\_\_\_ לאספקת \_\_\_\_\_ עבור \_\_\_\_\_ . אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

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. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר \_\_\_\_\_ לאספקת \_\_\_\_\_ עבור \_\_\_\_\_ .

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע 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



**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה 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

\_\_\_\_\_



**מדינת ישראל**  
**משרד הבינוי והשיכון**  
**אגף בכיר שיווק**

טלפון

כתובת

**נספח א9**

**הצהרת המציע**

לכבוד

משרד הבינוי והשיכון  
קריית הממשלה, מזרח ירושלים

**הנדון: מכרז מספר 14/2019**

1. אני החתום מטה מציע בזה את שירותי למתן השירות שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז.
2. איש הקשר מטעמי למכרז \_\_\_\_\_, מייל \_\_\_\_\_, טלפון \_\_\_\_\_, נייד \_\_\_\_\_.
3. הנני מצהיר ומאשר, שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו ואני מתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.
4. אני מסכים לכל האמור במסמכי המכרז ולא יהיו לי כל תביעות או דרישות או טענות לעניין אי הבנה או אי ידיעה של תנאי המכרז ו/או תנאי החוזה על מסמכיהם ונספחיהם.
5. אני מתחייב למתן השירות מיום חתימת חוזה ע"י כל מורשי החתימה של המשרד.
6. רצ"ב בזה הצעתי בהתאם לנדרש במכרז.

\_\_\_\_\_ חתימת המציע

\_\_\_\_\_ חותמת המציע

\_\_\_\_\_ תאריך

# מדינת ישראל

## משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

**נספח 10א**

#### תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקוריות

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ\_\_\_\_\_ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' \_\_\_\_\_/14/2019 ומתן השירותים נשוא המכרז ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה במכרז.

3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

**אישור עורך הדין**

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

חתימת עורך הדין

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך

**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק

**נספח 11א**

במידה ולא יוגש התצהיר מטעם העורך דין והאישור מטעם רואה חשבון, המשמעות היא שאין מדובר בעסק בשליטת אישה וטופס זה לא ניתן יהיה להשלמה מאוחר יותר

**אישור עורך דין כי העסק בשליטת אישה ותצהיר נושאת השליטה**

לכבוד,

**ממשלת ישראל באמצעות משרד הבינוי והשיכון**

הגדרות:

**אמצעי שליטה** – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.  
**מחזיקה בשליטה** – נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, בעצמה או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ-50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק.  
**נושא משרה** – מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל הכללי, מנהל עסקים ראשי וכל ממלא תפקיד כגון זה בעסק, אף אם תוארו שונה.  
**עסק** – חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוצאו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל.  
**עסק בשליטת אישה** – עסק שאישה מחזיקה בשליטה בו ואשר יש לה, ביחידות או עם נשים אחרות, את היכולת לכוון את פעילותו; ובלבד שהתקיימו התנאים א ו-ב באישור רואה החשבון לעיל.  
**קרוב** – בן זוג, אח, הורה, צאצא, וכן הורה או בן זוג של כל אחד מאלה

אני גב' \_\_\_\_\_, מספר זהות \_\_\_\_\_, שם התאגיד \_\_\_\_\_, ע"מ \_\_\_\_\_, מצהירה בזאת כי העסק נמצא בשליטתי בהתאם לסעיף 2' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 לעניין עידוד נשים בעסקים.

\_\_\_\_\_ חתימה

\_\_\_\_\_ שם מלא

אני עו"ד \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי העסק הינו בשליטת אישה כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א – 1981.



**מדינת ישראל**  
**משרד הבינוי והשיכון**  
**אגף בכיר שיווק**

המחזיקה בשליטה בחברת \_\_\_\_\_, ע"מ \_\_\_\_\_ הינה גב' \_\_\_\_\_ מספר \_\_\_\_\_ זהות \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

חותמת

חתימה

שם מלא

בנוסף נדרש לצרף אישור מטעם רואה חשבון כי בעסק האישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מהתנאים האלה:

- א. אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב משפחה של המחזיקה בשליטה.
- ב. אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובי משפחה של המחזיקה בשליטה.

# מדינת ישראל

## משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

**נספח 12א**

#### התחייבות לשמירת סודיות

הואיל וחברת \_\_\_\_\_, ח.פ., \_\_\_\_\_ מגישה הצעה לניהול "מכרזי מחיר למשתכן".

והואיל והוסבר לחברה כי במהלך מתן השירותים למשרד הבינוי והשיכון ו/או בקשר אליהם יתכן כי החברה תקבל לחזקתה ו/או יבוא לידיעתה מידע מסוגים שונים, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף, השייך למשרד ו/או הנודע למשרד ו/או לפעילותיו בכל צורה ואופן (להלן - **המידע**). והואיל והוסבר לחברה כי גילוי המידע בכל צורה שהיא או לכל אדם או גוף מלבדכם, עלול לגרום לכם ו/או לצדדים נזק מרובה ועלול להוות עבירה פלילית.

אי לזאת אני הח"מ, בעל זכות חתימה בשם החברה, מצהיר בשם החברה ומתחייב כלפיכם כדלקמן:

1. החברה מצהירה כי קראתי את ההוראות בדבר שמירה על סודיות כמפורט להלן והחברה מסכימה כי ההוראות האמורות יחולו עליה.

א. חוק העונשין התשל"ז-1977 קובע הוראות בדבר החובות הקשורים בביטחון המדינה ובשמירת ידיעות.

ב. סעיף 117 לחוק קובע הוראות בדבר מסירת ידיעות רשמיות שהגיעו לעובד בתוקף תפקידו, התרשלות בשמירתן ובהחזקתן, והוא מטיל עונשים חמורים על העוברים על הוראות אלו.

ג. סעיף 117 (א) לחוק קובע:

"עובד הציבור שמסר ללא סמכות כדין, ידיעה שהגיעה אליו בתוקף תפקידו, לאדם שלא היה מוסמך לקבלה וכן מי שהגיעה אליו ידיעה בתוקף תפקידו כעובד הציבור, ולאחר שחדל מהיות עובד הציבור מסרה, ללא סמכות כדין לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינו – מאסר שלוש שנים".

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

ה. "**סודות מקצועיים**" - כל מידע אשר יגיע לידי החברה או העובד בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.

ו. מובהר כי איסור מסירת "מידע" ו"סודות מקצועיים", אינו חל איפוא על ידיעה סודית דווקא, ואפילו לא רק ידיעה חשובה. האיסור חל על מסירת כל ידיעה בתוקף, מאיזה סוג שמוגדר לעיל.

ז. סעיף 117(ב) לחוק קובע:

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

"עובד הציבור שהתירשל בשמירת ידיעה שהגיעה אליו בתוקף תפקידו, או שעשה מעשה שיש בו כדי לסכן בטחונה של ידיעה כאמור, דינו – מאסר שנה אחת".

2. החברה מתחייבת לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מהשירותים או ביצועם.

3. בלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 2 לעיל, החברה מתחייבת כי במשך תקופת ביצוע השירותים או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או חפץ או דבר, בין ישיר או בין עקיף, לצד כלשהו.

4. החברה מתחייבת לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבותה על פי התחייבות זו.

5. החברה מתחייבת להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשתבקש לכך כל חומר כתוב/דיגיטלי או אחר או חפץ שקיבלה מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתה או לידיה עקב ביצוע השירותים או שקיבלה מכל אדם או גוף עקב ביצוע השירותים.

6. בכל מקרה שהחברה תגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילותכם תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות לפי חוק העונשין התשל"ז – 1977.

7. התחייבות זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא בין החברה לביניכם.

#### ולראיה באתי על החתום

היום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_  
 שם פרטי ומשפחה \_\_\_\_\_  
 כתובת \_\_\_\_\_  
 ת.ז. \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

#### אישור חתימה – מסמכי המכרז

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד / רו"ח ת.ז. \_\_\_\_\_  
 מאשר בזה כי המוסכמים לחתום בשם חברת \_\_\_\_\_  
 מספר חברה \_\_\_\_\_ ולחייבה הינם :  
 1. מר/גב' \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_.  
 2. מר/גב' \_\_\_\_\_, ת.ז. \_\_\_\_\_.  
 בצירוף חותמת החברה.

וכי הנ"ל חתמו על מכרז זה על נספחיו לפני :

**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק



---

תאריך

---

חתימה

---

שם רו"ח/עו"ד

# מדינת ישראל

## משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

#### נספח ב' – טבלת הערכת הצעות ובחירת הזוכה

#### קביעת ציון למציע (סה"כ 100 נקודות)

55 נקודות - ציון בגין איכות ההצעה (כמפורט להלן)

15 נקודות - התרשמות כללית בראיון

30 נקודות – הצעת מחיר

#### קביעת ציון איכות (סה"כ 55 נקודות):

##### א. המציע – עד 18 נקודות

1. מספר העובדים המועסקים על ידי המציע, כמפורט בנספח א1 למכרז – 4 נקודות הינו הציון מקסימלי ל-20 עובדים, העסקת עובדים בהיקף הנמוך מ-20 ינוקד באופן יחסי.
2. ניסיון המציע בניהול והקמה ו/או בליווי ההקמה ו/או בביצוע בקרה תכנונית / הנדסית / תקציבית של פרויקטים, כמפורט בנספח א1 למכרז – 6 נקודות ל-10 פרויקטים ומעלה, אשר היקף כל פרויקט לפחות 300,000 שקל לשנה ניסיון חברה בהיקף הנמוך מהאמור ינוקד באופן יחסי.
3. שנות ניסיון המציע בעבודה מול מזמין ציבורי ו/או עירוני – ציון ל-5 שנים - 4 נקודות, שנות ניסיון בהיקף הנמוך מהאמור ינוקד באופן יחסי.
4. שנות הניסיון של המציע בתחומים המוגדרים בתנאי הסף, ציון ל-7 שנים - 4 נקודות, שנות ניסיון בהיקף הנמוך מהאמור ינוקד באופן יחסי. יש להמציא את המידע והמסמכים הבאים: פרופיל המציע, פירוט ניסיון המציע בפרויקטים רלוונטיים (לרבות מזמין, היקף כספי, אופי העבודה וכל נתון רלוונטי אחר) בחמש השנים האחרונות החל מ-1.1.2014, אנשי קשר וממליצים. יש לצרף אישור רואה חשבון להיקף הכספי של הפרויקטים המפורטים בנספח א'.
5. לגבי סעיפים 4-2, ילקח בחשבון רק ניסיון ב-10 השנים האחרונות.

##### ב. מנהל הצוות – עד 17 נקודות

1. מספר שנות ניסיון בניהול של פרויקטים, ציון ל-7 שנים – 7 נקודות. ניסיון בהיקף הנמוך מהאמור ינוקד באופן יחסי.
2. ניסיון בניהול והקמה ו/או בליווי ההקמה של פרויקטים. 8 נקודות ל-10 פרויקטים ומעלה ואשר היקף כל פרויקט לפחות. עבודה בהיקף הנמוך מהאמור ינוקד באופן יחסי.
3. ניסיון עבודה מול מזמין ציבורי /עירוני – ניקוד 2 נקודות.
4. יש להמציא את המידע והמסמכים הבאים: קורות חיים, פירוט ניסיון בפרויקטים רלוונטיים (לרבות מזמין, אופי העבודה וכל נתון רלוונטי אחר), אנשי קשר וממליצים.

##### ג. אדריכל – עד 8 נקודות

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

1. מספר שנות ניסיון בתכנון וליווי הביצוע ו/או בבקרת מבנים למגורים בבניה רוויה, עבודה עבור מזמיני עבודה שונים, התמודדות עם טיפוסי מבנים שונים (בניה מדורגת, בנין רגיל, בנין גבוה, בנין רב-קומות). **8 נקודות** הינו הציון המקסימלי ל-8 שנים עם ניסיון כמתואר בסעיף זה. ניסיון עבודה בהיקף הנמוך מהאמור או רק בחלק מתחומי הניסיון המפורטים ינוקד באופן יחסי.

2. יש להמציא את המידע והמסמכים הבאים: קורות חיים, פירוט ניסיון בפרויקטים רלוונטיים (לרבות מזמין, אופי העבודה וכל נתון רלוונטי אחר), אנשי קשר וממליצים.

#### **ד. עורך-דין – עד 12 נקודות**

1. שנות ניסיון של העורך הדין המוביל בתחום המקרקעין, ציון מרבי ל-7 שנים **7 נקודות**, ניסיון בהיקף הנמוך מהאמור ינוקד באופן יחסי.

2. ניסיון בתחום הסכמי מכר, ציון מרבי ל-100 הסכמי מכר בחמש השנים האחרונות, החל מיום 1.1.2012 – **5 נקודות**, ניסיון בהיקף הנמוך מהאמור ינוקד באופן יחסי.

3. יש להמציא את המידע והמסמכים הבאים: קורות חיים, פירוט ניסיון בתחום המקרקעין, פירוט ניסיון בתחום הסכמי מכר, אנשי קשר וממליצים.



**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק

**נספח ג' – כתב ערבות לקיום תנאי המכרז**

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_  
מס' הטלפון \_\_\_\_\_  
מס' הפקס: \_\_\_\_\_

**כתב ערבות**

לכבוד  
ממשלת ישראל  
באמצעות משרד \_\_\_\_\_

**הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_**

אנו הח"מ ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך \_\_\_\_\_ ₪ (במילים: \_\_\_\_\_)  
(שיוצמד למדד המחירים לצרכן הידוע בתאריך \_\_\_\_\_)  
(תאריך תחילת תוקף הערבות) אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_  
(להלן "החייב") בקשר עם הזמנה/חוזה \_\_\_\_\_.

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

**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק

**נספח ד - חוזה**

\_\_\_\_\_ מס' הזמנה :  
 \_\_\_\_\_ סעיף תקציבי :  
 \_\_\_\_\_ היקף התחייבות :  
 \_\_\_\_\_ מע"מ :  
 \_\_\_\_\_ סה"כ :

**חוזה**

שנערך ונחתם בירושלים ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנה \_\_\_\_\_

**בין**

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת על ידי משרד הבינוי והשיכון באמצעות מורשי החתימה שהורשו לחתום בשמה כדין. (להלן: "משרד הבינוי והשיכון/המשרד").

**מצד אחד**

**לבין**

שכתובתה \_\_\_\_\_ מס' חברה/שותפות \_\_\_\_\_ באמצעות המורשים לחתום בשמה כדין. (להלן: "החברה")

**מצד שני**

והואיל ומשרד הבינוי והשיכון מעוניין בקבלת שירותים פרויקט בניית דירות במסגרת "מכרזי מחיר למשתכן", ;

והואיל והחברה זכתה במכרז **2019/14** לניהול פרויקט בניית דירות במסגרת "מכרזי מחיר למשתכן", ;

והואיל והחברה, לאחר שעיינה במכרז מס' 14/2019 הגישה הצעתה ואושרה כזוכה במכרז

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

(המכרז וההצעה מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה);

והואיל ולאחר בדיקה ובחינה של הצעת החברה ועל בסיס נכונות הצהרותיה ובהתבסס על הנתונים שבהצעתה, נבחרה הצעת החברה;

והואיל והחברה מצהירה כי יש לה ולמועסקים על ידה, לצורך חוזה זה, הידע והכישורים לביצוע השירותים בהתאם לחוזה זה, והינה בעלת אמצעים ויכולת ארגונית ומיחשובית מתאימה;

והחברה מסכימה לבצע את השירותים כחברה עצמאית ובהתאם לתנאי ההסכם;

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

1. המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

- א. לעניין סעיף זה "הנספחים", בין אלה שצורפו לחוזה ובין אלה שאינם מצורפים אך אוזכרו בחוזה.
- ב. כל אימת שיתגלו בהוראות חוזה זה או במסמכי החוזה אי בהירות, שיבוש, השמטה, כפילות, טעות וכו', רשאי המנהל למלא את החסר ולתקן את הטעון תיקון ע"י הודעה על כך לחברה. כל אימת שתתגלה סתירה או אי התאמה בין הוראות חוזה זה לבין עצמן, בין הוראה בחוזה לבין הוראה במסמך ממסמכיו, או בין הוראה במסמך אחד לבין הוראה במסמך אחר, או בין הוראות באותו מסמך לבין עצמן, יקבע המנהל את ההוראה המחייבת ויודיע על כך לחברה.

2. בחוזה זה (פרט אם משתמעת כוונה אחרת מגופו של עניין):

"המנהל" - מנהל אגף בכיר שיווק במשרד הבינוי והשיכון או מי שהוסמך על - ידו לעניין חוזה זה או חלק ממנו בין מראש ובין בדיעבד.

"הרשות" - רשות מקרקעי ישראל.

"הגורם המפתח" - הגורם המבצע את עבודות הפיתוח והתשתיות העל קרקעיות והתת קרקעיות בדרכים, שבבילים ובכל השטחים הציבוריים באתר הספציפי הנבנה במסגרת הפרויקט.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

"חברת בניה" - חברת בניה/יזם שהמשרד התקשר עימה בחוזה לביצוע הבנייה במסגרת הפרויקט.

"המשתכן" - מי שרכש דירה במסגרת הפרויקט מחברת הבניה.

"השוכר" - מי ששכר דירה במסגרת הפרויקט מחברת הבניה.

"הפרויקט" - כלל האתרים בהם ייבנו דירות במסלול מכרזי "מחיר למשתכן" (או במסלולים כדוגמתו). שנמסרו על ידי המשרד לטיפול החברה והחברה מתחייבת לבצע את ניהול הפרויקט ובין היתר, ביצוע השירותים כדלקמן וכמפורט בנספח השירותים לחוזה (להלן - "השירותים") - נספח 6.

א. החברה מתחייבת לבצע את כל השירותים כמפורט במסמכי המכרז.

ב. החברה מתחייבת לתת את השירותים הנדרשים באמצעות הצוות שהוצע מטעמה בהצעה ולא באמצעות אחר מטעמו.

ג. ידוע לחברה, כי אין אפשרות להחליף את אחד או יותר מאנשי הצוות, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד באיש צוות אחר, אשר אינו נופל מכישוריו, הכשרתו והניסיון הנדרשים של איש הצוות שהוחלף. למשרד שמורה הזכות לסרב לבקשת החלפת איש הצוות מכל סיבה שהיא לפי שיקול דעתו הבלעדי.

ד. המנהל רשאי לדרוש החלפתו של אחד או יותר מאנשי הצוות העוסקים בביצוע השירותים מטעם החברה הן בתחילת תוקפו של הסכם זה והן במשך תוקפו מכל סיבה שהיא; החברה מתחייבת לבצע את ההחלפה מיד עם קבלת הדרישה ועל חשבונה בלבד. על המחליף לעמוד בכל הקריטריונים שנקבעו במכרז, ולפחות באיכויות דומות לגורם שהחליף.

ה. משרד הבינוי והשיכון לא יפצה את החברה בדרך כלשהי בגין הפסדים או נזקים העלולים להיגרם לו בשל כך שהמנהל דרש החלפתו של איש הצוות כאמור.

#### 4. התחייבויות החברה

א. החברה מתחייבת לבצע את השירותים והפעולות הכרוכות בכך לפי מיטב הנוהג המקצועי, במומחיות, במקצועיות, במהירות ובדיוק הדרושים, בהתאם לכל דין ולשביעות רצונו המוחלטת של המנהל ולשם כך למלא אחר כל הוראותיו של המנהל בין שהן מפורטות בחוזה זה ובין שאינן מפורטות בו.

ב. מבלי לגרוע מכללי האמור בס"ק (א) לעיל, מתחייבת החברה לפעול בכל הדרכים ההכרחיות והאפשריות לביצוע השירותים ולקידום הפרויקט בזריזות וביעילות לרבות נסיעות, קיום פגישות וכיוצ"ב.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

- ג. החברה מתחייבת לבצע מחדש ועל חשבונה ולשביעות רצון המנהל, את השירותים ו/או חלקם - בהם נתגלו לדעת המנהל שגיאות ו/או ליקויים.
- ד. החברה מתחייבת להעניק את השירותים למנהל במועדים הקבועים בהסכם או כפי שייקבע ע"י המנהל.
- ה. החברה מתחייבת לקבל את הנחיות המנהל בכל הנוגע לאופן ביצוע הסכם זה ולמטרות השירותים.
- ו. המנהל יהיה זכאי לשנות את הנחיותיו לחברה מעת לעת והחברה מתחייבת לבצע את השירותים בהתאם להנחיות המנהל ולחברה לא תהיה כל תלונה ו/או טענה בקשר לכך .
- ז. החברה מצהירה כי אין בהנחיות המנהל כדי לגרוע מאחריותה המלאה לשירותים ואין בהם כדי להטיל על המשרד ו/או המנהל אחריות כלשהי לשירותים.
- ח. המנהל רשאי לבדוק את טיב רמת השירותים ואת מידת ההתקדמות בביצוע השירותים. כן רשאי הוא לבדוק אם החברה מבצעת כהלכה הוראות הסכם זה. החברה מתחייבת לאפשר ולסייע למנהל לבצע את הבדיקה בכל עת.
- ט. החברה מתחייבת לדווח למנהל בכתב על ביצוע השירותים לפחות אחת לשלושה חודשים (יש לציין את התקופה) ובכל עת שיידרש על ידי המנהל ובהתאם לטופס הדיווח כפי שיקבע ע"י המנהל ראה נספח 2 ו-3.

#### **5. בקרה ודיווח**

- א. החברה מסכימה בזה כי משרד הבינוי והשיכון יפעיל מערכת בקרה על פעילות החברה לאורך כל תקופת הפעילות לרבות על המוקד הטלפוני, ניתוב השיחות, הקלטת שיחות ומערכת הדוא"ל. החברה מתחייבת לאפשר למשרד הבינוי והשיכון לבצע מעקב גישה למערכות המידע הרלוונטיות שלה ולספק את הנתונים לפי דרישתו ובין היתר לבדוק את המערכת התקציבית והנהלת החשבונות של החברה - בסעיפים הנוגעים לחוזה זה.
- ב. החברה תמסור למנהל לפי דרישתו או לפי הצורך, דוח על התקדמות ביצוע השירותים, המנהל רשאי לבדוק את התקדמות ביצוע השירותים ואופן ביצועם ולשם כך רשאי אף לבקר במשרד החברה, והחברה מתחייבת לאפשר ולסייע למנהל לבצע את הבדיקות בכל עת.

#### **6. אנשי צוות וכוח אדם**

- א. לצורך ביצוע השירותים תעסיק החברה כוח אדם כמפורט בתנאי הסף למכרז (סעיף 3.4).
- ב. החברה תמציא למשרד את שמות אנשי הצוות שיועסקו על ידה לצורך חוזה זה ותקבל אישור להעסקתם.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

- ג. החברה תדווח למנהל מראש ובכתב במידה וברצונה להחליף מועסק כמפורט בסעיף 3.4.12 לעיל ותקבל את אישור המנהל מראש ובכתב, כתנאי להחלפתו במועסק אחר.
- ד. החברה מתחייבת להציע למשרד מועמד שכישרו מתאימים לנדרש במכרז 14/2019 אשר אינם נופלים מכישרוי אנשי הצוות שהוצעו על ידה. מובהר כי, המשרד יהא רשאי לראיין המועמדים המוצעים מטעם החברה וכן לברר בכל דרך אחרת את רמת מיומנותם, ניסיונם ובקיאותם.
- ה. המשרד יהיה רשאי לדרוש החלפת מי מבעלי התפקידים האמורים. החברה מתחייבת להיענות לדרישות המשרד. המשרד לא יהיה אחראי על פיצוי החברה בדרך כלל שהיא בגין הפסדים או נזקים העלולים להיגרם לה בשל החלפה כאמור.
- ו. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל בחוזה, מובהר ומוסכם בזה כי המנהל רשאי להורות בכל עת ולתקופות קצובות על הקטנת היקף כוח האדם הנדרש, והחברה מתחייבת למלא אחר הוראות המנהל. במקרה זה ישלם המשרד לחברה שכר טרחה בגין הביצוע בפועל המוקטן, ובאופן יחסי למפורט בנספח 1.

#### **7. תקופת ההתקשרות**

- א. תקופת ההתקשרות לביצוע העבודה תהא למשך 12 חודשים החל מיום חתימת החוזה על ידי כל מורשי החתימה של המשרד.
- ב. למשרד שמורה זכות ברירה (אופציה) להאריך את תקופת החוזה וביצוע השירותים לתקופות נוספות שלא יעלו על ארבע שנים נוספות במצטבר, כפי שיקבע המשרד מעת לעת, בכפוף למגבלות התקציב וחוק התקציב.
- ג. על אף האמור, רשאי המזמין להפסיק את ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, בהודעה מוקדמת של 30 יום וזאת מבלי לנמק ההפסקה ולחברה לא תהיה כל תביעה ו/או טענה ו/או זכות בקשר לכך.
- ד. במקרה האמור ישלם המזמין לחברה עבור השירותים שניתנו עד למועד ההפסקה, ובהתאם לקבוע בחוזה זה.
- ה. למען הסר ספק יודגש כי המשרד שומר לעצמו את הזכות להפסיק, בכל שלב שהוא, את העבודות המפורטות בהסכם זה ולחברה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בקשר לכך.

#### **8. התמורה**

- א. בגין ביצוע ניהול הפרויקט וביצוע השירותים וכל התחייבויות החברה כאמור בחוזה זה, לשביעות רצון המנהל ועל פי הוראות המנהל בין היתר לעניין היקף השירותים וכוח האדם, ישלם משרד הבינוי והשיכון לחברה שכר הטרחה על - פי המפורט בנספח 1 (להלן - "שכר הטרחה"), ובכפוף לאמור להלן;

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

ב. שכר הטרחה כאמור הינו סופי וכולל את כל ההוצאות מכל סוג שהוא, לרבות נסיעות, אש"ל, הוצאות ניהול, הוצאות סוציאליות וכל הדרוש לביצוע השירותים, אך אינו כולל מע"מ. ההוצאות בגין התשלומים האמורים יחולו על החברה.

ג. החברה מצהירה כי ידוע לה והיא מסכימה כי המחירים המפורטים בנספח 1 הינם המחירים החודשיים המקסימליים לתשלום ע"י המשרד, אך אין בכך כדי לגרוע מהתחייבות החברה לעמוד במילוי כל התחייבותה ע"פ החוזה ולבצע השירותים הנדרשים בחוזה, במלואם, אף אם תאלץ להוסיף מעת לעת על חשבונה כוח אדם ו/או לשאת בהוצאות נוספות לשם כך.

ד. למרות האמור לעיל, מובהר ומוסכם כי לא ישולם לחברה תשלום עבור ביצוע שירותים בהם נתגלו שגיאות או שבוצעו ברשלנות או שלא בוצעו בשלמות, או אי עמידה ביעדים שהוגדרו לה על ידי המשרד, לרבות עבור טעויות בלתי סבירות, מחסור באמצעים ו/או בכוח אדם הנדרש לביצוע השירותים, חוסר תגובה נאותה לפניית המשרד, חוסר ידע של אנשי הצוות, אי עמידה בלוח זמנים שנדרש על ידי המנהל וכדומה. קביעת המנהל כי השירותים לא בוצעו כנדרש, תיעשה לאחר שמיעת עמדת החברה ותהא סופית ותחייב את הצדדים. יודגש כי **המשרד זכאי להטיל קנסות בהתאם ללוח הקנסות המפורט במכרז**.

ה. החברה מצהירה כי ידוע לה והיא מסכימה בזה כי המנהל רשאי להורות בכל עת ולתקופות קצובות על הקטנת היקף כוח האדם הנדרש, והחברה מתחייבת למלא אחר הוראות המנהל. במקרה זה ישלם משרד הבינוי והשיכון לחברה שכר טרחה בגין הביצוע בפועל ובאופן יחסי למפורט בנספח 1.

ו. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מוסכם ומובהר בזה כי במשך 30 הימים הראשונים של ביצוע השירותים ע"פ החוזה - המשרד ישלם לחברה שכ"ט בשיעור של 30% בלבד משכר הטרחה המלא. בתקופה זו מתחייבת החברה לבצע חפיפה כוללת ומלאה עם המשרד ועם החברות הקיימות שביצעו השירותים עד כה, ולבצע עימם כל השירותים הנדרשים, ברמה ובאיכות כפי שנקבעה על ידי המשרד.

ז. חובת החפיפה כאמור, הינה על החברה הזוכה, והינה תנאי הכרחי לתשלום מלא בגין השירותים לאחר תקופת החפיפה המוזכרת לעיל.

#### 9. דיווח על שירותים ותשלומים

א. החברה מצהירה, כי הינה "עוסק מורשה" בהתאם לחוק מס ערך מוסף תשל"ו - 1976 וכי הוא מנהל ספרים במס הכנסה כמתחייב.

ב. החברה תגיש לאישור המנהל, חשבון בו יפורטו השירותים שבוצעו. פירוט השירותים יהיה בנוסח המצ"ב **בנספח 6** לחוזה זה. החשבון יוגש לאישור המנהל בתום כל חודש בו בוצעו השירותים אך לא יותר מפעם אחת לחודש. התשלום יבוצע בהתאם לכללי התשלום של החשב הכללי כדלקמן.

ג. התמורה תשולם לחברה "במועד התשלום הממשלתי" תוך 24-45 יום מיום קבלת חשבונית מס כדין מאת החברה, ובלבד שחשבונית זו מאושרת על ידי

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

נציג המשרד לצורך מתן שירותים אלו, כי נתקבלו השירותים לשביעות רצונו המלאה של נציג המשרד. מספר ימי האשראי יקבע ע"פ תאריך הגשת החשבונית ע"י החברה בכל חודש כמפורט להלן:

1. חשבוניות שיוגשו למשרד במחצית הראשונה של כל חודש (בימים 1-15): ישולמו בתחילת "מועד התשלום הממשלתי" של החודש העוקב, כלומר ביום העסקים הראשון הבא לאחר ה-15 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30-45 ימים ממועד הגשת החשבונית למשרד.
2. חשבוניות שיוגשו למשרד בין התאריכים 16-24 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו בין התאריכים 16-24 של החודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על 30 ימים בדיוק ממועד הגשת החשבונית למשרד.
3. חשבוניות שיוגשו למשרד בין התאריכים 25-31 לכל חודש (כולל שני ימים אלו): ישולמו ביום ה-24 לחודש העוקב. במקרה זה יעמדו מספר ימי האשראי על כ-24-29 ימי אשראי.
- ב. למען הסר ספק, מובהר בזה כי שכר הטרחה, בהתאם לחשבון שיוגש, אינו כולל מס ערך מוסף, ויוחזר לחברה בשיעורים שיהיו בתוקף במועד כל תשלום, ולא יתווספו כל הפרשים נוספים ולא יישאו הפרשי הצמדה מעבר לאמור בסעיף 8 ב' לעיל או תוספות אחרות לתשלום בפועל.
- ד. קיבלה החברה תשלומים מעל למגיע לה ע"פ חוזה זה, תחזירם למשרד הבינוי והשיכון תוך 15 יום ממועד דרישתו בכתב, בתוספת ריבית פיגורים המתפרסמת ע"י החשב הכללי במשרד האוצר, מיום היווצרות החוב ועד לתשלום בפועל. אין האמור לעיל גורע מזכותו של משרד הבינוי והשיכון לקזז את תשלומי היתר בתוספת הריבית כאמור, מכל סכום המגיע לחברה או לגבותם בדרך אחרת.

#### **10. אחריות החברה לנזקים**

- א. החברה תישא באחריות לכל נזק ו/או הפסד שיגרם למשרד כתוצאה מביצוע רשלני של עבודתה ו/או המועסקים מטעמה.
- ב. בכל מקרה והחברה תגרום לנזקים ו/או הפסדים ו/או הוצאות מיותרות או אחרות למשרד הבינוי והשיכון ו/או הבאים מכוחו כתוצאה מהפרת חוזה זה או אחד מסעיפיו ו/או בגלל אי קיומו ו/או כתוצאה מרשלנות, ו/או הזנחה ו/או ביצוע השירותים בצורה בלתי מקצועית, אזי מתחייבת החברה לשלם את כל ההפסדים, הנזקים ו/או ההוצאות שיגרמו למשרד הבינוי והשיכון ולכל מי שמשרד הבינוי והשיכון יחויב לפצותו ו/או לשלם לו סכום כלשהוא, מבלי לגרוע באמור לעיל. החברה לא תתוגמל בגין ביצוע פעולות אלו והדבר יחשב לה כאי עמידה ביעדים שהגדיר לה המשרד.
- ג. אין האמור לעיל גורע מזכותו של משרד הבינוי והשיכון לקזז את הנזק ו/או ההפסד כאמור, מכל סכום המגיע למשרד מהחברה או לגבותם באמצעות חילוט ערבות שהומצאה להסכם זה או לכל התקשרות בין המשרד לבין החברה, או לגבותם בכל דרך אחרת.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

ד. משרד הבינוי והשיכון לא ישא בכל תשלום, הוצאה, אובדן או נזק מכל סוג שהוא ומכל סיבה שהיא, שיגרמו לחברה ו/או לעובדיה ו/או לעוסקים מטעמה בביצוע השירותים ו/או לצד ג' בכל הקשור לביצוע חוזה זה.

ה. החברה תהא האחראית היחידה והבלעדית לכל תביעת נזיקין מטעם עובדיה ו/או כל הבאים מכוחה.

ו. בנוסף לאמור לעיל, להבטחת התחייבויות החברה במסגרת הסכם זה, החברה תעמיד לידי המשרד ערבות בסך של 5% מהיקף ההתקשרות השנתית בנוסח המפורט בנספח ג' למכרז. הערבות תהיה בתוקף לכל תקופת ההתקשרות ושלושה חודשים לאחריה.

#### 11. שמירת סודיות

א. החברה ו/או מי מטעמה ו/או מי מנותני השירותים מתחייבים לשמור בסוד, לא להעביר, לא להודיע, לא למסור או להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה וכל נתון שיגיעו אליה או אל מי מהם בקשר עם השירותים ו/או ביצועם הן בעת ביצוע השירותים והן לפני או אחרי ביצועם.

ב. החברה מצהירה בזה כי ידוע לה כי מילוי ההתחייבויות על פי סעיף זה מהווה עבירה לפי חוק העונשין תשל"ז - 1977.

ג. כמו כן החברה מתחייבת כי היא וכל מי מטעמה ישמור בסודיות את כל הנתונים שימסרו לו ושהיו ברשותה עקב ותוך כדי ביצוע השירותים.

ד. החברה מתחייבת כי היא וכל מי מטעמה ישמור בסוד כל מידע שיגיע לידיה ממאגרי מידע ממוחשבים ולקיים המתחייב מחוק הגנת הפרטיות תשמ"א - 1981. החברה מצהירה כי ידוע לה שאי מילוי התחייבות ע"פ סעיף זה מהווה עבירה לפי חוק הגנת הפרטיות תשמ"א - 1981.

ה. החברה מתחייבת להביא לידיעת עובדיה ו/או מי מאנשי הצוות העוסקים בביצוע השירותים את האמור בסעיף א' דלעיל, לדאוג לכך כי יפעלו כאמור, ולהחתימם על ההצהרה המצורפת לחוזה זה ומסומנת כנספח 3.

ו. הזוכה וכל אנשי הצוות מטעמו יידרשו לחתום על התחייבות לשמירה על סודיות ועל תצהיר הימנעות מניגוד עניינים (נספחים 3 ו-4 לחוזה). התחייבויות אלה יצורפו להסכם ויהיו חלק בלתי נפרד ממנו.

#### 12. ביטוחים

א. החברה תבטח את עצמה ואת המשרד כמוטב נוסף על חשבונה, את עובדיה, את משרד הבינוי והשיכון וכל צד ג' מפני כל אובדן, הפסד ו/או נזק מכל סוג שהוא העלולים להיגרם להם או לרכושם תוך כדי ו/או בקשר ישיר או עקיף לביצוע השירותים ו/או לביצוע חוזה זה.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

למען הסר ספק, אין הביטוח גורע מאחריות החברה לפי חוזה זה. החברה מתחייבת להמציא למשרד את האישורים לקיום ביטוח מקצועי, ביטוח צד ג' וביטוח חבות מעבידים למציע ולכל אנשי הצוות, על פי הדרישות ובנוסף המפורטים בנספח 5 לחוזה.

ב. עובר לחתימת הסכם זה וכתנאי מוקדם לתחילת עבודתו ולתשלום התמורה תמציא החברה למשרד אישור על קיום ביטוחים מאת חברת הביטוח מטעמה (כמובא בנספח 5 לחוזה זה). החברה תשוב ותמציא, מידי שנה, למשרד את טופס האישור על קיום ביטוחים כשהוא חתום ותקין מטעם חברת הביטוח ומטעמה, וזאת ללא צורך בקבלת פנייה כלשהי מטעם המשרד.

ג. החברה מתחייבת להמציא למשרד אישור על קיום ביטוחים תקף בכל עת על פי דרישת המשרד. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מתחייבת החברה להמציא למשרד אישור על קיום ביטוחים חליפי, חתום בידי מבטחיה, בכל מקרה בו תודיע חברת הביטוח על ביטול הביטוחים או חלקם ו/או על אי חידושם. האישור החליפי יכלול את כל הביטוחים המפורטים לעיל וכן את כיסוי אחריותו המקצועית של החברה בקשר עם ביצוע השירותים מתחילתם.

ד. אם יבקש זאת המשרד, תהיה החברה חייבת להמציא למשרד, לפי דרישתו הראשונה, את פוליסת הביטוח ואת קבלות התשלום בגין פרמיות הביטוח המשולמות על ידו בגין הפוליסות.

ה. החברה מתחייבת בזאת לשלם כסדרם את כל התשלומים הנדרשים כדי שפוליסות הביטוח הנ"ל תהינה בתוקף מלא, אם לא תעשה כן החברה היה המשרד רשאי (אך לא חייב) לשלם את כל הסכומים הנ"ל במקום החברה ולנכותם מכל סכום כסף אשר יגיע ממנו לחברה, ו/או לתבוע ממנה את השבתם. קבלות המעידות על תשלום סכומי כסף כאמור על ידי המשרד יהיו ראייה חלוטה לתשלומם.

ו. אין בעריכת הביטוחים כאמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד ו/או תרופה המוקנים למשרד כנגד החברה על פי ההסכם ועל פי כל דין, ואין בהם כדי לשחרר את החברה מהתחייבויותיה לפי חוזה זה.

ז. מובהר, כי החברה אחראית לנזקים שאינם מבוטחים, מכל סיבה שהיא, שהם באחריותה על פי חוזה זה ו/או על פי הדין, ולרבות נזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.

### **13. ניגוד עניינים**

א. החברה מתחייבת כי היא ו/או מי מטעמה לא יעשה כל דבר שיש בו משום ניגוד אינטרסים עם פעולותיו לפי חוזה זה ולא ימצא במצב בו קיימת אפשרות ממשית לניגוד עניינים עם פעולותיו לפי חוזה זה.

ב. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף א' לעיל מוסכם בין הצדדים כדלקמן :

1. החברה תודיע בכתב למשרד הבינוי והשיכון על כל התקשרות עם גורמים מחוץ למשרד.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

2. החברה ו/או מנהל הצוות ו/או מי מטעם החברה לפי חוזה זה מתחייבים שלא לייצג במישרין או בעקיפין כל חברה, מוסד, רשות, אדם או גוף כלשהו (להלן - גוף) בפני ו/או כלפי משרד הבינוי והשיכון, למעט רשות מקרקעי ישראל.
3. החברה ו/או מנהל הצוות ו/או מי מטעם החברה לפי חוזה זה, מתחייבים לא לבצע במהלך תקופת ניהול הפרויקט ושנה לאחר מכן עבודות ו/או שירותים כלשהם עבור כל גוף המעורב במישרין או בעקיפין או שותף להפעלת הפרויקט (בין היתר: רשויות מקומיות, קבלנים מבצעים, משתכנים וכד', למעט רשות מקרקעי ישראל).
4. בנוסף לאמור לעיל, החברה ו/או מנהל הצוות ו/או מי מטעם החברה לפי חוזה זה, מתחייבים לא לבצע במהלך תקופת ניהול הפרויקט ושנה לאחר מכן עבודות ו/או שירותים כלשהם עבור כל גוף העונה על אחד מאלה:
  - (\* תאגיד או יחיד הרשום בפנקס הקבלנים בענף ראשי בנייה.
  - (\* תאגיד או יחיד היוזם בניית מבנים למכירה או להשכרה באמצעות קבלנים רשומים כדין.
5. החברה רשאית לבצע שירותים ולהתקשר עם גופים אשר אינם מבצעים כל עבודה ו/או שרות במסגרת הפרויקט ואינם מעורבים במישרין או בעקיפין בפרויקט ובתנאי שאין כל חשש לניגוד אינטרסים בין ההתקשרות לבין פעילות החברה עבור משרד הבינוי והשיכון במסגרת הפרויקט ולאחר קבלת הסכמת המנהל בכתב.
- ג. לצורך הדגשת והבטחת קיומם של סעיפים 13א' ו-13ב' לחוזה, יחתום מנהל הצוות וכן כל אנשי הצוות על תצהיר הימנעות מניגוד עניינים, בנוסח המצורף כנספח 4, אשר יוגש למנהל ביום חתימת החוזה.

#### **14. שימוש בתארים**

- א. החברה מתחייבת כי היא ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה ישתמשו בתוארם על-פי חוזה זה רק לצורך פעולותיהם במסגרת חוזה זה.

#### **15. חוקי עבודה והסכמים קיבוציים**

- א. החברה מתחייבת לקיים בכל תקופת ההתקשרות, לגבי העובדים שיועסקו על ידה על מנת לבצע את השירותים לפי חוזה זה, אחר האמור בחוקי העבודה וכן אחר האמור בהוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים, שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות ו/או כל הסכם קיבוצי שנערך והוא בר תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יתוקנו בעתיד, לרבות צווי ההרחבה שהוצאו על פי הסכמים אלה.

#### **16. העדר יחסי עובד מעביד**

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

- ב. החברה מצהירה כי היא משמשת כחברה עצמאית בכל הקשור לביצוע חוזה זה וכי היחסים בין משרד הבינוי והשיכון לבין החברה ו/או מי מטעמה לפי חוזה זה, הם יחסים שבין מזמין לחברה עצמאית המבצע את ההזמנה ו/או המוכר ידע ושרות.
- ג. מוסכם בזאת כי אין בין משרד הבינוי והשיכון לבין החברה ו/או מי מטעמה יחסי עובד מעביד לכל מטרה שהיא.
- ד. מובהר בזה, כי על החברה יחולו כל המסים ותשלומי חובה אחרים שמעביד חייב לשלםם בהתאם לדין ולנוהג, לרבות התשלומים לביטוח לאומי, ויתר הזכויות הסוציאליות וכי החברה בלבד תהיה אחראית לכל תביעה של עובד מעובדיה הנובעת מיחסי העבודה שבינה ובין עובדיה.
- ה. מוסכם כי החברה תהיה אחראית כלפי השלטונות, המשרדים הממשלתיים, הרשויות המקומיות בכל רשויות מוסכמות אחרות כלשהן עבור כל החובות המוטלות, שתוטלנה על - ידי הרשויות האמורות על - פי הוראות כל דין בקשר לשירותים כאמור בחוזה זה.
- ו. החברה מצהירה כי היא יודעת כי משרד הבינוי והשיכון ינכה משכר טרחתה מס הכנסה כמקובל לגבי קבלנים עצמאיים וכי משרד הבינוי והשיכון לא ינכה או יפריש כל סכום שהוא לביטוח לאומי עבורה או עבור נותני השירותים.
- ז. אם מכל סיבה שהיא יחויב משרד הבינוי והשיכון בתשלום כלשהוא בגין תביעת המועסקים על-ידי החברה או מי מנותני השירותים, תשפה החברה את משרד הבינוי והשיכון בכל סכום בו יחויב כאמור.

#### **17. ביטול או סיום התקשרות**

- א. על אף האמור בחוזה זה, רשאי המשרד להביא חוזה זה כולו או מקצתו לידי גמר בכל עת ומכל סיבה שתראה בעיני המנהל וזאת בהודעה בכתב על כך לחברה. ניתנה הודעה כאמור, יסתיים החוזה בתאריך שיהיה נקוב בהודעה ובלבד שההודעה תינתן לפחות 30 יום מראש.
- ב. החברה רשאית להודיע למשרד הבינוי והשיכון על רצונה להביא חוזה זה לידי גמר. ניתנה הודעה כאמור יסתיים החוזה בתאריך אשר ייקבע ע"י המנהל, ובלבד שיארך 120 יום נוספים מיום קבלת ההודעה.
- ג. בנוסף לאמור בסעיפים 17א. ו-17ב. דלעיל רשאי משרד הבינוי והשיכון לבטל מיד את החוזה כאשר החברה הפרה אחת או יותר מהתחייבויותיה על פי חוזה זה ולא תיקנה את ההפרה לאחר שקיבלה התראה על כך תוך הזמן שנקבע בהתראה.
- ד. מבלי לגרוע מהוראות חוזה זה ובנוסף להלן, מסכימים הצדדים כי בקרות אחד המקרים המפורטים להלן יהא המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות והחברה תחשב כמפרה הפרה יסודית את החוזה על כל המשתמע מכך

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

1. כשהחברה לא החלה בביצוע החוזה או שהפסיקה ביצועו או שהסתלקה מביצוע בכל דרך אחרת.
  2. כשיש בידי המשרד הוכחות כי החברה מתרשל בביצוע החוזה ולאחר התראה בכתב אשר לא נתנה תוצאות רצויות.
  3. אם יוטל עיקול על נכסי החברה או חלק מהם, באופן שלדעת המשרד יש כדי לפגוע בהתחייבויות החברה ע"פ הסכם זה והעיקול לא הוסר תוך 30 יום.
  4. אם יימצא כי החברה העבירה מידע השייך למשרד לגורם שלישי מבלי שקיבל מראש ובכתב אישור הגורמים המוסמכים במשרד.
- ה. הובא החוזה לידי גמר בסעיפים 17א, 17ב, 17ג, 17ד, 17ח, 17ט לחוזה זה, רשאי המשרד למסור ביצוע השירותים לאחר ולהשתמש לצורך כך בכל מסמך שהוכן ע"י החברה ללא תשלום.
- ו. הובא החוזה לידי גמר בסעיפים 17א, 17ב, 17ד, 17ח, 17ט לחוזה זה, ישלם המשרד לחברה את שכר הטרחה המגיע לה עד תאריך ההפסקה אולם יהיה פטור מלשלם לחברה כל שכר ו/או פיצוי ו/או תשלום נוסף.
- ז. במקרה של הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא מתחייבת החברה להעמיד את המשאבים הנדרשים ע"מ להמשיך לאפשר רציפות השירותים והמשך שמירה על רמת השירותים עד להכנסת גוף ממלא מקום. החברה מתחייבת לבצע חפיפה תוך הדרכה מלאה של הגוף הנכנס לביצוע השירותים וזאת במשך 30 יום לפחות (להלן "תקופת החפיפה"). מוסכם ומובהר כי בתקופת החפיפה ישולם לחברה 70% שכר טרחתה בלבד.
- ח. פירוק החברה, או הוצאת צו לכינוס נכסים כנגד החברה או מינוי מנהל מיוחד לחברה, ייחשב הדבר כאילו החוזה בוטל בקרות אותו אירוע. אם מנהל הצוות פוטר ו/או התפטר מן החברה, נפטר, נעשה בלתי כשיר לפעולות משפטיות, יחשב החוזה כבטל לאחר מתן הודעת המשרד על ביטול החוזה, בזמן שנקבע בהודעה.
- ט. בנוסף לאמור בחוזה אם החברה ו/או מנהל הצוות הורשעו בעבירה שיש עמה קלון או בעבירה על פקודת מס הכנסה רשאית הממשלה להפסיק חוזה זה במועד שייקבע ע"י המנהל ובלבד שמועד זה לא יפחת מחודש ממועד ההרשעה.
- י. המשרד יהא זכאי לתרופות בכל מקרה שהחברה לא תעמוד בהתחייבויותיה על פי הסכם זה או על פי מסמכי הפנייה מכל סיבה שהיא ויהיה זכאי לכל סעד ותרופה משפטית על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 ועל פי הדין, בגין ההפרה והביטול, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות של המשרד ע"פ ההסכם ו/או ע"פ כל דין.
- יא. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם בין הצדדים כי הזכות לתרופות כוללת:

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

- א. את הזכות להפחית מהתמורה המגיעה לחברה סכום שווה ערך לנוק שנגרם כתוצאה מהשירותים.
- ב. את זכות המשרד לבטל הסכם זה, להפסיק את מתן השירותים על ידי החברה לאלתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים.
- ג. התרופות המוענקות למשרד הן מצטברות אחת לשנייה ואין בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המשרד לקיזוז, פיצוי, שיפוי או כל סעד נוסף מכוח דין והסכם.
- יב. ויתר אחד הצדדים למשנהו על הפרת הוראות חוזה זה, לא ייחשב הויתור כויתור על כל הפרה שלאחר מכן של אותה הוראה או הוראה אחרת. כל שינוי, ויתור, אורכה או הנחה מטעם הצדדים לא יהיו תקפים אלא אם נעשו במפורש ונחתמו ע"י אותו צד.

#### 18. קיזוז

- א. המשרד יהיה רשאי לקיזוז כנגד כל סכום המגיע ממנו על פי הסכם זה כל חוב המגיע לו בין אם נובע מהסכם זה ובין בדרך אחרת, וכן כל חוב קצוב אחר.
- ב. הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותו של המשרד לגבות החוב האמור בכל דרך אחרת.

#### 19. קניין רוחני

- א. כל המצאה, ידע, מסקנות, ממצאים, תכניות מכל סוג שהוא ו/או תוצאות שיפותחו תוך ביצוע השירותים יהיו ו/או יועברו לבעלות משרד הבינוי והשיכון בלבד. החברה לא תשתמש בהם ולא תתיר שימוש לאדם אחר כלשהוא ללא מתן הסכמה מראש בכתב לכך מאת המנהל.
- ב. התפוקות כתוצאה מביצוע השירותים לרבות זכויות יוצרים בהם, וכן כל זכות על פטנט ו/או זכות יוצרים אשר ייווצרו תוך ביצוע השירותים, יהיו קנינו הבלעדי של משרד הבינוי והשיכון.
- ג. החברה מצהירה כי כל הנתונים שיהיו מאוחסנים אצלה במסגרת ביצוע השירותים יהיו רכוש הבלעדי של משרד הבינוי והשיכון והחברה מתחייבת למוסרם למשרד הבינוי והשיכון בכל עת, על-פי דרישת המנהל, כשהם רשומים על סרטים מגנטיים ו/או תקליטים ו/או על אמצעי אחסון אחרים - בהתאם לדרישת המנהל.
- ד. החברה מתחייבת לשמור בקפדנות על כל חומר (מסמכים, נתונים וכיוצ"ב) שנמסר לה ע"י משרד הבינוי והשיכון או ע"י גורם אחר במסגרת הפרויקט במקום ובאמצעים לשביעות רצונו של המנהל, ובהתאם לחוק ההגנה על הפרטיות תשמ"א - 1981 ותקנותיו, ככל שמדובר במאגרי מידע ממוחשבים.

#### 20. איסור הסבת הסכום

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

- א. החברה אינה רשאית להסב לאחר חוזה זה או כל חלק ממנו ואינה רשאית להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה ע"פ חוזה זה, אלא בהסכמת המנהל מראש ובכתב. הסכמה כאמור לעיל, אינה פוטר את החברה מאחריותה ומהתחייבויותיה ע"פ חוזה זה או ע"פ כל דין.
- ב. העבירה החברה זכויותיה או חובותיה ע"פ חוזה זה או מסרה ביצוע השירותים לאחר, תישאר היא אחראית להתחייבויותיה ע"פ חוזה זה.
- ג. כל מסירה או העברה שתבקש החברה לעשות בניגוד להוראות סעיף זה תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.

#### 21. הוראות כלליות

- א. חוק הפרשנות יחול על חוזה זה כאילו היה חיקוק במובן החוק האמור.
- ב. כל שינוי בתנאי הסכם ההתקשרות או כל פרשנות של סעיף בהסכם מחייבים אישור בכתב של היועץ המשפטי ושל חשב המשרד (או מי מטעמם).
- ג. שום התנהגות מצד איזה מהצדדים לא תיחשב כוויתור על איזה מזכויותיו על פי דין או כוויתור או כהסכמה מצדו לאיזה הפרה או אי קיום של תנאי מתנאי ההסכם, או כנותנת דחייה או ארכה לביצוע כל פעולה אשר יש לעשותה על פי ההסכם, או כשינוי, ביטול או תוספת של תנאי שהוא, אלא אם נעשו במפורש ובכתב. אין לראות בויתור או אי עמידה על זכויות על פי ההסכם על ידי צד להסכם כוויתור על זכויותיו לפי ההסכם במקרה אחר.
- ד. סמכות השיפוט הייחודית בכל הנוגע להסכם זה, תהיה לבית המשפט המוסמך בירושלים בלבד.
- ה. כתובות הצדדים לצורך הסכם זה:

1. משרד הבינוי והשיכון – קרית הממשלה, שיחי ג'ארה, רחוב קלרמון גאנו, ירושלים.

2. החברה - \_\_\_\_\_.

כל הודעה שתשלח בדואר רשום לפי אחת מהכתובות הנ"ל תיחשב כאילו נתקבלה בתוך 48 שעות לאחר שנשלחה בדואר רשום.

ולראיה באו הצדדים על החתום-

\_\_\_\_\_

משרד הבינוי והשיכון                      חשב                      החברה



**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק

**אישור**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד ת"ז \_\_\_\_\_

מאשר בזאת כי המוסמכים לחתום בשם \_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_ ת"ז \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_ ת"ז \_\_\_\_\_

בצירוף חותמת התאגיד.

\_\_\_\_\_  
חתימה

\_\_\_\_\_  
שם עו"ד

# מדינת ישראל

## משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

#### נספח 1 – סטטוס יחידות דיור לצורך חישוב שכר טרחה

1. יחידת דיור יכולה להיות רק באחד מהסטטוסים הבאים – יחידת דיור אינטנסיבית, יחידת דיור סמי-אינטנסיבית, יחידת דיור פסיבית – כמפורט בנספח זה:

”יחידת דיור אינטנסיבית” – יחידת דיור המקיימת אחת מהחלופות הבאות:

יחידת דיור במסגרת ”מסלול מחיר למשתכן” בתקופה שמיום קבלת היתר בנייה או היתר בנייה בתנאים **ולמשך שבעה חודשים**, לאחריו תחשב לפסיבית. יובהר, כי על כל יחידת דיור אינטנסיבית ישולם שכר טרחה למשך שבעה חודשים, ללא תלות האם הטיפול ביחידה הסתיים במשך תקופת טיפול קצרה או ארוכה משבעה חודשים.

”יחידת דיור סמי-אינטנסיבית” יחידת דיור המקיימת במצטבר את החלופות הבאות-

א. יחידת דיור שאינה אינטנסיבית במסגרת ”מסלול מחיר למשתכן” מיום הגשת בקשה לקבלת היתר בנייה ופתיחת תיק בוועדה המקומית או יחידת דיור שבוצעה הגרלה לזכאים בגינה – לפי המועד המאוחר ביניהם. יובהר כי אם טרם בוצעה הגרלה, לא תחשב יחידת הדיור כעונה על הגדרה זו.

”יחידת דיור פסיבית” – יחידת דיור שאינה אינטנסיבית או סמי-אינטנסיבית.

”שכ”ט המרבי” – שכר טרחה המרבי לחודש לטיפול ביחידת דיור אינטנסיבית, בהתאם להצעת המחיר של הזוכה במכרז (נספח א2).

2. ביום האחרון לכל חודש קלנדרי יחושב שכר הטרחה בהתאם למצבת יחידות הדיור בטיפול הזוכה, כמפורט להלן:

א. בגין יחידת דיור אינטנסיבית ישולם לזוכה בהתאם לאמור בסעיף 3 להלן.

ב. בגין יחידת דיור סמי-אינטנסיבית ישולם לזוכה 20% משכ”ט המרבי ולא יותר מ-60% משכר הטרחה מרבי במצטבר (כלומר לא ישולם יותר מ-3 חודשים בגין דירה ספציפית).

ג. בגין יחידת דיור פסיבית לא ישולם לזוכה.

3. בגין יחידות הדיור האינטנסיביות ישולם לזוכה כמפורט להלן:

כמות יחידות דיור	אחוז תשלום
אינטנסיביות	משכר טרחה מרבי
עד 3,000	100%
3,000-5,000	80%
5,001-7,000	60%
7,001 ומעלה (ללא מגבלה)	50%

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

4. על אף האמור לעיל, לכל הפחות ישולם לזוכה סכום השווה לשכ"ט המרבי כפול 2,000. כלומר, תשלום חודשי מינימלי הינו בגין 2,000 יח"ד גם אם מספר יח"ד האינטנסיביות נמוך מ-2,000. התשלום החודשי יעלה ברגע ששכ"ט עבור יח"ד בפועל יעבור את הסכום עבור 2,000 יח"ד אינטנסיבי.

5. יובהר כי שכר הטרחה מתקבל באופן מצטבר ולפי חישוב מצטבר של יחידות הדיוור השוליות של מספר יחידות הדיוור המטופלות (תשלום בגין יחידות דיוור אינטנסיביות וסמי-אינטנסיביות, למשך התקופות המוגדרות).

6. המשרד יהיה רשאי להעביר יחידות דיוור מטיפול החברות הקיימות לטיפול הזוכה במכרז, ובלבד שלא החל טיפול אינטנסיבי ביחידות דיוור אלו. במידה וחברה קיימת תזכה במכרז זה, תוכל החברה להעביר עד 3,000 יח"ד למכרז הנוכחי, ובלבד שלא החל טיפול אינטנסיבי ביחידות דיוור אלו.

#### 7. דוגמא לביצוע חישוב:

בחודש מסוים בו נדרש הספק לטפל ב-7,500 יחידות דיוור אינטנסיביות, 500 יחידות סמי-אינטנסיביות ו-1,500 יחידות דיוור פסיביות, ובהנחה כי שכר הטרחה המרבי נקבע על 10 ₪, ישולם לו 55,000 ₪ בתוספת מע"מ, בהתאם לפירוט הבא:

חישוב אינטנסיביות:

$$3,000 * 10 ₪$$

$$2,000 * 10 ₪ * 80\%$$

$$2,000 * 10 ₪ * 60\%$$

$$500 * 10 ₪ * 50\%$$

חישוב סמי-אינטנסיביות:

$$500 * 10 ₪ * 20\%$$

**סה"כ: 61,500 ₪.**

**מדינת ישראל**  
**משרד הבינוי והשיכון**  
**אגף בכיר שיווק**

**נספח 2**

**דוח חודשי בדבר סטטוס הפרויקט**

הנתונים הנדרשים הינם :

אתר, יזם ומספר מכרז	בדיקת מסמכים טרם פתיחת הליך בחירת דירות: מפרט טכני, חוזה מכר, תכניות, סטטוס היתר	אישור מחירי דירות ותמהיל דירות	כנסי זוכים	בחירת דירות	מעקב וחתימת חוזים	אחר

למען הסר ספק, מבנה דוח זה הינו מבנה כללי בלבד וידרשו נתונים נוספים בהתאם לדרישת המנהל. בכל מקרה ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, בעת שינוי / הוספה של מערכת מידע ניהולית מטעם המשרד, החברה תעביר את דיווחיה למערכת זו בהתאם לתנאים שיגדיר המשרד.

# מדינת ישראל

## משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

#### נספח 3

#### התחייבות לשמירת סודיות

הואיל ואני מועסק על ידי חברת \_\_\_\_\_ בניהול "מכרזי מחיר למשתכן".  
והואיל והוסבר לי כי במהלך מתן שירותי למשרד הבינוי והשיכון ו/או בקשר אליהם יתכן כי אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף, השייך למשרד ו/או הנודע למשרד ו/או לפעילותיו בכל צורה ואופן (להלן - **המידע**).  
והואיל והוסבר לי כי גילוי המידע בכל צורה שהיא או לכל אדם או גוף מלבדכם, עלול לגרום לכם ו/או לצדדים נזק מרובה ועלול להוות עבירה פלילית.

אי לזאת אני הח"מ מצהיר ומתחייב כלפיכם כדלקמן:

8. אני מצהיר כי קראתי את ההוראות בדבר שמירה על סודיות כמפורט להלן והנני מסכים כי ההוראות האמורות יחולו עלי.

ח. חוק העונשין התשל"ז - 1977 קובע הוראות בדבר החובות הקשורים בביטחון המדינה ובשמירת ידיעות.

ט. סעיף 117 לחוק קובע הוראות בדבר מסירת ידיעות רשמיות שהגיעו לעובד בתוקף תפקידו, התרשלות בשמירתן ובהחזקתן, והוא מטיל עונשים חמורים על העוברים על הוראות אלו.

י. סעיף 117 (א) לחוק קובע:

"עובד הציבור שמסר ללא סמכות כדן, ידיעה שהגיעה אליו בתוקף תפקידו, לאדם שלא היה מוסמך לקבלה וכן מי שהגיעה אליו ידיעה בתוקף תפקידו כעובד הציבור, ולאחר שחדל מהיות עובד הציבור מסרה, ללא סמכות כדן לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינו - מאסר שלוש שנים".

יא. "מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית,

נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים/ בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.

יב. "סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי החברה או העובד בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.

יג. מובהר כי איסור מסירת "מידע" ו"סודות מקצועיים", אינו חל איפוא על ידיעה סודית דווקא, ואפילו לא רק ידיעה חשובה. האיסור חל על מסירת כל ידיעה בתוקף, מאיזה סוג שמוגדר לעיל.

יד. סעיף 117(ב) לחוק קובע:

"עובד הציבור שהתרשל בשמירת ידיעה שהגיעה אליו בתוקף תפקידו, או שעשה מעשה שיש בו כדי לסכן בטחונה של ידיעה כאמור, דינו - מאסר שנה אחת".

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

9. אני מתחייב לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מהשירותים או ביצועם.
10. בלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 2 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת ביצוע השירותים או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או חפץ או דבר, בין ישיר או בין עקיף, לצד כלשהו.
11. אני מתחייב לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבותי על פי התחייבות זו.
12. אני מתחייב להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב ביצוע השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב ביצוע השירותים.
13. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילותכם תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות לפי חוק העונשין התשל"ז – 1977.
14. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.

#### ולראיה באתי על החתום

היום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_  
 שם פרטי ומשפחה \_\_\_\_\_  
 כתובת \_\_\_\_\_  
 ת.ז. \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

#### אישור

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד / רו"ח ת.ז. \_\_\_\_\_  
 מאשר בזה כי המוסכמים לחתום בשם חברת \_\_\_\_\_  
 מספר חברה \_\_\_\_\_ ולחייבה הינם :  
 1. מר/גב' \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_  
 2. מר/גב' \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_

בצירוף חותמת החברה.

וכי הנ"ל חתמו על חוזה זה על נספחיו לפני :

שם רו"ח/עו"ד \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_

# מדינת ישראל

## משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

#### נספח 4

#### הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים

1. הנני מתחייב כי בעת ביצוע השירותים עבור משרד הבינוי והשיכון, במסגרת חוזה זה - אין לי כל ניגוד עניינים ואמנע מכל מצב של ניגוד עניינים בין עבודתי על פי ההסכם לבין יתר עיסוקי. ניגוד עניינים לעניין זה כפי הקבוע בחוזה.
2. הנני מתחייב שלא לעסוק ולא לטפל במישרין או בעקיפין בכל עניין שהיה עולה כדי להקים ניגוד עניינים כאמור, עד תום שישה חודשים מסיום ההתקשרות עם משרד הבינוי והשיכון.
3. בכל מקרה של ניגוד עניינים, או חשש לניגוד עניינים, אפסיק את הטיפול בנושא שבגיניו מתעורר חשש באופן מיידי ואמסור על כך הודעה לאחראי המקצועי בתוך 3 ימים מעת שנודע לי על כך. היועץ המשפטי של משרד הבינוי והשיכון או מי מטעמו, יחליט בנושא ובדרך הטיפול הנדרשת במסגרתו, לרבות על דרך הפסקת ביצוע השירותים על ידו והחלטתו תהיה סופית.
4. הנני מתחייב לדווח מראש ובכתב למנהל, החל ממועד זכייתי במכרז, ולאורך כל תקופת ההתקשרות, על כל התקשרות קיימת שלי ועל כל התקשרות חדשה שבדעתי להתקשר ולפרט מדוע אין בהתקשרות זו משום ניגוד עניינים. לא אתקשר לביצוע עבודה כאמור, אלא באישור המשרד ובכפוף לתנאיו.
5. האמור לעיל יחול גם על כל העובדים וכל המועסקים מטעמי במסגרת ביצוע השירותים. כל אחד מהם נתן הצהרה והתחייבות בדבר אי ניגוד עניינים כאמור, והצהרותיהם שמורות בידי, ואמסרם מיד למשרד לפי דרישתו.

ולראיה באתי על החתום:

\_\_\_\_\_

חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ : החברה

\_\_\_\_\_ : תאריך

**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק

**נספח 5**

**אישור על קיום ביטוחים**

**אישור על קיום ביטוחים של "יועץ"**

לכבוד

משרד הבינוי והשיכון

(להלן - "המזמין")

א.ג.נ.,

**הנדון: אישור על קיום ביטוחים של \_\_\_\_\_ (להלן: "היועץ")  
בגין עבודות על פי הסכם מיום \_\_\_\_\_ (להלן: "השירותים")**

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ חברה לביטוח בע"מ מצהירים בזאת כדלהלן:

1. אנו ערכנו ליועץ פוליסות לביטוח בגין ביצוע השירותים ו/או כללנו את השירותים בפוליסות קיימות של היועץ, כמפורט להלן:

א. ביטוח אחריות חוקית כלפי הצבור ("בטוח צד שלישי"), על פי דין, בגבולות אחריות בסך: 250,000 דולר לתובע, למקרה ולתקופה.

ב. ביטוח אחריות מקצועית על פי דין בגבולות אחריות בסך:-

250,000 דולר לתובע, למקרה ולתקופה שנתית.

ג. ביטוח חבות מעבידים עבור כל העובדים, המועסקים על ידי היועץ, בגבולות אחריות בסך: לתובע 1,500,000 דולר ו- למקרה ולתקופה 5,000,000 דולר.

2. תקופת הביטוח היא החל מ- \_\_\_\_\_ ועד \_\_\_\_\_ (כולל).

3. למטרות הפוליסות הנ"ל "המבוטח" בפוליסות יהיה – היועץ ו/או המזמין (הפוליסות יכסו אחריות כלשהי של המזמין ועובדיו בגין מעשיו ו/או מחדליו של היועץ בביצוע השירותים).

ה"מזמין" לעניין אישור זה – משרד הבינוי והשיכון ו/או הרשות המקומית שבשמה פועל משרד הבינוי והשיכון.

4. בכל הפוליסות הנזכרות נכללים הסעיפים הבאים:

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

- א. ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי המזמין ועובדיו, למעט כלפי מי שגרם לנזק במתכוון.
- ב. סעיף אחריות צולבת, אולם ביטוח אחריות מקצועית אינו מכסה את אחריות המזמין כלפי היועץ.
- ג. הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ביוזמת היועץ ו/או ביזמתנו ו/או לשנוי תנאיהן לרעה, אלא לאחר שנמסור ליועץ ולמזמין הודעה בכתב, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.
- ד. היקף הכיסוי בפוליסות לביטוח צד שלישי ולביטוח חבות מעבידים לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות "ביט" של קבוצת כלל ביטוח התקפות במועד התחלת הביטוח (או, בהתאם לזהות המבטחים: פוליסות "אש-כל" של חברת מגדל או "מנוביט" של חברת מנורה או "פסגה" של חברת הפניקס/הדר או "מפעלים" של חברת הראל) (מחק את המיותר).
- ה. הודעות למזמין על-פי אישור זה ימסרו למשרד הבינוי והשיכון בלבד.

#### 5. תנאים מיוחדים לעניין ביטוח אחריות מקצועית: -

- (1) הביטוח מכסה את אחריותו של היועץ ועובדיו בגין נזקים לגוף, נזקים לרכוש ונזקים כספיים שאינם נובעים מנזקים לגוף ו/או לרכוש כתוצאה מהפר חובה מקצועית שמקורה במעשה ו/או מחדל טעות או השמטה במסגרת תפקידו ומקצועו של היועץ.
- (2) הננו מאשרים כי אם פוליסת הביטוח הינה על בסיס "מועד הגשת תביעה", יראו תביעה כאילו הוגשה במועד אם המבוטח הודיע לנו במהלך תקופת הביטוח על קבלת תובענה, או מכתב תביעה או מידע ממקור כלשהו בדבר קרות מקרה ביטוח לרבות הודעה על נסיבות העלולות להוות בעתיד עילה להגשת תביעה נגד היועץ בעתיד.
- (3) לאחר תום תקופת הביטוח או ביטול הביטוח בחברתנו, על-ידי המבטח שלא עקב אי תשלום פרמיה, תחול תקופת גילוי ודיווח מוארכת בת 6 חודשים, ויראו כל תביעה ו/או אירוע עליהם תימסר הודעה במהלך תקופה זאת, בגין אירוע שקרה לאחר התאריך הרטרואקטיבי ולפני תום תקופת הביטוח המקורית, כאילו נמסרה עליהם הודעה במהלך תקופת הביטוח המקורית. סעיף זה לא יחול אם התביעה כנגד היועץ מכוסה בפוליסה אחרת שנערכה עבורו. על-אף האמור לעיל, לעניין תקופת הגילוי במקרה של ביטול הביטוח מחמת אי תשלום הפרמיה, יהיה המזמין רשאי לרכוש עבור עצמו את תקופת הגילוי במקרה כאמור על-ידי תשלום בגין חוב הפרמיה בהתאם לסיכום שיוסכם בין המזמין לבינוי. הודעת המזמין על הפעלת הזכות תימסר לנו תוך 30 יום ממועד כניסת ביטול הביטוח

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

- לתוקף. מסר לנו המזמין הודעה כאמור תהיה תקופת הגילוי בתוקף ממועד כניסת ביטול הביטוח לתוקף.
- (4.) הביטוח כולל כיסוי רטרואקטיבי מהמועד בו החל היועץ בביצוע השירותים עבור המזמין.
- (5.) ההשתתפות העצמית של היועץ בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת אינה עולה על \$ 10,000.
- (6.) פוליסת הביטוח אינה מחריגה אחריות הנובעת מאי יושר של עובדי היועץ, חריגה מסמכות ביודעין של עובדי היועץ, מעשה במתכוון מצד עובדי היועץ.
- (7.) פוליסת הביטוח אינה מחריגה אחריות הנובעת מאובדן מסמכים ו/או אמצעי מידע אחרים שנמסרו ליועץ.
6. היועץ לבדו אחראי לתשלום דמי הבטוח עבור כל הפוליסות ולתשלום ההשתתפויות העצמיות הקבועות בהן.
7. כל סעיף בפוליסות (אם יש כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריותנו כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי המזמין וכלפי מבטחיו, ולגבי המזמין הביטוח על פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה את המזמין במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בבטוחי המזמין מבלי שתהיה לנו זכות תביעה ממבטחי המזמין להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א – 1981, ולמען הסר ספק אנו מוותרים על טענה של ביטוח כפל כלפי המזמין וכלפי מבטחיו.
8. הביטוחים המפורטים באישור זה הינם בהתאם לתנאי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונה באישור זה.
9. ידוע לנו כי כתב זה מתקבל על ידכם כאישור לקיום תנאי הביטוח בהם מחויב היועץ בקשר עם ביצוע השירותים, ולפיכך לא יחול בו או בפוליסות שינוי לרעה אלא לאחר מתן הודעה כאמור בסעיף 4(ג) לעיל.

חתימת חברת הביטוח

תאריך

רשימת הפוליסות:

פוליסת אחריות חוקית כלפי הציבור



**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק

פוליסה לאחריות מקצועית

פוליסת חבות מעבידים

פרטי סוכן הביטוח:

שם \_\_\_\_\_ כתובת \_\_\_\_\_ טלפון \_\_\_\_\_

**אנו מאשרים כי תוקף אישור זה מוארך לתקופה, כדלקמן:**

<u>מס'</u>	<u>מתאריך</u>	<u>עד תאריך</u>	<u>חתימה וחותמת חברת הביטוח</u>

# מדינת ישראל

## משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

**נספח 6**

**נספח שירותים נדרשים**

#### **א. רקע לשירותים הנדרשים**

החברה הזוכה תדרש לתת טיפול ומענה במספר תחומים הקשורים לפרויקט מחיר למשתכן הכוללים, בין השאר, טיפול שוטף בחברות הזכות (יזמים, חברות בניה, קבלנים), בציבור הזוכים (הקונים) ובציבור הרחב פעולות תיאום, בקרה ומעקב, הקמה וניהול של מוקד טלפוני ותמיכה במערכות המידע במשרד.

לשם הכרה של המסלול, מצ"ב נספח 8 הכולל את עקרונות מסלולי השיווק העיקריים שיהיו תחת ניהול ובקרה של החברה הזוכה.

**יובהר כי השירותים הנדרשים אינם כוללים ליווי זכאים בעת הרישום לתוכנית ועד לזכיה (למעט אחריות על ניהול שימועים), נושא המטופל באמצעות חברות ייעודיות (כיום: עמידר, מילגם ואלונים).**

#### **ב. בקרה וליווי של החברות הזכות במכרזי מחיר למשתכן - חברות בניה, יזמים, קבלנים - (להלן: ה"יזמים")**

חברת הבקרה תלווה את היזמים לאורך כל התהליך, בהתאם למפורט להלן:

החברה אחראית כי היזמים ימלאו אחר כל הוראות תנאי מכרזי מחיר למשתכן ואחר הנחיות שיינתנו מעת לעת ע"י המשרד ורשות מקרקעי ישראל או מי מטעמם מול ציבור הזוכים, מול המשרד ומול רשות מקרקעי ישראל, זאת לרבות:

#### **1. התאמת דירות**

א. בדיקה אדריכלית מפורטת של התאמת תכנון המבנה, הפיתוח הצמוד וכל הדירות המיועדות למכירה במסגרת המכרז והשטחים המוצמדים לכל דירה כגינה, מרפסת, חניה ומחסן, מבחינת התאמתם לתנאי המכרז והזכיה לרבות התאמתם המלאה להוראות המפרט המחייב, לתב"ע ולמסמכי הבקשה להיתר ולהיתר הבנייה, לתפקוד הנדרש בדירה ובמבנה ולהנחיות שיינתנו מעת לעת ע"י המשרד או מי מטעמו.

ב. לאחר בדיקה ואישור כאמור בסעיף א' לעיל - בדיקה מפורטת ואישור של כל הדירות המיועדות למכירה במסגרת המכרז מבחינת התאמתן לתנאי המכרז והזכיה, לנהלים ולהנחיות המשרד, לרבות אך לא רק בנושאים המפורטים להלן: היצע ותמהיל הדירות, מספר הדירות ואפיון, חישוב שטח הדירות לרבות השטחים המוצמדים כגינה, מרפסת, חניה ומחסן, חישוב מחיר כל הדירות והשטחים המוצמדים כאמור לרבות החללים בדירות ופרסום תמהיל הדירות בהתאם לנספח ג'4 למכרזי מחיר למשתכן. זאת, לרבות בדיקות חוזרות במקרים של שינויים בהיתר.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

- ג. בדיקה מפורטת (תכנונית ומשפטית) של כל מסמכי המכר לדירות הזוכים ואישורם לחברות היזמיות לרבות הסכם המכר בין היזמים לזכאים והמפרט הטכני הספציפי המצורף לו, מבחינת התאמתם לתנאי המכרז והחווה שנחתם עם כל יזם, לתכנון הספציפי המאושר של המבנה, הדירות והפיתוח הצמוד כאמור בסעיף א' לעיל, לתקנון ההגרלות, להנחיות שיינתנו מעת לעת ע"י המשרד ולהוראות כל דין לרבות התאמה לצו מכר דירות (טופס של המפרט), קבלת היתר או הגשת בקשה להיתר בוועדת התכנון המקומית, התשלומים הנדרשים לרשות מקרקעי ישראל ולמשרד, חתימת חוזי חכירה ובנייה שתואמים את תנאי המכרז ומדיניות המשרד.
- ד. מענה ראשוני ליזמים ביחס לבדיקת חוזים, מפרטים, תמהיל הדירות וכיו"ב יינתן תוך 7 ימי עבודה ומענה לתגובה של היזם או כל צד שני יינתן תוך 3 ימי עבודה ואם לא – ייחשב כהפרה ויאפשר למשרד להעביר את הטיפול בפרויקט לחברות הבקרה הקיימות ו/או חברה אחרת, בכל שלב וללא כל פיצוי כספי.
- ה. בדיקת חוזי המכר של היזמים בטרם חתימתם עם הרוכשים. הבדיקה תהיה מקיפה ותכלול את כל יחידות הדיור הנמכרות לזכאים.
- ו. במקרה של הפרת החווה בין היזם לרוכש, ובכלל זאת גביית יתר של כספים, על החברה לדווח על כך למשרד ולוודא את השבת הכספים לזכאים. כל חווה שיבדק על ידי חברת הבקרה יאושר על ידי נציג החברה ויירשם בצורה מסודרת.
- ז. בדיקת עמידתו של היזם מול תנאי המכרז והתב"ע ובמידת הצורך, הגשת בקשה מנומקת לוועדת המכרזים בראשות רשות מקרקעי ישראל או המשרד לאישור חריגה מתנאי המכרז.
- ח. ריכוז נושאים ושאלות מהיזמים ומהרוכשים בכל הקשור להסכמים ולמפרט הטכני, בירור מול המשרד או מי מטעמו ומתן מענה בהתאם.
- ט. מתן חוות דעת אדריכלית ומשפטית לסוגיות הקשורות לתנאי המכרז והחווה, להסכמי המכר ולמפרט הטכני.
- י. בדיקה מדגמית של התאמת הביצוע בפועל של המבנה והדירות לתכנון המאושר ולמפרט הטכני במהלך הבנייה ובשלב מסירת הדירה לזכאים בהתאם להנחיות המשרד או מי מטעמו. לא פחות מדירה אחת לכל טיפוס דירה במבנה ולפחות ב-2% מהדירות בכל פרויקט. הבדיקה תיעשה ע"י אדריכל ו/או הנדסאי אדריכלות ותכלול דיווח מפורט בכתב של הממצאים בכל מבנה ובכל הדירות שנבדקו.
- יא. טיפול בפניות דיירים בנוגע לתכנון הדירה ועמידתה מול תנאי המכרז ומענה תוך 7 ימי עבודה.
- יב. בדיקת קיומם של שינויים במפרט הטכני או זיכויים, בהתאם למפרט.
- יג. טיפול בכל הליכי התראה ושימוע ליזמים בהתאם להנחיית המשרד לרבות הוצאת מכתבי התראה, זימון לשימוע, השתתפות ותיעוד ישיבות שימוע וכו'.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

י. הוצאת דו"ח בדיקה לאחר כל בדיקה של תיקי חוזים אצל היזם, הכולל טבלת השוואה של מחירי הדירות בפועל לאלו המאושרים, ואת כל הדרוש לתיקון. על החברה להעביר את הדוח באמצעים אלקטרוניים למשרד. זאת, בין השאר לקראת שחרור ערבויות לאחר חתימת 50% מהחוזים וכן לאחר סיום מכירת כלל הדירות לזכאים ו/או בהתאם לדרישת המשרד. כמו כן, לצורך מתן אישור לשחרור ערבויות תבוצע בדיקה מדגמית של כל מסמכי המכר לפחות ל-5% מכלל החוזים בפרויקט ולא פחות מ-5 חוזים המתייחסים לטיפוסי דירות שונים ומתן המלצה כתובה לשחרור ערבויות בהתאם לבדיקה שנערכה. הבדיקה המדגמית תכלול בדיקת חוזים לרבות מחיריהם, תכניות מכר ומפרטים טכניים ספציפיים והשוואתם לתנאי המכרז והחווה ולמסמכים שאושרו לאותם טיפוסי דירות. תוצאות הבדיקה המדגמית על פי פירוט הדירות שנבדקו ותכולת המסמכים שנבדקו לגביהם יתועדו בדיווח מפורט בכתב.

טו. תיעוד ומעקב אחר התקדמות הבקרה ותכולתה לרבות פעולות שנעשו והצגת לוחות זמנים לכל פרויקט ושלביו.

### 2. ניהול שימועים

א. ניהול הליך שימוע לרוכשים ו/או יזמים, כולל הכנת פרוטוקול ותיאום פגישות ביומן לרבות זימונים לכלל הגורמים. ניהול הליך השימוע יהיה במידת הצורך גם לגבי פרויקטים של חברות קיימות.

### 3. ניהול תהליך ההגרלות

א. קליטת הדירות למערכת ההגרלות באמצעות מערכת המחשוב של משרד הבינוי והשיכון והעלאת קבצי פרטי הדירות לרבות תשריט ומפרט טכני כפי שיתקבלו מהיזמים, לרבות בדיקת נתוני הדירות במערכות המשרד, ובמכרזי רשות מקרקעי ישראל ובדיקת החלטות הוועדה המקומית לתכנון ובנייה.

ב. ניהול הליכי פנייה לרישום של זוכים מרשימות ההמתנה של הגרלות מחיר למשתכן, לרבות בעלי אישורי זכאות ומשפרי דיור.

ג. העלאת מסמכים ותפעול מערכת ההגרלות בהתאם לדרישת המשרד – החברה תעלה מסמכים משלבים שונים של הפרויקט – אישורים לפתיחת הגרלה, העלאת כל המסמכים המאושרים של הפרויקט (חווה, מפרט, תשריטים וכדו') ועד עדכון תהליך מכירת הדירות ושיוכן לזוכים. בנוסף, עדכון הביטולים במערכת ההגרלות, הקצאות דירות נוספות בפרויקטים לאחר קבלת החלטת ועדה, מידע על קבלת היתרים ופתיחת הרשמות להגרלות.

ד. משלוח מכתבי עדכון יזומים לזוכים בהגרלות השונות בתדירות שתקבע על ידי המשרד וכן עדכון לזוכים על אירועים שונים הקשורים להליכי הרישוי, התכנון והבנייה, בין השאר, הגשת בקשה להיתר, קבלת היתר בתנאים, קבלת היתר מלא, מועדי כנסים ובחירת דירות.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

ה. תמיכה מלאה ומענה לשאלות היזמים המשתמשים בפורטל היזמים. פורטל היזמים הוא כלי המאפשר ליזמים לקבל ישירות את רשימת הזוכים בפרויקט באופן מיידי ולייצר תהליכי בקשת ביטול זכייה עבור זוכים שלא הגיעו למועד בחירת הדירה. היזמים יוכלו לערוך את פרטי הקשר שלהם כפי שמופיעים באתר ההרשמה ובמכתבים השונים שיוצאים לזוכים שלהם. בנוסף היזמים יבררו באמצעות הפורטל את תוקף הזכאות של הזוכים ויבצעו תהליכים של מכירה ללא הגרלה ותהליכים הקשורים לפתעול השוטף של הפרויקט שלהם. על חברת הבקרה לעמוד לרשות החברות היזמיות לצורך תפעול מערכת פורטל היזמים לרבות הליכי הקמה ועדכון של משתמשים.

ו. תמיכה ובקרה על הליך **מכירה ללא הגרלה** של דירות על ידי היזמים. משרד הבינוי והשיכון החליט לאפשר ליזמים למכור דירות במצבים שבהם הסתיימה רשימת ההמתנה כהגדרתה בתקנון ההגרלות ובכפוף לאישור המשרד מראש. במסגרת זאת היזם יהיה רשאי לחתום על חוזה המכר עם זכאים שלא השתתפו בהגרלה (בהתאם לתקנון). במקרים כאלה יהיו זכאים לרכוש דירה רק אנשים המחזיקים בידיהם אישור זכאות בתוקף בתכנון מחיר למשתכן ובמסלולי הזכאות לדיור השונים. על החברה לפקח על תקינותו של הליך זה.

ז. הפעלת מערך ממוחשב לתיעוד, מעקב, דיווח ובקרה להפעלת הפרויקט הן במערכות המשרד (**CRM**, מערכות השיווק, מערכת הגרלות) והן במערכותיה של החברה. החברה תעביר את הנתונים והמידע המבוקש בכל עת שתידרש למשרד הבינוי והשיכון באמצעים מקוונים.

#### **4. כנסים, בחירת דירות ושירותים משפטיים**

א. ייצוג המשרד במסגרת כנסי ההסברה לזוכים במסלול מחיר למשתכן בטרם תחילת הליך בחירת הדירות וחתימה על הסכם המכר, לרבות הסבר על הליכי בחירת הדירות ובקרה על התנהלות הכנסים. כנסי ההסברה הינם מטעם החברה היזמית ובאחריות חברת הבקרה להשתתף בכנסים על ידי נציג מטעמה אשר בקיא לחלוטין בפרטי הפרויקט ואחראי למתן מענה לשאלות. יובהר, כי מספר הכנסים היומי, השבועי או החודשי אינו מוגבל ונגזר ממספר הפרויקטים שהגיעו לשלב זה של כנסי הסברה לפני שיווק הדירות. על חברת הבקרה לאשר מול החברה היזמית את מועד הכנס, מיקומו, מספר המשתתפים, להבטיח כי החברה מציגה את הנתונים הרלבנטיים לזוכים וללוות את היזמים בכנסים ובהליך בחירת הדירות. יש להעמיד את מספר הנציגים הנדרש לכנסים המתקיימים בכל עת ולשלוח אותם לכל מקום בו ייקבע כנס. מועדי הכנסים הצפויים ופרטים יעודכנו באופן שוטף ע"י חברת הבקרה במערכת ניהול הגרלות.

ב. פיקוח על פעולות רכישת הדירות של הזוכים מהיזמים, כך שיתאמו לנהלים ולקריטריונים של המשרד, בהתאם למסלול הרלבנטי ולשיקול דעת המשרד, לרבות בקרה יומית במהלך תקופת בחירת הדירות.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

- ג. פיקוח והשוואת התשלומים בחוזה המכר של היזם מול רוכשי הדירות להנחיות ולוח התשלומים המאושר וההצמדות בהתאם לתנאי מכרז מחיר למשתכן, בדיקות מדגמיות וטיפול בתלונות רוכשים שהתקבלו.
- ד. **השירותים המשפטיים** יכללו בין היתר בחינה משפטית שוטפת ומתן תשובות לפניות בנושא חוזי מחיר למשתכן לרבות העמדת עו"ד נוסף לצורך זאת מטעם חברת הבקרה, בהתאם לדרישה; מתן מענה משפטי ומענה טלפוני ליזמים ולקבלנים בדבר חוזי המכר ככל שיידרש, וכן **מתן מענה משפטי ומענה טלפוני לזוכים** בדבר חוזי המכר לרכישת דירות מחיר למשתכן.
- ה. ביצוע ביטולי זכיה וויתורי זכיה, בהתאם לקבוע בתקנון הגרלות מחיר למשתכן.
- ו. פיקוח על מכירת הדירות בפועל ע"י היזמים לזכאי משרד הבינוי והשיכון על פי המחירים המאושרים, לרבות בדיקת חוזי המכר והחוזה בין הקבלן לרוכש הדירה תוך 14 מיום חתימה על חוזה המכר.
- ז. ביצוע בדיקה ובקרה אחר איסור העברת זכויות בדירת המגורים בהתאם לקבוע בתנאי המכרז וחוזה הבינוי, לרבות - ביקור בדירות באופן מדגמי, בדיקה בעירייה/רשות מקומית/תאגיד המים/חברת חשמל והעברת דיווחים רבעוניים למשרד ורישום הערות בלשכת רישום המקרקעין ובספרי היזם על **כלל** הדירות. בדיקת התמורה ששולמה בפועל לאחר מסירת הדירה לזכאי ("בדיקה לאחר אכלוס"). אם התגלתה חריגה או בעיה, יש לדווח עליה למשרד ולפעול לתיקונה.
- ח. בקרה על רישום הדירות במרשם המקרקעין כנדרש בתנאי המכרז והחוק.
- ט. חברת הבקרה תפקח על פרסום הפרויקטים על ידי היזמים בהתאם לתנאים שיורה המשרד. חברת הבקרה תפקח על פרסום זה ותעבירו לאישור סופי של המשרד.
- י. חברת הבקרה תהיה אחראית על קליטת החוזים החותמים למערכת הגרלות בעת ביצוע תהליכי בקרת חוזים.

## 5. שונות

- א. איתור וריכוז בעיות בכל אחד משלבי ביצוע הפרויקט, התראה מיידית והצעת פתרון.
- ב. דיווח שבועי על סטטוס מכירת הדירות, ביטולים ומסירת הדירות בכל הנוגע למכרזי קרקע בהם זכו יזמים, לרבות פגישות עם אנשי המשרד.
- ג. קיום פגישת היכרות עם היזמים ופגישות הסברה על תהליך פתיחת הרשמה להגרלה, קיום דיונים ופגישות בנוגע למסמכים הנדרשים להגשה על ידי היזמים, ולקראת קיום כנסים ובחירת דירות מול כל יזם.
- ד. קיום פגישות שוטפות מול היזמים הזוכים, לשם קידום הליך בחירת הדירות.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

- ה. השתתפות יזומה ושוטפת בדיונים על מצב התקדמות הפרויקטים ולטיפול בבעיות נקודתיות לרבות פגישות מנהלת הפרויקט, לפחות אחת בשבוע.
- ו. תיעוד דיגיטלי ושמירה של ארכיון כל ההתכתבויות שבין כל הגורמים בפרויקט במערכת אחודה (CRM המשרד).
- ז. ביצוע כל מטלה ו/או משימה הנדרשים לשם **תיאום בקרה ומעקב** יעיל אחר תהליך ביצוע הפרויקט על כל שלביו וכל הכרוך בו, בכל אחד מהאתרים ואחר כל אחד מהגורמים המעורבים, ובהתאם לנוהלי המשרד והוראות המנהל, כפי שיעודכנו בכתב מעת לעת.
- ח. שירותים נוספים כפי שיידרש על-ידי המנהל בכל הנוגע לפרויקטים בתחום הדיור במסלולים נוספים שאינם מצוינים לעיל.
- ט. על החברה לעדכן את מערכות המידע והניהול בהתאם לשינויים שיבוצעו מעת לעת במסלולים השונים, כך שלעתים נדרשות השלמות מידע רטרואקטיבית.
- י. המשרד יוכל לדרוש מהחברה הזוכה לשכור יועצים נוספים **מעבר** למפורט בנספח שירותים נדרשים זה, על מנת לקבל ייעוץ וחוות דעת נוספות, זאת בתשלום לפי תעריף חשכ"ל, באישור מראש על ידי מורשי החתימה של המשרד.

## ג. הקמה וניהול של מוקד טלפוני

### 1. השירות הנדרש

- 1) החברה תידרש לספק שירותי הקמה, ניהול והפעלה של "מרכז מענה מאויש טלפוני" (להלן: "המרכז") לשם קבלת פניות הציבור הרחב ומתן מענה לפונים אליו בנושא מיזמי המשרד המבוקרים על ידה. המשרד יבצע בקרה אודות ביצוע המטלות הנדרשות כמפורט להלן.
- 2) המוקד הטלפוני יעניק שירות בשפות: עברית, ערבית ורוסית.
- 3) הספק יפעל בהתאם לדרישות אבטחת המידע אשר יוגדרו ע"י מנהל אבטחת מידע של המשרד.

### 2. שעות פעילות

על החברה הזוכה לאייש את "המרכז", שינוהל ויופעל על ידיה, בימים א'–ה' בין השעות 09:00–17:00 (8 שעות) ובימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00–12:00 (4 שעות), וללא חגים וימי שבתון. בשעות בהן אין מענה אנושי ישמיע ה-IVR מענה אוטומטי מוקלט עם מידע על שעות הפעילות וכל מידע אחר שידרוש המשרד.

### 3. לקוחות המוקד ותכולת השירות

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

- א. המענה הטלפוני ישרת הן את הציבור הרחב והן יזמים וקבלנים בהתאם לתנאים ולהגדרות המשרד ולשביעות רצונו. כל פעילות המוקד תנוטר, תמדד ותתועד באמצעים טכנולוגיים הנהוגים במרכזי שירות טלפונים ובמערכת ה-CRM המשרדית בפרט. המענה הטלפוני ינתן באופן מקצועי ואיכותי לתועלת הציבור והמשרד. יודגש כי יש לייעד מספר ו/או שלוחה ייעודית לטובת טיפול בציבור הרחב ומספר ו/או שלוחה אחרת ייעודית לטובת פניות יזמים.
- ב. על החברה להעמיד כוח אדם ייעודי, שתפקידם יהיה מענה במוקד.
- ג. כמות כוח האדם המינימלית למוקד הטלפוני יהיו מנהל המוקד ועוד ארבעה אנשי צוות שיוכשרו על ידי החברה. יובהר כי על החברה לתת מענה טלפוני מלא לכל יחידות הדיוור בהן היא מטפלת ולצורך כך המשרד יוכל לדרוש תוספת כוח אדם באופן כזה שיאפשר מתן שירות מיטבי ללקוחות המוקד (קבלנים ואזרחים) ללא תשלום תמורה נוספת.
- ד. יודגש כי הידע הנצבר אצל הספק הנבחר, כולל ידע במערכות הטכנולוגיות השונות שיפעיל, מחשבי ובחומר כתוב ומודפס, הינו חומר בבעלות המשרד, והמשרד הינו בעל זכות הקניין הרוחני עליו.
- ה. על הספק הזוכה לאפשר למשרד או מי מטעמו גישה למידע זה או לספקו על פי דרישה.
- ו. פעילות טלפונית – מענה אנושי ללקוחות באמצעות הטלפון (שיחה נכנסת או יוצאת) לצורך מסירת מידע ו/או טיפול בפניית לקוח.
- ז. פעילות מענה בכתב - מענה בכתב ללקוחות (מענה מקוון / דוא"ל / מכתב) לצורך מסירת מידע ו/או טיפול בפניית לקוח.
- ח. תיעוד מלא של האינטראקציות עם הפונים, במגוון האמצעים הממוחשבים שהוזכרו מעלה.
- ט. פעילות תפעול מערכת אחורי (**back office**) – תמיכה תפעולית להמשך הטיפול פניות הלקוחות בטלפון או בכתב.
- י. המזמין יוכל להוסיף ו/או לשנות תהליכים בהתאם לצרכים המשתנים ובהתאם לכל תהליך יוגדר **SLA** לטיפול.
- יא. המזמין יהיה רשאי להוסיף ו/או לשנות את יעדי הפעילות ותכולת העבודה בהתאם לצרכי הארגון.
- יב. הספק יתן מידע לפונה על מיקומו בתור בעת המתנה למענה אנושי.
- יג. הספק יאפשר לפונה להשאיר את מספר הטלפון שלו לצורך חזרה של המוקד אליו. זמן החזרה לפונה שהתקשר במהלך שעות הפעילות של הסניף, לא יעלה על 24 שעות ממועד השארת ההודעה. למען הסר ספק, ימי שישי, שבתות, ערבי חג וחגים לא יבואו במניין השעות.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

- י.ד. הספק יטפל בבקשות המשרד ליצירת קשר טלפוני עם פונה המבקש זאת, הספק יחזור בטלפון לפונה בשעות הפעילות בלבד ושהחזרה לפונה תתבצע תוך 24 שעות ממועד קבלת הבקשה.
- טו. מחוץ לשעות פעילות, יאפשר הספק לפונים להשאיר הודעה במערכת הודעות. על הספק ליצור קשר עם פונה שהשאיר הודעה עד 24 שעות מרגע השארת ההודעה במערכת.
- טז. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבקש מהספק הזוכה כל נתון שיש בו כדי למדוד את רמת השירות של המוקד שירות הלקוחות ומערכת ההודעות בהתאם לנדרש בחוזה ועל הספק להעביר זאת תוך שלושה ימי עסקים.

#### 4. תוכני המענה

- א. תוכני המענה יהיו לגבי פרויקטי מסלולי השיווק וכן לגבי פרויקטים ומיזמים נוספים שיפעיל המשרד בליווי חברת הבקרה.
- ב. תוכני המענה יהיו מתוך המידע שמפרסם המשרד באתר האינטרנט, מתוך הנחיות ומידע שיעביר המשרד, מעת לעת, לחברת הבקרה ומתוך המידע הנצבר בחברת הבקרה, פרי הפעילות אותה היא מבצעת במסגרת השירותים הנדרשים במכרז זה.
- ג. תוכני המענה הטלפוני יהיו לגבי כל נושא ונושא ובכלל זה:
- (1) תנאי המכרז של כל פרויקט.
  - (2) מיקום הפרויקטים, הקבלנים הבונים, סטטוס התקדמות, מועדי אכלוס.
  - (3) סוגי דירות ומחירים.
  - (4) תהליכי הרשמה.
  - (5) כל מידע רלוונטי נוסף.
- ד. יודגש כי המשרד רשאי לשנות את תוכני המענה הקשורים בפרויקט ללא עלות כספית נוספת וע"פ שיקול דעתו הבלעדית של המשרד וכי המענה יינתן גם לציבור הרחב בכל שאלה הנוגעת למיזמים והמסלולים השונים.
- ה. המענה הטלפוני ינתן גם על פרויקטים שאינם נכללים במסגרת יחידות הדיור האינטנסיביות שבטיפול החברה.
- ו. יובהר כי המענה הטלפוני לזכאים טרם זכייתם אינו נדרש במסגרת מכרז זה, וניתן על ידי חברות ייעודיות (כיום: עמידר, מילגם ואלונים).

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

- ז. הספק יתן מידע וטיפול לכל פונה ללא צורך ברישום ו/או בצורך הוכחת זכאות לפרויקט. במקרה בו הפונה פונה בבקשה לטיפול / מידע אשר לשם השלמת הטיפול בו אכן נדרש צורך ברישום / הוכחת לזכאות לפרויקט - רשאי הספק להתנות כך ולאחר שהסביר את הצורך במלואו לפונה.
- ח. הספק יתן מידע לבירור בקשות לכלל הציבור בדגש על הזוכים ושאינם זוכים בפרויקטים.

#### 5. מתן המענה

- א. המענה הטלפוני יינתן ע"י אנשים הבקיאים בפרטי המסלולים השונים ואשר עברו הדרכה בנושא על ידי החברה.
- ב. שפת המענה יהיו עברית, רוסית וערבית, במידה והפונה לא קיבל מענה / פנה בדוא"ל / השאיר הודעה בתיבה הקולית / שלח פקס הספק מתחייב לחזור אליו בטווח של 48 שעות ממועד קבלת הפנייה.
- ג. זמן ההמתנה הממוצע למענה הטלפוני לא יעלה על 3 דקות, במידה וזמן ההמתנה גדול מ-3 דקות, יוכל הפונה :
  - להשאיר הודעה מסוג Call back והספק יחזור אליו באותו יום עסקים.
  - להיות מנותב למוקד השארית הודעות והספק יחזור אליו באותו יום עסקים.
  - להמשיך להמתין על הקו במידה ובחר בכך.
- ד. באחריות הזוכה להעמיד את מספר עובדים מותאם על מנת לעמוד בזמני תגובה אלו, ולהתאימם מעת לעת בהתאם לשינויים בכמות הפניות. **חריגה מזמנים אלו לאורך זמן תחשב כאי עמידה ביעדים ובהסכם.**

#### 6. התשתית הטכנולוגית של המענה הטלפוני

- א. פנייה למענה תתאפשר באמצעות מספר ערוצים : מספר טלפון מוביל שיפורסם באתר המשרד ובכל הפרסומים הרלוונטיים של המשרד, פנייה בדוא"ל ופנייה בדף הפייסבוק פניה למספר פקס באמצעות מכתב או בכל אמצעי נוסף שיחליט עליהם המשרד.
- ב. הספק הזוכה יידרש להיות ערוך טכנולוגיות להיות "נתב" לשיחות המגיעות למספר המוביל, קרי שיחות יגיעו אל המספר המוביל ב-IVR הספק, ובהתאם לבחירות המתקשר יועברו למענה מתאים או לחילופין יקושרו למוקד חיצוני אחר.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

- ג. במהלך ההמתנה למענה, יושמעו לפונה הממתין פרטים על המידע הקיים באתר האינטרנט של המשרד וכן מסרים נוספים אותם רוצה המשרד להעביר לפונים.
- ד. ג.1. הספק יקים מערכת **IVR** לקליטת ת.ז הפונה.
- ה. התשתית הטכנולוגית התומכת במענה הטלפוני תהיה בהתאם לנורמות בשוק המוקדים הטלפונים, התשתית תאפשר הפקת מידע / חיתוכים / דוח סטטיסטיים / דוחות על פי דרישת המשרד שיכללו לכל הפחות את המידע הבא :
- (1) כמות פניות בחיתוך נושאי הפניה (על פי בחירת המתקשר ב-IVR בשילוב עם התיעוד של נושא השיחה במערכת המידע של חברת הבקרה)
  - (2) משך שיחה / על פי נושא
  - (3) זמני המתנה / על פי נושא
  - (4) מספר נטישות במהלך ההמתנה / על פי נושא
  - (5) מדד FCR (כמה מתקשרים פנו באותו נושא בטווח של 5 ימים)
  - (6) כמות פונים באותו נושא בערוצים מקבילים (זוכה התקשר / שלח מייל / פנה בפקס)
  - (7) מקליט(הקלטות) שיחות לצורכי בקרה ואנליזות. (לפי שעת השיחה)
- ו. הזוכה נדרש לבצע תיעוד מלא של כלל האינטרקציות במערכת ה-**CRM** המשרדית אשר תותאם ותוגש אל הזוכה, ובה יבוצע תיעוד מלא של נתוני הפניה. הספק יספק קבצי ת.ז המקושרים למערכת **CRM** משרדית וכן קבצי שיחה- ע"מ לאפשר את תיוק הקבצים במערכת.
- ז. בנוסף על התיעוד נדרשת המערכת לאפשר ניהול ומעקב אחר משימות, להגדיר לוחות זמנים לביצוע, לפתוח פניה לטיפול, להפנות לגורם בתוך המשרד או לקבלן וכ"ו. כל זאת, תוך תיעוד מלא של המידע.

## 7. פיקוח ובקרה

- א. כאמור לעיל, כל המידע הנצבר כתוצאה מפעילות הספק הינו מידע בבעלות המשרד.
- ב. על מנת להבטיח את איכות וזמינות המענה הטלפוני הניתן ע"י חברת הבקרה רשאי המשרד להפעיל כלי בקרה על פי שיקול דעתו הבלעדי, כגון ביקורי פתע וביקורים מתוכננים, באתר החברה, האזנה וצפייה במתן המענה הטלפוני, שליפת נתונים מתוך מערכת הטלפוניה וה-**IVR** האזנה להקלטת שיחות ולהתרשם באופן ישיר מרמת השירות ומאיכותו הפעלת "פונה סמוי"

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

מטעמו, קבלת משוב מפונים וכו'. כמו כן תאפשר חברת הבקרה הנבחרת לנציגי המשרד גישה למערכות התייעוד אותן הן מפעילות.

ג. חברת הבקרה תעביר למשרד דוחות תקופתיים ודוחות על פי דרישה בהתאם לפירוט הנושאים המוזכרים בסעיף ד' (של התשתית הטכנולוגית של המוקד הטלפוני) לעיל, ו/או נושאים נוספים שיבקש המשרד מעת לעת.

ד. פירוט סוגי דוחות מערכת במוקד שירות הלקוחות במוקד הטלפוני מצורף כנספח 7 ובנספח 10.

### יעדי המוקד ומדידה

1.1 הזוכה במכרז יימדד לאורך כל תקופת ההתקשרות על פי ובהתאם לשורה של גורמי הצלחה (CSF-Critical Success Factors) כפי שיוגדרו מעת לעת ויידרש לעמוד ביעדי הפרויקט כהגדרתם להלן, ובכלל זה: עמידה בתנאי רמת השירות לשביעות רצונה המלא של המשרד (SLA-Service Level Agreement) ועמידה במדדי שירות איכותיים וכמותיים על מנת להבטיח את איכות השירות, והכל כמפורט להלן:

1.2 המדידה תיעשה ביחס לכל אחד מתחומי הפעילות השונים בנפרד או ביחס לכלל תחומי הפעילות במוקד במאוחד

מס"ד	פרמטר	יעד	תדירות המדידה
1.	שביעות רצון לקוחות	9 (בסרגל של 1-10)	יומית בכל יום ייסקרו ע"י הספק 10% מהלקוחות שעשו שימוש בשירות ביממה שקדמה לסקר
2.	שהות עד לקבלת מענה	1. זמן המתנה ממוצע עד 90 שניות 2. זמן המתנה מקסימאלי עד 180 שניות זמן ההמתנה נמדד החל ממועד ייזום הפנייה על ידי הלקוח	חודשית יומית
3.	SLA להשלמת בירור ומענה מלא ומפורט	עד 1 יום עבודה פרק זמן זה יימדד החל ממועד העברת	חודשית

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

תדירות המדידה	יעד	פרמטר	מס"ד
	השאילתה לספק ועד להשלמת התחקיר המלא והבדיקה המקיפה של העניין והעברת דו"ח מפורט בנושא לידי משרד השיכון		

1.3 מובהר, כי תדירות המדידה נתונה לשינוי במהלך תקופת ההתקשרות בהתאם להחלטת משרד השיכון, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

ה.

#### 8. מערכות המידע הנדרשות מהזוכה

א. במסגרת פרויקט "מחיר למשתכן" נדרשת החברה להפעיל ולנהל מערכות מידע משל עצמה ושל המשרד ולעדכן מעת לעת, כמו גם לעשות בה שיפורים ופיתוחים במידה ויידרשו, על מנת לעמוד בדרישות המשרד.

ב. המערכות יכללו:

- מערכת ה-CRM של המשרד.

מערכת השיווק של המשרד (רקע: מערכת השיווק מנהלת את כל מחזור החיים של המתחם (פרויקט ששווק). החל מהכנת תכנית העבודה לשיווק, שלב הכנת המכרז ובחירת היזם, שלב חתימת החוזה עם היזם, שלב מעקב אחר הפרויקט עד לאכלוס הפרויקט – כולל שחרור או חילוט ערבויות, לויז' התקדמות הבנייה וכדו'). מערכת ניהול הגרלות של המשרד. מערכת ניהול הגרלות מטפלת בכל תהליך ההגרלה.

החל מפתחת הגרלה, פרסום מתחמים והגרלות במערכת הרישום ([www.dira.moch.gov.il](http://www.dira.moch.gov.il)), קליטת הדירות להגרלה, ביצוע ההגרלה, פרסום וניהול תוצאות הגרלה (כולל ביטולי זכייה או ויתור זכייה), קליטה ובקרה על החוזה שנחתם בין היזם לזוכה, חידושי הרשמה, מכירה עצמאית, פורטל יזמים ופעילויות נוספות.

- מערכות נוספות ככל שיידרשו.

ג. בנוסף, הספק הזוכה מתחייב להפעיל:

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

- IVR מלא בהתאם לפירוט התכונות כפי שהוזכר לעיל.
  - מערכת CTI מלאה.
  - מערכת הקלטת שיחות (כמפורט בנספח 10).
  - מערכת DRP
- ד. כלל המערכות יאפשרו ניהול תהליך ב"מחיר למשתכן" מתחילתו ועד סופו, וניהול ותיעוד המאפיינים המקובלים לפרויקט בתחום הבינוי ומודולים נוספים ייעודיים לפרויקט "מחיר למשתכן".
- ה. המערכת תאפשר ניהול והקצאת אנשים, משימות, מעקב אחר ביצוע, תיעוד וצבירה המידע, שליפת המידע הנכון למשתש הנכון בהקשר הנכון, והפקת דוחות על המידע בחיתוכים השונים בהתאם לדרישת המשרד.
- ו. עדכון המערכות הייעודיות, המפורטות לעיל, באמצעות תקשורת. מחייב את החברה לעבוד בהתאם להנחיות של אגף מערכות המידע במשרד הבינוי והשיכון ובהתאם לנספח 9.
- ז. ברשות המשרד מצוי בסיס נתונים ביחס לרוב הדירות ששווקו, המופעל באמצעות מערכת ממוחשבת והחברה הזוכה תהיה רשאית להשתמש בבסיס נתונים זה לטובת התפעול השוטף של המענה.
- ח. חברות אשר יהיו מעוניינות לראות את מערכות המידע של המשרד יתאמו זאת מראש עם נציג אגף שיווק.
- ט. החברה הזוכה אחראית לקליטה תקינה של מאגר המידע והמערכות הממוחשבות המפעילות אותו, לרבות התיעוד וההדרכה הנדרשים להפעלתם ולאחזקתם במשרד הבינוי והשיכון. החברה הזוכה מתחייבת לסיים ביצוע ההעברה והקליטה האמורים תוך שבועיים מיום חתימת החוזה עימה.
- י. החברה הזוכה מתחייבת כי עם סיום ההתקשרות עמה תעביר את מאגר המידע המעודכן, לרבות המערכות הממוחשבות המפעילות אותו (למעט חומרה) בשלמותם למשרד הבינוי והשיכון, או למי שהמשרד יורה.
- יא. מעקב ובקרה לאורך כל חיי הפרויקט לצורך איסוף ותיעוד מידע אשר ישמש גם לקביעת הפרות והטלת קנסות.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

## 2. כללי

המוקד יעמוד במשך כל תקופת ההסכם בהוראות כל דין ותקן ישים הקשור לפרויקט. המוקד יפעל בהתאם לדרישות אבטחת המידע אשר יוגדרו ע"י מנהל אבטחת מידע של המשרד.

1. המוקד יעמוד במשך כל תקופת ההסכם בכל הכללים וההוראות החלים על פי כל דין ותקן ישים בנוגע לרמת ולאיכות השירות הנדרשת, גם בהוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הצרכן (מתן שירות טלפוני), התשע"א-2011.

2. המוקד יפעל בימים ובשעות בהתאם לאלו שיוגדרו ע"י המשרד (00:00-16:00).

3. היה ולדעת המשרד מי מנותני השירות אינו מתאים לתפקידו, מכל סיבה שבירה שהיא, או שהוא אינו מתנהג כראוי, מתחייב הספק למנות ללא דיחוי, ובתוך לא יותר מ-7 ימים מיום פניית המשרד, נותן שירות אחר במקומו. למען הסר ספק יובהר כי אין בסמכויות כאמור לעיל המסורות בידי המשרד על מנת להטיל עליה מחויבות או אחריות מכל מין וסוג שהוא.

4. סיכום המידע המנהלי ותיעוד השיחות יישמר במערכת ניהול לקוחות (CRM) למשך של שבע שנים לכל הפחות.

5. סיכומי השיחות יועברו בצורה מאובטחת למשרד באמצעות דואר אלקטרוני לנציג המשרד אשר יוגדר בהמשך.

6. שירותי המוקד יתמכו במערכות לניהול המוקד (כגון מרכזיית IP ומערכת שליטה ובקרה המאפשרת ניטור רציף של זמני המתנה ומשכי שיחה).

7. על כל המערכות לתמוך בהפקת דוחות בזמן אמת. במהלך תקופת ההסכם יעביר הספק נתונים למשרד אודות השירות, לרבות מספר הפניות, משך הטיפול, טיב הפניות, שביעות רצון הלקוחות וכו' והכל בהתאם להוראות המשרד. לחילופין, יאפשר גישה למערכת BI של הספק כך שיתאפשר לצפות בזמן אמת בפעילות המוקד.

8. על כל המערכות לתמוך בניטור פעילויות בזמן אמת.

9. מערכת המוקד תכלול, מערכת הקלטה רציפה של כל השיחות ושמירתם לתקופה של 7 שנים.

10. הספק יקים מערכת ניהול ידע המאפשרת עדכון שוטף ומידי של תדריכים מנהליים ותסריטי שיחה.

11. על הספק להבטיח תכנית DRP למוקד השירות, תכנית אשר תבטיח המשכיות עסקית למתן שירות גם במקרה של קריסה של האתר. תכנית זו תתבסס על המשכיות עסקית תוך 8 שעות מרגע הקריסה..

## 7 תפעול מוקד השירות

- 7.1.1 מוקד השירות יצויד על ידי הספק בתשתית ומערכות טכנולוגיות ומערכות תקשורת מתקדמות אשר תשודרגנה מעת לעת במהלך תקופת ההסכם כך שתהיינה תמיד STATE OF THE ART.
- 7.1.2 על הספק לוודא כי מוצרי התוכנה, החומרה, התשתית הטכנולוגית ומערכות התקשורת במוקדי השירות יפעלו באופן אינטגרטיבי בינם לבין עצמם וכן בינם לבין מוצרי התוכנה, החומרה, התשתית הטכנולוגית ומערכות התקשורת של המשרד ושל קבלנים מטעמה.
- 7.1.3 על הספק לנקוט על חשבונו בכל הצעדים הדרושים שהמערכות שלו (חומרה, תוכנה, תקשורת, ציוד קצה וכו'), כולל אלה שיתווספו במהלך תקופת ההסכם, יתממשקו למערכות המחשוב והמידע של המשרד.
- 7.1.4 מוקדי השירות וכל המערכות הכלולות בהם יכללו אמצעים לאבטחת מידע ושמירה על שלמותו כנדרש בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 ותקנות הגנת הפרטיות. בכפוף להוראות כל דין, הספק יהיה אחראי הבלעדי לרישום מאגר המידע ברשם מאגרי המידע ובתיק פניות הציבור של משרד הבינוי והשיכון, ככל שנדרש בהתאם לדין. זאת, על אף שהבעלות המלאה במידע היא של המשרד.
- 7.1.5 הספק מתחייב לספק למוקד השירות שירותי תמיכה ותחזוקה שוטפים ומלאים לכל הציוד והתשתית הטכנולוגית והתקשורתית שבהם וזאת בכל שעות הפעילות בהיקפים ובזמני תגובה כמפורט במסמכי המכרז.
- 7.1.6 באחריות הספק לבחון באופן שגרתי את הצורך בהחלפת חלקים, תיקון, שיפוץ, וכל יתר פעולות האחזקה הדרושות לצורך הבטחת הפעולה השוטפת והסדירה של מוקד השירות. כל אימת שאי ביצוע הפעולות המנויות לעיל, כולן או חלקן, עלול להוביל לפגיעה באיכות ו/או ברמת השירות, המשרד יהא רשאי להורות לספק לבצע באופן מידי וללא כל דיחוי את הפעולות כאמור.
- 7.1.7 הספק מתחייב כי ידווח למזמין בכתב ובאופן מידי על כל הפרעה מהותית בהפעלת מוקדי השירות, ולרבות הפרעה צפויה, תוך פירוט הפעולות אותן נקט הספק על מנת לצמצם את ההפרעה. הספק מתחייב לפעול, על חשבונו, על פי כל הנחיה והוראה אשר ייתן לו המזמין בהקשר זה.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

7.1.8 לעניין סעיף זה, "הפרעה מהותית" – כל אירוע, תקלה, קלקול, נזק או אי תקינות אשר משפיע ו/או עלול להשפיע לרעה באופן מהותי על פעילותו השוטפת והתקינה של מוקד השירות.

### 8 דיווחים ודו"חות

8.1.1 מבלי לגרוע מיתר התחייבויות הספק על פי מסמכי המכרז והסכם זה, הספק יאפשר למשרד, ללא כל תמורה, נגישות וגישה ישירה, באמצעות התחברות מרחוק, ליחידות הבקרה של המוקד, לרבות אפשרות להפיק דו"חות שונים (לפי נתוני מקור) על פי פילוחים וחתכים שיוגדרו על ידי משרד הבינוי והשיכון, הכל בהתאם לצרכיו ולשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט. או לחילופין, להתקין על-חשבונו מערכת BI אשר תציג את פעילות המוקד בהיבטי השירות השונים ועפ"י הגדרת המשרד.

8.1.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק יספק למשרד, על פי דרישה, כל מידע, מסמך, תיעוד, נתונים, חתכים ואינפורמציה סטטיסטית בקשר עם המוקד, הכל בהתאם לצרכיה ולשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לרבות כל מידע, מסמך או נתון הדרוש על מנת להבטיח שהספק פועל בהתאם להתחייבויותיו על פי הסכם זה.

8.1.3 הספק יספק למשרד את המידע כאמור, ללא כל תמורה, בהיקף ובאופן לשביעות רצונו המלא של המשרד, הכל בהתאם לדרישות המשרד ובתוך ולא יאוחר מחלוף 1 (אחד) ימי עבודה ממועד קבלת דרישת המשרד.

8.1.4 כל דו"ח יהא חתום על ידי מורשי החתימה של הספק.

### 9. פירוט השירות במוקד שירות הלקוחות

ב. נושאי טיפול באחריות המוקד

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

מס"ד	נושא	תמצית הטיפול
1.	הסבר ומתן מידע כללי	מידע על פרויקטים קיימים ועתידיים, מהות, המשך תהליך החתימה, סוגי הדירות ומחירים וכיו"ב.
2.	סטאטוס טיפול	בירור סטאטוס טיפול בפנייה שנפתחה במוקד הטלפוני או בפנייה בכתב.
3.	בקשה להבהרה /השגה על תהליך רישום / חתימה / מפרט הדירה/ מידע על הקבלן וכד'	בקשה ספציפית של הפונה להבהרה או השגה על כל אחד מתהליכים של לאחר אישור זכייה בפרויקט
4.	בירור על קריטריונים / תהליך הרשמה	בירור על קריטריונים לזכאות, בירור על תהליך ההרשמה.
5.	אישור קבלת מסמכים ו/או רישום לפרויקט	בדיקת קליטת פרטים, קבלת מסמכים בפקס ואישורים.
6.	שיחות יוצאות	שיחות יוצאות לפי הנחיית המבקש למשל לצורך השלמת פרטים מהלקוחות, לצורך המשך בדיקה בתהליך, לצורך בדיקה רישום לפרויקט מסוים וכיו"ב.
7.	עדכון משרד בפניות חריגות	עדכון איש הקשר של המבקש לגבי טיפולים חריגים הדורשים התערבות נוספת לקידום התהליך ולגבי נושאים עם פוטנציאל תקשורתי.
8.	טיפול במסמכים ובפניות חריגות	בדיקת תקינות מסמכים שנתקבלו וקליטתם במערכת ה-CRM
9.		טיוב נתונים של הפונה
10.		טיפול בתהליך עורפי למול איש הקשר של המבקש

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

ביצוע שיחות יוצאת למתן סטאטוס ו/או השלמת פרטים.		11.
---	--	-----

- 1) יודגש כי המשרד רשאי לשנות את תוכני המענה הקשורים בפרויקט ללא עלות כספית נוספת וע"פ שיקול דעתו הבלעדית של המשרד וכי המענה יינתן גם לציבור הרחב בכל שאלה הנוגעת למיזמים והמסלולים השונים.
- 2) המענה הטלפוני יכול שיינתן גם על פרויקטים שאינם נכללים במסגרת יחידות הדיור האינטנסיביות שבטיפול החברה.
- 3) הספק נדרש לתעד ולשמור כל פעילות וכל מכתב הנוגע לפונים מוקד שירות הלקוחות.
- 4) תוכני המענה יהיו לגבי פרויקטים מסלולי השיווק וכן לגבי פרויקטים ומיזמים נוספים שיפעיל המשרד בליווי חברת הבקרה.

#### ג. שירותי מערך אחורי (בק – אופיס)

- 1) תמיכה תפעולית להשלמת תהליך בירור / פניית פונה (בכתב או בטלפון).
- 2) טיפול בהמשך למול גורמים פנים וחוץ לצורך תכלול ומתן מידע לפונה כגון: עו"ד, מנהל הצוות, מהנדס בניין, אדריכל וכן טיפול למול אגף השיווק במשרד.
- 3) סריקת מסמכים ע"י הספק תעשה בהתאם להנחיות של המשרד ויקודדו כל סוג של מסמך לתיק הלקוח במערכת המידע המתאימה.
- 4) גריסת או ביעור מסמכים שהתקבלו ונסרקו יבוצע ע"פ הנחיות המשרד.
- 5) טיפול בטיוב נתונים או בפעילות תומכת תהליך למול המשרד.
- 6) שיחות יוצאות לשם השלמת פרטים או מסירת עדכון הפונים.
- 7) ביצוע ניתוח נתונים לזיהוי מגמות ופערים במוקד השירות.
- 8) איתור פונים המתקשים בתהליך החתימה / המשך טיפול למול הקבלן וסיוע מרחוק להשלמת התהליך.
- 9) טיפול במסמכים המגיעים באמצעות הדואר האלקטרוני, פקסים, פניות בכתב ושיוכם לטיפול שהחל בפנייה טלפונית.
- 10) עדכון סטאטוס טיפול למקבל השירות.
- 11) עדכון על אישור קבלת מסמכים למקבל השירות.
- 12) טיפול וסיוע לנציגי השירות בכל הנוגע לטיפול לניירת ו/או לטיפול עקיף למול המשרד.
- 13) הספק יטפל בפניות מסוג השגות שתתקבלנה ממקבל השרות למול רשום המיסים ו/או משרד הפנים ו/או כל משרד ממשלתי אחר ובהתאם להנחיית המשרד.
- 14) בכל טיפול בבקשה ייתן הספק ללקוח אישור על הגשת המסמך.

#### ד. דיווחים ודו"חות

- 1) הספק יתעד את כלל הפעילות שלו במערכות המשרד.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

(2) הספק יאפשר למשרד, ללא כל תמורה, נגישות וגישה ישירה, באמצעות התחברות מרחוק, ליחידות הבקרה של המוקד, לרבות אפשרות להפיק דו"חות שונים (לפי נתוני מקור) על פי פילוחים וחתכים שיוגדרו על ידי המשרד, הכל בהתאם לצרכיו ולשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט. או לחילופין, להתקין על-חשבונו מערכת BI אשר תציג את פעילות המוקד בהיבטי השירות השונים ועפ"י הגדרת המשרד.

(3) הספק יספק למשרד, על פי דרישה, כל מידע, מסמך, תיעוד, נתונים, חתכים ואינפורמציה סטטיסטית בקשר עם המוקד, הכל בהתאם לצרכיה ולשיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לרבות כל מידע, מסמך או נתון הדרוש על מנת להבטיח שהספק פועל בהתאם להתחייבויותיו על פי הסכם זה.

(4) הספק יספק למשרד את המידע כאמור, ללא כל תמורה, בהיקף ובאופן שביעות רצונו המלא של המשרד, הכל בהתאם לדרישות המשרד ובתוך ולא יאוחר מחלוף 5 (חמישה) ימי עבודה ממועד קבלת דרישת המשרד.

(5) כל דו"ח יהא חתום על ידי מנהל הצוות מטעם הספק

מס"ד	פרמטר	יעד	שיטת מדידה
1.	רמת שירות לשירות טלפון	95% מהשיחות יענו תוך 360 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 360 שניות לחלק לכמות שיחות שנענו בתקופה הנמדדת
2.	רמת שירות לפניות בכתב	95% מהפניות נענו תוך 6 ימי עסקים	כמות פניות בכתב שהגיעו לחלק לכמות פניות בכתב שהסתיימו בהם הטיפול בתקופה הנמדדת
3.	אחוז נטישה	5%	כמות שיחות שננטשו לחלק לכמות שיחות נכנסות בתקופה הנמדדת
4.	אחוז תעסוקה	72% - 75%	(זמן בשיחות נכנסות + יוצאות (חיצוניות)+ניירת+ACW+מערך אחורי) לחלק לזמן ב-LOGIN.
5.	שביעות רצון	ציון שביעות רצון גבוה מ- 90	ציון סקר שביעות רצון לכלל מוקד השירות הלקוחות.
6.	רמת שירות לפניות מערך אחורי	90% לסיום טיפול תוך 48 שעות עבודה	כמות הפניות שהתקבלו תוך 48 שעות עבודה פחות כמות הפניות שלא טופלו תוך אותן 48 שעות עבודה.
7.	מקצועיות-	80% בציון הגבוה מ- 85	מספר הנציגים שקיבלו ציון הגבוה מ-

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

מבחן ידע	85 / מספר נציגים שבוצעו להם מבחן		
.8	מקצועיות- הקשבות	80% בציון הגבוה מ- 85	מספר הנציגים שקיבלו ציון הגבוה מ- 85 או מספר נציגים שבוצעו להם הקשבות
.9	טיוב פרטים	95%	אחוז הלקוחות שבוצע להם טיוב פרטים / מספר לקוחות שפנו.
.10	טעויות בפעילות מערך אחורי	לא התגלו יותר מ-3 טעויות כפול מספר העובדים במערך התפעול האחורי	מספר הטעויות שזוהו על ידי המזמין במהלך חודש עבודה.

#### 10. הון אנושי

##### ה. מבנה ארגוני

(1) הספק נדרש להיערך להקמת מוקד שירות המורכב מהפונקציות הבאות:

- (א) מנהל מוקד
- (ב) נציג בכיר / מנהל צוות המוקדנים/מדריך
- (ג) נציגים (נציג שירות טלפוני, נציג שירות בכתב, מערך אחורי

1.

(2) כלל בעל התפקידים במבנה הארגוני המתואר לעיל, פרט למנהל המוקד הינם בלעדיים וייעודיים למשרד הבינוי והשיכון.

(3) היקף הנציגים הנדרש לטובת כלל פעילות המוקד עומד על **4 נציגים** בשלב הראשון אשר יתנו מענה טלפוני, בכתב ומערך אחורי בהתאם לעומסים וצרכי המוקד וכן לצורך עמידה ביעדים.

(4) הקטנת או הגדלת היקף נציגי השירות יבוצע בתיאום ואישור מראש של המשרד.

##### ו. פונקציות מטה תומכות

(1) המציע רשאי ונדרש לפרט אילו בעלי תפקידים נוספים אשר יתמכו ויסייעו בניהול המוקד לאורך כל תקופת ההתקשרות.

(2) גורמי מטה לדוגמא: אנליסט, מהנדס תהלי, כים, איש מחשוב וכיו"ב.

(3) המציע יפרט אילו בעלי תפקידים נוספים נדרשים מטעמו והתייחס לגבי תכולה, היקפים ואילו שלבים נדרש בעל התפקיד (שלב ההקמה ו/או לשלב התפעול השוטף).

##### ז. תמהיל גיוס דוברי שפות

(1) באחריות הספק לגייס עובדים דוברי עברית, רוסית וערבית בהתאם לתמהיל הבא:

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

- א. 20% דוברי ערבית.
- ב. 20% דוברי רוסית.
- ג. 60% דוברי עברית.

- 2) כל העובדים ישלטו בשפה העברית ברמה גבוהה (קריאה וכתובה). כמו כן, הספק יוודא כי בצוות קיימים עובדים אשר יוכלו לנהל שיחת שירות גם בשפה האנגלית.
- 3) המשרד רשאי במשך כל תקופת התקשרות לבצע שינוי בתמהיל השפות לפי הצורך.
- 4) המשרד רשאי במשך כל תקופת ההתקשרות להוסיף דוברי שפות נוספות בהתאם לצרכי הארגון (אמהרית, צרפתית ועוד).

#### ח. גיוס ומיון הון אנושי

- 1) גיוס ומיון מעומדים מתאימים יבוצע על ידי הספק ועל חשבוננו בהתאם לדרישות.
- 2) המשרד שומר לעצמו את הזכות לקחת חלק בתהליך המיון והגיוס.
- 3) המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק להפסיק העסקתו של עובד כלשהו במוקד, והספק יהיה מחויב באיתור מחליף מתאים, הספק לא ידרוש פיצוי בגין הפסד או נזק על הפסקתו של העובד.
- 4) המשרד שומר לעצמו את הזכות לאשר את תהליך המיון והגיוס טרם תחילת העבודה של כל עובד.

#### ט. שימור עובדים

- 1) המשרד מעוניין בקיומו של אחוז תחלופה נמוך.
- 2) באחריות הספק לבצע פעילויות צורך שימור נציגי השרות והקטנת אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד.

#### י. מערך הדרכה וחניכה

##### 1) כללי

- א. הספק אחראי לקיים קורסי הכשרה לנציגי המוקד בניהולו בהתאם לצרכי המשרד.
- ב. בהתאם לתכנים שיועברו לצוות ההקמה ואנשי המפתח יבנה הספק קורס הכשרה לנציגי המוקד.
- ג. הספק נדרש לבצע הכשרה שוטפת במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- ד. הספק יבצע באופן שוטף בקרה על תודעת השירות במוקד: אדיבות, בקיאות ומקצועיות, בקיאות במערכות מחשב וכדומה. על הספק לפרט את הנושאים עליהם יבצע בקרה, פעולות הבקרה, מתודולוגית העבודה ותדירות הביצוע. על המציע לצרף נהלי עבודה לדוגמא לתהליכי בקרה ואיכות ומקצועיות.
- ה. במידת הצורך, בתחילת כל משמרת יועברו תדריכים וירכזו נושאים ונהלים חדשים וחידוד נהלים קיימים. התדריכים יועברו בעזרת מצגות / טפסים מובנים. לאגף הזכות להעברת חומרים להכנסה לתדריכים והזכות לבקר את תדריכי המוקד בשוטף.
- ו. הספק נדרש לעבור חפיפה עם חברת הבקרה הקיימת לטובת לימוד החומר והכללים לניהול הפעילות - לבנות, לתכנן, להעביר קורס הכשרה למועמדים, ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תוכנית הדרכה המותאמת לבעל התפקיד.
- ז. הספק יבצע באופן שוטף בקרה על תודעת השירות במוקד: אדיבות, בקיאות ומקצועיות, בקיאות במערכות מחשב וכדומה. על הספק לפרט את הנושאים עליהם יבצע בקרה,

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

פעולות הבקרה, מתודולוגית העבודה ותדירות הביצוע. על המציע לצרף נהלי עבודה לדוגמא לתהליכי בקרה ואיכות ומקצועיות.

ח. המשרד שומר לעצמו את הזכות להשתתף בכל הדרכה אשר תקוים ע"י הספק.

ט. נציגי המשרד יבצעו באופן שוטף ולפי שיקול דעתם האזנות לנציגים.

#### יא. מחולל דוחות

- 1) בנוסף לממשק הדוחות של מערכות תפעול המוקד (CTI, IVR וכיו"ב), יידרש הספק למחולל דו"חות אשר יתממשק לכלל המערכות התפעוליות של המוקד (CTI, IVR, צאט, תיעוד פניות וכיו"ב). המחולל המסופק יהיה מתקדם מסוגו.
  - 2) המערכות תהינה נגישות בצורה מלאה לנציגי המזמין אשר יישבו באתר הספק.
  - 3) הספק יעביר הכשרה לנציגי המזמין לצורך שימוש מיטבי במערכות.
  - 4) מערכת הדוחות תאפשר למשתמשים ברמות שונות (נציג מטעם המזמין, מנהל מוקד, ראש צוות וכדומה) להפיק דוחות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם (נכנסת/ יוצאות).
  - 5) על המציע לפרט את סוג מחולל הדו"חות ולתאר יכולות המערכת.
  - 6) המציע יפרט את מספר שנות הניסיון בהפעלת המערכת- תוך פירוט מורכבות המימוש והמערכות אליהן קיים ממשק, שם איש קשר מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). ראה נספח ב'.
  - 7) המזמין יאפיין בשלב ההקמה דוחות ניהוליים ראשיים אשר ישלחו באופן אוטומטי לדואר אלקטרוני (מייל) של נציגי המזמין בכל יום לגבי פעילות המוקד.
  - 8) ניתן יהיה לתזמן דו"חות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדו"חות.
  - 9) מערכת הדו"חות תכלול מידע היסטורי של נתונים גולמיים (נוטשים, נענים, משך שיחה או טיפול בפניה ועוד) ונתונים היסטוריים מחושבים (ממוצע שיחות בשעה, אחוז תעסוקה ועוד) ע"פ דרישת המזמין.
  - 10) ניתן יהיה להפיק דו"חות מפורטים ברמת השיחה הבודדת כולל כל התחנות בהם עברה (מערכות, צמתים, ענפים, תורים, נציגים ועוד) כולל חתימות זמן ונתונים מצורפים אחרים כגון אירועים במהלך הפניה (מידע ושירותים שהתקבלו) ומאפייני הלקוח.
  - 11) הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים Skills ורמות ידע).
  - 12) מערכת הדו"חות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה ושעה, רמה יומית, שבועית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים) וחודשית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים יהודיים).
  - 13) המזמין יהיה מוסמך לקבוע את תצורת הדו"חות.
- ב. עמידה בעומסים וציוד קצה

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

- (1) המערכת נדרשות לזמינות רציפה וללא הפסקה 24 שעות במשך 7 ימים בשבוע, זמינות המערכות הינו 99% לתקופה של 12 חודשים.
- (2) מדפסות והדפסות – הספק יספק למוקד מדפסת שתשרת את המוקד לצרכים ניהוליים ותפעוליים, מדפסת זו תנוהל ע"י שרת מדפסות באחריות הספק.
- (3) אמצעי קצה להון האנושי
  - עמדת מחשב, מסך, עכבר, מקלדת, אוזניה + מיקרופון.
  - בתחנות העבודה יותקן כלי להגבלת הגלישה באינטרנט.
  - בתחנות העבודה יותקן אנטי וירוס ומערכות נגד חדירת סייבר המעודכנות אחת ליום.

#### ג. תפעול, תחזוקה ותמיכה

- (1) תמיכה – באחריות הספק לספק למוקד השירות שירותי תמיכה ותחזוקה שוטפים ומלאים לכל הציוד והתשתית הטכנולוגית והתקשורתית שבהם וזאת בכל שעות הפעילות בהיקפים.
- (2) על הספק לוודא כי מוצרי התוכנה, החומרה, התשתית הטכנולוגית ומערכות התקשורת במוקדי השירות יפעלו באופן אינטגרטיבי בינם לבין עצמם וכן בינם לבין מוצרי התוכנה, החומרה, התשתית הטכנולוגית ומערכות התקשורת של המשרד ושל קבלנים מטעמה.
- (3) על הספק לנקוט על חשבונו בכל הצעדים הדרושים שהמערכות שלו (חומרה, תוכנה, תקשורת, ציוד קצה וכו'), כולל אלה שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות, יתממשקו למערכות המחשוב והמידע של המשרד.
- (4) מוקדי השירות וכל המערכות הכלולות בהם יכללו אמצעים לאבטחת מידע ושמירה על שלמותו כנדרש בחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 ותקנות הגנת הפרטיות. בכפוף להוראות כל דין, הספק יהיה אחראי הבלעדי לרישום מאגר המידע ברשם מאגרי המידע, ככל שנדרש בהתאם לדין. זאת, על אף שהבעלות המלאה במידע היא של המשרד.
- (5) באחריות הספק לבחון באופן שגרתי את הצורך בהחלפת חלקים, תיקון, שיפוץ, וכל יתר פעולות האחזקה הדרושות לצורך הבטחת הפעולה השוטפת והסדירה של מוקד השירות. כל אימת שאי ביצוע הפעולות המנויות לעיל, כולן או חלקן, עלול להוביל לפגיעה באיכות ו/או ברמת השירות, המשרד יהא רשאי להורות לספק לבצע באופן מידי וללא כל דיחוי את הפעולות כאמור.
- (6) הספק מתחייב כי ידווח למזמין בכתב ובאופן מידי על כל הפרעה מהותית בהפעלת מוקדי השירות, ולרבות הפרעה צפויה, תוך פירוט הפעולות אותן נקט הספק על מנת לצמצם את ההפרעה. הספק מתחייב לפעול, על חשבונו, על פי כל הנחיה והוראה אשר ייתן לו המזמין בהקשר זה.
- (7) לעניין סעיף זה, "הפרעה מהותית" – כל אירוע, תקלה, קלקול, נזק או אי תקינות אשר משפיע ו/או עלול להשפיע לרעה באופן מהותי על פעילותו השוטפת והתקינה של מוקד השירות.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

#### 11. אמנת שירות

- 1) אמנת השירות מגדירה את רמת השירות הנדרשת מנותן השירותים במהלך כל תקופת ההתקשרות ואת הפיצויים המוסכמים שאותם ישלם נותן השירותים בגין אי עמידה ברמת השירות המוסכמת.
- 2) נותן שירותים שלא יעמוד ברמת השירות המוגדרת ישלם פיצוי מוסכם, על פי מידת החריגה מהרמה המוגדרת ובהתאם לטבלת הפיצויים המוסכמים.
- 3) ההפחתות הנ"ל יבוצעו בדרך של קיזוז מהחשבונית החודשית. יובהר כי אין בכך כדי לגרוע מזכותו של המשרד לבצע את ההפחתה באמצעות חילוט ערבות הביצוע, ו/או כל אמצעי אחר העומד למשרד על פי ההסכם ועל פי כל דין, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- 4) המנהל מטעם המשרד רשאי בכל עת להעביר לנותן השירותים את השגותיו ואת תלונותיו בגין פגיעה ברמת השירות. התלונה תועבר באמצעות פנייה ישירה בכתב לנותן השירותים. אם לאחר העברת התלונה לא יטופל הליקוי לשביעות רצונו של המנהל – יתועדו במסמך רשמי של המשרד הליקוי, שעת ההתרחשות, הגורמים שאליהם נעשתה הפנייה והזמן שחלף עד לתיקונו או לאי תיקונו. העתק ממסמך התלונה יועבר לחשב המשרד.
- 5) עם קבלת החיוב מנותן השירותים יודיע המנהל בכתב לנותן השירותים עם העתק לחשב המשרד כי הפיצוי על הנזקים בגין הליקויים המתוארים בדוח יקוזזו מסכום החיוב על פי טבלת הפיצויים המוסכמים. לנותן השירותים תהיה זכות לטעון בכתב נגד הקיזוז תוך 14 ימי עבודה מתאריך שליחת ההודעה. המנהל רשאי למלא דו"ח גם עבור ליקויים אשר אינם מופיעים בטבלת הפיצויים המוסכמים.
- 6) הצטברות של 3 מקרים שבגין כל אחד מהם הושת קנס ב-2,500 ₪, עלולה להביא להפסקת התקשרות ע"פ שיקול דעת המשרד בלבד.
- 7) הסעדים האמורים לעיל, באים בנוסף לכל סעד אחר שיש למשרד על פי דין ועל פי הסכם זה.
- 8) המשרד זכאי לנקוט במצטבר הן בסעדים האמורים לעיל והן בכל סעד נוסף כאמור ואין בסעדים האמורים לפגוע מזכות המשרד לחייב את נותן השירותים בנזקים שסכומם עולה על האמור לעיל שנגרמו עקב ההפרות האמורות. בין היתר, בשל ליקויים באיכות עבודתו או בשל אי עמידתו ברמת השירות הנדרשת.
- 9) **המשרד זכאי להטיל קנסות בהתאם ללוח הקנסות להלן.**

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

#### לוח קנסות

גובה הקנס ב ש"ח כולל מע"מ	יח' מדידה	האירוע
2,500	ליום	איחור בתחילת מתן שירותים בהתאם לקבוע בהסכם
2,500	ליום	אי פתיחת המוקד בהתאם לשעות המתחייבות
200	מקרה	אי שיתוף פעולה עם פונה - המבקש להעביר ערעורו לטיפול המשרד ובנסיבות שאינן תלויות בפונה
200	למקרה	העברת לקוח לטיפול המשרד או לאחד מחברות המספקות שירותים למשרד שלא לצורך
200	ליום	זמן המתנה ממוצע מעל 4 דקות לשיחה טלפונית (שעות הפעלת המוקד)
500	ליום	זמן המתנה ממוצע מעל 6 דקות לשיחה טלפונית
200	ליום	זמן טיפול ממוצע מעל 7 ימי עסקים לפנייה בכתב
200	ליום	זמן טיפול ממוצע מעל 8 ימי עסקים לפנייה בכתב
500	ליום	זמן טיפול ממוצע מעל 9 ימי עסקים לפנייה בכתב
500	למקרה	סירוב/אי טיפול בלקוח
200	מקרה	הפניית לקוח למשרד במקרה שיש בידי הספק את המידע הדרוש לצורך מתן מענה ללקוח
200	ליום	איחור בסריקת המסמכים הנדרשים והזנתם במלואם כנדרש במערכת הממוחשבת ע"פ לוח הזמנים שנקבעו באופן שמעכב המשך טיפול בהנפקת תעודת זכאות או ע"י הוועדה המוסמכת ובהתאם ללוחות הזמנים הקבועים בנספח השירותים בהסכם
100	למקרה	תיוק מסמך שלא ע"פ כללי המפתוח
50	למקרה	אי שליחת הודעה ללקוחות בהתאם לנדרש בהסכם
500	ליום	אחוז נטישה לשיחות טלפון מעל ל-5%
250	למקרה	אי העלאת קובץ כנסים צפויים ו/או נספחי דירות (ג'4) ו/או חוזים חתומים ו/או אי מתן תמיכה לפורטל היזמים

נספח 7

## סוגי דוחות מערכת

### 1. דוח פעילות המוקד

- 1.1 תיאור הדוח – מציג תמונת מצב פעילות המוקד בכתף לפי יום/שעה/רבע שעה
- 1.2 אפשרות פילוח: לפי תאריכים/ לפי חודש/ שבוע / יום / שעה / רבע שעה
- 1.3 שדות נדרשים:

- תאריך
  - סוג התור
  - שיחות נענות
  - שיחות נכנסות
  - כמות שיחות שנענו עד 10 שניות
  - כמות שיחות שנענו עד 30 שניות
  - כמות שיחות שנענו עד 50 שניות
  - כמות שיחות שנענו עד 60 שניות
  - כמות שיחות שנענו עד 90 שניות
  - כמות שיחות שנענו עד 3 דקות
  - כמות שיחות שננטשו עד 20 שניות
  - כמות שיחות שננטשו עד 10 שניות
  - כמות שיחות שננטשו עד 3 דקות
  - כמות שיחות שננטשו
  - סה"כ זמן המתנה של שיחות שנענו
  - זמן המתנה לשיחות נענות בדקות
  - זמן המתנה ממוצע לשיחה
  - סה"כ זמן המתנה לשיחות שננטשו
  - זמן המתנה לשיחות ננטשות בדקות
  - זמן המתנה ממוצע לשיחה ננטשת
  - זמן שיחה (לא כולל לוואי)
  - זמן השיחה בדקות
  - זמן שיחה ממוצע
  - משך זמן המתנה מקסימלי לשיחות נענות
  - משך זמן המתנה מקסימלי לשיחות ננטשות
- כמות עובדים פעילים

## 2. דוח פעילות נציגים

- 2.1 תיאור הדוח תמונת מצב על ביצועי ופעילות הנציג במהלך המשמרת.
- 2.2 אפשרות פילוח: לפי תאריכים/ לפי חודש/ שבוע / יום / שעה / רבע שעה.
- 2.3 שדות נדרשים בדוח :

- תאריך
- שעה
- קוד כניסה למערכת
- שם נציג
- סה"כ זמן ב-login
- אין שיחות נענות או יוצאות
- יוצאות
- נענות
- החזרה יזומה לתור
- לא נענו בעמדה
- קצרות
- נכנסות לשלוחת הנציג
- יוצאות חיצוניות
- יוצאות פנימיות
- זמן החזק לשיחה
- שיחות נענות לשעת עבודה
- זמן שיחה יוצאת
- זמן שיחה נכנסת
- גיבוי אחמ"ש
- תקלת מערכת
- תדריך
- שיחות יוצאות
- הפסקה ארוכה
- הפסקה קצרה
- ניירת
- לוואי שיחה
- כניסה לסופטפון
- לא קידד סיבת הפסקה
- זמן שירות ישיר
- זמן בהחזק
- זמן בזמין
- זמן בשיחה נכנסת
- זמן בקט wrap up
- זמן צלצול בעמדת הנציג
- %גיבוי אחמ"ש
- %תקלת מערכת
- %תדריך
- %שיחות יוצאות
- %הפסקה ארוכה
- %הפסקה קצרה
- %ניירת
- %לוואי שיחה
- %כניסה לסופטפון

**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק

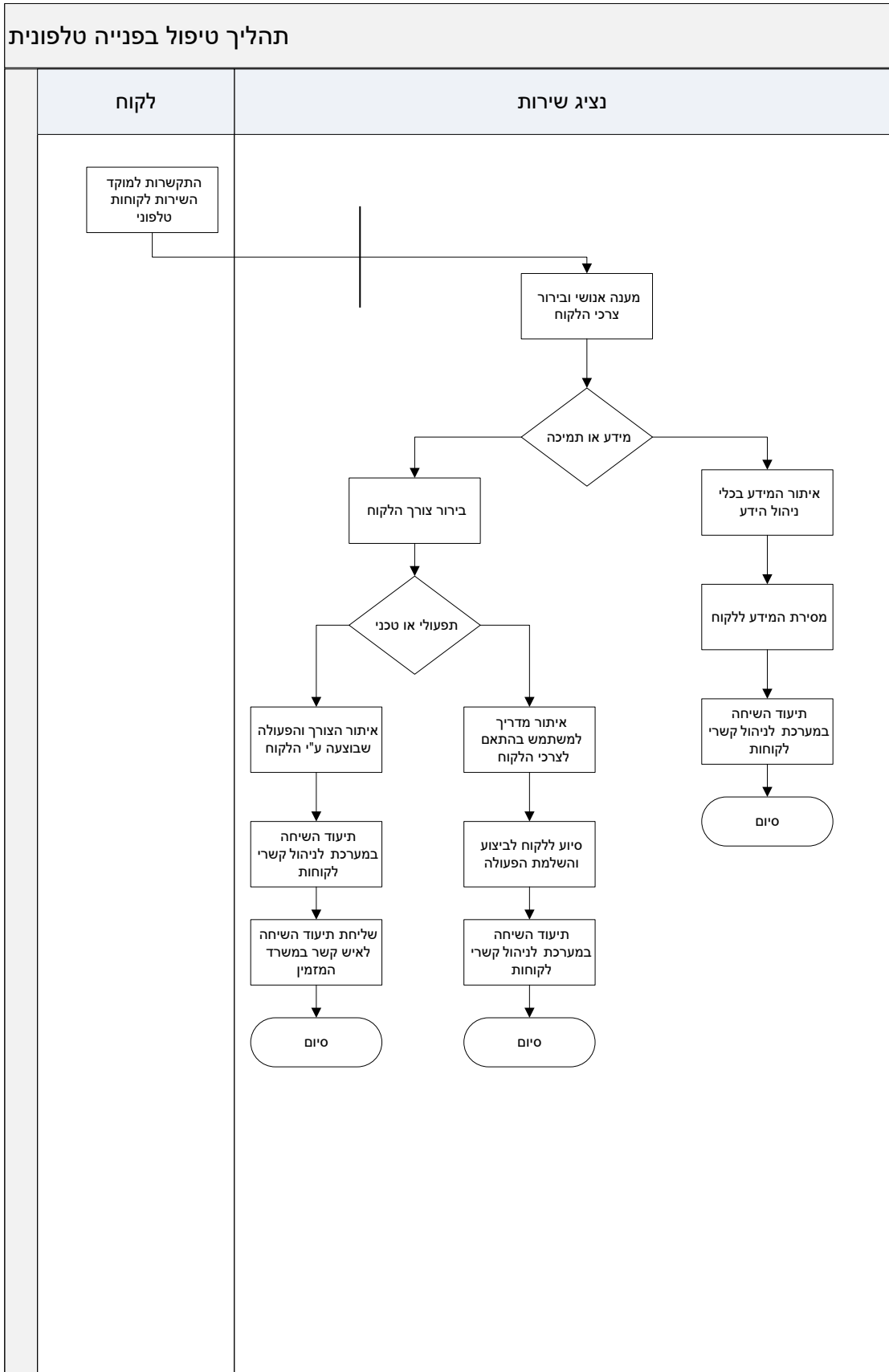


- %לא קידד סיבת הפסקה
- % תעסוקה
- % זמן שירות ישיר

**מדינת ישראל**  
משרד הבינוי והשיכון  
אגף בכיר שיווק



**תהליכי עבודה - להלן דוגמא לתהליך עבודה במוקד הטלפוני**

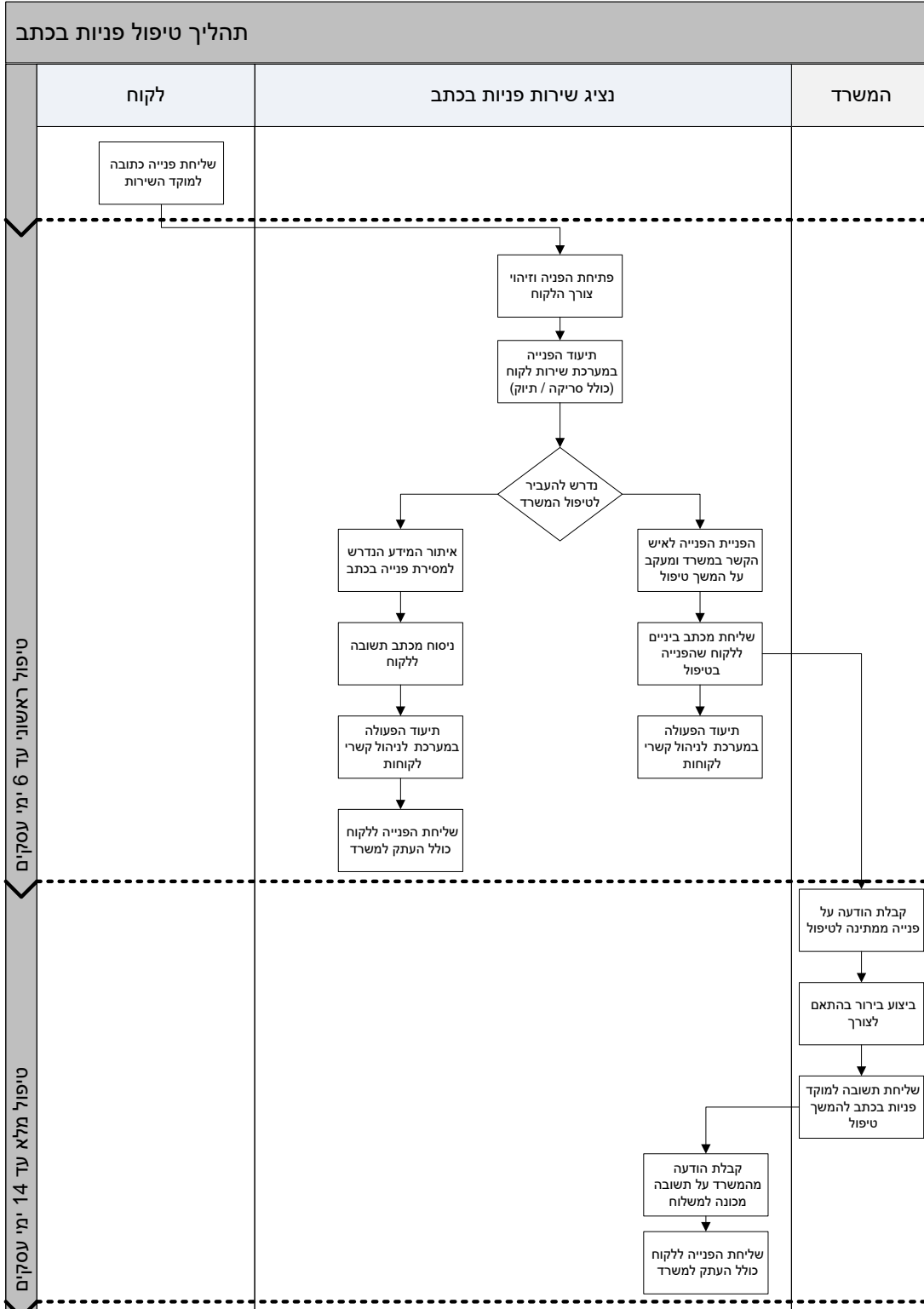


# מדינת ישראל

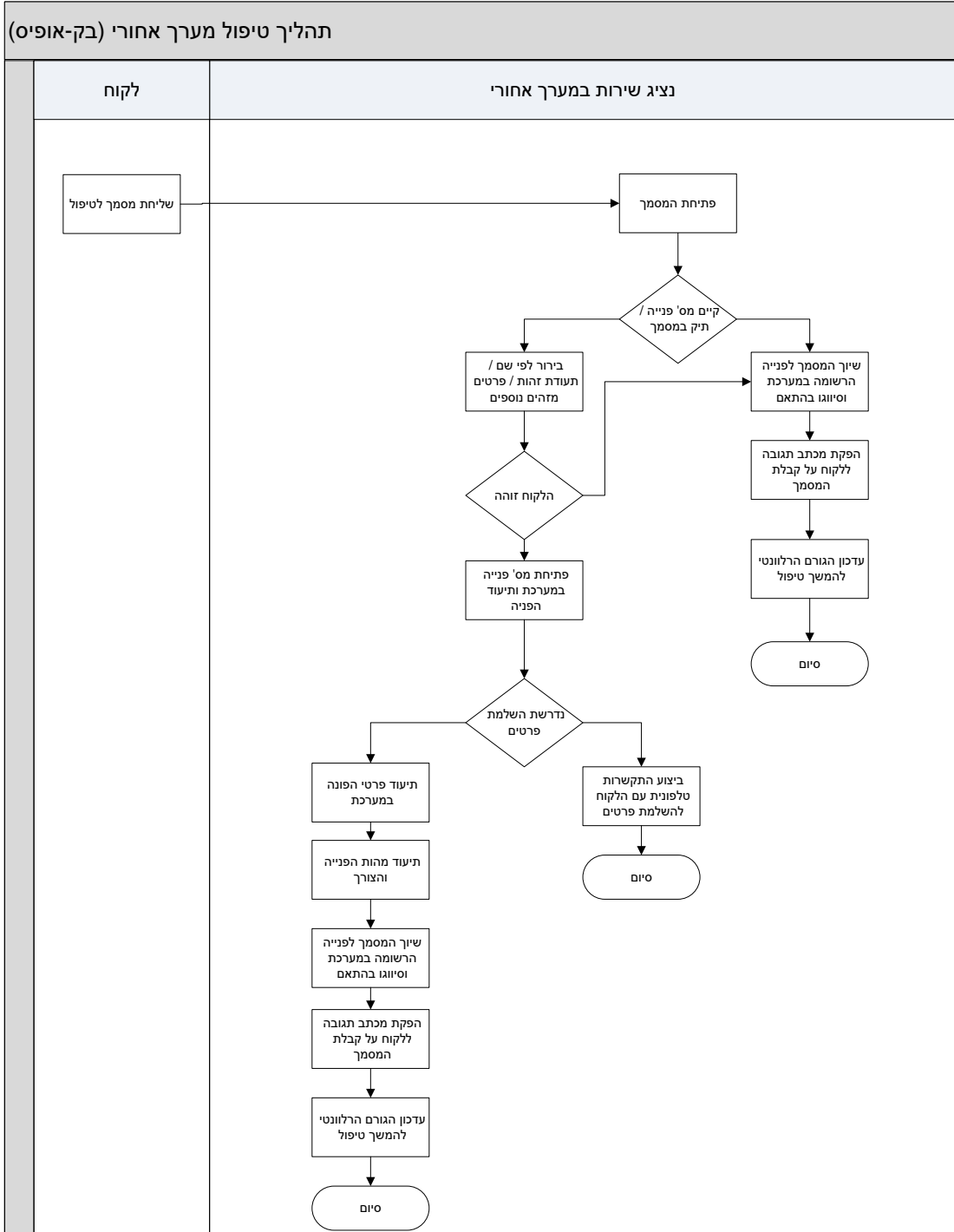
## משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

#### להלן דוגמא לתהליך עבודה במוקד פניות בכתב



להלן דוגמא לתהליך במערך האחורי

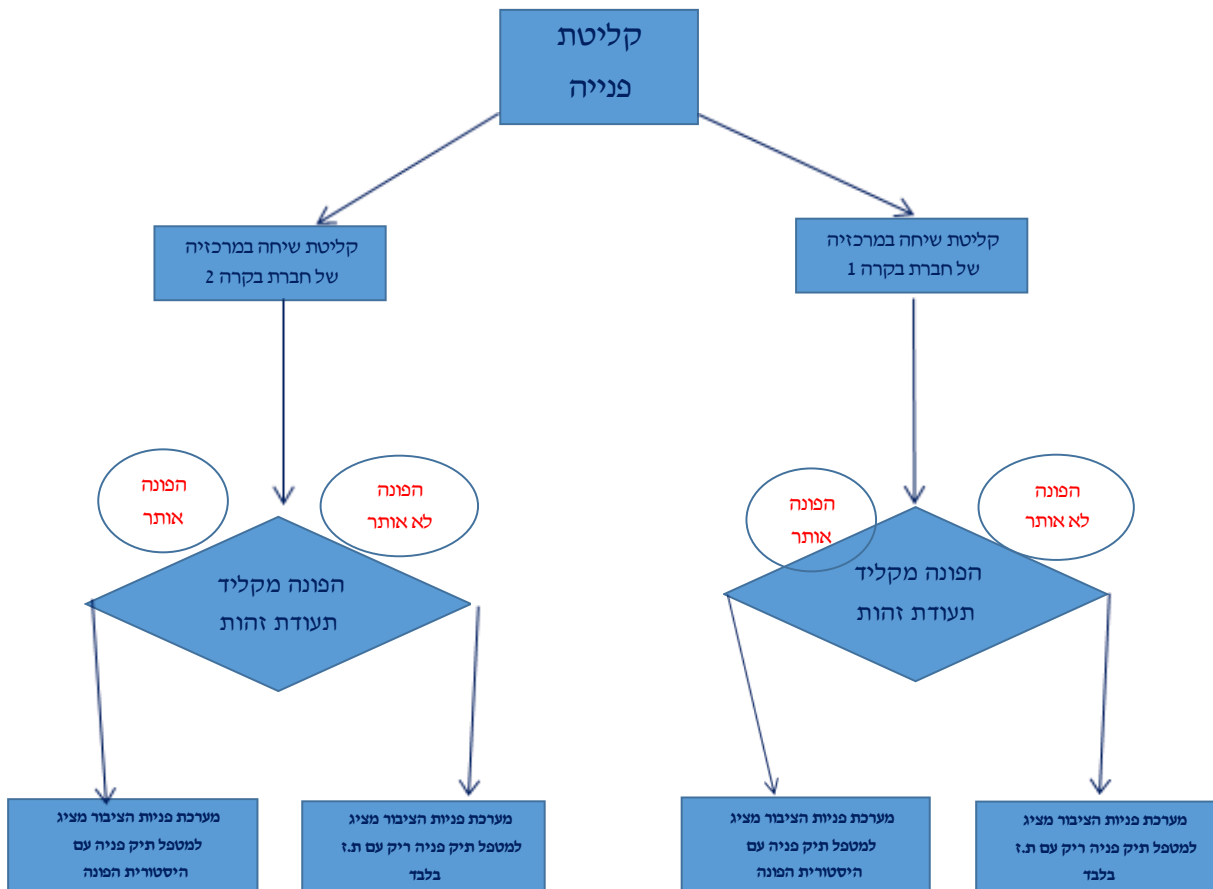


# מדינת ישראל

## משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

### תהליך ניתוב שיחה טלפונית מהפונה ותיוקה בפנייה



בעת מענה לשיחה - המרכזיה שולחת קובץ לשרת הקבצים (שם הקובץ = ת.ז.)

לאחר סיום השיחה - המרכזיה שולחת קובץ שמע, הקלטת שיחה, לשרת הקבצים (שם הקובץ = מועד שיחה + ת.ז.)

# מדינת ישראל

## משרד הבינוי והשיכון

### אגף בכיר שיווק

#### נספח 8

#### רקע למסלולי השיווק ולשירותים נדרשים

#### 1. פרויקט "מחיר למשתכן"

תכנית מחיר למשתכן (להלן - **התכנית**) היא שיטת שיווק של קרקעות ביוזמת משרד הבינוי והשיכון, משרד האוצר ורשות מקרקעי ישראל.

התכנית מאפשרת לרוכשי דירה ראשונה לרכוש דירה חדשה במחיר מוזל ממחירי השוק. עקרונות התכנית מתבססים על החלטת ממשלה מספר 547 (13/דר) מיום 14.7.2013, על החלטת ממשלה 203 (13/דר) מיום 9.7.2015 ועל החלטת ממשלה מספר 315 (23/דר) מיום 30.7.2015, (להלן - **החלטות הממשלה**), וכן על החלטת מועצת מקרקעי ישראל מספר 1579 (להלן - **החלטת המועצה**).

בהתאם להחלטות הממשלה, ו/או כל החלטה אחרת אשר תבוא במקומן בהתייחס לזכאות לרכישת דירות במחיר למשתכן ואופן מכירת דירות אלו, נקבע כי ככלל זכאי לרכישת דירה במחיר למשתכן יהיה חסר דיור, כהגדרתו בהחלטת המועצה, וכי הזכות לרכישת דירה תיקבע באמצעות הגרלה, בהתאם לכללים שיקבע המשרד בהתייעצות עם רשות מקרקעי ישראל.

בניית הפרויקטים במסלול מחיר למשתכן מתבצעת ע"י חברות/קבלני בנייה (להלן: – "**היזמים**"), הנבחרים על-ידי משרד הבינוי והשיכון ורשות מקרקעי ישראל באמצעות מכרזים, כאשר התחרות היא על המחיר הנמוך ביותר למ"ר בדירה שישולם ע"י הדייר המשתכן.

**היקף הפרויקט הצפוי** : נכון למועד כתיבת המכרז זכו יזמים במכרזי רשות מקרקעי ישראל ומשרד הבינוי והשיכון במסלול מחיר למשתכן בכ-87,000 יחידות דיור (כולל שוק חופשי). מתוך היקף זה נערכו עד כה 621 הגרלות (מקור), בהן הוגרלו כ-70,000 (כולל שבס) יחידות דיור לזכאים. בנוסף, ישנם כרגע מכרזי מחיר למשתכן לאלפי יחידות דיור שטרם נקבעו בהם זוכים.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

#### אגף בכיר שיווק

#### נספח 9 - הנחיות לעבודה מרחוק מול מערכות המשרד

עבודה מול המערכות הייעודיות של משרד תהיה באמצעות חיבור מרחוק דרך תשתית של ממשל זמין (Juniper)

כל תחנה שתהיה מעוניינת לצרוך שירותים מהרשת המשרדית תצטרך לפני החיבור בפועל לוודא :

- שהונפק כרטיס חכם עבור כל עובד, כולל בקרה על כך שמספר הזהות רשום ומאושר ע"י ממשל זמין.
- כל תחנה תחובר לקורא כרטיסים. יש לוודא שהותקן בה מנהל התקן של קורא כרטיסים.
- בדיקת windows update לעדכונים חדשים. המחשב תמיד צריך להיות מעודכן כדי לעמוד באבטחה של המערכת (מצורף מדריך).
- להריץ סריקה מלאה באנטי ווירוס. המחשב צריך להיות נקי מווירוסים ולהריץ סריקה מלאה אחת לשבוע
- לבדוק ולעדכן את הגרסה של הדרייבר ID protect לגרסה העדכנית ביותר.
- כניסה תתבצע רק דרך דפדפן אקספלורר 11 ובאמצעות הלינק : <https://moch.ravpn.gov.il>
- התקנה, ובהמשך בדיקת תוקף של סרטיפיקציה של המחשב דרך ה-MMC (לפי הנוהל של המשרד).
- בדיקת האישורים של ממשל זמין למשתמשים (להתקשר למוקד התמיכה).
- בזמן חיבור למשרד לא ניתן לגלוש על המחשב שדרכו מתחברים למשרד.

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

אגף בכיר שיווק

#### נספח 10 – הנחיות נוהל הקלטת שיחות ובקרה במשרד

#### מערכת הקלטות פתיחה או במהלך ההמתנה לנציג השרות

- החברה הזוכה נדרשת לספק לטובת המשרד מערכת המאפשרת הקלטות פתיחה להסבר או לשיווק טרם קבלת השיחה עם נציג השירות.
- נוסח הקלטה יוחלט על יד המשרד מפעם לפעם.
- זמן הקלטה בשיחה היה בכל מקרה חלק מזמן ההמתנה שיילקח בחשבון לגבי רמת ה-SLA

#### מערכת הקלטה לבקרת איכות

- החברה הזוכה נדרשת לבצע הקלטה מלאה של כלל השיחות (נכנסות והיוצאות) למוקד הטלפוני.
- כל הקלטת שיחה טלפונית תשויד לתיק פניות הציבור של הלקוח ולפנייתו במערכת ה-CRM ומערכת תלונות הציבור של משרד הבינוי והשיכון. שיוך ההקלטה יבוצע באופן אוטומטי על ידי המערכת לפי מספר תעודת הזהות המוקש בתחילת השיחה.
- שמיעת הקלטות יבוצע לפי הרשאות מוגדרת של משרד הבינוי והשיכון (על מנת לשמור את התוכן שלא יזלוג לגורמים לא רצויים).
- כל ההקלטות יישמרו במאגר הנתונים של החברה הזוכה לאורך כל חיי התקשרות.
- החברה הזוכה מתחייבת כי עם סיום ההתקשרות עמה להעביר את מאגר המידע של הקלטות, לרבות המערכות הממוחשבות המפעילות אותו (למעט חומרה) בשלמותם למשרד הבינוי והשיכון, או למי מטעמו.
- כל ההקלטות נדרשות להישמר בפורמט המאפשר הפעלה מכל סוג מחשב או סמארטפון.
- המערכת נדרשת לאפשר ממשק ניהול ואיתור שיחות לפי קריטריונים כמו מספר השלוחה, יום, שעה, מספר טלפון של הפונה.
- החברה הזוכה מתחייבת להשתמש במערכות המוכרות בתחום שהן: 1. NICE. 2. VERINT 3. ארגוקום – CRYSTAL GEAR

## מדינת ישראל

### משרד הבינוי והשיכון

אגף בכיר שיווק

#### פעולות שיש לבצע טרם קבלת החלטה על רכישת מערכת הקלטת השיחות:

- החברה הזוכה מתחייבת לבצע את כל תהליכי אפיון הדרישות, וזאת במטרה לבחון את יכולת המערכות המוצעות, אל מול, הדרישות שהוגדרו.
- החברה הזוכה נדרשת לבצע תכנון משאבים הנדרשים – כמות השיחות המוקלטות בו זמנית, כמות נציגים פעילים/לא פעילים וכיו"ב.
- יכולות ניהול המערכת, תפעולה השוטף של המערכת, הגמישות לביצוע שינויים במערכת ועומק השינויים הקיים בה – נדרשים לבחינה ע"י החברה הזוכה, בהתאם לאופי הפעילות של משרד השיכון והבינוי.
- החברה הזוכה נדרשת לבדוק את יכולת האינטגרציה של הפתרון הנבחר למערכות התפעוליות – מרכזיה ומערכת CRM.
- החברה הזוכה מתחייבת לבצע בחינת כלי מדידה ובקרה: בחינת סט דוח"ות היסטוריים ומסמכי בקרה הקיימים במערכת, יכולות גמישות במחולל הדו"חות ואפשרויות פיתוח והתאמה של דו"חות/טופס משוב ועוד.
- החברה הזוכה מתחייבת לבצע אינטגרציה למול המערכות במשרד השיכון והבינוי במטרה להתממשק למערכת הקיימת, בהתאם לצרכים שהוגדרו.
- ביצוע פיילוט לבחינת המערכת והתאמתה לצרכי משרד השיכון והבינוי. בסיום הפיילוט יוכל הארגון לקבל החלטה מושכלת לגבי התאמת הפתרון לצרכיו.