

תאריך עדכון:
10.2.22



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

משרד הרווחה והביטחון החברתי

מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118

עמוד 1, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____
יש לחתום בכל עמוד

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים



גרסה: 5.07 (עודכן ידנית: 2/12/2021)



ט' טבת, תשפ"ב
13 דצמבר, 2021

מודעת פרסום

משרד הרווחה והביטחון החברתי פונה בזאת לקבלת הצעות למכרז פומבי דו-שלבי כמפורט להלן:

מספר מכרז	שם המכרז	ערבות בנקאית
159/2021	הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118	100,000 ₪ (מאה אלף ש"ח) בתוקף עד ליום 14.06.2022

1. תחילת מתן השירות עם גמר הליכי המכרז או על-פי החלטת משרדנו.
2. תקופת ההתקשרות תהיה כמפורט במכרז ובהתאם להחלטת משרדנו.
3. נוסח מלא של המכרז ובכלל זה של תנאי הסף מפורטים במכרז והאמור בו יגבר על נוסח המודעה.
4. ניתן לעיין ו/או לקבל את מסמכי המכרז החל מיום פרסומו, באתר מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il, תחת הלשונית "מכרזים" או באתר משרד הרווחה והביטחון החברתי בכתובת: www.molsa.gov.il.
5. יובהר כי במקרה של בעיה בהורדת הקבצים מאתר מינהל הרכש ומאתר המשרד ניתן לפנות לאגף בדואר אלקטרוני באמצעות כתובת הדוא"ל: michrazim@molsa.gov.il.
6. כל שינוי במסמכי המכרז שיבוצע לאחר פרסום המכרז, לרבות שינויים מהותיים, שינויים בתנאי הסף ושינויי מועדים, יועבר למציעים אשר נרשמו לקבלת עדכונים וכן יעודכן באתר הרכש הממשלתי.
7. על המציעים להירשם באמצעות הרשמה מקוונת בלבד באתר משרד הרווחה והביטחון החברתי, תחת לשונית מכרזים, כאשר בהתייחס למכרז הרלוונטי יש להקיש על לשונית "לקבלת עדכונים".
8. המועד האחרון להגשת הצעות הוא עד ליום ב', ה-14.03.2022 בשעה 12:00, בתיבת המכרזים, במשרד הרווחה והביטחון החברתי, במגדלי הבירה, רחוב ירמיהו 39, ירושלים, מיקוד 91012 בכניסה הראשית, אחרי דלפק האבטחה (בקומה הראשונה).
9. באחריות המציע להניח ההצעה בתוך תיבת המכרזים. ההצעה תוגש ב-4 (ארבעה) עותקים – שלושה קשיחים ואחד בפורמט דיגיטלי. בכל עותק תופרד הצעת המחיר למעטפה נפרדת ואטומה, מובהר כי צירוף הצעת המחיר ללא הפרדה, יחד עם יתר מסמכי המכרז, עלול לפסול את ההצעה.
10. הוועדה לא תדון בהצעה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד האחרון.
11. שאלות הבהרה – את שאלות הבהרה ניתן להעביר באופן מקוון (באמצעות אתר האינטרנט של המשרד, תחת לשונית "פרטים נוספים" בהתייחס למכרז הרלוונטי, בעמודה "מילוי שאלות הבהרה") או בדואר אלקטרוני באמצעות כתובת הדוא"ל: michrazim@molsa.gov.il (העברת שאלות בדואר אלקטרוני תיעשה על קובץ וורד בלבד ובפורמט של טבלה בהתאם לפורמט המפורסם באתר משרד הרווחה והביטחון החברתי, תחת לשונית "פרטים נוספים", ברוביקת "צירוף קובץ נספחים").
12. המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה על-ידי המציעים עד ליום ב', ה-27.12.2021 בשעה 12:00.
13. המועד האחרון למתן תשובות המשרד לשאלות הבהרה הוא עד ליום ב', ה-10.02.2022.
14. תשובות לשאלות הבהרה יישלחו אך ורק למציעים אשר נרשמו לקבלת עדכונים כאמור במסמכי המכרז.
15. באחריות המציעים לעקוב אחר כל עדכון לגבי מכרז זה, ובכלל זה תשובות לשאלות הבהרה במועד שנקבע לכך במסמכי המכרז, כפי שיעודכנו באתר האינטרנט של המשרד.





תוכן עניינים

2	מודעת פרסום
3	תוכן עניינים
5	1. כללי
5	1.1 ריכוז של תאריכים
5	1.2 תמצית פירוט השירותים הנדרשים
7	1.3 הגדרות
7	1.4 תקופת ההתקשרות
8	1.5 התארגנות למתן השירותים
10	2. השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם
10	2.1 כללי
10	2.2 היקף השירות
13	2.3 דרישות טכנולוגיות
13	2.4 ממשקי עבודה
13	2.5 דרישות כח אדם
24	2.6 תהליכי מיון, גיוס הפעלה ובקרה על כוח האדם
33	2.7 דרישות הפעלה ויעדי המוקד
38	2.8 דרישות יישום
38	2.9 תהליכי עבודה
41	2.10 דרישות מהמבנה הפיזי ומאתר המוקד
47	3. תנאי-סף
47	3.1 תנאי סף כלליים
49	3.2 תנאי סף ספציפיים
52	3.3 דרישות נוספות
55	4. בדיקת ההצעות והערכתן
55	4.1 שלב א': בדיקה של סעיפי-הסף
55	4.2 שלב ב': הערכה של איכות ההצעה
66	4.3 שלב ג': קביעה של ציוני עלות
68	4.4 שלב ד': שיקול של עלות מול תועלת ובחירת הזוכה
70	5. שונות
70	5.1 הרשמה לקבלת עדכונים
70	5.2 שאלות הבהרה
71	5.3 הגשת ההצעה





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

73	חתימה על מסמכי המכרז	5.4
73	תוקף ההצעה	5.5
74	לענין עידוד נשים בעסקים	5.6
74	חתימת הספק על ההסכם לאחר זכייתו	5.7
75	ערבות ביצוע	5.8
75	זכויותיו של המשרד	5.9
77	הארכת מועדים	5.10
77	בעלות על המכרז ועל ההצעה	5.11
77	פרסום ההתקשרות	5.12
78	סמכות השיפוט	5.13

6. עלות 79

7. נספחים 81

81	מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הכלליים	
81	מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הספציפיים ואמות המידה	
81	מסמכים נוספים שעל המציע לצרף להצעתו	
82	מסמכים שעל המציע לחתום עליהם / למלא	
83	נספח א' דרישות טכנולוגיות	
136	נספח ב' פרטי המציע	
139	נספח ג' כתב ערבות הצעה – דוגמה בלבד	
140	נספח ד' הצהרה בדבר העדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	
141	נספח ה' הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	
142	נספח ו' שמירת סודיות	
144	נספח ז' גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת	
145	נספח ח' התחייבות המציע לתשלום שכר מינימום ענפי לעובדים הוסיאליים	
146	נספח ט' המוקד המוצע	
149	נספח י' ניסיון המציע לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות וכן בדיקת המלצות	
153	נספח יא' מתודולוגיית הפעלה מוצעת	
157	נספח יב' תכנית פרויקט ההקמה המוצעת	
160	נספח יג' המערכות הטכנולוגיות המוצעות	
172	נספח יד' חלקים חסויים בהצעה	
173	נספח טו' אישור עסק בשליטת אשה	
175	נספח טז' הצהרה בדבר עמידה בדרישות ביטוח במקרה של זכייה	
176	נספח זז' הצעת מחיר	
178	נספח יח' נוהל הגרלה לבחירת הזוכה במכרז	
179	נספח יט' הסכם התקשרות	
202	נספח יט'1 הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות	
203	נספח יט'2 חוזה – פורטל הספקים הממשלתי	
214	נספח יט'3 כתב ערבות ביצוע	
215	נספח יט'4 נספח הצמדה	
217	נספח יט'5 בדיקת עמידת מבנה בדרישות בטיחות	
222	נספח יט'6 מיגון מבנה לזמן חירום	
223	נספח יט'7 התחייבות להארכת התקשרות	
224	נספח יט'8 נספח אבטחת מידע	
231	נספח יט'9 טופס הודעת זכיה לזוכה במכרז לקראת חתימה על הסכם – דוגמה בלבד	
	נספח כ' הצהרת המציע בדבר קבלת כל מסמכי המכרז וטופס שאלות הבהרה וההערות שהופץ על ידי המשרד	233





1. כללי

1.1. ריכוז של תאריכים

תאריך	פעילות
עד ליום ב', ה-27.12.2021 בשעה 12:00	המועד האחרון ל: • העברת שאלות הבהרה; • העברת העתק של ערבות ההצעה לבדיקת המשרד.
עד ליום ב', ה-10.02.2022	המועד האחרון למענה לשאלות הבהרה
עד ליום 17.02.22 בשעה 12:00	מועד העברת שאלות הבהרה סבב ב'
עד ליום 28.02.22	מועד פרסום דוח התשובות לשאלות הבהרה סבב ב'
עד ליום ב', ה-14.03.2022 בשעה 12:00	המועד האחרון להגשת הצעות
100,000 ₪ (מאה אלף ש"ח) בתוקף עד ליום 14.06.2022	מועד תוקף וסכום ערבות הצעה

1.2. תמצית פירוט השירותים הנדרשים

- 1.2.1. משרד הרווחה והביטחון החברתי, אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות, מבקש לקבל הצעות להקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118.
- 1.2.2. מטרת המרכז היא לאתר **גוף אחד** לצורך הקמה והפעלה של מוקד 118 – מוקד מידע וסיוע שמפעיל המשרד על מנת לספק שירותי מידע וסיוע ראשוני לציבור הרחב בתחומי הרווחה והשירותים החברתיים, ובמטרה להנגיש שירותים אלו לכל פונה על פי צרכיו לצורך מיצוי זכויות, סיוע בעת מצוקה, הכוונה, מתן מידע ועוד ככל שיידרש. מוקד זה יוכל להשתמש במערכת ניהול הידע של המשרד המכילה מידע לגבי נושאים לשירותי חירום, אלימות במשפחה, פגיעה מינית, התמכרויות, נושאים הקשורים לפרט ולמשפחה, ילדים ונוער, אזרחים ותיקים ולנושאים רלוונטיים נוספים.
- הספק יידרש להקים את המוקד, לגייס להכשיר ולהדריך כוח אדם מקצועי, ולהפעיל בפועל את המוקד במהלך כל תקופת ההתקשרות בהתאם לדרישות המשרד כפי שיתעדכנו מעת לעת.
- 1.2.3. ההערכה היא כי בתחילת ההתקשרות הצורך יהיה בהיקף של כ-1,800 שעות חודשיות של נציגי שירות טלפוני ומענה לפניית כתובות, ובנוסף עובד סוציאלי בין השעות 7:00 ל-19:00 + כוננות בימי שישי, שבת, חגים וערבי חג ובשעות הלילה (7:00-19:00),





מנהל מוקד במשרה מלאה, ואיש צוות בכיר במשרה מלאה. מנהל מוקד ואיש צוות בכיר יועסקו בשעות היום, כאשר בסופי שבוע חגים וערבי חג ובשעות הלילה ישהו במוקד שני נציגי שירות וכן עו"ס במתכונת כוננות. המשרד ישלם עבור שעות הפעילות הנדרשות לעו"ס (נוכחות עו"ס במוקד מ-7 עד 19 בימים א-ה, וכוננות עו"ס מ-19 עד 7 כולל סופ"ש, ערבי חגים וחגים) 3 משרות גלובלי. ככל שיהיו שינויים בהמשך בדרישות המשרד, יהיה שינוי גם במספר המשרות שישולמו לספק באופן יחסי (בין אם יוחלט להוסיף או להפחית).. מצבת הון אנושי זה, מיועדת למשך כל היממה (24 שעות של פעילות מוקד) ומשתנה בהתאם לשעות שיא ושפל: כארבעה נציגי שירות במהלך שעות היום ושני נציגי שירות במשמרת לילה. יובהר כי מצבת הנציגים מיועדת לצרכי הערכה ובהתאם לנתונים הקיימים בלבד, ואין בה כדי לקבוע כמות עובדים סופית. המציע הזוכה יידרש להתאים את כמות העובדים בהתאם ליעדי המוקד המפורטים סעיף 2.7 למכרז (דרישות הפעלה ויעדי המוקד) ובהתאם לדרישות המשרד.

מובהר בזאת כי המספרים המצוינים לעיל מהווים אומדן בלבד. המשרד יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכי האוכלוסייה, להוסיף או להפחית מהמספרים המצוינים לעיל, ובלבד שלא יהיה בכך, לדעת המשרד, הכבדה בלתי סבירה על הספק.

- 1.2.4 למשרד שמורה זכות הברירה להרחיב את ההתקשרות לפי שיקול דעתו הבלעדי בעד 100% מהיקף ההתקשרות, בהתאם לצרכי אוכלוסיית היעד נושא מכרז זה ובכפוף לשיקולים תקציביים להוראות חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו על פיו, להוראות התכ"ם, ולאישור ועדת המכרזים המשרדית.
- 1.2.5 רשאים להגיש הצעות לפי מכרז זה תאגיד הרשום בישראל, הקדש או עצמאי הממלאים את כל תנאי הסף לפי מכרז זה.
- 1.2.6 הספק אינו רשאי להפעיל קבלני משנה בביצוע השירותים לפי מכרז זה, אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מהמשרד.
- 1.2.7 ההצעה תוגש על-ידי המציע בלבד והוא שיהיה האחראי הבלעדי לכל הפעילויות והתוצרים, המהווים חלק ממתן השירותים, נושא מכרז זה, והוא בלבד יחתום על ההסכם עם המשרד, ככל שייבחר כזוכה.
- 1.2.8 יובהר, כי בין המציע או מי מנותני השירותים מטעמו לבין המשרד לא יתקיימו יחסי עבודה (עובד-מעסיק).
- 1.2.9 בכל מקום במכרז זה, בו ננקטה לשון זכר, הכוונה היא גם ללשון נקבה ולהיפך.





1.2.10. המכרז הוא מכרז דו-שלבי. בשלב ראשון תיבחן העמידה של ההצעות בתנאי הסף ותוערך איכות ההצעות על-פי אמות המידה המפורטות במכרז זה. לאחר מכן ייפתחו מעטפות המחיר וייערך שקלול של איכות ועלות.

1.3. הגדרות

המונח	הגדרה
"האגף"	אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות;
"ההסכם"	הסכם ההתקשרות על כל נספחיו (נספח יט' להלן), המגדיר את השירותים ואת אופן המימוש שלהם והמסדיר את תנאי ההתקשרות לפי מכרז זה;
"המכרז"	פנייה זו לקבלת הצעות וכל הנספחים הנלווים אליה, לרבות מודעת הפרסום, ההסכם, מענה לשאלות הבהרה וכל מידע אחר שנמסר על-ידי המשרד במסגרת הליכי מכרז זה;
"המשרד"	משרד הרווחה והביטחון החברתי;
"הספק"	המציע אשר נבחר על-ידי המשרד כזוכה לפי מכרז זה;
"זכות הברירה"	אופציה (אפשרות) השמורה למשרד בלבד להאריך את ההסכם עם הספק לתקופות נוספות מעבר לתקופת ההתקשרות הבסיסית, בהתאם למפורט בסעיף 1.4.2 למכרז;
"מציע"	תאגיד או אדם פרטי, המגיש הצעה במענה למכרז זה;
"נהלי והנחיות המשרד"	נהלים, הוראות והנחיות כפי שיעודכנו מעת לעת;
"נותן-שירות"	גורם הנותן שירות למשרד מטעם הספק בהתאם למכרז זה;
"תואר אקדמי"	תואר אקדמאי אשר הוענק על-ידי מוסד המוכר על-ידי המועצה להשכלה גבוהה (המל"ג) להעניק תארים מסוג זה ו/או תואר אקדמי מחו"ל ממוסד אשר ברשותו אישור הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ו/או תואר שהוענק על-ידי השלוחות של מוסדות זרים להשכלה גבוהה הפועלים בישראל ואשר קיבלו רישיון מהמל"ג;

1.4. תקופת ההתקשרות

1.4.1. תקופת ההתקשרות תהיה לשנה.





- 1.4.2. למשרד בלבד קיימת זכות ברירה להארכת ההסכם בארבע שנים או חלק מהן בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על-ידי הספק לפי מכרז זה. מימוש זכות הברירה תהיה בהודעה בת 30 ימים לפחות מראש ובכתב. החלטה על משך מימוש הברירה יקבע ע"פ הצורך.
- 1.4.3. ההתקשרות כולה כפופה לאישור ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מידי שנה וקיום תקציב בפועל.
- 1.4.4. ששת החודשים הראשונים לאחר תום תקופת ההתארגנות יהוו תקופת ניסיון, אשר במהלכה יהיה המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש.
- 1.4.5. הספק יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר בהתראה בכתב של לפחות חצי שנה מראש.

1.5. התארגנות למתן השירותים

- 1.5.1. הספק שייבחר יידרש להתחיל בהתארגנות למתן השירותים מיד עם קבלת ההודעה על הזכייה במכרז.
- 1.5.2. בתוך 14 יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז על הספק הנבחר לסיים את ההתארגנות שטרם תקופת ההקמה, בין היתר לעניין הצגת מבנה לקראת התאמתו בתקופת ההקמה, גיוס כוח אדם מתאים לתקופת ההקמה ולהיות ערוך לתקופת ההקמה לפי הנחיות המשרד. מובהר כי עד לסיום ההתארגנות המשרד לא יחתום על ההסכם שנחתם על ידי הספק.
- 1.5.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מציע שנבחר כזוכה במכרז וטרם פנה למנהל הכללי של משרד הכלכלה לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות ככל שנדרש לכך בהתאם להוראות חוק עסקאות גופים ציבוריים, יהיה מחויב לפנות למנהל כאמור בתוך 14 יום ממועד קבלת ההודעה על הזכייה במכרז וכתנאי לתחילת ההתקשרות מול המשרד. על המציע הזוכה לבצע פנייה אל נציגת מנכ"ל משרד הכלכלה לכתובת המייל: Dafna.Maor@labor.gov.il בצירוף נספח התצהיר (נספח ה') שצורף להצעתו, כאשר הוא מלא וחתום על ידו, עם העתק לגורם המקצועי ולשמור אצלו העתק המייל שנשלח. עם קבלת העתק פניית המציע לנציגת מנכ"ל משרד הכלכלה אצל הגורם המקצועי, ניתן יהיה לקדם את חתימת ההסכם ותחילת ההתקשרות מול הספק.





- 1.5.4. על אף האמור בסעיף זה, במקרים חריגים, בכפוף לאישור ועדת המכרזים, ניתן יהיה להאריך את תקופת ההתארגנות בתקופה נוספת שלא תעלה על חודשיים, על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד. כל חריגה מתקופת ההתארגנות והתאמת המבנה שנקבעה במכרז, תובא לאישור ועדת המכרזים המשרדית ותקבל את אישורה תחילה להארכת התקופה. אם תידרש תקופה נוספת, מעבר לתקופת ההארכה הראשונה, יידרש אישור של מנהל האגף בנוסף לאישור ועדת המכרזים.
- 1.5.5. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הספק מתחייב לתת את השירותים למשרד, בכפוף לדרישותיו של המשרד לעניין משך ההתקשרות.
- 1.5.6. המציע הזוכה ידרש לעמוד בכל הדרישות המפורטות במכרז זה ובנספחיו כתנאי לחתימה על ההסכם, מובהר כי המשרד לא יחתום על הסכם עם המציע הזוכה עד שיתברר לו כי המציע הזוכה אכן עומד בכל הדרישות, בירור כאמור יבוצע על ידי המשרד באמצעות נספח יט'9, הנספח יא אשר על ידי נציג פיקוח מטעם המשרד ויהיה תנאי לחתימת חשבות המשרד על ההסכם, על המציע הזוכה להעביר לרשות המשרד את כל המסמכים והאישורים הנדרשים לפי נספח זה ומסמכי המכרז מיד עם ההודעה על הזכייה. מובהר כי הסכם שלא נחתם עד 3 חודשים מיום אישור ועדת המכרזים המשרדית יובא לאישור ועדת המכרזים המשרדית לשינוי תחילת תקופת ההתקשרות בנימוקים מוצדקים.
- 1.5.7. מובהר כי אי-עמידה בלוחות הזמנים כמפורט בסעיף זה על תתי סעיפיו (1.5) תהווה, כשלעצמה, עילה למימוש ערבות ההצעה שצירף הספק להצעתו. מבלי לגרוע מהאמור, במקרה של אי-עמידה בלוחות הזמנים כאמור המשרד יהיה רשאי להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי, כאמור בסעיף 5.9.11 למכרז.





2. השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם

2.1. כללי

- 2.1.1. משרד הרווחה והביטחון החברתי, אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות, מבקש לקבל הצעות להקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118.
- 2.1.2. מטרת המרכז היא לאתר **גוף אחד** לצורך הקמה והפעלה של מוקד 118 – מוקד מידע וסיוע שמפעיל המשרד על מנת לספק שירותי מידע וסיוע ראשוני לציבור הרחב בתחומי הרווחה והשירותים החברתיים, ובמטרה להנגיש שירותים אלו לכל פונה על פי צרכיו לצורך מיצוי זכויות, סיוע בעת מצוקה, הכוונה, מתן מידע ועוד ככל שיידרש. מוקד זה יוכל להשתמש במערכת ניהול הידע של המשרד המכילה מידע לגבי נושאים לשירותי חירום, אלימות במשפחה, פגיעה מינית, התמכרויות, נושאים הקשורים לפרט ולמשפחה, ילדים ונוער, אזרחים ותיקים ולנושאים רלוונטיים נוספים.
- 2.1.3. הספק יידרש להקים את המוקד, לגייס להכשיר ולהדריך כוח אדם מקצועי, ולהפעיל בפועל את המוקד במהלך כל תקופת ההתקשרות בהתאם לדרישות המשרד כפי שיתעדכנו מעת לעת.
- 2.1.4. הספק יספק את השירותים על-פי נהלי והנחיות המשרד המתעדכנים מעת לעת. כמו כן הספק יפעל בהתאם לכללי הסודיות והאתיקה הקבועים בנהלי המשרד, ובכלל זה בהתאם להוראת תע"ס 1.17 המפורסמת באתר האינטרנט של המשרד וכן בהתאם לקוד האתיקה של העובדים הסוציאליים המפורסם באתר האינטרנט של איגוד העובדים הסוציאליים.
- 2.1.5. מערכות המכילות מידע כגון מערכות לתיעוד פניות ינוהלו על ידי הספק ובהתאם לחוק הגנת הפרטיות ותקנותיו והוראות כל דין וכמו כן בהתאם לדרישות המשרד בעניין אבטחת מידע. נהלי אבטחת המידע שיחולו על הספק מפורטים בנספח יט'8 למכרז.
- 2.1.6. מובהר כי על הספק לספק את השירותים בהתאם להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות ותקנותיו.

2.2. היקף השירות

- 2.2.1. ההערכה היא כי בתחילת ההתקשרות הצורך יהיה בהיקף של כ-1,800 שעות חודשיות של נציגי שירות טלפוני ומענה לפניות כתובות, ובנוסף עובד סוציאלי בין השעות 7:00-19:00 + כוננות בימי שישי, שבת, חגים וערבי חג ובשעות הלילה (7:00-19:00),





מנהל מוקד במשרה מלאה, ואיש צוות בכיר במשרה מלאה. מנהל מוקד ואיש צוות בכיר יועסקו בשעות היום, כאשר בסופי שבוע חגים וערבי חג ובשעות הלילה ישהו במוקד שני נציגי שירות וכן עו"ס במתכונת כוננות. המשרד ישלם עבור שעות הפעילות הנדרשות לעו"ס (נוכחות עו"ס במוקד מ-7 עד 19 בימים א-ה, וכוננות עו"ס מ-19 עד 7 כולל סופ"ש, ערבי חגים וחגים) 3 משרות גלובלי. ככל שיהיו שינויים בהמשך בדרישות המשרד, יהיה שינוי גם במספר המשרות שישולמו לספק באופן יחסי (בין אם יוחלט להוסיף או להפחית).. מצבת הון אנושי זה, מיועדת למשך כל היממה (24 שעות של פעילות מוקד) ומשתנה בהתאם לשעות שיא ושפל: כארבעה נציגי שירות במהלך שעות היום ושני נציגי שירות במשמרת לילה. יובהר כי מצבת הנציגים מיועדת לצרכי הערכה ובהתאם לנתונים הקיימים בלבד, ואין בה כדי לקבוע כמות עובדים סופית. המציע הזוכה יידרש להתאים את כמות העובדים בהתאם ליעדי המוקד המפורטים סעיף 2.7 למכרז (דרישות הפעלה ויעדי המוקד) ובהתאם לדרישות המשרד.

מובהר בזאת כי המספרים המצוינים לעיל מהווים אומדן בלבד. המשרד יהיה רשאי, על פי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכי האוכלוסייה, להוסיף או להפחית מהמספרים המצוינים לעיל, ובלבד שלא יהיה בכך, לדעת המשרד, הכבדה בלתי סבירה על הספק. למשרד שמורה זכות הברירה להרחיב את ההתקשרות לפי שיקול דעתו הבלעדי בעד 100% מהיקף ההתקשרות, בהתאם לצרכי אוכלוסיית היעד נושא מכרז זה ובכפוף לשיקולים תקציביים להוראות חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו על פיו, להוראות התכ"ם, ולאישור ועדת המכרזים המשרדית.

להלן פירוט היקף השיחות שבוצעו במוקד בשנת 2019. יובהר ויודגש כי הנתונים מובאים לשם מתן מידע כללי בלבד ואין בהם כדי לחייב את המשרד מכל בחינה שהיא. מובהר כי לאור משבר הקורונה, וכן עקב שינוי המודלים במסגרת פרסום מכרז זה, וכן לאור הצפי להרחבת הידע של הנציגים עשויים להיות שינויים משמעותיים בהיקפים ואורך השיחות עשוי לעלות:



מרכז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

זמן יוצאת ממוצע שיחה	אורך שיחה ממוצע	אחוז ננטשות לאחר 61 שניות	כמות ננטשות לאחר 61 שניות	אחוז ננטשות לאחר 41 שניות	כמות ננטשות לאחר 41 שניות	אחוז שיחות שנענו לאחר 150 שניות	אחוז שיחות שנענו תוך 90 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 90 שניות	אחוז שיחות שנענו תוך 60 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 60 שניות	אחוז שיחות שנענו תוך 40 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 40 שניות	זמן המתנה ממוצע למענה (זמן ההמתנה של שיחות שנענו)	כמות שיחות נענות	סיכום חודשי
01:22	01:34	5%	101	3%	67	1%	98%	10670	97%	10528	95%	10318	00:12	10865	ינואר
01:22	01:25	4%	77	2%	44	1%	99%	10933	98%	10822	96%	10626	00:11	11077	פברואר
01:33	01:20	5%	114	4%	88	1%	98%	11145	96%	10921	93%	10649	00:13	11410	מרץ
01:44	01:22	12%	341	5%	146	2%	95%	9309	92%	9030	89%	8702	00:21	9809	אפריל
01:33	01:19	6%	134	3%	77	1%	98%	11465	96%	11216	94%	10956	00:13	11706	מאי
01:16	01:16	7%	176	4%	89	1%	98%	11520	96%	11278	93%	10967	00:13	11760	יוני
01:42	01:13	6%	147	4%	84	1%	98%	12464	96%	12233	94%	11948	00:13	12770	יולי
01:30	01:16	6%	153	3%	81	1%	97%	11281	96%	11065	93%	10807	00:13	11573	אוגוסט
01:13	01:39	13%	410	6%	195	4%	91%	11068	87%	10552	83%	10031	00:28	12099	ספטמבר
01:31	01:17	5%	83	4%	59	1%	98%	8326	96%	8176	94%	7995	00:12	8519	אוקטובר
01:49	01:27	6%	109	3%	65	1%	97%	9737	96%	9549	93%	9300	00:14	9994	נובמבר
01:22	01:19	5%	94	4%	72	1%	98%	10439	96%	10267	94%	10025	00:13	10661	דצמבר
														132243	סיכום שנתי 2019

עמוד 12, מתוך 233 עמודים





2.3 דרישות טכנולוגיות

על הספק לפעול בהתאם לכל הדרישות הטכנולוגיות המפורטות בנספח א' למכרז.

2.4 ממשקי עבודה

- 2.4.1 הספק מתחייב לפעול בהתאם לתחומי הפעילות שיתווו על-ידי המשרד מעת לעת וכן לפעול בהתאם למבנה התפעולי שיקבע על-ידי המשרד, לרבות הממשקים אשר ייעד המשרד לעבודה עם הספק, כגון רפרנט יחידה וכדומה. ממשק העבודה יכלול נהלים מוגדרים ביחס לפניות במוקד הקשורות ליחידה, הנחיות מהרפרנט, ישיבות עבודה וכיוצא בזה.
- 2.4.2 מוקד 118 יהיה כפוף לאחראי מטעם המשרד וכן לממשקי עבודה נוספים שיוגדרו בתקופת ההקמה.
- 2.4.3 משרד הרווחה והביטחון החברתי יהיה רשאי לשנות את מבנה העבודה ו/או את הממשקים מעת לעת.

2.5 דרישות כח אדם

- 2.5.1 לספק אחריות כוללת מקצועית ומנהלית לאספקתם הסדירה של השירותים על-פי הנחיות המשרד. לצורך מתן השירותים, על הספק להעמיד אנשי מקצוע מיומנים בהיקף מספיק, כדי לעמוד ברמת השירות הנדרשת.
- 2.5.2 על הספק יהיה לגייס כוח אדם בהתאם לכישורים ולניסיון הנדרשים לצורך אספקת השירותים. אם הספק לא יקיים דרישה זו לאחר הזכייה במכרז, הדבר יהווה עילה למימוש ערבות הצעה שצירף הספק להצעתו. מבלי לגרוע מהאמור, במקרה של אי-עמידה בדרישות המפורטות בסעיף זה, המשרד יהיה רשאי להתקשר עם מציע שנבחר ככשיר שני או ככשיר שלישי, כאמור בסעיף 5.9.11 למכרז.
- 2.5.3 הספק יידרש להיערך עם מבנה תפעולי שיכלול לכל הפחות את הפונקציות שיתוארו להלן ולייצר תשתית המאפשרת את הגדלת המבנה התפעולי באופן בו יינתנו השירותים למשרד במהלך כל תקופת ההתקשרות לשביעות רצונו המלאה של המשרד.
- 2.5.4 מובהר כי בנוסף למבנה ארגוני ייעודי אשר יוקם עבור המערך, יידרש הספק למתן שירות מעטפת, קרי, תפקידי מטה שמטרתם ליווי הצוות הייעודי הנדרש. שירות





מעטפת אלו יכללו שירותי משאבי אנוש, תמיכה טכנית, ניתוח נתונים ותפקידים נוספים ככל שידרש וזאת במטרה לאפשר לצוות הייעודי המופעל במוקד 118 לתת שירות מיטבי באופן שיאפשר הפעלה תקינה של כל השירותים הנדרשים במסגרת ההתקשרות.

2.5.5 על כוח האדם שיאייש את המוקד להיות מיומן ומקצועי. הספק הזוכה יגייס וכשיר את כוח האדם בהתאם להנחיות המשרד בתחומי פעילות המוקד וכן בתפעול מערכות המידע שברשות נציגי Contact Center. על כוח האדם להיות בעל אוריינטציה שירותית, מחויב למתן שירות מקצועי, איכותי, אדיב ויעיל ומיומן בהפעלת מערכות ממוחשבות.

2.5.6 בעלי תפקידים ייעודיים למוקד

להלן פירוט התפקידים העיקריים והמוקדיים של בעלי התפקידים הייעודיים במוקד וכן דרישות מינימום. כל אחד מבעלי תפקיד אלה יידרש לבצע את מכלול הפעילות הנדרשת לצורך מתן השירותים לשביעות רצונו המלאה של המשרד.

2.5.6.1 מנהל פרויקט הקמה

2.5.6.1.1 תיאור תפקיד:

2.5.6.1.1.1 ניהול כולל של הפעילויות עבור המשרד,

מנהלי צוותים, נציגים, גורמים תפעוליים וניהול הפתרון הטכנולוגי המוצע.

2.5.6.1.1.2 ניהול הקשר השוטף עם הרפרנט מטעם

המשרד ועם כל גורם נוסף שיוגדר

2.5.6.1.1.3 שיפור תהליכים ושיפור ביצועים מתמיד.

2.5.6.1.1.4 הובלת המוקד לעמידה ביעדי שירות,

זמינות ואיכות.

2.5.6.1.1.5 ליווי ופיתוח תפקידי המפתח, קליטת

עובדים חדשים, שימור עובדים, יישום נהלי עבודה, שביעות רצון הפונים.

2.5.6.1.1.6 אחריות על ביצוע בקרה שוטפת על

הפעילות, לרבות הפקת דוחות ניהוליים וניהול הממשק השוטף עם המשרד.





- 2.5.6.1.1.7. אחריות על עמידה ביעדים בכלל ויעדי שירות בפרט.
- 2.5.6.1.1.8. כל שירות נוסף אשר יידרש
- 2.5.6.1.2. **דרישות ניסיון:** בעל ניסיון מעשי מוכח במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות בניהול פרויקט הקמה של לפחות שלושה מרכזי מענה טלפוני מאוישים.
- מובהר כי לא תינתן תמורה נוספת עבור עבודת מנהל פרויקט ההקמה.
- 2.5.6.2. **מנהל מוקד**
- 2.5.6.2.1. **תיאור תפקיד:**
- 2.5.6.2.1.1. אחריות כוללת ומלאה על כלל הפעילויות במוקד "118": ניהול אישי ומקצועי של בעלי תפקידים ונציגים.
- 2.5.6.2.1.2. קליטת עובדים חדשים ושימור עובדים.
- 2.5.6.2.1.3. הטמעת תהליכי עבודה.
- 2.5.6.2.1.4. אחריות על עמידה ביעדי המוקד.
- 2.5.6.2.1.5. דיווח על תקלות וקשיים במוקד, איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת.
- 2.5.6.2.1.6. הובלת פרויקטים ככל שיידרשו.
- 2.5.6.2.1.7. כל שירות נוסף ו/או נלווה שיידרש לצורך ניהול של הפעילות.
- 2.5.6.2.1.8. ביצוע שגרות ניהול השירות- הערכה ומשוב, הדרכות מקצועיות, חניכה, הקשבות ועוד.
- 2.5.6.2.1.9. מענה לשיחות ככל שיידרש ואם יהיה הצורך.
- 2.5.6.2.2. **דרישות השכלה:** בעל תואר אקדמי.





2.5.6.2.3. **דרישות ניסיון:** בעל ניסיון מעשי מוכח של ארבע שנים לפחות, בניהול מוקד מענה טלפוני שכלל 10 עובדים לפחות כאשר לפחות שנה מתוך הארבע הפעיל המוקד מענה בתקשורת כתובה.
מובהר כי לא תינתן תמורה נוספת עבור עבודת מנהל המוקד.

2.5.6.3. **איש צוות בכיר (מידען / מדריך / חונך)**

תיאור תפקיד:

- 2.5.6.3.1. טיפול בשיחות מנהל בהתאם ל-SLA.
- 2.5.6.3.2. מענה לשאלות מקצועיות ופניות התייעצות של הנציגים במהלך המשמרת.
- 2.5.6.3.3. מענה לפניות מורכבות המתקבלות במוקד.
- 2.5.6.3.4. ליווי מקצועי של קליטת נציגים חדשים במרכז.
- 2.5.6.3.5. מענה לפניות נכנסות וסיוע בפעילות יזומה לפי הגדרת מנהל הפעילות, תוך סיוע וקידום הפעילות במוקד בסגירת מעגל טיפול בפונה.
- 2.5.6.3.6. ביצוע חניכה לנציגי שירות לצורך מענה מקצועי ומלא לפונים, בהתאם לדרישות המשרד.
- 2.5.6.3.7. חונך נדרש להיות בעל ניסיון של שלושה חודשים ומעלה בפועל כנציג שירות. כמו כן, חונך נדרש להיות בעל מקצועיות גבוהה בהתאם למבחן הסמכה לתפקיד.
- 2.5.6.3.8. ביצוע בפועל של ההדרכות לנציגי השירות.
- 2.5.6.3.9. העברת ידע מקצועי בצורה אפקטיבית, ברורה ויצירתית, הדרכת קורסי הכשרה, סדנאות והדרכות שוטפות לאוכלוסיות יעד, דיווח על התנהלות ההדרכה והישגי החניכים.
- 2.5.6.3.10. נוכחות חונך בהקשבה לכל נציג חדש בכל שעות פעילות נציגים חדשים בהתאם למפתח.





- 2.5.6.3.11. ניהול קורסי הכשרה – מיזמו הראשון ועד הסמכת הנציגים למענה.
- 2.5.6.3.12. כל שירות נוסף ו/או נלווה לביצוע ההדרכות.
- 2.5.6.3.13. אחריות כוללת על ניהול ותחזוקת הידע של כלל המערך בכלל המערכות.
- 2.5.6.3.14. אחריות להקמת פריטים במערכת ניהול הידע והוספת חומרים למערכת זו בכפוף לאישור המשרד.
- 2.5.6.3.15. עדכון המידע במערכת ניהול הידע, הצפת כשלים ופערי מידע.
- 2.5.6.3.16. אחריות על עדכניות ומהימנות המידע המערכת ניהול הידע.
- 2.5.6.3.17. העברת המידע לכלל עובדי המוקד באמצעות עדכון מערכת ניהול הידע.
- 2.5.6.3.18. העברת מידע יזום ועדכונים שוטפים לעובדי המוקד.
- 2.5.6.3.19. הצפת צרכי הדרכה לאחראי ההדרכה ולמנהל המוקד.
- 2.5.6.3.20. כל שירות נוסף ו/או נלווה אשר נדרש לשם ניהול הידע לטובת מתן השירותים.

דרישות השכלה וניסיון:

- 2.5.6.3.21. בעל ניסיון של שישה חודשים ומעלה כנציג שירות.
- 2.5.6.3.22. בעל מקצועיות גבוהה בהתאם למבחן הסמכה לתפקיד איש צוות בכיר, שיבצע המשרד. במקרה של קידום של נציג שירות לתפקיד איש צוות בכיר, נדרש כי הציון במבחן ההסמכה יעמוד על ציון של 95 נקודות ומעלה וממוצע ציוני הקשבות ומבחני ידע אשר עברו יעמוד על 90 נקודות ומעלה.
- 2.5.6.3.23. בעל שליטה מלאה בתפעול מערכות טכנולוגיות. מובהר כי לא תינתן תמורה נוספת עבור עבודת איש צוות בכיר

2.5.6.4. נציג שירות טלפוני

2.5.6.4.1. תיאור תפקיד:





מענה לשיחות פונים בהתאם לתכנים ויעדי שירות
נדרשים.

2.5.6.4.2 דרישות השכלה וניסיון:

- 2.5.6.4.2.1 12 שנות לימוד לפחות.
- 2.5.6.4.2.2 בעל שליטה מלאה בתפעול מערכות מחשב.
- 2.5.6.4.2.3 בעל כושר ביטוי גבוה, אמפתיה ויכולת הכלה.

2.5.6.5 נציג תקשורת כתובה/ Back Office

2.5.6.5.1 תיאור תפקיד:

מתן מענה On Line ו Off Line לפונים בערוצים שונים של תקשורת כתובה תוך עמידה ביעדי השירות והיעילות המוגדרים במסמך זה.

2.5.6.5.2 דרישות השכלה וניסיון:

- 2.5.6.5.2.1 בעל תעודת בגרות מלאה או תעודה שוות ערך.
- 2.5.6.5.2.2 בעל כושר ביטוי גבוה בכתב וכן בעל יכולת הקלדה עיוורת/מהירה.
- 2.5.6.5.2.3 בעל שליטה מלאה בתפעול מערכות המחשב במרכז.

2.5.6.5.3 הכשרות:

- 2.5.6.5.3.1 הכשרה ממוקדת בתחום מצוינות בשרות.
- 2.5.6.5.3.2 הכשרה ייעודית לעבודה במוקד. תחילת העבודה במוקד מותנת בקבלת ציון עובר במבחן המסכם.
- 2.5.6.5.3.3 הכשרת המוקדנים באחריות הספק.
- 2.5.6.5.3.4 מבחן ידע מסכם יתבצע בפיקוח של הגורם מטעם המשרד.





2.5.6.6 עובד סוציאלי

2.5.6.6.1 הגדרת תפקיד:

2.5.6.6.1.1 מתן מענה ראשוני למקרים מורכבים כגון

מקרי חירום הקשורים לאלימות, הזנחת קטין וחסר ישע וכיוצא באלה המגיעים למוקד.

2.5.6.6.1.2 זיהוי והערכת מצבי סיכון, במטרה לסייע

לפונה להגדיר את הבעיה (או המטרה) שבגינה פנה למוקד/או לבצע אבחון מהיר של הבעיה/המטרה. ביצוע הערכת סיכון ראשונית במצבים בהם יש צורך בכך, מתן מידע ממוקד ותואם, להפנות להמשך טיפול הגורמים המתאימים.

2.5.6.6.1.3 ניהול מצבי משבר מול הלקוחות לרבות

הכוונה למניעת הסלמה, הפניה למשטרה, למוקד העירוני, לרפואה דחופה וכדומה.

2.5.6.6.1.4 מתן יעוץ ראשוני והכוונה ללקוחות וכן

לנציגים במקרים מורכבים.

2.5.6.6.1.5 הדרכת נציגים בהתאם לצורך.

2.5.6.6.1.6 יהיה שותף לישיבות צוות בהתאם

ללוחות הזמנים שיקבעו על-ידי מנהל המוקד.

2.5.6.6.2 דרישות תפקיד:

2.5.6.6.2.1 שליטה בטכניקות טיפוליות להתערבות

ממוקדת ולהתערבות במשבר: ראיון מוטיבציוני, תמיכה מרחוק, מניעת ההסלמה וכדומה.



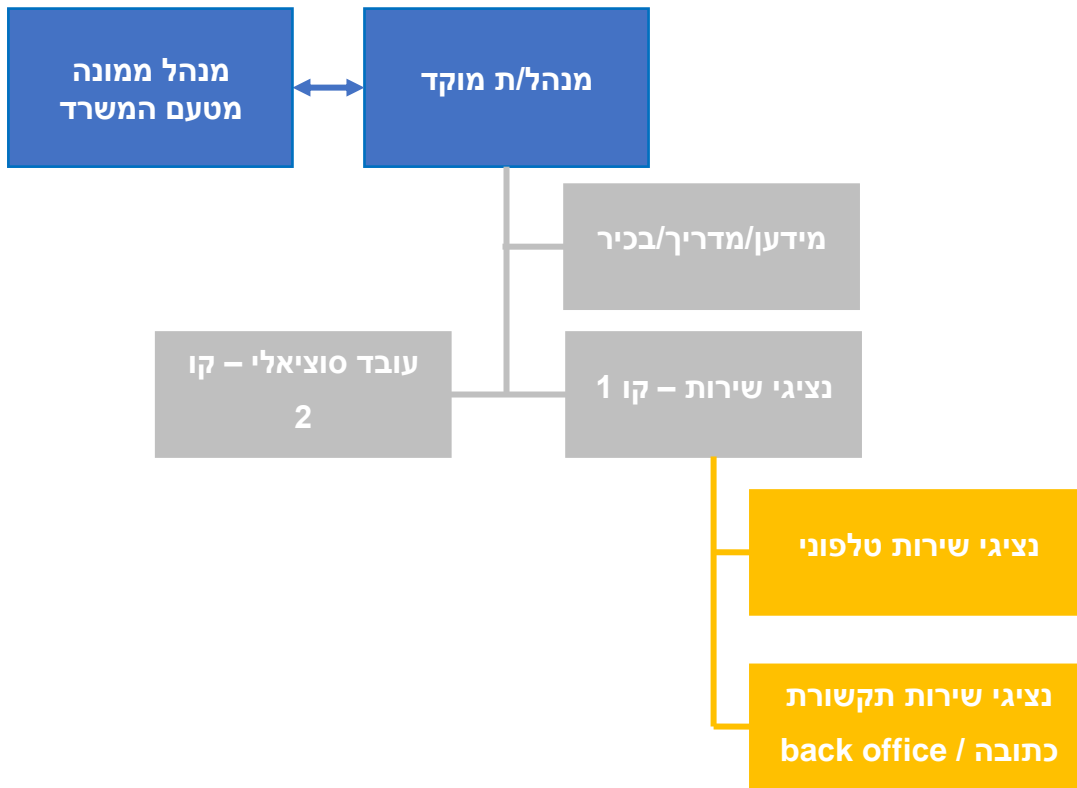


- 2.5.6.6.2.2. נכונות לעבודה במשמרות ולזמינות לשעות לא שגרתיות.
- 2.5.6.6.2.3. עדיפות להיכרות עם עבודה עם עבודת המחלקות לשירותים חברתיים.
- 2.5.6.6.3. **דרישות השכלה וניסיון**
- 2.5.6.6.3.1. תואר אקדמי ראשון לפחות בעבודה סוציאלית ורישום בפנקס העובדים הסוציאליים.
- 2.5.6.6.3.2. בעל ניסיון מעשי מוכח של שלוש שנים לפחות החל ממועד הרישום בפנקס העובדים הסוציאליים, במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד תחילת אספקת השירותים בעבודה כעובד סוציאלי.
- 2.5.6.6.4. **הדרכה מקצועית שוטפת לעו"ס במהלך פעילות המוקד**
- 2.5.6.6.4.1. הדרכה פרטנית של שעה וחצי בתדירות של אחת לשבועיים לפחות. ההדרכה תינתן על-ידי מנהל המוקד אם הוא עו"ס מדריך בהכשרתו או באמצעות מדריך חיצוני שאושר על-ידי המשרד ככשיר לתת הדרכה. ההדרכה היא באחריותו ובמימונו של הספק.
- 2.5.6.6.4.2. המשרד ראוי לדרוש מהספק לתת לעובדים הכשרה משלימה בהתאם להתפתחות השירותים שהמשרד מעניק ללקוחותיו.
- 2.5.6.6.4.3. תיאום ההכשרה המשלימה היא באחריות הספק ועל חשבוננו.
- 2.5.6.6.4.4. הדרכות לשירות – באחריות הספק.





2.5.7. מבנה ארגוני של המוקד



2.5.8. החלפת עובדים לאחר הזכייה

- 2.5.8.1 הספק הזוכה יציג את אנשי המפתח (מנהל מוקד, מנהל פרויקט הקמה, איש צוות בכיר) בפני המשרד לא יאוחר מ-30 יום לאחר הודעת הזכייה.
- 2.5.8.2 הספק יעשה כל שביכולתו על מנת למנוע תחלופה בתקן תפקיד מנהל מוקד. ככל שהספק יבקש לאייש את התפקיד באמצעות עובד אחר, מובהר בזה כי העובד יידרש לעמוד בדרישות המינימום לתפקיד וכי העסקתו מותנית באישור המשרד מראש ובכתב.
- 2.5.8.3 הספק הזוכה יישא בכל הוצאה שתיגרם למשרד בגין החלפת מי מהעובדים העוסקים בביצוע השירותים השוטפים מטעמו, בין אם על-פי בקשתו ובין על-פי בקשת המשרד, לרבות הוצאות בגין חפיפה בין העובדים.
- 2.5.8.4 הספק הזוכה יהיה רשאי להחליף את מי מאנשי המפתח רק בכפוף לקבלת אישור המשרד, מראש ובכתב. בקשה לקבלת אישור כאמור תוגש לגורם המוסמך במשרד לפחות שלושים (30) ימים, מראש ובכתב. המשרד יהיה





רשאי לסרב לכל בקשה כאמור לפי שיקול דעתו המוחלט, למעט אם יוכיח הספק הזוכה, להנחת דעתו של המשרד, כי החלפה כאמור נתבקשה עקב סיום העסקתו של מי מאנשי המפתח אצל הספק.

2.5.8.5 בכפוף לאמור לעיל, במקרה ואחד העובדים שיוצבו על-ידי הספק הזוכה

בביצוע השירותים השוטפים יסיים את העסקתו במהלך תקופת ההתקשרות, ימנה הספק הזוכה במקומו מחליף ברמת ניסיון, מיומנויות וכישורים שאינם פוחתים מאלה של העובד המוחלף וגם עומדים בכל תנאי הסף שנקבעו במכרז זה לתפקיד הרלוונטי, והכל בתוך פרק זמן שאינו עולה על 14 יום מסיום ההעסקה. נתוני המחליף יימסרו למשרד על-ידי הספק הזוכה מראש ובכתב לצורך אישור.

2.5.8.6 המשרד יהיה רשאי לדרוש הרחקה או החלפת עובד מכל סיבה ולפי שיקול

דעת מוחלט ובנימוק החלטה זו. לספק תינתן אפשרות התייחסות לנימוק החלטת המשרד. על הספק יהיה להציע חלופות התואמות את הדרישות המקצועיות לבעל התפקיד בתוך 14 ימים מיום קבלת הדרישה. חלופות לבעל התפקיד יובאו לאישור המשרד באישור ובכתב וזאת עד לאישור מלא של המשרד לחלופה המוצעת. מועמד מחליף ידרש להכנס לתפקידו עד 45 יום מקבלת הדרישה להחלפת העובד. על המועמד המוצע כמחליף לבעל התפקיד, לעמוד בדרישות התפקיד כפי שמופיע במכרז זה.

2.5.8.7 בכל מקרה של החלפה של מי מחברי צוות הספק הזוכה בהתאם להוראות

מכרז זה, יחולו ההוראות הבאות:

2.5.8.7.1 הספק הזוכה אחראי לכך כי אין ולא יהיה בהחלפת חברי

צוות הספק הזוכה כדי לפגוע בהתחייבויות הספק הזוכה על פי מכרז זה ובכלל זה ינקוט בכל פעולה על מנת למנוע כל פגיעה ברמת השירותים הנדרשת וכל נזק אחר לרשות עקב כל החלפה כאמור.

2.5.8.7.2 לצורך בחינת חברי צוות הספק הזוכה החלופיים ועמידתם

בהוראות מכרז זה, יהיה רשאי הגורם המוסמך במשרד לדרוש הצגת כל מסמך או תעודה, המעידים על ניסיונם, כישוריהם, השכלתם, הסמכתם ו/או יכולותיהם של חברי צוות הספק הזוכה החלופיים המוצעים, והספק הזוכה





מתחייב להמציאם לידי המשרד ללא כל דיחוי. בכלל זה, יהיה רשאי הגורם המוסמך במשרד לדרוש לראיין את חברי צוות הספק הזוכה החלופיים המוצעים, לבדוק את כישוריהם וההמלצות לגביהם, ולבחון את מידת התאמתם לתפקיד המיועד להם.

2.5.8.7.3 הספק הזוכה יישא בכל הוצאה שתיגרם בגין החלפת מי מאנשי הצוות, בין על פי בקשתו ובין על פי דרישת המשרד מכל סיבה שהיא.

2.5.8.7.4 בכל החלפה של מי מאנשי המפתח מטעם הספק הזוכה, למעט היעדרות קצרה המותרת לפי דין (מילואים, חופשה וכיו"ב), הספק הזוכה מתחייב לבצע תהליך חפיפה מסודר שיכסה את כל הידע והניסיון הנדרש לחברי צוות הספק הזוכה החלופיים. מבלי לגרוע מכלליות האמור, במקרה של החלפת מי מאנשי המפתח:

2.5.8.7.4.1 על הספק הזוכה יהיה להגיש תוכנית חפיפה בכתב לאישור הגורם המוסמך במשרד;

2.5.8.7.4.2 לאחר קבלת אישור הגורם המוסמך במשרד לאיש המפתח החליפי ולתוכנית החפיפה, יהיה איש המפתח המוחלף חייב לחפוף את איש המפתח החליפי למשך תקופה שלא תפחת מ- 14 ימי עבודה רציפים;

2.5.8.7.4.3 הספק הזוכה בלבד יישא בכל ההוצאות והעלויות הקשורות בחפיפה זו, תהא סיבת ההחלפה אשר תהא;

2.5.8.7.4.4 מנהל מערך מוקדים מטעם הספק הזוכה ישלח לגורם המוסמך במשרד דו"ח ביצוע חפיפה, הכולל פירוט של פגישות החפיפה ונושאי החפיפה שבוצעו בפועל.





חפיפה תושלם לאחר אישור גורם מוסמך מטעם המשרד.

2.6. תהליכי מיון, גיוס הפעלה ובקרה על כוח האדם

2.6.1. אופן הגיוס:

- 2.6.1.1. גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס יתבצע על-ידי הספק ועל חשבוננו, בהתאם לדרישות התפקיד ולפרופיל המועמד.
- 2.6.1.2. למשרד הזכות לפסול מועמדתו של מועמד שאינו עומד בתנאים הנדרשים.
- 2.6.1.3. המשרד רשאי להחליט על החלפתו של עובד כלשהו במוקד על-פי התנאים שהוגדרו בסעיף 2.5.8.4 לעיל. על הספק לאתר ממלא מקום על פי הפירוט הבא:
 - 2.6.1.3.1. מנהל מוקד איש צוות בכיר/: יש לספק מחליף תוך 30 ימי עבודה.
 - 2.6.1.3.2. עו"ס: יש לספק מחליף תוך 30 ימי עבודה.
 - 2.6.1.3.3. נציג שירות: יש לספק מחליף בהתאם לגיוסים הנערכים במוקד בתיאום עם המשרד.
 - 2.6.1.4. הספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של עובד, לרבות העדר כל שיפוי בגין הוצאות קליטת העובד שהופסקה עבודתו.
 - 2.6.1.5. אישור סופי להסמכת נציג למענה יינתן על-ידי המשרד ועל פי שיקול דעתו.
 - 2.6.1.6. כל מועמד להעסקה במוקד יידרש לחתום על ערכת קליטה שתוכן על ידי המשרד הכוללת:
 - 2.6.1.6.1. הצהרה על שמירת סודיות.
 - 2.6.1.6.2. הנחיות אבטחת מידע לעובד חדש
 - 2.6.1.6.3. טופס הזמנת כרטיס חכם (ככל שיידרש על ידי המשרד בהמשך ההתקשרות).
 - 2.6.1.6.4. טופס הרשאות למערכות המשרד (ככל שיידרש על ידי המשרד בהמשך ההתקשרות).
 - 2.6.1.7. המוקד יספק מענה במגוון תחומים. על כן על הספק להיערך לגיוס עובדים בעלי ניסיון שירותי על מנת לתת לפונים אל המוקד את השירות המיטבי.





- 2.6.1.8. הספק נדרש להכשרת כוח-אדם מיומן למספר פעילויות במקביל – מענה לשיחות נכנסות ופעילות של שיחות יוצאות וזאת לטובת שירות מיטבי לפונים ורסטיליות במתן מענה תוך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה.
- 2.6.1.9. תמהיל גיוס דוברי שפות – על הספק לגייס נציגים דוברי עברית, רוסית, אמהרית וערבית או שפות זרות אחרות בהתאם לדרישת המשרד. נציגים דוברי שפות זרות יספקו שירות גם בשפה העברית. סעיף זה כפוף להחלטת המשרד בנוגע לדוברי שפה ושעות פעילות של דוברי שפות.
- 2.6.1.10. להלן התמהיל מינימלי נדרש לגיוס דוברי שפות באחוזים:
- 2.6.1.10.1. דוברי עברית + ערבית: 10%
 - 2.6.1.10.2. דוברי עברית + רוסית: 10%
 - 2.6.1.10.3. דוברי עברית + אמהרית: 5%
 - 2.6.1.10.4. דוברי עברית + אנגלית: 5%

2.6.2. מערך הגיוס:

- 2.6.2.1. תהליך הגיוס יכלול את השלבים הבאים לפחות- הגדרת פרופיל למשרה, פרסום, ראיון טלפוני, וכלי מיון נוספים לבחינת התאמה לתפקיד - שירותיות, יכולת התבטאות בכתב ובעל-פה, מיומנות שימוש במחשב ובמערכות טכנולוגיות שונות בו זמנית כולל גלישה באינטרנט וראיון אישי. על הספק לפרט בסעיף זה את כלי המיון בהם נעשה שימוש לטובת גיוס כוח אדם איכותי ומהימן לתפקיד.
- 2.6.2.2. דרישות אימות פרטי מועמד
- 2.6.2.2.1. נדרש כי בשלבי קליטת העובדים, יערך אימות פרטי המועמדים כגון חוות דעת מקצועית ואישית ממקומות עבודה קודמים וזאת למול קורות חייו של המועמד.
 - 2.6.2.2.2. אימות פרטים מול ת"ז וצרוף צילום ת"ז.
 - 2.6.2.2.3. אימות הצהרות בדבר הכישורים האקדמיים והמקצועיים.
 - 2.6.2.2.4. תנאי העסקה – בתנאי העסקה יצינו אחריות של העובדים לאבטחת מידע, אחריות העובד תהיה תקפה למשך שנה לאחר גמר העסקתו במוקד.
- דרישות בהפעלת מידע אישי במוקד:





2.6.2.2.5. אבטחת רשומות – מסמכי המשרד אשר אין בהם יותר שימוש עשויים להכיל מידע אישי. הספק יידרש לגריסת מידע כתוב.

2.6.2.2.6. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש בהמשך ההתקשרות הוספת כרטיס חכם לכניסה מאובטחת למערכות המשרד – כל משתמש ידרש להזדהות בהזדהות חזקה חד-חד ערכית טרם תתאפשר פעולה כלשהי במערכת או גישה כלשהי לנתוני המערכת. לצורך הזדהות יש להשתמש ב"כרטיס חכם" שיונפק על חשבון הספק (יירכש על-ידי המשרד ועלות הרכישה תקוזז בחשבוניות השוטפות עלות הכרטיס היא כ-50 ₪). כרטיס זה יהיה אישי ואינו ניתן להעברה בין נציגי הפעילות.

2.6.3 מערך הכשרה:

2.6.3.1. באחריות הספק לבנות קורס הכשרה ולהעבירו למועמדים, לרבות ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תכניות הכשרה.

2.6.3.2. באחריות הספק לקיים קורסי הכשרה בניהולו, בהתאם לצורך ועל-פי דרישת המשרד, אשר יהוו חלק בלתי נפרד מהקמת מוקד השירות וכחלק מהפעילות השוטפת.

2.6.3.3. ההכשרה תבוצע במספר מסלולים עיקריים:

2.6.3.3.1. מסלול הכשרה לנציגי שירות

2.6.3.3.2. מסלול הכשרה לעו"ס

2.6.3.3.3. מסלול הכשרה לנציגי מידע צ'אט ותקשורת כתובה.

2.6.3.4. במסגרת המענה למרכז (נספח יא') על המציע לפרט את מתכונת ההכשרה הראשונית וקליטת העובדים.

2.6.3.5. כיום המוקד מספק שירות על-פי מיומנות אחידה. למשרד שמורה הזכות לקבוע מיומנויות נוספות, בשל כך, לאורך תקופת העסקתו של נציג תבחן התאמתו להרחבת מיומנותיו ובהתאם יוכשר לתחומי מיומנות נוספים.





- 2.6.3.6 קורסי ההכשרה, הציוד הנדרש, פיתוח מערכי ההכשרה וצוות ההכשרה יהיו באחריות הספק ועל חשבוננו ויהוו חלק בלתי נפרד מההקמה והפעילות השוטפת.
- 2.6.3.7 מפרט ההכשרות יכלול הן חלק גנרי שיהיה רלוונטי לכלל סוגי הפעילויות והתחומים של המשרד, והן חלק ייחודי על-פי מיומנויות נדרשות.
- 2.6.3.8 תכני קורס ההכשרה יעברו אישור סופי על-ידי המשרד, לפני העברת התכנים וביצוע ההכשרות לנציגי המוקד וכך גם כל שינוי ו/או עדכון שיבוצע בתכנים בהמשך בין אם ביוזמת הספק ובין אם מקור השינוי הנדרש הוא תוצאה שמקורה בעבודת הנציגים בשטח ו/או בשינוי נהלים באחד מתחומי ההתמחות.
- 2.6.3.9 ההכשרות תבוצענה במתקני הספק, וכלל חומרי ההדרכה כגון לומדות, חוברות לימוד ומצגות יוכנו על-ידי הספק ועל חשבוננו ויועברו לאישור המשרד באמצעות מדיה מגנטית (קבצים).
- 2.6.3.10 כל שינוי בהכשרה/הכנסת הכשרה חדשה נתון לאישור המשרד או על-פי הנחייתו.

2.6.4 הכשרת אנשי מפתח:

- 2.6.4.1 הכשרה ראשונית בנושא תכנים מקצועיים ותפישת השירות תועבר על-ידי המשרד לאנשי המפתח (מנהל מוקד, איש צוות בכיר) מטעם הספק בתקופת ההקמה
- 2.6.4.2 משך ההכשרה המקצועית הראשונית לאנשי המפתח תיערך במשך 8 ימים.
- 2.6.4.3 להכשרה זו יתווספו ימי הכשרה (על חשבוננו של הספק) להקניית מיומנויות ניהול ושירות ולשיפורן. מינימום יומיים להכשרה זו.
סה"כ להכשרה – 10 ימי עבודה.
- 2.6.4.4 בהתאם לתכנים שיועברו לאנשי המפתח יבנה הספק את קורס ההכשרה לנציגי השרות ולעובדים הסוציאליים.
- 2.6.4.5 הכשרה תבוצע במתקני הספק אך במקרה חירום נדרש הספק להכשרות מרוחקות.





2.6.5 דרישות הכשרה בתחומי רווחה לעו"ס במוקד:

- 2.6.5.1 ההכשרה תינתן על-ידי המשרד או מי מטעמו שמוסמך לתת הכשרה זו בהתאם לדרישות המשרד.
- 2.6.5.2 ההכשרה תהיה באחריות ובמימון הספק.
- 2.6.5.3 המשרד יכין מבחן מעבר לעו"ס במוקד, לאחר הקורס הוא יידרש לציון עובר במבחן ולאחריו יוסמך לעבודה במוקד.
- 2.6.5.4 הכרות עם כל המינהלים של המשרד, לרבות תחומי טיפול וסוגי השירותים הניתנים (בוגרים, קטינים, אזרחים ותיקים, אנשים עם מוגבלות, מכורים וכדומה)
- 2.6.5.5 הכרות עם עולמות התוכן, תחומי הטיפול, השירותים והמענים של המינהלים השונים של המשרד שהמוקד נותן להם מענה.
- 2.6.5.6 הכרות עם הבסיס החוקי להתערבות בכל מינהל, לרבות גבולות אחריות של שירותי הרווחה והמנדט הטיפולי בכל תחום ותחום.
- 2.6.5.7 הכרות עם עבודת המחלקות לשירותים החברתיים ברשויות המקומיות.
- 2.6.5.8 הכשרה ממוקדת בתחום מצוינות בשרות.
- 2.6.5.9 הכשרת חלק מהעובדים הסוציאליים למענה בכתב באמצעות צ'אט / פניות כתובות המגיעות באמצעות אתר האינטרנט, באופן שיאפשר מענה בכתב 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.
- 2.6.5.10 הכשרה בכניסה לתפקיד: מינימום 70 שעות וציון עובר במבחן המסכם.
- 2.6.5.11 מובהר כי במקרה של החלפת עו"ס או כניסת עו"ס חדש לתפקיד תידרש הכשרה מלאה חדשה.

2.6.6 הכשרת נציגי שירות ועובדים סוציאליים לעבודה במוקד:

- 2.6.6.1 תכני קורס ההכשרה יעברו אישור של המשרד לפני ביצוע ההכשרה בפועל.
- 2.6.6.2 קורס ההכשרה נדרש לספק מענה להכשרת הנציגים והעו"ס לכלל הפעילויות לטובת ורסטיליות בפעילות הנציגים במוקד.
- 2.6.6.3 משך קורס ההכשרה לנציג שרות הוא כ-6 ימי עבודה (42 שעות)
- 2.6.6.4 משך קורס ההכשרה עבור עו"ס 9 ימי עבודה (63 שעות).
- 2.6.6.5 קורס ההכשרה יכלול לפחות את התכנים הבאים:





- 2.6.6.5.1. הכשרת מערכות מחשוב תומכות – במקביל ללימוד תכנים מקצועיים וכתמיכה בתהליכי העבודה.
- 2.6.6.5.2. הכשרת שירות ומיומנויות שיחה - סדנת ניהול שיחה, שלבי שיחה, חשיבות מתן שירות, התמודדות עם התנגדויות ועוד
- 2.6.6.5.3. סימולציות מקצה לקצה - תרגול מעשי הכולל התייחסות להיבטים מקצועיים, שימוש במערכות ומיומנויות שירות.
- 2.6.6.5.4. משך הזמן להכשרה ראשונית בתחום השירות יכלול:
- 2.6.6.5.4.1. נציג שירות – לפחות יום עבודה במהלך קורס ההכשרה הראשוני (7 שעות).
- 2.6.6.5.4.2. עו"ס – לפחות יום עבודה במהלך קורס ההכשרה הראשוני (7 שעות).
- 2.6.6.5.5. חניכה במוקד עבור נציג שירות:
- 2.6.6.5.5.1. הקשבה פסיבית (חניך מקשיב / צופה לחונך) – כחצי יום (5 שעות)
- 2.6.6.5.5.2. מענה אקטיבי בצמידות לחונך (חונך מקשיב / צופה לחניך) – כחצי יום (6 שעות)
- 2.6.6.5.6. חניכה במוקד עבור עו"ס:
- 2.6.6.5.6.1. הקשבה פסיבית (עו"ס מקשיב / צופה בחונך) – יום (9 שעות)
- 2.6.6.5.6.2. מענה אקטיבי בצמידות לחונך (חונך מקשיב/ צופה בעו"ס) – לפחות יום (9 שעות)
- 2.6.6.5.7. סה"כ ימים עד להסמכת בעל תפקיד:
- 2.6.6.5.7.1. נציג שירות – 8.5 ימים (הכשרה ראשונית+חניכה- כ-60 שעות)
- 2.6.6.5.8. עו"ס – 11 ימים (הכשרה ראשונית+חניכה כ-88 שעות)
- 2.6.6.6. לאחר כחודש מתום קורס ההכשרה, יקיים הספק יום הכשרה נוסף הכלול במניין ימי ההכשרה הראשונית, לשיפור מיומנויות וטיפול בהתנגדויות





- ותרחישים העולים מטיפול בשטח בשיחות נכנסות/יזומות. בהכשרה זו יהיו נוכחים כלל בעלי התפקידים במוקד.
- 2.6.6.7. יום הכשרה זה יהווה חלק בלתי נפרד ממסגרת קורס ההכשרה ויבוצע באמצעות חברה חיצונית ששירותיה יישכרו על-ידי הספק הנבחר ויכלול חלק תאורטי בשילוב שיחות מוקלטות במשך מינימאלי של 8 שעות. ההכשרה תותאם לפעילות המוקד בהתאם לקשיים שיעלו מהשטח.
- 2.6.6.8. קורס ההכשרה יהווה "קורס ממיין", במהלכו יערכו תרגולים מעשיים, בנוסף לידע התיאורטי, וכן מבחני ידע, על בסיסם יהיה רשאי המשרד להנחות על אי העסקת עובדים שאינם עומדים בסטנדרט המבוקש הן ברמה המקצועית והן ברמה השירותית.
- 2.6.6.9. בסיום קורס ההכשרה יועבר מבחן מסכם שיאושר על-ידי נציג משרד הרווחה והביטחון החברתי, ציון עובר - 80 נקודות.
- 2.6.6.10. בסיום שלב החניכה יבוצע מבחן הסמכה למענה שיאושר על-ידי נציג המשרד אשר יאשר את הסמכתו למענה.
- 2.6.6.11. אם מועמד לא עבר את המבחן המסכם/הסמכה, יבוצע מועד ב' ואם לא עמד בדרישות גם בשלב מועד ב', יהיה רשאי המשרד להנחות על אי העסקת עובדים שאינם עומדים בסטנדרט זה.
- 2.6.6.12. מובהר כי המשרד רשאי לדרוש כי עובדי הספק יעברו הכשרות נוספות, בכל היקף שהוא ואף בהיקף נרחב, כאשר ההכשרות ושעות העבודה של המשתתפים בהן יהיו על חשבון המשרד.

2.6.7. הדרכה שוטפת:

- הספק נדרש לבצע פעילות תדירה להדרכה והשבחת מקצועיות ומיומנויות שוטפת של צוות העובדים במוקד:
- 2.6.7.1. תדריכים יומיים: התדריכים יועברו בתחילת כל משמרת ויכללו בתוך שעות login (מובהר כי לא תשולם בגינם תמורה נפרדת/נוספת). התדריכים ירכזו נושאים ונהלים חדשים וחיידוד נהלים קיימים. התדריכים יועברו בעזרת מצגות / טפסים מובנים. התדריכים יוכנו על-ידי הספק ברמה היומית ויאושרו על-ידי המשרד יום לפני ביצוע התדריך. המשרד יעביר





- בשטף חומרים לצורך הכללתם במסגרת התדריכים ויבקר את איכות תדריכי המוקד באופן שוטף. משך הזמן לתדריך – לפחות 15 דקות ביום.
- 2.6.7.2 ריענון מקצועי: השלמת פערי ידע באופן שוטף לכלל הנציגים/ עו"סים, קבוצות ייעודיות, בהתאם לצרכים משתנים במוקד על-פי שיקול דעת הצוות הניהולי ושל המשרד. שעות אלו יכללו בתוך שעות login (מובהר כי לא תשולם בגינם תמורה נפרדת/נוספת). משך זמן הריענון לעובד-לפחות שעה בחודש.
- 2.6.7.3 הדרכות ייעודיות (על-פי צורך): הדרכות לצורך העברת מידע בנושאים חדשים, כניסת תוכנות חדשות, עדכון מערכת/גרסאות ועוד. הדרכות אלה יאושרו מראש ובכתב ע"י המשרד וישולמו על-ידי המשרד, התמורה בגין הדרכות אלו תהיה נפרדת מהתמורה בגין שעות login ותשולם על פי תעריף שעת הדרכה.
- 2.6.7.4 קורסי העשרה (אחת לחצי שנה): קורסים וסדנאות שונות לפיתוח ושיפור מיומנויות הנציגים/ הצוות הניהולי (כגון סדנאות שרות, התמודדות עם מצבי לחץ, עבודת צוות, טיפול והתמודדות בהתנגדויות וכדומה) – משך זמן של לפחות 4 שעות הדרכה לנציג. התמורה בגין הדרכות אלו תהיה נפרדת מהתמורה בגין שעות login ותשולם על פי תעריף שעת הכשרה.
- 2.6.7.5 בסעיף זה על הספק לפרט תכנית להכשרות שוטפות, הכוללות תדירות, משך ותכנים מומלצים. על התכנית להתייחס לכלל האוכלוסיות במוקד.
- 2.6.7.6 בנוסף לאמור, המשרד רשאי להעביר הדרכות מקצועיות נוספות באמצעות אנשי מקצוע מטעם המשרד בתחומים שונים. הנציגים והעו"סים יידרשו להשתתף בהדרכות גם אם זה יתקיימו בימים שאינם ימי העבודה הקבועים שלהם.

2.6.8 שגרות ובקרת ידע:

- לצורך בקרה והשבחה שוטפת של מקצועיות העובדים, הספק יבצע שגרות בקרת ידע לרבות:
- 2.6.8.1 מבחני ידע: אחת לחודש יבצע הספק מבחני ידע לעובדי המוקד, אשר יבצעו את מבחני הידע במסגרת שעות login (מובהר כי לא תשולם בגינם תמורה נפרדת/נוספת). המבחנים יועברו לאישור המשרד. בהתאם לציוני





- המבחנים יבצע הספק הפקת לקחים ופעולות לשיפור הידע ומקצועיות הנציגים. תוצאות המבחנים יועברו למשרד.
- 2.6.8.2 הקשבות ומשובים - אחת לחודש:
- 2.6.8.3 ביצוע הקשבות לכל נציג במסגרת שעות login של הנציג (מובהר כי לא תשולם בגינם תמורה נפרדת / נוספת), ומתן ציון ומשוב על רמת מקצועיותו של נותן השרות. בנוסף לכך, על הספק לאפשר שמיעת שיחות באמצעות שמות משתמש ייעודיים שימשו את המשרד בהתאם לנהלי אבטחת מידע הנהוגים במשרד.
- 2.6.8.4 כמות המשובים – מינימום 2 משובים לנציג בחודש הבנויים מהקשבה ל- 2 שיחות לפחות באורכי שיחה שונים.
- 2.6.8.5 המשובים לשיחות יתועדו ע"ג טופס/ קובץ / מערכת תומכת וישמרו על-ידי הספק, טופס המשוב יוגדר עם המשרד בשלב פרויקט ההקמה.
- 2.6.8.6 תמהיל המשובים יכלול:
- 2.6.8.6.1 משוב "כתף אל כתף" – שיחה אחת
- 2.6.8.6.2 האזנה לשיחות ממערכת הקלטות – 3 שיחות.
- 2.6.8.7 שיחת המשוב תבוצע אחד על אחד: מנהל-נציג, תוך השמעת השיחות לנציג, הצגת חוזקות והצבת יעדים לשיפור תוך הדרכה, הנחייה וחניכה.
- 2.6.8.8 תוצאות המשוב ונתוני הקשבות יועברו לנציג המשרד באופן שוטף. יודגש כי גם נציגי המשרד יבצעו הקשבות באופן שוטף בהתאם לשיקול דעתם לצורך בקרת איכות.
- 2.6.8.9 כחלק מתהליך שיפור וייעול תהליכי המוקד, תתקיימנה פגישות חודשיות בהן יוצגו נתוני בקרת האיכות והמלצות לייעול לנציגי המשרד. באחריות הספק לתאם פגישות אלו ולהציג את נתוני הבקורות החודשיים שביצע.
- 2.6.9 **שימור עובדים:**
- 2.6.9.1 שימור עובדים
- 2.6.9.1.1 המשרד מעוניין לשמר את צוות העובדים לצורך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה ושימור הידע שנצבר.





2.6.9.1.2. הספק יבצע מהלכים לשימור העובדים ופעילויות בתחום רווחת העובד הן לעובדים חדשים והן לעובדים ותיקים בצורה שוטפת.

2.6.9.1.3. על הספק לעמוד בהתחייבותו כפי שהוצגה במסגרת המענה למכרז לצורך קבלת ניקוד באמות המידה בנושא זה. הספק יעביר לידי המשרד אחת לשנה דו"ח מאושר על ידי רואה חשבון בנוגע לתשלומים אלה. המשרד יהיה רשאי לקזז מהספק את הסכומים מהתשלומים השוטפים ככל שהספק לא יעמוד בהתחייבותו או שלא יעביר דוח כאמור לאחר דרישת המשרד.

2.6.9.2. סיום העסקה

בעת סיום העסקת עובד, על הספק לדאוג לפרטים הבאים:

- 2.6.9.2.1. החזרת כרטיס מגנטי באם סופק לעובד מטעם המשרד.
- 2.6.9.2.2. מילוי טופס סיום העסקה הכולל בקשה לביטול הרשאות, טופס זה יועבר על-ידי מנהל מטעם המשרד למנהל לביטול הרשאות וסגירת יוזר.
- 2.6.9.2.3. על הספק לבטל הרשאת כניסה של העובד למתחם המוקד.

2.7. דרישות הפעלה ויעדי המוקד

- 2.7.1. היעדים המפורטים הם יעדים עבור כלל פעילויות המוקד בכל השפות ובכל התורים / מיומנויות.
- 2.7.2. יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק.
- 2.7.3. אם לא יעמוד הספק ברמת השירות לה התחייב, יפעיל המשרד את מנגנון הפיצוי כמפורט בסעיף 5.3.3 להסכם ההתקשרות..
- 2.7.4. טבלת יעדי המוקד:
- 2.7.4.1. יעדים כמותיים:





שיטת מדידה	תדירות מדידה	יעד	מדד
כמות השיחות הננטשות / סך השיחות הנכנסות	יומית	5%	שיחות ננטשות
שיחות שנענו תוך 120 שניות / סך השיחות הנכנסות. המדידה היא לכל מיומנות – משמע יש לעמוד ברמת השירות בכלל פעילויות המוקד	יומית	80% מהשיחות תוך 120 שניות	אחוז שיחות נענות בממוצע
זמן המתנה הארוך ביותר במהלך יום עבודה	יומית	180 שניות	זמן מקסימלי (מסיום ניתוב)
זמן טיפול בפניות = (זמן בשיחות נכנסות לפי מיומנות/צ'אט+ זמן בשיחות יוצאות חיצוניות+ זמן ניירת)/ זמן סה"כ ב login	יומית	72%	אחוז תעסוקה
כמות שיחות ננטשות / סך השיחות הנכנסות	יומית	2%	אחוז לשיחות תקשורת ננטשות כתובה
שיחות צ'אט שנענו תוך 20 שניות / סך שיחות הצ'אט הנענות	יומית	95% מהשיחות יענו תוך 40 שניות	מענה לשיחות תקשורת כתובה

יעדים איכותיים 2.7.4.2

שיטת מדידה	תדירות	יעד	מדד
סקר לקוח סמוי – יבוצע על-ידי המשרד	בהתאם לצורך	ציון ממוצע 85 לפחות	ציון לקוח סמוי
המשרד יבצע האזנות לשיחות על-פי פרמטרים בדוח משוב ייעודי. פרמטרים וכמות שיחות יקבעו במהלך ההקמה	חודשי / רבעוני בהתאם לשיקול דעת המשרד	80% מהשיחות יקבלו ציון 80 ומעלה	ציוני הקשבות
מבחן ידע שיכתב ויערך על-ידי הספק. מבחן נדרש לאישור המשרד	חודשית	90% מהנציגים יקבלו ציון 85 ומעלה	מבדק ידע





ממד	יעד	תדירות	שיטת מדידה
סקר שביעות רצון	ציון שביעות רצון מעל 85	חודשי ולשיקול דעת המשרד	תוצאות סקר שיבוצע על-ידי המשרד

2.7.5 מדידת היעדים

- 2.7.5.1 הספק יעביר למשרד דוחות שוטפים בחתך יומי ושעתי (כל יום עד השעה 10:00), חודשי (עד ה-2 לכל חודש), רבעוני ושנתי, שיכילו נתונים לגבי כל אחד מהפרמטרים. העברת הנתונים יתבצעו בהתאם למדיניות הנהוגה במשרד.
- 2.7.5.2 המשרד יבצע מעקב ובקרה אחר עמידת הספק בכל היעדים שהוגדרו.
- 2.7.5.3 על הספק לבצע ניתוח לגורמים 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.
- 2.7.5.4 המשרד או מי מטעמו רשאי לבצע פעולות בקרה, גלויות וסמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת על-ידי הספק, לשם בחינת טיב ואיכות השירות על-פי הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.

2.7.6 תיקוף היעדים

- 2.7.6.1 אחת לשלושה חודשים קלנדריים רצופים, ועל בסיס הנתונים שיאספו במהלך חצי השנה שקדמה למועד עריכת החישוב, יבצע המשרד בחינה של נתוני הביצוע ביחס ליעדים.
- 2.7.6.2 במידת הצורך המשרד יבצע תיקוף ליעדים שהוצגו אל מול ביצועי המוקד בפועל, כאשר יעד אחוז תעסוקה יכול לגדול אך לא לקטון.
- 2.7.6.3 היעדים שיתוקפו ישמשו לצורך התחשבות השוטפת בין המשרד לבין הספק עבור תקופת המדידה העוקבת וקיצוזים במידת הנדרש.

2.7.7 שעות פעילות

- 2.7.7.1 המוקד יופעל בשגרה 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, בכל ימות השנה. המוקד יופעל על-ידי הספק בשעת חרום בהתאם למתכונת חרום, תוך





שהוא מספק לפונים מידע וסיוע בנושאים שוטפים וכן בנושאים הקשורים במצב החרום. זאת על-פי נספח הפעלת המוקד בשעת חרום.

2.7.7.2 "קו שני" מענה על-ידי עובד סוציאלי - המוקד יופעל בשגרה 24 שעות

ביממה, 7 ימים בשבוע, בכל ימות השנה. שעות פעילות הקו השני במוקד הן שעות פעילות המוקד בימים א-ה בין השעות 08:00 ל- 19:00 ביום ו' בין השעות 08:00 ל- 13:00. בשאר השעות רשאי הספק להפעיל את הקו השני במתכונת של כוננות.

2.7.7.3 שעות פעילות המוקד בכלל התחומים ותמהיל שפות בימים א-ה בין

השעות 08:00 ל- 17:00 ביום ו' בין השעות 08:00 ל- 13:00.

2.7.7.4 המשרד שומר לעצמו את הזכות לשנות את שעות הפעילות לאורך תקופת

ההתקשרות (קיצור/הארכה).

2.7.7.5 שינוי שעות העבודה יבוצע בהודעה מוקדמת של 30 ימים.

2.7.8 תחומי פעילות במוקד

תחומי פעילות של המוקד הם כל תחומי פעילות המשרד ובעיקר התחומים הבאים. בכל התחומים מתקיימת פעילות שיחות יוצאות ונכנסות.

2.7.8.1 אלימות במשפחה

2.7.8.2 קורונה

2.7.8.3 מיצוי זכויות חברתיות

2.7.8.4 מיצוי זכויות עבודה

2.7.8.5 יחידות הסיוע שליד בתי המשפט

2.7.8.6 אזרחים ותיקים

2.7.8.7 אנשים עם מוגבלויות

2.7.8.8 אלימות כלפי גברים

2.7.8.9 הקו השקט לאלימות

2.7.8.10 תוכניות קהילתיות

2.7.8.11 המחלקות לשירותים חברתיים

2.7.8.12 ילדים ונוער בסיכון

2.7.8.13 ייעוץ כללי חירומי בתחומי העיסוק של המשרד

2.7.8.14 ש"ל – שירות יעוץ לאזרח





2.7.9. להלן היקפי פעילות המוקד כפי שבוצעו בשנת 2019:

היקף	חודש
23013	ינואר
22968	פברואר
23406	מרץ
20502	אפריל
23853	מאי
24617	יוני
26107	יולי
23601	אוגוסט
26406	ספטמבר
17339	אוקטובר
20593	נובמבר
22840	דצמבר
275245	כמות שיחות

2.7.10. להלן התפלגות נושאי הפניות בשנת 2019

כמות	נושא
0.48%	אימוץ אומנה ואפוטרופסות
5.43%	אלימות והזנחה
0.25%	ביטוח לאומי
0.53%	גורמים ממשלתיים ורשויות מקומיות
48.04%	השתלבות בקהילה
0.27%	חינוך והשכלה
4.27%	יחידות המשד
1.36%	יחסים במשפחה
2.36%	מסגרות דיור
0.64%	מצב חירום וביטחון
1.74%	נושאי בריאות- רפואה ועזרים
19.58%	עבודה ותעסוקה
0.69%	פנאי נפש ומרכזי יום
4.45%	קצבאות מענקים וסיוע כלכלי
0.19%	שירותים של מומחים
3.48%	תכניות ושירותים של עוס
5.67%	פניה לא רלוונטית
0.13%	סוגיות דיור שיל
0.00%	השתלבות בקהילה
0.02%	צרכנות וחברות תשתית





כמות	נושא
0.41%	אלימות ותוקפנות
0.01%	בריאות ונזקי גוף

2.8. דרישות יישום

2.8.1. הספק הזוכה יידרש לספק מענה להקמה, לניהול ולתפעול שוטף של המוקד בהתאם לתחומי העבודה של המשרד.

2.8.2. לאורך תקופת ההתקשרות יתכן ויחולו שינויים/תוספות לתהליכי העבודה המתוארים. הספק יידרש לבצע את ההתאמות הנדרשות לצורך מתן שירות מיטבי.

השירותים כוללים:

2.8.3. פעילות טלפונית

2.8.3.1. מענה לפניות נכנסות של פונים בנושאי מידע הכוונה בכלל תחומי עבודת המשרד.

2.8.3.2. מענה לשיחות חירום / משבר ומתן שירות, הכוונה והעברה לגורמי המקצוע (קו 2 / גורמים במשרד / גורמים חוץ משרדיים / שירותי חרום כגון משטרה).

2.8.3.3. ביצוע שיחות חוזרות לפונים אותם נדרש לעדכן בדבר התקדמות הטיפול בפנייתם

2.8.4. פעילות צ'אט- מענה לפניות צ'אט ופניות תקשורת כתובה במגוון נושאים.

2.8.4.1. תמיכה והכוונה של פונים למידע או הכוונת הפונים לגורמי המקצוע הרלוונטיים

2.8.4.2. תמיכה טכנית באתר המשרד

2.8.4.3. שליחת מידע לפונים באמצעות דוא"ל/ מסרון/ ערוצים חברתיים וערוצי קשר נוספים במידת הצורך.

2.8.5. פניות הציבור:

2.8.5.1. תמיכה והכוונה טלפונית בנושאים הקשורים לפניות הציבור.

2.8.5.2. הפניה להגשת טפסים מקוונים.

2.9. תהליכי עבודה

להלן ריכוז תהליכי העבודה השונים במוקד:





- 2.9.1 הספק נדרש לבצע את כלל תהליכי העבודה המפורטים בפרק זה ותהליכי עבודה נוספים על-פי דרישת המשרד.
- 2.9.2 כלל תהליכי העבודה יתועדו באמצעות מערכת הפניות. נוהל תיעוד פניות יכתב על-ידי הספק ויקבל את אישור המשרד בזמן ההקמה. מעת לעת ידרש הספק לשנות את נוהל התיעוד בהתאם לדרישות המשרד.
- 2.9.3 בשלב ההקמה ולאורך תקופת ההתקשרות יתכנו שינויים בתהליכי העבודה.

מס"ד	אמצעי	כללי	פירוט
1.	טלפוני + מערכת רב ערוצית לתקשורת כתובה	הסבר לגבי הנושאים בהם מטפל המשרד	במסגרת התהליך יינתן מידע כללי במגוון נושאים בהם מטפל המשרד. לרבות: שעות פעילות, כתובות, אופן פתיחת בקשה, אופן יצירת קשר עם גורמי המקצוע, תהליך הטיפול בפניות וכיו"ב
2.	טלפוני + מערכת רב ערוצית לתקשורת כתובה	העברת פניה לקו 2-עו"סים	במסגרת התהליך יינתן מידע כללי כגון: תהליך הטיפול בפנייתו והעברת הטיפול על-ידי העברה חמה לגורם עו"ס במוקד
3.	טלפוני + מערכת רב ערוצית לתקשורת כתובה	העברת פניה לגורמים מקצועיים	במסגרת התהליך יינתן מידע כללי כגון: תהליך הטיפול בפנייתו גורם מקצועי מטפל, הפניית הפניה לגורם המטפל לטובת חזרה וטיפול בלוקח וכיו"ב.
4.	טלפוני + מערכת רב ערוצית לתקשורת כתובה	מידע אישי-סטטוס פניה	במסגרת התהליך יינתן מידע פרטני מנתוני הלקוח בדבר סטטוס הפניה: תאריך זימון לוועדה, החלטות, תאריכים, מסמכים נדרשים, סטטוס הבקשה, תהליכים נדרשים לביצוע וכיו"ב.
5.	תקשורת באמצעות מערכת רב ערוצית	תמיכה באתר המשרד	במסגרת התהליך יינתן מידע טכני ו/ או מידע כללי על תהליכי העבודה מול המשרד ברמת הטפסים המקוונים
6.	טלפוני + מערכת רב ערוצית לתקשורת כתובה	זימון תורים ליחידות הסיוע	במסגרת התהליך יתבצע זימון תור לפונה לפגישות מול גורמי המקצוע ביחידות הסיוע
7.	טלפוני + תקשורת כתובה	שיחות יוצאות לעדכון	התהליך מאפשר לנציג לעדכן את הפונה בנושאים שונים.

2.9.4 דגשים לתהליכי עבודת נציג

2.9.4.1 בכל שיחה יידרש הנציג:

- 2.9.4.1.1 לספק ללקוח מידע כללי ובנוסף לייצר אווירה נעימה, בה הפונה חש אמפתיה כלפיו והבנה של צרכיו מצד הנציג.
- 2.9.4.1.2 לשקף שלבי הטיפול ולוחות הזמנים.
- 2.9.4.1.3 ליידע את הפונה בדבר הפניית הפניה לגורמי המקצוע
- 2.9.4.1.4 לתעד כל שיחה במערכת ייעודית/תפעולית





2.9.4.1.5 שליחת מידע באמצעות דוא"ל/ סמס וכיו"ב לפונה בדבר המידע שניתן

2.9.4.2 יודגש כי יתכנו שינויים בתהליכי העבודה המוצגים, בהתאם לצרכים משתנים ובהתאם יוגדר SLA לטיפול, כפועל יוצא צפוי לחול שינוי במשך השיחה הנכנסת/יוצאת.

2.9.4.3 הספק הזוכה יידרש לבצע את כל תהליכי העבודה המפורטים בפרק זה ותהליכי עבודה חדשים על-פי דרישת המשרד.

2.9.4.4 המשרד יהיה רשאי לקבוע מחדש את יעדי הפעילויות וכן את תכולות הפעילות היוצאת / נכנסת.

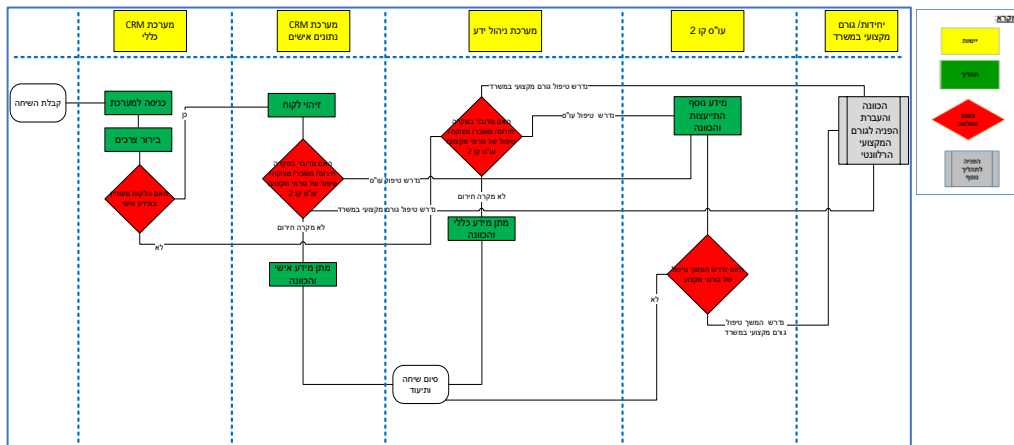
2.9.5 פעילות מעטפת שירות – Back Office

2.9.5.1 במסגרת הפעילות ידרשו לבצע מעקב אחר סגירת הטיפול של הפונה בהתאם ללחות זמני הטיפול לפי תחומים או תהליכי עבודה שונים שיוגדרו.

2.9.5.2 חזרה לפונה ועדכון פונה בדבר פנייתו

2.9.5.3 שליחת מידע לפונה בדבר סטטוס הטיפול בפנייתו

2.9.6 להלן תרשים תהליך מתן מידע כללי/ אישי לפונה אשר מטרתו לאפשר לפונה לקבל מידע פרטני וכללי בתחומי הפעילות של המשרד:



2.9.7 דגשים לתהליך מתן מידע כללי/ אישי:

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכת CRM המתממשקת	נציג השירות ייכנס למערכת





#	שלב	פירוט
	למידע ממערכות המשרד	
2.	הקלדת פרטי הפונה (ת"ז או כל אמצעי אחר שיוחלט)	נציג השירות יקליד את מספר ת"ז של הפונה לטובת כניסה לנתוני הפונה ולפנייתו
3.	זיהוי הפונה וביצוע אימות וטיוב פרטים	נציג השירות יזהה את הפונה על-פי אמצעי זיהוי: 1. מספר זהות של הפונה במידה ונמסר 2. תאריך הנפקת תעודת הזהות 3. תאריך לידה הנציג יבצע אימות פרטים, ויעדכנם במערכת אם אינם מעודכנים. טלפון סלולארי, כתובת וכיו"ב.
4.	בירור צרכי הפונה	נציג השירות יברר את סיבת הפניה של הפונה
5.	האם הפונה מעוניין לקבל מידע פרטני	נציג השירות יבדוק עם הפונה האם הוא מעוניין לקבל מידע פרטני בנושאים שיוגדרו על ידי המשרד או מידע כללי.
6.	מתן מידע פרטני- שלב ב'	נציג השירות ייתן לפונה מידע פרטני מתוך מערכת ה-CRM שבה מופיעים בין היתר: 1. גורם מטפל 2. סטטוסים של טיפול בפניה מתי תתבצע פניה לנציגים בכירים מקצועיים? במוקד קיימת תמיכה מקצועית שמהותה מענה מקצועי לנציגי השירות בזמן מענה (התייעצות) ובירור נושאים מקצועיים וכן כגורם נוסף במקרים מסוימים לאישור העברה של פניה לעו"סים (קו 2) / גורמים חיצוניים למוקד (יחידות חיצוניות/ גורמים במשרד) מתי תתבצע פנייה לגורמים חיצוניים? 1. בירור נושאים מקצועיים שבאחריות המשרד. 2. בירור מעמיק בשם הפונה במקרים בהם מדובר בנושאים שאין באחריות המוקד לספק את המידע כגון: מידע אישי קונקרטי, ההתייעצות מול גורם מקצועי המטפל בתיק, מקרים דחופים / משבר / חירום הדורשים טיפול של גורמי מקצוע בשלב הראשוני ייתכן ויהיה צורך בתייעוד ידני מול היחידות על-ידי העברת קובץ פיזי (כגון אקסל) בחלק מהיחידות ואילו בחלק אחר יתבצע המעבר באמצעות העברת הפניה במערכת ה-CRM ו/או באמצעות דף נחיתה
7.	מתן מידע כללי	נציג שירות וגבייה ייתן מידע כללי (ממערכת ניהול הידע) לדוגמא: 1. שעות קבלת קהל ומענה, ביחידות השונות. 2. אופן הגשת בקשות 3. מידע ממערכת "קליק לרווחה"

2.10. דרישות מהמבנה הפיזי ומאתר המוקד





2.10.1. כללי

- 2.10.1.1. על המבנה שימש לצורך אספקת השירותים לעמוד בכל הדרישות לעניין המבנה, כאמור להלן.
- 2.10.1.2. מובהר כי כל הדרישות המפורטות להלן ייבדקו בשלב שלאחר ההודעה לספק על זכייתו ויהוו תנאי לחתימה על ההסכם, הכל בכפוף לאמור בסעיף 1.5 לעיל.
- 2.10.1.3. המבנה יעמוד בסטנדרטים הקיימים בתחום ובדרישות החוק. בכלל זה, על המבנה לעמוד בדרישות של כיבוי אש ושל תברואה וכל דרישה נוספת, הקיימת היום או שתידרש בעתיד.
- 2.10.1.4. הספק יהיה אחראי בלעדי על ביצוע תקין ושוטף של כל שירותי האחזקה הנדרשים לצורך אספקת השירותים והוא אשר יישא באמצעותו ו/או באמצעות מי מטעמו בכל ההוצאות הכרוכות באחזקת המבנה שימש לצורך אספקת השירותים, לרבות ניקיון ואחזקה שוטפת, אבטחה, אינסטלציה, קירור וחימום, מנהלה, הנהלת חשבונות, הדפסות, ריהוט וציוד, חשמל, מים, אגרות ביוב, ארנונה, תקשורת, ביטוחים, שכר דירה, מסים וכל תשלום אחר, הכרוך באספקת השירותים.
- 2.10.1.5. הספק ידאג לניקיון המוקד באופן יומי ולאורך כל שעות הפעילות, לרבות ניקיון שוטף בשירותים, במטבחון.

2.10.2. מבנה פיזי ומתחמי עבודה

- 2.10.2.1. על האתר לעמוד בתקני הנגישות לאנשים עם מוגבלויות בכלל מתחמי הפעילות וזאת בהתאם להוראות כל דין.
- 2.10.2.2. המבנה יעמוד בסטנדרטים הקיימים בתחום ובדרישות כל דין. בכלל זה על המבנה לעמוד בדרישות של רשות הכבאות, דרישות תברואה וכל דרישה נוספת הקיימת היום או שתידרש בעתיד.
- 2.10.2.3. עמדת מנהל המוקד – העמדה תכלול יחידת קצה – כל המכשור, הטלפוניה (טלפון IPT) והמחשוב הנמצאים בשימוש על-ידי עובדי המוקד. ציוד משרדי – שולחן עבודה אישי, כיסא עבודה, ארונית, ושטח נוח לעבודה.
- 2.10.2.4. עמדות אחראי משמרת –





- 2.10.2.4.1. עמדת אחראי המשמרת תהיה עמדת דלפק מוגבהת על במה, המאפשרת שדה ראייה מקסימלי כך שניתן יהיה לראות את כלל הנציגים, שליטה במרחב החדר ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים.
- 2.10.2.4.2. על עמדת העבודה להיות מרווחת ונוחה לעבודה הכוללת יחידת קצה. רוחב מינימאלי לעמדת במת האחמ"ש – 2 מטר לעמדה, 2 מחשבים ומסכים לפחות לעמדה (זמן אמת + מערכות ניהול) וכל הציוד הנדרש לפעילות תקינה.
- 2.10.2.4.3. נדרש כי עמדת אחראי המשמרת תהיה נגישה לנציגי השירות.

2.10.2.5. עמדות נציגים –

- 2.10.2.5.1. ממדי עמדת נציג לא יפחתו מ- 1.10 מ' X 0.60 מ' (נטו).
- 2.10.2.5.2. העמדה תהיה מאובזרת בציוד הבא:
- 2.10.2.5.2.1. שולחן עבודה עם שטח אחסון.
- 2.10.2.5.2.2. מחשב + מסך בהתאם לפרק התשתיות.
- 2.10.2.5.2.3. מכשיר טלפון נייד חכם.
- 2.10.2.5.2.4. מערכת ראש (אוזניה מסננת רעשי רקע ומיקרופון).
- 2.10.2.5.2.5. קורא כרטיסים.
- 2.10.2.5.2.6. מחיצה אקוסטית בין נציג לנציג, שגובהה לא יקטן מ-1.20 מטר.
- 2.10.2.5.2.7. מחיצות מלאות בין העמדות שהרוחב שלהן יאפשר הפרדה מוחלטת בין העמדות כך שיעמדו בדרישות התו הסגול של משרד הבריאות (בעקבות מצב הקורונה).
- 2.10.2.5.2.8. 4 שקעי חשמל
- 2.10.2.5.2.9. חיבור טלפוניה ורשת
- 2.10.2.5.3. במצבי חירום בהם אופי העבודה משתנה ונדרשת עבודה מרחוק. נדרשת יכולת טכנולוגית ותשתיתית במטרה





להמשיך את רצף מתן השירות לפונים ללא כל פגיעה וזאת בהתאם לכלל דרישות המרכז.

2.10.2.6. עמדת עבודה קבועה וייעודית במתחם המוקד, באופן בלעדי לעובדי

המשרד. עמדה זו לא תשמש למטרות אחרות ו/או עובדים אחרים. להלן מפרט העמדה לנציג המשרד כאמור:

2.10.2.6.1. עמדת עבודה

2.10.2.6.2. העמדה תמוקם באזור מרכזי של מתחם המוקד.

2.10.2.6.3. בעמדה תותקן עמדת מחשב מלאה נוספת ונפרדת אשר

תהיה נגישה לשימוש בהרשאות לכלל מערכות המוקד, לרבות יכולת הפקת דוחות, האזנה לשיחות ומקושרת לאינטרנט באמצעות קו מהיר על חשבון המציע.

2.10.2.6.4. טלפון קווי

2.10.2.7. חדר הדרכה לשימוש המוקד לצורך הדרכת עובדי הספק המועסקים תחת

מרכז זה בלבד. בחדר ההדרכה יותקנו תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב, יכולת האזנה לשיחות וכו'. חדר ההדרכה, יהיה "חדר חכם" ממוחשב ויתאים להדרכה של 10 מודרכים לפחות (מחשב לכל מודרך) כולל אפשרות הפעלת מצלמה להדרכה מרחוק. עם קצב הצמיחה ישודרג החדר לפי קצב הצמיחה ו/או יוקצה חדר הדרכות גדול יותר באותו מבנה או בסמוך לו. בחדר תתאפשר, בין היתר, השתלטות של המדריך על מחשבי המודרכים באמצעות תוכנה ייעודית להדרכות, מודול לעריכת מבחנים ושאלונים, לומדה לעריכת תכני הדרכות אינטראקטיבית ועזרים דידיקטיים טכנולוגיים נוספים ככל שיידרש. על הספק להיערך לתשתיות המאפשרות הדרכה באמצעים מרוחקים בזמני חירום ועתות משבר.

2.10.2.8. חדר משובים – חדר משובים ייעודי ובלעדי לשימוש הצוות הניהולי של

המוקד לצורך ביצוע פעילויות לשיפור איכות המענה ומקצועיות הנציגים. בחדר יותקן מחשב עם גישה למערכות המוקד ולמערכת הקלטת השיחות, כולל רמקולים.

2.10.2.9. מטבחון – מתחם האתר צריך לכלול מתחם מצויד בשולחנות וכסאות,

מתקן מים קרים וחמים, פינת קפה, מקרר גדול ומכשירי מיקרוגל לחימום





מזון. כמות המכשירים, הרהיטים והמתקנים יסופקו בהתאם לכמות העובדים במקום.

2.10.2.10. **עמדות המדפסות** יהיו נגישות לצוות המוקד.

2.10.2.11. **תצוגות זמן אמת** (Real Time Screen) – מסכים עליהם יוקרנו תצוגות זמן אמת. על המציע להציב לפחות 2 מסכים כך שכל נציג במוקד יוכל לצפות בנתוני זמינות המוקד ממקום מושבו הקבוע.

2.10.3. **תשתיות כלליות**

2.10.3.1. מיקום העמדות וגודלן יאפשר מעבר נוח בין העמדות, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן.

2.10.3.2. כל העמדות תהיינה מופרדות מבחינה אקוסטית (לרבות הפרדה באמצעות מחיצות), כך שיתאפשר מתן שירות ללא הפרעה וללא רעשי רקע במהלך קבלת הפניות.

2.10.3.3. על המציע להתקין תאורה מתאימה בכל רחבי המוקד. כמו כן, יתקין המציע תאורת חירום באתר המוקד

2.10.3.4. באתר תהיה הפרדה פיסיית בין שטח עבודת נציגי השירות לבין שטח טכני בו ירוכז ציוד התקשורת והמחשוב העיקרי: שרתים, ציוד תקשורת, ציוד מיתוג ותמסורת, כבילה, ציוד כוח וכדומה. גישה לחדר ציוד תתאפשר אך ורק באישור מנהל המוקד.

2.10.3.5. חדרי הציוד (תקשורת ומחשוב) יהיו מוגנים מכניסת אבק, לכלוך ומזיקים ומאובטחים מפני כניסת גורמים לא מורשים לחדר.

2.10.3.6. חדרי הציוד ועמדות נציגי השירות יהיו ממוזגים ותשמר בהם טמפרטורה לעבודה סדירה.

2.10.4. **אבטחה פיסיית**

2.10.4.1. **המתחמים יהיו סגורים ומאובטחים לנותני השירותים של המשרד בלבד, עם בקרת כניסה למתחם.**

2.10.4.2. כל הדפים, הפתקים והתרשומות שנכתבים במהלך העבודה יגרסו במגרסה בתום כל משמרת.





2.10.4.3. ציוד התקשורת ורכיבי הקצה לקישור עם המשרד יאוחסנו בארון שרתים תקני נעול.

2.10.5. דרישות בטיחות

על הספק להציג, ביחס לכל מבנה המוצג על ידו, את נספח יט'5, חתום על ידי אחד מאלה (על המציע לצרף להצעתו העתק של תעודת הסמכה בתחום בטיחות ו/או אישור כשירות בתוקף, לפי העניין):

2.10.5.1. מהנדס בטיחות הרשום בפנקס המהנדסים והאדריכלים במדור בטיחות אש ומניעתה או במדור בטיחות כללית;

2.10.5.2. ממונה בטיחות בעבודה המוסמך על-ידי משרד הכלכלה עם וותק של 5 שנים לפחות מיום קבלת ההסמכה וביצע לפחות 50 בדיקות בטיחות במסגרות ציבוריות;

2.10.5.3. עורך מבדקי בטיחות של מוסדות שונים עם וותק של 5 שנים לפחות מיום קבלת ההסמכה וביצע לפחות 50 בדיקות בטיחות במסגרות ציבוריות. שלושם ביחד ייקראו להלן: "בודק בטיחות".

2.10.6. מסמך המצביע על זכויות הספק במבנה המוצע

על הספק לצרף מסמכים המעידים על זכויותיו בכל אחד מהמבנים על ידו על פי המפורט להלן:

2.10.6.1 .

2.10.6.2 .

2.10.6.2.1 .

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





3. תנאי-סף

המציע נדרש לעמוד בכל תנאי הסף הבאים (במצטבר). כל הצהרותיו והתחייבויותיו של המציע, הנדרשות לפי תנאי סף, הן בגדר חובה והן תנתנה רק אם המציע אכן עומד בדרישות לגביהן נדרשות ההצהרות וההתחייבויות. על המציע להגיש הצעה מלאה וחתומה כנדרש, כמפורט בסעיף 5.4 להלן ובשאר הסעיפים במכרז זה.

3.1 תנאי סף כלליים

3.1.1 על המציע להיות תאגיד הרשום בישראל או עצמאי. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המציע לצרף להצעתו אישור על רישום המציע במרשם הרלוונטי, בהתאם לדין החל עליו.

3.1.2 על המציע לעמוד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה על המציע לצרף להצעתו:

3.1.2.1 תצהיר המאמת על-ידי עורך דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי [חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991](#) ולפי [חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987](#) בנוסח המצ"ב כנספח ד'.

3.1.2.2 אישור עדכני ותקף על ניהול ספרים, ניכוי מס במקור ורישום במע"מ, כנדרש לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, היינו אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] [וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975](#) או שהוא פטור מניהולם ומדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף, מציע שהוא איחוד עוסקים יצרף כראיה לעמידתו בתנאי הסף אישור כי הוא נכלל תחת איחוד העוסקים, כולל אסמכתא למספר הע.מ. / ח.פ. של המציע הכלולה באיחוד העוסקים.

הוצאת אישורים תקפים תתבצע באחת מבין הדרכים הבאות:

- א. באמצעות אתר האינטרנט של רשות המיסים
- ב. באמצעות מערכות המידע של רשות המיסים – עבור ספקים המחברים למערכות אלה.





- 3.1.2.3 תצהיר המאומת על-ידי עורך דין בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מספר 10 והוראת שעה) [התשע"ו 2016](#) ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 בנוסח המצורף כנספח ה' למכרז.
- 3.1.3 אם המציע הוא עמותה או חברה לתועלת הציבור (חל"צ) או הקדש, עליו להיות בעל אישור מטעם רשם העמותות או רשם ההקדשות, לפי העניין, על ניהול תקין, תקף לשנת 2022. להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, על המציע לצרף להצעתו אישור כאמור.
- 3.1.4 על המציע לצרף כתב ערבות הצעה כמפורט להלן:
- 3.1.4.1 כתב הערבות יהיה מקורי ובלתי מותנה להבטחת הקיום של תנאי ההצעה ולהבטחת ההתקשרות עם המציע אם ייקבע כזוכה.
- 3.1.4.2 כתב-הערבות יהיה על-סך 100,000 ₪ (ובמילים: מאה אלף ש"ח), יירשם לפקודת ממשלת ישראל, משרד הרווחה והביטחון החברתי, ויהיה בתוקף עד ליום 14.06.2022.
- 3.1.4.3 כתב הערבות יוצא על שמו של המציע בלבד.
- 3.1.4.4 נוסח ערבות ההצעה מצורף כנספח ג'. נוסח זה מחייב ואין לסטות ממנו.
- 3.1.4.5 הערבות תהיה ערבות בנקאית מבנק בישראל או מחברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981. אם הערבות תהיה של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.
- 3.1.4.6 הצעה שלא יצורף אליה כתב ערבות כנדרש תיפסל על הסף, וזאת ללא מתן כל הודעה נוספת מעבר לאמור כאן.
- 3.1.4.7 הערבות תוחזר למציעים שלא זכו במכרז.
- 3.1.4.8 **החלטה מקדמית (פרה רולינג) על תקפות הערבות הבנקאית:**
- 3.1.4.8.1 מובהר כי אין לערוך כל שינוי בנוסח הערבות המצורף למכרז, לרבות שינוי המיטיב עם המשרד.
- 3.1.4.8.2 מציעים המעוניינים בכך, יהיו רשאים להעביר לבחינת המשרד את נוסח הערבות שבידם, במענה לדרישות סעיף 3.1.4, עד ליום ב', ה-27.12.2021 בשעה 12:00.
- 3.1.4.8.3 הנוסח יועבר כשהוא סרוק, בדואר אלקטרוני לכתובת Michrazim@molsa.gov.il





- 3.1.4.8.4 מציעים אשר יבחרו להגיש את נוסח הערבות כאמור יוכלו לקבל את חוות דעתו של המשרד לגבי התאמת הערבות הבנקאית לדרישות המכרז.
- 3.1.4.8.5 יובהר כי חוות דעתו של המשרד לא תחייב את המשרד לקבל את הערבות הבנקאית שתוגש לבסוף כחלק מהצעת המציע וכי הליך ההחלטה המקדמית מהווה ניסיון של המשרד לסייע בידי מציעים ולצמצם את פסילתם בשל פגמים בערבות.

3.2 תנאי סף ספציפיים

3.2.1 שכר עובדים סוציאליים

- 3.2.1.1 המציע מתחייב כי שכרם ותנאי העסקתם של העובדים הסוציאליים שיועסקו על ידו במסגרת אספקת השירותים נשוא המכרז יהיו בהתאם לכל דין, הסכם קיבוצי או צו הרחבה, כפי שיעודכנו מעת לעת.
- 3.2.1.2 להוכחת התחייבותו זו יצרף המציע להצעתו התחייבות בנוסח המצורף בזה כנספח ח'.
- 3.2.1.3 מובהר כי התחייבות זו מתייחסת לעובדים סוציאליים שיועסקו במסגרת אספקת השירותים מכח המכרז כעובדים סוציאליים, ולא בתפקידים אחרים גם במקרים שנותני השירותים הינם עובדים סוציאליים בהכשרתם.

3.2.2 התחייבות לעניין המבנה ועמידה בדרישות ביטחון

המציע יתחייב –

- 3.2.2.1 לעמוד בכל הדרישות לעניין המבנה והציוד המפורטות בסעיף 2.5.8 ביחס למבנה שישימש לצורך הספקת השירותים לפי מכרז זה ובכלל זה בדרישות לעניין מיגון מבנה לזמן חירום.
- 3.2.2.2 לעמוד בכל דרישות הביטחון הנדרשות על ידי המשרד במסגרת מתן השירותים לפי מכרז זה.
- להוכחת התחייבותו זו יצרף המציע להצעתו התחייבות בנוסח המצורף בזה כנספח ט'.





3.2.3. המוקד המוצע

- 3.2.3.1. על המציע להציג בהצעתו מוקד מוצע במרחק של עד 80 ק"מ מירושלים (מרחק כביש) ונגיש להגעה בתחבורה ציבורית באמצעות קו תחבורה ציבורית אחד לפחות שמגיע בשעות הפעילות אחת לשעה לפחות לתחנה הממוקמת במרחק של עד 1000 מטר ממקום המוקד.
- על אף האמור, במקרה שהמוקד לא יהיה נגיש לתחבורה ציבורית הספק יידרש להעמיד, לפי הצורך, רכב להסעת העובדים וכל בעל תפקיד אחר הנדרש להגיע אל המוקד מתוקף תפקידו וממנו בכל מועד בו תידרש הגעה ו/או יציאה מהמוקד בשעות הפעילות. מובהר בזה, כי לא תשולם תוספת כספית כלשהי עבור שירות זה.
- על המציע לציין בנספח ט' את כתובת המוקד המוצע, ולציין את תנאי הנגישות לתחבורה כאמור בסעיף זה.
- 3.2.3.2. על המציע לצרף לנספח ט' פרוגרמה מפורטת של האתר המוצע, הכוללת פירוט השטחים והחלוקה הפנימית על כל מאפייניה. ועדת המכרזים תבחן את הפרוגרמה ואת התאמתה לצרכים המפורטים במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות על נספחיו. במסגרת זו, תיבחן איכות התכנון, אופן תכנון מתחמי העבודה ושטח העבודה, אופן תכנון השטחים הציבוריים וכו'. על תכנון האתרים לעמוד בתקן התו הסגול או תקן שיפורסם על-ידי הממשלה כהחלטה מחייבת בהתייחס לכל תכנון המרחב הציבורי וכן גודל החדרים הנדרשים לפעילויות השונות.
- 3.2.3.3. על המציע לפרט את החלוקה הפונקציונאלית במוקד (אזור מנהלתי, אזור המוקד, אזור ניהולי וכו'). עמדות הנציגים במוקד תהיינה בשטח אולם אחד ללא חלוקה על פני מספר אזורים נפרדים.
- 3.2.3.4. נציגי ועדת המכרזים יהיו רשאים לסייר באתר המוצע בתיאום עם המציע במסגרת בחינת הצעתו של המציע למכרז זה. יובהר בזאת כי ככל שהצעתו של המציע תוכרז כהצעה הזוכה במכרז, מתחייב המציע להקים את האתר נשוא מכרז זה במיקום אשר הוצע בהצעתו.





3.2.3.5 מסמך המצביע על זכויות המציע במבנה המוצע

על המציע לצרף מסמכים המעידים על זכויותיו בכל אחד מהמבנים על ידו על פי המפורט להלן:

3.2.3.5.1 אם המבנה הוא/ם **בבעלותו** של המציע, המציע יציג העתק מתאים למקור מרשם המקרקעין, המעיד, כי המבנה הוא/ם בבעלותו (ואם באישור לא מצוינת/ות כתובתו/יהם של המבנה, יצרף הספק **בנוסף** תצהיר המציע מאומת על ידי עורך דין כדין) או, לחלופין, כי קיים בידי מסמך, המעיד על זכות חכירה לטווח של שנה אחת לפחות ממועד תחילת הספקת השירותים מאת הגורם הרלוונטי.

3.2.3.5.2 אם המבנה אינו/ם **בבעלותו** של המציע, על המציע לצרף להצעתו את כל המסמכים הבאים:

3.2.3.5.2.1 חוזה שכירות של המבנה לתקופה שלא תפחת משנה אחת ממועד תחילת הספקת השירותים, או מסמך בדבר התחייבות בלתי חוזרת מצד המשכיר להשכרתו/ם של המבנה לתקופה, שלא תפחת משנה אחת מהמועד האחרון להגשת ההצעות, או מסמך, המגדיר את מהות זכויותיו של הספק במבנה, לתקופה, שלא תפחת משנה אחת מהמועד האחרון להגשת ההצעות. כל מסמך שיוצג על ידי המציע והמעיד על זכויותיו במבנה יהיה בר-מימוש תוך 30 (שלושים) יום ממועד קבלת ההודעה על הזכייה. ההחלטה, האם המסמך הינו "בר מימוש תוך 30 (שלושים) יום ממועד קבלת הודעה על הזכייה" הינה במסגרת שיקול-דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים של המשרד.

3.2.3.5.2.2 מסמך מאת **בעל המבנה**, לפיו בעל המבנה מסכים להפעלה במבנה של מוקד רווחה –





118, בתקופת הזמן הרלוונטית שלגביה
התחייב להעמיד את המבנה, על כל
המשתמע מכך

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

3.2.4. ניסיון נדרש מהמציע

על המציע לעמוד בכל הדרישות הבאות, במצטבר –

3.2.4.1. בעל ניסיון בהפעלת שני מוקדים לפחות במהלך חמש השנים האחרונות

הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות, כולל כל האמור להלן במצטבר:

3.2.4.1.1. פעילות המוקד כללה מענה טלפוני, פעילות תקשורת

כתובה ו-Back Office.

3.2.4.1.2. כל מוקד הופעל על-ידי המציע למשך שנתיים רצופות

לפחות.

3.2.4.1.3. כמות פניות מינימאלית 50,000 פניות בשנה בכל מוקד.

3.2.4.2. בכל אחת מחמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות המציע

הפעיל לפחות 3 מוקדים טלפוניים, עבור 3 לקוחות שונים.

להוכחת עמידתו בתנאי סף זה, המציע יפרט את ניסיונו הרלוונטי ויגיש תצהיר
כנדרש בנספח י'. ההצהרה תחתם על-ידי עורך-דין (לאימות).

לעניין סעיף 3.2.4 למרכז יובהר כי "מציע" משמעותו המציע או בעל השליטה
במציע או המנהל הכללי של המציע. "בעל שליטה" – כמשמעותו בחוק ניירות ערך,
התשכ"ח-1968.

יובהר כי במקרה שמציע מציג במענה לסעיף זה ניסיון של בעל השליטה במציע או
של המנהל הכללי, על הניסיון להתקיים בבעל השליטה או במנהל באופן מלא בכל
אחד מהם לחוד, ולא יתאפשר ניסיון המתקיים בהם יחד.

3.3. דרישות נוספות

3.3.1. על המציע לצרף להצעתו את נספח פרטי המציע (נספח ב') ממולא וחתום על ידו.





3.3.2. על המציע לצרף להצעתו גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת של מי מבעלי השליטה במציע, מנהליו או עובדיו לעובדי משרד הרווחה והביטחון החברתי בנוסח נספח ז'.

3.3.3. על המציע לצרף להצעתו אישור מעורך-דין על שמותיהם של מורשי החתימה של המציע בנוסח המופיע בנספח ב'. מובהר כי על כל עמוד בכל אחד מעותקי ההצעה (כולל מסמכי המכרז) וכן כל הנספחים, עליהם נדרשת חתימתו של המציע, להיחתם על ידי מורשי חתימה מטעם המציע באופן המחייב את המציע בהתאם למפורט באישור כאמור בסעיף זה.

3.3.4. המציע יצרף להצעתו התחייבות לפיה הוא וכל אחד מנותני השירות ימלאו את כל הדרישות לגבי בטחון ואבטחת המידע, לרבות נוהל אבטחת מידע לעניין הפעלת מאגר מידע, ולגבי שמירה על סודיות בנוסח המצורף בזה כנספח ו'. ההתחייבות תישאר בתוקף גם אם המשרד יבחר במציע כספק זוכה.

3.3.5. **על המציע לצרף הצהרה מאומתת על-ידי עורך-דין, בנוסח נספח טז', כי הוא מודע לכך שעליו לעמוד בדרישות הביטוח המפורטות בסעיף 18 להסכם המצורף בנספח יט' במלואן, וכי הוא בחן מול חברת הביטוח המבטחת אותו את יכולתו לעמוד בתנאי הביטוח כלשונן.**

מודגש כי לאחר הבחירה בזוכה במכרז, המציע הזוכה יהיה מחויב לעמידה בדרישות הביטוח בנוסח המופיע בסעיף 18 להסכם המצורף בנספח יט', והפוליסה תידרש להיות תואמת את דרישותיו. מובהר כי אי הגשת אישור ביטוח בנוסח אישור הביטוח האחיד חתום על ידי חברת הביטוח לאחר הזכייה במכרז שלא כנדרש תעכב את חתימת ההסכם, תחילת ההתקשרות ואת התשלום בהתאם למפורט בסעיף 5.7 להלן. המציע נדרש לבחון את תנאי הביטוח עם חברת הביטוח המבטחת אותו בטרם הגשת הצעתו. המציע או חברת הביטוח רשאים להגיש את הסתייגויותיהן לסעיפי הביטוח אך ורק בכתב ובשלב שאלות הבהרה למכרז. המציע מתחייב לאחר זכייתו להגיש את אישור הביטוח האחיד חתום על ידי חברת הביטוח כשהוא ללא שינויים/מחיקות/עדכונים שאינם קבילים במסמך ההנחיות לבדיקת אישור ביטוח המפורט [באתר האינטרנט של ענבל](#) ו/או בתשובות הבהרה של המשרד. מודגש כי אישור ביטוח שלא יעמוד בדרישות מסמך ההנחיות ו/או במסמך תשובות הבהרה האמורים, לא יאושר על ידי משרדנו ויגרור עיכוב בחתימת ההסכם והתשלומים.



כל האישורים והמסמכים הנדרשים יהיו על שם המציע בלבד ויהיו תקפים למועד הגשת ההצעה. המציע מתחייב לעדכן את המשרד לגבי כל שינוי במשך כל תקופת המכרז. המשרד יהיה רשאי לדחות על-הסף כל הצעה, אליה לא יצורפו כל האישורים והמסמכים, המפורטים לעיל, וזאת ללא כל הודעה נוספת לאמור כאן. מבלי לפגוע באמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות, לפי שיקול-דעתו הבלעדי, לדרוש השלמה של מסמכים ולקבל הבהרות נוספות בכתב, בקשר להצעות, שיוגשו למכרז זה. השלמות או הבהרות יהיו חלק בלתי-נפרד מההצעה. אם לא יתקבלו כל ההשלמות או הבהרות הנדרשות בשלמות ובמועד אשר נקבע על-ידי המשרד, יהיה המשרד רשאי לפסול את ההצעה.





4. בדיקת ההצעות והערכתן

4.1. שלב א': בדיקה של סעיפי-הסף

בשלב זה ההצעות ייבדקו לפי מידת המענה על תנאי-הסף. הצעות שאינן עונות על כל תנאי-הסף ייפסלו.

4.2. שלב ב': הערכה של איכות ההצעה

4.2.1. הצעות שעמדו בכל תנאי-הסף הנדרשים, תעבורנה לשלב זה של בדיקת איכות ההצעות.

4.2.2. המשרד רשאי לפסול כל הצעה אשר ציון האיכות הכולל שלה לא יעלה על **70 נקודות**, מובהר כי במקרה שקבוצת המציעים הסופית תקטן מ-3 מציעים ציון הסף ירד ל-**60 נקודות**.

4.2.3. מובהר כי על המציע לפרט את ניסיונו ואת ניסיון הצוות המוצע, לפי העניין, לצורך בדיקת איכות ההצעה בנספח י' ובנספח יג', לפי העניין.

4.2.4. עוד יובהר כי במסגרת בדיקת האיכות למציע יובא בחשבון ניסיון המתקיים במציע כהגדרתו בסעיף 3.2.4 למכרז.

4.2.5. הערכת התועלת, שתופק מן ההצעה, תתבסס על כל המידע, אשר על המציע להגיש בהצעתו, ובהתחשב בעקרונות ובקריטריונים הבאים ובמשקל היחסי שלהם, כמפורט להלן (מובהר כי תתאפשר חפיפה בניקוד בין אמות המידה לעניין אותן שנות ניסיון ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לבדיקה, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה):

ניקוד מרבי	פירוט אמת המידה	אמת המידה	הגורם הנבדק
5	ייבדק ניסיון המציע בהפעלת מוקדים טלפוניים במהלך כל אחת מחמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. הניקוד יינתן באופן הבא: א. מציע שבכל אחת מחמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות הפעיל לפחות 4 מוקדים טלפוניים עבור לפחות 4 לקוחות שונים יקבל 2 נקודות. ב. מציע שבכל אחת מחמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות	1.1. ניסיון בהפעלת מוקדים טלפוניים	1. המציע





	<p>הפעיל לפחות 6 מוקדים טלפוניים עבור לפחות 6 לקוחות שונים יקבל 3 נקודות.</p> <p>ג. מציע שבכל אחת מחמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות הפעיל לפחות 7 מוקדים טלפוניים עבור לפחות 7 לקוחות שונים יקבל 5 נקודות. ניקוד המקסימום בסעיף זה הינו 5 נקודות.</p>		
5	<p>ייבדק ניסיון המציע בהפעלת מוקד עבור המגזר הציבורי או עבור בנקים או חברות ביטוח במהלך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות. הניקוד יינתן באופן הבא:</p> <p>א. מציע שהפעיל מוקד עבור המגזר הציבורי / בנק / חברת ביטוח לתקופה של עד שנה יקבל נקודה 1.</p> <p>ב. מציע שהפעיל מוקד עבור המגזר הציבורי / בנק / חברת ביטוח לתקופה של בין שנה לשלוש שנים (לא כולל) יקבל 3 נקודות.</p> <p>ג. מציע שהפעיל מוקד עבור המגזר הציבורי / בנק / חברת ביטוח לתקופה של שלוש שנים ומעלה יקבל 5 נקודות.</p> <p>ניקוד המקסימום בסעיף זה הינו 5 נקודות. לעניין זה, "גופים ציבוריים" – משרדי ממשלה, יחידות סמך, קופות חולים, רשויות מקומיות, חברות ממשלתיות, תאגידי מים וחברות עירוניות.</p>	<p>1.2. ניסיון בהפעלת מוקד עבור המגזר הציבורי או עבור בנקים או חברות ביטוח</p>	
10	<p>ההמלצות מטעם לקוחות קודמים של המציע ייבדקו בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 4.2.6.6 להלן.</p>	<p>1.3. שביעות רצון מהתקשרויות קודמות</p>	
20			<p>ניקוד כולל למציע</p>

23	<p>המציע יידרש להציג מתודולוגיית הפעלה מוצעת. המתודולוגייה תוערך לפי אופן בנייתה והעמקתה, לפי רציונל העבודה, ומהימנות הטיעונים והיעדים שהציב המציע. עוד, יוערכו המתודולוגיות ביחס לידע שנצבר במשרד בנוגע לשרות ולתשתיות התומכות בו וכן אחת ביחס לשניה.</p> <p>פירוט הקריטריונים שעל פיהם תיבדק המתודולוגיה מופיעים בסעיף 4.2.7 להלן. הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המכרזים, בין השאר, על בסיס התרשמותם</p>	<p>2.1. מתודולוגיית הפעלה מוצעת</p>	<p>2. מתודולוגיית הפעלה מוצעת</p>
----	--	-------------------------------------	-----------------------------------





	<p>והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את המתודולוגיה. המתודולוגיה המוצעת תפורט בנוסח נספח יא' המצורף בזה. הניקוד המקסימלי באמת מידה זו הוא 23 נקודות.</p>		
<p>23</p>	<p>ניקוד כולל למתודולוגיית הפעלה מוצעת</p>		
<p>10</p>	<p>המציע יידרש להציג את תכנית פרוייקט ההקמה המוצעת. התכנית תוערך לפי אופן בנייתה והעמקתה, לפי רציונל העבודה, ומהימנות הטענות והיעדים שהציב המציע. עוד, יוערכו התכניות ביחס לידע שנצבר במשרד בנוגע לשרות ולתשתיות התומכות בו וכן אחת ביחס לשניה. פירוט הקריטריונים שעל פיהם תיבדק התכנית מופיעים בסעיף 4.2.8 להלן. הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המרכזים, בין השאר, על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את התכנית. התכנית המוצעת תפורט בנוסח נספח יב' המצורף בזה. הניקוד המקסימלי באמת מידה זו הוא 10 נקודות.</p>	<p>3.1. תכנית פרוייקט ההקמה המוצעת</p>	<p>3. תכנית פרוייקט ההקמה המוצעת</p>
<p>10</p>	<p>ניקוד כולל לתכנית פרוייקט ההקמה המוצעת</p>		
<p>10</p>	<p>המציע יידרש לצרף פירוט לעניין המערכות הטכנולוגיות המוצעות, בהתאם לנדרש בנספח א'. הפירוט יוערך ביחס לידע שנצבר במשרד בנוגע לשרות ולתשתיות התומכות בו וכן אחת ביחס לשניה. פירוט הרכיבים שעל פיהם ייבדקו המערכות מופיעים בסעיף 4.2.9 להלן. הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המרכזים, בין השאר, על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את איכות המערכת.</p>	<p>4.1. מערכת ההקלטות, מערכות OMNI CHANNEL, KM, CRM ושרידות מערכות, ארכיטקטורה</p>	<p>4. מערכות טכנולוגיות</p>





	הפירוט יצורף בנוסח נספח יג' המצורף בזה, לנספח יצורפו מפרטים טכניים ככל הנדרש. הניקוד המקסימלי באמת מידה זו הוא 10 נקודות.		
10		ניקוד כולל	למערכות הטכנולוגיות

6	על המציע לפרט את מבנה האתר בהצגת פרוגרמה שתצורף לנספח ט' והמפרטת חלוקת שטחים, תמיכת האתר בנגישות ובתקן תו סגול, פירוט עמדות העבודה לרבות גודל שולחן, כמות חדרי מנהלים וצות המשרד ויכולת התרחבות בעת הצורך. הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המרכזים, בין השאר, על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את מבנה האתר. הניקוד המקסימלי באמת מידה זו הוא 6 נקודות.	5.1 מבנה האתר המוצע והתשתית הפיסית	5. האתר המוצע והתשתית הפיסית
6	על המציע לפרט בנספח ט' את מיקום האתר לרבות נגישות לתחבורה ציבורית ומרחק של תחנות האוטובוס מהאתר המוצע, פירוט איזורי מסחר הקיימים באיזור. בנוסף על המציע לפרט פתרונות הגעה לאתר בשעות בהן אין תחבורה ציבורית נגישה. הניקוד המקסימלי באמת מידה זו הוא 6 נקודות, המציע האיכותי ביותר באמת מידה זו יקבל את הניקוד המקסימלי, ויתר המציעים ידורגו ביחס אליו באופן יחסי.	5.2 מיקום האתר	
12		ניקוד כולל	לאתר המוצע והתשתית הפיסית

25	נציגי המציע וכן מנהל המוקד המוצע מטעמו, מנהל פרויקט ההקמה, סמנכ"ל שירות מטעם המציע או מנהל החטיבה שנותנת את השירותים מטעם המציע ומנהל משאבי אנוש מטעם המציע יזומנו לריאיון בפני נציגי המשרד לצורך התרשמות מניסיונם ויכולותיהם וכן לצורך הצגת תכניות העבודה המוצעות על ידם. במסגרת הראיונות, ישאלו המרואיינים שאלות המעידות על ניסיונם בהפעלת מוקדים	6.1 מצגת ספקים וראיון מציעים	6. מצגת ספקים וראיון מציעים
-----------	---	-------------------------------------	------------------------------------





	<p>ובהתייחסות לניהול פרויקט, ומתודולוגיית הפעלה. פירוט אופן הניקוד באמת מידה זו מופיע בסעיף 4.2.10 להלן. הניקוד המירבי באמת מידה זו הינו 25 נקודות. הריאיון יבוצע רק לשלושת המציעים שקיבלו את הציון הגבוה ביותר בתת-השלב הראשון של בדיקת האיכות. ככל שמציע אחד או יותר קיבלו ציוני איכות זהים, כל אלה שקיבלו ציונים זהים יוזמנו להליך הריאיון גם אם מספרם הכולל של המציעים המוזמנים יעלה בסופו של דבר על שלושה. על אף האמור, ככל שפער הניקוד בין המציע השלישי בדירוג למציע/ים הבא/ים בתור יהיה קטן מ-5 נקודות, יועברו גם מציע/ים זה/אלה לשלב הריאיון ובחינת המצגת. מובהר כי המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי שלא לזמן לריאיון מציע שקיבל פחות מ-45 נקודות ביתר אמות המידה (אמות מידה 1 עד 5).</p>	
25		<p>ניקוד כולל למצגת ספקים וריאיון מציעים</p>

100	<p>ניקוד כולל</p>
-----	--------------------------

4.2.6. שביעות רצון מהתקשרויות קודמות

- 4.2.6.1 [נמחק].
- 4.2.6.2 [נמחק].
- 4.2.6.3 [נמחק].
- 4.2.6.4 [נמחק].
- 4.2.6.5 [נמחק].

4.2.6.6 המלצות מטעם לקוחות קודמים (10 נקודות)

- 4.2.6.6.1 המשרד יפנה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לשלושה אנשי קשר לכל היותר מטעם הגופים המפורטים בטבלת הניסיון של המציע בנספח י', כדי לקבל מידע לצורך ניקוד האיכות במסגרת אמת מידה זו. על המציע לוודא כי





בנספח מופיעים מספרי טלפון מעודכנים וישירים (ככל הניתן אישיים) של אנשי הקשר. מובהר כי במסגרת אמת מידה זו תתבצע פנייה לאנשי קשר חיצוניים למציע בלבד, ככל שהמציע מצרף אנשי קשר מטעם עצמו – לא תתבצע אליהם פנייה לצורך קבלת ניקוד.

- 4.2.6.6.2 הניקוד יינתן על בסיס המידע שיתקבל מעד שלושה אנשי קשר, בהתאם לקריטריונים ומשקלם היחסי כמפורט להלן:
- 4.2.6.6.2.1 מהי רמת הובלת הפרויקט ורמת המקצועיות בתקופת ההקמה (10%);
- 4.2.6.6.2.2 מהי רמת המקצועיות לניהול השוטף, ניהול המוקד ליעדים, טיפול במשברים וכיו"ב (10%);
- 4.2.6.6.2.3 עד כמה תרם הספק לשיפור השירות בארגון (10%);
- 4.2.6.6.2.4 עד כמה קיים שיתוף הפעולה בין הספק לארגון והאם קיימת שקיפות מלאה בהתנהלות מולו (10%);
- 4.2.6.6.2.5 באיזו רמה הספק מקצועי בעולם התוכן של הארגון וכיצד נרכש ומתעדכן באופן שוטף (10%);
- 4.2.6.6.2.6 שביעות הרצון בנושא פיתוח וטיפול כ"א באופן שוטף (סדנאות שוטפות, קורסים, העשרה וכו') (10%);
- 4.2.6.6.2.7 רמת גמישות הספק לשינויים תפעוליים ואחרים הנדרשים באופן שוטף (10%);
- 4.2.6.6.2.8 דרג את התרבות הארגונית של הספק והיחס של הספק לעובדי המוקד – נציגים ומנהלים בדרגי הביניים (10%);
- 4.2.6.6.2.9 רמת שביעות רצון כללית (20%).





- בכל קריטריון יידרש הממליץ ליתן ניקוד בין 1 ל-10.
- 4.2.6.6.3. **מובהר כי הציון הסופי לאמת המידה יינתן על בסיס ממוצע הציונים שניתנו על ידי הממליצים.**
- 4.2.6.6.4. פנייה על פי סעיף זה לא תעשה לאנשי קשר שהופיעו בטבלת הניסיון של המציע שהם נציגי המשרד עבור אותו הניסיון שהוצג.
- 4.2.6.6.5. המשרד יבצע עד שני ניסיונות התקשרות טלפונית לממליץ, בשני ימים נפרדים, בין השעות 9:00 ל-17:00 ולפי מועד התכנסות הוועדה לדיון במרכז זה. הפניות הטלפוניות לממליצים יתועדו בכתב. ככל שתיעשה פנייה טלפונית לממליץ כאמור בסעיף זה, והוא לא יושג, המלצתו של ממליץ זה לא תזכה את המציע בניקוד, והמשרד יעבור לממליץ אחר.
- 4.2.6.6.6. המשרד יהיה רשאי לפנות לגורמים אחרים שקיבלו שירותים מהמציע, בין אם פורטו בהצעת המציע ובין אם לאו, ובכלל כך, משרדי ממשלה אחרים וגורמים מטעם המדינה, לשם קבלת פרטים אודות השירות שקיבלו ושביעות רצונם ממנו. במקרה כזה, יחשבו המלצות אלו במסגרת מניין ההמלצות המזכות בניקוד את המציע, והן יינתנו בהתאם לקריטריונים המפורטים בסעיף 4.2.6.6.2 לעיל.
- 4.2.6.6.7. מובהר כי ככל שלמציע יש ניסיון באספקת שירותי מוקד עבור המשרד, הגורמים המקצועיים מטעם המשרד יחוו את דעתם בהתאם לקריטריונים המפורטים לעיל, וחוות הדעת תהווה משקל של 70% מסך הניקוד באמת מידה זו.
- 4.2.6.6.8. חוות הדעת של הגורם המקצועי תגובה במסמכים כתובים הנוגעים לאופן מתן השירות על ידי המציע, בתוך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת הצעות. ככל שבמסמכים אלו ישנה התייחסות לליקויים





בהתנהלות המציע, תינתן התייחסות לאפשרויות שניתנו למציע על ידי המשרד לתקן את הליקויים ותגובתו לכך.

4.2.6.6.9. מציע אשר קיבל פחות מ-60% מהניקוד באמת מידה זו (6 נקודות), יקבל 0 נקודות באמת מידה זו.

4.2.6.6.10. המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לפסול את הצעתו של מציע אשר במסגרת אמת מידה זו ניתנו לו פחות מ-5 נקודות באמת מידה זו ו/או שבשל היעדר שביעות רצון מהמציע, ההתקשרות עמו הופסקה באמצע תקופת ההתקשרות ו/או לא הוארכה, וכל זאת בתוך חמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות.

4.2.6.6.11. בטרם יוחלט על פסילת ההצעה כאמור בסעיף

4.2.6.6.10 לעיל, תינתן למציע זכות טיעון בפני ועדת המכרזים.

4.2.6.7. [נמחק]

4.2.7. מתודולוגיית הפעלה מוצעת והערכתה (23 נקודות)

4.2.7.1. מתודולוגיית הפעלה מוצעת תוערך לפי אופן בנייתה והעמקתה, לפי רציונל העבודה, ומהימנות הטענות והיעדים שהציב המציע. עוד, יוערכו ההצעות ביחס לידע שנצבר במשרד בנוגע לשירות ולתשתיות התומכות בו וכן אחת ביחס לשנייה.

4.2.7.2. הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המכרזים, בין השאר, על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את המתודולוגיה.

4.2.7.3. המתודולוגיה תתייחס לשיטות ואופן אספקת השירותים כפי שמוצע על ידי המציע בשים לב למהות השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם כמפורט בסעיף 2.

4.2.7.4. להלן הקריטריונים שעל פיהם יוערכו המתודולוגיות ומשקלו של כל קריטריון בציון הסופי:





מספר	פירוט הקריטריון	ניקוד מרבי
1.	מערך גיוס כ"א, כולל תהליך המיון והגיוס לרבות התייחסות לתכונות רלוונטיות להתאמה למתן שירות לאוכלוסיית היעד.	20%
2.	אופן התנהלות בהקמת פרויקטים מהירים גם בעתות משבר, חירום וניהול מרחוק.	20%
3.	נהלי עבודה להפעלת מוקד, שגרות ניהול ובקרות ידע ושיפור ביצועים.	20%
4.	הכשרה ראשונית והדרכות שוטפות הכוללות תדירות, משך ותכנים מומלצים. על התכנית להתייחס לכלל האוכלוסיות במוקד.	30%
5.	גובה "מענק השארות" – עבור נציגי שירות.	10%
6.	ניקוד כולל לתכנית המוצעת	100%

4.2.7.5 המציע מתחייב לפעול בהתאם למתודולוגיה כפי שתאושר על-ידי המשרד.

4.2.7.6 המציע יפרט את המתודולוגיה המוצעת בנספח יא'.

4.2.8 תכנית פרוייקט ההקמה המוצעת והערכתה (10 נקודות)

4.2.8.1 תכנית פרוייקט ההקמה המוצעת תוערך לפי אופן בנייתה והעמקתה, לפי רציונל העבודה, ומהימנות הטיעונים והיעדים שהציב המציע. עוד, יוערכו ההצעות ביחס לידע שנצבר במשרד בנוגע לשירות ולתשתיות התומכות בו וכן אחת ביחס לשנייה.

4.2.8.2 הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המכרזים, בין השאר, על בסיס התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את התכנית.

4.2.8.3 התכנית תתייחס לשיטות ואופן אספקת השירותים כפי שמוצע על ידי המציע בשים לב למהות השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם כמפורט בסעיף 2.

4.2.8.4 להלן הקריטריונים שעל פיהם יוערכו התכניות ומשקלו של כל קריטריון בציון הסופי:

מספר	פירוט הקריטריון	ניקוד מרבי
1.	גאנט מפורט וניהול סיכונים.	40%
2.	התייחסות לגורם אחראי לכל שלב בהקמה, לרבות תחומי אחריות וסמכות.	30%
3.	מנהל פרויקט ההקמה וצוות ההקמה.	30%





ניקוד מרבי	פירוט הקריטריון	מספר
100%	ניקוד כולל לתכנית המוצעת	4.

4.2.8.5 המציע מתחייב לפעול בהתאם לתכנית ההקמה שתאושר על-ידי המשרד.

4.2.8.6 המציע יפרט את התכנית המוצעת בנספח יב'.

4.2.9 המערכת הטכנולוגית המוצעת (10 נקודות)

4.2.9.1 המערכת הטכנולוגית המוצעת תוערך ביחס לידע שנצבר במשרד בנוגע

לשרות ולתשתיות התומכות בו וכן אחת ביחס לשניה.

4.2.9.2 הניקוד באמת המידה יינתן על ידי ועדת המכרזים, בין השאר, על בסיס

התרשמותם והמלצותיהם של הגורמים המקצועיים המעריכים את איכות המערכת.

4.2.9.3 הפירוט יתייחס למערכות המיועדות עבור אספקת השירותים כפי שמוצע

על ידי המציע בשים לב למהות השירותים הנדרשים ואופן הביצוע שלהם כמפורט בסעיף 2 וכן ביחס לאמור בנספח א'.

4.2.9.4 ביחס לכל רכיב יש לפרט בין היתר לגבי כל התחומים הבאים:

4.2.9.4.1 ארכיטקטורה בין המערכות;

4.2.9.4.2 מנגנוני שרידות;

4.2.9.4.3 מגבלות אבטחת מידע.

מובהר כי ביחס לכל רכיב יש לצרף רשימת לקוחות שקיבלו שירות עבור אותו הרכיב.

4.2.9.5 להלן הקריטריונים שעל פיהם יוערכו התכניות ומשקלו של כל קריטריון

בציון הסופי:

ניקוד מרבי	פירוט הקריטריון	מספר
10%	CRM	1.
10%	מרכזיה	2.
10%	מערכת CTI	3.
10%	חייגן	4.
5%	IVR	5.
5%	Visual IVR	6.
10%	מערכת הקלטת שיחות ומסכים	7.
10%	מערכת שליחת SMS	8.





ניקוד מרבי	פירוט הקריטריון	מספר
10%	מערכת רישום שיחות	.9
10%	שרידות	.10
10%	מחולל דוחות	.11
100%	ניקוד כולל לתכנית המוצעת	.12

4.2.9.6 המציע מתחייב להתאים כל מערכת על פי דרישת המשרד.

4.2.9.7 המציע יפרט את התכנית המוצעת בנספח יג'.

4.2.10 ריאיון (25 נקודות)

4.2.10.1 נציגי המציע וכן מנהל המוקד המוצע מטעמו, מנהל פרויקט ההקמה, סמנכ"ל שירות מטעם המציע או מנהל החטיבה שנותנת את השירותים מטעם המציע ומנהל משאבי אנוש מטעם המציע יזומו לריאיון בפני נציגי המשרד לצורך התרשמות מניסיונם ויכולותיהם וכן לצורך הצגת תכניות העבודה המוצעות על ידם. במסגרת הראיונות, ישאלו המראיינים שאלות המעידות על ניסיונם בהפעלת מוקדים ובהתייחסות לניהול פרויקט, ומתודולוגיית הפעלה הריאיון יתקיים בתאריך שייקבע על-ידי המשרד ולאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות.

4.2.10.2 נציגי המציע וכן מנהל המוקד המוצע מטעמו, מנהל פרויקט ההקמה, סמנכ"ל שירות מטעם המציע או מנהל החטיבה שנותנת את השירותים מטעם המציע ומנהל משאבי אנוש מטעם המציע ינוקדו על בסיס השוואתי בין המציעים השונים, כך שהמציע הטוב ביותר יזכה בניקוד המקסימלי ויתר המציעים ינוקדו ויוערכו ביחס אליו.

4.2.10.3 מובהר כי הניקוד הסופי לריאיון יהיה ממוצע הציונים שניתנו על ידי כלל המראיינים.

4.2.10.4 מובהר כי המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי שלא לזמן לריאיון מציע שקיבל פחות מ-45 נקודות ביתר אמות המידה (אמות מידה 1 עד 5)

4.2.10.5 עוד מובהר כי היה ונציגי המציע וכן מנהל המוקד המוצע מטעמו, מנהל פרויקט ההקמה, סמנכ"ל שירות מטעם המציע או מנהל החטיבה שנותנת





את השירותים מטעם המציע ומנהל משאבי אנוש מטעם המציע לא יתייצבו לראיונות במועד שנקבע יהיה המשרד רשאי לפסול את ההצעה.
4.2.10.6. להלן הקריטריונים שיוערכו בריאיון על ידי המשרד ומשקלו של כל קריטריון בציון הכולל:

#	פירוט הקריטריון	ניקוד מרבי
1.	הצגת הפיתרון בהתייחסות לכלל רכיבי תכנית ההקמה	40%
2.	התרשמות מגורמי מפתח במציע (אופן המענה בריאיון, העמקה בתשובות והבנה את דרישות המכרז, הצגה של מנהל פרויקט ההקמה והתרשמות מנסיון מקצועי ויכולת ניהול הפרויקט והתרשמות כללית)	40%
3.	התרשמות ממנהל המוקד המוצע (קשר לעולם התוכן, תואר אקדמי, התרשמות כללית)	20%
4.	סה"כ ניקוד לריאיון	100%

4.3. שלב ג': קביעה של ציוני עלות

מעטפות המחיר של ההצעות שעברו את שלב ב' לעיל, יפתחו על-ידי ועדת המכרזים וההצעות ידורגו עתה בממד של ציוני עלות, כדלהלן:

4.3.1. על המציע להגיש הצעת מחיר עבור הרכיבים הבאים:

4.3.1.1. מחיר לשעת נציג אחת. מובהר כי המחיר לא יפחת מ-86 ₪ ולא יעלה על 95 ₪, כולל מע"מ.

4.3.1.2. מחיר למשרה מלאה של עובד סוציאלי, לחודש אחד, כולל מע"מ.
לא ניתן להעמיס עלויות נוספות על משרת העו"ס, אך כן ניתן להעמיס את ההדרכות השוטפות של העו"ס. המשרד יהיה רשאי לפסול חריגה של מעל 20% מהאומדן או לצאת בהליך לשיפור הצעות.

4.3.2. הצעת המחיר תוגש בנוסח המופיע בנספח יז' המצורף בזה. משקל כל רכיב מפורט בנספח הצעת המחיר.

4.3.3. המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות.

4.3.4. העלויות בהצעות יושוו על-סמך סכימת הרכיבים בהכפלת משקלם כפי שהוגדר בנספח הצעת המחיר. עלות זו תיקרא להלן "עלות להשוואה של ההצעה".





- 4.3.5. ההצעה, אשר ה"עלות להשוואה של ההצעה" שלה תהיה הגבוהה ביותר תקרא להלן "עלות מקסימלית לחישוב"; ההצעה, אשר ה"עלות להשוואה של ההצעה" שלה תהיה הנמוכה ביותר תקרא להלן "עלות מינימלית לחישוב".
- 4.3.6. ההצעות יקבלו ציון מחיר, אשר יחושב לפי הנוסחה להלן:

$$p = \frac{\text{עלות הבסיס להשוואה בין ההצעות}}{\text{עלות להשוואה של ההצעה הנבדקת}} \times 100$$

- 4.3.7. יובהר כי לצורך השוואת ההצעות בלבד, יילקחו ההצעות המחיר כשהן כוללות מע"מ וכל מס או תשלום אחר שעל המשרד לשלם לספק, כמחויב מכוח סעיף 2.2.4.7.3 להוראת תכ"ם 7.3.1.

- 4.3.7.1. תשומת לב המציעים להודעת רשות המיסים מיום 11 בינואר 2018 בדבר שאלת האפליה בהתמודדות במכרזים או פעילות המבוצעת הן על ידי מלכ"רים והן על ידי עוסקים אותה ניתן לקרוא בקישור הבא:

https://www.gov.il/BlobFolder/dynamiccollectorresultitem/income-tax-represent-info-2018-01-19/he/IncomeTax_IncomeTaxRepresentInfo_meyatzgim_180_118_1_acc.pdf

- 4.3.7.2. על המציע הסבור כי הוא אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח מכרז זה, לפנות אל רשות המיסים לקבלת אישורה על כך ולצרף את האישור כאמור להצעתו, האישור יצורף בסופו של נספח ב'.

- 4.3.7.3. על מציע אשר פנה אל רשות המיסים, אך טרם קיבל אישור כאמור, לצרף להצעתו העתק הפניה שנערכה על ידי המציע אל רשות המיסים וכן אישור של עו"ד או רואה חשבון חיצוני, בעל ידע וניסיון בתחום, כי המציע אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח המכרז, העתק הפניה והאישור מעו"ד או רואה החשבון כאמור יצורפו בסופו של נספח ב'.

- 4.3.7.4. יודגש כי ככל שהמציע יצהיר כאמור, כי הוא אינו מחויב במע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, המשרד לא ישלם תוספת מע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, גם אם רשות המיסים תקבע בדיעבד כי המציע כן מחויב במע"מ, ועל המציע לקחת זאת בחשבון במסגרת ההצעתו.





4.3.8. ההצעות שתוגשנה ביחס לרכיב שכר העו"ס תיבחנה בהתאם לאומדן עלות העבודה השמור עם המשרד (להלן: "האומדן"). האומדן יוכנס לתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות. האומדן ואופן הכנתו יהיו חסויים. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעה החורגת מהאומדן ביותר מ-20% כלפי מעלה.

4.4. **שלב ד': שיקול של עלות מול תועלת ובחירת הזוכה**

4.4.1. לכל הצעה יחושב ציון משוקלל, לפי יחס של 60% (שישים אחוז) לאיכות ו-40% (ארבעים אחוז) לעלות. ההצעות ידורגו בהתאם לציון המשוקלל וההצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר תיבחר כהצעה הזוכה.

4.4.2. **הליך תחרותי נוסף**

4.4.2.1. המשרד שומר לעצמו את הזכות לנהל הליך תחרותי נוסף לשיפור ההצעות בין היתר במקרים הבאים:

4.4.2.1.1. **במקרה של פער של 20% או יותר בין הצעת המחיר של**

המציע שקיבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר לבין אחד או שני המציעים הבאים בתור, בהתייחס לכלל רכיבי הצעת המחיר או חלק מהם (הפער יחושב על בסיס ההצעה הנמוכה). המשרד רשאי לפנות למציעים שהצעות המחיר שהגישו גבוהות ב-20% או יותר בהליך לשיפור הצעות. אם לא תשופרנה הצעות המציעים, רשאי המשרד שלא לבחור במציע שקיבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר כזוכה במכרז ו/או שלא להודיע על בחירתם של המציעים שהצעות המחיר שהגישו גבוהות ב-20% או יותר ככשירים נוספים כאמור בסעיף 5.9.11 להלן, בהתאם לנסיבות העניין.

4.4.2.1.2. **במקרה ששניים או יותר מהמציעים קיבלו ציון משוקלל**

זהה שיהיה הציון המשוקלל הגבוה ביותר. המשרד רשאי לפנות לכל המציעים שהצעותיהם דורגו במקום הראשון בהליך לשיפור הצעות המחיר שהגישו.





4.4.2.1.3 במקרה של פער של 10% או פחות בין המציעים

בבחינת הציון המשוקלל. המשרד רשאי לפנות לכל המציעים שהצעותיהם דורגו בטווח ציונים זה לשיפור הצעות המחיר שהגישו.

4.4.2.2 החליט המשרד על קיום הליך תחרותי נוסף, תחולנה ההוראות הבאות:

4.4.2.2.1 ועדת המכרזים תודיע למציעים אשר ביניהם היא מעוניינת לקיים את ההליך האמור, בהתאם לשיקול דעתה, כי הם רשאים להגיש, במועד שיורה עליו המשרד, הצעה סופית בתנאים מיטיבים עם המשרד לעומת הצעתם המקורית.

4.4.2.2.2 ההצעות הסופיות תוגשנה לתיבת המכרזים לא יאחר מהמועד שייקבע לכך על-ידי המשרד ובהתאם להוראות תקנות חובת המכרזים.

4.4.2.2.3 לא הגיש מציע אשר המשרד פנה אליו הצעה סופית, תיחשב הצעתו המקורית כהצעה הסופית.

4.4.2.2.4 ההצעות הסופיות (הצעות משופרות או הצעות מקוריות) ישוו על בסיס הניקוד המשוקלל של כל הצעה כאמור בסעיף 4.4.1 לעיל.

4.4.2.2.5 המשרד ינהל את ההליך התחרותי הנוסף בהתאם להוראות תקנות חובת המכרזים, וכל הוראות מסמכי המכרז יחולו על הליך זה, בשינויים המחויבים.

4.4.2.2.6 מובהר כי מספר סבבי ההליך התחרותי הנוסף שיתקיימו נתון לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

4.4.2.2.6 מובהר כי מספר סבבי ההליך התחרותי הנוסף שיתקיימו נתון לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

4.4.2.2.6 מובהר כי מספר סבבי ההליך התחרותי הנוסף שיתקיימו נתון לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.





5. שונות

5.1. הרשמה לקבלת עדכונים

- 5.1.1 מציע המעוניין לקבל עדכונים על-אודות ההליך המרכזי יירשם באמצעות הרשמה מקוונת בלבד באתר המשרד הרווחה והביטחון החברתי, תחת לשונית "לקבלת עדכונים" (כאשר בהתייחס למרכז הרלוונטי יש להקיש על לשונית "לקבלת עדכונים"), תוך ציון פרטים מזוהים, לרבות פרטים של איש הקשר מטעמו, כולל מספרי טלפון ופקס וכתובת של דואר אלקטרוני.
- 5.1.2 יודגש כי כל מידע מטעם המשרד בנוגע למכרז זה יישלח, בנוסף לפרסום כמתחייב, למציעים שנרשמו לקבלת עדכונים כאמור בסעיף 5.1.1 לעיל לפי הפרטים, אותם מסרו בעת ההרשמה, וייחשב כאילו התקבל אצל הנרשמים ויהיה מחייב לכל עניין ודבר.
- 5.1.3 באחריות המציעים לעקוב אחר כל עדכון לגבי מכרז זה, ובכלל זה תשובות לשאלות הבהרה במועד שנקבע לכך במסמכי המכרז, כפי שיעודכנו באתר האינטרנט של המשרד.

5.2. שאלות הבהרה

- 5.2.1 שאלות הבהרה ניתן להעביר באופן מקוון באמצעות אתר האינטרנט של המשרד, תחת לשונית "פרטים נוספים" בהתייחס למכרז הרלוונטי, ברובריקה "מילוי שאלות הבהרה". העברת שאלות הבהרה באופן מקוון מותנית בהרשמה מקוונת לקבלת עדכונים כאמור בסעיף 5.1 לעיל.
- 5.2.2 לחלופין ניתן להעביר את שאלות הבהרה באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת: Michrazim@molsa.gov.il.
- 5.2.3 המועד האחרון להפניה של שאלות הוא עד ליום ב', ה-27.12.2021 בשעה 12:00. המשרד לא יענה על כל שאלה, שתגיע לאחר מועד אחרון זה.
- 5.2.4 להלן תיאור המבנה להגשה של שאלות ובקשות הבהרה באמצעות דואר אלקטרוני:

סעיף	פירוט
מספר מכרז, שם מכרז	
שם המציע הפוטנציאלי	
פרטי איש הקשר	
טלפון	





פירוט	סעיף
	מספר מכרז, שם מכרז
	כתובת דואר אלקטרוני

פירוט השאלה/בקשת הבהרה	הסעיף במכרז

המתכונת היחידה להעברה של השאלות היא באופן מקוון או כמסמך Word. יודגש כי המשרד לא יענה לשאלות הבהרה אלא אם נשלחו במועד, בפורמט ובמבנה כאמור לעיל. לנוחות המציעים, הפורמט המחייב להגשת השאלות באמצעות דואר אלקטרוני מופיע באתר המשרד לצד מסמכי המכרז תחת "פרטים נוספים".

5.2.5. כן יודגש, כי המשרד אינו מתחייב לענות על כל השאלות שתוגשנה. התשובות לשאלות ישלחו בכתב, ללא ציון פרטים מזהים של הפונים, לכל המציעים

הרשומים כאמור בסעיף 5.1 לעיל, באמצעות דואר אלקטרוני ובנוסף יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי תחת הלשונית "מכרזים" ובאתר האינטרנט של המשרד והן יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויחייבו את כל המציעים. מובהר כי על המציעים לצרף להצעתם את מסמך שאלות הבהרה, חתום במקום המתאים על ידי נציגם המוסמך. מסמך שאלות הבהרה חתום יסומן כנספח כ' ויצורף להצעה.

5.2.6. מובהר בזאת כי על המציעים לשאול ולהעיר בנוגע לדרישות הביטוח במכרז במסגרת הליך שאלות הבהרה בלבד. אם מדובר בהסתייגות מהותית שהמציע או חברת הביטוח מטעמו מבקשים לדון עליה, יש לפנות במכתב נלווה לנציג המשרד ולציין מה השינויים המתבקשים, על מנת שיועברו לבדיקה ואישור של חברת הביטוח ענבל ו/או החשב הכללי במשרד האוצר.

5.3. הגשת ההצעה

5.3.1. ההצעה תוגש ב-4 (ארבעה) עותקים לפי הפירוט הבא:

5.3.1.1. המקור – המקור יהיה בעותק קשיח, כרוך או ערוך בקלסר ויכיל את כלל נספחי המכרז הרלוונטים כשהם חתומים לפי הצורך ובכלל זה הערבות המקורית.

עמוד 71, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____





5.3.1.2 העתק המקור – העתק של המקור כמפורט לעיל בסעיף 5.3.1.1, עותק זה יכיל את העתק כל הנספחים ויכיל את המידע המלא, עותק זה יוגש בדפי A4 בתוך קלסר, כאשר את הדפים יש לחורר ולשים בתוך הקלסר ללא חוצצים, שומרן דפים, כריכה או הפרעה אחרת.

5.3.1.3 עותק חסוי – בהעתק זה יושחרו כל החלקים החסויים בהצעת המציע כפי שיציין במפורש בנספח יד' למרכז, עותק זה יוגש בדפי A4 בתוך קלסר, כאשר את הדפים יש לחורר ולשים בתוך הקלסר ללא חוצצים, שומרן דפים, כריכה או הפרעה אחרת.

מובהר בזאת, כי ההחלטה האם חלק כלשהו בהצעת הספק יהיה חסוי, תהיה נתונה אך ורק לוועדת המכרזים של המשרד וכי ועדת המכרזים תהיה רשאית, על-פי שיקול-דעתה הבלעדי, להציג בפני המציעים שלא זכו במכרז, כל מסמך, אשר להערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש על מנת לעמוד בתקנות חובת המכרזים. כן מובהר בזאת, כי כל נושא שמציע סימן כנושא שהוא מבקש להטיל עליו חיסיון, יהיה חסוי בפניו גם ביתר ההצעות, ככל שוועדת המכרזים תקבל את טענת החיסיון.

מובהר כי עותק זה נדרש רק עבור מציעים המבקשים כי חלקים מסויימים בהצעתם יהיו חסויים. מציעים אשר אינם מעוניינים בחסיון חלקים מהצעתם רשאים להגיש שלושה עותקים בלבד לפי יתר תתי הסעיפים בסעיף זה (5.3.1), עוד מובהר כי מציע שלא ייצרף להצעתו עותק מושחר כאמור בסעיף זה יראו בו כמי שאינו מבקש להשית חסיון על חלקי הצעתו.

5.3.1.4 עותק בפורמט דיגיטלי – העתק זה יוגש על גבי אחסון נייד (Disk On Key) ויכיל את כל המידע הקיים בעותק המקור. **אין לכלול את הצעת המחיר בעותק הדיגיטלי.**

5.3.2 העותקים יוכנסו לתוך מעטפה אטומה עליה יצוין: **"משרד הרווחה והביטחון החברתי, מרכז מספר 159/2021"** בלבד, ללא שם המציע, או פרטים מזהים כלשהם.

5.3.3 בתוך המעטפה החיצונית תימצא מעטפה אטומה נפרדת שתכיל את הצעת המחיר בלבד (בארבעה עותקים לפי המפורט לעיל בסעיף 5.3.1). על מעטפה זו יש לציין את





- מספר המכרז, את שמו של המציע ואת היותה הצעת המחיר, מובהר כי צירוף הצעת המחיר ללא הפרדה, יחד עם יתר מסמכי המכרז, עלול לפסול את ההצעה.
- 5.3.4. למען הסר ספק יודגש, כי הנוסח המחייב של ההצעה יהיה זה המופיע במקור.
- 5.3.5. על המציע לוודא הכנסה פיסית של ההצעה לתיבת המכרזים. הצעה שלא תהיה בתיבת המכרזים במועד פתיחת התיבה, תחשב כאילו שלא התקבלה.
- 5.3.6. מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד. לעניין סעיף זה, "מציע" – לרבות בעל השליטה במציע או הנשלט על ידו או הנשלט על-ידי גורם שלישי השולט בו.
- 5.3.7. ההצעות, לרבות כל הנספחים, ההמלצות, האישורים וכל פרט הנדרש במכרז, יוגשו בשפה העברית.
- 5.3.8. יש לצרף להצעה את כל האישורים והמסמכים הנדרשים לפי מכרז זה.

5.4. חתימה על מסמכי המכרז

- 5.4.1. כל הנספחים, עליהם נדרשת חתימתו של המציע, יחתמו על-ידי מורשי החתימה מטעמו באופן המחייב את המציע בהתאם למפורט באישור הנדרש בסעיף 3.3.3 לעיל.
- 5.4.2. על המציע להצהיר בנוסח נספח כ' המצורף בזאת למכרז כי קיבל לידיו את כלל מסמכי המכרז, קרא אותם והבין את תוכנם.

5.5. תוקף ההצעה

- 5.5.1. הצעת המציע תהיה בתוקף עד ליום **14.06.2022**. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש הארכה של תוקף ההצעה ושל תוקף ערבות ההצעה, אם הליכי המכרז יימשכו מעבר לתקופה הנ"ל. המציע מתחייב להאריך את תוקף הצעתו ואת תוקף הערבות בהתאם לדרישתו של המשרד, אם המשרד יחליט על הארכה כאמור, ועל תקופת ההארכה יחולו הוראות סעיף 3.1.4 לעיל, בשינויים המחויבים.
- 5.5.2. הצעותיהם של מציעים שנבחרו ככשיר שני וככשיר שלישי, ככל שנבחרו, תשארנה בתוקף למשך כל תקופת הניסיון בהתקשרות המשרד מול המציע שהצעתו נבחרה כזוכה לפי מכרז זה (ששת החודשים הראשונים לאחר תום תקופת ההתארגנות).
- 5.5.3. מובהר כי מציע שלא יאריך את תוקף הצעתו ואת תוקף הערבות כאמור, יראו בו כמי שהסיר הצעתו במענה למכרז זה וכי הצעתו לא תובא בחשבון בעת בדיקת ההצעות.





5.6. לענין עידוד נשים בעסקים

על מציע העונה על הדרישות בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, לענין עידוד נשים בעסקים, להגיש אישור ותצהיר בנוסח נספח טו', לפיו העסק הוא בשליטת אישה (על משמעותם של המונחים: "עסק", "עסק בשליטת אישה", "אישור" ו"תצהיר" – ראה סעיף 2ב לחוק).

5.7. חתימת הספק על ההסכם לאחר זכייתו

5.7.1. יחד עם הודעת הזכייה יועבר לספק הסכם לחתימה בצירוף נספחי ההסכם, כן נוסח כתב ערבות ביצוע הכולל את הסכום ואת תאריך התוקף, וכן ההתחייבות להארכת התקשרות.

5.7.2. על הספק לחתום על ההסכם ועל נספחיו לרבות ערבות הביצוע כמפורט בסעיף 5.8 להלן, שהוא נספח להסכם, ולהעבירו כשהוא חתום לנציג המשרד תוך 14 (ארבעה-עשר) יום ממועד קבלת ההסכם לחתימתו.

5.7.3. אם הספק הוא חברה/שותפות, ידרש בנוסף לצרף אסמכתא לענין היעדר חובות אגרה שנתית בשנה שקדמה למועד החתימה על ההסכם, כמו כן ידרש לצרף אסמכתא כי הוא "חברה שאינה מפרת חוק" ואינה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק, בהתאם למפורט בהוראת תכ"ם 7.3.1. להוכחת עמידתו בדרישות אלו, עליו לצרף נסח חברה/שותפות עדכני. הנסח ניתן להפקה דרך [אתר האינטרנט של רשות התאגידים](#) בכתובת:

<https://ica.justice.gov.il/Request/OpenRequest?rt=CompanyExtract>

5.7.4. בנוסף ידרש הספק להציג תוך 14 (ארבעה-עשר) יום ממועד קבלת ההסכם לחתימתו אישור ביטוח בנוסח אישור הביטוח האחיד חתום על-ידי חברת הביטוח אשר תואמת את דרישות הביטוח המפורטות בסעיף 18 להסכם.

5.7.5. הספק יצרף להסכם החתום הצהרה בנוסח נספח יט'1 בדבר הסכמתו לפרסום הסכם ההתקשרות או הסתייגותו מפרסום חלקים מההסכם, הכל כאמור בסעיף 5.12 למכרז.

5.7.6. יש לראות את ההסכם והמכרז כמשלימים זה את זה. אם תתגלה סתירה בין האמור במכרז זה לבין האמור בהסכם, ייעשה מאמץ ליישב את הסתירה. אם לא תהיה אפשרות ליישב את הסתירה, הוראת המכרז תהיה עדיפה על הוראת ההסכם, הסותרת אותה, אלא אם ייאמר במפורש אחרת. אם תתגלנה סתירות בין האמור בהצעה לבין האמור במכרז או בהסכם, אז ההוראות במכרז ובהסכם תהיינה עדיפות על האמור בהצעה.





5.7.7. תחילת מתן השירות על-ידי הספק מותנת בקבלת הסכם ו/או הזמנה, חתומים בידי הגורמים המוסמכים במשרד. למען הסר כל ספק מודגש בזה, כי ההתקשרות בין הצדדים תושלם רק עם חתימת ההסכם על-ידי שני הצדדים.

5.8. ערבות ביצוע

- 5.8.1. כאמור בסעיף 5.7.1 לעיל, על הספק לצרף להסכם כתב ערבות, מקורי ובלתי מותנה, על שמו לשם הבטחת ביצועו של ההסכם בנוסח המצורף כנספח יט'3. נוסח זה מחייב ואין לסטות ממנו.
- 5.8.2. הערבות תעמוד על 5% (חמישה אחוזים) מערך סך ההתקשרות עם הספק (לא כולל זכויות הברירה), כולל מע"מ. הערבות תהיה בתוקף 60 (שישים) יום מעבר לתקופת ההתקשרות עם הספק. ככל שתוארך ההתקשרות עם הספק, הערבות תוארך על ידו בהתאם.
- 5.8.3. הערבות תהיה ערבות בנקאית מבנק בישראל או מחברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981. אם הערבות תהיה של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.

5.9. זכויותיו של המשרד

- מבלי לגרוע מהוראות מכרז זה, מהוראות כל דין ומן ההלכה הפסוקה, המשרד יהיה רשאי, לפי שיקול-דעתו הבלעדי:
- 5.9.1. לקבל הצעה כלשהי, בשלמותה או חלקים ממנה ו/או ליישם אותה בשלבים ו/או שלא להזמין את כל השירותים לפי מכרז זה ו/או שלא לבחור בזוכה כלשהו למכרז ו/או לפצל את הזכייה בין מספר זוכים ו/או לבטל את זכיותו של הספק ולקבוע זוכה אחר תחתיו ו/או להשהות את הליכי המכרז ו/או ההתקשרות עם הספק ו/או לבטל מכרז זה כלייל ו/או לערוך מכרז חדש ו/או תהליך אחר על-פי דין ו/או לא להתקשר בהסכם עם גורם כלשהו.
- 5.9.2. להוסיף, לגרוע או לשנות כל פרט שייראה לו מהפרטים המופיעים במכרז. שינויים אלו יובאו מראש לידיעתם של כל המציעים הרשומים כאמור בסעיף 5.1 לעיל.
- 5.9.3. להרחיב, לצמצם או לממש את המכרז בשלבים, מכל סיבה שהיא, לרבות לאחר החתימה על ההסכם עם הספק לפי מכרז זה.





- 5.9.4 לערוך הגרלה בין מציעים אשר הצעותיהם קיבלו ציון זהה, אשר יהיה הציון הגבוה ביותר באמות המידה, על-פי נהל הגרלה המפורט בנספח יח', זאת בכפוף למנגנון הזכייה המפורט בסעיף 4.3.5 לעיל.
- 5.9.5 לפנות למציע או לכל גורם רלוונטי אחר, לרבות אנשי הקשר שפורטו על-ידי המציע בהצעתו, בקשר עם הליכי המכרז.
- 5.9.6 לזמן לראיון את המציע או מי מטעמו. אם לא התייצב המציע או מי מטעמו לראיון במועד שקבע המשרד, המשרד יהיה רשאי לפסול את ההצעה.
- 5.9.7 לא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת הנדרש לפי מכרז זה או לעומת מהות ההצעה ותנאיה.
- 5.9.8 לא לאשר אף אחת מן ההצעות שהוגשו למכרז, אם תקציב המשרד למטרה זו לא יכסה את העלויות כפי שתדרשנה בהצעות שנתקבלו.
- 5.9.9 שלא לבחור בהצעה שקיבלה את הציון המשוקלל הגבוה ביותר לפי מכרז זה כהצעה הזוכה אם נמצא כי ההצעה היא בלתי סבירה באופן המעורר חשש בדבר יכולתו של המציע לעמוד בהתחייבויותיו, לרבות בכל הנוגע לתשלום של השכר ושל התנאים הסוציאליים לעובדים שיבצעו את הפעילות הנדרשת, או כי היא חסרה, מוטעית, מבוססת על הנחות בלתי נכונות או על הבנה מוטעית של נושא המכרז או אם מצאה ועדת המכרזים כי קיימת סיבה עניינית או משפטית אחרת המצדיקה שלא לבחור בהצעה כאמור.
- 5.9.10 לנהל משא ומתן עם מציעים בקשר להצעתם והכל בהתאם לקבוע בתקנה 7 לתקנות חובת המכרזים.
- 5.9.11 לבחור מציע ככשיר שני או שלישי בהתאם למנגנון המפורט בסעיף 4 למכרז.
- 5.9.12 להתקשר עם המציע שנבחר ככשיר שני או שלישי, ואם נבחר יותר ממציע אחד כזוכה במכרז, שני המציעים הבאים בתור, לפי העניין (להלן – "הספק החלופי"), ועל הספק החלופי יחולו כל תנאי מכרז זה וההסכם המצורף לו, בין היתר בכל אחד מהמקרים הבאים: הספק לא ביצע את כל הפעולות והמציא את כל האישורים הנדרשים במועד, לרבות ביחס למבנה על ידו; לא נחתם הסכם עם הספק; ההתקשרות עם הספק לא יצאה אל הפועל מכל סיבה שהיא; ההתקשרות עם הספק בוטלה במהלך תקופת הניסיון.
- 5.9.13 לא להתחשב כלל בהצעה שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז, או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, אשר, לדעת המשרד, מונע הערכה של





ההצעה או החלטה כראוי, או במקרה שההצעה כוללת הסתייגויות, שינויים או תוספות כלשהם על האמור במסמכי המכרז. אם המשרד יבחר בהצעה בה יהיו שינויים או הסתייגויות או תוספות, מעבר לאמור במסמכי מכרז, יהיה זה על-ידי תוספת בגוף המסמכים או במכתב לוואי או בכל דרך אחרת, יראו כאילו לא נכתבו ולא יובאו בחשבון בעת הדיון בהצעה ולא יחייבו את המשרד.

5.9.14. להורות, אם נמצא כי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת הציבור ואת תכליתו של מכרז זה, מנימוקים שיירשמו, על תיקון של כל פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם.

5.10. הארכת מועדים

מבלי לגרוע מכלליות האמור במסמכי מכרז זה, ועדת המכרזים תהיה רשאית לדחות כל אחד מהמועדים הקבועים במכרז זה, לרבות המועד האחרון להגשת ההצעות, המועד האחרון להשלמת ההתארגנות לאספקת השירותים נושא המכרז וכיוצא באלה, ככל שתמצא לנכון, ואף מספר פעמים. במקרה של דחיית מועד במסגרת הליכי המכרז, לפני בחירתו של מציע זוכה, תימסר ההודעה בדבר דחיית המועדים באמצעות פרסום באתר האינטרנט של המשרד. החלטה על דחיית מועדים לאחר בחירתו של מציע זוכה תימסר למציע הזוכה ו/או למציעים אחרים, לפי הרלוונטיות, בכתב ובהתאם לפרטי ההתקשרות המצויים בידי המשרד. על מועד ההגשה החדש אשר ייקבע על-ידי ועדת המכרזים, אם יקבע, תחולנה כל הוראותיו של מכרז זה, לפי העניין והרלוונטיות, אלא אם כן קבעה ועדת המכרזים אחרת בהחליטה על דחיית המועד.

5.11. בעלות על המכרז ועל ההצעה

- 5.11.1. מכרז זה הוא קניינו של המשרד והוא מועבר למציע לצורך הגשת ההצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה.
- 5.11.2. הצעתו של המציע והמידע שבה הם קניינו של המציע. המשרד מתחייב לא לגלות את תוכן ההצעה לצד שלישי, טרם בחירת הספק, זולת ליועצים המועסקים על-ידו (ולמעט למציעים שלא זכו במכרז, כמפורט להלן), אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי שימוש בהצעתו של המציע, אלא לצרכי מכרז זה, או אם הדבר מתחייב על-פי כל דין.
- 5.11.3. כל מציע המבקש לעיין בהצעה הזוכה יידרש לשלם סך של 250 ₪.

5.12. פרסום ההתקשרות

עמוד 77, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):



- 5.12.1. בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), יפורסם ההסכם הסופי החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו www.foi.gov.il, וזאת בתוך חודש ימים מיום חתימתו.
- 5.12.2. ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר שפורסם ההיתר או ההתקשרות.
- 5.12.3. ספק העלול להיפגע מפרסום ההסכם רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בהסכם, כולם או חלקם, ועליו להצביע באופן ברור ומנומק בנספח יט'1 על החלקים הרלוונטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו כאמור בהחלטת הממשלה.
- 5.12.4. המשרד יהיה רשאי לדחות את התנגדות הספק כאמור בסעיף 5.12.3 לעיל אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק הצפויה לספק כתוצאה מפרסום המידע.
- 5.12.5. דחה המשרד התנגדות לפרסום כאמור בסעיף 5.12.4 לעיל, יהיה רשאי הספק לעתור כנגד החלטה זו בתוך 21 ימים כאמור בהחלטת הממשלה. המשרד לא יפרסם את המידע שפרסומו שנוי במחלוקת בטרם חלפה התקופה להגשת עתירה.

5.13. סמכות השיפוט

מובהר בזאת כי בהתאם לתקנה 2 לתקנות בתי משפט לענינים מנהליים (סדרי דין), התשס"א-2000, תובענה בקשר למכרז זה תוגש אך ורק לבית המשפט המוסמך בעיר ירושלים.





6. עלות

- 6.1 על המציע להגיש הצעת מחיר עבור הרכיבים הבאים:
- 6.1.1 מחיר לשעת נציג אחת. מובהר כי המחיר לא יפחת מ-86 ש"ח ולא יעלה על 95 ש"ח, כולל מע"מ.
- 6.1.2 מחיר למשרה מלאה של עובד סוציאלי, לחודש אחד, כולל מע"מ.
- 6.2 לא ניתן להעמיס עלויות נוספות על משרת העו"ס, אך כן ניתן להעמיס את ההדרכות השוטפות של העו"ס. המשרד יהיה רשאי לפסול חריגה של מעל 20% מהאומדן או לצאת בהליך לשיפור הצעות.
- 6.3 הצעת המחיר תוגש בנוסח המופיע בנספח יז' המצורף בזה. משקל כל רכיב מפורט בנספח הצעת המחיר.
- 6.4 מובהר כי טופס הצעת המחיר (נספח יז') יצורף במעטפה אטומה נפרדת שתכיל את טופס זה בלבד (בארבעה עותקים). עוד מובהר כי אין לצרף את הצעת המחיר ליתר מסמכי המכרז, **מובהר כי צירוף הצעת המחיר ללא הפרדה, יחד עם יתר מסמכי המכרז, עלול לפסול את ההצעה.**
- 6.5 **תשלום בגין שעות הכשרה לפני תחילת עבודה בהתאם למפורט בסעיף 2.6.3 למכרז:** עבור שעות ההכשרה שבוצעו בהתאם להיקף הנדרש ישולם עבור העו"סים ונציגי השירות בתום שנת עבודה של כל איש צוות במקרה שהשלים שנת עבודה מלאה. עבור כל שעת הכשרה לנציג שירות ישולם לפי ערך של 80% מערך שעת נציג. עבור כל שעת הכשרה לעובד סוציאלי ישולם ערך של 0.44% מהמחיר לחודש.
- 6.6 **עבור רענון מקצועי, הדרכות ייעודיות וקורסי העשרה בהתאם למפורט בסעיף 2.6.7 למכרז:** ישולם על פי תעריף שעת הכשרה – 80% מערך שעת עבודה, חודש בחודשו. עשויים להיות הדרכות לעו"סים מפעם לפעם, עליהם ישולמו (כאמור בסעיף 6.4) - 0.44% ממשרה חודשית.
- 6.7 נוסף על הרכיבים האמורים לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מעת לעת שעות פיתוח. המחיר עבור שעות פיתוח יהיה על פי תעריפי החשב הכללי המפורטים בנספח יג להוראת התכ"ם שמספרה 16.2.11, ובהתאם לעדכונה מעת לעת. שירות זה הינו אופציונלי וידרש על ידי המשרד בהתאם לצורך המקצועי וקיום תקציב. ביצוע השירות מותנה באישור השעות מראש ע"י נציג המשרד וכן בקבלת הזמנה חתומה ומאושרת מראש ע"י מורשה החתימה של המשרד.
- 6.8 בנוסף, עבור עלות מסרונים ושיחות יוצאות: בגין רכיב זה, ישלם המשרד כנגד דוח תשלום של הספק למפעיל.



- 6.9. יובהר כי ככל שהמציע יצהיר כי הוא אינו מחויב במע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, המשרד לא ישלם תוספת מע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, גם אם רשות המיסים תקבע בדיעבד כי המציע כן מחויב במע"מ, ועל המציע לקחת זאת בחשבון במסגרת הצעתו.
- 6.10. יצוין כי ככל שתחול על הזוכה חובת תשלום מע"מ, כל שינוי עתידי בגובה המע"מ ישנה את גובה התמורה שתשולם (במקרה של עלית המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מעלה ובמקרה של ירידת המע"מ התמורה תתעדכן כלפי מטה).
- 6.11. ההתקשרות וביצוע תשלומים מכוחה כפופים לאישור של ועדת המכרזים המשרדית, אישור תקציב המדינה מדי שנה ובקיום תקציב בפועל. ההתקשרות כולה כפופה למגבלות כל דין, הוראות חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו על פיו, הוראות התכ"מ, תנאי ההסכם שייחתם עם הזוכה והוצאת הזמנת עבודה חתומה ומאושרת כדין.
- 6.12. מנגנון תשלום ותנאי התשלום שיחולו על ההתקשרות עם הספק יהיו כמפורט בסעיף 5 להסכם המצורף בזה כנספח יט' למכרז.
- 6.13. תנאי ההצמדה מפורטים בנספח יט' 4 המצורף בזה. המציע מתבקש לאשר את הסכמתו לתנאים אלה, על-ידי חתימה בתחתיתו של הנספח כאמור.





7. נספחים

מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הכלליים

#	סעיף	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
1.	3.1.1	אישור על רישום המציע במרשם הרלוונטי, בהתאם לדין החל עליו.		
2.	3.1.2	אישור עדכני ותקף על ניהול ספרים.		
3.	3.1.2	אישור עדכני ותקף על ניכוי מס במקור.		
4.	3.1.2	אישור עדכני ותקף על רישום במע"מ.		
5.	3.1.2	אם המציע הוא איחוד עוסקים: אישור כי הוא נכלל תחת איחוד העוסקים, כולל אסמכתא למספר הע.מ. / ח.פ. של המציע הכלולה באיחוד העוסקים.		
6.	3.1.3	אם המציע הוא תאגיד ללא מטרות רווח או הקדש: אישור מטעם רשם העמותות או רשם ההקדשות, לפי העניין, על ניהול תקין, תקף לשנת 2022.		

המציע מתבקש לצרף את המסמכים לנספח ב' בהתאם סדר הרשום בטבלה.

מסמכים שעל המציע לצרף לפי תנאי הסף הספציפיים ואמות המידה

#	סעיף	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
1.	3.2.3	פרוגרמה מפורטת של האתר המוצע, הכוללת פירוט השטחים והחלוקה הפנימית על כל מאפייניה. ועדת המכרזים תבחן את הפרוגרמה ואת התאמתה לצרכים המפורטים במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות על נספחיו. במסגרת זו, תיבחן איכות התכנון, אופן תכנון מתחמי העבודה ושטח העבודה, אופן תכנון השטחים הציבוריים וכו'. על תכנון האתרים לעמוד בתקן התו הסגול או תקן שיפורסם על-ידי הממשלה כהחלטה מחייבת בהתייחס לכל תכנון המרחב הציבורי וכן גודל החדרים הנדרשים לפעילויות השונות. על המציע לפרט את החלוקה הפונקציונאלית במוקד (אזור מנהלתי, אזור המוקד, אזור ניהולי וכו'). עמדות הנציגים במוקד תהיינה בשטח אולם אחד ללא חלוקה על פני מספר אזורים נפרדים. המסמכים יצורפו בסופו של נספח ט'.		
2.	4.2.9	מפרטים טכניים. המסמכים יצורפו בסופו של נספח יג'.		

מסמכים נוספים שעל המציע לצרף להצעתו

עבור מציע שיציין כי אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח מכרז זה

#	סעיף	תעודה/אישור	קיים	לא קיים
1.	4.3.7.2	אישור כי המציע אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח מכרז זה.		
2.	4.3.7.3	העתק הפניה שנערכה על ידי המציע אל רשות המסים לעניין חיוב במע"מ באספקת השירותים מכוח מכרז זה.		
3.	4.3.7.3	אישור של עו"ד או רואה חשבון חיצוני, בעל ידע וניסיון בתחום, כי המציע אינו מחויב במע"מ באספקת השירותים מכוח המכרז.		

המציע מתבקש לצרף את המסמכים לנספח ב' בהתאם סדר הרשום בטבלה.





מסמכים שעל המציע לחתום עליהם / למלא

מספר	סעיף	הנושא	הערות
נספח ב'	3.3.1	פרטי המציע	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ג'	3.1.4	כתב ערבות הצעה	יש לצרף ערבות מקורית חתומה על-ידי הבנק או חברת הביטוח.
נספח ד'	3.1.2	הצהרה בדבר העדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ה'	3.1.2.3	הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ו'	3.3.4	שמירת סודיות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח ז'	3.3.2	גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת	יש למלא ולחתום.
נספח ח'	3.2.1	התחייבות המציע לתשלום שכר מינימום ענפי לעובדים הסוציאליים	יש לחתום.
נספח ט'	3.2.3	המוקד המוצע	יש לסמן ולחתום.
נספח י'	3.2.4	ניסיון המציע לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות וכן בבדיקת המלצות	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח יא'	4.2.7	מתודולוגיית הפעלה מוצעת	יש למלא ולחתום.
נספח יב'	4.2.8	תכנית פרוייקט ההקמה המוצעת	יש למלא ולחתום.
נספח יג'	4.2.9	המערכות הטכנולוגיות המוצעות	יש למלא ולחתום.
נספח יד'	5.3.1	חלקים חסויים בהצעה	יש למלא ולחתום.
נספח טו'	5.6	אישור עסק בשליטת אשה	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין וחתימת רואה חשבון.
נספח טז'	3.3.5	הצהרה בדבר עמידה בדרישות ביטוח במקרה של זכייה	יש למלא ולחתום. נדרשת חתימת עורך-דין.
נספח יז'	4.3.1	הצעת מחיר	יש למלא ולחתום.
נספח כ'	5.2.5	הצהרת המציע בדבר קבלת כל מסמכי המרכז וטופס שאלות ההבהרה וההערות שהופץ על ידי המשרד	יש לחתום.

המציע מתבקש לצרף את המסמכים בסדר הרשום בטבלה.





נספח א' דרישות טכנולוגיות

1. כללי
- 1.1 המוקד יספק מענה במגוון ערוצי תקשורת ככל שיידרש במהלך פעילות המוקד.
- 1.2 בפרק זה מופיעות דרישות למערכות ולמודולים שונים לשימוש המוקד. על המציע להציג פתרון בו האינטראקציה בין הנציג ללקוח הקצה נשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת התומכת במימוש היעדים במכרז זה.
- 1.3 על רכיבי הפתרון המוצע להיות מותקנים באתר הספק על גבי תשתיות שרתים של הספק ו/או של המשרד.
- 1.4 כלל המערכות הטכנולוגיות אשר יוקמו במוקד במסגרת הפתרון הטכנולוגי כמענה לדרישות המכרז לרבות האינטגרציות ביניהן יהיו כפופים למדיניות המשרד ומדיניות אבטחת המידע הנהוגה במשרד. על הספק לפרט מגבלות אם ישנן.
- 1.5 על המציע להפעיל בעצמו או באמצעות ספק משנה, במתקניו או במתקני צד ג', אתר גיבוי (DRP), כאשר המרחק האווירי בין מיקום המוקד לבין אתר הגיבוי – לא יקטן מ-40 ק"מ. זאת לצורך מתן מענה למצבי חירום שבהם לא ניתן לספק את השירותים במשרד.
- 1.6 רכיבי הפתרון שבאחריות הספק יתממשקו למערכות הארגון באמצעות **Web Service** בלבד ו/או בכפוף להנחיות שתוגדרנה על-ידי המשרד ובהתאם למדיניות אבטחת מידע של המשרד.
- 1.7 על רכיבי הפתרון המוצע להתחבר לכדי מערכת אחידה, אשר תפעל כמקשה אחת לצורך הפעלת מוקד וחיבור הפונים לנציגי המוקד בערוצי הקשר השונים.
- 1.8 המערכות המוצעות מיועדות לתת פתרון לצרכי הלקוח לשנים הקרובות ולאפשר התרחבות/הגירה לכלל משתמשי הלקוח ועל כן על המציע להוכיח כי ב **Road Map** של כלל המערכות המוצעות מתוכננים פיתוחים ושדרוגים שוטפים לשלוש שנים לפחות, וכן תמיכה לחמש שנים לפחות מיום הגשת ההצעות למשרד.
- 1.9 במקרה של הוצאת עדכון לגרסאות המרכזייה, ניהול ידע, **CRM** ו/או המערכות המשלימות יעדכן הספק את המשרד על מהות השינויים הקיימים בגרסה המעודכנת. הספק יבצע את השדרוג ללא תמורה נוספת וללא הורדת השירות לאורך תוכנית המיגרציה.
- 1.10 עדכוני תוכנה/ פיתוחים על-פי דרישת המשרד יבוצעו באופן שלא יפגע ביכולת השדרוג העתידית (אלא אם כן המשרד אישר במפורש טרם הביצוע בפועל).
- 1.11 עדכון מהדורת תשתיות המחשוב (לרבות תשתית וירטואלית) יבוצע על-ידי הספק ללא כל תשלום נוסף מהמשרד, כל עוד הסכם ההתקשרות בתוקף.





- 1.12 בכל מקרה הספק יבצע עדכון מהדורות רק לאחר קבלת אישור בכתב מנציג מקצועי רלוונטי מטעם המשרד.
- 1.13 תיעוד לאחר שדרוג - באחריות הספק לדאוג שלמותו, עדכניותו והתאמת החומר הטכני וספרי המתקן לתיק מערכת לאחר השדרוג החומר הטכני כאמור יכלול חומר מודפס וחומר במדיה מגנטית לרבות שרטוטים דוגמת **Visio** או בכל צורה אחרת המוסכמת בין הצדדים.
- 1.14 שילוב כלים טכנולוגיים ומודולים חדשים שיוטמעו במערכת עבור מתן שירותים לצרכי המשרד, יבוצע בכפוף למדיניות אבטחת מידע הנהוגה בצד המשרד ובתיאום עם המשרד
- 1.15 בדיקות אבטחת המידע הנדרשות מהספק הזוכה תהיינה על ידו ועל חשבונו. על הבדיקות לכלול בדיקות חדירה (**Penetration test**) באמצעות ספק מורשה.
- 1.16 כלל המידע המצטבר במערכות הספק, לרבות בסיס הנתונים של מערכת ניהול הידע, **CRM** ודוחות **Contact Center** יהיו בבעלות המשרד. על הספק להעביר למשרד את כלל המידע בעת סיום ההתקשרות בין הצדדים. הפורמט להעברת ה-**DATA** הינו ב-**SQL**. אין לראות את האמור בסעיף זה כטוען שמערכות המידע ובסיסי הנתונים הם בבעלותו של המשרד, שהרי הם קניינו של הספק, אלא שהמידע יהיה בבעלות של המשרד.
- 1.17 בין המשרד ובין הספק תוגדר מדיניות לצורך העברת הנתונים באופן שוטף למשרד.

2. להלן פירוט המערכות המעורבות בפתרון הטכנולוגי, בעלות על המערכות והממשקים הנדרשים:

#	מערכת	מהות	משתמשים	בעלות משרד	בעלות ספק	ממשק נדרש
1.	מרכזיה- IVR CTI חייגן הקלטת שיחות	1. קבלת פניות טלפוניות נכנסות 2. שיחות יוצאות 3. הסטה למערכת תקשורת כתובה	מוקד		V	1. מערכת CRM שבאחריות הספק. 2. מערכת תקשורת כתובה. 3. מערכת SMS
2.	CRM	1. ניהול פניות כלליות של הפונה מול המוקד. 2. בירורים לגבי תשובות פרטניות יועברו לגורמים המקצועיים. 3. תתבצע הפרדה בין הרשאות נציג להרשאות עו"ס בצפייה על מידעים.	1. מוקד 2. ש"ל		V	1. מערכת תקשורת כתובה 2. מערכת ניהול ידע 3. SMS 4. מרכזיה 5. CRM פנ"צ
4.	CRM של המשרד Dynamics (on prem)	1. ניהול פניות כלליות של הפונה מול המשרד בנושא פניות ציבור.	פניות הציבור	V		ממשק בין CRM ספק לשל המשרד על-פי פרמטרים שיקבעו בזמן הקמה





#	מערכת	מהות	משתמשים	בעלות משרד	בעלות ספק	ממשק נדרש
		2. נדרש ממשק בין שתי מערכות ה-CRM לרשימת שדות ספציפית				
3.	מערכת רב-ערוצית	1. צ'אט אונליין 2. צ'אט offline 3. וואטסאפ 4. רשתות חברתיות		V		1. אתר קליק לרווחה 2. CRM שבאחריות הספק 3. מערכת ניהול ידע 4. IVR
5.	קליק לרווחה	מערכת המשמשת כבסיס ומקור למערכת ניהול הידע של הספק		V		מערכת תקשורת כתובה
6.	ניהול ידע	מערכת הכוללת את תהליכי העבודה ותסריטי השיחה לנציגי השירות ונשענת על "קליק לרווחה"			V	
7.	SMS	מאפשרת שליחת מסרונים על-פי חוקיות שונה			V	1. מרכזיה 2. CRM 3. מערכת תקשורת כתובה

3. מרכזיה

- 3.1 המציע יפרט את סוג המרכזייה, דגם ומספר גרסה.
- 3.2 תצורת רכיבי ה-Gateway החיצוניים תתמוך בתצורת Non-Blocking:
 - 3.2.1 אפשרות לתקשורת מערוצי ה-PSTN שלא תפחת מ-10% גידול בכל שנה
 - 3.2.2 אפשרות לתקשורת מערוצי פקס\דוא"ל שלא תפחת מ-10% גידול בכל שנה
 - 3.2.3 אפשרות לתקשורת מערוצי WhatsApp שלא תפחת מ-10% גידול בכל שנה
 - 3.2.4 אפשרות לתקשורת מערוצי החברתיים שלא תפחת מ-10% גידול בכל שנה
- 3.3 על הספק לספק מערכת בתצורת Cluster/אשכול עבור המוקד והמרכזייה (ראה גם בסעיף גיבוי ושרידות).
 - 3.3.1 יש לאפשר קישור מערכות נלוות למערכת המרכזייה.
 - יש לבצע את הקישור/אינטגרציה המרכזייה באתר הראשי למרכזייה הקיימת בפרוטוקול ייעודי לרבות העברת נתוני Attach Data ממרכזיית הלקוח למרכזייה באחריות הספק.
 - 3.3.2 מערכת הטלפוניה תתמוך ברשימת התכונות והאפליקציות המפורטת להלן:
 - 3.3.2.1 העברת שיחה





- "העברת שיחה" תתאפשר לאחר מענה בשלוחת היעד וגם ללא מענה בשלוחת היעד ו/או כאשר שלוחת היעד אינה פנויה.
- 3.3.2.2 תמיכה במערכת רב-ערוצית באינטגרציה מלאה לרבות שליחת הודעות במהלך שמיעת הקלטת נתב השיחות.
- 3.3.2.3 המרכזייה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליזם בתנאי שאין הגדרת גישוש בפנוי או בתפוס ביעד.
- 3.3.2.4 העברה "חמה" - יכולת תמיכה בחיבור בין מוקדים באמצעות ממשקים טכנולוגיים מתקדמים במקרה של העברת שיחות ו/או פניות.
- 3.3.2.5 ועידה
- 3.3.2.5.1 תכונת "ועידה" תאפשר שיחה של לפחות שני משתתפים פנימיים וחיצונים.
- 3.3.2.5.2 יוזם שיחת ועידה יוכל להיות כל אחד ממשתתפי השיחה.
- 3.3.2.5.3 יוזם הוועידה יוכל להוריד מהוועידה כל אחד ממשתתפיה ואף לנתקה והשיחה תמשיך בוועידה.
- 3.3.2.6 מוסיקה בהמתנה
- 3.3.2.6.1 המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה. תתאפשר השמעתה במצב HOLD ובזמן העברת שיחות.
- 3.3.2.6.2 המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות.
- 3.3.2.7 הודעות מוקלטות – המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות. במידת הצורך, יוכל נציג המשרד להקליטה ולשלב הודעות באופן עצמאי ללא תלות בספק הזוכה. זאת, על-ידי חיוג למספר ייעודי. תתאפשר יכולת חיבור בין שתי הקלטות שונות לכדי הודעה אחת בנתב. כל הקלטה שתידרש תהיה על חשבון הספק הזוכה. יש לפרט:
- 3.3.2.7.1 אורכי הודעות אפשריים (בשניות).
- 3.3.2.7.2 דרכי הקלטת ההודעות.
- 3.3.2.7.3 יכולת שילוב עם מוסיקה.
- 3.3.2.7.4 מספר ערוצים.





3.3.2.7.5. האזנה שקטה לשיחות.

3.3.2.7.6. התערבות שקטה בשיחות

3.3.3. אפליקציית ACD:

המערכת תתמוך באפליקציית ACD כגיבוי למערכת ה-CTI, התומכת בתכונות המפורטות (אם קיימת מגבלה יש לצינה במפורש):

3.3.3.1. ללא הגבלה למספר התורים עבור מוקד ACD אחד (אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים).

3.3.3.2. ללא הגבלה למספר העמדות עבור מוקד ACD אחד.

3.3.3.3. ללא הגבלה במספר מוקדי ה ACD שניתן להפעיל במקביל.

3.3.3.4. יש לציין מספר עמדות פיקוח שניתן יהיה להפעיל.

3.3.3.5. תמיכה ביכולות פיקוח שונות

3.3.3.6. האזנה שקטה

3.3.3.7. התייעצות מול נציג השירות כאשר המתקשר לא בהאזנה (לחישה)

3.3.3.8. שליטה ידנית על מצבי התור (גלישה, חסימה וכו')

3.3.3.9. בקרות חזותיות (יש לציין את סוגי הנתונים הניתנים לצפייה על גבי תצוגת מכשיר המפקח/ת

3.3.3.10. העברה דינאמית של נציגים בין תורים.

3.3.3.11. תמיכה בהודעות המתנה שונות.

3.3.3.12. תמיכה במוסיקה בהמתנה.

3.3.3.13. תמיכה בגלישות ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים וכו').

3.3.3.14. תמיכה בביצוע שיחות יוצאות.

3.3.4. משאבי SIP/PRI מול ספקי התקשורת:

3.3.4.1. הספק יהיה אחראי לחיבור משאבים מספיקים לצורך מתן שרות מלא, בעת התקשרות למוקד לא ישמע לעולם צליל תפוס.

3.3.4.2. השלמת משאבים במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 14 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה.

3.3.5. באחריותו המלאה של הספק להשלים משאבי מרכזייה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מרכז זה.

3.4. מערכת ה-CTI





3.4.1. כללי

3.4.1.1. המציע יפרט את סוג המערכת שיש ברשותו, כולל שם מערכת, דגם וגרסה.

3.4.1.2. תפקידה העיקרי של מערכת ה- CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים במוקד למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו.

3.4.1.3. על מערכת ה- CTI לתמוך בכל תכונות המרכזייה.

3.4.1.4. המערכת תתמוך בערוצי התקשרות נוספים למוקד מעבר לשיחות טלפון, כגון- דוא"לים, צ'אט וכיו"ב ככל שיידרש.

3.4.1.5. בנוסף נדרשת המערכת לתמוך בהפעלת שלוחות מרוחקות עבור נציגי במוקד ו/או לנציגי משרד הרווחה והביטחון החברתי אשר ישבו באתר משרד הרווחה והביטחון החברתי.

3.4.2. ניהול כישורי נציגים

3.4.2.1. מערכת ה- CTI תאפשר להגדיר ולעדכן הגדרות של נציגים.

3.4.2.2. במערכת ה-CTI יוגדרו כל קבוצות העבודה במוקדים השונים על-פי תחומי הפעילות השונים. הנציגים במוקד ישויכו לקבוצות המתאימות. לא תהיה מגבלה מעשית במספר הקבוצות במוקד ומספר הקבוצות שניתן לשייך לכל נציג.

3.4.2.3. המערכת תאפשר להגדיר לכל נציג את תחומי מומחיותו (Skills) ולכל תחום מיומנות תוגדר רמת הידע של אותו נציג (Level). לא תהיה מגבלה מעשית למספר ה- Skills וה- Levels במערכת ולא תהיה מגבלה למספר ה- Skills וה- Levels שניתן יהיה לשייך לנציג.

3.4.2.4. המערכת תאפשר הגדרת ערוצי ההתקשרות בהם יתמוך הנציג (כולל הפעלת מודול מולטימדיה)

3.4.3. ניתוב פניות במוקד

3.4.3.1. ניתוב הפניות במוקד יבוצעו בהתאם לחוקים העסקיים שיוגדרו. חוקי הניתוב יתבססו על מגוון פרמטרים לרבות ערוץ הפניה, סוג פונה ומאפייניו, סוג השירות הנדרש, זמינות נציגים מתאימים, זמן המתנה בפועל או צפי להמתנה בתור, זמן ההמתנה בתורים ובערוצי גישה אחרים, מספר הנציגים הפעילים או הזמינים בתורים אחרים, עמידה ב- SLA





שנקבע לתור, לשרות או לסוג פונה מסוים, מצבי כשל שונים ופרמטרים אחרים שיקבעו על-ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי.

3.4.3.2. המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים לאחר סף המתנה ו/או צפי המתנה ו/או כמות ממתנים וכו'. ניתן יהיה להרחיב חיפוש לקבוצות ו- Skills נוספים במוקד מסוים או במוקדים נוספים. ניתן יהיה להתנות הרחבת חיפוש לקבוצות ונציגים מסוימים בהתאם לפרמטרים שונים כגון עומס או מספר מינימאלי של נציגים זמינים ביעד ההרחבה. ניתן יהיה גם להפנות שיחות ליעדים חיצוניים למוקד בהתאם לחוקים עסקיים שיקבעו על-ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי.

3.4.4. טיפול בשיחות בהמתנה:

בזמן המתנת הפונה למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מידע מסוגים שונים.

3.4.5. מנגנוני נטישה מבוקרת:

על המערכת להיות בעלת יכולות להפעלת מודול Call Back – איסוף מספר הטלפון של המתקשר לצורך חזרה על-פי חלונות זמן קבועים מראש/ זמינות המוקד. הפעלה או מניעת שרות זה יקבעו פרמטרית על-פי סוג השרות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, על-פי מאפייני הפונה, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת על-ידי מנהלי המוקד.

3.4.6. המערכת תספק דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות).

3.4.7. בנוסף המערכת תידרש לתמוך במימוש Call Proxy – הכולל איסוף פרטי המתקשר תוך שמירת מקומו בתור.

3.4.8. מערכת תאפשר שליחת מסרונים (SMS) על-פי קריטריונים וחוקים עסקיים לפונה במצבים בהם לא הושג הפונה.

הפעלה או מניעת שרות זה יקבעו פרמטרית על-פי סוג השרות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, על-פי מאפייני הפונה, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת על-ידי מנהלי המוקד.

3.4.9. המערכת תספק דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות).

3.4.10. מוסיקה והודעות בהמתנה במרכזיה או במערכות תומכות

3.4.10.1. המערכת תאפשר השמעת מוסיקה וג'ינגלים שיווקיים שונים בהתאם לתור

או המוקד, השרות המבוקש, מאפייני הפונה וכדומה.





3.4.10.2. המערכת תאפשר בזמן המתנה השמעת מיקומה של השיחה בתור וזמן

המתנה המשוער למענה.

3.4.11. הקפצת מסך:

עם כניסת השיחה לנציג יושמע הודעת פתיח אישי של המוקדן הרלוונטי בהתאם לשעות היום ("בוקר טוב מדבר ישראל ישראלי"), תינתן אפשרות להקלטת הודעת פתיח זו על-ידי הנציג עצמו.

3.4.12. עם כניסת פניה לנציג שירות יוקפץ מסך פרטי הפונה במערכת CRM נדרשת התממשקות עם המערכות הייעודיות קיימות ועתידיות של משרד הרווחה והביטחון החברתי.

3.4.13. סיום שיחה:

בסיום שיחה יעבור הנציג אוטומטית לאחד הסטאטוסים שיוגדרו לו, מצב זמין אוטומטי, אחד ממצבי הלא זמין וההפסקות.

3.4.14. אם מוגדר "זמין אוטומטי", המערכת תאפשר פרק זמן של מספר שניות (שיוגדר פרמטרית), בו לא יכנסו לנציג שיחות ופניות אחרות ולנציג תהיה האפשרות לשנות את סטאטוס העמדה (מצב wrap up).

3.4.15. המערכת תאפשר ביצוע תשאול אוטומטי או אנושי או שליחת מסרון על שביעות הרצון של הפונה מיד לאחר קבלת המענה על-ידי נציג טלפוני/מענה באמצעות ה-IVR.

3.4.16. תתאפשר (בהתממשקות מערכת IVR למערכת Back Office של המרחב המקוון) השמעה של סיסמה שתופק במערכת ותושמע על-ידי מערכת IVR.

3.4.17. ממשק נציג

3.4.17.1. המציע יפרט את ממשק Soft Phone התומך ביכולות המפורטות

3.4.17.2. ממשק הנציג יאפשר לנציג לקבל וליזום פניות בכל ערוצי התקשורת, שיחות נכנסות ויוצאות, שיחות חייגן וכדומה

3.4.17.3. ממשק הנציג יכלול מערכת Soft Phone להפעלת כל הפונקציות הטלפוניות ואפליקציות נלוות (שיחות נכנסות ויוצאות, חייגן Outbound). כל תכונות המרכזייה יתמכו על-ידי ממשק זה.

3.4.17.4. 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 ורמתו בכל כישור וכן את





השתייכותו לצוות, לקבוצה או למוקד הרלוונטי. קוד המשתמש יגדיר גם את תכונות ותצורת ממשק הנציג כפי שפורט בסעיף הקודם.

Auto Announcement .3.4.18

3.4.18.1. תינתן אפשרות להקלטת הודעת הפתיח האישי באמצעות הנציגים עצמם על-ידי ממשק ייעודי.

3.4.18.2. ממשק הנציג יכול ספר טלפונים ייעודי לנציגים הניתן לעריכה מרכזית ולצפייה ולחיוג באמצעות כל הנציגים. חיוג זה יבוצע באמצעות Click to Call.

3.4.18.3. ממשק הנציג יכול לפחות את כל הפעולות הטלפוניות הבסיסיות כגון מענה לשיחה, החזק והחזר, חיוג, התייעצות, העברה, העברה חמה לגורם חיצוני חירומי, שיחת ועידה, חיוג מהיר, חיוג חוזר, דילוג בין שיחות ממתכות, השתקה וכו'.

3.4.18.4. הממשק יכול חיוג מתוך מאגר הנתונים במערכת ה CRM:

3.4.18.5. חיוג באמצעות Click to call במערכת ה CRM

3.4.18.6. המערכת תכלול אפשרות להסרה או הוספה של ספרות לטובת חיוג לפונה (לדוגמא +972-3-5278888 הסרה של +972-3-972 והוספה הספרה 9 לצורך יציאה לקו חוץ)

3.4.18.7. הממשק יכול 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.

3.4.18.8. ניתן יהיה להגדיר סוגים שונים של מצבי אי זמינות כגון ניירת, Back office, וכדומה וכן סוגים שונים של הפסקות כגון הפסקה ראשונה, הפסקת צהריים ועוד.

3.4.18.9. כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו במצגות Real Time ובדוחות היסטוריים.

3.4.18.10. הממשק יכול יכולת הצגה של נתונים מצטברים של הנציג. כגון כמות שיחות, כמות שיחות לשעה, זמן מענה ממוצע וכו'.

3.4.18.11. הנציג יכול לבצע העברה חמה של השיחה (העברה השיחה ללא המתנה למענה) לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לנציג בכיר או ליעד אחר.





- 3.4.18.12. הנציג יוכל להקים שיחת ועידה הכוללת את הנציג, הפונה ומשתתפים נוספים (נציגים, מנהלים, יעדים מחוץ למוקד וכדומה).
- 3.4.19. ניתן יהיה להפיק דוחות מפורטים ברמת השיחה הבודדת כולל כל התחנות בהם עברה.
- 3.4.20. יהיה ניתן להפיק את הנתונים ב-4 רמות זמן – אינטרוואלי, יומי, שבועי וחודשי.
- 3.4.21. דו"ח מסכם יומי, שבועי, חודשי יועבר בפורמט המצורף בנספח 20.3, בצרוף הדוחות המקוריים ממערכת הטלפוניה.

3.5. IVR

3.5.1. דרישות כלליות

- 3.5.1.1. מערכת ה-IVR משמשת להפעלת תסריטי ניתוב, לזיהוי פונים, לניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני פונה, מתן שירות עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושווקי מפולח פונים ושרות, מתן שירותים בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים, השארת מספרי טלפון ל-Call back ועוד.
- 3.5.1.2. המשרד מעוניין להפעיל מערכת IVR לצורך מתן שירותים עצמיים.
- 3.5.1.3. על הספק לכלול את השירותים האוטומטיים הנוכחיים ואת השירותים האוטומטיים הנוספים.
- 3.5.1.4. אפיון מערך הניתוב יבוצע במהלך הקמת המוקד, להלן מבנה הניתוב הקיים. המבנה החדש יותאם לשירותים שיינתנו במוקד כפי שיוגדרו בשלב ההקמה.
- 3.5.1.5. למבנה ניתוב זה יתווספו ענפי מידע, לקבלת פרטים אודות סניפים על-פי אזור חיוג (כתובות שעות פעילות ועוד), שירותים עצמיים ועוד ככל שיידרש.
- 3.5.1.6. יודגש שייתכנו שינויים והתאמות בניתוב השיחות. ביצוע השינויים באחריות ועל חשבון הספק ברמת שירות של עד 5 ימי עבודה, כל זאת בכפוף למסמך דרישות מאושר. במצבי חירום יידרש הספק לעמוד ברמת שירות של 3 ימי עבודה.
- 3.5.1.7. אם המשרד יבקש להפעיל שירותים עצמיים או לבצע הזדהות במהלך הניתוב לצורך הקפצת מסך, המערכת תתממשק למערכות המידע





הרלוונטיות לצורך קבלת נתונים לרבות מערכת CRM, מערכת רב-ערוצית וזיהוי קולי באמצעות IVR זאת לצורך תמיכה מוגשת

3.5.2. תמיכה בשפות

המערכת המוצעת תאפשר מתן שירותים בשפות:

3.5.2.1. עברית

3.5.2.2. ערבית

3.5.2.3. אמהרית

3.5.2.4. רוסית

3.5.2.5. אנגלית

במהלך תקופת ההפעלה המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק להוסיף שפות נוספות למערך הניתוב.

3.5.3. המערכת תאפשר השמעת הודעות כלליות ושיווקיות משתנות על-פי סוג השרות והשפה הנדרשת.

3.5.4. תתאפשר הגברה/הנמכת השמע לטובת אוכלוסיות שונות כגון אזרחים ותיקים, אנשים עם מוגבלויות וכיו"ב.

3.5.5. המציע יפרט את שם היצרן, דגם וגרסה של מערכת ה-IVR אותה הוא מייעד לפעילות נשוא מכרז זה.

3.5.6. הספק מתחייב להתקנת המשאבים הנדרשים לצורך מתן שרות רציף 24/7.

3.6. חייגן

3.6.1. רשימות חיוג

3.6.1.1. המערכת תאפשר בניית Campaigns ורשימות חיוג ללקוחות, שישולבו

בעבודת המוקד בשגרה ובהתאם לנתוני הזמינות ואחוזי התעסוקה, עומסים על המוקד וכללים עסקיים שיקבעו על-ידי המשרד.

3.6.1.2. המערכת תכלול בניית Campaigns ממערכות ניהול הלקוחות (CRM) וממערכות ה Contact Center (לדוגמא עבור שיחות ננטשות).

3.6.1.3. ניתן יהיה להגדיר לכל רשימת חיוג לפחות 10 פרטי מידע שונים (מספרי טלפון לחיוג, שם הפונה, ופרטים רלוונטיים אחרים הנחוצים לשיחה).

3.6.1.4. ניתן יהיה להגדיר כותרות שונות לפרטי המידע, שיהיו שונים מ-Campaign אחד למשנהו.





- 3.6.1.5. בנוסף רשומת החיוג תכיל סטאטוס חיוג, כגון לא חיוג, חיוג חוזר מתוזמן, חיוג חוזר לאחר חוסר מענה (תפוס, אין מענה) וכדומה.
- 3.6.1.6. המערכת תתמוך בקליטת רשימות חיוג ידנית מאקסל וייבוא ממערכות מתממשקות כגון ממערכת CRM.
- 3.6.1.7. החייג יתמוך בעדכון מערכת המידע המתממשקת (לדוגמה מערכת ה-CRM) בסטאטוס הטיפול לכלל השיחות ברשימת החיוג שהתקבלה מהמערכות המתממשקות.
- 3.6.1.8. כניסת שיחה לנציג - עם הצגת השיחה לנציג, יוקפץ מסך מערכת ה-CRM עם פרטי הפונה, פרטי הקמפיין ופרטים רלוונטיים אחרים כגון מספר טלפון, פרטי הניתוב ב-IVR, נתונים אלו ואחרים יוטמעו במערכת ה-CRM לפי החלטת המשרד.
- 3.6.1.9. המערכת תאפשר לעבוד על מספר קמפיינים במקביל, ולהגדיר עדיפויות ביניהם. כמו כן תאפשר המערכת להגדיר הגדרות חיוג לכל קמפיין בנפרד, על פי החלטת מנהל ומנהלי המוקד.
- 3.6.1.10. הקמפיינים ורשימות החיוג יכללו פרמטרים על פיהם יתבצע החיוג, כגון זמני פעילות (ימים ושעות), מספר טלפון להתקשרות ומספרים אלטרנטיביים, זמן ההתקשרות (תאריך ושעה), אופן המשך הטיפול בשיחה בהתאמה לסטאטוס המענה (תפוס, אין תשובה, משיבון, פקס, מספר לא תקין, מספר שגוי), מספר ניסיונות חיוג לפונה ותדירותם והיעד המתאים בהתאם לסטאטוס המענה.
- 3.6.1.11. המערכת תאפשר הפעלת תסריטי הניתוב הבאים עבור שיחות החייג הנענות
- 3.6.1.12. השמעת הקלטה וניתוק השיחה.
- 3.6.1.13. השמעת הקלטה הכוללת תפריט בחירה עם מעבר לנציג או לנתב המוקד.
- 3.6.1.14. השמעת הקלטה הכוללת אפשרות קבלת קישור באמצעות מסרון (SMS) לצורך ביצוע פעולות עצמיות על-ידי הפונה.
- 3.6.1.15. השמעת הקלטה ובסיומה העברה לנציג (ללא בחירה).
- 3.6.1.16. ממשק ניהול:
- 3.6.1.17. המערכת תסופק עם ממשק ניהול בו ינוהלו כלל הקמפיינים והגדרות החייגן.





- 3.6.1.18. ניתן יהיה להפעיל ולעבוד באמצעות ממשק הניהול של החייגן בשתי תחנות במקביל.
- 3.6.1.19. ממשק הניהול יכלול הגדרות חוקיות החייגן בהתאם לכלל סטאטוס השיחה השונים (לדוג' אין תשובה, מענה, תפוס, פקס, תא קולי, מספר שגוי וכו').
- 3.6.1.20. הגדרות החוקיות תכלולנה האם הטיפול הסתיים או שנדרש לבצע ניסיונות חיוג נוספים, כמות הניסיונות ומשך הזמן שיחלוף עד לביצוע ניסיונות ההתקשרות הנוספים.
- 3.6.2. דוחות חייגן:
- 3.6.2.1. המערכת תאפשר הפקת דוחות היסטוריים עם יכולת בחירת הפקת דוחות לפי טווח תאריכים, קמפיינים נבחרים, סטאטוסי הטיפול השונים.
- 3.6.2.2. הדוחות יפרטו לפחות את הבאים:
- 3.6.2.3. כמות חיוגים וסטאטוסים.
- 3.6.2.4. פירוט מחזור חיי הטיפול ברמת רשומה.
- 3.6.2.5. בקרת RT: המערכת תאפשר צפייה במסך המציג בזמן אמת את כמות הפורטים הפעילים ברמת קמפיין ואת סטאטוסי הפורטים (בשיחה, בתקלה, וכו').
- 3.7. מערכת הקלטת שיחות ומסכים
- 3.7.1. כללי
- 3.7.1.1. המערכת תתמוך בהקלטה רציפה של כל השיחות המבוצעות במוקד הן ברמת ה-VOICE והן ברמת הקלטת המסך.
- 3.7.1.2. למערכת תתאפשר גישה ממשרדי המשרד לשלושה משתמשים לפחות.
- 3.7.1.3. המערכת תתממשק למערכת ה-CTI לשם זיהוי תחילת שיחה וסיומה ולהעברת פרטי שיחה.
- 3.7.1.4. המערכת תכלול כלים ידידותיים ונוחים לתפעול לצורך קביעת מסננים לסינון שיחות שישמרו לאורך זמן ואלו שימחקו לאחר זמן שיקבע
- 3.7.1.5. המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות לשנה לפחות. המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות נתיקות (HD נתיקים, CD, טייפ וכדומה).
- 3.7.1.6. תיעוד הקלטת שיחה יובא כקישור URL בתוך הפניה
- 3.7.2. על המציע לפרט שם מערכת, יצרן, סוג וגרסה.





- 3.7.2.1. במסגרת ההקלטות יפרט המציע יכולות נוספות ומערכות נוספות.
- 3.7.3. אחזור מידע
- 3.7.3.1. המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט שאוחסן במערכת, על-פי הפרמטרים- נציג שירות, תאריך ושעת שיחה, עמדה, מספר טלפון ממנו חייג הפונה CALLER-ID ועוד. על המציע לפרט יכולות איתור שיחה.
- 3.7.3.2. המערכת תאפשר האזנה לשיחה, צפייה במסך המוקלט וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת, בעמדות מחשבים שיועדו לכך ובמשרדי נציגי המשרד במוקד.
- 3.7.3.3. המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי Wav / או MP3 בדוא"ל או ע"ג CD ליעדים שונים.
- 3.7.3.4. כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי שלה.
- 3.7.3.5. על הספק להיות זמין למתן מידע על פי צורך בפורמט שיוסכם עליו מראש.
- 3.7.4. בקרת איכות ומשוב
- 3.7.4.1. יש לתאר במפורט ולספק דוגמאות של טפסי המשוב המובנים במערכת אם קיימים.
- 3.7.4.2. על מערכת ההקלטות לפעול בתצורת 100% הקלטת שיחות הן מאתר הספק והן בסניפים אחרים מרוחקים מהאתר, לרבות שיחות התייעצות, שיחות "העברה חמה"- חיבור בין מוקדים של העברת שיחות/ פניות.
- 3.7.5. דוחות מערכת
- 3.7.5.1. ניתן יהיה לאתר שיחות ברמת נציג/ שלוחה/ תאריך ושעה/ מספר מחויג/ מספר מחייג/ לחיצים ב IVR וכיו"ב.
- 3.7.5.2. אם מערך הקשבות ינוהל במערכת זו ניתן יהיה להפיק דוחות בקרת איכות ברמת נציג/ ברמת כלל המוקד.
- 3.7.5.3. ניתן יהיה להגדיר אינטרוולים משתנים על פי הצורך - שעות/ יומי/ שבועי/ חודשי/ רבעוני/ שנתי על פי צורך.
- 3.7.5.4. הגדרת הדוחות תוכל להתבצע ברמת משתמש על פי הרשאות שיוגדרו במסגרת תהליך ההקמה.
- 3.7.5.5. המציע יפרט דוחות נוספים אם קיימים.

3.8. מערכת Visual IVR





- 3.8.1. נדרש לפרט ניסיון בהפעלת יישום IVR VISUAL מול המערכת המוצעת.
- 3.8.2. יש לפרט את סוג המערכת (מערכת אינטגרלית או חיצונית).
- 3.8.3. יש לפרט את סוג התממשקות מול מערכת ה-IVR (MRCP V2/3)
- 3.8.4. יישום VISUAL IVR יכלול לפחות את התהליכים המרכזיים הבאים:
- 3.8.5. תהליכי הפעלת היישום יחלו בעת חיגור ל-IVR שם יוצע ללקוח מעבר ליישום זה.
- 3.8.6. יוגדר באפיון באיזו נקודה יוצע השירות.
- 3.8.7. בעת הסכמה של הלקוח להעברה ליישום, תשלח לנייד שלו לינק לחיבור לאפליקציית ה-Visual IVR.
- 3.8.8. פתיחת יישום ה- Visual IVR במכשיר הנייד יאפשר אינטגרציה למערכות CRM, מערכת טפסים מקוננת לצורך תצוגה של נתוני On line כמו לדוגמה זימון פגישה באתר או נתונים עבור קריאת שירות. התממשקות למערכות צד שלישי יתבצע באמצעות Web Service Soap או כל סטנדרט מאובטח אחר.
- 3.8.9. פתיחת יישום ה- Visual IVR במכשיר הנייד יאפשר צפייה בתפריטים ומידע ובמקביל המשך ניגון ה-IVR הקולי. בשלב האפיון יוחלט על תצורת סיום ההשמעה.
- 3.8.10. בחירה בהעברה לנציג מתוך התפריטים בנייד, תיצור חיגור/שיחת צ'אט לתור הרלוונטי תוך העברת כל המידע שהצטבר על הפונה.
- 3.8.11. תפריטי ה-IVR שיוצגו במכשיר הנייד יתמכו באפשרויות הבאות:
- 3.8.12. תאימות מלאה מול ה-IVR הקולי. תצורה שתחייב סנכרון מלא של כל העצים, שעות פעילות וכו'.
- 3.8.13. תאימות חלקית החלטה אילו ענפים/מידע ישוקפו באפליקציה
- 3.8.14. תצורה שונה מותאמת לאופי העבודה עם מכשיר נייד
- 3.8.15. עדיפות תינתן ליישום שאינו מבוסס התקנת אפליקציה.
- 3.8.16. שלב האפיון יגדיר את שיטת העבודה הנדרשת.

3.9 מערכת רישום שיחות

- 3.9.1. לצורך בקרה ומעקב אחר שיחות טלפון יוצאות ונכנסות מהמוקד נדרש הספק להפעיל מערכת רישום שיחות.
- 3.9.2. המערכת תתמוך בזיהוי שיחות נכנסות ויוצאות.
- 3.9.3. המערכת תספק דוח פירוט שיחות נכנסות ויוצאות על-פי פרמטרים שונים (מספרי טלפון, שעות פעילות, משך שיחה וכו"ב).





3.9.4. המערכת תאפשר הפקת דוחות באינטרוולים שעתיים/ יומיים / חודשיים.

3.9.5. על המציע לפרט את סוג המערכת דגם וגרסה.

3.10. מערכת לשליחת מסרונים

3.10.1. הספק יספק ממשק אוטומטי למערכת SMS אינטגרטיבית למערכות המוקד (ובכלל

זה גם למערכת CRM, OMNI CHANNEL) אשר יאפשר שרותי ניתוב מסרונים (text) בכל שעות היממה, בכל ימות השנה, לכל רשתות התקשורת התומכות בקבלת מסרונים (SMS) ובכלל זה, כל ספקי התקשורת הסלולארית והקווית. המערכת תבטיח תמיכה בכל רשת תקשורת עתידית נוספת.

3.10.2. על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המערכת, דגם ומספר גרסה וניסיון בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד אם קיים. כמו כן, שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, שם משפחה, טלפון וכתובת דוא"ל).

3.10.3. ככל שהמציע מפעיל שירות זה באמצעות גופים חיצוניים המספקים שירותי שליחה וקבלת מסרונים, נדרש לצרף ניסיון בהתממשקות לגופים אלו לרבות הצגת ניסיונם.

3.10.4. המציע יפרט במסגרת המענה תצורת ההתממשקות לרכיבי הפתרון המשיקים.

3.10.5. המערכת תאפשר שליחת מסרונים לפונים במהלך שיחה או לאחריה או לצורך עדכון על סיום טיפול בפניה אם נדרש המשך טיפול.

3.10.6. המערכת תתמוך במשלוח הודעות לפחות בשפות הבאות: עברית, ערבית, אנגלית ורוסית.

3.10.7. ניתן יהיה לשלוח מסרונים למספר שיוזן על-ידי הנציג עם: קישור למידע, עדכון סטאטוס סיום טיפול / קישור לסקר או כל צורך נוסף כפי שיוגדר בשלב האפיון או במהלך הפעילות השוטפת של המוקד.

3.10.8. המערכת תהיה בעלת אפשרות הקראת תוכן SMS לפונה אשר בחר בכך. מיועד לטובת הנגשת השירות לאוכלוסיית אזרחים ותיקים ו/או אנשים עם מוגבלויות.

3.10.9. המערכת תתמוך באפשרות לשרשור הודעות ארוכות. הודעה סטנדרטית כיום היא בת 70 תווים בעברית. כל הודעה מעבר ל 70 תווים המערכת תבצע חיבור הודעות באופן אוטומטי. כעיקרון, המערכת תאפשר שליחת הודעה אחת משורשרת של עד 210 תווים.

3.10.10. ההודעה תשלח כמו כן בתגובה למתן שירות בכל אחד מהערוצים במוקד.



- 3.10.11. ההודעה תישלח מהמערכת עם זיהוי של מספר פרטי של המשתמש (נדרש לאפשר זיהוי המשתמש ששלח את ההודעה).
- 3.10.12. על-פי דרישה, הספק יאפשר, ללא עלות נוספת, מיתוג המערכת (לוגו ובאנר).
- 3.10.13. מודול 'קמפיינים' למשלוח קמפיינים ייעודיים.
- 3.10.14. שיבוץ שדות אישיים בגוף ההודעה, כמו שם פרטי, ליצירת הודעה אישית (פרסונליזציה).
- 3.10.15. קביעת מספר/טקסט שמופיע כשולח ההודעה.
- 3.10.16. בניית רשימות תפוצה על-ידי ייבוא נתונים מטבלאות CSV/TSV/EXCEL או באופן ידני.
- 3.10.17. חסימת נמענים לפי מספר טלפון או כתובת דוא"ל (שליחת הודעות ברמת מנוי בודד).
- 3.10.18. אפשרות לשליחה קבוצתית ישירות דרך הטלפון הנייד, למשל בזמן אירועי חרום.
- 3.10.19. אפשרות לשליחה קבוצתית מכתובת מייל.
- 3.10.20. המערכת המוצעת תסופק עם ממשק דוחות בו לפחות 5 דוחות אינטגרליים (מובנים במערכת).

3.11. מערכת רב ערוצית לתקשורת כתובה

- 3.11.1. על המציע להציג פתרון למערכת רב-ערוצית גלובאלית לניהול כלל ערוצי התקשורת הכתובה המופנים למוקד 118.
- 3.11.2. על המערכת להיות בעלת יכולת מענה לכלל רכיבי הסעיף.
- 3.11.3. המשרד אינו מתחייב בהפעלת מערכת רב-ערוצית מטעם הספק ויש ביכולתו לרכוש ולהטמיע מערכת רב-ערוצית בצורה עצמאית, יובהר כי תחזוקת מערכת רב-ערוצית תהיה באחריות הספק ללא תלות בבעלות על המערכת.
- 3.11.4. המציע יפרט יכולות ומגבלות אבטחת מידע אם קיימות במקרה והמשרד יבחר לעבוד עם מערכת הספק.
- 3.11.5. ביצוע אינטגרציה בין המערכת שברשות המשרד ובין המערכות הטכנולוגיות והמאגרים המפורטים בטבלה לעיל (סעיף 2) היא באחריות הספק.
- 3.11.6. על המציע לפרט במסגרת המענה את הפתרון הטכנולוגי לאינטגרציה בין המערכת הרב-ערוצית אשר בבעלות המשרד לבין מערכת ה-CRM, מערכת לניהול הידע ויתר המערכות והמאגרים הנדרשים להתממשקות.
- 3.11.7. מטרות המערכת הרב-ערוצית המוקמת במשרד הן:



- 3.11.7.1. שיפור חווית הפונה בכל אינטראקציה עם המוקד
- 3.11.7.2. מתן מענה במגוון ערוצים דיגיטליים בצורה מקצועית, מהירה נגישה וזמינה
- 3.11.7.3. זמינות חמישה ימים בשבוע בין השעות 8:00-18:00
- 3.11.7.4. הקמת מערכת רובוטית למתן מענה כתוב (אוטומציה של תהליכי שירות)
- 3.11.7.5. מתן מענה משלים למוקד הטלפוני
- 3.11.7.6. מתן שירות אחיד בכל ערוץ וערוץ
- 3.11.7.7. הפחתת עומסים במוקד
- 3.11.7.8. הגדלת היעילות הארגונית
- 3.11.7.9. אפשרות מעבר בכל שלב לנציג אנושי או לערוץ דיגיטלי אחר
- 3.11.8. פניות המגיעות באמצעות מערכת תקשורת כתובה בערוצי השונים, יתועדו במערכת ה-CRM של הספק וזאת בכפוף למדיניות המשרד.
- 3.11.9. מערכת התקשורת כתובה שבבעלות המשרד תעבוד בכלל הפלטפורמות הקיימות ותתאפשר העברה לנציג מכל ערוץ דיגיטלי:
- 3.11.10. דוא"ל: ערוץ דיגיטלי של הודעות כתובות העושה שימוש בדוא"ל האישי של הפונה אל דוא"ל ייעודי במשרד. ערוץ זה הוא זמין הן מהמובייל והן מהדסקטופ אל דוא"ל ארגוני המיועד לכך.
- 3.11.11. פייסבוק: ערוץ דיגיטלי של פייסבוק (מסנג'ר) העושה שימוש בפרופיל האישי של הפונה אל הפרופיל הייעודי של המשרד. ערוץ זה זמין אך ורק למי שיש לו פרופיל, בסלולר עבור בעלי טלפון חכם או בדסקטופ.
- 3.11.12. טוויטר: ערוץ דיגיטלי העושה שימוש בפרופיל האישי של הפונה אל הפרופיל הייעודי של המשרד. ערוץ זה זמין אך ורק למי שיש לו פרופיל, בסלולר עבור בעלי טלפון חכם או בדסקטופ.
- 3.11.13. טלגרם: ערוץ דיגיטלי העושה שימוש בפרופיל האישי של הפונה אל הפרופיל הייעודי של המשרד. ערוץ זה זמין אך ורק למי שיש לו פרופיל, בסלולר עבור בעלי טלפון חכם או באמצעות מחשב נייד/נייד.
- 3.11.14. אינסטגרם: ערוץ דיגיטלי העושה שימוש בפרופיל האישי של הפונה אל הפרופיל הייעודי של המשרד. ערוץ זה זמין אך ורק למי שיש לו פרופיל, בסלולר עבור בעלי טלפון חכם או באמצעות מחשב נייד/נייד. ערוץ זה יפעל גם באמצעות אינסטגרם ייעודי לאתר "קליק לרווחה".



3.11.15. וידאו: אפשרות להתקשרות בערוץ וידאו המאפשר תמיכה בתקשורת בין הפונה לנציג השרות. תתאפשר הפעלת מצלמה משני הצדדים (נציג ופונה). כל השיחות יוקלטו במערכת לתקופה של שבע שנים- וזאת במטרה לשמור תיעוד למשל עבור תחומים של אלימות במשפחה. ערוץ זה לא ידרוש התקנה מיוחדת מצד הפונה.

3.11.16. ועוד ככל שיידרש ובהתאם להתפתחויות טכנולוגיות לערוצי קשר נוספים.

3.11.17. המערכת תהיה נגישה הן ממחשבים ניידים/ניידים והן ממובייל וללא צורך בהתקנת אפליקציה ייעודית.

3.11.18. העברה "חמה" – על המערכת לתמוך בחיבור בין מוקדים באמצעות ממשקים טכנולוגיים מתקדמים במקרה של העברת שיחות ו/או פניות רגילות או באירועי חירום.

3.11.19. המערכת תהיה מחוברת ל Google Analytics ותכלול את ליווי המציע לצורך ניתוח הנתונים.

3.11.20. מערכת רב ערוצית של המשרד נתמכת לפי הטבלה הבאה:

בקשת מעבר לנציג אנושי טלפוני	נציג אנושי בהתכתבות	BOT	ICR	
√	√	ניתן לינק	ניתן לשלוח לינק	אינסטגרם
√	√	אין כפתורים ניתן לשלוח לינק	ללא כפתורים- ניתן לשלוח לינק	WhatsApp
√	√	אין כפתורים ניתן לשלוח לינק	אין כפתורים - ניתן לשלוח לינק	טלגרם
√	√	אין כפתורים ניתן לשלוח לינק	לא קיים	טוויטר
-	-	-	-	טיק טוק (אופציונלי להמשך)
√	√	√	√	פייסבוק
√	√	אין כפתורים ניתן לשלוח לינק	אין כפתורים ניתן לשלוח לינק	דוא"ל
√	√	√	אין כפתורים ניתן לשלוח לינק	SMS
√	√	√	√	WEB
√	√	√	√	טלפון (נייד) בלבד





- 3.11.21. במעבר מהבוט לנציג אנושי- ניתן יהיה לעבור לכל ערוץ בהתאם ליכולת הערוצים ובהתאם לדרישות המשרד, במעבר שיחה, השיחה תמשך מאותה נקודה.
- 3.11.22. מעבר בין ערוץ הטלפוניה לאפליקציית WhatsApp או מערוץ הטלפון לערוץ ה-Web יהיה בשילוב ממשק ממערכת הטלפוניה.
- 3.11.23. פונה יוכל לבקש מכל אחד מהערוצים המפורטים, בכל אחד מהמודולים (ICR/BOT/נציג אנושי בהתכתבות) את היכולת לבחור אם הם רוצים שנציג יחזור אליהם (במועד אחר מתוזמן) או להתקשר בעצמם ישירות למוקד 118 (ובמקרה כזה יקבלו מספר לחיוג מהיר בערוץ שבו נמצאים). מוקד 118 פעיל 24 שעות ביממה, יחד עם זאת, על המציע להתייחס לסגירת שעות פעילות מערכת רב-ערוצית אם הוחלט על כך על-ידי המשרד
- 3.11.24. השיחה תתועד במלואה במערכת CRM שבבעלות הספק לרבות ערוץ ההתקשרות ממנו הגיע בכפוף לדרישות האפיון מטעם המשרד
- 3.11.25. המערכת תאפשר להגדיר לנציג אפשרות עבודה על כל פניה בנפרד, תוך חסימת כניסה של פניות נוספות או עבודה במקביל על מספר פניות בהתאם למורכבות הפניות כפי שיקבע על-ידי המשרד. כלומר נציג יוכל לעבוד על פניה כתובה אחת או מספר פניות במקביל.
- 3.11.26. באחריות המציע להגדיר מניעת כניסת שיחת Voice במקביל לעבודה על פניות תקשורת כתובה.
- 3.11.27. באחריות הספק אספקת דוחות המספקים מידע לגבי תעבורה במערכת התקשורת הכתובה שלא הבשילו לכדי פניה המטופלת באמצעות נציג, כלומר מתן מידע לפונה באמצעות מידע מתוך המערכת ו/או מתוך מקורות מידע כגון אתר "קליק לרווחה" או מערכת ניהול ידע ושלא התבקש על-ידי הפונה מעבר לנציג. הרחבה בנושא הדוחות ניתן למצוא בסעיף 9.25
- 3.11.28. להלן תרשים תהליכי העבודה ללא מעבר בין ערוצים ובמעבר בין ערוצים:
- 3.11.28.1. תהליך פניה טלפונית ללא מעבר בין הערוצים כלל – תחילה וסיום פניה בטלפון:

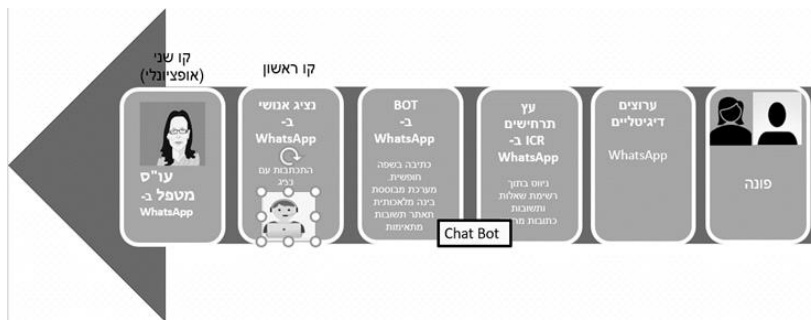




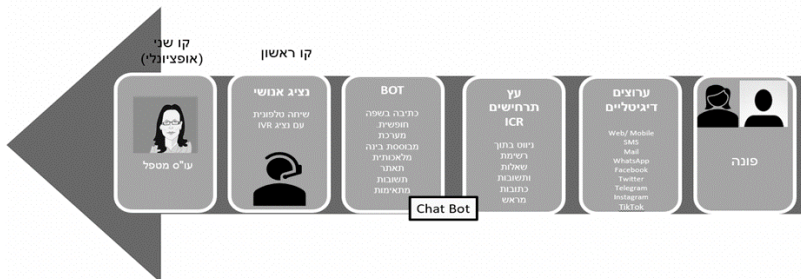
תאריך עדכון:
10.2.22



3.11.28.2. תחילת פנייה וסיום פנייה באותו ערוץ דיגיטלי (נכון עבור כל אחד מהערוצים- תחילת שיחת פונה וסיום שיחה באותו ערוץ):



3.11.28.3. תחילת פנייה בערוץ דיגיטלי וסיום פנייה עם נציג טלפוני אנושי



3.11.29. להלן טבלת פעולות נציג במערכת תקשורת כתובה מטעם המשרד:

תחום	נושא	תיאור
זמינות המערכת	שעות פעילות	המערכת תהיה זמינה למתן מענה בכל השירותים, בהתאם לדרישת המשרד לשעות פעילות. במקרה ויוחלט על שעות פעילות ספציפיות, תוצג הודעה לאחר שעות הפעילות המודיעה על שעות הפעילות של המוקד הטלפוני עם אפשרות לחיגוי מהיר בכל אחד מהערוצים שבו הוא נמצא.





תחום	נושא	תיאור
הגדרת פרופילים	סוגי פרופילים לנציג	יהיה ניתן להגדיר פרופילים שונים מנציג לנציג, אשר יכלול את ההרשאות המיוחדות שיינתנו לו ובכך יאפשר לו לבצע פעולות תואמות להרשאות שהוא מקבל, כפי שיפורט בכל אחד מהסעיפים מטה. ניתן יהיה עבור כל הפרופילים להחזיר לתור שיחות סרק שהגיעו אליהן בטעות.
הזנת תוכן	חלוקת תפקידים	עדכון והוספת תרחישים ו/או שינוי תוכן יהיה באחריות הספק ובהתאם לדרישות המשרד
תיעוד CRM	תיעוד CRM ברמת הערוץ	שימוש בכלל הערוצים הדיגיטליים יעשה שימוש ב API-פתוח המאפשר אינטגרציה קלה ואוטומטית עם מערכת CRM. דבר זה לא ידרוש התקנת שרתים מצד המשרד או התקנת אפליקציה מצד הפונה.
	תיעוד CRM ברמת ה-chat bot	תיעוד הצ'אט בוט יהיה ברמת הדוחות בלבד ולא ברמת הפונה. תיעוד CRM יהיה בכפוף לדרישות המשרד ולמדיניות אבטחת מידע
	תיעוד CRM ברמת הנציג האנושי (ראשון) בהתכתבות	כל התכתבות שתבצע מול הנציג האנושי, בכל אחד מהערוצים, תתועד באופן אוטומטי במערכת ה-CRM וזאת בסיוע ההתכתבות של הפונה. לאחר הצגת ההודעה האחרונה המורה על סגירה (תבנית טקסט ייעודית)
	תיעוד CRM ברמת גורם מטפל (שני) בהתכתבות	כל ההתכתבות שתבצע בקו השני עם הגורם המטפל (כגון עו"ס) תתועד במערכת ה-CRM באופן אוטומטי, נתונים אלו אינם חשופים לנציגי קו 2 (עו"ס) בלבד.
הפניית שיחות לנציג מתוך ערוצי הדיגיטל	ניהול עומסים אוטומטי חכם בין נציגים	כל הפניות מכל ערוץ דיגיטלי, מתחלקות באופן שווה בין הנציגים. המערכת תדע לזהות את מספר הפניות בטיפול הנציג ובהתאם לרף שייקבע מראש (כגון עד 5 שיחות בטיפול לכל נציג בכל רגע נתון) להפנות אליו פניות באופן אוטומטי ללא צורך של התערבות ידנית של אחד הנציגים / מנהל משמרת אם אותו נציג לא הגיע לרף שהוגדר. הגדרת רף השיחות לנציג היא הגדרה גמישה ובשליטת המשרד





תחום	נושא	תיאור
	חלוקה שיחות לנציגים על פי ערוץ/תחום	חלוקת השיחות מתייחסת : ערוץ אחד או יותר: יכולת להפנות סוג אחד של ערוץ לנציג אחד או מגוון ערוצים לאותו נציג- וזאת ללא תלות בתחום השירות הניתן. יכולת זו תהיה גמישה בין נציג לנציג תחום אחד או יותר: יכולת להפנות תחום טיפול אחד או יותר לנציג, ללא תלות בערוץ הדיגיטלי הנבחר. קורלציה בין ערוץ אחד לתחום אחד/ ערוץ אחד במגוון תחומים/ מגוון ערוצים לתחום אחד/ מגוון ערוצים לתחומים רבים המערכת מאפשרת פתיחת פרופילים כאשר ההתייחסות היא שפרופיל הוא סקיל.
	הפניית שיחות לגורם מטפל	הבקשה היא מתוך מערכת ה-CRM, אפשרות להעביר את תוכן הפנייה בדוא"ל לגורם מקצועי מטפל בכפוף להנחיות המשרד פקידי סעד ו/או מחלקות לשירותים חברתיים/ מחלקה רלוונטית אחרת.
ניהול שיחות במקביל	ניהול מספר שיחות במקביל עם הפונים	ברמה התפעולית תתקיים הפרדה בין תקשורת כתובה למענה טלפוני.
	ניהול מספר שיחות מקסימליות	הגדרת מקסימום צ'אטים לטיפול נציג בודד יהיה גמיש בכל עת ותהיה שונה בין הנציגים עצמם בהתאם לתחום השירות שהם מתעסקים/ בהתאם לפרופיל שלהם, ובהתאם להרשאות שיינתנו לו במערכת.
	יכולת צפייה והתפרצות של המשמרת לשיחה/ נציג בכיר במשרד	אחמ"ש יכול לבצע אחת משתי האפשרויות הבאות: 1. צפייה ללא התערבות תוך הנחיית הנציג למענה 2. משיכת השיחה אליו והמשך מענה.
	הגדרת זמן התכתבות בצ'אט	אורך זמן ההתכתבות עבור כל פנייה תהיה מוגדרת בזמן מקובל בצורה גמישה וניתנת לשינוי בעת הצורך כלומר המערכת תדע למדוד SLA מהרגע שהשיחה נכנסה ויהיו צבעים מתחלפים בהתאם לסטטוס השיחה. אם הנציג יחרוג מהזמן שהוגדר לטיפול, הוא יקבל חייווי על כך.





תחום	נושא	תיאור
		נתון זה יהיה ניתן לייצוא לדוחות על פי נציג לצורך חישוב ממוצע טיפול פניות פר נציג.
כניסת שיחות בדחיפה	שיחות בדחיפה בין נציגים	נציג יוכל להעביר שיחה בדחיפה לנציג אחר במקרים מיוחדים כגון: צורך בקיום שיחה טלפונית עם אחד הפונים הנוכחיים, חוסר ידע בתחום הטיפול המבוקש ועוד.
סוג הצ'אט	צ'אט רה-אקטיבי	בכל בקשה יזומה של פונה להפעלת צ'אט ייבדק העמוד באתר ממנו יצא הצ'אט והשיחה תופנה לסקיל צ'אט במיומנות מתאימה. לחילופין תתאפשר לפונה לבחור את הנושאים בהם פונה אשר יפנו אותו לנציג בעל המיומנות המתאימה. בקשת המשרד היא שילוב בין האפשרויות: 1. הטמעת לינק שונה של צ'אט בעמודים השונים באתר (אותו הצ'אט) 2. בתוך הצ'אט לאפשר לבחור נושא
התכתבות הפונה	תיעוד התכתבות בבוט לפני העברה לנציג אנושי	ניתן לשמור את ה- FLOW בבוט ו-ICR ברמת הדוחות בלבד ולא ברמת הפונה על מנת לא להעמיס על המערכת. ראה סעיף דוחות.
AI	AI	שימוש בבניה מלאכותית AI לצורך למידת הבוט בזמן התכתבות של הפונה איתו. השימוש יתבצע בהתאם ליכולות ה-AI השכיחות (למידה אוטומטית, מתן תשובות מתאימות בהתאם לשכיחות הפנייה ועוד) וזאת מעבר לתרחישי בוט שיוגדרו מראש. ה-AI ישמור על אחדות בשפה של המשרד: תיעוד מהות הפניה אשר מופיע היום במערכת CRM השלשות.
איסוף פרטי הפונה בעץ התרחישים		המדיניות במוקד כיום היא לא לחייב הזדהות הפונה, איסוף פרטי פונה יהיו בכפוף למדיניות משפטית של המשרד

3.11.30. להלן תרשים דוגמא המתאר את שילוב המערכת הרב-ערוצית עם מערכת ה-IVR. תרשים

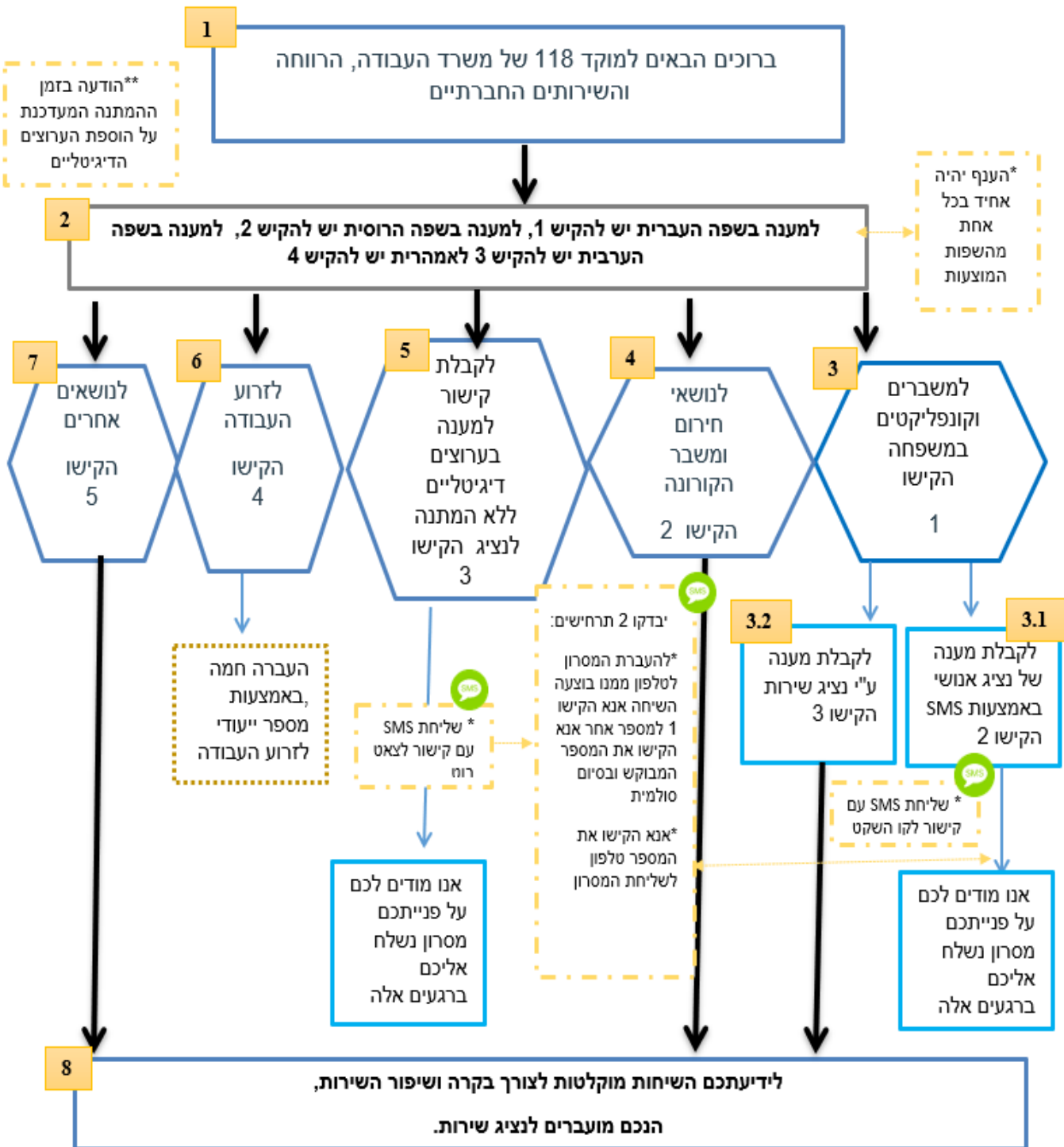
זה מיועד להתרשמות בלבד ויתכנו בו שינויים.





מקבוצת רד-בינת

ה-IVR המתוכנן



3.11.31. הטבלה הבאה מתארת את חווית המשתמש על פי בחירת הערוץ:





תחום	נושא	תיאור
בחירת ערוץ	Web/ Mobile	כניסה לבוט מתוך אתר הדגל של המשרד וכל מיני סייט אחר של המשרד קישור ישיר לאתר יוצג גם מעמוד הפייסבוק של המשרד ופייסבוק של קליק לרווחה. הבוט יוצג כאייקון ויופיע בכל עמוד ועמוד של האתר. הבוט יהיה ניתן לפתיחה בצורה פרואקטיבית או רה-אקטיבית – בהתאם למה שיוגדר גם אם הפונה יעבור בין עמודים באתר, הבוט ימשיך להיות במצב פתוח וההתכתבות לא תמחק.
	SMS	הפעלת ערוץ זה תהיה ביוזמת הפונה בלבד, לאחר העתקת המספר SMS שיפורסם ברשתות טלפון הסלולרי האישי שלו. תחילת התכתבות בערוץ זה יהיה בהתאם להגדרות בסעיף הבא "תחילת שיחה" וייעשה שימוש בצ'אט בוט ללא לחיצה על כפתורים אלא על-ידי כתיבה של המספרים עצמם (למשל לחץ 5 על פניה לנציג)
	Mail	שימוש בערוץ זה יהיה: - על-ידי לחיצה על כתובת דוא"ל מתוך סעיף "צור קשר" של האתר ויעביר ישירות לערוץ הדוא"ל דרך דפדפן כרום על-ידי פתיחת לשונית חדשה ולא במקום העמוד הנוכחי שבו נמצא הפונה. - על-ידי לחיצה על כתובת דוא"ל מתוך ערוץ דיגיטלי פייסבוק ויפתח לשונית חדשה בדפדפן שכבר בשימוש-המלצה על כרום.
	WhatsApp	שימוש בערוץ זה יהיה: - על-ידי לחיצה של קישור WhatsApp מתוך סעיף "צור קשר" של האתר ויעביר ישירות לערוץ דיגיטלי של ווטסאפ דרך דפדפן כרום על-ידי פתיחת לשונית חדשה ולא במקום העמוד הנוכחי שבו נמצא הפונה. - על-ידי לחיצה של קישור WhatsApp מתוך ערוץ הדיגיטלי פייסבוק ישירות לערוץ הדיגיטלי ווטסאפ דרך דפדפן כרום על-ידי פתיחת לשונית חדשה/ ערוץ אינסטגרם/טוויטר/טלגרם. - במקביל יהיה ניתן תמיד לפנות למספר זה, ללא צורך של הפונה להיות באחד האתרים של המשרד כאשר ההתנהגות של המערכת תהיה זהה.
	Facebook	מעבר לצ'אט בוט של פייסבוק המשרד יכול להתחיל מתוך אחד האתרים של המשרד על-ידי לחיצה על אייקון Facebook / אינסטגרם/טוויטר / טלגרם/web ומיני סייטים כמפורט תחת טבלת המונחים. ניתן יהיה להגיע לעמוד הפייסבוק של המשרד בפנייה יזומה של הפונה מתוך הערוץ עצמו כאשר ההתנהגות תשמר.





תחום	נושא	תיאור
		הצ'אט בוט של ערוץ זה יעשה שימוש בכלי מסנג'ר של הערוץ
	Twitter	מעבר לצ'אט בוט של טוויטר של המשרד יכול להתחיל מתוך ה-Web של המשרד על-ידי לחיצה על אייקון טוויטר/ קישור בפייסבוק/ אינסטגרם/ טלגרם/ ווטסאפ. מדובר בלינק לצאט בוט מנגד ניתן כמובן להגיע להתכתבות עם המשרד דרך קטגוריית הודעות מתוך טוויטר עם בחירת שם המשרד.
	Instagram	מעבר לצ'אט בוט של אינסטגרם של המשרד יכול להתחיל מתוך ה-Web של המשרד על-ידי לחיצה על אייקון אינסטגרם/ קישור בפייסבוק/ טוויטר/ טלגרם/ ווטסאפ. מדובר בלינק לצאט בוט ניתן יהיה להגיע להתכתבות עם המשרד דרך קטגוריית הודעות מתוך אינסטגרם עם בחירת שם המשרד.
	Telegram	מעבר לצ'אט בוט של טלגרם של המשרד יכול להתחיל מתוך ה-Web של המשרד על-ידי לחיצה על אייקון טלגרם / קישור בפייסבוק/טוויטר/ ווטסאפ/ אינסטגרם. ניתן יהיה להגיע להתכתבות עם המשרד דרך קטגוריית הודעות מתוך טלגרם עם בחירת שם המשרד.
תיעדוף שיחה טלפונית	תיעדוף שיחה נכנסת על פני שיחות אחרות	יבוצע תיעדוף לפי אחת מהאפשרויות הבאות -ברמת הסקיל (כגון מי שבחר בנושא אלימות במשפחה) -פונה שהתחיל בערוץ אחד ורוצה לעבור לערוץ אחר (גם אם לא יהיה עם אותו נציג שהתחיל בערוץ הראשון)
מעבר בין ערוצים	הקדמה	כמפורט מעלה תחת "מעבר מערוץ דיגיטלי אחד לנציג אנושי טלפוי".
	מעבר היסטוריה של הפונה בערוץ הקודם	כל ה-FLOW של הפונה בערוץ הראשון יעבור באופן אוטומטי לערוץ השני הנבחר והכל יתועד ב-CRM באופן אוטומטי (ערוץ ראשון וערוץ שני יחד).
מעבר בין מודולים בצ'אט בוט		מעבר יזום על-ידי הפונה: יוצג באופן תמידי אייקון זמין למעבר ל-BOT לאורך כל הדרך של התכתבו בעץ תרחישים (ICR)
		מעבר אוטומטי: בסיום עץ התרחישים לנושא המבוקש, תשאל שאלה אוטומטית לפונה האם קיבל את המענה המבוקש. אם יענה שלא, הוא יועבר באופן אוטומטי למודול BOT.





תחום	נושא	תיאור
	מעבר בין צ'אט בוט מודול BOT לנציג אנושי בהתכתבות	מעבר יזום על-ידי הפונה: יוצג באופן תמידי אייקון זמין למעבר להתכתבות עם נציג אנושי לאורך כל הדרך של התכתבות במודול BOT (כמו גם אייקון לשיחה טלפונית כמפורט בהמשך).
		מעבר אוטומטי: יוגדרו מראש מספר ניסיונות לתשאול מערכת BOT (למשל 4): - אם לא יוצג מידע עבור אף אחד מהם- כלומר לא הוזן מידע מראש לגבי אותן שאלות- אזי המערכת תעביר באופן אוטומטי את הפונה להתכתבות עם נציג עם שינוי תצוגה וציון שמדובר כעת בהתכתבות מול הפונה. - אם הפונה ישאל שאלה נוספת מעבר למה שהוגדר מראש, הוא יועבר אוטומטית לנציג אנושי בהתכתבות.
		תיעדוף השיחה בהתכתבות: שיחה שהתחילה בהתכתבות מול הצ'אט בוט, ועוברת לנציג אנושי בהתכתבות- בין אם בצורה אוטומטית או יזומה כמפורט מעלה- תהיה אפשרות להגדיר אותה כמועדפת וזאת בין אם כברירת מחדל של המערכת ובין אם בהתאם למילות מפתח שייעשו בהם שימוש ו/ או תחומי השירות שהפונה בחר
	מעבר בין צ'אט בוט מודול BOT לנציג אנושי טלפוני	מעבר יזום על-ידי הפונה: יוצג באופן תמידי אייקון זמין למעבר לשיחה טלפונית עם נציג אנושי לאורך כל הדרך של התכתבות במודול BOT
		מעבר אוטומטי בהתאם לניסיונות שיוגדרו לשימוש ב-BOT, בהתאם לשירות/ מילות המפתח שבהם הפונה עשה שימוש בבוט האם להעביר אותו באופן אוטומטי לנציג אנושי טלפוני או לחילופין להעביר אותו לנציג אנושי בהתכתבות כמפורט בסעיף מעלה. הערה: כפי שפורט מעלה, יהיה שילוב בין 2 האפשרויות ושתייהן יינתנו בו זמנית לפונה המבקש שיחה טלפונית
		תיעדוף השיחה הטלפונית: שיחה שהתחילה בהתכתבות מול הצ'אט בוט, ועוברת לנציג אנושי טלפוני על-ידי שימוש בחיוג מהיר בין אם בצורה אוטומטית או יזומה כמפורט מעלה- תהיה אפשרות להגדיר אותה כמועדפת.





תחום	נושא	תיאור
	הגדרת הודעה	הגדרת הודעת המתנה למענה בנציג אנושי בהתכתבות: במעבר לנציג אנושי (בהתכתבות) מתוך ערוץ הצ'אט, תוצג לפונה הודעת המתנה שבה יוגדר שנציג יתפנה אליו בהקדם האפשרי , עם ציון מספר האנשים הממתינים לפניו. ילווה במשפט עדכון כגון: למרות ש-X מחכים לפניך, זמן ההמתנה קצר יחסית היות ומתקבלות עשרות פניות בו זמנית כל מספר דקות
		הגדרת הודעה במצב של אי זמינות של נציג: טלפוניה + מע' רב ערוצית בהמשך לסעיף הקודם, יופעל מנגנון ה-call back לאורך המתנה לנציג (בהתכתבות או בשיחה טלפונית) במערכת הרב ערוצית (התכתבות) ובמערכת ה-IVR (טלפוני) כאשר בכל זמן קבוע מוצעת לו אפשרות לקבל שיחה חוזרת של נציג אליו.
	כותרת הצ'אט בוט	הצ'אט בוט יהיה ממותג עם שם מיוחד שיעבור דרך שיווק המשרד לאישורו ופרסומו כולל אייקון מיוחד התואם למשרד
	צבעי הצ'אט בוט	הצ'אט בוט יהיה מעוצב בצבעי המשרד כולל בזמן התכתבות עם נציג אנושי
	חלון התכתבות עם נציג אנושי	לאחר מעבר לנציג אנושי, יוצג שם הנציג המטפל בפנייה (ללא שם משפחה/ תמונה)
	מיקום הצ'אט בוט	הצ'אט בוט ייפתח בכל עמוד של אתר / מיני סייט של המשרד (כמפורט תחת טבלת המונחים). כמו גם בשאר הערוצים. הצ'אט בוט, וחלון ההתכתבות עם נציג אנושי יוצג תמיד באותו מיקום כגון צד ימין תחתון של המסך
	צבעי הודעה	תהיה הפרדה בין צבע הודעת הבוט לבין צבע הודעת הפונה. כמו כן תהיה הפרדה בין צבע הודעת הנציג לבין הודעת הפונה
	צלצול במצב קבלת הודעות	אם הפונה יסגור את הצ'אט בוט/ חלון התכתבות עם הנציג, יהיה צלצול על כניסת הודעה חדשה עם הצגת פופ אפ עם ציון ההודעה שהתקבלה. צלצול התראה יהיה בדיסקטופ ולא במובייל.





תחום	נושא	תיאור
	הודעת המתנה בזמן התכתבות עם נציג אנושי	<p>בזמן התכתבות עם נציג אנושי, אם הנציג יתעכב במתן תשובה לפונה, לאחר X זמן שיוגדר מראש (כגון דקה וחצי) תוצג באופן אוטומטי הודעת המתנה לפונה המתריעה על כך שהנציג תקף יתפנה אליו. במקביל להודעה זו, הנציג יקבל התרעה על זמן ממושך למתן מענה לפונה, וסטטוס השיחה שלו מול הפונה תשתנה בהתאם לסטטוס- נדרש לענות בדחיפות.</p> <p>מגדר המשתמש : בתחילת ההתכתבות הפונה יידרש למלא שאלה על המגדר שלו על מנת ששפת הפנייה לכל אורך ההתכתבות תהיה בשפה המבוקשת. שאלה זו תוצג אך ורק עבור שפות העושות הבחנה בין זכר לנקבה. מידע זה יהיה בשימוש בדוחות עתידיים על מנת לבחון את אחוז פניות הגברים למול הנשים הכולל גם החלוקה לפי שירותים/ נושאים. נקודות נוספות בתחום הזדהות הפונה מוצגות מעלה</p>
סיום שיחה	סיום שיחה בצ'אט בוט במודול עץ תרחישים (ICR)	<p>בסיום עץ התרחישים של הנושא שנבחר על-ידי הפונה, תוצג באופן אוטומטי הודעה השואלת את הפונה: א- האם קיבלת את המידע המבוקש (ניסוח מדויק יועבר בהמשך) תשובה כן תוביל לשאלה הבאה: ב- האם ברצונך לקבל מידע על נושא אחר (ניסוח מדויק יועבר בהמשך) תשובה כן תוביל להצגה נוספת של שירותי המשרד לבחירה וחזרה על ה-FLOW תשובה לא לשאלה א' תוביל למעבר למערכת צ'אט בוט מודול BOT. תשובה לא לשאלה ב' תציג הודעת סיום התכתבות בין הפונה לנציג.</p>
	סיום שיחה בצ'אט בוט מודול	<p>לאחר מספר ניסיונות חיפוש של הפונה שיוגדרו מראש (כגון 4 שליחות של שאלות), המערכת תציע באופן אוטומטי להעביר את הפונה להתכתבות מול נציג אנושי כאמור מעלה, הצ'אט בוט לא יתועד ברמת ה-CRM אלא ברמת הדוחות</p>





תחום	נושא	תיאור
DEEP LEARNING	מנוע חיפוש מבוסס DEEP LEARNING	<p>יהיה ניתן עבור הפונה, בכל שלב בתהליך הצ'אט בוט, להקליד בצורה חופשית את החיפוש המבוקש. המערכת תדע לזהות אילו תוצאות הכי רלוונטיות לחיפוש שהוא מבצע כאשר כל תוצאת חיפוש תהיה ניתנת ללחיצה ותוביל את הפונה לתסריט התואם. מנוע חיפוש זה יכול:</p> <p>Auto Suggest בהתאם לתחילת ההקלדה של הפונה ותתעדכן לאחר כל הקלדת אות. ההצעות שיוצגו יכלו:</p> <ul style="list-style-type: none"> • הלימה מדויקת של מחרוזת למילה (למשל חיפשתי "זכות" אקבל השלמות מדויקות ל"זכות") • הלימה למחרוזת בת 2 מילים כאשר יש הלימה מדויקת למילה הראשונה וסדר הופעת שאר ההשלמות יהיה בהתאם לסדר ה- א'ב' של תחילת המילה השנייה (למשל חיפשתי "זכות די" אקבל השלמות "זכות דיור ציבורי" ורק אח"כ "זכות דיור קהילתי") • הלימה של מחרוזת לרצף (בתחילת מילה) (למשל חיפשתי "מרכז" אקבל השלמה "מרכזים" אבל לא "למרכזים") <p>לכל אחת מהתוצאות הללו יהיה משקל שונה על מנת לדעת מה להציג קודם. המציע נדרש לספק מפרט טכני של יכולות AI.</p>
דוחות	דוחות BOT- דוא"לים שנשלחו לגורמים המטפלים	<p>המערכת תדע לשמור את מספר הפניות שהופנו ברמת הבוט לגורמים המטפלים- עם הבחנה לאילו גורמים בדיוק בהמשך לסעיף "הפניית פניות בבוט" ראה הרחבה בסעיף דוחות 9.25</p>
	תיעוד ברמת האנושי (ראשון) בהתכתבות אינטגרציה בין CRM לרוב ערוצות	<p>כל התכתבות שתבצע מול הנציג האנושי, בכל אחד מהערוצים, תתועד באופן אוטומטי במערכת ה-CRM וזאת בסיום ההתכתבות של הפונה.</p> <p>לאחר הצגת ההודעה האחרונה המרה על סגירה (בניסוח דומה ל: שמחנו לתת לך שירות), ההתכתבות תתועד באופן אוטומטי מלבד עבור ערוץ הדוא"ל שבו התיעוד יבוצע באופן ידני על-ידי הקלקה של הנציג על תיעוד הפנייה שהייתה.</p> <p>אם הפונה "נעלם" מההתכתבות, לאחר הודעת הסיום (בניסוח דומה ל: ראינו שנעלמת...נשמח להמשיך לתת לך שירות...) הפנייה תתועד באופן אוטומטי במערכת ה-CRM</p> <p>התיעוד בCRM יבוצע לאחר סגירת שיחה על-ידי נציג</p>

3.11.32. מענה בשפות





- 3.11.32.1. המערכת תאפשר מענה לפניות צ'אט בשפות עברית, ערבית, רוסית, אמהרית ואנגלית, בהתאם לשפת השירות כפי שנבחרה על-ידי הלקוח ב-Web.
- 3.11.32.2. המענה בשפות נדרש להיות אחיד ולהכיל את כלל השירותים – תבניות, טפסים ועוד.
- 3.11.33. צ'אט פרו-אקטיבי - יכולת לזהות פעילות פונה באתר וכו' ולפנות אליו באופן יזום בצ'אט.
- 3.11.34. נדרשת יכולת לניטור האתר ופניה למשתמש על-פי סט חוקים עסקים שיגודרו. לדוגמא:
- 3.11.34.1. משך שהיית פונה באתר
- 3.11.34.2. מהיכן הגולש הגיע לדף האתר
- 3.11.34.3. האם זה ביקור חוזר של פונה באתר
- 3.11.35. החלון הקופץ לפונה צריך להיות לא בתצורת POPUP על מנת שלא ייחסם על-ידי הפונה.
- 3.11.35.1. נדרש לשמור בנתוני השיחה גם מיקום פניה פרו-אקטיבי (באיזה מקום באתר פנינו אל הפונה).
- 3.11.36. זיהוי פונה והקפצת מסך
- 3.11.36.1. בכל בקשה של פונה למעבר לנציג, תיפתח פניה כתובה, במקרה כזה תבוצע במערכת בדיקה האם הפונה זוהה עם שם פרטי שם משפחה וטלפון.
- 3.11.36.2. לאחר הפעלת הערוץ הרלוונטי (צ'אט, פייסבוק, WhatsApp וכדומה) וכניסת השיחה לנציג, יקפוץ מסך הפונה במערכת ה-CRM
- 3.11.36.3. תבוצע בדיקה האם קיימת לפונה פניה פעילה ואם כן- יש להקפיץ את מסך הפניה הפעילה.
- 3.11.36.4. על הספק לבצע הגדרת תנאים ליצירת הזדהות חד-ערכית
- 3.11.36.5. על הספק להתייחס לפניות אנונימיות- במקרה כזה על הספק להקפיץ מסך פניה ריק המוכן לצרכי תיעוד.
- 3.11.36.6. המערכת תציג לנציג את היסטוריית פניות הפונה באותו היום (למקרה של ניתוק מצד הפונה והקמת פניה חוזרת למוקד). הצגת ההיסטוריה





תבוצע באמצעות רכיב פניות היסטוריות ובהתחשבות בהרשאות לצפייה במידע שקיימות לנציג/עו"ס.

3.11.37. העברת פנייה למוקד מתמחה

3.11.37.1. במצב בו שיחת צ'אט נכנסה לתור מתמחה והנציג מזהה כי הפונה פונה בנושא שונה, תתאפשר העברת שיחת הצ'אט לתור צ'אט במיומנות שונה.

3.11.37.2. השיחה המועברת תועדף בתור.

3.11.37.3. הנציג מקבל השיחה יוכל לצפות בצ'אט שהתקיים בין הנציג מעביר השיחה לפונה וזאת במטרה להבין את פניית הפונה ולצמצם את משך הטיפול מולו.

3.11.38. Co-Browsing - שיטוט משותף באתר המשרד של הנציג והגולש לפניה מתקשורת כתובה

3.11.38.1. יש לאפשר לנציג ולפונה לגלוש ביחד באתר ללא התקנה חיצונית של תוכנה כלשהיא (תוסף או הרחבה לדפדפן).

3.11.38.2. אפשרות זו תפעל באמצעות הפעלת יכולת וידאו מתוך המערכת רב-ערוצית.

3.11.39. אסקלציה ומעבר לשיחת VOIP

3.11.39.1. במהלך שיחת הצ'אט יוכל הגולש לבחור לעשות אסקלציה לשיחה טלפונית (VOIP) עם הנציג.

3.11.39.2. לפני קיום שיחת ה-VOIP תתבצע בדיקה למהירות הגלישה של הפונה על מנת לוודא איכות שיחה גבוהה, אם לא מתאפשרת שיחה באיכות גבוהה יש להתריע בפני הפונה. בדיקה זו יש לבצע גם במהלך השיחה עצמה על מנת לוודא שאיכות השיחה תשמר.

3.11.39.3. שיחת ה-VOIP לא תכלול התקנת רכיב התוכנה על מחשב הפונה אלא תאפשר בלבד עבודה מדפדפן EXPLORER | CHROME

3.11.40. ניהול תורים / המתנה

אם אין נציגים פנויים לשיחת צ'אט (במצב Available) יש להכניס את הפונה לחלון הצ'אט ולהקפיץ לו הודעה ברכה והמתנה.

3.11.41. שעות פעילות





- 3.11.41.1. הצ'אט יפעל בין השעות 8:00-18:00 אך יחד עם זאת, שעות אלו נתונות לשינוי בהתאם להחלטת המשרד.
- 3.11.41.2. המערכת תאפשר ניהול שעות פעילות "שקופות" לשעות פעילות המוקד ובנוסף אפשרות לסגירת ופתיחת הצ'אט עבור כל מוקד בנפרד בצורה דינית מיידית במקרי עומס או תקלות במוקד. מחוץ לשעות הפעילות יופעל הצ'אט במתכונת של נציג ווירטואלי (CHAT BOT) ובגיבוי הודעה המתארת את שעות פעילות הצ'אט
- 3.11.41.3. כלל המידע הנצבר במערכות רב-ערוצית, תישמר על שרת ייעודי נפרד ובשום שלב לא תישמר דאטה על ענן ציבורי. על כלל המערכת להיות כפופה לנהלי אבטחת המידע של משרד הרווחה והביטחון החברתי.

3.12. דוחות מערכת רב-ערוצית

להלן רשימת הדוחות הנדרשים ממערכת רב-ערוצית:

תחום	נושא	תיאור
דוחות	דוחות תקופתיים	המערכת תאפשר הוצאת מידע לשרתי המשרד באופן אוטומטי אחת לתקופה – עבור מערכות BI תמלול שיחות, ידע ממערכת הידע, ביצועי מוקד
	דוחות מילים לא מוכרות בבוט	דוח מילים לא ידועות שניתן להכניס אליו ולהוסיף תשובות בצורה קלה ופשוטה
	דוחות BOT	המערכת תשמור את כל הפעולות שהתרחשו ב-BOT ותדע להפיק דוחות ייעודיים עם ציון הבחירות השכיחות ביותר של הפונים/ השכיחות פחות ובכלל את הלחיצות/בחירות של כלל הפונים בכלל הערוצים עבור כל אחת מהאפשרויות הקיימות חיים מבקש לבדוק אפשרות BI של "הרמת דגל" למשל נטיות מסיביות בשלב מסוים בתהליך, בחירה מאסיבית בשלב אחר וכו'
	דוחות BOT-דוא"לים שנשלחו לגורמים המטפלים	המערכת תדע לשמור את מספר הפניות שהופנו ברמת הבוט לגורמים המטפלים- עם הבחנה לאילו גורמים בדיוק בהמשך לסעיף "הפניית פניות בבוט"
	דוחות משוב	בהתאם למה שנכתב בסעיף "משוב", יישלח משוב לפונה אשר הסכים לכך בכל אחד מהערוצים והמודולים. תשובות המשוב- שיהיה זהה עבור כל התחומים- יישמר במערכת בצורה אוניברסלית וניתן יהיה להפיק ממנו דוחות.





תחום	נושא	תיאור
	ערוצים נבחרים	מדידה לפי הפלטפורמה בה בחר האזרח לשוחח, כולל את המעברים שיתכן והוא יבצע. בנוסף, יתקיים תיעוד של מספר הפניות שהועברו בהתאם לתחום השירות וזאת עבור: <ul style="list-style-type: none"> מבוט לנציג בהתכתבות עם פירוט השירות של אותה התכתבות. מבוט לנציג טלפוני מצ'אט בוט מודול עץ תרחישים (ICR) לצ'אט בוט מודול BOT מצ'אט בוט מודול BOT לנציג אנושי (התכתבות/ טלפוני)
	מיקום פניה פרו אקטיבי	נדרש לשמור בנתוני השיחה גם מיקום פניה פרו אקטיבי (באיזה מקום באתר פנינו אל הפונה) כמפורט מעלה תחת סעיף צ'אט פרו אקטיבי
מוקד	הגדרת זמן התכתבות בצ'אט	אורך זמן ההתכתבות עבור כל פנייה תהיה מוגדרת בזמן מקובל בצורה גמישה וניתנת לשינוי בעת הצורך- וזאת בהתאם לדרישת המשרד נתון זה יהיה ניתן לייצא לדוחות על פי נציג לצורך חישוב ממוצע טיפול פניות לכל נציג.
	זמן המתנה לנציג אנושי (בהתכתבות או טלפוני)	אורך הזמן הממוצע שפונה חיכה שנציג יתפנה אליו, בין אם המעבר היה אוטומטי בגלל מענה לא מספק של הצ'אט בוט לבין אם הפונה פנה בצורה יזומה וביקש לדבר עם נציג אנושי (בהתכתבות או טלפון)
	נתוני נציגים	כל נתוני הנציגים הזמינים במערכת לצורת בקרת רמת השירות באופן כללי ופר נציג כגון ניתור ומדידת זמני תגובה של הנציג בצ'אט על-ידי מדידת הזמן בין קבלת תגובת הפונה למענה הנציג (על-ידי SEND ולא כתיבה בלבד), באיזה מצב נמצא הנציג (על פי הגדרות "מצב נציג), כמה זמן הנציג נמצא במצב הנוכחי, כמה זמן הנציג מחובר למשמרת, כמה זמן ממוצע הגולשים בצ'אט ממתינים שהנציג יענה להם במהלך השיחה, בכמה צ'אטים מטפל הנציג כרגע, לכמה סה"כ צ'אטים ענה הנציג עד כה וכו'
	מדידת מוקד	מערכות מדידת המוקד בזמן אמת יהיו חשופים וזמינים גם מהרשת המשרדית כגון: כמה נציגים מחוברים/ התפלגות, התפלגות המצבים בהם נמצאים הנציגים (על פי הגדרות "מצב נציג), כמה בתיעוד, כמה בשיחה וכו', כמה גולשים ממתינים למענה ראשוני מנציג, כמה גולשים נמצאים בשיחת צ'אט עם נציג, כמה גולשים ממתינים למענה מנציג במהלך השיחה (גולשים שכבר נענו על-ידי נציג), זמן המתנה ממוצע למוקד, כמות גולשים שנטשו בזמן המתנה
ניתוח פניות	זיהוי פונים סדרתיים	בזכות שימוש ב-IP, יהיה ניתן לקבל מידע על פונים סדרתיים
	שאלות פונה ללא תשובה נכונה	מדידה של אחוז הנטושים על פי מדד: לא נבחרה אף אפשרות מבין התשובות לצורך דוחות עתידיים- וזאת עבור מודול עץ תרחישים BOT, (ICR) בכלל הערוצים הרלוונטיים.





תחום	נושא	תיאור
	מגדר המשתמש	בתחילת ההתכתבות הפונה יידרש למלא סקר קצר/ שאלה על המגדר שלו על מנת ששפת הפנייה לכל אורך ההתכתבות תהיה בשפה המבוקשת. סקר זה יתבצע אך ורק עבור שפות העושות הבחנה בין זכר לנקבה. מידע זה יהיה בשימוש בדוחות עתידיים על מנת לבחון את אחוז פניות הגברים למול הנשים הכולל גם החלוקה לפי שירותים/ נושאים.
היסטוריה	יכולת סינונים ויצוא לדוחות	יכולת סינונים של שיחות היסטוריות לפי פרמטרים שונים כגון: <ul style="list-style-type: none"> • נציג • תחום פנייה • תאריך ושעה • מזהה שיחה אם חשוף • ערוץ • שם מלא • ת"ז • טלפון • דוא"ל • שם נציג מטפל פרמטרים נוספים בהתאם ליכולות המערכת (נדרש להגדיר על-ידי הספק)

3.13. להלן רשימת התאמות טכנולוגיות הנדרשות לצורך הפעלת המערכת הרב-ערוצית הערה: המערכת המוקמת כיום היא בבעלות משרד הרווחה והביטחון החברתי, טבלת ההתאמות הטכנולוגיות הן לצרכי יידוע הספק לתחום תחזוקת המערכת ו/או למידה והמציע מעוניין בהצגת מערכת בעלת פתרון כולל משל עצמו.

תחום	נושא	תיאור
הקמת המערכת	סאב דומיין	הקמת המערכת בסאב דומיין מאובטח בענן. התקנת שרתים, הגדרות מערכת, קונפיגורציות מוקד, אבטחת מידע, הצפנה, Storage בהיקף של עד 1 ג'יגה.
	תאימות לטל' חכם	תאימות לכל סוגי הטלפונים הניידים
	תאימות לדפדפנים	תאימות לכל סוגי הדפדפנים
נגישות	נגישות הפלטפורמה	נגישות צד פונה בהתאם לקוד הקיים ברמת AA הנדרש בחוק וזאת הן עבור המובייל והן עבור הדסקטופ, בכל הרזולוציות הנפוצות
אבטחת מידע	AES 256	מבוססת הצפנה תעשייתית AES 256
	SSL	שימוש בפרוטוקול SSL





תיאור	נושא	תחום
שימוש ביכולות REGULAR EXPRESSIONS	REGULAR EXPRESSIONS	
מעקב וקביעת SLA מוגדר וברור לכל ערוץ	SLA	
המערכת תאפשר חסימת מנויים לשימוש בצ'אט. החסימה תתאפשר לפי: תעודת זהות/ כתובת IP, שם משתמש	חסימת מנויים	חסימת מנויים
המערכות יאפשרו ניהול הרשאות פר משתמש בכל מערכת. הרשאות אפליקטיביות- המערכת תתמוך במספר תפקידים אפליקטיביים (roles) בעלי הרשאות שונות	ניהול הרשאות משתמשים במערכת	ניהול הרשאות משתמשים במערכת

4. מערכת ניהול ידע

4.1. כללי

המערכת תתבסס על מאגרי הידע המרכזיים של המשרד ובכלל זה: קליק לרווחה, MOSA_GENERAL_DATA, מילון המונחים ו/או מערכות או מאגרים נוספים ככל שיידרש במהלך ההתקשרות.

המערכת תתממשק למערכת ה-CRM אשר בה תתועדנה כלל הפניות ומתוכה יוצגו המענים מבלי לשוטט בין מערכות

4.1.1 הספק יספק מערכת לניהול ידע בתהליכי השירות השונים במוקד.

4.1.2 מערכת ניהול ידע תבוא באינטגרציה עם מערכת ה-CRM לצורך מתן מענה רלוונטי לנשוא הפניה, כמו כן אתר "קליק לרווחה" ישמש כמוקד נוסף למערכת ניהול הידע.

4.1.3 לרשות המשרד לדרוש מקורות מידע נוספים עתידיים אשר יהוו מקור למערכת ניהול ידע.

4.1.4 המידע הנאגר ישמר לטובת המשרד גם בעת סיום ההתקשרות

4.1.5 מערכת ניהול ידע תשרת את נציגי המוקד באיתור מידע במהלך מתן שירות לפונים למוקד.

4.1.6 המערכת תאפשר יכולת חיבור ממשרדי המשרד (עבור עובדי המשרד במשרדיו).

4.1.7 הספק יכלול בהצעתו מיגרציה ממאגר המידע מערכת נוכחית למערכת המוצעת על ידו לרבות התאמת השדות אם יידרש.

4.1.8 המערכת תאפשר שליחת מידע (באמצעות מסרון, כתובת דוא"ל תוצג כקישור) או חלק מהמידע המצוין במערכת לקוחות המשרד זאת על-פי החלטת המשרד. המידע יוצג





ללקוח בתצורת דף אינטרנטי המותאם גם למובייל. המידע שישלח לא ידרוש הקמת משתמש או רישום למערכת.

4.2. יכולות מערכת ניהול ידע

על המציע לפרט יכולות מערכת ניהול הידע אשר תשרת את נציגי המוקד לצורך שליפת מידע כללי, תוך מתן דגש לנושאים הבאים:

4.2.1 יצרן, סוג ודגם.

4.2.2 מודל/ מנוע החיפוש ואיתור מהיר של מידע על-פי הקשת מילת תוכן והצגת תוצאות החיפוש הרלוונטיות.

4.2.3 יכולת תמיכה בתזרים שיחה.

4.2.4 הודעות מתפרצות לנציגים.

4.2.5 ניהול תוכן.

4.2.6 מבחני ידע.

4.2.7 הזנת תדריכים ובקרת "קרא וחתום".

4.2.8 יצוא המידע המוזן לצורך העברתו למשרד הרווחה והביטחון החברתי.

4.2.9 יכולת אינטגרציה למערכת **CRM** הפועלת במוקד בכפוף לאפיון

4.2.10 הקפצת פריט מידע רלוונטי במערכת ה-**CRM**

4.2.11 איתור פריט מידע רלוונטי בעת שימוש במערכת תקשורת כתובה

4.2.12 יכולות בקרה- דוחות שימוש מערכת:

4.2.13 אחוז שימוש בפריטי מידע (חיפושים נדירים/נפוצים).

4.2.14 אחוז שימוש על-פי נציג.

4.2.15 דוחות תומכים לבקרת "קרא וחתום".

4.2.16 דוחות מערכת נוספים אם קיימים.

5. תיעוד וניהול פניות – מערכת CRM

5.1 באחריות הספק אספקה והתקנת מערכת **CRM** לתיעוד פניות הפונים מהערוצים השונים לרבות מערכת תקשורת כתובה, דוא"ל, פקס, טלפון, אתר ועוד.

5.2 באחריות הספק ביצוע אפיון מערכת **CRM** בהתאם לדרישות בסעיף זה ובתיאום מול נציגי המשרד.





- 5.3. מערכת לניהול פניות (CRM) שהותקנה, לרבות המידע שבה, תוכל לעבור לשימוש הבלעדי/בעלות המשרד בתום תקופת ההתקשרות עם הספק או במועד מוקדם יותר על פי דרישת המשרד.
- עברה המערכת לשימוש הבלעדי/בעלות המשרד, ונוכח כך, נדרש המזמין לשלם לצד שלישי עלויות שוטפות לצורך המשך השימוש במערכת (למשל - רישיון שימוש), ישלם המשרד עלויות אלה לצד השלישי בלבד, וזאת מתום תקופת ההתקשרות כאמור ואילך.
- הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה שהיא ו/או תשלום כלשהו בגין כך. מובהר בזאת, כי ככל שמערכת לניהול הפניות בבעלות הספק, יעביר אותה הספק אל המזמין, כאמור לעיל, ללא כל תמורה נוספת.
- 5.4. באחריות הספק ייצא כלל נתונים שתועדו במהלך תקופת ההתקשרות על גבי מערכת ניהול הפניות (CRM) למערכת אחרת או לפורמט שיאפשר מיגרציה למערכת ניהול פניות אחרת בהתאם לדרישת המשרד, זאת במידה ויחליט המשרד כי אין ברצונו בהעברת מערכת ניהול פניות (CRM) לבעלות המשרד.
- 5.5. מובהר כי המשרד יהיה רשאי להורות לספק לעשות שימוש במערכת ניהול הפניות של המשרד שתופעל במוקד, וזאת במקום המערכת ניהול הפניות שהציע הספק במסגרת הצעתו למרכז.
- 5.6. הספק יספק מערכת לניהול פניות שתשמש תשתית מרכזית בתהליכי השירות השונים במוקד.
- 5.7. הספק יכלול בהצעתו מיגרציה ממאגר המידע מערכת נוכחית למערכת המוצעת על ידו לרבות התאמת השדות אם ידרש.
- 5.8. על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המערכת, דגם ומספר גרסה ויכולותיה. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת דוא"ל).
- 5.9. נדרש להציע פתרון הפועל בצורה רציפה עבור לקוחות אחרים לפחות בשנה האחרונה. הפתרון האמור יהיה כזה שפעל עבור לקוחות המציע, או לחלופין עבור לקוחות ספק מערכת ניהול פניות המוצע על-ידי המציע כקבלן משנה מטעמו לצורך אספקת המערכת.
- 5.10. למערכת תתאפשר גישה מרחוק של עובדי המשרד (שלושה משתמשים לפחות).
- 5.11. באחריות הספק לבצע ממשק למערכות שונות כגון מערכת הטלפוניה, מערכת תקשורת כתובה, מערכת ניהול ידע ומערכות נוספות אם ידרש לכך הספק.
- 5.12. יובהר כי במשרד מערכת לניהול לקוחות, **CRM DYNAMICS** אשר משמשת את יחידת פניות הציבור- באחריות הספק לבצע ממשק בין מערכת **CRM** של המציע לבין מערכת **CRM** של פניות הציבור. ממשק זה יכיל מספר שדות ומטרתו אפשרות מתן מידע לפונה בפניות הקיימות





ב-CRM של פניות הציבור. רשימת השדות תקבע במהלך ההקמה ובהתאם להחלטת המשרד בנוגע לנהלי אבטחת מידע וחיסיון פונים.

5.13. המערכת תאפשר שליחת מסרון לפונה אם באמצעות המערכת עצמה או על-ידי ממשק למערכת צד ג'.

5.14. העברה "חמה" - יכולת תמיכה בחיבור בין מוקדים באמצעות ממשקים טכנולוגיים מתקדמים במקרה של העברת שיחות ו/או פניות.

5.15. תיעוד פניות

5.15.1 לצורך ניהול הפעילות הנכנסת ותיעוד נושאי השיחה נדרש הספק להפעיל מערכת לתיעוד פניות על-פי מודל לניהול לקוחות (360)/ ניהול פניות

5.15.2 המערכת תאפשר תיעוד השיחות תוך בחירת נושא השיחה מטבלת בחירה

5.15.3 המערכת תאפשר תיעוד המידע (מבוססת שפה אחידה המתגבשת במשרד בהתאמה לשדות השונים):

5.15.3.1 פניה נכנסת / יוצאת - יוזן אוטומטית

5.15.3.2 ערוץ הפניה – טלפוני / פקס / דוא"ל / צ'אט / סמס / WhatsApp / רשת חברתית וכו' (לפי סוג הרשת)

5.15.3.3 סוג / פרופיל פונה / מהות הפניה – בחירה מרשימה שתוגדר

5.15.3.4 מועד הפניה (תאריך ושעה) - יוזן אוטומטית

5.15.3.5 נציג מטפל - יוזן אוטומטית

5.15.3.6 מספר השיחה במערכת הקלטת שיחות - יוזן אוטומטית

5.15.3.7 קישור לשמע השיחה המוקלטת - URL – יוזן אוטומטית

5.15.3.8 מספר הטלפון ממנו חייג הפונה (CLID / ANI)

5.15.3.9 מספר הטלפון אליו חייג הפונה (מספר חי"פ / DNIS)

5.15.3.10 פרטי התקשרות של הפונה (טלפוני + דוא"ל): אם נדרשת חזרה לפונה לאחר בירור תוך יכולת מעקב עד לסגירת מעגל טיפול ומדידת SLA.

5.15.3.11 אם הנציג יישלח לפונה צרופה יתועד שדה המציין כי נשלח פריט מידע לפונה, בציון הערוץ באמצעותו נשלח הפריט. זאת, על פי תהליך עבודה שיוגדר באפיון המפורט של התהליכים בשלב ההקמה.

5.15.3.12 סיווג השיחות במהות הפניה תסווג בחתך של 3 רמות סיווג - "שלשות". כל רמת סיווג, תפתח תחתיה רשימה מותאמת ובהתאם לשפה אחידה הנהוגה במשרד





5.16. פעילות יזומה- שיחות יוצאות

במקרה ויידרש הספק לביצוע פעילות יזומה, יידרש הספק להפעיל מערכת לתיעוד, ניהול ומעקב אחר שיחות יוצאות (הגדרת קמפיין יעודי) המערכת תתממשק לחייגן לצורך הקפצת מסך ותתמוך ב:

5.16.1 קליטת קבצים

5.16.2 יכולת ניהול מספר קמפיינים שונים בו זמנית (על-פי חתכים שונים).

5.16.3 יכולת בניית תסריט שיחה, תוך מתן מידע כללי ומענה לשאלות (תסריט שונה לכל פרויקט).

5.16.4 מערכת פיקוח ובקרה על ביצועים בחתך נציגים ופרויקט (ONLINE).

5.16.5 תיעוד מהלך השיחה בשדות מובנים/ מלל חופשי.

5.16.6 תיעוד מצב פניה - סטאטוס טיפול.

5.16.7 תיעוד סטאטוס התקשרות (תפוס/ ממתינה וכיו"ב).

5.16.8 יכולת צפייה בהיסטורית שיחות קודמות ובמידע שנאסף.

5.16.9 יכולת דחיית טיפול לתאריך ושעה ספציפיים. אם הנציג אינו במשמרת, המשך הטיפול יועבר לנציג הפנוי הרלוונטי.

5.16.10 יכולת שיוך פונים לנציג לצורך המשך טיפול.

5.16.11 יכולת הפקת דוחות ביצועי בחתכים שונים:

5.16.11.1 פרויקט

5.16.11.2 חתכים שונים, על-פי המידע שייקלט מקבצי המשרד (סוג פונה, סטטוס טיפול וכיו"ב).

5.16.11.3 נציג או קבוצת נציגים

5.16.11.4 שעות היממה

5.16.11.5 סטאטוס סיום שיחה

5.16.11.6 תשובה לשאלות מובנות בתסריט השיחה

5.16.11.7 על המציע לפרט את סוג המערכת ויכולותיה.

5.17. ממשקים למערכת CRM

5.17.1 מערכת ה-CRM תחובר באמצעות ממשק כגון **Web-Service** או פתרון אחר ככל שיידרש למערכות השונות לרבות מערכת רב-ערוצית, מערכת הטלפוניה, הקלטות, מערכת CRM פנים ארגונית (פניות הציבור) ועוד. החיבור יהיה בהתאם למדיניות הנהוג בארגון.





- 5.17.2 באחריות הספק הגדרת הקפצת מסך בהתאם לחוקיות זיהוי מפתח פונה:
- 5.17.2.1 פונה אשר זוהה באמצעות מפתח זיהוי כגון טלפון, כתובת דואר אלקטרוני וכיו"ב, ויש לו פניה פתוחה, יוקפץ מסך הפניה הפתוחה
- 5.17.2.2 פונה אשר זוהה באמצעות מפתח זיהוי כגון טלפון /דואר אלקטרוני וכיו"ב ואין לו פניה פתוחה, יוקפץ מסך פניה הכולל את פרטי הפונה ובנוסף יוצג רכיב פניות היסטוריות בתלות לרמת הרשאה של הנציג המטפל.
- 5.17.2.3 פונה אשר לא זוהה - "פניה אנונימית" - יוקפץ מסך פניה ריק המיועד למילוי השדות על-ידי הנציג המטפל.
- 5.18 גישה ל-CRM שבבעלות הספק מחוץ למוקד השירות- אופציונלי
- 5.18.1 למשרד, שמורה הזכות לבקש גישה למערכת מחוץ למשרד הספק לטובת העברת פניות ליחידות מקצועיות ו/או יחידות סמך ובמטרה לשפר את תהליכי העבודה ורמת השירות הניתנת ללקוחותיה ו/או אפשרות פתיחת פניות באמצעות מחוזות מחוץ למוקד השירות
- 5.18.2 אפשרות זו תהיה בכפוף למדיניות אבטחת מידע של המשרד.
- 5.19 דוחות CRM
- 5.19.1 המערכת תספק דוחות שונים בהתאם לבקשת המשרד, דוחות אלו יאופיינו במהלך ההקמה.
- 5.19.2 בכל מקרה תספק המערכת דוחות כמותיים המפרטים:
- 5.19.2.1 סטטוס פניות,
- 5.19.2.2 פניות אשר בוצעה להן אסקלציה,
- 5.19.2.3 פניות החורגות מזמני תקן אם הוגדרו
- 5.19.2.4 משכי טיפול ממוצעים
- 5.19.2.5 פניות אשר היה מעורב בהן פריט מידע ממערכת ניהול ידע
- 5.20 סקרי שביעות רצון
- 5.20.1 המערכת תאפשר שליחת סקרי שביעות רצון בצורה אוטומטית ו/או ידנית לקבוצת פונים ו/או פונה יחיד כפי שיידרש.
- 5.20.2 נדרש לאפשר הפעלת סקר שירות בסיום תיעוד פניה טלפונית ללא תלות במקור הפניה (טלפוניה/מערכת תקשורת כתובה וכו').
- 5.20.3 על הסקר להישמר במערכת בעלת יכולת תחקור היסטורית :
- 5.20.3.1 ממוצע לכל שאלה
- 5.20.3.2 שיוך ציוני סקר לנציג





- 5.20.3.3 תחקור לפי רזולוציית תחקור שתפורט תחת סעיף דוחות
- 5.20.4 הסקר יתוחזק על-ידי גורם תפעולי ויכיל את השדות הבאים לפחות:
 - 5.20.4.1 מלל השאלה
 - 5.20.4.2 סוג שאלה (פתוחה, סגורה)
 - 5.20.4.3 טווח הסולם
 - 5.20.5 ניהול הרשאות משתמשים במערכת
 - 5.20.5.1 יתאפשר ניהול הרשאות גמיש לכל משתמש בכל מערכת.
 - 5.20.5.2 הרשאות אפליקטיביות - המערכת תתמוך במספר תפקידים אפליקטיביים (Roles) בעלי הרשאות שונות.

6. פניה למוקד באמצעות אתר האינטרנט של המשרד

- הפעלת שיחות אודיו, וידאו צ'אט ומיקום ישירות מהדפדפן ללא צורך התקנת Client
- 6.1 שיחות וידאו מיועדות לטובת אוכלוסיית חרשים ו/או אנשים עם מוגבלויות אחרות, על פתרון שיחות וידאו להיות מונגש לטובת אוכלוסיות אלו.
 - 6.2 על המערכת לכלול הפעלת שיחות אלו מתוך אתר האינטרנט של המשרד
 - 6.3 על שיחות המתקבלות באמצעות **Web RTC** להיות מופנות למשתמשים או לקבוצת משתמשים במערכת המוקד של המשרד בהתאם למיקום באתר.
 - 6.4 הפעלת המערכת תאפשר צירוף הצמדת **DATA** לכל שיחה, הצגתו לנציג המוקד עם כניסת השיחה וניהול מעקב אחר כל ליד. **DATA** רלוונטי: מודעה, קמפיין פנימי, (בהנחה כי הנתונים הללו מתאפשרים באמצעות הדפדפן המקומי של הלקוח)
 - 6.5 יש לפרט האם ה **DATA** המעובר בשיחה זו מופיע בדוחות המערכת של המוקד.
 - 6.6 על המערכת לכלול את הרכיבים הדרושים לטובת אבטחת מידע והקמת **Gateway** עבור שירות זה.
 - 6.7 על שיחות המתקבלות (ב**Voice Over IP**) באמצעות ערוץ גישה ל **Social Media** להיות מופנות למשתמשים או לקבוצת משתמשים במערכת המוקד.

7. דוחות ומידע ניהולי- כללי

- 7.1 מערכות הספק רובן ככולן נדרשות לתמיכה מלאה בתהליכי שליטה, תפעול, ניהול ובקרה של כלל המרכיבים וערוצי התקשורת, כולל תהליכי בקרה ותפעול בזמן אמת ונתונים היסטוריים.
- 7.2 הספק יפיק את הדוחות והנתונים הנדרשים לתפעול ולביצוע בקרה במוקד.





- 7.3. על המערכת להציג (בזמן אמת ובדוחות היסטוריים) מידע על פעילות וביצועי המוקד (למשל, טיב השרות, יעילות ועוד). דגש מיוחד יינתן למידע המוגדר כחלק מיעדי המוקד.. המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג העמדה, מסכי פלזמה/ **Wall-Board**, יצוא לקבצים על פי הגדרות שיוגדרו מראש.
- 7.4. אם המשרד / הספק יזדקקו לדוחות ולנתונים נוספים הן בזמן אמת והן היסטוריים לצורך ניהול ותפעול המוקד, יהיה על הספק לבצע את הפיתוח וההתאמות הנדרשות ללא עלות נוספת.
- 7.5. לנציגי המשרד תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות זמן אמת ובדוחות היסטוריים
- 7.6. המערכת תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בכל החתכים, כולל ברמת מערכת (טיפול בפניות, עבודת נציגים, משאבים ועוד), ברמת מוקד, תורים, קבוצות נציגים, נציגים, ו-**Skills**.
- 7.7. כל מערכות הבקרה והדוחות כולל מצגות **Real Time** והדוחות ההיסטוריים יכילו נתונים עבור כל סוגי הפניות הנכנסות למוקד, היוצאות ממנו ופניות פנימיות. במושג פניות הכוונה לשיחות טלפון, שיחות חייגן, שיחות מערוצי התקשרות נוספים - צ'אט, דוא"ל וכדומה, לרבות במערכת הרב ערוצית.

7.7.1 דוחות **Real Time**:

- 7.7.1.1 דוחות אלו יאפשרו זמן ריענון נמוך מ **20ms**.
- 7.7.1.2 המערכת תספק כלים לניהול ובקרת טיב השירות במוקד ויעילותם בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו על-ידי המשרד לכלל הפעילויות (נכנס/ יוצא/**back office**).
- 7.7.1.3 המערכת תאפשר צפייה בנתונים על-גבי צג עמדות מנהלים, מסך פלזמה, עמדות המשרד במוקד ובאמצעות דוחות מודפסים
- 7.7.1.4 הספק יאפשר צפייה בנתוני זמן אמת בעמדה מחוץ לאתר הספק, על-ידי כניסה באמצעות שם משתמש וסיסמא לעובדי המשרד.
- 7.7.1.5 המערכת תכלול הצגה גראפית וטבלאית של נתוני **Real Time**.
- 7.7.1.6 המערכת תאפשר הצגת חריגים על-פי פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע לפי ספים.
- 7.7.1.7 ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם לסוג הפעילות
- 7.7.1.8 נציגי המשרד שאינם יושבים במוקד, יוכלו לצפות בביצועי זמן אמת של המוקד באמצעות מודול **WEB**-י אשר יאפשר כניסה מרוחקת באמצעות





הקשת שם משתמש וסיסמא לתצוגת זמן אמת שתכלול את הנתונים הבאים:

- 7.7.1.8.1 נתוני נציגים
 - 7.7.1.8.2 מספר נציגים ב-**LOGIN**.
 - 7.7.1.8.3 מספר נציגים בשיחות נכנסות.
 - 7.7.1.8.4 מספר נציגים בשיחות יוצאות.
 - 7.7.1.8.5 מס הנציגים בצא'ט
 - 7.7.1.8.6 מספר נציגים בהפסקה (בפילוח סוגי הפסקה).
 - 7.7.1.8.7 נתוני מענה
 - 7.7.1.8.8 כמות שיחות ממתונות.
 - 7.7.1.8.9 זמן המתנה מרבי.
 - 7.7.1.8.10 אחוז השיחות שנענו תוך 60 שניות.
- 7.7.1.9 כלי ה- **Real Time** יאפשרו ניהול יעיל ואפקטיבי של המוקד בזמן אמת ויאפשרו למנהלים במוקד להגיב ולשפר את ביצועיהם, בכדי לעמוד ביעדי השרות והתמיכה.
- 7.7.1.10 רמת שירות – המערכת תציג נתונים של רמת שרות בפועל על-פי קריטריונים שיקבעו על-ידי המשרד ובהתאם ליעדי מרכז זה.

7.7.2 דוחות היסטוריים

- 7.7.2.1 נדרשת האפשרות להצגת דוחות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון **Excel**.
- 7.7.2.2 ניתן יהיה לתזמן דוחות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדוחות.
- 7.7.2.3 המערכת תאפשר לשמור ב- **On-line** מידע מצטבר של שנה לפחות (הפקת דוחות על-ידי גישה מידית לנתונים). ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון עם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דוחות.
- 7.7.2.4 כל הדוחות יאפשרו מידע פרטני (למשל על כל נציג, קבוצה, תור וכדומה) וכן נתונים מסכמים (למשל של כל הנציגים ברשימה המפורטת, סיכום כל הקבוצות, וכדומה).





- 7.7.2.5 מערכת הדוחות תאפשר הצגת דוחות על ציר הזמן (מספר נוטשים/ נענים לאחר 10 שניות המתנה, 20 שניות וכך הלאה).
- 7.7.2.6 הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה : פניות, נציגים, משאבים), תורים, קבוצות, נציגים מיומנויות ורמות ידע.
- 7.7.2.7 מערכת הדוחות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה, שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית.
- 7.7.2.8 המערכות תהיינה נגישות בצורה מלאה לנציגי המשרד אשר יישבו באתר הספק.
- 7.7.2.9 הספק יעביר הכשרה לנציגי המשרד לצורך שימוש מיטבי במערכות.
- 7.7.2.10 מערכת הדוחות תאפשר למשתמשים ברמות שונות (נציג מטעם המשרד ה, מפקח מטעם המשרד, מנהל מוקד מטעם הספק, ראש צוות וכדומה) להפיק דוחות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם (נכנסת/ יוצאות).
- 7.7.2.11 בנוסף לממשק הדוחות של מערכות תפעול המוקד (CTI, IVR), טלמרקטינג וכיו"ב), יידרש הספק למחולל דו"חות אשר יתממשק לכלל המערכות התפעוליות של המוקד (CTI, IVR, טלמרקטינג, חייגן וכיו"ב). המחולל יהיה נגיש בצורה מלאה לצוות הניהולי של המשרד. המחולל המסופק יהיה מתקדם מסוגו. על המציע לפרט את סוג מחולל הדו"חות ולתאר יכולות ומגבלות.
- 7.7.2.12 ניתן יהיה לתזמן דו"חות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדו"חות.
- 7.7.2.13 מערכת הדו"חות תכלול מידע היסטורי של נתונים גולמיים (נוטשים, נענים, משך שיחה או טיפול בפניה ועוד) ונתונים היסטוריים מחושבים (ממוצע שיחות בשעה, אחוז תעסוקה ועוד) על-פי דרישת המשרד.
- 7.7.2.14 ניתן יהיה להפיק דו"חות מפורטים ברמת השיחה הבודדת כולל כל התחנות בהם עברה (מערכות, צמתים, ענפים, תורים, נציגים ועוד) כולל חתימות זמן ונתונים מצורפים אחרים כגון אירועים במהלך הפניה (מידע ושירותים שהתקבלו) ומאפייני הלקוח.





- 7.7.2.15 הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים **Skills** ורמות ידע).
- 7.7.2.16 מערכת הדו"חות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה ושעה, רמה יומית, שבועית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים יהודיים) וחודשית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים יהודיים).
- 7.7.2.17 הדוחות ישלחו באופן אוטו' (בדחיפה) על-פי זמנים מוגדרים של השירות.
- 7.7.2.18 המשרד יהיה מוסמך לקבוע את תצורת הדו"חות.
- 7.7.2.19 דיווחי מצבת כוח-אדם

7.7.3 דוחות IVR

המערכת תספק מידע לגבי

- 7.7.3.1 כמות שיחות נכנסות, בכל צומת וענף על ציר הזמן.
- 7.7.3.2 פרוט מספר המתקשר (**CALLER-ID**)
- 7.7.3.3 אם יופעלו שירותים עצמיים
- 7.7.3.3.1 מספר השיחות ששגו בהקשות בצמתים השונים
- 7.7.3.3.2 מספר שיחות שקיבלו מענה מלא ב- **IVR** (לא עברו למוקד).
- 7.7.3.3.3 מספר שיחות שנטשו לפני ולאחר שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי.

7.7.4 דוחות מערכת CRM

המערכת תאפשר הפקת דוחות ומיון דוחות סטטיסטיים לפילוח הפניות שתועדו:

- 7.7.4.1 ערוץ התקשרות
- 7.7.4.2 סיווגי פנייה
- 7.7.4.3 נציג
- 7.7.4.4 נתונים סטטיסטיים של פונים
- 7.7.5 פעילות יזומה - **CRM** - מערכת לניהול ומעקב אחר שיחות- טלמרקטינג
- 7.7.5.1 דוחות סטטיסטיים לגבי הפעילות בחתך של נציג.
- 7.7.5.2 דוחות סיכומים לפרויקט, אשר יכילו נתונים מסכמים לגבי כמות הפונים בכל טאטוס.





7.7.5.3 פרוט פונים בכל סטאטוס בליווי נתונים (שם לקוח, ת"ז, סטאטוס וכיו"ב)

8. אבטחת מידע

על הספק לעמוד בכלל דרישות האבטחה וזאת בהתאם לנספח האבטחה המצורף למכרז זה. ניהול זהויות, משתמשים והרשאותיהם - כל משתמש יזוהה במערכת בצורה חד-חד ערכית, ולא ייעשה שימוש בחשבונות קבוצתיים למיניהם. יש לאפיין מערכת הרשאות שתשלט בביצוע פעולות במרכז השרות והתמיכה.

8.1. הזדהות משתמש

8.1.1 כל משתמש נדרש להזדהות בהזדהות חזקה חד-חד ערכית טרם תתאפשר פעולה כלשהי במערכת או גישה כלשהי לנתוני המערכת. לצורך הזדהות יש להשתמש במערכת ה-**Active Directory** הקיימת במוקד. המציע יפרט כיצד מבוצעים תהליכי ההזדהות ובקרת הגישה של משתמשי הניהול ומשתמשי הקצה במידת הצורך בהתחברות למערכות המשרד במערכת בכפוף למדיניות אבטחת מידע הנהוגה בארגון.

8.1.2 המציע יפרט את יכולות המערכת/ תשתית רשת מבחינת ביצוע הזדהות של הנציג מול מערכות המידע של המשרד לצורך הקפצת חלון מערכות המידע בממשק הנציג או לכל טכניקה אחרת שיציע הספק.

8.2. הרשאות

המערכת תכלול מנגנון הרשאות שיגדיר לפחות את המשתמשים הבאים:

8.2.1 משתמש רגיל – משתמש המורשה בהפעלת המערכת ובמגוון הפונקציות התפעוליות שהוגדרו עבורה.

8.2.2 משתמש במערכת הקלטות – המשתמש יורשה לאחזר הקלטות, האזנה לשיחה, צפייה במסך המוקלט וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת, וכן להעבירה כקובץ. משתמש זה לא יורשה למחוק הקלטות.

8.2.3 מנהלן (**admin**) – מנהל מערכת, בעל הרשאות גישה גם להגדרות המערכת, כולל הגדרת משתמשים רגילים ומתן הרשאות עבורם. מנהלן יורשה בגישה לממשקי הניהול. מנהלן לא יורשה להגדיר מנהלנים ולא לתת להם הרשאות. מנהלן לא יורשה למחוק הקלטות או לשנות לוגים.

8.2.4 מנהלן-על (**super admin**) – מורשה בכל הפעילויות במערכת. מורשה להגדיר משתמשים, מנהלנים ומנהלני על. משתמש זה מורשה למחוק הקלטות ולשנות את הקונפיגורציה וכל יתר ההגדרות. למערכת יוגדרו לפחות 2 מנהלני על.





- 8.2.5 על הספק ליצור עבור ממונה שירות מטעם המשרד שם משתמש להאזנה לשיחות מוקלטות כפי המפורט בסעיף 8.2.2.
- 8.3 אבטחת מידע בתקשורת נתונים
- 8.3.1 החיבור לרשת המשרד יתבצע דרך קו תקשורת שיותקן בין האתרים (IPVPN). תעבורת הנתונים תהיה מוצפנת. העבודה על המערכות תתבצע בעזרת דפדפן ובהתאם למדיניות אבטחת מידע הנהוגה במשרד
- 8.3.2 על הספק לעמוד בכלל הדרישות, הגדרות, הנהלים ולמדינות הנהוגה במשרד לטובת חיבור לרשת המשרד.
- 8.3.3 עבודה בסביבה ארגונית של המציע מוגנת (FW וכדומה). על המציע להציג במענה כיצד הוא מגן על המידע של המשרד מפני איום חיצוני ובהפרדת מוחלטת מלקוחות של המציע.
- 8.3.4 אם המענה לעניין אופן ההגנה על המידע לא יספק את המשרד, יתכן שהספק יידרש לשפר את דרכי ההגנה בהתאם לדרישת המשרד.
- 8.4 אבטחת מידע בעמדות קצה
- 8.4.1 תחנות העבודה ישמשו לעבודה על מערכות השרות בלבד ותוכנות תומכות בפעילות השרות ולא יאפשרו עבודה על מערכות אחרות כגון: גלישה חופשית באינטרנט, OFFICE וכו'.
- 8.4.2 שירותים ותוכנות שאינם נדרשים לצורך המערכת יבוטלו או ישותקו.
- 8.4.3 השירותים שנדרשים יופעלו תוך מימוש עקרון מינימום הרשאות, דהיינו יותקנו עם מינימום הרשאות הכרחי לפעולתם.
- 8.4.4 בכל עמדת עבודה תותקן תוכנת **Anti-Virus** המתעדכנת אוטומטית בכל יום.
- 8.4.5 לפני התחברות למערכות המשרד יש לקבל אישור של צוות אבטחת המידע של המשרד.
- 8.5 ניטור הפעילות
- המערכת תרשום בלוגים (יומני פעילות) את כל הפעילויות המתבצעות במערכת. הרישום יכלול לפחות את הפעילויות הבאות:
- 8.5.1 ביצוע לוגין (**login**) על-ידי משתמש – שם משתמש, מועד ביצוע הלוגין, מספר תחנה/ כתובת IP.
- 8.5.2 ביצוע לוג-אאוט (**logout**) על-ידי משתמש – שם משתמש, מועד ביצוע הלוג-אאוט, מספר תחנה/ כתובת IP.





- 8.5.3 מתן הרשאות / הסרת הרשאות – שם המנהל הנותן הרשאה, לאיזה משתמש ניתנה, מה הפעולה (הוספה/הסרה), מה ההרשאות שנוספו/הוסרו, מאיזה תחנה/כתובת IP, מועד הביצוע.
- 8.5.4 רישום של פעולות חריגות – הגדרה של פעילויות חריגות שעבורן יש לרשום בלוג את שם המבצע, מהות הפעולה, מאיזה תחנה / כתובת IP, מועד הביצוע.
- 8.5.5 המערכת תאפשר גישה נוחה ללוגים (לקריאה בלבד) תוך כדי פעילות המערכת, מבלי שיהיה צורך להוריד אותה על מנת לצפות בלוגים.
- 8.5.6 המערכת תאפשר חיבור למערכות SIEM/SIM נפוצות, תוך ציון אילו מערכות ואיזה מידע מועבר.

9. עמידה בעומסים

- 9.1 הדרישה היא שהמערכת תהיה מסוגלת לעמוד בעומס השיחות בהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 2.7 למכרז (יעדי המוקד). עמידה בעבודה בעומס מלא משמעותה שלא תהיה פגיעה בפרמטרים של אמינות וזמינות המערכת ולא תהיה כל השהיה (שהמתקשר עלול לחוש בה) בהשמעת הודעות ותפריטים, בתגובה להקשות, השהיות בתגובת מערכות המידע שבאחריות הלקוח, לא יחשבו כבעיה במערכת כל עוד אופיין ומומש המשך טיפול בשיחה למצב זה.
- 9.2 זמינות - המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה (24/7) כולל שבתות וחגים. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכת המוצעת) 99.99% מהזמן.

10. תקשורת

- 10.1 קו תקשורת מתאים לחיבור המשתמשים לרשת המשרד כולל נתב ורכיב ה Firewall יסופק וימומן על-ידי הספק בצד שלו. בצד המשרד באחריות המשרד.
- 10.2 רשת התקשורת המקומית (פאסיבית ואקטיבית) תסופק גם היא על-ידי הספק.
- 10.3 ציוד התקשורת יוגדר בהתאם לדרישת המשרד.

11. מדפסות והדפסות

- על הספק להתקין מדפסת לייזר שתשרת את המוקד לצרכים ניהוליים ותפעוליים- במקרים חריגים ידרשו נציגי המוקד להדפיס מסמך לצורך שליחה למשרד.

12. עמדות קצה





מרכז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

דרישות חומרה מינימליות:

- 12.1. מעבד – I3
- 12.2. זיכרון פנימי 4G.
- 12.3. כרטיס רשת (מובנה) Ethernet 100/1000.
- 12.4. שני מסכי 19".
- 12.5. מערכת הפעלה 64BIT WIN10.
- 12.6. קורא כרטיסים חכמים עם חיבור USB, אחד מהדגמים המפורטים בלינק https://www.gov.il/he/Departments/Topics/smart_card_and_electronic_signatur e (אם תיבחר אפשרות הזיהוי בכרטיס חכם).

13. תמיכה

- 13.1. התמיכה בתחנות הקצה ותקשורת ה LAN באתר הספק תתבצע על-ידי הספק.
- 13.2. תמיכה במערכות המשרד תתבצע על-ידי צוות המחשוב של המשרד.
- 13.3. כל גורם יקצה איש קשר מצדו לזיהוי ופתרון בעיות בחיבור בין המשרד לאתר הספק.

14. גיבוי ושרידות

- 14.1. פעילות רציפה של המוקד היא קריטית, לכן על הפתרון המוצע להבטיח רמת זמינות גבוהה של 24/7.
- 14.2. על המציע לציין כשלים אפשריים במערכת המוצעת והשפעתם על תפקוד המוקד.
- 14.3. יש להתייחס במיוחד לכשלים אפשריים בתת המערכות העיקריות כגון המרכזייה, ה-IVR, ה-CTI, נפילת רשת מחשוב, תקלה בממשקים, הפסקת חשמל וכדומה.
- 14.4. יש לתאר את מנגנוני השרידות המסופקים במערכת המוצעת. יש להתייחס לשרידות ולגיבוי הן ברמת רכיבי החומרה והן ברמת האפליקציה.
- 14.5. יש לציין כיצד מנוהלת המערכת (שליטה ובקרה, ביצוע שינויים, דוחות זמן אמת והיסטוריים וכדומה) במצבי התקלה השונים.
- 14.6. יש לציין את היכולות המסופקות לצורך גיבוי נתונים למקרה תקלה ואפשרות שחזורם לאחר תיקונה.
- 14.7. לא תהייה כל פגיעה בעבודת המערכת בשל תקלות או שהיות בגישה למערכת המידע. לכל אחת מהתקלות האפשריות יאופיין וימומש מנגנון שיאפשר המשך פעילות.
- 14.8. על המציע לתאר את מנגנוני השרידות במקרים הבאים:

עמוד 133, מתוך 233 עמודים





- 14.8.1 כשל בתקשורת בין מוקד השירות והתמיכה למרכז הטכנולוגי של המציע.
- 14.8.2 יש להתייחס בסעיפים אלו לתקלות בכל קטע או מרכיב במסלולי התקשורת השונים ולציין את התנהגות המערכות במעבר מהרכיב שכשל לרכיב הגיבוי.
- 14.8.3 יש לתאר בפרוט את התהליכים המתרחשים בעת כשל מסוג זה שיאפשרו המשך עבודה תקין. בין השאר יש להתייחס:
- להיבטים טכנולוגיים.
 - לטיפול בפניות הפונים
 - לעבודת הנציגים והמנהלים במוקדים.
 - להקלטת שיחות.
 - לנושאים אחרים.
 - יש לציין במפורש מגבלות ותהליכים שאינם עומדים בצורה מלאה או חלקית, בדרישות המצוינות כאן, לדוגמה תהליכים שאינם "חמים" או אוטומטיים.
- 14.8.4 על המציע לתאר מנגנוני שרידות נוספים.

15. שדרוגים ועדכונים

- 15.1 הספק יידרש לשדרג או להחליף ציוד שבאחריותו שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות או שאינו מאפשר עמידה ביעדי השירות המוגדרים במרכז זה. ההחלפה/שדרוג יבוצעו על חשבון הספק הזוכה בהתאם לדגשים הבאים:
- 15.2 הציוד החדש יהיה זהה או טוב יותר בביצועיו אל מול הציוד המוחלף.
- 15.3 הספק הזוכה יישא בכל עלויות ההחלפה/שדרוג לרבות עלות הציוד, שעות עבודה וכל הוצאה אחרת.
- 15.4 משך ביצוע ההחלפה/שדרוג יהיה המינימאלי הניתן ויקבע ויתואם מול המשרד
- 15.5 הספק יידרש לשדרג או להחליף ציוד שבאחריותו שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות או שאינו מאפשר עמידה ביעדי השירות המוגדרים במרכז זה. ההחלפה/שדרוג יבוצעו על חשבון הספק הזוכה בהתאם לדגשים הבאים:
- 15.6 הציוד החדש יהיה זהה או טוב יותר בביצועיו אל מול הציוד המוחלף.
- 15.7 הספק הזוכה יישא בכל עלויות ההחלפה/שדרוג לרבות עלות הציוד, שעות עבודה וכל הוצאה אחרת.
- 15.8 משך ביצוע ההחלפה/שדרוג יהיה המינימאלי הניתן ויקבע ויתואם מול המשרד





16. אחזור מידע

- 16.1. המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט שאוחסן במערכת, על-פי הפרמטרים- נציג שירות, תאריך ושעת שיחה, עמדה, מספר טלפון ממנו חייג הלקוח **CALLER-ID** ועוד. על המציע לפרט יכולות איתור שיחה.
- 16.2. המערכת תאפשר האזנה לשיחה, צפייה במסך המוקלט וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת, בעמדות מחשבים שיועדו לכך ובמשרדי נציגי המשרד במוקד.
- 16.3. המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי **Wav** / או **MP3** בדוא"ל או ע"ג **CD** או בכל אמצעי דיגיטלי אחר ליעדים שונים.
- 16.4. כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי שלה.
- 16.5. על הספק להיות זמין למתן מידע על פי צורך בפורמט שיוסכם עליו מראש.
- 16.6. בקרת איכות ומשוב יש לתאר במפורט ולספק דוגמאות של טפסי המשוב המובנים במערכת אם קיימים.
- 16.7. דוחות מערכת ניתן יהיה לאתר שיחות ברמת נציג/ שלוחה/ תאריך ושעה/ מספר מחויג/ מספר מחייג/ לחיצים **IVR** וכיו"ב.
- 16.8. אם מערך הקשבות ינוהל במערכת זו ניתן יהיה להפיק דוחות בקרת איכות ברמת נציג/ ברמת כלל המוקד.
- 16.9. ניתן יהיה להגדיר אינטרוולים משתנים על פי הצורך - שעת/ יומי/ שבועי/ חודשי/ רבעוני/ שנתי על פי צורך.
- 16.10. הגדרת הדוחות תוכל להתבצע ברמת משתמש על פי הרשאות שיוגדרו במסגרת תהליך ההקמה.
- 16.11. המציע יפרט דוחות נוספים אם קיימים.



נספח ב' פרטי המציע
(סעיף 3.3.1 למכרז)

להלן פרטי המציע המגיש הצעתו במענה למכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה
:118

1. שמו של המציע: _____
2. מעמד משפטי ברשות התאגידים (חברה / שותפות / עמותה / הקדש/ עצמאי): _____
מעמד משפטי במס הכנסה: _____
מעמד משפטי במע"מ: _____
3. מספר חברה / שותפות / עמותה / עוסק מורשה: _____
4. שמות הבעלים (במקרה של חברה או שותפות): _____
5. שמו של המנהל הכללי: _____
6. אם ההצעה תזכה –

האם יחוייב מע"מ בגין אספקת השירותים מכח מכרז זה? _____
יובהר כי ככל שהמציע יצהיר כי הוא אינו מחוייב במע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז,
המשרד לא ישלם תוספת מע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, גם אם רשות המיסים
תקבע בדיעבד כי המציע כן מחוייב במע"מ, ועל המציע לקחת זאת בחשבון במסגרת הצעתו.

- האם יחוייב מס מעסיקים בגין אספקת השירותים מכח מכרז זה? _____
7. כתובתו מלאה של המציע (כולל מיקוד): _____
 8. מספרי טלפון: _____
 9. מספר פקס': _____
 10. איש הקשר מטעם המציע לצורך הצעה זו: _____
מספר טלפון קווי: _____
מספר טלפון נייד: _____
מספר פקס': _____
כתובת דואר אלקטרוני: _____
 11. פירוט מורשי חתימה:

שם	מספר זהות	דוגמת חתימה





12. יש לסמן להלן את האופן בו מורשי החתימה מחייבים את המציע:

- מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים **כולם יחד** לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל המציע בהתאם לכל דין.
- מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים **כל אחד לחוד** לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל המציע בהתאם לכל דין.
- מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל המציע בהתאם לכל דין **לפי הפירוט הבא:**

13. יש לסמן להלן האם נדרש לצרף את חותמת המציע לאישור מורשי החתימה:

- מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל המציע בהתאם לכל דין **אף ללא צירוף חותמת המציע.**
- מורשי החתימה המצויינים לעיל רשאים לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה, לפי הנקבע אצל המציע בהתאם לכל דין **תוך צירוף חותמת המציע,** להלן חתימת דוגמת חותמת המציע:

דוגמת חותמת המציע

14. התחייבויות המציע

14.1. כשירות להתמודדות במכרז

- 14.1.1 המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמין, הוא הבין את כל האמור בהם ומסכים להם.
- 14.1.2 המציע קרא בעיון רב את תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, ובכלל זה את חוזה ההתקשרות על נספחיו, הוא הבין את האמור בהם ומסכים להם.
- 14.1.3 המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו, ככל שיזכה במכרז.
- 14.1.4 אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 14.1.5 אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נשוא המכרז על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע לבין המזמין.

14.2. אי תיאום הצעות מכרז

- 14.2.1 הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
- 14.2.2 פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד, אשר מציע הצעות במכרז זה.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

- 14.2.3 המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה ולא היה מעורב בדרך כלשהי בהצעה שהוגשה על ידי מציע אחר.
- 14.2.4 המציע לא היה ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- 14.2.5 המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית, מכל סוג שהוא.
- 14.2.6 הצעה זו מוגשת בתום לב.
- 14.3. **עצמאות המציע**
- 14.3.1 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).
- 14.3.2 גורם אחד אינו מחזיק ב- 25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.
- 14.3.3 המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
-------	----------	--------------------

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי בהתאם להחלטות של המציע _____ (יש לציין את שם המציע) _____ (יש לציין את מספר הרישום של התאגיד) אשר התקבלו כדין, הרי שמר/גברת _____ בעל/ת ת"ז מספר _____, וכן מר/גברת _____ בעל/ת ת"ז מספר _____, אשר חתימותיהם מצויינות לעיל, רשאים כולם יחד / כל אחד לחוד (יש למחוק לפי העניין) ללא צירוף/בצירוף (יש למחוק לפי העניין) חותמת המציע, לחייב את המציע בחתימתם על מסמכי המכרז וכן על ההסכם במקרה של זכיה של המציע.

תאריך	שם מלא של עורך דין	מספר רישיון	חתימה וחותמת
-------	--------------------	-------------	--------------





נספח ג' כתב ערבות הצעה – דוגמה בלבד

(סעיף 3.1.4 למכרז)

שם הבנק/חברת ביטוח _____
מספר הטלפון _____
מספר הפקס _____

כתב ערבות

לכבוד
ממשלת ישראל
באמצעות משרד הרווחה והביטחון החברתי

הנדון: ערבות מספר _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של **100,000** ₪ (במילים: **מאה אלף ש"ח**) אשר תדרשו מאת: _____ (יש לציין את שם המציע) _____ (יש לציין את מספר הרישום של התאגיד) (להלן "החייב") בקשר עם מכרז מספר **159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118**.

אנו נשלם לכם את הסכום הנזכר לעיל **תוך 15 יום** מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך 14.06.2022.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

שם הבנק/חברת הביטוח _____ מספר הבנק ומספר הסניף _____ כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח _____

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

תאריך _____ שם מלא _____ חתימה וחותמת _____





נספח ד' הצהרה בדבר העדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

(סעיף 3.1.2 למכרז)

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלהלן: אני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 עבור משרד הרווחה והביטחון החברתי אני מצהיר/ה כי אני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק. המציע הוא תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

- המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 עבור משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
- המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך שם החותם חתימה וחותמת המציע

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/בעיר _____ מר / גברת _____ שזיהה/תה עצמו/ה על-ידי תעודת זהות _____ / המוכרת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך מספר רישיון חתימה וחותמת

עמוד 140, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____





נספח ה' הצהרה בדבר עמידה בהוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

(סעיף 3.1.2.3 למכרז)

פניות אל המנהל הכללי של משרד הכלכלה כנדרש לפי תצהיר זה ייעשו דרך המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, בדוא"ל: mateh.shiluv@economy.gov.il. לשאלות ניתן לפנות למרכז התמיכה למעסיקים, כתובת דוא"ל: info@mtlm.org.il, טלפון: 1700507676.

אני החתום מטה _____ תעודת זהות _____ לאחר שהזרתתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלהלן: אני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 עבור משרד הרווחה והביטחון החברתי. אני מצהיר/ה כי אני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

(סמן X במשבצת המתאימה):

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.
 הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

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

(במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד הכלכלה לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.
 המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד הכלכלה לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).
המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד הכלכלה, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

תאריך שם החותם חתימה וחותמת המציע

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב / בעיר _____ מר / גברת _____ שזיהה/תה עצמו/ה על-ידי תעודת זהות _____ / המוכרת לי באופן אישי, ואחרי שהזרתתי/וה 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





מרכז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

נספח ו' שמירת סודיות

(סעיף 3.3.4 למכרז)

נספח זה מוגש במסגרת מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 (להלן: "המכרז").

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלהלן:

אני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד. אני מצהיר כי אני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם:
"עובד" – כל אחד מנותני השירותים מטעם הספק אשר באמצעותו יינתנו השירותים למשרד.
"מידע" – כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצא בזה הקשור או הנוגע למתן השירותים בין בכתב ובין בעל-פה בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית, אלקטרונית, אופטית, מגנטית או אחרת.
"סודות מקצועיים" – כל מידע אשר יגיע לידי הספק או העובד בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על-ידי המשרד, כל גורם אחר או מי מטעמו.

אני מתחייב לשמור את המידע או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים נושאי מכרז זה. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, אני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע או הסודות המקצועיים, בישראל ומחוצה לה, תוך משך תוקפה של הצהרה זו וכן לאחר תום תוקפה ובכל עת, אלא אם כן נתקבל אישור מראש ובכתב על גלוי ידיעה כנ"ל מאת נציג המשרד.

הובהר לי כי גילוי כולל, בין היתר, מסירת מידע על נתונים, תכניות ישומיות ומערכות המחשוב של המשרד ואמצעי האבטחה שלהן, פרסום ברבים לקידום מכירות, הצגת מסמכים וחוזים לצורך קבלת אשראי מבנקים, מסירת ידיעות לכלי התקשורת, פרסום מאמרים בעתונות כללית ומקצועית, כתבות משודרות והרצאות.

אני מתחייב, כי אם אקבל רשות להשתמש במאגרי-המידע של המשרד, אעשה זאת אך ורק לצורך מתן השירותים למשרד, ובהסכמה מפורשת בכתב של המשרד. אני מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר לאחר את פרטי הזהוי ואת הסיסמה, שישמשו אותי לשם גישה למאגרי-המידע.

אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות החוק להגנת הפרטיות והוראות כל דין הנוגע לענין.

אני מתחייב לפעול בהתאם לנוהל אבטחת מידע להפעלת מאגר מידע המצורף בזה בנספח א' למכרז.

אני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.





מרכז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

הריני מצהיר כי ידוע לי, כי חשיפת מידע אישי המגיע לידי, לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שבגינה אני עלול להיתבע לדין על-פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

ולראיה באתי על החתום, לאחר שקראתי בעיון את הכתוב בהצהרה זו והתחייבתי לנהוג על פיה.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/בעיר _____ מר / גברת _____ שזיהה/תה עצמו/ה על-ידי תעודת זהות _____ / המוכרת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____





נספח ז' גילוי נאות בדבר קרבה משפחתית, עסקית או אחרת

(סעיף 3.3.2 למכרז)

אני החתום מטה _____ תעודת זהות _____ מצהיר/ה בזה כדלהלן:

אני נותן הצהרה זו בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 (להלן – "המכרז").

אני מצהיר/ה כי אני מוסמך/ת לתת הצהרה זו בשם המציע.

(יש לסמן X במקום המתאים)

לבעלי השליטה במציע, מנהליו או עובדיו אין כל קרבה משפחתית, עסקית או אחרת למי לעובדי משרד הרווחה והביטחון החברתי.

להלן פירוט יחסי הקרבה בין בעלי השליטה במציע, מנהליו ו/או עובדיו לעובדי משרד הרווחה והביטחון החברתי:

מספר	שם הגורם אצל המציע ותפקידו	פירוט הקרבה	שם עובד המשרד
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

חתימת המציע:

תאריך _____ שם החותם _____ חתימה וחותמת המציע _____





נספח ח' התחייבות המציע לתשלום שכר מינימום ענפי לעובדים הסוציאליים

(סעיף 3.2.1 למכרז)

אני הח"מ _____, תעודת זהות _____, נותן התחייבות זו בשם _____, שהוא המציע (להלן: "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד הרווחה והביטחון החברתי במסגרת מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 (להלן: "המכרז").

אני מצהיר, כי הנני מוסמך לתת התחייבות זו בשם המציע.

הריני מתחייב כי שכרם של כל העובדים הסוציאליים שיועסקו על ידי לצורך מתן שירותים על פי המכרז בהתאם לכל דין, הסכם קיבוצי או צו הרחבה, כפי שיעודכנו מעת לעת.

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

נספח ט' המוקד המוצע

(סעיף 3.2.3 למכרז)

אני החתום מטה _____, תעודת זהות _____, נותן/נת התחייבות זו בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד הרווחה והביטחון החברתי במסגרת מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118.

אני מצהיר/ה, כי אני מוסמך/ת לתת התחייבות זו בשם המציע.

1. המוקד המוצע:

- 1.1 כתובת המוקד המוצע: _____
- 1.2 מרחק מירושלים (בקילומטרים, מרחק כביש): _____
- 1.3 מרחק מתחנת אוטובוס / רכבת (במטרים): _____
- 1.4 קוי אוטובוס / רכבת הפעילים בשעות הפעילות אחת לשעה לפחות: _____, _____, _____.
- 1.5 ככל שלא קיים קו תחבורה ציבורית אחד לפחות שמגיע בשעות הפעילות אחת לשעה לפחות לתחנה הממוקמת במרחק של עד 1000 מטר ממקום המוקד, על המציע לסמן את השורה הבאה:
 אני מתחייב להעמיד, לפי הצורך, רכב להסעת העובדים וכל בעל תפקיד אחר הנדרש להגיע אל המוקד מתוקף תפקידו וממנו בכל מועד בו תידרש הגעה ו/או יציאה מהמוקד בשעות הפעילות.
- 1.6 אזורי מסחר בקרבת המוקד: _____
- 1.7 מרחק הליכה במטרים של אזורי המסחר מהמוקד המוצע: _____
- 1.8 פירוט נוסף בנוגע למיקום, נגישות ותחב"צ: _____

2. התחייבויות לעניין המבנה

הנני מתחייב כי המבנה שיוצג/ו במענה למכרז זה יעמוד/ו בכל התנאים לעניין המבנה כמפורט במכרז.

הנני מתחייב כי באם המבנה אינו מוכן נכון למועד הגשת ההצעה למתן השירותים בהתאם לדרישות המכרז, אולם הוא ניתן להתאמה כאמור, המציע יתאים את המבנה לדרישות המכרז בתוך 14 יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז. ידוע לי שאם המבנה לא יותאם כאמור כפי שהתחייבתי, המשרד יהא רשאי להעביר את הזכיה לזוכה הבא בתור.

הנני מתחייב בזאת לרכוש את כל הציוד על פי הנדרש במכרז זה, בתוך 14 יום ממועד קבלת ההודעה על זכייה במכרז.

כמו כן הנני מתחייב כי המציע יפעל לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ובהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), התשע"ב-2011.

3. מיגון מבנים לזמן חירום

הריני מתחייב לעמוד בכל דרישות המיגון לזמן חירום כמפורט בנספח יט' 6.

עמוד 146, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____





4. דרישות ביטחון

הנני מתחייב למלא אחר כל דרישות הביטחון במסגרת המרכז כמפורט להלן:

1. הספק אחראי לביצוע הוראות הביטחון של משטרת ישראל ושל משרד הרווחה והביטחון החברתי.
2. הספק, ימנה, מבין עובדיו, בנוסף לתפקידו נאמן לענייני ביטחון, שישימש עוזר למנהל ומרכז נושא הביטחון והחירום (להלן – נאמן ביטחון).
3. במוקד יותקן ארון קיר עם ציוד לעזרה ראשונה, על פי הוראות מגן דוד אדום לישראל ובהתאם למספר השוהים במוקד.

5. זכויות המציע במבנה (יש לסמן X במקום המתאים ולהשלים את הפרטים, לפי העניין):

המבנה הוא/ם בבעלותו של המציע, מצורף בזה בזאת:

העתק מתאים למקור מרשם המקרקעין, המעיד, כי המבנה הוא/ם בבעלותו (ואם באישור לא מצוינת/ות כתובת/יהם של המבנה, יצרף הספק בנוסף תצהיר המציע מאומת על ידי עורך דין כדיון).

אישור המעיד על זכות חכירה לטווח של שנה אחת לפחות ממועד תחילת הספקת השירותים מאת הגורם הרלוונטי, מועד סיום תקופת החכירה: ___/___/___

המבנה אינו/ם בבעלותו של המציע:

חוזה שכירות של המבנה לתקופה שלא תפחת משנה אחת ממועד תחילת הספקת השירותים ומסמך מאת בעל המבנה, לפיו בעל המבנה מסכים להפעלה במבנה של מוקד רווחה – 118, בתקופת הזמן הרלוונטית שלגביה התחייב להעמיד את המבנה, על כל המשתמע מכך, תקופת השכירות על-פי ההסכם הינה מיום: ___/___/___ עד ליום: ___/___/___ המסמך הינו "בר מימוש תוך 30 (שלושים) יום ממועד קבלת הודעה על הזכייה"

מסמך בדבר התחייבות בלתי חוזרת מצד המשכיר להשכרתו/ם של המבנה לתקופה, שלא תפחת משנה אחת ומסמך מאת בעל המבנה, לפיו בעל המבנה מסכים להפעלה במבנה של מוקד רווחה – 118, בתקופת הזמן הרלוונטית שלגביה התחייב להעמיד את המבנה, על כל המשתמע מכך, תקופת השכירות על-פי ההסכם הינה מיום: ___/___/___ עד ליום: ___/___/___ המסמך הינו "בר מימוש תוך 30 (שלושים) יום ממועד קבלת הודעה על הזכייה"

מסמך, המגדיר את מהות זכויותיו של הספק במבנה, לתקופה, שלא תפחת משנה אחת ומסמך מאת בעל המבנה, לפיו בעל המבנה מסכים להפעלה במבנה של מוקד רווחה – 118, בתקופת הזמן הרלוונטית שלגביה התחייב להעמיד את המבנה, על כל המשתמע מכך, תקופת השכירות על-פי ההסכם הינה מיום: ___/___/___ עד ליום: ___/___/___ המסמך הינו "בר מימוש תוך 30 (שלושים) יום ממועד קבלת הודעה על הזכייה"

6. חתימת המציע

עמוד 147, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



תאריך עדכון:
10.2.22

מרכז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

חתימה וחתימת המציע

שם החותם

תאריך

עמוד 148, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | פקס: 02-5085943





נספח י' ניסיון המציע לבדיקת עמידה בתנאי הסף והענקה של ציוני איכות וכן בדיקת המלצות

אני הח"מ _____, תעודת זהות _____, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלהלן:

אני נותן תצהיר זה בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד הרווחה והביטחון החברתי – במסגרת מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118.

אני מצהיר, כי אני מוסמך לתת תצהיר זה בשם המציע.

הערות כלליות:

- בעת מילוי הטבלאות ביחס למציע ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות הנדרשות.
- המציע מתבקש למלא את טבלאות הניסיון לפי סדר כרונולוגי של תאריך סיום מתן השירות.
- מובהר כי טווח השנים המצוין בנספח זה מתייחס במשותף לתנאי הסף ואמות המידה כפי שנקבעו במכרז. בכל מקרה בדיקת הניסיון תתבצע בהתאם לדרישות כפי שנקבעו במכרז.
- על המציע להקפיד למלא פרטי התקשרות עדכניים של אנשי הקשר לעניין ניסיונו שצורפו על ידו.
- מובהר כי תתאפשר חפיפה בניקוד בין אמות המידה לעניין אותן שנות ניסיון ובלבד שהניסיון שיוצג בהצעה הוא רלוונטי לבדיקה, אלא אם כן נאמר אחרת באמת המידה.
- עוד מובהר בזה כי, בדיקת עמידתו של המציע בתנאי הסף וניקודו באמות המידה יערכו על סמך הנתונים המפורטים בטבלאות המצורפות בלבד.



1. ניסיון המציע

- 1.1 המציע עומד בתנאי הסף לניסיון כמפורט בסעיף 3.2.4 למכרז.
- 1.2 על המציע למלא בטבלה שלהלן את ניסיונו בהפעלת מוקדים טלפוניים במהלך כל אחת מחמש השנים האחרונות הקודמות למועד האחרון להגשת ההצעות (סעיף 3.2.4 למכרז, אמות מידה 1.1 ו-1.2):

תפקיד	טלפון נייד ונייד	שם קשר איש	תאריך סיום מתן שירות (שנה)	תאריך סיום מתן שירות (חודש)	תאריך תחילת מתן שירות (שנה)	תאריך תחילת מתן שירות (חודש)	האם הניסיון מתקיים במציע / בבעל השליטה / מנכ"ל המציע (אם בבעל השליטה / מנכ"ל - יש לציין את שמו)	השירותים ניתנו לגוף מהמגזר הציבורי / בנק? (יש לפרט)	כמות פניות שנתיות למוקד (יש לפרט כל שנה בנפרד)	פעילות שנכללה במסגרת המוקד (יש לסמן ב-X)	פרטים בדבר המוקד או מהות ידי המציע	שם הגוף / הארגון עבורו הופעל המוקד
										<input type="checkbox"/> מענה טלפוני <input type="checkbox"/> פעילות תקשורת כתובה <input type="checkbox"/> Back Office		
										<input type="checkbox"/> מענה טלפוני <input type="checkbox"/> פעילות תקשורת כתובה <input type="checkbox"/> Back Office		
										<input type="checkbox"/> מענה טלפוני <input type="checkbox"/> פעילות תקשורת כתובה <input type="checkbox"/> Back Office		
										<input type="checkbox"/> מענה טלפוני <input type="checkbox"/> פעילות תקשורת כתובה <input type="checkbox"/> Back Office		
										<input type="checkbox"/> מענה טלפוני <input type="checkbox"/> פעילות תקשורת כתובה <input type="checkbox"/> Back Office		

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

לעניין סעיף 3.2.4 למכרז וכן אמות מידה 1.1 ו-1.2 יובהר כי "מציע" משמעותו המציע או בעל השליטה במציע או המנהל הכללי של המציע. "בעל שליטה" - כמשמעותו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968. יובהר כי במקרה שמציע מציג מענה לסעיף זה ניסיון של בעל השליטה במציע או המנהל הכללי, על הניסיון להתקיים בבעל השליטה או במנהל באופן מלא בכל אחד מהם לחוד, ולא יתאפשר ניסיון המתקיים בהם יחד. כן יובהר כי במקרה של הצגת ניסיון מנכ"ל / בעל שליטה יש למלא את ההצהרה שבסעיף 2 שלהלן.

2. הצהרת מנכ"ל / בעל השליטה –יש למלא הצהרה זו רק במקרה בו מוצג ניסיון בעל שליטה או מנכ"ל כניסיון מציע, כאמור בתנאי סף 3.2.4 למכרז
אני מר/גברת _____ משמש כבעל השליטה במציע / מנכ"ל המציע החל מיום ____ / ____ / ____; בהיקף העסקה _____ (רלוונטי למנכ"ל בלבד – יש לציין אחוזי משרה/מספר שעות שבועיות/חודשיות). במסגרת תפקידי במציע, אני אחראי על הנושאים הבאים:

אני מצהיר כי הניסיון שהוצג בטבלה מעלה מתקיים בי, בהתאם לפירוט בטבלה.

חתימת בעל השליטה / מנכ"ל

תאריך	שם החותם	חתימה
_____	_____	_____

אישור עורך דין

עמוד 151, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב _____
בישוב/בעיר _____ מר / גברת _____ שזיהה/תה עצמו/ה על-ידי תעודת זהות _____ / המוכר/ת לי באופן
אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.
תאריך מספר רישיון חתימה וחותמת

3. חתימת המציע ואישור עורך-דין

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב _____
בישוב/בעיר _____ מר / גברת _____ שזיהה/תה עצמו/ה על-ידי תעודת זהות _____ / המוכר/ת לי באופן
אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.
תאריך מספר רישיון חתימה וחותמת

תאריך	מספר רישיון	חתימה וחותמת
_____	_____	_____





נספח יא' מתודולוגיית הפעלה מוצעת

(סעיף 4.2.7 למכרז)

נספח זה מוגש במסגרת מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 (להלן: "המכרז").

התכנית תיבדק בהתאם לקריטריונים המפורטים בסעיף 4.2.7 למכרז (אמת מידה 2.1).

הערה כללית: המציע יהיה רשאי לצרף מסמכים נוספים וכן להוסיף שורות נוספות, לפי הצורך, ובלבד שאורכו של נספח זה לא יעלה על 15 עמודים בסך הכל, כולל מסמכים שיצורפו לו. יובהר כי ככל שיצורף להצעה מסמך (כולל נספחים) בהיקף גדול מהאמור, ייבדקו 15 העמודים הראשונים במסמך (לפי סדר צירופם להצעה).

א. מערך גיוס כ"א, כולל תהליך המיון והגיוס לרבות התייחסות לתכונות רלוונטיות להתאמה למתן שירות לאוכלוסיית היעד (20%)



תאריך עדכון:
10.2.22



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

ב. אופן התנהלות בהקמת פרויקטים מהירים גם בעתות משבר, חירום וניהול מרחוק (20%)

ג. נהלי עבודה להפעלת מוקד, שגרות ניהול ובקורות ידע ושיפור ביצועים (20%)

עמוד 154, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____

אגף רכש, מרכזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | פקס: 02-5085943



תאריך עדכון:
10.2.22



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

ד. הכשרה ראשונית והדרכות שוטפות הכוללות תדירות, משך ותכנים מומלצים. על התכנית להתייחס לכלל האוכלוסיות במוקד (30%)

ה. גובה "מענק השארות" – עבור נציגי שירות (10%)

עמוד 155, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



תאריך עדכון:
10.2.22



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

הנני מתחייב לפעול בהתאם למתודולוגיה כפי שתאושר על-ידי המשרד.

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותרמת המציע
_____	_____	_____

עמוד 156, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____



תאריך עדכון:
10.2.22



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

נספח יב' תכנית פרוייקט ההקמה המוצעת

(סעיף 4.2.8 למכרז)

נספח זה מוגש במסגרת מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 (להלן: "המכרז").

התכנית תיבדק בהתאם לקריטריונים המפורטים בסעיף 4.2.8 למכרז (אמת מידה 3.1).

הערה כללית: המציע יהיה רשאי לצרף מסמכים נוספים וכן להוסיף שורות נוספות, לפי הצורך, ובלבד שאורכו של נספח זה לא יעלה על 15 עמודים בסך הכל, כולל מסמכים שיצורפו לו. יובהר כי ככל שיצורף להצעה מסמך (כולל נספחים) בהיקף גדול מהאמור, ייבדקו 15 העמודים הראשונים במסמך (לפי סדר צירופם להצעה).

א. גאנט מפורט וניהול סיכונים (40%)

עמוד 157, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | פקס: 02-5085943



תאריך עדכון:
10.2.22



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

ב. התייחסות לגורם אחראי לכל שלב בהקמה, לרבות תחומי אחריות וסמכות (30%)

ג. מנהל פרויקט ההקמה וצוות ההקמה (30%)

עמוד 158, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____

אגף רכש, מרכזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | פקס: 02-5085943



תאריך עדכון:
10.2.22



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

הנני מתחייב לפעול בהתאם לתכנית ההקמה שתאושר על-ידי המשרד.

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
-------	----------	--------------------

עמוד 159, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | פקס: 02-5085943



תאריך עדכון:
10.2.22



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

נספח יג' המערכות הטכנולוגיות המוצעות

(סעיף 4.2.9 למכרז)

נספח זה מוגש במסגרת מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 (להלן: "המכרז"). התכנית תיבדק בהתאם לקריטריונים המפורטים בסעיף 4.2.9 למכרז (אמת מידה 4.1).

א. CRM (10%)

פירוט לקוחות:

שם לקוח	פרטי איש קשר אצל הלקוח (שם וטלפון)	סוג מערכת שהופעלה (כולל שם המערכת וגרסת המערכת)	תאריך תחילת תקופת ההפעלה	תאריך סיום תקופת ההפעלה

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

עמוד 160, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | פקס: 02-5085943



תאריך עדכון:
10.2.22



מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
-------	----------	--------------------

עמוד 171, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | פקס: 02-5085943





נספח טו' אישור עסק בשליטת אשה

(סעיף 5.6 למכרז)

נספח זה מוגש במסגרת מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118

הגדרות:

1. "אישור" - אישורו של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:
 - 1.1. אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה.
 - 1.2. אם שלישי מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.
 2. "אמצעי שליטה" - כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981;
 3. "מחזיקה בשליטה" - נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במשרין או בעקיפין, למעלה מ- 50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק;
 4. "נושא משרה" - מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה;
 5. "עסק" - חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוציאו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל;
 6. "עסק בשליטת אישה" - עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד, עם נשים אחרות, היכולת לכוון פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות 1 ו-2 של ההגדרה אישור;
 7. "קרוב" - בן זוג, אח, צאצא, בן זוג של אח, הורה או צאצא;
 8. "תצהיר" - תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה.
- אם לאחר שקלול תוצאות המכרז, קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זחה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורף לה בעת הגשתה, אישור ותצהיר.
- מציע העונה על הדרישות הנ"ל לעניין עידוד נשים בעסקים יצרף להצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

תצהיר:

1. אני גברת _____, מספר ת"ז _____, מצהירה בזאת כי השותפות _____ נמצאת בשליטתי בהתאם לסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992, לעניין עידוד נשים בעסקים.
2. אני מצהירה כי זהו שמי, זוהי חתימתי וכי האמור בתצהירי זה נכון.

חתימה וחתימת

שם החותמת

תאריך

עמוד 173, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





אימות עורך דין:

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני
במשרדי אשר ברח' _____ בישוב / בעיר _____ גברת
שזיהתה עצמה על-ידי ת"ז. / המוכרת לי באופן אישי,
ואחרי שהזרתיה כי עליה להצהיר אמת וכי תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא תעשה כן, חתמה
בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך

אישור רואה חשבון

(יודפס על נייר לוגו של משרד הרוואה-חשבון)

לכבוד

משרד הרווחה והביטחון החברתי

הנדון: אישור עסק בשליטת אישה

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") אני מאשר כדלקמן 5 :
אני רו"ח _____, מספר ת"ז. _____, מספר רישיון _____ מאשר בזאת כי
השותפות _____ היא עסק בשליטת אישה כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי) התשמ"א -
1981 ; ובהתאם לסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992 – לעניין עידוד נשים בעסקים.
המחזיקה בשליטה בשותפות _____ היא הגברת _____ ת"ז _____.

בכבוד רב,

רואי חשבון





נספח טז' הצהרה בדבר עמידה בדרישות ביטוח במקרה של זכייה

(סעיף 3.3.5 למכרז)

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ מצהיר בזה כדלהלן:

אני נותן הצהרה זו בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 (להלן – "המכרז").

אני מצהיר כי אני מוסמך לתת הצהרה זו בשם המציע.

- ידוע לי כי, ככל שאבחר כזוכה במסגרת המכרז, אדרש לעמוד לעמוד בדרישות הביטוח המפורטות בסעיף 18 להסכם המצורף בנספח יט' ובתשובות ההבהרה של המשרד בנושא ביטוחים במלואן.
- בחנתי בטרם הגשת ההצעה על-ידי מול חברת הביטוח המבטחת אותי, בין בעצמי ו/או בין באמצעות סוכן /יועץ מטעמי, את יכולתי לעמוד בתנאי הביטוח כלשונן.
- ידוע לי כי אי הגשת אישור ביטוח התואם את הוראות רשות שוק ההון ביטוח וחסכון בגין הביטוחים שנערכו לפי המכרז חתום על-ידי חברת הביטוח באמצעות סוכן ביטוח ו/או יועץ ביטוח מטעמי לאחר הזכייה במכרז כנדרש תעכב את חתימת ההסכם, תחילת ההתקשרות והתשלום בהתאם, בהתאם למפורט בסעיף 5.7 למכרז.

חתימת המציע:

זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברח' _____ בישוב /בעיר _____ מר / גברת _____ שזיהה /תה עצמו/ה על-ידי ת"ז. _____ / המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזרתיו/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 יז' הצעת מחיר

(סעיף 4.3.1 למכרז)

מובהר כי טופס זה יצורף במעטפה אטומה נפרדת שתכיל את טופס זה בלבד
אין לצרף את הצעת המחיר ליתר מסמכי המכרז
מובהר כי צירוף הצעת המחיר ללא הפרדה, יחד עם יתר מסמכי המכרז, עלול לפסול את הצעה

להלן הצעת המחיר במסגרת מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118, כנדרש
במסמכי המכרז, בנספחים ובהסכם:

#	רכיב בהצעת המחיר	יחידת מידה	מחיר מינימום ומקסימום	משקל הרכיב לצורך בדיקת הצעת המחיר*	מחיר מוצע ליחידה אחת (כולל מע"מ)**
A	B	C	D	E	F
1.	מחיר לשעת נציג	שעה אחת	לא יפחת מ-86 ש"ח ולא יעלה על 95 ש"ח, כולל מע"מ	$E_1=1,800$	$F_1=$ _____ ש"ח
2.	משרה מלאה של עובד סוציאלי	חודש אחד		$E_2=2$	$F_2=$ _____ ש"ח

ההצעות שתוגשנה ביחס לרכיב שכר העו"ס תיבחנה בהתאם לאומדן עלות העבודה השמור עם המשרד (להלן: "האומדן"). האומדן יוכנס לתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות. האומדן ואופן הכנתו יהיו חסויים. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול הצעה החורגת מהאומדן ביותר מ-20% כלפי מעלה.

* מודגש כי המשקל המפורט בעמודה זו אין בו כדי להעיד על היקפים צפויים של הרכיבים במסגרת אספקת השירותים בפועל, והוא משמש לצורך הערכת ההצעות במסגרת המכרז בלבד.
** מובהר כי יצוין מחיר הכולל עד שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית.
מובהר כי ככל שהמזיע יציין יותר משתי ספרות לאחר הנקודה הסכום יעוגל כלפי מטה כך שיילקחו בחשבון רק שתי הספרות הראשונות לאחר הנקודה העשרונית.
העלויות בהצעות יושוו על-סמך סכימת הרכיבים בהכפלת משקלם כפי שהוגדר בנספח הצעת המחיר. חישוב ציון המחיר של כל הצעה יבוצע בהתאם לאמור בסעיף 4.2.5 למכרז.
יודגש כי ככל שהמזיע יצהיר כאמור, כי הוא אינו מחויב במע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, המשרד לא ישלם תוספת מע"מ בגין אספקת שירותים מכוח המכרז, גם אם רשות המיסים תקבע בדיעבד כי המזיע כן מחויב במע"מ, ועל המזיע לקחת זאת בחשבון במסגרת הצעתו.

ידוע לנו כי המשרד לא מתחייב לבצע את כל ההיקפים ו/או מרכיבי השירות המצוינים במפרט הדרישות. בכל מקרה, המשרד ישלם אך ורק על פי אספקת השירות בפועל ועל פי התנאים המצוינים בנספח יט' למכרז ודרישות מכרז זה.

כל המחירים בהצעה מתייחסים לכל הכמויות שפורטו במכרז על נספחיו. המחירים שיוצעו יהיו סופיים, נקובים בש"ח, ויהוו תמורה מלאה עבור כל ההוצאות הישירות והעקיפות של הספק לצורך אספקת השירותים לפי מכרז זה, כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות.

הצהרת המזיע:

הננו מצהירים כי קראנו בעיון והבינונו את כל הפרטים של המכרז על כל נספחיו, כי ביכולתנו המקצועית, הכספית והארגונית לספק את השרות על-פי כל תנאי המכרז, כי אנו מסכימים לכל התנאים ובהתאם ערכנו את הצעתנו הנ"ל.



תאריך עדכון:
10.2.22



מרכז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

חתימה וחתימת המציע

שם החותם

תאריך





נספח יח' נוהל הגרלה לבחירת הזוכה במכרז

(סעיף 5.9.4 למכרז)

1. ועדת הגרלה

חברי ועדת המכרזים המשרדית (יו"ר הוועדה, נציג חשבות ונציג לשכה משפטית) יהיו חברי ועדת ההגרלה ויו"ר הוועדה יהיה נציג נוסף של הלשכה המשפטית.

2. נוהל עבודה

- א. עם קבלת החלטת ועדת המכרזים המשרדית אודות הצורך בקיום הגרלה, תשלח למציעים שאמורים לקחת חלק בהגרלה, הודעה על מועד עריכת ההגרלה ועל האפשרות לשלוח נציגים מטעמם להגרלה. מציע אשר לא ישלח נציג מטעמו, תיערך ההגרלה שלא בנוכחות נציגו.
- ב. ועדת ההגרלה תרשום פרוטוקול אשר יתעד את מהלך ההגרלה ותוצאותיה. הפרוטוקול יחתם על-ידי כל חברי הוועדה.
- ג. ועדת ההגרלה תיידע את המציעים בדבר תוצאות ההגרלה.
- ד. שמות המציעים אשר השתתפו בהגרלה יהיו פתוחים לעיון.

3. שיטת ההגרלה

- א. הוועדה תכין רשימה של המציעים המשתתפים בהגרלה ופתק השתתפות זהה לכל מציע עליו יירשם שמו ומספרו הסיידורי.
- ב. כל פתק השתתפות יחתם בידי חברי הוועדה.
- ג. פתקי ההשתתפות יקופלו ויוכנסו לתוך קופסה.
- ד. יו"ר הוועדה ישלף פתק השתתפות אחד מן הקופסה.
- ה. המציע אשר שמו ומספרו יופיעו על הפתק שהוצא – יוכרז כזוכה בהגרלה לצורך מתן השירות, ולאף אחד מהמציעים האחרים לא תהיינה כל טענות או השגות על כך.





נספח יט' הסכם התקשרות

(סעיף 5.7 למכרז)

יובהר כי בשלב הגשת ההצעה המציע נדרש לצרף את ההסכם כאשר הוא חתום בתחתית כל עמוד על-ידי מורשה חתימה מטעמו במקום המתאים. המציע אינו נדרש בשלב הגשת ההצעה לחתום על ההסכם בעמוד האחרון המיועד לחתימת הספק ואינו נדרש לאמת את חתימתו בחתימת עורך-דין.

שנחתם בירושלים, ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

בין: ממשלת ישראל, בשם מדינת ישראל המיוצגת על-ידי משרד הרווחה והביטחון החברתי (שתיקרא להלן – "המשרד")

מצד אחד

לבין: שם הספק: _____
הרשום אצל רשם ה _____
במספר רישום: _____
וכתובתה לצרכי הסכם זה: _____
(שייקרא להלן – "הספק")

מצד שני

מבוא

- הואיל:** והמשרד פרסם מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 (להלן: "המכרז") כמפורט במכרז על נספחיו המצורף בזה כנספח להסכם זה;
- והואיל:** והספק הציע לספק למשרד שירותים נשוא המכרז לרבות מתן השירותים המפורטים במכרז על נספחיו ובהצעת הספק על נספחיה המצורף בזה כנספח להסכם זה (להלן: "ההצעה");
- והואיל:** והספק זכה במכרז בכפוף להתחייבותו למלא אחר כל תנאי הסכם זה;
- והואיל:** והמשרד מעוניין בקבלת השירותים, המפורטים בהסכם זה, במכרז ובהצעה, באופן, במועדים ובתנאים, הכל כמפורט בהסכם זה, במכרז ובהצעה (להלן: "השירותים");
- והואיל:** והצדדים מסכימים כי ההתקשרות ביניהם תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עבודה בין המשרד לבין הספק, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עבודה;
- והואיל:** והצדדים מעוניינים להסדיר בהסכם זה את כל היחסים המשפטיים ביניהם בכל הקשור לאספקת השירותים;

לפיכך הותנה והוסכם בין הצדדים כדלהלן:

1. הצהרות יסוד של הצדדים

- 1.1 המשרד מצהיר בזאת בהתאם להוראות חוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985 כי ההוצאה הכרוכה בהסכם זה תוקצבה בחוק התקציב השנתי לשנת הכספים שבהם נחתם.
- 1.2 הספק מצהיר בזה כי הוא כשיר ומורשה על פי כל דין לספק למשרד את השירותים המפורטים בהסכם זה; וכי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות קניין רוחני של צד ג' כלשהו.

עמוד 179, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

1.3. עוד מצהיר בזאת הספק כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן את הידע המקצועי הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים.

2. **היתרים רישיונות ואישורים**

הספק מצהיר ומתחייב בזאת כדלהלן:

- 2.1. כי הוא מחזיק במסמכים והאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין מאת הרשויות המוסמכות, לרבות בקשר עם אספקת השירותים, הספק מתחייב להציגם למשרד בכל עת שידרוש.
- 2.2. כי הוא מחזיק באישור תקף בדבר ניהול תקין שהוצא על-ידי הרשם האחראי על המרשם בו הוא רשום (סעיף זה יחול רק על עמותות, על הקדשות ועל חברות לתועלת הציבור).
- 2.3. מובהר כי נכונותן של הצהרות הספק המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות של הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד הספק.
- 2.4. הספק מתחייב להודיע למשרד מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על ביטול אישור הניהול התקין וכן על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו לספק את השירותים בהתאם להסכם זה.
- 2.5. מבלי לפגוע בכלליות סעיף זה, יודיע הספק מיד על כל עיקול שיוטל על זכויותיו במבנה או בציודו או בזכויותיו לפי הסכם זה – או חלקם.

3. **תקופת ההסכם**

- 3.1. הסכם זה נעשה לתקופה של שנה, ויהיה בתוקף החל מיום _____ ועד יום _____, ההסכם ייכנס לתקפו לאחר חתימת כל הצדדים על ההסכם (להלן: "תקופת ההסכם").
- 3.2. למשרד בלבד קיימת זכות ברירה להארכת ההסכם בארבע שנים או חלק מהן בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על-ידי הספק לפי מכרז זה, ולא יאוחר ממועד סיום ההתקשרות היה ונקבע בהחלטת ועדת המכרזים המאשרת את ההתקשרות. מימוש זכות הברירה על ידי המשרד תחייב בהודעה בת 30 ימים לפחות מראש ובכתב. בכפוף לאישור התקציב מדי שנה בשנה, בהתאם ובכפוף למגבלות חוק התקציב, להוראות כל דין לרבות הוראות חוק התקציב, הוראות חוק חובת המכרזים, התקנות שהותקנו מכוחו ותנאי ההסכם שייחתם עם הספק.
- 3.3. ששת החודשים הראשונים לאחר תום תקופת ההתארגנות יהוו תקופת ניסיון, אשר במהלכה יהיה המשרד רשאי לבטל את ההתקשרות עם הספק בהתראה בכתב בת 30 ימים מראש.
- 3.4. המשרד יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר כולו או כל חלק ממנו תוך תקופת ההסכם בהתראה בכתב של 90 (תשעים) ימים מראש לאחר מתן נימוקים אודות סיבת הביטול.
- 3.5. הספק יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי גמר בהתראה בכתב של לפחות חצי שנה מראש.
- 3.6. במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק, או במקרה של ביצוע פשע על ידו או על-ידי אחד ממנהליו או נושאי המשרה שבו – יהיה המשרד, באישור המנהל הכללי, רשאי לבטל הסכם זה ללא התראה מוקדמת.
- 3.7. מובהר כי הספק אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת המשרד, והמשרד יהיה רשאי לפעול בעניין זה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 3.8. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, הספק מחויב להעביר למשרד את כל החומר שברשותו והשייך למשרד או את כל העבודה שעשה עבור המשרד עד להפסקת ההסכם, ללא דיחוי וללא שום פגיעה, בנוסף ומבלי לגרוע מחובתו של הספק על פי האמור





- בסעיף 8.7 להלן. מובהר כי הספק אינו רשאי לעכב אצלו חומר כלשהו מכל סיבה שהיא, לרבות לא בשל תשלום המגיע לו.
- 3.9. למען הסר ספק מובהר כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת הסכם זה.
- 3.10. לעניין ספק שהוא חברה או שותפות בלבד, במהלך תקופת ההתקשרות יידרש הספק להציג בפני המשרד או נציג מטעמו נסח חברה / שותפות עדכני בהתאם להוראת תכ"ם 7.3.1. אי הצגת הנסח כאמור תוך 30 יום ממועד הדרישה יהווה עילה להפסקת התקשרות המשרד עם הספק.
- 3.11. הספק מתחייב כי בכל מקרה של סיום ההסכם, מכל סיבה שהיא, הוא ישתף פעולה ככל שיידרש על מנת לאפשר למשרד המשך קבלת שירותים כראוי, וזאת בין היתר על-ידי העברה מסודרת ויעילה של כל הנדרש בהתאם להנחיות המשרד. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, עם סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא, יפעל הספק בהתאם למפורט להלן:
- 3.11.1. ימסור הספק למשרד ו/או למי מטעמו על פי דרישתו, כל מידע על דרכי מתן השירות בפועל וזאת לכל המאוחר בתוך 30 יום ממועד סיום ההסכם זה וכל האמור ללא כל תשלום נוסף. למשרד תהיה זכות שימוש בלתי מסויגת או מוגבלת בהיקף או בזמן במידע ויהיה רשאי להעביר זכות שימוש זו לכל צד שלישי זה לפי שיקול דעתו, בתשלום או שלא בתשלום.
- 3.11.2. יידע את כל העובדים המועסקים על-ידי הספק מיד לאחר הודעת מי מהצדדים על סיום ההתקשרות.
- 3.11.3. יידע את משכיר המבנה, ככל שמדובר במבנה מושכר, בדבר סיום ההתקשרות ומועדו.
- 3.11.4. ישלם את כל ההוצאות הדרושות לצורך סיום ההפעלה במקום.
- 3.11.5. יפעל בהתאם להוראות שיינתנו לו בעניין זה על-ידי המשרד.
- 3.11.6. ימשיך את מתן השירות כפי שיידרש על-ידי המשרד.
- 3.11.7. הספק לא יהיה זכאי לתשלום הוצאה ו/או פיצוי בגין הפסקת ההתקשרות מעבר לתמורה בעבור השירותים שביצע להנחת דעתו ושביעות רצון המשרד, עד למועד הפסקת ההתקשרות וזאת בכפוף לאמור בסעיף 5 להלן.
- 3.11.8. מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, הספק מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים, הסבירים והמקובלים, העומדים לרשותו על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מהפסקת ההתקשרות.
- 3.11.9. בתקופת ההודעה המוקדמת על הספק למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות ונהלי העבודה וכל המוטל עליו על פי תנאי המכרז וההסכם וזאת עד לסיום ההתקשרות. לעניין זה, "הודעה מוקדמת" – כאמור בסעיף 3.4 לעיל.

4. היקף השירותים שיופקו לפי ההסכם

- 4.1. היקף השירותים שיופקו לפי ההסכם מפורט בסעיף 2.2 למכרז.
- 4.2. ההתקשרות השנתית תהיה כהסכם מסגרת והביצוע יהיה מותנה בכיסוי תקציבי מתאים ובאישור הזמנות על פי המפורט בסעיף 5 להלן.
- 4.3. למשרד שמורה זכות הברירה להרחיב את ההתקשרות לפי שיקול דעתו הבלעדי בעד 100% מהיקף ההתקשרות, בהתאם לצרכי אוכלוסיית היעד נושא מכרז זה ובכפוף לשיקולים תקציביים להוראות חוק חובת המכרזים והתקנות שהותקנו על פיו, להוראות התכ"ם, ולאישור ועדת המכרזים המשרדית.
- 4.4. כמו כן, המשרד יהיה רשאי תוך תקופת ההסכם, בהודעה מוקדמת של פרק זמן סביר, לצמצם את היקף השירות מכל סיבה שתיראה לו, והמחיר יופחת בהתאם על בסיס מחירי ההסכם והספק מסכים לכך מראש.





5. התמורה

- 5.1 מנגנון התשלום
- 5.1.1 המחיר שישולם לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש כמפורט להלן, ובהתאם למודל ההתקשרות המפורט בסעיף 5.2 להלן, **כולל מע"מ**:
- 5.1.1.1 מחיר לשעת נציג – _____ ש"ח (במילים _____ שקלים חדשים).
- 5.1.1.2 משרה מלאה של עובד סוציאלי לחודש אחד – _____ ש"ח (במילים _____ שקלים חדשים).
- מובהר כי עבור כוננות עו"ס בשעות הלילה, ימי שישי, שבתות, ערבי חג וחגים ישולם תעריף של חצי משרת עו"ס לחודש - _____ ש"ח (במילים _____ שקלים חדשים).
- 5.1.1.3 **תשלום בגין שעות הכשרה לפני תחילת עבודה בהתאם למפורט בסעיף 2.6.3 למכרז**: עבור שעות ההכשרה שבוצעו בהתאם להיקף הנדרש ישולם עבור העו"סים ונציגי השירות בתום שנת עבודה של כל איש צוות במקרה שהשלים שנת עבודה מלאה. עבור כל שעת הכשרה לנציג שירות ישולם לפי ערך של 80% מערך שעת נציג. עבור כל שעת הכשרה לעובד סוציאלי ישולם ערך של 0.44% מהמחיר לחודש.
- 5.1.1.4 **עבור רענון מקצועי, הדרכות ייעודיות וקורסי העשרה בהתאם למפורט בסעיף 2.6.7 למכרז**: ישולם על פי תעריף שעת הכשרה – 80% מערך שעת עבודה, חודש בחודשו.
- 5.1.2 נוסף על הרכיבים האמורים לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מעת לעת שעות פיתוח. המחיר עבור שעות פיתוח יהיה על פי תעריפי החשב הכללי המפורטים בנספח יג להוראת התכ"ם שמספרה 16.2.11, ובהתאם לעדכונה מעת לעת. שירות זה הינו אופציונלי וידרש על ידי המשרד בהתאם לצורך המקצועי וקיום תקציב. ביצוע השירות מותנה באישור השעות מראש ע"י נציג המשרד וכן בקבלת הזמנה חתומה ומאושרת מראש ע"י מורשה החתימה של המשרד.
- 5.1.3 בנוסף, עבור עלות מסרונים ושיחות יוצאות: בגין רכיב זה, ישלם המשרד כנגד דוח תשלום של הספק למפעיל.
- 5.1.4 התשלום המפורט לעיל הוא התשלום הסופי אשר ישולם לספק עבור השירותים המבוקשים על-ידי המשרד, למעט תשלומים עבור קנס/פרס בהתאם למפורט בהמשך סעיף זה, והוא כולל מע"מ וכל עלות נלווית, מובהר כי ככל שהספק הוא גוף המחויב במע"מ, שינוי בגובה המע"מ יגרור עדכון בשיעור התמורה לספק, מובהר כי עדכון זה יחול בין אם שיעור המע"מ יעלה ובין אם ירד.
- לדוגמה: אם הצעת המחיר שהוגשה על-ידי הספק עמדה על 100 ש"ח לא כולל מע"מ ו-117 ש"ח כולל מע"מ, אם יעודכן שיעור המע"מ ל-18%, יעודכן התשלום לספק ל-118 ש"ח כולל מע"מ, אם יעודכן שיעור המע"מ ל-16%, יעודכן התשלום לספק ל-116 ש"ח כולל מע"מ.
- 5.1.5 אחת לחודש במהלך תקופת הסכם זה יצרף הספק בפורטל את מסמכי חשבונית מס או חשבון, בהתאם לדין החל על הספק (להלן: דרישת תשלום), חתום אלקטרונית ואת המסמכים הנלווים המשמשים כאסמכתא, כולל דין וחשבון על הפעילות שבוצעה במהלך החודש החולף.





- 5.1.6. התשלומים יבוצעו רק לאחר שהדרישה תאושר על-ידי נציג המשרד ועל-ידי שאר הגורמים המוסמכים במשרד.
- 5.1.7. הרשות בידי המשרד לאשר את דרישת התשלום ואת הדין וחשבון במלואם או בחלקם. לא אישר המשרד את דרישת התשלום במלואה, על המשרד להודיע לספק בתוך שלושים יום מיום קבלת הדין וחשבון, איזה חלק מן הדוח ומדרישת התשלום מקובל עליו, ולנמק מדוע לא קיבל את החלקים שאינם מקובלים עליו. אם המשרד לא אישר את מלוא הסכום שהוגש בחשבונית, על הספק להגיש למשרד חשבונית חדשה עם סכום מעודכן, או לחילופין להגיש חשבונית זיכוי בגין הפרש.
- 5.1.8. הספק מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום עודף שקיבל מהמשרד. המשרד רשאי לקזז מכל תשלום המגיע לספק בגין סכום עודף שקיבל מהמשרד.
- 5.1.9. ההתקשרות כולה כפופה למגבלות כל דין, הוראות חוק חובת המכרזים ותקנותיו, הוראות התכ"מ, אישור תקציב המדינה מדי שנה וקיום תקציב בפועל. מתן השירות מותנה בקבלת הזמנת עבודה חתומה מהמשרד מאושרת כדין. ככל שהמשרד יוציא לספק הזמנה חתומה ע"י מורשה החתימה של המשרד, משמעות הדבר שהמשרד שומר תקציב בהיקף האמור בהזמנה עבור פעילות זו. במידה ותהיה ירידה בהיקף התקציב המיועד לפעילות, הדבר יתבטא בהיקף הכספי של ההזמנה שתועבר לספק מראש.
- 5.2. מודל התקשרות
- להלן הפרמטרים שבגינם יבוצע תשלום על-ידי המשרד. מעבר לעלות זו לא יתבצע תשלום נוסף:
- 5.2.1. שעות LOGIN נציגי שירות
- 5.2.2. שעות LOGIN עו"ס (לצורך חישוב חלקיות תקן/תקן מלא)
- 5.2.3. שעות הדרכה לנציגי שירות - שעות הדרכה יחושבו לפי 80% מעלות שעת עבודה
- 5.2.4. שעות הדרכה לעו"ס שעות הדרכה יחושבו לפי 0.44% מעלות משרה מלאה.
- 5.2.5. עלות מסרונים ושיחות יוצאות: בגין רכיב זה, ישלם המשרד כנגד דוח תשלום של הספק למפעיל.
- 5.2.6. בנק שעות פיתוח
- 5.2.7. מנגנון פרס/קנס
- 5.3. הגדרות תשלומים לעניין המפורט בסעיפים הבאים
- 5.3.1. שעות LOGIN נציגי שירות:
- 5.3.1.1. שעת login של הנציגים הטלפוניים (שיחות נכנסות/יוצאות/תקשורת כתובה/Back Office) למערכות ה-call center.
- 5.3.1.2. תשלום בגין כל שעות login שבוצעו יהיה אם סה"כ אחוז תעסוקה במוקד עומד על לפחות 72%. אם אחוז התעסוקה יהיה נמוך מ 72%, המשרד ישלם על השעות שבוצעו כשהן מוכפלות בשיעור העמידה ביעד= שיעור הביצועים בפועל חלקי 72%, בהתאם לדוגמא בהמשך פרק זה.
- 5.3.1.3. שעות אלו יכללו את המצבים (סטטוסים) הבאים:
- 5.3.1.3.1. מצבי "תעסוקה" - זמן ב"שיחות נענות"/"יוצאות חיצוניות" ועוד זמן "ניירת" (כולל ACW), או "Back-office"
- 5.3.1.3.2. הפסקות אישיות- זמן שהנציג בהפסקה אישית קצרה או ארוכה.





- 5.3.1.3.3. סטאטוס "זמין" לקבלת שיחה.
- 5.3.1.3.4. הפסקות איכות - משוב, תדריך, ריענון חודשי.
- 5.3.1.4. יובהר ויודגש בזאת כי הספק ישלם לעובדיו בגין שעות עבודתם שכר הכולל את זמן ההפסקה וכל זמן אחר הנדרש במסגרת עבודתם.
- 5.3.1.5. תשלום בגין שעות LOGIN יבוצע לאחר הסמכת העובד על-ידי נציג המשרד (לאחר סיום ההכשרה).
- 5.3.1.6. דוגמא לחישוב שעות נציג טלפוני לתשלום - לפי 100 שעות :

פרמטר	אחוז תעסוקה
יעד מינימום חודשי	70%
ביצועים בפועל	63 %
עמידה ביעד	90%=63/70
תרגום הסטייה לשעות	10 שעות
סה"כ שעות מאושרות לתשלום	90% מתוך 100 שעות שהן 90 שעות

- 5.3.2. שעות הכשרה והדרכה מקצועית:
- 5.3.2.1. יודגש כי תשלום בעבור שעות הכשרה לנציג שירות היא 80% משעת LOGIN. ועבור שעות הכשרה לעו"ס 0.44% מעלות חודשית למשרה מלאה.
- 5.3.2.2. שעות הכשרה ראשונית לנציג שירות/עו"ס: החזר בגין עלות קורס ההכשרה לנציג/עו"ס חדש ישולם לאחר השלמת 12 חודשי עבודת הנציג במוקד (כלומר רק עבור נציגים פעילים במוקד המועסקים למעלה מעשרה חודשים יקבל הספק החזר רטרואקטיבי בגובה 80% בגין הקורס הראשוני).
- 5.3.2.3. שעות הדרכה מקצועית לנציג/עו"ס (שוטף): שעות אלו יבוצעו על פי הגדרה ודרישה של המשרד ובאישור מראש על פי דוח נוכחות בפועל שיאושר וייחתם על-ידי נציג מטעם המשרד. שעות אלו ישולמו בסיום החודש בו בוצעו ההדרכות. יודגש כי אין מדובר בשעות ההכשרה הראשונית/תדריך/משוב/ריענון מקצועי חודשי.
- 5.3.2.4. למען הסר ספק במניין התקופה לא יילקחו בחשבון תקופות של חופשת לידה, חופשה ללא תשלום או תקופות היעדרות ממושכת בשל מחלה/סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.
- 5.3.2.5. התשלום יבוצע על-פי דוח נוכחות בקורס הכשרה ראשוני, שיאושר וייחתם על-ידי נציג מטעם המשרד במהלך הקורס ויוגש בסיום הקורס.
- 5.3.2.6. חישוב ההחזר יהיה על פי עלות של 80% מעלות שעת LOGIN כפי שתמחר המציע בפרק זה, במכפלת כמות שעות ההדרכה בהם נכ העובד.

5.3.3. מנגנון פרס/קנס:

- 5.3.3.1. מרכיבים כמותיים
- 5.3.3.1.1. מרכיבים כמותיים במנגנון פרס/קנס יחושבו ברמה יומית וירוכזו בעת חישוב החשבון החודשי.
- 5.3.3.1.2. מרכיבים איכותיים במנגנון פרס/קנס יחושבו ברמה חודשית וירוכזו בעת חישוב החשבון החודשי. המנגנון יופעל על כל רכיב בנפרד.





- 5.3.3.1.3 פירוט המדדים עליהם יופעל מנגנון פרס/קנס בגין אי עמידה ביעדים הנדרשים מפורטים בפרק יעדים. המשרד רשאי לבצע עדכון/ הוספה של מדדים ויעדים בהתאם לפעילות המוקד מתוך סל היעדים שהוגדרו בפרק יעדים במכרז (סעיף 2.7.4) ו/או יעדים חדשים שיוגדרו בשיתוף עם הספק על-פי אופי העבודה במוקד.
- 5.3.3.1.4 מנגנון פרס/קנס יופעל החל מהיום הראשון של סיום שלב ההתייצבות, כלומר חודשיים לאחר כניסת הספק לעבודה.
- 5.3.3.1.5 המשרד יפעיל שיקול דעת במימוש הפעלת רכיבי מנגנון פרס/קנס על המדדים הכמותיים במקרה של אי עמידה ביעדים בשל אירוע חריג שהשפיע על גידול/ קיטון של למעלה מ 20% בהיקף הפעילות השוטפת, אם לא הועברה הודעה מוקדמת לספק לצורך היערכותו לתמיכה בפעילות.
- 5.3.3.1.6 בכל יום בו תהיה חריגה מאחד או יותר מהיעדים שהוגדרו על-ידי המשרד כמפורט לעיל, תימנה חריגה אחת מהיעד.
- 5.3.3.1.7 בשלב ההקמה יגדיר המשרד 3 יעדים כמותיים לשילוב במודל פרס/קנס מתוך סל היעדים המפורט בפרק הפעלה.
- 5.3.3.1.8 היעדים הכמותיים ימדדו ברמה יומית וישוקפו בדוחות הניהוליים אשר יופצו ברמה היומית לרבות אירועים חריגים שהשפיעו על תוצאת המדידה.
- 5.3.3.1.9 יעדים אלו יועברו לספק בהודעה של 30 יום מראש וימדדו במשך תקופה שתיקבע מראש.
- 5.3.3.1.10 במהלך תקופת ההתקשרות ישתנו יעדי הפעילות בהתאם לצורך, מתוך טבלת היעדים (יתכן ויתווספו יעדים נוספים).
- 5.3.3.1.11 המשרד יוכל לשנות את היעדים בהודעה מוקדמת של 30 יום.
- 5.3.3.1.12 בכל יום יתועדו הביצועים בהתאם ליעדים, תוך אינדיקציה למספר הפרמטרים בהם בוצעה חריגה ואחוז החריגה. לדוגמא:

ביצוע / יעד	רמת שירות (90% מהשיחות יענו תוך 15 שניות)	חריגה / יעד
תאריך	80% מהשיחות נענו תוך 15 שניות	כן
תאריך	95% מהשיחות נענו תוך 15 שניות	לא

- 5.3.3.1.13 כמות החריגות החודשית מהיעדים הכמותיים תבחן בהתאם לטבלה בסעיף הבא. חישוב גובה הקנס המוסכם אשר יקוזז מסכום התמורה החודשית אשר תשולם לספק או חישוב גובה הפרס המוסכם אשר יתווסף לסכום התמורה החודשית אשר תשולם לספק, ייעשה לפי המספר המצטבר של כמות החריגות באותו חודש ובהתאם למדרגות המפורטות מטה.





גובה פרס/קנס	אחוז הסטייה מהיעד
קנס בגובה 2000 ₪	-10% ומעלה
קנס בגובה 1000 ₪	-9.99% – 3%
0 ₪	עמידה ביעד
פרס בגובה 1,000 ₪ כולל מע"מ	3% – 9.99%
פרס בגובה 2,000 ₪ כולל מע"מ	+10%

5.3.3.1.14 הסכום בטבלה יחושב לכל יעד בנפרד
5.3.3.1.15 חריגה של מעל ל-9 ימים בחודש במשך שלושה חודשים רצופים, תחשב הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות.

5.3.3.2 מדדים איכותיים

5.4.1.1.1 בשלב ההקמה יגדיר המשרד 2 יעדים איכותיים לשילוב במודל פרס/קנס מתוך סל היעדים המוגדר מראש, במסמכי המכרז (בנוסף ליעדים הכמותיים). באפשרות המשרד להוסיף/להוריד יעדי איכות המיועדים לחישוב פרס/קנס

5.4.1.1.2 המשרד שומר לעצמו את הזכות לשנות את מנגנון האיכות בהודעה של 30 יום מראש.

5.4.1.1.3 המנגנון עבור מדדים איכותיים יעבוד לפי מדרג של אחוז הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית ולכל יעד בנפרד.

5.4.1.1.4 לכל אחד מיעדים יחושב אחוז הסטייה מביצוע בפועל אל מול היעד ובהתאם תקבע מדרגת פרס/קנס.

5.4.1.1.5 מודל פרס/קנס לפרמטרים האיכותיים יהיה אחיד (כל רכיב יימדד בצורה נפרדת)

5.4.1.1.6 להלן טבלת גובה פרס/קנס ליעדים איכותיים- הסכומים יחושבו לכל יעד בנפרד:

גובה פרס/קנס	אחוז הסטייה מהיעד
קנס בגובה 2000 ₪	-10% ומעלה
קנס בגובה 1000 ₪	-9.99% – 3%
0 ₪	עמידה ביעד
פרס בגובה 1,000 ₪ כולל מע"מ	3% – 9.99%
פרס בגובה 2,000 ₪ כולל מע"מ	+10%

קנס יינתן רק לאחר התראה אשר לא תוקנה תוך 10 ימים ממועד קבלת ההתראה. דהיינו, 10 הימים יהיו מועד לתיקון ועמידה ביעד.

5.4.1.2 גובה מחיר הקנס וגובה הפרס החודשי יהיו בגובה מקסימלי של 10,000 ₪ לחודש

5.4.1.3 חריגה בגובה 10% ומעלה מהיעדים במשך שלושה חודשים רצופים, תחשב הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות

5.4.1.4 מעת לעת הספק יידרש לעמוד בזמני SLA ייעודיים בהקמה של פרויקטים חדשים או פרויקטים בעלי אופי חירומי / משבר לאומי בלוח





זמנים שיוגדר בהסכמת שני הצדדים. אם הספק לא יעמוד ביעדי SLA שהוגדרו בהסכמתו לפרויקטים אלו (במצבי בהם לא עמד בעקבות שינויים או עיכובים שתחת אחריות הספק) יפצה הספק את המשרד בכל יום עיכוב על סך 1,000 ₪ שאינם נספרים בסכום פרס/קנס המופיע בסעיפים לעיל.

5.4.1.5 טבלת SLA כמותי

מדרגה	סכום סטיות חודשי	גובה פרס/קנס
1	0-1	בנוסף בסכום 2000 ₪
2	2-3	0
3	4-6	קנס בסכום 1000 ₪
4	7-9	קנס בסכום 1500 ₪
5	מעל ל-9 ימי חריגה	קנס בסכום 2000 ₪

5.5 תנאי תשלום

- 5.5.1 מועד התשלום יהיה לא יאוחר מ-45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למשרד.
- 5.5.2 ספירת ימי האשראי לתשלום לספק תחל ממועד הזנת חשבון תקין בפורטל ובכלל זה כל המסמכים הנלווים הנדרשים.
- 5.5.3 במקרה שהחשבון נמצא לא תקין ונדחה על-ידי המשרד יידרש הספק להגיש את הדיווח והמסמכים מחדש. מניין ימי האשראי יתחיל ממועד דיווח החשבון המתוקן.
- 5.5.4 במקרה שנשלחה לספק דרישה להשלמת מסמכים, מניין ימי האשראי יוקפא בהתאם ליום בו נדרשה השלמת המסמכים. לאחר השלמת המסמכים תמשיך ספירת ימי האשראי.
- 5.5.5 לא תינתן תמורה נוספת מעבר לאמור לעיל. התשלומים לעיל יהוו תמורה מלאה לכל הוצאותיו של הספק בגין מתן השירותים לפי הסכם זה (כולל כל ההוצאות הנלוות וכולל התייקרויות).
- 5.5.6 למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יהיה אחראי לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לספק עקב מתן השירותים.
- 5.5.7 מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין.
- 5.5.8 באחריות הספק להעביר למשרד אישור ניהול תקין ואישור לצורך ניכוי מס במקור בתוקף ליום התשלום. יובהר כי המשרד יהיה רשאי שלא להעביר לספק את התמורה המגיעה לו בגין מתן השירותים עד לקבלת האישורים כאמור.
- 5.5.9 מבלי לגרוע מהוראות סעיף 23 להלן, הספק מתחייב שלא לקבל מכל מוסד או גוף אחר מימון כספי בגין השירותים במסגרת הסכם זה אלא בכפוף לקבלת הסכמת המשרד מראש ובכתב.

5.6 הצמדה

- 5.6.1 המחירים, אשר יאושרו על-ידי ועדת המכרזים המשרדית, יעודכנו בהתאם להוראות החשכ"ל (החשב הכללי במשרד האוצר) בנושא הצמדה (הוראת תכ"ם 7.3.2), המתעדכנות מעת לעת וכמפורט בנספח יט'4 למכרז.
- 5.6.2 "יום הבסיס" לצורך עדכון המחירים כאמור בסעיף 5.6.1 לעיל, וכמפורט בנספח יט'4 למכרז, הוא המועד האחרון להגשת ההצעות הסופיות במכרז.

6 קיזוז

הספק מסכים ומצהיר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לקזז מהתמורה שעל המשרד לשלם לספק על-פי הסכם זה כל סכום המגיע למשרד מהספק על-פי הסכם זה או מכוח כל הסכם אחר.





7. השירותים שיסופקו לפי ההסכם

- 7.1. במסגרת הסכם זה יסופקו שירותי הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 ובכלל זה השירותים המפורטים במכרז באמצעות, בין השאר, כוח האדם והמבנה, שהוצעו על-ידי הספק בהצעה והעומד בדרישות המפורטות במכרז.
- 7.2. הספק מתחייב לספק את השירותים המפורטים בנספח המצורף להסכם זה, בהתאם לדרישות המשרד, בצורה ובאופן ההולמים את מתן השירותים הנדרשים וברמה הגבוהה ביותר.
- 7.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב ליתן את השירותים בהתאם לנוהלי המשרד והוראות התע"ס הרלוונטיות כפי שיהיו בתוקפם מעת לעת.
- 7.4. גם באשר לשירותים המפורטים במכרז זה מובהר ומודגש כי המשרד יהיה רשאי לשנות בכפוף לאישור וועדת המכרזים, ללא צורך בהתייעצות או בהסכמת הספק, את השירותים הנדרשים ובלבד שהשינוי לא ישנה באופן משמעותי, את העלות הכלכלית של אספקת השירותים.

8. פיקוח המשרד

- 8.1. הספק יתחייב לאפשר לנציג המשרד או מי שבא מטעמו בכל עת לבקר פעולותיו, לפקח על ביצוע מכרז זה ועל הוראות ההסכמים שייחתמו בעקבותיו בכל הקשור למתן השירותים שהספק התחייב לתת. הספק מתחייב להישמע להוראות נציג המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים כמפורט במכרז ובהסכמים שייחתמו בעקבותיו.
- 8.2. בביצוע השירותים מתחייב הספק לפעול בהתאם להנחיות כלליות שיקבל מזמן לזמן מאת המשרד, אך מוצהר בזאת, כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי מכרז זה למדינה, להורות לספק או לכל אחד מהמועסקים על ידו, אלא אמצעי ביצוע הוראות מכרז זה במלואו.
- 8.3. הספק יתחייב להישמע להוראות בא כוח המשרד בכל העניינים הקשורים למתן השירותים כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם שייחתמו בעקבותיו.
- 8.4. הספק יימדד לפי מדדי איכות ותוצאה אשר יקבעו מעת לעת על-ידי המשרד.
- 8.5. נציגי המשרד יעבירו את הערותיהם לספק והוא יהיה מחויב לתקן את הליקויים.
- 8.6. הספק מתחייב לדווח למשרד על כל אירוע חריג במסגרת אספקת השירותים כגון ניסיון אובדני, תאונה, פגיעת פונה בעצמו או בזולת, אשפוז, מוות או ביצוע עבירה במשפחה או באדם אחר הקשור לאספקת השירותים, או על אירוע של חשיפת מידע חריג, וזאת מיד עם גילוי האירוע, בכתב ובטלפון.
- 8.7. הספק מחויב לשמור את כל המסמכים הקשורים לאספקת השירותים לפי הסכם זה, לרבות דיווחים שהועברו למשרד במהלך ההתקשרות, ובכלל זה חשבונית מס או חשבון, מלווה בדין וחשבון כמפורט בסעיף 5.1.5 לעיל, בהתאם לתקנות הארכיונים, התשט"ו-1955 והתקנות וההנחיות לביעור ושמירה כפי שמתפרסמות על-ידי משרד ראש הממשלה, ארכיון המדינה, ובכפוף להנחיות המשרד.
- 8.8. המשרד יהיה רשאי לפרסם דוחות פיקוח ובקרה לציבור.

9. התנהלות הולמת של ספק ממשלתי

- 9.1. במסגרת ביצוע ההתקשרות למתן שירותים, נדרש הספק להתנהלות הולמת, ובכלל זה להימנע מהתנהגות גזענית או מבזה בעת מתן השירותים. החובה להתנהלות הולמת חלה ביתר שאת בשירותים הניתנים על-ידי הממשלה באמצעות הספק, לציבור הרחב.
- 9.2. בהתקשרויות למתן שירותים לציבור הרחב, או בהתקשרויות שביצוען נעשה בתוך משרד הממשלה, יכלול החוזה הוראה לפיה התנהלות מבזה של הספק בעת מתן השירותים, כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות, תהווה עילה לשימוע, ובמקרים חמורים תהווה עילה להפרת הסכם.
- 9.3. לעניין זה "התנהגות מבזה" - התנהגות שתכליתה היא פגיעה בכבוד, השפלה או ביוש.





- 10. אחריות לתשלום הוצאות אחזקה והוצאות בגין אספקת השירותים**
- 10.1. הספק מתחייב לשאת בכל ההוצאות הכרוכות במתן השירותים לרבות מנהלה כולל הנהלת חשבונות, הדפסות והוצאות משרדיות שונות, טלפון וכדומה.
- 10.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יהיה אחראי לכל התשלומים הקשורים למתן השירותים על פי דין ועל פי הסכם זה.
- 10.3. אם הספק לא ידאג לביצוע התשלומים כאמור, רשאי המשרד לשלם אותם בעצמו ולנכות את הוצאותיו עקב כך מהסכומים המגיעים לספק מהממשלה מכוח הוראות הסכם זה או כל הסכם אחר, ובלבד שניתנה לספק הודעה מראש ובכתב אודות הכוונה לבצע תשלום כאמור, והספק לא תיקן הפרתו בפרק הזמן האמור בהודעה. ניכוי חד צדדי יבוצע כנגד אסמכתא מוכחת בלבד.
- 11. התחייבות למתן שירות מלא**
- 11.1. הספק יתחייב למתן שירות מלא, בכפוף למחירים, הרשומים להלן, ובהתאם לכל הנדרש במכרז זה.
- 11.2. הספק יתחייב, כי יקצה את כל האמצעים הנדרשים למתן השירותים במועדים, בהיקף ובאיכות, המוצעים על-ידו במענה לכל הדרישות של מכרז זה. בנוסף, כל נותני-השירות מטעם הספק חייבים להיות בעלי עיסוק, רמה מקצועית, ידע וניסיון, המתאימים לדרישות של המשרד ולדרישות המקצועיות המקובלות בתחום.
- 12. העסקת עובדים על-ידי הספק**
- 12.1. הספק מתחייב להעסיק לצורך אספקת השירותים כוח אדם לפחות בהיקף ובעל כישורים, ניסיון והשכלה כמפורט במסמכי המכרז המצורפים להסכם זה.
- 12.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להעסיק כוח אדם בהיקף ובאיכות הנדרשים לצורך אספקת השירותים ומתן השירותים ברמה הגבוהה ביותר ובהתאם לדרישות המשרד ובכל מקרה לפחות בהיקף המפורט במכרז.
- 12.3. [נמחק].
- 12.4. הספק יהיה המעסיק הבלעדי של העובדים ולא יתקיימו כל יחסי עבודה בין המשרד לבין עובדי הספק. על הספק ליידע את עובדיו המועסקים על-ידי הספק לצורך אספקת השירותים כי הם עובדים ומועסקים במסגרת הארגונית של הספק ולא של המשרד או גוף אחר.
- 12.5. הספק לא יהיה רשאי להעסיק עובד זר כהגדרתו בחוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959 לצורך ביצוע הסכם זה, בין כעובד ובין כקבלן משנה.
- 12.6. מובהר ומודגש בזאת כי המשרד יהיה רשאי לדרוש מהספק הוכחות על כך שהעובדים עומדים בדרישות המפורטות במכרז, בין השאר, לעניין מכסת כח האדם, השכלה וניסיון.
- 12.7. במקרים מיוחדים, בהם לפי שיקול דעת המשרד עובד שאותו מבקש הספק להעסיק לצורך אספקת השירותים אינו מתאים לעבודה, על אף העובדה שמתקיימות בו דרישות ההשכלה והניסיון המפורטים במכרז – יהיה רשאי המשרד להתנגד לקבלת השירותים באמצעות אותו עובד.
- 12.8. הספק לבדו יהיה אחראי לכל תשלום מכל סוג ומין לו יהיה זכאי העובד או קבלן המשנה שיועסקו על ידו.
- 12.9. הספק הוא האחראי הבלעדי לקיום מלא ושלם של כל חוקי העבודה החלים על העובדים המועסקים לצורך אספקת השירותים, ובכלל זה חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987; וכן לקיום מלא ושלם של כל ההסכמים הקיבוציים וצוויו ההרחבה להסכמים קיבוציים החלים עליהם.





- 12.10. הספק מתחייב כי שכרם של כל העובדים הסוציאליים שיועסקו על ידו לצורך מתן שירותים על פי הסכם זה, בהתאם לכל דין, הסכם קיבוצי או צו הרחבה, כפי שיעודכנו מעת לעת.
- 12.11. מובהר כי הפרת הוראות חוקים, הסכמים קיבוציים וצווי הרחבה אלה, תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.
- 12.12. המשרד זכאי בכל עת לקבל מהספק תלושי שכר, מידע, מסמכים ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה בהם מועסקים עובדי הספק.
- 12.13. הספק מתחייב לחתום על תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים כדין ותשלום שכר מינימום בנוסח המצורף להסכם זה.

13. העסקת קבלני משנה על-ידי הספק

- 13.1. הספק אינו רשאי להפעיל קבלני משנה בביצוע השירותים לפי מכרז זה, אלא בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מהמשרד.
- 13.2. האמור בסעיפים 13.3 עד 13.8 שלהלן יחול רק במקרה שהספק יורשה להעסיק קבלני משנה.
- 13.3. יודגש כי הספק ייחשב לקבלן הראשי ויהיה האחראי הבלעדי על פי דין לאספקת השירותים ותוצריהם, לרבות אספקת השירותים על-ידי כל מי מטעמו לרבות כל אחד מקבלני המשנה מטעמו, וכל מי מטעמו. כמו כן, התחייבויותיו לגבי עובדיו תהיינה תקפות גם לגבי כל אחד מקבלני המשנה וכל אחד מעובדיהם. בין היתר, יהיה הקבלן אחראי על כל הפעולות של מי מעובדי קבלני המשנה שהוא יעסיק לצורך מתן שירותים נשוא מכרז זה, לרבות כל נזק אם שיגרם כתוצאה מפעילותו של עובד קבלן המשנה, על הספק יהיה לשאת בקנסות בגין פעילות קבלני המשנה במסגרת ההסכם ומכל המשתמע מהיותו הזוכה במכרז וספק השירותים האחראי מול המשרד.
- 13.4. ההסכם בין הספק לקבלן המשנה יהיה תואם במדויק את כל תנאי מכרז זה ולא יכיל הוראה הסותרת או המצמצמת את זכויות המשרד על פי מכרז זה.
- 13.5. ההסכם לא ישחרר את הספק ממחויבויותיו ומאחריותו הכוללת כלפי המשרד.
- 13.6. הספק ידאג כי כל קבלני המשנה מטעמו יחזיקו במשך כל זמן התקשרותם עמו לצורך מתן שירותי מכרז זה את המסמכים הבאים:
- 13.6.1. אם קבלן המשנה הוא תאגיד - אישור רישום התאגיד אצל הרשם הרלוונטי לפי כל דין.
- 13.6.2. אישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות וגופים ציבוריים התשל"ו-1976, לרבות אישור בדבר עוסק מורשה, ניהול פנקסי חשבונות ואישור מע"מ.
- 13.7. המשרד יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לדרוש מהספק בכל עת להחליף קבלן משנה ו/או מי מעובדיו, כולם או מקצתם, שיועסק על-פי מכרז זה מטעם הספק, מבלי לנמק וללא כל התחייבות כלפי הספק ו/או קבלן המשנה מטעמו, ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או העובדים מטעמו יפסיקו את עבודתם על-פי מכרז זה מיד ויוחלפו על-ידי הספק לפי הצורך. מודגש כי הספק ו/או קבלן משנה מטעמו ו/או מי מטעמו לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת עבודת קבלן המשנה לפי סעיף זה.
- 13.8. מובהר בזאת כי בכל מקרה המשרד יתקשר אך ורק עם הספק ולא תהיה למשרד כל התחייבות כספית או אחרת בקשר עם ביצוע ההסכם שיחתם עם קבלן המשנה.

14. משמעות הקביעה כי הספק או מי מטעמו הם עובד המשרד

- 14.1. מוסכם על הצדדים, כי אם ייקבע מסיבה כל שהיא, כי למרות כוונת הצדדים כפי שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את הספק כעובד המשרד, הרי ששכרו של הספק יחושב למפרע למשך כל תקופת הסכם זה בהתאם לדרגה ולדירוג הקבועים בהסכם, או במקרה שלא נקבעו בהסכם דרגה ודירוג, על-פי השכר שהיה משולם לעובד מדינה שמאפייני העסקתו





- הם הדומים ביותר לאלה של מתן השירותים; ועל הספק יהיה להשיב למדינה את ההפרש בין התמורה ששולמה לו לפי הסכם זה לבין השכר המגיע לו כעובד המשרד.
- 14.2. אם ייקבע, כי עובד של הספק סיפק את השירותים כעובד המשרד, יהיה על הספק לשפות את המשרד, מיד עם דרישה על כל ההוצאות שיהיו למשרד בשל קביעה כאמור, זאת לאחר שהמשרד הודיע לספק מיד על כל תביעה או דרישה כאמור ויאפשר לו להתגונן כנגדה. המשרד יודיע לספק מידית אודות כל תביעה שיקבל, ישתף עמו פעולה ויאפשר לו להתגונן בתהליך.
- 14.3. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, אם המשרד יחויב בתשלומים כלשהם כאמור בסעיף זה, רשאי יהיה המשרד לקזז סכומים אלו, מכל סכום שיגיע לספק מהמשרד.

15. שימוש בכלים ובחומרים

- 15.1. הספק מתחייב להעמיד לצורך אספקת השירותים את כל הציוד והכלים כמפורט במכרז.
- 15.2. כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם אספקת השירותים, יירכשו על-ידי הספק ועל חשבונו, אלא אם יוסכם אחרת מראש ובכתב לרבות רכישת הכלים והחומרים בהיקף ובאיכות הנדרשים לאספקת השירותים בהתאם להוראות הסכם זה ולדרישות המשרד.
- 15.3. כל הכלים והחומרים בהם יעשה הספק שימוש לצורך אספקת השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.
- 15.4. מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות, שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.

16. איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים

- 16.1. הספק רשאי להמשיך ולספק שירותים לאחרים זולת המשרד, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.
- 16.2. על אף האמור, הספק אינו רשאי לספק שירותים לאחר, באופן שיש בו – לדעת המשרד – משום פגיעה באספקת השירותים למדינה לפי הסכם זה.

17. מזיקין

- 17.1. הספק יישא לבדו באחריות על פי דין בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לספק, לעובדיו, או מי מטעמו, וכן למשרד ועובדיו או לכל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה.
- 17.2. מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא יישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא שייגרמו לספק, לעובדיו, או מי מטעמו, וכן למשרד ועובדיו או לכל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה; וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד.
- 17.3. הספק מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא, לרבות כאלה הנובעים ממעשיו או מחדליו, בהתאם לאחריותו החוקית של הספק, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד ובלבד שניתנה לספק ההזדמנות להתגונן בפני כל תביעה ו/או דרישה כאמור. הספק יודיע לספק מידית אודות כל תביעה שיקבל, ישתף עמו פעולה ויאפשר לו להתגונן בתהליך.

18. חובת ביטוח

- 18.1. הספק מתחייב לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, ולהציג למשרד הרווחה והביטחון החברתי, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:
- 18.1.1. ביטוח חבות מעבידים





- 18.1.1.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 18.1.1.2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 18.1.1.3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- 18.1.1.4. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.
- 18.1.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי
- 18.1.2.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר), בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 18.1.2.2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 18.1.2.3. בפוליסה יכלול סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- 18.1.2.4. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- 18.1.2.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד הרווחה והביטחון החברתי, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.
- 18.1.3. ביטוח אחריות מקצועית
- 18.1.3.1. הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.
- 18.1.3.2. הפוליסה תכסה 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, בקשר למתן שירותי הקמת והפעלת מוקד רווחה 118 עבור מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, כולל גם מתן מענה ראשוני למקרים מורכבים הקשורים לאלימות, הזנת קטין חסר ישע וכיו"ב על ידי עובד/י סוציאלי בערוצי תקשורת שונים, בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- 18.1.3.3. גבול האחריות לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 18.1.3.4. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
- מרמה ואי יושר של עובדים.
 - פגיעה בפרטיות.
 - אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי.
 - אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח.
 - הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.





- 18.1.3.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.
- 18.1.4. ביטוח סייבר
- 18.1.4.1. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח חבות סייבר עקב האירועים המפורטים להלן:
- חבות Cyber Media/Multimedia כלפי צד שלישי.
 - חבות בדבר הפרת פרטיות כלפי צד שלישי.
 - הפרת סודיות כלפי צד שלישי.
 - חבות Cyber Security כלפי צד שלישי.
- 18.1.4.2. הכיסוי על פי פרק החבות כלפי צד שלישי יורחב לכלול אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- 18.1.4.3. הפוליסה תכסה אובדן או נזק סייבר לצד ראשון כולל: הוצאות שהוצאו על ידי המבוטח לצורך שיקום תשתיות סייבר של המבוטח או לנתונים השמורים ברשת של המבוטח והתאוששות. ניהול אירועי סייבר ומשברים, תמיכה ליווי וייעוץ.
- 18.1.4.4. גבול האחריות לא יפחת מסך- 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 18.1.4.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.
- 18.1.5. ביטוח רכוש
- הספק יבטח בביטוח מסוג אש מורחב המבנה האתר בו יופעל המוקד, תכולתו מערכותיו לרבות כל הציוד והרכוש המשמש אותו לצורך ביצוע השירותים נשוא הסכם זה, בערך כיוון כולל כנגד סיכוני רעידת אדמה, נזקי טבע, פריצה גניבה ושוד.
- כחלופה ידאג הספק כי המבנה, הציוד, וכל רכוש אחר שאינו שלו יהיו מבוטחים על ידי בעלי/משכירי הרכוש וביטוח כאמור יכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, ועובדיהם. הוויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 18.1.6. ביטוחים ע"י ספקים, קבלנים, בעלי מקצוע ונותני שירותים
- הספק מתחייב לוודא בפועל כי קבלנים, קבלני משנה, בעלי מקצוע עצמאיים, נותני שירותים אשר עמם הוא מתקשר לצורך לביצוע עבודות ושירותים הנדרשים על פי מכרז וחוזה זה יציגו ביטוחים הולמים לתחומי פעילותם בהתאם לעבודה/המוצרים/השירות הניתן על ידם, הביטוחים יכללו כיסוי לכל רכוש שלהם במסגרת פעילותם, לאחריות כלפי עובדיהם וכלפי צדדים שלישיים כולל ביטוחי אחריות מקצועית/ חבות מוצר (כלל ורלוונטיים). הביטוחים יכללו הרחבי שיפוי לטובת מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, בהם מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, המרכז נכללים כמבוטחים נוספים בכפוף להרחבה שיפוי האמור, בנוסף יכלול סעיף ויתור על זכות התחלוף כלפי מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, ועובדיהם. הוויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
- 18.1.7. כללי





- בכל פוליסות הביטוח הנ"ל הנדרשות מהספק (צד ג', מעבידים, רכוש, אחריות מקצועית, סייבר) יכללו התנאים הבאים:
- 18.1.7.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
- 18.1.7.2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד הרווחה והביטחון החברתי.
- 18.1.7.3. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 18.1.7.4. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- 18.1.7.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- 18.1.7.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יפעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- 18.1.7.7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט הביטוח המשולב אחריות מקצועית, וביטוח הסייבר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי פוליסות נוסח "ביט" בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- 18.1.7.8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.
- 18.2. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי החברתיים בתוקף.
- 18.3. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים יומצא על ידי הספק למשרד הרווחה והביטחון החברתי, עד למועד חתימת ההסכם. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד הרווחה והביטחון החברתי לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.
- מובהר בזאת כי אישור הביטוח שיוצגו אינו/באים לצמצם את התחייבויות הספק לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונתו/תם התמציתית של אישור הביטוח שיוצגו/הינו/ם אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות לעיל. על הספק יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחיו ללא הסתייגויות.**
- 18.4. מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי 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 שיוכלו לבחון את עמידת הספק בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם





- קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף 18.1 לעיל.
- 18.5. הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – למשרד הרווחה והביטחון החברתי או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.
- למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בסעיף 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 לסיכונים רכוש וחבות לרבות גוף ורכוש ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך.**
- 18.6. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כווייתור של מדינת ישראל – משרד הרווחה והביטחון החברתי על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.
- 18.7. אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

19. זכויות יוצרים ושיתוף פעולה עם חוקרים

- 19.1. זכויות היוצרים בכל השירותים שיופקו למשרד כחלק מהסכם זה, לרבות דוחות, מחקרים וכל כיוצא באלה יהיו שייכות למשרד, והתמורה לפי הסכם זה תהווה תמורה גם עבור זכויות אלה. על אף האמור, הספק רק באישור מראש של המשרד רשאי לפרסם דוחות ומחקרים כאמור בסעיף זה, ובלבד שהפרסום לא ייעשה תמורת תשלום מעבר לכיסוי ההוצאות. בכל פרסום מחקר כאמור, ייאמר בפרסום כי השירותים מסופקים במימון המשרד וכי הפרסום נעשה באדיבותו של המשרד.
- 19.2. המשרד יהיה רשאי לפרסם כל חומר שיימסר לו על-ידי הספק כחלק מהסכם זה, ובלבד שתישמר לספק או למי שיצר את החומר "הזכות המוסרית".
- 19.3. הספק מתחייב לשיתוף פעולה ולסייע לחוקרים שיומשו על-ידי המשרד בביצוע מחקרים במסגרת אספקת השירותים, בכפוף להוראות הדין ולשמירת הפרטיות.

20. פרסום על-אודות השירות על-ידי הספק

- 20.1. הספק מתחייב שלא לפרסם מידע הנוגע לשירותים שיינתנו לפי מכרז זה, לא למסור כל מידע לגורמים אחרים לרבות לתקשורת, באופן יזום או שלא יזום, ולא לעשות שימוש כלשהו במידע אודות אספקת השירותים לצרכים שיווקיים, הכל מבלי שקיבל לכך אישור מראש ובכתב מהמשרד. יודגש כי כל פנייה לאמצעי תקשורת לכל צורך שהוא מחייבת יידוע מראש של המשרד.
- 20.2. השירותים הניתנים על-ידי הספק יוצגו כלפי עובדיו ומעסיקיו וכלפי ציבור הנהנים משירותים אלה וכן כלפי כל גורם שהוא, לרבות כלי תקשורת והציבור הרחב, כפעולות ושירותים הניתנים לפי הזמנת המשרד, תחת פיקוחו ובעידודו, במימונו או כנהנים מתמיכתו – הכול לפי העניין. אולם, למען הסרת ספק מודגש שוב כי אין יחסי עבודה בין העובדים המספקים את השירותים לבין המשרד.
- 20.3. מובהר כי ביחס לפרסומים המיועדים לצורך יחסי ציבור עבור הספק בהקשר של השירותים הניתנים מכוח מכרז זה, הספק אחראי לדאוג לכך שבאזכור הראשון בכתבה של הספק, יוזכר בצמוד לו שהשירותים ניתנים במימון ובפיקוח המשרד.





- 20.4. בכל פרסום שיפרסם הספק, מודפס או אלקטרוני, הנוגע לשירותים הניתנים לפי הסכם זה יציין הספק לצד שמו את שם המשרד: "משרד הרווחה והביטחון החברתי"; סמל המשרד; סמל המדינה.
- 20.5. על גבי השלטים בפתחם של כל אחד מהמבנה שיועמדו/על-ידי הספק לצורך אספקת השירותים לפי המכרז וההסכם יציין לצד שם הספק גם את שם המשרד: "משרד הרווחה והביטחון החברתי"; סמל המשרד; וסמל המדינה.

21. פרסום ההתקשרות על-ידי המשרד

- 21.1. ידוע לספק כי בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), הסכם ההתקשרות עמו יפורסם בנוסחו המלא והסופי בתוך חודש ימים מיום חתימתו ויועלה לאתר המרכזי לחופש המידע שכתובתו www.foi.gov.il. הפרסום יחול גם על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר פרסום ההתקשרות.
- 21.2. במקרים בהם קיים חריג בדין לפרסום, יפורסמו חלקי ההסכם שאין מניעה לפרסומם, תוך ציון הנתונים שלא פורסמו והעילה לאי פרסומם כאמור בהחלטת הממשלה.

22. שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 22.1. כל ידיעה או מסמך או חפץ או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל, שהגיעו לידי הספק, או עובדיו עקב או בקשר להסכם זה, לא ימסרו ולא יועברו ללא אישור המשרד מראש ובכתב.
- 22.2. הספק מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977.
- 22.3. מובהר כי בגדר מידע לא ייכלל מידע שהוא נחלת הכלל ו/או מידע שהיה בידי הספק עובר לתחילת התקשרות זו שלא עקב הפרת חובת הסודיות ו/או מידע אשר גילויו נדרש בצו של רשות מוסמכת ועל פי דין.
- 22.4. הספק מתחייב להחזיק כל מי שעובד אצלו ושעשוי להיחשף למידע כאמור על התחייבות שלא לעשות שימוש במידע ללא אישור המשרד מראש ובכתב, בנוסח המצורף להסכם זה.

23. העברת זכויות

- 23.1. הספק אינו רשאי להעביר ביצוע הסכם זה או כל טובת הנאה או זכות או חובה לפי הסכם זה, לאחר ובמיוחד לכל ספק, חברה משנה או חברת-בת, או חברה אחרת כל יחיד או תאגיד בכל דרך שהיא בלא שיקבל לכך את הסכמת המשרד מראש ובכתב.
- 23.2. הספק מתחייב לבצע את השירותים בעצמו ולא להעביר את הביצוע לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד. זכויותיו וחובותיו של הספק על פי ההסכם אינם ניתנים להמחאה לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד.
- 23.3. המשרד מודיע בזאת כי מדיניותו היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות, ועל כן קרוב לוודאי שלא יאשר בקשת הספק להסב זכויות או חובות.

24. נציג המשרד

- 24.1. נציג המשרד לעניין הסכם זה היא מנהלת אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות, או מי שמחזיק בייפוי כוח מטעמה לשמש כנציג המשרד לעניין הסכם זה.
- 24.2. הזכות בידי המשרד להחליף את נציגו מעת לעת, ובלבד שייתן על כך הודעה בכתב.

25. אי מילוי חיוב על-ידי הספק

- 25.1. אם לא מילא הספק חיוב מחיוביו, יאפשר לו המשרד 10 ימים לתיקון הפרתו אשר יחלו ממועד קבלת התראה מראש ובכתב (ללא צורך בהתייחסות לאופן קבלת הקריאה). ובמידה





- ולא תיקן הספק את הפרתו בתוך הזמן הנקבע, רשאי המשרד מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או כולן ביחד:
- 25.1.1. לבצע במקום הספק את החיוב בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את הוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לספק לפי הסכם זה.
 - 25.1.2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.
 - 25.1.3. להפסיק את אספקת השירותים כולם או חלקם, באמצעות הספק.
 - 25.2. בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי המשרד, לא תהיה על המשרד חובה לפצות את הספק או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם זה עבור התקופה שעד לביטול ההסכם בקיזוז הסכומים המפורטים בהסכם זה.
 - 25.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להחזיר למשרד את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על-ידי הספק.
 - 25.4. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית למשרד על-פי כל דין או הסכם.
 - 25.5. למרות האמור בסעיף 3.4 לעיל, במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק, בין היתר על-פי סעיפים 2, 3, 5, 7, 8, 9, 12, 16, 22, 23, 26, 30 בהסכם זה, או במקרה של ביצוע פשע על-ידו או על-ידי אחד ממנהליו או נושאי המשרה שבו – יהיה המשרד, באישור מנהלו הכללי, רשאי לנקוט בכל אחת מן הסנקציות האמורות בסעיפים 25.1.1 עד 25.1.3 ולבטל את ההסכם, ללא התראה מוקדמת.
 - 25.6. בכל מקרה, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות, כאמור בסעיף 26 להלן.

26. ערבות

- 26.1. להבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות הספק על-פי תנאי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, יעמיד הספק על חשבונו ערבות בנקאית בלתי תלויה לטובת המשרד, בסכום של _____ (5% חמישה אחוזים) מערך סך ההתקשרות עם הספק (לא כולל זכויות הברירה), כולל מע"מ).
- 26.2. הערבות תהיה בתוקף לתקופה של לפחות 60 ימים לאחר תום תקופת ההסכם.
- 26.3. נוסח הערבות יהיה כמפורט במסמכי המכרז המצורפים להסכם זה.
- 26.4. עלויות הערבות יחולו על הספק בלבד.
- 26.5. הספק יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם. הארכת הערבות תיעשה לפחות חודש לפני תום תוקפה.
- 26.6. לא האריך הספק את תוקף הערבות יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות בהתאם לכללים בהוראת תכ"ם 7.3.3, גם אם הספק מילא אחר יתר חיוביו.
- 26.7. המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות אם הוא יהיה זכאי לתשלום כלשהו מהספק ולא ניתן לקזז תשלום זה מהתשלומים המגיעים לספק בתוך שלושה חודשים.
- 26.8. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות בכל מקרה שבו לדעת המשרד הספק הפר או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה, הוראות המכרז וההצעה, או לא תיקן מעוות על-פי דרישת המשרד, וכן בהתאם להוראות החוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.
- 26.9. הערבות תחולט בדרישה חד צדדית של המשרד לבנק, עליה תינתן הודעה בכתב גם לספק. המשרד יאפשר לספק 10 ימים לתיקון הפרתו טרום דרישת המשרד לבנק אשר יחלו ממועד קבלת התראה מראש ובכתב ללא צורך בהתייחסות לאופן קבלת הקריאה.
- 26.10. חילט המשרד את הערבות, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על הספק לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.





27. חוזה ואישור שימוש בפורטל ספקים

- 27.1. בהתאם לסעיף 2ג לחוק עסקאות גופים ציבוריים ולהוראת תכ"ם 7.12.5, על הספק להירשם במערכת פורטל ספקים לפני תחילת התקשרותו עם המשרד.
- 27.2. לצורך הרישום במערכת, על הספק ליצור קשר עם החברה המנהלת ("ענבל חברה לביטוח בע"מ") בטלפון 03-9778799.
- 27.3. על הספק לצרף להסכם ההתקשרות עם המשרד את חוזה השימוש בפורטל הספקים כשהוא חתום על ידו ועל-ידי החברה המנהלת. בנוסף, יצרף הספק אישור על שימוש בפורטל הספקים מהחברה המנהלת.

28. תניית שיפוט

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

29. כתובות והודעות

- 29.1. כתובת הספק היא כמפורט בראש ההסכם.
- 29.2. כל הודעה שתימסר לכתובת דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה לספק, ובלבד שנשלחה בדואר רשום.
- 29.3. הספק רשאי להודיע למשרד, מעת לעת, על שינוי בכתובתו. הודעה לפי סעיף זה תינתן לנציג המשרד ולחשבות המשרד.

30. ביקורת

- 30.1. נציג המשרד וכן חשב המשרד, המבקר הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הקשור במתן השירותים, או בתמורה הכספית נשוא מכרז זה.
- 30.2. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקים. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר וכן הוכחות לתשלום הוצאות שוטפות עבור מתן השירותים.
- 30.3. מטרת הביקורת הן, בין היתר, לבחון את חוסנו הפיננסי של הספק, לוודא שהתשלום שמועבר לספק עבור מתן השירותים אכן משמש לאותם שירותים, ולפקח על עמידת הספק בדרישות חוקי העבודה וכל דין אחר.
- 30.4. הספק מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על-ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. הכל בתנאי שהמידע והמסמכים המבוקשים רלוונטיים למטרות הביקורת המפורטות לעיל. דרישת מידע או רשומות על-ידי המשרד תהיה כפופה לדין.
- 30.5. במקרים בהם יראה המשרד צורך לבדיקה מעמיקה ויסודית של השכר, יועברו תלושי שכר לביקורת.
- 30.6. על הספק להפריד בניהול חשבונותיו בין הפרויקטים השונים כך שכל ההכנסות וההוצאות הקשורות להפעלת השירות ירשמו אך ורק בחשבונות אלו כך שניתן יהיה לאתר את הוצאות הפרויקט והכנסותיו על פי מרכיבי התקציב.
- 30.7. הספק יידרש להמציא דוחות חשבונאיים מפורטים על-פי סעיפי ההוצאה בהתאם לדרישות רואה-חשבון מטעם חשב המשרד.
- 30.8. דוחות כספיים שיופקו לשימוש הנהלת האגף יהיו חייבים באישור רואה חשבון.
- 30.9. הספק מתחייב להעביר למשרד כל מסמך נוסף, לפי דרישת המשרד.
- 30.10. הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

- 31. שינוי בהסכם או בתנאים**
מוסכם על הצדדים כי כל שינוי בהסכם יהיה תקף רק אם נעשה בכתב ונחתם על-ידי הנציגים המוסמכים של הצדדים. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כוויתור על אותה זכות.
- 32. מיצוי זכויות**
מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימתו.
- 33. תחילת הפעילות מכח המכרז וההסכם**
- 33.1. הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו כי ההתקשרות ואספקת השירותים לא יחלו, כל עוד הוא לא יבצע את כל הפעולות הנדרשות במכרז.
- 33.2. הספק מצהיר בזאת, כי ידוע לו, כי הוא יהיה זכאי לתשלום עבור השירות שניתן, רק לאחר שיהיה בידיו הסכם חתום כדין על-ידי שני הצדדים.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

המשרד:

שם נציג המשרד	תפקיד	תאריך	חתימה
שם נציג המשרד	תפקיד מנכ"ל המשרד	תאריך	חתימה
שם נציג המשרד	תפקיד חשב המשרד	תאריך	חתימה

הספק:

שם נציג הספק	תפקיד	תאריך	חתימה
שם נציג הספק	תפקיד	תאריך	חתימה

חתימת עורך דין:

אני הח"מ _____ עו"ד מאשר כי _____ אשר חתמו בנוכחותי, מוסמכים לחתום בשם הספק על הסכם זה וחתימתם מחייבת את הספק.

תאריך _____ מספר רישיון _____ חתימה וחותמת _____





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

תקציר הסכם ההתקשרות

להלן תקציר הסכם התקשרות בנושא הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 אשר יפורסם ביחד עם הסכם ההתקשרות בהתאם לסעיף 21 להסכם ההתקשרות:

סוג ההליך שמכוחו מבוצעת ההתקשרות: מכרז פומבי מספר 159/2021.

הגורם המאשר את ההתקשרות: ועדת המכרזים המשרדית.

מועד ומספר פרוטוקול החלטה [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: פרוטוקול מספר ___ מיום ___/___/___.

המועד האחרון להגשת ההצעות [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: ___/___/___.

"מדד הבסיס" – זהו המדד הידוע בתום 18 חודש מיום הבסיס ומשמש בסיס להשוואה בינו ובין המדד הקובע, לצורך חישוב שיעור ההתאמה – המדד הידוע ביום [ימולא לאחר בחירת הזוכה] – ___/___/___.

מספר מנו"ף [ימולא לאחר בחירת הזוכה]: _____.

הצדדים להתקשרות: משרד הרווחה והביטחון החברתי ו _____ (הספק) [ימולא לאחר בחירת הזוכה].

פירוט אומדן היקף כספי של ההתקשרות: [ימולא לאחר בחירת הזוכה]

תקופת התקשרות: תקופת ההתקשרות תהיה לשנה, החל מיום ___/___/___ ועד ליום ___/___/___ [ימולא לאחר בחירת הזוכה]. למשרד בלבד קיימת זכות ברירה להארכת ההסכם בארבע שנים או חלק מהן בכל פעם, עד לסך כולל של חמש שנים מהמועד שקבעה ועדת המכרזים כמועד לתחילת מתן השירותים על-ידי הספק לפי מכרז זה.

תמצית נושא ההתקשרות: [ימולא לאחר בחירת הזוכה]





פירוט מנגנון התשלום

להלן פירוט מנגנון התשלום במסגרת מכרז מספר 159/2021 הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118: המחיר שישולם לספק יהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש כמפורט להלן, ובהתאם למודל ההתקשרות המפורט בסעיף 5.2 להלן, כולל מע"מ:

מחיר לשעת נציג – _____ ₪ (במילים _____ שקלים חדשים).
משרה מלאה של עובד סוציאלי לחודש אחד – _____ ₪ (במילים _____ שקלים חדשים).

מובהר כי עבור כוננות עו"ס בשעות הלילה, ימי שישי, שבתות, ערבי חג וחגים ישולם תעריף של חצי משרת עו"ס לחודש – _____ ₪ (במילים _____ שקלים חדשים).

תשלום בגין שעות הכשרה לפני תחילת עבודה בהתאם למפורט בסעיף 2.6.3 למכרז: עבור שעות ההכשרה שבוצעו בהתאם להיקף הנדרש ישולם עבור העו"סים ונציגי השירות בתום שנת עבודה של כל איש צוות במקרה שהשלים שנת עבודה מלאה. עבור כל שעת הכשרה לנציגי שירות ישולם לפי ערך של 80% מערך שעת נציג. עבור כל שעת הכשרה לעובד סוציאלי ישולם ערך של 0.44% מהמחיר לחודש. עבור רענון מקצועי, הדרכות ייעודיות וקורסי העשרה בהתאם למפורט בסעיף 2.6.7 למכרז: ישולם על פי תעריף שעת הכשרה – 80% מערך שעת עבודה, חודש בחודשו.

נוסף על הרכיבים האמורים לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש מעת לעת שעות פיתוח. המחיר עבור שעת פיתוח יהיה על פי תעריפי החשב הכללי המפורטים בנספח יג להוראת התכ"ם שמספרה 16.2.11, ובהתאם לעדכונה מעת לעת. שירות זה הינו אופציונלי וידרש על ידי המשרד בהתאם לצורך המקצועי וקיום תקציב. ביצוע השירות מותנה באישור השעות מראש ע"י נציג המשרד וכן בקבלת הזמנה חתומה ומאושרת מראש ע"י מורשה החתימה של המשרד.

בנוסף, עבור עלות מסרונים ושיחות יוצאות: בגין רכיב זה, ישלם המשרד כנגד דוח תשלום של הספק למפעיל.

התשלום המפורט לעיל הוא התשלום הסופי אשר ישולם לספק עבור השירותים המבוקשים על-ידי המשרד, למעט תשלומים עבור קנס/פרס בהתאם למפורט בהמשך סעיף זה, והוא כולל מע"מ וכל עלות נלווית, מובהר כי ככל שהספק הוא גוף המחויב במע"מ, שינוי בגובה המע"מ יגרור עדכון בשיעור התמורה לספק, מובהר כי עדכון זה יחול בין אם שיעור המע"מ יעלה ובין אם ירד.

לדוגמה: אם הצעת המחיר שהוגשה על-ידי הספק עמדה על 100 ₪ לא כולל מע"מ ו-117 ₪ כולל מע"מ, אם יעודכן שיעור המע"מ ל-18%, יעודכן התשלום לספק ל-118 ₪ כולל מע"מ, אם יעודכן שיעור המע"מ ל-16%, יעודכן התשלום לספק ל-116 ₪ כולל מע"מ.





נספח יט'1 הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות

(סעיף 5.12 למכרז)

אני הח"מ _____ תעודת זהות _____ מצהיר בזה כדלהלן:

אני נותן הצהרה זו בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש להתקשר עם המשרד במסגרת מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 (להלן – "המכרז").

אני מצהיר כי אני מוסמך לתת הצהרה זו בשם המציע.

ידוע לי כי ההסכם שייחתם עמי יפורסם במלואו באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו www.foi.gov.il, וזאת בתוך חודש ימים מיום חתימתו בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים (להלן – "החלטת הממשלה"), כאמור בסעיף 5.12 למכרז.

(יש לסמן X במקום המתאים)

- אני מסכים לפרסם את ההסכם החתום על-ידי במלואו.
 אני מבקש שלא לפרסם את החלקים הבאים בהסכם, בשל היותם סוד מסחרי או מקצועי, בהתאם לאמור בהחלטת הממשלה, וזאת מהנימוקים הבאים (חובה לנמק ולפרט):

מספר	סעיף בהסכם	החלקים אשר המציע מבקש שיישארו חסויים	נימוק הבקשה (מתוקף איזה חוק / אסמכתא)
1.			
2.			
3.			

* ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש, כל זמן שכל שורה כוללת את כל העמודות דלעיל.

ידוע לי כי ההחלטה הסופית באשר לחסיון המידע המפורט לעיל תהיה נתונה אך ורק למשרד וכי המשרד יהיה רשאי, על-פי שיקול-דעתו הבלעדי, לדחות את התנגדותי לפרסום החלקים בהסכם שפורטו על-ידי לעיל, בין היתר, אם מצא כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות או אם השתכנע כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק צפויה לי כתוצאה מפרסום המידע.

ידוע לי אם המשרד ידחה את התנגדותי לפרסום החלקים בהסכם שפורטו על-ידי לעיל, אני רשאי לעתור כנגד ההחלטה בתוך 21 ימים כאמור בסעיף 4(ז) להחלטת הממשלה. זהו שמי, להלן חתימתי, ותוכן הצהרתי דלעיל אמת.

חתימת המציע:

תאריך _____ שם החותם _____ חתימה וחותמת המציע _____





נספח יט'2 חוזה – פורטל הספקים הממשלתי

שנערך ונחתם ביום _____ לחודש _____ בשנת _____

בין ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת על-ידי החשב הכללי
(להלן – הממשלה)

מצד אחד

לבין _____ ח.פ. _____
באמצעות מורשה/מורשי חתימה מטעמו/ה
(להלן – המשתמש)

מצד שני

הואיל:

והממשלה פיתחה ומפעילה פורטל ספקים ממשלתי, מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה ("פורטל הספקים הממשלתי");

והואיל:

והמשתמש, שהוא ספק של הממשלה, מעונין לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי במסגרת מתן השירותים לממשלה;

והואיל:

והממשלה מוכנה לאפשר למשתמש לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי, בכפוף לתנאים המפורטים להלן;

לכן הוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא ונספחים

- 1) בעת השימוש בפורטל הספקים לביצוע הפעולות המנויות להלן בס' 2 יגברו הוראות חוזה זה על כל הסכם אחר שנחתם בין הממשלה או משרד ממשלתי הממשלה, לבין המשתמש, אלא אם כן נאמר אחרת בחוזה להלן.
2) להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:
 - נספח א' לחוזה – דרישות לתשתית מקומית;
 - נספח ב' לחוזה – הצהרת נציג המשתמש, ומינוי נציג;
 - נספח ג' לחוזה – נספח התממשקות לפורטל ממערכת חיצונית, ומינוי מתווך;
- 3) המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

פרק א' – פורטל הספקים

2. פונקציונליות פורטל הספקים

עמוד 203, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____





- (1) בכפוף לאמור בהסכם זה, באמצעות פורטל הספקים הממשלתי יוכל המשתמש לבצע את הפעולות הבאות:
- א. לצפות בהזמנות הרכש הנשלחות על-ידי משרדי הממשלה העושים שימוש בפורטל לספק ולהדפיס אותן אם המשרד צירף להזמנה את פלט ההזמנה להדפסה.
- ב. להגיש דיווחי ביצוע.
- ג. להגיש חשבוניות חתומות אלקטרונית אשר יהוו חשבונית מקור וזאת במקום הגשת חשבוניות פיזיות.
- ד. לצפות בסטטוס אישור המסמכים שהוגשו ותקינותם על-ידי משרדי הממשלה.
- (2) הממשלה רשאית להוסיף או לגרוע מהפעולות שניתן לבצע במסגרת פורטל הספקים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ולצרכיה. במקרה של שינוי כאמור תודיע הממשלה למשתמש על השינוי הצפוי כ-30 יום מראש, ותודיע לו על הדרך החלופית לביצוע פעולות אלו.

3. תקינות פורטל הספקים

- (1) הממשלה אחראית על התחזוקה של פורטל הספקים הממשלתי, ותעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי.
- (2) במסגרת התחזוקה של פורטל הספקים ובשל צורך לטיפול בתקלות או לתחזוקה שוטפת, ייתכן כי הפורטל או פעולות מסוימות המבוצעות באמצעותו לא יהיו זמינות לפרק זמן מסוים, הפורטל יפעל באיטיות או שהמשתמש יידרש לבצע פעולות מסוימות בשנית. למשתמש לא תהיה כל תביעה או טענה כלפי הממשלה בשל הצורך לבצע פעולות תחזוקה וטיפול בתקלות. הממשלה, ככל הניתן, תיתן התרעה מראש במקרים כאמור.
- (3) על המשתמש להודיע לנציג הממשלה כמפורט בס' 5(2) להלן על תקלות בפורטל הספקים, ולא תהיה לו טענה בשל אי טיפול בתקלה עליה הוא לא דיווח.

4. שינויים בדרכי העבודה בפורטל הספקים

- (1) הממשלה רשאית מעת לעת לעדכן את מערכות המחשוב שלה, ובכלל זה שדרוג גרסאות תוכנה ושינויים מערכות המחשוב, ובהתאם המשתמש יידרש לבצע התאמות על מנת לפעול בפורטל הספקים.
- (2) הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות הסדרים ותהליכים בניהול פורטל הספקים הממשלתי על-ידי הודעה מראש למשתמש.
- (3) הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את תנאי חוזה זה. במקרה של שינוי החוזה המשתמש יידרש לחתום על חוזה חדש במקום החוזה הנוכחי או על נספח לחוזה זה. משתמש הרואה את עצמו נפגע על-ידי שינויים אלה יוכל להפסיק את בפעילותו בפורטל הספקים הממשלתי על-ידי סירוב לבצע את השינויים, בכפוף להתחייבויותיו כלפי הממשלה או משרדי הממשלה להם הוא נותן שירותים. על המשתמש לשלוח את סירובו כאמור בכתב לנציגות הממשלה האחראית מטעמה של הממשלה לקשר עם הספקים העושים שימוש בפורטל ("נציגות הממשלה") תוך 30 יום מיום המשלוח ההודעה על השינויים כאמור.

5. תמיכת משתמשים בפורטל הספקים

- (1) **מוקד רישום טלפוני** – נציגות הממשלה מפעילה מוקד רישום טלפוני ללא תשלום לשימוש המשתמשים ונציגיהם, אשר יפעל בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 - 16:00, כאשר הממשלה תודיע מראש על שינוי במועדי פעילות מוקד הרישום. מוקד הרישום יעשה מאמץ סביר לתת מענה מהיר לכל הפונים, אולם מובהר, כי ייתכנו בו עומסים אשר יאריכו את זמני המענה.
- מוקד הרישום ישמש כתובת של המשתמשים ונציגיהם מול הממשלה, לעניין רישום לפורטל הספקים בלבד. גורם זה לא יהיה מוסמך לתת תמיכה בכל נושא אחר, כגון לגבי





הזמנות רכש, דיווחי ביצוע וחשבוניות. תשובות שניתנו ממוקד הרישום בנושאים שאינם בתחום אחריותם לא יחייבו את הממשלה.

(2) **מוקד לתמיכה בתקלות טכניות ותפעול המערכת** – בפורטל הספקים הממשלתי ישנה אפשרות לדווח באופן מקוון על תקלות טכניות שנתגלו בפורטל. אם התקלה בפורטל הספקים הממשלתי מונעת את שליחת הדיווח על התקלה באמצעות הפורטל, ניתן יהיה לשלוח דיווח על התקלה לדוא"ל: CCC@MOF.GOV.IL. הטיפול בתקלות כאמור תהיה תוך פרק זמן סביר, בהתחשב בפגיעה הנגרמת למשתמש, בהקצאת המשאבים הנדרשת לטיפול בבעיה, ובצרכי המערכת כולה.

6. אחריות הצדדים

- (1) הממשלה תפעיל בפורטל הספקים הממשלתי אמצעי אבטחת מידע נאותים ותעשה כל מאמץ סביר למניעת חשיפת מידע של המשתמש הנמצא בפורטל ובכלל זה פרטי המשתמשים ונציגיהם, פרטי הזמנות, דיווחי ביצוע, חשבוניות וכדו'. ככל שלמרות שהממשלה פעלה כנדרש ממנה נגרמה פגיעה באבטחת המידע של המשתמש, לא תהיה לו כל תביעה או טענה כלפי הממשלה.
- (2) בכפוף להפעלת ותחזוקת פורטל הספקים הממשלתי בהתאם למפורט בחוזה זה, המשתמש מוותר על כל תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם, על כל נזק ישיר או עקיף למשתמש או לכל צד שלישי, הנובעים משימוש בפורטל הספקים הממשלתי.
- (3) בכל מקרה בו מעשה או מחדל של המשתמש בפורטל הספקים, בזדון או בניגוד להוראות הפורטל והחוזה, גרמה לנזק לממשלה או לכל צד שלישי, יישא המשתמש באחריות מלאה בגין הנזק.

פרק ב' – פעילות במסגרת הפורטל

7. התנהלות בפורטל הספקים

- (1) השימוש בפורטל הספקים הממשלתי אינו כרוך בתשלום לממשלה בגין הקמת ותחזוקת פורטל הספקים, עלויות אלו הן על חשבון הממשלה.
- (2) המשתמש נדרש לשאת בכל העלויות הנדרשות ממנו על מנת ליצור ולתחזק גישה לפורטל, ובכלל זה הקמת התשתית המקומית הנדרשת ממנו על מנת להתחבר לפורטל (כמפורט להלן בס' 9), עלויות הנגזרות משינויים טכנולוגיים או שינויים בהליכי עבודה בפורטל, וכן כל עלות נוספת הנדרשת על מנת לתחזק את הגישה לפורטל ולפעול בהתאם להנחיות הממשלה במסגרת הפורטל.
- (3) משתמש יבצע את הפעולות המנויות לעיל בס' 2, בפורטל בלבד. יחד עם זאת הממשלה או המשרד הממשלתי לו הספק נותן שירותים רשאי להחריג הזמנה מסוימת כך שהפעולות המתוארות לעיל בס' 2 לא יבוצעו בעניין אותה הזמנה בפורטל הספקים הממשלתי, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי של הממשלה או המשרד, ובכפוף להנחיות החשב הכללי במשרד האוצר.
- (4) במקרים בהם תקלה מתמשכת בפורטל הספקים הממשלתי מונעת ביצוע פעולות באמצעות הפורטל, המשרדים והמשתמש יונחו לפעול מחוץ לפורטל הספקים הממשלתי בהתאם להנחיות שיפורסמו על-ידי החשב הכללי במשרד האוצר.

8. ביצוע פעולות בפורטל בהתאם להוראות הדין

- (1) פעולות במסגרת הפורטל יהיו בכפוף לכל דין, ובכלל זה בהתאם לס' 2ג חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- (2) מבלי לגרוע מהאמור לעיל, השימוש בפורטל הספקים הממשלתי בכלל, והגשת חשבוניות חתומות אלקטרונית בפרט, מתבצעות בכפוף להנחיות רשות המיסים ובפרט הוראות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבונות), התשל"ג-1973. בנוסף ספק אשר יעשה שימוש בפורטל





הספקים הממשלתי יידרש לעמוד גם בתנאי סעיף 18 ב להוראות – "כללים למשלוח מסמכים ממוחשבים".
חתימת ממשלת ישראל על חוזה זה מהווה את הסכמתה לפי סעיף 18 ב להוראות לניהול ספרים, לקבל מאת הספק מסמכים ממוחשבים. הסכמה זו תחול על כל משרדי הממשלה שיפעילו את פורטל הספקים הממשלתי.
(3) פורטל הספקים הממשלתי וכללי השימוש בו יתעדכנו מעת לעת בהתאם להנחיות הדין, הוראות רשות המיסים והנחיות הגורמים השונים בממשלה ועל המשתמש יהיה להתאים את עבודתו להנחיות והוראות כאמור.

9. תשתית מקומית

- (1) לצורך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי, יקים המשתמש תשתית מקומית כמפורט בנספח א' לחוזה זה ("תשתית מקומית").
- (2) הקמת התשתית המקומית, הפעלתה ותחזוקתה יהיו באחריות בלעדית של המשתמש ועל חשבונו. הממשלה לא תישא באחריות בגין כל נזק או הפסד, ישיר או עקיף, הנובעים מאי תקינות התשתית המקומית.
- (3) הממשלה רשאית, לדרוש מהמשתמש לשדרג או לשנות את התשתית המקומית שלו, על מנת להמשיך לעשות שימוש בפורטל הספקים. היערכות זו תהיה באחריות המשתמש ועל חשבונו בלבד.

10. נציג המשתמש לפעולות בפורטל הספקים הממשלתי

- (1) לצורך עבודה בפורטל הספקים הממשלתי, יקבע המשתמש נציג, או נציגים מטעמו אשר יוסמכו לפעול במסגרת פורטל הספקים הממשלתי בשמו. לא ניתן לפעול בפורטל הספקים שלא באמצעות נציג.
- (2) מינוי נציג על-ידי המשתמש יהיה על-ידי הצהרה בנוסח המופיע בנספח ב' לחוזה זה. המשתמש יגיש את נוסח נספח ב' חתום והמאושר עבור כל נציג מטעמו לנציגות הממשלה כתנאי להגדרתו בפורטל הספקים הממשלתי.
- (3) פעולות הנציג מטעם המשתמש בפורטל הספקים תחייב את המשתמש והוא לא יוכל לטעון כנגד תוקפה של פעולה שהתבצעה על-ידי מי שהוא מינה להיות נציגו, כמפורט לעיל.
- (4) על המשתמש תהיה אחריות בלעדית שאמצעי הזיהוי המשמשים את נציגו בגישה אל פורטל הספקים נמצא בשליטתו הבלעדית של הנציג. אם אמצעי הזיהוי או כל רכיב תוכנה אחר אשר עלול לאפשר גישה לפורטל של גורם לא מורשה, נחשף, על המשתמש לפעול לאלתר לטפל בחשיפה.
- (5) על המשתמש אחריות שרק נציגיו יפעלו בפורטל הספקים מטעמו ושאמצעי הזיהוי המשמש אותם לא יועברו לשום גורם אחר.
- (6) המשתמש אחראי לכך שכל נציג מטעמו ימלא את כל חובותיו לפי חוזה זה.
- (7) הממשלה תהיה רשאית להגביל את מספר הנציגים הפעילים מטעמו של כל משתמש. הממשלה מתחייבת שלכל מציע יתאפשר להגדיר לפחות שני נציגים.
- (8) החלפת נציג משתמש תיעשה באמצעות פניה לנציגות הממשלה ועל-ידי ביטול המינוי של נציג מסוים, ומינוי של נציג חדש על-ידי חתימה על הצהרה כמפורט בנספח ב' לחוזה זה.
- (9) המשתמש מתחייב לבטל את הרשאתו של כל נציג שלו אשר חדל לפעול בשמו בפורטל הספקים או שכבר אינו מועסק על ידו, וזאת באמצעות הודעה טלפונית וכן הודעה בכתב לנציגות הממשלה תוך 48 שעות מיום סיום עבודתו של הנציג.
- (10) הודיע המשתמש לנציגות הממשלה בכתב וטלפונית על ביטול המינוי של נציג מטעמו, תבטל הממשלה את הרשאתו של הנציג להשתמש במערכת תוך 48 שעות, בימי עבודה של משרדי ממשלה, מיום קבלת ההודעה בכתב.

11. ביצוע פעולות באמצעות התממשקות עם פורטל הספקים

עמוד 206, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות):





- (1) הממשלה תאפשר לבצע חלק מהפעולות המפורטות לעיל בס' 2, אותן ניתן לבצע בפורטל הספקים הממשלתי, באמצעות ממשק ממוחשב עם התשתית המחשובית של פורטל הספקים הממשלתי, בהתאם לדרישות הטכנולוגיות של הממשלה שפורסמו לצורך כך ("התממשקות").
- (2) התממשקות תאפשר למשתמש בעצמו, ככל שיעמוד בדרישות הממשלה, או באמצעות "מתווך", אך לא בשתי האפשרויות באותו הזמן. לצורך סעיף זה **מתווך** הוא תאגיד, שותפות או יחיד אשר ביצע התממשקות עם פורטל הספקים וכן ביצע את כל פעולות הרישום הנדרשות על-ידי הממשלה, ומציע לספקים של הממשלה ביצוע פעולות באמצעות התממשקות בפורטל הספקים הממשלתי. המתווך יכול לספק שירות זה על-ידי מערכת ענן, פורטל ספקים חיצוני, או כל אמצעי אחר שאושר על-ידי הממשלה.
- (3) כתנאי לביצוע התממשקות יהיה על המשתמש לעמוד בדרישות המפורטות ב**נספח ג'** לחוזה זה, ולהגיש נספח זה חתום. בכל מקרה של שינוי במידע המופיע ב**נספח ג'**, על המשתמש לפנות לנציגות הממשלה בהקדם, ולהגיש נספח מתוקן.
- (4) אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את הממשלה להמשיך לאפשר ביצוע פעולות באמצעות התממשקות, וקיומה של אפשרות זו כפופה לשיקול דעתה הבלעדי של הממשלה.

פרק ג' – תנאים נוספים

12. סיום החוזה וביטולו

- (1) בכפוף להתחייבות המשתמש כלפי הממשלה או אחד ממשרדי הממשלה, כל אחד מהצדדים יהיה רשאי לבטל חוזה זה מכל סיבה שהיא בהודעה בכתב, והביטול יכנס לתוקפו בחלוף 21 ימים לאחר שהגיעה הודעת הביטול אל הצד השני.
- (2) הפר המשתמש או נציגו אחת או יותר מהתחייבויותיו לפי חוזה זה, תהא הממשלה רשאית, בהתראה של 7 ימים מהרגע שההפרה הגיעה לידיעתה, לבטל את החוזה, או לחילופין להעניק פרק זמן קצוב לשם לתיקון ההפרה על-ידי המשתמש, לשביעות רצונה.
- (3) במקרה של נזק חמור למערכת או חשש לנזק כאמור, תהיה רשאית הממשלה לבטל את גישתו של המשתמש או נציגו לפורטל הספקים, וכן כל פעולה אחרת הנדרשת על מנת למנוע את הנזק כאמור.

13. חבלה ומידע אסור

- (1) המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לגרום, לא לנסות לגרום ולא להניח לאחר לגרום לשינוי כלשהו במידע, ידיעה או נתון מכל סוג שהוא המצויים בפורטל הספקים הממשלתי פרט לביצוע הפעולות המפורטות בהסכם זה, או אושרו באופן מפורש על-ידי הממשלה.
- (2) המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לנסות לקבל מידע ידיעות או נתונים מכל סוג שהוא ומכל צורה שהיא, המצויים בפורטל הספקים הממשלתי, למעט מידע המפורט לעיל בס' 13(1), ואם יגיע אליהם מידע כאמור בדרך כלשהי, מתחייבים המשתמש וכל נציגיו, ביחד ולחוד:
 - א. למחוק מיד את המידע האסור במחשב המשתמש או בכל מחשב או ציוד אחר שבשליטתו ושבנו נמצא המידע. אם לידיעת המשתמש הוקלט מידע אסור במחשב או ציוד אחר שאינו בשליטתו, יודיע על כך למוקד התמיכה וגם בכתב, מיד כשיוודע לו. אם הודפס המידע האסור, ישלח מיד המשתמש את הדף המודפס אל מוקד התמיכה של מרכבה, בלי להשאיר ברשותו העתק של הדף או העתק אחר של המידע האסור.
 - ב. להודיע מיד טלפונית וגם בכתב על האירוע לנציגות הממשלה.
 - ג. לא לעשות כל שימוש במידע אסור ולא לגלותו לאיש, למעט גילוי הדרוש לצורך ס"ק (א) ו-(ב) לעיל.

14. זכויות יוצרים





קיימות זכויות יוצרים בנתוני פורטל הספקים הממשלתי וכתנאי לקבלת גישה לפורטל הספקים הממשלתי, המשתמש מצהיר שהוא לא ישתמש בפורטל הספקים הממשלתי והנתונים שבו אלא למטרות המפורטות בחוזה זה.

15. הסבה

זכויות המשתמש לפי חוזה זה אינן ניתנות להסבה בדרך מיזוג תאגידים או בכל דרך אחרת ללא הסכמה בכתב ומראש של הממשלה.

16. סמכות שיפוט

כל סכסוך משפטי או תביעה לפי הסכם זה תוגש לבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

17. הודעות

כל הודעה, דרישה, בקשה או מסמך שיש להודיע, למסור או לשלוח לפי חוזה זה, יהיו בכתב וישלחו בדואר, ויראו אותם כאילו נמסרו 72 שעות לאחר המועד שבו נשלחו. במקביל על הצדדים להודיע את ההודעה האמורה גם בדוא"ל לצד השני.

18. כתובות הצדדים לצורך ההסכם

הממשלה – משרד האוצר, חטיבת נכסים, רכש ולוגיסטיקה, רח' קפלן 1, ירושלים.
המשתמש –

ולראיה באו הצדדים על החתום בתאריך הנקוב בראש חוזה זה.

חתימות הממשלה

שם	חתימה
_____	_____
שם	חתימה
_____	_____

חתימות המשתמש

שם	חתימה
_____	_____
שם	חתימה
_____	_____





נספח א' – דרישות לתשתית המקומית

"תשתית מקומית" – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המשמשים את המשתמש לגישה לפורטל הספקים הממשלתי והעבודה בו, לא כולל אתר האינטרנט של פורטל הספקים הממשלתי בסביבת תהיל"ה.

א. התשתית המקומית שהמשתמש נדרש להעמיד לצורך התחברות לפורטל הספקים הממשלתי כוללת את הרכיבים הבאים:

1. כרטיס חכם וסיסמא (Pin Number) עבור כל נציג של המשתמש;
2. קורא כרטיסים;
3. יציאת USB פנויה (עבור קורא הכרטיסים);
4. דפדפן אינטרנט אקספלורר 11 בלבד אפשר להוסיף גם דפדפן כרום;
5. מערכת הפעלה WINDOWS7 או WINDOWS8/8.1 או WINSOWS 10, אין תמיכה במערכת xp בכל משרדי הממשלה;
6. תוכנת גישה לכרטיס חכם מותקנת*;
7. תכנת חתימה דיגיטלית (Sign&Verify) מותקנת*;
8. לצורך השתלטות על תחנות העבודה של המשתמש יש להפעיל תוכנה בשם, NETVIEWER, הפעלת התוכנה וההשתלטות תעשה בליווי התומך של מרכז"ה מאתר GOV.IL;

* הנחיות להתקנת כרטיס חכם ותוכנת Sign&Verify **בחינם** ניתן למצוא בפורטל השירותים והמידע הממשלתי בכתובת www.gov.il;

ב. אופן השגת כרטיס החכם, וקורא כרטיסים:

1. הגישה לפורטל הספקים הממשלתי תתאפשר באמצעות כרטיס חכם המונפק על-ידי "גורם מאשר" כהגדרתו בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001 ("חוק חתימה אלקטרונית").
2. ההתקשרות לרכישת הכרטיס החכם וכן קורא הכרטיסים יתבצע ישירות מול הגורם המאשר עימו יבחר המשתמש להתקשר. עלות הנפקת התעודה האלקטרונית, עלות חידושה התקופתי וכל העלויות הנלוות, כגון קורא כרטיסים, יחולו על המשתמש.
3. בעת הגשת בקשה לכרטיס חכם מול הגורם המאשר יש למלא את **נספח ב'** עבור הנציג המיועד, ולהציג את המינוי, על מנת שהגורם המאשר ינפיק עבורו כרטיס חכם.
4. הכרטיס החכם (להלן הכרטיס) הוא אישי לנציג מסוים מטעם המשתמש ואינו ניתן להעברה.
5. אופן ביצוע הנפקת הכרטיס נעשית בהתאם לכללים של הגורם המאשר אשר אושרו על-ידי "רשם הגורמים המאושרים" (כהגדרתו בחוק חתימה אלקטרונית).
6. **ההסדרים לגבי הנפקת כרטיס חכם יכולים להשתנות בין גורמים מאשרים, אצל אותו גורם מאשר להשתנות לפי דרישות הרשם על הגורם המאשר, או בעקבות שינוי הוראות חוק ושינוי בתקנות הרלבנטיות.**

ג. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את הדרישות לתשתית מקומית, ובכלל זה לעדכן את דרישות התוכנה המופיעות לעיל, להוסיף דרישות נוספות, וכן לגרוע דרישות קיימות, כגון ביטול הצורך בכרטיס חכם וכדו'.





נספח ב' – הצהרת נציג המשתמש ואישור על סמכויות נציג המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי

אל ממשלת ישראל, באמצעות החשב הכללי, משרד האוצר

(מחק את המיותר)
אני/אנו הח"מ מודיע/ים בכך כי:

1. כי איש הקשר מטעמי/מטעם _____ (להלן – המשתמש) הוא מר/גברת _____ (להלן – נציג המשתמש) עבורו בכוונתנו להנפיק כרטיס חכם לצורך שימוש בפורטל הספקים הממשלתי לרבות לצורך הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות למשרדי ממשלה.
2. אני/אנו מאשר/ים בזאת כי כל שימוש בפורטל הספקים הממשלתי על-ידי נציג המשתמש באמצעות כרטיס החכם יחייב את המשתמש לכל דבר וענין לרבות הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות כאמור וקבלת הודעות ממשרדי הממשלה, אלא אם כן הודיע המשתמש לנציגות הממשלה על ביטול ההרשאה לנציג המשתמש, בהתאם להנחיות החוזה.
- יובהר, כי על המשתמש חלה האחריות לוודא את קבלת הודעתו כאמור לעיל, וכי רק לאחר קבלת האישור מטעם נציגות הממשלה, האמור יחזה להיות כנתקבל.
3. ידוע למשתמש, כי הכרטיס החכם יכלול תעודה אלקטרונית מאושרת בהתאם לחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001 הכוללת את הפרטים של המשתמש ואת פרטי נציג המשתמש. ידוע למשתמש כי על המשתמש להבטיח אישית כי לא יעשה שימוש שאינו מורשה על-ידי המשתמש בכרטיס והמשתמש פוטר בזה את הממשלה ומי מטעמה מכל אחריות הנובעת משימוש בלתי מורשה, כאמור.
4. הצהרה זאת באה בנוסף על ההתקשרות מול הגורם המאשר לצורך הנפקת תעודת חתימה אלקטרונית מאושרת.
5. פרטי נציג המשתמש הם כלהלן:
 - א. שם מלא _____
 - ב. כתובת מלאה _____
 - ג. תעודת זהות _____
 - ד. תפקיד אצל המשתמש _____
 - ה. מספר טלפון בעבודה _____
 - ו. מספר טלפון בבית _____
 - ז. מספר טלפון נייד _____
 - ח. כתובת דואר אלקטרוני _____

חתימה/ות של מורשה/מורשי חתימה מטעם המשתמש וחתימת של המשתמש:
חתימה/ות של מורשה/מורשי חתימה מטעם המשתמש וחתימת המשתמש

שם מלא: _____ שם מלא: _____
ת"ז./ח.פ: _____ ת"ז./ח.פ.: _____
כתובת: _____ כתובת: _____





נספח ג' – נספח התממשקות לפורטל ממערכת חיצונית, ומינוי מתווך

א. התממשקות עם פורטל הספקים

- (1) בהתאם לאמור בנספח זה תאפשר הממשלה למשתמש התממשקות עם פורטל הספקים הממשלתי, באופן שיאפשר למשתמש לבצע פעולות שונות בפורטל הספקים הממשלתי באמצעות ההתממשקות, וזאת למרות האמור בכל מקום אחר בחוזה זה ובנספחיו.
- (2) התממשקות תאפשר למשתמש שיעמוד בעצמו או בעזרת מתווך, כהגדרתו בסעיף 11(2) לחוזה זה, בדרישות הטכנולוגיות והמנהליות של הממשלה. אישור על עמידה בדרישות הטכנולוגיות, וביצוע שאר הפעולות הנדרשות לשם התממשקות ינתן על-ידי גורם שהוסמך לכך על-ידי הממשלה.
- (3) המשתמש יישא בכל העלויות שהוא נדרש לשאת בהם לצורך ביצוע התממשקות. הממשלה לא תגבה מהמשתמש את העלויות שהיא נדרשה לשאת בהם כתוצאה מהתממשקות המשתמש, אלא במקרים חריגים, בהם הודיעה הממשלה למשתמש מראש כי בהתממשקות עימו הוא יישא בעלויות אלו.
- (4) התממשקות עם מערכת פורטל הספקים הממשלתי היא על אחריות המשתמש ולבקשתו. בביצוע פעולות באמצעות התממשקות מתחייב המשתמש לא להתכחש לפעולה שהתבצעה באמצעות ההתממשקות.
- (5) בנוסף לאמור בחוזה, המשתמש מוותר בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים מהתממשקות עם פורטל הספקים הממשלתי בין בעצמו בין האמצעות מתווך.

ב. פעולות שניתן לבצע באמצעות התממשקות

- (1) נכון למועד החתימה על נספח זה, ניתן לבצע באמצעות התממשקות הגשת חשבוניות לפורטל הספקים הממשלתי וכן קבלת הזמנות.
- (2) הממשלה שומרת לעצמה את הזכות להוסיף או לגרוע מרשימת הפעולות שניתן לבצע באמצעות התממשקות בהודעה מראש, מבלי צורך לקבל את הסכמת המשתמש.

ג. ביצוע התממשקות באופן עצמאי

- (1) אם המשתמש מעוניין לבצע התממשקות ישירות בין מערכת המחשוב שלו לתשתית המחשובית של פורטל הספקים הממשלתי, יהיה עליו לעמוד בדרישות הבאות:
 - א. עמידה בדרישות הטכנולוגיות – אשר פורסמו לצורך כך על-ידי הממשלה.
 - ב. הגשת תצהיר זה חתום – על-ידי מורשי חתימה מטעם המשתמש.
- (2) אישור על עמידה בתנאים המופיעים לעיל ינתן על-ידי נציג של נציגות הממשלה.
- (3) הממשלה רשאית בהתאם לשיקול דעתה להפסיק את התממשקות המשתמש, והיא תודיע לו על כך כ-30 יום מראש.
- (4) במקרה של חשש לגרימת נזק לפורטל הספקים, תוכל הממשלה לבטל את התממשקות המשתמש באופן מיידי.
- (5) הממשלה רשאית לקבוע כי סוגים מסוימים של ספקים, או ספקים בהיקפים מסוימים לא יוכלו לבצע התממשקות באופן ישיר מול הממשלה, אלא יוכלו לעשות זאת באמצעות מתווך בלבד.

ד. ביצוע התממשקות באמצעות מתווך

עמוד 211, מתוך 233 עמודים | חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____





- (1) המשתמש מבין שאין כל חובה להתממשק באמצעות מתווך ושהוא יכול לעשות זאת באופן עצמאי, כמפורט לעיל.
- (2) המשתמש רשאי לבצע התממשקות על-ידי מתווך, בהתאם לנוסח בהמשך נספח זה.
- (3) על מנת לבצע פעולות בעזרת התממשקות של מתווך המשתמש יצטרך להפיק "מפתח גישה" מתוך פורטל הספקים, בהתאם להנחיית הגורמים הרלוונטיים ולמסור אותו למתווך. החלפת מפתח הגישה מאפשרת לספק לנתק את המתווך בטווח זמן מיידי. בנוסף, ספק יוכל לנתק את המתווך בהודעה בכתב לנציגות הממשלה. במקרה זה ההרשאה של המתווך לפעול בשם הספק תבוטל תוך פרק זמן של עד 7 ימים.
- (4) הממשלה אינה צד להתקשרות בין המתווך למשתמש, ואינה נושאת באחריות כלשהי בגין החלטת המשתמש לבצע התממשקות בעזרת מתווך.
- (5) ביצוע פעולות באמצעות התממשקות של מתווך יהיה בהתאם להנחיות הממשלה.
- (6) הממשלה רשאית להפסיק את התממשקות המתווך בגין אי עמידתו בדרישות הממשלה, או מכל סיבה אחרת. במקרה כאמור הודעה על כך תועבר למתווך, ובאחריותו יהיה להודיע למשתמש על הפסקת הפעילות של הממשלה עימו.
- (7) הממשלה לא תישא באחריות לנזקים שנגרמו למשתמש או לכל צד שלישי, כתוצאה מכל פעולה, מחדל או רשלנות של המתווך, וכן כתוצאה שנגרמה כתוצאה מביטול ההתממשקות של המתווך.

ה. נוסח בקשה להתממשקות עם פורטל הספקים

אל ממשלת ישראל, באמצעות החשב הכללי, משרד האוצר

אני/אנו הח"מ מודיע/ים בכך כי: אני מעוניין לבצע התממשקות עם פורטל הספקים הממשלתי, בהתאם לאמור בחוזה ובנספח זה. ברצוננו לבצע את ההתממשקות בעצמנו/באמצעות מתווך. (מחק את המיותר)

ביצוע התממשקות ללא מתווך:

1. ידוע לי כי ביצוע ההתממשקות מותנה בעמידתי בכל הדרישות הטכנולוגיות שהציגה הממשלה. כמו כן ידוע לי כי ביצוע התממשקות דורשת מהממשלה לבצע מספר פעולות, וכי ייתכן שהליך זה יארך פרק זמן ארוך.
2. בהגשת בקשה לביצוע התממשקות אני מסכים לכל התנאים שהוצבו על-ידי הממשלה, ולכל האמור בחוזה ובנספח זה.

מינוי מתווך לצורך ביצוע התממשקות:

3. המתווך מטעמי/מטעם השותפות הרשומה בשם _____ / מטעם החברה בשם _____ בע"מ/ (להלן – המשתמש) היא חברת _____ (להלן – המתווך), אשר למיטב ידיעתי ביצע התממשקות עם פורטל הספקים הממשלתי.
4. ידוע לי שככל שתתגלה בעיה ביכולת ההתממשקות של המתווך, הממשלה יכולה לא לאשר את ההתממשקות באמצעות מתווך זה, או לחילופין לבטלה.
5. אני/אנו מאשר/ים בזאת כי כל שימוש בפורטל הספקים הממשלתי שיעשה באמצעות ההתממשקות יחייב את המשתמש לכל דבר וענין, הכל בהתאם לתנאים שפורטו בחוזה ובנספח זה.
6. ידוע למשתמש, כי למתווך מתאפשרת גישה למידע שלו המצוי בפורטל הספקים הממשלתי.

עמוד 212, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____





מרכז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

7. הצהרה זאת באה בנוסף על ההתקשרות של המתווך מול הממשלה, ואינה באה לגרוע או להוסיף להסכם זה

חתימה/ות של מורשה/מורשי חתימה וחתימת המשתמש:
חתימה/ות של מורשה/מורשי חתימה
וחתימת המשתמש

שם מלא: _____ שם מלא: _____
ת"ז./ח.פ.: _____ ת"ז./ח.פ.: _____
כתובת: _____ כתובת: _____





נספח יט'3 כתב ערבות ביצוע

(סעיף 5.7.1 למכרז)

נסח כתב ערבות זה אינו נדרש בשלב הגשת ההצעה והמציע יידרש להגישו אך ורק בשלבי החתימה על ההסכם

שם הבנק/חברת הביטוח _____
מספר הטלפון _____
מספר הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד
ממשלת ישראל
באמצעות משרד _____
הנדון: **ערבות מספר** _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____ אשר תדרשו מאת: (במילים) _____ (יש לציין את שם המציע ואת מספר הרישום של התאגיד) (להלן "החייב") בקשר עם הזמנה/חוזה/מכרז **להקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118**.

אנו נשלם לכם את הסכום הנזכר לעיל **תוך 15 יום** מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

שם הבנק/חברת הביטוח _____ מספר הבנק ומספר הסניף _____ כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח _____

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

תאריך _____ שם מלא _____ חתימה וחותמת _____





נספח יט'4 נספח הצמדה

(סעיף 6.13 למכרז)

1. הגדרות בנושא הצמדה

- 1.1. **הצמדה** – הסדר הנערך במסגרת התקשרות, אשר נועד להתאים את ערך הנכס, השירות או המחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל. ההצמדה מחושבת על ידי השוואת ערך המדד בתאריך הקובע ביחס לתאריך הבסיס.
- 1.2. **תאריך קובע** – המועד על פיו נקבע המדד הקובע, לצורך תשלום ההצמדה עבור תקופה מוגדרת.
- 1.3. **תאריך בסיס** – המועד שממנו ואילך מחושבת ההצמדה, לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 1.4. **מדד קובע** – ערך המדד בתאריך הקובע, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).
- 1.5. **מדד בסיס** – ערך המדד בתאריך הבסיס, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).
- 1.6. **מדד בגין** – המדד הרשמי שפורסם, בגין החודש שבו חל התאריך הקובע.
- 1.7. **מדד ידוע** – המדד האחרון שפורסם באופן רשמי, נכון לתאריך הקובע, גם אם טרם פורסם המדד בגין אותו החודש.

2. תנאי ההצמדה – רכיב נציגי שירות

- 2.1. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית.
- 2.2. התאריך הקובע – תאריך החשבונית.
- 2.3. מדד / שער חליפין – מדד המחירים לצרכן.
- 2.4. סוג המדד – מדד ידוע.
- 2.5. תדירות ההצמדה – חצי שנתית.
- 2.6. חלקיות ההצמדה – 100%.

3. ביצוע ההצמדה – רכיב נציגי שירות

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

4. תנאי ההצמדה – רכיב העובדים הסוציאליים

- 4.1. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעת המחיר הסופית.
- 4.2. התאריך הקובע – תאריך החשבונית.
- 4.3. חלקיות ההצמדה – 100%.
- 4.4. התעריף יעודכן מדי שנה בהתאם לעדכון שכר עו"ס בכיר בטבלת השכר המשרדית המשמשת לעדכון תעריפים בהתקשרויות המשרד המשולמות על בסיס תעריף ובהתאם לעדכוני ועדת התעריפים.
- 4.5. ככל שלספק ידוע על שינוי בהסכמים הקיבוציים הרלוונטיים במהלך השנה הוא יהיה רשאי לפנות למשרד לבדיקה אם קיים עדכון בטבלאות המשרדיות.



תאריך עדכון:
10.2.22

מרכז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

4.6. מובהר כי בכל מקרה האחריות לפנייה בנוגע לעדכון התעריפים מוטלת על הספק בלבד ולא ישולם כל תשלום בדיעבד.

חתימת המציע:

חתימה וחתימת המציע

שם החותם

תאריך

עמוד 216, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____

אגף רכש, מכרזים והתקשרויות
www.molsa.gov.il | michrazim@molsa.gov.il | אתר ממשל זמין - www.gov.il
רחוב ירמיהו 39, מגדלי הבירה, ירושלים | פקס: 02-5085943





נספח יט'5 בדיקת עמידת מבנה בדרישות בטיחות

(סעיף 2.10.5 למכרז)

יובהר כי בשלב הגשת ההצעה המציע נדרש לצרף נספח זה כאשר הוא חתום בתחתית כל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעמו במקום המתאים.
מובהר כי על הספק הזוכה יהיה לצרף נספח זה עבור כל אחד מהמבנים המוצגים על ידו לצורך הספקת השירותים מכח מכרז זה, ככל שתנאי המכרז מאפשרים הצגה של יותר ממבנה אחד לצורך מתן השירותים.

כתובת המבנה: _____

נספח זה מוגש במסגרת מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 (להלן: "המכרז").

1. כללי - קריטריונים בעלי סמכות לביצוע המבדק

- 1.1 המסמך ימולא ויאושר על-ידי בודק שהוא אחד מאלה:
 - 1.1.1 מהנדס בטיחות הרשום בפנקס המהנדסים והאדריכלים במדור בטיחות אש ומניעתה או במדור בטיחות כללית.
 - 1.1.2 ממונה בטיחות בעבודה המוסמך על-ידי משרד הכלכלה עם וותק של 5 שנים לפחות מיום קבלת ההסמכה וביצע לפחות 50 בדיקות בטיחות במסגרות ציבוריות.
 - 1.1.3 עורך מבדקי בטיחות של מוסדות שונים עם וותק של 5 שנים לפחות מיום קבלת הסמכה וביצע לפחות 50 בדיקות בטיחות במסגרות ציבוריות.
- 1.2 הנספח יחתם הן על ידי הבודק עצמו והן על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.
- 1.3 מובהר בזה כי הממצאים אשר יפורטו בדו"ח יהווה, בין היתר, בסיס לבדיקת התאמתו של המבנה המוצע.

2. נתונים

- 2.1 בתאריך _____ קיימתי מבדק בטיחות במקום המיועד לשמש / המשמש כ_____ (לפרט את סוג המסגרת / ייעוד המבנה) שאלה פרטיו:
הכתובת: (כולל רחוב, מספר בית, עיר): _____
הנכס: _____
- 2.2 פרטי המנהל: _____ טלפון נייד: _____
יעוד המסגרת (סמן X במשבצת המתאימה): _____
 אחר (פרט): _____

שם הבודק: _____ תאריך: _____



3. ממצאים

במבדק עלו הממצאים הבאים:

3.1. אישורים: על הבודק למלא את הטבלה בהתאם לאישורים שהוצגו בפניו:

מספר	נושא האישור	הגורם המאשר	יש לחדש כל -	הוצג אישור /לא הוצג אישור/לא רלוונטי	תאריך מתן האישור	בתוקף עד (אם הוגבל בתוקף)
1.	מוכנות אמצעי כיבוי למניעת דליקות, ואמצעי מילוט	הרשות לכיבוי אש	על-פי דרישת רשות כבאות והצלה		___/___/___	___/___/___
2.	תעודת גמר (טופס 4) של כל המבנים באתר או אישור של הרשות המקומית, בשטחה ממוקמת המסגרת, בדבר התאמת המבנה לייעודה של המסגרת המופעלת בו ובנייתן הסתיימה אחרי שנת 1980.	רשות מקומית	חד פעמי		___/___/___	___/___/___
3.	בדיקת יציבות מבנים (**)	מהנדס מבנים (קונסטרוקטור) עם רישיון בתוקף	60 חודשים		___/___/___	___/___/___

* לרבות מתקני משחקים, מתקני ספורט, וילונות חלוקה באולמות, מתקני כושר בחצר, מגרשים, חדרים ואולמות.
** כל סוגי המבנים לרבות מבנים יבילים, תקרות תלויות, עמודי תאורה, יחידות מיזוג תלויות, מערכות סולאריות, סככות הצללה. לגבי מבנה שנבנה לפני שנת 1980 יש לצרף בנוסף אישור מאת מהנדס מבנים (קונסטרוקטור) בדבר עמידה בתקן 413.

שם הבודק: _____ תאריך: _____





3.2. פערים (סמן X במשבצת המתאימה)

- לא נתבררו פערים ביחס לדרישות הבטיחות.
- התגלו פערים (ראה בטבלה להלן) ביחס לדרישות הבטיחות.

פירוט הפעולות שיינקטו (להלן – פעולות מתקנות) לתיקון הפערים ביחס לדרישות הבטיחות, שהמציע התחייב ליישמן בלוחות הזמנים המפורטים בטבלה הבאה:

מספר	הדרישה	מהות הפער	הפעולה המתקנת	מועדי סיום ליישום פעולות מתקנות על פי התחייבות המציע
1.				לא יאוחר מ ___ / ___ / ___
2.				לא יאוחר מ ___ / ___ / ___
3.				לא יאוחר מ ___ / ___ / ___
4.				לא יאוחר מ ___ / ___ / ___
5.				לא יאוחר מ ___ / ___ / ___

שם הבודק: _____ תאריך: _____





4. הצהרה וחותמת המציע

אני _____ (מורשה חתימה מטעם המציע), מצהיר ומתחייב

בזאת כי:

1. לא התווספו מבנים או מתקנים מאז קבלת האישור ליציבות מבנים (שורה 3 בטבלת האישורים).
2. כל האישורים שניתנו על-ידי הרשויות למיניהם (רשות כבאות, רשות מקומית, מעבדה מוסמכת וכיוצא בזה) הינם בתוקף ולא נשללו על-ידי גורם כלשהו.
3. כל הליקויים שנמצאו במסגרת בדיקת בטיחות זו, יתוקנו במסגרת לוח הזמנים שנקבע דלעיל.
4. באחריות הספק להזמין את הבודק שביצע את הבדיקה (ככל שניתן) לבצע בדיקה חוזרת לאחר המועד האחרון להשלמת הפערים ולאשר את תיקון הפערים ותקינות / אי תקינות המסגרת.
5. באחריות הספק להמציא אישור בודק בטיחות לאחר תיקון כל הליקויים שהתגלו במסמך זה.
6. ידוע לי כי נספח חתום ותקין זה הינו תנאי לחידוש הסכם / חוזה – תנאי לאישור המסגרת על ידי המשרד.

שם, חתימת מורשה חתימה מטעם המציע וחותמת תאריך

שם הבודק: _____ תאריך: _____





5. סיכום

לאור ממצאי המבדק, הערכת הסיכונים והתכנית לתיקון הפערים, הנני קובע כי מן הבחינה הבטיחותית (יש לסמן X במשבצת המתאימה):

- אין מניעה כי המתקן שנבדק ישמש כ_____.
- ניתן יהיה להמשיך לעשות שימוש במתקן לאחר תיקון הליקויים הבאים:

- (1) _____
- (2) _____
- (3) _____

6. פרטי עורך המבדק וחתימתו

- 6.1 שם משפחה: _____
- 6.2 שם פרטי: _____
- 6.3 מספר תעודת זהות: _____
- 6.4 הגדרת הכשירות (סמן X במשבצת המתאימה, וצרף העתק של תעודת הסמכה בתחום בטיחות):
- מהנדס בטיחות רשום
- ממונה על הבטיחות (יש לצרף אישור כשירות בתוקף)
- עורך מבדקי בטיחות של מוסדות חינוך
- 6.5 מספר תעודת הרישום _____
- 6.6 טלפון: _____
- 6.7 ניד: _____
- 6.8 כתובת דואר אלקטרוני: _____

אני _____, תעודת זהות _____, מצהיר כי הנני בעל וותק של _____ שנים מיום קבלת הסמכה בתחום בטיחות וביצעתי לפחות 50 מבדקי בטיחות במסגרות ציבוריות.

תאריך

חתימת עורך המבדק





נספח יט'6 מיגון מבנה לזמן חירום

(סעיף 3.2.2.1 למכרז)

יובהר כי בשלב הגשת ההצעה המציע נדרש לצרף נספח זה כאשר הוא חתום בתחתית כל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעמו במקום המתאים.
על הספק הזוכה יהיה לצרף נספח זה עבור כל אחד מהמבנים המוצגים על ידו במענה למכרז זה, ככל שתנאי המכרז מאפשרים הצגה של יותר ממבנה אחד לצורך מתן השירותים.

כתובת המבנה: _____

אני הח"מ _____, תעודת זהות _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלהלן:

הנני נותן תצהיר והתחייבות זה בשם _____ שהוא הספק (להלן – "הספק") המבקש להתקשר עם המשרד. אני מצהיר כי הנני מוסמך לתת תצהיר זה בשם הספק.

במבנה המוצג על ידי הספק קיים אחד מהבאים:

מקלט/ממ"ד (מרחב מוגן דירתי)

ממ"ק (מרחב מוגן קומתי)

ממ"מ (מרחב מוגן מוסדי).

לא קיים אחד מהמיגונים המפורטים לעיל; הספק מתחייב לדאוג לקיומו של מרחב "הכי מוגן שיש" במבנה.

חתימת הספק:

חתימה וחותמת המציע

שם החותם

תאריך

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עורך דין מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/בעיר _____ מר / גברת _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות _____ / המוכרת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה / תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה / תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת

מספר רישיון

תאריך





נספח יט'7 התחייבות להארכת התקשרות

(סעיף 5.7 למכרז)

אני החתום מטה _____, תעודת זהות _____, נותן/נת התחייבות זו בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם משרד הרווחה והביטחון החברתי במסגרת מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118.

אני מצהיר/ה כי אני מוסמך/ת לתת התחייבות זו בשם המציע.

הריני מתחייב כי אם אזכה במכרז, במקרה של דרישת המשרד להארכת התקשרות בהתאם לזכות הברירה המפורטת בסעיף 1.4.2 למכרז בארבע שנים או חלק מהן בכל פעם, אמשיך באספקת השירותים למשך התקופה אליה נדרשתי, וכן אעביר עם קבלת ההודעה מהמשרד נוסח כתב ערבות ביצוע הכולל את הסכום ואת תאריך התוקף המעודכן וכן את אישור הביטוח בנוסח אישור הביטוח האחיד חתום על-ידי חברת הביטוח עבור תקופה זו. מובהר כי על אף התחייבותי זו, הרי שמימושה של הזכות עבור כל שנה יהיה בכפוף לאישור ועדת המכרזים, ורק לאחר קבלת הודעה מנציג המשרד על אישור מימוש זכות הברירה על-ידי ועדת המכרזים.

הובהר לי כי ההתקשרות תוארך מתוקפה של התחייבות זו ללא צורך בחתימה חוזרת על הסכם, אישור הארכת התקשרות או כל מסמך אחר לאחר הודעת המשרד בנוגע להארכת ההתקשרות.

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____





נספח יט' 8' נספח אבטחת מידע

נספח זה (להלן "הנספח"), הוא חלק מהסכם שנחתם ביום _____ מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 (להלן "ההסכם"), בין משרד הרווחה והביטחון החברתי (להלן "המשרד") לבין _____ (להלן "הספק"), ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו. כל המונחים שלא הוגדרו בנספח זה, תהא פרשנותם בהתאם להוראות ההסכם.

1. הגדרות

אבטחת מידע – פירושה הגנה על שלמות המידע, והגנה עליו מפני חשיפה, שימוש או העתקה, על ידי גורמים שאינם מורשים.

בעל מאגר מידע – הגוף שמנהל את מאגר המידע, ומשתמש בו לצורך מטרת עסקיות (להלן "משרד הרווחה והביטחון החברתי" הינו בעל מאגר המידע).

דיני הגנת הפרטיות – כל הוראה וכלל החלים מכוח חוק הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת מידע, הנחיות הרשות להגנת הפרטיות, הנחיות המשרד ומכוח כל דין.

הנחיית קצין אבטחת מידע מוסמך – הנחיות או הוראות מחייבות אשר ניתנו על ידי קצין מוסמך, כהגדרתו בחוק להסדרת הביטחון בגופים ציבוריים, התשנ"ח-1998, למשרד ו/או לספק.

מאגר מידע – בהתאם להגדרתו בסעיף 7 לחוק, זהו אוסף נתוני מידע המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי והמיועד לעיבוד ממוחשב.

מחזיק מאגר מידע – גוף שמחזיק (מאחסן ומעבד) במאגר המידע, בשמו של בעל מאגר המידע, ומסייע לבעל מאגר המידע לעבד את המידע, או שמספק לו שירותים נלווים נוספים שקשורים בעיבוד מאגר המידע שבחזקתו.

חוק הגנת הפרטיות או החוק – חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981.

מידע אישי – "מידע" ו"מידע רגיש" כהגדרתם בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, מידע שניתן לזהות באמצעותו, במישרין או בעקיפין, אדם פרטי באופן ישיר וכן מידע אשר יוגדר כמידע של המשרד.

מידע של משרד הרווחה והביטחון החברתי / של המשרד – כל המידע שהועבר ו/או יועבר לספק, מכל גורם רלוונטי, או שניתנה לספק גישה אליו לצורך מתן השירות, לרבות מידע אישי ממאגרי המידע של משרד הרווחה והביטחון החברתי, ומידע אישי שהספק יעבד כחלק ממתן השירותים למשרד הרווחה והביטחון החברתי.

נושא המידע – אדם שהמידע האישי נאסף, מאוחסן ונעבד אודותיו.

עיבוד – כל פעולה המבוצעת על מידע של המשרד, לרבות אחסון, שמירה, העברה, מתן גישה, תיקון והעתקה.

תקנות אבטחת מידע – תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017.

2. הצהרות והתחייבויות הספק:

חלק א' – כללי

1. הספק מצהיר כי ידוע לו שבמסגרת ביצוע ההתקשרות הספק עשוי להיחשף למידע של משרד הרווחה והביטחון החברתי.
2. כל מאגר מידע שהמשרד רשום כבעליו אצל רשם מאגרי המידע ואשר נמצא ברשותו של הספק לצורך מתן השירותים, הספק יחשב כמחזיק במאגר מידע של המשרד וכמשתמש בו, והספק מאשר שיחולו עליו כל החובות החלות על מחזיק במאגר מידע בהתאם לדיני הגנת הפרטיות וכי הוא ימלא אחר כל החובות האמורות לגבי מאגרי המידע שהועברו לרשותו במסגרת מתן השירותים.





3. הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 (להלן – החוק או חוק הגנת הפרטיות) והנחיות קצין אבטחת מידע מוסמך, ובפרט בנוגע לעיבוד המידע האישי של המשרד.
4. הספק יוודא כי פעולות עיבוד המידע האישי של המשרד, ייעשו בהתאם להוראות ההסכם.
5. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי לא יבצע כל שימוש בכל המידע של המשרד שמועבר אליו ו/או למי מטעמו, אלא לשם ביצוע מטרת השירות וכי כל מידע ו/או נתונים שיועברו עליו, יועברו לבעלי התפקידים הנדרשים בלבד לצורך מטרת השירות (להלן "בעלי התפקידים המורשים").
6. אם הספק ידרש לאסוף לצורך מתן השירות, הספק מצהיר כי איסוף המידע וכל שימוש במאגרי המידע יעשו אך ורק בהתאם להוראות הדין.
7. הספק מתחייב למנות ממונה אבטחת מידע, שיהיה אחראי על היבטי אבטחת המידע עבור מאגרי המידע שבחזקתו כחלק מהתקשרותו עם המשרד.
8. הספק מתחייב לגבש, להטמיע, ולאכוף נהלי אבטחת מידע, כפי שנדרש בדיני הגנת הפרטיות. כמו כן מתחייב הספק לגרום לכך שכל המועסקים על ידו בביצוע הסכם ההתקשרות למתן שירות עבור המשרד יחתמו על התחייבות לשמירת סודיות. הספק יצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו לפי סעיף זה מהווה עבירה על פי חוק העונשין, התשל"ז - 1977 ועבירה על חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981.

חלק ב' – כח אדם, הדרכות ושמירה על סודיות:

1. הספק מתחייב כי אם לו ו/או לעובדיו ו/או לקבלני משנה מאושרים, תהיה הרשאת גישה למידע של המשרד, תהייה ההרשאה אך ורק לשם מטרת מתן השירות ולא מעבר לכך, על פי הגדרת תפקידי הגורמים השונים. הספק יערוך רשימת בעלי תפקידים מורשים ויעבירה למשרד, יחד עם אופן הרשאת הגישה וסוג ההרשאה – האמור יקבע בהתאם לכמות העובדים שתהיה להם נגישות למידע וכן למידת הנזק שפגיעה או אובדן המידע עלול לגרום למשרד – נושא זה יסוכם עם המשרד לאחר הזכייה במכרז.
2. הספק יוודא כי כל בעלי התפקידים המורשים מטעמו חתומים על הסכמי סודיות עם הספק וכן על נספח הסודיות המצורף (נספח ו') אשר יבטיחו את שמירת סודיות המידע האישי של משרד הרווחה והביטחון החברתי.
3. הספק מתחייב כי הוא וכל מי מטעמו, לרבות עובדיו, קבלני משנה וכל גורם אחר הקשור במתן השירותים, לא יגלו ולא יעבירו כל מידע שהגיע אליהם בתוקף תפקידם במסגרת מתן השירותים והכל כמחזיק של מאגר מידע או כנותן שירות אחר הכרוך בעיבוד המידע של המשרד, אלא לצורך מטרת מתן השירות וכי ידועות לו הוראות סעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות ותקנה 19 לתקנות אבטחת המידע.
4. הספק מתחייב כי יבצע הדרכות תקופתיות, לכל הפחות אחת לשנה, לכל בעלי התפקידים המורשים בדבר מטרת השירות, הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו מכוחו, ובפרט תקנות אבטחת המידע. על פי דרישת המשרד, יציג הספק העתק בדבר רשימת ההדרכות אשר בוצעו לבעלי התפקידים המורשים בהתאם למסמך זה.

חלק ג' – אבטחת מידע:

1. הספק מתחייב ליישם בנוגע לכל המידע של המשרד, במהלך תקופת ההתקשרות וכל עוד הספק מעבד מידע של המשרד, מנגנוני אבטחת מידע העומדים בהוראות הדין ובסטנדרטים הגבוהים ביותר המקובלים בשוק בעת הרלוונטית ואשר אינם פחותים מדרישות דיני הגנת הפרטיות והנחיות קצין אבטחת מידע מוסמך, ככל שתהיינה, ובכל מקרה במנגנוני אבטחת מידע העומדים בכל דרישות המשרד לעניין אבטחת מידע המפורטות בהסכם ובנספח זה, וכפי שיהיו מעת לעת.





הספק מתחייב ליישם בכל עת בנוגע למידע של המשרד מנגנוני אבטחת מידע העומדים בדרישות המשרד כאמור בתוספת א' לנספח זה.

יש איסור מוחלט לשמור מידע של המשרד בתחנות עבודה או במערכות ללא אישור מראש, כפי שיינתן במסגרת אישור המשרד למסמך "הוראות אבטחת מידע מפורטות" של הספק – כמפורט בתוספת א'.

חלק ד' – מיקור חוץ:

1. הספק לא יעביר ו/או יעבד את המידע האישי של המשרד, אלא בהתאם לקבוע בנספח זה.
2. במקרה בו ידרש הספק להעביר את המידע לצדדים שלישיים לצורך ביצוע מטרת השירות ("קבלן משנה"), הספק יקבל את אישור המשרד לכך, מראש ובכתב. אם המשרד הביע התנגדות מנומקת וסבירה לכך שהספק לא יעביר את המידע לקבלן המשנה, יהיה על הספק לספק את השירותים מבלי להעביר את המידע לקבלן המשנה. במקרים בהם המשרד לא יתנגד להעברת המידע אל קבלן משנה, על הספק להציג בפני המשרד את קבלן המשנה ולקבל את אישור המשרד בכתב ומראש להעברת המידע אליו.
3. הצדדים ינהלו מרשם ובו פרטי כל קבלן משנה שאושר על ידי המשרד ואשר פועל מטעם הספק ("קבלן משנה מאושר").
4. הספק יודיע למשרד, זמן סביר מראש, ובכתב, על כוונתו להחליף או לצרף קבלן משנה ולא יעשה זאת עד לקבלת אישור המשרד.
5. לגבי כל קבלן משנה מאושר, הספק יודא כי:
 - 5.1 כל סיכוני אבטחת המידע הכרוכים בהתקשרות נבחנו וקיבלו מענה הולם על ידי קבלן המשנה.
 - 5.2 נחתם הסכם המסדיר את חובות קבלן המשנה מול הספק והמשרד, בהתאם לדרישות תקנה 15 לתקנות אבטחת המידע.
 - 5.3 אם ההתקשרות עם קבלן המשנה כרוכה בהעברת מידע אל מחוץ לגבולות מדינת ישראל, יבחן הנושא בהתאם לדיני הגנת הפרטיות לרבות הנחיות הרשות להגנת פרטיות בנושא זה.
6. מבלי לגרוע מהוראות ההסכם, הספק יישא באחריות מלאה לכל מעשה או מחדל של קבלני המשנה המאושרים, והפרה כלשהי של הוראות נספח זה תיחשב להפרה של הספק, על כל המשתמע מכך.

חלק ה' – זכויות נושאי המידע:

1. הספק יעמוד בחובותיו הנוגעות למימוש זכויות נושאי מידע ויסייע למשרד במימוש חובותיו מול נושאי המידע. הספק יעדכן את המשרד באופן מדי עם קבלת פניה מנושא מידע הקשורה למידע האישי של המשרד ולא ישיב לפניה מבלי לקבל את אישור המשרד לכך.

חלק ו' – אירועי אבטחת מידע:

1. אירוע אבטחה חמור הוא אירוע שנעשה בו שימוש בחלק מהותי מן המאגר, בלא הרשאה או בחריגה מהרשאה, או שנעשתה פגיעה בשלמות המידע לגבי חלק מהותי מן המאגר. ככלל, אירוע שנעשה בו שימוש ב"חלק מהותי מן המאגר" יהיה חריג בחומרת הסיכונים שייצור, בשל היקף המידע שיימצא בסיכון כתוצאה מהאירוע (שימוש בכמות ניכרת של מידע, להבדיל משימוש ברשומה אחת בלבד, או מידע על מספר רב של אנשים). אחת הדרכים העומדות בפני בעל המאגר לבחון האם נעשה שימוש בחלק מהותי היא באמצעות בחינת מספר המערכות וסוג המערכות שנפגעו ונעשה בהם שימוש ללא הרשאה, משך זמן האירוע וכדומה – כל מקרה לפי נסיבותיו.
2. הספק ידווח למשרד באופן מדי ולא יאוחר מ-24 שעות מרגע גילוי מקרה שבו התגלה אירוע המעלה חשש לפגיעה בשלמות המידע האישי של המשרד, לשימוש בו בלא הרשאה או לחריגה





- מהרשאה ("אירוע אבטחת מידע"). הדיווח יכלול את כל המידע הקיים, נכון למועד הדיווח, על נסיבות אירוע אבטחת המידע והפעולות שנקטו ועתידות להינקט על ידי הספק לצורך הטיפול באירוע והשלכותיו.
3. יובהר כי האחריות לטיפול באירוע אבטחת מידע ולהשיב את המצב לקדמותו כך שיתאפשר המשך מתן השירות, היא של הספק בלבד.
 4. הספק יסייע למשרד למלא אחר חובותיו הנוגעות לאירוע אבטחת המידע, וכן יישא בעלויות הטיפול באירוע אבטחת המידע, חקירת האירוע ועדכון נושאי המידע, ככל שהדבר נדרש מכוח הוראות דיני הגנת הפרטיות או הנחיות קצין אבטחת מידע מוסמך.
 5. הספק לא יענה לפנייות מצדדים שלישיים הנוגעות לאירוע אבטחת המידע וכן לא ישתף מיוזמתו פרטים על אודות אירוע האבטחה, מבלי לקבל את אישור המשרד לכך מראש ובכתב, אלא אם הוראות הדין מחייבות את הספק בעדכון כאמור.

חלק ז' – גיבוי מידע

1. הספק נדרש לגבות את כל המערכות המעורבות במתן שירות למשרד בתוך גבולות של מדינת ישראל.
2. אופן הגיבוי למערכות מידע ייקבע בהתאם למדיניות גיבויים של הספק, כפי שתפורט גם במסמך הוראות אבטחת מידע מפורטות" (בהתאם לתוספת א') שיאושר על ידי המשרד, ומבלי לפגוע מדרישות מסמך זה.
3. מדיניות הגיבוי:
 - 3.1 יבוצע גיבוי יומי לכל המידע של המשרד.
 - 3.2 בנוסף לגיבוי היומי יבוצע גיבוי שבועי לכל המידע של המשרד.
 - 3.3 בנוסף לגיבויים האמורים יבוצע גיבוי חודשי לכל המידע של המשרד.
4. גיבוי למערכות קריטיות יאפשר חזרה לתפקוד בפרק זמן סביר בנסיבות הרלוונטיות לשירות המסופק.
5. עותק של הגיבוי החודשי יוחזק באופן מאובטח פיזית ודיגיטלית – על הספק לפרט עניין זה במסגרת מסמך "הוראות אבטחת מידע מפורטות" (בהתאם לתוספת א') שיאושר על ידי המשרד.
6. עותקים של הגיבויים השונים יעמדו לרשות המשרד ויועברו אל המשרד באופן מידי בהתאם לבקשת המשרד.

חלק ח' – מחיקה או השבת מידע למשרד:

1. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, או על פי דרישתו הראשונה של המשרד, כל המידע שהגיע לרשות הספק ולכל מי מטעמו במסגרת מתן השירותים, יועבר במלואו אל המשרד ויימחק תוך זמן סביר ולא יאוחר מ-30 יום לאחר תום ההתקשרות בין הצדדים או פניית המשרד, באופן בו כלל המידע יהיה בידי המשרד בלבד. עם סיום המחיקה וההעברה, הספק יציג למשרד תצהיר חתום על ידי מורשי החתימה של הספק המאמת ביצוע פעולות מחיקה כאמור.
2. אם הספק מחויב בהתאם להוראות הדין לשמור העתק מן המידע האישי של המשרד, יעשה הספק את מירב המאמצים לשמור את המידע בצורה אנונימית. אם לא ניתן למחוק את הפרטים המזהים מהמידע, יעדכן הספק, מראש ובכתב את המשרד, כי הוא נדרש על פי דין לשמור העתק מהמידע האישי של המשרד ויכלול בהודעה זו את הדין המחייב והמועדים הנקובים בו.
3. ככל שקיימת הוראה בדין המחייבת שמירת המידע אצל הספק, הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי אמצעי האבטחה שהוגדרו בהתקשרות עם המשרד, יישארו בתוקף לכל אורך תקופת שמירת המידע ועם הגיע מועד פקיעת חובת השמירה הקבוע בדין, יפעל לפי האמור בחלק ז' – גיבוי





מידע – ובכל מקרה יעביר את כל המידע אל המשרד וידאג למחיקה של המידע ושל כל עותק שלו, ויציג למשרד תצהיר כקבוע בסעיף 1 לעיל.

חלק ט' – ביקורות אבטחת מידע ודיווח שנתי:

1. הספק מתחייב להגיש למשרד, בתום 12 חודשים מיום חתימת נספח זה, ולאחר מכן פעם ב-12 חודשים, ובמשך כל תקופת ההתקשרות וכן כל עוד הספק מעבד מידע של המשרד, דיווח על אופן ביצוע חובותיו בהתאם לנספח זה והוראות דיני הגנת הפרטיות. הספק יעביר למשרד את הדיווח ופרטים נוספים הדרושים למשרד על מנת להוכיח את עמידתו בחובותיו על פי הנספח ועל פי דיני הגנת הפרטיות, לשביעות רצונו של המשרד.
2. מוסכם כי בנוסף על האמור בסעיף 1 – ביקורות אבטחת מידע ודיווח שנתיים כקבוע בסעיף 1 לעיל, נציגיו המוסמכים של המשרד, יהיו רשאים לבצע ביקורות על אופן התנהלותו של הספק בסוגיות של השימוש במידע האישי של המשרד ועל אבטחתו. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יעמיד לעיון המשרד לפי דרישתו, תוך שבעה ימי עבודה, מסמכים המעידים על עמידתו בחובות אבטחת המידע החלות עליו ובפרט לגבי עמידתו בתקנות אבטחת המידע.

חלק י' – הנחיות נוספות:

1. הספק יעמיד איש קשר מטעמו לנושא אבטחת המידע, באופן ספציפי, אשר יעמוד בקשר עם נציג המשרד מטעם אגף בכיר מערכות טכנולוגיות ומידע. אנשי הקשר יתאמו ביניהם את כל הטעון ברור בקשר לאישור מסמך הוראות אבטחת מידע מפורטות, להדרכה ולמטרת השירות, תוך הסבר מפורש על אודות השימוש המותר במידע.
2. הספק מצהיר בזאת כי אין במסמך זה כדי לגרוע מחובותיו על פי דיני הגנת הפרטיות, ההסכם ודינים אחרים החלים על השירותים הניתנים על ידי הספק, גם אם לא צוינו בנספח זה או בכל מסמך אחר הקשור בהסכם.

3. חתימה וחתימת הספק

תאריך	שם החותם	חתימה וחתימת הספק
_____	_____	_____





תוספת א' – הוראות אבטחת מידע ספציפיות/מפורטות

על הספק להגדיר במסמך שיקרא "הוראות אבטחת מידע מפורטות" (להלן - **המסמך**), את העניינים שיובאו להלן, **לכל הפחות**, וזאת בהתאם **לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע)**, תשע"ז-2017 (להלן "**התקנות**"). על הספק לפעול בהתאם לקבוע בכל התקנות. מסמך זה יועבר לעיון המשרד לצורך אישורו – הספק יתקן, יוסיף וישנה את המסמך בהתאם להנחיות המשרד. הספק מתחייב לפעול בהתאם למסמך הסופי אשר יאושר על ידי המשרד במתן השירותים למשרד ובכל תקופה אחרת שתקבע או שנקבעה בהסכם.

1. הגדרות המאגר

- 1.1 תיאור כללי של פעולות האיסוף והשימוש במידע.
- 1.2 תיאור מטרות השימוש במידע.
- 1.3 סוגי המידע השונים הכלולים במאגר המידע.
- 1.4 פרטים על העברת מאגר המידע או שימוש בו מחוץ לגבולות ישראל אם קיים.
- 1.5 (האם נעשות פעולות עיבוד מידע באמצעות אחר?) הכוונה למחזיק - קבלן חיצוני שאינו בעל המאגר, אולם מחזיק בו או רשאי לעשות בו שימוש בעבור בעל המאגר – שאז יש להוסיף הפנייה ופרק העוסק בתקנה 15 לתקנות אבטחת מידע.
- 1.6 שמם של מנהל/ת מאגר המידע, של מחזיק/ת המאגר ושל הממונה על אבטחת המידע בו וכן את תפקידיו בהתאם לתקנה 3 לתקנות.

2. תשתית מחשבית של המאגר:

- 2.1 תשתיות ומערכות חומרה, סוגי רכיבי תקשורת ואבטחת מידע.
- 2.2 מערכות התוכנה המשמשות להפעלת מאגר המידע, לניהול המאגר ולתחזוקתו, לתמיכה בפעילותו, לניטורו ולאבטחתו.
- 2.3 תוכנות וממשקים המשמשים לתקשורת אל מערכות המאגר ומהן.
- 2.4 תרשים הרשת שבה פועל המאגר, הכולל תיאור הקשרים בין רכיבי המערכת השונים ומיקומם הפיזי של הרכיבים.
- 2.5 תאריך העדכון האחרון של המסמך ושל רשימת המצאי.

3. סקר סיכונים:

על הספק לבחון ולפרט במסמך מהם הסיכונים העיקריים של פגיעה במידע שברשותו, וכיצד הוא מתכוון למנוע/ להפחית / לבקר את הסיכון הזה – יש להגדיר במסמך כיצד מתבצע מערך אבטחת המידע על מאגר הנתונים, לרבות אבטחה פיזית וכן הגנה מפני איבוד מידע בשל פריצה פיזית למקום בו נשמר המידע, נזק חיצוני (שריפה, הצפה, הפסקות חשמל וכיוצא באלה) וכל מצב אחר בו עשוי להיגרם נזק למאגר המידע שלא יאפשר את השימוש במידע או שיגרור את מחיקתו.

4. אבטחת תקשורת למאגר:

אם מערכות המאגר מחוברות לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית אחרת, נוצר סיכון של גישה חיצונית ולא מורשית אליהן. לכן יש להגדיר במסמך איך מאובטחת התקשורת אל המאגר וממנו, וכיצד מאושרת הגישה למאגר למורשי הגישה **בלבד**.

5. הרשאות גישה אל מערכות:

- 5.1 הספק יגדיר כיצד מאופשרת הגישה למערכת תוך שימוש באמצעי הזדהות חזקה בהתאם לתקנות העוסקות בהגנה על מאגר מידע ברמת אבטחה בינונית.
- 5.2 יש לקבוע הרשאות גישה למאגר לכל עובד וכן לנהל הרשאות גישה לבעלי התפקידים השונים – למשל קביעת חשבון Administrator וחשבונות להם תהיה הרשאת גישה גבוהה יותר משאר העובדים.
- 5.3 ניטור הגישה למערכת ובקרה על כך שהגישה למערכת מאושרת רק למי שיש לו אישור לכך.
- 5.4 אופן הזיהוי ייעשה ככל האפשר על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה. למשל תעודה המכילה חתימה אלקטרונית מאובטחת.





5.5 אם אופן הזיהוי מבוסס על סיסמאות – הנוהל יתייחס לחוזק הסיסמה, מספר הניסיונות השגויים, ותדירות החלפת הסיסמאות שתיעשה בהתאם לתפקיד מורשה הגישה, ובכל מקרה לתקופה שלא תעלה על 6 חודשים.

5.6 הפסק יפעל לביצור ניטור ובקרת גישה של העובדים למערכת באופן שוטף, כך שיוודא תקינות תהליכית ומניעת כניסות בלתי מורשות למערכת ולשימוש במידע.

6. גיבוי המאגר:

הספק יפרט במסמך כיצד הוא מתכוון לגבות את המידע וכיצד הוא מתכוון לשחזר את המידע במידת הצורך – **מומלץ שמדי פעם הספק יבצע שחזור של מידע מגיבוי על מנת ולוודא שהתהליך עובר נכון והמידע משוחזר בשלמותו.**

7. ביקורת:

פעם ב-12 חודשים ובמשך כל תקופת התקופה בה המידע נשאר אצל הספק תקופה נוספת שנדרשת בהתאם להסכם, יהיה על הספק לערוך ביקורת פנימית או חיצונית על מאגר המידע על מנת לגלות גורמי סיכון או ליקויים שעלולים לפגוע בשלמות המאגר, זמינותו, אמינות המידע שבו. הספק יפיק דו"ח מפורט בעניין ויגישו אל המשרד לאחר הפקתו.

8. טיפול באירוע אבטחת מידע:

המסמך יפרט את נוהל התגובה לאירועי אבטחת מידע ופגיעות סייבר. בין היתר, יפורטו האלמנטים המרכזיים בתגובה לאירוע אבטחת מידע, בין היתר חלוקת האחריות להערכה, לתגובה ולניהול אירועי האבטחה ופיתוח קווים מנחים לעובדים בנוגע לנהלי הסלמה ודיווח. הספק נדרש לקבוע מי יהיה אחראי להכריז על תקרית, ומי אחראי לשחזר את מערכות המחשב שנפגעו מרגע שהתקרת הסתיימה – מי שמוטלת עליו אחריות זו צריך להיות בעל המומחיות הנדרשת כדי להגיב בדרך מהירה ונאותה

9. מיקור חוץ של שירותי עיבוד המידע אל צד שלישי

למען הסר ספק, הספק אחראי באופן ישיר לכל פעולה או עיבוד הנעשים במידע השייך למשרד הרווחה והביטחון החברתי כולל פעילות של צד שלישי המבצע עבור הספק עיבוד נתונים כזה או אחר, באישור המשרד. על הספק להגדיר במסמך זה כיצד הוא מטפל באירוע אבטחת מידע, פגיעה במידע או אובדן מידע גם אצל צד שלישי – והכל בהתאם לקבוע בתקנה 15 לתקנות אבטחת מידע ולהנחיות הרשות להגנת הפרטיות בעניין או הנחיות המשרד, ככל שתהיינה כאלה.

כאמור, מסמך זה יובא לעיון ולאישור המשרד. הספק מתחייב לתקן את הטעון תיקון תוך פרק זמן סביר ולהמציא למשרד אישור שאכן התיקונים בוצעו.





נספח יט'9 טופס הודעת זכיה לזוכה במכרז לקראת חתימה על הסכם – דוגמה בלבד

(סעיף 5.7 למכרז)

מובהר כי נספח זה ישלח לזוכה לקראת חתימה על הסכם ההתקשרות, בשלב הגשת ההצעות המציע נדרש לצרף נספח זה כאשר הוא חתום בתחתית כל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעמו במקום המתאים

תאריך: _____

לכבוד:

שם הספק: _____

הנדון: הודעה על זכייה

בהמשך להצעתכם שהוגשה בתאריך 14.03.2022 במענה למכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118 של משרד הרווחה והביטחון החברתי הריני להודיעכם כי ועדת המכרזים _____ (שם הוועדה) החליטה בישיבתה מיום _____, לבחור בהצעתכם כהצעה זוכה במכרז שבנדון.

בהתאם למפורט בנספחי המכרז כתנאי מקדים לחתימה על ההסכם, עליכם להעביר למשרדינו עד לתאריך _____ (14 ימים מיום הוצאת הודעה זו) את כל המסמכים הבאים:

- הסכם התקשרות חתום על ידיכם בנוסח נספח יט'. מובהר כי על אף חתימתכם, חשבות המשרד לא תחתום על הסכם ההתקשרות עד לסיום ההתארגנות והעברת כלל המסמכים המפורטים להלן בכתב זה ואישור נציג הפיקוח מטעם המשרד על השלמת העברת הטפסים והמסמכים.
- הצהרה בדבר הסכמה לפרסום הסכם ההתקשרות חתומה על ידיכם בנוסח נספח יט'1. לתשומת ליבכם, ככל שאתם סבורים כי חלקים מהצעתכם מהווים "סוד מסחרי" או "סוד מקצועי" שאין לחשוף אותו בהתאם להחלטת ממשלה מספר 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לגופים פרטיים באפשרותכם לפנות לוועדת המכרזים ולנמק עמדתכם באמצעות נספח זה.
- יודגש כי החלטה סופית בעניין זה הינה של ועדת המכרזים.
- חוזה – פורטל הספקים הממשלתי חתום על ידיכם ועל ידי נציג החשכ"ל בנוסח נספח יט'2.
- כתב ערבות ביצוע בנוסח נספח יט'3. עם קבלת כתב ערבות ביצוע, יוחזר אליכם כתב ערבות הצעה בגין הגשת ההצעה כפי שצורף להצעתכם.
- נסח חברה/שותפות עדכני המאשר כי אינכם בעלי חובת אגרה שנתית ביחס לשנה הקודמת (אם הנכם חברה/שותפות)

עמוד 231, מתוך 233 עמודים חתימת מורשה חתימה מטעם המציע (בראשי תיבות): _____





מכרז פומבי דו-שלבי מספר 159/2021

□ אישור ביטוח בנוסח אישור הביטוח האחד חתום על-ידי חברת הביטוח, האישור מצורף בזאת למכתב זה, שימת ליבכם להנחיות הקרן הפנימית לביטוחי הממשלה המופיע בקישור הבא:
<https://www.inbal.co.il/content/ביטוח-והנחיות>

□ התחייבות להארכת התקשרות בנוסח נספח יט'7.

כמו כן, בהתאם למפורט בנספחי המכרז כתנאי מקדים לחתימה על ההסכם, עליכם להעביר למשרדינו עד לתאריך _____ (14 ימים מיום הוצאת הודעה זו):
□ אסמכתא לעניין פנייה לנציגת מנכ"ל המשרד לעניין יישום חובותיכם לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות בצירוף נספח התצהיר בנוסח נספח ה' שצורף להצעתכם.

בהתאם למפורט בנספחי המכרז כתנאי מקדים לחתימה על ההסכם, לאחר קבלת כלל המסמכים המפורטים לעיל באופן תקין תידרש חתימת נציג הפיקוח בטבלה הבאה:

חתימת נציג הפיקוח מטעם המשרד

תאריך	שם הנציג	תפקיד	חתימה
-------	----------	-------	-------

לאחר חתימת נציג הפיקוח תזומנו למשרדינו לשם חתימת החוזה ותחילת אספקת השירותים. אנו מודים לכם על השתתפותכם במכרז ומייחלים לשיתוף פעולה פורה בהמשך.

בברכה,

יו"ר ועדת המכרזים

(שם וחתימה) _____





נספח כ' הצהרת המציע בדבר קבלת כל מסמכי המכרז וטופס שאלות ההבהרה

והערות שהופץ על ידי המשרד

אני החתום מטה _____ תעודת זהות _____ מצהיר/ה בזה
כדלהלן:

הנני נותן הצהרה זו בשם _____ שהוא המציע (להלן – "המציע") המבקש
להתקשר עם המשרד במסגרת מכרז מספר 159/2021 – הקמת, ניהול והפעלת מוקד רווחה 118
(להלן – "המכרז").

אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת הצהרה זו בשם המציע.

1. הריני להצהיר כי קיבלתי את כל מסמכי המכרז, כולל 7 פרקי המכרז, כ' נספחים למכרז ו-9 נספחים להסכם, סך הכל 233 עמודים, קראתי אותם והבנתי את תוכנם.
2. הריני להצהיר כי קיבלתי את טפסי שאלות ההבהרה וההערות וכן את המפרט המתוקן לידיי, לרבות טפסי השאלות והתשובות שהועברו בתאריך 10.02.2022 וכן בתאריך 28.02.22.

חתימת המציע:

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

