



**מדינת ישראל - המשרד לביטחון לאומי
האגף לרישוי ופיקוח על כלי ירייה**

מכרז 6/2025

**להפעלת מוקד שירות לאגף
לרישוי ופיקוח על כלי ירייה**

את מסמכי המכרז ניתן למצוא באתר האינטרנט של מינהל הרכש
הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il תחת הכותרת – מכרז 6/2025 –
להפעלת מוקד שירות לאגף לרישוי ופיקוח על כלי ירייה

1. הקדמה

- 1.1. המשרד לביטחון לאומי ("המזמין"), מפרסם בזאת מכרז 6/2025 להפעלת מוקד שירות לאגף לרישוי ופיקוח על כלי ירייה ("המכרז").
- 1.2. במשרד לביטחון לאומי פועל האגף לרישוי ופיקוח על כלי ירייה המעניק שירות לאזרחי ישראל לעניין רישוי כלי ירייה ובכלל זה לבעלי רישיון פרטי, מאבטחים, מדריכי ירי, מפקחי מטווח ארגונים חמושים ועוד, בכל הכרוך במתן רישיונות וחידושם ומנהל את מאגר כלי היריה האזרחי במדינת ישראל.
- 1.3. המשרד מבקש להתקשר עם ספק אחד לשם הפעלת מוקד שירות עבור האגף.
- 1.4. הזוכה שיוכרז במכרז יחתום על הסכם התקשרות (מצ"ב כפרק ד') עם המזמין לתקופה של 24 חודשים ("תקופת ההתקשרות הראשונית"), כאשר למזמין הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל - 60 חודשים נוספים.
- 1.5. מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:
 - 1.5.1. פרק א' – ההליך המכרזי.
 - 1.5.2. פרק ב' – חוברת ההצעה, אשר תוגש על ידי מציע המתמודד במכרז.
 - 1.5.3. פרק ג' – תכולת ההתקשרות עם הספק הזוכה.
 - 1.5.4. פרק ד' – הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז.

המועד האחרון להגשת הצעות במכרז הוא בתאריך 20/07/2025 בשעה 14:00

2. תוכן עניינים

2	1. הקדמה
3	2. תוכן עניינים
4	פרק א' - הליך המכרז
5	3. עקרונות המכרז
5	4. תנאים להשתתפות במכרז
7	5. ניקוד ההצעות
11	6. בחירת זוכה
14	7. מופעים ומועדים במכרז
19	8. כללי המכרז
24	פרק ב' - חוברת ההצעה
25	9. הגשת הצעה במכרז
25	10. פרטי המציע
26	11. הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז
32	12. איכות ההצעה
35	13. התחייבויות נוספות של המציע
36	14. בקשות
39	15. רשימת נספחים
46	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה
47	1. הגדרות
47	2. רקע כללי על השירותים והיקפי פעילות המוקד כיום
50	3. שלבים ותקופות בהתקשרות
55	4. מועדי פעילות המוקד
55	5. רכיבי שירות נדרשים
85	6. כוח אדם נדרש לביצוע השירותים
97	7. מבנה
102	8. דרישות ציוד
103	9. רמת שירות נדרשת ומנגנון קנס פרס
108	פרק ד' - הסכם התקשרות
109	הסכם התקשרות
109	1. כללי
110	2. תקופת ההתקשרות
110	3. התחייבויות והצהרות הספק
110	4. סודיות
111	5. אבטחת מידע והגנות סייבר
111	6. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם
111	7. קניין רוחני וזכויות יוצרים
112	8. קבלני משנה
113	9. יחסים בין הצדדים
113	10. תמורה
114	11. כללי תשלום
114	12. ערבות ביצוע
115	13. אחריות בנזיקין וחובת שיפוי
116	14. ביטוח
119	15. המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם
120	16. הפסקת ההתקשרות
120	17. הפרת ההסכם
122	18. תרופות מצטברות
122	19. סיום התקשרות
123	20. כתובות הצדדים והודעות
123	21. שונות

פרק א' - הליך המכרז

3. עקרונות המכרז

- 3.1 מכרז זה הוא מכרז פומבי הנערך בהתאם לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 ("חוק חובת המכרזים") ותקנותיו, ובכלל זה תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 ("תקנות חובת המכרזים").
- 3.2 במסגרת הליך המכרז, הצעות אשר יוגשו במכרז יידרשו לעמוד בתנאי הסף להשתתפות במכרז המפורטים להלן. ההצעות אשר עמדו בתנאי הסף של המכרז, ידורגו בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.
- 3.3 בתום הליך המכרז, המזמין יכריז על המדורג ראשון כזוכה במכרז ויחתום עימו על הסכם התקשרות, הכל כמפורט להלן.
- 3.4 כמו כן, המזמין רשאי לקבוע כשיר שני או יותר בהתאם לדירוג.
- 3.5 המכרז יתנהל בהתאם לדין, ולפי כללי המכרז המפורטים במסמכי המכרז.

4. תנאים להשתתפות במכרז

4.1. תנאי סף להשתתפות במכרז

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

4.2. תנאי סף מנהליים :

- 4.2.1 ככל שחלה על המציע חובת רישום, על פי דין, בישראל, עליו להיות רשום כדין.
- 4.2.2 המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ("חוק עסקאות גופים ציבוריים").
- 4.2.3 כלל השירותים המוצעים על ידי המציע עומדים בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי דין לצורך אספקתם, ככל שישנם.
- 4.2.4 עסק חי –
 - 4.2.4.1 לא קיים חשש להמשך קיומו של המציע כעסק חי.

4.3. תנאי סף מקצועיים :

- 4.3.1 המציע עומד בתנאים המפורטים להלן:
 - 4.3.1.1 ניסיון המציע -
 - 4.3.1.1.1 נדרש כי למציע יהא ניסיון מוכח בניהול והפעלת 3 מוקדי שירות בין השנים 2020-2024, כאשר כל מוקד עונה על התנאים המצטברים הבאים :
 - 4.3.1.1.1.1 היקף של 30,000 פניות טלפוניות

לחודש לכל הפחות.

4.3.1.1.1.2. ניהול והפעלה רצופים של 24

חודשים לפחות.

4.3.1.1.1.3. המוקד פעל במשך 8 שעות

פעילות ברציפות – בימי העבודה

המקובלים (א-ה ללא חגים)

כאשר בלפחות שעותיים במהלך

יום פעילות – כלל לפחות 50

עמדות טלפוניות המאוישות

בנציגי שירות.

4.3.1.1.2. נדרש כי למציע יהא ניסיון בהקמת 3 מוקדי

שירות לפחות.

4.3.1.1.3. המציע בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בהפעלה

ותחזוקה של מערכות CRM, ניהול ידע, IVR

וטלפוניה במוקדים.

4.3.1.1.4. המציע בעל ניסיון של שנתיים לפחות בהפעלה

ותחזוקה של מערכת תקשורת רב ערוצית.

לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף יש למלא את סעיף 11 לפרק

ב' – חוברת ההצעה.

4.3.1.2. **מחזור כספי שנתי**

4.3.1.2.1. למציע מחזור כספי שנתי בהיקף שלא יפחת מ-

20,000,000 ₪, בין השנים 2022-2024, עבור כל

שנה.

4.3.2. **על המציע להציג מנהל מוקד מוצע העומד בכל הדרישות המפורטות להלן:**

4.3.2.1. **שנות ניסיון** – בעל ותק מוכח של שלוש שנים לפחות במהלך

חמש השנים האחרונות בארגון וניהול מוקד שירות בו יש

לפחות 50 עמדות מאוישות ו/ או שטיפל ב 40,000 פניות

בחודש ומעלה.

4.3.2.2. **הקמת מוקדים** - מנהל המוקד הקים או היה שותף להקמה

של מוקד שירות ב 3 שנים האחרונות, אשר הניהול וההפעלה

נמשכו 12 חודשים לפחות.

4.3.2.3. **השכלה** – תואר אקדמי ראשון לפחות ממוסדות המוכרים על

ידי המועצה להשכלה גבוהה, או אישור שקילות ממוסד

החינוך עבור תעודות ממוסדות בחו"ל.

5. ניקוד ההצעות

5.1. אמות מידה לניקוד הצעות במכרז

5.1.1. הניקוד של כל הצעה במכרז יהיה בהתאם לאמות המידה הבאות:

5.1.1.1. איכות – 50% ;

5.1.1.2. מחיר – 50%.

5.2. מדדי איכות

5.2.1. הערכת איכות ההצעות תיעשה לפי אמות המידה והמשקולות הבאים:

# מס'	משקל	אמת המידה	פירוט
1	15%	ראיון	הראיון ישמש להתרשמות כללית מהמציע, במסגרתו תבחן ההתאמה של המציע לדרישות המכרז, יכולותיו וידיעותיו המקצועיות. המזמין רשאי לקיים את הראיון כחלק מסיור במוקד אשר המציע מפעיל. להלן הפרמטרים שייבחנו במסגרת הראיון: ניסיון מקצועי – עד 5 נקודות • ניסיון ניהולי במוקד שירות לקוחות • עבודה עם משרדי ממשלה והתנהלות מול גורמים רגולטוריים • ניסיון בניהול צוותים ויכולת הנעה מקצועיות בתחום מוקדי השירות – עד 5 נקודות • התרשמות מיכולת מתן שירותי מוקד, תוך הצעת ערך חדשנית וחווית שירות מיטבית. התרשמות כללית מהיכולת לספק את השירותים המבוקשים – עד 5 נקודות
2	10%	המלצות לקוחות	המשרד יפנה לשני לקוחות לפחות להם סיפק המציע שירותים ואשר נבחנו לצורך עמידתו בתנאי הסף ויקבל את חוות דעתם. כל המלצה תנוקד בעד חמש נקודות, סה"כ יבחנו עד 2 המלצות. להלן הפרמטרים שייבחנו במסגרת אמת מידה זו: • איכות השירות • אמינות ושקיפות

# מס'	משקל	אמת המידה	פירוט
			- איכות ויעילות התפעול והניהול - יחסים בין המציע לממליץ - יצירתיות וחדשניות בכל קריטריון המציע יידרש לנקד בציון של בין 0 ל-10, הציון יחושב כממוצע הניקוד שניתן על ידי שני ממליצים ביחס לכלל הקריטריונים (כל אחד מהקריטריונים בכל אחת משתי ההמלצות ינוקד בעד נקודה).
3	5%	המלצות על מנהל המוקד	המשרד יפנה לשני לקוחות לפחות להם סיפק מנהל המוקד שירותים בחמש שנים האחרונות ויקבל את חוות דעתם עד 5 נק' כל המלצה תנוקד בעד 2.5 נקודות, סה"כ יבחנו עד 2 המלצות. להלן הפרמטרים שייבחנו במסגרת אמת מידה זו: - יכולות ניהוליות - הבנה של השירות וצרכי הלקוח - יחסים בינאישיים - התמודדות עם אתגרים - שירותיות בכל קריטריון המציע יידרש לנקד בציון של בין 0 ל-10, הציון יחושב כממוצע הניקוד שניתן על ידי שני ממליצים ביחס לכלל הקריטריונים (כל אחד מהקריטריונים בכל אחת משתי ההמלצות ינוקד בעד חצי נקודה)
4	10%	תוכנית עבודה לאספקת השירותים - טכנולוגיה	המזמין ייבחן את תוכנית העבודה של המציע לאספקת השירותים ומידת התאמה לצרכי המזמין בהיבטים טכנולוגיים כמפורט להלן: 1. מערכות לניהול ממשקי השירות מול הפונים למוקד - המציע יפרט את המערכות לניהול ממשקי מתן השירות על רכיביהם, תוך דגש על הטמעת שיטות עבודה מתקדמות בממשקים מול הפונים למוקד ואבטחת המידע – עד 5 נקודות. 2. מערכת ניהול ידע - המציע יפרט את המערכת לניהול ידע תוך דגש על אבטחת המידע – עד 5 נקודות. בכל קריטריון יינתן ניקוד לפי הפרמטרים הבאים: - התאמה לדרישות המכרז – 35% - חדשנות – 15% - ישימות – 20%

# מס'	משקל	אמת המידה	פירוט
			• יכולת הרחבה והתאמה לשירותים נוספים – 20% • התרשמות כללית – 10%
	15%	תוכנית עבודה לאספקת השירותים – כח אדם	המזמין ייבחן את תכנית העבודה של המציע לאספקת השירותים ומידת התאמה לצרכי המזמין בהיבטי כח אדם כמפורט להלן: 1. גיוס ומיון - בחינת כלל שלבי הגיוס של המציעים, פירוט מקורות גיוס חיצוניים, מקורות גיוס פנימיים – עד 5 נקודות. 2. הכשרות והדרכות שוטפות - המציע יפרט את תכנית ההכשרה וההדרכה המוצעת מרגע קליטת המועמד ובמהלך העסקתו, לרבות הדרכות העשרה רלוונטיות – עד 5 נקודות. 3. ניהול שוטף של עובדים - המציע יפרט את: שגרות ניהול, חניכות, בקורות, נוהלי עבודה בשגרה ונוהלי עבודה בחירום, ניהול משמרות ניהול זמינות וכדומה – עד 5 נקודות בכל קריטריון יינתן ניקוד לפי הפרמטרים הבאים: • התאמה לדרישות המכרז – 35% • מקוריות – 15% • ישימות – 20% • יכולת הרחבה והתאמה במקרים של שינוי בהיקפים – 20% • התרשמות כללית – 10%
5	15%	שנות ניסיון	ייבחן ניסיון המציע במתן שירותי הפעלת מוקד שירות בין השנים 2015-2019 עבור כל שנת ניסיון העומדת בדרישות תנאי הסף, מעבר לנדרש בתנאי הסף יינתן ניקוד באופן הבא: • עבור כל שנה העומדת בדרישות האמורות יינתנו 2 נקודות • עבור כל שנה במסגרתה ניתנו שירותים לגופים ציבוריים תינתן נקודה 1 נוספת • הניקוד המקסימאלי עבור כל שנה הוא 3 נקודות (ובסך הכל עד 15 נקודות).
6	15%	ניסיון בניהול מוקדים גדולים	עבור ניסיון בניהול מוקד נוסף מעבר לתנאי הסף, המטפל במעל 30,000 פניות בחודש יינתן ניקוד באופן הבא: 1. עד 60,000 פניות בחודש, יינתן ניקוד בסך של נק' 1 לכל מוקד ועד סך מצטבר של 3 נקודות (ינוקדו עד 3 מוקדים) 2. ניהול מוקד נוסף בהיקף של מעל 60,000 פניות בחודש, יינתן ניקוד נוסף בסך של 3 נק' לכל מוקד ועד

# מס'	משקל	אמת המידה	פירוט
			סך מצטבר של 12 נקודות (ינוקדו עד 3 מוקדים) 3. במקרה שהמוקד היה בהתקשרות עבור גוף ציבורי תינתן נקודה נוספת לכל מוקד ועד לסך מצטבר של שלוש נקודות. הניקוד המקסימאלי באמת המידה הוא 15 נקודות.
7	15%	שימור עובדים	יבדק אחוז נציגי השירות המועסקים אצל המציע נכון למועד האחרון להגשת ההצעות אשר מועסקים אצל המציע למשך תקופה של שנתיים לפחות במועד האחרון להגשת הצעות. הניקוד יינתן לפי הפירוט הבא: עבור עד 50% לא יינתן ניקוד עבור 50% - 59% יינתנו 5 נקודות עבור 60% - 69% יינתנו 5 נקודות עבור 70% - 79% יינתנו 10 נקודות עבור 80% ומעלה יינתנו 15 נקודות.

5.3. מדדי מחיר

- 5.3.1. מציע במכרז נדרש לתת הצעת מחיר בהתאם למפורט ב"טופס הצעת המחיר" (ראה נספח 1 בפרק ב' של המכרז).
- 5.3.2. עבור כל יחידת תמחור שתופיע בטופס הצעת המחיר יחושב ציון, בהתאם לנוסחאות המופרטות מטה.

5.4. אופן חישוב הניקוד

- 5.4.1. **אופן חישוב ציון האיכות:** עבור כל מציע יחושב ציון איכות בהתאם לסכימת כלל הציונים שקיבל המציע בכל תבחין איכות בהתאם למשקל של אותו תבחין.
- 5.4.2. **אופן חישוב ציון המחיר:** עבור כל מציע, חישוב ציון המחיר ייעשה באופן הבא:
- 5.4.2.1. ראשית תחושב הצעת המחיר המשוקללת על פי השלבים הבאים:
- 5.4.2.1.1. חישוב הצעת המחיר המשוקללת יעשה באמצעות הכפלת מחיר כל אחת מיחידות התמחור בכמות של אותה יחידה, כמוגדר בטופס הצעת המחיר וסכימת כלל היחידות.
- 5.4.2.1.2. לאחר חישוב הצעת המחיר המשוקללת יינתן ציון בגין הצעת המחיר בהתבסס על הנוסחה המפורטת להלן:

$$PS_i = 100 \times \left(1 - \frac{P_i - P_{min}}{P_{max}}\right)$$

5.4.2.1.2.1. הגדרות:

א. ציון המחיר של מציע i -

$$PS_i$$

ב. הצעת המחיר המשוקללת

של מציע i - P_i .

ג. הצעת המחיר המשוקללת

הנמוכה ביותר שהתקבלה

על ידי מי מהמציעים -

$$P_{min}$$

ד. הצעת המחיר המשוקללת

הגבוהה ביותר שהתקבלה

על ידי מי מהמציעים -

$$P_{max}$$

5.4.3. ציון ההצעה המשוקללת ייעשה בהתאם לנוסחה הבאה:

$$Gi = 50\% \times TQi + 50\% \times PSi$$

5.4.3.1

5.4.3.2. הגדרות:

5.4.3.2.1. ציונה המשוקלל של ההצעה i - G_i

5.4.3.2.2. ציון האיכות של מציע i בהתאם למפורט מעלה

$$TQi -$$

5.4.3.2.3. ציון המחיר של ההצעה i בהתאם למפורט מעלה

$$PS_i -$$

6. בחירת זוכה

6.1. דירוג ההצעות

6.1.1. ההצעות ידורגו בהתאם לציון המשוקלל של ההצעה, שהתקבל לאחר שקלול

אמות המידה הקבועות במכרז, כאשר ההצעה בעלת הציון הגבוה ביותר תדורג ראשונה, לאחריה ההצעה עם הניקוד השני הגבוה ביותר, וכן הלאה.

6.1.2. אם לאחר שקלול ההצעות כמפורט לעיל, ההצעות בעלות הציון המשוקלל

הגבוה ביותר קיבלו ציון זהה, יפעל המזמין לפי סדר הפעולות הבא עד לבחירת זוכה:

6.1.2.1. יפעל בהתאם להוראות סעיפים 2ב ו-2ד לחוק חובת

המכרזים, התשנ"ב-1992, בדבר "עסק בשליטת אישה"

ובדבר "עידוד משרתי מילואים בעסקים זעירים, קטנים או

בינוניים" כהגדרתם שם, וזאת בתנאי שהמציע עומד

בדרישות החוק.

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

6.2. בחירת זוכה

6.2.1. בתום דירוג ההצעות כמפורט לעיל, המזמין יכריז על המציע שהצעתו דורגה ראשונה, כזוכה במכרז, בכפוף לביצוע הפעולות המפורטות להלן ("זוכה"), וכן יודיע למציעים האחרים על ההכרזה כאמור.

6.3. כשירים לזכיה

6.3.1. המזמין יהיה רשאי לבחור כשירים במכרז ("הכשיר"), וזאת בהתאם לסדר דירוג ההצעות במכרז. אם תבוטל זכייתו של זוכה במכרז, מכל סיבה שהיא, בתקופה שעד תום שנה מיום בחירתו כזוכה, רשאי המזמין להכריז על הכשיר הבא אחריו כזוכה בכפוף לעמידה בדרישות המנויות להלן בנוגע לזוכה במכרז.

6.4. תנאים לחתימה על הסכם ההתקשרות עם הזוכה

6.4.1. כתנאי לחתימת המזמין על הסכם ההתקשרות, על הזוכה לבצע את הפעולות הבאות, עד 30 יום מיום קבלת הודעת הזכייה:

6.4.1.1. הצגת אישור מעודכן כי החברה אינה רשומה כמפרת חוק ואינה מצויה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

6.4.1.2. להגיש את הסכם ההתקשרות שבפרק ד, על נספחיו (לדוג' נספח ביטוח, נספח ערבות בנקאית לטובת ביצוע ההתקשרות ("ערבות ביצוע"), נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים וכדו') כשהוא חתום על ידי הזוכה.

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

6.4.2. אם הזוכה לא הצליח לבצע את הפעולות המנויות לעיל בסד הזמנים שהוגדר על ידי המזמין, יוכל המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לתת לו ארכה להשלים את ביצוע הפעולות, לפסול את הצעתו ולבטל את המכרז, או להכריז על המדורג הבא כזוכה במכרז.

6.5 תחילת מתן השירותים

6.5.1 לאחר שימלא הזוכה את כל התנאים הנקובים יוסיף המזמין את חתימת

מורשי החתימה מטעמו על גבי הסכם ההתקשרות ("מועד החתימה על

הסכם ההתקשרות").

6.5.2 על הזוכה להיות מוכן לתחילת העבודה, וזאת בהתאם ללוחות הזמנים

כמפורט בסעיף 3.9 לפרק ג'- פירוט השירותים הנדרשים.

7. מופעים ומועדים במכרז

7.1 מועדי המכרז

7.1.1. הליך המכרז יתבצע, בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן:

תאריך	נושא
<u>17/06/2025 בשעה 14:00</u>	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
<u>01/07/2025 בשעה 23:59</u>	מתן מענה לשאלות הבהרה
<u>20/07/2025 בשעה 14:00</u>	מועד אחרון להגשת הצעות
השעה תימסר למציעים הרלוונטיים בסמוך למועד הנקוב.	ראיון

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

7.1.3. כל שינוי במועדי המכרז או עדכונים הנוגעים להם יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il תחת שם המכרז – מכרז 6/2025 – להפעלת מוקד שירות לאגף לרישוי ופיקוח על כלי ירייה ("דף המכרז").

7.2 שאלות הבהרה בנוגע למכרז

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

7.2.2. שאלות הבהרה יוגשו באמצעות מערכת יהלום. מציע אשר מעוניין לשאול שאלות הבהרה, נדרש ללחוץ על הקישור המתאים בדף המכרז ולפעול בהתאם להנחיות במערכת. שאלות שיועברו לאחר המועד הנקוב לעיל, או שיועברו שלא באמצעות מערכת יהלום, לא יחייבו מענה מאת המזמין.

7.2.3. המזמין רשאי לאפשר סבבים נוספים של שאלות הבהרה, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

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

7.3 מענה המזמין לשאלות ההבהרה

7.3.1. תשובות והבהרות תינתנה בכתב בלבד, נוסחן הוא הנוסח המחייב והן יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

- 7.3.2 תשובות והבהרות של המזמין, יפורסמו בדף המכרז. באחריות מציע במכרז להתעדכן בתשובות המזמין וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו בנוגע למכרז זה.
- 7.3.3 המזמין רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז.
- 7.3.4 המזמין אינו מחויב לנוסח שאלה שהוגשה, ובכלל זה רשאי המזמין, בעת ניסוח מענה לשאלות ההבהרה, לקצר נוסח שאלה או לנסח מחדש.
- 7.3.5 תשובות המזמין יפורסמו ללא שמות הפונים.

7.4 הגשת הצעות במכרז

- 7.4.1 הגשת ההצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת יהלום, אלא אם כן קבע המזמין, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, דרך הגשה אחרת במכרז. במקרה כאמור על המציעים לפעול בהתאם להוראות להגשת הצעות שפרסם המזמין בדף המכרז.
- 7.4.2 הצעת המחיר (נספח 1 לפרק זה) תוגש כקובץ נפרד מפרק ב'- חוברת ההצעה בהתאם להוראות המפורטות במערכת להגשת הצעות בקשר עם מכרז זה. מודגש בזה שפרטי הצעת המחיר או העתק ממנה לא יופיעו בחוברת ההצעה בשום דרך שהיא.
- 7.4.3 קישור למערכת יהלום לצורך הגשת הצעות במכרז יפורסם בדף המכרז. מציע המעוניין להגיש את הצעתו במכרז נדרש ללחוץ על הקישור "להגשת הצעות" בדף המכרז, אשר יעביר אותו למערכת.
- 7.4.4 הליך הגשת ההצעות במערכת כולל 2 שלבים: (1) הזדהות מגיש ההצעה באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית; (2) הגשת ההצעה בתיבת המכרזים במערכת יהלום ("התיבה").
- 7.4.5 פעולות במערכת ההזדהות -
- 7.4.5.1 מגיש הצעה אשר טרם נרשם למערכת ההזדהות הממשלתית יידרש להירשם למערכת, ולאחר השלמת ההרשמה לערוך אימות של ההזדהות לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעות.
- 7.4.5.2 מגיש הצעה אשר רשום למערכת ההזדהות הממשלתית, יידרש לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעה.
- 7.4.5.3 בכל תקלה בהליך ההרשמה להזדהות הממשלתית, או בתהליך ההזדהות יש לפנות למוקד התמיכה של המערכת (טלפון - 1299, כתובת דואר אלקטרוני moked@mail.gov.il, טלפון נוסף 08-6863100).
- 7.4.5.4 לפרטים נוספים אודות הליך ההרשמה ראו [בקישור זה](#).
- 7.4.5.5 לאחר השלמת ההזדהות, המערכת תעביר את מגיש ההצעה באופן אוטומטי לתיבת המכרז הרלוונטית. על המציע לוודא כי במערכת להגשת ההצעות מופיע שם ומספר המכרז המבוקש על ידו.

- 7.4.6 פעולות במערכת יהלום -
- 7.4.6.1 במסגרת הגשת ההצעה על המציע לפעול בהתאם להנחיות שיופיעו במערכת יהלום, למלא את כלל השדות שנדרש באופן ברור ובהתאם להנחיות המערכת, ולהעלות למערכת את הקבצים הנדרשים בהתאם להוראות המכרז.
- 7.4.6.2 מציע יוכל לעדכן את הצעתו כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשות הצעות.
- 7.4.6.3 לאחר השלמת הגשת ההצעה במערכת תתקבל הודעה "הצעתך נשלחה בהצלחה" ומציע יוכל להוריד את מסמך ההצעה. מסמך ההצעה הינו מסמך חתום דיגיטלי של ההצעה ומהווה אסמכתא להצעה שהוגשה. המסמך ישלח למציע גם בדואר האלקטרוני. מסמך ההצעה יוצג גם במערכת.
- 7.4.6.4 לא ניתן יהיה להגיש הצעות במערכת לאחר המועד האחרון להגשת הצעות.
- 7.4.6.5 במסגרת הגשת ההצעות במערכת, ישנן מגבלות טכניות שונות, כגון:
- 7.4.6.5.1 ניתן להעלות עד 10 קבצים כאשר הגודל המקסימלי של כל קובץ הוא עד 15MB.
- 7.4.6.5.2 פרק הזמן שבו המערכת מתנתקת בהיעדר פעולה של משתמש הוא עשרים דקות.
- 7.4.6.6 על מנת להכיר את יתר מגבלות המערכת, באחריות מגיש ההצעה לקרוא את המדריך להגשת הצעות ([קישור](#)) מבעוד מועד. בנוסף לרשותו של מגיש ההצעה חומרי הדרכה אשר נועדו לסייע לו להגיש את הצעתו בהצלחה ([קישור](#)) – [חומרי הדרכה](#).
- 7.4.6.7 לסיוע טכני במקרה של תקלה או שאלה ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א'-ה' בין השעות 8:00-17:00 באמצעות דואר אלקטרוני: moked@mail.gov.il או באמצעות הצ'אט האנושי: <https://mygovchat.gov.il/icr/bot.aspx?l=3>. יש לציין בפניה את שם המכרז, המועד האחרון להגשת ההצעות ובמידת הצורך לצרף צילומי מסך.
- 7.4.6.8 זמן ההמתנה מרגע משלוח הפניה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד. מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניות אשר יתקבלו בזמן קצר מ-4 שעות מהמועד האחרון להגשת הצעות. **מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר ישנן פחות מ-4 שעות להגשת הצעות במכרז לוקח על עצמו את הסיכון שבמקרה של תקלה נציג השירות לא יספיק לפתור את הבעיה הטכנית שלו או לענות**

על שאלה שיש לו.

7.4.6.9. על מציע במכרז האחריות הבלעדית להגיש את ההצעה לפני המועד האחרון להגשת הצעות. על המציע להביא בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות ייתכן עומס על מערכת ההגשה או תקלות טכניות אחרות אשר ימנעו מהמציע להגיש את הצעתו. **על המציע להיערך לכך, ולהגיש את הצעתו מבעוד מועד.** למציע לא תהיה כל טענה למזמין באשר לתקלה שהתגלתה במערכת ההזדהות או במערכת הגשת ההצעות סמוך למועד האחרון להגשת הצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו במכרז.

7.5. ביטול אוטומטי של הצעה שהוגשה – תיקונים במסמכי המכרז

7.5.1. כמפורט לעיל, שינויים במסמכי המכרז יתכנו עד למועד האחרון להגשת הצעות ואף לאחר המועד ממנו ניתן להתחיל להגיש הצעות למכרז. אם לאחר שהוגשה הצעה לתיבה, ערך המזמין שינוי במסמכי המכרז, למעט שינוי במועדי המכרז, הצעה שהיתה בתיבה תבוטל באופן אוטומטי ותעבור למצב טיוטה. מציע אשר יהיה מעוניין להגיש את הצעתו בהתאם לתנאי המכרז המעודכנים ידרש לבצע הגשה מחדש.

7.5.2. באחריותו הבלעדית של המציע להתעדכן בסטאטוס הצעתו במערכת הגשת ההצעות.

7.6. ראיון

7.6.1. המזמין יזמן את המציעים להצגת הצעותיהם בפני חברי ועדת המשנה (להלן: ראיון), תוך מתן דגש לנושאים המפורטים בטבלת האיכות שלעיל. במהלך הצגה זו לא יסתור ו/או יתקן המציע את הצעתו הכתובה ו/או יוסיף עליה. בכל מקרה ההצעה הכתובה תחשב כקובעת.

7.6.2. בראיון יציג כל מציע בנפרד, מצגת המתארת את המציע ואת העקרונות המנחים למימוש הפתרון המוצע על ידו. לאחר ההצגה, המצגת תועבר למשרד כחלק ממסמכי המכרז ותחייב את המציע לכל דבר ועניין.

7.6.3. לאחר שלב ההתרשמות האישית, יינתן ציון עבור ההתרשמות של ועדת המשנה, אשר ישוקלל בציון האיכותי הסופי למציע.

7.6.4. הודעה בדבר מועד הראיון תשלח לכל מציע שעומד בדרישות המפורטות במכרז. המזמין רשאי על פי שיקול דעתו לשנות את מועד הראיון, ובלבד שיוודיע למציע על המועד החלופי מראש.

7.6.5. המזמין יהיה רשאי לפסול את הצעתו של מציע אשר לא יגיע לראיון במועד שנקבע לו, או לחלופין לאפשר לו ראיון במועד חלופי, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ולנסיבות המכרז.

7.6.6. על המציע להגיע לראיון יחד עם בעלי התפקידים הנכללים בתנאי הסף או

בתבחיני האיכות שפורטו במכרז, אלא אם כן בהזמנה לראיון המזמין הודיע אחרת.

7.6.7. במסגרת הראיון המזמין יהיה רשאי לדרוש מהמציע או מנציגיו בראיון להציג בפניו כל מידע או מסמכים או אישורים או רישיונות וכיוצ"ב, אשר לדעת המזמין נחוצים לצורך הוכחת עמידה בדרישות המכרז.

7.6.8. במסגרת הראיון המזמין יהיה רשאי לבחון את הבנתו ובקיאותו של המציע או של נציגיו בתחום השירותים נשוא ההליך וכן לבחון את יכולתו של המציע לעמוד בכל התחייבויותיו על פי הסכם ההתקשרות.

7.6.9. המזמין יהיה רשאי לזמן יועצים מקצועיים או משקיפים נוספים מטעמו שישתתפו בראיונות.

8. כללי המכרז

8.1. בדיקת ההצעות

- 8.1.1. המזמין יבדוק כי המציע הגיש את ההצעה בהתאם להנחיות המכרז וצירף את כל המסמכים כנדרש בחוברת ההצעה (פרק ב), וינקד את ההצעות בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.
- 8.1.2. לצורך בדיקת ההצעות וניקודן רשאי המזמין לעשות שימוש בצוות מקצועי אשר יכול ויכלול גם יועצים חיצוניים.
- 8.1.3. המזמין, רשאי לבקש ממציע לבאר פרט מסוים מתוך הצעתו, להשלים בה פרט חסר, או להמציא מסמך נוסף או חלופי המוכיח את עמידתו בתנאי המכרז, ובפרט בתנאי הסף של המכרז, וזאת בתוך פרק זמן קצוב. אי מענה לפניה כאמור, או מענה שלא בפרק הזמן שהוגדר עלול לגרום לפסילת ההצעה, בהתאם לשיקול הדעת של ועדת המכרזים של המזמין.
- 8.1.4. ככל שהוחלט על מתן אפשרות למציע לבצע השלמה של הצעתו, המזמין רשאי לפסול הצעה שעדיין אינה עונה על דרישות המכרז או, בהתאם לשיקול דעתו לבקש השלמה נוספת.
- 8.1.5. לצורך בדיקה ומתן ניקוד להצעות יעשה המזמין שימוש במידע המפורט בהצעה שהגיש המציע וכן הוא רשאי לעשות שימוש במקורות מידע מהימנים אחרים וביניהם הידע המקצועי העומד לרשותו של המזמין, וכן לעשות שימוש בניסיון העבר של המזמין עם המציע או של גוף ממשלתי אחר עם המציע, ככל שקיים ניסיון כאמור, במידע ציבורי על המציע, בחוות דעת יועצים מקצועיים, וכיוצא באלה.
- 8.1.6. בדיקת ההצעות במכרז תתבצע באופן הבא – ראשית יבדקו מדדי האיכות ללא הצעת המחיר, רק לאחר סיום שלב זה יפתח המזמין את מעטפות הצעת המחיר.

8.2. ניהול מו"מ עם מציעים

- 8.2.1. המזמין יהיה רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לנהל משא ומתן עם המציעים במכרז שהצעותיהם נמצאו מתאימות, לצורך קבלת הצעה אשר מטיבה עם המזמין.
- 8.2.2. משא ומתן עם מציעים, אם יתקיים, ינוהל בהתאם לתקנה 7 לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993.

8.3. הצעה יחידה

- 8.3.1. ככל שהוגשה במכרז הצעה יחידה או שלאחר בדיקת ההצעות נותרה הצעה אחת בלבד, המזמין, יפעל בהתאם לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993.

8.4 פסילת הצעות

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

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

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

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

8.4.1.4 **מצב כלכלי של המציע** – אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי של המציע, לרבות הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש לתיפקודו ככל ויזכה במכרז.

8.4.1.5 **ניגוד עניינים** – אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע, ההצעה שהוא הגיש, או בעלי העניין בו, לבין השתתפות וזכיה במכרז או ביצוע השירותים על ידי המציע, באופן שלדעת המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, אינו ניתן להסדרה.

8.4.1.6 **תיאום הצעות** – אם קיים חשד סביר לתיאום בין המציע להצעות אחרות במכרז, או בין המציע לבין מציע פוטנציאלי.

8.5 מינוי נציג מטעם המציע

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

8.5.2 כל מענה והתייחסות שתישלח מנציג המציע למזמין, או מהמזמין לנציג המציע תחייב את המציע.

8.6 תוקף הצעות

- 8.6.1 תוקף ההצעה הוא 90 יום לאחר המועד האחרון להגשת הצעות. המזמין רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 90 ימים, זאת לצורך בחירת זוכה במכרז.
- 8.6.2 מציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה בה הצעתו בתוקף.

8.7 ביטול או שינוי המכרז

- 8.7.1 המזמין רשאי מיוזמתו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז, לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו ופרסום הבהרות על האמור בו.
- 8.7.2 שינויים כאמור יפורסמו בדף המכרז. על מציע האחראיות להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.
- 8.7.3 ההתקשרות עם הזוכה במכרז מותנית בקיומו של תקציב זמין. ככל שמסיבות תקציביות לא ניתן יהיה להתקשר עם הזוכה במכרז, רשאי המזמין לבטל את המכרז.
- 8.7.4 המזמין לא יהיה חייב לפצות את המציעים במקרה של ביטול המכרז.

8.8 יועצים שסייעו למזמין בכתיבת המכרז

- 8.8.1 לצורך כתיבת המכרז המזמין עשה שימוש ביועצים הבאים:
- 8.8.1.1 שראל קדוש – חברת ARC
- 8.8.1.2 יראל נמני אבני - חברת ARC
- 8.8.1.3 אליחי ברקו - חברת ARC
- 8.8.2 יועצים אלו מנועים מלקחת חלק במכרז, ולא יכולים לתת ייעוץ למציעים במכרז.
- 8.8.3 מציעים אשר יסתייעו ביועצים אלו לצורך הגשת הצעות במכרז, בין בתשלום ובין ללא תשלום, הצעתם תיפסל, בכפוף לשימוע.

8.9 הוצאות

- 8.9.1 מציעים הבוחרים להגיש הצעה במכרז יישאו בכל עלות כספית הנדרשת לצורך השתתפותם במכרז, ולא יהיו זכאים להחזר כלשהו מהמזמין בגין עלויות אלו.
- 8.9.2 המציעים לא יהיו זכאים להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו בקשר עם המכרז, לרבות במקרה של הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו.

8.10 סמכות השיפוט

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

8.11. סודיות ההצעה וזכות העיון

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

8.11.2. יחד עם זאת, בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק חובת המכרזים, מציעים במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה זוכה, וכן בפרוטוקולים של ועדת המכרזים ובמסמכים נוספים הקשורים במכרז (או חלקם), מלבד החריגים המנויים בתקנה, ובכלל זה במסמכים שהם בגדר סוד מסחרי או מקצועי, או שעלולים לפגוע בביטחון המדינה, יחסי החוץ שלה, כלכלתה וביטחון הציבור. אף על פי כן, בהתאם לחוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019 מציעים במכרז לא יוכלו לעיין במידע פלילי שהובא בפני ועדת המכרזים, או נדון בוועדה, גם ביחס להצעה הזוכה במכרז.

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

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

8.11.5. בכפוף לאמור לעיל, בהשתתפותו במכרז מסכים המציע, כי במקרה של זכייה במכרז הצעתו תועמד לעיונם של יתר המציעים במכרז בהתאם להוראות הדין.

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

8.12. מיצוי הליכים מול הוועדה

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

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

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

ביטול הזכייה.

פרק ב' – חוברת ההצעה

9. הגשת הצעה במכרז

9.1 כללים למילוי חוברת ההצעה

- 9.1.1 פרק זה מהווה את מענה המציע למכרז, אין צורך במתן מענה לכל חלק אחר במכרז, או לצרף מסמך שאינו נדרש בפרק זה.
- 9.1.2 יש לעקוב באופן מדויקדק אחר ההנחיות המופיעות בפרק זה על מנת שההצעה תוכל להיבחן ולהיות מוערכת כראוי. אין להוסיף להתנות או לשנות אף תנאי מתנאי המכרז, או את ההנחיות המופיעות להלן.
- 9.1.3 בכל מקרה של שאלות או אי-בהירות במסמכי המכרז על המציע לפנות למזמין בשאלה לצורך הבהרה, כמפורט בפרק א' למסמכי המכרז.
- 9.1.4 ניתן לצרף כל מסמך או קובץ הרלוונטי לצורך פירוט והמחשה למפורט בהצעה. יודגש כי בדיקת ההצעה, תתבסס על הפירוט שיינתן בחוברת ההצעה.
- 9.1.5 חוסר פירוט בהצעה, או פירוט מיותר שאינו עונה לדרישת המכרז, עלולים להביא לניקוד נמוך של ההצעה או פסילתה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

10. פרטי המציע

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

טלפון :	
דוא"ל :	

11. הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז

11.1. בהתאם לאמור בפרק זה המציע יפרט את עמידתו בתנאי הסף שפורטו במכרז.

11.2. הוכחת עמידה בתנאי הסף המנהליים :

11.2.1. המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המנהליים המפורטים

בפרק א' למכרז ובהתאם לפירוט המובא להלן :

11.2.1.1. **מציע רשום כדין (יש לסמן ב- X את האפשרות הנכונה) –**

☐ המציע רשום בישראל כדין.

☐ לא חלה על המציע חובת רישום בישראל, על פי דין.

נימוק :

11.2.1.2. **עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים –**

11.2.1.2.1. **ניהול פנקסים – המציע –**

11.2.1.2.1.1. מנהל את פנקסי החשבונות

והרשומות שעליו לנהל על פי

פקודת מס הכנסה [נוסח חדש],

וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-

1975 ("חוק מס ערך מוסף"), או

שהוא פטור מלנהלם.

11.2.1.2.1.2. מדווח לפקיד השומה על

הכנסותיו ומדווח למנהל על

עסקאות שמוטל עליהן מס לפי

חוק מס ערך מוסף.

11.2.1.3. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף אישור

פקיד מורשה (אישור תקף מרואה חשבון או מיועץ מס על

ניהול פנקסי חשבונות, ודיווח לרשויות המס כנדרש בחוק

עסקאות גופים ציבוריים, או אישור על פטור מחובה זו).

לצורך כך ניתן להשתמש בקישור הבא :

11.2.1.3.1. היעדר הרשעות –

11.2.1.3.1.1. המציע ו"בעל זיקה" אליו לא

הורשעו ביותר משתי עבירות לפי

חוק עובדים זרים התשנ"א -

1991 (להלן: "חוק עובדים

זרים") וחוק שכר מינימום,

התשמ"ז – 1987 (להלן: "חוק

שכר מינימום") עד למועד הגשת

ההצעה מטעם המציע במכרז, או

שהורשעו כאמור אך כבר חלפה

שנה אחת לפחות ממועד

ההרשעה האחרונה ועד למועד

הגשת ההצעה.

11.2.1.3.2. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע

לצרף את התצהיר המפורט **בנספח 2**.

11.2.1.3.3. **ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות** (יש לסמן ב-

X את אחת מהאפשרויות) –

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים

עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ("חוק שוויון

זכויות לאנשים עם מוגבלויות") אינן חלות

על המציע.

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים

עם מוגבלות חלות על המציע והוא מקיים

אותן.

11.2.1.3.3.1. במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק

שוויון זכויות לאנשים עם

מוגבלות חלות על המציע, יש

לפרט את אופן עמידתו בדרישות

החוק (יש לסמן ב- X את אחת

מהאפשרויות):

☐ המציע מעסיק פחות מ-100

עובדים.

☐ המציע מעסיק 100 עובדים

או יותר.

11.2.1.3.3.2. במקרה שהמציע מעסיק 100

עובדים או יותר (יש לסמן ב- X

את אחת מהאפשרויות):

□ המציע מתחייב כי ככל

שיזכה במכרז יפנה למנהל

הכללי של משרד העבודה

והרווחה והשירותים

החברתיים לשם בחינת

יישום חובותיו לפי סעיף 9

לחוק שוויון זכויות לאנשים

עם מוגבלות, ובמקרה

הצורך – לשם קבלת הנחיות

בקשר ליישומן.

□ המציע פנה בעבר למנהל

הכללי של משרד העבודה

והרווחה והשירותים

החברתיים לשם בחינת

יישום חובותיו לפי סעיף 9

לחוק שוויון זכויות לאנשים

עם מוגבלות, ואם קיבל

הנחיות ליישום חובותיו פעל

ליישומן.

11.2.1.4. המציע עומד בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי דין

לצורך ההתקשרות, ככל שישנם –

11.2.1.4.1. המזמין יהיה רשאי לבקש אישור על עמידה

בתקנים או בתקנים זרים מקבילים, ככל

שעמידה בתקן זר מקביל אפשרית בהתאם

להוראות הדין.

11.2.1.5. עסק חי –

11.2.1.5.1. לא קיים חשש להמשך קיומו של המציע כעסק

חי.

11.2.1.5.2. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע

לצרף אישור עסק חי בנוסח המפורט **בנספח 3**.

11.3. הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים :

11.3.1. עם הגשת הצעה זו, המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המקצועיים המפורטים בפרק א' למכרז.

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

11.3.2.1. ניסיון מקצועי

11.3.2.1.1. תנאי סף 4.3.1.1.1 :

נדרש כי למציע יהא ניסיון מוכח בניהול והפעלת 3 מוקדי שירות בין השנים 2020-2024, כאשר כל מוקד עונה על התנאים המצטברים הבאים :
היקף של 30,000 פניות טלפוניות לחודש לכל הפחות.

11.3.2.1.1.1. ניהול והפעלה רצופים של 24 חודשים לפחות.

11.3.2.1.1.2. המוקד פעל במשך 8 שעות פעילות ברציפות – בימי העבודה המקובלים (א-ה ללא חגים) כאשר בלפחות שעתיים במהלך יום פעילות – כלל לפחות 50 עמדות טלפוניות המאוישות בנציגי שירות

לצורך בחינת עמידת המציע בניסיון המקצועי הנדרש כאמור יש למלא את הטבלה :

שם הלקוח	תאריך התחלת הפעלה	תאריך סיום	פירוט אודות הניסיון	מספר עמדות שירות מאוישות	מספר שיחות נכנסות בחודש (הכמות הנמוכה ביותר במהלך התקופה)	ימי ושעות פעילות המוקד	פרטי איש קשר אצל הלקוח (שם תפקיד ומספר טלפון נייד)

11.3.2.1.2. תנאי סף 4.3.1.1.2 :

נדרש כי למציע יהא ניסיון בהקמת 3 מוקדי

שירות לפחות.

לצורך בחינת עמידת המציע בניסיון המקצועי
הנדרש כאמור יש למלא את הטבלה :

שם הלקוח	תאריך התחלת הקמה	תאריך התחלת הפעלה	פירוט אודות הניסיון	פרטי איש קשר אצל הלקוח (שם תפקיד ומספר טלפון נייד)

11.3.2.1.3 . תנאי סף 4.3.1.1.3 :

המציע בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בהפעלה ותחזוקה של מערכות CRM, ניהול ידע, IVR וטלפוניה במוקדים
לצורך בחינת עמידת המציע בניסיון המקצועי
הנדרש כאמור יש למלא את הטבלה :

שם הלקוח	תאריך תחילת מתן השרות	תאריך סיום מתן השרות	פירוט אודות הניסיון	פירוט מערכות שהופעלו במוקד	פרטי איש קשר אצל הלקוח (שם תפקיד ומספר טלפון נייד)

11.3.2.1.4 . תנאי סף 4.3.1.1.4 :

המציע בעל ניסיון של שנתיים לפחות בהפעלה ותחזוקה של מערכת תקשורת רב ערוצית
לצורך בחינת עמידת המציע בניסיון המקצועי
הנדרש כאמור יש למלא את הטבלה :

שם הלקוח	תאריך תחילת מתן השרות	תאריך סיום מתן השרות	פירוט אודות הניסיון	פירוט מערכות שהופעלו במוקד	פרטי איש קשר אצל הלקוח (שם תפקיד ומספר טלפון נייד)

11.3.2.2. מחזור כספי –

11.3.2.2.1. למציע מחזור כספי שנתי בהיקף שלא יפחת מ- 20,000,000 ₪, בין השנים 2022-2024, עבור כל שנה.

11.3.2.2.2. יש להוסיף את **נספח 4**, אישור ר"ח אודות נתונים מהדוחות הכספיים, לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה.

11.3.2.3. מנהל המוקד המוצע –

11.3.2.3.1. **השכלה** – תואר אקדמי ראשון לפחות ממוסדות המוכרים על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או אישור שקילות ממשרד החינוך עבור תעודות ממוסדות בחו"ל.

11.3.2.3.2. יש לצרף העתק של התעודה, לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה.

11.3.2.3.3. **שנות נסיון** – על מנהל המוקד המוצע להיות בעל ותק מוכח של שלוש שנים לפחות במהלך חמש השנים האחרונות בארגון וניהול מוקד שירות בו יש לפחות 50 עמדות מאוישות ו/ או שטיפל ב 40,000 פניות בחודש ומעלה.

לצורך בחינת עמידת המציע בניסיון המקצועי הנדרש כאמור יש למלא את הטבלה:

שם הלקוח	תאריך התחלת הפעלה	תאריך סיום	פירוט אודות הניסיון	מספר עמדות שירות מאוישות	מספר שיחות נכנסות בחודש (הכמות הנמוכה ביותר במהלך התקופה)	ימי ושעות פעילות המוקד	פרטי איש קשר אצל הלקוח (שם תפקיד ומספר טלפון נייד)

11.3.2.3.4. **הקמת מוקדים** - מנהל המוקד הקים או היה

שותף להקמה של מוקד שירות ב 3 שנים

האחרונות, אשר הניהול וההפעלה נמשכו 12

חודשים לפחות

לצורך בחינת עמידת המציע בניסיון המקצועי

הנדרש כאמור יש למלא את הטבלה :

שם הלקוח	תאריך התחלת הקמה	תאריך התחלת הפעלה	פירוט אודות הניסיון	פרטי איש קשר אצל הלקוח (שם תפקיד ומספר טלפון נייד)

12. איכות ההצעה

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

יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה במדדי האיכות בהתאם למפורט להלן (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

12.1. תוכנית עבודה לאספקת השירותים -

12.1.1. תוכנית עבודה לאספקת השירותים – טכנולוגיה המציע יצרף להצעתו מסמך

מתודולוגיה נפרד הכולל התייחסות לכל הרכיבים המפורטים בסעיף 5.2

אמת מידה 4. יש לצרף את המסמך בנפרד.

יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה במדד האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

12.1.1.1. מערכות לניהול ממשקי השירות מול הפונים למוקד

12.1.1.2. מערכת ניהול ידע

12.1.2. תוכנית עבודה לאספקת השירותים כוח אדם- המציע יצרף להצעתו מסמך

מתודולוגיה נפרד הכולל התייחסות לכל הרכיבים המפורטים בסעיף 5.2

אמת מידה 5. יש לצרף את המסמך בנפרד.

יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה במדד האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

12.1.2.1. גיוס ומיון

12.1.2.2. הכשרות והדרכות שוטפות

12.2. שנות ניסיון -

יבחן ניסיון המציע במתן שירותי הפעלת מוקד שירות/מוקד שירות בין השנים 2015-

2019

עבור כל שנת ניסיון העומדת בדרישות תנאי הסף, מעבר לנדרש בתנאי הסף יינתנו 3 נקודות.

יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה במדד האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי) :

שם הלקוח	תאריך התחלת הפעלה	תאריך סיום	פירוט אודות הניסיון	מספר שיחות נכנסות בחודש (הכמות הנמוכה ביותר במהלך התקופה)	ימי ושעות המוקד	פרטי איש קשר אצל הלקוח (שם תפקיד ומספר טלפון נייד)

12.3. ניסיון – הפעלת מוקדים גדולים -

עבור ניסיון בניהול מוקד נוסף מעבר לתנאי הסף, המטפל במעל 30,000 פניות בחודש יינתן ניקוד באופן הבא :

עד 60,000 פניות בחודש, יינתן ניקוד בסך של 2 נק' לכל מוקד ועד סך מצטבר של 6 נקודות (ינוקדו עד 3 מוקדים)

ניהול מוקד נוסף בהיקף של מעל 60,000 פניות בחודש, יינתן ניקוד נוסף בסך של 5 נק' לכל מוקד ועד סך מצטבר של 15 נקודות (ינוקדו עד 3 מוקדים)

יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה במדד האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי) :

שם הלקוח	תאריך התחלת הפעלה	תאריך סיום	פירוט אודות הניסיון	מספר שיחות נכנסות בחודש (הכמות הנמוכה ביותר במהלך התקופה)	ימי ושעות המוקד	פרטי איש קשר אצל הלקוח (שם תפקיד ומספר טלפון נייד)

12.4. שימור עובדים -

יידק אחוז נציגי השירות המועסקים אצל המציע נכון למועד האחרון להגשת ההצעות אשר מועסקים אצל המציע למשך תקופה של שנתיים לפחות במועד האחרון להגשת הצעות.

הניקוד יינתן לפי הפירוט הבא :

- עבור עד 50% לא יינתן ניקוד
 - עבור 50% - 59% יינתנו 5 נקודות
 - עבור 60% - 69% יינתנו 5 נקודות
 - עבור 70% - 79% יינתנו 10 נקודות
 - עבור 80% ומעלה יינתנו 15 נקודות.
- יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה במדד האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי) :
לצורך קבלת ניקוד באמת מידה זו על המציע להצהיר על תקופת העסקתם של העובדים כאמור להלן, ולצרף אישור רואה חשבון המבקר של המציע בנוסח נספח ט'.

הצהרה לעניין רציפות העסקת עובדים :

הנני מצהיר כי העברתי לרואה החשבון החתום על נספח ט' את רשימת כל נציגי השירות שהועסקו על-ידי בתקופה שקדמה למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה.
מספר נציגי השירות שהועסקו על-ידי בתקופה במשך שנתיים לפחות עד למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה הינו : _____ נציגי שירות.
להוכחת האמור בסעיף זה מצורף אישור רואה-חשבון בנוסח המופיע בנספח 5.

13. התחייבויות נוספות של המציע

13.1. כשירות להתמודדות במכרז

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

13.2. אי תיאום הצעות מכרז

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

13.3. עצמאות המציע

- 13.3.1. המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב-25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968).
- 13.3.2. גורם אחד אינו מחזיק ב-25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.
- 13.3.3. המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

14. בקשות

14.1. הגשת בקשות במסגרת ההצעה

- 14.1.1. במסגרת הצעתו רשאי המציע להגיש בקשות הנכללות בתנאי המכרז כמפורט בסעיף זה להלן וזאת כחלק בלתי נפרד מהצעתו.
- 14.1.2. הבקשות יכללו במסמכי ההצעה וינוסחו בצורה ברורה תוך הפנייה לסעיף אליו מתייחסת הבקשה.
- 14.1.3. מציע שלא יפנה למזמין בבקשה האפשרית בהתאם לכללי מכרז זה כחלק מהגשת הצעתו, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה בנושא ויראו בו כמי שויתר על בקשתו או על הזכות הנובעת ממנה, בהתאם להקשר, אף אם הוא עומד בתנאים המהותיים המקימים את הזכאות - והכל לפני העניין והקשר הדברים.

14.2. עסק בשליטת אישה

- 14.2.1. מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" בהתאם להוראות סעיף 22 לחוק חובת המכרזים ומעוניין שתינתן לו העדפה יצהיר על כך כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים): .

☐ **המציע מצהיר כי** הוא עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו וכי לא התקיים אף אחד מאלה: (1) אם מכהן **במציע** נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה; (2) אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה;

- 14.2.1.1. לתמיכה בהצהרה זו, **וכתנאי לקבלת העדפה** על המציע לצרף אישור ר"ח ותצהיר כהגדרתם בחוק חובת המכרזים, המעידים על כך שהעסק הוא בשליטת אישה.

14.3. עידוד משרתי מילואים

- 14.3.1. מציע שמחזיק בשליטה בו הוא חייל מילואים כהגדרתו בחוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ששירת שירות מילואים 20 ימים לפחות במהלך 12 החודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, ומעוניין שתינתן לו העדפה בשל כך יצהיר כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים):

☐ **המציע מצהיר כי** הוא חייל מילואים כהגדרתו בחוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ששירת שירות מילואים 20 ימים לפחות במהלך 12 החודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

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

שליטה" לעניין זה – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

□ ההצעה אינה של חברת בת של עסק גדול. "עסק גדול" לעניין זה: "עוסק מורשה או מוסד כספי, כהגדרתם בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, המעסיק יותר מ-100 עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 100 מיליון שקלים חדשים".

14.4. הכרה בנתונים של אישיות משפטית אחרת

- 14.4.1. במקרה בו בעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוג' רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית בנושא המכרז השתלבה אצל המציע, יוכל המציע לבקש מהמזמין בכתב ובאופן מנומק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני לשם הכרה בעמידה בתנאי סף מקצועי, אחד או יותר, או בתנאים אחרים הקבועים במכרז, או לשם קבלת ניקוד איכות והכל בכפוף לכללים הקבועים במכרז.
- 14.4.2. ככל שהמציע מבקש שיכירו לו בנתונים של אישיות משפטית שונה לצורך עמידה בתנאי סף מסוים או מספר תנאי סף או לשם קבלת ניקוד איכות, בהתאם לתנאים המפורטים במכרז, עליו לפרט את כלל הפרטים הרלוונטיים לצורך הכרה כאמור, ולצרף כל מסמך שיכול להוכיח על השינוי המבני, ועל השתלבות הפעילות הרלוונטית אצלו.
- 14.4.3. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.

14.5. בקשה לחיסיון

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

מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	נימוק למניעת החשיפה

אישור והתחייבות

בחתמתנו אנו מאשרים כי:

1. קראנו את כל הוראות המכרז, והצעתנו מוגשת בהתאם לכללי המכרז ועומדת בתנאים ובדרישות המפורטות במסמכי המכרז.

2. כל סעיף במכרז מובן ומקובל עלינו, והמציע יהיה מנוע ומושתק מלהעלות טענות כנגד תנאי המכרז מרגע הגשת הצעה זו.
3. הפרטים המופיעים בהצעה זו על נספחיה, הם אמת, וכי המציע מסוגל ומתכוון לעמוד בכל פרט מהצעתו ובהוראות המכרז.

חתימת מורשה החתימה	שם	תאריך
חתימתה מורשה החתימה	שם	תאריך
חתימת מורשה החתימה	שם	תאריך

15. רשימת נספחים

מס' נספח	שם נספח	תיאור נספח
נספח 1	הצעת מחיר	טופס הצעת מחיר מלא בהתאם להוראות המופיעות בנספח.
נספח 2	תצהיר עו"ד בדבר היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים	על המציע לצרף תצהיר עו"ד בהתאם למפורט בנספח.
נספח 3	אישור עסק חי	אישור רו"ח בדבר העדר חשש להמשך קיומו של המציע כעסק חי בהתאם לנוסח המופיע בנספח.
נספח 4	אישור רואה חשבון אודות נתונים מהדוחות הכספיים	אישור רו"ח מבקר, בדבר היקף הפעילות של המציע, כנדרש בתנאי הסף, בהתאם לנוסח המופיע בנספח.
נספח 5	אישור רואה חשבון אודות אודות רציפות העסקת נציגי שירות	אישור רו"ח מבקר, בדבר רציפות העסקת נציגי שירות, בהתאם לאמת המידה, בהתאם לנוסח המופיע בנספח.

נספח 1 – טופס הצעת המחיר למכרז 6/2025 - הפעלת מוקד שירות לאגף לרישוי ופיקוח על כלי ירייה

טופס זה יוגש בנפרד מחוברת ההצעה

כללי

- על המציע לעיין בכלל מסמכי המכרז טרם מילוי טופס הצעת המחיר.
- מובהר, כי הכמויות המצוינות מטה ביחס ליחידות התמחור הן בבחינת הערכה בלבד לשם חישוב הצעה זוכה ולמזמין מסור שיקול הדעת המלא והבלעדי לקבוע את היקף השירותים שיוזמנו מהספק במסגרת ההתקשרות, וזאת לפי צרכיו בפועל של המזמין.

הצעת המחיר

- כל שורה בטבלה מהווה יחידת תמחור נפרדת. יש להקפיד למלא את כל יחידות התמחור ולעשות כן, בהתאם לכללים המופיעים תחת הטבלה.
- ניתן לנקוב במחיר הכולל עד שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית. מובהר, כי ככל שהמציע יציין יותר משתי ספרות לאחר הנקודה, הסכום יעוגל כלפי מטה כך שיילקחו בחשבון רק שתי הספרות הראשונות לאחר הנקודה העשרונית.
- יש למלא רק את העמודה המסומנת "למילוי על ידי המציע".

יחידת התמחור	משקל לשם חישוב הצעת המחיר	הצעת המחיר - למילוי ע"י המציע
1 הכשרת נציג - מחיר לנציג אחד.	84.5	₪
2 שעת לוג'אין – מחיר לשעה	150,000.00	₪
3 הקמת צוות - מחיר חד פעמי לצוות	5.0	₪
4 תפעול צוות - מחיר לצוות לחודש	120.0	₪
5 הקמת מוקד - מחיר חד פעמי	1.00	₪
6 תפעול מוקד - מחיר לחודש	24.00	₪
7 שעת ייעוץ כללי בנושא המוקד / שעות פיתוח (שוי"ש) – מחיר רכיב זה לא יעלה על תעריף יועצים לניהול דרגה 3 וכפי שתתעדכן מעת לעת	480	₪

המציע מתחייב כי:

1. לאחר שעיין במסמכי המכרז על כל נספחיו לרבות נוסח ההסכם ונספחיו, המציע מגיש בזאת הצעת מחיר למכרז.
2. מעבר למפורט בנספח זה לא יידרש על ידי המציע כל סכום נוסף אלא אם נכתב אחרת באופן מפורש במקום אחר במסמכי המכרז.
3. המציע אינו מתנה הצעה זו בשום תנאי. יובהר, כי כל התנאה או הסתייגות על האמור בנספח זה, ככל ותעשה חרף האמור, לא תזכה להכרה מצד המזמין ועשויה אף להביא לפסילת ההצעה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

תאריך

חותמת המציע
וחתימת מורשה חתימה של המציע

נספח 2 – תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים

ציבוריים

1. אני הח"מ _____ ת"ז _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
- 1.1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך מכרז הפעלת מוקד שירות לאגף לרישוי ופיקוח על כלי ירייה, מספר 6/2025 עבור המשרד לביטחון לאומי. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
- 1.2. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.
- 1.3. משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.
- 1.4. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל. (סמן X במשבצת המתאימה):
- ☐ המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") למכרז הפעלת מוקד שירות לאגף לרישוי ופיקוח על כלי ירייה, מספר 6/2025
- ☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
- ☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
2. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם	חתימה וחותמת
-------	----	--------------

אישור עורך הדין

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

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
-------	-------------	--------------

נספח 3 – אישור רו"ח אודות העדר חשש להמשך קיומו של המציע כעסק

חי

תאריך: _____

לכבוד

_____ [שם המציע]

הנדון: אישור רואה חשבון על היעדר הערת "עסק חי" בדוחות הכספיים

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ ("המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____.
 - 2.1 יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
 - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום _____.
 - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם ביום _____.
 3. דוח רואי החשבון המבוקרים, שניתן לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים הנ"ל, אינו כולל הפניית תשומת לב / הדגש עניין לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (*).
 4. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים / הסקורים, וכן ערכנו דיון בנושא "עסק חי" עם הנהלת המציע.
 5. עד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 4 לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע, עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (**).
- (*) לעניין אישור זה, "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת (ישראל) 570 בדבר העסק החי של לשכת רואי חשבון בישראל.
- (**) אם מאז מועד חתימת רואה החשבון על דוח רואה החשבון המבוקרים חלפו פחות מ-3 חודשים, כי אז אין דרישה לסעיפים 4 ו-5.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

נספח 4 – אישור רו"ח אודות נתונים מהדוחות הכספיים

תאריך: _____

לכבוד
חברת _____

הנדון: אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים¹) לתקופה 2022 עד
2024

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____.
2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
 - 2.1 הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / לימים _____ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום / בימים _____.
 - 2.2 הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / ימים _____ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם/ ביום / בימים _____.
3. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 3.1 ו-3.2:
 - 3.1 דוח רואי החשבון המבוקרים ליום _____ אינו כולל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב להערת עסק חי, או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד.
 - 3.2 דוח רואי החשבון המבוקרים ליום _____ כולל סטייה מהנוסח האחיד, אולם אין לסטייה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף _____ להלן.
4. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים לעיל, המחזור הכספי של חברתכם לתקופה 2022-2024 (1) הינו במוצע גבוה מ / שווה ל 20,000,000.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- נוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל – בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

נספח 5 – אישור רו"ח אודות רציפות העסקת נציגי שירות

תאריך: _____

לכבוד

_____ (שם המציע)

הנדון: חוות דעת רואה חשבון על הצהרת מנהלי מציע במכרז, על אודות רציפות העסקת נציגי שירות

ביקרנו את הנתונים בהצהרה של _____ (להלן: "המציע"), בדבר עמידה רציפות העסקת נציגי שירות, המצורפת לחוות דעת זו ומסומנת בחותמתנו לשם זיהוי בלבד. הצהרה זו היא באחריות הנהלת המציע. אחריותנו היא לחוות דעה על הנתונים בהצהרה הנ"ל, בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל. על פי תקנים אלה נדרש מאתנו לתכנן את הביקורת ולבצעה, במטרה להשיג מידה סבירה של ביטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. הביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות במידע שבהצהרה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, הנתונים בהצהרה הנ"ל משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את האמור בהצהרת המציע, בהתאם לרשומות עליהן התבסס.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- יודפס על נייר לוגו של משרד רואה-החשבון.

פרק ג' – פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה

1. הגדרות

- 1.1 **שיחה ננטשת** – שיחה שננטשה לאחר 120 שניות ומעלה מרגע סיום הניתוב ב-IVR וההגעה לתור.
- 1.2 **פניה** – שיחה שהתקבלה וטופלה עפ"י כל הנדרש.
- 1.3 **ספק/ספק זוכה** – המציע שהצעתו נבחרה כזוכה במכרז וחתם על הסכם התקשרות עם המשרד.
- 1.4 **שעת לוג-אין / שעת נציג** - משך הזמן נטו מתוך שעת עבודה, בו נציג שירות לקוחות היה זמין בפועל לטיפול בפניות לקוחות (כולל זמן שיחה וטיפול נלווה), ללא הפסקות.
- 1.5 **המזמין / המשרד** – המשרד לביטחון לאומי
- 1.6 **האגף** – אגף רישוי ופיקוח על כלי ירייה
- 1.7 **מצב חירום** – ההחלטה לעניין הגדרת מצב חירום בפעילות המוקד תיגזר מתמונת המצב הנתונה בהתייחס לנתונים, למידע ולתמורות שהובילו לשינוי משמעותי בפעילות, ושיוצגו בהמלצה מפורטת על ידי האגף ובכפוף לאישור הנהלת המשרד וחשבות המשרד.

2. רקע כללי על השירותים והיקפי פעילות המוקד כיום

- 2.1 במשרד לביטחון לאומי פועל האגף לרישוי ופיקוח על כלי ירייה המעניק שירות לאזרחי ישראל לעניין רישוי וחידוש רישונות כלי ירייה ובכלל זה לבעלי רישיון פרטי, מאבטחים, מדריכי ירי, מפקחי מטווח, ארגונים ועוד. כמו כן האגף מנהל את מאגר כלי הירייה האזרחי במדינת ישראל.
- 2.2 המוקד הנוכחי מופעל על ידי זכיין החל משנת 2016. בשנים הראשונות לפעילותו המוקד טיפל בהיקף של כ-8,000 פניות בחודש – בעיקר פניות בנושאי חידוש רישונות נשיאת נשק והוצאת רישיון לכלי ירייה פרטי. הגידול בהיקפי פעילות המוקד החל באירועי 'שומר חומות' באמצע שנת 2021, ובאוקטובר 2023 בעקבות מלחמת 'חרבות ברזל' היקף הבקשות לנשיאת כלי ירייה פרטי עלה באופן משמעותי. בנוסף, בשנים האחרונות בשל שינוי בתבחינים המזכים בהוצאת רישיון לנשיאת כלי ירייה פרטי, גדלה אוכלוסיות הזכאים ובהתאם גדלו היקפי הפניות למוקד לצורך בירורים ושאלות בנושא הזכאות.
- 2.3 המוקד נדרש לטפל בכל פניה שאינה דורשת הפעלת שיקול דעת או סמכות סטטוטורית.
- 2.4 הספק מתחייב להעמיד את כל המשאבים הנדרשים להקמה והפעלת המוקד.
- 2.5 העמדת המשאבים תהא באחריותו הבלעדית של הספק הזוכה ועל חשבוננו, לרבות, שדרוג, תוספות והרחבות ככל שיידרש בכל תקופת הפעלת המוקד, למעט רכיבים המצויינים במפורש בהצעת המחיר.
- 2.6 הנתונים שלהלן ניתנים כמידע בלבד לצורך היערכות הספק. הכמויות המפורטות נמסרות לצורך מתן אינדיקציה בלבד ונועדו להקטנת חוסר הוודאות של הספקים ולצורך הערכה וסקלול ההצעות בלבד ואין בהן משום התחייבות של המשרד להזמנת היקף כלשהו של שירותים.

2.7. נתונים כמותיים אודות בעלי רישיון לנשיאת כלי נשק (נכון ליום

פרסום המכרז)

- 2.7.1. מבקשים חדשים – כ- 100,000 בקשות בשנה
- 2.7.2. מחזיקים פרטיים – כ- 350,000 בעלי רישיון המתחדש אחת ל-3 שנים.
- 2.7.3. בעלי היתר לנשיאת נשק ארגוני – כ- 45,000 בעלי רישיון המתחדש אחת ל-3 שנים.

2.8. היקפי הפעילות בשנת 2023-2024 – מוקד שיחות נכנסות

2.8.1. מספר נציגי השירות המקסימאלי במשמרת עמד על 50 נציגי שירות.

2.8.2. מספר הפניות למוקד וזמני ההמתנה בשנת 2023

חודש	סה"כ שיחות	שיחות שנענו	ממוצע משך שיחה (בדקות)	שיחות שננטשו	זמן המתנה ממוצע (בדקות)
ינואר	30,428	17,890	3.90	12,538	12.38
פברואר	34,449	14,975	4.33	19,474	26.95
מרץ	26,584	17,448	4.12	9,136	13.15
אפריל	23,803	12,849	4.50	10,954	19.75
מאי	27,943	20,425	4.25	7,518	9.17
יוני	22,716	22,043	3.52	673	0.97
יולי	25,344	23,878	3.80	1,466	1.57
אוגוסט	26,077	25,263	3.48	814	0.65
ספטמבר	16,637	16,507	3.90	130	0.22
אוקטובר	90,319	42,635	3.68	47,684	30.47
נובמבר	234,092	107,344	2.83	126,748	31.25
דצמבר	158,101	106,230	2.7	51,871	15.7
סה"כ	716,493	427,487	3.75	289,006	13.52

2.8.3. מספר הפניות למוקד וזמני ההמתנה בשנת 2024

חודש	סה"כ שיחות	שיחות שנענו	ממוצע משך שיחה (בדקות)	שיחות שננטשו	זמן המתנה ממוצע (בדקות)
ינואר	139,678	84,744	2.52	54,934	20.52
פברואר	110,081	73,022	2.42	37,059	16.77
מרץ	118,599	88,994	1.98	29,605	11.25
אפריל	82,281	65,552	2.28	16,729	8.98
מאי	96,923	74,817	2.60	22,106	10.42
יוני	58,905	48,993	3.75	9,912	7.90
יולי	67,974	56,979	3.35	10,995	7.02
אוגוסט	65,375	54,422	2.97	10,953	6.77
ספטמבר	57,143	48,520	3.10	8,623	6.03
אוקטובר	55,160	35,929	3.23	19,231	13.68
נובמבר	72,197	59,351	2.15	12,846	7.45
דצמבר	66,203	57,007	2.05	9,196	5.83
סה"כ	990,519	748,330	2.7	242,189	10.22

2.8.4. התפלגות פניות לאורך שעות הפעילות (בשבוע של ה-07/01/2024 –

:13/01/2024)

שעה	ממוצע של עמדות מאוישות	ממוצע של שיחות יוצאות	ממוצע של שיחות נכנסות	ממוצע זמן לוגאין	ממוצע זמן לנציג
07:30	1.8	0.2	0.0	50.8	28.6
08:00	23.7	4.2	199.8	701.3	29.5
08:30	27.5	10.0	284.8	822.5	29.9
09:00	31.5	11.3	306.5	946.5	30.0
09:30	33.0	14.0	354.8	992.2	30.1
10:00	33.8	13.8	358.3	1011.2	29.9
10:30	34.0	10.8	362.8	1021.3	30.0
11:00	34.5	12.8	343.0	1030.4	29.9
11:30	34.5	14.7	383.5	1035.5	30.0
12:00	34.0	16.2	358.8	1014.9	28.8
12:30	33.3	13.0	355.5	1001.5	30.0
13:00	32.7	11.3	337.0	980.8	30.0
13:30	32.2	12.2	313.2	962.0	29.9
14:00	28.3	12.2	284.3	849.8	30.0
14:30	27.5	14.3	271.7	822.6	29.9
15:00	18.3	7.0	228.7	554.5	30.2
15:30	11.2	5.2	258.8	337.4	30.3
16:00	9.7	3.0	205.3	293.2	30.4
16:30	9.2	0.8	90.5	274.2	29.8
17:00	1.7	0.5	18.7	49.7	28.5

2.8.5 התפלגות פניות עפ"י סוג הפנייה - הנתונים מבוססים על בדיקה חודשית (נובמבר 2024):

סוג פנייה	אחוז מסך כל הפניות
בירור על רישיון קיים	51.2%
בדיקת הגעת מסמכים	13.1%
בקשה לחידוש רישיון	12.0%
כרטיס מגנטי	6.8%
בקשה לרישיון חדש	5.3%
הכשרת רענון	4.7%
הגשת ערר	4.2%
הסבר על הוצאת רישיון	1.7%
תור ללשכה	0.6%
חידוש מפקח/מדריך	0.4%

2.9 היקפי הפעילות בשנת 2024 – בק אופיס (אופציונלי)

2.9.1 יצויין כי בשלב זה, מרכיב הבק אופיס הינו אופציונלי והמזמין אינו מתחייב לרכוש שירות זה.

2.9.2 במסגרת צוות הבק אופיס טופלו בממוצע 2,200 טיפולים ביום.

2.9.3 סוגי הפעילות העיקריות שבוצעו

2.9.3.1 טיפול בכל מייל, דואר או פקס של אזרח פרטי בחינתו

וקליטתו למערכת התפעולית וניתובו להמשך פעולה: העברה לבחינת פקיד \ מענה טלפוני לפונה.

2.9.3.2 בחינה וטיפול בבקשה חדשה להוצאת רישיון פרטי, קליטת

מסמכים ובחינתם, דרישה להשלמות או סגירת טיפול
והעברה להמשך טיפול פקיד רישוי.

2.10. היקפי הפעילות בשנת 2024 – סך הכל שעות לוג'אין בחלוקה

חודשית

חודש	סה"כ שעות לוג'אין
ינואר	7,354.02
פברואר	6,597.10
מרץ	6,603.33
אפריל	5,323.46
מאי	6,480.82
יוני	6,344.30
יולי	7,234.53
אוגוסט	6,074.33
ספטמבר	6,156.30
אוקטובר	4,411.22
נובמבר	5,326.24
דצמבר	5,498.70
סה"כ	73,404.35

3. שלבים ותקופות בהתקשרות

- 3.1. במקרה בו בשל דרישת המשרד ו/או הרחבה משמעותית ביותר של השירותים – יידרש הספק להעמיד אתר נוסף או להרחיב את האתר הקיים – תמורה תינתן לספק בהתאם למחיר ההסכם ברכיב עלות הקמת מוקד באופן יחסי להיקף הגידול ובכפוף לאישור ועדת המכרזים.
- 3.2. המשרד יודיע לספק מראש על כל שירות שברצונו להוסיף לשירותים הכלולים ובהתאם לתכולות המכרז, כך שיתאפשר לספק להיערך בהתאם תוך פרק זמן סביר.
- 3.3. המשרד שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק שירותים משלימים, ביחס לתכולות מכרז זה, בהיקף של עד 2,500 שעות עבודה לשנה. התשלום עבור שעות אלו יהיה עפ"י ביצוע בפועל.
- 3.4. המשרד שומר לעצמו את הזכות להרחיב את שירותי המוקד, בהתאם לדין ובכפוף לאישור ועדת המכרזים.
- 3.5. במקרה של הרחבת השירותים כאמור יהיה המשרד רשאי לנהל עם הספק מו"מ על אודות התמורה בגין השירותים הנוספים, על בסיס מחירי השירותים הכלולים בהצעתו ובהתאם לדין.
- 3.6. בנוסף, המשרד יהיה רשאי לנהל מו"מ עם הספק על אודות התמורה, בכל מימוש של אופציית הארכה, באופן המטיב עם המזמין והכל בהתאם לדין.
- 3.7. המשרד שומר לעצמו את הזכות לצמצם, להפחית ו/או לבטל חלק משירותי המוקד. יובהר, כי נכון למועד כתיבת המכרז בכוונת המשרד לצמצם בשנים הקרובות את עבודת הבק-אופיס (ראו הרחבה בהמשך) וכן מעבר לניהול תורים ממשלתי. כמו כן, פיתוחים טכנולוגיים שונים עשויים להפחית את הצורך בכוח אדם למתן השירותים.
- 3.8. במקרה של צמצום השירותים כאמור, תופחת התמורה בהתאם להצעת המחיר שבהסכם על רכיביה השונים, כך שהתמורה תהא בהתאם לרכיבים/שירותים שיוזמנו

ויסופקו בפועל.

3.9 תקופת ההיערכות

- 3.9.1 תקופה זו ניתנת לטובת היערכות הספק הזוכה למתן השירותים באופן מלא, וקבלת האחריות מהספק הנוכחי.
- 3.9.2 ככל והספק הזוכה הינו ספק חדש, תקופה זו תימשך עד לארבעה חודשים, מיום קבלת הודעת הזכיה.
- 3.9.3 בתקופת ההערכות לא תשולם לספק תמורה מלבד עלויות הקמה והכשרה, זאת לאחר ביצוע בפועל.
- 3.9.4 ככל והספק הזוכה הינו הספק המפעיל את מוקד השירות כיום:
- 3.9.4.1 במידה והספק מציע את האתר הנוכחי או אתר הסמוך לו בטווח של עד 25 ק"מ, למתן השירותים מכח מסמכי מכרז זה – תקופת ההיערכות תהיה למשך 45 ימים.
- 3.9.4.2 במידה והספק יפעיל את השירותים באתר שלא בהתאם לקבוע בסעיף 3.9.4.1 לעיל – תקופת ההיערכות תימשך עד לארבעה חודשים.
- 3.9.5 המזמין רשאי להאריך או לקצר את תקופת ההיערכות בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ובהודעה מראש לספק. במהלך תקופת ההיערכות נדרש הספק הזוכה להעביר לאחריותו רכיבים מהספק הקיים, הערכות זו הינה באחריות הספק הזוכה. במידת הצורך, יסייע המשרד בתיאום מול הספק הקיים.
- 3.9.6 להלן רצף הפעולות ולוחות הזמנים:

מספר שבועות לסיום ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות	תיאור הפעולה
עד לחודש ימים, מיום קבלת הודעה הזכיה	חתימה על הסכם ההתקשרות ערבות ביצוע וביטוחים תקינים
1	פגישת התנעה בין מנהל המוקד מטעם הספק לבין מנהל הפעילות מטעם המזמין
2	הצגת המקום הפיזי של פעילות המוקד החדש
4	הכנת כל התשתיות הדרושות למוקד, כולל העברה מהספק הקיים (כולל התאמת האתר לרמת האבטחה הנדרשת על ידי המזמין)
8	גיוס כל עובדי המוקד (כולל אישור התאמה בטחונות על ידי המזמין)
8	סיום הכנת מערך ההדרכה לעובדי המוקד
10	הדרכה לעובדי המוקד
10	הכנת נהלי עבודת המוקד
12	הכנת תכנית היפרדות
12	תחילת פעילות המוקד

3.10 תקופת מדידה

- 3.10.1 תקופת המדידה (להלן: תקופת המדידה) הינה תקופה בת 4 החודשים

- הראשונים להפעלת המוקד, לאחר סיום תקופת ההיערכות.
- 3.10.2. במסגרת תקופה זו יחל הספק לספק את כלל השירותים הנדרשים כמפורט בפרק השירותים.
- 3.10.3. במסגרת תקופה זו ימדד הספק לצורך הערכת הביצועים ועמידה ביעדים שנקבעו, אך בתקופה זו לא יופעל מנגנון פרס – קנס.

3.11. הפעלה שוטפת

- 3.11.1. לאחר תום תקופת המדידה תחל תקופת הפעילות השוטפת (להלן: תקופת הפעילות השוטפת).
- 3.11.2. בתקופת הפעילות השוטפת יידרש הספק לספק את מכלול השירותים מכוח המכרז במלואם ובהתאם לכל יעדי השירות והנחיות האגף.
- 3.11.3. בתקופה זו ימדד הספק באופן שוטף על פי אמנת השירות ובהתאם יופעל מנגנון פרס – קנס.

3.12. מצב שיגרה ומצב חירום

- 3.12.1. לאור אופי השירותים הנדרשים פעילות המוקד תגדל בעיתות אשר יוגדרו על ידי המשרד כמצב חירום.
- 3.12.2. ההחלטה האם מדובר במצב חירום הינה של המשרד באופן בלעדי.
- 3.12.3. הצפי הוא כי במצב חירום היקף פעילות המוקד ייגדל בהיקף משמעותי לעומת מצב שגרה (ניתן לראות את הגידול בהיקף הפניות מחודש אוקטובר 23 לעומת התקופה שקדמה לו).
- 3.12.4. המשרד יודיע לספק על כל שינוי בהגדרת המצב והספק יידרש לבצע צימצומים או הרחבות בהיקף עבודתו בהתאם.
- 3.12.5. במקרה של שינוי ממצב חירום למצב שיגרה, תינתן לספק התראה של שבועיים מראש.
- 3.12.6. במקרה של שינוי ממצב שגרה למצב חירום המשרד יודיע באופן מיידי לספק וזה יידרש לעמוד בדרישות מצב החירום, בתוך 48 שעות ממועד קבלת ההודעה על שינוי המצב.
- 3.12.7. התמורה בגין תוספת שירותים ו/או כח אדם בעת חירום תהיה עפ"י הצעת המחיר על רכיביה השונים.
- 3.12.8. יעדי השירות במצב חירום יהיו בהתאם לאמנת השירות המוגדרת לשעת חירום.

3.12.9. כח אדם בחירום

- 3.12.9.1. הספק נדרש להכשיר מראש עתודת עובדים אשר תאפשר מתן מענה מיידי בעת חירום. העתודה הנה בהיקף של צוות עבודה אחד אשר יהיה זמין בהתראה קצרה לבצע את עבודת נציגי השירות של המוקד תוך מתן חפיפה מהירה על ידי ראש צוות / מנהל מוקד מטעם הספק

3.12.9.2. תמורה להכשרת כח העתודה, ככל ותוזמן כזו, תהיה בהתאם להצעת המחיר.

3.13. תקופת ההיפרדות

3.13.1. מנגנון היפרדות

3.13.1.1. הודעה על סיום ההתקשרות

3.13.1.1.1. המשרד רשאי בהתאם לשיקול דעתו בין אם

בשל פקיעת תקופת ההסכם, עם או מבלי שמומשה אופציית ההארכה ו/או בשל סיבות הקשורות במשרד ו/או מסיבות הקשורות בספק, כתוצאה מאי עמידה ברמת השירות הנדרשת, הפרה יסודית של ההסכם או כל סיבה אחרת, להודיע על סיום ההתקשרות תשעים (90) יום טרם סיום תקופת ההסכם כאמור, תינתן התרעה לספק על סיום ההתקשרות.

3.13.1.1.2. ההודעה שישלח המשרד לספק על הפסקת

ההסכם תכלול את משמעות ההפסקה, הגורם אליו תועבר האחריות על מתן השירותים למשרד, והאם בכוונת המשרד להמשיך ולקבל שירותים חלקיים מהספק, ופירוטם.

3.13.1.1.3. שליחת ההודעה תחל את תקופת ההתרעה

(להלן: "תקופת ההתרעה") שתימשך עד שלושה (3) חודשים. בתקופה זו יהיה הספק אחראי למתן כל השירותים ולרמת השירות לה מחויב בתקופת ההסכם בצורה מלאה ורציפה ויהא זכאי לקבלת התמורה בהתאם לתנאי ההסכם כמו בתקופת ההתקשרות.

3.13.1.1.4. עם קבלת ההודעה יוקם צוות היפרדות משותף,

בראשות נציג המשרד, אשר יעסוק בתהליך ההיפרדות. הספק מתחייב לסייע ככל הנדרש למשרד ולשתף פעולה עם נציגיו ועם צדדי ג' מטעמו, לרבות במידע ובכל חומר אחר המצוי אצלו בקשר עם השירות שנתן למשרד.

3.13.1.1.5. הספק מתחייב להעמיד נציג/מנהל מטעמו וכן

עובד נוסף אשר זה יהיה עיסוקם הבלעדי בתקופת ההתרעה ויסייע ככל הנדרש למשרד וישתף פעולה עם נציגיו ועם צדדי ג' מטעמו לרבות בנתונים, במידע ובכל חומר אחר המצוי אצלו בקשר לשירות שנתן למשרד. נציגים אלו

יהיו עובדי הספק אשר עבדו באתר ולהם אישורי ביטחון כנדרש.

תקופת התמיכה

3.13.1.2.

3.13.1.2.1. תקופת התמיכה (להלן: "תקופת התמיכה") תחל עם סיום תקופת ההתרעה ותימשך עד שישה (6) חודשים, בהתאם להחלטת המשרד. המשרד יהא רשאי שלא לאפשר לספק כניסה לתקופת התמיכה ככל שיחליט על כך.

3.13.1.2.2. אישר המשרד לספק להיכנס לתקופת התמיכה, הספק לא יהיה אחראי לרמת השירות לה היה מחויב בתקופת ההסכם ובתקופת ההתרעה, והתשלום עבור תקופה זו, כולה או חלקה תבוצע באמצעות TIME & MATERIAL לעובדים שיגדיר המשרד והספק יהיה מחויב להפעילם עבור המשרד בתקופה האמורה לעיל, כולה או חלקה.

עקרונות תכנית היפרדות

3.13.1.3.

3.13.1.3.1. בניית תכנית היפרדות מפורטת הינה חלק מתכולת השירותים הבסיסית, התוכנית תגובש ע"י הספק ותאושר ע"י הגורם המקצועי באגף במהלך תקופת ההיערכות עם כניסתו להסכם.

3.13.1.3.2. הפעלת מנגנון ההיפרדות יבטיח מעבר חלק ונוח מהשירותים הניתנים במסגרת מכרז זה למסגרת שירותים אחרת ככל שיבחר המשרד, באופן שלא ייפגעו רצף ורמת השירות, ובעלויות ידועות מראש.

3.13.1.3.3. הספק מתחייב לפעול בתום לב ובשיתוף פעולה מלא ומקיף, לקיים את כל בקשות המשרד בהתאם למכרז זה ולסייע לו לממש את הצלחת התהליך.

3.13.1.3.4. תוכנית זו תעודכן על ידי הספק בתום כל שנה קלנדרית במהלך תקופת ההתקשרות ותאושר ע"י הגורם המקצועי.

3.13.1.3.5. התוכנית תפרט את אופן מתן השירותים, דאטה, לוחות הזמנים, וחלוקת האחריות בין הספק היוצא לספק הנכנס.

3.13.1.3.6. ככל והמשרד כבר בחר ספק חדש להפעלת המוקד - בתקופת התמיכה, תתבצע חפיפה בין הספק לבין מבצע השירותים הנבחר. תקופת

החפיפה תחל מייד עם תחילת תקופת התמיכה.
 3.13.1.3.7. תוך 90 ימים מיום סיום ההתקשרות, הספק מתחייב להחזיר למזמין את כל המסמכים, התייעוד, ההבהרות או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות, בין אם נוצרו ו/או נמסרו לו בתקופת ההסכם, או לפני כן, במצב כפי שניתנו לו ע"י המשרד ואת כל המסמכים והתייעוד שהוכנו ע"י הספק או מי מטעמו. הכוונה לכל מסמך, תעודה או כל פרט מידע, כאמור, על כל מדיה שהיא: נייר, צילום, הקלטה, מדיה מגנטית או אחרת וכד'.

3.13.1.3.8. עם סיום העברת/החזרת החומרים כמפורט לעיל, יבצע הספק השמדה מוחלטת של הנתונים, אשר היו מאוחסנים במערכות המידע שלו עבור המשרד, זאת לאחר שהעביר עותקים שלמים ומלאים מהם למשרד וקיבל אישור בכתב מהמשרד להשמדת הנתונים.

3.13.1.3.9. כללי ההשמדה ייקבעו עפ"י הנחיות אבטחת מידע וסייבר מטעם המשרד.

3.13.1.3.10. הספק יידרש לבצע הצהרת הפרדות בתום הליכי ההפרדות, במסגרת הצהרה זו הספק יתחייב באופן מפורש, כי לא נותר בידיו כל חומר או מידע, או תיעוד הנוגע למתן השירותים נשוא מכרז זה.

4. מועדי פעילות המוקד

- 4.1. ימים א – ה בשעות 08:00 – 17:00; ימי ו, ערבי חג וחול המועד בשעות 08:00 – 12:00.
- 4.2. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק להפעיל את המוקד בשעות אחרות. המשרד יודיע לספק על רצונו לשנות את שעות הפעילות, בהודעה מראש בכתב ותוך פרק זמן סביר.
- 4.3. בשעת חירום יורחבו שעות הפעילות בהתאם להחלטת המשרד ובכפוף להוראות למכרז זה.
- 4.4. המוקד לא יפעל בימי שבתון כגון יום העצמאות ויום בחירות.

5. רכיבי שירות נדרשים

5.1. כללי

- 5.1.1. עדכון תהליכים – מעת לעת, מנהל הפעילות מטעם האגף רשאי להורות לספק על שינוי ועדכון תהליכים, נהלים ושיטות עבודה, זאת על-מנת להתאים את

- מתכונת הפעילות למצבים ולצרכים משתנים והכל בכפוף לכך שאין בשינויים אלו לשנות מהתמורה המשולמת לספק או מתנאי מכרז זה.
- 5.1.2 המידע הנאגר לאורך כל תקופת ההתקשרות עם הספק הינו רכוש של המשרד. הספק וכל נותן-שרות שיועסק מטעמו מתחייבים שלא להוציא מידע כלשהו המצוי במערך התקשוב של המשרד או בכותלי המוקד. דרישה זו חלה גם על תצלומי מסך בצורה כלשהי ורכיבי חומרה אוגרי מידע, כגון דיסקים, תקליטורים, זכרונות FLASH (DISK ON KEY) וכו'. כל הוצאה של מידע או חומרה מצריך אישור מיוחד חריג מראש ובכתב של הממונה על הבטחון של המשרד. הפרה של תנאי זה תחשב להפרה יסודית של ההסכם.
- 5.1.3 האגף רשאי לדרוש מהספק התאמות, שינויים ושיפורים במערכת ככל שיידרש ואף מעת לעת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ועד לשביעות רצון מלא.
- 5.1.4 במסגרת תקופת ההיערכות ולשם שמירה על רצף שירותי, הספק יבצע קליטה והזנת רשומות ממערכת CRM קיימת לתוך ה CRM המוצע על ידו.
- 5.1.5 מערכת ניהול לקוחות תהיה בשפה העברית ותתמוך בהזנת נתונים בשפות עברית ואנגלית.
- 5.1.6 המערכת תשמש את עובדי מוקד השירות ועובדים נוספים מטעם האגף.

5.2 מוקד שיחות נכנסות

הפעולות **העיקריות** שיבוצעו במוקד :

- 5.2.1 מענה טלפוני לקהלי היעד ובכללם -
- 5.2.1.1 אזרחים
- 5.2.1.2 מאבטחים
- 5.2.1.3 חברות שמירה
- 5.2.1.4 מטווחים
- 5.2.1.5 מפעלים ראויים/ארגונים
- 5.2.1.6 יצרני ויבואני כלי יריה
- 5.2.2 הדרכה טלפונית לפונים בנושאים הבאים :
- 5.2.2.1 בחינה מקדמית של זכאות המתקשרים לקבלת/חידוש רישיון לכלי יריה – הספק יבנה תסריטי שיחה בנדון על פי מדיניות האגף.
- 5.2.2.2 הדרכת הפונה על תהליך הוצאת / חידוש הרישיון בהתאמה לקהל היעד.
- 5.2.3 הפנית הלקוחות לשימוש וביצוע פעולות באתר האינטרנט של המשרד והדרכתם.
- 5.2.4 הפנייה לרשימת פסיכולוגים מורשים לביצוע האבחון לקראת קבלת הרישיון.
- 5.2.5 תמיכה טכנית בטפסים מקוונים בהתאם לקהל היעד.
- 5.2.6 מענה בכל נושא אחר הקשור לרישוי כלי יריה שבאחריות האגף לרישוי כלי יריה.
- 5.2.7 קביעת תורים ללשכות כלי היריה :

- 5.2.7.1. תיאום/ביטול/שינוי תור (תוך התייחסות לזמינות התורים בכל הלשכות בארץ).
- 5.2.7.2. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש, בכל שלב במהלך ההתקשרות, כי ניהול התורים יבוצע במערכת ממוחשבת של המשרד.
- 5.2.8. מתן מידע טלפוני אישי אודות סטטוס/תוקף רישיון :
- 5.2.8.1. מתן מידע לאזרחים בכל הקשור בתאריכי תוקף הרישיון שלהם.
- 5.2.8.2. מתן מידע אודות סטטוס הטיפול בבקשה של הפונה.
- 5.2.9. תשלום אגרות :
- 5.2.9.1. מתן הנחיות בנושא תשלומי אגרה
- 5.2.10. מידע כללי ומידע אישי
- 5.2.10.1. המידע שיימסר לפונים ע"י המוקד, הן באמצעות מענה טלפוני והן באמצעות ערוצי ההתקשרות השונים במוקד (צ'אט, נתב, מסרונים וכיוצ"ב) יהיה משני סוגים עיקריים :
- 5.2.10.1.1. מידע כללי עפ"י תסריטי שיחה שייקבעו ע"י האגף (כגון : שעות פעילות של הלשכות, סיוע בגישה לאתר האינטרנט, משלוח טפסים וכיוצא באלו) ויימסרו לספק במהלך תקופת ההערכות והכשרת נציגי השירות ובמקרה של עדכונים ו/או תוספות – מיידית עם הצורך להטמעה
- 5.2.10.1.2. מידע אישי עפ"י כללי זיהוי הפונה ותסריטי שיחה (כגון בירור סטטוס טיפול בבקשה)
- 5.2.10.2. הנחיות לגבי סוגי המידע השונים יתקבלו מהאגף וייכללו בנהלי העבודה, שיגובשו על ידי הספק בתקופת ההערכות.

5.3. מוקד שיחות יוצאות

- 5.3.1. שיחות יוצאות יבוצעו בהתאם לדרישת האגף בזמנים מוגדרים וכפעילות נוספת יזומה לשיפור השירות ותתומחר במסגרת התמורה לשעת לוג-אין.
- 5.3.2. תזכורות לביצוע הכשרות/ חידושים לפני מועד פקיעת התוקף.
- 5.3.3. מבצעים יזומים ככל וידרשו ע"י האגף.

5.4. משלוח מסרונים והודעות אוטומטיות

- 5.4.1. הפצה מרוכזת (לפלאח אוכלוסייה מסוים) ב-SMS/מייל של הודעות בנושא הרישיון. לנציגי המוקד ייקבעו עד 6 נוסחים גנריים לשליחת מסרונים ודוא"ל לקהלי היעד. האגף יעביר מסמכים להטמעה בהודעות אלקטרוניות אוטומטיות.
- 5.4.2. עדכון נתוני ההתקשרות של הפונה תבוצע בכל שיחה יוצאת או נכנסת.

5.5. בק אופיס – תקשורת כתובה (אופציונלי)

- 5.5.1. קבלת טפסים ומסמכים נלווים מלקוחות בדואר או בדוא"ל או באמצעי תקשורת נוספים הקיימים במוקד.
- 5.5.2. בחינת המסמכים ותיוקם במערכת הממוחשבת בהתאם לכללים שייקבעו ע"י האגף.
- 5.5.3. טיפול בפניות מקוונות למוקד השירות

5.6. שלבי הטיפול בפניות

תהליך הטיפול בפניות למוקד כולל את השלבים העיקריים הבאים :

- 5.6.1. קליטת פנייה.
- 5.6.2. סיווג ותיעוד הפנייה בהתאם לסוג הפנייה
- 5.6.3. רשימת סוגי הפניות תיקבע במשותף עם המשרד.
- 5.6.4. בדיקת כפילות הפנייה תוך כדי קליטתה למערכת. פניה כפולה תסומן ככזו ותקושר לפניה המקבילה.
- 5.6.5. מתן מענה.
- 5.6.6. המענה יינתן בהתאם למדיניות המשרד, כפי שיועבר לספק במסגרת ימי ההכשרה ויעודכן מעת לעת ע"י האגף.
- 5.6.7. ככל והפנייה מצריכה מידע נוסף/בירור נוסף מול האגף היא לא תיסגר עד לסיום טיפול מלא כפי שיוגדר על ידי האגף.
- 5.6.8. תיעוד הפנייה ואופן הטיפול בה. כל הפניות יתועדו באופן מידי במערכת ניהול הלקוחות של הספק לפי כללי התיעוד שיוגדרו על ידי האגף.
- 5.6.9. סגירת הפנייה.
- 5.6.10. תיעוד על הסגירה יבוצע לפי הגדרות סגירת פניה שיוגדרו לספק על ידי האגף בתקופת ההערכות.

5.7. טיפול "בזמן אמת" מול לשכות רישוי כלי ירייה :

יובהר כי טיפול ב"זמן אמת" יבוצע על ידי צוות ניהול הידע מטעם האגף הן באמצעותו והן באמצעות מוערבות מחוזות הרישוי .

5.8. סקרי שביעות רצון (אופציונלי)

- 5.8.1. על הספק לבצע סקרי שביעות רצון בקרב כלל אוכלוסיית מקבלי השרות בנושא רישוי כלי ירייה.
- 5.8.2. תדירות הסקרים ותכולתם תיקבע ע"י המשרד.
- 5.8.3. סקר יכלול עד 10 שאלות לכל היותר.
- 5.8.4. הסקרים יופצו בדוא"ל/סלולרי/אתר אינטרנט וכד' ויהיו נגישים למכשירים השונים ועל פי כללי אבטחת מידע וסייבר.
- 5.8.5. הספק יספק למשרד מערכת ניהול תוצאות הסקר הכוללת תצוגת שאילתות, גרפים וייצוא נתונים.

- 5.8.6. **מודגש כי סקרים אלו הינם בנוסף לסקרים אליהם מחוייב הספק לצורך מדידת רמת השירות.**
- 5.8.7. לאחר כל סקר שביעות רצון בציון נמוך הגדרת הציון תיערך במהלך (תקופת הערכות) נציגי השירות יבצעו שיחה יוצאת לבידור מול הלקוח.
- 5.8.8. הסקר יבוצע באופן אוטומטי תוך התייחסות לאיחוד פניות מתחומים שונים במטרה להוציא סקר מאוחד לפעילויות שונות.
- 5.8.9. אפיון הסקרים, הדוחות והפעילות יתבצע בתקופת הערכות.
- 5.8.10. ככלל הספק יבצע פעולות מתקנות ופעולות מונעות בהתאם לממצאי הסקר וישקף את התהליכים שנעשו למנהלת הפעילות מטעם האגף.

5.9. **דיווחים שוטפים נדרשים**

- 5.9.1. **כללי**
- 5.9.1.1. הספק נדרש להגיש דו"חות ביצוע מפורטים במבנה ותכולה שייקבעו בלעדית על-ידי האגף ויוגשו למנהל הפעילות מטעם האגף במועדים הרשומים מטה. הספק נדרש להגיש מצגות מסכמות במבנה ותכולה שייקבעו בלעדית על-ידי האגף למנהל הפעילות מטעם האגף במועדים הרשומים מטה.
- 5.9.1.2. בנוסף הספק יגיש דו"ח ומצגת חצי שנתיים ושנתיים לסקירת כלל הפעילות וסיכום הנתונים .
- 5.9.1.3. הספק ימנה אנליסט מנוסה ומתאים ליצירת הדו"חות וניתוחם עבור האגף על בסיס קבוע.
- 5.9.1.4. למנהל הפעילות מטעם האגף תהיה גישה לכלל הנתונים ולדו"חות השונים בזמן אמת וכן את הגישה להפקת כלל הדוחות שנדרש הספק לספק למזמין באופן עצמאי ובלתי תלוי.
- 5.9.1.5. הדוחות יופקו ממערכת ניהול הלקוחות ומהמרכזיה.
- 5.9.1.6. הדוחות המפורטים להלן, שיופקו וימסרו על ידי הספק הזוכה, יהיו דוחות מקוריים ולא דוחות המוזנים או מופקים ממערכת עצמאית בלתי תלויה של הספק. באחריות הספק להכין ולהגיש למשרד דו"חות המכילים לפחות את הנתונים הבאים :
- 5.9.1.6.1. דיווח ONLINE של אירועים חריגים
- 5.9.1.6.2. דיווח יומי
- 5.9.1.6.3. דיווח שבועי
- 5.9.1.6.4. דיווח חודשי כולל מגמות חודשיות
- 5.9.1.6.5. דיווח רבעוני לעמידה ברמת השירות
- 5.9.1.6.6. דו"ח שעות עבודה
- 5.9.2. **דיווח ONLINE של אירועים חריגים**
- 5.9.2.1. רשימת האירועים החריגים המחייבים דיווח מיידי למשרד

תוגדר ע"י המשרד ותועבר לספק.	
המשרד שומר לעצמו את הזכות לעדכן את הרשימה מעת לעת.	5.9.2.2
במקרים מסוג זה מנהל המוקד ידווח ישירות לרשימת בעלי תפקידים כפי שיוגדר ע"י המשרד באמצעות הטלפון ו/או ב-SMS.	5.9.2.3
בכל מקרה של השבתה חלקית ויותר של עבודת המוקד יעדכן מנהל המוקד את מנהל הפעילות/נציג המשרד מיידית בשיחת טלפון וכן יועבר סיכום שיחה בדוא"ל.	5.9.2.4
דיווח יומי	5.9.3
מטרת הדיווח היומי היא תיאור כמותי ואיכותי של יום העבודה שחלף.	5.9.3.1
הדיווח יגיע עד השעה 10:00 בבוקר עבור היום הקודם ויכלול: מספר שיחות נכנסות מול נענות, אחוז מענה על פי SLA, מספר השיחות שנענו, מספר השיחות ואחוז השיחות שננטשו, זמן ההמתנה ממוצע ומקסימלי, מספר העובדים שהיו במענה ומספר שעות העבודה של כל עובד, אירועים חריגים שאירעו במהלך היום, פילוח לפי נושא הפניה וכל פילוח נוסף שהאגף יבקש להוסיף ושניתן להפיקו ממערכת ניהול הלקוחות של הספק.	5.9.3.2
פורמט מדויק של הדוח יקבע בין האגף לספק ויבנה על ידי אנליסט מטעם הספק בתקופת ההערכות.	5.9.3.3
הדיווח יישלח לנציגי האגף הן ב WHATSAPP והן בדוא"ל.	5.9.3.4
דיווח שבועי	5.9.4
הדיווח השבועי יתאר את כל הפעילות שהייתה במהלך השבוע:	5.9.4.1
מספר שיחות נכנסות מול נענות, אחוז מענה על פי SLA, מספר השיחות שנענו, מספר השיחות אחוז השיחות שננטשו, זמן ההמתנה ממוצע ומקסימלי, מספר העובדים שהיו במענה ומספר שעות העבודה של כל עובד, אירועים חריגים שאירעו במהלך היום, פילוח לפי נושא הפניה וכל דיווח נוסף שהאגף יבקש להוסיף לדוח ושניתן להפיקו ממערכת ניהול הלקוחות של הספק.	5.9.4.2
הדוח יקבע בין האגף לספק ויבנה על ידי אנליסט מטעם הספק בתקופת ההיערכות.	5.9.4.3
הדיווח יישלח לנציגי האגף בדואר אלקטרוני כל יום שני עד השעה 10:00 בבוקר, עבור השבוע שחלף.	5.9.4.4
דוח חודשי	5.9.5
הדיווח החודשי יכלול: דוח כמותי של כלל הפעילויות	5.9.5.1

והשירותים של החודש שחלף, כולל דיווח של שגרות הניהול שבוצעו באותו החודש, נתוני גיוס ושימור וניתוח מגמות בין החודשים ורעיונות לשיפור השירות וההתייעלות ועוד.

5.9.5.2. פורמט הדיווח ומועד קבוע להגשתו יקבעו בין הספק והאגף בתקופת הערכות.

5.9.5.3. תיערך פגישה חודשית בין מנהל המוקד מטעם הספק לבין האגף אשר תתועד ותופץ להנהלת הספק והן להנהלת המשרד..

5.9.5.4. הדוח החודשי יצורף לחשבונות החודשית ויהווה תנאי לתשלום.

5.9.6. דיווח רבעוני להוכחת עמידה ב-SLA

5.9.6.1. הדוח יכלול את כלל הפרמטרים הנמדדים באמנת השירות כגון:

5.9.6.1.1. סה"כ פניות

5.9.6.1.2. פירוט זמני המתנה עד למענה המוקד

5.9.6.1.3. מספר שיחות ננטשות

5.9.6.1.4. אחוז הפניות שהטיפול בהן הסתיים ע"י נציג השירות, ללא צורך בבירור מול האגף.

5.9.6.2. הדוח יפולח לפי תקופה, כמות עמדות פעילות, סוגי פונים, נושא הפניה וכל פילוח שידרש על ידי האגף.

5.9.6.3. תהיה אפשרות לסיכום ולמיון יומי, שבועי, חודשי רבעוני, לנציג השירות, לכלל הנציגי שירות דו"ח שעות עבודה, דו"ח לוג-אין יומי, שבועי וחודשי

5.9.7. דוחות נוספים

5.9.7.1. האגף רשאי לדרוש מהספק הזוכה עד 9 דוחות סטטיסטיים נוספים, ללא תשלום.

5.9.7.2. דוחות אלו יופקו בתדירות ובמועדים אשר יקבעו ע"י המשרד ובמבנה אשר יתואם עמו.

5.9.8. הספק ידווח למזמין באופן שוטף על סוגיות שונות העולות ממתן השירותים, רעיונות שונים לשיפור ועדכון תהליכים, נושאים שונים העולים במהלך יום העבודה השוטף, כל זאת במסגרת שגרות העבודה השוטפת ובכל עת שהדבר יידרש.

5.9.9. בכל מקרה שבו מתעוררת, במהלך הפעילות השוטפת, בעיה מהותית במתן השירותים, אשר יש בה כדי לפגוע במהלך מתן השירותים באופן שוטף, ידווח הספק בכתב למנהל הפעילות מטעם המזמין בהקדם האפשרי על קיום הבעיה ופתרונה.

5.9.10. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב לשנתף פעולה באופן מלא עם כל ביקורת שתבוצע על-ידי המזמין או מי מטעמו ו/או ביקורת מטעם החשב הכללי במשרד האוצר (להלן: "גורם מבקר"). הספק יאפשר לכל גורם מבקר,

גישה חופשית לכל מידע, מסמך, רשומה, תכנית, דין וחשבון כספי, ספרי חשבונות, פנקסים או מאגרי מידע רגילים ו/או ממוחשבים וכן כל נתון אחר המצוי בידי הספק והקשור לשירותים, ובכלל זה כל מקום שבו נמצא מידע כאמור הדרוש לצורך הביקורת, על-פי דרישת מי מהגורמים המבקרים.

5.9.11. יובהר כי התחייבות הספק על-פי סעיף זה תחול אף לאחר תום תקופת ההתקשרות ועד תום תקופת ההתיישנות על פי דין.

5.10. טכנולוגיה

5.10.1. כללי

- 5.10.1.1. בפרק זה מופיעות דרישות למערכות ומודולים שונים לשימוש המוקד. על הספק להציג פתרון בו האינטראקציה בין הנציג ללקוח בקצה, נשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת התומכת במימוש היעדים במכרז זה.
- 5.10.1.2. הספק רשאי להציע פתרונות טכנולוגיים או תהליכיים שיטיבו את העמידה במתן השירות בעת חירום. הספק יפנה עם הצעתו בכתב לגורם המקצועי. ככל ולפתרונות אלו נלוות עלויות נוספות, יצרף הספק הצעת מחיר. אישור ההצעה יהיה בכפוף לאישור ועדת המכרזים המשרדית.
- 5.10.1.3. על רכיבי הפתרון המוצע להתגבש לעבודה אחידה, אשר תפעל כמקשה אחת לצורך הפעלת CONTACT CENTER.
- 5.10.1.4. הספק נדרש לשדרוג טכנולוגי רציף של המערכות כמענה לדרישות מאת האגף ו/או הנחיות יצרני הצידוד במהלך תקופת ההתקשרות יבוצע על חשבון הספק.
- 5.10.1.5. שילוב כלים טכנולוגיים ומודולים חדשים שיוטמעו במערכת עבור מתן שירותים לצרכי האגף, יבוצעו בכפוף לבחינה טכנולוגית ובחינת אבטחת מידע וסייבר של המשרד.
- 5.10.1.6. מערכות אלו ישרתו את מוקד השירות גם במקרה של התרחבות לאתר נוסף ככל וידרש.
- 5.10.1.7. כל המערכות שיוטמעו נדרשות להיות בהסכם תמיכה רציף של היצרן. למשרד שמורה הזכות לפנות לספק במשך כל תקופת ההתקשרות לקבלת אישור יצרן רשמי המעיד כי הספק רכש מהיצרן הסכם תמיכה רציף למערכות שיוטמעו על-ידיו.
- 5.10.1.8. כלל מערכות הספק יותקנו ברשת ייעודית ובסביבה ייעודית עבור המשרד, ללא שימוש במשאבים משותפים עם לקוחות אחרים. יוגדר חדר תקשורת ייעודי ותשתית פסיבית ייעודית.
- 5.10.1.9. מוקד השירות יספק מענה לכל סוגי ההתקשרות במערכת רב-ערוצית שתכלול לפחות את ערוצי הקשר הבאים: מענה טלפוני – מענה אנושי ומענה קולי ממוחשב (IVR), תקשורת

כתובה omni-channel מענה למיילים, שליחת מידע באמצעות מסרונים (WhatsApp) ועוד ערוצים ככל שיידרש במהלך פעילות המוקד.

- 5.10.1.10 להלן רשימת כלל המערכות הנדרשות :
 - 5.10.1.10.1 מערכת ניהול פניות CRM
 - 5.10.1.10.2 מרכזיה
 - 5.10.1.10.3 מכשירי טלפוניה
 - 5.10.1.10.4 מערכת CTI
 - 5.10.1.10.5 חייגן
 - 5.10.1.10.6 IVR
 - 5.10.1.10.7 מערכת הקלטת שיחות
 - 5.10.1.10.8 כלים לתמיכה טכנית באמצעות השתלטות
 - 5.10.1.10.9 מערכת לניהול תקשורת כתובה OMNI-CHANNEL
 - 5.10.1.10.10 מערכת ניהול ידע
 - 5.10.1.10.11 מערכת שליחת מסרונים SMS
 - 5.10.1.10.12 מערכת רישום שיחות

5.10.2 עקרונות הפעלת המערכות:

- 5.10.2.1 **מערכת ניהול פניות** – מערכת זו הינה באחריות הספק ובחצרותיו. בה יוזן מידע אישי רק לצרכי הטיפול בפונה, המידע האישי הרגיש כגון- נתונים אישיים של הפונה, ימחק בסיום הטיפול בסוף כל יום עבודה וישאר מידע סטטיסטי כמותי בלבד.
- 5.10.2.2 **מערכת מידע משרדית "אופיר"** – מערכת זו הינה באחריות המשרד ובחצרותיו. תינתן גישה למערכות בהתאם לדרך שתחלט ע"י המשרד.
- 5.10.2.3 **ציוד קצה** – מחשבי הנציגים, באחריות הספק ובהתאם להנחיות המשרד.
- 5.10.2.4 **מערכת ניהול ידע** – מערכת זו הינה באחריות הספק ובחצרותיו. המערכת לא תכלול מידע אישי/רגיש.
- 5.10.2.5 **טלפוניה** – מערכת טלפוניה אשר המערכת תכלול CTI, IVR, הקלטות, מסך נציג, דוחות וכו'. שמירת ההקלטות תהיה על פי הגדרות אבטחת המידע שהגדיר המשרד.
- 5.10.2.6 **מערכות ניהול תורים** – **אופציונלית**. ככל וימומש, המערכת תהיה באחריות הספק ובחצרותיו. המערכת לא תכלול מידע אישי, המידע ישמר רק במערכות המשרד.
- 5.10.2.7 **ממשקים** – באחריות הספק להקים ממשקים בהתאם להנחיות המשרד, לטובת עדכון נתונים ממערכות הספק למערכות המשרד.

- 5.10.2.8. **מערכת לניהול תקשורת כתובה – רב-ערוציות** – בזמן טיפול בפניה. המערכת תספק מגוון ערוצי התקשורת ונהל רישום ותיעוד בהתאם להוראות יחידת הביטחון והסייבר
- 5.10.2.9. **רשת משרדית לנציגי המשרד במוקד:** באתר המוקד יוקצו חדרי עבודה עבור עובדי המשרד. בחדרים אלו בלבד יותקנו נקודות תקשורת נוספות (5 עמדות עבודה) של המשרד בכפוף להנחיות.
- 5.10.2.10. **מערכת שליחת הודעות אוטומטית לפונים** – לפונים אשר נטשו את השיחה טרם נענתה תישלח – הודעה כתובה שיקבל הפונה לטלפון ממנו התקשר הפונה למוקד ובה קישור לבחירת נושא הפניה ואפשרות לבחירת מועד משוער מתאים לחזרה של נציג המוקד לפונה.
- 5.10.2.11. **מערכות מתקדמות – אופציונלי.** תינתן אפשרות להטמעת מערכות מתקדמות לניהול השירות מול הלקוחות. כגון בינה מלאכותית, צ'אט בוט, וואטסאפ. חיבור למידע אישי יהיה בכפוף לאישורי אבטחת מידע סייבר.
- 5.10.2.12. **מערכות שבאחריות הספק** - כלל המערכות שבאחריות הספק, תינתן גישה מרחוק למשתמשים מטעם המשרד לפי דרישה. גישה זו תהיה מלאה (הרשאות כתיבה/קריאה). למזמין תישמר הזכות לעדכן את כמות המשתמשים בהתאם לצורך ובתיאום מראש מול הספק.
- 5.10.3. **פירוט תכולת המערכות הנדרשות:**
- 5.10.3.1. **מערכת ניהול פניות**
- מוקד השירות יעשה שימוש במערכת ייעודית לטובת מתן השירות ללקוחות המוקד, השירות על גבי מערכת זו יכלול לפחות את הנושאים הבאים:
- 5.10.3.1.1. תיעוד פניות: עדכון פניה, כולל סטטוס פניה, סיום טיפול או העברה
- 5.10.3.1.2. שאילתות למאגר הפניות
- 5.10.3.1.3. תיעוד זימון תורים עבור הפונה (אופציונלי).
- 5.10.3.1.4. כלי ניהול ובקרה שונים כפי שיוגדרו על ידי המזמין.
- 5.10.3.1.5. יודגש כי רמת ההרשאות של נותני-השירות במוקד במערכות לרבות מודול זימון ולניהול של תורים תיקבע ע"י המשרד.
- 5.10.3.1.6. במערכת הספק ישמר מידע אישי אך ורק לצורך מתן השירות. **בסיום כל יום תתבצע מחיקה של המידע ממערכות המידע של הספק בסיום הטיפול בפונה ובפנייתו.**

5.10.3.1.7. הנתונים שיתועדו במערכות הספק לצורך מתן

השירות וימחקו ממערכות המידע בסיום
הטיפול באזור יכללו את הרשימה הבאה:

5.10.3.1.7.1. תעודת זהות

5.10.3.1.7.2. שם פרטי

5.10.3.1.7.3. שם משפחה

5.10.3.1.7.4. טלפון נייד

5.10.3.1.7.5. כתובת מייל

5.10.3.1.7.6. תאור הפניה

**אין לשמור או לתעד במערכות הספק כל מידע
אישי אחר.**

5.10.3.1.8. המערכת תדע להתריע על חריגות מזמני טיפול

באמצעות סוג התראה שונים כגון צביעת רשומה
חריגה בצבע אחר/דו"חות חריגים/ שליחת מייל
המכיל פניות ומשימות החורגות מזמני טיפול
ועוד.

5.10.3.1.9. המערכת תדע לשקף למנהל הפעילות מטעם

האגף דוחות בחתכים לפי תאריכים, סגירת
טיפול של מחוז רישוי, שם משתמש, תאריך
הפניה ועוד ככל שיוגדר.

5.10.3.1.10. המערכת תאפשר ניהול יומן ממוכן של הודעות

על תקלות, קריאות שירות ופניות. יומן זה יכל
את התור אליו הופנתה הפניה להמשך טיפול.

5.10.3.1.11. המערכת תאפשר שמירה ותיעוד של כל הפניות

והתקלות שיפתחו ללא שמירה של המידע
האישי אלא, לפי זיהוי חד ערכי של מספר פניה

5.10.3.1.12. המערכת תאפשר סיווג של הקריאות על-פי

קריטריונים שיאושרו על-ידי המזמין (כגון:
דחוף, בינוני, רגיל) מראש ובהתאם לסיווגי
דחיפות התקלה/הפניה.

5.10.3.1.13. סיווג התקלות יהיה זמין לצפייה ולעדכון על ידי
האגף.

5.10.3.1.14. ניהול ותיעוד פניות נכנסות – כל פניה למוקד

תתועד באופן מלא ותכלול לפחות את השדות
הבאים:

5.10.3.1.14.1. פניה נכנסת / יוצאת - יוזן

אוטומטית.

5.10.3.1.14.2. ערוץ קבלת הפניה – טלפוני /

פקס / מייל / צ'אט/ מערכת

- תקשורת כתובה וכדומה.
- 5.10.3.1.14.3 סוג / מהות הפנייה – בחירה
מרשימה שתוגדר ע"פ סיווגי
שלשות ייעודיות לפניה
ומשימות.
- 5.10.3.1.14.4 סוג הפונה .
- 5.10.3.1.14.5 מספר תיק .
- 5.10.3.1.14.6 מספר ת.ז- יוזן אוטומטית
בתלות לזיהוי בשמיעת נתב
שיחות או ידנית.
- 5.10.3.1.14.7 Log פניה – המערכת תציג
בלשונית נפרדת לוג פעולות על
גבי הפניה כגון תאריך ושעת
פתיחה, נושא פניה, משתמש
פותח, משתמש מטפל, משתמש
אחרון בפניה ופעולות שבוצעו
כגון שליחת SMS וכדומה. כלל
הרישום יהיה בלתי ניתן לעריכה.
- 5.10.3.1.15 במידה והנציג יישלח ללקוח צרופה יתועד שדה
המציין כי נשלח פריט מידע ללקוח, בציון הערוץ
באמצעותו נשלח הפריט. זאת, על-פי תהליך
עבודה שיוגדר בתקופת ההקמה.
- 5.10.3.1.16 ניהול ותיעוד שיחות יוצאות : המערכת תתמוך
בהקפצת מסך בהתאם לנתונים וחוקיות
שתקבע בעת ההקמה ולדוגמה : הקפצת מסך
פניה חדשה ללקוח מזוהה ללא פניה פעילה/
הקפצת מסך פניה פעילה באם קיימת ע"פ זיהוי
לקוח. לשם כך נדרש ממשק בין מערכת ה-
CRM לסרגל נציג ומערכת הטלפוניה.
- 5.10.3.2 מערכת תיעוד ניהול ומעקב**
- 5.10.3.2.1 לצורך ביצוע פעילות יזומה (טלמרקטינג וחזרה
ללקוחות לאחר בירור), יידרש הספק להפעיל
מערכת לתיעוד, ניהול ומעקב אחר שיחות
יוצאות.
- 5.10.3.2.2 התיעוד יתקבל הן משיחה יזומה על-ידי נציג והן
בשיחות שיצאו מקמפיין באמצעות חייגן.
- 5.10.3.2.3 המערכת תתמוך בתתי הסעיפים הבאים :
- 5.10.3.2.3.1 סינון רשומות כפולות .
- 5.10.3.2.3.2 יכולת ניהול מספר קמפיינים

שונים בו זמנית ע"פ חתכים
שונים.

5.10.3.2.3.3. ניהול לקוח "אב" ולקוחות
"בנים" ניהול סקרים ובניית עץ
שאלות המותאמות לשיבת
הלקוח.

5.10.3.2.3.4. מערכת פיקוח ובקרה על
ביצועים בחתך נציגים
(ONLINE) תיעוד מהלך
השיחה בשדות מובנים / מלל
חופשי.

5.10.3.2.3.5. תיעוד מצב פנייה - סטאטוס
טיפול.

5.10.3.2.3.6. תיעוד סטאטוס התקשרות -
תפוס / ממתינה וכיו"ב

5.10.3.2.3.7. יכולת צפייה בהיסטורית שיחות
קודמות ובמידע שנאסף.

5.10.3.2.3.8. יכולת דחיית טיפול לתאריך
ושעה ספציפיים.

5.10.3.2.3.9. נדרשת גמישות ביצירת תזמונים
אישיים וכן תזמונים לקבוצה

5.10.3.2.3.10. יכולת שיוך לקוחות לנציג
לצורך המשך טיפול.

5.10.3.2.3.11. יכולת הפקת דו"חות ביצועי
בחתכים שונים.

5.10.3.2.3.12. אחזור מידע שאינו אישי
ודו"חות.

5.10.3.2.3.13. ניתן יהיה לאחזר מידע אודות
פניה בצורה ידידותית ופשוטה
במגוון רחב של חיתוכים (שם
לקוח / נושא הפניה / מועד
הפניה/ מספר פניה / מספר תיק
/ טלפון / וכד').

5.10.3.2.4. המערכת תאפשר הפקת דו"חות על-פי :

5.10.3.2.4.1. ערוץ ההתקשרות

5.10.3.2.4.2. סיווגי הפניה

5.10.3.2.4.3. הנציג הרלוונטי

5.10.3.2.4.4. תחום טיפול/נושא מתוך
רשימה מובנית.

5.10.3.2.4.5. דו"חות סיכומיים למוקד, אשר
יכילו נתונים מסכמים אודות סך
הלקוחות על-פי סטאטוסים
שיוגדרו

סקרי שביעות רצון

5.10.3.3

5.10.3.3.1. המערכת תאפשר שליחת סקרי שביעות רצון
בצורה אוטומטית ו/או ידנית לקבוצת פונים
ו/או פונה יחיד במידת הנדרש. הסקר יפעל
באופן אוטומטי ויגובש על ידי המשרד לביטחון
לאומי ולבקשת האגף.

5.10.3.3.2. נדרש לאפשר הפעלת סקר שירות בסיום תיעוד
פניה טלפונית ללא תלות במקור הפניה
(טלפוניה/מערכת תקשורת כתובה וכדו')

5.10.3.3.3. על הסקר להישמר במערכת בעלת יכולת תחקור
היסטורית :

5.10.3.3.3.1. ממוצע לכל שאלה .

5.10.3.3.3.2. שיוך ציוני סקר לנציג .

5.10.3.3.3.3. תחקור לפי רזולוציית תחקור
שתפורט תחת סעיף דוחות

5.10.3.3.4. הסקר יתוחזק על-ידי מנהל המוקד ויכלול את
השדות הבאים לפחות :

5.10.3.3.4.1. מלל השאלה

5.10.3.3.4.2. סוג שאלה

5.10.3.3.4.3. טווח הסולם

מערכת ניהול לקוחות

5.10.3.4

5.10.3.4.1. מערכת ניהול לקוחות תיתן מענה לנושאים
הבאים :

5.10.3.4.1.1. הצגת תיעוד היסטורי עבור כל
מקבל שירות לפי מספר פניה חד
ערכי :

5.10.3.4.1.2. פניות ובקשות וסוג הטיפול
שביצע הנציג כולל פרטי הגורם
המטפל,

5.10.3.4.1.3. הצגת מידע על מכלול השירותים
המתקיימים מול כל אחד
ממקבלי השירות,

5.10.3.4.1.4. אפשרות לשליחת משימות
לאנשי קשר שיוגדרו

5.10.3.4.2. המערכת תהיה בעלת יכולת פיתוח מהירה ככל

וידרש ותעמוד בדרישות אבטחת מידע וסייבר
המפורטות במכרז זה.

- 5.10.3.5 מרכזיה**
- 5.10.3.5.1 רכיבי הטלפוניה: מרכזיה, IVR, הקלטות, CTI, Call Back, חזרה לשיחות ננטשות, סרגל נציג, מכשירי הטלפון, אזניות מסננות רעשים יסופקו על ידי הספק הזוכה.
- 5.10.3.5.2 המרכזיה תהיה בעלת אפשרות חיבור (ממשקים) למערכות IVR, מערכת תקשורת כתובה, מערכת Center Call, מערכת הקלטות, חייגן וכדומה בצורה פשוטה. ניתן להציע מרכזיה הכוללת בתוכה חלק מהמערכות שצוינו כמערכת אחת וללא צורך בביצוע ממשקים למערכות. לדוגמה- מרכזיה הכוללת בתוכה יכולת מובנית להקלטה.
- 5.10.3.5.3 אחריות הספק הינה לתפעול המערכת, תחזוקתה, טיפול בתקלות שוטפות, תקלות משביתות, העברת המערכת למצב חירום, ביצוע שינויים ותוספות בהנחיית האגף מראש ובכתב.
- 5.10.3.6 מכשירי טלפון**
- 5.10.3.6.1 תמיכה במימוש VLAN נפרד למכשיר הטלפון ולמחשב המחובר אליו גם כשמכשיר הטלפון מחובר.
- 5.10.3.6.2 לממשק יחיד במתג הקומתי – switching based-VLAN Q.802.1
- 5.10.3.6.3 מתג פנימי מובנה תומך Q/p 802.3 עם מבוא אחד לפחות (או יותר) לצורך חיבור עמדת העבודה
- 5.10.3.6.4 למכשיר הטלפון ומבוא שני לצורך חיבור מכשיר הטלפון לשקע הקצה
- 5.10.3.6.5 p/Q, DiffServ and VLAN tagging of 802.1 QoS - both Telephony and PC port - traffic. 4.3 תמיכה
- 5.10.3.6.6 הפעלת פרוטוקול זיהוי 802.3 b/a
- 5.10.3.6.7 כל מכשירי הטלפון של הספק יתמכו ב- POE af802.3 ולא יתקבלו מכשירים שמסוגלים לפעול רק באמצעות ספק חיצוני הצמוד למכשיר.
- 5.10.3.6.8 לחצן השתק MUTE.

- 5.10.3.6.9. יכולת ויסות עוצמת הצלצול ברמקול ובאוזניה.
- 5.10.3.6.10. יכולת הגדרת מכשיר טלפון במערכת גם לפני חיבורו הפיזי למערכת.
- 5.10.3.6.11. צג להצגת נתוני שיחה כמו זיהוי מתקשר.
- 5.10.3.6.12. למשרד תשמר האפשרות לבקש מהספק להציג ציוד חלופי לציוד המוצע .
- 5.10.3.6.13. הטלפון יאפשר הצגת סטטוס נציג במסך הראשי in out/log :בשיחה, הפסקה, התייעצות, קידוד Not Ready Reason.מצב.
- 5.10.3.6.14. טלפוני הנציגים יכללו לפחות לחצני החזק/שחרר, השתק, העברת שיחה, התייעצות ועידה.
- 5.10.3.6.15. תמיכה בסנכרון בין המכשיר לבין סרגל הנציג ללא תלות מאיפה בוצעה פעולת הנציג (בסרגל או במכשיר השולחני).
- 5.10.3.6.16. הספק יחזיק מלאי מכשירים חלופי בהיקף של 10 אחוז מכמות הנציגים.
- 5.10.3.6.17. יסופקו מכשירי טלפונים לכלל התפקידים המפעילים את המוקד: נציגי שירות, נציגים בכירים, ראשי צוותים, אחמ"ש, מנהל מוקד.
- 5.10.3.6.18. המערכת תתמוך ברשימת התכונות המפורטת להלן: העברת שיחה .
- 5.10.3.6.19. העברת שיחה תתאפשר לאחר מענה בשלוחת היעד וגם ללא מענה בשלוחת היעד ו/או כאשר שלוחת היעד אינה פנויה. המרכזיה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם בשיחות פנימיות.
- 5.10.3.6.20. שיחת ועידה / התייעצות - תכונת "ועידה" תאפשר שיחה של לפחות שני משתתפים פנימיים וחיצוניים.
- 5.10.3.6.21. יוזם שיחת ועידה יוכל להיות כל אחד ממשתתפי השיחה. יוזם הועידה יוכל להוריד מהוועידה כל אחד ממשתתפיה. תמיכה בהתייעצות בין נציג לתומך אישי תוך העברת הלקוח לשמיעת מוסיקה (HOLD).
- 5.10.3.6.22. מוסיקה בהמתנה מערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה, אשר השמעתה תתאפשר במצב HOLD ובזמן העברת שיחות. תתאפשר טעינת קבצי מוסיקה בפורמטים שונים. הספק יפרט את סוגי

הפורמטים הנתמכים.

5.10.3.6.23. המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה

לקבוצות שונות

5.10.3.6.24. הודעות מוקלטות - המערכת תאפשר השמעת

הודעות מוקלטות. על הספק לפרט אורכי

הודעות אפשריים בשניות.

5.10.3.6.25. הקלטת הודעות משתנות. יכולת שילוב עם

מוסיקה.

מערכת CTI

5.10.3.7

5.10.3.7.1. תפקידה העיקרי של מערכת ה-CTI - הוא לנתב

את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים במוקד

למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו.

5.10.3.7.2. על מערכת ה-CTI - לתמוך בפקודות ואירועים

טלפונים (events telephony) למול המרכזייה

5.10.3.7.3. להלן העקרונות לאפיון המערכת בתקופת

ההתקשרות במידה וידרשו שינויים :

5.10.3.7.3.1. במערכת ה-CTI יוגדרו מאפייני

נציגים (רמת מיומנות, שפה

וכיו"ב) ומאפייני לקוח שישמשו

לצורך ניתוב חכם בהתאם

להגדרות העסקיות שיוגדרו.

5.10.3.7.3.2. המערכת תאפשר להגדיר לכל

נציג את תחומי מומחיותו

(תמיכה טכנית)

5.10.3.7.3.3. המערכת תאפשר להגדיר לכל

נציג את תחומי מומחיותו)

(Skills ולכל תחום התמחות

תוגדר רמת הידע של אותו נציג

(Level). לא תהיה מגבלה

מעשית למספר ה- Skills - זה -

Levels במערכת ולא תהיה

מגבלה למספר ה- Skills - זה -

Levels שניתן יהיה לשייך לנציג

5.10.3.7.3.4. CTI. יהיה ייעודי למוקד

השירות וישרת אותו בלבד.

המשמעות הינה התקנת רכיב

CTI ייעודי. במידה והספק

מעוניין להציע פתרון אחר העונה

להנחיה זו ולדרישות אבטחת

מידע, יש לפרט במסגרת המענה
את הפתרון המוצע ומנגנוני
האבטחה שמתכוונים ליישם.

5.10.3.8

ACD

- 5.10.3.8.1 המערכת תתמוך בניהול המוקד באמצעות ACD כגיבוי למערכת ה CTI - התומכת בתכונות המפורטות (באם קיימת מגבלה יש לצינה במפורש
- 5.10.3.8.2 ללא הגבלה למספר התורים עבור מוקד ACD אחד -אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים .
- 5.10.3.8.3 ללא הגבלה למספר העמדות עבור מוקד ACD אחד
- 5.10.3.8.4 .ללא הגבלה במספר מוקדי ה ACD שניתן להפעיל במקביל .
- 5.10.3.8.5 תמיכה ביכולות פיקוח שונות :
- 5.10.3.8.6 יש לציין מספר עמדות פיקוח שניתן יהיה להפעיל .
- 5.10.3.8.7 אזנה שקטה .
- 5.10.3.8.8 התייעצות מול נציג השירות כאשר המתקשר לא בהאזנה –לחישה.
- 5.10.3.8.9 שליטה ידנית על מצבי התור (גלישה, חסימה) ,בקורות חזותיות -יש לציין את סוגי הנתונים הניתנים לצפייה על גבי תצוגת מכשיר המפקח/ת.
- 5.10.3.8.10 העברה דינאמית של נציגים בין תורים תמיכה בהודעות המתנה שונות .
- 5.10.3.8.11 תמיכה במוסיקה בהמתנה
- 5.10.3.8.12 תמיכה בגלישות ליעדים שונים שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים וכו תמיכה בביצוע שיחות יוצאות .
- 5.10.3.8.13 תמיכה במערכת ממוחשבת לבקרת ACD, דו"חות בזמן אמיתי, דו"חות סטטיסטיים, בקורות חזותיות מעמדות בקרה, לוחות בקרה BOARD WAL. תמיכה במעבר למצב ACD ללא צורך בביצוע לוג-אין מחדש של הנציג.

5.10.3.9

משאבי SIP / PRI מול ספקי התקשורת

- 5.10.3.9.1 הספק יהיה אחראי לחיבור משאבים מספקים לצורך מתן שרות מלא ועל חשבונו, בעת התקשרות למוקד לא ישמע צליל תפוס. השלמת

משאבים כתוצאה מזיהוי בעיה או הרחבה של פעילות המוקד מול הציבור במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 14 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה/דרישה מהאגף.

5.10.3.9.2. אחריותו המלאה של הספק השלים משאבי מרכזיה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.

5.10.3.9.3. במידה והספק מעוניין להתבסס על ממשקי SIP הנושא יובהר על-ידיו בשלב ההבהרות למענים תוך הצגת אמצעי המיגון האבטחתיים על תשתית זו. יישום זה יחייב אישור המשרד.

5.10.3.10. **ניתוב פניות**

5.10.3.10.1. ניתוב הפניות במוקד יבוצע בהתאם לנהלי העבודה שיגדיר האגף ובאמצעות מערכת CTI.

5.10.3.10.2. במהלך תקופת ההתקשרות יתכנו בקשות לשינויים ותוספות בנושאי ניתובי שיחות, בקשות אלו יועברו לספק ולאחר שיתקבל אישור האגף בכתב, ביצוע שינויים אלו יטופלו כחלק מתפקידו של מנהל המוקד וללא עלות נוספת.

5.10.3.11. **נתב שיחות IVR**

5.10.3.11.1. מערכת ה-IVR המשמשת להפעלת תפריטי ניתוב, לזיהוי לקוחות, לניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח, מתן מידע עצמי, השמעת מידע אישי (אופציונלי) בכפוף לאישורי אבטחת מידע וסייבר -במועד כתיבת המכרז רכיב שירות זה לא יינתן אך על הספק להיערך להפעילו במהלך ההתקשרות בהודעה מראש של המשרד ותוך שיח עם הספק להתאמת הפעולות), השמעת מידע כללי ושווקי מפולח לקוחות ושרות, מתן מידעים בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים, השארת מספרי טלפון ל-Call back ועוד.

5.10.3.11.2. למזמין תהיה אפשרות לבחור בנתב המפנה לאמצעים דיגיטליים להמשך טיפול.

5.10.3.12. **טיפול בשיחות בהמתנה**

5.10.3.12.1. יאופיינו ויופעלו מנגנוני נטישה מבוקרת: חזרה בחלונות זמן מוגדרים מראש (Call Back), או תוך שמירת המקום בתור (VHT / PROXY).

האגף ומנהל המוקד מטעם הספק יקבעו פרמטרים ואלו יישומו לאורך תקופת ההתקשרות אלא, אם יוגדר אחרת על ידי האגף.

5.10.3.12.2. במהלך ההמתנה תינתן ללקוח האפשרות לוותר על ההמתנה ולהשאיר במערכת מספר טלפון לחזרה. במידה ומספר הטלפון של הפונה זוהה, נדרש להקריא לו אותו ולאפשר לו לאשר חיוג חוזר למספר זה. המערכת תמשיך ותשמור על מקום השיחה בתור. כאשר הגיע תורה של השיחה להיות מועברת לנציג זמין ומתאים, המערכת תיזום חיוג חוזר ללקוח ועם קבלת מענה מהלקוח, תועבר השיחה לנציג. שיטת החיוג במקרה זה תהייה אוטומטית ע"י משתנים באמצעות שינוי פרמטרים ע"י מנהל המוקד.

5.10.3.12.3. מוסיקה והודעות בהמתנה במרכזיה או במערכות תומכות: המערכת תאפשר השמעת מוסיקה וגייגלים שווקים שונים בהתאם לתור, השרות המבוקש, מאפייני הלקוח וכדומה

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

5.10.3.12.5. הפעלה או מניעת שרות שיחות בהמתנה תיקבע ע"י החלטת האגף בזמן אמת ע"פ פרמטרים מתואמים מראש מול הספק כגון סוג השרות, התור לנציגים או מאפייני הלקוח, עומס במוקד, זמן ההמתנה הצפוי ועוד. במידה והלקוח לא יאוחר אחרי 3 ניסיונות תשלח הודעת SMS ללקוח.

5.10.3.12.6. הספק יאפיין דוחות לתוצאות חיוג (לדוגמה: חיווי על שליחת מסרונים, חיווי על קווים נייחים שאינם מסוגלים לקבל מסרונים, הצלחות וכשלונות בהתאם לפרמטרים שיוגדרו בתקופת ההקמה ובמהלך תקופת ההתקשרות על ידי נציגי המזמין).

5.10.3.13. ממשק נציג

5.10.3.13.1. מערכת הטלפוניה תכלול ממשק נציג (סרגל נציג) ממשק הנציג יתמוך בטיפול בפניות מולטימדיה ובכל ערוצי התקשורת: שיחות נכנסות ויוצאות, שיחות חייגן, מייל, פקס,

תקשורת כתובה לרבות צ'אט וכדו'.

5.10.3.13.2. ממשק הנציג יכלול מערכת Softphone להפעלת כל הפונקציות הטלפוניות ואפליקציות נלוות (שיחות נכנסות ויוצאות, חייגן Outbound) כל תכונות המרכזיה יתמכו על-ידי ממשק זה.

5.10.3.13.3. ממשק הנציג יתמוך בעברית בצורה מלאה (שדות ונתונים). תצורת הממשק תאופיין בתקופת העירכות. כניסה והפעלת ממשק הנציג יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמא. קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לנציג זה, את כישוריו של הנציג ורמתו בכל כישור וכן את השתייכותו לצוות, לקבוצה או למוקד הרלוונטי.

5.10.3.13.4. קוד המשתמש יגדיר גם את תכונות ותצורת ממשק הנציג כפי שפורט בסעיף הקודם.

5.10.3.13.5. חיבור (אינטגרציה) בין המרכזיה ומערכת לניהול לקוחות לטובת ביצוע הקפצת מסך ללקוח מזוהה/קיים/חדש יבוצע בשילוב הספק ובשילוב המזמין. התאמת הממשק תבוצע ע"י הספק כמייצג המשרד מול ספק המרכזיה ע"פ העקרונות הבאים (בכפוף לאישורי אבטמ וסייבר):

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

5.10.3.13.5.2. בסיום שיחה יעבור הנציג אוטומטית לאחד הסטאטוסים שיוגדרו לו, מצב זמין אוטומטי, אחד ממצבי הלא זמין וההפסקות ומצב WRAP-UP כלומר זמן מילוי "ניירת" או המתנה לקבלת שיחה.

5.10.3.13.5.3. ממשק הנציג יכלול לפחות את כל הפעולות הטלפוניות

הבסיסיות כגון מענה לשיחה,
החזק והחזר, חיוג, התייעצות,
העברה, שיחת ועידה, חיוג מהיר,
חיוג חוזר, דילוג בין שיחות
ממתינות, דילוג בין פניות
בערוצים השונים, השתקה וכו'.

5.10.3.13.5.4. כניסה והפעלת ממשק הנציג
יתבצעו באמצעות קוד כניסה
אישי למשתמש וסיסמא. קוד
המשתמש יגדיר אוטומטית את
כל תכונות הממשק הרלוונטיות
לנציג זה, את כישוריו של הנציג
– בכפוף לאישור נציג אבטחת
המידע של המשרד.

5.10.3.13.5.5. יוגדרו סוגים שונים של מצבי אי
זמינות כגון ניירת, BACK
OFFICE, וכדומה וכן סוגים
שונים של הפסקות כגון הפסקה
ראשונה, הפסקת צהריים ועוד.

5.10.3.13.5.6. כל הסטאטוסים והנתונים
הסטטיסטיים יצטברו על כל
נציג לפי שם המשתמש של הנציג
ויוצגו בתצוגות REAL TIME
ובדוחות היסטוריים (נתונים
עדכניים לסטאטוס נוכחי ובנוסף
נתונים מצטברים מתחילת
היום).

הקלטות 5.10.3.14.

5.10.3.14.1. לצורך הוכחת עמידתו של הספק בהוראת סעיף
זה על הספק לפרט במסגרת המענה את סוג
המערכת, דגם ומספר גרסא .

5.10.3.14.2. המערכת תתמוך בהקלטה רציפה כל השיחות
המבוצעות במוקד בשגרה ובחירום ובהקלטת
שיחות לצורכי QA ההקלטה תיושם על כל
שיחות הטלפון במוקד כולל נכנסות, יוצאות,
פנימיות, התייעצות, העברה וועידה ומסכי
העבודה וללא קשר למיקום עבודת הנציג.

5.10.3.14.3. על השיחות להיות מוקלטות בין אם בוצעו
בקבלת והוצאת שיחה למוקד הפיזי ובין אם

בוצעו כחלק מעבודת נציג בעבודה מרוחקת
למשך שנתיים.

5.10.3.14.4. הקלטות ישמרו בסביבת הספק או בכל מקום
אחר שיגדיר המשרד. זיהוי ההקלטה יהיה רק
ע"פ מספר טלפון וללא פרטים אישיים אחרים.
הקלטות שיחות - ככל שקיימות בהן מידע אישי
רגיש, יישמרו באופן מוצפן עם גישה מוגבלת.
שמירת נתוני הקלטות ומידע אישי תתבצע אך
ורק בשרתי המזמין, ולא בשרתי הספק או צד ג',
לצורך שמירה על פרטיות ואבטחת מידע.

5.10.3.14.5. המערכת תתממשק למערכת ה-CTI לשם זיהוי
תחילת שיחה וסיומה ולהעברת פרטי שיחה
למערכת ניהול לקוחות לצורך שיוך ההקלטה
לפניית לקוח (ההקלטה תוצמד לתיעוד השיחה
בכרטיס הלקוח במערכת ניהול הלקוחות).
אפיון יבוצע בשלב ההקמה על ידי הספק.

5.10.3.15. **אחזור מידע**

5.10.3.15.1. המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט
שאוחסן במערכת, מתחנות עבודה של מנהלי
המערכת ונציגי המזמין.

5.10.3.15.2. המערכת תאפשר האזנה לשיחה, צפייה במסך
המוקלט וצפייה בכל הנתונים המצורפים
לשיחה המוקלטת, בעמדות מחשבים שיועדו
לכך ובמשרדי נציגי המזמין במוקד.

5.10.3.15.3. כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי
הרלוונטיים שלה

5.10.3.15.4. למערכת תאפשר גישה מהאגף לשלושה
משתמשים לפחות.

5.10.3.15.5. ככל ויידרשו שמירת הקלטות על ידי הספק -
המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות לחצי
שנה לפחות.

5.10.3.15.6. המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות
נתיקות

5.10.3.15.7. המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות
ולהעבירם כקובצי Wav בדוא"ל ליעדים שונים.

5.10.3.15.8. על הספק להתחייב להעביר את ההקלטות לאגף
בכל עת שהמזמין ידרוש בתוך שעותיים מהעברת
הבקשה לספק על-ידי מנהל הפעילות מטעם
האגף.

5.10.3.16

דוחות מערכת

5.10.3.16.1 באחריות הספק לאפיין בשיתוף המזמין בעת

תקופת ההקמה דוחות מערכת המתייחסים
לפחות לפרמטרים הבאים:

5.10.3.16.1.1 כמות שיחות נכנסות, בכל צומת

וענף על ציר הזמן לרבות סיום

שיחה והעברה למרחבים/יחידות

אחרות.

5.10.3.16.1.2 דוח לקוחות חוזרים- דוח

המשקף את אחוז הלקוחות

החוזרים כאשר מזהה לקוח

חוזר באופן חד ערכי (לדוגמה

מספר טלפון) – לרבות פונים

המחייגים מחו"ל. טווח ימים

להגדרת לקוח כחוזר יאופיין

במהלך תקופת ההקמה.

5.10.3.16.1.3 דוח שיחות שבוצעו כחלק

ממנגנון Call Back.

5.10.3.16.2 במידה ויופעלו שירותים עצמיים במסגרת

הוספת IVR:

5.10.3.16.2.1 מספר השיחות ששגו בהקשות

בצמתים השונים

5.10.3.16.2.2 מספר שיחות שנטשו לפני

שקיבלו שירות או מידע במענה

הקולי.

5.10.3.16.2.3 מספר שיחות שנטשו לאחר

שקיבלו שירות או מידע במענה

הקולי.

5.10.3.16.2.4 למערכת נדרשת יכולת תיעוד של

מספרי הטלפון שנטשו.

5.10.3.16.2.5 דוח הקשות- המפרט את היקף

השיחות ומהלך הניתוב.

5.10.3.16.2.6 דוחות בקרת איכות לפי אחד או

יותר מהפרמטרים הבאים:

ברמת נציג/ המקשיב/ כלל

המוקד.

5.10.3.17

תצוגת זמן אמת - Real Time

5.10.3.17.1 המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי מסך

בחדר המוקד. מסך זה יכיל נתוני זמן אמת

שיאופיינו על ידי הספק בעת ההקמה. נתונים לדוגמא שיוצגו: שיחות ממתונות, שיחות CB, שיחות ננטשות, כמות נציגים מחוברים, זמן המתנה ממוצע, זמן המתנה מקסימלי, שיחות נענות, אחוז מענה וכדומה.

5.10.3.17.2. תוגדר הצגת חריגים עפ"י פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע.

5.10.3.17.3. יוגדרו ספים שונים לנתונים שונים בהתאם לסוג הפעילות.

5.10.3.17.4. תתאפשר שליחת הודעות הכוללות קישור לשירותים שונים במעמד השיחה.

5.10.3.17.5. נדרשת תמיכה במשוב חוזר למערכת השולחת על שליחת ההודעה וקליטתה.

5.10.3.17.6. המערכת המוצעת תסופק עם ממשק דוחות לבחינת סטטוס הצלחת שליחת הודעות ודוחות מערכת נוספים.

5.10.3.17.7. למערכת תמיכה בשפה העברית והאנגלית.

מערכת ניהול ידע

5.10.3.18

5.10.3.18.1. באחריות הספק לספק, לאפיין, להקים ולהטמיע מערכת לניהול ידע שתשמש כפלטפורמה לניהול ידע הרלוונטי לעולם התוכן של משרד לביטחון לאומי אגף כלי ירייה ומוקד המידע והשירות.

5.10.3.18.2. מערכת ניהול ידע שתסופק ע"י הספק תאפשר גישה לנציגים באמצעות Web. מערכת הספק לא תותקן ברשת המשרד- על הפתרון להיות נגיש באמצעות עבודה מעמדת מחשב של הנציג.

5.10.3.18.3. המערכת תרכז בתוכה את כל נהלי העבודה של המזמין ותאפשר למוקד המידע והשירות לנהל את תסריטי השיחה ונהלי העבודה הייעודים למוקד. המידע נדרש להיות בלמ"ס ללא נתונים אישיים.

5.10.3.18.4. המערכת תרכז תדריכים יומיים לאישור המזמין.

5.10.3.18.5. המערכת תרכז מבחני ידע לנציג ותציג התראות לנציג על קיומו של מבחן ידע למילוי, וכן התראות למנהל בדבר מבחנים שממתינים ולא בוצעו.

5.10.3.18.6. הספק הזוכה אינו נדרש לבצע הסבת נתונים

ממערכת ניהול ידע קיימת למערכות המוצעות
על ידו.

5.10.3.18.7. המזמין שומר לעצמו את הזכות להוסיף מערכת
ניהול ידע ארגונית שתחליף את מערכת ניהול
הידע מאת הספק. ככל ותוחלף המערכת,
המשרד ידאג לספק חיבור לנציגים למערכת
המשרדית.

5.10.3.18.8. למערכת תתאפשר גישה מרחוק של עובדי
המשרד (שלושה משתמשים לפחות).

5.10.3.18.9. מערכת ניהול הידע אשר יספק הספק תאפשר
שליפת מידע רלוונטי לשאלת הפונה לצורך מידע
מדויק ומהימן ומתן תשובה מלאה ככל שניתן.

5.10.3.18.10. במהלך ההתקשרות המשרד יהיה רשאי לעשות
שימוש במערכת ניהול הידע לנושאים אחרים
מלבד לצורך המוקד. לטובת עניין זה, הספק
יאפשר למשרד לרכוש רישיונות בכמות שבה
יידרש המזמין לעשות שימוש.

5.10.3.18.11. המערכת תשרת את המוקד כך שתינתן הרשאה
למשתמשים שונים לשימוש בפונקציות קיימות,
כגון: תדריך, קורסי הכשרה, מבדקי ידע, קרא
וחרום ועוד.

5.10.3.18.12. כחלק משלבי הקמת הפרויקט, יוקמו פריטי
מידע ייעודיים במערכת ניהול הידע על בסיס
תורה מקצועית שתועבר מהמשרד לספק. לא
יוטעו כחלק מהקמה מצגות בתוך המערכת,
פריטים יבנו באופן מדויק לצורך.

5.10.3.18.13. פריטי המידע יעודכנו ויתוחזקו בשוטף ע"י
הספק בהתאם להנחיות המשרד.

5.10.3.19. מערכת לניהול תקשורת כתובה – רב-ערוציות

5.10.3.19.1. מערכת תקשורת כתובה תהיה בממשק לכלל
רכיבי הפתרון וביניהם: מערכת הטלפוניה,
אתר, מערכת CRM ועוד ככל שיידרש.

5.10.3.19.2. על הספק לפרט במענה הכתוב את תצורת
ההתממשקות.

5.10.3.19.3. על המערכת לעמוד בתקני אבטחת מידע וסייבר
של המשרד ולעמוד בבדיקת חדירות. הספק
מתחייב לתיקון הליקויים במידה וימצאו וזאת
ללא תמורה נוספת.

5.10.3.19.4. ככל וידרוש האגף יתווספו ערוצי התקשרות

באמצעות בוטים, whatsapp שאינם מספקים
מידע אישי אלא כללי בלבד.

רשת משרדית לנציגי המשרד במוקד:

5.10.3.20

5.10.3.20.1 באחריות הספק להתקין חדר תקשורת
ותשתיות פסיביות עבור הרשת המשרדית
בהתאם לסעיף 5.10.3.25.

5.10.3.20.2 מפרט חדר תקשורת משרדי (ראו בהמשך

הנחיות לעניין היבטי סייבר וביטחון):

5.10.3.20.2.1 בחדר התקשורת תותקן מערכת
מיזוג עם גיבוי. טמפרטורת
החדר לא תעלה על 24 מעלות.

5.10.3.20.2.2 בחדר תקשורת יותקן ארון
תקשורת U42 מוקשח וכל
דפנותיהם ניתנות לנעילה.

5.10.3.20.2.3 ארונות התקשורת שיוצבו בחדר
התקשורת: כל 6 הפאות ממתכת
ומונעות גישה מן החוץ, בחזית
יותקנו אוזניים לנעילה ע"י
מנעול תלי 10 מ"מ
אינטראקטיבי.

5.10.3.20.2.4 בחדר התקשורת ובארון יותקנו
שקעי חשמל לטובת מערכות
מתח נמוך ככל הנדרש.

5.10.3.20.2.5 מכל עמדת קצה משרדית יסללו
על ידי הספק הזוכה שתי נקודות
תקשורת לארון כבל רשת
CAT7 נחושת מסוכך.

5.10.3.20.2.6 הכניסה לחדר תקשורת תותר
למורשים בלבד.

5.10.3.20.3 הפרדה בין רשתות המשרד לספק

תידרש הפרדה מוחלטת בין רשת המשרד לרשת
הספק ולא יאושר כל חיבור אחר מלבד ציוד
המשרד על גבי התשתית הפיזית של המשרד.
התשתית תותקן באתר המאבטח לפי דרישות
הביטחון של המשרד. הכניסה לחדר תקשורת
תותר למורשים בלבד. רשתות התקשורת לא
תקושרנה לשום רשת חיצונית אחרת.

גיבוי ושרידות

5.10.3.21

5.10.3.21.1 הספק יפעל לבצע גיבוי לכלל המערכות

שבבעלותו ובמערכות שבאחריותו התפעולית לצורך התאוששות מהירה ממצב כשל של קריסת מערכות. **יש לוודא שמערכות הגיבוי לא**

מתעדות מידע אישי של אזרחים

5.10.3.21.2. בעת תקלת טלפוניה או רכיבי הטלפוניה יהיה הספק אחראי באמצעות מנהל המוקד או מי מטעמו שאינו בעל תפקיד במוקד לניהול התקלות למול ספק הטלפוניה מתחילתן ועד לסיום.

גרסאות ושדרוגים

5.10.3.22

5.10.3.22.1. בכל תקופת ההתקשרות המערכות המסופקות על ידי הספק יהיו בגרסת הייצור הנתמכת על ידי היצרן ותאפשר שדרוג טכנולוגי רציף.

5.10.3.22.2. שינוי חומרה ו/או תוספת חומרה ו/או החלפת חומרה שידרשו בגין החלפת תוכנה ו/או עדכון תוכנה ו/או שינוי תוכנה במהלך תקופת ההתקשרות יהיו באחריות ועל חשבון הספק.

5.10.3.22.3. כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת ככל שניתן. בכל מקרה יבוצע בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ויאושרו ע"י המזמין לרבות בשעות לאחר סגירת המוקד וללא תוספת עלות לספק בגין עבודה בשעות חריגות.

5.10.3.22.4. הספק מתחייב להודיע למזמין על כל השלכה, אילוץ או מגבלה בחומרה/תוכנה הייעודית, במערכת עצמה או בסביבתה, הכרוכים בגרסה החדשה (על פי תכנון היצרן) או העלולים להתגלות על פי ניסיונם של לקוחות אחרים. בכל מקרה על הספק לדווח על באגים ידועים בגרסה המעודכנת.

5.10.3.22.5. **כל שינוי בחומרה ותכנה כפוף לאישור אבטחת מידע וסייבר.**

מערכת לניהול תורים בלשכות כלי ירייה ברחבי הארץ (אופציונאלי)

5.10.3.23

הבהרה: מערכת ניהול התורים יכול שתהיה חלק ממערכת הפניות, או מערכת נפרדת, בהתאם להחלטת הספק.

5.10.3.23.1. קביעת תורים, תוך אפשרות להתייחס לתורים בכל הלשכות בארץ.

5.10.3.23.2. בקרה על אי קיומם של תורים כפולים.

5.10.3.23.3. שליטה על האפשרות של האזרחים לקבוע

תורים בעצמם באתר.

5.10.3.23.4. הפקת הודעות SMS לתזכורת יום לפני מועד התור.

5.10.3.23.5. קבלת אישור הגעה מהאזרח.

5.10.3.23.6. אפשרות ביטול התור ב-SMS

5.10.3.23.7. לכל תור ישמרו לפחות: פרטי הגורם שתיאם את התור, פרטי הלקוח, לשכה, נושא הפניה ללשכה, מועד ושעה שנקבעו, מזהה אופן קביעת התור ומועד קביעת התור.

5.10.3.23.8. המידע האישי הרגיש ימחק ממערכות הספק מיד לאחר סיום הטיפול בפונה, ניתן להשאיר מידע סטטיסטי בלבד.

5.10.3.23.9. אפשרות לקבלת חיווי מהפקיד באשר להגעת המזמין בפועל ללשכה

5.10.3.23.10. כל הפעילויות האחרות שתידרשנה סביב ניהול התורים.

5.10.3.23.11. מערכת ניהול התורים תהיה מערכת אינטרנטית שאינה מצריכה התקנות בתחנות הקצה.

5.10.3.23.12. תתאפשר גישה הן למוקד והן ללשכות. הלשכות יוכלו לצפות במידע ולעדכן פרטים כפי שיוגדר על ידי המשרד. מאגר המידע יישמר אך ורק במערכות המשרד ולא מערכות חיצוניות בהן עושה הספק שימוש ובכלל.

5.10.3.24. אתר אינטרנט לזימון תורים (אופציונאלי)

5.10.3.24.1. הספק נדרש לאפשר זימון תורים על ידי הציבור באתר אינטרנט שיוקם על ידו ויהיה מקושר למערכת ניהול התורים.

5.10.3.24.2. האתר יהיה אתר אפליקטיבי ויתמוך באופן מלא ב-MOBILE על מערכות ההפעלה השונות.

5.10.3.24.3. האתר יאפשר זימון תור, שינוי מועד תור וביטול תור.

5.10.3.24.4. במידה שהשינוי/ביטול הינו ליום הנוכחי, נדרש עדכון מידי של הלשכה הרלוונטית.

5.10.3.24.5. אפשרות למחוז להפיק דוחות מהמערכת לקבלת לוח תורים יומי/שבועי המתוכנן לו.

5.10.3.24.6. לאתר שיוקם על ידי הספק, יהיה קישור מאתר המשרד.

5.10.3.24.7. האתר יוקם בתיאום עם אגף מערכות מידע ואגף

- הסייבר של משרד ובהתאם להנחיותיו.
- 5.10.3.24.8. המשרד שומר לעצמו את הזכות להפעיל אתר זימון תורים משלו.
- 5.10.3.24.9. במקרה זה, הספק יידרש להקים ממשק ממערכת ניהול התורים שלו לאתר/מודול שיוקם.
- 5.10.3.25. **מערכת מידע משרדית "אופיר"**
- 5.10.3.25.1. מערכת "אופיר" הנה המערכת התפעולית של האגף הפועלת במשרד לביטחון לאומי ומנהלת את תהליכי הרישוי של כלי ירייה.
- 5.10.3.25.2. גישת הנציגים למערכת אופיר תתאפשר באמצעות חיבור מרוחק מאובטח או באמצעות מערכת הטפסים הממשלתית - להחלטת המשרד.
- 5.10.3.25.3. נציגי השירות יצטרכו לשלוט במערכת הטפסים/מערכת אופיר, כך שיוכלו לספק כל פריט מידע הדרוש לאזרחים למאבטחים, לחברות השמירה ולכל הפונים.
- 5.10.3.25.4. יהיו רשאים להיכנס למערכת רק עובדי הספק שעברו הכשרה מקצועית וסיווג ביטחוני הולם.
- 5.10.3.25.5. המשרד יאפשר לעובדים שיאושרו ע"י המשרד לקבל גישה למערכת מידע של המזמין. הגישה תתאפשר באמצעים שיגודרו ע"י המשרד, כגון: כרטיס חכם אישי ושמי.
- 5.10.3.25.6. ככל והגישה תהיה באמצעות כרטיס חכם, יידרש הספק לספק לכל אחד הנציגי שירות כרטיס חכם אישי בהתאם לדרישות ולתקנים של מערך הדיגיטל.
- 5.10.3.25.7. הגישה תתבצע בכפוף להוראות אבטחת מידע של המזמין, לחוק הגנת הפרטיות ולנהלים לנושא זה, כפי שייקבעו ע"י הנהלת המשרד וע"י קצין הבטחון של המשרד, ובהתאם לתפישה הכללית של המשרד לגבי אופן הקישור של גורמי-חוץ, המשולבים בתהליכי הסיוע לפונים, למערך המחשוב של המשרד. נותני-השירות הנ"ל יידרשו לחתום על קבלת ההרשאה ועל התחייבות לפעול בהתאם להוראות בכל הנוגע לבטחון, לאבטחת מידע ולהגנה על הפרטיות, כמפורט בנספחים הרלבנטיים.

5.10.3.25.8. ממשק למערכת אופיר:

5.10.3.25.8.1. בנוסף, על הספק לפתח ממשק

אשר יעביר עבור כל פניה
שמתועדת במערכת ניהול
הפניות של הספק, נתונים כפי
שיוגדרו על ידי המשרד למערכת
"אופיר".

5.10.3.25.8.2. פיתוח הממשק יבוצע בהתאם

להנחיות אנשי מערכות מידע
במשרד בכפוף לאישורי סייבר
ואבטחת מידע.

5.10.3.25.8.3. עלויות הקמת הממשק יהיו על

הספק.

5.10.3.25.8.4. הממשק יבוצע באמצעות

תשתית הכספות של מערך
הדיגיטל. מבנה הקבצים הנדרש
יועבר ע"י המשרד.

5.10.3.26. אל פסק

5.10.3.26.1. כל ציוד הקצה של נציגי השירות וכל מערכות

המחשוב והתקשורת ומערכות נלוות אליהן
במוקד, יחוברו למערכות אל פסק.

5.10.3.26.2. הכרטיס החכם יהיה מסוג קומסיין ולא של

המשרד.

5.10.3.26.3. מערכות "אל פסק" יכנסו לפעולה ללא זמן

מעבר, למשך לפחות 15 דקות עבודה ON LINE
בשעת הפסקת חשמל ו/או בזמן עליה/ירידה
במתח החשמל וזאת ללא נפילה של המערכות
במוקד.

5.10.3.26.4. במקרה של תקלה הדורשת תיקון טכנאי,

השבתת ה"מרכז" לא תעלה על 4 שעות.

6. כוח אדם נדרש לביצוע השירותים

6.1. כללי

6.1.1. כל נותני השירותים מטעם הספק יהיו מעל גיל 18.

6.1.2. מודגש כי באחריות הספק לאיש את המוקד ככל הנדרש על מנת לספק את

מכלול השירותים הנדרשים ולעמוד ברמת השירות

6.1.3. הספק לא יחתים את עובדיו/נותני השירות מטעמו על הסכם המונע מהם

לעבור לספק חדש שייבחר בעתיד.

- 6.1.4. מובהר ומודגש בזאת כי בחירת העובדים שיעבדו מטעם הספק מסורה לחלוטין לספק, בכפוף לעמידה בבדיקה הביטחונית שתתבצע ע"י אגף הביטחון אצל המזמין.
- 6.1.5. המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק הזוכה הוכחות על כך שהעובדים עומדים בדרישות המפורטות במכרז.
- 6.1.6. לא יתקיימו יחסי עבודה בין המשרד לבין הספק או מי מעובדיו.
- 6.1.7. המשרד רשאי לזמן לראיון כל אחד מבעלי התפקידים הניהוליים טרם כניסתם למתן השירות.
- 6.1.8. **בעלי התפקידים הבאים יוגדרו כתפקידים ניהוליים: מנהל מוקד, אחראי משמרת, מנהל/ ראש צוות.**

6.2. החלפת עובדים

- 6.2.1. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מהספק להחליף כל אחד מעובדיו/נותני השירות של הספק, תוך 24 יום ממועד דרישת המשרד.
- 6.2.2. הספק יחליף את נותן השירות בנותן שירות בעל כישורים זהים, העומד בתנאי הסף כפי שהוגדרו.
- 6.2.3. נציג האגף רשאי להחליט על החלפתו של עובד כלשהוא במוקד והספק מתחייב לאייש את המשרה בלוחות הזמנים על-פי הפירוט הבא :
 - 6.2.3.1. מנהל מוקד, אחמ"ש, ראש צוות, בעלי תפקיד מטה תומכים : יש לספק מחליף תוך 30 ימי עבודה .
 - 6.2.3.2. נציגי שירות, נציגים בכירים : יש לספק מחליף תוך 7 ימי עבודה.
 - 6.2.3.3. הספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של העובד .
- 6.2.4. המשרד יאשר את נותן השירות החלופי לתפקידים ניהוליים.
- 6.2.5. במקרים מיוחדים, בהם לפי שיקול דעת המשרד עובד שאותו מבקש הספק להעסיק אינו מתאים לעבודה, יהיה רשאי המשרד להתנגד לקבלת השירותים באמצעות אותו עובד או להחליט על הפסקת עבודה עם עובד שלא עמד ברמת השירות ובציפיות הנדרשות ממנו.

6.3. דרישות ביטחון

- 6.3.1. כל נותן שירות למשרד, מטעם הספק הזוכה, יידרש לבדיקת ביטחון כפי שייקבע על ידי המשרד.
- 6.3.2. במקרים בהם יידרש טיפול בחומרים מסווגים "סודיים" ויותר, נותן השירות יעבור בדיקת ביטחון מקיפה יותר.
- 6.3.3. קבלת אישור סיווג בטחוני הינו תנאי להתקשרות ולהעסקת עובדים במסגרת המכרז.
- 6.3.4. במסגרת הליך ההתאמה הביטחונית המשרד רשאי לזמן כל אחד מנותני

השירותים מטעם הספק, לביצוע ההליך בחצרות המזמין.

6.4 דרישות אבטחה

- 6.4.1 עובדי הספק ו/או מי מטעמו, שיעבדו במוקד השירות הטלפוני או יעסקו בביצוע מכרז זה, יעברו את הבדיקות הביטחוניות הנהוגות במשרד.
- 6.4.2 הספק מתחייב לקבל מראש ובכתב את הסכמת מנהל אגף הביטחון חירום וסייבר לגבי כל עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסק בביצוע עבודות על פי מכרז זה ומנהל אגף הביטחון יהא רשאי לסרב לתת את הסכמתו להעסקת עובד פלוני של הספק ו/או מי מטעמו מכל טעם שימצא לנכון ומבלי שיהא עליו לפרשו. המשרד לא יהא חייב לפצות את הזוכה בגין הפסדים או הוצאות שייגרמו לו, אם ייגרמו, כתוצאה מאי מתן אישור כאמור. אין באישור המשרד להעסקת עובד כלשהו כדי לפטור את הזוכה מאחריותו לפי הסכם זה או לפי כל דין ואין בכך מניעה מהמשרד לדרוש החלפת עובד כל שהוא.
- 6.4.3 בתנאי ההעסקה עובדי מרכז השירות יחתמו על נספח ז'- אבטחת מידע.
- 6.4.4 האחריות תהיה תקפה למשך תקופה מוגדרת אחרי גמר העסקתו במרכז השירות
- 6.4.5 סודיות המידע אינה מוגבלת בזמן.
- 6.4.6 תחילת העסקה לאחר מעבר בדיקה ביטחונית, הינה בכפוף למעבר תדריך אבטחת מידע באגף הביטחון, חירום וסייבר במשרד לביטחון לאומי.

6.5 צוותים

- 6.5.1 הנציגים במוקד יפעלו במסגרת צוותית.
- 6.5.2 בכל צוות יהיו 10 נציגים, כאשר על כל צוות יועמד ראש צוות.
- המשרד רשאי לקבוע כמות אחרת של נציגים בצוות תוך שמירה על התנהלות הוגנת מול הספק.
- 6.5.3 פתיחת צוות חדש או צימצום צוות יהיה באישור המשרד מראש ובכתב בלבד.
- 6.5.4 מינימום כמות העובדים הנדרשת לפתיחת צוות הינה 6 עובדים.
- 6.5.5 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרים חריגים רשאי האגף לאשר פתיחת צוות בהיקף עובדים הנמוך מ-6, והעלויות הרלוונטיות יוקטנו ביחס ליניארי.
- 6.5.6 כמו כן, האגף רשאי להגדיל את היקף העובדים בצוות למעל ל-15 עובדים.

6.6 הכשרות

6.6.1 כללי

- 6.6.1.1 כחלק מתהליך קליטת עובדים חדשים, יתבצע קורס הכשרה אשר יכלול תכנים על כלל פעילויות ותחומי האחריות של המוקד ותכנים על מענה במגוון ערוצי הפניות ובהתאם לקהלי היעד.
- 6.6.1.2 באחריות הספק לבנות ולתכנן קורס הכשרה והעברתו

- למועמדים, לרבות ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תכניות מכלל הגורמים הקשורים לפעילות המוקד השירות.
- 6.6.1.3 במועד ההכשרה, הספק יישא בכל עלויות ההכשרה לרבות עלות ההגעה למקום ההכשרה, עלות שעות העבודה של המשתתפים, ארוחות וכיבוד בהכשרה מטעם הספק. מובהר שהספק אינו נדרש לשלם לעובדי האגף או מי מטעמו אשר יעבירו את ההכשרה
- 6.6.1.4 המשרד יישא בעלות תקופת ההכשרה והחניכה בהתאם להצעת המחיר הזוכה בכפוף לכך שנציג השירות אשר עבר את הקורס השלים 6 חודשים עבודה מלאים במוקד.
- 6.6.1.5 ששת החודשים ימנו החל מיום הסמכת הנציג למענה עצמאי ושיבוצו למתן השירותים במוקד בתום קורס ההכשרה הראשוני.
- 6.6.1.6 הספק יהיה זכאי לתמורה זו במסגרת החשבון החודשי בחודש העוקב אשר יוגש בתום השישה חודשים.
- 6.6.1.7 במניין התקופה לא יילקחו בחשבון תקופות של חופשת לידה, מילואים, חופשה ללא תשלום ותקופת היעדרות ממושכת מכל סיבה שהיא העולה על 14 ימים ברצף.
- 6.6.1.8 תכני קורס ההכשרה וחומרי ההדרכה יועברו לתיקוף ואישור נציג האגף לפני ביצוע ההכשרות לנציגי השירות.
- 6.6.1.9 כל שינוי בהכשרה נתון לאישור האגף או על-פי הנחייתו.
- 6.6.1.10 בהכשרות שיתקיימו ישולבו נציגי האגף או גורמים מטעמו
- 6.6.1.11 כמו כן, עם קבלת הנחייה מהאגף על מעבר למצב חירום / משבר, על הספק לבצע שינויים והתאמות ולאפשר ביצוע הכשרה באמצעות כלים ללמידה מרחוק.
- 6.6.1.12 צוות המוקד נדרש לעבור הכשרה ראשונית כולל מבחן ידע טרם תחילת הפעלת המוקד וכן הכשרות תקופתיות במהלך העבודה במוקד.
- 6.6.2 הכשרה ראשונית**
- 6.6.2.1 היקף ההכשרה הראשונית לעובד במוקד הינו כ-40 שעות.
- 6.6.2.2 ההכשרה הראשונה תועבר על ידי הספק, בהתאם לתוכנית שתיבנה במשותף עם האגף.
- 6.6.2.3 המשרד שומר לעצמו את הזכות להעביר בעצמו/באמצעות מי מטעמו נושאים/חלקים מן ההכשרה במקרה כזה הספק אינו נדרש לשלם לעובדי המשרד או מי מטעמו אשר יעבירו את ההכשרה.
- 6.6.2.4 ההדרכה תבוצע באתר הספק.
- 6.6.2.5 ההכשרה תכלול, לכל הפחות, את הנושאים הבאים:
- 6.6.2.5.1 הכרות כללית עם המשרד והאגף

- 6.6.2.5.2. הכרות מעמיקה של תהליכים, נהלים, טפסים של תהליכי רישוי כלי ירייה.
- 6.6.2.5.3. תסריטי שאלות ותשובות.
- 6.6.2.5.4. שימוש במערכת הידע תוך כדי שיחה טלפונית.
- 6.6.2.5.5. ציפיות המשרד מהמוקד: אופן המענה ללקוחות, טיפול בבעיות, אתיקה מקצועית ושמירת סודיות.
- 6.6.2.5.6. הכרת מערכת "אופיר", המידע שבה ואופן השימוש בה.
- 6.6.3. **חניכה של עובדים חדשים:**
- 6.6.3.1. לאחר השלמת ההכשרה הראשונית יעבור כל נציג חדש חניכה פאסיבית של 9 ימי עבודה מלאים לפחות ולאחריה יעבור הנציג חניכה אקטיבית של 9 ימי עבודה מלאים לפחות.
- 6.6.4. **מבחן ידע**
- 6.6.4.1. בסיום ההכשרה הראשונית, לרבות תקופת החניכה במלואה, יידרשו כל עובדי המוקד לעבור מבחן ידע.
- 6.6.4.2. מבחן הידע יוכן על ידי הספק ויאושר על ידי המשרד.
- 6.6.4.3. מעבר המבחן ציון 80 לפחות הינו תנאי למתן שירותים למשרד, וניתן יהיה לשבץ את העובד לעבודה עצמאית.
- 6.6.5. **ריענון תקופתי**
- 6.6.5.1. מפגש ריענון עד 8 שעות למפגש יתקיים אחת לרבעון, בהתאם להחלטת האגף.
- 6.6.5.2. מפגש הריענון יכלול בסופו מבחן ידע אותו על כל נציג לעבור בציון של 80 לפחות.
- 6.6.5.3. נושאי יום הריענון ייקבעו במשותף על ידי מנהל המוקד ונציגי האגף.
- 6.6.6. **הכשרת מנהל מוקד, אחמ"ש, אנליסט וראשי צוותים.**
- 6.6.6.1. הכשרה ראשונית בנושא תכנים מקצועיים ותפיסת השירות תועבר על-ידי האגף לאנשי המפתח מטעם הספק.
- 6.6.6.2. משך ההכשרה המקצועית הראשונית לאנשי המפתח: כ 10-7 ימי עבודה בהתאם לחלוקה המוערכת הבאה. חלוקה מדויקת תיבנה בשיתוף הספק בשלב ההיערכות.
- 6.6.6.3. תכנים מקצועיים ומידע על האגף: כ 8 ימי עבודה.
- 6.6.6.4. מערכות תפעוליות, כולל מערכת ניהול ידע ומערכות נוספות לתפעול המוקד: כ 7 שעות.
- 6.6.6.5. סדנת שירות, כולל הנגשת המידע: כ 7 שעות. להכשרה זו יתווספו במידת הצורך ימי הכשרה להקניית מיומנויות ניהול על-ידי הספק ועל חשבוננו.
- 6.6.7. **שימור ידע**

- 6.6.7.1. באחריות מנהל המוקד לעדכן באופן שוטף את מערכת ניהול הידע, בהתאם להנחיות עדכניות העוברות מהאגף.
- 6.6.7.2. מנהל הידע מטעם האגף ינחה את מנהל המוקד על אופן עדכון המערכת.

6.6.8. שגרות ניהול ידע:

הספק נדרש לבצע פעילות תדירה להדרכה שוטפת של כוח-אדם במוקד, על הספק לבצע לפחות את פעילויות ההדרכה שלהלן:

- 6.6.8.1. תדריכים יומיים: תדריך הינו "שער הכניסה" למשמרת. התדריך יוגדר ל 10-15 דקות לפני תחילת משמרת. תדריכים אלו יועברו בתחילת כל משמרת ויכללו בתוך שעות. לוג-אין התדריכים ירכזו נושאים ונהלים חדשים וחיזור נהלים קיימים.
- 6.6.8.2. התדריכים יועברו בעזרת מצגות / טפסים מובנים. התדריכים ייכתבו על-ידי הספק ברמה היומית. לנציג האגף במוקד הזכות להעברת חומרים להכנסה לתדריכים והזכות לבקר/ להעביר את תדריכי המוקד בשוטף.
- 6.6.8.3. הדרכות ייעודיות ברמה חודשית: הדרכות לצורך העברת מידע בנושאים חדשים, כניסת תוכנות חדשות וכן לריענון נושאים שוטפים, עדכון מערכת/גרסאות וכדו'. הדרכות אלה ייקבעו וישולמו על-ידי הספק, גורמים מהאגף ייקחו חלק בהדרכות.
- 6.6.8.4. קורסי העשרה (אחת לחצי שנה): קורסים וסדנאות שונות לפיתוח ושיפור מיומנויות הנציגים (כגון סדנאות מידע, התמודדות עם מצבי לחץ, עבודת צוות, טיפול והתמודדות בהתנגדויות לקוח וכדו') על חשבון הספק ובאחריותו.

6.7. שימור ותגמול עובדים

- 6.7.1. המשרד מעוניין בשימור צוות העובדים לצורך שמירה על רמת שירות ומקצועיות גבוהה.
- 6.7.2. הספק יבצע מהלכים לשימור העובדים ופעילויות בתחום רווחת העובד הן לעובדים חדשים והן לעובדים ותיקים בצורה שוטפת בהתאם לתכנית עבודה סדורה.
- 6.7.3. הספק הזוכה יידרש לתת תגמול שוטף (בונוס) לעובדים. התגמול יוענק לעובדים אחת לחודש בהתאם לוותק וביצועיהם ועמידתם ביעדים שונים שיוגדרו מעת לעת.
- מודל התגמול יושפע מהפרמטרים הבאים:
- 6.7.3.1. ביצועים בתחום שרות
- 6.7.3.2. ביצועים בתחום מקצועיות
- 6.7.3.3. תוצאות סקרי שביעות רצון

- 6.7.3.4. יעדים אישיים שיקבעו לעובד
- למען הסר ספק, עלות מהלכים אלו תכלול בתוך עלות שעת נציג.
- 6.7.4. השכר המשולם לנציגי השירות לא יפחת משכר מינימום + 15% לשעה, לא כולל בונוס על עמידה ביעדים.
- 6.7.5. הספק יעביר למזמין אישור ע"ד/ רואה חשבון בגין עמידה בתנאים סוציאליים והאחוז מעל שכר המינימום אחת לשנה ודוחות המפרטים את מרכיבי שכר העובדים ותשלומי הטבות (בונוס על בסיס יעדים) ככל שיידרשו על ידי המזמין לצורך מעקב וביקורת.
- 6.7.6. הספק יעביר אחת לרבעון דוחות המפרטים תגמולים בגין ביצועים שרות, מקצועיות, סקרים ויעדים אישיים.
- 6.7.7. יובהר ויודגש כי הספק ישלם לעובדיו עבור שעות עבודתם בפעילות, כולל תדריך וזמן הפסקה אישית, בהתאם לדין. משמע, לא יבוצע קיזוז בשכר העובדים בגין זמן הפסקה/תדריך.

6.8. שגרות ניהול ותפעול המוקד

- 6.8.1. כללי
- 6.8.1.1. במסגרת תקופת ההיערכות יידרש הספק לכתוב תיק נהלים מובנה לכלל הפעילויות בהתאם להנחיות שיועברו מנציג האגף. בנוסף לשגרות הניהול והתפעול, יוגדרו במפורט תהליכי טיפול בפניות בהתאם לסטנדרטים ולדגשים של נציג האגף.
- 6.8.2. נהלי תפעול מוקד
- על הספק לגבש נוהל כולל מטרה, אחריות לביצוע, משתתפים, תדירות ומשך, תכולה, כלים ומערכות תומכות
- 6.8.2.1. כניסה, ניהול וסיכום משמרת
- 6.8.2.2. תדריך יומי.
- 6.8.2.3. נוהל תקלה טכנולוגית.
- 6.8.2.4. תהליכי התייעצות ואסקלציה (בטיפול בפנייה).
- 6.8.2.5. היערכות למצב חירום / משבר.
- 6.8.2.6. טיפול בתלונות/ טעויות נציג (תחקור אירוע וכו.).
- 6.8.3. שגרות ניהול מוקד
- 6.8.3.1. על הספק לגבש נוהל כולל מטרה, אחריות ביצוע, משתתפים, תדירות ומשך, תכולה:
- 6.8.3.1.1. חניכת נציגים מובילים / מתקשים.
- 6.8.3.1.2. הנעת צוות.
- 6.8.3.1.3. פורמט ישיבות צוות.
- 6.8.3.1.4. טיפול בבעיות משמעת.
- 6.8.3.2. שגרות עבודה מול האגף לצורך התפעול השוטף של מוקד השירות בהתאם לצרכי וציפיות האגף, יקבעו מנגנוני עבודה

משותפים שהספק ידרש לעמוד בהם :

6.8.3.2.1. פגישות עבודה שוטפות : אחת לשבוע תתקיים

פגישת עבודה בין מנהל הפעילות למנהל המוקד בה יבחנו עמידה ביעדים, בעיות בתפעול השוטף, שינויים ושיפורים נדרשים מיידית ועוד ככל הנדרש. במידת הצורך ישולבו גורמים נוספים מטעם האגף והספק .

6.8.3.2.2. ישיבות אד-הוק : לצורך מתן מענה מידי

לאירועים הדורשים התייחסות מיידית, יכונסו ישיבות לטיפול ספציפי אשר הנוכחים בה יהיו הגורמים הרלוונטיים לטיפול וקידום הנושא .

6.8.3.2.3. הפצת דו"חות : בתחילת כל יום יופץ דו"ח יומי

במייל מובנה על-ידי הספק לגורמים רלוונטיים אשר יכיל את פעילות המוקד. הדו"ח היומי יכיל נתוני ביצוע מצטברים מתחילת החודש הקלנדרי וסה"כ חודשי הפעילות. הדו"חות והנתונים שיופצו יוגדרו במסגרת פרויקט ההקמה. בנוסף, בסוף כל יום יופץ דו"ח סיכום נתוני המשמרת במייל מובנה על ידי הספק לגורמים רלוונטיים אשר יכיל נתונים שאינם מצטברים אלא על המשמרת היומית בלבד .

6.8.3.2.4. ישיבות צוות : אחת לחודש, עד ה 10 לכל חודש,

תתקיים ישיבת צוות בין נציגי האגף למנהלי המוקד. בישיבה זו ידונו סטאטוסים של ביצועי משימות, נתונים כמותיים ואיכותיים של המוקד, וכן ייבחנו תהליכים הדורשים שינוי/שיפור. ציפיית האגף מהספק בישיבות אלה – העלאת צרכים העולים מהלקוחות, מהשטח ומעבודת הנציגים השוטפת כתהליכים הדורשים שיפור וכן הצגת פתרונות אפשריים.

ועדת היגוי: 6.8.4

6.8.4.1. אחת לרבעון תתכנס ועדת היגוי מטעם האגף והספק לצורך

ביצוע חיתוך מצב ובחינת ביצועי המוקד תוך קידום רעיונות ומיזמים חדשים. בתקופת התייצבות המוקד ועדת ההיגוי תתכנס אחת לחודש.

6.8.4.2. גורמים נוכחים מטעם הספק : מנהל המוקד, ראשי צוות

ובעלי תפקידים נוספים ככל שיוגדרו על-ידי נציג האגף בהתאם לצורך.

6.8.4.3. בוועדה יוצגו נתונים עסקיים לגבי פעילות המוקד על בסיס

- סיכום נתונים מחודש העבודה שהסתיים. נתונים אלו יועברו
לנציג האגף מבעוד מועד תוך הצגת מגמות.
- 6.8.4.4 מעבר להצגת נתונים אלו יתקיים דיון על-פי סדר היום שהופץ
(בעיות / המלצות / רעיונות חדשים וכדו') בתוספת נושאים
נוספים שיועלו מטעם הספק / המזמין, יקבעו החלטות
ויעדים לביצוע.
- 6.8.4.5 בסיום הישיבה יפיץ הספק סיכום פרוטוקול מסודר לכל
הנוכחים וגורמים רלוונטיים נוספים.

6.9 פירוט כוח האדם הנדרש מהספק

6.9.1 מנהל המוקד

6.9.1.1 תיאור תפקיד:

- 6.9.1.1.1 אחריות כוללת על תפעול מוקד השירות .
- 6.9.1.1.2 ניהול הקשר השוטף עם מנהל הפעילות בנוגע
לפעילויות מוקד השירות. אחריות על ביצוע
בקרה שוטפת של כלל הפעילויות במוקד.
- 6.9.1.1.3 העברת נתונים שוטפת לאגף ומתן דין וחשבון על
כלל המוקד
- 6.9.1.1.4 הובלת המוקד לעמידה ביעדי שירות, זמינות
ואיכות
- 6.9.1.1.5 הטמעת תהליכי עבודה לשיפור עבודת המוקד
- 6.9.1.1.6 ניהול בעלי תפקידים ונציגי שירות
- 6.9.1.1.7 קליטת עובדים חדשים והכשרתם באופן מלא
המאפשר מתן מענה איכותי לכלל לקוחות
המוקד
- 6.9.1.1.8 שימור עובדים והקטנת אחוז התחלופה
- 6.9.1.1.9 אחריות על איכות המענה הכוללת במוקד
ומקצועיות הנציגים
- 6.9.1.1.10 אחריות על תחזוקת וניהול מערכת ניהול הידע,
דיווח על תקלות וקשיים במוקד, איתור כשלים
וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות
מתקנות בזמן אמת
- 6.9.1.1.11 שותפות מלאה להקמת המוקד

6.9.1.2 השכלה: תואר ראשון

6.9.1.3 דרישות ניסיון:

- 6.9.1.3.1 בעל ותק מוכח של שלוש שנים לפחות במהלך
חמש השנים האחרונות בארגון וניהול מוקד
שירות בו יש לפחות 50 עמדות מאוישות ו/ או
שטיפל ב 40,000 פניות בחודש ומעלה.

6.9.1.3.2 מנהל המוקד הקים או היה שותף להקמה של מוקד שירות ב 3 שנים האחרונות, אשר הניהול וההפעלה נמשכו 12 חודשים לפחות.

6.9.2 אחראי משמרת

6.9.2.1 תיאור תפקיד:

6.9.2.1.1 בכל משמרת יועסק ע"י הספק אחראי משמרת אחד לפחות.

6.9.2.1.2 ניהול אד-הוק לעמידה ביעדי זמינות של כלל הפעילויות במוקד בכל רגע נתון במשמרת.

6.9.2.1.3 בקרת זמני ההמתנה והשליטה בהם באמצעות הגדלת/הקטנת צוות נציגי השירות. ניתוב השיחות על-פי מיומנות העובדים.

6.9.2.1.4 ניהול תפעולי של המשמרת כולל ניהול טיפול בתקלות טכניות מול גורמי המזמין.

6.9.2.1.5 שיבוץ נציגי השירות למשמרות על-פי העומסים החזויים ויכולות נציגי השירות.

6.9.2.1.6 ניהול הרשאות משתמשים במערכות השונות והיערכות לפתיחה וסגירה של הרשאות בהתאם לחיזוי כוח-האדם הנדרש.

6.9.2.1.7 מעקב שוטף אחר התנהלות תקינה של המשמרת לרבות פתיחת וסגירת משמרת.

6.9.2.1.8 ניהול משאבי כוח-אדם (הפסקות / תדריכים / הדרכות וכדו') של כלל הפעילויות במשמרת תוך הקפדה על יעילות וזמינות אופטימאלית.

6.9.2.1.9 טיפול במקרים חריגים העולים במהלך המשמרת.

6.9.2.1.10 טיפול בלוגיסטיקה ונושאים טכניים במוקד – מיקום, מחשבים, טלפונים וכדו',

6.9.2.1.11 ביצועים, דיווח על תקלות בצידוד ועל היקפי פעילות בשוטף ובסיום משמרת, הטמעת נהלי משמעת (איחורים, חיסורים, התנהגות שאינה הולמת וכדו'), איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת.

6.9.2.1.12 ביצוע מעקב ובקרה בזמן אמת על משך מענה לפניית העולה על זמן התקן.

6.9.2.2 דרישות ניסיון: שנתיים לפחות בתפקיד אחמ"ש במוקד שירות עם 25 נציגי שירות לפחות.

6.9.2.3 השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון – יתרון.

6.9.2.4 דרישות נוספות: שליטה במערכות טכנולוגיות לניהול

מוקדים וכן כל תוכנות ה. office

6.9.3 נציג שירות

6.9.3.1 תיאור תפקיד:

- 6.9.3.1.1 אחריות על מענה לפניית בהתאם לתסריטי השיחה שיוגדרו ויאושרו על-ידי מנהל הפעילות וכללי השיח שיוגדרו בתקופת ההקמה ומעת לעת על-ידי האגף.
- 6.9.3.1.2 מתן מידע מלא ומקצועי על בסיס ההכשרה וההדרכות השוטפות.
- 6.9.3.1.3 הצפת מקרים חריגים ורגעי אמת לאחמ"ש.
- 6.9.3.1.4 דרישות נוספות ככל שיוגדרו על-ידי מנהל הפעילות בהתאם לצרכי הפעילות. דרישות סף:
- 6.9.3.1.5 השכלה: 12 שנות לימוד
- 6.9.3.1.6 יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה – .
- 6.9.3.1.7 מיומנויות שפה וניסוח – בעל-פה ובכתב בהתאם למבדקים שהוגדרו בסעיף המיון.
- 6.9.3.1.8 שירותיות, יכולת תפקוד במצבי לחץ, מוטיבציה וכושר התמדה

6.9.4 נציג תמיכה טכנית

6.9.4.1 תיאור תפקיד:

- 6.9.4.1.1 מתן סיוע טכני לנציגי השירות, פתרון בעיות טכניות והדרכת משתמשים.
- 6.9.4.1.2 אבחון ופתרון בעיות חומרה ותוכנה.
- 6.9.4.1.3 התקנה, הגדרה ושדרוג של תוכנה וחומרה.
- 6.9.4.1.4 הדרכת על שימוש במוצרים טכנולוגיים.
- 6.9.4.1.5 תיעוד בעיות ופתרונות במערכת ניהול פניות.
- 6.9.4.1.6 שיתוף פעולה עם נציגי המזמין לפתרון בעיות מורכבות.
- 6.9.4.2 **דרישות ניסיון:** ניסיון של שנתיים לפחות כנציג תמיכה טכנית מהן שנה לפחות במוקד שירות.
- 6.9.4.3 **השכלה - 12 שנות לימוד**

6.9.5 מנהל/ראש צוות-

6.9.5.1 תיאור תפקיד:

- 6.9.5.1.1 לכל צוות יוקצה מנהל/ראש צוות
- 6.9.5.1.2 ניהול יומיומי של צוותי הנציגים כולל חלוקת משימות, אחריות להסמכה והסתגלות של נציגים חדשים תוך הובלה לעמידה ביעדים.
- 6.9.5.1.3 הובלה, הנחיה והדרכה של צוות נציגי השירות, כולל חניכה של עובדים חדשים.

הנעת הצוות להשגת יעדים אישיים וצוותיים, תוך יצירת סביבת עבודה טובה.	6.9.5.1.4	
מעקב אחר ביצועי הצוות, מתן משוב שוטף וביצוע הערכות תקופתיות.	6.9.5.1.5	
טיפול במצבי חירום, תלונות מורכבות ובעיות שירות חריגות.	6.9.5.1.6	
יישום נהלים, הנחיות ועדכונים מקצועיים לצוות.	6.9.5.1.7	
פיתוח מקצועיות עובדים קיימים על ידי ביצועי הערכה ומשובים.	6.9.5.1.8	
אחריות על שגרות הניהול במוקד.	6.9.5.1.9	
הצפת נושאים לשיפור והצעות לייעול שימור עובדים.	6.9.5.1.10	
מענה לשיחות מנהל במהלך המשמרת במידת הצורך.	6.9.5.1.11	
דרישות נוספות ככל שיוגדרו על-ידי מנהלת המוקד בהתאם לצרכי הפעילות.	6.9.5.1.12	
דרישות ניסיון: ניסיון של שנה לפחות במוקד שירות כראש צוות במוקד שירות.	6.9.5.2	
השכלה: 12 שנות לימוד.	6.9.5.3	
דרישות נוספות:	6.9.5.4	
יכולת הובלה, הנעה והדרכה של צוות.	6.9.5.4.1	
יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה	6.9.5.4.2	
אנליסט	6.9.6	
תיאור תפקיד: ניתוח הפעילות והפקת דוחות.	6.9.6.1	
דרישות ניסיון: ניסיון של שנתיים לפחות כאנליסט מהם שנה לפחות במוקד שירות.	6.9.6.2	
אחראי אבטחת מידע	6.9.7	
תיאור תפקיד: אחראי לקיום כל דרישות אבטחת המידע המפורטות במכרז זה, או הנגזרות מרגישות המידע ואופי השימוש בו ויפעל בכפוף להוראות ולהנחיות המקצועיות של ר תחום סייבר במשרד.	6.9.7.1	
דרישות ניסיון: בעל תואר ראשון במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים, או תואר ראשון אחר ובנוסף קורסים בתחום מערכות מידע בהיקף של 400 שעות לפחות, או הנדסאי בוגר מגמת מחשבים/טכנולוגיה, או בוגר יחידה טכנולוגית בצה"ל (ממר"ם, 8200, תקשוב) ובלבד שעסק בתחום הטכנולוגי בכפוף לאישור המתאים.	6.9.7.2	

6.10. יחסים בין הצדדים

מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:

- 6.10.1. היחסים ביניהם לפי מכרז זה אינם יחסי עובד ומעביד והמזמין אינו המעסיק של עובדי וקבלני המשנה של הספק.
- 6.10.2. הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו בין באופן ישיר בין כקבלני שירות, או לכל אדם אחר.
- 6.10.3. המזמין לא ישלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק.
- 6.10.4. ככל שלמרות האמור לעיל, ערכאה שיפוטית או מינהלית מצאה כי המזמין נושא באחריות ישירה כלפי הספק, עובדיו או קבלני משנה שלו, כאילו הוא מעסיקם, ישפה הספק את המזמין עבור כל תשלום בו הוא חויב וחורג מהתמורה המגיע לו לפי מכרז זה. בכלל זה יישא הספק בתשלומי הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין בהם נשא המזמין.
- 6.10.5. במקרה של הגשת תביעה כאמור בסעיף זה, יודיע המזמין לספק על קיומה של התביעה, ויאפשר לספק להתגונן.

7. מבנה

7.1. מאפייני המבנה ומיקום האתר

7.1.1. אתר המוקד

- 7.1.1.1. על הספק לפרט את המיקום הגיאוגרפי בו מתעתד להקים את המוקד – כתובת מלאה.

7.1.2. אתר המוקד נדרש לעמוד בדרישות הבאות:

- 7.1.2.1. מיקום האתר יהיה במחוז ירושלים או המרכז.
 - 7.1.2.2. מיקום מרכזי בו קיימת תחבורה ציבורית נוחה.
 - 7.1.2.3. תחנת האוטובוס/רכבת הקרובה תהיה במרחק סביר.
- 7.1.3. שינוי מיקום האתר:
- 7.1.3.1. שינוי מיקום האתר יבוצע בתיאום ובאישור המשרד.
 - 7.1.3.2. מבנה המוקד וחלוקה פונקציונאלית יהיו בהתאם למענה שהוגש למכרז.

7.1.4. שטח המוקד

- 7.1.4.1. יצוין כי על שטח המוקד המוצע לכלול לכל הפחות כ-60 עמדות פעילות לנציגים לא כולל עמדות ליתר בעלי התפקידים, לרבות צוות עובדי המשרד.
- 7.1.4.2. המוקד לא יהיה בקומה ללא חלונות, אלא בקומה בה יש כניסת אויר טבעי מהחלונות.
- 7.1.4.3. בנוסף לתחנות העבודה של נציגי השירות יהיו בשטח המוקד:

- עמדה מוגבהת/מופרדת לאחראי משמרת, מטבחון, חדר ישיבות/הדרכה הכולל אמצעי הקרנה ולוח מחיק.
- 7.1.4.4 מקום ישיבתו של אחראי המשמרת יהיה בחדר נציגי השירות או בסמוך אליו.
- 7.1.4.5 עמדות נציגי השירות יהיו מופרדות מבחינה אקוסטית, כך שיתאפשר מתן שירות יעיל ונעים לאזרח ללא הפרעה.
- 7.1.4.6 שירותים לגברים ולנשים, לרבות שירותי נכים.
- 7.1.4.7 באתר תהיה הפרדה פיסיית בין שטח עבודת נציגי השירות לבין שטח טכני בו ירוכז ציוד התקשורת והמחשוב העיקרי: שרתים, ציוד תקשורת, ציוד מיתוג ותמסורת וכו'.
- 7.1.4.8 נציגי המשרד במוקד: באתר המוקד יוקצו 2-3 חדרי עבודה עבור עובדי המשרד אשר ינכחו שם באופן תדיר ויקיימו בהם דיונים הקשורים לפעילות המוקד, לרבות מנהלות המוקד מטעם האגף/עובדים נוספים. חדרים אלו יוגדרו עבור עובדי המשרד בלבד.
- 7.1.4.9 הספק יעמיד חניות לרשות העובדים.
- 7.1.4.10 המשרדים שיוספקו לעובדי המשרד יבנו לפי דרישות מנהל הבינוי הממשלתי.
- 7.1.5 **עמדות עבודה נציגים**
- 7.1.5.1 רכיבים ו/או עמדות העבודה שבאחריות הספק ולטובת הנציגים חייבים לקבל אישור מראש של המשרד.
- 7.1.6 **עמדות העבודה לעובדי המשרד**
- 7.1.6.1 עמדות העבודה לעובדי המשרד יסופקו על ידי המזמין.
- 7.1.6.2 להלן מפרט עבור עמדות אלו:
- 7.1.6.2.1 חדר 1 - עבור מנהל הפעילות מטעם המשרד - מנהל תחום דרגה 40-42 נדרש 6.65 מ"ר נטו
- 7.1.6.2.2 חדר 2 - עבור 2 סטודנטים נדרש 8.86 מ"ר נטו
- 7.1.6.2.3 חדר 3 - עבור רע"ן ובת שירות נדרש 11.08 מ"ר נטו
- 7.1.6.3 כל חדר יהיה עם חלון וכניסה נפרדת.
- 7.1.6.4 ריהוט: עבור כל עובד בחדר נדרש שולחן עבודה בגודל של $1.60 * 0.70$ לפחות עם מקום למחשב, מסך, טלפון, מדפסת וסורק, בנוסף לשולחן נדרש ארון 2 דלתות נמוך לכל חדר, לכל עמדת עבודה יהיה כיסא ו 2 כסאות אירוח.
- 7.1.6.5 עבור כל עמדת עבודה נדרש נקודת תקשורת של 8 (D20 חשמל ו 4 תקשורת).
- 7.1.6.6 בכל חדר תהיה יחידת מיזוג עצמאית כולל בקרה לכל חדר.
- 7.1.6.7 כל דלת תהיה עם מנעול עצמאי ונדרש לעשות הכנה לקורא כרטיסים בדלת.

- 7.1.6.8 לכל חלון נדרש להתקין וילון, במידה וזה בקומה נמוכה או מקום בו החלון חשוף לעוברים מבחוץ נדרשת גם הסתרה בחלונות.
- 7.1.6.9 כל עמדה תחובר בנפרד לרשת המשרד ולא יהיה קשר בין רשת המשרד לרשת הספק, יחד עם זאת הספק יתחייב לקיים בקפידה את כל דרישות המשרד בנושא של אבטחת מידע.
- 7.1.6.10 הספק מתחייב שלא להתקין כל תוכנה ואו לטפל בכל צורה במחשב (רכוש המשרד). ככלל עמדות המחשבים של נציגי המשרד יותקנו על ידי המשרד. ככל והספק ידרש להקימן - טרם התקנת עמדות המשרד על ידי המזמין – יידרש נציג הספק לקבלת מעמד של טכנאי לרשת המשרדית.
- 7.1.6.11 הספק מתחייב שלא לחבר כל ציוד קצה ללא אישור בכתב מהמשרד.

7.2 דרישות ביטחון ואבטחה

- 7.2.1 מתחם המוקד יהיה ממודר משאר המתחמים.
- 7.2.2 יש להציג את כלל התוכניות הפורטות לאגף הביטחון לאישור טרם ביצוע ההתקנה.
- 7.2.3 **מעטפת בינוי המתקן:**
- 7.2.3.1 פאות המתחם יהיו בנויות מבטון או לבנים (קיר הלבנים יהיה בעובי 7 ס"מ לפחות).
- 7.2.3.2 קירות שאינם בקריטריונים הרשומים יש לצפות בלוח פח 3 מ"מ רצפה-תקרה בציפוי לוחות גבס.
- 7.2.4 **חלונות:**
- וילון אטום או תריס פנימי.
- 7.2.5 **דלת כניסה:**
- 7.2.5.1 דלת רב בריח
- 7.2.5.2 קפיץ מחזיר
- 7.2.5.3 זמזם מתריע
- 7.2.5.4 ידית עיוורת בצד החיצוני
- 7.2.6 **מערכות טכנולוגיות:**
- 7.2.6.1 מערכת אזעקה
- 7.2.6.2 מערכת בקרת כניסה
- 7.2.6.3 מערכות מצלמות אבטחה במעגל סגור
- 7.2.7 **חדר תקשורת בלמ"סי:**
- 7.2.7.1 קירות בלוק/קיר גבס כפול עם פח מגלוון עובי 3 מ"מ רצפה-תקרה.
- 7.2.7.2 דלת רב בריח פלדלת עם מנגנון סגירה אוטו'
- 7.2.7.3 ידית עיוורת לדלת בצד החיצוני

- 7.2.7.4 צירי הדלת בצד הפנימי
- 7.2.7.5 דלת החדר תפתח לפניו החדר
- 7.2.7.6 קפיץ מחזיר דלת
- 7.2.7.7 מערכת בקרת כניסה.
- 7.2.7.8 חיבור למערכת אזעקה.
- 7.2.7.9 קו טלפון למערכת אזעקה
- 7.2.7.10 עמידות לאש למשך שעותיים.
- 7.2.7.11 פתח נטו 90 ס"מ.
- 7.2.7.12 ללא פתחים מלבד דלת כניסה
- 7.2.7.13 זמזום פתיחה
- 7.2.7.14 חיבור למוקד הביטחון
- 7.2.8 **קריטריונים למערכות אבטחה טכניות במבנה :**
 - 7.2.8.1 **מערכת אזעקה :**
 - 7.2.8.1.1 תפקידה לתת אינדיקציה לפתיחת דלת, חלון או כל פתח אחר המאפשר כניסה למתחם.
 - 7.2.8.1.2 המערכת כוללת גלאי נפח, מגנטים, צופר, חייגן, מנורה מהבהבת וגיבוי חשמל.
 - 7.2.8.2 **מערכת טמ"ס :**
 - 7.2.8.2.1 בתכנון מיקום המצלמות יש לוודא כיסוי אופטימלי עפ"י ניתוח האיומים ונקודות התורפה.
 - 7.2.8.2.2 המצלמות יהיו בעלות יכולת צפייה ביום ובלילה.
 - 7.2.8.2.3 יש להקפיד שלא נוצרים "שטחים מתים", לצורך כך יש לאתר מקומות פוטנציאליים לבעיה ולתכנן תחזוקה בהתאם.
 - 7.2.8.2.4 מערכת הטמ"ס תהיה בעלת יכולת הקלטה של לפחות חודש לאחר לצורך אחזור אירועים חריגים ותחקור.
 - 7.2.8.2.5 יכולת לצפייה מרחוק.
 - 7.2.8.2.6 כיסוי השטח הציבורי.
 - 7.2.8.3 **מערכת אינטרקום :**
 - 7.2.8.3.1 **מערכת האינטרקום תענה על הדרישות הבאות :**
 - 7.2.8.3.1.1 זיהוי ויזואלי של מבקר.
 - 7.2.8.3.1.2 אפשרות שמע ודיבור עם המבקר.
 - 7.2.8.3.1.3 אפשרות פתיחה חשמלית של הדלת.

- 7.2.8.3.1.4. חיבור האינטרקום בכל דלת חיצונית.
- 7.2.8.3.1.5. חיבור האינטרקום מצלמה לשידור בעמדת המזכירות.
- 7.2.8.3.1.6. אופציה לבקרת שמע.
- 7.2.8.3.1.7. כפתור ON / OFF בכל אינטרקום
- 7.2.8.3.2. **שלוחות בלשכה:**
מנהל/ת המוקד.
- 7.2.8.4. **מערכת בקרת כניסה:**
 - 7.2.8.4.1. מערכת בקרת כניסה אשר תישלט על ידי מנהל/ת המוקד.
 - 7.2.8.4.2. המערכת נדרשת לניהול דלתות המוקד.
- 7.2.8.5. **דלתות:**
 - 7.2.8.5.1. החלפת צילינדרים ביום המסירה.
 - 7.2.8.5.2. מנגנון סגירה אוטו' בכלל הדלתות.
- 7.2.8.6. **חלונות:**
 - 7.2.8.6.1. ווילונות הסתרה על כלל החלונות החיצוניים/מדבקות מיגון/ ציפוי החלונות.
 - 7.2.8.6.2. גלאי חלון.
- 7.2.8.7. **טלפון קווי:**
 - 7.2.8.7.1. חדרי תקשורת
 - 7.2.8.7.2. מערכת אזעקה
- 7.2.8.8. **אחר:**
 - 7.2.8.8.1. שילוט "מקום מצולם"
 - 7.2.8.8.2. שילוט יציאות חרום.
 - 7.2.8.8.3. שילוט ללחצני פתיחה בדלתות.
 - 7.2.8.8.4. שילוט למרחב מוגן.

7.3. זכויות הספק במבנה

- 7.3.1. על הספק להציג למשרד, לפי דרישה, מסמכים המעידים על זכויותיו במבנה על פי המפורט להלן:
 - 7.3.1.1. אם המבנה הוא בבעלותו של הספק, הספק יציג העתק מתאים למקור מרשם המקרקעין, המעיד, כי המבנה הוא בבעלותו או, לחלופין, כי קיים בידיו מסמך, המעיד על זכות חכירה מאת הגורם הרלוונטי.
 - 7.3.1.2. אם המבנה אינו בבעלותו של הספק, על הספק להציג חוזה שכירות של המבנה לתקופה שלא תפחת משנתיים ממועד תחילת הספקת השירותים,

7.3.2. יובהר, כי כל שינוי בהתחייבויותיו של הספק ביחס למבנה, במהלך תקופת ההתקשרות, מצריך אישור בכתב של המשרד, 90 (תשעים) יום מראש.

8. דרישות ציוד

- 8.1. אחזקת הציוד לצורך אספקת השירותים תהיה בבעלותו ובאחריותו של הספק לרבות כל הוצאה, פיצוי, דמי נזיקין וכדומה, אשר ייקבעו כתוצאה מאספקת השירותים.
- 8.2. הספק מתחייב להעמיד לצורך אספקת השירותים כלים וציוד בכמות ובאיכות מתאימה העומדת בדרישות המכרז ובנהלי המשרד בתחום מתן השירותים. כמו כן הספק מתחייב להעמיד לצורך מתן השירותים ציוד וכלים נוספים, במידת הצורך וככל שיידרש; כל זאת, על מנת להיענות לדרישות המשרד ולאחר קבלת אישור מראש ובכתב של נציג המשרד המוסמך לכך.
- 8.3. על הספק לוודא שברשותו האמצעים הפיזיים והאלקטרוניים, הנדרשים לאבטחת המידע ולשמירה מלאה על חסיון המידע ועל הגנה על הפרטיות. במסגרת מתן השירותים תונהג אבטחת רשומות ותמנע גישה למאגרי מידע למי שאינו מורשה לכך.
- 8.4. מעבר לדרישות הציוד המפורטות לעיל יידרש הספק להעמיד גם את הבאים:
 - 8.4.1. מרחב עמדה לנציגי שירות שיכלול ציוד שולחן עבודה אישי, שטח עבודה חופשי ונוח לעבודה ושטח אחסון אישי. גודל השולחן יהיה לפחות: רוחב 120 ס"מ ועומק 60 ס"מ..
 - 8.4.2. רוחב המעברים בין עמדות נציגי השירות לא יקטן מ- 1.5 מטר כדי לאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן.
 - 8.4.3. עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות שאינן עשויות עץ, זכוכית או פלסטיק, שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד תוך שמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם. גובה המחיצות לא יקטן מ- 1.3 מטר.
 - 8.4.4. כסא הנציגי שירות: מבנה אורטופדי לתמיכה בגב, נוח לישיבה למשך יום עבודה שלם.
 - 8.4.5. מערכת מיזוג אוויר חימום/קירור/אוורור עם אפשרות לשליטה בטמפרטורה ע"י עובדי המוקד.
 - 8.4.6. על הספק להתקין תאורה מתאימה שתמנע השתקפות על מסך המחשב ותתאים לתאורת המסך. כמו כן יתקין הספק הזוכה תאורת- חירום בכל אתרי המוקד.
- 8.5. **עמדות ראשי צוותים והאחמ"ש:**
 - 8.5.1. על העמדות להיות באותו החדר בו נמצאות עמדות נציגי השירות.
 - 8.5.2. יודגש כי עמדות אלו תהיינה בעלות מחיצות אקוסטיות גבוהות יותר והמאפשרות חסימת רעשי עמדות סמוכות על מנת שיתאפשר לבצע שיחות משוב לנציגים ולשיחות מנהל.
 - 8.5.3. משרד מנהל המוקד – חדר אשר ישווק בלעדית למנהל המוקד מטעם הספק ולא ישמש למטרות אחרות.בחדר יותקנו מחשב ומסך אשר יהיו נגישים לשימוש בהרשאות לכלל מערכות המוקד.

- 8.5.4. חדר ישיבות/הדרכה – נדרש כי האתר המוצע יכלול בתוכו חדר בלעדי ייעודי עבור האגף המשמש לישיבות והדרכה לנציגי המוקד וגורמי חוץ ואשר יכול להכיל לכל הפחות 20 משתתפים. בחדר זה יותקנו תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב, ציוד לשיחות ועידה מרוחקות, יכולת האזנה לשיחות, גישה למערכות המוקד ולמערכת הקלטת השיחות, כולל רמקולים, לוח מחיק וכי'.
- 8.6. אתר המוקד יאפשר גידול במספר נציגי שירות במקרה של תקופות שיא.

9. רמת שירות נדרשת ומנגנון קנס פרס

- 9.1. לטובת עמידתו של הספק ביעדי האיכות והכמות המפורטים לעיל, הוגדר מודל פרס/קנס לפי השיעורים המפורטים להלן.
- 9.2. סכום הקנסות יקוזז מסכום התמורה המגיעה על פי דרישת התשלום החודשית. הקיזוז / התוספת ירשמו כהפחתה או כתוספת בשעות נציג שוטפות וידווחו בחשבונית לתשלום.
- 9.3. תשלום הפרס או קיזוז הקנס ייחובו בחשבונית הספק בחודש העוקב.
- 9.4. למען הסר ספק, בתקופת המדידה ימדדו כלל היעדים אך לא יופעל מנגנון פרס/קנס. התשלום או הקיזוז בעבור הפרס או הקנס יחלו בסיום תקופת המדידה.
- 9.5. תמורת הפרס או הקנס תחושב על מרכיב שעות לוג-אין ולא על כלל רכיבי התמורה.
- 9.6. יעדים המפורטים להלן מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות הנדרשת.
- 9.7. לטובת הוכחת עמידת הספק ביעדי המוקד יעביר הספק דוח חודשי הכולל את מדדי המוקד ואת היעד אותו צבר במהלך חודש עבודה. דוחות לבחינת עמידה ביעדי המוקד יאופיינו ויוקמו בעת תקופת המעבר.
- 9.8. בכל מקרה בו לא יעמוד הספק ברמת השירות הנדרשת, הספק יחוייב בפיצוי המוסכם (קנס) כמפורט בפרק זה.
- 9.9. מובהר כי הקנס לא יופעל במקרה והספק הוכיח, בבקשה מנומקת בכתב להנחת דעת האגף, כי אי עמידתו נגרמה בשל כוח עליון (FORCE MAJEURE) שלא היה בידו לצפות. אישור אי הפעלת קנס יהיה בכפוף לאישור ועדת המכרזים המשרדית בלבד.
- 9.10. המנגנון יחושב לפי מדרג של אחוז הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית.
- 9.11. לכל אחד מהיעדים יחושב אחוז הסטייה מביצוע בפועל אל מול היעד ובהתאם תקבע מדרגת הפיצוי המוסכם במונחי שעת לוג-אין.

9.12. יעדים ומנגנוני בקרה

- 9.12.1. היעדים המפורטים הם יעדים עבור כלל פעילויות המוקד ובכל התורים/סקילים.
- 9.12.2. יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק.
- 9.12.3. היה ולא יעמוד הספק ברמת השירות לה התחייב, יפעיל המזמין את מנגנון פרס/קנס כמפורט להלן. הפעלת המנגנון תבוצע כברירת מחדל, והספק יערוך את החשבון החודשי לדיווח כשגרה בהתחשב ביעדים הנמדדים, ותוך צירוף

- האסמכתאות הנדרשות להוכחה, וכפי שיאופיין בתקופת ההיערכות.
- 9.12.4. למזמין שמורה הזכות, במקרים חריגים ובכפוף לאישור ועדת המכרזים, לבחון ולתקף יעדים אלו.
- 9.12.5. טבלת יעדי המוקד :

ממד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 30 שניות (מסיום הניתוב) – במצב שגרה	80%	יומית	שיחות שנענו תוך 30 שניות/ סך השיחות הנענות יימדד ברמת סקיל, משמע יש לעמוד ברמת השירות בכלל הפעילויות
אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 60 שניות (מסיום הניתוב) – במצב שגרה	95%		שיחות שנענו תוך 60 שניות/ סך השיחות הנענות יימדד ברמת סקיל, משמע יש לעמוד ברמת השירות בכלל הפעילויות
אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 240 שניות (מסיום הניתוב) – במצב חירום	80%		שיחות שנענו תוך 240 שניות/ סך השיחות הנענות יימדד ברמת סקיל, משמע יש לעמוד ברמת השירות בכלל הפעילויות
אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 360 שניות (מסיום הניתוב) – במצב חירום	95%		שיחות שנענו תוך 360 שניות/ סך השיחות הנענות יימדד ברמת סקיל, משמע יש לעמוד ברמת השירות בכלל הפעילויות
אחוז נטישה	5%		כמות שיחות ננטשות בשלב המתנה למענה נציג מתוך סך השיחות נכנסות
משך ממוצע לשיחה טלפונית	2:00 דק'		משך השיחה מרגע שנציג ענה לשיחה ועד לסיומה מול הנציג (TALK TIME)
אחוז תעסוקת נציגי שירות	70%		זמן טיפול בפניות לקוחות = (זמן

ממד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
			בשיחות נכנסות לסקיל/צ'אט+ זמן בשיחות יוצאות + זמן ניירת/ זמן סה"כ בלוג-אין
אחוז שיחות צ'אט נענות תוך 15 שניות מרגע הכניסה לתור	90%		שיחות צ'אט שנענו תוך 15 שניות/ סך השיחות הנענות
אחוז תעסוקת נציגי צ'אט	70%		זמן בשיחות צ'אט נכנסות+ זמן ניירת/ זמן סה"כ
שיחות יוצאות ללקוחות אשר הופנו להמשך טיפול	100%	חודשית	כמות פניות שטופלו ותועדו במערכת יבוצעו 4 שיחות מינימום לצורך איתור אשר יחשבו כפעולה אחת.
ציון לקוח סמוי	ציון ממוצע של 85 ומעלה (מתוך 100)	רבעוני	סקר לקוח סמוי שיבצע המזמין
ציוני הקשבות	75% מהשיחות הנענות בציון 80 ומעלה	רבעוני	הקשבות אשר יבצע המזמין באמצעות טופס מובנה שיוגדר במהלך תקופת ההקמה.
מבדק ידע	ציון של 80 ומעלה (מתוך 100) עבור 100% מנציגי שירות.	רבעוני	מבחן שיבצע האגף, אחת לרבעון, לאחר רענון. למשרד שמורה הזכות לבצע מבדקי ידע נוספים מטעמו לפי שיקול דעתו.
סקר שביעות רצון	ציון שביעות רצון כללי הגבוה מ-90	רבעוני	ממוצע תוצאות סקר שביעות רצון
שימור שירות נציגי	75% לפחות למשך שנה לפחות	שנתי	דוחות שיעביר הספק לבקשת המשרד
תיקון תקלה טכנית אשר אינה משפיעה על ישירות על תפעול המוקד	48 שעות עבודה	כל אירוע	בחינה לאחר אירוע
תיקון תקלה טכנית אשר משביתה 1%-	4 שעות עבודה	כל אירוע	בחינה לאחר אירוע

ממד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
50% מפעילות המוקד			
תיקון תקלה טכנית אשר משביתה 50%-100% מפעילות המוקד	2 שעות עבודה	כל אירוע	בחינה לאחר אירוע
גיוס עובדים	משרות ניהוליות – 30 ימים נציג שירות – 7	חודשי	מדידת עמידה בדרישות כח האדם המינימליות כמפורט במכרז או בהתאם לדרישות האגף כפי שיעודכנו מעת לעת

9.12.6 מדידת היעדים

- 9.12.6.1 הספק יעביר אל האגף דוחות שוטפים שיכילו נתונים לגבי כל אחד מהפרמטרים המופיעים בטבלת היעדים.
- 9.12.6.2 האגף יבצע מעקב ובקרה אחר עמידת הספק בכל היעדים שהוגדרו.
- 9.12.6.3 על הספק לבצע ניתוח לסיבות שהביאו לנתוני הביצוע לכל מדד, הפקת לקחים, תכנון פעולות לשיפור והשפעתן על ביצועי המוקד, קביעת אבני דרך לשיפור, כולל לוחות זמנים, והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים.
- 9.12.6.4 ניתוח פעילות יוגש באמצעות דוחות ובאמצעות גרפים שיאופיינו בתקופת ההקמה ובכל עת במהלך תקופת ההתקשרות לפי דרישת האגף.
- 9.12.6.5 ר' האגף או מי מטעמו רשאי לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת ע"י הספק, לשם בחינת טיב ואיכות השירות עפ"י הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת. בעת מחלוקת בדבר איכות השירות הניתן לדעת המזמין למול דעת הספק הנבחר, תקבע דעת המזמין.
- 9.12.6.6 אחת לחודש תיערך במשרדי המזמין פגישה פרונטלית בנוכחות מנהל המוקד מטעם הספק וכל גורם רלוונטי שימצא לנכון המשרד בה יוצגו נתונים ותובנות והצעות לשיפור וייעול במידת הצורך. המזמין יהיה רשאי בהתאם לצורך לזמן פגישות כאמור בתדירות גבוהה יותר.

9.13 מודל פרס/קנס ליעדים יהיה אחיד (כל רכיב יימדד בצורה נפרדת) ויחושב לפי הטבלה

הבאה :

סטייה מהיעד	גובה פיצוי מוסכם/פרס הספק לכל יעד
חריגה מעל 10% מאחד היעדים האמורים לעיל (כל יעד יימדד בנפרד)	10% מגובה התמורה החודשית עבור מרכיב שעות לוג-אין
חריגה שבין 2% עד 10% מאחד היעדים	5% מגובה התמורה החודשית עבור

סטייה מהיעד	גובה פיצוי מוסכם/פרס הספק לכל יעד
האמורים לעיל (כל יעד יימדד בנפרד)	מרכיב שעות לוג-אין
חריגה שבין 0 ל-2% מאחד היעדים האמורים לעיל (כל יעד יימדד בנפרד)	0 ₪
2-10% עמידה מעל היעד מאחד היעדים האמורים לעיל (כל יעד יימדד בנפרד)	0.5% מגובה התמורה החודשית עבור מרכיב שעות לוג-אין
10% ומעלה עמידה מעל היעד מאחד היעדים האמורים לעיל (כל יעד יימדד בנפרד)	1% מגובה התמורה החודשית עבור מרכיב שעות לוג-אין
אי ביצוע הכשרה ראשונית לנציג	7,000 ₪ למקרה, בנוסף תיחשב הפרה יסודית של ההסכם
אי ביצוע הכשרת ריענון לנציג	עבור כל נציג שלא ירוען ייקנס הספק בגובה המחיר שהציע להכשרה ראשונית לנציג
איחור במועד הקמת צוות על פי הנדרש על ידי המשרד	10% מהמחיר הנקבע עבור הקמת צוות לכל שבוע איחור בהקמה
איחור במועד הקמת המוקד	10% מהמחיר הנקבע עבור הקמת המוקד לכל שבוע איחור בהקמה
הפעלת כוח אדם שלא בהתאם להנחיות המכרז ו/או אי עמידה בדרישות המכרז לעניין דרישות כוח אדם	עבור נציג שירות: 5% מהמחיר המוצע לתפעול המוקד לכל מקרה, שלושה מקרים ומעלה במהלך חצי שנה קלנדרית יהוו הפרה יסודית של הסכם זה. עבור מנהל מוקד/אחמ"ש/מנהל צוות/אנליסט: 7.5% מהמחיר המוצע לתפעול המוקד לכל מקרה, שלושה מקרים ומעלה במהלך חצי שנה קלנדרית יהוו הפרה יסודית של הסכם זה.
שימור נציגי שירות	עבור שימור מעל 85% מנציגי שירות המועסיקים על ידי הספק במוקד למשך מעל שנה ברציפות יינתן פרס של 7,500 ₪.
עיצוב בתיקון תקלות טכניות: 1. תקלה טכנית אשר אינה משפיעה ישירות על תפעול המוקד 2. תיקון תקלה טכנית אשר משביתה 1%- 50% מפעילות המוקד 3. תיקון תקלה טכנית אשר משביתה 50%-100% מפעילות המוקד	עבור כל שעת עיכוב מעל יעד השירות, במצטבר: 10.1 שעות לוג-אין 30.2 שעות לוג-אין 80.3 שעות לוג-אין 250.4 שעות לוג-אין

9.14. יודגש כי בכל מקרה לא ישולם פרס/יקוזז קנס הגבוה מ- 10% מהתמורה החודשית

המגיעה לספק עבור שעות לוג-אין תמורת עבודתו בחודש בו מתבצעות הבדיקות.

9.15. יודגש כי בכל מקרה לא ישולמו פרסים/לא יקוזזו קנסות בסכום מצטבר הגבוה מ-

10% מהתמורה השנתית אשר תשולם לספק בעבור רכיבי שעות לוג-אין. הפרס/קנס
ישולם/יקוזז במסגרת חשבונית חודשית אך בתום שנה להתקשרות ייבחנו הסכומים
וככל שיתברר כי סכום הפרסים עולה על 10% מהתמורה הכוללת אשר שולמה לספק
בגין שעות לוג-אין – יקוזזו ההפרשים בחשבונות הבאים או לחילופין ידרש הספק
להחזירם בהעברה בנקאית.

9.16. אי-עמידה ביעדים שנקבעו במשך שלושה חודשים רצופים מהווה הפרה יסודית של
ההסכם בין הצדדים.

פרק ד' – הסכם התקשרות

הסכם התקשרות

ב י ן

המשרד לביטחון לאומי

(להלן: "המזמין")

מצד אחד

ל ב י ן

מכתובת

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והמזמין פרסם את מכרז 6/2025 להפעלת מוקד שירות לאגף לרישוי ופיקוח על כלי ירייה (להלן: "המכרז"), לקבלת השירותים המפורטים בפרק ג למכרז ("השירותים");

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

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

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1. להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

1.1.1. **נספח א'** – פירוט השירותים (פרק ג' למסמכי המכרז);

1.1.2. **נספח ב'** – חוברת ההצעה של הספק במכרז;

1.1.3. **נספח ג'** – ערבות ביצוע;

1.1.4. **נספח ד'** – ביטוח;

- 1.1.5. **נספח ה'** – נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים;
- 1.1.6. **נספח ו'** – כללי הצמדה של התמורה;
- 1.1.7. **נספח ז1'** – נספח סייבר ואבטחת מידע;
- 1.1.8. **נספח ז2'** – נספח סייבר ואבטחת מידע ייעודי.
- 1.2. בנוסף מסמכי המכרז והבהרות למכרז שפורסמו באתר מינהל הרכש הממשלתי (בהתאם לנוסח המעודכן ביותר המופיע שם), ייחשבו גם הם כמצורפים להסכם זה.
- 1.3. המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.4. בהסכם תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות ואת תכלית המכרז של אספקת השירותים למזמין באופן מיטבי.

2. תקופת ההתקשרות

- 2.1. תקופת ההתקשרות תארך 24 חודשים ממועד החתימה על הסכם זה ("תקופת ההתקשרות"), כאשר למזמין הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל - 60 חודשים נוספים, על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 2.2. כל שינוי בתקופת ההתקשרות וכן מימוש הזכות להגדיל או להאריך את ההתקשרות, יכנס לתוקפו רק עם חתימה של מורשיי החתימה מטעם המזמין.

3. התחייבויות והצהרות הספק

- 3.1. הספק מצהיר ומתחייב כי -
 - 3.1.1. אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם.
 - 3.1.2. הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת השירותים בהתאם להסכם.
 - 3.1.3. ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז.
 - 3.1.4. הוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות ההתקשרות, לשביעות רצון המזמין, ויעשה שימוש בתוכנות מחשוב מקוריות בלבד לצורך כך.
 - 3.1.5. הוא לא יעשה שימוש, בעת מתן שירותים, בנתונים, תמונות, תוכנות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו בעל הקניין הרוחני עליהם, או לחילופין בעל רשות לעשות בהם שימוש לטובת המזמין.
 - 3.1.6. הוא ישתף פעולה עם המזמין וכל נציג מטעמו בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה, בכלל זה הוא ישתף פעולה באופן מלא עם הוראות קב"ט המזמין.

4. סודיות

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

- 4.2. לעניין התחייבות זו לסודיות מובהר כי הגדרת "מידע" או "מידע סודי" לא תכלול:
- 4.2.1. מידע שהוא נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב הפרת התחייבות זו.
- 4.2.2. מידע שהיה בידי הספק טרם החתימה על ההסכם.
- 4.2.3. ככל שהספק או מי מטעמו יפנו בבקשה מתאימה להחרגתו של סוג מידע מסוים מתחולת המידע הסודי, או לחשיפתו בפני גורם כלשהו, המזמין ידון בבקשה ויהיה רשאי לקבלה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי וככל שאין בחשיפת המידע חשש לפגיעה כלשהי באינטרסים של המזמין.
- 4.3. הספק אחראי לכך כי בעלי תפקידים אצלו וקבלני משנה שלו, אשר במסגרת עבודתם נחשפים למידע של המזמין, ישמרו על המידע אליו הם נחשפו בסודיות, בהתאם לחובותיו על פי הסכם זה.

5. אבטחת מידע והגנות סייבר

- 5.1. הספק יהיה האחראי הבלעדי על אבטחת המידע של המזמין המגיע לרשותו או נצבר אצלו בקשר עם ביצוע ההסכם באמצעי אבטחה נאותים בהתאם למפורט בנספח ז' – נספח סייבר ואבטחת מידע ובהתאם למפורט בנספח ז' – נספח סייבר ואבטחת מידע ייעודי. הספק יציג למזמין, ככל שיידרש, את האמצעים בהם הוא נוקט לשם אבטחת המידע, ויפעל בהתאם לדרישות מאת המזמין לתיקון כל ליקוי או פריצה באבטחת המידע והגנות הסייבר.

6. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם

- 6.1. הספק מתחייב כי אין בביצוע ההסכם כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין המזמין.
- 6.2. בכל מקרה שיווצר חשש כלשהו לניגוד עניינים בין הספק לבין המזמין יודיע הספק על כך למזמין, ללא כל שיהוי ויפעל באופן מידי להסרת ניגוד העניינים. בנוסף, במקרה כאמור, יודיע המזמין לספק אודות אמצעים נוספים או מיוחדים הנדרשים ממנו לצורך הסרת ניגוד העניינים, והספק יבצע את הנדרש ממנו בהקדם.
- 6.3. הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו ומי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך ביצוע ההסכם על הצהרת הסודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המופיע בנספח ה' להסכם זה.

7. קניין רוחני וזכויות יוצרים

- 7.1. הספק הוא בעל הזכויות הנדרשות לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין ("זכויות הקניין הרוחני"). ככל שהספק אינו בעל מלוא זכויות הקניין הרוחני, הוא מצהיר כי בעלי זכויות הקניין הרוחני נתנו בידיו את כל האישורים, הרשאות השימוש והרישיונות הדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין, בהתאם לתנאי הסכם זה.
- 7.2. כל תוצרי העבודה של הספק במסגרת ביצוע הסכם זה, ובכלל זה נתונים, מצגות, מסמכים, סיכומי פגישות, תמונות, תכנים וכל חומר אחר שנבנה על ידי הספק במהלך

תקופת ההתקשרות עבור המזמין ("תוצרי העבודה"), הנם זכויותיו הרוחניות וקניינו הבלעדי של המזמין והוא יוכל לעשות בהם כל שימוש שירצה בעתיד, כמנהג בעלים, בין אם לצרכיו ובין אם לצורך פרסום חיצוני. הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה, ללא אישור המזמין בכתב ומראש.

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

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

7.5. הפרת קניין רוחני

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

7.5.1.1. הספק יודיע על כך למזמין בהקדם האפשרי.

7.5.1.2. הספק יחדל מאספקת השירות המפר.

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

7.6. טענת הפרה

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

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

7.6.1.2. ככל שהספק אינו צד להליך, יפעל המזמין לצרפו, בהקדם האפשרי כצד להליך, על מנת לאפשר לו להתגונן. במקרה כאמור, רשאי המזמין לדרוש מהספק להיכנס בנעלי המזמין לצורך ניהול ההליך.

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

8. קבלני משנה

8.1. בכפוף לאמור במסמכי המכרז, הספק יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה לצורך אספקת

השירותים.

- 8.2. מבלי לגרוע מהאמור, האחריות הכוללת למתן השירותים ולעמידה בכל תנאי המכרז תהיה של הספק ושלו בלבד.
- 8.3. בכל מקרה שהספק יעסיק קבלן משנה ייעודי לצורך ביצוע הוראות ההסכם ולצורך זה בלבד, המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק להחליף קבלן משנה זה אם הוא סבור כי הוא אינו מבצע את חובותיו כנדרש.

9. יחסים בין הצדדים

- 9.1. מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:
- 9.1.1. היחסים ביניהם לפי ההסכם אינם יחסי עובד ומעביד והמזמין אינו המעסיק של עובדי וקבלני המשנה של הספק.
- 9.1.2. הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו בין באופן ישיר בין כקבלני שירות, או לכל אדם אחר.
- 9.1.3. המזמין לא ישלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק.
- 9.1.4. ככל שלמרות האמור לעיל, ערכאה שיפוטית או מינהלית מצאה כי המזמין נושא באחריות ישירה כלפי הספק, עובדיו או קבלני משנה שלו, כאילו הוא מעסיקם, ישפה הספק את המזמין עבור כל תשלום בו הוא חויב וחורג מהתמורה המגיע לו לפי הסכם זה. בכלל זה יישא הספק בתשלומי הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין בהם נשא המזמין.
- 9.1.5. במקרה של הגשת תביעה כאמור בסעיף זה, יודיע המזמין לספק על קיומה של התביעה, ויאפשר לספק להתגונן.

10. תמורה

- 10.1. התמורה לספק תשולם בהתאם למפורט בהצעת המחיר, המצורפת כנספח ב' להסכם.
- 10.2. תשלום התמורה יעשה לפי ביצוע בפועל ובכפוף לתנאי המכרז.
- 10.3. **הצמדה של התמורה -**
- 10.3.1. התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן.
- 10.3.2. ההצמדה תתבצע בהתאם לכללים המפורטים בנספח ו' להסכם.
- 10.4. **סופיות התמורה:**
- 10.4.1. התמורה לספק תהיה סופית, ולא ישולם לספק סכום נוסף כלשהו בגין ביצוע הנדרש ממנו לפי הסכם זה, בכלל זה לא ישולם לספק בגין החזר הוצאות, נסיעות, תשלום עבור קבלני משנה תשלומים לצדדי ג' וכדו', אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי המכרז.
- 10.4.2. בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הספק יישא בעלויות של שינויים אלו, למעט אם נכתב במפורש אחרת במסמכי המכרז או בהסכם.

11. כללי תשלום

- 11.1. כללי התשלום המפורטים להלן כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמים מעת לעת.
- 11.2. לצורך וכתנאי לקבלת תשלומים, הספק ידאג להמציא למזמין צילום תעודת עוסק מורשה על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, בתוקף לשנת הכספים בה מתבקש התשלום, אישור מפקיד מורשה כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, בתוקף לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק וחשבון המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ("**חשבון**"). את החשבון על הספק להגיש בהתאם להנחיות המזמין, וזאת כתנאי לאישור החשבון ולהעברת התשלום לספק.
- 11.3. החשבון יכלול את הפרטים והמסמכים הבאים:
- 11.3.1. שם הספק וכתובתו, מספר מזהה של הספק, תאריך החשבון, מספר התחייבות או הזמנה, תיאור שירות או עבודה (וכן יחידת מידה, כמות, מחיר יחידה, אם קיים), ערך כולל לפני מס ערך מוסף, סכום מס ערך מוסף בגין החשבונית (מתייחס לעוסק מורשה בלבד), סך הסכום לתשלום – בספרות ובמילים, חתימת הספק או חתימה דיגיטלית וכן קיום הכיתוב "מסמך ממוחשב".
- 11.4. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.
- 11.5. במקרה בו יהיו שינויים שאינם בגובה המע"מ במסים או בהיטלים, על מחיר השירותים או הטובין, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 11.6. הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, מערכת ממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון.
- 11.7. המזמין יבדוק ויאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל ולהנחיות החשב הכללי.
- 11.8. מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמין, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין, ובמקרים חריגים לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.

12. ערבות ביצוע

- 12.1. כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם ימסור הספק למזמין ערבות אוטונומית בלתי מותנית, בשיעור של 5% אשר ייגזר מהיקף ההתקשרות.
- 12.2. ערבות הביצוע תהיה ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על ידי החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי גוף אשר הוסמך על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה הערבות בהתאם לנוסח המפורט כנספח ג להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ול**[הוראת תכ"ס 14.4.1 ערבויות דיגיטליות](#)**.
- 12.3. הערבות תונפק על ידי גוף המוסמך להנפיק ערבויות בהתאם להוראות המפורטות

בהוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות".

- 12.4. גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית, חברת בת ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה שהמדינה משתתפת בתקציבו רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט בהוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות".
- 12.5. תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. אם המזמין יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- 12.6. המזמין רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שלושה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים או אחריות או לשם הבטחת עמידת הספק בהתחייבותיו לפי ההסכם. אם הספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי המזמין לחלט את הערבות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 12.7. במהלך תקופת ההתקשרות רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידו.
- 12.8. לאחר תום התוקף של הערבות, ככל שהיא לא חולטה, יחזיר המזמין את הערבות לספק.

13. אחריות בנזיקין וחובת שיפוי

- 13.1. הספק יישא באחריות בגין אובדן או נזק מכל סוג שהוא, שייגרם למזמין, לעובדיו וכל מי מטעמו וכן לכל גוף, אדם או צדדים שלישיים כלשהם, עקב מעשה או מחל של הספק, עובדיו, שלוחיו, קבלני משנה שלו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם זה.
- 13.2. המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על ידו לא יישאו באחריות ולא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק, בגין נזק מכל סוג שהוא שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו. האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם בזדון ושהאחריות בגינו מוטלת על המזמין לפי דין.
- 13.3. לא יהיה בסיומו של הסכם זה כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או מאספקת השירותים על פיו או קשורה אליהם.
- 13.4. הספק מתחייב לשפות את המזמין באופן מלא, ככל שיחוייב המזמין בפסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ולשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי הסכם זה חב בו הספק, ובתוספת כל הוצאותיו של המזמין, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין. חובת השיפוי כאמור תחול בין אם השיפוי נובע מתביעתו של עובד של הספק או מי מטעמו של הספק (לרבות קבלני משנה) או עובד של המזמין או צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר. הסכומים כאמור ישולמו למזמין מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור.
- 13.5. המזמין יודיע לספק על כל תביעה או דרישה על פי סעיף זה בהקדם האפשרי לאחר קבלתה, ויאפשר לו להתגונן מפניה. במקרה כאמור, המזמין לא יסכים לטענות שהועלו או נטענו נגד הספק, שהאחריות בגינם על פי הסכם זה היא על הספק, ללא הסכמה

מראש ובכתב של הספק, ויודיע לספק מראש על כוונתו להתפשר עם התובע.

14. ביטוח

14.1. הספק מתחייב לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל המשרד לבטחון לאומי, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים להלן וכאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

14.2. ביטוח חבות מעבידים

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

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

14.2.3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.

14.2.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לבטחון לאומי, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

14.3. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

14.3.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

14.3.2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

14.3.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.

14.3.4. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.

14.3.5. בעלי מקצוע, שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות המעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.

14.3.6. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לבטחון לאומי, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

14.4. ביטוח אחריות מקצועית

14.4.1. הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.

14.4.2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר להפעלת מוקד פניות לאגף לרישוי ופיקוח על כלי ירייה כולל בין היתר מענה טלפוני, הדרכה טלפונית, הפניה לפסיכולוגים, תמיכה טכנית, קביעת תורים ללשכות כלי היריה, מתן מידע אישי וכללי, שיחות יוצאות, משלוח מסרונים והודעות אוטומטיות, בחינת מסמכים וטיפול בפניות מקוונות, סיווג פניות ותיעוד, הפקת דוחות, דיווח אונליין של אירועים חריגים, הקמת אתר אינטרנט ייעודי, בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – המשרד לבטחון

לאומי .

- 14.4.3. גבול האחריות לא יפחת מסך 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- 14.4.4. הפוליסה תכלול את ההרחבות הבאות :
- 14.4.5. מרמה ואי יושר של עובדים.
- 14.4.6. פגיעה בפרטיות.
- 14.4.7. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח.
- 14.4.8. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – המשרד לבטחון לאומי.
- 14.4.9. תקופת גילוי של 6 חודשים.
- 14.4.10. פגיעה בפרטיות.
- 14.4.11. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לבטחון לאומי, ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

14.5. סייבר

- 14.5.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח חבות סייבר, בין היתר, עקב האירועים המפורטים להלן :
- 14.5.2. חבות בדבר הפרת פרטיות כלפי צד שלישי.
- 14.5.3. הפרת סודיות כלפי צד שלישי.
- 14.5.4. חבות CYBER SECURITY כלפי צד שלישי.
- 14.5.5. גבול האחריות לא יפחת מסך של 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- 14.5.6. הפוליסה תכלול את ההרחבות הבאות :
- 14.5.7. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – המשרד לבטחון לאומי.
- 14.5.8. הפוליסה תכלול הרחבה בדבר תקופת הגילוי של חודשיים לפחות.
- 14.5.9. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – המשרד לבטחון לאומי, ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

14.6. ביטוחים נוספים/ משלימים :

- 14.6.1. בעלי מקצוע, ספקים, קבלנים, קבלני משנה מטעמו של הספק - יערכו ביטוחים מתאימים לפעילותם בגבולות אחריות סבירים, בהתאם לעבודה/שרות הניתן על ידם, כולל ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, וביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר וביטוח עבודות קבלניות (ככל ורלוונטיים), וכאשר הפעילות משולבת עם כלי רכב גם ביטוחי כלי רכב הכוללים ביטוח חובה, רכוש ואחריות כלפי צד שלישי. ביטוחי החבויות יורחבו לשפות את מדינת ישראל – המשרד לבטחון לאומי, ככל שיחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם. לצורך כך, ייחשבו את מדינת ישראל – המשרד לבטחון לאומי כמבוטחים נוספים כולל (בכל הביטוחים – רכוש וחבויות) ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהם וכלפי עובדיהם, אולם ויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנוק מתוך כוונת זדון.

14.7. כללי

- 14.7.1. בפוליסות הביטוח הנדרשות מהספק יכללו התנאים הבאים :

- 14.7.1.1. לשם המבטוח יתווספו כמבטוחים נוספים: מדינת ישראל - המשרד לבטחון לאומי, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- 14.7.1.2. בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב לחשב המשרד לבטחון לאומי.
- 14.7.1.3. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - המשרד לבטחון לאומי ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 14.7.1.4. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור הפוליסה ולמילוי כל החובות המוטלות על המבטח על פי תנאי הפוליסה.
- 14.7.1.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- 14.7.1.6. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט אחריות מקצועית וסייבר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", או נוסח המקביל להם אצל אותו מבטח, בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- 14.7.1.7. כל סעיף בפוליסת הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- 14.8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בפוליסות.
- 14.9. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל - המשרד לבטחון לאומי, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל - המשרד לבטחון לאומי, בתוקף.
- 14.10. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק להמשרד לבטחון לאומי, עד למועד חתימת החוזה, הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד לבטחון לאומי, לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.
- 14.11. מובהר בזאת כי אישורי הביטוח שיוצגו אינם באים לצמצם ו/או לגרוע מהתחייבויות הספק לערוך את הביטוחים לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ולמען הסר ספק דרישות הביטוח המחייבות הן בהתאם לאמור לעיל. הספק נדרש ללמוד ולעמוד בדרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת לעמוד בדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש.
- 14.12. מדינת ישראל - המשרד לבטחון לאומי, שומרים לעצמם את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא

לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת הספק בסעיפי בנספח זה ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות הביטוח שלעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע מסחרי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

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

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

14.15. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל - המשרד לבטחון לאומי, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.

14.16. אי עמידה בתנאי נספח זה מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

14.17. יובהר כי לא יאושרו שינויים בדרישות הביטוח לאחר הכרזה על ספק זוכה. כל השגה בדבר דרישות הביטוח יש להגיש בשלב שאלות ההבהרה.

14.18. יובהר חידוש תוקף הביטוח ותקינותו, במהלך תקופת ההתקשרות, היא באחריות הספק בלבד. ככל ובמהלך תקופת ההתקשרות לא יהיה ברשות המזמין ביטוח תקין בתוקף, לא יועברו תשלומים לספק עד הסדרת הביטוח, כאשר על הספק להמשיך לספק את השירותים כל העת.

14.19. לא יהיה בעיכוב תשלום מצד המזמין בשל אי הסדרת הביטוח כאמור לעיל בכדי להוות עילה לתביעה מכל סוג שלהספק נגד המזמין.

15. המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם

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

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

16. הפסקת ההתקשרות

- 16.1. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 90 יום על הפסקת ההתקשרות מכל סיבה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 16.2. תוקפה של ההתקשרות מותנה בקיומו של תקציב מאושר של המזמין. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות לא יהיה תקציב מאושר כאמור תופסק ההתקשרות לאלתר.
- 16.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בהתראה של 30 יום, ולאחר קיום שימוע לספק, בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמין, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:
- 16.3.1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;
- 16.3.2. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק;
- 16.3.3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק;
- 16.3.4. אם ניתן לספק צו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח 2018, או צו שווה ערך במדינה אחרת;
- 16.3.5. אם הספק פשט את הרגל, חלה במחלה אשר מונעת ממנו את היכולת לבצע את האמור בהסכם זה, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;
- 16.4. על הספק להודיע מידית למזמין על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.

17. הפרת ההסכם

17.1. הפרה יסודית של ההסכם –

- 17.1.1. אלה יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם זה (להלן – "**הפרה יסודית**"):
- 17.1.1.1. הפרת סעיפי ההסכם הבאים (לפי כותרת הסעיפים):
התחייבויות והצהרות הספק; סודיות; אבטחת מידע; ניגוד עניינים בביצוע ההסכם; קניין רוחני וזכויות יוצרים; קבלני משנה; ערבות ביצוע; הגבלת אחריות; ביטוח; המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם;
- 17.1.1.2. אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז;
- 17.1.1.3. אספקת שלא עומד בדרישות ההתקשרות;
- 17.1.1.4. אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם;
- 17.1.2. הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו, לפעול בהתאם למפורט להלן:
- 17.1.2.1. לאפשר לספק לתקן את הפגם, וזאת תוך 7 ימי עבודה מעת קבלת ההודעה מאת המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 7 ימים על הפסקת ההתקשרות.
- 17.1.2.2. אם כתוצאה מההפרה היסודית המזמין או מי מטעמו צפויים

להיפגע באופן מידי, רשאי המזמין להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה מוקדמת ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות המזמין לסעד או פיצוי כאמור, בהסכם או על פי כל דין.

17.2. הפרת הסכם שאינה יסודית -

17.2.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על פי ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, המזמין רשאי לאפשר לספק לתקן את הפגם וזאת תוך 15 ימים ממועד משלוח הודעה בכתב מאת המזמין בהתאם להוראות ההסכם, או תוך פרק זמן אחר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין.

17.2.2. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, יהיה רשאי המזמין לפעול בהתאם לתרופות המפורטות להלן:

17.2.3. ביטול ההסכם עקב הפרה או הפרה צפויה:

17.2.3.1. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על סיום או השהיית ההתקשרות בגין הפרת ההסכם.

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

17.2.3.3. בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו לאפשר לספק להכין תכנית לתיקון הליקויים ולדון בה, לסיים את ההתקשרות או להשהותה או כל חלק ממנה.

17.2.4. קיזוז ועכבון -

17.2.4.1. מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על פי כל דין, למזמין תהיה זכות לקזז מסכומים שהוא חב לספק על פי ההסכם, כל חוב שהספק חייב לו, בין קצוב ובין שאינו קצוב, לרבות בין הזמנות. כן יהיו המזמין רשאי לעכב תחת ידו כל סכום שהוא חייב לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפי המזמין. ככל האפשר, יפעל המזמין על מנת לתת אפשרות לספק להשמיד טענותיו לעניין זה.

17.2.4.2. לספק לא תהא כל זכות קיזוז או עכבון כלפי המזמין או מזמין כלשהו בגין כל סכום שלטענתו מי מהם חייב לו.

17.2.5. חילוט ערבות -

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

פיצויים.

17.2.5.2. לספק תינתן הזדמנות להציג את טענותיו בכתב או בעל פה,

בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף זה.

17.2.5.3. ככל שחילוט הערבות נעשה לצורך פיצוי המזמין, מובהר

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

17.2.5.4. לאחר חילוט הערבות, ובהתאם להנחיות המזמין ולשיקול

דעתו הבלעדי, יידרש הספק להעמיד ערבות ביצוע חדשה בסכום הקבוע בהסכם זה, כתנאי להמשך ההתקשרות.

17.2.6. **רכש מספק חלופי –**

17.2.6.1. מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם ובמכרז, אם

כתוצאה מהפרת הסכם או הפרה צפויה, שירות הנדרש למזמין אינו זמין מהספק לשביעות רצון המזמין, ירכוש אותו המזמין מספק חלופי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. ככל האפשר, יפעל המזמין על מנת לתת אפשרות לספק להשמיע טענותיו לעניין זה.

18. תרופות מצטברות

18.1. התרופות, לרבות זכות הקיזוז, עיכבון, חילוט, פיצויים מוסכמים, וכל הפעולות שרשאי המזמין בהסכם זה לעשות בתגובה להפרת ההסכם בידי הספק לרבות המפורט בסעיף 'רמת שירות נדרשת' שבפרק ג' למכרז, הן מצטברות, ואין בכל הוראה בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לכל סעד או תרופה בהתאם להסכם זה או לפי כל דין.

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

19. סיום התקשרות

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

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

19.1.2. המזמין רשאי להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא ההתקשרות.

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

כאמור מעבר לקבוע בהסכם זה.
19.1.4. לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת ההתקשרות.

20. כתובות הצדדים והודעות

- 20.1. כל הודעה על פי הסכם זה תימסר בדואר אלקטרוני, אלא אם הסכימו הצדדים אחרת; הודעה בדואר אלקטרוני כאמור תחשב שנתקבלה עם קבלת אישור קריאה, או לאחר 3 ימים מיום אישור משלוח ההודעה בדואר האלקטרוני, המוקדם מבניהם.
- 20.2. משלוח דואר אלקטרוני על פי הסכם זה יהיה לכתובת הבאות:
- 20.2.1. כתובת דוא"ל המזמין: או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י המזמין.
- 20.2.2. כתובת דוא"ל הספק: _____ או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י הספק.
- 20.3. כל הודעה **מהותית** על פי הסכם זה (כגון הודעות בנוגע לעיכובים, חריגות בתמורה, טענות הפרה, נושאים בעלי דחיפות וכיוצ"ב) תימסר בדואר אלקטרוני אשר ילווה בפנייה טלפונית לצורך וידוא קבלת הדואר האלקטרוני.
- 20.4. אישור שליחה מתיבת הדואר האלקטרוני, ישמש ראיה למועד השליחה. אישור קריאה, ישמש ראיה לתאריך המסירה.

21. שונות

- 21.1. הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסמכים במחוז בו יושבת ועדת המכרזים של המזמין, ויחול עליהם החוק הישראלי.
- 21.2. פרטים מההסכם ומאופן מימושו יפורסמו באתר [חופש המידע הממשלתי](#), זאת בהתאם ל**נוהל פרסום התקשרויות** ובמקרים הרלוונטים גם לפי [החלטת ממשלה 1116 מיום 29.12.2013](#), זאת בהתאם להנחיות המפורטות בהחלטת הממשלה האמורה.
- 21.3. כל שינוי בהוראת הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים, מראש ובכתב.
- 21.4. הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה בנושא ההתקשרות.
- 21.5. מועד החתימה על ההסכם יהיה מועד החתימה של אחרון הצדדים על ההסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם הספק

תאריך

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם המזמין

תאריך

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם הספק

תאריך

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם המזמין

תאריך

נספח ג' – ערבות ביצוע

תדפיס ערבות דיגיטאלית (אין למלא ידנית, למילוי על ידי מערכת)

מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטאלית ונועד לצרכי המחשה בלבד
תדפיס זה הופק ע"י המערכת של שם מנפיק הערבות/מקבל הערבות לפי העניין & ביום
DD/MM/YYYY ב- HH:MM:SS על סמך קובץ ערבות דיגיטאלית.

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטלית: XXXX-YYYN-NNNN-NNNN-NNCC

מנפיק הערבות:

____ מס' סניף: ____
טלפון מנפיק הערבות: ____ פקס' מנפיק הערבות: ____
כתובת מנפיק הערבות: ____
רחוב ומספר: ____ ישוב: ____ מיקוד: ____
שם מורשה החתימה 1: ____
שם מורשה החתימה 2: ____

מקבל הערבות:

הנערבים (להלן ביחד ו/או לחוד: "הנערב"):

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

סכום הערבות: ____ שקלים חדשים.
הצמדה: ____ תאריך בסיס להצמדה: ____
תאריך הנפקת הערבות: ____ (מילוי על ידי המנפיק) תאריך סיום תוקף הערבות: ____

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב. במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב. ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה. ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות. על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד. הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.

- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 59:23, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבנקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות. במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מנין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.
- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

מספר ימים לחילוט 15

אסמכתאות (למילוי על ידי המערכת הטכנולוגית, לא על ידי המשרד)

- אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות :
- אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות :
- אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות :
- אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות :
- אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות :

נספח ד'–ביטוח

נספח הביטוחים יועבר לספק הזוכה

נספח ה' – התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים

לכבוד

המשרד לביטחון לאומי

1. אני _____, ת"ז _____, אשר תפקידי אצל _____ [למלא שם הספק] (להלן - "הספק") הינו _____, נותן התחייבות זו בקשר למכרז הפעלת מוקד שירות לאגף לרישוי ופיקוח על כלי ירייה מספר 6/2025 (להלן - "המכרז") ..
2. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
 - 2.1. "מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.
 - 2.2. "סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.
3. הנני מתחייב לשמור את המידע והסודות המקצועיים שיגיעו אלי עקב ההסכם, בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מילוי חובותיי על פי ההסכם.
4. מבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע והסודות המקצועיים שהגיעו אלי עקב ההסכם, למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על פי כל דין.
5. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי לבין התחייבויות הספק על פי הסכם זה.
6. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי על פי ההסכם לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין.
7. אני מתחייב להודיע למזמין ולמזמין על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם לבין פעילות אחרת שלי.

שם: _____ חתימה: _____ תאריך: _____

נספח ו' – כללי הצמדה לתמורה

1. הגדרות בנושא הצמדה

- 1.1 **הצמדה** – הסדר הנעשה בהתקשרות ונועד להתאים ערך נכס, שירות או מחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל.
- 1.2 **מדד הבסיס** – המדד הידוע בתאריך הבסיס.
- 1.3 **מדד קובע** – המדד הידוע בתאריך הקובע.
- 1.4 **תאריך הבסיס** – נקודת הזמן בה התקבע הערך אשר ביחס אליו תבוצע ההצמדה לאורך תקופת ההתקשרות.
- 1.5 **התאריך הקובע** – נקודת הזמן שלפיה תחושב ההצמדה בפועל עבור תקופה מוגדרת.

2. תנאי ההצמדה

- 2.1 הצמדה – התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן.
- 2.2 תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות.
- 2.3 התאריך הקובע – תאריך הגשת החשבונית.
- 2.4 תדירות ההצמדה – חודשית.

3. ביצוע ההצמדה

- 3.1 ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
- 3.2 אופן חישוב ההצמדה -
 - 3.2.1 ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון הקודם לתאריך הקובע.
 - 3.2.2 חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ההצמדה הקבוע לעיל.
 - 3.2.3 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

נספח ז' – נספח סייבר ואבטחת מידע – רמה גבוהה

1. הגדרות ייעודיות לטופס זה :

1.1 אירוע אבטחה – אירוע (incident) אשר עלול לפגוע בזמינות, ברציפות התפעולית, במהימנות או בסודיות המידע של המשרד, של מערכות או קוד המסופקות לו, של חומרה, תכנה, מאגרי מידע או תשתית, שבהם הספק עושה שימוש לצורך ביצוע ההסכם, ובכלל זה תקיפת סייבר.

1.2 גורם מנחה – הגורם המנחה את המזמין בהיבטי סייבר והגנות מידע כגון : היחידה להגנת הסייבר בממשלה (להלן : "הי"ב") במערך הדיגיטל הלאומי או מערך הסייבר הלאומי. אם המזמין מנחה את עצמו, אז ייחשב המזמין כגורם המנחה לעניין זה.

1.3 גורמי שרשרת האספקה – קבלני המשנה של הספק ובכלל זה, יצרני חומרה או ספקי תוכנה או שירות, אשר הספק אינו יכול להחליפם מבלי שהדבר יפגע באספקת השירותים בהתאם לדרישות ההתקשרות.

1.4 מידע – כל מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, עובדה, פרט תוכן, מודל, תמונה, סרט, הקלטה, תהליך עסקי, חוות דעת, קוד ולוגיקה, אשר נשמרו או תועדו על ידי הספק באמצעי טכנולוגי מכל סוג שהוא.

1.5 מידע רגיש – מידע של המזמין אשר יש בחשיפתו כדי לפגוע או לשבש בדרך כלשהי את עבודת המזמין, לפגוע בשירותים המסופקים על ידי המזמין או הממשלה, או לחשוף פרטים ומידע של המזמין אשר אינם נחלת הכלל, ובכלל זה מידע אישי של אזרחים או עובדים, תהליכי עבודה רגישים, שרטוטי מתקנים, תיאור מערכות אבטחה, קוד מקור ותוכנות של מערכות המזמין, מסמכי תכנון של מערכות המזמין או של מערכות המותאמות לשימוש, אמצעי הזדהות ואימות, מידע לגבי מזמינים מסווגים, יעדי הספקה של חומרה או מערכות וכל מידע אחר שיוגדר על ידי המזמין.

1.6 מינהל הרכש – מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי או נציגו.

1.7 שירות חיוני – אחד מאלה :

1.7.1 שירותים המסופקים על ידי המזמין לאזרחי ותושבי מדינת ישראל אשר תפקודם התקין והסדור הוא קריטי לניהול חיי האזרח או לפעילות המשק.

1.7.2 שירות של המזמין הנדרש לתפקודו התקין של המשרד או הממשלה.

1.8 תקיפת סייבר – אירוע אבטחה אשר נוצר כתוצאה מניסיון לעבור או לעקוף את אמצעי האבטחה או הבקרה שבהם הספק או המזמין עושים שימוש, למנוע גישה לשירות או למידע, או לנצל חולשה קיימת בניסיון לגרום להרס, אובדן, דלף, שינוי, שימוש, חשיפה לא מורשית או גישה לנתוני המזמין.

2. כללי

2.1 הספק יהיה האחראי הבלעדי על אבטחת המידע שהועבר או נצבר אצלו במסגרת ההתקשרות. בנוסף, הספק יהיה אחראי לעמידה בדרישות תקן אבטחת מידע

ISO27001: 2022 ובעל הסמכה בתוקף, כמו כן, הספק יהיה אחראי לאבטחת המערכות התוכנות והחומרה המשמשת אותו לצורך אספקת השירותים או המוצרים למזמין, על תקינותם, אמינותם (integrity) ועל תפקודם השוטף והתקין. לצורך עמידת הספק בחובות אלו יתפעל הספק ויעדכן את אמצעי האבטחה באופן שוטף, ויוודא כי האמצעים הטכנולוגיים המשמשים לאבטחת המידע הם עדכניים ועומדים בסטנדרטים המקובלים בתחום.

2.2. מבלי לגרוע מהאמור, ולצורך עמידה בחובותיו על פי טופס זה, מסכים הספק על שיתוף פעולה עם המזמין כמפורט בטופס זה, והכל לצורך ביצוע תקין של התקשרויות עם ממשלת ישראל.

2.3. מנכ"ל הספק או בעל התפקיד הבכיר בחברה יהיה הכתובת לכל פניה באשר לחובות הספק בהתאם לטופס זה, כמפורט בסעיף 7 להלן, אלא אם מינה נציג אחר מטעמו והודיע על כך בכתב למזמין.

2.4. המזמין רשאי לקיים ביקורת אבטחת מידע אצל הספק בתיאום מראש, הספק מתחייב לספק מענה ומועד מתאים לביצוע הביקורת עד 14 יום מיום בקשת המזמין לביצוע הביקורת בכתב.

2.5. הספק מתחייב לתקן ליקויים שנמצאו על ידי המזמין בפרק זמן סביר ועל חשבוננו, וכן מסכים כי ככל שלא יתקן ליקויים כאמור בפרק זמן סביר, יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם, ויהווה עילה להפסקת התקשרות בכפוף לשימוע.

2.6. חובות הספק לפי טופס זה יחולו כל עוד מידע רגיש של המזמין שמור במערכותיו.

3. חובת דיווח

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

3.1.1. אירוע אבטחה או ניסיון תקיפה סייבר אשר הביא לדלף מידע הקשור למזמין או לשיבושו של מידע או קוד תוכנה.

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

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

3.2. דיווח זה יעשה באמצעות פרטי הקשר של המזמין אשר מפורטים להלן:

3.3. במקרה כאמור, על הספק להודיע למזמין על התרחשות האירוע ועל כל פרט נוסף ביחס לאירוע זה. **חובה זו תחול גם אם אין ביד הספק את כלל המידע הרלוונטי, ועליו יהיה לעדכן את דיווחיו בהתאם למידע שיצטבר אצלו ולהנחיות המזמין.** על הדיווח לכלול לפחות את הפרטים הבאים:

- 3.3.1 תיאור כללי של האירוע, אופן התרחשותו, ציר הזמן הידוע של האירוע וכולי.
 - 3.3.2 אופן הטיפול באירוע, והאמצעים הננקטים באופן מידי לצורך צמצום הנזק ומזעור החשיפה בטווח הזמן המידי.
 - 3.3.3 המערכות אשר נפגעו או היו היעד לתקיפה.
 - 3.3.4 המידע אשר זלג, נפגע או שהיה היעד לתקיפה.
 - 3.3.5 ניתוח דרכי התקיפה, החולשות ששימשו את התקיפה וכל מידע רלוונטי אחר.
 - 3.3.6 פעולות מתקנות למניעת הישנות אירועים אלו בעתיד.
 - 3.3.7 כל מידע אחר, שיידרש על ידי המזמין, לצורך ניתוח האירוע.
- 3.4 חובת הדיווח המפורטת בסעיפים 3.1 – 3.3 לעיל תוגבל למידע הרלוונטי למערכות הספק המשמשות למתן שירותים למזמין או מחזיקות במידע רגיש, ולא נדרש גילוי מידע של לקוחות או גורמים בלתי קשורים אחרים.
- 3.5 באחריות הספק לקבל התחייבות מגורמי שרשרת האספקה להודיע לו בהקדם האפשרי וללא שיהוי, על כל אירוע אבטחה אשר מסכן מידע או את מערכות המזמין ואשר עלול להשפיע על יכולת הספק לעמוד בהתחייבויותיו לפי ההסכם. הודעה כאמור צריכה לאפשר לספק להודיע על האירוע לאיש הקשר של המזמין, אשר פרטיו מופיעים בסעיף 3.2 לעיל.

4. ביקורת תקופתית

- 4.1 המזמין יהיה רשאי לבצע אחת לשנה ביקורת תקופתית על אודות עמידת הספק בדרישות הגנת המידע, הפרטיות והסייבר החלות על אספקת השירותים למזמין. ביקורת זו תתבצע בתיאום מראש ובהתאם למפורט להלן:
 - 4.1.1 בקשת דוחות ודיווחים על אופן עמידת הספק בדרישות המכרז לאבטחת מידע והגנות סייבר.
 - 4.1.2 ככל שלדעת המזמין יש צורך באימות נתונים אלו או אחרים, יפעל המזמין בדרך המפורטת להלן:
 - 4.1.2.1 המזמין יעביר לספק רשימה מסודרת של נושאים הדורשים בדיקה או אימות.
 - 4.1.2.2 הספק יבצע את הבדיקות הנדרשות, על חשבונו, באמצעות גוף חיצוני, בלתי תלוי בספק והמאושר על ידי המזמין, ויעביר למזמין את דוח הבדיקה המקורי והמלא, כאשר הספק יהיה רשאי להשחיר בו אך ורק נתונים על אודות לקוחות אחרים. בכל מקרה, ממצאי הבדיקה וההמלצות יוגשו במלואם.
 - 4.1.2.3 לחלופין, הספק יהיה רשאי לבקש מהמזמין כי המזמין יבצע בדיקה זו או אחרת כחלופה לביצוע הבדיקה על ידי גוף חיצוני, וככל שהמזמין יסכים לביצוע בדיקה זו, יתאם את ביצועה עם הספק תוך הקפדה על קיום

הבדיקה זו בהתאם לנושאים המוגדרים בסעיף 4.1.2.1. אין בביצוע בדיקה זו על ידי עורך המכרז בכדי להפחית אי אלו ממחויבויות הספק.

4.1.3. ככל שהספק סבור כי יש בהעברת המידע או באופן ביצוע הביקורת חשש לפגיעה בתהליכי העבודה שלו, או בשירותים הניתנים ללקוחות האחרים שלו או שהיא כרוכה בעלויות כספיות לא פרופורציונאליות, יפנה למזמין לצורך תיאום אופן ביצוע הביקורת.

5. ביקורת בעקבות חשש לתקיפת סייבר

5.1. המזמין יהיה רשאי לבצע ביקורת בעקבות חשש לתקיפת סייבר המשפיעה על אספקת השירותים או המוצרים למזמין, בהתאם לאחד המסלולים המפורטים להלן:

5.1.1. מסלול א' – ביקורת על התמודדות הספק

5.1.1.1. המזמין יהיה רשאי לדרוש כל מסמך או פירוט לגבי אופן התמודדות הספק עם תקיפת הסייבר כמפורט בסעיף 3.2 לעיל או כל מידע אחר הנדרש על מנת להעריך את היקף ההשפעה על אספקת השירותים או המוצרים למזמין.

5.1.1.2. המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק לבצע כל בדיקה או פעולה סבירה במערכותיו של הספק המשמשות למתן השירותים לצורך בחינת התקיפה או על מנת לבחון קיום אירוע כאמור. כל מידע שיועבר לספק לצורך בדיקה זו הוא רגיש ואין להעבירו לכל גורם אחר ללא אישור המזמין.

5.1.1.3. ככל שהמזמין, בהתייעצות עם הגורם המנחה, מצא כי אין די באמור בסעיפים לעיל על מנת להבטיח בצורה מספקת את הגנת המערכות או המידע של המזמין, או שמדובר במידע רגיש, או באירוע שיש לו השפעה על שירותים חיוניים, יהיה המזמין רשאי לקבוע כי במקביל לעבודת הספק, המשך הטיפול באירוע יהיה כאמור במסלול ב' כמפורט בסעיף 5.1.2 להלן.

5.1.2. מסלול ב' – סיוע של המזמין בהתמודדות עם האירוע

5.1.2.1. פעילות במסלול זה תהיה בכפוף להחלטת המזמין ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ובכפוף להסכמה מפורשת ובכתב של הספק, למעט במקרים המפורטים בסעיף 5.1.1.3, שבהם לא תידרש הסכמה מפורשת של הספק.

5.1.2.2. המזמין יסייע לספק בביצוע הפעולות המפורטות להלן, באופן ישיר ובאמצעות כלים העומדים לרשות המזמין ועל חשבונו:

5.1.2.2.1. בדיקת מערכות הספק הנוגעות למתן השירותים או לאספקת המוצרים.

5.1.2.2.2. בדיקת הנזקים או הסיכונים שנגרמו למזמין.

5.1.2.2.3. סיוע בהתמודדות עם אירוע האבטחה.

5.1.2.2.4. אבחון אופן התקיפה, המערכות שנפגעו והשפעתה על מתן השירות.

5.1.2.2.5. אבחון דרכים למנוע את המשכם והישנותם של הסיכונים שנגרמו למזמין ומתן הנחיות לספק בדבר הדרכים לצמצם סיכונים אלו וכלי.

5.1.2.3. אין בסיוע על ידי המזמין בכדי להפחית אי אלו ממחויבויות הספק. ככל שהספק חושב שהנחייה מסוימת עשויה לפגוע ברמת האבטחה או בשירותים הניתנים על ידו, עליו להתריע על כך בצורה מפורשת לנציג המזמין.

5.2. הספק ישתף פעולה כמיטב יכולתו עם דרישות המזמין ויעמיד לרשותו כל מידע נדרש לצורך אבחון והתמודדות עם אירוע האבטחה או על מנת לוודא כי אירוע כאמור לא מתקיים. מידע זה יוגבל למידע הרלוונטי למערכות המזמין או המערכות המשמשות למתן שירותים למזמין, וללא גילוי מידע של לקוחות או גורמים בלתי קשורים אחרים.

5.3. ככל שהספק סבור כי יש בהעברת המידע או באופן ביצוע הביקורת חשש לפגיעה בתהליכי העבודה שלו או בשירותים הניתנים ללקוחות האחרים שלו, יפנה למנהל מינהל הרכש הממשלתי לצורך תיאום אופן ביצוע הביקורת.

6. נציגי המזמין

6.1. לטובת ביצוע ההתחייבויות המפורטות בטופס זה המזמין יהיה רשאי להעביר את כלל המידע שהתקבל אצלו לידי הגורם המנחה וכן לידי מינהל הרכש, וזאת לצורך הערכת סיכונים וקביעת פעולות הנדרשות מהספק.

6.2. הגורם המנחה ומינהל הרכש יהיו רשאים לבוא במקום המזמין בכל סמכות הנתונה למזמין לפי טופס זה, והספק ישתף פעולה עם הנחיות שיתקבלו מהם לפי הוראות הטופס.

6.3. הגורם המנחה ומינהל הרכש יהיו מחויבים להשתמש במידע שיתקבל מהספק אך ורק לצורכים האמורים בטופס זה תוך גילוי לגורמים הנדרשים לכך בלבד.

7. כתובת לפניות בנושא אבטחת מידע והגנת סייבר

7.1. הודעות/פניות בנושא אבטחת מידע והגנת סייבר יועברו לספק באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני הבאה: _____@_____

נספח אבטחת מידע לאבטחת מערכת טלפוניה

1. רקע כללי:

במערכת הטלפוניה שתסופק למשרד נדרשת הקפדה על רמת אבטחת מידע גבוהה, נוכח הרגישות התקשורתית, חשיפת מידע פנימי, סיכוני התחזות, תקיפות סייבר וחדירה למערכות.

2. דרישות אבטחת מידע:

2.1. הצפנה ותקשורת: כל תעבורת הטלפוניה (SIP, RTP) תוצפן באמצעות פרוטוקולים מאובטחים: SIP over TLS ו-SRTP. הקלטות שיחות, ככל שקיימות, יישמרו באופן מוצפן עם גישה מוגבלת. שמירת נתוני הקלטות ומידע אישי תתבצע אך ורק בשרתי המזמין, ולא בשרתי הספק או צד ג', לצורך שמירה על פרטיות ואבטחת מידע.

2.2. מנגנוני גישה והרשאות:

2.2.1. גישה לממשק ניהול תתאפשר רק דרך VPN מאובטח.

2.2.2. חובת אימות דו-שלבי (FA2) למנהלי מערכת.

2.2.3. ניהול הרשאות לפי עקרון "ההרשאה המינימלית" (Least Privilege).

2.2.4. ניהול יומני גישה עם רישום מלא של פעולות ניהוליות.

2.3. הגנה מפני תקיפות וחדירה

2.3.1. המערכת תספק הגנות פנימיות מפני:

2.3.2. התקפות Brute Force על שלוחות או משתמשים.

2.3.3. התקפות SIP Flood.

2.3.4. תקיפות מניעת שירות (DoS/DDoS).

2.3.5. חיוג בינלאומי לא מורשה (Toll Fraud).

2.3.6. שילוב עם מנגנוני Firewall ו/או IPS חכמים.

3. הפרדת רשת (Network Segmentation):

3.1. המערכת תותקן על גבי VLAN ייעודי, נפרד מהרשת הארגונית.

3.2. חובת בידוד של רכיבי VoIP מרכיבי IT אחרים.

4. עדכוני תוכנה ותחזוקה:

4.1. הספק יתחייב לעדכן את כלל רכיבי המערכת בעדכוני אבטחה שוטפים.

4.2. התקנת עדכוני קושחה (Firmware) למכשירי קצה, שערים ושרתים לפי צורך.

4.3. נוהל מובנה לתיקון פרצות קריטיות שיתגלו.

5. ניטור ובקרה:

5.1. המערכת תאפשר ייצוא לוגים למערכות SIEM קיימות בארגון.

5.2. שמירת לוגים לתקופה של לפחות 12 חודשים.

5.3. ממשק התראות וסטטיסטיקות לשימוש ופעילות חריגה.

6. בדיקות חדירה:

6.1. הספק יידרש לבצע בדיקת חדירה (Penetration Test) מלאה לאחר ההקמה.

6.2. דו"ח ממצאים יועבר לארגון כולל המלצות ותיקונים נדרשים.

7. רגולציה ותקינה - עמידה בתקנים הבאים (לפי רלוונטיות):

7.1. ISO/IEC 27001.

7.2. תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז–2017.

7.3. תקן PCI-DSS אם נדרש זיהוי קולי או קליטת נתוני אשראי.

8. טיפול באירועי סייבר:

8.1. חובת דיווח על אירועי אבטחה תוך 12 שעות ממועד גילויים.

8.2. זמינות לתמיכה וסיוע ראשוני בתוך 4 שעות.

9. אישור דרישות:

הגשת הצעה תיחשב כהסכמה מלאה לדרישות אבטחת המידע, והספק יידרש לחתום על מסמך התחייבות מתאים כחלק מההתקשרות.

חתימת הספק:

_____	_____	_____
חתימה	תאריך	שם

נספח ז'2' נספח סייבר ואבטחת מידע, הצהרת שמירה על סודיות

1. נותן השירות מצהיר בזה כי ידוע לו שכל הידיעות בידיו ו/או אשר תגענה ו/או לעובדיו תוך כדי ביצוע התחייבותיו לפי חוזה זה ו/או בקשר עמו, הינן סודיות ונותן השירות מתחייב לשמור על כל ידיעה כאמור בסוד ולהביא סעיף זה לידיעת עובדיו המועסקים על ידיו במישרין לשם ביצוע חוזה זה ו/או בקשר עמו.
2. נותן השירות מתחייב להעסיק בעבודות הקשורות בביצוע חוזה זה ו/או בקשר עמו, אך ורק עובדים שקיבלו זיכוי ביטחוני מוקדם מטעם המשרד ואשר הוחתמו על הצהרת סודיות מתאימה בהתאם להוראות של המשרד (מוסר העבודה).
3. נותן השירות ימציא רשימה שמית של עובדים שיועסקו על ידו לצרכי ביצוע חוזה זה.
4. עובד אשר המשרד לא אישר אותו לא יועסק בקשר עם ביצוע חוזה זה.
5. העובדים אשר אושרו ע"י המשרד כאמור, יצוידו ברישיונות כניסה לאחר שחתמו על הצהרת סודיות מתאימה.
6. תשומת לב נותן השירות מופנית לסעיפים 118 ו-91 לחוק העונשין, התשל"ז - 1977 שזו לשונם:

סעיף 91 - פרשנות

- **"ידיעה"** - לרבות ידיעה שאינה נכונה וכל תיאור, תכנית, סיסמא, סמל, נוסחה, חפץ או חלק מהם המכילים ידיעה או עשויים לשמש מקור לידיעה.
- **"מסירה"** - לרבות מסירה ע"י סימון ואיתות.

סעיף 118 - מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה

- היה אדם בעל חוזה של מדינה או גוף מבוקר כמשמעותו בחוק המדינה תש"ט - 1949, ובחוזה התחייבות לשמור בסוד ידיעות שהגיעו אליו עקב ביצוע החוזה, והוא מסר, ללא סמכות כדין, ידיעה שכאמור לאדם שלא הוסמך לקבלה, דינו מאסר שנה אחת.
- בסעיף זה "בעל חוזה" - לרבות מי שהועסק, כעובד או כקבלן לשם ביצוע החוזה, ואולם תהיה זו הגנה טובה לנאשם לפי סעיף זה שלא ידע התחייבות לשמור ידיעות כאמור בסוד ושהוא מסר הידיעות בתום לב.

* נספח זה יצורף לחוזה/הסכם עם נותן השירות.

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע

הואיל ומשרד לביטחון לאומי (להלן: "המזמין") פרסם מכרז

_____ (להלן: "המכרז")

למתן/אספקת _____ (להלן: "השירותים"/"הטובין")

והמציע _____ (להלן: "המציע") מעוניין להשתתף במכרז זה;

והמזמין התנה השתתפות המציע במכרז בתנאי שהמציע והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע כהגדרתו להלן, וכן על סמך התחייבות המציע לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע;

אי לזאת, אני הח"מ, המציע במכרז, מתחייב כלפיכם כדלקמן:

1. התחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How) השייך למזמין ו/או לגופי המשרד ו/או הקשור באספקת הטובין/מתן השירותים נשוא מכרז זה, בין בעל פה ובין בכתב ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, בין ישיר ובין עקיף, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור: נתונים, מסמכים, דו"חות, התכתבויות, מידע אודות המשרד, צילומים שצולמו במתחם המשרד.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת הטובין/מתן השירותים נשוא מכרז זה, בין אם נתקבל במהלך אספקת הטובין/מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על ידי המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.
2. המציע/נותן השירות משחרר את המשרד לביטחון לאומי מכל אחריות או חובה מכל סוג שהוא אשר תהיה מוטלת או שתחול בקשר לביצוע השירותים אשר ניתנו על ידו ומתחייב לשאת באחריות לכל נזק, אובדן או הפסד שיגרמו למכרז ו/או לרכושו ו/או למשתתפים ו/או לצד ג' כלשהו ו/או לרכוש כלשהו אשר נגרמו תוך כדי, בגין או מחמת ביצוע השירותים על פי הסכם זה.
3. למען הסר ספק, מוסכם כי המשרד איננו ולא יהיה צד לכל תביעה מצד המציע/נותן השירות לגבי תביעות רשלנות מקצועית, כל אחריות על תביעות אלו תחול על המציע/נותן השירות בלבד.
4. כל ידיעה או מסמך או חפץ או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל, שהגיעו לידי נותן השירותים עקב או בהקשר למתן שירותיו לא יוציא ולא יעביר ולא ימסור אותם נותן – השירותים לצד שלישי כלשהו, ללא יוצא מן הכלל, או לרשות הרבים, וכן לא יוציא ולא יעביר ולא ימסור נותן השירותים כל חלק מהם או כל זכות או טובת הנאה בהם לצד שלישי כאמור או לרשות הרבים, אלא אם הותר הדבר על ידי הגורם המוסמך במכרז, בכתב. המציע/נותן השירות מצהיר כי ידוע לו ומקובל עליו כי כל החומרים ו/או המוצרים ו/או הרשימות ו/או

- המאגרים מכל סוג ומין המשמשים לביצוע המשימות על פי הסכם זה יחשבו לרכוש משרד לביטחון לאומי, הן בתקופת ההסכם והן לאחר תום תקופה זו.
5. נותן השירות מצהיר כי ידוע לו שתוקף סודיות המידע נקבע ע"י המשרד.
6. כל החומרים והמוצרים אשר יפותחו ו/או יבוצעו כתוצאה מביצוע הסכם זה לרבות טפסים ו/או מערכת ממוחשבת יחשבו כקניינו הבלעדי של המשרד. למען הסר ספק מוסכם כי אין להשתמש בחומרי השירות, מסמכים, מסמכי מחשב וכדומה שלא לצורך השירות או להעבירם לגורם שלישי אלא באישור הנהלת משרד לביטחון לאומי. מובהר בזאת, כי במידה ונותן השירות יהיה מעוניין לעשות שימוש בנתונים לצורך פרסום מאמרים אקדמאיים, הפרסום יתאפשר רק לאחר אישור המשרד ובתנאי שהפרסום יהיה בשיתוף עם חוקרי המשרד לביטחון לאומי.
7. המציע/נותן השירות מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע שהגיע או יגיע לידיעתו במסגרת ו/או בהקשר לפעילותו מול המשרד לביטחון לאומי ולא להעביר בכל צורה שהיא כל מידע לאדם ו/או לגוף כלשהו ולא לעשות בו כל שימוש שלא בהקשר לעבודתו או באמצעות אחרים. נותן השירות לא יוציא כל מידע אל מחוץ לתחומי המשרד. הדברים אמורים לגבי כל צורה של מידע (דיגיטלי, פיזי או כל צורה אחרת).
8. מידע של/הנוגע למשרד לביטחון לאומי ו/או המשרד, על כל צורותיו, המועבר למשרדי החברה ו/או לעובדים לא יצא מתחום החברה אלא חזרה למשרדי משרד לביטחון לאומי ו/או המשרד. במידה וקיים צורך להוציא מידע שכזה מחוץ לתחומים אלו, יעשה הדבר אך ורק לאחר קבלת אישור מראש ובכתב ממנה אבטחת מידע. בבקשה לקבלת ההיתר יובא הנימוק לצורך ע"י גורם ניהולי בחברה. בתום השימוש בחומר שנתקבל ממשרד לביטחון לאומי ו/או המשרד תוודא החברה גריסתו או החזרתו למשרד לביטחון לאומי ו/או המשרד, בהתאם להנחיות הגורם ממנו הגיע החומר.
9. החברה והעובדים יוודאו כי מידע של המשרד לביטחון לאומי ו/או המשרד אשר יש להוציא מתחום המשרדים, יועבר בהקדם האפשרי לתחום משרדי המשרד לביטחון לאומי, על מנת לאפשר אחסון ובקרה כנדרש. כמו כן, החברה והעובדים מתחייבים שלא להשאר חומר של המשרד לביטחון לאומי ו/או המשרד ברכב חונה ו/או לאפשר הוצאת חומר לביתם של עובדים.
10. נותן השירות לא יעבד המידע בכל אמצעי שאיננו רכוש המשרד אלא אם כן ניתן לכך אישור מפורש על ידי הגורם המוסמך ובכתב.
11. למען הסר ספק, האמור בסעיפים 1,2 תקף גם בהקשרים להעברת מידע, בין אם בזדון ובין אם ממחדל/התרשלות בקיום הנחיות אבטחת המידע.
12. נותן השירות מתחייב להציג ראיות לעמידה בתקני אבטחת מידע המוכרים, וכן ראיות לעמידה במבדקי חדירות בהתאם לדרישת המשרד לביטחון הפנים.
13. ספק הנותן שירותים למשרד לבל"מ יירשם במערכת יוב"ל של מערך הסייבר, על מנת לאמוד את רמת אבטחת המידע אשר הוא עומד בה. [קישור להרשמה - מערכת יובל](#).
14. כמו כן, נותן השירות יידרש לבצע ניתוח קוד דינמי (Dynamic Code Analysis) כחלק ממבדקי אבטחת מידע למערכת/שירות חדש.

15. המשרד לביטחון לאומי שומר לעצמו את הזכות לבצע בקרות לבחינת קיום נהלי אבטחת המידע על ידי נותן השירות. נותן השירות מתחייב לתקן את הליקויים שיימצאו בתוך תקופת זמן שתיקבע על ידי המזמין.
16. נותן השירות מתחייב לעדכן באופן מדי את המזמין בכל אירוע אבטחת מידע (פיסי ולוגי).
17. נותן השירות יעדכן תוך 24 שעות את המזמין בדבר שינוי שהתבצע בתחומו או באחריותו ועשוי להשפיע על אבטחת המידע של מידע המזמין שברשותו (כגון: שינוי כלשהו במערכות מידע, העסקת קבלני משנה, שינוי /הוספת עובדים וכו') ולקבל אישור על כך מראש מהמזמין.
18. באחריות נותן השירות להחתים את כל העובדים שיעבדו מטעמו בתחומי המשרד לביטחון לאומי על הצהרת סודיות המופיעה בסעיף זה. המשרד לביטחון לאומי שומר לעצמו את הזכות לבקר מימוש הנחיה זה בכל עת ביצוע ההחתמה כאמור.
- נותן השירות/נותן השירות מתחייב בזאת לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע מסווג או אחר, הקשור לפעילות משרד לביטחון לאומי, אליו ייחשף במהלך אספקת הטובין/מתן השירות. ידוע לנותן השירות/ספק כי סודיות המידע הינה ללא תפוגת זמן.**
19. הפר המציע/נותן השירות את ההסכם הפרה יסודית או נהג בביצוע ההסכם בדרך שאינה עולה בקנה אחד עם הוראות ההסכם, יהיה רשאי המשרד לביטחון לאומי על פי בחירתו בנוסף על כל זכות שיש לו על פי כל דין לבטל את ההסכם לאלתר או לשהותו וכן לדרוש פיצויים על הנזקים ו/או הפסדים שנגרמו לו כתוצאה מהפרה.

ולראיה באתי על החתום

שם מלא: _____ מספר זהות: _____
 תאריך: _____ מספר ח.פ: _____

נספח הנחיות אבטחת מידע (מסמך זה ייחתם על ידי העובד)

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ עובד חברת _____
מצהיר ומתחייב בזה כלפי משרד לביטחון לאומי.

1. לשמור בסוד, לא להעביר, להודיע, למסור, לגלות או להביא לידיעת כל אדם, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, בין בתקופת ההתקשרות ובין לאחר מכן, כל ידיעה שתגיע אלי בקשר עם או עקב קבלת מידע משרד לביטחון לאומי ו/או המשרד או בתוקף עבודתי תוך כדי תקופת ביצוע העבודה, לפני או לאחר מכן, ולרבות כל נושא הקשור למחקר, תהליכים, תחשיבים, נתונים, שרטוטים, מסמכים וכל מידע שנודע לי עליו והקשור לקבלת מידע זה.
2. מובהר בזה כי הגדרת מידע שבכתב התחייבות זה תכלול כל ידע ו/או מידע ו/או חומר מקצועי ו/או טכנולוגי ו/או מסחרי של המשרד לביטחון לאומי ו/או המשרד ו/או של אחרים מטעמו, כל עוד לא הפכו להיות נחלת הכלל וכל מידע הנוגע למשרד לביטחון לאומי ו/או המשרד, אשר נמסר לחברה, ו/או לעובדים ו/או הגיע ו/או יגיע לידיהם או לידיעתם, עקב ביצוע השירות, בעל פה, ברשימות, בדיסקטים, בתיקים, בתוכנות מחשב, בתרשימים בחוברות, במסמכים ו/ובכל מדיה ואופן שהוא, לרבות כל תוצר, רעיון תכנית או מסמך. מובהר כי המידע יהיה וישאר בכל עת קניינה המלא של המשרד לביטחון לאומי.
3. מידע אשר אין בו עוד צורך ייגרס במכונת גריסה הממוקמת בשטח העבודה, במגרסה שעומדת בדרישות המשרד לביטחון לאומי, ברמת DIN 4 לפחות. דהיינו, לאחר הגריסה ייוותרו פתיתים שאינם גדולים מ- 15 X 2 מ"מ. עד לגריסתו של המידע תוודא הנהלת החברה נעילתו כמוגדר. אין להשליך מסמכים הכוללים מידע של המשרד לביטחון לאומי ו/או המשרד לפחי האשפה ואין למוסרם לגורם לא מורשה.
4. לא יועבר מידע או כל חלק ממנו, בכל צורה או אופן, בין במישרין ובין בעקיפין, על - ידי החברה ו/או ע"י העובדים אל צד שלישי כלשהו, לרבות גורמים ו/או מועסקים של החברה אשר אינם משולבים בשירות זה, לרבות מידע המגיע בפקס, מסמכים, קלטות, מחשבים ניידים, מדיה מגנטית או אופטית.
5. החברה והעובדים מתחייבים בזאת שלא לקחת ו/או לעיין ו/או לצלם ו/או לשכפל מהמשרד לביטחון לאומי ו/או המשרד מדיה מגנטית או מסמכים הנמצאים על שולחנות עובדי משרד לביטחון לאומי ו/או המשרד, בעמדות העבודה או בכל שטח אחר שברשות משרד לביטחון לאומי, זאת למעט מידע כמתואר שיינתן לעובדים במסגרת ולצורך מתן השירות מגורמי המשרד לביטחון לאומי בתוקף עבודתם.
6. החברה והעובדים מתחייבים שלא לעשות כל שימוש במחשבי המשרד לביטחון לאומי ו/או המשרד אלא אם ניתן לכך אישור מפורש ומראש מממונה אבטחת המידע של משרד לביטחון לאומי ו/או המשרד. השימוש ייעשה לצורך שאושר וזאת בלבד.
7. החברה והעובדים מתחייבים שלא להכניס למחשבי המשרד לביטחון לאומי ו/או המשרד כל אמצעי זיכרון נתיק, כגון Disk-on-Key או דיסק וכן כל התקן USB באשר הוא.

8. באם החברה מחזיקה ברשותה מאגר מידע של המשרד לביטחון לאומי ובאם מידע זה כולל היבטים של צנעת הפרט "כפי שמוגדרים בחוק וכן היבטים עסקיים ואסטרטגיים של המשרד לביטחון לאומי יחולו על מאגר זה כל דרישות האבטחה כפי שהן מיושמות במאגרי המידע של המשרד לביטחון לאומי.
9. ידוע לי כי אני מחויב לשמור על סודיות כלפי המשרד לביטחון לאומי, וכי אי מילוי התחייבותי לסוגיות כאמור, עלולה לגרום לי לנזקים, כמו גם למשרד לביטחון לאומי.
10. ידועה לי חובת שמירת הסודיות מכוח חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 - והתקנות שמכוחו.
11. כן ידוע לי, כי אי מילוי התחייבותי על פי האמור לעיל, מהווה עבירה אף לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז 1977.
12. התחייבותי זו ניתנת בהביני את תוכנה והסכמתי לכתוב בה.
13. ההתחייבויות שבכתב התחייבות זה מוחלטות ובלתי חוזרות ותחייבנה את החברה ואת העובדים הקשורים בעבודת המשרד לביטחון לאומי, במהלך תקופת השירות ולאחר סיומו, לרבות לאחר סיום העסקת העובד ע"י החברה, ללא הגבלת זמן כלשהי.
14. מובהר כי כל ההתחייבויות שבכתב זה יחולו והינן מחייבות את החברה ואת עובדי החברה, ביחד ולחוד, לרבות מקום בו נרשם מפורשות החברה, אלא מקום בו עולה מסדר הדברים כי ההתחייבות הינה של החברה בלבד.
15. אם במסגרת העסקתו במשרד לביטחון הפנים נדרש לעבד/להיחשף למידע מסווג: לא / כן

ולראייה באתי על החתום:

שם מלא: _____ מספר זהות: _____

תאריך: _____ חתימה: _____