



המוסד לביטוח לאומי

מכרז מס'

מ(2037)2016

מוקד טלפוני לתכנית חיסכון

ילדים

© 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 כפי שמוגדרת בכותרת זו ולאחר אישור בכתב מהמוסד לביטוח לאומי.



תוכן עניינים:

1.....	מנהלה	0.
1	טבלת ריכוז תאריכים	0.0
1	כללי	0.1
4	הגדרות	0.2
7	מנהלה	0.3
9	המפרט	0.4
10.....	תנאי סף	0.5
12.....	אישורים ותצהירים נדרשים בגין הגשת הצעה	0.6
14.....	התחייבויות ואישורים בגין זכיה במכרז	0.7
15.....	זכויות המוסד לביטוח לאומי – מוציא המכרז	0.8
17.....	מבנה הצעת המציע	0.9
19.....	בעלות על המכרז ועל ההצעה	0.10
20.....	סמכות שיפוט	0.11
20.....	מספר ההצעות	0.12
20.....	תהליך בחירת הזוכים	0.13
21.....	שמירת סודיות ואבטחת מידע	0.14
22.....	מחירים ותנאי תשלום	0.15
22.....	תקופת ההתקשרות	0.16
23.....	תנאים כלליים	0.17
24.....	סיום ההתקשרות	0.18
	יעדים	.1
25.....	סקירה כללית ורקע מקצועי	1.0
26.....	הערכות ליישום	1.1
27.....	יעדי המכרז	1.2
28.....	אופק הזמן	1.3



	פרק היישום	.2
29.....	השרותים הנדרשים – כללי	2.0
29.....	זיהוי הפונה	2.1
30.....	סל השרותים	2.2
31.....	שפות	2.3
31.....	עדכון סל השרותים	2.4
31.....	מערכות למתן שירות ניהול וניתוב השירות	2.5
32.....	דוחות ביצוע	2.6
	תשתיות פיזיות וטכנולוגיות	3.3
33.....	הגדרת תחומי אחריות	3.0
35.....	נושאים באחריות הזוכה ועל חשבוננו	3.1
38.....	נושאים באחריות המוסד לביטוח לאומי	3.2
43.....	מערך פיזי ופונקציונלי באחריות הזוכה ועל חשבוננו	3.3
	מימוש	.4
46.....	כללי	4.0
46.....	פרטים על המציע	4.1
46.....	פרטים על האתר המוצע	4.2
47.....	תכנית הקמה	4.3
47.....	ניהול והקמה	4.4
47.....	כח אדם במוקד	4.5
48.....	פרוט בעלי תפקידים	4.6
49.....	קבלת מידע מהזוכה על עובדיו	4.7
49.....	מבחני מיון לנציגי שירות	4.8
50.....	החלפת כח אדם	4.9
50.....	שמירה ואבטחה	4.10
50.....	הדרכה והכשרה	4.11



- 4.12 ערכות הדרכה 53.....
- 4.13 אבטחת מידע ועבודה במוקד 53.....
- 4.14 מדדי איכות ויעילות 54.....

5. עלויות

- 5.0 כללי 56.....
- 5.1 מרכיבי התשלום 56.....
- 5.2 תנאי הצמדת מחירים 58.....
- 5.3 נוהל הגשת חשבונית 58.....

6. נספחים

- 0.5.2 נוסח ערבות הגשה 60.....
- 0.5.3 הצהרה על נסיון ופרוט נסיון המציע 61.....
- 0.5.5 פרטים על מנהל הפרויקט 64.....
- 0.5.6 פרטים על מנהל המוקד 65.....
- 0.5.7 תכנית הקמה מפורטת 66.....
- 0.6.1 אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות 67.....
- 0.6.2 אישור רשם החברות ונסח חברה 67.....
- 0.6.3 אישור מחזור כספי 68.....
- 0.6.4 אישור מורשי חתימה ודוגמת חתימה 70.....
- 0.6.5 תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר העדר הרשעות 71.....
- 0.6.6 תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר קיום חובות ושמירת זכויות עובדים 72.....
- 0.6.7 תצהיר בדבר אי תאום מכרז 73.....
- 0.6.8 הצהרת המשתתף במכרז 74.....
- 0.6.9 אישור מוקדם לתנאי ביטוח 75.....
- 0.6.10 תאגיד בשליטת אישה 76.....
- 0.7.1 נוסח ערבות ביצוע 77.....
- 0.7.3 הסכם התקשרות 78.....



- 0.7.4 התחייבות לשמירת סודיות והגנת פרטיות.....87
- 0.7.5 אישור עריכת ביטוחים.....89
- 4.2 הצהרת מציע שאין בחזקתו נכס במועד ההצעה.....93
5. טופס הצעה כספית.....94



0. מנהלה

0.0 טבלת ריכוז תאריכים

התאריכים	הפעילות
יום חמישי 18.8.2016	פרסום המודעה בעיתונות
יום חמישי 25.8.2016	המועד האחרון לקבלת שאלות הבהרה – באמצעות המייל : shap16@nion.gov.il בלבד.
עד יום חמישי 1.9.2016	תאריך אחרון למענה הביטוח הלאומי לשאלות הבהרה באמצעות אתר האינטרנט של המוסד www.btl.gov.il דף הבית מדור מכרזים קישור "שאלות ותשובות"
יום רביעי 7.9.2016 שעה 12.00	תאריך אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים
עד ליום 31.12.2016	תוקף הערבות בגין הגשת ההצעה
עד ליום 31.12.2016	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 ממשלת ישראל החליטה כי החל מיום 1.1.2017 יופקדו לכל ילד בישראל 50 ₪ בכל חודש בתכנית חיסכון, אשר תעמוד לרשותו בהגיעו לגיל 18 (או בגיל 21 בתנאים שנקבעו), הכל על פי דין.
- 0.1.2 במסגרת ההחלטה נקבע כי מקבל קצבת הילדים (כהגדרתו להלן), יוכל לבחור באחד ממסלולי החיסכון החלופיים ו/או בגוף הפיננסי שינהל את החיסכון. בכלל זה, ניתן יהיה לבחור בבנק או בגוף פיננסי מתוך רשימת גופים מוסדיים בשוק ההון, שייבחרו על-ידי משרד האוצר.
- 0.1.3 כמו כן, מקבל הקצבה יוכל לבחור להוסיף לחיסכון, לכל ילד אשר בגינו הוא מקבל קיצבת ילדים, 50 ₪ בחודש, מתוך קצבת הילדים המשולמת בגינו.
- 0.1.4 המוסד לביטוח לאומי (להלן: "המוסד") מבקש לקבל הצעות למתן שרותי מוקד טלפוני, שישפק מידע כללי ופרטני לפונים ויטפל בפניות בנושא תכנית חיסכון ילדים בלבד



- בהתאם לדרישות מכרז זה (להלן: "מוקד חיסכון ילדים"). גודל המוקד המבוקש הינו מוקד הכולל 50 עמדות נציגים.
- 0.1.5 המוסד מבקש להבהיר כי הליכי החקיקה לתוכנית החיסכון לילדים, טרם הושלמו. משום כך, טרם הושלמו הגדרת תהליכי העבודה ובניית המערכות הטכנולוגיות הנדרשות ליישום והפעלת התוכנית.
- לאור האמור, המוסד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז או לדחות את המועד להפעלת המוקד הטלפוני הנדרש עפ"י מכרז זה, והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.1.6 נוסף על האמור, לאור העובדה כי מדובר בחקיקה חדשה, החלה על כל תושבי ישראל המקבלים קצבת ילדים, לא יכול המוסד לספק בשלב זה, הערכה לגבי מספר השיחות הצפויות להתקבל במוקד זה, וכן מידע לגבי משך השיחה הממוצע הצפוי לטיפול בפניות.
- לאור האמור, באם יתברר שהיקף הפניות נמוך מאד, ואינו מצדיק הפעלה של מוקד נפרד, שומר המוסד לעצמו את הזכות להפסיק את פעילות המוקד הטלפוני לפני תום תקופת ההתקשרות, ולמציעים ו/או לזוכה לא תהיה כל טענה בקשר לכך.
- 0.1.7 מובהר בזאת כי שירותי המוקד הטלפוני נשוא מכרז זה נחוצים למוסד באופן **זמני** לצורך טיפול באוכלוסייה המקבלת כיום קצבת ילדים (להלן: "אוכלוסיית המלאי") וזאת כחלק מהיערכות ליישום החקיקה.
- 0.1.8 המוקד הטלפוני הנדרש עפ"י מכרז זה, הינו עבור תכנית חיסכון לילדים בלבד. מוקד זה יהווה אחד הערוצים לקבלת שירות בקשר לתכנית חיסכון לילדים. בכוונת המוסד לעודד פונים לשימוש באינטרנט כערוץ מועדף על פני ערוצי שירות אחרים כגון הערוץ הטלפוני או הערוץ הפרונטלי.
- 0.1.9 לאחר סיום הטיפול באוכלוסיית המלאי ו/או לאחר הפחתת קצב ו/או כמות הפונים באופן שאינו מצדיק את המשך הפעלת מוקד חיסכון לילדים ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, תסתיים פעילותו של מוקד חיסכון לילדים. הטיפול בנושא תכנית חיסכון ישולב במסגרת סל השירותים הנוכחי של מוקד הביטוח הלאומי 6050*, המופעל כיום במיקור חוץ.
- 0.1.10 שירותי המוקד הטלפוני, המפורטים במכרז זה, נדרשים החל מיום 01.11.2016 ועד ליום 31.05.2017. הסיבה לכך הינה כי בתקופה זו רשאית אוכלוסיית המלאי לבחור את הגוף המנהל ואת מסלול השקעת כספי החיסכון וזאת באמצעות המוסד בלבד. לאחר מועד זה, תופעל ע"י המוסד, ברירת מחדל לבחירת הגוף המנהל ומסלול ההשקעה לחיסכון. כמו כן, החל מיום 01.06.2017, שינוי מסלול החיסכון ו/או הגוף המנהל יתבצע ישירות מול הגופים הפיננסים המנהלים, ללא כל התערבות של המוסד ולפיכך, לא יידרשו שירותי המוקד הייעודי עוד.

- 0.1.11 לאור האמור ומפאת לוח הזמנים הקצר, נערך המוסד, במקביל להליכי מכרז זה, למתן שירות טלפוני לנושא תכנית החיסכון באמצעות חברת מיקור החוץ המפעילה את המוקד הטלפוני הנוכחי של המוסד, זאת כחלק מסל השירותים שהוגדר בהסכם ההתקשרות הנוכחי עימם.
- החל מיום 01.11.2016 יופנו פניות טלפוניות בנושא תכנית חיסכון לילדים, למענה באמצעות עובדי המוקד הנוכחי (יוגדר לשם כך מספר ייעודי), בשעות שמחוץ לשעות הפעילות הרגילות של מוקד 6050*. כל זאת עד אשר יוכל, הזוכה במכרז זה, לספק את השירות.
- 0.1.12 בשל תקופת פעילותו הקצרה של מוקד הייעודי בנושא חיסכון לילדים, יספק המוסד את מרבית היישומים, וכן את הציוד הטלפוני והטכנולוגי הנדרשים לעבודת המוקד, בכלל זה פריסת קווי תקשורת וטלפוניה.
- עם סיום ההתקשרות, כל המכשירים והציוד שסופקו על ידי המוסד, יוחזרו לרשות המוסד במצב תקין. פירוט לענין זה מובא בפרק הטכנולוגיה והתשתיות הפיזיות (פרק 3). מובהר כי על הזוכה יהיה להשלים, לפצות ו/או לשפות את המוסד בגין כל נזק, קילקול, פגיעה, תקלה ו/או החזרת המכשירים ו/או הציוד שסופקו על ידי המוסד והוחזרו שלא במצב תקין לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.1.13 תקופת ההסכם עם הזוכה תהיה מיום חתימת המוסד על ההסכם ועד ליום 31.7.2017. מובהר כי תקופה זו כוללת את תקופת ההקמה, תקופת הטיפול במלאי וחודשיים נוספים לאחר שתקבע ברירת המחדל לאוכלוסיית המלאי.
- למוסד בלבד תינתן האפשרות להאריך את ההסכם ל-2 תקופות נוספות של 3 חודשים כל אחת.
- 0.1.14 המוקד יהיה בשטח מדינת ישראל בין דימונה בדרום וקריית שמונה בצפון, בהתאם לבחירת הזוכה ובתיאום עם המוסד.
- 0.1.15 על השירותים שיינתנו במוקד, לעמוד בדרישות תקניות כלליות ומקצועיות המקובלות בענף מוקדי השירות הטלפוני בארץ ובעולם ועל פי הדרישות המפורטות במכרז זה בפרק היעדים, וכן על פי הוראות המוסד.
- 0.1.16 על המציע לפרט, בנספח לפרק העלויות (פרק 5), בהצעתו למכרז זה, מחיר לכל השירותים הנדרשים, מחירים אלו יחייבו את הזוכה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 0.1.17 המוסד ישלם לזוכה עבור השירותים המפורטים במכרז זה, בהתאם למחירון שבהצעת הזוכה, הכול בכפוף לתנאי המכרז וההסכם ובהתאם למפורט בפרק 5 למכרז זה.
- 0.1.18 כל המחירים בהצעת המציע, יהיו קבועים וסופיים ללא מע"מ, 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. בכלל זה, העלאות צפויות בתקופת



ההסכם, בשכר המינימום ותנאים סוציאליים שונים בשכר העובדים. מובהר כי המחירים המוצעים בהצעה לא יהיו מותנים בכל צורה שהיא, בהתחייבות של המוסד לכמויות ו/או היקפים כל שהם.

0.1.19 המוסד לא יתחשב בכל הצעה שהיא בלתי סבירה בהיבט המחיר ו/או שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישות סף ו/או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי.

0.1.20 המוסד אינו מתחייב להזמין שירותים כל שהם ובכמות כל שהיא מן הזוכה והדבר נתון לשיקול דעתו הבלעדי.

0.1.21 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 **אגף שירות לקוחות** – היחידה במוסד האחראית, בין היתר, על שירותי המענה הטלפוני לפונים למוסד בנושא תכנית חיסכון ילדים.

0.2.2 **אוכלוסיית המלאי** – מקבלי קצבת ילדים בפועל הכלולים בקבצי המוסד עד 31.12.2016. כיום ישנם כ-1.2 מיליון מקבלי קצבאות ילדים עבור כ-2.7 מיליון ילדים.

0.2.3 **בעל שליטה** – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי) – התשמ"א - 1981.

0.2.4 **ברירת המחדל** – הגוף הפיננסי שייבחר על ידי הביטוח הלאומי באופן אוטומטי רנדומלי. ברירת המחדל כוללת גם קביעה של מסלול חיסכון סולידי.

0.2.5 **גוף פיננסי** – מוסדות פיננסיים מסוג קופות גמל או בנקים, שייבחרו על ידי אגף שוק ההון כמורשים לנהל את כספי החיסכון בתכנית חיסכון קצבת ילדים.

0.2.6 **המוסד** – המוסד לביטוח לאומי.

0.2.7 **המכרז** – הזמנה זו לקבלת הצעות וכל נספחיה, לרבות קובץ המענה לשאלות הבהרה, אם יהיו כאלה.

0.2.8 **המנהל** – מנהל אגף שירות לקוחות של הביטוח הלאומי או מי שמונה מטעמו לנהל עבור המוסד את ההקמה, הניהול וההפעלה של מוקד טלפוני תכנית חיסכון ילדים

0.2.9 **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.

0.2.10 **המציע** – כל גורם שהגיש הצעה למכרז זה בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.

0.2.11 **הסכם** – ההסכם שיחתם בין הזוכה למוסד, על פי האמור במכרז זה.



- 0.2.12 **הפקדה נוספת** – מקבל הקצבה רשאי להפקיד 50 ₪ נוספים לתכנית החיסכון ע"ח קצבת הילדים.
- 0.2.13 **הצעה** – תשובת המציע למכרז זה על כל נספחיה, דרישותיה, תנאיה וחלקיה (לרבות הסכם ההתקשרות) עבור השירותים עבורם מוגשת ההצעה.
- 0.2.14 **זוכה** – מציע שהצעתו תבחר כהצעה זוכה על ידי וועדת המכרזים של המוסד, והמוסד יחתום עימו על הסכם לאספקת והשירותים הנדרשים במכרז זה.
- 0.2.15 **לקוח המציע** – גוף עסקי או ציבורי כלשהוא שהמציע מספק במקומו ועבורו שירותי מוקד טלפוני או מספר מוקדים, בדומה לנדרש במכרז זה.
- 0.2.16 **מוקד טלפוני לתכנית חיסכון לילדים (מוקד חיסכון לילדים)** – מוקד טלפוני ייעודי לנושא זה בלבד, אשר יאויש על-ידי נציגי שירות מטעם הזוכה, ויתן מענה לציבור הפונים טלפונית למוסד לקבלת מידע כללי או אישי ו/או המבקשים לבצע שינויים בתכנית ההפקדה על פי בחירתם כמפורט במכרז זה.
- 0.2.17 **מידע אישי** – מידע פרטני הנוגע לענייניו של הפונה למוסד בנושא תכנית חיסכון לכל ילד. מידע זה משתקף במערכת ממוחשבת "דלפק קדמי", השואבת את נתונה ממערכות ייעודיות של המוסד.
- 0.2.18 **מידע כללי** – מידע כללי על החוק והתקנות בנושא תכנית חיסכון לכל ילד, הגופים המנהלים את כספי החיסכון, מסלולי ההשקעה האפשריים, הפקדה נוספת ע"ח קצבת הילדים, מועדי פדיון וכו' בנושא הנ"ל בלבד.
- 0.2.19 **מחירון** – מחיר כל השירותים הנדרשים במכרז זה, והכלולים בהצעת המחיר של הזוכה (נספח מס' 5).
- 0.2.20 **מסלול חיסכון** – בכל אחת מהגופים הפיננסיים יוגדרו 3-5 מסלולי חיסכון בעלי מאפיינים שונים.
- 0.2.21 **מערכת דיווחים בזמן אמת** – מערכת דיווחים, המתעדת את ביצועי הנציגים בזמן אמת. כמות שיחות נענות על ידי נציג, מצב הנציג (הפסקה, מענה, המתנה וכו') ומצב המוקד (שיחות ממתונות, משכי המתנה וכו').
- 0.2.22 **מערכת דיווחים היסטוריים** – מערכת דיווחים, המתעדת את כלל תעבורת השיחות במוקד הטלפוני (כמות שיחות נכנסות, כמו שיחות יוצאות, זמני המתנה, זמני מענה, ביצועי נציגים וכו'). הדו"חות ניתנים להפקה בחתך של שעות, ימים, חודשים.
- 0.2.23 **מערכת "דלפק קדמי"** – המערכת הממוחשבת שתעמוד לרשות הזוכה באמצעותה ניתן לענות לשאלות אישיות של הפונים בנושא חיסכון לילדים. המערכת כוללת מידע גם בנושאים אחרים של המוסד.



- 0.2.24 **מערכת הפעלה טלפונית** – מבוססת על מערכת של AVAYA, וכוללת IVR ו-CTI. הפתרון הטכנולוגי מסופק על ידי ITNAV PRO. מערכת זו מספקת על ידי הביטוח הלאומי כולל רישיונות, מערכת הדוחות הסטטיסטיים ודוחות זמן אמת.
- 0.2.25 **מערכת הקלטות** – של חברת VERINT. מערכת זו מספקת על ידי הביטוח הלאומי כולל רישיונות.
- 0.2.26 **מערכת לניהול ידע (ני"ל)** – מערכת ממוחשבת המרכזת את המידע הכללי הנדרש לעבודת נציגי השירות, בכלל זה בנושא תכנית חיסכון לכל ילד.
- 0.2.27 **מערכת קשר ובירורים** – מערכת ממוחשבת לבירורים נוספים בין המוקד למוקדי התמיכה ובתוך מוקדי התמיכה. באמצעות מערכת זו מנוהלות הפניות שלא יכלו לקבל מענה מיידית בעת הפניה הטלפונית ואשר מופנות לדלפק אחורי במוקדי התמיכה או בסניפים.
- 0.2.28 **מקבל הקצבה** – האדם שלחשבון הבנק שלו משולמת קצבת הילדים.
- 0.2.29 **נציג שירות** – עובד במוקד הטלפוני מטעמו של הזוכה במכרז זה.
- 0.2.30 **פונים** – לקוחות המוסד לרבות מבוטחים, אזרחים, מקבלי קצבאות ילדים, ילדים לאחר גיל 18 וכד', הפונים לקבלת שירות ממוקד טלפוני תכנית חיסכון ילדים.
- 0.2.31 **עורך המכרז** – המוסד לביטוח לאומי – אגף שירות לקוחות.
- 0.2.32 **עלות התשתית הפיזית** – הוצאות הזוכה להתאמת האתר שייבחר על ידו, ואשר הן באחריותו ועל חשבונו כגון: שכירות, ריהוט, בינוי, תשתיות חשמל. בתשתית הפיזית לא כלולות הוצאות המוגדרות באחריות המוסד ועל חשבונו.
- 0.2.33 **שיחה נענית** – שיחה שנענתה על ידי נציג שירות ומשך השיחה עלה על 12 שניות.
- 0.2.34 **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.
- 0.2.35 **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 **IVR** – מערכת המענה הקולי והאוטומטי, המהווה ממשק קולי ראשוני לכל שיחה נכנסת למוקד. המערכת מאפשרת לבצע פעולות אוטומטיות. המערכת מאפשרת גם בחירה בהעברה לנציג שירות. המערכת מאפשרת את קביעת השעות בהן יינתן כל סוג שירות כאמור.



0.2.38 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'.

הערה: בנוסף למוגדר לעיל, במרכז זה נעשה שימוש במונחים טכניים ומקצועיים מוכרים ומוסכמים. ככל שמי מהמזיעים אינו בטוח בפרשנותו של איזה ממונחים אלו, עליו להעלות זאת במסגרת שאלות הבהרה ולא תשמע כל טענה ביחס לאי בהירות או הבנה של מי מהמזיעים, 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, שכתובת הדואר האלקטרוני שלה הוא shap16@nioi.gov.il.

0.3.3 נוהל העברת שאלות ובירורים

א. 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.

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

פירוט השאלה	מספר הסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז	מס' סידורי

יש להעביר את שאלות הבהרה עד למועד המפורט בטבלת ריכוז התאריכים לא יתקבלו שאלות לאחר מועד זה.

ג. ניתן יהיה להוריד את התשובות לשאלות הבהרה של המוסד מאתר האינטרנט של המוסד, בכתובת: WWW.BTL.GOV.IL במדור מכרזים, ובאחריות המזיעים להתעדכן באופן שוטף באתר. לא תישמע כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה ממזיע בקשר לכך.

ד. המוסד יהא רשאי לפרסם באתר האינטרנט שלו יותר מקובץ הבהרות אחד.



- ה. תשובות המוסד לשאלות ההבהרה יהוו 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.
- ו. 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 ההבהרות, הנוסח האחרון של ההבהרות, שיפרסם המוסד, גובר על הנוסח המוקדם.
- ז. המוסד רשאי לפרסם שינויים ועדכונים למסמכי המכרז, לרבות מסמך תשובות לשאלות הבהרה, ככל שיהיה בכך צורך. באתר האינטרנט של המוסד (בפרק מכרזים) בכתובת www.btl.gov.il או במודעות בעיתונות בכל הנוגע למסמכי המוסד ותנאיו. על המציעים להתעדכן באופן שוטף.

0.3.4 כנס מציעים

לא יערך כנס מציעים.

0.3.5 מסירת ההצעות

- א. הצעה תוגש מודפסת (לא בכתב יד) בשפה העברית (למעט נספחי המכרז), **בשלושה עותקים זהים** ותיערך בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף זה ובסעיף 0.9. מודגש בזאת, כי המוסד יהא רשאי לדחות הצעות שיוגשו בכתב יד.
- ב. כל אחד מהעותקים יכלול שתי מעטפות נפרדות וחתומות כדלקמן:
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(2037)2016 - אספקת שרותי מוקד טלפוני תכנית חיסכון ילדים עבור המוסד לביטוח לאומי- מענה לפרקים 0-4".
מעטפה שנייה תכיל מענה לפרק 5 (פרק העלויות) ונספח 5 מודפס וחתום על ידי מורשי החתימה של המציע וכרוך בחוברת נפרדת.
על המעטפה יש לרשום מכרז מס' מ(2037)2016 - אספקת שירותי מוקד טלפוני תכנית חיסכון ילדים עבור המוסד לביטוח לאומי - מענה לפרק 5 (עלויות).
- ג. יש להקפיד על הפרדת המעטפות כנדרש.
- ד. המציע יגיש הצעה אחת בלבד. המוסד לא יתחשב בהצעות של אותו מציע, שהוגשו בשמות שונים.
- ה. יש להכניס את שלושת העותקים של ההצעה, על שני חלקיה למעטפה סגורה היטב או לארגז חתום. על גבי המעטפה/הארגז יש לציין את שם המכרז ומספרו בלבד, ללא סימן מזהה כל שהוא.



- ו. יש למסור את ההצעות בתיבת המכרזים של המוסד, הממוקמת 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.
- ז. הצעות יוגשו למוסד במסירה ידנית או באמצעות דואר שליחים בלבד.
- ח. בתמורה למסירת הצעתו יקבל המציע אישור על מסירת ההצעה. יש להקפיד על קבלת אישור זה.
- ט. לתשומת לב המציעים, בכניסה לבניין של המוסד קיימים סדרי אבטחה ובדיקת תעודות אישיות, קיימת בעיית חנייה בסביבה והפרעות כלליות בתנועה בירושלים וכדו', 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 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות עד ליום המפורט בטבלת ריכוז תאריכים בסעיף 0.0. לבקשת המוסד, יאריך המציע את תוקף ההצעה וערבות ההגשה, 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 הטכני (אפיון השירותים הנדרשים) בפרקים 1-4 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 הטלפוני בנושא תכנית חיסכון ילדים 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
נספחי המכרז	בהתאם לפירוט בתוכן העניינים

0.4.3 פרק העלויות (ההצעה הכספית), מסומן כפרק 5;



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

כל התנאים המפורטים בסעיפים 0.5 הינם תנאי סף.

0.5.1 המציע הינו גוף משפטי מאוגד ורשום עפ"י דין. להוכחת העמידה בתנאי זה יצרף את האישורים המפורטים בסעיף 0.6.1 ו-0.6.2

0.5.2 ערבות בגין הגשת ההצעה

על המציע לצרף להצעתו ערבות מקורית, בלתי מותנית, ברת חילוט לטובת המוסד, בסך של 125,000 ₪. הערבות תהיה בתוקף עד המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0 - "תוקף הערבות בגין הגשת ההצעה". הערבות האמורה תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח עפ"י חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, תשמ"א - 1981, וקיבלה אישור של החשב הכללי במשרד האוצר למתן ערבויות במכרזים ממשלתיים.

הערבות תוגש כערבות מקורית בדיוק בנוסח ערבות הגשה המצורף בנספח 0.5.2 למכרז ללא תוספות, השמטות או שינויים. כל שינוי מהנוסח האמור יגרום לפסילת ההצעה.

לא יתקבל צילום של הערבות.

יש להצמיד את הערבות המקורית לעותק המוגדר כ"מקור", ובנוסף לצרף צילום של הערבות לכל אחד משני עותקי ההצעה (לחלק הניהולי).

המוסד יהא רשאי לחלט את הערבות בהתאם לעילות הקבועות בדין ובהתקיים העילות המפורטות להלן. לאחר סיום הליכי המכרז, יוחזרו הערבויות למציעים שלא זכו במכרז. המציע יאריך את תוקף הערבות וההצעה לבקשת המוסד, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.

0.5.3 ניסיון המציע

א. על המציע להיות בעל ניסיון של 5 שנים לפחות בהפעלה של מוקדי שירות טלפוניים מאוישים.



ב. המציע הפעיל מוקדי שירות טלפוניים מאוישים עבור לפחות 3 (שלושה) לקוחות בכל אחת מהשנים 2014-2016.

הבהרה: מספר מוקדים המופעלים עבור לקוח מסוים, ייספרו כלקוח אחד לצורך עמידה בתנאי סף זה.

כמו כן מובהר כי לקוח שניתן לו שירות במשך מספר שנים, ניתן להציגו בעבור כל אחת מהשנים.

ג. בכל אחת מהשנים 2014-2016, אחד מהמוקדים לפחות, שהופעלו על ידי המציע, היה או הינו בגודל של 60 עמדות מאוישות לפחות בשעות השיא, במשך לפחות 3 שעות ברצף.

להוכחת עמידתו של המציע בתנאי סף זה, יפרט המציע על גבי נספח 0.5.3 פרטים כלליים על המציע; כן יפרט את כל המוקדים שהפעיל ו/או מפעיל ואת פרטי כל הלקוחות להם העניק שירותים אלה בשנים 2014-2016.

0.5.4 מחזור כספי

למציע מחזור כספי מהפעלת מוקדים, בסך של 20 מיליון ₪ לפחות, בכל אחת מ-3 (שלוש) השנים 2013-2015.

להוכחת עמידתו של המציע בתנאי סף זה, על המציע לצרף הצהרה ביחס למחזור הכספי וכן לצרף אישור רואה חשבון על המחזור הכספי המפורט בהצהרת המציע, על פי הנוסח המצורף בנספח 0.6.3. אישור זה יודפס על נייר פירמה של רואה החשבון.

0.5.5 מנהל הפרוייקט

על המציע להציג מנהל פרויקט להקמת המוקד במסגרת הצעתו. על מנהל הפרוייקט המוצע לעמוד בדרישות הבאות:

א. בעל תואר ראשון לפחות ממוסד אקדמי מוכר.

ב. בעל ניסיון בהקמת 2 (שני) מוקדים לפחות, כאשר אחד מהמוקדים שהקים הינו בגודל של 50 עמדות נציגים לפחות, בין השנים 2014-2016.

יש לפרט את ניסיון מנהל הפרוייקט בנספח 0.5.5 ולצרף קורות חיים ותעודת השכלה.

0.5.6 מנהל המוקד

על המציע להציג מנהל מוקד במסגרת הצעתו. על מנהל המוקד המוצע לעמוד בדרישות הבאות:

א. בעל ניסיון מוכח בניהול מוקד של לפחות 12 חודשים ברציפות במהלך השנים 2014-2016.

ב. אחד המוקדים שניהל בשנים 2014-2016 היה/הינו בגודל של 50 עמדות נציגים לפחות.



יש לפרט את ניסיון מנהל המוקד בנספח 0.5.6 ולצרף קורות חיים.

0.5.7 תוכנית עבודה ותוכנית אדריכלית

על המציע להגיש תוכנית עבודה על גבי נספח 0.5.7 להקמת המוקד והפעלתו, ולצרף תוכנית אדריכלית פונקציונלית כמפורט בסעיפים 4.2-4.3.

משך ההערכות לפתיחת המוקד כפי שיפורט בתוכנית העבודה לא יעלה על 3 חודשים מיום חתימת המוסד על ההסכם.

0.6 אישורים ותצהירים נדרשים בגין הגשת הצעה

0.6.1 **אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות** - יש לצרף אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976, אשר ימוספר כנספח 0.6.1 במסמכי המכרז.

0.6.2 **אישור רשות התאגידים** - על המציע לצרף תעודת התאגדות של התאגיד וכן נסח חברה/שותפות עדכני המוכיח כי לתאגיד אין חובות בגין אגרה שנתית וכי לא הוכרז כחברה מפרה, אשר ימוספר כנספח 0.6.2 במסמכי המכרז.

0.6.3 **אישור מחזור כספי** – על המציע לצרף להצעתו תצהיר ואישור רו"ח, המפרט את המחזור הכספי בישראל, בתחום הפעלה וניהול של מוקדי שירות טלפוני מאוישים (בכלל זה מרכזי שירות ותמיכה HELP DESK) בהיקף של 20 מיליון ₪ (לא כולל מע"מ) לפחות בכל אחת משלוש השנים האחרונות 2013-2015 בנוסח נספח 0.6.3 למסמכי המכרז.

0.6.4 **אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה** - על המציע לצרף אישור עו"ד/רו"ח על מורשי החתימה ודוגמאות חתימה מטעם המציע, על גבי נספח 0.6.4 למסמכי המכרז.

0.6.5 תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות בשל הפרת דיני עבודה

על המציע, בשמו ובשם של בעלי השליטה במציע, לצרף להצעתו תצהיר בכתב בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה, בשלוש השנים שקדמו לתאריך ההגשה, על גבי הנוסח המצורף כנספח 0.6.5 למסמכי המכרז. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים. מציע שהיו לו הרשעות בשל הפרת דיני עבודה, יצרף להצעתו פירוט של ההרשעות על מנת שוועדת המכרזים תדון ותחליט באם נתן לקבל את ההצעה או לפסלה על הסף.

0.6.6 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 **כנספח 0.6.6** למסמכי המכרז. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים, כאמור.

0.6.7 תצהיר בדבר אי תיאום מכרז

המציע יצהיר על גבי הנוסח המצורף **כנספח 0.6.7** למסמכי המכרז על אי תיאום הצעתו עם מציע אחר.

0.6.8 הצהרת המשתתף במכרז

על המציע לצרף להצעתו הצהרה על גבי הנוסח המצורף **כנספח 0.6.8** למסמכי המכרז, כשהיא חתומה על ידי מורשה חתימה של המציע.

0.6.9 אישור מוקדם לתנאי ביטוח

המציע יתחייב לרכוש את כל הביטוחים הנדרשים לפי נוסח **נספח 0.7.5** ולהמציא כתב התחייבות של חברת ביטוח למוסד על נכונותה לבטח את המציע, אם יזכה במכרז זה, וזאת בהתאם לנוסח המצורף **כנספח 0.6.9** למסמכי המכרז.

0.6.10 תאגיד בשליטת אישה

להצעה אשר מתקיים בה האמור בסעיף 2' לחוק חובת המכרזים התשנ"ב - 1992, כלומר שאישה מחזיקה בשליטה בתאגיד המציע, יצורפו אישור רואה חשבון ותצהיר כמפורט בסעיף האמור, בנוסח המצורף **כנספח 0.6.10** למסמכי 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.

0.7 התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז**0.7.1 ערבות בגין זכייה**

- א. הזוכה במכרז ימציא למוסד, יחד עם החתימה על ההסכם, ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד לעמידה בתנאי ההסכם, בנוסח המצורף כנספח 0.7.1 למסמכי המכרז, בסך **250,000** ₪ שתהיה תקפה למשך תקופת ההתקשרות הראשונה + 90 יום לאחר סיומה.
- ב. אם ההסכם יוארך לתקופות נוספות, על פי האמור בסעיף 0.1.13 לעיל, הזוכה במכרז יתחייב להאריך את הערבות לטובת המוסד, וזאת למשך כל תקופת ההארכה + 90 יום לאחר סיומה.
- ג. הערבות הנ"ל לא תהיה צמודה. הערבות האמורה תהיה ערבות בנקאית 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.
- ד. הערבות תוגש כערבות מקורית בנוסח המחייב המצורף **כנספח 0.7.1** למסמכי המכרז, ללא תוספות, השמטות או שינויים.
- ה. 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.

0.7.2 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.

0.7.3 ההסכם התקשרות

הזוכה מתחייב לחתום על ההסכם המצורף **כנספח 0.7.3** למסמכי המכרז. למען הסר ספק מובהר כי מכרז זה, תשובות המוסד לשאלות ההבהרה של המציעים והצעת הזוכה בתשובה למכרז זה והבהרות ותשובות הזוכה, יהיו חלק בלתי נפרד מההסכם שייחתם עם הזוכה. מובהר כי על המציע לחתום על ההסכם (נספח 0.7.3) בראשי תיבות ולצרפו להצעה.

0.7.4 התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות ולמניעת ניגוד עניינים



הזוכה יחתום על התחייבות לשמירת והגנת הפרטיות ולמניעת ניגוד עניינים, לפי הנוסח המצורף **כנספח 0.7.4** למסמכי המכרז. על מורשי החתימה של המציע לחתום על הצהרת הסודיות בנוסח המצורף **כנספח 0.7.4** בראשי תיבות ולצרפה להצעה.

0.7.5 אישור על קיום בטוחים

הזוכה יעביר למוסד אישור מחברת ביטוח על קיום כל הביטוחים הנדרשים **כנספח 0.7.5**, כתנאי לחתימה של המוסד על הסכם ההתקשרות.

0.7.6 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.

0.7.7 הודעה של המציע על התפתחויות עסקיות

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.

0.8 זכויות המוסד – עורך המכרז

0.8.1 ביטול/הקפאת המכרז

כאמור בסעיפים 0.1.5 ו-0.1.6 ולאור אי השלמת תהליכי החקיקה וההערכות כאמור, שומר המוסד 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. במקרה של ביטול המכרז, הערבויות יוחזרו למציעים.

0.8.2 ביטול ההתקשרות לאחר הודעת המוסד על זכייה וחתימה עם הזוכה על הסכם ההתקשרות, ממועד החתימה ואישור ההסכם במוסד ועד הפעלת המוקד (תקופת ההיערכות)

כאמור בסעיפים 0.1.5 ו-0.1.6, המוסד שומר לעצמו את הזכות לבטל את ההתקשרות או להקפיא את ההתקשרות.

במצב של ביטול או הקפאת התקשרות עם זוכה שייבחר, יחזיר המוסד לזוכה את ההוצאות הישירות בפועל שנגרמו לו בגין ההיערכות למתן השירות על פי מכרז זה.

ההוצאות הישירות יכללו את עלות התשתית הפיזית בהתאם להוצאה בפועל ולא יותר מהסכום שנקב הזוכה בהצעתו. כמו כן, יוחזרו הוצאות ישירות אחרות שהוצאו על ידו בפועל לצורך מתן השירות כנדרש במכרז זה.



סכום החזר ייקבע על ידי צוות בודקים מטעם המוסד ומטעמו של הזוכה, ועל סמך קבלות, הוצאות בפועל והוכחות שיוגשו לצוות הבדיקה.

מובהר כי בכל מקרה, כל הוצאה ו/או פעולה שיבצע המציע הזוכה בטרם חתימה על ההסכם וקבלת אישור המוסד להתחלת ההקמה של המוקד יהיו על אחריותו הבלעדית ולא יוחזרו לו על ידי המוסד.

0.8.3 כשיר שני

המוסד שומר לעצמו את הזכות לבחור זוכה כשיר שני למכרז, שיהיה המציע שהצעתו תדורג במקום השני, לאחר הצעת הזוכה במכרז זה. היה ומכל סיבה שהיא לא ייחתם הסכם ההתקשרות עם הזוכה על ידי המוסד ו/או לאורך ההתקשרות לא עמד הזוכה במכרז בהתחייבויותיו, וכתוצאה מכך בוטל ההסכם עמו, יהא רשאי המוסד להתקשר עם הזוכה החלופי לצרכי תפעול המוקד על פי המכרז.

0.8.4 ועדת בדיקה

המוסד ימנה ועדת בדיקה מטעמו שתבחן את ההצעות. במסגרת תהליך הבדיקה, קיימת אפשרות כי ועדת הבדיקה תבקש לבקר במוקד טלפוני של המציע ולבחון 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.

0.8.5 בקשת הבהרות

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

ב. 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.

ג. 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.

0.8.6 עיון בהצעות מציעים אחרים

המוסד רשאי לגבות ממציע שיבקש לממש את זכות העיון בהצעות המתחרים סכום של 0.30 אג' על כל דף שיבקש לצלם.



0.8.7 בחירת הזוכה

המוסד רשאי שלא להתחשב בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה, 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.

0.8.8 הזמנות על-פי מכרז זה

- א. לאור ראשוניותה של תכנית חיסכון לילדים ומורכבותה בכל הקשור למעבר בין גופים פיננסיים ומעבר בין מסלולי השקעת כספי החיסכון, לא ניתן לספק למציעים אומדן כלשהוא על היקף השיחות המוערך. בכל מקרה, המוסד אינו מתחייב להיקף שיחות כלשהו במשך כל תקופת ההתקשרות עם הזוכה.
- ב. המוסד רשאי להזמין חלק מהשירותים המבוקשים ו/או לממש את ההצעה בחלקים או בשלבים, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

0.9 מבנה הצעת המציע

0.9.1 הצעת המציע תוגש כשהיא מודפסת בעברית, בשני חלקים וכמפורט להלן:

חלק ראשון - המענה המנהלי, היישומי והטכני יערך בחוברת כרוכה, הכוללת:

- א. מכתב פתיחה חתום על ידי מורשי החתימה.
- ב. מענה מפורט ושלם לכל סעיפי המכרז בכל אחד מהפרקים 0 עד 4.
- ג. נספחי ההצעה, בהתאם לפירוט בסעיף 0.9.5 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 תיערך בחוברת כרוכה, ותכלול מענה לפרק 5 (פרק העלויות) בהתאם למבנה המפורט להלן ובפרק 5 למכרז.

0.9.2 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.



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

0.9.4 כל עמוד בהצעה, לרבות הנספחים להצעה, יוחתם בחותמת הרשמית של המציע. בדף המלווה הראשון/הפותח של ההצעה ובכל אחד מדפים בהצעה הכספית (נספח 5) תהא גם חתימת מורשי חתימה מטעם המציע.

0.9.5 נספחי ההצעה

יש להקפיד לצרף להצעה את כל הנספחים, האישורים וההצהרות שנדרשו במכרז, ערוכים וחתומים 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.



סעיף	שם הנספח	הערות	סימון לאשר שהנספח צורף להצעה כנדרש
0.5.2	נוסח ערבות הגשה	על פי הנוסח המפורט בנספח 0.5.2	
0.5.3	הצהרה על נסיון המציע ופרטי נסיון	יוגש על גבי 0.5.3	
0.5.5	פרטים על מנהל הפרויקט	יוגש על גבי נספח 0.5.5 בצרוף קורות חיים ותעודות	
0.5.6	פרטים על מנהל המוקד	יוגש על גבי נספח 0.5.6 בצרוף קורות חיים ותעודות	
0.5.7	תכנית הקמה מפורטת	על פי הנדרש בסעיף 0.5.7	
0.6.1	אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות	אישור תקף לפי חוק עיסקאות גופים ציבוריים	
0.6.2	אישור רשם החברות ונסח חברה מעודכן	תדפיס נסח חברה / שותפות ללא חובות לרשות התאגידיים	
0.6.3	אישור מחזור כספי	הצהרת המציע על המזור הכספי ואישור ר"ח על נייר פירמה	
0.6.4	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	כולל אישור עו"ד על גבי העתק נספח 0.6.4	
0.6.5	תצהיר המציע ובעלי שליטה בדבר העדר הרשעות	כולל אישור עו"ד על גבי העתק נספח 0.6.5	
0.6.6	תצהיר המציע ובעלי השליטה – שמירת זכויות עובדים	כולל אישור עו"ד על גבי העתק נספח 0.6.6	
0.6.7	תצהיר בדבר אי תאום מכרז	הצהרת מורשי החתימה של המציע על גבי העתק נספח 0.6.7	
0.6.8	הצהרת המשתתף במכרז	הצהרת מורשי החתימה של המציע על גבי העתק נספח 0.6.8	
0.6.9	אישור מוקדם לתנאי ביטוח	יוגש חתום ע"י חברת ביטוח על גבי העתק 0.6.9	
0.6.10	תאגיד בשליטת אישה	נספח זה אינו חובה. אישור ר"ח ותצהיר על גבי העתק נספח 0.6.10	
0.7.1	נוסח ערבות ביצוע	על פי הנוסח המפורט בנספח 0.7.1	
0.7.3	הסכם התקשרות	יוגש ע"ג עותק חתום וסרוק אותו ניתן להוריד מהאתר. חתום בראשי תיבות ע"י מורשי החתימה של המציע	
0.7.4	התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות	יוגש ע"ג עותק של נספח 0.7.4 חתום ע"י מורשי החתימה של המציע	
0.7.5	אישור עריכת ביטוחים	יוגש לאחר זכיה	
4.2	הצהרת המציע שאין בחזקתו נכס במועד ההצעה	יוגש על פי המפורט בסעיף 4.2 חתום ע"י מורשי החתימה	
5	טופס הצעה כספית	יוגש ע"ג העתק נספח 5 חתום ע"י מורשי החתימה של המציע	

0.10 בעלות על המכרז ועל ההצעה

0.10.1 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.

0.10.2 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).



0.11 סמכות השיפוט

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

0.12 מספר הצעות

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

0.13 תהליך בחירת הזוכים

ועדת המכרזים תבחן את ההצעות. מובהר כי ועדת המכרזים תמנה ועדת בדיקה כמפורט לעיל, אשר תבצע את הבדיקה לפי המפורט להלן ותתן המלצתה לוועדת המכרזים.

בדיקת ההצעות תתבצע כמפורט להלן:

0.13.1 בשלב ראשון תיבדק עמידת המציע בתנאי הסף. מציע שהצעתו לא תעמוד בכל תנאי הסף ייפסל על-ידי ועדת המכרזים.

0.13.2 בשלב השני ייפתחו הצעות המחיר של המציעים אשר עמדו בכל תנאי הסף. ההצעות ידורגו בהתאם לאמור בסעיף 0.13.6 להלן.

א. ההצעות תוערכנה בציונים בין 0% – 100% על פי הפרמטרים המפורטים בהמשך.

0.13.5 בחירת הזוכה תהיה לפי 100% מחיר.

0.13.6 ההצעה הכספית – משקלה 100%

בשלב השני ייפתחו כאמור הצעות המחיר של המציעים אשר עברו את בדיקות הסף. מבנה ההצעה הכספית כמפורט בנספח 5.

הצעות המחיר ישוקללו בהתאם למשקל הפרמטרים בטבלה שלהלן.

משקל	הפרמטר
20%	מחיר הקמת המוקד – תשתיות פיזיות (ציון P)
80%	מחיר לשעת הפעלת נציג שירות לפי LOG IN (ציון L)

עבור כל פרמטר בנפרד - ההצעה הנמוכה ביותר תקבל ציון 100 ויתר ההצעות ידורגו ביחס אליה.

הנוסחה לחישוב ציוני המחיר עבור כל פרמטר בנפרד:

$$\text{ציון מחיר לכל פרמטר} = \frac{\text{המחיר הנמוך ביותר בפרמטר הנבחן}}{\text{המחיר בפרמטר בהצעה הנבדקת}} \times 100$$

שקלול ציוני המחיר של שני הפרמטרים על-פי משקלם היחסי ייתן את ציון המחיר של ההצעה. ההצעה בעלת ציון המחיר הגבוה ביותר תזכה.

נוסחת שיקלול המחיר הסופי:

$$\text{ציון סופי} = 0.2 * (P \text{ ציון}) + 0.8 * (L \text{ ציון})$$

0.14 שמירת סודיות ואבטחת מידע

0.14.1 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.

0.14.2 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, התשלי"ז –1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות על-ידי בעל חוזה, לרבות זוכה, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח – 1958.

0.14.3 שמירת סודיות על-ידי עובדי הזוכה: הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי מילוייה. המוסד יחתים את עובדי הזוכה, ועובדי קבלן המשנה מטעמו של הזוכה, שיעסקו במימוש מכרז זה על התחייבות לשמירת סודיות והגנת פרטיות למניעת ניגוד עניינים, לפי הנוסח שבנספח 0.7.4 לגבי כל מידע שייוודע להם במסגרת עבודתם על פי ההסכם.

0.14.5 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.



א. חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר :

- (1) היה מצוי בחזקת הזוכה קודם לגילוי ללא חובת סודיות ;
- (2) פותח באופן עצמאי על ידי הזוכה ללא שימוש במידע סודי ;
- (3) נמסר לזוכה על-ידי צד ג' ללא חובת סודיות ;
- (4) הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של המוסד ;
- (5) רעיונות, תפיסות, ידע וטכניקות הקשורים לפעילות העסקית של הזוכה הכלולים במידע של המוסד, ואשר נשמרו בזיכרונם של עובדי הזוכה שהיו בעלי גישה למידע בהתאם למפרט זה.
- (6) על הזוכה לגלותו בהתאם לצו שיפוטי.

ב. אין באמור בסעיף 0.14.5 א' משום מתן הרשאה לזוכה לגלות, לפרסם או להפיץ, אלא כמפורט בכל מקום אחר בהסכם :

- (1) את המקור של המידע הנלווה ;
- (2) כל נתונים סטטיסטיים או נתוני כוח אדם של המוסד ;
- (3) תכניות עסקיות של המוסד.

0.15 מחירים ותנאי תשלום

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

0.16 תקופת ההתקשרות

- 0.16.1 תקופת ההתקשרות הראשונה תהיה לתקופה מיום חתימת ההסכם על ידי המוסד ועד לתאריך 31.7.2017. המוסד בלבד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות ל-2 תקופות נוספות בנות 3 חודשים כל אחת לפי שיקול דעתו של המוסד. המוסד ישלח הודעה לזוכה 30 ימים מראש לפני תום תקופת ההתקשרות או תקופת ההארכה, בדבר רצונו להאריך את ההתקשרות.
- 0.16.2 באם תוארך ההתקשרות, יהיה על הזוכה לחדש את הערבות לתקופת ההארכה וזאת גם אם יאחר המוסד במתן הודעה לזוכה על הארכת תקופת ההתקשרות. הזוכה במכרז זה יהיה מחויב לכל תקופת השירות ולכל תקופת ההארכה אם יידרשו.
- 0.16.3 למוסד הזכות להפסיק את ההתקשרות לפי מכרז זה באופן מיידי, במקרה שהזוכה לא יעמוד בדרישות מכרז זה על כלל ההיבטים לרבות אי עמידה בלוחות זמנים, אי עמידה בדרישות, כמויות וכיו"ב. כמו כן, ככל שהיקף הפעילות כמפורט לעיל ולהלן לא יהיה מספק, יהיה רשאי המוסד להפסיק את הפעילות של הזוכה ולהביא את ההסכם לסיומו.

0.17 תנאים כלליים

- 0.17.1 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.
- 0.17.2 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.
- 0.17.3 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 שיגרם לו על-ידי הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו מכל סכום שיגיע לזוכה בכפוף למתן הודעה מראש ובכתב של 7 ימים.
- 0.17.4 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.
- 0.17.5 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 שישפק הזוכה למוסד לגופו ו/או לרכושו של כל אדם, לרבות עובדי הזוכה או מי מטעמו, עובדי המוסד וכל אדם אחר הנמצא בשירותו. הזוכה ימציא העתק מן הפוליסה למוסד או לחלופין ימציא למוסד אישור מהמבטח האמור על קיום ביטוחים כנדרש במכרז זה, אשר יכלול את מספרי הפוליסות הרלוונטיות, אם יידרש לכך על ידי המוסד.
- 0.17.6 הזוכה יבטח את כל הציוד הקיים במוקד, כולל את הציוד של המוסד שהוצב במקום.
- 0.17.7 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.
- 0.17.8 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.

0.17.9 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.

0.18 סיום ההתקשרות

0.18.1 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, 30 יום מראש (להלן: "הודעה מוקדמת").

0.18.2 על אף האמור בסעיף 0.18.1 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. באם הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עמה קלון.

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

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

0.18.7 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, וכן יעמיד לרשות המוסד כל דבר ששולם עבורו על ידי המוסד לצורך ההסכם ויחזיר למוסד כל סכום שהמוסד לא קיבל תמורה עבורו. התקופה המקסימלית לביצוע החזר הנ"ל הינה 90 יום.

0.18.8 במקרה של סיום ההתקשרות טרם עת, בנסיבות האמורות בסעיף 0.8.2, התשלום לזוכה יהיה על פי המפורט בסעיף 0.8.2 אם הפסקת ההתקשרות היתה לפני התחלת עבודת המוקד, או על פי סעיף 5.1 אם הפסקת ההתקשרות היתה לאחר שהמוקד החל את פעילותו השוטפת על פי דרישות מכרז זה.

1. פרק היעדים

1.0 סקירה כללית ורקע מקצועי

- 1.0.1 ממשלת ישראל קבעה כי החל מיום 1.1.2017 יופקדו לכל ילד, 50 ש"ח בכל חודש בתכנית חיסכון. הכספים יועמדו לרשות הילד בהגיעו לגיל 18.
- 1.0.2 בטווח הגילאים 18-21 נדרשת הסכמת ההורים לשחרור הכספים, בגיל 21 ואילך, יוכל הילד לפדות את כספי החיסכון ללא צורך בהסכמת ההורים.
- 1.0.3 בגיל 18 יזוכה חשבון החיסכון של כל ילד במענק של 500 ש"ח (מענק גיל 18). באם פדיון הכספים יבוצע בגיל 21 יופקד לזכות הילד מענק נוסף של 500 ש"ח (מענק גיל 21).
- 1.0.4 החיסכון ינוהל על-ידי גופים פיננסיים מסוג קופות גמל או בנקים, שייבחרו על-ידי אגף שוק ההון במשרד האוצר, לצורך ניהול כספי החיסכון.
- 1.0.5 על פי התקנות (שהליך חקיקתם טרם הסתיים), מקבל הקצבה יוכל לבחור בגוף הפיננסי ובמסלול החיסכון. בחלק מהגופים הפיננסיים יהיה ניתן לעבור מגוף אחד לאחר, ואילו בחלק אחר מהגופים לא יהיה ניתן לבצע מעבר מגוף מנהל אחד לגוף אחר.
- 1.0.6 למקבל הקצבה, הכלול באוכלוסיית המלאי, יינתן פרק זמן עד ליום 31.5.2017 לבחור בגוף הפיננסי ו/או במסלול החיסכון באמצעות אתר האינטרנט או בערוץ שירות אחר של המוסד. החל מיום 1.6.2017 יעביר המוסד את כספי החיסכון לגוף הפיננסי של ברירת המחל, ומקבל הקצבה יופנה לבצע שינויים מול הגופים הפיננסיים עצמם ולא באמצעות המוסד.
- נוכח האמור לעיל, להערכת המוסד, מרבית הפניות תהינה עד לתחילת לחודש יוני 2017. מובהר כי זוהי הערכה בלבד ואין על המציעים ו/או הזוכה להסתמך עליה באופן המחייב את המוסד ו/או מי מטעמו.
- 1.0.7 מקבל הקצבה יוכל להפקיד בתכנית החיסכון 50 ש"ח לחודש מתוך קצבת הילדים. ניתן יהיה להפסיק ו/או לחדש את ההפקדה הנוספת בכל עת.
- הפקדה נוספת לחיסכון מתוך קצבת הילדים או ביטול ההפקדה תתבצע ישירות מול המוסד בלבד ולא באמצעות הגופים הפיננסיים במהלך כל התקופה שבה משולמת קצבת ילדים (עד 18 שנה). המוסד יהיה אחראי להעברת הכספים לגופים הפיננסיים.
- 1.0.8 כיום משולמת קצבת ילדים לכ-1.4 מיליון בתי אב עבור כ-2.7 מיליון ילדים.
- 1.0.9 בסוף אוקטובר 2016 שלח המוסד למקבלי קצבת ילדים מכתב הכולל הסבר קצר לגבי החיסכון ופירוט הערוצים שעומדים לרשותו. כמו כן יצוין במכתב מהי ברירת המחל שתיקבע להם במידה שלא יבחרו במסלול ו/או גוף פיננסי אחר עד ליום 31.5.2017.
- 1.0.10 למקבלי הקצבה יינתנו מספר ערוצים לביצוע בחירתם (גוף פיננסי/מסלול/הפקדה נוספת): אינטרנט, טלפון, פקס וקבלת קהל בסניפים.



המוסד ומשרד האוצר יעודדו את מקבלי הקצבאות לבצע את בחירתם בערוץ האינטרנט.

1.1 היערכות ליישום

1.1.1 כללי

- א. להערכת המוסד מרבית השינויים יבוצעו באמצעות אתר האינטרנט של המוסד לצורך זה. האתר יכלול גם מידע על הגופים הפיננסיים, המסלולים השונים, את הכללים וההוראות וכן מידע נוסף הנחוץ לקבלת החלטה מיטבית של מקבל הקצבה.
- ב. כחלופה לערוץ האינטרנט, מעונין המוסד להפעיל מוקד טלפוני ייעודי אשר ימסור מידע, ויזין למערכות הביטוח הלאומי את בחירת מקבל הקצבה בגוף הפיננסי, במסלול החיסכון וכן בחירה באפשרות להפקדה נוספת או ביטול ההפקדה הנוספת של 50 ₪ לכספי החיסכון.

1.1.2 שעות פעילות המוקד

המוקד הזמני יהיה פתוח למענה וייתן שירות אך ורק בנושא תוכנית החיסכון בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00.

1.1.3 שיחות יזומות ללקוחות

הזוכה במכרז זה, יידרש גם ליזום קשר טלפוני עם לקוחות, במידת הצורך במקרים הבאים:

- א. חזרה ללקוחות שהשאירו בקשת call back.
- ב. פניה יזומה ללקוחות במסגרת טיפול בטפסים עבור הלקוחות שבחרו להשתמש בערוץ הפקס או בהעברת הטופס בדואר.
- ג. המשך טיפול בפניה שלא הסתיימה במעמד השיחה הנכנסת (חזרה ללקוח אחרי קבלת תשובה מגורם מקצועי בביטוח הלאומי).
- לזוכה תינתן האפשרות לבצע את השיחות היזומות מחוץ לשעות הפעילות של המוקד. בעת הצורך, עד שעה 20:00 או בימי שישי וערבי חג עד השעה 13:00.

1.1.4 לרשות המוקד הייעודי המבוקש יעמדו שירותי back office על ידי עובדי המוסד, או מי מטעמו.

1.1.5 מסירת מידע אישי ו/או ביצוע שינויים מותנית בהסכמה של הלקוח (ההסכמה מתבצעת ב- IVR), וביצוע הזדהות (ב- IVR או באמצעות הנציג) בהתאם לכללים שנקבעו על-ידי המוסד.



- 1.1.6 המוסד לביטוח לאומי רשאי להוסיף למערכת הטלפונית שירותים אוטומטיים להפקדה נוספת ו/או לרישום לשירות, או מידע קולי מוקלט עם הסבר על התכנית. השיחות והשירות שיינתן בשירותים האוטומטיים לא ייכללו במסגרת פעילות הזוכה, ולא תינתן עבורם כל תמורה לזוכה.
- 1.1.7 בצד המוקד הייעודי בנושא תכנית חיסכון לכל ילד, ממשיך המוסד להפעיל מוקד טלפוני (*6050) בכלל נושאי הביטוח הלאומי. מוקד זה פועל במיקור חוץ ונותן שירות בין היתר בנושאי קצבאות הילדים. מובהר כי ככל שלאחר שהיקף הפעילות במוקד החיסכון לילדים יפחת או בתום תקופת ההתקשרות מכוח מכרז זה וההסכם מכוחו, יעבור הטיפול בנושאי תכנית לחיסכון לילדים למוקד הטלפוני הקבוע (*6050).
- 1.1.8 בהנחה שהזוכה שייבחר לא יהיה ערוך לספק את השירות החל מתאריך 1.11.2016, המוסד נערך, במקביל למכרז זה, לספק את השירות למקבלי הקצבאות באמצעות המוקד הנוכחי של המוסד, בימים א'-ה' בין השעות 16:00 עד 20:00 וכן ביום שישי בין השעות 08:00 עד 13:00.
- 1.1.9 החל מהמועד שבו הזוכה יתחיל לספק את השירות הנדרש במכרז זה, יפסיק המוקד הנוכחי את פעילותו בכל הנוגע לתוכנית החיסכון לילדים, ופעילות זו תנותב למוקד הייעודי של הזוכה, וזאת במשך תקופת ההתקשרות וכל עוד המוסד לא הביא לסיומה.
- 1.1.10 באם משכי ההמתנה במוקד הייעודי של הזוכה, יהיו גבוהות מהיעד שייקבע על ידי המוסד, תתבצע הסטת חלק מהשיחות בנושא תוכנית חיסכון לילדים, למוקד הנוכחי.
- 1.1.11 כאמור, הערכת המוסד הינה כי בעקבות המכתב, שישלח על-ידי המוסד, לכל מקבלי קצבאות הילדים (ראה סעיף 1.0.9) והפרסומים באמצעי התקשורת, יהיה גל פניות שיימשך עד לסיום פרק הזמן שניתן למקבל הקצבה לבחירת הגוף הפיננסי. היקף הפניות ילך ויפחת אחרי הטמעת הנושא בקרב תושבי מדינת ישראל.
- 1.1.12 משך השיחה הממוצע כיום במוקד הכללי של ביטוח לאומי הינו כ- 3 דקות. משך שיחה ממוצע זה מתייחס לכלל הפניות למוקד לסוגיהן השונים (מידע כללי, מידע אישי, ביצוע תשלומים וכו'). לא ניתן לקבוע היום מה יהיה אורך השיחה הממוצע בנושא תוכנית החיסכון לילדים.
- 1.2 יעדי המכרז**
- השירות שיינתן במסגרת מוקד תכנית חיסכון לכל ילד הינו חלק ממערך שירות אנושי ונדרש ממנו לעמוד בסטנדרטים של איכות וזמינות הנדרשים משירות אנושי:
- 1.2.1. רמת שירות – 80% מהפונים יענו תוך 2 דקות.
- 1.2.2. אחוז נטישה מקסימלי של 6%.
- 1.2.3. SLA להשלמת טיפול בפניה (בק אופיס/ סגירת מעגל טיפול) - עד 3 ימי עבודה מרגע קבלת הבקשה.



1.2.4. SLA לחזרה ללקוחות שהשאירו בקשה לשיחת call back - עד סיום יום העבודה בשעה 20:00.

1.2.5. מקצועיות הנציגים - תתבצע הקשבה לשיחות מוקלטות על-ידי נציגי המוסד. היעד למקצועיות הינו ציון של 80 ומעלה.

1.3 אופק הזמן

1.3.1 על מנת שהמוקד ייתן מענה לפניית בזמני העומס, על המוקד להיות ערוך בזמן קצר ככל הניתן למתן שירות מלא. משך ההערכות לא יעלה על 3 חודשים מיום חתימת החוזה.

1.3.2 על המציע לקחת בחשבון שתתכן דחיה בלוח הזמנים להפעלת המוקד, זאת בשל עיכובים בתהליך החקיקה ו/או בהתארגנות המוסד והגופים הפיננסיים.

1.3.3 המוסד יהיה רשאי לדחות או לבטל את הפעלת המוקד הייעודי תוך הודעה מוקדמת של 10 ימי עבודה.

2. פרק היישום

2.0 השירותים הנדרשים - כללי

- 2.0.1 הזוכה נדרש לספק שירותי מוקד שירות טלפוני וכן סיוע בטיפול בטפסי בקשה, לרבות טפסים שגויים, שיתקבלו בערוצים אחרים, אך ורק בנושא תכנית חיסכון לילדים.
- 2.0.2 השירות יכלול מתן מידע כללי אינפורמטיבי (טכני), מידע אישי ועדכון בקשות על בחירת הגוף הפיננסי ומסלול וכן בקשות להוספת או הפסקת הפקדת נוספת לחיסכון מקצבת הילדים על-פי הפירוט בסעיף 2.2. השירות לא יכלול מסירת מידע שמהווה ייעוץ להשקעות.
- 2.0.3 המציע נדרש לספק את השירותים שפורטו באמצעות:
- א. מענה לשיחות נכנסות – מותנה בהסכמת הפונה לקבלת שירות אישי מחברת שירות חיצונית (פעולה המתבצעת ב- IVR).
 - ב. טיפול back office - טיפול בבקשות שהוגשו לבטוח לאומי בפקס או בדואר.
 - ג. ביצוע שיחות יזומות להשלמת טיפול בפניה נכנסת למענה או בפעילות back office.
- 2.0.4 המוסד שומר לעצמו את הזכות שבמידה וזמני ההמתנה במוקד הייעודי יהיו גבוהים מהיעדים שייקבעו על ידי המוסד, שיחות חדשות שייכנסו למערכת יוסטו למוקד במיקור חוץ הנוכחי של המוסד עד לירידת משך ההמתנה.

2.1 זיהוי הפונה

- לצורך מתן מידע אישי או ביצוע אחת הפעולות הקשורות לתכנית חיסכון לילדים, נדרשת הזדהות של הפונה. קיימות מספר אפשרויות לזיהוי הפונה לצורך קבלת מידע אישי וביצוע פעולות:
- 2.1.1 קוד סודי – קוד סודי בצרוף מס' זהות – אימות מושתת על התאמה בין מס' זהות לבין הקוד הסודי של הפונה כאשר לפונה קיים קוד סודי. זיהוי על פי קוד סודי יתבצע במערכת הממוחשבת וינתן על כך חיווי בעת קבלת השיחה.
- 2.1.2 תאריך הנפקת ת.ז – באין קוד סודי הזיהוי יהיה מבוסס על מס' זהות ותאריך הנפקת ת.ז של מקבל קצבת הילדים.
- 2.1.3 מס' הודעה – שילוב של מס' זהות של מקבל הקצבה ומס' ההודעה אשר נשלחה אליו בנושא.
- 2.1.4 אמצעי זיהוי נוספים – כוללים מס' זהות של מקבל הקצבה ואמצעים נוספים ו/או שילוב שלהם כגון מס' כרטיס אשראי, מס' חשבון בנק וכו'.



2.1.5 במקרים בהם הפונה לא זוהה באופן מושלם על-פי כללי המוסד ו/או במקרים בהם הפונה בחר במידע כללי, יינתן על-ידי הנציג השירות אך ורק מידע כללי.

2.2 סל השירותים

נציג השירות יספק לפונה מידע בהתאם למהות הפניה ובהתאם לכללי הזיהוי. לעיתים על הנציג להפנות את הפונה לאתר האינטרנט לקבלת מידע נוסף וכן לביצוע פעולות.

להלן עיקרי סל השירותים:

2.2.1 מענה לשאלות כלליות – מתן מענה לשאלות בנושאים שונים כגון:

- א. זכאות לחיסכון (מי זכאי, מגורים בחו"ל וכו');;
- ב. הכללים החלים על החיסכון בתקופה שבין 1.5.2015 - 1.1.2017;
- ג. הגופים המנהלים שנקבעו;
- ד. סוגי מסלולי החיסכון;
- ה. הפקדה נוספת מתוך קצבת הילדים (50 ₪ נוספים);
- ו. פדיון החיסכון;
- ז. מענקים בתוספת לחיסכון;
- ח. דמי ניהול, האם קיים מס על הרווחים (הרווחים מחויבים במס) וכו'.

2.2.2 מענה לשאלות פרטניות – מענה לשאלות כגון:

- א. זכאות הפונה לחיסכון;
- ב. הגוף אליו מועברים הכספים;
- ג. הסכומים הנומינליים שהמוסד העביר עבור ילד לגוף הפיננסי מנהל החיסכון;
- ד. הפקדות נוספות של 50 ₪ מהקצבה;
- ה. מועדי פדיון אפשריים של החיסכון;
- ו. בקשות לפדיון מוקדם.

הערה: בכל מקרה, חל איסור מוחלט על מסירת יעוץ בבחירת הגופים המנהלים את החיסכון ו/או מסלול החיסכון. חובה זו תחול על הזוכה ועל כל מי מטעמו ו/או עובדיו ו/או נציגיו.

2.2.3 ביצוע פעולות

- א. שלב ראשוני עד ליום 31.5.2017 – טיפול בבחירה בגוף הפיננסי ומסלול החיסכון, וכן בהחלטה על הפקדה נוספת (עבור כל ילד ו/או כל הילדים השייכים לבית האב הפונה).
- ב. שלב שני – החל מיום 1.6.2017 ועד סוף תקופת ההתקשרות – מידע כללי, טיפול בפניות בנושא הפקדה נוספת של 50 ₪ מקצבת הילדים, הפסקת הפקדות, טפול בלידות חדשות וכו'.



ג. טיפול בניירת – במקביל לפעילות המוקד והאינטרנט יפעיל המוסד גם שירות טפסים מובנים שישלחו בפקס או מייל. בד"כ הטיפול במסמכים אלו יבוצעו על ידי חברת סריקה, המספקת שירותים למוסד. אולם, במקרים של טפסים שיפלטו כשגויים, יהפוך הטיפול בהם לידני ויתבצע על ידי עובדי המוקד.

2.2.4 דואר

מרבית הדואר (אישורים, מכתבים וכו') נשלח באמצעות מערכת אוטומטית. ייתכן כי המוקד יידרש לשלוח חומר באמצעות סניף ביטוח לאומי הקרוב. הדבר מחייב ריכוז הדואר מידי בוקר ועברתו לסניף הקרוב.

עלות משלוח הדואר ואספקת מעטפות תהיה על חשבון המוסד.

2.2.5 שיחות יוצאות

א. במקרים מורכבים, כאשר נדרש בירור נוסף מול מוקד התמיכה יחזור נציג השירות אל הפונה, בשיחה יוצאת, לצורך בירור או מתן תשובה. משך הזמן המקסימלי עד להחזרת תשובה למקבל הקצבה יהיה 3 ימי עסקים.

ב. במוקד קיימת מערכת call back המיועדת לרישום שיחות לחזרה לפונים, כאשר קיים עומס במוקד (משך ההמתנה עולה על 5 דקות). בהתאם להנחיות המוסד, יהיה על הנציגים לחזור לפונים שהשאירו את מס' הטלפון שלהם. משך הזמן להחזרת שיחה לפונה, אשר השאיר את פרטיו במערכת, יהיה לכל היותר עד סיום יום העבודה.

ג. המוסד יישא בעלות עלות הוצאות הטלפון על שיחות יוצאות. התשלום יבוצע ישירות לחברת "בזק".

2.3 שפות

על הזוכה לספק שירות מענה טלפוני בשפות הבאות: עברית, ערבית.

אחוז הנציגים דוברי השפה הערבית יהיה 25% לפחות.

שפות נוספות מבוקשות: רוסית ואנגלית.

2.4 עדכון סל השירותים

סל השירותים הסופי טרם גובש סופית. עדכונים ושינויים נתונים להחלטות המתקבלות על-ידי צוות בין-משרדי.

2.5 מערכות למתן שירות ניהול וניתוב שירות

2.5.1 השירות יינתן באמצעות מערכת דלפק קדמי של המוסד. המערכת כוללת מידע אישי בתחומים רבים. לצורך מתן השירות במוקד חיסכון לילדים יעמדו לרשות הנציגים מידע ונתונים אך ורק בתחום זה.



2.5.2 במוקד הייעודי שיוקם, תותקנה, על ידי הביטוח הלאומי: מערכת טלפונית מבוססת AVAYA, וכן מערכת הקלטת שיחות ושירותים תומכים נוספים. מערכות אלו הינן מערכות של המוסד (פירוט יובא בפרק 4). הזוכה יהיה רשאי להתקין, במספר עמדות ניהול, תוכנות נוספות לניהול משמרות במוקד או לניהול נוכחות העובדים, כל זאת בתיאום עם המוסד.

2.6 דוחות ביצוע

דוחות הביצוע הן לצורך התשלום לזוכה והן לצורך בקרה על פעילות המוקד הוגדרו על-ידי המוסד. הזוכה יהיה רשאי להפיק את הדוחות הנ"ל ולהשתמש בהם לצורכי הפעלה, יעול וניהול המוקד הייעודי, חיסכון לילדים בלבד.

3. פרק תשתיות פיזיות וטכנולוגית

3.0 הגדרת תחומי אחריות

- 3.0.1 פרק זה (פרק 3) מגדיר ומפרט את תשתיות המבנה, המחשוב, הטלפוניה, התקשורת ויתר התשתיות, שצריכות לפעול במוקד חיסכון לילדים המוצע, על מנת לאפשר את מתן השירות כמפורט במכרז זה.
- 3.0.2 כמו כן, פרק זה מגדיר את חלוקת תחומי האחריות בין הזוכה לבין המוסד בכל הנוגע להקמת מוקד חיסכון לילדים, תפעולו ואחזקתו השוטפת.
- 3.0.3 בשל תקופת הפעילות הקצרה הצפויה של המוקד הייעודי, החליט המוסד על התקנת תשתית התקשורת, הטלפוניה והמחשוב באתר הזוכה על חשבונו. על הזוכה לספק אתר, עמדות נציג, חדר תקשורת, שטחי מנוחה, שירותים, כל תשתיות החשמל וכו', על פי המפורט בפרק זה.
- 3.0.4 בטבלה שלהלן מרוכזים בתמציתיות התחומים שבאחריות הזוכה לספק ועל חשבונו והתחומים שבאחריות המוסד לספק.
- 3.0.5 לאחר בחירת הזוכה יתקיים ביקור באתר הזוכה. נציגי המוסד יתנו הנחיות מפורטות באשר לעבודות ולהכנות הנדרשות להעמדת האתר לצורכי הפעלת המוקד הייעודי.

נושא	באחריות המוסד לביטוח לאומי	באחריות הספק הזוכה
תשתית פיזית		<ul style="list-style-type: none"> - קביעת האתר ומיקומו, שכירות או מקום בבעלותו - תכנון אדריכלי של האתר, עמדות הנציגים, עמדות אחמ"שים, שטחי עבודה למנהלים, מטבחון, שטחי מנוחה ושירותים - בינוי וריהוט - מערכות מיזוג - תאורה - כל תשתיות החשמל הנדרשות למוקד ולחדר תקשורת ועד אספקת החשמל לכל אחת מהעמדות במקום - מערכת אזעקה - מערכת גילוי וכיבוי אש - מערכות ביטחון, כולל מצלמות אבטחה לכניסה - טיפול בתשלומי חשמל, מים, ארנונה וכל הוצאה נוספת בגין השכירות ו/או השימוש במקום



נושא	באחריות המוסד לביטוח לאומי	באחריות הזוכה
חדר תקשורת	- ארונות תקשורת - ציוד תקשורת אקטיבי - ציוד טלפוניה - שרתים - UPS	- אספקת חדר תקשורת כמפורט בהמשך. - מזגן נפרד מהאולם - מערכות גילוי וכיבוי אש
כבילה באתר	- פריסת, חיווט מחדר התקשורת לעמדות השירות - התקנת נקודות תקשורת וטלפוניה בעמדות השירות	- פריסת מובילי קווי התקשורת (תעלות רשיית) על פי תוכנית שתתקבל מיועץ הבטוח הלאומי - שקעי חשמל לעמדות השירות
רשת תקשורת	קווי תקשורת נתונים וטלפוניה (התקנה ותחזוקה)	
מחשבים	אספקה והתקנת מחשבים לעמדות נציגי השירות והמנהלים במקום, וכן לחדר הדרכה. התקנת מדפסות אספקת רשיונות למערכת הפעלה	- מחשבים לצורכי ניהול המשמרת וניהול נוכחות - פלאזמות לתצוגת מצב המוקד
מערכות טלפוניה	מכשירי טלפון אוזניות מרכזית AVAYA כולל CTI, IVR - כולל רשיונות מערכת הקלטת שיחות – כולל רשיונות	
תוכנות	מערכת דלפק קדמי מערכת לניהול ידע מערכת קשר ובירורים מערכת דוחות סטטיסטיים ודוחות זמן אמת	תוכנה לניהול משמרות תוכנה לניהול נוכחות עובדים
בטחון פיזי		מערכת אזעקה המחוברת למוקד ביטחון מצלמות אבטחה במעגל סגור מול דלת הכניסה .
חדר הדרכה	מחשבים לחדר ההדרכה	ריהוט מסך ומקרן
תמיכה	תומך תקשורת מטעם המוסד לתמיכה בציד המוסד וביישומי המוסד.	תמיכה למערכת ניהול משמרות ומערכת ניהול נוכחות

3.1 נושאים באחריות הזוכה ועל חשבוננו – דגשים

הזוכה מתחייב לשתף פעולה עם עובדי ויועצי המוסד ולאפשר להם לבצע את כל המוטל עליהם במסגרת המכרז בלוי"ז שיקבע להקמת האתר ותפעולו.

3.1.1 אתר פיזי

3.1.1.1 על הזוכה להעמיד על חשבוננו אתר שיהיה מופרד וממודר פיזית ומופרד משימושים אחרים. לא יתאפשר לזוכה להשתמש באתר עבור לקוחות אחרים עד לאישור המוסד לביטוח לאומי בסיום ההתקשרות.

3.1.1.2 הזוכה יהא אחראי לבצע את כל העבודות וההתאמות הנדרשות במבנה שהוצע על ידו, כדי להכשירם לשמש כמוקד טלפוני ברמה גבוהה ובהיקף הנדרש

3.1.2 חדר התקשורת ומרכזיה

3.1.2.1 על הזוכה להקים חדר תקשורת המיועד בשטח של 9 מ"ר (3*3) לפחות. בחדר זה, יתקין המוסד, על חשבוננו, ארונות תקשורת עם לוחות ניתוב לטובת ייצוג שקעי הקצה ומבואות ציוד התקשורת ומרכזיית הטלפון באתר, כל מערכות התקשורת, המחשוב, מרכזיית הטלפון והמערכות הנלוות (IVR/CTI), דואר קולי, נתב שיחות, מערכת ניהול תור טלפוני, מערכת רישום שיחות נכנסות ויוצאות, מערכת הקלטת שיחות וכדו"ו), מערכות אל פסק, ציוד בדיקה ורכיבים נוספים.

3.1.2.2 בחדר התקשורת יסתיימו כל קווי הטלפוניה והנתונים החיצוניים באתר המיועד.

3.1.2.3 חדר התקשורת המיועד, חייב לקבל את אישורו של מנהל תחום תקשורת טלפוניה במוסד ואת אישורו של יועץ התקשורת, לפני תחילת העבודות להתקנת תעלות לכבילה באתר.

להלן הדרישות מהזוכה בנושא חדר התקשורת :

א. חדר התקשורת יהיה חדר סגור וייעודי עם דלת פלדלת חסינת אש וחלונות מוגנים על ידי סורגים (באם קיימים חלונות). חדר התקשורת יהיה נעול כל הזמן והכניסה אליו תותר אך ורק לעובד התמיכה ו/או לנציגי המוסד המורשים.

ב. חדר התקשורת ימוקם סמוך לאולם בו הזוכה יספק את השרות הנדרש במכרז.

ג. ריצפת חדר התקשורת תצופה בשכבת 3 P.V.C 3 מ"מ אנטיסטאטי.



- ד. תאורת חדר התקשורת תתבצע על-ידי גופי תאורה פלורסנטיים, W30 כ"א, המתאימה לגודל חדר התקשורת. רמת התאורה הנדרשת באזור ארונות התקשורת בחדר התקשורת האמור תהא 600 לוקס.
- ה. 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 השלט.
- ו. בחדר התקשורת יותקנו מערכות כיבוי אש (שלא בעזרת מים) על-פי התקנים לחדרי התקשורת.
- ז. חדר התקשורת לא יהיה סמוך וצמוד לחדר חשמל או לחדר בו מותקנים ארונות חשמל V/380V220 מחשש להשראות מגנטיות.
- ח. חדר התקשורת לא יהיה סמוך לחדר תמסורת שידור והשנאה (טרנספורמטורים) של חברות הסלולר ולא יהיה סמוך לאנטנות שידור סולארי.
- ט. בחדר התקשורת יותקנו לפחות 8 שקעי CEEKON בסמוך למיקום ארונות התקשורת, וכמו כן חיבור פס צבירה לכבל הארקה, בהתאם להנחיות יועץ התקשורת של המוסד.
- י. כל שקעי המתח V220, יחוברו לארון חשמל תקני שימוקם בחדר התקשורת. כל שקע יהיה במעגל חשמלי נפרד ויסתיים במפסק חצי אוטומטי A16.
- יא. הזנת המתח בחדר התקשורת תגיע מרשת חשמל עם גיבוי של מערכת UPS.

3.1.3 הכנת תשתית לכבילה אחודה לתקשורת מחשבים ולטלפוניה

- 3.1.3.1 הזוכה יהא אחראי לאספקה והתקנת כל התעלות ומובילי הכבלים שיידרשו לפריסת תשתית כבילה מושלמת, במוקד חיסכון לילדים, כמפורט להלן ולכל ההכנות הדרושות. בהתאם להנחיות ותכנית שיתקבלו מהמוסד, לתכנון הפונקציונאלי של האתר ובהתאם לכמות ופריסת תחנות העבודה.
- 3.1.3.2 הזוכה יערוך סיור באתר המיועד בהשתתפות יועץ התקשורת שיעמיד לצורך כך המוסד, ועובדים נוספים מטעם המוסד, לצורך תכנון פריסת תשתיות הכבילה באתר המיועד והגדרת העבודות ההכנה הנדרשות.

הזוכה יתקין תעלות לתקשורת לפי התכנון המפורט שיימסר לו ובהתאמה להנחיות יועץ התקשורת.

התעלות שיכולות להידרש באתר המיועד יהיו מהסוגים המפורטים בסעיפים הבאים :

- א. תעלות מתכתיות מסוג רש"ת המיועדות לתקשורת בלבד ללא עירוב מני"מ וחשמל. רוחב התעלות יהיה כרוחב כמות הכבילה הנדרשת בתוספת של 200% נוספים לצורכי הרחבות עתידיות.
- ב. תעלות P.V.C יישאו תו תקן ישראלי. התעלות יהיו בצבע קרם עם מכסה מקורי.
- ג. כל תעלה תחוזק אל הקיר באמצעות ברגים (כולל דסקיות). חיבור הברגים לקיר יעשה בדרוג בתוך התעלה. בקצה גלוי של תעלה יש להתקין סגר.

3.1.4 שקעי קצה

3.1.4.1 מערכת הכבלים תתבסס על כבלי CAT6 מסוככים הן לשקעי מחשב והן לשקעי טלפון. המוסד יתקין שלוש קופסאות של שקעים עבור תקשורת מחשבים וטלפוניה.

על הספק להתקין בכל עמדת עבודה קופסא של 4 שקעי חשמל.

3.1.5 מערכות אבטחה וקווי נתונים לשרות הזוכה

3.1.5.1 האתר ימוגן במערכת אזעקה המחוברת למוקד אבטחה המאויש בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע.

3.1.5.2 מערכת האזעקה תהיה מחוברת לשירותי מוקד של חברת שמירה, ובעת קבלת חייווי על הפעלת המערכת, ישלח סייר למקום.

3.1.5.3 הזוכה יתקין מצלמות אבטחה בכניסה למוקד ובכניסה לחדר התקשורת.

3.1.5.4 הזוכה יהיה אחראי להתקנה ולהפעלה של קווי נתונים וקווי טלפון, שיידרשו לחיבור גלאי אש ועשן, מערכות פריצה וכו' למוקדי בקרה ואבטחה ולארגוני הצלה (מכבי אש, משטרה וכו') וכמו כן, קווי נתונים וקווי טלפוניה שישמשו את הזוכה לצרכים פנימיים שלו, כגון: חיבור מקוון למשרדי המטה או ההנהלה של הזוכה וכו', וזאת על חשבון הזוכה.

3.1.6 תוכנות לניהול שוטף ופלטמות :

3.1.6.1 זוכה רשאי להתקין במספר עמדות ניהוליות תוכנות לניהול שוטף של המוקד כגון: תוכנה לניהול צוות העובדים, תוכנה לניהול משמרות וכד' בתאום עם המוסד.

3.1.6.2 הזוכה אחראי לרכוש ולהתקין פלסמות להצגת נתוני הביצוע בזמן אמת באתר

על המציע לצרף להצעתו תכניות מתאימות של האתר המוצע כמפורט **בפרק 4**.

3.1.7 תפעול שוטף

3.1.7.1 הזוכה אחראי לכך שמוקד חיסכון לילדים שבאחריותו יעבוד בצורה שוטפת ואופטימאלית, רציפה ותקינה, ללא שיבושים, השבתות, תקלות או נפילות, בהתאם לתנאי השירות המוגדרים במכרז זה, לרבות אחזקה שוטפת ותיקונים לכל הנושאים, המערכות והרכיבים שבאחריותו על פי המוגדר במכרז זה.

3.1.7.2 על הזוכה לדאוג לתקינות ושמישות של כל תשתיות המבנה במוקדי השירות הטלפוני, כדוגמת: חשמל, מיזוג אוויר, תאורה, מעליות, מים, בטחון, מערכות מתח נמוך, ולהתקשר עם בעלי מקצוע ו/או חברות לאחזקת מבנים לצורך אחזקה שוטפת ותיקונים.

3.1.7.3 במקרה של נפילת מערכת, אשר בעקבותיה לא ניתן לספק את שירותי מוקד השירות הטלפוני הנדרשים, יעדכן הזוכה את המנהל באופן מידי, ובאחריות המנהל יהיה להחליף את ההודעה במענה הממוכן, בהודעה המודיעה כי מוקד השירות הטלפוני אינו פעיל זמנית.

3.1.7.4 הזוכה יידווח מיידית למנהל בכל מקרה של תקלה, אשר גרמה להשבתת מוקד השירות הטלפוני או לשיבוש העבודה בו ויפרט על גבי "דו"ח תקלה" את מהות התקלה, מועד התרחשותה ומשך שיבוש או השבתת השירות כתוצאה ממנה.

3.2 נושאים באחריות המוסד ועל חשבונו

3.2.1 תשתית כבילה אחודה לתקשורת מחשבים ולטלפוניה

המוסד יהיה אחראי לתכנון והתקנת תשתית כבילה אחודה פאסיבית לתקשורת מחשבים (LAN) ולטלפוניה ולאחזקתה, בהתאם לתכנון הפונקציונאלי של האתר הפיסי ובהתאם לכמות ופריסת התחנות תשתית הכבילה תותקן בתעלות ומובילים שיוכנו לשם כך על-ידי הזוכה.

3.2.2 מערכת הטלפוניה

המוסד יהא אחראי לספק, להתקין ולתחזק על חשבונו את מערכת הטלפוניה והמערכות הנלוות על כל מרכיביהן, לרבות: מרכזיית טלפון מבוססת AVAYA, מערכות IVR/CTI, מערכת הקלטת שיחות VERINT מערכות עזר וציוד נלווה, קווי טלפון וצירי PRI, קווי IPVPN וכל יתר הציוד שיידרש להקמה של שלוחות מרוחקות בחיבור IP, אספקת והתקנת כל התוכנות הדרושות להפעלת מערכת הטלפוניה והמערכות הנלוות ואינטגרציה של מרכיבי מערכת הטלפוניה.

3.2.3 שרתים

המוסד יהא אחראי לספק, להתקין, לתחזק ולהפעיל את כל השרתים שיידרשו להפעלת מוקדי השירות הטלפוניים, לרבות: שרתי IVR, שרתי CTI, שרת בסיס נתונים, שרת הקלטת שיחות, שרת רשת, שרתים עבור מערכת להקלטת שיחות (שתסופק באחריות המוסד) וכו'.

3.2.4 ציוד תקשורת נתונים (מתגים ונתבים)

המוסד יהא אחראי לספק, להתקין ולתחזק מתגי תקשורת, נתבים וכבלי גישור מתאימים לחיבור ציודי התקשורת בארונות התקשורת שיתקין הזוכה. התקשורת בין מוקד השירות הטלפוני למחשב המוסד המרכזי בירושלים תוצפן במלואה קצה לקצה ותאובטח באמצעות FireWall ואמצעים נוספים על פי קביעתו הבלעדית של המוסד ואשר יסופקו ויותקנו על חשבון המוסד.

3.2.5 קווי נתונים שקעי קצה

3.2.5.1 המוסד יהא אחראי להזמין את קווי הנתונים שיידרשו להפעלת המוקד הטלפוני חיסכון לילדים ויהא אחראי לתשלום דמי ההתקנה ודמי השימוש השוטף עבורם. המוסד יחבר את מוקד הטלפוני למחשב המרכזי של המוסד בירושלים, באמצעות קווי תקשורת מהירים, בקצב של M2 כל אחד, שיפעלו בגיבוי הדדי חם ותוך ויסות עומסים אוטומטי או בקצב מהיר יותר.

3.2.5.2 שקעי קצה לתקשורת מחשבים וטלפוניה

המוסד יתקין את סוגי קופסאות התקשורת כמפורט:

א. קופסא של שני שקעי קצה לתקשורת מחשבים מסוג RJ45 מסוכך תואם CAT6.

ב. קופסא של שני שקעי RJ45 מסוכך תואם RJ45 לטלפוניה. תחנה עבודה רגילה תקבל שקע טלפון אחד. תחנת מנהל/מפקח תקבל שני שקעי טלפון.

3.2.6 תחנות עבודה ומדפסות

3.2.6.1 המוסד יהא אחראי לאספקה, התקנה ואחזקת כל תחנות העבודה, המסכים והמדפסות, בכמות הנדרשת בהתאם למס' העמדות והצרכים, לרבות: רזרבה טכנית מתאימה של מחשבים וציוד היקפי, רישיונות למערכת הפעלה, כבלי גישור RJ45/RJ45 לחיבור ציוד המחשבים לשקעי הקצה, OFFICE.



3.2.6.2 המוסד יהא אחראי לאחזקת תחנות העבודה, שיספק למוקד חיטון לילדים, לרבות אספקה וביצוע של שדרוגים לתחנות העבודה, תיקונים והחלפת ציוד בלתי תקין.

3.2.6.3 המוסד ירכוש, יתקין, יפעיל ויתחזק, על חשבונו, מדפסות בכמות הנדרשת למתן השירותים שבמסגרת מכרז זה.

3.2.7 לוחות ניתוב

המוסד יהיה אחראי להתקנת לוחות ניתוב שיותקנו בארונות התקשורת. הלוח יכלול התקן אחורי לסידור הכבלים. הלוח יחובר לארון באמצעות ברגים מכל ויישא שילוט מתאים.

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

3.2.8 מערכת אל – פסק

3.2.8.1 המוסד יספק, יתקין, יפעיל ויתחזק, על חשבונו, מערכת אל פסק KVA5 לייצוב ולגיבוי אספקת המתח לציוד המחשבים והטלפוניה בחדר התקשורת.

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

3.2.8.3 מערכת אל פסק תהיה מסוג ONLINE המרה כפולה. המערכת תסופק עם ממשק תקשורת, ערכת הורדה וכבל תקשורת מתאים לחיבור ארונות התקשורת בחדר התקשורת הראשי לאל-פסק.

3.2.8.4 המוסד יהא אחראי לבצע הכנה מתאימה להתקנת מערכת אל פסק, שתכלול את הנושאים הבאים:

א. אספקת והתקנת שקע חשמל מסוג סייקון A32 (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.

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

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

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

3.2.9 תמיכה במשתמשים

- 3.2.9.1 המוסד יהיה אחראי לספק עובד תמיכה במחשבים, מנוסה ומיומן, לכל אחד מהאתרים שיופעלו על ידי הזוכה, שיהיה אחראי למתן שרותי תמיכה בצידוד המחשבים ובצידוד הטלפוניה שבאחריות הזוכה, לאורך כל תקופת ההתקשרות
- 3.2.9.2 עובד התמיכה ימצא במוקד השירות הטלפוני, בכל שעות הפעילות של המוקד.. עובד התמיכה יהיה אחראי על הנושאים הבאים:
- א. התקנות של מחשבים ומדפסות.
 - ב. טיפול בהעברות של ציוד מחשבים מעמדה לעמדה.
 - ג. טיפול בתקלות הקשורות למערכת ההפעלה: מחשב תקוע, הודעות שגיאה, מחשב לא עולה, לא נדלק, מחשב איטי, מסך תקוע וכדו'.
 - ד. שדרוג של מערכת הפעלה על פי הנחיות המוסד.
 - ה. טיפול בתקלות חומרה דרג 1 במחשבים, במסכים ובמדפסות, לרבות הזמנת שירות מחברת שירות, העברת ציוד בלתי תקין לתיקון בחברת השירות והעמדת ציוד חליפי במקומו מן המלאי.
 - ו. טיפול שוטף – התקנה והחלפה של מקלדות, עכברים, רמקולים, אוזניות.
 - ז. טיפול שוטף במכשירי טלפון, כבלים, מערכות ראש וכדו', לרבות התקנה, הדרכת משתמשים, טיפול בתקלות, החלפת ציוד מקולקל בצידוד תקין וכדו'.
 - ח. ניהול מלאי של כל פריטי הציוד שבאחריות המוסד, לרבות רזרבה טכנית.
 - ט. הדרכת משתמשים ותמיכה שוטפת בתפעול ציוד המחשב והטלפונים.

3.2.10 תוכנות יישומיות, תמיכה והדרכה

- 3.2.10.1 המוסד יהא אחראי לספק, להתקין ולתחזק את התוכנות היישומיות, שיידרשו להפעלת מוקד השירות הטלפוני, כדוגמת תוכנת דלפק קדמי, מערכת ניהול ידע, תפעול ובקרת מערכות הטלפוניה (IVR, CTI), הקלטת שיחות) והמערכות הנלוות ותוכנות נוספות לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד. כמו כן, תומך התקשורת מטעם המוסד יספק תמיכה טכנית לנציגי השירות במקרה של תקלות בתפעול התוכנות היישומיות.
- 3.2.10.2 למען הסר ספק, המוסד לא יספק תוכנות ניהוליות לניהול שוטף של המוקד, ולא יהיה אחראי לתמיכה במשתמשים בהן ו/או תחזוקתן.



3.2.10.3 כמו כן, המוסד ידריך וכשיר את נציגי השירות מטעם הזוכה בביצוע המטלות השונות הנדרשות מהם על פי מכרז זה.

3.2.11 תשתיות אבטחת מידע

3.2.11.1 המוסד יהא אחראי לרכוש, להתקין, לתחזק ולשדרג על חשבוננו את כל תשתיות אבטחת המידע שיידרשו להפעלת מוקדי השירות הטלפוני, על פי קביעתו הבלעדית של מנהל חטיבת אבטחת מידע במוסד.

3.2.11.2 תשתיות אבטחת המידע יכללו בין היתר: תוכנות אנטי וירוס לכל התחנות, אופציה לכרטיסים חכמים וקוראי כרטיסים חכמים על פי הסטנדרט במוסד, ציוד ותוכנה להצפנת ואבטחת התקשורת בין מחשב המוסד למוקדי השירות הטלפוני, FIREWALLS ורכיבי אבטחת מידע אחרים, שיסופקו ויותקנו לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

3.2.12 מערכת הטלפוניה והמערכות הנלוות

3.2.12.1 המוסד יהיה אחראי על אספקת המרכזייה כהגדרתה בסעיף והמערכות הנלוות המחוברות למרכזיה ועל השרות ותחזוקת המרכזייה והמערכות הנלוות.

3.2.12.2 המוסד ירכוש על חשבונות מכשירי טלפון, מערכות ראש אוזניות, כנדרש להפעלה תקינה של המוקד

3.2.12.3 המוסד יהיה אחראי לתחזק מערכות אלו ולדאוג למלאי מתאים.

3.2.12.4 הזוכה נדרש שלא לבצע כל פעולה שהיא במערכת הטלפוניה בעצמו או באמצעות גורם שלישי אחר אלא אך ורק באמצעות תחום תקשורת טלפוניה במוסד.

3.2.12.5 המוסד יישא בכל התשלומים השוטפים והאחרים לחברת "בזק" ו/או לספק טלפון קווי אחר, שהמוסד יתקשר עמו עבור כל השיחות היוצאות מהמוקד הטלפוני ובתשלום דמי השירות הקבועים עבור אחזקת התמסורת, הצירים והקווים, וזאת על פי החיובים השוטפים של חברת הבזק ולאחר בדיקת המוסד, במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.



3.3 מערך פיזי ופונקציונלי – באחריות הזוכה ועל חשבונו

3.3.1 כללי

- 3.3.1.1 מוקד השירות הטלפוני יפעל באולם נפרד וייעודי למתן השירות למוסד. באולם זה יועסקו עובדים אך ורק למתן שירות פונים למוסד.
- 3.3.1.2 הזוכה לא יהיה רשאי לבצע במקום פעילות אחרת מכל סוג שהוא, שאינה פעילות עבור המוסד.
- 3.3.1.3 האולם יהיה מואר ברמה מתאימה וכן ממוזג כדי לאפשר תנאי עבודה ראויים לנציגי השירות.
- 3.3.1.4 האולם יותאם מבחינה אקוסטית על מנת לאפשר עבודה בתנאים מתאימים בהיבט הרעש הסביבתי ככל האפשר.
- 3.3.1.5 מוקד השירות הטלפוני יהיה פתוח אך ורק במהלך ובעת ביצוע העבודה בענייני המוסד.
- 3.3.1.6 הכניסה למוקד השירות הטלפוני במהלך כל שעות הפעילות, תותר רק לעובדים המבצעים עבודה נשוא מכרז זה.
- 3.3.1.7 על דלת הכניסה לאתר יותקן אינטרקום+ כרטיס/קוד פתיחה, שיימסר לעובדי המוקד בלבד.
- 3.3.1.8 הזוכה יתקין על חשבונו מצלמות אבטחה במעגל סגור בכניסה למוקד ובכניסה לחדר התקשורת.
- 3.3.1.9 אתר מוקד השירות הטלפוני יהיה מאובטח בכל זמן הפעילות והכניסה אליו תהיה מותרת רק למורשים, קרי עובדי המוקד וגורמים נוספים שהורשו להכנס ע"י המנהל. 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.
- 3.3.1.10 על האתר לעמוד בכל הדרישות והאישורים והתקנים של כיבוי אש, פיקוד העורף, חברת חשמל, רשות עירונית ובכל הקשור לבטיחות, נגישות, דרכי מילוט וכו'.

3.3.2 השטח הנדרש

- 3.3.2.1 מוקד השירות הטלפוני יופעל בשטח שיאפשר מתן שירות אופטימלי ויכלול מקום לעמדות נציג הנהלה ושטחי שירות נוספים המפורטים בפרק זה.
- 3.3.2.2 על מוקד השירות הטלפוני המוצע לכלול מקום ל – 50 עמדות נציג.



3.3.3 עמדות נציגי שירות ומעברים

- 3.3.3.1 עמדות נציגי השירות יהיו ברוחב ובעומק שיאפשר לנציגים לשבת בנוחות בעמדה, ויאפשרו הצבת מחשבים וניירת על שולחן העבודה.
- 3.3.2.2 בין העמדות תהיה הפרדה במחיצות אקוסטיות לשמירה על נוחות ופרטיות הנציג.
- 3.3.2.3 רוחב המעברים בין שורות עמדות הנציגים לא יפחת מ – 150 ס"מ. זאת על מנת לאפשר מעבר של נציגים ובעלי תפקידים נוספים במוקד ללא הקמת נציגים ממקומם.

3.3.4 עמדות ראשי צוותים

- 3.3.4.1 בנוסף לכל העמדות שפורטו נדרשות עמדות ראשי צוותים לצורך מענה לדרישה המוצגת בסעיף 4.6.6.
- 3.3.4.2 עמדות אלו יכולות להיות זהות לעמדות נציגי השירות מבחינת מידותיהן.

3.3.5 עמדת אחראי משמרת

- 3.3.5.1 לשם ניהול המשמרת ביעילות נדרשת עמדה מוגבהת אשר תכלול את כל הריהוט הנדרש לביצוע תפקיד אחמ"ש.
- 3.3.5.2 נדרשת לפחות עמדת אחמ"ש אחת.

3.3.6 שטחי ניהול נוספים

- 3.3.6.1 משרד למנהל המוקד
- 3.3.6.2 משרד למפקח מטעם המוסד
- 3.3.6.3 המציע רשאי לפרט פינות עבודה נוספות סגורות בהצעתו

3.3.7 חדר הדרכה

- 3.3.7.1 חדר ההדרכה מתאים לביצוע הדרכות שיאפשר למידה והטמעה של חומרי הלמידה.
- 3.3.7.2 לפני התחלת הפעילות - ההדרכה על המערכת הממוחשבת תתבצע בעמדות העבודה של הנציגים.
- במהלך העבודה השוטפת במוקד, בחדר ההדרכה יוצבו עד 5 עמדות מחשב לצורך ההדרכה השוטפת (עמדות המחשב יסופקו על ידי המוסד).
- 3.3.7.3 בנוסף, יכלול חדר ההדרכה אמצעים נוספים לביצוע הדרכות ריהוט, מסך מקרן וכו' כל זאת ע"ח הזוכה.



3.3.8 שטחי שירות

- 3.3.8.1 על השטח המוצע לכלול שטחי שירות לפי הפרוט הבא :
- 3.3.8.2 מטבחון ושטחי מנוחה להתרעננות ואכילה לעובדי המוקד.
- 3.3.8.3 שירותים – בהתאם לתקנים
- 3.3.8.4 חדר תקשורת – עפ"י המפורט בסעיף 3.1.2

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 כח אדם, שיטות עבודה, אופן מתן השירותים הנדרשים, הדרכות ותנאים נוספים.

4.1 פרטים על המציע

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

4.1.1 פרטים כלליים על המציע ולקוחותיו – על גבי נספח 0.5.3

4.1.2 פרטי מנהל הפרויקט המוצע להקמת מוקד השירות הטלפוני על גבי נספח 0.5.5

4.1.3 פרטי מנהל מוקד השירות הטלפוני – על גבי נספח 0.5.6

המציע רשאי להציע את אותו המועמד לתפקיד מנהל הפרויקט ולתפקיד מנהל מוקד השירות. במקרה זה כישורי המנהל יהיו הן על פי הנדרש ממנהל הפרויקט והן מהנדרש ממנהל המוקד כך שהמועמד לתפקיד יעמוד בדרישות ותנאי הסף בעבור שני התפקידים כל אחד בנפרד.

4.2 פרטים כללים האתר המוצע

4.2.1 על המציע לפרט בהצעתו את מיקום המוקד המוצע.

4.2.3 על המציע לצרף תמונות צבעוניות של האתר המוצע מבפנים המציגות את העמדות הקיימות (במידה וקיים) וכן את האתר מבחוץ;

4.2.4 על המציע להגיש תכנית אדריכלית ופונקציונאלית מפורטת בק"מ של 1:50 של מוקד השירות הטלפוני המוצע בכלל זה תכנית ל-50 עמדות נציג, אפשרויות הרחבה נוספות, באם קיימות, בנוסף יש לציין על גבי התוכנית מיקום של עמדות ייעודיות לאחראי משמרת, מנהל מוקד, ראשי צוותים, חדר תקשורת, חדר הדרכה, שירותים, מטבחון, חדר מפקח וכ"ע על פי המפורט בפרק 3. התכנית תצורף לנספח 0.5.7.

4.2.5 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 3 חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות.

מציע שלא יעמוד בלוח הזמנים יחויב בפיצוי מוסכם בסך של 50,000 ₪ 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 לאתר המוצע, בהתאם לדרישות המכרז ולפירוט המובא בפרק 3. תוכנית ההקמה תוגש על גבי **נספח 0.5.7**.
- 4.3.2 תכנית ההקמה תכלול בין היתר את הפרטים הבאים:
- 4.3.4.1 תכנית גיוס כוח אדם בכלל זה אופן הערכות מהירה לדרישה להרחבת כמות הנציגים הפעילים בכל משמרת.
- 4.3.4.2 לוח זמנים מחייב להפעלת מוקד שרות טלפוני חיסכון ילדים, בכלל זה התייחסות לגיוס כ"א מיון, הכשרה וכו'.
- לוח הזמנים יכלול גם שלב העמדת האתר לרשות צוותי התכנון וההתקנה של המוסד.
- 4.3.4.3 תכנית עבודה מפורטת להקמת המוקד **בתוך 3 חודשים**, לרבות שלבים, אבני דרך, רשימת פעילויות ו**תרשימי גאנט** וכו'.
- 4.3.4.4 על הזוכה להיות ערוך להפעלת המוקד מיום פעילותו הראשון בהיקף של 30 עמדות נציג **מאוישות פעילות** לפחות.
- 4.3.4.5 שיטת עבודה לאבטחת איכות המענה; בקרה, ביצוע הקשבות, משובים וכו'.

4.4 ניהול והקמה

- 4.4.1 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.
- 4.4.2 מנהל הפרויקט והמנהל מטעם המוסד יקבעו את לוחות הזמנים, הנהלים וכל הנדרש למימוש ההסכם.

4.5 כוח האדם במוקד השירות הטלפוני - כללי

- 4.5.1 הזוכה יעסיק בביצוע העבודות אך ורק תושבי ישראל – ללא רישום פלילי, עובדים מקצועיים, בעלי יכולות ומיומנויות טובות, כפי המפורט בסעיף 4.6.
- 4.5.2 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.
- 4.5.3 הזוכה יעסיק בארגונו עובדים לתפעול 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.



4.5.4 הזוכה יערך במבנה ארגוני, אשר יתמוך בתפקוד מוקד השירות הטלפוני ויהיה מסוגל לספק את השירות הנדרש, לפי מכרז זה במלואו.

הזוכה ידאג לאייש את העמדות בהתאם לסיכום שיבוצע מול הביטוח הלאומי בשלב ההקמה. במהלך תקופת ההתקשרות יידרש לבצע התאמות בהיקפי כוח האדם לצורך שמירה על רמת היעילות נדרשת.

4.6 פירוט בעלי תפקידים נדרשים

4.6.1 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 ודווח לו על ההתקדמות באופן שוטף.

4.6.2 מנהל מוקד תכנית חיסכון לכל ילד

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'.

4.6.3 נציגי שירות

מתן מענה לפניית הטלפונית המתקבלות במוקד כאמור במהלך המשמרת בה הם משובצים. להלן מפורטות דרישות התפקיד מנציגי שירות:

- א. מעל גיל 18 שנה;
- ב. בעלי תעודת בגרות חלקית לפחות (או תעודה דומה מחו"ל);
- ג. תושב ישראל;
- ד. בעל תודעה של מתן שירות;
- ה. בעל היכרות/ניסיון בעבודה בסביבה ממוחשבת;
- ו. בעל כושר ביטוי בע"פ;
- ז. בעל כישורים התנהגותיים ובעיקר: סבלנות, אורך רוח, אדיבות;
- ח. בעלי שליטה מלאה וטובה בשפה העברית. חלק מהנציגים יהיו בעלי שליטה בשפות נוספות: ערבית (כ-25% לפחות מהנציגים), שפות נוספות בהתאם ליכולת הגיוס.
- ט. עמד בהצלחה במבחן עיוני מסכם

על הזוכה להיות ערוך לאייש 30 עמדות נציג לפחות להפעלת המוקד מיום פעילותו הראשון. על הזוכה להיות ערוך, באם יידרש לכך להרחבת היקף הפעילות ולאייש 50 עמדות נציג תוך חודש ימים מיום הפעלת המוקד.

4.6.4 אחראי משמרת (אחמ"ש)

ניהול המשמרת אליה שובץ. אחריות ישירה לניהול המענה, הפסקות, חלוקת העומסים. על אחראי המשמרת להיות נוכח פיזית במוקד לאורך כל שעות המשמרת אותה הוא מנהל. נדרש לפחות מנהל משמרת אחד ובעל תפקיד בכיר נוסף שיוכל לגבות אותו.

אחראי המשמרת יהיה בעל הכישורים כדלקמן:

- א. עומד בתנאים הנדרשים מנציג שירות כאמור בסעיף 4.6.3.
- ב. בעל ניסיון של שנה לפחות כנציג שירות במוקד טלפוני.
- ג. בעל ניסיון של 3 חודשים כאחראי משמרת.

4.6.5 אחראי הדרכה

הזוכה יעסיק אחראי הדרכה אשר יהיה בעל ידע וניסיון של שנה לפחות בארגון והפעלת הדרכה. תפקידו יהיה להדריך נציגים חדשים ולהכשירם למתן המענה, וכן להמשיך ולספק הדרכה שוטפת במהלך ההתקשרות. אחראי ההדרכה יכול להיות בעל תפקיד נוסף.

4.6.6 ראשי צוותים

הזוכה ימנה ראשי צוותים לכל קבוצת עובדים של 15-20 נציגי שירות. בנוסף ידאג הזוכה למינויים והפעלתם של נציגים בכירים אחד ע"פ צורך. 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 בתנאים הנדרשים מנציגי השירות במוקד, כמפורט בסעיף 4.6.3.

4.7 קבלת מידע מהזוכה על עובדיו

הזוכה יהיה חייב לאפשר למוסד לקבל נתונים על עובדיו במוקד ולבצע את הבדיקות הנדרשות.

4.7.1 הזוכה יספק למנהל מטעם מוסד דו"ח התאמת העובדים משלב המיון.

4.7.2 המוסד, באמצעות אגף הביטחון, יבצע בדיקות ביטחוניות לעובדי הזוכה. לצורך כך יימלאו עובדים אלה שאלונים לבדיקת התאמתם הביטחונית.

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

4.8 מבחני מיון לנציגי השירות

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 החלפת כוח אדם

במקרים בהם יוחלף עובד הצוות המוצע (מנהל פרויקט ו/או מנהל מוקד) תוך כדי התקשרות לביצוע השירות, על הזוכה להחליפו בעובד ברמה זהה לעובד אשר פרטיו נכללו במסגרת הצעת הזוכה. על כ"א המועסק לעמוד, בכל מקרה, בדרישות המפורטות במכרז זה, כל החלפה מחייבת קבלת אישור בכתב ומראש מהמוסד.

4.10 שמירה ואבטחה

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

4.11 הדרכה והכשרה**4.11.1 כללי**

כל נציגי השירות העובדים במוקד השירות, יעברו את ההכשרה הנדרשת, וכן אחראי המשמרת, ראשי הצוותים, אחראי ההדרכה ומנהל המוקד. סוגי ההדרכה הם קורס הכשרה מקצועית לנציג חדש וריענוני ידע בהתאם לנדרש. הזוכה יתאם את כל פעולות ההדרכה עם המפקח והמנהל.

4.11.2 הכשרה מקצועית

כל נציג ובעל תפקיד במוקד יעבור קורס הכשרה מקצועית כמפורט בן ארבעה שלבים:

א. הדרכה מקצועית פרונטלית במשך 3 ימים אשר תכלול גם סדנת שירות והתנהגות עם פונים.

ב. חניכה פאסיבית (נציג חדש מאזין לשיחות נציג ותיק) - 2 ימי חניכה בסיום ההדרכה המקצועית הפרונטלית. בתקופה זו הנציג החדש אינו רשאי לענות בעצמו לפונים.

ג. מבחן מסכם.

ד. חניכה אקטיבית (נציג חדש עונה לשיחות בפקוח צמוד של נציג ותיק) - 2 ימי חניכה.

הערה: באם ייבחר זוכה שאינו המפעיל הנוכחי תיקבע תוכנית חניכה מיוחדת למחזור הראשון של הנציגים שיפעילו את המוקד מייד עם פתיחתו. במצב זה האחריות על החניכה המקצועית היא של המוסד.

לאחר שהמוקד הטלפוני יחל את עבודתו, תוכן תוכנית חניכה, החניכה תבוצע כמפורט במכרז זה על ידי ובאחריות הזוכה.

בסעיפים הבאים מפורטים ארבעת השלבים של קורס ההכשרה המקצועית לנציג שירות ובעלי תפקיד במוקד :

4.11.3 הכשרה מקצועית פרונטלית – תכנית ל-3 ימי הכשרה

- א. תכנית ההכשרה הבסיסית תוכן על ידי המוסד, והקורס הראשון יתבצע מטעם המוסד או מי ממטעמו.
- ב. באחריות המוסד או מי מטעמו לבצע בקרת איכות על מהלך ההכשרה, לפקח על התכנים ולבצע בדיקות נוספות לבחינת הידע המקצועי של הנציגים.

4.11.4 נושאים במסגרת ההכשרה המקצועית

במסגרת הכשרה זו יילמדו הנושאים הבאים :

- א. חוק הביטוח הלאומי, הוראותיו ותקנותיו בהתאמה לשירותים הנדרשים במכרז זה.
- ב. נהלים, הנחיות והוראות הקשורות במתן השירות.
- ג. תכנית חיסכון לכל ילד – תכולה הוראות ותקנות
- ד. ערוצי השירות השונים תוך שימת דגש על השירות האינטרנטי והכרת האתר ואופן תפעולו.
- ה. אבטחת מידע ושמירה על צנעת הפרט.
- ו. השימוש במערכת הדלפק הקדמי המשמשת כמערכת השירות המרכזית
- ז. מערכת ניהול ידע מע' קשר וברורים
- ח. סדנת שירות אשר תתרכז בהיבטי שרות והתנהגות מול פונים כולל תרגול באמצעות תרחישי שיחה הרלוונטיים ליעוד המוקד.

4.11.5 חניכה פסיבית

- א. ימי חניכה פסיבית – במהלכם יאזין הנציג לשיחות של נציגי שירות מנוסים ותהיה לו הזדמנות לשאול את הנציג הוותיק שאלות מקצועיות.
- ב. ימי החניכה הפסיבית יחלו רק בסיום ההכשרה הפרונטלית.
- ג. במחזור הראשון שיוכשר החניכה המקצועית היא באחריות הביטוח הלאומי.

4.11.6 מבחן מסכם

- א. המבחן המסכם ייכתב וייבדק על יד המוסד.
- ב. ציון המעבר במבחן המסכם הינו 75 לפחות.
- ג. המבחן המסכם יתבצע לאחר שנציגי השירות השלימו את ימי החניכה הפסיבית.

ד. נציג שירות לא יהיה רשאי לעבור לשלב החניכה האקטיבית אם לא עבר את מבחן המסכם בציון עובר.

ה. 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 השירות הטלפוני של המוסד.

4.11.7 חניכה אקטיבית

א. ימי חניכה אקטיבית – במהלכם הנציג החדש ייענה בעצמו לפניית המבוטחים בטלפון תוך שהוא נתון לפקוח צמוד של נציג שירות ותיק (חונך).

ב. כאמור, ימי החניכה האקטיבית יתחילו בתנאי שהנציג השלים את ימי החניכה הפאסיבית ואת סדנת השירות – שלב א' וכן השיג ציון עובר במבחן המסכם.

ג. החניכה האקטיבית למחזור הראשון תתבצע באמצעות עובדי המוסד או מי מטעמו.

4.11.8 ההכשרה בתקופת ההערכות ובשוטף

א. בתקופת ההיערכות של הזוכה – המנהל מטעם המוסד בתיאום עם תחום ההדרכה והפתוח במוסד יתכנן ויבצע קורס להכשרת אנשי מפתח מטעם הזוכה: מנהל מוקד, ראשי צוותים, אחראי משמרת, אחראי הדרכה, עוזר הדרכה ועוד. בתקופת ההיערכות המדריכים יהיו עובדי המוסד – עבור המחזור הראשון של הנציגים.

ב. בתקופת ההפעלה - אחראי ההדרכה מטעם הזוכה יהיה המדריך הראשי לביצוע ההכשרה המקצועית לנציגי השירות. הזוכה רשאי להוסיף מדריכי משנה, בתיאום ובאישור המפקח והמנהל.

ג. בתקופת ההפעלה רשאי המוסד להדריך באמצעות עובדיו חלק מתכנית הקורס או את כל תכנית הקורס.

4.11.9 הדרכה שוטפת

א. מעת לעת יעלה הצורך בהדרכות נוספות עקב שינויי חקיקה או נהלים, ליקויים במענה, הכנסת מערכות חדשות לשימוש, אשר מחייבים הדרכה מיוחדת ומיידית.

ב. תיאום ההדרכות יעשה בתיאום בין המנהל לבין מנהל המוקד ואחראי ההדרכה

ג. ההדרכה השוטפת תינתן על ידי עובדי הזוכה בשיתוף עובדי המוסד, בתיאום עם המנהל לצוות הבכיר של המוקד: ראשי צוותים, אחראי משמרת, אחראי ההדרכה ומנהל מוקד.

ד. בסיום ההדרכה לצוותים הבכירים, באחריות הזוכה להעביר את החומר הנלמד לשאר נציגי השירות באמצעות אחראי ההדרכה.

ה. במקרים מסוימים ובתאום עם הזוכה, שומר לעצמו המוסד את הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי להדריך ישירות את נציגי השירות באמצעות עובדי המוסד.

4.12 ערכות הדרכה

- 4.12.1 הזוכה יעמיד לטובת ההכשרות וההדרכות מתקן הדרכה בצמוד למוקד השירות הטלפוני.
- 4.12.2 ערכת הדרכה תסופק על ידי המוסד לזוכה. הזוכה יצלם על חשבונו העתקים של ערכות הדרכה לחניכים ולנציגי השירות. הספק אינו רשאי לערוך שינויים בערכת ההדרכה שנמסרה לו מהמוסד.
- 4.12.3 בנוסף לערכת ההדרכה הכתובה, תעמוד לרשות הזוכה מערכת לניהול ידע של המוסד.
- 4.12.4 מצגות, סרטים וכלים נוספים שיוכנו על ידי הזוכה לצורכי ההדרכה הינן קניין רוחני של המוסד ויאושרו על ידי המנהל לפני השימוש בהם לצורך ביצוע מכרז זה בלבד.
- 4.12.5 תשלומים בגין הדרכות והכשרות – המוסד ישלם לזוכה את שעות העבודה בגין השתתפות עובדיו בהדרכה ובהכשרה, כמפורט בפרק 5.

4.13 אבטחת מידע ועבודה במוקד

- 4.13.1 המנהל יעמוד בראש פורום היגוי משותף למוסד ולזוכה, כדי להבטיח את מתן השירותים נשוא מכרז זה בצורה תקינה לשיעור רצונו המלאה של המוסד. פורום ההיגוי ייפגש בתדירות קבועה של **אחת לחודש** או על פי הצורך.
- 4.13.2 בפורום ההיגוי ישתתפו נציגים ובעלי תפקידים במוסד. מצד הזוכה ישתתפו מנהל המרכז הטלפוני ואחרים.
- 4.13.3 המוסד יאפשר גישה למערכות המחשב המשרתות אותו, לצורך מתן השירות נשוא מכרז זה, רק לעובדי מוקד השירות הטלפוני או לתומכי מערכת המחשב מטעמו, ובלבד שחתמו על התחייבות לשמירת סודיות.
- 4.13.4 הכניסה למערכת המחשוב של מרכז המענה הטלפוני מחייבת הרשאות אישיות וסיסמאות. ההרשאות והסיסמאות יוקצו על-ידי המוסד לכל עובד העוסק במתן השירות ושעבודתו מחייבת גישה למערכת. הסיסמא תאפשר כניסה למערכת לעובד הספציפי לו היא הוקצתה בלבד, ותהיה אסורה לשימוש או להעברה לעובד אחר. הסיסמא תשונה אחת ל- 3 חודשים, לכל היותר.
- 4.13.5 המוסד יהיה רשאי להוסיף כרטיסים חכמים לצורכי הזדהות הנציגים. רכישת הכרטיסים והוספת קוראי כרטיסים תהיה על חשבון המוסד.
- 4.13.6 הזוכה ידווח למנהל מידית על כל עובד שהפסיק את עבודתו במוקד השירות הטלפוני, לצורך ביטול הסיסמא.



- 4.13.7 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.
- 4.13.8 מערכת המחשבים של מוקד השירות הטלפוני תהיה חסומה בפני ניסיונות התחברות חיצוניים.
- 4.13.9 הציוד המחשוב במוקד השירות הטלפוני יהיה חסום בפני אפשרות של העתקת מידע מתוך המערכת.
- 4.13.10 הזוכה יהיה מנוע מלהתקין כל תוכנה או חומרה המאפשרים העתקה או חיבור למערכת מעבר למפורט במכרז זה, אלא באישור המנהל ובתיאום עם האחראי על אבטחת מידע במוסד.
- 4.13.11 הזוכה לא יעתיק כל מידע שהוא, פיסית או מגנטית.
- 4.13.12 הזוכה יציג בפני המנהל והאחראי על אבטחת המידע במוסד, על פי דרישתו, את האמצעים בהם הוא משתמש לשם אבטחת המידע. הזוכה יבצע מידית כל שינוי שיידרש על-ידי המוסד בנושא אבטחת המידע, כפי שיוצג לו על-ידי אחראי אבטחת המידע ויאושר על-ידי המנהל.
- 4.14 מדדי איכות ויעילות**
- 4.14.1 כללי**
- קיימת חשיבות רבה למתן השירותים הנדרשים על פי מכרז זה באיכות מיטבית תוך שמירה על יעדי שירות וזמינות.
- בנוסף לכך נציגי המוסד יהיו רשאים לבצע פעולות בקרה שונות על אופן הביצוע ועל הזוכה לאפשר את ביצוע פעולות הבקרה של עובדי המוסד ו/או מי מטעמו.
- המוסד מתכוון להפעיל מקדמי איכות על התשלום לזוכה בשיטת קנס על פי מדדי איכות
- 4.14.2 אחוז נצילות של הנציגים במענה**
- א. אחוז נצילות ממוצע של הנציגים למענה לשיחות – היעד הינו 75%.
- ב. עבור אחוז נצילות מ-70% ועד 50% ומטה יופעל קנס משתנה עד לגובה מקסימלי של 30% קנס.
- ג. המדד יחושב על פי הנוסחה הבאה:
- מונה** : זמן שיחה מצטבר של הנציגים בשיחות נכנסות (talk time) פלוס
ACW



מכנה: זמן ה- login מינוס זמן הפסקה מסוג back office.

ד. המדד יופעל כמקדם איכות על סה"כ התשלום בגין זמן עבודת נציגי שירות

ב- log in - לא כולל עבודת ה-back office.

$a = 1$	$X \geq 70\%$
$X * 1.5 - 0.05$	$50\% \leq X < 70\%$
$a = 0.7$	$X < 50\%$

$X =$ % נצילות ממוצעת של הנציגים (יש להציב בנוסחה בשבר עשרוני)

$a =$ יופעל כגורם כופל על התשלום עבור זמן העבודה לא כולל BACK OFFICE

4.14.3 יעילות ה- back office

- א. מדד יעילות הנציגים בעבודת back office – היעד ייקבע לאחר הפעלת המוקד על ידי המוקד הקיים בתחילת נובמבר 2016. על פי מדידה שהמוסד יבצע, על ידי גורם מקצועי, ייקבעו היעדים והסטנדרטים לפעילות זו.
- ב. היעד שייקבע יגדיר כמות נדרשת של תפוקה ליחידת זמן של שעת עבודה ב-back office.
- ג. המדד שייקבע יופעל כמקדם איכות ויופעל קנס משתנה על לגובה מקסימלי של 30% על השעות המושקעות ב-back office.

5. פרק עלויות

5.0 כללי

- 5.0.1 המציע יגיש הצעה כספית בהתאם לפירוט הנדרש בנספח 5. על המציע לחתום על ההצעה הכספית ולצרפה להצעתו כנספח 5 ולהכניסה למעטפת ההצעה הכספית 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, המדריכים והמנהלים, שעות נסיעה, הסעות, מיסים (למעט מע"מ) וכל הוצאה אחרת שתידרש למימוש השירות עפ"י מכרז זה, לרבות העלאות צפויות בתקופת ההסכם, בשכר המינימום ותנאים סוציאליים שונים. לא תשולם לזוכה כל תוספת מחיר מעבר למחירים הנקובים ולא תשולם תוספת הצמדה כמפורט בסעיף 5.2.
- 5.0.4 לקראת כל הארכת הסכם, המוסד שומר לעצמו את הזכות לשנות את היעדים האיכותיים כפי שהוגדרו במכרז זה.
- 5.0.5 כאמור בפרק 3, העלויות של שיחות הטלפון היוצאות ותשלומים קבועים עבור קווי הטלפון והתקשורת ישולמו על ידי המוסד לחברת בזק.
- 5.0.6 יובהר, כל הציוד והמערכות שהמוסד יתקין באתר הם רכושו ובבעלותו של המוסד. עם סיום ההתקשרות יוחזרו למוסד במצב תקין ועובד וכפי שנמסרו לזוכה, ולא תהיה לזוכה כל תביעת בעלות מלאה או חלקית על הציוד הנ"ל, לא במהלך ההתקשרות ולא בסיומה. מובהר כי בגין כל ציוד ומערכת שתוחזר במצב שאינו תקין לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, יחוייב הזוכה להחליף, לפצות ו/או לשפות את המוסד הגין הנזק שנגרם.

5.1 מרכיבי התשלום

5.1.1 תשלום בגין עלות הקמת התשתיות הפיזיות

- א. המוסד יחזיר לזוכה את הסכום הנקוב בהצעתו עבור הקמת התשתית הפיזית של המוקד, ולא יותר מסכום של 300,000 ₪ לא כולל מע"מ.
- ב. קבלות והוכחות על סכום ההוצאה בעבור התשתית הפיזית יועברו לצוות בודקים מטעם המוסד ומטעמו של הזוכה בסיום הקמת התשתית הפיזית ובסמוך להתחלת עבודתו של המוקד.
- ג. ההחזר לזוכה, לאחר שהמוקד התחיל החל לספק שירות יתבצע בשתי פעימות:

- מחצית מהסכום אחרי 3 חודשי פעילות.



- מחצית שניה בסיום תקופת ההתקשרות הראשונה, לפני ההארכות, אם תהיינה.

ד. באם המוסד יבטל את ההתקשרות לאחר החתימה על ההסכם וטרם הפעלת המוקד, ישולמו ההוצאות שנגרמו לזוכה כאמור בסעיף 0.8.2.

5.1.2 תשלום בגין שעות עבודת נציגי השירות

א. שעות עבודת הנציגים login (נציגים במענה ונציגים בבק אופיס)

ב. במסגרת השעות הנ"ל לא יכללו שעות עבודה של מנהלים, אחראי הדרכה, אחראי משמרת, ראשי צוותים ובכירים אחרים

ג. על תשלום זה יופעל מדד מקדם איכות היכול לקנוס את הזוכה עד 30% מעלות העבודה כמפורט בסעיף 4.14.2 ו- 4.14.3.

מדדי האיכות יופעלו לאחר חודש ימים של הפעלת המוקד – המהווה תקופת לימוד והערכות בהיבט היקף כ"א הנדרש ואשר לאחריו המוסד יוכל להפעיל מדדים אלו.

5.1.3 תשלום בגין הדרכה בגין הדרכה הכשרה ראשונית של נציג

א. החזר בגין זמן להדרכה ראשונית יינתן עבור ימי ההדרכה הפרונטלית וימי החניכה – עד 4 ימי עבודה בני 8 שעות כל יום (סה"כ 32 שעות לנציג).

התשלום עבור ימי ההדרכה הראשונית ישולם לזוכה בתום חודש ימים לפחות של עבודת הנציג במוקד לאחר סיום ההכשרה הראשונית.

ב. התשלום לזוכה בגין החזר שעות הדרכה הינו לפי 44 ש"ל לשעה.

5.1.4 הדרכה שוטפת וריענוני ידע

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

תעריף שעת ההדרכה עבור הדרכה שוטפת וריענוני ידע יהיה זהה לתעריף החזר לשעת הדרכה המפורטת בסעיף 5.1.3.

למען הסר ספק, תדרוכי בוקר אינם כלולים בהדרכה שוטפת.

5.1.5 הנתונים על שעות עבודת הנציגים יופקו מהמערכת הטלפונית של הביטוח הלאומי .

הזוכה לא יקבל כל תשלום נוסף מעבר לתשלומים אשר פורטו בסעיף 5.1



5.2 הצמדה

5.2.1 כל המחירים במכרז זה והמחירים הנקובים בהצעת הזוכה יהיו קבועים ולא יוצמדו למדד כלשהוא.

5.3 נוהל הגשת חשבונית

5.3.1 הזוכה יגיש למוסד חשבונית מידי חודש.

5.3.2 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. במשך 30 ימים אלה, המחיר שבחשבונית לא יישא הצמדה ו/או ריבית כלשהן לגבי מחירים הנקובים בשקלים – לאחר מכן תתווסף למחיר ריבית חשכ"ל, דהיינו מהיום ה – 31 ועד למועד ביצוע התשלום בפועל.

מעבר לכך לא יישא המוסד בכל תשלום נוסף כלשהו עקב האיחור בביצוע התשלום.



נספחים



נספח 0.5.2: נוסח ערבות הגשה

שם הבנק/חברת הביטוח _____
מס' הטלפון _____
מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד
המוסד לביטוח לאומי
שד' וייצמן 13
ירושלים

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך **125,000** ₪ (במילים **מאה עשרים וחמישה אלף שקלים חדשים**) אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז **מ(2037)2016 – מוקד טלפוני לתוכנית חיסכון לכל ילד**.

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 31.12.2016.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____
שם הבנק/חב' הביטוח

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

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

תאריך _____ שם מלא _____ חתימה וחותמת _____



נספח 0.5.3: הצהרה על ניסיון ופרוט ניסיון המציע

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	

על המציע לציין פרטים על **כל לקוחותיו** והמוקדים אותם הפעיל עבורם בין השנים 2014 עד 2016

- יש להוסיף עמודים בהתאם לצורך

שם המוקד:			שם לקוח מס' 1:
			שם איש הקשר מטעם הלקוח
			טלפון נייד של איש הקשר
			כתובת המוקד
עד תאריך		מתאריך	המוקד פעל בתקופה:
2016	2015	2014	מס' העמדות ממוצע במוקד זה בשנים:
			מידע נוסף על שירותי המוקד



שם לקוח מס' 2 :		שם המוקד :	
שם איש הקשר מטעם הלקוח			
טלפון נייד של איש הקשר			
כתובת המוקד			
המוקד פעל בתקופה :		מתאריך	עד תאריך
מס' העמדות ממוצע במוקד זה בשנים :		2014	2015
מידע נוסף על שירותי המוקד		2016	

שם לקוח מס' 3 :		שם המוקד :	
שם איש הקשר מטעם הלקוח			
טלפון נייד של איש הקשר			
כתובת המוקד			
המוקד פעל בתקופה :		מתאריך	עד תאריך
מס' העמדות ממוצע במוקד זה בשנים :		2014	2015
מידע נוסף על שירותי המוקד		2016	



שם המוקד :			שם לקוח מס' 4 :		
			שם איש הקשר מטעם הלקוח		
			טלפון נייד של איש הקשר		
			כתובת המוקד		
עד תאריך		מתאריך			
2016	2015		2014		
			מס' העמדות ממוצע במוקד זה בשנים :		
			מידע נוסף על שירותי המוקד		

שם המוקד :			שם לקוח מס' 5 :		
			שם איש הקשר מטעם הלקוח		
			טלפון נייד של איש הקשר		
			כתובת המוקד		
עד תאריך		מתאריך			
2016	2015		2014		
			מס' העמדות ממוצע במוקד זה בשנים :		
			מידע נוסף על שירותי המוקד		

הצהרה על נכונות המידע

תאריך שם מלא של מורשה/י החתימה חותמת חתימה



נספח 0.5.5: פרטים על מנהל הפרוייקט

חלק א' – פרטים כללים

#	פרוט	תשובת המציע
1.	שם מנהל הפרוייקט:	
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 הפרוייקט:	
9.	מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים:	

פרוט ניסיון נוסף:

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:

חתימה

חותמת

שם מלא של מורשה/י החתימה

תאריך



נספח 0.5.6 - פרטים על מנהל המוקד

חלק א' – פרטים כללים

#	פרוט	תשובת המציע
10.	שם מנהל המוקד :	
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 שנוהלו על ידי מנהל המוקד המוצע	
18.	מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים :	

פרוט ניסיון נוסף :

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



נספח 0.5.7 : תכנית הקמה מפורטת (SOW)

נתונים כלליים

היישוב בו ימוקם האתר : _____
 שטח מוערך נדרש 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

יש לצרף תכנית אדריכלית לאתר בקנה מידה 1:50 בתוכנית יסומנו: הכניסה לשטח המוקד, העמדות, מיקום עמדת אחמ"ש, מיקום משרד מנהל המוקד, חדר תקשורת, שירותים שטחי מנוחה חלונות וכמפורט בפרקים 3 ו-4 וביתר הוראות המכרז.

התוכנית הפונקציונאלית המוצעת תתייחס למוקד שירות בן 50 עמדות נציגים.

המציע יפרט בטבלה ובגאנט את תוכנית ההיערכות המתוכננת על ידו, להקמה עד ליום התחלת התחלת עבודת המוקד, כולל הליכי גיוס כח אדם, הכשרה, תשתיות וכו'..

בנוסף יצרף המציע תכנית עבודה מותאמת להנחיות המפורטות בפרקים 3 ו-4 במסמכי המכרז (גיוס כח אדם, הכשרה, מבנה, תשתיות, ציוד וכד') ויצגה בטבלה.

דוגמת הטבלה

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

בנוסף יצרף המציע תרשים גאנט או פרט מודפסים

הצהרת נכונות המידע לעיל:

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



נספח 0.6.1: אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות

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

נספח 0.6.2: אישור רשם החברות ונסח חברה מעודכן.

יש לצרף תעודת רישום תאגיד וכן נסח חברה מעודכן.



נספח 0.6.3: אישור מחזור כספי

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' (2037)2016, מכרז למוקד טלפוני לתוכנית חיסכון לילדים, המחזור הכספי (הכנסות) המציע בתחום מוקדים טלפוניים לכל אחת מהשנים 2013, 2014, 2015 הינו כדלקמן:

<u>שנה</u>	<u>הכנסות בש"ח ללא מע"מ</u>
2013	_____
2014	_____
2015	_____

הצהרת נכונות המידע לעיל:

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



נספח 0.6.3 – מחזור כספי - חלק ב':

חברת _____

**הנדון : אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) לכל אחת מהשנים שנסתיימו
31.12.15, 31.12.14, 31.12.13**

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 2013,2014,2015 **המחזור הכספי בש"ח של חברתכם הינו כדלקמן:**

	שנת 2013
	שנת 2014
	שנת 2015

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 רוי"ח



נספח 0.6.4 : 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 0.6.5 : תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה

[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 (2037)2016 לקבלת שירות מוקד טלפוני לתוכנית חיסכון לילדים (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 (2037)2016 לקבלת שירות מוקד טלפוני לתוכנית חיסכון לילדים. 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 מבינה 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.

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

אישור עורך/ת הדין

אני הח"מ, _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה/ה בפניי 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 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 0.6.6: 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 (2037)2016 לקבלת שירות מוקד טלפוני לתוכנית חיסכון ילדים (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 (2037)2016 לקבלת שירות מוקד טלפוני לתוכנית חיסכון לילדים. 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. 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 0.6.7: תצהיר בדבר אי תיאום מכרז

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

מצהיר בזאת, בשם המציע, שהצעתו למכרז מס' (2037) 2016 לשירותי מוקד טלפוני חיסכון לילדים נעשתה באופן עצמאי וללא תיאום, הסדר או קשר עם מציעים אחרים למכרז מס' (2037) 2016 לשירותי מוקד טלפוני חיסכון לילדים 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 _____ 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.

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



נספח 0.6.8: 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(2037)2016 לקבלת שירותי מוקד טלפוני לתוכנית חיסכון, 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:
-
- 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 הינה זמנית, בנושא תוכנית החיסכון לילדים בלבד. כמו כן ידוע לנו שתהליך החקיקה טרם הסתיים וייתכנו שינויים בלוחות הזמנים, ואף ייתכן ביטול הצורך או צמצום השירות ו/או משך השירות הנדרש.
 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:

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



נספח 0.6.9 – 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 0.7.5** הנושא את הכותרת "אישור קיום ביטוחים" המהווה חלק מהסכם שיחתם עם המציע אשר יזכה במכרז מס' מ (2037) 2016 **לאספקת שירותי מוקד טלפוני לתכנית חיסכון לילדים** (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 0.6.10: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה

אני ר"ח _____ מאשר בזאת כי העסק הינו בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.
מחזיקה בשליטה בתאגיד/עסק _____ הינה גב' _____
מס' ת.ז. _____.

_____ שם מלא של ר"ח
_____ חתימה
_____ חותמת ר"ח

תצהיר בעלת השליטה

אני _____ מס' ת.ז. _____

מצהירה בזאת כי התאגיד/העסק _____ נמצא בשליטתי בהתאם לסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב- 1992.

_____ שם מלא של בעלת השליטה
_____ חתימה
_____ חותמת



נספח 0.7.1 : נוסח ערבות ביצוע

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 250,000 ש"ח (במילים: מאתיים וחמישים אלף ש"ח)

מתאריך _____
(תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן - "החייב") בקשר עם למכרז מס' (2037) 2016 למוקד טלפוני חיסכון לילדים.

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 0.7.3: הסכם התקשרות

לצורך השלמת הליכי הגשת ההצעה למכרז, המציע מחוייב לחתום על חוזה/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 78-86) [לחץ כאן](#).

[כמו-כן, ניתן להוריד את החוזה / הסכם ע"י לחיצה על הקישור המופיע בתוך מודעת המכרז].



נספח 0.7.4 : התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות ולמניעת ניגוד עניינים

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' ויצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות ולמניעת ניגוד עניינים

הואיל ולפי הסכם מיום _____ בחודש _____ שנת _____ שבין חברה _____ (להלן - "הזוכה") לבין המוסד לביטוח לאומי (להלן - "המוסד") רוכש המוסד מהזוכה עפ"י מכרז מ (2037) 2016 למתן שירותי מוקד טלפוני בנושא תוכנית חיסכון לילדים ;

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. להחתים 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 לביניכם.

ולראיה באתי על החתום

היום: _____ בחודש: _____ שנת: _____

שם פרטי ומשפחה: _____ ת"ז: _____

שם הזוכה (החברה): _____

כתובת: _____

חתימה: _____



נספח 0.7.5 – 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 לשירותי מוקד תוכנית חיסכון לילדים (להלן "ההסכם")

מכרז מ (2037)2016

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 ושבתות.

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. 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 במסגרתו 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 המחליפו 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 אותו 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 5: טופס הצעה כספית

על המציע לפרט בהצעתו את התעריפים המבוקשים בטבלה המצורפת.

לכבוד
המוסד לביטוח לאומי

להלן הצעת מחיר של המציע _____ למכרז מ(2037)2016 – מוקד טלפוני לתכנית חיסכון ילדים:

מס'	סוג שירות	מחיר בש"ח (לא כולל מע"מ)
1	מחיר הקמת מוקד – תשתיות פיזיות	
2	מחיר לשעת הפעלת נציג לפי login	

ידוע לי כי המחירים הבאים:

- מחיר לשעת הפעלת נציג כולל את כל ההוצאות הנדרשות לתפעול המוקד .
- המחירים הינם קבועים ולא תתווסף עליהם כל הצמדה, למשך כל תקופת ההתקשרות, כולל תקופות ההארכה אם תהיינה.

בכבוד רב,

חתימה

חותמת

שם מלא של מורשה/י החתימה

תאריך