



מינהל הלוגיסטיקה

תחום תקשורת טלפוניה

בקשה לקבלת הצעות

לשירותי איתור, זיהוי וסיוע
באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי
מצוקה מבוססי מיקום

תוכן עניינים

3	1. <u>רקע</u>
3	2. מטרת המכרז וההתקשרות.....
3	3. הגדרות.....
7	4. משך ההתקשרות.....
7	5. תנאי הסף להשתתפות במכרז.....
10	6. אופן התנהלות המכרז.....
13	7. כללי.....
14	<u>נספחים:</u>
15	נספח א' למכרז – טופס הרשמה.....
16	נספח ב' למכרז – טופס הגשת ההצעה.....
23	נספח ג' למכרז – נוסח כתב ערבות.....
24	נספח ד' למכרז – החוזה.....
41	נספח 1 לחוזה – מפרט טכני.....
51	נספח 2 לחוזה – נוסח ערבות ביצוע.....
52	נספח 3 לחוזה – הצהרה בדבר שמירת סודיות.....
53	נספח 4 לחוזה – תצהיר בדבר העסקת עובדים זרים ושכר מינימום.....
56	נספח 5 לחוזה – הצהרת המציע.....
58	נספח 6 לחוזה – ביטוחים.....
61	נספח 7 לחוזה – הרשאות קודמות או העדרן.....
62	נספח 8 לחוזה – שימוש בתוכנה מקורים.....
63	נספח 9 לחוזה – SLA רמת שירות.....

מכתב פניה

1. רקע

המוסד לביטוח לאומי (להלן: ה"מוסד") מבקש בזאת לקבלת שירותי איתור, זיהוי וסיוע באמצעות הפעלת מוקד ולחיצוי מצוקה מבוססי מיקום GPS בפריסה ארצית לעובדי הביטוח הלאומי.

המוסד מבקש לקבל שירות נשוא מכרז זה עבור כ-200 לחיצוי מצוקה.

1.1 מטרת השירות המבוקש:

- 1.1.1 איתור עובדי המוסד הנמצאים במצוקה בכל רחבי הארץ, באמצעות הפעלת מוקד שליטה ובקרה ולחיצוי מצוקה מבוססי מיקום.
- 1.1.2 שירותי האיתור, זיהוי וסיוע יינתנו באמצעות מוקד מאויש והכל כמפורט במסמכי המכרז.
- 1.1.3 מתן סיוע לעובדים במצוקה באמצעות קבלת אות המצוקה במוקד הספק וטיפול בקריאה בהתאם לרמת השירות הנדרש במסמכי המכרז.

2. הגדרות:

לצורך מכרז זה, להלן המשמעות של המושגים הבאים:

המזמין/המוסד: המוסד לביטוח לאומי או מי מטעמו.

משרד ראשי: משרדי הנהלת המוסד בי-ם.

משרדי ביטוח לאומי/המשרדים – סניפי המוסד הפרוסים ברחבי הארץ.

המכרז – מסמך זה לרבות כל פרקיו, חלקיו, נספחיו ותשובות לשאלות או הבהרות, אם יהיו כאלה.

"מסמכי המכרז" – מסמך זה על נספחיו.

"תנאי המכרז" – התנאים המפורטים במסמכי המכרז.

"הספק": הזוכה עפ"י מכרז זה.

"ספק משנה": מי שהמזיע יתקשר איתו לקבלת חלק או כל השירותים בהתאם לדרישות במכרז זה.

"חוזה ו/או "הסכם" – חוזה ההתקשרות המצורף **כנספח ד'** למסמכי המכרז.

המפרט" – מפרט דרישות שרות, טכנולוגיה ותשתיות, המצורף כנספח מספר 1 לחוזה.

"עובד"/"משתמש" - עובד המוסד המקבל שירותים במסגרת הסכם זה.

"לחיץ מצוקה" - מכשיר איתור יעודי נייד המבוסס על זיהוי מיקום והכל כמוגדר במפרט הטכני.

"מקש מצוקה" - מקש (כפתור) המותקן בלחיץ המצוקה ואשר לחיצת העובד על מקש זה מאותתת למוקד כי העובד נמצא במצוקה.

"ערכת לחיץ המצוקה" – ערכה הכוללת לחיץ מצוקה, מנשא/ נרתיק, סוללה/ות נטענות מקוריות, מטען.

"מוקד" – מרכז שליטה ובקרה מאויש באמצעות שני מוקדנים פעילים לפחות, בעת ובעונה אחת הנותן שירותי זיהוי, איתור וסיוע לעובדים במצוקה, מקבל קריאות מהעובדים באמצעות לחיצי מצוקה מקבל ומוסר הודעות ושלוח אתרעות לגורמים הרלוונטיים השונים והכל כמפורט במפרט הטכני.

"מוקד שירות" - מרכז לקבלת דיווחים מכל הסוגים (בטלפון, בפקס באימייל, וב SMS), להעברת הודעות למוקד השליטה והבקרה, למתן הדרכה (בטלפון בפקס או באימייל- לפי בחירת המשתתף) בתפעול רכיבים של המערכת ולטיפול בתקלות. מוקד השרות יכול להיות משולב או נפרד ממוקד השליטה והבקרה.

"רשת תקשורת" – מכלול פריסת המתגים, אתרים, עורקי תמסורת, יחידות הבסיס, לאספקת השירות הנדרש.

"מערכת" – מכלול כל השירותים, הרשתות, לחיצי המצוקה, מחשבים, מערכות, כוח האדם הנכללים במכרז זה.

"שירות" – אספקת לחיץ מצוקה, התקנה, הפעלה, הדרכה ולווי שוטף, מתן שירותי תחזוקה ואחריות ללחיץ, הקמה והפעלת מוקד, הגעה למתן סיוע לעובדים והכל כמוגדר במכרז זה.

"אחזקה" : ביצוע כל תיקון ו/או פעולה אחרת הנדרשת כדי שהמערכת תפעל באופן תקין, כמוגדר בדרישות המכרז.

"אישור קבלת השירות" : בדיקות שתערכנה על ידי נציגי המוסד לאחר התקנת המערכת והפעלת לחיצי המצוקה, בדיקות אילו ישמשו לצורך אישור תחילת פעולת המערכת והמשך ההתקשרות.

"מערכת שליטה ובקרה שתופעל במוקד" – תוכנת ניהול מבוססת WEB שניתן באמצעותה להציג את מיקום לחיץ המצוקה ע"ג מפות בשילוב מלל על פרטי העובד.

התוכנה תאפשר ניהול בסיס נתוני העובד, הפקת דוחות וסטטיסטיקות. ניתן יהיה להפעיל את התוכנה במשרדי המוסד באמצעות האינטרנט.

"מוקדן" – עובד מוקד.

"יומן אירועים" (או **"יומן"**): יומן ממוחשב, בו ירשמו (באופן אוטומטי או בהקלדה) כל האירועים מכל סוג המתרחשים במערכת, לרבות אירועים קריאות למוקד, פעולות המוקדן, אירועים הנוצרים אוטומטית על ידי מערכות המחשב, פניות לאתרי תחזוקה וכל ארוע אחר המתואר במסמכי המכרז, במגמה לאפשר תחקור וניתוח אירועים ומצבים שקרו בעת הפעלת המערכת.

"נהלי עבודה" תיאור השיטה בה נדרש הספק לפעול במסגרת מכרז זה.

"אהזקה": ביצוע כל תיקון ו/או פעולה אחרת הנדרשת כדי שהמערכת תפעל באופן תקין, כמוגדר בדרישות המכרז.

"אישור התחלת עבודה": צו התחלת עבודה, אישור זה מהווה תנאי לתחילת עבודת הספק.

"ערוץ שמע חד כיווני" – יפתח מיד עם הפעלת לחיץ המצוקה ויאפשר למוקד להאזין לסביבת הלחיץ המצוקה באיכות שיחה סלולארית וברדיוס של 1 מ' לפחות מסביב לחיץ המצוקה.

"חדירה שקטה" – יכולת המוקד להאזין לסביבת לחיץ המצוקה. אפשרות זאת תופעל באופן ייזום **אך ורק** אם לחץ העובד על לחיץ המצוקה.

"זמן תגובה של המערכת" – משך הזמן מרגע הלחיצה על לחיץ המצוקה ועד לקבלת השירות.

"חיוויים" – מכלול האינדיקציות שניתן לקבל מהמערכת: מיקומי לחיץ המצוקה, אות לחיץ המצוקה, לחיץ מצוקה כבוי, אי הגעה ליעד, אי יציאה מהיעד, מצב סוללה שעומדת להיגמר וכל מידע רלוונטי אחר על לחיץ המצוקה.

GSM – Global System for Mobile Communication הוא תקן לרשתות תקשורת סלולרית.

GPS – Global Positioning System מערכת איכון עולמית היא מערכת ניווט לוויינית.

SLA - Service Level Agreement הסכם המגדיר רמת שירות וזמינות מערכתית כוללת לאספקת השירותים ובהתאם לדרישות **בנספח 9.SLA**.

"גבולות וריטואלים" – קו המשורטט במפה ממוחשבת ומתחם איזור.

"תיחום גיאוגרפי" – שרטוט גבולות וריטואלים שניתן יהיה להפעיל דרך מערכת הבקרה ו/או המפה, באמצעותה ניתן יהיה להגדיר אזורים וריטואליים.

"איזור סיכון" - איזור התחום בגבולות ווירטואליים וצפוי בו סיכון לעובדים.

"זיהוי וחריגה מתחום" - חריגה מתחום גיאוגרפי אירוע שבו לחיץ המצוקה חוצה גבול וירטואלי. אירוע זה יפעיל חיווי מתאים במוקד גם ללא לחיצה.

טבלת תאריכים ומועדים ופרטים נוספים

להלן ריכוז המועדים הקבועים במסמכי המכרז. המועדים רוכזו בטבלה זו לנוחות כל הגורמים.

טבלה 1 - טבלת מועדים ותאריכים ופרטים נוספים

ספרור	מהות המועד/ מהות הפרט	המועד/ הפרט
1	מספר המכרז	מ(2062)2008
2	מועד הצגת המכרז באתר האינטרנט של המוסד	יום שלישי 4.5.2010.
3	מועד אחרון להגשת שאלות, השגות ובקשות הבהרה	יום שני 24.5.2010 שעה 12.00.
4	מענה על תשובות לשאלות הבהרה	בתוך שבעה ימים ממועד זה באמצעות אתר האינטרנט של המוסד www.btl.gov.il
4	מועד אחרון להגשת ההצעה	יום רביעי 9.6.2010 שעה 12.00.
5	תוקף הערבות	31.12.2010.

3. משך ההתקשרות:

- 3.1** ההתקשרות תהא לתקופה בת שנתיים, שתחל מיום חתימה על ההסכם המצורף **כנספח ד' למכרז**.
- 3.2** למוסד האופציה להאריך את ההתקשרות, באותם תנאים, לשתי תקופות נוספות בנות שנה כ"א.

4. תנאי הסף להשתתפות במכרז

רשאים להשתתף במכרז מציעים העונים במועד הגשת ההצעה על תנאי הסף המפורטים בסעיפים קטנים 4.1 עד 4.8 להלן:

4.1 צורת ההתאגדות של המציע:

- כתנאי מוקדם להשתתפות במכרז על המציע להיות בעת הגשת ההצעה תאגיד הרשום בישראל על פי כל דין.
- לא ניתן להגיש הצעה משותפת למספר תאגידים.
- על המציע לצרף להצעתו:
- ✓ אישורים מתאימים לגבי רישום התאגיד.
 - ✓ אישור על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, אכיפת ניהול חשבונות ותשלום מס התשל"ו-1976.
 - ✓ פרטי מורשי החתימה מטעם המציע, המוסמכים לחייב את התאגיד בחתימתם על גבי הטופס בנספח א' למכרז.

4.2 ערבות בנקאית/ביטוחית אוטונומית:

כתנאי מוקדם להשתתפות במכרז על המציע לצרף לטופס ההצעה ערבות בנקאית אוטונומית או ערבות של חברת ביטוח בישראל שקיבלה רישיון משרד האוצר לתת ערבויות במכרזים ממשלתיים, על שם המציע בסכום של 10,000 ₪, שתהיה בתוקף עד ליום הנקוב בטבלה 1 לעיל, וזאת על בנוסח המצורף כנספח ג' למכרז. הערבות תוגש אך בנוסח המצורף. נוסח שאינו זהה לחלוטין יפסול את ההצעה.

בנסיבות של התארכות תהליך בחירת ההצעות מכל טעם שהוא, תהיה ועדת המכרזים רשאית (אך לא חייבת) לדרוש מהמציעים להאריך את תוקף

הערבות בתקופה נוספת, כפי שתמצא לנכון. אי-הארכת תוקף הערבות לבקשת המוסד שקולה לחזרה מההצעה ותוביל לפקיעתה.
מציע שיזכה במכרז יידרש להחליף את ערבות ההצעה בערבות ביצוע צמודה למדד על סך 20,000 ₪, שתהיה בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות.
המציע יציין על עותק ההצעה שאליה מצורפת הערבות המקורית – "מצורפת ערבות מקורית".

תצהירים

4.3 תצהיר בדבר העדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה:

על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב של המציע ובעלי שליטה בו, בדבר העדר 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 המצ"ב כנספח 4' לחוזה.

4.4 תצהיר בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים:

על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב של המציע ובעלי שליטה בו, בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי הרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת העבודה או השירותים במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים, בהתאם לנוסח המצ"ב כנספח 4' לחוזה.

4.5 ניסיון המציע:

4.5.1 המציע בעל ניסיון מוכח של שנה לפחות (בשלוש שנים אחרונות) במתן שירותי איתור, זיהוי, וסיוע לעובדים במצוקה באמצעות הפעלת מוקד שליטה ובקרה ולחיצוי מצוקה מבוססי מיקום, הפועל 24 שעות ביממה.

4.5.2 למציע ניסיון של שנה לפחות, במתן שירותים המקיימים את כל המאפיינים הבאים בעת ובעונה אחת (תנאים מצטברים):

4.5.2.1 השירות ניתן ל 50 משתמשים ניידים לפחות, באזור ששטחו לפחות 50 קילומטר רבוע.

4.5.2.2 כל אחד מהמשתמשים האמורים לעיל מחזיק מכשיר המזהה את מיקומו הגיאוגרפי בטכנולוגיית GPS והמעביר את נתוני

המיקום בתקשורת אלחוטית (לרבות סלולרית) אל מערכת
ממוחשבת במוקד.

4.5.2.3 מערכת ממוחשבת במוקד עוקבת ברציפות אחר מיקומם
הגיאוגרפי של כל המשתמשים האמורים לעיל.

4.5.2.4 במוקד ניתן להציג על גבי מפה גיאוגרפית את מיקומו הנוכחי
של כל אחד מהמשתמשים.

4.6 לחיצי המצוקה:

לחיצי המצוקה שיוצעו על ידי הספק במסגרת מכרז זה, הינם מוצר מדף
העומד בדרישות המפרט וזמינים להפעלה במועד חתימת החוזה עם הזוכה.

4.7 מוקד:

המציע יצהיר כי יש לו הידע, הניסיון, האמצעים הכישרונים הדרושים והיכולת
לספק את השירותים ולעמוד בכל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז
ובמיוחד בכל הדרישות המופיעות במפרט (ראה נוסח ההצהרה בנספח ב').

4.8 עמידה בתקנים ורישיונות:

למציע תו תקן ממכון התקנים וכל האישורים הנדרשים עפ"י חוק להפעלת
מוקד ומתן שירות ללחיצי המצוקה הנדרשים.
למציע אישור מטעם מפעיל סלולאר להפעלת לחיץ המצוקה ברשת החברה
הסלולרית המוצעת.

לתשומת לב המציע: התנאים המפורטים בסעיפים 4.1 עד 4.8 לעיל הינם
תנאי סף. אי עמידה בתנאי הסף או בחלקם יכולה להביא לפסילת ההצעה.
המציע יחשב כעומד בדרישות הסף גם אם הצעתו עומדת בדרישות כתוצאה
מקבלת חלק מהשירותים באמצעות קבלן משנה. ובלבד שבהצעת המציע
יאמר במפורש כי אם יזכה המציע במכרז, יינתן השרות הנזכר בתנאי הסף
האמור, על ידי אותו קבלן משנה.

המציע יהיה אחראי בלעדית מול המוסד על כל הפעילות הכוללת של
המערכת המסופקת והשירותים הניתנים נשוא מכרז זה.

5. ביטוח

על המציע לצרף להצעתו התחייבות כי אם יזכה במכרז, יערוך ביטוח באמצעות חברת ביטוח בעלת רישיון של מדינת ישראל לעסוק בענפי הביטוח בהם נכללים הביטוחים הרשומים בסעיף 29 לחוזה (נספח ד' למכרז), אשר גבולות הכיסוי והאחריות של המבטח הן כקבוע בנספח 6 לחוזה.

6. זכויות קניין – תוכנה מקורית

המציע יצהיר כי הוא בעל זכות שימוש במרכיבי השירותים המוצעים, בהתאם לנוסח המפורט בנספח 8 לחוזה.
ההצהרות המפורטות לעיל יאושרו ע"י עו"ד.

7. עסק בשליטת אישה:

מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" ומעוניין כי תינתן לו העדפה בשל עובדה זו יצרף להצעתו אישור ותצהיר. בסעיף זה, משמעות כל המונחים לרבות "אישור" ו"תצהיר" הוא כמשמעותם בסעיף 2 ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב 1992.

אופן התנהלות המכרז

8. קבלת מסמכי המכרז ושאלות הבהרה:

ניתן לעיין במסמכי המכרז החל מהיום הנקוב בטבלה 1 לעיל. המכרז יוצג באתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי בכתובת www.btl.gov.il, מדור מכרזים/משק.
לא יתקיים כנס ספקים. מציעים המעוניינים בכך רשאים להעביר את שאלותיהם, השגותיהם ובקשות להבהרה בכתב לאיש הקשר מטעם המוסד – מר שאול אהרוני, לפקס שמספרו: 02-6514972 או לדואר אלקטרוני: shaula@nioi.gov.il עד לתאריך הנקוב בטבלה 1 לעיל.
תשובות המוסד תימסרנה באתר האינטרנט של המוסד בתום 7 ימים ממועד זה. תשובות המוסד תיעשה מבלי לחשוף את זהות הפונה.

9. הגשת הצעה:

ההצעה תוגש בשפה העברית, על גבי טופס הצעה – **נספח ב'** למכרז.
את ההצעה יש להגיש בשלושה העתקים, במעטפה סגורה וחתומה ללא זיהוי חיכוני, לתיבת המכרזים במוסד לביטוח לאומי, שדרות וייצמן 13 ירושלים, חדר ארכיב בקומה 2, עד ליום רביעי 9.6.2010 בשעה 12:00. על המעטפה ירשם מספר המכרז, לפי המספר הנקוב בטבלה 1 לעיל. הצעה שלא תמצא בתיבת המכרזים במועד הנ"ל לא תידון על ידי ועדת המכרזים.
הגשת ההצעה במועד המצויין לעיל היא על אחריותו הבלעדית של המציע. הצעה שתגיע במועד מאוחר יותר לא תיבחן על ידי ועדת המכרזים ותוחזר למגישה.
המוסד רשאי לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות כל עוד לא חלף מועד זה.

10. העותק המקורי:

את כתב הערבות המקורי יש לצרף לעותק המקורי של הצעה.
בכל מקום שבו נדרשת חתימת המציע יחתום מורשה חתימה מטעם המציע.
כל עמוד בעותק המקורי של ההצעה יחתם בחותמת המציע ובחתימה של מורשה חתימה.
העמוד הראשון של כל אחד מהעותקים יחתם בחותמת מקורית של המציע ובחתימה מקורית מטעם מורשה חתימה של המציע.
בשום מקרה אין להגיש את ההצעה בדואר אלקטרוני או בפקס.
הגשת ההצעה החתומה מהווה ראיה חלוטה לכך שהמציע קרא את כלל האמור במסמכי המכרז והחווה המצורף לו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי מסויגת.

11. הצעת המחיר:

המציע יציין את עלות השירותים המוצעים בטופס הצעת המחיר, **נספח ב'** למכרז.
העלות המוצעת תתייחס לתמורה עבור מתן כל השירותים המפורטים במכרז זה כמפורט **בנספח ב' למכרז**.
כל המחירים המוצעים יהיו בשי"ח (לא כולל מע"מ).

12. מבנה ההצעה:

ההצעה תוגש במסגרת הטופס המצורף **כנספח ב' למכרז**.
על המציע לצרף להצעתו את מכלול המסמכים המפורטים **כנספח ב' למכרז**, ולסמן על
כל מסמך המצורף על ידו להצעה לאיזה סעיף **כנספח ב' למכרז** הוא מתייחס.
המוסד רשאי לבטל את המכרז או לפרסם מכרז חדש לפי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם
לצרכיו.

13. מסמכים שעל המציע לצרף להצעתו:

ראה **כנספח ב' למכרז** - טופס הגשת ההצעה.

14. תוקף ההצעה:

ההצעה תהיה תקפה במשך שנה מיום הגשתה.

15. עיון במסמכי המכרז:

ועדת המכרזים תאפשר לכלל המציעים במכרז לעיין במסמכי המכרז בהתאם להוראות
תקנות חובת המכרז, תשנ"ג-1993, חוק חופש המידע, תשנ"ח – 1998, ובהתאם להלכה
הפסוקה.
מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים או סודות עסקיים (להלן –
"חלקים סודיים"), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים לאחר סיום
המכרז יציין במפורש בהצעתו מהם החלקים הסודיים, יסמן את החלקים הסודיים
שבהצעתו באופן ברור וחד משמעי, ובמידת האפשר יפריד חלקים אלה מכלל ההצעה
הפרדה פיזית.
מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה לעיון
מציעים אחרים, אם יוכרז כזוכה במכרז.

16. תנאי לבחירת הזוכה:

בטרם בחירת זוכה וכתנאי לבחירתו ע"י ועדת המכרזים של המוסד, יערכו נציגי המוסד
ביקור במשרדי המציע בו יבדקו כי השירות הכולל המוצע והמערכות המוצעות ע"י ספקי
המשנה עומדים בכל תנאיי המכרז ודרישותיו.

17. החתימה על החוזה:

המציע שזכה במכרז מתחייב לחתום על החוזה המצ"ב כנספח ד' למכרז תוך 14 יום מקבלת הודעה על הזכייה.
בעת החתימה על החוזה, וכתנאי לחתימתו, יידרש הזוכה במכרז להמציא למוסד את כל המסמכים, ההתחייבויות והאישורים המפורטים בחוזה.
אי חתימה על החוזה במועד האמור לעיל שקולה להפרתו. במקרה כזה יהיה המוסד רשאי לחלט את הערבות שצורפה על ידי המציע להצעתו, כולה או חלקה, וזאת מבלי שיהיה בכך כדי לגרוע מזכותו של המוסד להיפרע מהמציע בגין כל נזק שנגרם לו כתוצאה מההפרה.

כללי

18. קשר בין המכרז לחוזה:

החוזה המצורף למכרז זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. יש לראות את המכרז ואת החוזה המצורף לו (על נספחיו) כמסמך אחד המשלים זה את זה. ביטויים המופיעים בלשון יחיד משמעם גם בלשון רבים ולהיפך; ביטויים המופיעים בלשון זכר, משמעם גם בלשון נקבה ולהיפך.
סמכות השיפוט המקומית לגבי מכרז זה הינה לבית המשפט המוסמך בירושלים.

19. הצעה מסויגת או מותנית:

מציע הסבור כי דרישות המכרז ראויות להתניה או להסתייגות רשאי להעלות את השגותיו או את הערותיו במסגרת הליך שאלות הבהרה, והמוסד ישקול את פנייתו וישיבו בהתאם לקבוע בסעיף 8 לעיל.
חל איסור על המציע לסייג את הצעתו או להתנותה באופן שאינו עולה בקנה אחד עם דרישות המכרז. ועדת המכרזים תפסול הצעות מסויגות או מותנות או תתעלם מההסתייגויות והכל על פי שיקול דעתה של ועדת המכרזים.
ועדת המכרזים רשאית (אך אינה חייבת) לבקש מכל מציע בכל שלב של המכרז הבהרות בכתב או בעל-פה להצעה, כולה או במקצתה.

נספחי המכרז

נספח א' למכרז- טופס הרשמה.

נספח ב' למכרז- טופס הגשת ההצעה.

נספח ג' למכרז- נוסח כתב ערבות.

נספח ד' למכרז- החוזה:

נספח 1 לחוזה – מפרט טכני.

נספח 2 לחוזה – נוסח ערבות ביצוע.

נספח 3 לחוזה – הצהרה בדבר שמירת סודיות.

נספח 4 לחוזה - הצהרה / התחייבות בדבר העסקת עובדים זרים

ותשלום שכר מינימום.

נספח 5 לחוזה- הצהרות המציע.

נספח 6 לחוזה – ביטוח.

נספח 7 לחוזה – הרשאות קודמות או העדרן.

נספח 8 לחוזה – שימוש בתוכנה מקורית.

נספח 9 לחוזה – SLA רמת שירות.

נספח א' למכרז

אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה

אני הח"מ _____ רו"ח / עו"ד
של חברת _____

מאשר בזאת כלהלן:

1. חתימותיהם של הר"מ שהם מורשי חתימה של החברה הנ"ל מחייבות לסכום כדלהלן:

בחתימת מורשה חתימה אחד, עד לסכום של _____ ₪.

בחתימת _____ מורשים, עד לסכום של _____ ₪.

שם החותם	תוארו/תפקידו	דוגמת חתימה

2. ולראיה באתי על החתום, היום: _____.

חותמת וחתימת רו"ח / עו"ד

נספח ב' למכרז - טופס הגשת ההצעה

אל:

המוסד לביטוח לאומי

משרד ראשי

שד' וייצמן 13

ירושלים

להלן הצעת _____ למתן שירותי איתור, זיהוי וסיוע באמצעות
לחיץ מצוקה מבוסס מיקום.

המציע רשאי להוסיף שורות על השורות המוצעות בטופס זה.

א. פרטי המציע:

1. שם המציע _____.
2. כתובת המציע _____.
3. טלפון _____, פקס _____, אי-מייל _____.
4. שם איש הקשר מטעם המציע _____, תפקיד _____.
5. טל. _____, טל. נייד _____, פקס _____, אי-מייל _____.

ב. צורת ההתאגדות של המציע

6. צורת ההתאגדות של המציע (חברה/שותפות/אחר) _____

7. מספר מזהה (לפי הרישום במרשם הרלוונטי) _____

נספח ב' למכרז - טופס הגשת ההצעה - המשך

ג. מורשי החתימה בשם המציע ותפקידם אצל המציע, מאומתים ע"י עו"ד.

שם	ת.ז.	תפקיד	דוגמת חתימה	אני עו"ד _____ מאשר את נכונות הפרטים שבטבלה זו בחתימת ידי ובחותמת
1.				
2.				
3.				

8. המציע נדרש לפרט את שמות כל אחד מספקי המשנה וניסיונם במערך השירות המוצע על ידו במכרז זה:

מס'	שם הספק המשנה	כתובת הספק המשנה	עיסוק העיקרי של הספק המשנה	תפקיד במערך השירות המוצע
1				
2				
3				
4				
5				

נספח ב' למכרז - טופס הגשת ההצעה – המשך

ד. היקף הפעילות של המציע במתן השירותים:

על המציע לפרט את ניסיונו ו/או ניסיון מי מטעמו במתן שירותי האיתור, זיהוי וסיוע באמצעות לחיץ מצוקה מבוסס מיקום של לפחות ל- 50 לחיצי מצוקה ומערכות המוקד כולל שליטה ובקרה.

מס'*	הספק (*)	שם הלקוח מקבל השירות	תאריך הפעלת השירות	מספר לחיצי המצוקה שמופעלים	שם איש הקשר	מספר טלפון	תיאור הפרויקט (**)
1							
2							
3							
4							
5							

(*) שם הספק אשר ניסיונו מתואר בשורה זו (המציע או ספק המשנה מטעמו).

(**) הספק נדרש לצרף להצעתו תאור כללי של השירות המופעל (עד 2 עמודים לכל פרויקט).

ה. עמידה בדרישות המכרז:

9. הנני מצהיר בזאת כי קראתי והבנתי את כל מסמכי המכרז, וכי המציע הינו בעל הידע, הניסיון, האמצעים, הכישורים הדרושים והיכולת לביצוע הדרישות נשוא מכרז זה ולעמידה בכל הדרישות המפורטות בכל מסמכי המכרז ובמיוחד בכל הדרישות המופיעות במפרט הטכני.

שם המציע: _____ חתימה: _____ תאריך: _____

ו. התחייבות בנושא ביטוח:

10. הריני מתחייב כי אם אזכה במכרז אחתום עם חברת ביטוח מוכרת על חוזה ביטוח לטובתי ולטובת המוסד, אשר גבולות הכיסוי והאחריות של המבטח על פיו לא יפחתו מהמפורט בסעיף 29 בחוזה נספח 6 לחוזה.

נספח ב' למכרז - טופס הגשת ההצעה - המשך

ז. מסמכים המצורפים להצעה:

סעיף/עמוד במכרז	סוג המסמך	צורף /לא צורף
4.1	אישור על פי חוק לביצוע עסקאות עם גופים ציבוריים ותשלום מס משנת 1976.	
4.2	ערבות בנקאית/ביטוחית אוטונומית.	
4.3 נספח 4א'	תצהיר בדבר העדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה.	
4.4 נספח 4ב'	תצהיר בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים	
4.5	ניסיון המציע	
4.6	לחצני המצוקה הינם מוצר מדף וזמינים	
4.7	הפעלת מוקד	
4.8	עמידה בתקנים ורישיונות	
סעיף 5	התחייבות לעריכת ביטוח	
סעיף 6	הצהרה בדבר זכויות קניין	
סעיף 7	אם המציע הינו בשליטת אישה – אישור	
עמוד 14	נספח ב' למכרז - טופס הגשת ההצעה	
עמוד 22	נספח ג' למכרז – נוסח ערבות ביצוע	
עמוד 23	נספח ד' למכרז חוזה חתום	
עמוד 35	נספח 1 לחוזה – מפרט טכני חתום	
עמוד 44	נספח 2 לחוזה – נוסח ערבות ביצוע	
עמוד 45	נספח 3 לחוזה – הצהרה לשמירת סודיות	
נספחים 4א' 4ב'	נספח 4 לחוזה - תצהיר עובדים זרים ותצהיר שכר מינימום	
עמוד 49	נספח 5 לחוזה – הצהרת המציע	
עמוד 51	נספח 6 לחוזה - ביטוח	
עמוד 54	נספח 7 לחוזה - הרשאות קודמות או העדרן	
עמוד 55	נספח 8 לחוזה - שימוש בתוכנה מקורית	
עמוד 56	נספח 9 לחוזה – SLA רמת שירות	

ח. תיאור הפתרון המוצע ע"י המציע לצורך מכרז זה:

11. המציע נדרש לצרף להצעתו תמצית מנהלים של הפתרון המוצע על ידו, לשירותי איתור, זיהוי וסיוע באמצעות לחיץ מצוקה מבוסס מיקום והפעלת מוקד שליטה ובקרה.

12. המציע נדרש לתאר בקצרה :

- 12.1. שרטוט סכמאטי ותיאור מילולי של הפתרון המוצע.
- 12.2. מיקום המוקד ותיאור פיזי של המוקד.
- 12.3. מיקום אתרי השירות והתחזוקה.
- 12.4. כוח אדם (סוג, כמות, תוכנית הכשרה והסמכה).
- 12.5. תיאור מערכת השליטה והבקרה.
- 12.6. תיאור תוכנת האיתור (שתינתן לתומכים).
- 12.7. תיאור ושם לחיצי המצוקה המוצעים, יצרן, דגם ונתוני טכניים.
- 12.8. שמות קבלני המשנה וסוג השירות המסופק על ידם.
- 12.9. תיאור אופן התקשורת בין לחיצי המצוקה למערכת השליטה והבקרה.
- 12.10. כל מידע אחר, המציע רשאי לציין כל פרט נוסף שלדעתו נדרש לצורך הסבר הפתרון המוצע.

נספח ב' למכרז - טופס הגשת ההצעה - המשך

ט. הצעת מחיר

הצעת המחיר הינה עבור כל הציוד והשירותים הנדרשים ובהתאם לרמת השירות המוגדרת (SLA), עפ"י מכרז זה, הצעת המחיר הינה עבור **עובד/משתמש יחיד, לחודש**.

מספר הלחיצים המשוער הינו כ- 200 יחידות, למען הסר ספק כמות היחידות הינה אומדן בלבד.

המוסד יהא רשאי להגדיל או להקטין מהכמות האמורה עד 10% וזאת ללא כל שינוי במחיר היחידה ו/או מתן פיצוי.

מחיר לעובד/משתמש בחודש עבור יחידה אחת _____ ₪,

(לא כולל מע"מ)

למען הסר ספק, הצעת המחיר כוללת את כל השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה, לרבות: לחיץ מצוקה, ערכת לחיץ מצוקה, הפעלת מערכת שליטה ובקרה עבור לחיצי המצוקה באמצעות מוקד, אספקת דוחות ניהוליים, הפעלת מוקד שירות, ביטוח כל הסיכונים כולל אובדן, נזק וגנבה לכל פריט שסופק. לרבות אספקת פריט חלופי לעובד.

השתתפות עצמית במקרה של נזק, אובדן וגנבה:

במקרה של נזק בלתי הפיך, אבדן או גניבה של לחיץ המצוקה, המוסד לביטוח לאומי ישלם לספק סכום של 100 ₪ דמי השתתפות עצמית בתמורה לאספקת לחיץ חלופי.

מחירון פריטים אופציונאליים:

הספק יספק למוסד, לפי דרישתו, את הפריטים הבאים במחירים הקבועים
להלן, בנפרד ובנוסף לפריטים והשירותים הקבועים במכרז זה ובהצעת
המחיר:

מס'	תיאור הפריט	מחיר לפריט מחיר בש"ח ללא מע"מ
1	סוללה נוספת	80 ₪
2	נרתיק נישא	25 ₪
3	מטען 220V	40 ₪
4	מטען 12V לרכב	40 ₪

כל הפריטים יהיו תואמים את לחיץ המצוקה.

חתימה וחותמת

שם המציע

תאריך

נספח ג' למכרז - נוסח כתב ערבות הגשה

תאריך _____

לכבוד
המוסד לביטוח לאומי
שדרות ויצמן 13
ירושלים

א.ג.נ.,

הנדון: **כתב ערבות מס'** _____

1. עפ"י בקשת _____ (להלן - "המבקש") אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסך של 10,000 ש"ח, שתדרשו מאת המבקש בקשר למכרז מס' מ (2062) 2008 בנושא: שירותי איתור, זיהוי וסיוע באמצעות הפעלת מוקד ולחיצוי מצוקה מבוססי מיקום.
2. אנו מתחייבים בזה לשלם לכם את סכום הערבות האמורה לעיל תוך עשרה ימים מעת שתגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, בלי תנאי כלשהו, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם, ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת המבקש.
3. על הדרישה לתשלום להימסר בסניף הבנק המצוין בכתב ערבות זה והכול בשעות העבודה בהן הסניף פתוח לקהל.
4. דרישה בפקסימיליה או במברק לא תחשב כדרישה מספקת לצורך ערבות זו.
5. ערבות זו תעמוד בתוקפה עד ליום 31.12.2010 ועד בכלל. כל דרישה שתגיע במועד מאוחר יותר לא תחייב אותנו.
6. ערבות זו אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה.

בכבוד רב,

בנק / חברת ביטוח _____

חתימה וחותמת מורשי חתימה

שם מלא

תאריך

נספח ד' למכרז - חוזה

מספר מכרז _____

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ בחודש _____ בשנת 2010

בין: המוסד לביטוח לאומי: ע"י מר אילן מורנו סמנכ"ל לוגיסטיקה וחקירות מר אבי ברף
חשב המוסד (להלן: "המוסד")

לבין: _____

_____ (להלן "הספק")

הואיל: והמוסד מעוניין בקבלת שירותי איתור, זיהוי וסיוע באמצעות הפעלת מוקד שליטה
ובקרה ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום (להלן: "השירותים"/"הפרויקט");

והואיל: והספק הגיש הצעה למכרז מס: _____, הצעת הספק מצ"ב ומהווה חלק בלתי נפרד
מחוזה זה (להלן: "ההצעה");

והואיל: וועדת המכרזים בישיבתה מיום _____ בחרה בהצעת הספק כהצעה זוכה.

לפיכך הוסכם בין הצדדים כדלקמן:

כללי

1. חוזה זה כולל את: (1) מכתב הפניה, [2] המבוא לחוזה: [3] גוף החוזה על נספחיו:
[4] מפרט המכרז על נספחיו: [5] הצעת הספק למכרז, על המסמכים המצורפים לה.
2. חתימה של הספק על החוזה מבטאת את הסכמתו לכל חלקי החוזה כפי שהוגדרו
לעיל.

הגדרות

3. לביטויים המופיעים בחוזה תהא המשמעות שנקבעה להם בסעיף ההגדרות
שבמכתב הפניה.

4. תכולת העבודה:

4.1 מהות השירות הנדרש:

הספק מתחייב לספק למוסד שירותי איתור, זיהוי וסיוע באמצעות הפעלת מוקד שליטה ובקרה באמצעות לחיצי מצוקה מבוססי מיקום. בתחומי מדינת ישראל לרבות באזור מגוריו של "תושב ישראל באזור" כהגדרתו בסעיף 378 לחוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) 1995. אחריות הספק להענקת השירות הינה אחריות כוללת, לרבות אחריות לאספקה, להתקנה, להפעלת המערכת, למתן שירותי תחזוקה ושירותי מוקד.

4.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, על הספק לבצע ולספק את השירותים כמפורטים במסמכי המכרז ומפרט הטכני **בנספח 1 לחוזה** זה.

5 איכות השירות המסופק:

5.1 הספק ישא באחריות מלאה לטיב ולאיכות השירות נשוא מכרז זה. כל נזק הנובע מתכנון /ביצוע לקוי של העבודה יתוקן ע"י הספק ועל חשבוננו באופן מיידי.

5.2 הספק מתחייב להתריע על כל בעיה ו/או מכשול אשר עלולים להשפיע במישרין ו/או בעקיפין על הפעילות השוטפת והתקינה של הפעלת לחצני המצוקה בטווח הקצר או בטווח הארוך.

5.3 הספק יפעל רק בהתאם להנחיות ולדרישות שירות שקיבל ממנהל תחום תקשורת טלפוניה של המוסד או גורם אחר שאושר על ידו.

6 שלב הספקת השירות:

6.1 הספק מחויב לסיים את שלב ההתארגנות למתן השירות נשוא מכרז זה בתוך 90 יום (קלנדארי) מיום החתימה על ההסכם.

6.2 אספקת השירות יחל רק לאחר בדיקה שיבצע נציג המוסד לביטוח לאומי אצל הספק ומתן **אישור התחלת עבודה**.

6.3 למען הסר ספק, הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום קודם למתן אישור התחלת עבודה.

7 נזק לציון

במקרה של נזק בלתי הפיך, אבדן או גניבה של לחיץ המצוקה, המוסד לביטוח לאומי ישלם לספק סכום קבוע של 100 ₪ דמי השתתפות עצמית בתמורה לאספקת לחיץ חלופי.

תיעוד, רישום, דיווח וביקורת

8

- 8.1 הספק יתעד את כל מהלכיו ופעולותיו במסגרת חוזה זה באופן ממוכן, שיאפשר למוסד או לנציג המוסד או לגורם מטעם המוסד מעקב מלא אחר פעילותו בקשר לביצוע חוזה זה.
- 8.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יתעד את כל הזמנות השירותים וביצוען בצורה ממוכנת ומפורטת, בדרך שתאפשר המצאת דו"חות ממוכנים במתכונת שידרוש המוסד, וזאת הן לצורך בקרה והן לצורך ביצוע תשלום עבור שירותים שהוענקו על ידי הספק, במידה ששירותים אלה מחויבים בתשלום.
- 8.3 הספק מתחייב להמציא למוסד, לבקשתו, את כל החשבונות הקשורים בביצוע חוזה זה. לשם כך מתחייב הספק לנהל את כל החשבונות הקשורים בביצוע חוזה זה באופן שיאפשר לו להמציא למוסד כל דין וחשבון כספי בנפרד מכל פעילות אחרת שלו.
- 9 הספק ידאג לביקורת קבועה של החשבונות הקשורים בביצוע חוזה זה על ידי רואה חשבון מטעמו, ויצג למוסד, לפי בקשתו, דו"חות מבוקרים כאמור, במתכונת ובמועדים שידרוש המוסד.
- 9.1 על אף האמור לעיל יכול שהחשבונות הקשורים בביצוע חוזה זה יהיו מאומתים על ידי יועץ מס או רו"ח של הספק, ובלבד שמדובר במי שביצע את הפעולות בפועל, והוא מוסמך לייצג את הספק בפני שלטונות המס לצורך הגשת דוחות מס תקופתיים ו/או שנתיים.
- 9.2 על אף האמור לעיל, המוסד רשאי להכתיב לספק בכל עת טופס או פורמט דיווח, שהספק יחויב לפעול על פיו.
- 9.3 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, המוסד יהיה רשאי לדרוש מהספק מעת לעת לפי שיקול דעתו המוחלט, דיווחים נוספים הדרושים לו: והספק מתחייב להעביר דיווחים כאמור תוך העמדת כל המידע והנתונים שברשותו לרשות נציג המוסד.
- 10 נציג המוסד יהיה רשאי לבקר בכל עת בכל מקום שבו פועל הספק ו/או עובדיו לצורך ביצוע חוזה זה ללא צורך בהודעה מוקדמת לצורך התרשמות, פיקוח, בדיקה, הערכה או לכל צורך אחר שהמוסד יראה לנכון, והספק מתחייב לשתף פעולה עם נציג המוסד, ולהקל עליו בביצוע עבודתו.
- 10.1 הספק מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המוסד בקשר לחוזה זה.
- 10.2 מבלי לגרוע מן האמור לעיל המוסד או מי מטעמו יהיה רשאי להפעיל כל כלי ביקורת או הערכה שיימצא לנכון לצורך הערכת איכות השירות שמוענק על ידו, וכדי להבטיח שירות איכותי.

- 10.3 המוסד יהיה רשאי להשתמש בתוצאות הפיקוח ו/או ההערכה לכל צורך שהוא.
- 10.4 לספק תינתן הזכות להגיב על תוצאות ההערכה, במידה שהתוצאות לא תהיינה חיוביות.

11 ביצוע עצמי

- 11.1 הספק יספק שירותים לפי חוזה זה רק על ידי עובדים ישירים שלו ו/או מי מטעמו שקיבלו אישור מראש ובכתב של נציג המוסד. למען הסר ספק, הספק אחראי בלעדית כלפי המוסד בכל הקשור והנובע מהסכם זה
- 11.2 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, הספק אינו רשאי להמחות, לשעבד או למשכן את זכויותיו ו/או את חובותיו לפי חוזה זה לצד שלישי כלשהו, ללא אישור מראש ובכתב של נציג המוסד.
- 11.3 המחאה, שיעבוד או משכון כאמור, ככל שנעשו ללא אישור, יהיו חסרי תוקף מחייב, מהווים הפרה יסודית של החוזה, והמוסד לא יכבד ולא ישלם כל תמורה בגין עבודה שבוצעה על פיהם או שירות שניתן על פיהם.
- 12 כל שינוי של ספק משנה חייב לעשות בכתב, ולקבל את אישורו מראש של המוסד. המוסד רשאי לדחות את שיתופו של ספק משנה כספק שירותים. המוסד יודיע לספק על הטעמים למניעת השתתפותו של ספק המשנה.

13 התמורה לספק

- 13.1 **תעריף הבסיס**: התשלום לספק עבור השירות נשוא מכרז זה יעשה בהתאם לתעריפים שבהם נקב הספק בהצעתו במכרז (להלן "התעריף בסיס") **נספח ב' (סעיף ט')**.
- 13.2 **הצמדה**:
- 13.2.1 כל המחירים הינם קבועים למשך 18 חודשים הראשונים של תקשרות.
- 13.2.2 במידה ובמהלך 18 חודשים יעלה מדד תשומות הבניה כדי 4% תעשה התאמה לשינויים, כאשר מדד הבסיס יהיה המדד הידוע ביום האחרון להגשת ההצעות.
- 13.2.3 מידה ותמוש האופציה להארכה המחירים יוצמדו למדד שלעיל פעם אחת בשנה.
- 13.3 למען הסר ספק, מעבר לתעריף זה לא ישולם לספק כל תשלום נוסף (למעט נזק לציוד כמפורט בסעיף 7 לעיל).

14 צורת דיווח למוסד לצורך ביצוע תשלום

- 14.1 הספק ימציא בתחילת כל חודש ועד ל 5 בכל חודש חשבונית מס כדין ודוחות חודשיים עבור החודש שקדם לו.
- 14.2 החשבוניות והדו"חות ימסרו אישית או יישלחו באמצעות דואר ישראל אל:
נציג ביטוח הלאומי.
- 14.3 החשבונית תיבדק על ידי נציג הביטוח הלאומי ולאחר שיאשרה, תשולם על ידי המוסד לביטוח לאומי בתוך 30 יום מאישורה על ידי המוסד. התמורה לספק בגין השיחות תבוצע באמצעות העברה בנקאית. לא שילם המוסד בתוך 30 יום את התמורה שבחשבונית שאושרה, ישא הסכום ריבית חשכ"ל מהיום ה-31 ועד ליום ביצוע התשלום בפועל.
- 14.4 הספק מתחייב להחזיר לאלתר למוסד כל חיוב שנעשה בחיוב ייתר ו/או חורג מהוראות החוזה. חיוב היתר יוחזר בתוספת ריבית פיגורים של החשב בכללי.
- 14.5 על הספק לספק בנוסף לחשבונית דו"ח בקובץ Excel במבנה קבוע ויכלול את:
- 14.5.1 שם העובד או חזו לחיץ המצוקה.
 - 14.5.2 מספר המזהה חד ערכי של לחיץ המצוקה.
 - 14.5.3 מספר קריאות שבוצעו באותו חודש מהלחיץ ומיקומם הגיאוגרפי.
 - 14.5.4 סכום החיוב לגבי כל לחיץ בנפרד וחיוב כולל.
 - 14.5.5 פירוט תשלום עבור רכישת ציוד נלווה ולא כוללים במסגרת ההסכם.
 - 14.5.6 תקופת החשבון.
- 14.6 התשלום יתבצע בהתאם לכמות לחיצי המצוקה המוגדרים במערכת בכל חודש נתון.

15 תקופת החוזה

- 15.1 תוקפו של חוזה זה הוא ל- 24 חודשים ממועד חתימתו.
- 15.2 על אף האמור לעיל, למוסד שמורה הזכות הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות לשתי תקופות נוספות של 12 חודשים נוספים כל אחת (ז"א סה"כ 48 חודשים).

- 15.3 הארכת תקופת ההתקשרות תהיה באותם תנאים המפורטים בחוזה זה מהשינויים המחויבים.
- 15.4 התקשרות שהוארכה תהיה כפופה לכל התנאים המפורטים במכרז ובחוזה, ותהיה מותנית בהמצאת כל המסמכים הנדרשים לצורך החתימה על חוזה זה, כגון, הארכת ערבות הביצוע, הארכת חוזה הביטוח, המצאת מסמכים הנדרשים על ידי רשויות המס וכו', הכל כפי שידרוש נציג המוסד.

הפרת החוזה

- 16 כל התחייבות הכלולה בהצעתו של הספק תיראה ככלולה בחוזה זה, והיא מחייבת את הספק כאילו נכתבה בחוזה זה במפורש.
- 16.1 כל חריגה של הספק מן הקבוע בהצעתו תיחשב כהפרה של החוזה, אלא אם כן התקבל עליה אישור המוסד מראש ובכתב.
- 16.2 על הספק חלה חובה לחדש כל אישור או רישיון, שהיוו תנאי לזכייתו במכרז או היוו בסיס להערכת הצעתו במכרז. אי-חידוש האישור או הרישיון כאמור יהווה הפרה יסודית של החוזה.
- 17 מוסכם על הצדדים כי הסעיפים המפורטים להלן הינם סעיפים יסודיים בחוזה, אשר הפרתם מזכה את המוסד בזכות לבטל את החוזה, לסיים את ההתקשרות או להשעותה, לדרוש החזר כספים ששולמו לספק שלא כדין, הכל על פי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וכן לתבוע מהספק כל זכות וסעד המגיעים לנפגע מההפרה בהתאם לחוזה ולדין:
- 17.1 הסעיפים הבאים מהווים תנאים יסודיים בחוזה: סעיפים 4-6, 8, 13, 23-26, 28-29 לחוזה; וכן סעיפים 1, 4, 5.2, 7-9 למפרט הטכני – **נספח 1** לחוזה.
- 17.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה שיפור על ידי הספק תנאי יסודי בחוזה יהיה המוסד רשאי לחלט את ערבות הביצוע שהומצאה על ידו, כולה או חלקה, וזאת בתנאים המפורטים בחוזה זה.
- 17.3 כשל הספק בתיקון הפרה של החוזה בתוך פרק הזמן שהוקצב לו לשם כך, ואם לא הוקצב לו זמן – לאחר שחלפו 14 יום מיום שהודע לו על דבר ההפרה – תהפוך הפרת החוזה להפרה יסודית, המזכה את המוסד במכלול הסעדים המפורטים לעיל.

הפסקת ההתקשרות

- 18.1 המוסד יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות בטרם הגיעה לסיומה, תוך מתן הודעה מוקדמת בכתב של 60 יום לספק, מכל טעם ענייני שהוא, לרבות אי הצלחת השירות לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 18.2 המוסד יהיה רשאי להפסיק את התקשרותו עם הספק בטרם הגיעה לסיומה, תוך מתן הודעה מוקדמת בכתב של 30 יום לספק, בכל אחד מהמצבים הבאים:
- 18.2.1 הספק הפר את החוזה הפרה יסודית ולא תיקן את ההפרה תוך פרק זמן של 7 ימים או תוך פרק זמן אחר שקצב לו לשם כך נציג המוסד.
- 18.2.2 הספק נקלע למצב המונע ממנו להמשיך בפעילות סדירה.
- 18.2.3 הוגשה נגד הספק בקשה למינוי נאמן, מפרק זמני או כונס נכסים והבקשה לא הוסרה תוך 90 יום מיום הגשתה.

- 18.2.4 הוצא נגד הספק צו פירוק או צו כינוס נכסים או מונה לו מפרק זמני.
- 18.2.5 הוטל עיקול על נכסי הספק או על זכויותיו על פי חוזה זה, כולם או חלקם, והעיקול לא הוסר תוך 90 יום מיום הטלתו.
- 18.2.6 הספק או מי מעובדיו הבכירים או נושא משרה בו או בעל מניות בו הורשע בעבירה פלילית ו/או הוגש נגדו כתב אישום פלילי ו/או נפתחה נגדו חקירה פלילית בגין ביצוע עבירה שיש עימה קלון.
- 18.2.6.1 המוסד יהיה מוסמך להחליט בדבר הקלון הכרוך בביצוע העבירה לאחר שיינתן לספק הזדמנות להשמיע את טיעונו.
- 19 המוסד יהיה רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק לאלתר, וללא הודעה מוקדמת, אם מצא כי הדבר נחוץ כדי למנוע נזק בלתי הפיך.
- 20 **איסור ניגוד עניינים:**
הספק מתחייב כי ימנע מלפעול בניגוד עניינים בין עניינו הוא לבין עניינו של המוסד והוא מתחייב לדווח למוסד באופן מיידי במקרה של ניגוד עניינים.
- 21 **בעלות על מידע, סודיות ושמירה על פרטיות**
- 21.1 כל מידע שייאסף, ייוצר או יגובש על ידי הספק בקשר לחוזה זה (להלן - "המידע") הינו קניינו של המוסד.
- 21.2 לספק אין כל זכות קניין, זכות יוצרים, זכות לפיתוח מסחרי ו/או כלכלי או כל זכות אחרת במידע שנאסף ו/או נוצר על ידו כתוצאה מפעילותו במהלך תקופת ההתקשרות וכתוצאה ממנה, והוא אינו רשאי לעשות במידע זה כל שימוש שאינו קשור בביצוע מטלותיו על פי החוזה, אלא באישור מראש ובכתב של נציג המוסד.
- 21.3 עם סיום ההתקשרות ו/או על פי דרישה מפורשת ובכתב של נציג המוסד, יעביר הספק את כל המידע שברשותו לרשות המוסד או מי שהמוסד יורה לו במפורש ובכתב, ולא ישמור ברשותו עותק, גיבוי או חלקים מן המידע שנאסף על ידו במהלך תקופת ההתקשרות, אלא אם כן ניתן על כך אישור מפורש ובכתב של נציג המוסד.
- 21.4 על הספק לשמור את המידע המצוי ברשותו באופן שניתן להגן עליו.
- 21.5 המוסד שומר לעצמו את הזכות לפסול כל אחד מעובדי הספק ו/או קבלני המשנה עקב סיבות ביטחוניות, ללא צורך בנימוק ו/או הסבר כלשהו, והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.
- 21.6 הספק מתחייב לעמוד בכל דרישות מנהל אגף הביטחון ומנהל אבטחת המידע של המוסד המתייחסות לאבטחת מידע ו/או בטחון שדה.
- 22 הספק מתחייב לשמור על סודיותו של כל מידע שהגיע לידיעתו אגב ביצועו של חוזה זה, וכן מתחייב להחזיר את עובדיו ומנהליו על הצהרה בדבר שמירה על סודיות המידע

האמור (נספח 3 לחוזה – טופס שמירת סודיות).

- 22.1 הצהרת הסודיות לא תחול על מסירת מידע למוסד או לנציגיו.
- 23 הספק מתחייב להימנע מכל מעשה שעלול להוות פגיעה בפרטיות, כמשמעותה בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981, וכן להימנע מכל מעשה שעלול להוות האזנת סתר, כמשמעותה בחוק האזנות סתר תשל"ט - 1979.

24 נזיקין

- 24.1 הספק יהיה אחראי וישא בכל תשלום בגין כל נזק לגוף ו/או לרכוש שייגרמו לעובדי המוסד או לכל גורם מטעמו על ידי עובדיו ו/או על ידי כל אדם אחר הבא מכוחו של הספק בכל הקשור לביצוע מכרז זה.
- 24.2 הספק מסכים בזאת מראש לצירופו כצד שלישי בכל תביעה שתוגש נגד המוסד, אם תוגש, בגין נזקים לגוף או לרכוש שייגרמו על ידי עובדיו ו/או על ידי כל אדם אחר הבא מכוחו והוא מתחייב לשפות את המוסד על כל סכום שיחויב המוסד לשלם בגין אותם נזקים.

25 זכות קניין

- 25.1 הספק מתחייב להימנע מעשיית שימוש בכל רכיב או שירות שזכות הקניין עליו שייכת כולה או חלקה לצד שלישי, מבלי שניתנה על כך הסכמה ברורה ומפורשת של אותו גורם. הספק מתחייב כי במקרה של הגשת תביעה נגד המוסד ע"י צד שלישי בקשר לזכות קניין בשירות או ברכיב שבו משתמש הספק הוא ישפה את המוסד בגין כל נזק או הוצאה שתגרם לו עקב כך.

- 26.1 מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק על-פי חוזה זה ומאחריותו לנזקים להם הוא יהיה אחראי על-פי פוליסות ביטוח העונה על הקבוע **בנספח 6 לחוזה** ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "האישור").
- 26.1.1 גבולות האחריות הנקובים באישור על קיום ביטוחים הנם סכומים מינימאליים ועל הספק יהיה לקבוע סכומים כפי הסיכון.
- 26.1.2 הביטוח הנדרש הנו מינימאלי והספק ירחיב ויוסיף ביטוח ככל הנחוץ לשם מניעת הפסד לו ולמוסד.
- 26.1.3 בכל ביטוח נוסף שיערוך הספק בכל הקשור בחוזה זה, ירשם סעיף בדבר וויתור על תחלוף של המבטח כלפי המוסד, עובדיו והבאים מטעמו ולמעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
- 26.1.4 כספים שיתקבלו מחברת הביטוח בגין נזק לרכוש המהווה חלק מהסכם זה או בגין נזק לרכוש המוסד, ישמשו אך ורק לשם תיקון הנזק.
- 26.1.5 14 יום לפני חתימת ההסכם, ימציא הספק למוסד את האישור, כשהוא חתום על-ידי חברת ביטוח בעלת רישיון של מדינת ישראל בענפי הביטוח המבוקשים במכרז זה.
- 26.1.6 שבוע לפני תום תקופת הביטוח הנקובה באישור על קיום ביטוחים, ימציא הספק למוסד שוב את האישור כשהוא חתום על ידי מבטחו בסיפא שלו תחת הכותרת "אנו מאשרים כי תוקף אישור זה מוארך לתקופה, כדלקמן: __".
- 26.1.6.1 במידה שהספק יחליף מבטח במהלך תקופת הביטוח או עם סיומה, ימציא הספק למוסד את העתק האישור המקורי, כשהוא חתום על ידי המבטח החדש.
- 26.1.6.2 תהליך זה יחזור על עצמו כל עוד הסכם זה בתוקפו.
- 26.1.6.3 הפרה של סעיף זה, תהווה הפרה של תנאי מהותי בהסכם שיחתם.
- 26.1.7 הספק מתחייב להסדיר ביטוח אחריות מקצועית גם לאחר תום תקופת ההסכם ולהחזיקו בתוקף כל עוד קיימת לו חבות חוקית על פי החוק.
- 26.2 מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי בהמצאת אישור ביטוח כאמור לעיל, אין משום מתן פטור כלשהו לזוכה מאחריותו על פי הסכם זה, ו/או על פי כל דין, בין אם חברת הביטוח התחייבה לפצות על נזקים כאמור ובין אם לאו, והמצאת אישור ביטוח לידי המוסד כאמור לעיל, אין בה כדי להטיל על המוסד אחריות כלשהי לגבי היקפו וטיבו של הביטוח.

- 26.3 מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי בהמצאת אישור על קיום ביטוחים לידי המוסד אין משום אישור על טיבו .
- 26.4 מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי המוסד יהיה רשאית לבדוק את האישור על קיום ביטוחים אך לא יהיה חייב לעשות כך .
- 26.5 מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי המוסד יהיה רשאי לבקש מהספק לשנות או לתקן את האישור על קיום ביטוחים על מנת להתאימו להתחייבויות על פי המכרז. הבקשה לתיקון או שינוי לא תהווה אישור לתקינות האישור על קיום ביטוחים ולא תחול עקב כך על המוסד אחריות כל שהיא.
- 26.6 מוצהר ומוסכם בין הצדדים, כי אם יחול עיכוב בתחילת ביצוע ההסכם עקב אי המצאת או אי הסדרת ביטוח כנדרש, יישא הספק בכל הוצאה או נזק שיגרם עקב כך.
- 26.7 הספק לבדו יהיה אחראי לנזקים בלתי מבוטחים, לרבות נזקים שהם מתחת לגבול ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסה.
- 26.8 הספק לבדו יהיה אחראי לנזקים העולים על גבולות האחריות הנקובים בפוליסות.
- 26.9 הספק מצהיר כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המוסד ו/או הבאים מטעמו בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי עפ"י הביטוחים הנ"ל או היה זכאי לשיפוי אלמלא ההשתתפות העצמית, והוא פוטר בזאת את המוסד מכל אחריות לנזק כאמור. האמור לעיל בדבר פטור מאחריות לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
- 26.10 הספק לבדו אחראי לתשלום הפרמיות עבור הביטוחים, לתשלום ההשתתפויות העצמיות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על-פי תנאי הפוליסות.
- 26.11 הפר הספק את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויותיו ו/או זכויות המוסד, יהא הספק אחראי לנזקים שייגרמו למוסד באופן מלא ובלעדו, ולא תהיינה לו תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, כלפי המוסד, והוא יהא מנוע מלהעלות כל טענה כאמור כלפי המוסד.
- 26.12 לא עמד הספק בהתחייבותו לפי המפורט לעיל במלואו או בחלקו, יהיה המוסד זכאי, אך לא חייב, לערוך את הביטוחים או חלק מהם במקומו של הספק ועל חשבונו ו/או לשלם במקומו כל סכום שהוא, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של המוסד לכל סעד אחר. הזכות לערוך ביטוח במקומו של הספק תחול גם במקרה של ביטול הביטוח במהלך תקופת ההסכם.

- 27**
- יחסי עובד ומעביד**
- 27.1 הצדדים מסכימים כי היחסים ביניהם הינם יחסי מזמין – קבלן עצמאי, ובשום מקרה לא ניתן לפרש חוזה זה כיוצר יחסי עובד ומעביד בין המוסד לבין הספק ו/או מי מעובדיו של הספק ו/או הפועלים מטעמו. אם תוגש נגד המוסד תביעה שעניינה יחסי עובד ומעביד ישפה הספק את המוסד בגין כל תשלום כספי או חיוב שיפסק נגד המוסד מייד עם דרישת המוסד והצגת הפסק המחייב.
- 27.2 הספק מצהיר בזאת כי הוא האחראי הבלעדי על עובדיו ועל ספקי המשנה שלו, וכי הוא היחיד הנושא בכל אחריות, חבות או חוב שמעביד עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו, לרבות בתשלומי שכר ו/או זכויות סוציאליות מכל מין וסוג.
- 27.3 כל שינוי שיחול בחוזה העבודה שבין הספק לבין עובדיו לא ישמש עילה לשינוי חוזה זה, אלא בהסכמה מפורשת ובכתב של המוסד.
- 28 על אף האמור לעיל, המוסד יהיה רשאי להורות לספק שלא להעניק את השירותים שלהם הוא מחויב על פי החוזה באמצעות עובד מסוים, אם מצא כי הדבר אינו עולה בקנה אחד עם מטרות התקשרות זו.
- 29**
- מעמדו של הספק :**
- 29.1 הספק מתחייב להודיע למוסד, מיד ובכתב, על כל שינוי במעמדו המשפטי, זהות בעליו, שינוי במספר תיק ניכויים שלו, בכתובתו או במספר הטלפון של משרדו.
- 29.2 חל שינוי במעמדו המשפטי של הספק, או זהות בעליו, רשאי יהיה המוסד להפסיק את החוזה לאלתר באמצעות הודעה בכתב, זולת אם נתן על כך את הסכמתו בכתב ומראש.
- 30**
- מסמכים שעל הספק הזוכה להמציא כתנאי להתקשרות עמו:**
- במועד החתימה על החוזה וכתנאי לחתימתו על הספק להמציא את המסמכים הבאים :
- 30.1 שלושה עותקים חתומים של החוזה על נספחיו, שאליהם יצורף : [1] המכרז : [2] ההצעה החתומה על כל נספחיה.
- 30.2 ערבות ביצוע כמפורט בסעיף 31 להלן.
- 30.3 פרטי חשבון הבנק של הספק.
- 30.4 חוזה ביטוח חתום התואם את מכלול הדרישות המפורטות בסעיף 29 לחוזה ובנספח 4 לחוזה או אישור בחתימת חברת הביטוח בדבר ביצוע הביטוח דלעיל.

עודכן לאחרונה
13/01/2010

המוסד לביטוח לאומי
מינהל הלוגיסטיקה
שירותי תקשורת

שירותי איתור, זיהוי וסיוע באמצעות
הפעלת מוקד וחיצי מצוקה מבוסס מיקום

30.5 כל מסמך שידרוש המוסד, הבא להבטיח את עמידתו של הספק בדרישות
המכרז והחוזה.

ערבות ביצוע :

- 31.1 להבטחת התחייבויותיו על פי חוזה זה, מתחייב הספק להפקיד בידי נציג המוסד, בתוך 14 יום ממועד הודעת הזכיה, ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח בישראל שקיבלה רישיון משרד האוצר לתת ערבויות במכרזים ממשלתיים, בלתי מותנית לפקודת המוסד בגובה 20,000 ₪, אשר תהא צמודה למדד המחירים לצרכן החל מהמדד הידוע בעת החתימה על החוזה
- 31.2 הערבות תהיה בנוסח הקבוע בנספח 2 לחוזה.
- 31.3 ערבות הביצוע תימסר לידי המוסד תוך 14 יום מיום הודעת הזכיה ומסירתה תהווה תנאי מוקדם לכניסת החוזה לתוקף.
- 31.4 אם יוחלט על הארכת משך ההתקשרות, תהיה ההארכה מותנית בהארכת תוקפה של ערבות הביצוע, כך שהיא תחול גם על התקופה הנוספת. אי-הארכת ערבות הביצוע לגבי התקופה הנוספת, תהווה הפרה יסודית של החוזה היוצרת עילה לחילוט הערבות.
- 31.5 המוסד יהיה רשאי לחלט את הערבות, כולה או מקצתה, כפיצוי מוסכם, אם: (א) הספק ייפר תנאי יסודי בחוזה (כאמור בסעיף 19 לחוזה), וזאת לאחר מתן הודעה מראש של 14 יום לצורך תיקון הפגם, ולשם מתן אפשרות לספק להציג את טענותיו בפני נציג המוסד או. (ב) הספק יפר כל הוראה אחרת בחוזה, וזאת לאחר מתן הודעה מראש של 30 יום לצורך תיקון הפגם, ולשם מתן אפשרות לספק להביא את טענותיו בפני נציג המוסד. סכום ערבות הביצוע מהווה הערכה סבירה בדבר הנזק הצפוי למוסד אם יידרש לסיים את התקשרותו עם הספק בעקבות הפרת החוזה.
- 31.6 בחילוט הערבות אין כדי למנוע מהמוסד לתבוע מהספק את מלוא נזקיו, במידה שאלה עולים על הסכום שחולט.
- 31.7 למען הסר ספק, אין בחילוט הערבות כדי לשחרר את הספק מקיום מלוא התחייבויותיו על פי החוזה, ובהתאם למפורט בהצעתו.
- 31.8 עם חילוט הערבות, כולה או חלקה, יפקיד הספק בידי המוסד ערבות חדשה, בנוסח המפורט בנספח 2 לחוזה, שיהיה בה כדי להשלים את סכום הערבות לסכום הערבות המפורט לעיל.

32 שירות ותחזוקה:

32.1 אחריות כוללת:

- 32.1.1 הספק ישא באחריות כוללת לתחזוקה ולתקינות המערכת, אשר נכללת במסגרת המכרז והחווה ובכלל זה תיקון כל תקלה ו/או עריכת עדכונים.
- 32.1.2 אחריות הספק תכלול את כל סוגי התקלות ובכל הרמות.

33 איש קשר מטעם הספק:

- 33.1 הספק ימנה מבין עובדיו אדם שיהיה אחראי לקשר עם המוסד בכל נושא הנובע והכרוך בביצוע של חוזה זה. הספק ידאג כי איש הקשר יהיה זמין לפניית המוסד בכל שעות העבודה של המוסד ובכל ימי העבודה בשבוע של המוסד.
- 33.2 הספק יודיע למוסד במועד חתימת החוזה את שמו של איש הקשר וכן יודיע למוסד על החלפתו ו/או הפסקת פעולתו מיד עם כל שינוי כאמור.
- 33.3 כל הודעה שתימסר ע"י המוסד הן בטלפון, הן בכתב והן בהודעת מייל לאיש הקשר, תחשב כהודעה שנמסרה לספק.
- 34 צד לחוזה לא ייחשב כמוותר על זכות המוקנית לו לפי חוזה זה או על פי כל דין אלא אם נעשה הדבר בכתב ובחתימתו של המורשה מטעמו.
- 35 מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי חוזה זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימתו.

36 היררכיה בין המכרז לחוזה:

- המכרז והחוזה המצורף לו (על נספחיו) מהווים מסמך אחד המשלים זה את זה.
- 37 ביטויים המופיעים בלשון יחיד משמעם גם בלשון רבים ולהיפך; ביטויים המופיעים בלשון זכר, משמעם גם בלשון נקבה ולהיפך.
- 38 סמכות השיפוט המקומית לגבי חוזה זה הינה לבית המשפט המוסמך בירושלים.
- 39 כל הודעה שיש לתיתה מצד אחד למשנהו עפ"י הוראות הסכם זה או עפ"י כל דין תיעשה בכתב ותשלח בדואר רשום, או בפקס עם אישור קבלת הפקס, או בדואר אלקטרוני עם אישור קבלתו, וזאת על פי כתובות הצדדים המופיעים בסיפא לחוזה. מכתב רשום ייחשב כנמסר לתעודתו כעבור 48 שעות משעת המסירה בבית הדואר, הודעת פקסימיליה או הודעה בדואר אלקטרוני תיחשב כמתקבלת עם קבלת האישור על קבלתה.

כתובות הצדדים לצורך חוזה זה :

המוסד : באמצעות _____ , שכתובתו לצורך המצאת מסמכים היא :

הספק : _____ שכתובתו לצורך
המצאת מסמכים היא : _____ , טל' _____ , פקס _____ , דואר
אלקטרוני _____ .

נציגי הצדדים לצורך ביצע חוזה זה הינם :

מטעם המוסד : _____ .

מטעם הספק : _____ , טל' _____ ,

הצדדים רשאים להחליף את נציגיהם לאחר שניתנה על כך הודעה לצד השני.

תחילת תוקפו של החוזה ביום חתימתו ע"י הצדדים.

ולראיה באו הצדדים על החתום :

הספק

סמנכ"ל לוגיסטיקה וחקירות – מר אילן מורנו

חשב המוסד - מר איתן קשמון

נספחי החוזה

נספח 1 לחוזה - מפרט טכני – טכנולוגיה ותשתיות:

1 כללי:

המוסד לביטוח לאומי מעוניין להתקשר עם ספק/ים לקבלת שירות להפעלת לחיצי מצוקה אלחוטיים בפריסה ארצית, כדי לאפשר לאנשי השטח במקרה של מצוקה להפעיל את לחיץ המצוקה האלחוטי לקריאה לעזרה וסיוע באמצעות מוקד שליטה ובקרה מאויש.

המוסד יספק על חשבונו לספק הנבחר מכשירי מירס (באשכול של המוסד) וישא בכל עלויות התפעול והתחזוקה של כל המכשירים, המכשירים ישמשו ליצירת קשר בין המוקד לעובד. כמות המכשירים יהיו בהתאם לכמות המוקדנים במוקד הבקרה.

2 משתמשי הקצה:

השירות יינתן לכ- 200 עובדי המוסד הפועלים ברחבי מדינת ישראל, באזורים פתוחים ובאזורים בנויים העלולים להיקלע למצוקה.

3 סוגי האירועים במערכת:

- 3.1 הדלקה וכיבוי לחיץ המצוקה.
- 3.2 לחיצה על אחד ממקשי לחיץ המצוקה.
- 3.3 חצית לחיץ המצוקה את גבול הווירטואלי.
- 3.4 קבלת קריאה במוקד.
- 3.5 איתור וזיהוי לחיץ המצוקה.
- 3.6 הסלמה (אסקלציה).
- 3.7 דיווח לגורמים הרלבנטיים במוסד.
- 3.8 הפעלת כוחות הצלה בהתאם לצורך (משטרה, מד"א וכו').

4 תהליכי המערכת:

- 4.1 הגדרת "מצב עובד": כל עובד יכול להימצא באחד מהמצבים הבאים:**
- 4.1.1 **מצב שגרה** – העובד במצבו הרגיל. המערכת מנטרת את מצבו ולא נדרש טיפול מיוחד.
- 4.1.2 **מצב בירור** – מצב שהעובד טעון בירור. מצב זה הינו מצב ביניים במהלכו חייב המוקד לברר את מצב העובד (כמפורט בנהלים). משך השהיה במצב בירור מוגבל. בסוף שלב זה יועבר העובד למצב מצוקה או למצב שגרה.
- 4.1.3 **מצב מצוקה** – העובד זקוק כנראה לעזרה ועל המוקד לנקוט בפעולות המתאימות לפי הנהלים המפורטים להלן.
- 4.2 פיקוח ומעקב על לחיצי המצוקה – פיקוח ומעקב:**
- על כל אחד מהעובדים יתבצע פיקוח ומעקב בימים א' עד ה', בשעות הפעילות של המוסד וכפי שמוגדר בסעיף 5.2 בהמשך.
- 4.3 **בדיקת תקינות הקשר** – עם הדלקת לחיץ המצוקה, המוקד יצור קשר עם העובד בתוך שעה מהדלקת לחיץ המצוקה. המוקד יבצע רישום לגבי הפרטי העובד, מספר הרכב שברשותו. המוקד יוסיף לרישום נתונים נוספים בהתאם לדרישת העובד.
- 4.4 **נוהל לטיפול באירוע מצוקה** – הגדלת תדירות דגימת מיקום לחיץ המצוקה למספר שניות, המוקד ייצור קשר עם העובד (באמצעות מכשיר מירס שיימסר למוקד על ידי ועל חשבון המוסד) כדי לברר את מהות הקריאה. במידה ואין קשר בין העובד לבין המוקד, המוקד יפתח ערוץ שמע ללחיץ המצוקה כדי להאזין לסביבת העובד וכדי לברר את מצבו. באחריות המוקד להפעיל כוחות ההצלה לפי הצורך ובמקביל לדווח בשיחה טלפונית לעובד אחד לפחות מבין שלושה שפריטיהם רשמים בנתוני העובד וכן בשירות SMS לשלושת אנשי הקשר על האירוע שהחל. תוכן ההודעה יכלול את הפרטים הבאים:
- 4.4.1 שם העובד.
- 4.4.2 מהות האירוע.
- 4.4.3 מיקום האירוע.
- 4.5 **מעקב אחר אירוע מצוקה** – באחריות המוקד להמשיך ולעקוב אחר אירוע מצוקה עד לסגירת האירוע. כל עוד שהאירוע פתוח באחריות המוקד לוודא

- שכוחות ההצלה קיבלו את הקריאה ונמצאים בדרך ולדווח על הגורמים הרלבנטיים במוסד.
- 4.6 **רישום האירוע** - כל אירוע מסוג כל שהוא יירשם ביומן המוקד בצורה ממוחשבת לרבות: שם העובד, תאריך, שעה, מספר לחיץ המצוקה, מיקום של העובד, גורם המדווח ומקבלי ההודעות.
- 4.7 **לחיצה על מקש מצוקה** - המוקד יפעיל נוהל לטיפול באירוע מצוקה.
- 4.8 **בקשה לסיום פיקוח של המוקד** – בסיום אירוע העובד יודיע למוקד בהודעה טלפונית/קשר מירס על סיום הפעילות וכיבוי ייזום של לחיץ המצוקה.
- 4.9 **גבולות וירטואליים** - העובד יוכל לדרוש טלפונית מהמוקד להגדיר/לשרטט את הגבולות הוירטואליים של איזור מוגדר אשר העובד יתאר בע"פ.
- 4.10 **יצא מגבולות הוירטואליים** – העובד יודיע למוקד טרם יציאות מהאזור המוגדר. יצא העובד מהאזור המוגדר ולא הודיע על כך למוקד, יפעיל המוקד את נוהל לטיפול באירוע מצוקה.
- 4.11 **סגירת אירוע מצוקה** – העובד או הממונה עליו יהיו רשאים לקבוע על סיום אירוע המצוקה. עם סיום האירוע באחריות המוקד לרשום את פרטי האירוע ולדווח לגורמים הרלבנטיים במוסד.
- 4.12 **הודעה על הוספה ו/או ניתוק עובד או הקפאה של לחיץ מצוקה** – הודעה לספק תימסר בכתב ע"י טופס שיסוכם עם נציג מוסמך של המוסד. לחיץ המצוקה יהפוך להיות לא פעיל או יפסיק להיות משתמש פעיל תוך 24 שעות מקבלת ההודעה.
- 4.13 **הוספת עובד חדש למערכת** – הספק יבצע רישום של פרטי העובד החדש, יספק לעובד ערכת לחיץ המצוקה תוך יום עסקים מקבלת הדרישה, ידריך את העובד בנוהלי המערכת ובשימוש בלחיץ המצוקה ובכל הציוד הנלווה, יספק תיעוד בסיסי להפעלת המערכת כולל מספרי קשר.
- 4.14 **ניתוק עובד מהמערכת** – הספק ינתק את העובד מרישומי המערכת, מרגע זה לחיץ המצוקה לא יהיה פעיל ולא יחויב בגינו דמי שימוש, באחריות המוסד להחזיר לספק את הציוד תוך 7 ימי עסקים או להעביר את לחיץ המצוקה לעובד חדש.

5 דרישות מהמוקד:

- 5.1 **כללי** : הספק יפעיל מוקד לשליטה ובקרה למתן שירותי איתור, זיהוי וסיוע לעובדי המוסד.
- 5.2 **שעות פעילות** : שירותי המוקד יינתנו למזמין בימים א' עד ה' בין השעות 04:00 לפנות בוקר ועד 22:00 לכלל העובדים, ובימי ו' בין השעות 04:00 לפנות בוקר ועד לכניסת השבת לעד 10 עובדים.
- 5.3 **שרידות והבטחת פעילות שוטפת** – הספק ידאג להקמת תשתיות חלופיות מתאימות לגיבוי התשתיות הקיימות, למקרה של כשל במערכות או ברכיביהן לרבות אספקת החשמל, הטלפוניה, המחשוב וכל תשתית אחרת.
- 5.4 **מבנה וגודל המוקד** : המוקד ימוקם במבנה מתאים ויוקצה בו שטח מספיק שיאפשר מתן השירותים באיכות גבוהה.
- 5.5 **ביטחון ואבטחת מידע** – המוקד יהיה בנוי ע"פ תקנים מחייבים של מוקד ביטחון ואבטחת מידע.
- 5.6 **מספר המוקדנים** : הספק ידאג להצבת מספר מוקדנים המספיק והדרוש למתן שרות ברמה גבוהה כנדרש במסגרת מכרז זה.
- 5.7 **כוח אדם במוקד** – המוקד יאויש על ידי מנהל מוקד ומפעילי מוקד (מוקדנים). המוקדנים יוכשרו ויוסמכו על ידי הספק; העובדים יפעלו על פי נהלי העבודה. היקף כוח האדם במוקד (מכל סוג) יספיק כדי לתת את כל השירותים הנדרשים ברמת שירות המפורטת בנספח רמת השירות הנדרשת.
- 5.8 **כישורי העובדים** : הספק יבחר עובדים בעלי כישורים המתאימים לאספקת השירותים ולמשימות.
- 5.9 **הכשרה והסמכה** : הספק מתחייב להכשיר כל עובד ברמה גבוהה באופן שיכיר היטב את עובדי המוסד לביטוח לאומי, מטרותיה, נהלי העבודה, וירכוש מיומנות גבוהה להפעלת כל רכיבי המערכת שבטיפולו. בתום ההכשרה יבחן מנהל המוקד את העובד ואם ימצא מתאים יסמך אותו למתן השירותים. כל הסמכה תתועד. מנהל המוקד יחזיק תיק של כל ההסמכות ויצגי אותם לנציג המוסד מייד לפי דרישתו.
- 5.10 **הדרכת מוקדנים ורענון** – הספק יערוך לפחות אחת לשלושה חדשים הדרכות למוקדנים לרענון הידע ולעדכון, כולל חזרה על נהלי העבודה של המוסד ותרחישי אירועים.

- 5.11 **מחשוב**: הספק יתקין במוקד מחשבים ותוכנות לצורך ניהול המערכת, יעדכן את המפות לפי הצורך, יעדכן את מערכת השליטה והבקרה על כל מרכיביה וכל זאת לאיתור אוטומטי של מצבים מיוחדים (כגון חריגה מתחומים בטוחים או יצירת אירועים מתוכננים לשעה מסוימת), לתיעוד כל האירועים ולתיעוד תנועת העובדים.
- 5.12 **עמדות מוקדן**: הספק יפעיל מספר מספיק של עמדות מוקדן, אשר יאפשרו מתן כל השירותים הנדרשים במכרז זה, ברמת השירות הנדרשת. מנהל המוקד יוכל להקצות מטלות למוקדנים ולהעביר מטלות בין המוקדנים. בעמדת המוקד יותקנו מחשב וציוד טלפוניה מתאים. בכל אירוע רלוונטי יוצג מיקום העובד על גבי מפה ממוחשבת על הצג בעמדת המוקדן, בצירוף כל הפרטים הרלוונטיים על העובד, שמו, גילו, כתובתו, תמונתו וכן פרטי התומכים. המוקדן יוכל להיכנס בשיחה מתפרצת לשיחה עם העובד וכן לשגר הודעות SMS אוטומטיות לתומכים.
- 5.13 **תפקוד המוקד**: התפקוד הנדרש של המוקד תהליכי העבודה בו ונהלי עבודה מפורטים בפרק "תהליכי המערכת" להלן.
- 5.14 **איתור אוטומטי של מצבים מיוחדים**: תוכנת המוקד תעקוב ברציפות אחר מיקומו ומצבו של עובד המוסד, בהתרחש אירוע הדורש התערבות, כגון: לחיצה על מקש מצוקה, חציית גבולות וירטואליים, איבוד הקשר עם העובד, בירור הנמשך למעלה מהזמן הנקוב וכיוצא באלה, תפנה המערכת את תשומת לב המוקדנים לאירוע, תציג על צג המחשב של המוקדן את המידע הנדרש ותתמוך בתהליכי העבודה. פירוט מלא של האירועים והמצבים מובא בפרק תהליכי עבודה.
- 5.15 **תשתיות תקשורת וטלפוניה**: במוקד יותקנו תשתיות טלפוניה ותקשורת שיספקו את השירותים שיפורטו להלן.
- 5.16 **רמת השירות הנדרשת במוקד**: מצב "תפוס" בחיוג למוקד לא יעלה על 5% מכלל מקרי החיוג למוקד. זמן המתנה מירבי למסירת הודעה בעניין אירוע מצוקה- מכניסת השיחה למערכת ועד לתחילת שיחה עם מוקדן – (להבדיל ממענה ממוחשב) לא יעלה על דקה אחת ב 95% מהמקרים. זמן המתנה מירבי בכל מקרה אחר – לא יעלה על 3 דקות ב 95% מהמקרים.
- 5.17 **מוקד טלפוני יחיד**: מוקד טלפוני אחד יקבל את כל סוגי הפניות של עובדי המוסד. עובדי המוסד או נציגיו לא יתבקשו לחייג למספרים נוספים לקבלת שירותים שונים.

- 5.18 **הקלטה** : כל השיחות המגיעות למוקד יוקלטו. ההקלטות תשמרנה 12 חודשים לפחות. הספק מתחייב למסור לנציג המוסד כל הקלטה לפי דרישתו.
- 5.19 **תיעוד ביומן אירועים** : כל שיחה וכל אירוע יתועדו ביומן אירועים הממוחשב (מועד, פרטי הפונה, פרטי העובד, תמצית הפניה).
- 5.20 **איסור ביצוע תיקונים ביומן האירועים** : יומן האירועים ישמש ככלי מרכזי להתחשבות לבקרה, ולהפקת לקחים. הספק מתחייב שלא לתקן רטרואקטיבית שום רישום ביומן. ביצוע שינויים ביומן האירועים מהווה הפרה של הסכם זה.
- 5.21 **מספר טלפון ייחודי לעובדי המוסד** : הספק יקצה מספר טלפון מיוחד שימש רק את עובדי המוסד או נציגיו.
- 5.22 **ניתוב מהיר** : לאחר חיוג מספר הטלפון של המוקד, בפניות הנוגעות למצבי מצוקה, יידרש המשתתף להקיש לכל היותר ספרה אחת נוספת כדי להגיע למוקדן. בכל שאר המקרים לא יידרש המשתתף להקיש על יותר משלושה מקשים לכל היותר, לקבלת השירות המבוקש.
- 5.23 **"כתובת e-mail של המוקד"** – הספק יפרסם כתובת e-mail של המוקד שיאפשר להעביר הודעות למוקד.
- 5.24 **אבטחת מערכות המחשוב** – הספק ידאג לאבטחה של מערכות המחשוב לרבות בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, למניעת חדירת גורמים בלתי מורשים, למניעת פגיעה במערכות המחשוב ובנתונים הנצברים, ולגיבוי שוטף של הנתונים.
- 5.25 **בזמן אירוע מוצקה יופיעו במוקד הפרטים הבאים** :
- 5.25.1 זיהוי חד ערכי של לחיץ המצוקה.
- 5.25.2 פרטי העובד בלחיץ המצוקה כגון : שם, שם משפחה, תפקיד, תמונת העובד, מספרי טלפון רלוונטיים להתקשרות.
- 5.25.3 קביעת המיקום המדויק של לחיץ המצוקה (± 20 מ'), על גבי מפה בציון, באזור מיושב שמות הרחובות, מספרי הבתים, מבנה ציבור, פארקים, מוסדות דת, מרכזי קניות, תחנות דלק, מרכזים רפואיים וכו'. באזור אחר מספר כביש או כל מידע האחר שיכול לסייע באיתור העובד.
- 5.25.4 שעת הלחיצה.
- 5.25.5 כיוון ומהירות התנועה בזמן הלחיצה.
- 5.25.6 מצב הסוללה בלחיץ המצוקה.

5.25.7 פתיחת ערוץ דיבור בזמן העברת המיקום.

5.26 סוגי מפות:

5.26.1 אפשרות למדידת מרחק אווירי מנקודה לנקודה על המפה.

5.26.2 שימוש במאגר נתונים מובנה לשליפה ואימות של: עיר / רחוב / מספר
בית / מבנה ציבור / פארקים.

6 דרישות מלחיץ המצוקה:

- 6.1 הספק נדרש לספק לעובדי המוסד לביטוח לאומי לחיץ מצוקה, קטן – קל לנשיאה, נוח להפעלה, עם אפשרות לקליטה מחוץ ובתוך מבנים בהתאם לדרישות שלהלן.
- 6.2 תיאור הדרישות מלחיץ המצוקה:
- 6.2.1 תמיכה מלאה בעברית לרבות הכתוביות שעל לחיץ המצוקה.
- 6.2.2 כפתור המצוקה יהיה גדול משאר הלחצנים.
- 6.2.3 ללחיץ המצוקה יהיו עד 8 מקשים מכל סוג שהוא, כולל כפתור לחצן המצוקה.
- 6.2.4 משקל כולל של לחיץ המצוקה, עד: 100 גרם (כולל סוללה).
- 6.2.5 גודל עד: 100/50/15 מ"מ.
- 6.2.6 תקשורת סלולארי (GSM).
- 6.2.7 מקלט לאיתור לוונים GPS מדויק ומשופר ומהיר התומך Sirf Star 3.
- 6.2.8 אפשרות להעברת אות המצוקה וכל מידע אחר למוקד שליטה ובקרה ב-GPRS ו/או SMS.
- 6.2.9 זיהוי מיקום לחיץ המצוקה בדיוק של עד ± 20 מ'.
- 6.2.10 סוללה מקורית נטענת עם אפשרות הפעלת הלחיץ ל-10 שעות לפחות במצב המתנה.
- 6.2.11 לחיץ המצוקה ישדר בקביעות וברציפות בתדירות של כל 5 דקות של הפעלת לחיץ המצוקה בתדירות של כל 15 שניות וישלח לפחות את הפרטים הבאים: **מספר לחיץ המצוקה, מועד השידור ומיקום הקריאה.**
- 6.2.12 ללחיץ המצוקה יהיה חיווי על מצב הסוללה, החיווי על סוללה חלשה ישלח למוקד.
- 6.2.13 פתיחת ערוץ דיבור חד כיווני בצורה אוטומטי בין לחיץ המצוקה למוקד יתאפשר **אך ורק** לאחר הפעלת לחיץ המצוקה.

6.2.14 ערכת לחיץ המצוקה תכלול את האביזרים הבאים:

- 6.2.14.1 מטען חשמלי 220V לשימוש בייתי.
 - 6.2.14.2 מטען לרכב 12v לשימוש במצית.
 - 6.2.14.3 נרתיק או מנשא אישי לחיבור יחידת הקצה למקום נסתר, ברגל או בכל מקום אחר.
- 6.3 למוסד לביטוח לאומי שמורה הזכות בכל עת לדרוש מהספק הזוכה להתאים רצועות ריתמה לגוף העובד בצורה סמויה, לדוגמה: ליד, לרגל, לגוף העובד, וזאת ע"פ דרישה.

7 דוחות וסטטיסטיקות מהמערכת:

- 7.1 דוחות שימוש לפי דרישת המזמין:
 - 7.1.1 מספר הפעלות של לחיץ המצוקה בחתך לפי מספר הלחיץ.
 - 7.1.2 שם העובד.
 - 7.1.3 תאריך הפעלה וכיבוי לחיץ המצוקה.
 - 7.1.4 לפי זמנים (שעה).
 - 7.1.5 פרטים מזהים.
 - 7.1.6 לפי האירועים.
 - 7.1.7 לפי איזור גיאוגרפי (ישוב).
- 7.2 דוחות על מבצעים ואירועים מיוחדים בפירוט של תנועת העובד/לחיץ המצוקה לתקופה של 48 שעות.
- 7.3 הדוחות יוגשו ב- Excel בתדירות הנדרשת למזמין.
- 7.4 הספק יעביר את הדוחות באמצעות e-mail לפי דרישת המזמין.
- 7.5 הספק נדרש לספק למזמין דוחות: חודשיים/רבעוניים/שנתיים אחורה לפי דרישת המזמין.
- 7.6 הספק נדרש לשמור את כל הנתונים הנצברים במערכות המחשוב במוקד לכל תקופת ההתקשרות.

8 הדרכה לעובדים:

8.1 הספק יבצע הדרכה פרונטאלית לעובדים ו/או לקבוצות של עובדים בהתאם לצורך ו/או לאחר קבלת עובד חדש, ככל שיתבקש.

8.2 על הספק להיענות לבקשת הדרכה נוספת בתוך שבוע מיום הבקשה.

8.3 נושאי ההדרכה:

- ✓ תפעול לחיץ המצוקה.
- ✓ תיאור שירותי המוקד ותיאור מערכת השליטה והבקרה.
- ✓ תיאור תוכנת המעקב.
- ✓ נהלי העבודה.
- ✓ כל נושא רלוונטי אחר.

נספח 2 לחוזה - נוסח כתב ערבות ביצוע

תאריך _____
לכבוד
המוסד לביטוח לאומי
שדרות וייצמן 13
ירושלים

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס' _____

1. על פי בקשת _____ (להלן - "המבקש") אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסך של 20,000 ש"ח (להלן "הסכום הבסיסי"), אשר יהיה צמוד בהתאם לתנאי ההצמדה המפורטים בסעיף 2 להלן, שתדרשו מאת המבקש בקשר למכרז מס' מ (2062) 2008 - בנושא: שירותי איתור, זיהוי וסיוע באמצעות הפעלת מוקד ולחיצי מצוקה מבוססי מיקום.
2. הסכום הבסיסי בסעיף 1 לעיל, יהיה צמוד למדד תשומות הבניה, כאשר המדד הבסיסי הוא המדד שפורסם ב-15 לחודש _____ שנת _____ (דהיינו _____ נק') (להלן - "המדד הבסיסי").
3. באם המדד האחרון שיפורסם לפני יום ביצוע התשלום עפ"י כתב ערבות זה (להלן "המדד החדש"), יהיה גבוה מן המדד הבסיסי, נשלם לכם את הסכום הבסיסי, כשהוא מוגדל בשיעור הפרש שבין המדד הבסיסי והמדד החדש (להלן - "סכום הערבות").
4. אנו מתחייבים בזה לשלם לכם את סכום הערבות האמורה לעיל תוך עשרה ימים מעת שתגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, בלי תנאי כלשהו, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם, ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מן המבקש.
5. ערבות זו תעמוד בתוקפה עד ליום _____ (המועד שיירשם יהיה מועד תום תקופת החוזה ועוד 90 יום) וכל דרישה לפיה צריכה להגיע בכתב למען הרשום מטה עד ליום _____. כל דרישה שתגיע במועד מאוחר יותר לא תחייב אותנו.
6. ערבות זו אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה.

בכבוד רב,
בנק / חברת ביטוח _____

חתימה וחותמת מורשי חתימה

שם מלא

תאריך

נספח 3 לחוזה - הצהרה בדבר שמירה על סודיות

אני הח"מ מצהיר בזאת כדלקמן:

- 1 הנני מתחייב לשמור על סודיות העבודה, מסמכיה ומסקנותיה.
- 2 כל ידיעה (כמשמעותה בחוקי העונשין), מסמך, רשימה, הנחיה וצילום שימסרו לידי ישמרו בסודיות מוחלטת.
- 3 אני מתחייב לשמור בסוד כל מידע שיגיע אלי עקב ובגין ביצוע העבודה כהגדרתה במכרז ובחוזה.
- 4 נהירות לי חובותיי מכוח סעיף 118 לחוק עונשין, תשל"ז – 1977, המצ"ב וברור לי כי הוראותיו חלות על ההתקשרות נשוא מכרז זה.

מנכ"ל החברה-חתימה

תאריך

סעיף 118 לחוק העונשין, תשל"ז – 1977:

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

(ב') בסעיף זה, "בעל חוזה" – לרבות מי שהועסק, כעובד או כקבלן, לשם ביצוע החוזה: ואולם תהיה זו הגנה טובה לנאשם לפי סעיף זה שלא ידע על התחייבות לשמור ידיעות כאמור בסוד, ושהוא מסר את הידיעה בתום לב.

נספח 4א: 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 למתן שירותי איתור, זיהוי וסיוע באמצעות הפעלת מוקד וחיצוי מצוקה
מבוססי מיקום (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת
תצהיר זה בשם המציע.

[סעיף זה ימולא על ידי המציע]

2. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא בעל השליטה במציע, המבקש
להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז למתן שירותי איתור, זיהוי וסיוע באמצעות
הפעלת מוקד וחיצוי מצוקה מבוססי מיקום אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת
לתת תצהיר זה בשם בעל השליטה.

[סעיף זה ימולא על ידי בעל השליטה במציע]

3. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל שליטה" - כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי),
התשמ"א-1981. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

4. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי במידה והמציע יוכרז כזוכה במכרז האמור, אני מתחייב כי
המציע יקיים את כל חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה
וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת השירותים במהלך כל תקופת
ההתקשרות על פי מכרז זה.

5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה החתימה _____ תפקיד: _____ חתימה וחתימת: _____
אישור עורך/ת הדין

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

_____ תאריך
_____ חותמת ומספר רישיון
_____ חתימת עו"ד

נספח 4ב': תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה

[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:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע, המבקש להגיש
למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז למתן שירותי איתור, זיהוי וסיוע באמצעות הפעלת
מוקד ולחיצוי מצוקה מבוססי מיקום (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה
ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

[סעיף זה ימולא על ידי המציע]

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא בעל השליטה במציע, המבקש להגיש
למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז למתן שירותי איתור, זיהוי וסיוע באמצעות הפעלת
מוקד ולחיצוי מצוקה מבוססי מיקום. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת
תצהיר זה בשם בעל השליטה.

[סעיף זה ימולא על ידי בעל השליטה במציע]

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/ה אותו.
הנני מצהיר, כי המציע או מי מבעלי השליטה בו, לא הורשעו בשלוש השנים שקדמו למועד
האחרון להגשת ההצעות למכרז האמור בשל הפרת דיני העבודה.
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.
זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה החתימה _____ תפקיד: _____ חתימה וחותמת:

נספח 4ב' לחוזה - המשך

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. _____ המובר/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

תאריך

נספח 5 לחוזה - הצהרת המציע

1. אני _____ הח"מ, נושא ת.ז. _____ נותן תצהירי זה בקשר למכרז המוסד לביטוח לאומי מס' _____, לשירותי איתור, זיהוי וסיוע באמצעות לחיץ מצוקה מבוסס מיקום.
2. הנני נותן תצהירי זה בשם חברה/שותפות (מחק את המיותר) _____, שמספרה המזהה ברשם החברות/רשם השותפויות (מחק את המיותר) הוא _____ (להלן – המציע).
3. הנני משמש בתפקיד _____ אצל המציע.
4. הנני מורשה חתימה מטעם המציע ומוסמך להתחייב בשמו.
5. למיטב ידיעתי המציע הוא בעל זכויות השימוש בכל מרכיבי השירות המוצעים, כולל חומרות ותוכנות, והוא רשאי להשתמש בהם לצורך ההתקשרות מושא מכרז זה ללא סייג.
6. למיטב ידיעתי אין בהתקשרות מושא מכרז זה פגיעה בכל זכות יוצרים, סוד מסחרי, זכות קניין רוחני, פטנט או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו, ולא הוגשה נגד המציע תביעה כלשהי בגין הפרת זכויות כאמור.
 - 6.1. אם זכות הקניין בחלק מהשירות המוצע או כולו שייכת לצד שלישי, יפורט הדבר בנספח שהמציע יצרף להצהרה, בתוספת הסבר בדבר מקור זכותו של המציע להעניק את השירות הנדרש.
7. המציע מצהיר כי בעת הגשת ההצעה / ביצוע ההסכם לא הפר ולא ייפר זכויות יוצרים, פטנט או סוד מסחרי ולא פגע / יפגע בזכות כלשהיא של צד ג'.
 - 7.1. המציע מתחייב לפצות את המוסד לאלתר אם המוסד יחויב בתשלום כל שהוא בגין הפרה ו/או פגיעה כאמור לעיל.
8. ההצעה המוגשת על ידי המציע היא שלמה ומוצעת כיחידה משולבת ותפעולית אחת.
9. כל רכיבי המערכת המוצעים על ידי המציע הינם בשירות ותחזוקה שוטפים. לפי מיטב ידיעתי וידיעת כל ספקי המשנה המעורבים בהצעה זו, אין בידי מידע על הפסקה מתוכננת של התמיכה בהם, ולא צפוי כל קושי לספק חלפים ועדכונים לכל רכיבי השירות במשך 5 שנים לפחות מיום ההתקנה שלהם.
10. הנני מצהיר בזאת כי אין לי התנגדות לכך שנציג המוסד יפנה לממליצים מטעם המציע לצורך קבלת חוות דעת על המציע ו/או צוותו.
11. הנני מתחייב בשם המציע כי בתוך 60 ימי עבודה מיום חתימת החוזה יתקין המציע ויפעיל את השירות מושא מכרז זה.

נספח 5 לחוזה - המשך

אישור

אני הח"מ, עו"ד _____, מאשר/ת בזאת כי ביום _____, הופיע/ה בפני מר/גב' _____, ת.ז. _____ / המוכר/ת לי אישית, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה לומר את האמת בלבד ואת כולה וכי /תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא /תעשה כן, היא/הוא אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתמ/ה עליה בפני.

_____ חתימה

_____ שם עו"ד

נספח 6 לחוזה - ביטוחים אישור עריכת ביטוחי הספק

לכבוד
המוסד
ירושלים

הנדון: אישור על קיום ביטוחים של:

(ח.פ. או מ.ז.)

(להלן "הספק")

בגין הסכם ל..... (להלן "ההסכם")

אנו הח"מ, _____ חברה לביטוח בע"מ, מצהירים ומאשרים בזאת כי ערכנו על שם הספק את הביטוחים להלן:

- 1. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**, המבטח את חבות הספק על פי דין בגין פגיעה גופנית ו/או נזק לרכוש העלול להיגרם לגופו ו/או לרכושו של אדם ו/או גוף כלשהו לרבות נזק לגוף בגין אספקת לחיץ המצוקה, בגבול אחריות בסך 4,000,000 ₪ לאירוע אחד ובמצטבר במשך שנת ביטוח אחת. ביטוח זה לא כפוף לכל הגבלה בגין מהומות, התפרעויות ושבתות וכן תביעות שיבוב מצד המוסד לביטוח הלאומי. מסמכים מידע ורכוש של המוסד יחשבו כרכוש צד שלישי על פי פוליסה זו. הביטוח מורחב לשפות את המוסד והבאים מטעמו בגין אחריותם למעשי ו/או למחדלי הספק וכל הבאים מטעמו. הביטוח כולל אחריות צולבת שלפיו נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור הספק ועבור המוסד וכאילו הוצאה על שם כל אחד מהם בלבד.
- 2. ביטוח אחריות מעבידים** בגין חבות הספק כלפי כל המועסקים על ידו בגבול אחריות בסך 20,000,000 ₪ לאירוע אחד ובמצטבר במשך שנת ביטוח אחת. הביטוח מורחב לשפות את המוסד במידה ויחשב כמעביד של מי מהמועסקים על ידי הספק.
- 3. ביטוח אחריות מקצועית** המבטחות את חבויות הספק על פי דין, בגבולות אחריות של 5000,000 ₪ לתובע ולתקופת ביטוח של שנה, בגין כל מעשה ו/או השמטה ו/או מחדל ו/או היפר חובה מקצועית מצד הספק וכל הפועלים מטעמו. בביטוח זה אין כל חריג או סייג בגין אובדן מסמכים, אובדן מידע מכל סוג ותיאור, אי יושר של עובדים, חריגה מסמכות בתום לב, פרסום, אובדן השימוש ועיכוב, הפרת חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו, הפרת חובת הסודיות ואחריות בגין קבלני משנה. הביטוח מורחב לשפות את המוסד והבאים מטעמו עקב אחריותם למעשה ו/או מחדל ו/או מקרה נזק שנגרם על ידי הספק ו/או המועסקים על ידו ו/או הבאים מטעמו.

תקופת הביטוח תוארך לתקופת גילוי של שנים עשר (12) חודשים לאחר ביטול או אי
חידוש הביטוח כאמור ע"י המבטח או המבוטח ובתנאי שאין ביטוח אחר.
אם בסיס הביטוח בפוליסה זו הוא על פי יום הגשת התביעה, יחול תאריך
רטרואקטיבי מיום חתימת ההסכם בין המוסד לבין הספק או מועד מוקדם לכך.
תאריך רטרואקטיבי משמעו שהפוליסה תכסה מקרים שקרו החל מהיום
הרטרואקטיבי והתגלו בתקופת הביטוח.
ההשתתפות העצמית בפוליסה זו אינה עולה על 25,000 ₪.

4. ביטוח ציוד אלקטרוני לרבות לחיץ המצוקה בהימצאו בחצרי הספק או בכל מקום
אחר בארץ, מפני אובדן או נזק לרבות גניבה.

1. בהתייחס לפוליסות לעיל:

- א. המוסד יהיה רשאי אך לא חייב לדווח אודות מקרים העלולים להוות עילת
תביעה המכוסה על פי הפוליסות הנ"ל וזו תחשב כהודעה של המבוטח.
- ב. כל סעיף המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריות המבטח כאשר
קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי המוסד וכלפי מבטחו, ולגבי המוסד,
הביטוח על-פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה אותו במלוא
השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בבטוחי המוסד, מבלי שתהיה
למבטח זכות תביעה ממבטחי המוסד להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59
לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981. ולמען הסר ספק אנו מוותרים על טענה
של ביטוח כפל כלפי המוסד וכלפי מבטחו.
- ג. בפוליסות מופיע תנאי שלפיו לא יצומצמו ולא יבוטלו במשך תקופת הביטוח,
אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי המוסד לפחות 60 יום
מראש.
- ד. נוסח הפוליסות לביטוח צד שלישי וחבות מעבידים הנו ביט החל ביום תחילת
תקופת הביטוח.
- ה. השתתפויות עצמיות ותשלום פרמיות יחולו על הספק בלבד.
- ו. אנו מוותרים על זכות התחלוף כלפי המוסד, עובדיו והבאים מטעמו ולמעט
כלפי מי שגרם לנזק בזדון.

**אישור זה כפוף לתנאי הפוליסות המקוריות וסייגיהן עד כמה שלא שונו במפורש
ע"י האמור לעיל.**

בכבוד רב,

חתימת וחותמת המבטח

תפקיד החותם

שם החותם

תאריך

פוליסה מס'	עד תאריך	מתאריך	רשימת הפוליסות:
			צד שלישי
			אחריות מעבידים
			אחריות מקצועית
			ביטוח ציוד אלקטרוני

אנו מאשרים כי תוקף אישור זה מוארך לתקופה, כדלקמן:

חתימה וחותמת חברת הביטוח	עד תאריך	מתאריך	רשימת הפוליסות:
			צד שלישי
			אחריות מעבידים
			אחריות מוצר
			ביטוח ציוד אלקטרוני

נספח 7 לחוזה – הרשעות קודמות או העדרן

תאריך: / /

**לכבוד
המוסד לביטוח לאומי
שדרות וייצמן 13
ירושלים**

הצהרה בדבר הרשעות קודמות או העדרן

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

1. הריני מצהיר בזאת כי לא הורשעתי ו/או נחקרתי בעבירות לפי חוק מס קניה (סחורות ושירותים), התשי"ב-1952; פקודת מס הכנסה; פקודת המכס; חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975; חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978; סעיפים 290 עד 297, 383 עד 393 ו-414 עד 438 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, למעט הרשעות שנמחקו לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א 1981.

או

הנני מצהיר כי הורשעתי בעבר בחשד לביצוע העבירות הבאות _____
(יש לפרט את העבירות)

הואיל וכך אני נותן/נת בזאת הסכמתי מראש למסירת כל מידע הקיים ו/או שיהיה קיים אודותיי במרשם הפלילי ביחס לעבירות שפורט להלן, על פי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים תשמ"א-1981.

כמן כן למען הסר כל ספק אני מוותר/ת בזאת מראש על קבלת הודעה במקרים של מסירת מידע כאמור לעיל.
הסכמה זו תהא תקפה במשך כל תקופה של ההצעה המוגשת למכרז זה, ובמידה ואזכה במכרז, במשך כל תקופה ההתקשרות עם המוסד.
(יש למחוק את הסעיף המיותר)

2. הריני מצהיר בזאת כי לא הורשעתי ו/או נחקרתי בעבר בגין עבירה פלילית כלשהי למעט עבירות מסוג חטא, והרשעות שנמחקו לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.

או

הנני מצהיר כי הורשעתי בעבר בחשד לביצוע העבירות הבאות _____ (יש לפרט את העבירות).
(יש למחוק את הסעיף המיותר)

- לראיה באתי על התחום -

תאריך	שם פרטי ומשפחה	שם האב	שנת לידה	תעודת זהות
תפקיד	כתובת	חתימה וחותמת		
תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת		

אישור עו"ד המאשר את הצהרת המציע בדבר עמידתו של המציע בחוקים הנ"ל.

נספח 8 לחוזה – שימוש בתוכנות מקוריות

תאריך: / /

לכבוד
המוסד לביטוח לאומי
שדרות וייצמן 13
ירושלים
א.ג.נ.

הצהרה על שימוש בתוכנות מקוריות

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 הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמרת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. הריי להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' _____ ולצורך ביצוע השירותים נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי המוסד לביטוח לאומי.

3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא של החתום בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת

אישור עו"ד המאשר את הצהרת המציע כאמור לעיל.

נספח 9 לחוזה – טופס שירותי תחזוקה SLA

הסכם רמת שירות ואחזקה (SLA)

בין

המוסד לביטוח לאומי

(להלן: "המזמין")

לבין

(להלן: "הספק")

- 1 כללי**
- 1.1 נספח זה, (נספח-5 לחוזה), מגדיר את דרישות רמת השירות והאחזקה וקובע תנאים נוספים לאספקת השירותים הנדרשים. הוראות נספח זה מצטרפות להוראות חוזה (נספח ו' למכרז).
- 1.2 הספק יבצע את כל הפעולות הנדרשות לאורך כל תקופת ההתקשרות עם מוסד הביטוח הלאומי, על מנת לספק את כל השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה. עם זאת, נקבעות להלן דרישות לרמת השרות שהן בבחינת תנאי סף שמעבר להן השרות לא שלם, לא באיכות הנדרשת, או לא קיים כלל.
- 1.2.1 רמת השירות צריכה לספק מענה לאספקה והפעלה של לחיצי המצוקה, לזמינות מערכתית ולביצועים הנדרשים "**מקצה לקצה**".
- 1.2.2 הספק יספק שירות, תמיכה ותחזוקה שוטפת ולתקינות מלאה של מערכת לחיצי המצוקה לרבות כל הציוד שיסופק על ידו למתן השירותים הנדרשים.
- 1.2.3 השירות יינתן למשך כל תקופת ההתקשרות.
- 1.2.4 השירות והאחריות מתייחסים לכל מרכיבי המערכת "**מקצה לקצה**" לרבות השרתים, החומרה, התוכנה, רישיונות, חיבורים וכל מערכת אחרת שתסופק ע"י הספק.
- 1.2.5 הספק יעמיד לרשות עובדי המוסד לביטוח לאומי את מירב האמצעים העומדים לרשותו לצורך תיקון התקלות בצורה מהירה ויעילה בהתאם לדרישות SLA.
- 1.2.6 המוסד לביטוח לאומי ומשתמשי הקצה יזכו לשירות של **לקוח מועדף** במהלך כל הסכם ההתקשרות.
- 1.3 כל השירותים המנויים בהסכם SLA זה יינתנו ללא תמורה נוספת וללא דרישה להתחייבויות נוספות של המזמין והינם חלק מדרישות המכרז.
- 1.4 עמידה ברמת השירות, זמינות והענות הספק לדרישות ושינויים של המוסד לביטוח לאומי הן מעיקרי נספח זה.
- 1.5 הספק נדרש לבצע פעילויות תחזוקה במערכת **רק בין השעות 22:00 עד 04:00** וזאת רק לאחר תיאום וקבלת אישור מראש מאיש הקשר של המוסד.

2 הגדרות SLA:

- הגדרות בהסכם SLA זה מהוות חלק בלתי נפרד מההגדרות של המכרז.
- 2.1 "רמת שירות" – המדדים המפורטים בהסכם זה.
 - 2.2 "חווה האספקה" – החווה מיום _____ בין הספק למוסד לביטוח לאומי.
 - 2.3 "הסכם SLA" – נספח זה.
 - 2.4 "תקופת ההתקשרות" – התקופה שבה חל הסכם SLA זה.
 - 2.5 "שירות מקצה לקצה" – שירות שיסופק ע"י הספק ויכלול את כל השירותים הנדרשים להפעלת מערכות המצוקה כפי שמוגדרות במכרז זה, מהפעלת לחיץ המצוקה ועד קבלת הקריאה במוקד לרבות מתן שירותי תחזוקה.
 - 2.6 "איש קשר מטעם הספק" – אחראי לקבלת ורישום התקלות המדווחות ע"י אנשי הקשר המוסד, הגדרת לחיצי מצוקה חדשים, הפקת דוחות, בדיקה וניהול חיובים וכל דרישה נוספת.
 - 2.7 "לקוח מועדף" – לקוח המקבל שירותי מענה במוקד ושירותי תחזוקה בעדיפות ראשונית מלקוחות אחרים של הספק.
 - 2.8 "תקלה קריטית" – כל תקלה במערכת שבעקבותיה לחיץ המצוקה לא מספק את השירות.
 - 2.9 "תקלה לא קריטית" – כל תקלה במערכת שבעקבותיה לחיץ המצוקה לא מושבת, ושהיא תקלה ברכיב גיבוי שאינה גורמת לפגיעה כלשהי ברמת השירות.
 - 2.10 "זמן לתחילת טיפול באירוע מצוקה" – משך 10 שניות. זמן המוגדר מרגע קבלת הקריאה ועד יצירת קשר ראשוני עם העובד.
 - 2.11 "סיום טיפול בנוהל אירוע מצוקה" – זמן של 3 דקות. זמן המוגדר בתחילת טיפול באירוע ועד סיום ביצוע כל הפעלות בהתאם לנוהל.

3 אחריות ושירות

- 3.1 ההתקשרות כוללת: אחריות כוללת ומלאה של הספק.
- 3.2 הספק יישא באחריות כוללת לתקינות המערכת, שירותי המוקד והציוד שיספק ויתקין, לפעולתם הרציפה והתקינה למשך כל תקופת ההתקשרות.
- 3.3 בתקופת ההתקשרות יתקן הספק, או יחליף על חשבונו לפי דרישת המזמין, כל פריט תקול או לקוי שסופק או הותקן על ידו, ללא תמורה נוספת.
- 3.4 שירותי התחזוקה ללחיצי המצוקה יינתנו בימים א' עד ה' בין השעות 00:00 עד 16:00.

- 3.5 השירות ללחיצי המצוקה יינתן לפי דרישה ובתיאום בתחנות השירות של הספק בפריסה ארצית, או במקרים חריגים יינתן לחיץ מצוקה חילופי ממלאי לחיצי המצוקה הקיים בביטוח הלאומי וזאת מבלי לגרוע מאחריות הכוללת של הספק למתן שירותי תחזוקה (ראה סעיף 5 בהמשך).
- 3.6 במידה ולחיץ המצוקה תקול שיימסר לספק לתיקון חוזר בתקופת ההתקשרות (כתוצאה מתקלות טכניות) מעבר לשלוש פעמים בתקופה של פחות מ- 6 חודשים יוחלף ללא תנאי וללא תשלום בלחיץ מצוקה חדש.

4 מוקדי שירות טלפוניים

- 4.1 לצורך הבטחת זמינות השירותים, הספק נדרש להגדיר איש קשר מטעמו לקבלת פניות טלפוניות מאנשי הקשר של המוסד לביטוח לאומי לטיפול בתקלות ורישומם.
- 4.2 אנשי הקשר של המוסד יוגדרו כלקוחות מועדפים.
- 4.3 הפניה לאיש הקשר מטעם הספק תהיה באמצעות שיחות טלפון, פקס, או .MAIL
- 4.4 הספק נדרש לקבל את התקלות ולבצע רישום מלא של כל קריאה שמגיעה לאיש הקשר מטעמו (כולל: שם, מספר חד ערכי של לחיץ המצוקה, תיאור התקלה, דרכי התקשרות וכו').
- 4.5 מעקב אחרי טיפול בתקלה, דווח ועד סגירתה במערכת.

5 מלאי תפעולי:

- 5.1 הספק נדרש להעמיד לרשות המוסד לביטוח לאומי, בזמן אספקת לחיצי המצוקה, מלאי תפעולי של 10 לחיצי מצוקה שישמשו את המוסד למתן שירות בזמניות גבוהה ולהחלפת לחיצי מצוקה תקולים. לחיצי מצוקה אילו לא יהיו פעילים ולא יוגדרו המערכת.
- 5.2 הספק נדרש לשמור על רמת המלאי של 10 לחצני המצוקה תפעוליים בכל תקופת ההתקשרות.
- 5.3 עבור מלאי לחיצי המצוקה התפעולים המוסד לא ישלם לספק כל תשלום שהוא.
- 5.4 במידה והמוסד יעשה שימוש באחד מלחיצי המצוקה המשמשים כמלאי תפעולי, המוסד ידווח לספק בכתב על התחלה וסיום השימוש בלחיץ המצוקה והמוסד ישלם את החלק היחסי עבור השימוש בלחיץ המצוקה.

6 עמידה ברמת השירות – טיפול בתקלות

6.1 חלונות השירות

- 6.1.1 **תקלה קריטית** – תחילת טיפול בתקלה באופן מיידי מאיתור התקלה או הודעה של נציג המוסד על התקלה במשך שעות העבודה המקובלות בימים א' עד ה'. ותסתיים לא יאוחר מ- 8 שעות מזמן הקריאה.
- 6.1.2 **תקלה לא קריטית** – תחילת טיפול בתקלה במהלך אותו יום העבודה וסיומה לא יאוחר מ-48 שעות מזמן הקריאה.

6.2 דיווחים

- 6.2.1 בסיום כל טיפול בתקלה שנפתחה במערכת, הספק נדרש לדווח לנציג המוסד בכתב (בדרכי ההתקשרות כפי שנקבעו) על סיום הטיפול בתקלה והחזרת המערכת לשגרה.
- 6.2.2 על הספק לדווח למוסד אחת לחודש לגבי כמות התקלות בהתפלגות לפי סוגים, תוך ציון זמני התגובה ומשך זמן הטיפול בפועל.
- 6.2.3 מבלי לגרוע מחובת הספק לעמוד ברמת השירות, הספק ידווח למזמין ככל האפשר מראש לפני כל השבתה מתוכננת של השירותים.

7 אי עמידה ברמת השירות

כל אי עמידה ברמת השירות תסווג לרמות הפרה לפי הטבלה שלהלן:

גובה הפיצוי המוסכם בגין כל אי עמידה חוזרת ביעדי SLA ללא מע"מ	גובה הפיצוי המוסכם בגין אי עמידה ראשונה ביעדי SLA ללא מע"מ	SLA נדרש	תיאור השירות הנדרש
₪ 2,000	₪ 1,000	תוך 8 שעות	סיום טיפול בתקלה קריטית
₪ 1,000	₪ 500	סיום הטיפול בתקלה לא יאוחר מ- 48 שעות מזמן הקריאה	סיום טיפול בתקלה לא קריטית
₪ 4,000	₪ 2,000	בהתאם לנוהל	קריאה שלא טפלה לפי הנוהל לטיפול באירוע מצוקה

הערה: סכומים אילו יקוזזו מהחשבונית החודשית המשולמת לספק.

הספק

המוסד לביטוח לאומי