

# המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה

**מכרז פומבי מספר 2/25**

**הפעלת מרכז לפניות ציבור של  
האזרחים הוותיקים**



**תוכן הענינים**

<u>פרק</u>	<u>עמוד</u>
<b>פרק א' - כללי</b>	4
1. מבוא	4
2. הגדרות	4
<b>פרק ב' - מינהלות</b>	7
3. מסמכי המכרז	7
4. נוהל העברת שאלות ובירורים, שינויים במסמכי המכרז וכנס מציעים	8
5. רשימת מועדים מרכזת למכרז	11
<b>פרק ג' - התנאים המוקדמים להגשת הצעות למכרז (תנאי סף)</b>	12
6. תנאי הסף	12
7. לענין אופן הבחינה של תנאי הסף	13
<b>פרק ד' - תיאור השירותים</b>	15
8. השירותים, תהליכי העבודה, הצוות	15
9. תקופת מתן השירותים	52
10. התמורה	52
11. ניגוד עניינים	55
<b>פרק ה' - הגשת הצעות למכרז</b>	56
12. מבנה ותכולה של הצעה	56
13. חתימה על הצעה	56
14. שינוי מסמכי המכרז	56
15. הגשת הצעה	56
16. אופן הגשת הצעה	57
17. מסמכים נדרשים	57
18. ערבות לקיום הצעה	61
<b>פרק ו' - בחירת נותן/י השירותים והודעה על הזכיה</b>	64
19. הליך הבחירה של נותן השירותים	64
20. משא ומתן	70
21. עידוד נשים בעסקים	71
22. הודעת הזכיה	72
23. ביטוחים	75
24. זכות עיון	75

76 ..... פרק ז' - זכויות המשרד

**רשימת הטבלאות**

**טבלה** **עמוד**

טבלה 5.1 : רשימת מועדים מרכזת למכרז ..... 11

טבלה 19.2 : אמנות-המידה במדד האיכות ..... 64

טבלה 19.3 : אמנות-המידה במדד המחיר ..... 67

**רשימת התרשימים**

**תרשים** **עמוד**

תרשים 8.11 : מבנה ארגוני סכמטי של צוות המרכז מטעם נותן השירותים ..... 26



## פרק א' - כללי

### מבוא .1

- 1.1 המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה (להלן: "המשרד") מפעיל, החל משנת 2008, מרכז פניות לציבור האזרחים הוותיקים (להלן: "המרכז" או "המוקד"). המרכז מטפל בכ-150,000 פניות בשנה במגוון נושאים, הקשורים לאזרחים ותיקים, כגון: זכויות אזרחים ותיקים, זכויות ניצולי שואה, ביטוח לאומי, בריאות וסיעוד, הכנה לפרישה, פרויקטים של המשרד וכיוצא-בזה; זאת, באמצעות ערוצי התקשרות שונים (בין היתר - טלפון, דוא"ל, דואר ופקס). מתן המענה כולל גם טיפול בפניות של אזרחים ותיקים אל מול גורמים חיצוניים, כגון משרדי ממשלה, רשויות מקומיות ומוסדות ציבוריים. בנוסף, המרכז מבצע פעילות יזומה, כגון ביצוע הרצאות בנושא זכויות אזרחים ותיקים ברחבי הארץ לאזרחים ותיקים ולגורמים רלוונטיים.
- 1.2 המשרד מעוניין כי המרכז יהא רב-ערוצי, כמפורט במסמכי מכרז זה, וכי הפניות יישמרו במערכות הממוחשבות, תוך התממשקות למערכות שונות של המשרד, עם אפשרות לביצוע ממשקים נוספים בעתיד לפי דרישת המשרד; הכל כמפורט במסמכי מכרז זה. לצורך כך, נדרש להפעיל תשתית טכנולוגית, כמפורט במסמכי המכרז, אשר תפעל בענן נפרד ייעודי, שיופעל על-ידי נותן השירותים על תשתיותיו ויחובר לרשת המשרד לצורך אינטגרציה עם מערכות משרד משיקות, ובהמשך תנויד לענן הממשלתי.
- 1.3 כעת, המשרד מתכבד להזמין גופים, העומדים בתנאי הסף, המפורטים במכרז זה, להציע הצעות להמשך ניהול ותפעול של מרכז פניות הציבור לאזרחים ותיקים; הכל בהתאם לדרישות המשרד ובהתאם למפורט בפרקים ובנספחים המצורפים למכרז זה.
- 1.4 מובהר, כי תיאור השירותים הנדרשים במכרז זה להלן מהווה תמצית בלבד וההוראות המחייבות ביחס לשירותים הן אלו המופיעות בהסכם ההתקשרות על נספחיו.

### הגדרות .2

בהזמנה זו לעיל ולהלן תהיה למונחים הבאים משמעות כלהלן:

- 2.1 "אזרח ותיק" - תושב ישראל שהגיע, לפי הרישום במרשם האוכלוסין, לגיל הפרישה, כמשמעותו בחוק גיל פרישה, התשס"ד - 2004.
- 2.2 "המכרז" - פניה זו לקבלת הצעות לאספקת השירותים, המפורטים בחוברת המכרז, על כל מסמכיה ונספחיה, לרבות תשובות, הבהרות והודעות המשרד בכתב, כאמור בסעיף 4 להלן.



- 2.3 "המשרד" - המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה.
- 2.4 "הסכם ההתקשרות" - הסכם, שייחתם עם הזוכה ומצורף כנספח א' לחוברת המכרז.

**נספח א'**

- 2.5 "הצעה" - הצעתו של המציע, המוגשת למכרז זה, על כל פרקיה ונספחיה (טופס ההצעה מצ"ב כנספח ב' לחוברת המכרז; טופס הצעת המחיר מצ"ב כנספח ג' לחוברת המכרז).

**נספח ב'**

**נספח ג'**

- 2.6 "המרכז" - מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים של המשרד, שיופעל על-פי כלל הוראות המכרז והסכם ההתקשרות.
- 2.7 "תקופת התארגנות וחפיפה" - 3 חודשים, המתחילים ביום חתימת מורשי החתימה של שני הצדדים על הסכם ההתקשרות, במסגרתה תיערך חפיפה עם הספק הנוכחי המפעיל עבור המשרד את המרכז, תוך היערכות להפעלת המרכז במתכונת ראשונית ובמתכונת מלאה, הכל כמפורט בסעיף 8.20.1.1.
- 2.8 "הפעלה במתכונת ראשונית" - תקופה המתחילה בתום תקופת התארגנות וחפיפה ובמסגרתה המרכז יופעל במתכונת טכנולוגית ראשונית כמפורט בסעיף 8.20.1.2. תקופה זו תסתיים עד 9 חודשים מתום תקופת התארגנות וחפיפה.
- 2.9 "הקמה במתכונת מלאה" - קיום כל הדרישות, המפורטות במכרז זה ונספחיו ביחס להפעלת המרכז, לאחר תקופת הפעלה במתכונת ראשונית, כולל הפעלה מלאה של הדרישות הטכנולוגיות כמפורט בנספח ד', ובכלל זה ניווד של התשתית הטכנולוגית לענף הממשלתי, הכל כמפורט בסעיף 8.20.1.3 להלן.

**נספח ד'**

- 2.10 "השירותים" - כמפורט בפרק ד' להלן.
- 2.11 "ועדת המכרזים" - ועדת המכרזים של המשרד.
- 2.12 "נותן השירותים" / "הספק" - גוף, שנבחר כזוכה במכרז ואשר יחתום על הסכם ההתקשרות עם המשרד.
- 2.13 "מנהל ההתקשרות מטעם המשרד" - מנהל ההתקשרות אשר יוגדר בהסכם ההתקשרות.



- 2.14 "מנהל המרכז" - כמפורט בסעיף 8.11.1 להלן.
- 2.15 "מצב חירום לאומי" - אירועים בעלי השפעה והיקף ארציים, הנוגעים לפחות למרבית האוכלוסייה במדינה ובתוך כך אוכלוסיית האזרחים הוותיקים (מלחמה כוללת / מוגבלת, רעידת אדמה, אפידמיה וכדומה). מועד התחילה והסיום של מצב חירום לאומי לצורך מכרז זה ייקבע אך ורק על ידי המשרד.
- 2.16 "רכב שירות למיצוי זכויות בקהילה" - כמפורט בסעיף 8.4 להלן.
- 2.17 "תכנית יחידות סגולה" - כמפורט בסעיף 8.3.4.5 להלן.
- 2.18 "תעודת אזרח ותיק" - תעודה, המונפקת לאזרח ותיק על ידי ספק של המשרד, בהתאם לחוק האזרחים הוותיקים, תש"ן - 1989.
- 2.19 "Login" - עבודה של בעל תפקיד במסגרת מתן השירותים לפי מכרז זה, בהיותו מקושר למערכת ה- Contact center של המרכז. המדידה של משך העבודה תחת Login תבצע לפי משך הזמן שעבר מרגע ההתחברות האישית-הפרטנית של בעל התפקיד למערכת ה- Contact center ועד לרגע ההתנתקות של בעל התפקיד ממערכת ה- Contact center.
- 2.20 "שעת Login" - יחידת מדידה של משך העבודה של בעל תפקיד תחת Login ; מתבטאת בשעות או בחלקי שעות, לפי הענין.



## פרק ב' - מינהלות

### 3. מסמכי המכרז

חוברת המכרז מורכבת מתנאי המכרז, מהסכם ההתקשרות, מנספחיה ומתשובות המשרד בכתב לשאלות ובירורים, שיופנו למשרד על ידי המשתתפים במכרז, ככל שיופנו, כמפורט במכרז זה, כדלקמן:

3.1 **תנאי המכרז** - התנאים המוקדמים להשתתפות במכרז, אופן בחירת הזוכה במכרז ודרישות המשרד בנוגע למכרז; הכל, כמפורט בפרקים ג' עד ז' להלן.

3.2 **הסכם ההתקשרות** - הסכם, שייחתם בין המשרד לבין נותן השירותים, על פי המכרז ובהתאם לתנאיו.

### 3.3 נספחים

3.3.1 **נספח א'** - נוסח הסכם ההתקשרות.

3.3.2 **נספח ב'** - טופס ההצעה.

3.3.3 **נספח ג'** - טופס הצעת המחיר.

3.3.4 **נספח ד'** - דרישות טכנולוגיות.

3.3.5 **נספח ה'** - תצהיר לפי סעיף 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976.

3.3.6 **נספח ו'** - תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות.

3.3.7 **נספח ז'** - תרשימי טיפול בפניות.

3.3.8 **נספח ח'** - חירום וסייבר.

3.3.9 **נספח ט'** - מדדי ביצוע.

3.3.10 **נספח י'** - נתונים.

3.3.11 **נספח י"א** - תנאי בסיס לתכנית הכשרה והדרכה.

3.3.12 **נספח י"ב** - דוחות ניהול.

3.3.13 **נספח י"ג** - דרישות אבטחת מידע.

3.3.14 **נספח י"ג 1** - אחריות לאבטחת מידע והגנה בסייבר של ספקי הממשלה – רמה רגילה.

3.3.15 **נספח י"ד** - הצהרת סודיות.

3.3.16 **נספח ט"ו** – טופס הסכמה לקבלת מידע מהמרשם הפלילי.

3.3.17 **נספח ט"ז** - אתר המרכז.



- 3.3.18 נספח י"ז - החלקים הרלוונטיים מהודעת החשב הכללי מס' 16.2.11.
- 3.3.19 נספח י"ח - נוסח אישור רו"ח על מחזור כספי שנתי של המציע בשנים 2022-2024 בתחום אספקת שירות מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע.
- 3.3.20 נספח י"ח 1 - אישור על מחזור כספי שנתי בתחום אספקת שירות מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע לשנים 2022-2024.
- 3.3.21 נספח י"ח 2 – חוות דעת רואה חשבון.
- 3.3.22 נספח י"ט - דוגמא לכתב ערבות הצעה.
- 3.4 תשובות, הבהרות והודעות המשרד בכתב, כמפורט בסעיף 4 להלן.
- 3.5 סדר עדיפויות של מסמכי המכרז: ביצוע המכרז כפוף לתנאים, המפורטים במסמכי המכרז. במקרה של סתירה בין מסמכי המכרז השונים, על נספחיהם, יהיה סדר העדיפות ביניהם כמפורט להלן:
- עדיפות ראשונה - הסכם ההתקשרות.
  - עדיפות שניה - מסמך זה (ההזמנה).
  - עדיפות שלישית - יתר מסמכי המכרז.
- על אף האמור לעיל, בכל מקרה של הוראות סותרות, תגבר ההוראה, שיש בה להיטיב ביותר עם המשרד, לפי שיקול-דעתו. אין באמור בסעיף זה לגרוע מחובתו של מציע להפנות את תשומת לב המשרד לכל סתירה או אי הבנה או טעות במסמכים.
- 3.6 מסמכי המכרז יפורסמו באתר האינטרנט של המשרד < פרסומים משפטיים < מכרזים ובאתר מינהל הרכש בכתובת [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il). במידה ויהיו עדכוני מועדים ו/או הבהרות ו/או תיקונים במסגרת המכרז, יפורסמו השינויים באתר המשרד ורק אלו יחייבו משפטית את המשרד ואת המציעים.
- 3.7 על המציע חלה החובה, טרם הגשת הצעתו, ובכל שלב משלבי המכרז, להיכנס לאתר המשרד ולהתעדכן באופן שוטף בדבר שינויים, הבהרות ועדכונים, אשר יחייבו משפטית את המציע. המציע מחויב לבדוק את אתר המשרד עד ובסמוך למועד הגשת הצעתו. מציע, שלא יגיש את הצעתו בהתאם לשינויים, הבהרות ועדכונים, במידה ואכן פורסמו, יכול והצעתו תפסל, הכל לפי שיקול דעת המשרד.
4. **נוהל העברת שאלות ובירורים, שינויים במסמכי המכרז וכנס מציעים**
- 4.1 כל מציע המבקש הבהרות או מענה לשאלות בקשר למכרז ולתנאיו, יהיה רשאי להעלותן ולהפנותן בכתב אל מרכזת ועדת המכרזים, באמצעות דוא"ל [michrazim@mse.gov.il](mailto:michrazim@mse.gov.il). יש לרשום בכותרת הפניה "מכרז פומבי 2/25 להפעלת מרכז לפניות ציבור של האזרחים הוותיקים - שאלות הבהרה". ככל שהמציע לא קיבל תוך



יום עבודה אישור בדוא"ל חוזר על קבלת פנייתו, על המציע חלה החובה לבדוק כי הדוא"ל ששלח התקבל בידי מרכזת ועדת המכרזים, בטלפון שמספרו 02-6547041.

פורמט ההגשה לשאלות ובירורים יהיה בקובץ MS-Word, כדלקמן:

מס.	פרק / נספח	הסעיף במסמכי המכרז	פירוט השאלה

על הפניות להגיע למשרד עד המועד האמור בסעיף 5 להלן. פניות שתגענה לאחר מועד זה לא תענינה, אלא אם ראה המשרד כי הן העלו נושא המצדיק התייחסות.

תשובות והבהרות יינתנו בכתב בלבד, ויהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. רק תשובות והבהרות, שפורסמו באתר המשרד, תחייבנה אותו. יובהר, כי המשרד אינו מחויב לנוסח השאלה, ובכלל זה רשאי לקצרה, לנסחה מחדש, להשמיט חלקים ממנה, ועוד. בכל מקרה, לא יהיה לנוסח השאלה משמעות פרשנית כלשהי, אלא אם עולה כוונה מפורשת מהתשובה להקנות משמעות כזו. המשרד אינו מתחייב, כי כל שאלה תענה, ולא יהיה מחויב לנמק את תשובותיו.

4.2 בכל עת, עובר למועד הגשת ההצעות, המשרד רשאי לשנות כל תנאי מתנאי המכרז, בין אם ביוזמתו ובין אם בתשובה לשאלות או בקשות מציעים, שתוגשנה בהתאם לאמור לעיל.

שינוי תנאי המכרז ייעשה בהודעה בכתב, שפורסמה באתר המשרד.

4.3 כנס מציעים ייערך במשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה, ברחוב כנפי נשרים 5, גבעת שאול, ירושלים. יש לתאם את ההגעה לכנס המציעים עם מרכזת ועדת המכרזים בטלפון שמספרו: 02-6547041. הכניסה לכנס המציעים כרוכה בבידוק בטחוני.

4.4 למען הסר ספק מובהר, כי לא יהיה תוקף לכל התייחסות של המשרד או מי מטעמו, לרבות בכנס המציעים, אלא אם ניתנה בהודעה בכתב, כאמור לעיל. כל התשובות, ההבהרות וההודעות, שיתן המשרד בכתב, כאמור בסעיף זה לעיל, מהוות חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, והמציע מסכים לכך.

4.5 אין לפנות לנציגי המשרד במהלך תקופת המכרז, אלא במתכונת המתוארת לעיל, ואין לקיים עימם שיחות הבהרה או בירורים טלפוניים או פגישות פנים אל פנים. שאלות ופניות כאמור, יש להפנות בכתב בלבד, בהתאם לאמור בסעיף 4 זה. מודגש, כי ככל שניתנה התייחסות כלשהי בעל-פה, ובכלל זאת התייחסות, שניתנה בעל פה במהלך כנס המציעים, היא לא תחייב בשום צורה ואופן את ועדת המכרזים והסתמכות עליה

מצד מציע תהא פסולה ותחשב לפי שיקול דעת ועדת המכרזים התנהלות שלא בתום לב ובתכסיסנות.



**5. רשימת מועדים מרכזת למכרז**

5.1 לשם הנוחות, להלן תובא רשימת מועדים מרוכזת לעניין מכרז זה, המעודכנת נכון ליום פרסום המכרז:

**טבלה 5.1: רשימת מועדים מרכזת למכרז**

שעה	תאריך	המועד
11:00	8.4.2025	כנס מציעים
12:00	22.4.2025	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה, כאמור בסעיף 4.1 לעיל
12:00	12.5.2025	מועד אחרון להגשת ההצעות, כאמור בסעיף 16.1 להלן

5.2 המשרד שומר לעצמו את שיקול הדעת הבלעדי לשנות ו/או להאריך כל אחד מהמועדים הנקובים במכרז, מכל סיבה שימצא לנכון ובכל מועד שימצא לנכון, לרבות במועד האחרון להגשת ההצעות, בהודעה, שתפורסם למציעים באתר האינטרנט של המשרד, ולא תהיה למי מהמציעים כל טענה ו/או דרישה בקשר לכך.

5.3 המשרד שומר על זכותו למסור הודעות למציעים בדרך של פרסום באתר האינטרנט של המשרד. יודגש, כי החל ממועד הפרסום של המכרז, חובתו של כל מציע לבדוק באתר האינטרנט, המוזכר לעיל, עד ובסמוך למועד הגשת הצעתו, האם חל שינוי כלשהו במכרז, במועדיו או בתנאיו.

5.4 על כל מועד חדש שהמשרד יקבע, יחולו כלל ההוראות שחלו על המועד הקודם, אלא אם יקבע המשרד במפורש אחרת.



## פרק ג' - התנאים המוקדמים להגשת הצעות למכרז (תנאי סף)

על המציעים לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים בפרק זה, כתנאי מוקדם להשתתפותם במכרז.

### 6. תנאי הסף

להלן רשימת תנאי הסף המקצועיים והמנהליים הנדרשים מהמציעים:

- 6.1 על המציע להיות תאגיד, הרשום כדין במדינת ישראל במרשם הרשמי הרלוונטי. יודגש, כי על ההצעה להיות מוגשת על ידי אישיות משפטית אחת בלבד וכל האישורים הנדרשים על פי מכרז זה יהיו על שמה של אותה אישיות משפטית.
- 6.2 המציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות, שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו - 1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם, וכן נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולדווח למס ערך מוסף על עסקאות, שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
- 6.3 למציע תצהיר לפי סעיף 2ב(1) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, בנוסח, המצורף **כנספח ה'** להזמנה.

### נספח ה'

- 6.4 למציע תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה), התשע"ו - 2016 ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח - 1998, בנוסח המצורף **כנספח ו'** להזמנה.

### נספח ו'

- 6.5 המציע הגיש ערבות הצעה, כנדרש בסעיף 18 להלן.
- 6.6 המציע בעל מחזור כספי בהיקף מינימלי של 6 מיליון ₪, בכל אחת מהשנים 2022, 2023, 2024 בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע.
- 6.7 המציע בעל ותק של 5 שנים לפחות במהלך 7 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות, במתן שירותי מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע.
- 6.8 המציע בעל ניסיון במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, בביצוע פרויקטים למתן שירותי מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע הכוללים את המפורט להלן:
- 6.8.1 המציע ביצע לפחות שני פרויקטים במקביל, עבור שני לקוחות שונים.



- 6.8.2 כל פרויקט ניתן לתקופה של לפחות שנתיים ולפחות פרויקט אחד עודנו פעיל במועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.
- 6.8.3 ניהול כל אחד מהפרויקטים נעשה באמצעות מערכת טכנולוגית המשלבת את כל הרכיבים הבאים: CRM, ניהול ידע, מרכזיה ומערכת Contact center (CTI, IVR, חייגן), מערכת הקלטות שיחות וניהול איכות הכוללת יכולת אחזור וביצוע האזנות ומשוב לנציגים, BI, וכן את כל המפורט להלן:
- 6.8.3.1 במסגרת הפרויקט ניתן מענה טלפוני ומענה לתקשורת כתובה הכולל דוא"ל וטפסים מקוונים.
- 6.8.3.2 המציע הקים ממשק נתונים שוטף ממערכת ניהול ה-CRM למחשבי מקבל השירות.
- 6.8.3.3 הופקו למקבל השרות על בסיס התשתית האמורה בסעיף 6.8.3.4 להלן דוחות אינטגרטיביים הכוללים מידע אינטגרטיבי בדוחות מאוחדים ובפילוחים שונים על פניות ושיחות נכנסות ויוצאות וקשר ביניהם.
- 6.8.3.4 קיים מתוך מערכת ה-CRM זיהוי חד ערכי של מספר הפניה, מספר חד ערכי של השיחה הקשורה אל הפניה והקלטת השיחה הקשורה אל הפניה.
- 6.8.4 בכל פרויקט ניתן מענה טלפוני בהיקף של לפחות 100,000 פניות בשנה.
- 6.8.5 לפחות אחד הפרויקטים הוא מוקד עתיר ידע, הדורש התמחות מקצועית בעולם תוכן ומומחיות ספציפי, הכולל העמדת בעלי תפקידים בעלי מומחיות בעולם התוכן.
- 6.8.6 לפחות בפרויקט אחד ניתן מענה בשפה העברית, ובשפה אחת נוספת לפחות.
- 6.8.7 כל אחד מהפרויקטים פעל באופן רציף במשך לפחות 8 שעות בכל יום (א' - ה') וכלל לפחות 10 עמדות פעילות, במהלך שעות אלה.
- 6.9 במועד האחרון להגשת הצעות, המציע הינו בעל הסמכה בתוקף של תקן ISO27001, ממכון התקנים הישראלי או מחברת IQC.

**התנאים המפורטים לעיל הם תנאי סף, ומציע שלא יעמוד בהם, הצעתו תהא פסולה ולא תידון כלל.**

**7. לענין אופן הבחינה של תנאי הסף**

- 7.1 המשרד שומר לעצמו הזכות (אך אינו מחויב לעשות כן), לתקן או לאפשר למציע להבהיר איזה מבין הנתונים או ההצהרות שבהצעתו ו/או במסמכים שצורפו לה, וכן לתקן ו/או להשלים פגמיים טכניים, שנפלו בהצעה, ו/או לתקן ו/או להשלים פגמים



אחרים, שנפלו בהצעה ושתיקונם או השלמתם כאמור אינם פוגעים בעקרונות הליך זה. כמו כן, המשרד רשאי להפיק בעצמו מסמכים נדרשים לגבי המציע.

7.2 המשרד מבחין בין תנאי הסף המהותי, אשר המועד להתקיימותו הינו עד למועד האחרון להגשת ההצעות, או קודם לכן, אם נאמר כך בתנאי הסף, ובהתאם לתנאיו, לבין דרכי הוכחתו של תנאי הסף. כך, יכול שהוכחת תנאי הסף תיעשה, בין השאר, אם חלה טעות, לא הוגש תיעוד מספיק וכיוצא בזה - גם באמצעות הגשת מסמכים או מתן מידע בדרך אחרת לאחר מועד הגשת ההצעות להליך.

7.3 המשרד יהיה רשאי לדרוש מהמציעים להוסיף ולצרף אסמכתאות ונתונים נוספים בקשר להוכחת עמידתם בתנאי הסף, לרבות אסמכתאות, שנוצרו או הוכנו לאחר הגשת ההצעות למכרז, ולהוסיף ולדרוש אסמכתאות נוספות, ובלבד שיוכח, כי תנאי הסף התקיים במועדו.

7.4 המשרד יהיה רשאי לקבל כל החלטה בקשר עם פרשנות תנאי הסף, לרבות פרשנות רחבה ו/או שאינה הסבירה או המסתברת ביותר, להסיר או לוותר על כל פורמאליות, ובלבד שהמשמעות שתיבחר עולה בקנה אחד עם לשון הדרישה ותכליתה.

7.5 פירוט המסמכים וההצהרות, שיש להגיש לצורך השתתפות במכרז זה בכלל ולהוכחת עמידתם של המציעים בתנאי הסף בפרט, כמו גם אופן הגשתם מפורטים בפרק ה' להלן. עם זאת, על המציע לצרף להצעתו כל מסמך, הדרוש לתמיכה בעמידתו בתנאי הסף, גם אם לא צוין מפורשות בפרק ה' להלן.

7.6 במקרה שבו המציע, כאישיות 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 שבו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי הסף השתלבה אצל המציע, יוכל המציע לצרף לנתונו את נתוני הגוף שבו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת ועדת המכרזים של המשרד.



## פרק ד' - תיאור השירותים

### 8. השירותים

נותן השירותים יתפעל את המרכז, יתן מענה לפנייות ציבור בנושאים הקשורים לאזרחים ותיקים, יבצע הכשרות והדרכות, יבצע פעולות בתחום הכשרת עובדים, יבצע תיעוד וניהול ממוחשבים ופעולות בקרה, מחקר ודיווח; הכל - כמפורט להלן בפרק זה ובהסכם ההתקשרות על נספחיו. יובהר, כי מתן השירותים יהא בלעדי וייחודי למשרד, ולא יעשה כל שימוש במרכז זה עבור מרכזים אחרים או שירותים אחרים, שנותן השירותים מספק. בכלל זה, יבצע נותן השירותים את הפעולות שלהלן:

#### 8.1 הפעלת המרכז - כללי

נותן השירותים יפעיל מרכז פניות ציבור לאזרחים ותיקים שיהיה מומחה ידע בתחום האזרחים הוותיקים, שיכלול מוקד אנושי רב ערוצי לקליטת הפניות (טלפוניות, בכתב ובערוצי תקשורת שונים שיפורטו להלן) ומתן מענה במגוון נושאים בדגש על מידע וזכויות אזרחים ותיקים, כולל מתן מידע לאזרחים ותיקים המאושפזים במוסדות רפואיים במסגרת תכנית "יחידות סגולה" של המשרד ומתן מענה בקשר להנפקת תעודת אזרח ותיק; תיעוד הפניות, סיווגן, טיפול בהן לרבות ביצוע בירור מול משרדי ממשלה, רשויות ממשלתיות, וגופים ציבוריים, ומעקב אחר הטיפול בפניות; הנגשת מידע בקהילה בביצוע הרצאות לאזרחים ותיקים בנושא זכויות אזרחים ותיקים, הרצאות לאנשי מקצוע, השתתפות בכנסים; ביצוע הדרכות למתנדבים בנושא בירור זכויות אזרחים ותיקים; שליחת מכתבים יזומים; מסרונים יזומים; ביצוע ותפעול פעולות יזומות לאזרחים הוותיקים על פי הוראת המשרד (שיחור); תפעול רשתות חברתיות, והכל בכפוף להתייחסות הפרטנית כמפורט להלן.

במסגרת הטיפול בפניה לבירור זכויות של האזרח הוותיק, עשויים בעלי תפקיד מטעם נותן השירותים להשתתף בטיפול מהותי בפניה, בדרך של ניסוח דוא"ל/מכתב ייעודי לפונה או לגורם שלישי רלוונטי, שיחה עם עובדי משרדים / רשויות ממשלתיות וכדומה.

השירותים הנדרשים במכרז זה יינתנו על ידי מנהל המרכז, מנהל תוכן וידע ומנהל הדרכה (העומדים בתנאי הכשירות ונבחנים במסגרת אמות-המידה) וכן באמצעות צוות משלים המורכב מבעלי תפקידים שונים ובהם: אחראי משמרת; יועצים מקצועיים; נציגי הרצאות והדרכות; רכז חירום וסייבר; נציגי-שירות; שני מנהלי מרחב "יחידות סגולה" (ככל שתמומש אופציה להפעלתם); כל הללו - כהגדרתם בסעיף 8.11 להלן.

יובהר, כי מנהל המרכז, מנהל תוכן וידע ומנהל ההדרכה ייבחנו במסגרת ציוני האיכות במכרז. רק לאחר זכיה במכרז וכתנאי לתחילת השירותים, על הספק הזוכה להעמיד את כל בעלי התפקידים הנדרשים, לשביעות-רצונו של המשרד.



תהליך הטיפול בפניה ייעשה בהתאם לסעיף 8.3 להלן ולתרשימי הטיפול בפניות, המצורפים כנספח ז' לחוברת המכרז, ובהתאם להנחיות המשרד, כפי שיינתנו מזמן לזמן. כל פעולות המרכז ייעשו בתיאום עם מנהל ההתקשרות מטעם המשרד ובקשר ישיר עמו, כמתואר במסמכי המכרז.

למען הסר ספק, האחריות להעמדת התשתיות להפעלת המרכז מוטלת על נותן השירותים, ובכלל זה העמדת מבנה שבו יפעל המרכז, בהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 8.16 להלן, וכן העמדת תשתית טכנולוגית, שתאפשר, בין-היתר, מגוון ערוצי התקשרות, כמפורט בנספח ד' - דרישות טכנולוגיות.

### נספח ז'

#### תהליכי עבודה נדרשים

8.2

8.2.1 קיימים מספר סוגים של תהליכי עבודה בעבודת המרכז:

8.2.1.1 תהליכי עבודה מקצועיים לטיפול בפניות - ראו נספח ז' למכרז.

8.2.1.2 תהליכי עבודה ניהוליים - ראו שגרות ניהול מפורטות בסעיף 8.8 להלן.

8.2.1.3 תהליכי עבודה בזמן חירום - ראו נספח ח' למכרז (חירום).

### נספח ח'

8.2.2 מבלי לגרוע מתיאור של תהליכי העבודה, כאמור בסעיף 8.2.1 לעיל, נותן השירותים יכתוב נהלים ויספק תיעוד מפורט לכל תהליכי-העבודה, יציגם לאישור המשרד, יתקן את הנהלים בהתאם להנחיית המשרד וידאג לעדכנם באופן שוטף. הכנת הנהלים והתיעוד כאמור לעיל יסתיימו עד מועד תחילת ההפעלה של המרכז במתכונת ראשונית ויהיו תנאי לאשור תשלום בגין הפעלה במתכונת ראשונית. יודגש כי כל שינוי לאחר ההקמה של הנהלים והתהליכים יעודכן באופן מיידי בחומרי התיעוד וההדרכה.

#### תהליכים - מתן מידע וטיפול בפניות

8.3

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

8.3.1.1 פניה, שעניינה בדיקה - פניות, בהן נציג השירות בודק האם התקבלו מסמכים מן הפונה (פקס, דואר, דוא"ל או אמצעי אחר) וסטטוס טיפול בפניה, מבלי שניתן מידע אודות זכויות של האזרח הוותיק. יינתן מענה מיידי לפונה במעמד השיחה.

8.3.1.2 פניה, שעניינה מתן מידע כללי - פניה בה נציג השירות נותן מידע במגוון נושאים, כולל זכויות, הטבות ושירותים לאזרחים ותיקים (כולל מידע יזום), בהתאם לרשימת נושאים קבועים לבירור זכויות, ויתכן משלוח טופס סטנדרטי באחד הערוצים השונים הקבועים



בסעיף 8.3.4.1 על פי דרישת הפונה, כגון טופס פרטים אישיים לצורך בירור זכויות של האזרח הוותיק.

ייתן מענה מיידית לפונה במעמד השיחה.

8.3.1.3 פניה, שעניינה מתן מידע ממוקד - טיפול מעמיק בנושא ספציפי בגינו נפתחה הפניה, ונדרשת מעורבות של יועץ מומחה הכוללת שיחה של היועץ עם הפונה, וכן לפי הענין והצורך, שליחה של מענה אישי ומידע גנרי באחד הערוצים הקבועים בסעיף 8.3.4.1 על-פי דרישת הפונה.

ייתן מענה יומי בתשובה מיידית או בתוך 3 שעות ממועד הפניה. אם הפניה התקבלה קרוב למועד סיום שעות הפעילות במוקד, ייתן מענה בבוקר של היום למחרת. ככל שיידרש טיפול נוסף עד למתן מענה מלא לפניה, זמן הסבב לא יעלה על 14 ימי עסקים.

8.3.1.4 פניה, שעניינה מידע מורכב - פניה, בה נדרשת בדיקה של יועץ מומחה בתחום הפניה מול צד ג' - רשות ציבורית (גופים ציבוריים או תחת פיקוח רשויות המדינה). יצוין כי ככלל לא תטופל על ידי המרכז פניה מורכבת כלפי גופים פרטיים/ עסקיים, ואולם המרכז נדרש לדווח למשרד באופן שוטף במידה ויתקבלו פניות רבות בעניין מסוים הקשור לגופים פרטיים/ עסקיים ובמקרה כזה יפעל לפי הנחיות בכתב של המשרד.

הפונה יעודכן, כי הטיפול בפניות אלו מתבצע מול צד ג' וכן יעודכן בכל תהליך הטיפול עד סיום הטיפול בפניה; תשובה תישלח באחד הערוצים הקבועים בסעיף 8.3.4.1, על פי דרישת הפונה. מענה ראשוני ייתן תוך 14 יום ממועד הפניה. ככל שיידרש טיפול נוסף עד למתן מענה מלא לפניה, זמן המענה לא יעלה על 21 ימי עסקים.

#### יודגש

(i) כל פניה, שתטופל ע"י המרכז, תלווה במענה טלפוני (אחד או יותר) לאזרח הפונה (או למי שפנה מטעמו). במסגרת המענה, הפונה יעודכן לגבי מצב הטיפול בפניה ולגבי תוצאות הטיפול.

(ii) בכל סוג פניה, יש להציע לפונה ביצוע בדיקה של זכויותיו כאזרח ותיק.

(iii) באחוז מסוים מהשיחות, בהתאם להנחיית המשרד, בסוף השיחה יישלח לפונה בסמס (או באמצעי אחר עליו יורה המשרד) סקר קצר לגבי שביעות רצונו מן הטיפול.

(iv) בכל סוגי הפניות, במקרה שהמענה לא קיים במערכת ניהול הידע, בסיום המענה לפנייה יוטמע המענה במערכת ניהול הידע של המרכז וכן יעודכן מערך ההדרכה.



- (v) בכל סוגי הפניות, כולל פנייה מורכבת, יתועדו במערכת CRM במסגרת תיעוד הטיפול בפנייה פניות שהתקבלו, התכתבות, תשובות שנשלחו, ומענה של צד ג' (בפניות מורכבות).
- (vi) הטיפול בפניות יעשה בהתאם למדדים ולזמני הטיפול, הקבועים בנספח ט' - מדדי ביצוע, וכמפורט במכרז זה.

## נספח ט'

- 8.3.2 שלבי טיפול בפניה
- 8.3.2.1 קליטת הפניה.
- 8.3.2.2 זיהוי פונה וטיוב פרטים (שם פרטי, שם משפחה, מס' ת"ז, שפה, ת. לידה, מין פונה, טלפון נייד/ ניח, דוא"ל, כתובת מגורים, קופת חולים, ופרטים נוספים בהתאם להנחיית המשרד).
- 8.3.2.3 בירור של מהות הפניה.
- 8.3.2.4 טיפול בפניה תוך שימוש במערכת ניהול הידע.
- 8.3.2.5 תיעוד הפניה במערכת המחשוב של המרכז.
- 8.3.2.6 טיפול בפניה ע"י הגורם המתאים (נציג שירות או יועץ מומחה).
- 8.3.2.7 בדיקת המידע במערכת ניהול הידע, על פי הצורך.
- 8.3.2.8 החזרת תשובה לפונה.
- 8.3.2.9 סגירת פניה במערכת המחשוב של המרכז.
- 8.3.2.10 סקר שביעות רצון במידת הצורך ע"פ מנגנון ושיטה שיקבע המשרד.
- 8.3.2.11 עדכון המידע במערכת ניהול הידע, על פי הצורך.
- 8.3.3 זמני הפעילות של המרכז
- 8.3.3.1 נותן השירותים יפעיל את המרכז בימים א' - ה' (למעט ימי חג ושבתון) בשעות 08:00 עד 18:00. ביום ו', בערבי חג ובמוצאי שבתות, המרכז לא יהיה פעיל. בזמנים שבהם המרכז לא פעיל, תופעל הודעה קולית, המפרטת את שעות הפעילות ותתאפשר השארה של מספר טלפון לחזרה. נוסח ההודעה הקולית יאושר על-ידי המשרד, מראש ובכתב. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה, המשרד רשאי, בהודעה מוקדמת של לפחות 2 ימי עסקים, להודיע על עדכון שעות הפעילות, והספק הזוכה מתחייב לפעול בהתאם להודעה זו.
- 8.3.3.2 בשעת חירום (מלחמה, פיגועים, נפילת רקטות, רעידת אדמה, אירוע רב נפגעים, פנדמיה, מזג אויר קיצוני, וכיוצא-בזה), המשרד יהיה רשאי להורות על הפעלת המרכז, בהתאם לצרכים, העולים ממצב החירום, כפי שצרכים אלו יקבעו על ידי המשרד לפי שיקול דעתו המוחלט, מפורט בנספח ח' - חירום וסייבר. מובהר, כי בשעת חירום כאמור, המשרד יהיה רשאי להורות על הפעלת המרכז בכל שעה



שהיא ובכל יום שהוא, לרבות בימי חג ושבתון, וכן על העברה של אתר המרכז, הכל כמפורט בנספח חירום. למען הסר ספק, מועד התחלה ומועד הסיום של מצב חירום לצורך הסכם זה ייקבעו אך ורק על-ידי המשרד.

**8.3.4 היקף פעילות**

8.3.4.1 המרכז יקלוט פניות ויתן מענים בנושאים הקשורים לאזרחים

ותיקים, שיגיעו אליו באמצעים המפורטים להלן:

8.3.4.1.1 טלפון;

8.3.4.1.2 דואר;

8.3.4.1.3 פקס;

8.3.4.1.4 דוא"ל;

8.3.4.1.5 מסרונים (SMS);

8.3.4.1.6 צ'אט (Chat), גם באתר אינטרנט, ובאפליקציה;

8.3.4.1.7 WhatsApp;

8.3.4.1.8 רשתות חברתיות, שהמרכז יפעיל (לרבות מסנג'ר בפייסבוק

[Facebook Messenger]);

8.3.4.1.9 אתר המשרד - בפניה של לקוח באתר -> נפתח באתר טופס

CRM -> בדיקת קיום ת.ז מול CRM -> הזנת פניה - CRM;

8.3.4.1.10 יישום של Smartphone (ios/android) - הטמעת כל הערוצים

בתוך ה-Mobile.

8.3.4.1.11 שיחת וידיאו (וידיאו צ'אט) - גם באתר אינטרנט,

ובאפליקציה;

8.3.4.1.12 Chat BOT - גם מאתר אינטרנט, ואפליקציה;

8.3.4.1.13 Video Chat - גם מאתר אינטרנט, ואפליקציה;

8.3.4.1.14 Visual IVR.

האמצעים המפורטים יופעלו באופן הדרגתי בהתאם לקבוע

בסעיפים 8.20.1.2.1 ו- 8.20.1.3.5 להלן. באפשרות הצדדים, באישור

של מנהל ההתקשרות מטעם המשרד ושל מנהל האגף לטכנולוגיות

דיגיטליות ולמידע במשרד, להסכים על הפעלה של חלק או של כל

האמצעים המפורטים בסעיף זה ע"י נותן השירותים, בכל אחד

מהשלב המפורטים בסעיפים 8.20.1.2.1 ו- 8.20.1.3.5 להלן.

8.3.4.2 הפניות יכולות להגיע למרכז כפניות יזומות של אזרחים ותיקים או

מי מטעמם, וכן כתוצאה מביצוע של הנגשת מידע בקהילה - ביצוע

הרצאות, כמפורט בסעיף 8.5 להלן; פניות, שיגיעו במסגרת תכנית

"יחידות סגולה" של המשרד, כמפורט בסעיף 8.3.4.5 להלן; ביצוע של

שיחות יוצאות לפונים לצורך השלמת טיפול; עריכה של פניות



יזומות לאזרחים ותיקים לפי הנחיית המשרד בנושאים שונים, כגון:  
זכאות להטבות, פרויקטים של המשרד וכיוצא-בזה.

8.3.4.3 המרכז יאפשר לפונים להעביר אליו פניות ומענים באמצעים, המפורטים בסעיף 8.3.4.1 לעיל. מובהר כי האחריות להשבת המענים הכתובים לאחר מילויים למרכז מסורה לפונה ו/או למי מטעמו ותיעשה על חשבונו של הפונה או מי מטעמו.

8.3.4.4 נכון להיום מרכז פניות הציבור של המשרד מטפל בממוצע בכ-500 פניות ציבור ליום, כשהפניות מתחלקות באופן הבא: 350 שיחות נכנסות וכ-150 שיחות יוצאות ומשלוח יזום של מסרים בדוא"ל / מכתבים. נתונים נוספים אודות פעילות המרכז מצורפים בנספח י'. מודגש, כי מידע זה ניתן לצרכי הערכה בלבד וכי המשרד אינו מתחייב לכמות פניות מינימלית או מקסימלית כלשהי ולחלוקה המוערכת שלעיל.

#### נספח י'

8.3.4.5 המרכז נדרש לטפל בפניות, שיגיעו מתכנית "יחידות סגולה". המשרד מפעיל את תכנית "יחידות סגולה", במסגרתה פועלות כיום בכ-21 בתי חולים ברחבי הארץ יחידות, המופעלות על ידי מתנדבים, המנוהלים ע"י עובדת סוציאלית, שמטרתן הנגשת זכויות בתחום הבריאות לאזרחים ותיקים, המאושפזים בבית-החולים, באמצעות מילוי של טפסים (מודפסים או מקוונים), המועברים לטיפול המרכז. במסגרת זו, המרכז יפעל לקבלת הטפסים וקבלת פניות (בערוצי תקשורת שונים) מבתי-החולים וליצירת קשר עם אזרחים ותיקים המעוניינים הן בהמשך טיפול בזכויות הבריאות והן בהמשך בירור של מכלול זכויותיהם. ראו פירוט נוסף בנספח ז'. יצוין, כי המשרד פועל לפתיחת יחידות במרכזים רפואיים נוספים ובקהילה, בהיקף לפי שיקול-דעתו של המשרד.

8.3.4.6 בהתאם לחוק האזרחים הוותיקים, תש"ן - 1989, המשרד מנפיק תעודות אזרח ותיק באמצעות חברה שזכתה במכרז. המרכז יידרש לספק מענה טלפוני בכל הקשור לפניות בנושא תעודת אזרח ותיק, ובכלל זה: פניה להנפקה של תעודת אזרח ותיק, העברה של שמות הפונים לגורם המקצועי במשרד באופן יומי ובירור בנוגע לעיכוב בקבלת תעודת אזרח ותיק. מודגש, כי תוכן המענה יתקבל מהגורם המקצועי במשרד ותפקיד המרכז הוא לתווך בין האזרחים הוותיקים למשרד/ החברה המנפיקה. ראו פירוט נוסף בנספח ז'. יודגש, כי למשרד שמורה הזכות לקבוע, שהמענה בנושא יבוצע באופן בלעדי או במקביל על ידי הזוכה במכרז להנפקת תעודות אזרח ותיק או על ידי גורם אחר.



8.3.4.7 המרכז נדרש לתת מענה לפנייות ממקורות נוספים, שאינם ישירים, כגון, פניות ציבור שהתקבלו בלשכת מנכ"ל/שר והועברו על ידי המשרד לטיפול המרכז, וכן לסייע למשרד בגיבוש מענה בכתב לפנייות המתקבלות במשרד ממבקר המדינה, מן הכנסת, ממשרדי ממשלה ועוד, וזאת בהתאם לבקשת המשרד.

8.3.4.8 מזמן לזמן ולפי הוראת המשרד, המרכז יידרש לסייע בביצוע פרויקטים ייעודים של אגף בכיר אחרים ותיקים, הדורשים פעילות ספציפית של המוקד בפרויקט, כגון הצגת הפרויקט, רישום לפרויקט, חיבור בין הפונים בתוך הפרויקט ועוד.

8.3.4.9 המשרד אחראי על תחומי הפעולה שיפורטו להלן, בנוסף לתחום האזרחים הוותיקים: הרשות לקידום מעמד האישה; הרשות לפיתוח כלכלי של מגזר המיעוטים; האגף לקידום אוכלוסיות הלהט"ב. למשרד שמורה הזכות להורות לנותן השירותים כי המרכז יתן מענה גם לתחומי פעולה אלו (תחום אחד או מספר תחומים), ונותן השירותים יעמיד לצורך כך, על-פי דרישת המשרד, בעלי תפקידים נוספים על המפורט בסעיף 8.11 להלן, יעודיים לתחומים המבוקשים.

8.3.4.10 המשרד שומר לעצמו את הזכות לטפל בעצמו או באמצעות גורם אחר בפניות ציבור מן האזרחים הוותיקים, המגיעות ישירות אל המשרד או המגיעות אל המרכז; זאת, במידת הצורך ועל פי שיקול דעתו.

8.3.5 השפות, בהן יינתן מענה על ידי המרכז

המרכז יעניק שירותים בשפה העברית ובשפות הבאות: אנגלית, רוסית, אמהרית, ערבית, צרפתית וגרמנית. נותן השירותים מתחייב כי בשעות הפעילות של המרכז, יפעלו, לכל הפחות, נציגי-שירות דוברי שפות כמפורט להלן (מתוך מספר נציגי שירות שנותן השירותים מחוייב כי יפעלו בכל זמני פעילות המרכז):

8.3.5.1 בין השעות 08:00 עד 18:00 - שלושה נציגי שירות דוברי עברית ורוסית; נציג שירות דובר עברית ואמהרית; ושני נציגי שירות דוברי עברית וערבית.

8.3.5.2 בעת הפעלת המרכז ב"שעת חרום", כאמור בסעיף 8.3.3.2 לעיל (מעבר לשעות הפעילות, הנקובות בסעיף 8.3.3.1 לעיל) - נציג שירות אחד לפחות דובר עברית ורוסית; נציג שירות אחד לפחות דובר עברית וערבית; נציג שירות אחד לפחות דובר עברית ואמהרית.



מובהר, כי תמהיל העובדים יושפע במהלך שעות הפעילות מהיקף הביקוש לשפות השונות. באחריות נותן השירותים לוודא, כי רמת-השירות הניתנת בכל אחת מהשפות, עומדת ברמת-השירות, שהוגדרה לפעילות על-פי הקבוע בנספח מדדי ביצוע. במידת הצורך ובהתאם למספר הפניות בשפה מסוימת שתגענה למרכז, נותן השירותים יתחייב להעמיד מספר נוסף של נציגי-שירות דוברי עברית ואותה שפה, במטרה לספק מענה מהיר ויעיל לפונים, בהתאם למשכי ההמתנה המפורטים בנספח מדדי ביצוע.

מבלי לגרוע מהאמור, המשרד רשאי, בהודעה מוקדמת של 2 ימי עסקים, להודיע לנותן השירותים על שינוי בתמהיל השפות בהן המוקד יפעל, ונותן השירותים מתחייב לעמוד בדרישות אלה.

#### רכב שירות למיצוי זכויות בקהילה

8.4

נותן השירותים יעמיד ויפעיל שני רכבי שירות למיצוי זכויות בקהילה, אשר יהיו ממותגים במיתוג של המשרד ושל המרכז, כפי שיאושר על ידי המשרד. המשתמשים ברכב השירות יהיו נציגי הרצאות והדרכות – בדרכם להרצאות והדרכות ברחבי הארץ, ונציגים נוספים, לפי הצורך ולפי הנחיית המשרד; נדרש שברכב יהיה מחשב ייעודי, המחובר למערכת ה-CRM של המרכז, בסיס הנתונים והידע והכול בכפוף להרשאות שיגדיר המשרד.

#### הנגשת מידע בקהילה - ביצוע הרצאות

8.5

נותן השירותים יבצע הרצאות והדרכות ברחבי הארץ בנושא זכויות אזרחים ותיקים, לצורך העלאת המודעות והנגשת מידע בנושא לאזרחים ותיקים; זאת, באמצעות נציגי הרצאות והדרכות, כמפורט בסעיף 8.11.6 להלן. מדי רבעון מראש, המרכז יגיש לאישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד תכנית רבעונית לביצוע של פעילות הרצאות באתרים בהם צפויה התכנסות של 25 אזרחים ותיקים לפחות, ובאישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד מספר הנמוך מ-25. נציגי הרצאות והדרכות יעביר בממוצע 2 הרצאות ביום, בהיקף של 4 שעות סה"כ, 4 ימים בשבוע וביום ה-5 בשבוע יפעלו להכנה ועדכון החומר המקצועי ולתיאום הרצאות נוספות. במהלך הרצאה, יחולקו למשתתפים חומרי מידע רלבנטיים וחומרים שסופקו ע"י המשרד. יתבצע איסוף של פרטי קשר של אזרחים ותיקים המעוניינים שהמרכז יצור איתם קשר לצורך בירור זכויותיהם. ההרצאות ינתנו על ידי נציגי הרצאות והדרכות בשפות עברית וערבית. במקרה, בו יהיה צורך בהרצאה בשפה הרוסית או האמהרית, אז ההרצאה יכולה להיערך על ידי בעל תפקיד אחר מצוות המרכז, הדובר רוסית או אמהרית, לפי הענין, שיימצא מתאים לכך לשביעות-רצון המשרד. על נותן השירותים לתעד במערכת ה-CRM את כל המידע הרלבנטי להרצאה והדרכה וכן מידע שידרש ובהתאם להנחיות שיינתנו ע"י המשרד.

#### הדרכות

8.6



נותן השירותים יבצע, על פי הוראת המשרד, הדרכות בנושא זכויות אזרחים ותיקים למתנדבים, לסטודנטים ולבעלי תפקידים בתכניות שונות מטעם המשרד או מטעם גורמים ממשלתיים או רשויות מקומיות או כל גורם אחר, עליו יורה המשרד. בתום ההדרכה, יבצע נותן השירותים משוב למשתתפים בהדרכות בנוגע לאופן ההדרכה ולתכניה. המשובים יועברו למשרד על-פי דרישתו. על נותן השירותים לתעד במערכת ה-CRM של המרכז את ביצוע ההדרכה ואת המידע הרלבנטי ובהתאם להנחיות, שיינתנו ע"י המשרד.

#### נוסח מענה ודיוור

8.7

באחריות נותן השירותים להכין נוסח מענה, לרבות מענה אוטומטי, שיקבל את אישור מנהל ההתקשרות ובהתאם להנחיות המשרד בכל הנושאים הבאים:

8.7.1 נוסח מענים גנריים בערוצים השונים: דואר / דוא"ל / מסרון / רשתות חברתיות / מדיה או אפיק דיגיטלי אחר.

8.7.2 נוסח מענה ייעודי, שנשלח לפונה בפניה שעניינה מתן מידע ממוקד/ מידע מורכב שישלח בערוצים השונים: דואר, דוא"ל, מסרון, רשתות חברתיות, מדיה או אפיק דיגיטלי אחר.

8.7.3 נוסח מכתב הכנה לפרישה, שישלח בדואר.

8.7.4 נוסח מענה אוטומטי בדיוור בערוצים השונים: דואר / דוא"ל / מסרון / רשתות חברתיות / מדיה או אפיק דיגיטלי אחר.

נותן השירותים אחראי לכל פעילות הדיוור בערוצים השונים, כמפורט לעיל. כל הפעילות תתועד גם במערכת הטכנולוגית.

#### שגרות ניהול

8.8

בהתאם לאישור המשרד לתהליכי עבודה, כמפורט בסעיף 8.2.2 לעיל, נותן השירותים ינהל שגרות, הכוללות נוהלי-עבודה, אחריות ביצוע ותדירות, לכל הפחות לפי המפורט מטה:

8.8.1 שגרות פתיחת משמרת - ביצוע תדריך יומי, עדכון נושאים חדשים ודגשים.

8.8.2 שגרות סיום משמרת - ניהול וסיכום של משמרת, מכל ההיבטים: דיווחי תפוקות, מדדי שירות, ניהול, זמינות, נוכחות וכיוצא-בזה.

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

8.8.3.1 תכנים מקצועיים;

8.8.3.2 ביצועים של החודש שעבר;

8.8.3.3 הצגה של יעדים ופעילות מתוכננת לחודש הקרוב;

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

8.8.4 אחת לחודש, ביצוע משובים לנציגים, כמפורט בנספח י"א - תנאי בסיס הכשרה והדרכה.



**נספח י"א**

8.8.5 הפקת דוחות וביצוע בקרה ברמה של נציג שירות / אחראי משמרת / יועץ מומחה / נציגי הדרכות והכשרות / מנהל מרכז, מבחינת תפוקות, מקצועיות ונוכחות בתדירות יומית, שבועית וחודשית, כמפורט בנספח י"ב – דוחות ניהול.

**נספח י"ב**

8.8.6 נוהל הפעלת רכב שירות למיצוי זכויות בקהילה כאמור בסעיף 8.4 לעיל.

8.8.7 ניהול מערך ההרצאות כאמור בסעיף 8.5 לעיל.

8.8.8 ניהול מערך ההדרכות כאמור בסעיף 8.6 לעיל.

8.8.9 נוהל-עבודה לגבי תכנון ושיבוץ של משמרות.

8.8.10 עבודה לפי נוהל היערכות למצב חירום, בהתאם לנספח ח' - חירום.

8.8.11 עבודה לפי נוהל אבטחת מידע ואבטחה פיזית בהתאם לנספח י"ג - דרישות אבטחת מידע וחתימה על נספח י"ג – טופס אחריות לאבטחת מידע והגנת סייבר של ספקי משרדי הממשלה.

**נספח י"ג**

**נספח י"ג1**

8.8.12 תהליכי התייעצות והסלמה (אסקלציה) בטיפול בפניה.

8.8.13 עבודה לפי נוהל טיפול בתקלה טכנולוגית, כולל סיכום אירוע.

8.8.14 טיפול בבעיות של משמעת, איחורים וחסורים.

8.8.15 טיפול בתלונות לקוחות.

8.8.16 טיפול בסוגיות משאבי-אנוש.

8.8.17 מבלי לגרוע מהאמור, המשרד רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי לשנות / להתאים / להוסיף / לתקן את שגרת העבודה ותהליכי העבודה, ונותן השירותים מתחייב לפעול בהתאם.

על המציע להגיש במסגרת הצעתו את שגרות הניהול הקיימות אצלו בפרויקט קיים להפעלת שירותי מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע לאזרח וכן הצעה לשיפור וייעול שגרות העבודה והנהלים המצוינים בסעיף 8.8 זה. יצוין כי איכות שגרות הניהול הקיימות בפרויקט של המציע, והצעתו לייעול שגרות הניהול הנדרשות בסעיף זה, מהווה אמת מידה לבחירת הזוכים במכרז זה, הכל כמפורט בפרק ו' להלן.



**תפעול של רשתות חברתיות של המרכז**

8.9

על מנת להנגיש ולעורר מודעות אצל האזרחים הוותיקים לזכויותיהם ולעודד ביצוע פניות, נותן השירותים מתחייב להקים ולתפעל את הרשתות החברתיות של המרכז, ובכלל זה העלאה של 1 פוסטים בחודש לפחות, באיכות ראויה, הקשורים בזכויות אזרחים ותיקים; וכן העלאה של 1 פוסטים בחודש לפחות, באיכות ראויה, בנושאים המעניינים אזרחים ותיקים; מענה לכל פניה באתר הפייסבוק, בהתאם לקבוע בנספח מדדי ביצוע; עיצוב הפוסטים, לרבות תכניהם ופריסתם במהלך החודש; עדכון של תמונת התצוגה (Cover Picture) מזמן לזמן; וכל היוצא-בזה, על מנת לתפעל את הרשתות החברתיות של המרכז באיכות גבוהה ומושכת לאזרחים הוותיקים. הפוסטים יובאו לאישור של מנהל ההתקשרות מטעם המשרד ושל דובר המשרד, כגאנט חודשי. מודגש שפעילויות בסעיף זה הינה חלק ממחויבות המציע במסגרת הצעתו וללא תמורה נוספת. הפעלת הרשתות החברתיות של המשרד תחל בתוך 12 חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות. באפשרות מנהל ההתקשרות מטעם המשרד לדחות את מועד ההפעלה של הרשתות החברתיות.

מודגש שהמציע נדרש להעמיד מנהל תוכן וידע המתמחה בנושא ואיכותו תיבחן במסגרת ניקוד ההצעות כאמור בסעיף 8.11.2. ככל שאיכות הפוסטים לא תהא ראויה, המשרד יהא רשאי להורות לנותן השירותים להעסיק חברה המתמחה בנושא ו/או להחליף חברה קיימת, ככל שקיימת לנותן השירותים חברה כזו, ולא תהיה תוספת תמורה עבור כך.

רכישה של מדיה לפרסום כאמור בסעיף זה תיעשה על-פי הנחיית המשרד, דרך לשכת הפרסום הממשלתית מתקציב ייעודי שהמשרד יעמיד לצורך כך.

**המרכז כמומחה ידע**

8.10

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

**כח-אדם יעודי למרכז**

8.11

נותן השירותים יתחייב להעסיק באופן ישיר, ביחסי עובד-מעביד, לטובת הפעלת המרכז ומתן השירותים מושא מכרז זה צוות עובדים מקצועי, אדיב וברמה אישית גבוהה, בהתאם לדרישות מכרז זה.

יודגש, כי נותן השירותים מתחייב להעסיק את מספר העובדים הנחוצים לצורך עמידה ברמת השירות הנדרשת, בהתאם לנספח מדדי ביצוע. למשרד שמורה הזכות להורות לנותן השירותים על הגדלה של מספר העובדים בכל אחד מהתפקידים, ככל שהמשרד סבור שהדבר נדרש לצורך עמידה ברמת-השירות, מבלי שנותן השירותים יהא זכאי לתמורה נוספת.



בנוסף לבעלי התפקידים המפורטים בסעיף זה, יעמיד נותן השירותים גם מנהל פרויקט מטעמו, כמפורט בסעיף 8.12 להלן, שיהיה איש קשר יחיד, מולו יפעל המשרד (Single Point Of Contact) והוא יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל נותן השירותים וילווה את הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.

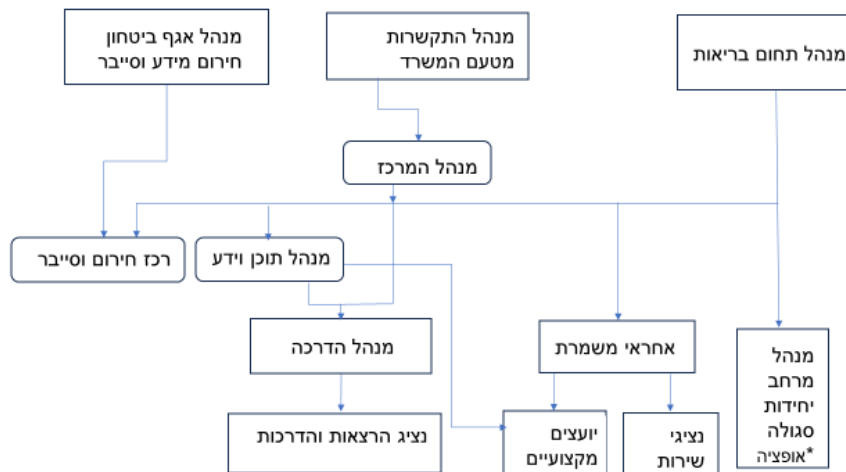
סוגי העובדים, הגדרת תפקידים, מספר העובדים הנדרש לכל תפקיד, ותנאי הכשירות לכל תפקיד הם כמפורט להלן.

**מובהר, כי תנאי הכשירות לכל אחד מן התפקידים הם מצטברים, אלא אם צוין אחרת במפורש.**

מובהר, כי על כל בעלי התפקידים, המצוינים בסעיף 8.11 זה, להיות ייעודיים למתן השירותים על פי מכרז זה, והם לא יוכלו למלא תפקידים נוספים אצל נותן השירותים, לשם אספקת שירותים אחרים שהוא מספק.

עוד מוסכם, כי בעל תפקיד יוכל לסייע לבעל תפקיד אחר בביצוע תפקידו, ובלבד שהדבר לא יפגע בביצוע תפקידו המקורי, אלא אם ניתן לכך אישור ממנהל ההתקשרות של המשרד.

**תרשים 8.11: מבנה ארגוני סכמטי של צוות המרכז מטעם נותן השירותים**



להלן ההגדרות של בעלי-התפקידים הנדרשים בצוות המרכז, משימותיהם, הדרישות המקצועיות, תנאי הכשירות, כפיפויות, היקפי משרה ומנגנון התשלום לגביהם.

**8.11.1 "מנהל המרכז"**



<p>אחראי על הניהול הכולל והשוטף של המרכז, ובכלל זה אחראי על כל בעלי התפקידים המפורטים בסעיף 8.11 זה, ועל נציגים וגורמים תפעוליים; ליווי ופיתוח של הסגל הניהולי; קליטה של עובדים חדשים; שימור עובדים; הובלת המרכז לעמידה ביעדי שירות, זמינות ואיכות; שיפור תהליכים ושיפור ביצועים מתמיד במרכז; הטמעה של תהליכי עבודה; יישום נוהלי-עבודה; שביעות רצון של הפונים; פתרון בעיות; אחריות על ביצוע בקרה שוטפת על הפעילות וניהול של הממשק השוטף עם המשרד; בניה, הפקה וניתוח של דוחות והצגתם למשרד; ליווי ההטמעה של שיפורים במערכות המידע השונות; הגדרה של תהליכים חדשים ואחריות על הטמעתם במרכז; אחריות ישירה על עמידה במדדי השירות ושיפורם.</p>	<p>תיאור תפקיד</p>
<p>למנהל ההתקשרות מטעם המשרד.</p>	<p>כפיפות</p>
<p>100% משרה ע"פ דווח שעון נוכחות.</p>	<p>היקף משרה</p>
<p>אין תשלום ישיר בגין תפקיד זה</p>	<p>אופן תשלום התמורה</p>
<p>יש לעמוד בכל התנאים הבאים במצטבר:</p> <p>(1) בעלת תואר אקדמי מוכר ברמה של לפחות תואר ראשון, ממוסד אקדמי, המוכר ע"י המועצה להשכלה גבוהה או שהוכר ע"י הגוף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.</p> <p>(2) בעלת נסיון של 3 שנים לפחות, במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בניהול של מוקד טלפוני אנושי למתן שירות ומידע לאזרח (להלן: "המוקד"), הכולל את כל המפורט להלן:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ניהול המוקד נעשה ע"י מערכת ממוחשבת, המשלבת את כל הרכיבים הבאים: CTI, IVR, CRM, ניהול ידע, BI.</li> <li>• במסגרת ניהול המוקד, העביר דוחות שוטפים בחתכים שונים מתוך המערכת המחשובית.</li> <li>• במסגרת ניהול המוקד, עשה שימוש בכלי MS-Office.</li> <li>• המוקד פעל לפחות שנתיים ברציפות.</li> <li>• במסגרת המוקד, ניתן מענה טלפוני בהיקף של לפחות 80,000 פניות בשנה.</li> <li>• במסגרת המוקד ניתן מענה לתקשורת כתובה בערוצים מייל, טפסים מקוונים.</li> <li>• המוקד הוא מוקד עתיר ידע, הדורש התמחות מקצועית בעולם תוכן ומומחיות ספציפי, הכולל העמדת בעלי תפקידים בעלי מומחיות בעולם התוכן במוקד</li> <li>• ניתן מענה בשפה העברית ובשפה אחת נוספת לפחות.</li> <li>• המוקד פעל באופן רציף במשך לפחות 8 שעות בכל יום (א' – ה') וכלל לפחות 10 עמדות פעילות, במהלך שעות אלה.</li> </ul> <p>המשרד יהא רשאי להעביר חוות דעת לגבי מועמד לתפקיד, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד שאושר על ידי המשרד בכתב ומראש.</p>	<p>תנאי כשירות</p>
<p>נותן השירותים יידרש להעמיד מנהל מרכז אחד במשרה מלאה.</p>	<p>מספר</p>

במסגרת הצעתו, יפרט המציע את זהותו של מנהל המרכז המוצע על ידו ואת עמידתו בתנאי הכשירות לעיל לצורך מתן ציוני איכות, לרבות צירוף תעודות השכלה וקורות חיים. יובהר ויודגש, כי לתפקיד זה יש להציג מועמד אחד בלבד, העומד בכל תנאי הכשירות לעיל.



<ul style="list-style-type: none"> <li>• אחראי לניהול ולשימור של הידע, הנצבר במרכז, העברתו לכל בעלי התפקידים במסגרת הפעלת המרכז, ובמיוחד למנהל ההדרכה, לצורך הדרכתם של בעלי התפקידים, ופיקוח על הטמעת הידע שנצבר.</li> <li>• אחראי על איסוף מידע על הזכויות ועל השירותים הנוגעים לאזרחים ותיקים.</li> <li>• הקמת מאגר של מידע, ידע ונתונים, שמיועד לשמש את עובדי המרכז במתן השירותים לפונים; ניהול המידע והפצתו לעובדי המרכז.</li> <li>• אחריות לתאימות מלאה ושפה אחידה בין סוג נושאי הפניות לנושאי הידע ע"פ נוהל עבודה ותהליך שיקבע ע"י המשרד.</li> <li>• אחריות בהקמה לאינטגרציה מלאה בין מערכי ניהול הידע למערכי ההדרכה ואחריות לעדכון שוטף למניעת כול פער ביניהם – ע"פ נוהל עבודה ותהליך שיקבע ע"י המשרד.</li> <li>• מעקב אחר שינויים ועדכונים במערך הזכויות והשירותים של האזרחים הוותיקים לרבות חקיקה, הניתנים מכלל הגופים הרלבנטיים.</li> <li>• עדכון שוטף של מאגר-המידע, על-סמך הפניות המגיעות והתשובות, הניתנות להן, ובהתאם לשינויים ולעדכונים במערך הזכויות והשירותים, הניתנים לאזרחים הוותיקים.</li> <li>• בדיקה יזומה של מקורות מידע של משרדי הממשלה השונים, רשויות מקומיות וגורמים רלבנטיים נוספים, לאיתור עדכונים ושינויים בנושא זכויות אזרחים ותיקים.</li> <li>• עדכון של מערכת ניהול הידע ומתן דיווח לצוות הניהולי, לשם עדכון של צוות המרכז בתדריך היומי.</li> <li>• מעקב אחר שימוש במערכת לניהול הידע – בדיקה של מספר הכניסות לכל פריט מידע ומספר כניסות לפי נציגים.</li> <li>• למידה שיטתית של קשיי איתור וחיפוש ידע בהקשר פניות ושיפור עקבי באופן החיפוש במטרה לקצר זמן טיפול, טיפול מקצועי וסגירת מעגל פניות מקצועי בקו ראשון- ע"פ נוהל עבודה ותהליך שיקבע ע"י המשרד.</li> <li>• אחראי על הפעילויות הממוסדות של המשרד ברשתות חברתיות, כגון: העלאה של תכנים ושל פוסטים ברשתות (למשל: Facebook, Instagram, X [Twitter], וכיוצא"ב); סריקה שוטפת של התכתבויות ברשתות, ככל שהן מתיחסות למשרד, והבאתן לתשומת-הלב של הגורמים הרלבנטיים במשרד, כדי שהמשרד יוכל להתייחס אליהן (והעלאת תגובות המשרד, ככל שיהיו כאלה, על פי הנחיית המשרד, לרשת המתאימה); וכיוצא-בזה.</li> <li>• ניסוח המלצות לשיפורים ותיקוני תקנות וחקיקה בהתאם למידע שעולה, בין היתר, מדוחות האנליסט, או כתוצאה מפניות ושאלות שעלו או באופן יזום ע"י ניתוח פערי ידע.</li> <li>• הכנה של ניירות עמדה בתחומי הפעילות השונים של המרכז בהתאם למידע שעולה, בין היתר, מדוחות האנליסט.</li> </ul>	<p>תיאור תפקיד</p>
<p>למנהל המרכז.</p>	<p>כפיפות</p>
<p>50% משרה ע"פ דווח שעון נוכחות.</p>	<p>היקף משרה</p>
<p>אין תשלום ישיר בגין תפקיד זה</p>	<p>אופן תשלום התמורה</p>



<p>יש לעמוד בכל התנאים הבאים במצטבר :</p> <p>(1) בעלת תואר אקדמי מוכר ברמה של לפחות תואר ראשון, ממוסד אקדמי, המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שהוכר על ידי הגוף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.</p> <p>(2) בעלת נסיון של 3 שנים לפחות, במהלך 5 השנים, שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, כמנהל תוכן וידע בתחום מיצוי זכויות של אזרחים ותיקים, הכולל את כל הפרמטרים הבאים: איסוף מידע, עדכון מידע, כתיבה של מסמכים מקצועיים, כתיבת ניירות עמדה ושימוש במערכת לניהול ידע.</p> <p>(3) בעלת נסיון בעבודה דיגיטלית ויצירת תכנים והפצה ברשתות חברתיות וקהילות</p> <p>המשרד יהא רשאי להעביר חוות דעת לגבי מועמד לתפקיד, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד שאושר על ידי המשרד בכתב ומראש.</p>	<p>תנאי כשירות</p>
<p>נותן השירותים יידרש להעמיד מנהל תוכן וידע אחד במשרה מלאה.</p>	<p>מספר</p>

במסגרת הצעתו, יפרט המציע את זהותו של מנהל תוכן וידע, המוצע על ידו, ואת עמידתו בתנאי הכשירות לעיל לצורך מתן ציוני איכות, לרבות צירוף תעודות השכלה וקורות חיים. יובהר ויודגש, כי לתפקיד זה יש להציג מועמד אחד בלבד, העומד בכל תנאי הכשירות לעיל.

מובהר כי מנהל תוכן וידע יכול לשמש גם כמנהל הדרכה, ובלבד שהוא עומד בדרישות הכלולות בשני התפקידים.

**"מנהל הדרכה"**

8.11.3

<p>מבצע את ההדרכות לבעלי התפקידים במרכז וגם מחוץ למרכז לגורמים נוספים, על-פי דרישת המשרד. באחריות מנהל הדרכה הכנה של חומרי הדרכה ושל מערכי ההדרכה; ביצוע של הדרכות שוטפות ושל רענונים; דיווח על התנהלות ההדרכה ועל הישגי הנציגים; פיקוח שוטף על המענה המקצועי, שניתן במרכז, תכנים וידע (נציגים, יועצים ויועצי הרצאות והדרכות). שימור רמה גבוהה של מענה מקצועי ושירותי. ביצוע הנחיות של מנהל המרכז.</p> <p>עדכניות שוטפת של מערכי ההדרכה בסינכרון מלא לעולם ניהול הידע ע"פ נהלי עבודה שיקבע המשרד. מבלי לגרוע מהאמור, יהיה אחראי לביצוע הדרכות בנושא זכויות אזרחים ותיקים למתנדבים ולסטודנטים מטעם המשרד או מטעם גורמים ממשלתיים או רשויות מקומיות או כל גורם אחר, עליו יורה המשרד. בתום ההדרכה, יבצע נותן השירותים משוב למתנדבים בנוגע לאופן ההדרכה ולתכניה. המשובים יועברו למשרד על פי דרישתו. על נותן השירותים לתעד את ביצוע ההדרכה ואת המשתתפים במערכת המחשובית.</p>	<p>תיאור תפקיד</p>
<p>למנהל המרכז ולמנהל תוכן וידע.</p>	<p>כפיפות</p>
<p>50% משרה ע"פ דווח שעון נוכחות.</p>	<p>היקף משרה</p>



אופן תשלום התמורה	אין תשלום ישיר בגין תפקיד זה
תנאי כשירות	יש לעמוד בכל התנאים הבאים במצטבר : (1) בעלת תואר אקדמי מוכר ברמה של לפחות תואר ראשון, ממוסד אקדמי, המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או שהוכר על ידי הגוף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך. (2) בעלת נסיון של 3 שנים לפחות במהלך 5 השנים, שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, כמנהל הדרכה בארגון, הנותן שירות לציבור, בהיקף של לפחות 10 עובדים. (3) בעלת נסיון מעשי בבניית מערכי הדרכה ממוחשבים. המשרד יהא רשאי להעביר חוות דעת לגבי מועמד לתפקיד, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד שאושר על ידי המשרד בכתב ומראש.
מספר	נותן השירותים יידרש להעמיד מנהל הדרכה אחד במשרה מלאה.

במסגרת הצעתו, יפרט המציע את זהותו של מנהל ההדרכה המוצע על ידו ואת עמידתו בתנאי הכשירות לצורך מתן ציוני איכות, לרבות צירוף תעודות השכלה וקורות חיים. יובהר ויודגש, כי לתפקיד זה יש להציג מועמד אחד בלבד, העומד בכל תנאי הכשירות לעיל.  
 מובהר כי מנהל הדרכה יכול לשמש גם כמנהל תוכן וידע, ובלבד שהוא עומד בדרישות הכלולות בשני התפקידים.

**"אחראי משמרת"**

8.11.4

תיאור התפקיד	אחראי על תפקוד המרכז בזמן אמת: ניהול המשמרות; עמידה ביעדים של זמינות ויעילות; ביצוע מעקב ובקרה בזמן אמת על זמינות, הפסקות, אורכי שיחה, משך התייעצות וכו'; אחראי על ניהול תפעולי של המשמרת; מעקב שוטף אחר התנהלות תקינה של המשמרת; ניהול היעילות של נציגים ויועצים; פתיחה וסגירה של משמרת; ניהול משאבי כח-אדם במשמרת, תוך הקפדה על יעילות ועל זמינות אופטימליות; הוצאה של דוחות תפעול שוטפים; טיפול בלוגיסטיקה ובנושאים טכניים במוקד - מיקום, מחשבים, טלפונים וכו'; דיווח ביצועים; דיווח תקלות בשוטף ובסיום משמרת; הטמעה של נוהלי משמעת (איחורים, חיסורים, התנהגות שאינה הולמת וכו'); איתור של כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת; פיקוח על העוזרים ועל הציוד הדרושים לפעילות; מתן תמיכה לנציגי השירות / ליועצים מומחים ופתרון בעיות. בנוסף לניהול התפעולי, אחראי המשמרת ייתן מענה מקצועי: מענה לפניות התייעצות של נציגים; פתרונות לנושאים מורכבים, תוך מתן מידע איכותי ומקצועי לנציגי המרכז, כדי לקדם למתן מענה מלא לפנית הלקוח; ביצוע שיחות מנהל (תלונות); מעביר תדריכי בוקר מקצועיים; מצפיף פערי ידע ותהליכים לא מעודכנים; בעת הצורך - מענה לשיחות; ביצוע הנחיות של מנהל המרכז.
כפיפות	למנהל המרכז.
היקף משרה	100% משרה ע"פ דווח שעון נוכחות.



<p>אין תשלום ישיר בגין תפקיד זה.</p>	<p>אופן תשלום התמורה</p>
<p>(1) בעלת השכלה תיכונית - בוגר 12 שנות לימוד, בעלת תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון.                  (2) נסיון של שנתיים לפחות בניהול משמרת במוקד ובו לפחות 10 עמדות שירות.                  (3) שליטה במערכות טכנולוגיות לניהול מוקדים.                  (4) שליטה בנתונים של מחולל דוחות מרכזיה ו- CTI ו- IVR - דוחות מקוונים ודוחות הסטוריים.                  (5) שליטה בנתונים של מערכות CRM - דוחות מקוונים ודוחות הסטוריים.                  (6) יכולת ניתוח דוחות ודוחות אינטגרטיביים מכמה מערכות.                  (7) ידע ושליטה במחשבים בתוכנת MS-Office.                  (8) בעלת נסיון של חצי שנה לפחות כנציג שירות.                  (9) עדיפות להיכרות עם תחום זכויות האזרחים הוותיקים.                  המשרד יהא רשאי להעביר חוות דעת לגבי מועמד לתפקיד, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד שאושר על ידי המשרד בכתב ומראש.</p>	<p>תנאי כשירות</p>
<p>בכל משמרת ולאורך כל המשמרת יהיה אחראי משמרת אחד. אין מניעה, כי יהיו מספר אחראי משמרת מטעם הספק הזוכה.</p>	<p>מספר</p>

"יועץ מקצועי"

8.11.5

<p>טיפול בפניות המצריכות ידע מקצועי ומומחיות (פניה שעניינה מתן מידע ממוקד, פניה שעניינה מידע מורכב, או בכל מקרה בו נדרשת מומחיות יועץ). ככל שנדרשת בדיקה מול רשות, היועץ ייתן חוות דעתו ביחס לפניות אלה ויהיה אמון על ליווי הטיפול בהן. כמו כן, היועץ יהיה בעל ידע מקצועי בתחומי ספציפי ויסייע לצוות המרכז בתחומי התמחותו, בכל הנוגע לטיפול בפניות המגיעות למרכז. בנוסף, היועץ יתן מענה לשאלות המתקבלות ברשתות החברתיות הדורשות מומחיות. ביצוע הנחיות מנהל תוכן וידע.</p>	<p>תיאור התפקיד</p>
<p>אחראי משמרת. מקבל הנחיות מקצועיות ממנהל תוכן וידע.</p>	<p>כפיפות</p>
<p>לפחות 70% משרה לכל יועץ.</p>	<p>היקף משרה</p>
<p>לפי שעת Login בפועל.</p>	<p>אופן תשלום התמורה</p>
<p>(1) בעלת תואר אקדמי מוכר ברמה של לפחות תואר ראשון, ממוסד אקדמי, המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שהוכר על ידי הגוף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.                  (2) בעלת ותק ונסיון של לפחות שנתיים בתחום, לגביו מיועד לתת ייעוץ.                  (3) יתרון לבעלי נסיון בעבודה במוקד עתיר ידע.                  (4) יכולת גבוהה של ניסוח והבעה בכתב.                  (5) יכולת תפעול של מערכות מחשב - שליטה מלאה.                  המשרד יהא רשאי להעביר חוות דעת לגבי מועמד לתפקיד, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד שאושר על ידי המשרד בכתב ומראש.</p>	<p>תנאי כשירות</p>



מספר	<p>בשלב הראשון, נותן השירותים יידרש להעמיד לרשות המשרד 5 יועצים בהיקף של לפחות 70% משרה בתחומים הבאים (יכול להיות יועץ מומחה אחד למספר תחומים):</p> <p>ביטוח לאומי; בריאות, סיעוד ועובדים זרים; פנסיה והכנה לפרישה; זכויות של ניצולי שואה בארץ ובחול; רווחה; תחבורה; דיור; תאגידים (חשמל ומים); צרכנות, כולל הונאת קשישים; היבטים שונים של זכויות אזרחים ותיקים.</p> <p>יועץ לנושא זכויות ניצולי שואה יהיה דובר עברית וגרמנית.</p> <p>המשרד יהא רשאי להחליט, בכל זמן נתון, על שינוי של אחד או יותר מתחומי הייעוץ ונותן השירותים יתחייב לבצע את השינוי.</p> <p>נותן השירותים יתחייב להעמיד יועץ מקצועי או יועצים מקצועיים נוספים, בהיקף של לפחות 70% משרה, בהתראה מראש של חודש ימים, בכל זמן נתון, לרבות במקרה בו הדבר יידרש עקב שינוי של תחומי הייעוץ, כאמור לעיל. למען הסר ספק - היועצים המקצועיים לא יהיו מועסקים באופן או בהיקף כלשהו על-ידי רשות כלשהי אליה ייעשו פניות לבירור זכויות.</p>
------	--



8.11.6 "נציג הרצאות והדרכות"

<p>יציאה לאתרים שונים ברחבי הארץ, בהתאם לתכנית רבעונית שאושרה על ידי המשרד, כדי לבצע הרצאות ולקיים מפגשים, במטרה להנגיש מידע בקהילה, לחשוף את פעילות המרכז בקרב אזרחים ותיקים ולהביא לידיעתם את זכויותיהם. כמו-כן, העברה של הדרכות למתנדבים, לסטודנטים, ולגורמי מקצוע, בנוגע לזכויות של אזרחים ותיקים. פעולות לקידום ושיווק הרצאות והדרכות לרבות איתור מקומות למתן הרצאות, הכנה של תכנית הרצאות רבעונית לאישור המשרד ותיאום של ההרצאות וההדרכות.</p> <p>ניתן לתאם הרצאות מקוונות כחלק מתכנית ההרצאות. ביצוע הנחיות של מנהל המרכז ושל מנהל ההדרכה.</p>	<p>תיאור התפקיד</p>
<p>למנהל הדרכה.</p>	<p>כפיפות</p>
<p>שני נציגים, כל-אחד ב-100% משרה.</p>	<p>היקף משרה</p>
<p>החזר הוצאות שכר חודשי</p>	<p>אופן תשלום התמורה</p>
<p>(1) בעל/ת תואר אקדמי מוכר ברמה של לפחות תואר ראשון, ממוסד אקדמי, המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שהוכר על ידי הגוף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.</p> <p>(2) יתרון לבעלי היכרות עם עולם הזכויות של אזרחים ותיקים.</p> <p>(3) יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקד עתיר ידע ובמוקד בינוני / גדול.</p> <p>(4) יכולת גבוהה של ניסוח ושל הבעה בכתב.</p> <p>(5) יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה.</p> <p>(6) יכולת הכלה של חומר מקצועי ולמידה מהירה.</p> <p>(7) ניסיון בהדרכה ובעמידה בפני קהל.</p> <p>(8) יחסי אנוש טובים.</p> <p>(9) בעל/ת רישיון נהיגה.</p> <p>המשרד יהא רשאי להעביר חוות דעת לגבי מועמד לתפקיד, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד, שאושר על ידי המשרד בכתב ומראש.</p>	<p>תנאי כשירות</p>
<p>נותן השירותים יעמיד שני נציגי הרצאות והדרכות. תמהיל שפות:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• נציג אחד דובר עברית.</li> <li>• נציג אחד דובר עברית וערבית.</li> <li>• ניתן להציע דוברי שפות נוספות.</li> </ul>	<p>מספר</p>
<p>על נותן השירותים להעמיד לכל נציג הרצאות והדרכות טלפון סלולרי, מחשב נייד ואפשרות להתחברות לאינטרנט. נציגי ההדרכות יעשו שימוש ברכב השירות למיציאת זכויות לצורך התניידות למקומות ההרצאות וההדרכות.</p>	<p>תנאים מיוחדים</p>



8.11.7 "רכז חירום וסייבר"

תיאור תפקיד	ניהול מערך החירום במרכז ונאמן אבטחת מידע וסייבר במרכז, כמפורט בנספח ח' - חירום. ביצוע הנחיות מנהל המרכז.
כפיפות	למנהל המרכז. מקבל הנחיות מקצועיות ממנהל אגף בטחון, חירום, מידע וסייבר במשרד.
היקף משרה	שוטף – 50% משרה. בעת חירום – 100% משרה או למעלה מכך בהתאם להנחיית המשרד.
אופן תשלום התמורה	אין תשלום ישיר בגין תפקיד זה
תנאי כשירות	(1) בעל/ת תואר אקדמי מוכר ברמה של לפחות תואר ראשון, ממוסד אקדמי, המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שהוכר על ידי הגוף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך. (2) רקע של שני תחומים לפחות מבין הרשום להלן: עבודה בתחום החירום במשרדי ממשלה או עבור משרדי ממשלה; עבודה בתחום החירום מול פקע"ר או בפקע"ר; עבודה בתחום החירום במוקד (רשותי, ממשלתי, צבאי, ממלכתי, חברה, המעסיקה מעל 200 עובדים); עבודה בתחום החירום באקדמיה; עבודה בתחום החירום ברשויות מקומיות; עבודה בתחום החירום במגזר שני ו/או שלישי. (3) הכשרות: תינתן עדיפות לבוגרי קורסים של פקע"ר; המרכז לאיתנות; תואר שני בניהול מצבי חירום. (4) נסיון של שלוש שנים לפחות ברצף בין השנים 2018 עד 2024 באחד מן התחומים, המפורטים בנקודה (2) לעיל. המשרד יהא רשאי להעביר חוות דעת לגבי מועמד לתפקיד, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד שאושר על ידי המשרד בכתב ומראש.
מספר	נותן השירותים יידרש להעמיד רכז חירום וסייבר אחד.

8.11.8 "נציג שירות"

תיאור תפקיד	טיפול בפניות, המתקבלות במרכז במגוון אמצעים (טלפונית, דוא"ל, דואר, צ'אט, אתר אינטרנט, רשתות חברתיות, אפליקציה וכיוצ"ב); מתן מענה ומידע העומד לרשותו במערכת ניהול הידע ובהתאם להכשרה שקיבל או העברת הטיפול לגורם רלוונטי במוקד, בהתאם לנספח ז' לחוברת המכרז; פעילות Back Office. ביצוע הנחיות של אחראי משמרת.
כפיפות	לאחראי משמרת.
היקף משרה	לפחות 4 משמרות בשבוע, בנות 8 שעות כל-אחת.
אופן תשלום התמורה	לפי שעת Login בפועל.



<p>(1) בעל/ת השכלה תיכונית, בוגר/ת 12 שנות לימוד, בגרות מלאה.                  (2) מכוונות שירותית - סובלנות ויכולת הקשבה.                  (3) שליטה מלאה בתפעול של מערכות מחשב.                  (4) יכולת למידה של חומר מקצועי.                  (5) כושר ניסוח בע"פ ובכתב.</p>	<p>תנאי כשירות</p>
<p>איוש של לפחות 10 עמדות שירות בו זמנית, ועמידה ביעדי המוקד, כמוות תותאם להיקף הפעילות.</p>	<p>מספר</p>

8.11.9 "מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה"- אופציה- יתווסף על פי הודעה

בכתב של מורשי החתימה של המשרד

<ul style="list-style-type: none"> <li>• נדרש לעמוד בקשר אל מול הנהלת בית-החולים והשירות הסוציאלי בבתי-החולים השונים, בכל הנוגע לאופן ההפעלה והקשר בין יחידות הסגולה למרכז.</li> <li>• הנחיה, הדרכה וליווי של מנהלי היחידות בתחומי הידע של בירור זכויות בריאות.</li> <li>• הסדרה של נהלים ושל שיטות לביצוע יעיל של הממשק בין היחידות למרכז.</li> <li>• ליווי של בירור זכויות בבתי-החולים באמצעות מנהלי היחידות.</li> <li>• אחראי על קשרי העבודה, בכל הקשור ליחידות אל מול המרכז.</li> <li>• ניהול ידע: מנהל המרחב יהא מומחה מקצועי בתחום זכויות בריאותיות לאזרחים ותיקים.</li> <li>• אחראי על ריכוז נתונים לגבי ביצוע.</li> <li>• ביצוע הנחיות מנהל המרכז.</li> </ul>	<p>תיאור תפקיד</p>
<p>למנהל המרכז. מקבל הנחיות מקצועיות ממנהל תחום בריאות במשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה.</p>	<p>כפיפות</p>
<p>עד 2 מנהלי מרחב, כל אחד ב - 100% משרה.</p>	<p>היקף משרה</p>
<p>החזר הוצאות שכר חודשי</p>	<p>אופן תשלום התמורה</p>
<p>(1) בעל/ת תואר אקדמי מוכר ברמה של לפחות תואר ראשון, ממוסד אקדמי, המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שהוכר על ידי הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך, עם עדיפות לאחד מהמקצועות הבאים: עבודה סוציאלית, גרונטולוגיה, מקצועות הבריאות.                  (2) תואר שני - יתרון.                  (3) יחסי אנוש מעולים.                  (4) נסיון ניהולי.                  (5) שליטה במחשב.                  (6) עדיפות לנסיון בתחומים: אזרחים ותיקים, זכויות אזרחים ותיקים, ניהול מתנדבים.                  (7) נכונות למשרת שטח.                  (8) מובהר, כי למשרד יהיה שיקול דעת בבחירת מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה, ונותן השירותים יהיה רשאי להעסיק בתפקיד זה אך ורק עובד, שאושר על-ידי המשרד בכתב ומראש.</p>	<p>תנאי כשירות</p>



מספר	נותן השירותים יידרש להעמיד עד 2 מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה, האחד יהא אחראי על אזור מרכז וצפון והשני - על אזור ירושלים ודרום, כל אחד 100% משרה (בסה"כ - 200% משרה מלאה).
תנאים מיוחדים	על נותן השירותים להעמיד למנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה רכב, טלפון סלולרי, מחשב נייד ואפשרות להתחברות לאינטרנט.

**8.12 כח-אדם מלווה מטעם נותן השירותים**

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

**יודגש:**

- (i) כל התפקידים, הרשומים להלן בסעיף 8.12 זה, יאוישו ע"י אנשי-מקצוע, בעלי ידע ונסיון רלבנטיים בתחום תפקידם. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבחון את הידע ואת הנסיון של כל-אחד מבעלי התפקידים הללו מטעם נותן השירותים, בטרם ייכנסו למתן שירותים לפי מכרז זה. היה והמשרד לא יאשר בעל תפקיד מוצע כלשהו, על נותן השירותים להעמיד לאישור המשרד בעל תפקיד חלופי, וחוזר חלילה.
- (ii) המשרד אינו מגדיר את היקף העבודה, הנדרש מכל-אחד מבעלי התפקידים, הרשומים להלן בסעיף 8.12 זה. עליהם למלא את תפקידיהם ככל הנדרש, כדי להבטיח שירות מלא ואיכותי של המרכז ועמידה מלאה באמנת-רמת-השירות (SLA) של המרכז, כמפורט בנספח ט' להלן (מדדי-ביצוע).
- (iii) המשרד לא יעביר תשלום יעודי כלשהו בגין מי מבעלי התפקידים, המפורטים להלן בסעיף 8.12 זה.

**8.12.1 מנהל הפרויקט**

מנהל הפרויקט יהיה איש קשר יחיד, מולו המשרד יפעל (Single Point of Contact); הוא יכהן בתפקיד ניהולי בכיר אצל נותן השירותים וילווה את הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות. מנהל הפרויקט יהיה גורם ניהולי בכיר מטעם נותן השירותים בתחום הניהול והתפעול, שיוביל וילווה באופן מלא את תקופת ההקמה הראשונית ואת ההקמה המלאה, כמפורט בסעיף 8.20 להלן, ויהיה שותף, כדרג מטה, למתן פתרונות ולכל שינוי או תוספת נדרשת לפעילות המרכז בתקופת ההקמה.

**8.12.1.1 הגדרת התפקיד**

8.12.1.1.1 אחראי על ההתקשרות ועל עמידת נותן השירותים בתנאי המכרז וההסכם.



- 8.12.1.1.2 אחראי על מנהל המרכז.
- 8.12.1.1.3 אחריות ישירה על עמידה במדדי השירות ועל שיפורם.
- 8.12.1.1.4 ליווי הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 8.12.1.1.5 שיפור ופיתוח של תהליכים קיימים ואחריות על הטמעתם במרכז.
- 8.12.1.1.6 ליווי ההטמעה של שיפורים במערכות המידע השונות; הגדרה של תהליכים חדשים ואחריות על הטמעתם במרכז.
- 8.12.2 רפרנט משאבי-אנוש  
נותן השירותים יעמיד לצרכי המרכז רפרנט משאבי-אנוש, שיעסוק במיון, בגיוס ובקליטה של כח-אדם; ברווחה; בשימור; ובסיום העסקה.
- 8.12.3 רפרנט תפעול  
נותן השירותים יעמיד לצרכי המרכז רפרנט תפעול, שיעסוק בתפעול שוטף של אתר המרכז ובהזמנה של ציוד משרדי, צרכי משרד, כיבוד וציוד מתכלה אחר.
- 8.12.4 אנליסט ואחראי ארגון ושיטות  
נותן השירותים יעמיד לצרכי המרכז אחראי ארגון ושיטות, שיהא אחראי על ניתוח של נתונים תפעוליים, כגון: עומס עבודה, נתוני מערכות ה-CRM, ה-CTI, מערכות אחרות וכל נתוני זמן אמת ודוחות BI; בחינה של תהליכים לשיפור המענה המקצועי ללקוח וייעול הפעילות של צוות המוקד; וליווי ההטמעה של שיפורים טכנולוגיים.
- 8.12.4.1 הגדרת התפקיד
- 8.12.4.1.1 ניתוח המידע הנצבר במרכז.
- 8.12.4.1.2 הצגה של מגמות וסטטיסטיקות שונות בנוגע לסוגי הפניות, מהותן וכיוצ"ב.
- 8.12.4.1.3 שותף בניסוח המלצות לשיפורים ולתיקוני תקנות וחקיקה יחד עם מנהל המרכז ומנהל התוכן והידע.
- 8.12.4.1.4 שותף בהכנה של ניירות עמדה בתחומי הפעילות השונים של המרכז יחד עם מנהל המרכז ומנהל התוכן והידע.
- 8.12.4.1.5 הכנת מצגות.
- 8.12.4.1.6 הכנה של דוחות שוטפים.
- 8.12.5 צוות מערכות מידע, טלפוניה ומערכות רב ערוציות ודיגיטליות  
נותן השירותים יעמיד לצרכי המרכז מנהל מערכות מידע וטלפוניה, מערכות רב ערוציות ודיגיטליות וצוות של מפתחים וטכנאים, שיהיו אחראים על יישום הפתרון הטכנולוגי, ביצוען של התאמות ושינויים במערכת ה-CRM; מערכות רב ערוציות; הטלפוניה, שינויים במערכת ה-IVR (פתיחים), שינויים



בענפים ועוד), שינויים במערכת ה-CTI (בניה של תורים, ניתוב, חוקים עסקיים ועוד); מערכות נוספות בשימוש המרכז ושל מערכות עתידיות; טיפול בתקלות רוחביות, מתן פתרונות טכנולוגיים ואבטחת המידע.

במסגרת הצעתו יפרט המציע את זהותו של מנהל מערכות המידע ואת צוות המפתחים והטכנאים המוצע על ידו, תוך פירוט ניסיונם עם המערכות הנדרשות והמוצעות כולל מערכת Salesforce לרבות צירוף תעודות השכלה והכשרה וקורות חיים. איכות ניסיונם והכשרתם של מנהל מערכות המידע וצוות המפתחים והטכנאים המוצע מהווה אמת מידה לבחירת הזוכים במכרז זה כמפורט בפרק ו' להלן.

**8.12.6 אחראי על אבטחת מידע**

נותן השירותים יעמיד לצרכי המרכז מומחה בתחום אבטחת מידע, אשר יהיה אחראי על מכלול ההיבטים של אבטחת מידע ושל הגנת סייבר במרכז. איש-מקצוע זה יקבע את המדיניות ואת הכללים בתחומים של אבטחת מידע ושל הגנת סייבר במרכז, בהתאם לדרישות נספח י"ג ונספח י"ג, ובתאום והנחיה של מנהל אגף ביטחון, חירום, מידע וסייבר במשרד. הוא ינחה את כל נותני-השירות מטעם נותן השירותים לגבי אופן הפעולה ולגבי הכללים לאבטחת מידע במהלך התפעול של המרכז. הוא גם ידאג לביצוע תקופתי של פעילויות רענון והדרכה בתחומים אלה לכל נותני-השירות מטעם נותן השירותים (על מגוון תפקידיהם).

**8.12.7 תמיכה טכנית (Help Desk)**

נותן השירותים יספק תמיכה טכנית לכל המערכות והאפליקציות במרכז; עמדות הקצה; מערכות הפעלה; מדפסות; תשתית; סיוע מרחוק לצוותים הטכניים של המרכז; ליווי של בעלי מקצוע הנכנסים לחדר השרתים.

**8.13 תהליך גיוס, מיון וקליטה או שינוי של כח-האדם הייעודי למרכז**

הגיוס של המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס המלא של בעלי התפקיד, המפורטים בסעיף 8.11 לעיל (כולל מרכזי הערכה, ככל שיהיו), יבוצע על ידי נותן השירותים ועל חשבוננו.

8.13.1 האיוש של בעלי התפקידים הבאים חייב להתבצע מיד עם חתימה על הסכם ההתקשרות, היינו - כבר בתחילתה של תקופת ההתארגנות והחפיפה:

- מנהל המרכז (סעיף 8.11 לעיל);
- מנהל תוכן וידע (סעיף 8.11.2 לעיל);
- מנהל ההדרכה (סעיף 8.11.3 לעיל).

8.13.2 האיוש של שאר בעלי התפקידים, הרשומים בסעיפים 8.11.5 עד 8.11.8 לעיל, חייב להתבצע לא יאוחר מ-30 יום קלנדריים לאחר חתימת מורשי החתימה



של שני הצדדים על הסכם ההתקשרות. איוש תפקיד מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה, הקבוע בסעיף 8.11.9 לעיל, יעשה בתוך 30 ימים מיום קבלת הודעת מורשי החתימה של המשרד למימוש האופציה לאיוש המשרות.

8.13.3 למשרד עומדת הזכות לקחת חלק בתהליכי הגיוס והמיון, לפי שיקול-דעתו; בנוסף, המשרד רשאי לפסול מועמד שלפי שיקול-דעתו אינו מתאים לתפקיד. לתפקידים הבאים: מנהל המרכז, מנהל תוכן וידע, מנהל הדרכה, יועצים מקצועיים, נציגי הרצאות והדרכות, אחראי משמרת רכוז חירום וסייבר, מנהלי יחידות סגולה (ככל שתמומש האופציה להוספת תפקיד זה) - נדרש אישור המשרד כתנאי לתחילת העסקה. מודגש ומובהר כי במידה ואיזה מבין בעלי התפקיד המפורטים בסעיף זה הוצעו במסגרת ההצעה, אין בקבלת הצעות נותן השירותים ואין במתן הניקוד לבעלי תפקיד אלו משום אישור מצד המשרד בדבר התאמתם לתפקיד. המשרד יבחן את התאמת כל אחד מבעלי התפקיד המפורטים בסעיף זה לפי ניסיונו והתרשמותו המצטברים בעבודה עמו, מבלי שיהיה מחויב בכל דרך, בין היתר, לניקוד שניתן לבעלי התפקיד הרלוונטיים במסגרת בחינת ההצעה.

8.13.4 המשרד רשאי לדרוש הפסקה של מתן השירותים על-ידי כל עובד המועסק ע"י נותן השירותים במסגרת הסכם זה במקרה בו הוא לא ממלא את תפקידו לשביעות רצונו של המשרד.

8.13.5 מובהר כי נותן השירותים רשאי להחליף בעל תפקיד שהוצע במסגרת ההצעה למכרז, ובלבד שמדובר בבעל תפקיד ברמה דומה לזה שהוצג במסגרת ההצעה, והתקבל אישור המשרד להחלפה, ובכפוף לקבוע להלן. ככל שיעלה צורך בהחלפה של בעל תפקיד כלשהו, יהא זה עקב דרישה של המשרד להחליפו או עקב כל סיבה מוצדקת אחרת ביוזמתו של נותן השירותים, על נותן השירותים לעמוד בדרישות הבאות:

8.13.5.1 החלפה של מנהל המרכז: על נותן השירותים לספק למנהל ההתקשרות מטעם המשרד התראה בת 30 יום קלנדריים לפחות לפני מועד החלפה המתוכנן. בפרק זמן זה (עד להחלפה בפועל), מנהל המרכז היוצא ימשיך בביצוע התפקיד באופן שוטף ומלא (לפי כל הדרישות במכרז זה). במקביל, ותוך 14 יום קלנדריים, נותן השירותים יציג למנהל ההתקשרות מטעם המשרד את מנהל המרכז החלופי המיועד, על כישוריו ונסיונו המקצועי, כאשר עליו לעמוד בכל תנאי הכשירות המפורטים בסעיף 8.11.1 לעיל. מנהל ההתקשרות מטעם המשרד יבחן את מידת-ההתאמה של המועמד המוצע למילוי התפקיד. ככל שמנהל ההתקשרות מטעם המשרד יאשר את המועמד המוצע, מנהל המרכז החדש ייכנס לתפקידו מיד



עם קבלת האישור כאמור ויבצע חפיפה עם מנהל המרכז היוצא, בת 7 ימי-עבודה לפחות. היה והמועמד החלופי לא יאושר ע"י מנהל ההתקשרות מטעם המשרד, על נותן השירותים להציע מועמד מתאים אחר, ללא דיחוי, והתהליך יחזור על עצמו, כרשום לעיל.

הערה: היה ולא ניתן למסור למנהל ההתקשרות מטעם המשרד התראה מוקדמת במועד (מסיבה מוצדקת כלשהי) ומנהל המרכז יסיים את תפקידו מוקדם מן הרשום לעיל, על נותן השירותים להעמיד מנהל מרכז זמני (למשל, מנהל הפרויקט מטעמו, ראו סעיף 8.12.1 להלן), שיבצע את התפקיד באופן מלא ותקין במשך כל הזמן שיידרש עד לאישו של התפקיד ע"י מנהל מרכז חדש, כולל תהליך חפיפה, כרשום לעיל.

8.13.5.2 החלפה של מנהל תוכן וידע. התהליך זהה לתהליך ההחלפה של מנהל המרכז, בהתאמות הנדרשות.

8.13.5.3 החלפה של מנהל ההדרכה. התהליך זהה לתהליך ההחלפה של מנהל המרכז, בהתאמות הנדרשות.

8.13.5.4 החלפה של אחראי משמרת. מבחינת ההודעה מראש, ההצגה של מועמד מחליף ותקופת חפיפה בת 7 ימי-עבודה - התהליך זהה לתהליך ההחלפה של מנהל המרכז, בהתאמות הנדרשות. עם-זאת, ניתן יהיה לפרוס את תהליך ההחלפה למשך פרק זמן בן 45 ימים קלנדריים, כל עוד התפקיד של אחראי משמרת מאויש באופן מלא, במשך כל שעות-הפעילות של המרכז.

8.13.5.5 החלפה של יועץ מקצועי. מבחינת ההודעה מראש, ההצגה של מועמד מחליף ותקופת חפיפה בת 7 ימי-עבודה - התהליך זהה לתהליך ההחלפה של מנהל המרכז, בהתאמות הנדרשות. עם-זאת, ככל שיועץ מקצועי אחר בצוות המרכז יהיה מסוגל למלא כראוי את תפקידו של היועץ המקצועי היוצא (הן מבחינת כישורים והן מבחינת זמינות), ניתן יהיה לפרוס את תהליך ההחלפה למשך פרק זמן בן 45 ימים קלנדריים, עד לכניסה לתפקיד של המחליף ליועץ המקצועי היוצא.

8.13.5.6 החלפה של נציג הרצאות והדרכות. התהליך זהה לתהליך ההחלפה של יועץ מקצועי, בהתאמות הנדרשות.

8.13.5.7 החלפה של נציג חירום וסייבר ומנהל יחידות סגולה - על נותן השירותים לפעול באופן ישיר מול מנהל אגף ביטחון ומנהלת תחום



בריאות במשרד בהתאמה לקבל את אישורם מראש להחלפת תפקידים אלו.

8.13.5.8 החלפה של נציג שירות. התהליך זהה לתהליך ההחלפה של אחראי משמרת, בהתאמות הנדרשות. ניתן יהיה לפרוס את תהליך ההחלפה למשך פרק זמן בן 45 ימים קלנדריים, כל עוד כל עמדות השירות הנדרשות מאוישות באופן מלא, במשך כל שעות-הפעילות של המרכז.

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

8.13.7 מובהר, כי נותן השירותים לא יהיה זכאי לכל פיצוי מטעם המשרד בגין הפסד או נזק עקב הפסקת עבודתו של עובד.

8.13.8 כל עובד, שיועסק במרכז, יידרש לחתום על מספר טפסים: הצהרת סודיות המצורפת כנספח י"ד, שאלון אישי לצורכי התאמה בטחוניית וטופס הסכמה למסירת מידע מהמרשם הפלילי לבחינת ההתאמה הבטחונית על-פי הנחיות מנהל אגף הביטחון במשרד המצורף כנספח ט"ו, בצירוף צילום ברור של תעודת הזהות, כולל הספח.

**נספח י"ד**

**נספח ט"ו**

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

**8.14 הכשרת עובדים והדרכתם**

8.14.1 נותן השירותים יתחייב להעניק הכשרה והדרכה מתאימה לכח-האדם הייעודי למרכז, אותו הוא יעסיק במתן השירותים לפי מכרז זה, בהתאם לתכנית הכשרה והדרכה, שתאושר על-ידי המשרד. במסגרת הצעתו, על המציע להגיש את תכנית ההכשרה וההדרכה, אשר תכלול, לכל הפחות, את הרכיבים המפורטים בנספח י"א למסמכי המכרז (תנאי בסיס לתכנית הכשרה והדרכה) וכן לכלול התייחסות למערך ניהול הידע ותאימות ואינטגרציה למערך ההדרכה. בתכנית ההכשרה וההדרכה המוצעת, על המציע להתייחס לכל פרט רלבנטי אחר המשפיע על הכשרת כח-האדם, גם אם לא נזכר בנספח י"א, ולהתייחס באופן ספציפי לכל אחד מן הרכיבים בנספח י"א.

יצוין, כי האיכות של תכנית ההכשרה והדרכה המוצעת מהווה אמת-מידה לבחירת הזוכים במכרז זה; הכל, כמפורט בפרק ו' להלן.



8.14.2 נותן השירותים יממן את ההכשרה וההדרכה של העובדים, המפורטים לעיל, על חשבונו, לרבות תשלום שכר העובדים בגין השתתפותם בהכשרות או ברענונים, ציוד נדרש ופיתוח של מערכי הכשרה. נותן השירותים מתחייב, כי ההכשרה הראשונית, הנזכרת בנספח י"א, תסתיים בתוך חודש ממועד הגיוס של בעל התפקיד. תנאים נוספים בקשר להכשרה מפורטים בנספח י"א למכרז.

8.14.3 בנוסף לקורסי ההכשרה, תתבצע הדרכה באופן שוטף (On The Job Training) לכל בעלי התפקידים. ההדרכה תיעשה בהתאם לתכנית ההכשרה וההדרכה, שהגיש המציע במסגרת הצעתו ואושרה בידי המשרד, בהתאם לדרישות בנספח י"א, ובהתאם לתפישת ההדרכה והחניכה של המשרד.

#### 8.15 שימור עובדים ותגמולם

נותן השירותים יפעל לשימור העובדים ולשמירה על שיעור תחלופה נמוך, זאת, לפי תכנית לשימור ולתגמול של עובדים, אותה הוא יגיש במסגרת הצעתו וכפי שתאושר ע"י המשרד ואשר תכלול, לכל הפחות, התייחסות לפרטים הבאים: פעילויות הרווחה, שיבצעו במסגרת פעילות המרכז; תדירות הפעילות; תגמול דיפרנציאלי על פי ותק ותפקיד; פירוט עובדים, להם יינתן תגמול; סוגי תגמול (כולל מודל תגמול, אשר יכלול פרמטר כמותי [תפעולי] ופרמטר איכותי [מקצועיות]), קריטריונים ומשקלם לקבלת תגמול, רציונל התגמול, ותגמול חודשי שוטף לפי ביצועים); סוגי מענקים (כגון ותק, הצטיינות וכו'); קריטריונים לקבלת מענק וסכום מענק; תדירות מענק.

יצוין, כי האיכות של התכנית המוצעת לשימור ולתגמול של עובדים מהווה אמת-מידה לבחירת הזוכים במכרז זה; הכל, כמפורט בפרק ו' להלן.

יובהר, כי למשרד שמורה הזכות לדרוש מהספק הזוכה לבצע פעילויות נוספות לשימור עובדים, והספק הזוכה מתחייב לבצען.

#### 8.16 אתר המרכז

8.16.1 נותן השירותים יעמיד מתחם סגור, שיהא יעודי לפעילות המרכז ואשר יעמוד, לכל הפחות, בדרישות המינימום, המפורטות בנספח ט"ז.

#### נספח ט"ז

8.16.2 כניסה למתחם תבוצע בהתאם לרשימה מסודרת של מורשי כניסה, שתאושר על ידי המשרד. נותן השירותים יעמיד מערכת לבקרת כניסה לאתר המרכז, הכוללת העמדה של כרטיס זיהוי חכם למורשי הכניסה וביצוע של בקרת כניסה אחר כל הנכנסים למתחם ורישום. כניסה של עובדי ניקיון ואחזקה תיעשה רק בשעות פעילות המרכז, כשנמצא עובד במתחם. כניסה של גורמים שאינם מורשי כניסה, תבוצע באישור המשרד, בליווי עובדי המרכז, תוך שמירה, כי המבקרים אינם נחשפים למידע פרטי או חסוי.



8.16.3 במצב חירום, כאמור בסעיף 8.3.3.2 לעיל, יש לאפשר תנאי עבודה משרדיים שגרתיים של המרכז (תאורה, מיזוג אוויר וכדומה). עם זאת, לצורך שמירה של רציפות תפקודית, ובמקרים המחייבים זאת על-פי הוראת המשרד, יש לעבור בתוך 48 שעות, מרגע הודעת המשרד על מצב חירום לאומי למיקום המאפשר המשך כלל הפעילות גם תחת איומי פגיעה פיזית במרחב.

#### 8.17 שירותים טכנולוגיים

לשם תפעול המרכז וניהולו, נותן השירותים יתחייב להקים תשתית ולהפעיל מערכות ממוחשבות, כמפורט בנספח טכנולוגיה, בהתאם לפתרון הטכנולוגי, אותו יגיש המציע במסגרת הצעתו ואשר יאושר ע"י המשרד. במסגרת הצעתו, המציע יפרט את הפתרון הטכנולוגי לתפעול המרכז ולניהולו בכל אחד מהשלבים המפורטים בסעיף 8.20 להלן, אשר יעמוד לכל הפחות בדרישות, המפורטות בנספח ד'.

יצוין, כי איכותו של הפתרון הטכנולוגי המוצע מהווה אמת-מידה לבחירת הזוכים במכרז זה; הכל, כמפורט בפרק ו' להלן.

נותן השירותים מתחייב לקיים את כל דרישות אבטחת המידע, כמפורט בנספח י"ג ובנספח י"ג 1.

#### 8.18 בקרה ומחקר

נותן השירותים יהא אחראי על איסוף נתונים מתוך הפניות, ממערכות הטלפוניה ומערכות רב ערוציות ובאמצעות מערכת ה-BI, על ניתוחם ועיבודם ועל הפקת דוחות בהתאם, וכן על איסוף נתונים תפעוליים מתוך המערכות הטכנולוגיות התפעוליות.

הדוחות ייועדו לזיהוי של מגמות ושל דפוסי התנהלות ביחס לפניות ולטיפול בהן, בפן המקצועי ובפן התפעולי. זאת, לטובת שלוש מטרות:

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

8.18.2 למידה של התחום ושל נושאי הפניות לשם המלצה על תיקוני חקיקה ועל דרכים להתייעלות ולשיפור השירות ולחיזוק המרכז, כמקור ידע בתחום.

8.18.3 תפעול יעיל יותר של המרכז והגדרת אפקטיביות סגירת תהליכים ע"י נציגי שירות.

במסגרת זו, נותן השירותים יהיה אחראי להכין ולהעביר למשרד, מדי רבעון ולפי דרישת המשרד, "תיק מרוכז", שיכלול: דוחות צמודי מסקנות על פי חתכים של נושאי תלונות; הגורמים הנילוניים; תוצאות הטיפול בפניות; נושאים בעיתיים; בעיות מהותיות ויסודיות בטיפול בפניות, כגון: ליקוי סדרתי, שירות לא סביר, חשש להפרה של דין, חשש לניצול לרעה של אזרחים ותיקים, חשש לקיום פער בין המצב החקיקתי



למצב הרצוי וכיו"ב. אין באמור כדי לגרוע מההתחייבות של נותן השירותים למסור למשרד דוחות אחרים, הנדרשים בהתאם להוראות של המכרז והסכם ההתקשרות.

**8.19 מספר הטלפון של המוקד הטלפוני**

המשרד יספק את מספר הטלפון של המרכז (\*8840), מובהר, כי המשרד יישא בעלות רכישת מספר הטלפון של המרכז, וכל הזכויות ביחס למספר שייכות לו.

ברם, מודגש, כי אין באמור כדי לגרוע מאחריותו של נותן השירותים לתשלום חשבונות הטלפון וכל ההוצאות, הכרוכות בהפעלת קווי הטלפון ובאספקה של שירותי המענה הטלפוני.

**8.20 הקמת המרכז**

**8.20.1 הקמה של המרכז**

**8.20.1.1 תקופת התארגנות וחפיפה -**

תקופת ההתארגנות והחפיפה תחל ביום חתימת מורשי החתימה של הצדדים על הסכם ההתקשרות ותימשך שלושה חודשים, במקביל להפעלת המוקד על ידי הספק הקיים למשרד (להלן: "תקופת התארגנות וחפיפה"). במהלך תקופת ההתארגנות והחפיפה, נותן השירותים יפעל להקמת המרכז, כך שיהיה מוכן להפעלה במתכונת ראשונית כהגדרתה בסעיף 2.8 לעיל, מייד בתום תקופת ההתארגנות והחפיפה, קרי, תוך 3 חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות וזאת בהתאם לתכנית חפיפה (שלושה חודשים ראשונים), ותכנית הקמה, מעבר והתייצבות המוקד שיגש במסגרת הצעתו ואשר תאושר על ידי המשרד, אשר תכלול, לכל הפחות, התייחסות לקבוע בסעיף 8.20.1.1 זה וסעיף 8.20.1.2 להלן וכל פרט רלוונטי אחר. התכנית תכלול גאנט ותכנון-על לכל השלבים. יצוין כי האיכות של תכנית החפיפה ותכנית הקמה, מעבר והתייצבות המוקד מהוות אמות מידה לבחירת זוכים במכרז זה, הכל כמפורט בפרק ו' להלן. מבלי לגרוע מאחריותו של נותן השירותים להפעלת המרכז במתכונת מלאה בתוך 12 חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות, נותן השירותים יהיה אחראי לביצוען של הפעולות הבאות, במהלכה של תקופת ההתארגנות והחפיפה:

8.20.1.1.1 עם החתימה על הסכם ההתקשרות, יגיש נותן השירותים למשרד תכנית הקמה מפורטת על בסיס תכנית החפיפה ותכנית הקמה, מעבר והתייצבות המוקד שהגיש במסגרת המכרז, עבור תקופת התארגנות וחפיפה והקמה במתכונת ראשונית. בתוך חודש וחצי מיום החתימה על הסכם ההתקשרות תוגש תכנית מפורטת לשלב ההקמה במתכונת



מלאה. התוכנית לכל השלבים תכלול את הנושאים הבאים: שלבי ההקמה, ביצוע חפיפה עם מפעיל המרכז הנוכחי ביחס לכל ההיבטים הנוגעים להפעלת המרכז במתכונת ראשונית, פירוט של הפעילויות המתוכננות, כולל פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני-דרך; משך ותזמון של הפעילויות; גורם אחראי מטעם נותן השירותים לביצוע כל שלב; תכנית ביצוע בתרשים גאנט; ניתוח של נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותכנית פעולה לביטול הסיכון או לצמצומו; היערכות כח-אדם; היערכות מקצועית; היערכות תפעולית; תוכנית היערכות ויישום טכנולוגית לכל השלבים.

8.20.1.1.2 נותן השירותים יעביר למשרד דיווח על סיומו של כל אחד משלבי ההיערכות, בהתאם לתכנית ההקמה, שאושרה ע"י המשרד, וכן יודיע למשרד על השלמת ההיערכות בכל שלב. למען הסר ספק, המשרד הוא שיקבע האם שלב ההיערכות הסתיים או אם נדרש טיפול נוסף, ונותן השירותים יפעל על-פי הנחייתו.

8.20.1.1.3 עבודה מול המשרד לצורך הגדרה של תהליכי-עבודה, אופן עבודה וחפיפה עם מפעיל המרכז הנוכחי, הסבות, אפיון דוחות ועוד.

8.20.1.1.4 ביצוע של ישיבות חפיפה עם מפעיל המרכז הנוכחי, ביחס לכל ההיבטים הנוגעים להפעלת המרכז, וקליטת המידע ממפעיל המרכז הנוכחי.

8.20.1.1.5 תכנית החפיפה במסגרת תוכנית ההקמה מול מפעיל המרכז הנוכחי תכלול לכל הפחות 100 שעות הדרכה ותתייחס לכל האספקטים של מתן השירותים. כן תכלול תכנית החפיפה במסגרת תכנית ההקמה הסברים והדרכות על כל המסמכים, המידע הקיים בידי מפעיל המרכז הנוכחי, המערכות, המאגרים התוכנות ו/או רישיונות השימוש בהן שעל מפעיל המרכז הנוכחי להעביר לידי המשרד.

8.20.1.1.6 תוכנית ההקמה (ובכלל זה תכנית החפיפה) תועבר לאישור המשרד ובאחריות נותן השירותים לוודא קבלת הערות ואישור המשרד בטרם יישומה.

8.20.1.1.7 בניה של מערכי ההכשרה, בהתאם לאמור בנספח י"א ובהתאם לתכנית ההכשרה וההדרכה, שהגיש המציע במענה למכרז ואושרה על ידי המשרד.



- 8.20.1.1.8 הגדרת פיילוט להפעלה ראשונית, בהתאם לאמור בסעיף 8.20.1.1.15 להלן.
- 8.20.1.1.9 השלמת ההגדרה של תהליכי-עבודה וניהול הידע למרכז ואישורם מול המשרד כאמור בסעיף 8.2.2 לעיל, לרבות השלמת ההגדרה של נוהלי העבודה.
- 8.20.1.1.10 הגשת פתרון לנושא הטכנולוגיה למתכונת הפעלה ראשונית כפי המתואר בסעיף 8.20.1.2.1 לאישור המשרד, בהתאם לפתרון שהוגש במסגרת ההצעה, כאמור בסעיף 8.17 לעיל.
- 8.20.1.1.11 הגשת פתרון מפורט לנושא הטכנולוגיה להפעלה של המרכז במתכונת מלאה לאישור המשרד, בהתאם לפתרון שהוגש במסגרת ההצעה, כאמור בסעיף 8.17 לעיל.
- 8.20.1.1.12 הגשת פתרון לנושא אבטחת המידע להפעלה של המרכז בתקופת החפיפה והפעלה ראשונית ובתקופת הפעלה במתכונת מלאה, באופן שיענה על דרישות אבטחת מידע המפורטות בנספח י"ג ובנספח י"ג.
- 8.20.1.1.13 השלמת ההכשרה של בעלי התפקידים במרכז, כמפורט בסעיף 8.14 לעיל.
- 8.20.1.1.14 הגשה של תפיסת פעילות המרכז בשעת חירום, בהתאם לדרישות נספח חירום.
- 8.20.1.1.15 לפני תום תקופת ההתארגנות והחפיפה, יבוצע פיילוט להפעלת המרכז במתכונת הראשונית, שיכלול הפעלת המערכות של נותן השירותים בהתאם לפתרון הטכנולוגי שאושר על-ידי המשרד, ובחינת המקצועיות של המענה של נציגי השירות. הפיילוט יבוצע במהלכו של החודש האחרון של תקופת ההתארגנות והחפיפה, כך שיוותר מספיק זמן לביצועם של כל התיקונים העשויים להדרש, כדי להבטיח הפעלה מלאה ותקינה של המרכז במתכונת ראשונית.
- 8.20.1.1.16 בתום תקופת ההתארגנות והחפיפה נותן השירותים יספק תיעוד מפורט ומלא של כל הנהלים, תהליכי גיוס והכשרה, תהליכי העבודה והתפעול, שגרות עבודה. פורמט התיעוד ורמת הפירוט תקבע ע"י המשרד ותוגש למשרד לאישור כחלק מתוכנית הפרויקט. השלמת תיעוד תהיה תנאי לתשלום עבור ההקמה הראשונית.
- 8.20.1.1.17 בתום תקופת ההתארגנות נותן השירותים יספק תיעוד מפורט מלא עסקי וטכני של התהליכים העסקיים במערכות, פונקציונליות, מסכים, רכיבי תוכנה, ממשקים,



בסיסי נתונים, תשתית ואכיטקטורה פיזית. פורמט התיעוד ורמת הפירוט תקבע ע"י המשרד ותוגש למשרד לאישור כחלק מתוכנית הפרויקט. השלמת תיעוד תהיה תנאי לתשלום עבור הקמה ראשונית.

8.20.1.2 הפעלה במתכונת ראשונית

עם תום תקופת ההתארגנות והחפיפה, ולמשך תשעה חודשים (כלומר, עד לשנים עשר חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות), יפעיל נותן השירותים את המרכז במתכונת ראשונית, וזאת באופן הבא:

8.20.1.2.1 החל מתחילת תקופת ההקמה הראשונית ובמשך שישה חודשים, המרכז יקבל פניות ויתן מענה לפניות באמצעים וערוצים המפורטים בסעיפים 8.3.4.1.1, 8.3.4.1.2, 8.3.4.1.3, 8.3.4.1.4, 8.3.4.1.5 לעיל. במלך ששת חודשים אלו, הצדדים יכולים להסכים על הוספת אמצעים וערוצים נוספים המפורטים בתת סעיפים 8.3.4.1.6 - 8.3.4.1.14 לעיל. לאחר שישה חודשים מתחילת תקופת ההקמה הראשונית ועד לתום תקופת ההקמה הראשונית, נותן השירותים יהיה ערוך להוספת כל האמצעים והערוצים הקבועים בתת סעיפים 8.3.4.1.6 - 8.3.4.1.14 לעיל, והוא יפעילם בהתאם להנחיית המשרד, כאשר המשרד רשאי שלא להורות על הוספת אמצעים וערוצים כלל, להורות על הפעלת חלק מהאמצעים והערוצים או להורות על הפעלת כל האמצעים והערוצים.

8.20.1.2.2 נותן השירותים יעבוד בתקופת ההקמה הראשונית לכל הפחות בתצורה מינימלית עם המערכות שברשותו לצורך מתן השירותים, לרבות מערכת CRM, עם עדיפות למערכת Salesforce אם ברשותו; מערכת ניהול ידע כחלק מ CRM או בנפרד; IVR) Contact center, ניהול חכם של פניות נכנסות ושירותים בתור, חייגן; הקלטות וניהול איכות למוטובים; משלוח SMS.

8.20.1.2.3 הפונקציונליות הנדרשת לרכיבים המפורטים בסעיף 8.20.1.2.2 תהא כנדרש בנספח ד'.

8.20.1.2.4 נותן השירותים יקים ממשק נתונים ממחשבי המשרד ל-CRM וזאת באמצעות API.

8.20.1.2.5 נותן השירותים אחראי להעביר למערכת ה-CRM של המרכז את בסיס הנתונים ביחס ללקוחות הקיימים במרכז.



- 8.20.1.2.6 נותן השירותים אחראי להעביר למערכת ה-CRM של המרכז מידע אודות פניות שהטיפול בהן לא הסתיים ע"י המפעיל הנוכחי של המרכז, פניות אלו ייפתחו מחדש ע"י נותן השירותים בתהליך שיוגדר וייכנסו למחזור השוטף של טיפול בפניות, מיד עם תחילת ההקמה הראשונית של המרכז ע"י נותן השירותים.
- 8.20.1.2.7 נותן השירותים אחראי להעביר למערכת ה-CRM של המרכז מידע היסטורי אודות פניות שהטיפול בהן הסתיים ע"י המפעיל הנוכחי של המרכז.
- 8.20.1.2.8 נותן השירותים יזין תכנים שיתקבלו מהמפעיל הקודם של המרכז ומהמשרד למערכת ניהול הידע שתשרת את המרכז. תכנים אלו יאושרו על-ידי המשרד מראש.
- 8.20.1.2.9 נותן השירותים יספק ממערכת ה-CRM דוחות אינטגרטיביים הכוללים מידע אינטגרטיבי של פניות ושיחות/ ערוצים נוספים בפילוחים שונים.
- 8.20.1.2.10 יהיה קיים מתוך מערכת ה-CRM זיהוי חד ערכי של מספר הפניה, מספר חד ערכי של השיחה/ ערוץ (כגון מ-CTI) הקשורה אל הפניה והקלטת השיחה הקשורה אל הפניה.
- 8.20.1.2.11 כיום קיים במרכז יישום לניהול פניות חרום לחפ"ק מבוסס Salesforce CRM המקבל פניות מטופס באתר המשרד או פניות ממרכז הפניות הקיים של האזרחים ותיקים. במוקד זה הפניות נפתחות מנותבות לנותני שרות/מתנדבים לטיפול. המרכז עוקב אחרי סגירת מעגל טיפול בפניה בחפ"ק החרום. לאור זאת נדרש שמערכת ה-CRM במרכז בעת פתיחת פנית חרום מאתר המשרד או במוקד, תתמשק ותביא בקשה לפתיחת פניה במערכת חפ"ק מבוסס Salesforce CRM.
- 8.20.1.2.12 בתחילת תקופת הפעלה במתכונת ראשונית, למשרד תינתן האופציה לקבל את הבעלות על כל מערכת ניהול הידע, כל רכיביה, יישומיה וממשקיה והמידע במערכת. ככל שתועבר הבעלות על המערכת למשרד יחולו הכללים הבאים:
- 8.20.1.2.12.1 במידה וידרשו שינויים במערכת, נותן השירותים ימשיך לתת שירותים למערכת ויבצע שינויים על פי הקבוע בסעיף 10.3 להלן. מובהר כי שינוי הינו רק פיתוח ולא שימוש בתכונות מדף של המערכת. כל תוספת או שינוי במערכת, יישומיה וממשקיה יהיו בבעלות המשרד.



8.20.1.2.12.2 נותן השירותים לא יהיה רשאי להשתמש במערכת אלא עבור המשרד בלבד, ולא יהיה רשאי לעשות בה כל שימוש ישיר או עקיף לצרכי צד ג'.

8.20.1.2.12.3 עלויות שוטפות לצד שלישי לצורך המשך השימוש במערכת (למשל - רשיון שימוש) - ישולמו על ידי המשרד לצד השלישי בלבד, וזאת רק מתום תקופת ההתקשרות (כולל הארכת תקופת ההתקשרות) ואילך. נותן השירותים לא יהיה זכאי לכל תמורה שהיא או תשלום כלשהו בגין כך. למען הסר ספק, החל ממועד סיום תקופת ההתקשרות ואילך, יהא המשרד רשאי לעשות שימוש ברשיונות למערכת לניהול ידע. מובהר כי גם לאחר העברת הבעלות על המערכת למשרד, ועד תום תקופת ההתקשרות, נותן השירותים ימשיך לתת את השירות על גבי המערכת ויהיה אחראי לתחזוקתה.

8.20.1.2.13 בתחילת תקופת הפעלה במתכונת ראשונית, נותן השירותים יספק תיעוד מפורט מלא עסקי וטכני של התהליכים העסקיים במערכות, פונקציונליות, מסכים, רכיבי תוכנה, ממשקים, בסיסי נתונים, תשתית ואכיטקטורה פיזית. פורמט התיעוד ורמת הפירוט תקבע ע"י המשרד ותוגש למשרד לאשור כחלק מתוכנית ההקמה האמורה בסעיף 8.20.1.1.1 לעיל. נותן השירותים יתקן את התיעוד ורמת הפירוט בהתאם להנחיית המשרד. הכנת התיעוד המפורט תסתיים עד מועד תחילת הפעלה של המרכז במתכונת ראשונית ויהווה תנאי לתשלום. כמו כן כל שינוי או תוספת טכנולוגית לאחר ההקמה של יעודכן באופן מיידי בחומרי התיעוד.

8.20.1.2.14 במידה ונותן השירותים בחר להציע לשלב זה פתרון מבוסס Salesforce - נותן השירותים יצטרך לקבל את אישור המשרד לצוות של נותן השירותים אשר יעסוק ביישום או, ככל ויתבצע על ידי ספק של נותן השירותים - אישור לבחירת הספק של נותן השירותים תוך בחינת ניסיונו הרלבנטי ואיכות תוצריו.



8.20.1.2.15 בתקופה זו ועד הקמת המרכז במתכונת מלאה, המדדים ורמת השירות הנדרשים יהיו בהתאם לנספח מדדי ביצוע, מבלי שיופעל מנגנון הקנסות, הקבוע בהסכם ההתקשרות.

הקמה במתכונת מלאה 8.20.1.3

בתום תקופת ההפעלה במתכונת ראשונית (עד שנים עשר חודשים ממועד חתימת הצדדים על הסכם ההתקשרות), על נותן השירותים להשלים הקמה במתכונת מלאה בסביבת הענן הממשלתי עם מערכת CRM של salesforce וזאת בהתאם לקבוע בהודעת מכרז מרכזי מס' 16.2.4 "אספקת שירותי Customer Relationship Management (CRM) בענן" במסגרת מכרז מרכזי מס' 10-2023 שערך מנהל הרכש לשירותי CRM בענן בפרויקט נימבוס. בשלב זה, על נותן השירותים להשלים את הקמת המרכז על פי כול הדרישות הפונקציונליות בנספח ד - דרישות טכנולוגיות, כך שיהיה מוכן להפעלה במתכונת מלאה, כהגדרתה בסעיף 2.9 לעיל. מבלי לגרוע מהאמור, לצורך כך נותן השירותים יבצע את הפעולות הבאות:

8.20.1.3.1 נותן השירותים יתפעל את התשתית הטכנולוגית מהענן הממשלתי, כמפורט בנספח ד'. בעת הקמת התשתית הטכנולוגית בשלב הפעלה במתכונת ראשונית, על נותן השירותים להיערך מראש, כמפורט בנספח ד', כך שתתאפשר העברתה לענן הממשלתי.

8.20.1.3.2 בהתאם לקבוע בהודעת המכרז המרכזי מס' 16.2.4, מערכת Salesforcen תסופק על ידי חברת יעל תוכנה ומערכות בע"מ ויחולו הכללים הבאים:

8.20.1.3.2.1 נותן השירותים יידרש לחתום מול חברת יעל תוכנה, על מסמך תנאי התקשרות, אשר תנאיו תואמים את תנאי ההתקשרות המרכזית עם החשב"ל, בשינויים המחוייבים.

8.20.1.3.2.2 על נותן השירותים יחולו תנאי המכרז המרכזי 10-2023, לרבות סוגי השירותים והיקפם, כפי שאושרו מראש על ידי מינהל הרכש הממשלתי, כאילו היה המשרד, לתקופה ולתכולות שהוגדרו לצורך מתן שירותי מיקור חוץ עבור המשרד.

8.20.1.3.2.3 התמורה תשולם ליעל תוכנה על ידי נותן השירותים באופן ישיר.

8.20.1.3.2.4 בהתאם לדרישת המשרד או במקרה של הפרת ההתקשרות עם יעל תוכנה על ידי נותן השירותים



או הפסקתה, הבעלות בחשבון והשליטה המלאה

בו יועברו למשרד ויהיו באחריותו המלאה.

8.20.1.3.2.5 הרישוי עבור המוצר יהיה על שם המשרד.

8.20.1.3.3 נותן השירותים יאפיין, יפתח ויבצע בדיקות הרצה לתשתית

הטכנולוגית ולמערכות התומכות, בהתאם לקבוע בנספח ד'

- דרישות טכנולוגיות, וזאת במהלך תקופת ההפעלה במתכונת ראשונית, ולפני שהחלה הפעלה במתכונת מלאה.

8.20.1.3.4 נותן השירותים יספק תיעוד מפורט מלא עסקי וטכני של

התהליכים העסקיים במערכות, פונקציונליות, מסכים,

רכיבי תוכנה, ממשקים, בסיסי נתונים, תשתית

ואכיטקטורה פיזית. פורמט התיעוד ורמת הפירוט תקבע

ע"י המשרד ותוגש למשרד לאשור כחלק מהתוכנית

המפורטת לשלב ההקמה במתכונת מלאה כאמור בסעיף

8.20.1.1.1 לעיל. נותן השירותים יתקן את התיעוד ורמת

הפירוט בהתאם להנחיית המשרד. הכנת התיעוד המפורט

תסתיים עד מועד תחילת ההפעלה של המרכז במתכונת

מלאה ויהווה תנאי לאשור תשלום. כמו כן כל שינוי או

תוספת טכנולוגית לאחר ההקמה של יעודכן באופן מיידי

בחומרי התיעוד.

8.20.1.3.5 לאחר אישור המשרד כי ההקמה המלאה של המרכז

הסתיימה, יעבוד נותן השירותים אך ורק על-גבי התשתיות

הטכנולוגיות והמערכות התומכות, אשר פותחו בהתאם

לקבוע בנספח ד'. עם סיום ההקמה המלאה של המרכז,

המרכז יקלוט פניות בכל האמצעים הקבועים בסעיף 8.3.4.1

לעיל אלא אם המשרד הורה שלא להפעיל אמצעי/ ערוץ

כלשהו. נותן השירותים יעביר את כל המידע שנאגר

במערכותיו בתקופת ההפעלה במתכונת ראשונית למערכת

המלאה שתוקם לפי הדרישות בנספח ד', באופן מלא

ומטוייב.

8.20.1.3.6 עם תחילת תקופת ההקמה המלאה של המרכז הבעלות על

כל מערכת ה-CRM וניהול הידע שתיושם בשלב זה, כל

רכיביה, יישומים וממשקים שיבוצעו ע"י נותן השירותים

יהיו בבעלות המשרד. במידה שידרשו שינויים במערכת -

נותן השירותים ימשיך לתת שירותים למערכת ויבצע שינויים

על פי הקבוע בסעיף 10.3 להלן מובהר כי שינוי הינו רק

פיתוח ולא שימוש בתכונות מדף של המערכת. כל תוספת או

שינוי במערכת, יישומיה וממשקיה יהיה בבעלות המשרד.



נותן השירותים אינו רשאי להשתמש במערכת, אלא עבור המשרד בלבד, ולא רשאי לעשות בה כל שימוש ישיר או עקיף לצרכי צד ג'.

8.20.1.3.7 נותן השירותים יצטרך לקבל את אישור המשרד לצוות של נותן השירותים אשר יעסוק ביישום המערכות בשלב ההקמה במתכונת מלאה, או, ככל ויתבצע על ידי ספק משנה של נותן השירותים - אישור ספק המשנה תוך בחינת ניסיונו הרלבנטי ואיכות תוצריו.

8.20.1.3.8 לאחר הקמת המרכז במתכונת מלאה, נותן השירותים יערוך הרצה של המערכות ויבצע תיקונים במערכות בהתאם לנדרש ולשביעות רצון המשרד.

8.20.2 מובהר כי המשרד רשאי להודיע על הארכת כל אחד מהשלבים המפורטים בסעיף 8.20.1 לעיל בהתאם לשיקוליו, וכן רשאי להחליט על הפחתת חלק מהרכיבים הנדרשים בכל שלב בהתאם לשיקול דעתו המוחלט.

#### 8.21 דיווחים

נותן השירותים יידרש למתן דיווחים שוטפים מזמן לזמן, על-פי דרישות המשרד, כמפורט בהסכם ההתקשרות.

#### 9. תקופת מתן השירותים

9.1 השירותים יינתנו על-ידי נותן השירותים בתקופה המתחילה במועד חתימת הסכם ההתקשרות ואשר תסתיים לאחר 24 חודשים (שנתיים) (להלן: "**תקופת ההתקשרות**"). במסגרת השירותים, יכללו גם כל השירותים הנלווים לכך, אשר מועד ביצועם חל לפני תחילת תקופת ההתקשרות ו/או לאחר סיומה.

9.2 למשרד בלבד תוענקה אופציות להארכת משך ההתקשרות ב-4 תקופות נוספות, בנות שנים עשר חודשים כל אחת; זאת, במתן הודעה בכתב לנותן השירותים, לא יאוחר מ-60 (שישים) ימים בטרם סיום תקופת ההתקשרות או סיום התקופה שבה האריך המשרד את תקופת ההתקשרות (אם האריך).

9.3 הוראות נוספות הנוגעות לתקופת ההתקשרות, לרבות סיומה, מפורטות בהסכם ההתקשרות.

#### 10. התמורה

התמורה עבור ביצוע השירותים, על פי המפורט במכרז זה, תהא כדלקמן:

10.1 בגין הפעלת המרכז במתכונת ראשונית כאמור בסעיף 8.20.1.2 לעיל – ישולם המחיר החד פעמי המבוקש בהצעת המחיר של נותן השירותים כמפורט בטופס הצעת המחיר נספח ג' למסמכי המכרז, בהתאם לאבני הדרך הבאות:



- 10.1.1 עד 20% מהסכום החד פעמי הנ"ל ישולם לאחר שיושלמו כל הפעולות הבאות: אישור המשרד לתכנית הקמה (הכוללת תכנית חפיפה) לשלב ההפעלה במתכונת ראשונית, כאמור בסעיף 8.20.1.1.1 לעיל; אישור המשרד לנהלים ולתיעוד המפורט של תהליכי העבודה כאמור בסעיף 8.2.2 לעיל; אישור המשרד לפתרון הטכנולוגי לשלב ההפעלה במתכונת ראשונית כאמור בסעיף 8.20.1.1.10 לעיל.
- 10.1.2 עד 30% מהסכום החד פעמי הנ"ל ישולם עם תום ביצוע הפיילוט להפעלה במתכונת ראשונית כאמור בסעיף 8.20.1.1.15 לעיל.
- 10.1.3 עד 50% מהסכום החד פעמי הנ"ל ישולם לאחר שיושלמו כל הפעולות הבאות: תחילת הפעלת המרכז במתכונת ראשונית כאמור בסעיף 8.20.1.2 לעיל; הגשת תיעוד מפורט ומלא של נהלים, תהליכי גיוס והכשרה, תהליכי עבודה ותפעול ושגרות עבודה כאמור בסעיף 8.20.1.1.16 לעיל; הגשת תיעוד מפורט מלא, עסקי וטכני של התהליכים העסקיים במערכות במערכות, פונקציונליות מסכים, רכיבי תוכנה, ממשקים, בסיסי נתונים, תשתית ואכיטקטורה פיסית, במסגרת הפעלה במתכונת ראשונית, כאמור בסעיף 8.20.1.1.17 לעיל.
- 10.2 בגין הקמת המרכז להפעלה במתכונת מלאה כאמור בסעיף 8.20.1.3 – ישולם המחיר החד פעמי המבוקש בהצעת המחיר של נותן השירותים כמפורט בטופס הצעת המחיר נספח ג' למסמכי המכרז, בהתאם לאבני הדרך הבאות:
- 10.2.1 עד 20% מהסכום החד פעמי הנ"ל ישולם לאחר שיושלמו כל הפעולות הבאות: אישור המשרד לתוכנית המפורטת לשלב ההקמה במתכונת מלאה שתוגש כאמור בסעיף 8.20.1.1.1 לעיל; אישור המשרד לפתרון הטכנולוגי לשלב ההקמה במתכונת מלאה כאמור בסעיף 8.20.1.1.11 לעיל; אישור המשרד למסמכי איפיון התשתית הטכנולוגי והמערכות התומכות כאמור בסעיף 8.20.1.3.3 לעיל.
- 10.2.2 עד 20% מהסכום החד פעמי הנ"ל ישולם לאחר אישור המשרד למבחני מסירה וקבלה כאמור בסעיף 8.20.1.3.8.
- 10.2.3 עד 30% מהסכום החד פעמי הנ"ל ישולם לאחר אישור המשרד להפעלת המרכז במתכונת מלאה כאמור בסעיף 8.20.1.3 לעיל והגשת תיעוד מפורט מלא, עסקי וטכני של התהליכים העסקיים במערכות, פונקציונליות מסכים, רכיבי תוכנה, ממשקים, בסיסי נתונים, תשתית ואכיטקטורה פיסית במסגרת הקמה במתכונת מלאה, כאמור בסעיף 8.20.1.1.17 לעיל.



10.2.4 עד 30% מהסכום החד פעמי הנ"ל ישולם לאחר הרצת המערכות במשך חודש לאחר תחילת ההפעלה במתכונת מלאה ותיקון התקלות שהתגלו בתקופה זו לשביעות רצון המשרד, כאמור בסעיף 8.20.1.3.8 לעיל.

10.3 בגין שינויים ושיפורים טכנולוגיים, שיידרשו ע"י המשרד והנושאים בעלות על-פי הקבוע בנספח ד' - ישלם המשרד לנותן השירותים תמורה בגין כל שעת-עבודה לבעלי תפקידים טכנולוגיים, בהתאם לרמות ולמחירי הגג הקבועים בהודעת החשב הכללי מס' 16.2.11 "הספקת שירותי מחשוב במשרדי הממשלה" כפי שתעודכן מעת לעת, בהתייחס להשכלתו ולניסיונו של בעל התפקיד הטכנולוגי ובהתאם להנחה שיציע המציע ביחס לתעריף הנ"ל בטופס ההצעה. מובהר, כי שעות-העבודה, הנדרשות לביצוע שינויים ושיפורים, יאושרו מראש על-ידי מנהל האגף לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע במשרד, ועד היקף כולל שלא יעלה על 300 שעות. הסכום לביצוע השינויים והשיפורים ייקבע על סמך הזמנת עבודה חתומה על ידי מורשי החתימה של המשרד, שתועבר לנותן השירותים. הודעת החשב הכללי מס' 16.2.11 "הספקת שירותי מחשוב במשרד הממשלה" (החלק הרלבנטי) בנוסחה דהיום, מצ"ב נספח י"ז למכרז.

#### נספח י"ז

10.4 בגין העמדת יועצים מקצועיים בהתאם לקבוע בסעיף 8.11.5 לעיל ונציגי שירות בהתאם לקבוע בסעיף 8.11.8 לעיל – ישולם תשלום לפי שעת Login שביצע כל יועץ מקצועי ונציג שירות, בהתאם לתעריף שנקבע בהצעת המחיר של נותן השירותים, כמפורט בטופס הצעת מחיר נספח ג' לחוברת המכרז, ובלבד שכל שעת Login כאמור תועדה במערכת ה- Contact Center של המרכז.

10.5 תשלום בגין החזר הוצאות בעבור העסקת 2 נציגי הרצאות והדרכות בהתאם לקבוע בסעיף 8.11.6 לעיל - ישולם תשלום חודשי לפי 100% משרה לכל תפקיד, בהתאם להצעת מחיר של נותן השירותים, כמפורט בטופס הצעת המחיר נספח ג' לחוברת המכרז (יובהר, כי המחיר הינו קבוע ולא תשלום כל תוספת עבור שעות נוספות וכיוצא-בזה) יובהר כי בגין סעיף זה נותן השירותים לא יהיה זכאי לרווח אלא רק להוצאותיו בגין העסקה.

10.6 למשרד עומדת האופציה להורות בהודעה של מורשי החתימה של המשרד על העמדת מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה בהתאם לקבוע בסעיף 8.11.9 (עד 2 מנהלים), ובמקרה כזה ישולם בגין החזר הוצאות עבור העסקת עד 2 מנהלי מרחב בתכנית יחידות סגולה תשלום חודשי לפי 100% משרה לכל תפקיד, בהתאם להצעת מחיר של נותן השירותים, כמפורט בטופס הצעת המחיר נספח ג' לחוברת המכרז (יובהר, כי המחיר הינו קבוע ולא תשלום כל תוספת עבור שעות נוספות וכיוצא-בזה). יובהר כי בגין סעיף זה נותן השירותים לא יהיה זכאי לרווח אלא רק להוצאותיו בגין העסקה.



- 10.7 על המציע לרשום את התמורה הנדרשת על-ידו במקום המיועד לכך בטופס הצעת המחיר, **נספח ג'** לחוברת המכרז. תשומת-לב, **כי בטופס ההצעה יש לרשום את המחירים כאשר הם כוללים מע"מ**. בהסכם ההתקשרות יחושב המחיר ללא מע"מ (כפי שהיה במועד הגשת ההצעה) והוא ישולם בתוספת המע"מ, נכון ליום התשלום.
- 10.8 התמורה בהסכם ההתקשרות תהיה נקובה בש"ח ותכלול את כל המיסים, האגרות, ההיטלים והרישיונות, שכרוכים בביצוע השירותים, ושהמציע חייב בהם, למעט מע"מ. מס ערך מוסף בשיעור החוקי המתחייב יתוסף לתמורה וישולם בצירוף לכל תשלום, שישולם לנותן השירותים.
- 10.9 יובהר, כי התמורה היא סופית ומוחלטת וכוללת את כל הפעולות, העבודות הנלוות וההתאמות, הנדרשות לצורך מתן השירותים בהתאם לדרישות המכרז - לרבות: הקמת המרכז; אחזקת המרכז; הקמה של מערכת ממוחשבת; התאמת המערכת הממוחשבת; הציוד והתשתית הנדרשים; גיוס עובדים, הכשרתם או החלפתם לפי הצורך; מנהל המרכז, מנהל תוכן וידע, מנהל הדרכה, אחראי משמרת, רכז חירום וסייבר; בעלי התפקידים הנוספים הנדרשים לפי סעיף 8.12, וכל בעל תפקיד אחר לצורך ביצוע כל השירותים הנדרשים; זכויות סוציאליות; ביצוע פעולות בקרה; דיור, וכל יתר הפעולות המפורטות במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות והפעולות הנלוות לכך.
- 10.10 פרט לתמורה האמורה לעיל, לא ישולמו לנותן השירותים החזרים, הוצאות או תשלומים נוספים כלשהם עבור מתן השירותים; ובכלל זה לא ישולמו הוצאות נסיעה, טלפונים, רישיונות וכיוצא-בזה, והתמורה כוללת את כל המיסים, האגרות וההיטלים שכרוכים בביצוע השירותים שנותן השירותים חייב בהם, למעט מס ערך מוסף.
- 10.11 התשלום לנותן השירותים יבוצע בתנאים, המפורטים בהסכם ההתקשרות.

#### 11. ניגוד עניינים

- המציע מתחייב לשמור על הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים, כמפורט בהסכם ההתקשרות.
- השירותים לא ימותגו בשום אופן שהוא על שמו של נותן השירותים בתקופת ההתקשרות ולאחריה. נותן השירותים יספק את השירותים ויפעיל את המרכז עבור המשרד ובשמו של המשרד בלבד.
- נותן השירותים יתחייב כי בתקופת ההסכם ולאחריו הוא ימנע מעשיית שימוש במידע שיימסר לו וייאגר על ידו במסגרת ביצוע השירותים מושא הסכם זה למטרה שאינה מתן השירותים על פי הסכם זה.



## פרק ה' - הגשת ההצעות למכרז

12. **מבנה ותכולה של ההצעה**
- הצעת המציע, על כל פרקיה ונספחיה, תוגש על גבי טופס ההצעה - **נספח ב'** לחוברת המכרז, וטופס הצעת המחיר - **נספח ג'** לחוברת המכרז (כשהם חתומים על-ידי המציע וגורמים נוספים, לפי ההנחיות לגביהם), בצירוף כל האישורים והמסמכים, כנדרש במסמכי המכרז.
13. **חתימה על ההצעה**
- 13.1 המציע יחתום חתימה מקורית מלאה ביחד עם חותמת בכל מקום בחוברת המכרז שבו נדרש זאת במפורש וכך יעשה גם בתחתית כל דף.
- 13.2 אם המציע הוא תאגיד יחתום רק מי שהוסמך לכך על פי מסמכי היסוד של התאגיד ובתוספת חותמת התאגיד ויצרף אישור עו"ד המאשר כי החתימה מחייבת את המציע.
- 13.3 מובהר, כי המציע אינו רשאי להגיש הצעה משותפת יחד עם גורם אחר.
14. **שינוי מסמכי המכרז**
- 14.1 המציע אינו רשאי למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות בכל דרך שהיא כל פרט ו/או תנאי, המופעים במכרז זה, והוא חייב למלא את הצעתו ולהגישה אך ורק על גבי המסמכים הכלולים במכרז זה, אלא אם כן נאמר אחרת.
- 14.2 כל שינוי, שייעשה על ידי המציע בחוברת המכרז, ו/או כל הסתייגות, עלולים לגרום לפסילת ההצעה, וזאת בהתאם לשיקול דעתה של ועדת המכרזים.
15. **הגשת ההצעה**
- 15.1 הגשת ההצעה פירושה כי המציע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאים המקדימים האמורים לעיל, כי קרא את המכרז על נספחיו, הבין את השירותים הנדרשים על פיו, הסכים לכל תנאי המכרז וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.
- 15.2 הגשת הצעה מטעם המציע מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז על פרקיו ונספחיו והכל בלא שינוי ו/או תוספת.
- 15.3 הצעה שהוגשה, על כל צרופותיה, תעמוד בתוקפה במשך 180 ימים מהמועד האחרון להגשת ההצעות.



15.4 על המציע להקפיד על מילוי כל הסעיפים הדרושים במסמכי המכרז.

16. **אופן הגשת הצעה**

16.1 מציע, המעוניין להשתתף במכרז, ישלשל את הצעתו לתיבת המכרזים, שבכניסה למשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה, ברחוב כנפי נשרים 5, גבעת שאול, ירושלים (אין לשלוח הצעה בדואר), כשהיא מלאה ושלמה על צרופותיה, **בשלושה עותקים חתומים (מקור ושני עותקים)**, כשהם כרוכים באופן שימנע את התפרקותם, בתוך מעטפה חלקה שאינה נושאת כיתוב כלשהו, כשהיא סגורה היטב (להלן: "מעטפת המכרז") בימים א' עד ה', בין השעות 8:00 עד 16:00, **וזאת עד למועד האחרון להגשת הצעות כאמור בסעיף 5 לעיל**. הגשת מעטפות המכרז לתיבת המכרזים כפופה לנוהלי הבטחון הקבועים במשרד.

בנוסף, ההצעה תכלול עותק דיגיטלי סרוק של ההצעה כקובץ PDF על-גבי דיסק און קי.

16.2 על גבי מעטפת המכרז לא יהיה כל ציון וסימן, מלבד ציון ברור של שם המכרז ומספרו, כדלקמן: "**מכרז פתוח מס' 2/25 להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים**".

16.3 בנוסף, המציע ידביק על הצד החיצוני של מעטפת המכרז מעטפה נוספת, סגורה היטב (ללא פרטים מזהים של המציע על גבה), ובתוכה יופיע שם המציע ופרטי איש הקשר מטעמו (מספר טלפון וכתובת), לשם החזרת המעטפה, במקרה הצורך.

16.4 כלל מסמכי ההצעה, למעט ההצעה הכספית (**נספח ג'**) (להלן: "**הצעת המחיר**") וערבות ההצעה, כאמור בסעיף 18 להלן, יוגשו במעטפה אחת, סגורה היטב, עליה ייכתב "**מעטפה א'**".

16.5 הצעת המחיר **נספח ג'**, תופרד מיתר חלק ההצעה ותונח במעטפה נפרדת וסגורה בתוך מעטפת המכרז, עליה ייכתב "**מעטפה ב'**" בלבד, ללא פרטים מזהים נוספים. המציע לא יציין ביתר המסמכים, המצורפים להצעתו, שום מידע או פרטים, שיש בהם ללמד על הצעת המחיר, שנמצאת במעטפה הנפרדת.

16.6 ערבות ההצעה, כאמור בסעיף 18 להלן, תופרד מיתר חלקי ההצעה ותונח במעטפה נפרדת וסגורה בתוך מעטפת המכרז, עליה ייכתב "**מעטפה ג'**" בלבד, ללא פרטים מזהים נוספים. כמו כן, צילום מטופס ערבות ההצעה יצורף לטופס ההצעה.

16.7 **הצעה שלא תמצא בתוך תיבת המכרזים במועד האחרון להגשת הצעות כאמור, מכל סיבה שהיא, תיפסל על הסף ולא תשתתף במכרז.**

17. **מסמכים נדרשים**



המציע יצרף להצעתו במעטפה א' את המסמכים הבאים :

- 17.1 טופס ההצעה (**נספח ב'**), חתום ומאושר על ידי עו"ד, לאחר שמולאו פרטיו.
- 17.2 העתק מאישור רישום התאגיד ברשם הרשמי הרלוונטי ומסמכי היסוד של התאגיד.
- 17.3 אישור בר תוקף בדבר מעמד במע"מ.
- 17.4 אישור "ניהול תקין" בתוקף לשנת 2025 ; אם המציע הינו עמותה - מרשם העמותות, אם המציע הנו חברה לתועלת הציבור - מרשם ההקדשות.
- 17.5 האישורים הנדרשים לפי סעיפים 2 ו-2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, להלן פירוט של המסמכים הנדרשים :
- 17.5.1 אישור תקף של רשות המיסים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים לעניין ניהול פנקסי חשבונות ורשומות, תקף למועד הגשת ההצעה או לחילופין אישור כנ"ל מטעם רו"ח של המציע.
- 17.5.2 תצהיר חתום, מאושר על-ידי עורך-דין, בהתאם להוראות סעיף 2ב' לחוק עסקאות גופים ציבוריים, בנוסח, המצורף **כנספח ה'** לחוברת המכרז.
- 17.6 תצהיר בכתב, חתום ומאושר על ידי עורך-דין, בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה), התשע"ו - 2006, ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, התשנ"ח - 1998 בנוסח המצורף **כנספח ו'** לחוברת המכרז.
- 17.7 אישור ותצהיר לעניין עסק בשליטת אישה, כאמור בסעיף 21 להלן, אם רלוונטי.
- 17.8 אישור ותצהיר לעניין עסק בשליטת משרת מילואים פעיל, כאמור בסעיף 22 להלן, אם רלוונטי.
- 17.9 אישור רו"ח מטעם המציע בדבר המחזור הכספי השנתי של המציע בתחום שירותי מענה טלפני אנושי למתן שירות ומידע בשנים 2022-2024, בנוסח המצורף **כנספח י"ח** לחוברת המכרז.

### נספח י"ח

ככל שלמציע יש מניעה כלשהי להגיש אישור רו"ח בנוסח המצורף **כנספח י"ח** למכרז, כי אז יצרף המציע להצעתו הצהרה מאת מנכ"ל או הגורם האחראי הבכיר ביותר על תחום הכספים בנוסח המצורף **כנספח י"ח 1** לחוברת המכרז וכן חוות דעת רואה חשבון בנוסח המצורף **כנספח י"ח 2** למכרז.



**נספח י"ח**

**נספח י"ח**

- 17.10 פרופיל המציע – תיאור המבנה הארגוני, תיאור ההיררכיה הניהולית, לרבות פירוט הצוות הניהולי, הכשרתם וניסיונם, פירוט מספר עובדי מנהלה, מספר עובדים מקצועיים ובאילו תחומים, פירוט הצוות הטכנולוגי – הכשרה וניסיון וקורות חיים.
- 17.11 פירוט ותק המציע במתן שירותי מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע לתמיכה בתנאי הסף המפורט בסעיף 6.7 לעיל.
- 17.12 פירוט ניסיון המציע בביצוע פרויקטים למתן שירותי מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע בהתאם לכל הפרמטרים הקבועים בסעיף 6.8 לעיל, ובכלל זה: מספר פרויקטים; משך הפרויקטים; היקף פניות שנתי בפרויקט; מקבל השירות בפרויקט; נושא וסוג המידע בפרויקט; שפות מענה; שעות פעילות בפרויקט; מס' עמדות נציגים בפרויקט; פירוט מערכות טכנולוגיות בפרויקט; פירוט ההתמחות המקצועית במסגרת הפרויקט ובעלי התפקידים בעלי מומחיות בתחום, וכן התייחסות לתחומים הבאים:
- 17.12.1 פירוט המערכות הטכנולוגיות בהן נעשה שימוש במסגרת כל פרויקט ובכלל זה - CRM, ניהול ידע, מרכזיה ומערכת Contact Center (CTI, IVR, חייגן), מערכת הקלטות שיחות וניהול איכות הכוללת יכולת אחזור וביצוע האזנות ומשוב לנציגים, BI.
- 17.12.2 פירוט מענה טלפוני ומענה לתקשורת כתובה הכוללת דוא"ל וטפסים מקוונים בכל פרויקט.
- 17.12.3 פירוט דוחות אינטגרטיביים, המידע האינטגרטיבי המתקבל בפילוחים שונים על פניות ושיחות נכנסות והקשר ביניהם.
- 17.12.4 קיומו של זיהוי חד ערכי במערכת ה CRM של מספר הפניה, מספר חד ערכי של השיחה הקשורה אל הפניה והקלטת השיחה הקשורה לפניה.
- 17.13 פירוט ניסיון המציע בהפעלת פרויקט למתן מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע הדורש התמחות מקצועית בעולם תוכן ספציפי, אשר כלל העמדת בעלי תפקידים בעלי מומחיות בתחום התוכן.
- 17.14 הסמכה בתוקף של תקן ISO27001 ממכון התקנים הישראלי או מחברת IQC כאמור בתנאי הסף 6.9 לעיל.
- 17.15 הצעה לתכנית חפיפה עם הספק הנוכחי המפעיל את המרכז עבור המשרד כמפורט בסעיף 8.20.1 לעיל.
- 17.16 הצעה לתכנית הקמה, מעבר והתייצבות המרכז במפורט בסעיף 8.20.1 לעיל.



- 17.17 הצעה לתכנית הכשרה והדרכה כמפורט בסעיף 8.14.1 לעיל, כולל התייחסות למערך ניהול הידע ותאימותו ואינטגרציה למערך ההדרכה.
- 17.18 הצעה לתכנית שימור ותגמול עובדים כמפורט בסעיף 8.15 לעיל.
- 17.19 שגרות הניהול והתפעול של פרויקט קיים של המציע כמפורט בסעיף 8.8 לעיל.
- 17.20 הצעה לשיפור וייעול שגרות הניהול הנדרשים בסעיף 8.8 לעיל, כולל התייחסות לנוהל ביצוע הרצאות, נוהל ביצוע הדרכות, ונוהל הפעלה של רכב השירות למיצוי זכויות;
- 17.21 הצעה לפתרון הטכנולוגי בהתאם לסעיף 8.17, תוך התייחסות לכל המערכות הנדרשות בשלב הקמה במתכונת ראשונית ובשלב הקמה במתכונת מלאה כמפורט בנספח ד', יכולתיהן ורמת האינטגרציה ביניהן, אינטגרציה למערכות המשרד, גיבוי ושרידות וכן התייחסות למתן מענה מבוסס Salesforce כבר בשלב הפעלה במתכונת ראשונית.
- 17.22 פרטים אודות ניסיון והשכלה של מנהל מערכות המידע וצוות המפתחים והטכנאים שיועמדו לטובת השירותים, תוך פירוט ניסיונם עם המערכות הנדרשות והמוצעות כולל מערכת Salesforce. יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה/ הסמכה/ הכשרה, המלצות ורשימת ממליצים ופרטי התקשרות עמם.
- 17.23 פירוט אודות האמצעים וכוח האדם העומדים לרשות המציע, הרלוונטיים לביצוע השירותים.
- 17.24 פירוט ניסיון והשכלה של מנהל המרכז המוצע בהתאם לתנאי הכשירות בסעיף 8.11.1. יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה/ הסמכה/ הכשרה, המלצות ורשימת ממליצים ופרטי התקשרות עמם.
- 17.1 פירוט ניסיון והשכלה של מנהל תוכן וידע המוצע, בהתאם לתנאי הכשירות בסעיף 8.11.2. יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה/ הסמכה/ הכשרה, המלצות ורשימת ממליצים ופרטי התקשרות עמם.
- 17.2 פירוט ניסיון והשכלה מנהל הדרכה המוצע, בהתאם לתנאי הכשירות בסעיף 8.11.3. יש לצרף קורות חיים ותעודות השכלה/ הסמכה/ הכשרה, המלצות ורשימת ממליצים ופרטים התקשרות עמם.
- 17.3 רשימת ממליצים והמלצות של מציע, הכוללת, ביחס לכל אחד מהם, את הדרך ליצירת קשר עימו ומהות הקשר למציע.
- 17.4 כל פרט או מסמך נוסף, הרלוונטיים לתמיכה בתנאי הסף או באמות המידה.



17.5 על המציע לקבוע ולהציב איש קשר מטעמו, אליו המשרד יוכל לפנות, לרבות באמצעות ועדת המכרזים, בכל הקשור למכרז זה. פרטי איש הקשר יפורטו בטופס הגשת ההצעה למכרז.

17.6 לא צירף מציע להצעתו את כל המסמכים, המפורטים לעיל, רשאי המשרד, לפי שיקול דעתו המוחלט, לפסול את הצעת המציע. לחילופין, יהא רשאי המשרד, לפי שיקול דעתו המוחלט, לאפשר למציע, אשר לא צירף להצעתו אחד או יותר מהמסמכים, המפורטים לעיל, להשלים המצאת המסמך תוך פרק זמן קצוב, אשר יקבע על ידי המשרד.

### 18. ערבות לקיום ההצעה

18.1 על המציע לצרף להצעתו ערבות לקיום ההצעה, על סך של 165,000 ש"ח.

18.2 הערבות תהיה בלתי מותנית ואוטונומית, לזכות המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה, וניתנת לגביה על פי דרישה חד-צדדית של המשרד, וללא צורך לנמק את דרישתו.

18.3 הערבות תהא של מוסד בנקאי או של חברת ביטוח ישראלית, בעלת רישיון לפעול בענף הביטוח והמורשית לתת ערבות, והיא מופיעה ברשימת המבטחים, בעלי רישיון לפעול בענף הביטוח למתן ערבויות, בקישור להלן:  
<https://employersinfocmp.cma.gov.il/#/publiclicense>

18.4 הערבות תהיה בתוקף עד ליום 31.8.2025 (כולל).

18.5 ערבות ההצעה לא תהיה צמודה והמועד למימושה יכול להיות עד 15 ימים, מיום הקבלה של דרישת המשרד.

18.6 ערבות ההצעה תהווה חלק בלתי נפרד מן ההצעה ותוגש יחד עמה. הצעה, שלא צורפה אליה ערבות, בהתאם לסעיף 18 זה, תיפסל על הסף ולא תידון כלל. מובהר, כי רק הדרישות שלעיל תחשבנה מהותיות.

18.7 המשרד יהא רשאי לדרוש מן המציעים להאריך את תוקפה של הערבות לתקופה של עד 60 ימים נוספים, על ידי מתן הודעה בכתב למציעים. נתן המשרד הודעה כאמור, יגישו המציעים ערבות חדשה או הארכה לערבות הקיימת, במועד, שנקב המשרד בהודעתו.

18.8 המציע לבדו ישא בהוצאות, הכרוכות בהנפקת הערבות, לרבות המקרה של הארכת תוקפה, כאמור לעיל.



- 18.9 הוכרז הזוכה במכרז, תוארך תוקף ערבותו בהתאם להנחיות המשרד. לאחר שהזוכה במכרז הגיש את הערבויות, הנדרשות ממנו כאמור בהסכם ההתקשרות, ככל שיידרש, תוחזר לו ערבות ההצעה.
- 18.10 לא זכה המציע במכרז, או במקרה שההצעה נפסלה על ידי המשרד, או במקרה של ביטול המכרז, ובכפוף לזכויותיו של המשרד, כאמור במכרז זה, תוחזר לו הערבות, תוך 30 ימים, מהמועד בו התקבלה החלטת ועדת המכרזים בנדון.
- 18.11 לנוחיות המציעים מצורף, כדוגמא בלבד, נוסח כתב ערבות הצעה **כנספח י"ט**. מודגש, כי ככל שיומצא נוסח אחר - על ערבות ההצעה לעמוד בתנאי סעיף 18 זה.

### נספח י"ט

- 18.12 המציעים יהיו רשאים להגיש לאישור ועדת המכרזים את נוסח הערבות, שבדעתם להגיש, וזאת עד למועד האחרון לשאלת שאלות הבהרה, על פי נוהל שאלות הבהרה, כאמור בסעיף 4 לעיל. המשרד רשאי לאשר את הנוסח או להעיר עליו הערות, ולפרסם את הנוסח המאושר, לרבות תיקונים מותרים וכל התייחסות אחרת שלו בנושא לכלל המציעים, תוך השמטת זהות המציע, שהגיש את נוסח הערבות כאמור. אין בכל האמור לעיל כדי לגרוע מאחריות המציעים לתקינות ולשלמות של הערבות שתוגש.
- 18.13 המשרד יהיה רשאי להציג את ערבות ההצעה לפירעון ולחלט את הסכום הנקוב בה, במלואו וכפיצוי מוסכם, בלי צורך בהערכה או בהוכחה של נזק, בכל מקרה, בו המציע לא קיים את תנאי המכרז, ובכלל זה, בכל אחד מן המקרים הבאים:
- 18.13.1 אם התברר, כי המציע הציג מצגי שווא או מסר מידע מהותי בלתי מדויק;
- 18.13.2 אם המציע חזר בו מההצעה (או כל חלק ממנה), בעודה אמורה להיות בתוקף;
- 18.13.3 אם המציע לא האריך את ערבות ההצעה, כנדרש על ידי המשרד;
- 18.13.4 אם המציע סירב למלא אחר הדרישות ממנו בעקבות הזכיה במכרז;
- 18.13.5 אם המציע לא עמד במלוא התחייבויותיו, בהתאם להצעה ולהוראות מסמכי המכרז;
- 18.13.6 אם המציע סטה בכל דרך אחרת מהוראות המכרז או קיימן שלא בתום לב;
- 18.13.7 אם המציע נהג במהלך המכרז בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר נקיין כפיים.
- 18.14 במקרה של חילוט כאמור, סכום הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם בגין האירוע, והמציע מצהיר ומסכים, כי סכום הפיצוי המוסכם הינו סביר והגיוני ביחס לנזק שניתן לצפותו מראש. יודגש, כי אין בפיצוי המוסכם לגרוע מכל זכות, הנתונה למשרד לתבוע ממציע כאמור פיצויים מלאים בגין נזקים שגרם.

18.15 אין בזכויות המשרד כמפורט בסעיף 18 זה בכדי לגרוע מכל סעד אחר, אשר עומד למשרד, בהתאם למסמכי המכרז או על פי כל דין.



**פרק ו' - בחירת נותן/י השירותים והודעה על הזכיה**

**19. הליך הבחירה של נותן השירותים**

הליך הבחירה של נותן השירותים על פי מכרז זה יהיה מורכב מהשלבים, המפורטים להלן:

**19.1 השלב הראשון: בחינה של תנאי הסף ושל שלמות ההצעה.**

- 19.1.1 בדיקת קיומם של כל מסמכי ההצעה וצרופותיה, בהתאם לתנאי המכרז.
- 19.1.2 בדיקת העמידת של ההצעות בתנאי הסף, המפורטים בפרק ג' לעיל; הצעה שאינה עומדת בתנאי הסף תפסל.

**19.2 השלב השני**

בשלב זה, תזכה הצעת המציע לניקוד בהתאם למדדי האיכות המפורטים להלן:

**טבלה 19.2: אמות-המידה במדד האיכות**

ניקוד מקסימלי	פירוט אמת-מידה	אמת מידה
22	איכות תכנית החפיפה עם הספק הנוכחי המפעיל את המרכז המוצעת בהתאם לסעיף 8.20.1.1 לעיל (לרבות רמת הפירוט של התכנית) (ניקוד מירבי – 3 נקודות)	<b>הפעלה ומתודולוגיה</b>
	איכות איכות תכנית ההקמה, המעבר וההתייבבות של המרכז המוצעת בהתאם לסעיף 8.20.1.1 לעיל (ניקוד מירבי 5 נקודות)	
	איכות וגיוון תכנית הכשרה והדרכה המוצעת בהתאם לסעיף 8.14 לעיל, בתוך כך יבחן מערך ניהול הידע, תאימות ואינטגרציה למערך ההדרכה, מערך ההכשרה, ההדרכה וההשבחה השוטפת של כח-אדם, גיוון תכני ההדרכה ומתודולוגיות (ניקוד מירבי – 4 נקודות)	
	איכות תכנית שימור ותגמול של עובדים המוצעת בהתאם לסעיף 8.15 לעיל, בתוך כך יבחן מערך שימור ותגמול ומבנה התגמול (ניקוד מירבי – 3 נקודות)	
	איכות שגרות הניהול והתפעול בפרויקט קיים של המציע; הצעה לשיפור וייעול שגרות הניהול הנדרשים בסעיף 8.8 לעיל כולל התייחסות לנוהל ביצוע הרצאות, נוהל ביצוע הדרכות ונוהל הפעלה של רכב השירות למיצוי זכויות (ניקוד מירבי = 7 נקודות);	



ניקוד מקסימלי	פירוט אמת-מידה	אמת מידה
26	<p>הפתרון המוצע לשלב ההפעלה במתכונת ראשונית; היכולות של כל המערכות והרכיבים שיופעלו בתקופת ההפעלה במתכונת ראשונית, ורמת האינטגרציה ביניהם על בסיס מערכות שקיימות אצל המציע במועד הגשת ההצעה (ניקוד מירבי - 7 נקודות)</p> <p>הפתרון הטכנולוגי המוצע לשלב ההפעלה במתכונת מלאה, היכולות והרכיבים של המערכות הנדרשות: מערכת CRM, מערכת ניהול ידע ומערכת Contact Center הכוללת מרכזיה, CTI, IVR, חייגן; מערכת להקלטת שיחות וניהול איכות; מערכת לשליחת SMS; ניהול של תקשורת כתובה רב ערוצית; אינטגרציה מול מערכות המשרד, אינטגרציה בין מערכת ה-CRM לכלל המערכת הנ"ל (ניקוד מירבי - 8 נקודות).</p> <p>היכולת כבר בשלב ההפעלה במתכונת ראשונית לתת מענה מבוסס salesforce העונה על הדרישות הפונקציונליות בשלב זה (ניקוד מירבי - 5 נקודות).</p> <p>ניסיון מנהל מערכות מידע וצוות המתכנתים והטכנאים הנדרשים בהתאם לסעיף 8.12.5 לעיל בכל המערכות המוצעות כולל ניסיון יישום ב- salesforce (ניקוד מירבי - 3 נקודות).</p> <p>גיבוי ושרידות של כל המערכות הנדרשות במרכז (ניקוד מירבי - 3 נקודות)</p>	<p><b>הפתרון הטכנולוגי המוצע בהתאם לסעיף 8.17 לעיל</b></p>
18	<p>הותק של המציע בהפעלת פרויקט למתן שירותי מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע. עבור כל שנת ותק נוספת מעבר לקבוע בסעיף 6.7 לעיל. יינתנו 2 נקודות - עד למקסימום של 6 נקודות.</p>	<p><b>ותק ונסיון של המציע</b></p> <p>–</p> <p><u>ככל שיש למשרד נסיון עם המציע, הציון יינתן גם על בסיס הנסיון של המשרד עם המציע בין המציע פירט בטופס</u></p>



ניקוד מקסימלי	פירוט אמת-מידה	אמת מידה
	<p>הניסיון של המציע בהפעלת פרויקט למתן מענה לפניית ציבור, העומד בתנאי הסף 6.8 למכרז. עבור כל פרויקט נוסף מעבר לקבוע בסעיף 6.8.1, ינתנו 2 נקודות – עד למקסימום של 6 נקודות.</p> <p>איכות הניסיון של המציע בהפעלת פרויקט למתן מענה לפניית הציבור העומד בתנאי הסף 6.76.8 למכרז, הדורש התמחות מקצועית בעולם תוכן ומומחיות ספציפי, אשר כלל העמדת בעלי תפקידים בעלי מומחיות בתחום התוכן (עולם התוכן, מס' מומחים, סוג מומחיות וכיוצ"ב) (ניקוד מירבי - 6 נקודות).</p>	<p><u>ההצעה את הניסיון עם המשרד ובין אם לאו.</u></p>
5	<p>אמצעים וכוח אדם קיים העומדים לרשות המציע לשם מתן השירותים</p>	<p><b>אמצעים וכוח אדם</b></p>
5	<p>איכות הידע, ההשכלה והניסיון המקצועי של מנהל המרכז (ניקוד מירבי - 5 נקודות).</p> <p><u>ככל שיש למשרד ניסיון עם מנהל המרכז המוצע, הציון יינתן גם על בסיס הניסיון של המשרד עם מנהל המרכז המוצע בין המציע פירט בטופס ההצעה את הניסיון עם המשרד ובין אם לאו.</u></p>	<p><b>הניסיון של מנהל המרכז המוצע בהתאם לסעיף 8.11.1 לעיל</b></p>
4	<p>איכות הידע, ההשכלה והניסיון המקצועי של מנהל התוכן והידע המוצע (ניקוד מירבי - 4 נקודות).</p> <p><u>ככל שיש למשרד ניסיון עם מנהל התוכן והידע המוצע, הציון יינתן גם על בסיס הניסיון של המשרד עם מנהל התוכן והידע המוצע בין המציע פירט בטופס ההצעה את הניסיון עם המשרד ובין אם לאו.</u></p>	<p><b>הניסיון של מנהל תוכן וידע המוצע בהתאם לסעיף 8.11.2 לעיל</b></p>
4	<p>איכות הידע, ההשכלה והניסיון המקצועי של מנהל ההדרכה המוצע (ניקוד מירבי - 4 נקודות).</p> <p><u>ככל שיש למשרד ניסיון עם מנהל ההדרכה המוצע, הציון יינתן גם על בסיס הניסיון של המשרד עם מנהל ההדרכה המוצע בין המציע פירט בטופס ההצעה את הניסיון עם המשרד ובין אם לאו.</u></p>	<p><b>הניסיון של מנהל הדרכה המוצע בהתאם לסעיף 8.11.3</b></p>
8		<p><b>התרשמות כללית, ממליצים והמלצות</b></p>



אמת מידה	פירוט אמת-מידה	ניקוד מקסימלי
ראיון עם מנכ"ל / סמנכ"ל המציע, ומנהל הפרויקט המוצע	הראיון יתקיים עם מנכ"ל / סמנכ"ל המציע ועם מנהל הפרויקט המוצע לצורך התרשמות מהבנת השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה ומיכולתו של המציע לבצע את השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה, כראוי ובאיכות טובה, וכיוצא-בזה. המציע מתבקש להכין מצגת תמציתית (בת לא יותר מ- 10 דקות), שתציג את המציע, את נסיונו המקצועי והתפעולי, את תפישת הפתרון ואת אופן התפעול, כולל כל הנדרש לעמידה טובה בדרישות המכרז.	8
סה"כ		100

לצורך מעבר לשלב השלישי, על המציעים לקבל ציון סף של 70 נקודות לפחות (מתוך 100 נקודות) בשלב השני. הצעתו של מציע, שלא ישיג ציון סף כאמור, תיפסל ולא תוסיף עוד להיבחן.

על אף האמור לעיל, ככל שלא יקבלו שלושה מציעים לפחות את ציון המינימום הנדרש לשלב השלישי, ציון המינימום יבוטל ולשלב השלישי יעברו 3 המציעים בעלי הציון הגבוה ביותר (לא יותר משלושה מציעים).

19.3 השלב השלישי: ניקוד הצעת המחיר

טבלה 19.3: אמות-המידה במדד המחיר

רכיב	מספר נקודות מקסימלי
המחיר החד פעמי המוצע עבור הקמת המרכז להפעלה במתכונת ראשונית בהתאם לקבוע בסעיף 8.20.1.2 לעיל. המחיר המוצע הנמוך ביותר יקבל ניקוד מקסימלי ויתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי. המחיר המוצע לא יעלה על - 150,000 ₪ כולל מע"מ. הצעת מחיר אשר תעלה על סכום זה תקבל 0 נקודות.	עד 2 נקודות
המחיר החד פעמי המוצע עבור הקמת המרכז במתכונת מלאה בהתאם לקבוע בסעיף 8.20.1.3 לעיל.	עד 15 נקודות



	<p>המחיר המוצע הנמוך ביותר יקבל ניקוד מקסימלי ויתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי. המחיר המוצע לא יפחת מ- 500,000 ₪ כולל מע"מ. הצעת מחיר אשר תפחת מסכום זה תקבל 0 נקודות.</p>
<p>עד 2 נקודות</p>	<p>שיעור ההנחה המוצע על ידי המציע ביחס לתעריפי החשב הכללי עבור ביצוע שינויים ושיפורים במערכות הטכנולוגיות כאמור בסעיף 10.3 לעיל. אחוז ההנחה הגבוה ביותר יקבל ניקוד מקסימאלי ויתר ההצעות יקבלו ניקוד באופן יחסי.</p>
<p>עד 6 נקודות</p>	<p>המחיר המוצע בגין החזר הוצאות העסקת 1 נציגי הרצאות והדרכות כאמור בסעיף 8.11.6 לעיל (עלות מעביד חודשית למשרה מלאה, כולל הוצאות נסיעה). המחיר המוצע הנמוך ביותר יקבל ניקוד מקסימאלי ויתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי. המחיר המוצע לא יפחת מ- 16,000 ₪ כולל מע"מ ולא יעלה על 20,000 ₪ כולל מע"מ. הצעת מחיר אשר תחרוג מסכומים אלו תקבל 0 נקודות.</p>
<p>עד 5 נקודות</p>	<p>המחיר המוצע בגין העסקת 1 מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה כאמור בסעיף 8.11.9 לעיל (עלות מעביד חודשית למשרה מלאה, כולל הוצאות נסיעה). המחיר המוצע הנמוך ביותר יקבל ניקוד מקסימאלי ויתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי. המחיר המוצע לא יפחת מ- 16,000 ₪ כולל מע"מ ולא יעלה על 20,000 ₪ כולל מע"מ. הצעת מחיר</p>



	אשר תחרוג מסכומים אלו תקבל 0 נקודות.
70 נקודות	המחיר המוצע עבור תעריף שעת Login כהגדרתה בסעיף 2.20 לעיל. המחיר המוצע הנמוך ביותר יקבל ניקוד מקסימלי ויתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי. המחיר המוצע לא יפחת מ- 85 ₪ כולל מע"מ. הצעת מחיר אשר תפחת מסכום זה תקבל 0 נקודות.

19.4 השלב הרביעי: בחירת הזוכה

19.4.1 ההצעות, שעברו את השלב השני ואת השלב השלישי, ישוקללו באופן הבא:

מ.ס.	אמת-מידה	משקל יחסי בנקודות (*)
1.	מחיר	40
2.	איכות	60

(\*) מתוך 100 נקודות מירביות.

19.4.2 ההצעות תדורגנה בסדר יורד, החל מההצעה שקיבלה את הציון הגבוה ביותר בסיכום של השלב השני והשלב השלישי, לפי אמות המידה הנ"ל, עד להצעה הכשרה, שקיבלה את הציון הנמוך ביותר. בכפוף לסמכויות של ועדת המכרזים, בין השאר, בקשר עם בדיקת קיום של תנאי המכרז, ביצוע בירורים ובקשת מידע נוסף, פסילת הצעות, ביטול המכרז ו/או אי קבלת כל הצעה שהיא, ניהול משא ומתן, וכל סמכות אחרת, המוקנית לוועדת המכרזים לפי מסמכי המכרז והדין - המציע, שציונו הוא הגבוה ביותר כאמור, יוכרז כזוכה.

19.5 המשרד רשאי לעשות את כל הבדיקות הנדרשות לבדיקת ההצעות ושקלולן, לרבות סיור באתרי המציע ובכלל זה בחינת המערכות הטכנולוגיות באתרי המציע, הזמנת המציע למשרד להצגה של המערכות הטכנולוגיות או של יכולות אחרות, שיחות עם ממליצים ו/או גורמים אחרים שקיבלו שירותים מהמציע, בין אם נכללו ברשימת הממליצים שהעביר המציע ובין אם לאו (מובהר כי המשרד אינו חייב לשוחח עם ממליצים). בדיקות אלה יכולות לשמש את המשרד במסגרת ניקוד ההצעות, כאמור לעיל וכן במסגרת בדיקת תנאי הסף.



- 19.6 המשרד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל עת משיקוליו הוא.
- 19.7 המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או בעלת הניקוד הגבוה ביותר או הצעה כלשהי.

**20. משא ומתן**

- 20.1 המשרד שומר על זכותו, בכפוף להוראות הדין, לקיים משא ומתן עם המציעים ו/או חלק מהמציעים, בקשר עם כל מאפיין בהצעתם, לרבות הצעתם הכספית וכל חלק אחר בהצעתם; כל זאת, מבלי לגרוע מיתר סמכויות המשרד.
- 20.2 יובהר, כי המשרד יהיה רשאי, אך לא חייב, לקיים הליך מו"מ בכל שלב, כתנאי לבחירה בזוכה, או לקיים המשא ומתן לאחר הבחירה בזוכה ולהתנות כריתת ההסכם בתוצאותיו של משא ומתן זה, או לקיים משא ומתן לאחר החתימה על ההסכם, וזאת בין ביחס למחיר ובין ביחס לשאר חלקי ההצעה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 20.3 מבלי לגרוע מהאמור, יהיה המשרד רשאי, אך לא חייב, להורות על קיום הליך התמחרות נוסף ("Best & Final", להלן בסעיף זה: "ההליך"), בנסיבות מתאימות. ההליך יהיה כמפורט להלן:
- 20.3.1 ההליך ינוהל רק עם קבוצת המציעים הסופית, שתורכב משלושת המציעים, שהצעתם הכוללת דורגה בין שלוש ההצעות, בעלות הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר, והינה בתוקף במועד ההחלטה על ההליך. היה ויוותרו פחות משלושה מציעים, שהצעותיהם תקפות, ינוהל ההליך עם המציע או המציעים שנותרו. אולם אם יסבור המשרד, כי הפערים בין ההצעות מצדיקים זאת, יהיה רשאי לנהל את ההליך רק עם מציע אחד או עם שני המציעים, שהצעותיהם קיבלו את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר, או לנהלו עם יותר משלושת המציעים האמורים, אם הפערים בין ההצעות הצדיקו זאת.
- 20.3.2 למציעים האמורים לעיל, ולהם בלבד, תינתן האפשרות להציע הצעת מחיר משופרת) ביחס לזו שהוצעה על ידם בשלב הראשון. הצעות המחיר של המציעים, שישתתפו בהליך, תוגשנה עד למועד שייקבע. לא הגיש מציע הצעה נוספת, תהיה הצעתו הראשונה הצעה סופית.
- 20.3.3 לאחר הגשת הצעות המחיר המשופרות, יבחן המשרד שוב את דירוג ההצעות האמורות, כאילו הצעות המחיר המשופרות הוגשו מלכתחילה על ידי המציעים. סדר זה של המציעים יחייב את הצדדים מכאן ואילך.
- 20.3.4 המציע, שהצעתו דורגה ראשונה, יכול שיוכרז, בכפוף לכל סמכויות המשרד, כזוכה.



- 20.3.4.1 למרות האמור לעיל, למשרד הזכות, אך לא החובה, להחליט, כי ההצעות המשופרות תוגשנה ביחס לחלקים אחרים כלשהם בהצעות (בנוסף למחיר או במקומו), ויחולו יתר ההוראות לעיל. למען הסר ספק, המשרד יהיה רשאי לקבוע, כי תוגש הצעה חדשה, באופן מלא או חלקי, חלף כל חלק של ההצעה המקורית, עקב שינויים בתנאי ההתקשרות ובדרישות המקצועיות והאחרות שבהתקשרות, והכל כפי שתקבע הוועדה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 20.3.4.2 מודגש, כי המשרד אינו מחויב ליידע את המציעים, המוזכרים לעיל, או מציעים אחרים, שהגישו הצעה, ביחס למיקומם האחד ביחס למשנהו או בדירוג הכולל, או בדבר ניקודם, הערכתם המקצועית וכדומה, עד לבחירת הזוכה, ואף אינו מחויב ליידעם האם ההליך מתנהל עם מציעים אחרים מלבדם או לא.
- 20.3.4.3 המשרד יהיה רשאי לערוך פגישה או פגישות עם המציעים, אשר ישתתפו בהליך, עם כל אחד מהם בנפרד או עם כולם יחד, לפני שלב הגשת ההצעות המשופרות, כאמור לעיל.

## 21. עידוד נשים בעסקים

### 21.1 בסעיף 21 זה:

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



"תצהיר" - תצהיר של מחזיקה בשליטה, שהעסק הוא בשליטת אישה (חתום על ידי המחזיקה בשליטה ומאומת על ידי עו"ד).

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

21.3 מציע, שהינו עסק בשליטת אישה, כאמור לעיל, יצרף להצעתו אישור ותצהיר, כהגדרתם לעיל.

## 22. עידוד משרתי מילואים בעסקים זעירים, קטנים או בינוניים

22.1 בסעיף 22 זה:

"אמצעי שליטה" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;

"מחזיק בשליטה" – משרת מילואים פעיל שהוא נושא משרה בעסק אשר מחזיק, לבד או יחד עם משרתי מילואים פעילים אחרים, במישרין או בעקיפין, ב-50% או יותר מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק זעיר, קטן או בינוני;

"משרת מילואים פעיל" – חייל מילואים כהגדרתו בחוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ששירת שירות מילואים 20 ימים לפחות במהלך 12 החודשים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, על פי אישור המעיד על כך, ואם לא עלה בידו להשיג אישור כאמור – על פי הצהרתו;

"עסק גדול" – עוסק מורשה או מוסד כספי, כהגדרתם בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, המעסיק יותר מ-100 עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 100 מיליון שקלים חדשים.

22.2 אם לאחר שקלול התוצאות קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק אשר משרת מילואים פעיל מחזיק בשליטה בו, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז כאמור, ובלבד שצורפה לה, בעת הגשתה, הצהרה של מחזיק בשליטה שלפיה מתקיימים כל אלה:

(1) הוא משרת שירות מילואים פעיל בעת הגשת הצעתו;

(2) העסק הוא בשליטת משרת מילואים פעיל;

(3) ההצעה אינה של חברת בת של עסק גדול.

## 23. הודעת הזכיה וחתימה על הסכם



- 23.1 הודעה למציע בדבר זכייתו במכרז (להלן: "הודעת הזכיה") תימסר למציע בכתב. אין בהודעת הזכיה כדי לשכלל את הקשר החוזי בין הצדדים. הצדדים ייחשבו כמי שנכרת ביניהם חוזה לביצוע המכרז, רק לאחר חתימה של המשרד על הסכם ההתקשרות באמצעות המורשים מטעמו.
- 23.2 תנאי מוקדם לביצוע ההתקשרות ולחתימתם של מורשי החתימה מטעם המשרד על ההסכם, הוא המצאת ערבות הביצוע (כמפורט בהסכם ההתקשרות) והאישור בדבר עריכת ביטוחים (כמפורט להלן).
- 23.3 לאחר קבלת הודעת הזכיה, ולא יאוחר מ-14 ימים, מהמועד, שבו ניתנה הודעת הזכיה, יחתום המציע הזוכה על הסכם ההתקשרות, בנוסח המצורף כנספח א' לחוברת המכרז, או בנוסח הדומה לו, כפי שיקבע על ידי המשרד, וכן יפקיד המציע הזוכה בידי המשרד, עד למועד הנ"ל, אישור בדבר קיום ביטוחים, כאמור בסעיף 23 להלן, וערבות ביצוע, כאמור בהסכם ההתקשרות.
- 23.4 במקרה שהמציע הזוכה הוא עמותה, הקדש, אגודה עותמאנית או חל"צ, תנאי לחתימה על על ההסכם הוא הגשת אישור ניהול תקין לשנת 2025 מאת רשם העמותות או רשם ההקדשות, לפי העניין, המעיד כי הגוף מקיים את חוק העמותות, התש"ם - 1980 או חוק החברות, התשנ"ט-1999 או חוק הנאמנות, התשל"ט-1979 או החוק העותמאני על האגודות (1909), לפי העניין, והנחיות רשם העמותות/ רשם ההקדשות, לפי העניין, בדבר אופן ניהולו התקין לצורך קבלת האישור. זאת למעט החריגים הבאים, בהם ניתן יהיה להסתפק ב"אישור הגשת מסמכים" מאת הרשם הרלוונטי:
- 23.4.1 התקשרות עם עמותה, חל"צ או הקדש, אשר טרם חלפו שנתיים מיום רישומם.
- 23.4.2 התקשרות עם אגודה עותמאנית.
- 23.5 במקרה שבו המציע הזוכה הוא חברה, החתימה על ההסכם מותנית בכך שהיא לא חברה מפרת חוק ולא מצויה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. תנאי זה לא יחול על חברה ממשלתית.
- 23.6 עבודה בפורטל הספקים – רישום המציע הזוכה בפורטל הספקים הממשלתי לצור הגשת דיווחים וחשבונות. לצורך כך המציע הזוכה יידרש לשאת בכל העלויות, ככל שישנן ולאשר את תנאי השימוש בפורטל (ראה הוראת תכ"ם מס' 7.12.5 "פורטל ספקים").
- 23.7 מובהר, כי רק לאחר קיום התנאים המוקדמים לביצוע ההתקשרות, כאמור בסעיפים 23.3-23.6 לעיל, ישתכלל הסכם ההתקשרות בין הצדדים כהסכם וייחשב כהסכם, שקיבל תוקף מחייב.
- 23.8 במקרה בו המציע הזוכה אשר דורג במקום הראשון בהתאם לקבוע בסעיף 19 לעיל, אינו ממלא אחר דרישו המשרד בתוך 14 ימים מיום קבלת הודעה על זכייה, המשרד

רשאי לתת לו ארכה להשלמת ביצוע הפעולות, לפסול את הצעתו, או להכריז על המדורג הבא כזוכה במכרז, בכפוף לביצוע הפעולות המנויות במכרז.



**ביטוחים** .24

נותן השירותים יידרש לקיים ביטוחים, כמפורט בהסכם ההתקשרות, ולהמציא למשרד, תוך 14 ימים, ממועד הודעת הזכיה, אישור על קיום ביטוחים, בנוסח שבהסכם ההתקשרות, חתום על ידי המבטח של נותן השירותים.

יודגש, כי הדרישות הביטוחיות המלאות יתפרסמו באתר המשרד, עד למועד מתן תשובות לשאלות ההבהרה. באחריות המציע לעקוב אחר פרסומי המשרד בקשר לכך.

**זכות עיון** .25

ההצעה הזוכה תהא פתוחה לעיון בהתאם להוראות הדין. מציע, הסבור, שחלקים מסוימים בהצעתו מהווים סוד מסחרי או מקצועי, יציין זאת באופן מנומק בהצעתו למכרז. מציע כאמור יחשב כמי שהסכים, שסעיפים מקבילים בהצעות של מציעים אחרים הם חסויים. על אף האמור, ההחלטה הסופית בעניין מסורה לוועדת המכרזים, שתהיה רשאית, על פי שיקול דעתה, להתיר עיון במסמכים בכפוף להוראות כל דין.



## פרק ז' - זכויות המשרד

24. במסגרת מכרז זה, נדרש המציע בהגשת הצעה לתכניות שונות (תכנית הכשרה והדרכה; תכנית לשימור ולתגמול; פתרון טכנולוגי; תכנית חפיפה; תכנית הקמה, מעבר והתייצבות המרכז; תכנית שיפור שגרות ניהול) מובהר, כי אין בהכרזה על זוכה משום אישור המשרד להצעת הזוכה לכל אחת מהתכניות השונות, ולמשרד עומדת הזכות לדחות חלק מהרכיבים המוצעים על ידי נותן השירותים בתכנית מסוימת או בכולן.
25. המשרד רשאי, בכל עת, בהודעה, שתפורסם או במכתב, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים, הנוגעים למכרז, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ולמציעים לא תהא כל זכות לתשלום ו/או לפיצוי עקב כך.
26. המשרד רשאי שלא לדון בהצעה, אשר לא צורפו לה כל המסמכים והנתונים, הנדרשים במכרז זה, או, לפי שיקול דעתו, לדרוש השלמתם.
27. המשרד רשאי לא להתייחס להצעה בלתי סבירה או להצעה, שאין בה התייחסות לאחד מסעיפי המכרז.
28. המשרד שומר לעצמו את הזכות לבחור זוכה (כשיר) שני במכרז, כך שאם יתברר, כי הזוכה במכרז לא יעמוד בתנאים, הנדרשים לפי מכרז זה או בהסכם ההתקשרות, המשרד יהיה רשאי לפסול את הצעתו או לבטל את ההתקשרות עמו, לפי העניין, ולהתקשר עם הזוכה השני.
29. המשרד רשאי שלא לקבל הצעה כלשהי בעקבות מכרז זה ולבטל את המכרז או חלקים ממנו, מכל סיבה שהיא, בהתאם לשיקול דעתו. כמו כן, המשרד רשאי שלא להתקשר בהסכם כלשהו, כתוצאה ממכרז זה. למציעים לא תהא כל זכות לפיצוי באחד מן המקרים הנ"ל.
30. למען הסר ספק יובהר, כי אין בהודעה על זוכה במכרז כדי לסיים את הליכי המכרז או כדי ליצור יחסים חוזיים בין המשרד והזוכה, וכי בטרם נחתם בין המשרד למי מן הזוכים במכרז, הסכם ההתקשרות, המהווה חלק מחוברת המכרז - ועדת המכרזים רשאית לבטל או לשנות את החלטתה, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.
31. **בדיקת קיום של דרישות ההליך:** למשרד תהיה הזכות לבדוק בכל עת את עמידת המציע בתנאי המכרז, לרבות בתנאי הסף למכרז, ובכלל זה תהיה לו הזכות לעשות שימוש במידע, במסמכים ובאישורים שבידי המשרד, מכל מין וסוג שהוא, לבקש מכל מציע הבהרות, השלמות, תיקונים, הגשת מסמכים, אסמכתאות, נימוקים וכל כיוצא באלה, בכל עניין, הנוגע להצעה על כל אחד מחלקיה, לזמן כל מציע, בכל שלב, לפני הבחירה בזוכה ולאחר מכן, להציג בפניו את ההצעה שהגיש, כולה או מקצתה, או כדי לברר פרטים מסוימים או שאלות, העולות בקשר עם הצעתו, לשוב ולבדוק את ההצעות או חלק מהן, אף אם הושלמה בדיקתן



או בדיקת החלק הרלבנטי. בכלל זה, יהיה המשרד מוסמך בכל עת, ואף לאחר ההודעה על הזכיה במכרז, לדרוש מכל מציע פרטים נוספים, לתקן טעויות שנתגלו ולקבל החלטות אחרות במקומן, מכל סיבה שהיא.

32. **שינוי תנאים:** המשרד יהיה זכאי, בכל עת, בין לפני הגשת ההצעות ובין לאחריה, להורות, כי איזו דרישה מדרישות המכרז, לרבות דרישות סף, וכן ההוראות בקשר עם בדיקת ההצעות, תבוטל באופן חלקי או מלא, לרבות באמצעות קביעה מחדש ושינוי התנאים; זאת, אם סבר המשרד, כי הדבר יהיה לטובת ההליך, ובלבד שהחלטותיו יחולו באופן שוויוני על כל המציעים. בהתאם לצורך ובין השאר ככל שעקרון השוויון יחייב זאת, יאפשר המשרד למציעים, שהגישו הצעה למכרז, לתקן או להגיש מחדש את הצעותיהם או חלק מהן, יצא במודעה פומבית, וינקוט בכל אמצעי מתאים אחר.

למען הסר ספק, המשרד לא יהיה חייב לעשות שימוש בסמכויותיו אלה ולא יהיה מחויב להתיר תיקונים או השלמות, כאמור לעיל, והדבר יהיה כפוף לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד ולצרכיו ולשיקוליו המקצועיים.

אימוץ מדיניות, המתירה תיקון פגמים מסוג אחד, אין בה כדי לחייב אימוץ מדיניות, המתירה תיקון פגמים מסוג אחר.

33. **זכות לדרוש מידע נוסף:** המשרד יהא זכאי לדרוש מכל מציע מידע נוסף, פרטים, הבהרות, השלמות, תיקונים, מסמכים, אסמכתאות, נימוקים וכל כיוצא באלה, בכל עניין, הנוגע להצעה על כל אחד מחלקיה, והכל במטרה לקיים כל אחת מזכויותיו האחרות של המשרד ועל מנת לבחון את ההצעה.

המשרד רשאי, בכל שלב, לרבות לאחר הבחירה בזוכה, לזמן כל מציע להציג בפניו את ההצעה שהגיש, כולה או מקצתה, לברר פרטים בהצעה וכן פרטים אחרים, הדרושים לוועדה לצורך קבלת החלטה מכל סוג שהוא.

המשרד רשאי לבקר באתרים, שאותם המציע (או קבלני-משנה מטעמו) מפעיל, בין לצורך הגשת ההצעה או לביצוע שירותים דומים, ובין לכל צורך אחר.

34. **פסילת הצעות:** המשרד יהיה זכאי לפסול כל הצעה, שהינה בלתי סבירה, בין השאר, בכל הנוגע למחיריה או לאיכות של שירותיה או של האמצעים או של התכניות למימושה, תהא היא הצעה, שהיא בלתי סבירה לטובה (כגון מחיר המיטיב עם המשרד), או שהיא בלתי סבירה לרעה.

35. בכל מקרה של שינוי, השמטה או תוספת, שייעשו על ידי המציע בהצעתו לעומת הנדרש במסמכי המכרז, לרבות בקשר עם תנאי הסף, או כל הסתייגות לגבי הנדרש, בכל דרך או צורה שהיא (לעיל ולהלן - "הסתייגות"), המשרד רשאי:

35.1 לפסול את הצעת המציע;



- 35.2 לראות בהסתייגות כאילו לא נכתבה כלל, ולהתעלם ממנה ;
- 35.3 לראות בהסתייגות כאילו היא מהווה פגם טכני בלבד, ולהכשירה ;
- 35.4 לדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגות, יהא זה באמצעות הגשת הצעתו מחדש, כולה או חלקה, או באמצעות הודעה של המציע לוועדת המכרזים, כי הוא מסיר את ההסתייגות, או בכל דרך אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד ;
- 35.5 לתקן את מסמכי המכרז, ובלבד שהתיקון יחול באופן שוויוני על כל המציעים ובהתאם לצורך, כפי שימצא המשרד לנכון, ולאפשר למציעים להגיש מחדש את הצעותיהם או כל חלק מהן או לתקן את הצעותיהם.
36. מובהר, כי הבחירה בין האפשרויות, המנויות לעיל, מסורה לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד. אם יחליט המשרד לפעול לפי אחת החלופות המנויות בסעיף 35 לעיל, והמציע יודיע, כי הוא מסרב להסכים להחלטת המשרד, המשרד רשאי לפסול את הצעתו של המציע וזאת מבלי לגרוע מכל זכות וסמכות אחרת, המוקנים למשרד. בנסיבות מיוחדות, המשרד רשאי להקל בדרישה מסוימת, אף אם מדובר בדרישת סף, והכל אם מצא, שיהיה הדבר לטובת תכליתו של המכרז ויכולתו של המשרד למלא אחר מחויבויותיו.
37. המשרד רשאי לפסול הצעה בהתקיים אחת או יותר מהנסיבות הבאות :
- 37.1 פתיחה של הליכי פירוק, כינוס נכסים, פשרה והסדר כנגד המציע, ובלבד שההליכים כאמור לא התבטלו בהחלטה, שניתנה על ידי בית המשפט, לאחר קיום דיון במעמד הצדדים, או תוך פרק זמן סביר, אשר קבעה לכך הוועדה.
- 37.2 הפרה יסודית מצד המציע, של הוראות שלב בהליך, לרבות המצגים וההתחייבויות, שהגיש המציע במסגרת הצעתו, לרבות, אך מבלי להגביל, הצגת מידע שאינו נכון או הצגה מכוונת של מידע שאינו שלם בפני הוועדה, ותיאום הצעות עם מציעים אחרים.
- 37.3 הרשעה של המציע או נושא משרה או אורגן במציע, בעבירה, אשר לדעת המשרד, יש בה כדי להשפיע באופן מהותי על התנהלות המציע, לרבות בעבירה, שיש עימה קלון, ו/או עבירה מסוג מרמה והפרת אמונים ו/או בכל עבירה אחרת, שיש בה, לדעת המשרד, כדי להשליך על יושרו ו/או על אמינותו של המציע. הקביעה האם העבירה או ההרשעה תואמת את האמור לעיל, תיעשה על פי שיקול דעתו המוחלט של המשרד.
- 37.4 אם המציע קיבל ו/או מקבל שירותים, ללא קבלת אישורו המוקדם של המשרד, לצורך השתתפותו בהליך, מגוף, אשר ייעץ ו/או מייעץ למשרד, בקשר עם ההליך.
38. מקום השיפוט הייחודי והבלעדי לכל דבר ועניין, הנוגע למכרז זה, הינו אך ורק בבית המשפט המוסמך בירושלים.

39. מובן, כי אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות, הקיימת למשרד על-פי חוק חובת המכרזים, התשנ"ב - 1992, או על-פי התקנות, שהותקנו מכוחו.

בברכה,

ועדת המכרזים