

נספח א' לחוברת המכרז

הסכם למתן שירותים

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ לחודש _____ שנת 2025

בין:

מדינת ישראל - המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה
שכתובתו למשלוח דואר: כנפי נשרים 5, ירושלים
(להלן: "המשרד")

באמצעות: _____
ביחד עם סגן חשב המשרד

מצד אחד;

לבין:

שם: _____
כתובת: _____
מס' רישום: _____
אצל רשם: _____
(להלן: "נותן השירותים")
המיוצג על ידי _____
המורשה/ים לייצגו ולחייבו לכל דבר ועניין

מצד שני;

והמשרד פרסם מכרז פתוח מס' 2/25 - להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים
הוותיקים של המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה (להלן: "המכרז"),
הכל כמפורט במסמכי המכרז על נספחיו. העתק המכרז מצורף כנספח א'
להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו;

הואיל

נספח א'

ונותן השירותים הגיש הצעה במסגרת המכרז ובה הציע לספק למשרד את
השירותים המפורטים במכרז (להלן: "השירותים"), כמפורט בהצעתו של נותן
השירותים על נספחיה, כולל (להלן: "ההצעה"), המצ"ב כנספח ב' להסכם זה
ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו;

והואיל

נספח ב'

ונותן השירותים נבחר על ידי ועדת המכרזים של המשרד כזוכה במכרז;

והואיל

ונותן השירותים מעוניין לבצע עבור המשרד את השירותים המפורטים במכרז,
בהצעה ובהסכם זה, והמשרד מעוניין לקבל מנותן השירותים את השירותים
המפורטים במכרז, בהצעה ובהסכם זה, באופן, במועדים ובתנאים המפורטים
במכרז, בהצעה ובהסכם זה;

והואיל

והצדדים מסכימים בזאת במפורש כי השירותים יינתנו למשרד על ידי נותן השירותים כקבלן עצמאי, על בסיס קבלני בלבד, וכי לא ישררו בין המשרד לבין נותן השירותים או מי מטעמו, יחסי עובד – מעביד ;

לפיכך, הוסכם הותנה והוצהר בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא נספחים וכותרות

- 1.1. המבוא, הנספחים והצהרות הצדדים להסכם זה, מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.
- 1.2. כותרות הסעיפים בהסכם זה נועדו לשם הנוחיות בלבד ואין ליתן להם כל משמעות לצורך פרשנותו של הסכם זה או של סעיף מסעיפיו.
- 1.3. הוראות הסכם זה ייחשבו כמשלימות זו את זו וכבאות להוסיף אלו על אלו.
- 1.4. נותן השירותים מצהיר ומאשר כי בשלב שאלות ההבהרה שלפני ההגשה למכרז ניתנה לו ההזדמנות להשיג, להעיר, ולהציע ניסוחים משלו ולנהל מו"מ על נוסח הסכם זה.
- 1.5. במקרה של סתירה בהסכם זה (ובכלל זה סתירה בין הוראות ההסכם השונות, לרבות בין הוראות ההסכם להוראות תנאי המכרז, או הנספחים השונים, או הבהרות המשרד בשלב שקדם להגשת הצעות, או הצעת נותן השירותים), יהיה נותן השירותים מחויב להוראה המחמירה מביניהן, לפי קביעת המשרד. נותן השירותים יביא לידיעת המשרד כל סתירה כאמור, מיד לאחר שנודע לו עליה.
- 1.6. הוראה תיחשב למחמירה אם, לדעת המשרד ולפי שיקול דעתו, היא מיטיבה או משפרת את התועלת למשרד, בכל הנוגע לאיכות, טיב, כמות, התאמת ואמינות השירותים הניתנים על יד נותן השירותים.
- 1.7. נותן השירותים מחויב לבצע את התחייבויותיו בהתאם להוראות ההסכם ובנוסף לכך, בהתאם להצעתו למכרז ובהתאם למסמכים אחרים שהוכנו על ידו במסגרת הסכם זה ואושרו על ידי המשרד. אם הצעתו של נותן השירותים, או מסמך אחר שהוכן על ידו במסגרת הסכם זה ואושר על ידי המשרד, כולל הוראה מחמירה, לפי קביעת המשרד, מהוראות אחרות של הסכם זה, יהיה נותן השירותים מחויב להוראה המחמירה, אלא אם יקבע המשרד אחרת.
- 1.8. במקרה של אי התאמה או סתירה בין ההסכם לבין הוראות כל דין יהיה נותן השירותים מחויב להוראה המחמירה מביניהן, אלא אם יקבע המשרד אחרת, ובלבד שקביעת המשרד תהיה כדן. כל אי התאמה או סתירה כאמור תובא לידיעת המשרד מיד לאחר שנודע עליה לנותן השירותים.
- 1.9. בהסכם זה יהיו למונחים הבאים הפירושים שבצידם, אלא אם תוכן ההסכם יחייב אחרת:
 - 1.9.1. "אזרח ותיק" – תושב ישראל שהגיע לפי הרישום במרשם האוכלוסין לגיל הפרישה כמשמעותו בחוק גיל פרישה, התשס"ד-2004.
 - 1.9.2. "המשרד" – המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה.

- 1.9.3. "המרכז" – מרכז פניות ציבור האזרחים הוותיקים של המשרד, שיופעל על פי כלל הוראות המכרז והסכם זה.
- 1.9.4. "הפעלה במתכונת ראשונית" – תקופה המתחילה בתום תקופת התארגנות וחפיפה ובמסגרתה המרכז יופעל במתכונת טכנולוגית ראשונית כמפורט בסעיף 4.21.2 להלן. תקופה זו תסתיים עד 9 חודשים מתום תקופת התארגנות וחפיפה (עד 12 חודשים ממועד חתימת הסכם ההתקשרות).
- 1.9.5. "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 ג', ובכלל זה ניווד של התשתית הטכנולוגית לענן הממשלתי, הכל כמפורט בסעיף 4.21.3 להלן.
- נספח ג'**
- 1.9.6. "מנהל ההתקשרות מטעם המשרד" – יקבע עם החתימה עם הסכם ההתקשרות.
- 1.9.7. "מנהל המרכז" – כמפורט בסעיף 4.11.1 להלן.
- 1.9.8. "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 הסכם זה יקבע אך ורק על ידי המשרד.
- 1.9.9. "רכב שירות למיצוי זכויות בקהילה" – כמפורט בסעיף 4.4 להלן.
- 1.9.10. "תכנית יחידות סגולה" – כמפורט בסעיף 4.3.4.4 להלן.
- 1.9.11. "תעודת אזרח ותיק" – תעודה המונפקת על ידי ספק של המשרד לאזרח ותיק בהתאם לחוק האזרחים הוותיקים, תש"ן-1989.
- 1.9.12. "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 4.21.1 להלן.
- 1.9.13. "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.
- 1.9.14. "שעת Login" – יחידת מדידה של משך העבודה של בעל תפקיד תחת Login; מתבטאת בשעות או בחלקי שעות, לפי הענין.

2. תקופת ההתקשרות

- 2.1. הסכם זה נעשה לתקופה של שנתיים (24 חודשים) המתחילה במועד חתימת הסכם זה ואשר תסתיים ביום _____ (להלן: "תקופת ההסכם").
- 2.2. למשרד בלבד תוענקה אופציות להארכת משך תקופת ההסכם ב-4 תקופות נוספות, בנות שנים עשר חודשים כל אחת, וזאת במתן הודעה בכתב לנותן השירותים לא יאוחר מ-60 יום בטרם סיום תקופת ההסכם או התקופה בה האריך המשרד את תקופת ההסכם (אם האריך).

3. הצהרות והתחייבויות כלליות

נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כלפי המשרד כדלקמן:

- 3.1. כי הוא כשיר וכי יש בידיו את כל האישורים הנדרשים על פי כל דין לבצע את השירותים המפורטים במכרז, בהצעה ובהסכם זה, כי אין כל מניעה חוקית, משפטית או אחרת להתקשרותו בהסכם זה, כי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם למכרז, להצעה ולהסכם זה, אינו פוגעים בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הנוגע לזכויות קניין של צד ג' כלשהו.
- 3.2. נותן השירותים מתחייב בזאת להציג כל אישור ו/או כל מסמך למשרד בכל עת שיידרש לכך על ידי המשרד. ככל שנדרשת הסכמתו או אישורו של צד שלישי כלשהו למתן השירותים או איזה חלק מהם, אזי באחריותו ועל חשבונו של נותן השירותים לדאוג לכך שתהיה בידו הסכמה או אישור כאמור בכל תקופת ההסכם זה.
- 3.3. כי יש בידיו אישור על רישומו כתאגיד הרשמי הרלוונטי.
- 3.4. כי בידיו אישור תקף בדבר מעמד במע"מ.
- 3.5. כי בידיו אישור "ניהול תקין" תקף לשנת 2025 מרשם העמותות, אם נותן השירותים הנו עמותה או מרשם ההקדשות אם נותן השירותים הנו חברה לתועלת הציבור.
- 3.6. כי בידיו אישור תקף של הרשויות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים לעניין ניהול פנקסי חשבונות ורשומות, מטעם רשות המיסים, תקף למועד חתימת הסכם זה או לחילופין אישור כנ"ל מטעם רואה החשבון של נותן השירותים.
- 3.7. כי אינו חברה מפרת חוק ולא מצויה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק, אם נותן השירותים הוא חברה.
- 3.8. כי הוא בעל הסמכה בתוקף של ISO27001 ממכון התקנים הישראלי או מחברת IQC.
- 3.9. כי הוא מתחייב להשתמש בתוכנות מקוריות לצורך מתן השירותים.
- 3.10. כי הוא מתחייב לקיום החקיקה הנוגעת להעסקת עובדים.

- 3.11. כי כל האמור בהצעה שהגיש במסגרת המכרז הנו נכון ומדויק גם למועד חתימתו ואישורו של הסכם זה, וכי לא חל כל שינוי לעומת האמור בהצעה. נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שבחירתו כזוכה במכרז והתקשרות המשרד עימו בהסכם זה, נעשו על בסיס האמור בהצעה, לרבות ביחס לכל הנוגע לנספחי המכרז וכי הוא אחראי למתן כל השירותים האמורים במכרז ובהסכם זה (על נספחיהם) גם במקרה בו יעסיק קבלני משנה לביצוע השירותים (ככל שיאושרו על ידי המשרד מראש ובכתב).
- 3.12. כי הוא הבין את צרכי המשרד ודרישותיו וכי הוא בעל הנסיון היכולת והמיומנות הדרושים לשם מתן השירותים באופן ובהיקף הנדרש על ידי המשרד במכרז, בהצעה ובהסכם זה, ולשם קיום כל התחייבויותיו כלפי המשרד על פי המכרז, ההצעה והסכם זה.
- 3.13. כי יש בידיו את כוח האדם, הידע המקצועי, הנסיון והמומחיות ואת האמצעים הדרושים, לרבות האמצעים הכספיים, לביצוע כל התחייבויותיו על פי המכרז, ההצעה והסכם זה בהתאם לדרישות המשרד, וכי הם ימשיכו להיות בידיו במשך כל תקופת ההסכם.
- 3.14. כי הוא מתחייב למלא אחר הוראות הסכם זה במיומנות, במסירות, בנאמנות ובתום-לב ולבצע את השירותים בהתאם לאמור בהסכם זה ובכפוף להוראות המכרז וההצעה המהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 3.15. מוסכם ומוצהר כי נותן השירותים מבצע הקמה ותפעול של המרכז בעבור המשרד וכי אינו בעליו של המרכז או בעל כל זכות במרכז מעבר להקמתו והפעלתו בעבור המשרד, וכי בכפוף לכך מלוא הזכויות במרכז הן של המשרד. לאחר תום תקופת ההסכם לא יפעיל נותן השירותים את המרכז ולא יעשה שימוש בכל מידע שהגיע לידיו, עקב הקמתו ותפעולו של המרכז.
- 3.16. מובהר כי נכוונותן של הצהרות נותן השירותים על פי סעיף 3 זה, על סעיפיו הקטנים, מהווה תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכוונות הצהרות אלה, כולן או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין לאחר מכן, תיחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד נותן השירותים באופן המזכה את המשרד בביטול ההסכם לאלתר, כמפורט בסעיף 19.3 להלן.
- 3.17. נותן השירותים מתחייב בזאת להודיע למשרד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על ביטול אישור הניהול תקין או אי קיום אישור ניהול תקין בתוקף, וכן על כל צו שניתן כנגדו האוסר ו/או מגביל ו/או מפקיע את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם למכרז, להצעה ולהסכם זה. הפרת סעיף זה וכל שינוי בתוקף הצהרותיו של נותן השירותים ייחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה מצד נותן השירותים באופן המזכה את המשרד בביטול ההסכם לאלתר, כמפורט בסעיף 19.3 להלן.

3.18 . נותן השירותים לא יבצע ולא יאפשר ביצוע כל פירסום בקשר עם השירותים מושא הסכם זה או המשרד, אלא אם אושר בכתב על ידי המשרד. ככל שנותן השירותים יהיה מעוניין לבצע פעולות פרסום, על חשבונו, הוא יהיה רשאי לעשות כן על פי הנחיות המשרד לאחר שהעביר תוכנית מפורטת של פעולות הפרסום המבוקשות למשרד וקיבל אישור בכתב לתוכנית. המשרד יהא רשאי לבצע כל פירסום בקשר עם השירותים מושא הסכם זה לפי שיקול דעתו המוחלט, ונותן השירותים מתחייב לסייע למשרד בכך. מובהר כי המשרד אינו מתחייב לבצע את הפרסום, אם בכלל, באמצעי תקשורת זה או אחר, במועד זה או אחר, בדרך זו או אחרת.

3.19 . נותן השירותים מתחייב כי בתקופת ההסכם ולאחריה להימנע מעשיית שימוש במידע שימסר לו ו/או שנאגר ו/או שנוצר אצלו במסגרת ביצוע השירותים למטרה שאינה מתן השירותים על פי המכרז והסכם זה.

3.20 . נותן השירותים מתחייב להישמע להוראות המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים.

3.21 . מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למשרד לפקח, להדריך או להורות לנותן השירותים, הנם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.

4 . השירותים

נותן השירותים מתחייב בזאת לספק למשרד ו/או למי מטעמו את השירותים המפורטים בהסכם זה, במכרז ובהצעה. בכלל זה, יבצע נותן השירותים את הפעולות המפורטות להלן (להלן: "השירותים").

יובהר בזאת, כי מחובתו של נותן השירותים לביצוע כל הפעולות הדרושות להקמה ותפעול באופן ראוי, יעיל ומקצועי של המרכז, גם במידה שפעולה ספציפית אינה מפורטת להלן. עוד יובהר כי מתן השירותים יהא בלעדי וייחודי למשרד, ולא יעשה כל שימוש במרכז זה עבור מרכזים אחרים או שירותים אחרים שמספק נותן השירותים.

4.1 . 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 תעודות 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; מסרוניים 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 בהסכם זה יינתנו על ידי מנהל המרכז, מנהל תוכן וידע ומנהל הדרכה 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 4.11 להלן.

תהליך הטיפול בפניה ייעשה בהתאם לסעיף 4.3 להלן ולתרשימי הטיפול בפניות, המצורפים כנספח ד' להסכם, ובהתאם להנחיות המשרד, כפי שיינתנו מזמן לזמן. כל פעולות המרכז ייעשו בתיאום עם מנהל ההתקשרות מטעם המשרד ובקשר ישיר עמו, כמתואר בהסכם ההתקשרות.

נספח ד'

למען הסר ספק, האחריות להעמדת התשתיות להפעלת המרכז מוטלת על נותן השירותים, ובכלל זה העמדת מבנה שבו יפעל המרכז, בהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 4.16 להלן, וכן העמדת תשתית טכנולוגית, שתאפשר, בין-היתר, מגוון ערוצי התקשרות, כמפורט בנספח ג' - דרישות טכנולוגיות.

תהליכי עבודה נדרשים: 4.2

4.2.1 קיימים מספר סוגים של תהליכי עבודה בעבודת המרכז:

4.2.1.1 תהליכי עבודה מקצועיים לטיפול בפניות – ראו נספח ד'.

4.2.1.2 תהליכי עבודה ניהוליים – ראו שגרות ניהול מפורטים בסעיף 4.8 להלן.

4.2.1.3 תהליכי עבודה בזמן חירום – ראו נספח ה'.

נספח ה'

4.2.2 . מבלי לגרוע מתיאור תהליכי העבודה כאמור בסעיף 4.2.1 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 הפעלת 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.

4.3 . מתן מידע וטיפול בפניות

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

4.3.1.1 . פנייה שעניינה בדיקה – פניות בהן נציג השירות בודק האם התקבלו מסמכים מפונה (פקס, דואר, דוא"ל או אמצעי אחר) וסטטוס טיפול בפניה, מבלי שניתן מידע אודות זכויות האזרח הוותיק. יינתן מענה מיידי לפונה במעמד השיחה.

4.3.1.2 . פנייה 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 לביורור זכויות, ויתכן משלוח טופס סטנדרטי באחד הערוצים השונים הקבועים בסעיף 4.3.4.1 על פי דרישת הפונה, כגון טופס פרטים אישיים לצורך בירור זכויות של האזרח הוותיק. יינתן מענה מיידי לפונה במעמד השיחה. ראו פרטים נוספים בנספח ד'.

4.3.1.3 . 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 4.3.4.1 על-פי דרישת הפונה. יינתן מענה יומי בתשובה מיידי או בתוך 3 שעות ממועד הפניה. אם הפניה התקבלה קרוב למועד סיום שעות הפעילות במוקד, יינתן מענה בבוקר של היום למחרת. ככל שיידרש טיפול נוסף עד למתן מענה מלא לפניה, זמן הסבב לא יעלה על 14 ימי עסקים.

4.3.1.4 . פנייה 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 4.3.4.1, על פי דרישת הפונה.
מענה ראשוני יינתן 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 ו' - מדדי ביצוע, וכמפורט במכרז זה.

נספח ו'

4.3.2 . שלבי טיפול בפניה -

4.3.2.1 . קליטת הפנייה.

4.3.2.2 . זיהוי פונה וטיוב פרטים (שם פרטי, שם משפחה, מס' ת"ז, שפה, ת. לידה, מין פונה, טלפון נייד/ נייד, דוא"ל, כתובת מגורים, קופת חולים, ופרטים נוספים בהתאם להנחיית המשרד).

4.3.2.3 . בירור מהות הפניה.

4.3.2.4 . טיפול בפניה תוך שימוש במערכת ניהול הידע.

4.3.2.5 . תיעוד הפניה במערכת המחשוב של המרכז.

4.3.2.6 . טיפול בפניה ע"י הגורם המתאים (נציג שירות או יועץ מומחה).

4.3.2.7 . בדיקת המידע במערכת ניהול הידע, על פי הצורך.

4.3.2.8 . החזרת תשובה לפונה.

4.3.2.9 . סגירת פנייה בערכת המחשוב של המרכז.

4.3.2.10 . ביצוע סקר שביעות רצון במידת הצורך ע"פ מנגנון ושיטה שיקבע המשרד.

4.3.2.11 . עדכון המידע בצערכת ניהול הידע, על פי הצורך.

4.3.3 . זמני פעילות המרכז –

4.3.3.1 . נותן השירותים יפעיל את המרכז בימים א' – ה' (למעט ימי חג ושבתון) בשעות 08:00 – 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, ונותן השירותים מתחייב לפעול בהתאם להודעה זו.

4.3.3.2. בשעת חירום (מלחמה, פיגועים, נפילת רקטות, רעידת אדמה, אירוע רב נפגעים, פנדמיה, מזג אוויר קיצוני, וכיו"ב) המשרד יהיה רשאי להורות על הפעלת המרכז בהתאם לצרכים העולים ממצב החירום, כפי שצרכים אלו יקבעו על ידי המשרד לפי שיקול דעתו המוחלט, כמפורט ב**נספח ה'** - חירום. מובהר כי בשעת חירום כאמור המשרד יהיה רשאי להורות על הפעלת המרכז בכל שעה שהיא ובכל יום שהוא, לרבות בימי חג ושבטון וכן על העברת אתר המרכז, הכל כמפורט בנספח חירום. למען הסר ספק, מועד התחלה וסיום של מצב חירום לצורך הסכם זה יקבע אך ורק על ידי המשרד.

4.3.4. היקף פעילות -

4.3.4.1. המרכז יקלוט פניות בנושאים הקשורים לאזרחים ותיקים, שיגיעו אליו באמצעים המפורטים להלן:

4.3.4.1.1. טלפון;

4.3.4.1.2. דואר;

4.3.4.1.3. פקס;

4.3.4.1.4. דוא"ל;

4.3.4.1.5. מסרונים (SMS);

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

4.3.4.1.7. WhatsApp;

4.3.4.1.8. רשתות חברתיות, שהמרכז יפעיל (לרבות מסנג'ר בפייסבוק [Facebook Messenger]);

4.3.4.1.9. אתר המשרד - בפניה של לקוח באתר - < נפתח באתר טופס CRM - < בדיקת קיום ת.ז מול CRM - < הזנת פניה - CRM;

4.3.4.1.10. יישום של Smartphone(ios/android) - הטמעת כל הערוצים בתוך ה-Mobile

4.3.4.1.11. שיחת וידיאו (וידיאו צ'אט) - גם באתר אינטרנט, ובאפליקציה;

4.3.4.1.12 . Chat BOT - גם מאתר
אינטרנט, ואפליקציה;

4.3.4.1.13 . Video Chat - גם מאתר
אינטרנט, ואפליקציה;

4.3.4.1.14 . Visual IVR

האמצעים המפורטים יופעלו באופן הדרגתי בהתאם לקבוע בסעיפים 4.21.2.1 ו- 4.21.3.5 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 בתת-סעיף זה ע"י נותן השירותים, בכל אחד מהשלבים המפורטים בסעיפים 4.21.2.1 ו- 4.21.3.5 להלן.

4.3.4.2 . הפניות יכולות להגיע למרכז כפניות יזומות של אזרחים ותיקים ומי מטעמם, וכן כתוצאה מביצוע הנגשת מידע בקהילה – ביצוע הרצאות, כמפורט בסעיף 4.5 להלן; פניות שיגיעו במסגרת תכנית "יחידות סגולה" של המשרד כמפורט בסעיף 4.3.4.44.3.4.4 להלן; ביצוע שיחות יוצאות לפונים לצורך השלמת טיפול; עריכת פניות יזומות לאזרחים ותיקים לפי הנחיית המשרד בנושאים שונים כגון זכאות להטבות, פרויקטים של המשרד וכיוצ"ב.

4.3.4.3 . המרכז יאפשר לפונים להעביר אליו פניות ומענים באמצעים המפורטים בסעיף 4.3.4.1 לעיל. מובהר כי האחריות להשבת המענים הכתובים לאחר מילויים למרכז מסורה לפונה ו/או למי מטעמו ותיעשה על חשבונו של הפונה או מי מטעמו.

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

4.3.4.5 . בהתאם לחוק האזרחים הוותיקים תש"ן - 1989 מנפיק המשרד תעודות אזרח ותיק באמצעות חברה שזכתה במכרז. המרכז ידרש לספק מענה טלפוני בכל הקשור לפניות בנושא תעודת אזרח ותיק, ובכלל זה: פנייה להנפקת אזרח ותיק, העברת שמות הפונים לחברה המנפיקה 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 ד'. יודגש כי למשרד שמורה הזכות שהמענה בנושא יבוצע באופן בלעדי או במקביל על ידי הזוכה במכרז להנפקת תעודות אזרח ותיק או על ידי גורם אחר.

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

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

4.3.4.8 . 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 4.11 להלן, ייעודיים לתחומים המבוקשים.

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

4.3.5 . השפות בהן ינתן 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):

4.3.5.1 . בין השעות 08:00 – 18:00 - שלושה נציגי שירות דוברי עברית ורוסית; נציג שירות דובר עברית ואמהרית; 2 נציגי שירות דוברי עברית וערבית.

4.3.5.2 . בעת הפעלת המרכז ב"שעת חירום" כאמור בסעיף 4.3.3.2 לעיל (מעבר לשעות הפעילות הנקובות בסעיף 4.3.3.1 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 לכמות 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.

4.4 . רכב שירות למיצוי זכויות בקהילה –

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 שרכב יהיה מחשב ייעודי, המחובר למערכת ה-CRM של המרכז, בסיס הנתונים והידע והכול בכפוף להרשאות שיגדיר המשרד.

4.5 . הנגשת מידע בקהילה - ביצוע הרצאות

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 4.11.6 להלן. מידי רבעון מראש המרכז יגיש לאישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד תכנית רבעונית לביצוע פעילות הרצאות באתרים בהם צפויה התכנסות של 25 אזרחים ותיקים לפחות, ובאישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד מספר הנמוך מ-25. נציג 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 שישופקו ע"י המשרד ויתבצע 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 בשפה האמהרית, אז יוכלו להיערך על ידי בעל תפקיד אחר מצוות המרכז הדובר רוסית או אמהרית לפי העניין, שימצא מתאים לכך לשביעות רצון המשרד. על נותן השירותים לתעד במערכת ה-CRM את כל המידע הרלוונטי להרצאה וכן מידע שידרש על פי הנחיית המשרד.

4.6 . הדרכות

נותן השירותים יבצע, על פי הוראת המשרד, הדרכות בנושא זכויות אזרחים ותיקים למתנדבים, לסטודנטים ולבעלי תפקידים בתוכניות 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 ותכניה. המשובים יועברו למשרד על פי דרישתו. על נותן השירותים לתעד במערכת ה-CRM את ביצוע ההרצאות ואת המידע הרלוונטי וכן מידע נוסף בהתאם להנחיית המשרד.

4.7 . נוסח מענה דיוור

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

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

4.7.2 . 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.

4.7.3 . נוסח מכתב הכנה לפרישה, שישלח בדואר.

4.7.4 . 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.

4.8 . שגרות ניהול

בהתאם לאישור המשרד לתהליכי עבודה כמפורט בסעיף 4.2.2, נותן השירותים ינהל שגרות הכוללות נהלי עבודה, אחריות ביצוע ותדירות, לכל הפחות לפי המפורט מטה:

4.8.1 . שגרות פתיחת משמרת – ביצוע תדריך יומי, עדכון נושאים חדשים ודגשים.

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

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

4.8.3.1 . תכנים מקצועיים;

4.8.3.2 . ביצועים של החודש שעבר;

4.8.3.3 . הצגת יעדים ופעילות מתוכננת לחודש הקרוב;

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

4.8.4 . אחת לחודש ביצוע משוברים לנציגים, כמפורט בנספח ז' – תנאי בסיס הכשרה והדרכה.

נספח ז'

4.8.5 . הפקת דוחות וביצוע בקרה ברמת נציג שירות/ אחראי משמרת/ יועץ מומחה/ נציגי הדרכות והכשרות/ מנהל מרכז, מבחינת תפוקות, מקצועיות ונוכחות בתדירות יומית, שבועית וחודשית כמפורט בנספח ח' - דוחות ניהול.

נספח ח'

4.8.6 . נוהל הפעלת רכב שירות למיצוי זכויות בקהילה כאמור בסעיף 4.4 לעיל.

4.8.7 . ניהול מערך ההרצאות כאמור בסעיף 4.5 לעיל.

4.8.8 . ניהול מערך ההדרכות כאמור בסעיף 4.6 לעיל.

4.8.9 . נוהל עבודה לגבי תכנון ושיבוץ משמרות.

4.8.10 . עבודה לפי נוהל היערכות למצב חירום בהתאם לנספח ה' חירום.

4.8.11 . עבודה לפי נוהל אבטחת מידע ואבטחה פיזית בהתאם לנספח ט' – דרישות אבטחת מידע וחתימה על נספח ט 1 – טופס אחריות לאבטחת מידע והגנת הסייבר של ספקי משרדי הממשלה.

נספח ט' נספח ט 1

4.8.12 . תהליכי התייעצות ואסקלציה בטיפול בפנייה.

4.8.13 . עבודה לפי נוהל טיפול בתקלה טכנולוגית כולל סיכום אירוע.

4.8.14 . טיפול בבעיות משמעת, איחורים וחסורים.

4.8.15 . טיפול בתלונות לקוחות.

4.8.16 . טיפול בסוגיות משאבי אנוש.

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

4.9 . תפעול רשתות חברתיות של המרכז

על מנת להנגיש ולעורר מודעות האזרחים הוותיקים לזכויותיהם ולעודד ביצוע פניות, נותן השירותים מתחייב להקים ולתפעל את הרשתות החברתיות של המרכז, ובכלל זה העלאת של 1 פוסטים בחודש לפחות, באיכות ראויה, הקשורים בזכויות אזרחים ותיקים וכן העלאת של 1 פוסטים בחודש לפחות, באיכות ראויה, בנושאים המעניינים אזרחים ותיקים; מענה לכל פנייה באתר הפייסבוק בהתאם לקבוע בנספח מדדי ביצוע, עיצוב הפוסטים, עדכון 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 ודובר המשרד, כגאנט חודשי. 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.

נדרש כי מנהל תוכן וידע יתמחה בנושא והוא יהא אחראי על תפעול הרשתות החברתיות. 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.

4.10 . המרכז כמומחה ידע

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

4.11 . כח אדם ייעודי למרכז-

נותן השירותים יתחייב להעסיק באופן ישיר, ביחסי עובד-מעביד, לטובת הפעלת המרכז ומתן השירותים מושא הסכם זה צוות עובדים מקצועי, אדיב וברמה אישית גבוהה בהתאם לדרישות הסכם 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 הגדלת מספר העובדים בכל אחד מהתפקידים, ככל שהוא 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 4.12 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.

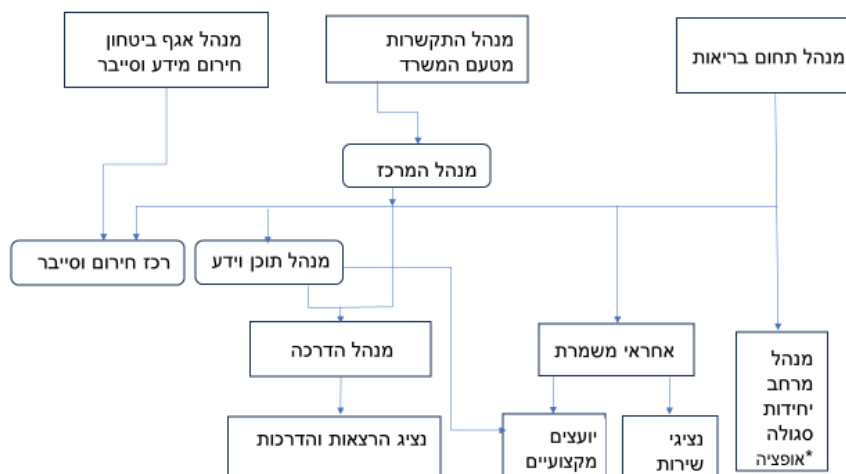
סוגי העובדים, הגדרת תפקידם, מספר העובדים הנדרש לכל תפקיד, ותנאי הכשירות לכל תפקיד הם כמפורט להלן.

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

מובהר, כי על כל בעלי התפקידים, המצוינים בסעיף 4.11 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: 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.

"מנהל המרכז"

4.11.1

אחראי על הניהול הכולל והשוטף של המרכז, ובכלל זה אחראי על כל בעלי התפקידים המפורטים בסעיף 4.11 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.	תיאור תפקיד
למנהל ההתקשרות מטעם המשרד.	כפיפות
100% משרה ע"פ דווח שעון נוכחות.	היקף משרה
אין תשלום ישיר בגין תפקיד זה	אופן תשלום התמורה

<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"> • ניהול המוקד נעשה ע"י מערכת ממוחשבת, המשלבת את כל הרכיבים הבאים: CTI, IVR, CRM, ניהול ידע, BI. • במסגרת ניהול המוקד, העביר דוחות שוטפים בחתכים שונים מתוך המערכת המחשובית. • במסגרת ניהול המוקד, עשה שימוש בכלי MS-Office. • המוקד פעל לפחות שנתיים ברציפות. • במסגרת המוקד, ניתן מענה טלפוני בהיקף של לפחות 80,000 פניות בשנה. • במסגרת המוקד ניתן מענה לתקשורת כתובה בערוצים מייל, טפסים מקוונים. • המוקד הוא מוקד עתיר ידע, הדורש התמחות מקצועית בעולם תוכן ומומחיות ספציפי, הכולל העמדת בעלי תפקידים בעלי מומחיות בעולם התוכן במוקד • ניתן מענה בשפה העברית ובשפה אחת נוספת לפחות. • המוקד פעל באופן רציף במשך לפחות 8 שעות בכל יום (א' – ה') וכלל לפחות 10 עמדות פעילות, במהלך שעות אלה. 	<p>תנאי כשירות</p>
<p>נותן השירותים יידרש להעמיד מנהל מרכז אחד במשרה מלאה.</p>	<p>מספר</p>

2.11.4 . "מנהל תוכן וידע"

<ul style="list-style-type: none"> • 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. • אחראי על איסוף מידע על הזכויות ועל השירותים הנוגעים לאזרחים ותיקים. • הקמת מאגר של מידע, ידע ונתונים, שמיועד לשמש את עובדי המרכז במתן השירותים לפונים; ניהול המידע והפצתו לעובדי המרכז. • אחריות לתאימות מלאה ושפה אחידה בין סווג נושאי הפניות לנושאי הידע ע"פ נוהל עבודה ותהליך שיקבע ע"י המשרד. • 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. • מעקב אחר שינויים ועדכונים במערך הזכויות והשירותים של האזרחים הוותיקים לרבות חקיקה, הניתנים מכלל הגופים הרלבנטיים. • עדכון שוטף של מאגר-המידע, על-סמך הפניות המגיעות והתשובות, הניתנות להן, ובהתאם לשינויים ולעדכונים במערך הזכויות והשירותים, הניתנים לאזרחים הוותיקים. • בדיקה יזומה של מקורות מידע של משרדי הממשלה השונים, רשויות מקומיות וגורמים רלבנטיים נוספים, לאיתור עדכונים ושינויים בנושא זכויות אזרחים ותיקים. • עדכון של מערכת ניהול הידע ומתן דיווח לצוות הניהולי, לשם עדכון של צוות המרכז בתדריך היומי. • מעקב אחר שימוש במערכת לניהול הידע – בדיקה של מספר הכניסות לכל פריט מידע ומספר כניסות לפי נציגים. • 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. • אחראי על הפעילויות הממוסדות של המשרד ברשתות חברתיות, כגון: העלאה של תכנים ושל פוסטים ברשתות (למשל: Facebook, Instagram, X [Twitter], וכיוצ"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. • 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. • הכנה של ניירות עמדה בתחומי הפעילות השונים של המרכז בהתאם למידע שעולה, בין היתר, מדוחות האנליסט. 	<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 הגף 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>תנאי כשירות</p>
<p>נותן השירותים יידרש להעמיד מנהל תוכן וידע אחד ב-50% משרה. אם ישמש גם כמנהל הדרכה – 100% משרה.</p>	<p>מספר</p>

3.11.4 . "מנהל הדרכה"

<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>
<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 הגף 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 הדרכה בארגון, הנותן שירות לציבור, בהיקף של לפחות 10 עובדים.</p> <p>(3) בעלת נסיון מעשי בבניית מערכי הדרכה ממוחשבים.</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 הדרכה אחד ב-50% משרה. אם ישמש גם כמנהל תוכן וידע – 100% משרה.</p>	<p>מספר</p>

4.11.4 "אחראי משמרת"

<p>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 לפניית הלקוח; ביצוע שיחות מנהל (תלונות); מעביר תדריכי בוקר מקצועיים; מציף פערי ידע ותהליכים לא מעודכנים; בעת הצורך - מענה לשיחות; ביצוע הנחיות של מנהל המרכז.</p>	<p>תיאור התפקיד</p>
<p>למנהל המרכז.</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>(1) בעלת השכלה תיכונית - בוגר 12 שנות לימוד, בעלת תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון.</p> <p>(2) נסיון של שנתיים לפחות בניהול משמרת במוקד ובו לפחות 10 עמדות שירות.</p> <p>(3) שליטה במערכות טכנולוגיות לניהול מוקדים.</p> <p>(4) שליטה בנתונים של מחולל דוחות מרכזיה ו- CTI ו- IVR - דוחות מקוונים ודוחות הסטוריים.</p> <p>(5) שליטה בנתונים של מערכות CRM - דוחות מקוונים ודוחות הסטוריים.</p> <p>(6) יכולת ניתוח דוחות ודוחות אינטגרטיביים מכמה מערכות.</p> <p>(7) ידע ושליטה במחשבים בתוכנת MS-Office.</p> <p>(8) בעלת נסיון של חצי שנה לפחות כנציג שירות.</p> <p>(9) עדיפות להיכרות עם תחום זכויות האזרחים הוותיקים.</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>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”

. 4 . 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.</p> <p>(2) בעלת ותק ונסיון של לפחות שנתיים בתחום, לגבי מיועד לתת ייעוץ.</p> <p>(3) יתרון לבעלי נסיון בעבודה במוקד עתיר ידע.</p> <p>(4) יכולת גבוהה של ניסוח והבעה בכתב.</p> <p>(5) יכולת תפעול של מערכות מחשב - שליטה מלאה.</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>

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 ובחו"ל; 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>
------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.11.6 "נציגי הרצאות והדרכות"

תיאור התפקיד	<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>
כפיפות	למנהל הדרכה.
היקף משרה	שני נציגים, כל-אחד ב-100% משרה.
אופן תשלום התמורה	החזר הוצאות שכר חודשי
תנאי כשירות	<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) יתרון לבעלי היכרות עם עולם הזכויות של אזרחים ותיקים.</p> <p>(3) יתרון לבעלי נסיון 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) נסיון בהדרכה ובעמידה בפני קהל.</p> <p>(8) יחסי אנוש טובים.</p> <p>(9) בעלת 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>

מספר	נותן השירותים יעמיד שני נציגי הרצאות והדרכות. תמהיל שפות: <ul style="list-style-type: none"> נציג אחד דובר עברית. נציג אחד דובר עברית וערבית. ניתן להציע דוברי שפות נוספות.
תנאים מיוחדים	על נותן השירותים להעמיד לכל נציג הרצאות והדרכות טלפון סלולרי, מחשב נייד ואפשרות להתחברות לאינטרנט. נציגי ההדרכות יעשו שימוש ברכב השירות למיצוי זכויות לצורך התניידות למקומות ההרצאות וההדרכות.

7. 11. 4. "רכז חירום וסייבר"

תיאור תפקיד	ניהול מערך החירום במרכז ונאמן אבטחת מידע וסייבר במרכז, כמפורט בנספח ה' - 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) 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) 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. 4. "נציג שירות"

תיאור תפקיד	טיפול בפניות, המתקבלות במרכז במגוון אמצעים (טלפנית, 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 ד' להסכם; פעילות Back Office. ביצוע הנחיות של אחראי משמרת.
כפיפות	לאחראי משמרת.

היקף משרה	לפחות 5 משמרות בשבוע, בנות 8 שעות כל-אחת.
אופן תשלום התמורה	לפי שעת Login בפועל.
תנאי כשירות	(1) בעלת השכלה תיכונית, בוגרת 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.
מספר	איוש של לפחות 10 עמדות שירות בו זמנית, ועמידה ביעדי המוקד, כמות תותאם להיקף הפעילות.

9. 11. 4. "מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה" – אופציה – יתוסף על פי הודעה בכתב של מורשי החתימה של המשרד

תיאור תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> נדרש לעמוד בקשר אל מול הנהלת בית-החולים והשירות הסוציאלי בבתי-החולים השונים, בכל הנוגע לאופן ההפעלה והקשר בין יחידות הסגולה למרכז. הנחיה, הדרכה וליווי של מנהלי היחידות בתחומי הידע של בירור זכויות בריאות. הסדרה של נהלים ושל שיטות לביצוע יעיל של הממשק בין היחידות למרכז. ליווי של בירור זכויות בבתי-החולים באמצעות מנהלי היחידות. אחראי על קשרי העבודה, בכל הקשור ליחידות אל מול המרכז. ניהול ידע: מנהל המרחב יהא מומחה מקצועי בתחום זכויות בריאותיות לאזרחים ותיקים. אחראי על ריכוז נתונים לגבי ביצוע. ביצוע הנחיות מנהל המרכז.
כפיפות	למנהל המרכז. מקבל הנחיות מקצועיות ממנהל תחום בריאות במשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה.
היקף משרה	עד 2 מנהלי מרחב, כל אחד ב - 100% משרה.
אופן תשלום התמורה	החזר הוצאות שכר חודשי

<p>תנאי כשירות</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, עם עדיפות לאחד מהמקצועות הבאים: עבודה סוציאלית, גרונטולוגיה, מקצועות הבריאות.</p> <p>(2) תואר שני - יתרון.</p> <p>(3) יחסי אנוש מעולים.</p> <p>(4) נסיון ניהולי.</p> <p>(5) שליטה במחשב.</p> <p>(6) עדיפות לנסיון בתחומים: אזרחים ותיקים, זכויות אזרחים ותיקים, ניהול מתנדבים.</p> <p>(7) נכונות למשרת שטח.</p> <p>(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>מספר</p>	<p>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).</p>
<p>תנאים מיוחדים</p>	<p>על נותן השירותים להעמיד למנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה רכב, טלפון סלולרי, מחשב נייד ואפשרות להתחברות לאינטרנט.</p>

4.12 . כח אדם מלווה מטעם נותן השירותים

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

יודגש:

- (i) כל התפקידים, הרשומים להלן בסעיף 4.12 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 4.12 זה. עליהם למלא את תפקידיהם ככל הנדרש, כדי להבטיח שירות מלא ואיכותי של המרכז ועמידה מלאה באמנת-רמת-השירות (SLA) של המרכז, כמפורט בנספח ו' להלן (מדדי-ביצוע).
- (iii) המשרד לא יעביר תשלום יעודי כלשהו בגין מי מבעלי התפקידים, המפורטים להלן בסעיף 4.12 זה.

4.12.1 . מנהל הפרויקט

מנהל הפרויקט יהיה איש קשר יחיד מולו יפעל המשרד (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 4.21 להלן, ויהיה שותף, כדרג מטה, למתן פתרונות ולכל שינוי או תוספת נדרשת לפעילות המרכז בתקופת ההקמה.

4.12.1.1.1 . הגדרת התפקיד :

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

4.12.1.1.1.2 . אחראי על מנהל המרכז.

4.12.1.1.1.3 . אחריות ישירה על עמידה במדדי השירות ושיפורם.

4.12.1.1.1.4 . ליווי הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.

4.12.1.1.1.5 . שיפור ופיתוח תהליכים קיימים ואחריות על הטמעתם במרכז.

4.12.1.1.1.6 . ליווי ההטמעה של שיפורים במערכות המידע השונות; הגדרה של תהליכים חדשים ואחריות על הטמעתם במרכז.

4.12.2 . רפרנט משאבי אנוש :

נותן השירותים יעמיד לצרכי המרכז רפרנט משאבי אנוש שיעסוק במיין, גיוס וקליטת כח-אדם, רווחה, שימור וסיום העסקה.

4.12.3 . רפרנט תפעול :

נותן השירותים יעמיד לצרכי המרכז רפרנט תפעול שיעסוק בתפעול שוטף של אתר המרכז והזמנת ציוד משרדי, צורכי משרד, כיבוד וציוד מתכלה אחר.

4.12.4 . 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.

4.12.4.1 . הגדרת התפקיד

4.12.4.1.1 . ניתוח המידע הנצבר במרכז.

4.12.4.1.2 . הצגה של מגמות וסטטיסטיקות שונות בנוגע לסוגי הפניות, מהותן וכיוצ"ב.

4.12.4.1.3 . שותף בניסוח המלצות לשיפורים ולתיקוני תקנות וחקיקה יחד עם מנהל המרכז ומנהל התוכן והידע.

4.12.4.1.4 . שותף בהכנה של ניירות עמדה בתחומי הפעילות השונים של המרכז יחד עם מנהל המרכז ומנהל התוכן והידע.

4.12.4.1.5 . הכנת מצגות.

4.12.4.1.6 . הכנה של דוחות שוטפים.

4.12.5 . **צוות מערכות מידע, טלפוניה ומערכות רב ערוציות ודיגיטליות:**
נותן השירותים יעמיד לצורכי המרכז מנהל מערכות מידע וטלפוניה ומערכות קב ערוציות ודיגיטליות וצוות מפתחים וטכנאים, שיהיו אחראיים על יישום הפתרון הטכנולוגי, ביצוע 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.

4.12.6 . **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 ט' ונספח ט1**, 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 הספק (על מגוון תפקידיהם).

4.12.7 . **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.

4.13 . **תהליך גיוס, מיון וקליטה של כח האדם הייעודי למרכז**

גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס המלא של בעלי התפקיד, המפורטים בסעיף 4.11 לעיל (כולל מרכזי הערכה ככל שיהיו), יבוצע על ידי נותן השירותים ועל חשבונו.

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

4.13.1.1 . מנהל המרכז (סעיף 4.11.1 לעיל);

4.13.1.2 . מנהל תוכן וידע (סעיף 4.11.2 לעיל);

4.13.1.3 . מנהל ההדרכה (סעיף 4.11.3 לעיל).

4.13.2 . האיוש של שאר בעלי התפקידים, הרשומים בסעיפים 4.11.4 עד 4.11.8 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 4.11.9 לעיל, יעשה בתוך 30 ימים מיום קבלת הודעת מורשי החתימה של המשרד למימוש האופציה לאיוש המשרות.

4.13.3 . למשרד עומדת הזכות לקחת חלק בתהליכי הגיוס והמיון על פי שיקול דעתו ובנוסף רשאי לפסול מועמד שלפי שיקול דעתו אינו מתאים לתפקיד. לתפקידים הבאים: מנהל מרכז, מנהל תוכן וידע, מנהל הדרכה, יועצים מקצועיים, נציגי הרצאות והדרכות, אחראי משמרת, רכז חירום וסייבר, מנהלי מרחב יחידות סגולה (ככל שתמומש האופציה להוספת תפקיד זה) - נדרש אישור המשרד כתנאי לתחילת העסקה. מודגש ומובהר כי במידה ואיזה מבין בעלי תפקיד המפורטים בסעיף זה הוצעו לתפקיד במסגרת ההצעה, אין בקבלת הצעת 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 נסיונו והתרשמותו המצטברים בעבודה עמו, מבלי שיהיה מחויב בכל דרך, בין היתר, לניקוד שניתן לבעלי התפקיד המפורטים בסעיף זה במסגרת בחינת ההצעה.

4.13.4 . 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.

4.13.5 . 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:

4.13.5.1. החלפה של מנהל המרכז: על נותן השירותים לספק למנהל ההתקשרות מטעם המשרד התראה בת 30 יום קלנדריים לפחות לפני מועד ההחלפה 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 **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** 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 תת-סעיף 4.12.1 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.

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

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

4.13.5.4. 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.

4.13.5.5. 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.

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

4.13.5.7. 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 אישור מראש להחלפת תפקידים אלו.

4.13.5.8. 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.

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

4.13.7. מובהר כי נותן השירותים לא יהיה זכאי לכל פיצוי מטעם המשרד בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של העובד.

4.13.8. כל עובד שיועסק במרכז יידרש לחתום על מספר טפסים: הצהרת סודיות המצורפת **כנספח י'**; שאלון אישי לצורכי התאמה ביטחונית וטופס הסכמה למסירת מידע מהמרשם הפלילי לבחינת ההתאמה הביטחונית ע"פ הנחיות מחלקת בטחון המצורף **כנספח י"א**, בצירוף צילום ברור של תעודת הזהות כולל הספח.

נספח י'

נספח י"א

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

4.14. הכשרה והדרכת עובדים

4.14.1. נותן השירותים יתחייב להעניק הכשרה והדרכה מתאימה לכח האדם הייעודי למרכז אותו הוא יעסיק במתן השירותים לפי הסכם זה, בהתאם לתכנית הכשרה והדרכה שהוגשה על ידו בהצעה למכרז, לרבות לאחר כל תיקון שלה שהוסכם על ידי הצדדים, בין כתנאי לבחירה בזוכה ובין בכל שלב אחר, המצורפת **כנספח י"ב** להסכם, ובלבד שבשום מקרה לא יפר את תנאי הבסיס המפורטים ב**כנספח ז'** להסכם.

נספח י"ב

4.14.2. נותן השירותים יממן את הכשרת והדרכת העובדים המפורטים לעיל על חשבונו, לרבות תשלום שכר העובדים בגין השתתפותם, הכשרות/ברענונים, ציוד נדרש ופיתוח מערכי הכשרה. נותן השירותים מתחייב כי ההכשרה הראשונית הנוכרת ב**כנספח ז'** תסתיים בתוך חודש ממועד גיוס בעל התפקיד. תנאים נוספים בקשר להכשרה מפורטים ב**כנספח ז'** להסכם זה.

4.14.3. בנוסף לקורסי ההכשרה, נותן השירותים יבצע הדרכה באופן שוטף (On The Job Training) לכל בעלי התפקידים. ההדרכה תיעשה בהתאם לתנאי הבסיס המפורטים בנספח ט', בהתאם לתכנית ההכשרה וההדרכה שהגיש המציע במסגרת הצעתו ואושרה בידי המשרד המצורפת כנספח י"ג ובהתאם לתפישת ההדרכה והחניכה של המשרד.

4.15. שימור ותגמול עובדים

נותן השירותים יפעל לשימור העובדים ושמירה על אחוז תחלופה נמוך, זאת לפי תכנית לשימור ולתגמול של עובדים שהוגשה על ידו בהצעה למכרז, לרבות לאחר כל תיקון שלה שהוסכם על ידי הצדדים, בין כתנאי לבחירה בזוכה ובין בכל שלב אחר, המצורפת **כנספח י"ג** להסכם. יובהר, כי למשרד שמורה הזכות לדרוש מנותן השירותים לבצע פעילויות נוספות לשימור עובדים, ונותן השירותים מתחייב לבצען.

נספח י"ג

4.16. אתר המרכז

4.16.1. נותן השירותים יעמיד מתחם סגור שיהא יעודי לפעילות המרכז, אשר יעמוד לכל הפחות בדרישות המינימום המפורטות ב**כנספח י"ד להסכם**.

נספח י"ד

4.16.2. כניסה למתחם תבוצע בהתאם לרשימת מורשי כניסה מסודרת 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 ורישומם. 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.

4.16.3 . במצב חירום, כאמור בסעיף 4.3.3.2 לעיל, יש לאפשר תנאי עבודה משרדיים שגרתיים של המרכז (תאורה, מיזוג אוויר וכדומה). עם זאת, לצורך שמירת 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.

4.17 . שירותים טכנולוגיים

לשם תפעול המרכז וניהולו נותן השירותים יקים תשתית להפעלת מערכות ממוחשבות כמפורט בנספח דרישות טכנולוגיות, בהתאם לפתרון הטכנולוגי שהוגש על ידו בהצעה למכרז, לרבות לאחר כל תיקון שלו שהוסכם על ידי הצדדים, בין כתנאי לבחירה בזוכה ובין בכל שלב אחר, המצורף כנספח ט"ו ובלבד שבשום מקרה לא יפר את הדרישות המפורטות בנספח ג'.

נספח ט"ו

4.18 . נותן השירותים מתחייב לקיים את כל דרישות אבטחת המידע כמפורט בנספח ט' ובנספח 1ט.

4.19 . 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:

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

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

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

במסגרת זו נותן השירותים יהיה אחראי להכין ולהעביר למשרד מידי רבעון ולפי דרישת המשרד, "תיק מרוכז" שיכלול: דוחות צמודי מסקנות על פי חתכים של נושאי תלונות, הגורמים הנילוונים, תוצאות הטיפול בפניות, נושאים בעייתיים, 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 מהתחייבות נותן השירותים למסור למשרד דוחות אחרים הנדרשים בהתאם להוראות הסכם זה ונספחיו.

4.20 . 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 מאחריות נותן השירותים לתשלום חשבונות הטלפון וכל ההוצאות הכרוכות בהפעלת קווי הטלפון ובאספקת שירותי מענה הטלפוני.

4.21. הקמת המרכז

4.21.1. 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 1.9.4 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 לרבות לאחר כל תיקון שלהן שהוסכם על ידי הצדדים, בין כתנאי לבחירה בזוכה ובין בכל שלב אחר ומצורפות **כנספח ט"ז** ו**כנספח ט"ז** להסכם.

כנספח ט"ז

כנספח ט"ז

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:

4.21.1.1. עם החתימה על הסכם ההתקשרות, יגיש נותן השירותים למשרד תכנית הקמה מפורטת על בסיס תכנית החפיפה ותכנית הקמה, מעבר והתייצבות המוקד שהגיש במסגרת המרכז, 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 תת-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.

- 4.21.1.2 . 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.
- 4.21.1.3 . עבודה מול המשרד לצורך הגדרה של תהליכי-עבודה, אופן עבודה וחפיפה עם מפעיל המרכז הנוכחי, הסבות, אפיון דוחות ועוד.
- 4.21.1.4 . ביצוע של ישיבות חפיפה עם מפעיל המרכז הנוכחי, ביחס לכל ההיבטים הנוגעים להפעלת המרכז, וקליטת המידע ממפעיל המרכז הנוכחי.
- 4.21.1.5 . 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.
- 4.21.1.6 . תוכנית ההקמה (ובכלל זה תכנית החפיפה) תועבר לאישור המשרד ובאחריות נותן השירותים לוודא קבלת הערות ואישור המשרד בטרם יישומה.
- 4.21.1.7 . בניה של מערכי ההכשרה, בהתאם לאמור **בנספח ז'** ובהתאם לתכנית ההכשרה וההדרכה, שהגיש המציע במענה למכרז ואושרה על ידי המשרד.
- 4.21.1.8 . הגדרת פיילוט להפעלה ראשונית, בהתאם לאמור בתת-סעיף 4.21.1.15 להלן.
- 4.21.1.9 . השלמת ההגדרה של תהליכי-עבודה וניהול הידע למרכז ואישורם מול המשרד כאמור בסעיף **שגיאה!** **מקור ההפניה לא נמצא** 4.2.2 לעיל, לרבות השלמת ההגדרה של נוהלי העבודה.
- 4.21.1.10 . הגשת פתרון לנושא הטכנולוגיה למתכונת הפעלה ראשונית כפי המתואר בסעיף 4.21.1.1 לאישור המשרד, בהתאם לפתרון שהוגש במסגרת ההצעה, כאמור בסעיף 4.17.
- 4.21.1.11 . הגשת פתרון מפורט לנושא הטכנולוגיה להפעלה של המרכז במתכונת מלאה לאישור המשרד, בתאם לפתרון שהוגש במסגרת ההצעה כאמור בסעיף 4.17 לעיל.

4.21.1.12 . הגשת פתרון לנושא אבטחת המידע להפעלה של המרכז בתקופת החפיפה והפעלה ראשונית ובתקופת הפעלה במתכונת מלאה, באופן שיענה על דרישות אבטחת מידע המפורטות בנספח ט' ובנספח ט1.

4.21.1.13 . השלמת ההכשרה של בעלי התפקידים במרכז, כמפורט בסעיף 4.14 לעיל.

4.21.1.14 . הגשה של תפיסת פעילות המרכז בשעת חירום, בהתאם לדרישות נספח חירום.

4.21.1.15 . 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.

4.21.1.16 . 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.

4.21.1.17 . 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.

4.21.2 . 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 :

4.21.2.1. החל מתחילת תקופת ההקמה הראשונית ובמשך שישה חודשים, המרכז יקבל פניות ויתן מענה לפניות באמצעים וערוצים המפורטים בסעיפים 4.3.4.1.1, 4.3.4.1.2, 4.3.4.1.3, 4.3.4.1.4, 4.3.4.1.5 לעיל. במהלך ששת חודשים אלו, הצדדים יכולים להסכים על הוספת אמצעים וערוצים נוספים המפורטים בתת סעיפים 4.3.4.1.6 - 4.3.4.1.14, 4.3.4.1.13 לעיל. לאחר שישה חודשים מתחילת תקופת ההקמה הראשונית ועד לתום תקופת ההקמה הראשונית, נותן השירותים יהיה ערוך להוספת כל האמצעים והערוצים הקבועים בתת סעיפים 4.3.4.1.6 - 4.3.4.1.13 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.

4.21.2.2. 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; (Contact center, IVR), ניהול חכם של פניות נכנסות ושרותים בתור, חייגן); הקלטות וניהול איכות משובים; משלוח SMS.

4.21.2.3. הפונקציונליות הנדרשת לרכיבים המפורטים בסעיף 4.21.2.24.21.2.2 תהא כנדרש בנספח ג'.

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

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

4.21.2.6. 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.

4.21.2.7. נותן השירותים אחראי להעביר למערכת ה-CRM של המרכז מידע היסטורי אודות פניות שהטיפול בהן הסתיים ע"י המפעיל הנוכחי של המרכז.

4.21.2.8. נותן השירותים יזין תכנים שיתקבלו מהמפעיל הקודם של המרכז ומהמשרד למערכת ניהול הידע שתשרת את המרכז. תכנים אלו יאושרו על-ידי המשרד מראש.

4.21.2.9. נותן השירותים יספק ממערכת ה-CRM דוחות אינטגרטיביים הכוללים מידע אינטגרטיבי של פניות ושיחות/ ערוצים נוספים בפילוחים שונים.

4.21.2.10. 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.

4.21.2.11. 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.

4.21.2.12. 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:

4.21.2.12.1. במידה וידרשו שינויים במערכת, נותן השירותים ימשיך לתת שירותים למערכת ויבצע שינויים על פי הקבוע בסעיף 6.3 להלן. מובהר כי שינוי הינו רק פיתוח ולא שימוש בתכונות מדף של המערכת. כל תוספת או שינוי במערכת, יישומיה וממשקיה יהיו בבעלות המשרד.

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

4.21.2.12.3. 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.

4.21.2.13. 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 4.21.1.1 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 טכנולוגי לאחר ההקמה של יעודכן באופן מיידי בחומרי התיעוד.

4.21.2.14. 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.

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

4.21.3 . הקמה במתכונת מלאה

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 ג' - דרישות טכנולוגיות, כך שיהיה מוכן להפעלה במתכונת מלאה, כהגדרתה בסעיף 1.9.5 לעיל. מבלי לגרוע מהאמור, לצורך כך נותן השירותים יבצע את הפעולות הבאות:

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

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

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

4.21.3.2.2 . על נותן השירותים יחולו תנאי המכרז המרכזי מס' 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.

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

4.21.3.2.4 . 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.

4.21.3.2.5 . הרישוי עבור המוצר יהיה על שם המשרד.

4.21.3.3 . נותן השירותים יאפיין, יפתח ויבצע בדיקות הרצה לתשתית הטכנולוגית ולמערכות התומכות, בהתאם לקבוע בנספח ג' - דרישות טכנולוגיות, וזאת במהלך תקופת ההפעלה במתכונת ראשונית, ולפני שהחלה הפעלה במתכונת מלאה.

4.21.3.4 . 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 4.21.1.1 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.

4.21.3.5 . 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 ג'. עם סיום ההקמה המלאה של המרכז, המרכז יקלוט פניות בכל האמצעים הקבועים בסעיף 4.3.4.1 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 ג', באופן מלא ומטוייב.

4.21.3.6. 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 השרותים יהיו בבעלות המשרד. במידה שידרשו שינויים במערכת - נותן השרותים ימשיך לתת שרותים למערכת ויבצע שינויים על פי הקבוע בסעיף 6.3 להלן מובהר כי שינוי הינו רק פיתוח ולא שימוש בתכונות מדף של המערכת. כל תוספת או שינוי במערכת, יישומיה וממשקיה יהיה בבעלות המשרד. נותן השרותים אינו רשאי להשתמש במערכת, אלא עבור המשרד בלבד, ולא רשאי לעשות בה כל שימוש ישיר או עקיף לצרכי צד ג'.

4.21.3.7. 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.

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

4.21.4. מובהר כי המשרד רשאי להודיע על הארכת כל אחד מהשלבים המפורטים בסעיף 4.21 **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** זה בהתאם לשיקוליו, וכן רשאי להחליט על הפחתת חלק מהרכיבים הנדרשים בכל שלב בהתאם לשיקול דעתו המוחלט.

שונות . 4.22

4.22.1. נותן השירותים אחראי לביצוע כל פעולה הכרוכה בביצוע מחויבויותיו על פי דין. בכלל זה, יתחייב כי בכל הקשור בהפעלת המרכז, טיפול בפניות האזרחים הוותיקים והתקשרות עם צד ג', ינהג בהתאם לאמות המידה המחייבות רשות ציבורית הפועלת על פי דין.

4.22.2. המשרד יהא רשאי לגרוע איזה מן רכיבי השירותים מושא הסכם זה, וזאת בהתאם לצרכיו ובהודעה שתינתן בכתב, ונותן השירותים לא יהיה זכאי לתמורה הקבועה בגין רכיב זה במסגרת הסכם זה, וכן לא יהיה זכאי לפיצוי כלשהו. במקרה כזה המשרד יהיה רשאי להפעיל את הרכיב שנגרע כאמור בעצמו או באמצעות מי מטעמו.

4.22.3. מוסכם בזאת כי למשרד שמורה הזכות לדרוש החלפתו של כל עובד ו/או מועסק על ידי נותן השירותים באספקת השירותים מושא המכרז, ההצעה והסכם זה, על פי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי שיצטרך לנמק את דרישתו, ונותן השירותים מתחייב למלא אחר דרישת המשרד באופן מיידי.

4.22.4 . נותן השירותים אינו רשאי לספק את השירותים באמצעות קבלן משנה, אלא אם קיבל על כך אישור מראש ובכתב מהמשרד. אם ניתן אישור בכתב לנותן השירותים להעסיק קבלן משנה, אזי נותן השירותים לבדו יהיה אחראי כלפי המשרד ביחס לביצוע השירותים במלואם ובמועד, וכן לכל תשלום מכל סוג ומין לו יהיה זכאי קבלן המשנה במסגרת הפרויקט.

4.22.5 . נותן השירותים יהא אחראי לקיום מלא ושלם של כל חוקי העבודה החלים על העובדים ו/או על נותן השירותים מכוח הדין, ואחר האמור בהוראות הסכמים קיבוציים ככל שהללו חלים על נותן השירותים מכוח צווי הרחבה במשק וע"פ הדין. מבלי למעט מכלליות האמור לעיל, חוקי העבודה החלים על נותן השירותים הם, לפחות: חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959, חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951, חוק דמי מחלה, תשל"ז-1976, חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951, חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954, חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו-1996, חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953, חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט-1949, חוק החניכות, תשי"ג-1953, חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958, חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג-1963, חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995, חוק שכר המינימום, התשמ"ז-1987.

4.22.6 . נותן השירותים מתחייב לשאת, לבדו ובלעדית, כלפי עובדיו בכל החובות המוטלים על מעביד כלפי עובדיו. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מתחייב נותן השירותים לשלם במועד כל תשלום אשר עליו לשלם לעובדיו ו/או לרשויות המדינה ו/או לכל גורם אחר, מכוח הדין או הסכם או הסדר קיבוצי או אחר, כללי או מיוחד, או צו הרחבה או נוהג או מנהג, לרבות שכר-עבודה, שכר מינימום, ביטוח לאומי, חופשה שנתית, הבראה, גמול בגין שעות נוספות, הוצאות נסיעה, פיצויי פיטורים וכיוצא באלה.

4.22.7 . נותן השירותים בלבד יהא אחראי כלפי עובדיו ו/או כלפי כל מי שעוסק מטעמו בקשר לביצוע שירותים מושא הסכם זה, בגין מוות, נזק גופני או נזק לרכוש שייגרם להם, בין במישרין ובין בעקיפין, כתוצאה מתאונה שארעה בעת מתן השירותים או העבודה או בקשר אליה, או בהליכה לעבודה ובחזרה ממנה.

4.22.8 . חל איסור על העסקת עובדים זרים במסגרת הסכם זה. חריגים לסעיף זה יאושרו פרטנית בכתב ומראש על ידי המשרד.

4.22.9 . המשרד זכאי בכל עת לקבל מנותן השירותים תלושי שכר, מידע, מסמכים ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה בהם מועסק כח האדם הייעודי למרכז כמפורט בסעיף 4.11 לעיל.

4.22.10 . נותן השירותים מתחייב לעשות את מיטב המאמצים לספק את השירותים בכל עת, לרבות בשעת חירום, כולל התקפת רקטות על איזור כלשהו בישראל, בתנאים הקבועים בהסכם זה. מוסכם כי בשעת חירום, כולל התקפת רקטות, המשרד יהא רשאי להורות על הפעלת המרכז, בהתאם לצרכים העולים ממצב החירום כמפורט בנספח ה'.

5.1 . נותן השירותים יגיש למשרד דו"חות בקשר למתן השירותים כמפורט להלן :

5.1.1 . דיווח יומי :

בתחילת כל יום ישלח לגורמים רלוונטיים שיוגדרו ע"י המשרד דו"ח יומי אודות פעילות המרכז שיכיל, בין היתר, נתוני ביצוע של יום האתמול ונתונים מצטברים מתחילת החודש וסה"כ חודשי בהתאם למפורט להלן :

5.1.1.1 . זמן Login לנציג וליועץ מקצועי – סה"כ זמן Login, זמני תעסוקה ואחוז בכל מצב תעסוקה, זמן ואחוז המתנה לשיחה, זמן ואחוז הפסקה, זמן ואחוז ניהול איכות.

5.1.1.2 . זמן Login למנהל המרכז, מנהל תוכן וידע, מנהל הדרכה, אחראי משמרת, רכז חירום וסייבר - סה"כ זמן Login, זמני תעסוקה ואחוז בכל מצב תעסוקה, זמן ואחוז המתנה לשיחה, זמן ואחוז הפסקה, זמן ואחוז ניהול איכות.

5.1.1.3 . זמנים וכמויות שיחות נכנסות ושיחות בתקשורת כתובה.

5.1.1.4 . זמנים וכמויות שיחות יוצאות.

5.1.1.5 . זמני המתנה שיחות נכנסות ושיחות בתקשורת כתובה.

5.1.1.6 . רמת שירות לשיחות נכנסות ולשיחות בתקשורת כתובה.

5.1.1.7 . כמות ואחוז שיחות נענות ושיחות תקשורת כתובה נענות.

5.1.1.8 . כמות ואחוז שיחות ננטשות.

5.1.1.9 . כמות ואחוז Call Back, כמות ואחוז חזרה ללקוח מתוך Call Back.

5.1.1.10 . מספר פניות, מספר בקשות שירות מתוך פניות, מספר פניות לפי ערוץ פניה, התפלגות פניות לפי נושא פניה (בדיקה, כללי, ממוקד, מורכב), התפלגות פניות לפי סיווג בקשת שרות.

5.1.1.11 . סטטוס טיפול בפניות.

5.1.1.12 . חריגה מ-SLA לטיפול בפניות.

5.1.1.13 . מספר פניות חפ"ק לפי נושאים כגון: הפגת בדידות, סלי מזון, סיוע טכנולוגי, חוסן ותמיכה, שינוע מזון, שינוע תרופות, אחר.

5.1.1.14. יחס בין שיחות / פניות.

5.1.1.15. אחוז היעדרות.

5.1.1.16. כל פרט אחר שידרוש מנהל ההתקשרות מטעם המשרד.

5.1.2. דיווח חודשי:

הדוחות החודשיים יועברו למשרד בתחיל כל חודש עבור החודש הקודם, ולא יאוחר מהיום ה-5 בכל חודש. הדוחות יהיו מסכמים ומפורטים לחודש שהסתיים אודות ביצוע השירותים, בו יפורטו, בין היתר, הנתונים הבאים:

5.1.2.1. זמן Login לנציג וליועץ מקצועי - סה"כ זמן Login, זמני תעסוקה ואחוז בכל מצב תעסוקה, זמן ואחוז המתנה לשיחה, זמן ואחוז הפסקה, זמן ואחוז ניהול איכות.

5.1.2.2. זמן Login למנהל המרכז, מנהל תוכן וידע, מנהל הדרכה, אחראי משמרת, רכז חירום וסייבר - סה"כ זמן Login, זמני תעסוקה ואחוז בכל מצב תעסוקה, זמן ואחוז המתנה לשיחה, זמן ואחוז הפסקה, זמן ואחוז ניהול איכות.

5.1.2.3. זמנים וכמויות שיחות נכנסות ושיחות בתקשורת כתובה.

5.1.2.4. זמנים וכמויות שיחות יוצאות.

5.1.2.5. זמני המתנה לשיחות נכנסות ולשיחות בתקשורת כתובה

5.1.2.6. רמת שירות לשיחות נכנסות ולשיחות בתקשורת כתובה.

5.1.2.7. כמות ואחוז שיחות נענות ושיחות נענות תקשורת כתובה.

5.1.2.8. כמות ואחוז שיחות ננטשות.

5.1.2.9. כמות ואחוז Call Back, כמות ואחוז חזרה ללקוח מתוך Call Back.

5.1.2.10. מספר פניות, מספר בקשות שירות מתוך פניות, מספר פניות לפי ערוץ פניה, התפלגות פניות לפי נושא פניה (בדיקה, כללי, ממוקד, מורכב), התפלגות פניות לפי סיווג בקשת שירות

5.1.2.11. סה"כ וע"פ נושא פניה - מספר פניות שנפתחו, מספר פניות שנסגרו, מספר פניות בכל סטטוס.

- 5.1.2.12. מספר הפניות מסוג מורכב ביחס אליהן הוצאה תזכורת שלישית לגוף ממנו התבקש הבירור.
- 5.1.2.13. חריגה מ-SLA לטיפול בפניות.
- 5.1.2.14. מספר פניות חפ"ק חירום והתפלגות לפי נושאים כגון: הפגת בדידות, סלי מזון, סיוע טכנולוגי, חוסן ותמיכה, שינוע מזון, שינוע תרופות, אחר).
- 5.1.2.15. פניות ובקשות שירות לפי זיהוי פונה (ת.ז).
- 5.1.2.16. פניות ובקשות שירות חוזרת.
- 5.1.2.17. דוח פונים (חדשים).
- 5.1.2.18. יחס בין שיחות / פניות.
- 5.1.2.19. דו"ח כח אדם (נוכחות) ואחוז היעדרות.
- 5.1.2.20. דוח שעון נוכחות לכל בעלי התפקיד.
- 5.1.2.21. דוח עלות מעביד בגין נציגי הדרכות והרצאות ומנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה (ככל שתמומש אופציה להפעלתם).
- 5.1.2.22. דיווח מצבת כ"א הקיימת בצירוף תכנית הגיוס וההכשרה השוטפת - הדיווח יכיל התייחסות לכ"א קיים, שעות עבודה ברמת עובד, צפי עזיבת עובדים, עזיבת עובדים בפועל בחודש החולף בפילוח סיבות עזיבה, תכנון מועדי הקורסים הקרובים ותכנון כמות המגויסים.
- 5.1.2.23. תוצאות סקר שביעות-רצון מן השירות.
- 5.1.2.24. דו"ח ביצוע הקשבות ומשוב.
- 5.1.2.25. דו"ח יחידות סגולה עם פירוט כמות וסאטוס טיפול של ההפניות מבתי החולים בדגש על טופל / לא טופל, ביצוע שיחה עם הפונה.
- 5.1.2.26. הרצאות שבוצעו ביחס לתוכנית העבודה שהוגשה ואושרה ע"י המשרד - מספר הרצאות, מקום, משתתפים, תכנים שהועברו, מספר לידים שהועברו למוקד, סטטוס הלידים.
- 5.1.2.27. הדרכות שבוצעו - מספר הדרכות, מקום, משתתפים, תכנים שהועברו.
- 5.1.2.28. כל פרט אחר שידרוש מנהל ההתקשרות מטעם המשרד.

- 5.1.3 דיווחים כחלק ממערך בקרה ומחקר כמפורט בסעיף 4.19 לעיל.
- 5.1.4 דוחות ניהול כמפורט בנספח ח'.
- 5.1.5 דיווחים טכניים כמפורט בנספח ג'.
- 5.1.6 הגשת דוחות בשעת חירום כמפורט בנספח ה', תוך התייחסות לתאריכים בהם נמשכה שעת החירום.
- 5.1.7 הגשת דוחות בנושא אבטחת מידע כמפורט בנספח ט'.
- 5.1.8 נותן השירותים יידרש למתן דיווחים שוטפים מעת לעת בקשר למתן השירותים, על פי דרישות המשרד.
- 5.2 הדוחות יכללו נתונים מכלל המערכות התומכות במרכז המפורטות בנספח ג'. הדוחות והנתונים יוגדרו בתקופת ההתארגנות והחפיפה כמפורט בסעיף 4.21.1 לעיל.
- 5.3 הדו"ח יתקבל בדחיפה במייל ויופק ממערכות המידע באמצעות מערכת ה-CRM ומערכת ה-BI אלא אם מדובר במידע שלדעת המשרד לא ניתן להפקה באמצעות מערכת ה-CRM ומערכת ה-BI, אז ניתן בכל דרך עליה יורה המשרד.
- 5.4 ככלל, לאחר הקמת המרכז במתכונת מלאה כל הדיווחים למשרד יכללו במסגרת הממשקים כמפורט בנספח ג'. מובהר כי בתקופת החפיפה ובתקופת הפעלה במתכונת ראשונית הדוחות יועברו למשרד בקבצי אקסל או בכל דרך אחרת עליה יורה המשרד.
- 5.5 מובהר כי קבלת דו"ח לשביעות רצון המשרד מהווה תנאי קדם לאישור תשלום לנותן השירותים בגין תקופת הדו"ח.
- 5.6 מערכות המידע של נותן השירותים יאפשרו ניהול ובקרת טיב השירות במרכז ויעילותו בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו ע"י המשרד לכלל הפעילויות בשלב ההקמה הראשונית ושלב ההקמה במתכונת מלאה.
- 5.7 מערכות המידע נדרשות לתמיכה מלאה בתהליכי תפעול, ניהול ובקרה של כל המרכיבים, כולל תהליכי בקרה ותפעול בזמן אמת ונתונים היסטוריים.
- 5.8 נותן השירותים מתחייב לאפשר למנהל ההתקשרות מטעם המשרד או מי מטעמו לבקר, לפקח על ביצוע המכרז, ההצעה וההסכם.
- 5.9 נותן השירותים מתחייב להישמע להוראות המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים.
- 5.10 מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למשרד לפקח, להדריך או להורות לנותן השירותים, הנם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.

- 5.11. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, חשב המשרד, המבקר הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל נותן השירותים בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה. נותן השירותים מתחייב לתקן את הליקויים שימצאו (אם ימצאו) בביקורות בתוך 14 ימים לכל המאוחר.
- 5.12. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של נותן השירותים בקשר עם השירותים מושא הסכם זה, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר כנדרש.
- 5.13. נציגי המשרד יוכלו לפנות לכל מי מעובדי נותן השירותים וכן למנהלי החשבונות ורואי החשבון של נותן השירותים, ללא צורך ברשות ובתיאום, בכדי לקבל מהם מידע, הסברים ונתונים הקשורים לביצוע התחייבויות נותן השירותים על פי הסכם זה.
- 5.14. נציגי המשרד יורשו לצלם ולתעד את הנעשה במשרדי נותן השירותים בכל הקשור בביצוע ההתחייבויות לפי הסכם זה, ללא צורך באישור מוקדם מטעמו.
- 5.15. נותן השירותים יעמיד לרשות נציגי המשרד, ככל שידרש, מקום מתאים ובו ציוד ותנאים שיאפשרו את ביצוע הביקורת.
- 5.16. נותן השירותים יתחייב לאפשר לנציגי המשרד לבצע את הפיקוח והבדיקות הנדרשות על פי הסכם זה ולהושיט להם עזרה בקשר לכך ככל שיידרש.
- 5.17. לנציגי המשרד תתאפשר גישה מרוחקת מאובטחת לכל מערכות המרכז בכל הסביבות, בדומה להרשאות הנציגים/ אחראי משמרת/ מנהלים, לרבות גישה מלאה לאגף מערכות מידע במשרד לבסיס הנתונים שינהל נותן השירותים.
- 5.18. נותן השירותים מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספיים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. נותן השירותים מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המשרד.
- 5.19. נותן השירותים מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.
- 5.20. קיום זכות הפיקוח והבקרה בהתאם להסכם זה וכן השימוש בזכויות המשרד ונציגי הגורם המבקר, לא יהי בהם כדי להטיל על המשרד חובות, התחייבויות או אחריות כלשהי ולא יהיה בהם כדי לפטור את נותן השירותים מכל אחריות והתחייבות בהתאם להסכם זה.

6. התמורה

בכפוף לקיום התחייבויותיו של נותן השירותים על פי הסכם זה, בגין ביצוע השירותים לשביעות רצון המשרד, יהא זכאי נותן השירותים לתמורה כמפורט להלן (להלן: "התמורה"):

6.1 . בגין הפעלת המרכז במתכונת ראשונית כאמור בסעיף 4.21.2 לעיל – ישולם סכום חד פעמי בסך של _____ ש"ח [יושלים לאחר זכייה], בהתאם לאבני הדרך הבאות:

6.1.1 . 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 4.21.1.1 לעיל; אישור המשרד לנהלים ולתיעוד המפורט של תהליכי העבודה כאמור בסעיף 4.2.2 לעיל; אישור המשרד לפתרון הטכנולוגי לשלב ההפעלה במתכונת ראשונית כאמור בסעיף 4.21.1.10 לעיל.

6.1.2 . עד 30% מהסכום החד פעמי הנ"ל ישולם עם תום ביצוע הפיילוט ההפעלה במתכונת ראשונית כאמור בסעיף 4.21.1.15 לעיל.

6.1.3 . עד 50% מהסכום החד פעמי הנ"ל ישולם לאחר שיושלמו כל הפעולות הבאות: תחילת הפעלת המרכז במתכונת ראשונית כאמור בסעיף 4.21.2 לעיל; הגשת תיעוד מפורט ומלא של נהלים, תהליכי גיוס והכשרה, תהליכי עבודה ותפעול ושגרות עבודה כאמור בסעיף 4.21.1.16 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 4.21.1.17 לעיל.

6.2 . בגין הקמת המרכז להפעלה במתכונת מלאה כאמור בסעיף 4.21.3 – ישולם סכום חד פעמי בסך של _____ ש"ח [יושלים לאחר זכייה], בהתאם לאבני הדרך הבאות:

6.2.1 . עד 20% מהסכום החד פעמי הנ"ל ישולם לאחר שיושלמו כל הפעולות הבאות: אישור המשרד לתוכנית המפורטת לשלב ההקמה במתכונת מלאה שתוגש כאמור בסעיף 4.21.1.1 לעיל; אישור המשרד לפתרון הטכנולוגי לשלב ההקמה במתכונה מלאה כאמור בסעיף 4.21.1.11 לעיל; אישור המשרד למסמכי איפיון התשתית הטכנולוגי והמערכות התומכות כאמור בסעיף 4.21.3.3 לעיל.

6.2.2 . עד 20% מהסכום החד פעמי הנ"ל ישולם לאחר אישור המשרד למבחני מסירה וקבלה כאמור בסעיף 4.21.3.8 לעיל.

6.2.3 . עד 30% מהסכום החד פעמי הנ"ל ישולם לאחר אישור המשרד להפעלת המרכז במתכונת מלאה כאמור בסעיף 4.21.3 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 4.21.1.174.21.3.4 לעיל.

6.2.4 . 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 4.21.3.8 לעיל.

6.3 . בגין שינויים ושיפורים טכנולוגיים, שיידרשו ע"י המשרד והנושאים בעלות על-פי הקבוע **נספח ג'** - 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 בשנה. 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

6.4 . בגין העמדת יועצים מקצועיים בהתאם לקבוע בסעיף 4.11.5 לעיל ונציגי שירות בהתאם לקבוע בסעיף 4.11.8 לעיל – ישולם תשלום לפי שעת Login שביצע כל יועץ מקצועי ונציג שירות, בסך של _____ ₪ [ישולם לאחר הזכייה] לשעת Login, ובלבד שכל שעת Login כאמור תועדה במערכת ה-Contact Center של המרכז.

6.5 . תשלום בגין החזר הוצאות בעבור העסקת 2 נציגי הרצאות והדרכות בהתאם לקבוע בסעיף 4.11.6 - 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.

6.6 . למשרד עומדת האופציה להורות בהודעה של מורשי החתימה של המשרד על העמדת מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה בהתאם לקבוע בסעיף 4.11.9 לעיל (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.

6.7 . התמורה דלעיל אינה כוללת מע"מ. מס ערך מוסף בשיעור החוקי המתחייב יתווסף לתמורה וישולם בצירוף לכל תשלום שישולם לנותן השירותים.

6.8 . מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין.

6.9 . תשלום התמורה יבוצע על ידי המשרד במועדים הקבועים בהוראת תכ"מ 1.4.3 ("מועדי תשלום"), כפי שתעודכן מעת לעת, וזאת בכפוף לכך שנותן השירותים הגיש את הדיווח החודשי כמפורט בסעיף 5.1.2 לעיל בצירוף חשבונית מס או דרישת תשלום בכפוף לאישורם על ידי מנהל ההתקשרות מטעם המשרד. לדו"ח הנ"ל יצורף כל פרט אחר שיידרש על ידי חשבות המשרד. להסכם זה מצורפת הוראת תכ"מ 1.4.3 ("מועדי תשלום") בנוסחה דהיום **כנספח י"ח** להסכם זה.

נספח י"ח

- 6.10. המשדד יהא רשאי לאשר את דרישת התשלום ואת הדין וחשבון של נותן השירותים במלואם או בחלקם.
- 6.11. נותן השירותים יגיש את הדיווחים, החשבונות, הפרטים והמסמכים לצורך תשלום במסגרת פורטל הספקים הממשלתי אחת לחודש למעט סעיפים 6.1 ו 6.2 שיוגשו בהתאם לאבני הדרך שנקבעו, והכל בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. יודגש, נותן השירותים ישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.
- 6.12. התשלום יבוצע בהעברה בנקאית ישירות לחשבון הבנק שפרטיו נמסרו לחשב המשדד על ידי מורשה החתימה של נותן השירותים בכתב ובצירוף אישור רואה חשבון או אישור הבנק.
- כל שינוי בפרטי חשבון הבנק של נותן השירותים אליו מבוקש להעביר את התשלומים טעון הודעה מראש ובכתב לחשב המשדד מאת מורשה חתימה של נותן השירותים, ואישור רואה חשבון או עו"ד של נותן השירותים, וכן אישור בכתב של המשדד על קבלת ההודעה ואישורו כי אין מניעה לביצועה.
- 6.13. יובהר כי התמורה הינה סופית ומוחלטת וכוללת את כל הפעולות, העבודות הנלוות וההתאמות הנדרשות לצורך מתן השירותים בהתאם לדרישות הסכם זה – לרבות גיוס עובדים והכשרתם, ביצוע פעולות בקרה, תקורה, נסיעות, הוצאות טלפון וכל יתר הפעולות המפורטות בהסכם זה והפעולות הנלוות לכך.
- 6.14. פרט לתמורה האמורה לעיל, לא ישולמו לנותן השירותים החוזרים, הוצאות או תשלומים נוספים כלשהם עבור מתן השירותים, ובכלל זה לא ישולמו הוצאות נסיעות, טלפונים, וכיו"ב, והתמורה כוללת את כל המיסים, האגרות וההיטלים הכרוכים בביצוע השירותים, שנותן השירותים חייב בהם.
- 6.15. לנותן השירותים לא תהיינה כל דרישות וטענות למשדד בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום.
- 6.16. נותן השירותים מתחייב להחזיר למשדד מיד כל סכום עודף שקיבל מהמשדד.

7. הצמדה

- 7.1. הגדרות בנושא הצמדה:
- 7.1.1. הצמדה – הסדר הנערך במסגרת התקשרות, אשר נועד להתאים את ערך הנכס, השירות או המחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל. ההצמדה מחושבת על ידי השוואת ערך המדד בתאריך הקובע ביחס לתאריך הבסיס.
- 7.1.2. תאריך קובע – המועד על פיו נקבע המדד הקובע, לצורך תשלום ההצמדה עבור תקופה מוגדרת.
- 7.1.3. תאריך בסיס – המועד שממנו ואילך מחושבת ההצמדה, לאורך כל תקופת ההתקשרות.

- 7.1.4. מדד קובע – ערך המדד בתאריך הקובע, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).
- 7.1.5. מדד בסיס – ערך המדד בתאריך הבסיס, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).
- 7.1.6. מדד בגין – המדד הרשמי שפורסם, בגין החודש שבו חל התאריך הקובע.
- 7.1.7. מדד ידוע – המדד האחרון שפורסם באופן רשמי, נכון לתאריך הקובע, גם אם טרם פורסם המדד בגין אותו החודש.

7.2. תנאי ההצמדה:

- 7.2.1. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית.
- 7.2.2. התאריך הקובע – תאריך החשבונית.
- 7.2.3. מדד / שער חליפין – מדד המחירים לצרכן.
- 7.2.4. סוג המדד – מדד ידוע.
- 7.2.5. תדירות ההצמדה – חודשית.
- 7.2.6. חלקיות ההצמדה – 100%.

7.3. ביצוע ההצמדה:

- 7.3.1. ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
- 7.3.2. אופן חישוב ההצמדה:

7.3.2.1. חישוב ההצמדה יבוצע אחת לשנה..

7.3.2.2. ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון, הקודם לתאריך הקובע.

7.3.3. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

8. שימוש בכלים וחומרים

- 8.1. כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם ביצוע השירותים מושא הסכם זה, יירכשו על ידי נותן השירותים ועל חשבונו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.
- 8.2. כל הכלים והחומרים בהם יעשה נותן השירותים שימוש לצורך הספקת השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג להספקת השירותים בהתאם למכרז, להצעה ולהסכם זה.

8.3 . מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות שאינן מקוריות ו/או בעלות רישיון שימוש ו/או שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.

9 . קיזוז

נותן השירותים מסכים ומצהיר בזאת כי המשרד יהא רשאי, לאחר שנתן לנותן השירותים התראה בעניין, לקזז מהתמורה שעל המשרד לשלם לנותן השירותים, על פי הקבוע בהסכם זה ועל נספחיו, כל סכום המגיע למשרד מנותן השירותים על פי הסכם זה או על פי כל הסכם אחר.

10 . העדר יחסי עובד מעביד

10.1 . מוסכם על הצדדים כי השירותים המסופקים על ידי נותן השירותים ניתנים על בסיס קבלני, ולא יתקיימו יחסי עובד מעביד בין המשרד לבין נותן השירותים ו/או מי מטעמו. העסקת כל עובד או גורם אחר בקשר עם מתן השירותים על ידי נותן השירותים לפי הסכם זה, תהיה באחריות נותן השירותים בלבד, ולא יתקיימו בין הגורמים מטעמו כאמור, לבין המשרד או מי מטעמו יחסי עובד מעביד. נותן השירותים ו/או מי מטעמו הינו המעביד או המעסיק הבלעדי של כל הגורמים כאמור לעיל, בכל תקופת העסקתם על ידי נותן השירותים.

10.2 . מוסכם על הצדדים כי היה וייקבע מסיבה כלשהי כי למרות כוונת הצדדים כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את נותן השירותים ו/או מי מטעמו (כולל הפועלים מטעמו) כעובד המשרד, הרי ששכרו של נותן השירותים ו/או מי מטעמו יחושב, למפרע החל מתחילת תקופת ההסכם ולמשך כל תקופת הסכם זה, על פי השכר שהיה משולם לעובד מדינה שמאפייני העסקתו הם הדומים ביותר לאלה של נותן השירותים, הכל כפי שיקבע על ידי נציב שירות המדינה, ובאין תפקיד זהה או דומה כאמור לפי הסכם העבודה הקיבוצי הקרוב לענין, לדעת נציב שירות המדינה, ועל נותן השירותים ו/או מי מטעמו יהיה להשיב למדינה את ההפרש בין התמורה ששולמה לו לפי הסכם זה לבין השכר המגיע לו כעובד המשרד.

10.3 . היה וייקבע כי עובד של נותן השירותים סיפק את השירותים כעובד המשרד, יהיה על נותן השירותים לשפות את המשרד, מיד עם דרישה, בגין כל ההוצאות שיהיו למשרד בשל קביעה כאמור.

10.4 . בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, באם המשרד יחויב בתשלומים כלשהם כאמור בסעיף זה, רשאי יהיה המשרד לקזז סכומים אלו, מכל סכום שיגיע לנותן השירותים מהמשרד.

11 . שמירת סודיות והגנה על הפרטיות

11.1 . כל ידיעה או מסמך או חפץ או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל, שהגיעו לידי נותן השירותים ו/או מי מטעמו ו/או עובדיו עקב או בקשר להסכם זה, לרבות זהות האזרחים הוותיקים הפונים למרכז, תוכן הפניות, מספרן וכל פרט בקשר עם הפניות, ישמרו בסודיות קפדנית על ידי נותן השירותים ו/או מי מטעמו ו/או עובדיו, לא ימסרו ולא יועברו על ידו לצד ג' כלשהו ללא אישור המשרד מראש ובכתב. הדברים אמורים לגבי כל צורה של מידע (דיגיטלי, פיזי, בכתב, בעל פה, או כל צורה אחרת).

11.2 . נותן השירותים מתחייב לשמור על סודיות המידע והמסמכים המופרטים לעיל גם לאחר תום תקופת ההסכם.

11.3 . נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977. נותן השירותים מתחייב להביא את הוראות חוק זה והוראות סעיף זה לידיעת כל האנשים המועסקים על ידו, לשם ביצוע הסכם זה ו/או בקשר עמו.

11.4 . נותן השירותים מתחייב לנקוט את האמצעים הדרושים על מנת לשמור על פרטיות הפונים, על פרטיהם ופרטי פנייתם, כנדרש על פי כל דין ובהתאם לקבוע **בנספח ט' ובנספח טו**. כן, נותן השירותים מתחייב להדריך את עובדיו ו/או מי מטעמו המועסק מטעם נותן השירותים בביצוע השירותים מושא הסכם זה ביחס להגנה על פרטיות המידע והפונים, תוכן הפניות, מספרן וכל דבר אחר הנוגע לפניות ולהחתימים על טופס סודיות **נספח י'**.

11.5 . נותן השירותים מתחייב כי כל מידע הנקלט או הנוצר במרכז יישמר במאגר ממוחשב, ייעודי ונפרד, אשר הגישה אליו תהא נתונה לעובדי המשרד באמצעות קוד סודי שיימסר להם, ולעובדי נותן השירותים שיאושרו לצורך העניין על ידי המשרד (להלן: "המורשים"). נותן השירותים מתחייב כי הגישה למאגר הנתונים האמור תהא נתונה למורשים בלבד, וכי יבצע את כלל הפעולות הנדרשות לשם שמירה על סודיות המאגר ואבטחת המידע שבו בהתאם **לנספח ט' ולנספח טו**.

11.6 . ידוע לנותן השירותים כי מאגר המרכז רשום בפנקס מאגרי המידע (על פי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981), ונותן השירותים ירשם כמחזיק במאגר בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, ונותן השירותים מתחייב לשתף פעולה עם המשרד בכל דבר ועניין הקשור לרישום מאגר זה, לרבות אספקת נתונים, מידע, קבצים, גישה, הרשאות, ככל הדרוש, ועל חשבון נותן השירותים.

12 . זכויות יוצרים ובעלות על החומר

12.1 . זכויות היוצרים בכל השירותים שיסופקו למשרד כחלק מהסכם זה וכן בכל חומר שיתקבל, יאסף, יוכן ויועבד על ידי נותן השירותים במסגרת מתן השירותים מושא הסכם זה, לרבות דו"חות, מאגרי נתונים, קבצים, רשימות, רשתות חברתיות של המרכז, איפיון התשתית הטכנולוגית והמערכות התומכות וכל כיוצא באלה יהיו שייכים למשרד, והתמורה דלעיל מהווה תמורה גם עבור זכויות אלה. לנותן השירותים לא יהיו כל זכויות בחומר שיועבר לידיהו על ידי המשרד לצורך ביצוע השירותים מושא הסכם זה, לרבות רישומי הפניות והדיווחים שנותן השירותים מעביר למשרד על פי הוראות הסכם זה, ונותן השירותים יהא רשאי לעשות שימוש בחומר כאמור, אך ורק במסגרת ולשם ביצוע השירותים מושא הסכם זה, והוא מתחייב להעביר למשרד בסיום תקופת ההסכם כל החומרים הנ"ל שיהיו בידיהו ולא תעמוד לו כל זכות עיכבון.

12.2 . המשרד יהא רשאי לעשות כל שימוש ו/או לפרסם כל חומר שימסר לו על ידי נותן השירותים כחלק מהסכם זה, וכן כל חומר כאמור בסעיף 12.1 לעיל.

12.3 . נותן השירותים מתחייב לשתף פעולה ולסייע לחוקרים שיוורשו על ידי המשרד בביצוע מחקרים בהתייחס לשירותים מושא הסכם זה, בכפוף להוראות הדין.

12.4 . ככל שלשירות המסופק במסגרת המשרד קיים רישום בעלים, כגון שם הבעלים של רשת חברתית, נותן השירותים ידאג לרשום את המשרד כבעלים.

13 . ניגוד עניינים

13.1. נותן השירותים מצהיר בזה כי הוא מכיר את הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים וכי אין במועד חתימת הסכם זה כל חשש לניגוד עניינים ביחס עם ביצוע השירותים מושא הסכם זה ביחס לנותן השירותים ו/או מי מטעמו, ובכלל זה מצהיר נותן השירותים כי הוא ו/או מי מטעמו אינם מספקים שירותים העומדים בניגוד עניינים לשירותים מושא הסכם זה, במשירין או בעיקפין, לכל אדם או גוף אחר, (לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, לכל רשות מקומית או גוף ממשלתי אחר), וכי אין לו ו/או למי מטעמו זיקה לשירותים מושא הסכם זה.

13.2. נותן השירותים מתחייב לשמור על הכללים והמגבלות בדבר איסור ניגוד עניינים. אם ובמידה שיווצרו מצבים בהם יתוערר חשש לניגוד עניינים במהלך ביצוע השירותים על פי הסכם זה או כתוצאה מהם ביחס לנותן השירותים ו/או מי מטעמו, נותן השירותים מתחייב להודיע על כך מיידית ליועץ המשפטי של המשרד ולא יבצע כל שירות בו התערר חשש כאמור, אלא אם ניתנה הנחיה מפורשת בעניין זה על ידי היועץ המשפטי של המשרד בכתב.

14. אחריות

14.1. נותן השירותים יישא לבדו באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לרבות לגופו או רכושו שלו או של מי מטעמו או לגוף או רכוש עובדיו או של הפועלים מטעמו, או לרכוש המשרד או לגופו או רכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מביצועו של הסכם זה, כתוצאה ישירה או עקיפה של הסכם זה, בין שהשירותים בוצעו כדבעי ובין שנעשו ברשלנות.

14.2. מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לרבות לגופו או רכושו של נותן השירותים או מי מטעמו או לגוף או רכוש עובדיו או לרכוש המשרד או לגופו או רכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מביצועו של הסכם זה וכי אחריות זו תחול על נותן השירותים בלבד.

14.3. נותן השירותים מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא הנובעים ממעשיו או מחדליו של נותן השירותים כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד.

15. חובת ביטוח

הדרישות הביטוחיות המלאות יפורסמו עד למועד מתן תשובות לשאלות ההבהרה. יש לעקוב אחר ההודעות באתר המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה.

16. ערבות

16.1. להבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות נותן השירותים על-פי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, במועד חתימת ההסכם ימציא נותן השירותים על חשבונו ערבות דיגיטלית בנקאית אוטונומית לפקודת המשרד בסכום של _____ ₪ (5% מהיקף ההתקשרות השנתית כולל מע"מ).

16.2 . הערבות תהיה של מוסד בנקאי או חברת ביטוח המורשית לתת ערבויות בהתאם לאמור הודעת החשב הכללי מס' ה.7.3.3.1. הערבות תהא דיגיטלית, בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות שפורסם על ידי החשב הכללי, אשר הונפקה על ידי בנק, סולק או חברת ביטוח אשר הוסמכו על ידי החשב הכללי והכלל כמפורט בהוראת חשב כללי מס' 7.3.3 "ערבויות ובטחונות". הערבות תוגש בהתאם לטופס "תדפיס ערבות דיגיטלית" המצורף **כנספח כ'** להסכם ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות שבהוראת החשב הכללי "ערבויות דיגיטליות" מס' 7.3.7.

נספח כ'

- 16.3 . הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע במועד חתימת הסכם זה.
- 16.4 . הערבות תהיה בתוקף לתקופה של 6 חודשים לאחר תום תקופת ההסכם (ו/או תקופת ההארכה).
- 16.5 . נותן השירותים יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם, כך שבכל עת תהיה בידי המשרד ערבות בנקאית תקפה לתקופת ההסכם ועוד שישה חודשים. הארכת הערבות הבנקאית תעשה לפחות 90 ימים לפני תום תוקפה. לא האריך נותן השירותים את תוקף הערבות יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות ללא כל התראה מוקדמת, גם אם נותן השירותים קיים את כל חיוביו על פי הסכם זה.
- 16.6 . עלויות הערבות הבנקאית יחולו על נותן השירותים בלבד.
- 16.7 . המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות בהודעה בכתב בהתקיים אחד מן הבאים :
- 16.7.1 . בכל מקרה בו לדעת המשרד, הפר נותן השירותים או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה באופן העולה כדי הפרה יסודית כאמור בסעיף 19.3 להלן.
- 16.7.2 . נותן השירותים נהג במהלך תקופת המכרז ו/או תקופת ההסכם בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
- 16.7.3 . אם התברר כי נותן השירותים הציג במהלך תקופת המכרז ו/או תקופת ההסכם מצגי שווא או מסר מידע מהותי בלתי מדויק.
- חילוט ערבות כאמור יבוצע לאחר מתן התראה מתאימה, לפי שקול דעתו של המשרד, כפיצוי מוסכם בין הצדדים, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד למשרד על פי הדין או על פי הסכם זה.
- 16.8 . בנוסף יהיה רשאי המשרד לחלט את הערבות הבנקאית אם הוא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מנותן השירותים ולא ניתן לקזז תשלום זה מהתשלומים המגיעים לנותן השירותים בתוך שלושה חודשים.
- 16.9 . הערבות הבנקאית תחולט בדרישה חד צדדית של המשרד לבנק או לחברת הביטוח שעליה תינתן הודעה בכתב גם לנותן השירותים.
- 16.10 . חילט המשרד את הערבות הבנקאית, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על נותן השירותים לדאוג על חשבונו לערבות בנקאית חדשה בסכום דומה.

16.11. אין בגובה הערבות הבנקאית כדי לשמש כל הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של נותן השירותים.

16.12. האמור בסעיף זה לא יפגע בכל זכות שישנה בידי המשרד לפי הסכם זה או על פי כל דין. מתן הערבות הבנקאית אינו פוטר את נותן השירותים ממילוי כל חובותיו והתחייבויותיו כלפי המשרד על פי הסכם זה.

17. פיצויים מוסכמים

מבלי לגרוע מהסעיפים שהמשרד זכאי להם על פי כל דין או על פי הסכם זה, נותן השירותים מתחייב בזה לשלם למשרד פיצויים קבועים ומוערכים מראש, שאינם צריכים הוכחה במקרים ובסכומים המפורטים להלן.

17.1. האירועים שלגביהם תישקל הטלת פיצוי מוסכם בסכום כמפורט להלן (למשרד עומדת הזכות להפחית סכום זה לפי שיקול דעתו המוחלט):

פיצוי מוסכם	אירוע
2,000 ₪ לכל מקרה.	1. אי עמידה בכל אחד מהדיווחים הנדרשים בסעיף 5.1 על תתי סעיפיו לעיל.
2,000 ₪ למקרה ראשון ו- 4,000 ₪ לכל מקרה נוסף.	2. אי עמידה בביצוע הפעולות הדרושות לפי הסכם זה ולא תוקנו בתוך 7 ימים ממועד דרישת המשרד לתיקון ההפרה בהתאם להוראות המשרד
1,000 ₪ לכל יום איחור. לאחר שבוע 5,000 ש"ח לכל יום איחור.	3. אי עמידה בלוחות הזמנים הקבועים בהסכם זה ובנספח ג' – דרישות טכנולוגיות.
3,000 ₪ בגין כל יום בו הושבתה הפעילות (או החלק היחסי מיממה במקרה של השבתה קצרה יותר)	4. השבתה של פעילות מהותית של המרכז (כגון המענה טלפוני) שהיא תוצאה של התנהגות או מחדל של נותן השירותים.
1,000,000 ש"ח	5. הפרה יסודית של סעיף 1818 להלן
300 ₪ בגין כל שעה	6. אי מתן מענה אנושי בזמני הפעילות המפורטים

בה לא יינתן מענה	בסעיף 4.3.3 לעיל	
1,000 ₪ למקרה	אי עמידה ברמת השירות, אחוז התעסוקה, נתונים כמותיים ומשך זמן הטיפול בפניות (SLA) כמפורט בנספח ו'	.7
1,000 ₪ למקרה.	העסקת עובד שלא אושר בטחונות כאמור בסעיף 4.13.4 לעיל.	.8
1,000 ₪ למקרה	העסקת עובד שאינו כשיר מקצועית בהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 4.11 לעיל	.9
1,000 ₪ למקרה	בגין התנהגות לא הולמת של נציג שירות	.10
1,000 ₪ לכל הפרה	אי עמידה בנספח ג' – דרישות טכנולוגיות	.11
1000 ₪ לכל יום הפרה	אי עמידה בנספח ט' ובנספח ט1 דרישות אבטחת מידע	.12

17.2. אין באמור בסעיף 17.1 לעיל כדי לגרוע מהאמור בסעיף 19 להלן. קבל המשרד את הפיצויים המוסכמים ששולמו על פי האמור בסעיף 17.1 לעיל, לא יהיה תשלום הפיצויים או ניכויים מסכומים המגיעים לנותן השירותים לא ישחררו את נותן השירותים מהתחייבויותיו על פי הסכם זה ולא יגרעו מזכות המשרד לבטל ההתקשרות עם נותן השירותים ו/או לפעול בכל דרך אחרת לפי שיקול דעתו הבלעדי ולא יהיה בקבלת הפיצויים, כדי ויתור על כל תביעה שיש למשרד נגד נותן השירותים.

17.3. נותן השירותים אינו רשאי לגרוע סכום הפיצויים המוסכמים משכר עובדיו או המועסקים על ידו. המשרד רשאי לבדוק תלושי שכר של העובדים על מנת לוודא קיומו של סעיף זה.

17.4. אין באמור בסעיף זה לפגוע בכל תרופה אחרת שהמשרד זכאי לה על פי הסכם זה ועל פי כל דין.

18. היערכות לסיום הסכם

18.1 . לקראת סיום ההתקשרות בין המשרד לבין נותן השירותים, במועד המפורט להלן, יהא על נותן השירותים להעביר את כל המסמכים, הפרטים, האמצעים, התכנות, המידע וכל אלמנט אחר הקשור במתן השירותים לפי הסכם זה, לרבות אך מבלי להגביל להפעלת המרכז (להלן: "העברת המידע והאמצעים"), באופן מסודר ויסודי למשרד או לידי מי שיורה עליו המשרד. לצורך כך יבצע נותן השירותים חפיפה מסודרת לרבות הדרכות, ככל שיידרש, יכין מצגות, מסמכים ושיעורים, לפי קביעת המשרד בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

18.2 . מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יובהר כי על נותן השירותים יהיה להעביר למשרד לאישורו תכנית החזרה של המרכז לידי המשרד ו/או לידי מי שיורה עליו המשרד, וזאת לא יאוחר מ- 4 חודשים לפני מועד סיום הסכם זה. במסגרת תוכנית החזרה יציג נותן השירותים את כל הדרוש למסירת, קבלת לימוד והפעלת המרכז, בה יתייחס הן לנושא העברת המידע והאמצעים, והן לנושא החפיפה וההדרכה של המשרד או מי מטעמו לצורך הפעלת המרכז.

18.3 . תקופת חפיפה :

18.3.1 . לא יאוחר משלושה (3) חודשים לפני תום תקופת ההסכם, יגיש נותן השירותים לאישור המשרד תכנית לחפיפת והכשרת כוח אדם חלופי מטעם המשרד, לרבות גוף חדש שימונה כנותן שירותים (להלן: "תוכנית החפיפה"), לצורך המשך הפעלת המרכז על ידו, בתום תקופת ההסכם, בכל ההבטים הנוגעים לכך, לרבות העברת כל המסמכים, המאגרים, התוכנות ו/או רישיונות השימוש בהן, וכל המידע הקיים בידי נותן השירותים בקשר עם מתן השירותים לפי הסכם זה.

18.3.2 . תכנית החפיפה תכלול לכל הפחות 100 שעות הדרכה, ותתייחס לכל האספקטים של מתן השירותים. כן תכלול תכנית החפיפה הסברים והדרכות על כל המסמכים, המידע, המערכות והמאגרים שעל נותן השירותים להעביר לידי המשרד או מי שהמשרד יורה עליו.

18.3.3 . תוכנית החפיפה תועבר לאישור המשרד ובאחריות נותן השירותים לוודא קבלת הערות ואישור המשרד בטרם יישומה.

18.3.4 . המשרד יהיה רשאי לאשר, לדחות או לשנות את הצעת נותן השירותים לתוכנית החפיפה, ככל הנדרש, לפי שיקול דעתו, על מנת לוודא שתכנית החפיפה תבטיח העברה יעילה, מסודרת של הפעלת המרכז. למען הסר ספק, המשרד יהיה רשאי להורות על עריכת תכנית החפיפה במתכונת אחרת מזו המבוקשת על ידי נותן השירותים, להוסיף או לגרוע מתכנית החפיפה, וללא קשר לבקשתו, יהא רשאי המשרד לדרוש מנותן השירותים לעדכן את תכנית החפיפה לפי הוראותיו, וכן יהיה רשאי לעדכן את תוכנית החפיפה מעת לעת.

18.3.5 . נותן השירותים יעביר את המידע מהמערכות הטכנולוגיות, ובכלל זה, ייצא את המידע ממערכות המידע שברשותו, יבצע תיעוד מפורט למערכות, ממשקים ומדריכי משתמשים, יעביר רישוי למשרד, הכל כמפורט בנספח ג'.

18.3.6 . נותן השירותים מתחייב לקיום תוכנית החפיפה, כפי שתאושר על ידי המשרד.

18.4 . כל הנתונים שנאספו אצל נותן השירותים במסגרת ביצוע השירותים על פי הסכם זה ימחקו מבסיס הנתונים של כל מערכת של נותן השירותים. יובהר כי נותן השירותים לא יותיר ברשותו כל העתק או תעתיק או צילום של נתונים אלה. נותן השירותים יעביר למשרד תצהיר חתום על ידי עורך דין בנוגע למחיקת המידע כאמור.

19 . סיום מוקדם של ההסכם; הפרות וסעדים

19.1 . המשרד יהיה רשאי להביא את ההסכם לידי גמר, כולו או חלקו, על פי שיקול דעתו המוחלט ומבלי לנמק את החלטתו, בתוך תקופת ההסכם וזאת ע"י מתן התראה בכתב של 60 ימים מראש. ביטול ההסכם כאמור לא יזכה את נותן השירותים ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו בכל תשלום או פיצוי, למעט תשלום החלק היחסי של התשלומים לפי השירותים שבוצעו בפועל עד למועד סיום ההסכם כפי שיקבע על ידי המשרד בהתראה שנתן כאמור.

19.2 . מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הפר נותן השירותים הסכם זה הפרה יסודית לפי הגדרתה בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970, או הפר נותן השירותים הפרה שאינה יסודית, אשר לא תוקנה בתוך 14 ימים מיום שנדרש לכך על ידי המשרד, אזי תחשב הפרה כאמור כהפרה יסודית.

סעיפים יסודיים בהסכם זה הינם המבוא להסכם זה וכן סעיפים 3, 4, 5, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 23.5, 23.6 להסכם זה.

19.3 . במקרה של הפרה יסודית של הסכם זה מצד נותן השירותים ו/או במקרה שנותן השירותים הורשע בעבירה כנגד בטחון עבירה ו/או שנושאה פיסקלי, יהיה רשאי המשרד לנקוט בכל אחד מהצעדים הבאים, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר העומד למשרד על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין:

19.3.1 . לבטל את ההתקשרות עם נותן השירותים לאלתר;

19.3.2 . להפסיק להעסיק את נותן השירותים עד לתיקון הליקוי;

19.3.3 . להפעיל את המרכז באמצעות נותן שירותים אחר ומבלי שנותן השירותים יהיה זכאי לכל תמורה עקב כך.

19.4 . להסרת כל ספק מובהר כי הסעדים המפורטים בסעיף 19.3 לעיל, כמו גם ההפרות המפורטות בו, אינם מהווים רשימה סגורה או ממצה. הסעדים הם מצטברים, ומקנים למשרד את הסמכות לנקוט במקביל, לפי שיקול דעתו הבלעדי, במספר צעדים ובשים לב למהות ההפרה. בנוסף, אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מכל סמכות של המשרד, על פי דין או על פי הסכם זה, לנקוט כל צעד שיראה לנכון, בשים לב למהות ההפרה ולצעדים הנדרשים בנסיבות הענין.

19.5 . המשרד יהיה רשאי לגבות כל סכום שיהיה על נותן השירותים לשלם לפי הוראות הסכם זה, בכל אמצעי כפי שימצא לנכון, לרבות באמצעות קיזוז מהתשלומים המגיעים לנותן השירותים וכן על ידי חילוט הערבות, במלואה או כל חלק הימנה.

19.6 . מבלי לגרוע מכל סעד ו/או זכות העומדים למשרד מכוח כל דין, המשרד יהא רשאי לבטל הסכם זה לאלתר, ללא הודעה מוקדמת, בקרות אחד מן המקרים הבאים, לפי העניין:

19.6.1. אם מונה כונס נכסים, נאמן או מפרק לנותן השירותים ו/או לנכסיו, כולם או חלקם, או הוגשה בקשה למינוי כאמור שלא בוטלה תוך 45 יום, וכן במצב של בקשה להסדר נושים וצו הקפאת הליכים;

19.6.2. ניתן צו פירוק כנגד נותן השירותים;

19.6.3. הוטל עיקול על נכסי נותן השירותים, כולם או חלקם, ו/או צד שלישי כלשהו פתח בהליכי הוצאה לפועל נגד נותן השירותים, ואלו לא הוסרו או נסתיימו בתוך 60 ימים;

למען הסר ספק מובהר בזאת, כי נותן השירותים מתחייב להודיע למשרד על התרחשותו של כל אירוע מן האירועים המנויים לעיל, לפי העניין, באופן מיידי לאחר התרחשותו.

20. ביצוע על חשבון נותן השירותים ואחריותו

20.1. ביצוע הסכם זה ייעשה על ידי נותן השירותים על חשבונו בלבד. מוסכם על הצדדים כי למעט הדברים שנאמרו בהסכם זה במפורש, נותן השירותים לא יהיה זכאי לקבל מהמשרד כל סיוע, השתתפות, מימון, עזרה או פעולה אחרת.

20.2. על נותן השירותים להיערך לביצוע הסכם זה על כל ההבטים הכרוכים בו, והכרוכים בניהול והפעלת המרכז, לרבות דרישות של רשויות ו/או גורמים סטטוטוריים, לרבות טענות ותביעות של צדדים שלישיים, והכל על חשבונו ואחריותו הבלעדית.

20.3. בכל מקרה שלפי הסכם זה מוטלת חובה על נותן השירותים והוא אינו ממלא אותה – המשרד רשאי למלאה בעצמו ו/או באמצעות אחרים, על חשבון נותן השירותים ולגבות ממנו ההוצאות הכרוכות בדבר או לקזז מתמורה אחרת המגיעה לו מכח הסכם זה או כל הסכם אחר של נותן השירותים עם הממשלה.

20.4. נותן השירותים מתחייב לשלם למשרד את ההוצאות שהוציא כאמור לעיל בהתאם לחשבון שיגיש לו המשרד מבלי לערער על הצורך בהוצאות האמורות ועל גובהן, וזאת, תוך שבעה ימים מיום הדרישה.

20.5. חשבון שיוגש לנותן השירותים על ידי המשרד כאמור לעיל יהווה ראיה חותכת בין הצדדים לעניין ההוצאות שהוצאו על ידי המשרד.

21. איסור הסבת ההסכם

21.1. השירותים מושא הסכם זה יבוצעו על ידי נותן השירותים ועובדיו בלבד ולא באמצעות כל גוף/גורם אחר. נותן השירותים אינו רשאי להמחות זכות או חובה מהתחייבותיו על פי הסכם זה ו/או למסור ו/או להעביר לאחר את זכויותיו או חובותיו או חלק מהן אלא באישור מראש ובכתב של מורשי החתימה של המשרד. המשרד מודיע בזאת כי מדיניותו היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות, ועל כן קרוב לוודאי שלא יאשר בקשת נותן השירותים להסב זכויות או חובות.

21.2. כל מסירה או העברה שיתיימר נותן השירותים לעשות בניגוד להוראות סעיף זה תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.

21.3. זכויותיו של נותן השירותים לפי הסכם זה ומכוחו, כולן או מקצתן, אסורות בשיעבוד כלשהו.

22. תניית שיפוט

הצדדים מסכימים כי מקום השיפוט הבלעדי בכל הקשור להסכם זה יהיה אך ורק בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

23. שונות

23.1. מוסכם על הצדדים כי כל שינוי בהסכם או בתנאים הכלליים או מימוש זכות על פי הסכם זה יהיה תקף רק אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הנציגים המוסמכים של הצדדים. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כוויתור על אותה זכות.

23.2. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימתו.

23.3. נציג נותן השירותים לצורך ביצוע הסכם זה הוא _____ .

23.4. מובהר כי מנהל ההתקשרות מטעם המשרד אינו מוסמך לחייב את המשרד בשום אופן למעט כמפורט בהסכם זה, ובכל מקרה אין בסמכותו לשנות את תקופת ההתקשרות ו/או ליתן אישור כלשהו בעניינים כספיים ו/או לחתום על תיקונים ותוספות להסכם זה.

23.5. נותן השירותים ו/או מי מטעמו ו/או מי מעובדיו לא יציג עצמו כסוכן, שליח או נציג המשרד. הפועל מטעם נותן השירותים יציג עצמו כ"נציג _____ [שם נותן השירותים] במסגרת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים של המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה".

23.6. הפרויקט ו/או השירותים מושא הסכם זה לא ימותגו על ידי נותן השירותים בשום אופן שהוא על שמו בתקופת ההסכם ולאחריה. מוסכם על הצדדים כי כלל זכויות הקניין הרוחני, לרבות המוניטין הנצמח עקב הקמת והפעלת המרכז יהיו שייכים למשרד.

23.7. כתובת נותן השירותים היא כמפורט בראש ההסכם. כל הודעה שנשלחה בדואר רשום לכתובת דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה לנותן השירותים תוך 3 ימים ממועד שליחתה. נותן השירותים רשאי להודיע למשרד, מעת לעת, על שינוי בכתובתו. הודעה לפי סעיף זה תינתן לנציג המשרד בכתב.

23.8. בהתאם להחלטת ממשלה מס' 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים, יפורסם ההסכם הסופי החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו foi.gov.il, וזאת בתוך חודש מיום חתימתו. ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר שפורסמה ההתקשרות.

23.9. ידוע לנותן השירותים כי על פגישות עם גורמים מטעם המשרד חל חוק חופש המידע, תשנ"ח – 1998, והוא מוותר על חיסיון/ סודיות לגבי קיום פגישות אלו.

23.10. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה, או נוהג שקדם לחתימתו.

11.23. הסכם זה יכנס לתוקף אך ורק עם חתימת מורשי החתימה מטעם הצדדים ולאחר שצורפה הזמנת עבודה מהמערכת הכספית הממשלתית (מרכב"ה) אשר חתומה על ידי מורשי החתימה של המשרד.

ולראיה באו הצדדים על החתום :

נותן השירותים

המנהל הכללי

סגן החשב

המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה