



**מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה**  
**הרשות לפיתוח כלכלי-חברתי של המגזר החרדי**

מכרז 16/2024

למוקד שירות ופניות ציבור ארצי

(גרסה 1)

את מסמכי המכרז ניתן למצוא באתר האינטרנט של  
מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il) תחת  
הכותרת - מכרז 16/24 - למוקד שירות ופניות ציבור ארצי.

## הקדמה

- 1.1 הרשות לפיתוח כלכלי-חברתי של המגזר החרדי במשרד ראש הממשלה (להלן: **"הרשות"** או **"המזמין"**), מפרסמת בזאת מכרז 16/2024, להפעלת מוקד שירות ופניות הציבור ארצי עבור המגזר החרדי בשיטת מיקור חוץ (להלן: **"המכרז"**).
- 1.2 הרשות לפיתוח כלכלי-חברתי של המגזר החרדי הוקמה בהחלטת ממשלה מס' 182 מיום 5.7.2020, כשבמסגרת החלטה זו נקבע שאחד מתפקידי הרשות הוא **"ייזום וגיבוש החלטות ממשלה לקידום חברתי כלכלי של המגזר החרדי ותוכניות וכלים מבוססי פתרונות ייחודיים המותאמים למאפייני האוכלוסייה החרדית"**.
- 1.3 על בסיס בחינה מקצועית, ביום 6.12.2020 התקבלה החלטת ממשלה מס' 620 שבמסגרתה נקבע, בין היתר, כי יוקם מוקד שירות ופניות ציבור שתפקידו יהיה לתת מענה לפניות ציבור מהמגזר החרדי תוך הנגשת השירותים הממשלתיים הרלוונטיים, בהובלת הרשות במשרד ראש הממשלה. עוד נקבע כי המוקד יסייע במתן מענה לפניות הציבור מהמגזר החרדי בעניינים הנוגעים לשירותים ממשלתיים, ויתמחה בהעברת המידע בצורה מותאמת לאוכלוסייה זו. ההתאמה תהיה הן בהנגשת התכנים והן בטכנולוגיה הנדרשת לפי צורכי האוכלוסייה. המוקד יפעל לקבלת דיווחים מהציבור החרדי בעניינים הנוגעים לקבלת שירותים ממשלתיים. בנוסף, המוקד ירכז וינתח את המידע העולה מן הפניות והדיווחים, למטרת שיפור המענה והשירותים הממשלתיים בכל הנוגע לצורכי האוכלוסייה החרדית, ויעביר את ממצאיו למשרדי הממשלה הרלוונטיים.
- 1.4 הרשות מעוניינת להקים מוקד שירות ופניות ציבור ארצי עדכני ומתקדם, עבור הציבור החרדי (להלן **"מוקד לפניות ציבור"**) שיופעל באמצעות ספק מיקור חוץ ויספק שירות באמצעות מענה טלפוני וביצוע פעולות שירות במשרד אחורי (Back Office) עבור הציבור החרדי. לפיכך מתפרסם מכרז זה המגדיר את מודל ההפעלה, דרישות התשתית, ההקמה התפעול והבקרה של מוקד שירות ופניות ציבור.
- 1.5 מוקד השירות ופניות הציבור הארצי יוקם ויתופעל על ידי המציע שיוכרז כזוכה במכרז (להלן: **"הספק הזוכה"**) באתר הספק הזוכה.
- 1.6 הספק הזוכה במכרז יחתום על הסכם התקשרות (מצ"ב להלן כפרק ד') עם הרשות לתקופה של 24 חודשים (**"תקופת ההתקשרות"**) ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות.
- 1.7 24 החודשים יכללו: 3 חודשי הקמה, 9 חודשי התייצבות ועוד 12 חודשי הפעלה מלאה (**"תקופת ההתקשרות"**), כאשר למזמין הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות לחודשי הפעלה נוספים בתקופות נוספות ועד ל-36 חודשים נוספים במצטבר. יובהר כי הארכת ההתקשרות במסגרת תקופות האופציה, תהא על פי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד, ובכפוף לקיומו של תקציב, ותהא מותנית בכך שהזוכה ימציא למשרד את כל התצהירים

והמסמכים המפורטים בתנאי הסף, לרבות ערבות תקפה ואישור עדכני על קיום ביטוח לתקופה שממועד מימוש האופציה ועד לסיום תקופות האופציה ככל שיהיו.

1.8. הארכת ההתקשרות, ככל שתהיה, כפופה לאישור ועדת המכרזים של המשרד ובהודעה בכתב של מורשי החתימה מטעם המשרד.

1.9. במסגרת מתן השירותים יידרש הספק להעמיד בעלי תפקידים כמפורט במסמכי המכרז.

1.10. הספק הזוכה, יפעיל את מוקד שירות ופניות הציבור הארצי במתקן אשר בבעלותו או שנשכר לשם המכרז דנן כמבוקש במכרז זה. לרשות תהא הזכות להרחיב את תכולת השירות במכרז השירות בהתאם לצרכים ובהתראה מספקת לספק הזוכה.

1.11. מוקד שירות ופניות הציבור יטפל בפניות תוך שאיפה לסגירת מעגל טיפול, ועמידה מלאה ביעדים של איכות וכמות כפי שיוגדרו על ידי הרשות וכפי שמפורטים בטבלת יעדי השירות כמפורט בסעיף 38.

1.12. למזמין שמורה הזכות להגדיל את היקף ההתקשרות בעד 30% משווי ההתקשרות. המזמין אינו מתחייב להיקף זה או להיקף כלשהו, ומימוש ההתקשרות יהיה על פי שיקול דעתו הבלעדי ובכפוף לקיומו של תקציב.

1.13. מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:

- פרק א' – ההליך המכרזי.
- פרק ב' – חוברת ההצעה, אשר תוגש על ידי מציע המתמודד במכרז || נספחים.
- פרק ג' – תכולת ההתקשרות עם הספק הזוכה.
- פרק ד' – הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז || נספחים.

|| המועד האחרון להגשת הצעות במכרז הוא בתאריך 22/12/2024 בשעה 14:00 ||

## תוכן עניינים

1.....	הקדמה	1
4.....	תוכן עניינים	2
6.....	הגדרות	6
<b>8.....</b>	<b>פרק א' - הליך המכרז</b>	<b>8</b>
9.....	עקרונות המכרז	3
9.....	תנאים להשתתפות במכרז	4
12.....	ניקוד ההצעות	5
16.....	בחירת זוכה	6
18.....	מופעים ומועדים במכרז	7
20.....	כללי המכרז	8
<b>26.....</b>	<b>פרק ב' - חוברת ההצעה</b>	<b>26</b>
27.....	הגשת הצעה במכרז	9
27.....	פרטי המציע	10
28.....	הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז	11
33.....	איכות ההצעה	12
39.....	התחייבויות נוספות של המציע	13
40.....	בקשות	14
42.....	רשימת נספחים שיש לצרף להצעה	14
<b>61.....</b>	<b>פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה</b>	<b>61</b>
62.....	שעות פעילות המוקד לפניות הציבור	30
62.....	שפות מתן שירות	31
110.....	תקופת המכרז	32
118.....	תקופת ההקמה	33
111.....	תקופת התייצבות	34
111.....	תקופת ההפעלה	35
112.....	מבנה ארגוני	36
124.....	כח אדם: בעלי התפקיד במוקד לפניות הציבור - משימות עיקריות	37
.....	מיון, גיוס, קליטה והדרכת כ"א	38
.....	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.	39
.....	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.	39
.....	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.	39
.....	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.	39
118.....	שגרות ניהול ושגרות עבודה במוקד לפניות הציבור	40
118.....	מנגנוני בקרת השירות בביצוע הרשות ובכלל	41
119.....	מנגנוני עבודה	42
119.....	הפרדות	43
119.....	אתר המוקד ותכנון פונקציונאלי	44
119.....	טכנולוגיה - מערכות נדרשות	45
119.....	מענה בדואר אלקטרוני	46
119.....	אבטחת מידע ובטחון	47
119.....	פיקוח על עבודת הספק	48
119.....	מסמך אפיון מתודולוגי של מוקד לפניות הציבור	49
<b>108.....</b>	<b>פרק ד' - הסכם התקשרות</b>	<b>108</b>
109.....	כללי	1
110.....	היקף ותקופת ההתקשרות	2
110.....	התחייבויות והצהרות הספק	3
118.....	סודיות	4
111.....	אבטחת מידע והגנות סייבר	5
111.....	ניגוד עניינים בביצוע ההסכם	6
112.....	קניין רוחני וזכויות יוצרים	7
124.....	קבלני משנה	8
.....	יחסים בין הצדדים ואי קיום יחסי עובד - מעביד	9
.....	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.	10
.....	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.	10
.....	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.	10
118.....	כללי תשלום	11
118.....	ערכות ביצוע	12
118.....	אחריות בנזיקין וחובת שיפוי	13
119.....	ביטוח	14

119.....	המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם.....	.15
119.....	הפסקת ההתקשרות.....	.16
120.....	הפרת ההסכם.....	.17
122.....	תרופות מצטברות.....	.18
122.....	סיום התקשרות.....	.19
122.....	כתובות הצדדים והודעות.....	.20
122.....	בקרה ופיקוח.....	.21
122.....	בטחון.....	.22
122.....	היעדר זכות ייצוג.....	.23
122.....	סמכות השיפוט.....	.24
122.....	נציגים.....	.25
122.....	שונות.....	.26
122.....	<b>שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.</b>	
122.....	<b>שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.</b>	
122.....	נספחים.....	

## 2. הגדרות – הגדרות הקשורות לתנאי המכרז

<b>הרשות ו/או המשרד</b>	הרשות לפיתוח כלכלי-חברתי של המגזר החרדי במשרד ראש הממשלה, מקבל השירותים, המזמין.
<b>המכרז</b>	הזמנה זו לקבלת הצעות על כל נספחיה לרבות מודעת הפרסום, ההסכם וכן מענה לשאלות הבהרה וכל מידע אחר שנמסר על ידי המזמין במסגרת הליכי מכרז זה.
<b>המציע</b>	כל גורם שמגיש הצעה למענה למכרז זה בהתאם לנדרש בתנאי המכרז.
<b>הצעה</b>	תשובת המציע למכרז על כל נספחיה, דרישותיה, תנאיה וחלקיה עבור השירותים עבורם מוגשת ההצעה.
<b>הספק הזוכה ו/או הזוכה</b>	מזיע שהצעתו תבחר כהצעה זוכה על ידי ועדת המכרזים של המשרד והמשרד יחתום עמו על הסכם לאספקת השירותים הנדרשים.
<b>מוקד שירות ופניות הציבור</b>	מוקד לקבלת פניות טלפוניות וכתובות אשר יוקם ויופעל על ידי הזוכה.
<b>נציג המזמין ו/או נציג המשרד</b>	נציג המזמין כמוגדר בסעיף 25 להסכם ההתקשרות, אשר יהיה אמון על הקשר עם המציע, ינחה אותו, יבקר ויבצע הזמנות עבודה והכל כמפורט במסמכי המכרז.
<b>מערכות המידע</b>	כל המערכות הטכנולוגיות אשר משמשות את מוקד שירות ופניות ציבור ארצי לתהליך קבלת פניות וטיפול בהן.
<b>תקופת ההקמה</b>	התקופה שמחתימת הסכם ההתקשרות בפרק ד' עם הזוכה ועד שלושה חודשים, שבה על הספק הזוכה להקים את מוקד השירות ופניות הציבור בהתאם לתנאים המפורטים במכרז זה.
<b>תקופת ההתייצבות</b>	התקופה שמתום סיום תקופת ההקמה ועד תשעה חודשים, שבה יפעל המוקד באופן חלקי או מלא בהתאם לביקוש ולצורך שיוצג על ידי הספק ובהתאם לתנאים המפורטים במכרז זה.
<b>תקופת ההפעלה</b>	התקופה שמתום תקופת ההתייצבות ולמשך 12 חודשים שבה יופעל מוקד השירות ופניות הציבור ע"י הזוכה, לרבות תקופות האופציה להארכת ההתקשרות, ובהתאם לתנאים המפורטים במכרז זה.
<b>תקופת ההתקשרות</b>	התקופה שמחתימת הסכם התקשרות בפרק ד' עם הזוכה הכוללת את: תקופת ההקמה, תקופת ההתייצבות ותקופת ההפעלה.
<b>פרויקט ההקמה</b>	פרויקט ההקמה של מוקד השירות ופניות הציבור הכולל העמדת מתקן ייעודי, הקמת מערכות טכנולוגיות, גיוס ואיוש בעלי התפקידים.
<b>שעת LOGIN</b>	שעת עבודה של הנציג במערכות הטלפוניה של מוקד השירות ופניות הציבור. שעת העבודה של הנציג תוגדר מרגע כניסת הנציג למערכת הטלפוניה ועד ליציאתו ובתנאי שזמן העבודה בוצע בשעות ההפעלה של מוקד השירות.

## **ספר הפעלה**

יכלול את הדרישות להפעלת המוקד בפן הלוגיסטי, סל השירותים, פעילות הדרכה וכל מידע נוסף הנחוץ להפעלה תקינה של המוקד. ספר הפעלה ייכתב על ידי הספק עד לתום תקופה ההקמה ויעודכן לפי הפעילות השוטפת בתקופת התייצבות.

## **מסמך אפיון מתודולוגי**

תכנית מתודולוגית להשגת מטרות המוקד המבוססת על הכרת הצרכים והמענים הקיימים ומציעה מעגל טיפול בפניות באמצעות שיתופי פעולה עם משרדי ממשלה נוספים. התוכנית תוגש על ידי הזוכה עד לתום תקופת ההקמה והמסמך יעודכן בתקופת ההתייצבות.

**פרק א'**

**הליך המכרז**

### 3. עקרונות המכרז

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

### 4. תנאים להשתתפות במכרז

#### 4.1. תנאי סף להשתתפות במכרז

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

#### 4.2. תנאי סף מנהליים

- 4.2.1. ככל שחלה על המציע חובת רישום, על פי דין, בישראל, עליו להיות רשום כדין.
- 4.2.2. על המציע להיות תאגיד, הרשום כדין במדינת ישראל במרשם הרשמי הרלוונטי. או לחילופין עוסק מורשה. יודגש, כי על ההצעה להיות מוגשת על ידי אישיות משפטית אחת בלבד וכל האישורים הנדרשים על פי מכרז זה יהיו על שמה של אותה אישיות משפטית.
- 4.2.3. המציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות, שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן: "חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם, וכן נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולדווח למס ערך מוסף על עסקאות, שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
- 4.2.4. אם המציע עוסק מורשה, עליו להציג העתק תעודת עוסק מורשה, ההעתק יצורף על ידי המציע להצעה ויסומן כנספח ט"ו.
- 4.2.5. המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ("חוק עסקאות גופים ציבוריים").
- 4.2.6. כלל הטובין והשירותים המוצעים על ידי המציע עומדים בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי דין לצורך אספקתם, ככל שישנם.

- 4.2.7. אם המציע הוא עמותה או חברה לתועלת הציבור - למציע אישור "ניהול תקין" בתוקף לשנת 2024, לפי הענין: אם המציע הוא עמותה - מרשם העמותות; אם המציע הוא חברה לתועלת הציבור - מרשם ההקדשות.
- 4.2.8. עסק חי - אין בעניינו הערת "עסק חי" כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רואי חשבון בישראל. [נספח ז'].

### 4.3 תנאי סף מקצועיים

המציע עומד בתנאים המפורטים להלן:

#### 4.3.1 שנות ניסיון

- 4.3.1.1. למציע ניסיון מוכח של 5 שנים בין השנים 2019-2024, בהפעלת מוקדים טלפוניים בתחום השירות ופניות הציבור.

#### 4.3.2 ניסיון מקצועי - היקף פעילות

- 4.3.2.1. למציע ניסיון בהקמה ובהפעלה של שני מוקדי שירות במשך שנתיים לפחות, במקביל, במהלך חמש השנים האחרונות (2019-2024), שכל אחד מהם עומד בכל הדרישות שלהלן:
- 4.3.2.1.1. תכולת המוקד כללה מענה המצריך ממשקי עבודה עם הלקוח (בעל המוקד) ו/או גורמים מחוץ למוקד.
- 4.3.2.1.2. במסגרת הקמת המוקד נדרש המציע לתהליך איסוף מידע והקמת תהליכי עבודה מקצועיים כשלב מקדים להקמה.
- 4.3.2.1.3. ניהול המוקד נעשה באמצעות מערכת ממוחשבת, המשלבת את כל הרכיבים הבאים: CRM, IVR, CTI, ניהול ידע, BI.
- 4.3.2.1.4. המציע הקים ממשק ממערכת ניהול הפניות למחשבי מקבל השירות.
- 4.3.2.1.5. הופקו ממערכת ניהול הפניות דוחות אודות שיחות נכנסות ויוצאות בפילוחים שונים למקבל השירות.
- 4.3.2.1.6. לפחות מוקד אחד עודנו פעיל במועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.
- 4.3.2.1.7. בכל מוקד ניתן מענה טלפוני בהיקף של לפחות 100,000 פניות בשנה.
- 4.3.2.1.8. לפחות אחד המוקדים בוצע עבור לקוח מאחת הקטגוריות הבאות: מוסדות ממשלתיים/עירוניים, קופת חולים, חברות ביטוח.
- 4.3.2.1.9. כל אחד מהמוקדים פעל באופן רציף במשך לפחות 8 שעות בכל יום (א'-ה') וכלל לפחות 20 עמדות פעילות, במהלך שעות אלה.
- 4.3.2.1.10. בעת הגשת ההצעה, המציע הינו בעל הסמכה בתוקף של תקן ISO27001, ממכון התקנים הישראלי או מחברת IQC.

- 4.3.2.2. המציע יעמיד מנהל מוקד העומד בכל התנאים המפורטים להלן:
  - 4.3.2.2.1. בעלות תואר אקדמי מוכר ברמה של לפחות תואר ראשון, ממוסד אקדמי, המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שהוכר על ידי הגוף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.
  - 4.3.2.2.2. בעל נסיון של 3 שנים לפחות, במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בניהול של מוקד טלפוני אנושי למתן שירות ומידע לאזרח (להלן: "המוקד"), הכולל את כל המפורט להלן:
    - 4.3.2.2.2.1. ניהול המוקד נעשה באמצעות מערכת ממוחשבת, המשלבת את כל הרכיבים הבאים: CRM, IVR, CTI, ניהול ידע, BI.
    - 4.3.2.2.2.2. במסגרת ניהול המוקד, העביר דוחות שוטפים בחתכים שונים מתוך המערכת המחשובית.
    - 4.3.2.2.2.3. במסגרת ניהול המוקד, עשה שימוש בכלי Office.
    - 4.3.2.2.2.4. המוקד פעל לפחות שנתיים ברציפות.
    - 4.3.2.2.2.5. במסגרת המוקד, ניתן מענה טלפוני בהיקף של לפחות 100,000 פניות בשנה.
    - 4.3.2.2.2.6. המוקד פעל עבור לקוח מאחת הקטגוריות הבאות: מוסדות ממשלתיים ועירוניים, קופת חולים, חברות ביטוח.

#### 4.3.3. מחזור כספי

למציע מחזור כספי שנתי בהיקף שלא יפחת מ־5,000,000 ₪ לשנה, בין השנים 2019-2024, חתום ע"י רואה חשבון חיצוני בהתאם לנוסח "אישור רואה חשבון על אודות נתונים מהדוחות הכספיים" המופיע בהוראת תכ"מ 7.3.1 "מסמכי מכרז". [נספח י"ג].

#### 4.4. ערבות הצעה - תנאי לבדיקת הצעות

- 4.4.1. המציע צרף להצעתו ערבות הצעה אוטונומית ובלתי מותנית כבטוחה לקיום הצעתו במכרז בסך של 60,000 ₪, ותוקפה יקבע ל-90 יום לאחר המועד האחרון להגשת הצעות במכרז. הערבות תהיה בהתאם לנוסח המפורט בנספח לחוברת ההצעה (פרק ב) וסטייה כלשהי מנוסח זה עשויה לגרום לפסילת ההצעה.
- 4.4.2. הערבות תונפק על ידי גוף המוסמך להנפקת ערבויות בהתאם להוראות המפורטות ב הוראת תכ"מ 7.3.3 "ערבויות". גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית, חברת בת ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט בהוראת תכ"מ 7.3.3 "ערבויות".

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

## 5. ניקוד ההצעות

### 5.1. אמות המידה לניקוד הצעות במכרז

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

5.1.1.1 איכות - 60% ;

5.1.1.2 מחיר - 40%.

5.1.1.1. פירוט ניקוד איכות (60%) - פרק האיכות יבדק על פי מדדי האיכות, כהגדרתם בסעיף 5.2 להלן.

5.1.1.2. פירוט ניקוד המחיר (40%) – פרק המחיר יבדק על פי מדדי המחיר, כהגדרתם בסעיף 5.3 להלן.

### 5.2. מדדי איכות

5.2.1 הערכת איכות ההצעות תיעשה לפי המשקלות הבאים:

ניקוד	אמת־מידה	נבדק
24	<p>באמת־מידה זו, ייבחנו התחומים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• תכניות לכניסה וליציאה ממתן השירותים: תכנית ההקמה וההתייצבות של המוקד; התייחסות לסיכונים, נוהל העברת "שרביט" בסוף תקופת ההתקשרות (ניקוד מירבי = 4 נקודות);</li> <li>• משאבי־אנוש: מערך המיון, הגיוס והקליטה של כח־אדם, לרבות בשפות נוספות מעבר לעברית; מערך ההכשרה, ההדרכה וההשבחה השוטפת של כח־אדם; שימור ותגמול של עובדים (ניקוד מירבי = 4 נקודות);</li> <li>• שגרות הניהול והתפעול של המוקד, כולל התייחסות לשימור ידע ובקרת איכות ומקצועיות (ניקוד מירבי = 4 נקודות);</li> <li>• תכנית למצבי חירום / משבר, הפעלת המוקד מאתר חלופי, הפעלה מרחוק (ניקוד מירבי = 4 נקודות);</li> <li>• מבנה ארגוני ותפעולי של כל בעלי התפקידים, ממשקי העבודה בין המציע ובין המשרד, שיטת התאמת מספר הנציגים בהתאם לביקושים המשתנים ולפי המוגדר במסמך זה (ניקוד מירבי = 4 נקודות);</li> <li>• מתודולוגיה של קיום קשר רציף ויעיל עם שאר המוקדים הממשלתיים ומשרדי הממשלה על מנת להביא לסגירת מעגל טיפול לשביעות רצון הפונים. ראשי פרקים למסמך האפיון המוזכר בסוף פרק ג סעיף 49 (ניקוד מירבי = 4 נקודות);</li> </ul>	הפעלה ומתודולוגיה
20	<p>באמת־מידה זו, ייבחנו התחומים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• מערכת ניהול פניות (CRM), לרבות אינטגרציה פנימית (מרכזיה, חייגן, מערכת להקלטת שיחות, מערכת לניהול ידע, מערכת CTI, מערכת IVR, מערכת לשליחת SMS, ערכה לניהול של תקשורת כתובה [Omni Channel], תכנית מעבר לענן "נימבוס" בשלב ב') ואינטגרציה מול מערכות המשרד (ניקוד מירבי = 8 נקודות);</li> </ul>	הפתרון הטכנולוגי והישומי המוצע

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• היכולות של המערכת ושל הרכיבים, שיופעלו בתקופת ההתארגנות (ניקוד מירבי = 4 נקודות);</li> <li>• גיבוי ושרידות של המערכת (ניקוד מירבי = 4 נקודות);</li> <li>• טיפול בתקלות (ניקוד מירבי = 4 נקודות);</li> </ul>	
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>• הנסיון של המציע בהפעלת מוקד, העומד בתנאי הסף למכרז. עבור כל שנת נסיון נוספת מעבר לקבוע בתנאי הסף, יינתנו 2 נקודות - עד למקסימום של 8 נקודות.</li> <li>• הפעלה של מוקדים נוספים העומדים בתנאי הסף למכרז, תקנה 2 נקודות נוספות למוקד, עד למקסימום של 6 נקודות.</li> <li>• ניסיון קודם של שנה לפחות בהפעלה של מוקדי שירות ופניות ציבור מול המגזר החרדי. 4 נקודות. שנתיים ומעלה יקנו 6 נקודות.</li> <li>• המלצות: יש לצרף רשימת לקוחות של המציע ופרטים של אנשי קשר. המשרד רשאי לפנות לגופים, שעבדו עם המציע, על בסיס שוויוני, לצורך קבלת המלצות בדבר איכות הניסיון המקצועי של המציע (ניקוד מירבי = 3 נקודות).</li> </ul>	הנסיון של המציע
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• הנסיון של מנהל המוקד המוצע בהפעלת מוקד, העומד בתנאי הכשירות לתפקיד. עבור כל שנת נסיון נוספת, יינתנו 2 נקודות - עד למקסימום של 4 נקודות.</li> <li>• איכות הידע והנסיון המקצועי של מנהל המוקד (ניקוד מירבי = 3 נקודות).</li> <li>• המלצות: יש לצרף רשימת לקוחות ופרטים של אנשיקשר, בהתייחס למנהל המוקד המוצע. המשרד רשאי לפנות לגופים, שעבדו עם מנהל המוקד המוצע, על בסיס שוויוני, לצורך קבלת המלצות בדבר איכות הידע והניסיון המקצועי.</li> </ul>	הנסיון של מנהל המוקד
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• הנסיון של מנהל התוכן והידע המוצע, העומד בתנאי הכשירות לתפקיד. עבור כל שנת נסיון נוספת, יינתנו 2 נקודות - עד למקסימום של 4 נקודות.</li> <li>• איכות הידע והנסיון המקצועי של מנהל התוכן והידע המוצע (ניקוד מירבי = 3 נקודות).</li> <li>• המלצות: יש לצרף רשימת לקוחות ופרטים של אנשיקשר, בהתייחס למנהל התוכן והידע המוצע. המשרד רשאי לפנות לגופים, שעבדו עם מנהל התוכן והידע המוצע, על בסיס שוויוני, לצורך קבלת המלצות בדבר איכות הידע והניסיון המקצועי.</li> </ul>	הנסיון של מנהל התוכן והידע
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• הנסיון של מנהל ההדרכה המוצע, העומד בתנאי הכשירות לתפקיד. עבור כל שנת נסיון נוספת, יינתנו 2 נקודות - עד למקסימום של 4 נקודות.</li> <li>• איכות הידע והנסיון המקצועי של מנהל ההדרכה המוצע (ניקוד מירבי = 2 נקודות).</li> <li>• המלצות: יש לצרף רשימת לקוחות ופרטים של אנשיקשר, בהתייחס למנהל ההדרכה המוצע. המשרד רשאי לפנות לגופים, שעבדו עם מנהל ההדרכה המוצע, על בסיס שוויוני, לצורך קבלת המלצות בדבר איכות הידע והניסיון המקצועי.</li> </ul>	הנסיון של מנהל ההדרכה

13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• הראיון יתקיים עם מנכ"ל / סמנכ"ל המציע, עם מנהל המוקד או מנהל ההקמה המוצעים לצורך התרשמות מיכולתו של המציע לבצע את השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה, כראוי ובאיכות טובה, וכיוצא בזה.</li> <li>• המציע מתבקש להכין מצגת תמציתית (בת לא יותר מ-10 דקות), שתציג את הארגון המציע, את נסיונו המקצועי והתפעולי, את תפישת הפתרון ואת אופן התפעול, כולל כל הנדרש לעמידה טובה בדרישות המכרז.</li> </ul> <p>ניקוד מירבי = 13 נקודות.</p>	ראיון עם מנכ"ל / סמנכ"ל המציע, מנהל המוקד
100		סה"כ

5.2.1. המזמין שומר לעצמו את הזכות ליזום שיחות עם אנשי קשר עבורם ביצע המציע עבודות דומות, אשר צוינו על ידי המציע בחוברת ההצעה ו/או לקוחות של המציע אשר אינם מצויינים בחוברת ההצעה.

### 5.3. מדדי מחיר

5.3.1. מציע במכרז נדרש לתת הצעת מחיר בהתאם למפורט ב"טופס הצעת המחיר" (ראה נספח יד בפרק ב' של המכרז).

5.3.2. עבור כל יחידת תמחור שתופיע בטופס הצעת המחיר יחושב ציון, בהתאם לנוסחאות המפורטות מטה.

5.3.3. המחיר יכלול את כלל העלויות של המציע לצורך הקמה והפעלת מוקד השירות ופניות הציבור ובהתאם לכלל הדרישות המפורטות במסמכי מכרז זה. יובהר שהניקוד בגין הצעת המחיר ינתן רק על הרכיבים בהם יש מחיר משתנה ולא בגין מרכיבי התשלום הנוספים להם עלויות מוגדרות מראש.

5.3.4. על אף האמור בסעיף 6.2.1, אין הועדה מתחייבת לקבלת הצעה שבשיקול דעת הועדה מרכיב המחיר אינו סביר.

5.3.5. שלב סופי - חישוב הציון הכללי (מחיר ואיכות) ודירוג ההצעות.

5.3.6. הציון הכולל במכרז יחושב על ידי שקלול ציון האיכות וציון המחיר, עבור כל אחת מההצעות בנפרד, כמפורט להלן בסעיף 5.4. יובהר כי זכייתו של המציע, כפופה לאישור חברת הביטוח הממשלתית בנוגע לתקינות הנוסח הביטוחי שיגיש המציע. לא אישרה חברת הביטוח הממשלתית את הנוסח הביטוחי והמציע סירב לתקן הנוסח לבקשת המזמין, יהיה רשאי האחרון לבטל את זכייתו של המציע, ולבחור במציע הבא אחריו במקומו.

5.3.7. יובהר שציון המחיר עבור רכיבי המחיר המשתנים יקבע כך שהמחיר הנמוך ביותר יקבל 100 נק' וכל המציעים האחרים ינוקדו בציון נמוך יותר ביחס להצעה המיטיבה. החישוב יעשה על פי הנוסחה המפורטת בסעיף 5.4.

5.4.1 אופן חישוב ציון האיכות

עבור כל מציע יחושב ציון איכות בהתאם לסכימת כלל הציונים שקיבל המציע בכל תבחין איכות בהתאם למשקל של אותו תבחין.

5.4.2 אופן חישוב ציון המחיר

עבור כל מציע, חישוב ציון המחיר ייעשה באופן הבא:

5.4.2.1 ראשית תחושב הצעת המחיר המשוקללת על פי השלבים הבאים:

5.4.2.2 חישוב הצעת המחיר המשוקללת יעשה באמצעות הכפלת מחיר כל אחת מיחידות התמחור בכמות של אותה יחידה, כמוגדר בטופס הצעת המחיר וסכימת כלל היחידות.

5.4.2.3 לאחר חישוב הצעת המחיר המשוקללת יינתן ציון בגין הצעת המחיר בהתבסס על הנוסחה המפורטת להלן:

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

הגדרות:

- ציון המחיר של מציע  $i$  -  $PS_i$
- הצעת המחיר המשוקללת של מציע  $i$  -  $P_i$ .
- הצעת המחיר המשוקללת הנמוכה ביותר שהתקבלה על ידי מי מהמציעים -  $P_{min}$
- הצעת המחיר המשוקללת הגבוהה ביותר שהתקבלה על ידי מי מהמציעים -  $P_{max}$

5.4.3 אופן חישוב הציון המשוקלל

5.4.3.1 לאחר מכן, ציון ההצעה המשוקלל ייערך בהתאם לנוסחה הבאה:

$$G_i = 60\% \times TQ_i + 40\% \times PS_i$$

הגדרות:

- ציון המשוקלל של ההצעה  $i$  -  $G_i$
- ציון האיכות של מציע  $i$  בהתאם למפורט מעלה -  $TQ_i$
- ציון המחיר של ההצעה  $i$  בהתאם למפורט מעלה -  $PS_i$

## 6. בחירת זוכה

### 6.1. דירוג ההצעות

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

6.1.2. במסגרת שקלול הציון ודירוג ההצעות, תינתן העדפה לטובין מתוצרת הארץ, בהתאם לתקנה 3 לתקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת הארץ), התשנ"ה-1995 ("תקנות העדפת תוצרת הארץ") ובכפוף להוראות הדין, וזאת למציע אשר במסגרת הצעתו פירט כי הטובין המוצעים על ידו הם מתוצרת הארץ, בהתאם להנחיות המופיעות בפרק ב' להלן.

6.1.3. אם לאחר שקלול ההצעות כמפורט לעיל, ההצעות בעלות הציון המשוקלל הגבוה ביותר קיבלו ציון זהה, יפעל המזמין לפי סדר הפעולות הבא עד לבחירת זוכה:

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

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

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

### 6.2. בחירת זוכה

6.2.1. בתום דירוג ההצעות כמפורט לעיל, המזמין יכריז על המציע שהצעתו דורגה ראשונה, כזוכה במכרז, בכפוף לביצוע הפעולות המפורטות להלן ("זוכה"), וכן יודיע למציעים האחרים על ההכרזה כאמור. בהתאם, לבקשת המזמין, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה. למען הסר ספק, במקרה של קיומו של הליך משפטי בקשר לתוצאות מכרז זה, יעצור מרוץ הזמנים הרלוונטי לתוקף ההצעה עד לקבלת החלטת הסופית של הערכאה השיפוטית או וועדת המכרזים. מובהר בזאת כי ועדת המכרזים תהיה רשאית לדרוש מהספקים להאריך את תוקף ערבות המכרז לתקופה נוספת עד גיבוש החלטה סופית והספקים יהיו מחוייבים לעשות כן.

### 6.3. כשירים לזכיה

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

## 6.4 תנאים לחתימה על הסכם ההתקשרות עם הזוכה

- 6.4.1. כתנאי לחתימת המזמין על הסכם ההתקשרות, על הזוכה לבצע את הפעולות הבאות, בפרק זמן שיוגדר על ידי המזמין:
- 6.4.1.1. אם הזוכה הוא חברה, למעט חברה ממשלתית, עליו להעביר אישור מעודכן כי החברה אינה רשומה כמפרת חוק ואינה מצויה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. ניתן להיעזר באתר [גיידסטאר](#).
- 6.4.1.2. אם הזוכה הוא עמותה, הקדש, אגודה עותומאנית או חברה לתועלת הציבור:
- 6.4.1.2.1. הגשת אישור ניהול תקין מאת רשם העמותות או רשם ההקדשות, לפי העניין, המעיד כי הגוף מקיים את דרישות [חוק העמותות, התש"ס-1980, חוק החברות, התשנ"ט-1999 או חוק הנאמנות, התשל"ט-1979](#) או החוק העותומני על האגודות (1909), לפי העניין, והנחיות רשם העמותות/רשם ההקדשות, לפי העניין, לאופן ניהולו התקין לצורך קבלת האישור, למעט החריגים הבאים, בהם ניתן יהיה להסתפק ב"אישור הגשת מסמכים" מאת הרשם הרלוונטי:
- 6.4.1.2.1.1. התקשרות עם עמותה, חל"צ, או ההקדש, אשר טרם חלפו שנתיים מיום רישומן.
- 6.4.1.2.1.2. התקשרות עם אגודה עותומאנית.
- 6.4.1.3. זוכה אשר הצהיר במסגרת הצעתו כי הוא אינו חב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות ושהוא פנה לרשות המיסים לקבלת אישור על כך, יגיש אישור מאת רשות המיסים על כך שהוא פנה אליהם לקבלת אישור כאמור.
- 6.4.1.4. להגיש את הסכם ההתקשרות שבפרק ד' על נספחו (לדוג' נספח ביטוח, נספח ערבות בנקאית לטובת ביצוע ההתקשרות ("ערבות ביצוע"), נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים וכדו') כשהוא חתום על ידי מורשה החתימה של הזוכה וחותרמת התאגיד.
- 6.4.1.5. על הזוכה להירשם כספק (ככל שאינו רשום) בפורטל הספקים הממשלתי לשם הגשת דיווחים וחשבוניות. לצורך כך, הזוכה יידרש לשאת בכל העלויות, ככל שישנן, ולאשר את תנאי השימוש בפורטל (ראה [הוראת תכ"ס 7.12.5 "פורטל הספקים"](#)).
- 6.4.1.6. אם הזוכה הצהיר במסגרת הצעתו, כי הצעתו היא של טובין מתוצרת הארץ, יגיש הזוכה אישור רו"ח להוכחת זכאותו (נספח ב – הצהרות ואישור רו"ח – העדפת תוצרת הארץ להוראת תכ"ס 7.11.4 "העדפת תוצרת הארץ") (נספח ט"ז)
- 6.4.2. אם הזוכה לא הצליח לבצע את הפעולות המנויות לעיל בסד הזמנים שהוגדר על ידי המזמין, יוכל המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לתת לו ארכה להשלים את ביצוע הפעולות, לפסול את הצעתו ולבטל את המכרז, או להכריז על המדורג הבא כזוכה במכרז. כמו כן יוכל המזמין לחלט את ערבות ההצעה של הזוכה.

## 6.5 תחילת מתן השירותים

- 6.5.1. לאחר שימלא הזוכה את כל התנאים הנקובים יוסיף המזמין את חתימת מורשי החתימה מטעמו על גבי הסכם ההתקשרות ("מועד החתימה על הסכם ההתקשרות").
- 6.5.2. לאחר מועד החתימה על הסכם ההתקשרות על הזוכה להיות מוכן לתחילת העבודה, וזאת תוך פרק הזמן שיוגדר על ידי המזמין.

## 7. מופעים ומועדים במכרז

### 7.1 מועדי המכרז

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

תאריך	נושא
10/12/2024 בשעה 14:00	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
22/12/2024 בשעה 14:00	מועד אחרון להגשת הצעות

7.1.2. הזמנים המפורטים בטבלה מחייבים את כל מי שמעוניין להתמודד במכרז. שינוי

לוחות הזמנים יתבצע על ידי המזמין בלבד, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

7.1.3. כל שינוי במועדי המכרז או עדכונים הנוגעים להם יפורסמו באתר האינטרנט של

מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: [www.mr.gov.il](http://www.mr.gov.il) תחת שם המכרז - מכרז

16/2024 - למוקד שירות ופניות ציבור ארצי ("דף המכרז").

### 7.2 שאלות הבהרה בנוגע למכרז

7.2.1. בכל מקרה של אי בהירות או הערות בנוגע למכרז, מועדיו או לתנאיו ניתן לפנות

למזמין בשאלות הבהרה, וזאת עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הנקוב

לעיל.

7.2.2. שאלות המציעים בנוגע למכרז יועברו בטבלה מסודרת, עם שם המכרז, פרטי

השואל, הפניה לסעיף במכרז כלפיו מופנית השאלה, ובניסוח תמציתי וברור,

כדוגמת הטבלה שלהלן:

מס"ד	פרק/נספח	הסעיף במסמכי המכרז	פירוט השאלה
1			
2			
3			

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

7.2.3. המזמין יקבל שאלות מציעים באמצעות דואר אלקטרוני בלבד לכתובת

[haredim@pmo.gov.il](mailto:haredim@pmo.gov.il). שאלות שיועברו לאחר המועד הנקוב לעיל, שיועברו

בעל פה או בטלפון או שיופנו לגורם אחר מהמצוין לעיל, לא יחייבו מענה מאת

המזמין.

7.2.4. לא ינתן מענה לשאלות שישלחו בעילום שם.

7.2.5. המזמין רשאי לאפשר סבבים נוספים של שאלות הבהרה, בהודעה שתפורסם

בדף המכרז, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

7.2.6. מציע שלא יפנה למזמין בשאלות הבהרה על המכרז, בהתאם לכללי המכרז, יהיה

מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה כנגד המכרז.

7.2.7. יובהר, כי רק שאלות בכתב שנשלחו אל כתובת המייל לעיל ועד המועד האחרון להגשת השאלות יזכו למענה, ורק תשובות בכתב יחייבו את המשרד. לא יתקבלו שאלות לאחר המועד שצוין לעיל.

### 7.3 מענה המזמין לשאלות הבהרה

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

7.3.2. תשובות והבהרות של המזמין, יפורסמו בדף המכרז. באחריות מציע במכרז להתעדכן בתשובות המזמין וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו בנוגע למכרז זה. הצעה שתוגש מבלי להחיל את השינויים האמורים בעקבות תשובות לשאלות הבהרה וכיו"ב כאמור, עשויה להיפסל כולה או חלקה עקב אי עמידה בתנאי המכרז המעודכנים.

7.3.3. המזמין רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז.

7.3.4. המזמין אינו מחויב לנוסח שאלה שהוגשה, ובכלל זה רשאי המזמין, בעת ניסוח מענה לשאלות הבהרה, לקצר נוסח שאלה או לנסחה מחדש.

7.3.5. תשובות המזמין יפורסמו ללא שמות הפונים.

### 7.4 הגשת הצעות במכרז

7.4.1. את ההצעה יש להכניס לתיבת המכרזים אשר במבנה הביטחון ("הווילה"), שבכניסה לבנין משרד ראש הממשלה ברחוב קפלן 3 בניין ג' קריית בן גוריון, ירושלים (אין לשלוח הצעות בדואר) בימים א' עד ה' בין השעות 09:00 עד 19:00, וזאת לא יאוחר מהמועד האחרון להגשת הצעות.

7.4.2. מציע המעוניין להשתתף במכרז יגיש את חוברת ההצעה (פרק ב) בשני עותקים (אחד מהם יוגדר ויסומן כמקור), במעטפה סגורה היטב, מלאה ושלמה הכוללת את כל המסמכים הדרושים בפרק זה, כולל הנספחים, ועליה יצוינו בכתב ברור מספר המכרז ונושא ההתקשרות בלבד.

7.4.3. בנוסף, ההצעה תכלול עותק דיגיטלי סרוק של ההצעה (ללא הצעת המחיר) כקובץ PDF עלגבי דיסק און קי.

7.4.4. עבור כל עותק של ההצעה, טופס הצעת המחיר (נספח י"ד לפרק זה), יוכנס לתוך מעטפה נוספת, סגורה היטב, (עליה יירשם "הצעת מחיר") אשר תוכנס גם היא לתוך מעטפת המכרז. מודגש בזה שפרטי הצעת המחיר או העתק ממנה לא יופיעו במסמכים (למעט בתוך מעטפת הצעת המחיר הסגורה) בשום דרך שהיא. לצד הכיתוב "הצעת מחיר" על המעטפות, יש לכתוב את שם המכרז ומספרו בלבד.

7.4.5. המציע יצרף להצעתו נוסח הבהרות למכרז שפורסמו על ידי המזמין, אם פורסמו. אם פרסם המזמין מהדורה מעודכנת של המכרז בעקבות הבהרות שניתנו על ידו, על המציע להקפיד על הגשת המענה על פי הנוסח המעודכן.

7.4.6. הכניסה למתחם בו ממוקמת תיבת המכרזים, כרוכה בבדיוק בטחוני, ועלולה להימשך פרק זמן ממושך. על המציע במכרז להגיע פרק זמן מספק מראש, על מנת להגיש את הצעתו עד למועד הקבוע לעיל.

7.4.7. הצעות שלא תמצאנה בתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת התאריכים לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים של המזמין.

## 8. כללי המכרז

### 8.1. בדיקת ההצעות

8.1.1. המזמין יבדוק כי המציע הגיש את ההצעה בהתאם להנחיות המכרז וצירף את כל המסמכים כנדרש בחוברת ההצעה (פרק ב), וינקד את ההצעות בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.

8.1.2. במקרה בו המציע, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המפורטים לעיל, או בתנאים אחרים הקבועים במכרז, ובעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוגמא רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה"ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי המכרז השתלבה אצל המציע. במקרה כאמור יוכל המציע לבקש מהמזמין בכתב ובאופן מנומק לצרף לנתונו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.

8.1.3. הערכת איכות ההצעות תיעשה לפי המשקלות הבאים ותבצע בשלבים עוקבים:

8.1.3.1. **בשלב הראשון** - תיבחן עמידת ההצעות (והמציעים ו/או מי מטעמם) בתנאי הסף להשתתפות במכרז, ותיפסלנה הצעות שלא עמדו בתנאי הסף. ועדת המכרזים תהא רשאית לבקש הבהרות ו/או השלמת פרטים ו/או נתונים ו/או מסמכים לצורך כך בכפוף למגבלות הדין.

8.1.3.2. **בשלב השני** - יינתן ניקוד איכות להצעות שעמדו בתנאי הסף כאמור, ורק הצעות שיקבלו ציון איכות של 80% ומעלה (מתוך 100%) תעבורנה לשלב הבא. ועדת המכרזים תהא רשאית לבקש הבהרות ו/או השלמת פרטים ו/או נתונים ו/או מסמכים לצורך כך. על אף האמור בסעיף זה, ועדת המכרזים תהיה רשאית להחליט, על דעת כל חבריה, לאשר ציון איכות בגובה של 70% ומעלה, אם מספר ההצעות שקיבלו ציון איכות של 80% ויותר, נמוך מ-3.

8.1.3.3. **בשלב השלישי** - תיבחן הצעת המחיר רק להצעות שיקבלו ציון 80% ומעלה (מתוך 100%) בציון האיכות.

8.1.3.4. **בשלב הרביעי** - יחושב הציון הכללי (מחיר ואיכות) ויינתן דירוג להצעות.

8.1.3.5. **בשלב החמישי** - לאחר דרוג ההצעות המזמין יהא רשאי לנהל הליך של משא ומתן עם שני הספקים שהצעתם קיבלה את הציון הגבוה ביותר בדרוג ההצעות. שלב זה אינו סותר את האמור בסעיף 6.2.1. לעיל.

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

8.1.5. המזמין, רשאי לבקש ממציע לבאר פרט מסוים מתוך הצעתו, להשלים בה פרט חסר, או להמציא מסמך נוסף או חלופי המוכיח את עמידתו בתנאי המכרז,

ובפרט בתנאי הסף של המכרז, וזאת בתוך פרק זמן קצוב. אי מענה לפנייה כאמור, או מענה שלא בפרק הזמן שהוגדר עלול לגרום לפסילת ההצעה, בהתאם לשיקול הדעת של המזמין.

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

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

8.1.8. בדיקת ההצעות במכרז תתבצע באופן הבא - ראשית ייבדקו ההצעות ללא הצעת המחיר, רק לאחר סיום שלב זה יפתח המזמין את מעטפות הצעת המחיר.

8.1.9. ציון איכות מזערי לצורך זימון לראיון – לפני זימון לראיון, המזמין ישקלל באופן ראשוני את ציון האיכות של ההצעות שהוגשו למכרז ללא שקלול רכיב הראיון. רק הצעות שלאחר שקלול ראשוני ציון האיכות שלהם גבוה מ-70 יזומנו לראיון.

8.1.10. על אף האמור לעיל, ככל שלא יקבלו שלושה מציעים לפחות את ציון המינימום הנדרש לשלב השלישי, ציון המינימום יבוטל ולשלב השלישי יעברו 3 המציעים בעלי הציון הגבוה ביותר, אך לא פחות מ-60 נקודות (לא יותר משלושה מציעים).

## 8.2. כללים ביחס לערבות ההצעה

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

8.2.2. מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר במכרז, חילוט ערבות הצעה יתבצע בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין, ומהסיבות המנויות בתקנה 16(ב) לתקנות חובת המכרזים.

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

8.2.4. היה ותוקף ההצעה כהגדרתו במכרז זה, הסתיים לפני מועד פקיעת תוקף הערבות, יחזיר המזמין את הערבות למציע ובלבד שאין עילה לחלטה.

## 8.3. ניהול מו"מ עם מציעים

8.3.1. המזמין יהיה רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לנהל משא ומתן עם המציעים במכרז לצורך קבלת הצעה אשר מטיבה עם המזמין.

8.3.2. משא ומתן עם מציעים, אם יתקיים, ינוהל בהתאם לתקנה 7 לתקנות חובת המכרזים.

## 8.4 הצעה יחידה

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

8.4.1.1 להכריז על המציע שנותר כזוכה

8.4.1.2 לבטל את המכרז, ולצאת למכרז חדש.

## 8.5 פסילת הצעות

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

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

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

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

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

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

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

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

## 8.6. מינוי נציג מטעם המציע

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

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

## 8.7. תוקף הצעות

8.7.1. תוקף ההצעה הוא 90 יום לאחר המועד האחרון להגשת הצעות. המזמין רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 90 ימים, זאת לצורך בחירת זוכה במכרז.

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

## 8.8. ביטול או שינוי המכרז

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

8.8.2. שינויים כאמור יפורסמו בדף המכרז. על מציע מוטלת האחריות להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.

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

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

## 8.9. יועצים שסייעו למזמין בכתיבת המכרז

8.9.1. לצורך כתיבת המכרז המזמין עשה שימוש ביועצים הבאים:

8.9.1.1. חברת ליאור לוריה יישומי מחשב בע"מ

8.9.1.2. תלם מיזמים אסטרטגיים

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

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

## 8.10. הוצאות

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

8.10.2. המציעים לא יהיו זכאים להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו בקשר עם המכרז, לרבות במקרה של הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו.

## 8.11 סמכות השיפוט

- 8.11.1 סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהמכרז ומניהולו, תהיה אך ורק בבית המשפט המוסמך במקום בו יושבת ועדת המכרזים של המזמין, בירושלים.
- 8.11.2 חתימת הספק על הסכם זה, מהווה הסכמה לאמור.

## 8.12 סודיות ההצעה וזכות העיון

- 8.12.1 בכפוף לחובות המזמין על פי דין, המזמין מתחייב שלא לגלות תוכן ההצעה לצד שלישי שאינו מעובדי המזמין או יועצים המועסקים על ידו ונותנים לו שירות לצורך המכרז, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי השימוש בהצעות שהוגשו במכרז אלא לצורכי המכרז בלבד.
- 8.12.2 יחד עם זאת, בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק חובת המכרזים, מציעים במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה זו, וכן בפרוטוקולים של ועדת המכרזים ובמסמכים נוספים הקשורים במכרז (או חלקם), מלבד החריגים המנויים בתקנה, ובכלל זה במסמכים שהם בגדר סוד מסחרי או מקצועי, או שעלולים לפגוע בביטחון המדינה, יחסי החוץ שלה, כלכלתה וביטחון הציבור. אף על פי כן, בהתאם לחוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019 מציעים במכרז לא יוכלו לעיין במידע פלילי שהובא בפני ועדת המכרזים, או נדון בוועדה, גם ביחס להצעה הזוכה במכרז.
- 8.12.3 בהתאם לאופי המכרז, המציע רשאי לסמן מה הם הסעיפים המוגדרים מבחינתו סוד מסחרי. ככל שהגדיר חלקים מן המכרז כסוד מסחרי או מקצועי, לא תתאפשר זכות עיון בחלק זה של ההצעה הזוכה.
- 8.12.4 אם ברצון מציע למנוע עיון בסעיפים נוספים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי, סוד מקצועי, או כל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים עליו לציין זאת באופן מפורש בחוברת ההצעה (פרק ב), במקום המיועד לכך. מובהר כי לא יהא בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בסעיפים הרלוונטיים, והחלטה בנושא תתקבל על ידי ועדת המכרזים של המזמין. מובהר כי מחיר ההצעה אינו בגדר סוד מסחרי או מקצועי.
- 8.12.5 מציע שטען שחלק מסוים מהצעתו היא סוד מסחרי או מקצועי, יהיה מנוע מלדרוש לעיין בחלק זה של ההצעה הזוכה במכרז.
- 8.12.6 בכפוף לאמור לעיל, בהשתתפותו במכרז מסכים המציע, כי במקרה של זכיה במכרז הצעתו תועמד לעיונם של יתר המציעים במכרז בהתאם להוראות הדין.
- 8.12.7 במקרה בו ועדת המכרזים של המזמין תדחה את טענת המציע הזוכה בדבר היות חלקים מהצעתו סוד מסחרי או מקצועי, המזמין יודיע לו על כך טרם מימוש זכות העיון בפועל.

## 8.13 מיצוי הליכים מול הוועדה

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

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

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

**פרק ב'**

**חוברת ההצעה**

## 9. הגשת הצעה במכרז .9

### 9.1 כללים למילוי חוברת ההצעה .9.1

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

## 10. פרטי המציע .10

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

## 11. הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז

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

### 11.1. הוכחת עמידה בתנאי הסף המנהליים

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

11.1.1. מציע רשום כדין (יש לסמן ב'x' את האפשרות הנכונה):

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

### 11.1.2. עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים

- 11.1.2.1. **ניהול פנקסים**
- 11.1.2.1.1. המציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש], וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 ("חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם.
- 11.1.2.1.2. המציע מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ומדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
- 11.1.2.1.3. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף אישור פקיד מורשה ולסמנו כנספח י"ז.
- 11.1.2.2. **היעדר הרשעות**
- 11.1.2.2.1. המציע ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים התשנ"א - 1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") וחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום") עד למועד הגשת ההצעה מטעם המציע במכרז, או שהורשעו כאמור אך כבר חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעה.
- 11.1.2.2.2. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף את התצהיר המפורט בנספח א'.

### 11.1.2.3 ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות

(יש לסמן ב־x את אחת מהאפשרויות):

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

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

(יש לסמן ב־x את אחת מהאפשרויות)

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

### 11.1.2.3.1.1 במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר:

(יש לסמן ב־x את אחת מהאפשרויות)

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

### 11.1.3 דרישות הרישוי

#### 11.1.3.1 המציע עומד בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי דין לצורך ההתקשרות, ככל שישנם.

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

### 11.1.4

### 11.1.5 ערבות הצעה

#### 11.1.5.1 צורת ההוכחה צריכה להיות צירוף ערבות בנוסח המופיע כנספח לפרק ב'.

#### 11.1.5.2 יש לצרף להצעה כתב ערבות, בהתאם לנוסח המצורף למכרז כנספח י', לצורך עמידה בתנאי סף זה.

#### 11.1.5.3 ערבות ההצעה תופרד מיתר חלקי ההצעה ותונח במעטפה נפרדת וסגורה בתוך מעטפת המכרז, עליה ייכתב "מעטפה ג'" בלבד, ללא פרטים מזהים נוספים. כמו כן, צילום מטופס ערבות ההצעה יצורף לטופס ההצעה.

### 11.1.6 עסק חי

#### 11.1.6.1 לא קיים חשש להמשך קיומו של המציע כעסק חי.

#### 11.1.6.2 לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף אישור עסק חי בנוסח המפורט בנספח ז'.

## 11.2. הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים

עם הגשת הצעה זו, המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המקצועיים המפורטים בפרק א' למכרז. המציע יפרט את אופן עמידתו בתנאי סף המקצועיים, בהתאם למפורט להלן:

### 11.2.1. ניסיון – שנות ניסיון

למציע ניסיון מוכח של 5 שנים בין השנים 2019-2024, בהפעלת מוקדים טלפוניים בתחום השירות ופניות הציבור.

שם הלקוח	שנת התחלה	שנת סיום	פירוט אודות הניסיון	פרטי איש קשר מטעם הלקוח (שם, תואר המשרה, דוא"ל וטלפון נייד)

#### הנחיות למילוי הטבלה:

- יש למלא את הטבלה בהתאם לפירוט הנדרש בה, אין להוסיף מידע שאינו רלוונטי.
  - יש למלא את הטבלה בהתאם לכמות התאים המופיעים בה. ככל שימולאו יותר תאים מהנדרש יבדקו רק התאים הראשונים שימולאו.
- ניתן להוסיף לאמור בטבלה כל מסמך או מידע רלוונטי, אשר יכול להעיד על המפורט בטבלה.

### 11.2.2. ניסיון מקצועי - היקף פעילות (1) – סעיף 4.3.2.1 בפרק א' למסמכי המכרז:

11.2.2.1. למציע ניסיון בהקמה ובהפעלה של שני מוקדי שירות במשך שנתיים לפחות, במקביל, במהלך חמש השנים האחרונות (2019-2024), שכל אחד מהם עומד בכל הדרישות שלהלן:

11.2.2.1.1. תכולת המוקד כללה מענה המצריך ממשקי עבודה עם הלקוח (בעל המוקד) ו/או גורמים מחוץ למוקד.

11.2.2.1.2. במסגרת הקמת המוקד נדרש המציע לתהליך איסוף מידע והקמת תהליכי עבודה מקצועיים כשלב מקדים להקמה.

11.2.2.1.3. ניהול המוקד נעשה באמצעות מערכת ממוחשבת, המשלבת את כל הרכיבים הבאים: CRM, IVR, CTI, ניהול ידע, BI.

11.2.2.1.4. המציע הקים ממשק ממערכת ניהול הפניות למחשבי מקבל השירות.

- 11.2.2.1.5. הופקו ממערכת ניהול הפניות דוחות אודות שיחות נכנסות ויוצאות בפילוחים שונים למקבל השירות.
- 11.2.2.1.6. לפחות מוקד אחד עודנו פעיל במועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.
- 11.2.2.1.7. בכל מוקד ניתן מענה טלפוני בהיקף של לפחות 100,000 פניות בשנה.
- 11.2.2.1.8. לפחות אחד המוקדים בוצע עבור לקוח מאחת הקטגוריות הבאות: מוסדות ממשלתיים/ עירוניים, קופת חולים, חברות ביטוח.
- 11.2.2.1.9. כל אחד מהמוקדים פעל באופן רציף במשך לפחות 8 שעות בכל יום (א'-ה') וכלל לפחות 20 עמדות פעילות, במהלך שעות אלה.
- 11.2.2.1.10. בעת הגשת ההצעה, המציע הינו בעל הסמכה בתוקף של תקן ISO27001, ממכון התקנים הישראלי או מחברת IQC.

שם הלקוח	שנת התחלה	שנת סיום	מספר עמדות	מספר פניות בשנה	פירוט אודות העבודה עבור הלקוח	פרטי איש קשר מטעם הלקוח (שם, תואר המשרה, דוא"ל וטלפון נייד)

**הנחיות למילוי הטבלה:**

1. יש למלא את הטבלה בהתאם לפירוט הנדרש בה, אין להוסיף מידע שאינו רלוונטי.
  2. יש למלא את הטבלה בהתאם לכמות התאים המופיעים בה. ככל שימולאו יותר תאים מהנדרש יבדקו רק התאים הראשונים שימולאו.
- ניתן להוסיף לאמור בטבלה כל מסמך או מידע רלוונטי, אשר יכול להעיד על המפורט בטבלה.

הריני לאשר כי כל אחד מהמוקדים המפורטים בטבלה שלעיל עומדים בכל התנאים האמורים בתנאי הסף המפורטים בסעיף 4.3.2.1 בפרק א' למסמכי המכרז כמופיע לעיל.

הצהרת נכונות המידע לעיל:

תאריך	חתימת המציע	חתימת מורשה חתימה של המציע
-------	-------------	----------------------------

**11.2.3. ניסיון מקצועי – היקף פעילות (2) – סעיף 4.3.2.2 בפרק א' למסמכי המכרז**

11.2.3.1. המציע יעמיד מנהל מוקד העומד בכל התנאים המפורטים להלן:

- 11.2.3.1.1 בעל/ת תואר אקדמי מוכר ברמה של לפחות תואר ראשון, ממוסד אקדמי, המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שהוכר על ידי הגוף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.
- 11.2.3.1.2 בעל נסיון של 3 שנים לפחות, במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בניהול של מוקד טלפוני אנושי למתן שירות ומידע לאזרח (להלן: "המוקד"), הכולל את כל המפורט להלן:
  - 11.2.3.1.2.1 ניהול המוקד נעשה באמצעות מערכת ממוחשבת, המשלבת את כל הרכיבים הבאים: BI, CTI, IVR, CRM, ניהול ידע, BI.
  - 11.2.3.1.2.2 במסגרת ניהול המוקד, העביר דוחות שוטפים בחתכים שונים מתוך המערכת המחשובית.
  - 11.2.3.1.2.3 במסגרת ניהול המוקד, עשה שימוש בכלי Office.
  - 11.2.3.1.2.4 המוקד פעל לפחות שנתיים ברציפות.
  - 11.2.3.1.2.5 במסגרת המוקד, ניתן מענה טלפוני בהיקף של לפחות 100,000 פניות בשנה.
  - 11.2.3.1.2.6 המוקד פעל עבור לקוח מאחת הקטגוריות הבאות: מוסדות ממשלתיים ועירוניים, קופת חולים, חברות ביטוח.

שם מנהל המוקד	השכלה	שם הלקוח	שנת התחלה	שנת סיום	מספר פניות בשנה	פירוט אודות העבודה עבור הלקוח	פרטי איש קשר מטעם הלקוח (שם, תואר המשרה, דוא"ל וטלפון נייד)

#### הנחיות למילוי הטבלה:

1. יש למלא את הטבלה בהתאם לפירוט הנדרש בה, אין להוסיף מידע שאינו רלוונטי.
  2. יש למלא את הטבלה בהתאם לכמות התאים המופיעים בה. ככל שימולאו יותר תאים מהנדרש יבדקו רק התאים הראשונים שימולאו.
- ניתן להוסיף לאמור בטבלה כל מסמך או מידע רלוונטי, אשר יכול להעיד על המפורט בטבלה.

הריני לאשר כי מנהל המוקד המוצע עומד בכל תנאי הסף המפורטים בסעיף 4.3.2.2 בפרק א' למסמכי המכרז כמופיע לעיל.

הצהרת נכונות המידע לעיל:

חתימת מורשה חתימה של המציע
חתימת המציע
תאריך

#### 11.2.4. מחזור כספי

- 11.2.4.1. למציע מחזור כספי שנתי בהיקף שלא יפחת מ־5,000,000 ₪ לשנה, בין השנים 2019-2024 חתום ע"י רואה חשבון חיצוני בהתאם לנוסח "אישור רואה חשבון על אודות נתונים מהדוחות הכספיים" המופיע בהוראת תכ"מ 7.3.1 "מסמכי מכרז".
- 11.2.4.2. יש להוסיף את נספח י"ג 'אישור רו"ח אודות נתונים מהדוחות הכספיים', לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה.

## 12. איכות ההצעה

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

### 12.1. הפעלה ומתודולוגיה:

תכניות לכניסה וליציאה ממתן השירותים; תכנית ההקמה וההתייצבות של המוקד; התייחסות לסיכונים, נוהל העברת "שרביט" בסוף תקופת ההתקשרות. ניקוד מירבי - 4 נקודות.

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

---

---

---

---

משאבי־אנוש: מערך המיון, הגיוס והקליטה של כח־אדם, לרבות בשפות נוספות מעבר לעברית; מערך ההכשרה, ההדרכה וההשבחה השוטפת של כח־אדם; שימור ותגמול של עובדים.

ניקוד מירבי - 4 נקודות.

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

---

---

---

---

שגרות הניהול והתפעול של המוקד, כולל התייחסות לשימור ידע ובקרת איכות ומקצועיות. ניקוד מירבי - 4 נקודות.

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

---

---

---

---

---

תכנית למצבי חירום / משבר, הפעלת המוקד מאתר חלופי, הפעלה מרחוק.

ניקוד מירבי - 4 נקודות.

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

---

---

---

---

מבנה ארגוני ותפעולי של כל בעלי התפקידים, ממשקי העבודה בין המציע ובין המשרד, שיטת

התאמת מספר הנציגים בהתאם לביקושים המשתנים ולפי המוגדר במסמך זה.

ניקוד מירבי - 4 נקודות.

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

---

---

---

---

מתודולוגיה של קיום קשר רציף ויעיל עם שאר המוקדים הממשלתיים ומשרדי הממשלה על

מנת להביא לסגירת מעגל טיפול לשביעות רצון הפונים. ראשי פרקים למסמך האפיון המוזכר

בסוף פרק ג סעיף 49.

ניקוד מירבי - 4 נקודות.

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

---

---

---

---

## 12.2. הפתרון הטכנולוגי והישומי המוצע:

מערכת ניהול פניות (CRM), לרבות אינטגרציה פנימית (מרכזיה, חייגן, מערכת להקלטת

שיחות, מערכת לניהול ידע, מערכת CTI, מערכת IVR, מערכת לשליחת SMS, ערכה לניהול

של תקשורת כתובה [Omni Channel], תכנית מעבר לענן "נימבוס" בשלב ב') ואינטגרציה

מול מערכות המשרד.

ניקוד מירבי - 8 נקודות.

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

---

---

---

---

---

היכולות של המערכת ושל הרכיבים, שיופעלו בתקופת ההתארגנות :  
ניקוד מירבי - 4 נקודות.

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

---

---

---

---

גיבוי ושרידות של המערכת :

ניקוד מירבי - 4 נקודות.

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

---

---

---

---

טיפול בתקלות :

ניקוד מירבי - 4 נקודות.

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

---

---

---

---

### 12.3. הנסיון של המציע:

הנסיון של המציע בהפעלת מוקד, העומד בתנאי הסף למכרז. עבור כל שנת נסיון נוספת מעבר לקבוע בתנאי הסף, יינתנו 2 נקודות - עד למקסימום של 8 נקודות.

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

---

---

---

---

הפעלה של מוקדים נוספים העומדים בתנאי הסף למכרז, תקנה 2 נקודות נוספות למוקד, עד למקסימום של 6 נקודות.

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

---

---

---

---

ניסיון קודם של שנה לפחות בהפעלה של מוקדי שירות ופניות ציבור מול המגזר החרדי. 4  
נקודות. שנתיים ומעלה יקנו 6 נקודות.  
יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה בדרישות האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

---

---

---

---

המלצות: יש לצרף רשימת לקוחות של המציע ופרטים של אנשי-קשר. המשרד רשאי לפנות  
לגופים, שעבדו עם המציע, על בסיס שוויוני, לצורך קבלת המלצות בדבר איכות הניסיון  
המקצועי של המציע.  
ניקוד מירבי - 3 נקודות.  
יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה בדרישות האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

---

---

---

---

**12.4. הנסיון של מנהל המוקד:**  
הנסיון של מנהל מוקד המוצע בהפעלת מוקד, העומד בתנאי הכשירות לתפקיד. עבור כל שנת  
נסיון נוספת, יינתנו 2 נקודות - עד למקסימום של 4 נקודות.  
יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה בדרישות האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

---

---

---

---

איכות הידע והנסיון המקצועי של מנהל המוקד.  
ניקוד מירבי - 3 נקודות.  
יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה בדרישות האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

---

---

---

---

המלצות: יש לצרף רשימת לקוחות ופרטים של אנשיקשר, בהתייחס למנהל המוקד המוצע. המשרד רשאי לפנות לגופים, שעבדו עם מנהל המוקד המוצע, על בסיס שוויוני, לצורך קבלת המלצות בדבר איכות הידע והניסיון המקצועי. יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה בדרישות האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

---

---

---

---

**12.5. הנסיון של מנהל תוכן והידע:**

הנסיון של מנהל התוכן והידע המוצע, העומד בתנאי הכשירות לתפקיד. עבור כל שנת נסיון נוספת, יינתנו 2 נקודות - עד למקסימום של 4 נקודות. יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה בדרישות האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

---

---

---

---

איכות הידע והנסיון המקצועי של מנהל התוכן והידע המוצע. ניקוד מירבי - 3 נקודות.

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

---

---

---

---

המלצות: יש לצרף רשימת לקוחות ופרטים של אנשיקשר, בהתייחס למנהל התוכן והידע המוצע. המשרד רשאי לפנות לגופים, שעבדו עם מנהל התוכן והידע המוצע, על בסיס שוויוני, לצורך קבלת המלצות בדבר איכות הידע והניסיון המקצועי.

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

---

---

---

---

12.6.

**הניסיון של מנהל ההדרכה:**

הניסיון של מנהל ההדרכה המוצע, העומד בתנאי הכשירות לתפקיד. עבור כל שנת ניסיון נוספת, יינתנו 2 נקודות - עד למקסימום של 4 נקודות.  
יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה בדרישות האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

---

---

---

---

איכות הידע והניסיון המקצועי של מנהל ההדרכה המוצע.

ניקוד מירבי - 2 נקודות.

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

---

---

---

---

המלצות: יש לצרף רשימת לקוחות ופרטים של אנשיקשר, בהתייחס למנהל ההדרכה המוצע. המשרד רשאי לפנות לגופים, שעבדו עם מנהל ההדרכה המוצע, על בסיס שוויוני, לצורך קבלת המלצות בדבר איכות הידע והניסיון המקצועי.

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

---

---

---

---

12.7.

**ראיון עם מנכ"ל / סמנכ"ל המציע, מנהל המוקד:**

הראיון יתקיים עם מנכ"ל / סמנכ"ל המציע, עם מנהל המוקד או מנהל ההקמה המוצעים (לכל הפחות), לצורך התרשמות מיכולתו של המציע לבצע את השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה, כראוי ובאיכות טובה, וכיוצא בזה.

המציע מתבקש להכין מצגת תמציתית (בת לא יותר מ-10 דקות), שתציג את הארגון המציע, את נסיונו המקצועי והתפעולי, את תפישת הפתרון ואת אופן התפעול, כולל כל הנדרש לעמידה טובה בדרישות המכרז.

ניקוד מירבי = 13 נקודות.

## 13. התחייבויות נוספות של המציע

### 13.1 כשירות להתמודדות במכרז

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

### 13.2 אי תיאום הצעות מכרז

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

### 13.3 עצמאות המציע

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

## 14. בקשות

### 14.1. הגשת בקשות במסגרת ההצעה

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

### 14.2. עסק בשליטת אישה

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

### 14.3. העדפת תוצרת הארץ

- 14.3.1. במסגרת המכרז תינתן העדפה לטובין מתוצרת הארץ בהתאם לתקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת הארץ), התשנ"ה-1995, ובהתאם להוראות תכ"ם 7.11.4 "העדפת תוצרת הארץ".
- 14.3.2. מציע המבקש לקבל את ההעדפה לגבי הטובין המוצעים על ידו יצהיר בהצעתו על כך שהטובין הם מתוצרת הארץ. מציע שהטובין המוצעים על ידו הם מתוצרת מדינה שאמנת ה-GPA חלה עליה יצהיר על כך בהצעתו. [נספח ט"ז]
- 14.3.3. מציע שביקש בהצעתו במכרז לקבל העדפה לטובין מתוצרת הארץ, גם אם לא קיבל את ההעדפה בפועל, יהיה מחוייב, במהלך כל תקופת ההתקשרות להמשיך ולספק את הטובין מתוצרת הארץ שהציע בהצעתו. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות יבקש הספק טובין מיובאים במקום הטובין שהתחייב לספק, תבחן ועדת המכרזים האם התקיימו נסיבות המצדיקות זאת שעיקרן אילוצים חיצוניים שאינם תלויים בספק ושלא יכול היה לצפות אותם מראש, וככל שוועדת המכרזים השתכנעה שיש מקום לאשר את השינוי המבוקש, יעודכנו המחירים המשולמים עבור אותו פריט טובין, ויחולקו ב-1.5, אלא אם התקיימו נסיבות מיוחדות שמצדיקות לחלק את מחירו רק ב-1.15.

### 14.4. הכרה בנתונים של אישיות משפטית אחרת

14.4.1. במקרה בו בעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוגמה רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה"ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית בנושא המכרז השתלבה אצל המציע, יוכל המציע לבקש מהמזמין בכתב ובאופן מנומק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה

הפעילות לפני השינוי הארגוני לשם הכרה בעמידה בתנאי סף מקצועי, אחד או יותר, או בתנאים אחרים הקבועים במכרז, או לשם קבלת ניקוד איכות והכל בכפוף לכללים הקבועים במכרז.

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

14.4.3. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.

#### 14.5. בקשה לחיסיון

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

מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	נימוק למניעת החשיפה

#### 15. אישור והתחייבות

בחתימתנו אנו מאשרים כי:

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

תאריך	שם	חתימה וחותמת מורשה החתימה

תיאור נספח	שם נספח	מס' נספח
חוברת ההצעה (פרק ב), חתומה בכל עמוד ומלאה, כולל פרטי המציע והצהרה על עמידה בתנאי הסף.	<b>חוברת ההצעה</b>	
	<b>העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום</b>	<b>נספח א</b>
	<b>התחייבות לשמירת סודיות וניגוד עניינים</b>	<b>נספח ב</b>
	<b>תצהיר עסק בשליטת אשה</b>	<b>נספח ג</b>
	<b>אישור לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים</b>	<b>נספח ד</b>
	<b>תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז</b>	<b>נספח ה</b>
	<b>אישור עורך דין בדבר המורשים להתחייב מטעם המציע</b>	<b>נספח ו</b>

תיאור נספח	שם נספח	מס' נספח
	אישור רו"ח אודות העדר חשש להמשך קיומו של המציע כ"עסק חי"	נספח ז
	עמידה בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	נספח ח
על המציע לצרף תצהיר עו"ד בהתאם למפורט בנספח.	תצהיר עו"ד בדבר היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים	נספח ט
על המציע לצרף ערבות הצעה בהתאם לנוסח המופיע בנספח.	ערבות הצעה	נספח י
כולל פרטים על עמידתו בתנאי הסף	פרטי מנהל המוקד המוצע	נספח יא
כולל פרטים על עמידתו בתנאי הסף	פרטי מנהל התוכן והידע המוצע	נספח יב

מס' נספח	שם נספח	תיאור נספח
נספח יג	אישור רואה חשבון אודות נתונים מהדוחות הכספיים	אישור רו"ח מבקר, בדבר היקף הפעילות של המציע, כנדרש בתנאי הסף, בהתאם לנוסח המופיע בנספח.
נספח יד	הצעת מחיר	על המציע לצרף טופס הצעת מחיר מלא בהתאם להוראות המופיעות בנספח.
נספח טו	תעודת עוסק מורשה	התעודה איננה מופיעה במסמכי המכרז, יש לצרפה במקרה והמציע הינו עוסק מורשה
נספח טז	העדפת 'תוצרת הארץ'	על פי סעיף 14.3 לעיל, ניתן להגיש מסמך העדפת תוצרת הארץ
נספח יז	אישור פקיד מורשה	על המציע לצרף אישור תקף מרואה חשבון או מיועץ מס על ניהול פנקסי חשבונות, ודיווח לרשויות המס כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, או אישור על פטור מחובה זו. כמפורט בנספח. לצורך כך ניתן להשתמש גם בקישור הבא: <a href="https://www.misim.gov.il/gmishurim/firmInputMekabel.aspx?cur=0">https://www.misim.gov.il/gmishurim/firmInputMekabel.aspx?cur=0</a>
<b>טבלה זו מובאת לשם הנוחות בלבד. המצויין בטבלה דלעיל אינו בא לגרוע מכל דרישה אחרת הקיימת במסמכי המכרז, זאת אף אם אינה נזכרת במפורש בטבלה.</b>		

**תצהיר בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום**

**תצהיר בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום**

אני \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן: הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") בקשר עם מכרז מספר \_\_\_\_\_ חברה להקמה וניהול מוקד שירות ופניות הציבור, עבור משרד ראש הממשלה.

אני מצהיר/ה כי הנני 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 הינו תאגיד הרשום בישראל. (סמן x במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר \_\_\_\_\_ לבחירת חברה להקמת מוקד שירות ופניות הציבור, עבור משרד ראש הממשלה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת	שם	תאריך

**אישור עורך הדין**

אני הח"מ עו"ד \_\_\_\_\_, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ומוסמך לחתום בשם המציע על גבי תצהיר זה, ואחרי שהזהרתי/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 עו"ד	מספר רישיון עו"ד	תאריך

## 17. נספח ב - נוסח התחייבות לשמירת סודיות וניגוד עניינים

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד: הרשות לפיתוח כלכלי חברתי של המגזר החרדי, משרד ראש הממשלה

א.ג.נ.

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

הואיל ומשרד ראש הממשלה (להלן "המזמין") פרסם את מכרז \_\_\_\_\_ להקמה וניהול מוקד שירות ופניות הציבור (להלן: "הטובין");

והואיל והמציע \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") מעוניין להשתתף במכרז זה;

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

והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי במתן השירותים למזמין ו/או בקשר אליהם יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף, על מקבלי השירות ובני משפחותיהם.

והואיל והוסבר לי וידוע לי כי גילוי המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף מלבדכם, עלול לגרום לכם ו/או לצדדים נזק, והוא עלול להוות עבירה פלילית;

אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפיכם כדלקמן:

לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן השירותים או ביצועם. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת מתן השירותים למזמין או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.

לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותי על פי התחייבות זו.

להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.

להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.

להחתים את העובדים מטעמי על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח זהה להתחייבות זו באם אזכה במכרז.

להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.

שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי במתן השירותים כאמור לעיל.

בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.

הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז – 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981.

התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.

ולראיה באתי על החתום:

_____	_____	_____	_____	____/____/____
חתימה	כתובת	ת"ז	שם פרטי ומשפחה	תאריך



## 19. נספח ד - אישור לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

לכבוד: הרשות לפיתוח כלכלי-חברתי של המגזר החרדי, משרד ראשי-הממשלה

א.ג.נ.,

### אישור לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

אני, \_\_\_\_\_, נציג המציע \_\_\_\_\_, מצהיר בזאת בדבר קיומם של תנאי העבודה החלים על כל עובדי המועסקים על ידי, וכי המציע מקיים את האמור בחוקי העבודה המפורטים בהמשך מסמך זה, ובכללם החוקים המפורטים להלן:

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין), תשנ"א-1991</li> <li>• חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996</li> <li>• פרק ד' לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998</li> <li>• סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית, תשנ"ח-1998</li> <li>• חוק הסכמים קיבוציים, תשי"ז-1957</li> <li>• חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, תשס"א-2001</li> <li>• סעיף 29 לחוק מידע גנטי, תשס"א-2000</li> <li>• חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), תשס"ב-2002</li> <li>• חוק הגנה על עובדים בשעת חירום, תשס"ו-2006</li> <li>• סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במנהל התקין), תשנ"ז-1997</li> <li>• חוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסויימים, התשס"א-2001</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה), 1945</li> <li>• פקודת הבטיחות בעבודה, 1946</li> <li>• חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט-1949</li> <li>• חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951</li> <li>• חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951</li> <li>• חוק החניכות, תשי"ג-1953</li> <li>• חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953</li> <li>• חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954</li> <li>• חוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד-1954</li> <li>• חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958</li> <li>• חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959</li> <li>• חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967</li> <li>• חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995</li> <li>• חוק הסכמים קיבוציים, תשי"ז-1957</li> <li>• חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987</li> <li>• חוק שוויון ההזדמנויות בעבודה, תשמ"ח-1988</li> </ul> |
|---|--|

המציע מתחייב כי יעמוד בכל חובותיו מבחינת תשלומי שכר ותשלומים סוציאליים לכל עובדיו במהלך ההתקשרות.

תאריך	שם	חתימה וחותמת המציע

**תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מס ת"ז \_\_\_\_\_ המוסמך להתחייב בשם המציע  
 \_\_\_\_\_ במסגרת מכרז \_\_\_\_\_ לבחירת ספק להקמה וניהול מוקד שירות  
 ופניות הציבור (להלן: "המכרז") מצהיר בזאת כי:  
 יש לסמן V במקום המתאים:

- אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע ומנהליו.
- אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
- הכמויות ו/או הפרטים אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
- הכמויות ו/או הפרטים המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
- לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
- לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
- הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.
- למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.

אם כן, אנא פרט:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47 לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר

**אישור עורך הדין**

אני הח"מ עו"ד \_\_\_\_\_, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה בפני במשרדי  
 \_\_\_\_\_ אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_  
 שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ומוסמך לחתום  
 בשם המציע על גבי תצהיר זה, 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 עו"ד	חתימה וחותמת עו"ד

21. נספח ו - אישור עורך דין בדבר המורשים להתחייב מטעם המציע

אישור עורך דין בדבר המורשים להתחייב מטעם המציע

אני החתום מטה, עו"ד \_\_\_\_\_, אשר כתובתו: \_\_\_\_\_, מאשר בזאת כי החתומים על מסמכי מכרז מס' 16/2024 לבחירת חברה להקמת מוקד שירות ופניות הציבור, עבור משרד ראש הממשלה). פרטי החתומים (מר/גב', ת.ז., חותמת וחתימה): \_\_\_\_\_ אשר זיהיתיו/הם על פי ת"ז שמספרה: \_\_\_\_\_ הוא/היא/הם מורשי החתימה מטעם המציע (שם המציע): \_\_\_\_\_ וחתימתו/ה/תם מחייבת את המציע.

_____	_____	_____
חתימה וחתימת עו"ד	שם מלא ומספר רישיון עו"ד	תאריך

תאריך: \_\_\_\_\_

שם המציע: \_\_\_\_\_

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

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

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

בכבוד רב,

---

 רואי חשבון
**הערות:**

נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל בדצמבר 2020.

יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

## עמידה בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

פניות אל המנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים כנדרש לפי תצהיר זה ייעשו דרך המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, בדוא"ל: [mateh.shiluv@economy.gov.il](mailto:mateh.shiluv@economy.gov.il). לשאלות ניתן לפנות למוקד התמיכה למעסיקים, כתובת דוא"ל: [info@mtlm.org.il](mailto:info@mtlm.org.il), טלפון: 1700507676.

### תצהיר בדבר עמידה בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן: הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר 16/2024 לבחירת ספק להקמה וניהול מוקד שירות ופניות ציבור אני מצהיר/ה כי הנני 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 העבודה והרווחה והשירותים החברתיים 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 העבודה והרווחה והשירותים החברתיים 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 העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת המציע	שם מלא של החותם בשם המציע	תאריך

### אישור עורך הדין

אני הח"מ עו"ד \_\_\_\_\_, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ומוסמך לחתום בשם המציע על גבי תצהיר זה, ואחרי שהזהרתי/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 עו"ד	מספר רישיון עו"ד	תאריך

## תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת"ז \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן: הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך מכרז מוקד שירות ופניות ציבור, מספר 16/2024 עבור הרשות לפיתוח כלכלי חברתי של המגזר החרדי במשרד ראש הממשלה. אני מצהיר/ה כי הנני 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 הינו תאגיד הרשום בישראל. (סמן x במשבצת המתאימה):

- המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") למכרז מוקד שירות ופניות ציבור, מספר 16/2024.
- 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	חתימה וחותמת

### אישור עורך הדין

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

תאריך	מספר רישיון עו"ד	חתימה וחותמת עו"ד

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_

מס' הטלפון: \_\_\_\_\_

מס' הפקס: \_\_\_\_\_

כתב ערבות (ללא הצמדה)

ממשלת ישראל באמצעות \_\_\_\_\_

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 60,000 ש"ח

(במילים \_\_\_\_\_)

אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן "החייב")

בקשר עם מכרז מוקד שירות ופניות ציבור-16/2024

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

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך \_\_\_\_\_

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו: \_\_\_\_\_

שם הבנק/חב' הביטוח \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

מס' הבנק ומס' הסניף כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

\_\_\_\_\_

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

## 26. נספח יא - פרטי מנהל המוקד המוצע

### פרטים על מנהל המוקד המוצע

תשובת המציע	פרוט
	שם מנהל המוקד :
	מספר תעודת זהות :
	כתובת מלאה :
	מס' טלפון :
	דואר אלקטרוני :
	השכלה (יש לציין פרטי התואר, שנה, מוסד לימודים) :
	מס' שנות ניסיון אצל המציע :
	מס' מוקדים שנוהלו על ידי מנהל המוקד המוצע :
	מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים :

פרוט ניסיון נוסף : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### פרוט מוקדים שנוהלו על ידי מנהל המוקד המוצע

הערות	מס' עמדות שירות	מיקום המוקד	טל' נייד של איש הקשר	שם איש הקשר	שם הלקוח	שנה

### נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות השכלה.

הצהרת נכונות המידע לעיל :

_____	_____	_____
חתימת מורשה חתימה של המציע	חתימת המציע	תאריך

## 27. נספח יבב - פרטי מנהל התוכן והידע המוצע

### פרטים על מנהל התוכן והידע המוצע

תשובת המציע	פרוט
	שם מנהל התוכן והידע:
	מספר תעודת זהות:
	כתובת מלאה:
	מס' טלפון:
	דואר אלקטרוני:
	השכלה (יש לציין פרטים אודות ההשכלה הקיימת):
	מס' שנות ניסיון אצל המציע:
	מס' מוקדים בהם ניהל תוכן וידע:
	מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים:

פרוט ניסיון נוסף: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### פרוט מוקדים שנוהלו על ידי מנהל התוכן והידע המוצע

הערות	מס' עמדות שירות	מיקום המוקד	טלי נייד של איש הקשר	שם איש הקשר	שם הלקוח	שנה

### נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות השכלה.

הצהרת נכונות המידע לעיל:

חתימת מורשה חתימה של המציע	חתימת המציע	תאריך

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד: הרשות לפיתוח כלכלי-חברתי של המגזר החרדי, משרד ראש הממשלה ירושלים.  
הנדון: אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים<sup>1</sup>) לתקופה שמשנת 2019 ועד שנת 2024.

1. לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:
    - הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת \_\_\_\_\_.
    - יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
      - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / לימים \_\_\_\_\_ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום / בימים \_\_\_\_\_.
      - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / ימים \_\_\_\_\_ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם/ו ביום / בימים \_\_\_\_\_.
    - יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 3.1 ו-3.2:
      - 3.1. דוח רואי החשבון המבוקרים ליום \_\_\_\_\_ אינו כולל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב להערת עסק חי, או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד.
      - 3.2. דוח רואי החשבון המבוקרים ליום \_\_\_\_\_ כולל סטייה מהנוסח האחיד, אולם אין לסטייה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף \_\_\_\_\_ להלן.
- בהתאם לדוחות הכספיים האמורים לעיל, המחזור הכספי של חברתכם לתקופה 2019-2024<sup>(4)</sup> הינו במוצע גבוה מ/שווה ל-5,000,000.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_ רואי חשבון

#### הערות:

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

1 אישור רואי חשבון וחוות דעת רואי חשבון הן אסמכתאות חלופיות. במקרים בהם מדובר בנתון חשבונאי המופיע בדוחות הכספיים המבוקרים / בדוחות כספיים סקורים בדבר מידע כספי לתקופות ביניים, תוגש אסמכתה מסוג "אישור", אחרת יוגש דוח מיוחד במתכונת של "חוות דעת". לגבי נתונים חשבונאיים שלא מופיעים בדוחות הכספיים, רואי החשבון ייתן דוח מיוחד רק בנושאים שהם בתחום עיסוקו המקצועי. כמו כן, ככל שהליך הביקורת / סקירה על הדוח הכספי טרם הסתיים, רואי החשבון יכול לתת דוח מיוחד אם נקט בנוהלי ביקורת / בנוהלי סקירה להנחת דעתו בדבר נאותותם ואימותם של הנתונים עליהם הוא נותן את הדוח. אולם, אם לדעתו של רואי החשבון השלמת הביקורת / הסקירה עלולה להביא לשינוי בנתונים שבצהרת הלקוח, עליו לציין נסיבות הימנעותו בדוח המיוחד.

## 29. נספח ידד - טופס הצעת המחיר למכרז

16/2024-מוקד שירות ופניות ציבור ארצי  
טופס זה יוכנס למעטפה נפרדת

### 29.1. כללי

29.1.1. על המציע לעיין בכלל מסמכי המכרז טרם מילוי טופס הצעת המחיר.  
29.1.2. מובהר, כי המשקלים המפורטים ביחס ליחידות התמחור מטה, הם בבחינת הערכה בלבד לשם חישוב ההצעה הזוכה ואין לראות בהם משום ביטוי או שיקוף כלשהו לכמויות שיוזמנו מהספק במסגרת ההתקשרות. למזמין מסור שיקול הדעת המלא והבלעדי לקבוע את היקף השירותים והטובין שיוזמנו מהספק במסגרת ההתקשרות, לפי צרכיו בפועל.

### 29.2. הצעת המחיר

29.2.1. כל שורה בטבלה מהווה יחידת תמחור נפרדת. יש להקפיד למלא את כל יחידות התמחור ולעשות כן, בהתאם לכללים המופיעים תחת הטבלה.  
29.2.2. ניתן לנקוב במחיר הכולל עד שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית. מובהר, כי ככל שהמציע יציין יותר משתי ספרות לאחר הנקודה, הסכום יעוגל כלפי מטה כך שיילקחו בחשבון רק שתי הספרות הראשונות לאחר הנקודה העשרונית.  
29.2.3. יש למלא רק את העמודה המסומנת "למילוי על ידי המציע".  
29.2.4. המציע יגיש את הצעת המחיר הנמוכה ביותר שביכולתו להציע ושיכלול את העלויות הישירות והעקיפות כפי שנכתב במסמכי המכרז.  
29.2.5. המחיר יכלול את כלל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז.  
29.2.6. הצעת מחיר (מהווה משקל של 40%)

### 29.3. הצהרת המציע לעניין הצעת המחיר

29.3.1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז, וכי אני עומד בכל תנאי הסף למכרז ומגיש בזאת את הצעתי לספק השירותים מושא מכרז זה והכל בתנאים המפורטים בהסכם ההתקשרות, מפרט השירותים, מסמכי המכרז, שאלות ההבהרה והתשובות להן.  
29.3.2. ידוע לי, כי המזמין אינו חייב לקבל אף הצעה, הטובה ביותר או אחרת.  
29.3.3. ידוע לי, כי אם הצעת המחיר שלי תהיה בלתי סבירה לדעת המזמין, יהא המזמין רשאי לדחות את הצעתי.  
29.3.4. אני החתום מטה מציע בזה את הצעתי, כמפורט להלן, לאחר שעיינתי בכל מסמכי המכרז, ומצהיר בזה שהבנתי את כל הנדרש במסמכים אלה, מסכים לכל התנאים בהסכם, במכרז ובנספחיו ומתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות של המכרז על תנאיו וזאת תמורת המחירים המפורטים בנספח זה.  
29.3.5. על המציע לפרט בהצעתו את התעריפים המבוקשים בטבלה המצורפת:

הצעת המחיר למילוי ע"י המציע (הצעת המחיר עבור שעה אחת)	כמות שנתית	מחיר מקסימום	מחיר מינימום	יחידת התמחור	
₪	22,000	ללא	80	שעת LOGIN לנציג (Y)	1
₪	10,000	ללא	ללא	מחיר שעה שיחה במרחב קולי (X)	2

### 29.3.5.1 כללים נוספים עבור טבלה זו:

29.3.5.1.1 במידה ולא יוצע מחיר לגבי אחת או יותר מיחידות התמחור לעיל, ההצעה כולה תפסל ותדחה על הסף.

29.3.5.1.2 מרחב קולי הינו מענה אוטומטי ללא מענה אנושי.

29.3.5.1.3 על הסכומים המוצעים להיות סופיים ולכלול כל מס למעט מע"מ (ככל שהמציע חב בתשלום מע"מ, ניתן לציין אף את הסכום הכולל מע"מ כשיעורו על פי כל דין לצד הסכום ללא מע"מ). יודגש כי מציע אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחויב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, יציין זאת באופן מפורש וברור במסגרת הצעתו.

### 29.3.5.2 הערות

29.3.5.2.1 סה"כ המחיר שיחושב לצורך קריטריון המחיר יחושב כך:  $*X + 22,000 * Y$   
 $G = 10,000$

29.3.5.2.2 העלות השנתית הכוללת למזמין תחושב כך:  $*X + 22,000 * Y + 24,000 * 12$   
 $F = 10,000$

29.3.5.2.3 אין המזמין מתחייב לכמויות המצוינות בטבלאות.




### 29.3.5.3 מרכיבי תשלום נוספים להם עלויות מוגדרות מראש

(המחירים אינם כוללים מע"מ)

מחיר	כמות	יחידת התמחור	
₪ 500,000	1	עלות הקמה חד פעמית הכוללת הקמה של כל התשתיות הפיזיות והטכנולוגיות לרבות הקמת תשתיות כוח אדם ותשתיות תוכן ומידע בתקופת ההקמה.	3
₪ 24,000	1	תשלום חודשי קבוע עבור מנהל מוקד השירות ופניות ציבור בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי המכרז (100% משרה ייעודי לפרויקט).	4
₪ 60	600	תשלום עבור שעת הדרכה לנציג/מנהל חדש כאשר הזכאות לתשלום תהא רק אם אותו נציג/מנהל חדש צבר וותק של תשעה חודשים במוקד, ולאחר תקופת וותק זו.	5
₪ 250	300	שעת עבודה מיוחדת לדרישות משתנות במערכות ובפעילות המוקד.	6

#### 29.4. המציע מתחייב כי :

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

		
חתימת מורשה חתימה של המציע	חתימת המציע	תאריך

**פרק ג'**

**פירוט השירותים ותוכן**

**ההתקשרות עם הספק**

**הזוכה**

## **30. שעות פעילות מוקד לפניות הציבור**

- 30.1. שעות פעילות מוקד השירות לפניות הציבור הן בין הימים א'-ה' ובין השעות 08:45-20:00 כאשר שעות המענה לפונים הן בין השעות 09:00-20:00.
- 30.2. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לשנות את ימי ושעות פעילות המוקד או שעות מענה המוקד לפונים, בהתראה של 14 יום מראש לרבות פעילות בימי ו', מוצ"ש ובחופשות מרוכזות בחול המועד.
- 30.3. בזמנים בהם המוקד אינו פעיל, תופעל הודעה קולית המפרטת את שעות הפעילות. נוסח ההודעה הקולית יאושר על ידי המשרד, מראש ובכתב.

## **31. שפות מתן שירות**

- 31.1. על המציע לאייש את מוקד השירות בדוברי השפות הבאות: עברית, יידיש ואנגלית. הדרישה היא שכל הנציגים יהיו דוברי השפה העברית היטב, וכי יהיה לפחות נציג אחד הדובר אנגלית ונציג אחד הדובר יידיש.
- 31.2. יובהר, כי בהתאם לפעילות המשתנה בתקופת ההתקשרות, הרשות שומרת לעצמה את הזכות לקבוע תמהיל שפות או להוסיף מוקדן אחד בשפה נוספת, על פי צורך וזאת בהתראה של 30 יום מראש כדי לאפשר למציע הערכות כוח אדם בהתאם.

## **32. תקופת המכרז**

- 32.1. תקופת ההתקשרות תכלול את התקופות הבאות:
- 32.1.1. **תקופת ההקמה:** התקופה שמחתימת הסכם ההתקשרות בפרק ד' עם הזוכה ועד שלושה חודשים.
- 32.1.2. **תקופת ההתייצבות:** התקופה שמתום סיום תקופת ההקמה ועד תשעה חודשים.
- 32.1.3. **תקופת הפעלה שוטפת:** התקופה שמתום תקופת ההתייצבות ולמשך 12 חודשים לרבות תקופות האופציה להארכת ההתקשרות.

## 33. תקופת ההקמה

להלן פירוט של העקרונות המרכזיים בתקופת ההקמה:

- 33.1. במסגרת תקופת ההקמה (התקופה שמחתימת הסכם ההתקשרות בפרק ד' עם הזוכה ועד שלושה חודשים) יוקם צוות הקמה, שיכיל גורמים מטעם הספק הזוכה ומטעם הרשות. חברי הצוות מטעם הספק: מנהל פרויקט ההקמה, מנהל הלקוח, מנהל המוקד לפניות הציבור ושותפים כגון הדרכה, גיוס, משאבי אנוש, טכנולוגיה, בינוי ועוד על פי דרישת הרשות.
- 33.2. צוות ההקמה מטעם הספק יהיה אחראי להקמה ב-3 צירים מרכזיים:
- 33.2.1. כתיבת מסמך אפיון המהווה תכנית אסטרטגית לדרך בה יקדם המוקד מעגל טיפול בפניות הציבור (להלן סעיף 49). כמו כן יכתוב הספק "ספר הפעלה", למוקד השירות ופניות הציבור אשר יכלול את: איסוף המידע, הגדרת תהליכי עבודה ונהלים לרבות אפיון דרישות טכנולוגיות ממערכות הליבה, שיסופקו על ידי המציע. יובהר שגם ספר הפעלה וגם מסמך האפיון יעודכנו בתקופת ההתייצבות.
  - 33.2.2. הקמת תשתית כוח אדם – איתור, מיון, גיוס והכשרת כוח האדם הנדרשים לפרויקט.
  - 33.2.3. הקמת תשתית פיזית וטכנולוגית – הקמת המערכות, הקמת מבנה המוקד ותכולתו.
- 33.3. פגישות ההקמה יתקיימו אחת לשבוע או בהתאם לצורך, במשך כל תקופת ההקמה, במהלך הפגישה יעדכן הספק הזוכה את עמידתו בשלבי ההיערכות באמצעות דו"ח מפורט, הכולל את שלבי ההקמה, גורמים אחראיים, לוחות זמנים וסטאטוס באמצעות תרשים גאנט.
- 33.4. הספק הזוכה יהיה אחראי בתקופת ההקמה על הקמת מערך המוקד לפניות הציבור על כל רכיביו הנזכרים במסמכי המכרז, ובין היתר על:
- 33.4.1. בניית מערכי ההכשרה בתלות לתפקיד ולמיומנות הנדרשת (סקיל).
  - 33.4.2. הקמה והזנת תכנים במערכת ניהול הידע שתשרת את מוקד לפניות הציבור. תכנים אלו יאושרו על ידי נציגי הרשות.
  - 33.4.3. תשתית טכנולוגית.
  - 33.4.4. בינוי - הקמת אתר ותשתיות פיזיות.
  - 33.4.5. גיוס כוח אדם והכשרתו ובין היתר:
    - 33.4.5.1. המציע יתחייב להעסיק, באופן ישיר, ביחסי עובד-מעביד, לטובת הפעלת מוקד ומתן השירותים מושא מכרז זה צוות עובדים מקצועי ואדיב, בהתאם למבנה ארגוני כמפורט בסעיף 37.14.
    - 33.4.5.2. על המציע לפעול, ככל שניתן, לגיוס כוח אדם בעל היכרות עם תרבותו ואורח חייו של המגזר החרדי.
    - 33.4.5.3. על הספק לאייש את כלל התפקידים הנדרשים להקמה ותפעול שוטף בהתאם לפירוט התפקידים המופיע בטבלת התפקידים להלן.

- 33.4.5.4 בתחילת תקופת ההקמה יידרש הספק לאייש את תפקיד מנהל הלקוח וכן את תפקיד מנהל ההקמה. שאר התפקידים יאוישו במהלך תקופת ההקמה ולקראת תחילת תקופת ההתייבבות.
- 33.4.5.5 פרסום, מיון וקליטת עובדים בהתאם לתמהיל השפות הנדרש והכשרתם.
- 33.4.5.6 פיתוח קורס הדרכה לטובת הכשרה מלאה, תכני הקורס יעברו אישור של הרשות.
- 33.4.5.7 בניית מבחני ידע למעבר להסמכה. נוסח המבחנים יאושרו על ידי נציגי הרשות.
- 33.4.5.8 לרשות שמורה הזכות להוסיף/לשנות תכנים במהלך תקופת ההקמה או ההתקשרות.
- 33.4.5.9 הכשרת אנשי מפתח תבוצע באמצעות הרשות אל מול אנשי המפתח הנדרשים בשלב הקמת מוקד לפניות הציבור. לשלב זה נדרשים בעלי התפקידים הבאים: מנהל מוקד השירות ופניות הציבור, מנהל הדרכה, מדריך, מנהל ידע, כלל הנציגים הבכירים. קורס הכשרת אנשי המפתח על ידי נציגי הרשות מוערך ב-40 שעות לכל היותר.
- 33.4.5.10 יובהר כי מנהל מוקד השירות ופניות הציבור שהוצג בשלב תנאי הסף המקצועיים יהיה אותו מנהל מוקד השירות ופניות הציבור שייקח חלק בהכשרת אנשי מפתח בתקופת ההקמה.
- 33.4.6 הגדרת תהליכי העבודה במוקד לפניות הציבור ואישורם מול הרשות, ובין היתר:
- 33.4.6.1 במסגרת תקופת ההקמה, יבנה הספק הזוכה את כלל תהליכי העבודה הנדרשים לתפעול מלא של המוקד לפניות הציבור. כלל תהליכי העבודה, יעברו תיקוף אל מול נציגי הרשות. תהליכי עבודה שיתוקפו מהווים בסיס לקורס ההכשרה לעובדי המוקד שירות ופניות ציבור.
- 33.4.6.2 הגדרת דוחות היסטוריים ודוחות זמן אמת ובהתאם למערכות ולדרישות הרשות.
- 33.4.6.3 הגדרת דוחות יומיים/חודשיים ובחתיים זמן נוספים.
- 33.4.7 תיקוף והזנת תכנים במערכת ניהול ידע ובין היתר:
- 33.4.7.1 מערכת ניהול הידע היא באחריות הספק הזוכה, בשלב ההקמה נדרש להקים ולהטמיע את פריטי הידע. יובהר כי על הספק הזוכה יהיה להקים את פריטי הידע מחדש. לאורך כלל תקופת ההתקשרות יעודכנו ויתווספו פריטי מידע למערכת ניהול הידע.
- 33.4.8 הקמה והגדרות על פי דרישות הפרק הטכנולוגי כמפורט בסעיף 45, ובין היתר:
- 33.4.8.1 הגדרת מערך הטלפוניה: מרכזיה, חייגן, CTI, סרגלי נציג, מערך הקלטות ו-IVR.
- 33.4.8.2 הקמה והגדרת ה-IVR.
- 33.4.8.3 הקמה והגדרת מערכת מידע קולית שתספק מענה קולי בנושאי מידע באמצעות ה-IVR – יובהר כי מערכת זו תתממשק למערכת ניהול הידע לצורך קבלת תסריטים / תכני המידע.
- 33.4.8.4 מערכת השירות הקולי תאפשר מענה ל"מרחבים קוליים", שירות שצורך המגזר החרדי. "המרחבים הקוליים" הם קבצי קול של מידע, הכשרה והדרכה שהצרכן החרדי יוכל לגשת אליהם בערוץ שמע בלבד וללא מענה אנושי.
- 33.4.8.5 על המציע להתחייב להכנת מידעים בנושא במרחבים הקוליים והטמעתם במערכת השירות הקולי (IVR). המציע יבנה את התכנים בשיתוף המזמין ויעלה אותם לשימוש הפונים למרכז שירות ופניות ציבור באישור המזמין. בנוסף, על המציע להתממשק למערכות קיימות של המשרד על מנת שהפונים יוכלו להאזין למידע לפי החלטה של הרשות.

- 33.4.8.6. הקמה של מערכת ניהול ידע.
- 33.4.8.7. הקמה והגדרה של מערכת ניהול פניות
- 33.4.8.8. התקנת הציוד הנדרש בחדרי הדרכה כגון מקרן, ציוד להאזנה לשיחות וכדומה.
- 33.4.8.9. כלל ההקמה המתייחסת להיבטי הטכנולוגיה תבוצע על פי דרישות הרשות ובכפוף לנהלי אבטחת מידע המפורסמים בנספח ו' לפרק ד'.
- 33.4.9. בינוי - הקמת אתר ותשתיות פיסיקות:
- 33.4.9.1. הקמת מתחם מוקד השירות ופניות הציבור הכולל חדרים נוספים (חדרי הדרכה, משובים, ארכיב, חדר תקשורת, חדרים לנציגי הרשות ויתר החדרים הנדרשים והמפורטים בסעיף 44, אתר מוקד השירות ופניות הציבור ותכנון פונקציונלי).
- 33.4.9.2. נדרש כי תבוצע הקמת מוקד שירות ופניות ציבור בכפוף לדרישות האבטחה והחוקים והתקנות בעניין נגישות, בטיחות וכיוצ"ב.
- 33.4.9.3. עמדות עבודה המכילות שולחן, כסא וציוד נדרש.
- 33.4.9.4. תשתיות פאסיביות - נקודות רשת וחשמל.
- 33.4.9.5. התקנת מסכי זמן אמת ברחבי מוקד שירות ופניות ציבור.
- 33.4.9.6. מערכת אזעקה הכוללת מפסקים מגנטיים על דלתות חיצוניות וגלאי נפח בעת שהמוקד לפניות הציבור אינו מאויש.
- 33.4.9.7. נעילת מתחם המוקד לפניות הציבור.
- 33.4.9.8. מצלמות.
- 33.4.9.9. מערכות תיקניות לגילוי וכיבוי אש.
- 33.4.9.10. נעילה חשמלית לחדרי תקשורת ובקרת כניסה באמצעות כרטיס או טביעת אצבע.
- 33.4.9.11. גיבוי מתח להפסקות חשמל.
- 33.4.9.12. מיזוג התואם את דרישות המבנה לרבות חדרי התקשורת.
- 33.4.9.13. חדר הדרכה יוקם כחדר נפרד באתר מוקד השירות ופניות הציבור (לא נדרש חדר הדרכה ייעודי).
- 33.4.9.14. המציע יפרט בהצעתו את הניסיון שלו, ואת היכולות המקצועיות שלו בהתאם לתנאי הסף הנדרשים, את תהליך ההדרכה, ההטמעה, את מתודולוגיית המימוש, את צוות ומנהל הפרויקט ופרטים נוספים על פי הפירוט הנדרש בהמשך.
- 33.5. פרויקט ההקמה ינוהל ויבוצע באחריות כוללת של הספק הזוכה.
- 33.6. על המציע להגיש תוכנית הקמה בהתאם לפרוט הבא:
- 33.6.1. תוכנית עבודה מפורטת בתרשים גאנט אחד.
- 33.6.2. תוכנית עבודה מפורטת בהתאם לפרוט שלהלן (Scope or =s.o.w) : Statement of Work

מספר שלב	נושא	פירוט השלב	מועד התחלה	מועד סיום	גורמים מעורבים	תלות

33.6.3. במסגרת תוכנית ההקמה יש להתייחס לכל האלמנטים שלהלן:

- 33.6.3.1 גיוס, מיון והכשרה, של כל כוח האדם הנדרש בעת תקופת ההקמה וליום ההפעלה הראשון, בהתאם לתוכנית ההדרכה והדרישות המפורטות בסעיף 37.
- 33.6.3.2 פירוט מבנה הצוות שיעבוד במהלך תקופת ההקמה.
- 33.6.3.3 פירוט לאופן בניית מערך ההדרכה והידע.
- 33.6.3.4 תוכנית לעמידה בדרישות אבטחת מידע בהתאם לנהלים המפורטים בנספחים ו'1 ו-ו'2 לפרק ד'.
- 33.6.3.5 תוכנית ניהול סיכונים מקיפה.
- 33.6.3.6 היערכות להפעלת מוקד השירות ופניות הציבור למבחן הקבלה וליום ההפעלה הראשון ועליה לאוויר, הכולל ניסוי הפעלה של כלל המערכות בשיתוף הגורמים הרלוונטיים מטעם המזמין.
- 33.6.4 הבהרה: תוכנית ההקמה אשר תוגש במסגרת המכרז, תהווה התחייבות של המציע לתוכנית ההקמה בפועל.

## **34. תקופת התייצבות**

להלן פירוט של העקרונות המרכזיים בתקופת התייצבות:

- 34.1 תקופת התייצבות מוגדרת למשך 9 חודשים מסיום תקופת ההקמה ותחילת פעילות המוקד לפניות הציבור. לרשות שיקול דעת בלעדי, לקצר את תקופת התייצבות או להפעילה לתקופה מוגדרת נוספת, והכל תוך מתן הודעה בכתב בפרק זמן סביר, ולספק הזוכה לא תהיה כל טענה אם הרשות לא בחרה לעשות כן.
- 34.2 בתקופת התייצבות יפעל המרכז לפניות הציבור בהתאם ליעדים ומדדים בסעיף 39 ולספר ההפעלה, אך באופן חלקי / מלא בהתאם לביקוש ולצורך שיוצג על ידי הספק הזוכה (כלומר בהיקף מותאם לביקושים)
- 34.3 בתקופת התייצבות יעדכן הספק הזוכה את "ספר ההפעלה" הכולל את כלל שגרות העבודה, נהלי העבודה והנחיות העבודה המופעלים במוקד לפניות הציבור ומבוססים על

הלמידה השוטפת של תקופה זו. (בנוסף לעדכונים תדירים של מסמך האפיון המתודולוגי המוזכר להלן סעיף 49).

34.4. כל המשרות יאוישו בהתאם למפורט בטבלת התפקידים (סעיף 37.13) מנהל ההקמה יישאר בתפקידו לאחר ההקמה עד שלושה חודשים נוספים בתקופת ההתייצבות.

## **35. תקופת ההפעלה**

35.1. **להלן פירוט של העקרונות המרכזיים בתקופת ההפעלה:**

35.2. תקופת ההפעלה מוגדרת למשך 12 חודשים מסיום תקופת ההתייצבות לעיל, לרבות תקופות האופציה להארכת ההתקשרות ככל והמשרד יאשרן.

35.3. בתקופת ההפעלה יפעל מוקד לפניות הציבור בהיקף מלא.

35.4. בתקופת ההפעלה יעבוד הספק בהתאם לתנאים ולמפרט השירותים המלא שהוגדר בחוזה ויבחן בהתאם לפרק יעדים ומדדים להלן.

35.5. יובהר שבדומה לתקופת ההתייצבות, בתקופת ההפעלה יאוישו כל המשרות, ולא יהיה עוד צורך במנהל ההקמה.

## **36. מבנה ארגוני**

36.1. הספק הזוכה יאייש את כלל הפונקציות הנדרשות להפעלת מרכז שירות ופניות ציבור ולאחר שעברו את כלל ההכשרות וההדרכות הנדרשות להפעלת מרכז השירות ופניות הציבור במהלך תקופת ההקמה ולאורך כל תקופת ההתקשרות.

## **37. כח אדם: בעלי התפקיד במוקד לפניות הציבור - משימות עיקריות**

### **37.1 מנהל פרויקט ההקמה**

- 37.1.1 מנהל פרויקט ההקמה ילווה את שלב ההקמה ואת שלושת החודשים הראשונים של שלב ההתייצבות עד לאישור הרשות.
- 37.1.2 מנהל פרויקט ההקמה יהווה גורם אחראי המרכז, מפקח ומנהל את תהליכי ההקמה ושילוב הגורמים הרלוונטיים המתאימים ביותר לכל תהליך.
- 37.1.3 מנהל פרויקט ההקמה אחראי לכתובה והפצת תכנית עבודה להקמה, עמידה בלוחות זמנים, התראה על כשלים או קשיים בתהליך תוך התייחסות לניהול סיכונים, הובלת הצוות לפתרונות אפשריים וניהול ממשק שוטף עם גורמים רלוונטיים מטעם הרשות בתקופת ההקמה.
- 37.1.4 מנהל פרויקט ההקמה אחראי לאורך כל תקופת ההקמה לניהול שוטף של הפרויקט, להקמת מוקד לפניות הציבור, למעקב ביצוע לגיוס והכשרת עובדים, הקמת מערכות טכנולוגיות, אתר פיסי וכל דרישות המכרז והתחייבויות הספק הזוכה.
- 37.1.5 במהלך תקופת ההתייצבות, נדרש מנהל פרויקט ההקמה לוודא כי מוקד לפניות הציבור עובד בשלמותו בהתאם לדרישות המכרז ולוודא ביצוע פעולות הנדרשות להפעלה תקינה של הפעילות.

### **37.2 מנהל לקוח**

- 37.2.1 איש קשר מולו תפעל הרשות (Contact Of Point Single) לאורך כלל תקופת ההתקשרות. בהיעדרות מנהל הלקוח לתקופה של שבועיים או יותר, ישמש מנהל מוקד השירות ופניות הציבור כמנהל הלקוח הזמני. איש קשר זה יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל המציע ויהיה נוכח גם בתקופת ההקמה, אחראי על ניהול ישיר, חניכה וליווי מקצועי של מנהל מוקד שירות ופניות ציבור.
- 37.2.2 אחריות ישירה לעמידה ושיפור מדדי השירות.
- 37.2.3 ליווי הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 37.2.4 שיפור ופיתוח תהליכים חדשים ואחריות על הטמעתם.
- 37.2.5 קיום פגישות חודשיות או בתדירות אחרת שתיקבע למול הרשות לטובת הצגת מגמות, שינויים והמלצות לשיפור.

### **37.3 מנהל מוקד לפניות הציבור**

- 37.3.1 ניהול ההון האנושי במרכז שירות ופניות ציבור.
- 37.3.2 הובלת הפעילות לעמידה ביעדי השירות, זמינות.
- 37.3.3 שיפור תהליכים וביצועים מתמיד של הפעילות.
- 37.3.4 אחריות על שביעות רצון הלקוחות והעובדים.

- 37.3.5. ניהול הממשק השוטף עם גורמים רלוונטיים אצל הרשות ומנהל הלקוח מטעם הספק הזוכה.
- 37.3.6. אחריות על הטמעת תהליכי עבודה של כלל הפעילויות.
- 37.3.7. הכנה והפצת מצגות תקופתיות.
- 37.3.8. הובלת פגישות סטטוס חודשיות בשיתוף נציגי הרשות.
- 37.3.9. בקרה על נתוני ביצוע ואחריות על הפצת דוחות תקופתיים (יומיים/ חודשיים/ רבעוניים/ פרויקטים).
- 37.3.10. מיסוד הקשרים עם משרדי הממשלה האחרים, עם מוקדים רלוונטיים ואנשי קשר שביכולתם לפתור בעיות ולסגור מעגלי טיפול בפניות הציבור לשביעות רצון הפונים.

#### 37.4 מנהל משמרת (אחמ"ש)

- 37.4.1. ניהול זמינות.
- 37.4.2. אחריות על עמידה ביעדי שירות.
- 37.4.3. ניהול משמעת.
- 37.4.4. נוכחות נציגים.
- 37.4.5. אחריות על איתור כשלים ותקלות המשפיעים על תפקוד המוקד לפניות הציבור, החל מדיווח על התקלה/בעיה לגורם מטפל ועד להשלמת הטיפול מול הגורמים הרלוונטיים.

#### 37.5 ראש צוות

- 37.5.1. ניהול אישי של נציגי השירות.
- 37.5.2. אחריות על רמת המקצועיות של הנציגים.
- 37.5.3. טיפול בסקרי שביעות רצון.
- 37.5.4. ביצוע שגרות ניהול לרבות: פגישות עבודה עם הנציגים, OJT (חניכה כתף אל כתף) וביצוע משובים על פי יעדי המכרז.
- 37.5.5. אחריות על עמידה ביעדי מוקד השירות ופניות הציבור - זמינות ושירות.
- 37.5.6. הפקת דוחות יעילות לטובת דיווח למנהל מוקד שירות ופניות ציבור.
- 37.5.7. זיהוי והשלמת פערי ידע בהתאם לתוצאות מבחני ידע כשעה בחודש לנציג.
- 37.5.8. כתיבה והעברת תדריכים בשיתוף עם מנהל ההדרכה.

#### 37.6 נציג שירות/מידע

- 37.6.1. מתן מענה ראשוני לפניות בערוצים השונים על פי נהלי עבודה ובהתאם למיומנויות בהם הוכשר לאורך תקופת ההתקשרות.
- 37.6.2. אחריות על פניות בנושא זימון תורים וקביעת התור עצמו.
- 37.6.3. אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח במגע אחד (בנושאים שאינם מצריכים טיפול המשך).
- 37.6.4. העברת פניות שלא נסגרו במעמד השיחה לצוות ביצוע פעולות שירות.

37.6.5. מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח.

37.6.6. יישום נהלי עבודה.

37.6.7. עמידה ביעדים (שירות, יעילות, זמינות ומקצועיות).

37.6.8. מתן שירות בהתאם לתמהיל השפות הנדרש.

## 37.7. נציג שרות תקשורת כתובה

37.7.1. מענה לפניית כתובות במערכת לניהול תקשורת כתובה בערוצי גישה כדוגמת

מייל, תיבת הפניות באתר הרשות, צ'אט, מייל כולל Fax to mail.

37.7.2. מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח.

37.7.3. אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח במגע אחד (בנושאים שאינם מצריכים

טיפול המשך).

37.7.4. העברת פניות שלא נסגרו במעמד השיחה לצוות פעולות שירות.

37.7.5. יישום נהלי עבודה.

37.7.6. עמידה ביעדי שירות.

37.7.7. מתן תמיכה טכנית או הפניה לקישורים או טפסים מקוונים רלוונטיים.

37.7.8. שיבוץ למשמרות במענה טלפוני לשמירת כשירות מקצועית.

37.7.9. נציגי תקשורת כתובה יהיו חלק מתוך צוות פעיל באופן קבוע בצוות מתן מידע

ובצוות תמיכה טכנית, ובמקרה הצורך ולדרישת הרשות גם בצוות ביצוע פעולות.

## 37.8. נציג שרות בכיר

37.8.1. טיפול בשיחות מנהל בהתאם ל-SLA

37.8.2. טיפול במקרים מורכבים.

37.8.3. מענה לשאלות מקצועיות של הנציגים במהלך המשמרת.

37.8.4. ליווי מקצועי של קליטת נציגים חדשים.

37.8.5. שותף פעיל בתהליכי העבודה.

37.8.6. מענה לשיחות נכנסות במידת הצורך.

37.8.7. גורם מתווך בין מוקד השירות ופניות הציבור למרחבי הרשות וכן למשימות

שונות אשר מוקצות על ידי הרשות.

37.8.8. אחריות לסגירת מעגל טיפול.

37.8.9. נציג שרות בכיר בצוות ביצוע פעולות שירות - גורם מאשר של פעולות שיוגדרו

מראש.

37.8.10. טיפול בפניות שאינן ניתנות לטיפול במעמד שיחה או טיפול בשיחה שמועברת

מצוות מענה טלפוני כשיחת המשך בהעברה חמה לגבי הפעולות שבאחריות

מוקד שירות ופניות ציבור. (כתיבת מכתב לגוף ממשלתי אחר, עמידה בקשר עם

פקידים רלוונטיים ובמידת הצורך עם עוזרים פרלמנטריים המסוגלים לייצר

מענה).

37.8.11. אחריות לסגירת מעגל טיפול מקצה לקצה בנושאים אשר מצריכים טיפול

המשך.

37.8.12. העברת פניות שלא נסגרו במעמד השיחה לגורם רלוונטי ברשות.

37.8.13. יישום נהלי עבודה.

37.8.14. עמידה ביעדים (שירות, יעילות, זמינות ומקצועיות).

37.8.15. סגירת מעגל טיפול ותהליכי FOLLOW UP.

## 37.9 מנהל הדרכה

37.9.1. ניהול מערך ההדרכה: אחריות על הדרכות קליטה והדרכות מקצועיות שוטפות.

37.9.2. אחריות לפיתוח מערכי הדרכה והתאמתם לדרישות הרשות ובשילוב עם אחראי ההדרכה.

37.9.3. אחריות לפיתוח מערכי הדרכה המותאמים ללמידה מרוחקת בעת חירום או בעת החלטה לפתיחת הכשרות בלמידה מרוחקת.

37.9.4. התאמת כלים להדרכה/ריענון עובדים בעת הפעלת צוותים מרחוק.

37.9.5. יישום מתודולוגיות מובנות ושיטות הדרכה מוכחות.

37.9.6. תמיכה במנהלים בעת הטמעת תהליכי עבודה חדשים בתקופת ההקמה וההתייצבות ולאורך כלל תקופת ההתקשרות.

37.9.7. בקרה שוטפת על ההדרכות וההכשרות, עמידה ביעדי הכשרות והדרכות.

37.9.8. תיקוף מערכי ההדרכה למול הרשות.

37.9.9. תכנון תכנית כוללת, שנתית, להדרכה, הכשרה והדרכות רענון.

37.9.10. בחינת כלי למידה טכנולוגיים לשיפור מערך ההדרכה לאורך כלל תקופת ההתקשרות.

37.9.11. תיקוף תכנית ההדרכה והתכנים יבוצעו למול הרשות.

## 37.10 מדריך

37.10.1. הדרכת קורס נציגים חדשים.

37.10.2. ריכוז וכתובת תדריכים והעברתם בשיתוף עם ראשי צוותים.

37.10.3. הדרכה מרוחקת בעתות חירום או במקרה בו הוחלט על פתיחת הכשרה מרוחקת.

37.10.4. שותפות מלאה בפיתוח כלים לטובת הכשרות מרוחקות.

37.10.5. העברת השתלמויות ושיעורים לכלל בעלי התפקידים במוקד שירות ופניות ציבור.

37.10.6. כתיבת מערכי שיעור על בסיס חומרים שיועברו מהרשות / ייבנו בהתאם לספר ההפעלה ובפיקוחה של הרשות.

37.10.7. כתיבה, הפצה ובדיקת מבחני ידע.

37.10.8. הפקת לקחים ושיפור מערכים.

37.10.9. אחריות אדמיניסטרטיבית על העובדים בתקופת הכשרתם עד להסמכה.

37.10.10. ביצוע מבחני ידע תקופתיים לנציגי השירות.

- 37.10.11. מבחני הידע יכתבו על ידי הרשות / הספק בתיאום עם הרשות.
- 37.10.12. אחריות על תאום מבדק הסמכה מול נציג הרשות.
- 37.10.13. ניתוח נתוני מקצועיות של העובדים והמשך טיפול בנושאים הדורשים ריענוני ידע. נתוני המקצועיות ופערי הידע יבחנו בהתאם לתוצאות מבחני הידע הן באמצעות מנהלי צוותים מצד הספק והן באמצעות מנהלת הפעילות מצד הרשות.

## 37.11. מנהל תוכן וידע

- 37.11.1. הזנת ועדכון תכנים למערכת ניהול ידע.
- 37.11.2. הכנת תכנים מקצועיים מותאמים לשירות טלפוני ודיגיטלי ולמרחבים קוליים.
- 37.11.3. ניסוח תבניות טקסט למענה בערוצי התקשורת הכתובה או בערוצי גישה אחרים.
- 37.11.4. כתיבת תסריטי שיחה.
- 37.11.5. הפקת דוחות שימוש ממערכת ניהול ידע, ניהול המשוב לגבי שימוש והתאמת תכנים לשיפור שימוש במערכת ניהול ידע.
- 37.11.6. יצירה ועדכון תכנים עבור מערכת לניהול תקשורת כתובה וביניהם משפטים אוטומטיים, תבניות ומאגרי ידע בהתאמה לערוצי הגישה כדוגמת מייל, צ'אט, SMS וכדומה.
- 37.11.7. הפקת דוחות שימוש ממערכת ניהול תקשורת כתובה וניתוח פעילות נציגים במערכת זו.
- 37.11.8. ניהול קשר מתמיד עם בעלי התפקידים האחרים במוקד שירות ופניות ציבור.

## 37.12. אנליסט

- 37.12.1. הפקה ועריכת דו"חות יומיים/חודשים/רבעוניים.
- 37.12.2. חיזוי ועריכת שיבוץ משמרות שבועי.
- 37.12.3. ניתוח דו"חות וזיהוי נקודות כשל בהתנהלות על בסיס אנליזה.
- 37.12.4. הפקת מצגות סיכומי פעילויות על פי SKILLS.
- 37.12.5. ממשקי עבודה שוטפים עם פונקציות המטה במוקד לקבלת תובנות לנתונים.
- 37.12.6. עבודה שוטפת מול מנהל מוקד לפניות הציבור/הפרויקט ונציג מטעם הרשות.
- 37.12.7. הפקה והעברת דוחות גולמיים ממערכות טלפוניה וניהול תקשורת כתובה לבקשת הרשות.
- 37.12.8. פעילות שוטפת הכוללת ניתוח משותף מול הרשות בנושא דוחות, שאילתות, מבנה וגישה לטבלאות הנתונים.
- 37.12.9. ניתוח פעולות מוקד השירות ופניות הציבור והגשת ניתוחי נתונים, תובנות והמלצות לנציג מטעם המזמים. נדרש לטייב לאורך כל תקופת הפרויקט את תהליכי העבודה ותהליכי השירות תוך שמירה על אפקטיביות, למידה ותקנון מקסימליים.

37.13. תיאורי התפקיד ודרישות תנאי הסף לבעלי תפקידים במוקד השירות  
ופניות הציבור:

<p><b>מנהל פרויקט ההקמה: אחראי על תהליך ההקמה</b></p>	<p><b>1. תפקיד</b></p>
<p>מנהל מטעם הספק הזוכה</p>	<p><b>כפיפות</b></p>
<p>תקן יחיד לתקופת ההקמה ו3 חודשים נוספים מתוך תקופת ההתייצבות.</p>	<p><b>תקן נדרש</b></p>
<p>100% משרה ייעודית למוקד לפניות הציבור במסגרת תקופת ההקמה ושלושת החודשים הראשונים של תקופת ההתייצבות. לאחר תקופת ההקמה ילווה הקמת/הטמעת פעילויות חדשות על פי צורך.</p>	<p><b>היקף משרה מינימאלי</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ניסיון כמנהל פרויקט הקמה בהקמת לפחות מוקד טלפוני אחד במיקור חוץ בגודל של 20 עמדות לפחות, במהלך 2 השנים האחרונות.</li> <li>• ניסיון באפיון מערכות טכנולוגיות תומכות (CTI, IVR), ניהול ידע, תקשורת כתובה, התחברות מרוחקת).</li> <li>• ניסיון בתיאום ממשקים מרובים ועבודה לפי גאנט זמנים.</li> <li>• שליטה בטכנולוגיות מוקדים לפעילות נכנסת ויוצאת.</li> <li>• ניסיון בכתיבת תכניות עבודה.</li> <li>• ניסיון בסביבת עבודה הכוללת ריבוי ממשקים וקידום תהליכי הקמה רחבים ומורכבים.</li> <li>• היכרות עם ממשקי עבודה נדרשים להקמה.</li> <li>• ידע ושליטה בכל תוכנות Office.</li> </ul>	<p><b>דרישות תפקיד</b></p>
<p><b>מנהל לקוח: איש קשר מולו תפעל הרשות (Contact Of Point Single)</b></p>	<p><b>2. תפקיד</b></p>
<p>מנהל מטעם הספק הזוכה</p>	<p><b>כפיפות</b></p>
<p>תקן יחיד</p>	<p><b>תקן נדרש</b></p>
<p>50% משרה ייעודית למוקד לפניות הציבור, לכל אורך תקופת ההתקשרות כולל תקופת ההקמה וההתייצבות.</p>	<p><b>היקף משרה מינימאלי</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ניסיון בניהול תיקי לקוחות</li> <li>• ניסיון בעמידה ביעדים ומדדים</li> <li>• ניסיון בליווי תהליכים מורכבים</li> <li>• ניסיון בעבודה מול גופים גדולים כגון במגזר הציבורי</li> </ul>	<p><b>דרישות תפקיד</b></p>
<p><b>מנהל מוקד השירות ופניות הציבור: אחראי על ניהול כולל של מוקד השירות ופניות הציבור לפניות הציבור</b></p>	<p><b>3. תפקיד</b></p>
<p>מנהל מטעם הספק הזוכה</p>	<p><b>כפיפות</b></p>

<p>תקן יחיד לניהול כלל פעילות המוקד לפניות הציבור, עבודתו תחל במהלך תקופת ההקמה ולכל אורך תקופת ההתקשרות.</p>	<p><b>תקן נדרש</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% משרה ייעודית לניהול מוקד לפניות הציבור במסגרת שעות הפעילות של המוקד.</li> <li>• במקרה של היעדרות מנהל המוקד לפניות הציבור מעל שבוע עבודה מכל סיבה שהיא, הספק הזוכה ידרש להמציא מחליף בתיאום עם הרשות ובהתאם לסטנדרט הנדרש.</li> </ul>	<p><b>היקף משרה מינימאלי</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• בעל/ת תואר אקדמי מוכר ברמה של לפחות תואר ראשון, ממוסד אקדמי, המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או שהוכר על ידי הגף להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.</li> <li>• בעל נסיון של 3 שנים לפחות, במהלך 5 השנים, שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בניהול של מוקד טלפוני אנושי למתן שירות ומידע לאזרח (להלן: "המוקד"), הכולל את כל המפורט להלן:</li> <li>• ניהול המוקד נעשה באמצעות מערכת ממוחשבת, המשלבת את כל הרכיבים הבאים: CTI, IVR, CRM, ניהול ידע, BI.</li> <li>• במסגרת ניהול המוקד, העביר דוחות שוטפים בחתכים שונים מתוך המערכת המחשובית.</li> <li>• במסגרת ניהול המוקד, עשה שימוש בכלי Office.</li> <li>• המוקד פעל לפחות שנתיים ברציפות.</li> <li>• במסגרת המוקד, ניתן מענה טלפוני בהיקף של לפחות 100,000 פניות בשנה.</li> <li>• המוקד פעל עבור לקוח מאחת הקטגוריות הבאות: מוסדות ממשלתיים ועירוניים, קופת חולים, חברות ביטוח.</li> <li>• בעל יכולת וניסיון בפתרון בעיות, יצירתיות, יזמות, היכרות עם צרכים משתנים יכולת למידה מהירה של עולמות תוכן חדשים.</li> <li>• יכולת בקידום תהליכי עבודה בממשקים של המשרד.</li> <li>• ידע ושליטה בכל תכנות Office ובפרט ידע באקסל לניתוח דו"חות.</li> </ul>	<p><b>דרישות תפקיד</b></p>
<p><b>ראש צוות - התייצבות והפעלה</b></p>	<p><b>4. תפקיד</b></p>
<p>מנהל מוקד השירות ופניות הציבור</p>	<p><b>כפיפות</b></p>
<p>20:1 במצבה. לתקופת ההתייצבות וההפעלה.</p>	<p><b>תקן נדרש</b></p>
<p>100% משרה ייעודית לראש צוות במסגרת שעות הפעילות של מוקד שירות ופניות ציבור.</p>	<p><b>היקף משרה מינימאלי</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ניסיון מוכח של שנה לפחות בניהול צוות נציגי שירות טלפוני ו/או ביצוע פעולות.</li> <li>• שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקדים וכן בתוכנות OFFICE.</li> </ul>	<p><b>דרישות תפקיד</b></p>
<p><b>אחראי משמרת – אחמ"ש</b></p>	<p><b>5. תפקיד</b></p>
<p>מנהל מוקד השירות ופניות הציבור</p>	<p><b>כפיפות</b></p>
<p>50:1 במשמרת, לתקופת ההתייצבות וההפעלה.</p>	<p><b>תקן נדרש</b></p>

<p>תמיכה בכל שעות פעילות מכרז השירות ופניות הציבור, 100% משרה</p>	<p><b>היקף משרה מינימאלי</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ניסיון מוכח של שנה לפחות בניהול משמרת מוקד שירות ופניות ציבור של לפחות 10 עמדות בפעילות נכנסת ויוצאת.</li> <li>שליטה במערכות טכנולוגיות לניהול מוקדים וכן תוכנות OFFICE.</li> </ul>	<p><b>דרישות תפקיד</b></p>
<p><b>נציג בכיר</b></p>	<p><b>6. תפקיד</b></p>
<p>ראשי צוותים</p>	<p><b>כפיפות</b></p>
<p>1:10 במשמרת, לתקופת ההתייצבות וההפעלה.</p>	<p><b>תקן נדרש</b></p>
<p>לפחות 110 שעות בחודש</p>	<p><b>היקף משרה מינימאלי</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ניסיון של 6 חודשים ומעלה כנציג מוקד שירות ופניות ציבור. בחצי השנה הראשונה של פעילות מוקד השירות ופניות הציבור יועסקו נציגים בעלי ניסיון בעבודה כנציג בכיר במוקדים אחרים.</li> <li>היכרות מעמיקה עם תרבותו ואורח חייו של המגזר החרדי.</li> <li>יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה.</li> </ul>	<p><b>דרישות תפקיד</b></p>
<p><b>נציג צוות מתן מידע</b></p>	<p><b>7. תפקיד</b></p>
<p>ראשי צוותים</p>	<p><b>כפיפות</b></p>
<p>כמות זו תתוקף לאחר תקופת ההתייצבות, ותדרש בתקופת ההפעלה.</p>	<p><b>תקן נדרש</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>היכרות מעמיקה עם תרבותו ואורח חייו של המגזר החרדי.</li> <li>יתרון לבעלי ניסיון במתן שירות במגזר החרדי.</li> <li>יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקד בינוני / גדול בעולמות השירות.</li> <li>עמידה במבחן הסמכה כפי שיוגדר על ידי הרשות.</li> <li>יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה.</li> <li>יתרון לדוברי שפות.</li> <li>ורבאליות - כושר ביטוי והתנסחות גבוהה.</li> <li>רמת שירותיות גבוהה.</li> </ul>	<p><b>דרישות תפקיד</b></p>
<p><b>נציג ביצוע פעולות שירות</b></p>	<p><b>8. תפקיד</b></p>
<p>ראשי צוותים</p>	<p><b>כפיפות</b></p>
<p>ההערכה לכמות עמדות הנציגים בצוות ביצוע פעולות שירות תקבע בתהליך ההקמה כמות זו תתוקף לאחר תקופת ההתייצבות ותדרש בתקופת ההפעלה.</p>	<p><b>תקן נדרש</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>ניסיון במתן שירות מורכב הכולל תהליכי משרד אחורי ועבודה מול גורמים ממשלתיים רלוונטיים</li> <li>ניסיון בשירות הכולל מענה באמצעות תקשורת כתובה (מייל)</li> <li>ניסיון של חצי שנה לפחות במתן שירות טלפוני בקו שירות קו ראשון</li> <li>היכרות מעמיקה עם תרבותו ואורח חייו של המגזר החרדי</li> </ul>	<b>דרישות תפקיד</b>
<b>מנהל הדרכה</b>	<b>9. תפקיד</b>
יחידות המטה של המציע	<b>כפיפות</b>
100% לתקופת ההקמה. 30% לתקופת ההתייצבות וההפעלה	<b>תקן נדרש</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ניסיון מוכח בפיתוח מערכי הדרכה בנושא שירות, טיפול בהתנגדויות ועוד.</li> <li>ניסיון מוכח בבניית קורסים לתפקידים שונים במוקדים.</li> <li>ניסיון מוכח בהדרכה.</li> <li>ניסיון בהדרכה מרוחקת באמצעות לומדות ו/או כלים טכנולוגיים אחרים.</li> <li>שליטה במתודולוגיות הדרכה, מדידת תפוקות ואפקטיביות הדרכה.</li> <li>שליטה בכלי הדרכה, לומדות, תוכנות OFFICE.</li> <li>היכרות עם מערכות טכנולוגיות של מוקדים.</li> <li>עמידה במבחן הסמכה כפי שיוגדר על ידי הרשות</li> </ul>	<b>דרישות תפקיד</b>
<b>מדריך</b>	<b>10. תפקיד</b>
מנהל הדרכה	<b>כפיפות</b>
100% לתקופת ההקמה. 30% לתקופת ההתייצבות וההפעלה	<b>תקן נדרש</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ניסיון מוכח בהדרכה.</li> <li>ניסיון בהדרכה מרוחקת באמצעות לומדות ו/או כלים טכנולוגיים אחרים.</li> <li>שליטה במתודולוגיות הדרכה, מדידת תפוקות ואפקטיביות הדרכה.</li> <li>שליטה בכלי הדרכה, לומדות, תוכנות OFFICE.</li> <li>היכרות עם מערכות טכנולוגיות של מוקדים.</li> </ul>	<b>דרישות תפקיד</b>
<b>מנהל תוכן וידע</b>	<b>11. תפקיד</b>
מנהל הדרכה	<b>כפיפות</b>
100% לתקופת ההקמה. 30% לתקופת ההתייצבות וההפעלה	<b>תקן נדרש</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>נסיון בעריכת תוכן.</li> <li>ניסיון בעבודה מול אוכלוסיות גיוון.</li> <li>שליטה ביישומי OFFICE והכרות עם תוכנות מקצועיות.</li> <li>ניסיון בהדרכה ובפיתוח חומרי הדרכה מהווה יתרון.</li> </ul>	<b>דרישות תפקיד</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ראייה מערכתית, יכולת התנסחות בכתב גבוהה.</li> <li>• ניסיון בכתיבת תהליכי עבודה ותרגומם למערכות התומכות במוקד</li> </ul>	
<b>אנליסט</b>	<b>12. תפקיד</b>
מנהל מוקד לפניות הציבור	<b>כפיפות</b>
100% לתקופת ההקמה. 30% לתקופת ההתייצבות וההפעלה	<b>תקן נדרש</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• שליטה מרבית ביישומי OFFICE בדגש על ידע מוכח ב־EXCEL והכרות עם תוכנות מקצועיות.</li> <li>• ידע בהכנת מצגות.</li> <li>• יכולת ניתוח נתונים גבוהה לרבות הצפת תובנות מתוך הנתונים.</li> <li>• ראייה מערכתית, יכולת התנסחות בכתב גבוהה.</li> </ul>	<b>דרישות תפקיד</b>



(\* מנהל ההקמה יגויס רק לתקופת ההקמה ו 3 חודשים בתקופת התייצבות).

## 38. מיון, גיוס, קליטה והדרכת כ"א

38.1. על המציע לפרט בחוברת ההצעה, את הכלים, האמצעים, השלבים והתכנים בכל הנוגע לשיטות גיוס, מיון, קליטה והדרכה של כלל הפונקציות הנדרשות להפעלת מוקד לפניות ציבור באמצעות מוקד שירות ופניות ציבור כזה.

38.2. הספק הזוכה יהיה אחראי על כל תהליכי הגיוס, מיון, קליטה והכשרה של כלל העובדים במוקד השירות.

### 38.3. אופן גיוס ומיון כוח אדם

38.3.1. עם חתימת הספק הזוכה על הסכם ההתקשרות, יחל תהליך גיוס ומיון ההון האנושי הנדרש להקמת מוקד לפניות ציבור.

38.3.2. תהליך הגיוס יכלול את השלבים הבאים, בין היתר, הגדרת פרופיל למשרה, פרסום, ראיון טלפוני, הערכה הכוללת בחינת התאמה לתפקידים הרלוונטיים למוקד לפניות הציבור, תוך שימוש במקרה הצורך במערכות טכנולוגיות מגוונות.

38.3.3. הספק הזוכה רשאי לבחור האם להשתמש במכונני מיון חיצוניים או לבצע את תהליכי המיון באמצעים הקיימים ברשותו. בכל החלטה של הספק הזוכה, הרשות לא תישא בעלויות.

38.3.4. הספק הזוכה יבצע תהליכי מיון לכלל הפונקציות הנדרשות ובהתאם לדרישות התפקיד ובמטרה לאתר עבור פעילות המוקד את כוח האדם הטוב והמקצועי ביותר.

38.3.5. הספק הזוכה מתחייב להכין תוכנית לגיוס והכשרת עובדים במוקד ברמה השנתית. תוכנית אשר תוצג לרשות, כחלק מהפעילות השוטפת ותנוהל ברמה החודשית.

38.3.6. על המציע לצרף להצעתו את כלל השלבים בתהליכי הגיוס והמיון, לרבות התייחסות למקורות גיוס שעומדים לרשותו, אופן גיוס דוברי שפה, פירוט אופן ביצוע ראיונות טלפוניים ופרונטליים, התייחסות למערכות וכלים תפעוליים המסייעים למערך הגיוס בהיקפי הגיוס הנדרשים לפעילות המוקד.

38.3.7. גיוס ומיון המועמדים המתאימים והתהליך הכרוך בכך יתבצע על ידי הספק הזוכה ועל חשבונו, בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד.

38.3.8. הרשות תהא רשאית, לפי שיקול דעתה, לקחת חלק בתהליכי המיון והגיוס כגון: בחינה של פרופיל בעלי תפקיד, עמידתו בדרישות הניסיון והתפקיד, השתתפות בראיונות ועוד.

38.3.9. לרשות הזכות לפסול מועמדותו של מועמד שמבחינת הרשות אינו עומד בתנאים הנדרשים כפי שנקבעו במסמכי המכרז.

38.3.10. הספק הזוכה יהיה אחראי, בכל עת, על שמירת מצבת כוח האדם בהיקף הנדרש לשם עמידה ביעדי השירות שיוגדרו על ידי הרשות.

38.3.11. הרשות רשאית להחליט על החלפתו של עובד כלשהו במוקד לפניות הציבור בכפוף לנימוק מקצועי רלוונטי שיועבר בכתב לספק הזוכה. על הספק הזוכה לאתר ממלא מקום על פי הפירוט הבא:

38.3.12. בעלי תפקידים בכירים: מנהל לקוח לפעילות השוטפת, מנהל מוקד, מנהל הדרכה, מדריך, מנהל ידע, אנליסט יש לספק מחליף תוך 30 יום קלנדריים, מיום ההחלטה על ביצוע ההחלפה.

38.3.13. עבור נציגי שירות, נציגים בכירים, מנהלי משמרת, ראשי צוותים, יש לספק מחליף תוך 7 ימי עבודה.

38.3.14. עבור מנהל פרויקט ההקמה - נדרש כי מנהל ההקמה יהיה נוכח בכלל תקופת ההקמה, וימשיך בתפקידו עד שלושה חודשים בתקופת ההתייצבות. החלפת מנהל פרויקט ההקמה ובמידה ותידרש, תבוצע בתוך 7 ימי עבודה ובכפוף לאישור הרשות למועמד.

38.3.15. באחריות הספק הזוכה לדאוג לתפקוד שוטף גם במקרה של החלפת עובד המשתייך לתפקידי מטה נוספים ככל הנדרש.

38.3.16. הספק הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של העובד, לרבות העדר כל שיפוי בגין הוצאות קליטת העובד שהופסקה עבודתו.

38.3.17. למען הסר ספק – למשרד אין כל יחסי עובד-מעביד עם מי מהעובדים המועסקים על ידי הספק הזוכה ו/או מטעמו בקשר למכרז זה. הספק הזוכה בלבד יהיה אחראי כלפי המועסקים על ידו לפי דיני העבודה ודיני הנוזיקין ו/או כל דין אחר, לרבות לזכויותיהם לפי כל דין או הסכם. במידה ולמרות כוונת הצדדים המפורשת כאמור לעיל יידרשו המשרד במועד כלשהו לשלם תשלום כלשהו שמקורו בטענה כי שררו יחסי עובד מעביד בין המשרד ו/או הממשלה לבין מי מטעם הספק הזוכה, לרבות עובדיו ו/או מי שהספק הזוכה התקשר עמו ו/או עם עובדיו, ישפה הספק הזוכה את המשרד, בהתאם לעניין, מיד עם דרישה בגין כל תשלום שנדרש מהמשרד.

38.3.18. המוקד לפניות הציבור יספק מענה במגוון תחומים. על כן על המציע להיערך לגיוס עובדים בעלי ניסיון, כישורים ויכולות ייחודיים לתחום עבודתם במוקד לפניות הציבור בהתאם לפעילויות שפורטו בחוברת זו. בכל הנוגע לגיוס דוברי שפות על הספק הזוכה לפעול כמפורט בסעיף 31 לעיל.

38.3.19. הספק הזוכה נדרש להכשרת כוח אדם מיומן למספר פעילויות במקביל - מענה לשיחות נכנסות לצורך מתן מידע כולל, זימון תורים וביצוע פעולות שמתאפשרות במעמד השיחה, פעילות של שיחות יוצאות יזומות על פי בקשת הרשות, פעילות תקשורת כתובה תוך תיעוד ו/או שימוש במקביל במספר מערכות מיחשוב ארגוניות ומערכות הספק הזוכה, תמיכה טכנית באתר הרשות, עבודת משרד אחורי לצורך ביצוע פעולות המשך בתחומים כפי שהוגדרו, ביצוע פגישות מקוונות תוך שימוש במערכת יעודית (כדוגמת ZOOM) לביצוע פעולות שמחייבות פגישה פרונטלית תוך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה, שמירה על אחוז תעסוקה וסיום טיפול בפניות לקוח.

38.3.20. הספק הזוכה יהיה אחראי לספק מענה מתאים לצרכים העשויים לעלות בפעילות השוטפת, באמצעות שעות עבודה מיוחדות לדרישות משתנות במערכות ובפעילות המוקד בהתאם לצורך שיוצג, בהתאם לסעיף 6 בהצעת המחיר (נספח י"ד) ובסיכום מראש עם המזמין.

- 38.4 דרישות אבטחה נוהליות בזמן שלבי גיוס ומיון**
- 38.4.1 מהימנות וסינון עובדים - נדרש כי בשלבי קליטת עובדים יערך אימות פרטי המועמדים. הימצאותן של חוות דעת מספקות לגבי האישיות (כגון: מקומות עבודה קודמים וחוות דעת אישית).
- 38.4.2 בדיקה לשם אימות שלמות ודיוק, קורות החיים של המועמד.
- 38.4.3 אימות פרטים מול ת.ז וצרוף צילום ת.ז.
- 38.4.4 אימות הצהרות בדבר הכישורים האקדמיים והמקצועיים ובהתאם לדרישות פרופיל התפקיד.
- 38.4.5 חל איסור על עובדי הספק הזוכה להוציא מסמכים מודפסים ו/או מצולמים ו/או באמצעות שליחתם למייל חיצוני מחוץ למוקד לפניית הציבור.
- 38.5 תהליך קליטה**
- 38.5.1 כל מועמד להעסקה במוקד לפניית הציבור יידרש לחתום על ערכת קליטה של הרשות, הכוללת:
- 38.5.1.1 הצהרה על שמירת סודיות.
- 38.5.1.2 טופס הרשאות למערכות הרשות.
- 38.5.1.3 הנחיות אבטחת מידע לעובד חדש.
- 38.5.1.4 צילום תעודת זהות.
- 38.6 הכשרה והדרכה ראשונית**
- 38.6.1 הספק הזוכה יבנה מערכי הדרכה מותאמים לצוות המוקד.
- 38.6.2 מערכי ההדרכה שיבנו יכללו תכנים מקצועיים, שיטות עבודה וסדנאות מקצועיות וכל זאת במטרה להכשיר ולהסמיך את כל צוותי המוקד בצורה הטובה ביותר.
- 38.6.3 מנהל פרויקט ההקמה, מטעם הספק הזוכה, יקים צוות הדרכה וניהול ידע שיכלול בין היתר את המדריך, מנהל הידע וימנע במנהל ההדרכה מצד מטה ארגון הספק הזוכה.
- 38.6.4 צוות ההדרכה וניהול הידע, של הספק הזוכה, יהא אחראי לקבל את כלל החומרים המקצועיים מהרשות ולתרגמם למערכי הדרכה וניהול ידע עבור כלל אוכלוסיות מוקד לפניית הציבור ושלוחת קבלת קהל (ככל ויוחלט להקימה).
- 38.6.5 הרשות תעמיד, לטובת כתיבת מערכי ההדרכה וניהול הידע, את כלל המידע הדרוש.
- 38.6.6 כל עדכון של התוכנית ו/או של חומרי ההדרכה מחייב את אישור הרשות כתנאי להפעלתם.
- 38.7 הכשרת נציגים ומנהלים חדשים**
- 38.7.1 הכשרת נציגי שרות - עד 40 שעות הדרכה הכוללות הדרכה פרונטלית, מעשית, חניכה אקטיבית ופאסיבית, הדרכות שירות. מערכי ההדרכה יהיו בהתאם לפרופיל התפקיד.
- 38.7.2 הכשרת צוות ניהולי: עד 40 שעות הדרכה.
- 38.7.3 יובהר כי הזכאות לתשלום בגין ההכשרות כמפורט לעיל תהא רק אם אותו נציג/מנהל חדש צבר וותק של תשעה חודשים במוקד, ולאחר תקופת וותק זו.

## 38.8 צוות הדרכה, הכשרה וניהול ידע

- 38.8.1 מנהל ההדרכה ופיתוח ההדרכה, מטעם הספק הזוכה, יהיה אחראי על כתיבה והפקה של ערכות ההדרכה עבור כלל ההכשרות של הנציגים והמנהלים במוקד.
- 38.8.2 מנהל הידע/מדריך במוקד, יהיה אמון על איסוף, עיבוד, כתיבה והטמעת המידע במערכות מוקד לפניות הציבור. כלל המידע יקבל את אישור הרשות לתוכן טרם הטמעתו במערכות המוקד.
- 38.8.3 כלל חומרי ההדרכה ומאגרי המידע יהיו בבעלותה הבלעדית של הרשות. הרשות תהא רשאית בכל עת לדרוש את חומרי ההדרכה ומאגרי המידע ולקבלם ללא תנאי מהספק.

## 38.9 ריענון והדרכות שוטפות - פעילויות הדרכה שוטפות להעמקת הידע ומצוינות מקצועית.

- 38.9.1 הספק הזוכה מתחייב לבצע באופן שוטף וסדיר פעילויות הדרכה שוטפות שמטרתן להעמיק את הידע של עובדי המוקד על כלל האוכלוסיות ולהביא למצוינות מקצועית.
- 38.9.2 במסגרת ההדרכות השוטפות, נדרש הספק הזוכה לבצע את ההדרכות הבאות, לפחות:
  - 38.9.3 תדריכים וחידודים מקצועיים - ברמה היומית ובכל כניסה למשמרת. התדריכים היומיים לא יפחתו מ-10 דקות, כל תדריך ובכל יום. תדריכים יכולים להיות באמצעות מערכת ניהול ידע ואישור העובד על גבי המערכת לביצוע התדריך. תדריכים יבוצעו טרם כניסה למשמרת ויחושבו כחלק משעות Log in – נדרש כי סרגל הנציג יכיל סטטוס מתאים לכך.
  - 38.9.4 הדרכות חודשיות - הדרכה חודשית הכוללת חידודים מקצועיים ושירותיים בהתאם למשובים שבוצעו על שיחות הנציגים.
  - 38.9.5 הדרכות מקצועיות – הדרכות מקצועיות בהתאם לשינויים ושיפורים בתהליכי העבודה וזאת בהתאם לצורך ודרישת הנציג מטעם הרשות.
  - 38.9.6 הספק הזוכה מתחייב לבצע הדרכות שוטפות, בהיקף של 12 שעות שנתיות לפחות שאינן כוללות את כמות שעות התדריכים היומיים והחודשיים.

## 38.10 מבחני ידע תקופתיים

- 38.10.1 על הספק הזוכה לבצע, אחת לחודש, מבחני ידע לכלל הנציגים והצוות הבכיר במוקד.
- 38.10.2 מבחני הידע יכתבו על ידי הספק ובשיתוף נציג הרשות.
- 38.10.3 הציון הנדרש והוראות למקרים בהם מי מהעובדים לא יעמוד במבחן הידע ייקבעו על ידי הרשות.

## 38.11 שימור עובדים ושיטת תגמול

- 38.11.1 הרשות מעוניינת כי המזמין יפעל לשמר את צוות העובדים במוקד לצורך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה וזכרון ארגוני. הרשות מעוניינת כי המזמין יפעל לשמר עובדים שיראו בעבודה זו אופק תעסוקתי לצורך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה.

- 38.11.2. הספק הזוכה יבצע מהלכים לשימור העובדים, לרבות בהיבטים של תגמול שוטף, מענקי התמדה ופעילויות בתחום רווחת העובד.
- 38.11.3. הספק הזוכה יידרש לתת תגמול שוטף לעובדים אחת לחודש בהתאם לוותק וביצועיהם ועמידתם ביעדים שונים שיוגדרו מעת לעת, וכן מענקי התמדה.
- 38.11.4. על המציע לפרט במסגרת המענה את הדרכים המוצעות על ידו לשימור וצמצום נטישת עובדים, לרבות: פירוט התגמולים השוטפים לכלל העובדים ופרקי הזמן ומענקי ההתמדה.
- 38.11.5. אחת לשנה יועבר לרשות דוח הפרשות חתום בידי רו"ח או עו"ד המציג את התגמולים השוטפים ומענקי ההתמדה של העובדים.

### **39. יעדים ומדדים**

- 39.1. הספק הזוכה ידאג לעבודה רציפה, ללא תקלות, הפסקות או הפרעות, ייתן מענה מידי לכל תקלה או בעיה באתר המונעת או פוגעת בעבודה השוטפת והתקינה של פעילות המוקד.
- 39.2. הספק הזוכה ייתן מענה לכל בעיית כח אדם עקב מחלה או היעדרות אשר עשויה לפגוע ברציפות העבודה התקינה או ברמת השירות באמצעות כל הכלים העומדים לרשותו.
- 39.3. היעדים המפורטים הם יעדים עבור כלל הפעילויות הנדרשות בכל השפות ובכל התורים / סקילים.
- 39.4. יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב המציע.
- 39.5. היה ולא יעמוד הספק הזוכה ביעד השירות המפורטים, תפעיל הרשות על פי שיקול דעתה את מנגנון הקנס כמפורט בסעיף 39.17 בחוברת המכרז. הפעלת המנגנון תבוצע החל מסיום תקופת ההתייצבות.
- 39.6. טבלת היעדים המפורטת מהווה את סל היעדים לתחילת ההתקשרות, במהלך תקופת ההתקשרות שמורה לרשות הזכות להוסיף או לגרוע יעדים מטבלה זו.
- 39.7. כלל היעדים יתוקפו במהלך תקופת ההתייצבות ולאחר אפיון של תהליכי העבודה והטמעתם במוקד.
- 39.8. **מדידת היעדים**
- 39.8.1. הספק הזוכה יעביר למערכות הרשות דוחות מקוונים שוטפים באמצעות פורטל דוחות באתר יומי ושעתי (כל יום עד השעה 11:00), חודשי (עד ה'2 לכל חודש), רבעוני ושנתי, שיכילו נתונים לגבי כל אחד מהפרמטרים.
- 39.8.2. הרשות תבצע מעקב ובקרה אחר עמידת הספק בכלל היעדים שהוגדרו.
- 39.8.3. ניתוח פעילות יוגש באמצעות דוחות ובאמצעות גרפים שיאופיינו בתקופת ההקמה ובכל עת במהלך תקופת ההתקשרות לפי דרישת הרשות.

39.8.4. הרשות או מי מטעמה רשאית לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת על ידי הספק הזוכה, לשם בחינת טיב ואיכות השירות עפ"י הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.

39.8.5. אחת לחודש תיערך פגישה פרונטלית בנוכחות מנהל הלקוח מטעם הספק הזוכה בה יוצגו נתונים ותובנות והצעות לשיפור וייעול במידת הצורך.

### 39.9 מרכיבי יעדי המוקד

39.10 יעדי המוקד מורכבים מיעדים איכותיים, יעדים תפוקתיים ויעדי רמת שירות.

39.10.1 מנגנון המדידה יורכב ממשקולות עבור כל אחת מסוגי היעדים ועל פי החלוקה

הבאה:

39.10.1.1 יעדי רמת שירות – 40%

39.10.1.2 יעדי תפוקה – 30%

39.10.1.3 יעדי איכות – 30%

מדד	יעד	צורת חישוב	תדירות מדידה
-----	-----	------------	--------------

39.10.1.4 להלן יעדי רמת השירות: (מהווים 40% ממנגנון המדידה הכולל)

אחוז מקסימאלי של שיחות טלפוניות ננטשות	5%	כמות השיחות הננטשות / סך השיחות הנכנסות למרכזיה	חודשי
אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 180 שניות (מסיום הניתוב)	80%	שיחות שנענו תוך 180 שניות / סך השיחות הנענות. יימדד ברמת סקיל ועל כן משמע יש לעמוד ברמת השירות בכלל הפעילויות	חודשי
זמן המתנה מקסימאלי 360 שניות בפניה טלפונית (מסיום ניתוב)	360	זמן ההמתנה הארוך ביותר למענה ביום עבודה	חודשי

39.10.1.5 להלן יעדי רמת התפוקה: (מהווים 30% ממנגנון המדידה הכולל)

אחוז תעסוקת נציגי שירות	75%	זמן טיפול בפניות לקוחות = (זמן בשיחות נכנסות לסקיל/צ'אט + זמן בשיחות יוצאות חיצוניות + זמן ניירת) / זמן סה"כ ב login	חודשי
ממוצע משך שיחה ותיעודה	יקבע בהמשך	ממוצע שיחות נענות במהלך חודש. משך שיחה כולל זמן שיחה + זמן תיעוד	חודשי
טיפול בפניה – פעולת שירות	ע"פ SLA לכל תהליך - עמידה ב"ע"פ 95% ה-SLA	קביעת SLA לפי סוגי פעולות השירות	חודשי

39.10.1.6 להלן יעדי האיכות: (מהווים 30% ממנגנון המדידה הכולל)

ציון לקוח סמוי	ציון ממוצע של 85 ומעלה (מתוך 100)	סקר לקוח סמוי שיבוצע על ידי הרשות	יקבע בתהליך ההקמה
ציוני הקשבות	80% מהשיחות יוערכו בציון של 85 ומעלה (מתוך 100) 100% יוערכו	הקשבות שיבוצעו על ידי נציגי הרשות ובאמצעות טופס מובנה	חודשי

		בציון של 70 ומעלה (מתוך 100)	
חודשי	באמצעות מבדק ידע לנציגי מוקד לפניות הציבור	80% מהנציגים יקבלו ציון של 90 (מתוך 100) 100% מהנציגים יקבלו ציון של 80 ומעלה (מתוך 100)	מבדק ידע
חודשי/רבעוני על פי שיקול דעת הרשות	תוצאות סקר שביעות רצון שיבוצע על ידי המציע	ציון שביעות רצון כללי הגבוה מ-85	סקר שביעות רצון
שנתי	ציון שביעות רצון המתבצע לכלל משרדי הממשלה. היעד המדויק ייקבע במהלך תקופת ההקמה.	עליה בציון שביעות רצון כללית	שביעות רצון כללית בסקר השירות הממשלתי

### 39.11 תיקוף היעדים

39.12 אחת ל-3 (שלושה) חודשים קלנדאריים רצופים, ועל בסיס הנתונים שיאספו במהלך שלושת החודשים שקדמו למועד עריכת החישוב, תבצע הרשות בחינה לנתוני הביצוע ביחס ליעדים.

39.13 במקרה הצורך יבוצע תיקוף ליעדים שהוצגו אל מול ביצועי המוקד בפועל. היעדים שיתוקפו ישמשו לצורך התחשבות השוטפת בין הרשות לבין הספק הזוכה עבור תקופת המדידה וקיוזוים במידת הנדרש.

39.14 לרשות שמורה הזכות להוסיף/לשנות יעדים במהלך תקופת ההתקשרות.

39.15 לקראת סיום תקופת ההפעלה המלאה הראשונה, יכין הספק הזוכה דו"ח מקיף אודות פעילות המוקד, בהתאם לאמור בהחלטת הממשלה אשר כוננה את המוקד.

39.16 בתום כל רבעון, יידרש הספק הזוכה לשלוח דו"ח למשרדי הממשלה הרלוונטיים אודות המסקנות והלקחים העולים מפעילות המוקד למטרת שיפור המענה והשירותים הממשלתיים בכל הנוגע לצורכי האוכלוסייה החרדית, והכל בהתאם להנחיות שינתנו על ידי המשרד.

### 39.17 עמידה ביעדים – מנגנון פרס/קנס

39.17.1 קיימת חשיבות רבה למתן השירותים הנדרשים על פי מכרז זה באיכות מיטבית תוך שמירה על יעדי שירות, תפוקה ואיכות.

39.17.2 מקדמי השירות, האיכות והתפוקות, יופעלו על התשלום לזוכה בשיטת קנס/פרס שיחושב על פי מדדים משוקללים.

39.17.3 משקל מודל הפרס/קנס על כלל היעדים שהוגדרו יוגדר במשקל של 40% ליעדי שירות, 30% ליעדי התפוקות ו-30% ליעדי האיכות.

39.17.4 סכום הקנס החודשי המקסימלי יהיה שווה מדי חודש ל-5% מגובה החשבונית בגין פעילות מוקד השירות, לפני מע"מ ולפני הצמדה.

39.17.5 סכום הפרס החודשי המקסימלי יהיה שווה מידי חודש ל-3% מגובה החשבונית בגין פעילות מוקד השירות לפני מע"מ ולפני הצמדה.

39.17.6. לצורך חישוב הקנסות, האחוזים שיתקבלו על ביצועי המפעיל בפועל אשר משקפים את העמידה ביעדים יעוגלו לפי כללי העיגול למספרים (אחוזים) שלמים.

39.17.7. מובהר כי הקנס לא יופעל במקרה והספק הזוכה הוכיח, בבקשה מנומקת בכתב להנחת דעת נציג הרשות, כי אי עמידתו נגרמה בשל נסיבות שלא יכל לצפות.

39.18. טבלת יעדי מוקד לפנייות הציבור

שיטת מדידה	תדירות מדידה	יעד	מדד	
<b>יעדים כמותיים קו ראשון (מענה טלפוני)</b>				
כמות השיחות הננטשות / סך השיחות הנכנסות למרכזיה	יומית	5%	אחוז מקסימאלי של שיחות טלפוניות ננטשות	1.
שיחות שנענו תוך 180 שניות / סך השיחות הנענות. יימדד ברמת סקיל ועל כן משמע יש לעמוד ברמת השירות בכלל הפעילויות		80%	אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 180 שניות (מסיום הניתוב)	2.
זמן ההמתנה הארוך ביותר למענה ביום עבודה		360	זמן המתנה מקסימאלי 360 שניות בפניה טלפונית (מסיום ניתוב)	3.
זמן טיפול בפניות לקוחות = (זמן בשיחות נכנסות לסקיל/צ'אט + זמן בשיחות יוצאות חיזוניות + זמן ניירת) / זמן סה"כ ב login		72-75%	אחוז תעסוקת נציגי שירות	4.
ממוצע שיחות נענות במהלך חודש. משך שיחה כולל זמן שיחה + זמן תיעוד		יקבע בהמשך	ממוצע משך שיחה ותיעודה	5.
<b>יעדים כמותיים – צוות ביצוע פעולות שירות</b>				
קביעת SLA לפי סוגי פעולות השירות	חודשי	על פי SLA לכל תהליך - עמידה ב 95% על פי ה-SLA	טיפול בפניה – פעולת שירות	9.
<b>יעדי איכות</b>				
סקר לקוח סמוי שיבוצע על ידי הרשות	יקבע בעת ההקמה	ציון ממוצע של 85 ומעלה (מתוך 100)	ציון לקוח סמוי	10.
הקשבות שיבוצעו על ידי נציגי הרשות ובאמצעות טופס מובנה	חודשי	80% מהשיחות יוערכו בציון של 85 ומעלה (מתוך 100) 100% יוערכו בציון של 70 ומעלה (מתוך 100)	ציוני הקשבות	11.
באמצעות מבדק ידע לנציגי מוקד לפנייות הציבור	חודשי	80% מהנציגים יקבלו ציון של 90 (מתוך 100) 100% מהנציגים יקבלו ציון של 80 ומעלה (מתוך 100)	מבדק ידע	12.
תוצאות סקר שביעות רצון שיבוצע על ידי המציע	חודשירבעוני על פי שיקול דעת הרשות	ציון שביעות רצון כללי הגבוה מ-85	סקר שביעות רצון	13.
ציון שביעות רצון המתבצע לכלל משרדי ממשלה. היעד המדויק ייקבע במהלך תקופת ההקמה.	שנתי	עליה בציון שביעות רצון כללית	שביעות רצון כללית בסקר השירות הממשלתי	14.

## **40. שגרות ניהול ושגרות עבודה במוקד לפניות הציבור**

הספק הזוכה ינהל את מוקד לפניות הציבור באמצעות שגרות עבודה וניהול כדוגמת הנעת צוות, ישיבות, טיפול בבעיות משמעת, טיפול לצורך השלמת פערי ידע, הדרכות מקצועיות ועוד.

## **41. מנגנוני בקרת השירות בביצוע הרשות ובכלל**

- 41.1. הקשבות: לרשות שמורה הזכות לבצע באופן שוטף הקשבות לנציגים. ציוני ההקשבות יכללו במנגנון קנס בלא צורך במתן הודעה או התראה כלשהי.
- 41.2. הרשות או מי מטעמה רשאית לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת על ידי הספק הזוכה, לשם בחינת טיב ואיכות השירות עפ"י הקריטריונים שיוגדרו, בכל עת.
- 41.3. סקר שביעות רצון לקוחות: יבוצע על ידי המציע מעת לעת ובו ייבחנו מגוון יעדים בהתאם לשיקול דעתו.

## **42. מנגנוני עבודה**

- 42.1. פגישות עבודה שוטפות: אחת לחודש תתקיים פגישת עבודה בין נציגי הרשות למנהל המוקד ומנהל הלקוח. בפגישה זו יעברו באופן שוטף על עמידה ביעדים, בעיות בתפעול השוטף, שינויים ושיפורים נדרשים מידית ועוד ככל הנדרש. במידת הצורך ישולבו גורמים נוספים מטעם הרשות/הספק הזוכה. פגישה זו תתקיים במוקד לפניות הציבור או במשרדי הרשות לשיקול דעת הרשות.
- 42.2. ישיבות אד-הוק: לצורך מתן מענה מידי לאירועים הדורשים התייחסות מהירה ואינם יכולים לחכות לישיבות החודשיות, יכונסו ישיבות לטיפול ספציפי אשר הנוכחים בה יהיו הגורמים הרלוונטיים לטיפול וקידום הנושא. ישיבות אלו יתקיימו לפי בחירת הרשות בשיחת וידאו/מוקד לפניות הציבור/משרדי הרשות.
- 42.3. הפצת דוחות: בתחילת כל יום יופץ דוח יומי במייל מובנה על ידי הספק הזוכה לגורמים רלוונטיים אשר יכיל את פעילות המוקד. הדו"ח היומי יכיל נתוני ביצוע מצטברים מתחילת החודש הקלנדארי וסה"כ חודשי הפעילות. הדוחות והנתונים שיופצו יוגדרו במסגרת פרויקט ההקמה.
- 42.4. דוחות חודשיים: הספק הזוכה יפיץ דוח אקסל חודשי מפורט המהווה בסיס לחיוב. דוח זה יכיל פירוט יומי וחודשי מצטבר לכמויות שיחות נענות, זמני המתנה, אחוז נטישה, שיחות יוצאות, משובים ומבחני ידע שבוצעו למול שיחות מוקלטות שנבחנו, דוח IVR, ביצועי נציג,

התפלגות שעתית, דגימות של הקלטות שיחה, וכדומה. הדוח יכיל לשונית דוח מנהלים המפרט את היעד למול ביצוע בפועל.

ניהול קובץ אירועים/תקלות: באחריות הספק הזוכה לתעד ולדווח לנציג הרשות באופן שוטף אירועים חריגים שהתרחשו הגורמים לעיכוב או פגיעה בביצוע העבודה כגון: תקלות במערכות, שינויים במצבת כ"א, פרסום, ארועי אבטחת מידע וכיו"ב.

## 4.3. היפרדות

הסעיפים הבאים מתארים את עקרונות ההיפרדות, ואת הפעולות אותן על הספק הזוכה לבצע במקרה בו הסכם ההתקשרות בין הספק הזוכה לרשות יבוא לכדי סיום, בין אם במועדו ובין אם לפני כן מכל סיבה שהיא.

### 4.3.1. בסיום תקופת ההתקשרות, יידרש הספק הזוכה:

- 4.3.1.1. לאפשר לספק החדש להיכנס למוקד לצפייה ולימוד הפעילות.
- 4.3.1.2. להעביר את כלל המידע, הידע, הנתונים ותיעוד של כלל המערכות השונות שבאחריות הספק לידי הרשות, לרבות הקלטות וחומרי מערכת לניהול ידע.
- 4.3.1.3. לפעול על פי הגדרות אבטחת מידע בדבר רכיבי זיכרון.
- 4.3.1.4. להמשיך להפעיל את המוקד תוך עמידה ביעדים גם בשלב המעבר לספק החדש (יתכן והמעבר יבוצע באופן מדורג, משמע, הסטה מדורגת של הפעילויות) כל זאת יתבצע תוך שיתוף פעולה מלא ומקיף עם הרשות והספק החדש.
- 4.3.1.5. צוות היפרדות: הצוות יוקם שבוע מיום ההודעה על סיום ההתקשרות לספק הנוכחי וההודעה על זכייה לספק החדש. צוות ההיפרדות משותף יכלול את הגורמים הבאים: נציגים מטעם הרשות, הספק הנוכחי והספק החדש. הצוות ינוהל על ידי הנציג מטעם הרשות.
- 4.3.1.6. מתווה ההיפרדות: סך כל תקופת ההיפרדות תעמוד על 150 ימים קלנדריים, לרשות נתונה הזכות להאריך או לקצר את תקופת ההיפרדות. תקופה זו תכלול, בין היתר:
  - 4.3.1.6.1. תקופת חפיפה - תקופת החפיפה תארך 60 ימים קלנדריים ותחול מיום הודעת הרשות בכתב.
  - 4.3.1.6.2. בתקופת החפיפה ימשיך הספק הזוכה לספק את מלוא השירותים על פי הסכם ההתקשרות ללא פגיעה ברמת השירות.
  - 4.3.1.6.3. הספק הזוכה ישלים בתקופת החפיפה את כל המשימות אשר נמצאות בביצוע לרבות פרויקטים ומשימות, גם אם מועד הסיום המתוכנן שלהן חל לאחר תום תקופת החפיפה, אלא אם הרשות תקבע אחרת.
  - 4.3.1.6.4. הספק הזוכה נדרש לסייע לספק החדש ללמוד לעומק את עבודת המוקד, את מערכות היישום השונות ולהכרות עם הסביבה הארגונית.
  - 4.3.1.6.5. בתום תקופת החפיפה, ועד 30 יום קלנדריים מתחילת תקופת המעבר, הספק הזוכה יעביר לרשות או מי מטעמה את כל התיעוד הנוגע לאספקת השירותים, כולל בין היתר נהלי העבודה, מסמכים, תסריטי שיחה, תפריטי ניתוב ממערכת הטלפוניה,

קבצי הקלטות שיחות, פריטי ידע וקבצי מערכת ניהול ידע, תיעוד פניות ממערכת ניהול פניות / CRM, ו/או כל מערכת אחרת שתתווסף במהלך ההתקשרות וכל תיעוד ומידע אחר, ולרבות שינויים שבוצעו במהלך תקופת ההסכם (להלן "התיעוד"), והכל בפורמטים לפי דרישת הרשות.

43.1.6.6. תקופת המעבר - תקופת המעבר תארך 90 יום קלנדריים. תקופה זו תחל מיום סיום תקופת החפיפה בתקופה זו ייערך הספק החדש להספקת השירותים הנדרשים, במקביל ימשיך הספק הזוכה לספק את השירותים בהתאם להסכם ולפי היעדים, והוא יהיה אחראי להם.

43.1.6.7. הספק הזוכה יעביר לרשות את כל ה"תיעוד" הנמצא אצלו בהקשר למערכות ושנמצאים ברשותו או ברשות קבלני המשנה מטעמו.

43.1.6.8. העברת החומר כאמור תבוצע בצורה מסודרת לרשות ובהתאם ללוחות הזמנים ולפורמטים שייקבעו על ידי הרשות, וזאת ללא כל תמורה נוספת ומבלי שתישמע טענה או דרישה כלשהי מצד הספק הזוכה.

43.1.6.9. בתום תקופת המעבר מתחייב הספק הזוכה להשמיד את כל ה"תיעוד" שנמצא בחצרו/אצל קבלני משנה/בשליטתו, באופן שלא ניתן יהיה לשחזרם ובהתאם השמדת חומר בהתאם להנחיות הרשות.

43.1.6.10. תנאי לסיום תקופת המעבר הוא השלמת מחויבויות הספק הזוכה כמפורט לעיל והגשת תצהיר המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה של כל המידע שהגיע אליו במסגרת ההתקשרות עמו.

43.1.7. הספק הזוכה יאפשר למפעיל המוקד שיכנס להתקשרות שלאחר תקופת מכרז זו לבצע בתקופת ההקמה הבאה האזנות לשיחות, בחינת נתונים באמצעות דוחות וייצוא נתונים לטובת הסבות במידת הנדרש.

43.1.8. הרשות / הספק החדש רשאי לפנות לכל אחד מהספקים או קבלני המשנה של הספק היוצא, הקשורים באספקת מוצרי התוכנה והשירותים, על מנת להתקשר איתם באופן ישיר לרכש מוצרים ולביצוע שירותים מכל סוג שהוא, לרבות מוצרים ושירותים שניתנו על ידי הספקים ו/או קבלני המשנה של הספק היוצא במסגרת מתן השירותים לרשות.

## 44. אתר המוקד ותכנון פונקציונאלי

- 44.1. הספק הזוכה יקים ויפעיל מוקד ארצי יחיד, במבנה אחד. במידת האפשר, כלל מתחם המוקד יוקם בקומה אחת המכילה את כלל החדרים והמתחמים השונים.
- 44.2. מיקום המוקד יהיה באיזור ירושלים. שינוי במיקום מוקד לפניית הציבור המוצע או שינוי במיקום המוקד במהלך תקופת ההתקשרות, יהיה בתיאום מול הרשות ובאישורה מראש ובכתב.
- 44.3. הספק הזוכה מתחייב לצייד כל אתר בו יופעל מוקד לפניית הציבור בכל הציוד הנדרש להפעלתו התקינה והיעילה לשם מילוי כל התחייבויות על פי מכרז זה ועל פי דרישות ההקמה הנדרשות.
- 44.4. המוקד הטלפוני יצויד בכל ציוד המחשוב כמפורט בדרישות טכנולוגיות לרבות פריסת תשתיות מחשוב, מרכזיית טלפונים אחודה, מכשירי טלפון, עמדות מחשב ושאר דרישות האבזור הטכנולוגי. בהתאם לדרישות הטכנולוגיות, מתקיימת חלוקת משאבים להתקנה בין הספק הזוכה לבין הרשות כמפורט בסעיף 45 לחוברת המכרז בדבר הדרישות הטכנולוגיות.
- 44.5. בטיחות וביטחון: הספק הזוכה מתחייב לבצע ולהתקין על חשבונו את כל התקנות הבטיחות והביטחון הדרושות במוקד, כגון מערכות מיגון, מערכות גילוי וכיבוי אש, ומערכת אבטחה בהתאם לדרישות יועץ בטיחות מוסמך וקבלת אישורו בסיום ההתקנה.
- 44.6. דרישות מיזוג: מתחמי השירות יעמדו בדרישות להפעלת מיזוג בהתאם לכמות העובדים השוהים בה.
- 44.7. דרישות מיגון: מוקד לפניית הציבור יהיה מוגן במערכת אזעקה הכוללת מפסקים מגנטיים על דלתות חיצוניות וגלאי נפח בעת שהמוקד אינו מאויש, כמו כן יותקנו מצלמות ומערכות תקניות לגילוי וכיבוי אש. מתחם מוקד לפניית הציבור יהיה בעל דלת נעולה ובעלת בקרת כניסה. דלת זו תהיה נעולה כל שעות היממה ותתאפשר כניסה באמצעות כרטיס או מערכת זיהוי.
- 44.8. דרישות נגישות: הספק הזוכה מתחייב כי מוקד לפניית הציבור יהיה מותאם ונגיש לבעלי מוגבלויות בהתאם לדרישות החוק והתקנות הרלוונטיות.
- 44.9. תפעול שוטף של האתר :
- 44.9.1. הספק הזוכה מתחייב לדאוג, על חשבונו, להחזקת ואחזקת מוקד לפניית הציבור וציודו במצב תקין וראוי, לאבטחתו ולשמירתו לרבות מיגון ואחזקת המערכות הנ"ל, וכן לניקיונו, וכן לשאת בכל הוצאה אחרת הכרוכה בהפעלתו, לרבות תשלומי חובה, מים, חשמל, ארנונה וכדומה וכן רכישת כל הריהוט (שולחנות, כסאות וכדומה).
- 44.9.2. המוקד לפניית הציבור יהיה בעל שירותי תחזוקה זמינים לטיפול בתקלות חשמל, מזגנים, מחשוב, טלפוניה, תקשורת וכו' במתכונת התומכת את שעות פעילות המוקד.
- 44.9.3. הספק הזוכה ידאג לניקיון המוקד לפניית הציבור באופן יומי ולאורך כל שעות הפעילות.

44.9.4. לרשות או למי מטעמה, תהא הזכות להיכנס למוקד לפניית הציבור בכל עת על מנת לבדוק קיומן של הוראות מכרז זה.

44.10. דרישות מתחם המוקד לפניית הציבור :

44.10.1. מיקום המוקד יהיה באזור ירושלים

44.10.2. להלן הדרישות הפיסיות למתחם מוקד לפניית הציבור :

דרישה	תיאור והערות
עמדת נציג	<p>רוחב המעברים לא יקטן מ-1.5 מטר כדי לאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן.</p> <p>עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד תוך שמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם. גובה המחיצות מהריצפה לא יקטן מ 1.50 מטר או בהתאם לדרישות הרשות.</p> <p>רוחב עמדת נציג לא יפחת מ-1.2 מ' ועומק עמדת הנציג לא יפחת מ-80 סמ'.</p> <p>עמדות נציג המיועדות לתת שירות באמצעות פגישות מקוונות – יהיו בעלות מחיצות אקוסטיות גבוהות יותר והמאפשרות חסימת רעשי עמדות סמוכות.</p> <p>העמדה תהיה מאובזרת ב:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. מכשיר טלפון חכם</li> <li>2. אוזניה מסננת רעשי רקע</li> <li>3. שידת מגירות - לצוות ניהולי</li> <li>4. כיסא ארגונומי</li> <li>5. ציוד מחשוב</li> </ol>
עמדת אחמ"ש	<p>על העמדה להיות מוגבהת כך שיתאפשר שדה ראייה מקסימאלי, שליטה במרחב המוקד ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים ואורחים מהמתחם הייעודי, רוחב מינימאלי לעמדה בבמת האחמ"ש - 1.5 מטר לעמדה.</p>
מסכי זמן אמת	<p>מסכים עליהם יוקרנו תצוגות זמן אמת. על הספק הזוכה להציב מסכים כך שכל נציג במוקד יוכל לצפות בנתוני זמינות המוקד. על כמות המסכים להיות תואמת את גודל מתחם המוקד.</p>
חדר ישיבות	<p>חדר ישיבות רחב המיועד לשמש לצרכי ישיבות תדירות לקבוצה (לא נדרש חדר ישיבות ייעודי).</p>
חדר מנהל מוקד	<p>חדר מנהל מוקד יהיה בתוך מתחם המוקד אך כחדר סגור. חדר זה יכלול את כל המכשור, הטלפוניה והמחשוב הנמצאים בשימוש על ידי עובדי המוקד. ציוד משרדי – שולחן עבודה אישי, כיסא עבודה, ארונית, ושטח נוח לעבודה. גודל חדר המנהל לא יקטן מ 9 מטר.</p>
חדר הדרכה	<p>הספק הזוכה נדרש להעמיד לרשות המוקד חדר הדרכה לא ייעודי לשימוש המוקד לצורך הדרכות שוטפות והדרכת עובדים חדשים.</p>

בחדר ההדרכה יותקנו תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב, יכולת האזנה לשיחות וכיוצא באלה.	
חדר משובים לא ייעודי לשימוש המוקד ואשר ימוקם בקומת המוקד וזאת לצורך ביצוע פעילויות לשיפור איכות המענה ומקצועיות הנציגים. בחדר יותקן מחשב עם גישה למערכות המוקד ולמערכת הקלטת השיחות, כולל רמקולים.	חדר משובים
הספק יקצה חדר עבור ציוד תקשורת ושרתים - חדר זה יהיה מוגן בנעילה חשמלית ובקרת כניסה באמצעות כרטיס או טביעת אצבעות.	חדר תקשורת
הספק יקצה מטבחון לשימוש עובדי המוקד.	מטבחון
הספק יקצה מספר תאי שירותים עבור נציגי השירות. בנוסף יכלול שירותי נכים. מתחמי השירותים יופרדו לשירותי נשים וגברים.	תאי שירותים

#### 44.11. מיתוג המוקד השירות ופניות הציבור :

44.11.1. המוקד לפניות הציבור ימותג בתכנים של הרשות ועל פי תוכנית שתקבע מראש מראש ובכתב על ידי הרשות. יובהר כי לא ייעשה פרסום בהקשר זה, אלא אם ניתן אישור מראש ובכתב מאת מנהל ההתקשרות מטעם המכרז.

44.11.2. שילוט - נדרש שילוט על פי תקנים ועל פי חוק כגון שלטי הכוונה ליציאה/ ממ"ק וכדומה ובנוסף שילוט לחדרים /אזורים וכדומה. מיתוג - תכנון, עיצוב, שילוט, מיתוג ו/או כל תוכנית אחרת תאושר על ידי הרשות טרום ביצוע.

44.11.3. כלל ביצוע המיתוג לרבות הדפסות ועבודות גרפיקה הינן כחלק מעלות ההקמה.

## .45 טכנולוגיה - מערכות נדרשות

בעלות	פירוט	מערכת
ספק זוכה	<ul style="list-style-type: none"> <li>נדרשת מרכזיה כתשתית לכלל רכיבי הטלפוניה הנדרשים וביניהם CTI, IVR, ממשק נציג, מערכת הקלטות, חייגן, תשתית טלפוניה בענן, מכשירי טלפון, אזניה וכל רכיב טלפוניה אחר שיידרש לטובת תפעול תקין של מוקד השירות הארצי בכניסת שיחות ובפעילות שיחות יוצאות במידת הצורך.</li> </ul>	טלפוניה - מרכזיה על רכיביה
ספק זוכה	<ul style="list-style-type: none"> <li>הספק הזוכה יספק את כל המחשבים שישמשו את המוקד.</li> <li>בנוסף, יוגדרו כ-10% מחשבים נוספים שיושארם באתר המוקד כעתודה לטובת החלפה בעת תקלה.</li> <li>חלק מהמחשבים שיוספקו יהיו מחשבים ניידים לטובת עבודה מרחוק.</li> </ul>	עמדות מחשב
ספק זוכה	<ul style="list-style-type: none"> <li>ציוד הקצה הבא יסופק על ידי הספק הזוכה</li> <li>מחשבים לרבות ציוד נלווה (מקלדת, עכבר, מצלמת מסך)</li> <li>מסכי מחשב</li> <li>קורא כרטיסים</li> <li>מדפסות</li> </ul>	ציוד קצה
ספק זוכה	<ul style="list-style-type: none"> <li>כלל המסכים שאינם מסכים שמחוברים לעמדות מחשב סטנדרטיות, לרבות מסכי Real Time שיותקנו ברחבי המוקד וחדרי נציגי הרשות ולרבות מקרן הינם באחריות הספק הזוכה.</li> </ul>	
ספק זוכה	<ul style="list-style-type: none"> <li>כלל רכיבי התקשורת הפאסיבית</li> </ul>	תקשורת פאסיבית ואקטיבית
ספק זוכה	<ul style="list-style-type: none"> <li>כלל רכיבי תקשורת אקטיבית</li> </ul>	
ספק זוכה	<ul style="list-style-type: none"> <li>לצרכי ניהול המידע הרלוונטי לתחומי הפעילות.</li> <li>מערכת זו תוקם ותתוחזק לאורך כלל תקופת ההתקשרות. על המערכת להיות מותקנת בענן ובעלת גישת WEB לטובת התחברות נציגי שירות מתוך רשת הארגון, ובכל מקרה לא תותקן ברשת הרשות.</li> </ul>	מערכת ניהול ידע
ספק זוכה	<ul style="list-style-type: none"> <li>הספק הזוכה יספק מערכת לניהול פניות הכוללת, בין היתר, מענה להגדרת כרטיס לקוח, תיעוד פניות ומשימות, יכולת צפיה בהיסטוריית פניות, יכולת עדכון פרטים אישיים של הפונה ללא הגבלה של שדות, יכולת העברת משימה בין קווי המענה במוקד ואף העברת פניות לגורמים רלוונטיים. אפיון המערכת על כל צרכי המזמין יתבצע בתהליך ההקמה של מוקד השירות ופניות הציבור.</li> </ul>	מערכת ניהול פניות
ספק זוכה	<ul style="list-style-type: none"> <li>על המציע לרכוש כוכבית גישה למוקד. כוכבית הגישה תתממשק לכלל ספקי התקשורת. הבעלות של הכוכבית תהא של המשדר ובבלעדיות – לא יתאפשר רישום הכוכבית על שם המציע. יובהר כי עלויות השימוש בכוכבית יחולו על המציע ובמלואם.</li> </ul>	כוכבית גישה למוקד השירות

- 45.1.1. יובהר כי כל הדרישות הטכנולוגיות עליהן לעבוד בצורה מלאה הן בעבודה מאתר הספק הזוכה והן בעבודה מרחוק שלא באתר הספק.
- 45.1.2. על הפתרון הטכנולוגי לתת מענה לתהליכי העבודה ולאיינטראקציה בין הנציג ללקוח ובהתבססות על תשתית טכנולוגית שתומכת במימוש יעדי השירות.
- 45.1.3. מערכות הספק הזוכה נדרשות לתמיכה מלאה בתהליכי שליטה, תפעול, ניהול ובקרה של כל המרכיבים, כולל תהליכי בקרה ותפעול בזמן אמת ונתונים היסטוריים ועוד ככל שיידרש.
- 45.1.4. תינתן גישה לנתונים גולמיים ממערכות הספק הזוכה למספר עובדים מטעם הרשות.
- 45.1.5. תינתן גישה באמצעות שם משתמש וסיסמא לצפייה מרוחקת בנתוני זמן אמת של המוקד (בדומה למסך Real Time).
- 45.1.6. הרשות תוכל להפיק את הדוחות והנתונים הנדרשים לתפעול ולביצוע בקרה על פעילות מוקד לפניית הציבור. הדרכה ותמיכה על מערך הדוחות יהיו על ידי הספק הזוכה ועל חשבונו.
- 45.1.7. רכיבי הדוחות של מערך הטלפוניה (זמן אמת ודוחות היסטוריים) יספקו מידע על כלל פעילות וביצועי המוקד (למשל, טיב השרות, יעילות ועוד). דגש מיוחד יינתן למידע המתייחס לקריטריונים שהינם חלק מטבלת יעדי השירות. המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג העמדה, מסכי פלזמה/ Wall-Board, יצוא לקבצים על פי הגדרות שיוגדרו מראש בעת תקופת ההקמה.
- 45.1.8. הספק הזוכה יספק דוחות יומיים באמצעות פורטל דוחות. כלל הדוחות יאופיינו בעת תקופת ההקמה.
- 45.1.9. על רכיבי הפתרון המוצע להיות בתשתית ענן בעלת גיבוי באתר נוסף או לחליפין מותקנים באתר הספק על גבי תשתיות שרתים של הספק הזוכה תוך התייחסות להפרדת רשתות מלאה ובכל מקרה על כלל הפתרון להיות כפוף לנוהלי אבטחת המידע של הרשות כפי שמפורטים בנספח אבטחת מידע.
- 45.1.10. רכיבי הפתרון שבאחריות הספק הזוכה יתממשקו למערכות הארגון באמצעות Web Service או באמצעות ממשק אחר שעליו תתקבל החלטה מאת אגף מערכות מידע של הרשות ובכפוף לנהלי אבטחת מידע של הרשות.
- 45.1.11. גישת אינטרנט תתאפשר באמצעות חשבון אינטרנט של המציע.
- 45.1.12. במקרה של הוצאת עדכון לגרסאות מרכזייה ו/או המערכות המשלימות/ נלוות יעדכן הספק הזוכה את הרשות על מהות השינויים הקיימים בגרסה המעודכנת ויקבל את אישור הרשות לביצוע העדכון. הספק הזוכה יבצע את השדרוג ללא תמורה נוספת וללא הורדת השירות לאורך שעות פעילות המוקד.
- 45.1.13. עדכון מהדורת תשתיות המחשוב (לרבות תשתית וירטואלית) יבוצע על ידי הספק הזוכה ללא כל תשלום נוסף כל עוד הסכם השירות בתוקף.
- 45.1.14. תיעוד לאחר שדרוג – באחריות הספק הזוכה לדאוג לשלמותו, עדכניותו והתאמת החומר הטכני וספרי המתקן למערכת לאחר כל שדרוג. החומר הטכני כאמור יכלול חומר מודפס וחומר במדיה מגנטית לרבות שרטוטים ב Visio ובכל צורה אחרת המוסכמת בין הצדדים.

45.1.15. כלל המידע הנצבר במערכות הספק הזוכה לרבות DBB של מערכת ניהול הידע, מערכת לניהול תקשורת כתובה ודוחות פעילות מוקד, יהיו בבעלות הרשות. על הספק הזוכה להעביר לרשות את כלל המידע בעת סיום ההתקשרות בין הצדדים ובכפוף למפורט בסעיף הפרדות בין הצדדים והסכם ההתקשרות. לעניין זה יובהר כי המידע יועבר כחודשיים לפני מועד סיום ההתקשרות.

## 45.2. דרישות טכנולוגיות מרכיבי הפתרון :

### 45.2.1. מרכזיה

- 45.2.1.1. המרכזיה תהווה תשתית לכלל רכיבי הטלפוניה הנדרשים.
- 45.2.1.2. תשתית המרכזיה תאפשר גידול שלא יפחת מ-10% בכל שנה ובנוסף תאפשר עמידה בעומסים.
- 45.2.1.3. תשתית הטלפוניה תאפשר עבודה מרוחקת מכל מקום.
- 45.2.1.4. תשתית הטלפוניה יכולה להיות באמצעות תשתית ענן ובתלות לשרידות.
- 45.2.1.5. במידה והפתרון המוצע על ידי הספק הזוכה נשען על פתרון זה, על המציע לתאר, במסגרת הגשת הצעתו את מנגנוני השרידות לטובת תפעול יעיל של המוקד.
- 45.2.1.6. תכונות מרכזיה נדרשות :
  - 45.2.1.6.1. העברת שיחה
    - 45.2.1.6.1.1. תכונת "העברת שיחה" תאפשר לאחר מענה בשלוחת היעד וגם ללא מענה בשלוחת היעד ו/או כאשר שלוחת היעד אינה פנויה.
    - 45.2.1.6.1.2. המרכזיה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם בתנאי שאין הגדרת גישוש בפנוי או בתפוס ביעד.
  - 45.2.1.6.2. ועידה
    - 45.2.1.6.2.1. תכונת "ועידה" תאפשר שיחה של לפחות שלושה משתתפים פנימיים וחיצונים.
    - 45.2.1.6.2.2. יוזם שיחת ועידה יוכל להיות כל אחד ממשתתפי השיחה.
    - 45.2.1.6.2.3. יוזם הוועידה יוכל להוריד מהוועידה כל אחד ממשתתפיה ואף לנתקה והשיחה תמשיך בוועידה.
  - 45.2.1.6.3. מוסיקה בהמתנה
    - 45.2.1.6.3.1. המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה. תתאפשר השמעתה במצב HOLD ובזמן העברת שיחות.
    - 45.2.1.6.3.2. המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות.
- 45.2.1.6.4. שיחה חוזרת - Call Back
  - 45.2.1.6.4.1. הפונה יקבל הודעת מיקום בתור ומשך ההמתנה הצפוי.
  - 45.2.1.6.4.2. תהיה אפשרות לפונה להשאיר מספר טלפון ויחזרו אליו (Call Back).

### 45.2.2. הודעות מוקלטות

- 45.2.2.1. כלל ההקלטות יהיו באחריות הספק הזוכה ולאורך כלל תקופת ההתקשרות. הקלטות הודעות תהיה באחריות הספק הזוכה ותבוצע באמצעות קריין אחיד באולפן מקצועי. הרשות תהא רשאית להגדיל את כמות הענפים ואפשרויות הניתוב לאורך כל תקופת ההתקשרות.

- 45.2.2.2. המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות. במקרה הצורך, יוכל נציג הרשות להקליט ולשלב הודעות באופן עצמאי ללא תלות בספק הזוכה. זאת, על ידי גישה למערכת ה-IVR וגישה להודעות דינמיות.
- 45.2.2.3. בחלק מהודעות ב-IVR שבאחריות הספק, תבוצע שליחת הודעת SMS.
- 45.2.2.4. בתלות לאישור המתקשר, תתאפשר שליחת SMS בעת שמיעת ההודעה המוקלטת וללא צורך בהמתנה לסיום ההודעה.
- 45.2.2.5. ה-IVR יתמוך באופן מלא בביצוע פעולות בשירות עצמי כגון השמעת מידע, והנגשת מרחבים קוליים.
- 45.2.2.6. במהלך תקופת ההתקשרות, יבוצעו שינויים לטובת הרחבת מתן השירותים באופן עצמאי בביצוע פעולות ב-IVR.
- 45.2.3. אפליקציית ACD**
- 45.2.3.1. המערכת תתמוך באפליקציית ACD כגיבוי למערכת ה-CTI, התומכת בתכונות המפורטות (באם קיימת מגבלה יש לציין במפורש):
- 45.2.3.2. ללא הגבלה למספר התורים עבור מוקד ACD אחד (אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים).
- 45.2.3.3. ללא הגבלה למספר העמדות עבור מוקד ACD אחד.
- 45.2.3.4. ללא הגבלה במספר מוקדי ה-ACD שניתן להפעיל במקביל.
- 45.2.3.5. תמיכה ביכולות פיקוח שונות.
- 45.2.3.6. האזנה שקטה.
- 45.2.3.7. התייעצות מול נציג השירות כאשר המתקשר בהאזנה (לחשה).
- 45.2.3.8. שליטה ידנית על מצבי התור (גלישה, חסימה וכו').
- 45.2.3.9. בקורות חזותיות (יש לציין את סוגי הנתונים הניתנים לצפייה על גבי תצוגת מכשיר המפקח/ת).
- 45.2.3.10. העברה דינאמית של נציגים בין תורים.
- 45.2.3.11. תמיכה בהודעות המתנה שונות.
- 45.2.3.12. תמיכה במוסיקה בהמתנה.
- 45.2.3.13. תמיכה בגלישות ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים וכדומה).
- 45.2.3.14. תמיכה בביצוע שיחות יוצאות.
- 45.2.4. משאבי SIP /PRI מול ספקי התקשורת**
- 45.2.4.1. הספק הזוכה יהיה אחראי לחיבור משאבים מספיקים לצורך מתן שרות מלא. במקרה נפילת קווים או עומס בקווים, זמינות המערכת תעמוד על 99%.
- 45.2.4.2. השלמת משאבים במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 14 ימי עבודה מרגע זיהוי בעיה/גידול בעומסים.
- 45.2.4.3. באחריותו המלאה של הספק הזוכה להשלים משאבי מרכזייה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.

## 45.2.5. מערכת ה־CTI

- 45.2.5.1. המציע יפרט, במסגרת הצעתו את סוג המערכת שיש ברשותו לרבות גרסה אותה הוא מייעד כחלק מהפתרון.
- 45.2.5.2. תפקידה העיקרי של מערכת ה־CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים במוקד לפניות הציבור למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו. ההגדרות של מערכת ה־CTI יוגדרו עבור כל קבוצות העבודה במוקד על פי תחומי הפעילות השונים. הנציגים במוקד ישויכו לקבוצות המתאימות. לא תהיה מגבלה במספר הקבוצות במוקד לפניות הציבור ומספר הקבוצות שניתן לשייך לכל נציג.
- 45.2.5.3. לכל תחום התמחות 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. המערכת תאפשר הגדרת ערוצי התקשרות בהם יתמוך הנציג. ניתוב הפניות במוקד יבוצעו בהתאם לחוקיות שתוגדר. חוקי הניתוב יתבססו על מגוון פרמטרים לרבות ערוץ הפניה, סוג לקוח 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 לקוח מסוים, מצבי כשל שונים ופרמטרים אחרים שיקבעו על ידי הרשות.
- 45.2.5.4. המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים לאחר סף המתנה ו/או צפי המתנה ו/או כמות ממתנינים וכו'. ניתן יהיה להרחיב חיפוש לקבוצות ו־Skills נוספים במוקד מסוים או במוקדים נוספים לרבות הפניה לקבוצות העובדות בתצורה מרוחקת. ניתן יהיה להתנות הרחבת חיפוש לקבוצות ונציגים מסוימים בהתאם לפרמטרים שונים כגון עומס או מספר מינימאלי של נציגים זמינים ביעד ההרחבה. ניתן יהיה להפנות שיחות ליעדים חיצוניים למוקד בהתאם לחוקיות שתיקבע על ידי הרשות. בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מידע מסוגים שונים.
- 45.2.5.5. נדרשת יכולת Call Back – איסוף מספר הטלפון של המתקשר לצורך חזרה על פי חלונות זמן קבועים מראש / זמינות המוקד.
- 45.2.5.6. הפעלה או מניעת שרות זה יקבעו פרמטרית על פי סוג השרות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, על פי מאפייני הלקוח, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת על ידי מנהלי המוקד לפניות הציבור. הפעלת ה־Call Back תבוצע על ידי מנהל המוקד מבלי להיות תלוי בספק מערכת הטלפוניה כלל.
- 45.2.5.7. המערכת תספק דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות).
- 45.2.5.8. בנוסף המערכת תידרש לתמוך במימוש Call Proxy הכולל איסוף פרטי המתקשר תוך שמירת מקומו בתור.
- 45.2.5.9. עבור מנהלי המוקד תתאפשר השמעה, שילוב והפרדת קבצי אודיו, פירוט מאפייני הלקוח וכדומה. המערכת תאפשר בזמן ההמתנה השמעת מיקומה של השיחה בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.
- 45.2.6. ממשק/סרגל נציג
- 45.2.6.1. ממשק הנציג יאפשר לנציג לקבל וליזום פניות בכל ערוצי התקשורת, שיחות נכנסות ויוצאות, שיחות חייגן וכדומה.

- 45.2.6.2. ממשק הנציג יכלול מערכת Soft Phone להפעלת כל הפונקציות הטלפוניות ואפליקציות נלוות (שיחות נכנסות ויוצאות, חייגן Outbound). כל תכונות המרכזייה ייתמכו על ידי ממשק זה הן בחיבור משרדי והן בחיבור מרוחק.
- 45.2.6.3. 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. המערכת תכלול אפשרות להסרה או הוספה של ספרות לטובת חיוג ללקוח.
- 45.2.6.4. (לדוגמא +972-3-5278888 הסרה של 3-972+ והוספה הספרה 9 לצורך יציאה לקו חוץ).
- 45.2.6.5. הנציג יוכל להקים שיחת ועידה הכוללת את הנציג, הלקוח ומשתתפים נוספים (נציגים, מנהלים, יעדים מחוץ למוקד וכדומה). כל הדרישות והיכולות של המערכות יפעלו הן בתצורת עבודה מהמשרד והן בעבודה מרוחקת אם תתבצע בעת חירום מחוץ למשרדי הספק הזוכה.
- 45.2.6.6. ניתן יהיה להפיק דוחות מפורטים ברמת השיחה הבודדת כולל כל התחנות בהם עברה. לכלל מערכות הספק נדרשת גישה לטובת הפקת דוחות באופן עצמאי.
- 45.2.6.7. יהיה ניתן להפיק את הנתונים ב־4 רמות זמן – שעת, יומי, שבועי וחודשי.
- 45.2.6.8. דו"ח מסכם יומי, שבועי, חודשי יועבר בצרוף הדוחות המקוריים ממערכת הטלפוניה.
- IVR .45.2.7**
- 45.2.7.1. המציע יפרט, במסגרת הגשת הצעתו את שם היצרן, דגם וגרסה של מערכת ה־IVR אותה הוא מייעד לפעילות מושא מכרז זה.
- 45.2.7.2. המערכת המוצעת תאפשר מתן שירותים בשפות הבאות, לפחות עברית, אנגלית.
- 45.2.7.3. מערך הניתוב במערכת המוצעת יהיה בשפה העברית.
- 45.2.7.4. במהלך תקופת ההפעלה הרשות תהא רשאית לדרוש מהספק הזוכה להוסיף שפות נוספות למערך הניתוב מעבר לשפה העברית. הפעלת שפה חדשה שמשמעותה שכפול עצי ה־IVR תהיה בתשלום נפרד בהתאם לסעיף 6 בהצעת המחיר.
- 45.2.7.5. הספק הזוכה נדרש להתקנת המשאבים הנדרשים לצורך מתן שרות רציף 24/7.
- 45.2.7.6. תרשים IVR נוכחי יוצג ויתוקף בתקופת ההקמה.
- 45.2.8. חייגן**
- 45.2.8.1. רשימות חיוג - המערכת תאפשר בניית רשימות חיוג ללקוחות, שישולבו בעבודת המוקד בשגרה ובהתאם לנתוני הזמינות ואחוזי התעסוקה, עומסים על המוקד וכללים עסקיים שיקבעו על ידי הרשות בעת תקופת ההקמה.
- 45.2.8.2. ניתן יהיה להגדיר לכל רשימת חיוג לפחות 10 פרטי מידע שונים (מספרי טלפון לחיוג, שם הלקוח, ופרטים רלוונטיים אחרים הנחוצים לשיחה).
- 45.2.8.3. ניתן יהיה להגדיר כותרות שונות לפרטי המידע, שיהיו שונים מקבוצה אחת לאחרת (Campaign).
- 45.2.8.4. בנוסף רשומת החיוג תכיל סטאטוס חיוג, כגון לא חויג, חיוג חוזר מתוזמן, חיוג חוזר לאחר חוסר מענה (תפוס, אין מענה) וכדומה.

- 45.2.8.5. המערכת תתמוך בקליטת רשימות חיוג ידנית מאקסל וייבוא ממערכות מתממשקות.
- 45.2.8.6. 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.
- 45.2.8.7. 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 לסטטוס המענה (תפוס, אין תשובה, משיבון, מודם/פקס, מספר לא תקין, מספר שגוי), מספר ניסיונות חיוג ללקוח ותדירותם והיעד המתאים בהתאם לסטטוס המענה.
- 45.2.8.8. המערכת תאפשר הפעלת תסריטי הניתוב הבאים עבור שיחות החייגן הנענות.
- 45.2.9. השמעת הקלטות לשיחות חייגן
- 45.2.9.1. השמעת הקלטה וניתוק השיחה.
- 45.2.9.2. השמעת הקלטה הכוללת תפריט בחירה עם מעבר לנציג או לנתב המוקד.
- 45.2.9.3. השמעת הקלטה ובסיומה העברה לנציג (ללא בחירה).
- 45.2.9.4. ממשק ניהול לחייגן :
- 45.2.9.4.1. המערכת תסופק עם ממשק ניהול בו ינוהלו כלל הקמפיינים והגדרות החייגן.
- 45.2.9.4.2. ניתן יהיה להפעיל ולעבוד באמצעות ממשק הניהול של החייגן בשתי תחנות במקביל.
- 45.2.9.4.3. ממשק הניהול יכלול הגדרות חוקיות החייגן בהתאם לכלל סטאטוסי השיחה השונים (לדוג' אין תשובה, מענה, תפוס, פקס, תא קולי, מספר שגוי וכו').
- 45.2.9.4.4. הגדרות החוקיות תכלולנה האם הטיפול הסתיים או שנדרש לבצע ניסיונות חיוג נוספים.
- 45.2.10. דוחות חייגן
- 45.2.10.1. המערכת תאפשר הפקת דוחות היסטוריים עם יכולת בחירת הפקת דוחות לפי טווח תאריכים, קמפיינים נבחרים, סטאטוס הטיפול ופרמטרים נוספים שיוגדרו על ידי הרשות. הדוחות יפרטו לפחות את הבאים :
- 45.2.10.1.1. כמות חיוגים וסטאטוסים.
- 45.2.10.1.2. פירוט מחזור חיי הטיפול ברמת רשומה.
- 45.2.11. דוחות
- 45.2.11.1. נדרשת גמישות בבניית דוחות מותאמים לצרכי המשתמש/מנהל.
- 45.2.11.2. נתונים היסטוריים הנאגרים במערכת ומאפשרים הפקת דוחות כחלק אינטגרלי מהמערכת.
- 45.2.11.3. דוחות היסטוריים יופקו בחתך : טווח תאריכים, סוג פניה, לקוח, נציג, URL לפחות.
- 45.2.11.4. להלן סוגי דוחות נדרשים (אפיון מדויק יבוצע בשלב הקמה) :
- 45.2.11.4.1. מדידה ושיקוף SLA לכל ערוץ כולל התייחסות לשעות הפעילות.
- 45.2.11.4.2. העברת פניות לקו שני + מדידת SLA (אסקלציה).
- 45.2.11.4.3. שיחות שהתחילו ב-IVR והסתיימו בביצוע פעולות עצמיות IVR-2 (שיחה זו לא תסתיים אצל נציג).
- 45.2.11.4.4. מדידת ביצועי נציג.

- .45.2.11.4.5 דוח נושא פניה.
- .45.2.11.4.6 דוחות משולבים נתוני טלפוניה.
- .45.2.11.4.7 דוחות בחיתוך של סיבות פניה.
- .45.2.11.4.8 דוחות בחיתוך של סיום שיחה (צד מנתק, סיבות ניתוק).
- .45.2.11.4.9 דו"ח סטטוס נציג שמשקף את הזמנים בכל אחד מסטטוס העבודה (תעסוקת נציג).

#### 45.2.12. תצוגת זמן אמת RT

- .45.2.12.1 הספק הזוכה יהיה אחראי לפתרון מסך זמן אמת רב ערוצי מלא.
- .45.2.12.2 נדרשת גמישות בבניית תצוגות מותאמים (עמודות, שדות, גרפיקה).
- .45.2.12.3 דשבורד למנהלים המציג:

- .45.2.12.3.1 סוגי פניות פתוחות
- .45.2.12.3.2 תורים / ערוצים
- .45.2.12.3.3 סטטוס נציגים ובאיזו פניות מטופלות
- .45.2.12.3.4 פניות חוזרות
- .45.2.12.3.5 סיווג לפי לקוחות
- .45.2.12.3.6 SLA וספים
- .45.2.12.3.7 ציון רמת שירות
- .45.2.12.4 דשבורד לנציג, המציג:

- .45.2.12.4.1 סוגי פניות פתוחות אצלו
- .45.2.12.4.2 SLA וספים לפניה
- .45.2.12.4.3 שרשור פניות ללקוח באינטרוול זמן
- .45.2.12.4.4 ציון רמת שירות
- .45.2.12.4.5 נתוני ביצוע אישיים

#### 45.2.13. מערכת הקלטת שיחות

- .45.2.13.1.1 100% מהשיחות יוקלטו באמצעות מערכת ההקלטות.
- .45.2.13.1.2 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 במסגרת הצעתו יכולות איתור שיחה.
- .45.2.13.1.3 שיחות מוקלטות ישמרו לתקופה בלתי מוגבלת.
- .45.2.13.1.4 המערכת תאפשר האזנה לשיחה, צפייה במסך המוקלט וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת, בעמדות מחשבים שיועדו לכך ובמשרדי נציג הרשות במוקד.
- .45.2.13.1.5 המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי Wav בדוא"ל או על גבי CD ליעדים שונים.
- .45.2.13.1.6 כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי ממערכת / לחיצים ב IVR וכו'. במידה ומערך ההקשבות ינוהל במערכת זו ניתן יהיה להפיק דוחות בקרת איכות ברמת נציג / ברמת כלל המוקד.
- .45.2.13.1.7 כמו כן, תתאפשר הפקת דוחות ברמה שעת / יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי על פי צורך.

- 45.2.13.1.8 הגדרת הדוחות תוכל להתבצע ברמת משתמש על פי הרשאות שיוגדרו במסגרת תהליך ההקמה.
- 45.2.13.1.9 המציע יפרט במסגרת הצעתו דוחות נוספים במידה וקיימים.
- 45.2.14 מערכת ניהול ידע
- 45.2.14.1 על המציע לציין את סוג המערכת והגרסה המוצעת להטמעה במסגרת הצעתו למכרז זה.
- 45.2.14.2 על מערכת ניהול הידע לשרת את נציגי המוקד באמצעות שליפת מידע כללי, תוך דגש לנושאים הבאים:
- 45.2.14.2.1 מודל / מנוע החיפוש ואיתור מהיר של מידע על פי הקשת מילת תוכן והצגת תוצאות החיפוש הרלוונטיות.
- 45.2.14.2.2 יכולת תמיכה בתסריט שיחה.
- 45.2.14.2.3 הודעות מתפרצות לנציגים.
- 45.2.14.2.4 מבחני ידע.
- 45.2.14.2.5 העברת משוב לפריטי ידע.
- 45.2.14.2.6 הוצאת סקרים מתוך המערכת.
- 45.2.14.2.7 הזנת תדריכים ובקרת "קרא וחתום".
- 45.2.14.2.8 יצוא המידע המוזן לצורך העברתו לרשות.
- 45.2.14.2.9 יכולות בקרה - דוחות שימוש מערכת:
- 45.2.14.2.10 אחוז שימוש בפריטי מידע (חיפושים נדירים/נפוצים).
- 45.2.14.2.11 אחוז שימוש על פי נציג.
- 45.2.14.2.12 דוחות תומכים לבקרת "קרא וחתום".
- 45.2.14.2.13 דוחות מערכת נוספים במידה וקיימים.
- 45.2.14.3 לרשות שמורה הזכות להוסיף מערכת לניהול ידע שתהיה בבעלותה ותשמש את המוקד.
- 45.2.15 מערכת CRM - תיעוד וניהול פניות
- 45.2.15.1 לצורך ניהול הפעילות הנכנסת ותיעוד נושאי השיחה, תסופק על ידי המציע מערכת ניהול פניות. הספק הזוכה יידרש לתעד את כלל פעילות הפונים (טלפונית/פרונוטלית) על גביה.
- 45.2.15.2 הספק הזוכה יידרש להקים ממשקים למערכות הטלפוניה. אפיון הממשק והקמתו תבוצע בעת תקופת ההקמה על ידי ועל חשבון הספק הזוכה.
- 45.2.15.3 הספק הזוכה יוכל להמליץ על הגדרת תהליכים לתיעוד הפניות לדוגמא בסיווג שלשות רלוונטי לעולמות התוכן/שדות נוספים הנדרשים לצרכי תיעוד וכו'. יודגש כי תהליך תיעוד הפניות כפוף לכללי אבטחת המידע כאמור בנספחים ו'1 ו'2 בפרק ד' של מכרז זה ובהתאם להוראות אגף מערכות מידע של המשרד.
- 45.2.15.4 מדידת SLA תתאפשר באמצעות אפשרויות שונות כגון פניות בנושאי בירורים במוקד, שיחת מנהל, טיפול בלשכות ועוד.
- 45.2.16 דוחות ומידע ניהולי
- 45.2.16.1 מערכות הספק נדרשות לתמיכה מלאה בתהליכי שליטה, תפעול, ניהול ובקרה של כלל המרכיבים וערוצי התקשורת, כולל תהליכי בקרה ותפעול בזמן אמת ונתונים היסטוריים.

- 45.2.16.2. הספק הזוכה יפיק את הדוחות והנתונים הנדרשים לתפעול ולביצוע בקרה במוקד.
- 45.2.16.3. כמו כן, יספק הספק הזוכה גישה ישירה לגורמים (לפחות 5 שמות משתמש) שיוגדרו מטעם הרשות לטובת צפיה בדוחות ומסכי זמן אמת.
- 45.2.16.4. 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.
- 45.2.16.5. כל מערכות הבקרה והדוחות כולל מצגות Real Time והדוחות ההיסטוריים יכילו נתונים עבור כל סוגי הפניות הנכנסות והיוצאות מהמוקד. במושג פניות הכוונה לשיחות טלפון, שיחות חייגן, שיחות תקשורת כתובה וערוצי התקשרות נוספים במידה ככל שיוגדרו. דוחות אלו יאפשרו זמן ריענון נמוך מ־20 דק'.
- 45.2.17. דוחות היסטוריים
- 45.2.17.1. דוחות היסטוריים ישלחו באופן אוטומטי ברזולוציות זמן שונות ויכללו נתונים ממערכות תפעול המוקד (IVR, CTI וכיו"ב). ניתן להציע בפתרון פורטל דוחות שיתעדכן ברזולוציית זמן שתיקבע בין הרשות לבין הספק הזוכה בעת ההקמה.
- 45.2.17.2. מערכת הדו"חות או פורטל הדוחות יכלול מידע היסטורי של נתונים גולמיים (נוטשים, נענים, משך שיחה או טיפול בפניה ועוד) ונתונים היסטוריים מחושבים (ממוצע שיחות, עמידה בעומסים ועוד).
- 45.2.17.3. על פי דרישת הרשות, ניתן יהיה להפיק דו"חות מפורטים ברמת השיחה הבודדת כולל כל התחנות בהם עברה (צמתים, ענפים, תורים, נציגים ועוד) כולל חתימות זמן ונתונים מצורפים אחרים כגון אירועים במהלך הפניה (לדוגמא, מידע ושירותים שהתקבלו) ומאפייני הלקוח.
- 45.2.17.4. הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות: פניות, משאבים, נציגים, תורים, קבוצות, Skills ורמות ידע.
- 45.2.17.5. נתוני דוחות ישקפו את מיקום פעילות הנציג: מהאתר / בחיבור מרוחק.
- 45.2.17.6. מערכת הדו"חות תתמוך ב־5 רמות זמן: אינטרוולים של שעתי, יומי שבועי (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים יהודיים) וחודשי (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים יהודיים). יהיה ניתן להפיק את הדוחות באופן עצמאי וכן לתזמן שליחה באופן אוטומטי על פי זמנים מוגדרים של השירות.
- 45.2.17.7. נדרשת האפשרות להצגת דוחות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון Excel.
- 45.2.17.8. 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).
- 45.2.17.9. מערכת הדוחות תאפשר הצגת דוחות על ציר הזמן (מספר נוטשים/ נענים לאחר 10 שניות המתנה, 20 שניות וכך הלאה).
- 45.2.17.10. במידה ובוצעו שירותים עצמיים, יאופיינו גם הדוחות הבאים:
- 45.2.17.10.1. מספר השיחות ששגו בהקשות בצמתים השונים.
- 45.2.17.10.2. מספר שיחות שקיבלו מענה מלא ב־IVR (לא עברו למוקד).
- 45.2.17.10.3. מספר שיחות שנטשו לפני ולאחר שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי.
- 45.2.17.11. המערכת תאפשר הפקת דוחות סטטיסטיים לפילוח הפניות שתועדו על פי:
- 45.2.17.11.1. ערוץ התקשרות
- 45.2.17.11.2. סיווגי פנייה

45.2.17.11.3. נציג

45.2.17.11.4. נתוני לקוח

45.2.17.11.5. דוחות סטטיסטיים לגבי הפעילות בחתך של נציג

45.2.17.11.6. דוחות סיכומים לפרויקט, אשר יכילו נתונים מסכמים לגבי כמות הלקוחות בכל סטאטוס

45.2.17.11.7. פירוט לקוחות בכל סטאטוס בליווי נתונים (שם לקוח, ת.ז, סטאטוס וכיו"ב) במהלך ההקמה יאופיינו דוחות אלו ונוספים. להלן חלק מרשימת הדוחות הנדרשים ותדירותם :

שם הדוח	תדירות	מבנה הדוח והסבר
דוח IVR	יומי	על הדוח לכלול סיכומים לפי תקופה לרבות דוחות התפלגות יומישעתית.
דוח משוברים	חודשי	דוח חודשי המכיל משוברים שבוצעו לנציגים במהלך חודש קלנדרי וריכוז הציונים.
דוח תיעוד פניות	חודשי	דוח המפרט כמויות ואחוז תיעוד בהתאם לקטגוריה ומקור פניה.
דוח נציגים	יומי	מפרט זמן login, כמות שיחות, אחוז תעסוקה. על הדוח לכלול שורת סיכום יומית.
דוח שימוש בפריטי ידע	חודשי	דוח המפרט שימוש במערכת ניהול ידע והכולל נתונים סיכומיים לכל פריט
דוח התפלגות	חודשי	דוח התפלגות שעתית לפי יום בשבוע ושעה - הדוח יכיל את כמות השיחות הנכנסות בכל שעה במהלך המשמרת

45.2.18. תקשורת :

45.2.18.1. רכיבי תקשורת פאסיבית יסופקו ויותקנו על ידי הספק הזוכה בתקופת ההקמה.

45.2.18.2. על המציע לתאר, במסגרת הצעתו את פתרון התקשורת המוצע על ידו לטובת הפעלת מוקד. על המענה לכלול את תיאור הארכיטקטורה תוך תמיכה בשרידות, רכיבי תשתית לרבות קווי תקשורת, ציוד תקשורת מוצע וקווי תקשורת מוצעים.

45.2.19. מדפסות והדפסות - מדפסות ( כולל מוצרי נייר) וסורקים יסופקו על ידי הספק הזוכה.

45.2.20. עמדות וציוד קצה :

45.2.20.1. עמדות מחשב – כלל המחשבים במוקד יסופקו על ידי המציע.

45.2.20.2. לטובת עבודה מרוחקת חלק מציוד הקצה שיסופק יהיו מחשבים ניידים, שניתן יהיה לעשות בהם שימוש בעבודה מרוחק.

45.2.21. עבודה במודל מרוחק - בעת חירום או בשגרה :

45.2.21.1. חלק זה מאחד תחתיו את כלל ההיבטים למודל עבודה מרוחק הן בתקופות שגרה והן בעת חירום/מגיפה או מקרים אחרים.

- 45.2.21.2 על המציע לפרט בהצעתו את אופן העברת עבודת מוקד לפניות הציבור לעבודה בזמן חירום לרבות התייחסות לרכיבי הטכנולוגיה ואת אופן החזרת המערך לעבודה בעת שגרה.
- 45.2.21.3 הרשות רשאית להודיע לספק הזוכה על מעבר למצב משבר / חירום, בין היתר, בתקופת שלהלן: התפרצות מגיפה, מבצע צבאי, אסון טבע, אירועים רפואיים וכד'. במצבים אלה, לעומת מצבי שגרה, כמות הפניות למוקד לפניות הציבור עשויה לגדול בצורה משמעותית ולכן הספק הזוכה יידרש על ידי הרשות לתגבר את הפעילות במוקד לפניות הציבור ולבצע את ההתאמות הדרושות, בהתאמה של ימים ספורים.
- 45.2.21.4 בהתאם להנחיות שהרשות תוציא לספק הזוכה, היערכותו תכלול תגבור כלל התפקידים: נציגי שירות, מנהלים, בכירים, תקשורת כתובה, תמיכה וכדומה, תגבור והתאמת האמצעים הטכנולוגיים, משאבי מרכזייה, ציוד, הפעלת אתרים נוספים וכן הלאה.
- 45.2.21.5 במצבי חירום הרשות רשאית להורות לספק הזוכה על שינוי תהליכים במוקד לרבות עדכון יעדים, מועדי פעילות, עבודה מרוחק, הדרכות, נהלים, היקפים, שיטות עבודה וכד'. בעת קבלת הנחייה מהרשות על מעבר למצב חירום, על הספק הזוכה לבצע שינויים והתאמות במערכת IVR באופן מיידי.
- 45.2.21.6 על הספק הזוכה להיות ערוך עם נהלי עבודה מגובשים ופתרונות לעבודה בשעת חירום לרבות מימון הסעת עובדים בהתאם לצורך.
- 45.2.21.7 פעילות העובדים באופן מרוחק תבוצע באמצעות מחשבי המציע שיספקו להם. על הספק הזוכה לוודא כי לעובדים המועסקים על ידו קו אינטרנט המאפשר התחברות למערכות הנחוצות.
- 45.2.21.8 התמורה לספק הזוכה בעבור פעילות בשעת חירום תהיה זהה לתמורה המשולמת בשגרה. הספק הזוכה יוודא המשך פעילות תקינה וסדירה של מוקד לפניות הציבור במצבי משבר וחירום ויישא בכל העלויות הכרוכות בכך.
- 45.2.21.9 על המציע לפרט בהצעתו את הכלים ושגרות העבודה לזמן חירום. לרבות סוגיות טכנולוגיות כגון:
- 45.2.21.9.1 חיבור מרוחק: מענה בנוגע לחיבור למרכזיה, מערכת IVR, מערכת CRM של הרשות, עמדות עבודה בחיבור IPVPN (במידה ויוחלט על תצורת התחברות זו) ומערכות נלוות נוספות.
- 45.2.21.9.2 הפנית לקוח באמצעות מערכת CTF ליעדים שונים ולרבות הפניה לנציגי שירות העובדים מחוץ למוקד בתקופות חרום/משבר.
- 45.2.21.10 כל תכונות המרכזיה יתמכו באופן מלא בתצורת עבודה מרוחקת ובכלל זה ממשק נציג.
- 45.2.21.11 מערכת הקלטות תפעל בתצורת 100% הקלטה ללא הפרדה בין שיחות שהוקלטו בממשק עבודה משרדי או ביתי.
- 45.2.21.12 דוחות זמן אמת - ניתן יהיה להתחבר לדוחות זמן אמת מחוץ למשרדי הספק הזוכה.
- 45.2.21.13 בנוסף, דוחות זמן אמת יכללו הפרדה למטרת ניתוח של פעילות נציגים המבוצעת ממשרדי הספק הזוכה ופעילות נציגים המבוצעת במודל מרוחק.
- 45.2.21.14 על כלל הפתרון למודל מרוחק להיות בעל רישוי תואם שהינו חלק מהתמחור.

## **.46 מענה בדואר אלקטרוני**

- .46.1 על המציע להקצות כתובת מייל ייעודית למוקד השירות ופניות הציבור.
- .46.2 כתובת המייל תהווה ערוץ התקשרות נוסף מול מוקד השירות ופניות הציבור.
- .46.3 על המציע לאפשר תיעוד הפניות המתקבלות באמצעות המייל במערכת תיעוד הפניות.
- .46.4 כתובת המייל תהיה בבעלותו של המזמין, גם אחרי סיום כל תקופת ההתקשרות, כולל תקופת האופציה.

## **.47 אבטחת מידע וביטחון**

- .47.1 הספק יעמוד בדרישותיהם של קציני הביטחון ו/או של כל גורם אחר המוסמך מטעם הרשות, לרבות דרישות לנציגי הספק לעבור אישור בטחוני.
- .47.2 הספק ימסור לקציני הביטחון של הרשות, לפי בקשתם, כל פרט לגבי כל עובד אשר מגיע למשרדי הרשות לשם הספקת השירותים המבוקשים. מלבד זאת יתחייב הספק לקיים את כל ההוראות שיימסרו לו על ידי קציני הביטחון.

## **.48 פיקוח על עבודת הספק**

- .48.1 הרשות תהיה רשאית לערוך על פי שיקול דעתה או לדרוש מהספק לבצע בדיקות אקראיות לבחינת השירותים שיסופקו בהתאם להוראות המכרז.
- .48.2 הספק ימסור לרשות או למי שימונה מטעמה כל מידע או דיווח שיידרש על ידיהם שלדעתם הם רלוונטיים לאספקת השירותים, במועד ובאופן שייקבע על ידיהם.
- .48.3 הספק, באמצעות מנהל הפרויקט, יגיש לרשות דוחות תקופתיים ערוכים באופן ובתדירות שתקבע הרשות.

## 49. מסמך אפיון מתודולוגי של מוקד לפניות הציבור

- 49.1. מסמך אפיון של סל השירותים המבוקש
- 49.2. הרשות רואה בספק הזוכה גורם שותף למימוש יעדי המכרז ומטרות הרשות כפי שפורטו לעיל.
- 49.3. הספק יהיה אחראי למפות את הצרכים ואת הפערים במענים הממשלתיים הקיימים ו/או בהתאמתם למגזר החרדי.
- 49.4. לשם כך יערוך הספק סקר שוק רחב ומייצג במגזר החרדי.
- 49.5. בנוסף יאסוף הספק נתונים מנהליים ממוקדי פניות הציבור של משרדי הממשלה השונים וינתח את ייצוגו של המגזר החרדי בקרב הפונים ואת מידת שביעות הרצון מהטיפול בפניותם.
- 49.6. כמו כן ינתח הספק את הצרכים בהם ישנו פער במענה במסגרת מוקדי פניות הציבור של משרדי הממשלה, ובפרט אלו האופייניים למגזר החרדי, אם בשל אי נגישותו לשירותים באינטרנט ואם בשל סיבות אחרות.
- 49.7. הספק ינתח את הפניות המועברות כיום למוקדי פניות הציבור המיועדים למגזר החרדי כולל אך לא רק המצטברות אצל נבחרי הציבור.
- 49.8. על בסיס מידע זה, יכין הספק בשיתוף פעולה עם הרשות, בהנחייתה ובפיקוחה, תכנית פעולה הממיינת את תחומי הפעולה ומתעדפת את רמת הנחיצות וסדר הפעולות לפי הצרכים הנפוצים והפערים.
- 49.9. הספק ייצור בתוך תוכנית הפעולה, הצעה לדרכי התקשרות של המוקד עם גורמים רלוונטיים בעלי הידע הנדרש במשרדי הממשלה האחרים, על בסיס הנתונים והפניות הפוטנציאליות, במסגרתן יפעל הספק לקדם את המענים הנחוצים לציבור הפונים באופן יעיל ואפקטיבי.

# **פרק ד'**

## **הסכם התקשרות**

## הסכם התקשרות

### בין

משרד ראש הממשלה

(להלן: "המזמין")

### מצד אחד

### ל בין

מכתובת

(להלן: "הספק")

### מצד שני

הואיל והמזמין פרסם את מכרז 16/2024 למכרז ניסיון (להלן: "המכרז"), לקבלת הטובין והשירותים המפורטים בפרק ג למכרז ("הטובין והשירותים");

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

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

**לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:**

#### 1. כללי

1.1. להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

- 1.1.1. נספח א' – פירוט השירותים (פרק ג' למסמכי המכרז);
- 1.1.2. נספח ב' – חוברת ההצעה של הספק במכרז (פרק ב' למסמכי המכרז);
- 1.1.3. נספח ג' – ערבות ביצוע;
- 1.1.4. נספח ד' – ביטוח;
- 1.1.5. נספח ה' – נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים;

- 1.1.6. נספח ו' – כללי הצמדה של התמורה ;
- 1.1.7. נספח ז' – נספח סייבר ואבטחת מידע ייעודי ;
- 1.2. בנוסף, מסמכי המכרז, הבהרות למכרז ומענה לשאלות שפורסמו באתר מינהל הרכש הממשלתי (בהתאם לנוסח המעודכן ביותר המופיע שם), ייחשבו גם הם כמצורפים להסכם זה.
- 1.3. המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.4. בהסכם תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשמעות ואת תכלית המכרז של אספקת הטובין המוצרים והשירותים למזמין באופן מיטבי.

## 2. היקף ותקופת ההתקשרות

- 2.1. תקופת ההתקשרות תארך 24 חודשים ממועד החתימה על הסכם זה ("תקופת ההתקשרות"), כאשר למזמין הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות לחודשי הפעלה נוספים בתקופות נוספות, ועד ל־36 חודשים נוספים, על פי שיקול דעתו הבלעדי. הארכת ההתקשרות, ככל שתהיה, כפופה לאישור ועדת המכרזים של המשרד ובהודעה בכתב של מורשי החתימה מטעם המשרד
- 2.2. היקף ההתקשרות לא יעלה על \_\_\_\_\_ כולל מע"מ ("היקף ההתקשרות"). בנוסף למזמין שמורה הזכות להגדיל את היקף ההתקשרות בעד 30% נוספים, בכפוף לקיומו של תקציב, וזאת לצורך הוספת תכולות הקשורות לנושא המכרז, ונדרשות למזמין כחלק מההתקשרות.
- 2.3. למען הסר ספק, המזמין אינו מתחייב להיקף זה או להיקף כלשהו, ומימוש ההתקשרות יהיה על פי שיקול דעתו הבלעדי ובכפוף למקורות תקציביים העומדים לרשותו.
- 2.4. כל שינוי בהיקף או תקופת ההתקשרות וכן מימוש הזכות להגדיל או להאריך את ההתקשרות, יכנס לתוקפו רק עם חתימה של מורשי החתימה מטעם המזמין.

## 3. התחייבויות והצהרות הספק

- 3.1. הספק מצהיר ומתחייב כי :
  - 3.1.1. אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם.
  - 3.1.2. הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת הטובין והשירותים בהתאם להסכם.
  - 3.1.3. ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז.
  - 3.1.4. הוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות המכרז, לשביעות רצון המזמין, ויעשה שימוש בתוכנות מחשוב מקוריות בלבד לצורך כך.
  - 3.1.5. הוא לא יעשה שימוש, בעת מתן השירותים, בנתונים, תמונות, תוכנות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו בעל הקניין הרוחני עליהם, או לחילופין בעל רשות לעשות בהם שימוש לטובת המזמין.

3.1.6. הוא ישתף פעולה עם המזמין וכל נציג מטעמו בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה, בכלל זה הוא ישתף פעולה באופן מלא עם הוראות קב"ט המזמין.

## **4. סודיות**

- 4.1. הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו ישמרו את המידע שהתקבל אצלם במהלך ביצוע חובותיהם על פי ההסכם והמכרז בסודיות מוחלטת, במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ולא יעשו בו כל שימוש למעט לצורך ביצוע חובותיהם בהתאם למכרז ולהסכם.
- 4.2. לעניין התחייבות זו לסודיות מובהר כי הגדרת "מידע" או "מידע סודי" לא תכלול:
- 4.2.1. מידע שהוא נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב הפרת התחייבות זו.
- 4.2.2. מידע שהיה בידי הספק טרם החתימה על ההסכם.
- 4.2.3. ככל שהספק או מי מטעמו יפנו בבקשה מתאימה להחרגתו של סוג מידע מסוים מתחולת המידע הסודי, או לחשיפתו בפני גורם כלשהו, המזמין ידון בבקשה ויהיה רשאי לקבלה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי וככל שאין בחשיפת המידע חשש לפגיעה כלשהי באינטרסים של המזמין.
- 4.3. הספק אחראי לכך כי בעלי תפקידים אצלו וקבלני משנה שלו, אשר במסגרת עבודתם נחשפים למידע של המזמין, ישמרו על המידע אליו הם נחשפו בסודיות, בהתאם לחובותיו על פי הסכם זה.

## **5. אבטחת מידע והגנות סייבר**

- 5.1. הספק יהיה אחראי לאבטחת מידע של המזמין המגיע לרשותו או נצבר אצלו בעת ביצוע ההסכם באמצעי אבטחה נאותים בהתאם למפורט ב**נספח ז'** – נספח סייבר ואבטחת מידע ייעודי. הספק יציג למזמין, ככל שיידרש, את האמצעים בהם הוא נוקט לשם אבטחת המידע, ויפעל בהתאם לדרישות מאת המזמין לתיקון כל ליקוי או פרצה באבטחת המידע והגנות הסייבר.

## **6. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם**

- 6.1. הספק מתחייב כי אין בביצוע ההסכם כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין המזמין. מבלי לגרוע מהאמור, הספק מתחייב כי ככל שיידרש על ידי היועצת המשפטית של המשרד, יחתום על הסדר למניעת ניגוד עניינים וחתימתו תהווה תנאי לתוקפו של הסכם זה.
- 6.2. הספק או מי מטעמו אינו מנוע מלעסוק במקצועו מחוץ למתן שירותיו לפי הסכם זה, ובלבד שלא יהא בכך בכדי לפגוע במתן השירות למזמין לפי הסכם זה, ושלא יעשה דבר שיש בו משום ניגוד אינטרסים עם פעולתו לפי הסכם זה. הספק או מי מטעמו מצהיר כי החל ממועד חתימת הסכם זה לא יפעל בכל דרך שיש בה בכדי להוות כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבויותיו על פי הסכם זה ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה

כלשהו ובין אם לאו, לרבות כל עסקה או התחייבות שיש בה ניגוד עניינים, וכי אין קשר כלשהו בינו לבין כל גורם אחר הנוגע לתחומים שבהם עוסקים השירותים, זולת במסגרת מתן השירותים ולצורך ביצוע הסכם זה (להלן – "ניגוד עניינים"). "ניגוד עניינים" משמעו אף חשש לניגוד עניינים כאמור.

- 6.3 בכל מקרה שיווצר חשש כלשהו לניגוד עניינים בין הספק לבין המזמין יודיע הספק על כך ליועצת המשפטית של המשרד, ללא כל שיהוי ויפעל באופן מידי על פי הנחיותיה.
- 6.4 הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו ומי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך ביצוע ההסכם על הצהרת הסודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המופיע **כנספח ה'** להסכם זה.

## 7. קניין רוחני וזכויות יוצרים

- 7.1 הספק הוא בעל הזכויות הנדרשות לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם עלידי המזמין ("זכויות הקניין הרוחני"). ככל שהספק אינו בעל מלוא זכויות הקניין הרוחני, הוא מצהיר כי בעלי זכויות הקניין הרוחני נתנו בידיו את כל האישורים, הרשאות השימוש והרישיונות הדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם עלידי המזמין, בהתאם לתנאי הסכם זה.
- 7.2 בסעיף זה "תוצרי העבודה" – כל נכס בלתי מוחשי אשר נוצר במהלך ביצועו של הסכם זה ואשר ניתן להגנה באמצעות זכויות קניין רוחני (IPR- Intellectual Property Rights), וכן עותקים פיזיים; "זכויות קניין רוחני" – לרבות זכויות לפי חוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007, זכויות בסוד מסחרי לפי חוק עוולות מסחריות, התשנ"ט-1999, זכויות לפי חוק הפטנטים, התשכ"ז-1967, זכויות לפי פקודת סימני מסחר [נוסח חדש], התשל"ב-1972, זכויות לפי פקודת הפטנטים והמדגמים או כל זכות קניין רוחני אחרת.
- 7.3 כל תוצרי העבודה של הספק במסגרת ביצוע הסכם זה, ובכלל זה נתונים, מצגות, מסמכים, סיכומי פגישות, תמונות, תכנים וכל חומר אחר שנבנה על ידי הספק במהלך תקופת ההתקשרות עבור המזמין ("תוצרי העבודה"), הנם זכויות הרוחניות וקניינו הבלעדי של המזמין והוא יוכל לעשות בהם כל שימוש שירצה בעתיד, כמנהג בעלים, בין אם לצרכיו ובין אם לצורך פרסום חיצוני. הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה, ללא אישור המזמין בכתב ומראש.
- 7.4 הזוכה מצהיר ומתחייב כי בביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה הוא לא יפר זכויות קניין רוחני של צד ג' כלשהו, וכי ידאג שפעולות המשרד בכל הקשור המפורטות לעיל בסעיף 7.3 לא תפרנה זכות קניין רוחני של צד ג' כלשהו. מבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר בזה במפורש כי הזוכה היא אחראי לבדו לכל דרישה או תביעה בגין הפרת זכויות קניין רוחני הקשורה לביצוע הסכם זה וכל הנובע מכך. הזוכה ישלם את דמי הנזק ו/או הפיצוי שיגיעו בהתאם לכך וכן יהיה חייב לשפות את המשרד, מיד עם דרישה ראשונה, בגין כל סכום אשר המשרד יידרש לשלמו כתוצאה מתביעה או דרישת תשלום מחמת נזק שנגרם כמתואר לעיל, לרבות הוצאות ושכר טרחת עו"ד.
- 7.5 למען הסר ספק, ומבלי לגרוע מהתחייבויותיו בהתאם להסכם זה, הזוכה יחתים מראש את עובדיו, מועסקיו, ואת כל מי מטעמו הפועל לשם ביצוע הוראות הסכם זה על הסכם שלפיו כל זכויות הקניין הרוחני בכל תוצרי העבודה כאמור לעיל לרבות הזכות לבצע שינויים בתוצרי

העבודה ולהפיץ את תוצרי העבודה הכוללים שינויים כאמור או עותקים מהם, ללא ציון שמם, יהיו בבעלות בלעדית של המשרד, וכי הם מסכימים לכך מראש או מוותרים על זכותם בהתאם, לפי העניין.

7.6. הזוכה ימסור לידי המשרד העתק מכל חומר שיוכן על ידו ו/או על-ידי עובדיו ו/או על-ידי מי מטעמו, או שקיבל לידיו במסגרת ביצוע הסכם זה, וזאת בטרם התשלום הסופי של התמורה. "חומר" – לרבות כל תוצרי העבודה.

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

7.8. למען הסר ספק, תוצרי העבודה יהיו רכוש המזמין גם אם מתן השירותים ע"י הספק הופסק תוך כדי תקופת ההתקשרות. כן מובהר כי הזוכה לא יהיה רשאי לעכב תחת ידו חומר כאמור גם במידה שיגיעו לו, לטענתו, תשלומים מאת המשרד.

#### 7.9 הפרת קניין רוחני :

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

7.9.1.1 הספק יודיע על כך למזמין בהקדם האפשרי.

7.9.1.2 הספק יחדל מאספקת השירות המפר.

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

#### 7.10 טענת הפרה :

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

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

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

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

## 8. קבלני משנה

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

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

## 9. יחסים בין הצדדים ואי קיום יחסי עובד-מעביד

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

## 10. תמורה

- 10.1 התמורה לספק תשולם בהתאם למפורט בהצעת המחיר, המצורפת כנספח ב' להסכם, ובהתאם לתעריפון המפורט להלן:
- 10.1.1 עלות הקמה חד פעמית הכוללת: הקמה של כל התשתיות הפיזיות והטכנולוגיות לרבות הקמת תשתיות כוח אדם ותשתיות תוכן ומידע בתקופת ההקמה (כמפורט בסעיף 33 לנספח א' להסכם) – 500,000 ₪ (לא כולל מע"מ). התשלום יבוצע בתום סיום תקופת ההקמה לאחר השלמת המשימות שהוגדרו במסגרתה לשביעות רצונו של המזמין ובכפוף לאישורו.
- 10.1.2 תשלום חודשי קבוע עבור מנהל מוקד השירות ופניות ציבור בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי המכרז (100% משרה ייעודי לפרויקט) (כמפורט בסעיפים 37.3 ו-37.13 לנספח א' להסכם) - 24,000 ₪ (לא כולל מע"מ).
- 10.1.3 תשלום עבור שעת הדרכה לנציג/מנהל חדש כאשר הזכאות לתשלום תהא רק אם אותו נציג/מנהל חדש צבר וותק של תשעה חודשים במוקד, ולאחר תקופת וותק זו (כמפורט בסעיף 38.7 לנספח א' להסכם) - 60 ₪ (לא כולל מע"מ).
- 10.1.4 שעת עבודה מיוחדת לדרישות משתנות במערכות ובפעילות המוקד (כמפורט בסעיף 38.3.20 לנספח א' להסכם) - 250 ₪ (לא כולל מע"מ).

- 10.2. תשלום התמורה יעשה לפי ביצוע בפועל ובכפוף לתנאי המכרז.
- 10.3. התמורה דלעיל אינה כוללת מע"מ. מס ערך מוסף בשיעור החוקי המתחייב יתווסף לתמורה וישולם בצירוף לכל תשלום שישולם לנותן השירותים.
- 10.4. במידה ולאחר 18 חודשים ממועד חתימת הסכם זה, על פי הסכם קיבוצי תינתן לכלל השכירים במשק תוספת יוקר, יוצמדו מחירי ההתקשרות לתוספת היוקר ויתואמו, לפי הענין, במועד תשלום תוספת היוקר בתקרת השיעורים עליהם יוסכם בהסכמים הקיבוציים לכלל השכירים במשק, ובלבד שלא יהיה כפל הצמדה.
- 10.5. מהתמורה ינוכו כל התשלומים שחלה החובה לנכותם על פי כל דין.
- 10.6. תשלום התמורה יבוצע על ידי המשרד במועדים הקבועים בהוראת תכ"מ 1.4.3 ("מועדי תשלום"), כפי שתעודכן מעת לעת, וזאת בכפוף לכך שנותן השירותים הגיש את הדיווח החודשי כמפורט בסעיף 10.16 להלן, בצירוף חשבונית מס או דרישת תשלום, בכפוף לאישורם עלידי מנהל ההתקשרות מטעם המשרד. לדוח הנ"ל יצורף כל פרט אחר שיידרש על ידי חשבות המשרד.
- 10.7. המשרד יהא רשאי לאשר את דרישת התשלום ואת הדין וחשבון של נותן השירותים במלואם או בחלקם.
- 10.8. נותן השירותים יגיש את הדיווחים, החשבונות, הפרטים והמסמכים לצורך תשלום במסגרת פורטל הספקים הממשלתי בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. יודגש, נותן השירותים ישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.
- 10.9. התשלום יבוצע בהעברה בנקאית ישירות לחשבון הבנק שפרטיו נמסרו לחשב המשרד על ידי מורשה החתימה של נותן השירותים בכתב ובצירוף אישור רואה חשבון או אישור הבנק.
- 10.10. כל שינוי בפרטי חשבון הבנק של נותן השירותים אליו מבוקש להעביר את התשלומים טעון הודעה מראש ובכתב לחשב המשרד מאת מורשה חתימה של נותן השירותים, ואישור רואה חשבון או עו"ד של נותן השירותים, וכן אישור בכתב של המשרד על קבלת ההודעה ואישורו כי אין מניעה לביצועה.
- 10.11. לנותן השירותים לא תהיינה כל דרישות וטענות למשרד בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום.
- 10.12. נותן השירותים מתחייב להחזיר למשרד מיד כל סכום עודף שקיבל מהמשרד.
- 10.13. הצמדה של התמורה -**
- 10.3.1 התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן.
- 10.3.2 ההצמדה תתבצע בהתאם לכללים המפורטים בנספח ו' להסכם.
- 10.14. סופיות התמורה:**
- 10.4.1 יובהר, כי התמורה היא סופית ומוחלטת וכוללת את כל הפעולות, העבודות הנלוות וההתאמות, הנדרשות לצורך מתן השירותים בהתאם לדרישות המכרז - לרבות: הקמת מוקד; אחזקת מוקד; הקמה של מערכת ממוחשבת; התאמת המערכת הממוחשבת; הציוד והתשתית הנדרשים; גיוס עובדים, הכשרתם או החלפתם לפי הצורך; בעלי התפקידים הנוספים, הנדרשים לפי סעיף 37 לנספח א' להסכם. כל בעל תפקיד אחר לצורך ביצוע כל השירותים הנדרשים; זכויות סוציאליות; ביצוע פעולות בקרה; דיוור יזום, וכל יתר הפעולות, המפורטות במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות והפעולות הנלוות לכך.

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

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

## 10.15. אופן הגשת חשבונית

10.15.1. הספק הזוכה ישלח את הדו"ח הנדרש לצורך התשלום, בתוספת דרישה לתשלום (ללא הפקת חשבונית) - עד ה-5 בחודש העוקב לחודש המחושב.

10.15.2. הפקה ושליחת החשבונית, בכפוף לאישור הנתונים על ידי המזמין – עד ה-10 בחודש העוקב לחודש המחושב.

10.15.3. אחת לחודש, יתבצע חישוב פרס / קנס, אשר יחול על החשבונית הרלוונטית לאותו החודש.

## 11. כללי תשלום

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

11.2. לצורך וכתנאי לקבלת תשלומים, הספק ידאג להמציא למזמין צילום תעודת עוסק מורשה על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, בתוקף לשנת הכספים בה מתבקש התשלום, אישור מפקיד מורשה כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, בתוקף לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק וחשבון המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ("חשבון"). את החשבון על הספק להגיש בהתאם להנחיות המזמין, וזאת כתנאי לאישור החשבון ולהעברת התשלום לספק.

11.3. החשבון יכלול את הפרטים והמסמכים הבאים:

11.3.1. שם הספק וכתובתו, מספר מזהה של הספק, תאריך החשבון, מספר התחייבות או הזמנה, תיאור שירות או עבודה (וכן יחידת מידה, כמות, מחיר יחידה, אם קיים), ערך כולל לפני מס ערך מוסף, סכום מס ערך מוסף בגין החשבונית (מתייחס לעוסק מורשה בלבד), סך הסכום לתשלום – בספרות ובמילים, חתימת הספק או חתימה דיגיטלית וכן קיום הכיתוב "מסמך ממוחשב".

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

- 11.3.3. אישור מפקיד מורשה כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, בתוקף לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק
- 11.4. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.
- 11.5. במקרה בו יהיו שינויים שאינם בגובה המע"מ במסים או בהיטלים, על מחיר השירותים או הטובין, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 11.6. הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, מערכת ממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון.
- 11.7. המזמין יבדוק ויאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל ולהנחיות החשב הכללי.
- 11.8. מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמין, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין, ובמקרים חריגים לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.
- 11.9. על החשבון לכלול, בין היתר, את הסכום לתשלום לפני מס ערך מוסף ("מע"מ"), ואת סך הכול לתשלום כולל מע"מ. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ עד מועד הגשת החשבון תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.
- 11.10. במקרה בו יהיו שינויים שאינם בגובה המע"מ במסים או בהיטלים, על מחיר השירותים או הטובין, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 11.11. הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, מערכת ממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון.
- 11.12. כל התשלומים יבוצעו לאחר אישור בכתב של נציג המזמין את החשבון המאשר את הביצוע בפועל של השירותים המפורטים בחשבון. המזמין יבדוק ויאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל ולהנחיות החשב הכללי. במקרה שחלק מהשירות לא יאושר ככזה שבוצע על ידי הספק, יבוצע התשלום על החלק המאושר בלבד בהתאם לקביעתו של נציג המזמין ולאישור החשבות וזאת בכפוף להגשת חשבונית מתוקנת.
- 11.13. שירות כלשהו שיינתן על ידי הספק שלא על דרך הזמנתו על ידי מי שהוסמך לכך על פי הוראות ההסכם – לא תשולם תמורה בעדו.
- 11.14. הספק מתחייב להחזיר למשרד כל סכום עודף שקיבל מהמשרד מיד לאחר קבלת דרישה מהמשרד בעניין זה.

## 12. ערבות ביצוע

- 12.1. כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם ימסור הספק למזמין ערבות אוטונומית בלתי מותנית, בשיעור של עד 5% משווי ההתקשרות.
- 12.2. ערבות הביצוע תהיה ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על יד החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי גוף אשר הוסמך על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה הערבות בהתאם לנוסח המפורט **כנספח ג'** להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ול**הוראת תכ"ם 14.4.1 ערבויות דיגיטליות**.
- 12.3. הערבות תונפק על ידי גוף המוסמך להנפיק ערבויות בהתאם להוראות המפורטות ב**הוראת תכ"ם 7.3.3 "ערבויות"**.
- 12.4. גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית, חברת בת ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה שהמדינה משתתפת בתקציבו רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט ב**הוראת תכ"ם 7.3.3 "ערבויות"**.
- 12.5. תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. אם המזמין יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- 12.6. המזמין רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שלושה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים או אחריות או לשם הבטחת עמידת הספק בהתחייבויותיו לפי ההסכם. אם הספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי המזמין לחלט את הערבות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 12.7. במהלך תקופת ההתקשרות רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידו.
- 12.8. לאחר תום התוקף של הערבות, ככל שהיא לא חולטה, יחזיר המזמין את הערבות לספק.

## 13. אחריות בנזיקין וחובת שיפוי

- 13.1. הספק יישא באחריות בגין אובדן או נזק מכל סוג שהוא, שייגרם למזמין, לעובדיו וכל מי מטעמו וכן לכל גוף, אדם או צדדים שלישיים כלשהם, עקב מעשה או מחדל של הספק, עובדיו, שלוחיו, קבלני משנה שלו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם זה.
- 13.2. המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על ידו לא יישאו באחריות ולא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק, בגין נזק מכל סוג שהוא שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו. האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם בזדון ושהאחריות בגינו מוטלת על המזמין לפי דין.
- 13.3. לא יהיה בסיומו של הסכם זה כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או מאספקת השירותים על פיו או קשורה אליהם.

- 13.4. הספק מתחייב לשפות את המזמין באופן מלא, ככל שיחויב המזמין בפסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ולשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי הסכם זה חב בו הספק, ובתוספת כל הוצאותיו של המזמין, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין. חובת השיפוי כאמור תחול בין אם השיפוי נובע מתביעתו של עובד של הספק או מי מטעמו של הספק (לרבות קבלני משנה) או עובד של המזמין או צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר. הסכומים כאמור ישולמו למזמין מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור.
- 13.5. המזמין יודיע לספק על כל תביעה או דרישה על פי סעיף זה בהקדם האפשרי לאחר קבלתה, ויאפשר לו להתגונן מפניה. במקרה כאמור, המזמין לא יסכים לטענות שהועלו או נטענו נגד הספק, שהאחריות בגינם על פי הסכם זה היא על הספק, ללא הסכמה מראש ובכתב של הספק, ויודיע לספק מראש על כוונתו להתפשר עם התובע.

## **14. ביטוח**

- 14.1. הספק מתחייב, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בנספח ד' על כל תנאיו, במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 14.2. בנוסף לביטוחים הנדרשים והמפורטים במכרז, על הספק לבחון את חשיפתו לאור הוראות המכרז וההסכם ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לו, בהתאם לניהול סיכונים של הספק.
- 14.3. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק, מכל חובה החלה עליו על פי המכרז ועל פי כל דין.

## **15. המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם**

- 15.1. חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה או את ביצוע ההסכם, ללא אישור מראש ובכתב של המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. מבלי לגרוע מהאמור, המחאת זכויות או חובות לפי הסכם זה תיעשה בכפוף לחתימה על הסכם "גב אל גב" בין הממחה לנמחה. ההסכם האמור יועבר לידי המזמין כתנאי לכניסתה לתוקף של המחאת הזכויות או החובות.
- 15.2. מוצהר ומוסכם בזה כי למזמין הזכות להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

## **16. הפסקת ההתקשרות**

- 16.1. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 90 יום על הפסקת ההתקשרות מכל סיבה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 16.2. תוקפה של ההתקשרות מותנה בקיומו של תקציב מאושר של המזמין. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות לא יהיה תקציב מאושר כאמור תופסק ההתקשרות לאלתר.

- 16.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בהתראה של 30 יום, ולאחר קיום שימוע לספק, בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמין, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:
- 16.3.1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;
- 16.3.2. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק;
- 16.3.3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק;
- 16.3.4. אם ניתן לספק צו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח 2018, או צו שווה ערך במדינה אחרת;
- 16.3.5. אם הספק פשט את הרגל, חלה במחלה אשר מונעת ממנו את היכולת לבצע את האמור בהסכם זה, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;
- 16.3.6. אם הספק התנהל, בעת מתן השירותים, באופן מבזה כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות;
- 16.4. על הספק להודיע מיידית למזמין על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.
- 16.5. בכל מקרה של הפסקת ההתקשרות ו/או ביטול ההסכם כנ"ל לא יהיו לספק כל טענות ו/או תביעות ו/או דרישות תשלום בקשר עם הפסקת/ביטול ההתקשרות כלפי המזמין או מי מטעמו.

## 17. הפרת ההסכם

- 17.1. הפרה יסודית של ההסכם –
- 17.2. אלה יחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה (להלן – "הפרה יסודית"):
- 17.2.1. הפרת סעיפי ההסכם הבאים (לפי כותרת הסעיפים): התחייבויות והצהרות הספק; סודיות; אבטחת מידע; ניגוד עניינים בביצוע ההסכם; קניין רוחני וזכויות יוצרים; הגבלת אחריות; ביטוח; המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם;
- 17.2.2. אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז;
- 17.2.3. אספקת טובין שלא עומד בדרישות המכרז וההסכם;
- 17.2.4. אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם;
- 17.3. הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו, לפעול בהתאם למפורט להלן:
- 17.3.1. לאפשר לספק לתקן את הפגם, וזאת תוך 7 ימי עבודה מעת קבלת ההודעה מאת המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 7 ימים על הפסקת ההתקשרות.
- 17.3.2. אם כתוצאה מההפרה היסודית המזמין או מי מטעמו צפויים להיפגע באופן מידי, רשאי המזמין להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה מוקדמת ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות המזמין לסעד או פיצוי כאמור במכרז, בהסכם או על פי כל דין.

## 17.4. הפרת הסכם שאינה יסודית

- 17.4.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על פי המכרז וההסכם, מכל סיבה שהיא, המזמין רשאי לאפשר לספק לתקן את הפגם וזאת תוך 15 ימי עבודה מקבלת הודעה בכתב מאת המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין.
- 17.4.2. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, ולאחר קיום שימוע בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמין, יהיה רשאי המזמין לפעול בהתאם לתרופות המפורטות להלן:
- 17.4.2.1. **ביטול ההסכם עקב הפרה או הפרה צפויה:**
- 17.4.2.1.1. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על סיום או השהיית ההתקשרות בגין הפרת ההסכם.
- 17.4.2.1.2. נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות (בסעיף זה: "**הפרה צפויה**"), יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני למזמין.
- 17.4.2.1.3. בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו לאפשר לספק להכין תכנית לתיקון הליקויים ולדון בה, לסיים את ההתקשרות או להשהותה או כל חלק ממנה.
- 17.4.2.2. **קיצוז ועכבון:**
- 17.4.2.2.1. מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על פי כל דין, למזמין תהיה זכות לקזז מסכומים שהוא חב לספק על פי ההסכם, כל חוב שהספק חייב לו, בין קצוב ובין שאינו קצוב, לרבות בין הזמנות. כן יהיו המזמין רשאי לעכב תחת ידו כל סכום שהוא חייב לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפי המזמין.
- 17.4.2.2.2. לספק לא תהא כל זכות קיצוז או עכבון כלפי המזמין או מזמין כלשהו בגין כל סכום שלטענתו מי מהם חייב לו.
- 17.4.2.2.3. **חילוט ערבות –**
- 17.4.2.2.4. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר בהסכם, ערבות הביצוע ניתנת לחילוט על ידי המזמין עקב הפרת תנאי ההסכם על ידי הספק או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאינה בתום לב, או לצורך כל תשלום אחר המגיע למזמין מהספק, ובכלל זה פיצויים.
- 17.4.2.2.5. לספק תינתן הזדמנות להציג את טענותיו בכתב או בעל פה, בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף זה.
- 17.4.2.2.6. ככל שחילוט הערבות נעשה לצורך פיצוי המזמין, מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום מלוא הפיצויים בהתאם להסכם זה, וכי המזמין יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הפיצויים המגיעים למזמין.
- 17.4.2.2.7. לאחר חילוט הערבות, ובהתאם להנחיות המזמין ולשיקול דעתו הבלעדי, יידרש הספק להעמיד ערבות ביצוע חדשה בסכום הקבוע בהסכם זה, כתנאי להמשך ההתקשרות.

### 17.4.2.3 רכש מספק חלופי :

17.4.2.3.1 מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם ובמכרז, אם כתוצאה מהפרת הסכם או הפרה צפויה, שירות הנדרש למזמין אינו זמין מהספק לשביעות רצון המזמין, ירכוש אותו המזמין מספק חלופי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

## 18. תרופות מצטברות

- 18.1 התרופות, לרבות זכות הקיזוז, עיכבון, חילוט, פיצויים מוסכמים, וכל הפעולות שרשאי המזמין בהסכם זה לעשות בתגובה להפרת ההסכם בידי הספק, הן מצטברות, ואין בכל הוראה בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לכל סעד או תרופה בהתאם להסכם זה או לפי כל דין.
- 18.2 ויתר המזמין על זכויותיו עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על ידי הספק, לא ייחשב כויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

## 19. סיום התקשרות

- 19.1 הסתיימה או הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים :
- 19.1.1 ישלם המזמין לספק בגין פעולות שביצע הספק טרם הפסקת ההתקשרות, ובגין זכאי הספק לתשלום בהתאם לכללים המפורטים בהסכם זה.
- 19.1.2 לאחר הפסקת ההתקשרות המזמין רשאי להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא המכרז.
- 19.1.3 הספק ישתף פעולה עם המזמין בהעברת האחריות בביצוע חובותיו על פי הסכם זה, למזמין או לספק אחר שנבחר על ידי המזמין. בכלל זה יעביר הספק למזמין או לספק החדש כל מידע רלוונטי, יסייע לו במענה לשאלות, ויהיה זמין לפנייתיו. ככל שהספק לא ישתף פעולה בהעברת האחריות, כמפורט לעיל, הוא יישא באחריות על כל נזק שיגרם למזמין או לספק החדש שהחל בביצוע ההסכם. לא ישולם לספק תשלום נוסף עבור שיתוף הפעולה כאמור מעבר לקבוע בהסכם זה.
- 19.1.4 לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת ההתקשרות.

## 20. כתובות הצדדים והודעות

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

- 20.2.1. כתובת דוא"ל המזמין: haredim@pmo.gov.il או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י המזמין.
- 20.2.2. כתובת דוא"ל הספק: \_\_\_\_\_ או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י הספק.
- 20.3. כל הודעה **מהותית** על פי הסכם זה (כגון הודעות בנוגע לעיכובים, חריגות בתמורה, טענות הפרה, נושאים בעלי דחיפות וכיוצ"ב) תימסר בדואר אלקטרוני אשר ילווה בפנייה טלפונית לצורך וידוא קבלת הדואר האלקטרוני.
- 20.4. אישור שליחה מתיבת הדואר האלקטרוני, ישמש ראיה למועד השליחה. אישור קריאה, ישמש ראיה לתאריך המסירה.

## **21. בקרה ופיקוח**

- 21.1. מבלי לגרוע מכל התחייבויותיו ו/או תפקידיו של הספק על פי הסכם זה מובהר כי לנציג המזמין ו/או מי מטעמו סמכויות פיקוח על ביצוע השירותים על ידי הספק.
- 21.2. הספק מתחייב לאפשר לנציג המזמין ו/או מי מטעמו לבקר את פעולותיו ולפקח על ביצוע כלל השירותים הנדרשים במכרז זה.
- 21.3. הספק מתחייב להישמע להוראות נציג המזמין או מי מטעמו.
- 21.4. נציג המזמין ו/או מי מטעמו יבצעו ביקורות מעת לעת על עבודת הספק. מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למזמין ו/או מי מטעמו לפקח, להדריך או להורות לספק, הם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.
- 21.5. חשב המשרד מטעם המזמין, המבקר הפנימי של המזמין או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית מושא הסכם זה, לרבות דרישה לנתוני רואה חשבון, והספק מצדו מחויב לספקם.
- 21.6. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם.
- 21.7. 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. הספק מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המזמין.
- 21.8. הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.
- 21.9. קבע נציג המזמין או מי מטעמו כי השירותים אינם מבוצעים בהתאם להסכם זה ונתן נימוקים בכתב לקביעתו, תהא קביעתו סופית ועל הספק לתקן את הטעון תיקון מיד, לשביעות רצונו של נציג המזמין.
- 21.10. כל האמור בסעיף זה – ביצוע ביקורת על ידי המזמין, אין בה בכדי להפחית כהוא זה מאחריות הספק על פי דין בכלל וע"פ מחויבויותיו בהסכם זה בפרט.

## **22. בטחון**

- 22.1. לצורך מתן השירותים וכתנאי לחתימה על הסכם זה, מתחייב הספק לעבור תהליך התאמה ביטחוניית ולקבל אישור ביטחוני מתאים מאת אגף הביטחון במשרד. אדם אשר המשרד לא אישר או ביטל את האישור שניתן לו, לא יועסק בקשר עם ביצוע השירותים. הספק ימציא רשימה שמית של העובדים הקבועים שיועסקו על ידו לצרכי ביצוע הסכם זה בתוך 7 ימי עבודה מיום שנמסרה לו הודעת הזכייה לצורך ביצוע התאמה ביטחוניית על פי דרישות אגף הביטחון. כל הוספה של עובד לאחר העברת הרשימה מחייבת את אישור המשרד מראש ובכתב.
- 22.2. הספק מתחייב להעסיק בעבודות הקשורות בביצוע הסכם זה ו/או בקשר עמו, אך ורק עובדים שיקבלו אישור ביטחוני מוקדם מטעם המשרד ואשר הוחתמו על הצהרת סודיות מתאימה בהתאם להוראות הביטחוניות של המשרד.
- 22.3. המשרד רשאי לדרוש החלפה של כל עובד המועסק על ידי הספק.
- 22.4. הספק מתחייב להישמע לכל הוראות הממונה על הביטחון במשרד, ראש אגף הביטחון או מי מטעמו, ובכלל זה הצבת אמצעי ביטחון והמשרד לא ישא בכל נזק או הפסד שייגרם לספק כתוצאה מביצוע הוראות אלה.
- 22.5. הוראות סעיף הביטחון יחולו גם על קבלני המשנה ו/או מי ממטעמו של הספק, בהתאמה.

## **23. היעדר זכות ייצוג**

- 23.1. מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי הספק איננו סוכן, שלוח או נציג של המזמין ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את המזמין בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים מושא הסכם זה.
- 23.2. הספק מתחייב שלא להציג עצמו כרשאי לעשות כן ויישא באחריות הבלעדית לכל נזק למזמין או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה. ייצוג המזמין לכל מטרה שהיא טעון הסמכה מפורשת לכך על ידי המזמין, מראש ובכתב.

## **24. סמכות השיפוט**

- 24.1. הסמכות הבלעדית לדון בכל תובענה שעילתה בהסכם זה תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך בירושלים.
- 24.2. חתימת הספק על הסכם זה, מהווה הסכמה לאמור.

## **25. נציגים**

- 25.1. נציג המזמין – לצורך ביצוע הסכם זה נציג המזמין הוא ראש הרשות לפיתוח כלכלי חברתי של המגזר החרדי או נציגו (להלן – "נציג המזמין" / "נציג המשרד"). המשרד רשאי להחליף את נציגו בכל עת על ידי מתן הודעה בכתב לספק.

25.2. מנהל הפרויקטים מטעם הספק שהוא נציג הספק לצורך ביצוע ההסכם הוא \_\_\_\_\_  
הספק אינו רשאי להחליף את נציגו אלא באישור מראש ובכתב של המשרד.

## 26. שונות

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

### ולראיה באו הצדדים על החתום:

שם וחתימה מורשה חתימה מטעם הספק
_____
תאריך

שם וחתימה מורשה חתימה מטעם המזמין
_____
תאריך

שם וחתימה מורשה חתימה מטעם הספק
_____
תאריך

שם וחתימה מורשה חתימה מטעם המזמין
_____
תאריך

## נספח ג' – ערבות ביצוע

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

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

### נתוני הערבות

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

#### מנפיק הערבות:

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

#### מקבל הערבות:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

#### סכומים ותאריכים

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

#### ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחלוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב.

במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב.  
ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.  
ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות.  
על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.  
הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 23:59, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבנקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות. במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מניין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.
- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

#### מספר ימים לחילוט 15

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

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

## נספח ד' – ביטוח

(א) הספק מתחייב לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות וסכומי הביטוח לא יפחתו מהמצוין להלן:

### 1. ביטוח חבות מעבידים

- 1) הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ס-1980 כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 2) גבול האחריות לא יפחת מסך 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.
- 3) הביטוח יורחב לשפות את חבותו של הספק בגין וכלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה וייחשב כמעבידם.
- 4) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה, היה וייטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

### 2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- 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.
- 2) גבול האחריות לא יפחת מסך של 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- 3) בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.
- 4) הביטוח יורחב לשפות את חבותו של הספק בגין וכלפי פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- 5) מנהלים, מדריכים, נציגי שירות, אנליסטים וכל בעלי תפקידים אחרים, שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות המעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.
- 6) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

### 3. ביטוח אחריות מקצועית

- 1) הספק יבטח את אחריותו בגין פעילותו בביטוח אחריות מקצועית.
- 2) הפוליסה תכסה נזקים הנובעים 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 להקמת ולהפעלת מרכז שירות ופניות ציבור ארצי עבור המגזר החרדי, כולל גם כתיבת ספר הפעלת מרכז השירות ופניות הציבור כולל איסוף המידע, תיעוד וניהול הפניות במערכת CRM, הכנת תכנים מקצועיים, הפקת וניתוח דוחות, מיון, גיוס קליטה והדרכת כוח אדם, בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה.
- 3) גבולות האחריות לא יפחתו מסך של 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת ביטוח.
- 4) הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:  
- אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח.

- מרמה ואי יושר של עובדים.
- פגיעה בפרטיות.
- אחריות צולבת, אולם הביטוח לא יכסה תביעות הספק כלפי מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה.
- תקופת גילוי של 6 חודשים.

5) הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה, ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

#### 4. ביטוח רכוש

הספק יבטח בערכי כינון בביטוח אש מורחב או כל הסיכונים את המבנה בו יופעל המוקד, המערכות והתכולה לרבות הרכוש והציוד המובא מטעמו אל המוקד והמשמש לצורך מתן השירותים נשוא הסכם זה כולל כנגד סיכוני גניבה, פריצה ושוד. כחלופה לעריכת הביטוח, וככל ולא נערך הביטוח האמור, במלואו או בחלקו, הספק פוטר מאחריות את מדינת ישראל- משרד ראש הממשלה ועובדיהם מנזק ו/או אבדן אשר ייגרמו לציוד ורכוש כאמור ומתחייב שלא לתבוע בגין נזקים אלו את מדינת ישראל משרד ראש הממשלה ועובדיהם. הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

#### 5. ביטוחים נוספים:

הספק ידאג ויודא כי בעלי מקצוע, יועצים, ספקים, קבלנים, קבלני משנה לרבות חברות ניקיון ואבטחה, יערכו ביטוחים מתאימים לגבי פעילותם בגבולות אחריות סבירים, כולל גם ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, וביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות מוצר (ככל ורלוונטיים). כאשר הפעילות משולבת עם כלי רכב, יערכו גם ביטוחי כלי רכב הכוללים ביטוח חובה, רכוש ואחריות כלפי צד שלישי. הביטוחים יורחבו לשפות את מדינת ישראל- משרד העלייה והקליטה ככל שיחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם, ויורחבו לכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל- משרד העלייה והקליטה וכלפי עובדיהם, אולם ויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

#### 6. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:

- 1) לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד ראש הממשלה, הרשות לזכויות ניצולי השואה בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- 2) בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום במכתב לחשב משרד ראש הממשלה.
- 3) המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה ועובדיהם ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

- 4) הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור הפוליסה ולמילוי כל החובות המוטלות על המבטח על פי תנאי הפוליסה.
- 5) ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- 6) כל סעיף בפוליסת הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- 7) חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בפוליסות.

ב) הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה וכל עוד אחריותו קיימת להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי תקופת ביטוח, וכל עוד ההסכם עם מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה בתוקף.

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

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

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

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

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

ז) אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל - משרד ראש הממשלה על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.

נ"ב  
מימון ברוקס, 318  
ענבל חברה לביטוח בע"מ,  
כמנהלת הקרן הפנימית לביטוחי הממשלה  
נשם מדינת ישראל

## נספח ה' - התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים

לכבוד

משרד ראש הממשלה

1. אני \_\_\_\_\_, ת"ז \_\_\_\_\_, אשר תפקידי אצל \_\_\_\_\_ [למלא שם הספק] (להלן - "הספק") הינו \_\_\_\_\_, נותן התחייבות זו בקשר למכרז מכרז ניסיון מספר \_\_\_\_\_ (להלן - "המכרז") .. 16/2024
2. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידי:
  - 2.1. "מידע" - כל מידע (INFORMATION), ידע (KNOW-HOW), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.
  - 2.2. "סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.
3. הנני מתחייב לשמור את המידע והסודות המקצועיים שיגיעו אלי עקב ההסכם, בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מילוי חובותיי על פי ההסכם.
4. מבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע והסודות המקצועיים שהגיעו אלי עקב ההסכם, למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על פי כל דין.
5. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי לבין התחייבויות הספק על פי הסכם זה.
6. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי על פי ההסכם לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין.
7. אני מתחייב להודיע למזמין ולמזמין על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם לבין פעילות אחרת שלי.

שם: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

## נספח ו' - כללי הצמדה לתמורה

### 1. הגדרות בנושא הצמדה

- 1.1 **הצמדה** – הסדר 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 **התאריך הקובע** – נקודת הזמן שלפיה תחושב ההצמדה בפועל עבור תקופה מוגדרת.
- 1.3 **תאריך הבסיס** – נקודת הזמן בה התקבע הערך אשר ביחס אליו תבוצע ההצמדה לאורך תקופת ההתקשרות.
- 1.4 **מדד קובע** – ערך המדד בתאריך הקובע, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).
- 1.5 **מדד הבסיס** – המדד הידוע בתאריך הבסיס, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).
- 1.6 **מדד ידוע** – המדד האחרון שפורסם באופן רשמי, נכון לתאריך הקובע, גם אם טרם פורסם המדד בגין אותו החודש.

### 2. תנאי ההצמדה

- 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 – חודשית.
- 2.6 חלקיות ההצמדה – 100%.

### 3. ביצוע ההצמדה

- 3.1 ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
- 3.2 אופן חישוב ההצמדה -
  - 3.2.1 חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ביצוע ההצמדות שנקבעה בהסכם ההתקשרות.

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.

3.2.3 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

## נספח ז' - נספח סייבר ואבטחת מידע - ייעודי

- 1. כללי**
  - 1.1. הספק יהיה האחראי הבלעדי על אבטחת המידע שהועבר או נצבר אצלו במסגרת ההתקשרות. בנוסף, הספק יהיה אחראי על אבטחת המערכות, התוכנות והחומרה המשמשת אותו לצורך אספקת השירותים או המוצרים למזמין, על תקינותם, אמינותם (integrity) ועל תפקודם השוטף והתקין.
  - 1.2. מבלי לגרוע מהאמור, ולצורך עמידה בחובותיו על פי טופס זה מסכים הספק על שיתוף פעולה עם המזמין כמפורט בטופס זה, והכל לצורך ביצוע תקין של התקשרויות עם משרד ראש הממשלה.
  - 1.3. מנכ"ל הספק או בעל התפקיד הבכיר בחברה יהיה הכתובת לכל פניה באשר לחובות הספק בהתאם לנספח זה, אלא אם מינה נציג אחר מטעמו והודיע על כך בכתב למזמין.
  - 1.4. הספק מתחייב לבצע כל פעולה מקדימה לפי דרישות אגף הביטחון לרבות מילוי שאלון ספקים לבדיקה אודות רמת האבטחה של הספק, סיווגים ביטחוניים ככל שיידרש והתאמות ביטחוניות נוספות.
  - 1.5. הספק מתחייב לתקן ליקויים בתחום אבטחת המידע שנמצאו על ידי המזמין בפרק זמן סביר ועל חשבונו, וכן מסכים כי ככל ולא יתקן ליקויים כאמור בפרק זמן סביר, יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם, ויהווה עילה להפסקת התקשרות בכפוף לשימוע.
  - 1.6. חובות הספק לפי נספח זה יחולו כל עוד מידע רגיש של המזמין שמור במערכותיו.
- 2. מונחים והגדרות**
  - 2.1. אירוע אבטחה - אירוע (Incident), לרבות תקיפת סייבר, אשר עלול לפגוע בזמינות, ברציפות התפעולית, מהימנות או סודיות של מידע של המשרד, של מערכות או קוד המסופקות לו, של חומרה, תכנה, מאגרי מידע או תשתית, בהם הספק עושה שימוש לצורך ביצוע ההסכם, ובכלל זה תקיפת סייבר.
  - 2.2. גורם מנחה - הגורם המנחה את המזמין בהיבטי סייבר והגנות מידע כגון היחידה להגנת הסייבר בממשלה (להלן: "יה"ב") במערך הדיגיטל הלאומי.
  - 2.3. גורמי שרשרת האספקה - הספק וקבלני המשנה של הספק ובכלל זה, יצרני חומרה או ספקי תוכנה או שירות, אשר הספק אינו יכול להחליפם מבלי שהדבר יפגע באספקת השירותים בהתאם לדרישות המכרז.
  - 2.4. מידע - כל מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, עובדה, פרט תוכן, מודל, תמונה, סרט, הקלטה, תהליך עסקי, חוות דעת, קוד, לוגיקה אשר נשמר או תועד על ידי הספק באמצעי טכנולוגי מכל סוג שהוא.
  - 2.5. מידע רגיש - מידע של המזמין אשר יש בחשיפתו כדי לפגוע או לשבש בדרך כלשהי את עבודת המזמין, לפגוע בשירותים המסופקים על ידי המזמין או הממשלה, או לחשוף פרטים ומידע של המזמין אשר אינם נחלת הכלל, ובכלל זה מידע אישי של אזרחים או עובדים, תהליכי עבודה רגישים, שרטוטי מתקנים, תיאור מערכות אבטחה, קוד מקור ותוכנות של מערכות המזמין, מסמכי תכנון של מערכות המזמין או של מערכות המותאמות לשימוש, אמצעי הזדהות ואימות, מידע לגבי מזמינים מסווגים, יעדי הספקה של חומרה או מערכות וכל מידע אחר שיוגדר על ידי המזמין.

- 2.6 שירות חיוני :  
 2.6.1 שירותים המסופקים על ידי המזמין לאזרחי ותושבי מדינת ישראל אשר תפקודם התקין והסדור הוא קריטי לניהול חיי האזרח או לפעילות המשק.  
 2.6.2 שירות של המזמין הנדרש לתפקודו התקין של המשרד או הממשלה.  
 2.7 תקיפת סייבר - אירוע אבטחה שמטרתו לעבור או לעקוף את אמצעי האבטחה או הבקרה בהם הספק או המזמין עושים שימוש, למנוע גישה לשירות או למידע, או לנצל חולשה קיימת בניסיון לגרום להרס, אובדן, דלף, שינוי, שימוש, חשיפה לא מורשית או גישה לנתוני המזמין.

### 3. נציגי המזמין

- 3.1 המזמין יהיה רשאי להעביר את כלל המידע שהתקבל אצלו לידי הגורם המנחה וכן לידי משרד ראש הממשלה, וזאת לצורך הערכת סיכונים וקביעת פעולות הנדרשות מהספק.  
 3.2 הגורם המנחה ומשרד ראש הממשלה יהיו רשאים לבוא במקום המזמין בכל סמכות הנתונה למזמין והספק ישתף פעולה עם הנחיות שיתקבלו מהם.  
 3.3 הגורם המנחה ומשרד ראש הממשלה יהיו מחויבים להשתמש במידע שיתקבל מהספק אך ורק לצורכים האמורים בטופס זה תוך גילוי לגורמים הנדרשים לכך בלבד.

### 4. הנחיות אבטחת מידע

- 4.1 הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו שמידע ומסמכים אשר בידיו ו/או אשר יגיעו לידי ו/או לידי עובדיו, תוך כדי ביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה ו/או בקשר עמו ו/או בקשר עם השירותים שיספק הם סודיים והספק מתחייב לשמור על כל ידיעה כאמור בסוד, ולהביא סעיף זה לידיעת עובדיו המועסקים על ידו בעבודות הקשורות במישרין ו/או בעקיפין לשירותים המסופקים לשם ביצוע ההסכם. הספק מתחייב לדאוג למילוי חובת הסודיות גם לאחר תום תקופת ההסכם.  
 4.2 למען הסר ספק אין בהוראה זו כדי למנוע ו/או לאסור על הספק לעשות שימוש, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, במידע שהוא נחלת הכלל ו/או היה בידיעת הספק טרם תחילת ההסכם ו/או הגיע לידיעת הספק שלא בקשר לביצוע ההסכם ו/או מידע שאינו קשור להסכם ושהגיע לספק על ידי מי שאינו צד להסכם.  
 4.3 הספק מתחייב להביא לידיעת עובדיו חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אימילווה. הספק מתחייב לחתום בעצמו ולהחתים כל עובד מטעמו על כתב התחייבות לשמירת סודיות, מצורף כנספח א'1 לנספח זה, ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו ומהסכם זה.  
 4.4 הספק מתחייב להחזיר כל מסמך שיגיע לידי ו/או לידי עובדיו תוך כדי ביצוע התחייבויותיו לפי הסכם זה ו/או בקשר עמו מיד בתום הטיפול בו.  
 4.5 הספק מתחייב להישמע לכל הוראות הממונה על הביטחון של המזמין, ראש אגף הביטחון או מי מטעמו, והמזמין לא יהיה חייב לשאת בכל נזק או הפסד שייגרם לספק כתוצאה מביצוע הוראות אלה.  
 4.6 הספק יהיה אחראי לאבטחת מידע של המזמין המגיע לרשותו בעת ביצוע ההסכם באמצעי אבטחה נאותים המקובלים בשוק, וככל שיש דרישות מאת המזמין בהקשר זה, בהתאם לדרישות המזמין.  
 4.7 הספק ינקוט בכל הצעדים הנדרשים לצורך אבטחת המידע שיגיע לרשותו בעת ביצוע ההסכם, ויוודא כי האמצעים הטכנולוגיים והגנות הסייבר המשמשות לאבטחת המערכות בהם הוא

- עושה שימוש בעת ביצוע חובותיו לפי הסכם זה הם חדישים ועומדים בסטנדרטים המקובלים עבור מערכות אלו.
- 4.8. הספק יציג למזמין, ככל שיידרש, את האמצעים בהם הוא נוקט לשם אבטחת המידע.
- 4.9. הספק מצהיר בזאת כי ידוע לו שאי מילוי ההתחייבויות על פי פרק זה מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, ומתחייב להביא הוראות החוק לידיעת עובדיו.
- 4.10. הספק ידאג לאבטח את כל המידע המגיע אליו במסגרת מכרז זה, ולוודא שלא יעשה בו כל שימוש אחר. כן יוודא השמדת כל הקבצים והרישומים של כל המשתמשים בתוכניות השונות בתום ההתקשרות, אלא אם יידרש אחרת ע"י המשרד.
- 4.11. הספק ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו, או המשמשות אותו לצורך מכרז זה, ממי שאינו שותף למכרז או ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות.
- 4.12. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי לא יבצע כל שימוש בכל המידע של הרשות 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").
- 4.13. אם הספק יידרש לאסוף מידע לצורך מתן השירות, הספק מצהיר כי איסוף המידע וכל שימוש במאגרי המידע יעשו אך ורק בהתאם להוראות הדין.
- 4.14. באחריות הספק הזוכה לבצע תהליכי אישורים ותהליכי ניהול שינויים באופן מתועד ומנוהל.
- 4.15. הספק מתחייב לגבש, להטמיע, ולאכוף נהלי אבטחת מידע, כפי שנדרש בדיני הגנת הפרטיות אשר יובאו לעיון ואישור המשרד.
- 4.16. נהלי אבטחת המידע יעסקו בין היתר בנושאים הבאים:
- 4.16.1. אבטחה פיזית וסביבתית
- 4.16.2. ניהול משתמשים והרשאות
- 4.16.3. עדכוני חומרה ותוכנה
- 4.16.4. מערכות הגנה
- 4.16.5. הצפנה של המידע (במנוחה, בתנועה)
- 4.16.6. בקרת הגישה
- 4.16.7. התקנים ניידים
- 4.16.8. ניטור ובקרה
- 4.16.9. ביקורות תקופתיות
- 4.16.10. פיתוח מאובטח
- 4.16.11. רציפות תפקודית (גיבויים)
- 4.16.12. התמודדות עם אירוע אבטחת מידע

## 5. מאגרי מידע

- 5.1. על המציע הזוכה תוטל האחריות המוחלטת לפעול בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות שעל פיו, בכל האמור במאגרי המידע שאליהם יהיה קשור, ואלו שיווצרו זמנית מתוקף התקשרות זאת, בעת ביצוע הבדיקות אצלו. כל זאת על פי הנחיות אחראי אבטחת מידע במשרד. יובהר כי בדיקות שיערוך המשרד אינן מהוות תחליף והשלכה על אחריות הספק הזוכה לערוך בדיקות עצמאיות ולוודא עמידה קפדנית בהוראות הדין.
- 5.2. ככל והמערכת תכיל מאגרי מידע, נדרש לבצע אפיון, רישום והגנה של מאגרים אלו בהתאם לחוק הגנת הפרטיות ותקנות אבטחת מידע, והכל כאמור לעיל בהתאם להנחיות המשרד.

5.3. המציע מתחייב שלא לתת לעובדיו היתרי גישה למאגרי המידע אם הם אינם מורשים, נדרשים, ו/או מחויבים מתוקף עבודתם במסגרת התקשרות זאת.

## **.6 תקנים ורגולציה**

- 6.1. באחריות הספק לעמוד בתקן ISO27001 כתנאי סף לזכייה במכרז.
- 6.2. הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 (להלן – החוק או חוק הגנת הפרטיות) והנחיות המשרד, ובפרט בנוגע לעיבוד המידע האישי של המשרד.
- 6.3. הספק מצהיר כי הוא כשיר על פי כל דין לבצע את השירותים, וכי מתן השירותים על ידו למזמין בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו או בפרטיות צד ג' כלשהו.

## **.7 שרשרת אספקה**

- 7.1. על הספק הזוכה במכרז לעמוד בנהלי שרשרת אספקה של משרד ראש הממשלה.
- 7.2. משרד רה"מ יקיים בקרות עיתיות על מנת לוודא כי הספק עומד בכלל הנחיות שרשרת אספקה.

## **.8 פיתוח מאובטח**

- 8.1. תחזוקה ו/או פיתוח מערכת מידע לטובת מוקד, ייעשה בהתאם לנוהל פיתוח מאובטח.
- 8.2. באחריות הספק הזוכה, נדרש מעקב תמידי אחרי חולשות ופגיעויות במערכת ובהתאם לכך לבצע הפצת עדכוני אבטחה.

## **.9 סקר סיכונים ומבדק חדירות**

- 9.1. טרם תחילת השימוש במערכת המידע נדרש לבצע סקר סיכונים ומבדק חדירות אשר ייבחנו את רמת אבטחת המידע.
- 9.2. סקר הסיכונים ומבדק החדירות יבוצע באחריות הספק הזוכה ויועברו לעיון המשרד.
- 9.3. תחילת השימוש במערכת תותנה בטיפול הממצאים שעלו בסקר.
- 9.4. במידת הצורך, מכלול הגנת סייבר במשרד רה"מ יהיה שותף לתהליך הסקר והמבדק.

## **.10 ממשקים**

- 10.1. שילוב תוכנות OPEN SOURCE ומערכות צד ג' בפרויקט מותנה בעמידה בנהלי אבטחת המידע של משרד רה"מ ובאישור הרשות.

## **.11 רציפות תפקודית**

- 11.1. על מנת להבטיח רציפות תפקודית ו/או הקטנת הנזק לאחר מימוש תקיפה, נדרש לבצע גיבויים תכופים של כלל המידע המצוי במערכת.
- 11.2. הגיבויים יבוצעו בהתאם לנהלי אבטחת המידע שיוגדרו.

## 12. ניהול הרשאות ומשתמשים

- 12.1. כחלק מאבטחת המידע המצוי במאגר/מערכת, נדרש להגדיר גורם ספציפי אשר יתכלל וינהל את משתמשי המערכת והרשאותיהם בהתאם לנהלי אבטחת המידע.
- 12.2. הרשאות המשתמשים במערכת יחולקו בהתאם לתפקיד המשתמש על פי עיקרון "הצורך לדעת".

## 13. אבטחת מידע בענן

- 13.1. מערכת מידע עננית מכילה בתוכה סיכונים שונים בנושאי אבטחת המידע ועל כן יש להתנהל בהתאם לנהלי אבטחת המידע.
- 13.2. גישה אל מערכת מידע עננית הינה סיכון מהותי בשל היותה מערכת הממוקמת באזור "ציבורי" ועל כן על מנת להקטין את הסיכון יש לפעול בהתאם להנחיות הגישה שיפורטו בנהלי אבטחת המידע.
- 13.3. במידה והפתרון המוצע מבוסס תשתית ענן, נדרש להקימו באמצעות AWS ו/או GCP ב־Region ישראל.

## 14. ניטור ובקרה

- 14.1. לנוכח הסיכונים הרבים, באחריות הספק לבצע ניטור ובקרה עבור הנושאים הבאים, וכן לדווח למשרד בעת התרחשות אירועים חריגים שעלו במסגרת ניטור זה:
  - 14.1.1. תקשורת, לרבות גישה אל המידע, העברת מידע וכדו'
  - 14.1.2. משתמשים והרשאות
  - 14.1.3. דלף מידע

## 15. חובת דיווח

- 15.1. הספק מתחייב להודיע למזמין בהקדם האפשרי, במהלך כל שעות היממה ובכל יום בשבוע, וללא שיהוי, על כל אירוע אבטחה אשר מסכן מידע או מערכות של המזמין או עלול להשפיע על יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו נשוא ההסכם, ובפרט יודיע למזמין על האירועים הבאים:
  - 15.1.1. אירוע אבטחה אשר הביאו לדלף מידע הקשור למזמין או לשיבושו של מידע או קוד תוכנה.
  - 15.1.2. אירוע אבטחה או ניסיון תקיפת סייבר אשר עלול להביא לפגיעה במערכות המזמין, במערכות המסופקות לו, במידע של המזמין או בקוד המשמש אותו.
  - 15.1.3. אירוע אבטחה או ניסיון תקיפת סייבר אשר מטרתו לאסוף מידע על המזמין.
- 15.2. המזמין יוכל להורות לספק, מראש ובכתב, לדווח במקרים כאמור גם לגורמים נוספים.
- 15.3. במקרה כאמור, על הספק להודיע למזמין על התרחשות האירוע ועל כל פרט נוסף ביחס לאירוע זה. יודגש כי חובה זו תחול גם אם אין ביד הספק את כלל המידע הרלוונטי, ועליו יהיה לעדכן את דיווחיו בהתאם למידע שיצטבר אצלו ולהנחיות המזמין. על הדיווח לכלול לפחות את הפרטים הבאים:
  - 15.3.1. אופן הטיפול באירוע, ועל האמצעים הננקטים באופן מידי לצורך צמצום הנזק, ומזעור החשיפה בטווח הזמן המיידני.
  - 15.3.2. תיאור כללי של האירוע, אופן התרחשותו, סקירת היסטוריית האירוע הידועה וכולי.
  - 15.3.3. המערכות אשר נפגעו או היו היעד לתקיפה.

- 15.3.4. המידע אשר זלג, נפגע או שהיה היעד לתקיפה.
- 15.3.5. ניתוח דרכי התקיפה, החולשות ששימשו את התקיפה וכל מידע רלוונטי אחר.
- 15.3.6. פעולות מתקנות למניעת הישנות אירועים בעתיד.
- 15.3.7. כל מידע אחר שיידרש על ידי המזמין לצורך ניתוח האירוע.
- 15.4. חובת הדיווח המפורטת לעיל תוגבל למידע הרלוונטי למערכות הספק המשמשות למתן שירותים למזמין או מחזיקות במידע של המזמין, ולא נדרש גילוי מידע של לקוחות או גורמים בלתי קשורים אחרים.
- 15.5. הספק יחתים את גורמי שרשרת האספקה על התחייבות להודיע למזמין בהקדם האפשרי וללא שיהוי, על כל אירוע אבטחה אשר מסכן מידע או את מערכות המזמין ואשר עלול להשפיע על יכולת הספק לעמוד בהתחייבויותיו לפי ההסכם. הודעה כאמור תהיה כמפורט לעיל, או ככל שיש לספק S.L.A לחשיפת מידע כאמור בהתאם ל-S.L.A חשיפת מידע של הספק ככל שקיים.

## 16. ביקורת תקופתית

- 16.1. המזמין יהיה רשאי לבצע ביקורת תקופתית על אודות עמידת הספק בדרישות הגנת המידע, הפרטיות והסייבר במסגרת אספקת השירותים למזמין. ביקורת זו תתבצע בהתאם למפורט להלן:
- 16.1.1. בקשת דוחות ודיווחים על אופן עמידת הספק בדרישות המכרז לאבטחת מידע והגנות סייבר.
- 16.1.2. ככל שלדעת המזמין יש צורך באימות נתונים אלו או אחרים, יפעל המזמין כדלהלן:
- 16.1.2.1. המזמין יעביר לספק רשימה מסודרת של נושאים הדורשים בדיקה או אימות.
- 16.1.2.2. הספק יבצע את הבדיקות הנדרשות, על חשבונו, באמצעות גוף חיצוני, בלתי תלוי בספק והמאושר על ידי המזמין, ויעביר למזמין את דוח הבדיקה המקורי והמלא, כאשר הספק יהיה רשאי להשחיר בו אך ורק נתונים על אודות לקוחות אחרים. בכל מקרה, ממצאי הבדיקה וההמלצות יוגשו במלואם.
- 16.1.2.3. לחלופין, הספק יהיה רשאי לבקש מהמזמין כי המזמין יבצע בדיקה זו או אחרת כחלופה לביצוע הבדיקה על ידי גוף חיצוני, וככל שהמזמין יסכים לביצוע בדיקה זו, יתאם את ביצועה עם הספק תוך שבדיקה זו תבוצע בהתאם לנושאים המוגדרים בסעיף. אין בביצוע בדיקה זו על ידי עורך המכרז בכדי להפחית אי אלו ממחויבויות הספק.
- 16.1.3. ככל שהספק סבור כי יש בהעברת המידע או באופן ביצוע הביקורת חשש לפגיעה בתהליכי העבודה שלו, או בשירותים הניתנים ללקוחות האחרים שלו או שהיא כרוכה בעלויות כספיות לא פרופורציונאליות, יפנה למזמין לצורך תיאום אופן ביצוע הביקורת.

## 17. ביקורת בעקבות חשש לתקיפת סייבר

- 17.1.1. המזמין יהיה רשאי לבצע ביקורת בעקבות חשש לתקיפת סייבר המשפיעה על אספקת השירותים או המוצרים למזמין, בהתאם לאחד המסלולים המפורטים להלן:
- 17.1.2. מסלול א' ביקורת על התמודדות הספק

- 17.1.2.1. המזמין יהיה רשאי לדרוש כל מסמך או פירוט לגבי אופן התמודדות הספק עם תקיפת הסייבר כמפורט בסעיף לעיל או כל מידע אחר הנדרש על מנת לעמוד על הפגיעה באספקת השירותים או המוצרים למזמין.
- 17.1.2.2. המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק כי יבצע בדיקה או פעולה במערכותיו המשמשות למתן השירותים לצורך בחינת התקיפה או על מנת לוודא כי לא מתקיים אירוע כאמור. כל מידע שיועבר לספק לצורך בדיקה זו הוא רגיש ואין להעבירו לכל גורם אחר ללא אישור המזמין.
- 17.1.2.3. ככל שהמזמין, בהתייעצות עם הגורם המנחה, מצא כי אין די באמור בסעיפים לעיל על מנת להבטיח בצורה מספקת את הגנת המערכות או המידע של המזמין, או שמדובר במידע רגיש, או באירוע שיש לו השפעה על שירותים חיוניים, יהיה המזמין רשאי לקבוע כי במקביל לעבודת הספק, המשך הטיפול באירוע יהיה כאמור במסלול ב' כמפורט בסעיף להלן.
- 17.1.3. מסלול ב' סיוע של המזמין בהתמודדות עם האירוע
- 17.1.3.1. פעילות במסלול זה תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין, לבקשת הספק ובהסכמה מפורשת ובכתב שלו למעט במקרים המפורטים בסעיף, בהם פעילות במסלול זה תשולב עם הטיפול באירוע על ידי הספק.
- 17.1.3.2. המזמין יסייע לספק לבצע בדיקה של מערכותיו הנוגעות למתן השירותים או לאספקת המוצרים, לבצע בדיקת הנזקים או הסיכונים שנגרמו למזמין, להתמודד עם אירוע האבטחה ולאבחן את אופן התקיפה, המערכות שנפגעו, ההשפעה על מתן השירות, ולבחון דרכים למנוע את המשכם והישנותם ולהנחות את הספק בדרכים לצמצם סיכונים אלו וכו', וזאת באופן ישיר ובאמצעות כלים העומדים לרשות המזמין.
- 17.1.3.3. אין בסיוע על ידי המזמין בכדי להפחית אי אלו ממחויבויות הספק.
- 17.2. הספק ישתף פעולה כמיטב יכולתו עם דרישות המזמין ויעמיד לרשותו כל מידע נדרש לצורך אבחון והתמודדות עם אירוע האבטחה או לוודא כי אירוע כאמור לא מתקיים. מידע זה יוגבל למידע הרלוונטי למערכות המזמין או המערכות המשמשות למתן שירותים למזמין, וללא גילוי מידע של לקוחות או גורמים בלתי קשורים אחרים.
- 17.3. ככל שהספק סבור כי יש בהעברת המידע או באופן ביצוע הביקורת חשש לפגיעה בתהליכי העבודה שלו או בשירותים הניתנים ללקוחות האחרים שלו, יפנה לחטיבת הגנת מידע במשרד ראש הממשלה לצורך תיאום אופן ביצוע הביקורת.

## **18. סיווג ואישור בטחוני**

- 18.1. הספק מתחייב להעסיק בעבודות הקשורות בביצוע הסכם זה ו/או בקשר עימו, אך ורק עובדים שיקבלו אישור בטחוני מוקדם מטעם המזמין ואשר הוחתמו על הצהרת סודיות מתאימה בהתאם להוראות הביטחוניות של המזמין.
- 18.2. הספק ימציא רשימה שמית של העובדים שיועסקו על ידו לצרכי ביצוע הסכם זה בתוך 14 ימים מיום שנמסרה לו הודעת הזכייה. כל הוספה של עובד לאחר העברת הרשימה מחייבת אישור המזמין.
- 18.3. המזמין רשאי לדרוש את החלפתו של כל עובד המועסק על ידי הספק במתן שירותים למזמין במסגרת הסכם זה, ללא מתן נימוקים ולפי שיקול דעתו המוחלט. הספק מתחייב להחליף אדם כזה עם קבלת הדרישה מאת המזמין ללא ערעור.
- 18.4. הספק מתחייב לשתף פעולה ככל שנדרש לבדיקת קיומו של סיווג בטחוני כנדרש ו/או קבלתו.

- 18.5. מובהר בזאת כי כניסת הספק ועובדיו למשרד, וביצוע השירותים על ידי הספק מותנית בקבלת אישור בטחוני מוקדם בהתאם להוראות הביטחוניות של המשרד. אדם אשר המשרד לא אישר או ביטל את האישור שניתן לו לא יועסק בקשר עם ביצוע השירותים, ולספק לא תהיה כל טענה בעניין זה.
- 18.6. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי במרבית האירועים כניסת העובדים והציוד מטעם הספק אל מתחם האירוע טעונה בידוק ביטחוני. על הספק ועובדיו למלא אחר הנחיות הממונים על הבידוק ולסייע להם בהליך הבידוק ככל שיידרש.
- 18.7. הספק מוותר על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה העלולה לצמוח לו במישרין או בעקיפין עקב או בקשר לאימתן אישור בטחוני או ביטולו.
- 18.8. מבלי לגרוע מהאמור לעיל הספק ומי מטעמו מתחייבים להישמע להוראות גורמי הבטחון של המשרד.

## נספח א' 1 - שמירה על סודיות

1. נספח זה מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז 16/24 למתן שירותי \_\_\_\_\_ של משרד ראש הממשלה (להלן - "המשרד"), לבין הספק \_\_\_\_\_ (להלן - "הספק").
2. במסגרת המכרז יספק הספק שירותים כמפורט בו ובנספחיו.
3. הספק מתחייב להעסיק בעבודות הקשורות בביצוע מכרז זה ו/או בקשר עמו, אך ורק עובדים שיקבלו אישור ביטחוני מוקדם מטעם המשרד ואשר הוחתמו על הצהרת סודיות מתאימה בהתאם להוראות הביטחוניות של המשרד. עובד אשר המשרד לא אישר את העסקתו לא יועסק במסגרת מכרז זה.
4. הטיפול באישור עובדי הספק ובקבלת היתר לעבודתם של עובדים אלו ייעשה באמצעות נציג המשרד, ולצורך כך יגיש הספק לנציג המשרד את רשימת העובדים שבדעתו להעסיק, לא יאוחר מ-14 ימי עסקים מיום קבלת הודעת הזכייה. בנוסף, ימלא הספק למועמדיו שאלונים אישיים. אימות הפרטים יתבצע ע"י המשרד. רשימת העובדים תוגש על גבי טפסים שיימסרו לספק ע"י הממונה על הביטחון במשרד ראש הממשלה.
5. התנאים הנ"ל תקפים גם לגבי תוספת עובדים, עובדי גיבוי ועובדי קבלני המשנה.
6. למשרד הזכות לאשר או לא לאשר כל עובד שבדעת הספק להעסיקו בעבודה הנ"ל ללא הנמקה.
7. העובדים אשר אושרו על-ידי המשרד כאמור, יצוידו במידת הצורך ברישיונות כניסה לאחר שחתמו על הצהרת סודיות מתאימה.
8. המשרד רשאי לדרוש את החלפתו של כל עובד המועסק ע"י הספק במסגרת מכרז זה ללא מתן נימוקים ולפי שיקול דעתו המוחלט. הספק מתחייב להחליף אדם כזה עם קבלת הדרישה מאת המשרד ללא ערעור.
9. הספק מתחייב לשמור על היבטי "צנעת הפרט" הקשורים למשרד ולעובדיו. הספק ועובדיו יתחייבו לעמוד בכל דרישות הקב"ט וזאת טרם תחילת העבודה.
10. הקב"ט יהיה רשאי לדרוש מעובדי הספק לעמוד בכל בדיקה ביטחונית ובכל רמה שתידרש, לרבות ולפי הצורך גם בבדיקת פוליגרף.
11. מודגש בזה, כי שהיית הספק ועובדיו מותרת אך ורק בשטחי הבניינים וואו החצרות שבו מתבצעת העבודה באותה עת, ואסורה ביתר חלקי הבניין.
12. אבטחת מסמכים ומידע  
הספק מתחייב כי בתום השימוש היומי במסמכים, במפרטים, בתוכניות וברשומות אחרות הקשורים בביצוע העבודה, יאוחסנו הנ"ל בארונות/כספות/חדרים מוגנים עפ"י תקן שמשרד ראש הממשלה יגדיר.
- הספק מתחייב להחזיר למזמין את כל המסמכים, המפרטים, התוכניות והרשומות האחרות הקשורים בביצוע העבודה - מיד עם השלמת העבודה או בכל עת שיידרש לכך ע"י המשרד או מי מטעמו.
13. ציות להוראות בטחון  
הספק ועובדיו יהיו כפופים לתנאי הביטחון שיפורסמו על-ידי הממונה על הביטחון במשרד ראש הממשלה.

14. הספק מצהיר, כי קרא את חוק העונשין, התשל"ז-1977 והוראת כל דין אחר בדבר מסירת ידיעות וחובת שמירת סודות רשמיים, וברורה לו החובה המוטלת עליו, מכוח היותו בעל חוזה עם המשרד, לשמור בסוד ידיעות המגיעות אליו עקב ביצוע החוזה, והחובה שלא למסור ידיעות ללא סמכות כדין לאדם שלא יהיה מוסמך לספק. כן, מצהיר הספק שידוע לו, כי אם לא ימלא אחר התחייבויותיו ו/או הוראה מהוראות החוק האמור, יהיה צפוי לעונשים הקבועים בדין.

תשומת לב הספק מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, שזו לשונם:

#### **"91. הגדרות ופירוש**

"ידיעה" - לרבות ידיעה שאינה נכונה, וכל תיאור, תכנית, סיסמה, סמל, נוסחה, חפץ או חלק מהם המכילים ידיעה או העשויים לשמש מקור לידיעה;  
"מסירה" - לרבות מסירה על ידי סימון ואיתות ולרבות גרם מסירה; מקום שמדובר על עשיית מעשה בכוונה מסוימת, פירושו עשייה או מחדל באותה כוונה ללא סמכות כדין."

#### **"118. גילוי בהפרת חוזה**

(א) היה אדם בעל חוזה עם המדינה או עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה [נוסח משולב], תשי"ח-1958, ובחוזה יש התחייבות לשמור בסוד ידיעות שיגיעו אליו עקב ביצוע החוזה, והוא מסר, ללא סמכות כדין, ידיעה כאמור לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינו - מאסר שנה אחת.

(ב) בסעיף זה, "בעל חוזה" - לרבות מי שהועסק, כעובד או כספק, לשם ביצוע החוזה; ואולם תהא זו הגנה טובה לנאשם לפי סעיף זה שלא ידע על ההתחייבות לשמור ידיעות כאמור בסוד ושהוא מסר את הידיעה בתום לב."

#### **הצהרה**

אני הח"מ מצהיר, כי קראתי את האמור בנספח זה, הבנתי את תכנו, ואני מתחייב לקיים את ההוראות הכלולות בו. ידוע לי שכל הידיעות אשר יהיו בידי ו/או אשר תגענה לידי ו/או לעובדי ו/או למי מטעמי תוך כדי ביצוע התחייבויותיי לפי חוזה זה ו/או בקשר עמו הן סודיות ואני מתחייב לשמור על כל ידיעה כאמור בסוד ולהביא הוראות אלו לידיעת עובדי המועסקים על ידי בין במישרין ובין בעקיפין לשם ביצוע חוזה ו/או בקשר עמו.

\_\_\_\_\_ **חתימת הספק:**

\_\_\_\_\_ **תאריך:**