



מדינת ישראל - משרד הבינוי והשיכון

אגף מנהל סיוע בדיוור

מכרז 104-2023

להפעלת שירותי הרשמה וטיפול בבקשות

לקבלת סיוע בדיוור

מעודכן נכון ליום 19.12.2023

את מסמכי המכרז ניתן למצוא באתר האינטרנט של מנהל הרכש הממשלתי בכתובת:
www.mr.gov.il תחת הכותרת – מכרז 104-2023 – הפעלת שירותי הרשמה וטיפול בבקשות
לקבלת סיוע בדיוור.

לתשומת לב:

בהתאם למסמכי "הערות עורך מכרז" עודכנו במסמך זה הקרוי "מסמכי המכרז המעודכנים" נושאים מהותיים לרבות שינויים בתנאי הסף והאיכות, העמלות, התרגום, קנסות ועוד. השינויים מסומנים בצבע **אדום**. לא כל הערות עורך המכרז עודכנו במסמך זה.

מספרי העמודים במסמכי המכרז המעודכנים-מסמך זה הינם שונים ממספרי העמודים במכרז המקורי שפורסם ב 3.8.2023 כל ההפניות שצוינו בשאלות ההבהרה ובמענה לשאלות המפנות למספרי עמודים מתייחסות למספרי העמודים במכרז המקורי.

הקדמה

משרד הבינוי והשיכון (להלן: "המזמין"), מפרסם בזאת את מכרז מס' 104-2023, להפעלת שירותי הרשמה וטיפול בבקשות לקבלת סיוע בדיוור ("המכרז").

1. הגדרות

1.1 המזמין - משרד הבינוי והשיכון - יכונה במסמכי מכרז זה גם "המשרד", "מנהל סיוע בדיוור", "המינהל" והוא הגוף המזמין את השירותים נשוא מכרז זה.

1.2 המציע – יכונה במסמכי מכרז זה גם "החברה", "הספק", "נותן השירותים", והוא הגוף המציע את השירותים נשוא מכרז זה.

1.3 מבקש הסיוע - יקרא גם "הלקוח" או "הפונה" והוא מי שמגיש בקשה לקבלת סיוע מהמשרד, באמצעות הספק אשר נדרש לאספקת השירותים המבוקשים במכרז זה לטיפול בבקשה.

1.4 זכאות – התחייבות המשרד למתן סיוע לפרט, מבקש הסיוע, על בסיס נתוניו של הפרט ולאחר שעבר בחינה בהתאם לנהלי המשרד ולהוראות הדין.

1.5 תקופת ההתקשרות בפועל (לא כולל תקופות הברירה) – התקופה שהחל ממועד חתימת הזוכים ומורשי החתימה של המזמין על הסכם ההתקשרות עם המזמין ועד לתום פרק זמן של 36 חודשים אשר בתוכה תקופת ההקמה.

1.6 תקופת ההקמה – שלושה חודשים החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ועד לתחילת מתן השירותים בפועל. בתקופה זו, יערכו הזוכים לתחילת מתן השירותים, ללא אספקתם בפועל. עבור תקופה זו לא תשולם תמורה.

2. כללי

2.1 משרד הבינוי והשיכון מעוניין לקבל במסגרת מכרז זה הצעות מתאגיד רשום כדין, להפעלת סניפים ברחבי הארץ (ניידים ונייחים) ולהפעלת מוקד שירות טלפוני ארצי (בעצמו או במיקור חוץ) ובין היתר אף תוך הפעלת **Back office** (יכונה "משרד אחורי" או "BO") – זאת, לצורך מתן שירותי הרשמה וטיפול בבקשות לקבלת סיוע בדיוור שהמשרד מעניק לזכאים כחלק מתוכניות הסיוע של המזמין. נכון להיום, חלק הארי של שירותי הספק נועד לטיפול בבקשות המוגשות לסיוע בשכר דירה. מלבד זאת, השירותים כוללים טיפול בבקשות לסיוע המוגשות בקשר לתוכניות סיוע אחרות, ביניהן: בקשות להנפקת אישורי זכאות לפרויקטים שונים, כמו תכניות דיוור בר השגה (ביניהן למשל: "דירה בהנחה", "דירה להשכיר" ועוד). הכול - כמפורט במסמכי מכרז זה ובעיקר כמפורט במפרט השירותים בנספח א' לפרק ג' למסמכי המכרז (להלן: "השירותים העיקריים").

2.2 כל חברה שתיבחר כזוכה במכרז תהא אחראית לניהול ולתפעול הסניפים, המשרד האחורי והמוקד הטלפוני שלה, הכול – תוך עמידה בכל אחת מהדרישות המפורטות במסמכי מכרז זה.

2.3 הדרישות מהספק המפורטות במכרז זה הינן דרישות מינימום וקיומן לא יגרע מאחריותו הבלעדית והמלאה של הספק להבטחת תפעול רציף ותקין של מתן השירותים לאורך כל תקופת ההסכם לרבות תקופות הברירה, במידה שתמומשה לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

2.4 על כל מציע למלא את חוברת ההצעה שבפרק ב' למסמכי המכרז במלואה ותוך היצמדות להוראות המרכז. ההצעות אשר תקבלנה במכרז זה יהוו חלק מההסכם בין הצדדים ותחייבנה את החברות הזוכות בכל אחד מהפרמטרים שהציעו לכל זמן ההתקשרות.

2.5 בחינת ההצעות לאספקת השירותים העיקריים במכרז זה **תהיה בחינה דו-שלבית של איכות ומחיר**. לאחר בחינת עמידת המציעים בתנאי הסף, יבחן המזמין תחילה את איכות ההצעות ורק לאחר מכן יפתחו הצעות המחיר של שמציעים אשר הצעותיהם הוערכו בציון איכות מינימלי כקבוע במסמכי המכרז. לכן, הצעות המחיר יוגשו בנפרד מחלקי ההצעה האחרים ויסומנו כהצעת מחיר.

2.6 בחירת הזוכים תיעשה לפי התנאים המפורטים במכרז זה בחלוקה של 60% לרכיב האיכות ו-40% לרכיב המחיר כשמנגנון הגשת הצעת המחיר הינו בדרך של **אומדן**.

2.7 המזמין רשאי לבחור עד שלושה זוכים במכרז לאספקת השירותים העיקריים.

המזמין אינו מתחייב להיקף פעילות כולל של כל זוכה. כמו כן, היקף הפעילות עשוי להשתנות והמזמין אינו מתחייב כי החלוקה שתיקבע לאחר הזכייה תישמר במהלך כל תקופת ההתקשרות עם הזוכים.

2.8 חלוקת היקף הפעילות (הלקוחות) של תכנית סיוע בשכר דירה (כהגדרת "לקוחות" בסעיף הרלוונטי במכרז) תהיה באמצעות חלוקת הסניפים בין הזוכים (נייחים וניידים) לפי המנגנון המתואר בסעיף 5.4 בפרק א' (רשימת הסניפים צורפה כנספח 1א' לפרק א').

חלוקת היקף הפעילות (הלקוחות) של תכניות הסיוע האחרות (שאינן סיוע בשכר דירה) (כהגדרת "לקוחות" בסעיף הרלוונטי במכרז) – תיעשה באופן שווה בין הזוכים בכפוף לסטיות מחלוקה מדויקת של עד 5% במקרים המחייבים זאת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

הזוכים לאספקת השירותים העיקריים יחתמו על הסכם התקשרות עם המזמין לתקופה של 36 חודשים ("תקופת ההתקשרות בפועל"), כאשר למזמין שמורה זכות ברירה להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל-72 חודשים נוספים (להלן: "תקופת האופציה") (הסכם ההתקשרות לאספקת השירותים העיקריים מצורף כפרק ג').

היקף ההתקשרות לשנה הן בתקופת ההתקשרות בפועל והן בתקופת האופציה לא יעלה על 25,000,000 ₪ כולל מע"מ, לכל החברות יחד. עם זאת, למזמין שמורה זכות להגדיל את היקף ההתקשרות בסכום נוסף של עד 25,000,000 ₪ כולל מע"מ, בכל אחת מהשנים בהן ההתקשרות תהיה בתוקף, הן בתקופת ההתקשרות בפועל והן בתקופת האופציה, ובהתאם להיקף הפעילות

ולהיקף הלקוחות. המזמין אינו מתחייב להיקף זה או להיקף כלשהו כלפי מי מהזוכים במכרז, ומימוש ההתקשרות יהיה על פי שיקול דעתו הבלעדי.

בנוסף, למזמין שמורה הזכות להרחיב את היקף ההתקשרות ב 35% נוספים בכל שנה, וזאת לצורך הרחבת השירותים – לאספקת "שירותים נוספים" והכל בהתאם להוראות שנקבעו בפרק "עקרונות המכרז".

בנוסף לשירותים העיקריים, המשרד מעוניין לקבל במסגרת מכרז זה גם הצעות לאספקת שירותים לטיפול במתן סיוע בדיוור לעולים, כמפורט במסמכי מכרז זה (להלן "השירותים המשניים"). ככלל, ומבלי לגרוע מהאמור במסמכי המכרז, מדובר בשירותי מוקד טלפוני (ללא קבלת קהל פרונטלית), במקביל להפעלת צוות משרד אחורי לטיפול במסמכים ולביצוע בירורים שונים הנוגעים לסיוע בדיוור לעולים. הכול - כמפורט במסמכי מכרז זה ובפרט כמפורט במפרט השירותים (המצורף כנספח א' לפרק ד').

המזמין יבחר ספק זוכה אחד לאספקת השירותים המשניים.

הזוכה לאספקת שירותים משניים אלה יהיה המציע שהצעת המחיר שלו הייתה הזולה ביותר לאספקת שירותים אלו, מבין החברות הזוכות במתן השירותים העיקריים.

הצעת המחיר לאספקת שירותים אלה, תצוין כסעיף נפרד בטופס הצעת המחיר בדרך של הנחה מתעריף.

החברה שתזכה באספקת "השירותים המשניים" תחתום על הסכם התקשרות נפרד לשירותים אלה עם המזמין לתקופה של 36 חודשים ("תקופת ההתקשרות בפועל"), כאשר למזמין שמורה זכות ברירה להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל- 72 חודשים נוספים (הסכם ההתקשרות לאספקת השירותים המשניים מצורף כפרק ד').

יובהר, כי תקופת ההתקשרות לאספקת השירותים המשניים תהא חופפת לתקופת ההתקשרות לאספקת השירותים העיקריים.

היקף ההתקשרות לתקופת ההתקשרות לשירותים אלה לא יעלה על 1,500,000 ₪ כולל מע"מ. למזמין שמורה זכות ברירה להגדיל את היקף ההתקשרות בסכום של עד 3,000,000 ₪ כולל מע"מ. המזמין אינו מתחייב להיקף זה או להיקף כלשהו, ומימוש ההתקשרות יהיה על פי שיקול דעתו הבלעדי. מבלי לגרוע מכלליות האמור, כמפורט במפרט השירותים (המצורף כנספח א' לפרק ד') – עבור תכניות ייעודיות לעולים ולקשישים שאינן במסגרת התכניות הקיימות בהתקשרות זו – המשרד שומר את האופציה, בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי ולאישור ועדת המכרזים, להטיל על הספק לבצע שירותי מוקד נוספים לפי בקשת המשרד (להלן: "שירותי מוקד נוספים").

במהלך שלושת החודשים הראשונים החל מחתימת ההסכם על ידי כל אחד מהזוכים, ובתוך תקופת ההתקשרות בפועל, ייערכו הזוכים לתחילת מתן השירותים, ללא אספקתם בפועל. **עבור תקופה זו לא תשולם תמורה**. בתקופה זו, יידרש כל אחד מהספקים לעמוד בדרישות המשרד לקראת מתן

השירותים בפועל. כחלק מההיערכות, יידרש כל זוכה להציג בפני המשרד את תכנית ההקמה, תוך מענה לדרישות שונות, לצורך אישור המשרד לקראת מתן השירותים בפועל. הכול - כמפורט במסמכי מכרז זה ובפרט כמפורט במפרט השירותים (המצורף כנספח א' לפרק ג' וכנספח א' לפרק ד').

3. מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:

פרק א' – ההליך המכרזי, תנאי ההשתתפות והתנאים לזכייה במכרז.

פרק ב' – חוברת ההצעה, אשר תוגש על ידי מציע המתמודד במכרז.

פרק ג' – הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז לאספקת השירותים העיקריים (כולל מפרט השירותים – תכולת ההתקשרות עם הספק הזוכה).

פרק ד' – הסכם ההתקשרות עם הזוכה ב"שירותים המשניים" (כולל מפרט השירותים – תכולת ההתקשרות עם הספק הזוכה)

המועד האחרון להגשת הצעות במכרז הוא בתאריך 17/10/2023 עד השעה 24:00

תוכן עניינים

3.....	הקדמה.....
3.....	1. הגדרות.....
3.....	2. כללי.....
6.....	3. מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:.....
12.....	פרק א' - הליך המכרז.....
13.....	1. עקרונות המכרז.....
15.....	2. תנאי סף להשתתפות במכרז.....
19.....	3. מופעים ומועדים במכרז.....
24.....	4. בדיקת ההצעות.....
35.....	5. בחירת זוכה.....
46.....	6. כללי המכרז.....
51.....	7. רשימת נספחים פרק א':.....
52.....	נספח 1 א' - היקף לקוחות - סניפים.....
52.....	נספח 1 ב' - היקף קבלת קהל בסניפים.....
53.....	נספח 2 - היקף פעילות המוקד הטלפוני.....
55.....	פרק ב' - חוברת ההצעה.....
56.....	1. הגשת הצעה במכרז.....
57.....	2. פרטי המציע.....
57.....	3. עמידה בתנאי סף של המכרז.....
69.....	4. איכות ההצעה.....
77.....	5. התחייבויות נוספות של המציע.....
79.....	6. בקשות.....
81.....	7. רשימת נספחים שיש לצרף להצעה.....
83.....	נספח מס' 1 - טופס הצעת מחיר (יוגש בנפרד באופן מקוון).....
85.....	נספח מס' 2- אישור פקיד מורשה- ניתן להיעזר בקישור הבא:.....
86.....	נספח מס' 3 - תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים.....
87.....	נספח מס' 4 - ערבות הצעה.....
88.....	נספח מס' 5 - אישור רואה חשבון אודות עסק חי.....
89.....	נספח מס' 6 - התקשרות עם ספק מחזיק מאגר מידע.....
97.....	פרק ג' - הסכם התקשרות "שירותים עיקריים".....

99	1. כללי
99	2. היקף ותקופת ההתקשרות.....
102	3. התחייבויות והצהרות הספק.....
104	4. סודיות.....
104	5. אבטחת מידע והגנות סייבר.....
105	6. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם.....
106	7. קניין רוחני וזכויות יוצרים.....
107	8. קבלני משנה.....
107	9. יחסים בין הצדדים.....
108	10. תמורה.....
117	11. כללי תשלום.....
118	12. ערבות ביצוע.....
119	13. סעיף אחריות - אחריות בנזיקין וחובת שיפוי.....
120	14. ביטוח.....
124	15. המחאת זכויות או חובות על פי הסכם.....
124	16. ביקורת.....
124	17. הפסקת ההתקשרות.....
125	18. הפרת ההסכם.....
128	19. אמנת שירות ופיצויים מוסכמים.....
138	20. תרופות מצטברות.....
138	21. סיום התקשרות.....
140	22. כתובות הצדדים והודעות.....
140	23. שונות.....
142	נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים".....
142	1. כללי
149	2. מוקדי שירות, דרישות כלליות.....
162	3. סניפים- דרישות כלליות.....
176	4. מערך משרד אחורי "BACK OFFICE" (B.O).....
177	5. דיווח פיקוח ובקרה.....
178	6. מערך כוח אדם.....
181	7. מערך הגיוס (מיון, קליטה והכשרה).....
185	8. הדרכה והשבחת כ"א שוטפת.....

186	9. שגרות בקרת איכות
186	10. שגרות ניהול ותפעול המוקד והסניפים
187	11. נעלי תפעול מוקד וסניפים
187	12. שגרות עבודה למול המשרד
188	13. תשתית פיזית מוקד השירות והסניפים
199	14. תהליכי עבודה מפורטים ונלווים
205	15. מערכת מחשוב- מערכת סיוע בדיור
207	16. דרישות טכנולוגיות
223	16. השירותים הנדרשים לפרויקטים של דיור בר השגה
225	17. מתן השירות ואופן הגשת בקשה לאישור זכאות
233	18. תקופת ההקמה (לרבות הפיילוט), תקופת ההקפאה, תקופת הפעלה (המעבר וההתייצבות) ותקופת הפרדות
242	19. דרישות בטחון ואבטחת מידע
246	20. נספחים למפרט השירותים
247	נספח 1 – סטנדרטים בשירות הממשלתי לציבור
251	נספח 2' טפסים דיגיטליים
251	נספח 3 – רשימת נהלים
251	נספח 4' מדריך למשתמש
252	נספח 5' טופס מעבר מחברה לחברה בתקופת ההקפאה
253	נספח ב' לפרק ג' הסכם ההתקשרות
255	נספח ג' לפרק ג' – התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים
256	נספח ד' – לפרק ג' הסכם ההתקשרות כללי הצמדה לתמורה
257	נספח ה' – לפרק ג' הסכם ההתקשרות - נספח ביטוח
258	פרק ד' – הסכם התקשרות "שירותים משניים"
259	הסכם התקשרות
260	1. כללי
260	2. היקף ותקופת ההתקשרות
262	3. התחייבויות והצהרות הספק
264	4. סודיות
264	5. אבטחת מידע והגנות סייבר
265	6. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם
266	7. קניין רוחני וזכויות יוצרים

267	8. קבלני משנה.....
267	9. יחסים בין הצדדים
268	10. תמורה.....
269	11. כללי תשלום
270	12. סעיף אחריות - אחריות בנזיקין וחובת שיפוי.....
271	13. ביטוח.....
272	14. המחאת זכויות או חובות על פי הסכם
272	15. ביקורת.....
273	16. הפסקת ההתקשרות.....
273	17. הפרת ההסכם.....
276	18. אמנת שירות ופיצויים מוסכמים
277	19. תרופות מצטברות
277	20. סיום התקשרות
278	21. כתובות הצדדים והודעות.....
279	22. שונות.....
280	נספח א' לפרק ד' – מפרט השירותים הנדרשים
280	1. רקע.....
282	2. מהות השירותים
286	3. שינויים ותוספות בשירות הנדרש
286	כללי.....
287	4. מוקד טלפוני
289	5. תכנית ההקמה והתפעול - פרמטרים למענה
292	6. יעדי המוקד ומדידה.....
294	7. כללי
295	8. תפעול מוקד השירות.....
295	9. דיווחים ודו"חות
297	10. מיקום פעילות וכח אדם
298	11. הדרכה והכשרה
298	12. אתר ותשתית פיזית
299	13. סיום ההתקשרות והיפרדות.....
300	14. התמורה.....
300	15. רמת השירותים הנדרשים

302	16. אבטחת מידע.....
303	17. בקרה ופיקוח.....
305	נספח ב' לפרק ד' – התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים.....
306	נספח ג' – לפרק ד' הסכם ההתקשרות כללי הצמדה לתמורה.....
307	נספח 1' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד' – הסכם רמת שירות.....
310	נספח 2' – לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'.....

פרק א' - הליך המכרז

1. עקרונות המכרז

1.1 הצגת המכרז

1.1.1 מכרז זה הוא מכרז פומבי הנערך בהתאם לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 ("חוק חובת המכרזים") ותקנותיו, ובכלל זה תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 ("תקנות חובת המכרזים").

1.1.2 במסגרת הליך המכרז, הצעות אשר יוגשו במכרז יידרשו לעמוד בתנאי הסף להשתתפות במכרז, המפורטים להלן. ההצעות אשר עמדו בתנאי הסף של המכרז, ידורגו בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.

1.1.3 בתום הליך המכרז, המזמין יכריז על המציעים שהגישו את ההצעות בעלות הניקוד הגבוה ביותר כזוכים במכרז ויחתום עימם על הסכם התקשרות, הכול כמפורט להלן.

1.1.4 המכרז יתנהל בהתאם לדין, ולפי כללי המכרז המפורטים במסמכי המכרז.

1.2 מהות השירותים הנדרשים במכרז זה

1.2.1 מכרז זה הינו מכרז לקבלת הצעות מתאגיד רשום כדין, להפעלת סניפים ברחבי הארץ (ניידים ונייחים) (להלן: "סניפים") ולהפעלת מוקד שירות טלפוני ארצי (על ידי המציע עצמו או במיקור חוץ) (להלן: "מוקד") ובין היתר אף תוך הפעלת Back Office (להלן: "משרד אחורי" או "BO") – זאת, לצורך מתן שירותי הרשמה וטיפול בבקשות לקבלת סיוע בדיוור שהמשרד מעניק לזכאים כחלק מתוכניות הסיוע של המזמין. נכון להיום, חלק הארי של שירותי הספק נועד לטיפול בבקשות המוגשות לסיוע בשכר דירה. מלבד זאת, השירותים כוללים טיפול בבקשות לסיוע המוגשות בקשר לתוכניות סיוע אחרות, ביניהן: בקשות להנפקת אישורי זכאות לפרויקטים שונים, כמו, תכניות **דיוור בר השגה (ביניהן למשל:** "דירה בהנחה", "דירה להשכיר" ועוד). הכול - כמפורט במסמכי מכרז זה ובעיקר כמפורט במפרט השירותים בנספח א' לפרק ג' למכרז (להלן: "השירותים העיקריים").

1.2.1.1 הצעת המחיר לאספקת השירותים העיקריים תוגש על ידי המציעים בהתאם לנספח הצעת המחיר, בהתאם למנגנון של אומדן כפי שמוגדר במכרז.

1.2.1.2 המזמין רשאי לבחור עד שלושה זוכים לאספקת השירותים העיקריים, בהתאם לתנאים המפורטים במכרז זה (60% - איכות ו-40% מחיר).

1.2.1.3 בנוסף לשירותים העיקריים, המשרד מעוניין לקבל במסגרת מכרז זה הצעות לאספקת שירותים לטיפול במתן סיוע בדיוור לעולים (להלן "השירותים המשניים"). ככלל, מדובר בשירותי מוקד טלפוני (ללא קבלת קהל פרונטלית), במקביל להפעלת צוות משרד אחורי לצורך

טיפול במסמכים ולביצוע בירורים שונים הנוגעים לסיוע בדיור לעולים. הכול - כמפורט במסמכי מכרז זה ובעיקר כמפורט במפרט השירותים בנספח א' לפרק ד' למכרז.

1.2.1.4 לאספקת השירותים המשניים המזמין יבחר זוכה אחד.

1.2.1.5 הצעת המחיר לאספקת השירותים המשניים, תצוין כסעיף נפרד בטופס הצעת המחיר, ומבוססת על מנגנון של הנחה מתעריף, כשסך התעריף הנתון מבטא את התשלום החודשי שישולם על ידי המשרד (כולל מע"מ) לספק הזוכה.

1.2.1.6 הזוכה לאספקת שירותים משניים אלה יהיה המציע שייתן את הצעת המחיר הזולה ביותר לאספקת שירותים אלו מבין החברות הזוכות לאספקת השירותים העיקריים.

1.3 זכות ברירה למזמין להרחבת השירותים – לאספקת "שירותים נוספים"

1.3.1 המזמין **רשאי, אך אינו חייב**, להציע לזוכים, כולם או חלקם, לספק למשרד שירותים נוספים בהיקף של עד 35% מהיקף ההתקשרות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ולאישור ועדת המכרזים. זכות זו נפרדת מהזכות להגדלת היקף ההתקשרות.

1.3.1.1 "שירותים נוספים" משמעותם שירותים אחרים מאלה המבוקשים במכרז זה, אשר קשורים או דומים לשירותים העיקריים, **הכול לפי הגדרת המזמין** בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי (להלן: "שירותים נוספים").

1.3.1.2 היה והמשרד החליט לממש אפשרות זו – מחיר אספקת השירותים הנוספים ייקבע לפי אחד מהכללים המפורטים, **כשהבחירה על פי איזה כלל לפעול תהא בהתאם לשיקול הדעת הבלעדי של המשרד**:

1.3.1.2.1 מחיר השירותים הנוספים ייקבע במסגרת הליך תיחור בין הספקים הזוכים במכרז זה.

1.3.1.2.2 מחיר השירותים הנוספים ייקבע בהסכמה בין המשרד לבין הספק.

1.3.1.2.3 ככל שמדובר בשירותים לגביהם קבועים תעריפים בהוראות החשכ"ל או בהוראות תכ"מ – המחיר כאמור בהן.

1.3.1.3 כללי התיחור ייקבעו על-ידי המשרד עם דרישת המשרד לשירותים הנוספים.

1.3.1.4 אופן אספקת השירותים הנוספים והתנאים העיקריים בנוגע להם יוסדרו בהסכם התקשרות נפרד.

1.3.1.4 **יובהר כי אין בסעיף זה התחייבות מטעם המזמין להתקשר עם הזוכים לאספקת השירותים הנוספים והספקים מוותרים על כל טענה בהקשר זה.**

1.3.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור אודות השירותים הנוספים - המזמין רשאי, אך אינו חייב, להתקשר עם הזוכים במכרז, כולם או חלקם, לצורך **יישום החלטה מס' 550 של**

הממשלה "התוכנית הכלכלית לצמצום פערים בחברה הערבית עד לשנת 2026" (מיום 24.10.2021), במסגרתה הוקצה תקציב ייעודי לקידום מיצוי זכויות בתחום הדיור לחברה הערבית, לשם צמצום הפערים בינה ובין האוכלוסייה הכוללת (להלן: "החלטה 550").

1.3.2.1 לצורך יישום החלטה 550, רשאי המשרד, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ובכפוף למגבלות התקציב, להתקשר עם הזוכים במכרז, כולם או חלקם, לביצוע שירותים נוספים כפי שיגדיר, וזאת בהתאם לסעיף השירותים הנוספים לעיל.

1.3.2.2 בכלל זאת, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, להלן חלק מהשירותים הרלוונטיים ליישום החלטה 550: ביצוע התקשרויות עם עמותות, עם יועצים, או עם גופים הפועלים בתחומים כמו: דיור להשכרה, מתן משכנתאות, כלים הקשורים לסיוע בדיור ולדיור ציבורי כמו גם למיצוי ולהנגשת זכויות; העסקת עובדים ייעודיים; גיוס נאמני מיצוי זכויות; פיתוח אמצעים דיגיטליים על-ידי הספק או על-ידי גורמי חוץ; הפעלת "ניידת שירות" למיצוי זכויות ברחבי הארץ (ניוד השירות); ארגון כנסים; שיווק מידע, הכנת דפי מידע ותשדירי שירות; עריכת סקרים וביצוע מחקרים וכל שירות אחר רלוונטי כפי שיוגדר על ידי המזמין.

2. תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאי להשתתף במכרז מציע אשר עומד, במועד האחרון להגשת ההצעות, בתנאי הסף להשתתפות במכרז המפורטים להלן. הוכחת העמידה בתנאי הסף המפורטים להלן, תתבצע בהתאם להוראות חוברת ההצעה (פרק ב').

במקרה בו המציע, כישות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המפורטים במכרז, ובעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוגמה: התאגדות מציע מעוסק מורשה לחברה, רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי הסף השתלבה אצל המציע - במקרה כאמור יוכל המציע לבקש מהמזמין לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.

2.1 תנאי סף מנהליים:

- 2.1.1 ככל שחלה על המציע חובת רישום, על פי דין, בישראל, עליו להיות רשום כדין.
- 2.1.2 המציע עומד בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי דין לצורך ההתקשרות ולצורך מתן השירותים לציבור, הנובעים מההתקשרות, והבטחת נגישותם לציבור, ככל שישנם.

המזמין יהיה רשאי לבקש אישור על עמידה בתקנים או בתקנים זרים מקבילים, ככל שעמידה בתקן זר מקביל אפשרית בהתאם להוראות הדין.

2.1.3 המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ("חוק עסקאות גופים ציבוריים").

2.1.4 "ערבות הצעה דיגיטלית":

2.1.4.1 כל מציע שהגיש הצעה, יידרש להגיש ערבות הצעה אוטונומית ובלתי מותנית כבטוחה לקיום הצעתו במכרז בסך של 200,000 ש"ח תוך 7 ימי עבודה מיום קבלת דרישה מעורך המכרז

2.1.4.2 הגשת הערבות תהיה תנאי מקדים לבדיקת ההצעה.

2.1.4.3 תוקפה של הערבות יהיה עד ליום 28.3.23.

2.1.4.4 אין להגיש ערבות כחלק מההצעה אלא רק לאחר קבלת דרישה בדואר אלקטרוני מעורך המכרז המאשרת את הגשת ההצעה ומפרטת את קוד הערבות ותוקף הערבות הנדרשים.

2.1.4.5 הערבות תהיה דיגיטלית ותונפק ממנפיק ערבות מורשה, בהתאם לנוסח המופיע כנספח "תדפיס ערבות דיגיטלית" להוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות וביטחונות" ועל פי ההוראות המפורטות בהוראה זו. להנחיות אודות הגשת ערבות דיגיטלית ראה: <https://govextra.gov.il/digital-guarantee/homepage>.

2.1.4.6 גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט ב בהוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות".

2.2 תנאי סף מקצועיים:

לצורך עמידה בתנאי הסף המקצועיים – על המציע לעמוד בכל התנאים שלהלן (מדובר בתנאים מצטברים) ויוכיח עמידתו בהם בהתאם למפורט בחוברת ההצעה.

לעניין תנאי הסף, "סניף" מוגדר כמבנה קבוע המאויש על ידי שני נציגי שירות לפחות הפועלים במקביל, שבו ניתנים שירותים לקהל פונים באופן פרונטלי ולכל הפחות ארבעה ימים בשבוע.

לעניין תנאי הסף, "מוקד טלפוני" מוגדר כאמצעי עבור פונים ליצירת קשר טלפוני לשם קבלת מענה לצרכים שונים (ביניהם: שירותי קבלת מידע, תמיכה, תלונות, פניות ציבור וכיוצא בזה) ובהיקף של לפחות 10 עמדות נציגים הפועלות במקביל, ומאוישות ככלל במבנה ייעודי באופן יומיומי ולכל הפחות חמישה ימים בשבוע.

2.2.1 אופי השירותים –

המציע הפעיל סניפים ומוקד טלפוני (לעניין המוקד הטלפוני בלבד, הפעיל בעצמו או במיקור חוץ) ושניהם יחד וכמקשה אחת היוו חלק בלתי נפרד מהשירות שהמציע סיפק לפחות בשלוש (3) מתוך חמש (5) השנים האחרונות (2018-2022) והשירות שניתן עונה על כל הדרישות הבאות: **בכל אחת מהשנים, בכל התקופה המצטברת של שלוש השנים הנדרשות:**

א. השירות היה לפחות באחד מהתחומים הרלוונטיים הבאים: נושאי רווחה, פרט, שיכון, סיוע בדיוור (להלן: "התחומים הרלוונטיים").

ב. השירות כלל טיפול ובדיקת בקשות אישיות.

ג. השירות ניתן לגופים ציבוריים (לרבות למשרדי ממשלה, לרשויות מקומיות ולחברות ממשלתיות או לחברות עירוניות).

2.2.2 היקפי פעילות ושנות ניסיון –

מתן שירות לציבור בתקופה של לפחות שלוש (3) שנים מתוך שש (6) השנים האחרונות (2017-2022) ובהיקפים כדלקמן (מדובר בתנאים מצטברים).

2.2.2.1 למציע ניסיון במתן שירות לציבור, באמצעות קבלת קהל פרונטלית בהיקף שנתי כולל של לפחות 8,000 ביקורים של מקבלי שירות בשנה בכל אחת מהשנים הנדרשות.

2.2.2.2 למציע ניסיון במתן שירות ומענה אנושי לפניית, באמצעות מוקד טלפוני, שמפעיל המציע בעצמו או באמצעות גורם אחר, בהיקף של לפחות 20,000 פניות בשנה בכל אחת מהשנים הנדרשות.

2.2.3 מספר סניפים

המציע מפעיל לפחות שבעה (7) סניפים בשבעה (7) יישובים שונים ולפחות בשני מחוזות שונים.

לעניין תנאי סף זה, "מחוז" – בהתאם לחלוקת המחוזות הרשמית של משרד הפנים.

לעניין תנאי סף זה, "יישוב" – בעל 50,000 תושבים ויותר.

למען הנוחות, מצ"ב קובץ EXCEL של מספר התושבים ביישובים שונים בהתאם לחלוקת המחוזות הרשמית של משרד הפנים (הקובץ לקוח מלמ"ס ונכון לסוף שנת 2021).



*****תנאים אלו חייבים להתקיים במציע עצמו, כפוף למצויין מפורשות.**

2.2.4 צוות עובדים מוצע:

2.2.4.1 תנאים בהם "מנהל הפרויקט" צריך לעמוד:

א. בעל ניסיון ניהולי כמנהל פרויקט של לפחות שנתיים (2) רצופות מתוך חמש (5) השנים האחרונות (2018-2022), במתן שירותים באחד מהתחומים הרלוונטיים (כהגדרתם מעלה: נושאי רווחה, פרט, שיכון, סיוע בדור).

ב. הניסיון יכול להיות עובדים וניהול שירות הכולל טיפול בכל אחד מהנושאים הבאים: בדיקת בקשות אישיות, קבלת תשלומים ומסמכים.

יובהר כי החישוב של שנות הניסיון ייעשה לפי שנת הניסיון ולא לפי היקף המשרה או מספר הלקוחות.

ג. בעל תואר אקדמי ראשון ממוסד אקדמי מוכר בישראל (לכל הפחות).

מנהל הפרויקט מטעם המציע יהיה איש הקשר מול המשרד, ינהל וירכז את כלל הדרישות המוטלות על הספק (כמפורט במפרט השירותים המצורף **כנספח א' לפרק ג'**) ויהיה הסמכות הניהולית העליונה מטעם המציע מול המשרד.

2.2.4.2 "מנהל מקצועי" העומד בכל התנאים שלהלן –

א. בעל ניסיון של לפחות שנתיים (2) רצופות מתוך חמש (5) השנים האחרונות (2018-2022), במתן שירותים באחד מהתחומים הרלוונטיים (כהגדרתם מעלה: נושאי רווחה פרט, שיכון סיוע בדור).

ב. הניסיון יכול להיות שירות או הדרכה מקצועית לעובדים בתחומים הרלוונטיים הכוללים טיפול בכל אחד מהנושאים הבאים: בדיקת בקשות אישיות, קבלת תשלומים ומסמכים.

יובהר כי החישוב של שנות הניסיון ייעשה לפי שנות הניסיון ולא לפי היקף המשרה או מספר הלקוחות.

המנהל המקצועי מטעם המציע יהיה הכתובת המקצועית לשאלות של עובדי הסניפים ומוקד השירות, יהיה אחראי לתדרוך המקצועי של העובדים מטעמו בכל הנוגע למתן השירותים נשוא המכרז וכן יהיה איש הקשר מול המשרד בנושאים מקצועיים.

המציע לא יהיה רשאי להחליף את הצוות המוצע במהלך תקופת ההתקשרות, אלא לאחר אישור **מראש ובכתב** מהמזמין ובלבד שהצוות המחליף המוצע עומד בתנאי הסף הקבועים לעיל ובעל אותם כישורים מקצועיים. אין בכך לגרוע מזכות המזמין לדרוש מהספק להחליף את הצוות המוצע במהלך תקופת ההתקשרות – הכול בהתאם למפורט בהסכם (המצורף כפרק ג').

3. מופעים ומועדים במכרז

3.1 מועדי המכרז

3.1.1 הליך המכרז יתבצע, בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן:

תאריך	נושא
ב 20/08/2023 שעה 10:00	כנס מציעים
ב 14/9/2023 עד שעה 24:00	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה סבב ראשון
ב 30/11/2023 עד שעה 24:00	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה סבב שני
ב 19/01/2024 עד שעה 24:00	מועד אחרון להגשת הצעות
עד 18/7/2024 עד שעה 24:00	תוקף הצעה ותוקף ערבות הצעה
היום והשעה ימסרו למציעים הרלוונטיים בסמוך למועד שיקבע.	ראיון

3.1.2 הזמנים המפורטים בטבלה מחייבים את כל מי שמעוניין להתמודד במכרז. שינוי לוחות הזמנים יתבצע על ידי המזמין בלבד, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

3.1.3 כל שינוי במועדי המכרז או עדכונים הנוגעים להם יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il תחת שם המכרז: מכרז 104 2023 – להפעלת שירותי הרשמה וטיפול בבקשות לקבלת סיוע בדיור ("דף

המכרז". חובת המציע להתעדכן כל שינוי ולא תהיה לו כל טענה בהקשר זה כנגד המזמין.

3.2 כנס מציעים :

3.2.1 המזמין יקיים כנס מציעים במועד שצוין לעיל.

3.2.2 ההשתתפות בכנס המציעים אינה מהווה תנאי להשתתפות במכרז, אולם מציע אשר לא ישתתף בכנס, יהיה מנוע מלטעון כי הוא לא קיבל מידע שניתן במהלך הכנס.

3.2.3 יש להירשם מראש לכנס באמצעות שליחת שם הנציג שישתתף מטעם המציע בכנס לכתובת המייל 104-2023@moch.gov.il. כל נציג שישתתף בכנס יוכל לייצג מציע אחד בלבד. באחריות המציע המעוניין להשתתף בכנס המציעים לוודא את רישומו ברשימת המשתתפים בכנס באמצעות קבלת אישור השתתפות מהמזמין.

3.2.4 כנס המציעים יתקיים בכתובת: משרד הבינוי והשיכון רחוב קלרמון גאנו 3 ירושלים, או באמצעות פלטפורמה דיגיטלית באופן מקוון, בהתאם להודעת המזמין כפי שתישלח מראש.

3.2.5 תשובות שיינתנו בכנס המציעים יחייבו את המזמין רק אם ניתנו בכתב והועברו לכלל המציעים בהתאם למפורט להלן.

3.3 שאלות הבהרה :

3.1.4 בכל מקרה של אי בהירות או הערות בנוגע למכרז, למועדיו או לתנאיו ניתן לפנות למזמין בשאלות הבהרה, וזאת עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הנקוב לעיל.

3.1.5 שאלות המציעים בנוגע למכרז יועברו בטבלה מסודרת, עם הפניה לסעיף במכרז כלפיו מופנית השאלה, ובניסוח תמציתי וברור. השאלות תוגשנה במבנה הבא, בפורמט אקסל, תוך הפרדה בין שאלות הנוגעות לפרקים שונים במסמכי המכרז ותוך הפניה נקודתית למקום אודותיו השאלה :

מס"ד	שם המסמך הרלוונטי מתוך מסמכי המכרז (לרבות הפרק במסמכי המכרז /או הנספח הרלוונטי)	סעיף במסמכי המכרז	מספר העמוד הרלוונטי	פירוט השאלה
1				
2				
3				

*יש למלא שאלה בכל שורה, גם אם ישנן מספר שאלות לאותו הסעיף. במקרה זה יש לרשום את אותו מספר הסעיף בכל אחת מהשורות.

3.3.3 יש להפנות את כל השאלות הנוגעות למכרז אל כתובת דואר אלקטרוני :

3.3.4 104-2023@moch.gov.il

3.3.5 שאלות שיועברו לאחר המועד הנקוב לעיל, שיועברו בעל פה או בטלפון או שיופנו לגורם אחר מהמצוין לעיל, לא יחייבו מענה מאת המזמין.

3.3.6 לא יינתן מענה לשאלות שישלחו בעילום שם.

3.3.7 המזמין רשאי לאפשר סבבים נוספים של שאלות הבהרה, בהודעה שתפורסם בדף המכרז באתר האינטרנט, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. **המציע אחראי להתעדכן על כך ולא תהיה לו כל טענה בהקשר זה כנגד המזמין.**

3.3.8 מציע שלא יפנה למזמין בשאלות הבהרה על המכרז, בהתאם לכללי המכרז, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה כנגד המכרז.

3.4 מענה המזמין לשאלות הבהרה :

3.4.1 תשובות והבהרות תינתנה בכתב בלבד, נוסחן הוא הנוסח המחייב והן יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויחייב את כלל המציעים במכרז.

3.4.2 תשובות והבהרות של המזמין, יפורסמו בדף המכרז שבאתר האינטרנט. באחריות מציע במכרז להתעדכן בתשובות המזמין וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו בנוגע למכרז זה. בהקשר זה יובהר כי המציע אחראי להתעדכן בתשובות לשאלות הבהרה **לרבות עד 24 השעות האחרונות לפני הגשת הצעות**, ולא תישמע כל טענה של המציע כנגד המזמין בהקשר זה.

- 3.4.3 המזמין רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז.
- 3.4.4 המזמין אינו מחויב לנוסח שאלה שהוגשה, ובכלל זה רשאי המזמין, בעת ניסוח תשובות ההבהרה שיפורסמו, לקצר נוסח של שאלה או לנסחה מחדש.
- 3.4.5 תשובות המזמין יפורסמו ללא שמות הפונים.

3.5 הגשת הצעות במכרז:

- 3.5.1 הצעות במכרז יוגשו לתיבת מכרזים מקוונת באמצעות מערכת להגשת הצעות, בקישור הבא: באתר מינהל הרכש הממשלתי: WWW.mr.gov.il < משרד מפרסם: משרד הבינוי והשיכון < מכרז 104-2023
- 3.5.2 הצעת המחיר (נספח 1 לחוברת ההצעה שבפרק ב') תוגש כקובץ נפרד מחוברת ההצעה בהתאם להוראות המפורטות במערכת להגשת הצעות בקשר עם מכרז זה. **מודגש בזה שפרטי הצעת המחיר או העתקים ממנה לא יופיעו בחוברת ההצעה בשום דרך שהיא.**
- 3.5.3 טרם הגשת ההצעה, נדרש לבצע רישום מוקדם למערכת הגשת הצעות באמצעות הקישור: <https://portal.gpa.gov.il/supplier/tender>
- 3.5.4 לצורך הגשת הצעתו יידרש המציע להזדהות באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית ולבצע רישום מוקדם למערכת הגשת הצעות.
- 3.5.5 לאחר ביצוע ההזדהות יש לוודא כי מופיע במערכת להגשת הצעות שם ומספר המכרז אליו מעוניינים לבצע הגשה.
- 3.5.6 במסגרת הגשת ההצעה על המציע לפעול בהתאם להנחיות שיופיעו במערכת הגשת הצעות, למלא את כלל השדות שנדרשו באופן ברור ובהתאם להנחיות המערכת, ולעלות למערכת את הקבצים הנדרשים בהתאם להוראות המכרז.
- 3.5.7 לאחר השלמת הגשת ההצעה במערכת יופיע במסך ההגשה מספר אסמכתא. ככל שלא התקבל מספר אסמכתא ההצעה לא הוגשה.
- 3.5.8 לא ניתן יהיה להגיש הצעות במערכת לאחר המועד האחרון להגשת הצעות.
- 3.5.9 באפשרות המציע לבצע הגשה אחת בלבד! לאחר השלמת הגשת הצעה לא תתאפשר הגשה נוספת או עדכון הצעה.
- 3.5.10 כל מסמך הקשור להליך המכרזי יוגש בדרך המפורטת לעיל, בכפוף לאמור במסמכי מכרז זה.

3.5.11 ככל שתהיה תקלה טכנית ממושכת, אשר תמנע הגשת הצעות במכרז, יוכל המזמין בהודעה שתפורסם באתר האינטרנט לקבוע דרך הגשה אחרת במכרז.

3.5.12 **תנאים נוספים לשימוש במערכת הגשת הצעות :**

3.5.12.1 יובהר ויודגש :

כל מסמכי המכרז ייחתמו באופן דיגיטלי על ידי המציעים. לא נדרשת חתימה על כל עמוד ועמוד בחוברת המכרז. עמודים בהם נדרשת חתימת עו"ד או רו"ח, כולל נספחים, ייחתמו ידנית, יסרקו על ידי המציע, ויועברו דרך המערכת יחד עם כל מסמכי המכרז. כמו כן בכל מקום ועמוד בו נדרשת חתימה ולא ניתן ע"י המציע לחתום באופן דיגיטלי, יש לחתום ידנית במקום המתאים לסרוק ולצרף להצעה, והם יועברו דרך המערכת כאמור.

3.5.12.2 המשקל המרבי לקובץ בהצעה הינו MB 10 ומקסימום MB 50 לכלל הקבצים באותה הצעה. על המציע לבדוק את משקל הקבצים הנשלחים על ידו ולוודא כי הצעתו עומדת במגבלות.

3.5.12.3 ניתן להעלות למערכת קבצים מסוג PDF/WORD/EXCEL/SIGNED

3.5.12.4 סיוע טכני : בסוגיות טכניות ובעזרה בתפעול המערכת ניתן לפנות למוקד התמיכה הארצי הממשלתי בימים א'-ה' בין השעות 00:00-17:00 באמצעות קישור זה : <https://merkava.mrp.gov.il/ccc/index.html>. יש לציין בפניה את שם המכרז, המועד האחרון להגשת הצעות ובמידת הצורך לצרף צילומי מסך.

3.5.12.5 זמן ההמתנה מרגע משלוח הפניה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד. במקרים חריגים בלבד ייתכן וזמן ההמתנה יחרוג מ-4 שעות. מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניית אשר יתקבלו בזמן קצר מ-4 שעות מהמועד האחרון להגשת הצעות. **מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר ישנן פחות מ-4 שעות להגשת הצעות במכרז לוקח על עצמו את הסיכון שבמקרה של תקלה נציג השירות לא יספיק לפתור את הבעיה הטכנית שלו או לענות על שאלה שיש לו.**

3.5.12.6 בעת הגשת הבקשה, בחלוף 20 דקות ללא ביצוע פעולה, המערכת תתנתק וכל פעולה שבוצעה בה ולא נשמרה כטיוטה, לא תשמר. במקרה המתואר תידרש כניסה מחודשת למערכת.

3.5.12.7 להנחיות וחומרי הדרכה על אופן הגשת הצעות בתיבת המכרזים

הדיגיטלית ניתן להיכנס לקישור הבא :

<https://portal.gpa.gov.il/supplier/tender>

- 3.5.12.8 על מציע במכרז האחריות הבלעדית להגיש את ההצעה לפני המועד האחרון להגשת הצעות. על המציע להביא בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות ייתכן עומס על מערכת ההגשה או תקלות טכניות אחרות אשר עשויות למנוע מהמציע להגיש את הצעתו. על המציע להיערך לכך, ולהגיש את הצעתו מבעוד מועד. **למציע לא תהיה כל טענה למזמין באשר לתקלה שהתגלתה במערכת הגשת הצעות סמוך למועד האחרון להגשת הצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו במכרז.**
- 3.5.12.9 **ערבות ההצעה תוגש פיזית במעטפה חתומה הנושאת את מספר ושם המכרז שם המציע וח.פ המציע בלבד לתיבת המכרזים הממוקמת במשרד הבינוי והשיכון ברח' קלרמון גאנו 3 ירושלים, בבניין הראשי, קומה כניסה, בלובי עד המועד האחרון להגשת הצעות.**
- 3.5.12.10 **ערבות ההצעה שלא תמצא בתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות כמפורט בטבלת המועדים לעיל, לא תובא ההצעה בכללותה לדין בפני ועדת המכרזים של המזמין.**
- 3.5.12.11 המציע יצרף להצעתו העתק מצולם של ערבות ההצעה.
- 3.5.12.12 המציע יצרף להצעתו נוסח הבהרות למכרז שפורסמו על ידי המזמין, במידה שפורסמו. אם פרסם המזמין מהדורה מעודכנת של המכרז בעקבות הבהרות שניתנו על ידו, על המציע להקפיד על הגשת המענה על פי הנוסח המעודכן.
- 3.5.12.12.1 הכניסה למתחם בו ממוקמת תיבת המכרזים, כרוכה בבידוק בטחוני, ועלולה להימשך פרק זמן ממושך. על המציע במכרז להגיע פרק זמן מספק מראש, על מנת להגיש את ערבות ההצעה עד למועד האחרון להגשת הצעות כמפורט בטבלת המועדים לעיל.

4. בדיקת ההצעות

4.1 כללי:

- 4.1.1 המזמין יבדוק כי המציע הגיש את ההצעה בהתאם להנחיות המכרז וצירף את כל המסמכים כנדרש בחוברת ההצעה (**פרק ב'**), וינקד את ההצעות בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.
- 4.1.2 במקרה בו המציע, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המקצועיים המפורטים לעיל, או בתנאים אחרים הקבועים במכרז, ובעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוג' רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות

הרלוונטיות לצורך עמידה בתנאי המכרז השתלבה אצל המציע. במקרה כאמור יוכל המציע לבקש מהמזמין בכתב ובאופן מנומק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.

4.1.3 לצורך בדיקת ההצעות וניקודן רשאי המזמין לעשות שימוש בצוות מקצועי אשר יכול ויכלול גם יועצים חיצוניים.

4.1.4 המזמין, רשאי לבקש מהמציע לבאר פרט מסוים מתוך הצעתו, להשלים בה פרט חסר, או להמציא מסמך נוסף או חלופי המוכיח את עמידתו בתנאי המכרז, ובפרט בתנאי הסף של המכרז, וזאת בתוך פרק זמן קצוב. אי מענה לפנייה כאמור, או מענה שלא בפרק הזמן שהוגדר עלול לגרום לפסילת ההצעה, בהתאם לשיקול הדעת של המזמין.

4.1.5 ככל שהוחלט על מתן אפשרות למציע לבצע השלמה של הצעתו, המזמין רשאי לפסול הצעה שעדיין אינה עונה על דרישות המכרז, או, בהתאם לשיקול דעתו לבקש השלמה נוספת.

4.1.6 לצורך בדיקה ומתן ניקוד להצעות יעשה המזמין שימוש במידע המפורט בהצעה שהגיש המציע וכן הוא רשאי לעשות שימוש במקורות מידע מהימנים אחרים וביניהם הידע המקצועי העומד לרשותו של המזמין, בניסיון העבר של המזמין עם המציע או של גוף ממשלתי אחר עם המציע, ככל שקיים ניסיון כאמור, במידע ציבורי על המציע, בחוות דעת יועצים מקצועיים, וכיוצא באלה. יודגש, לצורך ניקוד ההצעות, המזמין יהיה רשאי להתחשב בניסיון שלו עם המציע או של גוף ממשלתי אחר, וזאת במקום או בנוסף ללקוחות אחרים שפורטו בהצעה, ככל שפורטו או במסגרת כל אמת מידה רלוונטית אחרת.

4.1.7 בדיקת ההצעות במכרז תתבצע באופן הבא – לאחר בחינת עמידה בתנאי הסף, ההצעות המתאימות ינוקדו בהתאם לאמות המידה הבאות: איכות – 60% (ובכלל זה, ריאיון); מחיר – 40%.

ראשית ייבדקו רכיבי האיכות של ההצעות (ללא הצעת המחיר). שנית, רק לאחר הערכת האיכות של ההצעות, ולאחר מעבר של שני "ציוני ביניים" (האחד - לריאיון והשני - לבחינת הצעת המחיר), שלישית, יפתח המזמין את מעטפות הצעת המחיר של ההצעות הרלוונטיות. בהתאם להצעות המחיר לאספקת השירותים העיקריים, ינקד המזמין את ההצעות תוך קביעת ציון משוקלל לכל הצעה לאספקת השירותים העיקריים ויבחר את המציעים לאספקת שירותים אלה. בנוסף, מבין המציעים שנבחרו לאספקת השירותים העיקריים - המזמין יבחר את המציע לאספקת השירותים המשניים, בהתבסס על הצעות המחיר לאספקת השירותים המשניים. הכול בהתאם לכללים המפורטים להלן.

לאחר השלבים המתוארים וטרם הוצאת הודעת זכייה – תבוצע חלוקה של היקף הפעילות לאספקת השירותים העיקריים בין המציעים שנבחרו לאספקתם. רק לאחר מכן תוצא הודעת זכייה סופית הן לאספקת השירותים העיקריים והן לאספקת השירותים המשניים. הכול כפי שיפורט מיד.

4.2 תהליך בדיקת ההצעות וניקוד ההצעות

תהליך בדיקת ההצעות במכרז זה כולל ארבעה שלבים, אשר יוצגו להלן באופן כרונולוגי:

4.2.1 שלב ראשון - בדיקת עמידה בתנאי סף

רק הצעה אשר תעמוד בכל תנאי הסף המפורטים בסעיף 2 לפרק זה – תעבור לבדיקה של השלב השני. הצעה אשר לא תעמוד בתנאי הסף – תיפסל ולא תמשיך להיבחן.

לא יינתן ניקוד בגין אמות מידה של איכות ההצעה אשר לא הוגדרו במסמכי מכרז זה. על כן, המציע יפרט בהצעתו את עמידתו בדרישות האיכות שהוגדרו בלבד.

4.2.2 שלב שני-בדיקת איכות ההצעה

בשלב זה תיבדק איכות ההצעות, בהתאם לאמות המידה ולמשקולות הבאים:

# מס'	משקל	אמת המידה	המפתח לחישוב
1	נקודות 25	ניסיון נוסף של המציע במתן שירות מהסוג המוגדר בסעיף 2.2.1 בתנאי הסף	מעבר ל- 3 שנות ניסיון (הנדרשות בתנאי הסף) - יינתן ציון של 5 נקודות על כל שנת ניסיון נוספת במתן שירות מהסוג המוגדר בסעיף 2.2.1 בתנאי הסף (בהתאם לתנאי הסעיף המצטברים), ובלבד שהניסיון נצבר במהלך אחת עשרה השנים האחרונות (-2013 2023). הציון המרבי יהיה 25 נקודות עבור 5 שנות ניסיון נוספות.
2	25 נקודות	ניסיון במתן שירות לאוכלוסיות רווחה	מתן שירותים שהוגדרו על ידי גופים ציבוריים כשירותים המיועדים בעיקרם לאוכלוסייה בעלת הכנסה נמוכה, או בעלת קשיים סוציאליים (למשל מקבלי שירות על ידי מערכת הרווחה, ביטוח לאומי

המפתח לחישוב	אמת המידה	משקל	# מס'
<p>או משרדי ממשלה אחרים) בין השנים 2020-2022 (להלן: "מקבלי השירות").</p> <p><u>אופן הניקוד:</u></p> <p>5 נקודות יינתנו על כל קבוצה נוספת של 3,000 מקבלי שירות. כלומר, בגין עד 2,999 מקבלי שירות ראשוניים, לא יינתן ניקוד.</p> <p>על כל קבוצה של 3,000 מקבלי שירות נוספים יינתן ניקוד של 5 נק', עד מקסימום של 25 נקודות, עבור 15,000 לקוחות ומעלה בשנים האמורות.</p> <p><u>הבהרות:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • הניקוד של כל 5 נק' ינתן בכל מכפלה של 3,000 (3,000, 6,000, 9,000, 12,000 ו-15,000). • כל מקבל שירות יוכל להיספר פעם אחת במהלך התקופה האמורה. לשם המחשה ולמען הדוגמה בלבד: עבור 2,900 מקבלי שירות כאמור – לא יינתן ניקוד. עבור 3,500 מקבלי שירות – יינתן ניקוד של 5 נק'. עבור 6,200 מקבלי שירות – יינתן ניקוד של 10 נק'. וכן הלאה. 			
<p>על הפעלת סניפים מעבר לנדרש בתנאי הסף 7) סניפים ב- 7 יישובים שונים ולפחות בשני מחוזות שונים) - יקבל המציע ניקוד כדלקמן:</p> <p>כל 2 נקודות נוספות יינתנו על הפעלה של סניף נוסף ביישוב נוסף.</p> <p>ניקוד מלא בפרמטר זה יינתן למציע אשר מפעיל סך הכול 17 סניפים ב- 17 יישובים שונים (10 סניפים ב-</p>	<p>הפעלת סניפים בפריסה ארצית נרחבת יותר מהנדרש בתנאי הסף</p>	<p>20 נקודות</p>	<p>3</p>

המפתח לחישוב	אמת המידה	משקל	# מס'
<p>10 ישובים שונים, בנוסף למספר הסניפים הנדרש בתנאי הסף).</p> <p>שני סניפים או יותר באותו ישוב יחשבו כסניף אחד בלבד.</p> <p>תשומת לב להגדרת "סניף" ו"יישוב" בפרק א' למסמכי המכרז (ולטבלת ה-EXCEL שצורפה).</p>			
<p>נציגי המשרד יפנו לשלושה לקוחות של המציע, אשר ייבחרו על ידם לפי שיקול דעתם, מבין הלקוחות שפירט המציע בהצעתו.</p> <p><u>אופן מתן הניקוד:</u></p> <p>כל לקוח יידרש לנקד את המציע בציון של 1-5 לפי הערכתו בכל אחד מהפרמטרים הבאים:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) איכות העבודה שעשו עבורם; 2) עמידה בלוחות זמנים; 3) שיתוף פעולה; 4) איכות ומקצועיות הצוות המקצועי; 5) מידת נכונות לשינויים והתאמות; 6) התרשמות כללית מהמציע. <p>הציון של מציע מכל אחד מהלקוחות יהיה ממוצע הציון שלו בכל הפרמטרים. יובהר, כי פרמטר שלא דורג – ינוקד 0 ויילקח בחישוב הממוצע.</p> <p>סך הציון של המציע משלושת הלקוחות יהיה ממוצע הניקוד של שלושת הציונים (של שלושת הלקוחות) ("הציון הממוצע").</p>	<p>שביעות רצון לקוחות</p> <p><u>לצורך כך יפרט המציע בחוברת ההצעה שמות ופרטי אנשי קשר (גורם מקצועי) של עד 10 לקוחות להם העניק שירות מהסוג המוגדר בסעיף 2.2.1 בתנאי הסף ולכל הפחות 3 לקוחות.</u></p>	10 נקודות	4

המפתח לחישוב	אמת המידה	משקל	# מס'
<p><u>אופן הניקוד הכולל באמת מידה זו: מכפלה של הציון הממוצע שהתקבל ב-2.</u></p> <p><u>לגבי בחירת הלקוחות:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • אם המציע ביצע עבודות קודמות עבור המשרד – המשרד יהיה אחד משלושת הלקוחות. • תינתן עדיפות לממליצים שהם גופים ציבוריים. <p>פרטי הלקוחות שאליהם תבוצע הפניה לא ייחשפו בפני המציע או בפני המציעים האחרים במסגרת הליכי העיון במסמכי המכרז וההצעה הזוכה. זאת, על מנת לשמור על אמינות הסקר.</p> <p><u>הבהרה לגבי מענה של הלקוחות:</u></p> <p>נציגי המשרד ינסו ליצור קשר עם כל אחד משלושת הלקוחות שנבחרו שלוש פעמים, במועדים שונים ("מועד" לעניין זה הינו גם שעה אחרת באותו יום). מתוך שלוש הפעמים, המשרד יפנה לכל אחד מהלקוחות פעם אחת בדוא"ל. לעניין זה יובהר כי המשרד ימתין לתשובת הלקוח לפניה בדוא"ל במשך שלושה ימי עסקים. <u>האחריות לתקינות כתובת הדוא"ל של הלקוח, כפי שמוגשת כחלק מחוברת ההצעה, היא של המציע.</u></p> <p>לאחר שלושה ניסיונות ליצירת קשר עם לקוח מבלי לקבל מענה – לקוח זה יימחק מהרשימה אותה הגיש המציע והמשרד יבחר לקוח אחר במקומו (להלן: "לקוח חלופי").</p> <p>ככל שבסופו של דבר לא התקבל מענה משלושה לקוחות, ינוקד המציע רק על סמך הלקוחות שהתקבל מהם דירוג, והלקוחות החסרים (מתוך</p>			

המפתח לחישוב	אמת המידה	משקל	# מס'
<p>שלושה) ייראו כלקוחות שדירגו את המציע ב-0 בכל הפרמטרים.</p> <p>לדוגמה: במקרה שמציע הגיש רשימה עם חמישה לקוחות, אולם ניתן היה לקבל דירוג רק מלקוח אחד, שניקד את המציע ב-5 נקודות בכל הפרמטרים, יחושב ממוצע הניקוד של המציע על בסיס הניקוד הבא:</p> <p>לקוח א: 5 נקודות; לקוח ב: 0 נקודות; לקוח ג: 0 נקודות</p> <p>המשרד אינו מחויב לפנות לאותו לקוח יותר משלוש פעמים והמשרד אינו מחויב לפנות למציע לפני מתן ניקוד 0 עבור לקוח שלא השיב.</p> <p>באחריות המציע לדאוג כי אנשי הקשר אותם מפרט ברשימתו יהיו זמינים וממילא - המציע מוותר בזאת על כל טענה בהקשר זה.</p> <p><u>אופן ותיעוד הפניות</u></p> <p>בפנייה טלפונית - כל פנייה טלפונית תתועד בכתב על-ידי נציגי המזמין (מועד ביצוע הפנייה); כל שיחה תתועד בהתאם למענה על השאלות.</p> <p>פנייה בדוא"ל (בכתב) – תהווה אסמכתא כתיעוד.</p>			
		80 נקודות	סך הכל

לא יינתן ניקוד בגין אמות מידה של איכות ההצעה אשר לא הוגדרו במסמכי מכרז זה. על כן, המציע יפרט בהצעתו את עמידתו בדרישות האיכות שהוגדרו בלבד.

4.2.3 שלב שלישי- שלב הריאיון (כחלק מאיכות ההצעה)

4.2.3.1 ציון איכות מזערי לצורך זימון לריאיון – לפני זימון לריאיון, המזמין ישקלל באופן ראשוני את ציון האיכות של ההצעות שהוגשו למכרז, ללא שקלול רכיב הריאיון.

4.2.3.2 הודעה בדבר קיום הריאיון ומועדו תשלח רק למציעים שהצעותיהם הוערכו בשלב השני בציון איכות של 55 ומעלה מתוך סך של 80 הנקודות לעיל (להלן: "ציון ביניים").

4.2.3.3 על אף האמור לעיל, במקרה בו פחות מ-5 הצעות זכו בציון ביניים של 55 נקודות, יהיה רשאי המשרד, על פי שיקול דעתו, להעלות לשלב הריאיון את חמש ההצעות בעלות הציון הגבוה ביותר (מתוך סך של 80 נקודות).

<p>במסגרת הריאיון תבחן התאמה של המציע לדרישות המכרז, לפי התרשמות המזמין, בין היתר תוך בחינת ניסיונו, יכולותיו וידיעותיו המקצועיות, המלצות כתובות וכיוצא באלה.</p> <p>בכלל זה, ייבחנו הפרמטרים הבאים:</p> <p>יוזמות חדשניות מתודולוגיית ההפעלה היערכותו להקמה אמצעים לשירות לקוחות אין בכך לגרוע מהעובדה שהריאיון ישמש להתרשמות כללית מהמציע ואין בפרמטרים לעיל כדי לכבול את שיקול דעת המזמין לברר כל מידע נוסף רלוונטי בעת הריאיון.</p> <p>בעת הריאיון יידרש המציע להציג מצגת (עד 5 שקפים) אשר תתאר את פרופיל המציע ופעילותו בתחומים המבוקשים. לא יינתן ניקוד בגין הצגת המצגת.</p> <p>בנוסף, במסגרת הריאיון תערך סימולציה על התמודדות עם אירוע/סיטואציה מורכבת. לצורך הכנת הסימולציה, יעמדו למרואינים 45 דק' טרם תחילת הריאיון (במועד הריאיון). יינתן ניקוד עבור</p>	<p>ראיון עם המציע וצוות העובדים המוצע</p>	<p>20 נקודות</p>
--	---	------------------

<p>אופן ההתמודדות של המציע עם האירוע/הסיטואציה בסימולציה.</p>		
---	--	--

4.2.3.4 המזמין רשאי על פי שיקול דעתו לשנות את מועד

הראיון, ובלבד שיודיע למציע על המועד החלופי מראש.

4.2.3.5 המרואינים יידרשו להגיע לראיון 45 דק' לפני המועד

הנקוב, בין היתר לצורך קבלת הסימולציה והכנתה

להצגה במסגרת הראיון, וכן לצורך מסירת המלצות

כתובות ומודפסות לנציגי המזמין.

4.2.3.6 המזמין יהיה רשאי לפסול את הצעתו של מציע אשר לא

יגיע לראיון במועד שנקבע לו או לחילופין לאפשר לו

ראיון במועד חלופי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי,

ולנסיבות המכרז.

4.2.3.7 על המציע להגיע לראיון יחד עם בעלי התפקידים

הנכללים בתנאי הסף שפורטו במכרז, אלא אם כן

בהזמנה לראיון המזמין הודיע אחרת.

4.2.3.8 במסגרת הראיון המזמין יהיה רשאי לדרוש מהמציע או

מנציגיו בראיון להציג בפניו כל מידע או מסמכים או

אישורים או רישיונות וכיוצ"ב, אשר לדעת המזמין

נחוצים לצורך הוכחת עמידה בדרישות המכרז.

4.2.3.9 במסגרת הראיון המזמין יהיה רשאי לבחון את הבנתו

ובקיאותו של המציע או של נציגיו בתחום השירותים

נשוא ההליך וכן לבחון את יכולתו של המציע לעמוד בכל

התחייבויותיו על פי הסכם ההתקשרות.

4.2.3.10 המזמין יהיה רשאי לזמן יועצים מקצועיים או

משקיפים נוספים מטעמו שישתתפו בראיונות.

4.2.3.11 בתום שלב הריאיונות – ינוקדו ההצעות בשלב זה בציון

איכות כולל תוך סכימה של הניקוד הנצבר בפרמטרים

המתוארים בכלל תנאי האיכות (כלל רכיבי האיכות,

כולל הריאיון, להלן: "ציון איכות").

4.2.4 שלב רביעי – הצעה כספית לשירותים העיקריים

- 4.2.4.1 בשלב הרביעי, תיבחנה רק הצעות שהוערכו בציון איכות כולל של 70 נקודות ומעלה (70/100 נקודות סך הכול).
- 4.2.4.2 על אף האמור לעיל, במקרה בו פחות מ-4 הצעות זכו בציון איכות של 70 נקודות, יהיה רשאי המשרד, על פי שיקול דעתו, לבחון בשלב זה את ארבע ההצעות בעלות ציון האיכות הגבוה ביותר.
- 4.2.4.3 בשלב זה ייפתחו מעטפות ההצעות הכספיות וינתן לכל הצעה ניקוד עבור "מחיר" (המהווה 40% מניקוד ההצעה), לפי הצעת המחיר שלה.
- 4.2.4.4 הצעת המחיר לשירותים העיקריים :
- 4.2.4.4.1 מציע במכרז נדרש לתת הצעת מחיר בהתאם למפורט ב"טופס הצעת המחיר" (נספח 1 בפרק ב' – חוברת ההצעה במסמכי המכרז).
- 4.2.4.4.2 הצעת המחיר תצוין כמחיר כולל מע"מ שישולם ע"י המשרד כעמלה לספק - ככלל, עבור טיפול בלקוח שנמצא זכאי להשתתפות בשכר דירה, אחת לשנה, הכול כמפורט וכפוף לקבוע ב"טבלת תמורה תשלומים עמלות" שבסעיף 10 להסכם השירותים העיקריים (התשלום שישולם על-ידי המשרד מכונה: "עמלה") (ההסכם מצורף כפרק ג' למסמכי מכרז זה) (להלן: "טבלת התמורה").
- 4.2.4.4.3 למען השלמת התמונה, יובהר כי במהלך ההתקשרות, תשלום תמורה לספק גם ממבקשי הסיוע עצמם, מלבד העמלה (התשלום שישולם על-ידי הלקוחות מכונה: "דמי טיפול").

לפירוט המלא על התמורה – ראה בטבלת התמורה.

- 4.2.4.5 בדיקת הצעות המחיר בדרך של אומדן :
- 4.2.4.5.1 במשרד נערך ונשמר אומדן של עלות השירות הצפוי למתן השירותים העיקריים נשוא מכרז זה (אומדן של עלות העמלה שתשלום על ידי המשרד לספק כמפורט בטבלת התמורה). האומדן הינו סכום נקוב של גובה העמלה. ביחס אליו נקבעו גבול עליון סמוי וגבול תחתון סמוי של הסטייה המותרת מהאומדן, כך שנוצר "טווח אומדן". הגבול העליון נקבע בסטייה מעלה של 25% ביחס לסכום הנקוב; הגבול התחתון נקבע בסטייה מטה של 25% ביחס לסכום הנקוב.
- 4.2.4.5.2 ככלל, ככול שיימצאו לפחות שלוש הצעות בטווח האומדן, אזי המזמין רשאי לפסול הצעות החורגות מהטווח (ההצעות הגבוהות מהגבול העליון או נמוכות מהגבול התחתון). אולם ככול שיימצאו פחות משלוש הצעות בטווח האומדן, רשאי המזמין, באישור ועדת המכרזים של המשרד, להגדיל את הסטייה של הגבול התחתון ביחס לסכום הנקוב ב-10% נוספים, כך שהגבול התחתון ייקבע בסטייה של 35% ביחס לסכום הנקוב ("הטווח המתוקן").
- 4.2.4.5.3 ככל שיימצאו בטווח המתוקן לפחות שלוש הצעות, רשאי המזמין לקבוע כי הצעות אלו יעברו להמשך בחינה וניקוד בשלב הבא. ככול שיימצאו בתוך הטווח המתוקן פחות מ-3 הצעות –

רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי ובאישור ועדת המכרזים של המשרד, לפעול בהתאם לכל אחת מהחלופות הבאות: להמשיך בבחינת ההצעות שנותרו א לבטל את המכרז ללא קביעת זוכה.

4.2.4.5.4 אין באמור לעיל כדי לגרוע מאפשרות המזמין לפנות למציעים (אשר הגיעו לשלב של הצעת המחיר) לקבלת הצעה משופרת במצב של חריגה מהאומדן (הן מטווח האומדן המקורי והן מהטווח המתוקן), הכול בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 ובפרט לתקנות 21(א) ו-23(א). **מבלי לגרוע מהוראות כל דין, יובהר ויודגש כי בשלב זה עדיין מתנהלים הליכי המכרז, על כל הנובע מכך, ובכלל זאת ומבלי לגרוע מכלליות האמור - החובה שלא לתאם הצעות.**

4.2.4.5.5 בנוסף, מעבר לאמור לעיל - היה ונותרה רק הצעה אחת בתום שלב בדיקת ההצעות, והצעה זו חורגת מהאומדן, רשאי המזמין לנהל עם אותו מציע מו"מ על האמור בהצעתו, וזאת מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת העומדת לו מכוח המכרז.

4.2.4.6 ניקוד ההצעות הכספיות אשר מצויות בטווח האומדן:

4.2.4.6.1 הצעות המחיר אשר עברו את השלבים לעיל של בדיקת הצעת המחיר, ינוקדו בניקוד המחיר (המהווה 40% מניקוד ההצעה).

4.2.4.6.2 ציון המחיר של המציע יינתן באופן הבא:

מציע אשר יגיש את המחיר הנמוך ביותר (מבין המציעים האחרים בשלב זה) - יזכה לניקוד המקסימלי באמת המידה של המחיר. ביחס אליו ידורגו המציעים האחרים (להלן: "ציון מחיר"). להלן הנוסחה עבור חישוב ציון המחיר של המציע בשלב זה:

$$\text{ציון המחיר של המציע} = \frac{\text{המחיר הנמוך ביותר שהוצע}}{\text{המחיר שהציע המציע}} \times 100$$

הנוסחה במילים: המחיר הנמוך ביותר שהוצע חלקי המחיר שהציע המציע – את מנה זו יש להכפיל פי 100.

4.2.5 סיכום ניקוד ההצעות

4.2.5.6 לאחר מתן מחיר להצעות בשלב האחרון (אשר כבר קיבלו ציון איכות קודם לכן) הניקוד הכולל שיינתן לכל הצעה אשר בקבוצה זו (שהגיעה לשלב האחרון) ייעשה על-פי אמות המידה הבאות:

איכות – 60%

מחיר – 40%

4.2.5.5. שקלול הציון של כל מציע שהגיע לשלב האחרון ייעשה בהתאם לנוסחה המפורטת להלן:

$$G = Q^{0.6} * P^{0.4}$$

G : ציון ההצעה

Q: ציון האיכות

P : ציון המחיר

הנוסחה במילים: ציון האיכות של המציע (בהתאם לסכימת הפרמטרים לעיל, וכפי שנקבע בשלב לעיל), בחזקת אמת המידה של איכות – 60% (חזקה 0.6), כפול ציון המחיר של המציע, בהתאם לנוסחה המפורטת לעיל, בחזקת המשקל של אמת המידה של מחיר – 40% (חזקה 0.4).

5. בחירת זוכה**5.1 דירוג ההצעות לאספקת השירותים העיקריים**

5.1.1 ההצעות ידורגו בהתאם לציון שהתקבל לאחר שקלול אמות המידה הקבועות במכרז, כאשר ההצעה בעלת הציון הגבוה ביותר תדורג ראשונה, לאחריה ההצעה עם הניקוד השני, וכן הלאה.

5.1.2 אם לאחר שקלול ההצעות לאספקת השירותים העיקריים, מספר הצעות יקבלו ציון משוקלל זהה, יפעל המזמין לפי סדר הפעולות הבא עד לבחירת זוכה:

5.1.2.1 יפעל בהתאם להוראות ס' 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, בדבר "עסק בשליטת אישה" כהגדרתו שם, וזאת בתנאי שמציע במכרז הגיש בקשה ועומד בדרישות החוק.

5.1.2.2 אם עדיין אין הכרעה, ההצעה בעלת ציון האיכות הגבוה ביותר תדורג ראשונה.

5.1.2.3 אם עדיין אין הכרעה, יבצע המזמין הליך תיחור נוסף, בין אותן הצעות, במסגרתו כל אחד מהמציעים יוכל להגיש הצעת מחיר מטיבה ביחס להצעתם המקורית או לחילופין לבצע הגרלה בין אותן הצעות על מנת לקבוע את דירוגן, בהתאם לשיקול דעת המזמין.

5.2 אופן בחירת זוכה ל"שירותים העיקריים"

5.2.1 בתום ההליכים המתוארים לעיל, ובכפוף לאמור להלן, המזמין רשאי להכריז על כל אחד מ-3 המציעים שהצעתם דורגה במקום הגבוה ביותר כזוכה במכרז ("זוכה"), בהתאם לדירוגם, וזאת בכפוף לביצוע הפעולות המפורטות להלן במסמכי מכרז זה, וכן יודיע למציעים האחרים על ההכרזה כאמור – הכול בכפוף למפורט במסמכי מכרז זה (בפרט, למשל, לעניין חלוקת היקף הפעילות). במידה שבשלב זה נותרו פחות מ-3 מציעים במכרז, יוכל המזמין להכריז על כל אחד מהמציעים שנותרו כזוכה במכרז, או לחילופין לבטל את המכרז, ולצאת למכרז חדש במקומו.

5.2.2 יובהר, כי דירוג הזוכים (היותם ראשון, שני או שלישי) בעל משמעויות שונות, כמפורט במכרז זה. בפרט, למשל, הדירוג משפיע על חלוקת היקף הפעילות והסניפים, כמפורט בסעיף 5.4 להלן. מבלי לגרוע מכלליות האמור, דירוג הזוכים גם משפיע על סדר ואופן הצגת הזוכים בפרסומים רשמיים כספקי המשרד למתן השירותים נושא מכרז זה.

5.3 אופן בחירת זוכה ל"שירותים המשניים"

5.3.1 **במסגרת מכרז זה**, מבקש המזמין לקבל הצעות לאספקת שירותים לטיפול במתן סיוע בדיוור לעולים (מה שמכונה "השירותים המשניים"). ככלל, מדובר בשירותי מוקד טלפוני (ללא קבלת קהל פרונטלית), במקביל להפעלת צוות משרד אחורי לצורך טיפול במסמכים ולביצוע בירורים שונים הנוגעים לסיוע בדיוור לעולים. הכול - כמפורט במסמכי מכרז זה ובעיקר כמפורט במפרט השירותים **בנספח א' לפרק ד' למכרז**.

5.3.2 הצעה כספית ל"שירותים המשניים"

5.3.2.1 בנפרד מהצעת המחיר עבור השירותים העיקריים - כל מציע נדרש לתת הצעת מחיר **נפרדת** עבור טיפול הנוגע לשירותים המשניים, לסיוע בדיוור לעולים). הצעת המחיר לשירותים המשניים תצוין במקום נפרד בהתאם למפורט ב"טופס הצעת המחיר" (ראה נספח 1 **בפרק ב' של המכרז**).

5.3.2.2 הצעת המחיר לשירותים המשניים תצוין בדרך של "**הנחה מתעריף**". כלומר, תוך נקיבה בשיעור האחוז (%) שיבטא את שיעור ההנחה של המציע מסך התעריף הנתון (כולל מע"מ). סך התעריף הנתון מבטא את התשלום החודשי שישולם על ידי המשרד (כולל מע"מ) לספק הזוכה שייבחר עבור אספקת השירותים המשניים.

5.3.3 דירוג ההצעות לאספקת השירותים המשניים

5.3.3.1 הזוכה שייבחר לאספקת השירותים המשניים יהיה המציע מבין הזוכים לאספקת השירותים העיקריים שנקב בשיעור הנחה הגדול ביותר כמחיר לאספקת השירותים המשניים. כלומר - בחירת הזוכה לשירותים המשניים תהיה רק מתוך הזוכים בשירותים העיקריים ורק על בסיס מחיר.

5.3.3.2 למען הסר ספק, ההצעות ידורגו רק בהתאם למחיר שיוצע – ההצעה שהציעה את אחוז ההנחה הגבוה ביותר (סך התשלום החודשי הנמוך ביותר שישולם על ידי המשרד לספק) תדורג ראשונה וכך הלאה.

5.3.3.3 אם מספר הצעות כספיות יהיו זהות, יפעל המזמין לפי סדר הפעולות הבא עד לבחירת זוכה:

5.3.3.3.1 יפעל בהתאם להוראות ס' 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, בדבר "עסק בשליטת אישה" כהגדרתו שם, וזאת בתנאי שמציע במכרז הגיש בקשה ועומד בדרישות החוק.

5.3.3.3.2 אם עדיין אין הכרעה, ההצעה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר בקשר לשירותים העיקריים מבין הזוכים, תדורג ראשונה.

5.3.3.3.3 אם עדיין אין הכרעה, ההצעה בעלת ציון האיכות הגבוה ביותר בקשר לשירותים העיקריים מבין הזוכים, תדורג ראשונה.

5.3.3.3.4 אם עדיין אין הכרעה, יבצע המזמין הליך תיחור נוסף, בין אותן הצעות (של הזוכים בשירותים העיקריים), במסגרתו כל אחד מהמציעים יוכל להגיש הצעת מחיר מטיבה עם המשרד ביחס להצעתם המקורית או לחילופין יבצע הגרלה בין אותן הצעות כדי לבחור זוכה, זאת בהתאם לשיקול דעת המזמין.

5.4 חלוקת היקף הפעילות והלקוחות של סיוע בשכר דירה

5.4.1 לקוחות – כל מי שהגיש בקשה לסיוע בשכר דירה ומתגורר בישוב בו זכה המציע, והממשיך לאחת מהקבוצות הבאות:

א. לקוחות שאושרה להם זכאות לסיוע בשכר דירה, שעודנה נמצאת בתוקף, המקנה סיוע בשכר דירה.

ב. לקוחות שהגישו בקשה לסיוע בשכר דירה והבקשה עודנה נמצאת בטיפול, באופן כזה שטרם התקבלה החלטה הקובעת את זכאותם, לרבות מי שבתהליך ערעור פעיל לאחר דחיית זכאותו.

ג. לקוחות שלא חלפה שנה מאז נדחתה בקשתם לזכאות.

5.4.2 עם בחירת ההצעות הזוכות במכרז לאספקת השירותים העיקריים - **טרם הוצאת הודעת זכייה סופית** - תתבצע חלוקה של היקף הפעילות בין המציעים הזוכים על-ידי המזמין, באמצעות שיוך לקוחות לסניפים הנייחים והניידים כהגדרתם **בנספח א' בפרק ג' (להלן: "החלוקה")**.

פירוט היקף הפעילות (מספר לקוחות המממשים סיוע לפי יישוב שבו יהיה סניף נייד או נייח וכן פירוט הסניפים המתוכננים לפי יישוב, מצוי בנספח א'1 לפרק א' של מסמכי המכרז. יובהר כי הנתונים נכונים לתאריך 12/22.

יובהר לגבי מספר הלקוחות המפורט בנספח א'1 – כי מדובר רק בלקוחות ששייכים לקבוצה א' בסעיף 5.4.1. המשמעות היא שמספר הלקוחות שישויד לכל מציע בפועל, לאחר החלוקה, צפוי להיות גבוה יותר שכן יכלול גם את קבוצות הלקוחות המפורטות בתתי סעיפים ב' ו' בסעיף 5.4.1. כמו כן, יובהר כי החלוקה תתבצע בהתאם לנתונים המעודכנים במועד ביצוע חלוקת היקף הפעילות.

5.4.3 בשלב זה, כל אחד מהמציעים שהצעתו נבחרה כזוכה, יקבל על כך הודעה מהמזמין, תוך שיצוין בפניו גם באיזה מקום דורג, בהתאם לציון המשוקלל שקיבל (להלן: **"הודעה בדבר בחירה"**).

אולם, יודגש כי ההודעה בדבר בחירה **אינה הודעת זכייה במכרז**. הודעת הזכייה הסופית תוצא רק לאחר סיום חלוקת היקף הפעילות בין המציעים שנבחרו. דהיינו, החלוקה נעשית לפני חתימה של כל אחד מהמציעים שנבחרו על ההסכם, כלומר לפני השלב בו הליכי המכרז הסתיימו לחלוטין.

על כן, יובהר ויודגש כי בשלב זה עדיין מתנהלים הליכי המכרז, על כל הנובע מכך, ובכלל זאת החובה שלא לתאם הצעות. מבלי לגרוע מהאמור ומבלי לגרוע מהוראות כל דין - מציעים אשר יקבלו הודעה בדבר בחירתם, בשלב זה, לא יחשפו זאת בפני כל גורם ולא יבואו בקשר עם אף אחד מהם.

5.4.4 היה ומציע החליט במהלך החלוקה או לאחריה שאין בכוונתו לחתום על ההסכם ההתקשרות – יידרש להוציא מכתב על חזרתו מהצעתו למכרז, בחתימת מורשי החתימה מטעמו. כמו כן, יידרש לחילוט ערבותו, לפי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים מטעם המזמין, ובכפוף להוראות תקנה 16 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.

חזרה מההצעה של מציע זה תותר שיקול דעת מלא בידי המשרד האם להמשיך רק עם המציעים הנותרים או האם לבחור מציע נוסף לפי הדירוג שנעשה בהתאם לתנאי המכרז. כמו כן ובהתאם, במקרה בו הסתיימה החלוקה למציע שהחליט לחזור בו מהצעתו, למשרד שמור שיקול דעת מלא להחליט כיצד לחלק את הסניפים של מציע זה (בין היתר האם לחלקם בין המציעים האחרים שנבחרו או האם לבצע חלוקה מחדש). לחילופין, שמורה למשרד הזכות לבטל את המכרז, לפי שיקול דעתו. **יתר המציעים שנבחרו מותרים על כל טענה בהקשר זה.**

5.4.5 החלוקה תיעשה על-ידי המשרד, לפי השלבים כדלקמן ובכפוף לכללים הבאים:

5.4.5.1 בשלב האמור לעיל, עם קבלת הודעה בדבר בחירה מטעם המשרד כל אחד מהמציעים יידרש למלא את הטבלה המצורפת **כנספח 3** לפרק זה (להלן: "**טבלת ההעדפות**") תוך תיעודף כלל הסניפים הנייחים וכלל מקבצי הסניפים הניידים. התיעודף ייעשה על-ידי כל מציע תוך מיספור הסניפים והמקבצים לפי סדר העדפותיו מ-1 עד 31 בסניפים הנייחים (1- עדיפות עליונה; 31 - עדיפות תחתונה) ומ-1 עד 4 במקבצי הסניפים הניידים (1 עדיפות עליונה; 4 עדיפות תחתונה).

5.4.5.2 המציעים יידרשו להעביר למשרד את הטבלה **מלאה**, עם תיעודף של כלל הסניפים בפרק הזמן שיוגדר להם, תוך חתימת מורשה חתימה מטעם כל מציע על טבלת ההעדפות.

עמידה בהוראות החלוקה כמפורטות במסמכי מכרז זה, ובפרט בסעיף זה, הינן מהותיות ליצירת התקשרות. על כן, היה ומציע לא ישלח את הטבלה בזמן המוגדר לכך על-ידי המזמין - שמור למזמין שיקול הדעת הבלעדי לפעול כפי שיראה לנכון, לרבות תוך הפסקת הליכי התמודדות מציע זה במכרז.

יובהר כי אי עמידה בתנאי החלוקה, כמפורט בסעיף זה (לרבות מציע שלא הגיש את הטבלה כלל בזמן שנקבע לכך או מציע שמילא את הטבלה באופן חלקי) מהווה חזרה מההצעה, על כל המשמעויות הנובעות מכך בהתאם להוראות הדין.

מבלי לגרוע מכלליות האמור, במצב בו מציע לא הגיש את הטבלה מלאה ובזמן – **רשאי** המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לבצע חלוקה של הסניפים לפי מנגנון הבחירה לעיל רק בין המציעים אשר הגישו את טבלת ההעדפות המלאה.

5.4.5.3 המזמין יבצע את החלוקה בניהול של נציגי האגף המקצועי מטעם המזמין ובפיקוח של נציגים נוספים מטעמו לפי שיקול דעתו, תוך עריכת פרוטוקול חלוקה.

5.4.6 חלוקת הסניפים הנייחים:

5.4.6.1 בהתאם לנספח 1א' לפרק זה נדרשים 33 סניפים נייחים ב-31 יישובים שונים (ראו בטבלה שבנספח זה בטור של "מספר סניפים נייחים מתוכננים").

יודגש - ביישובים בהם נדרשים שני סניפים (חיפה, ירושלים) סך הלקוחות (כמפורט בטבלה) יתחלק באופן שווה בין שני סניפים נפרדים. אולם, שני הסניפים לא יוקצו לאותו מציע. על כן, המציעים נדרשים לדרג סך הכול 31 סניפים (כמספר היישובים) ולא 33 (כמפורט בנספח 3 לפרק א').

5.4.6.2 אופן חלוקת הסניפים, בפרט סדר חלוקת הסניפים ביניהם, יהיה בהתאם לציון המשוקלל שקיבלו המציעים (בהצעתם לאספקת השירותים העיקריים, כמפורט מעלה). המציע שקיבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר יכונה "המציע הראשון"; המציע שקיבל את הציון המשוקלל הטוב ביותר לאחריו יכונה "המציע השני"; המציע שקיבל את הציון המשוקלל הטוב ביותר מכך יכונה "המציע השלישי".

5.4.6.3 תחילת החלוקה על-ידי המשרד תהיה למציע הראשון תוך שיוקצו לו שני סניפים בשני יישובים שונים על פי דירוג העדפותיו בטבלת ההעדפות. זאת, כפוף להבהרה לעיל לגבי היישובים בהם נדרשים שני סניפים אשר יוקצו לשני מציעים שונים כאמור.

5.4.6.4 לאחר מכן, המשרד יקצה את הסניף הבא למציע השני, לפי העדפותיו בטבלת ההעדפות, **כל פעם בהתאם ליישוב שדורג הכי גבוה על ידי אותו מציע ואשר טרם נבחר על ידי מציע אחר.** אחריו, ובאותו אופן – יקצה המשרד למציע השלישי את הסניף המועדף עליו מיתרת היישובים. כך בסדר רץ – המשרד יקצה לכל מציע בתורו (לפי דירוגו) את הסניף המועדף עליו מהיתרה, עד להקצאת כלל הסניפים.

5.4.6.5 מנגנון החלוקה בין הזוכים הינו שווה. **דהיינו, למעט ההקצאה הראשונה של שני סניפים למציע הראשון - ההקצאה תהיה שווה בין המציעים, של סניף אחד בכל פעם, לפי תורו בסדר רץ.**

אולם, בתום ההקצאה מספר הסניפים הסופי של כל מציע יהיה שונה, בשל דירוגם, כדלקמן:

במקרה של שלושה זוכים – הראשון: 12, השני: 11, השלישי: 10.

במקרה של שני זוכים : הראשון : 17, השני : 16.

5.4.7 חלוקת מקבצי הסניפים הניידים :

5.4.7.1 בהתאם לנספח 1א' לפרק זה, ישנם ארבעה מקבצים של סניפים ניידים אשר כל אחד מהם כולל חמישה יישובים.

5.4.7.2 חלוקת מקבצי הסניפים הניידים תהיה כך :

5.4.7.2.1 למציע הראשון יוקצו תחילה שני מקבצים על פי דירוג העדפותיו בטבלת ההעדפות.

5.4.7.2.2 לאחר מכן, החלוקה תהיה לפי אחת החלופות כדלקמן: במקרה של בחירת שלושה מציעים – למציע השני יוקצה המקבץ הבא, ולמציע השלישי יוקצה המקבץ הנותר. לחילופין, במקרה של בחירת שני מציעים – לאחר הקצאת שני המקבצים למציע הראשון - שני המקבצים הנותרים יוקצו למציע השני.

5.4.8 בתום החלוקה, ועדיין טרם הוצאת הודעת זכייה סופית, ישלח המזמין לכל אחד מהמציעים הודעה בה תפורט רשימת הסניפים המשויכים לו לאחר החלוקה (להלן: "הודעת החלוקה"). יובהר, כי לעניין היקף הפעילות והלקוחות של סיוע בשכר דירה – יוכלו הספקים להחליף ביניהם סניפים, כמפורט במסמכי מכרז זה, לאחר הוצאת הודעת זכייה ולפני חתימה על חוזה ההתקשרות.

5.4.9 המזמין אינו מתחייב להיקף פעילות כולל של כל מציע שיזכה, אלא לחלוקת סניפים בהתאם לכללים המוגדרים לעיל. יובהר כי הסניפים אינם באותו היקף פעילות צפוי (דהיינו, ישנם סניפים עם היקפי פעילות גדולים מאד וסניפים עם היקף פעילות קטן יותר). כמו כן, יובהר כי גם גודל הסניפים הקיימים עשוי להשתנות. באחריות המציעים להביא זאת בחשבון בעת בחירת הסניפים המועדפים.

5.4.10 החלוקה המתוארת נוגעת רק למועד החלוקה הראשוני, במהלך המכרז. אין בידי המשרד להתחייב כי היקף פעילות זה יישמר במהלך תקופת ההתקשרות.

מבלי לגרוע מכלליות האמור - שמור למזמין שיקול הדעת הבלעדי בהחלטה לגבי פתיחה של סניפים חדשים וסגירה של סניפים קיימים, מבלי שהדבר יהיה כפוף להוראות מכרז זה (בפרט לא לדירוג

המציעים, למשל). כמו כן, ושוב מבלי לגרוע מכלליות האמור - המזמין שומר לעצמו את הזכות לבחור ספק מסוים לפתיחת סניף במהלך חיי ההתקשרות, לפי שיקוליו הבלעדיים, בין היתר לפי שביעות רצונו, לרבות עמידה ביעדי שירות כפי שהוגדרו בטבלת SLA בפרק ג' סעיף 20, ולפי המדיניות המתעדכנת.

5.5 חלוקת היקף הפעילות והלקוחות של תכניות הסיוע האחרות (שאינן סיוע בשכר דירה)

5.5.1 במקביל לחלוקת היקף הפעילות והלקוחות של סיוע בשכר דירה, עם בחירת ההצעות הזוכות במכרז לאספקת השירותים העיקריים ושוב, **טרם הוצאת הודעת זכייה סופית** – תתבצע בין המציעים שנבחרו על-ידי המזמין לביצוע השירותים העיקריים, גם חלוקה של היקף הפעילות של כל אחת מתכניות הסיוע האחרות (שאינן סיוע בשכר דירה). בין תכניות אלו: תכניות דיור בר השגה על סוגיהן; הנפקת אישורי "חסר דירה" למטרות שונות; הנפקת אישור זכאות לתכנית סיוע למיגון אשקלון וכיוצ"ב (ראו פירוט של תכניות הסיוע הנוכחיות בטבלת התמורה בהסכם, שמצורף כפרק ג' למסמכי המכרז) (להלן: "**תכניות הסיוע האחרות**").

5.5.2 יובהר, כי לקוחות לעניין חלוקת היקף הפעילות של תכניות הסיוע האחרות יכוננו "**לקוחות אחרים**" והינם – לקוחות של תכניות הסיוע האחרות (שאינן סיוע בשכר דירה כאמור), אשר הינם חלק מאחת הקבוצות הבאות: מי שהגיש בקשה ושילם דמי טיפול (שמשולמים אחת לשנה, גם אם הטיפול בעניינו טרם הסתיים); מי שמחזיק בתעודת/אישור זכאות בתוקף.

נתונים משניים קודמות, בקשר למספר הפונים שהגיעו לסניפים (נספח 1ב') ובקשר למספר השיחות הנכנסות במוקד הטלפוני (נספח 2). נתונים אלה מובאים למען נוחות המציעים ולצרכי מכרז זה בלבד. אין בהם כדי לחייב את המשרד להזמנת שירותים בהיקף מינימאלי כלשהו או למספר הלקוחות שיפנו לקבלת שירותי הספק.

5.5.3 חלוקה זו תתבצע לאחר שליחת ההודעה בדבר בחירת המציעים, כמתואר לעיל ובמקביל או לאחר חלוקת היקף הפעילות והלקוחות של סיוע בשכר דירה, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

5.5.4 חלוקת היקף הפעילות של תכניות הסיוע האחרות ושל הלקוחות האחרים בין המציעים שהצעותיהם נבחרו - תיעשה כך שכל הספקים יקבלו בכל אחת מהתוכניות מספר לקוחות שווה, ככל הניתן.

סדר הדירוג של כל אחד מהמציעים לא ישפיעו על חלוקת היקף פעילות זה.

5.5.5 למזמין שמור שיקול הדעת הבלעדי בהחלטה כיצד לבצע את החלוקה בין המציעים וכל אחד מהם מוותר על כל טענה בהקשר זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המשרד יתחשב בשיקולים שונים בעת החלוקה, ביניהם: שיקולי יעילות, ושיקולים גאוגרפיים.

5.5.6 המזמין יבצע את החלוקה בניהול של נציגי האגף המקצועי מטעם המזמין ובפיקוח של נציגים נוספים מטעמו לפי שיקול דעתו, ותוך עריכת פרוטוקול חלוקה.

5.5.7 בתום חלוקת היקף הפעילות של תכניות הסיוע האחרות, יחד עם הודעת החלוקה לעיל (של היקף הפעילות של סיוע בשכר דירה) – יקבל כל אחד מהמציעים שנבחרו פירוט אודות היקף הפעילות המשוך לו בתכניות הסיוע האחרות. **לא תתאפשר החלפה של הלקוחות בתכניות סיוע אלו.**

5.5.8 היה ומציע החליט במהלך החלוקה או לאחריה שאין בכוונתו לחתום על ההסכם ההתקשרות – יידרש להוציא מכתב על חזרתו מהצעתו למכרז, בחתימת מורשי החתימה מטעמו. כמו כן, יידרש לחילוט ערבותו, לפי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים מטעם המזמין, ובכפוף להוראות תקנה 16 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.

5.5.9 חזרה מהצעה של מציע זה תותיר שיקול דעת מלא בידי המשרד האם להמשיך רק עם המציעים הנותרים או האם לבחור מציע נוסף לפי הדירוג שנעשה בהתאם לתנאי המכרז. כמו כן ובהתאם, במקרה בו כבר בוצעה חלוקה של היקף הפעילות של תכניות הסיוע האחרות – למשרד שמור שיקול דעת מלא להחליט האם לבצע חלוקה מחדש בין המציעים שנותרו. לחילופין, שמורה למשרד הזכות לבטל את המכרז, לפי שיקול דעתו. **יתר המציעים שנבחרו מוותרים על כל טענה בהקשר זה.**

5.5.10 המזמין אינו מתחייב להיקף פעילות כולל של כל מציע שיזכה, והחלוקה של היקף הפעילות תהיה נכון למועד החלוקה בהתאם לכללים לעיל.

5.5.11 החלוקה המתוארת נוגעת רק למועד החלוקה הראשוני, במהלך המכרז. **אין בידי המשרד להתחייב כי היקף פעילות זה יישמר במהלך תקופת ההתקשרות.**

מבלי לגרוע מכלליות האמור - שמור למזמין שיקול דעת בלעדי בהחלטה לגבי חלוקת היקף הפעילות במהלך תקופת ההתקשרות, ואין הכרח שהחלוקה תתבצע באופן שווה בין הספקים או לאי אילו מכללי המכרז. כמו כן, ושוב מבלי לגרוע מכלליות האמור, המזמין שומר לעצמו את הזכות לבחור ספק מסוים לביצוע שירותים מסוימים במהלך חיי

ההתקשרות לפי שיקוליו הבלעדיים, בין היתר לפי שביעות רצונו ולפי המדיניות המתעדכנת.

5.5.12 עם הגשת הצעתם, המציעים מוותרים בזאת על כל טענה ביחס לחלוקת היקף הפעילות של תכניות הסיוע האחרות ושל הלקוחות האחרים שתתבצע על פי הכללים שהוגדרו במסמכי מכרז זה.

5.6 שליחת הודעת זכייה

5.6.1. בתום חלוקת היקף הפעילות והלקוחות – הן של סיוע בשכר דירה והן של תכניות הסיוע האחרות - תוצא הודעת זכייה סופית לכל אחד מהמציעים שנבחרו.

5.6.2. לאחר הוצאת הודעת הזכייה, תינתן לזוכים אפשרות להחליף ביניהם סניפים (רק לעניין היקף הפעילות והלקוחות של סיוע בשכר דירה), הכול – **בפרק זמן מוגדר ונתון בו ינקוב המזמין**. במסגרת החלפת הסניפים, לא יהיו זכאים הזוכים להסכים ביניהם על כל תמורה בעד החלפת הסניפים, ובלבד שלספק אחד לא יהיו שני סניפים באותו יישוב ושלא יהיה שינוי במספר סניפים המוקצה לכל ספק. **החלפת הסניפים תהא כפופה לאישור המזמין בכתב במסגרת הזמנים שהוגדרה על ידו מראש. מודגש כי שמורה למזמין הזכות לסרב להחלפת סניפים בין הזוכים כאמור בסעיף זה לפי שיקול דעתו הבלעדי.**

5.6.3. למען הסר ספק, לא תתאפשר כל החלפה אחרת של לקוחות או היקף הפעילות בין הזוכים, אלא כמצויין במסמכי מכרז זה.

5.6.4. **בחלוף המועד שקבע המשרד להחלפת הסניפים, תוצא הודעה לכל אחד מהזוכים עם פירוט היקף הפעילות המשויך לו (ותוך שפירוט היקף הפעילות יצורף כנספח להסכם ההתקשרות איתו).**

5.7 כשירים לזכייה

5.7.1. המזמין יהיה רשאי לבחור כשירים במכרז ("הכשיר"), וזאת בהתאם לסדר דירוג ההצעות במכרז. במידה ותבוטל זכייתו של הזוכה במכרז, מכל סיבה שהיא, בתקופה שעד תום שנה מיום בחירתו כזוכה, רשאי המזמין להכריז על הכשיר הבא אחריו כזוכה בכפוף לעמידה בדרישות המנויות להלן בנוגע לזוכה במכרז. יובהר כי המשרד רשאי לבחור כשיר לשירותים העיקריים ובנפרד לבחור כשיר לשירותים המשניים.

5.8 פעולות לביצוע על ידי הזוכה:

על הזוכה לבצע את הפעולות הבאות, בפרק זמן שיוגדר על ידי המזמין:

5.8.1 במידה שהזוכה הינו תאגיד, עליו להעביר אישור מעודכן כי לתאגיד אין חובות אגרה שנתית לרשות התאגידיים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכי התאגיד אינו רשום כמפר חוק או שהוא בהתראה לפני רישום כמפר חוק. את האישור יש להביא על באמצעות נסח פרטי חברה או שותפות עדכני מרשות התאגידיים (האישור הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידיים בלחיצה על הקישור "הפקת נסח חברה", ניתן להיעזר בקישור-עבור חברה, עבור שותפות).

5.8.2 במידה שהזוכה הוא עמותה, הקדש, אגודה עותומאנית או חברה לתועלת הציבור.

5.8.3 הגשת אישור ניהול תקין מאת רשם העמותות או רשם ההקדשות, לפי העניין, המעיד כי הגוף מקיים את דרישות חוק העמותות, התש"ס-1980, חוק החברות, התשנ"ט-1999 או חוק הנאמנות, התשל"ט-1979, חוק הנאמנות, התשל"ט-1979 או החוק העותומני על האגודות (1909), לפי העניין, והנחיות רשם העמותות/רשם ההקדשות, לפי העניין, לאופן ניהולו התקין לצורך קבלת האישור, למעט החריגים הבאים, בהם ניתן יהיה להסתפק ב"אישור הגשת מסמכים" מאת הרשם הרלוונטי:

5.8.3.1 מציע אשר הצהיר במסגרת הצעתו כי הוא אינו חב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות ושהוא פנה לרשות המיסים לקבלת אישור על כך, יגיש אישור מאת רשות המיסים על כך שהוא פנה אליהם לקבלת אישור כאמור.

5.8.4 על הזוכה להירשם כספק (ככל שאינו רשום) בפורטל הספקים הממשלתי לשם הגשת דיווחים וחשבוניות. לצורך כך, הזוכה יידרש לשאת בכל העלויות, ככל שישנן, ולאשר את תנאי השימוש בפורטל (ראה הוראת תכ"ס 7.12.5 "פורטל הספקים").

5.8.5 להגיש את הסכם ההתקשרות לאספקת השירותים העיקריים (המצורף כפרק ג') על נספחיו (לדוג' נספח ביטוח, נספח ערבות בנקאית לטובת ביצוע ההתקשרות ("ערבות ביצוע"), נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים וכד') כשהוא חתום על ידי מורשה החתימה של המציע וחותרמת התאגיד. בנוסף, מציע אשר זכה באספקת השירותים המשניים – יגיש את הסכם ההתקשרות לאספקת השירותים המשניים (המצורף כפרק ד') על נספחיו.

5.8.6 הזוכה מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בהסכם ההתקשרות של אספקת השירותים העיקריים (פרק ג')

למסמכי המכרז), לטובתו ולטובת מדינת ישראל- משרד הבינוי והשיכון, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות וסכומי הביטוח לא יפחתו מהמצוין בהסכם ובהתאם לנספח הביטוח (המצורף כנספח ה' לפרק ג').

5.8.7 במידה שהזוכה לא הצליח לבצע את הפעולות המנויות לעיל בסד הזמנים שהוגדר על ידי המזמין, יוכל המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לתת לו ארכה להשלים את ביצוע הפעולות, לפסול את הצעתו ולבטל את המכרז, או להכריז על המדורג הבא כזוכה במכרז. כמו כן יוכל המזמין לחלט את ערבות ההצעה של המציע.

5.9 תחילת מתן השירותים

5.9.1 לאחר שימלא הזוכה את כל התנאים הנקובים יוסיף המזמין את חתימת מורשי החתימה מטעמו על גבי חוזה ההתקשרות ("מועד החתימה על חוזה ההתקשרות").

5.9.2 לאחר מועד החתימה על חוזה ההתקשרות, על הזוכה להיות מוכן לתחילת העבודה, וזאת תוך פרק הזמן כפי שהוגדר בהסכם ההתקשרות (המצורף כפרק ג').

6. כללי המכרז

6.1 כללים ביחס לערבות ההצעה

6.1.1 המזמין יוכל, לצורך סיום הליך בדיקת ההצעות שהוגשו למכרז, לבקש מהמציעים במכרז להאריך את תוקף ערבות ההצעה, וזאת עד ל-90 יום נוספים לצורך סיום בדיקת ההצעות במכרז. במידה שהערבות לא תוארך כנדרש, יהיה רשאי המזמין לפסול את ההצעה ולחלט את ערבות ההצעה.

6.1.2 מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר במכרז, חילוט ערבות הצעה יתבצע בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין, ובכפוף להוראות תקנה 16ב(ב) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993.

6.1.3 טרם חילוט הערבות תינתן למציע הזדמנות להשמיע את טענותיו בנוגע לחילוט האמור. השמעת הטענות כאמור תתבצע בכתב או בעל פה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

6.2 הצעה יחידה

6.2.1 ככל שהוגשה במכרז הצעה יחידה או שלאחר בדיקת ההצעות נותרה הצעה אחת בלבד, המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי יהיה רשאי:

6.2.1.1 להכריז על המציע שנותר כזוכה;

6.2.1.2 לבטל את המכרז, ולצאת למכרז חדש.

6.3 פסילת הצעות

6.3.1 המזמין, לאחר שנתן למציע זכות טיעון (בכתב או בע"פ, בהתאם לקביעתו הבלעדית של המזמין) יהיה רשאי לפסול הצעה שהוגשה במכרז, לפי שיקול דעתו, בין היתר, אם מתקיים אחד מהתנאים הבאים:

6.3.2 **פסילת הצעה חסרה או לא ברורה** – אם הצעה שהוגשה במכרז היא חסרה באופן אשר המזמין אינו יכול להבין ממנה את מהות ההצעה, או לחילופין היא לוקה בחוסר בהירות או חוסר סדר ניכר.

6.3.3 **פסילת הצעה הפסדית** – אם ההצעה הינה בלתי כלכלית למציע במידה המטילה בספק את יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו היה ויזכה במכרז.

6.3.4 **פסילת הצעה תכסיסנית או הצעה המוגשת בחוסר תום לב** – אם הצעה הכוללת מחירים או הנחות חריגות, סבסוד צולב, dumping וכל מקרה אחר שבה ההצעה נגועה בחוסר תום לב, ובכלל זה במקרה של פעולה או התנהגות של המציע, במסגרת המכרז, שלא בתום לב.

6.3.5 **פסילת הצעה עקב התנהגות במכרזים ובהתקשרויות קודמות** – המציע, במסגרת מכרז או התקשרות קודמת של המזמין, או של משרד ממשלתי ויחידת סמך אחרים, נהג בחוסר תום לב, בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים, מסר מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק או התנהל בחוסר מקצועיות קיצונית, באופן שלדעת המזמין מצדיק את פסילתו.

6.3.6 **פסילת הצעה עקב מצב כלכלי של המציע** – אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי של המציע, לרבות הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש לתיפקודו באם יזכה במכרז.

6.3.7 **פסילת הצעה עקב ניגוד עניינים** – אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע, ההצעה שהוא הגיש, או בעלי העניין

בו, לבין השתתפות וזכיה במכרז או ביצוע השירותים על ידי המציע, באופן שלדעת המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, אינו ניתן להסדרה.

6.3.8 פסילת הצעה בגין תיאום הצעות - אם קיים חשד סביר לתיאום בין המציע להצעות אחרות במכרז, או בין המציע לבין מציע פוטנציאלי.

6.4 מינוי נציג מטעם המציע

6.4.1 לצורך המכרז ימנה המציע נציג מטעמו (כמפורט בפרק ב) אשר יהווה את הכתובת הבלעדית לכל פניה בנושא המכרז.

6.4.2 כל מענה והתייחסות שתשלח מנציג המציע למזמין, או מהמזמין לנציג המציע תחייב את המציע.

6.5 תוקף הצעות

6.5.1 תוקף ההצעה הוא עד ל 29.2.24. המזמין רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 90 ימים, זאת לצורך בחירת זוכה במכרז.

6.5.2 מציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה בה הצעתו בתוקף.

6.6 ביטול או שינוי המכרז

6.6.1 המזמין רשאי מיוזמתו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז, לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו ופרסום הבהרות על האמור בו.

6.6.2 שינויים כאמור יפורסמו בדף המכרז באתר האינטרנט. על מציע האחריות להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה, באופן שוטף.

6.6.3 ההתקשרות עם הזוכה במכרז מותנית בקיומו של תקציב זמין. ככל שמסיבות תקציביות לא ניתן יהיה להתקשר עם הזוכה במכרז, רשאי המזמין לבטל את המכרז.

6.6.4 המזמין לא יהיה חייב לפצות את המציעים במקרה של ביטול המכרז.

6.7 יועצים שסייעו למזמין בכתיבת המכרז

6.7.1 לצורך כתיבת המכרז המזמין עשה שימוש ביועצים הבאים :

חברת סנסקום ייעוץ וניהול פרויקטים בע"מ.

6.7.2 יועצים אלו מנועים מלקחת חלק במכרז, ולא יכולים לתת ייעוץ למציעים במכרז.

6.7.3 מציעים אשר יסתייעו ביועצים אלו לצורך הגשת הצעות במכרז, בין בתשלום ובין ללא תשלום, הצעתם תיפסל, בכפוף לשימוע.

6.7.4 ככל שייבצר מהמזמין להשלים את הליך בדיקת ההצעות לפני תום תוקף ערבות ההצעה, ועד לחתימה על הסכמי התקשרות עם הזוכים, רשאי המזמין לבקש מהמצעים להאריך את תוקף הערבות. אם מציע סירב להארכת תוקף הערבות, המזמין רשאי לפסול את הצעתו של המציע.

6.8 הוצאות

6.8.1 מציעים הבוחרים להגיש הצעה במכרז יישאו בכל עלות כספית הנדרשת לצורך השתתפותם במכרז, ולא יהיו זכאים להחזר כלשהו מהמזמין בגין עלויות אלו.

6.8.2 המציע לא יהיה זכאי להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו בקשר עם המכרז, לרבות במקרה של הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו.

6.9 סמכות השיפוט

סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהמכרז ומניהולו, תהיה אך ורק בבתי המשפט בירושלים – בו יושבת ועדת המכרזים של המזמין.

6.10 סודיות ההצעה וזכות העיון

6.10.1 בכפוף לחובות המזמין על פי דין, המזמין מתחייב שלא לגלות תוכן ההצעה לצד שלישי שאינו מעובדי המזמין או יועצים המועסקים על ידו ונותנים לו שירות לצורך המכרז, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי השימוש בהצעות שהוגשו במכרז אלא לצורכי המכרז בלבד.

6.10.2 יחד עם זאת, בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק המכרזים מציעים במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה זוכה, וכן בפרוטוקולים של ועדת המכרזים ובמסמכים נוספים הקשורים במכרז (או חלקם), מלבד החריגים המנויים בתקנה, ובכלל זה במסמכים שהם בגדר סוד

מסחרי או מקצועי, או שעלולים לפגוע בביטחון המדינה, יחסי החוץ שלה, כלכלתה וביטחון הציבור. כמו כן, בהתאם לחוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019 מציעים במכרז לא יוכלו מציעים לעיין במידע פלילי שהובא בפני ועדת המכרזים, או נדון בוועדה, גם ביחס להצעה הזוכה במכרז.

6.10.3 אם ברצון מציע למנוע עיון בסעיפים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי, סוד מקצועי, או כל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים עליו לציין זאת באופן מפורש בחוברת ההצעה (פרק ב), במקום המיועד לכך. מובהר כי לא יהא בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בסעיפים הרלוונטיים, והחלטה בנושא תתקבל על ידי ועדת המכרזים של המזמין. מובהר כי מחיר ההצעה אינו בגדר סוד מסחרי או מקצועי.

6.10.4 מציע שטען שחלק מסוים מהצעתו היא סוד מסחרי או מקצועי, יהיה מנוע מלדרוש לעיין בחלק זה של ההצעה הזוכה במכרז.

6.10.5 בכפוף לאמור לעיל, בהשתתפותו במכרז מסכים המציע, כי במקרה של זכיה במכרז הצעתו תועמד לעיונם של יתר המציעים במכרז בהתאם להוראות הדין ותקנות חובת המכרזים.

6.10.6 במקרה בו ועדת המכרזים של המזמין תדחה את טענת המציע הזוכה בדבר היות חלקים מהצעתו סוד מסחרי או מקצועי, המזמין יודיע לו על כך טרם מימוש זכות העיון בפועל.

6.11 מיצוי הליכים מול הוועדה

6.11.1 ככל שלאחר מימוש זכות העיון, מציע במכרז סבור שנפלה טעות בהחלטה של ועדת המכרזים עליו לפנות לוועדה בכתב ולפרט את טענותיו באופן מנומק וזאת לא יאוחר מ-10 ימי עסקים ממועד מימוש זכות העיון.

6.11.2 במהלך בירור טענות מציע במכרז, ככל שישנן, המזמין לא יעכב את מימוש ההתקשרות עם הספק, למעט מקרים חריגים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

6.11.3 ככל שלאחר בירור טענות המציע, ועדת המכרזים, תסבור כי נפלה טעות בהחלטה שקיבלה, לא יהיה במימוש ההתקשרות עם הספק הזוכה כדי למנוע ממנה לקבל כל החלטה נדרשת לצורך תיקון הטעות, ובכלל זה, במקרים חריגים, ביטול הזכייה.

7. רשימת נספחים פרק א':

נספח 1 - סניפים-לקוחות והיקף פעילות

1א'- היקף לקוחות - סניפים

1 ב'- קבלת קהל

נספח 2 - היקף פעילות מוקד טלפוני

נספח 3 - טבלת העדפות

נספח 1 א' - היקף לקוחות – סניפים



נספח 1 ב' – היקף קבלת קהל בסניפים

להלן מספר הפונים שהגיעו לסניפי שלוש החברות, בהתאם לדיווחי החברות הקיימות, בשעות קבלת קהל, בשנים 2021 ו-2022:

סה"כ	2022	2021
457,680	250,020	207,660

יובהר, כי מספר הפונים כולל את כל מי שהגיע לסניף ("הוציא מספר").

היקפי ההגעה לסניפים אינם אחידים ומשתנים על פני שעות היום ועל פני שבועות השנה.

היקפי ההגעה לסניפים מושפעים, בין היתר, מפרסומים בתקשורת (כגון הגרלות צפויות של תכניות דיור בר השגה), משינוי בנהלים וממשברים שונים, רפואיים, ביטחוניים וכיוצ"ב (כגון: משבר הקורונה או מלחמה שבעקבותיה מגיעה לארץ עלייה עולים מאוקראינה ורוסיה).

יודגש כי על אף הדמיון בין מהות השירותים נושא מכרז זה והשירותים נושא המכרז הקודם – קיימים בין השירותים הבדלים, אשר עשויים להשפיע על הנתונים.

מידע זה הינו שיקוף מצב קיים ו/או הערכה בלבד נכון לשנים המצוינות ואין בו כל התחייבות באשר להיקפי העבודה בעתיד. הספק יבצע את כל ההיערכויות הדרושות על-פי ניסיונו המקצועי וכאילו לקח בחשבון את כל האפשרויות ולא תשמע מפיו כל טענה מכל סוג שהוא כלפי המזמין בקשר לנתונים דלעיל ו/או הסתמכותו עליהם.

נספח 2 - היקף פעילות המוקד הטלפוני

1. פעילות המוקד, בפילוח לפי שנים (2020-2022) על פי דיווח שלוש החברות הקיימות.

2. הנתונים כוללים שיחות של כלל הנושאים בשירותים העיקריים. הפילוח נעשה לפי נתב השיחות שהיה קיים בשנים אלה – תוך חלוקה לשיחות הנכנסות הנוגעות לתכנית "דירה בהנחה" ולשיחות הנכנסות הנוגעות ליתר תכניות הסיוע בדיוור שאינן דירה בהנחה (לרבות סיוע בשכר דירה, דיוור ציבורי ואישורי חסר דירה למטרות שונות).

*דירה בהנחה – הינה התכנית העיקרית הכוללת תכניות שונות הנוגעות לדיוור בר השגה (כמשמעות מונח זה במסמכי המכרז), נכון לשנים אלה.

סה"כ	2022	2021	2020	
2,091,448	658,915	689,573	742,960	תכניות סיוע בדיוור אחרות שאינן דירה בהנחה
113,723	62,269	32,037	19,417	דירה בהנחה

3. היקפי השיחות הנכנסות אינם אחידים ומשתנים על פני שעות היום ועל פני שבועות השנה.

4. היקפי השיחות הנכנסות מושפעים, בין היתר, מפרסומים בתקשורת (כגון הגרלות צפויות של תכניות דיוור בר השגה), משינוי בנהלים וממשברים שונים, רפואיים, ביטחוניים וכיוצא"ב (כגון: משבר הקורונה או מלחמה שבעקבותיה מגיעה לארץ עלייה עולים מאוקראינה ורוסיה).

5. יודגש כי על אף הדמיון בין מהות השירותים נושא מכרז זה והשירותים נושא המכרז הקודם – קיימים בין השירותים הבדלים, אשר עשויים להשפיע על הנתונים.

6. מידע זה הינו שיקוף מצב קיים ו/או הערכה בלבד נכון לשנים המצוינות ואין בו כל התחייבות באשר להיקפי העבודה בעתיד. הספק יבצע את כל ההיערכויות הדרושות על-פי ניסיונו המקצועי וכאילו לקח בחשבון את כל האפשרויות ולא תשמע מפיו כל טענה מכל סוג שהוא כלפי המזמין בקשר לנתונים דלעיל ו/או הסתמכותו עליהם.

הספק נדרש להיות ערוך לשינוי היקפי הפעילות.

נספח 3 - טבלת העדפות בהתאם לסעיף 5.4 בפרק א' למכרז

אני, _____ (שם מלא), המשמש כ- _____ (תיאור תפקיד) מורשה חתימה מטעם חברת _____ (שם החברה + מספר) (להלן: "החברה") מגיש את טבלה זו כחלק ממכרז מס' 104-2023 בשם החברה ובכפוף להליכי המכרז, ובפרט לכללים שהוגדרו בפרק א' למכרז, בפס' 5.4 למכרז.

סניפים ניידים		סניפים נייחים	
מקבץ	תיעדוף (1-4)	יישוב הסניף	*תיעדוף (1-31)
יו"ש / מרכז		ירושלים	
מרכז/דרום		חיפה	
חיפה		נתניה	
צפוני		אשדוד	
		באר שבע	
		בת ים	
		תל אביב - יפו	
		פתח תקוה	
		אשקלון	
		בני ברק	
		ראשון לציון	
		קריית ביאליק	
		חולון	
		כפר סבא	
		חדרה	
		רמלה	
		בית שמש	
		רחובות	
		רמת גן	
		נהריה	
		עפולה	
		טבריה	
		אילת	
		כרמיאל	
		עכו	
		ביתר עילית	
		נתיבות	
		נצרת עלית / נוף הגליל	
		קרית גת	
		צפת	
		נצרת	

(חתימת החברה)

(תאריך)

*התיעדוף הוא מ 1-31 (כמספר היישובים), על אף שכמפורט לעיל – נדרשים סך הכול 33 סניפים (בירושלים ובחיפה ישנם 2 סניפים כשכל ספק יוכל לקבל סניף אחד בלבד בכל ישוב).

פרק ב' – חוברת ההצעה

1. הגשת הצעה במכרז

1.1 כללים למילוי חוברת ההצעה

1.1.1 פרק זה מהווה את מענה המציע למכרז, אין צורך במתן מענה לכל חלק אחר במכרז, או לצרף מסמך שאינו נדרש בפרק זה.

1.1.2 יש לעקוב באופן מדוקדק אחר ההנחיות המופיעות בפרק זה על מנת שההצעה תוכל להיבחן ולהיות מוערכת כראוי. אין להוסיף להתנות או לשנות אף תנאי מתנאי המכרז, או את ההנחיות המופיעות להלן.

1.1.3 בכל מקרה של שאלות או אי-בהירות במסמכי המכרז על המציע לפנות למזמין בשאלה לצורך הבהרה, כמפורט בפרק א' למסמכי המכרז.

1.1.4 ניתן לצרף כל מסמך או קובץ הרלוונטי לצורך פירוט והמחשה למפורט בהצעה. יודגש כי בדיקת ההצעה, תתבסס על הפירוט שיינתן בחוברת ההצעה.

1.1.5 חוסר פירוט בהצעה, או פירוט מיותר שאינו עונה לדרישת המכרז, עלולים להביא לניקוד נמוך של ההצעה או פסילתה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

2. פרטי המציע

	שם המציע
	סוג מציע (תאגיד/שותפות/עמותה/עוסק מורשה וכדו')
	תאריך הרישום במרשם (אם רלוונטי)
	מספר מזהה (לדוג' ח.פ.)
שם :	איש הקשר מטעם המציע לצורך המכרז
כתובת :	
טלפון :	
דוא"ל :	

על המציע למלא את הטבלה הנ"ל במחשב בפורמט המופיע בקובץ וורד המצורף למכרז זה (מופיע כנספח 7 א') ולסמנה באתר מינהל הרכש הממשלתי, להדפיס את הטבלה ולצרפה למסמכי המכרז.

3. עמידה בתנאי סף של המכרז

בהתאם לאמור בפרק זה המציע יפרט את עמידתו בתנאי הסף שפורטו במכרז. רק מציע אשר עומד בכל תנאי הסף המפורטים להלן יוכל להתמודד במכרז. התנאים חייבים להתקיים במציע עצמו, כפוף למקרים בהם מצוין מפורשות אחרת במסמכי מכרז זה.

ככל שהמציע מבקש שיכירו לו בנתונים של אישיות משפטית שונה לצורך עמידה בתנאי הסף הרלוונטיים, בהתאם לתנאים המפורטים במכרז, עליו לפרט את כלל הפרטים הרלוונטיים לצורך הכרה כאמור, ולצרף כל מסמך שיכול להוכיח על השינוי המבני, ועל השתלבות הפעילות הרלוונטית אצלו.

3.1 עמידה בתנאי סף מנהליים:

המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המנהליים המפורטים בפרק א' למכרז, בהתאם לפירוט המובא להלן:

3.1.1 מציע רשום כדין (יש לסמן ב- X את האפשרות הנכונה)

- המציע רשום בישראל כדין.
- לא חלה על המציע חובת רישום בישראל, על פי דין. נימוק: _____.

3.1.2 כי הוא עומד בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי דין לצורך ההתקשרות ולצורך מתן השירותים לציבור, הנובעים מההתקשרות, והבטחת נגישותם לציבור, ככל שישנם.

המזמין יהיה רשאי לבקש אישור על עמידה בתקנים או בתקנים זרים מקבילים, ככל שעמידה בתקן זר מקביל אפשרית בהתאם להוראות הדין.

3.1.3 עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים

3.1.3.1 ניהול פנקסים – המציע מצהיר כי הוא:

מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה, וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 ("חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם.

מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ומדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף אישור פקיד מורשה ולסמנו כנספח 2.

3.1.3.2 היעדר הרשעות – המציע מצהיר כי:

המציע ו"בעל זיקה" אליו (כהגדרתו בס' 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים") לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים התשנ"א - 1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") וחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום") עד למועד הגשת ההצעה מטעם המציע במכרז, או שהורשעו כאמור אך כבר חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעה.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף את התצהיר המפורט בנספח 3.

3.1.3.3. ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות (יש לסמן ב- X את אחת מהאפשרויות)

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ("חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות") אינן חלות על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חלות על המציע, יש לפרט את אופן עמידתו בדרישות החוק:

יש לסמן ב- X את אחת מהאפשרויות:

- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר (יש לסמן ב- X את אחת מהאפשרויות):

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
- המציע פנה בעבר למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן.

3.1.4 ערבות הצעה (יש לסמן ב- X את אחת מהאפשרויות)

הגיש ערבות הצעה בהתאם למפורט בפרק א' למסמכי המכרז.

יש לצרף להצעה כתב ערבות, בהתאם לנוסח המצורף למכרז 4, לנספח 4, לצורך עמידה בתנאי סף זה.

הוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות".

3.1.5 היעדר הערת "עסק חיי"

- הגיש אישור רואה חשבון על היעדר הערת "עסק חיי" בדוחות הכספיים, בהתאם לנספח 5 לחוברת ההצעה.

3.2 עמידה בתנאי סף מקצועיים:

עם הגשת הצעה זו, המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המקצועיים המפורטים בפרק א' למכרז (מדובר בתנאים מצטברים).

המציע יפרט את אופן עמידתו בתנאי סף המקצועיים, בהתאם למפורט להלן.

כפי המצוין בפרק א':

לעניין תנאי הסף, "סניף" מוגדר כמבנה קבוע המאויש על ידי שני נציגי שירות לפחות הפועלים במקביל, שבו ניתנים שירותים לקהל פונים באופן פרונטלי ולכל הפחות ארבעה ימים בשבוע.

לעניין תנאי הסף, "מוקד טלפוני" מוגדר כאמצעי עבור פונים ליצירת קשר טלפוני לשם קבלת מענה לצרכים שונים (ביניהם: שירותי קבלת מידע, תמיכה, תלונות, פניות ציבור וכיוצא בזה) ובהיקף של לפחות 10 עמדות נציגים הפועלות במקביל, ומאוישות ככלל במבנה ייעודי באופן יומיומי ולכל הפחות חמישה ימים בשבוע.

3.2.1 אופי השירותים

המציע הפעיל סניפים ומוקד טלפוני (לעניין המוקד הטלפוני בלבד, הפעיל בעצמו או במיקור חוץ) ושניהם יחד וכמקשה אחת היוו חלק בלתי נפרד מהשירות שהמציע סיפק לפחות בשלוש (3) מתוך חמש (5) השנים האחרונות (2018-2022) והשירות שניתן עונה על כל הדרישות הבאות בכל אחת מהשנים, בכל התקופה המצטברת של שלוש השנים הנדרשות:

א. השירות היה לפחות באחד מהתחומים הרלוונטיים הבאים: נושאי רווחה, פרט, שיכון, סיוע בדיוור (להלן: "התחומים הרלוונטיים").

ב. השירות כלל טיפול ובדיקת בקשות אישיות.

ג. השירות ניתן לגופים ציבוריים (לרבות למשרדי ממשלה, לרשויות מקומיות ולחברות ממשלתיות או לחברות עירוניות).

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע למלא את הטבלה הבאה:

יובהר כי ניתן לשכפל שורה זו בטבלה מספר פעמים בהתאם לצורך.

פרטי איש קשר מטעם הלקוח (שם, מס' טל' נייד, כתובת דוא"ל)	תקופת פעילות						תיאור השירות	השירותים שניתנים (נא לסמן ✓ במקומות המתאימים)	שם הלקוח
	עד יום (כולל ימים אלו)			מיום					
	שנה	חודש	יום	שנה	חודש	יום			
							<input type="checkbox"/> כלל הפעלת סניפים (בעצמו) <input type="checkbox"/> כלל הפעלת מוקד טלפוני (בעצמו או במיקור חוץ) <input type="checkbox"/> הפעלת הסניפים והמוקד הטלפוני יחד כמקשה אחת היוו חלק בלתי נפרד מהשירות שסיפק <input type="checkbox"/> השירות היה בנושאי רווחה <input type="checkbox"/> השירות היה בנושא פרט <input type="checkbox"/> השירות היה בנושא שיכון <input type="checkbox"/> השירות היה בנושא סיוע בדיור <input type="checkbox"/> השירות כלל טיפול ובדיקת בקשת אישיות <input type="checkbox"/> השירות ניתן לגופים ציבוריים (לרבות למשרדי ממשלה, לרשויות		

								מקומיות ולחברות ממשלתיות או לחברות (עירוניות) השירות ניתן לגופים ציבוריים (לרבות למשרדי ממשלה, לרשויות מקומיות ולחברות ממשלתיות או לחברות עירוניות	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

על המציע למלא את הטבלה הנ"ל במחשב בפורמט המופיע בקובץ וורד המצורף למכרז זה (מופיע כנספח 7 ב') באתר מינהל הרכש הממשלתי, להדפיס את הטבלה ולצרפה, לאחר מילוייה בהתאם להנחיות, למסמכי המכרז.

לטבלה יצורף תצהיר המאומת על ידי עורך דין. בתצהיר יופיעו שמו ומספר תעודת הזהות של המצהיר וכמובן חתימתו בפני עורך דין. יש לכלול בתצהיר את המשפט הבא עליו יצהיר המציע או מי מטעמו: "אני מצהיר כי כל המידע המפורט בטבלה נכון, מדויק ומלא". בסוף התצהיר יופיע המשפט "זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת". התצהיר ייחתם על ידי המצהיר ועורך הדין.

המזמין שומר לעצמו את הזכות לפנות לאיזה מאנשי הקשר שיפורטו בטבלה על מנת לאמת את המידע, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

המזמין שומר לעצמו את הזכות לבקש אסמכתאות על המפורט בטבלה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

3.2.1 היקפי פעילות ושנות ניסיון

מתן שירות לציבור בתקופה של לפחות **שלוש (3)** שנים מתוך **שש (6)** השנים האחרונות (2017-2022) ובהיקפים כדלקמן (מדובר בתנאים מצטברים):

למציע ניסיון במתן שירות לציבור באמצעות **קבלת קהל פרונטלית** בהיקף שנתי כולל של לפחות 8,000 ביקורים של מקבלי שירות בשנה בכל אחת מהשנים הנדרשות.

למציע ניסיון במתן שירות ומענה אנושי לפניות, באמצעות מוקד טלפוני, שמפעיל המציע בעצמו או באמצעות גורם אחר, בהיקף של לפחות 20,000 פניות בשנה, בכל אחת מהשנים הנדרשות.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע למלא את הטבלה הבאה:

יובהר כי ניתן לשכפל שורה זו בטבלה מספר פעמים בהתאם לצורך.

שם הלקוח	שם השירות	פירוט השירותים שניתנו	מתן שירות לציבור באמצעות קבלת קהל פרונטלית בהיקף שנתי כולל של לפחות 8,000 ביקורים של מקבלי שירות בכל אחת מהשנים המסומנות	מתן שירות ומענה אנושי לפניות באמצעות מוקד טלפוני, שמפעיל המציע בעצמו או באמצעות גורם אחר, בהיקף של לפחות 20,000 פניות בשנה בכל אחת מהשנים המסומנות	פרטי איש קשר מטעם הלקוח (שם, מס' טל' נייד, כתובת דוא"ל)
			<input type="checkbox"/> 2017 <input type="checkbox"/> 2018 <input type="checkbox"/> 2019 <input type="checkbox"/> 2020 <input type="checkbox"/> 2021 <input type="checkbox"/> 2022	<input type="checkbox"/> 2017 <input type="checkbox"/> 2018 <input type="checkbox"/> 2019 <input type="checkbox"/> 2020 <input type="checkbox"/> 2021 <input type="checkbox"/> 2022	

- על המציע למלא את הטבלה הנ"ל במחשב בפורמט המופיע בקובץ וורד המצורף למכרז זה (מופיע כנספח 7 ג') באתר מינהל הרכש הממשלתי, להדפיס את הטבלה ולצרפה, לאחר מילוייה בהתאם להנחיות, למסמכי המכרז.

- לטבלה יצורף תצהיר המאומת על ידי עורך דין. בתצהיר יופיעו שמו ומספר תעודת הזהות של המצהיר וכמובן חתימתו בפני עורך דין. יש לכלול בתצהיר את המשפט הבא עליו יצהיר המציע או מי מטעמו: "אני מצהיר כי כל המידע המפורט בטבלה נכון, מדויק ומלא". בסוף התצהיר יופיע המשפט "זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת". התצהיר יחתם על ידי המצהיר ועורך הדין.

- המזמין שומר לעצמו את הזכות לפנות לאיזה מאנשי הקשר שיפורטו בטבלה על מנת לאמת את המידע, לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- המזמין שומר לעצמו את הזכות לבקש אסמכתאות על המפורט בטבלה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

3.2.2 מספר סניפים –

המציע מפעיל לפחות שבעה (7) סניפים בשבעה (7) יישובים שונים ולפחות בשני מחוזות שונים.

לעניין תנאי סף זה, "מחוז" – בהתאם לחלוקת המחוזות הרשמית של משרד הפנים.

לעניין תנאי סף זה, "יישוב" – בעל 50,000 תושבים ויותר.

תשומת לב לקובץ ה-EXCEL המצורף בפרק א'.

עוד תשומת לב להגדרת "סניף".

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע למלא את הטבלה הבאה:

יובהר כי ניתן לשכפל שורה זו בטבלה מספר פעמים בהתאם לצורך.

מחוז	יישוב	כתובת מלאה של הסניף	האם הסניף עונה על הגדרת "סניף"	השירות הניתן בסניף	פרטי איש קשר בסניף (שם, מס' טל' נייד, כתובת דוא"ל)	הערות
מחוז תל אביב			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא			
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא			
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא			
מחוז חיפה			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא			

			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא			
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא			מחוז ירושלים
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא			
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא			מחוז מרכז
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא			
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא			מחוז דרום
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא			
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא			מחוז יהודה ושומרון
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא			
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא			

על המציע למלא את הטבלה הנ"ל במחשב בפורמט המופיע בקובץ וורד המצורף למכרז זה (מופיע כנספח 7 ד') באתר מינהל הרכש הממשלתי, להדפיס את הטבלה ולצרפה, לאחר מילוייה בהתאם להנחיות, למסמכי המכרז.

לטבלה יצורף תצהיר המאומת על ידי עורך דין. בתצהיר יופיעו שמו ומספר תעודת הזהות של המצהיר וכמובן חתימתו בפני עורך דין. יש לכלול בתצהיר את המשפט הבא עליו יצהיר המציע או מי מטעמו: "אני מצהיר כי כל המידע המפורט בטבלה נכון, מדויק ומלא". בסוף התצהיר יופיע המשפט "זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת". התצהיר יחתם על ידי המצהיר ועורך הדין.

המזמין שומר לעצמו את הזכות לפנות לאיזה מאנשי הקשר שיפורטו בטבלה על מנת לאמת את המידע, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

המזמין שומר לעצמו את הזכות לבקש אסמכתאות על המפורט בטבלה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

3.2.3 צוות עובדים –

3.2.3.1 התנאים בהם "מנהל הפרויקט" צריך לעמוד:

א. בעל ניסיון ניהולי כמנהל פרויקט של לפחות שנתיים (2) רצופות מתוך חמש (5) השנים האחרונות (2018-2022), במתן שירותים באחד מהתחומים הרלוונטיים (כהגדרתם מעלה: נושאי רווחה, פרט, שיכון, סיוע בדיור).

ב. הניסיון יכול להיות עובדים וניהול שירות הכולל טיפול בכל אחד מהנושאים הבאים: בדיקת בקשות אישיות, קבלת תשלומים ומסמכים.

ג. יובהר כי החישוב של שנות הניסיון ייעשה לפי שנות הניסיון ולא לפי היקף המשרה או מספר הלקוחות.

ד. בעל תואר אקדמי ראשון ממוסד אקדמי מוכר בישראל (לכל הפחות).

ה. מנהל הפרויקט מטעם המציע יהיה איש הקשר מול המשרד, ינהל וירכז את כלל הדרישות המוטלות על הספק (כמפורט במפרט השירותים המצורף **כנספח א' לפרק ג'**) ויהיה הסמכות הניהולית העליונה מטעם המציע מול המשרד.

ו. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף את הבאים:

- קורות חיים של מנהל הפרויקט המוצע
- המלצות כתובות של לקוחות קודמים.
- פרטי אנשי קשר רלוונטיים להוכחת הניסיון הנדרש והמפורט בטבלה (שם, מס' טל' נייד, כתובת דוא"ל)
- נייד, כתובת דוא"ל)

בנוסף, לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע למלא את הטבלה הבאה:

<u>פרמטר</u>	<u>תשובת המציע</u>	<u>פירוט</u>
תפקיד מיועד: מנהל פרויקט		
פרטי מנהל הפרויקט	שם מלא	
	מספר זהות	
	כתובת	
	מספר טלפון	
	Email	

		תפקיד נוכחי	
	<p>ניסיון ניהולי כמנהל פרויקט במתן שירותים באחד מהתחומים הרלוונטיים (סמן):</p> <p><input type="checkbox"/> רווחה <input type="checkbox"/> פרט <input type="checkbox"/> שיכון <input type="checkbox"/> סיוע בדיור <input type="checkbox"/> כולל בדיקת בקשות אישיות <input type="checkbox"/> כולל קבלת תשלומים ומסמכים</p>	הניסיון הנדרש	הניסיון המבוקש
		תאריך תחילת הניסיון הנדרש	
	<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	האם הניסיון הצטבר עד המועד האחרון להגשת הצעות	
	<p><input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא</p>	הניסיון היה ברצף כנדרש	
	<p><input type="checkbox"/> בעל תואר אקדמי ראשון ממוסד אקדמי מוכר: _____</p> <p>יש לצרף תעודה ממוסד אקדמי מוכר.</p>	אישורי השכלה	

על המציע למלא את הטבלה הנ"ל במחשב בפורמט המופיע בקובץ וורד המצורף למכרז זה (מופיע כנספח 7 ה') באתר מינהל הרכש הממשלתי, להדפיס את הטבלה ולצרפה, לאחר מילוי בהתאם להנחיות, למסמכי המכרז.

לטבלה יצורף תצהיר המאומת על ידי עורך דין. בתצהיר יופיעו שמו ומספר תעודת הזהות של המצהיר וכמובן חתימתו בפני עורך דין. יש לכלול בתצהיר את המשפט הבא עליו יצהיר מנהל הפרויקט: "אני מצהיר כי כל המידע המפורט בטבלה נכון, מדויק ומלא". בסוף התצהיר יופיע המשפט "זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת". התצהיר ייחתם על ידי המצהיר ועורך הדין.

המזמין שומר לעצמו את הזכות לפנות לאיזה מאנשי הקשר שיפורטו על מנת לאמת את המידע, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

המזמין שומר לעצמו את הזכות לבקש אסמכתאות על המפורט בטבלה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

3.2.3.2 התנאים בהם "המנהל המקצועי" צריך לעמוד –

א. בעל ניסיון של לפחות שנתיים (2) רצופות מתוך חמש (5) השנים האחרונות (2018-2022), במתן שירותים באחד מהתחומים הרלוונטיים (כהגדרתם מעלה: נושאי רווחה, פרט, שיכון, סיוע בדור).

ב. הניסיון יכלול ניהול שירות או הדרכה מקצועית לעובדים בתחומים הרלוונטיים הכוללים טיפול בכל אחד מהנושאים הבאים: בדיקת בקשות אישיות, קבלת תשלומים ומסמכים.

יובהר כי החישוב של שנות הניסיון ייעשה לפי שנות הניסיון ולא לפי היקף המשרה או מספר הלקוחות.

המנהל המקצועי מטעם המציע יהיה הכתובת המקצועית לשאלות של עובדי הסניפים ומוקד השירות, יהיה אחראי לתדרוך המקצועי של העובדים מטעמו בכל הנוגע למתן השירותים נשוא המכרז וכן יהיה איש הקשר מול המשרד בנושאים מקצועיים.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף את הבאים:

- קורות חיים של המנהל המקצועי המוצע
- המלצות כתובות של לקוחות קודמים.
- פרטי אנשי קשר רלוונטיים להוכחת הניסיון הנדרש והמפורט בטבלה (שם, מס' טל' נייד, כתובת דוא"ל)

על המציע למלא את הטבלה הנ"ל במחשב בפורמט המופיע בקובץ וורד המצורף למכרז זה (מופיע כנספח 7 ה') באתר מינהל הרכש הממשלתי, להדפיס את הטבלה ולצרפה, לאחר מילוי בהתאם להנחיות, למסמכי המכרז.

לטבלה יצורף תצהיר המאומת על ידי עורך דין. בתצהיר יופיעו שמו ומספר תעודת הזהות של המצהיר וכמובן חתימתו בפני עורך דין. יש לכלול בתצהיר את המשפט הבא עליו יצהיר המנהל

המקצועי: "אני מצהיר כי כל המידע המפורט בטבלה נכון, מדויק ומלא". בסוף התצהיר יופיע המשפט "זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת". התצהיר ייחתם על ידי המצהיר ועורך הדין.

המזמין שומר לעצמו את הזכות לפנות לאיזה מאנשי הקשר שיפורטו על מנת לאמת את המידע, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

המזמין שומר לעצמו את הזכות לבקש אסמכתאות על המפורט בטבלה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

4. איכות ההצעה

בחלק זה של ההצעה יפרט המציע את הפרטים הנדרשים לצורך הערכת איכות ההצעה, בהתאם לתנאי האיכות שפורטו לעיל בפרק א' למסמכי המכרז.

לא יינתן ניקוד בגין אמות מידה של איכות ההצעה אשר לא הוגדרו במסמכי מכרז זה. על כן, המציע יפרט בהצעתו את עמידתו בדרישות האיכות שהוגדרו בלבד.

4.1 ניסיון נוסף של המציע במתן שירות מהסוג המוגדר בסעיף 2.2.1 שבתנאי הסף-

משקל: 25 נקודות

מעבר ל- 3 שנות ניסיון (הנדרשות בתנאי הסף) - יינתן ציון של 5 נקודות על כל שנת ניסיון נוספת במתן שירות מהסוג המוגדר בסעיף 2.2.1 בתנאי הסף (בהתאם לתנאי הסעיף המצטברים), ובלבד שהניסיון נצבר במהלך עשר השנים האחרונות (2013-2022).

הציון המרבי יהיה 25 נקודות עבור 5 שנות ניסיון נוספות.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע למלא את הטבלה הבאה:
יובהר כי ניתן לשכפל שורות בטבלה מספר פעמים בהתאם לצורך.

פרטי איש קשר מטעם הלקוח (שם, מס' טל' נייד, כתובת דוא"ל)	תקופת פעילות						תיאור השירות	השירותים שניתנים (נא לסמן ✓ במקומות המתאימים)	שם הלקוח
	עד יום (כולל ימים אלו)			מיום					
	שנה	חודש	יום	שנה	חודש	יום			
							<input type="checkbox"/> כלל הפעלת סניפים (בעצמו)		
							<input type="checkbox"/> כלל הפעלת מוקד טלפוני (בעצמו או במיקור חוץ)		
							<input type="checkbox"/> הפעלת הסניפים והמוקד הטלפוני יחד כמקשה אחת היוו חלק בלתי נפרד מהשירות שסיפק		
							<input type="checkbox"/> השירות היה בנושאי רווחה		
							<input type="checkbox"/> השירות היה		

								בנושאי פרט <input type="checkbox"/> השירות היה בנושא שיכון <input type="checkbox"/> השירות היה בנושא סיוע בדיור <input type="checkbox"/> השירות כלל טיפול ובדיקת בקשת אישיות <input type="checkbox"/> השירות ניתן לגופים ציבוריים (לרבות למשרדי ממשלה, לרשויות מקומיות ולחברות ממשלתיות או לחברות עירוניות) <input type="checkbox"/> השירות ניתן לגופים ציבוריים (לרבות למשרדי ממשלה, לרשויות מקומיות ולחברות ממשלתיות)	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

								או לחברות עירוניות	
--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------------	--

- על המציע למלא את הטבלה הנ"ל במחשב בפורמט המופיע בקובץ וורד המצורף למכרז זה (מופיע כנספח 7 ז') באתר מינהל הרכש הממשלתי, להדפיס את הטבלה ולצרפה לאחר מילוייה בהתאם להנחיות, למסמכי המכרז.
- לטבלה יצורף תצהיר המאומת על ידי עורך דין. בתצהיר יופיעו שמו ומספר תעודת הזהות של המצהיר וכמובן חתימתו בפני עורך דין. יש לכלול בתצהיר את המשפט הבא עליו יצהיר המציע או מי מטעמו: "אני מצהיר כי כל המידע המפורט בטבלה נכון, מדויק ומלא". בסוף התצהיר יופיע המשפט "זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת". התצהיר ייחתם על ידי המצהיר ועורך הדין.
- המזמין שומר לעצמו את הזכות לפנות לאיזה מאנשי הקשר שיפורטו בטבלה על מנת לאמת את המידע, לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- המזמין שומר לעצמו את הזכות לבקש אסמכתאות על המפורט בטבלה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

4.2 ניסיון המציע במתן שירות לאוכלוסיות רווחה – משקל: 25 נקודות

מתן שירותים שהוגדרו על ידי גופים ציבוריים כשירותים המיועדים בעיקרם לאוכלוסייה בעלת הכנסה נמוכה, או בעלת קשיים סוציאליים (למשל מקבלי שירות על ידי מערכת הרווחה, ביטוח לאומי או משרדי ממשלה אחרים) בין השנים 2020-2022 (להלן: "מקבלי השירות").

אופן הניקוד:

5 נקודות יינתנו על כל קבוצה נוספת של 3,000 מקבלי שירות. כלומר, בגין עד 2,999 מקבלי שירות ראשונים, לא יינתן ניקוד.

על כל קבוצה של 3,000 מקבלי שירות נוספים יינתן ניקוד של 5 נק', עד מקסימום של 25 נקודות, עבור 15,000 לקוחות ומעלה בשנים האמורות.

הבהרות:

הניקוד של כל 5 נק' ניתן בכל מכפלה של 3,000 (3,000, 6,000, 9,000, 12,000 ו-15,000). כל מקבל שירות יוכל להיספר פעם אחת במהלך התקופה האמורה.

לשם המחשה ולמען הדוגמה בלבד :

עבור 2,900 מקבלי שירות כאמור – לא יינתן ניקוד.

עבור 3,500 מקבלי שירות – יינתן ניקוד של 5 נק'.

עבור 6,200 מקבלי שירות – יינתן ניקוד של 10 נק'.

וכן הלאה.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע למלא את הטבלה הבאה :

יובהר כי ניתן לשכפל שורה זו בטבלה מספר פעמים בהתאם לצורך.

פרטי איש קשר מטעם הלקוח (שם, מס' טל' נייד, כתובת דוא"ל)	מספר מקבלי שירות בין השנים 2020- 2022	השירותים הוגדרו על ידי גופים ציבוריים כשירותים המיועדים בעיקרם לאוכלוסייה בעלת הכנסת נמוכה, או בעלת קשיים סוציאליים	פירוט השירותים שניתנו	שם השירות	שם גוף ציבורי
		<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא			

- על המציע למלא את הטבלה הנ"ל במחשב בפורמט המופיע בקובץ וורד המצורף למכרז זה (מופיע כנספח 7 ח') באתר מינהל הרכש הממשלתי, להדפיס את הטבלה ולצרפה, לאחר מילוייה בהתאם להנחיות, למסמכי המכרז.
- לטבלה יצורף תצהיר המאומת על ידי עורך דין. בתצהיר יופיעו שמו ומספר תעודת הזהות של המצהיר וכמובן חתימתו בפני עורך דין. יש לכלול בתצהיר את המשפט הבא עליו יצהיר המציע או מי מטעמו: "אני מצהיר כי כל המידע המפורט בטבלה נכון, מדויק

ומלא". בסוף התצהיר יופיע המשפט "זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת". התצהיר ייחתם על ידי המצהיר ועורך הדין.

- המזמין שומר לעצמו את הזכות לפנות למי מאנשי הקשר שיפורטו בטבלה על מנת לאמת את המידע, לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- המזמין שומר לעצמו את הזכות לבקש אסמכתאות על המפורט בטבלה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

4.3. הפעלת סניפים בפריסה ארצית נרחבת יותר מהנדרש בתנאי הסף -משקל: 20 נקודות

על הפעלת סניפים מעבר לנדרש בתנאי הסף (7 סניפים ב- 7 יישובים שונים ולפחות בשני מחוזות שונים) - יקבל המציע ניקוד כדלקמן:

כל 2 נקודות נוספות יינתנו על הפעלה של סניף נוסף ביישוב נוסף.

ניקוד מלא בפרמטר זה יינתן למציע אשר מפעיל סך הכול 17 סניפים ב- 17 יישובים שונים (10 סניפים ב-10 יישובים שונים, בנוסף למספר הסניפים הנדרש בתנאי הסף).

שני סניפים או יותר באותו ישוב יחשבו כסניף אחד בלבד.

תשומת לב להגדרת "סניף" ו"יישוב" בפרק א' למסמכי המכרז (ולטבלת ה-EXCEL שצורפה).

לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע למלא את הטבלה הבאה:

יובהר כי ניתן לשכפל שורה זו בטבלה מספר פעמים בהתאם לצורך.

מחוז	יישוב	כתובת של הסניף	האם הסניף עונה על הגדרת "סניף" במסמכי מכרז זה כמוגדר בסעיף 2.2 בפרק א'	השירות הניתן בסניף	פרטי איש קשר בסניף הלקוח (שם, מס' טל' נייד, כתובת דוא"ל)	הערות
מחוז צפון		<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				
		<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				

			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				מחוז תל אביב
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				מחוז חיפה
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				מחוז ירושלים
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				מחוז מרכז
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				מחוז דרום
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				מחוז יהודה ושומרון
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				
			<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא				

על המציע למלא את הטבלה הנ"ל במחשב בפורמט המופיע בקובץ וורד המצורף למכרז זה (מופיע כנספח 7 ט') באתר מינהל הרכש הממשלתי, להדפיס את הטבלה ולצרפה, לאחר מילוייה בהתאם להנחיות, למסמכי המכרז.

לטבלה יצורף תצהיר המאומת על ידי עורך דין. בתצהיר יופיעו שמו ומספר תעודת הזהות של המצהיר וכמובן חתימתו בפני עורך דין. יש לכלול בתצהיר את המשפט הבא עליו יצהיר המציע או מי מטעמו: "אני מצהיר כי כל המידע המפורט בטבלה נכון, מדויק ומלא". בסוף התצהיר יופיע המשפט "זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת". התצהיר ייחתם על ידי המצהיר ועורך הדין.

המזמין שומר לעצמו את הזכות לפנות לאיזה מאנשי הקשר שיפורטו בטבלה על מנת לאמת את המידע, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

המזמין שומר לעצמו את הזכות לבקש אסמכתאות על המפורט בטבלה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

4.4 שביעות רצון לקוחות – משקל: 10 נקודות

לצורך מתן ניקוד באמת מידה זו יש למלא בטבלה מטה שמות ופרטי אנשי קשר (גורם מקצועי) של עד 10 לקוחות להם העניק המציע שירות מהסוג המוגדר בסעיף 2.2.1 בתנאי הסף ולכל הפחות יפורטו 3 לקוחות:

#	שם הגורם המקצועי	גוף	שם השירות	פרטי איש קשר (שם, מספר טל' נייד, דוא"ל - חובה) <u>תשומת לב כי האחריות לתקינות כתובת הדוא"ל הינה של המציע</u>
1	חובה למלא			
2	חובה למלא			
3	חובה למלא			

				4
				5
				6
				7
				8
				9
				10

על המציע למלא את הטבלה הנ"ל במחשב בפורמט המופיע בקובץ וורד המצורף למכרז זה (מופיע כנספח 7 י') באתר מינהל הרכש הממשלתי, להדפיס את הטבלה ולצרפה, לאחר מילוי בהתאם להנחיות, למסמכי המכרז.

לטבלה יצורף תצהיר המאומת על ידי עורך דין. בתצהיר יופיעו שמו ומספר תעודת הזהות של המצהיר וכמובן חתימתו בפני עורך דין. יש לכלול בתצהיר את המשפט הבא עליו יצהיר המציע או מי מטעמו: "אני מצהיר כי כל המידע המפורט בטבלה נכון, מדויק ומלא". בסוף התצהיר יופיע המשפט "זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת". התצהיר ייחתם על ידי המצהיר ועורך הדין.

יובהר כי המזמין שומר לעצמו את הזכות לפנות לאיזה מאנשי הקשר שיפורטו בטבלה על מנת לאמת את המידע, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

המזמין שומר לעצמו את הזכות לבקש אסמכתאות על המפורט בטבלה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

5. התחייבויות נוספות של המציע

5.1 כשירות להתמודדות במכרז

- 5.1.1 המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמין, הוא הבין את כל האמור בהם, ומסכים להם.
- 5.1.2 המציע קרא בעיון רב את תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, ובכלל זה את חוזה ההתקשרות על נספחיו, הוא הבין את האמור בהם, ומסכים להם.
- 5.1.3 המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.
- 5.1.4 אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 5.1.5 אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נושא המכרז, על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע למזמין.
- 5.1.6 המציע מתחייב לעדכן בכתב את המזמין, ללא דיחוי, בכל שינוי מהותי אשר חל במידע שמסר במסגרת הצעתו המכרז.
- 5.1.7 ככל שהמציע אינו חב במע"מ במסגרת ההתקשרות מכוח המכרז, הוא מצהיר על כך שפנה אל רשות המסים לצורך קבלת אישור לכך, טרם הגשת הצעה במכרז.

5.2 אי תיאום הצעות מכרז

- 5.2.1 הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
- 5.2.2 פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה.
- 5.2.3 המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה, ולא היה מעורב בדרך כלשהי בהצעה שהוגשה על ידי מציע אחר.
- 5.2.4 המציע לא היה, ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- 5.2.5 המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

5.2.6 הצעה זו מוגשת בתום לב.

5.3 עצמאות המציע

5.3.1 המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב-25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968).

5.3.2 גורם אחד אינו מחזיק ב-25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.

5.3.3 המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

6. בקשות

6.1 הגשת בקשות במסגרת ההצעה

6.1.1 במסגרת הצעתו רשאי המציע להגיש בקשות הנכללות בתנאי המכרז כמפורט בסעיף זה להלן וזאת כחלק בלתי נפרד מהצעתו.

6.1.2 הבקשות יכללו במסמכי ההצעה וינוסחו בצורה ברורה תוך הפנייה לסעיף אליו מתייחסת הבקשה.

6.1.3 מציע שלא יפנה למזמין בבקשה האפשרית בהתאם לכללי מכרז זה כחלק מהגשת הצעתו, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה בנושא ויראו בו כמי שוותר על בקשתו או על הזכות הנובעת ממנה, בהתאם להקשר, אף אם הוא עומד בתנאים המהותיים המקימים את הזכאות למתן העדפה, קיום חיסיון או מאפשרים הכרה בנתוני אישיות משפטית אחרת - והכל לפני העניין והקשר הדברים.

6.2 עסק בשליטת אישה

מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעונין שתינתן לו העדפה בשל כך יצרף להצעתו אישור ותצהיר, הכל בהתאם להוראות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים בקשה לחיסיון.

6.3 הכרה בנתונים של אישיות משפטית אחרת

6.3.1 במקרה בו בעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוג' רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית בנושא המכרז השתלבה אצל המציע, יוכל המציע לבקש מהמזמין בכתב ובאופן מנומק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני לשם הכרה בעמידה בתנאי סף מקצועי, אחד או יותר, או בתנאים אחרים הקבועים במכרז, או לשם קבלת ניקוד איכות והכל בכפוף לכללים הקבועים במכרז.

6.3.2 ככל שהמזיע מבקש שיכירו לו בנתונים של אישיות משפטית שונה לצורך עמידה בתנאי הסף מסוים או מספר תנאי סף או לשם קבלת ניקוד איכות, בהתאם לתנאים המפורטים במכרז, עליו לפרט את כלל הפרטים הרלוונטיים לצורך הכרה כאמור, ולצרף כל מסמך שיכול להוכיח על השינוי המבני, ועל השתלבות הפעילות הרלוונטית אצלו.

החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.

6.4 בקשה לחיסיון

בהתאם למפורט בפרק א' למסמכי המכרז, להלן העמודים, הסעיפים או המסמכים הכלולים בהצעה אשר המזיע מבקש למנוע ממצאים אחרים במכרז לעיין בהם (בטענה לחשיפת סוד מסחרי או סוד מקצועי או כל נימוק אחר המופיע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים):

מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	נימוק למניעת החשיפה

אישור והתחייבות

בחתימתנו אנו מאשרים כי:

1. קראנו את כל הוראות המכרז, והצעתנו מוגשת בהתאם לכללי המכרז ועומדת בתנאים ובדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
2. כל סעיף במכרז מובן ומקובל עלינו, והמזיע יהיה מנוע ומושתק מלהעלות טענות כנגד תנאי המכרז מרגע הגשת הצעה זו.
3. הפרטים המופיעים בהצעה זו על נספחיה, הם אמת, וכי המזיע מסוגל ומתכוון לעמוד בכל פרט מהצעתו ובהוראת המכרז.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת מורשה החתימה	שם	תאריך
_____	_____	_____
חתימה וחותמת מורשה החתימה	שם	תאריך
_____	_____	_____

חתימה וחותמת מורשה החתימה

שם

תאריך

7. רשימת נספחים שיש לצרף להצעה

מס' נספח	שם נספח	תיאור נספח
נספח 1	הצעת מחיר	על המציע לצרף טופס הצעת מחיר מלא בהתאם להוראות המופיעות בנספח ובמסמכי המכרז
נספח 2	אישור "פקיד מורשה"	על המציע לצרף אישור תקף מרואה חשבון או מיועץ מס על ניהול פנקסי חשבונות, ודיווח לרשויות המס כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, או אישור על פטור מחובה זו. לצורך כך ניתן להשתמש בקישור הבא : https://www.misim.gov.il/gmishurim/frmInputMekabel.aspx?cur=0
נספח 3	תצהיר עו"ד בדבר היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים	על המציע לצרף תצהיר עו"ד בהתאם למפורט בנספח
נספח 4	ערבות הצעה	על המציע לצרף ערבות הצעה בהתאם לנוסח המופיע בנספח
נספח 5	אישור רואה חשבון אודות עסק חי	על המציע לצרף אישור רו"ח מבקר, בדבר עסק חי, כנדרש בתנאי הסף, בהתאם לנוסח המופיע בנספח
נספח 6	התקשרות עם ספק מחזיק מאגר מידע	על המציע לחתום על הנספח המצורף
נספח 7	נספחים להוכחת עמידה בתנאי סף ואיכות	לנספחים אלו יצורף תצהיר המאומת על ידי עורך דין. בתצהיר יופיעו שמו ומספר תעודת הזהות של המצהיר וכמובן חתימתו בפני עורך דין. יש לכלול בתצהיר את המשפט הבא עליו יצהיר המציע או מי מטעמו: "אני מצהיר כי כל המידע המפורט בטבלה נכון, מדויק ומלא". בסוף התצהיר יופיע המשפט

"זהו שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת". התצהיר ייחתם על ידי המצהיר ועורך		
---	--	--

נספח מס' 1 - טופס הצעת מחיר (יוגש בנפרד באופן מקוון)

לכבוד

ועדת המכרזים

משרד הבינוי והשיכון

הנדון : הצעה כספית למכרז 104-2023

בתשובה לפנייתכם ולאחר שעיינתי במסמכי המכרז על כל נספחיו לרבות נוסח החוזה שצורף ונספחיו, הנני מגיש בזה את הצעתי הכספית למכרז.
להלן הצעת המחיר ל"שירותים העיקריים" (יש למלא רק את העמודה המסומנת "למילוי על ידי המציע") –

יחידת תמחור	מחיר מוצע על ידי המציע (כולל מע"מ) שישולם על ידי המזמין פעם בשנה/חמש שנים
העמלה שתשולם על ידי המשרד עבור כל החלטה חיובית של זכאות לסיוע בשכר דירה	

המציע הבין את אופן תשלום התמורה, לרבות העובדה כי גובה העמלה מגדיר גם תשלומים נוספים, כמפורט בטבלת התשלומים (בהסכם המצורף בפרק ג').

ההצעה היא מלאה סופית ומוחלטת ותכלול את כל עלויות המציע לצורך אספקת כלל השירותים העיקריים, מלבד התכנית של השתתפות בסיוע בשכר דירה.

להלן הצעת המחיר ל"שירותים המשניים" -

שיעור ההנחה המוצע:
תעריף לחודש (כולל מע"מ) 41,600 ₪.
% הנחה _____
תעריף מוצע לאחר הנחה: _____ ₪ לחודש (כולל מע"מ)

בנוסף לאמור בסעיפים לעיל מציע אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחויב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, יצהיר על כך במסגרת הצעתו, וכן יצהיר על כך שפנה אל רשות המסים לצורך קבלת אישור לכך בטרם הגשת הצעה. ככל שמציע כאמור זכה במכרז, יהיה עליו להגיש את האישור מאת רשות המסים על כך שפנה אל הרשות כאמור.

מובהר כי ככל שתחול על הזוכה חובת תשלום מע"מ, כל שינוי עתידי בגובה המע"מ ישנה את גובה התמורה שתשולם (במקרה של עלית המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מעלה ובמקרה של ירידת המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מטה).

מעבר למפורט בטבלה לעיל, לא יידרש על ידי כל סכום נוסף.

אינני מתנה הצעה זו בשום תנאי.

תאריך

חתימת מורשה חתימה של המציע

חותמת המציע

נספח מס' 2 - אישור פקיד מורשה - ניתן להיעזר בקישור הבא:

[HTTPS://WWW.MISIM.GOV.IL/GMISHURIM/FRMINPUTMEKABEL.ASP](https://www.misim.gov.il/gmishurim/frminputmekabel.asp)
[X?CUR=0](#)

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.

תאריך מספר רישיון חתימה וחותמת

נספח מס' 4 – ערבות הצעה

שם מנפיק הערבות _____
 מס' הטלפון _____
 מס' הבנק ומספר הסניף: _____

כתב ערבות (ללא הצמדה)

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד הבינוי והשיכון

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 200,000

(במילים מאתיים אלף שקלים חדשים)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב")

בקשר עם מכרז מס' 104-2023 "להפעלת שירותי הרשמה וטיפול בבקשות לקבלת סיוע בדיור"

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, 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 עד תאריך 29.2.24.

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה

דרישה על פי ערבות זו יש להעביר לידי מנפיק הערבות שכתובתו _____.

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

נספח מס' 5 – אישור רואה חשבון אודות עסק חי



נספח עסק חי.docx

נספח מס' 6 - התקשרות עם ספק מחזיק מאגר מידע

בהמשך להזמנת העבודה / הסכם השירותים מיום _____ (להלן: "הזמנת העבודה"), שנחתמה בין _____ ח.פ. _____ (להלן: "הספק") לבין משרד הבינוי והשיכון (להלן: "המשרד") ולאור הוראות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "תקנות אבטחת מידע") הצדדים מעוניינים להוסיף את התנאים הבאים להתקשרותם

הוראות כלליות:

1. הספק מצהיר כי לשם מתן השירותים אשר פורטו בהזמנת העבודה, XXX לאפשר לספק ולעובדיו גישה למאגרי המידע ו/או למערכות המידע של המשרד
2. במסגרת הזמנת העבודה, על הספק לבצע באמצעות מערכת הסיוע בדיוור את מכלול השירותים שבהסכם.
3. העברת מידע בין הספק למשרד או להיפך תבצע באמצעות מערכת הסיוע בדיוור.
4. במסגרת הזמנת העבודה הספק רשאי לגשת למערכות המידע אך ורק לצורך ביצוע השירותים.
5. הספק יוגבל רק בטיפול בלקוחות ששויכו לטיפולו או נרשמו אצלו.
6. הספק לא יעביר וכן לא יאפשר גישה ו/או הרשאות צפייה ו/או הרשאות עיבוד כלשהן לגבי המידע הזמין עבורו במערכת הסיוע בדיוור לאף גורם מבלי שקיבל את אישור המשרד מראש ובכתב. לשם כך, ולצורך ביצוע השירותים המפורטים בהזמנת העבודה בלבד, המשרד מאשר/ת לספק להתקשר עם ספקי המשנה הבאים: (רלוונטי רק אם הספק מתקשר עם ספק משנה לאספקת שירותי מוקד טלפוני).
7. הספק מצהיר בזאת כי בעת התקשרות עם ספק משנה כאמור בסעיף 5, יחתים הספק את ספק המשנה על הסכם התקשרות התואם להוראות תקנה 15 לתקנות אבטחת מידע.
8. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, ולכל היותר, בתום תקופת הזמנת העבודה / הסכם השירותים, כל המידע שהגיע לרשותו במסגרת השירותים יוחזר לרשות המשרד, ככל הניתן, יימחק מכל אמצעי המדיה שברשותו ו/או ברשות מי מטעמו, ויצג למנהל אבטחת המידע של המשרד תצהיר חתום על ידי מורשה החתימה של הספק המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה כאמור.
9. הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "החוק" או "חוק הגנת הפרטיות") התקנות שהותקנו לפיו, הנחיות רשם מאגרי המידע והרשות להגנת הפרטיות וכיוצא בזאת, ולפי הוראות שיתקבלו מעת לעת על ידי המשרד

10. הספק מתחייב לאפשר למשרד ביצוע מעקב ובקרה שוטפים על קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו לפיו והוראות ההתקשרות וזאת על מנת לאפשר פיקוח על פעילותו של הספק בהתאם להוראות הדין. בכלל זאת, הספק מתחייב לאפשר לנציג המשרד לערוך ביקורת אבטחה בכל עת ובתיאום מראש.

1. הספק מתחייב לכך שתיערך, אחת ל-24 חודשים לפחות, ביקורת פנימית או חיצונית, על ידי גורם בעל הכשרה מתאימה לביקורת בנושא אבטחת מידע שאינו ממונה האבטחה של המאגר, כדי לוודא את עמידתו בהוראות תקנות אלה.

2. הספק מתחייב להעביר דיווח מידי למשרד בכל מקרה של חשש לדליפת המידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לספק ו/או למי מטעמו.

3. הספק מתחייב לדווח למשרד, אחת לשנה לפחות, על אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת מידע ולפי הסכם זה.

פרטי איש קשר מטעם הספק לצורך עדכון הספק כמחזיק במאגר המידע: שם מלא: _____, טלפון: _____; כתובת דוא"ל: _____.

סודיות:

1. "מידע", במסמך זה: כל חומר, מסמך ו/או מידע אחר הנוגע לפעילות המשרד ו/או עובדיה ו/או בעלי העניין ו/או עסקיו של המשרד אשר אינו נחלת כלל הציבור (למעט אם הפך לזכה בשל מעשה / מחדל של הספק) לרבות, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מידע אודות משאבי המשרד; מידע בדבר סודות מסחריים ו/או מקצועיים, הזמנות והסכמים מכל סוג ו/או מידע המוגן מכוח חוק הגנת הפרטיות ו/או בהתאם לכל דין אחר החל או עשוי לחול על המשרד.

2. ידוע לספק כי לצורך מתן השירותים ל-משרד, תהא לו גישה למידע כהגדרתו לעיל. כמו כן, ידועה וברורה לספק רגישותו המיוחדת של המידע והצורך בשמירה קפדנית על חסיונו ועל הנזק הכבד שעשוי להיגרם עקב חשיפתו על ידי או עשיית שימוש בו על כל המשתמע מכך.

3. הספק מתחייב כי לא הוא ו/או מי מטעמו יגלו מידע שהגיע אליו ו/או למי מטעמו בתוקף תפקידו כעובד, כמנהל או כמחזיק של מאגר מידע, אלא לצורך מטרת השירות או לביצוע החוק או על פי צו בית משפט בקשר להליך משפטי וכי ידועות לו הוראות סעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות והוראות סעיף 19 לתקנות אבטחת מידע.

4. **הספק מתחייב שלא לעשות כל שימוש, בכל מידע באשר הוא, לרבות מידע אשר יתקבל במסגרת מתן השירותים למשרד, שלא לצורכי ביצוע מטרת השירות.**

5. הספק מתחייב כי העברת מידע תהא מוגבלת לעובדים אשר להם צורך של ממש בקבלת המידע לצורך ביצוע השירותים בלבד, ובלבד שהובהר לעובדים אלה כי מדובר במידע סודי, והם חתומים כלפי הספק על כתב סודיות בנוסח דומה לכתב סודיות זה.

6. הספק מתחייב לפעול כך שנתונים ומידע אשר יועברו אליו בהתאם להסכם זה, יאובטחו כך שלא תתאפשר גישה, בין באופן אקטיבי ובין באופן פאסיבי, למידע ולנתונים אלו, לאיש מלבד המורשים לכך החתומים על כתב התחייבות לשמירת סודיות כלפי המשרד.

7. הספק מתחייב שלא להעתיק ו/או להרשות לאחרים ו/או לגרום לאחר לבצע במידע – שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת שלא למטרת השירותים.

8. על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו וכל האמור לגבי המידע יחול גם על עותקיו.

9. הספק מתחייב כי בכל מקרה שיתעוררו ספקות כלשהן בנוגע לתוכן התחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה, וקיומו, יפנה למשרד בכתב לקבלת אישורו/ה. ידוע לספק כי אין בנאמר בפסקה זו לגרוע מכל התחייבות מהתחייבויותיו המנויות בכתב התחייבות זה.

10. הספק מתחייב להודיע מיד למשרד בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו של המשרד.

11. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם כי אין בעצם גילוי המידע על ידי המשרד והעברתו אל הספק כדי להעניק לספק כל זכות במידע.

12. התחייבויות הספק דלעיל תחולנה עליו אישית וכן על כל תאגיד ו/או גוף שיקים ו/או שיהיה שותף בו, ו/או בעל שליטה בו, בין כבעל מניות, ובין בכל דרך אחרת, בין במישרין ובין בעקיפין, וכן על כל עובד מטעם הספק שייתן השירות.

13. תוקפה של התחייבות זו אינו מוגבל בזמן.

4.1 התחייבות זו לא תחול על מידע אשר התקבל מהמשרד ואשר הספק יוכיח לגביו בכתובים כי :

14.1 המידע היה ידוע לספק לפני קבלת המידע מהמשרד.

14.2 המידע היה ידוע ברבים או שהיה ניתן להשגה על ידי הציבור הרחב באופן חוקי לפני יום העברתו לספק.

14.3 המידע הפך למידע ציבורי או ניתן להשגה על ידי הציבור באופן חוקי לאחר מועד העברת המידע על ידי המשרד לספק בלא שהיה הוא אחראי או מעורב בתהליך.

14.4 המידע הגיע לספק בדרך חוקית של רכישת זכויות או בכל דרך חוקית שהיא.

ידוע ומוסכם כי המשרד יהיה זכאי לפיצוי מהספק בגין כל נזק שייגרם בעקבות הפרה של איזו מהתחייבויותיו לפי כתב התחייבות זה, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר המוקנה למשרד על פי דין ובלבד שהמשרד הודיע לספק על התביעה ו/או הדרישה ואפשרה לו להתגונן כנגדה באופן עצמאי.

דרישות אבטחת מידע:

תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "התקנות" או "תקנות אבטחת מידע") חלות הן על בעל מאגר מידע (המשרד) והן על מחזיק מאגר מידע (הספק).

מנהל אבטחת המידע של המשרד רשאי להחמיר או להקל באחד או יותר מהסעיפים הבאים לפי שיקול דעתו, ובהתאם למידע הקיים או מעובד אצל הספק

הנחיות כלליות:

3.1 בהתקיים חובה חוקית לפי התנאים המפורטים בסעיף 17ב לחוק הגנת הפרטיות, הספק ימנה ממונה על אבטחת המידע (להלן: "הממונה"). הממונה יבטיח, בין היתר, שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות התקשורת המכילות מידע השייך למשרד. במידה שלא חלה חובה חוקית למינוי ממונה, הספק ימנה גורם מטעמו שיהיה אחראי לאבטחת המידע וסייבר.

3.2 הספק יגדיר נוהל אבטחת מידע, כמפורט בתקנה 4 לתקנות אבטחת המידע.

3.3 הספק יגדיר מסמך מעודכן של מבנה מאגר המידע וכן רשימת מצאי מעודכנת של מערכות המאגר, הכול בהתאם למפורט בתקנה 5 לתקנות אבטחת המידע.

3.4 הספק יבצע סקר סיכונים ומבדק חדירה למאגרי מידע שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת ל-18 חודשים לכל הפחות.

אבטחה פיסיית וסביבתית:

4.1 הספק ישמור את מאגרי המידע וכן את התשתיות והמערכות המשמשות את המאגרים, במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה והתואם את אופי פעילות המאגר ורגישות המידע.

4.2 הספק יבצע בקרה ותיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים בהם מצויות מערכות המידע וכן בקרה ותיעוד של הכנסה והוצאת ציוד אל מערכות המאגר ומהן, וישמור תיעוד זה למשך 24 חודשים לכל הפחות.

5 אבטחת מידע בניהול כוח אדם:

5.1 הספק יחתיים את בעלי ההרשאות מטעמו על הצהרות סודיות הכוללות, בין היתר, התחייבות לשמירה מוחלטת על סודיות המידע של המשרד, שימוש במידע רק בהתאם לאמור בהסכם ההתקשרות בין הספק למשרד ויישום אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם ההתקשרות, לרבות נספח זה.

5.2 הספק ייתן וישנה הרשאות גישה למידע המצוי במאגר המידע רק לאחר נקיטת אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון ושיבוץ עובדים.

5.3 הספק יקיים הדרכות לבעלי הרשאות גישה למידע מטעמו המצוי במאגרי המידע, בטרם מתן ההרשאות או בטרם שינוי ההרשאות הקיימות. ההדרכות יעסקו בחובות לפי חוק הגנת הפרטיות,

תקנות אבטחת המידע ומסירת מידע אודות חובות בעלי ההרשאות לפי החוק ולפי נוהל האבטחה של הספק.

5.4 הספק יקיים הדרכה תקופתית לבעלי ההרשאות מטעמו למאגרי המידע של המשרד בנושא מסמך הגדרות המאגר, נוהל האבטחה של הספק והוראות אבטחת המידע לפי החוק ותקנות אבטחת המידע ובדבר החובות של בעלי ההרשאות לפיהם. ההדרכה תיערך לכל הפחות אחת לשנתיים ובהסמכה של בעל הרשאה לתפקיד חדש, סמוך ככל האפשר למועד הסמכתו.

6 הזדהות וניהול הרשאות.:

6.1 הספק יודא מתן הרשאות גישה לבעלי הרשאות מטעמו למאגרי המידע ולמערכות המאגרים, בהתאם להגדרות התפקיד ובמידה הנדרשת לביצוע התפקיד בלבד, לרבות מידור גישה / עדכון ברמת שדה.

6.2 הספק יבצע בקרת הרשאות לכל הפחות אחת לשנה לבעלי ההרשאות מטעמו. במידה שהספק יפתח מערכת עבור המשרד, הספק יודא יכולת הפקה יזומה של דו"ח הרשאות תקפות עפ"י דרישת המשרד

6.3 אופן זיהוי בעל הרשאה במחשבי הספק, המשמשים גישה למידע של המשרד ו/או מכילים מידע של המשרד, יעמוד בקריטריונים הבאים:

6.3.1 ככל הניתן, אופן הזיהוי ייעשה על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה.

6.3.2 שימוש במדיניות סיסמאות חזקה המורכבת מאותיות וספרות, ובעלת אורך סיסמא מינימלי של 8 תווים.

6.3.4 החלפת סיסמאות לפחות כל 6 חודשים.

6.3.5 הגדרת מספר ניסיונות הקשה שגויים של סיסמא בטרם נעילת המשתמש (לכל היותר 5).

6.3.6 הגדרת **Session Time Out** לאחר פרק זמן של אי פעילות, המחייב זיהוי מחדש של המשתמש. ברירת המחדל לסיום **Session** תהיה 30 דקות (גם אם המערכת תנוהל מקומית)

6.3.5 הצפנת הסיסמאות בהצפנה חד כיוונית בבסיס הנתונים.

6.3.6 גישת אדמין (מנהל מערכת) תהיה באמצעות אימות רב שלבי (MFA).

6.3.7 יישום תיעוד לכל שינוי בטבלת ההרשאות.

6.3.8 הגדרת אופן טיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.

6.3.10 ביטול הרשאות לבעל הרשאה שסיים את תפקידו ובמידת האפשר שינוי סיסמאות למאגר ולמערכות המאגר, שבעל הרשאה עשוי היה לדעת, מיד עם סיום תפקידו של בעל הרשאה.

6.4 בקרה ותיעוד גישה :

6.4.1 הספק יתעד בלוג את השדות הבאים :

6.4.1.1 זיהוי ואימות.

6.4.1.2 נעילות משתמש.

6.4.1.3 פעולות עדכון ע"י המשתמשים כולל שמירת ערך קודם.

6.4.1.4 העלאות תכנים.

6.4.1.5 גישה מרחוק.

6.4.1.6 תיעוד כל מקרה שבו התגלה אירוע אבטחת מידע. ככל האפשר יבוסס התיעוד על רישום אוטומטי.

6.4.2 הספק ישמור את הלוגים הנ"ל באופן מאובטח, למשך 24 חודשים, לכל הפחות

6.4.3 הספק יגדיר נוהל בדיקה שגרתית של הלוגים למנגנון הבקרה כולל דו"ח של הבעיות שהתגלו והצעדים שנקטו בעקבותיהן.

6.5 אירועי אבטחת מידע :

6.5.1 הספק יגדיר הוראות בנוהל האבטחה שלו לעניין התמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מידיים אחרים הנדרשים וכן הוראות לעניין דיווח למנהל אבטחת המידע של המשרד על אירועי אבטחה ועל הפעולות שנקטו בעקבותיהם.

6.5.2 הספק ידווח גם לרשם מאגרי מידע אודות אירוע אבטחה חמור. הספק ישמור את התיעוד באופן מאובטח, למשך 24 חודשים לכל הפחות.

6.5.3 הספק יקיים דיון באירועי האבטחה ויבחן את הצורך בעדכון נהלי האבטחה שלו, במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה בינונית, אחת לשנה לפחות. במאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה, אחת לרבעון לפחות.

6.6 ניהול מאובטח ומעודכן :

6.6.1 הספק יגביל / ימנע אפשרות חיבור התקנים ניידים וינקוט אמצעי הגנה.

6.6.2 הספק יתקין תוכנת הגנה תקנית ומעודכנת נגד נזקות על מחשבים המכילים מידע השייך למשרד.

6.6.3 הספק יישם בקרות קלט ופלט.

6.6.4 הספק יפריד, ככל הניתן, בין המערכות אשר ניתן לגשת מהן למידע שבמאגר, לבין מערכות מחשוב אחרות שמשמשות את הספק.

6.6.5 הספק יבצע הפרדה בין הנתונים של המשרד לבין נתונים של לקוחות אחרים. הפרדה כאמור יכולה להיות לוגית, תוך מתן הסבר למנהל אבטחת המידע של המשרד על אופן ההפרדה.

6.6.6 הספק יישם הגנות על בסיס הנתונים והקשחות עפ"י הנחיות היצרן.

6.6.7 הספק יוודא ניטור שינויים בבסיסי הנתונים והפקת דו"ח למנהל אבטחת המידע של המשרד לפי דרישתו.

6.6.8 זמינות מרבית – הספק ידווח לאיש הקשר במשרד על כל השבתה של המערכת.

6.6.9 הספק ישמור את המידע כל עוד נמשך השירות.

6.6.10 הספק יוודא שימוש במערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים ותשתיות תוכנה בגרסאות נתמכות בלבד. לא ייעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.

6.7 אבטחת תקשורת:

6.7.1 הספק ינקוט ב אמצעי אבטחה הולמים, בהתאם לרמת רגישות המידע, שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין המשרד אל הספק (לכל הפחות **Firewall-IPS** , הצפנה בפרוטוקול **TLS1.2** ומעלה).

6.7.2 הספק לא יחבר את מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, ללא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש.

6.7.3 בגישה מרחוק, באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, הספק יעשה שימוש באמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של בעל ההרשאה שמטרת לזהות את המתקשר והמאמת את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה (לדוגמה: **OTP**, גישה מכתובת **IP** קבועה, טוקן, וכיו"ב).

6.8 ביקורת תקופתיות:

6.8.1 הספק יערוך ביקורת פנימית או חיצונית, לעניין עמידתו בתקנות אבטחת מידע, אחת לשנתיים לפחות. הביקורת תיערך ע"י גורם בעל הכשרה מתאימה לביקורת בנושא אבטחת מידע, שאיננו אחראי האבטחה על המאגרים.

6.9 גיבויים ושחזורים:

6.9.1 הספק יגדיר נוהל לביצוע גיבויים ושחזורים של נתוני האבטחה, בהתאם לתקנות 17 ו-18 לתקנות אבטחת מידע.

6.10 דרישות נוספות במקרה של פעילות בענן:

6.10.1 הספק יעשה שימוש ב- **WEB SERVICE** או **STORED PROCEDURES** על מנת למנוע ממשק ישיר בין המשתמש לשרת בסיס הנתונים.

6.10.2 ממשק ניהול בגישה מהרשת המקומית בלבד או מכתובות שיסופקו על ידי המשרד **(Trusted / Secured Host)**.

6.10.3 רכיב **Firewall** מסוג **NGFW** לרבות מימוש **IPS**. במקרה שמדובר באפליקציה המצויה בענן ושניתן לגשת אליה מכל מקום בעולם (**Publicly available**) נדרש גם התקנה והטמעה של **WAF**. מימוש הצפנה בתקשורת באמצעות פרוטוקול **TLS1.2** ומעלה או פרוטוקול אחר שיאושר ע"י מנהל אבטחת המידע של המשרד.

6.10.4 נדרשת הצפנת שדות מידע רגיש ברמת ה-**DB** + ניהול מפתחות הצפנה והחלפת מפתחות אחת לשנה לפחות.

6.10.5 נדרשת הצפנת **Data at rest** ברמת ה-**Volume** (עבור אחסון אובייקטים).

6.10.6 הספק יספק למשרד יכולת שליטה ובקרה על הנתונים בענן וכן אפשרות חד צדדית להפסקת השימוש בשירותי הענן תוך מחיקת המידע באופן שלא ניתן לאחזור.

ולראיה באתי על החתום:

שם + שם משפחה:

תפקיד:

תאריך:

חתימה + חותמת:

**פרק ג' – הסכם התקשרות
"שירותים עיקריים"**

הסכם התקשרות

בין

משרד הבינוי והשיכון

(להלן: "המזמין" ו/או "המשרד")

מצד אחד

לבין

מכתובת

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והמזמין פרסם את מכרז מס' 104-2023 - הפעלת שירותי הרשמה וטיפול בבקשות לקבלת סיוע בדיור (להלן: "המכרז").

הואיל ובמסגרת המכרז ביקש המזמין לקבל, בין היתר, את השירותים שהוגדרו כ"שירותים העיקריים", כמפורט בפרק ג למכרז ובמפרט השירותים המצורף בנספח א' להסכם זה (להלן בהסכם זה: "השירותים");

והואיל והספק הגיש הצעה למכרז, כדי לספק את השירותים המבוקשים בהתאם לאמור במכרז, בהצעתו ובהסכם זה (להלן: "ההסכם");

והואיל ובכפוף לחתימתו על ההסכם וקיום הדרישות המפורטות במכרז, ועדת המכרזים של המזמין בחרה בספק כזוכה במכרז לאספקת השירותים העיקריים;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1. להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

1.1.1.1 נספח א' – מפרט השירותים;

1.1.1.2 נספח א'1 – חוברת ההצעה של הספק במכרז (פרק ב' למסמכי מכרז, כפי שהספק מילא אותה), כולל נספחיה, בין היתר נספח אבטחת מידע;

1.1.1.3 נספח א'2 – היקף הפעילות של כל ספק כפי שנקבע בתום החלוקה כפי שבוצעה לפי פרק א' למסמכי המכרז (בפרט לפי סעיפים 5.4 ו-5.5 לפרק האמור);

1.1.1.4 נספח ב' – ערבות ביצוע;

1.1.1.5 נספח ג' – נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים;

1.1.1.6 נספח ד' – כללי הצמדה לתמורה

1.1.1.7 נספח ה' – ביטוח

בנוסף מסמכי המכרז והבהרות למכרז שפורסמו [באתר מינהל הרכש הממשלתי](#) (בהתאם לנוסח המעודכן ביותר המופיע שם), ייחשבו גם הם כמצורפים למסמכי המכרז.

1.2. המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

1.3. בהסכם תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות ובתכלית המכרז של אספקת הטובין והשירותים למזמין באופן מיטבי.

2. היקף ותקופת ההתקשרות

2.1 תקופת ההתקשרות תארך 36 חודשים ממועד חתימת מורשי החתימה של המזמין על הסכם זה ("תקופת ההתקשרות בפועל"), כאשר למזמין שמורה זכות ברירה להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל-72 חודשים נוספים, על פי שיקול דעתו הבלעדי ("תקופת האופציה").

2.2 היקף ההתקשרות לשנה הן בתקופת ההתקשרות בפועל והן בתקופת האופציה לא יעלה על 25,000,000 ₪ כולל מע"מ, לכל החברות יחד.

2.3 עם זאת, למזמין שמורה זכות להגדיל את היקף ההתקשרות בסכום נוסף של עד 25,000,000 ₪ כולל מע"מ, לכל החברות יחד, בכל אחת מהשנים בהן ההתקשרות תהיה בתוקף, הן בתקופת ההתקשרות בפועל והן בתקופת האופציה, ובהתאם להיקף הפעילות ולהיקף הלקוחות. זאת – לפי שיקול דעתו הבלעדי.

2.4 בנוסף, למזמין שמורה הזכות להרחיב את היקף ההתקשרות ב-35% נוספים בכל שנה, וזאת לצורך הרחבת השירותים – לאספקת "שירותים נוספים" והכול בהתאם להוראות שנקבעו בעקרונות המכרז **בפרק א'** בסעיף 1.3, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי ולאישור ועדת המכרזים. זכות זו נפרדת מהזכות להגדלת היקף ההתקשרות כאמור בסעיף 2.3 לעיל.

2.5 לאחר חלוקת היקף הפעילות והלקוחות בין הספקים הזוכים ובחלוף המועד שנקבע להחלפת סניפים - קיבל כל ספק את פירוט היקף הפעילות שלו נכון למועד החלוקה במהלך המכרז (כמפורט **בפרק א'** למכרז בסעיפים 5.4, 5.5, 5.6). **פירוט היקף הפעילות של כל ספק יצורף להסכם זה, יסומן כנספח א'2, ויהווה חלק בלתי נפרד ממנו.**

2.6 מובהר, כי היקף הפעילות נקבע רק נכון למועד החלוקה. אין המזמין מתחייב כי היקף פעילות זה יישמר במהלך תקופת ההתקשרות.

2.7 למען הסר ספק, המזמין אינו מתחייב להיקף זה או להיקף כלשהו במהלך תקופת ההתקשרות, ומימוש ההתקשרות יהיה על פי שיקול דעתו הבלעדי.

מבלי לגרוע מכלליות האמור, למזמין נתון שיקול הדעת הבלעדי להוסיף, לשנות, לבטל או לצמצם את היקף הפעלת השירותים, את אופן ביצועם ואף את מהות השירותים, ביחס למפורט במפרט השירותים (להלן: "**מפרט השירותים**").

עוד מבלי לגרוע מכלליות האמור, הרי שלמשרד שיקול הדעת הבלעדי בהחלטה לגבי פתיחה של סניפים חדשים וסגירה של סניפים קיימים, באופן זמני או לצמיתות, והספק מוותר על כל טענה בהקשר זה, לרבות טענת הסתמכות על היקף פעילות כלשהו. בנוסף, המזמין שומר לעצמו את הזכות לבחור ספק לפתיחת סניף במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקוליו הבלעדיים, בין היתר לפי שביעות רצונו ולפי המדיניות המתעדכנת.

2.8 כל שינוי בהיקף או בתקופת ההתקשרות כמו גם כל מימוש של זכות המזמין להגדיל או להאריך את ההתקשרות לפי מסמכי מכרז זה, ייכנס לתוקפו רק עם חתימה של מורשי החתימה מטעם המזמין, המפורטים בסוף הסכם זה, הכול בהתאם להוראות הדין.

2.9 כמו כן, למזמין שיקול דעת בלעדי במתן תמריצים כספיים במהלך תקופת ההתקשרות, בין היתר לפי שביעות רצונו מהספק. המשרד מייחס חשיבות רבה לשיפור רמת השירות, מיצוי זכויות והתייעלות תהליכים לרבות דיגיטליים. על כן, המשרד **רשאי**, אך לא חייב, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי להפעיל מנגנון תמרוץ (פרס), בשיעור של עד 3% מהיקף ההתקשרות השנתית ובכפוף למגבלות התקציב.

ככל שהחליט המשרד להפעיל את המנגנון, ייקבעו כללים ותנאים על ידו להפעלת המנגנון. כללים אילו, ככל שיאושרו, יעוגנו במסגרת תוספת לחוזה שיחתם על ידי מורשי החתימה של המשרד מראש. קביעת הכללים והתנאים כאמור הינם בשיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

ידוע לספק כי אין באמור לעיל כדי לחייב את המשרד להפעיל את מנגנון התמרוץ. החברה לא תבוא בכל טענה לעניין הפעלת מנגנון תמרוץ, כלליו ותנאיו, לרבות אי הפעלתו.

2.10 למען הבהירות, להלן הגדרת התקופות הרלוונטיות להסכם זה, בכפוף לאמור במסמכי המכרז :

2.10.1 תקופת התקשרות – תקופה של 36 חודשים החל ממועד חתימת הספק על הסכם מול המזמין. תקופת ההתקשרות כוללת את תקופת ההקמה ואת תקופת מתן השירותים.

2.10.2 תקופת ההקמה – תקופה של 3 חודשים שתחילתה במועד שבו הושלמה חתימת הספק על הסכם וחתימת מורשי החתימה מטעם המזמין, ועד מועד תחילת אספקת השירותים בפועל. בתקופה זו ייערך הספק לתחילת מתן השירותים, ללא אספקתם בפועל. בהתאם, עבור תקופה זו לא תשולם תמורה.

2.10.3 תקופת מתן השירותים – התקופה של אספקת שירותים בפועל. מדובר בתקופה שתחילתה בתום תקופת ההקמה וסופה בתום תקופת ההתקשרות (סה"כ 33 חודשים).

2.11 הוראות לעניין תקופת ההקמה :

2.11.1 במהלך שלושת החודשים הראשונים החל ממועד חתימת מורשי החתימה מטעם המזמין על ההסכם, ובתוך תקופת ההתקשרות בפועל, ייערך הספק לתחילת מתן השירותים, ללא אספקתם בפועל. **עבור תקופה זו לא תשולם תמורה**. דהיינו - תקופה זו תיכלל במניין 36 חודשי ההתקשרות אך לא ישולם בגינה דבר לספק.

2.11.2 בתקופה זו, יידרש הספק לעמוד בדרישות המזמין לקראת מתן השירותים בפועל. כחלק מההיערכות, יידרש כל ספק להציג בפני המשרד את תכנית ההקמה, תוך מענה לדרישות שונות, לצורך אישור המשרד לקראת מתן השירותים בפועל. הכול - כמפורט במסמכי מכרז זה ובפרט כמפורט במפרט השירותים.

2.11.3 למען הסר ספק המזמין רשאי לפי שיקול דעתו לשנות את משך תקופת ההקמה, בנסיבות חריגות ועל מנת לאפשר מתן שירותים רציפים לכל מקבלי השירות.

היה והספק לא יעמוד בנדרש ממנו לצורך מתן השירותים במועד התחלת מתן השירותים בפועל (בתום תקופת ההקמה), בהתאם להוראות המכרז לרבות נספחיו - ייחשב הדבר להפרה יסודית של החוזה והמזמין רשאי, לפי

שיקול דעתו, לבטל את ההסכם עם הספק תוך שיפעל למיצוי זכויותיו ולמימוש הסעדים בהתאם לחוזה ההתקשרות ולהוראות הדין ובכלל זה לחילוט ערבות הביצוע.

2.11.4 הספק מצהיר כי ידועים לו הכללים שנקבעו בקשר לשיוך לקוחות לעניין סיוע בשכר דירה לכל אחד מהזוכים בתקופה שלאחר תקופת ההקמה, כפי שמפורטים במפרט השירותים. בפרט, בהקשר זה, הספק מצהיר כי הוא מוותר על כל טענה הקשורה במעבר לקוחות, בפרט טענה הנוגעת לשיקול דעת המזמין בקשר להחלטותיו בנוגע למעברים של לקוחות בתקופה המוגדרת.

3. התחייבויות והצהרות הספק

הספק מצהיר ומתחייב כי -

- 3.1 אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם.
- 3.2 הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת השירותים בהתאם להסכם.
- 3.3 בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין, באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הוא יישא בעלויות של שינויים אלו.
- 3.4 ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז.
- 3.5 הוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות המכרז, לשביעות רצון המזמין, ויעשה שימוש בתוכנות מחשוב מקוריות בלבד לצורך כך.
- 3.6 הספק לא יעשה שימוש, בעת מתן שירותים, בנתונים, תמונות, תוכנות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו בעל הקניין הרוחני עליהם, או לחילופין בעל רשות לעשות בהם שימוש לטובת המזמין.
- 3.7 הוא ישתף פעולה עם המזמין וכל נציג מטעמו בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה, בכלל זה הוא ישתף פעולה באופן מלא עם הוראות קב"ט המזמין.
- 3.8 הוא מתחייב לבצע מחדש, על חשבונו, לשביעות רצון המזמין את השירותים ו/או חלקם בהם נתגלו לדעת המזמין שגיאות תקלות, רשלנות ו/או אי דיוקים וכיוצ"ב, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למזמין במקרה זה.
- 3.9 ידוע לספק כי במהלך תקופת ההתקשרות עשויים להיגרם שיבושים ואף ניתוקים במערכת המחשוב המרכזית בה צפוי לעבוד הספק. המזמין יפעל לתיקון הליקוי בהקדם. אולם, ידוע לספק כי המזמין לא ישפה אותו בגין כל נזק שייגרם לו כתוצאה מהשיבוש או מהפסקת פעילות המערכת. הספק נדרש להיערך למצבים אלה מראש, לרבות באמצעות קווי חירום או עבודה ידנית.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מעת לעת, המשרד יודיע על השבתה זמנית של מערכת הסיוע לצורך עדכון גרסאות מערכת ועל הספק להיערך לכך מראש. הודעה מתאימה על המועד תימסר לספק 14 יום מראש (קלנדר). כמו כן, במקרים חריגים המשרד רשאי להודיע על השבתה זמנית של מערכת הסיוע בהתראה לספק של 24 שעות בלבד ועל הספק להיערך לכך וליידע בהתאם את מקבלי השירות

3.10 הספק לא יהיה רשאי להחליף את הצוות המוצע (כהגדרתו במכרז, בפרט בפרק א' למכרז) במהלך תקופת ההתקשרות, אלא לאחר אישור **מראש ובכתב** מהמזמין ובלבד שהצוות המחליף עומד בתנאי הסף הקבועים במכרז ולפחות באיכויות ובכישורים מקצועיים נדרשים בהתאם למוגדר במכרז אשר דומים לאלה של הגורם שהחליף. למזמין שמורה הזכות לסרב למועמד מחליף מכל סיבה שהיא לפי שיקול דעתו הבלעדי.

3.11 אין בכך כדי לגרוע מזכות המזמין לדרוש החלפתו של אחד או יותר מאנשי הצוות העוסקים בביצוע השירותים מטעם הספק הן בתחילת תוקפו של הסכם זה והן במשך ההתקשרות, מכל סיבה שהיא; הספק מתחייב לבצע את ההחלפה מיד עם קבלת הדרישה ועל חשבונו בלבד ולכל היותר תוך 30 יום ממועד דרישת המזמין. על המחליף לעמוד בכל הקריטריונים שנקבעו במכרז, ולפחות באיכויות דומות לגורם שהחליף. המזמין לא יפצה את הספק בגין הפסדים או נזקים העלולים להיגרם לו בשל כך.

3.12 ידוע לספק כי נהלי המזמין מתעדכנים כל העת והוא מתחייב לספק את השירותים בהתאם לנהלי העדכניים. באחריות הספק להתעדכן בנהלים ולפעול על פיהם. הספק מוותר על כל טענה בעניין זה.

3.13 ידוע לספק כי המזמין רשאי בכל עת, לפי שיקול דעתו, להורות לספק לשנות ולעדכן תהליכי עבודה שונים (מאלה המפורטים במפרט השירותים), בין היתר לצורך התאמת אספקת השירותים ומתכונת הפעילות למצבים ולצרכים משתנים. בכלל זאת, ומבלי לגרוע מכלליות האמור רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להגדיר יעדי עבודה חדשים, לעדכן את נהליו, לעדכן את שיטות העבודה ואת היקפי העבודה ולערוך שינויים נדרשים בשעות וימי הפעילות וכיוצא ב. הספק מוותר על כל טענה בעניין זה.

3.14 ידוע לספק כי במהלך ההתקשרות ייעשה תיקוף של היעדים שיוגדרו עבור מתן השירותים, כמפורט במפרט השירותים. יעדים אלה ישמשו, בין היתר, לצורך התחשבות שוטפת בין המזמין ובין הספק, הכול תוך שהמזמין יהיה רשאי למצות את זכויותיו ולממש את הסעדים שנקבעו לו בהתאם להסכם זה ולהוראות הדין, בכלל זאת ומבלי לגרוע מכלליות האמור באמצעות מנגנון הקנסות (במסגרת ה-SLA) וזכות הקיזוז. זאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת שתעמוד למשרד כתוצאה מהפרת תנאי ההסכם על-ידי הספק.

3.15 הספק אינו רשאי לכלול בהסכמי ההעסקה עם עובדיו התניות שעניינן התחייבות למניעת תחרות של עובדים שעזבו, מניעת העסקתם אצל עסק מתחרה או תשלום פיצוי כלשהו מצד

העובדים לספק בעד הכשרה מכל סוג שהוא שהם קיבלו או בעד קיצור תקופת ההעסקה שלפי החוזה.

3.16 ידוע לספק כי התנהלות מבזה שלו בעת מתן השירותים כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות, תהווה עילה לשימוע, ובמקרים חמורים תהווה עילה לביטול ההסכם.

4. סודיות

4.1 הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו ישמרו את המידע שהתקבל אצלם במהלך ביצוע חובותיהם על פי ההסכם והמכרז בסודיות מוחלטת, במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ולא יעשו בו כל שימוש למעט לצורך ביצוע חובותיהם בהתאם למכרז ולהסכם.

4.2 לעניין התחייבות זו לסודיות מובהר כי הגדרת "מידע" או "מידע סודי" לא תכלול:

4.3 מידע שהוא נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב הפרת התחייבות זו.

4.4 מידע שהיה בידי הספק טרם החתימה על ההסכם.

4.5 ככל שהספק או מי מטעמו יפנו בבקשה מתאימה להחרגתו של סוג מידע מסוים מתחולת המידע הסודי, או לחשיפתו בפני גורם כלשהו, המזמין ידון בבקשה ותהיה רשאית לקבלה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי וככל שאין בחשיפת המידע חשש לפגיעה כלשהי באינטרסים של המזמין.

4.6 הספק אחראי לכך כי בעלי תפקידים אצלו וקבלני משנה שלו, אשר במסגרת עבודתם נחשפים למידע של המזמין, ישמרו על המידע אליו הם נחשפו בסודיות, בהתאם לחובותיו על פי הסכם זה.

4.7 הספק מצהיר כי ידוע לו כי אי מילוי התחייבות על פי סעיף זה מהווה עבירה על חוק העונשין התש"ז-1977. לצורך הבטחת קיומו של סעיף זה הספק מתחייב לחתום על התחייבות לשמירת סודיות לפי הנוסח המצורף בנסח למכרז.

4.8 הספק וכל אחד מעובדיו או מעובדי קבלני המשנה מטעם הספק יהיה חייב לחתום על נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המצורף כנספח ג' עם תחילת עבודתו ולפני שייחשף לכל מידע אישי הנוגע לשירותים.

5. אבטחת מידע והגנות סייבר

5.1 הספק יהיה אחראי לאבטחת מידע של המזמין המגיע לרשותו בעת ביצוע ההסכם באמצעי אבטחה נאותים בהתאם לסטנדרטים גבוהים המקובלים בשוק.

5.2 מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר במכרז או בהסכם, הספק יהיה אחראי על אבטחת המערכות, התוכנות והחומרה המשמשת אותו לצורך אספקת השירותים או המוצרים למזמין, על תקינותם, אמינותם (*integrity*) ועל תפקודם השוטף והתקין. לצורך עמידת הספק בחובות אלו יתפעל הספק ויעדכן את אמצעי האבטחה והגנות הסייבר של מערכות אלו באופן שוטף, ויוודא כי האמצעים הטכנולוגיים והגנות הסייבר המשמשות לאבטחת המערכות בהם הוא עושה שימוש בעת ביצוע חובותיו לפי הסכם זה הם חדישים ועומדים בסטנדרטים המקובלים עבור מערכות אלו.

5.3 הספק יציג למזמין, ככל שיידרש, את האמצעים בהם הוא נוקט לשם אבטחת המידע, ויפעל בהתאם לדרישות מאת המזמין לתיקון כל ליקוי או פריצה באבטחת המידע והגנות הסייבר.

5.4 הספק מתחייב לדווח למזמין, בהקדם האפשרי, במהלך כל שעות היממה, וללא שיהוי, על כל אירוע אבטחה אשר מסכן מידע או מערכות של המזמין או עלול להשפיע על יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו נשוא ההסכם, ובפרט יודיע למזמין על האירועים הבאים:

5.4.1 אירוע אבטחה או תקיפת סייבר אשר הביאו לדלף או שיבוש מידע או קוד תוכנה הקשור למזמין.

5.4.2 אירוע אבטחה או ניסיון תקיפת סייבר אשר עלול להביא לפגיעה במערכות המזמין, במערכות המסופקות לו, במידע של המזמין או בקוד המשמש אותו.

5.4.3 אירוע אבטחה או ניסיון תקיפת סייבר אשר מטרתו לאסוף מידע על המזמין.

5.5 חובה זה תחול גם אם אין ביד הספק את כלל המידע הרלוונטי, ועליו יהיה לעדכן את דיווחיו בהתאם למידע שיצטבר אצלו.

5.6 חובת הדיווח המפורטת בסעיף זה תוגבל למידע הרלוונטי למערכות הספק המשמשות למתן שירותים למזמין, ולא נדרש גילוי מידע של לקוחות או גורמים בלתי קשורים אחרים.

5.7 הספק חייב להיות מוסמך לתקן אבטחת מידע ISO 27001, לכל המאוחר עד למועד תחילת הפיילוט, כמשמעו בסעיף 18.1.3. למפרט השירותים העיקריים (נספח א' להסכם ההתקשרות למתן "השירותים העיקריים"). הפרה של תנאי זה היא הפרה של ההסכם, ומבלי לגרוע מכלל האמור בהסכם זה, היא תהווה עילה לביטול ההתקשרות, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין."

6. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם

6.1 הספק מתחייב כי אין בביצוע ההסכם כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין המזמין.

6.2 בכל מקרה שיווצר חשש כלשהו לניגוד עניינים בין הספק לבין המזמין יודיע הספק על כך למזמין, ללא כל שיהוי ויפעל באופן מידי להסרת ניגוד העניינים. בנוסף, במקרה כאמור, יודיע

המזמין לספק אודות אמצעים נוספים או מיוחדים הנדרשים ממנו לצורך הסרת ניגוד העניינים, והספק יבצע את הנדרש ממנו בהקדם.

6.3 הספק מתחייב כי הוא ו/או מי מטעמו ימלאו על פי צורך המשרד, שאלון לבדיקת העדר ניגוד עניינים.

7. קניין רוחני וזכויות יוצרים

7.1 הספק הוא בעל הזכויות הנדרשות לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין ("זכויות הקניין הרוחני"). ככל שהספק אינו בעל מלוא זכויות הקניין הרוחני, הוא מצהיר כי בעלי זכויות הקניין הרוחני נתנו בידיו את כל האישורים, הרשאות השימוש והרישיונות הדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמינים, בהתאם לתנאי חוזה זה.

7.2 כל תוצרי העבודה של הספק במסגרת ביצוע הסכם זה, ובכלל זה נתונים, מצגות, מסמכים, סיכומי פגישות, תמונות, תכנים וכל חומר אחר שנבנה על ידי הספק במהלך תקופת ההתקשרות עבור המזמין ("תוצרי העבודה"), הנם זכויות הרוחניות וקניינו הבלעדי של המזמין והוא יוכל לעשות בהם כל שימוש שירצה בעתיד, כמנהג בעלים, בין אם לצרכיו ובין אם לצורך פרסום חיצוני. הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה, ללא אישור המזמין בכתב ומראש.

7.3 תוצרי העבודה לא יכללו תהליכי עבודה ומערכות ייעודיות של הספק, אשר לא הוכנו עבור המזמין במסגרת ביצוע ההסכם, ואשר נמצאים בבעלות הספק טרם כניסתו לתוקף של ההסכם.

7.4 למען הסר ספק, תוצרי העבודה יהיו רכוש המזמין גם אם מתן השירותים ע"י הספק הופסק תוך כדי תקופת ההתקשרות.

7.5 הפרת קניין רוחני:

נקבע במסגרת פסק דין חלוט של ערכאה מוסמכת כי שירות שהעמיד ספק לרשות המזמין מפר זכות קניין רוחני של צד שלישי כלשהו, הספק יפעל בהתאם למפורט להלן:

7.5.1 הספק יודיע על כך למזמין בהקדם האפשרי.

7.5.2 הספק יחדל מאספקת השירות המפר.

7.5.3 הספק ייעשה כל מאמץ סביר על מנת להמשיך לספק את השירות באופן שאינו פוגע בקניין רוחני של צד שלישי כלשהו, וזאת תוך עמידה בחובותיו לפי ההסכם, ומבלי לפגוע ברמת השירות.

7.6 טענת הפרה:

נטען במסגרת הליך משפטי כי בשימוש באספקת השירותים למזמין יש משום פגיעה בזכויות הקניין הרוחני של צד שלישי כלשהו (להלן: "טענת הפרה"), יפעלו הצדדים בהתאם למפורט להלן:

7.6.1 ככל שהמזמין אינו צד להליך, הספק יודיע לו על קיומו של ההליך בהקדם האפשרי.

7.6.2 ככל שהספק אינו צד להליך, יפעל המזמין לצרפו, בהקדם האפשרי כצד להליך, על מנת לאפשר לו להתגונן. במקרה כאמור, רשאי המזמין לדרוש מהספק להיכנס בנעלי המזמין לצורך ניהול ההליך. הספק יישא באחריות הבלעדית להתמודדות עם טענת ההפרה, על חשבונו ובכלל זה ישלם שיפוי מלא למזמינים וכן את כל ההוצאות, הנזקים ושכ"ט עו"ד שבהם יידרש לצורך כך.

7.6.3 במקרה שהמזמין בחר לייצג את עצמו במסגרת הליך כאמור, הוא ימנע מלהודות בטענות התביעה, ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.

8. קבלני משנה

8.1 בכפוף לאמור במסמכי המכרז, הספק יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה לצורך הפעלת המוקד הטלפוני בלבד.

8.2 האחריות הכוללת למתן השירותים ולעמידה בכל תנאי המכרז תהיה של הספק, וגורמי המזמין לא יידרשו לעמוד בקשר בנוגע לביצוע השירותים עם גורם כלשהו פרט לספק, אלא אם גורמי הספק בחרו אחרת. אין באמור לגרוע, להגביל או לצמצם את חובות הספק כלפי עורך המכרז והמזמינים.

8.3 בכל מקרה שהספק יעסיק קבלן משנה ייעודי לצורך הפעלת המוקד הטלפוני בלבד לצורך ביצוע הוראות ההסכם ולצורך זה בלבד, המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק להחליף קבלן משנה זה במידה והוא סבור כי הוא אינו מבצע את חובותיו כנדרש.

9. יחסים בין הצדדים

מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:

9.1 היחסים ביניהם לפי ההסכם אינם יחסי עובד ומעביד שותפות או שליחות והמזמין אינו המעסיק של עובדי הספק או של קבלני המשנה של הספק.

9.2 הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו בין באופן ישיר בין קבלני שירות, או לכל אדם אחר.

9.3 המזמין לא ישלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק והספק מוותר בזאת על כל דרישה או תביעה בהקשר זה.

9.4 הספק מצהיר כי הוא משמש כקבלן עצמאי בכל הקשור לביצוע הסכם זה, כי היחסים בין משרד הבינוי והשיכון לבינו הם יחסים שבין מזמין לבין קבלן עצמאי המבצע את ההזמנה ו/או המספק ידע ושירותים.

9.5 מוסכם כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי הסכם זה למזמין להדריך או להורות כיוצרת יחסי-עובד מעביד, אלא אך אמצעי להבטיח ביצוע הוראות הסכם זה במלואן.

9.6 מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי, לספק ו/או למי מטעמו לא תהייה זכויות כלשהן של עובד מדינה והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם הסכם זה או הוראה שניתנה על פיו, או בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה או הפסקת מתן השירותים על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא.

9.7 ככל שלמרות האמור לעיל, ערכאה שיפוטית או מינהלית מצאה כי המזמין נושא באחריות ישירה כלפי הספק, עובדיו או קבלני משנה שלו, כאילו הוא מעסיקם, ישפה הספק את המזמין עבור כל תשלום בו המזמין חויב וחורג מהתמורה המגיעה לספק לפי הסכם זה. בכלל זה יישא הספק בתשלומי הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין בהם נשא המזמין.

9.8 במקרה של הגשת תביעה כאמור בסעיף זה, יודיע המזמין לספק על קיומה של התביעה, ויאפשר לספק להתגונן.

9.9 מובהר ומודגש בהקשר זה כי, מבלי לגרוע מהאמור לעיל לגבי היחסים בין הצדדים, הספק מתחייב לקיים את כל זכויות עובדיו בהתאם להוראות כל דין.

10. תמורה

10.1 כללי

10.1.1 כפי שיובהר, התמורה לספק מורכבת הן מתשלום שמשולם לספק על ידי המזמין (להלן: "התמורה") והן מתשלום שמשולם לספק על-ידי מבקש הסיוע- הלקוח (להלן: "דמי הטיפול"), כפי שמפורט בהסכם זה ובמסמכי המכרז. למען הבהירות, בהמשך סעיף זה תובא טבלה אשר תבאר את הדברים המפורטים בחלק זה.

10.1.2 הצמדה – התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן, בהתאם לכללים המפורטים בנספח ד' להסכם זה. למען הסר ספק, דמי טיפול של מבקש הסיוע לא יוצמדו.

10.1.3 התמורה הקבועה בטופס הצעת המחיר כוללת מס ערך מוסף. ככל שיהיה שינוי בשיעור מס הערך המוסף, התמורה תתעדכן בהתאם, והמס ישולם לספק בשיעורים שיהיו בתוקף במועד כל תשלום ותשלום.

10.1.4 התמורה לספק תהיה סופית, ולא ישולם לספק סכום נוסף כלשהו בגין ביצוע הנדרש ממנו לפי הסכם זה. בכלל זה לא ישולם לספק בגין החזר הוצאות, נסיעות, תשלום עבור קבלני משנה, תשלומים לצדדי ג' וכדו', אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי המכרז.

10.1.5 בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הספק יישא בעלויות של שינויים אלו, למעט אם נכתב במפורש אחרת במסמכי המכרז או בהסכם.

10.1.6 יובהר כי במהלך תקופת ההתקשרות ייתכן מעבר של לקוחות בין ספקים וסניפים, למעט בתקופת ההקפאה (בכפוף למפורט במפרט השירותים). מעבר הלקוחות לא ישנה מהכללים כפי שמוגדרים במסמכי מכרז זה, בפרט בהסכם זה ובסעיף זה. מבלי לגרוע מכללית האמור - יובהר כי במעבר של לקוחות בין ספקים, הספק החדש יהיה מחויב להמשיך את רצף הטיפול בלקוח, כאילו שולמו לספק החדש תמורה ודמי טיפול מאת המזמין ומאת הלקוח באותם מועדים שבהם כספים אלה שולמו לאחרונה לספק הקודם. הספק החדש יהיה רשאי לגבות תמורה או דמי טיפול רק במועד שבו היה רשאי לגבות אותם הספק הקודם אלמלא הלקוח עבר לספק החדש.

10.1.7 האמור בסעיף זה נכון גם לגבי כל לקוח, שעד למועד תחילת ביצוע השירותים בפועל, היה מטופל לצורך קבלת זכאויות הנוגעות להסכם זה, על ידי ספק כלשהו (לרבות הספק הנוכחי במסגרת התקשרות קודמת, או כל ספק אחר), וכן בכל מעבר אחר של לקוחות בין ספקים או סניפים, על רקע שינוי בהתקשרות בקשר לשירותים נשוא הסכם זה.

הספק מוותר על כל טענה בהקשר זה.

10.1.8 לעניין זה :

”בקשה חדשה” : בקשה שהוגשה על ידי לקוח חדש.

”בקשה לחידוש זכאות” : בקשה שהוגשה על ידי לקוח קיים (שאינו לקוח חדש כהגדרתו לעיל) לחידוש זכאות לקראת מועד תפוגתה או לאחריה.

”זכאות מתמשכת” : זכאות לסיוע בשכר דירה שניתנה לתקופה של יותר משנה, ובכלל זאת בין היתר : זכאות לסיוע בשכר דירה לקשישים ולנכים ולקבוצת הזכאים לסיוע בשכר דירה מכוח זכאות לדירור ציבורי.

10.2 התמורה - תשלום על ידי המזמין

10.2.1 "תמורה" בחלק זה הינה הסכום שמשולם על ידי המזמין לספק (ולא כל תשלום אחר, לרבות לא כולל התשלום שמשלם מבקש הסיוע לספק).

10.2.2 התמורה לספק תשולם בהתאם למפורט בהצעתו, המצורפת כנספח 1 לחוברת ההצעה (חוברת ההצעה מצורפת כנספח א'1 להסכם זה) ולמפורט במסמכי המכרז (להלן: "העמלה המוצעת").

10.2.3 עבור כל לקוח שנמצא זכאי לסיוע בשכר דירה לאחר מועד תחילת ביצוע השירותים בפועל (בין אם זכאי לראשונה ובין אם לאחר חידוש זכאותו) ישלם המזמין לספק עמלה במועד קביעת הזכאות בלבד וזאת לכל תחומי השירות הנוגעים לסיוע בשכר דירה (לרבות במקרה של סיוע בשכר דירה הניתן לזכאי דיוור ציבורי). תשלום העמלה יהיה בתוקף למשך 12 חודשים מלאים (365 ימים), באופן כזה שהמזמין לא ישלם כל עמלה וכל תשלום נוספים בעד כל סוגי הטיפולים שיידרשו במהלך השנה האמורה, לרבות הגדלת והפחתת הסיוע, או כל טיפול אחר שיהיה קשור בהוצאת הזכאות העיקרית. מבלי לגרוע מכלליות האמור, גם אם חל שינוי בתיק הלקוח או בזכאותו וגם אם בוצעו פעולות נוספות בתיק הלקוח במהלך השנה, לא ישולם כנגד הטיפול כל תשלום נוסף.

10.2.3.1 על אף האמור לעיל, אם במהלך שנה מסוימת, השתנה מצבו האישי של זכאי (כך שהוא נפרד מבן/בת זוג, התגרש, התחתן, התאלמן או הפך להיות ידוע בציבור) וכתוצאה מכך מתחייבת בדיקת זכאות מחדש, בקשת הלקוח לבחינת המשך הזכאות תחשב כבקשה חדשה, ואם תיקבע לו זכאות חדשה, הדבר יחשב כאילו הוא זכאי לראשונה ולכן תשולם עמלה על-ידי המזמין בהתאם לכללים לעיל.

10.2.3.2 למען הסר ספק, אם הלקוח יבקש לחדש את זכאותו לקראת סיום תוקף הזכאות, והוא יימצא זכאי לסיוע לתקופה נוספת תשולם לספק עמלה במועד קביעת הזכאות ויחולו הכללים לעיל.

10.2.3.3 על אף האמור לעיל, אם במהלך התקופה לגביה אושרה זכאות לזכאי, השתנו הנתונים שלו כך שנקבעה לו "קבוצת זכאות" אחרת – אזי ייראו במועד קביעת הזכאות שלו ב"קבוצת הזכאות" האחרת כמועד תחילת תוקף הזכאות, ובגינה ישלם המזמין לספק מחצית העמלה המשולמת בעד קביעת זכאות ראשונה לזכאי ב"קבוצת הזכאות" האחרת. "קבוצת הזכאות" מפורטות בנספח השירותים העיקריים בסעיף 1.2.2.1.

10.2.3.4 במקרים בהם זכאי בקבוצת זכאות קיימת כמפורט בסעיף 1.2.2.1 עובר לקבוצת זכאות חדשה (שאינה קיימת כמפורט בסעיף 1.2.2.1) והוטל על הספק לטפל בזכאויות הקבוצה החדשה אזי תשולם לספק מחצית העמלה שנקבעה עבור הקבוצה החדשה בהתאם לסיפא של סעיף 10 בהסכם.

10.2.3.5. למען הסר ספק האמור בסעיף 10.2.3.3. לא יחול במקרה שהמשרד לא הטיל על הספק במפורש לטפל בזכאויות של הקבוצה החדשה(שאינה קיימת כמפורט בסעיף 1.2.2.1). במקרים אלו לא תשולם כל עמלה.

10.2.4 על אף האמור בסעיף 10.2.3 לעיל, עבור זכאים שנקבעה זכאותם לסיוע בשכר דירה **זכאות מתמשכת** כהגדרתה בסעיף 10.1.7 לעיל (כגון: קשישים, נכים, זכאים לסיוע בשכר דירה מכוח זכאות לדיוור ציבורי) –

10.2.4.1 תשולם על ידי המשרד עמלה מלאה בגין אישור הזכאות לראשונה או בגין חידוש הזכאות בתום תקופת הזכאות המתמשכת – בהתאם לכללים האמורים לעיל.

10.2.4.2 בתום כל שנה ממועד קביעת הזכאות לראשונה, בפרקי זמן של 12 חודשים מלאים החל ממועד קביעת הזכאות (כלומר, החל מתחילת השנה השנייה, ובכל שנה עוקבת), תשולם על ידי המזמין עמלה מופחתת שגובהה יהיה 50% מהעמלה המוצעת, וזאת בעד השנה העוקבת המתחילה באותו מועד, אולם בכל מקרה לא תשולם כל עמלה בעד תקופה קצרה משנה.

10.4.2.3 האמור בסעיף 10.2.3 בפרט לגבי הטיפול הנוסף בלקוח במהלך תקופת זכאותו - יחול בשינויים המחויבים גם לגבי הזכאות המתמשכת. מבלי לפגוע בכלליות האמור, המזמין לא ישלם כל עמלה או כל תשלום נוספים במהלך כל 12 חודשים, מלבד המצויין, ובהתאם לכללים הקבועים לעיל.

10.4.2.4 ככל שהזכאות הופסקה במהלך תקופת הזכאות שנקבעה מלכתחילה, מכל סיבה שהיא, לא תשולם כל עמלה על ידי המשרד בגין התקופה שלאחר מועד הפסקת הזכאות.

10.4.2.5 דוגמה לצורך המחשה של תשלום התמורה במקרה של קביעת זכאות מתמשכת: נניח שב-1.1.2024 אושר חידוש זכאות למבקש הסיוע לאחר שהגיש בקשה לחידוש זכאות, לחברה תשולם עמלה מלאה במועד זה של קביעת הזכאות. בתחילת כל אחת מארבע השנים העוקבות (החל מהשנה השנייה) - 1.1.2025, 1.1.2026, 1.1.2027, 1.1.2028 - תשולם לספק עמלה מופחתת שגובהה 50% מהעמלה.

10.2.5 מודגש בזאת כי יתכנו לקוחות שיפנו בבקשה לסיוע ולא ימצאו זכאים לכך. בגינם לא תשולם עמלה על ידי המשרד, אלא רק תשלום על ידי הלקוח עבור פתיחת הבקשה (בכפוף להבהרות בטבלה שלהלן ולסעיף שעניינו בתשלום על-ידי מבקש הסיוע).

10.2.6 באשר לזכאות מתמשכת מסוג של זכאי דיור ציבורי (ראה במפרט השירותים בסעיף 14):

10.2.6.1 אישור זכאות לסיוע בשכר דירה או לסיוע מוגדל בשכר דירה (ביישובים הרלוונטיים), למי שנמצא זכאי לדיור ציבורי, יזכה את הספק בתשלום עמלה, למעט אם שולמה לספק עמלה במהלך השנה שהסתיימה במועד אישור הזכאות כאמור. יודגש כי ייתכנו מקרים בהם בקשה לסיוע בשכר דירה תידחה, ולאחר מכן תתקבל בקשה לדיור ציבורי, המהווה גם אישור לסיוע בשכר דירה (לרבות סיוע מוגדל בשכר דירה ביישובים הרלוונטיים).

10.3. דמי טיפול – תשלום על ידי מבקש הסיוע

10.3.1 מלבד התמורה שמשלם המזמין - ישולמו לספק דמי טיפול על ידי מבקש הסיוע, כמפורט בהסכם זה.

10.3.2 בטבלה שלהלן מפורטים הסכומים שישולמו על-ידי מבקש הסיוע עבור טיפול בסוגי בקשות שונות המוגשות בקשר לתכניות הסיוע השונות של המשרד, ביניהן: בקשות הקשורות לסיוע בשכר דירה (לרבות לזכאי דיור ציבורי, לקשישים ולנכים) וכן בקשות הקשורות להנפקת אישורים שונים, כמו בקשות להנפקת אישורי "חסרי דירה" למטרות שונות או בקשות הקשורות לתכניות של דיור בר השגה. בטבלה גם מפורטים אופן התשלום ומועדו.

למען הנוחות, פירוט אודות תכניות הסיוע השונות מצוי במפרט השירותים (ראה למשל בסעיף 17 למפרט השירותים). זאת, מבלי לגרוע מזכות המזמין, כאמור לעיל בסעיף 3.13.

10.3.3 לעניין בקשות לסיוע בשכר דירה ובקשות לדיור ציבורי בלבד (לרבות בקשה להנפקת אישור חסר דירה לטובת אכלוס בדיור הציבורי למבקשים שהם זכאי משרד העלייה והקליטה ולעולים אחרים למטרות שונות), במקרה בו מבקש הסיוע מגיש את הבקשה "מרחוק", דרך האזור האישי הממשלתי (ללא הגעה פיזית לסניף הספק) - הספק לא ייגבה דמי טיפול ממבקש הסיוע.

10.3.4 גובה דמי הטיפול ותנאי התשלום מוכתבים על-ידי המזמין והוא היחיד שמוסמך לשנותם. הספק לא יהיה רשאי לשנות, להוסיף או לגרוע כל תשלום או גובהו אלא בהנחיית המזמין. מבלי לגרוע מכלליות האמור, יודגש כי הספק לא ייתן כל פטור או הנחה למבקשי הסיוע או לזכאים.

10.3.5 דמי הטיפול ישולמו על ידי מבקש הסיוע ישירות לספק, באמצעות שרת התשלומים הממשלתי, עם הגשת הבקשה.

10.3.6 דמי הטיפול יכסו את כלל הפעולות שיבוצעו על-ידי הספק במהלך תקופת הזכאות ולא ייגבה כל תשלום נוסף מהלקוח בתקופה זו בעד כל סוגי הטיפולים שיידרשו במהלך תקופת הזכאות, הקשורים בהוצאת הזכאות העיקרית. מבלי לגרוע מכלליות האמור, יודגש כי גם אם חל שינוי בתיק הלקוח או בזכאותו וגם אם בוצעו פעולות נוספות בתיק הלקוח במהלך תקופת הזכאות, לא ישולם כנגד הטיפול כל תשלום נוסף. לעניין "זכאות עיקרית", יראו זכאות לסיוע בשכר דירה וזכאות לדיור ציבורי כאותה זכאות.

10.3.6.1 על אף האמור לעיל, אם במהלך תקופת הזכאות, השתנה מצבו האישי של זכאי (כך שהוא נפרד מבן/בת זוג, התגרש, התחתן, התאלמן או הפך להיות ידוע בציבור) שחייב בדיקת זכאות מחדש, זכאות זו תחשב כאילו מדובר בבקשה חדשה ולכן יידרש תשלום בהתאם.

10.3.6.2 בנוסף, על אף האמור בסעיף - במקרה בו הלקוח יבקש לחדש את זכאותו לקראת סיום תוקף הזכאות ובכפוף לכללי המשרד, יגבו ממנו דמי טיפול עבור חידוש הזכאות.

10.4. טבלת תשלומים- דמי טיפול ותמורה

תשלום על ידי המשרד (תמורה)		תשלום על ידי הלקוח (דמי טיפול)		עבור השירות	
מועד התשלום ותנאי התשלום ע"י המשרד	גובה התמורה	מועד התשלום ותנאי התשלום ע"י הלקוח	גובה דמי טיפול		
אחת לשנה. עם החלטה חיובית בדבר זכאות לסיוע בשכר דירה	העמלה המוצעת	עם הגשת הבקשה בסניף. למעט הגשת בקשה באזור האישי הממשלתי – במצב זה הספק לא יגבה תשלום ממבקש הסיוע כלל.	40	הגשת בקשה חדשה או בקשה לחידוש זכאות שתוקפה שנה	1

		הכול בכפוף לאמור בסעיף 10.3.6			
2	הגשת בקשה חדשה או בקשה לחידוש זכאות מתמשכת	40	עם הגשת הבקשה בסניף. למעט הגשת בקשה באזור האישי הממשלתי – במצב זה הספק לא יגבה תשלום ממבקש הסיוע כלל. הכול בכפוף לאמור בסעיף 10.3.6.	העמלה המוצעת	במועד קביעת הזכאות. עם החלטה חיובית בדבר זכאות לסיוע בשכר דירה
3	תשלום שנתי בגין זכאות מתמשכת לסיוע בשכר דירה	לא יגבה תשלום מהלקוח	50% מהעמלה המוצעת	אחת לשנה (החל מהשנה השנייה לזכאות ועד סיום תוקף הזכאות המתמשכת) במועד הקבוע לפי סעיף 10.2.4	
3א'	שינוי מצב אישי של זכאי במהלך שנה שכתוצאה מכך מתחייבת בדיקת זכאות מחדש	40 ש"ח	בעת הגשת הבקשה עם הגשת הבקשה בסניף. למעט הגשת	העמלה המוצעת.	עם קביעת הזכאות החדשה. העמלה תשולם רק אם נקבעה זכאות חדשה כאמור.

		בקשה באיזור האישי הממשלתי. במצב זה הספר לא יגבה תשלום ממבקש הסיוע כלל. הכול בכפוף לאמור בסעיף 10.3.6			
עם קביעת הזכאות בקבוצת הזכאות החדשה	50% מהעמלה	לא ישולם כל תשלום על ידי הלקוח	שינוי נתוני זכאי במהלך שנה באופן שהוביל לשינוי ב"קבוצת זכאות"	3 ב'	
		עם הגשת הבקשה בסניף. למעט הגשת בקשה באזור האישי הממשלתי – במצב זה הספק לא יגבה תשלום ממבקש הסיוע כלל.	40	הגשת בקשה להנפקת אישור חסר דירה לטובת אכלוס בדיוור הציבורי למבקשים שהם זכאי משרד העלייה והקליטה ולעולים אחרים למטרות שונות תוקף אישור זה הוא למשך שנה.	4
		עם הגשת הבקשה	80	הגשת בקשה להנפקת אישור חסר דירה למטרות שונות (משרד הביטחון, רשות	5

			מקרקעי ישראל, רשויות מקומיות וגופים אחרים). תוקף אישור זה הוא למשך שנה.	
	עם הגשת הבקשה	80	הגשת בקשה להנפקת אישור זכאות לתכנית סיוע למיגון אשקלון ותוכניות ייעודיות לבעלי דירה. לרוב מדובר באישור חד פעמי	6
	עם הגשת הבקשה	200	הגשת בקשה לזכאות להשתתפות בתכניות דיור בר השגה <u>למי שאין בידיו</u> <u>אישור זכאות</u> <u>בתוקף</u> (לרבות מי שהגיש בקשה לחידוש זכאות לאחר תום תוקף הזכאות). תוקף האישור הוא למשך שנה.	7
	עם הגשת הבקשה	50	הגשת בקשה לחידוש זכאות להשתתפות בתכניות דיור בר השגה (שהוגשה בתוך תקופת הזכאות). או	8

			<p>הגשת בקשה לחידוש זכאות לזוכים בתכניות של דיוור בר השגה לצורך חתימת חוזה (אף אם הבקשה הוגשה לאחר תום תוקף הזכאות והזכאות אינה בתוקף).</p>
--	--	--	---

היה והמזמין יקבע מסלולי סיוע נוספים, המזמין רשאי לקבוע על פי שיקול דעתו הבלעדי שהספק יבצע את השירותים הנדרשים לצורך הטיפול הקשור למסלולים אלה. בהתאם, המזמין יקבע, על פי שיקול דעתו הבלעדי, את התשלומים שישולמו בגין שירותים אלה (דמי הטיפול של הלקוח ועמלת המשרד) בהתאם לתשלומים המשולמים לשירותים הקיימים הדומים ביותר במהותם.

11. כללי תשלום

11.1 כללי התשלום המפורטים להלן כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמים מעת לעת.

11.2 תדירות התשלום העמלות לספק הינה אחת לחודש בכפוף לדיווח הנדרש.

11.3 לצורך קבלת תשלום, הספק יגיש חשבון בגין חודש הקודם לתשלום המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ולמכרז ("חשבון") ויצרף לחשבון דוח עמלות ייעודי שיופק ממערכת הסיוע. את החשבון על הספק להגיש בהתאם להנחיות המזמין, וזאת כתנאי לאישור החשבון ולהעברת התשלום לספק.

11.4 החשבון יכלול את הפרטים והמסמכים הבאים :

11.4.1 שם הספק וכתובתו, מספר מזהה של הספק, תאריך החשבון, מספר התחייבות או הזמנה, תיאור שירות או עבודה (וכן יחידת מידה, כמות, מחיר יחידה, אם קיים), ערך כולל לפני מס ערך מוסף, סכום מס ערך מוסף בגין החשבונית (מתייחס לעוסק מורשה בלבד),

סך הסכום לתשלום – בספרות ובמילים, חתימת הספק או חתימה דיגיטלית וכן קיום הכיתוב "מסמך ממוחשב".

11.4.2 צילום תעודת עוסק מורשה על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, בתוקף לאותה שנת כספים.

11.4.3 אישור מפקיד מורשה כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976, בתוקף לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק.

11.5 על החשבון לכלול, בין היתר, את הסכום לתשלום לפני מס ערך מוסף ("מע"מ"), ואת סך הכול לתשלום כולל מע"מ. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ עד מועד הגשת החשבון תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.

11.6 במקרה בו יהיו שינויים שאינם בגובה המע"מ במסים או בהיטלים, על מחיר השירותים או הטובין, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

11.7 הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, מערכת ממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון.

11.8 המזמין יבדוק ויאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל, ולהנחיות החשב הכללי.

11.9 מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמין, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין, ובמקרים חריגים לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.

12. ערבות ביצוע

12.1 כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם ימסור הספק למזמין ערבות אוטונומית בלתי מותנית, בהיקף של 5% מהיקף ההתקשרות השנתית.

12.2 סכום הערבות יהיה צמוד למדד מחירים לצרכן, כאשר תאריך הבסיס להצמדה יהיה המועד האחרון להגשת הצעות, כפי שייקבע על ידי המזמין.

12.3 ערבות ביצוע תהיה ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על יד החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי בנק או חברת ביטוח אשר הוסמכו על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה הערבות בהתאם לנוסח המפורט **ב** להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות ול**הוראת תכ"ס 14.4.1 ערבויות דיגיטליות**.

12.4 הערבות תונפק על ידי גוף המוסמך להנפיק ערבויות בהתאם להוראות המפורטות בהוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות".

12.5 גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית, חברת בת ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט בהוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות".

12.6 תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. במידה שהמזמין יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.

12.7 המזמין רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שלושה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים או אחריות. במידה שהספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי המזמין לחלט את הערבות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

12.8 במהלך תקופת ההתקשרות רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידו.

12.9 לאחר תום התוקף של הערבות, ככל שהיא לא חולטה, יחזיר המזמין את הערבות לספק.

13. סעיף אחריות - אחריות בנזיקין וחובת שיפוי

13.1 הספק יישא באחריות בגין אובדן או נזק מכל סוג שהוא, שייגרם למזמין, לעובדיו וכל מי מטעמו וכן לכל גוף, אדם או צדדים שלישיים כלשהם, עקב מעשה או מחדל של הספק, עובדיו, שלוחיו, קבלני משנה שלו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם זה.

13.2 המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על ידו לא יישאו באחריות ולא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק, בגין נזק מכל סוג שהוא שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו. האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם בזדון ושהאחריות בגינו מוטלת על המזמין לפי דין.

13.3 לא יהיה בסיומו של הסכם זה כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או מאספקת השירותים על פיו או קשורה אליהם.

13.4 הספק מתחייב לשפות את המזמין באופן מלא, ככל שיחויב המזמין בפסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ולשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי הסכם זה חב בו הספק, ובתוספת כל הוצאותיו של המזמין, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין. חובת השיפוי כאמור תחול בין אם השיפוי נובע מתביעתו של עובד של הספק או מי מטעמו של הספק (לרבות קבלני משנה)

או עובד של המזמין או צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר. הסכומים כאמור ישולמו למזמין מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור.

15.5 המזמין יודיע לספק על כל תביעה או דרישה על פי סעיף זה בהקדם האפשרי לאחר קבלתה, ויאפשר לו להתגונן מפניה. במקרה כאמור, המזמין לא יסכים לטענות שהועלו או נטענו נגד הספק, שהאחריות בגינם על פי הסכם זה היא על הספק, ללא הסכמה מראש ובכתב של הספק, ויודיע לספק מראש על כוונתו להתפשר עם התובע.

14. ביטוח

הספק מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל - משרד הבינוי והשיכון, ולהציג למשרד הבינוי והשיכון, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן (ראו בהקשר זה גם המפורט בנספח ה' להסכם זה):

14.1. ביטוח חבות מעבידים

14.1.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ס -1980 כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

14.1.2 גבול האחריות לא יפחת מסך - 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.

14.1.3 הביטוח יורחב לשפות את חבותו של הספק בגין וכלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידים.

14.1.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- משרד הבינוי והשיכון, היה וייטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

14.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

14.2.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר), בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

14.2.2 גבול האחריות לא יפחת מסך של 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

14.2.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.

14.2.4 הביטוח יורחב לשפות את חבותו של הספק בגין וכלפי פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.

14.2.5 מנהלים, נציגים ובעלי תפקיד אחרים שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של הספק ייחשבו צד שלישי.

14.2.6 כל סייג/חריג לגבי רכוש והמתייחס לרכוש מדינת ישראל – משרד הבינוי והשיכון שהספק או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו- יבוטל.

14.2.7 כל סייג/חריג לגבי רכוש שאינו בבעלותו של הספק, אולם נמצא בשליטתו, בחזקתו ובפיקוחו- יבוטל.

14.2.8 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הבינוי והשיכון, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

4.3 ביטוח אחריות מקצועית

4.3.1 הספק יבטח את אחריותו בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית.

14.3.1.1 הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של החברה, עובדיה ובגין כל הפועלים מטעמה ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר למתן שירותי הרשמה וטיפול בבקשות לקבלת סיוע בדיור, כולל גם הרשמה וטיפול בהגשות בקשות שונות לסיוע בדיור, הפעלת מוקד טלפוני, אימות נתונים מול מאגרי המידע של משרד הבינוי והשיכון, הנפקת תעודת זכאות, מימוש הסיוע ומתן מידע לפונים, הזנת הבקשות והנתונים במערכת הסיוע בדיור, טיפול בערעורים, תיעוד פעילות השירות במערכת CRM, הטמעת מערכת ניהול ידע וזימון וניהול תורים, אפשרות שליחת SMS המכיל קישור לזימון תור באופן עצמאי, אספקת דוחות מהמערכת והעברתם למשרד, והכל בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד הבינוי והשיכון.

14.3.1.2 גבולות האחריות לא יפחתו מסך של 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח.

14.3.1.3 הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

- מרמה ואי יושר של עובדים.
- פגיעה בפרטיות.
- אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח.
- אחריות צולבת, אולם הביטוח לא יכסה תביעות הספק כלפי מדינת ישראל – משרד הבינוי והשיכון.
- תקופת גילוי של 6 חודשים

14.3.1.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הבינוי והשיכון ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספקו כל הפועלים מטעמו.

14.3.1.5 הספק ידאג ויוודא כי בעלי מקצוע, נותני שירותים, ספקים, קבלנים, קבלני משנה מטעמו יציגו ביטוחים מתאימים לגבי פעילותם בגבולות אחריות סבירים, כולל ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, וביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות המוצר (ככל ורלוונטיים), וכאשר הפעילות משולבת עם כלי רכב גם ביטוחי כלי רכב הכוללים ביטוח חובה, רכוש ואחריות כלפי צד שלישי. הביטוחים יורחבו לשפות את מדינת ישראל - משרד הבינוי והשיכון ככל שיחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם ויכללו ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהם וכלפי עובדיהם, אולם ויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

14.3.1.6 בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מהספק יכללו התנאים הבאים:

14.3.1.7 לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל - משרד הבינוי והשיכון**, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

14.3.1.8 בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום במכתב לחשב משרד הבינוי והשיכון.

14.3.1.9 המבטח מותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משרד הבינוי והשיכון ועובדיהם ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

14.3.1.10 הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור הפוליסה ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסה.

14.3.1.11 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסה תחולנה בלעדית על הספק.

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

14.3.1.13 תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי פוליסות נוסח "ביט", בכפוף להרחבת הכיסויים המתחייבים על פי הנדרש לעיל.

14.3.1.13 חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בפוליסות.

14.3.2 הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל - משרד הבינוי והשיכון וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל - משרד הבינוי והשיכון בתוקף.

14.3.3 אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק למשרד הבינוי והשיכון עד למועד חתימת ההסכם; הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד הבינוי והשיכון לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.

מובהר בזאת כי אישור/י הביטוח שיוצגו אינו/ם בא/ים לצמצם את התחייבויות הספק לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונתו/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו/ו הינה אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות לעיל. על הספק יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש לעיל.

14.4 מדינת ישראל - משרד הבינוי והשיכון שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף א' לעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

14.5 הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל - משרד הבינוי והשיכון לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל - משרד הבינוי והשיכון או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

14.6 למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים לעיל, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לו לרבות היקף הכיסויים, גבולות האחריות ותקופת הביטוח בהתאם לכך.

14.7 אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי המכרז וההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל - משרד הבינוי והשיכון על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי מכרז והסכם זה.

14.8. אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

15. המחאת זכויות או חובות על פי הסכם

15.1 חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה או את ביצוע ההסכם, ללא אישור מראש ובכתב של המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. מבלי לגרוע מהאמור, המחאת זכויות או חובות לפי סעיף זה תיעשה בכפוף לחתימה על הסכם "גב אל גב" בין הממחה לנמחה. ההסכם האמור יועבר לידי המזמין טרם וכתנאי לכניסתו לתוקף של המחאת הזכויות או החובות.

15.2 אישור המזמין כאמור יכול להינתן באופן חלקי, או בתנאים שנועדו להבטיח את זכויותיו של עורך המכרז.

15.3 מוצהר ומוסכם בזה כי למזמין הזכות להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

16. ביקורת

16.1 מבלי לגרוע מהחובות המפורטות בהסכם ומהוראות כל דין, הספק מתחייב למסור לנציגי המזמין, לפי דרישתם, כל פרט, מידע, מסמך, כרטסת, מדיה מגנטית, דו"חות כספיים ודו"חות אחרים בכל הנוגע לפעולות הספק בקשר להסכם זה ולצורך ביצוע האמור בו. כן, מתחייב הספק לאפשר למזמין או למי שימונה מטעמו לעיין בכל מסמך, דו"ח וכיוצא באלה, להמציאם להם, לפי דרישתם, תוך זמן סביר – שבוע לכל היותר ממועד הדרישה וכן מתחייב הספק לאפשר למזמין או למי מטעמו לערוך כל ביקורת שתידרש בספק בקשר להסכם זה. הספק מתחייב למסור כל מידע רלבנטי כפי שיידרש.

16.2 הספק מתחייב לאפשר לנציגי המזמין או למי שימונה מטעמם לבקר ולבדוק את קיום חובות הספק על פי הסכם זה, לרבות עריכת בדיקה על ידי גורם חיצוני שימונה על ידי המזמין על חשבונו לצורך כך. הספק מתחייב לאפשר למזמין או למי מטעמו גישה לכל מידע רלבנטי על מנת לבצע את הבקרה כאמור תוך התחייבות לשיתוף פעולה מלא עם הבודק כפי שיידרש.

17. הפסקת ההתקשרות

17.1 מבלי לגרוע מכל זכויות המזמין על פי כל דין, המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 90 יום על הפסקת ההתקשרות מכל סיבה, לרבות בגין אי ביצוע ההסכם לשביעות רצונו של המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

17.2 לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת פעולתו כאמור.

17.3 תוקפה של ההתקשרות מותנה בקיומו של תקציב מאושר של המזמין. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות לא יהיה תקציב מאושר כאמור תופסק ההתקשרות לאלתר.

17.4 מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בהתראה של 30 יום, ולאחר קיום שימוע לספק, בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמין, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:

- 17.4.1 אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;
- 17.4.2 אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק;
- 17.4.3 אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק;
- 17.4.4 אם ניתן לספק צו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח 2018, או צו שווה ערך במדינה אחרת;
- 17.4.5 אם הספק פשט את הרגל, חלה במחלה אשר מונעת ממנו את היכולת לבצע את האמור בהסכם זה, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;
- 17.4.6 על הספק להודיע מידית למזמין על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.

18. הפרת ההסכם

18.1 בכל מקרה שהספק לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה או על פי מסמכי המכרז המשרד יהא זכאי לכל סעד ותרופה משפטית על פי דין ובפרט על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה) התשל"ז-1970.

18.2 הפרה יסודית של ההסכם –

18.2.1 אלה יחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה (להלן – "הפרה יסודית"):

18.2.1.1 הפרת סעיפי ההסכם הבאים (לפי כותרת הסעיפים):
 התחייבויות והצהרות הספק; סודיות; אבטחת מידע והגנות סייבר; ניגוד עניינים בביצוע ההסכם; קניין רוחני וזכויות יוצרים; קבלני משנה; ערבות ביצוע; סעיף אחריות – אחריות בנוזיקין וחובת שיפוי; ביטוח; המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם;

18.2.1.2 אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז;

18.2.1.3 אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם;

18.2.1.4 הפעלת קבלן משנה בניגוד להוראות במכרז וההסכם;

18.2.1.5 חריגות משמעותיות מפרטי ההתקשרות המבוקשים במכרז;

18.2.2 הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו, לפעול בהתאם למפורט להלן:

18.2.2.1 לאפשר לספק לתקן את הפגם, וזאת תוך 7 ימי עבודה מעת קבלת ההודעה מאת המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 7 ימים על הפסקת ההתקשרות.

18.2.2.2 במידה שכתוצאה מההפרה היסודית המזמין או מי מטעמו צפויים להיפגע באופן מידי, רשאי המזמין להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה נוספת ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות המזמין לסעד או פיצוי כאמור במכרז, בהסכם או על פי כל דין.

18.3. הפרת הסכם שאינה יסודית -

18.3.1 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על פי המכרז וההסכם, מכל סיבה שהיא, יאפשר לספק לתקן את הפגם וזאת תוך 15 ימי עבודה מקבלת הודעה בכתב מאת המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין.

18.3.2 בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, ולאחר קיום שימוע בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמין, יהיה רשאי המזמין לפעול בהתאם לתרופות המפורטות להלן.

18.3.3 ביטול ההסכם עקב הפרה או הפרה צפויה:

18.3.3.1 המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על הפסקת ההתקשרות בגין הפרת ההסכם.

18.3.3.2 נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות (בסעיף זה: "הפרה צפויה"), יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני למזמין.

18.3.3.3 בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו לאפשר לספק להכין תכנית לתיקון הליקויים ולדון בה, או להפסיק את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה.

18.3.4 קיזוז ועכבון –

18.3.4.1 מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על פי כל דין, למזמין תהיה זכות לקזז מסכומים שהוא חב לספק על פי ההסכם, כל חוב שהספק חייב לו, בין קצוב ובין שאינו קצוב, לרבות בין הזמנות. כן יהיו המזמין והמזמינים רשאים לעכב תחת ידם כל סכום שהם חייבים לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפי אחד מהם.

18.3.4.2 לספק לא תהא כל זכות קיזוז או עכבון כלפי המזמין או מזמין כלשהו בגין כל סכום שלטענתו אחת מהן חייבת לו.

18.3.4.3 אם כתוצאה מטעות, מעשה או מחדל של הספק או של מי מטעמו, המזמין שילם שלא כדין תשלום לספק או לזכאי, המזמין יהיה רשאי לקזז את התשלום האמור מהתשלומים המגיעים לספק מאת המשרד, בתוספת הצמדה מיום שבוצע התשלום.

18.3.4.4 הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותו של המשרד לגבות החוב האמור בכל דרך אחרת.

18.3.5 חילוט ערבות

18.3.5.1 מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר בהסכם, ערבות הביצוע ניתנת לחילוט על ידי המזמין עקב הפרת תנאי המכרז או ההסכם על ידי הספק או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאינה בתום לב, או לצורך כל תשלום אחר המגיע למזמין מהספק, ובכלל זה פיצויים.

18.3.5.2 לספק תינתן הזדמנות להציג את טענותיו בכתב או בעל פה, בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף זה.

18.3.5.3 ככל שחילוט הערבות נעשה לצורך פיצוי המזמין, מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום מלוא הפיצויים בהתאם להסכם זה, וכי המזמין יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הפיצויים המגיעים למזמין.

18.3.5.4 לאחר חילוט הערבות, ובהתאם להנחיות המזמין ולשיקול דעתו הבלעדי, יידרש הספק להעמיד ערבות ביצוע חדשה בסכום הקבוע בהסכם זה, כתנאי להמשך ההתקשרות.

18.3.6 רכש מספק חלופי – מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם ובמכרז, במידה שכתוצאה מהפרת הסכם שירות הנדרש למזמין אינו זמין מהספק

לשביעות רצון המזמין, ירכוש אותו המזמין מספק חלופי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

19. אמנת שירות ופיצויים מוסכמים

19.1 אמנת השירות (SLA) נועדה להגדיר את רמת השירות הנדרשת ע"י המזמין מהספק. במידה שהספק הזוכה לא יעמוד ברמת השירות המוגדרת במכרז באופן כללי ובנספחי השירותים בפרט, רשאי המזמין לגבות מן הזוכה פיצויים מוסכמים כמופיע בטבלה המצורפת.

19.2 המזמין רשאי בכל עת להעביר לספק את השגותיו ותלונותיו בגין פגיעה ברמת השירות. התלונה תועבר באמצעות פניה ישירה בכתב למנהל הפרויקט מטעם הספק. הספק יטפל בליקוי בהתאם לשביעות רצון המזמין וידווח על כך למזמין. במידה שהמזמין החליט על מתן קנס, לספק תהיה זכות לטעון בכתב כנגד הקנס תוך 21 ימי עסקים מתאריך שליחת ההודעה על הקנס.

19.3 המזמין יתעד במסמך רשמי של המשרד פרטים אודות הליקוי: את הליקוי, שעת התרחשותו, הגורמים שאליהם נעשתה הפנייה והזמן שחלף עד לתיקונו או לאי תיקונו. העתק ממסמך התלונה יועבר לחשב המשרד.

19.4 ההפחתות ו/או סך הפיצוי המוסכם יבוצעו בדרך של תשלום הקנסות באמצעות קיזוז מהחשבונית החודשית. יובהר כי אין בכך לגרוע מזכותו של המזמין לבצע את ההפחתה באמצעות חילוט ערבות הביצוע, ו/או כל אמצעי אחר העומד למשרד על פי החוזה ועל פי כל דין, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

19.5 במקרה בו הצטברו מספר אירועים בגינם הושת קנס בשל התנהלות הספק בקשר עם הסניפים או המוקדים או במקרה בו התרחש אירוע חמור במיוחד (על פי שיקול דעת המשרד) - רשאי המשרד להחליט על סגירת הסניף/מוקד והעברת מבקשי הסיוע לספק אחר על פי שיקול הדעת הבלעדי של המשרד.

19.6 להלן אמנת שירות (SLA)

לעניין טבלה זו בפרט (ולעניין מסמכי המכרז בכלל, ובפרט מפרט השירותים): "יום עסקים" – משמעותו יום שאיננו ערב שבת/ערב חג; שבת/חג; יום בו ניתנים שירותים על-ידי הספק לפי המוגדר בימי ושעות הפעילות של סניפי/מוקד הספק (כפי שהוגדרו ואושרו על ידי המשרד). "יום קלנדר" – משמעותו כל יום, לרבות ערב שבת/ערב חג, שבת/חג, יום בו לא ניתנים שירותים על-ידי הספק כמובא לעיל.

מס'	גורם נמדד	האירוע	יח' מדידה	גובה קנס בש"ח

עם/ללא קיזוז העמלה					
	עד 10 ימי איחור קלנדריים - 1,500 ₪ לכל יום מעל 10 ימי איחור קלנדריים - 3,000 ₪ לכל יום	יום	הגשת תכנית הקמה בתוך 7 ימי עסקים ממועד חתימת ההסכם	תקופת ההקמה	1
	לכל שירות שלא נפתח בכל יום ממועד תחילת השירותים - 3,000 ₪	יום	איחור במועד תחילת מתן שירותים ביחס למועד שנקבע בהסכם. "שירותים" לעניין זה הם: פתיחת סניף נייח /נייד /מוקד /"משרד אחורי".	תקופת ההקמה	2
	לכל יעד שלא עמד בו בכל אחד מהחודשים הנבדקים - 1,500 ₪	יעד	איחור בעמידה ביעדי תכנית ההקמה, כפי שיבדקו אחת לחודש - בחודש הראשון ובחודש השני בתוך תקופת ההקמה (בסיום כל חודש קלנדרי).	תקופת ההקמה	3
	1,000 ₪	כניסה לעובד	שימוש בכרטיס כניסה למערכת (כרטיס חכם) או בכל שיטת הזדהות אחרת שתיקבע - ע"י עובד שהכרטיס לא הונפק עבורו	כללי	4

	100 ₪	לכל יום איחור	אי מענה בכתב תוך שלושה ימי עסקים לפניות מטעם עובדי המשרד שנשלחו להתייחסות מנהל פרויקט ו/או המנהל המקצועי.	כללי	5
	100 ₪	לכל יום איחור	אי מענה בכתב תוך חמישה ימי עסקים לפניות ציבור שהגיעו לספק דרך המערכת המשרדית לפניות ציבור	כללי	6
	100 ₪	לכל יום איחור	אי מענה בכתב של הספק לפניות שנשלחו ישירות לספק על ידי הלקוחות תוך ארבעה עשר ימי עסקים.	כללי	7
	1,000 ₪	לכל יום איחור ולכל דו"ח	איחור בהגשת דו"חות פעילות מסוגים שונים כנדרש במפרט השירותים	כללי	8
	500 ₪	למקרה	אי שליחת מכתב ללקוחות בהתאם לנדרש בהסכם	כללי/עמידה בנהלים והנחיות	9
	300 ₪	כל יום איחור	אי מתן מענה בשפה זרה (ערבית, רוסית) עד יום עסקים ממועד הפנייה	מוקד טלפוני	10
	100 ₪	למקרה	אי מתן מענה בשפה העברית תוך 5 דקות	מוקד טלפוני	11
	500 ₪ לכל יעד נמדד	על פי האמור בטבלת היעדים	יעדים כמותיים/מדידים : מענה הספק חרג מהיעדים שנקבעו (ראה סעיף 2.7.5 ו 3.11.5 בפרק מפרט השירותים הנדרשים)	מוקד/סניפים	12

	1,000 לכל יעד נמדד	על פי האמור בטבלת היעדים	יעדים איכותיים : מענה הספק חרג מהיעדים שנקבעו (ראה סעיף 2.7.6 ו 3.11.6 בפרק מפרט השירותים הנדרשים)	מוקד/סניפים	13
	2,500 ₪	למקרה	העברת לקוח מחברה לחברה ללא הסכמה חתומה של הלקוח על הטופס	מוקד/סניפים	14
	300 ש"ח	מקרה	הפניית לקוח שהתקשר למוקד או שנמצא בסניף למשרד לגופים אחרים כמו רשות המיסים במקרה שיש בידי הספק את המידע הדרוש לצורך מתן מענה ללקוח או שיכול להשיגו בעצמו	מוקד/סניפים	15
	1,000 ₪	למקרה	מתן מידע שגוי או חסר באופן מהותי של המוקדן במוקד/נציג שירות בסניף	מוקד/סניפים	16
בנוסף לקנס - ככל ששולם למבקש סיוע שלא כדין כתוצאה מהטיפול הלקוי - קיצוז סכום הסיוע	1,500 ₪ ועד 5,000 ₪ לטיפול לקוי חמור	למקרה	טיפול לקוי בבקשת מבקש סיוע או בבקשת לקוח באופן חמור (לפי שיקול הדעת הבלעדי של המשרד) בעל השלכות נזיקיות	מוקד/סניפים/סניף אחורי	17
	500 ₪	למקרה	אי הפעלת הליך אימות נתונים במקרה של חשד לאי תקינות מסמכים או הצהרות כוזבות שהגיש הפונה (חוזה לא תקין, תלושים מזויפים,	מוקד/סניפים	18

			הצהרה כוזבת על מצב משפחתי, סתירה בין מסמכים וכו')		
19	סניפים	אי העמדת פקידים דוברי שפות זרות בסניפים לפי הכתוב בהסכם	לסניף	500 ₪	
20	מוקד/סניפים/בק אופיס	אי עמידה בדרישות שפורטו במכרז עבור בעלי התפקידים במטה, בסניף ובמוקד	לעובד	2,000 ₪ (נכון למועד הבדיקה)	
21	סניפים	אי מתן אפשרות לצילום מסמכים בסניף (בעיקר בשל סירוב של פקיד)	למקרה	200 ₪	
22	סניפים	גודל או מפרט הסניף אינם תואמים לדרישות שפורטו במכרז מבחינת מיקום הסניף ושטחו ביניהן: הדרישות שעניינן בהבטחת נגישות לבעלי מוגבלויות, בדרישה להצגת לוח מודעות/דפי מידע כמו גם הדרישות הנוגעות לאזור ההמתנה או לעמדת פקיד הולמת.	לסניף	10,000 ₪ (נכון למועד הבדיקה) וכל יום נוסף מיום הבדיקה שהספק לא עמד בדרישות - 1,000 ₪	
23	סניפים	היעדרות לא מוצדקת של מנהל סניף בשעות הפעילות	ליום	500 ₪	
24	סניפים/בק אופיס	פניות שהועברו לטיפול המחוז ללא כל המסמכים הדרושים וללא ציון הסיבה לצד כל אחד מהמסמכים החסרים וללא הצהרה חתומה של המבקש שהוא מעוניין להעביר את המקרה	לכל בקשה	500 ₪	

נוסף על הקנס - קיצוז סכום הסיוע העודף מהעמלה	500 ₪	למקרה	טעות בהזנת נתוני המבקש למערכת הסיוע שגרמה לסיוע מופחת/עודף מכפי שהיה זכאי לו הנתונים היו מוזנים באופן תקין	סניפים/בק אופיס	25
	500 ₪	ליום	איחור /אי סריקת המסמכים הנדרשים והזנתם במלואם כנדרש במערכת הממוחשבת ע"פ לוח הזמנים הקבועים במפרט השירותים - באופן שמעכב המשך טיפול בהנפקת אישור זכאות ללקוח או המשך טיפול בעניינו של לקוח בוועדת חריגים	סניפים/בק אופיס	26
	100 ₪	למקרה	מסמכים שנשרקו למערכת ואינם בהירים וקריאים או תיוק מסמך שלא על פי כללי המפתוח	סניפים/בק אופיס	27
	500 ₪	למקרה	העברת פניה למחוז במקרים בהם הטיפול צריך להסגר בסניף	סניפים/בק אופיס	28
נוסף על הקנס - קיצוז סכום התשלום השגוי מהעמלה	500 ₪	למקרה	תשלום סיוע לחשבון בנק שגוי	סניפים/בק אופיס	29
	100 ₪ לכל יום פיגור	למקרה	פנייה בסטטוס "טיוטה" – עיכוב לא מוצדק בשליחת פניות הנמצאות בסטטוס "טיוטה" (שבטיפול הספקים).	סניפים/בק אופיס	30
	הערה: החישוב יתחיל לאחר צרוף המסמך				

	החסר האחרון				
	100 ₪ לכל יום עיכוב מעבר ליעד	מקרה	מטלות - אי עמידה בתאריכי יעד לסיום (היעד הינו עד 5 ימי עסקים)	סניפים/בק אופיס	31
	100 ₪ לכל יום עיכוב מעבר ליעד	למקרה	עיכוב בטיפול בפניות בסטטוס "הוחזר לטיפול החברה" (מהמחוז או מוועדה של המשרד) ביחס ליעד. היעד הוא שני ימי עסקים.	סניפים/בק אופיס	32
	2,500 ₪	מקרה	גבייה תשלום ממבקש הסיוע מעבר למפורט בלוח תשלומים ועמלות	סניפים/סניפים ניידים	33
	500 ₪	למקרה	אחד או יותר מהמקרים הנ"ל: אי החתמת לקוח על טופס המצאת מסמכים אי סריקה למערכת של טופס המצאת מסמכים חתום. אי מתן העתק חתום ללקוח על הטופס עליו חתם. אי מתן העתק אישור שמופק מהמערכת למבקש הסיוע על הגשת הבקשה לאחר שחתם. יובהר כי די באחד מהאמורים כדי להטיל את מלוא הקנס.	סניפים/סניפים ניידים	34

	1,000 ₪	לשעה	אי קבלת קהל בסניפים בימים ובשעות הפעילות, ללא אישור המשרד מראש ובכתב. אי הפעלת מוקד בימים ובשעות הפעילות, ללא אישור המשרד מראש ובכתב, לרבות בגין תקלות טכניות וכן לרבות במקרים של אי עמידה בעומסים.	סניפים/סניפים ניידים/מוקד	35
	1,000 ₪	למקרה	מתן שירות ע"י עובדים בסניפים ו/או במוקד הטלפוני שלא מילאו ולא חתמו על כל הטפסים הרלוונטיים וההכרחיים מטעם המשרד לקליטתם כעובדי הספק.	כללי	36
	500 ₪	למקרה	המתנה לקבלת שרות בסניף מעבר ל 40 דקות	סניפים/סניפים ניידים	37
	1,000 ₪	ליום הבקרה	מיזוג אוויר שאינו תקין ו/או שילוט חסר/לא תקין ו/או אי הצגת לוח התשלומים החלים על מבקש הסיוע בהתאם למתחייב בחוזה	סניפים/סניפים ניידים	38
	1,000 ₪	ליום הבקרה	חזות וניקיון הסניף : מראה שאינו נקי מטופח ומזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.	סניפים/סניפים ניידים	39

	1,000 ₪	ליום הבקרה	ציוד לא תקין או חסר (פקס, מכונת צילום, מכונת שתיה, מחשבים ומדפסות) או ריהוט אינו שלם נקי ומכובד	סניפים/סניפים ניידים	40
	1,000 ₪	ליום הבקרה	מקומות ישיבה: 2 מושבים ליד כל עמדת שירות+ 4 מושבים בחלל ההמתנה	סניפים ניידים	41
	10,000 ₪ (נכון למועד הבדיקה) וכל יום נוסף מיום הבדיקה שהספק לא עמד בדרישות - 1,000 ₪	ליום הבקרה	סניף אינו נגיש לנכים	סניפים/סניפים ניידים	42
	2,000 ₪	ליום המקרה	תקלה במעלית שלא דווחה בזמן אמת	סניפים/סניפים ניידים	43
	100 ₪ לכל יום עיכוב מעבר ליעד (4 ימי עסקים)	למקר	עיכוב בטיפול בלקוחות המחייב טיפול ע"פ דוחות ייעודיים (לדוגמא דו"ח 410 ו 413)	סניפים/סניפים ניידים	44

- 19.7. הסעדים האמורים לעיל, באים בנוסף לכל סעד אחר שעומד למשרד על פי דין ועל פי הסכם זה.
- 19.8. המשרד זכאי לנקוט במצטבר הן בסעדים האמורים לעיל והן בכל סעד נוסף כאמור ואין בסעדים האמורים לפגוע מזכות המשרד לחייב את הספק בנזקים שסכומם עולה על האמור לעיל שנגרמו עקב ההפרות האמורות.
919. מימוש הפיצויים המוסכמים על ידי המזמין יכול ויעשה בכל דרך לרבות בדרך של קיזוז של חשבונית או חילוט ערבות.
- 19.10. הסכומים המצוינים בטבלה בגין פיצויים מוסכמים הינם הסכומים המקסימליים ולמזמין שיקול דעת בלעדי אם לדרוש פיצויים בגובה נמוך מהקבוע בטבלה.
- 11.19. הפיצויים המוסכמים בגין הליקויים יכנסו לתוקף שלושה חודשים אחרי תקופת ההקמה (למעט סעיפים שקשורים לתקופת ההקמה). לאחר מכן – רשאי המשרד לקנוס בגין הליקויים כמפורט בטבלה.
- 12.19. **בכל מקרה הקנס המצטבר בגין המפורט בפרק ג' הסכם השירותים בסעיף 19.6 אמנת שירות- SLA לא יעלה על 15% מהתשלום השנתי לספק. הכלל לא יחול על ליקויים שמספרם 1-3 ובנוגע לליקויים- 29,25,17- לא יחול על חלק הסיוע העודף (החלק המפורט בעמודה השמאלית בטבלה).**

20. תרופות מצטברות

20.1 התרופות, לרבות זכות הקיזוז, עיכבון, חילוט, פיצויים מוסכמים, וכל הפעולות שהורשה המזמין בהסכם זה לעשות בתגובה להפרת ההסכם בידי הספק, הן מצטברות, ואין בכל הוראה בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לכל סעד או תרופה בהתאם להסכם זה או לפי כל דין.

20.2 ויתר המזמין על זכויותיו עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על ידי הספק, לא ייחשב כויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

21. סיום התקשרות

הסתיימה או הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים:

21.1 ישלם המזמין לספק בגין פעולות שביצע הספק טרם הפסקת ההתקשרות, ובגינם זכאי הספק לתשלום בהתאם לכללים המפורטים בהסכם זה.

21.2 לאחר הפסקת ההתקשרות המזמין רשאי להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא המכרז.

21.3 הספק ישתף פעולה עם המזמין בהעברת האחריות בביצוע חובותיו על פי הסכם זה, למזמין או לספק אחר שנבחר על ידי המזמין. בכלל זה יעביר הספק למזמין או לספק החדש כל מידע רלוונטי, יסייע לו במענה לשאלות, ויהיה זמין לפניותיו. ככל שהספק לא ישתף פעולה בהעברת האחריות, כמפורט לעיל, הוא יישא באחריות על כל נזק שיגרם למזמין או לספק החדש שהחל בביצוע ההסכם. **לא ישולם לספק תשלום נוסף עבור שיתוף הפעולה כאמור מעבר לקבוע בהסכם זה.**

21.3.1 למען הסר ספק, במהלך התקופה שהחל מההודעה על סיום ההתקשרות ועד לסיום ההתקשרות בפועל – הספק מתחייב לשתף פעולה עם המזמין באופן מלא, לקיים את כל בקשות המזמין ולסייע לו לממש את הצלחת המעבר של אספקת השירותים לנותן השירותים שיחליף אותו (להלן: "נותן השירותים המחליף").

21.3.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק מתחייב לסיים את הטיפול בכלל הפניות שהתקבלו אצלו עד למועד סיום ההתקשרות, אלא אם הורה המשרד אחרת בכתב. כמו כן, הספק מתחייב להעמיד לרשות נותן השירותים המחליף כ-50 שעות הדרכה כפי שייקבע המשרד. שעות הדרכה אלו יינתנו בתוך תקופת ההתקשרות, במהלך החודש האחרון לפני מועד סיום ההתקשרות. **לא תשולם לספק כל תמורה נוספת בגינן פעולותיו בתקופה זו, כאמור מעלה.**

23.1.3 עוד מבלי לגרוע מכלליות האמור – הספק מתחייב למסור למזמין, או למי שהמזמין יורה לו, כל חומר המהווה רכוש המשרד כאמור בהסכם זה ו/או במסמכים אחרים הקשורים בביצוע השירותים, הן אלה שנוצרו במהלך תקופת ההתקשרות, הן בתקופה שקדמה לה, **כך שלא יישאר בידי הספק כל פרט אשר לא היה בידי טרם חתימתו עם ההסכם**. לצורך כך, יהיה רשאי המזמין להשתמש במסמכים, דוחות, הצעות, ניתוחים, המלצות וכו' – הקשורים בעבודת הספק ו/או שהוכנו על ידו, עד לסיום ההתקשרות בין הצדדים. שוב יובהר למען הסר ספק כי הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום או פיצוי כלשהו בעד השימוש במסמכים כאמור ולא תהיינה לו כל תביעות ו/או טענות בקשר לכך.

21.3.4 לאחר השלמת העברת/החזרת כלל מרכיבי השירות ולאחר קבלת אישור המזמין בכתב - ישמיד הספק את כלל המידע שאוחסן במערכות המידע שלו עבור המזמין.

21.3.5. אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע בחובות הספק בתקופת ההיפרדות, כפי המפורטות במפרט השירותים, זאת, מבלי לגרוע מזכות המזמין, כאמור לעיל בסעיף 3.13. בכל מצב של סתירה בין מפרט השירותים ובין האמור בהסכם זה, האמור בהסכם זה גובר.

21.4 לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת ההתקשרות.

21.5 למען הסר ספק, עד מועד סיום ההתקשרות בהתאם להסכם זה, הספק מחויב להמשיך ולקיים חובותיו על פי כלל הוראות ההסכם. היה ויפעל בניגוד להוראות הסכם זה – תעמודנה לרשות המשרד כלל התרופות הרלוונטיות בהתאם לדין.

22. כתובות הצדדים והודעות

22.1 כל הודעה על פי הסכם זה תימסר בדואר אלקטרוני של איש הקשר הנקוב במסמכי המכרז, אלא אם הסכימו הצדדים אחרת; הודעה בדואר אלקטרוני כאמור תחשב שנתקבלה עם קבלת אישור קריאה, או לאחר 3 ימים מיום אישור משלוח ההודעה בדואר האלקטרוני, המוקדם מבניהם.

22.2 משלוח דואר אלקטרוני על פי הסכם זה יהיה לכתובת הבאות:

22.3 כתובת דוא"ל המזמין או כל כתובת דוא"ל אחרת שנתעדכן ע"י המזמין:

22.4 104-2023@moch.gov.il .

22.5 כתובת דוא"ל הספק או כל כתובת דוא"ל אחרת שנתעדכן ע"י הספק:

22.6 כל הודעה מהותית על פי הסכם זה (כגון הודעות בנוגע לעיכובים, חריגות התקשרות בתמורה, טענות הפרה, נושאים בעלי דחיפות וכיוצ"ב) תימסר בדואר אלקטרוני אשר ילווה בפנייה טלפונית לצורך וידוא קבלת הדואר האלקטרוני.

22.7 אישור שליחה מתיבת הדואר האלקטרוני, ישמש ראיה למועד השליחה. אישור קריאה, ישמש ראיה לתאריך המסירה.

23. שונות

23.1 הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסמכים במחוז בו יושבת ועדת המכרזים של המזמין, ויחול עליהם החוק הישראלי.

23.2 פרטים מהחוזה ומאופן מימושו יפורסמו באתר חופש המידע הממשלתי, זאת בהתאם לנוהל פרסום התקשרויות ובמקרים הרלוונטים גם לפי החלטת ממשלה 1116 מיום 29.12.2013, זאת בהתאם להנחיות המפורטות בהחלטת הממשלה האמורה.

23.3 כל שינוי בהוראת הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים, מראש ובכתב.

23.4 הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה.

23.5 מועד החתימה על ההסכם יהיה מועד החתימה של אחרון הצדדים על ההסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

שם וחתימה
מורשה חתימה מטעם הספק

שם וחתימה
מורשה חתימה מטעם המזמין

שם וחתימה
מורשה חתימה מטעם הספק

שם וחתימה
מורשה חתימה מטעם המזמין

נספח א' מפרט השירותים- "שירותים עיקריים"

הגדרות

ספק- מציע שזכה במכרז המספק את השירותים. יכונה גם "נותן השירותים" או "החברה".

מנהל- מינהל סיוע בדיוור או מי מטעמו. יכונה גם "המשרד" או "המזמין".

מערכת הסיוע- מערכת ממוחשבת לסיוע בדיוור של המשרד באמצעותה מתבצעות הרשמות וטיפולים בבקשות לסיוע בדיוור, שתשמש את הספק למתן השירותים הנדרשים נשוא המכרז.

מנהל הפעילות- מנהל מינהל סיוע בדיוור או מי מטעמו שבינו לבין הספק ממשק עבודה לאספקת השירותים נשוא מכרז זה.

מבקש סיוע בדיוור- יכונה גם "לקוח", "פונה", והוא מי שמגיש בקשה ונרשם באמצעות הספק לקבלת סיוע בדיוור מהמשרד.

1. כללי

1.1 הספק יספק שירותים של הרשמה וטיפול בהגשת בקשות שונות לסיוע בדיוור ממשרד הבינוי והשיכון באמצעות קבלת קהל בסניפים, באמצעות מוקד שירות – טלפוני ואמצעים דיגיטליים נוספים. זאת, נוסף על הפעלת שירותי "בק אופיס" כשיידרש (להלן: "משרד אחורי").

1.1.1. מטרות בקשות הסיוע:

א. קבלת זכאות להשתתפות בתשלום שכר דירה.

ב. קבלת זכאות לדיוור ציבורי.

ג. השתתפות בהגרלות של תכניות דיוור בר השגה: דירה בהנחה – מחיר למשתכן, מחיר מופחת, מחיר מטרה, תכניות דיוור להשכרה/דירה להשכיר, לרבות תכניות עתידיות בתחום הדיוור להשכרה. מענקי דיוור לרכישת יד שנייה, וכל תכנית אחרת שתבוא במקומה הכול כפי הגדרת המשרד מעת לעת את התכניות (להלן: "דיוור בר השגה").

ד. בקשה להנפקת אישור זכאות לתכנית סיוע למיגון אשקלון.

ה. אישור חסר דירה להשתתפות בהגרלות של רשות מקרקעי ישראל (רמ"י);

ו. אישור חסר דירה לזכאים של משרד הקליטה לעניין דיוור ציבורי ובתי גיל זהב;

ז. אישור חסר דירה לצורך רכישת דירות הדיור הציבורי ע"י דייריהן ;
 ח. טיפול בבקשות ובערעורים לוועדות חריגים, לרבות "הכללה כחסר דירה" (לבעלי דירה) וכן בקשות וערעורים של מבקשי סיוע בדיור של כל מסלול סיוע אחר שלא עונה לכללי הזכאות.

ט. זכאות לקבלת הלוואה לרכישת דירה/החלפת דירה בגין מצוקה רפואית או צפיפות/קבלת הלוואה למענק בטחוני, מיגון ויתר ההלוואות הנגזרות מתוכניות סיוע קיימות ועתידיות-שירות אופציונאלי עתידי.

י. זכאות לקבלת הלוואה/מענק להתאמת דירה למוגבלים בניידות-שירות אופציונאלי עתידי.

יא. אישור או סיוע ברישום להשתתפות בהגרלות בתוכניות סיוע מיוחדות אחרות - שירות אופציונאלי עתידי.

יב. זכאות לכל מטרת סיוע בדיור שהגדיר המשרד או המדינה ושתתווסף בשלב מאוחר יותר.

יובהר כי למשרד תהיה אפשרות להוסיף, לשנות, לבטל או לצמצם את היקף הפעלת השירותים, את אופן ביצועם ואף את מהות השירותים – הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי.

1.1.2. לצורך מתן השירותים על הספק לבצע, בין היתר, את הפעולות הבאות:

1.1.2.1. מתן מידע לכלל אוכלוסיית מבקשי סיוע בדיור, בדבר הקריטריונים והדרישות לקבלת סיוע בדיור, בדבר שינויים שיחולו בנהלים ובהנחיות לקבלת הסיוע; לרבות באמצעות אתרי נותני השירותים ואמצעים אחרים כפי שיוגדרו על-ידי המשרד.
 1.1.2.2. מענה טלפוני באמצעות מוקד טלפוני ארצי; פירוט מורחב של היקף השירותים מופיע בפרק מוקדים טלפוניים.

1.1.2.3. הגשת בקשה לסיוע בדיור יכולה להיעשות בארבעה אפיקים:

- א. הגעה פיזית לסניף.
- ב. הרשמה טלפונית במוקד, כולל הזדהות מצולמת ומוקלטת.
- ג. הרשמה במערכת הזדהות ממשלתית.
- ד. הגשה מקוונת באמצעות ערוצים דיגיטליים של הספק.

1.1.2.4. בנוסף לשירות בסניפים ניידים ונייחים, כפי שיפורט בסעיפים המופיעים בפרקים 3 ו 13, על הספק לספק שירותי הרשמה לתוכניות סיוע ולטפל בבקשות שהוגשו באופן מקוון לקבלת סיוע בדיור, בכללם חידוש הרשמה ללקוח קיים, הרשמה חדשה מכל הסוגים, חידוש חוזה וכתב התחייבות, מכתב בקשה וערעור וכן כל שירות דיגיטלי נוסף שיידרש בהתאם לדרישות המשרד.

1.1.2.5. הכנת טפסים דיגיטליים בשלוש שפות: עברית, רוסית וערבית, באמצעים טכנולוגיים שונים כאפליקציה בוט ואחרים שיאפשר שירות מרחוק כולל זיהוי לקוח ואפשרות לסריקה ולצירוף מסמכים. סוגי הטפסים הנדרשים בשלוש השפות (עברית, ערבית ורוסית) מפורטים בנספח 2 למפרט השירותים. יודגש כי בכל מקרה

- תהיה חובת העלאת חוזה השכירות ע"י מבקש הסיוע כאשר הבקשה מוגשת בערוצים הדיגיטליים הן של הספק והן באזור האישי הממשלתי.
- 1.1.2.6. על הספק לספק שירות הרשמה קולית/חזותית מוקלטת באמצעות המוקד הטלפוני או המשרד האחורי ולשמור שיחה זו.
- 1.1.2.7. מבקשי סיוע שיבחרו לבצע שירותי הרשמה ומימוש סיוע באזור הממשלתי האישי/באתר האינטרנט של המשרד ימשיכו לקבל המשך שירות מחברת ההרשמה אליה שייכים/ישויכו במידה שיהיה צורך בכך. בין היתר, ומבלי לגרוע מכלליות האמור - על הספק להעניק סיוע במילוי טפסים דיגיטליים של המשרד באזור האישי הממשלתי ולפעול להנגשה של מילוי הטפסים בצורה מקוונת על ידי סרטוני הדרכה של התהליך.
- 1.1.2.8. למשרד נשמרת זכות להחליף כל טופס של ספק בטופס שפותח במשרד ועל הספק להמשיך לתת תמיכה וליווי בטפסים שיוחלפו ולפעול לפי הנחיית המשרד.
- 1.1.2.9. על הספק להיערך לאספקת שירות בהתאם לחוק הדיוור הדיגיטלי (חוק תקשורת דיגיטלית עם גופים ציבוריים, תשע"ח-2018).
- 1.1.2.10. במקרים בהם הוגשה הבקשה בערוצים דיגיטליים של הספק, על הספק לשלוח חיווי עד תום יום העסקים בו הוגשה הבקשה, למבקש המאשר את קבלת הבקשה והמסמכים.
- 1.1.2.11. על הספק להיערך ולהעמיד שירות דיגיטלי עד מועד תחילת הפעלת השירותים.
- 1.1.2.12. זיהוי הפונים, קבלת מסמכי הרשמה מהפונים שהועברו באופן פיזי או דיגיטלי, איסוף הנתונים הנדרשים ובדיקת נסיבות כל פונה ועמידתו בתנאים לקבלת סיוע בהתאם להנחיות המשרד.
- 1.1.2.13. במסמכים המכילים תמונה של מבקשי הסיוע, התמונה תושחר וכך יסרק המסמך למערכת הסיוע.
- 1.1.2.14. הזנת הבקשות והנתונים במערכת הסיוע בדיוור של המשרד, לרבות סריקה של אישורים, תעודות ומסמכים; שמירתם כקובץ בתיק הפונה/בעל הזכאות על פי שיטת מפתוח (קידוד של מסמכים ע"פ פרמטרים שיקבעו ע"י המשרד) במערכת הסיוע והעברה להמשך טיפול.
- 1.1.2.15. טיפול שוטף בחידוש זכאויות ובזכאויות חדשות, תוך שימוש במערכת הסיוע בדיוור, ובכלל זה: הזנת נתוני חוזה שכירות וסריקתו; הזנה וסריקה של כתב התחייבות; הזנה וסריקה של אישור המעיד על חשבון בנק; עדכון או שינוי נתוני מבקשי הסיוע; שינויי מצב חשבון וכל הנדרש לבדיקה ומימוש הזכאות.
- ביצוע פעולה של אישור חשבון בנק יהיה כפוף לטיפול ולאישור שני עובדים מוסמכים אחד לשם קליטה והזנה והשני מנהל מקצועי או מי מטעמו לאישור.**
- 1.1.2.16. במקרים בהם נדרש פונה להשלים מסמכים לצורך טיפול בבקשתו, נדרש הספק לתזכר את הפונה במידה שעברו 14 ימי עסקים מפנייתו והוא טרם השלים את המסמכים החסרים. התזכורת תהיה בטלפון/ מסרון/ במשלוח מכתב, לפי

הצורך. יש לתעד את הפנייה המתזכרת (השיחה הטלפונית/ שליחת המסרון או המכתב) ולפי הצורך, לשמור עותק בתיק הפונה במערכת סיוע בדיוור.

1.1.2.17. בבקשות לקבלת סיוע על פי "מבחן הכנסות" (בהתאם לנהלי המשרד) - נדרש הספק לבצע בדיקה האם הלקוחות עומדים בכללי "מיצוי כושר השתכרות", ולאחר מכן לבצע מבחן הכנסות הכוללים ניתוח מרכיבי הכנסה רלוונטיים במסמכים ובתלושי השכר של מבקשי הסיוע. הנחיות לביצוע מבחני הכנסות מפורטות בנהלי המשרד וב"מדריך למשתמש" המצורף כנספח 4 למפרט השירותים (להלן: "מבחן הכנסות").

ביצוע מטלה זו במסגרת השירותים המבוקשים ותוצאותיה יהיו כפופים לאישור של שני עובדים שונים שלפחות אחד מהם מורשה חתימה לפי קביעת המנהל המקצועי (להלן "מורשה חתימה") לביצוע פעולה זו מטעם הספק.

1.1.2.18. אם ישונו כללי הזכאות באחד ממסלולי הסיוע של המשרד, על הספק לבצע את הבדיקות הנדרשות במסגרת השינויים שיקבעו ולפיהם.

1.1.2.19. המשרד אחראי לשלוח את המסרונים, ההודעות האלקטרוניות (מיילים) וההודעות הקוליות על תוצאות חישוב זכאות, סיום זכאות וסיום חוזה. הספק אחראי לשלוח, תוך שני ימי עסקים ממועד קבלת החיווי מהמשרד על סטטוס הבקשה, מכתבים בדואר ישראל ללקוחות שאין באמצעותם דרכי התקשרות במייל או במסרון ולתעד את מועד השליחה ביומן פעולות בתיק הסיוע של המבקש וכן לסרוק את המכתב שנשלח לתיק המבקש.

1.1.2.20. טיפול בערעורים - את הערעור בכתב של הפונים, הספק יעביר לוועדות החריגים של המשרד בהתאם לנושא ולמהות הערעור. הספק יטפל בהעברת הבקשה למחוז הרלבנטי המטפל בישוב המגורים של מבקש הסיוע, תוך שני ימי עסקים מהגשת הערעור, בצירוף כל המסמכים הרלבנטיים למהות הבקשה, בצירוף טופס ליווי לתיק, לרבות השלמת מסמכים. יש להעביר את כל המסמכים הנדרשים לשם טיפול בערעור כשהם קריאים וסרוקים היטב לצורך הדיון בוועדת החריגים ולמתן החלטה.

1.1.2.21. אם הפונה לא המציא את כל המסמכים הרלוונטיים לערעור, על הספק להחתיים את הפונה על תצהיר שיסרק למערכת שהוא מודע לכך שלא העביר את המסמכים הדרושים לבחינת הבקשה ושהוא מודע לכך שהדיון בבקשתו יהיה בהתאם למסמכים שהוא הגיש לוועדה.

1.1.2.22. **במצבים בהם עולה חשד של הצהרת כזב או אי תאימות בין מסמכים שהפונה מציג, ועולה צורך בבדיקה נוספת, על הספק לפנות למשרד (למחוז הרלוונטי או למינהל סיוע) כדי להזמין בדיקת אימות נתונים.**

1.1.2.23. למען הסר ספק, מובהר כי על הספק לתעד ולשמור כל פעילות וכל מכתב או מסמך הנוגעים למבקשי הסיוע והכרוכים בטיפול בבקשתם אשר הופקו/בוצעו/טופלו על ידי הספק. השמירה תיעשה במערכת סיוע בדיוור בלבד. על

הספק לסרוק את כל המסמכים ולתייק אותם בתיק פונה ולשלוח במערכת את הבקשה לחישוב הזכאות, **תוך יום עסקים אחד מביצוע הפעולה.**

1.1.2.24. לאחר סריקת המסמך, על החברה לדאוג לביעור או גריסה של המסמכים על פי הנחיות המשרד. למשרד אין כל אחריות לנושא זה.

1.1.2.25. **לצורך מתן השירותים, הספק או מי מטעמו, ילמד וכיר היטב את הנהלים, ההנחיות והחוזרים, קטגוריות הזכאות השונות ותנאי הסיוע השונים, על כל מורכבותם והיקפם, לרבות בהתחשב באפשרות שישתנו מעת לעת על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.**

1.1.2.26. במהלך תקופת ההקמה המצוינת בסעיף 19 יגיש הספק תכנית הקמה בה יתייחס לנקודות שונות, בין היתר לפי המפורט במפרט זה (למשל, במקומות בהם מצוין כי הספק יגיש, או ייתן מענה לסעיף זה).

1.1.2.27. על הספק להעמיד לצורך אספקת השירותים כוח אדם איכותי מקצועי בעל אוריינטציה שירותית.

1.1.2.28. כל נותני השירות מטעם הספק יידרשו לעבור בדיקת רישום פלילי. כל נותני השירות מטעם הספק יהיו מעל גיל 18.

1.1.2.29. התנהלות מבזה של הספק בעת מתן השירותים כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות, תהווה עילה לשימוע, ובמקרים חמורים תהווה עילה לביטול ההסכם.

1.1.2.30. עובדי הספק אשר ייתנו שירותים במסגרת מכרז זה, לא יטפלו במקביל באותה משמרת בלקוחות אחרים של הספק (שאינם לקוחות בקשר לשירותי המשרד).

1.1.2.31. הפסקת עבודתם של אנשי מפתח מצד הספק (כהגדרתם בסעיף 2.6.3 במפרט שירותים זה) תעשה בתיאום עם המשרד.

1.1.2.32. כל עובד מטעם הספק אשר יספק את השירותים נשוא מכרז זה יידרש לחתום על טופס הסכם סודיות ואבטחת מידע.

לא תורשה התחלת פעילות של עובדים ללא חתימה על טופס זה וללא קבלת הדרכה ייעודית על העבודה, ומעבר בוחן / לומדה בציון של לפחות 80.

1.1.2.33. הספק ייערך למתן השירותים לאוכלוסיית הפונים לקבלת סיוע בדיוור שהינה מגוונת. לפיכך יהיה עליו להעסיק במהלך תקופת ההתקשרות, בהתאם לדרישת המשרד לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד, עובדים דוברי שפות **אנגלית**, ערבית ורוסית, וכן דוברי שפות נוספות ובהתאם לאוכלוסייה המקבלת ממנו שירותים. הכול - לצורך מתן שירות נאות לפונים, ככל שיידרש על פי הנסיבות.

מבלי לגרוע מכלליות האמור, מבין עובדי הספק, במהלך תקופת ההתקשרות, יהיו לכל הפחות שלושה עובדים שכל אחד מהם בקיא בשפה העברית (תוך עמידה במבחני השפה שנקבעו כחלק ממיון העובדים) וכן בקיא ברמת שפת אם באחת מהשפות – רוסית, אנגלית, ערבית (להלן: "עובד שפה").

א. שמורה למשרד הזכות לדרוש את החלפת עובדי השפה, בעובדים אחרים העומדים בתנאים האמורים לעיל, מכל טעם הנוגע לרמת הטיפול בפניות המוגשות שלא בשפה העברית לפי שיקול דעתו (בין היתר כפי המפורט בסעיף 1.1.2.34 להלן).

ב. אין בדרישה זו כדי לגרוע מכל דרישה אחרת הקבועה במסמכי המכרז בנוגע להעמדת צוות לצורך מתן שירותים לפונים שאינם דוברי השפה העברית.

ג. אין מניעה כי העובדים המועסקים במתן שירות לדוברי שפות זרות במסגרת הסניפים או המוקד האחורי - יהיו גם עובדי השפה הייעודיים.

1.1.2.34 השתתפות בכנסים וירידי הסברה, אף שלא בשעות העבודה, לפי הנחיות המשרד.

1.1.2.35 המשרד רשאי להכריז על הספק כמפעל חיוני לשעת חירום. בהתאם לכך, הספק יידרש למלא את הטפסים המתאימים לפי דרישת המשרד. יובהר כי למשרד נוהל לשעת חירום (להרחבה רשימת נהלים מנהל סיוע בדיור נספח 3) ועל הספק להיערך בהתאם לכתוב בנוהל. שמורה למשרד האפשרות לשנות את הנוהל מעת לעת ועל הספק להתאים את היערכותו בהתאם.

1.1.2.36 הספק יבצע את כל הפעולות הכרוכות בביצוע אספקת השירותים נשוא הסכם זה, אף פעולות שלא צוינו במפורש. אין בכך לגרוע מהאפשרות של המשרד להרחבת השירותים ל"שירותים נוספים" לפי הגדרתם במסמכי המכרז והכול לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

1.1.2.37 המשרד רשאי בכל עת להורות על שינוי ועדכון תהליכים לרבות על-ידי הגדרת יעדים חדשים, נהלים, שיטות עבודה, היקפים וכדו', ולרבות שינויים נדרשים בשעות וימי הפעילות. זאת על-מנת להתאים את מתכונת הפעילות למצבים ולצרכים משתנים.

1.2 אוכלוסיית מבקשי הסיוע:

1.1.3 ככלל, נכון למועד פרסום המכרז, האוכלוסייה אשר רשאית להגיש בקשות לסיוע בשכר דירה לפי הגדרתה בנהלים הנוכחיים הינה: אזרח ישראל וכן מי שאינו אזרח ישראל אולם מחזיק באחד מאלה: אשרה ורישיון לישיבת קבע בישראל, אשרה ורישיון לישיבת ארעי מסוג א/1 (עולה בכוח), או אשרה ורישיון לישיבת ארעי מסוג א/5 (ארעי כללי). במקרה של שני בני זוג, לפחות אחד מבני הזוג נדרש לעמוד בתנאים שלעיל. בנוסף, רשאי לבקש סיוע גם מי שהוא הורה לילד אזרחי ישראל ובנוסף מחזיק באשרה ורישיון מסוג ב/1 או החלטה שיפוטית המורה על הארכת הרישיון שהיה בידו (כפוף לכך שהוא אחד מהסוגים המוגדרים לעיל) - הכול לפי הגדרות הנוהל.

לעניין נפגעי אלימות במשפחה, רשאי להגיש בקשה לסיוע כל מי שמחזיק רישיון ישיבה בישראל כדין.

1.1.4 בקבוצות אלה נמנים: עולים וותיקים שהם מקבלי קצבת הבטחת הכנסה, קצבת נכות וקצבת אזרח ותיק מהמוסד לביטוח לאומי, משפחות בעלות הכנסה נמוכה הנבחנות ע"פ מבחן הכנסות, דרי רחוב, נפגעי אלימות במשפחה, אסירים משוחררים, אנשי קבע העוברים להתגורר בנגב, יוצאי צד"ל, ממתנינים לקבלת דיור ציבורי, נרשמים לפרויקטים של "דיור בר השגה" וקבוצות זכאים חדשות שיתווספו בעתיד.

1.1.4.35 להלן "קבוצות הזכאות" לסיוע בשכר דירה בהתאם לנהלי המשרד ובהתאם להגדרות המפורטות בהם:

- א. "קשישים נזקקים" - מקבלי קצבת השלמת הכנסה או קצבה מחליפה להשלמת הכנסה, נכי המלחמה בנאצים או נכי רדיפות הנאצים שלהם עד 49% נכות *יובהר שכל הקטגוריות הללו מהוות קבוצת זכאות אחת. **עוד יובהר כי בקבוצה זו ייכלל גם מי שמשולמת לו קצבת שארים (ולא קצבת זקנה) ובלבד שמקבל השלמת הכנסה.
- ב. נכים - מקבלי קצבת נכות כללית עם אי כושר השתכרות בשיעור של 75% ומעלה.
- ג. מקבלי קצבת הבטחת הכנסה ומקבלי קצבת מזונות.
- ד. "ממצים כושר השתכרות" - מי ששכרו נמוך ונבחן בהתאם ל"מבחן הכנסות" על-ידי המשרד.
- ה. זכאים במסגרת תכניות מיוחדות ביניהן: דרי רחוב, נפגעי אלימות במשפחה, גברים מורחקים, נוער בסיכון, אסירים משוחררים, נשות אסירים, יוצאי צד"ל, אנשי צבא קבע המועברים דרומה - בניגוד ליתר הקבוצות האחרות, כל תת קבוצה בתוך קבוצה זו תיחשב "קבוצת זכאות" נפרדת.
 - ו. זכאים לסיוע בשכר דירה כמתנינים לדיור ציבורי
 - ז. זכאים שזכאותם נקבעה לפי החלטת ועדת חריגים
 - ח. יובהר כי מדובר בקבוצות זכאות נכון למועד המכרז. ייתכנו שינויים בהתאם לקבוצות הזכאות בהתאם לנהלי המשרד ובכפוף לעדכון הספקים אודות כך.

1.1.5 אוכלוסיית מבקשי הסיוע, בהמשך להגדרה לעיל, כוללת מבקשי סיוע בדיור המגישים בקשה בפעם הראשונה, ואת מי שביקש סיוע בדיור בעבר - בין אם הגיש בקשה בעבר וזכאותו בתוקף ובין אם הגיש בקשה בשנה האחרונה ונדחתה.

- 1.1.6 כמו כן, קיימים מבקשי סיוע המבקשים לערער על זכאות קיימת או על דחייתה, וזאת באמצעות ועדות חריגים של המשרד. על החברה להכין את הבקשה של הפונה לטובת דיון בוועדת חריגים וזאת בהתאם לנהלים וההנחיות הרלבנטיים.
- 1.1.7 זכאים קיימים המפורטים בנספח 1 לפרק א', ישויכו לאחר הזכייה לכל ספק, בהתאם לחלוקת הסניפים הנייחים והניידים המתוארת בסעיף 5.4 לפרק א' של המכרז.
- 1.1.8 מבקשי סיוע חדשים, יכולים לבחור את החברה בה יגישו בקשתם, כרצונם.
- 1.1.9 בחלוף חצי שנה לאחר יום תחילת קבלת השירותים, רשאי מבקש הסיוע לעבור לנותן שירותים אחר. מובהר, כי במהלך חצי שנה לאחר יום תחילת קבלת השירותים חלה "תקופת ההקפאה" על משמעותיה באשר למעבר זכאים מחברה לחברה.
- 1.1.10 לאחר השיוך הראשוני ובמהלך כל תקופת ההתקשרות - למשרד תהיה אפשרות בכל עת לשייך פונים או קבוצת פונים בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ולצרכי המשרד והפונים.
- 1.1.11 ההגדרות המחייבות של אוכלוסיית מבקשי הסיוע מצויות בנהלי המשרד, ועל הספק להתעדכן בכך כל העת.

2. מוקדי שירות, דרישות כלליות

1.2 ערוצי התקשורת הנדרשים במוקד השירות

- 1.2.2 הספק יאפשר את הפעלת מוקד השירות במגוון ערוצי תקשורת לרבות טלפון, הודעות קוליות, דוא"ל, טפסים מקוונים, WhatsApp, מסרונים (SMS), Chat, Messenger, Online, פקס, "אזור אישי", מענה באמצעות שיחות ווידאו, וערוצים נוספים ככל שיוגדרו על-ידי המשרד.
- 1.2.3 בהוספת מענה בערוץ תקשורת חדש, וטרם הפעלה מלאה שלו, תוגדר תקופת הטמעה ופיילוט אשר תסתיים בתיאום ואישור המשרד. רק בתום הפעלה איכותית ושלמה של הפיילוט ובאישור המשרד **מראש ובכתב**, ערוץ התקשורת יוגדר באופן קבוע במוקד השירות.
- 1.2.4 מובהר שהוספת מענה בערוץ תקשורת, ככל שיידרש, יהיה חלק מהשירותים השוטפים הניתנים באופן אינטגרלי והספק לא יהיה זכאי בגינו לתשלום נוסף/נפרד.
- 1.2.5 הבהרה בעניין "אזור אישי" - קיים היום אזור אישי ממשלתי, ובו שירותים שונים המתפתחים מעת לעת, בעיקר נושא הנגשת הטפסים הדיגיטליים למבקשי הסיוע. על הספקים להיות ערוכים להוספת ערוץ זה.

- 1.2.6 כיום, חלק מהפניות מגיעות באמצעות דוא"ל וטפסים מקוונים. על כן, על נציגי השירות להיות מיומנים במענה שרותי וניסוח בכתב.
- 1.2.7 על הספק להבטיח שכל השיחות עם הפונים מוקלטות ונשמרות לטובת תיעוד ובקרה עתידית.

1.3 תהליכי עבודה עיקריים הניתנים במוקד השירות

- סעיף זה מפרט את השירותים הנדרשים בהפעלת המוקד הטלפוני וכן באמצעות ערוצי התקשורת השונים.
- 2.2.1 מוקד השירות יטפל בפניות בנושאים ובסוגי האוכלוסייה שפורטו בסעיף 1 לפרק זה. נציגי המוקד ישיבו לפניות הפונים, יספקו מידע בתחומי הפעילות השונים ויאפשרו זימון תורים באמצעות מערכת זימון התורים הממשלתית (Myvisit).
- 2.2.2 בנוסף, אם עלה תוכן חריג מהפונה, על נציגי השירות לתעד זאת גם כן במערכת סיוע, כולל תיאור קצר של תוכן השיחה או הפנייה בכתב.
- 2.2.3 יודגש שבכדי לתת מענה לשיחות המגיעות למוקד הטלפוני, על נציגי השירות להיות מיומנים במענה שירותי ובעלי כושר ביטוי גבוה בכתב ובעל-פה. כמו כן, לצורך עמידה בסטנדרט השירות המצופה של המשרד - על נציגי השירות להיות בעלי יכולת למידה והתמקצעות ובעלי יכולת תפעול של מערכות שונות במקביל.
- 2.2.4 השיחות המגיעות למוקד הטלפוני הינן מורכבות ודורשות הפעלת שיקול דעת והבנת המשמעויות בהתאם להקשר הפנייה.
- 2.2.5 לקוח המבקש לשוחח עם בעל תפקיד ניהולי במוקד הטלפוני – מנהל המוקד הטלפוני או נציג בכיר נדרשים לחזור טלפונית לפונה בתוך יום עסקים אחד מקבלת הבקשה.
- 2.2.6 אם במהלך השיחה הוסבר ללקוח שעליו להציג מסמכים חיוניים להשלמת הטיפול בבקשתו או לטובת מימוש הסיוע, על נציגי השירות לתעד זאת ביומן העבודה במערכת הסיוע.
- 2.2.7 כחלק מתקופת ההקמה של מוקד השירות, הספק יבצע, באמצעות הנחיות של המשרד והתהליכים שהוגדרו בפרק זה, אפיון מפורט של כלל תהליכי העבודה והמידע הרלוונטיים, התאמת מערכות רלוונטיות לכל תהליך, כתיבת תוכן והטמעת מערכת לניהול ידע, מנגנוני בקרה לעמידה ב SLA שהוגדר על-ידי המשרד וכד'.
- 2.2.8 פניות המחייבות מענה מקצועי מורכב – הספק יעבירן לטיפול הגורמים המתאימים בחברה. במידת הצורך, הפנייה תעבור באמצעות מנהל הפרויקט או המנהל המקצועי לגורמים המקצועיים במשרד הבינוי והשיכון.
- 2.2.9 אופן, היקף והגדרת השירותים והפעילויות עשויים להשתנות במהלך ההתקשרות, ובין היתר אף להתרחב או להצטמצם, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד, זאת בין היתר למשל (ומבלי לגרוע מכלליות האמור)

כחלק מהנחיות רגולטוריות שעל המשרד לעמוד בהן, כחלק מפיתוחים טכנולוגיים וכיוצ"ב.

2.2.10 בפרט, למשרד שמורה האפשרות ושיקול הדעת הבלעדי להסיט תחומי פעילויות נוספים לתחום אחריות מוקד השירות וכן להפחית תחומי פעילויות המתוארים במסמך זה.

2.2.11 על הספק להיות ערוך לכך שהמשרד יבצע שינויים בשירותים המתוארים (אופן מתן השירותים, היקף השירותים) ואף יוסיף שירותים שונים לפי שיקול דעתו הבלעדי, לרבות הוספת ערוץ פניה, שינוי תהליך שירות, שינוי פעילות במוקד הטלפוני או המשרד האחורי בתקופת ההתקשרות ועוד, וזאת – תוך שהספק ידרש לעמוד בכלל הדרישות וההתחייבות המוגדרות במסמכי המכרז והספק מוותר על כל טענה בהקשר זה.

2.2.12 דוגמאות אפשריות לפעילויות ולתהליכים שייתכן ויתווספו למוקד השירות בעתיד: הטמעת טכנולוגיות חדשות, הרחבת הרשאות לפעולה, ביצוע סקרים נוספים מלבד אלה שהוגדרו במכרז זה, טיוב נתונים, שליחת דיוורים ועוד.

2.2.13 בסיום כל שיחה או מענה של הספק לפנייה כתובה, ישלח ללקוח מסרון עם סקר שביעות רצון שיוגדר על ידי המשרד. הנתונים שייאספו מהסקר, ישלחו למשרד.

2.2.14 יובהר כי פונים יכולים לקבל מידע גם במוקד הסיוע של המשרד 5442*. שהוא המוקד הטלפוני של מערך הסיוע בדיוור בו ניתן מידע אוטומטי מוקלט ונתבים למוקדי הספק ומחוזות המשרד.

2.2.15 תיאור כללי של תהליך מתן מידע / תהליך מענה לנושאים שונים:

<u>שלב</u>	<u>פירוט</u>
<u>קבלת פנייה</u>	הפנייה תגיע במגוון ערוצי התקשורת המפורטים בסעיף 2.1 לעיל
<u>בירור צרכי לקוח</u>	בירור צרכי לקוח על-פי תסריט שיחה / שאלות מובנות
<u>פתיחת פנייה בנושא הרלוונטי</u>	תיעוד נושא הפנייה שבגיננו הלקוח פנה במערכת ייעודית של הספק (CRM) כמפורט בסעיף 16.3 לפרק זה
<u>סריקת מסמכים</u>	תיעוד המסמכים הרלוונטיים לבדיקת זכאות במערכת סיוע

<u>פירוט</u>	<u>שלב</u>
איתור המידע במערכות הרלוונטיות	<u>איתור</u> <u>מידע</u> <u>נדרש</u>
במידה שהמידע לא קיים במערכות – תבוצע התייעצות עם נציג בכיר.	<u>התייעצות</u> <u>עם נציג</u> <u>בכיר</u>
מסירת המידע באופן מפורט ובהיר ללקוח	<u>מסירת</u> <u>המידע</u> <u>ללקוח</u>
במידה שהפנייה דורשת טיפול של גורם מקצועי של המשרד – הפנייה תוקצה כמטלה במערכת סיוע	<u>טיפול של</u> <u>גורם</u> <u>מקצועי</u> <u>של</u> <u>המשרד</u>
במידה שהלקוח מעוניין, יש לשלוח אליו את המידע המבוקש במסרון או בדוא"ל.	<u>שליחת</u> <u>מידע</u> <u>כתוב</u> <u>ללקוח</u>
הנציג יסיים את הפגישה באופן שירותי מול הלקוח על-פי תסריט השיחה שהוגדר בתהליך ההקמה.	<u>מסירת</u> <u>פרטי</u> <u>מידע</u> <u>ללקוח</u> <u>וסיום</u> <u>פגישה</u>
תיעוד דרישות מהלקוח הנוגעות לזכאותו או למימושה וכן תוכן חריג שעלה בשיחה. התיעוד יעשה במערכת הסיוע.	<u>תיעוד</u> <u>המידע</u> <u>שניתן</u> <u>ללקוח</u>
בסיום השיחה ישלח סקר שביעות רצון	<u>שליחת</u> <u>סקר</u> <u>אוטומטי</u>

2.3 שעות וימי פעילות – מוקד טלפוני

- 2.3.1 המוקד הטלפוני יפעל בימים ראשון עד חמישי בין השעות 08:30 עד 16:00. בימי שלישי יפעל עד השעה 20:00.
- 2.3.2 מובהר בזאת כי השירותים במוקד הטלפוני יינתנו על ידי הספק בכל מהלך השנה לרבות בערבי חג ובחול המועד. הספק רשאי לצמצם את שעות הפעילות בערבי חג ובימי חול המועד לארבע שעות ביום לכל הפחות ובכפוף לאישור בכתב של המשרד.
- 2.3.3 ימי ושעות הפעילות עשויים להשתנות בהתאם לצרכי המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ובהתאם לכך הספק עשוי להיזרש על-ידי המשרד להאריך ולהרחיב את ימי ו/או שעות הפעילות.**
- 2.3.4 בזמני פעילות המוקד הטלפוני, יינתן מענה בכלל ערוצי התקשורת שהוגדרו.
- 2.3.5 על הספק להכין תכנית פעולה לעמידה ביעדים (כפי שהוגדרו בהמשך, בסעיף 2.7 למפרט השירותים) כולל בזמני עומס חריגים.
- (לדוגמה: פתיחת המוקד הטלפוני בימי שישי, הרחבת שעות הפעילות ועוד).
- 2.3.6 בנוסף, במידה שיופעלו תכניות ייעודיות נוספות, שמורה למשרד הזכות להגדיר שעות ייעודיות להפעלת המוקד הטלפוני באותן התכניות ולא תהיה לספק כל טענה בהקשר זה.
- 2.3.7 כל שינוי המתייחס לדרישות הנוגעות להפעלת המוקד הטלפוני, לרבות שינוי בשעות הפעילות או באספקת השירותים חייב **באישור מראש בכתב** של מנהל מינהל סיוע בדיוור או מי מטעמו.

2.4 תמיכה בשפות במוקד הטלפוני

- 2.4.1 הספק ייערך למתן השירותים לאוכלוסיית הפונים לקבלת סיוע בדיוור שהינה מגוונת. לפיכך יהיה עליו להעמיד במהלך תקופת ההתקשרות, בהתאם לדרישת המשרד ולפי שיקול דעתו הבלעדי, עובדים דוברי שפות ערבית ורוסית, וכן דוברי שפות נוספות ובהתאם לאוכלוסייה המקבלת ממנו שירותים. הכול – לצורך מתן שירות נאות לפונים, ככל שיידרש על פי הנסיבות.
- 2.4.2 בכל רגע נתון שבו המוקד הטלפוני פועל, יהיה מענה בשפה העברית, הערבית והרוסית.

2.5 תהליכי עבודה במוקד השירות בפעילות משתנה

- 2.5.1** מעת לעת ובהנחיית המשרד, ובכפוף להוראות המכרז והוראות כל דין, ייתן הספק מענה נקודתי עבור תכניות סיוע בדיור שונות.
- 2.5.2** הליכי העבודה עבור תכניות אלו יקבעו ע"י המשרד והנחיות מתאימות לביצוע יועברו כחודש (קלנדר) מראש.
- 2.5.3** מעת שיידרש לכך על ידי המשרד, על הספק להיות ערוך לביצוע שירות זה בין היתר בהיבטים הבאים :
- 2.5.3.1** גיוס נציגים למתן מענה ראוי, כפי שיוגדר ע"י המשרד, בין היתר בהלימה לכמויות השיחות והתורים שיידרשו ע"י הלקוחות ;
- 2.5.3.2** הכשרה מקצועית של הנציגים, לרבות משובים והאזנות לנציגי המוקד הטלפוני ;
- 2.5.3.3** שגרות ניהול ובקרה פנימיים כחלק מתפעול מוקד השירות.

2.6 פיקוח ובקרה במוקד השירות

- 2.6.1** הספק יאפשר לנציגי המשרד או למי מטעמו, גישה חופשית לאתר ולמתקניו בכל עת במהלך ימי ושעות הפעילות, כהגדרתם מעלה, לצורך ביצוע מדידה וכן לביצוע ביקורות - הן ביקורות מתואמות מראש (גלויות) והן ביקורות סמויות ללא הודעה מראש.
- 2.6.2** הספק יצטרף לנציגי המשרד בביקורים משותפים במוקד הטלפוני על מנת לשפר תהליכי שירות.
- 2.6.3** הספק ומי מטעמו, ישתתפו בישיבות וביקורות של המשרד לצורך הצגת נתונים, סטטיסטיקה, הצגת מדדים, סקירת ביצועים ומענה לשאלות שיועלו בישיבה – הכול לפי הוראת המשרד ושיקול דעתו. לכך בפרט יידרשו "אנשי מפתח" מטעם הספק: מנהל הפרויקט והמנהל המקצועי (כפי שהוגדרו בפרק א' למסמכי המכרז) ומנהל המוקד (כפי שמוגדר בסעיף 2.11.4 למפרט השירותים בפרק זה) (להלן: "אנשי המפתח").
- 2.6.4** הספק יעביר לנציגי המשרד הקלטות של שיחות שירות, על-פי דרישתם, ובתוך יום עבודה אחד מהעברת הדרישה.
- 2.6.5** על הספק להפיק עבור המשרד שם משתמש וסיסמא לטובת גישה עצמאית למערכת ההקלטות ולשאר המערכות הרלוונטיות למשרד ולשירות הניתן על-ידי הספק למשרד.

2.7 יעדי מוקד שירות

- 2.7.1 היעדים המפורטים הנם יעדים עבור כלל פעילויות המוקד, בכל ערוצי הפניות ובכל השפות.
- 2.7.2 יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ולבקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק.
- 2.7.3 היה ולא יעמוד הספק ברמת השירות לה התחייב, יפעיל המשרד את מנגנון הקנס כמפורט באמנת השירות בהסכם ההתקשרות (בסעיף 19 להסכם ההתקשרות).
- 2.7.4 מעת לעת, רשאי המשרד להחליט על שינוי המדדים והיעדים בהתאם צרכים שיוגדרו על-ידו, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

2.7.5 יעדים כמותיים

מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
אחוז השיחות הטלפוניות הנענות תוך 180 שניות	80%	יומי	מספר השיחות שנענו על-ידי נציג שירות עד 180 שניות מרגע הכניסה לתור מתוך סך השיחות הנענות על-ידי נציג שירות.
אחוז מקסימאלי של שיחות טלפוניות ננטשות	עד 5%	יומי	מספר השיחות הטלפוניות הננטשות מתוך סך השיחות הנכנסות למוקד הדורשות מענה אנושי. <u>שיחה טלפונית שננטשה = שיחה שלא נענתה על-ידי נציג אנושי לאחר 180 שניות ומעלה מרגע סיום הניתוב ב IVR וההגעה לתור.</u>
משך שיחה טלפונית ממוצע	5 דקות	ממוצע חודשי	משך השיחה מרגע שנציג ענה לשיחה ועד לסיומה מול הנציג (Talk time)
מענה לפניה שנשלחה לנציג צ'אט במהלך שעות הפעילות של המוקד הטלפוני, תוך 180 שניות	80%	יומי	מרגע קבלת ההודעה ועד תחילת השיחה עם נציג הצ'אט
נטישה לפניה שנשלחה לנציג צ'אט במהלך שעות הפעילות של המוקד הטלפוני	עד 5%	ממוצע חודשי	מספר הפניות שננטשות לאחר 180 שניות מתוך מספר השיחות הנכנסות ודורשות מענה אנושי <u>פניה ננטשת לנציג צ'אט = פנייה נכנסת לצ'אט בה לקוח ביקש לקבל מענה אנושי</u>

מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
			אך המענה לא ניתן לאחר 180 שניות והלקוח לא המשיך את ההתכתבות.

2.7.6 יעדים איכותיים:

מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
ציון לתוכן שיחות טלפוניות ולמענה לתקשורת כתובה	80% בציון הגבוה מהציון 80	חודשי	מספר הנציגים שקיבלו ציון הגבוה מ-80 (מתוך 100) מתוך (חלקי) מספר נציגים שבוצעו להם האזנות וניתן להם ציון. המדידה תבצע על ידי המשרד.
ציון שניתן לנציגי הספק במסגרת סקרים של שביעות רצון לקוחות	ציון ממוצע גבוה מהציון 80	חודשי	ציון סקר שביעות רצון של הלקוחות, שיבוצע על ידי המשרד.
ציון סקר "לקוח סמוי"	ציון ממוצע גבוה מהציון 85	בהתאם לצורך	ציון סקר "לקוח סמוי" שיבוצע על-ידי המשרד ויכלול לפחות 5 דגימות

2.7.7 מדידת היעדים

2.7.7.1 היעדים יאושרו סופית על ידי המשרד בתום תקופת ההתייצבות (6 חודשים מיום תחילת ההקמה).

- 2.7.7.2 הספק יעביר למשרד בכתב יומי (כל יום עד השעה 12:00 לגבי היום שחלף), חודשי (עד ה 5 לכל חודש), רבעוני ושנתי, נתונים לגבי כל אחד מהפרמטרים באמצעות דו"חות אחודים המוגדרים בהמשך.
- 2.7.7.3 המשרד יבצע מעקב ובקרה אחר עמידת הספק בכל היעדים שהוגדרו.
- 2.7.7.4 על הספק לבצע ניתוח לגורמים שהביאו לנתוני הביצוע לכל מדד וכן לבצע פעולות נוספות לפי דרישת המשרד: הפקת לקחים, תכנון פעולות לשיפור והשפעתן על ביצועי המוקד, קביעת אבני דרך לשיפור, כולל לוחות זמנים, והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים.
- 2.7.7.5 המשרד רשאי לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת על-ידי הספק, לשם בחינת טיב ואיכות השירות על-פי הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.

2.7.8 תיקוף היעדים והמדדים באופן שוטף

- 2.7.8.1 מובהר כי החל ממועד הפעלת מתן השירותים תבוצע מדידה שוטפת של יעדי השירות. יובהר כי במהלך "תקופת ההתייצבות" לא יופעל מנגנון הקנס בגין חריגה מטבלת SLA.
- 2.7.8.2 המשרד יהיה ראשי להשתמש בממצאים בין היתר לצורך מתן תמריצים לצד שימוש במנגנון הקנסות, וזאת בנוסף לזכות הקיזוז הקיימת למשרד ומבלי לפגוע בכל זכות אחרת העומדת למשרד כתוצאה מהפרת תנאי המכרז וההסכם ע"י הספק.
- 2.7.8.3 היעדים שיתוקפו ישמשו לצורך התחשבות השוטפת בין המשרד לבין הספק עבור תקופת המדידה העוקבת.
- 2.7.8.4 בכוונת המשרד לעשות שימוש בנתונים שיאספו בין היתר לצרכים הבאים:
פיקוח על עבודת הספק
קביעת ועדכון מדיניות.
ניהול שיח עם הספק במטרה לשפר את השירות
פרסום תוצאות המדידה כבסיס להחלטה להארכת וסיום ההתקשרות וכבסיס להחלטה לגבי התקשרות עתידיות למתן שירותים נשוא מכרז זה או שירותים נוספים.
- 2.7.8.5 מעת לעת, המשרד ראשי לשנות ולעדכן את המדדים והיעדים בהתאם לצרכים שיוגדרו על-ידו, ולפי שיקול דעתו הבלעדי. הודעה על שינויים אלה יועברו לספק 45 יום לפני כניסת השינוי לתוקף.
- 2.7.8.6 המשרד רשאי לפרסם לציבור נתונים על ביצועי הספק בהתייחס ליעדים.

2.8 התאמת היקף הפעילות במוקד השירות

- 2.8.7 על הספק להיערך למענה לשיחות באורכים משתנים. היערכות הספק תבוא לידי ביטוי הן בהכשרת הנציגים והכנתם למקרים של שיחות ממושכות ולמקרים בהם הלקוח מבקש לקבל מידע במספר נושאים שונים והן בהיערכות התפעולית.
- 2.8.8 על הספק לתת מענה להיקפי פעילות משתנים לרבות צמצום והרחבה של העמדות במוקד באופן פיזי ו/או בהפעלה מרחוק והכול מבלי לגרוע מאיכות השירות ומזמינות המוקד.
- במקרה של הכרזת מצב בו נדרשת הערכות שונה מעבודת היום יום, בפרט למשל גידול משמעותי בהיקפי הפעילות, המשרד ימסור על כך הודעה לספק, מוקדם ככל שמתאפשר במקרים מסוג זה. בכל המצבים, על הספק להיערך לשינוי ולתת מענה לפניות השונות במוקד תוך עמידה ביעדי השירות ובסטנדרט השירות.
- 2.8.9 הספק יתאים את כמות העמדות שיפעיל ואת מספר נציגי השירות לצרכים המשתנים במוקדים. מובהר כי הספק נדרש להיערך בהתאם ולהקצות את כוח האדם הדרוש על מנת לעמוד ביעדי השירות המפורטים. כל שינוי בהיערכות ייעשה בתיאום עם המשרד.

2.9 דו"חות מוקד:

- 2.9.1 הספק נדרש להגיש למשרד דו"חות ביצוע בתדירות משתנה בהתאם למפורט: דו"ח יומי (כל יום עד השעה 12:00, עבור היום שחלף), שבועי (ביום הראשון של שבוע העבודה עד השעה 12:00, עבור השבוע הקודם), חודשי (עד ה 5 לכל חודש, עבור החודש הקודם), רבעוני (עד ה 5 לחודש עבור הרבעון הקודם) ושנתי (עד ה-10.1 בשנה החדשה, עבור השנה החולפת).
- 2.9.2 הספק ימנה אדם מיומן, מנוסה ומתאים ליצירת הדו"חות וניתוחם עבור המשרד על בסיס קבוע.
- 2.9.3 למשרד תהיה גישה לנתונים ולדו"חות Online.
- 2.9.4 באחריות הספק להכין ולהגיש למשרד דו"חות המכילים לפחות את הנתונים המפורטים בטבלה להלן.
- 2.9.5 הספק יעביר למשרד דו"חות נוספים בקשר להסכם זה ולביצועו, עפ"י הנחיות המשרד ועפ"י חוזרי הממשלה כפי שיתעדכנו. דו"חות אלה בלבד יועברו למשרד תוך 10 ימי עסקים מהצגת הדרישה.
- 2.9.6 כל הדיווחים יועברו לגורמים המוסמכים במשרדים על ידי הספק בתקשורת/מדיה מגנטית/תדפיס ו/או בכל אמצעי אחר שיתבקש על ידי המשרד. הודעה בדבר הגורמים המוסמכים לקבל את הדיווחים תועבר הספק. כלל הדוחות יועברו למשרד בפורמט EXCEL.

2.9.7 יובהר כי, למשרד שיקול הדעת הבלעדי לעדכן דרישה זו של הגשת הדו"חות (לרבות תוכן הדו"חות) בהתאם להנחיות המשרד ובהתאם לתהליכי העבודה והמדדים שיוגדרו מעת לעת.

דו"ח	משתנה לדיווח	תדירות הדיווח
דו"ח יעילות תפעולית ורמת שירות (מדידת יעדים)	שיחות נכנסות בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	שיחות נענות בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	אחוז מענה ברמת תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	שיחות יוצאות בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	זמן המתנה ממוצע למענה בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	זמן המתנה מקסימלי למענה בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	זמן המתנה ממוצע לנטישה בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	אחוז השיחות הנענות תוך 30,60,90 שניות בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	אחוז מענה ב"מגע אחד" בחתך תחום, ערוץ פנייה	חודשי / רבעוני / שנתי
	משך שיחה נכנסת (טלפוני) בחתך תחום	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	משך שיחה יוצאת (טלפוני) בחתך תחום	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	משך טיפול בפנייה (רב ערוצי) בחתך תחום, ערוץ פנייה	חודשי / רבעוני / שנתי
	אחוז תעסוקה בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	אחוז לא זמין בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	אחוז זמין בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	פריזן נציג בשעה (שיחות נכנסות) בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי

דו"ח	משתנה לדיווח	תדירות הדיווח
	פריזון נציג בשעה (תקשורת כתובה) בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	פריזון נציג בשעה (שיחות יוצאות) בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	תוצאות סקר שביעות רצון לקוחות	שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	משך ממוצע עד חזרה ללקוחות לאחר קבלת תשובה מגורם מקצועי	שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	משך ממוצע לתחילת טיפול בתקשורת כתובה בחתך ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	אחוז שיחות מתועדות מתוך השיחות הנענות	שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	אחוז שיחות אנונימיות מתועדות	שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	זמן ממוצע עד הקצאת פנייה או משימה לתחנות או לבעלי תפקידים ברשות	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
דו"ח היקף מתן השירותים לציבור	דו"ח login יומי - מפורט ברמת נציג בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי
	דו"ח login חודשי - מפורט ברמת נציג, בחתך תחום, ערוץ פנייה	חודשי / רבעוני / שנתי
	סה"כ שעות login במוקד בחודש	חודשי / רבעוני / שנתי
דו"ח תקלות	רשימה של כל התקלות במהלך היום והחודש כולל משך זמן ההשבתה של כל תקלה	יומי / חודשי / רבעוני / שנתי
דו"ח תלונות	רשימת התלונות שהגיעו על תפקוד המוקד והפעולות שבוצעו בגינן	חודשי / רבעוני / שנתי

2.10 מבנה תפעולי נדרש במוקד השירות

2.10.1 המוקד יכול לפחות את התפקידים הבאים: מנהל מוקד, אחראי משמרת ונציגי שירות מיומנים. לעניין נציגי שירות, לכל הפחות עשרה במשמרת. הספק יידרש להתאים את מבנה המוקד ומספר התפקידים המאוישים בהתאם להיקף השיחות.

2.10.2 על הספק להיערך עם מבנה תפעולי הולם וכוח אדם מיומן שיכלול את כל הפונקציות הנדרשות לתפקוד תקין ואיכותי של המוקד. כמו כן, על הספק לייצר תשתית המאפשרת את הגדלת המבנה התפעולי וכוח האדם באופן בו יינתנו השירותים למשרד במהלך כל תקופת ההתקשרות לשביעות רצונו המלאה של המשרד.

2.11 בעלי תפקידים לכלל הפעילות במוקד

- 2.11.1 על ההון האנושי שיאייש את המוקד מטעם הספק להיות מיומן ומקצועי.
- 2.11.2 הספק יגייס וכשיר את כוח האדם בהתאם לדרישות במכרז זה בתחומי פעילות המוקד וכן בתפעול המערכות השונות שברשות נציגי המוקד.
- 2.11.3 המיומנויות הנדרשות מעובדי הספק לצורך עמידה בסטנדרט השירות הנדרש על-ידי המשרד: על כוח האדם להיות בעל אוריינטציה שירותית, מחויב למתן שירות מקצועי, איכותי, אדיב ויעיל ומיומן בהפעלת מערכות ממוחשבות. על כל העובדים המועסקים במוקד להיות בעלי יכולת גבוהה של ניסוח רוט בעל-פה ובכתב. על הספק למיין ולהקצות את עובדיו בהתאם וכן לבצע הכשרות מתאימות.

2.11.4 מנהל מוקד

מנהל מוקד	תפקיד
100%	היקף משרה
<ul style="list-style-type: none"> ✓ בעל תואר ראשון ממוסד להשכלה גבוהה המוכר ע"י המל"ג ✓ ניסיון מוכח של מינימום 3 שנים בניהול מוקד שירות. ✓ ידע ושליטה בתוכנות Office, בפרט ידע באקסל לניתוח דו"חות. ✓ שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד. 	דרישות מינימום
<ul style="list-style-type: none"> ✓ אחריות כוללת על תפעול מוקד השירות ✓ ניהול הקשר השוטף עם המשרד בנוגע לפעילויות המוקד ✓ אחריות על ביצוע בקרה שוטפת של כלל הפעילויות במוקד. ✓ העברת נתונים שוטפת למשרד ומתן דין וחשבון על כלל המוקד. ✓ הובלת המוקד לעמידה ביעדי שירות, זמינות ואיכות. ✓ הטמעת תהליכי עבודה לשיפור עבודת המוקד. 	דרישות תפקיד

<ul style="list-style-type: none"> ✓ ניהול בעלי תפקידים ונציגי שירות. ✓ ניסיון בניתוח דוחות ✓ קליטת עובדים חדשים והכשרתם באופן מלא המאפשר מתן מענה איכותי לכלל לקוחות המוקד. ✓ שימור עובדים והקטנת אחוז התחלופה. ✓ אחריות על איכות השירות ✓ המענה הכולל במוקד ומקצועיות הנציגים. ✓ אחריות על תחזוקת וניהול מערכת ניהול הידע ✓ דיווח על תקלות וקשיים במוקד, איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת. ✓ שותפות מלאה בהקמת המוקד (יחד עם מנהל פרויקט ההקמה). <p>אין מדובר ברשימה סגורה של דרישות. למשרד שיקול דעת בלעדי להגדיר מעת לעת דרישות נוספות בהתאם לצרכי הפעילות.</p>	
---	--

במקרה של היעדרות מנהל המוקד מעל שבוע עבודה מכל סיבה שהיא, הספק יידרש להמציא מחליף בתיאום עם המשרד ובהתאם לסטנדרט הנדרש.

3. סניפים - דרישות כלליות

3.1 הגדרות:

"סניף נייח" - מבנה קבוע המאויש ע"י לפחות שני נציגי שירות הפועלים במקביל שבו ניתנים שירותים לקהל פונים באופן פרונטלי.

"סניף נייד" - ניידת שרות/ שלוחה

"ניידת שירות" - רכב ממונע גדול שבאמצעותו יינתן שירות ללקוחות (כדוגמת ניידות התרמת דם, ספריות ניידות וכו').

"שלוחה" - מקום פיזי לקבלת קהל בו יינתנו השירותים המבוקשים

3.2 אמצעי תקשורת בין הסניפים למקבל השירות

לצורך מתן השירות, יעמדו בסניף אמצעים שונים לטובת מקבל השירות, דרכם יהיה אפשר לעמוד בקשר עם הספק.

- 3.2.1 טלפון
- 3.2.2 דוא"ל – על נציגי השירות בסניפים להיות מיומנים במענה שירותי וניסוח בכתב.
- 3.2.3 פקס
- 3.2.4 אשנב פיזי ייעודי לקבלת מסמכים

3.3 תהליכי עבודה עיקריים הניתנים בסניפים

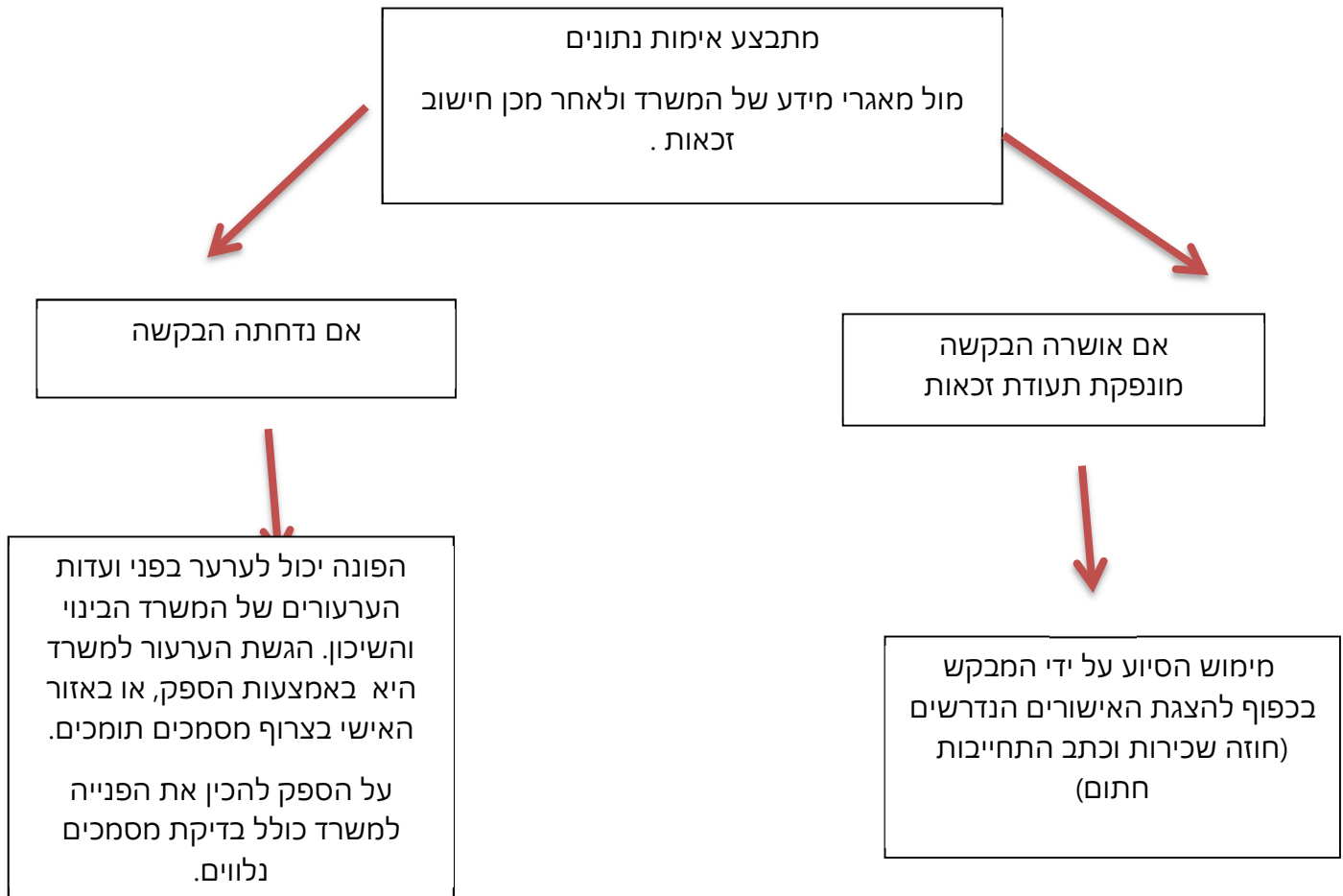
- 3.3.1 סעיף זה מפרט את הפעילויות במסגרת הסניפים. השירות הניתן בסניפים יהיה טיפול בבקשות לסיוע בדיור בנושאים ובסוגי האוכלוסייה שפורטו בסעיף 1 ("כללי") לפרק זה, מפרט השירותים.

אופן, היקף והגדרת השירותים והפעילויות עשויים להשתנות במהלך ההתקשרות, ובין היתר אף להתרחב או להצטמצם, הכול לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד, זאת בין היתר למשל (ומבלי לגרוע מכלליות האמור) כחלק מהנחיות רגולטוריות שעל המשרד לעמוד בהן, כחלק מפיתוחים טכנולוגיים וכיוצ"ב.

3.3.2 תרשים זרימה לדוגמה לתהליך בקשה לסיוע בשכר דירה:

הגשת בקשה בסניף – קליטת מסמכים ופרטי המבקש במערכת סיוע





3.3.3 תיאור כללי של תהליך מתן מידע וביצוע פעולה עבור לקוחות בקבלת קהל

שלב	פירוט
<u>קבלת לקוח</u>	<u>הגעה פיזית לסניף בשעות הפעילות וזיהוי הלקוח באמצעות ת.ז. ניתן לזמן תור אד לא חובה.</u>
<u>בירור צרכי לקוח</u>	<u>בירור צרכי הלקוח.</u>
<u>פתיחת פנייה בנושא הרלוונטי</u>	<u>תיעוד נושא הפנייה של הלקוח במערכת.</u>

<u>פירוט</u>	<u>שלב</u>
<u>בדיקה וסריקה של כל הניירת הרלוונטית לצורך הפנייה</u>	<u>סריקת מסמכים רלוונטיים לפנייה</u>
<u>טיפול בנושא הבקשה.</u>	<u>פתיחת בקשה לזכאות או חידוש זכאות</u>
<u>איתור המידע במערכות הרלוונטיות (מינהלת ידע / מערכות תפעוליות אחרות).</u>	<u>איתור מידע נדרש</u>
<u>במידה והמידע לא קיים במערכות – תבוצע התייעצות עם המנהל המקצועי.</u>	<u>התייעצות עם נציג בכיר</u>
<u>מסירת המידע המבוקש ללקוח</u>	<u>מסירת המידע ללקוח</u>
<u>במידה שהפנייה דורשת טיפול גורם מקצועי – הפנייה תוקצה כמשימה במערכת לגורמים הרלוונטיים.</u> <u>אם הבקשה היא הגשת ערעור, על הנציג לקבל מהלקוח את המסמכים הרלוונטיים, לתעד במערכת ולשלוח פנייה למחוז הרלוונטי של המשרד.</u>	<u>המשך טיפול של גורם מקצועי</u>
<u>במידה שהלקוח מעוניין, יש לשלוח אליו את המידע המבוקש במסרון או בדוא"ל.</u>	<u>שליחת מידע כתוב ללקוח</u>
<u>הנציג יסיים את הפגישה באופן שירותי מול הלקוח על-פי תסריט השיחה שהוגדר בתהליך ההקמה.</u>	<u>מסירת פרטי מידע ללקוח</u>

<u>שלב</u>	<u>פירוט</u>
<u>וסיום שיחה</u>	
<u>תיעוד המידע שניתן ללקוח ביומן הפעולות במערכת במהלך השיחה וסגירת הטיפול בסיום הפגישה.</u>	
<u>שליחת סקר אוטומטי</u>	<u>בסיום פניית הלקוחות, יופעל סקר שביעות רצון על פעילות הנציג. הסקר יופעל באופן אוטומטי ובתלות בסטטוס הפניה במערכת.</u>

3.4 שעות וימי פעילות – סניפים

- 3.4.1 היקף הפעילות בסניפים לקבלת קהל יהיה כדלקמן :
- 3.4.1.1 הסניפים הנייחים יעבדו בימים א' עד ה' (לא כולל יום ג') בשעות 8:30-14:30. בימים ב' ו-ד, בנוסף בשעות 16:00-18:00. ימי ג' – ללא קבלת קהל.
- 3.4.1.2 הסניפים הניידים יעבדו בימים א' עד ה' כל יום משעה 8:30-16:00 (כולל ימי ג'). בכל יישוב (מתוך חמשת היישובים) תיעשה קבלת הקהל ביום קבוע בימות השבוע (א'-ה').
- 3.4.2 מובהר בזאת כי השירותים בסניפים יינתנו על ידי הספק בהיקפים האמורים בכל מהלך השנה לרבות בערבי חג ובחול המועד. הספק רשאי לצמצם את שעות הפעילות בסניפים בערבי חג ובימי חול המועד לארבע שעות ביום לכל הפחות. 8:30-12:30, וזאת בתיאום מראש עם המשרד.
- 3.4.3 על הספק להכין תכנית פעולה לעמידה ביעדים (כפי שהוגדרו בסעיף 3.11 למפרט השירותים) כולל בזמני עומס חריגים. (לדוגמה: פתיחת המוקד הטלפוני בימי שישי, הרחבת שעות הפעילות ועוד).
- 3.4.4 בנוסף, במידה שיופעלו תכניות ייעודיות נוספות, שמורה למשרד הזכות להגדיר שעות ייעודיות להפעלת הסניפים באותן התכניות ולא תהיה לספק כל טענה בהקשר זה.
- 3.4.5 כל שינוי המתייחס לדרישות הנוגעות להפעלת הסניפים, לרבות שינוי בשעות הפעילות או באספקת השירותים חייב **באישור מראש בכתב** של מנהל מינהל סיוע בדיוור או מי מטעמו.

- 3.4.6 **ימי ושעות הפעילות עשויים להשתנות בהתאם לצרכי המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ובהתאם לכך הספק עשוי להידרש על-ידי המשרד להאריך ולהרחיב את ימי ו/או שעות הפעילות**
- 3.4.7 המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק שינוי בהיקף ימי ושעות הפעילות אם במהלך תקופת מתן השירותים לפי ההסכם, היקף אוכלוסיית הזכאים משתנה.

3.5 תמיכה בשפות בסניפים

- 3.5.1 הספק ייערך למתן השירותים לאוכלוסיית הפונים לקבלת סיוע בדיוור שהינה מגוונת. לפיכך יהיה עליו להעמיד במהלך תקופת ההתקשרות, בהתאם לדרישת המשרד ולפי שיקול דעתו הבלעדי, נציגי שירות בסניפים דוברי שפות ערבית ורוסית, וכן דוברי שפות נוספות ובהתאם לאוכלוסייה המקבלת שירותים. הכול לצורך מתן שירות נאות לפונים, ככל שיידרש על פי הנסיבות.
- 3.5.2 למשרד שמורה הזכות לדרוש נוכחות פיזית של דובר שפה נוספת (שאינה עברית) בסניפים ניידים, הכול על פי שיקול דעתו הבלעדי.

3.6 תהליכי עבודה בסניפים בפעילות משתנה

- 3.6.1 מעת לעת ובהנחיית המשרד, ובכפוף להוראות המכרז והוראות כל דין, ייתן הספק מענה נקודתי עבור תכניות סיוע בדיוור שונות.
- 3.6.2 הליכי העבודה עבור תכניות אלו יקבעו ע"י המשרד והנחיות מתאימות לביצוע יועברו כחודש (קלנדר) מראש.
- 3.6.3 מעת שיידרש לכך על ידי המשרד, על הספק להיות ערוך לביצוע שירות זה בין היתר בהיבטים הבאים :
- 3.6.3.2 גיוס נציגים למתן מענה ראוי, כפי שיוגדר ע"י המשרד, בין היתר בהלימה למספר התורים שיידרשו ע"י הלקוחות ;
- 3.6.3.3 שגרות ניהול ובקרה פנימיים כחלק מתפעול הסניף.

3.7 זמני טיפול

- 3.7.1 ככל שמבקש הסיוע המציא את כל הנדרש לצורך הטיפול בבקשה או לצורך מימוש הזכאות, נדרש הספק לסרוק ולהזין את הנתונים ולהעבירם למשרד, כמפורט להלן, **תוך שני ימי עסקים** (במניין זה לא יילקחו בחשבון ערבי שבת/חג).

- 3.7.2 הספק נדרש לתת משוב לפונה לאחר פתיחת התיק על סטאטוס הבקשה, (נקלטה, ממתינה להשלמת מסמכים, עברה לטיפול המשרד) תוך **יום עסקים אחד** ולעדכן את הפונה באמצעות דוא"ל או מסרון.
- 3.7.3 במקרים בהם נדרש פונה להשלים מסמכים לצורך טיפול בבקשתו, הספק יתזכר את הפונה במידה שעברו **14 ימי עסקים** מפנייתו והוא טרם השלים את המסמכים החסרים. התזכורת תהיה בטלפון או במסרון וגם במשלוח מכתב למי שאין לו פרטי התקשרות טלפוניים. יש לתעד את אופן התזכורת ולשמור עותק מהמכתב לפונה כאמור בסעיף 1 לפרק זה.
- 3.7.4 בכל טיפול בבקשה בסניף ייתן הספק למבקש הסיוע אישור בעותק פיזי על הגשת הבקשה, אשר יונפק מהמערכת וכן אישור על המצאת מסמכים. במקרים בהם הוגשה הבקשה באופן דיגיטלי ישלח חיווי מיידי המאשר את קבלת הבקשה והמסמכים.

3.8 פיקוח ובקרה בסניפים

- 3.8.1 הספק יאפשר לנציגי המשרד או מי מטעמו, גישה חופשית לאתר ולמתקניו בכל עת במהלך ימי ושעות הפעילות, כהגדרתם מעלה, לצורך ביצוע מדידות וכן לביצוע ביקורות - הן ביקורות מתואמות מראש (גלויות) והן ביקורות סמויות ללא הודעה מראש.
- 3.8.2 הספק יצטרף לנציגי המשרד בביקורים משותפים בסניפים ובמוקד על מנת לשפר תהליכי שירות.

3.9 הספק ומי מטעמו, ישתתפו בישיבות ובביקורות של המשרד לצורך הצגת נתונים, סטטיסטיקה, הצגת מדדים, סקירת ביצועים ומענה לשאלות שיועלו בישיבה – הכול לפי הוראת המשרד ושיקול דעתו. לכך בפרט יידרשו "אנשי מפתח" מטעם הספק: מנהל הפרויקט והמנהל המקצועי (כפי שהוגדרו בפרק א' למסמכי המכרז) ומנהל המוקד (כפי שמוגדר בסעיף 2.11 למפרט השירותים בפרק זה) (להלן: "אנשי המפתח").

3.10 על הספק להפיק עבור המשרד שם משתמש וסיסמא לטובת גישה עצמאית למערכת ההקלטות ולשאר המערכות הרלוונטיות למשרד ולשירות הניתן על-ידי הספק למשרד.

3.11 יעדי הסניפים

- 3.11.1 היעדים המפורטים הנם יעדים עבור כלל פעילויות הסניפים, בכל ערוצי הפניות ובכל השפות.
- 3.11.2 יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ולבקרה של רמת השירות הניתנת בפועל

והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק.

3.11.3 מעת לעת, רשאי המשרד להחליט על שינוי המדדים והיעדים בהתאם

לצרכים שיוגדרו על-ידו, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

3.11.4 היה ולא יעמוד הספק ברמת השירות לה התחייב, יפעיל המשרד את מנגנון הקנס כמפורט באמנת השירות בהסכם ההתקשרות (בסעיף 20 להסכם ההתקשרות).

3.11.5 יעדים כמותיים – תדירות מדידה יומית

מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
מספר הלקוחות לשרות פרונטלי, ליום עבודה בסניף אחד/כלל הסניפים	משתנה	יומי/חודשי/רבעוני/שנתי	בהתאם לדוח זימון תורים. יעד זה אינו מהווה בסיס לקנסות
זמן המתנה לקבלת לקוח מרגע הוצאת מספר בתור	עד 40 דקות		תצפיות ודו"חות
משך טיפול בלקוח	עד 15 דקות בבקשות מורכבות (שיוגדרו ע"י המשרד) - עד 40 דקות		תצפיות ודו"חות
מספר פניות של אותו לקוח לסניף באותו הנושא	עד 4 מפגשים	שנתי	מספר הפעמים בהם טיפל הספק באותו הלקוח ובאותו הנושא. המדידה תבוצע באמצעות מע' לניהול הפניות בחברות
נטישה לספק אחר	מעל 10% מסך	חודשי-מדגמי	בקרה בדיקת סיבות המעברים

		הלקוחות בסניף	
--	--	------------------	--

3.11.6 יעדים איכותיים

שיטת מדידה	תדירות מדידה	יעד	מדד
מספר הנציגים שקיבלו ציון הגבוה מ 80 (מתוך 100) מתוך (חלקי) מספר נציגים שנערך להם מבחן וקיבלו ציון. מתוך מינימום 20 נציגים נבדקים	חודשי	80% בציון הגבוה מהציון 80	מקצועיות - ציון במבדק ידע/לומדה
ציון סקר שביעות רצון של הלקוחות שיבוצע על-ידי המשרד	חודשי	ציון ממוצע גבוה מהציון 85	ציון שניתן לנציגי הספק במסגרת סקרים של שביעות רצון לקוחות
ציון סקר "לקוח סמוי" שיבוצע על-ידי המשרד ויכלול לפחות 5 דגימות.	בהתאם לצורך	ציון ממוצע גבוה מהציון 85	ציון סקר "לקוח סמוי"

3.11.7 מדידת היעדים

3.11.7.1 היעדים יאושרו סופית על ידי המשרד בתום תקופת

ההתייצבות (6 חודשים מיום תחילת ההקמה).

3.11.7.2 הספק יעביר למשרד בחתך יומי (כל יום עד השעה 12:00

לגבי היום שחלף), חודשי (עד ה 5 לכל חודש), רבעוני ושנתי,

נתונים לגבי כל אחד מהפרמטרים באמצעות דו"חות

אחודים המוגדרים בהמשך.

3.11.7.3 המשרד יבצע מעקב ובקרה אחר עמידת הספק בכל היעדים

שהוגדרו.

3.11.7.4 על הספק לבצע ניתוח לגורמים שהביאו לנתוני הביצוע לכל

מדד וכן לבצע פעולות נוספות לפי דרישת המשרד: הפקת

לקחים, תכנון פעולות לשיפור והשפעתן על ביצועי המוקד, קביעת אבני דרך לשיפור, כולל לוחות זמנים, והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים.

3.11.7.5 המשרד רשאי לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת על-ידי הספק, לשם בחינת טיב ואיכות השירות על-פי הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.

3.11.8 תיקוף היעדים והמדדים באופן שוטף

3.11.8.1 מובהר כי החל ממועד הפעלת מתן השירותים תבוצע מדידה שוטפת של יעדי השירות. יובהר כי במהלך תקופת ההתייצבות לא יופעל מנגנון הקנס בגין חריגה מטבלת SLA.

3.11.8.2 אחת לשישה חודשים קלנדריים רצופים, רשאי המשרד לתקף את היעדים.

3.11.8.3 המשרד יהיה ראשי להשתמש בממצאים בין היתר לצורך מתן תמריצים לצד שימוש במנגנון הסנקציות והקנסות, וזאת בנוסף לזכות הקיזוז הקיימת למשרד ומבלי לפגוע בכל זכות אחרת העומדת למשרד כתוצאה מהפרת תנאי המכרז וההסכם ע"י הספק.

3.11.8.4 היעדים שיתוקפו ישמשו לצורך התחשבות השוטפת בין המשרד לבין הספק עבור תקופת המדידה העוקבת.

3.11.8.5 בכוונת המשרד לעשות שימוש בנתונים שיאספו בין היתר לצרכים הבאים:

פיקוח על עבודת הספק

קביעת ועדכון מדיניות.

ניהול שיח עם הספק במטרה לשפר את השירות

פרסום תוצאות המדידה

כבסיס להחלטה להארכת וסיום ההתקשרות

כבסיס להחלטה לגבי התקשרות עתידיות למתן שירותים נשוא מכרז זה או שירותים נוספים.

3.11.8.6 מעת לעת, המשרד ראשי לשנות ולעדכן את המדדים והיעדים בהתאם לצרכים שיוגדרו על-ידו, ולפי שיקול דעתו הבלעדי. הודעה על שינויים אלה יועברו לספק 45 יום לפני כניסת השינוי לתוקף.

3.11.8.7 המשרד רשאי לפרסם לציבור נתונים על ביצועי הספק בהתייחס ליעדים.

3.12 היקפי פעילות בסניפים

- 3.12.1 על הספק להיערך להיקפי פניות משתנים לרבות צמצום והרחבה של כמות העמדות ומספר הנציגים, הכול – מבלי לגרוע מאיכות השירות בפרט מזמינות השירות.
- 3.12.2 מובהר, כי היקפי הפניות אינם אחידים ומשתנים על פני שעות היום ועל פני שבועות השנה.
- 3.12.3 כמו כן, היקפי הפניות מושפעים, בין היתר, מפרסומים בתקשורת (כגון : פרסום פרויקט דירה בהנחה), מנהלים משתנים, ממשברים (כגון : עולים מאוקראינה ורוסיה) וכיוצ"ב.
- 3.12.4 כמו כן, על הספק להיערך לכך שטיפול בכל לקוח הוא באורך שונה מבלי שהדבר ייגרע מעמידה בסטנדרט השירות בכל פנייה. לשם הדוגמה בלבד - הטיפול בפונה בסניף כיום נע בין דקות ספורות עד עשרות דקות (בטיפול מורכב).
- 3.12.5 הספק אחראי להיערך להיקפי הפעילות השונים ולהקצות את כוח האדם הדרוש על מנת לעמוד ביעדי השירות המפורטים. כל שינוי בהיערכות יעשה בתיאום עם המשרד. בפרט, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק יתאים את כמות העמדות שיפעיל ואת מספר נציגי השירות בכל משמרת, לצרכים המשתנים בסניפים.
- 3.12.6 במקרה של הכרזת מצב בו נדרשת הערכות שונה מעבודת היום יום, בפרט למשל גידול משמעותי בהיקפי הפעילות, המשרד ימסור על כך הודעה לספק, מוקדם ככל שמתאפשר במקרים מסוג זה. בכל המצבים, על הספק להיערך לכל שינוי ולתת מענה לפניות השונות במוקד ובסניפים תוך עמידה ביעדי השירות ובסטנדרט השירות.

3.12.7 דו"חות לסניפים:

דו"ח	משתנה לדיווח	תדירות מדידה (יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי)
דו"ח יעילות תפעולית ורמות שירות (מדידת יעדים)	מספר פגישות פרונטליות (נציגי שירות מול לקוח) בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	זמן המתנה ממוצע למענה בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	זמן המתנה מקסימלי למענה בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי

דו"ח	משתנה לדיווח	תדירות מדידה (יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי)
	משך זמן טיפול בלקוח בחתך תחום	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	משך טיפול בפנייה (רב ערוצי) בחתך תחום, ערוץ פנייה	חודשי / רבעוני / שנתי
	אחוז לא זמין (לקוח לא קיבל מענה פרונטלי) בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	פריזן נציג בשעה (פגישות פרונטליות) בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	תוצאות סקר שביעות רצון לקוחות	שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	משך ממוצע עד חזרה ללקוחות לאחר קבלת תשובה מגורם מקצועי	שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	משך ממוצע לתחילת טיפול בתקשורת כתובה בחתך ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
	זמן ממוצע עד הקצאת פנייה או משימה לתחנות או לבעלי תפקידים במשרד	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
דו"ח תקלות	רשימה של כל התקלות במהלך היום והחודש כולל משך זמן ההשבתה של כל תקלה	יומי / חודשי / רבעוני / שנתי
דו"ח תלונות	רשימת התלונות שהגיעו על תפקוד הסניף והפעולות שבוצעו בגינן	חודשי / רבעוני / שנתי

3.13 מבנה תפעולי נדרש

3.13.1 הספק יידרש להיערך עם מבנה תפעולי שיכלול לכל הפחות את הפונקציות שיתוארו להלן ולייצר תשתית המאפשרת את הגדלת המבנה התפעולי באופן בו יינתנו השירותים למשרד במהלך כל תקופת ההתקשרות לשביעות רצונו המלאה של המשרד.

3.13.7 בנוסף לבעלי תפקידים ייעודיים אשר הספק נדרש לאייש לצורך הפעלת הסניפים, הספק יידרש לאייש גם **תפקידי מטה תומכים** שילוו את הקמת הסניף ותפעולו השוטף במהלך כל תקופת ההתקשרות.

3.14 בעלי תפקידים ודרישות מינימום לכלל הפעילות בסניפים

3.14.1 על כוח האדם שיאייש הסניפים מטעם הספק להיות מיומן ומקצועי.

3.14.7 הספק יגייס וכשיר את כוח האדם בהתאם להנחיות המשרד ולפי דרישות מכרז זה בתחומי פעילות הסניפים וכן בתפעול המערכות השונות שברשות נציגי הסניפים.

3.14.8 המיומנויות הנדרשות מעובדי הספק לצורך עמידה בסטנדרט השירות הנדרש על ידי המשרד: על כוח האדם להיות בעל אוריינטציה שירותית, מחויב למתן שירות מקצועי, איכותי, אדיב ויעיל ומיומן בהפעלת מערכות ממוחשבות. על כל העובדים המועסקים בסניפים להיות בעלי יכולת גבוהה של ניסוח רהוט בעל-פה ובכתב. על הספק למיין ולהקצות את עובדיו בהתאם וכן לבצע הכשרות מתאימות.

3.15 מנהל סניף

תפקיד	מנהל סניף
כפיפות	מנהל פרויקט
היקף משרה	100%
דרישות מינימום	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ניסיון מוכח של 3 שנים לפחות בניהול סניף שנציגיו מעניקים שירות פרונטלי. ✓ ידע ושליטה בתוכנות Office, בפרט ידע באקסל לניתוח דו"חות. ✓ שליטה במערכות טכנולוגיות ✓ <u>יתרון</u> - בעל תואר ראשון ממוסד להשכלה גבוהה המוכר ע"י המל"ג
✓ דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> ✓ אחריות כוללת על תפעול הסניף ✓ ניהול הקשר השוטף עם המשרד בנוגע לפעילויות הסניף. ✓ אחריות על ביצוע בקרה שוטפת של כלל הפעילויות סניף. ✓ העברת נתונים שוטפת למשרד ומתן דין וחשבון על כלל הסניף. ✓ הובלת הסניף לעמידה ביעדי שירות, זמינות ואיכות.

תפקיד	מנהל סניף
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ הטמעת תהליכי עבודה לשיפור עבודת הסניף. ✓ ניהול בעלי תפקידים ונציגי שירות. ✓ קליטת עובדים חדשים והכשרתם באפן מלא המאפשר מתן מענה איכותי לכלל לקוחות הסניף. ✓ שימור עובדים והקטנת אחוז התחלופה. ✓ אחריות על איכות המענה הכוללת בסניף ומקצועיות הנציגים. ✓ אחריות על תחזוקת וניהול מערכת ניהול הידע . ✓ דיווח על תקלות וקשיים בסניף, איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת. ✓ שותפות מלאה להקמת הסניף (בנוסף למנהל פרויקט ההקמה). <p>אין מדובר ברשימה סגורה של דרישות. למשרד ולמנהל הפעילות מטעם המשרד שיקול דעת בלעדי להגדיר מעת לעת דרישות נוספות בהתאם לצרכי הפעילות.</p>

במקרה של היעדרות מנהל הסניף מעל שבוע עבודה מכל סיבה שהיא, הספק יידרש להמציא מחליף בתיאום עם המשרד בהתאם לסטנדרט הנדרש.

3.16 נציגי שירות בסניפים

תפקיד	נציג שירות בסניפים
כפיפות	מנהל סניף
היקף משרה	100%
דרישות מינימום	<ul style="list-style-type: none"> ✓ השכלה: 12 שנות לימוד. ✓ יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה. ✓ ניסיון קודם בשירות לקוחות. ✓ מיומנויות שפה וניסוח – בעל-פה ובכתב בהתאם למבדקים שהוגדרו בסעיף המיון. ✓ יתרון לדוברי שפות ✓ שירותיות, יכולת תפקוד במצבי לחץ, מוטיבציה וכושר התמדה. <p>נציג שירות אשר ייתן שירותים במסגרת מכרז זה, לא יטפל במקביל באותה משמרת בלקוחות אחרים של הספק (שאינם לקוחות בקשר לשירותי המשרד).</p>

נציג שירות בסניפים	תפקיד
<p>✓ אחריות על מענה אדיב ושירותי בהתאם לתסריטי השיחה שיוגדרו ויאושרו על-ידי המשרד וכללי השיח שיוגדרו בתקופת ההקמה ומעת לעת על-ידי המשרד.</p> <p>✓ מתן מידע מלא ומקצועי על בסיס ההכשרה וההדרכות השוטפות.</p> <p>✓ הצפת מקרים חריגים ורגע אמת למנהל הסניף.</p>	<p>דרישות תפקיד</p>
<p>אין מדובר ברשימה סגורה של דרישות. למשרד ולמנהל הפעילות מטעם המשרד שיקול דעת בלעדי להגדיר מעת לעת דרישות נוספות בהתאם לצרכי הפעילות</p>	

4. מערך משרד אחורי "BACK OFFICE" (B.O)

- 2.1.2 על הספק להקים מערך "משרד אחורי" BACK OFFICE התומך בתהליך הרישום מרחוק בפרט ובטיפול בלקוחות אשר נדרש בהם טיפול שאינו יכול להינתן במסגרת מוקד טלפוני.
- 2.1.3 על הספק להעמיד מספר מספיק של עובדים כדי לתת מענה איכותי בזמן סביר בהתאם לצרכים המשתנים ובפרט יימנע מהצטברות עומסים אשר יקשו על המשך התנהלות שוטפת.
- 2.1.4 על המשרד האחורי לכלול עובדים מקצועיים המכירים את נהלי העבודה ואת כל העדכונים וההנחיות החדשות המועברות מהמשרד.
- 2.1.5 על עובד ה-B.O ללוות את הלקוח עד לקבלת אישור הזכאות באמצעי התקשורת השונים.
- 2.1.6 כל התקשרות עם הלקוח תתועד במערכת הסיוע ביומן הפעולות. כמו כן השיחות הטלפוניות מול ה-B.O יהיו מוקלטות ומתועדות. המסמכים יועברו באמצעות הטופס הדיגיטאלי ישירות או לכתובת מייל ייעודית ולא לכתובות דוא"ל פרטניות של עובדי המשרד האחורי.
- 2.1.7 עובדי המשרד האחורי יקבלו שיחות מהמוקד שלא ניתן היה לסיים את הטיפול בהם במסגרת המוקד ויוודאו סגירת מעגל טיפול.
- 2.1.8 עובדי ה-BO יעבדו במערכת סיוע בדיור, יסגרו פניות וישגרו אותם לחישוב וינהלו את תיקי הלקוחות שנרשמו בצורה דיגיטאלית/מקוונת שהועברו מהמוקד או מהאזור האישי הממשלתי.

5. דיווח פיקוח ובקרה

5.1 דיווח

- 5.1.1 הספק נדרש להגיש למשרד דו"חות ביצוע בתדירות משתנה בהתאם למפורט: דו"ח יומי (כל יום עד השעה 12:00, עבור היום שחלף), שבועי (ביום הראשון של שבוע העבודה עד השעה 12:00, עבור השבוע הקודם), חודשי (עד ה 5 לכל חודש, עבור החודש הקודם), רבעוני (עד ה 5 לחודש עבור הרבעון הקודם) ושנתי (עד ה- 10.1 בשנה החדשה, עבור השנה החולפת).
- 5.1.2 הספק ימנה אדם מיומן, מנוסה ומתאים ליצירת הדו"חות וניתוחם עבור המשרד על בסיס קבוע.
- 5.1.3 למשרד תהיה גישה לנתונים ולדו"חות Online.
- 5.1.4 באחריות הספק להכין ולהגיש למשרד דו"חות המכילים לפחות את הנתונים המפורטים בטבלה להלן.
- 5.1.5 הספק יעביר למשרד דו"חות נוספים בקשר להסכם זה ולביצועו, עפ"י הנחיות המשרד וחוזרי הממשלה כפי שיהיו מפעם לפעם. דו"חות אלה יועברו למשרד תוך 10 ימי עסקים מהצגת הדרישה.
- 5.1.6
- 5.1.7 כל הדיווחים יועברו לגורמים המוסמכים במשרדים על ידי הספק בתקשורת/מדיה מגנטית/תדפיס ו/או בכל אמצעי אחר שיתבקש על ידי המשרד. הודעה בדבר הגורמים המוסמכים לקבל את הדיווחים תועבר הספק. מובהר בזאת כי במהלך תקופת השירותים.
- שמורה למשרד האפשרות, במהלך כל תקופת ההתקשרות ובפרט במהלך תקופת ההקמה, להגדיר דו"חות מדויקים שעל הספק להכין ולהגיש. כמו כן, למשרד שמור שיקול דעת בלעדי לעדכן את דרישת הדיווח בהתאם להנחיות המשרד ובהתאם לתהליכי העבודה והמדדים**

5.2 המשרד יבצע פיקוח ובקרה על הספקים בתהליכי העבודה הבאים:

- 5.2.1 בכל מקרה של פנייה של המשרד לספק, לרבות פניות ציבור או תלונה, הדורשת מענה, על הספק להשיב בכתב למשרד תוך 3 ימי עסקים.
- 5.2.2 טיפול שוטף בלקוחות – אחת ליום נשלח דו"ח מתוך מערכת סיוע בדיוור לספק בגין כל המקרים שמחייבים טיפול נוסף של הספק. על הספק לטפל בדו"ח זה תוך יום עסקים אחד.
- 5.2.3 במקרים של עצירת זכאות בלבד, על הספק ליצור קשר עם הלקוח עד 2 ימי עסקים לכל היותר מיום עצירת הזכאות ולתעד הפניה ומענה הלקוח ביומן פעולות במערכת הסיוע.

- 5.2.4 רמת מתן שירות ללקוחות והמקצועיות במענה במוקד הטלפוני תיבדק ע"י האזנה לשיחות מוקלטות – כל ספק יעביר באמצעות "כספת" (מנגנון מאובטח להעברת מידע) ובכל דרך מקובלת את הקלטת השיחה בהתאם לדרישת המשרד. במסגרת הבדיקה של המשרד תבחן רמת הידע המקצועי של המוקדים וכן רמת מתן השירות ללקוח.
- 5.2.5 יובהר כי כחלק מהעבודה השוטפת, המשרד יבצע בדיקות מול הספק לגבי פניות ציבור, פניות/ תלונות מבקר המדינה וכד' (פניות ייחודיות). על הספק להעביר למשרד את כל החומרים הנדרשים כולל ממצאי תחקור פנימיים שערך וכל זאת עד **שני ימי עסקים** ממועד פניית המשרד.
- 5.2.6 לענין פניות המגיעות מתקשורת (ערוצי טלוויזיה רדיו וכדומה), על הספק לתת מענה בתוך אותו **יום עסקים**.
- 5.2.7 קנסות: יינתנו בהתאם לממצאים ולפי טבלת הקנסות בסעיף 19 אמנת שירות שבפרק הסכם ההתקשרות.

5.3 כללי

- 5.3.1 המשרד, לרבות באמצעות גורם מטעמו, יהיה רשאי לערוך ביקורות גלויות וסמויות בסניפי קבלת הקהל ובמוקדים של הספק וכן לבצע סקרי שביעות רצון ו/או משאלים מדגמיים בקרב מקבלי השירות השונים על פעילות הספק בתקופת ההתקשרות והספק מחויב לשתף פעולה עם המשרד ולפעול בהתאם להנחיות המשרד, ככל שיידרש בהתאם לממצאים, לרבות העברת מידע ומסמכים ודיווח תקופתי, **ככל שיידרש על ידי המשרד לפי שיקול דעתו הבלעדי**.
- 5.3.2 הספק מחויב לבצע סקרי שביעות רצון בקרב מקבלי השירות בכל אחד מהסניפים הנייחים, הניידים במוקד הטלפוני ובמשרד האחורי בתדירות חודשית ולהעביר את תוצאות הסקרים אחת לחודש למשרד. ביצוע סקרים אלה יהיה בתיאום עם המשרד.
- 5.3.3 הספק יבטיח ביקורים קבועים של מנהל הפרויקט והמנהל המקצועי בכל אחד מסניפי הספק, בתדירות שלא תפחת מאחת לחודשיים בכל סניף ואחת בחודשיים במוקד השירות.

6. מערך כוח אדם

6.1 תפקידי מטה הנדרשים לכלל מערך השירות (מוקדים וסניפים)

- 6.1.1 **הספק יעמיד עובדי מטה ייעודיים שיתמכו באופן שוטף בפעילות הסניפים ומוקד השירות (להלן: "בעלי התפקידים העיקריים").**
- 6.1.2 על הספק להציג למשרד בתקופת ההקמה את בעלי התפקידים ולפי דרישה מראש את קורות החיים שלהם, ואת תיאור תפקידם.
- 6.1.3 בעלי התפקידים יכולים להיות עובד אחד שבאחריותו כלל התפקידים או מס עובדים שבאחריותם תפקיד אחד ספציפי או יותר.
- 6.1.4 להלן בעלי התפקידים הנדרשים:

6.1.4.1 מנהל פרויקט ההקמה

- 6.1.4.1.1 מנהל פרויקט ההקמה יהיה מנהל הפרויקט או מי שימנה מנהל הפרויקט במשרה ייעודית והוא יהיה אחראי וילווה את שלב ההקמה במהלך תקופת ההקמה (כהגדרתה במסמכי מכרז זה).
- 6.1.4.1.2 מנהל זה יהיה יהווה גורם מתכלל האחראי על כלל תהליכי ההקמה ושילוב הגורמים הרלוונטיים המתאימים ביותר לכל תהליך.
- 6.1.4.1.3 תחומי האחריות שלו:
- 6.1.4.1.3.1 כתיבת תכנית עבודה להקמה;
- 6.1.4.1.3.2 עמידה בלוחות הזמנים של הספק כפי שנקבעו במסמכי המכרז לשלב ההקמה;
- 6.1.4.1.3.3 התראה על כשלים / קשיים בתהליך והובלת הצוות לפתרונות אפשריים;
- 6.1.4.1.3.4 ניהול ממשק שוטף עם המשרד בתקופת ההקמה.

6.1.4.2 מנהל משאבי אנוש ורווחה:

אחריות כוללת על נושאים שונים: העסקת עובדים, תגמול ושכר, מחזור חיי העובד בחברה: גיוס, הדרכה, קליטה, הדרכות ריענון, הכשרות מנהלים, עזיבות. כמו כן, אחריות על שימור העובדים, ליווי והכוונת מנהלים, הטמעת תרבות ארגונית. כמו כן, אחריות על הובלת תהליכים פנים ארגוניים, הובלה וליווי של תהליכי שינוי מבניים ופרסונאליים.

6.1.4.3 מנהל גיוס:

מנהל הגיוס יהיה אחראי על צוות המגייסים.
מנהל הגיוס וצוות המגייסים יהיו אחראים על תהליכי הגיוס הראשוני והשוטף של עובדים, על החלפת נציגים ו/או תוספת נציגים נדרשת לצורך עמידה מיטבית ביעדי השירותים.

הספק יבטיח עמידה בסטנדרט גיוס עובדים כפי שמוגדר, לרבות תוך הגדרת היקף משרה מתאים של מנהל הגיוס וכיוצ"ב.

6.1.4.4 מנהל מערכות מידע וטלפוניה :

מנהל מערכות מידע וטלפוניה וצוות מפתחים וטכנאים.
תחומי אחריות : ביצוע התאמות ושינויים במערכות הטלפוניה ובמערכת ניהול הפניות שתשמש את המוקד, לרבות שינויים במערכת ה- IVR (הודעות, שינויים בענפים וכדו'), שינויים במערכת ה CTI (אסטרטגיות ניתוב, חוקים עסקיים וכדו'), מערכת ניהול הפניות (הוספת שדות, שינויים ב FLOW וכדו') וכן ביצוע התאמות ושינויים ביתר המערכות שישמשו את המוקד השירות והסניפים.

6.1.4.5 מנהל ידע

למנהל הידע אחריות כוללת על תהליכי ההדרכה ופיתוחם, לרבות בניית קורס ההכשרה הראשוני ותוכנית ההדרכה השוטפת. בנוסף אחראי על הקמת מנהלת הידע ותפעול הנלוות לתהליכים של הדרכה וניהול ידע.

6.1.4.6 אנליסט :

- 6.1.4.6.1 הפקת דוחות בהתאם לדוחות אחידים שיוגדרו בעת ההקמה ע"י המשרד.
- 6.1.4.6.2 אחראי על אחזור ואיסוף נתונים - כריית נתונים ממקורות ראשוניים ומשניים.
- 6.1.4.6.3 ניתוח ופיענוח נתונים ויצירת דיווח מפורט בהתאם לממצאים.
- 6.1.4.6.4 ביצוע מחקרים ופיתוח מודלים מתקדמים, על סמך ניתוחים סטטיסטיים מבוססי BIG DATA .
- 6.1.4.6.5 יצירת דו"חות, פריטים חזותיים (Visualizations) ולוח מחוונים (Dashboards) כדי לסייע למשרד לפרש את הממצאים ולקבל החלטות על סמך הנתונים.
- 6.1.4.6.6 ייעוץ למשרד בנוגע לתהליכים נדרשים למיטוב הנתונים.
- 6.1.4.6.7 זיהוי מגמות וביצוע תחזיות לגבי העתיד וזיהוי הזדמנויות לשיפור תהליכים
- 6.1.4.6.8 שליחת דוח"ות יומיים, שבועיים, חודשיים, רבעוניים ושנתיים למשרד.
- 6.1.4.6.9 הכנת מצגת חודשית מפורטת עד ה 5 בכל חודש עבור המשרד.

7. מערך הגיוס (מיון, קליטה והכשרה)

7.1 מערך הגיוס

- 7.1.1 תהליך הגיוס יתבצע על-ידי הספק ועל חשבון, בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד ונציגי שירות גיוס יבחרו את המועמדים בהתאם.
- 7.1.2 שלבי הגיוס, המיון והקליטה של עובדים יתבצעו במלואם הן בתקופת ההקמה והן לאורך כל תקופת ההתקשרות בהתאם לצרכי כוח האדם של הספק, בין היתר לצורך עמידה בסטנדרט השירות ובאיכות השירות, כפי שייקבע המשרד.
- 7.1.3 יודגש שבכדי לתת מענה לפניות המגיעות למוקד, על נציגי השירות להיות מיומנים במענה שירותי ובעלי כושר ביטוי גבוה בכתב ובעל-פה, בעלי יכולת למידה והתמקצעות ובעלי יכולת תפעול מערכות שונות במקביל.
- 7.1.4 כל עובד שיועסק מטעם הספק לאספקת השירותים נשוא מכרז זה יידרש לחתום על טופס הסכם סודיות ואבטחת מידע.
- 7.1.5 לא תורשה התחלת פעילות של עובדים ללא הדרכה ייעודית על העבודה ומעבר בוחן / לומדה בציון של לפחות 80.
- 7.1.6 מערך הגיוס – על הספק לפרט בתכנית ההקמה את המערך והכלים העומדים לרשותו לצורך גיוס כ"א על כל שלביו ולכל תפקיד, כולל אנשי מפתח. במסגרת המענה לסעיף זה, יש להתייחס לאלמנטים הבאים:
- 7.1.6.1 תהליך הגיוס.
- 7.1.6.2 מקורות הגיוס.
- 7.1.6.3 צוות הגיוס הפועל אצל הספק
- 7.1.6.4 כלים ומערכות תומכות בתהליך הגיוס.
- 7.1.6.5 יש לצרף דוגמאות של טפסים וכלים לצורך תמיכה בתהליך הגיוס (לדוגמה טופס ראיונות לנציגי שירות).
- 7.1.6.6 וכל מידע נוסף בתחום זה לפי דרישות המשרד.

7.2 מערך המיון

- 7.2.1 על הספק להעמיד את המערך והכלים העומדים לרשותו לצורך מיון המועמדים לאורך כל שלבי המיון ולכל תפקיד, כולל של אנשי מפתח.

- 7.2.2 תהליך מיון המועמדים – על התהליך לכלול התייחסות לאופן בדיקת הפרמטרים הבאים :
- 7.2.2.3 עמידה במבחני שפה ;
- 2.1.2.2 יכולת ביטוי בעל-פה ;
- 7.2.2.4 מיכולת ביטוי בכתב וניסוח ;
- 7.2.2.5 מיומנות שימוש במחשב וגלישה ברשת ;
- 7.2.2.6 ניסיון בשירות פרונטלי ;
- 7.2.2.7 כלים ומערכות תומכות בתהליך המיון וכל מידע נוסף בתחום זה.

7.3 מערך הקליטה

על הספק להעמיד בתקופת ההקמה את המערך ואת הכלים העומדים לרשותו לצורך קליטת העובדים על כל שלביו ולכל תפקיד. במסגרת תכנית ההקמה, והתייחסות לסעיף זה, יידרש הספק להתייחס לאלמנטים הבאים :

- 7.3.1 תהליך קליטת העובדים – הפעולות המבוצעות לצורך קליטה איכותית ומהירה של הנציגים בפעילות המוקד השוטפת ובפעילות הסניפים.
- 7.3.2 כלים ומערכות תומכות בתהליך הקליטה לרבות לומדות להכשרה מרחוק וכל מידע נוסף בתחום זה לפי דרישת המשרד.

7.4 מערך ההכשרה

7.4.1 כללי

- 7.4.1.1 כחלק מתהליך קליטת עובדים חדשים, יתבצע קורס הכשרה אשר יכלול תכנים על כלל פעילויות ותחומי האחריות "ותחומי האחריות של הספק בשירותים הניתנים על-ידו למשרד, בפרט בסניפים ובמוקד, לרבות תכנים הנוגעים למענה במגוון ערוצים הפניות"
- 7.4.1.2 באחריות הספק לבנות ולתכנן קורס הכשרה והעברתו למועמדים, לרבות ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תוכניות מכלל הגורמים הקשורים לפעילות המוקד והסניפים.

7.4.1.3 **הספק יישא בכל עלויות ההכשרה**. מבלי לגרוע בכלליות האמור, **המשרד לא יישא בעלויות** כמו עלויות ההגעה למקום ההכשרה, עלות שעות העבודה של המשתתפים, ארוחות וכיבוד וכל עלות אחרת ונוספת שהיא. מובהר שהספק **אינו** נדרש לשלם לעובדי המשרד או מי מטעמו אשר יעבירו את ההכשרה.

7.4.1.4 תכני קורס ההכשרה וחומרי ההדרכה יועברו לתיקוף **ואישור המשרד** באמצעות מדיה מגנטית (קבצים) **לפני** ביצוע ההכשרות לנציגי המוקד והסניפים.

7.4.1.5 כל שינוי בהכשרה ייעשה בהנחיית המשרד או **יאושר על ידי** המשרד.

7.4.1.6 בהכשרות שיתקיימו ישולבו נציגי המשרד או גורמים מטעמו.

7.4.1.7 בנוסף לקורסי ההכשרה, יתבצע אימון באופן שוטף (On Job Training).

7.4.1.8 על הספק להיות ערוך להכשרה מלאה בעת חירום ו/או מגפה ו/או משבר ו/או מלחמה או כל מקרה אחר המחייב את הספק לסגור את משרדיו כאשר הכשרה זו תועבר באמצעות כלים דיגיטליים כדוגמת זום, לומדות, מערכות למידה עצמאית, מצגות וכדומה.

7.4.1.9 על הספק להיות ערוך לקיום הכשרות מרוחקות, לפי דרישת המשרד, בכל עת.

7.4.1.10 קורס ההכשרה יוגדר כקורס ממיין, במהלכו יערכו תרגולים מעשיים, בנוסף לידע התיאורטי, וכן מבחני ידע, על בסיסם יהיה רשאי המשרד להנחות על אי העסקת עובדים שאינם עומדים בסטנדרט המבוקש במוקד ובסניפים.

7.5 הכשרת אנשי מפתח

7.5.1 "אנשי מפתח": **מנהל פרויקט ומנהל מקצועי**, כפי שהוגדרו בפרק א' למסמכי המכרז **ומנהל מוקד** כפי שהוגדר בסעיף 2.11 למפרט השירותים בפרק זה.

7.5.2 הכשרה ראשונית בנושא תכנים מקצועיים ותפיסת השירות תועבר על-ידי המשרד לאנשי המפתח מטעם הספק.

7.5.3 משך ההכשרה המקצועית הראשונית לאנשי המפתח: 3 ימי עבודה בהתאם לחלוקה המוערכת הבאה. חלוקה מדויקת תיבנה בשיתוף הספק בשלב ההקמה.

7.6 תכנים מקצועיים ומידע על המשרד - כיום עבודה אחד.

7.7 מערכות תפעוליות, כולל מערכת ניהול ידע ומערכות נוספות למערכת הסיוע הייעודית - יום עבודה אחד.

7.8 סדנת שירות, כולל הנגשת המידע - יום עבודה אחד.

7.8.1 להכשרה זו יתווספו במידת הצורך, לפי שיקול דעת המשרד, ימי

הכשרה להקניית מיומנויות ניהול **על-ידי הספק ועל חשבון**.

7.8.2 הספק יציג למשרד, בשלב ההקמה, כלים ותכנים להעמקת

הידע, לרבות תדירות לפיתוח מיומנויות ניהול והעשרה.

6.7 הכשרת נציגי מוקד וסניפים

7.6.1 קורס הכשרה:

7.7.1.1 קורס ההכשרה נדרש להכשיר את הנציגים על כלל פעילויות

ותחומי האחריות של הספק בשירותים הניתנים על ידו למשרד, בפרט

בסניפים ובמוקד, לרבות תכנים הנוגעים למענה במגוון ערוצי הפניות.

7.7.1.2 קורס ההכשרה יכלול תכנים מקצועיים, מיומנות לביצוע שיחות

והכשרה טכנולוגית על מערכות המוקד והסניפים. משך מינימלי: 5 ימי

הדרכה (7 שעות ביום); תכנים:

7.7.1.2.1 הכשרה מקצועית.

7.7.1.2.2 הכשרת מערכות מחשוב תומכות – במקביל ללימוד תכנים

מקצועיים וכתמיכה בתהליכי העבודה.

7.7.1.2.3 הכשרת שירות ומיומנויות שיחה – 2 ימי הדרכה, במהלך

קורס ההכשרה הראשוני הכולל סדנת ניהול שיחה; שלבי שיחה;

תפיסת שירות וחשיבות מתן שירות; התמודדות עם התנגדויות; שפה

חיובית בכתובה ובעל-פה וכדו'.

7.7.1.2.4 בסיום כל פרק לימודי ישולבו סימולציות הממחישות שיחת

לקוח בשילוב שימוש בתסריטי שיחה, מערכות מחשב וכדו'.

7.7.1.2.5 בסיום קורס ההכשרה יתבצע מבחן מסכם, ציון עובר - 80

נקודות.

7.7.1.2.6 בתקופת ההקמה על הספק להציג תוכניות ההכשרה ומערכי

השיעור וסדנאות לדוגמה, תוך התייחסות למטרות, למבנה ההדרכה,

תוצרי ההכשרה, תכולת ההדרכה, משך ההדרכה ומספר חניכים

אופטימאלי למחזור.

7.7.2 חניכה שוטפת במוקד ובסניפים

7.3.3.2.1 כחלק מהכשרת נציגי השירות, לאחר קורס ההכשרה תתבצע תקופת חניכה בהתאם

לתפקיד הנציג כנציג שירות במוקד או נציג שירות בסניף.

- 7.3.3.1.2 תקופת_החניכה תיארך ארבעה ימים מסיום קורס ההכשרה. בתקופה זו יקבל הנציג הנקלט ליווי וסיוע בזמינות גבוהה.
- 7.3.3.1.2.3 יומיים - יהיו להקשבה פסיבית כך שהנציג הנקלט יוצמד לנציגי שירות וותיקים ויבצע הקשבות ותצפיות.
- 7.3.3.1.2.4 יומיים נוספים יהיו לצורך מענה אקטיבי בצמידות לחונך – כלומר, הנציג הנקלט ייתן מענה לפניות כאשר נציג וותיק מלווה אותו בצמידות.
- 7.3.3.1.3 לאחר כחודש מתום קורס ההכשרה ותקופת החניכה, יקיים הספק יום הכשרה נוסף על-ידי גורם הכשרה מקצועי לשיפור מיומנות ניהול שיחה והובלת שיחה בשילוב שיחות מוקלטות במשך מינימאלי של 4.5 שעות. ההכשרה תותאם לפעילות המוקד והסניפים בהתאם לקשיים שיעלו מהשטח.

8. הדרכה והשבחת כ"א שוטפת

- 8.1 הספק נדרש לבצע פעילות תדירה להדרכה והשבחה שוטפת של כ"א במוקד ובסניפים על חשבוננו. על הספק לפרט בתכנית ההקמה את תכנית ההדרכה השוטפת ולהתייחס לפחות לפעילויות ההדרכה שלהלן:
- 8.1.1 תדריכים יומיים לנציגי שירות במוקד השירות- התדריכים יועברו בתחילת כל משמרת. התדריכים ירכזו נושאים ונהלים חדשים וחיזוד נהלים קיימים. התדריכים יועברו בעזרת מצגות / טפסים מובנים. התדריכים יכתבו על-ידי הספק ברמה היומית. המשרד רשאי להעביר חומרים שיועברו בתדריכים וכן רשאי לבקר את תדריכי המוקד באופן שוטף.
- 8.1.2 תדריכים יומיים לנציגים בסניפים- התדריך יועבר ע"י מנהל סניף בתחילת כל יום. תדריכים אלו יכללו מעבר על נושאים שוטפים, עדכונים והנחיות. המשרד רשאי להעביר חומרים שיועברו בתדריכים וכן רשאי לבקר את תדריכי המוקד באופן שוטף.
- 8.1.3 הדרכות ייעודיות: הדרכות לצורך העברת מידע בנושאים חדשים כמו תוכנות חדשות וכן לצורך ריענון נושאים שוטפים, כמו גם עדכון מערכת/גרסאות וכדו'. הדרכות אלה ייקבעו על-ידי המשרד, וגורמים מהמשרד ייקחו חלק בהדרכות. המשרד לא ישלם תמורה בגין עבודות אלו מהמשרד או לעובדיו.
- 8.1.4 קורסי העשרה (אחת לחצי שנה): קורסים וסדנאות שונות לפיתוח ושיפור מיומנויות הנציגים (כגון סדנאות מידע, התמודדות עם מצבי לחץ, עבודת צוות, טיפול והתמודדות בהתנגדויות לקוח וכדו') – משך מינימאלי של 4 שעות הדרכה לנציג.
- 8.1.5 **התנהלות מבזה של הספק ומי מטעמו בעת מתן השירותים כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות, תהווה עילה לשימוע, ובמקרים חמורים תהווה עילה לביטול ההסכם.**
- 8.1.6 בנוסף, על הספק לקיים אחת לשנה הדרכה לכלל עובדיו נותני השירות בנושא מניעת גזענות. הספק רשאי לפעול בהתאם לשיקול דעתו בעניין מתכונת ההדרכה (סיוור, הדרכה פרונטלית, סדנה וכיו"ב). למשרד שמורה הזכות לבקש מהספק לכלול תכנים שונים בהדרכה זו לפי שיקול דעתו הבלעדי.

9. שגרות בקרת איכות

- לצורך בקרה והשבחה שוטפת של מקצועיות הנציגים, יבצע הספק שגרות בקרה הכוללות לפחות את הסעיפים הבאים ולפחות בתדירות המצוינת להלן:
- 9.1 מבחני ידע לנציגי המוקד (אחת לחודש): אחת לחודש יבצע הספק מבחני ידע לנציגי המוקד והסניפים. המבחנים יועברו לתיקוף ולאישור המשרד. בהתאם לציוני המבחנים יבצע הספק הפקת לקחים ופעולות לשיפור הידע ומקצועיות הנציגים. תוצאות המבחנים יועברו למשרד. ציון המבחן הממוצע של המוקד יהווה חלק ממנגנון ה SLA כמפורט בסעיף 20 להסכם ההתקשרות.
- 9.2 האזנות ומשובים לנציגי המוקד (אחת לחודש):
- 9.2.1 הספק יבצע האזנות וביקורות לכל נציג וייתן ציון ומשוב על פי קריטריונים שיוגדרו במהלך תקופת ההקמה ואשר יכללו לפחות את הקריטריונים הבאים:
- 9.2.1.1 רמת הידע והמקצועיות של הנציג בעולמות התוכן.
- 9.2.1.2 ניהול שיחה ומענה על-פי התסריטים מוגדרים.
- 9.2.1.3 מתן פתרון נכון ואיכותי
- 9.2.1.4 רמת יכולת הביטוי בעל-פה ובכתב של הנציג ואופן התנסחותו.
- 9.2.2 המשוב יהיה בנוי מהאזנה ל - 4 שיחות לפחות באורכי שיחה שונים ומבחינת 4 פניות לפחות בתקשורת כתובה, בסניפים יבוצעו 4 משובים לפגישות פרונטליות עם לקוחות.
- 9.2.3 המשובים יתועדו על-גבי טופס / קובץ / מערכת תומכת.
- 9.2.4 שיחת המשוב תארך חצי שעה לפחות ותבוצע אחד על אחד: מנהל-נציג.
- 9.2.5 תוצאות המשוב ונתוני האזנות יועברו למנהלת הפעילות מטעם המשרד.
- 9.2.6 הספק יבנה נוהל לביצוע האזנות ומשוב כולל טפסי משוב.
- 9.2.7 יודגש כי גם המשרד יבצע האזנות באופן שוטף בהתאם לשיקול דעתו לצורך בקרת איכות. ציוני האזנות יכללו במנגנון SLA מפורט בסעיף 20 להסכם ההתקשרות
- 9.2.8 בלא צורך במתן הודעה או התראה כלשהי.
- 9.2.9 משוב עבור פעילות פרונטלית- יבוצע ע"י מנהל סניף לנציגי השירות.
- 9.2.10 הערכת ביצועים תקופתית (אחת לשנה): ביצוע הערכה לשם מישוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד, עמידה ביעדים וכדומה. הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו. בתכנית ההקמה על הספק לפרט את שיטת העבודה לרבות טפסים.
- 9.2.11 על הספק לבצע פעילויות נוספות לצורך בקרה ושיפור איכות השירות ומקצועיות הנציגים במוקד ובסניפים, לרבות לאחר דרישת המשרד לפי שיקול דעתו.

10. שגרות ניהול ותפעול המוקד והסניפים

- 10.1 במסגרת שלב ההקמה יידרש הספק לכתוב תיק נהלים מובנה לכלל הפעילויות.**
- 10.2 בנוסף לשגרות הניהול והתפעול, יוגדרו במפורט תהליכי טיפול בפניות בהתאם לסטנדרטים ולדגשים של המשרד.
- 10.3 עבור כל אחד מהנושאים הבאים על הספק להכין נוהל, כולל מטרה, אחריות ביצוע, משתתפים, תדירות ומשך, תכולה וצירוף דוגמאות רלוונטיות:
- 10.3.1 חניכת נציגים מובילים / מתקשים.
- 10.3.2 הנעת צוות.
- 10.3.3 פורמט ישיבות צוות.
- 10.3.4 טיפול בבעיות משמעת.

11. נעלי תפעול מוקד וסניפים

- 11.1 עבור כל אחד מהנושאים הבאים על הספק להכין נוהל כולל מטרה, אחריות לביצוע, משתתפים, תדירות ומשך, תכולה, כלים ומערכות תומכות וכן צירוף דוגמאות רלוונטיות:
- 11.1.1 תכנון ושיבוץ משמרות.
- 11.1.2 כניסה, ניהול וסיכום משמרת.
- 11.1.3 תדריך יומי.
- 11.1.4 נוהל תקלה טכנולוגית.
- 11.1.5 תהליכי התייעצות ואסקלציה (בטיפול בפנייה).
- 11.1.6 היערכות למצב חירום / משבר / פעילויות משתנות.
- 11.1.7 נוהל פתיחה/סגירת סניף
- 11.1.8 נוהל טיפול במקרה אלימות בסניף
- 11.2 אין בכך לגרוע מזכות המשרד לדרוש מהספק להכין נוהל, ככל שיידרש לפי הנסיבות, בהתאם לשיקול הדעת הבלעדי של המשרד.

12. שגרות עבודה למול המשרד

- לצורך התפעול השוטף של המוקד והסניפים בהתאם לנדרש, נקבעו מנגנוני עבודה משותפים שעל הספק לקחת בהם חלק:
- 12.1 **ישיבות סטטוס**: אחת לשלושה חודשים תתקיים פגישת עבודה בין נציג המשרד למנהל המוקד, מנהל הפרויקט והמנהל מקצועי. בישיבה זו יוצגו נתונים כמותיים ואיכותיים של המוקד והסניפים, סטטיסטיקה, סקירת ביצועים, וכן ייבחנו תהליכים הדורשים שינוי/שיפור, העלאת צרכים שונים וכן הצגת פתרונות אפשריים, וכל נושא אחר שהמשרד ימצא לנכון לדון בו במסגרת הפגישה. במידת הצורך ישולבו גורמים נוספים מטעם המשרד והספק. הפגישות יתקיימו באופן פיזי במשרדי משרד הבינוי והשיכון.

- 12.2 **ישיבות דחופות**: לצורך מתן מענה מיידי לאירועים הדורשים התייחסות מיידיית, תכונס ישיבה בתוך 24 שעות מפניית המשרד לספק לטובת קיום ישיבה דחופה. הישיבה תתקיים באופן פיזי במשרדי משרד הבינוי השיכון אלא אם נקבע אחרת על ידי המשרד. בישיבה ינכחו מנהל הפרויקט והמנהל המקצועי. עובדים נוספים רלוונטיים יידרשו להשתתפות, בהתאם לצורך ולשיקול דעתו של המשרד.
- 12.3 **הפצת דו"חות**: בתחילת כל יום יופץ דו"ח יומי מובנה במייל על-ידי הספק לגורמים רלוונטיים במשרד אשר יכיל את פעילות המוקד והסניפים. הדו"ח היומי יכיל נתוני ביצוע מצטברים מתחילת החודש הקלנדרי ובמהלך חודשי הפעילות. **הדו"חות והנתונים שיופצו יוגדרו במסגרת פרויקט ההקמה.**
- 12.4 **ביקורים מזדמנים של בעלי תפקידים שונים מהמשרד או מי מטעמו**: מעת לעת, יתכנו ביקורים של בעלי תפקידים שונים מטעם המשרד במוקד ובסניפים.

13. תשתית פיזית מוקד השירות והסניפים

הספק יספק את השירותים העיקריים כמוגדר במסמכי המכרז בכל הסניפים (ניידים, ניידים) במוקד השירות ובמשרד האחורי אשר באחריותו.

לפני מועד תחילת מתן השירותים, חמישה ימי עסקים לפני תחילת מועד הפיילוט הספק יציג תצהיר של מנכ"ל החברה בדבר עמידה בתנאי המבנה הגודל והתשתיות של הסניפים והמוקד, כפי שמפורטים להלן וכפי שיתעדכנו על-ידי המשרד לפי שיקול דעתו. הצגת תצהיר זה חתום ומאומת על-ידי עו"ד ואישור בכתב מהמשרד על קבלתו מהווה תנאי לתחילת מתן השירותים.

יובהר ויודגש כי מבלי לגרוע מהמפורט להלן, הספק יידרש לעמוד בכל הוראות הדין הנוגעות לתשתית ולעסק שבאחריותו, אף ההוראות אשר צפויות להתעדכן כשחובתו של הספק להתעדכן אודות כך. אי עמידה בהוראות הדין תהיה באחריותו המלאה ולא תהיה כל טענה כנגד המשרד בדבר אחריותו.

מבלי לגרוע מכלליות האמור, על הספק להבטיח עמידה בהוראות חוק התכנון והבניה, התשכ"ה-1965 ותקנותיו; חוק רישוי עסקים, התשכ"ח-1968 ותקנותיו; חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות התשנ"ח-1998 ותקנותיו וכיוצ"ב.

בפרט ומבלי לגרוע מכלליות האמור, יבטיח הספק את נגישות המבנים שבאחריותו בין היתר תוך קבלת אישורים של ממונה נגישות מתו"ס (מבנים, תשתיות וסביבה) ומורשה נגישות שירות, בעת הצורך.

עוד יובהר כי אין באישור המשרד האמור כדי לגרוע מחובתו של הספק לעמוד בהוראות כל דין.

13.1 תשתית המוקד הטלפוני

13.1.1 אתר המוקד

13.1.1.1 במהלך תקופת ההקמה, על הספק להעמיד מוקד טלפוני בהתאם לסטנדרטים המקובלים המותאמים להיקף הפעילות הן בהיבטי כ"א והן בהעמדת התשתיות הנדרשות לפעילות שוטפת תקינה ורציפה לשביעות רצון המשרד.

13.1.1.2 במידה שכמות העמדות שהוגדרה במהלך תקופת ההקמה לא תאפשר מתן שירות על-פי רמת השירות הנדרשת, יידרש הספק להתאים את המוקד על-פי הצורך, לפי שיקול דעת המשרד ובהתאם לדרישתו.

13.1.2 מבנה המוקד

13.1.2.1 על הספק להכין **פרוגרמה תכנונית של המוקד**. בה יפורטו בין היתר:

13.1.2.2 מתחמי העבודה שיעמיד במוקד.

13.1.2.3 חלוקה פונקציונאלית במוקד (אזור מנהלתי, אזור המוקד, אזור ניהולי וכדו').

13.1.2.4 מיקום ייעודי לציוד תומך במוקד - מדפסות, תצוגות זמן אמת וכיו"ב.

13.1.2.5 הספק יידרש להציג את הפרוגרמה לאישור המשרד בכתב במועד שלאחר חתימת החוזה, במהלך תקופת ההקמה ולא יאוחר מחודש ימים (קלנדריים) לפני תחילת הפעלת השירותים.

13.1.2.6 עם תחילת מתן השירותים, המשרד יוודא כי אכן התכנון בוצע בהתאם לפרוגרמה שהוצגה למשרד.

13.1.2.7 הפרוגרמה התכנונית של המוקד תוכן ותוגש **לאישור המשרד בכתב** בהתאם לטבלה מטה ובכפוף לדגשים המובאים במפרט זה ואף בהתאם לדגשים שיוסיף המשרד לפי שיקול דעתו הבלעדי:

מתחם	תכולה	גודל/הערות
עמדות נציגי שירות		
עמדות נציגים בכירים		
עמדת ראשי צוותים		
עמדת אחראי משמרת		
חדר מנהל מוקד		
חדר מנהל ידע		
חדר ישיבות/ הדרכה		
קפיטריה/מטבחון		
שירותים (גברים, נשים, נכים)		
פינת עישון		

מתחם	תכולה	גודל/הערות
מתחמים נוספים		במידת הצורך

13.1.3 דגשים ודרישות מינימום למבנה המוקד ולמתחמי העבודה:

- 13.1.3.1 עמידה בסטנדרטים מחויבים על פי הוראות הדין כאמור מעלה. מבלי לגרוע בכלליות האמור – על הספק להבטיח:
- 13.1.3.1.1 הנגשה לאנשים עם מוגבלויות בכל המתחמים.
- 13.1.3.1.2 הפעלת הסניפים והמוקד על-פי רישיון עסק.
- 13.1.3.2 עמדות עבודה במספר התואם למספר נציגי השירות במשמרת.
- 13.1.3.3 מערכת מיזוג אוויר חימום/קירור/אוורור.
- 13.1.3.4 תאורה מתאימה שתתאים לעבודה ממושכת מול מסך. כמו כן יתקין הספק הזוכה תאורת-חירום בכל אתרי המוקד.
- 13.1.3.5 באתר תהיה הפרדה פיזית בין שטח עבודת נציגי השירות לבין שטח טכני בו ירוכז ציוד התקשורת והמחשוב העיקרי: שרתים, ציוד תקשורת, ציוד מיתוג ותמסורת וכו'.
- 13.1.3.6 במידה שבאתר ניתן שרות למספר ארגונים, על הספק ליצור מידור פנימי בין הארגונים.
- 13.1.3.7 רוחב עמדת נציג לא יפחת מ 1.1 מטר.
- 13.1.3.8 רוחב המעברים בין עמדות נציגי השירות לא יקטן מ - 1.5 מטר כדי לאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן.
- 13.1.3.9 על הספק להכין תשתית ליציאות החירום.
- 13.1.3.10 עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות שאינן עשויות עץ, זכוכית או פלסטיק, שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד תוך שמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם. גובה המחיצות לא יקטן מ- 1.3 מטר.
- 13.1.3.11 כל עמדה תהיה מאובזרת לכל הפחות כדלקמן:
- 13.1.3.11.1 כיסא מבנה אורטופדי לתמיכה בגב, נוח לשיבה למשך יום עבודה שלם.
- 13.1.3.11.2 מחשב + מסך דק בגודל מינימאלי של 19".
- 13.1.3.11.3 מכשיר טלפון חכם.
- 13.1.3.11.4 אוזניה מסננת רעשי רקע.
- 13.1.3.11.5 ציוד שולחן אישי.
- 13.1.3.11.6 שטח עבודה מספק.
- 13.1.3.11.7 שטח אחסון אישי.

13.1.4 עמדת ראשי צוותים ואחראי משמרת

על העמדה להיות מוגבהת כך שיתאפשר שדה ראיה מקסימאלי, שליטה במרחב החדר ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים מהמתחם הייעודי. יודגש כי העמדה תהיה באותו החדר בו נמצאות עמדות נציגי השירות.

13.1.5 חדר מנהל המוקד

חדר אשר ישויך בלעדית למנהל המוקד מטעם הספק ולא ישמש למטרות אחרות. בחדר יותקנו מחשב ומסך אשר יהיו נגישים לשימוש בהרשאות לכלל מערכות המוקד.

13.1.6 חדר ישיבות/הדרכה

הספק נדרש להעמיד לרשות המוקד חדר ייעודי ובלעדי לשימוש המוקד לצורך ישיבות והדרכות. בחדר יותקנו תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב, יכולת האזנה לשיחות, גישה למערכות המוקד ולמערכת הקלטת השיחות, כולל רמקולים, לוח מחיק וכו'.

13.1.7 תפעול שוטף של האתר

- 13.1.7.1 למוקד יהיו שירותי תחזוקה זמינים לטיפול בתקלות חשמל, מזגנים, מיחשוב, טלפונים, תקשורת וכדו' במתכונת התומכת את פעילות המוקד.
- 13.1.7.2 למוקד יהיה גיבוי למערכת החשמל (גנרטור) להבטחת פעילות רציפה ותקינה של המענה לפניית בעת הפסקת חשמל.
- 13.1.7.3 הספק ידאג לניקיון אתר המוקד באופן יומי ולאורך כל היום.

13.1.8. משאבים נדרשים להקמת המוקד והפעלתו

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

13.2 תשתית הסניפים

13.2.1 אתרי הסניפים :

13.2.1.1 הסניף ימוקם באזורים נגישים לתחבורה ציבורית (אוטובוסים/ רכבת/ רכבת קלה בתדירות גבוהה מ- 8 פעמים במהלך שעות פעילות הסניף) ובמרחק שלא יעלה על 500 מטר מהסניף. ככל שניתן ימוקמו הסניפים במרכזי הערים.

13.2.1.2 התשתית של כל סניף, לרבות עמדת קבלת הקהל בסניף, חייבים לעמוד בהוראות הדין כאמור לעיל ובפרט על הספק להבטיח את נגישותם לאנשים עם מוגבלויות: מתניידים על כסא גלגלים, חירשים, עיוורים והכל לפי הנדרש בחוק.

13.2.1.3 בתחילת תקופת ההקמה, עד 14 יום לאחר חתימה על הסכם ההתקשרות,

יצוג הספק לעיון המשרד **מיפוי טנטטיבי של הסניפים המתוכננים :**

13.2.1.3.1 למשרד שמורה הזכות לבקש מהספק לשנות את מיקום הסניפים, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ובין היתר על מנת להבטיח את איכות השירות ועמידה בסטנדרט השירות, בין היתר תוך הבטחת פריסה גאוגרפית רחבה ככל הניתן עבור מקבלי השירות. במידה שהספק אינו מעוניין במיקום שהוחלט על ידי המשרד, באפשרותו להשיג על כך בפני המשרד תוך שלושה ימי עסקים. המשרד ישקול את טענותיו וייתן את החלטתו הסופית עד **חמישה ימי עסקים** מיום קבלת ההשגה.

13.2.1.3.2 הספק יחויב לבצע שינויים בהתאם להוראת המשרד ולהתאים את המיפוי הסופי לכך.

13.2.1.3.3 **למען הסר ספק, אין באישור המשרד למיפוי טנטטיבי זה כדי לגרוע מחובות הספק באשר לתשתית הסניפים כמוגדר במסמכי המכרז ובפרט במפרט זה.**

13.2.1.4 לאחר חתימת החוזה ובמהלך תקופת ההקמה, על הספק להעמיד **בפני**

המשרד ולאישורו בכתב מיפוי סופי של כל הסניפים המנוהלים על ידו. מיפוי זה יוגש למשרד במהלך תקופת ההקמה **ולא יאוחר מחודש ימים (קלנדריים) לפני תחילת הפעלת השירותים**, בפורמט המצ"ב:

סניפים נייחים :

מס'	ישוב	כתובת הסניף	טל' הסניף	מס' עובדים	שטח הסניף במ"ר	שם מנהל הסניף	פרטי התקשרות מנהל הסניף
1							

13.2.1.5 יחד עם הגשת המיפוי הנ"ל, יצרף הספק תצהיר חתום על-ידי מנכ"ל החברה בדבר עמידת הספק בדרישות לפתיחת סניף, לרבות על עמידה בהוראות הדין. התצהיר יחתם ויאומת על ידי עו"ד ויוגש לאישור המשרד בכתב על קבלתו.

13.2.1.6 הפעלת השירותים דורשת אישור המשרד בכתב לגבי כל אחד ואחד מהסניפים.

13.2.1.7 למשרד שמורה הזכות לבדוק כל סניף לפני תחילת מתן השירות.
 13.2.1.8 שינוי במיקום סניף כפי שאושר על-ידי המשרד באחד מן היישובים בהם נבחר הספק לתת שירותים כאמור, יהיה טעון אישור בכתב מראש של המשרד לביצוע השינוי, ובתנאי שלא תיפגע רמת השירותים כפועל יוצא מהשינוי בפריסת הסניפים כנדרש. הספק יהיה אחראי על מסירת הודעה אודות שינוי זה לכל הפחות בדרכים הבאות: הוא יידע את לקוחות הסניף על כל שינוי כאמור בכתב (במייל ובמסרון) ואף יעדכן את מבקשי הסיוע באמצעות פרסומים במקומות הבאים: במוקד הטלפוני, באתר הספק ובאמצעות תליית שלט בסניף הישן המעדכן את כתובת הסניף החדש.
 13.2.1.9 בסניפי הספק הנותנים שירות על פי הסכם זה, לא תהיה פעילות עסקית אחרת.

13.2.1.10 למען הסר ספק - מובהר כי במידה שלספק קיים סניף שירות פעיל בנושאים אחרים ביישוב בו זכה, יהיה עליו לייחד את הסניף תוך העמדתו לצורך מתן השירותים נשוא ההסכם. לא ימשך להשתמש באותו סניף לצורך מתן השירותים האחרים – עליו להבטיח ששירותי המשרד יינתנו בסניף כסניף נפרד עם כניסה נפרדת, הכול תוך אישור מראש ובכתב של המנהל מטעם המשרד לכך.

13.2.1.11 יודגש כי בכל סניף שהוא, ללא כל קשר לגודלו או למיקומו, יספק נותן השירותים את כל "סל השירותים" בהתאם להסכם.

13.3 סניפים ניחים וסניפים ניידים

13.3.1 סניף ניח

סניף ניח מוגדר מבנה קבוע המאויש ע"י לפחות שני נציגי שירות הפועלים במקביל שבו ניתנים שירותים לקהל פונים באופן פרונטלי.

13.3.1.1 **המספר המינימלי של נציגים בסניפים יהיה בהתאם להיקף הפעילות והזכאים המממשים והמשויכים לסניף, כדלקמן:**

- **סניפים עד 3,000 מממשים- לכל הפחות מנהל ואיש צוות.**

- סניפים שבהם בין 3,000 ל-5,000 מממשים- לכל הפחות, מנהל ושלושה אנשי צוות.
- יתר הסניפים (מעל 5,000 מממשים) – לכל הפחות מנהל ו-4 אנשי צוות. יובהר כי מדובר במספר מינימלי של נציגים ועל הספק לעמוד בדרישות ההסכם ובפרט בטבלת ה-SLA. בפרט, ומבלי לגרוע בכלליות האמור- ככל שיעלה מספר המממשים בסניף, הספק יידרש להתאים את כוח האדם בהתאם לקבוע במסמכי המכרז.

13.3.1.2 השטחים המינימליים של הסניפים הנייחים יהיו כדלקמן :

- סניף "גדול" כהגדרתו לעיל – לא פחות מ- 60 מ"ר.
- שאר הסניפים – לא פחות מ- 50 מ"ר.

13.3.1.3 גודל הסניף שהספק יידרש להעמיד למתן השירותים יהיה בהתאם להיקף הפעילות והזכאים המממשים המשויכים לסניף ואולם במידה שבמהלך תקופת ההתקשרות יחולו שינויים במספר מקבלי השירות, יהיה על הספק להתאים **על חשבונו** את גודל הסניף בהתאמה למספר מקבלי השירות.

13.3.1.4 ככל שמדובר בסניף קיים שהספק מתכוון הספק לשלב בו את מתן השירותים נשוא ההסכם, יהיה עליו לתחום לכך משרד נפרד העומד בדרישות דלעיל עם כניסה נפרדת.

13.3.1.5 הספק אחראי לכל סידורי האבטחה הנדרשים לשם שמירה על בטיחות עובדיו וציבור הפונים המגיעים לסניף. דרישה זו תחול בכל סניף ותהיה על חשבונו של הספק.

13.3.1.6 אמצעי האבטחה יכללו מאבטחים או לכל הפחות לחצני מצוקה וקישור למוקד ייעודי.

13.3.1.7 הוצאות האבטחה והביטחון יהיו כלולות במכלול הוצאותיו של הספק והוא לא יהיה רשאי לגבות בגינם כל תשלום מציבור הפונים ומהמשרד על-פי הסכם זה.

13.3.1.8 הספק ידאג על חשבונו לאמצעים שונים בסניפים למניעת הונאות וגניבות לרבות התקנת מצלמות, בנוסף יבצע בקרות שוטפות לזיהוי הונאות גניבות ומעשים חריגים.

13.3.1.9 הספק ידאג ליצירת אפשרות של חיבור המשרד למצלמות הסניף "בזמן אמת", לפי דרישת המשרד בכל עת שידרוש.

13.3.1.10 כל סניף יכלול אזור המתנה בישיבה של מינימום 6 מקומות ישיבה. בנוסף, יוקצו 2 מקומות ישיבה לפחות מול כל נציג המקבל קהל.

13.3.1.11 הסניף, לרבות עמדות הנציג המטפל בחדר מתן השירות, יהיה מרושת בתאורה מתאימה ומספקת.

13.3.1.12 על הספק לבצע התאמות בסניפים, ככול שיידרש, ועל פי הנחיות הממשלה מעת לעת, בין היתר לצורך שמירה על בריאות הציבור, מיגון בעת אירועים ביטחוניים וכל צורך נוסף שיעלה.

13.3.1.13 פעולות כמו ביצוע שיפוצים או עריכת השתלמויות מקצועיות, ימי עיון, סדנאות שירות המבוצעות בסניף ו/או לעובדי הספק - יתבצעו ככלל בימי ג', יום הסגור לקבלת קהל. כמו כן, הספק יבטיח כי פעולות אלה לא יפגמו בסטנדרט השירות, בין היתר במספר העובדים הנותנים שירות. כמו כן, מניין הימים לפעולות אלה לא יעלה על 5 ימי ג' מצטברים בשנה. הכול – כפוף להגשת בקשה למנהל המשרד 30 יום מראש (טרם ביצוע הפעולות) לאישורו בכתב ומראש.

במקרה חריג ביותר המצריך את סגירת הסניף ביום שאינו יום בו הסניף אמור להיות סגור לקבלת קהל, הספק יודיע באמצעות הודעה כללית במוקד הטלפוני לכל לקוחותיו על הסגירה הזמנית וכן באמצעות מסרון ללקוחות הסניף ובנוסף יציב שלט מתאים, קריא וברור בכניסה לסניף. כל זאת כפוף להגשת בקשה למנהל המשרד מראש (טרם ביצוע הפעולות) לאישורו בכתב ומראש.

13.3.1.14 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הוראות סעיף קטן זה לא יחולו על שירותי המוקד הטלפוני אשר יפעלו באופן רצוף בכל שעות מתן השירותים.

13.3.2 סניפים ניידים (ניידת שירות ושלוחות)

סניף נייד הינו ניידת שירות או שלוחה.

13.3.2.1 כללי

13.3.2.1.1 על הספק להבטיח שירות קבלת קהל ללקוחות מבקשי סיוע בדיוור, בכל אחד מיישובי המקבץ שבו הוא זכה (פירוט המקבצים מצורף כנספח 1א' לפרק א' של מסמכי המכרז).

13.3.2.2 בכל יישוב (מתוך חמשת היישובים) תיעשה קבלת הקהל ביום קבוע מימות השבוע (א'-ה').

13.3.2.3 פעילות שירות זה תתקיים בין השעות 00:16-08:30.

13.3.2.4 השירות יינתן על ידי שני נציגים לפחות.

13.3.2.5 השירות בסניף נייד בכל יישוב יינתן באחת משתי תצורות: ניידת שירות או שלוחה.

13.3.2.6 הכתובת המדויקת של מתן השירות תפורסם על ידי הספק באמצעי התקשורת השונים, כולל ידוע הזכאים במסרון. כל שינוי כתובת יאושר

מראש ובכתב על ידי המשרד, לפחות חמישה ימי עסקים לפני מועד קבלת השירות.

13.3.2.7 הספק יבטיח כי קבלת השירות בסניף נייד לא תגרע מזכויות המבקשים.

13.3.2.2 ניידת שירות

- 13.3.2.2.1 על הספק לדאוג ל"ניידת שירות" שתתופעל ע"י **לפחות שני נציגים, בכפוף לאמור בסעיף 13.3.2.4**, בימים ובזמנים קבועים ותכלול אפשרות לקבלת קהל בתוך ניידת השירות עם כל האמצעים המאפשרים את מתן כל השירותים הנדרשים לצורך טיפול בלקוחות, בנוסף במקרים חריגים תינתן אפשרות למתן השירותים הנדרשים מחוץ לניידת עם גג מקורה. על ניידת השירות להבטיח מקום ישיבה אחד לפחות לקבלת שירות ומקום אחד לפחות ולהמתנה.
- 13.3.2.2.2 המיקום שייבחר להעמדת הניידת צריך להיות מתואם עם הרשות המקומית ולהיות מוסכם מראש ובכתב על-ידי המשרד. כמו כן, הספק ידאג לפרסמו באמצעים השונים.
- 13.3.2.2.3 על הספק לוודא שמתן השירות מתוך הניידת /או מחוצה לה אינו מסכן את מקבלי השירות וכן לוודא שפרטיותם נשמרת. כל אחריות בעניין זה תחול עליו בלבד.
- 13.3.2.2.4 כל ההוצאות הכרוכות ברכישה/השכרה ובהפעלת הניידת תחול על הספק.

13.3.2.3 שלוחה:

- 13.3.2.3.1 לשם מתן שירות בשלוחה, על הספק לשכור מקום מתאים או להגיע להסדר להקמת שלוחה עם גורם רלוונטי (למשל עם הרשות המקומית, חברת המתנ"סים, סניפי ביטוח לאומי, דואר ישראל, סניפי חברות עירוניות ממשלתיות וגופים ציבוריים ועסקיים אחרים) בימים ובזמנים קבועים. הספק יאשר את מתן השירותים בשלוחה מראש (לפני תחילת מתן השירותים בשלוחה) ובכתב מול המשרד. כל התשלומים שיידרשו עבור פעילות השלוחה יהיה על חשבון הספק ולא תשולם כל תמורה נוספת על-ידי המשרד.
- 13.3.2.3.2 פעילות השלוחות תתקיים בחדר ייעודי שיוקצה ובהתאם לכללי החזות והעיצוב המפורטים בסעיף 5.3.3 להלן.
- 13.3.2.3.3 הפעלת שלוחה אינה מחליפה מספר סניפים נייחים אותו הספק נדרש להפעיל.

13.3.2.4 מספר הנציגים הנדרש בכל סניף נייד יהיה בהתאם לדרישה המקבילה בנוגע לסניפים נייחים כפי שנקבעה בסעיף 13.3.1.1.

13.4 חזות ועיצוב הסניפים הנייחים

- 13.4.1 הסניף יהיה בעל אופי משרדי מובהק עם עמדות שירות, כמקובל בגופים למתן שירותי בנקאות, ביטוח, דואר.
- 13.4.2 סניפי הספק והריהוט יהיו חדישים, אחידים, מרווחים, ממוזגים ומוארים בתאורה מתאימה.
- 13.4.3 על הספק לדאוג לשמירה על פרטיות הלקוחות בעמדות קבלת קהל למשל באמצעות הקמת מחיצות בין נציגים; דאגה לאקוסטיקה מתאימה וכיוצ"ב.
- 13.4.4 **הספק יבטיח את עמידת כל אחד מהסניפים בדרישות הרשויות (כיבוי וגילוי אש, בטיחות, וכד') ובהוראות כל דין. יובהר שוב כי אישור המשרד להפעלת סניף אין בו כדי להוות אישור בדבר עמידה בהוראות הדין. האחריות הבלעדית בהקשר זה חלה על הספק, ולא תהיה לספק כל טענה בהקשר זה כנגד המשרד.**
- 13.4.5 בסניף יותקנו מחשבים/מסופים המחברים למחשב משרד הבינוי והשיכון, לאינטרנט, טלפון, מכשיר פקסימיליה, מכונת צילום.
- 13.4.6 כמו כן, תותקן בכל סניף מערכת לניהול התור בקבלת קהל אשר תנוהל באופן שיאפשר ניתוב חכם של קהל הפונים ויידוע לגבי מיקום מקבל השירות בתור וניהול זמן ההמתנה.
- 13.4.7 בסניף יוצב בר מים לשתייה חמה/קרה.
- 13.4.8 נציגי השירות בסניף נדרשים ללבוש ייצוגי הכולל תג עם שם מלא.
- 13.4.9 הספק מחויב להבטיח ולהקפיד על סדר וניקיון בסניפים, ההולמים קבלת קהל.

13.5 שילוט

- 13.5.1 שילוט מכוון יוצב מחוץ למרכז השירות במקום גלוי הנראה לעין.
- 13.5.2 בכניסה למבנה יוצב שילוט בולט הכולל את שם הגוף הממשלתי ושעות הפעילות
- 13.5.3 במבנים מרובי קומות/כניסות יוצבו שלטים בכל הכניסות, המעליות ובלובי הבניין.
- 13.5.4 השילוט יהיה מנוסח בצורה ברורה ופשוטה ויהיה אסטטי ונעים לעיני המתבונן.
- 13.5.5 הספק יבטיח ביקורים קבועים של מנהל הפרויקט והמנהל המקצועי בכל אחד מסניפי הספק, בתדירות שלא תפחת מאחת לחודשיים בכל סניף.

14. תהליכי עבודה מפורטים ונלווים

תהליכי העבודה של הספק ועובדיו הינם פועל יוצא של החקיקה כמו גם נהלי המשרד והוראותיו, המתעדכנים מעת לעת, לרבות הנחיות וחוזרים שמתפרסמים על-ידי המשרד. לפיכך הספק מחויב להכיר את הנהלים על בוריים, תוך הטמעת הידע ועדכונו המתמיד אצל עובדיו ולבצע את העבודה בהתאם לכך. למען הנוחות, המידע המפורט מצוי באתר האינטרנט של המשרד:

מדיניות | משרד הבינוי והשיכון (www.gov.il)

להלן יפורטו תהליכי העבודה המרכזיים במסלולי הסיוע העיקריים שבאחריות הספק: סיוע בשכר דירה ודיור ציבורי. בהמשך מוקדש פרק שלם לעניין דיור בר השגה.

מודגש כי אין בכך למצות את כל הנושאים. עוד מובהר כי האמור להלן מובא אך לנוחות הספק להבנה כללית של מסגרת הדברים. אין בכך כמובן לגרוע מזכות המשרד, ומחובתו כרשות מנהלית, לבצע כל העת שינויים בנהליו כאמור מעלה.

14.1 סיוע בשכר דירה ודיור ציבורי

14.1.1 . בקשה לקבלת סיוע בשכר דירה:

סיוע בשכר דירה מורכב משני תהליכים מרכזיים: אישור זכאות ומתן סיוע.

14.1.1.1. אישור זכאות

14.1.1.1.1 הרשמה

על מבקש הסיוע למלא טופס בקשה לסיוע בדיור בסניף הספק או באזור האישי הממשלתי.

בהרשמה בסניף נדרש מבקש הסיוע להזדהות, להצהיר על פרטים אישיים ולהמציא מסמכים מקוריים אודות: זהותו, תעודת עולה, אישורי הכנסה וכיו"ב.

עובד הספק בסניף צריך להדגיש בפני המבקשים כי עליהם למסור נתוני אמת, וכי בידי המשרד כלים לבדיקת הבקשה, ואם יימצא כי נמסרו נתונים כוזבים הפונה עלול לעמוד לדין.

יובהר כי אי הפעלת הליך של אימות נתונים במקרה של חשד של אי תקינות מסמכים או הצהרות שהגיש הפונה (חוזה לא תקין, תלושים מזויפים, הצהרה כוזבת על מצב משפחתי, סתירה בין מסמכים וכיו"ג) יגרור הפעלת קנס על הספק בהתאם לאמור ב SLA.

על עובד הספק לאמת בחתימתו כי בדק את זהות מבקש הסיוע, הזהירו וכי הוא חתם על הבקשה בפניו.

הגשת בקשה בסניף צריכה להתבצע על פי תעודת זהות מקורית. הטופס והמסמכים המצולמים יסרקו למערכת הסיוע הממוחשבת ויוחזרו ללקוח.

הגשת הבקשה תוקלד על ידי הפקיד במערכת הסיוע של המשרד. על עובד הספק לוודא שכל המסמכים הרלוונטיים ישנם. אם יש חוסרים, עליו להחתים את מבקש הסיוע על טופס ייעודי על כך שידוע לו שישנם מסמכים חסרים ופירוט של המסמכים הנדרשים והקיימים. לאחר חתימת המבקש על הטופס, יש לסרוק אותו למערכת ולתת ללקוח עותק פיזי חתום.

הלקוח יחתום על טופס פיזי של הגשת הבקשה. טופס זה יסרק לתיק הסיוע ויינתן ללקוח עותק פיזי חתום.

נתוני הבקשה ישלחו ע"י העובד באמצעות מערכת הסיוע.

הפרמטרים העיקריים (רשימה חלקית) הנבדקים כחלק מתהליך בדיקת הזכאות:

- תאריך לידה של מבקש הסיוע
- מצב אישי
- תאריך שינוי מצב אישי
- תאריך לידה ילדים
- מספר ילדים (כולל הריון מחודש חמישי)
- נכות
- תאריך מעמד עולה (כולל תוקף)
- ארץ מוצא

- ישוב מגורים
- הכנסות (כולל קצבאות)
- סוג קצבה

מקרים מיוחדים העונים לנהלים רלוונטיים כגון: דרי רחוב, נפגעי אלימות במשפחה, מורחקי בית, יוצאי צד"ל, ניצולי שואה, אסירים משוחררים, מועברים לנגב, צעירים בסיכון ועוד.

14.1.1.1.2 בדיקה

בקשות הסיוע נקלטות ונבדקות בבדיקות תקינות וסבירות. יודגש ויובהר כי בדיקת הבקשות ברובה ככולה נעשית על ידי המערכת או המשרד, כשמעורבות הספק נמוכה עד כדי אפסית, כמתואר מטה.

מתבצעת הצלבה של נתוני ההרשמה מול מאגרי מידע חיצוניים. הבדיקה מבוצעת מול מאגרי מידע מקיפים הנמצאים בידי המשרד על בעלות על דירה, שכירות בשיכון הציבורי וקבלת זכאות/סיוע מהמשרד בעבר, וכן מול מאגרי מידע מרשות האוכלוסין, ביטוח לאומי וגורמים נוספים.

סתירה בין הנתונים שהוצגו במסגרת הבקשה ובין המידע שיעלה מהצלבת המידע תוביל לדחיית הבקשה.

לגבי חלק מוגדר מממצאי ההצלבה נערכת במשרד בדיקה מקיפה של המסמכים, לאימות השיוך של הנתונים למבקש (זאת בשל העובדה שחלק מהנתונים הם נתונים היסטוריים שלא אומתו בעבר). במקרים אלה יש שיהוי בתהליך חישוב הזכאות עד להשלמת הבירור.

14.1.1.1.3 החלטות

לאחר שידור הבקשה והצלבת הנתונים ממאגרי מידע, תתקבל אחת מארבע החלטות אפשריות:

א. דחיית הבקשה (לרבות הסיבה לדחייה). הפונה יקבל הודעה בדבר תוצאה זו.

- ב. אישור הבקשה – קביעת זכאות, תוך פירוט של רמת הזכאות, מסלול הסיוע בגינו אושר למבקש סיוע ואופן מימוש הסיוע. ככלל, הזכאות הינה בתוקף לשנה, עם זאת יש זכאות מתמשכת מעל שנה לקבוצות מסוימות (כגון ממתניי דיור ציבורי, נכים וקשישים). תוקף הזכאות הינו ממועד יצירת הזכאות. הפונה יקבל הודעה בדבר החלטה זו.
- יובהר ויודגש כי תשולם עמלה לספק מהמשרד בגין בקשה אשר אושרה על-ידי המשרד, דהיינו – בקשה אשר התקבלה החלטה של זכאות חיובית. העמלה תשולם במועד אישור הזכאות.
- ג. עצירת הבקשה – ישנם מנועי סיוע מקבוצות שונות שלא זכאים לסיוע וכן בעלי חוב למשרד. פונים אלה נדרשים להמציא לספק ולמשרד הבהרות, כתנאי להמשך טיפול. הפונה יקבל הודעה בדבר החלטה זו.
- ד. השהיית הבקשה – פונים עם נתון אישי המחייב בדיקה ידנית של מסמכי הלקוח (לדוגמא הורה עצמאי, נשוי יחיד), בדיקת הבקשה תעשה על ידי המשרד. לאחר הבדיקה, המבקש יקבל הודעת דחייה או אישור לבקשה.

הודעה בכל אחת מההחלטות, כמצוין לעיל, תשלח לפונה על ידי מערכת הסיוע במסרון ובדוא"ל. בנוסף, הודעות אלה יופיעו באזור האישי הממשלתי.

הודעות ללקוח, דוחות נלווים וכל מסמך אחר רלוונטי משתקפים בתיק לקוח במערכת הסיוע.

14.1.1.1.4 אימות נתונים

מדגם של בקשות מועבר מדי יום לבדיקת נכונותן באמצעות בדיקות אימות. המשך טיפול בבקשה עשוי להתעכב עד לקבלת תוצאות בדיקות האימות. טיפול המשכי לאחר תוצאות בדיקות אימות מתבצע במשרד או באמצעות הספק, לפי הצורך.

14.1.1.2 מתן סיוע

14.1.1.2.1 מימוש הסיוע מותנה באישור זכאות בתוקף, בהצגת חוזה שכירות בתוקף ובחתימה על כתב התחייבות. כמו כן, המבקש נדרש להציג אישור המעיד על פרטי חשבון בנק אליו יופקדו כספי הסיוע שיסרקו לתיק פונה.

נציג הספק יזין את הנתונים למערכת הסיוע הכוללים את פרטי החוזה וחשבון הבנק של מבקש הסיוע או המשכיר אליו יועברו כספי הסיוע ויעביר לאישור שני של מורשה חתימה של הספק. בסיום תהליך זה תיווצר מסגרת תשלומים.

14.1.1.2.2 הסיוע ישולם לזכאי אחת לחודש על ידי המשרד כל עוד אישור הזכאות וחווה השכירות בתוקף.

לצורך ביצוע התשלום הראשון בלבד למי שיאושרו כזכאים לסיוע בשכר דירה, יבצע המשרד תשלומים אחת לשבועיים.

במקרים מסוימים ובאישור המשרד בכתב בלבד תתאפשר העברת התשלום דרך בנק הדואר.

14.1.2 בקשה לקבלת דיור ציבורי

במסגרת כל בקשה לדיור ציבורי, תיבחן, תחילה כשלב ביניים זכאות המבקש לסיוע בשכר דירה.

דהיינו, תהליך בחינת בקשה לקבלת דיור ציבורי מורכב משני תהליכים מרכזיים:
 א. קביעת זכאות לסיוע בשכר דירה כשלב ביניים בבחינת בקשה לדיור ציבורי
 ב. העברת הבקשה למחוז הרלוונטי או לוועדת חריגים של המשרד לדיון והחלטה על זכאות לדיור ציבורי.

להלן יתואר תהליך בחינת הבקשה:

14.1.2.1 קביעת זכאות לסיוע בשכר דירה כשלב ביניים לקבלת דיור ציבורי

עם הגשת בקשה לדיור ציבורי – מועברת הבקשה לבחינת זכאות המבקש לסיוע בשכר דירה (גם אם הדבר לא התבקש על-ידו מפורשות).

תהליך קביעת הזכאות לסיוע בשכר דירה - מתואר בסעיף 14.1.1.1

14.1.2.2

הגשת בקשה לדיור ציבורי נעשית באמצעות הספק אשר נדרש להכינה לצורך דיון במחוז הרלוונטי או לדיון בוועדת חריגים של המשרד. "הכנה", בהקשר זה, היא בדיקת כל המסמכים הרלוונטיים הנדרשים לדיון בבקשה לדיור ציבורי. על הספק לקבל מהמבקש מכתב בקשה אישורי הכנסה - לרבות המסמכים הנדרשים במסגרת הנחיות לדיון בוועדת חריגים, לרבות אישורים על נכות במשפחה וכל מסמך התומך בבקשה.

בנוסף, על הספק לוודא כי בהעברת הפנייה בנוגע לדיור ציבורי מופיע בתיק תוצאת החישוב סיוע בשכר דירה של המבקש שנעשה על ידי הספק, כאמור לעיל (שלב הביניים המתואר בסעיף 14.1.2.1).

לאחר הבדיקות לעיל, על הספק לבחור במערכת הסיוע ב"מהות הפניה" באפשרות של "בקשה לדיור ציבורי" ולהעבירה למחוז הרלוונטי.

- במידה שנתוני המבקש עונים לתנאי נוהל קבלת דיור ציבורי, המחוז יזמין אימות נתונים. אם האימות תקין, המחוז יאשר זכאות לדיור ציבורי ויצא מכתב אישור זכאות לדיור ציבורי למבקש. **במקביל תצא זכאות לסיוע מוגדל בשכר דירה (ביישובים הרלוונטיים בלבד).**
 - ככל שמאושרת לזכאי דיור ציבורי גם זכאות לסיוע מוגדל בשכר דירה – תשולם עמלה לספק, רק אם תוצאת החישוב לזכאות לשכר דירה שנעשתה עם הגשת הבקשה לדיור ציבורי בשלב הביניים הייתה דחייה (היעדר זכאות לסיוע בשכר דירה).
 - זכאות לדיור ציבורי מאושרת למשך 4 שנים החל ממועד ההחלטה במחוז/ועדת חריגים (ונחשבת ל"זכאות מתמשכת" כמוגדר בהסכם). במהלך, נדרש המבקש להציג חוזה שכירות אחת לשנה ולחתום על הצהרות הרשמה לזכאות בפני עובדי הספק.
- אם המחוז לא יאשר את הבקשה על פי נוהל, המחוז יבחן את העברת הבקשה לדיון בוועדת חריגים בהתאם לתבחינים ומשקולות לתנאי סף שנקבעו בנהלי המשרד.
 - אם הבקשה אינה עומדת בתנאי הסף הנדרשים, המחוז יסיים את הטיפול בבקשה ויופק מכתב החלטה לפונה על דחיית בקשתו.
 - אם הוועדה אישרה הזכאות, יופק מכתב החלטה בו אישור זכאות לדיור ציבורי ואישור זכאות לסיוע בשכר דירה מוגדל כממתין לדירה (ביישובים הרלוונטיים בלבד). **כל האמור לעיל במצב של אישור זכאות יחול גם במקרה זה.**

14.2 טיפול בחריגים וערעורים

מבקשי הסיוע יכולים לערער על כל קביעה או חישוב זכאות לרבות שאינם זכאים לסיוע בשכר דירה או שאינם זכאים לדיור ציבורי, על גובה הסיוע בשכר דירה או על הקביעה שאינם חסרי דירה או כל דחיית זכאות אחרת לרבות זכאות להשתתף בתוכניות שונות.

הספק יעביר את הערעור למחוז הרלוונטי של המשרד (בהתאם לכתובת המגורים של מבקש הסיוע) באמצעות מערכת הסיוע, כולל המסמכים הרלוונטיים התומכים בה (בהתאם לנושא הבקשה). המחוז יבחן את הערעור, יקבע זכאות/דחיה בבקשות שבסמכותו, או יעביר לדיון בוועדת החריגים של המשרד.

במשרד ישנן מספר וועדות המטפלות בערעורים: ועדת אכלוס עליונה, ועדה ציבורית וועדה לעובדי המערכת. הוועדות דנות בבקשות והחלטות הועדה נקלטות במערכת הסיוע. החלטותיהן מועברות לפונים.

14.3 מטלות

במצבים שנדרש טיפול המשכי לקביעת זכאות, על הספק או עובדי המשרד לפתוח מטלה בקטגוריית מטלות במערכת הסיוע ליחידת הזכאויות במשרד/לספק בהתאמה למהות הטיפול והצורך. אם המטלה נפתחה לספק, על הספק לבצע מעקב אחר הטיפול במטלה, עד לקבלת חיווי סופי של סיום הטיפול במטלה ולהמשיך ולטפל בהתאם. כמו כן, בתהליך העבודה מוקצות מטלות שונות לספק על ידי המשרד ועליו לטפל בהן תוך חמישה ימי עסקים.

14.4 קריאות

ייתכנו מצבים בהם נדרשת בדיקה של צוות מחשוב לגבי תוצאות חישוב זכאות או נושאים מחשובים אחרים. על הספק לפתוח קריאה במערכת קריאות ייעודית של המשרד ולבצע מעקב אחר הטיפול בקריאה. עם סגירת הקריאה ע"י צוות המחשוב בסוף הטיפול, הספק יקבל חיווי להמשך טיפול.

15. מערכת מחשוב- מערכת סיוע בדיור

- 15.1 המשרד יעמיד לרשות הספק מערכת מחשוב כוללת התומכת בכל התהליכים הנדרשים לצורך מתן השירותים.
- 15.2 מאפייניה העיקריים של המערכת:
- 15.3 אגירה דיגיטלית של כל תיקי הסיוע, שמשמעותה שכל מסמך המוצג בתהליך נסרק באמצעות הספק למאגר תיקי הסיוע המוחזק במשרד ועומד לעיון לרשות עובדי הספק בכל עת.

- 15.4 הזנת בקשות לסיוע וניהול התהליך ; בדיקה של נתוני מבקשי הסיוע, בקרתם, קביעת הזכאות ורמת הסיוע.
- 15.5 תמיכה בניהול, רישום ותיעוד בתיק של כל התהליכים והמסמכים הנדרשים על ידי המשרד, כולל תכתובות הנדרשות מול הפונה.
- 15.6 יבוא מידע נדרש ממאגרים ממשלתיים אחרים המאפשר בדיקת זכאות ללא הפניית הפונה להבאת אישורים כתובים מגורמי ממשלה אחרים.
- 15.7 תשלומי סיוע ישירות לחשבונות הפונה, או העברה לבנק הדואר במקרה של חשבונות בנק חסומים.
- 15.8 אגירת פניות והגשת ערעורים לוועדות המשרד. מסמוך החלטות במערכת.
- 15.9 המערכת הממוחשבת תעמוד לרשות הספק לצורך פעילות ישירה מול מערכת המשרד באמצעות ממשק משתמש העומד לרשות הפקיד באתר האינטרנט הייעודי לתפעול המערכת. אופן הפעולה הזה מתואר במפורט בנספח **4 למפרט השירותים** "מדריך למשתמש".
- 15.10 **מודגש כי תהליכי העבודה במערכת מבטיחים ניהול התהליכים העסקיים הנדרשים על ידי המשרד אך אינם מבטיחים כל תמיכה בניהול העסקי והתפעולי של הספק (כגון: רישום תקבולים מהזכאים והוצאת קבלות).**
- 15.11 אפיון מלא של שירותי המחשוב שיעמדו לרשות הזוכה קבועים בנספח 4 למפרט השירותים "מדריך למשתמש".
- 15.12 על הספק להעמיד **על חשבונו** ציוד נוסף של מחשוב, הנדרש לצורך מתן השירותים ברמה ובאיכות הנדרשת, לרבות מחשבים, סורקים, מדפסות, מכונות צילום, קווי תקשורת, רישיונות, כרטיסים חכמים, מצלמות רשת, קורא כרטיסים וכיוצא באלה. מובהר, כי ייתכנו שינויים בדרישות בציוד של הספק במהלך תקופת ההתקשרות והספק יידרש להתאים על חשבונו את המערכות והציוד הנדרש בהתאם לקביעת המשרד.
- 15.13 ההזדהות של עובדי הספק במערכת תבצע באמצעות מנגנון "הזדהות לאומית" בלבד. על עובדי הספק לבצע תהליך הרשמה לאזור האישי הלאומי לטובת השימוש במערכת הסיוע.
- 15.14 למערכת קיים מנגנון הזדהות חלופי כגיבוי, המבוסס על כרטיסים חכמים. במידת הצורך הספק יידרש להצטייד בכרטיסים מתאימים לדרישת המשרד.
- 15.15 במקרים של בעיות תקשורת, הרפרנט הטכני של הספק יידרש לספק תיעוד בהתאם לדרישות המשרד לטובת ניתוח וטיפול בתקלה.

- 15.16 הספק יידרש להטמיע תעודות SSL בהתאם לדרישת המשרד ולטובת מימוש תקשורת מאובטחת. הספק יהיה אחראי לבצע החלפה של התעודה לפני מועדי פקיעת תוקף מול הרפרנט במשרד.
- 15.17 הספק יידרש לשמור תיעוד מלא של כל הפעולות והמסמכים במערכת הסיוע.

16. דרישות טכנולוגיות

16.1 כללי

המוקדים וסניפי הספקים הזוכים במכרז, יספקו שרותי מידע וישמשו גורם מתווך בין הפונה, מבקש הסיוע, לבין המשרד.

מוקדי השרות יכללו את ערוצי הקשר הבאים :

- ✓ מענה טלפוני באמצעות מערך מרכזיה הכולל הקלטות, סרגל נציג, CTI וכו' כמפורט בסעיפים הבאים.
- ✓ מענה באמצעות מערכת לניהול תקשורת כתובה
- ✓ מענה לפונים באמצעות טפסים
- ✓ מענה לפונים באמצעות מייל

מערכת לניהול תקשורת כתובה – תהיה של הספק, תיעוד יבוצע על גבי CRM. הספק יבצע פיתוחים על גבי המערכת לפי דרישת המשרד.

שעות פיתוח יהיו תחת שו"ש (שיפורים ושינויים).

הדרישה בנוגע לכלל המערכות היא כי למשרד תהיה גישה מלאה לנתונים כדוגמת דוחות שאינם מעובדים, הקלטות לשיחות, מסכי זמן אמת ועוד.

הספק יבטיח כי ניתן יהיה לספק את כלל השירותים הן באמצעות הסניפים ומוקדי השירות והן בדרך של עבודה מרחוק למצבים בהם יוגדרו על-ידי המשרד מול הספק במהלך תקופת ההתקשרות (למשל: מצבי משבר/מלחמה/מגיפה).

להלן רשימת המערכות הנדרשות מצד הספק:

מערכת	בעלות מערכת	אחריות
טלפוניה- רכיב זה כולל בתוכו את כלל הרכיבים הנדרשים לטובת מענה טלפוני העומד ביעדי השירות וביניהם: מרכזיה, CTI, חייגן, סרגל נציג, מערך הקלטות	ספק	הספק יאפשר למשרד גישה לדוחות ומערכות באמצעות שם משתמש, בנוסף, יעביר הספק למשרד דוחות בתדירות שתקבע בין המשרד לספק
CRM	ספק	הספק יבצע שליחת דוחות מפורטים למשרד ע"פ חתכים שונים בתדירות קבועה ובמבנה שיקבע ע"י המשרד
מערכת לניהול תקשורת כתובה/ רב ערוציות	ספק	ספק זוכה יעשה שימוש במערכת לניהול תקשורת כתובה שלו WhatsApp וכדומה של (הספק), תיעוד יבוצע על גבי CRM. הספק יבצע פיתוחים על גבי המערכת לפי דרישת המשרד. המערכת יכולה להיות משולבת כיכולת נוספת במערכת ה CRM

15.2 ממשקים

כברירת מחדל, יועברו הנתונים באמצעות API קיימים של הפלטפורמה או ב API שיפותח בתצורת WS, בפורמט JSON. כל הממשקים יהיו מוצפנים באמצעות SSL ברמה העדכנית הקיימת. לצורך כל הממשקים תוקצה כתובת IP חוקית קבועה מצד הספק.

הספק יידרש לרכוש רישוי ולספק את התשתית הנדרשת עבור שירותי כספות שהמשרד ייבחר לטובת העברת נתונים שוטפת. נכון לעכשיו שירות הכספות הקיים הוא באמצעות מוצר הכספות של סייברארק. המוצר הוכרז כ EOL. המשרד ידרש לבחור מוצר חלופי ועל הספק להיערך בהתאם למוצר שייבחר.

15.3 מערכת CRM

מערכת ה-CRM תשמש ככלי ראשי לתיעוד כלל פעילות השירות למבקשי הסיוע הן בסניפים הן במשרד האחורי והן במוקד השירות ובהתאם להגדרות שיקבעו בעת ההקמה ובשינויים שיועברו מעת לעת. **לא יבוצע תיעוד מחוץ למערכת.**

על המערכת לאפשר דוחות במבנה אחיד, מבנה זה יקבע ע"י המשרד.

מערכת ה-CRM תהיה בממשק למערכת ותאפשר תהליכים מהירים כמו פתיחת תיק/ פניה או מטלה.

הספקים יאפשרו למשרד גישה לפלטפורמת CRM לצורך ביצוע בקרות.

כתיבת ממשקים טכנולוגיים בין מערכת ה-CRM המשרדית למערכות הספק והמערכות המשיקות המפורטות בפרק זה ושיוקמו במסגרת מכרז זה הינם באחריות הספק ונדרשים להיכלל במסגרת המענה המוצע על ידו, שיוצג בתקופת ההקמה כל זאת בכפוף להנחיות אגף מע' מידע של המשרד.

15.3.1 לצורך עמידתו של הספק, נדרש לפרט את שם המערכת וגרסה.

15.3.2 להלן הדרישות ממערכת ה-CRM:

המערכת תאפשר תיעוד המידע לפחות לפי הפרטים הבאים:

- ✓ פניה נכנסת / יוצאת – יוזן אוטומטית
- ✓ ערוץ הפניה – טלפוני / פקס / מייל / צ'אט / WhatsApp / אחר – יוזן בממשק אוטומטי
- ✓ היררכית שלשות התואמת את עולם התוכן של סיוע בשכר דירה ופרויקטים כגון דיור בר השגה – יתאפשר מילוי אוטומטי באמצעות מידע ממע' לניהול ידע.
- ✓ מועד קבלת הפניה (תאריך ושעה) – יוזן אוטומטית
- ✓ נציג מטפל – יוזן אוטומטית
- ✓ מספר השיחה במערכת הקלטת שיחות – יוזן אוטומטית
- ✓ מספר הטלפון ממנו חייג הלקוח
- ✓ פרטי הפונה: שם, מס. זהות, שיוך לסניף מטפל, פרטי התקשרות (טלפוני + מייל או כל פריט אחר שיבקש המשרד).
- ✓ במידה ונדרשת חזרה לפונה לאחר בירור- תהיה יכולת מעקב עד לסגירת מעגל טיפול ומדידת SLA.
- ✓ צרופות הנשלחות/מתקבלות מהלקוח יצורפו לפניה.
- ✓ המערכת תתממשק למערכת הליבה של המשרד לטובת העלאת מסמכים, ביצוע פעולות ובדיקת סטטוס בקשות.
- ✓ סיווג השיחות יעשה בחתך של 3 רמות סיווג- "שלשות" (לדוגמא – רמה 1: סיוע הסניף, רמה 2: תעודת זכאות 3: מידע כללי) כל רמת סיווג, תפתח תחתיה רשימה מותאמת.
- ✓ מדידת SLA תתאפשר באמצעות אפשרויות שונות כגון פניות בנושאי בירורים במוקד, שיחת מנהל, טיפול בסניפים ועוד.
- ✓ לכל משתמש יופיע לוח המשימות המשובצות לטיפולו וכמו כן תתאפשר בקרה לפניות לפי תפקידים.
- ✓ על מערכת ה-CRM להיות בעלת יכולת שליחת צרופות מה-CRM באמצעות WhatsApp ו-SMS
- ✓ כחלק מתוך אפיון תבוצע הקפצת מסך פניה הכוללת פרטי מתקשר לפי זיהוי שבוצע במערכות הטלפוניה או מסך ריק לפונה אנונימי/שלא ניתן היה לאמת נתוניו במערכות הטלפוניה.

- ✓ לצורך חזרה אל הפונה במקרים כגון נטישה מבוקרת (CB) או לצורך ביצוע פעילות יזומה, תדרש המערכת להיות בממשק למערכת החיגן.
- ✓ על המערכת להיות בעלת יכולת הפקת דוחות ביצועי בחתכים שונים:
 - תחום טיפול (סיוע/פרויקטים משתנים).
 - נציג /קבוצת נציגים/סניפי סיוע
 - שעות היממה
 - סטאטוס סיום שיחה
- ✓ יבוצעו הקפצות מסך של פריטי הידע הרלוונטיים בהתאם להיררכיית השלשות.
- ✓ על המערכת לתמוך בממשק למערכת לניהול תקשורת כתובה שהספק יעמיד. ממשקים למערכת רב-ערוצית יכללו תיעוד הפניות שהתנהלו במערכת התקשורת הכתובה לרבות בערוץ כגון (WhatsApp, פייסבוק, מייל, צ'אט, וכדומה).
- ✓ המערכת תכלול אפשרות יצירת דוחות במבנה ייעודי (שאינם דוחות מערכת סטנדרטיים). מבנה הדוחות יועבר ע"י המשרד בעת ההקמה.
- ✓ המערכת תאפשר צפייה בפניות עבור המשרד באמצעות שם משתמש וסיסמא שיופק עבור לפחות ארבעה משתמשים מאת המשרד.
- ✓ המערכת תאפשר עבודה בצורה מרוחקת לכלל משתמשי הסניפים והמוקד בעת חירום /משבר/תקופה אחרת שתידרש בהתאם להנחיות המשרד.

15.4 מערכת ניהול ידע

- 15.4.1 על הספק להעמיד מערכת לניהול ידע.
- 15.4.2 מערכת ניהול הידע שתוקם תתממשק למערכת ה CRM ותאפשר שליפת מידע רלוונטי לשאלת הפונה לצורך מידע מדויק ומהימן ומתן תשובה מלאה. המערכת תכיל תסריטי שיחה, מבחני ידע, תדריכים וכדומה.
- 15.4.3 מערכת ניהול הידע תנוהל, תתוחזק ותעודכן על-ידי הספק ומנהל הידע מטעמו.
- 15.4.4 איתור המידע המבוקש במהלך השיחה יתבצע באמצעות חיפוש המידע במערכת
ניהול הידע על-פי תהליך עבודה שיוגדר בתהליך ההקמה (לדוגמה: חיפוש לפי מילות מפתח, חיפוש לפי טקסט חופשי, חיפוש בכתוב חסר וכדו').
- 15.4.5 למערכת תהיה יכולת תמיכה בתסריט שיחה (נציג השירות יוכל להשתמש בקלות במערכת תוך כדי שיחה טלפונית).
- 15.4.6 המערכת תהיה בממשק למערכת CRM-לצרכי איתור מידע. איתור מידע זה יהיה לפי מילות מפתח/נושאים ובהלימה לנושאים שיוגדרו במערכת ה CRM
- 15.4.7 הספק יציג סוגי דו"חות אפשריים לשליפה ממערכת זו .
במהלך תקופת ההקמה, מנהל הידע מטעם הספק, יידרש להטמיע את כלל פריטי המידע הדרושים לעבודת הספק.

יובהר כי המשרד יהא רשאי בעתיד להעמיד מערכת ניהול ידע שלו שתהיה בבעלותו ותשמש את הספק. אין באמור התחייבות של המשרד להעמיד את המערכת הנ"ל.

15.5 מערך הטלפוניה

15.5.1 הספק יפרט את סוג המרכזייה, מערכת ה Call Center, מערכת ההקלטה ויתר רכיבי מערך הטלפוניה - דגם ומספר גרסא. גרסת המרכיבים המפורטים להלן נדרשים להיות עדכניים ובתמיכה רציפה של היצרן ופועלת באתר הספק לפחות 6 חודשים עבור לקוחות אחרים.

15.5.2 מערך הטלפוניה נדרש להיות בשרירות מלאה לטובת רצף שירות בעת תקלות טכניות. אתר הגיבוי למערך הטלפוניה יהיה מרוחק לפחות 15 ק"מ מהאתר בו מותקן מערך הטלפוניה.

15.5.3 מערך הטלפוניה נדרש להתממשק למערכת ה CRM המשרדית. באחריות הספק כחלק מההקמה לבצע אינטגרציה מלאה של מערכת הטלפוניה המוצעת. הספק מתחייב כי מערכת הטלפוניה המוצעת נתמכת על ידי יצרן מערכת ה CRM המשרדית.

15.5.4 מכשירי טלפון בעמדות הנציגים

בכל עמדת נציג יוצב מכשיר טלפון חכם בעל האפשרויות הבאות לפחות :

- ✓ בהקמה יפרט הספק את מכשיר הקצה המוצע על ידו, יצרן תמונה ונספח טכני של היצרן.
- ✓ על הספק לדאוג כי המכשיר המוצע נמצא בייצור רציף של היצרן ולא הוכרז לגביו מועד הפסקת ייצור ו/או תמיכה.
- ✓ במסגרת תקופת ההתקשרות, ככל שיהיה צורך בהרחבת המוקד ו/או תידורש החלפת ציוד קצה מכל סיבה שהיא - כל ציוד חדש יכלול לפחות את כל הדרישות הפונקציונאליות והטכנולוגיות הקיימות במכשירים הפועלים במוקד ו/או כפי שהוגדרו במסגרת המכרז.

15.5.4.1 תכונות במכשיר הטלפון :

- ✓ לחצן השתק MUTE.
- ✓ יכולת ויסות עוצמת הצלצול ברמקול ובאוזניה.
- ✓ תמיכה בשפה העברית (כתוביות הטלפון ומידע שמוזן כגון שם).
- ✓ צג להצגת נתוני שיחה - זיהוי מתקשר ונתיב הכניסה, קבוצה לניתוב
- ✓ תמיכה בהצגת סטטוס נציג במסך הראשי : LOG IN/OUT, בשיחה, הפסקה, התייעצות, תדרוך/הדרכה, קידוד מצב NOT READY REASON.
- ✓ המכשירים יכללו לחצני החזק/שחרר, השתק, העברת שיחה, התייעצות וועידה.
- ✓ לחיצים קבועים לצורך כניסה לתור, הפסקה, יציאה.

- ✓ תמיכה בחיבור של מערכות ראש - בנוסף לשפופרת ובעבודה ללא שפופרת כולל שליטה על עוצמת הצלצול ועוצמת הקול במערכות הראש.
- ✓ תמיכה בסנכרון מלא בין המכשיר לבין סרגל הנציג ללא תלות היכן בוצעה פעולת הנציג (בסרגל או במכשיר השולחני).
- ✓ תמיכה מלאה בסרגל בתצורת עבודה מרוחקת

15.5.5 מערך הטלפוניה באמצעות המרכזיה יתמוך ברשימת התכונות המפורטת להלן:

- ✓ העברת שיחה
- ✓ ועידה / התייעצות- תכונת "ועידה" תאפשר שיחה של לפחות חמישה משתתפים פנימיים וחיצוניים. יוזם הועידה יוכל להוריד מהוועידה כל אחד ממשתתפיה.
- ✓ מוסיקה בהמתנה- המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה, אשר השמעתה תתאפשר במצב HOLD ובזמן העברת שיחות. המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות.
- ✓ חיוג מתוך יישומים- חיוג מתוך מספרי טלפון הנמצאים במערכת ה-CRM על יד העתקם לסרגל הנציג או באמצעות CLICK TO CALL

15.5.6 מערכת ה-CTI

- 15.5.6.1 מערכת ה-CTI תהייה מתוצרת יצרן המרכזייה ותתמוך בכל תכונות המרכזייה.
- 15.5.6.2 על הספק לפרט שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד
- 15.5.6.3 על הספק להבטיח כי מערכת ה-CTI המוצעת בעלת יכולת מלאה להתממשק למערכת ה-CRM המוצעת על ידו בפתרון.
- 15.5.6.4 על המערכת לתמוך באופן אינטגרציה בניהול מגוון ערוצי התקשורת למוקד וביניהם שיחות טלפון ופעילות תקשורת כתובה כגון צ'אט, web, SMS, וידאו, רשתות חברתיות וכדומה. יידרש מתן מענה במסגרת מערכת ה-CTI לניהול הערוצים ולניהול התור מכלל הערוצים.
- 15.5.6.5 ניהול כישורי נציגים וניתוב פניות:
- ✓ מערכת ה-CTI תאפשר להגדיר ולעדכן מאפייני נציגים (רמת מיומנות, שפה וכיו"ב) ומאפייני לקוח שימשו לצורך ניתוב חכם בהתאם להגדרות העסקיות שיוגדרו.
- ✓ במערכת ה-CTI יוגדרו כל קבוצות העבודה במוקד ו/או בסניפים על פי תחומי הפעילות השונים. הנציגים ישויכו לקבוצות המתאימות.

✓ מערכת ה-CTI תנהל את כלל הפניות המגיעות למוקד בכל ערוצים (טלפוני, מייל, צ'אט וכו') בהתאם לחוקים עסקיים שיוגדרו במסגרת תהליך האפיון המפורט בשלב ההקמה.

✓ ניתוב הפניות במוקד יבוצעו בהתאם לחוקים העסקיים שיוגדרו. חוקי הניתוב יתבססו על מגוון פרמטרים לרבות ערוץ הפניה, סוג לקוח ומאפייניו, סוג השירות הנדרש, זמינות נציגים מתאימים, כישורי הנציגים (סקיל) זמן המתנה בפועל או צפי להמתנה בתור, זמן ההמתנה בתורים ובערוצי גישה אחרים, מספר הנציגים הפעילים או הזמינים בתורים אחרים, עמידה ב-SLA שנקבע לתור, לשירות או לסוג לקוח מסוים, מצבי כשל שונים ופרמטרים אחרים שיקבעו ע"י המשרד.

15.5.6.6 טיפול בשיחות בהמתנה

בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מידע מסוגים שונים והעברה במידת הצורך ל-IVR לצורך ביצוע שירותים עצמיים ככל שיאופיינו כאלה במסגרת תקופת ההקמה או ההתקשרות.

15.5.6.7 כניסת פניה לנציג

✓ פניות ינותבו לשלוחת הנציג בהתאם להגדרות המערכת ושיוכס לתחומי הפעילות ע"פ ערוץ התקשרות, רמת מיומנות, ותק ורמת מקצועיות.

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

✓ המערכת תקפיץ את סרגל הנציג עם כניסת השיחה בפועל ופרטים לגבי השיחה הנכנסת: פרטי הלקוח כפי שהוקשו במהלך הניתוב (ת.ז, שם התור, הענף במענה הקולי ממנו מגיעה השיחה, זמן ההמתנה, מספר טלפון ממנו חייג)

✓ סרגל הנציג יהיה **ALWAYS ON TOP**.

✓ הקפצת מסך לקוח במערכת **CRM** - במקרה של פונה מזוהה, יוקפץ מסך פניה פעילה או חדשה עם פרטי הפונה כפי שמופיעים במערכת ה-**CRM**.

15.5.6.8 הודעות מוקלטות

✓ המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות בעת המתנת המתקשר בתור.

✓ המערכת נדרשת לתמוך בהקלטת הודעות באתר או מרחוק לרבות יבוא וטעינתם למערכת (הפעלה/החלפה הודעות קיימות וכו) יכולת זו נדרשת גם ברמת הקלטות ב-IVR.

15.5.6.9 מנגנוני נטישה מבוקרת

✓ תמיכה בהשמעת זמן ההמתנה הצפוי/ מיקום בתור וכן הפעלת מודול **CALL BACK** בשתי אפשרויות: חזרה בחלונות זמן מוגדרים מראש, או תוך שמירת המקום בתור.

✓ במהלך ההמתנה תינתן ללקוח האפשרות לוותר על ההמתנה ולהשאיר במערכת מספר טלפון לחזרה במידה ומספר הטלפון לא זוהה במערכת. במידה ומספר הטלפון של הפונה זוהה, נדרש להקריא לו אותו ולאפשר לו לאשר חיוג חוזר למספר זה. המערכת תמשיך ותשמור על מקום השיחה בתור. כאשר הגיעה תורה של השיחה להיות מועברת לנציג זמין ומתאים, המערכת תיזום חיוג חוזר ללקוח ועם קבלת מענה מהלקוח, תועבר השיחה לנציג. במקרים בהם בחר הלקוח שלא לנטוש בצורה מבוקרת, השיחה תחזור לתור תוך שמירה על מיקומה. מובהר בזאת כי לא יחול שינוי בשיחה ומזהה השיחה ישמר.

✓ המערכת תספק דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות)

15.5.6.10 מוסיקה והודעות בהמתנה במרכזייה או במערכות תומכות

✓ המערכת תאפשר השמעת פריטי מוסיקה שונים בהתאם לתור או השרות המבוקש, מאפייני הלקוח וכדומה.

ACD 15.5.6.11

✓ המערכת תתמוך ב- ACD כגיבוי למערכת ה- CTI, התומכת בתכונות המפורטות
 ✓ ללא הגבלה למספר התורים עבור מוקד ACD אחד (אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים).

✓ ללא הגבלה למספר העמדות עבור מוקד ACD אחד.

✓ ללא הגבלה במספר מוקדי ה ACD שניתן להפעיל במקביל.

✓ התייעצות מול נציג השירות כאשר המתקשר לא בהאזנה (לחישה)

✓ שליטה ידנית על מצבי התור (גלישה, חסימה וכו')

✓ העברה דינאמית של נציגים בין תורים.

✓ תמיכה בהודעות המתנה שונות.

✓ תמיכה במוסיקה בהמתנה.

✓ תמיכה בגלישות ליעדים שונים (שלוחות, סניפים, הודעות קוליות, תורים אחרים וכו').

✓ תמיכה בביצוע שיחות יוצאות.

15.5.6.12 ממשק נציג (Softphone)

✓ ממשק הנציג יתמוך בטיפול בפניות מולטימדיה ובכל ערוצי התקשורת: שיחות כנסות ויוצאות, שיחות חייגן, מייל, פקס, צ'אט וכד'.

✓ תצורת עבודה בחיבור מרחוק תהיה זהה בפעולתה לממשק נציג בתצורת עבודה מהמוקד/סניף.

- ✓ ממשק הנציג יתמוך בעברית בצורה מלאה או יציג תמיכה באמצעות אייקונים ברורים.
- ✓ כניסה והפעלת ממשק הנציג יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמא. קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לנציג זה, את כישוריו של הנציג ורמתו בכל כישור וכן את השתייכותו לצוות, לקבוצה או למוקד הרלוונטי. קוד המשתמש יגדיר גם את תכונות ותצורת ממשק הנציג כפי שפורט בסעיף הקודם.
- ✓ ממשק הנציג יכלול לפחות את כל הפעולות הטלפוניות הבסיסיות כגון מענה לשיחה, החזק והחזר, חיוג, התייעצות, העברה, שיחת ועידה, חיוג מהיר, חיוג חוזר וכו'.
- ✓ הממשק יכלול הצגת הסטאטוס הנוכחי של עבודת הנציג כגון, מענה, שיחה, החזק, חיוג, צלצול, מצב שיחה יוצאת, ניירת, סוגי הפסקות ומצבי לא זמין שונים וכדומה.
- ✓ ניתן יהיה להגדיר סוגים שונים של מצבי אי זמינות כגון ניירת, פעילות Back Office וכדומה וכן סוגים שונים של הפסקות כגון הפסקה ראשונה, הפסקת צהרים ועוד.
- ✓ כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו בתצוגות REAL TIME ובדוחות היסטוריים.
- ✓ הנציג יוכל לבצע העברה חמה של השיחה (העברה השיחה ללא המתנה למענה) לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לנציג בכיר או ליעד אחר וזאת במקרים בהם לא נדרשת העברה במישרין.
- ✓ הנציג יוכל לבצע התייעצות מקצועית. יעדי ההתייעצות יוגדרו מראש במערכת וישוקפו בדוחות כשיחות התייעצות.
- ✓ סרגל הנציג יציג לוג שיחות אישיות שהתבצעו ע"י הנציג.

15.5.6.13 סיום שיחה

- ✓ בסיום שיחה יעבור הנציג אוטומטית למצב WRAP-UP שלאחריו יועבר לאחד הסטאטוסים שיוגדרו לו.
- ✓ בסיום שיחה תצא הודעת SMS לשביעות רצון משרות הנציג באופן אוטומטי

15.5.6.14 דוחות CTI

- ✓ המערכת תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בכל החתכים, כולל ברמת מערכת (טיפול בפניות, עבודת נציגים, משאבים ועוד), ברמת מוקד, תורים, קבוצות נציגים, נציגים וסקילים.
- ✓ כלל מערכות הבקרה והדוחות לרבות תצוגת REAL TIME והדוחות ההיסטוריים יכילו נתונים עבור כל סוגי הפעילויות הנכנסות, יוצאות, שיחות חייגן ושיחות מערוצים נוספים.
- ✓ **הספק נדרש להקים ממשק להעברת נתוני דוחות הבקרה המפורטים למשרד, זאת לצורך תחקור נתונים בזמן אמת.**

15.5.6.15 דוחות REAL TIME

- ✓ המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג עמדות מנהלים, אחמש"ים, ר"צ.
- ✓ הספק יאפשר צפייה בנתוני זמן אמת, ע"י כניסה באמצעות שם משתמש וסיסמא לעובדי המשרד. לטובת כך נדרש שם משתמש וסיסמא לפחות עבור ארבעה נציגי המשרד.
- ✓ הספק יאפשר ממשק WEB לכניסה מרחוק לצורך צפייה בדוחות זמן אמת של המוקד באמצעות שם משתמש וסיסמא.
- ✓ המערכת תכלול הצגה גראפית וטבלאית של נתוני REAL TIME מכל רכיבי המערכת. לדוגמא, סטטוס נציגים, תורים, שיחות חייגן ועוד בדוחות אחודים. מבנה הדוחות הבסיסיים מפורט בנספח השירותים.
- ✓ המערכת תאפשר הגדרת ספים להצגת חריגים על פי קריטריונים שיקבעו לדוגמא זמן המתנה ממושך מהיעד. ספים אלו יצבעו בצבעים שונים במסכי ה-RT.

15.5.6.16 דוחות היסטוריים

- ✓ המערכת תתמוך בהפקת דוח מודפס והמרה לכלי ניתוח כגון אקסל.
- ✓ ניתן יהיה לתזמן דוחות וניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעד לשליחת הדוחות.
- ✓ דוחות ישמרו לאורך כלל תקופת ההתקשרות (באחריות הספק)
- ✓ כל הדוחות יאפשרו מידע פרטני (למשל על כל נציג, קבוצה, תור וכדומה) ונתונים מסכמים
- ✓ **מבנה הדוחות יאופיין ויקבע ע"י המשרד במהלך תקופת ההקמה.**
- ✓ מערכת הדוחות תתמוך באינטרוולים שונים כגון שעה, שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית.
- ✓ ככל שיידרש, יספק הספק דוחות גולמיים ושאינם מעובדים לצרכי בקרה פנימית ע"י המשרד.

15.5.6.17 חייגן

✓ מערכת החייגן תהייה חלק אינטגרלי ממערך הטלפוניה ותתמוך בכל תכונות המרכזייה, החייגן ישתלב באופן מלא ביישומי ה-IVR,CTI, ממשק הנציג ויתבטא בהתאם בדוחות ה-CTI.

✓ מערכת החייגן תתבסס על יכולות המרכזייה לזהות תוצאות מענה בביצוע חיוג יוצא (מענה, אין מענה, תפוס וכדומה)

✓ המערכת תאפשר בניית קמפיינים ורשימות חיוג ללקוחות.

✓ החייגן יתמוך בהפעלת CALL BACK

✓ המערכת תתמוך בקליטת רשימות לחיוג בצורה ידנית וייבוא ממערכות שונות.

✓ החייגן יתמוך בחיבור למערכת הCRM המוצעת בפתרון המוצע.

✓ במקרה שלקוח מבצע שיחה חוזרת למוקד, תידרש בדיקה האם קיימות רשומות חיוג אליו ולהסירן מרשומות החייגן.

15.5.6.17.1 דוחות חייגן :

דוחות זמן אמת - ביצועי החייגן ישולבו בתצוגות זמן האמת במוקד.

✓ התצוגות יכללו את כמות שיחות והפניות היוצאות אשר טופלו בכל פרק זמן נדרש.

✓ המערכת תאפשר צפייה במסך המציג בזמן אמת.

דוחות היסטוריים - המערכת תאפשר יכולת בחירת הפקת דוחות לפי טווח תאריכים, קמפיינים נבחרים, סטאטוס הטיפול השונים, ביצועי נציגים ועוד.

✓ הדוחות יפרטו לפחות את הפרמטרים הבאים: כמות חיוגים וסטאטוסים ופירוט היסטוריית הטיפול ברמת רשומה.

✓ דוחות החייגן לרבות ביצועיו ישולבו בדוחות הניהוליים במוקד

✓ יסופקו דוחות כשלוך/הצלחה ליעדי ההתקשרות

IVR. 15.5.6.18

15.5.6.18.1 דרישות IVR

✓ מערכת ה-IVR תתמוך בכל תכונות המרכזייה.

✓ מערכת ה-IVR תשמש להפעלת תפריטי ניתוב. לעניין זיהוי לקוחות: קבלת שיחה ממספר שמור במערכת, לא ידרוש הזדהות. קבלת שיחה ממספר שאינו קיים במערכת, ידרוש הזדהות ע"י שימוש ב **OTP** (קוד אימות). תתאפשר הזדהות מול נציג אנושי במקרים שבהם יש קושי לבצע הזדהות אוטומטית.

✓ ניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח, מתן שירותים אוטומטיים, מתן מידע מוקלט עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושווקי מפולח לקוחות ושרות, מתן מידע בהמתנה בתור, הסטה לפעילות דיגיטל, השארת מספרי טלפון לצורך **CB** ועוד.

- ✓ המערכת תאפשר השמעת הודעות כלליות משתנות במקומות שונים בניגוד על פי סוג השירות והשפה הנדרשת: עברית, ערבית ורוסית.
 - ✓ המערכת תאפשר בניית הודעות דינאמיות בתסריטים והפעלתם על ידי מנהלים במוקד. הודעות אלו יכולות להיות הודעות חירום, שיווק, מידע כללי ומיקומם השונה בתסריט יוגדר בשלב האפיון.
 - ✓ המערכת תאפשר קבלה ושליחת טפסים באמצעות ה-IVR באמצעות שליחת SMS.
 - ✓ הספק מתחייב להתקנת המשאבים הנדרשים לצורך תמיכה מלאה- הספק מתחייב להתקנת המשאבים הנדרשים לצורך מתן שרות רציף 24/7.
- 15.5.6.18.2 הקמת ה-IVR הינה באחריותו המלאה של הספק לרבות ביצוע הקלטות ניתוב באמצעות קבצי הקלטה מקצועיים, כיום מבקש סיוע הפונה למוקד הסיוע המשרדי *5442 נדרש למסור פעמיים את מס' הזהות פעם אחת בתפריט הראשי ופעם נוספת במוקד החברה. באחריות הספק ליישם ולהטמיע אינטגרציה למוקד הסיוע המשרדי *5442 לטובת העברת מזהה הפונה מבקש הסיוע כך שלא ידרש להקליד פעמיים.

15.5.6.18.3 דוחות IVR

- ✓ בעת ההקמה, יעביר המשרד רשימת דוחות הנדרשת מאת כלל הספקים הזוכים באופן אחיד. דוחות יכללו בין היתר את הפרטים הבאים:
 - כמות שיחות נכנסות, בכל צומת וענף על ציר הזמן.
 - מספר שיחות שקיבלו מענה מלא ב-IVR (לא עברו למוקד).
 - מספר שיחות שנטשו לפני ולאחר שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי.
 - המשרד יוכל לדרוש פיתוח דוחות חדשים על חשבון הספק שלא הוגדרו מראש בכמות שלא תעלה על 4 דוחות בשנה. דוחות נוספים מעבר לכך- יידונו בנפרד.

15.5.6.19 מערכת SMS

- ✓ הספק יעמיד ממשק אוטומטי למערכת SMS אינטגרטיבית למערכות המוקד לרבות מערכת ניהול הפניות של המשרד.
- ✓ שירותי ה-SMS יתאפשרו בכל שעות היממה, בכל ימות השנה, לכל רשתות התקשורת התומכות בקבלת מסרונים (SMS) ובכלל זה, כל ספקי התקשורת הסלולארית והקווית.
- ✓ המערכת תאפשר שליחת מסרונים ללקוחות במהלך שיחה או לאחריה או לצורך עדכון על סיום טיפול בפניה במידה ונדרש המשך טיפול.
- ✓ ניתן יהיה לשלוח מסרונים באופן אוטומטי למספר שיוזן על ידי הנציג ויכיל קישורי מידע/סקרי שביעות רצון/עדכון על תום תקופת זכאות וכדומה.
- ✓ רכיב ה-SMS יכלול אפשרות לשיבוץ שדות אישיים מתוך מערכת ה-CRM כדוגמת שם פרטי/מספר פניה וכדומה.

15.5.6.20 מערכת הקלטת שיחות

- ✓ **הקלטה – משמעותה שני ערוצי הקלטה- פעם אחת של הנציג ופעם שניה של הפונה- הקלטה בשני ערוצים.**
- ✓ הקלטה תיושם על כל שיחות הטלפון במוקד ו/או בשיטה מרוחקת כולל נכנסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות, העברה וועידה ומסכי העבודה בתצורת 100% מהשיחות מוקלטות.
- ✓ המערכת תתממשק למערכת ה-CALL CENTER לשם זיהוי תחילת שיחה וסיומה ולהעברת פרטי שיחה.
- ✓ יבוצע ממשק טכנולוגי (API או WEBSERVICE) למערכת ה-CRM לצורך שמירת ההקלטה בגוף הפניה במערכת כקישור.
- ✓ המערכת תאפשר האזנה לשיחה וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת.
- ✓ כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי הרלוונטיים שלה
- ✓ המידע ישמר למשך זמן ההתקשרות עם הספק (3 שנים) ויאפשר אחזור ללא תלות מיקום המידע.
- ✓ **בתום ההתקשרות, ובהתאם לדרישת המשרד - באחריות הספק לבצע העברת ארכיון הקלטות לבעלות המשרד לצרכיו, בין היתר לצורך טיפול עתידי בפניות עבר. הספק לא ישמור בידיו כל מידע לאחר מכן הכול בהתאם לאמור במסמכי מכרז זה.**
- ✓ באחריות הספק בדיקת אחזור מידע לשיחות מוקלטות אחת לחודש. בדיקת אחזור זו תגובה בדוח חודשי.
- ✓ ניתן יהיה לאתר שיחות ברמת נציג / שלוחה/ תאריך ושעה/ מספר מחויג/ מספר מחייג וכיוב'.

15.5.6.21 עמידה בעומסים

- ✓ מערך הטלפוניה על רכיביו יעמוד בעומס שיחות רציף, בין היתר אף למשך שעות השיא, תוך היערכות לכל הפחות למצב בו כל הנציגים בשיחות, לקיום שיחות במערכת בתהליכי השיחה השונים כדוגמא IVR אינטגרציות ושיחות בתורים, וכל קווי הכניסה/יציאה תפוסים באופן רציף. כמו כן, על הספק להיערך עם תשתית מתאימה למצבים בהם פעילות המוקד תוגבר, מנסיבות שונות בהתאם למסמכי המכרז, כך שעליו למנוע מצב של קריסת המוקד.
- ✓ זמינות - המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה כולל שבתות וחגים. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכת המוצעת) 99.999% מהזמן.
- ✓ אי עמידה בעומסים תחייב את הספק בהוספת משאבים. תוספת המשאבים תבוצע באופן השקוף למשרד ובאופן המבטיח עמידה בסטנדרט המוגדר בהסכם זה, בין היתר תוך כדי עמידה בהסכם אמנת השירות SLA בפרק זה.

15.5.7 מערכת לזימון וניהול תורים

- לטובת הגעה לסניפי הסיוע נדרשת מערכת לזימון תורים. כיום מופעלת מערכת **My Visit** ע"י הספקים המפעילים את ההתקשרות הנוכחית.
- ✓ קישור מערכת לזימון תורים לטובת זימון תור באופן עצמאי תופיע באתר הספק בעמוד הראשי ובצורה ברורה.
- ✓ ניתן יהיה לבצע שליחת קישור לזימון תור באופן עצמאי בעת שמיעת ה-**IVR**.
- ✓ זימון תורים – הספק יעניק גישה למורשים מטעם לטובת צפיה בתורים עתידיים/דוחות/ חיבור למערכת **BI** והגדרת תצוגות.
- ✓ הספק אחראי ליצור ממשק ל-**MYVISIT** – חיבור לאזור אישי ממשלתי.
- ✓ ניתן יהיה לבצע שליחת **SMS** המכיל קישור לזימון תור באופן עצמאי כתבנית **SMS** מתוך ה-**CRM**.
- ✓ נדרש כי תורים שזומנו יופיעו במערכת ה-**CRM** כתורים מוזמנים וכמו כן ביטול תור- יבצע עדכון השדה הרלוונטי במערכת ה-**CRM** של הספק.
- ✓ מערכת זימון תורים תאפשר דוחות קבועים לצורך בקרת עומסים.
- ✓ ספק ישלח באופן קבוע דוחות שימוש במערכת זימון תורים שיכללו כמות תורים מוזמנים לעומת כמות מגיעים בפועל, כמות פונים המגיעים לסניף ללא זימון תור ושהופק עבורם תור מזדמן וכדומה.
- ✓ כל סניף שירות יוכל להגדיר את ימי הפעילות באופן גמיש ובכפוף להנחיות המשרד.
- ✓ כל סניף שירות יוכל להגדיר את חלונות הזמן למתן מענה באותו הסניף ובכפוף להנחיות המשרד.

15.6 מערכת לניהול תקשורת כתובה

- 15.6.1 מערכת לניהול תקשורת כתובה היא באחריות הספק. בניית ממשק בצד מערכות הספק הזוכה (מרכזיה, אתר ומערכת **CRM**) מול מערכת זו תהיה באחריותו ועל חשבונו, ולא תשולם בעבור כך כל תמורה נוספת על-ידי המשרד.
- 15.6.2 המערכת תופעל על-פי הדרישות הבאות:
- ✓ המערכת תתמוך בשיחות נכנסות ויוצאות בערוצים השונים כגון מייל, צ'אט, ווטסאפ, פייסבוק, אינטרנט ועוד.
- ✓ ניתוב השיחות ליעדים בתוך מערכת המוקדים או ליעדים מחוץ למערכת יתבצע ע"פ עקרונות וקריטריונים דומים לניתוב שיחות קוליות רגילות.
- ✓ סרגל נציג יאפשר הצגה ומדידה ברורים של סטאטוס הנציג בזמן אמת וכן קבלת דוחות היסטוריים מתאימים.
- ✓ כל פרטי שיחות כתובות הנכנסות והיוצאות ירשמו בבסיס הנתונים ובחיבור למערכת **CRM**.

✓ המערכת תתמוך בהודעות Offline באמצעות הצגת טפסים אפשריים ו/או קבלת הודעות בעת שמוקדי השירות אינם פעילים.

15.7 מדפסות, סורק והדפסות

על הספק להתקין בסניפי הסיוע ובמוקד השירות מדפסות לייזר וסורקים לצורך קבלת מסמכים/העתקה והדפסה.

15.8 פקס

הספק יידרש לרכוש ולהעמיד לרשות סניפי הסיוע והמוקד שירות Fax2Mail.

15.9 עמדות קצה לנציגי השירות בסניפים ובמוקד השירות

על הספקים הזוכים להעמיד מחשב עבודה נייד (PC) לטובת עבודת נציגי השירות בסניפי הסיוע ובמוקדים.

להלן דרישות החומרה במחשבים שיסופקו ע"י הספק:

- מעבד – 5I
- זיכרון פנימי מינימום 8G.
- כרטיס רשת (מובנה) Ethernet 10/100.
- מסך 22 אינץ'.
- מערכת הפעלה Windows 10 / Windows 11 / חלונות 10 – 64 bit.
- אוזניה מסננת רעשי רקע

15.10 דרישות מחשב נייד לטובת ניידות שירות

נציגי השטח שיפעלו כסניף נייד, יעבדו באמצעות מחשבים ניידים אשר יחוברו למערכות המשרד ובאמצעותן יוכלו לטפל בבקשות פונים המגיעים לסניף הנייד. נדרש כי הניידים יהיו בעלי אפשרות גלישה למערכות המשרד.

15.11 עבודה במודל מרוחק

✓ המשרד רשאי להודיע לספק על מעבר למצב חירום במהלך תקופת ההתקשרות (בעקבות משבר, מלחמה או מבצע צבאי, מגיפה וכדומה) שאז תיידרש עבודה מרוחק. בנוסף, המשרד רשאי לקבוע מצבים אחרים בהם ידרשו הספקים לעבור לעבודה בצורה מרוחקת. על הספקים הזוכים להיות ערוכים מבחינת מערכות טכנולוגיות לעבודה מלאה בצורה מרוחקת לרבות תשתיות, חומרה, התחברות למערכות וכדומה מבלי שהדבר יפגע באיכות השירות ובעמידה בסטנדרט השירות.

- ✓ פעילות הסניפים והמוקד במצב מרוחק תהיה זהה לפעילות מתוך הסניפים והמוקד.
- ✓ כלל החיבור המרוחק יתאפשר בצורה מאובטחת ובכפוף למדיניות המשרד.
- ✓ כל תכונות המרכזיה יתמכו באופן מלא בתצורת עבודה מרוחקת ובכלל זה ממשק נציג.

- ✓ מערכת הקלטות תפעל בתצורת 100% הקלטה ללא הפרדה בין שיחות שהוקלטו בממשק עבודה משרדי או ביתי.
- ✓ יתאפשר חיבור למערכת CRM של הספק הזוכה לצרכי תיעוד פניות ו/או תפעול שוטף אחר.
- ✓ דוחות זמן אמת- ניתן יהיה להתחבר לדוחות זמן אמת מחוץ למשרדי הספק.
- ✓ פעילות מרוחקת הינה דבר שבשגרה עבור פעילות אנשי השטח המפעילים את הסניפים הניידים. על הפתרון המוצע לכלול את הכלים הטכנולוגיים הנדרשים עבור אנשי השטח בצורה שוטפת. כלים אלו יכללו זיהוי מיקום אנשי השטח בהתחברות למערכות המשרד.

15.12 תמיכה

- ✓ התמיכה בחומרה, תחנות הקצה ותקשורת ה LAN באתר הספק תתבצע ע"י **הספק ועל חשבונו**. על הספק לדאוג לתחזוקה שוטפת לטובת מניעת תקלות והשבתת סניפים ו/או עמדות מוקד.
- ✓ תמיכה במערכות הספק תתבצע ע"י הספק **ועל חשבונו**.
- ✓ שני הצדדים, המשרד והספק, יקצו איש קשר ייעודי לזיהוי ופתרון בעיות בחיבור בין מערכות המשרד למערכות הספק.

15.13 גיבוי ושרידות

- מערכות הספק הינן קריטיות לפעילות ולכן הפתרון המוצע לגיבוי ולשרידות צריך להבטיח רמת זמינות גבוהה. הספק נדרש לשרידות בכל אחת מהמערכות המוצעות על ידו.

15.14 שדרוגים ועדכונים

- הספק יידרש לשדרג או להחליף ציוד שבאחריותו שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות או שאינו מאפשר עמידה ביעדי השירות המוגדרים במכרז זה. ההחלפה/שדרוג יבוצעו **על חשבונו הספק** בהתאם לדגשים הבאים:
- ✓ הציוד החדש יהיה זהה או טוב יותר בביצועיו אל מול הציוד המוחלף.
- ✓ הספק הזוכה יישא בכל עלויות ההחלפה/שדרוג לרבות עלות הציוד, שעות עבודה וכל הוצאה אחרת.
- ✓ **השדרוג או העדכון לא יפגום באיכות השירות או בעמידה בסטנדרט השירות, כמו גם בעמידה בחובות הספק לפי מסמכי מכרז זה.**

15.15 הקמת מערכות/התאמות בכניסה לפרויקט

עם תחילת תקופת ההקמה ועד לסיומה ובהתאם לדרישות המכרז, יקים הספק את המערכות הנדרשות (מרכזיה, IVR, CTI, מערך הקלטות, מערכת לניהול ידע, מערכת CRM ומנוע ה-SMS) וכל יתר המערכות שבאחריותו. מערכות אלו יפעלו החל מהיום הראשון לתקופת מתן השירותים. במערכות שהינן בבעלות המשרד, יקצה המשרד אנשי קשר ממערכות מידע לצורך הגדרות, אינטגרציות וכו' והספק מתחייב לשתף איתו פעולה.

15.16 טיפול בתשלומים ("דמי טיפול") של מבקשי הסיוע

התשלום שישולם ע"י מבקש הסיוע לספק ייעשה באמצעות שרת התשלומים הממשלתי ובלבד שהתשלום בוצע באשראי. תשלום בכל דרך אחרת (לרבות מזומן, העברה בנקאית וכיוצא בזה) ייעשה מול הספק בלבד. יובהר כי כל התשלומים של מבקשי הסיוע יתועדו במערכת הסיוע.

עם סיום קליטת הבקשה, הספק יגבה דמי טיפול מהמבקש באמצעות שרת התשלומים. שרת התשלומים יאמת את התשלום מול חברת האשראי ויעביר לפונה אישור שהתשלום נקלט.

לאחר קבלת חיווי משרת התשלומים על אישור התשלום, יועבר הטופס לחישוב הזכאות למשרד.

בעקבות קליטת הטופס במערכת, יישלח לחברה חיווי על ביצוע תשלום (שכאמור אומת על ידי חברת האשראי) עם כל הפרטים הנדרשים, כדי שהחברה תנפיק לפונה קבלה.

יובהר, כי פונים שיבצעו הרשמה או חידוש זכאות לסיוע בשכר דירה באמצעות הטפסים המקוונים של המשרד דרך ההזדהות הלאומית לא יחויבו בדמי טיפול. בכל בקשה אחרת, ובהתאם לטבלת התשלומים המפורטת בסעיף 10.6 להסכם, יהיה על הפונה לשלם את דמי הטיפול.

16. השירותים הנדרשים לפרויקטים של דיוור בר השגה

הספק יספק שירותי הרשמה ומתן מענה תומך ללקוחות בכל הקשור לתכניות דיור בר השגה. בסעיף זה יפורטו המטלות והשירותים שיידרשו מהספק. דירה בהנחה על מסלוליה השונים: מחיר למשתכן, מחיר מופחת, מחיר מטרה וכל תכנית אחריה שתבוא במקומה, תכניות דיור להשכרה/דירה להשכיר, לרבות תכניות עתידיות בתחום הדיור להשכרה, מענק לרכישת דירת יד שנייה (זולה). הכול כפי הגדרת המשרד מעת לעת את התכניות ובהתאם להנחיות המשרד(להלן: "דיור בר השגה"). יובהר כי תכנית או מסלול סיוע אחר אשר יתווספו במועד מאוחר לחתימת הסכם זה אשר יהיו דומים במהותם ובאופיים לתכניות אלה, יטופלו ע"י הספק בהתאם לנהלים ולהנחיות הרלבנטיים לכל סוג של בקשה ובהתאם לנהלי העבודה המצורפים.

16.1 לקוחות

זכאות לתכניות "דיור בר השגה" ניתנת לשנה. נכון למועד פרסום המכרז ישנם כ- 150,000 לקוחות שהינם בעלי זכאות בתוקף במסלול "דירה בהנחה". בנוסף להם, ישנם כ- 37,000 לקוחות שזכו בהגרלות וטרם חתמו על חוזה לרכישת דירה.

המשרד ישייך לקוחות קיימים אשר יש ברשותם זכאות כאמור, לנותני השירות **בחלוקה שווה**.

להלן פירוט אופן הטיפול בלקוחות קיימים וחדשים:

16.1.1 לקוחות קיימים המחזשים זכאותם (להלן **קבוצה 1**)

16.1.2 כל הלקוחות הקיימים אשר שויכו לספק יקבלו הודעה מהמשרד על השיוך ולא יזו ספק הינם שייכים.

16.1.3 לקוחות קיימים נדרשים לחדש זכאותם אחת לשנה לפני שפג תוקפה.

1.461 לפני תום תקופת הזכאות, מקבלים הלקוחות התראות בדוא"ל ובמסרונים לצורך חידוש זכאות. חידוש הזכאות ייעשה באזור האישי באתר ההרשמה להגרלה של המשרד באמצעות חידוש הצהרות כמפורט בנוהל "מחיר למשתכן" המצוי ברשימת הנהלים מנהל סיוע בדיור בנספח 3.

16.1.5 על הספק להשלים את הטיפול בחידוש הזכאות ולבצע סגירת תשלום מול הלקוח.

16.1.6 לקוחות קיימים שחידשו הצהרות בתום תקופת הזכאות או ששונתה זכאותם (להלן **קבוצה 2**)

לקוחות שלא חידשו את הזכאות במועד, רצף הזכאות שלהם יופסק והם ייחשבו ללקוחות חדשים לכל דבר. לעניין לקוחות שחל שינוי במצבם האישי או בזכאותם, גם אם זכאותם בתוקף, יידרשו לבצע הרשמה מחודשת והם ייחשבו ללקוחות חדשים לכל דבר, להלן סעיף

16.1.7. בקבוצה זו נכללים גם לקוחות שכבר זכו בהגרלה וטרם חתמו על חוזה רכישה. לקוחות אלה נדרשים לחדש את זכאותם אחת לשנה.

16.1.7 לקוחות חדשים (להלן קבוצה 3)

לקוחות חדשים יגישו בקשה לאישור זכאות באחד מהספקים לפי בחירתם.

17. מתן השירות ואופן הגשת בקשה לאישור זכאות

17.1.1 הרשמה ישירה באתר הספק – הרשמה המיועדת למי שאינם חייבים בהצגת

מסמכים בתהליך הרישום. בסוף הרישום יחויב הלקוח לשלם דמי טיפול. בקשות אלה יועברו באופן אוטומטי למערכת סיוע של המשרד ולאחר עיבודם תתקבל החלטה לעניין הזכאות. אפיון האתר ופיתוחו הינם באחריות הספק **ובמימונו הבלעדי**. למשרד שמורה הזכות להפעיל בעתיד אפשרות של הרשמה ישירה דרך האזור האישי הממשלתי. במקרה זה, התשלום יועבר לחברה באמצעות שרת התשלומים הממשלתי.

17.1.2 הרשמה בסניפים שירות זה יינתן בשעות קבלת קהל שונות מהשעות שייקבעו למתן

שירות לסיוע בשכר דירה. על הספק להעמיד מערכת זימון תורים באמצעותה תבוצע הרשמה מראש להגשת בקשה בסניפים. על הספק לתת שירות גם למי שלא זימן תור מראש.

17.1.2.1 הרשמה באמצעות B.O – שירות עבור לקוחות שלא יכולים להירשם באופן ישיר

באתר הספק ואינם מעוניינים להגיע לסניף פיזי. באתר הספק יוקם טופס הרשמה דיגיטאלי שיאושר על ידי המשרד, שלא יתממשק למערכת הסיוע. באמצעות טופס זה יוכלו הלקוחות להגיש בקשה לאישור זכאות. יש לאפשר בטופס העלאת מסמכים. נציג הספק יידרש להזין נתוני הלקוח והצהרותיו והמסמכים שצירף למערכת הסיוע כדיור וישגר הבקשה לבדיקה. במסגרת הזנת הנתונים יסמן הנציג במערכת במשבצת ייעודית כי מדובר בהרשמה מרחוק.

17.1.2.2 במקרים בהם ההרשמה תהיה ללא זיהוי מספק, מערכת הסיוע תפעיל ממשק

ראשון בלבד מול רשות המיסים, ממשק אשר יחזיר מידע חלקי על בעלות באופן של "כן/לא" ולא את פרטי הנכס המלא.

17.1.2.3 ככל ותתקבל תוצאה "לא" – לא יידרש זיהוי ותונפק זכאות בהתאם לנתונים.

17.1.2.4 ככל ותתקבל תוצאה "כן" – יידרש הליך זיהוי שיתבצע מול הספק בסניף/ בשיחת

וידיאו שתתועד במערכת הסיוע והטיפול יימשך בהתאם לכללים.

17.2 מתן השירותים יבוצע, בין היתר, על ידי הפעולות הבאות:

- 17.2.1 קביעת ובחינת זכאות להשתתפות בהגרלות המתבצעות בתכניות, ביצוע הבדיקות הנדרשות בהתאם להנחיות המשרד, הזנת הנתונים למערכת המשרד והכל לפי נהלי המשרד שיתפרסמו לעניין זה וכפי שיתעדכנו מעת לעת (נכון להיום, הנהלים העדכניים לתכניות הרלוונטיות הינם: נוהל הרשמה לזכאות דירה בהנחה ומחיר מפוקח, נוהל זוכים במחיר למשתכן, נוהל דיור להשכרה הכולל מבחן הכנסות – ראו בנספח 3' למפרט השירותים).
- 17.2.2 מעת לעת, ישנם לקוחות הפונים להגרלה של דירות דיור להשכרה בהן נדרש מבחן הכנסה. בזכאות זו על הספק לרכז את המסמכים הנדרשים ע"פ נהלי המשרד לצורך עמידה בכללי "מיצוי כושר השתכרות" ומבחן הכנסות. תהליך זה מתבצע במערכת הסיוע של המשרד בהתאם לכללים. ביצוע מטלה זו במסגרת השירותים המבוקשים ותוצאותיה יהיו כפופים לאישור של שני עובדים מוסמכים מטעם הספק. כשאחד מהם הוא עובד בתפקיד ניהולי שהוגדר על ידי הספק ואושר מראש על ידי המשרד.
- 17.2.3 מתן מידע לאוכלוסיות היעד בדבר הקריטריונים, הדרישות והשינויים שיחולו בנהלים ובהנחיות ובדבר הודעות שונות הקשורות בתכניות המתפרסמות ע"י המשרד.
- 17.2.4 טיפול בפניות ותלונות ציבור בכתב באמצעות מערכת פניות ציבור של המשרד וזאת תוך 5 ימי עסקים. לפניות אלה יש להשיב ישירות לפונה דרך המערכת.
- 17.2.5 בדיקות מדגמיות על אוכלוסיית הזכאים הקיימים ככל ויידרש לפי הוראת המשרד, באמצעות פניות מרוכזות או פרטניות לקבוצות הזכאים וקבלת מידע מהם הכול לפי דרישות המשרד ושיקול דעתו הבלעדי, לרבות העברת המידע אליו לפי דרישתו.
- 17.2.6 קבלת קהל בסניפים – ללקוחות המעוניינים בכך. ללקוחות המגיעים לסניף יש לציין באופן מפורש כי השתתפות בהגרלות בתכניות דיור בר השגה דורשת הרשמה מקוונת באתר ההגרלות של המשרד ולכן יש להתחייב למסירת דוא"ל.
- 17.2.7 מענה טלפוני התומך בהליך הרשמה והנפקת אישור זכאות ובהליך ההרשמה להגרלה וכן מערכת זימון תורים. כמו כן למשרד שמורה אופציה לדרוש מהספק להקים מוקד או נתב ייעודי עבור זוכים לקבלת מידע אודות הפרויקטים בהם זכו, עד שלב חתימת חוזה.
- 17.2.8 מוקד שירות – לטיפול בהרשמה ובניהול הזכאים מרחוק להגשת/השלמת מסמכים ומידע, יצירת קשר עם הלקוח באופן יזום או בחזרה לפניות הלקוח המועברות מהמוקד/מהמייל הייעודי / בכלל.
- 17.2.9 איסוף נתונים ומסמכים מהפונים בהתאם להנחיות.

- 17.2.10 מילוי טפסים במחשב, לרבות סריקה של אישורים/תעודות ומסמכים, שמירתם כקובץ בתיק הפונה/בעל הזכאות על פי שיטת מפתוח (קידוד של מסמכים ע"פ פרמטרים שיקבעו ע"י המשרד) במערכת הסיוע.
- 17.2.11 טיפול שוטף בזכאויות, עדכון/שינוי נתוני מבקשי הסיוע, הגשת ערעור מקוון או בכל דרך אחרת לגורמים חיצוניים הקשורים להליך הזכאות, לרבות לרשות המיסים במידת הצורך ולכל הנדרש במסגרת בדיקת הזכאות.
- 17.2.12 הזמנת בדיקות אימות נתונים במקרים בהם מוסמך הספק לעשות כן ע"פ נהלי המשרד ועל פי הוראתו.
- 17.2.13 על הספק לסרוק את כל המסמכים שיוגשו לו ע"י הפונה למערכת הסיוע. בפני הספק עומדת האפשרות לסרוק את המסמכים שלא בנוכחות הפונה. במקרה כזה עליו לקבל העתק של המסמכים מהפונה ו/או לצלם את המסמכים המקוריים בנוכחות הפונה ועליו לסרוק ולשדר אותם **תוך שני ימי עסקים** ממועד קבלתם/צילומם. מסמכים המכילים תמונה של מבקשי הסיוע תושחר התמונה וכך יסרק המסמך למערכת הסיוע.
- 17.2.14 סריקת המסמכים ע"י הספק תעשה בהתאם להנחיות של המשרד ויקודד/ ימופתח כל סוג של מסמך לתיקייה הספציפית שלו בהתאם להגדרות המשרד ולדרישות המערכת הממוחשבת.
- 17.2.15 על הספק להציב את מכונת הצילום בסניף עצמו בעמדה הנגישה לקהל מקבלי השירות.
- 17.2.16 אחסון של מסמכי הרשמה עד לאחר סריקתם (במידה והסריקה נעשית שלא מול הלקוח) וביעורם או גריסתם על חשבון הספק ע"פ הנחיות המשרד.
- 17.2.17 לצורך מתן השירותים הספק ילמד ויכיר היטב את מורכבותם והיקפם של הנהלים וההנחיות, הכללים וחוזרי הממשלה, קטגוריות הזכאות השונות ותנאי הסיוע השונים. לרבות שינויים מעת לעת על פי החלטות הממשלה. כל שינוי יהיה בכפוף למתן הודעה בכתב מהמשרד לספק זמן סביר מראש.**
- 17.2.18 הספק ידריך את כל עובדיו אשר יעסקו במתן השירותים מטעמו בנוגע להוראות, נהלים, הנחיות, הכללים וחוזרי הממשלה, כפי שאלה יתעדכנו מעת לעת והכול בהתאם למסמכי המכרז, ובפרט להוראות הסכם זה. הספק ועובדיו מחויבים לפעול על פיהם בעת מתן שירותיהם לפונים.
- 17.2.19 הספק ייערך למתן השירותים לאוכלוסיית הפונים שהינה מגוונת. לפיכך יהיה עליו להעמיד במהלך תקופת ההתקשרות, בהתאם לדרישת המשרד ולפי שיקול דעתו הבלעדי, עובדים דוברי שפות ערבית ורוסית, וכן דוברי שפות נוספות ובהתאם לאוכלוסייתה המקבלת ממנו שירותים. הכול - לצורך מתן שירות נאות לפונים, ככל שיידרש על פי הנסיבות.
- 17.2.20 **זמני טיפול: מיום הגשת הבקשה של מבקש הסיוע, על נותן השירות לטפל בתיק ולהעביר אישור/אי אישור זכאות לפונה תוך 10 ימי עסקים.**

17.2.21 ככל שמבקש הסיוע המציא את כל הנדרש לצורך הטיפול בבקשה או לצורך מימוש הזכאות, נדרש הספק לסרוק ולהזין את הנתונים ולהעבירם למשרד, כמפורט להלן, תוך שני ימי עסקים.

17.2.22 במקרים בהם נדרש פונה להשלים מסמכים לצורך טיפול בבקשתו, נדרש הספק לתזכר את הפונה אם טרם השלים את המסמכים החסרים תוך 3 ימי עסקים. על הספק ליצור קשר לפחות פעמיים עם הפונה במהלך שלושת ימי עסקים. התזכורת תהיה בטלפון או במסרון. יש לתעד הפניה ביומן הפעולות במערכת הסיוע ולשמור עותק מהמכתב לפונה.

17.2.23 דוחות- הספק יעביר למשרד דו"חות נוספים בקשר להסכם זה ולביצועו, עפ"י הנחיות המשרד וחוזרי הממשלה כפי שיהיו מפעם לפעם.

17.2.24 כל הדיווחים יועברו למשרד על ידי הספק בתקשורת/מדיה מגנטית/תדפיס ו/או בכל אמצעי אחר שיתבקש על ידי המשרד.

17.2.25 ככל שתשלח למשרד תלונה על הספק, על הספק לתחקר את המקרה במלואו ולהעביר הצעת מענה למשרד תוך 5 ימי עסקים. ככל והמשרד ידרוש הקלטת שיחות יש להעביר למשרד תוך 3 ימי עסקים מהצגת הדרישה.

17.2.26 על מנהל הפרויקט לרענן הנחיות ונהלים לגורמים הרלוונטיים בעקבות המקרים שעולים מפניות הציבור.

17.2.27 הדרכות מקצועיות

הספק יעביר הדרכות מקצועיות תקופתיות לעובדים הן לעדכון אודות הנחיות, הוראות ונהלי עבודה חדשים והן בכלל לשמירה על מקצועיותם. במסגרת ההדרכות תועבר מצגת המרכזת השינויים והתוספות בתכניות וכן יבוצע מבדק בסיום ההדרכה וציוני העובדים יועברו למשרד.

בנוסף, על הספק לקיים אחת לשנה הדרכה לכלל עובדיו נותני השירות בנושא מניעת גזענות. הספק רשאי לפעול בהתאם לשיקול דעתו בעניין מתכונת ההדרכה (סיוור, הדרכה פרונטלית, סדנה וכיו"ב). למשרד שמורה הזכות לבקש מהספק לכלול תכנים שונים בהדרכה זו לפי שיקול דעתו הבלעדי.

17.3 שיווק והרשמה מרוכזת

17.3.1 המשרד רשאי, לפי שיקול דעתו, לקיים אירועים לצורך קידום הרישום להוצאת זכאות (למשל: ירידי הרשמה מרוכזים אזוריים או ארציים). באירועים אלה יוכל הציבור הרחב לבצע רישום במועד הכנס אצל נציגי הספקים. הספק מתחייב להגיע לכנסים ולפתוח עמדות הרשמה כאמור. **יובהר כי פתיחת עמדות הרשמה הינה באחריות הספק על כל המשתמע מכך ומהווה חלק מהעבודה השוטפת שלו. למען הסר ספק, הספק יישא בכל העלויות הרלוונטיות, בכפוף לאמור להלן.**

17.3.2 המשרד יקבע את מספר עמדות ההרשמה שיפתחו הספקים באופן שווה.

17.3.3 עמדות ההרשמה יאפשרו ללקוחות לבצע בהן הרשמה מלאה לזכאות ועל הספק להיערך לכך בהתאם מבחינת כוח אדם וכל הציוד המשרדי והמחשובי הנדרש.

- 17.3.4 הספק מתחייב לאפשר ללקוח זימון תור מראש גם להרשמה באירועי הרשמה מרוכזים. למען הסר ספק יובהר כי מדובר באופציה השמורה ללקוח ובכל מקרה הספק לא יחייבו לזמן תור לאירוע.
- 17.3.5 המשרד יהיה אחראי לספק את המתקן לקיום האירוע / היריד.
- 17.3.6 החליט המשרד על קיום אירוע / יריד כאמור לעיל, יודיע על כך לספק 10 ימים מראש.
- 17.3.7 ידוע לספק כי הוא אינו רשאי לבצע פעולות שיווקיות או קידום יזום החורגים מנושא הכנס כפי שיגדיר אותו המשרד כאמור, ובכלל זה אינו רשאי לבצע פעולות שיווקיות או קידום יזום בנוגע לתכניות אחרות ו/או בנוגע לשירותי ההרשמה לתכניות הניתנות על ידו ו/או למערכת האינטרנטית של הספק המשמעת להרשמה לתכנית אחרת.
- 17.3.8 **הספק לא יהיה רשאי להציע למקבל השירות הטבות כלשהן, לרבות בתחומים אחרים של פעילותו, בתמורה לקבלת שירותי רישום לתכנית באמצעות הספק.**
- 17.3.9 כל פרסום בנוגע למתן השירותים על ידי הספק יעשה רק על ידי המשרד.

17.4 טיפול בבקשות ובזכאים לקראת הרשמה להגרלה

- 17.4.1 בנפרד מהפעילות השוטפת של הספק להוצאת זכאויות, לקראת הגרלה נדרשת התנהלות שונה והיא תבוצע כדלקמן:
- 17.4.2 המשרד יודיע לספק על יום פתיחת הרשמה להגרלה ועל יום סיום הנפקת אישורי זכאות.
- 17.4.3 במועד סיום הנפקת אישורי זכאות, על הספק לסגור את האפשרות להוצאת אישורי זכאות באתר הספק. סגירה משמעותה הודעה באתר הספק שלא ניתן להגיש בקשה לזכאות. בתקופה זו לא יהיה ניתן לקלוט פניות בין אם מקוונות ובין אם בסניף.
- 17.4.4 לקראת הגרלה ובמהלכה, כל עוד אפשר להוציא זכאות, על הספק להיות ערוך בהתאם עם כוח אדם מספק במוקד הטלפוני, במשרד האחורי ובסניפים. במידת הצורך ולפי דרישת המשרד, על הספק לתגבר את שעות הפעילות. **יובהר כי הספק ייערך לכך מראש והמשרד לא ישלם תשלום נוסף בגין פעילות זו.** בין היתר, על הספק לדאוג ליכולת קיבולת טכנולוגית גבוהה למשל לעמידה בעומס חריג בשיחות למוקד או לאתרי הספק וכד'.
- א. לקוחות שנרשמו באופן מקוון ולא הצליחו להשלים את הוצאת הזכאות באופן זה, על הספק לתת תמיכה טכנית לרישום המקוון ולטפל בהם באופן ידני, ללוות אותם ולוודא כי יוכלו לבסוף להירשם להגרלה לה ביקשו להנפיק זכאות (למשל מקרים שפנו בערעור מקוון לרשות המיסים וטרם קיבלו תשובה, בירורים שבוצעו מול המשרד, לקוחות שהתבקשו להמציא מסמכים ולא עשו כן).
- ב. כל תיעוד הפעולות והפניות למשרד של הספק יבוצעו במערכת הסיוע, ולא באמצעות דוא"ל, לטובת המעקב אחרי הטיפול.

- ג. ערב סגירת הגרלה נציג הספק יעבוד ישירות עם עובד מטה במשרד שיוגדר לכך לסיום הטיפול בלקוחותיו אשר ממתנינים לטיפול חריג של המשרד או של רשות המיסים או כל לקוח אחר שיזקק לכך – הכול על מנת לוודא את סגירת הטיפול מול הלקוחות.
- ד. מנהל הפרויקט הייעודי יידרש להיות נוכח בכל ישיבה שתתקיים בתקופה זו של התנהלות לקראת הרשמה להגרלה, ויידרש לנהל באופן צמוד את עבודת הספק לאורך כל ימי הרישום למניעת תקלות ולמתן שירות מיטבי.

17.5 היקף ושעות הפעילות בסניפים

- 17.5.1 הספק מתחייב לספק את השירותים בסניפים שבהם הוא פועל ונותן את השירותים מכוח הסכם זה.
- 17.5.2 השירותים בסניפים הנייחים יינתנו בשעות כמפורט להלן :
יום א' בין השעות 16:00-18:00. ימים ג', ד', ה' : בין השעות 16:00-20:00. ביום ב' לא תהיה קבלת קהל.
- 17.5.3 בסניפים הניידים (ניידת שירות ושלוחות) יינתן שירות במהלך כל ימות השבוע, א' עד ה' ובכל שעות הפעילות (כולל ימי ג').
- 17.5.4 יובהר כי המשרד שומר לעצמו שיקול דעת להרחיב את שעות פעילות הסניפים לקראת הגרלות כולל פתיחת הסניפים בימי שישי בשעות 8:00-13:00 והכל בכפוף להודעה מראש של לא פחות משלושה ימי עסקים.
- 17.5.5 הספק יאפשר ללקוחות לזמן תור מראש באמצעות מערכת זימון תורים. למען הסר ספק יובהר כי מדובר באופציה השמורה ללקוח ובכל מקרה הספק לא יחייב זימון תור כתנאי למתן שירות.
- 17.5.6 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף להלן, יובהר כי שעות פעילות הסניפים לא תושפע ממספר התורים המוזמנים מראש.
- 17.5.7 מבלי לגרוע מהאמור, המשרד רשאי לשנות את שעות קבלת הקהל בסניפים ואף להרחיבן עד השעה 22:00 (למעט בימי ו') בהתאם לצורך, בין היתר, בהתאם לאזור מיקום התכנית, לפריסת הסניפים, ולביקוש על ידי הציבור על פי הנלמד ממערכת זימון התורים, הכול כפי שיוגדר ע"י המשרד בתיאום ככל הניתן עם הספק ותוך מתן התראה מראש שלא תפחת משבעה ימי עסקים.
- 17.5.8 ידוע לספק כי מערכת הסיוע הממוחשבת אינה זמינה החל מהשעה 22:00 ועד למחרת בשעה 8:00 לצורך עיבודים ליליים. על הספק להיערך לכך בהתאם.
- 17.5.9 מתן השירות בסניפים וקבלת הקהל ייעשו תוך עמידה בסטנדרטים הקבועים באמנת השירות שנקבעה בהסכם, לרבות הטלת קנסות בגין אי עמידה בסטנדרטים.

17.6 מוקד טלפוני ייעודי

- 17.6.1 על הספק להפעיל נתב טלפוני ייעודי לתכניות "דיור בר השגה" בימים א' – ה' 8:30 – 16:00 ויום ג' עד השעה 20:00. יום ו' 8:00-12:00 לפי הצורך ושיקולו הבלעדי של המשרד.
- 17.6.2 ככל שהמשרד יזהה צורך במתן שירותי מוקד מעבר לשעות האמורות, יהיה רשאי המשרד להורות לספק על הרחבת שעות פעילות המוקד כאמור. הספק מתחייב להיות ערוך להרחבת השירותים בתוך **7 ימי עסקים על חשבונו**.
- 17.6.3 בכל רגע נתון שבו המוקד הטלפוני פועל, יהיה מענה בשפה העברית, הערבית והרוסית.
- 17.6.4 הספק יעמיד בהתאם לדרישת המשרד ולפי שיקול דעתו הבלעדי, דוברי שפות נוספות ובהתאם לאוכלוסייה המקבלת ממנו שירותים. הכול – לצורך מתן שירות נאות לפונים, ככל שיידרש על פי הנסיבות.
- 17.6.5 המוקד יספק מידע וסיוע לכל פונה ובכלל זה: מידע על הפרויקטים, מידע על התבחינים לצורך קבלת זכאות כחשרי דירה/ משפרי דיור, בן מקום ויתר המסלולים והקריטריונים, תהליך ההרשמה והנפקת אישורי הזכאות, על המסמכים הנדרשים לצורך בחינת הזכאות, על סניפי ההרשמה של הספק לתכנית, על שעות הפעילות, על התשלום בגין קבלת השירות וכן מידע בדבר פרויקטים שנקבע לגביהם מתן מענקים על ידי המדינה לרכישת דירות במסגרת התכנית והתנאים לזכאות למענקים. הכול, תוך ליווי הלקוחות ומתן הסבר על הגשת הבקשה המקוונת/הדיגיטאלית, הפניה לאתרי המשרד לקבלת מידע לפי הצורך, וקבלת הקהל לצורך קבלת שירות לתכנית.
- 17.6.6 הספק ימסור מידע רק לגבי פרויקטים פעילים (שפורסמו) ובהתאם להנחיות שיינתנו לו על ידי המשרד.
- 17.6.7 המידע יימסר לכל פונה, **ללא כל תנאי ובכלל זה ללא דרישה של פתיחת תיק אצל הספק**. בנוסף, המידע יימסר לפונים גם לאחר הנפקת הזכאות. כמו כן, אף לאחר הנפקת הזכאות - הספק ימשיך לתת מענה טלפוני לביורור מצב הבקשה וכל תמיכה טלפונית שתידרש בקשר עם הגשת הבקשה. הספק לא מחויב לתת מענה טלפוני למקבל שירות שנרשם לזכאות אצל ספק אחר מבין הספקים, אולם עליו להפנותו לאותו ספק ולתת לו את פרטי ההתקשרות עימו.
- 17.6.8 המוקד יספק תמיכה טלפונית להליך ההרשמה להגרלות באתר הרישום להגרלות הייעודי של המשרד בכתובת www.dira.moch.gov.il או בכל דרך אחרת שיוחלט ע"י המשרד. בין היתר: סיוע לפונים בביצוע ההרשמה; סיוע בכל הדרוש לכניסה ראשונית לאתר; מידע לגבי פתיחת הגרלות בהתאם למידע המפורסם באתר; במקרה של הודעות שגיאה מהמערכת יעביר המוקדן את פרטי הלקוח להמשך טיפול המשרד. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי הספק לא נדרש ליתן תמיכה טכנית של טיפול בתקלות באתר הרישום להגרלות.
- 17.6.9 על הספק לבצע בקרות פנימיות הן על שירותיות המענה והן על מקצועיות המענה, לדאוג לעדכניות מערכת ניהול הידע בכל הרלוונטי וההנחיות בנוגע לתכניות.

17.7 מערכת לזימון תורים

- 17.11.1 הספק יפעיל מערכת לזימון תורים לצורך זימון תור מראש לקבלת השרות בסניפים וייעול השירותים בסניפים, כולל שליחת הודעת טקסט למקבל השירות על מועד ההתייצבות בסניף וכתובת הסניף, אלא אם כן מקבל השירות ביקש לקבל את ההודעה באמצעות דוא"ל. חובת שליחת הודעת טקסט תחול על הספק החל מתחילת ההרשמה לתכנית.
- 17.11.2 הספק מחויב לאפשר למבקש השירות לקבוע תור בתוך פרק זמן אשר יאפשר למבקש השירות לסיים את הליך הרישום עד לפתיחת מועד ההרשמה להגרלה, ובלבד שמבקש השירות פנה לספק לפחות 10 ימי עסקים טרם סיום ההרשמה.
- 17.11.3 זימון תור אינו תנאי לקבלת שירות בסניף.

17.8 העמדת כוח אדם ייעודי

- 17.9.1 הספק מתחייב למנות מנהל פרויקט ייעודי אשר יהיה איש הקשר מטעמו בכל הנוגע למתן השירותים המתוארים בסעיף "דיוור בר השגה", המנהל יאושר מראש על ידי המשרד (להלן: "המנהל הייעודי"). בהתאם לצורך, המשרד רשאי לזמן את המנהל הייעודי לישיבות עדכון והנחיות.
- 17.9.2 הספק יעסיק מטעמו לפחות עובד ייעודי אחד אשר יהיה אחראי על משימות הנוגעות לשירותים המתוארים בפרק זה.
- 17.9.3 העובדים כאמור יועסקו אך ורק במשימות הנוגעות לתוכנית ולמקבלי שירות של הספק בלבד.
- 17.9.4 ידוע לספק כי מקום עבודתם של עובדים ייעודיים אלה יאפשר להם נגישות למשרד הראשי של משרד הבינוי והשיכון.
- 17.9.5 העובד הייעודי יחד עם המנהל הייעודי ירכזו את אירועי השיווק המרוכזים, ההגרלות וסגירתן, ההדרכות לעובדי הספק, הטיפול בדוחות ופניות הציבור, בקרה על הטיפול בלקוחות, הכנת דוחות סיכום, מצגות, ניתוחי מידע שונים, משימות ופרויקטים נוספים הכול לפי דרישת המשרד.
- 17.9.6 כל ההוצאות הכרוכות בהעמדת כוח אדם ייעודי יחולו על הספק ולא תשולם בגינם כל תוספת תמורה ע"י המשרד.
- 17.9.7 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי כוח האדם הייעודי הינם עובדים של הספק והוא האחראי לזכויותיהם ולא יהיו בינם לבין המשרד יחסי עובד מעביד מכל סוג שהוא.

18. תקופת ההקמה (לרבות הפיילוט), תקופת ההקפאה, תקופת ההפעלה (המעבר וההתייצבות) ותקופת הפרדות

18.1 תקופת ההקמה

18.1.1 כללי

18.1.1.1 המשרד רואה חשיבות רבה בעבודה משותפת עם

הספק וזאת בין היתר על-ידי הקמת מנגנונים משותפים לטובת עבודה רציפה ואיכותית החל ממועד תחילת מתן השירותים.

18.1.1.2 המשרד יפעיל צוות להנחיה, מעקב ובקרה אחר

פעילות הספק. בתקופה זו יופעל SLA לעניין סעיפים הנוגעים לתקופת ההקמה.

18.1.1.3 **תקופת ההקמה** (להלן "**תקופת ההקמה**") תהיה

במהלך שלושת החודשים החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ועד לפתיחת המוקד, הסניפים והמשרד האחורי למתן שירותים בפועל.

18.1.1.4 על הספק להגדיר מנהל פרויקט הקמה מטעמו

(להלן: "**מנהל ההקמה**"). מנהל ההקמה יוגדר כאיש הקשר מול המשרד בכל הקשור לתקופת ההקמה ולעמידה בתכנית העבודה שהוגדרה לתקופה זו.

18.1.1.5 על מנהל ההקמה להציג למשרד תוך 7 ימי

עסקים מחתימת ההסכם את **תכנית העבודה לתקופת ההקמה** בהתאם למפורט בסעיף 19.1.2.

18.1.1.6 הספק מתחייב להקים את המוקד, את הסניפים

ואת המשרד האחורי בתקופת ההקמה בהתאם לתוכנית ההקמה אשר הוגדרה על ידו, לרבות הגורם האחראי מטעמו בכל שלב.

18.1.1.7 במסגרת ההקמה תוקם **ועדת היגוי בראשות**

המשרד, שיהיו חברים בה גורמים מטעם הספק וגורמים רלוונטיים מטעם המשרד.

18.1.1.7.1 הספק מתחייב להשתתף

בפגישות ועדת ההיגוי במיקום כפי שייקבע על-ידי המשרד ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו הכול לפי בקשת המשרד.

18.1.1.7.2 פגישות ועדת ההיגוי יתקיימו אחת לשבוע, או בהתאם לצורך לפי החלטת המשרד, במשך כל תקופת ההקמה בנוכחות נציגי הספק ונציגי המשרד. במהלך הפגישה יעדכן הספק בדבר מידת עמידתו בהתחייבויותיו בתקופת ההקמה בהתאם לתכנית העבודה באמצעות דו"ח מפורט, הכולל את שלבי ההקמה בטווחי זמן שבועיים, הגורמים האחראיים מטעמו, לוחות זמנים וסטאטוס. כמו כן, יציג סטיות מנתיב קריטי של ביצוע ואת המענה הניתן על ידיו כדי לעמוד בלוחות הזמנים.

18.1.1.7.3 בסיום החודש הראשון והשני לתקופת ההקמה תערך ישיבת סטטוס על עמידה ביעדי אותו החודש. ככל שהספק יציג אי עמידה ביעדים אלה, שמורה למשרד הזכות להפעיל קנס על איחור בהתאם לטבלת ה SLA.

18.1.2 תכנית לתקופת ההקמה

18.1.2.1 על הספק להכין תכנית לתקופת ההקמה ברמת יעדים שבועיים. פירוט התוכנית יכלול בין היתר:

- 18.1.2.1.1 משך ותזמון המשימות הנדרשות.
- 18.1.2.1.2 גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב.
- 18.1.2.1.3 תוכנית ביצוע בתרשים גאנט.
- 18.1.2.1.4 ניתוח נתיבים קריטיים.
- 18.1.2.1.5 הערכת סיכונים ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון.

18.1.2.2 התוכנית תכלול, בין היתר, פירוט על הסעיפים הבאים:

- 18.1.2.2.1 **איתור וגיוס עובדים** אשר יועסקו במתן השירותים במוקד, במשרד האחורי ובסניפים, לרבות מספר

העובדים שיגויסו על ידו למתן השירותים ותכנית הדרכה לכלל בעלי התפקידים הנדרשים.

18.1.2.2.2 **הקמה טכנולוגית** הקמה של כל התשתית הטכנולוגית

כנדרש במסמכי המכרז. במסגרת זו, הקמה של כלל התשתית כאמור תוך ביצוע התאמות ופיתוחים נדרשים במערכות השונות. הפעילות תכלול, בין היתר, אפיון מפורט, פיתוח ובדיקות מסירה וקבלה עד להפעלה מלאה ושלמה של המערכות כמקשה אחת בצורה מיטבית.

18.1.2.2.3 **הקמת מינהלת ידע והדרכה**: באחריות מנהל הידע

מטעם הספק לבצע מיפוי ואפיון צרכי ניהול הידע במוקד ובסניפים והטמעת פרטי התוכן במינהלת הידע. התהליך יכלול מיפוי כלל התחומים הרלוונטיים, שיחות עם בעלי תפקיד במשרד, סקירת מידעים, עריכת תסריטי שיחה, קבלת החלטות על אופן הצגת התוכן במינהלת הידע באופן שישרת את נציגי השירות במענה לפנייות והטמעתו במינהלת. הדרכה והטמעה של נהלי המשרד בקרב נציגי השירות השונים כולל הדרכה על שימוש במערכת הסיוע של המשרד.

18.1.2.2.4 **הקמה תפעולית**: קביעת מיקומי הסניפים (כולל

הניידים), המשרד האחורי והמוקד והכנת תשתיות נדרשות להפעלת השירותים במקומות אלה. הכנה של, בין היתר, תיק נהלים והוראות תפעול להפעלה שוטפת של המוקד, המשרד האחורי והסניפים, חיזוי ותכנון של בעלי תפקידים בכל שעות הפעילות, מערכי בקרה ומדידה וכד'.

18.1.2.2.5 **אפיון תהליכי עבודה**: בניית תהליכי עבודה עבור כלל

סוגי הפניות, לרבות עבודת ממשקים ותהליכי אסקלציה, הגדרה וכתובה של תסריטי שיחה לנציגים, מערכות רלוונטיות לכל תהליך, הגדרת SLA, מנגנוני בקרה וכדו'.

18.1.3 **פיילוט** – לקראת סיום תקופת ההקמה וטרם הפעלה מלאה של

המוקד, המשרד האחורי והסניפים, יבוצע פיילוט על-ידי הספק לתקופה של **חמישה ימי עבודה** על מספר מצומצם של בקשות סיוע בדיור מסוגים שונים. למען הסר ספק, הפיילוט הינו חלק מתוך תקופת ההקמה ולא **תשולם במהלכו כל תמורה**. **במהלך תקופת ההקמה, יגדיר המשרד את תכנית הפיילוט לרבות מדדים להפעלה מלאה של השירותים הנדרשים על ידי הספק.**

18.1.3.1.1 הפיילוט יחל רק לאחר קבלת

אישור המשרד **בכתב**.

18.1.3.1.2 מטרת הפיילוט הינה לבחון את

מידת עמידתו של הספק

בהתחייבויותיו באשר לתקופת

ההקמה.

18.1.3.1.3 במהלך תקופת הפיילוט,

תיבחן, בין היתר, מקצועיות

המענה אשר יינתן על-ידי נציגי

השירות וכן שיטות העבודה מול

הממשקים הארגוניים מטעם

המשרד.

18.1.3.1.4 כמו כן, תבחן התשתית

הטכנולוגית אשר הוקמה

במוקד, במשרד האחורי

ובסניפים.

18.1.4 **רק בתום הפעלה איכותית ושלמה של הפיילוט ובאישור**

המשרד בכתב ומראש, תחל תקופת ההפעלה כמפורט להלן.

18.1.5 **בתום תקופת ההקמה, ובכלל זה הפיילוט, תחל תקופת**

ההפעלה של המוקד, המשרד האחורי והסניפים למתן מכלול

השירותים כמפורט במכרז זה, על נספחיו (להלן "תקופת

ההפעלה"). החל מתחילת תקופת ההפעלה תשולם תמורה

ודמי טיפול של הלקוח, בכפוף לאמור להלן ומבלי לגרוע בקבוע

בהסכם. תקופת ההפעלה הינה תקופה של 33 חודשים סך הכול.

תקופה ההפעלה תכלול בתוכה את תקופת ההתייצבות

(בשלושת החודשים הראשונים לתקופת ההפעלה).

18.2 כללים הנוגעים לשיוך לקוחות לעניין סיוע בשכר זירה (הלקוחות) לכל

אחד מהזוכים בתקופה שלאחר תקופת ההקמה (להלן: "תקופת ההקפאה")

לקוחות – כהגדרתם בסעיף 5.4.1 בפרק א' למכרז.

18.2.1 לאחר חלוקת הסניפים בין הזוכים ולאחר חתימת הסכמי התקשרות בין המזמין ובין

הזוכים וכחודש לפני סיום תקופת ההקמה (כהגדרתה בסעיף 2.10 להסכם השירותים

המצורף בפרק ג' למסמכי מכרז זה) יוציא המשרד הודעה מטעמו לכל מקבלי השירות

(הלקוחות) (להלן: "הודעת השיוך").

18.2.2 בהודעה, יביא לידיעתם, בין היתר, את עצם קיום המכרז כמו גם את פרטי הספקים שזכו

בו תוך נקיבה במועד תחילת מתן השירותים על ידי כל אחת מהזוכים. בנוסף, בהודעת השיוך,

ימסור המשרד מידע לכל אחד ממקבלי השירות אודות הספק אליו הוא משויך ממועד תחילת מתן

השירותים, לרבות הסניף אליו הוא משויך וכתובתו. ההודעה תשלח במסרון או בדוא"ל או בדואר ישראל ללקוחות שאין באמצעותם אמצעים אלו.

18.2.3 בהודעת השיוך יבהיר המשרד לכל אחד מהלקוחות את הכללים בנוגע למעבר בין הספקים בתקופה של 6 חודשים לאחר תחילת מתן השירותים על פי ההסכם (להלן: "תקופת ההקפאה").

18.2.3.1. **ככלל**, במהלך תקופת ההקפאה לא יתאפשר מעבר של לקוחות בין ספקים. מובהר כי אין בכך למנוע מעבר לקוחות בין סניפי אותו ספק.

18.2.3.2 **במקרים חריגים** יבחן המשרד מעבר של לקוחות בין ספקים בתוך תקופת ההקפאה, כפוף לתנאים הבאים:

א. סיבת המעבר היא מעבר דירה לישוב בו קיים סניף של חברה אחרת או שהפונה ציין כי ישנה בעיה בריאותית מיוחדת המונעת ממנו לקבל את השירות ולמצות את זכויותיו הזכויות בסניף החדש בו שובץ.

ב. התייצבות פיזית של הלקוח באחד מסניפי הספק אליו מקבל השירות שויך לפי מכתב השיוך, לשם מילוי וחתימת הפונה על טופס הגשת הבקשה למעבר בפני הפקיד (הטופס מצורף כנספח 5 בנספחי מפרט השירותים), בצירוף מכתב מנומק של הפונה (להלן: "בקשת העברה").

על הפקיד בסניף להביא לידיעת הפונה את אופן הטיפול בפנייתו בתקופת ההקפאה.

למען הסר ספק, מובהר בזאת כי חל איסור לקבל בקשות להעברה שלא מולאו בסניף הספק בפני הפקיד בסניף: אין להחתיים את הזכאים על בקשה להעברה שלא בסניף עצמו של הספק אליו הוא שייך; אין לקבל בקשה להעברה שמולאה על ידי הזכאי מחוץ לסניף ונשלחה אל הספק.

ג. הספק יעביר את בקשת ההעברה במלואה למשרד באופן מידי ולכל היותר תוך יום עסקים אחד.

ד. קבלת אישור המשרד בכתב, אשר ידון בבקשות ההעברה בתקופת ההקפאה במקרים החריגים המובאים בפניו לפי שיקול דעתו הבלעדי.

ד.1. **למען הסר ספק, במקרה בו הבקשה תידחה/ תאושר – הספק הנעבר/המעביר לא יוכל לערער על החלטת המשרד והספקים מותרים על כל טענה בהקשר זה.**

ה. הספק יחויב להשיב לפונה בכתב תוך יום עסקים אחד מיום קבלת המענה בכתב מהמשרד.

18.2.4 אין בכללים לעיל הנוגעים לתקופת ההקפאה כדי לגרוע מנהלי המשרד העדכניים בנוגע למעבר בין ספקים בתקופה שאינה תקופת ההקפאה, וכפי שצפויים להתעדכן לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

18.2.5 כמו כן, אין בכללים לעיל כדי לכבול את שיקול דעת המשרד והמשרד שומר על שיקול הדעת הבלעדי שלו לשנותם לפי צרכיו ותוך הבאתם לידיעת הספק מראש.

18.2.6 איסור על שימוש במאגר נתונים

מבלי לגרוע מהוראות כל דין, ובכלל זאת מהוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ומהוראות חוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב-1982 הספק ו/או מי מטעמו לא יעשה כל שימוש במאגר נתונים אשר ברשותו או ברשות מי מטעמו אודות לקוחות פוטנציאליים או אודות כל מידע הרלוונטי לשירותים נשוא מכרז זה, אשר הגיע לרשותו בכל דרך שהיא, בין אם מכוח התקשרות קודמת עם המשרד ובין אם מכוח התקשרות עם רשות מנהלית אחרת או בכל דרך אחרת (להלן: "**מאגר נתונים**").

בכלל זאת ובפרט, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לא יעשה הספק שימוש כלשהו במאגר נתונים שברשותו, מכוח התקשרות קודמת, וזאת ביחס למבקשי סיוע בדיור, לקוחות או זכאים, אשר לא שויכו אליו מכוח מכרז זה ואשר בכוונתו לשייכם אליו.

"שימוש" לעניין זה – לרבות פנייה בכתב ו/או בעל פה ו/או העברת הנתונים לגורם אחר או בכל דרך אחרת.

18.3 יום המעבר (כחלק מתקופת ההפעלה)

18.3.1 בתום הפיילוט, ולאחר קבלת אישור המשרד **בכתב ומראש**, תחל תקופת ההפעלה. היום הראשון של תקופת ההפעלה **יוגדר יום מעבר** בין הספקים אשר נועד ליצור רצף שירותי ללקוחות המשרד. המשרד רשאי להאריך את יום המעבר בהתאם למוכנות הספק הזוכה למתן השירותים הנדרשים, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

18.4 תקופת ההתייצבות (כחלק מתקופת ההפעלה)

18.4.1 עם תחילת תקופת ההפעלה תחל "**תקופת ההתייצבות**" שהיא התקופה הראשונה של הפעלת המוקד, המשרד האחורי והסניפים למתן מכלול השירותים כמפורט במסמכי מכרז זה. תקופה זו תימשך שלושה חודשים.

18.4.2 החל מתקופה זו, יחלו המוקד, המשרד האחורי והסניפים לתת מענה לכל הפניות אשר שויכו או ייפנו אליהם בנושאים שהוגדרו בערוצי הפניות הרלוונטיים.

18.4.3 מטרת תקופת ההתייצבות הינה לבסס את מתן השירותים באמצעים השונים.

18.4.4 למען הסר ספק, בתקופת ההתייצבות מתחייב הספק לבצע את מלוא התחייבויותיו למתן השירותים כמפורט בהסכם ההתקשרות, על נספחיו.

18.4.5 **במהלך כל תקופת ההתייצבות לא יופעל מנגנון SLA כהגדרתו במכרז**, למעט הסעיפים הרלוונטיים כפי שמצוין בו מפורשות.

18.4.6 במהלך כל תקופת ההתייצבות, תמשיך ועדת ההיגוי להיפגש כמפורט לעיל במיקום אשר ייקבע על-ידי המשרד, בתדירות של אחת לשבועיים או בהתאם לצורך לפי שיקול דעת המשרד, בנוכחות נציגי הספק ונציגי המשרד. במהלך הפגישות יעדכן הספק בדבר אופן התנהלות המוקד, המשרד האחורי והסניפים, קשיים אשר עולים מהפעלתם וכד'. בפגישות אלה ילובנו דרכי העבודה ומתן המענה במוקד, במשרד האחורי ובסניפים, במטרה לשפר את ההתנהלות ולייצב את פעילותם.

19.4.7 המשרד רשאי, על-פי שיקול דעתו הבלעדי, להודיע לספק בכתב על כל שינוי הנוגע לתקופות האמור לעיל, בין היתר ומבלי לגרוע מכלליות האמור – להודיע על כל דחייה ו/או השהייה ו/או הארכה של כל אחת מהתקופות האמורות לעיל.

18.5 תקופת ההיפרדות

18.5.1 כללי

18.5.1.1 חלק זה מתייחס להתנהלות שלאחר סיום ההתקשרות או הפסקתה מכל סיבה שהיא (לרבות במצב של הפרת ההסכם), הכול כפי המוגדר בהסכם (כל המצבים יכוננו להלן יחד: "סיום ההתקשרות").

כל האמור בחלק זה כפוף לקבוע בהסכם ההתקשרות. בכל מצב של סתירה ביניהם – יגבור האמור בהסכם.

18.5.1.2 למען הסר ספק, המשרד רשאי להחליט, על-פי שיקול דעתו הבלעדי, להפסיק את ההתקשרות בכל זמן שיחליט, מכל סיבה שהיא, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי – הכול כמפורט בהסכם ההתקשרות.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ומבלי לגרוע מהאמור בגוף ההסכם, תעמוד לרשות המשרד הזכות להפסקת ההתקשרות, במקרים הבאים:

18.5.1.2.1 הפסקה מסיבות הקשורות בספק – אי עמידה ברמת השירות הנדרשת, הפרה יסודית של ההסכם וכיוצ"ב.

18.5.1.2.2 הפסקה מסיבות הקשורות במשרד – כתוצאה משיקולים פנימיים וכיוצ"ב.

18.5.1.3 החל ממועד ההודעה על סיום ההתקשרות ועד סיום ההתקשרות בפועל, כמוגדר בהסכם, תחל **תקופת ההיפרדות** ויחולו ההוראות להלן.

18.5.2 תפקידו של מנגנון ההיפרדות, כמפורט להלן, הוא להבטיח מעבר יעיל של השירותים הניתנים על-פי מכרז זה למסגרת שירותים אחרת שתיבחר על-ידי המשרד, עבור הלקוחות ובפרט על מנת לשמור על רציפות השירות ורמת השירות.

18.5.2.2 **במהלך תקופת ההיפרדות, הספק מתחייב לשתף פעולה עם המשרד באופן מלא, לקיים את כל בקשות המשרד ולסייע לו לממש את הצלחת המעבר של אספקת השירותים לנותן השירותים שיחליף אותו (להלן: "נותן השירותים המחליף").**

18.5.2.2.1 הספק יסיים את הטיפול בכל הפניות שהתקבלו אצלו, עד למועד סיום ההתקשרות, אלא אם הורה המשרד אחרת בכתב.

18.5.2.2.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק מתחייב לשתף פעולה עם נותן השירותים המחליף ולהעמיד לרשותו כ- 50 שעות הדרכה להפעלת השירותים שישלח המכרז הכול כפי שייקבע המשרד. שעות הדרכה אלה יינתנו בתוך תקופת ההתקשרות, במהלך החודש האחרון לפני מועד סיום ההתקשרות. לא תשולם לספק כל תמורה נוספת בגין חפיפה זו. על המציע לקחת בחשבון עלויות אלה בהגשת הצעתו והוא לא יקבל כל תשלום נפרד נוסף על פעולות אלה.

18.5.2 תכנית ההיפרדות

18.5.2.1 בניית תכנית היפרדות מפורטת היא חלק מחוזה השירותים. התוכנית תוכן בשיתוף עם המשרד במהלך תקופת ההקמה ותאושר על-ידי **בכתב**. תוכנית זו תעודכן על-ידי הספק מעת לעת ולפחות אחת לשנה. כל עדכון של התוכנית יאושר על-ידי המשרד **בכתב**.

19.5.2.2 תכנית ההיפרדות תפרט התנהלות בעניינים שונים במקרה של סיום התקשרות (בין היתר, את הפעילויות, לוחות הזמנים, האחריות של הספק וכיוצ"ב)

18.5.2.3 תהליך ההודעה על הפסקת השירותים

18.5.2.4 המשרד יודיע לספק **בכתב** על הפסקת ההתקשרות, בהתאם להסכם ההתקשרות.

18.5.2.4 ההודעה שישלח המשרד לספק תכלול, בין היתר: את משמעות ההפסקה; האם העברת השירותים תתבצע למיקור פנים (INSOURCING) או לספק אחר או לשילוב בין השניים; האם בכוונתו להפסיק לחלוטין את מתן השירותים שניתנו על-ידי הספק או האם בכוונתו להמשיך ולקבל שירותים חלקיים מהספק.

18.5.2.5 עם קבלת ההודעה יוקם **צוות היפרדות משותף**, בראשות נציג המשרד, אשר יעסוק בתהליך ההיפרדות. הספק מתחייב לסייע ככל הנדרש למשרד ולשתף פעולה עם נציגיו ועם צדדי ג' מטעמו, לרבות בכל הנוגע למסירת מידע וכל חומר אחר המצוי אצלו, בקשר עם השירות שנתן למשרד – על מנת ליישם את תכנית ההיפרדות.

18.5.3 מחויבות הצדדים בתקופת ההיפרדות

18.5.3.1 קיום ההסכם – למען הסר כל ספק – בתקופה זו ימשיכו הצדדים לקיים את כל מחויבויותיהם על-פי ההסכם אשר עדיין בתוקף. **אין לספק כל אפשרות לסיים את ההסכם קודם למועד שנקבע כמועד סיום ההתקשרות, והדבר כפוף לשיקול דעת בלעדי של המשרד.**

18.5.3.2 **"חפיפה"** – בתקופת זו תתחיל להתבצע חפיפה בין הספק לבין נותן השירותים המחליף. תקופת החפיפה תתחיל מיד עם תחילת תקופת ההיפרדות או עם בחירת הספק המחליף, המוקדם מביניהם, לפי החלטת המשרד ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

18.5.4 העברת/השבת כל מרכיבי השירות למשרד

18.5.4.1 הספק יחזיר למשרד את כל המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר הנוגע למתן השירותים, בין אם נוצרו ו/או נמסרו לו בתקופת ההתקשרות, ובין אם נוצרו ו/או נמסרו לו בשלב הקודם לתקופת ההתקשרות. הכול - במצב כפי שניתנו לו על-ידי המשרד. כמו כן, הספק יעביר למשרד את כל התיעוד ואת כל המסמכים שהוכנו ועובדו על-ידי הספק או מי מטעמו בתקופות אלה.

18.5.4.2 יובהר כי הכוונה לכל מסמך, תעודה או כל פרט אינפורמציה, כאמור, על כל מדיה שהיא: נייר, צילום, הקלטה, מדיה מגנטית או אחרת וכדו'.

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

18.5.3.8 הספק ייענה לכל דרישה של המשרד בעניין זה, ככל שתועלה.

18.5.3.8 יובהר כי האמור לעיל יחול גם על מידע בו מחזיק הספק שלא כדין ובניגוד להסכם זה, וזאת מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת במסמכי המכרז ובפרט בהסכם ובמפרט השירותים.

18.5.5 השמדה מוחלטת של נתונים

- 18.5.5.1 עם השלמת העברת/החזרת מרכיבי השירות, יבצע הספק השמדה מוחלטת של הנתונים אשר היו מאוחסנים במערכות המידע שלו עבור המשרד, לאחר שהעביר עותקים מושלמים מהם למשרד וקיבל אישור **בכתב** מהמשרד להשמדת הנתונים.
- 18.5.5.2 כללי ההשמדה ייקבעו על-פי הנחיית המשרד.
- 18.5.5.3 הספק יתחייב באופן מפורש **בכתב**, כחלק מהצהרת ההיפרדות, כי לא נותר בידיו כל חומר או מידע, או תיעוד הנוגע למתן השירותים נשוא מכרז זה.
- 18.5.4 עם סיום ההתקשרות עם נותן השירותים, יעביר נותן השירותים את החומר והידע, בנושאי שיטות ותהליכי עבודה בשלמותם, לידי המשרד או לזוכה החדש עמו התקשר המשרד, בתאום ובפיקוח המשרד.
- 18.5.5 בכל מקרה של סיום ההתקשרות (תהא הסיבה לכך אשר תהא), נותן השירותים מחויב להחזיר את כל החומר שבידיו ובכלל זה תיקי עבודה, מסמכים, אישורים וכיו"ב לידי המשרד. יובהר, כי האמור תקף גם לגבי חומר ממוחשב (אם ונמצא בידי נותן השירותים, על אף שהדבר מנוגד להוראות הסכם זה ומבלי לגרוע מכל אפשרות אחרת שתקום למזמין אם יתגלה הדבר). דהיינו, אם יימצא בידו חומר ממוחשב כאמור, בניגוד להוראות ההסכם, יחויב נותן השירותים למחוק או להשמיד חומר זה.

19. דרישות בטחון ואבטחת מידע

19.1 כללי

- 19.1.1 כל נותן שירות למשרד, מטעם הספק, יידרש לבדיקת ביטחון כפי שייקבע על-ידי המשרד.
- 19.1.2 המשרד יהיה רשאי לדרוש בכל עת מהספק את רשימת קבלני המשנה איתם יש לו חוזה לקבלת שירות ו/או עובדים מטעמו שהינם בעלי רישיונות והסמכות כנדרש לכל מערכת, מתקן וציוד שאחזקתם באחריותו על-פי מכרז זה. על הספק לעמוד בכל הדרישות שיציב המשרד בנושא שרשרת האספקה. הספק ימלא שאלון ספקים מטעם מערך הסייבר הלאומי כדי שניתן יהיה להעריך את הסיכונים ולקבל מידע אודות רמת ההגנה של הספק ובמקביל, לאפשר לספק להבין את רמת הדרישות כדי שיוכל לעמוד ברמת ההגנה הנכונה.
- 19.1.3 בעבודות שלביצוען דרוש רישיון, מבחינה בטיחותית, פלילית, ממשלתית או מקצועית - הספק מתחייב להעסיק רק עובדים בעלי רישיון מתאים בתוקף, הכול לפי העניין והמקרה ובהתאם להוראות הדין.
- 19.1.4 בודקים מוסמכים מטעם הספק, אם וככל שיידרשו במסגרת אספקת השירותים, יהיו בעלי רישיון ממשרד העבודה.

19.1.5 הספק יציג את הרישיונות למשרד, כל אימת שיידרש לכך.

19.2 דרישות אבטחה וביטחון

21.2.1 כללי

מטרת דרישות הביטחון והאבטחה הינה להקנות ביטחון פיסי ולמנוע שבוש תהליכים מראש, זאת על-ידי מתן פתרונות מיגון הן למידע באתר, והן לרכוש וציוד המותקנים באתר.

יישום הדרישות יבוצע באמצעות מערכות טכניות, נהלים ובקרה, בכפוף לאמור להלן.

במידה שבאתר ניתן שירות למספר ספקים, על הספק ליצור הפרדה "פיזית" – תיחום סביבת העבודה של נותני השירות למשרד.

ביחס לכל אחת מהמערכות המפורטות מטה, על הספק להציג בתכנית ההקמה את שם המערכת, סוגה, הדגם שלה והיכולות.

19.2.3 מערכות ביטחון

19.2.3.1 גילוי פריצה + חיבור למוקד מאויש 24/7 (מוקד המקבל חיווי

פריצה) המערכת תכלול:

19.2.3.2 מפסקים מגנטיים על כל הדלתות החיצוניות.

19.2.3.3 גלאי נפח – לגילוי פריצה בשעות שהאתר אינו מאויש.

19.2.3.4 מקודד להעברה ממצב יום למצב לילה.

19.2.3.5 "רכזת" תקנית + חיבור למוקד.

19.2.4 בקרת כניסה

19.2.4.1 קוראי כרטיסים בכניסה לאתר + בכניסה לחדרי התקשורת.

19.2.4.2 מנעולים חשמליים.

19.2.4.3 גיבוי מתח להפסקות חשמל.

19.2.4.4 טלוויזיה במעגל סגור

19.2.4.5 מצלמות לצפייה על הדלתות החיצוניות.

19.2.4.6 מוניטור.

19.2.4.7 סורגים על החלונות (בקומות קרקע + קומה ראשונה).

19.2.5 דרישות אבטחה נוהליות

19.2.5.1 עובדי הספק ו/או מי מטעמו, שיעבדו במוקד השירות או

בסניפים או כל עובד אחר מטעם הספק אשר ייקח חלק במתן שירותים נשוא הסכם זה, יעברו את הבדיקות הביטחוניות הנהוגות במשרד.

19.2.5.2 הספק מתחייב לקבל מראש ובכתב את הסכמת מנהל אגף

הביטחון מידע וסייבר לגבי כל עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסק בביצוע עבודות על-פי הסכם זה ומנהל אגף הביטחון

יהא רשאי לסרב לתת את הסכמתו להעסקת עובד פלוני של הספק ו/או מי מטעמו מכל טעם שימצא לנכון ומבלי שיהא עליו לפרשו.

19.2.5.3 המשרד לא יהיה חייב לפצות את הספק בגין הפסדים או הוצאות שייגרמו לו, אם ייגרמו, כתוצאה מאי מתן אישור כאמור.

19.2.5.4 **אין באישור המשרד להעסקת עובד כלשהו כדי לפטור את הספק מאחריותו לפי הסכם זה או לפי כל דין ואין בכך מניעה מהמשרד לדרוש החלפת עובד כל שהוא.**

19.2.6 תנאי העסקה

19.2.6.1 בתנאי ההעסקה הספק יציין אחריות של העובדים לאבטחת מידע. האחריות תימשך גם לתקופה מוגדרת אחרי גמר העסקתו במוקד ובסניפים (שהרי, סודיות המידע אינה מוגבלת בזמן).

19.2.6.2 הספק יפרט בתכנית ההקמה את הפעולות אותן הוא מתחייב לנקוט במקרה שעובד אינו מציית לדרישות האבטחה.

19.2.6.3 כמו כן, הספק יפרט את תהליך סיום ההעסקה

19.2.6.4 חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, מחייבים את חסיונם של הנתונים הפרטיים של לקוחות המשרד.

19.2.6.5 הספק ינקוט בצעדי ההגנה האבטחתיים על מנת לעמוד בחוק הגנת הפרטיות ובתקנות שהותקנו מכוחו.

19.2.6.6 אבטחת רשומות – מסמכי הרשות אשר אין בהם יותר שימוש עשויים להכיל מידע אישי של לקוחות. על הספק לנקוט ולפרט את הפעולות על מנת שמידע זה לא ייחשף בפני גורמים זרים כמו גם בלתי מורשים.

19.2.6.7 **פירוט אמצעי האבטחה הכלולים בהצעת הספק יופיע בנספח מס' 6 בחוברת ההצעה.**

19.3 אבטחת מידע

19.3.1 על הספק להיות מוסמך לתקן אבטחת מידע ISO 27001. יש לצרף עותק של תעודת ההסמכה.

19.3.2 על הספק לעמוד בדרישות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 והתקנות מכוח החוק.

19.3.3 על הספק להשתמש בתשתיות מאובטחות, המאפשרות שמירה על פרטיות והכוללות את הדרישות האלה לפחות.

- אמצעי זיהוי חזק של מורשי הגישה למידע ושימוש ב-MFA

- יישום מנגנון הרשאות
 - הצפנת תווך התעבורה של מידע End to End Encryption
 - תיעוד מלא של בקשות ומעבר מידע ובקרה עליהם
 - שילוב טכנולוגיות המונעות זליגת מידע
- 19.3.4 . מידע פרטני מזהה או מידע רגיש אחר יישמרו אצל הספק, רק אם המידע חיוני לצורך אספקת השירות ועל בסיס העיקרון הצורך לדעת (Need To Know). מידע פרטני מזהה או מידע רגיש אחר שאוחסן במערכות הספק ואינו דרוש עוד לצורך הספקת השירות יימחק. העברת מידע פרטני מזהה או מידע רגיש אחר לגורם שלישי מותנית באישור **בכתב בלבד** של המשרד, ויהיה כפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד בהתאם לדין.
- 19.3.5 לפני הפעלת השירות, כל רכיבי המערכת שישתמשו במידע פרטני מזהה או במידע רגיש אחר יעברו מבדקי חדירה על ידי גורם חיצוני שיאשר המשרד.
- 19.3.6 על הספק להעביר מבדקי חדירה תקינים לצורך אישור הפעלת המערכת.
- 19.3.7 על הספק לדווח למשרד על כל אירוע אבטחת מידע או אם דלף מידע שפגע במערכות המידע הקשורות לפתרון המוצע. הדיווח יפרט את מהות האירוע, החולשות שנוצלו, אופן הטיפול באירוע, משך החשיפה, מספר הגורמים שנחשפו למידע ופירוט המידע שנחשף.
- 20.3.8 שימוש בשירותי ענן מותנה בעמידה בהוראות הדין, ובפרט בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, ובאישור המשרד והוועדות הרלוונטיות.
- 19.3.9 עבור כל מערכות המידע יתאר הספק בתכנית ההקמה את מדיניות אבטחת המידע של השירות המוצע. הפירוט יכלול:
1. תיאור הארכיטקטורה של המערכת המוצעת.
 2. סקירת בקרות אבטחת המידע במערכת, ובכלל זאת בקרות פיזיות ובקרות לוגיות של הגנה על המערכת.
 3. נוהלי גיבוי ושרתים לשעת חירום (DR).
 4. אופן פיתוח המערכת ושילוב עקרונות אבטחת מידע במחזור החיים של המערכת
 5. תהליכים ארגוניים לצמצום סיכונים ולשיפור ההתמודדות עם איומים.
 6. פירוט תאימות לתקינה ולחוקים.
 7. אופן זיהוי אירועי אבטחת מידע והתגובות להם.
 8. הערכת עובדים ובדיקות מהימנות.
 9. ביצוע מבדקי חדירה ו-Audit תקופתיים.
 10. יישום המנגנונים האלה:
- א. הזדהות וניהול הרשאות.
 - ב. הצפנת מידע בתנועה ובמנוחה.
 - ג. ניטורים ולוגים הקיימים במערכת.

ד. זיהוי חולשות והתקנת טלאים.

19.3.10 מנהל אגף הביטחון מידע וסייבר ברשות יבחן את עמידת האתר בדרישות האבטחה ובאחריות הספק לתקן את הליקויים בהקדם האפשרי באם יתגלו כאלה.

19.3.11 האתר לא יופעל אלא לאחר אישור אגף ביטחון מידע וסייבר של המשרד **בכתב**.

19.3.12 במסגרת זו, במהלך ההתקשרות, אגף הביטחון מידע וסייבר יוכל לבצע בקרות באתר הספק בכל עת וללא תיאום מראש וזאת על מנת לבצע בקרה ועמידה בנהלי הביטחון ואבטחת המידע.

19.4 אחראי אבטחת מידע

19.4.1 הספק יעסיק אחראי אבטחת מידע מטעמו אשר יהיה אחראי לקיום כל דרישות אבטחת המידע המפורטות במכרז זה, או הנגזרות מרגישות המידע ואופי השימוש בו ויפעל בכפוף להוראות ולהנחיות המקצועיות של ראש תחום סייבר במשרד, בתיאום עם המשרד.

19.4.2 היקף ההעסקה של אחראי אבטחת המידע יהיה בהתאם לצרכים וכנגזר מדרישות מכרז זה.

19.4.3 הספק יתחייב להודיע למשרד על כל אירוע אבטחה פיזי או לוגי בתוך 20 שעות ממועד האירוע.

19.5 פירוט אמצעי אבטחת המידע הכלולים בהצעת הספק יופיע בנספח מס' 6 בחוברת ההצעה

20. נספחים למפרט השירותים

נספח 1' סטנדרטים בשירות הממשלתי לציבור

נספח 2' טפסים דיגיטליים

נספח 3' – רשימת נהלים-מנהל סיוע בדיוור יש לבחור בשם האגף מנהל סיוע בדיוור

נספח 4' מדריך למשתמש

נספח 5' טופס מעבר מחברה לחברה בתקופת ההקפאה

נספח 1' – סטנדרטים בשירות הממשלתי לציבור

היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור ברשות התקשוב הממשלתי, משרד הדיגיטל הלאומי, הגדירה **סטנדרטים לעניין אופן אספקת שירותים ממשלתיים לציבור**.

כחלק מהצעדים של ממשלת ישראל לשיפור השירות הממשלתי לציבור התקבלה ביום 10/10/2014 החלטת הממשלה 2097 בנושא: "הרחבת תחומי פעילות התקשוב הממשלתי, עידוד חדשנות במגזר הציבורי וקידום המיזם הלאומי 'ישראל דיגיטלית'". בהחלטה הוסמכה, בין היתר, יחידת שיפור השירות הממשלתי לציבור ברשות התקשוב הממשלתי לקבוע מדיניות בתחום השירות, לגבש סטנדרטים למתן שירות ולבצע בקרה על הטמעתם. כמו כן, נקבע בהחלטה כי תוקם ועדה בינמשרדית לגיבוש המלצות בדבר סטנדרטים למשרדי הממשלה ויחידות הסמך לעניין אופן אספקת שירותים לציבור, וצעדים ליישומם (לרבות שינויי חקיקה במידת הצורך).

הסטנדרטים שגובשו להצעה זו, מתייחסים לאופן בו יש לתת שירות ללקוחות ולעסקים, בכל אינטראקציה ובכלל ערוצי הקשר, על מנת לשפר את השירות הממשלתי לציבור. **להלן מובאים הסטנדרטים העוסקים בשירות לציבור באמצעות מוקד פניות:**

1. מערך כח-אדם

1.1. **גיוס** – פרופיל בעלי תפקיד בתחום השירות יכלול דרישה לעמידה בקריטריונים ובמיומנויות שירות כפי שיוגדר ע"י נציבות שירות המדינה וגופים שאינם כפופים לה, ע"י אותו הגוף.

1.2. **הכשרה** – כל גוף ממשלתי יגדיר, במסגרת תוכניות ההכשרה שהוא מקיים, תכנית הכשרה למנהלי השירות ונותני השירות עם כניסתם לתפקיד, שתכלול גם תכנים בתחום השירות, שיוגדרו ע"י היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור ותוך התאמה לגוף הרלוונטי. התכנים יכללו בין השאר, התייחסות ללמידת תפיסת השירות ומיומנויות שירות. בתום תכנית ההכשרה ייבחנו העובדים על תכנים אלה.

1.3. **הדרכות ריענון** – כל נותן שירות יעבור הדרכות ריענון בנושאי שירות לפחות אחת לשנה במסגרת ההדרכה השוטפת המתקיימת בגוף הממשלתי. באחריות כל משרד ממשלתי לוודא ולהבטיח כי נותני השירותים יעברו הדרכות ריענון בנושאי שירות אחת לשנה לפחות.

2. ניהול פניות לקבלת שירות

2.1. **אופן פנייה** – פנייה לקבלת שירות תתבצע באופן דיגיטלי כברירת מחדל אלא אם כן קיימת לכך מניעה על פי דין או מניעה מטעמים מיוחדים. זאת, ובלבד שהגוף הממשלתי בחן את מכלול השיקולים הרלוונטיים שבמסגרתם יובטח שיינתן מענה הולם גם לאוכלוסיית מקבלי השירות המתקשה לעשות שימוש בכלים דיגיטליים מטעמים שונים.

2.2. **הזדהות נותן השירות במענה טלפוני** – פתיח אנושי אחיד, ברור ואדיב, הכולל הזדהות בשם נותן השירות, ובמקרים בהם לא קיים מענה קולי אינטראקטיבי (IVR) - הצגת שם הגוף הממשלתי.

- 2.3. **הזדהות נותן השירות בתקשורת כתובה** – בכל תכתובת עם לקוח תצורף חתימה מלאה של נותן השירות (שם, תפקיד ושם הגוף הממשלתי). למעט מסרון (SMS) בו יצוין שם הגוף הממשלתי בלבד.
3. **חיווי על קבלת פנייה כתובה**
- 3.1. **קבלת פנייה כתובה** – עם קבלת פנייה באחד מערוצי התקשורת הכתובה, במידה שמדובר בערוץ המאפשר חיווי אוטומטי, יינתן ללקוח חיווי מידי על קבלת הפניה תוך ציון משך טיפול מקסימלי. אחרת, תשלח ללקוח הודעה על קבלת הפניה, בערוץ השירות בו פנה או בערוץ השירות המועדף לחזרה מבחינתו. חיווי ישלח גם לאזור האישי הממשלתי במידה ששירות זה קיים באזור האישי. מובהר כי סטנדרט זה אינו מחייב לגבי החלטות שיפוטיות או החלטות מעין-שיפוטיות, אשר בסמכות הנהלת בתי המשפט ורשות האכיפה והגבייה.
- 3.2. **השלמת פרטים לפנייה** – במקרים בהם המסמכים הנדרשים לטיפול בפנייה חסרים/לקויים, יש לידע את הלקוח תוך ציון מצב הפנייה וכלל הפרטים שיש להשלים (מסמך חסר, מסמך שאינו חתום וכו'). יידוע הלקוח יתבצע במסגרת משך הטיפול שהוגדר לפנייה ובפניות בהן משך הטיפול גבוה משלושה חודשים, לא יאוחר מ 30 יום. יובהר כי משך הטיפול שהוגדר לפנייה יחל מקבלת הפנייה הראשונית עד לסיום הטיפול בפנייה, למעט משך הזמן מיום ההודעה ללקוח ועד להשלמת הפרטים על ידו.
- 3.3. **עדכון על סיום טיפול בפנייה** – בסיום טיפול בפניית לקוח יש לעדכנו על סיום הטיפול בפנייתו.
4. **מענה וחזרה ללקוח**
- 4.1. מענה ללקוח יבוצע בערוץ השירות בו פנה או בערוץ אחר לבקשתו, בכפוף למגבלות הנוגעות לשירות הספציפי (הזדהות, אבטחת מידע וכו'). ככל שישנה מגבלה למענה בערוץ מסוים, יש לקבוע זאת באופן מפורש באמנת השירות (SLA).
- 4.2. במקרה בו הושארה הודעה על ידי לקוח (בקשה לקבלת שיחה חוזרת - Call back) – יש לחזור אליו במענה אנושי לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד השארת ההודעה.
- 4.3. במקרה בו התבצעה שיחה חוזרת ללקוח ולא היה מענה – יתבצע ניסיון שני, במידה שגם בניסיון זה לא היה מענה, ישלח מסרון עם שעות פעילות המשרד שאליהם הלקוח יכול ליצור קשר שוב.
5. **פורמט הודעה ללקוח**
- 5.1. הודעה כתובה ללקוח ו/או מתן מענה בכתב יתבצעו בפורמט קבוע הכולל:
- 5.1.1. זיהוי הגוף הממשלתי.
- 5.1.2. פרטי הלקוח - שם מלא, כתובת למשלוח דואר, דואר אלקטרוני ומספר טלפון.
- 5.1.3. הנדון - נושא הפנייה/המענה.
- 5.1.4. פרטי התקשורת עם הגוף הממשלתי (מספר טלפון, כתובת דוא"ל, כתובת למשלוח דואר וכו').
- 5.1.5. חתימת נותן השירות - שם מלא, תפקיד ושם הגוף הממשלתי.
- 5.1.6. קישור לאזור האישי במידה וקיים.

- 5.2. במסרון (SMS) יצוין הנדון, קישור לאזור האישי במידה וקיים וזיהוי הגוף הממשלתי בלבד.
6. **משך טיפול בפנייה**
- 6.1. טיפול בפניה שהתקבלה באחד מערוצי השירות יתבצע בהתאם למשך הטיפול שהוגדר לשירות.
- 6.2. בעת חריגה ממשך הטיפול שהוגדר, תימסר ללקוח הודעה, המציינת את סיבת העיכוב ומועד צפוי לקבלת תשובה, בערוץ השירות בו פנה או בערוץ מועדף אחר שבחר בעת הפניה.
7. **נוהל טיפול בפנייה דחופה** – כל גוף ממשלתי יגדיר ויפרסם מהן הפניות הדחופות הדורשות טיפול מידי, את דרכי הפנייה ואופן הטיפול בפניות אלו.
8. **תיעוד פניות** – כלל הפניות והאינטראקציות הפרטניות של לקוחות מהערוצים השונים יתועדו. תיעוד הפניות יתמוך במתן שירות רציף בין הערוצים השונים.
9. **מנגנון נטישה מבוקרת בערוץ הטלפוני** – כאשר זמן ההמתנה הצפוי במוקד הטלפוני הינו מעבר ל 6 דקות, תודיע הודעה מוקלטת, לא יאוחר מ-3 דקות מתחילת השיחה, כי זמן ההמתנה ארוך וכי יש אפשרות לעבור לשירות השארית הודעה (בקשה לשיחה חוזרת - Call Back) או להמתין לקבלת מענה אנושי.
10. **מענה קולי אינטראקטיבי (IVR)**
- 10.1. **מידע ללקוח** – פתיח מוקלט יציין את שם הגוף הממשלתי. מעבר לשעות הפעילות, כבר בכניסה ל IVR, בענף הראשי, יושמעו שעות הפעילות והפנייה לערוץ חלופי במידה שקיים (כגון: אתר אינטרנט, עמדות שירות עצמי וכד').
- 10.2. **אפשרויות ללקוח** – בכל שלב, יתאפשר להגיע לנציג בנתב השיחות וגם לחזור לתפריט ראשי.
11. **שפות**
- 11.1. תרגום לשפות נוספות, בנוסף לאלו הקיימות במוקד, יבוצע בהתאם לאוכלוסיית מקבלי השירות בגוף הממשלתי ועפ"י שיקולי הגוף הממשלתי.
- 11.2. במקרים בהם אין זמינות של דוברי השפה, יינתן מענה בערוצי שירות חלופיים ו/או בתיאום מראש של מועד לקבלת השירות.
- 11.3. שפות במענה קולי אינטראקטיבי (IVR) – גוף ממשלתי יפעל לכך שהמענה הקולי האינטראקטיבי (IVR) יינתן בשפות עברית וערבית. תרגום לשפות נוספות יבוצע בהתאם לאוכלוסיית מקבלי השירות בגוף הממשלתי ועפ"י שיקולי הגוף הממשלתי.
12. **תלונות הציבור**
- 12.1. **אופן טיפול פרטני בתלונה:**
- 12.1.1. בירור פרטים: ביצוע תחקיר באמצעות גורמים מעורבים.
- 12.1.2. ניהול הקשר עם מקבל השירות: עדכון בסטטוס פנייה, עדכון בפרטים חסרים בפנייה וכו'.
- 12.1.3. סטטוס מסכם לתלונה (מוצדק/מוצדק חלקית/לא מוצדק).
- 12.1.4. מתן תשובה סופית, ברורה ומנומקת ללקוח וסגירת מעגל טיפול.
- 12.1.5. תיעוד התלונה, פרטיה, אופן הטיפול והפתרון.

12.2 . אופן טיפול רוחבי בתלונות:

1.1.1.1. מדידה ובקרה של הפרמטרים הבאים לכל הפחות: נתוני כמות הפניות, פילוח נושאי הפנייה, משך זמן ממוצע לטיפול, פילוח סטאטוס מסכם (מוצדק/לא מוצדק וכו'), סטטיסטיקת תלונות ביחס לפניות.

1.1.1.2. הסקת מסקנות ומניעה: הגדרת תהליכי עבודה לניתוח נתונים וזיהוי מגמות המצריכות פעולות מתקנות. הסקת מסקנות רוחבית והמלצה לפעולות מתקנות לממונה על השירות אחת לרבעון לצורך הטמעה רוחבית (מלבד מקרים המצריכים שינוי מידי).

12.3 . האפשרות להגיש תלונה על השירות (הן על המשרד והן על הספק) תמוקם במקום בולט בסניף.**13 . פרסום מידע לציבור על ערוצי שירות**

13.1 . בכל אחד מערוצי השירות יפורסמו ערוצי השירות החלופיים הפעילים מעבר לשעות הפעילות בשגרה, בעת שינויים בשגרת הפעילות של הערוץ ובמקרים בהם לא ניתן לספק את השירות מסיבה כלשהי. לדוגמא: במענה קולי אינטראקטיבי (IVR) – תוצג האפשרות לקבלת שירות באמצעות צ'אט וכן באמצעות מרכז שירות פרונטאלי – מידע על עמדות לשירות עצמי וכו'.

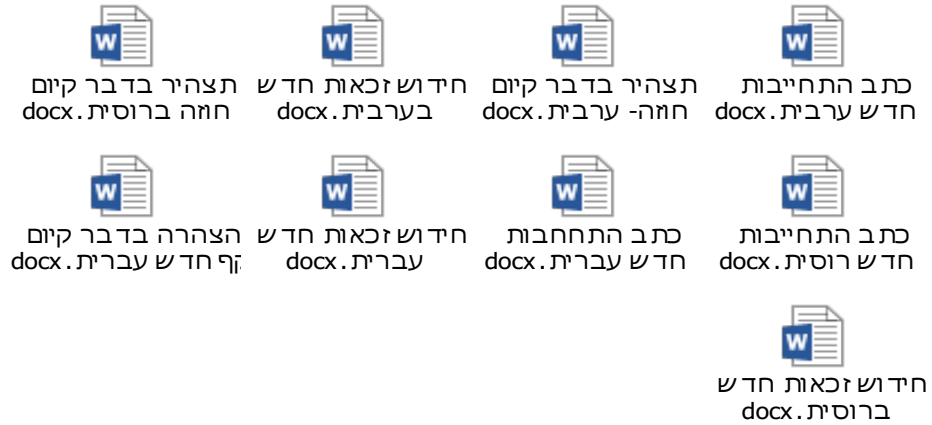
13.2 . בכל דיוור יוצא ללקוח, יפורסמו פרטי ההתקשרות של כלל ערוצי השירות הרלוונטיים בהתאם לעניין. לדוגמא: בטפסים – מספר מענה טלפוני וכתובת למשלוח דואר, בדיוור ללקוח פרטי – פרטי מרכז השירות המתאים לו וכו'.

14 . **פרסום שינויים בערוצי השירות** – שינויים קבועים וזמניים בשגרת הפעילות יפורסמו במענה קולי אינטראקטיבי (IVR) של המוקד/המענה הטלפוני ע"פ שיקול דעתו של המשרד.

15 . **מועד מענה טלפוני** – כל גוף ממשלתי המספק שירות לציבור יפעיל מוקד/מענה טלפוני למתן שירות, בהתאם לאופי מקבלי השירות, אשר יפעל בין הימים א-ה בין השעות 08:00-16:00, ולפחות פעמיים בשבוע עד השעה 19:00.

קביעת מועד יישום כל סטנדרט תיעשה בהתאם להחלטת הרשות ובתיאום מראש מול הספק.

נספח 2' טפסים דיגיטליים



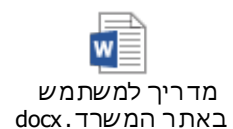
נספח 3' – רשימת נהלים

מנהל סיוע בדיוור יש לבחור בשם האגף מנהל סיוע בדיוור

מדיניות | משרד הבינוי והשיכון (www.gov.il)

הרשימה אינה סגורה, ייתכן שינוי בנהלים ו/או נהלים חדשים שיידרשו או שיהיו רלבנטיים לצורך מתן השירותים.

נספח 4' מדריך למשתמש



נספח 5' טופס מעבר מחברה לחברה בתקופת ההקפאה



טופס מעבר זכאי
וחברה לחברה.docx

נספח ב' לפרק ג' הסכם ההתקשרות

תדפיס ערבות דיגיטאלית (אין למלא ידנית, למילוי על ידי מערכת)

מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטאלית ונועד לצרכי המחשה בלבד
 תדפיס זה הופק ע"י המערכת של & שם מנפיק הערבות/מקבל הערבות לפי העניין & ביום
 DD/MM/YYYY ב- HH: MM: SS על סמך קובץ ערבות דיגיטאלית.

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטאלית: XXXX-YYYN-NNNN-NNNN-NNCC

מנפיק הערבות:

_____ מס' סניף: _____
 _____ טלפון מנפיק הערבות: _____ פקס' מנפיק הערבות: _____
 _____ כתובת מנפיק הערבות: _____
 _____ רחוב ומספר: _____ ישוב: _____ מיקוד _____
 _____ שם מורשה החתימה 1: _____
 _____ שם מורשה החתימה 2: _____

מקבל הערבות:

הנערכים (להלן ביחד ו/או לחוד: "הנערב"): _____

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

סכום הערבות _____ שקלים חדשים.
 הצמדה: _____ תאריך בסיס להצמדה: _____
 תאריך הנפקת הערבות: _____ (מילוי על ידי המנפיק) תאריך סיום תוקף הערבות: _____

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט

הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב. במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב. ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה. ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות. על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד. הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 23:59, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבנקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות. במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מנין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.
- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

מספר ימים לחילוט 15

אסמכתאות (למילוי על ידי המערכת הטכנולוגית, לא על ידי המשרד)
אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות:

_____ אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות:
_____ אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות:
_____ אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות:
_____ אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות:

נספח ג' לפרק ג' – התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים

לכבוד

משרד הבינוי והשיכון

אני _____, ת.ז. _____, אשר תפקידי אצל _____ [למלא שם הספק] (להלן - "הספק") הינו _____, נותן התחייבות זו בקשר למכרז הפעלת שירותי הרשמה וטיפול בבקשות לקבלת סיוע בדיוור מספר 24-2022 (להלן - "המכרז").

1. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת 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.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.

2. הנני מתחייב לשמור את המידע והסודות המקצועיים שיגיעו אלי עקב ההסכם, בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מילוי חובותיי על פי ההסכם.

3. מבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע והסודות המקצועיים שהגיעו אלי עקב ההסכם, למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על פי כל דין.

4. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי לבין התחייבויות הספק על פי הסכם זה.

5. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי על פי ההסכם לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין.

6. אני מתחייב להודיע למשרד על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם לבין פעילות אחרת שלי.

שם: _____ חתימה: _____ תאריך: _____

נספח ד' – לפרק ג' הסכם ההתקשרות כללי הצמדה לתמורה

1. הגדרות בנושא הצמדה
 - 1.1. הצמדה – הסדר הנעשה בהתקשרות ונועד להתאים ערך נכס, שירות או מחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל.
 - 1.2. מדד הבסיס – המדד הידוע בתאריך הבסיס.
 - 1.3. מדד קובע – המדד הידוע בתאריך הקובע.
 - 1.4. תאריך הבסיס – נקודת הזמן בה התקבע הערך אשר ביחס אליו תבוצע ההצמדה לאורך תקופת ההתקשרות.
 - 1.5. התאריך הקובע – נקודת הזמן שלפיה תחושב ההצמדה בפועל עבור תקופה מוגדרת.

2. תנאי ההצמדה
 - 2.1. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת ההצעות
 - 2.2. התאריך הקובע – תאריך הגשת החשבונות.
 - 2.3. המדד – מדד מחירים לצרכן.
 - 2.4. תדירות ההצמדה – אחת לחודש.

3. ביצוע ההצמדה
 - 3.1. ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
 - 3.2. אופן חישוב ההצמדה -
 - 3.2.1. ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון הקודם לתאריך הקובע.
 - 3.2.2. חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ההצמדה הקבוע לעיל.
 - 3.2.3. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

נספח ה' – לפרק ג' הסכם ההתקשרות - נספח ביטוח



נספח ה' ביטוח.pdf

**פרק ד' – הסכם התקשרות
"שירותים משניים"**

הסכם התקשרות

בין

משרד הבינוי והשיכון

(להלן: "המזמין" ו/או "המשרד")

מצד אחד

לבין

מכתובת

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והמזמין פרסם את מכרז מס' 104-2023 - הפעלת שירותי הרשמה וטיפול בבקשות לקבלת סיוע בדיוור (להלן: "המכרז").

הואיל ובמסגרת המכרז ביקש המזמין לקבל, בין היתר, את השירותים שהוגדרו כ"שירותים המשניים", כמפורט בפרק ד למכרז ובמפרט השירותים המצורף בנספח א' להסכם זה (להלן בהסכם זה: "השירותים");

והואיל והספק הגיש הצעה למכרז, כדי לספק את השירותים המבוקשים בהתאם לאמור במכרז, בהצעתו ובהסכם זה (להלן: "ההסכם");

והואיל ובכפוף לחתימתו על ההסכם וקיום הדרישות המפורטות במכרז, ועדת המכרזים של המזמין בחרה בספק כזוכה במכרז לאספקת השירותים המשניים, נוסף על אספקתו את השירותים העיקריים;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1 להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

נספח א' - מפרט השירותים
נספח א'1 – חוברת ההצעה של הספק במכרז (פרק ב' למסמכי מכרז, כפי שהספק מילא אותה), כולל נספחיה, בין היתר נספח אבטחת מידע;
נספח ב' – נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים
נספח ג' – כללי הצמדה לתמורה

בנוסף מסמכי המכרז והבהרות למכרז שפורסמו [באתר מינהל הרכש הממשלתי](#) (בהתאם לנוסח המעודכן ביותר המופיע שם), ייחשבו גם הם כמצורפים למסמכי המכרז.

1.2 המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

1.3 בהסכם תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות ובתכלית המכרז של אספקת הטובין והשירותים למזמין באופן מיטבי.

2. היקף ותקופת ההתקשרות

2.1 תקופת ההתקשרות תארך 36 חודשים ממועד חתימת מורשי החתימה של המזמין על הסכם זה ("תקופת ההתקשרות בפועל"), כאשר למזמין שמורה זכות ברירה להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל-72 חודשים נוספים, על פי שיקול דעתו הבלעדי ("תקופת האופציה").

2.2 היקף ההתקשרות לשנה הן בתקופת ההתקשרות בפועל והן בתקופת האופציה לא יעלה על 1,500,000 ₪ כולל מע"מ.

2.3 עם זאת, למזמין שמורה זכות להגדיל את היקף ההתקשרות בסכום נוסף של עד 3,000,000 ₪ כולל מע"מ, בכל אחת מהשנים בהן ההתקשרות תהיה בתוקף, הן בתקופת ההתקשרות בפועל והן בתקופת האופציה, ובהתאם להיקף הפעילות ולהיקף הלקוחות. זאת – לפי שיקול דעתו הבלעדי.

2.4 מבלי לגרוע מכלליות האמור, כמפורט במפרט השירותים (המצורף כנספח א') – עבור תכניות ייעודיות לעולים ולקשישים שאינן במסגרת התכניות הקיימות בהתקשרות זו – המשרד שומר את האופציה, בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי ולאישור ועדת המכרזים, להטיל על הספק לבצע שירותי מוקד נוספים לפי בקשת המשרד (להלן: "שירותי מוקד נוספים").

2.5 למען הסר ספק, המזמין אינו מתחייב להיקף זה או להיקף כלשהו במהלך תקופת ההתקשרות, ומימוש ההתקשרות יהיה על פי שיקול דעתו הבלעדי.

מבלי לגרוע מכלליות האמור, למזמין נתון שיקול הדעת הבלעדי להוסיף, לשנות, לבטל או לצמצם את היקף הפעלת השירותים, את אופן ביצועם ואף את מהות השירותים, ביחס למפורט במפרט השירותים המשניים (להלן: "מפרט השירותים").

2.6 כל שינוי בהיקף או בתקופת ההתקשרות כמו גם כל מימוש של זכות המזמין להגדיל או להאריך את ההתקשרות לפי מסמכי מכרז זה, ייכנס לתוקפו רק עם חתימה של מורשי החתימה מטעם המזמין, המפורטים בסוף הסכם זה, הכול בהתאם להוראות הדין. למען הבהירות, להלן הגדרת התקופות הרלוונטיות להסכם זה, בכפוף לאמור במסמכי המכרז:

2.6.1 תקופת התקשרות – תקופה של 36 חודשים החל ממועד חתימת הספק על הסכם מול המזמין. תקופת ההתקשרות כוללת את תקופת ההקמה ואת תקופת מתן השירותים.

2.6.2 תקופת ההקמה – תקופה של 3 חודשים שתחילתה במועד שבו הושלמה חתימת הספק על הסכם וחתימת מורשי החתימה מטעם המזמין, ועד מועד תחילת אספקת השירותים בפועל. בתקופה זו ייערך הספק לתחילת מתן השירותים, ללא אספקתם בפועל. בהתאם, עבור תקופה זו לא תשולם תמורה.

2.6.3 תקופת מתן השירותים – התקופה של אספקת שירותים בפועל. מדובר בתקופה שתחילתה בתום תקופת ההקמה וסופה בתום תקופת ההתקשרות (סה"כ 33 חודשים).

2.7 הוראות לעניין תקופת ההקמה:

2.7.1 במהלך שלושת החודשים הראשונים החל ממועד חתימת מורשי החתימה מטעם המזמין על ההסכם, ובתוך תקופת ההתקשרות בפועל, ייערך הספק לתחילת מתן השירותים, ללא אספקתם בפועל. **עבור תקופה זו לא תשולם תמורה.** דהיינו - תקופה זו תיכלל במניין 36 חודשי ההתקשרות אך לא ישולם בגינה דבר לספק.

2.7.2 בתקופה זו, יידרש הספק לעמוד בדרישות המזמין לקראת מתן השירותים בפועל. כחלק מההיערכות, יידרש כל ספק להציג בפני המשרד את תכנית ההקמה, תוך מענה לדרישות שונות,

לצורך אישור המשרד לקראת מתן השירותים בפועל. הכול - כמפורט במסמכי מכרז זה ובפרט כמפורט במפרט השירותים.

2.7.3 מען הסר ספק המזמין רשאי לפי שיקול דעתו לשנות את משך תקופת ההקמה, בנסיבות חריגות ועל מנת לאפשר מתן שירותים רציפים לכל מקבלי השירות.

2.7.4 **היה והספק לא יעמוד בנדרש ממנו לצורך מתן השירותים במועד התחלת מתן השירותים בפועל (בתום תקופת ההקמה), בהתאם להוראות המכרז לרבות נספחיו - ייחשב הדבר להפרה יסודית של החוזה והמזמין רשאי, לפי שיקול דעתו, לבטל את ההסכם עם הספק תוך שיפעל למיצוי זכויותיו ולמימוש הסעדים בהתאם לחוזה ההתקשרות ולהוראות התחייבויות והצהרות הספק**

3. התחייבויות והצהרות הספק

הספק מצהיר ומתחייב כי –

- 3.1 אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם.
- 3.2 הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת השירותים בהתאם להסכם.
- 3.3 בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין, באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הוא יישא בעלויות של שינויים אלו.
- 3.4 ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז.
- 3.5 הוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות המכרז, לשביעות רצון המזמין, ויעשה שימוש בתוכנות מחשוב מקוריות בלבד לצורך כך.
- 3.6 הספק לא יעשה שימוש, בעת מתן שירותים, בנתונים, תמונות, תוכנות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו בעל הקניין הרוחני עליהם, או לחילופין בעל רשות לעשות בהם שימוש לטובת המזמין.
- 3.7 הוא ישתף פעולה עם המזמין וכל נציג מטעמו בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה, בכלל זה הוא ישתף פעולה באופן מלא עם הוראות קב"ט המזמין.
- 3.8 הוא מתחייב לבצע מחדש, על חשבונו, לשביעות רצון המזמין את השירותים ו/או חלקם בהם נתגלו לדעת המזמין שגיאות תקלות, רשלנות ו/או אי דיוקים וכיוצא"ב, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למזמין במקרה זה.
- 3.9 ידוע לספק כי במהלך תקופת ההתקשרות עשויים להיגרם שיבושים ואף ניתוקים במערכת המחשוב המרכזית בה צפוי לעבוד הספק. המזמין יפעל לתיקון הליקוי בהקדם.

אולם, ידוע לספק כי המזמין לא ישפה אותו בגין כל נזק שייגרם לו כתוצאה מהשיבוש או מהפסקת פעילות המערכת. הספק נדרש להיערך למצבים אלה מראש, לרבות באמצעות קווי חירום או עבודה ידנית. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מעת לעת, המשרד יודיע על השבתה זמנית של מערכת הסיוע לצורך עדכון גרסאות מערכת ועל הספק להיערך לכך מראש. הודעה מתאימה על המועד תימסר לספק 14 יום מראש (קלנדר). כמו כן, במקרים חריגים המשרד רשאי להודיע על השבתה זמנית של מערכת הסיוע בהתראה לספק של 24 שעות בלבד ועל הספק להיערך לכך וליידע בהתאם את מקבלי השירות

3.10 ידוע לספק כי המזמין רשאי לדרוש החלפתו של אחד או יותר מאנשי הצוות העוסקים בביצוע השירותים מטעם הספק הן בתחילת תוקפו של הסכם זה והן במשך ההתקשרות, מכל סיבה שהיא; הספק מתחייב לבצע את ההחלפה מיד עם קבלת הדרישה ועל חשבונו בלבד ולכל היותר תוך 30 יום ממועד דרישת המזמין. על המחליף לעמוד בכל הקריטריונים שנקבעו במכרז, ולפחות באיכויות דומות לגורם שהחליף. המזמין לא יפצה את הספק בגין הפסדים או נזקים העלולים להיגרם לו בשל כך.

3.11 ידוע לספק כי נהלי המזמין מתעדכנים כל העת והוא מתחייב לספק את השירותים בהתאם לנהלי העדכניים. באחריות הספק להתעדכן בנהלים ולפעול על פיהם. הספק מוותר על כל טענה בעניין זה.

3.12 ידוע לספק כי המזמין רשאי בכל עת, לפי שיקול דעתו, להורות לספק לשנות ולעדכן תהליכי עבודה שונים (מאלה המפורטים במפרט השירותים), בין היתר לצורך התאמת אספקת השירותים ומתכונת הפעילות למצבים ולצרכים משתנים. בכלל זאת, ומבלי לגרוע מכלליות האמור רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להגדיר יעדי עבודה חדשים, לעדכן את נהליו, לעדכן את שיטות העבודה ואת היקפי העבודה ולערך שינויים נדרשים בשעות וימי הפעילות וכיוצא ב. הספק מוותר על כל טענה בעניין זה.

3.13 ידוע לספק כי במהלך ההתקשרות ייעשה תיקוף של היעדים שיוגדרו עבור מתן השירותים, כמפורט במפרט השירותים. יעדים אלה ישמשו, בין היתר, לצורך התחשבות שוטפת בין המזמין ובין הספק, הכול תוך שהמזמין יהיה רשאי למצות את זכויותיו ולממש את הסעדים שנקבעו לו בהתאם להסכם זה ולהוראות הדין, בכלל זאת ומבלי לגרוע מכלליות האמור באמצעות מנגנון הקנסות (במסגרת ה-SLA) וזכות הקיזוז. זאת, מבלי לפגוע בכל זכות אחרת שתעמוד למשרד כתוצאה מהפרת תנאי ההסכם על-ידי הספק.

3.14 הספק אינו רשאי לכלול בהסכמי העסקה עם עובדיו התניות שעניינן התחייבות למניעת תחרות של עובדים שעזבו, מניעת העסקתם אצל עסק מתחרה או תשלום פיצוי כלשהו מצד העובדים לספק בעד הכשרה מכל סוג שהוא שהם קיבלו או בעד קיצור תקופת העסקה שלפי החוזה.

3.15 ידוע לספק כי התנהלות מבזה שלו בעת מתן השירותים כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות, תהווה עילה לשימוע, ובמקרים חמורים תהווה עילה לביטול ההסכם.

4. סודיות

4.1 הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו ישמרו את המידע שהתקבל אצלם במהלך ביצוע חובותיהם על פי ההסכם והמכרז בסודיות מוחלטת, במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ולא יעשו בו כל שימוש למעט לצורך ביצוע חובותיהם בהתאם למכרז ולהסכם.

4.2 לעניין התחייבות זו לסודיות מובהר כי הגדרת "מידע" או "מידע סודי" לא תכלול:

4.2.1 מידע שהוא נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב הפרת התחייבות זו.

4.2.2 מידע שהיה בידי הספק טרם החתימה על ההסכם.

4.2.3 ככל שהספק או מי מטעמו יפנו בבקשה מתאימה להחרגתו של סוג מידע מסוים מתחולת המידע הסודי, או לחשיפתו בפני גורם כלשהו, המזמין ידון בבקשה ותהיה רשאית לקבלה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי וככל שאין בחשיפת המידע חשש לפגיעה כלשהי באינטרסים של המזמין.

4.3 הספק אחראי לכך כי בעלי תפקידים אצלו וקבלני משנה שלו, אשר במסגרת עבודתם נחשפים למידע של המזמין, ישמרו על המידע אליו הם נחשפו בסודיות, בהתאם לחובותיו על פי הסכם זה.

4.4 הספק מצהיר כי ידוע לו כי אי מילוי התחייבות על פי סעיף זה מהווה עבירה על חוק העונשין התשלי"ז-1977. לצורך הבטחת קיומו של סעיף זה הספק מתחייב לחתום על התחייבות לשמירת סודיות לפי הנוסח המצורף בנסח למכרז.

4.5 הספק וכל אחד מעובדיו או מעובדי קבלני המשנה מטעם הספק יהיה חייב לחתום על נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המצורף כנספח ב' עם תחילת עבודתו ולפני שייחשף לכל מידע אישי הנוגע לשירותים.

5. אבטחת מידע והגנות סייבר

5.1 הספק יהיה אחראי לאבטחת מידע של המזמין המגיע לרשותו בעת ביצוע ההסכם באמצעי אבטחה נאותים בהתאם לסטנדרטים גבוהים המקובלים בשוק.

5.2 מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר במכרז או בהסכם, הספק יהיה אחראי על אבטחת המערכות, התוכנות והחומרה המשמשת אותו לצורך אספקת השירותים או המוצרים למזמין, על תקינותם, אמינותם (integrity) ועל תפקודם השוטף והתקין. לצורך עמידת הספק בחובות אלו יתפעל הספק ויעדכן את אמצעי האבטחה והגנות הסייבר של מערכות

אלו באופן שוטף, ויודא כי האמצעים הטכנולוגיים והגנות הסייבר המשמשות לאבטחת המערכות בהם הוא עושה שימוש בעת ביצוע חובותיו לפי הסכם זה הם חדישים ועומדים בסטנדרטים המקובלים עבור מערכות אלו.

5.3 הספק יציג למזמין, ככל שיידרש, את האמצעים בהם הוא נוקט לשם אבטחת המידע, ויפעל בהתאם לדרישות מאת המזמין לתיקון כל ליקוי או פרצה באבטחת המידע והגנות הסייבר.

5.4 הספק מתחייב לדווח למזמין, בהקדם האפשרי, במהלך כל שעות היממה, וללא שיהוי, על כל אירוע אבטחה אשר מסכן מידע או מערכות של המזמין או עלול להשפיע על יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו נשוא ההסכם, ובפרט יודיע למזמין על האירועים הבאים:

5.4.1 אירוע אבטחה או תקיפת סייבר אשר הביאו לדלף או שיבוש מידע או קוד תוכנה הקשור למזמין.

5.4.2 אירוע אבטחה או ניסיון תקיפת סייבר אשר עלול להביא לפגיעה במערכות המזמין, במערכות המסופקות לו, במידע של המזמין או בקוד המשמש אותו.

5.4.3 אירוע אבטחה או ניסיון תקיפת סייבר אשר מטרתו לאסוף מידע על המזמין.

5.5 חובה זה תחול גם אם אין ביד הספק את כלל המידע הרלוונטי, ועליו יהיה לעדכן את דיווחיו בהתאם למידע שיצטבר אצלו.

5.6 חובת הדיווח המפורטת בסעיף זה תוגבל למידע הרלוונטי למערכות הספק המשמשות למתן שירותים למזמין, ולא נדרש גילוי מידע של לקוחות או גורמים בלתי קשורים אחרים.

5.7 **הספק חייב להיות מוסמך לתקן אבטחת מידע ISO 27001, לכל המאוחר עד למועד תחילת הפיילוט, כמשמעו בסעיף 18.1.3. למפרט השירותים העיקריים (נספח א' להסכם ההתקשרות למתן "השירותים העיקריים"). הפרה של תנאי זה היא הפרה של ההסכם, ומבלי לגרוע מכלל האמור בהסכם זה, היא תהווה עילה לביטול ההתקשרות, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.**

6. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם

6.1 הספק מתחייב כי אין בביצוע ההסכם כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין המזמין.

6.2 בכל מקרה שיווצר חשש כלשהו לניגוד עניינים בין הספק לבין המזמין יודיע הספק על כך למזמין, ללא כל שיהוי ויפעל באופן מידי להסרת ניגוד העניינים. בנוסף, במקרה כאמור, יודיע המזמין לספק אודות אמצעים נוספים או מיוחדים הנדרשים ממנו לצורך הסרת ניגוד העניינים, והספק יבצע את הנדרש ממנו בהקדם.

6.3 הספק מתחייב כי הוא ו/או מי מטעמו ימלאו על פי צורך המשרד, שאלון לבדיקת העדר ניגוד עניינים.

7. קניין רוחני וזכויות יוצרים

7.1 הספק הוא בעל הזכויות הנדרשות לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין ("זכויות הקניין הרוחני"). ככל שהספק אינו בעל מלוא זכויות הקניין הרוחני, הוא מצהיר כי בעלי זכויות הקניין הרוחני נתנו בידי את כל האישורים, הרשאות השימוש והרישיונות הדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמינים, בהתאם לתנאי חוזה זה.

7.2 כל תוצרי העבודה של הספק במסגרת ביצוע הסכם זה, ובכלל זה נתונים, מצגות, מסמכים, סיכומי פגישות, תמונות, תכנים וכל חומר אחר שנבנה על ידי הספק במהלך תקופת ההתקשרות עבור המזמין ("תוצרי העבודה"), הנם זכויותיו הרוחניות וקניינו הבלעדי של המזמין והוא יוכל לעשות בהם כל שימוש שירצה בעתיד, כמנהג בעלים, בין אם לצרכיו ובין אם לצורך פרסום חיצוני. הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה, ללא אישור המזמין בכתב ומראש.

7.3 תוצרי העבודה לא יכללו תהליכי עבודה ומערכות ייעודיות של הספק, אשר לא הוכנו עבור המזמין במסגרת ביצוע ההסכם, ואשר נמצאים בבעלות הספק טרם כניסתו לתוקף של ההסכם.

7.4 למען הסר ספק, תוצרי העבודה יהיו רכוש המזמין גם אם מתן השירותים ע"י הספק הופסק תוך כדי תקופת ההתקשרות.

7.5 הפרת קניין רוחני:

נקבע במסגרת פסק דין חלוט של ערכאה מוסמכת כי שירות שהעמיד ספק לרשות המזמין מפר זכות קניין רוחני של צד שלישי כלשהו, הספק יפעל בהתאם למפורט להלן:

7.5.1 הספק יודיע על כך למזמין בהקדם האפשרי.

7.5.2 הספק יחדל מאספקת השירות המפר.

7.5.3 הספק יעשה כל מאמץ סביר על מנת להמשיך לספק את השירות באופן שאינו פוגע בקניין רוחני של צד שלישי כלשהו, וזאת תוך עמידה בחובותיו לפי ההסכם, ומבלי לפגוע ברמת השירות.

7.6 טענת הפרה:

נטען במסגרת הליך משפטי כי בשימוש באספקת השירותים למזמין יש משום פגיעה בזכויות הקניין הרוחני של צד שלישי כלשהו (להלן: "טענת הפרה"), יפעלו הצדדים בהתאם למפורט להלן:

- 7.6.1 ככל שהמזמין אינו צד להליך, הספק יודיע לו על קיומו של ההליך בהקדם האפשרי.
- 7.6.2 ככל שהספק אינו צד להליך, יפעל המזמין לצרפו, בהקדם האפשרי כצד להליך, על מנת לאפשר לו להתגונן. במקרה כאמור, רשאי המזמין לדרוש מהספק להיכנס בנעלי המזמין לצורך ניהול ההליך. הספק יישא באחריות הבלעדית להתמודדות עם טענת ההפרה, על חשבונו ובכלל זה ישלם שיפוי מלא למזמינים וכן את כל ההוצאות, הנזקים ושכ"ט עו"ד שבהם יידרש לצורך כך.
- 7.6.3 במקרה שהמזמין בחר לייצג את עצמו במסגרת הליך כאמור, הוא ימנע מלהודות בטענות התביעה, ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.

8. קבלני משנה

- 8.1 בכפוף לאמור במסמכי המכרז, הספק יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה לצורך אספקת השירותים לעניין המוקד הטלפוני בלבד.
- 8.2 האחריות הכוללת למתן השירותים ולעמידה בכל תנאי המכרז תהיה של הספק, וגורמי המזמין לא יידרשו לעמוד בקשר בנוגע לביצוע השירותים עם גורם כלשהו פרט לספק, אלא אם גורמי הספק בחרו אחרת. אין באמור לגרוע, להגביל או לצמצם את חובות הספק כלפי עורך המכרז והמזמינים.
- 8.3 בכל מקרה שהספק יעסיק קבלן משנה ייעודי לעניין המוקד הטלפוני בלבד לצורך ביצוע הוראות ההסכם ולצורך זה בלבד, המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק להחליף קבלן משנה זה במידה והוא סבור כי הוא אינו מבצע את חובותיו כנדרש.

9. יחסים בין הצדדים

מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:

- 9.1 היחסים ביניהם לפי ההסכם אינם יחסי עובד ומעביד שותפות או שליחות והמזמין אינו המעסיק של עובדי הספק או של קבלני המשנה של הספק.
- 9.2 הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו בין באופן ישיר בין כקבלני שירות, או לכל אדם אחר.

- 9.3 המזמין לא ישלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק והספק מוותר בזאת על כל דרישה או תביעה בהקשר זה.
- 9.4 הספק מצהיר כי הוא משמש כקבלן עצמאי בכל הקשור לביצוע הסכם זה, כי היחסים בין משרד הבינוי והשיכון לבינו הם יחסים שבין מזמין לבין קבלן עצמאי המבצע את ההזמנה ו/או המספק ידע ושירותים.
- 9.5 מוסכם כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי הסכם זה למזמין להדריך או להורות כיוצרת יחסי-עובד מעביד, אלא אך אמצעי להבטיח ביצוע הוראות הסכם זה במלואן.
- 9.6 מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי, לספק ו/או למי מטעמו לא תהיינה זכויות כלשהן של עובד מדינה והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם הסכם זה או הוראה שניתנה על פיו, או בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה או הפסקת מתן השירותים על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא.
- 9.7 ככל שלמרות האמור לעיל, ערכאה שיפוטית או מינהלית מצאה כי המזמין נושא באחריות ישירה כלפי הספק, עובדיו או קבלני משנה שלו, כאילו הוא מעסיקם, ישפה הספק את המזמין עבור כל תשלום בו המזמין חויב וחורג מהתמורה המגיעה לספק לפי הסכם זה. בכלל זה יישא הספק בתשלומי הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין בהם נשא המזמין.
- 9.8 במקרה של הגשת תביעה כאמור בסעיף זה, יודיע המזמין לספק על קיומה של התביעה, ויאפשר לספק להתגונן.
- 9.9 מובהר ומודגש בהקשר זה כי, מבלי לגרוע מהאמור לעיל לגבי היחסים בין הצדדים, הספק מתחייב לקיים את כל זכויות עובדיו בהתאם להוראות כל דין.

10. תמורה

- 10.1 התמורה לספק תשולם בהתאם למפורט בהצעתו, המצורפת כנספח 1 לחוברת ההצעה (חוברת ההצעה מצורפת כנספח א' 1 להסכם זה), והכל כמפורט במסמכי המכרז. התמורה תשולם למרכיבים הבאים:
- 10.1.1 ביצוע כלל הפעולות בהתאם להסכם זה וכמפורט במפרט השירותים, לרבות כלל הפעולות שיעשו מידי חודש ברשומות אשר בתיק הלקוח כולל מענה טלפוני ובכתב, שינוי/עדכון/הוספה ידנית של פרטי זכאות הקיימים במערכת, וכן הזנה ידנית של נתוני זכאים פוטנציאליים אשר אינם קיימים במערכת הממוחשבת.
- 10.1.2 מתמורה זו יופחתו, ככל הנדרש, פיצויים מוסכמים. מעבר לכך לא ישולם לספק כל תשלום נוסף.
- 10.1.3 המשרד יבקר את דיווחי הספק עליהם מושתתת התמורה, בכל זמן ובכל אופן עליהם יחליט המשרד, לפי שיקול דעתו הבלעדי.

- 10.1.4 מודגש ומובהר בזה כי פעילות הזוכה בתקופת ההקמה, תיעשה על חשבון הספק ובאחריותו. הספק יהיה זכאי לתשלום התמורה כמפורט בהסכם זה, רק לאחר אישור המשרד בכתב על סיום ההקמה לשביעות רצונו, ולאחר תחילת מתן השירותים בפועל.
- 10.2 בנוסף, במקרה בו המזמין מימש את האופציה הנתונה לו לקבלת "שירותי מוקד נוספים", כהגדרתם בסעיף 2.4 לעיל, וכמפורט במפרט השירותים (המצורף כנספח א') – התמורה שישלם המזמין תהיה 5 ש"ח, בתוספת מע"מ, לכל מענה של הספק לשיחת טלפון, לרבות כל שיחה שבעקבותיה נדרש טיפול בפניה.
- 10.3 למען הסר ספק, עבור השירותים נשוא הסכם זה לא ישולמו לספק כל דמי טיפול מצד מבקש הסיוע.
- 10.4 הצמדה – התמורה תהיה צמודה למדד מחירים לצרכן, בהתאם לכללים המפורטים בנספח ג' להסכם זה.
- 10.5 התמורה הקבועה בטופס הצעת המחיר כוללת מס ערך מוסף. ככל שיהיה שינוי בשיעור מס הערך המוסף, התמורה תתעדכן בהתאם, והמס ישולם לספק בשיעורים שיהיו בתוקף במועד כל תשלום ותשלום.
- 10.6 התמורה לספק תהיה סופית, ולא ישולם לספק סכום נוסף כלשהו בגין ביצוע הנדרש ממנו לפי הסכם זה. בכלל זה לא ישולם לספק בגין החזר הוצאות, נסיעות, תשלום עבור קבלני משנה, תשלומים לצדדי ג' וכדו', אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי המכרז.
- 10.7 בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הספק יישא בעלויות של שינויים אלו, למעט אם נכתב במפורש אחרת במסמכי המכרז או בהסכם.

11. כללי תשלום

- 11.1 כללי התשלום המפורטים להלן כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמים מעת לעת.
- 11.2 תדירות התשלום העמלות לספק הינה אחת לחודש בכפוף לדיווח הנדרש.
- 11.3 לצורך קבלת תשלום, הספק יגיש חשבון בגין חודש הקודם לתשלום המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ולמכרז ("חשבון") ויצרף לחשבון דוח עמלות ייעודי שיופק ממערכת הסיוע. את החשבון על הספק להגיש בהתאם להנחיות המזמין, וזאת כתנאי לאישור החשבון ולהעברת התשלום לספק.
- 11.4 החשבון יכלול את הפרטים והמסמכים הבאים :

- 11.4.1 שם הספק וכתובתו, מספר מזהה של הספק, תאריך החשבון, מספר התחייבות או הזמנה, תיאור שירות או עבודה (וכן יחידת מידה, כמות, מחיר יחידה, אם קיים), ערך כולל לפני מס ערך מוסף, סכום מס ערך מוסף בגין החשבונית (מתייחס לעוסק מורשה בלבד), סך הסכום לתשלום – בספרות ובמילים, חתימת הספק או חתימה דיגיטלית וכן קיום הכיתוב "מסמך ממוחשב".
- 11.4.2 צילום תעודת עוסק מורשה על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, בתוקף לאותה שנת כספים.
- 11.4.3 אישור מפקיד מורשה כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976, בתוקף לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק.
- 11.5 על החשבון לכלול, בין היתר, את הסכום לתשלום לפני מס ערך מוסף ("מע"מ"), ואת סך הכול לתשלום כולל מע"מ. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ עד מועד הגשת החשבון תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.
- 11.6 במקרה בו יהיו שינויים שאינם בגובה המע"מ במסים או בהיטלים, על מחיר השירותים או הטובין, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 11.7 הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, מערכת ממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון.
- 11.8 המזמין יבדוק ויאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל, ולהנחיות החשב הכללי.
- 11.9 מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמין, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין, ובמקרים חריגים לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.

12. סעיף אחריות - אחריות בנזיקין וחובת שיפוי

- 12.1 הספק יישא באחריות בגין אובדן או נזק מכל סוג שהוא, שייגרם למזמין, לעובדיו וכל מי מטעמו וכן לכל גוף, אדם או צדדים שלישיים כלשהם, עקב מעשה או מחדל של הספק, עובדיו, שלוחיו, קבלני משנה שלו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם זה.
- 12.2 המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על ידו לא יישאו באחריות ולא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק, בגין נזק מכל סוג שהוא שייגרם לספק, לבאים מכוחו או

למועסקים על ידו. האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם בזדון ושהאחריות בגינו מוטלת על המזמין לפי דין.

12.3 לא יהיה בסיומו של הסכם זה כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או מאספקת השירותים על פיו או קשורה אליהם.

12.4 הספק מתחייב לשפות את המזמין באופן מלא, ככל שיחויב המזמין בפסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ולשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי הסכם זה חב בו הספק, ובתוספת כל הוצאותיו של המזמין, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין. חובת השיפוי כאמור תחול בין אם השיפוי נובע מתביעתו של עובד של הספק או מי מטעמו של הספק (לרבות קבלני משנה) או עובד של המזמין או צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר. הסכומים כאמור ישולמו למזמין מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור.

12.5 המזמין יודיע לספק על כל תביעה או דרישה על פי סעיף זה בהקדם האפשרי לאחר קבלתה, ויאפשר לו להתגונן מפניה. במקרה כאמור, המזמין לא יסכים לטענות שהועלו או נטענו נגד הספק, שהאחריות בגינם על פי הסכם זה היא על הספק, ללא הסכמה מראש ובכתב של הספק, ויודיע לספק מראש על כוונתו להתפשר עם התובע.

13. ביטוח

13.1 הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים ביחס לשירותים ו/או העבודות נשוא הסכם זה עבור מדינת ישראל - משרד הבינוי והשיכון מינהל סיוע בדיוור (להלן: "המזמין"), ככל שנהוגים בתחום פעילותו (לדוגמה: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית / מוצר, ביטוח צמ"ה, ביטוח רכוש, ביטוח סחורה בהעברה או כל ביטוח אחר, לפי העניין), בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים ו/או העבודות נשוא הסכם זה. ככל ויועסקו על ידי הספק קבלני משנה, עליו לוודא שביטוחיו כוללים כיסוי לאחריותו בגינם, וכן לדרוש מהם לערוך ביטוחים לכיסוי אחריותם הישירה, כנדרש בסעיף זה. כחלופה הספק יוודא כי ביטוחיו יכללו כיסוי לפעילותם ולאחריותם הישירה.

13.2 הספק יוודא כי בכל הביטוחים שערך לפי סעיף זה (למעט ביטוח מסוג עבודות קבלניות / הקמה), המזמין יתווסף כמבוטח נוסף בכפוף להרחבת שיפוי כמקובל באותו סוג ביטוח.

13.3 הספק יוודא כי בביטוח מסוג עבודות קבלניות / הקמה, ככל ונערך ביחס לשירותים ו/או העבודות נשוא הסכם זה, ייכלל המזמין וכן כל הקבלנים וקבלני המשנה, כמבוטחים נוספים.

13.4 הספק יוודא כי בכל הביטוחים שערך לפי סעיף זה, ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף / השיבוב כלפי המזמין ועובדיו (ויתור כאמור לא יחול לטובת האדם שגרם את הנזק בזדון) וכן סעיף לפיו הביטוחים יהיו קודמים וראשוניים ללא זכות השתתפות ו/או חזרה.

13.5 למען הסר ספק מובהר כי הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח, ההשתתפויות העצמיות עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.

13.6 המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, מעת לעת ולפי דרישה.

אי עמידה בתנאי סעיף זה מהווה הפרה של הסכם זה.

14. המחאת זכויות או חובות על פי הסכם

14.1 חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה או את ביצוע ההסכם, ללא אישור מראש ובכתב של המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. מבלי לגרוע מהאמור, המחאת זכויות או חובות לפי סעיף זה תיעשה בכפוף לחתימה על הסכם "גב אל גב" בין הממחה לנמחה. ההסכם האמור יועבר לידי המזמין טרם וכתנאי לכניסתו לתוקף של המחאת הזכויות או החובות.

14.2 אישור המזמין כאמור יכול להינתן באופן חלקי, או בתנאים שנועדו להבטיח את זכויותיו של עורך המכרז.

14.3 מוצהר ומוסכם בזה כי למזמין הזכות להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

15. ביקורת

15.1 מבלי לגרוע מהחובות המפורטות בהסכם ומהוראות כל דין, הספק מתחייב למסור לנציגי המזמין, לפי דרישתם, כל פרט, מידע, מסמך, כרטסת, מדיה מגנטית, דו"חות כספיים ודו"חות אחרים בכל הנוגע לפעולות הספק בקשר להסכם זה ולצורך ביצוע האמור בו. כן, מתחייב הספק לאפשר למזמין או למי שימונה מטעמו לעיין בכל מסמך, דו"ח וכיוצא באלה, להמציאם להם, לפי דרישתם, תוך זמן סביר – שבוע לכל היותר ממועד הדרישה וכן מתחייב הספק לאפשר למזמין או למי מטעמו לערוך כל ביקורת שתידרש בספק בקשר להסכם זה. הספק מתחייב למסור כל מידע רלבנטי כפי שיידרש.

15.2 הספק מתחייב לאפשר לנציגי המזמין או למי שימונה מטעמו לבקר ולבדוק את קיום חובות הספק על פי הסכם זה, לרבות עריכת בדיקה על ידי גורם חיצוני שימונה על ידי המזמין על חשבוננו לצורך כך. הספק מתחייב לאפשר למזמין או למי מטעמו גישה לכל מידע רלבנטי על מנת לבצע את הבקרה כאמור תוך התחייבות לשיתוף פעולה מלא עם הבודק כפי שיידרש.

16. הפסקת ההתקשרות

- 16.1 מבלי לגרוע מכל זכויות המזמין על פי כל דין, המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 90 יום על הפסקת ההתקשרות מכל סיבה, לרבות בגין אי ביצוע ההסכם לשביעות רצונו של המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 16.2 לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת פעולתו כאמור.
- 16.3 תוקפה של ההתקשרות מותנה בקיומו של תקציב מאושר של המזמין. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות לא יהיה תקציב מאושר כאמור תופסק ההתקשרות לאלתר.
- 16.4 מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בהתראה של 30 יום, ולאחר קיום שימוע לספק, בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמין, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:
- 16.4.1 אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;
- 16.4.2 אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק;
- 16.4.3 אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק;
- 16.4.4 אם ניתן לספק צו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח 2018, או צו שווה ערך במדינה אחרת;
- 16.4.5 אם הספק פשט את הרגל, חלה במחלה אשר מונעת ממנו את היכולת לבצע את האמור בהסכם זה, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;
- 16.4.6 על הספק להודיע מיידית למזמין על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.

17. הפרת ההסכם

- 17.1 בכל מקרה שהספק לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי ההסכם זה או על פי מסמכי המכרז המשרד יהא זכאי לכל סעד ותרופה משפטית על פי דין ובפרט על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה) התשל"ז-1970.
- 17.2 הפרה יסודית של ההסכם –

17.2.1 אלה יחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה (להלן – "הפרה יסודית"):

17.2.1.1 הפרת סעיפי ההסכם הבאים (לפי כותרת הסעיפים):
 התחייבויות והצהרות הספק; סודיות; אבטחת מידע והגנות
 סייבר; ניגוד עניינים בביצוע ההסכם; קניין רוחני וזכויות
 יוצרים; קבלני משנה; סעיף אחריות – אחריות בנזיקין וחובת
 שיפוי; ביטוח; המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם;

17.2.1.2 אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז;

17.2.1.3 אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם;

17.2.1.4 הפעלת קבלן משנה בניגוד להוראות במכרז וההסכם;

17.2.1.5 חריגות משמעותיות מפרטי ההתקשרות המבוקשים במכרז;

17.2.2 הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו,
 לפעול בהתאם למפורט להלן:

17.2.2.1 לאפשר לספק לתקן את הפגם, וזאת תוך 7 ימי עבודה מעת
 קבלת ההודעה מאת המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע
 המזמין בהתאם לנסיבות העניין. בכל מקרה בו ההפרה לא
 תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, המזמין יהיה רשאי
 להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 7 ימים על הפסקת
 ההתקשרות.

17.2.2.2 במידה שכתוצאה מההפרה היסודית המזמין או מי מטעמו
 צפויים להיפגע באופן מידי, רשאי המזמין להפסיק מיידית את
 ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה נוספת
 ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות המזמין לסעד או
 פיצוי כאמור במכרז, בהסכם או על פי כל דין.

17.3 הפרת הסכם שאינה יסודית -

17.3.1 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק
 בהתחייבויותיו על פי המכרז וההסכם, מכל סיבה שהיא, יאפשר לספק
 לתקן את הפגם וזאת תוך 15 ימי עבודה מקבלת הודעה בכתב מאת
 המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות
 העניין.

17.3.2 בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, ולאחר קיום שימוע בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמין, יהיה רשאי המזמין לפעול בהתאם לתרופות המפורטות להלן.

17.3.3 ביטול ההסכם עקב הפרה או הפרה צפויה:

17.3.3.1 המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על הפסקת ההתקשרות בגין הפרת ההסכם.

17.3.3.2 נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות (בסעיף זה: "**הפרה צפויה**"), יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני למזמין.

17.3.3.3 בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו לאפשר לספק להכין תכנית לתיקון הליקויים ולדון בה, או להפסיק את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה.

17.3.4 קיזוז ועכבון –

17.3.4.1 מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על פי כל דין, למזמין תהיה זכות לקזז מסכומים שהוא חב לספק על פי ההסכם, כל חוב שהספק חייב לו, בין קצוב ובין שאינו קצוב, לרבות בין הזמנות. כן יהיו המזמין והמזמינים רשאים לעכב תחת ידם כל סכום שהם חייבים לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפי אחד מהם.

17.3.4.2 לספק לא תהא כל זכות קיזוז או עכבון כלפי המזמין או מזמין כלשהו בגין כל סכום שלטענתו אחת מהן חייבת לו.

17.3.4.3 אם כתוצאה מטעות, מעשה או מחדל של הספק או של מי מטעמו, המזמין שילם שלא כדין תשלום לספק או לזכאי, המזמין יהיה רשאי לקזז את התשלום האמור מהתשלומים המגיעים לספק מאת המשרד, בתוספת הצמדה מיום שבוצע התשלום.

17.3.4.4 הוראות סעיף זה אינן גורעות מזכותו של המשרד לגבות החוב האמור בכל דרך אחרת.

17.3.5 רכש מספק חלופי – מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם ובמכרז, במידה שכתוצאה מהפרת הסכם שירות הנדרש למזמין אינו

זמין מהספק לשביעות רצון המזמין, ירכוש אותו המזמין מספק חלופי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

18. אמנת שירות ופיצויים מוסכמים

- 18.1 אמנת השירות (SLA) נועדה להגדיר את רמת השרות הנדרשת ע"י המזמין מהספק. במידה שהספק הזוכה לא יעמוד ברמת השירות המוגדרת במכרז באופן כללי ובנספחי השירותים בפרט, רשאי המזמין לגבות מן הזוכה פיצויים מוסכמים כמופיע בטבלה המצורפת כנספח 1 למפרט השירותים של הסכם זה (להלן: "טבלת ה-SLA").
- 18.2 המזמין רשאי בכל עת להעביר לספק את השגותיו ותלונותיו בגין פגיעה ברמת השירות. התלונה תועבר באמצעות פניה ישירה בכתב למנהל הפרויקט מטעם הספק. הספק יטפל בליקוי בהתאם לשביעות רצון המזמין וידווח על כך למזמין. במידה שהמזמין החליט על מתן קנס, לספק תהיה זכות לטעון בכתב כנגד הקנס תוך 21 ימי עסקים מתאריך שליחת ההודעה על הקנס.
- 18.3 המזמין יתעד במסמך רשמי של המשרד פרטים אודות הליקוי: את הליקוי, שעת התרחשותו, הגורמים שאליהם נעשתה הפנייה והזמן שחלף עד לתיקונו או לאי תיקונו. העתק ממסמך התלונה יועבר לחשב המשרד.
- 18.4 ההפחתות ו/או סך הפיצוי המוסכם יבוצעו בדרך של תשלום הקנסות באמצעות קיזוז מהחשבונית החודשית. יובהר כי אין בכך לגרוע מזכותו של המזמין לבצע את ההפחתה בכל אמצעי העומד למשרד על פי החוזה ועל פי כל דין, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- 18.5 הסעדים האמורים בטבלת ה-SLA, באים בנוסף לכל סעד אחר שעומד למשרד על פי דין ועל פי הסכם זה.
- 18.6 המשרד זכאי לנקוט במצטבר הן בסעדים האמורים לעיל והן בכל סעד נוסף כאמור ואין בסעדים האמורים לפגוע מזכות המשרד לחייב את הספק בנזקים שסכומם עולה על האמור לעיל שנגרמו עקב ההפרות האמורות.
- 18.7 מימוש הפיצויים המוסכמים על ידי המזמין יכול ויעשה בכל דרך לרבות בדרך של קיזוז של חשבונית.
- 18.8 הסכומים המצוינים בטבלה בגין פיצויים מוסכמים הינם הסכומים המקסימליים ולמזמין שיקול דעת בלעדי אם לדרוש פיצויים בגובה נמוך מהקבוע בטבלה.
- 18.9 הפיצויים המוסכמים בגין הליקויים יכנסו לתוקף שלושה חודשים לאחר סיום תקופת ההקמה (למעט סעיפים שקשורים לתקופת ההקמה). לאחר מכן – רשאי המשרד לקנוס בגין הליקויים כמפורט בטבלה.

18.10 בכל מקרה הקנס המצטבר בגין המפורט באמנת השירות- SLA (נספח 1 לנספח א' פרק די') לא יעלה על 15% מהתשלום השנתי לספק. הכלל לא יחול על ליקויים שמפרסם 1, א1, ב1.

19. תרופות מצטברות

19.1 התרופות, לרבות זכות הקיזוז, עיכבון, חילוט, פיצויים מוסכמים, וכל הפעולות שהורשה המזמין בהסכם זה לעשות בתגובה להפרת ההסכם בידי הספק, הן מצטברות, ואין בכל הוראה בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לכל סעד או תרופה בהתאם להסכם זה או לפי כל דין.

19.2 ויתר המזמין על זכויותיו עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על ידי הספק, לא ייחשב כויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

20. סיום התקשרות

הסתיימה או הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים:

20.1 ישלם המזמין לספק בגין פעולות שביצע הספק טרם הפסקת ההתקשרות, ובגין זכאי הספק לתשלום בהתאם לכללים המפורטים בהסכם זה.

20.2 לאחר הפסקת ההתקשרות המזמין רשאי להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא המכרז.

20.3 הספק ישתף פעולה עם המזמין בהעברת האחריות בביצוע חובותיו על פי הסכם זה, למזמין או לספק אחר שנבחר על ידי המזמין. בכלל זה יעביר הספק למזמין או לספק החדש כל מידע רלוונטי, יסייע לו במענה לשאלות, ויהיה זמין לפנייתו. ככל שהספק לא ישתף פעולה בהעברת האחריות, כמפורט לעיל, הוא יישא באחריות על כל נזק שיגרם למזמין או לספק החדש שהחל בביצוע ההסכם. **לא ישולם לספק תשלום נוסף עבור שיתוף הפעולה כאמור מעבר לקבוע בהסכם זה.**

20.3.1 למען הסר ספק, במהלך התקופה שהחל מההודעה על סיום ההתקשרות ועד לסיום ההתקשרות בפועל – הספק מתחייב לשתף פעולה עם המזמין באופן מלא, לקיים את כל בקשות המזמין ולסייע לו לממש את הצלחת המעבר של אספקת השירותים לנותן השירותים שיחליף אותו (להלן: "נותן השירותים המחליף").

20.3.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור, הספק מתחייב לסיים את הטיפול בכלל הפניות שהתקבלו אצלו עד למועד סיום ההתקשרות, אלא אם הורה המשרד אחרת בכתב. כמו כן, הספק מתחייב להעמיד לרשות נותן השירותים המחליף כ-50 שעות הדרכה כפי שייקבע המשרד. שעות הדרכה אלו יינתנו בתוך תקופת ההתקשרות, במהלך

החודש האחרון לפני מועד סיום ההתקשרות. **לא תשולם לספק כל תמורה נוספת בגינן פעולותיו בתקופה זו, כאמור מעלה.**

20.3.3 עוד מבלי לגרוע מכלליות האמור – הספק מתחייב למסור למזמין, או למי שהמזמין יורה לו, כל חומר המהווה רכוש המשרד כאמור בהסכם זה ו/או במסמכים אחרים הקשורים בביצוע השירותים, הן אלה שנוצרו במהלך תקופת ההתקשרות, הן בתקופה שקדמה לה, **כך שלא ישאר בידי הספק כל פרט אשר לא היה בידי טרם חתימתו עם ההסכם.** לצורך כך, יהיה רשאי המזמין להשתמש במסמכים, דוחות, הצעות, ניתוחים, המלצות וכו' – הקשורים בעבודת הספק ו/או שהוכנו על ידו, עד לסיום ההתקשרות בין הצדדים. שוב יובהר למען הסר ספק כי הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום או פיצוי כלשהו בעד השימוש במסמכים כאמור ולא תהיינה לו כל תביעות ו/או טענות בקשר לכך.

20.3.4 לאחר השלמת העברת/החזרת כלל מרכיבי השירות ולאחר קבלת אישור המזמין בכתב - ישמיד הספק את כלל המידע שאוחסן במערכות המידע שלו עבור המזמין.

20.3.5 אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע בחובות הספק בתקופת ההיפרדות, כמפורטות במפרט השירותים בסעיף 13, זאת, מבלי לגרוע מזכות המזמין, כאמור לעיל בסעיף 3.13. בכל מצב של סתירה בין מפרט השירותים ובין האמור בהסכם זה, האמור בהסכם זה גובר.

20.4 לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת ההתקשרות.

20.5 למען הסר ספק, עד מועד סיום ההתקשרות בהתאם להסכם זה, הספק מחויב להמשיך ולקיים חובותיו על פי כלל הוראות ההסכם. היה ויפעל בניגוד להוראות הסכם זה – תעמודנה לרשות המשרד כלל התרופות הרלוונטיות בהתאם לדין.

21. כתובות הצדדים והודעות

21.1 כל הודעה על פי הסכם זה תימסר בדואר אלקטרוני של איש הקשר הנקוב במסמכי המכרז, אלא אם הסכימו הצדדים אחרת; הודעה בדואר אלקטרוני כאמור תחשב שנתקבלה עם קבלת אישור קריאה, או לאחר 3 ימים מיום אישור משלוח ההודעה בדואר האלקטרוני, המוקדם מבניהם.

21.2 משלוח דואר אלקטרוני על פי הסכם זה יהיה לכתובת הבאות:

21.3 כתובת דוא"ל המזמין או כל כתובת דוא"ל אחרת שנתעדכן ע"י המזמין:

. 104-2023@moch.gov.il

21.4 כתובת דוא"ל הספק או כל כתובת דוא"ל אחרת שנתעדכן ע"י הספק:

- 21.5 כל הודעה **מהותית** על פי הסכם זה (כגון הודעות בנוגע לעיכובים, חריגות התקשרות בתמורה, טענות הפרה, נושאים בעלי דחיפות וכיוצ"ב) תימסר בדואר אלקטרוני אשר ילווה בפנייה טלפונית לצורך וידוא קבלת הדואר האלקטרוני.
- 21.6 אישור שליחה מתיבת הדואר האלקטרוני, ישמש ראיה למועד השליחה. אישור קריאה, ישמש ראיה לתאריך המסירה.

22. שונות

- 22.1 הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסמכים במחוז בו יושבת ועדת המכרזים של המזמין, ויחול עליהם החוק הישראלי.
- 22.2 פרטים מהחוזה ומאופן מימושו יפורסמו באתר חופש המידע הממשלתי, זאת בהתאם לנהל פרסום התקשרויות ובמקרים הרלוונטים גם לפי החלטת ממשלה 1116 מיום 29.12.2013, זאת בהתאם להנחיות המפורטות בהחלטת הממשלה האמורה.
- 22.3 כל שינוי בהוראת הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים, מראש ובכתב.
- 22.4 הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה.
- 22.5 מועד החתימה על ההסכם יהיה מועד החתימה של אחרון הצדדים על ההסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

<hr/> <p>שם וחתימה מורשה חתימה מטעם הספק</p>

<hr/> <p>שם וחתימה מורשה חתימה מטעם המזמין</p>

<hr/> <p>שם וחתימה מורשה חתימה מטעם הספק</p>

<hr/> <p>שם וחתימה מורשה חתימה מטעם המזמין</p>

נספח א' לפרק ד' – מפרט השירותים הנדרשים

1. רקע

1.1 הספק (נותן השרותים) שזכה באספקת "השירותים המשניים" בהתאם לפרק ד (להלן: "הסכם זה") יפעל מטעם המשרד בכל הקשור לטיפול ישיר, בתחומים המפורטים להלן, זאת בהתאם להנחיות מינהל סיוע בדיור:

- סיוע לקשישים עולים נזקקים הזכאים לקבל השתתפות בהחזר משכנתא.
- סיוע לעולים חדשים המקבלים קצבת שכר דירה חודשית ממשרד הבינוי והשיכון (להלן: "קצבה").
- סיוע לעולים זכאי משרד העלייה והקליטה הממתינים לדיור ציבורי.
- סיוע לעולים כפי שיקבע המשרד מעת לעת בהתאם למדיניותו.

יודגש כי המשרד מעת לעת מפעיל תכניות ייעודיות לעולים וקשישים שאינן במסגרת התכניות הקיימות במסגרת התקשרות זו, ונדרש לשירותי מוקד נלווים ועל כן המשרד שומר את האופציה, בכפוף לשיקול דעתו הבלעדי ולאישור ועדת המכרזים, להטיל על ספק "השירותים המשניים" לבצע שירותי מוקד נוספים בהתאם לבקשת המשרד. יובהר, כי אמנת השירות שתחול במסגרת ההתקשרות תחול גם על שירותים אלה.

בין הזכאים לסיוע, נשוא פרק זה נכללים בין היתר:

- א. קשישים נזקקים העומדים בקריטריונים הקבועים בנהלי המשרד, כפי שיהיו מעת לעת, המתקשים לעמוד בנטל עלויות הדיור. יוער כי בהחלטות ממשלה מספר 2534 מיום 04.11.2007 ומספר 2941 מיום 13.1.2008, נקבע כי יינתן סיוע לאותם קשישים, בין היתר, ע"י השתתפות בהחזרי משכנתא, בהתאם לכללים הקבועים בנהלי המשרד.
- ב. עולים חדשים המקבלים סיוע בשכר דירה או קצבה חודשית ממשרד הבינוי והשיכון – לרבות משפחות, משפחות חד הוריות, יחידים, קשישים וחיילים בודדים.
- ג. עולים זכאי משרד העלייה והקליטה הממתינים לדיור ציבורי.

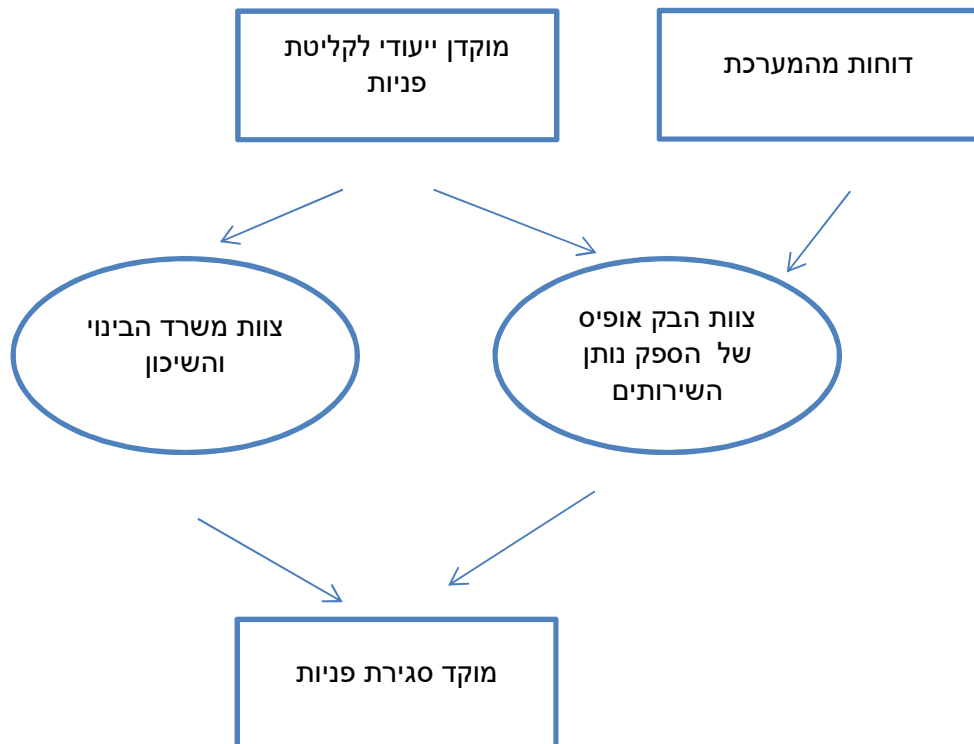
1.2 תהליך העבודה לטיפול ומענה לפונים המבקשים לברר את מעמדם וזכאותם:

1.2.1 קליטת פניות – באמצעים הבאים: טלפון, פקס, דואר ודואר אלקטרוני. לאחר מכן, תיפתח קריאה לטיפול אחד מצוותי הבק אופיס של הספק. בנוסף, הפנייה תתועד במערכת ה-CRM של המציע. ככל שהגיעה למוקד ואו לצוות הספק פניה שאינה בתחום טיפולו נשוא הסכם זה באחריות המוקד להעבירה לכתובת דוא"ל ייעודית מתאימה אשר תקבע ע"י המשרד.

1.2.2 שירותי משרד מהספק – קליטה, הזנה, השוואת נתונים, עדכון נתוני הזכאים וכן קביעת סטטוס הזכאות של מבקשי הסיוע, כפי שיפורט בנספח זה, ובהתאם לכללי המשרד ולנדרש ע"פ הנחיות המשרד מטעם המשרד, כפי שאלה יעודכנו מעת לעת. לצורך מתן שירותים אלו המציע יתעד את הטיפול בלקוח במערכת ה-CRM ובמקביל יטפל בפועל במערכת הממוחשבת הרלוונטית של המשרד, כפי שיפורט להלן.

1.2.2.1 סגירת פניות – עדכון הלקוח כי הסתיים הטיפול בפנייתו ומה הזכאות שנקבעה לו על פי הנתונים שהתקבלו לגביו, באמצעי בו הוגשה הפנייה.

הליך זרימת המידע מפורט בתרשים זרימה כדלהלן:



מערכת ממוחשבת – CRM :

הספק יעמיד ויפעיל בעצמו ועל חשבונו מערכת CRM תומכת בפעילותו, ככל שימצא לנכון, הכל כפי הנדרש למתן השירותים בהתאם למכרז זה ולשביעות רצון המשרד

3. מאפייני המערכת הממוחשבת – CRM :

1.2.2.2 תיעוד פניות – שדות גמישים לתיעוד פניות ופרטי לקוח ללא הגבלת תווים או לחלופין עם יכולת הרחבת מס' תווים בהתאם לצורך. בנוסף, הזנת פרטי לקוח כגון: שם לקוח, מספר תעודת זהות, כתובת וכל מידע הנדרש לפי צרכי הפעילות.

1.2.2.3 נושאי שיחה – סיווג לפי נושאי שיחה כולל יכולת הפקת דוחות לפי סוג שיחה, הוספת סיווגים חדשים וכדומה.

1.2.2.4 ניהול פניות – תאריך ושעת יצירת פנייה אוטומטיים, הגדרת SLA לטיפול והקפצת חיווי בשעה שיש לטפל בפנייה, תצוגת מנהל לכמות הפניות ויכולת דיווח למשרד על כמות פניות (כולל ייצוא לאקסל).

1.2.2.5 היסטוריית פניות ותיק לקוח – תצוגת כל פניות הלקוח, איסוף פניות והדגשת נתונים חריגים (למשל: לקוח חוזר לאחר תום טיפול בפנייה וכו').

1.2.2.6 נתב IVR – נתב בתקשורת הטלפונית שיותאם לצרכי ההתקשרות ויהיה דינמי וגמיש לטובת שינויים בהתאם לדרישת המשרד.

1.2.2.7 דוחות – למציע מערכת דוחות של "שיחות נכנסות", "שיחות שנענו", "שיחות ננטשות" על ידי מי מהצדדים, שיחות יוצאות, ויכולת שליחת דוחות אוטומטית, כמפורט בהמשך נספח זה.

2. מהות השירותים

"פונים" להלן משמעותם ציבור הפונים לקבלת סיוע מהסוגים הנכללים בשירותים הנוספים, משרד הבינוי והשיכון, בנקים למשכנתאות, משרדי ממשלה נוספים, חברות להרשמה לסיוע בדיוור אשר הוגדרו על ידי המשרד מעת לעת, וכל מי שפונים מטעמו או בעניינו של אדם, לרבות עמותות, נבחרי ציבור, גורמי רווחה, רשויות מקומיות, וגורמים נוספים הקשורים לנושא המכרז.

הפעילות הנדרשת מהספק הינה מתן כל השירותים להלן :

2.1. הדרכה, הנחייה ומתן תשובות לפונים באמצעי התקשרות הרלוונטי לפנייה (מוקד הטלפוני, דואר, דואר אלקטרוני ופקסים).

2.2. מתן מענה בכל שאלה, בקשה ובירור הקשורים בשירותי המכרז (כגון: כללי הזכאות, תהליך הטיפול בבקשה לסיוע, המסמכים הנדרשים וכיו"ב) ובכלל זה:

2.3. מתן מענה הן בכתב והן בעל-פה לפונה המברר פרטים כלליים על הזכאות ועל דרך קבלתה – במקרה זה ישיב הספק לפונה על פי נהלי המשרד הממשלה הנוגעים בזכאות הרלוונטית.

2.4. מתן מענה הן בכתב והן בעל-פה לפונה בעניין נתוניו האישיים, כגון: שינוי פרטים אישיים, בירור בגין סכום הסיוע, בירור בגין הפסקת הסיוע וכיו"ב. במקרה זה ישיב הספק בהתאם למידע מתוך המערכת הייעודית של המשרד המשמשת את מנהל השירותים ויעדכן בה את נתוני הפונה (בהתאם להרשאה).

2.5. מתן מענה הן בכתב והן בעל-פה לפונה הטוען לזכאות ואין רישום לגביו במערכת הייעודית של המשרד או לחלופין הפונה מערער על סכום גובה הסיוע שנקבע לו על ידי המשרד – במקרים אלו, ינחה הספק את הפונה לגבי האופן שעליו לפעול מול הגורמים הרלוונטיים ובמידת הצורך יינתן מענה הן בכתב והן בעל-פה להשלמת מסמכים.

2.6. מתן מענה שוטף לבירורים ובקשות המועברות מהמשרד, לרבות בקשות שהמשרד קיבל מצדדים שלישיים, באמצעי התקשורת ממנו התקבלה הבקשה.

2.7. בין היתר, הטיפול בפניות ובירורים יכלול את המפורט להלן:

א. מתן מענה מהספק לידי הפונים, בהתאם לדוחות שיופקו מהמערכת הייעודית, נהלי משרדי הממשלה וכן בהתאם להנחיות שיתקבלו ממשרדי הממשלה מעת לעת.

ב. ריכוז ומיון של מסמכים, טפסים ואישורים המתקבלים מפונים וכן דוחות המתקבלים מהפונים. קליטת הנתונים, סריקתם והזנתם במערכת הייעודית.

ג. ביצוע פעולות ברשומות/תיקים של מבקשי הסיוע הקיימים במערכת הייעודית של המשרד, בהתאם לפנייתם, הנחיות ודוחות שיתקבלו ממשרדי הממשלה.

לעניין זה יוער, כי **בתחום החזרי משכנתא** – קליטת עדכונים מפונים כמוגדר בסעיף 1.1.1 א. לעיל, הספק יידרש לבצע פעולות ברשומות בהתאם לדוחות שיתקבלו למשל: שינוי במצב המשפחתי, עדכון נתונים אישיים, עדכונים בנוגע לבעלות או אי בעלות על דירה, יורשים, עדכונים בנוגע לזכאות לקצבת קיום, עדכונים מביקורת גבולות, שינוי בגובה סכום הסיוע, עדכון קיזוזים למפרע וכל נתון רלוונטי לקביעת הזכאות, עדכון בנוגע למחיר הדירה, תאריך רכישתה בהתאם לחוזה הרכישה, ישוב בו

נרכשה הדירה סילוק או גרירת משכנתא, טיפול בהחזרים שלא כובדו על ידי הבנק וכיו"ב'.

בתחום תוספת תשלום לעולה הממתין לדיור ציבורי – ככלל, הטיפול במתן סיוע זה נעשה באמצעות חברות הסיוע בדיור ובתמיכת מערכת הסיוע בדיור הממוחשבת. יחד עם זאת, במקרים חריגים, למשל, כאשר מערכת הסיוע בדיור, אינה תומכת בטיפול, יידרש ספק השירותים המשניים נשוא פרק זה לטפל ידנית במתן הסיוע. הספק יידרש לבצע פעולות בתיקים לשם מתן תוספת בדמי הסיוע או הפסקת דמי הסיוע במקרים של אכלוס בדירה בשכירות בשיכון הציבורי, וכן טיפול בהפחתה או תוספת או קיזוז בדמי סיוע. בנוסף, הספק מתחייב לעבוד בשיתוף פעולה מלא ובאופן שוטף מול משרדי הממשלה השונים.

בתחום מקבלי קצבאות כאמור בסעיף 1 ב' לעיל – מתן מידע כללי וטיפול בהפסקת דמי סיוע בעקבות אשפוז בבית אבות, פטירת בן זוג או הזכאי, טיפול בשינוי חשבון בנק, טיפול בדוחות ייעודיים, טיפול בדו"ח נפטרים לקבלת החזר כספי לידי המשרד. כמו כן, טיפול בדו"ח קטינים חוזרים. יצוין, כי הטיפול בבקשות כולל מתן מענה בכתב לפונה בדבר הטיפול בעניינו. בנוסף, הספק מתחייב לעבוד בשיתוף פעולה מלא ובאופן שוטף מול משרדי הממשלה, לרבות משרד הבינוי והשיכון, משרד הקליטה, המשרד לאזרחים ותיקים ואחרים, לצורך קבלת מידע ובירורים הנוגעים לטיפול בזכאים.

ד. טיפול במבקשי סיוע עולים, אשר אינם מופיעים במערכת הייעודית של המשרד (חריגים) וכן טיפול במבקשי סיוע המופיעים במערכת הייעודית של המשרד ודורשים הגדרת תשלומים באופן ידני (בניית תשלומים) עקב מצבים חדשים או חריגים טרם אופיינו במערכת המחשוב. בכלל זה: קליטת טפסי בקשה חדשים (הצהרות) שמועברים ע"י הפונים למרכז, הזנת הנתונים למערכת והעברת רשומות חדשות למשרד לשם ביצוע הקבלת נתונים ובדיקת זכאות וקביעת גובה וחודשי סיוע לתשלום במקרים בהם נמצאים לזכאים לקבלת סיוע.

ה. טיפול בערעורים: ערעורים ייבחנו בוועדה במשרד הבינוי והשיכון. הספק נדרש להדרכת המערער להגשת מסמכי ערעור ועדכון במערכת הממוחשבת בעניין. כמו כן, לאחר החלטת הוועדה בערעור יש להזין את הנתונים במערכת בהתאם לדו"ח ההחלטות. יוסבר, כי במידה והחלטת הוועדה קובעת זכאות שונה מהנתונים המופיעים במערכת הממוחשבת, אזי יש לעדכן את סכומי הזכאות בהתאם להחלטת הוועדה.

ו. שליחת מכתבים מסוגים שונים הקשורים בטיפול בסיוע לעולים לגורמי חוץ כמו מכתבים לבנקים על נפטרים שקיבלו סיוע לחשבונם לאחר הפטירה ובקשה מהבנק להחזיר למשרד את הכסף, וכן מכתבים לזכאים,

לרבות בדבר עדכון על סיום הזכאות, הפסקת הזכאות סיבת ההפסקה והנחיה מה עליהם לעשות על מנת לשוב ולקבל סיוע, עודף תשלומים ששולמו מסיבות שונות וכו'.

11. הספק ייערך למתן השירותים לאוכלוסיית הפונים לקבלת סיוע בדיוור שהינה מגוונת. לפיכך יהיה עליו להעסיק במהלך תקופת ההתקשרות, בהתאם לדרישת המשרד ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד, עובדים דוברי שפות אחרות בהתאם לאוכלוסייה שמקבלת ממנו שירותים. הכול- לצורך מתן שירות נאות לפונים, ככל שיידרש על פי הנסיבות. במסגרת זו, ייערך הספק, בין היתר, לקבלה ולבדיקה של מסמכים שאינם בשפה העברית ותחולנה ההוראות כדלקמן. מובהר כי הכוונה ב"מסמכים" היא למסמכים אשר הכרחיים לטיפול בבקשות של מבקשי הסיוע.

1.1.1. א. מסמך שהוגש על ידי מבקש סיוע במסגרת בקשתו שלא בשפה העברית- יתקבל על ידי הספק בשפתו המקורית. הספק אינו רשאי לדרוש ממבקש הסיוע להגיש מסמכים בעברית בלבד וכן אינו רשאי לבקש ממבקש הסיוע לתרגם את המסמכים המוגשים בשפה שאינה עברית.

1.1.1. ב. מסמכים שיוגשו על ידי מבקש הסיוע בשפה הרוסית- יתקבלו אצל הספק וטופלו כמסמכים אשר הוגשו בשפה העברית. במסגרת הטיפול בבקשה, יידרש הספק לדלות באמצעות עובד הבקיא בשפה הרוסית ברמת שפת אם (להלן: "עובד שפה"), את הפרטים הרלוונטיים מהמסמכים לצורך הטיפול בבקשה ולהזינם במערכת תוך שיהיה עליו לתעד במערכת מאיזה מסמך נלקח כל נתון (תוך סימון המסמכים עצמם). זאת, למעט מסמך המהווה "מכתב בקשה" שמופנה מהמבקש למשרד, אותו יידרש עובד השפה לתרגם לעברית לצורך המשך הטיפול בבקשה.

1.1.1. ג. יצוין כי במועד עריכת המכרז, צפוי כי עיקר המסמכים שאינם בשפה העברית, יהיו בשפה הרוסית. כאמור לעיל, אולם הספק נדרש להיות ערוך לספק שירות כאמור גם בשפות אחרות, לרבות ערבית ואנגלית.

1.1.1. ד. המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבוע הוראות הנוגעות לטיפול המסמכים שמוגשים שלא בשפה העברית במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות הוראות לגבי מסמכים שיתורגמו ובאיזה אופן; הוראות לגבי שימוש באמצעים אחרים לתרגום. הכל- לפי שיקול דעת המשרד וללא תשלום נוסף מטעם המשרד.

3. שינויים ותוספות בשירות הנדרש

כללי

1. בהתאם למדיניות הממשלה והחלטות המשרד, המשרד רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לשנות את השירותים ומרכיביהם השונים, לצמצם או לבטלם, וכן להרחיבם ולהוסיף עליהם. תהליכי העבודה במתן הסיוע בדיור, עשויים גם הם להשתנות בגין שינויים טכנולוגיים, ארגוניים ואחרים.
2. שינויים כאמור עשויים להשפיע על תהליכי העבודה, הפעולות והיקף הפעולות המתבצעות במסגרת שירותי המרכז.
3. מודגש בזה, כי המשרד רשאי, בהתאם לאמור לעיל, להוסיף ו/או לבטל ו/או לשנות מטלות ופעולות נדרשות, מעבר למפורט במכרז זה, ולהודיע על כך בכתב לספק, ולספק לא תהיה כל טענה בעניין זה.
4. הספק יידרש להתאים עצמו, על חשבונו, לשינויים האמורים על כל הכרוך בכך (לרבות הדרכת עובדיו על כל הכרוך בכך, התאמת האמצעים הטכנולוגיים בהם המציע משתמש למתן השירותים וכד').
5. בכל שלב במהלך ההתקשרות עם הזוכה במכרז זה, המשרד שומר לעצמו את הזכות לפרסם מכרז חדש לקבלת השירותים נשוא מכרז זה ולהתקשר עם הזוכה בו, מבלי שיהיה חייב להודיע על כך להספק וללא הצורך בקבלת אישורו. המשרד, יהיה רשאי להעביר את הפעילות נשוא מכרז זה, כולה או חלקה, לזוכה במכרז החדש. בכל מקרה של שינוי בהיקף ו/או בסוג הפעילות הנדרשת מהספק.

נתונים כמותיים

- א. נכון להיום היקף האוכלוסייה הרלוונטית לשירותים נשוא פרק זה הינו כ- 80,000 בתי אב מתוכם מספר הזכאים עבורם בוצעו בדיקות וטיפולים בשנת 2022 הינו כ-6,700 בתי אב. יובהר כי היקף הפעילות משתנה בהתאם לשינויים בעלייה ובהרכבה ובהתאם לכללי הזכאות.
- ב. כיום, זכאותם של למעלה מ- 90% ממשקי הבית נקבעת באופן אוטומטי, בתהליך העיבוד הראשוני מול מאגר המידע של המשרד, הבנקים למשכנתאות והמוסד לביטוח לאומי.
- ג. יתרת הזכאים יקבעו בתהליך פרטני, מול הספק (פניות טלפוניות ובכתב, קבלת טפסים ותצהירים, אימות נתונים וכיוצא בזה), ומול המשרד, לפי הצורך.
- ד. הנתונים הם **לצרכי אינדיקציה בלבד**, ואין המשרד מתחייב לנתונים אלו או אחרים.
- ה. השימוש בנתונים אלו הינם באחריותו הבלעדית של המציע.
- ו. בשנת 2022 ניתנו שרותי מידע וטלפוניה לכ-12,000 פונים בשנה.

ז. המשרד מעריך כי הכמות לשנים הבאות תהיה דומה אך אינו מתחייב לכך, עקב קיטון או גידול באוכלוסייה שתהיה זכאית לשירותים אלו בעתיד והתכנות שינויי מדיניות. כאמור הערכה זו היא **לצרכי אינדיקציה בלבד**, ואינה מחייבת את המשרד לצורך הסכם זה.

4. מוקד טלפוני

- א. במסגרת השירותים נשוא פרק זה נדרש הספק הזוכה לענות לכל הפניות הטלפוניות ולספק את כל המידע הדרוש לפונה, אשר יש ברשות הספק במערכת הממוחשבת או בהתאם לנהלי המשרד. נספח 2 לנספח א' מפרט השירותים שבפרק זה. ככל שמדובר בפנייה שאינה רלוונטית לשירות הנדרש במסגרת פרק זה, הספק נדרש להעביר את השיחה למוקד הטלפוני הארצי של המשרד. הספק יעמיד מרכזיית טלפוניה אשר תהווה בסיס למוקד טלפוני/נתב הייעודי. המענה הטלפוני יינתן באמצעות מוקד טלפוני ארצי/נתב ייעודי לפניות עבור כל השירותים נשוא פרק זה אשר פועל בין הימים א'- ה' בין השעות 08:00 – 16:00, ולמעט ערבי שבת/חג ושבתי/חג. המוקד הטלפוני/הנתב הייעודי יכול להיות במסגרת מוקד של המציע המופעל על ידו והנותן מענה לכל סוגי השירותים נשוא מכרז זה או באמצעות שכירת שירותי מוקד מחברה חיצונית המתמחה בתפעול מוקד טלפוני.
- ב. המוקד הטלפוני/הנתב הייעודי יחובר למערכת המידע של המשרד, נציגי המוקד העוסקים במתן השרות הטלפוני נשוא פרק זה יעברו הכשרה בתקופת ההקמה למתן שירותים נשוא פרק זה, כהגדרתה בהסכם, על מערכת המידע של המשרד לצורך מתן תשובות לפונים, לרבות סטטוס הטיפול בבקשה. ההכשרה הראשונית תהיה באחריות המשרד והעלויות הכרוכות הנוספות תהיינה על חשבון הספק.
- ג. כל המוקדנים יידרשו לחתום על הצהרת סודיות, והעתקי ההצהרות יועברו למשרד, בטרם תחילת העסקתם בשירות. במידה ויוחלף מוקדן/נית על הזוכה לדווח מיידית למשרד ולהחתים את המחליף על הצהרת סודיות, בטרם המוקדן יחל בעבודה או ייחשף למידע אישי של פונים וזכאים. למען הסר ספק, העלויות הכספיות הכרוכות בהחלפה וההכשרה למחליף יהיו באחריות ועל חשבון הספק.
- ד. זמני ההמתנה למענה אנושי במוקד הטלפוני, בשעות הפעילות, יהיו לכל היותר – **חמש (5) דקות**.
- ה. המענה הטלפוני יכלול את השירותים הבאים :

(1) הדרכת הפונים לגבי הליכי הרשמה וערעור, עדכון סטטוס הבקשות המטופלות ע"י הספק ו/או ע"י המשרד וכל הכרוך בטיפול ציבור הפונים אל הספק בעניינים הנוגעים לסיוע בדיור, מועדי העברת תשלומי הסיוע .

(2) מתן מידע לפונה על מיקומו בתור בעת המתנה למענה אנושי.

(3) המוקד/הנתב הייעודי 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.

(4) המשרד שומר לעצמו את הזכות לבקש מהספק הזוכה כל נתון שיש בו כדי למדוד את רמת השירות של המוקד הטלפוני/הנתב הייעודי ומערכת ההודעות בהתאם לנדרש בחוזה ועל הספק להעביר זאת תוך שלושה ימי עסקים.

(5) תהליך השירות

סעיף זה מתאר את תהליך הטיפול בשיחה טלפונית.

להלן השלבים העיקריים בתהליך :

- לקוח מתקשר למספר ייעודי
- מתקבל מענה של תפריט קולי באמצעות IVR של משרד הבינוי והשיכון.
- התפריט הקולי יאפשר מספר אפשרויות : להחזרי משכנתאות לקשישים, לתוספת סיוע לעולים הממתינים לדיור ציבורי של משרד הקליטה וקצבאות שכר דירה לעולים.
- לקוח מזדהה באמצעות ת.ז.
- המערכת תספק מידע בדחיפה ללקוח או תעבירו לבק אופיס או לספק המטפל בזכאותו לסיוע בשכר דירה הכל בהתאם לסטאטוס של הלקוח במערכת המידע.
- לאחר העברת הלקוח לחברה המטפלת – אזי יתכנו שתי אופציות :
 - המשך טיפול וסגירת הפניה בבק אופיס
 - העברת הטיפול להמשך טיפול למשרד השיכון/לחברת הסיוע בשכר דירה – הפניות שלא יוכלו לקבל מענה מטעם הספק יועברו למייל ייעודי של המשרד להמשך טיפול וסגירה.

5. תכנית ההקמה והתפעול - פרמטרים למענה

במהלך תקופת ההקמה, ולכל היותר בתוך 7 ימים ממועד חתימת חוזה זה על ידי כל מורשי החתימה במשרד ואצל הספק, הספק יציג לאישור המשרד את היערכותו למתן השירותים הנדרשים, ולרבות כלל המידע המפורט להלן:

תיאור	נושא	רכיב
<p>המוקד יתבסס על תהליכי עבודה מובנים אשר יוגדרו הן ברמה הפנימית ע"י הספק, והן תהליכי עבודה אשר יגדירו את הקשר בין המוקד לבין משרד השיכון. תהליכי העבודה יגדירו את הממשק בין הלקוח לבין המוקד החל מקבלת פניית לקוח ועד לסגירת הטיפול בפניה.</p>	תהליכי עבודה במוקד	
<ul style="list-style-type: none"> המוקד יכול לפחות בעלי התפקידים הבאים: מנהל מוקד, אחראי משמרת ונציגי שירות מיומנים. כל בעלי התפקידים יהיו בקיאים בכללי הזכאות לזכאויות השונות ובכללי השירות המפורטים בנספח זה, לרבות עדכונים שיימסור המשרד מעת לעת. הספק יידרש להתאים את מבנה המוקד וכמות התפקידים המאווישים בהתאם להיקף השיחות. כאשר היחס בין אחראי משמרת לנציגי שירות יעמוד על לא פחות מאחראי משמרת אחד לכל 15 נציגי שירות (1:15). 	מבנה ארגוני של המוקד	<u>איכות בהיבטי מוקד השירות</u>
<ul style="list-style-type: none"> הספק יידרש לבנות את מוקד השירות לצורך עמידה במדדים למדידת רמת שירות (SLA) המוגדרים בסעיף 6 ובנספח. כאשר איוש המוקד, כמות העמדות ייגזר מההיקף של השיחות והטיפול הנדרש ללקוחות. המוקד יתבסס על המדדים הבאים: זמן מענה לשיחה: עד 5 דקות משך זמן המתנה לקבלת שיחה חוזרת בעת עומס ובהשארת הודעה עד 35 דקות 	SLA	

תיאור	נושא	רכיב
<ul style="list-style-type: none"> הספק יפעיל תכניות ופעולות לאבטחת שביעות רצון לקוחות כגון: סקרי שביעות רצון, לקוח סמוי, הקלטת שיחות, תוך יידוע הפונה. הכול בתיאום עם המשרד, ולפי סטנדרטים שייקבעו על ידי המשרד. כמו כן, המשרד יאשר את נוסח סקרי שביעות הרצון. 	שביעות רצון	
<ul style="list-style-type: none"> הספק ידאג לתכנית גיוס רציפה של נציגי שירות וכן תכנית הדרכה סדורה לנציגי שירות חדשים בעת הקמת המוקד וכן באופן רציף. 	כוח אדם במוקד	
<ul style="list-style-type: none"> הספק יידרש לעמוד בתקני איכות ואבטחת איכות התבססות על נהלי בקרה ופיקוח (גם בזמן אמת במשמרת וגם לאורך זמן). 	אבטחת איכות, בקרה ופיקוח	
<ul style="list-style-type: none"> על הספק להבטיח תמיכה טכנית שוטפת בצידוד המותקן במוקד לרבות: מרכזיה, עמודת עבודה, תקשורת, אינטרנט, וכו'. במשך כל שעות הפעילות שהוגדרו במכרז. 	תמיכה טכנית	
<ul style="list-style-type: none"> יש לאפשר הפקה עצמית של דוחות ע"י משרד השיכון ובכלל זה: דוחות חריגים, דוחות שיחות ומענה וכיו"ב. על הדוחות להיות עדכניים באופן שוטף – ברמת עדכניות יומית לפחות, וזמינים און-ליין לשימוש משרד השיכון בכל עת (גישה תיעשה באמצעות האינטרנט ישירות לחברה המפעילה). על המציע להפיק עד 10 דוחות בקרה בחודש עבור משרד השיכון, לפי דרישת המשרד, או לחלופין, ולפי בחירת המשרד, לאפשר למשרד גישה רציפה למערכת BI לצורך הפקת דו"חות בצורה עצמאית ולצורך קבלת מידע באופן רציף על המוקד. 	דו"חות	

תיאור	נושא	רכיב
<ul style="list-style-type: none"> הדוחות ישמשו לבקרה ומעקב של המשרד אחר ביצועי המוקד ושיפור בביצועיו. הספק יפעל לשיפור מתמיד של הביצועים, ביוזמתו וכן לאור הערות ומסקנות המשרד. 		
<ul style="list-style-type: none"> - 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. - הקלטת כל השיחות - יצוין, כי כל השיחות חייבות להיות מוקלטות ולהישמר לתקופה של 7 שנים, מערכות לניהול המוקד (כגון מרכזיית IP ומערכת שליטה ובקרה המאפשרת ניטור רציף של זמני המתנה ומשכי שיחה) - מערכת ניהול ידע המאפשרת עדכון שוטף ומידי של תדריכים, פרוטוקולים, ותסריטי שיחה - מערכת דוחות המאפשרת הפקת דוחות מהמערכות השונות • עמידה בתקני אבטחת מידע – הספק יפרט עמידה שלו בתקנים ובתנאים הקבועים בהסכם זה. 	<p>היבטי הגנת מידע, אבטחת מידע ו DRP</p>	<p>איכות בהיבטי מערכות השירות התייחסות מפורטת לכל מערכת מידע המהווה חלק מהפתרון הכולל ולממשקים בין המערכות השונות היוצרות את הפתרון הכולל. ההתייחסות צריכה לכלול את הנושאים הבאים (אולם לא מוגבל לנושאים אלו)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • המציע יוכל לספק שירותים משלימים לשירות הטלפוני וזאת ע"י העמדת ערוצי התקשרות בנוסף לערוץ הטלפוני. כגון: Chat מול הלקוח, או שיחת IP מעל תשתית האינטרנט. 	<p>שירות דרך האתר – Chat או שיחת IP</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • יש להציג גאנט עבור תכנית ההקמה של המוקד עד לעלייה לאוויר ולא יאוחר ממועד תחילת מתן השירותים, בהתאם 	<p>איכות הגאנט המציג את אופן הקמת המוקד עד עלייה לאוויר ופעילות שוטפת.</p>	<p>תכנית עבודה ולוחות זמנים</p>

תיאור	נושא	רכיב
<p>לתנאי החוזה. כולל פעילות שוטפת כמפורט בטבלה זו.</p> <ul style="list-style-type: none"> יש להציג בנוסף לגאנט, תיאור מפורט של שלבי העבודה, גורמים מבצעים ולוחות זמנים של התהליך. 		

6. יעדי המוקד ומדידה

א. הזוכה במתן השרותים נשוא פרק זה 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 רצונו המלא של המשרד (**SLA-Service Level Agreement**) ועמידה במדדי שירות איכותיים וכמותיים על מנת להבטיח את איכות השירות, והכל כמפורט להלן:

ב. המדידה תיעשה ביחס לכל אחד מתחומי הפעילות השונים בנפרד או ביחס לכלל תחומי הפעילות במוקד ובמשרד האחורי.

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

ג. אמנת השירות ("**SLA-Service Level Agreement**") מגדירה את רמת השירות הנדרשת מהספק במהלך כל תקופת ההתקשרות ואת הפיצויים המוסכמים שאותם ישלם הספק בגין אי עמידה ברמת השירות המוסכמת, כמפורט בנספח ה' להסכם השרותים לפרק זה - הסכם רמת שירות.

ד. נותן שירותים שלא יעמוד ברמת השירות המוגדרת ישלם פיצוי מוסכם, על פי החריגה מהרמה המוגדרת ובהתאם לטבלת הפיצויים המוסכמים.

ה. ההפחתות הנ"ל יבוצעו בדרך של קיזוז מהחשבונית החודשית. יובהר כי אין בכך כדי לגרוע מזכותו של המשרד לבצע את ההפחתה באמצעות בכל אמצעי אחר העומד למשרד על פי החוזה ועל פי כל דין, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

המשרד רשאי בכל עת להעביר להספק את השגותיו ואת תלונותיו בגין פגיעה ברמת השירות. התלונה תועבר באמצעות פנייה ישירה בכתב להספק. אם לאחר העברת התלונה לא יטופל הליקוי לשביעות רצונו של המשרד – 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.

עם קבלת החיוב מהספק יודיע המשרד בכתב להספק עם העתק לחשב המשרד כי הפיצוי על הנזקים בגין הליקויים המתוארים בדוח יקוזזו מסכום החיוב על פי טבלת הפיצויים המוסכמים. להספק תהיה זכות לטעון בכתב נגד הקיזוז תוך 14 ימי עבודה מתאריך שליחת ההודעה. המשרד רשאי למלא דוח גם עבור ליקויים אשר אינם מופיעים בטבלת הפיצויים המוסכמים.

ו. הסעדים האמורים לעיל, באים בנוסף לכל סעד אחר שיש למשרד על פי דין ועל פי הסכם זה.

ז. המשרד זכאי לנקוט במצטבר הן בסעדים האמורים לעיל והן בכל סעד נוסף כאמור ואין בסעדים האמורים לפגוע מזכות המשרד לחייב את החברה בנזקים שסכומם עולה על האמור לעיל שנגרמו עקב ההפרות האמורות. בין היתר, בשל ליקויים באיכות עבודתו או בשל אי עמידתו ברמת השירות הנדרשת.

ח. על הספק לוודא כי שירותי המכרז יעבדו בצורה שוטפת וקבועה ללא תקלות.

ט. הספק יפעל למתן שירותים איכותיים וברמת אמינות גבוהה. הספק יפעל למניעת טעויות ושגיאות כל שהן במתן השירות (כגון: טעויות הקלדה, טעויות בהבנת הנקרא, ביצוע פעולה שלא ע"פ ההוראות וכד') מכל סיבה שהיא.

י. המשרד יבצע בקרות שוטפות על פעילות המרכז ויבדוק במסגרתן את איכות ותקינות עבודת המרכז. המשרד יפיק דו"ח בקרה המפרט את הליקויים שנמצאו בעבודת המרכז.

יא. הספק יפעל למתן השירותים באיכות המרבית ובזמני תגובה קצרים, כפי שמפורט בטבלת ה-SLA בנספח ה להסכם השרותים לפרק זה. בשל אי עמידה ברמת האיכות ובזמני התגובה רשאי המשרד להפחית בתמורה שתשולם להספק. כמו כן המשרד יהיה רשאי להפסיק בגינה את ההתקשרות ולנקוט בכל האמצעים העומדים לרשותו על פי הסכם השירותים.

יב. הספק יביא במידית לידיעת המשרד כל חשד לכאורה (המתעורר אצלו במסגרת מתן שירותי המרכז) לגבי מרמה, הונאה, זיוף וכד', מצד הפונים למשרד, ויפעל כפי שינחה אותו המשרד, לרבות הגשת תלונה למשטרה או לגורם המתאים (רשויות מס וכד') מטעם המשרד.

יד. הספק ירכז ויביא לידיעת המשרד, אחת לחודש, דו"ח המפרט:

1. תלונות חוזרות, הערות והצעות של פונים למרכז הקשורים בתוכניות הסיוע ובתהליכי מימושן.

2. מידע שוטף לגבי שינויים במאפייני ובדפוסי הפעילות של הפונים לשירותי המרכז.

3. הצעות ייעול במתן שירותי המרכז, הקשורות בשינויים בתהליכי העבודה, בשילוב טכנולוגיות חדשות וכיוצא בזה.

7. כללי

- א. המוקד/הנתב יעמוד במשך כל תקופת ההסכם בהוראות כל דין ותקן ישים הקשור לפרויקט.
- ב. המוקד/הנתב יפעל בהתאם לדרישות אבטחת המידע אשר יוגדרו ע"י מנהל אבטחת מידע של המשרד.
- ג. המוקד/הנתב 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.
- ד. המוקד יפעל בימים א-ה בין השעות 8:00 ו-16:00, אלא אם הורה המשרד אחרת.
- ה. המשרד רשאי לדרוש החלפתו של אחד או יותר מאנשי הצוות העוסקים בביצוע השירותים מטעם הספק הן בתחילת תוקפו של הסכם זה והן במשך תוקפו מכל סיבה שהיא. הספק מתחייב לבצע את ההחלפה מיד עם קבלת הדרישה ועל חשבונו בלבד. על המחליף לעמוד בכל הקריטריונים שנקבעו במכרז. המשרד לא יפצה את הספק בגין הפסדים או נזקים העלולים להגרם לו בשל כך.
- ו. ידוע לספק כי אין אפשרות להחליף את אחד או יותר מאנשי הצוות אלא באישור מראש ובכתב של המשרד, למשרד שמורה הזכות לסרב לבקשת החלפת איש הצוות מכל סיבה שהיא לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- ז. סיכום המידע המשרדי ותיעוד השיחות יישמר במערכת ניהול לקוחות (CRM) למשך של שבע שנים לכל הפחות.
- ח. הקלטות שיחות הטלפון המתנהלות במוקד יועברו בצורה מאובטחת למשרד באמצעות דואר אלקטרוני לנציג המשרד אשר יוגדר בהמשך.
- ט. שירותי המוקד יתמכו במערכות לניהול המוקד (כגון מרכזיית IP ומערכת שליטה ובקרה המאפשרת ניטור רציף של זמני המתנה ומשכי שיחה).
- י. מערכת המוקד תכלול, מערכת הקלטה רציפה של כל השיחות ושמירתם לתקופה של 7 שנים.
- יא. הספק יקים מערכת ניהול ידע המאפשרת עדכון שוטף ומידי של תדריכים מנהליים ותסריטי שיחה.
- יב. על הספק להקים תשתית **DRP** לכל המערכות, באופן שיאפשר להפעיל את

המוקד בעת התרחשות אסון בתוך 8 שעות.

8. תפעול מוקד השירות

מוקד השירות יצויד על ידי הספק בתשתית ומערכות טכנולוגיות ומערכות תקשורת מתקדמות אשר תשודרגנה מעת לעת במהלך תקופת ההסכם כך שתהיינה תמיד חדישות ומתקדמות.

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 ההסכם, יתממשקו למערכות המחשוב והמידע של המשרד.

4. מוקד 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. 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. 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 למשרד 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 המשרד 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.

9. דיווחים ודו"חות

1. על כל המערכות של הספק לתמוך בהפקת דוחות בזמן אמת. במהלך תקופת ההסכם יעביר הספק נתונים למשרד אודות מתן השירות, לרבות מספר הפניות, משך הטיפול, טיב הפניות, שביעות

רצון הלקוחות וכו' והכל בהתאם להוראות המשרד. על כל המערכות לתמוך בניטור פעילויות בזמן אמת.

2. 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 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. 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.

4. הספק יספק למשרד את המידע כאמור, ללא כל תמורה, בהיקף ובאופן לשביעות 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 מורשי החתימה של הספק.

הספק יעמיד על חשבונו ובאחריותו מרכזיה טלפונית עם מערכת **IVR** בשפה העברית והרוסית, עם מספר חיוג לפונים אליה, אשר תהיה ייעודית וייחודית למתן שירותים המפורטים במכרז זה.

יצוין כי המשרד מפעיל כיום מרכזיה טלפונית המשרתת את אוכלוסיית הפונים בשירותים שצוינו לעיל ועל הספק להעניק לכל הפחות את השירותים הנדרשים כאמור לעיל.

27.6.4 על מרכזיה הטלפונית אשר יעמיד הספק לאפשר ניתוב שיחות, השמעת הודעות בזמן ההמתנה, מתן מענה טלפוני אנושי. שעות מענה טלפוני יהיו בימים א עד ה בין השעות 8:00 - 16:00, למעט ערבי חג, חג וחול המועד. המערכת הטלפונית תנהל רישום ודיווח אוטומטי (ללא יכולת שינוי) של זמני ההמתנה עד לקבלת השירות או עד לנטישתו וכן לשיחות שנענו ואורכן. המשרד ישתמש במידע זה במסגרת אמות המידה למתן השירות כמוגדר בפרק ה-**SLA**.

סעיף 6 לעיל ובנספח ה' להסכם השירותים לפרק זה נספח אמנת שירות.

כמו כן, על הספק לנהל רישום מדויק ומסודר של כל הפניות המתקבלות אל המרכז בדרך שהוא יבחר לצורך ביצוע התחשבות מול המשרד, כמפורט בסעיף 81.2 למכרז. על המציע להפיק דוחות בקרה עבר המשרד או לחילופין לאפשר גישה, למערכת **BI** לצורך הפקת דוחות בצורה עצמאית ולצורך קבלת מידע באופן רציף על הקווים הפנימיים במרכזיה ומספר קווי בזק אל המרכזיה שיעמיד הספק יותאם לצרכי השירות ובלבד שהשיחות הכוללת של "קו תפוס" (בזק ופנימי) לא תעלה על 2% בממוצע יומי.

10. מיקום פעילות וכח אדם

א. לצורך מתן השירותים הנדרשים בפרק זה נדרש הספק להעמיד צוות של מנהל שירות ברבע משרה, לפחות 2 נציגי שירות (בק אופיס) במשרה מלאה, ושני מוקדנים במשרה מלאה וכמפורט להלן:

1. מנהל שירות לניהול ומתן השירות, לקיום כל ההתחייבויות על פי פרק זה ובהסכם ההתקשרות.

2. הספק מתחייב כי מנהל השירות אשר פרטיו נמסרו למשרד בתקופת ההקמה, הוא אשר ינהל את מתן השירותים מטעם הספק באופן אישי, במהלך תקופת החוזה, והספק יפעל לכך שההתקשרות בין הספק למנהל השירות תהיה לכל הפחות לתקופה שלא תפחת מ-18 חודשים.

ב. מובהר בזאת לספק, כי בטרם הפסקת עבודתו של מנהל השירות טרם הזמן האמור, יהיה על הספק ליידע מראש את המשרד בכתב ולהחליפו במנהל שירות אחר לשביעות רצונו של המשרד ובאישורו.

ג. יש לציין כי במידה והספק מגייס מנהל שירות חדש, עליו להתחייב לגביו ולגבי כל מנהל שירות שיגייס בעתיד כי יפעל לכך שההתקשרות בין הספק למנהל השירות תהיה לכל הפחות לתקופה שלא תפחת מ-18 חודשים.

ד. הספק יצרף להצעתו התחייבות של מנהל השירות לשמש כמנהל השירות נשוא המכרז לתקופה שלא תפחת מ-18 חודשים או עד למועד סיום ההתקשרות, המוקדם מביניהם ובהיקף של משרה מלאה.

ה. כל החלפה של מנהל השירות או של נציגי השירות תהייה טעונה תיאום ובהסכמת המשרד ובאישור בכתב של המשרד מראש. על הספק לדאוג לכך שתיעשה החלפה מסודרת ותיעשה חפיפה מקצועית בין הגורם המסיים לבין המחליף, בכל הקשור והכרוך בביצוע השירותים לפי החוזה ועל חשבונו.

ו. להלן טבלה המפרטת את הכישורים והיכולות הנדרשים ממנהל השירות ונציגי השירות:

הדרישה	מנהל השירות	מוקדן שירות/נציג בק אופיס
השכלה	אקדמית	תיכונית לפחות
יכולת וניסיון ניהוליים	הכרחית	
תפעול מחשובי	הכרחי	הכרחי
ידיעת שפות	עברית	עברית ורוסית

הכרחי	הכרחי	אדיבות וסובלנות
חובה	חובה	היעדר עבר פלילי

- ז. נציגי השירות (לפחות שניים מכל סוג כמתחייב) והיקף עבודתם יהיה בתקן משרה מלאה.
- י. הספק יעמיד מספר גדול יותר של נציגי שירות על מנת לעמוד ביעדים הקבועים בהסכם זה, בהתאם למספר הפעולות המבוצעות. המשרד יפקח על נושא זה ויהיה רשאי לנקוט בכל צעד במקרה של הפרה, ובכלל זה: הפסקת ההתקשרות, הפחתת תשלום, פיצוי מוסכם וכיוצא בזה.
- י"א. הספק רשאי להחליף איש צוות או מנהל המוצע מטעמו במהלך תקופת ההתקשרות, לאחר הודעה בכתב למנהל הפעילות מטעם המשרד ובלבד שאיש צוות או מנהל המחליף המוצע עומדים בתנאי הסף הקבועים לעיל ובעלי אותם כישורים מקצועיים וקיבל את ההכשרה המתאימה בטרם החל במילוי תפקידו.
- י"ב. על הספק להפעיל גמישות תפעולית המאפשרת גידול וקיטון של כמויות כח האדם, בהתאם לצרכי הפעילות, תוך מתן התראה קצרה.

11. הדרכה והכשרה

- א. באחריות הספק להדריך ולהכשיר כל עובד ובעל תפקיד מטעמו, זאת מעבר להדרכה הבסיסית שבאחריות המשרד, לצורך מתן השירותים בהתאם לנדרש במכרז זה. מודגש בזה שההכשרה כאמור תבוצע על חשבון הספק ותכלול הכשרה הנדרשת לעבודה שוטפת.
- ב. הספק לא יעסיק למתן שירותים נשוא פרק זה עובד שלא הוכשר לכך ע"י הספק, כנדרש במכרז זה.

12. אתר ותשתית פיזית

לצורך מתן השירותים, הספק יעמיד מבנה ותשתית פיזית תפעולית, המתאימים למתן השירותים, **בעיר ירושלים בלבד**, על חשבוננו, עפ"י הנדרש במכרז זה ובכלל זה:

- א. האתר יהיה ייעודי לשירות הנדרש ולא ישמש לצרכים אחרים של המציע.
- ב. האתר יהיה נעול ומאובטח. ג. האתר, יכול שיהיה חלק (מוגדר ושלם) במבנה ממנו פועל המציע אך במנותק ממגע עם קהל. הספק יעמיד באתר (על חשבוננו) מכשור משרדי, התואם לצרכים התפעוליים של השירות ובין היתר: מחשבים חדשים כולל תוכנות מקוריות המותאמים לפעול בסביבת מייקרוסופט, מדפסת משרדית משולבת עם פקס, הפועל באמצעות נייר רגיל, ובעל זיכרון בקליטה של 50 דפים לכל הפחות, מכונת העתקה משרדית וסורק. מכונת גריסת מסמכים משרדית,

מחשבים וכיוצא בזה, לרבות מכשירי טלפון ומערכת ראש לקבלת שיחות נכנסות ממרכזייה בבעלות המציע.

הספק יעבוד על המערכת הממוחשבת של המשרד לצורך מתן השירותים נשוא מכרז זה, באמצעות קו תקשורת שקיבולתו 128K/1M. קו תקשורת זה יותקן ויתוחזק על יד הספק.

תחנות הקצה גם הן תהיינה של הספק, ואחזקתן על אחריותו.

הספק יידרש להנפיק כרטיס חכם לכל אחד מהעובדים – כתנאי לכניסה למערכת.

13. סיום ההתקשרות והיפרדות

13.1 תכנית ההיפרדות

13.1.1 בניית תכנית היפרדות מפורטת היא חלק מחוזה השירותים. התוכנית תוכן בשיתוף עם המשרד במהלך תקופת ההקמה ותאושר על-ידו בכתב. תוכנית זו תעודכן על-ידי הספק מעת לעת ולפחות אחת לשנה. כל עדכון של התוכנית יאושר על-ידי המשרד בכתב.

13.1.2 תכנית ההיפרדות תפרט התנהלות בעניינים שונים במקרה של סיום ההתקשרות (בין היתר, את הפעילויות, לוחות הזמנים, האחריות של הספק וכיוצ"ב)

13.2 תהליך ההודעה על הפסקת השירותים

13.2.1 המשרד יודיע לספק בכתב על הפסקת ההתקשרות, בהתאם להסכם ההתקשרות.

13.2.2 ההודעה שישלח המשרד לספק תכלול, בין היתר: את משמעות ההפסקה; האם העברת השירותים תתבצע למיקור פנים (INSOURCING) או לספק אחר או לשילוב בין השניים; האם בכוונתו להפסיק לחלוטין את מתן השירותים שניתנו על-ידי הספק או האם בכוונתו להמשיך ולקבל שירותים חלקיים מהספק.

13.2.3 עם קבלת ההודעה יוקם צוות היפרדות משותף, בראשות נציג המשרד, אשר יעסוק בתהליך ההיפרדות. הספק מתחייב לסייע ככל הנדרש למשרד ולשתף פעולה עם נציגיו ועם צדדי ג' מטעמו, לרבות בכל הנוגע למסירת מידע וכל חומר אחר המצוי אצלו, בקשר עם השירות שנתן למשרד – על מנת ליישם את תכנית ההיפרדות.

13.3 מחויבות הצדדים בתקופת ההיפרדות

13.3.1 קיום ההסכם – למען הסר כל ספק – בתקופה זו ימשיכו הצדדים לקיים את כל מחויבויותיהם על-פי ההסכם אשר עדיין בתוקף. אין לספק כל אפשרות לסיים את ההסכם קודם למועד שנקבע כמועד סיום ההתקשרות, והדבר כפוף לשיקול דעת בלעדי של המשרד.

13.3.2 "חפיפה" – בתקופת זו תתחיל להתבצע חפיפה בין הספק לבין נותן השירותים המחליף. תקופת החפיפה תתחיל מיד עם תחילת תקופת ההיפרדות או עם בחירת הספק המחליף, המוקדם מביניהם, לפי החלטת המשרד ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

13.4 העברת/השבת כל מרכיבי השירות למשרד

- 13.4.1 הספק יחזיר למשרד את כל המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר הנוגע למתן השירותים, בין אם נוצרו ו/או נמסרו לו בתקופת ההתקשרות, ובין אם נוצרו ו/או נמסרו לו בשלב הקודם לתקופת ההתקשרות. הכול - במצב כפי שניתנו לו על-ידי המשרד. כמו כן, הספק יעביר למשרד את כל התיעוד ואת כל המסמכים שהוכנו ועובדו על-ידי הספק או מי מטעמו בתקופות אלה.
- 13.4.2 יובהר כי הכוונה לכל מסמך, תעודה או כל פרט אינפורמציה, כאמור, על כל מדיה שהיא: נייר, צילום, הקלטה, מדיה מגנטית או אחרת וכדו'.
- 13.4.3 הספק יעביר את כל מרכיבי השירות באופן שלא יישאר בידיו שום פרט אשר לא היה בידיו טרם הסכם זה.
- 13.4.4 הספק ייענה לכל דרישה של המשרד בעניין זה, ככל שתועלה.
- 13.4.5 יובהר כי האמור לעיל יחול גם על מידע בו מחזיק הספק שלא כדין ובניגוד להסכם זה, וזאת מבלי לגרוע מכל הוראה אחרת במסמכי המכרז ובפרט בהסכם ובמפרט השירותים.

13.5 השמדה מוחלטת של נתונים

- 13.5.1 עם השלמת העברת/החזרת מרכיבי השירות, יבצע הספק השמדה מוחלטת של הנתונים אשר היו מאוחסנים במערכות המידע שלו עבור המשרד, לאחר שהעביר עותקים מושלמים מהם למשרד וקיבל אישור בכתב מהמשרד להשמדת הנתונים.
- 13.5.2 כללי ההשמדה ייקבעו על-פי הנחיית המשרד.
- 13.5.3 הספק יתחייב באופן מפורש בכתב, כחלק מהצהרת ההיפרדות, כי לא נותר בידיו כל חומר או מידע, או תיעוד הנוגע למתן השירותים נשוא מכרז זה.
- 13.6 "סיום ההתקשרות" משמעותו לעניין זה - (תהא הסיבה לכך אשר תהא לרבות בין אם הסתיים החוזה ובין אם הופסק מסיבות כלשהן).

14. התמורה

כמפורט בהסכם.

15. רמת השירותים הנדרשים

15.1 כללי

- א. על הספק לוודא כי שירותי המרכז יעבדו בצורה שוטפת וקבועה ללא תקלות.
- ב. הספק יפעל למתן שירותים איכותיים וברמת אמינות גבוהה. הספק יפעל למניעת טעויות ושגיאות כל שהן במתן השירות (כגון: טעויות הקלדה, טעויות בהבנת הנקרא, ביצוע פעולה שלא ע"פ ההוראות וכדו') מכל סיבה שהיא.
- ג. המשרד יבצע בקרות שוטפות על פעילות המרכז ויבדוק במסגרתן את איכות ותקינות עבודת המרכז. המשרד יפיק דו"ח בקרה המפרט את הליקויים שנמצאו בעבודת המרכז.

ד. הספק יפעל למתן השירותים באיכות המרבית ובזמני תגובה קצרים, כפי שמפורט בסעיף 6 ובטבלת ה-SLA נספח ה' להסכם.

ה. בשל אי עמידה ברמת האיכות ובזמני התגובה רשאי המשרד להפחית בתמורה שתשולם להספק.

ו. כמוכן המשרד יהיה רשאי להפסיק בגינה את ההתקשרות ולנקוט בכל האמצעים העומדים לרשותו על פי החוזה המצ"ב, הנספח למכרז.

ז. הספק יביא במיידית לידיעת המשרד כל חשד לכאורה (המתעורר אצלו במסגרת מתן שירותי המרכז) לגבי מרמה, הונאה, זיוף וכד', מצד הפונים למשרד, ויפעל כפי שינחה אותו המשרד, לרבות הגשת תלונה למשטרה או לגורם המתאים (רשויות מס וכד') מטעם המשרד.

ח. הספק ירכז ויביא לידיעת המשרד, אחת לחודש, דו"ח המפרט:

1. תלונות חוזרות, הערות והצעות של פונים למרכז הקשורים בתוכניות הסיוע ובתהליכי מימושן.

2. מידע שוטף לגבי שינויים במאפייני ובדפוסי הפעילות של הפונים לשירותי המרכז.

3. הצעות ייעול במתן שירותי המרכז, הקשורות בשינויים בתהליכי העבודה, בשילוב טכנולוגיות חדשות וכיוצא בזה.

ט. יובהר בזאת כי שעות מענה טלפוני יהיה בימים א עד ה בין השעות 8:00 ל-16:00, למעט ערבי חג וחול המועד.

15.2 ההיערכות למתן השירותים

א. לצורך מתן השירות נדרש הספק להיערך עם עובדים שהוכשרו לתפקידם, באתר פיסי מתאים בו יבחר. **הספק ישלים את היערכותו למתן השירות תוך שלושה חודשים מחתימת ההסכם ע"י חשב המשרד (במסגרת תקופת ההקמה, המוגדרת בהסכם).**

ב. במהלך תקופת ההקמה ידריך מינהל סיוע בדיוור במשרד, חד פעמית, את הספק בכל הקשור במערכת הממוחשבת, בתהליכי העבודה ובהוראות הרלוונטיות. ההדרכה תתבצע ע"י עובדי אגף האכלוס בכיתת הדרכה של הספק. בהדרכה זו ישלב הספק אנשי מפתח מטעמו אשר הינם רלוונטיים לפרויקט זה. יובהר כי עבור תקופה זו לא יקבל המציע מהמשרד כל תמורה ועלות ההיערכות הינה על חשבון המציע בלבד ועל אחריותו.

ג. במהלך תקופת ההקמה ולא יאוחר מעשרה ימים לפני סיומה, יעביר הספק לאישור המשרד אוגדן נהלים תפעוליים שיכיל את כלל תהליכי העבודה הפנימיים שקבע לצורך ביצוע המטלות כמובא

במכרז זה ופירוט תהליכי העבודה עם המשרד, הבנקים למשכנתאות וגופים חיצוניים, זאת בהתבסס על האמור במכרז וכן על נספח א' - מפרט השירותים.

ד. אוגדן הנהלים התפעוליים יכלול, בין היתר, לוחות זמנים, פורמטים ושיטות שאושרו ע"י המשרד להעברת מידע בין הספק, המשרד והבנקים למשכנתאות ואופן ביצוע אבטחת המידע, שמירת הסודיות ועמידה בתנאי הסכם ורמת השירות.

3. אבטחת מידע ושמירה על סודיות

1. כללי

א. הספק יביא לידיעת עובדיו ו/או מי מאנשי הצוות המועסקים על ידו בביצוע השירותים, את חובת אבטחת המידע ושמירת הסודיות, וידאג לכך כי יפעלו כאמור. הספק יחתים את כל העובדים מטעמו במרכז על הצהרת סודיות, בנוסח המובא בנספח ה' לחוזה.

ב. הספק לא ינהל מאגר מידע עצמאי על אזרחים מקבלי השירות במסגרת שירותי המרכז. מאגר המידע מולו יופעל השירות, יהיה במסגרת מחשב המשרד בלבד.

16. אבטחת מידע

א'. אבטחת המידע מהווה חלק משולב ובלתי נפרד ממרכז לשירותי עיבוד מידע (שע"מ). נושא בטיחות המידע היינו חיוני ובעל חשיבות רבה. על הספק לפרט בהצעתו את האמצעים שישפיק לאבטחת מידע אשר יתנו מענה לנקודות המופיעות בהמשך, וכן הרחבות נוספות והצעות לאבטחת מערכת המידע, כנדרש בנספח א'- 12 נספח ה להסכם-השירותים הנדרשים פרק 3 סעיף 3 במכרז זה.

ב'. הספק יפעל בהתאם לכללי אבטחת המידע המתחייבים על פי כל דין, לרבות: חוק הגנת הפרטיות תשמ"א – 1981, תקנות הגנת הפרטיות התשמ"ו – 1986, חוק צנעת הפרט התשמ"א – 1981 ותקני אבטחת מידע: תקן ישראלי 1495 ותקן ישראלי 17799 וידאג לאבטחה, זמינות ותפעול תקין של מערכות המידע, הן על ידי אמצעי אבטחה לוגיים ופיזיים והן על ידי תכנון מראש של תכניות גיבוי והתאוששות.

הספק ישא באחריות לכל נזק, כשל ותקלה ו/או לכל אירוע שייגרם למשרד בעקבות הדלפת מידע ו/או פריצה למערכת הממוחשבת. מובהר כי במקרה זה, המשרד יהיה רשאי לכל סעד שיעמיד לרשותו לפי החוזה ולפי כל דין.

ג'. על הספק לקיים מערכי בקרה כנגד גורמים חיצוניים וכנגד גורמים פנים ארגוניים המנסים לחדור למערך המחשוב.

ד'. הספק ידאג לאבטחת כל המידע אשר הגיע אליו במסגרת מתן השירות נשוא מכרז זה, לרבות דוחות, טפסים, מסמכים, תעודות, אישורים וכיוצא בזה. הספק יציג בפני המשרד, על פי דרישתו את האמצעים בהם הוא משתמש לשם אבטחת המידע.

ה'. הספק ימנע גישה למערכת המחשב של המשרד ולמערכת המחשב המשרתת אותו לצורך מתן השירות, ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע במחשב, או מכל מי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות.

ו'. נוסף על האמור, ההספק מתחייב בזאת לנקוט באמצעי האבטחה הבאים :

1. במערכת תבוצע סגירה אוטומטית של מסכי מערכת פתוחים וללא השגחה, שלא בוצעה

בהם פעילות במשך 15 דקות לפחות.

2. כל עובד אשר יעזוב את תחנת העבודה, יבצע – **log out** ולכשיחזור יבצע – **log in**. אחריות השמירה על הקוד הסודי חלה על הספק.

3. הכניסה לאתר בו הספק יתן את השירותים תהייה מותרת לעובדי הספק, למנהל ולנציגיו

בלבד. דלת הכניסה לאתר תהייה עשויה מפלדה ונעולה או מאובטחת ע"י שומר בכל

שעות היממה ובכל ימות השבוע. כל תחנות העבודה יכובו בסיומו של כל יום עבודה,

חדרי האתר יהיו נעולים לאחר שעות העבודה, ומפתחות יהיו ברשות העובדים

המורשים לכך בלבד. בסיום כל יום עבודה ינעל אתר המרכז על ידי הספק.

4. כל הניירת הרלוונטית תתויק ו/או תיסרק במקום מסודר ויישמר בקפדנות לפחות למשך 5 שנים, המידע במערכת הממוחשבת יגובה ברמה יומית וברמה חודשית על גבי מדיה מגנטית. קובץ גיבוי חודשי יועבר למשרד במתכונת שתקבע ע"י המשרד. הספק יבצע גיבוי ידני לפעולות ותשמור תכתובות עם הגורמים המעורבים, כך שניתן יהיה תמיד לאחזר מידע שאבד.

5. הספק יבצע גריסת מסמכים הנוגעים לשירותים על פי הסכם זה ולא ישליכם לפח האשפה.

17. בקרה ופיקוח

א'. הספק יבצע בקרה עצמית שוטפת על הפעולות המתבצעות במרכז. הספק יתקן שגיאות וטעויות שמצא, הניתנות לתיקון על ידו וידווח למנהל על כל טעות ושגיאה, ובאופן מיידי על שגיאות וטעויות המחייבות ביצוע פעולה מתקנת ע"י המשרד.

ב. המשרד יערוך פעולות בקרה ופיקוח על שירותי המרכז. בהתאם לכך, יאפשר הספק למנהל ולכל מי שהוסמך על ידו, להיכנס לאתר המרכז, לפקח על הפעילות המתבצעת, ולעייין בתיקים ומסמכים, אישורים ותעודות הנוגעים לשרות.

ג. במסגרת הפעילות הנ"ל, יעמוד המשרד על איכות ביצוע השירות ובין היתר על:

1. ביצוע השירות בהתאם לנדרש במכרז זה על כל נספחיו, לרבות ההנחיות וההוראות במכרז זה.

2. עמידה ברמת הסכם השירות כמפורט בסעיף 47 במכרז זה.

3. ביצוע הוראות אבטחת המידע והשמירה על הסודיות המפורטים במכרז זה.

ד. כמו כן, יקיים המשרד בקרת איכות מדגמית על השירותים הניתנים. בקרת האיכות תהיה בהיקף ובתדירות ע"פ שיקול דעתו של המשרד. במסגרת בקרת האיכות יבדקו, בין היתר, תהליכי העבודה ומשך ביצועם, איכות הביצוע וקיום ההוראות והנהלים.

הספק מתחייב לשתף פעולה ולהעביר כל מסמך או נתון שיידרשו ע"י המשרד או מי מטעמו.

ה. המשרד יוודא שהספק פועל בהיקף שעות העבודה הישירות לגביהן התחייב בהצעתו. לצורך כך יספור המשרד את שעות העבודה הישירות שבוצעו ע"י הספק, בהתאם לשעת הכניסה ושעת היציאה של כל מורשה במרכז, למערכת הממוחשבת של המשרד. תנאי לאמור לעיל היא נוכחות מלאה וייעודית של המורשה במרכז בכל שעות חיבורו למערכת, וביצוע פעולות במערכת במהלך שעות התחברותו.

נספח ב' לפרק ד' – התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים

לכבוד

משרד הבינוי והשיכון

אני _____, ת.ז. _____, אשר תפקידי אצל _____ [למלא שם הספק] (להלן - "הספק") הינו _____, נותן התחייבות זו בקשר למכרז הפעלת שירותי הרשמה וטיפול בבקשות לקבלת סיוע בדיוור מספר 24-2022 (להלן - "המכרז").

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת 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.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.

הנני מתחייב לשמור את המידע והסודות המקצועיים שיגיעו אלי עקב ההסכם, בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מילוי חובותיי על פי ההסכם.

מבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע והסודות המקצועיים שהגיעו אלי עקב ההסכם, למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על פי כל דין.

לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי לבין התחייבויות הספק על פי ההסכם זה.

אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי על פי ההסכם לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין.

אני מתחייב להודיע משרד על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם לבין פעילות אחרת שלי.

שם: _____ חתימה: _____ תאריך: _____

נספח ג' – לפרק ד' הסכם ההתקשרות כללי הצמדה לתמורה

2. הגדרות בנושא הצמדה

1. הצמדה – הסדר הנעשה בהתקשרות ונועד להתאים ערך נכס, שירות או מחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל.
2. מדד הבסיס – המדד הידוע בתאריך הבסיס.
3. מדד קובע – המדד הידוע בתאריך הקובע.
4. תאריך הבסיס – נקודת הזמן בה התקבע הערך אשר ביחס אליו תבוצע ההצמדה לאורך תקופת ההתקשרות.
5. התאריך הקובע – נקודת הזמן שלפיה תחושב ההצמדה בפועל עבור תקופה מוגדרת.

3. תנאי ההצמדה

1. תאריך הבסיס – מועד החתימה על הסכם ההתקשרות.
2. התאריך הקובע – תאריך הגשת החשבונית.
3. המדד – מדד מחירים לצרכן.
4. תדירות ההצמדה – שנה קלנדארית.

4. ביצוע ההצמדה

1. ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
2. אופן חישוב ההצמדה -
- 4.2 ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון הקודם לתאריך הקובע.
- 4.2 חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ההצמדה הקבוע לעיל.
- 4.2 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

נספח 1' לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד' - הסכם רמת שירות

"SLA" (Service Level Agreement) – הסכם רמת שירות

הספק יפעל עפ"י רמת השירות המפורטת בטבלה שלהלן :

מס'	השירות	המדד	הקנס בגין אי עמידה
1 א'	הגשת תכנית הקמה בתוך 7 ימי עסקים ממועד חתימת ההסכם	יום	עד 10 ימי איחור קלנדריים - 1,500 ₪ לכל יום מעל 10 ימי איחור קלנדריים - 3,000 ₪ לכל יום
1 ב'	איחור בעמידה ביעדי תכנית ההקמה, כפי שיבדקו אחת לחודש - בחודש הראשון ובחודש השני בתוך תקופת ההקמה (בסיום כל חודש קלנדרי).	יעד	לכל יעד שלא עמד בו בכל אחד מהחודשים הנבדקים - 1,500
1	איחור במועד תחילת מתן שירותים ביחס למועד שנקבע בהסכם. "שירותים" לעניין זה הם: פתיחת מוקד /"משרד אחורי".	יום	לכל שירות שלא נפתח בכל יום ממועד תחילת השירותים - 3,000 ₪
2	הזנת עדכונים ושינויים ברשומות תיקי זכאים בפועל בהתאם לדוחות שיתקבלו מהמשרד	השלמת טיפול בפניה תוך 2 ימי עבודה.	500 ₪ בגין כל יום איחור בהשלמת הטיפול.
3	קליטה והזנת נתוני זכאים פוטנציאליים שהגישו הצהרה/בקשה לסיוע	השלמת טיפול בפניה תוך 2 ימי עבודה.	500 ₪ בגין כל יום איחור.
4	טיפול ועדכון פרטיים אישיים של פונים שאינם קיימים	עד 2 ימי עבודה ממועד קבלת המקרים	1,000 ₪ בגין כל יום איחור בתחילת מתן שירותים.

		במערכת ו/או זכאים המופיעים במערכת והטיפול בהם דורש בניית מסגרת תשלומים באופן ידני	
300 ₪	למקרה	מתן מענה אנושי לפנייה טלפונית למוקד הארצי לאחר 5 דקות המתנה בתור ו/או אי חזרה תוך 35 דקי לפונה אשר בחר באופציית השארת הודעה כמוגדר בהסכם	5
500 ₪ לכל בדיקה חודשית	1. זמן המתנה ממוצע בחודש עד 90 שניות זמן ההמתנה נמדד החל ממועד העברת הפניה לנציג	שהות עד לקבלת מענה טלפוני	6
1,000 ₪ על כל מקרה של תלונה שנמצאה מוצדקת על טיפול של הספק שלא תאם את כללי המשרד (מסירת מידע שגוי, הזנת זכאות או דחיית בקשה באופן הסותר את הכללים וכיוצ"ב)	למקרה	מתן מענה לפניית שהגיעו בערוצים הבאים : בכתב, פקס, דואר ישראל, דוא"ל.	7
500 ₪ על כל מקרה של הפרה	עד 2 ימי עבודה ממועד קבלת הפניה	טיפול / מענה לפנייה מהבנקים משרדי הממשלה, המוסד לביטוח לאומי, בכל דרך שהגיעה.	8
1,200 ₪ על כל מקרה של הפרה	פניות שהגיעו עד השעה 12:00 יענו באותו יום עסקים, פניות שיגיעו לאחר השעה 12:00 יטופלו ביום העסקים הבא עד 12:00	טיפול / מענה לפנייה שהוגדרה ע"י המשרד כדחופה (לא יותר מ-5% מסך הפניות)	10

<p>500 ₪ על כל ציון ממוצע יומי נמוך מ 8 בסרגל של 1-10</p>	<p>8 (בסרגל של 1-10) בכל יום ייסקרו ע"י הספק 10% מהלקוחות שעשו שימוש בשירות ביממה שקדמה לסקר</p>	<p>שביעות רצון לקוחות</p>	<p>11</p>
---	--	---------------------------	-----------

- טווח זמן של עד 24 שעות מקבלת הפניה ייחשב ל"יום עבודה", ובלבד שלא ייספרו שעות בימי שישי, שבת וימי שבתון בכלל המשק.

נספח 2' – לנספח א' מפרט השירותים המשניים לפרק ד'

רשימת נהלים-מנהל סיוע בדיור יש לבחור בשם האגף מנהל סיוע בדיור
מדיניות | משרד הבינוי והשיכון(www.gov.il)

הרשימה אינה סגורה, ייתכן שינוי בנהלים ו/או נהלים חדשים שיידרשו או שיהיו רלבנטיים לצורך מתן השירותים.