



המוסד לביטוח לאומי

מכרז מס'

מ(2041)2020

לקבלת שירותי ייעוץ, פיקוח,
ובקרה עבור מוקדי השירות
הטלפוני

אישור מס' תק 371 1161512

© כל הזכויות שמורות

מסמך זה הוא קניינו של המוסד לביטוח לאומי. אין להעתיק או לצלם את המסמך או חלקים ממנו, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהמוסד לביטוח לאומי. אין לעשות כל שימוש במסמך זה, אלא למטרתו כפי שמוגדרת בכתרת זו ולאחר אישור בכתב מהמוסד לביטוח לאומי.



נספח 0.6.1.3: אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה

אני הח"מ _____ עו"ד

[שם המציע] _____ (להלן – "המציע")

מאשר בזאת, כלהלן:

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

בחתימה מורשה אחד, עד לסכום _____ ₪.

בחתימת _____ מורשים, מעל לסכום הנקוב לעיל.

שם החותם	תוארו/תפקידו	דוגמת חתימה

3. ולראיה באתי על החתום:

_____ היום

חותמת וחתימת עו"ד

Handwritten signatures and initials



תוכן העניינים

פרק	סעיף	תוכן הסעיף	עמוד
0.	פרק המנהלה		4-28
	0.0	טבלת ריכוז תאריכים	4
	0.1	כללי	5
	0.2	הגדרות	6-7
	0.3	הנחיות להגשת ההצעה	8-10
	0.4	דרישות והנחיות למגיש ההצעה	10-11
	0.5	המפרט/המכרז	11
	0.6	תנאי סף	12-17
	0.7	התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז	18
	0.8	זכויות המוסד – מוציא המפרט/המכרז	19
	0.8.3	טבלת ריכוז מסמכים נדרשים להצעה	20-21
	0.9	בעלות על המפרט ועל ההצעה	22
	0.10	הפעלת קבלני משנה	22
	0.11	תהליך בחירת הזוכה	23-25
	0.12	סמכות שיפוט	25
	0.13	שמירת סודיות ואבטחת מידע	26
	0.14	תנאים כלליים	27
	0.15	מחירים ותנאי תשלום	28
	0.16	תקופת ההתקשרות	28
	0.17	היקף ההתקשרות	28
	0.18	הפסקת ההתקשרות	28-29

1	פרק היעדים		30-32
	1.1	סקירה כללית	30
	1.2	מצב קיים	30-32
	1.3	יעדי המוקד הטלפוני	32

2	פרק היישום		33-39
	2.1	השירותים הנדרשים – כללי	33
	2.2	השירותים הנדרשים - תוצרים	34-39

3	פרק המימוש		40
	3.1	מנהל הפרויקט	40
	3.2	צוות הפרויקט	40
	3.3	הבהרות נוספות	40

1.0

2



41-42	פרק עלויות	4
41	כללי	4.1
41	מרכיבי התשלום	4.2
41	הצמדה	4.3
42	תהליך העבודה מול הזוכה	4.4
42	תנאי תשלום	4.5

43	רשימת נספחים	5	5
44	אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות	0.6.1.1	
45	אישור רשם החברות	0.6.1.2	
46	אישור מורשה חתימה ודוגמאות חתימה	0.6.1.3	
47-49	תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה	0.6.1.4	
49	תצהיר בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה	0.6.1.5	
50	תצהיר בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים	0.6.1.6	
51	תצהיר בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים, וחוק שכר מינימום	0.6.1.7	
52-53	אישור על מחזור כספי	0.6.1.8	
54	אישור רוי"ח על היקף העסקת עובדים	0.6.1.9	
55	תצהיר בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	0.6.1.10	
56-60	פרטי ניסיון המציע	0.6.2	
61-67	פרטי ניסיון היועץ הראשי	0.6.3	
68	פרטי ניסיון חברי צוות הייעוץ	0.6.4	
69-71	מתודולוגיה ותוכניות עבודה	0.6.5	
72	הצהרת המשתתף במכרז	0.6.6	
73	נוסח ערבות ביצוע לקיום תנאי חוזה	0.7.1	
74-75	נוסח התחייבות לשמירת סודיות	0.7.3	
76-85	הסכם התקשרות	0.7.4	
86-87	אישור קיום ביטוחים	0.7.5	
88	הצעת מחיר	4	
89-91	תעריפי חשכ"ל להתקשרות עם נותן שירותים חיצוניים	0.11.3.2	
92	מבנה חשבונית	4.5	

100



.0 מנהלה

0.0 טבלת ריכוז תאריכים

התאריכים	המעילות
20.4.2023	פרסום המודעה /המכרז בעיתונות ובאינטרנט.
11.5.2023	תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המציעים
6.6.2023	תאריך אחרון למענה המוסד לביטוח לאומי לשאלות הבהרה
12:00 עד 25.6.23	תאריך אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים
אין	תוקף הערבות בגין הגשת ההצעה
30.10.23	תוקף ההצעה

במקרה של סתירה בין תאריכים אלה לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז, קובעים התאריכים בטבלה זו בלבד.

מובהר בזאת כי בכל המכרז - כל האמור בלשון זכר או בלשון נקבה - אף המין השני במשמע

**0.1 כללי**

- 0.1.1 המוסד לביטוח לאומי (להלן: "המוסד") מבקש לקבל הצעות לשירותי ייעוץ, פיקוח ובקרה על מוקדי השירות הטלפוני (להלן: "המוקד") הממוקמים בצפת ובנתיבות ובאר שבע ומופעלים באמצעות מיקור חוץ. (כיום, המוקד בצפת מופעל על ידי חברת "תקשוב" והמוקד בנתיבות ובאר שבע מופעלים ע"י חברת "בבקום" (להלן: "הספק המפעיל את המוקד"), בכפוף לתנאי מכרז לקבלת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני בו זכו בשנת 2019 (להלן: "המכרז להפעלת המוקד", מכרז מס' מ(2007)2017).
- 0.1.2 מטרת שירותי הייעוץ, הפיקוח והבקרה:
- א. שיפור מקצועיות ואיכות השירות הניתן במוקד.
- ב. שיפור זמינות השירות לפונים.
- ג. שיפור שביעות רצון הפונים.
- ד. שיפור עמידת הספק המפעיל את המוקד ביעדים שהוגדרו במכרז להפעלת המוקד.
- ה. הצפת אי התאמות בין התנאים שהוגדרו במכרז להפעלת המוקד ובין המצב בפועל.
- ו. ניתוח שוטף של מדדי פעילות המוקד לצורך שיקופם לגורמים הממונים על המוקד במטה המוסד לביטוח לאומי (להלן: "המוסד").
- ז. ניתוח ושיפור תהליכי העבודה הפנימיים במוקד וממשקי העבודה בין המוקד ובין גופי המוסד השונים.
- ח. כל שירות אחר שיתבקש בעתיד והינו קשור למטרות מכרז זה.
- 0.1.3 השירותים המוצעים יענו על דרישות תקניות כלליות ומקצועיות המקובלות בענף הייעוץ בארץ ובעולם וכן על כל הדרישות המפורטות במכרז זה בפרק התוצרים הנדרשים.
- 0.1.4 ההסכם עם הזוכה ייחתם לתקופה של שנתיים, עם אפשרות לשלוש הארכות בנות שנה כל אחת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.1.5 המוסד יהיה רשאי לבחור עד 2 זוכים ולחלק ביניהם את העבודה לפי הצרכים, התמחויות היועץ והיכולות הנדרשות.
- 0.1.6 המוסד ישלם לזוכה עבור השירותים המפורטים במכרז זה, על פי עלות שעת ייעוץ בלבד, ועל פי הזמנת עבודה מראש כמפורט בסעיף 4.2 במכרז. שום תשלום אחר או נוסף פרט להצעת המחיר (פרק 4) לא ישולמו על ידי המוסד לא במהלך תקופת ההסכם ולא אחריה עבור מתן השירותים או בקשר ישיר או עקיף למתן השירותים, לא לזוכה ולא לאדם אחר. המוסד לא יתחשב בכל הצעה שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישות סף או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי.
- 0.1.7 המוסד אינו מתחייב להזמין שירותי ייעוץ כל שהם ובכמות כל שהיא מן הזוכה והדבר נתון לשיקול דעתו הבלעדי.
- 0.1.8 יש לקרוא בעיון את כל החלקים לרבות תנאי הסף, וכן להקפיד על ביצוע מדוקדק של כל ההנחיות וההוראות שבמפרט.



הגדרות	0.2
המוסד - הביטוח לאומי.	0.2.1
המכרז להפעלת המוקד - מכרז מספר מ(2007) 2017 להקמת והפעלת מוקד טלפוני, בו זכו הספקים המפעילים את המוקדים.	0.2.2
אתר המוקד הטלפוני - האתרים בהם מתקיימת פעילות של המוקדים הטלפוניים, כולל אתרים עתידיים שיבנו ו/או ירכשו ו/או יהיו בשימוש המוסד.	0.2.3
מכרז / מפרט - בקשה זו להצעות וכל נספחיה.	0.2.4
הצעה - הצעת המציע למכרז זה על כל נספחיה.	0.2.5
המציע - הגורם אשר הגיש הצעה בכתב למוסד למכרז זה על פי תנאי מכרז זה.	0.2.6
בעל שליטה - כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי) - התשמ"א 1981.	0.2.7
הזוכה - מציע שהצעתו תבחר כהצעה על ידי וועדת המכרזים של המוסד, והמוסד חתם עימו על הסכם לאספקת השירותים הנדרשים במכרז זה.	0.2.8
חברת ייעוץ - תאגיד או חברה המספקת שירותי ייעוץ.	0.2.9
מורשי התימה במציע - בעלי תפקידים שחתימתם מחייבת את המציע בביצוע כל התחייבות.	0.2.10
מ.ר. או משרד ראשי - המשרד הראשי של המוסד לביטוח לאומי בירושלים.	0.2.11
סניף ראשי - סניף אזורי של המוסד. ברחבי הארץ פרוסים כ- 24 אתרים של סניפים ראשיים.	0.2.12
סניף משנה - אתר בינוני/קטן מסונף לסניף ראשי.	0.2.13
מינהל תמ"מ - מינהל תקשוב ומערכות מידע של המוסד.	0.2.14
הסכם - ההסכם שיחתם בין הזוכה למוסד, על פי האמור במכרז זה.	0.2.15
מחירון - מחירי כל השירותים המופיעים במכרז זה, המופיעים בהצעת המציע בתשובה למכרז זה.	0.2.16
"אגף שירות לקוחות" - היחידה במוסד האחראית, בין היתר, על שירותי המענה הטלפוני לפונים למוסד.	0.2.17
"המנהל" - מנהל אגף שירות לקוחות או מי שמונה מטעמו.	0.2.18
"נציג שירות" - עובד במוקד השירות הטלפוני מטעמו של הזוכה, העונה לשיחות הטלפון המתקבלות במוקד השירות הטלפוני, והמשיב לפונים במידע כללי ו/או פרטני.	0.2.19
"המפקח" - עובד המוסד אשר נקבע ע"י המנהל, לפקח מטעמו על השירותים הניתנים ע"י הזוכה במסגרת מכרז זה ולוודא התאמתם לנדרש על פי המכרז.	0.2.20
"פונים" - לקוחות הפונים למוקד הטלפוני לרבות מבוטחים, אזרחים, תובעי ומקבלי גמלאות, חייבים, תושבים וכד', הפונים לקבלת שירות ממוקד השירות הטלפוני.	0.2.21
"מידע כללי" - מידע כללי על החוקים המופעלים על ידי המוסד וכן מידע על נהלי עבודה, מידע מנהלי, טכני ותפעולי ומידע בנוגע לתפקידי המוסד. מידע זה אינו מידע אישי על מבוטחים.	0.2.22
"מידע אישי" - מידע פרטני הנוגע לענייניו של הפונה למוסד. מידע זה משתקף במערכת ממחשבת "דלפק קדמי", השואבת את נתונה ממערכות ייעודיות של המוסד.	0.2.23
שיחה נענית - שיחה שנענתה על ידי נציג שירות.	0.2.24
"שיחה נכשלת" - פנייה טלפונית, שהסתיימה בקבלת צליל תפוס לאחר חיוג למספר *6050.	0.2.25
"שיחה ננטשת" - פנייה טלפונית, אשר הסתיימה ביוזמת הפונה, בעת ההמתנה לנציג שירות.	0.2.26

100



- 0.2.27 **מערכת דיווחים היסטוריים** – מערכת דיווחים, המתעדת את כלל תעבורת השיחות במוקד הטלפוני (כמות שיחות נכנסות, זמני המתנה, זמני מענה, ביצועי נציגים וכו') למעט שיחות יוצאות. הדו"חות ניתנים להפקה בחתך של שעות, ימים, חודשים.
- 0.2.28 **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')
- 0.2.29 **IVR** – מערכת המענה הקולי והאוטומטי, המהווה ממשק קולי ראשוני לכל שיחה נכנסת למוקד. המערכת מאפשרת לבצע פעולות אוטומטיות (כגון הזמנת טפסים, תשלום בכרטיס אשראי וכו'). המערכת מאפשרת גם בחירה בהעברה לנציג שירות. המערכת מאפשרת את קביעת השעות בהן יינתן כל סוג שירות כאמור.
- 0.2.30 **CTI** – מערכת המנהלת את כלל תעבורת השיחות במוקד, כגון: ניתוב שיחות לנציגים, ניהול תורי ההמתנה, ניהול דיווחים היסטוריים ודיווחי זמן אמת, הגדרת הנציגים ושיוכם לקבוצות השירות וכו'.
- 0.2.31 **תקופת התקשרות** – תקופת ההתקשרות בין המוסד לבין הזוכה על פי מכרז זה, לרבות תקופות הארכה אם תהיינה.
- 0.2.32 **תצהיר בכתב** – תצהיר בכתב כמשמעותו בסימן א לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשל"ו-1971.
- 0.2.33 **מערכת הדלפק הקדמי** – המערכת הממוחשבת באמצעותה ניתן לענות לשאלות אישיות של הפונים.
- 0.2.34 **מערכת קשר בין המוקדים** – מערכת ממוחשבת לבירורים נוספים בין ובתוך מוקדי התמיכה. באמצעות מערכת זו מנוהלים הפניות שלא קיבלו מענה מיידי בעת הפניה הטלפונית מסיבות שונות: בירור מקצועי, בירור טכני, יירוטים.
- 0.2.35 **מערכת לניהול ידע (ני"ל)** – מערכת ממוחשבת המרכזת את המידע הכללי הנדרש לעבודת נציגי השירות.
- 0.2.36 **מוקד תמיכה** - מוקד תמיכה הוא מוקד המהווה קו שני או משרד אחורי למוקד הטלפוני המופעל במיקור חוץ. במוקדי התמיכה מועסקים עובדי הביטוח הלאומי והם ממוקמים ברחובות ובדימונה.
- 0.2.37 **מוקד טלפוני** – מוקד טלפוני הכולל לפחות 10 עמדות המאויישות על ידי נציג פעיל.

100

71



0.3 הנחיות להגשת ההצעה

0.3.1 קבלת מסמכי המכרז

0.3.1.1 ניתן להוריד את מסמכי המכרז (ללא תשלום) באתר האינטרנט של המוסד (www.btl.gov.il), אין בהורדת חוברת המכרז מהאינטרנט או בהעתקתו, בכל דרך שהיא, משום יצירת בעלות עליו.

0.3.2 איש קשר

0.3.3 איש הקשר נציגת המוסד לביטוח לאומי לכל עניין הקשור היא :

שם	מר' דוד בהט
דואר אלקטרוני :	dudub@nioi.gov.il

0.3.4 נוהל העברת שאלות ובידורים

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

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

מס' סידורי	מספר הסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז	פירוט השאלה

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

0.3.4.4 המוסד יענה על השאלות לפי שיקול דעתו הבלעדי ואינו מתחייב לענות על כל השאלות.

0.3.4.5 המוסד רשאי לפרסם יותר מקובץ הבהרות אחד.

0.3.4.6 תשובות המוסד לשאלות ההבהרה מהוות חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז והוראותיו. על המציעים לצרף להצעתם תדפיס או תדפיסים של הבהרות המוסד למכרז זה, חתומים על ידי מורשי החתימה של המציע.

ל.ו.ו



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

0.3.4.8 מובהר כי בכל מקרה של פגם או חסר במכרז או מסמכיו, חובה על המציע לתן למזמין הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילוייה על ידו ועל פי המפורט לעיל, שאם לא כן יהא מושתק מלטעון כל טענה בהקשר זה.

0.3.5 אופן הגשת ההצעה

0.3.5.1 על המציע להגיש את הצעתו בצירוף כל המסמכים בשלושה עותקים במעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם, שעליה ייכתב "מכרז מס' 2020(2041) לקבלת שירותי ייעוץ, פיקוח ובקרה עבור מוקדי השירות הטלפוני" של המוסד לביטוח לאומי". (להלן: "**מעטפת ההצעה**")

0.3.5.2 במעטפת ההצעה יהיו **שתי מעטפות פנימיות** כמפורט להלן:

א. שני העתקים של הצעת המחיר יוכנסו למעטפה שתסומן במספר 1 (להלן: "**מעטפת המחיר**"). כל עמוד בהצעת המחיר ייחתם בחותמת הרשמית של המציע ובחותימת מורשי החתימה של המציע.

ב. שלושת עותקי מסמכי המכרז (לרבות כתב ערבות, אם נדרש, ויתר מסמכי המכרז) מקור ושני העותקים, יוכנסו למעטפה נפרדת שתסומן במספר 2 (להלן: "**מעטפת המכרז**").

0.3.5.3 יש להקפיד על סימון העותק המקורי של מסמכי המכרז במילה "מקור" וסימון שני העותקי מסמכי המכרז במילה "העתק".

0.3.5.4 מעטפת המחיר תיחתם בחותמת המציע ותוכנס כשהיא סגורה וחתומה כאמור לתוך מעטפת ההצעה. **אין למלא במסמכי המכרז כל פרט מהפרטים הכלולים בהצעת המחיר ואין להזכיר פרטים אלה בכל מסמך אחר המוגש על ידי המציע במעטפת המכרז אלא אך ורק במעטפת המחיר. מציע שלא יפעל כאמור, הצעתו תיפסל.**

0.3.5.5

0.3.5.6 את המעטפה הסגורה (הנזכרת בסעיף 0.3.5.1) יש להגיש במסירה ידנית לתיבת המכרזים של המוסד הממוקמת בארכיב המוסד לביטוח לאומי, משרד ראשי, רחוב יפו 217 ירושלים, בקומה 1 (גישה נוספת גם מרחוב שדרות הרצל 6), **עד למועד המפורט בטבלת ריכוז תאריכים סעיף 0.0.**

0.3.5.7 מעטפה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד ובשעה הנקובים לעיל **לא תובא בחשבון ולא תידון על ידי ועדת המכרזים.**

ב.ו. כ.ו.



- 0.3.5.8 בתמורה למסירת הצעתו יקבל המציע אישור על מסירת ההצעה, על המציע להקפיד על קבלת אישור זה, כשהוא כולל את כל הפרטים הנדרשים.
- 0.3.5.9 המציע מתבקש לצרף את המסמכים הנדרשים במעטפה המוגשת כמפורט בסעיף 0.3.5.2 בהתאם לסדר הסעיפים הרשומים במכרז.
- 0.3.5.10 לתשומת לב המציעים, בכניסה לבניין של המוסד קיימים סדרי אבטחה ובדיקת תעודות אישיות, קיימת בעיית חנייה בסביבה והפרעות כלליות בתנועה בירושלים וכו', אשר עלולות לגרום לעיכוב בכניסה לבניין המוסד, לפיכך על המציע לקחת זאת בחשבון על מנת להגיש את ההצעה בזמן.

0.4 דרישות והנחיות למגיש ההצעה

- 0.4.1 המציע מתבקש לעיין וללמוד היטב את תנאי המכרז על כל נספחיו, טרם הגשת ההצעה.
- 0.4.2 אין המציע רשאי לצלם, להעתיק, להעביר, להודיע למסור או להביא במישרין או בעקיפין לידיעת כל גורם או אדם מידע ו/או חומר /או ידיעה שיגיעו אליו בקשר עם הצעה זו, או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.
- 0.4.3 המציע אינו רשאי להכניס תיקונים ו/או שינויים ו/או הסתייגויות ו/או להתייחס לדרישות המכרז באופן חלקי (להלן: "שינויים") ואם כך ייעשה, רשאי המוסד לפי שיקול דעתו המוחלט לפסול את ההצעה ולא לדון בה כלל, או להתעלם מהשינויים ולהתייחס להצעה כאילו הוגשה ללא השינויים למציע לא תהיה כל טענה בעניין.
- 0.4.4 מוסכם בזאת כי כל טעות חישובית שתתגלה בהצעה - תתוקן ובלבד שניתן לתקנה ללא קבלת ההבהרה מקדימה מהמציע. כן יתוקן, בהתאם, הסכום הכללי של ההצעה.
- 0.4.5 למציע לא תהיינה טענות כלפי המוסד בגין הוצאות שנגרמו לו לצורך מילוי הצעתו, בין אם התקבלה הצעתו ובין אם לא.
- 0.4.6 המציע מאשר כי קרא והבין את כל המסמכים המצורפים וכי הוא מסכים לכל התנאים האמורים בהם.
- 0.4.7 הוראות אלו למגיש ההצעות מהווים חלק בלתי נפרד מהחווה. יש להגיש מסמך זה חתום בעת הגשת ההצעה.
- 0.4.8 תוקף ההצעה יהיה כמפורט בטבלת ריכוז תאריכים בסעיף 0.0, לבקשת המוסד יאריך המציע את תוקף ההצעה ואת ערבות ההגשה בהתאם.
- 0.4.9 ההצעה תוגש **על ידי ישות משפטית אחת**. חל איסור על הגשת הצעה על ידי מספר ישויות משפטיות. הישות המשפטית הקובעת לעניין בחינת ההצעה ועמידתה בתנאי הסף המוגדרים במכרז, הינה הישות המשפטית החתומה על מסמכי ההצעה.
- 0.4.10 שינויים והסתייגויות
- בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המציע במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות לגביהם, בכל דרך וצורה שהיא (להלן: "הסתייגויות"), אשר לא הותרו במפורש על ידי המוסד במסגרת יתר הוראות המכרז, רשאי המוסד:

- לפסול את הצעת המציע למכרז.

10



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

0.5 המפרט/המכרז

לפני העיון בתלקים 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.

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

- 0.5.1 פרק המנהלה, מסומן כפרק 0 ;
- 0.5.2 פרק היעדים, מסומן כפרק 1 ;
- 0.5.3 פרק היישום, מסומן כפרק 2 ;
- 0.5.4 פרק המימוש, מסומן כפרק 3 ;
- 0.5.5 פרק העלויות, מסומן כפרק 4 ;
- 0.5.6 נספחי המכרז

1000

11

**0.6 תנאי סף**

על המציע בכל תנאי הסף נכון למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה.

מודגש כי, ככל שלא נקבע במפורש אחרת במסמכי המכרז, חובה על המציע לעמוד בעצמו, ולא באמצעות אחר מטעמו בכל תנאי הסף.

0.6.1 תנאי סף מנהליים

- 0.6.1.1 המצאת אישור על היות המציע רשום כדין כישות משפטית (ברשם הרלוונטי על פי דין), העוסק באספקת השירותים הנדרשים במכרז זה. להוכחת העמידה בתנאי סף, יגיש המציע את האישורים והמסמכים המפורטים להלן:
- א. העתק תעודת רישום על היות המציע, רשום כדין כישות משפטית ברשם הרלוונטי על פי דין או העתק אישור עוסק מורשה (למציע במעמד עצמאי) בתחום אספקת השירותים בנדרש
- ב. עבור חברה או שותפות יש להציג נסח חברה ושותפות עדכני המראה כי לתאגיד אין חובות בגין אגרה שנתית בגין שנים שקדמו לשנה בה מוגשת הצעה זו, וכי לא נרשם כתאגיד מפר חוק או בהתראה כתאגיד מפר חוק.
- ג. עבור עמותה או חברה לתועלת הציבור יש להציג אישור על ניהול תקין בתוקף מרשות התאגידיים, או לחילופין יש להציג אישור על הגשת מסמכים של יחידת רשם העמותות במשרד המשפטים
- 0.6.1.2 קיומם של האישורים הנדרשים לפי חוק עיסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976
- 0.6.1.3 להוכחת העמידה בתנאי הסף יגיש המציע את האישורים והמסמכים המפורטים לעיל:
- 0.6.1.3.1 **אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות** – יש לצרף אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976.
- 0.6.1.3.2 **אישור רשם החברות** - באם המציע הינו חברה או שותפות, עליו לצרף להצעתו תעודת התאגדות ונסח חברה /שותפות עדכני המוכיח כי לתאגיד אין חובות בגין אגרה שנתית וכי לא הוכרז כ"חברה מפרה". באם המציע אינו חברה או שותפות, עליו לצרף תעודת עוסק מורשה.
- 0.6.1.3.3 **אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה** - יש לצרף אישור עו"ד על מורשי החתימה ודוגמאות חתימה מטעם המציע.
- 0.6.1.3.4 **תאגיד בשליטת אישה** – להצעה אשר מתקיים בה האמור בסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים, כלומר שהוגשה על ידי עסק בשליטת אישה כאמור שם, יצרפו אישור רואה חשבון ותצהיר עו"ד. מודגש בזאת, כי בהתאם להוראות החוק האמור, יש לצרף האישור והתצהיר כאמור, בעת הגשת ההצעה על המכרז כמפורט בסעיף האמור.
- 0.6.1.3.5 **תצהיר בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה** – על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב של המציע בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה, בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים, בהתאם לנוסח בנספח 0.6.1.5
- 0.6.1.3.6 **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 או השירותים במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה. המציע וכל אחד ממורשיה החתימה ומבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על הצהירים נפרדים, בהתאם לנוסח בנספח 0.6.1.6

0.6.1.3.7 תצהיר בלבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום - על המציע לצרף להצעתו הצהיר בכתב בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים התשנ"א-1991, וחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987, בהתאם לנוסח בנספח 0.6.1.7

0.6.1.3.8 אישור מהזור כספי - על המציע לצרף להצעתו תצהיר ואישור רו"ח (האישור בן 2 עמודים), המפרט מחזור כספי בישראל, בתחום, ייעוץ לשיפור איכות השירות, ביצועים ותפוקה במוקדי שירות טלפוניים בהיקף של 500 אלף ש"ח לפחות, בכל אחת משלוש השנים האחרונות 2019-2021 על גבי צילום בהתאם לנוסח נספח 0.6.1.8.

0.6.1.3.9 אישור היקף העסקת עובדים - על המציע לצרף אישור רו"ח של המציע בדבר היקף העובדים, שהועסקו באופן ישיר או עקיף (פרילנס) על ידי המציע כיועצים בעולם השירות הטלפוני בכל אחת משלוש השנים האחרונות 2019-2021, על גבי בהתאם לנוסח נספח 0.6.1.9.

0.6.1.3.10 על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב לפיו המציע מקיים את הוראות סעיף 9 לחוק שיויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח - 1998, לעניין הבטחת יצוג הולם לאנשים עם מוגבלות, בהתאם לחוק עיסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 11) התעש"ו-2016, ככל שההוראות האמורות חלות עליו. התצהיר האמור יוגש בהתאם כמוגדר בנספח 0.4.1.2.3 בהתאם לנוסח נספח 0.6.1.10

0.6.1.4 תנאי סף מקצועיים - המציע

0.6.1.4.1 על המציע להיות בעל ניסיון מוכח של לפחות 5 שנים ב- 7 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במתן שירותי ייעוץ וניהול פרויקטים בתחום ארגון ושיטות להפעלה ושיפור איכות השירות במוקדים טלפוניים, ולארגוני שירות.

0.6.1.4.2 על המציע להציג לפחות תמישה לקוחות שונים להם סיפק שירותי ייעוץ בתחום ארגון ושיטות לשיפור איכות השירות ב-10 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות, כאשר מתוכם לפחות שני לקוחות ב- 12 החודשים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות.

0.6.1.4.3 על המציע להציג לפחות שלושה פרויקטים לשיפור איכות השירות, ביצועים ותפוקה, במוקדי שירות שביצע ב-5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה. כאשר לפחות אחד מהפרויקטים התבצע במוקד טלפוני גדול (200 עמדות לכל הפחות).

0.6.1.4.4 להוכיח עמידת המציע בתנאי הסף שלעיל, על המציע למלא את הנדרש בנספח 0.6.2 הפירוט האמור יכלול בין היתר את פרטי הלקוח, היקף הפרויקט, ופרטי איש קשר, והכל כמפורט בנספח 0.6.2.

2.6 /c.o



מודגש בזאת: מציע אינו יכול להיות מפעיל מוקד טלפוני או שהפעיל מוקד טלפוני כהגדרתו בסעיף ההגדרות לעיל, בשנתיים שקדמו להגשת המכרז, לפי הגדרתו בסעיף 0.2.3.7 הזוכה במכרז לא יפעיל מוקד טלפוני במהלך כל תקופת ההתקשרות בגין מכרז זה, הפעלת מוקד תגרום להפסקת החוזה במייד.

0.6.1.5 תנאי סף מקצועיים – היועץ הראשי

0.6.1.5.1 על המציע להציג בהצעתו היועץ הראשי מטעמו, והוא היועץ שיעמוד בקשרי עבודה הדוקים מול המוסד, אשר עונה על התנאים ליועץ מסוג 2 לכל הפחות, על פי הגדרות החשב הכללי. ובנוסף, בעל ניסיון מוכח של לפחות 5 שנים ב-10 השנים האחרונות:

0.6.1.5.1.1 **בניהול ישיר** של מערכי שירות טלפוני גדולים ו/או בביצוע תפקידי מטה בכירים בעולם המוקדים הטלפוניים כגון ניהול מטה של מערך מוקדים מורכב ו/או ניהול תחום תכנון ובקרה במערך שירות גדול.
0.6.1.5.1.2 בעל ניסיון בשלושה פרויקטים לשיפור איכות השירות, ביצועים ותפוקה, במוקדי שירות טלפוניים שביצע ב-5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה. כאשר לפחות אחד מהפרויקטים התבצע במוקד טלפוני גדול (200 עמדות לפחות).

0.6.1.5.1.3 **לחלופין**, על המציע להציג בהצעתו היועץ הראשי מטעמו, אשר עונה על התנאים ליועץ מסוג 2 לכל הפחות, על פי הגדרות החשב הכללי. ובנוסף, בעל ניסיון מוכח של לפחות 5 שנים אחרונות: **במתן ייעוץ** בנושא שיפור איכות השירות, התפוקה והבקרה עבור 3 מוקדי שירות טלפוניים, כאשר לפחות אחד מהלקוחות להם נתן יעוץ התבצע במוקד טלפוני גדול (200 עמדות לפחות) בתקופה של 3 שנים אחרונות.

0.6.1.5.1.4 **במידה והיועץ הראשי עונה על כל אחת מהחלופות שלעיל, לצורך חישוב האיכות לגביו תילקח בחשבון החלופה שמעניקה לו את ניקוד האיכות הגבוה יותר.**

0.6.1.5.1.5 להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף שלעיל, על המציע למלא את האמור בנספח 0.6.3.

0.6.1.6 פירוט ניסיון קודם – צוות הייעוץ

על המציע להציג בהצעתו שני יועצים נוספים אשר ירכיבו את צוות הייעוץ, והפניה אליהם תהיה ככל שהיועץ הראשי יזדקק לשירותיהם

היועץ הראשי, בנוסף לתפקידו יכול למלא תפקיד של אחד או יותר מאנשי הצוות האחרים (מהנדס תעשייה וניהול / אנליסט) ובתנאי שהינו עומד בכל התנאים הנדרשים מאיש הצוות.

0.6.1.6.1 מהנדס תעשייה וניהול

מהנדס תעשייה וניהול שיהיה חבר בצוות הפרויקט יענה על התנאים ליועץ מסוג 3 לכל הפחות, על פי הגדרות החשב הכללי ובנוסף:

• בעל תואר ראשון לפחות במוסד אקדמי בארץ או בחו"ל המוכר ע"י משרד החינוך בהנדסת תעשייה וניהול.

0.6.1.6.2 בעל ניסיון מוכח של לפחות 5 שנים בייעוץ בתחום ארגון ושיטות בארגוני שירות.

0.6.1.6.3 בעל ניסיון מוכח של ביצוע לפחות 3 פרויקטים במערכי שירות טלפוני

100



בתחום של שיפור איכות השירות, הביצועים והתפוקה.

- 0.6.1.6.4 **אנליסט**
אנליסט שיהיה חבר בצוות הפרויקט יענה על התנאים ליועץ מסוג 4 לכל הפחות, על פי הגדרות החשב הכללי, ובנוסף:
- 0.6.1.6.5 בעל תואר ראשון לפחות ממוסד אקדמי בארץ או בחו"ל - המוכר ע"י משרד החינוך באחד התחומים: כלכלה, חשבונאות, מנהל עסקים, תעשייה וניהול.
- 0.6.1.6.6 בעל ניסיון מוכח של לפחות שנה בביצוע אנליזה ו/או ובקרה תקציבית במערך שירות טלפוני.
- 0.6.1.6.7 בעל ניסיון מוכח בניתוח נתונים לצורך קבלת החלטות לטיוב איכות השירות.
- 0.6.1.6.8 להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף שלעיל על המציע למלא את נספח 0.6.4
- 0.6.1.6.9 כל החלפת יועץ ראשיו/או חבר בצוות הייעוץ (מהנדס תעשייה וניהול ו/או אנליסט), מחייבת את אישור המוקדם בכתב ומראש של הביטוח הלאומי.
- 0.6.1.6.10 יודגש כי החלפת היועץ הראשי מכל סיבה שהיא בחצי השנה הראשונה מהחתימה על החוזה תלווה בקנס של 50,000 ש"ח. למעט סיבה חריגה ומוצדקת בהסכמת המוסד.

1

0.6.1.7 מתודולוגיה ותוכנית עבודה

על המציע לצרף מסמך בהתאם לנוסח נספח 0.6.5 המפרט תכולה ולוחות זמנים, יעדים ואבני דרך לפעילות הייעוץ, הפיקוח והבקרה כמפורט בפרק 2.

0.6.1.8 הצהרת המשתתף במכרז

על המציע להצהיר על גבי צילום נספח 0.6.6, כדלקמן:

- 0.6.1.8.1 **הבנת וקבלת כל תנאי המכרז** - על המציע להצהיר ולאשר, כי קרא והבין את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז זה, קיבל את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקש לדעת, ברשותו הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות ושאר האמצעים הנדרשים לביצוע מושלם של התחייבויות הזוכה במכרז זה, והכול ברמה מקצועית גבוהה וסטנדרטים גבוהים, וימשיכו להיות ברשותו לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות אם תהיינה, בהתאם לדרישות המכרז ועל פי התחייבויותיו בהסכם שיחתם עמו על פי מכרז זה.
- 0.6.1.8.2 **הסכמה לכל תנאי המכרז** - על המציע להצהיר כי הוא מסכים לכל תנאי המכרז והוא מתחייב למלא אחר כל דרישות המכרז כמפורט במכרז זה, אם יזכה בו, בדיוקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 0.6.1.8.3 **המציע יצהיר שאם יזכה במכרז**, לא יגיש כל הצעה למכרז להפעלה וניהול של מוקד טלפוני של הביטוח הלאומי, אם יפורסם במהלך ההתקשרות עם המוסד במכרז זה, ו/או לאחריה.

2.6 /c.o



0.6.1.8.4 **היקפים וכמויות** - על המציע להצהיר, כי ברור לו שהזמנת השירותים על פי מכרז זה תהיה על פי צרכי המוסד, מזמן לזמן ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

0.6.1.8.5 **זכויות קניין** - על המציע להצהיר, 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. במקרים בהם זכויות הקניין בחלק מהשירותים המוצעים או כולם שייכים לצד שלישי, יפורט הדבר בהצהרה בתוספת הסבר והוכחות, להנחת דעת המוסד, למקור הזכויות של המציע להציע למוסד את השירותים. כמו כן יבהיר המציע כי ישפה את המוסד בכל מקרה של תביעת צד שלישי, שתוגש נגד המוסד, וקשורה בזכויות בשירותים המוצעים.

0.6.1.9 **עיון בהצעות**

0.6.1.9.1 על המציע להצהיר, כי ידוע למציע שעל פי חוק חובת המכרזים התשנ"ב-1992, (להלן - "חוק חובת המכרזים"), יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים לראות את הצעתו במידה וזכה. כמו כן, מצהיר המציע כי אין לו התנגדות לכך ואין צורך לבקש ממנו רשות להראות את הצעתו, בכפוף לחוק חובת המכרזים.

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

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

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

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

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

0.6.1.10 **ביטוח**

! : 0



0.6.1.10.1 המציע, בעצם הגשת הצעתו מצהיר ומתחייב כי היה והצעתו תתקבל (יבחר כזוכה במכרז) ימציא למוסד את הפוליסות ואישור קיום ביטוחים כפי הנדרש במכרז ללא כל שינוי בתוכנם אלא אם אושר בהליך שאלות הבהרה או הליך אחר בטרם הגשת הצעות למכרז.

0.6.1.10.2 הפוליסות ואישור קיום ביטוחים יימסרו למוסד עד 14 ימי עבודה לפני החתימה על ההסכם וכתנאי לכך.

0.6.1.10.3 מובהר בזאת, כי לפני הגשת הצעה למכרז זה על המציע חלה האחריות לוודא בעצמו ועל חשבונו אצל חברת ביטוח האם תסכים לבטחו כנדרש במכרז ואת המשמעויות הכספיות של התאמת הכיסוי הביטוחי העומד לרשותו לדרישות המוסד.

0.6.1.10.4 לתשומת לב המציע – מאחר ואין אפשרות להוציא לפועל את כל דרישות הביטוח באישור קיום ביטוחים, יהיה על הזוכה למסור למוסד העתקי פוליסות או תמצית פוליסות חתומות על ידי חברת הביטוח ובהן ירשמו כל הסדרי הביטוח הנדרשים מהזוכה על פי מכרז זה.

0.6.1.10.5 למען הסר ספק מובהר בזאת:

א. מציע שהצעתו תתקבל לא יוכל לטעון כי אין ביכולתו ו/או חברת ביטוח מסרבת להתאים את כיסוי הביטוח שלו לנדרש במכרז ו/או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות המוסד לא נלקחו בחשבון בהצעתו.

ב. מציע שהצעתו תתקבל ולא יתאים את כיסויי הביטוח שלו לדרישות המוסד במועד הנקוב במכרז ו/או בהסכם, שמורה למוסד הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את הערבות שהגיש המציע (או כל בטוחה אחרת), לבצע את הנדרש במכרז זה על ידי ספק אחר וכן לנקוט נגדו בכל דרך חוקית העומדת לרשות המוסד, לדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו לו מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיו.

0.6.1.10.6 המוסד ו/או יועץ הביטוח של המוסד יהיו רשאים לשנות את תנאי הביטוח הנדרשים במכרז.

160



0.7 התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז

0.7.1 ערבות בגין זכייה

0.7.1.1 הזוכה במכרז ימציא למוסד, ביחד עם החתימה על ההסכם, ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד למשך כל תקופת ההתקשרות + 90 יום לאחר סיומו, לעמידה בתנאי ההסכם.

0.7.1.2 סכום ערבות הביצוע לזוכה שייבחר הינו בסך 100,000 ₪. במידה שיבחרו 2 מציעים ערבות הביצוע לכל אחד מהם תהיה 50,000 ₪.

0.7.1.3 הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן על פי המדד הידוע ביום החתימה על ההסכם. הערבות האמורה תהיה ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על-פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א-1981, וקיבלה אישור של החשב הכללי במשרד האוצר למתן ערבויות במכרזים ממשלתיים.

הערבות תוגש כערבות מקורית בדיוק בנוסח ערבות הביצוע המצורף בנספח 0.7.1 למכרז ללא תוספות, השמטות או שינויים. לא יתקבל צילום של הערבות.

0.7.1.4 המוסד יהא רשאי לחלט את הערבות לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהזוכה לא עמד בהתחייבות כל שהיא מהתחייבויותיו במכרז זה, ובהתראה של שבועיים, וזאת מבלי לפגוע בזכויות המוסד לכל סעד אחר, כדן. הזוכה במכרז יתחייב להאריך או לחדש את הערבות במידה וההסכם יוארך, וזאת למשך תקופת ההארכה + 90 יום לאחר סיומה, מיד עם דרישת המוסד.

0.7.2 אחריות כוללת לפרויקט

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

0.7.3 התחייבות לשמירת סודיות

המציע יתחייב שהוא עצמו וכל אחד מעובדיו שיעסקו בביצוע השירות נשוא מכרז זה, יחתום על טופס הצהרת סודיות סטנדרטי של המוסד, לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.3 יש לחתום על הצהרת הסודיות בראשי תיבות ולצרפה להצעה.

0.7.4 ההסכם התקשרות

המציע יחתום על הסכם לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.4 במפרט זה. יש לחתום על ההסכם בראשי תיבות ולצרפו להצעה.

0.7.5 אישור על קיום בטוחים

הזוכה יעביר למוסד העתקי פוליסות וכן אישור חתום על ידי חברת ביטוח על קיום כל הביטוחים הנדרשים כמפורט בנספח 0.7.5 כתנאי לחתימה של המוסד על הסכם ההתקשרות.

0.7.6 הודעה על זכיה

הזוכה מתחייב לא לפרסם הודעה על קבלת העבודה / הזמנה / זכייתו אלא לאחר תיאום ואישור נוסח ההודעה מראש ובכתב על ידי איש הקשר.

Handwritten signature and initials

**0.8 זכויות המוסד – מוציא המפרט/המכרז****0.8.1 בחירת הזוכה**

0.8.1.1 אין המוסד מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה אחרת.

0.8.1.2 המוסד לא יתחשב בכל הצעה 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 בהן הסתייגויות ו/או שינויים כלשהם מהאמור במפרט. היה והמוסד יבחר בהצעה בה יהיו שינויים ו/או הסתייגויות ו/או תוספות מעבר לאמור במפרט, יראו אלו כבטלים ולא יחייבו את המוסד.

0.8.2 בקשת הבהרות

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

ל"ו
ל"ו



0.8.3 **טבלת ריכוז מסמכים נדרשים להצעה** - יש להקפיד לצרף להצעת המציע את כל הנספחים, האישורים וההצהרות שנדרשו במכרז, ערוכים וחתומים כנדרש ולרכז אותם בפרק הנספחים בחלק הראשון של המענה, לרבות תשובות המוסד לשאלות ההבהרה של המציעים, חתומים על ידי מורשי חתימה של המציע, כמפורט בטבלה הבאה.

מס'	מס' הנספח	שם הנספח	הערות
1.		מכתב פתיחה	חתום על ידי מורשי החתימה
2.		מענה נדרש לסעיפי המכרז	מענה לנדרש לכל סעיפי המכרז בכל אחד מהפרקים
3.	0.6.1.1	אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות	אישורים תקפים של רשות המיסים. יסומן כנספח 0.6.1.1
4.	0.6.1.2	אישור רשם החברות	תעודת רישום תאגיד וכן נסח חברה מעודכן. יסומן כנספח 0.6.1.2
5.	0.6.1.3	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	אישור עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.1.3
6.	0.6.1.4	תאגיד בשליטת אישה	יוגש על גבי נספח 0.6.1.4 - אופציה
7.	0.6.1.5	תצהיר בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה	תצהירים נפרדים של המציע ובעלי השליטה בפני עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.1.5
8.	0.6.1.6	תצהיר בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים	תצהירים נפרדים של המציע ובעלי השליטה וכל מורשי החתימה בפני עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.1.6
9.	0.6.1.7	תצהיר בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים ושכר המינימום	תצהיר המציע על העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991, וחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987, על גבי צילום נספח 0.6.1.7
10.	0.6.1.8	אישור על מחזור כספי	תצהיר המציע ואישור רו"ח על מחזור מכירות בתחום ייעוץ לשיפור איכות השירות של מוקדי השירות לארגוני שירות בין השנים 2019-2021 בהיקף מינימאלי של לפחות 500 אלף ₪ לשנה, על גבי צילום נספח 0.6.1.8
11.	0.6.1.9	אישור עו"ד להיקף העסקת עובדים	אישור עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.1.9
12.	0.6.1.10	תצהיר בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות	יוגש על גבי נספח 0.6.1.10 בחוברת המכרז
13.	0.6.2	פרטי ניסיון המציע	יוגש על גבי נספח 0.6.2 בחוברת המכרז.
14.	0.6.3	פרטי ניסיון היועץ הראשי	יוגש על גבי נספח 0.6.3 בחוברת המכרז.
15.	0.6.4	פרטי ניסיון חברי צוות היועץ	יוגש על גבי נספח 0.6.4 בחוברת המכרז.
16.	0.6.5	מתודולוגיה ותכנית עבודה	יוגש על פי התבנית המופיעה בנספח 0.6.5 בחוברת המכרז, ועל פי המפורט בפרק 2



מס'	מס'	שם הנספח	הערות
.17	0.6.6	הצהרת המשתתף במכרז	הצהרות המציע על גבי צילום נספח 0.6.6 בחוברת המכרז.
.18	0.7.3	התחייבות לשמירת סודיות	יוגש על גבי צילום נספח 0.7.3 בחוברת המכרז.
.19	0.7.4	הסכם התקשרות	יוגש חתום על ידי המציע על גבי צילום נספח 0.7.4 בחוברת המכרז.
.20	0.7.5	אישור קיום ביטוחים	יוגש על גבי נספח 0.7.5 בחוברת המכרז – לאחר הודעה על זכיה
.21	4	הצעת מחיר	יוגש על גבי צילום נספח 4 בחוברת המכרז, ובמעטפה נפרדת מההצעה למכרז.
.22	0.3.4	מסמכי הבהרות המוסד לשאלות הבהרה למכרז זה	יש להקפיד שמסמכי הבהרות יחתמו על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.
.23	0.11.3.2	תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים (תעריף חש"ל)	העדכון האחרון לתעריפים מצורף כנספח 0.11.3.2

ל
21

**0.9 בעלות על המפרט ועל ההצעה****0.9.1 בעלות על המפרט ושימוש בו**

מפרט זה הוא קניינו הרוחני של המוסד, אשר מועבר למציעים לצורך הגשת הצעה בלבד. אין להעבירו לאחר או לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה ע"י המציע.

0.9.2 בעלות על ההצעה ושימוש בה

הצעת המציע והמידע שבה הם קניינו של המציע. למציע תהיה אפשרות להשתמש בהצעה ובמידע שבה לגבי הצעות לגורמים אחרים. 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).

0.10 הפעלת קבלני משנה

0.10.1.1 המציע יהא רשאי להפעיל קבלני משנה במכרז זה, רק בתיאום מראש ובהסכמת המוסד, למעט היועץ הראשי מטעם המציע, שחייב להיות מועסק ישירות על ידי המציע או המציע בעצמו

ל-ס
הו



0.11 תהליך בחירת הזוכה

בחירת הזוכה תתבצע על פי אמות המידה המפורטים בסעיף 0.11.2

בחירת הזוכה תהיה על פי שקלול מרכיבי האיכות ומרכיבי העלות (ההצעה הכספית). משקל איכות ההצעה יהא 60% ומשקל העלות 40%.

בדיקת כל אחת מההצעות תתבצע כדלקמן :

0.11.1 שלב ראשון – עמידה בתנאי סף

בשלב הראשון תיבדק עמידת המציע בדרישות הסף, המפורטות בפרק 0.6 במכרז זה, על כל תנאי סעיפיו. מציע שלא יעמוד בכל דרישות הסף ייפסל והצעתו לא תידון.

0.11.2 שלב שני – בחינת איכות ההצעות (60%)

ההצעות תוערכנה על פי אמות המידה המפורטות להלן :

אמות המידה	ניקוד	פרמטר	משקולות משנה
ניסיון המציע	20	1	כל שנה נוספת מעבר לנדרש בתנאי הסף (מעבר ל – 5 שנים) תזכה לניקוד של 1 נקודות ועד 3 נקודות.
		2	עבור כל לקוח נוסף, מעבר לחמישה שהוצגו בתנאי הסף, תזכה לניקוד של 1 נקודות ועד 5 נקודות.
		3	התרשמות מאיכות הביצוע – עד 12 נקודות. כל פרויקט עד 4 נקודות שינתנו על סמך חוות דעת של מקבלי השירות (ביצוע השירות, זמינות, עמידה ביעדי הפרויקט)
ניסיון היועץ הראשי	35	4	בעל ניסיון בביצוע 3 פרויקטים לשיפור איכות השירות, ביצועים ותפוקה, במוקדי שירות טלפוניים במהלך 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה כאשר לפחות אחד מהפרויקטים התבצע במוקד טלפוני גדול (200 עמדות לפחות)
		5	עבור כל שנה נוספת מעל 5 שנים יזכה לניקוד של 1 נקודות ועד 10 נקודות.

כ.ו. כ.ו.



<p>התרשמות מאיכות היעוץ – עד 25 נקודות. כל פרויקט במוקד רגיל 8 נקודות, במוקד הגדול שיבניהם 9 נקודות שינתנו על סמך חוות דעת של מקבלי השירות וביצוע הייעוץ, זמינות, השיפור באיכות השירות לאחר היעוץ)</p> <p>עבור כל שנה נוספת מעל 5 שנים יזכה לניקוד של 1 נקודות ועד 10 נקודות.</p>	<p>6 לחילופין בעל ניסיון מוכח של לפחות 5 שנים ב – 10 שנים האחרונות במתן ייעוץ בנושא שיפור איכות השירות, התפוקה והבקרה עבור 3 מוקדי שירות טלפוניים כאשר לפחות אחד מהפרויקטים התבצע במוקד טלפוני גדול (200 עמדות לפחות)</p> <p>7 סה"כ שנות הניסיון של היועץ הראשי בתחום ייעוץ שיפור איכות השירות מוקדי שירות טלפוניים</p>		
<p>עד 15 נקודות</p>	<p>8 הערכת צוות הבדיקה על פי המפורט בנספח 0.6.5</p>	<p>15</p>	<p>מתודולוגיה ותוכנית העבודה ביחס לכלל המציעים</p>
<p>עד 5 נקודות .</p> <p>עד 15 נקודות .</p> <p>עד 10 נקודות .</p>	<p>9 התרשמות הוועדה מניסיון המציע.</p> <p>10 התרשמות הוועדה מניסיון היועץ הראשי</p> <p>11 התרשמות כללית מהמציע ומהיועץ הראשי</p>	<p>30</p>	<p>ראיון המציע והיועץ הראשי</p>

דגשים

- א. הצעה שלא זכתה להערכת איכות של לפחות 70 נקודות הניקוד תיפסל ולא תידון.
- ב. בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, במידה ולא יקבלו לפחות שני מציעים ציון איכות של 70 נקודות המוסד יהיה רשאי להעלות לשלב הבא את המציעים שקיבלו את ציון האיכות הגבוה ביותר, ובלבד שציון זה לא יפחת מ-60 נקודות.

0.11.3 שלב שלישי – בחינת עלות ההצעות (40%)

בשלב השלישי יפתחו כאמור הצעות המחיר של המציעים אשר עברו את שלב האיכות.

- ג. הצעת המחיר תגדיר את המחיר של שעת יעוץ על פי התעריף ליועצים לניהול העדכני, אשר נקבע על ידי החשב הכללי במשרד האוצר, לפי הרמה המתאימה. תעריף החשב הכללי במשרד האוצר מסומן כנספח 0.11.3.2
- הצעת המחיר תוגש במונחים של אחוז הנחה עד 32.5% אחיד לכל בעלי התפקידים מהתעריף המירבי במחירון חשכ"ל, לכל סוגי היועצים שיוגשו על פי:
 - היועץ הראשי – יחושב בתעריף מירבי של יועץ 2 גם אם עונה להגדרה של יועץ 1.
 - מהנדס תעשייה וניהול – על פי הרמה של היועץ, אך לא יותר מרמת יועץ סוג 2
 - אנליסט – על פי הרמה של היועץ, אך לא יותר מרמת יועץ סוג 2

ד. דוגמא:

תעריף חשכ"ל המירבי ליועץ 2 = 299 ₪.

המציע הציע – 12% הנחה על מהתעריף המירבי.

תשלום עבור שעת יעוץ ליועץ ברמה 2 הינה: $299 * 88 / 100 = 263.12$

י.ו.ס.ו.



- ו. הצעת המחיר של מציע תיקבע לפי אחוז הנחה המוצע לשעת יעוץ :
ההצעה הזולה ביותר - תקבל ציון של 100% (ההצעה עם אחוז הנחה הגבוה ביותר).
שאר הצעות המחיר – יקבלו ציון ביחס להצעת המחיר הזולה ביותר.
נוסחה לחישוב הציון:

אחוז הנחה מוצע

-----*100

אחוז הנחה הגבוה ביותר

0.11.4 אופן בחירת הזוכה – שקלול מרכיב האיכות ומרכיב העלות

0.11.4.1 מרכיב האיכות יקבל משקל של 60% ומרכיב העלות יקבל משקל של 40%.

0.11.4.2 במידה ויהיה ציון משוקלל זהה למספר מציעים, ציון האיכות יגבר.

במידה והציונים זהים - תערך הגרלה בין הזוכים.

0.12 סמכות השיפוט

0.12.1 סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנוגעים למכרז זה, או בכל תביעה הנובעת

מהליך ניהול מכרז זה, תהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים

100

100

**0.13 שמירת סודיות ואבטחת מידע**

- 0.13.1 **אי פרסום מידע:** הזוכה מצהיר בזה שידוע לו כי מידע שיימסר לו על ידי המוסד לשם ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה, אין לפרסמו, ועליו להתזיר למוסד בתום השימוש. ההתחייבות לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.
- 0.13.2 **שמירת סוד:** הזוכה מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל מסמך ו/או ידיעה אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה. תשומת לב הזוכה מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה, לרבות זוכה, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח – 1958.
- 0.13.3 **שמירת סוד ע"י עובדי הזוכה:** הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי מילוייה. באחריות הזוכה להחתים את עובדיו, שיעסקו במימוש מכרז זה על טופס הצהרת סודיות סטנדרטי של המוסד, לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.3 ולהמציאו למוסד.
- 0.13.4 **נוהלי 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 המסמכים שיימסרו לו על ידי המוסד, ולאפשר גישה אליהם אך ורק לעובדיו ומורשיו שיעסקו בביצוע ההסכם.
- 0.13.5 **חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר:**
- 0.13.5.1 היה מצוי בחזקת הזוכה קודם לגילוי ללא חובת סודיות;
 - 0.13.5.2 פותח באופן עצמאי על ידי הזוכה ללא שימוש במידע סודי;
 - 0.13.5.3 נמסר לזוכה ע"י צד ג' ללא חובת סודיות;
 - 0.13.5.4 הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של המוסד;
 - 0.13.5.5 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;
 - 0.13.5.6 על הזוכה לגלותו בהתאם לצו שיפוטי.
- 0.13.6 **אין באמור בסעיף 0.13.5 משום מתן הרשאה לזוכה לגלות, לפרסם או להפיץ, אלא כמפורט בכל מקום אחר בהסכם:**
- 0.13.6.1 את המקור של המידע הנלווה;
 - 0.13.6.2 כל נתונים סטטיסטיים או נתוני כוח אדם של המוסד;
 - 0.13.6.3 תוכניות עסקיות של המוסד.
- 0.13.7 **עובדי הזוכה ו/או מי מטעמו, שיעסקו בביצוע מכרז זה, יעברו את הבדיקות הביטחוניות הנהוגות במוסד. הזוכה מתחייב לקבל מראש ובכתב את הסכמת מנהל אגף הביטחון ומנהל אבטחת מידע של המוסד לגבי כל עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסק בביצוע עבודות על פי מכרז זה ומנהל אגף הביטחון יהא רשאי לסרב לתת את הסכמתו להעסקת עובד פלוני של הזוכה ו/או מי מטעמו מכל טעם שימצא לנכון, ומבלי שיהא עליו לפרשו. המוסד לא יהא חייב לפצות את הזוכה בגין הפסדים או הוצאות שייגרמו לו, אם ייגרמו, כתוצאה מאי מתן אישור כאמור. אין באישור המוסד להעסקת עובד כלשהו כדי לפטור את הזוכה מאחריותו לפי הסכם זה או לפי כל דין, ואין בכך מניעה מהמוסד לדרוש החלפת עובד כל שהוא.**

! 0°

7, 1

**0.14 תנאים כלליים**

- 0.14.1 הזוכה לא יהא רשאי להמחות (להסב) את זכויותיו והתחייבויותיו על פי מכרז זה 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.
- 0.14.2 הזוכה יהיה אחראי לכל נזק, אשר עלול להיגרם למוסד עקב מעשה או מחדל שלו או של מי מעובדיו או שלוחיו או כל מי מטעמו, במסגרת פעולתם לפי מכרז זה.
- 0.14.3 המוסד יהא זכאי לקזז ו/או לחלט את סכום ערבות הביצוע כאמור בסעיף 0.7.1 בגין כל נזק שייגרם למוסד ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו. כמו כן, המוסד יהא זכאי לקזז כל נזק שיגרם לו ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו מכל סכום שיגיע לזוכה.
- 0.14.4 הזוכה יהא אחראי 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.
- 0.14.5 הזוכה יפצה וישפה את המוסד על כל תביעה, דרישה, הליך, נזק, הוצאה, היטל וכיוצ"ב שיתעוררו כתוצאה מפגיעה בזכויות פטנטים, זכויות יוצרים, מדגמים, סימני מסחר או זכויות דומות בדבר מוצרי תומרה ותוכנה או מוצרים אחרים, אשר יסופקו ע"י הזוכה או מי מטעמו למוסד או יעשה בהם שימוש על ידי הזוכה במסגרת פעולתו לפי מכרז זה.
- 0.14.6 הזוכה הינו קבלן עצמאי ולא יהיו כל יחסי עובד ומעביד בין המוסד לבינו ו/או לבין עובדיו ו/או מי מטעמו, אשר מועסקים ע"י הזוכה במסגרת פעולתם לפי מכרז זה. כל הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו ע"י נציגי המוסד דינן כדין הנחיה מוזמין בלבד, ולא ייווצרו כל יחסי עובד/מעביד. כמו כן, כל הדרכה, הנחיה או הוראה כני"ל לא תשחרר את עובד הזוכה מהתחייבויות לפי מכרז זה.

המוסד

**0.15 מחירים ותנאי תשלום -**

0.15.1 אופן הגשת ההצעה הכספית ותנאי התשלום מוגדרים בפרק העלויות – פרק 4.

0.16 תקופת ההתקשרות

- 0.16.1 תקופת ההתקשרות תהיה למשך שנתיים ממועד חתימת ההסכם. המוסד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות לשלוש תקופות נוספות בנות שנה כל אחת וזאת בהודעה לזוכה 30 יום מראש לפני תום תקופת ההתקשרות או תקופת ההארכה.
- 0.16.2 תחילת עבודת הזוכה במוסד: תקופת ההיערכות תוגדר בין הצדדים, אך לא יותר מ- 2 חודשים ממועד חתימת ההסכם עם הזוכה.

0.17 היקף ההתקשרות

- 0.17.1 היקף שעות העבודה המשוער של המציע הזוכה שייבחר (או הזוכים), עומד על כ- 5000 שעות בשנה בסה"כ.
- 0.17.2 למען הסר ספק מובהר בזאת כי היקף השעות בחודש (ובכלל) במהלך תקופת ההתקשרות אינה קבועה ותשתנה בהתאם לצרכי המוסד ולמגבלות התקציב.
- 0.17.3 במסגרת החוזה שייחתם, המוסד יוציא לזוכה הזמנות תקופתיות בהן יפורטו המשימות ותוגדר כמות שעות העבודה לביצוען.
- 0.17.4 כאמור בחוזה המצ"ב כנספח 0.7.4 "הסכם למתן שירותים", אין המוסד מתחייב להזמין מהזוכה מספר שעות מסוים מינימלי בתקופה כלשהי של ההסכם.

0.18 הפסקת התקשרות

- 0.18.1 המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי. באם יחליט המוסד להפסיק את ההסכם, מכל סיבה שהיא, יעביר המוסד התראה על כך בכתב לזוכה, 90 יום מראש, (להלן: "הודעה מוקדמת").
- 0.18.2 למרות האמור לעיל, המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות ללא צורך בהודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:
- 0.18.2.1 במקרה שימונה לזוכה מפרק סופי או זמני.
- 0.18.2.2 הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עימה קלון.
- 0.18.3 בתקופת ההודעה המוקדמת, על הזוכה למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות, נהלי העבודה וכל המוטל עליו, על פי תנאי המכרז, עד סיום עבודתו במוסד.
- 0.18.4 הזוכה מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו, על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההסכם לפי סעיף זה.
- 0.18.5 הביא המוסד את ההסכם או חלק ממנו לידי סיום, לפי סעיף זה, ימסור הזוכה למוסד בתוך פרק זמן סביר שיתואם בין הצדדים, כל דבר המהווה רכוש המוסד, וכן יעמיד לרשות

המוסד



המוסד כל דבר ששולם עבורו על ידי המוסד לצורך ההסכם ויחזיר למוסד כל סכום שהמוסד לא קיבל תמורה עבורו.

0.18.6 המוסד רשאי להפסיק ההסכם עם הזוכה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי. במקרה זה, התשלום היחיד לו יהא הזוכה זכאי, הינו רק עבור מה שבוצע ע"י הזוכה, עד תאריך ההפסקה שיקבע על ידי המוסד, ומעבר לכך לא יהא הזוכה זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי נוסף מהמוסד. הזוכה מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו, על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההסכם לפי סעיף זה.

0.18.7 המוסד רשאי להפסיק במיידית את ההתקשרות אם יתברר שהמציע מפעיל מוקד טלפוני בעצמו.

0.18.8 למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי בכל מקרה, התשלומים שישולמו על ידי המוסד לזוכה, כאמור לעיל, לא יעלו על סה"כ המחיר שהיה על המוסד לשלם לזוכה, אלמלא הביטול.

0.18.9 המוסד ישלם לזוכה את המגיע לו עבור שירותים שניתנו בתקופת ההודעה המוקדמת, בהתאם לנוהל התשלומים הרגיל, כמוגדר בפרק העלויות - פרק 4 ובהוראות להסכם.

1-0

21



1 פרק היעדים

1.1 סקירה כללית

- 1.1.1 המוסד הינו התאגיד הממשלתי המופקד על הפעלתו של חוק הביטוח הלאומי וחוקים סוציאליים נוספים. במסגרת זו מקיים המוסד קשר רצוף ומתמשך עם המבוטחים לטיפול בתביעותיהם, בזכאויותיהם, בתשלומיהם ובחובותיהם.
- 1.1.2 במטרה לשפר ולייעל את הקשר האמור, הקים המוסד לפני כ- 22 שנים, מוקדי שירות טלפוניים ברחובות ובדימונה באמצעות עובדי כח אדם. בשנת 2005 הוקם בצפת מוקד שירות טלפוני בשיטת מיקור חוץ, והחל מאוקטובר 2008 מהווה את ערוץ התקשורת הטלפוני עם כלל אזרחי מדינת ישראל, ומוקדי רחובות ודימונה הפכו להיות מוקדי תמיכה במוקד החיצוני.
- 1.1.3 בנובמבר 2019 הסתיים מכרז חדש לבחירת 2 מוקדים: בצפת זכתה חברת תקשוב והחלה מיידית בהפעלת המוקד הקיים באמצעות העברת אחריות מהחברה הקודמת (במכרז הוגדרו 200 עמדות). חברת בבקום זכתה בהפעלת מוקד חדש בנתיבות. המוקד בנתיבות (במכרז הוגדרו 100 עמדות) החל לפעול ביוני 2020, זאת בשל עיכוב שנגרם בשל משבר הקורונה.
- 1.1.4 בשל משבר הקורונה נוספו 2 מוקדי חירום לתקופה מוגבלת. מוקד חירום בבקום מופעל עם כ- 100 עמדות נציגים העובדים מהבית. וכן מוקד נוסף בכרמיאל עם כ- 100 עמדות. רובו של המוקד בכרמיאל חובר למערכות ביטוח לאומי ומספק שירות בנושא אבטלה בלבד. מוקד החירום של בבקום (מהבית) מספק מידע כללי בלבד בנושאי אבטלה, זימון תורים וכל הקשור לקורונה באמצעות המידע המפורסם באתר הביטוח הלאומי.
- 1.1.5 בדצמבר 2020 פתח המוסד שלוחה נוספת של המוקד בנתיבות בעיר באר שבע, עבור טיפול בנושא מעסיקים, כחלק מהצורך להתמודד עם חקיקה חדשה הקשורה למעסיקים. בכל מקרה מוקד זה ימשיך לפעול גם אחרי הקורונה כמוקד מעסיקים וכגיבוי למוקד בנתיבות.
- 1.1.6 מספר הטלפון לקבלת שירות במוקד השירות הטלפוני הוא: *6050.
- 1.1.7 מוקדי השירות הטלפוני ברחובות ובדימונה משמשים כמוקדי תמיכה מקצועית למוקד בצפת ובנתיבות. מוקדים אלו מאוישים בעובדי המוסד, ומשמשים כתומכי ידע למוקד בצפת ובנתיבות ובתפקידים נוספים מיוחדים.
- 1.1.8 מוקד השירות הטלפוני נועד לתת מידע פרטני וכללי לציבור הפונים למוסד ולשפר את השירות לציבור באמצעות מענה טלפוני מקצועי, זמין ונוח.
- 1.1.9 מוקד השירות הטלפוני מהווה ממשק משמעותי בין המוסד וכלל ציבור המבוטחים ולפיכך רואה המוסד חשיבות רבה באיכות וטיב השירות הניתן במוקד ומעוניין לשפרו באופן מתמיד.

1.2 מצב קיים

- 1.2.1 המוסד מספק שירותים למבוטח בערוצים שונים: קבלת קהל בסניפים, בנקודות שירות, עמדות לשירות עצמי, אתר אינטרנט, דואר ומוקד טלפוני.

1-0

11



1.2.2 להלן נתונים כמותיים המשקפים את פעילות המוקד בשנת 2020 : הנתונים כוללים את מוקדי החירום

סה"כ	באבקום	תקשוב	כרמיאל	צפת + נתיבות	ינו-20
452,595				452,595	ינו-20
451,738				451,738	פבר-20
490,767	59,150	74,687		356,930	מרץ-20
550,366	146,476	170,727		233,163	אפר-20
703,604	135,697	192,258		375,649	מאי-20
713,097	128,877	124,120	191,514	268,586	יוני-20
787,353	151,020	-	279,158	357,175	יולי-20
825,440	189,858	-	247,983	387,599	אוג-20
699,295	170,845	-	216,874	311,576	ספט-20
641,494	111,765	-	175,342	354,387	אוק-20
801,997	150,630	-	220,996	430,371	נוב-20
706,476	149,976		125,199	458,301	דצמ-20
7,851,222					סה"כ

1.2.3 להלן נתונים על מוקדי צפת ונתיבות (המוקדים המקוריים לפי הזכייה במכרז) שנת 2020

משך המתנה	אחוז נטישה	שיחות נענות	שיחות נכנסות	ינואר
04: 24	12%	452,595	563,111	ינואר
02: 35	6%	451,738	505,610	פברואר
07: 23	21%	356,930	464,119	מרץ
13: 59	31%	233,163	416,669	אפריל
08: 51	10%	375,649	484,556	מאי
06: 59	21%	268,586	348,483	יוני
09: 36	24%	357,175	488,978	יולי
08: 58	21%	387,599	723,096	אוגוסט
09: 10	22%	311,576	604,248	ספטמבר
12: 03	26%	354,387	564,949	אוקטובר
09: 29	22%	368,535	545,183	נובמבר
11: 34	29%	387,193	587,652	דצמבר

1.2.4 המוקד פתוח לשירות הלקוחות בימים א-ה בין השעות 08:00-17:00. בשל משבר הקורונה, בחלק מהתקופות הורחבו שעות הפעילות בין השעות 07:00 עד 18:00, ובתקופות מסוימות גם בימי שישי.

31



- 1.2.5 המוקד מספק שירותי מידע כללי וכן מידע אישי ושירות ביצוע תשלומים. קבלת שירות אישי מותנית בהסכמה של הלקוח ובביצוע תהליך הזדהות.
- 1.2.6 במקביל למוקד האנושי מופעל מוקד טלפוני ממוחשב המספק מידע כללי, מידע אישי ושירות ביצוע תשלומים ועוד.
- 1.2.7 לשירות המוקד הטלפוני המופעל על ידי זוכה תיצוני עומדים שני מוקדי תמיכה המופעלים ומאוישים ע"י עובדי המוסד. מוקדים אלה נמצאים ברחובות ובדימונה. מוקדים אלה משמשים כ-back office. לטובת מענה מקצועי מייד, נציגי מוקד רחובות מתחברים למערכות מוקד צפת ומספקים שירותי back office רציפים, משמע, נציגי השירות של המציע יכולים להתייעץ עם נציגי רחובות בזמן אמת במהלך השיחה (בכפוף לזמינותם).
- 1.2.8 שירותי הבק אופיס אמורים לפי תנאי המכרז להשתנות. כל מוקד יקים לעצמו b.o ומוקדי רחובות ודימונה יהפכו לקו שני של תמיכה.
- 1.2.9 במידת הצורך בברורים מורכבים ו/או במקרים שהמידע המצוי במערכת חלקי בלבד נמצאים עובדי המוקדים בדימונה וברחובות בקשר עם עובדי המוסד בסניפים.
- 1.2.10 בנוסף לכך נותנים המוקדים בדימונה וברחובות שירות ישיר למענה למייצגים ולפונים מחו"ל.
- 1.2.11 שני המוקדים מונים כ- 40 משרות ופועלים בימים א-ה בין השעות 00:30-16:00.
- 1.2.12 כיום מופעל על ידי ספק השירות הנוכחי בצפת שירות back office קטן (כ- 5-7 עמדות) לברורים טכניים ופשוטים ישירות מול הסניפים.

1.3 יעדי המוקד הטלפוני

- 1.3.1 לשיירות הטלפוני הוגדרו במכרז להפעלת המוקד מספר יעדים מנחים:
- 1.3.2 אחוז הנטישות הממוצע בהמתנה לנציג שירות לא יעלה על 5% נטישות בחודש. בשל המצב הקורונה אחוז הנטישות גבוה מאד.
- 1.3.3 משך ההמתנה לקבלת נציג שירות עד 180 שניות עבור 80% מהממתנינים בתור לנציג שירות. גם כאן בשל הקורונה משך ההמתנה ארוך במיוחד.
- 1.3.4 שביעות רצון לקוחות - היעד הינו ציון של 5 שביעות רצון כללית מהמוקד, על פני סולם ציונים הנעה בין 1-6 (סולם ציונים הנמצא בשימוש המוסד). מדד שביעות הרצון נקבע על פי ממוצע הציונים במימדי השירות הבאים: זמן המתנה, יחס אישי, איכות מקצועית.
- 1.3.5 מקצועיות הנציגים - היעד הוא ציון 85 למקצועיות הנציגים. הציון ינתן על פי מדד של מבחני ידע או האזנה לשיחות מוקלטות (בשלב זה מערכת ההקלטות עדין אינה פעילה). מטרת יעד זה לוודא מתן תשובות מקצועיות, שלמות ונכונות למבוטחים בהתאם לחוק, לתקנות ולנהלים, וכן לספק את השירות באופן ענייני ותכליתי, באדיבות ובנימוס.
- 1.3.6 החזרת תשובה למבוטח בפנייה מורכבת תוך 3 ימים מהפניה – חלק מהמידע אינו מצוי במערכות המידע העומדות לרשות נציגי השירות. כאשר נדרש מידע נוסף ממערכות נוספות, או שמדובר בפניה מורכבת המצריכה ידע מקצועי מגורם בכיר יותר נדרשת פניה למוקדי דימונה או רחובות. לאחר השלמת המידע נדרש הזוכה לחזור בתשובה לפונה.
- 1.3.7 משך שיחה סביר לשירות (על פי המכרז) הינו 3 דקות בממוצע. בשל הקורונה משך השיחה הממוצע התארך מאד ועומד על 3:50.

5
3



2.2 השירותים הנדרשים – פירוט תוצרים

2.2.1 תוצר מס' 1: תכנית עבודה שנתית

מסמך המפרט תכולה, לוחות זמנים, יעדים ואבני דרך לפעילות הייעוץ, הפיקוח והבקרה ובכלל זה:

- הצגת תוכניות לביצוע פעילות בקרה שנתית
- תכנון פריסת השעות הנדרשות לפעילות על פני השנה
- יעדים לשיפור ולוחות זמנים למימוש היעדים

על הזוכה יהא לספק תוצר מס' 1 כחלק מהמענה למכרז בהתאם לתבנית בנספח 0.6.5.

2.2.2 תוצר מס' 2: דוח חודשי – נתונים כמותיים

דוח המפרט ערכים של מדדי מפתח שייאספו על ידי הספק ממערכות המידע הארגוניות, ותצפיות בשטח. הדוח יכלול בין היתר: ניתוח מגמות שבועי, ניתוח ערכים חריגים, ניתוח השוואתי בין נציגים / צוותים, בחינת התקדמות אל מול היעדים וכיו"ב.

- **מדדי מפתח הכרחיים (שירותי):** כמות שיחות נכנסות / יוצאות / נענות / ננטשות, רמת שירות, משך שיחה ממוצע, שיעור הפניות החוזרות למוקד, שיעור הפניות שלא טופלו במגע אחד, עמידה בזמן הסבב לטיפול בפניה מתמשכת.

- **מדדי מפתח הכרחיים (ניהולי):** מצבת כוח אדם, וותק ממוצע, כמות מפוטרים / מתפטרים, תכנית גיוס וקידום עובדים, יחס מנהל משמרת / מנהל צוות / נציג, שיעור עמידה ביעדים ברמת נציג / צוות / מוקד, כמות איחורים, כמות היעדרויות / ימי מחלה / ימי חופשה, התאמת חיזוי השיחות לביקוש, התאמת שיבוץ הנציגים בפועל לכמות השיחות בפועל.

- **מדדי מפתח הכרחיים (מקצועי):** ציוני סקר שביעות רצון ברמת נציג / צוות / מוקד, ציוני מבדקי ידע ברמת נציג / צוות / מוקד, כמות תלונות, כמות שיחות אחראי, כמות פניות ל-back office, כמות פניות להתייעצות מקצועית.

בנוסף, יכלול הדוח ניתוחים נוספים של נתונים נוספים בהתאם לדרישת המוסד ו/או לשיקול דעתו המקצועי של הספק.

תוצר מס' 2 יועבר לנציגי המוסד מדי חודש.

2.2.3 תוצר מס' 3: דוח חצי שנתי – נתונים איכותיים

דוח המפרט את התרשמותו האיכותית של הספק מהמוקד שיכלול סיכומי ראיונות, ביקורי שטח, תצפיות, הקשבות וכיו"ב.

תוצר מס' 3 יועבר לנציגי המוסד פעם בחצי שנה.

ל.ו.

ל.ו.



2.2.4 תוצר מס' 4: ניתוח תהליך הגיוס של עובדים חדשים

הספק יבצע ניתוח של תהליך הגיוס של עובדים חדשים למוקד הכולל את בחינתם של הנושאים הבאים:

- פרופיל הגיוס לנציג שירות והתאמתו ליעדי המוקד – תפוקה, מקצועיות, משמעת, תחלופת עובדים.
- בחינה כמותית של "משפך הגיוס" – שעור הנטישה בכל שלב (ראיון טלפוני, ראיון פרונטאלי, מבדק בפילת, קורס, הכשרה מעשית וכיו"ב) ואפקטיביות התהליך.
- בחינה בדיעבד של "כישלונות בגיוס" (נציגים שעזבו במהלך הקורס או במהלך החודשים הראשונים לעבודתם).

בהסתמך על הניתוח הנ"ל יגיש הספק המלצות לשינויים / התאמות בתהליך הגיוס לטובת שיפור רמת הנציגים, התאמתם לדרישות התפקיד, הגדלת הוותק הממוצע של נציגים במוקד והקטנת זמן הסבב לגיוס עובד חדש.

הספק יציע תכנית עבודה להטמעה של ההמלצות, יפקח על יישומן, ויבצע ניתוח חוזר לבחינת יעילות השינוי.

תוצר מס' 4 יועבר לנציגי המוסד על פי הלוח המוגדר בתכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.

2.2.5 תוצר מס' 5: ניתוח תכני ההכשרה השירותית של העובדים במוקד

הספק יבחן את התכנים המועברים במסגרת ההכשרה של כלל העובדים במוקד, בהתייחס להיבטים שירותיים המשפיעים באופן ישיר על המקצועיות והתפוקה במוקד כגון:

- נציגי שירות: כלים להתמודדות עם התנגדויות, ניהול זמן במהלך משמרת, הובלת שיחה.
- מנהלי צוותים: העברת משוב אפקטיבי, הנעת עובדים, שימור עובדים.
- מנהלי משמרת: הנעת עובדים, ניהול משמרת בזמן אמת, אכיפה משמעתית.

הספק יציג פערים בין המצב הקיים ובין המצב הרצוי והמלצות לשינוי או הוספה של תכנים מקצועיים במהלך ההכשרה של בעלי התפקידים במוקד ובאופן שוטף.

תוצר מס' 5 יועבר לנציגי המוסד על פי הלוח המוגדר בתכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.

2.2.6 תוצר מס' 6: ניתוח תהליך חיזוי הביקוש, תכנון המשמרות, ושיבוץ העובדים למשמרות

הספק יבצע באופן שוטף ומתמשך בקרה על התאמת הביקוש (כמות פניות למוקד ברמה השעתית) להיצע (כמות נציגים במענה) ויפעל על מנת לאתר כשלים בתהליך החיזוי, התכנון והשיבוץ:

- אי התאמה בין כמות השיחות הנכנסות בפועל ובין תחזית כמות השיחות הנכנסות.
- אי התאמה בין תחזית כמות השיחות הנכנסות ובין תכנון המשמרות הנדרשות.
- אי התאמה בין תכנון המשמרות הנדרשות ובין איוש המוקד בפועל.

הספק יטמיע במוקד מודל לחיזוי הביקוש, תכנון המשמרות ושיבוץ עובדים וכן תהליכי בקרה והיזון חוזר לטובת יצירת היערכות אופטימאלית למענה מיטבי לשיחות.

תוצר מס' 6 יועבר לנציגי המוסד על פי הלוח המוגדר בתכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.

Handwritten notes: "ל" and "ה"

**2.2.7 תוצר מס' 7: ניתוח מודל התמריץ לבעלי תפקידים במוקד הטלפוני ובדיקת התאמתו ליעדים**

הספק יבצע בחינה של מודל התמריץ לכלל בעלי התפקידים במוקד (נציג, מנמ"ש, מנהל צוות) ובמסגרת זאת:

- **התאמת היעדים במודל ליעדי המוסד (תפוקה, איכות, ומקצועיות השירות)**
 - **אפקטיביות המודל בהנעת העובדים לעמידה ביעדים**
 - **הכרות העובדים עם מודל התמריץ, חשיפה של ביצועיהם השוטפים ביחס ליעד, וההשפעה של שיפור הביצועים על סכום התמריץ הסופי.**
- הספק יגיש הצעה להתאמות / שינויים נדרשים במודל התמריץ של כל בעל תפקיד רלוונטי בהתאם לתוצאות הבחינה הנ"ל.
- תוצר מס' 7 יועבר לנציגי המוסד על פי הלוי"ז המוגדר בתכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.**

2.2.8 תוצר מס' 8: בקרה על ניהול המשמרת

הספק יבצע בקרות תקופתיות (אחת לשבועיים) על עמדות ניהול המשמרת שמטרתן איתור נקודות חולשה בניהול הפעילות במוקד כגון – התייצבות בזמן למשמרת, ניהול הפסקות, ניהול יציאה להדרכות / שיחות עם מנהל צוות, ניהול פעילות הוצאת שיחות, בקרה על זמינות תמיכה מקצועית לנציגים, בקרה על נציגים בשיחה ארוכה, ניהול הפעילות בזמני שיא ושפל, וכיו"ב.

ממצאי הבקרות, וכן ניתוח מגמת שיפור / הרעה יוצגו במסגרת הדוח החודשי.

תוצר מס' 8 יועבר לנציגי המוסד על פי הלוי"ז המוגדר בתוכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.

2.2.9 תוצר מס' 9: ביקורת מערכות מידע

הספק יבצע בחינה מעמיקה של כלל מערכות המידע הממוחשבות המשמשות את בעלי התפקידים במוקד (דלפק קדמי, ני"ל, CTI, קשר בין מוקדים, מערכת לניהול המשמרת, מערכת לדיווח שעות ועוד) תוך התייחסות להיבטים הבאים:

- **אבטחת מידע (פרצות, כשלים, יכולת לאתר פעילות בלתי רצויה וכיו"ב)**
 - **אמינות הדיווח (בהתייחס לדיווחי נוכחות והתפלגות סוגי הפעילות השונים של בעלי תפקידים במהלך המשמרת)**
 - **יעילות ומהירות תפעול תהליכי עבודה מרכזיים**
- הספק יגיש דוח ביקורת מפורט עבור כל מערכת, וכן המלצות לפיתוח התאמות / שינויים במערכות. בנוסף, יהיה הספק שותף בכתבת דרישות הפיתוח לשינויים שיקבלו את אישור המוסד.
- תוצר מס' 9 יועבר לנציגי המוסד על פי הלוי"ז המוגדר בתכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.**

150
11

**2.2.10 תוצר מס' 10: ניתוח אפקטיביות השירות הניתן במוקד**

סיום הטיפול מול הפונה במגע אחד מהווה נדבך מרכזי באיכות ויעילות השירות הרצויה במוקד ולפיכך נדרש לצמצם במידת האפשר מקרים של פניות חוזרות למוקד, הפניות מיותרות לסניפים, סחבת בפניה לקו שני וכיו"ב.

הספק יבצע פעילות שוטפת של מדידה, בקרה, וניתוח כלל המקרים בהם פניות אינן מטופלות במגע אחד כולל:

- **דיווח שוטף** (במסגרת הדוח החודשי) על שעור הפניות החוזרות למוקד, שעור ההפניות לסניפים, שעור הפניות המועברות לטיפול קו שני.
 - **ניתוח הגורמים המרכזיים לאי סגירת טיפול** במגע אחד והצעות לשיפור תהליך העבודה.
 - **ניתוח השוואתי** בין נציגים / צוותים ואיתור חריגים.
 - **בקרה על שיפור מתמיד במדדים הנ"ל** (כולל ביקורים, תצפיות והאזנות במוקד).
- תוצר מס' 10 יועבר לנציגי המוסד על פי הל"ז המוגדר בתוכנית העבודה ועל פי תיאום עם המנהל.**

2.2.11 תוצר מס' 11: בחינת תהליך יירוט שיחות

במסגרת המאמצים הנעשים לעמוד ביעד רמת השירות לפונים, מופעל בזמני שיא במוקד תהליך של "יירוט" שיחות (הפונים מתבקשים להשאיר מספר טלפון לחזרה והנציגים חוזרים אליהם בשעות השפל).

הספק נדרש לבצע בחינה מדוקדקת של כלל ההיבטים הקשורים בתהליך הנ"ל:

- **אפקטיביות התהליך** (האם אכן ממתן את העומס במוקד ומייצר שיפור ברמת השירות).
 - **אמינות התהליך** (האם מתבצעת חזרה לכלל הפונים)
 - **מתודולוגיית ההפעלה של התהליך** (מתי ובאיזה אופן מתקבלת החלטה על ביצוע יירוט / הפסקת יירוט)
- בהתייחס לבחינה הנ"ל יציג הספק ממצאים והמלצות להתאמה ו/או ביטול התהליך.
- תוצר מס' 11 יועבר לנציגי המוסד על פי הל"ז המוגדר בתוכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.**

2.2.12 תוצר מס' 12: ניתוח ממשקים

הספק יבצע מיפוי וניתוח של ממשקי הפעילות העיקריים במוקד (פנימיים וחיצוניים) ויגיש הצעה לשיפור וייעול ממשקים אלו:

- **ממשק תמיכה מקצועית** (נציג – תומך)
 - **ממשקי עבודה בין נציגי קו קדמי לנציגי back office** (פנימי בתוך המוקדים בצפת ובנתיבות, וחיצוני מול המוקדים ברחובות ובדימונה)
 - **ממשקי עבודה בין נציגי קו קדמי לסניפים**
- תוצר מס' 12 יועבר לנציגי המוסד על פי הל"ז המוגדר בתוכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.**

100

**2.2.13 תוצר מס' 13: ניתוח תקורות ניהוליות**

הספק יבחן את מצב התקורות הקיים במוקד (יחס בין כמות מנהלי צוותים לכמות נציגים, יחס בין כמות תומכים מקצועיים במשמרת לכמות נציגים במשמרת, יחס בין כמות חונכים לכמות נציגי הכשרה וכיו"ב) ויצג המלצה ליחס מעודכן בהתאמה לצרכים האובייקטיביים של המוקד ובהתאמה לנהוג במוקדים בעלי פעילות דומה.

תוצר מס' 13 יועבר לנציגי המוסד על פי הלוי'ז המוגדר בתכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.

2.2.14 תוצר מס' 14: ניתוח תלונות מבוטחים

הספק ינהל מדידה שוטפת במסגרת הדו"ח החודשי של תלונות מבוטחים המגיעות למוסד באמצעות הממשקים השונים (אתר אינטרנט, דואר וכיו"ב), יבצע ניתוח מדגמי של תלונות ויפעל לאיתור כשלים מרכזיים המשפיעים לרעה על כמות התלונות.

תוצר מס' 14 יועבר לנציגי המוסד על פי הלוי'ז המוגדר בתכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.

2.2.15 תוצר מס' 15: בקרה על עמידה בתנאי המכרז

הספק יציג תכנית עבודה שנתית לבחינת עמידה של הספקים המפעילים את המוקדים בכלל התנאים המוגדרים במכרז להפעלת המוקד הטלפוני, ויעביר דוח ביקורת רבעוני המתאר את הנושאים שנבדקו, ממצאים, ליקויים אם ישנם, והמלצות. במסגרת זו תבוצע גם בקרה על תנאי השכר של העובדים במוקד, ועמידת הספק בחוקים ובהסכמים הרלוונטיים.

בנוסף, יבצע הספק בחינה של פעילויות מיוחדות שאינן מוסדרות במסגרת המכרז להפעלת המוקדים ובדיקה של כדאיותן הכלכלית ויעילותן התפעולית.

תוצר מס' 15 יועבר לנציגי המוסד על פי הלוי'ז המוגדר בתכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.

2.2.16 תוצר מס' 16: ניתוח תהליכי עבודה לשיפור מקצועיות עובדים ומנהלים

הספק יבצע בחינה של תהליכי העבודה לשיפור מקצועיות הנהוגים במוקד:

- **תדירות ואופן העברת תדרוכים מקצועיים**, שיטת הניהול והבקרה על העברת התדרוך, איכות התדרוך והאפקטיביות שלו בשיפור מקצועיות הנציגים.

- **תדירות ואופן ביצוע משוב על ידי מנהלים**. אופן הטיפול בנציגים שקיבלו ציון נמוך במשוב, מעקב אחר נושאים לשיפור.

- **תדירות ואופן ביצוע מבדקי ידע לנציגים ומנהלים**. אופן הטיפול בנציגים ומנהלים שקיבלו ציון נמוך במבדק.

בהתייחס לבחינה הנ"ל יציג הספק ממצאים והמלצות להתאמה ו/או שינויים בתהליך.

תוצר מס' 16 יועבר לנציגי המוסד על פי הלוי'ז המוגדר בתכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.

2.2.17 תוצר מס' 17: ניתוח תחלופת עובדים ומנהלים

הספק יבצע ניתוח של תחלופת (התפטרות / פיטורים) מנהלים ועובדים במוקד לצורך איתור סיבות מרכזיות לתחלופת עובדים וגיבוש תכנית עבודה לשימור עובדים ומנהלים.

תוצר מס' 17 יועבר לנציגי המוסד על פי הלוי'ז המוגדר בתכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.

10
ה

**2.2.18 תוצר מס' 18: שירותים אוטומטיים**

הספק יבצע בחינה של סל השירותים האוטומטיים (שירותים הניתנים באמצעות המענה הקולי הממוחשב ואתר האינטרנט) הניתן למבוטחים במצב הקיים, ויגבש המלצות לשיפורים והתאמות בשירותים אלו ולהרחבת המענה האוטומטי לתהליכי עבודה נוספים. במידת הצורך יהיה הספק שותף לכתיבת דרישות הפיתוח הרלוונטיות.

תוצר מס' 18 יועבר לנציגי המוסד על פי הלו"ז המוגדר בתכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.

2.2.19 תוצר מס' 19: ניתוח נושאי שיחה

הספק יבצע הקשבות ו/או האזנה לשיחות מוקלטות על מנת לאתר נושאי שיחה מרכזיים בשכיחותם ו/או חריגים מבחינת מורכבות או משך הטיפול הנדרש בהם. ויגבש, בשיתוף עם הגורמים המקצועיים מטעם המוסד, תכנית לטיפול ממוקד בפניות אלו לרבות:

- **תסריטי שיחה** לצמצום משך השיחה וטיפול בהתנגדויות
 - **שיפור תהליך העבודה** והממשקים לטיפול בפניה
- תוצר מס' 19 יועבר לנציגי המוסד בתיאום עם המנהל**

2.2.20 תוצרים נוספים

הספק ייתן מענה לנושאים נוספים (עבודות ניתוח, בקרה ופיקוח) בהתאמה להתקדמות העבודה, שינויים במתווה הפעילות במוקדים ו/או דרישות מיוחדות של הגורמים הממונים המוקד מטעם המוסד.

ל-0
כ,י

**4 עלויות****4.1 כללי**

- 4.1.1 הצעת המחיר תוגדר במונחי עלות שעת ייעוץ לפי סוג היועץ על פי הגדרתו ע"י החשב הכללי. הצעת המחיר תוגש על גבי צילום **נספח 4**.
- 4.1.2 עלות שעת ייעוץ לא תעלה על המחיר המרבי לעבודה מתמשכת (בהפחתה של 10% מהתעריף המירבי) של התעריפים ליועצים וניהול המתפרסם על-ידי החשב הכללי במשרד האוצר לפי תוקפו במועד פרסום מכרז זה ומצורף **נספח 0.11.3.2** למפרט מכרז זה.
- 4.1.3 במסגרת החוזה שיחתם, המוסד יוציא לזוכה הזמנות תקופתיות בהן יפורטו המשימות ותוגדר כמות שעות העבודה לביצוען.
- 4.1.4 אין המשרד מתחייב להזמין מהזוכה מספר שעות שירות מסוים בתקופה כלשהי של ההסכם.

4.2 מרכיבי התשלום

- 4.2.1 הצעת המחיר תהא כוללת והינה התמורה היחידה שתשולם לזוכה עבור מלוא הספקת השירותים המפורטים בסעיף 2 על כל תתי סעיפיו. שום תשלום אחר או נוסף פרט להצעת המחיר לא ישולמו על ידי המוסד לא במהלך תקופת ההסכם ולא אחריה עבור מתן השירותים או בקשר ישיר או עקיף למתן השירותים, לא לזוכה ולא לאדם אחר.
- 4.2.2 המוסד ישלם עבור נסיעות היועץ ממקום עבודתו למקום מתן השירות, בתנאי שמרחק הנסיעה הוא מעל 30 ק"מ, עפ"י תעריפי חשכ"ל להחזר הוצאות נסיעה לנותני שירותים חיצוניים.

4.3 הצמדה

- 4.3.1 עדכון תעריפי היועצים יבוצע במועדים בהם יעודכנו תעריפי חשכ"ל מעת לעת בהתאם לשינוי בתעריף הרלבנטי ליועץ.
- 4.3.2 בהתאם להצמדה שתחושב יגדלו או יופחתו התעריפים שנקבעו בהתקשרות

!-0 !,7



4.4 תהליך עבודה מול הזוכה

- 4.4.1 מידי שנה תצא הזמנת עבודה לספק שיבחר.
- 4.4.2 בסוף כל חודש קלנדרי, יעביר הספק למוסד דיווח שעות מפורט לאישור, עבור כל אחד מהגורמים המעורבים בפרויקט.
- 4.4.3 לאחר אישור הדיווח יגיש הספק הזוכה למוסד חשבונית לתשלום.

4.5 תנאי תשלום

- 4.5.1 הזוכה יגיש למוסד חשבונית מידי חודש כמפורט **בנספח 4.5**.
- 4.5.2 המוסד ישלם את התמורה המגיעה לזוכה לפי מכרז זה כנגד חשבוניות. החשבון ייבדק וישולם בכפוף לבדיקה בתוך 30 יום מיום קבלת חשבונית במוסד.
- 4.5.3 ביצוע התשלום לאחר שנבדק ואושר על ידי הגורם המוסמך יהיה בדרך של זיכוי חשבון הבנק של הזוכה על ידי חשבות המוסד.

10

11



רשימת נספחים

מס' הנספח	שם הנספח
0.6.1.1	אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות
0.6.1.2	אישור רשם החברות
0.6.1.3	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה
0.6.1.4	תאגיד בשליטת אישה
0.6.1.5	תצהיר בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה
0.6.1.6	תצהיר בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים
0.6.1.7	תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום
0.6.1.8	אישור על מחזור כספי
0.6.1.9	אישור רו"ח להיקף העסקת עובדים
0.6.1.10	תצהיר בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות
0.6.2	פרטי ניסיון המציע
0.6.3	פרטי ניסיון היועץ הראשי
0.6.4	פרטי ניסיון חברי צוות הייעוץ
0.6.5	מתודולוגיה ותוכנית עבודה
0.6.6	הצהרת המשתתף במכרז
0.7.1	נוסח ערבות ביצוע
0.7.3	התחייבות לשמירת סודיות
0.7.4	הסכם התקשרות
0.7.5	נוסח אישור קיום ביטוחים
4	הצעת מחיר
0.11.3.2	תעריפי חשכ"ל להתקשרות עם נותן שירותים חיצוניים
4.5	מבנה חשבונית

150

נ



נספח 0.6.1.1: 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'.

ל

ה



נספח 0.6.1.2: אישור רשם החברות

יש לצרף תעודת רישום תאגיד וכן נסח חברה מעודכן.
באם המציע אינו חברה או שותפות, יצרף לנספח זה תעודת עוסק מורשה.

ל-0

11



נספח 0.6.1.3: אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה

אני הח"מ _____ עו"ד

[שם המציע] _____ (להלן – "המציע")

מאשר בזאת, כלהלן:

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

בחתימה מורשה אחד, עד לסכום _____ ₪.

בחתימת _____ מורשים, מעל לסכום הנקוב לעיל.

שם החותם	תוארו/תפקידו	דוגמת חתימה

3. ולראיה באתי על החתום :

_____ היום

חותמת וחתימת עו"ד

!-ס

הו

**נספח 0.6.1.4 : תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה****אישור רואה חשבון ותצהיר**

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

להלן ההגדרות שנקבעו בסעיף 2ב לחוק:

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

100

71



תצהיר

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

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

חתימה

אישור עו"ד

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

חתימה וחותמת

תאריך

אישור רואה חשבון

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הנני מאשר כדלקמן: אני מאשר בזאת כי:

המציע הינו עסק בשליטת אישה כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ובהתאם לחוק חובת המכרזים (תיקון מס' 15), התשס"ג-2002, לעניין עידוד נשים בעסקים.

המחזיקה בשליטה במציע היא גב' _____ נושאת ת.ז. _____ וכי לא מתקיים אף אחד מאלה:

1. אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה.
2. אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.

בכבוד רב,

רואי חשבון

מספר רישיון

100

71



נספח 0.6.1.5 : 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(2041) 2020 לקבלת שירותי יעוץ, פקוח ובקרה עבור המוקדים הטלפוניים, 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(2041) 2020 לקבלת שירותי יעוץ, פקוח ובקרה עבור המוקד הטלפוני. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם בעל השליטה. **[סעיף זה ימולא על ידי בעל השליטה במציע]**
3. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל שליטה" – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.
4. 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.

שם מורשה החתימה _____ תפקיד: _____ חתימה וחותמת _____

אישור עורך/ת הדין

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

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

100

100



נספח 0.6.1.6: 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(2041)2020 לקבלת שירותי יעוץ, פקוח ובקרה עבור המוקדים הטלפוניים (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(2041)2020 לקבלת שירותי יעוץ, פקוח ובקרה עבור המוקדים הטלפוניים. 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 מבינה 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.

שם מורשה החתימה _____ תפקיד: _____ חתימה וחתימת

אישור עורך/ת הדין

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____/המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי 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

10-0

71



נספח 0.6.1.7 - תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991, וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987

תאריך: ____/____/____

לכבוד
המוסד לביטוח לאומי
רחוב יפו 217
ירושלים 91360

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את כל האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלהלן:

1. אני נציג _____ (להלן: "המציע") ומוסמך להצהיר מטעם המציע.
2. תצהיר זה נעשה בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976 וההגדרות המצויות בו ובתמיכה למכרז מס' מ(2041)2020 מכרז לשירותי יעוץ, פיקוח ובקרה עבור המוקדים הטלפוניים.
3. עד מועד מתן תצהירי זה, לא הורשע המציע ובעל זיקה אליו ביותר משתי עבירות, ואם הורשעו ביותר משתי עבירות, הרי שעד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, חלפה/תחלוף שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
4. במידה ויהיה שינוי בעובדות העומדות בבסיס תצהיר זה עד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, אעביר את המידע לגופים המוסמכים במוסד לביטוח לאומי לאלתר.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

אישור

אני החתום מטה, עורך דין _____, מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני _____ המוכר לי אישית / שזיהיתי על פי תעודת זהות מס' _____ ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת כולה ואת האמת בלבד, וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו דלעיל וחתם עליה.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת

2.6.10



נספח 0.6.1.8: הצהרת המציע על מחזור כספי ואישור ר"ח בגין מחזור כספי

חלק (1) : הצהרת המציע על מחזור כספי

לכבוד
המוסד לביטוח לאומי

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה של המציע _____ (להלן – "המציע") מצהירים בזאת, לצורך השתתפות במכרז מס' מ(2041)2020 מכרז לשירותי יעוץ, פיקוח ובקרה עבור המוקדים הטלפוניים, כי המחזור הכספי (הכנסות) המציע בתחום יעוץ לארגוני שירות ביצוע פרויקטים של שיפור איכות השירות, ביצועים ותפוקה במוקדי שירות טלפוניים לכל אחת מהשנים 2019-2021 הינו כדלקמן:

<u>שנה</u>	<u>הכנסות בש"ח ללא מע"מ</u>
2019	_____
2020	_____
2021	_____

בכבוד רב,

חתימה וחותמת

שם מלא של מורשה/י חתימה

0.6.1.8

71

**חלק (2) : אישור רואה חשבון על מחזור כספי**

[יודפס על נייר לוגו של משרד רו"ח]

תאריך: _____
לכבוד

(שם המציע) _____

הנדון : מחזור כספי (הכנסות) המציע

אנו משרד רו"ח _____, רואי החשבון המבקר של _____ (להלן "המציע") המגיש הצעה למכרז מס' מ(2041)2020, מכרז לשירותי ייעוץ, פיקוח ובקרה עבור המוקדים הטלפוניים מאשר/ת כי ביקרנו את ההצהרה של המציע בדבר היקף מחזור כספי (בהתאם לדרישות המכרז) הכלולה בהצעה של המציע למכרז האמור ואשר מתייחסת **לכל אחת מהשנים, 2019, 2020, 2021** מצורפת בזאת ומסומנת בחותמת משרדנו לשם זיהוי בלבד.

הצהרה זו הינה באחריות ההנהלה של המציע. אחריותנו היא לחוות דעה על ההצהרה בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ונקטנו את אותם נהלי ביקורת אשר ראינו אותם כדרושים לפי הנסיבות. הביקורת בוצעה במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. הביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה.

הביקורת כוללת גם בחינה של כללי החשבונאות שיושמו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי ההנהלה של המציע וכן הערכת נאותות ההצגה בהצהרה בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, ההצהרה בדבר מחזור כספי משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את המפורט בה וזאת בהתאם לרשומות עליהם התבססה.

בכבוד רב,

חתימה וחותמת רואי החשבון



נספח 0.6.1.9 – אישור עו"ד על היקף העסקת עובדים

לכבוד

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

רחוב יפו 217

ירושלים

הנדון: מכרז מס' מ(2041)2020 לקבלת שירותי יעוץ, פיקוח ובקרה עבור המוקד הטלפוני.

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ עו"ד, _____ מאשר בזאת בשם המציע (להלן המציע): _____ כדלקמן:

(ציין את מס' העובדים שהועסקו כיועצים בעולם השירות הטלפוני בכל הפרויקטים שבוצעו על ידי המציע)

בשנת 2019 הועסקו סה"כ _____ יועצים בעולם השירות הטלפוני.

בשנת 2020 הועסקו סה"כ _____ יועצים בעולם השירות הטלפוני.

בשנת 2021 הועסקו סה"כ _____ יועצים בעולם השירות הטלפוני.

בכבוד רב

_____	_____	_____	_____	_____
תאריך	שם עו"ד	ת.ז.	כתובת	חתימה וחותמת

כ.ו. 10.0



נספח 0.6.1.10: תצהיר בדבר קיום הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות

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

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה למכרז מסי מ (2041) 2020 לאספקת ביגוד ייצוגי לעובדי המוסד לביטוח לאומי (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע ובעלי הזיקה אליו.

(סמן X במשבצת המתאימה):

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.
- (במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

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

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

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

המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

אישור עורך הדין

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

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

Handwritten signature and initials.

נספח 0.6.2 – פרטי ניסיון המציעחלק א' – פרטים כללים

#	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/עמותה	
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	

0-1

71

**חלק ב' – ניסיון המציע**

על המציע לציין פרטים בדבר ניסיונו כמפורט להלן:

מספר שנות ניסיון במתן שירותי יעוץ וניהול פרויקטים בתחום ארגון ושיטות להפעלה ושיפור איכות השירות במוקדים טלפוניים החל משנת 2010 ועד תאריך הגשת משנה: _____ עד שנה: _____ (בהתאם לתנאי סף 0.6.3.1 וטבלת ניקוד האיכות 0.11.2 ס.ק. 1.)

א. פירוט לקוחות להם סיפק המציע שירותי יעוץ בתחום ארגון ושיטות להפעלה ושיפור איכות השירות במוקדים טלפוניים החל משנת 2010 ועד תאריך הגשת המכרז כאשר המישה לקוחות היו ב – 5 שנים האחרונות ומתוכם שני לקוחות ב – 12 החדשים האחרונים (בהתאם לתנאי סף 0.6.3.2 וטבלת ניקוד האיכות 0.11.2 ס.ק. 2.)

(תמישה לכל הפחות. ועשרה לכל היותר)

מסד	חלקות מזמין השירות/הפרויקט	נושא השירות/הפרויקט	פרטים בדבר המסגרת ומהות השירות שניתן על-ידי המציע	תקופת מתן השירות יש לציין מתאריך ועד תאריך	היקף הפרויקט (בשעות עבודה)	פרטים בדבר אנשי קשר יש לציין שם, כתובת ומס' טלפון
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

ל.ע.ו
, , ,



ב. פירוט פרויקטים לשיפור איכות השירות, ביצועים והמקרה, במוקדי שירות טלפוניים ב-5 השנים האחרונות: כאשר לפחות אחד מן הפרויקטים הובצע במוקד טלפוני גדול (200 עמדות לפחות) בהתאם לתנאי סף 0.6.3.3

(שלושה לכל הפחות, וחמישה עבור לכל היותר)

מס	הלקוח מזהה הפרויקט	נושא הפרויקט	אופי הפעילות במוקד (שירות/מכירות/ תמיכה)	פרטים בדבר המסגרת ומהות השירות שינתן על-ידי המציע כולל פירוט אופן איסוף וניתוח התוכנים	תהליכי עבודה שבהם	תקופת מניח השירות יש לציין מתאריך ועד תאריך	חיקוי הפרויקט (משעות עבודה)	גודל המוקד (מספר עמדות)	פרטים בדבר אנשי קשר יש לציין שם, כתובת ומס' טלפון
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									

2.6 l.c.o



ג. על המציע לתאר בפרטורט 3 פרויקטים שביצע ב-5 השנים האחרונות, לשיפור איכות השירות, ביצועים ותפוקה במוקדי שירותי טלפוניים: (בהתאם לטבלת ניקוד האילנות 0.11.2 ס.ק. 3.)

פרויקט מס' 3	פרויקט מס' 2	פרויקט מס' 1	פרטי הפרויקט
			פרטי הפרויקט
			שם חלקות מזמין הפרויקט
			נושא הפרויקט
			מועד ביצוע הפרויקט (יש לציין מתאריך ועד תאריך)
			היקף הפרויקט (בשעות עבודה)
			פרטים בדבר אנשי קשר יש לציין שם, כתובת ומס' טלפון
פרטי המוקד בו בוצע הפרויקט			
			אופי הפעילות במוקד (שירות / מכירות / תמיכה) – יש לפרט
			גודל המוקד (מספר עמדות)
			משך שיחה ממוצע (בדקות)
			משך הזמן הנדרש להכשרת נציג חדש למענה (בשבועות)
			כמות תורים בהם מטפל המוקד (יש לפרט)

2.6
fco



פרויקט מס' 3	פרויקט מס' 2	פרויקט מס' 1	
			תיאור הפרויקט (יש לתאר את הפרויקט בפירוט רב ככל הניתן)
			תכולות מרכזיות בפרויקט
			אנשי הצוות שלקחו חלק בפרויקט
			מתודולוגיה
			אופן איסוף וניתוח הנתונים
			תהליכי עבודה שנבחנו
			פעולות שבוצעו במסגרת הפרויקט
			נושאים נוספים



נספח 0.6.3 – פרטי ניסיון היעץ הראשי

חלק א' – פרטים כלליים

#	פרט	תשובת המצע
1.	שם מנהל הפרויקט:	
2.	מספר תעודת זהות:	
3.	כתובת מלאה:	
4.	מס' טלפון:	
5.	דואר אלקטרוני:	
6.	השכלה (יש לציין פרטי התואר, שנה, מוסד לימודים):	
7.	מס' שנות ניסיון אצל המצע:	
8.	מס' פרויקטים דומים שניהל מטעם המצע:	
9.	מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים:	

61-0

**חלק ב' – פירוט ניסיון רלוונטי - מוקדים**

יש לציין עד 3 תפקידים שבוצעו בכל תחום בהתאם למפורט בטבלה: (בהתאם לתנאי חסף 0.6.4.1 ס.ק. א.)

תפקידי מטה בעולם המוקדים

בטבלה זו יש להתייחס לתפקידי מטה בלבד

תפקיד 3	תפקיד 2	תפקיד 1	
			תיאור התפקיד
			ותק בתפקיד
			סד"כ עובדים כפיפים
			סד"כ מנהלים כפיפים
			שם המנהל האחראי
			תפקיד
			המנהל האחראי
			פרטי יצירת קשר – המנהל האחראי



תפקידי ניהול בעולם המוקדים

בטבלה זו יש להתייחס לתפקידי "שטח", ניהול ישיר של מערכי טלפונים גדולים ואו ניהול תחום תכנון ובקרה במערך שירות גדול. (בהתאם לתנאי הסף 0.6.4.1 ס.ק. א').

תפקיד 3	תפקיד 2	תפקיד 1	
			תיאור התפקיד
			ותק בתפקיד
			סד"כ עובדים כפיפים
			סד"כ מנהלים כפיפים
			שם המנהל האחראי
			תפקיד המנהל האחראי
			פרטי יצירת קשר – המנהל האחראי
פרטי המוקד/ים			
			אופי הפעילות (שירות / מכירות / תמיכה) – יש לפרט
			גודל המוקד (מספר עמדות)
			משך שיחה ממוצע (בדקות)
			משך הזמן הנדרש להכשרת נציג חדש למענה (בשבועות)
			כמות תורים בהם מטפל המוקד (יש לפרט)

100,000



חלק ג' – פירוט ניסיון רלוונטי - ייעוץ

יש לתאר בפירוט לפחות 3 פרויקטים לשיפור איכות השירות, ביצועים ותפוקה, במוקדי שירות טלפוניים שהוביל מנהל הפרויקט ב 5 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, במשך לפחות אחד מהפרויקטים התבצע במוקד טלפוני גדול (200 עמדות לפחות). (ניתן לחוסיף טבלאות זרות לפרויקטים נוספים), בהתאם לתנאי סיף 0.6.4.1 וסיף 0.11.2 ס.ק. 4.

פרויקט מס' 3	פרויקט מס' 2	פרויקט מס' 1	פרטי הפרויקט
			שם הלקוח מסמך הפרויקט
			נושא הפרויקט
			מועד ביצוע הפרויקט (יש לציין מתאריך ועד תאריך)
			היקף הפרויקט (בשעות עבודה)
			פרטים בדבר אנשי קשר יש לציין שם, כתובת ומס' טלפון
פרטי המוקד בו בוצע הפרויקט			
			אופי הפעילות במוקד (שירות / מכירות / תמיכה) – יש לפרט
			גודל המוקד (מספר עמדות)
			משך שיחה ממוצע (בדקות)
			משך הזמן הנדרש להכשרת נציג חדיש למענה (בשבועות)
			כמות תזרים בהם מטפל המוקד (יש לפרט)

1,170,000



פרויקט מס' 3	פרויקט מס' 2	פרויקט מס' 1	
תיאור הפרויקט (יש לתאר את הפרויקט בפירוט רב ככל הניתן)			
			תכולות מרכזיות בפרויקט
			אנשי הצוות שלקחו חלק בפרויקט
			מתודולוגיה
			אופן איסוף וניתוח הנתונים
			תהליכי עבודה שנבחנו
			פעולות שבוצעו במסגרת הפרויקט
			נשאים נוספים

1.0

1.1



לחילופין

פירוט פרויקטים במתן ייעוץ לשיפור איכות השירות, ביצועים והפקה, במוקדי שירות טלפוניים גדולים ב- 10 השנים האחרונות: כאשר לפחות אחד מהפרויקטים התבצע במוקד טלפוני גדול (200 עמדות לפחות) בהתאם לתנאי סף 0.6.4.2 וטבלת נקוד האלכותר 0.11.2 ס.ק. 6 + 7

מס	הלקוח מזמין	הפרויקט	נושא הפרויקט	אופי הפעילות במוקד (שירות/מכירות/ תמיכה)	פרטים בדבר המסגרת ומהות השירות שניתן על- יד המציע כולל פירוט אופן אסוף וניתוח הנתונים	התלכדי עבודה שנבחנו	תקופת מתן השירות יש לציין מתאריך ועד תאריך	חיקף הפרויקט (נשענות עבודה)	גודל המוקד (מספר עמדות)	פרטים בדבר אנשי קשר יש לציין שם, כתובת ומס' טלפון
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										



חלק ד' – פירוט ניסיון רלוונטי הינוץ הראשי, על המציע לציין פרטים בדבר ניסיונו של הינוץ הראשי כמפורט להלן:

מספר שנות ניסיון של הינוץ הראשי בתחום מוקדי השירות:

משנה: _____ עד שנה: _____ (בהתאם לטבלת ניקוד האיכות 0.11.2 ס.ק. 5)

לנספח זה יצורפו:

- אסמכתאות בדבר השכלת הינוץ הראשי.
- קורות חיים עדכניים של הינוץ הראשי.
- אסמכתאות בדבר ניסיונו של הינוץ הראשי.

חתימה	חתימת	שם מלא של מורשה/ החתימה	תאריך
-------	-------	-------------------------	-------

1,170

**נספח 0.6.4: פרטי ניסיון חברי צוות הייעוץ****פרטי חבר צוות – מהנדס תעשייה וניהול**

#	פרוט	תשובת המציע
1.	שם:	
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' פרויקטים דומים שביצע מטעם המציע:	
9.	מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים:	

פרטי חבר צוות – אנליסט

#	פרוט	תשובת המציע
1.	שם:	
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' פרויקטים דומים שביצע מטעם המציע:	
9.	מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים:	

לנספח זה יצורפו:

- אסמכתאות בדבר השכלת כל חבר צוות.
 - קורות חיים עדכניים של כל חבר צוות.
 - אסמכתאות בדבר ניסיונם של חברי הצוות.
- הצהרת נכונות המידע לעיל:

חתימה

חותמת

שם מלא של מורשה/י החתימה

תאריך

ה' 2020



נספח 0.6.5 : מתודולוגיה ותכנית עבודה

חלק א' - מתודולוגיה

פירוט שיטת העבודה, אנשי הצוות, והכלים שישמשו את המציע לצורך מימוש התחייבויותיו במכרז זה:

חלק ב' - יעדים

פירוט היעדים המרכזיים לשיפור, לוחות זמנים למימושם, והאופן בו מתכנן המציע לפעול על מנת לממש יעדים אלו.

חלק ג' - הצעות נוספות

פירוט הצעות לעבודות ניתוח / בקרה נוספות לצורך מימוש יעדי המכרז.

ל.ו. כ"ו



חלק ד' – תכנית עבודה

תיאור הפעילות	תדירות	הצעה לאופן היישום	הערכת משאבים נדרשים (שעות יעוץ) ברמה השנתית	ל"ז לסיים הפעילות	גורמים מעורבים מטעם המציע
דו"ח חודשי – נתונים כמותיים	חודשי			-	
דו"ח חודשי – נתונים איכותיים	חודשי			-	
ניתוח תהליך הגיוס של עובדים חדשים	חד פעמי				
ניתוח תכני ההכשרה השירותיים של העובדים במוקד	חד פעמי				
ניתוח תהליך חיזוי הביקוש, תכנון המשמרות, ושיבוץ העובדים למשמרות	מתמשך				
ניתוח מודל התמריץ לבעלי תפקידים במוקד הטלפוני ובדיקת התאמתו ליעדים	חד פעמי				
בקרה על ניהול המשמרות	חודשי			-	
ביקורת מערכות מידע	מתמשך				
ניתוח אפקטיביות השירות הניתן במוקד	מתמשך				
בחינת תהליך יירוט שיחות	חד פעמי				
ניתוח ממשקים	מתמשך				

671
0.75



ניתוח תקורות ניהוליות	חד פעמי				
ניתוח תלונות מבוטחים	חדשי			-	
בקרת עמידה בתנאי המכרז	מתמשך				
ניתוח תהליכי עבודה לשיפור מקצועיות	חד פעמי				
ניתוח תחלופת עובדים ומנהלים	חד פעמי				
שירותים אוטומטיים	חד פעמי				
ניתוח נושאי שיחה	חדשי				

0.71



נספח 0.6.6: 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(2041)2020 לקבלת שירותי יעוץ, פקוח ובקרה עבור המוקדים הטלפוניים, 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 מתחייבים שלא להגיש כל הצעה למכרז הקרוב להפעלה וניהול של מוקד טלפוני של הביטוח הלאומי, שיפורסם במהלך ההתקשרות עמנו שמכרז זה, ו/או לאחריה.
3. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז והננו מתחייבים למלא אחר כל דרישות המכרז, אם נזכה בו, בדיוקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכול בהתאם ובכפוף להוראות המכרז ולהסכם ההתקשרות.
4. 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.
5. בכפוף לאמור בסעיף במכרז זה בעניין זכות העיון, אנחנו מבקשים שלא להציג את הסעיפים הבאים למתחרים (יש לצרף **מסמך נפרד ומנומק לגבי כל סעיף שאותו מבקשים שלא לחשוף ולפרט לגביו מדוע מבוקש החיסיון וכן מה הצעדים הננקטים על ידי המציע כדי לא לחשוף את המידע**):

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 שציינו לעיל סעיפים חסויים להצגה בפני המתחרים.

6. הננו מצהירים, כי ברור לנו, שהזמנת השירותים עפ"י מכרז זה תהיה עפ"י צרכי המוסד, מזמן לזמן, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וללא התחייבות לכמויות כל שהן ובהתאם למחירים בהצעתנו למכרז זה.
7. 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/ החתימה	תאריך
-------	-------	-------------------------	-------

72



נספח 0.7.1 : נוסח ערבות ביצוע - לקיום תנאי החוזה

שם הבנק/חברת הביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

רחוב יפו 217

ירושלים

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____ ש"ח (_____) שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך _____ (תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר עם הזמנה/חוזה _____

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

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

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

תאריך _____ שם מלא _____ חתימה וחותמת _____

Handwritten signature and initials: *א.ב.ו. / c.o.*

**נספח 0.7.3: נוסח התחייבות לשמירת סודיות**

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

רחוב יפו 217

ירושלים

א.ג.נ.

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

- הואיל ולפי הסכם מיום _____ בחודש _____ שנת _____ שבין חברה _____ (להלן "הזוכה") לבין המוסד לביטוח לאומי (להלן "המוסד") מזמין המוסד מהזוכה שירותי ייעוץ, פיקוח ובקרה עבור המוקדים הטלפוניים מסי' מ(2041)2020
- והואיל ואני עוסק/מועסק על ידי הזוכה, בין השאר, בביצוע שירותים בחצרות ובציוד המוסד, כאמור בהסכם האמור (להלן: "העבודה");
- והואיל והמוסד הסכים להתקשר עם הזוכה בתנאי שהזוכה והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כהמידע שהגדרתו להלן, וכן על סמך התחייבות הזוכה לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע;
- והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי בעבודה ו/או בקשר אליה יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים, שאיננו 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, 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 כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.
3. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותי על פי התחייבות זו.
4. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.
5. 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.
6. להתזיר 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

2.6
10.0



כאמור או של מידע.

7. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי בביצוע העבודה כאמור לעיל.
8. 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.
9. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבניכם.

ולראיה באתי על החתום

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

Handwritten signature and initials



נספח 0.7.4 : הסכם התקשרות

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____

- בין -

המוסד לביטוח לאומי, רחוב יפו 217 ירושלים (להלן "המוסד")
על ידי גבי ירונה שלום, מ"מ המנהל הכללי של המוסד לביטוח לאומי
ועל ידי מר ירון ישראלי, חשב המוסד לביטוח לאומי

מצד אחד

- לבין -

שם החברה: _____ מרח' _____

מספר עוסק מורשה/ח.ב. _____

על ידי: _____

ועל ידי _____

המורשה/ים לחתום כדין בשמה (להלן: "הזוכה")

מצד שני

- הואיל: והמוסד פרסם מכרז שמספרו מ(2041)2020 לשירותי ייעוץ, פיקוח ובקרה עבור המוקדים הטלפוניים (להלן: "השירותים") כמוגדר במפרט שהעתקו רצ"ב ומסומן נספח א', ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;
- והואיל: וועדת המכרזים בישיבתה מיום _____ בחרה בזוכה/זוכים לאספקת השירותים על פי הצעתו שצילומה מצורף לזה, מסומנת כנספח ב' ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;
- והואיל: ולאחר מועד פרסום המכרז נמסרו בין הצדדים הבהרות שונות, שהעתקן רצ"ב ומסומן כנספח ג';
- והואיל: והצדדים הסכימו שההבהרות תהיינה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;
- והואיל: והזוכה מעוניין ומסוגל מבחינה מקצועית לקבל על עצמו את ביצוע השירותים בהתאם לתנאי הסכם זה;
- והואיל: והצדדים הסכימו ביניהם על ביצוע השירותים עבור המוסד שלא במסגרת יחסי עבודה הנהוגים בין עובד למעביד, אלא כמזמין שירות וקבלן הפועל כבעל מקצוע עצמאי המעניק שירותים למוסד על בסיס קבלני;
- והואיל: והמוסד מוכן למסור לזוכה את ביצוע השירותים בהתאם לתנאי הסכם זה;

2.0 k.o

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

- 1 המבוא להסכם זה והנספחים המצורפים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 2 הזוכה מתחייב לספק למוסד שירותים והכול בהתאם לדרישות המפורטות בנספח א'.
- 3 הסכם זה ונספחיו הוא ההסכם השלם והיחיד בין הצדדים ביחס לנושאים בו. כל המצגים, המסמכים וההבטחות שקדמו להסכם בטלים ומבוטלים למעט המסמכים שאומצו במפורש בהסכם זה.
- 4 כל תנאי נספח א' והמחירים בנספח ב' מחייבים את הצדדים להסכם זה והצדדים מקבלים על עצמם לקיימם ולפעול על פיהם.
- 5 **ערבות ביצוע:**
 - 5.1 כל זוכה מצרף להסכם זה ערבות ביצוע בלתי מותנית לטובת המוסד בסך _____ ₪.
 - 5.2 הערבות הינה צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע במועד החתימה על הסכם זה, ותהיה בתוקף למשך כל תקופת ההסכם בתוספת 90 יום.
 - 5.3 המוסד יהא רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לחלט את הערבות, אם הזוכה לא יעמוד בתנאי מתנאי ההסכם ו/או בתנאי נספח א' ו/או בגין כל נזק שיגרם למוסד ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, בהתראה של שבועיים מראש וזאת מבלי לפגוע בזכויות המוסד לכל סעד אחר לפי כל דין.
 - 5.4 הזוכה במכרז יתחייב להאריך או לחדש את הערבות במידה וההסכם יוארך, וזאת למשך תקופת ההארכה + 90 יום לאחר סיומה, מיד עם דרישת המכרז.
- 6 בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין האמור בנספח א' לאמור בנספח ב', יחייב את הצדדים אך ורק האמור בנספח א'. כל תוספת ו/או הסתייגות ו/או שוני ו/או הערה ו/או התניה בנספח ב' לעומת נספח א' בטלים בזאת, ולא יחייבו את הצדדים להסכם זה על אף בחירת הצעת הזוכה והתקשרות המוסד עימו על פי הסכם זה.
- 7 בנוסף לאמור בנספח א', הזוכה יישא באחריות לכל נזק שיגרם למוסד או לצד שלישי כל שהוא, עקב מעשה או מחדל שלו או של מי מעובדיו או שלוחיו ו/או מי מטעמו במסגרת פעולתם על פי הסכם זה, והמוסד לא יישא בכל תשלום הנובע מכך.
- 8 **תקופת ההסכם:**
 - 8.1 הסכם זה הוא לתקופה של שנתיים עד ליום _____ . המוסד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות לשלוש תקופות נוספות בנות שנה כל אחת, (להלן : **"תקופת הארכה"**), וזאת בהודעה של 30 יום מראש לפני תום תקופת ההתקשרות או תקופת הארכה.
 - 8.2 המוסד יהא רשאי שלא לחדש הסכם זה לתקופה נוספת לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 9 **תמורה ותנאי תשלום:**
 - 9.1 התמורה ותנאי התשלום לפי הסכם זה יהיו כאמור בנספח 4 לנספח א' ולפי המחירים אשר הוצעו ע"י הזוכה . המוסד לא יהיה חייב לשאת ולא יישא בכל תשלום על פי הסכם זה או הנובע ממנו אלא אם הסכים והתחייב לכך במפורש במסגרת הזמנה מפורטת מטעם המוסד.
 - 9.2 המחירים בהצעת המציע יהיו קבועים ויוצמדו לתעריפי חשכ"ל להתקשרות עם נותני שירותים חיצוניים.

10-0

77

**10 הפסקת ההסכם:**

- 10.1 מבלי לפגוע באמור בסעיף 8 לעיל, המוסד רשאי להפסיק הסכם זה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בהודעה של 90 יום מראש.
- 10.2 למרות האמור בסעיף א' לעיל, יהא המוסד רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה ללא צורך במתן הודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:
- 10.1 במידה שהזוכה הינו תאגיד - במקרה שימונה לו מפרק סופי או זמני. במידה שהזוכה הינו אדם פרטי - במקרה שיוכרז כפושט רגל או יהפוך לבלתי כשיר משפטית.
- 10.2 הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עמה קלון.
- 10.3 בכל מקרה בו המוסד הפסיק את ההתקשרות עם הזוכה, התשלום היחיד לו יהא הזוכה זכאי הינו רק עבור מה שסופק ו/או בוצע על ידי הזוכה עד תאריך ההפסקה שיקבע על ידי המוסד, ומעבר לכך לא יהא הזוכה זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי נוסף מהמוסד. הזוכה מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההתקשרות לפי סעיף זה. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי בכל מקרה התשלומים שישולמו על ידי המוסד לזוכה, כאמור לעיל, לא יעלו על סה"כ המחיר שהיה על המוסד לשלם לזוכה, אלמלא הביטול.
- 10.4 הביא המוסד לידי סיום ההסכם או חלק ממנו 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 ביצוע ההסכם, וכן יחזיר למוסד כל סכום שהמוסד לא קיבל תמורה עבורו.

11 אחריות

- 11.1 הזוכה ייתן אחריות כוללת לביצוע השירותים שיידרשו לכל תקופת ההתקשרות.
- 11.2 הזוכה יהיה האחראי הבלעדי כלפי המוסד לאספקת השירותים, לטיבם, רמתם ואיכותם.
- 11.3 הזוכה יהיה אחראי עפ"י דין לכל מעשה או מחדל מקצועי, טעות, מחדל או השמטה בגין כל פעולה שתעשה על ידו או על ידי מי מעובדיו בקשר עם אספקת השירותים נשוא הסכם זה.
- 11.4 מוסכם ומוצהר במפורש כי על המוסד לא תחול כל אחריות שהיא מכל מין וסוג שהוא כלפי הזוכה בשל נזק הנגרם לרכושו של הזוכה מכל סיבה שהיא ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל גם נזק עקיף ונזק תוצאתי, למעט נזק שנגרם על ידי המוסד במתכוון.
- 11.5 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הזוכה יעשה כל שביכולתו וינקוט בכל האמצעים הנדרשים למניעת נזקים לו, לבאים מטעמו ולצד שלישי כלשהו.
- 11.6 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, אין באישור המוסד ו/או מי מטעמו לכל פעולה המתבצעת על ידי הזוכה ו/או מי מטעמו בקשר לאספקת השירותים נשוא ההסכם ו/או במתן הנחיות לזוכה על ידי המוסד כדי לשחרר את הזוכה מאחריותו המלאה והבלעדית על פי הסכם זה ולפי כל דין או כדי להטיל על המוסד אחריות או חובה כלשהי, אשר אינה מוגדרת מפורשות בהסכם זה.

ס-0



12 ביטוח

- 12.1 מבלי לגרוע מהתחייבויות הזוכה ומאחריותו לנזקים להם הוא יהיה אחראי על-פי כל דין, הזוכה מתחייב לעשות ביטוחים כמפורט בהסכם זה. עלות הביטוחים וההשתתפויות העצמיות יחולו על הזוכה בלבד. כל דרישות הביטוח הרשומות בהסכם זה ייושמו בפוליסות הביטוח של הזוכה לפני ההתקשרות בין הצדדים.
- 12.2 הזוכה יסדיר ביטוח לרכוש וציוד שימשו אותו לביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה. הזוכה מצהיר בזה בשמו ובשם מי מטעמו שלא יבוא בטענה או דרישה כלפי המוסד בגין כל נזק או אבדן שניתן היה לבטח אותם כאמור, וכך גם לגבי תביעת שיבוב מכל סוג לרבות תביעות תחלוף מחברות ביטוח. הוויתור על זכות התחלוף לא יחול כלפי מי שביצע נזק בזדון.
- 12.3 הביטוח הנדרש, גבולות האחריות וסכומי הביטוח הרשומים בפוליסות ובאישור קיום ביטוחים המצ"ב כנספח 0.7.5 (להלן: אישור קיום ביטוחים) אשר מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה, הנם מזעריים ואין בהם משום אישור של המוסד או מי מטעמו להיקף וגודל הסיכון העומד לביטוח. על הזוכה יהיה לקבוע ביטוחים וסכומים לביטוח ככל האפשר וכפי הסיכון על מנת למנוע הפסד לו, למוסד ולצד שלישי.
- 12.4 הפר הזוכה את הוראות פוליסות הביטוח באופן המפקיע את זכויותיו ו/או את זכויות המוסד יהא הזוכה אחראי על פי דין לנזקים שייגרמו למוסד באופן מלא ובלעדי ולא תהיינה לו כל תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות כלפיו, והוא יהיה מנוע מלהעלות כלפי המוסד כל טענה כאמור.
- 12.5 הזוכה לבדו יהיה אחראי על פי דין לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לגבול ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסה.
- 12.6 14 ימי עבודה לפני החתימה על הסכם זה וכתנאי לחתימת המוסד על הסכם זה, ימציא הזוכה למוסד את אישור קיום הביטוחים ואת הפוליסות בהן נכללים הביטוחים כפי הנדרש על פי הסכם זה, כשהם חתומים על-ידי חברת ביטוח בעלת רישיון של מדינת ישראל לעסוק בסוגי הביטוח הנדרשים.
- 12.7 14 ימי עבודה לפני תום תקופת הביטוח הנקובה באישור קיום ביטוחים ו/או בפוליסות, ימציא הזוכה למוסד אותם שוב כשהם מתוארכים לתקופת ביטוח נוספת.
- 12.8 מוסכם בזאת כי בהמצאת אישור קיום ביטוחים ו/או הפוליסות כאמור לעיל, אין משום מתן פטור כלשהו לזוכה מאחריותו על פי הסכם זה ו/או על פי דין, בין אם חברת הביטוח התחייבה לשפות על נזקים כאמור ובין אם לאו, והמצאתם לידי המוסד כאמור לעיל, אין בה כדי להטיל על המוסד אחריות כלשהי לגבי היקפו וטיבו של הביטוח.
- 12.9 מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי המוסד יהיה רשאי לבדוק את אישור קיום הביטוחים ו/או הפוליסות אך לא יהיה חייב לעשות כך. למען הסר ספק, בדיקתם או אי בדיקתם על ידי המוסד או מי מטעמו אינה פוטרת את הזוכה מאחריות על פי דין או אחריות על פי הסכם זה.
- 12.10 מוצהר ומוסכם בין הצדדים, כי המוסד יהיה רשאי לבקש מהזוכה לשנות או לתקן את הפוליסות ו/או את אישור קיום הביטוחים על מנת להתאימם להתחייבויות על פי ההסכם. הבקשה לתיקון או שינוי לא תהווה אישור לתקינות אישור קיום ביטוחים ו/או הפוליסות ולא תחול עקב כך על המוסד אחריות כל שהיא.
- 12.11 מוצהר ומוסכם בין הצדדים, כי באם יחול עיכוב בתחילת ביצוע ההתחייבויות על פי ההסכם עקב אי המצאת או אי הסדרת ביטוח כנדרש, יישא הזוכה על פי דין בכל הוצאה או נזק שיגרם עקב העיכוב כאמור.
- 12.12 הזוכה לבדו יהיה אחראי על פי דין לנזק, לאובדן והפסד שסיבתם סכום לא מתאים

79



- בפוליסת ביטוח או הפרת תנאי הפוליסה או הפרת הוראות הפוליסה או ההשתתפות העצמית .
- 12.13 הזוכה מצהיר כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המוסד ו/או הבאים מטעמו בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי (או שהיה זכאי אלמלא תוכן הפוליסה) עפ"י הביטוחים הנ"ל ו/או ביטוח אחר שהסדיר, והוא פוטר בזאת אותם מכל אחריות לנזק כאמור. האמור לעיל בדבר פטור מאחריות לא יחול כלפי אדם שביצע נזק בזדון לזוכה.
- 12.14 הפוליסות ואישור קיום ביטוחים יכללו : ביטוח אחריות כלפי צד שלישי. ביטוח אחריות מקצועית. ביטוח אחריות מעבידים.
- 12.15 כל הפוליסות תכלולנה: סעיף לפיו תשלום הפרמיות וההשתתפויות העצמיות יחולו על הזוכה. סעיף לפיו מותר המבטח על זכותו לתחלוף כלפי המוסד והבאים מטעמו. הוויתור כאמור לא יחול כלפי מי שביצע נזק בזדון כלפי הזוכה. סעיף לפיו המבטח לא יטען לטענת ביטוח כפל כלפי מבטחי המוסד והביטוח של הזוכה הינו ראשוני וקודם לכל ביטוח שנערך על ידי המוסד. כיסוי ביטוחי בגין רשלנות ו/או רשלנות רבתי, אולם אין בביטול החריג בכדי לפגוע בזכויות המבטח ו/או בחובות המבטח על פי הדין. כיסוי זיהום פתאומי תאונתי ובלתי-צפוי. סעיף לפיו הפוליסות לא תצומצמנה ולא תבוטלנה במשך תקופת הביטוח, אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי המוסד לכל הפחות 60 יום מראש. סעיף לפיו מעשה או מחדל של הזוכה בתום לב לא יפגעו בזכויות המוסד לקבלת שיפוי.
- 12.16 בפוליסה לביטוח אחריות מקצועית יבוטלו חריגים או סייגים בגין: אי יושר של עובדים. חריגה מסמכות בתום לב. פגיעה בפרטיות. דיבה השמצה והוצאת לשון ברע. אובדן השימוש ועיכוב עקב נזק מכוסה. אחריות בגין קבלני משנה. אובדן מידע ומסמכים.
- 12.17 בפוליסה לביטוח אחריות מקצועית ירשמו:
- 12.17.1 סעיף "תקופת ביטוח רטרואקטיבית". מועד תחילת הכיסוי הרטרואקטיבי יחול מיום ההתקשרות בין המוסד לבין הזוכה.
- 12.17.2 סעיף "תקופת ביטוח וגילוי מוארכת". תקופת גילוי של 6 חודשים לאחר ביטול או אי חידוש הביטוח למעט עקב מעשה מרמה או אי תשלום ע"י הזוכה, ובתנאי שאין ביטוח אחר המכסה את חבות הזוכה באותו היקף ביטוח כפי הפוליסה שפקעה.
- 12.18 הפוליסות (מלבד אחריות מקצועית) תהיינה על פי נוסח הידוע בשם 'ביט' או נוסח אחר הדומה לו בכיסוי הביטוחי.
- 12.19 הפוליסות צד שלישי ואחריות מקצועית, תכלולנה הרחבת שיפוי לטובת המוסד בגין אחריותו למעשה ו/או טעות ו/או מחדל של הזוכה ותכלולנה סעיף "אחריות צולבת" לפיו יחשב הביטוח כאילו הוצאה הפוליסה על שם כל אחד מיחיד המבטח בנפרד.
- 12.20 ביטוח אחריות מעבידים יורחב לשפות את המוסד באם יחשב כמעביד של עובדי הזוכה.
- 12.21 גבולות האחריות בפוליסות ואישור קיום ביטוחים יהיו לתובע ולתקופת הביטוח וכדלקמן:
- 12.22 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי – ₪500,000. ביטוח אחריות מקצועית 1,000,000 ₪. ביטוח אחריות מעבידים, כפי הפוליסה של הזוכה.
- 12.23 הזוכה רשאי להגיש העתקי פוליסות ובה ימחק כל מידע שאינו רלוונטי לדרישות המוסד, לרבות מחירים, שמות מבוטחים או ספקים אחרים, כתובות, מידע עסקי סודי וכדומה.
- 12.24 לחילופין, אם כל דרישות הביטוח הרשומות בסעיף זה (סעיף הביטוח) ייושמו באישור קיום הביטוח, יהיה הזוכה פטור מהמצאת פוליסות לידי המוסד.
- 12.25 ככל שלדעת הזוכה קיים צורך להרחיב את היקף ביטוחי הזוכה שנבחר ו/או לערוך

ד.ו.א.ו



ביטוחים נוספים ו/או משלימים, יערוך הזוכה את הביטוח הנוסף ו/או המשלים כאמור, על חשבונו הוא ובכפוף לאמור לעיל.

12.26 ביטוח אחריות מקצועית יהיה בתוקף, כל עוד יש לזוכה שנבחר אחריות על פי כל דין.

12.27 הזוכה מתחייב לשמור ולקיים את כל הוראות פוליסות הביטוח כלשונן ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על כל הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח. ולדרישות המוסד לעשות כל פעולה כדי לממש את פוליסות הביטוח בעת הצורך.

12.28 הוראות סעיף זה (ביטוח) על כל סעיפי המשנה שבו, אינן באות לגרוע מהתחייבויות הזוכה לפי הסכם זה, או כדי להטיל על המוסד חבות כל שהיא. לפיכך, מוצהר ומובהר בזאת במפורש, כי אין בעריכת ביטוחים כאמור, כדי ליצור עילות תביעה כלשהן כלפי המוסד שלא היו קיימות כלפיו, אלמלא נערך הביטוח וכן אין בכך כדי לפטור את גורם הנזק (למעט המוסד) מאחריות בגין נזק שנגרם על ידו.

12.29 הפרה של סעיף זה (סעיף ביטוח), תהווה הפרה של תנאי מהותי של ההסכם.

13 הצהרות והתחייבויות הזוכה:

13.1 הזוכה מצהיר ומאשר שהוא הבין את כל צרכי המוסד ודרישותיו, הקשורים לביצוע הסכם זה, וכי כל הצרכים והדרישות האלו ניתנים להשגה באמצעות הזוכה ו/או מי מטעמו.

13.2 הזוכה מצהיר ומאשר כי ההסכם ברור לו, וכי בכוחו לבצע את כל השירותים הנדרשים במסגרתו בהתאם לצורכי המוסד.

13.3 הזוכה מצהיר ומאשר כי חתם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את מסמכי המפרט, הבין אותם, קיבל מנציגי המוסד את כל ההסברים וההנחיות הנחוצות לו לגיבוש הצעתו והתחייבויותיו על פי הסכם זה, ולא תהיה לו כל טענה כלפי המוסד בקשר עם אי גילוי מספיק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לנתונים או עובדות הקשורות במתן השירות ובביצוע המכרז.

13.4 הזוכה מצהיר ומאשר כי ידוע לו שהמוסד התקשר עמו על בסיס הצעתו, על סמך הצהרותיו והתחייבויותיו בהצעתו ובהסכם זה, לעיל ולהלן.

13.5 הזוכה מצהיר ומאשר כי הוא הבין את כל המסמכים המהווים חלק מההסכם או מסמכים שהסכם זה מפנה אליהם.

13.6 הזוכה מצהיר ומאשר כי הצעתו היא שלמה ומוצגת כיחידה אחת. הזוכה הנו הזוכה הראשי והוא אחראי לכל הפעילויות והתוצרים של כל מי מטעמו.

13.7 הזוכה מצהיר ומאשר כי יש לו וכי יעמדו לרשותו במשך כל תקופת הסכם זה הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות, האמצעים הארגוניים, האמצעים הכספיים, האישורים והרישיונות, כוח אדם מיומן ומנוסה, ושאר האמצעים הנדרשים, לשם קיום כל מחויבויותיו על פי הסכם זה, והכול ברמה מקצועית גבוהה וסטנדרטים גבוהים.

13.8 הזוכה מצהיר ומאשר כי בעת ביצוע ההסכם לא הפר ולא יפר זכויות יוצרים, פטנט או סוד מסחרי, ולא פגע בזכות כל שהיא של צד ג', וכי יפצה את המוסד לאלתר אם המוסד יחויב בתשלום כל שהוא בגין הפרה ו/או פגיעה כאמור בסעיף זה. מוסכם כי במקרה שתעלה טענה ו/או תביעה בעניינים המפורטים בסעיף זה, יגן הזוכה על חשבונו על המוסד מפני אותה טענה ו/או תביעה וישלם את כל ההוצאות, הניזקין ושכ"ט של עורכי דין שיפסקו ע"י בית המשפט בפס"ד חלוט, ובלבד שהמוסד יודיע לזוכה תוך 12 ימי עבודה על כל טענה ו/או תביעה כאמור, יאפשר לזוכה לנהל את ההגנה וישתף עימו פעולה ככל שניתן בעניין זה.

ל-0
77



- 13.9 הזוכה מצהיר בתצהיר בכתב כמשמעותו בסימן א' לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשל"א – 1971 כי הוא ובעלי השליטה בו (כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981), לא הורשעו בשל הפרת דיני העבודה, בשלוש השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז זה; כמו כן, הזוכה ובעלי השליטה בו מצהירים כי לא נקנסו על ידי מפקח עבודה שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המנהליות, התשמ"ו-1985, בשנה שקדמה למועד ההגשה האחרון למכרז זה, ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה.
- 13.10 הזוכה מצהיר בתצהיר בכתב כמשמעותו בסימן א' לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשל"א – 1971 כי הוא ובעלי השליטה בו מתחייבים לקיים חובותיו של הזוכה בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על הזוכה כמעסיק לצורך אספקת העבודה או השירותים, במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה. המוסד יערוך ביקורות על מנת לוודא את ביצוע הוראות החוק והתקנות בעניין, והזוכה מתחייב להעמיד למוסד כל מסמך שיידרש למוסד לצורך ביצוע ביקורת ובזמן סביר.
- 13.11 הזוכה מתחייב להביא לידיעת המוסד כל מידע בדבר תביעה שתוגש נגדו ו/או מי מטעמו בעילת רשלנות מקצועית ו/או התלויה ועומדת נגדו או נגד מי מטעמו ו/או הרשעה בשל הפרת דיני העבודה, וזאת במהלך כל תקופת ההתקשרות עמו על פי הסכם זה מיד עם היוודע לו עליהם.
- 13.12 הזוכה מתחייב שלא להגיש כל הצעה למכרז הקרוב להפעלה וניהול של מוקד טלפוני של הביטוח הלאומי שיפורסם במהלך ההתקשרות עמו שבמכרז זה, ו/או לאחריה.
- 13.13 הזוכה מתחייב לפי סעיף 0.6.1.6.9 במכרז כי כל החלפת יועץ ראשי ו/או חבר בצוות הייעוץ (מהנדס תעשייה וניהול ו/או אנליסט מחייבת את אישורו המקדים מראש ובכתב של הביטוח הלאומי.
- 13.14 הזוכה מתחייב לפי סעיף 0.6.1.6.10 במכרז כי החלפת היועץ הראשי מכל סיבה שהיא בחצי השנה הראשונה מהחתימה על החוזה תלווה בקנס של 50,000 ₪.

14 התחייבויות המוסד:

להעמיד לרשות הזוכה כל מידע, נתונים וסיוע סביר שיידרשו לו לצורך מילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה.

15 הפרת ההסכם ותרופות בשל הפרת/ ביטול ההסכם :

- 15.1 אי עמידה של הזוכה בהתחייבויותיו כאמור בסעיפים הבאים לציין מספרי סעיפים תחשב כהפרה יסודית של ההסכם על כל הנובע מכך. אין באמור לעיל כדי לגרוע מיסודיות ההפרות של ההוראות בנספחי ההסכם.
- 15.2 הפר הזוכה הסכם זה הפרה יסודית לפי הסכם זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות) תשל"א - 1970 או תנאי אחר מתנאי הסכם זה, ולגבי הפרה זו ניתנה לזוכה ארכה לקיומו והתנאי לא קיים תוך זמן סביר לאחר מתן הארכה, אזי בכל אחד ממקרים אלו רשאי המוסד לעמוד על קיום ההסכם עם הזוכה או לבטל הסכם זה ו/או לבצע בעצמו ו/או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי הסכם זה אמור היה להיעשות ע"י הזוכה, וזאת על חשבון הזוכה ובנוסף לזכויות המוסד על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות בהסכם זה, לרבות הזכות לדרוש תשלום פיצויים מוסכמים מראש בסך של 100,000 ₪.
- 15.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יודגש כי הפרת הוראות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 על ידי הזוכה ו/או מי מטעמו לגבי עובד המועסק על ידם לשם ביצוע הסכם זה, מהווה

ל-ס
כ



הפרת הסכם.

- 16 ההוצאה התקציבית לביצוע הסכם זה מתוקצבת בתקציב המוסד בסעיף 01161512 וסעיפים נוספים עפ"י החלטת המוסד.
- 17 הסכמת מי מהצדדים לסטות מתנאי כל שהוא של הסכם זה במקרה מסוים או בסדרת מקרים לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנה גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד.
- 18 לא אכף מי מהצדדים או אכף באיחור, זכות כל שהיא מהזכויות המוקנות לו על פי הסכם זה או מכוח הדין, במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא יראו בכך ויתור על זכות אמורה או על זכויות אחרות כל שהן.
- 19 הזוכה ו/או המוסד לא יהיו אחראים לעיכוב הביצוע או אי הביצוע של התחייבויותיהם לפי הוראות ההסכם כולן או מקצתן, אם העיכוב או אי הביצוע יגרמו ע"י כוח עליון ("כוח עליון" – אירוע או גורם אשר בעת כריתת ההסכם, הזוכה ו/או המוסד לא ידעו או לא חזו אותו מראש ו/או לא היה עליהם לדעת או לחזותו מראש, והוא אינו בשליטתם, והמונע מהזוכה או מהמוסד למלא התחייבויותיהם על פי ההסכם ו/או גורם לכך שקיומם יהא בלתי אפשרי או שונה באופן יסודי מההסכם באותן נסיבות שהוסכם עליהן בין הצדדים).
- 20 כל שינוי בהסכם זה ו/או בנספחיו יעשה בכתב ויחתם על ידי הצד או הצדדים המקבלים על עצמם התחייבות מכוח אותו שינוי.
- 21 סמכות השיפוט הייחודית בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנוגעים להסכם זה ונספחיו או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהול הסכם זה תהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים ויחולו עליה דיני מדינת ישראל בלבד.
- 22 הזוכה מתחייב שלא להסב לאחר הסכם זה או חלק ממנו ולא להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעים מהסכם זה, אלא אם ניתנה לכך הסכמת המוסד מראש ובכתב. ניתנה הסכמת המוסד כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הזוכה מאחריות עפ"י הסכם זה ו/או עפ"י כל דין.
- 23 למען הסר ספק, אין המוסד מתחייב להזמין מהזוכה מספר שעות שירות מסוים בתקופה כלשהי של ההסכם.
- 24 **אי קיום יחסי עובד מעביד**
- 24.1 מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי היחסים בין המוסד לבין הזוכה יהיו יחסים של מזמין שירותים וקבלן עצמאי. לא ישררו יחסי עובד - מעביד בין המוסד לבין הזוכה, עובדיו או מי מטעמו.
- 24.2 מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי הסכם זה למוסד לפקח, להדריך, או להורות לזוכה או לעובדיו או למי מטעמו, אלא אמצעי להבטיח את קיום הוראות הסכם זה במלואו, ולזוכה ולמועסקים על ידו לא תהיינה זכויות כלשהן של עובד המוסד, והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם הסכם זה או הוראה שניתנה על פיו, או בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה, או הפסקת מתן השירותים על פי הסכם זה, מכל סיבה שהיא.
- 24.3 למען הסר ספק, היה ומסיבה כלשהיא, יקבע על ידי רשות מוסמכת, לרבות על ידי גוף שיפוטי, כי ביחסיו עם המוסד, הזוכה או עובדיו הינם עובדים של המוסד, יחולו ההוראות כדלקמן:
- (1) במקום התמורה ששולמה לזוכה בעבור העבודות מתחילת ההתקשרות שבין הצדדים, תבוא תמורה מופחתת בשיעור של 40%, נכון לתחילת מועד ההתקשרות בין הצדדים, בצירוף תוספות היוקר, אם ובמידה שישולמו מעת לעת במשק (להלן – התמורה המופחתת) יראו את הזוכה כזכאי רק לתמורה המופחתת רטרואקטיבית, ממועד תחילת ההתקשרות.

0-1



- (2) על הזוכה יהיה להתזיר למוסד, מיידית, כל סכום ששולם לו מעל לתמורה המופחתת, וזאת צמוד למדד המחירים לצרכן. (לענין זה יש לראות את מדד הבסיס: כמדד הידוע במועד התשלום, ואת המדד החדש, כמדד הידוע במועד החזר בפועל).
- (3) המוסד יוכל לקזז מכל חוב שלו לזוכה, כל סכום אותו נתחייב הזוכה לשלם למוסד. אי ביצוע הקיזוז, במלואו או בחלקו, מסיבה כלשהי, לא יפטור את הזוכה מהחזר מלוא חובו למוסד.
- (4) הזוכה מתחייב בזאת, לשפות את המוסד, באופן מידי, על כל חיוב בו יחויב המוסד, לכל גורם שהוא, עקב הקביעה לעיל.
- 24.4 המוסד לא ישלם כל תשלום בגין דמי ביטוח לפי חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) התשנ"א-1995, או לפי חוק ביטוח בריאות ממלכתי התשכ"ד – 1994, מט הכנסה ויתר הזכויות הסוציאליות של הזוכה, של עובדיו ושל מי מטעמו, והזוכה לבדו ידאג לכל תשלום וניכוי הכרוך בזכויות אלה.
- 24.5 הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו האמור בסעיף זה (סעיף 23).

25 תנאים סוציאליים ורווחת עובדי הזוכה:

כל האמור בסעיף זה הינו בעל חשיבות מכרעת מנקודת מבטו של המוסד בכל הנוגע להתקשרות עם הזוכה. בהתאם לזאת, המוסד רואה בחומרה רבה ביותר כל הפרה על ידי הזוכה, ו/או מי מטעמו, בכל רמה וסוג, של תנאי מתנאי עובדיו המועסקים על ידו ו/או על ידי מי מטעמו בביצוע הסכם זה.

היה ויפגע הזוכה בזכות כלשהי המוקנית למי מעובדיו ו/או מי מטעמו בהתאם להוראות הסכם זה, מתחייב הזוכה בזאת לתקן מיידית את הפגיעה, אם על ידי הפרשת סכום לרשויות/קרנות מתאימות ואם על ידי שיפוי מידי של העובד האמור.

הזוכה מתחייב לקיים בכל תקופת ההסכם לגבי העובדים שיועסקו על ידו ו/או מי מטעמו במתן השירותים נשוא הסכם זה, את המתחייב לפי כל דין וכן לקיים את האמור בהוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים הרלוונטיים, ו/או הסכם קיבוצי מיוחד או כפי שהסכמים אלה יוארכו, או יתוקנו בעתיד לרבות צווי ההרתבה שהוצאו וכן לקיים חוקים רלוונטיים אחרים שיחוקקו בעתיד; לרבות הוראות החוקים להלן והתקנות שהותקנו מכוחם:

- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט – 1959
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951
- חוק דמי מחלה, תשל"ו – 1976, והתקנות שהותקנו מכוחו.
- חוק ביטוח בריאות ממלכתי, תשנ"ד – 1994, והתקנות שהותקנו מכוחו.
- חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1950
- חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954
- חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשל"ד – 1964
- חוק עבודת הנוער, תשל"ג – 1953
- חוק החניכות, תשי"ג – 1953
- חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשל"ט
- חוק הגנת השכר, תש"ח – 1958
- חוק פיצויי פיטורין, תשל"ג – 1963, והתקנות שהותקנו מכוחו.

המוסד לביטוח לאומי



- חוק הביטוח הלאומי, התשנ"ה – 1995, והתקנות שהותקנו מכוחו.
- חוק למניעת הטרדה מינית, התשנ"ח – 1998, והתקנות שהותקנו מכוחו.
- חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987
- חוק שוויון ההזדמנויות בעבודה, התשמ"ח – 1988
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, התשס"א – 2001
- הסכם קיבוצי כללי בדבר תשלום דמי הבראה.
- הסכמים קיבוציים רלוונטיים

26 הודעות

כל הודעה אשר יש לתיתה על פי הסכם זה תינתן בכתב באמצעות מסירה ביד או משלוח בדואר רשום בהתאם לכתובות כמצוין במבוא להסכם או כפי שישונו ע"י הודעת צד למשנהו. הודעה תחשב כאילו נתקבלה ע"י הנמען ביום מסירתה אם נמסרה ביד, ותוך שלושה ימי עסקים מיום שיגורה בסניף הדואר.

ולראייה באנו על החתום:

הזוכה	מר ירון ישראלי חשב המוסד לביטוח לאומי או סגנו	גבי ירונה שלום מ"מ המנהל הכללי המוסד לביטוח לאומי
-------	---	---

כ.ו.א.ו

אישור על קיום ביטוחים

נספח 0.7.5.

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור _____	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.			
מבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	מעמד מבקש האישור
שם: המוסד לביטוח לאומי	שם:	קבלת שירותי ייעוץ, פיקוח, ובקרה עבור מוקדי השירות הטלפוני	<input checked="" type="checkbox"/> מקבל השירותים.
מספר זיהוי: 500500772	ת.ז./ח.פ.		
מען: רחוב יפו 217, ירושלים.	מען:		

כיסויים נוספים בתוקף	גבול האחריות/ סכום ביטוח		תאריך סיום	תחילה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
	מטבע	סכום				
יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'						
302 – אחריות צולבת. 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור. 315 – כיסוי לתביעות המל"ל. 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי ו/או מחדלי המבוטח – מבקש האישור. 328 – ראשוניות. 329 – רכוש מבקש האישור ייחשב כצד שלישי.	₪	500,000			ביט	צד שלישי
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור. 319 – מבוטח נוסף – מבקש האישור היה וייחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח. 328 – ראשוניות.	₪				ביט	חבות מעבידים
301 – אובדן מסמכים. 302 – אחריות צולבת. 303 – דיבה, השמצה והוצאות לשון הרע. 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור. 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי ו/או מחדלי המבוטח – מבקש האישור. 325 – מרמה ואי יושר עובדים. 327 – עיכוב/שיחוי עקב מקרה ביטוח. 326 – פגיעה בפרטיות.	₪	1,000,000				אחריות מקצועית

כ.ו.ס
ב.ו.



328 – ראשוניות. 322 – תקופת גילוי (6 חודשים).						
--	--	--	--	--	--	--

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בחוזה בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות המתאים כפי המצוין בנספח ג'): 084 – שירותי פיקוח ובקרה
ביטול/שינוי הפוליסה
שינוי או ביטול של פוליסת ביטוח, למעט שינוי לטובת מבקש האישור, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה בכתב למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.
חתימת האישור
המבטח:

י.ע.ו
כ"ו



נספח 4: הצעת מחיר

אנו הח"מ _____ ו- _____ ו- _____ מורשי חתימה מטעם _____ (להלן: "המציע")

לאחר שקראנו והבנו את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז לקבלת שירותי יעוץ, פקוח ובקרה, עבור מוקדי השירות הטלפוני שמספרו מ(2041)2020, קיבלנו את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקשנו לדעת, אנו מציעים בזה לספק את השירותים המפורטים במכרז על כל תת סעיפיו, בעלות של:

אחוז הנחה עד 32.5% אחיד לכל בעלי התפקידים מהתעריף המירבי במחירון חשכ"ל
--

התמורה לשעת הייעוץ כוללת את כל ההוצאות כגון: אש"ל והוצאות משרדיות של הזוכה. מוסכם וידוע למציע כי הצעת המחיר הנ"ל הינה כוללת והינה התמורה היחידה שתשולם עבור מלוא הספקת השירותים המפורטים במכרז על כל תתי סעיפיו. שום תשלום אחר או נוסף פרט להצעת המחיר לא ישולמו על ידי המשרד לא במהלך תקופת ההסכם ולא אחריה עבור מתן השירותים או בקשר ישיר או עקיף למתן השירותים, לא למציע ולא לאדם אחר.

הערות:

- א. הצעת המחיר תוגש במונחים של אחוז הנחה עד 32.5% אחיד לכל בעלי התפקידים על מהתעריף המירבי במחירון חשכ"ל, לפי סוג היועץ כאשר:
 - היועץ הראשי – יחושב בתעריף מירבי של יועץ 2 גם אם עונה להגדרה של יועץ 1.
 - מהנדס תעשייה וניהול – על פי הרמה של היועץ, אך לא יותר מרמת יועץ סוג 2
 - אנליסט – על פי הרמה של היועץ, אך לא יותר מרמת יועץ סוג 2

ב. דוגמא:

תעריף חשכ"ל המירבי ליועץ 2 = 299 ₪.

המציע הציע – 12% הנחה על התעריף המירבי.

תשלום עבור שעת יעוץ ליועץ ברמה 2 הינה: $299 * 88 / 100 = 263.12$ ₪

על החתום:

חתימת המציע	תאריך
חתימת מורשה חתימה	שם מורשה החתימה

י.ו.ו.ו.



שם ההודעה: תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים

פרק ראשי: ניהול תקציבי שכר, גמלאות וכוח אדם	פרק משני: העסקת נותני שירותים חיצוניים
מספר הוראה מקשרת: 8.1.1	מספר הודעה: ה.1.1.1-8
	מחזוריות: 18

נספח 0.11.3.2: תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים
יש לבדוק בעת הגשת הצעה את התעריף העדכני.

1. יועצים לניהול (מקצועות שונים) – תעריפים לתשלום

תעריף מרבי	סוג יועץ
	1.1. יועץ 1
	<p>יועץ העונה על אחת משתי החלופות הבאות:</p> <p>1.1.1. יועץ העונה על שלושת התנאים הבאים, במצטבר:</p> <p>1.1.1.1. בעל תואר מהנדס או בעל תואר שני או שלישי;</p> <p>1.1.1.2. בעל ניסיון מקצועי של מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי בו מדרשת עבודת הייעוץ;</p> <p>1.1.1.3. בבעלותו משרד או שהוא שותף במשרד המעסיק לפחות 3 יועצים (עובדים מקצועיים) אשר עבודתם מתבצעת במשרד שבבעלותו (או במשרד בו הוא שותף).</p>
	א
	<p>1.1.2. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר:</p> <p>1.1.2.1. בעל תואר דוקטור לרפואה.</p> <p>1.1.2.2. בעל ניסיון מקצועי של מעל 10 שנים בתחום ההתמחות הנדרש.</p>
עד 337 שקלים חדשים לשעה	

ב.ג. א.ע



תעריף מרבי	סוג יועץ
עד 299 שקלים חדשים לשעה	<p>1.1. יועץ 2</p> <p>יועץ העונה על אחת משתי החלופות הבאות:</p> <p>1.1.1. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, <u>במצטבר</u>:</p> <p>1.1.1.1 בעל תואר מהנדס או בעל תואר שני או שלישי;</p> <p>1.1.1.2 בעל ניסיון מקצועי מעל 7 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.</p> <p>או</p> <p>1.1.2. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, <u>במצטבר</u>:</p> <p>1.1.2.1 בעל תואר אקדמאי ראשון;</p> <p>1.1.2.2 בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.</p>
עד 207 שקלים חדשים לשעה	<p>1.2. יועץ 3</p> <p>יועץ העונה על שני התנאים הבאים, <u>במצטבר</u>:</p> <p>1.2.1 בעל תואר אקדמאי;</p> <p>1.2.2 בעל ניסיון מקצועי של 5-10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.</p>
עד 155 שקלים חדשים לשעה	<p>1.3. יועץ 4</p> <p>יועץ העונה על אחת משתי החלופות הבאות:</p> <p>1.3.1. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, <u>במצטבר</u>:</p> <p>1.3.1.1 בעל תואר אקדמאי;</p> <p>1.3.1.2 בעל ניסיון מקצועי עד 5 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.</p> <p>או</p> <p>1.3.2. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, <u>במצטבר</u>:</p> <p>1.3.2.1 בעל תואר מקצועי מוכר;</p> <p>1.3.2.2 בעל ניסיון מקצועי מעל 5 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.</p>

כ.ו.ל.ו



תעריף מרבי	סוג יועץ
עד 117 שקלים חדשים לשעה	<p>1.4. <u>יועץ 5</u> יועץ העונה על שני התנאים הבאים, <u>במצטבר</u>: 1.4.1 בעל תואר מקצועי מוכר; 1.4.2 בעל ניסיון מקצועי עד 5 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשה עבודת הייעוץ.</p>

כ.ב. א.א.



נספח 4.5 : מבנה החשבונות

פעילות	תאריך	משעה	עד שעה	סה"כ שעות	תעריף שעת ייעוץ	סה"כ עלות

	סה"כ שעות ייעוץ
	סה"כ עלות

0-10

11