



# המוסד לביטוח לאומי

מכרז מס'

מ(2007) 2017

קבלת שירותי הקמה, ניהול  
והפעלה של מוקד שירות טלפוני

03.03.2019

© כל הזכויות שמורות

מסמך זה הוא קניינו של המוסד לביטוח לאומי. אין להעתיק או לצלם את המסך או חלקים ממנו, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהמוסד לביטוח לאומי. אין לעשות כל שימוש במסמך זה, אלא למטרתו



**תוכן עניינים:**

1	מנהלה	0.0
1	טבלת ריכוז תאריכים	0.0
1	כללי	0.1
3	הגדרות	0.2
6	מנהלה	0.3
8	המפרט	0.4
8	תנאי סף מקצועיים	0.5
10	תנאי סף מינהליים	0.6
13	מסמכים נדרשים נוספים	0.7
14	התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז	0.8
15	זכויות המוסד-עורך המכרז	0.9
18	מבנה הצעת המציע	0.10
20	שלמות ההצעה וקבלני משנה	0.11
20	בעלות על המכרז ועל ההצעה	0.12
20	סמכות השיפוט	0.13
20	מספר ההצעות	0.14
20	תהליך בחירת הזוכים	0.15
24	שמירת סודיות ואבטחת מידע	0.16
25	מחירים ותנאי תשלום	0.17
25	תקופת ההתקשרות	0.18
25	סיום ההתקשרות	0.19
26	תקופת היערכות	0.20
27	תקופת הסתגלות	0.21
27	תקופת מעבר	0.22
28	שמירה על רצף שירות	0.23
28	הקפדה על דיני עבודה במדינת ישראל	0.24
29	תנאים כלליים	0.25
<b>1. יעדים</b>		
31	סקירה כללית ורקע מקצועי	1.0
31	הלקוח ומצב קיים	1.1
33	יעדי המכרז	1.2
34	האתרים הנדרשים להפעלה	1.3
34	ניתוב השיחות בין המוקדים	1.4
36	היערכות נדרשת להכנת עמדות הנציגים למענה טלפוני	1.5



	<b>היישום</b>	<b>.2</b>
37.....	השירותים הנדרשים – כללי.....	2.0
38.....	תיאור מהלך שיחה עם פונה למידע (כללי או אישי) .....	2.1
38.....	סל השירותים .....	2.2
43.....	פנייה טלפונית – תרשים זרימה עקרוני .....	2.3
44.....	שפות נדרשות .....	2.4
44.....	סל השירותים האוטומטי .....	2.5
45.....	שעות הפעילות .....	2.6
45.....	דוחות ביצוע .....	2.7
45.....	בקרת איכות השירות.....	2.8
	<b>תשתיות פיזיות וטכנולוגיות</b>	<b>.3</b>
47.....	כללי .....	3.0
47.....	נושאים באחריות המוסד .....	3.1
49.....	ציוד מחשוב וטלפונים .....	3.2
54.....	שרותי תפעול, אחזקה ותמיכה טכנית של הציוד באחריות הזוכה .....	3.3
58.....	תשתית כבילה אחודה .....	3.4
65.....	גנרטור לגיבוי אספקת חשמל .....	3.5
66.....	תשתיות מבנה .....	3.6
67.....	האתרים המיועדים למוקדי השירות הטלפוני - כללי .....	3.7
68.....	מיקום האתרים ושטח נדרש .....	3.8
69.....	עמדות שירות .....	3.9
70.....	עמדות ושטחים ניהוליים .....	3.10
71.....	חדר הדרכה .....	3.11
71.....	מערך ביטחון, בטיחות ובקרת כניסה .....	3.12
72.....	הנחיות כלליות בנושא בינוי .....	3.13
73.....	ריכוז נושאים באחריות הזוכה ובאחריות המוסד .....	3.14
	<b>מימוש</b>	<b>.4</b>
75.....	כללי .....	4.0
75.....	פרטים על המציע.....	4.1
75.....	פרטים כלליים על האתר המוצע.....	4.2
76.....	תכנית הקמה .....	4.3
77.....	תורת ההפעלה של המוקד .....	4.4
78.....	ניהול והקמה .....	4.5
78.....	כוח האדם במוקד השירות הטלפוני - כללי .....	4.6



4.7	פרוט בעלי תפקידים נדרשים	78.....
4.8	קבלת מידע מהזוכה על עובדיו	82.....
4.9	מבחני מיון לנציגי שירות	82.....
4.10	החלפת כח אדם	82.....
4.11	שמירה ואבטחה	82.....
4.12	בקרה ושיתוף פעולה	82.....
4.13	הדרכה והכשרה	83.....
4.14	הכשרה מקצועית לנציג חדש	83.....
4.15	הדרכה שוטפת	85.....
4.16	מבחני ידע תקופתיים	86.....
4.17	צוות הדרכה והכשרה	86.....
4.18	ערכות הדרכה	86.....
4.19	הדרכה והכשרה ראשוניים בתקופת מעבר	87.....
4.20	נהלי עבודה במוקד	88.....
4.21	מדדי איכות ויעילות – אמנת שירות	89.....
4.22	מדד איכות משוקלל על השירות הטלפוני הרגיל מרכיב איכות שיחות נענות	90.....
4.23	מדד אחוז השיחות הקצרות מ – 90 שניות על השיחות הרגילות	93.....
4.24	יעילות ה BACK OFFICE	94.....
4.25	יעילות הציט	95.....
4.26	יעילות המענה לפניות שהועברו באינטרנט	95.....
4.27	יעילות המענה בתחומי שירות ייעודיים	95.....
4.28	בונוס – פרס עידוד לשמירה על רצף הישגים במוקד	96.....

## 5. עלויות

5.0	כללי	99.....
5.1	תנאי הצמדת המחירים	99.....
5.2	מרכיבי התשלום	100.....
5.3	הפעלת מדדי איכות על התשלום	102.....
5.4	תשלום בגין הדרכה	103.....
5.5	מענקי התמדה	104.....
5.6	נוהל הגשת חשבונית	104.....
5.7	הגשת חשבונית - דגשים	105.....

## 6. נספחים

0.5.1	הצהרה על ניסיון ופרוט ניסיון המציע	108.....
0.5.2	הצהרה על מספר עובדים המועסקים במוקדים הטלפוניים	112.....



113	0.5.3	אישור מחזור כספי בתחום פעילות מוקדים א'-ב'
115	0.5.4	פרוט כ"א ניהולי מוצע
121	0.5.7	תכנית אדריכלית
122	0.6.1	אישור רשם החברות ונסח חברה מעודכן
123	0.6.2	אישור בר תוקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים
124	0.6.3	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה
125	0.6.4	תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר העדר הרשעות
126	0.6.5	תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר קיום חובות ושמירת זכויות עובדים
127	0.6.6	תצהיר בדבר אי תאום מכרז
128	0.6.7	הצהרת המשתתף במכרז
129	0.6.8	תאגיד בשליטת אישה
131	0.6.9	הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים
132	0.6.10	התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות
134	0.6.11	תצהיר בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות אנשים עם מוגבלות
135	0.6.12	אישור עו"ד על שימוש בתוכנות מקוריות בעלות רישיון בלבד
136	0.7.1	תכנית הקמה מפורטת
138	0.7.2	תורת הפעלת המוקד
139	0.7.3	אישור מוקדם לתנאי ביטוח
141	0.7.4	הסכם התקשרות א'-ב'
161	0.8.1	נוסח ערבות ביצוע א'-ב'
163	0.8.3	אישור עריכת ביטוחים
167	1.1.3	נתונים נוספים על פעילות המוקד
168	3.1.3	הנחיות בנושא מבנה ועמידה בתקנים
173	4.2	הצהרת מציע שאין בחזקתו נכס במועד הגשת הצעה
174	5	טופס הצעה כספית א'-ב'
176	0.15.7	מפ"ל איכות

**0. מנהלה****0.0 טבלת ריכוז תאריכים**

התאריכים	הפעילות
יום שני 4.3.2019	פרסום המודעה בעיתונות
יום שני 11.3.2019 בשעה 13.00	כנס מציעים – בבניין המוסד לביטוח לאומי, שדרות וייצמן 13, ירושלים (אולם הישיבות קומה 8)
יום ראשון 24.3.2019	תאריך אחרון להעברת שאלות הבהרה באמצעות המייל : <a href="mailto:shap16@nioi.gov.il">shap16@nioi.gov.il</a>
יום חמישי 11.4.2019	תאריך אחרון למענה הביטוח הלאומי לשאלות הבהרה באמצעות אתר האינטרנט של המוסד <a href="http://www.btl.gov.il">www.btl.gov.il</a> דף הבית מדור מכרזים קישור "שאלות ותשובות"
יום רביעי 1.5.2019 שעה 12.00	תאריך אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים
עד ליום 31.12.2019	תוקף ההצעה

(\*)

במקרה של סתירה בין תאריכים אלה לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז, קובעים התאריכים בטבלה זו. המוסד רשאי לשנות כל אחד מן המועדים המפורטים לעיל, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, הודעה בדבר דחייה כאמור תימסר בהתאם להוראות המכרז.

**0.1 כללי**

- 0.1.1 המוסד לביטוח לאומי (להלן – "המוסד") מבקש לקבל בזאת הצעות להקמה, ניהול והפעלה של שני מוקדי שירות טלפוני של המוסד, שיספקו שירות לפונים למוסד מכל רחבי הארץ, בהתאם לדרישות מכרז זה (להלן: "מוקד שירות טלפוני").
- 0.1.2 מוקד אחד יוקם בטווח שלא יעלה על כ-40 ק"מ מהעיר צפת (להלן: המוקד הצפוני) ומוקד נוסף באזור המרכז או הדרום בטווח בין חדרה לדימונה (להלן: "המוקד הנוסף").
- 0.1.3 המוקד הצפוני יכלול 230 עמדות, בהן 200 עמדות נציג לצורך המענה הטלפוני ו-30 עמדות למשימות נוספות ותפקידים שונים במוקד.
- 0.1.4 המוקד הנוסף יכלול 115 עמדות, בהן 100 עמדות נציג לצורך המענה הטלפוני ועוד 15 עמדות למשימות ותפקידים שונים במוקד.
- 0.1.5 המוסד מעדיף זוכים שונים לשני המוקדים. תהליך הבחירה מפורט בסעיף 0.14.
- 0.1.6 על כל מציע, העומד בדרישות הסף ותנאי המכרז כמפורט, להציע שתי הצעות: למוקד הצפוני ולמוקד הנוסף. בכל אופן הצעת המחיר, בכל אחד מסעיפי המחיר, למוקד הנוסף לא תעלה על 10% יותר מהצעת המחיר למוקד הצפוני.



- 0.1.7 במוקדים, כמפורט במכרז זה, יינתן שירות עבור המוסד ולקוחותיו בלבד. הזוכה לא יהיה רשאי לבצע במקום פעילות אחרת מכל סוג שהוא, שאינה פעילות עבור המוסד.
- 0.1.8 השירותים המוצעים יענו על דרישות תקניות כלליות ומקצועיות המקובלות בענף מוקדי שירות טלפוני בארץ ובעולם וכן על כל הדרישות המפורטות במכרז זה בפרק היעדים.
- 0.1.9 השירותים העיקריים הנדרשים הינם:
- א. מענה לשיחות נכנסות בכל נושאי הביטוח הלאומי השונים, ובכלל זה ביצוע עדכון נתונים אינפורמטיביים ואחרים וזימון תורים.
  - ב. החזרת תשובות בטלפון לשאלות אשר חייבו ברור נוסף
  - ג. ביצוע שיחות יוצאות יזומות וקמפיינים
  - ד. תמיכה טלפונית לשירותי האינטרנט
  - ה. מתן שירות טלפוני למייצגים (עורכי דין, רואי חשבון, ויועצי מס)
  - ו. תקשורת כתובה- שירות מענה למיילים, שיחות צ'אט, מענה אישי בפייסבוק וכו'
  - ז. שירותי Back Office. שירותים מיוחדים נוספים בהתאם לבקשות המנהל מביטוח לאומי.
- 0.1.10 תקופת ההסכם עם הזוכה לכל מוקד תהיה ל- 6 שנים. לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, תינתן האפשרות להאריך את ההסכם ל- 4 תקופות נוספות בנות שנה כל אחת.
- 0.1.11 במענה לפרק 5, פרק ההצעה הכספית, המציע יפרט על גבי נספח 5 את הצעת המחיר עבור השירותים הנדרשים לפי מכרז זה. הצעה זו תחייב את הזוכה למשך כל תקופת ההתקשרות לרבות בתקופות הארכת ההתקשרות (כהגדרתן בסעיף 0.1.10) בכפוף לעליית המדד ושכר מינימום.
- 0.1.12 כל המחירים בהצעת המציע, יהיו קבועים וסופיים ויכללו תשלום עבור כל הוצאות הזוכה, לרבות היטלים ומיסים, החלים על הזוכה כספק שירותים על פי מכרז זה וכל הוצאה אחרת, שתידרש למימוש מכרז זה, למעט מע"מ. המחירים המוצעים בהצעה לא יהיו מותנים, בכל צורה שהיא, בהתחייבות של המוסד לכמויות ו/או היקפים כל שהם – גם לא לכמויות המצוינות בסעיף 0.13.8 ובנספח 5.
- 0.1.13 המציע אינו רשאי שלא לנקוב במחיר לאחד השירותים הנדרשים בנספח 5.
- 0.1.14 המוסד ישלם לזוכה, עבור השירותים המפורטים במכרז זה, בהתאם למחירון שבהצעת הזוכה, בהתאם לרשימת השירותים, הכול בכפוף לתנאי המכרז וההסכם ובהתאם למפורט בפרק 5 למכרז זה.
- 0.1.15 המוסד אינו מתחייב להזמין שירותים כל שהם ובכמות כל שהיא מן הזוכה והדבר נתון לשיקול דעתו הבלעדי.



- 0.1.16 המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, על-ידי מתן הודעה בכתב לזוכה 90 יום מראש. למרות האמור לעיל, המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות ללא צורך בהודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:
- א. במקרה שימונה לתאגיד הזוכה מפרק סופי או זמני.
  - ב. הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עימה קלון.
  - ג. לזוכה ניתן צו להקפאת הליכים, והזוכה יהיה חייב להודיע לאלתר למוסד.
- 0.1.17 האמור במכרז נכתב בלשון זכר, אולם הדרישות מתייחסות לנשים ולגברים כאחד.
- 0.1.18 המוסד הכין אומדן שווי התקשרות אשר יופקד בתיבת המכרזים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז. המוסד יהיה רשאי לפסול הצעה החורגת מעל 10% מאומדן שווי התקשרות. כמו כן המוסד יהיה רשאי לפסול הצעה שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישות סף או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי.
- 0.1.19 רשאים להגיש הצעות מציעים העומדים בתנאי הסף ואשר אינם נותנים שירותים אחרים בגינם הם עלולים להימצא בניגוד עניינים. כל המציעים יחתמו על הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים כמפורט בהמשך מכרז זה.
- 0.1.20 יש לקרוא בעיון את כל חלקי מכרז זה לרבות תנאי הסף וכן להקפיד על ביצוע מדוקדק של כל ההנחיות וההוראות שבמפרט.

## 0.2 הגדרות

- 0.2.1 **המוסד** – המוסד לביטוח לאומי.
- 0.2.2 **אגף שירות לקוחות** – היחידה במוסד האחראית, בין היתר, על שירותי המענה הטלפוני לפונים למוסד.
- 0.2.3 **המנהל** – מנהל אגף שירות לקוחות של הביטוח הלאומי או מי שמונה מטעמו לנהל עבור המוסד את ההקמה, הניהול וההפעלה של מוקד השירות הטלפוני.
- 0.2.4 **המכרז** – הזמנה זו לקבלת הצעות וכל נספחיה, לרבות קובץ המענה לשאלות הבהרה, אם יהיו כאלה.
- 0.2.5 **הספק הנוכחי** – המוסד מפעיל כיום בעיר צפת מוקד שירות טלפוני באמצעות חברת טלאול.
- 0.2.6 **עורך המכרז** – המוסד לביטוח לאומי – אגף שירות לקוחות.
- 0.2.7 **המציע** – כל גורם שהגיש הצעה למכרז זה בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
- 0.2.8 **הצעה** – תשובת המציע למכרז זה על כל נספחיה, דרישותיה, תנאיה וחלקיה (לרבות הסכם ההתקשרות) עבור השירותים עבורם מוגשת ההצעה.
- 0.2.9 **המוקד הצפוני** - הצעה למוקד באזור העיר צפת כמפורט בסעיף 0.1.2





- 0.2.10 **המוקד הנוסף** – הצעה למוקד נוסף, אשר יהיה מרוחק לפחות 100 ק"מ מהעיר צפת, בטווח שבין חדרה לדימונה כמפורט בסעיף 0.1.2
- 0.2.11 **זוכה** – מציע שהצעתו תבחר כהצעה זוכה על ידי וועדת המכרזים של המוסד, והמוסד יחתום עמו על הסכם לאספקת השירותים הנדרשים במכרז זה.
- 0.2.12 **הסכם** – ההסכם שיחתם בין הזוכה למוסד, על פי האמור במכרז זה.
- 0.2.13 **לקוח המציע** – גוף עסקי או ציבורי כלשהוא שהמציע מספק עבורו שירותי מוקד טלפוני בדומה לנדרש במכרז זה באתר אחד או במספר אתרים, באמצעות מוקד אחד או מספר מוקדים.
- 0.2.14 **המפקח** – עובד המוסד אשר נקבע על-ידי המנהל, לפקח מטעמו על השירותים הניתנים על-ידי הזוכה במסגרת מכרז זה ולוודא התאמתם לנדרש על פי המכרז.
- 0.2.15 **מוקד שירות טלפוני** – מוקד טלפוני אשר יאויש על-ידי נציגי שירות מטעם הזוכה, וייתן מענה לציבור הפונים טלפונית ו/או באמצעות המייל ו/או האינטרנט למוסד לקבלת שירות ומידע כללי או אישי.
- 0.2.16 **מידע אישי** – מידע פרטני הנוגע לענייניו של הפונה למוסד. מידע זה משתקף במערכת ממוחשבת "דלפק קדמי", השואבת את נתונה ממערכות ייעודיות של המוסד.
- 0.2.17 **מידע כללי** – מידע כללי על החוק והתקנות בנושא קצבאות, גביה ושאר נושאים שבטיפול המוסד.
- 0.2.18 **עדכון פרטים וביצוע פעולות** – נציגי השירות יידרשו לעדכן פרטים או לבצע פעולות עבור המבוטחים על פי ההרשאות המותרות להם. דוגמאות: ביצוע תשלומים בכרטיסי אשראי, עדכון עיסוקים, טיוב נתונים אינפורמטיביים.
- 0.2.19 **מחירון** – מחיר כל השירותים הנדרשים במכרז זה, והכלולים בהצעת המחיר של הזוכה (נספח מספר 5).
- 0.2.20 **מערכת "דלפק קדמי"** – המערכת הממוחשבת שתעמוד לרשות הזוכה באמצעותה ניתן לענות לשאלות אישיות של הפונים ולבצע את מרבית הפעילות הנדרשת על פי מכרז זה.
- 0.2.21 **מערכת הפעלה טלפונית** – מערכת ההפעלה של המוקד מסופקת על ידי המוסד. המערכת מבוססת על מערכת של AVAYA, וכוללת IVR ו-CTI. הפתרון הטכנולוגי מסופק על ידי ITNAV PRO. מערכת זו מסופקת על ידי הביטוח הלאומי כולל רישיונות, מערכת דוחות היסטוריים ודוחות זמן אמת.
- 0.2.22 **מערכת הקלטות** – במוקד תהיה מערכת הקלטות של חברת VERINT. מערכת זו מסופקת על ידי הביטוח הלאומי כולל רישיונות.
- 0.2.23 **מערכת לניהול ידע (ני"ל)** – מערכת ממוחשבת המרכזת את המידע הכללי הנדרש לעבודת נציגי השירות. מערכת זו באחריות המוסד.
- 0.2.24 **מערכת קשר ובירורים** – מערכת ממוחשבת לניהול בירורים נוספים בין המוקד למוקדי התמיכה ומול סניפי הביטוח הלאומי. באמצעות מערכת זו מנוהלות הפניות שלא יכלו לקבל מענה מידי בעת הפניה הטלפונית ואשר מופנות ל- Back Office שבמוקד, או אל מוקדי התמיכה או לסניפים.



- 0.2.25 **נציג שירות** – עובד במוקד הטלפוני מטעמו של הזוכה במכרז זה, אשר עונה לשיחות המבוטחים באמצעות הטלפון או בערוצים נוספים.
- 0.2.26 **פונים** – לקוחות המוסד לרבות מבוטחים, אזרחים, מייצגים, הפונים לקבלת שירות מהמוקד הטלפוני.
- 0.2.27 **שיחה נענית** – שיחה שנכנסה בערוץ הטלפוני שנענתה על ידי נציג שירות ומשך השיחה עלה על 12 שניות.
- 0.2.28 **שלוחה מרוחקת / שלוחת IP מרוחקת** – חיבור של מכשיר טלפון, אחד או יותר, הנמצא באתר מסוים למרכזית טלפונית המותקנת באתר מרוחק אחר, באמצעות טכנולוגיית IP Telephony ורשת IP ארצית.
- 0.2.29 **IVR** – מערכת המענה הקולי והאוטומטי, המהווה ממשק קולי ראשוני לכל שיחה נכנסת למוקד. המערכת מאפשרת לבצע פעולות אוטומטיות. המערכת מאפשרת גם העברה לנציג שירות.
- 0.2.30 **CTI** – מערכת המנהלת את כלל תעבורת השיחות במוקד, כגון: ניתוב שיחות לנציגים, ניהול תורי ההמתנה, ניהול דיווחים היסטוריים ודיווחי זמן אמת, הגדרת הנציגים ושיוכם לקבוצות השירות וכו'.
- 0.2.31 **שירות טלפוני רגיל** – מענה לשיחות נכנסות ב-6050\*, כולל שיחות Call Back או החזרת תשובות, זימון תורים וכד', למעט שירותים ייעודיים שיאושרו מראש על ידי המנהל כגון תמיכת אינטרנט ו"תביעפון", מוקד למייצגים וכד'.
- 0.2.32 **צ'אט אנושי** - שירות מענה כתוב באתר המוסד לביטוח לאומי (תשובות לשאלות) שיבוצע ע"י נציגי המוקד לפי בקשת מבוטחים.
- 0.2.33 **פקוח ובקרה על המוקד טלפוני** – חברה המבצעת עבור המוסד לביטוח לאומי בקרה שוטפת אחר ביצועי המוקד ומדווחת למנהלת אגף שירות לקוחות.
- 0.2.34 **בעל שליטה**- כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי) – התשמ"א - 1981.
- 0.2.35 **תצהיר בכתב** – תצהיר בכתב כמשמעותו בסימן א' לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשל"ו - 1971.
- 0.2.36 **תקופת התקשרות** – תקופת ההתקשרות בין המוסד לבין הזוכה על פי מכרז זה, לרבות תקופות הארכה אם תהיינה.
- 0.2.37 **תקופת היערכות** – תקופה בת ארבעה חודשים בה נדרש הזוכה/ים להיערך להפעלת המוקד/ים. תקופה זו נמנית מיום החתימה של הצדדים להסכם על הסכם ההתקשרות עד למועד הפעלת המוקד לראשונה מול צבור הפונים.
- 0.2.38 **תקופת הפעלת המוקד** – תקופה שתחילתה מסיום תקופת ההערכות והתחלת עבודת הזוכה במתן שירות בפועל ללקוחות הביטוח הלאומי ועד סיום ההתקשרות.
- 0.2.39 **תקופת הסתגלות** – תקופה שבה המוקדים יופעלו ללא הפעלת מדדי האיכות (קנס/פרס) המפורטים בפרק 4. אורך התקופה מפורט בסעיף 0.19.



0.2.40 **תקופת מעבר** – תקופה שתימשך כשנה, אשר נועדה ליצור רצף שירותי ללקוחות הביטוח הלאומי. בתקופה זו הספק הנוכחי של המוקד הטלפוני ימשיך לתת שרותי מענה טלפוני במקביל להפעלת המוקד/ים על ידי הזוכה/ים החדש/ים, גם אם לא יזכה במכרז זה באחד המוקדים או בשניהם.

0.2.41 **סניף ביטוח לאומי/סניפי משנה/ אשנבי שירות – סניף של המוסד או נקודת שירות בהם ניתנים שירותים פרונטליים למבוטחים ובהם ניתנות החלטות בתיקי המבוטחים.**

**הערה:** בנוסף למוגדר לעיל, במכרז זה נעשה שימוש במונחים טכניים ומקצועיים מוכרים ומוסכמים. ככל שמי מהמציעים אינו בטוח בפרשנותו של איזה ממונחים אלו, עליו להעלות זאת במסגרת שאלות ההבהרה. לא תשמע כל טענה ביחס לאי בהירות או הבנה של מי מהמציעים, שלא הועלתה במסגרת זו.

### 0.3 מנהלה

#### 0.3.1 קבלת מסמכי המכרז

א. מסמכי המכרז יהיו פתוחים לעיון באתר האינטרנט של המוסד (WWW.BTL.GOV.IL) והנוסח המופיע בו הוא הנוסח המחייב.

ב. ניתן להוריד את חוברת המכרז מאתר האינטרנט של המוסד ללא תשלום. מובהר כי אין בהורדת חוברת המכרז מהאינטרנט או בהעתקתו, משום יצירת בעלות עליו.

#### 0.3.2 איש הקשר

אשת הקשר מטעם המוסד לכל עניין הקשור למכרז זה היא: גב' נחמה שפירא, כתובת הדואר האלקטרוני שלה הוא [shap16@nioi.gov.il](mailto:shap16@nioi.gov.il).

#### 0.3.3 נוהל העברת שאלות ובירורים

0.3.3.1 שאלות הבהרה הנוגעות לפרטי המכרז, בכל הנושאים, יש להפנות בכתב בעברית לאיש הקשר הנ"ל, באמצעות דואר אלקטרוני בלבד (שאלות שיופנו בדרכים אחרות לא ייענו), ועד לתאריך המופיע בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0.

0.3.3.2 שאלות הבהרה יוגשו בפורמט של קובץ WORD או EXCEL בלבד (לא PDF), ולא (בפקס) במבנה המוצג בעמוד הבא:

פירוט השאלה	מספר הסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז	מס' סידורי

0.3.3.3 המוסד יפרסם באתר האינטרנט של המוסד שינויים ועדכונים למסמכי המכרז, לרבות מסמך תשובות לשאלות הבהרה, ככל שיהיה בכך צורך באתר האינטרנט של המוסד (בפרק מכרזים) בכתובת [www.btl.gov.il](http://www.btl.gov.il) או במודעות בעיתונות בכל הנוגע למסמכי המוסד ותנאיו. באחריות המציעים להתעדכן באופן שוטף דרך האתר, ולא תישמע כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה מהמציע בקשר לכך.



0.3.3.4 המוסד רשאי לפרסם יותר מקובץ הבהרות אחד.

0.3.3.5 תשובות המוסד לשאלות ההבהרה יהו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז והוראותיו. על המציעים לצרף להצעתם תדפיס או תדפיסים של כל קבצי הבהרות המוסד, חתומים על ידי מורשי החתימה של המציע.

0.3.3.6 מובהר בזאת, כי במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין המכרז לבין הבהרות המוסד, הבהרות המוסד בכתב גוברות על הנוסח הקבוע במסמכי המכרז. כמו כן, במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין קבצי הבהרות, הנוסח האחרון של הבהרות, שיפרסם המוסד, גובר על הנוסח המוקדם.

#### 0.3.4 כנס מציעים

**כנס מציעים יערך בתאריך 11.3.2019 בשעה 13.00 בבניין המוסד לביטוח לאומי שד' וייצמן 13 ירושלים.**

למען הסר ספק, התשובות שיינתנו בעל פה בכנס לשאלות שיוצגו, **אינן** מחייבות את המוסד. את השאלות יש להעביר למוסד כאמור לפי סעיף 0.3.3 בלבד, והתשובות המחייבות יהיו אלו שיפורסמו במסמך הבהרות בלבד.

#### 0.3.5 מסירת הצעות

0.3.5.1 כל מציע נדרש להגיש שתי הצעות. הצעה אחת למוקד הצפוני והצעה שניה למוקד הנוסף. יש להגיש הצעה נפרדת לכל אחד מהמוקדים המוצעים.

0.3.5.2 כל הצעה תוגש מודפסת (לא בכתב יד) בשפה העברית, **בשלושה עותקים זהים** ותיערך בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף זה ובסעיף 0.9. מודגש בזאת, כי המוסד יהא רשאי לדחות הצעות שיוגשו בכתב יד. בנוסף ימסור המציע **תקליטור (CD)** ובו מפורט המענה לפרקים 0-4.

0.3.5.3 כל אחת מההצעות תכלול שתי מעטפות נפרדות וחתומות כדלקמן:

א. מעטפה ראשונה תכיל מענה לפרקים 0-4 במכרז, וכמו כן תכלול את כל הנספחים והאישורים הדרושים, בחוברת כרוכה. על המעטפה יש לרשום "מכרז מס' מ(2007)2017 קבלת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני במוקד הצפוני/ במוקד הנוסף - מענה לפרקים 1-4".

ב. מעטפה שנייה תכיל מענה לפרק 5 (פרק העלויות) ונספח 5 - חתום על ידי מורשי החתימה של המציע וכרוך בחוברת נפרדת. על המעטפה יש לרשום מכרז מס' מ(2007)2017 – קבלת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני במוקד הצפוני/במוקד הנוסף - מענה לפרק 5 (עלויות).

0.3.5.4 יש להקפיד על הפרדת המעטפות כנדרש.

0.3.5.5 המוסד לא יתחשב בהצעות של אותו מציע, שהוגשו בשמות שונים.

0.3.5.6 יש להכניס את שלושת העותקים של כל אחת מההצעות, על שני חלקיהן למעטפה אחת סגורה היטב או לארגז חתום. על גבי המעטפה/הארגז יש לציין את שם המכרז ומספרו בלבד, ללא סימן מזהה כל שהוא.



0.3.5.7 יש למסור את ההצעות בתיבת המכרזים של המוסד, הממוקמת בבניין הראשי של המוסד לביטוח לאומי בארכיב שבקומה 2 בשדרות ויצמן 13 ירושלים אצל מר יוסי מרציאנו עד לתאריך האחרון להגשת ההצעות המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0 בשעה 12:00. המוסד לא ידון בהצעה שתגיע לאחר המועד הנ"ל.

0.3.5.8 הצעות יוגשו למוסד במסירה ידנית או באמצעות דואר שליחים בלבד.

0.3.5.9 בתמורה למסירת הצעתו יקבל המציע אישור על מסירת ההצעה. יש להקפיד על קבלת אישור זה.

0.3.5.10 לתשומת לב המציעים, בכניסה לבניין של המוסד קיימים סדרי אבטחה ובדיקת תעודות אישיות, קיימת בעיית חנייה בסביבה והפרעות כלליות בתנועה בירושלים וכו', אשר עלולות לגרום לעיכוב בכניסה לבניין המוסד, לפיכך על המציע לקחת זאת בחשבון על מנת להגיש את ההצעה בזמן.

#### 0.3.6 תוקף ההצעות

ההצעה תהא בתוקף עד למשך שישה (6) חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות עד ליום המפורט בטבלת ריכוז תאריכים בסעיף 0.0. לבקשת המוסד, יאריך המציע את תוקף ההצעה, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.

### 0.4 המפרט

בקשה זו להצעות (להלן - "המפרט/המכרז") מכילה את הפרקים הבאים:

0.4.1 פרק המנהלה, (פרק זה) מסומן כפרק 0;

0.4.2 החלק המרכזי מפורט בפרקים 1-5 כדלקמן:

פרק 1 – פרק היעדים	הפרק מגדיר את מטרות המכרז
פרק 2 – פרק השירות הנדרש	הפרק כולל את כלל השירותים הנדרשים במכרז
פרק 3 – פרק טכנולוגיה ותשתית פיזית	הפרק כולל דרישות הנוגעות לתשתיות והטכנולוגיות הרלבנטיות למתן השירות ושאר השירותים נשואי מכרז זה
פרק 4 – פרק המימוש	הפרק כולל דרישות לגבי אופן ניהול ותפעול המוקד על ידי הזוכה, דרישות בנושא כ"א, לוחות זמנים ונושאים נוספים
פרק 5 – פרק העלויות	פרק העלויות מפרט את מרכיבי התשלום ואת תנאי ההצמדה

0.4.3 נספחי המכרז מצורפים בהתאם לפירוט בתוכן העניינים.

0.4.4 לפני העיון בחלקים אחרים של המכרז, יש לקרוא היטב את הוראות פרק זה (פרק המנהלה), אשר מפרט את תנאי הסף המנהליים ומגדיר במדויק את האופן בו יש להגיש הצעה למכרז זה.

### 0.5 תנאי סף מקצועיים - כל התנאים המפורטים בסעיפים 0.5 הינם תנאי סף.

#### על המציע לעמוד בתנאי הסף נכון למועד האחרון להגשת הצעות במכרז

0.5.1 ניסיון המציע



0.5.1.1 על המציע להיות בעל ניסיון של 5 שנים לפחות בהפעלה של מוקדי שירות טלפוני מאוישים.

0.5.1.2 בכל אחת מ- 3 השנים האחרונות (2017-2019) היו למציע 5 לקוחות שונים.

הבהרה: הפעלת מספר מוקדים עבור אותו הלקוח, תימנה בלקוח אחד.

0.5.1.3 המציע הפעיל, עבור כלל לקוחותיו השונים, לפחות 10 מוקדים טלפוניים בכל אחת משלוש השנים האחרונות (2017-2019).

0.5.1.4 בכל אחת מהשנים 2017-2019 לפחות אחד מהמוקדים, שהופעלו על ידי המציע עבור לקוח מסוים, הינו בגודל של 100 עמדות מאוישות לפחות בשעות השיא, במשך לפחות 3 שעות ביום.

להוכחת תנאי סף זה על המציע למלא במלואו את נספח 0.5.1 .

0.5.2 מספר העובדים המועסקים במוקדים טלפוניים  
התנאי הינו שהמציע מעסיק בהעסקה ישירה לפחות 700 עובדים במוצע בחודש במוקדים הטלפוניים בכל אחת מהשנים 2018-2019.

להוכחת תנאי סף זה על המציע למלא במלואו את נספח 0.5.2. בו יפרט המציע את מספר העובדים שהוא מעסיק בשנתיים האחרונות בהעסקה ישירה, וכן את מספר העובדים בעלי מוגבלויות. התצהיר יהיה חתום על ידי המציע ומאושר על ידי עורך דין.

מספר העובדים בעלי המוגבלויות שציין המציע בנספח 0.5.2 ישמש לצורך ניקוד איכות בלבד בהצעת המציע (כאמור בסניף 0.14.7.1).

0.5.3 מחזור כספי  
למציע מחזור כספי מתחום הפעלה וניהול של מוקדי שירות טלפוניים מאוישים ובכלל זה מרכזי שירות ותמיכה (help desk) בסך של 60 מיליון ₪ לפחות, בכל אחת מ-3 (שלוש) השנים 2016-2018.

יש להגיש הצהרת המציע חתומה וכן אישור מרואה חשבון על גבי נייר פירמה של רואה החשבון כנדרש בנספח 0.5.3 על שני חלקיו.

0.5.4 מנהלי פרויקט ההקמה  
על המציע להציג מנהל פרויקט אחד או שניים להקמת המוקדים במסגרת הצעתו.

על מנהל הפרויקט המוצע לעמוד בדרישות הבאות:

0.5.4.1 בעל תואר ראשון לפחות ממוסד אקדמי מוכר.

0.5.4.2 בעל ניסיון בהקמת 3 (שלושה) מוקדים לפחות בין השנים 2013-2019 וכן שלפחות אחד מהמוקדים שהקים בשנים הנ"ל כלל 70 עמדות נציגים לפחות.

להוכחת תנאי סף כאמור יש להגיש מסמך על ניסיון מנהל הפרויקט ותעודות כנדרש בסעיף 0.5.4

0.5.5 מנהל המוקד

על המציע להציג 2 מנהלי מוקדים. מנהל אחד לכל אחד מהמוקדים המוצעים על ידו במסגרת הצעתו. על כל אחד ממנהלי המוקדים המוצעים לעמוד בדרישות הבאות:



- 0.5.5.1 בעל ניסיון מוכח בניהול מוקד של **לפחות 24** חודשים במהלך השנים 2015-2018.
- 0.5.5.2 אחד המוקדים שניהל בשנים 2012-2019 כלל **80** עמדות נציגים לפחות.
- 0.5.5.3 בעל תואר ראשון לפחות ממוסד אקדמי מוכר. יש להגיש מסמך ותעודות כנדרש בסעיף **0.5.4**

#### 0.5.6 מנהל מערך ההדרכה

המציע יפרט **2 מנהלי ההדרכה לכל אחד** מהמוקדים אשר ידריך בעצמו וינהל את מערך ההדרכה ואת המדריכים הנוספים שיעבדו עמו ויהיה אחראי על היבטי ההדרכה במוקד.

המנהל יהיה בעל ניסיון מעשי בביצוע הדרכה של 5 שנים לפחות במוקדי שירות ו/או בניהול מערך הדרכה של מוקד שירות בתקופה של שנתיים לפחות.

פרטי מנהל ההדרכה יוגשו על גבי **נספח 0.5.4**.

#### 0.5.7 שטחי המוקדים

שטח המוקד הצפוני המוצע (בהצעת המציע) לא יפחת מ- **1,000** מ"ר. שטח המוקד הצפוני הנדרש יכול להתפרס גם על 2 מבנים סמוכים זה לזה.

השטח המוצע למוקד הנוסף לא יפחת מ- **700** מ"ר.

גודל השטח ייבדק על פי התוכנית האדריכלית כנדרש בנספח **0.5.7**.

המציע יגיש תכנית אדריכלית בקנה מידה של 1:50 בה תפורט החלוקה הפנימית של שטחי המוקד, עמדות נציגים, עמדות ראשי צוותים עמדות Back Office חדרי משוב חדרי מנהלים וכיו' כמפורט בסעיף 3.8.

למען הסר ספק, על המציע לקחת בחשבון אפשרויות גידול במשך תקופת ההתקשרות מעבר לנדרש (מעל 1,000 מ"ר בצפוני ומעל 700 מ"ר במוקד הנוסף).

#### הבהרה:

המוסד שומר לעצמו את הזכות לפנות ללקוחות המציע, לאימות הנתונים שהוצגו על ידי המציע. במידה שיימצא פער משמעותי בין הצהרת המציע לבין המידע שיימסר מהלקוח, ההצעה כולה עלולה להיפסל על ידי וועדת המכרזים.

## 0.6 תנאי סף מינהליים

### על המציע לעמוד בתנאי הסף נכון למועד האחרון להגשת הצעות במכרז

0.6.1 המציע הינו גוף משפטי מאוגד ורשום עפ"י דין.

0.6.1.1 נסח חברה / שותפות / עמותה תקף ליום הגשת ההצעה

- א. מציע שהינו תאגיד חייב להיות רשום בישראל, בהתאם לדין החל עליו, ללא חובות אגרה שנתית בשנים שקדמו לתאריך הגשת ההצעה ושאינו רשום ברשם התאגידים כחברה מפרת חוק או בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק, על פי תיקון מס' 10 לחוק החברות, התשמ"ט – 1999. מובהר שכל התנאים הנ"ל חייבים להתקיים במצטבר.
- ב. מציע שהוא חברה/שותפות יצרף להצעתו תדפיס נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים, הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים בכתובות: [taagidim.justice.gov.il](http://taagidim.justice.gov.il) כאסמכתא להיעדר חובות אגרה ושאינו רשום כחברה מפרת חוק. – תדפיס זה יסומן כנספח 0.6.1.
- ג. מציע שהינו עמותה יצרף להצעתו אישור של רשם העמותות ברשות התאגידים בדבר ניהול תקין, תקף לשנה 2017. אישור זה יסומן כנספח 0.6.1.
- 0.6.2 אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות**
- על המציע לצרף להצעתו **נספח 0.6.2** אישורים תקפים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפה ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) התשל"ו – 1976, להלן – "**חוק עסקאות גופים ציבוריים**") למסמכי המכרז כדלקמן:
- 0.6.2.1 אישור מפקיד מורשה, עדכני לחודש הגשת ההצעה, כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים או מרואה חשבון המעיד שהמציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה (נוסח חדש) וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו 1975 (להלן - "**חוק מס ערך מוסף**") או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
- 0.6.2.2 אישור ניכוי מס במקור עדכני לחודש הגשת ההצעה.
- 0.6.3 אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה**
- על המציע לצרף אישור עו"ד/רו"ח על מורשי החתימה ודוגמאות חתימה מטעם המציע, על גבי **נספח 0.6.3** למסמכי המכרז.
- 0.6.4 תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים**
- על המציע, בשמו ובשם של בעלי השליטה במציע, לצרף להצעתו תצהיר בכתב בדבר הרשעות, באם היו, בשל הפרת דיני העבודה, בשלוש השנים שקדמו לתאריך ההגשה, על גבי הנוסח המצורף **נספח 0.6.4** למסמכי המכרז. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים. וועדת המכרזים תדון ותחליט באם נתן לקבל את ההצעה של המציע או בעל זיקה שהורשעו ביותר משתי עברות, או לפסלה על הסף.
- 0.6.5 תצהיר בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים.**
- על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב של המציע ושל בעלי השליטה בו, בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת העבודה ו/או השירותים במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה על גבי הנוסח המצורף **נספח 0.6.5** למסמכי המכרז. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים, כאמור.



**0.6.6 תצהיר בדבר אי תיאום מכרז**

0.6.6.1 המציע יצהיר על גבי הנוסח המצורף **כנספח 0.6.6** למסמכי המכרז על אי תיאום מכרז עם מציעים אחרים.

0.6.6.2 מובהר בזאת כי אם המציע הורשע בפסק דין חלוט על תיאום מכרז, בשלוש השנים האחרונות שקדמו לתאריך ההגשה, המוסד ידחה את הצעתו.

0.6.6.3 במקרה שמציע נמצא בחקירה או הורשע על תיאום מכרז ונמצא בהליכי ערעור, המוסד יהיה רשאי לדרוש ממנו הבהרות ומסמכים ולהחליט על דחיית הצעות אם לאו, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

מובהר בזאת כי אם המציע הורשע בפסק דין חלוט על תיאום מכרז, בשלוש שנים האחרונות שקדמו לתאריך ההגשה, המוסד ידחה את הצעתו.

**0.6.7 הצהרת המשתתף במכרז**

על המציע לצרף להצעתו הצהרה על גבי הנוסח המצורף **כנספח 0.6.7** למסמכי המכרז, כשהיא חתומה על ידי מורשה חתימה של המציע.

**0.6.8 תאגיד בשליטת אישה**

להצעה אשר מתקיים בה האמור בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים התשנ"ב - 1992, כלומר שאישה מחזיקה בשליטה בתאגיד המציע, יצורפו אישור רואה חשבון ותצהיר עורך דין כמפורט בסעיף האמור, בנוסח המצורף **כנספח 0.6.8** למסמכי המכרז. יש לצרף את התצהיר כאמור, בעת הגשת המכרז. יצוין כי אישור זה אינו חובה ומותנה בקיום המצב בלבד כאמור ובלבד שתאגיד המציע אינו חברה אשר מניותיה רשומות למסחר בבורסה או הוצעו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל.

**0.6.9 הצהרה על היעדר ניגוד עניינים**

כל המציעים יחתמו על הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים בין הקמה והפעלת מוקד על פי המפורט במכרז זה, לבין השירות הנדרש עבור הבטוח הלאומי.

את ההצהרה יש לצרף למסמכי המענה למכרז, בנוסח המצורף **כנספח 0.6.9**.

**0.6.10 התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות ולמניעת ניגוד עניינים**

המציע יחתום על התחייבות לשמירת והגנת הפרטיות ולמניעת ניגוד עניינים, לפי הנוסח המצורף **כנספח 0.6.10** למסמכי המכרז.

**0.6.11 תצהיר בדבר קיום הוראות חוק שוויון לאנשים עם מוגבלות**

על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב לפיו המציע מקיים את הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, לעניין הבטחת יצוג הולם לאנשים עם מוגבלות, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 11), התעש"ו-2016, ככל שההוראות האמורות חלות עליו. התצהיר האמור יוגש בהתאם לנוסח הרצ"ב **כנספח 0.6.11**.



#### 0.6.12 שימוש בתוכנות מקוריות

הצהרה על גבי נספח 0.6.12 כי הזוכה משתמש בתוכנות מקוריות בעלות רישיון בלבד.

### 0.7 מסמכים נדרשים נוספים

מסמכים אלו אינם בגדר תנאי סף .

#### 0.7.1 תכנית הקמה למוקד

המציג יגיש תכנית מפורטת להקמת המוקד הטלפוני ב- 4 חודשים המהווים תקופת היערכות. בתום ארבעת החודשים יהיה על המוקד להיות ערוך להפעלה כנדרש וכמפורט בסעיפים 1.5 ו 4.3. התוכנית תסומן **כנספח 0.7.1**. התוכנית תכלול תרשים גאנט כמפורט בסעיף 4.3.

#### 0.7.2 תורת הפעלת המוקד

המזיע יגיש מסמך מפורט על תורת הפעלת המוקד. תורת הפעלה תתייחס לכל ההיבטים המתמייחסים להפעלת המוקד כדוגמת: מספר האחמ"שים, מספר ראשי צוותים, האזנות והקשבות לשיחות, אופן התגמול של העובדים, הדרכות וכו' כמפורט בסעיף 4.4. מסמך זה יסומן **כנספח 0.7.2**.

#### 0.7.3 אישור מוקדם לתנאי ביטוח

המזיע יתחייב לרכוש את כל הביטוחים הנדרשים כמפורט ב**נספח 0.7.3** ולהמציא כתב התחייבות של חברת ביטוח למוסד על נכונותה לבטח את המזיע, אם יזכה במכרז זה.

#### 0.7.4 ההסכם התקשרות

המזיע יחתום על 2 הסכמי ההתקשרות בעת הגשת ההצעה ב**נספחים 0.7.4 א' ו-ב'** המצורפים למסמכי המכרז. החתימה תהיה בראשי תיבות על כל עמוד בהסכם וחתימה מלאה בעמוד האחרון. השלמת החתימות על ההסכם יעשו רק לאחר זכייה במכרז.

למען הסר ספק, מכרז זה, תשובות המוסד לשאלות ההבהרה של המזיעים והצעת הזוכה בתשובה למכרז זה, הינם חלק בלתי נפרד מההסכם שייחתם עם הזוכה.



## 0.8 התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז

### 0.8.1 ערבות בגין זכייה

0.8.1.1 הזוכה במכרז ימציא למוסד, יחד עם החתימה על ההסכם, ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד לעמידה בתנאי ההסכם, בנוסח המצורף **כנספח 0.8.1 א', ב' במסמכי המכרז**. הערבות המצורפת תהיה בגובה **2% מסך הצעתו הכוללת למכרז עבור המוקד בו זכה** (גובה הצעה הכולל יחושב על פי סך המחירים שהוצעו על ידי הזוכה והתעריפים שנקבעו ע"י המוסד, מוכפלים כל אחד בכמויות המוערכות המתאימות) **מוכפל ב- 72** חודשים (6 שנות התקשרות). הערבות תהיה תקפה למשך תקופת כל ההתקשרות הראשונה + 90 יום לאחר סיומה.

0.8.1.2 בתום 3 שנות התקשרות יוכל הזוכה להמציא ערבות אשר תחליף את הערבות המקורית שניתנה על פי האמור בסעיף 0.8.1.1 הערבות החלופית תהיה בגובה **2% מסך הצעתו הכוללת למכרז עבור המוקד בו זכה** (גובה הצעה מבוסס על סך המחירים שהוצעו על ידו והתעריפים שנקבעו ע"י המוסד מוכפלים כל אחד בכמויות המוערכות המתאימות) **מוכפל ב- 36** חודשים (3 שנים) הערבות תהיה תקפה למשך כל תקופת ההתקשרות שנותרה + 90 יום לאחר סיומה.

0.8.1.3 הערבות המקורית, כמפורט בסעיף 0.8.1.1 תוחזר לזוכה רק לאחר המצאת הערבות החדשה.

0.8.1.4 אם ההסכם יוארך לתקופות נוספות, על פי האמור בסעיף 0.1.18 לעיל, הזוכה במכרז יתחייב להמציא ערבות חדשה. ערבות זו תהיה בגובה **5% מסך הצעתו הכוללת למכרז עבור המוקד בו זכה** (גובה הצעה מבוסס על המחירים שהוצעו על ידו והתעריפים שנקבעו ע"י המוסד מוכפלים בכמויות המוערכות המתאימות) **מוכפל ב- 12** חודשים (שנה אחת) הערבות תהיה בתוקף למשך כל תקופת ההארכה + 90 יום לאחר סיומה.

0.8.1.5 כל אחת מהערבויות כמפורט תהינה צמודות ב-100% למדד המחירים לצרכן הידוע ביום החתימה על ההסכם/הארכה. כל אחת מהערבויות האמור תהיה ערבות בנקאיות או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על-פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981, וקיבלה אישור של החשב הכללי במשרד האוצר למתן ערבויות במכרזים ממשלתיים.

0.8.1.6 כל ערבות תוגש כערבות מקורית בנוסח המחייב המצורף **כנספח 0.8.1 א', ב'** במסמכי המכרז, ללא תוספות, השמטות או שינויים.

0.8.1.7 המוסד יהא רשאי לחלט את הערבות לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהזוכה לא עמד בהתחייבות מכל סיבה שהיא מהתחייבויותיו במכרז זה, ובהתראה של 30 יום, וזאת מבלי לפגוע בזכויות המוסד לכל סעד אחר, כדין.



**0.8.2 אישור על קיום בטוחים**

הזוכה יעביר למוסד אישור חתום על ידי חברת ביטוח על קיום כל הביטוחים הנדרשים **כמפורט בנספח 0.8.3** כתנאי לחתימה של המוסד על הסכם ההתקשרות.

**0.8.3 אחריות כוללת למתן השירותים**

הזוכה יתחייב לתת אחריות כוללת למתן כל השירותים נשוא מכרז זה לאור זכייתו במכרז, ויתחייב להקצאת כוח האדם בהיקף ובאיכות שיידרשו לביצוע השירותים המוגדרים במכרז זה, וזאת למשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות תקופת ההתקשרות אם תהיינה.

**0.8.4 הודעה על זכייה**

הזוכה יתחייב לא לפרסם הודעה על קבלת העבודה / הזמנה / זכייתו, אלא לאחר תיאום ואישור נוסח ההודעה מראש ובכתב על ידי אשת הקשר כמפורט בסעיף 0.3.2 לעיל.

**0.8.5 הודעה לעדכון המוסד במקרה של שינויים והתפתחויות במעמדו ובמצבו של הזוכה**

הזוכה יתחייב לעדכן את המוסד בכל התפתחות עסקית, משפטית, ארגונית ו/או התפתחות מהותית אחרת, הנוגעת לזוכה, ליציבותו, לחוסנו ולהמשך פעילותו, שיש לה השלכה מהותית על קיום ההסכם ו/או שיכולה להשפיע לרעה על יכולתו של הזוכה לקיים את התחייבויותיו מכוח ההסכם כלפי המוסד ו/או אשר עלולה להוביל למצב של ניגוד עניינים וזאת בסמוך למועד שנודע על כך לזוכה.

**0.9 זכויות המוסד – עורך המכרז**

**0.9.1 ביטול/הקפאת המכרז**

המוסד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז ו/או להקפיא את הליכי המכרז ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרים אלו תימסר הודעה מתאימה למציעים.

**0.9.2 ביטול התקשרות**

כאמור בסעיפים 0.1.16 במכרז, וסעיף 10 בהסכם ההתקשרות, המוסד שומר לעצמו את הזכות לבטל את ההתקשרות או את הזכייה עם הזוכה, אם יתברר למוסד שהזוכה אינו יכול לעמוד בהתחייבויותיו להפעלת המוקד, והמוסד לא יחזיר לזוכה את ההוצאות שהיו לו עד לביטול ההתחייבות.

**למען הסר ספק, דחייה בלתי סבירה של סיום תקופת הערכות תיחשב לחוסר יכולת של הזוכה לעמוד בתנאי המכרז.**

**0.9.3 כשירים נוספים**

המוסד שומר לעצמו את הזכות לבחור זוכה כשיר שני עבור כל אחד מהמוקדים, שהצעתם דורגה במקום השני עבור אותו מוקד.

היה ומכל סיבה שהיא לא ייחתם הסכם ההתקשרות עם הזוכה/ים על ידי המוסד ו/או הזוכה לא עמד בהתחייבויותיו להפעלת המוקד, וכתוצאה מכך בוטל ההסכם עם הזוכה, המוסד יהא רשאי להתקשר עם הכשירים הנוספים לצרכי תפעול המוקד/ים על פי המכרז.



#### 0.9.4 ועדת בדיקה

0.9.4.1 המוסד ימנה ועדת בדיקה מטעמו שתבחן את ההצעות. במסגרת תהליך הבדיקה, יהיו ביקורים של ועדת הבדיקה במוקד טלפוני המופעל על ידי המציע בהם ייבחנו פעילויות הניתנות על ידו כיום ודומות לשירות המבוקש כדי לבדוק ולהתרשם מיכולות המציע, האמצעים הטכניים, משאבי כוח אדם, העומדים לרשותו במתן השירותים הנדרשים במכרז זה. צוות הבדיקה רשאי לראיין את בעלי התפקידים המיועדים וכו'. המציע מתחייב לאפשר את הביקור הנדרש, בלוח הזמנים שיקבע המוסד בתיאום עם המציע.

0.9.4.2 המוסד יהיה רשאי, בהתאם ולפי שיקול דעתו הבלעדי, לפנות לכל גורם שלישי, לרבות אך לא רק, ללקוחות המציע המפורטים בהצעתו, על פי בחירת המוסד.

המוסד שומר לעצמו את הזכות לפנות ללקוחות המציע הידועים לו, אף אם לא פורטו ע"י המציע **בנספח 0.6.3**. המוסד יהיה רשאי לפנות ללקוחות לקבלת חוות דעת וכן אימות נתונים.

#### 0.9.5 בקשת הבהרות

0.9.5.1 המוסד שומר לעצמו את הזכות לפנות למציעים לצורך קבלת הבהרות על הצעתם, בכפוף לחוק חובת המכרזים.

0.9.5.2 וועדת המכרזים תהיה רשאית לאפשר למציע אשר לא המציא עם הצעתו מסמך, אישור, היתר, קורות חיים, רישיון או כל פריט אחר, הנדרש במסגרת מכרז זה, להשלים את המצאתו למוסד תוך פרק זמן קצוב שייקבע על ידה.

0.9.5.3 המוסד רשאי לא לשקול הצעה, אשר לא תלווה בכל המסמכים והפריטים הנדרשים במכרז, חתומים ומלאים כנדרש ו/או הצעה אשר נתבקשה לגביה השלמת מסמכים ופריטים תוך פרק זמן קצוב כאמור והשלמה זו לא בוצעה או לא בוצעה במועד שנקבע לכך.

#### 0.9.6 עיון בהצעות מציעים אחרים

0.9.6.1 המציע מצהיר כי ידוע לו שעל פי תקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1973 (להלן – תקנות חובת המכרזים) יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים שלא זכו במכרז, לראות את הצעתו אם זכה. כמו כן, מצהיר המציע כי אין לו התנגדות לכך ואין צורך לבקש ממנו רשות להראות את הצעתו, בכפוף לחוק חובת המכרזים ותקנותיו.

0.9.6.2 מציע רשאי לציין מראש בתשובתו לנספח הצהרת המשתתף במכרז אלו חלקים בהצעתו יש בהם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי. מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים. על המציע לנמק את בקשתו על גבי מסמך נפרד שיצורף להצעה.

לתשומת לב המציע, מציע שלא יציין בהודעתו נימוקים מפורטים מדוע מדובר בסוד מסחרי ו/או מקצועי כאמור ו/או שוועדת המכרזים תסבור שהנימוקים אותם ציין המציע בהודעתו הינם נימוקים לאקוניים שאין בהם כדי להעיד על סודיות החלקים/ בהצעת המציע, יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים



0.9.6.3 סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודעה בכך שחלקים אלו בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים. מכאן שהמציע מוותר מראש על זכות עיון בחלקים אלו של המציעים האחרים.

0.9.6.4 מודגש כי למרות האמור לעיל, וועדת המכרזים תהא רשאית על פי שיקול דעתה להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או סוד מקצועי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות חוק חובת המכרזים ותקנותיו.

0.9.6.5 מציע שיבקש לממש את זכותו כאמור לעיל, יפנה לאשת הקשר במכרז, בתוך 30 ימים ממסירת החלטת וועדת המכרזים על הזוכה במכרז.

#### 0.9.7 בחירת הזוכה

0.9.7.1 המוסד יהיה רשאי לפסול הצעה החורגת ביחס של מעבר לכ-10% מאומדן שווי התקשרות לכל מוקד בנפרד, שיופקד בתיבת המכרזים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, או בהתייחס למהות ההצעה ותנאיה, או שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישת סף או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי, ו/או שתהיינה בה הסתייגויות ו/או שינויים כלשהם מהאמור במכרז. היה והמוסד יבחר בהצעה בה יהיו שינויים ו/או הסתייגויות ו/או תוספות מעבר לאמור במכרז, יראו אלו כבטלים ולא יחייבו את המוסד.

#### 0.9.7.2 הסתייגות

בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המציע במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות לגביהם, בכל דרך וצורה שהיא (להלן: "הסתייגויות"), אשר לא הותרו במפורש על ידי המוסד במסגרת יתר הוראות המכרז, רשאי המוסד:

- לפסול את הצעת המציע למכרז.
- לראות בהסתייגויות כאילו לא נכתבו כלל ולהתעלם מהן.
- לראות בהסתייגויות כאילו מהוות הן פגם טכני בלבד.
- לדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגויות ובלבד שבתיקון כאמור אין בכדי לשנות את מחיר ההצעה ו/או פרט מהותי בה.
- ההחלטה בין האפשרויות דלעיל נתונה לשיקול דעתו בלבד. אם יחליט המוסד לנהוג לפי אחת האלטרנטיבות המנויות לעיל, והמציע יסרב להסכים להחלטתו, רשאי המוסד לפסול את ההצעה ו/או לחלט את הערבות הבנקאית שהוגשה על ידי המציע

#### 0.9.8 הזמנות על-פי מכרז זה

0.9.8.1 בכל מקרה, המוסד אינו מתחייב להיקף שיחות כלשהו במשך כל תקופת ההתקשרות עם הזוכה.

0.9.8.2 המוסד רשאי להזמין חלק מהשירותים המבוקשים ו/או לממש את ההצעה בחלקים או בשלבים, או להעביר פניות טלפוניות או שירותים מסוימים ממוקד אחד למשנהו במהלך יום העסקים השוטף לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.



0.9.8.3 המוסד רשאי להעביר עד כ-5% מהפעילות למיזמים חברתיים על פי שיקול דעתו המקצועי.

פעילות המיזמים החברתיים תיגרע מפעילות הזוכה/ים.

## 0.10 מבנה הצעת המציע

0.10.1 הצעת המציע תוגש כשהיא מודפסת בעברית, בשני חלקים **לכל אחד** מהמוקדים בנפרד וכמפורט להלן:

**חלק ראשון** - המענה המנהלי, היישומי והטכני יערך בחוברת כרוכה, **לכל מוקד בנפרד**, הכוללת:

א. מכתב פתיחה חתום על ידי מורשי החתימה.

ב. מענה מפורט ושלים לכל סעיפי המכרז בכל אחד מהפרקים 0 עד 4, אחד לאחד.

ג. נספחי ההצעה, בהתאם לפירוט בסעיף 0.10.6 להלן.

ד. תדפיס של חוברת המכרז וכל מסמכי הבהרות המוסד, כפי שהתפרסמו באתר האינטרנט של המוסד, וכן הסכם ההתקשרות, כאשר כל דף חתום בחותמת של המציע וחתימת מורשה חתימה מטעמו.

**חלק שני** - ההצעה הכספית תוגש **לכל מוקד בנפרד**. כל הצעה תיערך בחוברת כרוכה, ותכלול מענה לפרק 5 (פרק העלויות) בהתאם למבנה המפורט להלן ובפרק 5 למכרז.

0.10.2 מבנה התשובה בכל סעיף יהיה בהתאם לנדרש. המציע אינו רשאי להוסיף הערות ו/או הצעות משלו ו/או לגרוע ו/או להתנות על הוראות המכרז. אם ייעשה כן, הדבר לא יילקח בחשבון בבדיקת הצעתו, והמוסד יהיה רשאי על פי שיקול דעתו הבלעדי לפסול את הצעתו בשל כך, כמפורט בסעיף 0.9.7.2

0.10.3 על המציע לצלם את פרק העלויות (פרק 5) במכרז בשלמות, ככתבו וכלשונו, למלא את טבלת המחירים בנספח מס' 5 בדייקנות ובהתאם להנחיות ולצרף לחלק השני בהצעותיו (להצעה הכספית).

0.10.4 כל עמוד בכל הצעה, לרבות הנספחים להצעה, יוחתם בחותמת הרשמית של המציע. בדף המלווה הראשון/הפותח של כל הצעה ובכל אחד מהדפים בהצעות הכספיות (נספח 5) תהא גם חתימת מורשי חתימה מטעם המציע.

0.10.5 כאמור על המציע להגיש הצעה נפרדת לכל אחד מהמוקדים הנדרשים במכרז זה.

### 0.10.6 נספחי ההצעה

יש להקפיד לצרף להצעה את כל הנספחים, האישורים וההצהרות שנדרשו במכרז, ערוכים וחתימים כנדרש ולרכז אותם בפרק הנספחים בחלק הראשון של המענה, לרבות הבהרות המוסד לשאלות המציעים, חתומים על ידי מורשי חתימה של המציע, בצרוף חותמת רשמית, כמפורט בטבלה בעמוד הבא.



סימון צירוף	הערות	שם הנספח	סעיף
	יוגש על גבי נספח 0.5.1	הצהרה על ניסיון המציע	0.5.1
	יוגש על גבי נספח 0.5.2 בכלל זה פירוט של מס' נציגים בעלי מוגבלויות המועסקים ע"י המציע	הצהרה על מס' עובדים המועסקים במוקדים	0.5.2
	הצהרת המציע על המזור הכספי ואישור רו"ח על נייר פירמה	אישור מחזור כספי	0.5.3
	על פי הנדרש בסעיף 0.5.4 בכלל זה מנהלי הפרויקט מנהלי המוקדים מנהלי ההדרכה. יש לצרף תעודות המעידות על השכלה	פירוט כ"א ניהולי מוצע	0.5.4
	תוגש כנספח 0.5.7 בהתאם לנדרש ובק"מ של 1: 50	תוכנית אדריכלית	0.5.7
	תדפיס נסח חברה /שותפות ללא חובות לרשות התאגידים	אישור רשם החברות ונסח חברה מעודכן	0.6.1
	אישור תקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	אישור בר תוקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים	0.6.2
	כולל אישור עו"ד על גבי העתק נספח 0.63	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	0.6.3
	כולל אישור עו"ד על גבי העתק נספח 0.6.4	תצהיר המציע ובעלי שליטה בדבר העדר הרשעות בשל הפרת דיני עבודה	0.6.4
	כולל אישור עו"ד על גבי העתק נספח 0.6.5	תצהיר המציע ובעלי השליטה – קיום חובות שמירת זכויות עובדים	0.6.5
	הצהרת מורשי החתימה של המציע על גבי העתק נספח 0.6.6	תצהיר בדבר אי תאום מכרז	0.6.6
	הצהרת מורשי החתימה של המציע על גבי העתק נספח 0.6.7	הצהרת המשתתף במכרז	0.6.7
	נספח זה אינו חובה. אישור רו"ח ותצהיר יוגשו על גבי העתק נספח 0.6.8	תאגיד בשליטת אישה	0.6.8
	יוגש ע"י נספח 0.6.9	הצהרה על העדר ניגוד עניינים	0.6.9
	יוגש ע"י עותק של נספח 0.6.10 חתום ע"י מורשי החתימה של המציע	התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות	0.6.10
	יוגש ע"י עותק של נספח 0.6.11 חתום ע"י מורשי החתימה של המציע	תצהיר בדבר חוק שוויון לאנשים עם מוגבלות	0.6.11
	יוגש ע"י עותק של נספח 0.6.12 חתום ע"י מורשי החתימה של המציע	הצהרה על שימוש בתוכנות מקוריות	0.6.12
	על פי הנדרש בסעיף 0.7.1 וסעיף 4.3	תכנית הקמה מפורטת	0.7.1
	על פי הנדרש בסעיף 0.7.2	תורת ההפעלה של המוקד	0.7.2
	יוגש חתום ע"י חברת ביטוח על גבי העתק 0.7.3	אישור מוקדם לתנאי ביטוח	0.7.3
	יוגש ע"י עותק חתום וסרוק אותו ניתן להוריד מהאתר. חתום בראשי תיבות ע"י מורשי החתימה של המציע	הסכם התקשרות אי-בי'	0.7.4
	על פי הנוסח המפורט בנספח 0.8.1 תוגש לאחר הזכייה	ערבות ביצוע אי-בי'	0.8.1
	יוגש לאחר זכיה ובמועד שנקבע לכך במכרז.	אישור עריכת ביטוחים	0.8.3
	באם אין בחזקתו של המציע נכס כנדרש עבור כל אחד מהמוקדים. ההצהרה תוגש על פי המפורט בסעיף 4.2 חתומה ע"י מורשי החתימה	הצהרת המציע שאין בחזקתו נכס במועד ההצעה	4.2
	יוגש ע"י עותק נספח 5 חתום ע"י מורשי החתימה של המציע	טופס הצעה כספית אי-בי'	5





## **0.11 בעלות על המכרז ועל ההצעה**

### **0.11.1 בעלות על המכרז ושימוש בו**

מכרז זה הוא קניינו הרוחני של המוסד אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין להעבירו לאחר או לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה על-ידי המציע.

### **0.11.2 בעלות על ההצעה ושימוש בה**

הצעת המציע והמידע שבה הם קניינו של המציע. המוסד מתחייב לשמור את תוכן הצעת המציע במסגרת חובת הסודיות הנדרשת ולא לעשות שימוש בהצעת המציע אלא לצורכי מכרז זה (למעט מסירת מידע, הקשור להצעות, כמתחייב מחוק חובת המכרזים ותקנותיו).

## **0.12 שלמות ההצעה וקבלני משנה**

0.12.1 הזוכה **אינו רשאי** להעסיק קבלני משנה במסגרת לצורך הפעלת המוקד, אך יהיה רשאי להעסיק קבלני משנה לצורך בניית המוקד בהיבטיו הלוגיסטיים.

כמו כן, הזוכה יהיה רשאי להיעזר בקבלני משנה בהפעלת המוקד **אך ורק** לצורך שירותי תרגום לשפות נוספות.

0.12.2 ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. הזוכה יהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים שלו ושל כל מי מטעמו בכלל זה של קבלני המשנה המועסקים על ידו.

## **0.13 סמכות השיפוט**

סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנוגעים למכרז זה, או בכל תביעה הנוגעת מהליך ניהול מכרז זה, תהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

## **0.14 מספר ההצעות**

כל מציע יגיש הצעה אחת בלבד לכל מוקד. המוסד לא יתחשב בהצעות של אותו מציע, שהוגשו בשמות שונים. כמו כן, לא ניתן להגיש הצעות משותפות למספר מציעים/תאגידים.

## **0.15 תהליך בחירת הזוכים**

בדיקת ההצעות לכל אתר תתבצע כמפורט להלן:

0.15.1 הציון הסופי לכל אחד מהמוקדים מורכב משקלול של ציון איכות ההצעה וציון המחיר. משקל איכות ההצעה הוא 25%, ומשקל המחיר הוא 75%.

0.15.2 בשלב ראשון תיבדק עמידת המציע בדרישות הסף, הצעה שלא תעמוד בכל דרישות הסף תיפסל על-ידי וועדת המכרזים.

0.15.3 בשלב שני תיבדק איכות ההצעה של המציעים שעמדו בתנאי הסף. האיכות תוערך בציונים בין 0-100 נקודות על פי הפרמטרים ומשקלם כמפורט בסעיף 0.14.7.

0.15.4 בשלב השלישי יפתחו הצעות המחיר של המציעים אשר עברו את סף האיכות **בציון 65 נקודות לפחות**.

0.15.5 תחילה יבדקו הציונים הסופיים (משוקלל איכות ומחיר) של ההצעות למוקד הצפוני. ההצעה הזוכה למוקד הצפוני תהיה זו שקבלה את הציון הסופי המשוקלל הגבוה ביותר (איכות ומחיר) מבין ההצעות למוקד הצפוני.



במידה ויהיו 2 מציעים או יותר בעלי ציון משוקלל זהה, כזוכה במכרז ייבחר המציע שהצעתו הכספית תהיה הזולה יותר.

#### 0.15.6 בחירת הזוכה של המוקד הנוסף

0.15.6.1 בחירת הזוכה של המוקד הנוסף יתבצע בהתאם למופרט להלן :

0.15.6.2 אם ההצעה למוקד הנוסף אשר קיבלה את הציון הסופי המשוקלל הגבוה ביותר (מבין ההצעות למוקד הנוסף), אינה שייכת לזוכה במוקד הצפוני, יבחר המוסד בהצעה זו כהצעה הזוכה למוקד הנוסף.

0.15.6.3 באם ההצעה למוקד הנוסף אשר קיבלה את הציון הסופי המשוקלל הגבוה ביותר מבין ההצעות למוקד הנוסף שייכת לאותו מציע שהצעתו זכתה במוקד הצפוני, יבחר המוסד את הזוכה למוקד הנוסף לפי הסדר הבא :

א. באם הפער בציון המשוקלל (איכות ומחיר) של המוקד הנוסף, בין ההצעה שדורגה במקום הראשון לשני היא **פחות מ- 10 נקודות** – יבדוק המוסד את הצעות המחיר של המציעים ויפעל כדלקמן :

- באם הצעת המחיר של המציע שדורג במקום השני, נמוכה או שווה להצעת המחיר של המציע שדורג במקום הראשון, יוגדר המציע שדורג במקום השני כזוכה בהתאם להצעתו.

- באם הצעת המחיר של המציע שדורג במקום השני גבוהה מהצעת המחיר של המציע שדורג במקום הראשון, תתאפשר למציע שדורג במקום השני, כתנאי להגדרתו כזוכה, להשוות את הצעת המחיר שהגיש להצעת המחיר שהגיש המציע שדורג במקום הראשון.

**0.15.7 פרמטרים לבדיקת איכות המציע (משקל 25% בציון הסופי המשוקלל)**

0.15.7.1 הניקוד עבור האיכות יחושב בנפרד לכל אחד מהפרמטרים שנקבעו. הניקוד הכולל יקבע על פי שקלול הניקוד במשלו באחוזים. פירוט משקל הפרמטרים מוצג בטבלה הבאה

משקל הפרמטר	הפרמטר
28%	תורת ההפעלה של המוקד (ציון מ-0-100)
20%	תכנית הערכות (ציון מ-0-100)
22%	תכנית פונקציונלית ואדריכלית (ציון מ-0 עד 100)
5%	יכולת גידול שטח המוקד ( כל אחוז מעל 2% יזכה בניקוד כאשר 12% ומעלה יזכה בניקוד מלא
5%	חוות דעת ממליצים (ציונים מ-0 עד 100)
20%	התרשמות מסויר, מצגת, צוות (ציונים מ-0 עד 100)

0.15.7.2 ציון הסף הכולל לשלב בדיקת האיכות הינו 65 נקודות. הצעה אשר לא קבלה ניקוד של 65 ומעלה אינה עוברת לשלב בדיקת המחיר.

0.15.7.3 במקרים בהם יעברו את סף האיכות פחות משלוש חברות יפעל המוסד באופן הבא:

א. במקרה בו נותרה הצעה אחת או אף הצעה לא עברה את סף 65 נקודות, יועלו שתי ההצעות בעלות ציון האיכות הגבוה ביותר ובתנאי שההצעות קיבלו ציון 60 נקודות לפחות.

ב. מובהר כי אם לאחר בחינת שלב האיכות תיוותר הצעה אחת שקיבלה 60 נקודות או יותר, ישקול המוסד את ביטול המכרז.

**0.15.8 ההצעה הכספית (75%)**

- 0.15.8.1 **בשלב השלישי** יפתחו כאמור הצעות המחיר של המציעים אשר עברו את סף האיכות.
- 0.15.8.2 המחיר הכולל יחושב על פי מכפלת המחירים בכמויות המצוינות בנספח 5 בסעיפים 1-4 בלבד.
- 0.15.8.3 ציון המחיר לכל הצעה יקבע בהתאם למפורט להלן :

$$\frac{\text{המחיר הכולל הנמוך ביותר}}{\text{המחיר הכולל בהצעה הנבדקת}} \times 100 = \text{ציון המחיר הכולל}$$

- 0.15.8.4 המחיר הכולל של כל הצעה הינה סה"כ עלות כל הפריטים, עלות הפריטים מחושבת על פי מכפלת המחיר המוצע לכל פריט בכמות המוערכת כמפורט בטבלה שלהלן.

מס'	הפרמטר	כמות מוערכת חודשית מוקד צפוני	כמות מוערכת חודשית מוקד נוסף
1	מחיר לשיחה נענית במוקד הרגיל (סעיף 5.2.1)	410,000	192,000
2	שעת Back Office (כמפורט בסעיף 5.2.4)	2800	1,600
3	שעת login (סעיף 5.2.4)-הכמות המצוינת חולקה בין המוקדים באופן טכני בלבד	900	600
4	דקת שיחה (סעיף 5.2.5) למוקדים ושירותים ייעודיים המאופיינים במשכי שיחה ארוכים - הכמות המצוינת חולקה בין המוקדים באופן טכני בלבד	56,000	24,000

הכמויות המוצגות בטבלה הינן הערכה בלבד.

הפעילויות הכלולות בסעיפים 3,4 בטבלה לא בהכרח יפוצלו בין שני המוקדים.

אין המוסד מתחייב לקבל את ההצעה/ות הזולה/ות ביותר או הצעה כלשהי מבין ההצעות.

**0.16 שמירת סודיות ואבטחת מידע**

0.16.1 אי פרסום מידע: הזוכה מצהיר בזה כי ידוע לו שמידע שיימסר לו על ידי המוסד לשם ביצוע התחייבויותיו על-פי מכרז זה וכל תוצרי העבודה על פי מכרז זה, יהיו אסורים לפרסום ויוחזרו למוסד בתום השימוש. התחייבות הזוכה לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.

0.16.2 שמירת סוד: הזוכה מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל תוצר עבודה על-פי מכרז זה וכל מסמך ו/או ידיעה ו/או קובץ מחשב אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו על-פי מכרז זה. תשומת לב הזוכה מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז –1977, שענינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות על-ידי בעל חוזה, לרבות זוכה, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח –1958.

0.16.3 שמירת סודיות על-ידי עובדי הזוכה: הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי מילוייה. המוסד יחתים ע"ג טופס מיוחד שיועבר אליו לאחר הזכייה במכרז את עובדי הזוכה, שיעסקו במימוש מכרז זה על התחייבות לשמירת סודיות והגנת פרטיות למניעת ניגוד עניינים.

0.16.4 נהלי אבטחת המידע במערכת: יהיו לפי הנהוג במוסד, וכן בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 והתקנות שהוצאו לפיו. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הזוכה מתחייב לשמור בסודיות מלאה ומוחלטת את תוכנם ופרטיהם של קבצי המחשב, המסמכים וכל מידע אחר שיימסר לו על ידי המוסד, או כזה שייחשף אליו במהלך ביצוע המכרז, ולאפשר גישה אליהם אך ורק לעובדיו המורשים שיעסקו בביצוע ההסכם.

0.16.4.1 חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר:

א. היה מצוי בחזקת הזוכה קודם לגילוי ללא חובת סודיות;

ב. פותח באופן עצמאי על ידי הזוכה ללא שימוש במידע סודי;

ג. נמסר לזוכה על-ידי צד ג' ללא חובת סודיות;

ד. הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של המוסד;

ה. רעיונות, תפיסות, ידע וטכניקות הקשורים לפעילות העסקית של הזוכה הכלולים במידע של המוסד, ואשר נשמרו בזיכרוןם של עובדי הזוכה שהיו בעלי גישה למידע בהתאם למפרט זה.

ו. על הזוכה לגלותו בהתאם לצו שיפוטי.

0.16.4.2 אין באמור בסעיף 0.14.4.1 משום מתן הרשאה לזוכה לגלות, לפרסם או להפיץ, אלא כמפורט בכל מקום אחר בהסכם:

א. את המקור של המידע הנלווה;

ב. כל נתונים סטטיסטיים או נתוני כוח אדם של המוסד;

ג. תכניות עסקיות של המוסד.



## 0.17 מחירים ותנאי תשלום

אופן הגשת ההצעה הכספית ותנאי התשלום וההצמדה מוגדרים בפרק 5 של מכרז זה.

## 0.18 תקופת ההתקשרות

0.18.1 תקופת ההתקשרות הראשונה תהיה **לשש (6) שנים** מיום חתימת ההסכם על ידי המוסד. המוסד בלבד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות ל-4 תקופות נוספות בנות **שנה כל אחת** לפי שיקול דעתו של המוסד. המוסד ישלח הודעה לזוכה 90 ימים מראש לפני תום תקופת ההתקשרות או תקופת ההארכה, בדבר רצונו להאריך את ההתקשרות. כל תקופות ההתקשרות תלויות באישור תקציבי ובקבלת הזמנת עבודה מטעם המוסד מידי שנה.

0.18.2 באם תוארך ההתקשרות, יהיה על הזוכה להמציא הערבות לתקופת ההארכה כמפורט בסעיף 5 בהסכם ההתקשרות (נספח 0.8.1 א', ב'), וזאת גם אם יאחר המוסד במתן הודעה לזוכה על הארכת תקופת ההתקשרות. הזוכה במכרז זה יהיה מחויב לכל תקופת השירות ולכל תקופות ההארכה אם יידרשו.

## 0.19 סיום ההתקשרות

0.19.1 המוסד יהא רשאי לסיים את ההתקשרות עם הזוכה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי. באם יחליט המוסד להפסיק את ההסכם, מכל סיבה שהיא, יעביר המוסד התראה על כך בכתב לזוכה, 90 יום מראש (להלן: "**הודעה מוקדמת**").

0.19.2 על אף האמור בסעיף 0.17.1, המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות ללא צורך בהודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:

0.19.2.1 במקרה שימונה לתאגיד הזוכה מפרק סופי או זמני.

0.19.2.2 באם הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עמה קלון.

0.19.2.3 באם הזוכה יקבל צו הקפאת הליכים. במקרה של קבלת צו הליכים על הזוכה להודיע מיידית למוסד לביטוח לאומי.

0.19.3 בתקופת ההודעה המוקדמת, על הזוכה למלא באופן מלא ומקצועי אחר כל התנאים, ההתחייבויות, וכל המוטל עליו על פי תנאי המכרז, עד לסיום עבודתו במוסד.

0.19.4 הזוכה יתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו, על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההסכם לפי סעיף זה.

0.19.5 הביא המוסד את ההסכם או חלק ממנו לידי סיום, לפי סעיף זה, ימסור הזוכה למוסד בתוך פרק זמן סביר שיתואם בין הצדדים, כל דבר המהווה רכוש המוסד. התקופה המקסימלית לביצוע החזר הנ"ל הינה 90 יום.

0.19.6 במקרה של סיום ההתקשרות טרם עת, התשלום לזוכה יהיה על פי השירות שסופק על ידו על פי דרישות מכרז זה עד להפסקת הפעילות.

0.19.7 הזוכה מתחייב שבכל מקרה של קבלת הודעה על הפסקת התקשרות, הזוכה ימשיך לספק את השירותים המסופקים במוקד, ולשתף פעולה עם המוסד ועם המפעיל החדש על מנת להסדיר העברה מסודרת של השירות למפעיל החדש ושל החומרים שברשותו.



- 0.19.8 הזוכה מתחייב לשתף פעולה, ככל הנדרש, עם המפעיל החדש על מנת לבצע העברה מסודרת של העובדים שיבחרו להמשיך ולעבוד עם הזוכה החדש במוקד הביטוח הלאומי, **וזאת מבלי לדרוש תמורה כל שהיא מהמוסד או מהמפעיל החדש.**
- 0.19.9 האמור בסעיפים 0.19.3 ועד 0.19.8 יחייבו את הזוכה גם כאשר הסכם ההתקשרות הופסק בשל אי זכיה במכרז עתידי.
- 0.19.10 באם הפסקת ההתקשרות נגרמה בשל אי עמידה בתנאי המכרז או בשל הפסקת התקשרות לפי סעיף 0.19.2, התשלום לספק הנוכחי בתקופת ההודעה המוקדמת עבור כל השירותים נשוא מכרז זה שיסופקו על ידו יהיה על פי התעריפים והמחירים בהתקשרות זו.
- 0.19.11 באם הפסקת ההתקשרות נגרמה בשל אי זכיה במכרז עתידי, התשלום לספק הנוכחי בתקופת המעבר יהיה לפי התעריפים בהם זכה ספק אחר במכרז חדש, או לפי המחירים בהתקשרות הנוכחית - הנמוך מבניהם.

## **0.20 תקופת היערכות**

- 0.20.1 לאחר חתימת שני הצדדים על הסכם ההתקשרות ובכפוף להצגת כלל האישורים המתאימים תחל תקופת היערכות של הזוכה/ים למתן השירות הנדרש על פי האמור במכרז זה.
- 0.20.2 בתקופת היערכות נדרש הזוכה/ים להיערך להפעלת המוקד. ההיערכות כוללת היערכות פיזית, בינוי, ריהוט, תשתיות וכו' וכן היערכות בתחום כ"א, גיוס, הדרכה, הכשרה וכו'.
- 0.20.3 בסיום תקופת היערכות תחל תקופת ההפעלה של השירות.
- 0.20.4 המוקד הצפוני יהיה ערוך ביום ההפעלה הראשון למתן שירות בהיקף של 100 עמדות נציגים פעילות לפחות ועוד 15 עמדות נוספות לראשי צוותים, Back Office וכו'.
- בתום חודשיים נוספים מיום ההפעלה הראשון יכלול המוקד הצפוני 200 עמדות נציגים ועוד 30 עמדות נוספות לראשי צוותים, Back Office וכו' ויהיה ערוך למתן שירות באופן מלא.
- המוקד הנוסף יהיה ערוך ביום ההפעלה הראשון למתן שירות בהיקף של 20 עמדות נציגים פעילות ועוד 15 העמדות המיועדות לראשי צוותים, אחמ"שים. המוקד הנוסף יגדיל את פעילותו באופן הדרגתי מ- 20 עמדות עד 100 עמדות נציג ו- 15 עמדות נוספות (לראשי צוותים, אחמ"שים ו Back Office) במשך תקופה של כ- 12 חודשים, כמפורט במכרז וכן בסעיף 1.5.
- 0.20.5 משך ההיערכות **הינו 4 חודשים** מיום החתימה על החוזה. משך ההיערכות זהה למוקד הצפוני ולמוקד הנוסף. המוסד רשאי להאריך את משך ההיערכות.
- 0.20.6 המוסד לביטוח לאומי הוא זה שיחליט על סיום תקופת היערכות והתחלת הפעלת המוקד.
- 0.20.7 במהלך כל תקופת היערכות ימשיך הספק הנוכחי לתת שירות טלפוני מלא לכלל המבוטחים, גם אם הספק הנוכחי לא ייבחר במכרז להפעלת מוקד אחד או להפעלת 2 המוקדים.



## 0.21 תקופת הסתגלות

- 0.21.1 מיד בסיום תקופת ההערכות, החל מיום ההפעלה הראשון תחל תקופת ההסתגלות. בתקופת ההסתגלות לא יופעלו מדדי האיכות ולא יוטלו קנסות ולא יוענקו פרסים כמפורט בסעיף 4.20.
- 0.21.2 תקופת ההסתגלות במוקד הצפוני הינה 4 חודשים מיום ההפעלה הראשון. תקופת ההסתגלות במוקד הנוסף הינה 12 חודשים מיום ההפעלה הראשון.
- 0.21.3 ההבדל בתקופת ההסתגלות בין המוקדים מבוסס על ההנחה שבמוקד הצפוני ייקלטו רבים מעובדי המוקד הקיים, בעוד שבמוקד הנוסף כל העובדים יהיו עובדים חדשים, והפעלתו המתוכננת הינה הדרגתית.
- 0.21.4 המוסד רשאי להאריך או לקצר את תקופת ההסתגלות, על פי שיקול דעתו המקצועי.

## 0.22 תקופת מעבר

- 0.22.1 בתקופת המעבר ימשיך הספק הנוכחי לתת שירות לביטוח לאומי, גם אם יזכה רק במוקד אחד או לא יזכה בהפעלת אף אחד משני המוקדים במכרז החדש.
- תקופה זו תחל מיום חתימת ההסכם עם הזוכים, ובמשך תקופה של עד כ-16 חודשים נוספים. המוסד רשאי לקצר או להאריך את תקופת המעבר בהתאם למוכנות הזוכים בכל אחד מהמוקדים.
- 0.22.2 היקף השיחות שיטופלו ע"י הספק הנוכחי במהלך תקופה זו יצומצם בהדרגה וינותב לזוכה או הזוכים שייבחרו על פי המכרז החדש.
- 0.22.3 הספק הנוכחי יהיה המדריך הראשי והחונך עובדי המוקד של הזוכה או הזוכים החדשים וזאת בשטח המוקד של הזוכה/ים במכרז זה.
- 0.22.4 הספק הנוכחי יבצע מסירה מסודרת של תיקי וחומרי הדרכה שנמסרו לו ע"י המוסד ושנו או נערכו מחדש על ידו, וכן חומרי ההדרכה שהכין על חשבונו והורחבו על ידו. האמור יחול על מידע כתוב וממוחשב בכל המדיות האפשריות.
- 0.22.5 באם הזוכה שייבחר במכרז זה, לא יזכה בעתיד במכרז שיתפרסם בעתיד, יהיה מחויב להמשיך ולספק את השירותים כאמור בכל תקופת המעבר. התשלום עבור כל השירותים שיופקו על ידו בתקופת המעבר יהיה על פי התעריפים והמחירים בהתקשרות הנוכחית, או לפי התעריפים בהם יזכה ספק אחר במכרז החדש – הנמוך מבניהם.
- 0.22.6 במכרז העתידי, בתקופת המעבר הזוכה במכרז זה יהיה המדריך והחונך הראשי של עובדי הזוכה/ים החדש/ים על מנת לאפשר למוסד לספק את ההכשרה המקצועית הנדרשת למוקד/ים החדש/ים ולאפשר את המשכיות השירות.
- 0.22.7 במכרז העתידי, ההדרכה והחניכה של זוכה/ים חדשים יהיה בשטח האתר הקיים של הזוכה/ים במכרז זה (מ(2007)2017).





## 0.23 שמירה על רצף שירות

0.23.1 אם הזוכה במוקד הצפוני יהיה שונה מהספק הנוכחי, יהיה על הזוכה במכרז זה לנהל משא ומתן ע"מ לקלוט אחוז גבוה ככל האפשר מעובדי המוקד הקיים, זאת מתוך מטרה להבטיח ככל הניתן שמירה על רצף ורמת שרות מיטבית של המענה הטלפוני, ולאפשר אספקת שירות מיטבי על פי לוח הזמנים שנקבע.

## 0.24 הקפדה על דיני העבודה במדינת ישראל

0.24.1 הזוכה מתחייב לשלם את שכרם של עובדיו תוך הקפדה יתרה על חוקי המגן המסדירים את תנאי העסקתם של העובדים במדינת ישראל, לרבות הסכמים קיבוציים כלליים לגביהם ניתן צו הרחבה לכלל העובדים במשק. בכלל זה מתחייב הזוכה לפעול עפ"י חוקי ההעסקה וכל חקיקת מגן אחרת, כל דין הנוגע להעסקת עובדים לרבות עובדים זרים, צווי הרחב והסכמי עבודה קיבוציים בעניין.

0.24.2 מבלי לפגוע בכלליות האמור מתחייב הזוכה :

0.24.2.1 לשלם לכל העובדים המופעלים במסגרת מכרז זה, לפחות את שכר המינימום במשק (כפי שנקבע מעת לעת ע"י הממשלה) וככל שעפ"י כל דין (כולל הסכמים קיבוציים) מחויב לשלם שכר מינימלי אחר לשלם לכל הפחות סכום זה והמתאים לכישורים, להכשרה ולתפקיד אותו מבצע כל אחד מבעלי התפקיד.

0.24.2.2 לבצע לעובדיו ביטוח פנסיוני, בקרן פנסיה, קופת גמל או ביטוח מנהלים (או שילוב ביניהם) בגוף פנסיוני שיבחר ע"י העובד, כאשר הזוכה מתחייב להפריש את הסכומים הבאים בגין ביטוח הפנסיוני של העובד - לפחות 6.5% מהשכר בפועל בגין תגמולים והעובד יפריש על חשבונו 6% בגין תגמולים, הזוכה יפריש גם 8.33% בגין פיצויים. לעניין הפיצויים מובהר בזאת כי הזוכה יפריש סכום זה לסוג הביטוח הפנסיוני שבחר העובד וכן הזוכה יתחייב מראש, ואף יציין בהסכמי העסקה עם עובדיו כי הוא מתחייב מראש להשאיר סכום זה בביטוח הפנסיוני בו בחר העובד בכל מקרה (דהיינו גם אם העובד לא פוטר או עבד פחות משנה או מכל סיבה אחרת. הסכום שהופרש בגין פיצויים יישאר בקופת העובד). בהסכם העבודה שיחתם עם העובד יכלול סעיף מתאים עפ"י "סעיף 14 לחוק פיצויי פיטורין תשכ"ג. הפרשות אלו תבוצענה ע"י הזוכה בגין כל העובדים במסגרת השירותים הניתנים למשרד עקב זכייתו של הזוכה במכרז, בכל היקף העסקה שהוא ע"י הזוכה ועל פי החלק היחסי. לשלם לעובדיו בתום שנת עבודה אחת דמי הבראה עפ"י ההסכם הקיבוצי אשר הוחל בצו הרחבה על כלל העובדים במשק.

0.24.2.3 להעניק לעובדיו חופשות וימי מחלה כפי שנקבע בכל דין.

0.24.2.4 לשלם לעובדיו קצובת נסיעה כפי שנקבע בהסכם הקיבוצי אשר הוחל בצו הרחבה על כלל העובדים במשק.

0.24.2.5 במידה שהוא מעסיק עובד כלשהו מעובדיו בשעות עבודה נוספות – לפעול עפ"י חוק שעות עבודה ומנוחה, לרבות לעניין תשלום השכר הנדרש בגין שעות אלו.



מובהר בזה כי לעניין זה על הזוכה לקחת בחשבון את היקף העסקת עובדיו, בכל יום ויום, בכל הפרויקטים שבו הוא מעסיק אותם, כך שיעמוד בתנאי החוק.

0.24.3 מובהר בזה כי ככל שנקבע שכר מינימלי לשעת עבודה שעל הזוכה לשלם לעובדיו במכרז זה (בין אם מדובר בשכר מינימלי עפ"י דין ובין אם עפ"י הוראה מיוחדת מעבר לשכר המינימלי שנקבע בדין), הרי שחל איסור על הזוכה לכלול בשכר המינימלי לשעה מרכיבים שונים כגון דמי הבראה, ביטוח פנסיוני, קצובת נסיעה, הפרשה לפיצויי פיטורין וכיוצא ב.ב.

0.24.4 בכל מקרה בו הקבלן מעסיק עובד פחות מ- 75 ימים בשנה, עליו לשלם לעובד 4% משכרו כדמי חופשה, במקום ימי החופשה המגיעים לו. זאת בהתאם להוראות סעיף 15 לחוק חופשה שנתית. התשלום לעובד יבוצע ישירות, כל עוד לא הוקמה קרן כמפורט בסעיף 15 הנ"ל.

0.24.5 הזוכה מתחייב לידע את כל עובדיו על מלוא זכויותיהם בעניין כאמור לעיל. לצורך כך יכין נוסח של דף מידע שלו הכולל את המידע הנדרש, ואשר יימסר ע"י הזוכה לכל עובדיו, עובר לתחילת העסקתם על ידו בפרויקט. כן מתחייב הזוכה לצרף דף המידע לכל חוזה העסקה עם עובדיו בפרויקט. בדף המידע אף יובהר לכל עובד כי אינו רשאי לוותר על זכות מהזכויות הנ"ל.

0.24.6 מובהר בזה כי המוסד רשאי, בכל עת, לבדוק את המערכת התקציבית והנהלת החשבונות של הזוכה, על מנת להבטיח קיומם של כל התחייבויות הזוכה בכל הקשור למכרז זה, ובכלל זה בכל הקשור לשמירה על כללי ההעסקה כאמור לעיל. על הזוכה להעמיד לרשותו ולעיונו של המוסד ו/או כל נציג מטעמו את כל החומר והמידע שידרשו ע"י המוסד ו/או נציגו, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של המוסד ו/או נציגו. ככל שיתגלה מהבדיקות שהזוכה לא ביצע חובה מחובותיו כאמור לעיל, המוסד יהא רשאי להפסיק עימו את ההתקשרות ו/או לחייבו בתשלום פיצוי מוסכם בהיקף שלא יפחת מעלות המרכיב לגביו חרג לאורך כל תקופת החריגה ועד לסכום המגיע לפי 5 מהסכום. מובן כי אין באמור לעיל כדי לפגוע בכל זכות העומדת למוסד עפ"י כל דין ו/או עפ"י המכרז וההסכם.

## **0.25 תנאים כלליים**

0.25.1 הזוכה לא יהא רשאי להסב את זכויותיו והתחייבויותיו על פי מכרז זה וההסכם מכוחו או חלק מהן לאחר, אלא אם כן נתקבלה הסכמה מראש ובכתב של המוסד לכך. הזוכה מתחייב כי במקרה שיעבור לבעלות חברה אחרת או גוף אחר, ימשיך הזוכה לשאת בכל התחייבויותיו על פי מכרז זה.

0.25.2 הזוכה יהיה אחראי לכל נזק, אשר עלול להיגרם למוסד עקב מעשה או מחדל שלו או של מי מעובדיו או כל מי מטעמו או מטעם קבלן המשנה שלו, במסגרת פעולתם לפי מכרז זה. אחריותו הכוללת של הזוכה במסגרת המכרז, בגין הנזקים האמורים תוגבל עד לסך של **מיליון אחד** ₪ לכל אורך תקופת ההתקשרות. מגבלת האחריות כאמור לא תחול בכל הנוגע לנזקי גוף או רכוש, לרבות נזקים שנגרמו לצד שלישי.

0.25.3 המוסד יהא זכאי לקזז ו/או לחלט את סכום ערבות הביצוע כאמור בסעיף 0.7.1 בגין כל נזק שייגרם למוסד על-ידי הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו. כמו כן, המוסד יהא זכאי לקזז כל נזק שייגרם לו על-ידי הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו מכל סכום שיגיע לזוכה בכפוף למתן הודעה מראש ובכתב של 7 ימים.



- 0.25.4 הזוכה יהא אחראי על-פי דין לכל הנזקים שייגרמו לו ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו ו/או מי מטעמו ו/או לכל צד שלישי שנבעו ממעשיו או ממחדליו של הזוכה ו/או של עובדיו ו/או של כל מי מטעמו, והמוסד לא יישא בכל תשלום הנובע מכך.
- 0.25.5 הזוכה יבטח על חשבונו הוא אצל מבטח מורשה כדין בישראל לטובתו ולטובת המוסד יחדיו מפני נזק ו/או אובדן, העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין תוך כדי ביצוע השירותים שיספק הזוכה למוסד לגופו ו/או לרכושו של כל אדם, לרבות עובדי הזוכה או מי מטעמו, עובדי המוסד וכל אדם אחר הנמצא בשירותו. הזוכה ימציא למוסד אישור על קיום ביטוחים כנדרש במכרז זה, בנוסח נספח 0.7.3.
- 0.25.6 הזוכה יבטח את כל הציוד הקיים במוקד, כולל את הציוד של המוסד שיותקן בשטח המוקד.
- 0.25.7 הזוכה יבטח את כל הציוד הקיים במוקד, כולל את הציוד של המוסד שהוצב במקום.
- 0.25.8 הזוכה יפצה וישפה את המוסד על כל תביעה, דרישה, הליך, נזק, הוצאה, היטל וכיו"ב שיתעוררו כתוצאה מפגיעה בזכויות פטנטים, זכויות יוצרים, מדגמים, סימני מסחר או זכויות דומות בדבר מוצרי חומרה ותוכנה או מוצרים אחרים, אשר יסופקו על-ידי הזוכה או מי מטעמו למוסד ובכפוף לאמור בסעיף 13.8 להסכם.
- 0.25.9 הזוכה הינו קבלן עצמאי ולא יהיו כל יחסי עובד מעביד בין המוסד לבינו ו/או לבין עובדיו ו/או מי מטעמו ו/או מטעם קבלן המשנה שלו, אשר מועסקים על-ידי הזוכה במסגרת פעולתם לפי מכרז זה. כל הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו על-ידי נציגי המוסד דינן כדין הנחיית מזמין בלבד ולא ייווצרו כל יחסי עובד ומעביד. כמו כן, לא תשחרר כל הדרכה, הנחיה או הוראה כנ"ל את הזוכה מהתחייבויות לפי מכרז זה ולפי ההסכם שייחתם.
- 0.25.10 בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין האמור במכרז זה לאמור בהצעת המציע, יחייב את הצדדים אך ורק האמור במכרז. כל תוספת ו/או הסתייגות ו/או שוני בהצעת המציע לעומת המכרז בטלים בזאת ולא יחייבו את הצדדים להסכם על אף בחירה בהצעת הזוכה והתקשרות המוסד עמו על-פי הסכם זה, כאמור בסעיף 0.9.7.2.



# 1. פרק היעדים

## 1.0 סקירה כללית ורקע מקצועי

1.0.1 המוסד הינו התאגיד הממשלתי המופקד על הפעלתו של חוק הביטוח הלאומי וחוקים סוציאליים נוספים. במסגרת זו מקיים המוסד קשר רצוף ומתמשך עם המבוטחים לטיפול בתביעותיהם, בזכאויותיהם, בתשלומיהם ובחובותיהם.

1.0.2 במטרה לשפר ולייעל את הקשר האמור, הקים המוסד לפני מספר שנים, מוקדי שירות טלפוניים ברחובות ובדימונה. בהמשך הוקם בצפת מוקד שירות טלפוני בשיטת מיקור חוץ.

1.0.3 מספר הטלפון המרכזי לקבלת שירות במוקד השירות הטלפוני הוא: \*6050, כמו כן קיימים מספרים ייעודיים נוספים. הוספה או ביטול מספר ייעודי הינה לפי שיקולו של המוסד.

1.0.4 כיום מוקדי השירות הטלפוני ברחובות ובדימונה משמשים כמוקדי תמיכה מקצועית למוקד בצפת. מוקדים אלו מאוישים בעובדי המוסד, ומשמשים כתומכי ידע למוקד בצפת ובתפקידים נוספים מיוחדים.

1.0.5 מוקד השירות הטלפוני מהווה ערוץ שירות למתן מידע פרטני וכללי באמצעות מענה טלפוני מקצועי, זמין ונוח.

## 1.1 הלקוח ומצב קיים

1.1.1 בצד המוקד הטלפוני, קיימים ערוצי שירות נוספים כגון קבלת קהל בסניפים ונקודות שירות, עמדות לשירות עצמי, אינטרנט ודואר אלקטרוני. בטבלה להלן מוצגים נתונים כמותיים המשקפים את פעילות המוקד במיקור חוץ בשנת 2018:

חודש	כמות שיחות נכנסות	כמות שיחות נענות	משך שיחה כולל TALK - TIME שיחות נכנסות - בשעות	כמות שיחות יוצאות
ינואר	572,677	526,678	24,906	75,166
פברואר	559,426	462,515	22,366	65,296
מרץ	512,960	453,968	21,297	73,084
אפריל	399,897	343,594	15,401	57,158
מאי	499,123	455,680	22,206	81,155
יוני	471,793	412,615	20,741	78,449
יולי	511,446	439,126	22,814	84,772
אוגוסט	480,432	424,272	20,452	77,661
ספטמבר	229,555	210,075	10,478	24,479
אוקטובר	557,243	452,656	23,532	78,244
נובמבר	535,318	437,503	22,668	81,010



- 1.1.2 כיום, משך ממוצע של שיחה נענית הינו כ- **2:50** דקות. כמו כן, כיום משך ממוצע של שיחה יוצאת בהחזרת תשובות הינו כ- **1:40** דקות. משך השיחה הנענית צפוי לעלות לכ- 3 דקות בשל שינויים שונים שבוצעו ויבוצעו בסל השירותים. לדוגמא: תהליך הוספת תהליך לטיוב נתונים אינפורמטיביים.
- מדובר בהערכה בלבד, ואין בנתונים אלו התחייבות של המוסד לספק כמות של עבודה.
- 1.1.3 נתונים נוספים על פעילות המוקד מופיעים בנספח **1.1.3**
- 1.1.4 המוקד היום פתוח לשיחות נכנסות בימים א-ה בין השעות 08:00-17:00.
- המוסד שוקל להאריך את שעות הפעילות של המענה הטלפוני בימים א-ה עד השעה 18:00. על המציע לקחת בחשבון הארכת שעות הפעילות עד השעה 18:00 של המענה הטלפוני, מבלי לדרוש תמורה נוספת.
- לזוכה ניתנת האפשרות לבצע פעילות של תקשורת כתובה, לחזור ללקוחות בתשובת בירורים, מענה Call Back עד השעה 20:00, ו/או בימי שישי וערבי חג עד השעה 13:00.
- 1.1.5 המוקד הטלפוני מספק שירותי מידע כללי, מידע אישי, שירות ביצוע תשלומים, מענה לפניות אינטרנט, מוקד תמיכה טלפוני לתמיכת אינטרנט, זימון תורים, פניות יזומות ללקוחות לפי בקשת המוסד ועוד.
- 1.1.6 קבלת שירות הכוללת מידע אישי מתיק הלקוח, מותנית בהסכמה של הלקוח (לקבלת מידע מחברת שירות חיצונית) ובביצוע תהליך הזדהות, כמפורט בסעיף 2.1.1
- 1.1.7 בנוסף מספק המוקד שירותי תמיכה סיוע לגופים המסייעים למבוטחים בנושא של מיצוי זכויות, או למשרדי ממשלה אחרים.
- 1.1.8 במקביל למוקד האנושי מופעל מוקד טלפוני ממוחשב (במענה קולי) המספק מידע כללי, מידע אישי ושירות ביצוע תשלומים ועוד.
- 1.1.9 כיום, לשרות המוקד הטלפוני המופעל על ידי זוכה חיצוני עומדים שני מוקדי תמיכה המופעלים ומאוישים ע"י עובדי המוסד. מוקדים אלה נמצאים כאמור ברחובות ובדימונה. מוקדים אלה משמשים כ- Back Office זמינים הן באמצעות התייעצות טלפונית במהלך השיחה עם המבוטחים ואפשרות העברת השיחה, וכן באמצעות מערכת קשר ובירורים.
- בהתקשרות העתידית מוקדי דימונה ורחובות יהיו קו שני לכל הבירורים מול המוקדים במיקור חוץ, וכל זוכה יפעיל שירותי Back Office בקו ראשון. ראה פירוט בסעיף 2.2.14
- 1.1.10 המוקדים בדימונה וברחובות מספקים היום שירותי מענה למייצגים ולפונים מחו"ל. המוסד שוקל להעביר חלק או כל מפעילות זו למוקדים אשר יופעלו על פי מכרז זה.
- שני המוקדים בדימונה ורחובות מונים כ- 32 משרות ופועלים בימים א-ה בין השעות 7.30-16.00, על פי שעות העבודה של עובדי ביטוח לאומי.



## 1.2 יעדי המכרז

- 1.2.1 השירות הטלפוני הניתן ע"י המוסד מהווה חלק מרכזי ומהותי ממערך השירות הכולל של המוסד. היעד המרכזי הינו שיפור מתמיד של השירות הטלפוני .
- 1.2.2 לשירות הטלפוני אשר עתיד להינתן הוגדרו מספר יעדים מנחים מומלצים לכל אחד מהמוקדים.
- המוסד שומר לעצמו את הזכות לשנות מעת לעת את היעדים, על פי נתוני הביצוע של המוקדים ובתיאום עם הזוכים.
- 1.2.3 להלן היעדים המוגדרים לתקופת ההפעלה:
- 1.2.3.1 **אחוז הנטישה**- אחוז השיחות הננטשות בהמתנה בתור לנציג שירות לא יעלה על 5% נטישות בחודש.
- 1.2.3.2 **יעד למשך ההמתנה לנציג שירות** הינו: 80% מהשיחות הנכנסות ייענו בתוך 180 שניות.
- 1.2.3.3 **איכות מקצועית** של הנציגים תבחן על פי 3 מדדים נפרדים:
- האזנה לשיחות מוקלטות – היעד הינו ציון 85.
  - מבחני ידע תקופתיים – היעד הינו ציון 85.
  - מדד שביעות רצון לקוחות – היעד הינו ציון 5 לפי סקרי שביעות רצון.
- 1.2.3.4 **תשובות במערכת הקשר הנענות על ידי Back Office** המקומי - 80% מהבירורים במערכת הקשר ייענו באותו היום.
- 1.2.3.5 **מענה טלפוני של ה- Back Office** - 80% מהשיחות ייענו בתוך 20 שניות.
- 1.2.3.6 **החזרת תשובה למבוטח**, לאחר כתיבת תשובה, תהיה בתוך **יום אחד** מקבלת התשובה במערכת קשר וברורים (תשובות שניתנו על ידי ה- Back Office המקומי או על ידי דימונה/רחובות) במערכת קשר ובירורים .
- כיום החזרת התשובות למבוטחים מתבצעת באמצעות חיוג של הנציגים ותיעוד ידני במערכת על סגירת הפניה.
- המוסד מתכוון לבצע את החזרת התשובות למבוטחים באמצעות הפעלת קמפיין קבוע שישולב בשיחות הנכנסות (בדומה ל- Call Back), כך שהשיחות היוצאות יהפכו לשיחה נכנסת מבחינת הזוכה.



1.2.3.7 **שיחות עם לקוחות קשים** - שיחות המצריכות מענה על ידי מנהל תורן (שיחת מנהל) - שיחות אלו ייענו על ידי הזוכה **ללא דיחוי** על ידי מנהל תורן. במידה והמנהל התורן תפוס בשיחת מנהל אחרת ניתן להעביר אליו את שיחת המנהל באמצעות מערכת הקשר והבירורים. פניות שהועברו במערכת הקשר ייענו על ידי מנהל תורן **בתוך שעה אחת**.

במקרים קשים במיוחד, הזוכה יוכל להיעזר במוקדי התמיכה להמשך טיפול בלקוחות קשים.

1.2.3.8 משך שיחה ממוצע למענה כיום הינו כ- **02:50** דקות. על אף האמור. המוסד הוסיף בדצמבר 2018 תהליך של טיוב נתונים אינפורמטיביים (טלפון, מייל וכתובת) באופן קבוע, על פי חוקיות מסוימת, כך שמשך השיחה במוקד הרגיל עשוי להיות ארוך יותר.

### **1.3 האתרים הנדרשים להפעלה**

1.3.1 השירות הטלפוני, נשוא מכרז זה, יינתן **בשני** אתרים בו זמנית.

1.3.2 מיקום המוקדים המוצעים יהיה בשטח מדינת ישראל. המוקד הצפוני ימוקם בטווח של עד 40 ק"מ מהעיר צפת, והמוקד הנוסף ימוקם בטווח בין חדרה לדימונה.

1.3.3 מיקום האתרים הסופי ייקבע בתיאום ובכפוף לאישור המוסד.

### **1.4 ניתוב השיחות בין המוקדים**

1.4.1 בסיום הכנת המוקד הנוסף לעבודה במלוא היקפו (בתום תקופת המעבר) ינותבו כ- 70% מהשיחות הרגילות למוקד הצפוני, ו- 30% למוקד הנוסף, וזאת לתקופה של 4 שנים ממועד החתימה על ההסכם של המוקד הנוסף.

בתום 4 שנים מיום החתימה על ההסכם של המוקד הנוסף, המוסד רשאי לשנות את אחוז השיחות שינותבו לכל אחד מהמוקדים, וזאת על פי הביצועים ורמת המקצועיות של המוקדים.

לאחר מכן המוסד יחליט מידי תקופה של כ- 15-12 חודשים על אופן הניתוב מחדש בין המוקדים.

1.4.2 המוסד רשאי לשנות את היקף השיחות המנותבות בין המוקדים, על פי זמינות כל אחד מהמוקדים, ועל פי מקצועיות יכולת המענה לשיחות.

1.4.3 המוסד רשאי להקצות פעילות ייעודית רק לאחד מהמוקדים, על פי החלטתו המקצועית (לדוגמא: פעילות מוקד התמיכה יכולה להיות במוקד אחד בלבד).

1.4.4 המוסד רשאי לנתב את השיחות בין המוקדים לפי זמינות, או לפי מודל משולב הלוקח בחשבון חלוקה מראש של השיחות ביחד עם בדיקת הזמינות של כל מוקד.



- 1.4.5 אופן הניתוב על פי מודל משולב :
- 1.4.5.1 השיחות הרגילות ינותבו מראש בין המוקדים ביחס של 30%-70% ( או לפי החלוקה שתיקבע לאחר 4 שנים).
- 1.4.5.2 זמינות המוקדים לקבלת השיחות תיבחן לאורך כל שעות פעילות המוקדים. באם משך ההמתנה הצפוי, על פי חישובי המערכת, במוקד המיועד לקבלת השיחה גדול מ-3 דקות ( 180 שניות) הניתוב יהיה לפי הזמינות.
- כל שיחה שמשך ההמתנה הצפוי שלה עולה על 3:00 דקות תנותב על פי הזמינות - למוקד בו משך ההמתנה הצפוי לשיחה הינו הקצר ביותר.
- המוסד רשאי לשנות את המדד של משך ההמתנה הצפוי בו תיבחן זמינות המוקדים.
- 1.4.5.3 בתום כל חודש תבחן כמות השיחות שהועברה לכל אחד מהמוקדים. באם הוסטו בשל זמינות, למעלה מ-5% מהשיחות ממוקד אחד למשנהו, המוסד רשאי להחליט על הסטה קבועה של השיחות למשך תקופה של 3 חודשים. ההסטה תתבצע בתאום עם הזוכה במוקד אליו יוסטו השיחות, על מנת לאפשר לו להיערך בהתאם.
- 1.4.5.4 בנוסף לכך, במצבים בהם הסטת השיחות עלתה על 2% מכלל השיחות הרגילות שהתקבלו יופעל מנגנון של פיצוי למוקד אליו הוסטו השיחות, וקנס למוקד ממנו הוסטו השיחות. הפיצוי או הקנס יופעלו על מרכיב רמת השירות למענה (אחוז הנענים בתוך 180 שניות). ראה פירוט בסעיפים 4.22.5-6.
- 1.4.6 בנוסף לאמור, למוסד תהיה אפשרות להסטת שיחות ממוקד אחד למשנהו במצבים הבאים :
- 1.4.6.1 הפסקת שירות פתאומית באחד האתרים כתוצאה ממצב חירום, הצפה, שריפה וכד'. במקרים אלו יחויב הזוכה לקבל עד 100% מהשיחות הפונות למוקד מיידית, ללא דרישה של תוספת במחיר. בתקופה הזמנית של הסטת השיחות, המוסד מתחייב שלא לקנוס את הזוכה אליו הועברו השיחות ע"י המוסד על ביצועים לקויים בתקופת העברת השיחות אליו כתוצאה מהפסקת שירות פתאומית אצל הזוכה השני.
- 1.4.6.2 המוסד רשאי להסיט שיחות ממוקד אחד למשנהו עקב אי שביעות רצון מרמת הביצועים והעמידה ביעדים.
- 1.4.6.3 במקרים בהם יוחלט על ניתוב חדש של השיחות, בין אם לתקופה זמנית או קבועה, המחייב התארגנות במוקד אליו יועברו יותר שיחות, תיקבע תקופת התארגנות להרחבת המוקד בהתאם לנדרש. הזוכה לא ידרוש תוספת מחיר בשל הרחבת המוקד, והמוסד לא יקנוס בתקופת ההתארגנות את הזוכה כתוצאה מהעברת השיחות מאתר לאתר עד לסיום תקופת ההיערכות.
- 1.4.6.4 במקרה בו יהיה זוכה אחד לשני המוקדים, ויימצא שקיימת הסטה מתמשכת של שיחות, בה חלוקת השיחות הרגילות תהיה ביחס של 80% ומעלה למוקד





אחד ו-20% ומטה למוקד שני, המוסד יהיה רשאי לקנוס את 2 המוקדים ב- 30% ברמת השירות למענה. מצב זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

1.4.6.5 מובהר בזאת כי המוסד יהיה רשאי להעביר שיחות נכנסות של פונים כולן או מקצתן, לטיפול עובדי המוסד ולא רק בין הזוכים במכרז.

1.4.6.6 בנוסף לכך, כאמור, המוסד שומר לעצמו את הזכות להעביר עד כ- 5% מפעילות המוקדים למיזמים חברתיים על פי שיקול דעתו המקצועי.

## 1.5 היערכות נדרשת להכנת עמדות הנציגים למענה טלפוני

1.5.1 התחלת העבודה והפיכת המוקד למבצעי במלוא היקף מספר העמדות תלויה ביכולת לאייש את העמדות הנציגים שעברו הכשרה מקצועית וכשירים לעבודה עצמאית של כל נציג מול המבוטחים.

1.5.2 מצופה שבמוקד הצפוני ייקלטו מרבית עובדי המוקד הנוכחי ולכן תקופת ההערכות תהיה קצרה ביותר.

המוקד הנוסף מצריך תקופה ארוכה יותר מאחר ומדובר במוקד חדש המאויש בעובדים ללא כל ידע מוקדם בנושאי ביטוח לאומי, ולכן מצריך תמיכה מקצועית רחבה לפני הפיכתו לעצמאי.

1.5.3 במידה ויידרש בעתיד להגדיל את מספר העמדות הנדרשות לצורך אספקת השירותים ועמידה ביעדים, יהיה על הזוכים להרחיב את מספר העמדות ככל שיידרש במוקד מבלי לדרוש תוספת מחיר.

1.5.4 בטבלה שלהלן מוצגת תוכנית הדרגתית לאיוש עמדות נציג למענה על פי מכרז זה בתום תקופת ההערכות והמעבר.

### מספר עמדות נציג שירות טלפוני נדרשות בממד הזמן והמוקד

מס' עמדות נוספות לר"צ, back office ופעילות נוספת	מוקד נוסף מס' עמדות נציגים	מוקד צפוני		תקופה/ מוקד
		מס' עמדות נוספות לר"צ, back office ופעילות נוספת	מס' עמדות נציגים	
3	20	30- זוכה ספק נוכחי	200- עמדות (זוכה הספק הנוכחי)	4 בתום חודשים מחתימה על הסכם
7	40	15- זוכה ספק אחר שאינו נוכחי	100- עמדות (זוכה ספק אחר שאינו הנוכחי)	6 בתום חודשים
10	60		200	9 בתום חודשים
12	80		200	12 בתום חודשים
15	100		200	15 בתום חודשים



## 2. היישום

### 2.0 השירותים הנדרשים – כללי

- 2.0.1 הזוכה נדרש לספק שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני ושירותים נוספים לקהל מבוטחי המוסד. השירות יינתן על ידי נציגי שירות אנושיים.
- 2.0.2 השירות שיינתן על ידי הזוכה **אינו** כולל התחייבות או מעין התחייבות להחלטות פקיד המוסד לביטוח לאומי.
- 2.0.3 כאשר נדרש לספק מידע מהותי ומורכב הפניות יועברו לעובדי המוסד במוקדי דימונה ו/או רחובות.
- 2.0.4 השירות לפניות כולל מגוון פעילויות של בדיקה וביורור נתוני סטטוס, הפקת אישורים ושליחתם, זימון תורים לסניפים, משלוח טפסים, חוברות הסברה ; ביצוע תשלומים ; העברת בקשות של פניות מהותיות מורכבות באמצעות מערכת ביורורים, לטיפול של מוקדי התמיכה דימונה/רחובות , תמיכה בשירותי האינטרנט של ביטוח לאומי, זימון תורים לסניפים, מתן שירות ייעודי למשרדי ממשלה שונים ועוד מגוון פעולות ושירותים לפי דרישות המנהל.
- 2.0.5 השירות יינתן באמצעות "מערכת הדלפק הקדמי" (כהגדרתה בסעיף 0.2.32) ובמערכות נוספות של המוסד הכוללות בין היתר נתונים אישיים של הפונה, וכן במערכת ניהול ידע לצורך מתן מידע כללי.
- 2.0.6 המוסד מספק גם שירותים טלפוניים אוטומטיים אישיים. למען הסר ספק, השירותים האוטומטיים שיינתנו ללקוחות המוסד, **אינם כלולים** בשירותים שיידרש הזוכה לספק לפי מכרז זה.
- 2.0.7 המידע שיינתן על ידי הזוכה הינו מידע אישי-פרטני ומידע כללי. לצורך קבלת מידע אישי על הפונה לתת הסכמה מפורשת לקבלת המידע באמצעות מוקד השירות הטלפוני. תרשים זרימה של פניה טלפונית כמפורט בסעיף 2.3
- 2.0.8 השירות הטלפוני הרגיל כולל: שיחות נכנסות ל-6050\* (כולל, Call back, החזרת תשובות שחויגו בחייגן, פניות לזימון תורים).
- 2.0.9 בנוסף למענה הטלפוני הרגיל, יסופקו ע"י המוקד שירותים נוספים כגון:
- 2.0.9.1 שיחות יוצאות יזומות וקמפיינים
  - 2.0.9.2 מוקד טלפוני לתמיכה בשירותי אינטרנט
  - 2.0.9.3 מתן שירות למייצגים וחברות שירות בתחום מיצוי זכויות
  - 2.0.9.4 תקשורת כתובה - מענה למיילים, שיחות צ'אט, מענה אישי בפייסבוק וכו'
  - 2.0.9.5 מוקד טלפוני למילוי תביעות בנושאים שונים
  - 2.0.9.6 שירותי Back Office
  - 2.0.9.7 שירותים מיוחדים נוספים בהתאם לבקשות המנהל מביטוח לאומי.



## 2.1 תיאור מהלך שיחה עם פונה למידע (כללי או אישי)

### 2.1.1 זיהוי הפונה ומסירת מידע אישי

- 2.1.1.1 לפני העברה לנציג השירות נדרש הפונה ב- IVR לתת את הסכמתו לקבלת שירות מנציג שירות המופעל על ידי חברת שירות חיצונית לביטוח הלאומי. הסכמת הפונה נועדה למלא אחר הדרישות המפורטות בחוק הגנת הפרטיות וצנעת הפרט, האוסר על משרד המחזיק במאגר מידע למסור מידע על לקוחותיו לגורם אחר ללא קבלת הסכמת הלקוח. מבוטח שלא נתן הסכמתו לקבלת שירות אישי מנציג שירות יקבל מהמוקד שירות כללי. המערכת מאפשרת שינוי בחירת לקוח שטעה בהקשותו ע"מ לשנות את הסכמתו.
- 2.1.1.2 המידע הפרטני המוצג במערכת הדלפק הקדמי או מערכות חדשות שיהיו בשימוש המוסד, אשר יעמדו לרשות נציגי השירות הינו מידע אישי המחייב את אימות זהותו של הפונה לפני מסירת המידע.
- 2.1.1.3 האימות מושתת על התאמה שבין מספר הזהות לבין הקוד הסודי של הפונה.
- 2.1.1.4 ההזדהות מתבצעת בד"כ ב- IVR. כאשר הלקוח הגיע לנציג השירות ללא ביצוע ההזדהות ב- IVR הנציג יהיה חייב לזהותו באמצעים אחרים כגון פרטים אינפורמטיביים או תאריך הנפקת תעודת זהות, או באמצעי אחר שהמוסד יבחר בעתיד.
- 2.1.1.5 המידע הטלפוני הניתן יתבסס, על המידע הקיים במערכת דלפק קדמי, התכנים אשר נלמדו בקורס ההכשרה שיעבור נציג השירות כמפורט בסעיף 4.13 וכן תכני חוזרים ועדכונים שוטפים. התכנים הנדרשים מפורטים גם ב"מערכת ניהול ידע", הכוללת מידע כללי בנושאים השונים וכן בחוברות ההסברה ובאתר האינטרנט של המוסד אשר יהיו נגישים, לכלל נציגי השירות. מודגש בזאת כי המידע האמור עשוי להשתנות מזמן לזמן ועל הזוכה לעדכן באופן שוטף את נציגיו בכל השינויים שיועברו אליו מהמנהל או מי מטעמו.

## 2.2 סל השירותים

### 2.2.1 מידע כללי – סל שירותים

- נציג השירות יספק לפונה מידע כללי, בעל פה (במסגרת השיחה הטלפונית) או כתוב (משלוח חוברת הסברה או טפסים למילוי) או משולב (בע"פ וכתוב) בהתאם למהות הפניה כמפורט להלן:
- 2.2.1.1 נושאים מנהליים ביחס לפעילות סניפי המוסד - כתובות, מספרי טלפון ופקס, מועדי קבלת קהל ביחידות הפועלות בסניפים השונים וכיוצא בזה.
- 2.2.1.2 הזמנת אישורים - שליחה של האישורים לפי הכתובת הרשומה במוסד.
- 2.2.1.3 משלוח טפסים - משלוח של טפסים לפונה לכל כתובת שיבקש.
- 2.2.1.4 הזמנת קוד סודי לטלפון (4 ספרות) או הזמנת קוד משתמש לאינטרנט
- 2.2.1.5 משלוח חוברות הסברה - משלוח חוברות לפונה לכל כתובת שיבקש.



- 2.2.1.6 **שאלות כלליות** - מתן תשובות לשאלות ישירות של מבוטחים באשר לתנאי זכאות מינימליים בכל נושאי הביטוח הלאומי.
- 2.2.1.7 **תשלום בכרטיס אשראי** - קבלת פרטי כרטיס אשראי וביצוע תשלום
- 2.2.1.8 **תמיכה באתר האינטרנט של המוסד** – מידע על תכנים מרכזיים באתר האינטרנט של המוסד ודרך איתור המידע בו, תמיכה טכנית בעת תקלות באתר, והנחיות לגבי איתור נושאים שונים באתר וביצוע פעולות שונות. כמו כן סיוע למבוטחים לבצע ביצוע פעולות באתר המוסד.
- 2.2.1.9 מילוי תביעות בטלפון
- 2.2.1.10 זימון תורים לסניפים
- 2.2.1.11 טיוב נתונים אינפורמטיביים (עדכון כתובות, טלפונים ומיילים)
- 2.2.1.12 **עדכון נתונים על פי סל השירותים הקיים ועל פי סל השירותים שייקבע בעתיד**  
כדוגמת: עדכון עיסוק מבוטח לפי הצהרה טלפונית, עדכון הסכמה למסירת מידע לגורמי חוץ ועוד נושאים לפי התקדמות הפתוחים במערכת ולפי דרישת המנהל.
- 2.2.2 **סל השירותים במידע אישי**
- מודגש בזה כי מידע פרטני יימסר טלפונית רק לאחר קבלת הסכמת הפונה והשלמת תהליך הזיהוי של הפונה כמפורט בסעיף 2.1
- המידע שיימסר יבוסס על מידע הקיים במערכת ממוחשבת דלפק קדמי בלבד.
- 2.2.3 **כל מידע כללי או אחר שיקבע המנהל מזמן לזמן.**
- 2.2.4 **דוגמאות לשאלות על מצב הטיפול בתביעה שהוגשה (סטטוס תביעה)**
- 2.2.4.1 מידע על קבלת תביעה ומסמכים שנשלחו לסניף.
- 2.2.4.2 שלב הטיפול הנוכחי בתביעה, שלבים קודמים ושלבים עתידיים
- 2.2.4.3 עדכון בדבר צורך בהשלמת נתונים ו/או מסמכים חסרים ופירוט המידע/המסמכים הנדרשים
- 2.2.4.4 באם התקבלה החלטה בתביעה - מידע בדבר אישור או דחייה
- 2.2.4.5 במקרה של אישור התביעה - יינתן מידע לגבי תקופת הזכאות וגובה הקצבה.
- 2.2.4.6 במקרה של דחיית התביעה - יינתן פרוט סיבות לדחייה כגון העדר זכאות על פי התנאים המפורטים, העדר מסמכים נדרשים להחלטה, העדר רישום התייצבות בלשכת התעסוקה וכו'
- 2.2.4.7 בירור בנושא וועדות רפואיות – מתי תתקיים הוועדה, מקום הוועדה ועוד..



2.2.4.8 מידע ופעולות בנושא תוכנית חיסכון – מידע כללי ובצוע פעולות בחירה והפקדה נוספת.

2.2.4.9 מתן מידע על מרכיבים שונים שלהם השפעה על גובה הגמלה שמשלמת כגון: תוספת תלויים, הכנסות, קיומו של רכב משפחתי וכו'.

2.2.4.10 מתן מידע על הקצבה - פירוט הרכב התשלום ופירוט הרכב הניכויים

2.2.4.11 גובה התשלום ומועדו - תשלום נוכחי, תשלומים קודמים, תשלומים עתידיים, תשלומים חד פעמיים באם קיימים.

2.2.4.12 מידע על סכומים שקוזזו כגון חובות, שינוי חוק/תקנות וכו'.

### 2.2.5 דוגמאות לשאלות בנושאי גביה

2.2.5.1 מידע על יתרת חוב או זכות בגביה ומתן הסברים הקשורים ביתרה כגון: מאלו חודשים נובעת היתרה, קיזוזים שנערכו בעקבות תשלומים שבוצעו בגמלאות שונות ועוד.

2.2.5.2 מידע על פירוט החשבון – תשלומים שבוצעו, שיקים שחזרו וכד'.

2.2.5.3 בירור מעמד ונתונים נוספים בתחום הביטוח והגביה

2.2.5.4 בדיקת המעמד הרשום במערכת של הפונה (סטודנט, תלמיד ישיבה, עצמאי, לא עובד וכו') ומתן מידע לפונה על הדרך לשנות את מעמדו הנוכחי.

2.2.5.5 מידע על עיסוקי הפונה הרשומים במוסד ומידע על תקופות ביטוח חסרות.

2.2.5.6 מידע על יחס חלוקה בין בני זוג הרשומים בעסק.

2.2.5.7 בירור בנושא משק בית

2.2.5.8 תשלומי חובות

### 2.2.6 דואר

השירות הנדרש במסגרת מכרז זה מחייב משלוח דברי דואר שונים כגון: אישורים, טפסים, פרסומים וכו'.

2.2.6.1 מרבית מהדואר נשלח באמצעות מערכת אוטומטית, אך קיימים דברי דואר המחייבים ריכוז מידי בוקר והעברה לסניף המוסד הקרוב לצורך שליחתם. מודגש בזה כי חל איסור מוחלט על הזוכה וכל מי מטעמו לעשות כל שימוש בשירותי הדואר והטלפון של המוסד לכל מטרה שאינה קשורה באופן ישיר במתן השירות נשוא מכרז זה.

2.2.6.2 עלות שליחת הדואר (דואר ישראל) ואספקת מעטפות הינה על חשבון המוסד .



## 2.2.7 החזרת תשובות

2.2.7.1 במקרים מורכבים כאשר נדרש בירור נוסף מול Back office מקומי או מוקד התמיכה או סניף המוסד הרלוונטי, יחזור המוקד אל הפונה בשיחה יוצאת למתן תשובה לאחר ביצוע הבירור הנוסף. שיחות אלו יבוצעו באמצעות חיוג אוטומטי של המערכת ושילוב השיחה החוזרת בשיחות הנכנסות. עלות השיחות היוצאות לחברת בזק היא על חשבון המוסד.

2.2.7.2 במידה וקיימת תקלה והחייגן אינו פועל, יידרש הזוכה להקצות נציגים לצורך החזרת התשובות באמצעות חיוג ידני בשיחות יוצאות.

## 2.2.8 שיחות במסגרת Call Back

במקרים של עומס של שיחות במוקד המערכת תאפשר השארת מספר טלפון לשם חזרה לפונה. שיחות אלו יבוצעו באמצעות חיוג אוטומטי של המערכת ויכנסו למענה ע"י נציגי השירות כשיחות נכנסות. עלות השיחות היוצאות לחברת בזק היא על חשבון המוסד.

## 2.2.9 מידע לחברות למיצוי זכויות

מתן מידע לחברות הנותנות שירותים למבוטחי המוסד בתחום מיצוי זכויות על פי אישור המוסד מראש. המידע ניתן על בסיס חיוג לנותן השירות, ומתן שירות ללקוחותיו על בסיס הזדהות ומסירת קוד סודי.

## 2.2.10 שיחות צ'אט

מתן שירות מסוג שיחות צ'אט עדיין לא ניתן במסגרת סל השירותים הקיים. המוסד שוקל לשלב שירות זה במסגרת מגוון ערוצי השירות לקהל מבוטחיו.

## 2.2.11 מענה בכתב באינטרנט לשאלות שהועברו בדואר אלקטרוני

מתן מענה בכתב באינטרנט לשאלות שהופנו בדואר אלקטרוני עדיין לא קיים במסגרת סל השירותים הקיים במוקד.

המוסד שוקל לשלב שירות זה במסגרת מגוון ערוצי השירות לקהל מבוטחיו.

יחד עם זאת המוסד נעזר כבר היום בשירותי המוקד לסגירת הפניות שהועברו באינטרנט באמצעות החזרת מענה בטלפון למבוטחים שפנו למוסד באמצעות האינטרנט.

## 2.2.12 מענה לשאלות בפייסבוק

מתן שירות לשאלות שיופנו למוסד באמצעות דף Facebook עדיין לא ניתן במסגרת סל השירותים הקיים במוקד. המוסד שוקל לשלב שירות זה במסגרת מגוון ערוצי השירות לקהל מבוטחיו.

## 2.2.13 פעילות ייעודית

בהתאם להחלטת המנהל, יתכן כי הזוכה יתבקש, מזמן לזמן, לסייע למוסד בביצוע פרויקטים ו/או מבצעים שונים (כגון: שיחות יזומות למבוטחים בנושאים שונים, שמטרתן מיצוי זכויות, גביית חובות, שיחות נכנסות ייעודיות וכו'). עבודה זו תבוצע על ידי נציגי השירות מטעם הזוכה.



## 2.2.14 עבודה מול Back Office, מוקדי התמיכה והסניפים

2.2.14.1 במסגרת המענה הטלפוני ישנן שיחות שנציג השירות לא יוכל לתת להן מענה מטעמים שונים:

א. קיימים מקרים בהם השאלה של הפונה הינה מהותית ומורכבת ולצורך מתן התשובה נדרש ידע מקצועי שהנציג אינו מספיק מיומן בו ונדרשת התייעצות עם נציג בכיר יותר

ב. שאלה המחייבת כניסה למערכות הייעודיות של המוסד, שרק עובדי המוסד רשאים להיכנס אליו ולמסור אותו לפונה או מידע שרק עובדים המטפלים בתיק יוכלו לספק.

ג. הנציג חדש ופחות מיומן

2.2.14.2 סוגי פניות ל- Back Office העומדות בפני הנציגים

א. לרשות הנציגים במוקד הזוכה יעמדו 2 סוגים של Back Office:  
Back Office להתייעצות טלפונית – שיחת התייעצות טלפונית בין נציג שירות לנציג Back Office במהלך השיחה עם המבוטח.

ב. Back Office - באמצעות תקשורת כתובה (מערכת קשר ובירורים) – כאשר ה- Back office האנושי תפוס או כאשר נדרש בירור מורכב במיוחד.

2.2.14.3 רמות ה- Back Office, תהיינה 2 רמות של Back Office:

א. הרמה הראשונה – תופעל על ידי הזוכה בכל אחד מהמוקדים.

ב. הרמה השנייה – תופעל על ידי המוסד באמצעות מוקדי רחובות ודימונה. כל הפניות לרמה השנייה, למוקדי דימונה ורחובות יתבצעו באמצעות ה- Back Office של הזוכה, ולא ישירות מנציגי השירות.

הערכת המוסד הינה שכ- 30% מהפניות המועברות ל- Back Office יכולות להיסגר על ידי הרמה הראשונה של ה- Back Office, וכל יתר הפניות יועבר להמשך טיפול במוקדי דימונה ורחובות.

2.2.14.4 הנציגים אשר יאיישו את ה- Back Office של הזוכה יהיו נציגים מקצועיים ומיומנים ובעלי ותק רב ביחס למוצע הכללי במוקד.

2.2.14.5 משך טיפול בבירורים המועברים בתקשורת כתובה (מערכת קשר בירורים):

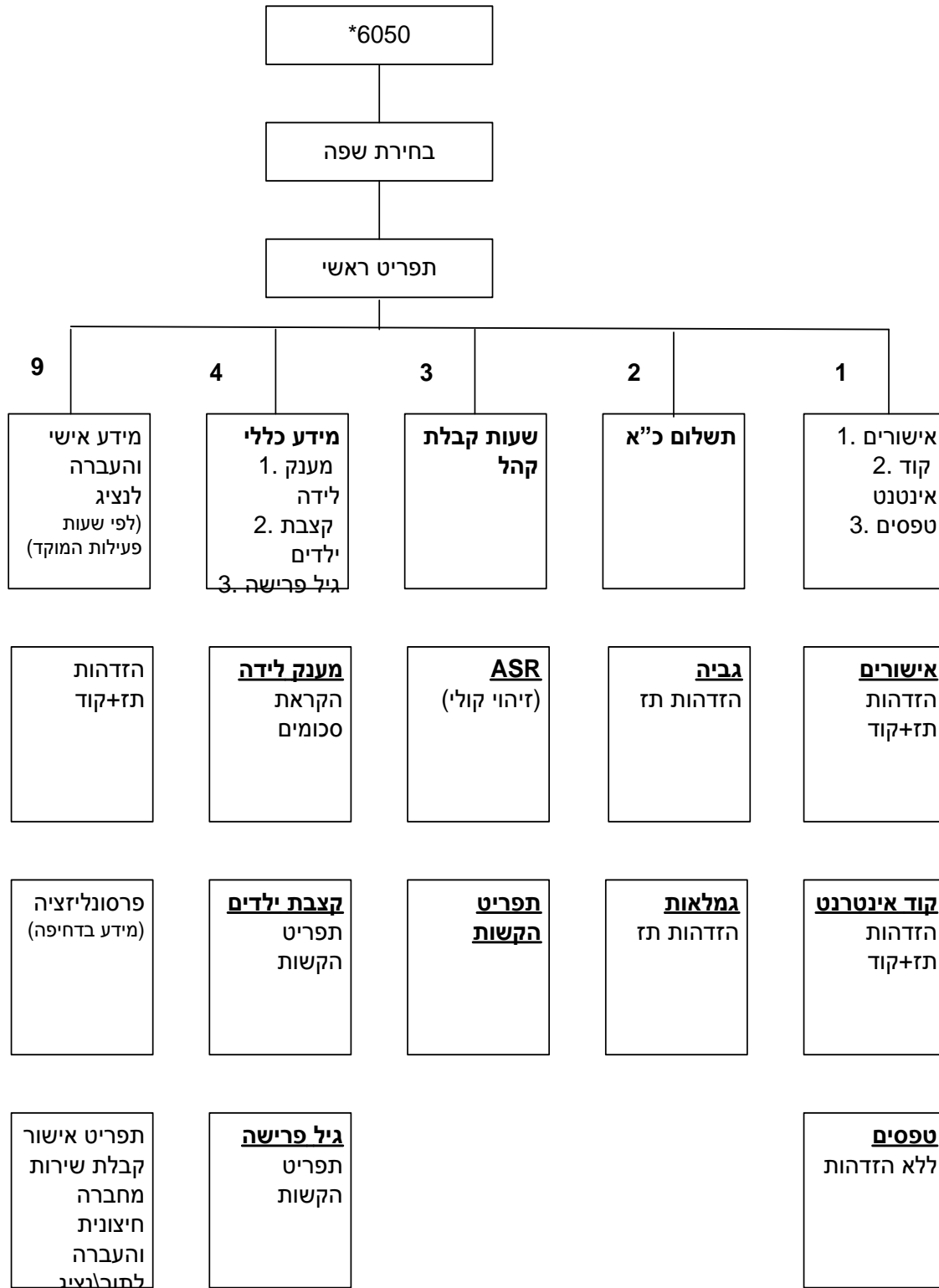
משך הטיפול הכולל עד להחזרת תשובה לפונה הינו **3 ימי עבודה**.

על מנת לאפשר למוסד לעשות בירור מקיף בפניה נדרש מה- Back Office של הזוכה לבדוק את הפניה באותו היום שבו נפתחה, ע"מ להשיב עליה או להעבירה להמשך בירור ברמה השנייה של ה- Back Office ברחובות/דימונה.



### 2.3 פניה טלפונית- תרשים זרימה עקרוני

תרשים זרימה עקרוני לפניות טלפוניות ל- \*6050 מוצג בעמוד הבא







## 2.4 שפות נדרשות

- 2.4.1 על הזוכה לספק את שירותי המענה הטלפוני נשוא מכרז זה בכל השפות הבאות: **עברית, ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית**. השירות ב- IVR בשפה האנגלית והאמהרית ישולב בעתיד במערכת הטלפונית.
- הזוכה יהיה חייב להעמיד בכל שעות המשמרת את מספר הנציגים הדרוש לשירות בכל אחת מהשפות הללו.
- 2.4.2 באם לא יהיה נציג זמין למענה, בשפה המבוקשת, על הזוכה יהיה לחזור לפונה בשיחה (בשפה המבוקשת) עוד באותו יום, באמצעות נציג במוקד, או באמצעות שירותי תרגום על חשבון הזוכה.
- 2.4.3 אי עמידה ברמת שירות בשפות השונות שפורטו תגרור קנסות כמפורט בפרק 4 סעיף 4.22. עלות התרגום תהיה על חשבון הזוכה ככל שיידרש השירות ב- 4 שפות אלו.
- 2.4.4 במידה והמוסד יגיע למסקנה שהשירות בשפות לא עומד בסטנדרטים סבירים, המוסד יהיה רשאי לחייב את הזוכה להשתמש בשירותי חברת תרגום שנבחרה על ידי המוסד, אך בכל מקרה העלות תהיה על חשבון הזוכה.
- 2.4.5 במידה ויידרש שירות בשפה אחרת מ- 5 השפות שפורטו לעיל, הזוכה יעשה מאמץ לחזור באותו היום למבוטח למענה באמצעות נציג במוקד, ובאין נציג במוקד הדובר את השפה יוכל הזוכה לפנות לחברת תרגום על חשבון.
- 2.4.6 **תרגום לשפת סימנים** – הזוכה יתקשר על חשבון עם אחד הגופים העוסקים בתרגום לשפת סימנים באופן הבא: המבוטח יצור קשר באמצעות שיחת וידאו עם הגוף המתרגם, והפניה למוקד תהיה טלפונית באמצעות הגוף המתרגם.

## 2.5 סל השירותים האוטומטי כולל:

- 2.5.1 כאמור בסעיף 2.06 השירותים האוטומטיים **אינם** כלולים בשירותי הזוכה.
- 2.5.1.1 מידע כללי על שעות שירות במוסד – קבלת קהל וטלפונים
- 2.5.1.2 מידע כללי בנושא קצבאות ילדים, מענק לידה וגיל הפרישה
- 2.5.1.3 מידע אישי על תשלום קצבאות
- 2.5.1.4 מידע אישי על קבלת מסמכים ודרישת מסמכים
- 2.5.1.5 מידע אישי על יתרת חוב/זכות בגביה
- 2.5.1.6 תשלום בכרטיס אשראי של חובות גביה וגמלאות
- 2.5.1.7 שירות למקבלות גמלת שמירת היריון
- 2.5.2 המוסד שומר לעצמו את הזכות הבלעדית לשנות בכל עת את סל השירותים האוטומטי.
- 2.5.3 המוסד שומר לעצמו את הזכות לחלק את סוגי הפעילויות, כמפורט במכרז זה, בין המוקדים על פי ראות עיניו בהתאם ליכולות הטכניות ואיכות העבודה של כל מוקד, ועל פי הנוחות התפעולית.
- 2.5.4 כמו כן, המוסד רשאי להפנות סוגי פעילות מסוימים לטובת מיזמים חברתיים שיאושרו על ידי המוסד.



## 2.6 שעות הפעילות

2.6.1 המוקדים יהיו פתוחים למענה לשיחות נכנסות בימים א-ה בין השעות 08:00-17:00 המוסד שוקל להאריך את שעות פתיחת המוקד לפניות עד השעה 18:00.

**למען הסר ספק, אם יחליט המוסד להאריך את שעות הפעילות לכניסת שיחות עד השעה 18:00 לא יהיה שינוי בכל התעריפים בהצעת הזוכה.**

2.6.2 הזוכה יהיה רשאי לקיים פעילות הדרכתית, ו/או לספק שירות מסוג מענה לפניות בתקשורת כתובה, ו/או לחזור למבוטחים, callback וכד' בימים א-ה בשעות 08:00-20:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00 – 13:00.

למען הסר ספק, פעילות מסוג זה שתתקיים אחרי שעות המענה לשיחות נכנסות כמפורט בסעיף 2.6.1 (ימים א-ה בין 08:00-18:00), **לא תיחשב** לפעילות חריגה המחייבת תשלום לפי הפעלה מיוחדת.

2.6.3 בחגים: ראש השנה, יום הכיפורים, יום העצמאות, שבועות, פסח וסוכות יהיו המוקדים סגורים לפניות מבוטחים כולל ערב החג וחול המועד.

2.6.4 ביתר חגי ומועדי ישראל - המוקד יהיה פתוח בשעות הרגילות 08:00-17:00 (או 18:00).

2.6.5 ביום הזיכרון, ערב יום העצמאות יהיה המוקד פתוח לפניות הלקוחות עד השעה 13:00.

2.6.6 המוקד יפעל גם בתקופות בהם יהיו עיצומים או שביתות במוסד.

2.6.7 הפעלת המוקד הטלפוני תימשך גם בתקופת חירום במשק. בתקופה בה יופעל המוקד על פי דרישות המשק בחירום (לפי החלטת גורמי הביטחון בלבד על פי האיזור של מקום המוקד) ישולם לזוכה על כל השירותים שיסופקו על ידו בתקופה זו על פי תעריף הפעלה מיוחדת כמפורט בפרק 5.

## 2.7 דוחות ביצוע

2.7.1 דוחות ביצוע הן לצורך התשלום לזוכה והן לצורך בקרה על פעילות המוקד מוגדרים מראש על ידי המוסד. הזוכה יהיה רשאי להפיק את הדוחות ולהשתמש בהם לצרכים שונים לצורך פעילותו מול המוסד בלבד.

2.7.2 הדוחות מופקים ממערכת הטלפוניה שהמוסד מספק (מערכות AVAYA)

## 2.8 בקרת איכות השירות

2.8.1 המוסד יבצע סקרי שביעות רצון, מבחני ידע והאזנה לשיחות מוקלטות (על ידי עובדי המוסד).

2.8.2 בקרת איכות השירות תתבצע על בסיס ניתוח דוחות ביצוע כאמור בסעיף 2.7, וכן על בסיס טיב השירות כפי שיימצא בסקרי שביעות הרצון, מבחני ידע ובהאזנה לשיחות.

2.8.3 סקרי שביעות רצון יופעלו על ידי המוסד באופן שוטף.



2.8.4 מערכת הקלטת שיחות אשר באמצעותה תתבצע האזנה מדגמית לשיחות שהוקלטו.

2.8.5 המוסד רשאי להפעיל שירותי לקוח סמוי, באמצעות שכירת שירות המתקשר למוקדים לביצוע בקרת איכות.



### 3. תשתיות פיסיות וטכנולוגיות

#### 3.0 כללי

- 3.0.1 פרק זה (פרק 3) מגדיר ומפרט את תשתיות המבנה, המחשוב, הטלפוניה, התקשורת וכל יתר התשתיות, שעל הזוכה לספק, בכל אחד משני מוקדי השירות הטלפוניים המוצעים במכרז, הן במוקד הצפוני והן במוקד הנוסף.
- 3.0.2 כמו כן, הפרק מגדיר את חלוקת תחומי האחריות בין הזוכה לבין המוסד
- 3.0.3 הזוכה יהא אחראי להעמיד אתרים מתאימים למוקדים, לרבות תשתיות מבנה, חשמל, מיזוג אוויר, מים, מעליות, מערכות מתח נמוך, מערכות בטחון, אבטחה, תשתיות כבילה פאסיבית, גנרטור לגיבוי, ריהוט, מענה לדרישות נגישות לאנשים עם מוגבלות על פי חוק וכל יתר התשתיות והמערכות הנדרשות, הכל על חשבון הזוכה ובהתאם לדרישות המכרז להלן.
- 3.0.4 הזוכה יישא בכל התשלומים השוטפים, המיסים וההוצאות האחרות החלים על האתרים האמורים, לרבות דמי שכירות, ארנונה, ניהול שוטף, ועד בית, תחזוקה שוטפת, שיפוצים והתאמות באתרים, שמירה, אבטחה וכל תשלום אחר, שלא נכתב לגביו בצורה מפורשת שיסופק על חשבונו של המוסד.
- 3.0.5 כמו כן, הזוכה יהא אחראי לאספקה, התקנה ואחזקת מחשבים, מסכים, מדפסות, טלפונים, מערכות ראש לטלפונים, רישיונות תוכנה, מגשרים ואביזרים אחרים לכל עמדות העבודה המתוכננות בכל אחד מהמוקדים שבאחריותו, לרבות מתן מענה לשינויים, גידול והתרחבות עתידית בפריסת עמדות העבודה, והכול על חשבון הזוכה ובהתאם לכמויות הנדרשות ולדרישות המכרז להלן.

#### 3.1 נושאים באחריות המוסד

- 3.1.1 מבלי לפגוע באחריות הכוללת של הזוכה להקים, לתפעל ולתחזק על חשבונו מוקדי שירות טלפוני, כנדרש במכרז זה, המוסד יהא אחראי לספק, להתקין ולתחזק על חשבונו את התשתיות הטכנולוגיות הבאות:
- 3.1.1.1 מערכות קונטקט סנטר מתוצרת AVAYA על כל מרכיביה, לרבות: רישיונות, CTI, IVR, רישום שיחות, דוחות שונים, ממשקי עבודה לנציג, לאחראי משמרת, למנהלים וכדו'.
- 3.1.1.2 מרכזיות IP והמערכות הנלוות על כל רכיביהן, למעט טלפונים ומערכות ראש שיסופקו באחריות הזוכה.
- 3.1.1.3 מערכת הקלטת שיחות VERINT. הזוכה ישתמש במערכת ההקלטות לצורכי הקשבות, הדרכה ושיפור רמת השירות והמקצועיות של נציגי השירות.
- 3.1.1.4 ציוד תקשורת אקטיבי, הכולל נתבים ומתגים, למעט מערכת אל – פסק שתסופק באחריות הזוכה.



- 3.1.1.5 קווי תקשורת נתונים, צירי SIP/PRI, קווי טלפון, קווי גיבוי, אינטרנט וקווים אחרים, למעט קווי נתונים, אינטרנט, שעשויים להידרש לחיבור גלאי אש ועשן, מערכות גילוי פריצה ובקרת מבנים, ולצרכים פנימיים של הזוכה, שיותקנו ויסופקו באחריותו של הזוכה ועל חשבונו.
- 3.1.1.6 מערכות ותשתיות אבטחת מידע, הגנות סייבר וכדו', לרבות תוכנות אנטי וירוס בתחנות, FIREWALLS, כרטיסים חכמים וקוראי כרטיסים חכמים לצורך הזדהות במערכת ורכיבים אחרים, שיסופקו ויותקנו לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 3.1.1.7 שירותי אינטרנט ודואר אלקטרוני לתחנות מוגדרות שיומשו להיכנס לאינטרנט חיצוני, לרבות מתן פתרון מתאים לאבטחה ולהגנה מפני איומי סייבר.
- 3.1.1.8 תוכנות יישומיות וממשקים מתאימים למערכות המידע הארגוניות, למערכות האינטרנטיות ולמאגרי המידע במוסד, כגון: דלפק קדמי, מערכת ניהול ידע, פורטלים ארגוניים, ממשקי משתמש ויישומים אחרים, למעט חלונות ותוכנות OFFICE שיסופקו באחריות הזוכה.
- 3.1.1.9 תוכנות שונות לניטור, מעקב, שליטה ובקרה מרחוק.
- 3.1.1.10 שרתים שונים לרבות שרתי רשת, בסיסי נתונים, הקלטת שיחות, מידע ניהולי, ככל שידרשו. כל השרתים במוסד מתבססים על תשתיות וירטואליזציה VMware, (Hyper – v) במרכזי המחשבים במשרד הראשי בירושלים ובאתר הגיבוי.
- 3.1.2 מרבית המערכות ותשתיות המחשוב שבאחריות המוסד, הרלבנטיות לתפעול המוקדים, מותקנות ופועלות במרכזי המחשבים של המוסד בירושלים ובאתר הגיבוי. במוקדי השירות הטלפוני יותקן אך ורק ציוד תקשורת אקטיבי לצורך חיבור של עמדות העבודה והטלפונים לרשת התקשורת של המוסד וציוד נוסף על פי הצורך, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 3.1.3 המוסד יספק שירותי תפעול, אחזקה ותמיכה טכנית לנושאים ולרכיבים שבאחריותו בלבד, וזאת מבלי לפגוע באחריותו הכוללת של הזוכה לתפעול מוקדי השירות הטלפוני ולאחזקת התשתיות הטכנולוגיות במוקדים כנדרש במכרז.
- 3.1.4 מודגש בזאת, כי כל התשתיות והרכיבים שהמוסד יספק למוקדי השירות הטלפוני הנדרשים הינם רכוש המוסד לכל דבר וענין, וכי הזוכה לא יהיה רשאי לבצע בעצמו או באמצעות צד שלישי שינויים ו/או טיפולים כל שהם ברכיבים ובתשתיות של המוסד. בכל מקרה, שלדעת הזוכה יידרש לבצע שינוי כל שהוא בתשתיות של המוסד עליו לפנות לנציג המוסד האחראי על המוקדים. בסיום ההתקשרות עם הזוכה, המוסד ינתק את התשתיות והרכיבים ויעבירם לחזקתו.
- 3.1.5 המוסד יהא רשאי לבצע שינויים, הרחבות ושדרוגים בתשתיות הטלפוניה ובתשתיות המחשוב והיישומים, בכל זמן ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד. המוסד יעדכן ויתאם מראש את זמני ביצוע השינויים עם הזוכה. מודגש ומובהר בזאת, כי הזוכה לא יהיה רשאי להתנגד ולא יהיה זכאי לתוספת תשלום כל שהיא בגין ועקב השינויים האמורים.
- 3.1.6 המוסד יישא בכל התשלומים השוטפים והאחרים לחברת "בזק" ו/או לספקי תקשורת אחרים עבור שיחות הטלפון, קווי תקשורת ואינטרנט, המיועדים ומשמשים לצורך מתן שירותי מוקד טלפוני למבוטחי המוסד.



3.1.7 למען הסר ספק, מובהר בזאת כי הזוכה יישא בעצמו בעלויות של ציוד קצה ובתשלומים השוטפים עבור קווי תקשורת ואינטרנט המשמשים את הזוכה ואת עובדיו לצרכים עסקיים ו/או פרטיים.

## **3.2 ציוד מחשוב וטלפונים**

### **3.2.1 כללי**

3.2.1.1 הזוכה אחראי לספק, להתקין ולתחזק על חשבונו מחשבים, מסכים, מכשירי טלפון ואוזניות בכמות הנדרשת עבור כל עמדות נציגי השירות שיהיו בכל אחד מהמוקדים שזכה בהם, עבור עמדות משרד אחורי, לעמדות המנהלים ואחראי משמרות, לחדרי הדרכה, ולכל יתר הפונקציות במוקדים על פי דרישות המכרז (להלן: ציוד הקצה).

3.2.1.2 ציוד הקצה יכלול: מחשבים ניידים, מסכים, מדפסות, טלפונים, מערכות ראש לטלפונים, כבלים מפצלים לחיבור שתי מערכות ראש לאותו טלפון וציוד קצה אחר, הכל בהתאם למפרטי הציוד המוגדרים להלן.

3.2.1.3 כל רכיבי הציוד שהזוכה יספק יהיו רכיבים **חדשים** ברמת איכות גבוהה ומותאמים למוקדי שירות טלפוני גדולים ורועשים, בהתאם למפרטי הציוד המוגדרים להלן.

3.2.1.4 הזוכה יהיה רשאי להשתמש בציוד הקצה שכבר קיים במוקד הצפוני. יחד עם זאת, הזוכה יתחייב לשדרג ו/או להחליף על חשבונו את ציוד הקצה הקיים במוקד האמור, כולו או חלקו, בציוד חדש, במידה ואינו תואם לדרישות המפרט המוגדרות במכרז זה.

3.2.1.5 על הזוכה לקבל את אישורו של נציג המוסד המוסמך, לכל סוג ציוד קצה, כתנאי מקדים לרכישתו, אספקתו והתקנתו במוקדי השירות שבאחריות הזוכה.

3.2.1.6 הזוכה יהא אחראי גם לאחזקת ציוד הקצה, לרבות תיקונים, אספקת חלפים וציוד חליפי תקין והתקנתם ותמיכה שוטפת במשתמשים, במחשבים ובציוד הקצה שבאחריות הזוכה.

3.2.1.7 להלן הגדרת רכיבי הציוד שעל הזוכה לספק, להתקין ולהפעיל במוקדים שבאחריותו:

### **3.2.2 מחשבים אישיים**

3.2.2.1 הזוכה אחראי לספק מחשב אישי נייד לכל עמדת עבודה במוקדי השירות שבאחריותו, לרבות לעמדות עבודה חדשות שיתווספו למוקדים במהלך תקופת ההתקשרות.

3.2.2.2 הזוכה יהא אחראי לספק כל רכיב ו/או אביזר מחשב, שיידרש להפעלת המחשבים במוקדים (למעט ציוד תקשורת אקטיבי), כגון: כבלי חשמל, תקשורת, מקלדות, עכברים, רמקולים חיצוניים וכדו'.

3.2.2.3 כל המחשבים יסופקו עם מערכת הפעלה Windows 7 Pro, לרבות אספקת רישיונות חוקיים.



3.2.2.4 הזוכה מתחייב לשדרג את כל המחשבים על חשבוננו ל – Windows 10 Pro /או לגרסאות תוכנה אחרות על פי דרישת המוסד, לרבות אספקת רישיונות תוכנה חוקיים, לכל אורך תקופת ההתקשרות.

למען הסר ספק, כל שדרוג במערכת ההפעלה שהמוסד יחליט עליו בעתיד במהלך ההתקשרות יהיה על חשבון הזוכה.

3.2.2.5 הזוכה אחראי להתקין את המחשבים, בהתאם ל image שהמוסד יעביר אליו ובהתאם להנחיות המוסד, לרבות אספקת מגשרים מסוככים (RJ 45) וחיבור המחשבים לרשת.

3.2.2.6 המחשבים וסופקו בהתאם למפרט הטכני הבא :

סוג מחשב	מחשב אישי נייח ממותג
תצורת המארז	Mini Tower/SFF
יצרן	Tier1, כגון: Lenovo, HP, Dell וכדו'
טכנולוגיה	6th Gen Intel® Core i5
עוצמת מעבד	Core i5 6500
זיכרון פנימי	1GB*8
כמות חריצי זיכרון	DIMM4
סוג זיכרון	DDR4
מהירות זיכרון	2133MHZ
תמיכה בנפח זיכרון כולל	64GB
כרטיס מסך מובנה	Intel HD Graphics 530 in processor
כרטיס רשת מובנה	10/100/1000
חיבור PS/2 למקלדת/עכבר	1
יציאת מסך	1* VGA, 2*DisplayPort
יציאות USB 3.0 אחוריות פעילות	4
יציאות USB 3.0 קדמיות פעילות	4
דיסק קשיח – טכנולוגיה	SSD – 128GB או SATA3 – 500GB



סוג מחשב	מחשב אישי נייד ממותג
דיסק קשיח – זיכרון מטמון	16MB
דיסק קשיח – מהירות סיבוב	RPM 7200
כונן אופטי – DVDROM	1
מארז – ספק כוח	85% PSU
רישיון למערכת הפעלה	Windows 7 Pro (ראה הערות למטה)
תקן חיסכון באנרגיה	ENERGY STAR 6.1
ניהול מרחוק	Intel vPro technology
יציאה לרמקולים	כלול
כניסה למיקרופון	כלול
רמקול פנימי	כלול
עכבר אופטי עם גלילה	כלול
לוח מקשים	כלול

### 3.2.3 מסכים

3.2.3.1 הזוכה יספק מסכים איכותיים בגודל של 24" לכל עמדת עבודה המתוכננת במוקדים שבאחריותו, לרבות רזרבה טכנית בהיקף של 5%.

3.2.3.2 המסכים יסופקו בדרך כלל ללא רמקולים. על פי הצורך, הזוכה יספק על חשבונו רמקולים חיצוניים שיתחברו למחשב או למסך, למשל בעמדות הדרכה.

3.2.3.3 זמן התגובה במסכים יהיה 5MS, יחס רוחב/גובה 10 : 16

### 3.2.4 תוכנות למחשב אישי

3.2.4.1 כאמור לעיל, הזוכה אחראי לספק מערכת הפעלה windows 7 לכל המחשבים האישיים שיספק על פי מכרז זה ולהתחייב לשדרג על חשבונו את מערכת ההפעלה לחלונות 10 ו/או גרסאות תוכנה אחרות על פי דרישת המוסד, לכל אורך תקופת ההתקשרות.





3.2.4.2 הזוכה יהא אחראי לספק ולהתקין על חשבונו תוכנת אופיס עדכנית בגרסה המתאימה למערכת ההפעלה.

3.2.4.3 כמות הרישיונות לאופיס מוערכת בכ- 25% מכמות העמדות למענה (50 במוקד הצפוני ו- 25 במוקד הנוסף). הרישיונות נחוצים בעיקר לעמדות הניהול, לעמדות התמיכה ופרויקטים מיוחדים. למען הסר ספק, על הזוכה לספק תוכנת אופיס ככל שיידרש.

3.2.4.4 כמו כן, הזוכה אחראי לספק ולהתקין על חשבונו כל תוכנה אחרת שתידרש לניהול ולתפעול השוטף של מוקדי השירות, מלבד תוכנות יישומיות ותוכנות CONTACT CENTER שיסופקו באחריות המוסד, כגון: תוכנה לניהול צוות העובדים, תוכנה לניהול משמרות, משכורות, רישום נוכחות עובדים וכד'.

### 3.2.5 מדפסות

3.2.5.1 על הזוכה לספק ולהפעיל מדפסות בכמות הנדרשת למתן השירותים שבמסגרת מכרז זה. כמות המדפסות המוערכת היא כ- 12 מדפסות למוקד הצפוני וכ- 7 מדפסות למוקד הנוסף. למען הסר ספק, ככל שיידרש הספק יתקין על חשבונו מדפסות נוספות .

3.2.5.2 המדפסות יהיו בהתאם למפרט הבא :

סוג	מדפסת לייזר אישית ו/או צוותית ו/או מדפסת משולבת (פקס, סורק, מכונת צילום)
צבע	שחור לבן
היקף היקף חודשי	הדפסות 20,000-1,000
גודל דף	A4
מהירות הדפסה PPM	לפחות 20 עמודים לדקה
רזולוציה	שחור לבן 1200x1200
קישוריות	USB 2.0 10/100/1000

3.2.5.3 הזוכה אחראי לאחזקת המדפסות ולאספקת חומרים מתכלים עבורן על חשבונו,

כולל נייר למדפסת ולפקסים.

במוקד הקיים מודפסים מידי חודש בממוצע כ- 50,000 דפים.

### 3.2.6 טלפונים ומערכות ראש טלפונים

3.2.6.1 הזוכה אחראי לספק טלפונים מהדגם הבא: Avaya IP Phone 1616 לכל העמדות העבודה במוקדים שבאחריותו.



3.2.6.2 הזוכה יהא אחראי לספק מערכות ראש מתאימות ואישיות, בהתאם למפרט הבא, לכל אחד מנציגי השירות שיועסק במוקדים שבאחריות הזוכה, לרבות עובדים חדשים שייקלטו לעבודה במוקדים מזמן לזמן לכל אורך תקופת ההתקשרות.

3.2.6.3 מודגש כי מסיבות של היגיינה ובריאות העובדים. מערכות הראש הינן אישיות לכל אחד מהעובדים במוקדים.

3.2.6.4 מערכות הראש לטלפונים שישפך הזוכה יהיו לפחות לפי המפרט הבא :

3.2.6.4.1 מערכת ראש מקצועית ואיכותית המותאמת במיוחד למוקדי שירות גדולים ורועשים.

3.2.6.4.2 מערכות הראש חייבות להיות מאושרות לשימוש ע"י חברת AVAYA . יש לצרף אישור מתאים להצעה.

3.2.6.4.3 איכות שמע ברמה הגבוהה ביותר, לרבות ביטול רעשי רקע וסינון רעשים לשמיעה נקיה וברורה.

3.2.6.4.4 מיקרופון מתכוונן להתאמה אישית.

3.2.6.4.5 מערכת קלת משקל המותאמת לשימוש יום יומי ולנוחות מרבית

3.2.6.4.6 חיבור ישיר לטלפון ללא צורך במתאמים.

3.2.6.4.7 אפשרות לשמיעה באוזן אחת או בשתי אוזניים.

3.2.6.4.8 זרוע המיקרופון גמישה ומתכווננת.

3.2.6.4.9 הגנה על האוזן מחדירה של עוצמות קול גבוהות.

3.2.6.4.10 מערכת הראש תסופק עם תיק נשיאה ומתלה מתאים.

3.2.6.5 כמו כן, הזוכה אחראי לספק על חשבונו כבל מפצל מתאים לכל מכשירי הטלפון במוקדים, על מנת לחבר לטלפון בעמדה מערכת ראש נוספת (שנייה) לצורכי הדרכה והקשבות.

3.2.6.6 במוקד הקיים בצפת נמצאים היום מכשירי טלפון ומערכות ראש שנרכשו על ידי הביטוח הלאומי (בשל החלפת המערכת הטלפונית לפני זמן קצר) בהיקפים הבאים :

3.2.6.6.1 280 מכשירי טלפון

3.2.6.6.2 80 מערכות ראש

3.2.6.7 המכשירים שנרכשו על ידי הביטוח הלאומי יועברו לזוכים בשני המוקדים תמורת תשלום סמלי של 1 ₪, ביחס של שליש למוקד הנוסף ושני שליש למוקד הצפוני (על פי גודל המוקדים העתידי).

באחריות הזוכה לבדוק תקינות המכשירים. וכל מכשיר שאינו תקין יוחזר למוסד לביטוח לאומי.

התשלום יתבצע באמצעות זיכוי המוסד בחשבונית החודשית הראשונה.



3.2.6.8 מיד לאחר העברת המכשירים מביטוח לאומי לזוכה, הזוכה בלבד יהיה אחראי לתקינות המכשירים שהועברו אליו ו/או רכישות מכשירים חדשים.

### 3.2.7 ציוד אחר

3.2.7.1 הזוכה אחראי לספק על חשבונו לפחות שלושה מכשירי פקס לכל מוקד שירות טלפוני שבאחריותו, לרבות שירות ותחזוקה למכשירי הפקס, להזמנת הקו מול בזק ולתחזוקתו השוטפת.

באופן כללי, לצורכי הביטוח הלאומי בד"כ לא נדרש מכשיר פקס. במידה ויהיה צורך יוגדרו כתובות מייל של ביטוח לאומי על מנת להגדיר Fax2Mail.

3.2.7.2 הזוכה יהא אחראי לספק על חשבונו לפחות שתי מגרסות נייר לכל מוקד שירות באחריותו. על הזוכה לקבל את אישור המוסד לדגם הספציפי של מגרסת הנייר שתסופק על ידו.

3.2.7.3 הזוכה יהא אחראי לספק כל מערכת ו/או פריט ציוד אחר שיידרש לצורך ובמהלך תפעול מוקדי השירות הטלפוני שבאחריותו, אלא אם כן, נכתב לגביו בצורה מפורשת במכרז, שיסופק באחריות המוסד.

## **3.3 שרותי תפעול, אחזקה ותמיכה טכנית של הציוד באחריות הזוכה**

### 3.3.1 כללי

3.3.1.1 הזוכה אחראי לכך, שמוקדי השירות הטלפוני שבאחריותו, לרבות כל תשתיות המבנה, ציוד המחשוב ויתר התשתיות במוקדים, יפעלו בצורה שוטפת, רציפה, תקינה וטובה, ללא שיבושים, השבתות, תקלות או נפילות, בהתאם לתנאי השירות המוגדרים במכרז זה, לכל אורך תקופת ההתקשרות.

3.3.1.2 כדי לעמוד ביעד הבסיסי הנ"ל להבטחת פעולה שוטפת, רציפה ותקינה במוקדי השירות הטלפוני שבאחריותו, על הזוכה להיערך מראש ולהתקשר בהסכמי שירות עם ספקים, בעלי מקצוע, חברות שירות ו/או חברות לאחזקת מבנים לצורך אספקה, התקנה, אחזקה שוטפת ותיקונים, לכל התשתיות במוקדי השירות הטלפוני לרבות:

3.3.1.2.1 כל תשתיות המבנה במוקדי השירות הטלפוני, כדוגמת: חשמל, תאורה, מיזוג אוויר, תאורה, מעליות, מים, מערכות בטחון, אינטרקום, מצלמות בטחון, דלתות רב בריח, מערכות מתח נמוך, פתיחת דלתות, שעוני נוכחות וכדו'.

3.3.1.2.2 תשתיות כבילה פאסיביות

3.3.1.2.3 ציוד קצה, כדוגמת: מחשבים, מסכים, מדפסות, טלפונים, מערכות ראש לטלפונים, מפצלים למערכות ראש וציוד אחר, לרבות אביזרי מחשב (מקלדות, עכברים, רמקולים חיצוניים, כבלים וכדו').

3.3.1.2.4 התקנה ואחזקת גנרטור כדי לאפשר המשך עבודה במוקדים במקרים של שיבושים ובעיות באספקת החשמל מהרשת הארצית. בנוסף, ציוד

התקשורת האקטיבי במוקדים יחובר למערכת אל פסק שתסופק באחריות הזוכה.

3.3.1.2.5 תמיכה טכנית שוטפת בציוד הקצה ובנציגי השירות, באמצעות עובד תמיכה ו/או מנהל רשתות מקצועי ומיומן.

3.3.1.2.6 לספק ולדאוג לרזרבה תפעולית מתאימה של ציוד מחשוב וטלפוניה, אביזרי מחשב, כבלי חשמל ותקשורת, חומרים מתכלים למדפסות וכדו', בהיקף של לפחות 5% ממספר תחנות העבודה בכל מוקד שירות טלפוני.

3.3.1.3 הזוכה אחראי להתחיל לטפל בכל תקלה שפוגעת ו/או משבשת את התפקוד השוטף של המוקדים שבאחריותו ו/או פוגעת בתפקוד השוטף של תשתיות, מערכות ו/או רכיבי ציוד שבאחריותו מיד עם גילוי התקלה. על הזוכה להביא לתיקון כל תקלה ו/או לעקיפתה בתוך 4 שעות לכל היותר מגילוי התקלה.

3.3.1.4 על הזוכה לדווח באופן מיידי למנהל על כל תקלה בציוד שבאחריותו, שגורמת להשבתת מוקד השירות הטלפוני או לשיבוש משמעותי של העבודה השוטפת במוקד ויפרט על גבי "דוח תקלה" את מהות התקלה, מועד התרחשותה ומשך שיבוש או השבתת השירות כתוצאה ממנה. העתק הדוח יועבר למנהל.

3.3.1.5 במקרה של תקלה מערכתית בציוד שבאחריות הזוכה, שבעקבותיה לא ניתן לספק את שירותי המוקד הטלפוני הנדרשים, יעדכן הזוכה את המנהל באופן מיידי.

3.3.1.6 הזוכה מתחייב לפעול בצורה טובה ומלאה בהתאם לנהלים, להנחיות ולהוראות של המנהל, מזמן לזמן לכל אורך תקופת ההתקשרות, לרבות אחזקה שוטפת ותיקונים לכל הנושאים, המערכות והרכיבים שבאחריותו על פי המוגדר במכרז זה.

### 3.3.2 אחריות והיקף שירותי אחזקה

3.3.2.1 הזוכה יהא אחראי לאחזקת כל פריטי ציוד המחשוב, הטלפוניה והציוד האחר שיספק ויתקין במוקדי השירות הטלפוני שבאחריותו, לרבות איתור התקלה, אבחון וטיפול בתקלות, אספקת חלקי חלפים והתקנתם, תיקון ו/או החלפת ציוד בלתי תקין בציוד חליפי תקין, עדכונים ושדרוגים, הן במסגרת תקופת האחריות של הציוד והן בתום תקופת האחריות, לכל אורך תקופת ההתקשרות על פי הסכם זה ועל חשבון הזוכה (להלן – "שירותי אחזקה").

3.3.2.2 על הזוכה להתקשר עם חברת שירות לציוד שבאחריותו לצורך מתן שירותי אחזקה ותיקונים לכל רכיבי הציוד שבאחריותו.

3.3.2.3 שירותי האחזקה יכלול את כל הרכיבים והמכלולים הפנימיים והחיצוניים המותקנים או המחוברים לציוד.

3.3.2.4 שירותי האחזקה יינתן לפחות בכל שעות פעילות מוקד השירות הטלפוני. על אף האמור לעיל, טכנאי שירות שהגיע למוקד לטפל בתקלה, יטפל בכל תקלה ברציפות עד לפתרון המלא, גם מעבר לשעות הפעילות של מוקד השירות הטלפוני, ובעת הצורך יציב ציוד חליפי באתר.



3.3.2.5 זמן התגובה המרבי, לתיקון ציוד קצה לא יעלה על שלושה ימי עבודה מרגע הזמנת השירות למוקד השירות הטלפוני. באם לא תתקן התקלה בתוך הזמן האמור, הזוכה או מי מטעמו יתקין ציוד חלופי על חשבוננו. רמת הציוד החלופי חייבת להיות זהה או טובה יותר מרמת הציוד התקול.

3.3.2.6 הזוכה ינהל רישום מסודר ומפורט של כל קריאות השירות אודות תקלות שונות בציוד שבאחריותו באמצעות מערכת תוכנה. לכל קריאת שירות(דיווח על תקלה) יינתן מספר או זיהוי ברור, אשר ילווה אותה לאורך כל הטיפול.

3.3.2.7 הזוכה אחראי שנותן השירות לציוד הקצה האמור יחזיק מלאי זמין של ציוד רזרבי, חלפים, כלים וחומרי עבודה מכל סוג שהוא, הנדרשים לתיקון הציוד בזמינות הנדרשת, לאורך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.

3.3.2.8 טכנאי שירות שמגיע לאתר לצורך טיפול בתקלה חייב להיות מצויד מראש בציוד חלופי מתאים, למקרה שיידרש להחליף את הציוד או הרכיב, שלגביו דווחה תקלה.

3.3.2.9 במתן שירות האחזקה לציוד הקצה, הזוכה ו/או חברת השירות יעשו שימוש רק בחלקים ו/או מכלולים מקוריים, תקינים וחדשים של יצרן הציוד או חלקים תחליפיים ו/או מכלולים תחליפיים או תואמים, תקינים וחדשים, בעלי מפרט טכני זהה או טוב יותר, שתואם את מפרט היצרן, ובלבד שהזוכה ו/או חברת השירות הם בעליהם הבלעדי או בעלי הזכויות לעשות בהם שימוש כדון, עפ"י מכרז זה, ולא רובץ עליהם שיעבוד, עיקול ו/או חוב לצד שלישי.

3.3.2.10 על הזוכה להקפיד על קיום הוראות נוהל טיפול בדיסקים, כמפורט בסעיף 3.3.3. להלן.

### 3.3.3 נוהל הטיפול בדיסקים

3.3.3.1 מודגש ומובהר בזאת, כי הדיסקים הפנימיים (לרבות SSD) במחשבים, שהזוכה יספק למוקדי השירות הטלפוני, על פי מכרז זה, יהפכו להיות רכוש של המוסד עם חיבור המחשבים לרשת התקשורת של המוסד.

3.3.3.2 על פי נהלי אבטחת המידע במוסד, אין להוציא דיסקים מחוץ לאתרי המוסד. לפיכך, בכל מקרה של תקלה בדיסק פנימי או בכרטיס SSD, על הזוכה ו/או מי מטעמו לבצע את התיקון באתר המוסד בו נמצא הפריט ואם לא ניתן לתקנו במקום, על הזוכה להתקין במקומו דיסק חדש חלופי זהה ולמסור את הדיסק הפגום לנציג המוסד.

3.3.3.3 אם לא ניתן לשחזר דיסק שנמצאה בו תקלה כל שהיא ויותקן במקומו דיסק חלופי, על הטכנאי של הזוכה להטעין את הדיסק החלופי בתכולת המידע/הנתונים שהייתה על הדיסק הפגום. הדיסק הפגום יישאר ברשות ובבעלות המוסד כאמור לעיל. אין לבצע את החלפת הדיסקים ללא השגחת נציג המוסד.

3.3.3.4 אם יידרש לקחת מחשב לתיקון במעבדת שירות ובמחשב מותקן דיסק קשיח והתקלה אינה בדיסק הקשיח, על הזוכה להוציא את הדיסק ולמסור אותו לנציג המוסד. בסיום התיקון יוחזר המחשב לאתר, והדיסק הקשיח יותקן מחדש במחשב האמור באחריותו של הזוכה.



3.3.3.5 בסיום ההתקשרות עם הזוכה ו/או במקרה של שדרוג תחנת העבודה, יש להוציא את הדיסק הפנימי מהמחשב האמור ולמסור אותו לנציג המוסד.

#### 3.3.4 שינויים ושדרוגים

הזוכה ישדרג או יחליף כל פריט ציוד שבאחריותו, שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות או שלא ניתן לעמוד באמצעותו ברמת השירות הנדרשת על פי קביעתו הבלעדית של המוסד, בציוד חדש, על חשבון הזוכה, בהתאם להוראות הנ"ל:

3.3.4.1 הציוד החדש יהיה זהה או עדיף בביצועיו על הציוד המוחלף.

3.3.4.2 הזוכה יישא בכל העלויות הקשורות לשדרוג ו/או החלפת הציוד שבאחריותו, לרבות עלות רכישת הציוד, הובלה, העמסה ופריקה, התקנה וכל הוצאה אחרת.

3.3.4.3 משך ביצוע ההחלפה/השדרוג יהיה קצר ככל הניתן ויקבע בתאום בין המנהל והזוכה.

3.3.4.4 בכל מקרה של החלפת מחשב במחשב חדש או החלפת דיסק פנימי, יש להוציא את הדיסק המותקן במחשב הישן ולמסור אותו לנציגי המוסד, בהתאם להוראות סעיף 3.3.3.

3.3.4.5 הזוכה לא יהיה זכאי לכל תוספת תשלום עקב השדרוגים או השינויים האמורים.

#### 3.3.5 תמיכה טכנית

3.3.5.1 התמיכה הטכנית במוקד תינתן באמצעות 2 גורמים: תומך תקשורת מטעם הביטוח הלאומי, ועובד תמיכה מטעם הזוכה.

3.3.5.2 על הזוכה למנות על חשבונו עובד תמיכה במחשבים/מנהל רשתות, מנוסה ומיומן, לכל אחד מהאתרים שיופעלו על ידי הזוכה, שיהיה אחראי למתן שירותי תמיכה בציוד המחשוב שבאחריות הזוכה, לאורך כל תקופת ההתקשרות (להלן – "עובד תמיכה").

3.3.5.3 על עובד התמיכה להימצא במוקד השירות הטלפוני מעת לעת, כאשר נדרשת נוכחותו. העובד יכול להיות מועסק במוקד השירות הטלפוני גם בתפקידים נוספים במקביל.

על הזוכה לדאוג לממלא מקום לעובד התמיכה בעל אותם כישורים וניסיון במקרה של היעדרויות.

3.3.5.4 עובד התמיכה של הזוכה יהיה אחראי בין היתר על הנושאים הבאים:

3.3.5.4.1 התקנה, הפעלה, החלפה, העברה ושדרוג של ציוד מחשוב, טלפונים, אביזרי מחשב, מערכות ראש, מפצלים למערכות ראש וכל המערכות והתוכנות של הזוכה.

3.3.5.4.2 איתור וטיפול בתקלות מכל הסוגים בציוד, לרבות פתיחת קריאות שירות, הזמנת טכנאי שירות, העברת ציוד לתיקון והעמדת ציוד חליפי במקומו מן המלאי.



- 3.3.5.4.3 ניהול מלאי של כל פריטי הציוד שבאחריות הזוכה, לרבות רזרבה טכנית.
- 3.3.5.4.4 סיוע לתומך התקשורת מטעם המוסד במצבי עומס.
- 3.3.5.5 עובד התמיכה מטעם הזוכה יהיה בוגר קורס מוכר של תמיכה במחשבים ורשתות, בעל ניסיון בעבודה של לפחות שנתיים, ובעל יכולת לקיים תקשורת טובה עם המשתמשים גם במצבי עומס ולחץ.
- 3.3.5.6 תומך התקשורת מטעם הביטוח הלאומי יהא אחראי על תשתיות המיחשוב והתקשורת, שבאחריות המוסד על פי האמור במכרז זה (להלן – "תומך תקשורת").
- 3.3.5.7 תומך התקשורת מטעם הביטוח הלאומי יטפל בנושאים הבאים:
- 3.3.5.7.1 אחריות מלאה על תפעול ואחזקת ציוד התקשורת באתר, לרבות: נתבים, מתגים, קווי תקשורת וציוד תקשורת אחר.
- 3.3.5.7.2 אחריות מלאה על חדרי התקשורת ועל תכולתם.
- 3.3.5.7.3 טיפול בתוכנה היישומית בתחנות העבודה של נציגי השירות.
- 3.3.5.7.4 טיפול באבטחת מידע – חומרה ותוכנה הן ברמת כלל המערכת והן ברמת עמדות העבודה של נציגי השירות.
- 3.3.5.7.5 פיקוח ובקרה על פעילות הזוכה ו/או מי מטעמו בכל הקשור לפעולתם התקינה של ציוד הקצה ותשתיות המחשוב והתשתיות האחרות שבאחריותו.
- 3.3.5.7.6 התקנת תוכנות על המחשבים שבשימוש הנציגים.
- 3.3.5.7.7 נושאים נוספים שהמוסד יטיל על תומכי התקשורת.
- 3.3.5.7.8 הדרכת נציגים בשימוש במערכות המחשוב והטלפוניה.

## **3.4 תשתית כבילה אחודה**

### **3.4.1 כללי**

- 3.4.1.1 הזוכה אחראי לתכנן, להתקין ולתחזק על חשבוננו, מערכת כבילה (תשתית פאסיבית) מושלמת לתקשורת מחשבים ולטלפוניה, בהתאם לתכנון הפונקציונלי של המוקדים ובהתאם לכמות ולפריסת עמדות העבודה בכל אחד מהמוקדים בהם זכה, כמפורט להלן.
- 3.4.1.2 מערכת הכבילה בכל אחד מהמוקדים תסופק ותותקן על פי תקני 7 – CAT מסוכך, לרבות כבלים, שקעי קצה ולוחות ניתוב תואמים 7 – CAT מסוכך, הקמת חדרי תקשורת וטלפוניה, אספקה והתקנה של מערכת אל פסק, גנרטור למקרה של תקלה באספקת החשמל ורכיבים נוספים, כמפורט בסעיף זה (סעיף 3.4).



- 3.4.1.3 המוסד ימנה יועץ תשתיות הקשורות מטעמו (להלן - "יועץ התקשורת"), שיהיה אחראי לתכנן (ביחד עם הזוכה) את פריסת תשתיות הכבילה באתרים המיועדים, לפקח אחר אופן ביצוע העבודות, לאשר את החומרים והרכיבים לפני התקנתם, להנחות את הזוכה בביצוע העבודות, להשתתף בבדיקות הקבלה למערכת הכבילה ולאשר את השלמת ביצוע העבודה בהתאם לנדרש במכרז זה. הזוכה יתחייב למלא אחר כל הוראות יועץ התקשורת.
- 3.4.1.4 לאחר חתימה על הסכם ההתקשרות, הזוכה יערוך סיור באתרים המיועדים בהשתתפות יועץ התקשורת, נציגי המוסד וקבלן הביצוע שהזוכה יעסיק על חשבונו לצורך תכנון פריסת תשתיות הכבילה באתרים המיועדים והגדרת העבודות הנדרשות.
- 3.4.1.5 הזוכה או מי מטעמו אחראי לביצוע תכנון מפורט לתשתיות כבילה הנדרשות באתרים המיועדים, בהתאמה מלאה למפרט זה (סעיף 3.4) ובכפוף לאישור והנחיות יועץ התקשורת.
- 3.4.1.6 הזוכה יהא אחראי לבצע את כל העבודות הנדרשות ברמה מקצועית גבוהה, באמצעות אנשי מקצוע מיומנים ויתחייב לספק רכיבים איכותיים על פי הנדרש במפרט זה ועל פי הנחיות המוסד.
- 3.4.1.7 כמו כן, הזוכה יהא אחראי לבצע הארקה, בדיקות קבלה, שילוט, סימון וכן כל עבודה שתידרש ולספק על פריט ורכיב שיידרש להתקנה מלאה ומושלמת של תשתית כבילה אחודה תומכת 7 – CAT באתרים המיועדים להפעלת מוקדי השירות הטלפוניים על פי הנדרש במכרז זה ועל פי הנחיות המוסד, גם אם העבודה או הפריט האמור לא הוגדרו במפורש במכרז זה.
- 3.4.1.8 מודגש כי כבילת טלפוניה תתבצע בכבלי GIGA בצבע צהוב וכבילה המיועדת לתקשורת מחשבים תתבצע בכבלי GIGA בצבע אדום.
- 3.4.1.9 הבדיקות של מערכת הכבילה יתבססו על בדיקות מערכתיות מקצה לקצה של כל רכיבי הכבילה, בהתאם לתקני TIA/EIA -568-B.2-1 TIA/EIA -568-B.1-3
- 3.4.1.10 הזוכה יהא אחראי לחתום על הסכם שירות מתאים עם קבלן תשתיות כבילה לאחזקה שוטפת של התשתיות ולטיפול בתקלות שיתגלו בה, לכל אורך תקופת ההתקשרות וברמת SLA הנדרשת כדי לעמוד היטב בתנאי השירות הנדרשים במכרז זה.

#### 3.4.2 חדרי תקשורת

- 3.4.2.1 על הזוכה להקים חדר תקשורת ראשי בכל אחד מהאתרים המיועדים לאכלס את מוקדי השירות הטלפוני (להלן – "חדר תקשורת ראשי") בשטח של 9 מ"ר לפחות, ובו יותקנו ארונות התקשורת עם לוחות ניתוב לטובת שקעי דאטה ושקעי טלפוניה,





- ציוד תקשורת (מתגים, נתבים וציוד אחר), מערכות אל פסק, ציוד בדיקה ורכיבים נוספים.
- 3.4.2.2 בחדר התקשורת הראשי יסתיימו כל קווי הטלפוניה והנתונים החיצוניים באתר המיועד.
- 3.4.2.3 במקרה שאילוצי האתר המיועד מחייבים פיצול בחדר תקשורת (כאשר המוקד מפוצל בין קומות או מבנים שונים) המוסד יכול לדרוש הוספת חדר תקשורת נוסף בגודל של לפחות 9 מ"ר.
- 3.4.2.4 הדרישה לפיצול חדר תקשורת תהיה על פי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד ועל פי התנאים הפיזיים באתר המיועד, על פי הנחיות יועץ התקשורת.
- 3.4.2.5 חדרי התקשורת באתרים המיועדים חייבים לקבל את אישורו של מנהל תחום תקשורת טלפוניה במוסד ואת אישורו של יועץ התקשורת, לפני תחילת העבודות להתקנת מערכות כבילה באתר.
- 3.4.2.6 הזוכה יהא אחראי לחבר את חדרי התקשורת בכל אחד מהאתרים המיועדים, באמצעות כבלי סיבים אופטיים, בהתאם למפרט תשתיות אופטיות בסעיף 3.4.4 להלן, אם יוקמו באתר האמור שני חדרי תקשורת או יותר.
- 3.4.2.7 כל הדרישות המוגדרות להלן מתייחסות לכל חדרי התקשורת, שהזוכה נדרש להקים באתר המיועד, הן חדר התקשורת הראשי והן חדר התקשורת הקומתי, הן לתקשורת טלפוניה והן לתקשורת מחשבים, וזאת כדלקמן:
- 3.4.2.7.1 חדר התקשורת יהיה חדר סגור וייעודי עם דלת פלדה חסינת אש וחלונות מוגנים על ידי סורגים (במידה ויש חלונות). חדר התקשורת יהיה נעול כל הזמן והכניסה אליו תותר אך ורק לעובד התמיכה של הזוכה ולנציגי המוסד המורשים.
- 3.4.2.7.2 חדר התקשורת ימוקם בצמוד לאולם בו הזוכה מספק את השירות הנדרש במכרז.
- 3.4.2.7.3 ריצפת חדר התקשורת תצופה בשכבת PVC בעובי 3 מ"מ אנטי סטאטי.
- 3.4.2.7.4 תאורת חדר התקשורת תתבצע ע"י 4 גופי תאורה פלורוסנטים, 25 וואט כ"א. התאורה מחושבת לחדר בשטח 9 מ"ר. רמת התאורה הנדרשת באזור ארונות התקשורת בחדר התקשורת האמור תהא 600 לוקס.
- 3.4.2.7.5 בחדר התקשורת תותקן מערכת מיזוג נפרדת ממערכת המיזוג המרכזית, בעלת מעגל חשמלי נפרד. מערכת המיזוג הנפרדת תקרר את חדר התקשורת לטמפרטורה קבועה של 23 מעלות צלזיוס, מבלי יכולת שינוי הטמפרטורה באמצעות שלט רחוק.
- 3.4.2.7.6 בחדר התקשורת יותקנו מערכות גילוי וכיבוי אש (שלא בעזרת מים) עפ"י התקנים של חדרי תקשורת.



- 3.4.2.7.7 חדר התקשורת לא יהיה סמוך וצמוד לחדר חשמל או לחדר בו מותקנים ארונות חשמל 220 V / 230V מחשש להשראות מגנטיות.
- 3.4.2.7.8 חדר התקשורת לא יהיה סמוך לחדר תמסורת שידור והשנאה (טרנספורמטורים) של חברות סלולר ולא יהיה סמוך לאנטנות שידור סלולרי.
- 3.4.2.7.9 בחדר התקשורת יותקנו לפחות 8 שקעי CEEKON בסמוך למיקום ארונות התקשורת, וכמו כן חיבור פס צבירה לכבל הארקה (בסמוך לכל שני שקעי CEE) בהתאם להנחיות יועץ התקשורת.
- 3.4.2.7.10 כל שקעי המתח 220 V, יחוברו לארון חשמל תקני שימוקם בחדר התקשורת. כל שקע יהיה במעגל חשמלי נפרד ויסתיים במפסק חצי אוטומטי A 16
- 3.4.2.7.11 הזנת המתח בחדר התקשורת תגיע מרשת חשמל עם גיבוי של מערכת אל פסק, במעבר שקט ואוטומטי.
- 3.4.2.7.12 הזוכה יספק ויתקין על חשבונו מערכת אל פסק בהספק של 6 KVA לגיבוי וייצוב המתח לכל הציוד שיוקן בחדר התקשורת. המערכת שישפק ויתקין הזוכה תספק גיבוי מלא למשך חצי שעה לפחות במקרה של הפסקת חשמל, בהתאם למפרט בסעיף 3.4.9.
- 3.4.2.7.13 כמו כן, הזוכה אחראי לספק ולהתקין על חשבונו הכנה מתאימה להתקנה ולהפעלת גנרטור לשעת חירום באתר מיועד, אשר ייכנס לעבודה באופן אוטומטי ויספק מתח חשמלי בפרק זמן שלא יעלה על 5 שניות מרגע נפילת מערכות החשמל, לרבות: התאמת לוחות החשמל באתר המיועד, הקצאת שטח מתאים להצבת הגנרטור כולל אוורור מתאים, השגת כל הרישיונות הדרושים מאת הרשויות להפעלת גנרטור ופעולות נוספות כמפורט בסעיף 3.5.

### 3.4.3 תעלות ומובילי כבלים

- 3.4.3.1 הזוכה יהא אחראי לאספקת והתקנת כל התעלות ומובילי הכבלים שיידרשו לפריסת תשתית כבילה מושלמת, בכל אחד ממוקדי השירות הטלפוני, כמפורט להלן ובהתאם להנחיות יועץ התקשורת.
- 3.4.3.2 תעלות הכבלים תהיינה מהסוגים המפורטים להלן.
- 3.4.3.3 תעלות מתכתיות מסוג רשת המיועדות לתקשורת בלבד ללא עירוב מני"מ וחשמל. רוחב התעלות יהיה כרוחב כמות הכבילה הנדרשת בתוספת של 200% נוספים לצורכי הרחבות עתידיות.
- 3.4.3.4 תעלות PVC יישאו תו תקן ישראלי. התעלות תהיינה בצבע קרם עם מכסה מקורי.
- 3.4.3.5 תעלה במידות של 300 X 100 מ"מ תחזיק אל הקיר (או התקרה) באמצעות 2 ברגים בכל קצה, וכן באמצעות 2 ברגים במרווחים מדורגים של 60 ס"מ לכל היותר, בתוך התעלה. התעלה תכיל התקן פנימי למניעת נפילת כבלים ממנה עם פתיחת המכסה.



- 3.4.3.6 תעלה במידות של 200 X 100 מ"מ תחזוק אל הקיר (או התקרה) באמצעות 2 ברגים בכל קצה, וכן באמצעות ברגים במרווחים מדורגים של 60 ס"מ לכל היותר, בתוך התעלה. התעלה תכיל התקן פנימי למניעת נפילת כבלים ממנה עם פתיחת המכסה.
- 3.4.3.7 תעלה במידות של 120 X 60 מ"מ תחזוק אל הקיר (או התקרה) באמצעות 2 ברגים בכל קצה, וכן באמצעות 2 ברגים במרווחים מדורגים של 60 ס"מ לכל היותר, בתוך התעלה. התעלה תכיל התקן פנימי למניעת נפילת כבלים ממנה עם פתיחת המכסה.
- 3.4.3.8 תעלה במידות של 40 X 60 מ"מ תחזוק אל הקיר (או התקרה) באמצעות 2 ברגים בכל קצה, וכן באמצעות ברגים במרווחים מדורגים של 60 ס"מ לכל היותר, בתוך התעלה. התעלה תכיל התקן פנימי למניעת נפילת כבלים ממנה עם פתיחת המכסה. בתעלה זו אין צורך בהתקנים להחזקת כבלים, למעט אם היא מותקנת בתקרה, כשהמכסה פונה כלפי מטה.
- 3.4.3.9 תעלה במידות של 15 X 30 תחזוק אל הקיר באמצעות בורג אחד בכל קצה וכן באמצעות בורג אחד כל 50 ס"מ לכל היותר. אין צורך בהתקנים להחזקת כבלים. תעלה זו מיועדת להעברת כבל אל שקע הקצה.
- 3.4.3.10 כל תעלה תחזוק אל הקיר באמצעות ברגים (כלל דסקיות). חיבור הברגים לקיר יעשה בדרוג בתוך התעלה. בקצה הגלוי של התעלה יש להתקין סגר.
- 3.4.3.11 במעבר תעלה דרך קיר, יש לשחזר (כולל טיח וצבע) את הפתח שבוצע בקיר, כך שלא יהיה מרווח בין הקיר לבין הדפנות החיצוניות של התעלה. כל תעלה (יחד עם המכסה) תעבור בתוך המעבר, והפתח יהיה במידות התעלה בדיוק.
- 3.4.3.12 יש לחתוך את המכסה באופן שתתאפשר פתיחתו בקטעים גלויים (לפחות 2 ס"מ מכל צד של הקיר).
- 3.4.3.13 במקרה שהתעלות מחוברות זו לזו בזווית של 90 מעלות, יש לחתוך כל תעלה בזווית של 45 מעלות (חיבור זה מתייחס לחיבור אופקי ו/או אנכי). חיבור התעלות יבוצע באופן שלא יראו כבלים דרך נקודות החיבור.
- 3.4.3.14 תעלות מתכת 100 X 200 מ"מ מפח מגלוון עובי 0.8 מ"מ, כולל מכסה מתאים ואביזרים ימדדו לפי מטר אורך.
- 3.4.3.15 תעלת מתכת 100 X 200 מ"מ מפח מגלוון עובי 0.8 מ"מ תחזוק אל הקיר או התקרה באמצעות 2 ברגים בכל קצה במרווח של 60 ס"מ לכל היותר בתוך התעלה. התעלה תכיל התקן פנימי למניעת נפילת הכבלים ממנה בעת פתיחת המכסה. ההתקנים יותקנו במרחקים של 60 ס"מ ביניהם.
- 3.4.3.16 תעלות התקשורת יכללו שילוט מתאים כל 5 מטר.
- 3.4.3.17 צינור מריכף 36/23 מ"מ יימדד לפי מטר אורך. הצינור מיועד לקשר בין תעלה ראשית לבין שקע תקשורת. הצינור יותקן עפ"י הוראות יועץ התקשורת. הצינור יותקן על הקיר או התקרה באמצעות שלו ת מתכתיות. הצינור יהיה חסין אש ומאושר לפי ת"י 728.

#### 3.4.4 תשתיות אופטיות



3.4.4.1 כבל סיב אופטי יכול ל-12 סיבים בקוטר 125/62.5 מיקרון מסוג MULTIMODE ברמה 4 – OME.

3.4.4.2 הכבל יהיה תואם לתקן IEC – 794 – 1, TIA/EIA – 455

3.4.4.3 הכבל יהיה מסוג Mini cable SD ללא מילוי גיל ויהיה מיועד לפריסת INDOOR

3.4.4.4 מעטה הכבל יהיה PVC מוקשח. כל גיד יהיה בצבע אחר.

3.4.4.5 הסיבים האופטיים בכבל יסתיימו במחבר LC קרמי והתקנתו תכלול את כל הפריטים והאביזרים הנדרשים להתקנה מדויקת של הסיב והמעטה שלו, באופן שהניחות המירבי לא יעלה על 0.5DB לחיבור.

3.4.4.6 הסיבים האופטיים יסתיימו בלוח ניתוב אופטי בגובה U 1 הכולל 12 מתאמי LC. לוח הניתוב יותקן בארון התקשורת בחדר התקשורת.

3.4.4.7 המגשרים יהיו מסוג LC באורך של 3 מ'.

#### 3.4.5 ארונות תקשורת

ארונות התקשורת שיסופקו ויותקנו על ידי הזוכה יהיו בהתאם למפרט הבא

3.4.5.1 כל ארון תקשורת יהיה בגודל 80\*80 ס"מ. לכל ארון תהיינה שתי דלתות קדמיות ושתי דלתות מתכתיות אחוריות. הארון יהיה בגובה U44

3.4.5.2 בחדר התקשורת הראשי יהיו 1-2 ארונות תקשורת. המספר המדויק של ארונות התקשורת ייקבע ע"י יועץ התקשורת בהתאם לתנאי האתר המועד.

#### 3.4.6 שקעי קצה

שקעי הקצה יותקנו על ידי הזוכה

3.4.6.1 מערכת הכבלים תתבסס על כבלי CAT7 מסוככים הן לשקעי מחשב והן לשקעי טלפון.

3.4.6.2 על הזוכה להתקין קופסת שקעים (חשמל + RJ 45) לתחנות עבודה מסוג D-18 או D-20 לכל תחנת עבודה שתהיה באתר, לרבות תחנות מנהל/מפקח ותחנות רזרביות לגידול עתידי.

3.4.6.3 מחשב עמדת העבודה יחובר לשקע הקצה באמצעות מגשר RJ 45 - RJ 45 ובאמצעות מגשר מתאים לטלפון.

3.4.6.4 שקע הקיר יעמוד בתקני CAT 7 כדלקמן: ANSI/TIA/EIA-568-B.2-1/ISO/IEC 118012nd edition 2002 and CENELEC EN50173 (2002) for category 6/class E

3.4.6.5 שקעי קיר יותקנו בהתאם להוראות יועץ התקשורת, על הקיר ו/או תחת הטיח או בכל אביזר משולב אחר הכולל אביזרי גווים, סימה פיטוציני, לגרנט או אביזר אחר שווה ערך. על הזוכה לספק את כל הנדרש לחיבור השקע כולל מתאמים לאביזרים המשולבים.



3.4.6.6 יש להשתמש בצבעי מגשרים שונים ושילוט אחיד, בהתאם למערכת אותם הם מייצגים כדי להקל על הזיהוי. צבעי המגשרים, תוכן השילוט, סוג המגשרים ואורכי המגשרים יקבעו על ידי המוסד. מגשרים המיועדים לטלפוניה יהיו בצבע צהוב ומגשרים המיועדים לתקשורת מחשבים יהיו בצבע סגול.

#### 3.4.7 לוחות ניתוב

3.4.7.1 לוחות הניתוב שיותקנו בארונות התקשורת יהיו מסוג שקע RJ 45 הכולל סיכון STP העומדים בתקן CAT7.

3.4.7.2 הלוח יכיל לפחות 24 מחברים מסוככים בשורה אחת בגובה U1

3.4.7.3 ייצוג שקעי הקצה בלוח הניתוב יתוכנן מראש באופן שסדר הופעתם בלוח יהיה לפי סדר עולה של מספרי החדרים/עמדות העבודה עפ"י מיקום השקע בחדר והחלוקה לפי קומות ומבנים.

3.4.7.4 לוח הניתוב יעמוד בתקן: ANSI/TIA/EIA-568-B.2-1/ISO/IEC 118012nd edition 2002 and CENELEC EN50173 (2002) for category 6/class E

3.4.7.5 אמצעי החיבור יתאימו ללחיצת בידוד בעובי של 26 – 22 AWG. אמצעי חיבור אפשריים -110 AT&T או KRONE

3.4.7.6 הלוח יכלול התקן אחורי לסידור הכבלים. הלוח יחובר לארון באמצעות 4 ברגים – 2 מכל צד ויישא שילוט מתאים.

3.4.7.7 לוח הניתוב יכלול התקן הארקה, שיאפשר חיבורו להארקה של הארון.

#### 3.4.8 כבילה לטלפוניה

3.4.8.1 הזוכה יהיה אחראי להתקין את כל התשתיות הנדרשות, כדי לחבר את חדר הבזק של הבניין (אליו מגיעות תשתיות הבזק ויתר ספקי התקשורת) לחדר התקשורת הייעודי, המשרת את מוקד השירות הטלפוני של המוסד, על פי מכרז זה, לרבות התקנת לוחות ניתוב וכבלי רב זוגות 100/50 מתאימים לטלפון וכמו כן כבל של 26 זוגות או כבל סיב אופטי, המשמש לייצוג קווי תקשורת נתונים של חברת בזק או ספק תקשורת אחר שייבחר ע"י המוסד בחדר התקשורת הייעודי לפרויקט זה.

3.4.8.2 כל שלוחות מרכזיית הטלפון יוצגו בחדר התקשורת הראשי (או היחיד) בלוחות ניתוב מסוג RJ 45 בעלי 50 מבואות וכבלים רבי זוגות בינו ובין הריכוז הראשי.

3.4.8.3 לוח הניתוב יכיל 50 שקעי RJ 45 בפנל 19" U 1 כדוגמת חברת פנדוויט או שווה ערך. חיבור לוח הניתוב על ידי כבל רב זוגי יהיה בחלקו האחורי של הפנל. לוח הניתוב יותאם לכבל רב זוגות 100/50 עובי גיד 0.5 מ"מ באמצעות מחברי קרונה.

3.4.8.4 הזוכה יתקין כבל רב זוגות 50 זוג או 100 זוג לפי הצורך, עובי גיד 0.5 מ"מ סטנדרטי המשמש לקישור שלוחות טלפון. הכבל יחבר בין לוח ניתוב לייצוג טלפוניה בריכוז תקשורת ראשי למרכזייה, וכמו כן בין לוח ניתוב ארון תקשורת ראשי לארון תקשורת קומתי.



3.4.8.5 יתר ריכוזי התקשורת במבנה מיוצגים על ידי לוחות ניתוב זהים מול הריכוז הראשי, באופן זה תנותב כל שלוחת טלפון לכל שקע בבניין, ללא תלות במיקומו, בקומה כל שהיא או בחדר כל שהוא.

3.4.8.6 חיבור שלוחות טלפון בארונות התקשורת יתבצע באמצעות מגשרים סטנדרטיים מסוג RJ 45 - RJ 45 צהוב.

#### 3.4.9 מערכת אל - פסק

3.4.9.1 הזוכה יספק, יתקין, יפעיל ויתחזק, על חשבונו, מערכת אל פסק של לפחות 6KVA לייצוב ולגיבוי אספקת המתח לציוד המחשבים והטלפוניה בחדר התקשורת הראשי, בכל אחד ממוקדי השירות הטלפוני.

3.4.9.2 מערכת אל פסק נועדה לאפשר פעולה רציפה של המערכות במקרה של הפרעות חשמל ובמהלך הפסקות חשמל, לאפשר גיבוי במקרה של הפסקת חשמל למשך לפחות 30 דקות ולאפשר כיבוי מסודר של הציוד החשמלי במקרה של הפסקת חשמל ממושכת.

3.4.9.3 מערכת אל פסק תהיה מסוג ON LINE המרה כפולה. המערכת תסופק עם ממשק תקשורת, ערכת הורדה וכבל תקשורת מתאים לחיבור ארונות התקשורת בחדר התקשורת הראשי למערכת האל-פסק.

3.4.9.4 הזוכה יהא אחראי לבצע הכנה מתאימה להתקנת מערכת אל פסק, שתכלול את הנושאים הבאים:

3.4.9.4.1 אספקה והתקנת שקע חשמל מסוג סייקון A 32 (על הטיח) וחיבורו ללוח החשמל לרבות מאמ"ת מתאים, כבל הזנה בין לוח החשמל לשקע ההזנה ל UPS, שילוט וסימון של כבל ההזנה והמאמ"ת.

3.4.9.4.2 התקנת פס שקעי חשמל N4 מעל ארונות התקשורת עבור הזנת UPS לארונות.

3.4.9.4.3 חיבור השקעים בכבל ותקע מתאימים אל ה- UPS. בעת הצורך, הכבל הנ"ל יאפשר עקיפת ה- UPS והתחברות ישירה לשקע ההזנה של ה- UPS

3.4.9.4.4 התקנת מפסק מעבר ידני בערוץ החשמל למקרה של ניתוק מערכת אל פסק לצורכי תחזוקה והחלפת מצברים.

3.4.9.4.5 ביצוע ההתאמות והשינויים הדרושים במערכת החשמל באתר כדי לאפשר הפעלת מערכת אל פסק בשילוב עם גנרטור חרום.

#### 3.5 גנרטור לגיבוי אספקת חשמל

3.5.1 הזוכה יספק, יתקין, יפעיל ויתחזק, על חשבונו, גנרטור לגיבוי אספקת חשמל, כדי לאפשר גיבוי והמשך עבודה רציפה ושוטפת באופן מלא גם במקרה של הפסקות חשמל ממושכות.

3.5.2 על הזוכה לחשב ולקבוע בעצמו את ההספק החשמלי הנדרש, בהתחשב בכל צרכני החשמל במוקד השירות הטלפוני, בעדיפות ראשונה: מערכות התאורה, מערכות המחשוב,



- תקשורת הנתונים וטלפוניה, תחנות עבודה ומדפסות ובעדיפות שניה: מיזוג אויר וכל יתר המערכות האחרות בבניין.
- 3.5.3 הגנרטור ייכנס לעבודה ויספק מתח חשמלי בפרק זמן מינימלי שלא יעלה על 5 שניות מרגע נפילת מערכות החשמל באתר.
- 3.5.4 הגנרטור יהיה מסוגל לספק מתח חשמלי למשך עד 8 שעות עבודה.
- 3.5.5 מודגש כי על הזוכה לבצע על חשבונו את כל ההכנות הדרושות באתר המיועד לצורך התקנה והפעלה של הגנרטור, לרבות הכנה חשמלית מתאימה בלוחות החשמל של האתר, הקצאה ושמירת מקום מתאים באתר להעמדת גנרטור בהספק הנדרש, שעומד בכל הדרישות והתקנים הרלבנטיים להפעלת גנרטורים, העמדת אמצעים מתאימים לאורור, השגת כל האישורים הנדרשים מאת חברת חשמל ורשויות אחרות ופעולות נוספות שתידרשנה וזאת כחלק אינטגרלי של השירות וללא תוספת תשלום מאת המוסד.
- 3.5.6 הזוכה יהיה חייב להתקין גנרטור בתקופת ההערכות להפעלת המוקד.
- 3.5.7 במצבים בהם תהיה השבתה של פעילות המוקד עקב גנרטור לא תקין, ייקנס הזוכה על פי הכללים הבאים (למען הסר ספק - הזוכה לא ייקנס אם השבתת המוקד עקב הפסקת חשמל נמשכה עד 10 דקות):
- 3.5.7.1 עד ל – 3 שעות השבתה של המוקד, הזוכה ייקנס בסך של 5,000 ₪ לכל חצי שעה או חלק ממנה.
- 3.5.7.2 3-7 שעות השבתה – הזוכה ייקנס בסכום של 30,000 ₪.
- 3.5.7.3 מעל 7 שעות השבתה ביום – הזוכה ייקנס בסכום של 50,000 ₪.

### **3.6 תשתיות מבנה**

- 3.6.1 הזוכה יהיה אחראי להעמיד, לתכנן, להכשיר ולהתאים את האתרים המוצעים לייעודם בהיקף הנדרש ועל פי דרישות המוסד (ובכפוף לאישור המוסד) והכול על חשבונו של הזוכה.
- 3.6.2 הזוכה יהיה אחראי לתכנון, אספקה, התקנה, הפעלה ואחזקה של כל המערכות ותשתיות המבנה הנדרשות להפעלת מוקדי השרות הטלפוני, לרבות:
- 3.6.2.1 תכנון אדריכלי ועיצוב פנים, תכנון פונקציונאלי מפורט.
- 3.6.2.2 מערכות הבינוי, אינסטלציה, חשמל, מיזוג אוויר.



- 3.6.2.3 גנראטור לגיבוי אספקת החשמל מהרשת הארצית.
- 3.6.2.4 תשתיות תקשורת ומערכות כבילה, כמפורט בסעיף 3.4.
- 3.6.2.5 תכנון והתקנת מערכת תאורה מתאימה לעבודה מול מחשב ללא סנוור.
- 3.6.2.6 תכנון ואספקת ריהוט מתאים למוקדי שירות, בהתאם לתכנון הפונקציונלי המפורט.
- 3.6.2.7 מערכות ביטחון, בטיחות, גילוי וכיבוי אש ובקרת כניסה, כמפורט בסעיף 3.12.
- 3.6.2.8 עמידה בכל הדרישות, האישורים והתקנים של פיקוד העורף, מכבי אש, חברת החשמל ורשויות עירוניות או ממשלתיות אחרות, בכל הקשור לבטיחות, דרכי התגוננות ומילוט במקרי חירום ואסונות בכלל זה מרחב מוגן נגיש לאנשים עם מוגבלויות, בגודל שיכול להכיל את כלל עובדי המוקד.
- 3.6.2.9 עמידה בכל דרישות הנגישות לאנשים עם מוגבלויות כמפורט בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), התשע"ג-2013 ובתקנים הנגישות הרלבנטיים, כגון תקן ישראלי 1918 ותקנים אחרים.

### **3.7 האתרים המיועדים למוקדי השירות הטלפוני – כללי**

- 3.7.1 מוקד השירות הטלפוני יפעל באולם נפרד וייעודי למתן השירות למוסד. באולם זה יועסקו עובדים אך ורק למתן שירות לפונים למוסד.
- 3.7.2 הזוכה לא יהיה רשאי לבצע במקום פעילות אחרת מכל סוג שהוא, שאינה פעילות עבור המוסד.
- 3.7.3 האולם יהיה מואר ברמה מתאימה וכן ממוזג כדי לאפשר תנאי עבודה ראויים לנציגי השירות.
- 3.7.4 האולם יותאם מבחינה אקוסטית על מנת לאפשר עבודה בתנאים מתאימים בהיבט הרעש הסביבתי ככל האפשר.
- 3.7.5 מוקד השירות הטלפוני יהיה פתוח אך ורק במהלך ובעת ביצוע העבודה בענייני המוסד.
- 3.7.6 הכניסה למוקד השירות הטלפוני במהלך כל שעות הפעילות, תותר רק לעובדים המבצעים עבודה נשוא מכרז זה.
- 3.7.7 על דלת הכניסה לאתר יותקן אינטרקום+ כרטיס/קוד פתיחה, שיימסר לעובדי המוקד בלבד.
- 3.7.8 הזוכה יתקין על חשבונו מצלמות אבטחה במעגל סגור בכניסה למוקד ובכניסה לחדר התקשורת.





- 3.7.9 מוקד השירות הטלפוני יהיה סגור ונעול בדלת פלדה מחוץ לשעות הפעילות. האתר ימוגן במערכת אזעקה המחוברת למוקד אבטחה המאויש בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע.
- 3.7.10 על האתר לעמוד בכל הדרישות והאישורים והתקנים של כיבוי אש.
- 3.7.11 על האתר לעמוד בכל הדרישות של פיקוד העורף בדבר מרחב מוגן .
- 3.7.12 על האתר לעמוד בכל התקנים הנדרשים של חברת חשמל, רשות עירונית ובכל הקשור לבטיחות, נגישות, דרכי מילוט וכו'.

### **3.8 מיקום האתרים ושטח נדרש**

- 3.8.1 השירות כאמור בפרק 2 יינתן בשני אתרים : אתר בצפון ואתר נוסף במרכז או בדרום.
- 3.8.2 על המציע לפרט בהצעתו את שטח המתחם המיועד ומספר העמדות הנדרש.
- 3.8.3 על המציע לפרט את השטח הכולל (שטח ברוטו) וכלל השטחים הייעודיים הנדרשים לפעילותו בכלל זה השטח הנדרש ל back office, השטחים המוקצים לעמדות הניהוליות ובכלל זה ראשי צוותים, אחמ"שים, חדרי מנהלים, השטחים המוקצים לחדרי הדרכה , חדרי משוב, חדר ישיבות , קפיטריה ושטחי מנוחה, חדר דואר, מיקום ציוד תומך, חדר תקשורת, שירותים בכלל זה שירותי נכים, ממ"ד וכו' כמפורט במכרז.
- 3.8.4 על המציע לפרט את דרכי גישה לאולמות העבודה (מעליות במקרה של קומה שאינה קומת קרקע) וכו'.
- 3.8.5 בנוסף על המציע לפרט אמצעי גישה לאתר המוקד בתחבורה ציבורית והמרחק מתחנת האוטובוס הקרובה.
- 3.8.6 המציע יצרף להצעתו סקיצה ארכיטקטונית בקנה מידה של 1:50 ובה יפורטו כלל העמדות וכן כלל המידות הנדרשות. בנוסף יצרף להצעה קובץ DWG מתאים.
- 3.8.7 השטח המוצע למוקד הצפוני צריך להיות בגודל מתאים לקליטה של לפחות 70% מהשיחות ושאר הפעילויות הנדרשות. השטח הנדרש לאתר הנוסף צריך להיות מתאים לקליטת 30% מהשיחות לפחות ושאר הפעילויות הנדרשות. על השטחים המוקצים לאפשר לזוכה, בכל אתר, לתת שירות אופטימאלי על פי האמור במכרז ומתן מענה אופטימאלי לכל הפונקציות .
- התכנון לשטח המוקד הצפוני המינימאלי הינו 1000 מ"ר, ולשטח המוקד הנוסף הינו 700 מ"ר. בכל מקרה גודל השטח הכללי יותאם לכלל הדרישות המפורטות במכרז זה.
- 3.8.8 על המציע להתייחס בהצעתו לאפשרויות להרחבת המוקד, האם הן קיימות, לציין את גודל השטח האפשרי להתרחבות וכן כמות העמדות הנוספות אותן נתן יהיה למקם בו. על המציע לפרט באם שטח ההרחבה יהיה באותה קומה, קומה נפרדת , בניין נפרד וכו'.
- 3.8.9 שטח המוקד יכול להיות מפוצל בין קומות ו/או בין מבנים שונים שהמרחק ביניהם הינו מרחק הליכה קצר.



- 3.8.10 עבור המוקד הצפוני תוגש תוכנית אדריכלית מתאימה **לכל הפחות** ל-230 עמדות נציגים ולכל שאר השטחים הנדרשים. על התוכנית לכלול, בנוסף לאמור, את כלל הפונקציות המפורטות בסעיף 3.8.3.
- 3.8.11 עבור המוקד הנוסף תוגש תוכנית אדריכלית ל-100 עמדות נציג ו-15 עמדות נוספות לפחות ותכלול, בנוסף לאמור, את כלל הפונקציות כמפורט בסעיף 3.8.3.
- 3.8.12 המוסד מעדיף כי המוקד הצפוני והמוקד הנוסף ישתרעו כל אחד על פני קומה אחת בלבד ואם אין הדבר מתאפשר, אזי עדיפות היא לשתי קומות צמודות, או בשני מבנים סמוכים במרחק הליכה קצר.
- 3.8.13 למען הסר ספק, במוקד מפוצל בין מבנים או בין קומות יהיו בכל אחת מהשלוחות לפחות 50 עמדות נציגים.
- 3.8.14 למען הסר ספק, במוקד מפוצל בין מבנים שונים כל הדרישות המפורטות במכרז בכל אחד מהמבנים נדרשים גם במבנה המשני כולל: גנרטור, חדרי הדרכה, קפיטריה, חדר תקשורת, חדרי שירותים, מנהל נוסף למוקד, צוותים ניהוליים, אחמ"שים, וכו', והכל על חשבונו של הזוכה.
- 3.8.15 אם במהלך חיי ההתקשרות יסתבר שיש צורך בשל הרחבת השירותים והביקושים למוקד, להגדיל באופן מהותי את מספר העמדות, רשאי המוסד להרחיב רק את אחד המוקדים, או את שניהם.
- 3.8.16 המוסד רשאי בעתיד לאשר פתיחת מוקד נוסף על ידי אחד הזוכים או שניהם, במרחק של עד 40 ק"מ מהאתר הקיים, אם יתברר ובעתיד תידרש הרחבה משמעותית שאינה ניתנת להרחבה באתר הקיים.
- 3.8.17 הזוכה לא ישלט את האתר בסמל ו/או בשם המדינה ו/או המוסד ולא יהיה בשילוט האתר כל סממן, ממנו ניתן יהיה להבין שהאתר משמש את עובדי המדינה ו/או את עובדי המוסד.
- 3.8.18 הזוכה יפרט בהצעתו את גדלי העמדות השונות, פינות עבודה ומנוחה, חדרים, גובה מחיצות בין עמדות, אמצעים אקוסטיים, צבעוניות וכל אמצעי אחר לשיפור איכות סביבת העבודה
- 3.8.19 הנחיות נוספות מפורטות בנספח 0.5.7

### **3.9 עמדות שירות**

- 3.9.1 **גודל העמדות** - עמדות עבודה מתאימות לנציגי השירות. עמדות השירות יהיו ברוחב ובעומק שיאפשר לנציגים לשבת בנוחות בעמדה, ויאפשרו הצבת מחשבים וניירת על שולחן העבודה. גודל העמדה לא יפחת מרוחב של 1.1 מטר ועומק של 70 ס"מ, על מנת לאפשר עבודה בנוחות ובפרטיות. על המציע לפרט את מבנה העמדות המתוכננות על ידו, גובה המחיצות בין עמדות צמודות וכו'.
- 3.9.2 בין העמדות תהיה הפרדה **במחיצות אקוסטיות** לשמירה על נוחות והפחתת רעשים במוקד.



3.9.3 **רווח בין שורות של עמדות** – בין שורות של עמדות יהיה רווח של **1.6 מ'** לפחות. זאת על מנת לאפשר תנועה חופשית של נציגים ומתן אפשרות לקליטת עובדים עם מוגבלות בתנועה היושבים בכיסאות גלגלים.

3.9.4 **רוחב המעברים הראשיים** – רוחב המעברים יהיה בהתאם לתקנים המקובלים לעניין נגישות **ולא יפחת מ-1.2 מ' נטו**.

### **3.10 עמדות ושטחים ניהוליים**

3.10.1 סה"כ עמדות הדומות לעמדות נציגי השירות במוקד הצפוני יהיו **כ-230**, ומספר העמדות במוקד הנוסף יהיו **כ-115** כמפורט להלן:

3.10.1.1 עמדות לנציגים למענה טלפוני – 200 למוקד הצפוני ו-100 במוקד הנוסף.

3.10.1.2 **עמדות Back Office** - יש לציין מה מס' העמדות המתוכנן ומיקומן.

מספר עמדות Back Office יהיה **לפחות** ביחס של **1:20** ממספר עמדות הנציגים. דהיינו במוקד הצפוני יהיו בנוסף ל- **200** עמדות הנציגים לפחות עוד **10** עמדות נוספות לצורך Back Office, ובמוקד הנוסף יהיו **לפחות 5** עמדות נוספות ל-100 עמדות הנציגים הנדרשות לצורך זה.

3.10.1.3 **עמדות ראשי צוותים** – עמדות ראשי הצוותים יהיו בנוסף לעמדות הנציגים וה- Back Office וגודלן **לא יפחת** מעמדת נציג שירות. יש לציין מה מס' העמדות המתוכנן ומיקומם במסגרת התוכנית האדריכלית שתוגש.

3.10.1.4 **פינות עבודה נוספות** - בכל מוקד נדרשות לפחות 4 עמדות נוספות לעמדות הנציגים עבור תעסוקה של עובדים נוספים המבצעים עבודות תמיכה שונות מטעם הזוכה ו/או מטעם המוסד. כגון: פקיד דואר, פקיד תשלומים (לעסקאות הדורשות המשך טיפול), אנליסט, עוזר למפקח, תומך מערכת ניהול ידע וכד' – עמדות אלו יהיו לפחות בגודל עמדות נציגי השירות. פינות העבודה יוצגו על גבי התוכנית האדריכלית

3.10.1.5 **עמדות נוספות לעבודות שאינן מענה טלפוני**. יש לפרט ע"ג התוכנית האדריכלית ולציין גדלים.

3.10.2 **עמדות אחראי משמרת** - עמדות מוגבהות.

מיקום עמדות האחמ"ש צריך לאפשר שדה ראייה מיטבי ושליטה על כל אולם נציגים, ומתן שירות אופטימלי לנציגים הנזקקים לשירותי האחמ"ש. יש לציין את מיקום העמדות וגדלים ע"ג התוכנית האדריכלית, נדרשת לפחות עמדת אחמ"ש לכל **50** עמדות נציגים.

3.10.3 **משרד מנהל מוקד השירות הטלפוני** – המשרד ימוקם בסמוך לעמדות הנציגים. גודל המשרד צריך לאפשר ניהול ישיבה עם **5** אנשים לפחות באופן נוח. יש לציין את גודלו ומיקומו של החדר.

3.10.4 **חדרים לצוות הניהולי** – חדר למנהל הדרכה וגורמי ניהול שונים וכו'. יש לציין מה החדרים שיוקצו לכך גודלם ומיקומם.



- 3.10.5 **חדרי משוב** – חדרים שישמשו את ראשי הצוותים לצורך מתן משובים לנציגי השירות בפרטיות יש לציין את מיקום החדרים גודלם וכן מס' החדרים שיוקצה למטרה זו.
- 3.10.6 **חדר למפקח מטעם המוסד** – גודל החדר יהיה בדומה לחדרו של מנהל מוקד השירות הטלפוני. מיקום החדר יהיה במקום מרכזי המאפשר גישה מהירה לאולם הנציגים.
- 3.10.7 **חדר לתומך התקשורת מטעם הביטוח הלאומי** – חדרו של תומך התקשורת יהיה בדומה לחדרי הצוות הניהולי. מיקום החדר יהיה בסמוך לחדר התקשורת.

### **3.11 חדר הדרכה**

- 3.11.1 מס' חדרי הדרכה – למוקד הצפוני נדרשים לפחות **שני** חדרי הדרכה (ע"מ לאפשר 2 קורסים במקביל) ולמוקד הנוסף נדרש לפחות חדר הדרכה **אחד**.
- 3.11.2 **מס' חניכים** - המצויד ומתאים לביצוע הדרכות לכ-20 חניכים בו זמנית. על חדר ההדרכה להיות מבודד אקוסטית.
- 3.11.3 **עמדות מחשב** – לפחות אחד מחדרי ההדרכה בכל אחד מהמוקדים חייב לכלול לפחות 20 עמדות מחשב ומכשירי טלפון לצרכי תרגול הנציגים.
- 3.11.4 בכל אחד מחדרי ההדרכה בכל אחד מהמוקדים יש להוסיף אמצעי הדרכה והמחשה, מקרן ומסך וכן שולחנות וכסאות המאפשרים לימוד בנוחיות.

### **3.12 מערך ביטחון בטיחות ובקרת כניסה**

- 3.12.1 מנהל אגף הביטחון מטעם המוסד יבחן ויאשר את עמידת האתר בדרישות האבטחה והביטחון, ובאחריות הזוכה לתקן את הליקויים בהקדם האפשרי באם יתגלו כאלה. האתר לא יופעל אלא לאחר אישור ממונה הביטחון מטעם המוסד.
- 3.12.2 האתר ימוגן במערכת אזעקה המחוברת למוקד אבטחה המאויש בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע
- 3.12.3 מערכת האזעקה תהיה מחוברת לשירותי מוקד של חברת שמירה, ובעת קבלת חיווי על הפעלת המערכת, ישלח סייר למקום.
- 3.12.4 במידה ויהיה אירוע פריצה/נזק יש לדווח במידי לקב"ט המוסד לביטוח לאומי המלווה את המוקד.
- 3.12.5 בכל אחד מהמוקדים יש להציב שומר, בנוסף לאמצעי מיגון הכניסה למוקד. השומר יוצב באופן קבוע מתחילת פעילות המוקד בבוקר ועד לסיומה בערב.
- למען הסר ספק, במוקד בו יש מבנים שונים יש להציב שומר בכל מבנה. במוקד המפוצל בין קומות שונות ואולם הכניסה לשטח המוקד מאוחד ניתן להסתפק בשומר אחד.
- 3.12.6 השומר בכניסה יהיה ברמת מאבטח בסיסי, נושא נשק ומאושר על ידי אגף הביטחון של המוסד.



- 3.12.7 בקרת כניסה למוקד - הכניסה לשטחי המוקד תהיה נעולה באופן קבוע על מנת למנוע כניסת זרים למתחם. כל העובדים במוקד מטעם הזוכה יוכלו להיכנס למתחם באמצעות כרטיס ו/או קוד כניסה.
- 3.12.8 בכל אחד ממבני המוקדים חייב להיות מרחב מוגן נגיש על פי התקנים ודרישות ממונה הביטחון בביטוח הלאומי.
- 3.12.9 חדר הממ"ד במוקד יוכשר כשטח עבודה להמשך שירות בשעת חרום, ובימים רגילים. חל איסור להשתמש בממ"ד לצורך אחר שאינו מתן שירות למענה טלפוני.
- 3.12.10 **מעריך בטיחות** – הזוכה יתקין על חשבונו על פי התקנים המקובלים בישראל מערכות גילוי עשן וכיבוי אש וכריזה, מערכת הגנה מפריצה, סורגים (סורגים נדרשים עד לקומה 3).

### **3.13 הנחיות כלליות בנושא בינוי**

- 3.13.1 על המבנה/ים המוצע/ים לעמוד בכל הדרישות, האישורים והתקנים הנדרשים. על הזוכה להציג את האישורים הנדרשים כגון: אישור תוכנית תב"ע, אישור מכבי אש, עמידה בתקנים והנחיות פיקוד העורף, חברת החשמל, רשויות עירוניות או ממשלתיות אחרות, בכל הקשור לבטיחות, דרכי התגוננות ומילוט במקרי חירום ואסונות, ובכלל זה מרחב מוגן העונה על הדרישות ויכול להכיל את כלל עובדי המוקד. הנחיות נוספות מפורטות **בנספח מס' 3.13**
- 3.13.2 הזוכה יהיה אחראי, על חשבונו, להתאמת האתרים המוצעים לייעודם (על פי דרישת המוסד ובכפוף לאישור המוסד), לבצוע תכנון אדריכלי ועיצוב פנים, ולאספקה, התקנה והפעלה של כל המערכות והתשתיות הנדרשות להפעלת מוקדי השרות הטלפוני, לרבות:
- 3.13.2.1 מערכת תאורה מתאימה לעבודה מול מחשב ללא סנוור.
- 3.13.2.2 ריהוט.
- 3.13.2.3 תשתיות חשמל מספקות ועל פי התקנים.
- 3.13.2.4 מערכות מיזוג אוויר מספקות.
- 3.13.2.5 על הזוכה יהיה לקבל אישור המוסד להתאמת האתר לייעודו.
- 3.13.3 על הזוכה לדאוג לתשתיות ומתקנים מתאימים עבור כל תשתיות המבנה (ארונות חשמל, מתקני אינסטלציה, מיזוג אוויר, בטחון וכדו').
- 3.13.4 על הזוכה לדאוג לחדרי שירותים ובנוסף תאי שירותים נגישים המותאמים לאנשים עם מוגבלויות. גודל חדרי השירותים, ומס' חדרי השירותים יהיה בהתאם לתקנים המקובלים ויתאים למס' העובדים בו זמנית במוקד. התוכנית האדריכלית תכלול את חדרי השירותים.
- 3.13.5 על הזוכה לדאוג לקפיטריה ופינות מנוחה - יש להקצות שטח הולם למנוחה, אכילה, מטבחון, מקררים, פינות קפה וכו'.



3.13.6 על הזוכה לדאוג למחסן לאחסון של טפסים, חוברות, ארגזי נייר, ציוד רוברבי, חלקי חילוף, חומרים מתכלים למדפסות ולפקסים וכדו'. בשטח המחסן ניתן יהיה גם להציב מכונת צילום מיוחדת לטפסים של המוסד.

3.13.7 על הזוכה לדאוג לחדר דואר – כולל מקום למכונת ביול.

3.13.8 חדר ישיבות, באם מתוכנן, יצויין ע"ג התוכנית האדריכלית.

3.13.9 כל פונקציה אחרת שנדרשת למתן השירותים המוגדרים במכרז זה.

3.13.10 בנוסף לאמור על הזוכה לציין את כלל האמצעים האקוסטיים בו ינקוט לצמצום ההפרעות בין עמדות הנציגים והרעשים הסביבתיים במוקד כולו.

3.13.11 במידה ושטח המוקד הצפוני או הנוסף מפוצל בין קומות, מבנים שונים, שטחי המוקד הנוספים שפורטו בסעיף יהיו נדרשים בכל אחד מהמבנים. באם מדובר במבנים שונים יצרף המציע מפה ובא יצויינו המיקומים של כל אחד מהמבנים.

### 3.14 ריכוז נושאים באחריות הזוכה ובאחריות המוסד

בטבלה שלהלן מרוכזים נושאים באחריות המוסד ובאחריות הזוכה

נושא	באחריות המוסד לביטוח לאומי	באחריות הספק הזוכה
תשתית פיזית		<ul style="list-style-type: none"> <li>- קביעת האתר ומיקומו, שכירות או מקום בבעלותו</li> <li>- תכנון אדריכלי של האתר, עמדות הנציגים, עמדות אחמ"שים, עמדות back office, חדרי משוב, חדרי עבודה למנהלים, מטבחון, שטחי מנוחה שירותים, וכו'</li> <li>- בינוי וריהוט</li> <li>- תאורה</li> <li>- טיפול בתשלומי חשמל, מים, ארנונה וכל הוצאה נוספת בגין השכירות</li> </ul>
מערכות נלוות		<ul style="list-style-type: none"> <li>- מערכות מיזוג</li> <li>- מערכת אזעקה</li> <li>- מערכת גילוי וכיבוי אש</li> <li>- מערכות ביטחון</li> <li>- תשתיות חשמל לחדר תקשורת ועד אספקת החשמל לכל אחת מהעמדות במקום</li> </ul>
חדר תקשורת	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ארונות תקשורת</li> <li>- ציוד תקשורת אקטיבי</li> <li>- ציוד טלפוניה</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- אספקת חדר תקשורת</li> <li>- מזגן נפרד מהאולם</li> <li>- מערכות גילוי וכיבוי אש</li> <li>- UPS</li> <li>- ארונות תקשורת</li> <li>- לוחות ניתוב</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- פריסת מובילי קווי התקשורת (תעלות רש"ת) על פי תוכנית שתתקבל מיועץ הבטוח הלאומי</li> <li>- התקנת שקעי קצה לעמדות השירות פריסת, חיווט מחדר התקשורת לעמדות השירות</li> <li>- התקנת נקודות תקשורת וטלפוניה בעמדות השירות</li> <li>- התקנת תשתיות אופטיות</li> <li>- התקנת תשתית כבילה לטלפונים וביצוע חיבורים</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- מתן הנחיות לפריסה</li> <li>- תשלום עבור שיחות לספקי תקשורת</li> </ul>	<p>רשת תקשורת וכבילה באתר</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- אספקה והתקנת מחשבים ומסכים לעמדות נציגי השירות והמנהלים במקום, וכן לחדר הדרכה .</li> <li>- מחשבים לצורכי ניהול המשמרת וניהול נוכחות פלאזמות לתצוגת מצב המוקד</li> <li>- מדפסות</li> <li>- רישיונות למערכת הפעלה מסוג אופיס</li> <li>- רכישה והתקנת מדפסות</li> <li>- נייר למדפסות</li> <li>- רכישה והתקנת פקסים</li> </ul>	<p>שרתים (במרכזי המחשבים במשרד הראשי) בסיסי נתונים</p>	<p>מחשבים וציוד קצה</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- מכשירי טלפון</li> <li>- מערכות ראש</li> <li>- שירותי תיקון והחלפה</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- מרכזית AVAYA כולל IVR, CTI - כולל רישיונות</li> <li>- מערכת הקלטת שיחות – כולל רישיונות</li> </ul>	<p>מערכות טלפוניה</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- תוכנה לניהול משמרות</li> <li>- תוכנה לניהול נוכחות עובדים</li> <li>- תוכנות OFFICE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- מערכת דלפק קדמי</li> <li>- מערכת לניהול ידע</li> <li>- מערכת קשר ובירורים</li> <li>- פורטל אירגוני</li> <li>- מערכת דוחות סטטיסטיים</li> <li>- דוחות זמן אמת</li> <li>- שירותי אינטרנט</li> <li>- שירותי דואר אלקטרוני</li> <li>- פתרונות אבטחה והגנה מפני סייבר</li> <li>- תוכנות אנטי וירוס ו-firewalls</li> </ul>	<p>תוכנות שירותי אינטרנט ופתרונות אבטחת סייבר</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- מערכת אזעקה המחוברת למוקד ביטחון</li> <li>- שומר</li> <li>- מצלמות אבטחה במעגל סגור</li> </ul>	<p>-</p>	<p>בטחון פיזי</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ריהוט</li> <li>- מסך ומקרן</li> <li>- מחשבים</li> <li>- תוכנה ייעודית לחדר הדרכה</li> </ul>	<p>-</p>	<p>חדר הדרכה</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- מבחני מיון לעובדים</li> <li>- פרסום מודעות לגיוס</li> <li>- תהליך המיון</li> </ul>	<p>-</p>	<p>גיוס ומיון עובדים</p>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- תמיכה למערכת ניהול משמרות ומערכת ניהול נוכחות</li> <li>- אחזקה ותיקון מחשבים, ציוד קצה נלווה, כבילה</li> <li>- טלפונים ומע' ראש</li> <li>- אחזקת מערכות: אבטחה, מיזוג, חשמל, גנרטור ריהוט ומבנה וכו'</li> </ul>	- תומך תקשורת מטעם המוסד	תמיכה ואחזקה
--	--------------------------	--------------

## 4. פרק המימוש

### 4.0 כללי

מובהר בזאת כי על המציע להשיב על כל סעיפי המשנה באופן מלא, מפורט וענייני, אחד לאחד. המציע רשאי לצרף להצעתו נספחים להרחבת תשובתו, אך לא כתחליף למענה שלם ומסודר על כל אחד מהסעיפים האמורים לעיל. יתר הסעיפים של פרק המימוש מגדירים את דרישות המוסד בכל הנוגע לאופן מתן השירותים על ידי הזוכה, כגון: דרישות מקצועיות מהצוות המוצע, דרישות בנושא כוח אדם, שיטות עבודה, אופן מתן השירותים הנדרשים, הדרכות ותנאים נוספים.

### 4.1 פרטים על המציע

המציע ימלא בשלמות את הנספחים הבאים בחוברת המכרז, יחתום עליהם כנדרש ויצרפם להצעה:

4.1.1 פרטים כלליים על המציע ולקוחותיו – על גבי נספח 0.5.1

4.1.2 פרטי מנהל הפרויקט המוצע להקמת כל אחד מהמוקדים על גבי נספח 0.5.4

4.1.3 פרטי מנהל מוקד השירות הטלפוני לכל אחד מהמוקדים – על גבי נספח 0.5.4

4.1.4 פרטי מנהל מערך ההדרכה לכל אחד מהמוקדים – על גבי נספח 0.5.4

4.1.5 המציע רשאי להציע:

4.1.5.1 מועמד אחד להקמת הפרויקט ל-2 המוקדים, אולם מנהל פרויקט יכול להיות מוצע גם כמנהל אחד המוקדים, ובתנאי שעונה על הדרישות ל-2 התפקידים.

4.1.5.2 מנהל מוקד – חובה להציע מנהל שונה לכל אחד מהמוקדים.

4.1.5.3 מנהל הדרכה – חובה להציע מועמד שונה לכל אחד מהמוקדים

### 4.2 פרטים כללים על האתר המוצע

4.2.1 על המציע לפרט בהצעתו את מיקום כל אחד מהמוקדים המוצעים.

4.2.2 על המציע להגיש תכנית אדריכלית ופונקציונאלית מפורטת בק"מ של 1:50 של מוקד השירות הטלפוני המוצע, ובכלל זה תכנית לכל העמדות הנדרשות במוקד הצפוני ולמוקד הנוסף. אפשרויות הרחבה נוספות, באם קיימות. בנוסף יש לציין על גבי התוכנית מיקום





של כל השטחים והחדרים הנוספים עמדות ייעודיות לאחראי משמרת, מנהל מוקד, ראשי צוותים, חדר תקשורת, חדר הדרכה, שירותים, מטבחון, חדר מפקח וכו' על פי המפורט בפרק 3. התכנית תצורף לנספח 0.5.7.

במידה ובהצעת המציע מתוכנן פיצול בין מבנים, התוכנית האדריכלית שתוגש תהיה עבור שני המבנים.

4.2.3 אם אתר מוצע אינו בחזקתו של המציע או שהוא טרם יכול להשתמש בו, על המציע להתחייב על גבי נספח 4.2 שבאם יזכה במכרז, יוכל לעמוד בהתחייבותו במכרז זה, מבלי לפגוע בלוח הזמנים שהוגדר במכרז זה - הקמה ומוכנות להפעלת המוקד תוך 4 חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות.

4.2.4 שינוי מיקום או הוספת מבנה/אתר אחרי זכיה של המוקד המוצע מחייב את אישור המוסד, ובכל מקרה כל מבנה/אתר אחר יהיה חייב לעמוד בכל דרישות המכרז ועקרונות התכנון שבהצעת הזוכה.

4.2.5 מובהר ששינוי המיקום אחרי הזכייה לא יביא לדחיית לוח הזמנים להפעלת המוקד. מציע שלא יעמוד בלוח הזמנים יחויב בפיצוי מוסכם בסך של 100,000 ₪ לכל חודש איחור בהפעלת המוקד. כמו כן יהיה המוסד רשאי לחלט את ערבות הביצוע.

### 4.3 תוכנית הקמה

4.3.1 יש להגיש תכנית הקמה (SOW) מפורטת לכל אחד מהמוקדים המוצעים, בהתאם לדרישות המכרז ולפירוט המובא בפרק 3. תכנית ההקמה תוגש על גבי נספח 0.7.1 לכל מוקד בנפרד.

4.3.2 תכנית ההקמה תכלול בין היתר את הפרטים הבאים:

4.3.2.1 תכנית עבודה מפורטת להקמת המוקד בתוך 4 חודשים, לרבות שלבים, אבני דרך, רשימת פעילויות ותרשימי גאנט וכו'. לוח הזמנים יכלול את כלל הפעילויות ושלבי התאמה הנדרשים להעמדת האתר לרשות צוותי התכנון וההתקנה של המוסד.

4.3.2.2 בתוכנית ההקמה למוקד הצפוני על המציע לפרט את היערכותו להפעלת המוקד ביום הראשון (בסיום תקופת היערכות) בהיקף של לפחות 100 עמדות נציג מאוישות. ובנוסף למתן שירותי Back Office וכל השירותים הנלווים, ובתוך חודשיים מיום ההפעלה הראשון להפעלת המוקד באופן מלא עם 200 עמדות נציגים וכן עמדות וחדרים לביצוע כלל השירותים הנדרשים והנלווים.

4.3.2.3 בתוכנית ההקמה למוקד הנוסף על המציע לפרט את היערכותו להפעלת המוקד:

א. ביום הראשון להפעלת המוקד בהיקף של 20 עמדות נציג למענה מאוישות.

ב. הוספה מדורגת של נציגים כמפורט בסעיף 1.5.4 במשך תקופה של עד 12 חודשים עד אשר המוקד יוכל לתפקד באופן עצמאי ומלא, או עד אשר יחליט המוסד שהמוקד יכול לפעול באופן מלא לקליטת 30% מהשיחות.

4.3.2.4 ניהול סיכונים - על המציע להתייחס לנתיבים קריטיים לסיכונים אפשריים ולהציג תוכנית לניהול סיכונים.



- 4.3.2.5 צוות ההקמה – על המציע לפרט את כ"א בצוות ההקמה קישוריו וניסיונו.
- 4.3.2.6 תכנית גיוס ומיון כוח אדם בכלל זה אופן הערכות מהירה לדרישה להגדלת כמות הנציגים הפעילים בכל משמרת.
- 4.3.2.7 התייחסות להכנות בהיבטי מערכות ממוחשבות, מערך אבטחה וכן לתחומים כמו רכש, ריהוט, בינוי, הדרכה וכו'.

#### **4.4 תורת ההפעלה של המוקד**

- 4.4.1 על המציע לפרט כיצד ינוהל כל אחד מהמוקדים באופן שוטף, שיטות העבודה, נהלים וכו' - כל זאת על מנת לעמוד ביעדי השירות שנקבעו והמפורטים בהמשך פרק 4. תורת ההפעלה תוגש לכל אחד מהמוקדים בנפרד.
- 4.4.2 על המציע להתייחס בין היתר לפרטים המפורטים להלן:
- 4.4.2.1 מבנה אירגוני תפעולי של המוקד תוך פירוט משרות של: ראשי הצוותים, נציגים בכירים, תומכים, back office, צוות הדרכה, פונקציות ניהוליות וכו'
- 4.4.2.2 שיטות התאמת מס' הנציגים הנדרש לכל מוקד שירות
- 4.4.2.3 נהלי עבודה מרכזיים במוקד, שיטות עבודה ותדרכים שוטפים
- 4.4.2.4 מערך הקשבות במוקד ( נדרשות לפחות 2 הקשבות לכל נציג בחודש)
- 4.4.2.5 משובים לנציגים (נדרש לפחות משוב אחד בחודש)
- 4.4.2.6 מערך תומך לנציגים חדשים, מתקשים וכו'
- 4.4.2.7 תכנית אבטחת איכות המענה: הערכת ביצועים מבדקי ידע שיבוצו ע"י המציע
- 4.4.2.8 מערך גיוס ומיון עובדים שוטף
- 4.4.2.9 שיטות תגמול נציגים כולל פירוט המודל, הפרמטרים לתגמול והמשקלות של כל פרמטר וכן מע' תגמול לבעלי תפקידים נוספים.
- 4.4.2.10 שימור נציגים, נציגים בכירים ופיתוח עתודות ניהול
- 4.4.2.11 מערך היסעים
- 4.4.2.12 סדנאות שירות – פירוט התכנים המועברים, סילבוס הסדנא וכו' ( הזוכה נדרש להעביר במסגרת קורס ההכשה לנציג חדש 2 ימי סדנת שירות)
- 4.4.2.13 אופן טיפול בתלונות ובלקוחות קשים
- הבהרה: תורת הפעלת המוקד שתוצג למוסד תחייב את המציע, אי עמידה בתורת ההפעלה תהווה הפרה יסודית ותשמש כהתחייבות מינימאלית, והמוסד רשאי לדרוש מעבר למפורט ע"י הזוכה.

#### **תכנית ההפעלה תצורף כנספח 0.7.2**



#### 4.5 ניהול והקמה

- 4.5.1 הקמת המוקד תנוהל על ידי מנהל הפרויקט מטעם הזוכה. מנהל הפרויקט יתאם את פעולותיו עם המנהל ועם גורמים מקצועיים וטכנולוגיים רלוונטיים מטעם המוסד, בכל הקשור בביצוע השירותים המפורטים במכרז זה.
- 4.5.2 מנהל הפרויקט והמנהל מטעם המוסד יקבעו את לוחות הזמנים, הנהלים וכל הנדרש למימוש ההסכם.
- 4.5.3 ניתן להציע מנהל פרויקט אחד לשני המוקדים אך יש לפרט כיצד הדבר יתבצע במסגרת התוכנית שתוגש.

#### 4.6 כוח האדם במוקד השירות הטלפוני - כללי

- 4.6.1 הזוכה יעסיק בביצוע העבודות אך ורק תושבי ישראל – ללא רישום פלילי, עובדים מקצועיים, בעלי יכולות ומיומנויות טובות, כפי המפורט בסעיף 4.7.
- 4.6.2 המוסד יהא רשאי לדרוש מהזוכה בכל עת הפסקת העסקתו של עובד כלשהו בכל הנוגע לפעילות הזוכה, והזוכה יהיה חייב להפסיק העסקתו של עובד זה, ולדאוג למחליף ברמה נאותה ותוך חפיפה מסודרת. אין המוסד חייב לנמק דרישתו זו. הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק שייגרם, אם ייגרם, כתוצאה מהפסקת העסקתו של עובד במוקד כאמור.
- 4.6.3 הזוכה יעסיק בארגונו עובדים להפעלת המוקד ויהיה אחראי על קליטתם והעסקתם. העסקת עובדי המוקד הטלפוני תהא בהתאם לחוקי העבודה, הסכמים קיבוציים, צווי הרחבה (העכשוויים והעתידיים), כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.
- 4.6.4 הזוכה יערך במבנה ארגוני, אשר יתמוך בתפקוד מוקד השירות הטלפוני ויהיה מסוגל לספק את השירות הנדרש, לפי מכרז זה במלואו.
- 4.6.5 הזוכה יהיה חייב לאייש את העמדות והתפקידים בהתאם להצעתו במכרז וזאת בתאום עם המנהל.
- 4.6.6 במהלך תקופת ההתקשרות הזוכה יידרש לבצע התאמות בהיקפי כוח האדם על פי הצורך לשם שמירה על רמת היעילות הנדרשת.

#### 4.7 פירוט בעלי תפקידים נדרשים

##### 4.7.1 מנהל פרויקט

אחראי על הקמתו של המוקד המבוקש, יהיה אחראי ליישום תכנית ההקמה על כל היבטיה ועמידה בלוחות הזמנים. מנהל הפרויקט יעמוד בקשר רצוף עם המנהל מטעם המוסד וידווח לו על ההתקדמות באופן שוטף.

##### 4.7.2 מנהל מוקד

4.7.2.1 מנהל המוקד יהיה אחראי על הפעלתו התקינה והשוטפת של המוקד הטלפוני כאמור. בכלל זה: ניהול כ"א במוקד - מנהלים ועובדים, ארגון המשמרות ועמידה ברמת השירות הנדרשת. תפעול ותקינות של המערכות השונות וכו'.



- 4.7.2.2 מנהל המוקד ינהל את המוקד המופעל עבור הביטוח לאומי **בלבד**, בין אם מדובר במבנה אחד או בין 2 מבנים.
- 4.7.2.3 למען הסר ספק, במידה והזוכה יפעיל את המוקד בשני מבנים/אתרים שונים, יהיה עליו למנות על חשבונו מנהלי משנה לכל אחד מהמבנים, אשר יהיו הכפופים למנהל המוקד.
- 4.7.2.4 הכישורים הנדרשים ממנהלי המשנה לא יפחתו מרמת הכישורים הנדרשים מראשי צוותים.
- 4.7.3 בחינת אנשי מפתח**
- המוסד יהיה רשאי לבקש בדיקה/ראיון של אנשי המפתח המוצעים (מנהל פרויקט ו/או מנהל מוקד) ע"י המציע או כל בדיקה אחרת שקשורה להצעה זו, הן בשלב בדיקת ההצעות והן לאחר בחירת הזוכה או הזוכים במכרז.
- 4.7.4 נציגי שירות**
- מתן מענה לפנייות הטלפוניות המתקבלות במוקד כאמור במהלך המשמרת בה הם משובצים. להלן מפורטות דרישות התפקיד מנציגי שירות:
- 4.7.4.1 מעל גיל 18 שנה.
- 4.7.4.2 בעלי תעודת בגרות חלקית לפחות (או תעודה דומה מחו"ל).
- 4.7.4.3 תושב ישראל.
- 4.7.4.4 בעל תודעה של מתן שירות.
- 4.7.4.5 בעל היכרות/ניסיון בעבודה בסביבה ממוחשבת.
- 4.7.4.6 בעל כושר ביטוי בע"פ.
- 4.7.4.7 בעל כישורים התנהגותיים ובעיקר: סבלנות, אורך רוח, אדיבות.
- 4.7.4.8 בעלי שליטה מלאה וטובה בשפה העברית. חלק מהנציגים יהיו בעלי שליטה בשפות נוספות: ערבית (כ-25% לפחות מהנציגים), ובנוסף נציגים בשפות רוסית, אנגלית ואמהרית.
- 4.7.4.9 מספר הנציגים הנדרש בשפה הרוסית, האנגלית והאמהרית צריך לאפשר מענה בשפה בתוך 3 דקות. במידה שאין במוקד מספיק נציגים בשפה נדרשת השיחה תועבר לשיחת וועידה עם מתורגמן בטלפון, בתנאי שהמבוטח הסכים לכך, וזאת על חשבון הספק הזוכה.
- 4.7.4.10 שירות בשפות נוספות מעבר לשפה העברית, ערבית, רוסית, אנגלית ואמהרית יינתנו על פי יכולת הגיוס של הזוכה, ובאין נציגים בשפה, הזוכה רשאי לפנות אל מתרגם.



**4.7.5 אחראי משמרת (אחמ"ש)**

- 4.7.5.1 תפקיד אחראי המשמרת הוא ניהול המשמרת בהיבט של ניהול המענה, הפסקות, חלוקת העומסים. על אחראי המשמרת להיות נוכח פיזית במוקד לאורך כל שעות המשמרת אותה הוא מנהל. מספר אחראי המשמרת הנדרש הוא לפחות 1:50 ביחס לעמדות הנציגים הפעילות.
- 4.7.5.2 אחראי המשמרת יהיה בעל כישורים שאינם נמוכים מהדרישות מנציג שירות כאמור בסעיף 4.7.4.
- 4.7.5.3 באם המוקד יפוצל בין קומות או בין מבנים יידרשו אחראי משמרת/מנהלים לכל אחת מהקומות ו/או המבנים.

**4.7.6 צוות הדרכה**

- 4.7.6.1 הזוכה יעסיק, על חשבונו, צוות הדרכה בכל אחד מהמוקדים.
- 4.7.6.2 במוקד הצפוני צוות ההדרכה יכלול מנהל מערך הדרכה ועוד שני (2) מדריכים לפחות.
- 4.7.6.3 במוקד הנוסף צוות ההדרכה יכלול מנהל מערך הדרכה ועוד מדריך נוסף לפחות.
- 4.7.6.4 באם מתוכננת הפעלת המוקד במבנים נפרדים באחד האתרים, יהיה על הזוכה לדאוג לפחות למדריך אחד נוסף למבנה המשני לצורך תדרוכים שוטפים וכד'.
- 4.7.6.5 המוסד רשאי לדרוש מהזוכה הוספת מדריכים על פי הצורך.
- 4.7.6.6 תפקידי צוות ההדרכה יהיו בין היתר ניהול מערך ההדרכה במוקד, הדרכה של נציגי שירות חדשים, הכשרתם למתן המענה, ביצוע תדריכי בוקר, ביצוע ריענוני ידע של נושאים בהם התגלה צורך בכך באופן שוטף במוקד.
- 4.7.6.7 בחירת המנהל והמדריכים תהיה מותנית באישור המנהל מטעם המוסד.

**4.7.7 ראשי צוותים ונציגים בכירים**

- 4.7.7.1 הזוכה ימנה על חשבונו ראשי צוותים לכל קבוצת עובדים המונה לכל היותר 20 נציגי שירות.
- 4.7.7.2 בנוסף ידאג הזוכה למינויים והפעלתם של נציגים בכירים (מסתובבים).
- 4.7.7.3 ראשי הצוותים יבצעו הקשבות שוטפות לנציגי השירות (מינימום 2 הקשבות לנציג בחודש), יבדקו את ידיעותיהם ויפקחו על אופן מתן השירות על ידי הנציגים. ראשי הצוותים ונציגים בכירים נדרשים לעמוד בדרישות הקיימות לנציגי השירות במוקד. כמו כן יהיו ברמה מקצועית וידע כמתחייב מתפקידם.

**4.7.8 מרכזי פרויקטים/שירותים לעודים**



- 4.7.8.1 הזוכה ימנה על חשבונו מנהל/מרכז לכל אחד מהשירותים היעודים (כגון מוקד לתמיכת אינטרנט, מוקד צ'אט, Back office, פניות אינטרנט וכו').
- 4.7.8.2 תפקידו המרכזי של המרכז/המנהל של השירותים הייעודי הינו פקוח מקצועי וניהול של השירות הייעודי המופעל ע"י הזוכה.
- 4.7.8.3 המנהל/המרכז לשירות ייעודי יהיה בעל כישורים הנדרשים מראש צוות לפחות.
- 4.7.8.4 מנהלי השירות היעודים יבצעו הקשבות שוטפות לנציגי השירות (מינימום 2 הקשבות לנציג בחודש), יבדקו את ידיעותיהם ויפקחו על אופן מתן השירות על ידי הנציגים.
- 4.7.9 מרכז תשלומים בכרטיס אשראי/אחראי דואר**
- 4.7.9.1 הזוכה יידרש למנות מרכז תשלומים בכרטיס אשראי עבור השלמת הטיפול בכל המקרים שבהם נציגי השירות לא יוכלו לבצע את העסקה (כאשר יש כשלים מול חברות האשראי). במידה וקיים פיצול בין מבנים יידרש מרכז בכל אחד מהמבנים.
- 4.7.9.2 בנוסף ימנה הזוכה אחראי על איסוף דואר במוקד והעברתו למשלוח.
- 4.7.9.3 למען הסר ספק, פעילות אחראי הדואר ופעילות מרכז התשלומים תהיה על חשבון הזוכה.
- 4.7.9.4 היקפי המשרה יהיו בהתאם לצורך.
- 4.7.10 אנליסט**
- הזוכה ימנה אנליסט, על חשבונו, עבור כל אחד מהמוקדים, וזאת עבור התפעול השוטף של המוקד ולצורך שיפור מתמיד של השירות. המנהל מטעם המוסד רשאי לפנות אל האנליסט ולבקש ממנו לבצע בדיקות שונות.
- 4.7.11 מנהל תורן**
- בכל אחד מהמוקדים ימונה מנהל תורן, על חשבון הזוכה, לצורך מענה ללקוחות קשים. המנהל התורן יהיה אחד מבעלי התפקידים הבכירים והמקצועיים במוקד ברמת אחמ"ש, בכיר או ראש צוות לפחות.



#### **4.8 קבלת מידע מהזוכה על עובדיו**

הזוכה מחויב לאפשר למוסד לקבל נתונים על עובדיו במוקד ולבצע את בדיקות נדרשות, על פי צורכי המוסד.

4.8.1 הזוכה יספק למנהל מטעם המוסד דו"ח התאמת העובדים וכן את תוצאת מיון העובדים.

4.8.2 המוסד, באמצעות אגף הביטחון במוסד, יבצע בדיקות ביטחוניות לעובדי הזוכה. לצורך כך יימלאו עובדים אלה שאלונים לצורך הבדיקה.

4.8.3 הזוכה יספק למוסד כל מידע הנחוץ לביצוע ביקורת על מחויבות הזוכה בשמירה על כל דיני העבודה, ועל פי הצעתו במכרז לשיטת תגמול העובדים.

#### **4.9 מבחני מיון לנציגי השירות**

4.9.1 הזוכה יחויב לבצע מבדקי מיון על פי הסטנדרטים המקובלים לנציגי שירות טלפוניים. עמידה במבחני המיון הינה תנאי קבלה לעבודה במוקד. הזוכה יבצע את מבחני המיון על חשבונו.

4.9.2 הזוכה מתחייב לבוא בהסכם עם חברת מיון שאושרה מראש על ידי המנהל ובכתב שהינה עומדת בדרישות המוסד בעניין זה.

4.9.3 עובדי המוקד הנוכחי שימשיכו לעבוד במוקד החדש, גם אם ייבחר זוכה שונה מהספק הנוכחי, יהיו פטורים ממבחני המיון.

#### **4.10 החלפת כוח אדם**

במקרים בהם יוחלף עובד הצוות המוצע (מנהל פרויקט ו/או מנהל מוקד ו/או מנהל הדרכה) תוך כדי התקשרות לביצוע השירות, על הזוכה להחליפו בעובד ברמה זהה לעובד אשר פרטיו נכללו במסגרת הצעת הזוכה.

מובהר בזאת, כל החלפה של מנהל הפרוייקט/ מוקד/מנהל הדרכה מחייבת אישור המוסד בכתב ומראש. שאר הפונקציות הניהוליות שפורטו במכרז מחייבות לפחות התייעצות עם המפקח על המועמד החדש.

#### **4.11 שמירה ואבטחה**

הזוכה יחויב לחתום הסכם עם חברת שמירה, אשר יאושר מראש על ידי מנהל אגף הביטחון במוסד.

#### **4.12 בקרה ושיתוף פעולה**

4.12.1 הזוכה מתחייב לשתף פעולה עם המנהל מטעם המוסד וכל מי מטעמו, ולספק מידע ונתונים על פי דרישה.

4.12.2 המוסד רשאי לבקר ולפקח על פעילות הזוכה ועמידתו בכל תנאי המכרז וכלל ההתחייבויות שניתנו על ידו במסגרת הצעתו.



#### **4.13 הדרכה והכשרה שוטפים**

האמור בפרק זה מתייחס להפעלת מערך ההדרכה של כל אחד מהמוקדים בתקופת ההפעלה השוטפת.

בסעיף 4.19 יפורט מערך ההדרכה של המוקד הנוסף בתקופת המעבר, ו/או של המוקד הצפוני אם ייבחר זוכה אחר מהספק הנוכחי.

##### 4.13.1 כללי

כל נציגי השירות העובדים במוקד השירות, יעברו את ההכשרה הנדרשת, וכן אחראי המשמרת, ראשי הצוותים, אחראי ההדרכה ומנהל המוקד. הזוכה יתאם את כל פעולות ההדרכה עם המפקח והמנהל.

##### 4.13.2 סוגי ההדרכות הכשרות המפורטות להלן:

4.13.21 הכשרה מקצועית לנציג חדש

4.13.22 הדרכה שוטפת – ריענוני ידע, הדרכה נדרשות בעקבות שינויי חקיקה, נהלים או הכנסת מערכות חדשות, או בעקבות שינוי נהלי עבודה.

4.13.23 מבחן ידע תקופתי

4.13.24 תדריכי בוקר.

#### **4.14 ההכשרה מקצועית לנציג חדש**

נציג חדש יעבור תהליך של הכשרה מקצועית הכולל **4 שלבים** עד לשילובו כנציג מן השורה באחד מצוותי הנציגים במוקד. בסעיפים הבאים תינתן הרחבה לכל אחד משלבי ההכשרה של נציג חדש.

4.14.1 הדרכה פרונטלית - סה"כ 100 שעות הדרכה לפחות (לא כולל הפסקות). שלב זה מורכב מ:

4.14.1.1 הרצאות, תרגולים, מבחנים ומבדקים

4.14.1.2 מבחן מסכם

4.14.1.3 סדנת שירות בסיסית

שלב זה יפורט בהרחבה בסעיפים: 4.14.5 - 4.14.7.

4.14.2 חניכה פאסיבית - בהיקף של **30 שעות** חניכה. בשלב זה החניך יאזין לשיחות של נציג ותיק (חונך) ויתאפשר לו לשאול את הנציג הוותיק שאלות.

4.14.2.1 החניכה הפאסיבית יכולה להתחיל במהלך תקופת ההדרכה הפרונטלית, אולם במקרה כזה, שעות החניכה הפאסיבית לא יקוּזוּ משעות ההדרכה הפרונטלית.





- 4.14.2.2 בכל מקרה, לפחות 15 שעות של חניכה פאסיבית יבוצעו בסיום ההדרכה הפרונטלית.
- 4.14.3 חניכה אקטיבית - בהיקף של 60 שעות חניכה. בשלב זה החניך יתחיל לענות בעצמו לשיחות, אולם במקביל נציג ותיק (חונך) מאזין לשיחות ומסייע לו במענה המקצועי ועונה על שאלות שיתעוררו במהלך החניכה.
- 4.14.3.1 החניכה האקטיבית תחל רק לאחר עמידה במבחן המסכם .
- 4.14.3.2 שעות אלו אינן כלולות בשעות ההדרכה המקצועית הפרונטלית ואינן חלק משעות החניכה הפאסיבית.
- 4.14.3.3 היקף שעות החניכה האקטיבית יכול להיות גדול מ- 60 שעות, אם יתברר שהנציג החדש, על פי דעת אחראי הדרכה, אינו מסוגל עדין לשמש כנציג שירות, וזקוק לשעות נוספות של חניכה אקטיבית וזאת עד לאישורו כנציג שירות או להפסקת עבודתו.
- 4.14.4 עבודה בצוות "פרחים" / "אפרוחים" – הנציג ישולב בצוות מיוחד למשך לפחות חודש וחצי מסיום 3 השלבים הקודמים. יחודו של צוות זה הוא בתמיכה מקצועית מוגברת וקרובה של נציגים בכירים שתפקידם לסייע במהירות ובקלות לנציגים החדשים.
- 4.14.5 הדרכה פרונטלית
- הכשרה זו נדרשת גם לדרגים הניהוליים במוקד כולל מנהל המוקד.
- 4.14.5.1 המדריכים יהיו צוות ההדרכה של המוקד.
- 4.14.5.2 תכנית ההדרכה תוכן על ידי הזוכה על בסיס החומר הקיים וערכות ההדרכה הקיימות ואשר אושרו על ידי המוסד.
- 4.14.5.3 כל עדכון של התכנית ושל חומרי ההדרכה מחייב את אישור המנהל כתנאי להפעלתם.
- 4.14.5.4 המפקח והמנהל יבצעו בקרת איכות על מהלך ההכשרה ועל התכנים ורשאים לבצע מבחני ידע נוספים בנוסף למבחנים שמערך ההדרכה מקיים.
- 4.14.5.5 במסגרת הכשרה זו יילמדו באופן פרונטלי הנושאים הבאים :
- א. חוקי הביטוח הלאומי, נהליו ותקנותיו.
- ב. נהלים, הנחיות והוראות הקשורות במתן השירות
- ג. נושאים שונים המטופלים ע"י המוסד.
- ד. מיצוי זכויות המבוטחים.
- ה. ערוצי השירות השונים.



- ו. אבטחת מידע ושמירה על צנעת הפרט.
- ז. התמחות בשימוש במערכת הדלפק הקדמי המשמשת כמערכת השירות המרכזית.
- ח. תכני מערכות ממוחשבות נוספות: ניהול ידע, אינטרנט חיצוני, אינטראנט (פנימי של המוסד), מערכת קשר ובירורים וכל מידע מקצועי נוסף שהמוסד ימצא לנכון שנדרש לצורך מתן שירות טלפוני מקצועי.
- 4.14.6 מבחן מסכם – כל הנציגים החדשים יהיו חייבים לעבור מבחן מסכם בסיום ההדרכה הפרונטלית.
- 4.14.6.1 המבחן המסכם ייכתב ויבדק על ידי הזוכה, ויאושר על ידי המפקח לפני הפעלתו.
- 4.14.6.2 ציון המעבר במבחן המסכם הינו 75 לפחות.
- 4.14.6.3 נציג שירות לא יהיה רשאי לעבור לשלב החניכה האקטיבית אם לא עבר את המבחן המסכם בציון עובר לפחות.
- 4.14.6.4 נציג שלא עבר בפעם הראשונה את המבחן המסכם יהיה רשאי לגשת למבחן במועד נוסף. אם לא עבר את המבחן גם במועד השני לא יורשה לשמש בתפקיד נציג שירות במוקד הטלפוני של המוסד.
- 4.14.6.5 המפקח רשאי לבדוק את תוצאות הנבחנים ולדרוש שינוי בציוני הנבחנים.
- 4.14.7 סדנת שירות חווייתית – הסדנה נועדה להכשיר את הנציג להתנהגות נאותה ואדיבה בשיחותיו עם המבוטחים, ולהכינון לשיחות קשות עם מבוטחים.
- 4.14.7.1 משך הסדנה יהיה 7 שעות לפחות (לא כולל הפסקות).
- 4.14.7.2 הסדנה תתקיים לפני המעבר לצוות ה"פרחים" / "אפרוחים" במהלך או בסיום החניכה האקטיבית.

## 4.15 הדרכה שוטפת

- 4.15.1 כל עובדי הזוכה יעברו ריענוני ידע בהיקף מצטבר של 24 שעות לפחות בשנה.
- 4.15.2 ריענוני הידע השוטפים יבוצעו על ידי אחראי ההדרכה מטעם הזוכה, בתיאום עם המוסד לגבי התכנים.
- 4.15.3 מעת לעת יעלה הצורך בהדרכות נוספות עקב שינויי חקיקה או נהלים, הכנסת מערכות חדשות לשימוש אשר מחייבים הדרכה מיוחדת ומיידית. ההדרכה השוטפת תינתן בנוסף לריענוני הידע השוטפים.
- 4.15.4 תיאום ההדרכות ייעשה בתיאום בין המנהל לבין מנהל המוקד ואחראי ההדרכה



4.15.5 לעיתים ההדרכה השוטפת תינתן על ידי המוסד לצוותים הבכירים. ובסיום ההדרכה ימשיך הזוכה ובאחריותו להעביר את המידע לכל שאר נציגי השירות במוקד.

4.15.6 במקרים מסוימים, ובתיאום עם הזוכה שומר לעצמו המוסד את הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי להדריך ישירות את עובדי המוקד באמצעות עובדי המוסד.

#### **4.16 מבחני ידע תקופתיים**

4.16.1 המוסד יבצע מבחני ידע תקופתיים מידי חודשיים לכל נציגי השירות והצוות הבכיר במוקד.

4.16.2 המבחנים ינוסחו על ידי המפקח והמנהל

4.16.3 נציג שירות שלא עמד במבחני הידע התקופתיים בציון 75 לפחות, 2 פעמים ברציפות תופסק עבודתו.

4.16.4 בדיקת מבחני הידע התקופתיים תתבצע על ידי המוסד, והתוצאות יועברו למנהל המוקד לצורך שיפור הידע המקצועי של עובדי הזוכה

#### **4.17 צוות הדרכה והכשרה**

4.17.1 בתקופת ההתקשרות – מנהל ההדרכה מטעם הזוכה יהיה המדריך הראשי והאחראי למתן ההכשרה וההדרכה לנציגי השירות. במוקד הצפוני יהיו לפחות 2 מדריכים בנוסף למנהל ההדרכה. במוקד הנוסף יהיה לפחות מדריך אחד, בנוסף למנהל ההדרכה.

4.17.2 בתקופת ההתקשרות רשאי המוסד להדריך באמצעות עובדיו חלק מתוכנית ההדרכה וההכשרה או את כל התוכנית.

4.17.3 מנהל ההדרכה יידרש לבצע השתלמות מעשית בהיקף של עד 180 שעות בסניפי המוסד על פי תוכנית שתיקבע על ידי המנהל.

בכל פעם שייעלה צורך בהחלפת מנהל ההדרכה, יידרש מנהל ההדרכה החדש לעבור את מתכונת ההשתלמות המעשית.

4.17.4 מעת לעת יידרש צוות ההדרכה, להגיע לימי הכשרה ועיון המיועדים לעובדי המוסד, וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

#### **4.18 ערכות הדרכה**

4.18.1 הזוכה יעמיד לטובת ההכשרות וההדרכות מתקן הדרכה בצמוד למוקד השירות הטלפוני, כאמור בפרק 3.

4.18.2 ערכות הדרכה יסופקו על ידי המוסד לזוכה. במידת הצורך הזוכה יצלם על חשבונו העתקים של ערכות הדרכה לחניכים ולנציגי השירות.

4.18.3 הזוכה אינו רשאי לערוך שינויים בערכת ההדרכה שנמסרה לו מהמוסד, אלא באישור המנהל.



- 4.18.4 בנוסף לערכת ההדרכה הכתובה, תעמוד לרשות הזוכה מערכת לניהול ידע של המוסד.
- 4.18.5 מצגות, סרטים וכלים נוספים שיוכנו על ידי הזוכה לצורכי ההדרכה הינן קניין רוחני של המוסד, וכלל החומרים יועברו למוסד ויאושרו על ידי המנהל לפני השימוש בהם.
- 4.18.6 המוסד רשאי לעשות שימוש בחומרים הנ"ל לצרכיו ואף להעבירם לזוכה אחר במסגרת מכרז זה או המכרז הבא, או לצרכיו הפנימיים.

#### **4.19 הדרכה והכשרה ראשוניים עבור עובדי המוקד הנוסף ו/או זוכה שאינו המפעיל הנוכחי בתקופת המעבר**

- 4.19.1 הנחת העבודה הינה כי כוח האדם במוקד הצפוני יתבסס ברובו על עובדי המוקד הנוכחיים גם אם יבחר זוכה שונה מהספק הנוכחי.
- 4.19.2 בתקופת המעבר - משך ההכשרה ושלבי ההכשרה של נציגי שירות חדשים בכל אחד מהמוקדים יהיו דומים למפורט בסעיף 4.14.
- 4.19.3 כדי לאייש את המוקד הנוסף (או מוקד צפוני שאינו של הזוכה הנוכחי) ולספק רצף של שירות, מנהלי ועובדי המוקד הנוסף יקבלו את הכשרתם באמצעות הספק הנוכחי, בין אם הספק הנוכחי יזכה במכרז ובין אם לא יזכה במכרז.
- 4.19.4 מיד לאחר החתימה על ההסכם יעביר הזוכה (במוקד הנוסף ו/או הצפוני) את פרטיהם של 3-4 אנשי מפתח על מנת לקבוע עבורם תוכנית הכשרה, כולל לימוד עצמאי באמצעות לומדות, השתלמות מעשית בסניפי המוסד, במוקדי התמיכה ואפשרות שילובם במסגרות הכשרה של המוסד. הצוות הבכיר להכשרה זו יכלול לפחות את צוות ההדרכה ואת מנהל המוקד.
- 4.19.5 חלק מתוכנית ההכשרה של הצוות הבכיר תתבצע גם בסניפי המוסד ובמוקדי התמיכה רחובות ודימונה. הזוכה יממן על חשבונו את ההסעות, לינה וכלכלה של העובדים הבכירים של המוקד למקומות ההכשרה שיקבעו ואת שכרם של העובדים.
- 4.19.6 ההכשרה המקצועית לנציגים חדשים, בתקופת המעבר, תתבצע במתקן ההדרכה של המוקד/ים שהוקם/ו.
- 4.19.7 חברי הצוות הבכיר שכבר עברו השתלמות מוקדמת כאמור בסעיף 4.19.4 ישתתפו גם הם בהכשרה של המחזור הראשון של נציגים חדשים כחניכים מן השורה.
- 4.19.8 3-4 מחזורים ראשוניים של נציגים יודרכו ע"י מדריכים של הספק הנוכחי. הספק הנוכחי גם יבצע חניכה פאסיבית ואקטיבית ע"י נציגים מטעמו שיגיעו למוקד/ים שהוקמו.
- 4.19.9 החל מהמחזור השני של נציגי השירות, ישולב צוות ההדרכה של הזוכה הנוכחי בתהליך ההדרכה של נציגים חדשים, וזאת על מנת לאפשר לצוות ההדרכה לפעול עצמאית מהמחזור הרביעי או החמישי.



4.19.10 הכשרת נציגי המוקד הנוסף בתקופה בה האחריות על ההדרכה היא של הספק הנוכחי (3-4 מחזורים ראשונים) תהיה כדלקמן:

- א. שעות ההדרכה הפרונטלית לא יפחתו מ- 100 שעות.
- ב. בתקופה בה ההדרכה מתבצעת על ידי הספק הנוכחי, משך החניכה הפסיבית הכולל יהיה 18 שעות סה"כ במקום 30 שעות, ומשך החניכה האקטיבית יהיה 50 שעות במקום 60 שעות.
- ג. בתקופת בה ההדרכה מתבצעת על ידי הספק הנוכחי, לפחות 10 שעות של חניכה פאסיבית תשולבנה במהלך ההדרכה הפרונטלית באמצעות האזנה וניתוח של שיחות מוקלטות. למען הסר ספק, שעות החניכה הללו הן בנוסף לשעות ההדרכה הפרונטלית המתחייבות.
- ד. סדנת שירות בהיקף של 7 שעות – המדריכים יהיו עובדי הזוכה ולא עובדי הספק הנוכחי.
- ה. בתום הקורס ותקופות החניכה ישולבו הנציגים החדשים בצוות הפרחים/אפרוחים במתקן המוקד/ים החדש/ים.
- ו. הנציגים הבכירים בתקופת המעבר, אשר ילוו את "צוות הפרחים"/"אפרוחים" (חודש וחצי), יהיו מתנדבים מקרב עובדי המוסד מהסניפים וממוקדי התמיכה, וכן עובדי הספק הנוכחי בצפת.
- ז. תהליך ההכשרה כפי שפורט לעיל יתבצע במשך לפחות 3-4 מחזורים ראשונים של נציגים, ולאחר מכן תהליך ההכשרה יתבצע כולו במוקד הנוסף, על ידי ובאחריות הזוכה ולאחר שהזוכה הצליח להכשיר צוות הדרכה ונציגי בכירים מתאימים כנדרש.
- ח. ההחלטה על מתן אחריות לזוכה בביצוע ההכשרות וההדרכות יהיה של המוסד.
- ט. עם קבלת האחריות בביצוע הכשרות יחולו הדרישות המלאות לשעות חניכה (30 שעות לחניכה פאסיבית ו- 60 שעות לחניכה אקטיבית).

#### 4.20 נהלי עבודה במוקד

- 4.20.1 המנהל יעמוד בראש פורום היגוי משותף למוסד ולזוכה/ים, כדי להבטיח את מתן השירותים נשוא מכרז זה בצורה תקינה לשביעות רצונות המלאה של המוסד. פורום ההיגוי ייפגש בתדירות קבועה של אחת ל- 3 חודשים או על פי הצורך.
- 4.20.2 בפורום ההיגוי ישתתפו נציגים ובעלי תפקידים במוסד. מצד הזוכה/ים ישתתפו בפורום מנהל המוקד הטלפוני ועובדים בכירים נוספים.
- 4.20.3 המוסד יאפשר גישה למערכות המחשב לצורך מתן השירות נשוא מכרז זה, רק לעובדי מוקד השירות הטלפוני או לתומכי מערכת המחשב מטעמו, ובלבד שחתמו על התחייבות לשמירת סודיות.
- 4.20.4 הכניסה למערכות המחשב של המוקד הטלפוני מחייבת הרשאות אישיות וסיסמאות. ההרשאות והסיסמאות יוקצו על ידי המוסד לכל עובד העוסק במתן שירות ושעבודתו מחייבת



- גישה למערכת. הסיסמא תאפשר כניסה למערכת לעובד הספציפי לו היא הוקצתה בלבד, ותהיה אסורה לשימוש או להעברה לעובד אחר.
- 4.20.5 המוסד יהיה רשאי להוסיף כרטיסים חכמים לצורכי הזדהות הנציגים. רכישת הכרטיסים והוספת קוראי כרטיסים תהיה על חשבון המוסד.
- 4.20.6 הזוכה ידווח למנהל מיידית על כל עובד שהפסיק את עבודתו במוקד השירות הטלפוני, לצורך ביטול הסיסמא.
- 4.20.7 כל עובד אשר יעזוב, לזמן כלשהו, את תחנת העבודה אותה הוא מפעיל, יעביר אותה למצב של "הפסקה". בנוסף, המערכת תבצע log-out אוטומטית לתחנת עבודה שלא ביצעה כל פעילות במשך 15 דקות.
- 4.20.8 מערכת המחשבים של מוקד השירות הטלפוני תהיה חסומה בפני ניסיונות התחברות חיצוניים.
- 4.20.9 ציוד המיחשוב במוקד השירות הטלפוני יהיה חסום בפני אפשרות של העתקת מידע מתוך המערכת.
- 4.20.10 הזוכה יהיה מנוע מלהתקין כל תוכנה או חומרה המאפשרים העתקה ו/או חיבור למערכת מעבר למפורט במכרז זה, אלא באישור המנהל ובתיאום עם האחראי על אבטחת מידע במוסד.
- 4.20.11 הזוכה לא יעתיק כל מידע שהוא, פיזית או מגנטית.
- 4.20.12 הזוכה יציג בפני המנהל והאחראי על אבטחת מידע במוסד, על פי דרישתם, את האמצעים בהם הוא משתמש לשם אבטחת המידע. הזוכה יבצע מיידית כל שינוי שידרש על ידי המוסד בנושא אבטחת מידע כפי שיוצג לו על ידי אחראי אבטחת המידע ויאושר על ידי המנהל.
- 4.20.13 היה ונמצא עובד שחרג מהוראות אבטחת המידע, יהיה המוסד רשאי להרחיקו מיידית משטח המוקד.

## 4.21 מדדי איכות ויעילות - אמנת שירות

- 4.21.1 קיימת חשיבות רבה למתן השירותים הנדרשים על פי מכרז זה באיכות מיטבית תוך שמירה על יעדי שירות וזמינות
- 4.21.2 מדד האיכות משוקלל יופעל בנפרד לכל אחד מסוגי השירותים הטלפוניים: השירות הטלפוני הרגיל, מוקד תביעות (מילוי תביעות בטלפון), מוקד התמיכה באינטרנט, מוקד המייצגים ומוקדים נוספים ייחודיים שייפתחו בעתיד.
- 4.21.3 המוסד יפעיל מדדי איכות נפרדים גם לשירות ה-Back Office, וכן לפניות בתקשורת כתובה מסוג שירותי צ'אט או מענה לפניות מהאינטרנט לכל סוגיו.
- 4.21.4 מקדמי האיכות יופעלו על התשלום לזוכה בשיטת קנס/ פרס שיחושב על פי מדדי איכות משוקללים.
- 4.21.5 על מרכיב השיחות הטלפוניות הרגילות בלבד, **בנוסף לפרס חודשי** על עמידה ביעדים, יינתן בונוס בגין **רצף** של מספר חודשים בעמידה ביעדים. הבונוס יהיה בגובה 2.5% או 5% בנוסף לפרס החודשי. פירוט בסעיף 4.27.



4.21.6 מרכיבי האיכות כוללים מספר מרכיבים הבוחנים רמת ביצוע וטיב המענה/מקצועיות הנציגים. בסעיפים הבאים מובא פירוט המדדים ומרכיביהם השונים.

## 4.22 מדד איכות משוקלל על השירות הטלפוני הרגיל – מרכיב איכות שיחות נענות:

### 4.22.1 פללי

המדד המשוקלל יופעל על מרכיב התשלום בגין כמות השיחות הנענות על המדדים והמשקולות המפורטים להלן:

א. רמת שירות למענה (אחוז הנענים תוך 180 שניות) – משקל 50%

ב. אחוז נטישה - משקל 20%

ג. מדד איכות מקצועית - משקל 30%

### 4.22.2 רמת שירות למענה

היעד שנקבע הינו: 80% מסך השיחות הנענות ייענו בתוך 180 שניות.

- הישג גבוה מהיעד – הישג בטווח שבין 80% - 90% יזכה את הזוכה בתוספת משתנה על פי משקל המדד. הישג מעל 90% יזכה בתוספת המקסימלית.
- הישג נמוך מהיעד - הישג בטווח שבין 75% - 45% יקנוס את הזוכה בסכום משתנה על פי משקלו. הישג השווה או מתחת ל - 45% יקנוס את הזוכה במקסימום הקנס.

שיעור תוספת/גרועה	אחוז הממתינים עד 180 שניות
10%	$X \geq 90$
$1 \cdot X - 80$	$80 < X \leq 90$
0	$75 < X \leq 80$
$1 \cdot X - 75$	$45 < X \leq 75$
-30%	$x \leq 45$

### 4.22.3 שינויים במדד רמת שירות למענה (סעיף 4.22.2) בעקבות הסטת שיחות

- במקרים בהם בחודש הבדיקה הוסטו שיחות רגילות בהיקף של בין 5%-2% יינתן פיצוי בחישוב הפרס/קנס. הפיצוי יהיה בגובה של 1% בנוסף להישג באותו החודש למוקד שקבל את השיחות. המוקד ממנו הוסטו השיחות יקבל קנס בגובה של 1% בנוסף להישג באותו החודש.
- במקרים בהם בחודש הבדיקה הוסטו שיחות רגילות בהיקף של בין 5.5%-7.5%, יינתן פיצוי בחישוב הפרס בגובה של 3% בנוסף להישג באותו החודש למוקד



שקבל את השיחות. המוקד ממנו הוסטו השיחות, ייקנס בגובה 3% בנוסף להישג באותו החודש.

- במקרים בהם בחודש הבדיקה הוסטו שיחות רגילות בהיקף של מעל 7.5%, יינתן פיצוי בחישוב הפרס בגובה של 10% למוקד שקבל את השיחות ואילו המוקד ממנו הוסטו השיחות יקבל קנס בגובה 30%.
- למען הסר ספק, בגין הפיצוי הנוסף או הקנס הנוסף בשל הסטת שיחות - גובה הפרס **במדד רמת שירות** לא יעלה על 10%. כמו כן, גובה הקנס הכולל במדד כאמור לא יהיה מעבר ל- 30%.

#### 4.22.4 אחוז נטישה ממוצע

היעד שנקבע הינו 5% נטישה בחודש.

- הישג גבוה מהיעד - אחוז נטישה בטווח שבין 5% - 3% יזכה את הזוכה בתוספת משתנה על פי משקל המדד. אחוז נטישה שווה או נמוך מ- 3% יזכה בתוספת המקסימלית.
- הישג נמוך מהיעד - אחוז נטישה בטווח של 6% עד 9% יקנוס את הזוכה בסכום משתנה על פי משקלו. הישג השווה או מעל 9% יקנוס את הזוכה במקסימום הקנס.

שיעור תוספת/גרועה	אחוז נטישה
10%	$X \leq 3.0$
$35 - 5 * X$	$3.0 < X \leq 5.0$
0	$5 < X \leq 6$
$67.5 - 7.5 * X$	$6 < X \leq 9$
-30%	$x \geq 9$

#### 4.22.5 מדד איכות מקצועית

- כללי

#### המדד מורכב מ- 3 מדדי משנה

- מקצועיות הנציגים - על פי ציון האזנה חודשי שבוצע על ידי מוקדי התמיכה - 10%
  - מבחני ידע - על פי ציוני מבחני ידע אחת לרבעון - משקל 10%
  - תוצאות סקרי שביעות רצון רבעוניים - משקל של 10%
  - הציונים יופעלו מידי חודש על פי ההישג האחרון שהושג.
- מקצועיות הנציגים עפ"י האזנה לשיחות מוקלטות :  
היעד הינו ציון הערכה של 85 בממוצע.





הציון ייקבע פעם בחודש על פי ציוני הערכה לשיחות מוקלטות שיבוצעו על ידי מוקדי דימונה ורחובות. הציונים יינתנו בסולם ציונים בין 0-100 למדדי איכות של שירות ומקצועיות.

- א. הישג גבוה מהיעד - ציון בטווח של 85 - 95 יזכה את הזוכה בתוספת משתנה על פי משקל המדד. ציון השווה או גבוה מ- 95 יזכה בתוספת מקסימלית.
- ב. הישג נמוך מהיעד - ציון בטווח של 75 עד 65 יקנוס את הזוכה בסכום משתנה על פי משקל המדד. הישג השווה או מתחת ל- 65 יקנוס את הזוכה במקסימום הקנס.

האזנה לשיחות מקצועיות הנציגים	שעור תוספת/גרועה
$X \geq 95$	10%
$85 < X \leq 95$	$X - 85$
$75 < X \leq 85$	0
$65 < X \leq 75$	$195 - 3X$
$x \leq 65$	-30%

- מבחני ידע:

היעד הינו ציון ממוצע של 85.

- א. הציון ייקבע פעם ברבעון על פי מבחני ידע שיבוצעו לכלל נציגי השירות ראשי הצוותים מנהלי המשמרת ועובדי ה- Back Office. הציונים יינתנו בסולם ציונים בין 0-100
- ב. הישג גבוה מהיעד - ציון בטווח של 85 - 95 יזכה את הזוכה בתוספת משתנה על פי משקל המדד. ציון השווה או גבוה מ- 95 יזכה בתוספת מקסימלית.
- ג. הישג נמוך מהיעד - ציון בטווח של 75 עד 65 יקנוס את הזוכה בסכום משתנה על פי משקל המדד. הישג השווה או מתחת ל- 65 יקנוס את הזוכה במקסימום הקנס.

האזנה לשיחות מקצועיות הנציגים	שעור תוספת/גרועה
$X \geq 95$	10%
$85 < X \leq 95$	$X - 85$
$75 < X \leq 85$	0
$65 < X \leq 75$	$195 - 3X$
$x \leq 65$	-30%

- סקרי שביעות רצון:

- א. היעד הינו ציון שביעות רצון כללית של 5, על פי סולם הציונים הנמצא בשימוש המוסד בין 1-6. במידה שהסולם ישתנה בעתיד תיעשה התאמה של הציון.



- ב. הציון ייקבע מידי רבעון על פי הציון שהתקבל בסקרי שביעות הרצון שבוצעו במשך 3 חודשים קודם לכן.
- ג. המוסד שוקל לשנות את הסולם לסולם בין 1-10, וכאשר הסולם ישתנה ישנתו הגבולות המפורטים.
- ד. הישג גבוה מהיעד - ציון בטווח של 5-5.5 יזכה את הזוכה בתוספת משתנה על פי משקל המדד. ציון השווה או גבוה מ- 5.5 יזכה בתוספת מקסימלית.
- ה. הישג נמוך מהיעד - ציון בטווח של 3.6 עד 4.6 יקנוס את הזוכה בסכום משתנה על פי משקל המדד. הישג השווה או מתחת ל-3.6 יקנוס את הזוכה במקסימום הקנס.

שביעות רצון	שעור תוספת/גריעה
$X \geq 5.5$	10%
$5 < X \leq 5.5$	$20 * X - 100$
$4.6 < X \leq 5$	0
$3.6 < X \leq 4.6$	$30 * X - 138$
$x \leq 3.6$	-30%

#### 4.23 מדד אחוז השיחות הקצרות מ- 90 שניות על השיחות הרגילות

- 4.23.1 בנוסף למדד האיכות המשוקלל שפורט בסעיף קודם, יופעל מדד נוסף על השיחות הרגילות. המדד יופעל כקנס בלבד על מרכיב התשלום של **משך השיחה (Talk Time)** בשיחות הרגילות בלבד בגובה משתנה עד 10% על מרכיב משך השיחה בחשבונית.
- 4.23.2 מטרת המדד הינה לצמצם קיצור שיחות ועידוד הנציגים למיצוי זכויות והעברת מידע מלא.
- 4.23.3 היעד הינו : אחוז השיחות הקצרות מ- 90 שניות לא יעלה על 25%.
- 4.23.4 הישג נמוך מהיעד - הישג בטווח של 30% עד 40% יקנוס את הזוכה בסכום משתנה. הישג השווה או מעל ל- 40% יקנוס את הזוכה במקסימום הקנס.

שעור קנס	אחוז השיחות הקצרות מ- 90 שניות ( X אחוז השיחות הקצרות מסך השיחות הנענות)
0	$25 < X \leq 30$
$30 - 1 * X$	$30 < X \leq 40$
-10%	$x \leq 40$

**4.24 יעילות ה- BACK OFFICE**

4.24.1 על עבודת ה- Back Office יופעל **מדד משוקלל** המורכב מ- 3 מדדים שונים. המדד המשוקלל יכול לקנוס בלבד את הזוכה בגובה של עד 10% מהתשלום לזוכה בגין שעות עבודת ה-Back Office בכל חודש.

4.24.2 לעבודת ה- Back Office יופעלו 3 מדדים :  
 א. רמת שירות למענה טלפוני – משקל המדד 30%  
 ב. רמת שירות לפניית במערכת קשר ובירורים – משקל 35%  
 ג. אחוז הפניות במערכת הקשר שהועברו למוקדי התמיכה – משקל 35%

4.24.3 רמת שירות למענה טלפוני  
 היעד הינו : 80% מהשיחות ל- Back Office יענו בתוך 20 שניות

שעור קנס	רמת שירות
0	$70 < X \leq 80$
$0.5 * X - 35$	$50 < X \leq 70$
-10%	$x \leq 50$

4.24.4 רמת שירות לפניית במערכת קשר ובירורים

היעד הינו : 80% מהפניות יענו על ידי ה- Back Office - באותו היום שבו נפתחו (נכתבה תשובה ע"י ה- BACK OFFICE או הועברו למוקדי התמיכה) .

שעור קנס	רמת שירות
0	$70 < X \leq 80$
$1 * X - 70$	$60 < X \leq 70$
-10%	$x \leq 60$

4.24.5 אחוז הפניות במערכת הקשר שהועברו למוקדי התמיכה

אחוז הפניות מתוך סך הבירורים שנפתחו במוקד והועברו למוקדי התמיכה. היעד הינו : 70% .

שעור הקנס	רמת שירות
0	$70 < X \leq 80$
$80 - 1 * X$	$80 < X \leq 90$
-10%	$x \geq 90$

**4.25 יעילות הצ'ט**

המוסד אינו מפעיל בשלב זה שיחות צ'אט ולכן מדדי יעילות הצ'אט ייקבעו על ידי המוסד הפעלת המדד תתבצע בתאום עם הזוכה לאחר שנה של הפעלת צ'אט על ידי הזוכה.

**4.26 יעילות המענה לפניו שהועברו באינטרנט**

היעד הינו מענה למבוטח וסגירת הפניה הינו 2 ימי עבודה בממוצע חודשי. מדד זה יופעל כקנס בלבד עד 10%.

שעור הקנס	רמת שירות אינטרנט
0	$2 < X \leq 2.5$
$50 - 20 * X$	$2.5 < X \leq 3$
-10%	$X \geq 3$

**4.27 יעילות המענה בתחומי שירות יעודיים (כגון: מוקד לתמיכת אינטרנט, מייצגים וכד')****4.27.1 כללי**

המדד המשוקלל יופעל על התשלום על משך השיחה talk time מדד האיכות יורכב משני המדדים והמשקולות המפורטים להלן:

- א. רמת שירות למענה (אחוז הנענים תוך 180 שניות) – משקל 70%  
 ב. אחוז נטישה - משקל 30%

היעד הינו מענה למבוטח תוך 3 דקות לכל היותר.

המדד יופעל כקנס משתנה בין 0-10% בלבד.

**4.27.2 רמת שירות למענה**

היעד שנקבע הינו: 80% משיחות הנענות ייענו בתוך 180 שניות.

4.27.2.1 הישג בטווח - 80%-75% - לא יקנוס את הזוכה.

4.27.2.2 הישג נמוך מהיעד - הישג בטווח שבין 75% - 65% יקנוס את הזוכה בסכום משתנה על פי משקלו. הישג השווה או מתחת ל - 65% יקנוס את הזוכה במקסימום הקנס - 10%.

שעור תוספת/גרועה	אחוז הממתינים עד 180 שניות
0	$75 < X \leq 80$
$1 * X - 75$	$65 < X \leq 75$
-10%	$x \leq 65$

**4.27.3 אחוז נטישה ממוצע**

היעד שנקבע הינו 5% נטישה בחודש.

4.27.3.1 הישג בטווח - 5%-6% - לא יקנוס את הזוכה.

4.27.3.2 הישג נמוך מהיעד – אחוז נטישה בטווח של 6% עד 7% יקנוס את הזוכה בקנס משתנה. הישג השווה או מעל 7% יקנוס את הזוכה בקנס מקסימלי של – 10%

שיעור תוספת/גרועה	אחוז הנטישה
0	$5 < X \leq 6$
$60 - 10 * X$	$6 < X \leq 7$
-10%	$x \geq 7$

**4.28 בונוס - פרס עידוד לשמירה על רצף הישגים במוקד**

4.28.1 הבונוס יופעל רק על מרכיב האיכות הכולל בגין כמות השיחות הטלפוניות הרגילות כאשר יהיה רצף של מספר חודשים בה הזוכה לא נקנס

4.28.2 הבונוס יינתן רק אם בחודש התשלום מקדם האיכות המשוקלל המופעל על כמות השיחות הינו מעל 0%. דהיינו, ההישג באותו חודש זיכה בפרס.

4.28.3 הבונוס נועד לעודד את הזוכים לרצף של עמידה ביעדים שהוגדרו במסגרת המכרז.

4.28.4 הבונוס יהיה בגובה של 2.5% או 5% בגין שמירה על רצף של הישגים במשך מספר חודשים בהם הזוכה לא נקנס. הבונוס יתווסף לפרס שהושג באותו החודש.

4.28.5 הישג של 0 בחודש מסוים לא יזכה בבונוס, אבל ימשיך להיחשב כהישג לצורך בדיקת רצף החודשים.

4.28.6 אם בתקופה של 3 חודשים מתוך רצף של 4 חודשים (כולל חודש החישוב) לא הושגו קנסות על הזוכה, ובחודש החישוב קיימת זכאות לפרס (הישג גדול מ"0"), יוענק לזוכה בונוס של 2.5% בנוסף להישג האיכות כאמור שהושג באותו החודש.

4.28.7 אם בתקופה של 6 חודשים מתוך רצף של 7 חודשים (כולל חודש החישוב) לא הושגו קנסות על הזוכה, ובחודש החישוב קיימת זכאות לפרס (הישג גדול מ"0"), יוענק לזוכה בונוס של 5% בנוסף להישג האיכות המשוקלל שהושג באותו החודש.

4.28.8 קנסות שהושגו על הזוכה במהלך חודשיים רצופים יגרמו להתחלת ספירת רצף החודשים לבחינת הזכאות לבונוס מההתחלה.

4.28.9 דוגמא לאופן חישוב הבונוס

- הזוכה בחודש אוגוסט ענה על 500,000 שיחות ועלות כל שיחה 1 ₪ - סה"כ עלות כמות השיחות הינה : 500,000 ₪.



- מקדם האיכות המשוקלל על מרכיב על כמות השיחות הרגילות שחושב העניק פרס של 1.5% דהיינו 7,500 ₪.
- אם לזוכה יש רצף של הישגים ב- 3 חודשים מתוך 4 חודשים (תקופה מאי עד אוגוסט באותה השנה) יהיה זכאי לבונוס של 2.5% בנוסף להישג באותו החודש. התוצאה תהיה שהפרס שיוענק לזוכה באותו החודש יהיה בגובה 4% על מרכיב כמות השיחות ויזכה אותו בפרס של 20,000 ₪ (במקום 7,500 ₪).
- אם לזוכה יש רצף של הישגים ב- 6 מתוך 7 חודשים (תקופה מפברואר ועד אוגוסט באותה השנה), הזוכה יהיה זכאי לבונוס של 5% בנוסף להישג באותו החודש. התוצאה תהיה שהפרס שיוענק לזוכה באותו החודש יזכה אותו בבונוס של 6.5% על מרכיב כמות השיחות ויזכה אותו בפרס של 32,500 ₪ (במקום 7,500 ₪).
- אם בחודשים יוני יולי היו קנסות (חודשיים מתוך ה- 4) במקדם האיכות, הזוכה יקבל בחודש אוגוסט רק את הישג האיכות שהושג באותו החודש (1.5%). יתרה מזו, הזוכה יתחיל מחדש את ספירת רצף החודשים.
- הטבלה הבאה מציגה דוגמאות לבונוס אפשרי בהתאם לרצף הישגים מחושב

חודש	פרס /קנס על כמות השיחות	בונוס בגין רצף הישגים	פרס/קנס כולל בונוס במדד אחוז שיחות נענות
ינואר (תחילת רצף)	5%	0.0%	5.0%
פברואר	2%	0.0%	2.0%
מרץ	-2.5%	0.0%	-2.5%
אפריל	0	0.0%	0.0%
מאי	1%	2.5%	3.5%
יוני	-3%	0.0%	-3.0%
יולי	3%	2.5%	5.5%
אוגוסט	0	0.0%	0.0%
ספטמבר	8%	2.5%	10.5%
אוקטובר	2%	5.0%	7.0%
נובמבר	4%	5.0%	9.0%
דצמבר	-1%	0.0%	-1.0%
ינואר	8%	5.0%	13.0%
פברואר	-5%	0.0%	-5.0%
מרץ	10%	0.0%	10.0%
אפריל	0	0.0%	0.0%
מאי	0	0.0%	0.0%
יוני	1%	2.5%	3.5%
יולי	7%	5.0%	12.0%
אוגוסט	-7%	0.0%	-7.0%
ספטמבר	-20%	0.0%	-20.0%
אוקטובר	10%	0.0%	10.0%
נובמבר	10%	0.0%	10.0%
דצמבר	5%	2.5%	7.5%



#### **4.29 רמת שירות למענה בשפות שאינן עברית**

- 4.29.1 רמת השירות הנדרשת לשפה הערבית, הרוסית, האמהרית והאנגלית הינה זהה לנדרש מסך השיחות למוקד - על 80% מהשיחות להיענות בתוך 3 דקות.
- 4.29.2 אי עמידה ברמת השירות בכל אחת מהשפות: ערבית, רוסית, אמהרית, אנגלית תהיה כרוכה בקנס בסך 500 ₪ בחודש, לכל אחת מהשפות שבהם לא הייתה עמידה ברמת השירות הנדרשת בשפה. במידה ולא הייתה עמידה ברמת השירות בכל אחת מ-4 השפות, הקנס המקסימלי יהיה 2000 ₪ בלבד.
- 4.29.3 הקנס האמור יקוזז מתשלום הפרס או יתווסף לקנס בהתאם לתוצאות חישוב מדד האיכות המשוקלל לאחר חישוב הבונוס על הרצף הישגים.

#### **4.30 שיפוי המוסד בגין נזק שנגרם בעקבות הטעיה של מבוטח**

- 4.30.1 מבוטח שסבור כי נגרם לו נזק בעקבות הטעיה/מידע שגוי או חסר שנמסר לו, יכול לתבוע פיצוי מהמוסד.
- 4.30.2 הלשכה המשפטית בביטוח הלאומי אחראית לבחון כל תביעה לפיצוי מסוג זה ולהחליט האם מגיע אכן פיצוי ולקבוע את גובהו.
- 4.30.3 במקרים בהם המוסד יאלץ לשלם למבוטח פיצוי בגין הטעיה, ויתברר כי האחריות להטעיה הינה של המוקד הטלפוני המופעל ע"י הזוכה, יישא הזוכה בקנס בגובה 20% מהפיצוי שישולם למבוטח.
- 4.30.4 קנס זה יהווה שיפוי של המוסד בגין הנזק שנגרם לו והוא יקוזז מתשלום הפרס או יתווסף לקנס בהתאם לתוצאות חישוב המדד המשוקלל לאחר חישוב הבונוס על רצף ההישגים ומדד רמת שירות למענה בשפות שאינן עברית בחשבונית הסמוכה למועד תשלום הפיצוי למבוטח.
- 4.30.5 עד כה גובה הפיצוי ששולם על ידי המוסד נע לרוב בין עשרות שקלים ועד כ- 5,000 ₪, עם זאת מובהר כי במידה וגובה הפיצוי שישולם על ידי המוסד יהיה גבוה מ- 5,000 ₪ יישא הזוכה בקנס בגובה 20% מהפיצוי שישולם על ידי המוסד.



## 5. פרק עלויות

### 5.0 בללי

- 5.0.1 המציע יגיש הצעה כספית נפרדת **לכל אחד** מהמוקדים, בהתאם לפירוט הנדרש **בנספח 5**. על המציע לחתום על **כל** הצעה כספית ולצרפה להצעתו כנספח 5 ולהכניסה למעטפה נפרדת כמוגדר בסעיף 0.3.5.
- 5.0.2 המחירים בהצעת המציע, יהיו נקובים בשקלים ללא מע"מ, נכונים ומעודכנים למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה, ויחייבו את הזוכה לאורך כל תקופת ההסכם ותקופת ההארכה אם תהיינה.
- 5.0.3 כל המחירים בהצעת המציע יכללו את כל הוצאות הזוכה לרבות: שכר העובדים, שכר המדריכים והמנהלים, שעות נסיעה, הסעות, מיסים וכל הוצאה אחרת שתידרש למימוש השירות עפ"י מכרז זה (למעט מע"מ). לא תשולם לזוכה כל תוספת מחיר מעבר למחירים הנקובים ובתוספת הצמדה כמפורט בסעיף 5.1.
- 5.0.4 כאמור בפרק 3, העלויות של שליחת דואר, שיחות הטלפון היוצאות ותשלומים קבועים עבור קווי הטלפון והתקשורת ישולמו על ידי המוסד.
- 5.0.5 לא ישולם לזוכה תשלום בגין שירותים אוטומטיים המסופקים באמצעות ה-IVR, או בשירותי צ'אט אוטומטי.

### 5.1 תנאי הצמדת המחירים

- 5.1.1 כל המחירים בהצעת המציע וכן המחירים שהמוסד קבע, יהיו קבועים ויוצמדו 20% למדד המחירים לצרכן ו80% לשכר מינימום (להלן: "המדד").
- 5.1.2 ההצמדה לשכר מינימום – עדכון המחירים יתבצע בכל פעם שתתבצע העלאה בשכר המינימום. שכר המינימום להתייחסות יהי שכר המינימום הידוע בעת הגשת ההצעה למכרז.
- 5.1.3 אופן חישוב ההצמדה לשכר המינימום: שכר המינימום במעודכן חלקי שכר המינימום ביום האחרון להגשת הצעות למכרז.
- 5.1.4 ההצמדה למדד המחירים לצרכן תחל רק בתום החודש ה-18 מהמועד האחרון להגשת הצעות, כפי שנקבע במכרז זה. לאחר העדכון הראשון המדד יתעדכן בחודש ינואר של כל שנה קלנדרית כך שעדכון התעריף הראשון יבוצע בחודש ינואר הראשון שלאחר 18 חודשים מיום האחרון להגשת הצעות למכרז.
- 5.1.5 למרות האמור לעיל, אם במהלך ה-18 החודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות יחול שינוי במדד המחירים לצרכן ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע במועד האחרון להגשת הצעות, יקבע המדד הידוע ביום השינוי כמדד ההתחלתי וההצמדה תבוצע בחודש ינואר הראשון שלאחר מועד השינוי.





5.1.6 אופן חישוב ההצמדה למדד המחירים לצרכן: המדד הידוע המועד ההצמדה חלקי המדד ההתחלתי.

## 5.2 מרכיבי התשלום

5.2.1 תשלום בגין כמות השיחות הטלפוניות הנענות ע"י נציגי השירות במסגרת השירות הטלפוני הרגיל, כאמור בסעיף 0.2.31 ו- 2.08.

5.2.1.1 התשלום יינתן רק על שיחות נענות שמשכן עולה על 12 שניות

5.2.1.2 במסגרת זו **לא** יכללו שיחות במוקדים ייעודיים או שירותים מיוחדים, ובתנאי שהוגדרו מראש ע"י המוסד.

5.2.2 **תשלום בגין זמן מענה נציגי השירות** - על כל השיחות הנכללות בשירות טלפוני רגיל, ישולם בנוסף גם תשלום עבור זמן המענה נטו של נציגי השירות

5.2.2.1 התשלום יתבסס על דיווחי המערכת –ס"ח **Talk Time** של נציגים שהיו במענה לשיחות נכנסות בשירות הטלפוני הרגיל.

5.2.2.2 התשלום יתבסס על תעריף לשעת נציג של 42 ₪ (המבוסס על תעריף שכר מינימום + הוצאות מעסיק).

### 5.2.3 **תשלום בגין שיחות יוצאות**

5.2.3.1 השיחות היוצאות להחזרת תשובות, ושיחות ה - Call Back, אמורות להתבצע באמצעות חיוג אוטומטי בחייגן ולהיכנס כשיחה נכנסת לנציגי השירות ותשלום על פי האמור בסעיף 5.2.1, ו- 5.2.2.

5.2.3.2 באם המוסד לא יפעיל מסיבה כלשהיא את החיוג האוטומטי של החזרת תשובות, או בשל תקלה בחייגן, החיוג יתבצע באופן ידני ע"י נציגי השירות. במקרה זה ישולם לזוכה תשלום לשיחות היוצאות, לפי כמות השיחות היוצאות בתעריף שיחה נענית של השירות הטלפוני הרגיל, ע"פ הצעת הזוכה, בתוספת של 30%.

5.2.3.4 התשלום על שיחות יוצאות לא יכלול תשלום בגין זמן השיחה (Talk Time).

### 5.2.4 **תשלום לפי Login בגין שעות פעילות בערוצים נוספים ופעילות נלוות**

במסגרת זו ייכלל תשלום עבור שעות פעילות בערוצים נוספים או פעילות נלוות לשירות הטלפוני הרגיל. פעילות זו תימדד לפי שעות Login בפעילויות הבאות:

5.2.4.1 שיחות טלפוניות יזומות וקמפיינים המצריכים הוצאת שיחה באופן ידני.

5.2.4.2 מענה לפניית חברות המספקות שירות למיזמי זכויות או משרדי מייצגים העוסקים במיזמי זכויות. למען הסר ספק, פניות אלו הינן שלא במסגרת המענה הטלפוני הרגיל.



- 5.2.4.3 תקשורת כתובה – מענה לפניית אינטרנט, מיילים, שיחות צ'אט, מענה אישי לפניית בפיסיבוק וכו' .
- 5.2.4.4 עבודת עזר לעבודת המוקד : נציגת ניהול ידע, עוזר מפקח או עבודות עזר נוספות שיוגדרו בתיאום עם המוסד.
- 5.2.4.5 עבודת ה- Back Office.
- 5.2.4.6 פעילויות נוספות שיוגדרו מראש על ידי המנהל בתיאום עם הזוכה.
- 5.2.4.7 התשלום יבוצע על בסיס דוחות Login במערכת הטלפונית. במידת הצורך יושו הדוחות לדוחות כוח אדם של הזוכה. התעריף יתבסס על מחיר לשעת פעילות לפי הצעת הזוכה.
- 5.2.4.8 על המציע לפרט בהצעתו מהו המחיר לשעת Login. המחיר המוצע לא יעלה על 80 ₪ עבור כל שעת Login.
- 5.2.4.10 למען הסר ספק לא ישולמו שעות Back Office שהינן מעבר ל-25% מזמן השיחה (Talk Time) של השיחות הרגילות.
- 5.2.4.11 המוסד רשאי לבצע מדידות ובדיקות של דיווחי השעות וכן השוואת לדוחות ממע' כ"א לבדיקת סבירות הדיווחים.
- 5.2.5 תשלום בגין דקות שיחה בתחומי שירות ייעודיים**
- 5.2.5.1 תשלום בגין שיחות טלפוניות בתחומי פעילות ייעודים המאופיינים במשך שיחה ארוך, יתבסס על **מחיר לדקת שיחה** (Talk Time) לפי מחירון הזוכה. התשלום הנ"ל יבוצע עבור שיחות בתחומי שירות ייחודיים, שהוגדרו מראש, או בתקופת פיילוט של שירות חדש/מוקד חדש שממוצע משך השיחה בו אינו ידוע.
- 5.2.5.2 לדוגמא: מוקד טלפוני לתמיכה בשירותי האינטרנט של המוסד, או מוקד טלפוני למילוי תביעות בטלפון. שיחות מסוג זה ישולמו לפי זמן **Talk Time** בלבד ולא יתווסף אליהם תשלום בגין כמות השיחות שנענו במוקדים הנ"ל.
- 5.2.5.3 התעריף יתבסס על מחירון הזוכה לדקת שיחה. המחיר המקסימלי לדקת שיחה לא יעלה על **1.9 ₪ לדקת שיחה**
- 5.2.5.4 על תשלום זה יופעל מדד איכות עבור תחומי שירות ייעודיים כמפורט בסעיף 4.27
- 5.2.6 תשלום בגין שעות הפעלה מיוחדת**
- 5.2.6.1 תשלום לשעת הפעלה מיוחדת ישולם כאשר הזוכה יידרש בתקופות מסוימות להרחיב את שעות המענה הטלפוני מעבר לשעות הפעילות שהוגדרו במכרז (מעבר לימים א-ה בין השעות 00:00-18:00). למען



הסר ספק, תעריף הפעלה מיוחדת ישולם רק מעבר לשעות הפעילות הרגילות ולתקופת לתקופת זמן מוגדרת.

5.2.6.2 תעריף הפעלה מיוחדת ישולם לזוכה אם העסיק לפי בקשת המוסד, גמלאים של המוסד לביטוח לאומי לצורך חיזוק הידע המקצועי של העובדים, על פי שעות העבודה שיינתנו בפועל.

5.2.6.3 התשלום יהיה לפי מחיר לשעת הפעלה מיוחדת (לפי ה- Login), או דו"ח שעות ממערכת נוכחות של הספק) לפי 85 ש"ח לשעה.

5.2.6.4 בתקופת חירום במשק ישולם לזוכה תעריף הפעלה מיוחדת עבור כל השירותים שיסופקו על ידו בתקופה זו, ובתנאי שהמוקד נמצא באיזור שהוגדר על ידי כוחות הביטחון כאזור של משק בשעת חירום.

### 5.2.6 תשלום בגין שעות תקלה

5.2.6.1 בעת תקלה במוקד הנגרמת בשל תקלה במערכות שבאחריות הביטוח הלאומי, אשר מונעת כניסת שיחות למוקד הטלפוני, ישולם לזוכה סכום של 42 ש"ח לשעת נציגים על פי Login, או דוחות כוח אדם של הזוכה.

5.2.6.2 התשלום בגין תקלה ישולם במידה ומשך התקלה היה לפחות 10 דקות, ובמצטבר חצי שעה לפחות במשך שעות פעילות המוקד.

5.2.6.3 למען הסר ספק, לא ישולם לספק תשלום עבור שעות תקלה במידה והתקלה אינה בתחום אחריות המוסד.

## 5.3 הפעלת מדדי איכות על התשלום

כל מדדי האיכות יופעלו בתום תקופת ההסתגלות

### 5.3.1 מקדם איכות על כמות השיחות הרגילות

5.3.1.1 על מרכיב התשלום של כמות השיחות הרגילות המפורטות בסעיף 0.2.31 ו-2.08 בלבד, יתווסף מדד מקדם איכות משוקלל היכול לקנוס את הזוכה עד 30% מהתשלום, או לתת לו פרס של עד 10% של מדד האיכות המשוקלל על פי המפורט בסעיף 4.22.

5.3.1.2 בנוסף, למקדם האיכות המשוקלל לשיחות הרגילות שפורט בסעיף 4.22, במידה והיה רצף של הישגים המזכים בפרס או לכל הפחות מקדם האיכות אינו שלילי, ישולם בנוסף לפרס שחושב, בונוס בגובה של 2.5% או 5% נוספים, כאמור בסעיף 4.28.

5.3.1.3 קנסות בגין אי עמידה ברמת השירות לשפות ערבית, רוסית, אמרהית ואנגלית יושתו על התשלום הסופי בגין מקדם האיכות על כמות השיחות.



### 5.3.2 מקדם איכות על משך השיחות הרגילות

5.3.2.1 על מרכיב זמן השיחות (Talk Time) של השיחות הרגילות יופעל מקדם איכות שלילי (עד 10%). מקדם איכות זה יופעל כקנס בלבד על חריגה מנורמה סבירה שהוגדרה בסעיף 4.23.

### 5.3.3 מקדמי איכות נוספים

כמפורט בסעיפים 4.24 עד 4.27, על התשלומים בגין הפעילויות הנוספות המבוצעות במוקד, יופעלו מדדי איכות נוספים רלוונטיים בהתאמה לכל סוג פעילות.

הפעלת מדדי האיכות הנוספים ייקבעו על ידי המנהל ובתאום עם הזוכה.

## 5.4 תשלום בגין הדרכה

### 5.4.1 תשלום בגין הדרכה בגין הדרכה הכשרה ראשונית של נציג

5.4.1.1 החזר בגין זמן להדרכה ראשונית יינתן עבור שעות ההדרכה הפרונטלית, שעות החניכה הפאסיבית והאקטיבית (סך 190 שעות), סדנת שירות ומבחן מסכם (10 שעות) - סה"כ 200 שעות.

5.4.1.2 התשלום עבור ימי ההכשרה הראשונית ישולם לזוכה בתום 1000 שעות עבודה במוקד, אשר יתחילו להיספר מידית עם כניסתו לעבודה בצוות הפרחים כאמור בסעיף 4.14.4.

5.4.1.3 התשלום לזוכה בגין החזר שעות הדרכה הינו לפי 50 ש"ח לשעה, סה"כ 10,000 ש"ח לעובד שהשלים את ההכשרה והיקף השעות הנדרש.

5.4.1.4 נציג שלא השלים תקופת עבודה של 1,000 שעות עבודה במוקד לא יזכה את הזוכה בתשלום החזר שעות הדרכה כאמור.

### 5.4.2 הדרכה שוטפת וריענוני ידע

5.4.2.1 החזר בגין שעות הדרכה שוטפות, מבחני ידע וריענוני ידע יהיה עפ"י תכנית שבוצעה בפועל ואושרה ע"י המנהל מטעם המוסד.

**למען הסר ספק, תדרוכי בוקר אינם כלולים בתשלום עבור הדרכה שוטפת.**

5.4.2.2 תעריף שעת ההדרכה עבור הדרכה שוטפת וריענוני ידע יהיה זהה לתעריף החזר לשעת הדרכה המפורטת בסעיף 5.4.1.

5.4.2.3 הנתונים על שעות עבודת הנציגים יופקו מהמערכת הטלפונית של הביטוח הלאומי ו/או ממערכת נוכחות של הספק.

**מענקי התמדה 5.5**

- 5.5.1 הזוכה יקבל מענק התמדה עבור כל נציג שירות שעובד במוקד בכל אחת מהתקופות המפורטות בהמשך.
- 5.5.2 סכום מענק ההתמדה ישולם בשכר העובדים, ומהסכום יקוזז רק הוצאות המעסיק הנובעות ממענק זה.
- 5.5.3 גובה המענק יהיה על פי היקף המשרה הממוצע של העובד בתקופה הנבחנת והוותק של העובד. לא ישולם מענק לעובד שהיקף משרתו הממוצע בתקופה הנבחנת הינו פחות מ- 60 שעות בחודש. בחישוב הוותק של העובדים תילקח בחשבון גם התקופה שעבדו אצל הספק הנוכחי.
- 5.5.3 מענק ההתמדה ישולם לזוכה עבור נציגי השירות שהועסקו במוקד לפחות 6 חודשים לאחר מועד חתימת ההסכם עם המוסד על פי מכרז זה.
- 5.5.4 מענק ההתמדה ישולם לזוכה עבור נציגי השירות שהועסקו במוקד בהיקף ובתקופה המפורטת בעמוד הבא :

סוג המענק	גובה המענק לעובד עם ממוצע העסקה של 100 שעות ומעלה בתקופה	גובה המענק לעובד עם ממוצע העסקה של 60 עד 100 שעות ומעלה בתקופה
מענק התמדה 12 חודש	2500 ₪	1500 ₪
מענק התמדה 24 חודש	2500 ₪	1500 ₪
מענק התמדה 36 חודש	3000 ₪	2000 ₪
מענק התמדה 60 חודש	4000 ₪	3000 ₪

במניין התקופה לא יילקחו בחשבון תקופות של חופשת לידה, חופשה ללא תשלום או תקופות היעדרות ממושכת בשל מחלה/סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

**נוהל הגשת חשבונית 5.6**

- 5.6.1 הזוכה יגיש למוסד חשבונית מידי חודש.
- 5.6.2 התשלום מהמוסד, על פי סוגי השירותים המוגדרים במכרז זה, יעשה תוך 30 יום ממועד קבלת החשבונית במוסד ובתנאי שאושרה ע"י הגורמים המוסמכים לכך במוסד.

**5.7 הגשת חשבונית - דגשים**

- 5.7.1 החשבונית החודשית תוגש על פי הדוגמא המצורפת.
- 5.7.2 יש לצרף דו"חות לכמויות וההישגים ממערכות הביטוח הלאומי. בהעדר נתונים מביטוח לאומי יש לצרף דו"ח ממערכת הנוכחות של הספק.
- 5.7.3 הסכומים בטבלה המצורפת אינם כוללים מע"מ

מרכיב תשלום	פרוט והבהרות	הישג/ כמות	תעריף/ משקל הגורם	סה"כ	
שיחות נענות רגילות	סה"כ שיחות רגילות שנענו שמשכן עלה על 12 שניות כולל שיחות call back	כמות	XXXX ₪		
	מרכיב איכות	אחוז הממתנים עד 180 שניות ( עפ"י דוח ) כולל תוספת/קנס בגיו הסטטת שיחות	הישג	50%	
		אחוז נטישה (עפ"י דוח)	הישג	20%	
		מקצועיות הנציגים (עפ"י האזנה לשיחות)	הישג	10%	
		מבחני ידע	הישג	10%	
		סקרי שביעות רצון	הישג ברבעון	10%	
		סה"כ ציון מרכיב איכות		הישג משוקלל	
	בונוס	בונוס עידוד לשמירת רצף הישגים	תוספת אפשרית	0,2.5%,5%	
	קנס בגין אי בשפות	סה"כ תשלום בגין שיחות נענות כולל מדדי איכות ושמירה על רצף הישגים			
		קנס בגין אי עמידה ברמת שירות בשפות ערבית, רוסית, אמהרית ואנגלית			
20% מפיצוי הנזיקין שהמוסד שילם בגין הטעיה					
שיפוי בגין הטעיה	סה"כ תשלום בגין שיחות נענות כולל מדדי איכות ושמירה על רצף הישגים כולל קנס בגין אי עמידה ברמת שירות בשפות ושיפוי				
זמן שיחות	זמן שיחות נטו (סה"כ Talk Time על פי דוח)	כמות שעות	42.00 ₪		
	מרכיב איכות	אחוז שיחות קצרות מ-60 שניות	הישג		
		סה"כ תשלום בגין זמן שיחות			
תשלום לפי log in עבודת back	שעות עבודת ה-Back Office:	כמות	XXXX		
	מרכיב איכות	רמת שירות למענה טלפוני	הישג	30%	
		רמת שירות לפניות מע' קשר ובירורים	הישג	35%	
		אחוז פניות במע' הקשר שהועבר למוקדי התמיכה	הישג	35%	



	הישג משוקלל		סה"כ ציון מרכיב איכות		office
			סה"כ תשלום בגין עבודת ה-Back Office נטו		



מרכיב תשלום	פרוט והבהרות	הישג/ כמות	תעריף/ משקל הגורם	סה"כ
תשלום לפי log in צ'אט	שעות עבודה צ'אט		₪ XXXX	
	מרכיב איכות			
	מדד יעילות הצ'אט			
	<b>סה"כ תשלום בגין עבודת הצ'אט נטו</b>			
תשלום לפי log in פניות אינטרנט	שעות עבודה מענה לפניות אינטרנט		₪ XXXX	
	מרכיב איכות		100%	
	מדד יעילות המענה באינטרנט			
	<b>סה"כ תשלום בגין המענה לפניו אינטרנט נטו</b>			
תשלום לפי log in פרויקטים	שיחות טלפון יזומות וקמפיינים	כמות	₪ XXXX	
	מענה לחברות המספקות למיצוי זכויות	כמות		
	עבודת עזר לעבודת המוקד	כמות		
	<b>דקות שיחה נטו (סה"כ דקות Talk Time על פי דוח)</b>	כמות	₪ XXXX	
תשלום לפי דקות שיחה	מרכיב איכות	הישג		
	מדד איכות משוקלל (אחוז ממתנים ואחוז נטישה)			
	<b>סה"כ תשלום בגין זמן שיחות</b>			
הפעלה מיוחדת	הפעלות מיוחדת עפ"י שעות Login – (לצרף דוח המפרט את שמות העובדים ושעות לכל עובד)		₪ 85	
הכשרה ראשונית	<b>סה"כ תשלום בגין הכשרה ראשונית</b> (לצרף דוח המפרט שמות הנציגים אליהם מתייחס הדרישה ומועד הקורס בו השתתפו) (הועסקו במוקד מעל 1000 שעות) –	סה"כ נציגים	10,000 לעובד	
הדרכות וריענוני ידע	<b>סה"כ תשלום שעות בגין הדרכה וריענון</b> לצרף דוח המפרט את שמות הנציגים שעברו הדרכה באותו החודש וכן את מספר השעות לנציג	סה"כ שעות	₪ 50	
מענק התמדה	לצרף דוח הכולל את רשימת העובדים שהועסקו על פי הכללים בסעיף 5.5	מס' עובדים בין 60-100 שעות על פי הוותק מס' עובדים מעל 100 שעות על פי הוותק		
<b>סה"כ</b>	<b>סה"כ לתשלום</b>			<b>סה"כ התאים הצהובים</b>





## נספחים

### נספח 0.5.1: הצהרה על ניסיון ופרוט ניסיון המציע

#### א. פרטים כלליים על המציע

#	פרוט	תשובת המציע
1.	שם המציע:	
2.	כתובת מלאה:	
3.	מס' טלפון:	
4.	מס' פקס:	
5.	דואר אלקטרוני:	
6.	סוג התארגנות (חברה, עמותה)	
7.	מספר חברה (ח.פ.)	
8.	שנת הקמה	
9.	שמות בעלי החברה	
10.	שם המנהל הכללי	
11.	פרוט תחומי העיסוק העיקריים:	
12.	מבנה הבעלות על החברה/עמותה:	
13.	שמות מנהלי החברה/העמותה:	
14.	פרטי איש הקשר בכל הנוגע למכרז זה	
15.	מס' טלפון של איש קשר	
16.	מס' טלפון סלולרי של איש קשר	
17.	דואר אלקטרוני של איש קשר	









**נספח 0.5.2: הצהרה על מס' העובדים המועסקים במוקדים הטלפוניים**

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות ויצמן 13

ירושלים

הנדון: מכרז מספר מ (2007) 2017, לשירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ רו"ח, \_\_\_\_\_ מאשר בזאת בשם המציע (להלן המציע): \_\_\_\_\_ כדלקמן:

(המציע יציין את מס' העובדים שהועסקו **בכל** המוקדים הטלפוניים שהופעלו על ידו. כמו כן יציין את מס' העובדים עם מוגבלות המועסקים על ידו בכל חודש).

שנת 2019		שנת 2018		חודש
מספר עובדים עם מוגבלויות	סה"כ עובדים כולל עובדים מוגבלות	מספר עובדים עם מוגבלויות	סה"כ עובדים כולל עובדים מוגבלות	
				ינואר
				פברואר
				מרץ
				אפריל
				מאי
				יוני
				יולי
				אוגוסט
				ספטמבר
				אוקטובר
				נובמבר
				דצמבר

בכבוד רב,

הצהרת נכונות המידע לעיל:

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא של מורשה/י החתימה \_\_\_\_\_ חותמת \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

**אישור עורך/ת 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, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך \_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון עורך דין \_\_\_\_\_ חתימת עו"ד \_\_\_\_\_



**נספח 0.5.3 : אישור מחזור כספי בתחום פעילות מוקדים**

**חלק א : הצהרת המציע על מחזור כספי**

לכבוד  
המוסד לביטוח לאומי

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ מורשי חתימה של המציע \_\_\_\_\_ (להלן – "המציע") מצהירים בזאת, לצורך השתתפות במכרז מס' 2017(2007) , מכרז לקבלת שירותי הקמה ניהול והפעלה של מוקד טלפוני, המחזור הכספי (הכנסות) המציע בתחום מוקדים טלפוניים לכל אחת מהשנים 2016, 2017, 2018 הינו כדלקמן:

<u>שנה</u>	<u>הכנסות בש"ח ללא מע"מ</u>
2016	_____
2017	_____
2018	_____

הצהרת נכונות המידע לעיל :

_____	_____	_____	_____
תאריך	שם מלא של מורשה/י החתימה	חותמת	חתימה

**נספח 0.5.3 – מחזור כספי בתחום פעילות מוקדים - חלק ב' :**



חברת \_\_\_\_\_

**הנדון : אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) לכל אחת מהשנים שנסתיימו  
31.12.16, 31.12.17, 31.12.18**

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן :

- א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת \_\_\_\_\_.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום \_\_\_\_\_ (או לחילופין ליום \_\_\_\_\_ וליום \_\_\_\_\_) (1) בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

**לחילופין:**

הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.

- ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד (2).

**לחילופין:**

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

**לחילופין:**

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) \_\_\_\_\_ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

- ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים לשנים 2016, 2017, 2018 **המחזור הכספי בש"ח של חברתכם הינו כדלקמן:**

	<b>שנת 2016</b>
	<b>שנת 2017</b>
	<b>שנת 2018</b>

בכבוד רב,

רואי חשבון

- יצוינו התאריכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.
- לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחיד.
- נוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.

אישור זה יודפס על נייר פירמה של רו"ח



**נספח 0.5.4: פירוט כ"א ניהולי מוצע**  
**פרטים על מנהל הפרויקט - מוקד צפוני**

**א. פרטים כלליים**

מס'	פרוט	תשובת המציע
1.	שם מנהל הפרויקט :	
2.	מספר תעודת זהות :	
3.	כתובת מלאה :	
4.	מס' טלפון :	
5.	דואר אלקטרוני :	
6.	השכלה (יש לציין פרטי התואר, שנה, מוסד לימודים) :	
7.	מס' שנות ניסיון אצל המציע :	
8.	מס' מוקדים שהוקמו על ידי מנהל הפרויקט :	
9.	מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים :	

פרוט ניסיון נוסף:

---



---



---

**ב. פרוט מוקדים שהוקמו על ידי מנהל הפרויקט:**

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

נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות השכלה.  
הצהרת נכונות המידע לעיל:

---

 חתימה

---

 חותמת

---

 שם מלא של מורשה/י החתימה

---

 תאריך





**פרטים על מנהל המוקד הצפוני**

**א. פרטים כלליים**

מס'	פרוט	תשובת המציע
1	שם מנהל המוקד :	
2	מספר תעודת זהות :	
3	כתובת מלאה :	
4	מס' טלפון :	
5	דואר אלקטרוני :	
6	***השכלה (יש לציין פרטי התואר, שנה, מוסד לימודים) :	
7	מס' שנות ניסיון אצל המציע :	
8	מס' מוקדים שנוהלו על ידי מנהל המוקד המוצע	
9	מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים :	

פרוט ניסיון נוסף :

---



---



---

**ב. פרוט מוקדים שנוהלו על ידי מנהל המוקד המוצע:**

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

נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות השכלה.  
הצהרת נכונות המידע לעיל :

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא של מורשה/י החתימה \_\_\_\_\_ חותמת \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_



**פרטים על מנהל מערך ההדרכה – המוקד הצפוני**

**א. פרטים כלליים**

מס'	פרוט	תשובת המציע
1	שם מנהל מערך ההדרכה :	
2	מספר תעודת זהות :	
3	כתובת מלאה :	
4	מס' טלפון :	
5	דואר אלקטרוני :	
6	***השכלה (יש לציין פרטי התואר, שנה, מוסד לימודים) :	
7	מס' שנות ניסיון כמדריך	
8	מס' שנות ניסיון כמנהל מערך ההדרכה	
9	מס' שנות ניסיון בתחום ההדרכה במוקדי שירות	

פרוט ניסיון נוסף:

---



---



---

**א. פירוט מוקדים בהם שימש כמנהל ההדרכה ו/או מדריך**

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

נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות השכלה.

הצהרת נכונות המידע לעיל:

\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_  
 תאריך                      שם מלא של מורשה/י החתימה                      חותמת                      חתימה



**פרטים על מנהל הפרוייקט - מוקד נוסף**

**א. פרטים כלליים**

מס'	פרוט	תשובת המציע
10.	שם מנהל הפרוייקט:	
11.	מספר תעודת זהות:	
12.	כתובת מלאה:	
13.	מס' טלפון:	
14.	דואר אלקטרוני:	
15.	השכלה (יש לציין פרטי התואר, שנה, מוסד לימודים):	
16.	מס' שנות ניסיון אצל המציע:	
17.	מס' מוקדים שהוקמו על ידי מנהל הפרוייקט:	
18.	מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים:	

פרוט ניסיון נוסף:

---



---



---

**ב. פרוט מוקדים שהוקמו על ידי מנהל הפרוייקט:**

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

נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות השכלה.  
הצהרת נכונות המידע לעיל:

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא של מורשה/י החתימה \_\_\_\_\_ חותמת \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

**פרטים על מנהל המוקד הנוסף****א. פרטים כלליים**

מס'	פרוט	תשובת המציע
1	שם מנהל המוקד :	
2	מספר תעודת זהות :	
3	כתובת מלאה :	
4	מס' טלפון :	
5	דואר אלקטרוני :	
6	***השכלה (יש לציין פרטי התואר, שנה, מוסד לימודים) :	
7	מס' שנות ניסיון אצל המציע :	
8	מס' מוקדים שנוהלו על ידי מנהל המוקד המוצע	
9	מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים :	

פרוט ניסיון נוסף:

---



---



---

**ב. פרוט מוקדים שנוהלו על ידי מנהל המוקד המוצע:**

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

נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות השכלה.  
הצהרת נכונות המידע לעיל:

---

 חתימה

---

 חותמת

---

 שם מלא של מורשה/י החתימה

---

 תאריך



**פרטים על מנהל מערך ההדרכה – המוקד הנוסף**

**א. פרטים כלליים**

מס'	פרוט	תשובת המציע
1	שם מנהל מערך ההדרכה :	
2	מספר תעודת זהות :	
3	כתובת מלאה :	
4	מס' טלפון :	
5	דואר אלקטרוני :	
6	***השכלה (יש לציין פרטי התואר, שנה, מוסד לימודים) :	
7	מס' שנות ניסיון כמדריך	
8	מס' שנות ניסיון כמנהל מערך ההדרכה	
9	מס' שנות ניסיון בתחום ההדרכה במוקדי שירות	

פרוט ניסיון נוסף:

---



---



---

**ב. פרוט מוקדים בהם שימש כמנהל הדרכה ו/או מדריך**

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

נא לצרף קורות חיים עדכניים ותעודות השכלה.

הצהרת נכונות המידע לעיל:

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא של מורשה/י החתימה \_\_\_\_\_ חותמת \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_



## נספח 0.5.7 : תכנית אדריכלית

### הנחיות כלליות

#### תוגש תוכנית נפרדת לכל מוקד

היישוב והכתובת המדויקת בו ימוקם האתר : \_\_\_\_\_

שטח מוערך נדרש במ"ר \_\_\_\_\_

שטח מוצע קיים במ"ר \_\_\_\_\_

זכויות בנכס (שכירות/בעלות) \_\_\_\_\_

פיצול בין מבנים- יש לצרף מפה ובה מפורטים המיקומים, גדלי השטחים, הקומות, בכל אחד מהמבנים. לכל מבנה תוגש תוכנית אדריכלית מפורטת. ניתן להגיש צילומים.

אם אין למציע זכויות בנכס כלשהוא באתר המוצע בשלב הגשת הצעה, חייב המציע לחתום על ההצהרה

#### **4.2 המפורטת בנספח**

- יש לצרף תכנית אדריכלית לאתר בקנה מידה **1:50** לכל אחד מהמוקדים המוצעים. בכל תוכנית יפורטו כלל המידות ויסומנו: הכניסה לשטח המוקד, כלל העמדות, מיקום עמדת אחמ"ש, מיקום משרד מנהל המוקד, חדר תקשורת, חדרי הקשבות שירותים, מטבחון, קפיטריה ושטי מנוחה, חדרי הדרכה, חדר ישיבות, חדר מפקח, מחסן טפסים, חדר דואר, חדרי שירותים בכלל זה שירותי נכים חלונות פתחים וכל שטח ייעודי אחר כמפורט בפרקים 3 ו4 וביתר הוראות המכרז כל תוכנית תוגש גם כקובץ DWG. כמפורט בסעיף 0.6.10 וכן בסעיפים, 3.4.2, 3.13-3.8.
- יש להציג את דרכי הגישה, הנגישות לשטח המוקד, מיקום מעליות הקומה שאינה קומת קרקע.
- יש לפרט את אמצעי התחבורה הציבורית למוקד
- יש להציג את הפתרונות האקוסטיים המוצעים לצמצום הרעש הסביבתי, בין היתר יש לפרט את גובה המחיצות בין עמדות הנציגים.
- יש לפרט גדלים של עמדות שונות, חדרי ופינות עבודה, שטחי מנוחה, לציין במפורט את מיקומם וכו'
- יש להציג את אמצעי האבטחה בהתאם לדרישות המכרז
- בנוסף ניתן להתייחס לסביבת העבודה, צבעוניות ואמצעי שונים התורמים לאווירה, ניתן להיעזר בתמונות והדמיות.
- בנוסף יש להציג לציין ולהציג בתוכנית אפשרויות התרחבות באם קיימות יש להציג את השטח להתרחבות, מיקום שלו וכמה עמדות נוספות ניתן מלמקם בו.



**נספח 0.6.1: אישור רשם החברות ונסח חברה מעודכן.**

- א. יש לצרף תעודת רישום תאגיד וכן נסח חברה מעודכן.
- ב. אם המציע הינו עמותה יש לצרף אישור של רשם העמותות ברשות התאגידיים בדבר ניהול תקין, תקף לשנת 2019



**נספח 0.6.2: אישור בר תוקף לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים**

יש לצרף אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976, כנספח ב'.





**נספח 0.6.3 : אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ עו"ד  
 [שם המציע] \_\_\_\_\_ (להלן – "המציע")

מאשר בזאת, כלהלן:

1. הר"מ הינם מוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע.
2. חתימותיהם של הר"מ שהם מורשי חתימה של המציע הנ"ל מחייבות עד לסכום כדלהלן:

בחתימה מורשה אחד, עד לסכום \_\_\_\_\_ ₪.

בחתימת \_\_\_\_\_ מורשים, מעל לסכום הנקוב לעיל.

שם החותם	תוארו/תפקידו	דוגמת חתימה

3. ולראיה באתי על החתום :

היום \_\_\_\_\_  
 חותמת וחתימת עו"ד \_\_\_\_\_



**נספח 0.6.4 : תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר העדר הרשעות בשל הפרת דיני עבודה**

[על המציע וכל אחד מבעלי השליטה במציע לחתום על תצהירים נפרדים ולצרף להצעה]

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' מ(2007) 2017 לקבלת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע. **[סעיף זה ימלא על ידי המציע]**
2. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא בעל השליטה במציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' מ(2007) 2017 לקבלת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם בעל השליטה. **[סעיף זה ימלא על ידי בעל השליטה במציע]**
3. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל שליטה" – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.
4. הנני מצהיר, כי המציע או מי מבעלי השליטה בו, לא הורשעו בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז האמור בשל הפרת דיני העבודה.
5. הנני מצהיר, כי המציע או מי מבעלי השליטה בו, לא נקנסו על ידי מפקח עבודה שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המנהליות, התשמ"ו-1985, בשנה שקדמה למועד ההגשה האחרון למכרז האמור, ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה.
6. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____	_____
חתימה	חותמת	שם מלא של מורשה/י החתימה	תאריך

**אישור עורך/ת 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, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
חתימת עו"ד	חותמת ומספר רישיון עורך דין	תאריך



**נספח 0.6.5: תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים**

*[על המציע וכל אחד מבעלי השליטה במציע לחתום על תצהירים נפרדים ולצרפם להצעה]*

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' מ (2007)2017 לקבלת שירותי הקמה, ניהול והפעל של מוקד שירות טלפוני (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.  
**[סעיף זה ימולא על ידי המציע]**
2. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא בעל השליטה במציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' מ (2007)2017 לקבלת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם בעל השליטה.  
**[סעיף זה ימולא על ידי בעל השליטה במציע]**
3. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל שליטה" – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.
4. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי במידה והמציע יוכרז כזוכה במכרז האמור, אני מתחייב כי המציע יקיים את כל חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת השירותים במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.
5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____	_____
חתימה	חותמת	שם מלא של מורשה/י החתימה	תאריך

**אישור עורך/ת הדין**

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_/המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהסברתי לו/לה את מהות ההתחייבות לעיל הוא/היא אישר/ה אותה וחתם/ה עליה בפניי.

_____	_____	_____
חתימת עו"ד	חותמת ומספר רישיון עורך דין	תאריך



**נספח 0.6.6: תצהיר בדבר אי תיאום מכרז**

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מספר ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי לומר את האמת,

מצהיר בזאת, בשם המציע, שהצעתו למכרז מס' (2007) 2017 לשירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני נעשתה באופן עצמאי וללא תיאום, הסדר או קשר עם מציעים אחרים למכרז מס' (2007) 2017 לשירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד טלפוני על פי הפירוט הבא:

1. המחירים המופיעים בהצעה זו למכרז לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה
2. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה ואין בכוונתו לעשות כן.
3. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו ואין בכוונתו לעשות כן.
4. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
5. הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

אני והמציע מודעים לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל, הכול בהתאם להוראות חוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

למיטב ידיעתי, המציע מגיש ההצעה לא הורשע בפסק דין חלוט בשלוש השנים האחרונות שקדמו לתאריך האחרון להגשת הצעות במכרז זה ו/או לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.

אם כן, אנא פרט:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

_____	_____	_____	_____
חתימה	חותמת	שם מלא של מורשה/י החתימה	תאריך

**אישור עורך/ת 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, ואחרי שהזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
חתימת עו"ד	חותמת ומספר רישיון עורך דין	תאריך



**נספח 0.6.7: הצהרת המשתתף במכרז**

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ מורשי חתימה בחברת \_\_\_\_\_ מצהירים בזאת כי:

1. הננו מצהירים ומאשרים, כי קראנו והבנו את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז שמספרו מ (2007) 2017 לקבלת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני, קיבלנו את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקשנו לדעת. ברשותנו הניסיון, הידע, הכישורים, המומחיות וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה, ברמה מקצועית גבוהה וסטנדרטים גבוהים, וימשיכו להיות ברשותנו לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות אם תהיינה, בהתאם לדרישות המכרז ועל פי התחייבותנו בהסכם.
2. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז והננו מתחייבים למלא אחר כל דרישות המכרז, אם נזכה בו, בדייקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכול בהתאם ובכפוף להוראות המכרז ולהסכם ההתקשרות.
3. הננו מצהירים, כי ידוע לנו שעל פי חוק חובת המכרזים התשנ"ב-1992, יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים לראות את הצעתנו במידה ונזכה. כמו כן, אנו מצהירים, כי אין לנו התנגדות לכך ואין צורך לבקש מאיתנו רשות להראות את הצעתנו, בכפוף לחוק חובת המכרזים.
4. אנחנו מבקשים שלא להציג את הסעיפים הבאים למתחרים:

הננו מצהירים, שידוע לנו שלא נוכל לדרוש לעיין בסעיפים אלו בהצעות של מציעים אחרים, מאחר ואלו סומנו על ידי כסודיים.

ידוע לנו כי, שוועדת המכרזים של המוסד רשאית, על פי שיקול דעתה, להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי וכי הוא דרוש כדי לעמוד בדרישות של חוק חובת המכרזים ותקנותיו, וזאת אף על פי שצינינו לעיל סעיפים חסויים להצגה בפני המתחרים.

5. הננו מצהירים, כי ברור לנו, שהזמנת השירות עפ"י מכרז זה היא על פי החלטת המוסד לביטוח לאומי, ולמוסד יש את הזכות להודיע לנו בעתיד על הרחבה או צמצום היקף השירות במכרז זה.

6. הננו מצהירים, כי אין ולא יהיה באספקת השירותים למוסד, הפרה של זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, וכי אין כל מניעה או הגבלה שחלים על המוסד כתוצאה מכך. כמו כן אנו מתחייבים לשפות את המוסד בכל מקרה של תביעת צד שלישי, שתוגש נגד המוסד, וקשורה בזכויות בשירותים המוצעים.

בכבוד רב,

הצהרת נכונות המידע לעיל:

תאריך	שם מלא של מורשה/י החתימה	חותמת	חתימה
-------	--------------------------	-------	-------



## נספח 0.6.8 - תאגיד בשליטת אישה

### אישור רואה חשבון ותצהיר

מציע העונה על הדרישות לתיקון לחוק חובת המכרזים (תיקון מס' 15), התשס"ג-2002 (בנספח זה - "החוק"), לעניין עידוד נשים בעסקים נדרש לצרף להצעתו אישור רו"ח ותצהיר מאושר על-ידי עורך-דין לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

להלן ההגדרות שנקבעו בסעיף 2ב לחוק:

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



### תצהיר

אני הח"מ ..... נושאת ת"ז ..... , לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מתחייבת ומצהירה בזאת כדלקמן:

המציע \_\_\_\_\_ נמצא בשליטתי בהתאם לחוק חובת המכרזים (תיקון מס' 15), התשס"ג-2002, לעניין עידוד נשים בעסקים.  
זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

\_\_\_\_\_  
חתימה

### אישור עו"ד

אני עו"ד \_\_\_\_\_ מ.ר. \_\_\_\_\_ מאשר בזה, כי ביום \_\_\_\_\_ התייצב בפני מר/גב' \_\_\_\_\_, המוכר/ת לי אישית / שזיהיתיו/ה לפי ת.ז. מס' \_\_\_\_\_, ולאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת, וכי יהיה/תהיה צפויה/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל, וחתם/ה עליה בפני.

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
תאריך



## נספח 0.6.9 – תצהיר בדבר העדר ניגוד עניינים

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המוסד במסגרת מכרז מס' מ(2007)2017 לניהול והפעלה של מוקד טלפוני. אני מכהן כ \_\_\_\_\_ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הריני להצהיר כי נכון ליום תצהירי זה \_\_\_\_\_ המציע אינו נמצא במצב של ניגוד עניינים ו/או חשש סביר לניגוד עניינים, כהגדרתו במכרז זה, בין ביצוע השירותים נשוא מכרז זה לבין ענייניו האחרים ו/או תפקידים אותם הוא ממלא.
3. הנני מתחייב, במהלך תקופת מתן השירותים, להימנע מכל פעולה שיש בה או עשוי להיות בה חשש לניגוד עניינים, במישרין או בעקיפין, ובכלל זה להימנע ממתן שירותים לכל גוף או גורם אחר אשר יעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים כלפי המוסד.
4. ככל שתיבחר הצעתי במכרז, הנני מתחייב להודיע למוסד באופן מידי על כל סיבה שבגללה אני ו/או עובדיי ו/או מי מטעמי עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים כאמור לעיל ולהימנע מכל מצב של ניגוד עניינים.
5. הנני מתחייב להודיע למוסד על מצב אשר מעמיד או עלול להעמיד אותי בניגוד עניינים מיד עם היוודע לי על כך ובכל שלב משלבי ההתקשרות עם המוסד.
6. אין באמור בנספח זה, לעיל, כדי לגרוע מהחובה החלה עלי להימנע מניגוד עניינים או החשש לניגוד עניינים ומהחובה להימנע מקיומם של זיקה וקשר לאותם גורמים אשר עלולים להעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים.
7. ידוע לי כי היועמ"ש של המוסד יחליט לעניין קיומו או היעדרו של ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים ואני מתחייב לקבל את החלטתו לעניין זה ובכלל זה כל החלטה על הפסקת התקשרות עקב קיומו של ניגוד עניינים לפעול בצורה זאת.
8. ידוע לי כי החלטה בסעיף 7 לעיל נתונה לשיקול דעתו בלעדי של היועמ"ש של המוסד ואני מתחייב לקבל על עצמי כל החלטה בעניינים הנוגעים להצהרתי זו, לרבות החלטה על הפסקת ההתקשרות ביני לבין המוסד.
9. זהו שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

\_\_\_\_\_ המצהיר

### אישור

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר כי ביום \_\_\_\_\_ הופיעה/ה בפניי במשרדי ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/בעיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה את עצמו/ה על ידי ת.ז. \_\_\_\_\_ המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/וה שעליו להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_ חותמת עו"ד

\_\_\_\_\_ חותמת ומס' רישיון עו"ד

\_\_\_\_\_ תאריך





**נספח 0.6.10 : התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות**

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' ויצמן 13

ירושלים

א.ג.ג.

**הנדון: התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות**

הואיל ולפי הסכם מיום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_ שבין חברה \_\_\_\_\_ (להלן - "הזוכה") לבין המוסד לביטוח לאומי (להלן - "המוסד") רוכש המוסד מהזוכה עפ"י מכרז מ(2007) 2017 למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד טלפוני ;

והואיל ואני עוסק/מועסק על ידי הזוכה, בין השאר, במתן השירותים הנדרשים במכרז (להלן - "העבודה") ;

והואיל והמוסד הסכים להתקשר עם הזוכה בתנאי שהזוכה והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע כהגדרתו להלן, וכן על סמך התחייבות הזוכה לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע והגנת הפרטיות ולמניעת ניגוד עניינים ;

והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי בעבודה במוסד ו/או בקשר אליה 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, השייך למוסד ו/או הנודע למוסד ו/או לפעילויותיו בכל צורה ואופן, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, קבצי מחשב, נתונים, מסמכים ודו"חות (להלן - "המידע") ;

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 :

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן העבודה או ביצועה.
2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת העבודה או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או קבצי מחשב ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.
3. לפעול בהתאם להנחיות אבטחת המידע ושמירת הסודיות המוגדרות בהסכם לעיל ובנספחיו ובהתאם להנחיות מנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד לביטוח לאומי, מזמן לזמן.
4. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותי על פי התחייבות זו.
5. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה
6. להחתיים את כל קבלני המשנה מטעמי וכל מי מטעמם שיועסק במימוש הסכם זה על התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות ולמניעת ניגוד עניינים בנוסח זהה להתחייבות זו.
7. 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.



8. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב ביצוע העבודה או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב ביצוע העבודה או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.
9. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי בביצוע העבודה כאמור לעיל.
10. 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.
11. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבניכם.

**ולראיה באתי על החתום**

היום: \_\_\_\_\_ בחודש: \_\_\_\_\_ שנת: \_\_\_\_\_  
שם פרטי ומשפחה: \_\_\_\_\_ ת"ז: \_\_\_\_\_  
שם הזוכה (החברה): \_\_\_\_\_  
כתובת: \_\_\_\_\_  
חתימה: \_\_\_\_\_



**נספח 0.6.11: תצהיר בדבר קיום הוראות חוק 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 למרכז התמיכה למעסיקים, כתובת דוא"ל: [info@mtlm.org.il](mailto:info@mtlm.org.il), טלפון: 1700507676.

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, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה למכרז מס' מ' (2007) 2017 לקבלת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע ובעלי הזיקה אליו.

(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.

**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, ואחרי שהזהרתי/וה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_ תאריך  
\_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון עורך דין  
\_\_\_\_\_ חתימת עו"ד



**נספח 0.6.12 - אישור עו"ד על שימוש בתוכנות מקוריות בעלות רישיון בלבד**

- [על הזוכה וכל אחד מבעלי השליטה במציע לחתום על תצהירים נפרדים ולצרפם להצעה]
- אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
1. הנני נותן תצהיר זה בשם הזוכה במסגרת הגשת ההצעה למכרז מספר מ (2007)2017 – לקבלת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני, אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הזוכה.
  2. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי הזוכה במכרז מספר מ (2007)2017 לקבלת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני מתחייב לקיים את כל חובותיו בעניין שימוש בתוכנות חוקיות בעלות רישיון בלבד בכל הקשור לפעילות נשוא מכרז זה.
  3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

**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, 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.

\_\_\_\_\_ תאריך  
 \_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון עורך דין  
 \_\_\_\_\_ חתימת עורך הדין



### נספח 0.7.1 : תכנית הקמה מפורטת (SOW)

#### נתונים כלליים

היישוב בו ימוקם האתר : \_\_\_\_\_  
שטח קיים מוצע במ"ר \_\_\_\_\_  
זכויות בנכס (שכירות/בעלות) \_\_\_\_\_

אם אין למציע זכויות בנכס כלשהוא באתר המוצע בשלב הגשת ההצעה, חייב המציע לחתום על ההצהרה המפורטת בנספח 4.2

**המציע יציג תוכניות עבודה מפורטות בטבלה ובגאנט. יש להגיש תוכנית היערכות נפרדת להקמת כל אחד מהמוקדים המוצעים הכול בהתאם להנחיות המפורטות בפרק 3 ו-4. על התוכנית לכלול בין היתר התייחסות לנושאים הבאים:**

- א. גיוס כוח אדם בכלל זה אופן הערכות מהירה לדרישה להרחבת כמות הנציגים הפעילים בכל משמרת.
  - ב. לוח זמנים מחייב להפעלת מוקד שרות טלפוני, בכלל זה התייחסות לגיוס כ"א מיון, הכשרה וכו' לוח זמנים מפורט אשר יכלול את כלל הפעילויות ואבני הדרך להעמדת האתר לרשות צוותי התכנון וההתקנה של המוסד ולהפעלת המוקד בלוח הזמנים הנדרש בתום תקופת הערכות בת 4 חודשים.
  - ג. במסגרת התוכנית יש להתייחס לפעולות בתחום הבינוי, רכש, ריהוט ציוד, מע' ממוחשבות, מע' אבטחה, גיוס ומיון כ"א הדרכה וכו'.
  - ד. על המציע לפרט את כ"א בצוות ההקמה קישוריו וניסיונו.
  - ה. על המציע לזהות ולפרט את הנתבים הקריטיים להתייחס לסיכונים ולהציג תוכנית ניהול סיכונים.
  - ו. בתוכנית ההקמה למוקד הצפוני על המציע לפרט את היערכותו להפעלת המוקד ביום הראשון בהיקף של סך 200 עמדות נציג מאוישות. ובנוסף כ-30 עמדות נוספות לראשי צוותים, שירותי back office וכל השירותים הנלווים- סה"כ עמדות לפחות. על המציע לבצע חישוב של מס' העמדות המוצע על ידו בתוכנית ההקמה למוקד הנוסף על המציע לפרט את היערכותו להפעלת המוקד ביום הראשון בהיקף של סך 100 עמדות נציג מאוישות. ובנוסף כ-15 עמדות נוספות לראשי צוותים, שירותי back office וכל השירותים הנלווים- סה"כ עמדות לפחות. על המציע לבצע חישוב של מס' העמדות המוצע על ידו בתוכנית ההקמה למוקד הנוסף על המציע לפרט את היערכותו להפעלת המוקד :
  - ז. היערכות במשך תקופה של ה-12 חודשים להכשרות עובדים וחניכה באמצעות הספק הנוכחי כולל פרטים על אירוח עובדי טלאול שיגיעו להדרכות, הכשרות וחניכה במוקד, ולעובדיו שיהיו צריכים להגיע ללמידה וחניכה במוקד הנוכחי.
- תכנית עבודה להקמת המוקד תציג את אופן ההערכות **בתוך 4 חודשים**, לרבות שלבים, אבני דרך, רשימת פעילויות ו**תרשימי גאנט** וכו'.



**דוגמת הטבלה**

מס' שלב	נושא	פרוט השלב	מועד התחלה (מתאריך חתימת ההסכם)	מועד סיום (מתאריך חתימת ההסכם)	גורמים מעורבים	הערות

**בנוסף ייצרף המציע תרשים גאנט או פרט מודפסים**

הצהרת נכונות המידע לעיל:

תאריך

שם מלא של מורשה/י החתימה

חותמת

חתימה



### נספח 0.7.2: תורת הפעלת המוקד

- המציע יגיש מסמך מפורט הכולל את תורת הפעלת המוקד.  
תורת ההפעלה תכלול היבטים שונים המתייחסים להפעלת המוקד.  
על המציע להתייחס בהצעתו בין היתר לפרטים המפורטים להלן:
1. מבנה אירגוני תפעולי של המוקד בכלל זה מס' נציגים, ראשי צוותים, נציגים בכירים, תומכים, צוות הדרכה צוות Back Office יחס בין כמות ראשי הצוותים, נציגים בכירים וכו' לנציגי שירות וכו'.
  2. שיטות התאמת מס' הנציגים הנדרש לכל מוקד/נושא שירות.
  3. נהלי עבודה מרכזיים, שיטות עבודה ותדרוכים שוטפים.
  4. מערך ההקשבות במוקד (נדרשות לפחות 2 הקשבות לכל נציג בחודש). יש לפרט את מס' ההקשבות שתבוצענה, כמות שיחות בכל הקשבה, סוגי הקשבות וכו'.
  5. משובים לנציגים (נדרש לפחות משוב אחד בחודש).
  6. מערך תומך לנציגים חדשים, עובדים המתקשים וכו'.
  7. תוכנית אבטחת איכות המענה ושימור ידע, הערכת ביצועים, מבדקי ידע ועוד.
  8. מערך גיוס עובדים שוטף תוך התייחסות לגיוס לפי שפות.
  9. שיטות תגמול נציגים יש לפרט את השיטה מדדים- הפרמטרים השונים משקולות של כל מדד וכו'. יש לפרט שיטות תגמול, אם קיימות, לבעלי תפקידים נוספים.
  10. שימור נציגים במוקד, נציגים בכירים ופיתוח עתודות ניהול.
  11. מערך היסעים – (באם מתוכנן). מאלו ישובים מרכזיים.
  12. סדנאות שירות – פירוט התכנים המועברים, סילבוס הסדנא, כמות שעות וכו' (הזוכה נדרש להעביר במסגרת קורס ההכשרה לנציג חדש 2 ימי סדנת שירות), העשרות נוספות.
  13. אופן הטיפול בתלונות ובלקוחות קשים.



**נספח 0.7.3 – אישור מוקדם לתנאי ביטוח**

לכבוד :

המוסד לביטוח לאומי

שדרות ויצמן

ירושלים

( להלן : "המוסד" )

**הנחיות לנציג חברת הביטוח הממלא אישור זה:**

אישור זה נועד לאשר לנמענים כי, נכון למועד האישור,

תסכים חברת הביטוח לבטח את המציע (הוא לא יסורב) במידה והצעתו תבחר כהצעה הזוכה במכרז והוא יידרש להמציא להם אישור מחברת ביטוח כי הוא מבוטח בהתאם לאישור קיום ביטוחים.

**הנדון: אישור מוקדם לתנאי ביטוח**

1. הרינו לאשר בזאת כי הובא לעיוננו **נספח 0.8.3** הנושא את הכותרת "**אישור קיום ביטוחים**" המהווה חלק מהסכם שיחתם עם המציע אשר יזכה במכרז מס' מ ( 2007 ) 2017 **לאספקת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד טלפוני** ( להלן "המכרז" ) .
2. אנו מאשרים בזאת כי אנו נסכים לבצע את הביטוחים כמפורט בנספח המפורט בסעיף 1 לעיל בעבור המציע \_\_\_\_\_ אם יזכה במכרז.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_ חתימת וחותמת חברת הביטוח

\_\_\_\_\_ תפקיד החותם

\_\_\_\_\_ שם החותם

\_\_\_\_\_ תאריך

\_\_\_\_\_ כתובת

\_\_\_\_\_ חברת ביטוח

אישור זה יודפס על נייר פירמה של חברת ביטוח







**נספח 0.7.4 א' : הסכם התקשרות להפעלת מוקד צפוני**

לצורך השלמת הליכי הגשת ההצעה למכרז, המציע מחוייב לחתום על הסכם. ההסכם המצורף להלן חתום בראשי תיבות על ידי נציגי המוסד לביטוח לאומי. על המציע לחתום בראשי תיבות על ההסכם, לצד חתימותיהם של נציגי המוסד לביטוח לאומי. החתימה על ההסכם הינה חובה. להורדת ההסכם (עמודים 141-150) – [לחץ כאן](#).  
[כמו-כן ניתן להוריד את החוזה / הסכם ע"י לחיצה על הקישור המופיע בתוך מודעת המכרז].



#### נספח 0.7.4 ב' : הסכם התקשרות למוקד הנוסף

לצורך השלמת הליכי הגשת ההצעה למכרז, המציע מחוייב לחתום על הסכם. ההסכם המצורף להלן חתום בראשי תיבות על ידי נציגי המוסד לביטוח לאומי. על המציע לחתום בראשי תיבות על ההסכם, לצד חתימותיהם של נציגי המוסד לביטוח לאומי. החתימה על ההסכם הינה חובה. להורדת ההסכם (עמודים 151-160) - [לחץ כאן](#). [כמו-כן ניתן להוריד את החוזה / הסכם ע"י לחיצה על הקישור המופיע בתוך מודעת המכרז].



**נספח 0.8.1 א': נוסח ערבות ביצוע – מוקד צפוני**

שם הבנק/חברת הביטוח: \_\_\_\_\_

מס' הטלפון: \_\_\_\_\_

מס' הפקס: \_\_\_\_\_

**כתב ערבות**

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' וייצמן 13

ירושלים

**הנדון: כתב ערבות מס' \_\_\_\_\_**

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך: \_\_\_\_\_ (במילים: \_\_\_\_\_ ש"ח)

**שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך \_\_\_\_\_ (תאריך תחילת תוקף הערבות)**

אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן - "החייב") בקשר עם למכרז מס' (2007) 2017 לקבלת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני במוקד הצפוני.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, 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

שם הבנק/חב' הביטוח \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

\_\_\_\_\_  
מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת  
של הבנק/חברת בטוח

\_\_\_\_\_  
שם מלא (בשם הבנק/חברת ביטוח)

\_\_\_\_\_  
תאריך



**נספח 0.8.1 ב': נוסח ערבות ביצוע מוקד נוסף**

שם הבנק/חברת הביטוח: \_\_\_\_\_

מס' הטלפון: \_\_\_\_\_

מס' הפקס: \_\_\_\_\_

**כתב ערבות**

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' וייצמן 13

ירושלים

**הנדון: כתב ערבות מס' \_\_\_\_\_**

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך: \_\_\_\_\_ (במילים: \_\_\_\_\_ ש"ח)

**שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך \_\_\_\_\_** (תאריך תחילת תוקף הערבות) אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן - "החייב") בקשר עם למכרז מס' (2007) 2017 לקבלת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני במוקד הצפוני.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, 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

שם הבנק/חב' הביטוח \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

\_\_\_\_\_  
מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת  
של הבנק/חברת בטוח

\_\_\_\_\_  
שם מלא (בשם הבנק/חברת ביטוח)

\_\_\_\_\_  
תאריך



### **נספח 0.8.3 – אישור עריכת ביטוחים**

(אישור זה יוגש למוסד על ידי הזוכה)

לכבוד :

**המוסד לביטוח לאומי**

רחוב שדרות חיים ויצמן מספר 13 ירושלים

(להלן: "המוסד")

הנדון: **אישור על קיום ביטוחים של:** \_\_\_\_\_ **מספר חברה**

(להלן "הזוכה")

בקשר להסכם להקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני (להלן "ההסכם")

מכרז מ(2007) 2017

אנו הח"מ, \_\_\_\_\_ חברה לביטוח בע"מ, מצהירים ומאשרים בזאת כי ערכנו על שם הספק את הביטוחים להלן:

**פוליסה לביטוח רכוש** . הפוליסה מבטחת את רכושו של הספק וכל רכוש אחר שבחזקתו או באחריותו לרבות ציוד של המוסד. הביטוח כולל בין שאר הכיסויים, כיסוי למקרה של אש, עשן, התפוצצות, נזקי טבע לרבות רעידת אדמה, נזקי נוזלים, נזק בזדון, מהומות, פרעות, מהומות ושביתות.

**פוליסה לביטוח נזק תוצאתי** . הפוליסה מבטחת את הספק בגין נזק תוצאתי עקב מקרה ביטוח המכוסה על פי הפוליסה לביטוח רכוש של הספק ו/או פוליסה לביטוח המבנה שמשמש את הספק למתן השירותים נשוא ההסכם .

**פוליסה לביטוח אחריות מעבידים** . הפוליסה מבטחת את חבות הספק כלפי עובדיו . הביטוח מורחב לשפות את המוסד לביטוח לאומי במידה ויחשב כמעביד של מי מעובדי הספק.

**פוליסה לביטוח אחריות כלפי צד שלישי** . הפוליסה מבטחת את אחריותו של הספק כלפי צד שלישי כלשהו, לרבות המוסד לביטוח לאומי בגבולות אחריות של 1,000,000 ₪ למקרה ובמצטבר במשך תקופת הביטוח.

ביטוח זה לא כפוף לכל הגבלה בגין תביעות תחלוף של המוסד לביטוח לאומי.

הביטוח כולל כיסוי חבות בגין פגיעה אישית (Personal Injury) עד לסך 1,000,000 ₪.

שם המבוטח מורחב לכלול את המוסד לביטוח לאומי וכל הבאים מכוחו בכל הקשור בהסכם, ובכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו יחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מהמבוטחים על פי ביטוח זה.

**פוליסה לביטוח אחריות מקצועית**: הפוליסה מבטחת את אחריותו של הספק על פי דין בגין מעשה ו/או מחדל מקצועי ו/או הפרת חובה מקצועית ו/או טעות שמקורה ברשלנות, מחדל או השמטה לרבות מנהליו, עובדיו וכל הפועלים מטעמו ו/או בשמו ו/או בעבורו ו/או בשליחותו, אשר ארע תוך כדי ו/או עקב ביצוע עבודתו ו/או במהלכו ו/או במסגרתן ולרבות מתן שירותי מוקד.



גבול האחריות על פי פוליסה זו הנו 750,000 ₪ למקרה ולכל תקופת הביטוח.

הביטוח על פי פוליסה זו מורחב לשפות את המוסד לביטוח לאומי בכל הקשור בהסכם בלבד ובכפוף לסעיף אחריות צולבת, לפיו ייחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח. הפוליסה אינה מכסה תביעות של הספק כלפי המוסד.

בפוליסה רשום תאריך רטרואקטיבי לכל הפחות מיום שנחתם ההסכם בין הספק לבין המוסד.

במקרה שהביטוח בחברתנו יבוטל או לא יחודש, תחול תקופת גילוי נזקים ותביעות מוארכת, למשך 6 חודשים נוספים מהמועד בו פג תוקף הביטוח בחברתנו וכל אירוע שאירע בתקופת הביטוח או בתקופה למפרע ושעליו תימסר הודעה במהלך תקופת הגילוי המוארכת, ייחשב לכל נושא ועניין כאירוע עליו נמסרה ההודעה במהלך תקופת הביטוח.

בפוליסה זו אין סייג או חריג או מגבלה בדבר: אובדן השימוש עקב מקרה ביטוח, איחור או עיכוב בביצוע ההפקות עקב מקרה ביטוח, אובדן מסמכים או מידע, הוצאת שם רע או דיבה, פגיעה בפרטיות, הטעייה, אי יושר של עובדים ו/או מנהלים, חריגה מסמכות בתום לב.

ההשתתפות העצמית בפוליסה זו אינה עולה על סך 60,000 ₪.

#### בהתייחס לפוליסות לעיל:

1. נוסח פוליסות רכוש, נזק תוצאתי, צד שלישי וחבות מעבידים הנו ביט 2013 או כל נוסח אחר המחליף או זהה לו בכיסוי הביטוחי.
2. כל סעיף המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריותנו כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי המוסד לביטוח לאומי, ולגביו, הביטוח על-פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה אותנו במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחי המוסד לביטוח לאומי, מבלי שתהיה לנו זכות תביעה ממבטחי המוסד לביטוח לאומי להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981. ולמען הסר ספק אנו מוותרים על טענה של ביטוח כפל כלפי המוסד לביטוח לאומי וכלפי מבטחיו.
3. בפוליסות מופיע תנאי ולפיו לא יצומצם או יבוטל הביטוח במשך תקופת הביטוח, אלא אם תישלח הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי המוסד לביטוח לאומי לפחות 60 יום מראש.
4. השתתפויות עצמיות ותשלום פרמיות חלות על הספק בלבד.
5. אנו מוותרים על זכות התחלוף כלפי המוסד לביטוח לאומי והבאים מטעמו. הוויתור לא יחול כלפי מי שביצע נזק בזדון.
6. אי קיום תנאי מתנאי הפוליסה על ידי הספק בתום לב לא יפגע בזכויות המוסד לביטוח לאומי והבאים מטעמו.



אישור זה כפוף לתנאי הפוליסות המקוריות וסייגיהן עד כמה שלא שונו במפורש ע"י האמור לעיל.

בכבוד רב,

תאריך שם החותם תפקיד החותם חתימת וחותמת המבטח

<u>פוליסה מס'</u>	<u>עד תאריך</u>	<u>מתאריך</u>	<u>רשימת הפוליסות:</u>
			ביטוח רכוש
			ביטוח נזק תוצאתי
			ביטוח צד שלישי
			ביטוח חבות מעביד
			ביטוח אחריות מקצועית

פרטי סוכן הביטוח:

שם: \_\_\_\_\_ ; טלפון: \_\_\_\_\_





אנו מאשרים כי תוקף אישור זה מוארך לתקופה, כדלקמן:

<u>פוליסה מס'</u>	<u>עד תאריך</u>	<u>מתאריך</u>	<u>רשימת הפוליסות:</u>
			ביטוח רכוש
			ביטוח נזק תוצאתי
			ביטוח צד שלישי
			ביטוח חבות מעביד
			ביטוח אחריות מקצועית

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
חתימת וחותמת המבטח

\_\_\_\_\_  
תפקיד החותם

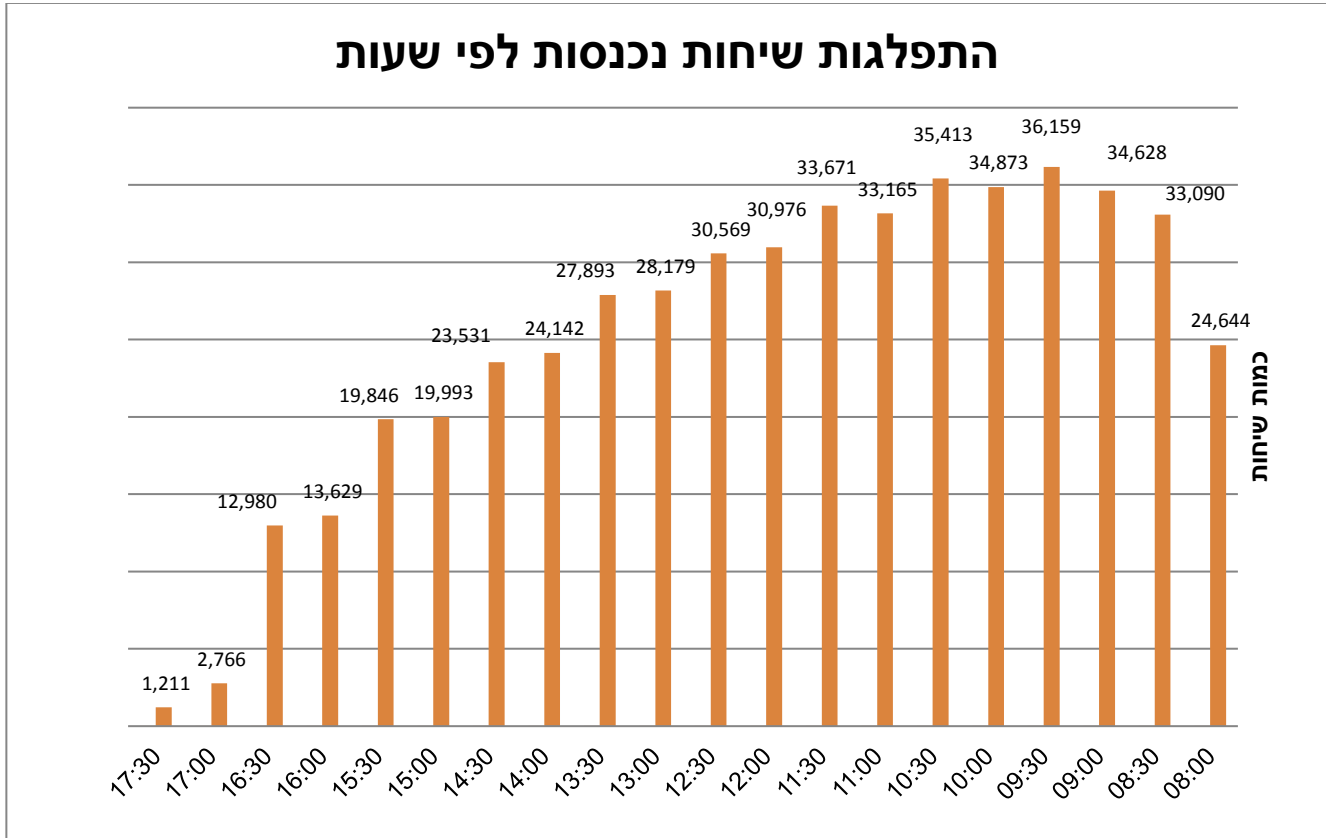
\_\_\_\_\_  
שם החותם

\_\_\_\_\_  
תאריך



### נספח 1.1.3 : נתונים נוספים על פעילות המוקד

התפלגות שיחות נכנסות על פני שעות פעילות המוקד





### **נספח 3.13 הנחיות בנושא מבנה ועמידה בתקנים**

#### **1. כללי - תאור העבודה**

תכנון, ביצוע, אחזקה ותפעול של מוקד טלפוני שיופעל עבור המוסד לביטוח הלאומי. הוראות מפרט זה עוסקות בהנחיות לתכנון, ביצוע ומפרטים טכניים להקמת המוקד הטלפוני עפ"י המוגדר במסמכי המכרז.

#### **2. תיאור המבנה ודרישות כללית**

2.1 הבניין יהא כולו בנוי בהיתר בהתאם לדרישות מחלקת ההנדסה של הרשות המקומית על כל אגפיה (תברואה, תחבורה, סניטציה וכדו') רשות כיבוי אש, פקע"ר/הג"א, חברת החשמל, חברת "בזק", בטיחות, נגישות שירות ומתו"ס, אישור אכלוס/טופס 4 וטופס 5 למשרדים וכל אישור אחר רלוונטי הנדרש לצורכי המוסד. כל האישורים הנ"ל יועמדו לעיון נציג הביטוח הלאומי. **השימוש המוגדר בתב"ע עבור המבנה יהיה מתאים למשרדים/ מוקד טלפוני.**

2.2 המבנה המיועד למוקד יהיה מתאים לחוק תכנון ובניה אשר בתוקף בזמן מסירת הבניין למזמין.

#### **3. תכנון מפורט למבנה המוקד הטלפוני ואישורו ע"י המוסד**

3.1 הזוכה מתחייב להעסיק, לאורך תקופת התכנון והביצוע של הפרויקט, צוות לניהול עבודות הבינוי/ההתאמה (להלן: "הצוות"). הצוות יהיה בעל רמה מקצועית גבוהה וניסיון מוכח בביצוע עבודות דומות בהיקפן ובמהותן לעבודה נשוא מכרז זה.

3.2 הזוכה מתחייב כי הצוות שייבחר יהיה אמון על ביצוע העבודות על פי התקנים המקובלים למוקדים טלפוניים.

3.3 מנהל פרויקט ההקמה יהיה אחראי למינוי היועצים הדרושים וביצוע תיאום תכנון ביניהם.

3.4 כל המתכננים והיועצים הנדרשים יועמדו ע"י הזוכה במכרז להפעלת המוקד ועל חשבונו.

3.5 הזוכה אחראי למינוי היועצים הדרושים להכנת תוכניות מפורטות במקצועות הבאים:

א. אדריכלות, חשמל, אינסטלציה, בטיחות, נגישות, מיזוג אויר, אקוסטיקה, ריהוט ומתח נמוך.

ב. מנהל פרויקט ההקמה אחראי לביצוע תאום תכנון בין היועצים השונים.

3.6 הזוכה אחראי למנות על חשבונו יועצים נוספים לתכנון במידה ויהיה לכך צורך או לפי דרישת נציג המוסד לביטוח לאומי.

#### **4. ביצוע העבודות בשטח**

4.1 המנהל מטעם המוסד או בא כוחו רשאי לבדוק את המבנה ולדרוש שינויים חיוניים.

4.2 המנהל או בא כוחו רשאים לדרוש לקיים פגישות מעקב על התקדמות הביצוע.

4.3 מנהל פרויקט ההקמה יזמין את היועצים הרלוונטיים לפגישות עם נציגי המוסד בהתאם לצורך.



## 5. סיום פרויקט ההקמה לפני והפעלת המוקד

בתום עבודות ההקמה על הזוכה במכרז למסור למנהל מטעם הביטוח הלאומי ולמנהל הלוגיסטיקה בביטוח הלאומי את אישורים הבאים בחתימת המתכננים, היועצים והמומחים המקצועיים שהשתתפו מטעמו בתכנון על תקינות המוקד בתחומים הבאים:

- א. נגישות מתו"ס
- ב. נגישות שירות
- ג. אקוסטיקה
- ד. עוצמת תאורה
- ה. מיזוג אויר
- ו. כיבוי אש
- ז. גרטר

## 6. לוחות החשמל וגרטר:

- 6.1 הלוחות יהיו בעלי תו תקן ה61439.
- 6.2 היצרן המרכיב יהא מוסמך למערכת איכות לפי ISO 9001 ויצוג אישור הסמכה תקף למועד ההגשה.
- 6.3 מיקום הלוחות החשמל יתחשב ברמות החשיפה המותרים של השדות האלקטרומגנטיים בהתאם להנחיות המשרד לאיכות הסביבה.
- 6.4 לוחות החשמל יותקנו בנישות עם דלת פח ו/או בחדרים ייעודיים.
- 6.5 לוח חשמל ראשי יכלול שדה בלתי חיוני, שדה חיוני (מגובה גרטר בהפעלה אוטומטית), שדה מיזו"א חיוני ושדה אל פסק.
- 6.6 כל לוח קומתי יכלול את ארבעת השדות הנ"ל שיוזנו בהתאמה מלוח ראשי מבנה.
- 6.7
- 6.8 פיקוד הפסקות חירום יהא על ידי כבילה חשמלית ולא על ידי תקשורת, בקרה או חיווט של רכזות גילוי האש.

## 7. תאורה גופי תאורה LED

- 7.1 כל גופי התאורה יהיו מסוג LED בעלי נצילות אנרגטית בהתאם לתקן 5282 ויעמדו בתיי 8995 ובהנחיות מפרט טכני זה וכל דרישות המפרט הכללי 08
- 7.2 כל גופי התאורה מסוג לד יהיו בעלי בהיקות, עוצמה וגוון זהים.

## 8. תאורת חירום והכוונה (שלטי יציאה)

תאורת חירום והכוונה תהיה באמצעות גופי תאורה ייעודיים מבוססי LED לאורך נתיבי מילוט בהתאם לתוכנית יועץ הבטיחות/יועץ החשמל.



## 9. מרחב מוגן

גופי תאורה לממ"ד יהיו בעלי אישור על עמידה בת"י 5103 חלק 4.

## 10. איטום מעברים לכבלי חשמל ותקשורת נגד התפשטות אש

לאחר התקנת כל כבלי החשמל במבנה יש לבצע אטימה של מעברי הכבלים בין הקומות, בין מעבר מקומה לפיר ולכל שרול/צינורות יציאה ו/או כניסה למבנה. יש לאטום את כל צינורות הכניסה והיציאה לכל מבנה משני קצותיהם. בכל פיר ונישה בו יותקן לוח חשמל או/ו כבלי חשמל יש לאטום את הפיר מצד חלקו העליון ומצד חלקו התחתון.

- 10.1 חומרי האיטום יהיו עמידים במים ובכל תנאי מזג אויר, החומרים יהיו בעלי גמישות שתבטיח אפשרות להחדרת כבלים נוספים דרך המעבר לאחר אטימתו.
- 10.2 בכל מקרה חומרי האיטום לא ישפיעו על תכונות המוליכות הטרמית והחשמלית של בידוד הכבלים.
- 10.3 האיטום נגד מעבר אש ועשן יבוצע כך שיהא עמיד במשך 90 דקות לפחות.
- 10.4 במגע עם אש לא תורשה פליטת גזים רעילים, רמת הרעילות תהיה לפי ת"י 755 ותענה על דרגת הרעילות שאינה נחשבת לקטלנית לבני-אדם.
- 10.5 כחומר מיגון לפתחים קטנים בפני מעבר אש עשן וגזים מאושר גם השימוש חומר MCT או FSP-1000.

## 11. גנרטור לגיבוי אספקת החשמל

- 11.1 הזוכה יספק, יתקין, יפעיל ויתחזק, על חשבונו, גנרטור לגיבוי אספקת חשמל, כדי לאפשר גיבוי והמשך עבודה רציפה ושוטפת באופן מלא גם במקרה של הפסקות חשמל ממושכות.
- 11.2 הגנרטור יהיה בגודל מתאים לגבות את כל המערכות החיוניות, מערכות מיזוג, תאורה, גילוי אש וגיבוי מלא של כל העמדות במוקד במקרה של הפסקת חשמל.
- 11.3 על הזוכה לחשב ולקבוע בעצמו את ההספק החשמלי הנדרש, בהתחשב בכל צרכני החשמל במוקד השירות הטלפוני, בעדיפות ראשונה: מערכות התאורה, מערכות המחשוב, תקשורת הנתונים וטלפוניה, תחנות עבודה ומדפסות ובעדיפות שניה: מיזוג אויר וכל יתר המערכות האחרות בבניין.
- 11.4 הגנרטור ייכנס לעבודה ויספק מתח חשמלי בפרק זמן מינימלי שלא יעלה על 5 שניות מרגע נפילת מערכות החשמל באתר.
- 11.5 הגנרטור יהיה מסוגל לספק מתח חשמלי למשך 8 שעות עבודה לפחות.
- 11.6 מודגש כי על הזוכה לבצע על חשבונו את כל ההכנות הדרושות באתר המיועד לצורך התקנה והפעלה של הגנרטור, לרבות הכנה חשמלית מתאימה בלוחות החשמל של האתר, הקצאה ושמירת מקום מתאים באתר להעמדת גנרטור בהספק הנדרש, שעומד בכל הדרישות והתקנים הרלבנטיים להפעלת גנרטורים, העמדת אמצעים מתאימים לאוורור, השגת כל האישורים הנדרשים מאת חברת חשמל ורשויות אחרות ופעולות נוספות שתידרשנה וזאת כחלק אינטגרלי של השירות וללא תוספת תשלום מאת המוסד.
- 11.7 הזוכה יהיה חייב להתקין גנרטור בתקופת ההערכות להפעלת המוקד.
- 11.8 יועץ החשמל מטעם הזוכה יוכיח באמצעות חישובים מתאימים שהספק הגנרטור המוצע תואם את הספק כל מערכות התאורה, המחשוב, תקשורת הנתונים והטלפוניה ומערכות מיזוג האוויר ויתר המערכות החיוניות במבנה כולל רזרבה של 20%.



- 11.9 המנוע יהיה בעל 8 צילינדרים, מערכת הדלק תהיה עם הזרקה ישירה ותכיל מסנן דלק ראשוני ומשני. יחידת הדיזל של הגנרטור תסופק על ידי ספק מוכר בעל ניסיון המסוגל לבצע התקנה מלאה של יחידת הגנרטור ולתת לה שירותי אחזקה מהירים ובאיכות טובה.
- 11.10 לגנרטור יבוצע מיגון אקוסטי לפי המלצת יועץ האקוסטיקה.

## 12. מיזוג אוויר

- 12.1 אוויר צח מטופל יסופק לכל חדר (לפי מינימום 2 החלפות אוויר לחלל קומתי שלם).
- 12.2 חדרי תקשורת, חדרי חשמל, חדרים טכניים ימוזגו באמצעות מזגנים מפוצלים עצמאיים לקירור בלבד.
- 12.3 לחדרי ממו"ד ישולבו מערכות סינון אב"כ מתאימות לפי תקנות פיקוד העורף.
- 12.4 מרכיבי כל המערכות צריכים לעמוד בתקינה ישראלית .
- 12.5 תנאי התכנון ייבחרו על פי חוברת מדדים אקלימיים לתכנון מיזוג אוויר בישראל בהוצאת מדינת ישראל השרות המטאורולוגי בשיתוף עם אימק"מ מתאריך דצמבר 2002 בתוספת 15% לנתונים הרשומים (כלפי מעלה בקירור וכלפי מטה בחימום) לפי התחנה הקרובה לאתר הפרויקט.
- 12.6 תנאי קיצון שיובאו בחשבון לפעולת המעבים :  
א. בקיץ עד  $46^{\circ}\text{C}$  תרמומטר יבש.  
ב. בחורף  $1^{\circ}\text{C}$  - תרמומטר יבש (באזורים קרים ירושלים, צפת וכד'  $4^{\circ}\text{C}$  -)
- 12.7 תנאי פנים לתכנון : טמפרטורה בשטחי המוקד השונים, בחדרי משרד וישיבות  $22 \pm 2^{\circ}\text{C}$  ללא בקרת לחות.
- 12.8 רמות רעש מאיידים עד 42 DBA במרחק 1 מ' לכל כוון.
- 12.9 רמות רעש מעבים : עד 60 DBA במרחק 1 מ' לכל כוון.
- 12.10 מערכת מזוג האוויר תבוצע לפי מפרט טכני ותכניות של מהנדס מיזוג אוויר מורשה.
- 12.11 הציוד שיסופק יהא בעל תו תקן ישראלי.
- 12.12 המערכת תהיה מיועדת לשימוש לקירור ו/או חימום (H.R).
- 12.13 המערכת תאפשר פעולה בקירור בטמפרטורה חיצונית של עד  $5^{\circ}\text{C}$  - ולחימום בטמפרטורת חוץ של עד  $10^{\circ}\text{C}$  -.
- 12.14 היחידה תהיה בעלת COP של 2.8 לפחות.
- 12.15 היחידה תהיה מופעלת בגז "ירוק".
- 12.16 רמת הרעש של יחידת עיבוי בודדת לא תעלה על  $60\text{ dB}$  מדוד במרחק של מטר אחד מהיחידה, למעבים תהיה אפשרות לפעולת לילה שקטה במיוחד בשתי דרגות השתקה עד רמת רעש של  $45\text{dB(A)}$ .
- 12.17 רמת הרעש של יחידות הפנים לא תעלה על  $30\text{ dB}$  במהירות מפוח נמוכה.
- 12.18 בכל מקרה רמת הרעש תיבחן ע"י יועץ אקוסטיקה.
- 12.19 מפוחי המעבה יעמדו בלחץ סטטי של  $6\text{ mm H}_2\text{O}$  לפחות.
- 12.20 המערכת תאפשר דרגת גמישות (Diversity) של עד 30% אך תהיה בגודל כפי שמוגדר.



### 13. מערכת גילוי וכיבוי אש

#### 13.1. מערכות כיבוי אש

- א. המערכת תבוצע לפי הנחיות NFPA-13, מכון התקנים הישראלי ודרישות מכבי האש.
- ב. צורת ביצוע העבודה תהייה כפופה לכל הסעיפים של התקנים והדרישות הנ"ל.
- ג. כל העבודות והתוכניות חייבות לקבל חתימה לביצוע ויחיבו רק על ידי חתימת יועץ בטיחות מוסמך על פי דרישות מכבי האש ברשות הרלוונטית.

#### 13.2. ציוד כבוי אש:

- א. יותקנו גלגילוני כיבוי קבועים ועליהם צינורת לחץ בקוטר של 3/4" ובאורך של 52 מטרים עם מזנק צמוד, באופן שהמרחק מכל נקודה בסניף לגלגילון הכיבוי לא יעלה על 30 מטרים. הספקת מים לגלגילון כיבוי האמור יהא בכמות של 45 ליטרים לדקה ובלחץ של 4 אטמוספרות.
- ב. ליד כל כניסה למוקד יותקן מטפה כיבוי מסוג אבקה יבשה, בגודל של 6 קילוגרמים, באופן שהמרחק בין מטפה כיבוי למשנהו לא יעלה על 30 מטרים, בתנאי שמספר מטפי הכיבוי בסניף לא יקטן מ- 4 מטפי כיבוי. אם המרחק בין מטפי כיבוי גדול מ- 30 מטרים יותקן על אותו חלק מטפה כיבוי נוסף.
- ג. התקנת מערכת כיבוי במים (ספרינקלרים) ע"פ תקן 1591 בכל המבנה כולל הצגת אישור מכון התקנים.
- ד. יותקנו חלונות עשן אוטומטים מחוברים למערכת גילוי האש, גודל פתחי החלונות 8% משטח חתך חדר המדרגות.

### 14. דרישות אקוסטיית במוקד הטלפוני.

הזוכה ימנה יועץ אקוסטיקה מטעמו שיכין את המלצותיו לשיפור האקוסטיקה במוקד.

החיפוי האקוסטי יתואם בין היועץ האקוסטי לאדריכל.

המפרט האקוסטי יעמוד בדרישות המינימליות הבאות:

- 14.1 זמני ההדהוד יהיו 1.2-1.3 שניות, יש להבטיח כמות מינימלית של חומרי בליעה אקוסטיים.
- 14.2 יש לחפות חלק משטחי מעטפת הפנים בשטח של כ- 600 מ"ר בחומרי בליעה אקוסטיים.
- 14.3 חומרי הבליעה יהיו בעלי מקדם בליעה מינימלי  $NRC=0.7$ .
- 14.4 מחיצות בין העמדות יהיו בגובה 1.4 לחות מעץ מלא כ-2 ס"מ ללא חירור.
- 14.5 המחיצות יחופו בחומרי בליעה אקוסטיים משני צדדיה.
- 14.6 החיפוי יהיה מלוחות צמר סלעים/צמר זכוכית דחוס/ספוגי מלמין מוקצף עטופים בבד נושם.
- 14.7 הכיסאות במוקד יהיו מרופדים עם גלגלי סיליקון.



**נספח 4.2 : הצהרת מציע שאין בחזקתו נכס במועד הגשת ההצעה**

לכבוד,

וועדת המכרזים

הריני מתחייב בכל הנוגע לאתר המוצע על ידי המציע \_\_\_\_\_ (שם המציע) באזור \_\_\_\_\_ לעמוד בלוחות הזמנים הנדרשים במכרז זה, ובכל יתר דרישות המכרז לפתיחת מוקד טלפוני באזור האמור, וזאת על אף שאין בידי נכס פנוי ביום הגשת ההצעה.

הצהרת נכונות המידע לעיל:

_____	_____	_____	_____
חתימה	חותמת	שם מלא של מורשה/י החתימה	תאריך



**נספח 5 א' : טופס הצעה כספית למוקד הצפוני**

על המציע לפרט בהצעתו את התעריפים המבוקשים בטבלה המצורפת.

שים לב, הפערים בין התעריפים המוצעים לכל מרכיבי ממרכיבי התשלום לכל אחד מהמוקדים לא יעלו על 10%.

מס'	סוג שירות	מחיר מקסימלי	כמויות מוערכות בחודש	מחיר מוצע ב ₪
1	שיחה נענית (סעיף 5.2.1)		410,000 שיחות	
2	שעת Back Office	80 ₪	2,800 שעות	
3	שעת Login (סעיף 5.2.4)-הכמות המצוינת חולקה בין המוקדים באופן טכני בלבד	80 ₪	900 שעות	
4	דקת שיחה (סעיף 5.2.5) - הכמות המצוינת חולקה בין המוקדים באופן טכני בלבד	1.9 ₪	56,000 דקות	

**מרכיבי תשלום נוספים להם מחירים מוגדרים מראש**

מס'	סוג שירות	מחיר מקסימלי	כמות מוערכת בחודש
5	זמן שיחה (Talk Time)	42 ₪ לשעה	17,500 שעות
6	הדרכה שוטפת בהתאם לדרישות המכרז המפורטות בסעיף 5.4.2 למכרז	50 ₪ לשעת הדרכה	600 שעות
7	החזר הדרכה ראשונית כמופיע בסעיף 5.4.1.3 למכרז	10,000 ₪	6 עובדים
8	שעות הפעלה מיוחדת	85 ₪	על פי צורך

הערה: אין המוסד מתחייב לכמויות מצוינות.

ידוע לי כי המחירים שהוצעו על ידי והמחירים שנקבעו על ידי המוסד: כוללים את כל ההוצאות הנדרשות לתפעול המוקד.

בכבוד רב

חתימה

חותמת

שם מלא של מורשה/י החתימה

תאריך

**נספח ב' : טופס הצעה כספית למוקד הנוסף**

על המציע לפרט בהצעתו את התעריפים המבוקשים בטבלה המצורפת.

שים לב, הפערים בין התעריפים המוצעים לכל מרכיבי ממרכיבי התשלום לכל אחד מהמוקדים לא יעלו על 10%.

מס'	סוג שירות	מחיר מקסימאלי	כמויות מוערכות בחודש	מחיר ב
1	שיחה נענית (סעיף 5.2.1)		192,00 שיחות	
2	שעת Back Office	80 ₪	1,600 שעות	
2	שעת Login (סעיף 5.2.4)-הכמות המצוינת חולקה בין המוקדים באופן טכני בלבד	80 ₪	600 שעות	
3	דקת שיחה (סעיף 5.2.5) - הכמות המצוינת חולקה בין המוקדים באופן טכני בלבד	1.9 ₪	24,000 דקות	

**מרכיבי תשלום נוספים להם מחירים מוגדרים מראש**

מס'	סוג שירות	מחיר מקסימלי	כמות מוערכת בחודש
4	זמן שיחה (Talk Time)	42 ₪ לשעה	8,100
5	הדרכה שוטפת בהתאם לדרישות המכרז המפורטות בסעיף 5.4.2 למכרז	50 ₪ לשעת הדרכה	300 שעות
6	החזר הדרכה ראשונית כמופיע בסעיף 5.4.1.3 למכרז	10,000 ₪	3.5 עובדים
7	שעות הפעלה מיוחדת	85 ₪	על פי הצורך

הערה: אין המוסד מתחייב לכמויות המצוינות.

ידוע לי כי המחירים שהוצעו על ידי והמחירים שנקבעו על ידי המוסד: כוללים את כל ההוצאות הנדרשות לתפעול המוקד.

בכבוד רב

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא של מורשה/י החתימה \_\_\_\_\_ חותמת \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_



נספח 0.15.7 - מפ"ל איכות

משקל בנקודות	פרמטר משנה	פרמטר ראשי		סעיף במכרז	מס'
		משקל באחוזים			
8.50	מבנה ארגוני תפעולי של המוקד בכלל זה כ"א מתוכנן לכל תחום ושיטת התאמת כמות הנציגים לכל שירות, כמות ר"צ, נציגים בכירים, תומכים וכו'	1	28	תורת הפעלה של המוקד	1
5.50	מערך התפעול, שיטות ונהלי עבודה: התייחסות לנהל טיפול בתלונות, נהל טיפול בלקוחות קשים, תדרכים שוטפים, מערך גיוס ומיון, מערך הסעים	2			
5.50	מערך ההקשבות ומשובים במוקד, הערכת ביצועים, שיטות שימור ידע מבדקים עצמיים וכו', אופן הטיפול בכשלים- חוסר ידע	3			
4.50	שיטת תגמול נציגים - מודל לתגמול מפורט כולל פרמטרים וגבולות ניתוח של סוגי מדדים	4			
4.00	שימור נציגים, נציגים בכירים ופיתוח עתודות ניהול, עידוד נציגים לעבודה במוקד לאורך זמן	5			
28.00	סה"כ				נספח 0.7.2
8.00	תוכנית עבודה מפורטת כולל גאנט מתאים זיהוי נתיבים קריטיים ותוכנית ניהול סיכונים תוכנית עבודה	1	20	תוכנית הערכות/ הקמה	2
4.00	היערכות בהיבט גיוס כ"א	2			
4.00	תוכנית רכש, בינוי וריהוט הערכות המע' הממוחשבת, מערך אבטחה, ציוד וכו'	4			
4.00	תוכנית הערכות בתחום ההדרכה וההכשרה	5			
20.00	סה"כ				
11.00	תכנון כולל וקיום כלל הדרישות לגבי השטחים ופניות העבודה כמפורט במכרז, עמדות נציגים, ר"צ, אחמ"ש התייחסות למעברים וחופש תנועה גם לבעלי מוגבלות	1	22.00	תוכנית פונקציונלית אדריכלית	3
6.50	שיטחי שירות ורווחה בכלל זה מזון, שטחי מנוחה חדרי שיחתים ושיחתי נכים בהיבט גודל, כמות נגישות, פתרונות אקוסטיקיים	2			
4.50	נגישות המוקד בהיבט של מיקום, תחבורה ציבורית, נגישות לאתר המוקד	3			
22.00	סה"כ				
5.00	יכולת גידול עתידי של המוקד התייחסות לבניינים נפרדים, קומות שונות, גודל שטח על על אחוז מעל 3% אחוז תינתן חצי נקודה	5.00	5.00	גידול עתידי אפשרי	4
5.00	סה"כ				נספח 0.5.7
5.00	על בסיס תשאול טלפוני של לקוחות על בסיס שאלון מובנה	1	5.00	חוות דעת ממליצים	5
5.00	סה"כ				
9.00	התרשמות מסיור באתר קיים ואתר מיועד בכלל זה סביבת העבודה והאווירה	1	20.00	התרשמות מסיור, מצגת צוות	6
6.00	התרשמות ממצגת וממחויבות החברה לפרייקט	2			
5.00	התרשמות מהצוות הניהולי המוצע: מנהל פרוייקט, מנהל מוקד, מנהל הדרכה	3			
20.00	סה"כ				
100.00			100	סה"כ ניקוד איכות	