



# **המוסד לביטוח לאומי**

## **מכרז מס' ת (35) 2011**

**לאספקה, התקנה ותחזוקה**

**של מערכת הקלטות**

**במוקד השירות הטלפוני**

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



## תוכן עניינים

5.....	מנהלה (M)	.0
5	טבלת ריכוז תאריכים	0.0
5	כללי (M)	0.1
7	הגדרות (I)	0.2
10	מנהלה (M)	0.3
13	המפרט (I)	0.4
14	סיווג רכיבי המכרז (I)	0.5
15	התחייבויות ואישורים בגין הגשת ההצעה (M)	0.6
19	התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז (M)	0.7
22	זכויות המוסד – מוציא המכרז (M)	0.8
23	מבנה הצעת המציע (M)	0.9
25	בעלות על המכרז ועל ההצעה (I)	0.10
25	שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה) (M)	0.11
25	סמכות השיפוט (I)	0.12
26	מספר ההצעות (I)	0.13
26	תהליך בחירת הזוכים (I)	0.14
27	שמירת סודיות ואבטחת מידע (M)	0.15
28	תנאים כלליים (M)	0.16
29	מחירים ותנאי תשלום (I)	0.17
29	תקופת ההתקשרות (M)	0.18
29	הפסקת ההתקשרות (M)	0.19
30.....	פרק היעדים (I)	.1
30	כללי – הבהקים	1.0
30	הלקוח והגורמים המעורבים במוסד	1.1



30	יעדי המכרז	1.2
31	<b>פרק היישום (S)</b>	<b>.2</b>
31	כללי (I)	2.0
32	תאור מצב קיים	2.1
33	תצורת המערכת והקיבולת הנדרשת (L)	2.2
34	ממשק משתמש (L)	2.3
34	הקלטת ושמירת שיחות ומסכים (L)	2.4
36	אחזור שיחות (L)	2.5
37	יכולת האזנה וצפייה בשיחה בזמן אמת (L)	2.6
37	יכולות ניטור, שליטה ובקרה (S)	2.7
38	מערכת בקרת איכות - דרישות פונקציונאליות (L)	2.8
39	מערכת להפקת דוחות (L)	2.9
40	<b>פרק הטכנולוגיה (S)</b>	<b>.3</b>
40	כללי (I)	3.0
40	פרוט הפתרון הטכנולוגי המוצע (S)	3.1
41	פרוט דרישות החומרה והתוכנה להפעלת המערכת (L)	3.2
43	<b>פרק המימוש (S)</b>	<b>.4</b>
43	כללי - הבהקים (I)	4.0
43	פרטים על המציע וקבלני המשנה (S)	4.1
46	תוכנית עבודה ולוח זמנים (S)	4.2
47	נהלי עבודה (M)	4.3
48	הקמת המערכת במוקד השירות בצפת (M)	4.4
50	תיעוד (M)	4.5
51	שירותי אחריות ותחזוקה (M)	4.6
54	הדרכה (M)	4.7
55	שירותי ניהול מערכת ותמיכה טכנית ("בנק שעות") (M)	4.8



56	עלויות (M)	5.5
56	כללי	5.0
57	תנאי השלום וההצמדה	5.1
58	הצעת המחיר	5.2
61	נספח 0.3.2: פרטי המציע המשתתף במכרז	
62	נספח 0.6.1: נוסח ערבות הגשה	
63	נספח 0.6.2.3: אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	
64	נספח 0.6.2.4: אישור על מחזור כספי	
65	נספח 0.6.2.5: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה	
66	נספח 0.6.2.6: אישור יצרן	
67	נספח 0.6.3: התקנות של המערכת המוצעת	
68	נספח 0.6.4: הצהרה על יכולות מקצועיות	
69	נספח 0.6.6: הצהרת המשתתף במכרז	
70	נספח 0.6.7: תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה	
71	נספח 0.6.8 א': תצהיר המציע בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים	
72	נספח 0.6.8 ב': תצהיר קבלן משנה בעניין שמירת זכויות עובדיו	
73	נספח 0.7.1: נוסח ערבות ביצוע	
74	נספח 0.7.3: נוסח ההסכם	
81	נספח 0.7.4: נוסח התחייבות לשמירת סודיות	
83	נספח 0.11: אישור בדבר העסקת קבלן משנה	
85	נספח 0.14 – פירוט אמות המידה והמשקלות לבחירת הזוכה	

**0. מנהלה (M)****0.0 טבלת ריכוז תאריכים**

התאריכים	הפעילות
יום שני 12/12/2011	פרסום המודעה בעיתונות
יום שני 12/12/2011	היום בו ניתן להתחיל להוריד את טפסי המכרז מאתר האינטרנט של המוסד
החל מיום שני 12/12/2011 ועד ליום חמישי 5/01/2012 בין השעות 09:00 ועד 16:00	רישום מוקדם למכרז
יום חמישי 5/01/2012 בשעה 18:00 באמצעות דואר אלקטרוני <a href="mailto:motim@nioi.gov.il">motim@nioi.gov.il</a>	תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המציעים
עד ליום רביעי 18/01/2012 בשעה 18:00	תאריך אחרון למענה הבטוח הלאומי לשאלות הבהרה
יום רביעי 1/02/2012 בשעה 12:00	תאריך אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים
עד ליום 31/07/2012	תוקף הערבות בגין הגשת ההצעה
עד ליום 31/07/2012	תוקף ההצעה

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

**0.1 כללי (M)**

- 0.1.1 המוסד לביטוח לאומי (להלן - "המוסד") מבקש בזאת לקבל הצעות לאספקת מערכת הקלטות למוקד השירות הטלפוני של המוסד בצפת ושירותים מקצועיים נלווים, לרבות: התקנת המערכת, אינטגרציה עם מרכזיית הטלפונים, מערכת CTI ומערכות נוספות, מבחני קבלה, הטמעת המערכת, שרותי אחריות ותחזוקה, הדרכת משתמשים, תיעוד, ליווי ותמיכה טכנית, הרחבות ואופציות שונות, הכול כמפורט במכרז זה ועל פי הזמנות המוסד מזמן לזמן. (להלן - "המערכת").
- 0.1.2 המערכת נועדה לבצע בקרת איכות והדרכה של נציגי השירות במוקד השירות הטלפוני בצפת (להלן - "מוקד השירות"), על מנת לשפר ולייעל את השירות הניתן לפונים למוקד השירות.
- 0.1.3 המוסד יהא רשאי לרכוש מהזוכה מערכת הקלטות ושירותים נלווים גם עבור מוקדי השרות הטלפוני ברחובות ובדימונה או לצאת במכרז נפרד, והכול לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.



- 0.1.4 במכרז זה רשאי להשתתף כל מציע שעונה על תנאי הסף המוגדרים במכרז (כל סעיף במכרז בסיווג "M" ובסיווג "L") ושילם עבור הגשת הצעות למכרז, כאמור בסעיף 0.3.3, לרבות יצרנים של מערכות הקלטה, חברות אינטגרציה ו/או משווקים מורשים, המוסמכים על ידי יצרן המערכת לשווק, להתקין ולספק שרותי אחריות ותחזוקה למערכת.
- 0.1.5 לא ניתן להגיש הצעות משותפות למספר מציעים, אולם המציע רשאי להציע קבלני משנה להשלמת הצעתו, כמוגדר בסעיף 0.11 להלן.
- 0.1.6 המציעים נדרשים להגיש הצעותיהם למערכת ולכלל השירותים הנדרשים במכרז זה. לא ניתן להגיש הצעות מחיר רק לחלק מהמערכות והשירותים הנדרשים. על המציעים להגיש הצעה אחת ויחידה.
- 0.1.7 המערכת והשירותים הנדרשים צריכים לענות על דרישות תקניות כלליות ומקצועיות, המקובלות בתחום מערכות הקלטה המשולבות במערכות Call Center, בארץ ובעולם וכמו כן על כל הדרישות המפורטות במכרז זה.
- 0.1.8 האמור במכרז זה נכתב מטעמי נוחיות בלשון זכר, אולם הדרישות מתייחסות לנשים ולגברים כאחד.
- 0.1.9 המוסד יבחר זוכה יחיד, שהצעתו תזכה לציון איכות/מחיר משוקלל הגבוה ביותר, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד (להלן – "הזוכה").
- 0.1.10 ההסכם עם הזוכה ייחתם לתקופה של שלוש שנים, עם אפשרות להארכה אחת לתקופה של שנתיים נוספות, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.1.11 המציע יתחייב לנהל ולבצע את פרויקט התקנת מערכת ההקלטות במוקד השרות הטלפוני של המוסד בצפת (להלן – "הפרויקט") בשיטת Turn Key באחריות כוללת ובאופן ראוי ומקצועי, בהתאם לדרישות מכרז זה ולוח הזמנים המפורט שיוסכם בין הצדדים.
- 0.1.12 המוסד יהא רשאי להזמין הרחבות של המערכת עד לקיבולת של 200 שלוחות מוקלטות בו-זמנית, שרותי תחזוקה ושעות עבודה לביצוע התאמות ושינויים, וזאת מזמן לזמן לפי צרכי המוסד, לאורך כל תקופת ההתקשרות. המוסד אינו מתחייב להזמנת הרחבות ושירותים כל שהם ובהיקף כל שהוא מהזוכה.
- 0.1.13 על המציע לפרט במענה לפרק 5 בהצעתו למכרז זה (פרק ההצעה הכספית), מחירון מבוקש לרכיבי המערכת ולכל סוגי השירותים הנדרשים במכרז זה. המחירון בהצעת הזוכה למכרז, יחייב את הזוכה לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופת הארכה, אם תהיה, וזאת גם במקרה של הקטנת הכמויות או הגדלתן. המחירים המוצעים בהצעה לא יהיו מותנים בכל צורה שהיא, בהתחייבות של המוסד לכמויות ו/או להיקפים כל שהם.
- 0.1.14 כל המחירים בהצעת המציע יהיו קבועים וסופיים ויכללו תשלום עבור כל הוצאות הזוכה, לרבות: אחריות מלאה למשך שלוש שנים למערכת באתר מוקד השרות הטלפוני בצפת, אריזה, הובלה, העמסה, פריקה, ביטוח, אש"ל, הוצאות נסיעה, הוצאות ניהול ובקרה, דיווחים למוסד, היטלים ומיסים למעט מע"מ וכל הוצאה אחרת, שתידרש למימוש מכרז זה, ואשר לא הוגדרה במפורש בכתב הכמויות והמחירים בפרק העלויות. המחירים יהיו נקובים בשי"ח ללא מע"מ.



0.1.15 המוסד ישלם לזוכה עבור המערכת, השירותים המקצועיים, תוספות והרחבות, בהתאם להיקף וסוג הרכיבים והשירותים שיסופקו למוסד בפועל, בהתאם למחירים בהצעת הזוכה ובכפוף לאישור המוסד על קבלת המערכת והשירותים האמורים לשביעות רצונו של המוסד וכמפורט בפרק 5.

0.1.16 המוסד לא יתחשב בכל הצעה, שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישות סף (כל סעיף במכרז בסיווג "M" ובסיווג "L") או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי.

## 0.2 הגדרות (I)

0.2.1 **מכרז / מפרט** - בקשה זו להצעות וכל נספחיה.

0.2.2 **המוסד** - המוסד לביטוח לאומי.

0.2.3 **המערכת / מערכת הקלטות** - מערכת הקלטות הנדרשת במכרז זה, לרבות כל רכיבי החומרה, התוכנה, רישיונות התוכנה ויתר הרכיבים המרכיבים את המערכת, אופציות והרחבות שונות והשירותים המקצועיים הנלווים על פי הנדרש במכרז זה.

0.2.4 **השירותים** - כל השירותים המקצועיים הנדרשים במכרז זה, הכוללים: שירותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית לכל רכיבי החומרה והתוכנה של המערכת, שירותי התקנה ואינטגרציה, הדרכת משתמשים, תיעוד ושעות עבודה לצורך ביצוע שינויים והתאמות שונות על פי צורכי המוסד.

0.2.5 **הצעה** - הצעת המציע למכרז זה על כל נספחיה.

0.2.6 **מציע** - גורם, כאמור בסעיף 0.1.3, שהוריד את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של המוסד ושילם עבור הגשת הצעה למכרז זה.

0.2.7 **זוכה** - מציע שהצעתו תיבחר כהצעה זוכה על ידי ועדת המכרזים של המוסד, והמוסד חתם עימו על הסכם לאספקת המערכת והשירותים הנדרשים במכרז זה.

0.2.8 **יצרן** - הגורם שפיתח את המערכת המוצעת במכרז זה והוא בעל הזכויות למכור רישיונות שימוש במערכת, אם באופן ישיר ואם באמצעות משווקים, סוכנים או באמצעות כל גורם אחר שניתנה לו הרשאה חוקית על ידי בעל הזכויות במערכת.

0.2.9 **מועד ההגשה** - התאריך האחרון להגשת הצעות למכרז זה.

0.2.10 **מחירון הזוכה / המחירון** - מחירי כל רכיבי המערכת והשירותים הנדרשים במכרז זה, המופיעים בהצעת המציע בתשובה למכרז זה.

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

0.2.12 **קבלן משנה / קבלן** - יצרן, ספק, קבלן, חברת שירות, חברת אם/בת/אחות/נכדה וכדו', המוצעת/ת על ידי המציע להשתתף בביצוע מכרז זה.

0.2.13 **תקופת ההתקשרות** - תקופת ההתקשרות בין המוסד לבין הזוכה על פי מכרז זה, לרבות תקופת הארכה אם תהייה, כמפורט בסעיף 0.18.

0.2.14 **תצהיר בכתב** - תצהיר בכתב כמשמעותו בסימן א לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשל"ו-1971.



- 0.2.15 **בעל שליטה** - כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.
- 0.2.16 **שירות אחריות** - שירות אחריות מלא באתר, על חשבון הזוכה, לכל רכיבי החומרה והתוכנה של המערכת, שיספק הזוכה למוסד על פי מכרז זה, למשך שלוש שנים מאספקת והתקנת המערכת במוקד השירות הטלפוני במוסד, לרבות תיקוני באגים, שדרוגי תוכנה, גרסאות תוכנה חדשות, חלקי חילוף, שעות טכנאי והכול בהתאם לתכולה ולתנאי השירות המוגדרים בסעיף 0.7.5 ובסעיף 4.5 במכרז.
- 0.2.17 **שירותי תחזוקה** - שירות תחזוקה למערכת, בתום תקופת האחריות עבודה, שהמוסד יבקש לרכוש מהזוכה, והכול בהתאם לתכולה ולתנאי השירות המוגדרים בסעיף 0.7.5 ובסעיף 4.5 במכרז.
- 0.2.18 **מ.ר. או משרד ראשי** - מבנה המשרד הראשי של המוסד לביטוח לאומי בירושלים.
- 0.2.19 **מוקד השרות** – מוקד השירות הטלפוני של המוסד בצפת וכאופציה גם ברחובות ובדימונה. המוקד מאויש ע"י נציגי שירות העונים לציבור הפונים טלפונית למוסד ומוסרים להם מידע בנושאים כלליים ופרטניים.
- 0.2.20 **נציג שירות** – עובד במוקד השירות הטלפוני במוסד, העונה לשיחות הטלפון המתקבלות במוקד השירות הטלפוני והמשיב לפונים במידע כללי על חוקים ותקנות הבטוח הלאומי ותפקידו, נהלי עבודה ומידע מינהלי, טכני ותפעולי וכמו כן, מידע אישי פרטני הנוגע לענייניו של הפונה למוסד.
- 0.2.21 **מנהל המערכת** – הגורם המקצועי שימונה מטעמו של מנהל אגף יישומי גמלאות וכספית במנהל תמ"מ במוסד לנהל את פרויקט ההקמה של המערכת מטעם המוסד, לנהל ולתפעל באופן שוטף את מערכת ההקלטות, לרבות: הגדרת משתמשים במערכת והרשאותיהם, ביצוע הגדרות שונות, גיבוי ושחזור נתונים, מעקב וניטור שוטף אחר פעולת המערכת, ניטור שטחי אחסון ההקלטות, מימוש אינטגרציה למערכת ה-CRM ומערכות מידע אחרות במוסד, ביצוע תיאומים מול גורמי המוסד, ריכוז וניהול הממשק הטכני מקצועי מול הזוכה ונושאים נוספים.
- 0.2.22 **אגף שירות לקוחות** – היחידה במוסד האחראית בין היתר, על שירותי המענה הטלפוני, ניהול שוטף, פיתוח, ניטור וטיוב השירותים. אגף שירות לקוחות הינו אחד הלקוחות העיקריים של המערכת במוסד.
- 0.2.23 **מנהל מוקד השירות** – הגורם שמונה על ידי אגף שירות לקוחות במוסד לנהל את מוקד השירות ולפקח אחר עבודת נציגי השירות.
- 0.2.24 **מפעיל מוקד השרות** – החברה שזכתה במכרז מס' מ (2040) 2009 ונבחרה לנהל ולהפעיל את מוקד השירות הטלפוני בצפת. מפעיל מוקד השרות הינו אחד הלקוחות העיקריים של המערכת במוסד, במטרה לשפר את רמת השירות הניתנת לציבור על ידי נציגי השרות מטעמו.
- 0.2.25 **טכנאי שירות** - טכנאי מקצועי ומיומן במערכת המוצעת, המועסק על ידי הזוכה ויישלח על ידי הזוכה למוקד השרות הטלפוני לצורך מתן שירותי התקנה, תחזוקה, שדרוגים ותמיכה טכנית במערכת.
- 0.2.26 **תומך תקשורת** - עובד מטעמו של המוסד המוצב במוקד שירות טלפוני ואחראי לטיפול בתשתיות התקשורת והמחשוב באתרי המוסד ולתמיכה במשתמשים.





- 0.2.27 **משתמש** – כל מי שהמוסד נתן לו הרשאה להפעיל את המערכת ולהשתמש בשירותיה, לרבות עובדי המוסד, עובדים חיצוניים, משתמשים אחרים.
- 0.2.28 **מבחני קבלה** - מבחני קבלה שיוגדרו על ידי הזוכה ויאושרו על ידי המוסד, ואשר יתבצעו למערכת על ידי הזוכה, כדי לבדוק את תפקוד המערכת והתאמתה המלאה לדרישות המוסד, כמפורט במכרז זה.
- 0.2.29 **הפרויקט** – תהליך המימוש, ההקמה, ההטמעה והאינטגרציה של המערכת במוסד.
- 0.2.30 **קריאת שירות** – כל פנייה למרכז השירות של הזוכה לדיווח על תקלה כל שהיא במערכת או לקבלת תמיכה טכנית ובירורים בכל נושא הקשור למימוש מכרז זה.
- 0.2.31 **תקלה קריטית** - כל תקלה אשר גורמת להשבתת פעולת ההקלטה של לפחות 10 נציגי שרות ו/או מונעת שימוש סביר בשירותי המערכת על ידי המשתמשים בה על פי דרישות מכרז זה.
- 0.2.32 **תקלה רגילה** - כל תקלה אחרת ברכיבי המערכת, שאינה מוגדרת כתקלה קריטית.
- 0.2.33 **CTI** – מערכת המנהלת את כלל תעבורת השיחות במוקד, כגון: ניתוב שיחות לנציגים, ניהול תורי ההמתנה, ניהול דיווחים היסטוריים ודיווחי זמן אמת, הגדרת הנציגים ושייכותם לקבוצות השירות וכדו'. מערכת CTI במוסד מתבססת על פתרון של חברת Genesys.
- 0.2.34 **CRM** – המערכת הממוחשבת המשמשת את נציגי השרות במוקד השרות במתן השרות לציבור הפונים בנושאים כלליים ובנושאים אישיים פרטניים, תוך אינטגרציה עם מערכות המידע במחשב המרכזי של המוסד ב-ים. המערכת מתבססת על פיתוח עצמי של המוסד הנקרא גם דלפק קדמי.
- 0.2.35 **שרת הקלטות / Logger** - רכיב חומרה ייעודי של מערכת ההקלטות, המשמש לאחסון של הקלטות קול ומסכים בזמן אמת.
- הערה**: כמו כן, במכרז זה נעשה שימוש במונחים טכניים מקצועיים מוכרים ומוסכמים בעולם המחשוב וטכנולוגית המידע.

**0.3 מנהלה (M)****0.3.1 קבלת מסמכי המכרז**

0.3.1.1 מסמכי המכרז יהיו פתוחים לעיון באתר האינטרנט של המוסד ([www.btl.gov.il](http://www.btl.gov.il)) והנוסח המופיע בו הוא הנוסח המחייב.

0.3.1.2 ניתן להוריד את חוברת המכרז מאתר האינטרנט של המוסד ללא תשלום. אין בהורדת חוברת המכרז מהאינטרנט או בהעתקתו, בכל דרך שהיא, משום יצירת בעלות עליו.

**0.3.2 רישום מוקדם למכרז**

0.3.2.1 מציעים שמעוניינים להשתתף במכרז מתבקשים להירשם אצל איש הקשר למכרז, כמפורט בסעיף 0.3.4, בהתאם למועדים המפורטים בטבלת ריכוז התאריכים שבסעיף 0.0.

0.3.2.2 הרישום יתבצע על ידי מילוי פרטי המציע על גבי העתק נספח 0.3.2 ושליחתו לאיש הקשר בדוא"ל.

0.3.2.3 רישום מוקדם אינו תנאי להגשת הצעה למכרז.

0.3.2.4 פרטי המציע נדרשים לעורך המכרז, בין היתר, לצורך משלוח הבהרות והודעות שונות הנוגעות למכרז.

**0.3.3 השתתפות במכרז**

0.3.3.1 הגשת הצעה למכרז זה תהיה כרוכה בתשלום של 500 ₪ שלא יוחזר.

0.3.3.2 יש לבצע את התשלום האמור באמצעות אתר התשלומים של המוסד בכתובת [www.btl.gov.il](http://www.btl.gov.il) בקישור המופיע בדף הבית.

0.3.3.3 יש לצרף להצעה אישור בכתב של המוסד על ביצוע התשלום האמור, כאחד מתנאי הסף להשתתפות במכרז זה.

0.3.3.4 לצרכי סיוע למענה למכרז, ניתן יהיה לבקשת מי ששילם עבור הגשת המכרז לקבל את המכרז כקובץ WORD בדואר אלקטרוני, באמצעות פנייה לאיש הקשר. הנוסח המחייב הוא אך ורק הנוסח המודפס והחתום הנמצא באתר האינטרנט של המוסד. המציע אחראי לוודא בזמן השימוש בקובץ ה-WORD שהנוסחים זהים.

**0.3.4 איש הקשר**

איש הקשר מטעם המוסד לכל עניין הקשור למכרז זה הוא: מר מוטי מסיכה – מנהל אגף יישומי גמלאות וכספית. טל': 02-6589910, פקס: 02-6589654.  
כתובת לפניה בכתב: רחוב בית הדפוס 9, ירושלים.  
דואר אלקטרוני: [motim@nioi.gov.il](mailto:motim@nioi.gov.il)



## 0.3.5 נוהל העברת שאלות ובירורים

0.3.5.1 שאלות הבהרה הנוגעות לפרטי המכרז, בכל הנושאים, יש להפנות בכתב בעברית לאיש הקשר הנ"ל, באמצעות דואר אלקטרוני בלבד (שאלות שיופנו בדרכים אחרות לא יענו).

0.3.5.2 שאלות הבהרה יוגשו בפורמט של קובץ WORD או EXCEL בלבד (לא PDF) במבנה הבא:

מס' סידורי	מס' הסעיף במסמכי המכרז	פרוט השאלה

0.3.5.3 יש להעביר את שאלות הבהרה עד למועד המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0. לא יתקבלו שאלות לאחר מועד זה.

0.3.5.4 ניתן יהיה להוריד את קבצי שאלות הבהרה ותשובות המוסד מאתר האינטרנט של המוסד, בכתובת: [www.btl.gov.il](http://www.btl.gov.il) במדור מכרזים החל מהתאריך המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0.

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

0.3.5.6 תשובות המוסד לשאלות הבהרה יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז והוראותיו. על המציעים לצרף להצעתם תדפיסים של כל קבצי הבהרות המוסד, חתומים על ידי מורשי החתימה של המציע.

0.3.5.7 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.

0.3.6 כנס מציעים: לא יתקיים כנס מציעים.

**0.3.7 מסירת ההצעות**

0.3.7.1 ההצעה תוגש בכתב בשפה העברית, בשלושה עותקים זהים ותיערך בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף זה ובסעיף 0.9 להלן. נספחים טכניים המצורפים להצעה יהיו באנגלית ו/או בעברית.

0.3.7.2 כל אחד מהעותקים יכלול שתי מעטפות נפרדות וחתומות כדלקמן:

(1) מעטפה ראשונה תכיל מענה לפרקים 0-4 במכרז וכמו כן, כל הנספחים והאישורים הדרושים, **בחוברת כרוכה**. יש לצרף למעטפה הראשונה CD הכולל את כל קבצי ההצעה בפרקים 0-4 כולל נספחים. על המעטפה יש לרשום "מכרז מס' ת (35) 2011 מענה לפרקים 0-4".

(2) מעטפה שנייה תכיל מענה לפרק 5 (פרק העלויות) מודפס וחתום על ידי מורשי החתימה של המציע וכרוך בחוברת. יש לצרף למעטפה השנייה CD הכולל את פרק 5 בהצעה. על המעטפה יש לרשום "מכרז מס' ת (35) 2011 – מענה לפרק 5 (עלויות)".

0.3.7.3 יש להקפיד על הפרדת המעטפות כנדרש.

0.3.7.4 המציע יגיש הצעה אחת בלבד. המוסד לא יתחשב בהצעות של אותו מציע, שהוגשו בשמות שונים.

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

0.3.7.6 יש למסור את ההצעות בתיבת המכרזים של המוסד, הממוקמת בארכיב שבקומה 2 בשדרות וייצמן 13 ירושלים אצל מר יוסי מרציאנו, **עד לתאריך האחרון להגשת ההצעות המפורט בטבלת ריכוז תאריכים בסעיף 0.0 בשעה 12:00.**

**המוסד לא ידון בהצעה שתגיע לאחר המועד הנ"ל.**

0.3.7.7 ההצעות יוגשו למוסד במסירה ידנית או באמצעות דואר שליחים בלבד.

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

**0.3.7.9 לתשומת לב המציעים:**

בכניסה לבניין של המוסד מתקיימים סדרי אבטחה ובדיקת תעודות אישיות, קיימת בעיית חנייה בסביבה והפרעות כלליות בתנועה לירושלים וכדו', אשר עלולות לגרום לעיכוב בכניסה לבניין המוסד, לפיכך על המציע לקחת זאת בחשבון על מנת להגיש את ההצעה בזמן.

**0.3.8 תוקף ההצעות**

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

**0.4 המפרט (I)****0.4.1 בקשה זו להצעות (להלן - "המפרט/המכרז") מכילה את הפרקים והנספחים הבאים:**

פרק המנהלה	פרק זה.
פרק 1 - פרק היעדים	הפרק מגדיר את מטרות המכרז.
פרק 2 - פרק היישום	מגדיר את הדרישות הפונקציונאליות מהמערכת.
פרק 3 - פרק הטכנולוגיה	הפרק כולל דרישות הנוגעות לתשתיות המחשוב, הטלפוניה ותקשורת הנתונים והממשקים בין המערכת המוצעת למערכת Call Center ומערכות המחשוב והטלפוניה במוסד.
פרק 4 - פרק המימוש	הפרק מגדיר את תנאי מימוש הפרויקט והשירותים הנלווים, כדוגמת: התקנת המערכת, מבחני קבלה, שרותי אחריות ותחזוקה, הדרכה, תיעוד ונושאים נוספים.
פרק 5 - פרק העלויות	הצעת המחיר - הצעה כספית
נספחי המכרז	בהתאם לפירוט בתוכן העניינים למסמכי המכרז.

0.4.2 החלק הניהולי והטכני של המכרז מסומן כפרקים 0 עד 4. פרק העלויות מסומן כפרק 5.

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

**0.5 סיווג רכיבי המכרז (I)**

0.5.1 השיטה - רכיבי המכרז מסווגים לפי הסימון הבא:

- I (Information)** - סעיף המובא לידיעה בלבד, ולידו יש להשיב "קראתי והבנתי ומקובל עליי". אם יש למציע הערות, יש לציין בשלב שאלות ההבהרה. לא ניתן להעיר או להסתייג מרכיב זה בהצעה.
- G (General)** - סעיף הדורש תשובה כללית.
- M (Mandatory)** - סעיף סף מנדטורי (GO/NO GO). תשובת המציע תהיה מסוג "קראתי והבנתי ומקובל עליי", או תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג "S". תשובה מהסוג האחרון יכולה להיות מתן הצהרה בנוסח שנקבע ברכיב הסף, או צירוף אישור או מסמך שנקבעו ברכיב הסף. חוסר תשובה, תשובה שאינה עונה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית בסעיף זה, תפסול את ההצעה על הסף.
- L (Mandatory & Specific)** - סעיף סף מנדטורי (GO/NO GO) כמו סעיף בסיווג "M". אם המציע אינו עומד בדרישות של סעיף מסוג זה, הצעתו לא תתקבל. המציע מוזמן להציע יכולות מעבר לנדרש בסעיף זה. הניקוד לסעיף זה משתתף בשקלול הכולל של ההצעה. התשובה הנדרשת כמו בסיווג "S".
- S (Specific)** - רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בפורמט שנדרש במכרז.
- N (Non relevant)** - סימון מיוחד לרכיבים שהושמטו במכרז ואין לענות עליהם. מטרת סימון זה היא לציין למגיש ההצעה שאין כאן טעות, אלא השמטה מכוונת.

0.5.2 אין להתנות על רכיבי הסף ואין להוסיף הערות, תוספות או השלמות, אשר לא נדרשו ברכיבי הסף.

0.5.3 ההצעה תשוקלל בסעיפים מסווגים S ו-L.

0.5.4 סיווג המופיע בראש פרק או סעיף משנה תקף לכל הסעיפים והרכיבים שמתחתיו, אלא אם צוין אחרת בכותרת תת הסעיף הנדון או בסעיף עצמו.

0.5.5 בנוסף לסיווג, יש לשים לב להנחיות שבגוף הסעיף עצמו ולדרישות המנוסחות שם.

0.5.6 אופן הגשת ההצעה:

**יש להקפיד על הגשת ההצעה למכרז בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף 0.9**

## 0.6 התחייבויות ואישורים בגין הגשת הצעה (M)

כל האישורים והצהרות המציע הנדרשות בסעיפים הבאים הינן בגדר תנאי סף והן יינתנו, רק אם המציע אכן עומד בדרישות שלגביהן נדרשות ההצהרות והאישורים. כמו כן, יש לשים לב לתנאי סף נוספים המוגדרים בסעיפים אחרים במכרז, דהיינו כל סעיף במכרז בסיווג "M" או "L".

### 0.6.1 ערבות בגין הגשת הצעה

על המציע לצרף להצעתו ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד, ברת חילוט, בסך של 15,000 ₪. הערבות תהיה בתוקף עד לתאריך המפורט בטבלת ריכוז תאריכים בסעיף 0.0. הערבות האמורה תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח עפ"י חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א – 1981.

**הערבות תוגש כערבות מקורית בדיוק בנוסח ערבות הגשה המצורף  
בנספח 0.6.1 למכרז זה ללא תוספות, השמטות או שינויים.**

**לא יתקבל צילום של הערבות.  
כל שינוי מהנוסח האמור יגרום לפסילת הצעה !!!**

המוסד יהא רשאי לממש הערבות, אם המציע שזכה במכרז לא יחתום על ההסכם לאור זכייתו במכרז ובסמוך לה ולא יאוחר מ- 15 יום ממועד הודעת המוסד על זכייתו במכרז זה. לאחר סיום הליכי המכרז, יוחזרו הערבויות למציעים שלא זכו במכרז. המציע יאריך את תוקף הערבות וההצעה לבקשת המוסד, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.

### 0.6.2 אישורים

- 0.6.2.1 **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 0.6.2.1 להצעה.
- 0.6.2.2 **אישור תשלום עבור הגשת הצעה למכרז** – על המציע לצרף להצעה צילום אישור תשלום עבור הגשת הצעתו למכרז זה, כנספח 0.6.2.2 להצעה.
- 0.6.2.3 **אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה** – על המציע לצרף אישור עו"ד על מורשי החתימה ודוגמאות חתימה מטעם המציע, על גבי צילום נספח 0.6.2.3 במכרז זה.
- 0.6.2.4 **אישור מחזור כספי** - על המציע לצרף אישור רו"ח של המציע, על גבי צילום נספח 0.6.2.4, המפרט מחזור מכירות כללי בכל אחת מהשנים 2008-2010, בש"ח ללא מע"מ, ולפחות מיליון ₪ בכל שנה.
- 0.6.2.5 **תאגיד בשליטת אישה** - להצעה אשר מתקיים בה האמור בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים התשנ"ב - 1992, כלומר שאישה מחזיקה בשליטה בתאגיד המציע, יצורפו אישור רואה חשבון ותצהיר כמפורט בסעיף האמור, בנוסח המצורף בנספח 0.6.2.5.
- יצוין כי אישור זה אינו חובה ומותנה בקיום המצב כאמור ובלבד שתאגיד המציע אינו חברה אשר מניותיה רשומות למסחר בבורסה או הוצעו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל. (S)
- 0.6.2.6 **אישור היצרן** - המציע יצרף אישור תקף של יצרן המערכת או נציגו הרשמי בארץ, כי המציע במכרז זה מורשה ומוסמך לשווק את המערכת המוצעת במכרז זה ולספק שירותי התקנה, תמיכה ואחזקה שוטפים למערכת וזאת כנספח 0.6.2.6 להצעה.

**0.6.3 רשימת לקוחות וממליצים - (L) Customer References**

0.6.3.1 על המציע לפרט לפחות שלוש התקנות של מערכת הקלטות למוקדי שירות טלפוניים, הפועלות בארץ ו/או בעולם ב-Production, אשר סופקו והותקנו על ידי המציע ו/או קבלן משנה המוצע במכרז, כאשר לפחות התקנה אחת מביניהן חייבת להיות התקנה הפועלת בתצורת TDM ובאינטגרציה עם מערכת CTI מסוג Genesys.

0.6.3.2 המוסד ייתן עדיפות בדרוג האיכות להצעה הכוללת התקנות בתצורה הספציפית הנדרשת במוסד, דהיינו: מרכזיית תדיראן קוראל TDM ומערכת CTI גינסיס. (S)

0.6.3.3 הפירוט יהיה בהתאם לטבלה הבאה ויצורף כנספח 0.6.3 להצעה:

מס' משק	שם הלקוח	שם איש קשר ותפקידו בארגון	מספר טלפון וכתובת דוא"ל של איש הקשר	סוג ממשק CTI	כמות השלוחות המוקלטות	ממשק טלפוניה TDM או IP

**0.6.4 הצהרת המציע בדבר יכולות מקצועיות (L)**

על המציע לצרף להצעתו, כנספח 0.6.4, הצהרה חתומה על ידי מורשה חתימה מטעמו, כדלקמן:

0.6.4.1 המציע בעל וותק של לפחות 3 שנים, בשיווק, התקנה, אינטגרציה ותחזוקה של מערכות הקלטה למוקדי שירות טלפוניים.

0.6.4.2 המציע ו/או קבלן משנה המוצע במכרז מעסיקים ביחד לפחות 5 טכנאים מוסמכים ישראלים למתן שרותי התקנה, אינטגרציה, תחזוקה ותמיכה טכנית במערכת המוצעת, נכון למועד ההגשה.

0.6.4.3 המציע ו/או קבלן משנה המוצע במכרז מפעילים מוקד שרות לקוחות לטיפול בקריאות שירות במערכת בארץ.

0.6.4.4 המציע ו/או קבלן משנה המוצע במכרז מפעילים מעבדת שירות ובדיקות למערכת ומחזיקים מלאי ראוי של חלקי חילוף למערכת בארץ.



## 0.6.5 עיון בהצעות

המציע מצהיר כי ידוע לו שעפ"י חוק חובת המכרזים התשנ"ב-1992, (להלן - "חוק חובת המכרזים"), יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים, שלא זכו במכרז, לראות את הצעתו אם זכה. כמו כן, מצהיר המציע כי אין לו התנגדות לכך ואין צורך לבקש ממנו רשות להראות את הצעתו, בכפוף לחוק חובת המכרזים. על המציע לציין מראש בתשובתו **נספח 0.6.6** (הצהרת המשתתף במכרז) אלו סעיפים בהצעתו חסויים להצגה למתחרים. למרות זאת, ועדת המכרזים תהא רשאית עפ"י שיקול דעתה להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או מקצועי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות של חוק חובת המכרזים ותקנותיו.

מציע שיבקש לממש את זכותו כאמור לעיל, יידרש לשלם למוסד 0.3 ₪ כולל מע"מ בגין צילום של כל דף שיבקש לצלם.

## 0.6.6 הצהרת המשתתף במכרז

על המציע לצרף להצעתו הצהרה על גבי העתק נספח 0.6.6 בחוברת המכרז, חתומה על ידי מורשה החתימה של המציע, כי:

0.6.6.1 המציע קרא והבין את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז זה, קיבל את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקש לדעת, ברשותו הניסיון, הידע, המומחיות, הכושר, כוח אדם מקצועי ברמה ובהיקף הנדרש, האמצעים הכספיים, הארגוניים, הלוגיסטיים והטכנולוגיים וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה בשלמות, ברמה מקצועית גבוהה ובלוח הזמנים הנדרש, לאורך כל תקופת ההתקשרות והכול בהתאם לדרישות המכרז.

0.6.6.2 המציע מסכים לכל תנאי המכרז והוא מתחייב למלא את כל דרישות המכרז כמפורט במכרז זה, אם יזכה בו, בדיוקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות והכול בכפוף להוראות המכרז, הסכם ההתקשרות וההצעה.

0.6.6.3 המציע מצהיר כי רכיבי המערכת המוצעת הינם בייצור שוטף, ושהמציע בדק שאין שום מידע על הפסקה מתוכננת של ייצורם או שיווקם או הפסקת התמיכה בהם ע"י היצרן ו/או המציע ואין בעיה לספק למוסד חלפים ועדכונים למשך 7 שנים מיום ההתקנה.

0.6.6.4 המציע מצהיר, כי ברור לו שהזמנת רכיבי המערכת והשירותים הנלווים תהיה עפ"י צרכי המוסד, מזמן לזמן, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד וללא התחייבות לכמויות כלשהן או להיקפים כל שהם ובהתאם למחירון בהצעתו.

0.6.6.5 המציע יתחייב לעשות שימוש לצורך מימוש מכרז זה, אך ורק בתוכנות מורשות עם רישיון יצרן.

**0.6.7 תצהיר המציע בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה**

על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב (כהגדרתו בסעיף 0.2.14) בשמו ובשם של בעלי השליטה במציע (כהגדרתם בסעיף 0.2.15), בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה, בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.6.7.

**0.6.8 תצהיר המציע בעניין שמירת זכויות עובדים**

על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב בשמו ובשם של בעלי השליטה במציע, בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת העבודה ו/או השירותים, במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.6.8 א'.

אם מוצעים קבלני משנה במכרז זה, על המציע לצרף תצהירים של כל אחד מקבלני המשנה המוצעים, בדבר שמירת זכויות עובדים, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.6.8 ב'.

**0.6.9 זכויות קניין**

על המציע להצהיר, כי הוא הבעלים הבלעדי של זכויות הקניין (לרבות קניין רוחני וזכויות יוצרים) במערכת המוצעת וכי אין כל מניעה או הגבלה על הצעת המערכת לשימוש המוסד או הפרה של זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, כתוצאה מכך. במקרים בהם זכויות הקניין במערכת או בחלקים ממנה שייכות לצד שלישי, יפורט הדבר בהצהרה בתוספת הסבר והוכחות, להנחת דעת המוסד, למקור הזכויות של המציע להציע למוסד את המערכת. כמו כן, יבהיר המציע כי ישפה את המוסד בכל מקרה של תביעת צד שלישי כלשהוא, שתוגש נגד המוסד, וקשורה בזכויות במערכת המוצעת וכי המוסד לא יישא בכל נזק בגין כך ובהתאם לאמור בהוראות סעיף 12 ח' בהסכם ההתקשרות, הרצ"ב כנספח 0.7.3 במכרז.

**0.6.10 הדגמה ומצגות**

המוסד ימנה ועדת בדיקה מטעמו שתבחן את הפתרון המוצע והיכולות של המציע. המוסד שומר לעצמו את הזכות להיפגש עם המציעים ו/או לקבל הדגמה מעשית (live) של המערכת ו/או לערוך סיור אצל לקוח ישראלי, המפעיל את המערכת המוצעת.

המציע יתחייב לאפשר את המצגת הסיור וההדגמה הנדרשת, בלוח הזמנים שיקבע המוסד בתיאום עם המציע.

**0.7 התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז (M)****0.7.1 ערבות בגין זכייה**

הזוכה במכרז ימציא למוסד, ביחד עם החתימה על ההסכם, ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד בסך של 30,000 ₪.

הערבות האמורה תהיה תקפה למשך כל תקופת ההתקשרות + 90 יום לאחר סיומו, לעמידה בתנאי ההסכם. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן עפ"י 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 שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.

הערבות תוגש כערבות מקורית בנוסח ערבות ביצוע המצורף בנספח 0.7.1 למכרז זה, ללא תוספות, השמטות או שינויים.

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, כדין. הזוכה במכרז יתחייב להאריך או לחדש את הערבות במידה וההסכם יוארך, וזאת למשך תקופת ההארכה + 90 יום לאחר סיומה, מייד עם דרישת המוסד.

**0.7.2 אחריות כוללת לפרויקט**

הזוכה יתחייב לתת אחריות כוללת למוצרי החומרה והתוכנה של המערכת ולשירותים שיספק למוסד לאור זכייתו במכרז ויתחייב להקצאת כוח אדם בהיקף הנדרש ובאיכות ראויה, כפי שיידרש לניהול ולביצוע הפרויקט והשירותים המוגדרים במכרז זה, ברמה מקצועית גבוהה ובהתאם ללוח הזמנים הנדרש וזאת למשך כל תקופת ההתקשרות.

**0.7.3 הסכם התקשרות**

הזוכה מתחייב לחתום על הסכם לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.3 במכרז זה. מכרז זה והבהרות המוסד לשאלות הבהרה של המציעים והצעת הזוכה בתשובה למכרז זה והבהרות ותשובות הזוכה יהיו חלק בלתי ניפרד מההסכם שיחתם. על המציע לחתום על ההסכם בנספח 0.7.3 בראשי תיבות ולצרפו להצעה.

**0.7.4 התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות**

הזוכה מתחייב שהוא עצמו וכל אחד מעובדיו שישתתף במימוש מכרז זה, יחתום על התחייבות לשמירת הסודיות והגנת הפרטיות, הרצ"ב כנספח 0.7.4 למכרז זה.

על מורשי החתימה של המציע לחתום על הצהרת הסודיות בנספח 0.7.4 בראשי תיבות ולצרפה להצעה.

**0.7.5 שרותי אחריות ושירות תחזוקה**

- 0.7.5.1 הזוכה יספק שירות אחריות (כהגדרתו בסעיף 0.2.16) למערכת במוקד השרות, לתקופה מינימאלית של שלוש שנים, על חשבון הזוכה, החל ממועד התקנת המערכת במוקד השרות, מותנה באישור בכתב של המוסד על קבלת המערכת לשביעות רצונו של המוסד.
- 0.7.5.2 כמו כן, הזוכה יתחייב לספק שירות תחזוקה למערכת, בתום תקופת האחריות, בתשלום על פי דרישת המוסד ובהתאם לתנאי השירות המוגדרים בסעיף 4.5.
- 0.7.5.3 הזוכה מתחייב להמשיך במתן שירות אחריות למערכת שיספק למוסד על פי מכרז זה גם אם הסכם ההתקשרות בינו לבין המוסד יסתיים או לא יוארך וזאת עד תום תקופת שלוש שנות האחריות על פי מכרז זה.
- 0.7.5.4 התשלום לזוכה עבור מתן שירותי האחריות לתקופה של שלוש שנים יהיה כלול במחיר המערכת. התשלום עבור שירות תחזוקה למערכת ל-12 חודשים יחושב כאחוז קבוע ממחיר הרישיונות שהמוסד ירכוש מהזוכה על פי מכרז זה.
- 0.7.5.5 תנאי שירות האחריות יהיו זהים לתנאי התחזוקה בתשלום ויכללו בין היתר: טיפול בתקלות, ליקויים, פגמים וכדו' שיתגלו ברכיבי החומרה והתוכנה של המערכת, אספקת והתקנת חלקי חילוף, אספקת ציוד חלופי זהה על פי הצורך, אספקת שדרוגים ועדכונים לרכיבי תוכנה וחומרה, אספקת גרסאות תוכנה חדשות, תחזוקה מונעת למערכת על פי הוראות היצרן ותמיכה טכנית שוטפת במערכת, ברמה מקצועית ראויה ובהתאם לתנאי השירות המוגדרים בסעיף 4.5 עד לפתרון התקלה והחזרת המערכת לפעילות מלאה ואופטימאלית.
- 0.7.5.6 הזוכה מתחייב שיהיה לו ציוד חלופי, מלאי רכיבים וחלקי חילוף הנדרשים לספק את השירותים המוגדרים במכרז, ברמת השירות הנדרשת, לאורך כל תקופת ההתקשרות.

**0.7.6 זכויות השימוש**

הבעלות במערכת וברכיבי החומרה והתוכנה אשר יותקנו ע"י הזוכה במוקד השרות תעבור לבעלות המוסד, ולזוכה לא תהיה כל זכות בהם. מובהר בזאת, כי אין באמור לעיל לפגוע בזכויות יוצרים, פטנטים, סודות מסחריים, סימני מסחר ו/או זכויות הקניין הרוחני האחרות של צד כל שהוא.

**0.7.7 תאימות ועקיבה טכנולוגית**

- 0.7.7.1 הזוכה יתחייב שגרסאות תוכנה עתידיות של המערכת יהיו תואמות לגרסאות התוכנה הקודמות של המערכת, שנרכשו ופועלות במוסד.
- 0.7.7.2 הזוכה יתחייב לתאימות טכנולוגית בין רכיבי המערכת לבין מוצרי התוכנה הנדרשים להפעלת המערכת במוסד ו/או מתממשקים למערכת המוצעת, וזאת בתוך 12 חודשים ממועד הזמינות הכללית של השינויים והשדרוגים על ידי היצרנים של מוצרי התוכנה האמורים, כגון: מערכות הפעלה, דפדפנים, בסיסי נתונים, Genesis.

**0.7.8 מבחני קבלה**

- 0.7.8.1 הזוכה אחראי לבצע בדיקות קבלה מסודרות למערכת שיספק למוסד על פי מכרז זה. מפרט הבדיקות יוגש לאישור המוסד. המוסד יהא רשאי להגדיר לזוכה מבחני קבלה נוספים והזוכה יתחייב לבצעם במלואם, ללא כל דרישת עלות נוספת, מעבר לאמור בפרק העלויות – פרק 5.
- 0.7.8.2 כל הציוד והתוכנות שיידרשו לביצוע הבדיקות, מלבד התוכנות והמערכות הקיימות במוקד השירות, יסופקו ע"י הזוכה ועל חשבונו.
- 0.7.8.3 נציג המוסד יהא רשאי להיות נוכח במהלך ביצוע בדיקות הקבלה. הזוכה ירשום כל ליקוי שיתגלה בעת בדיקות הקבלה בדו"ח המסכם, ויתקנו בתוך שבוע לכל היותר, מיום ביצוע מבחני הקבלה. לאחר גמר התיקון של כל הליקויים הזוכה יערוך בדיקה חוזרת, במטרה לוודא את ביצוע התיקונים כנדרש, וכן שלא נגרמו ליקויים אחרים בעת התיקון.
- 0.7.8.4 בנוסף למבחני הקבלה שיתבצעו על ידי הזוכה, המוסד יהא רשאי להגדיר ולבצע מבחני קבלה נוספים מטעמו.
- 0.7.8.5 המוסד יאשר את קבלת המערכת, לאחר שווידא את תקינות המערכת לשביעות רצונו עם תום הבדיקה החוזרת, אם נערכה כזו. האישור יימסר לזוכה לצורך גמר התחשבות. עם מסירת האישור תחל תקופת האחריות.

**0.7.9 מנהל פרויקט טכני ונציג הזוכה**

- 0.7.9.1 הזוכה ימנה מנהל פרויקט מקצועי בכיר וקבוע מטעמו, שירכז וינהל את פרויקט ההקמה של מערכת ההקלטות במוקד השרות עד להפעלתה המלאה וכמו כן, מנהל הפרויקט יהווה SPOC טכני לכל השאלות, הברורים והבקשות בתחומים המקצועיים הנוגעים למימוש מכרז זה, גם לאחר הקמת המערכת (להלן – "מנהל הפרויקט").
- 0.7.9.2 כמו כן, הזוכה ימנה איש קשר בעל כישורים מתאימים, שירכז וינהל את הפרויקט והשירותים שיינתנו מטעם הזוכה למוסד ויהווה "כתובת" ניהולית בכירה כלפי המוסד, לכל עניין מנהלי וכספי הקשור למימוש מכרז זה (להלן – "נציג הזוכה").
- 0.7.9.3 הזוכה רשאי למנות אותו עובד לשני התפקידים האמורים לעיל, בתנאי שהעובד המוצע עומד בדרישות שני התפקידים.
- 0.7.9.4 מינוי מנהל הפרויקט ונציג הזוכה או מינוי של מחליפים יעשה באישור המוסד מראש. המוסד יהא רשאי לדרוש מהזוכה החלפת מנהל הפרויקט ו/או נציג הזוכה והזוכה ידאג להחלפתם עם קבלת הדרישה האמורה.
- 0.7.9.5 על הזוכה לדאוג לממלאי מקום מתאימים ברמה דומה, לשני התפקידים לעיל, בכל מקרה של היעדרות של מנהל הפרויקט ו/או נציג הזוכה למשך שבוע או יותר.
- 0.7.9.6 מובהר בזאת, כי התשלום עבור שעות העבודה של מנהל הפרויקט ונציג הזוכה יהיה כלול במחירי המערכת והשירותים הנלווים.
- 0.7.9.7 על המציע לפרט במענה לסעיף זה את שמותיהם של מנהל הפרויקט ונציג הזוכה המיועדים ואת ניסיונם המקצועי והניהולי. המציע רשאי להציע יותר ממנועמד אחד לכל תפקיד נדרש כממלאי מקום.

**0.7.10 תמיכת הזוכה והיצרן**

0.7.10.1 הזוכה יתחייב להביא לידיעתו של היצרן את דבר זכייתו במכרז וכן יתחייב להביא מומחים של היצרן, על פי דרישת המוסד, כדי לסייע בהתקנת הפתרון במוסד ו/או בפתרון בעיות מורכבות שלא נפתרו על ידי הזוכה ב-SLA המוסכם או במקרים מיוחדים אחרים וזאת על חשבונו של הזוכה.

0.7.10.2 הזוכה יתחייב לעדכן את המוסד בכל שינוי או התפתחות טכנולוגית משמעותית, הידועים לו ושיחולו במערכת לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות: גרסאות תוכנה חדשות, הכרזה על פונקציות חדשות מהותיות, שינויים מהותיים, הפסקת התמיכה במערכת או ברכיבים שלה וכדו' וזאת מייד עם היוודע לו על השינוי/ההתפתחות האמורים. העדכונים האמורים יבוצעו בהתאם לאופן בו יודיע על כך הזוכה לכלל לקוחותיו.

0.7.10.3 כמו כן, הזוכה יתחייב לעדכן את המוסד בכל התפתחות עסקית, משפטית, ארגונית ו/או התפתחות מהותית אחרת, הנוגעת לזוכה וליצרן המערכת, ליציבותם, לחוסנם ולהמשך פעילותם, שיש לה השלכה מהותית על קיום ההסכם ו/או שיכולה להשפיע לרעה על יכולתו של הזוכה לקיים את התחייבויותיו מכוח ההסכם כלפי המוסד, וזאת תוך זמן סביר מהתאריך שנודע על כך לזוכה.

**0.7.11 הודעה על זכייה**

הזוכה יתחייב לא לפרסם הודעה על קבלת העבודה / הזמנה / זכייתו אלא לאחר תיאום ואישור נוסח ההודעה מראש ובכתב ע"י איש הקשר, כמפורט בסעיף 0.3.4.

**0.8 זכויות המוסד – מוציא המכרז (M)****0.8.1 ביטול המכרז**

המוסד רשאי לבטל את המכרז ו/או לצאת במכרז חדש או לדחות את ביצוע המכרז וזאת עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרה זה תימסר הודעה מתאימה למציעים.

**0.8.2 בחירת הזוכה**

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

0.8.2.2 המוסד לא יתחשב בכל הצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה, לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישת סף (L או M), או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי, ו/או שתהיינה בה הסתייגויות ו/או שינויים כלשהם מהאמור במכרז. היה והמוסד יבחר בהצעה בה יהיו שינויים ו/או הסתייגויות ו/או תוספות מעבר לאמור במכרז, יראו אלו כבטלים ולא יחייבו את המוסד.

**0.8.3 בקשת הבהרות**

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

**0.8.4 הזמנות עפ"י מכרז זה**

0.8.4.1 המוסד אינו מתחייב להזמנת כמויות כל שהן.

0.8.4.2 המוסד רשאי להזמין חלק מהמערכת ומהשירותים המבוקשים ו/או לממש את ההצעה בחלקים או בשלבים, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

**0.9 מבנה הצעת המציע (M)**

- 0.9.1 הצעת המציע תוגש בכתב בעברית ותיערך בהתאם למבנה הבא :
- 0.9.2 הצעת המציע תוגש בשני חלקים, כדלקמן :
- 0.9.2.1 **חלק ראשון** - המענה המנהלי והטכני יערך בחוברת כרוכה, הכוללת :
- א. מכתב פתיחה חתום על ידי מורשי החתימה.
  - ב. מענה מפורט ושלם לכל סעיפי המכרז בכל אחד מהפרקים 0 עד 4, אחד לאחד.
  - ג. נספחי ההצעה, בהתאם לפירוט בסעיף 0.9.9 להלן.
  - ד. CD הכולל את כל המסמכים, הקבצים והנספחים של החלק הראשון בהצעה.
  - ה. תדפיס של חוברת המכרז וכל מסמכי הבהרות המוסד, כפי שהתפרסמו באתר האינטרנט של המוסד, כאשר כל דף ודף חתום בחותמת של המציע וחתימת מורשה חתימה מטעמו.
- 0.9.2.2 **חלק שני** – ההצעה הכספית תיערך בחוברת כרוכה ותכלול מענה לפרק 5 (פרק העלויות), בהתאם למבנה המפורט להלן ובפרק 5 במכרז.
- 0.9.3 מבנה המענה יהיה תואם בסעיפיו "אחד לאחד" למבנה המכרז. לדוגמא: סעיף 0.6.2 בהצעה יכיל תשובה לסעיף 0.6.2 במכרז, סעיף 4.2.2 בהצעה יכיל תשובה לסעיף 4.2.2 במכרז וכדו'. אין לדלג על סעיפים במענה למכרז.

**הצעה אשר תוגש שלא במבנה זה עלולה להידחות על הסף.**

- 0.9.4 מבנה התשובה בכל סעיף יהיה בהתאם לסיווג הסעיף במכרז: L,M,G,S,I, כמוגדר בסעיף 0.5 לעיל. המציע אינו רשאי להוסיף הערות ו/או הצעות משלו ו/או לגרוע ו/או להתנות על הוראות המכרז. אם יעשה כן, הדבר לא יילקח בחשבון בבדיקת הצעתו.
- 0.9.5 לסעיף בסיווג שלגביו אין צורך בתשובה ייכתב בהצעת המציע "קראתי והבנתי ומקובל עליי". במקרה של סעיף ראשי או סעיף משנה הכולל סעיפים ורכיבים מתחתיו ואין צורך בתשובה לגבי כל אחד מרכיבי הסעיף האמור, מספיק לכתוב בהצעת המציע בתשובה לסעיף הראשי או לסעיף המשנה בלבד "קראתי והבנתי ומקובל עליי" ואין צורך לענות בנפרד על כל אחד מרכיבי הסעיף האמור.
- 0.9.6 על המציע לצלם או להעתיק את פרק העלויות (פרק 5) במכרז זה בשלמות, ככתבו וכלשונו, למלא את כל טבלאות המחירים בפרק העלויות בשלמות, בדיוקנות ובהתאם להנחיות שם ולצרף לחלק השני בהצעתו (להצעה הכספית).
- 0.9.7 כל עמוד בהצעה על שני חלקיה, לרבות הנספחים להצעה, יוחתם בחותמת הרשמית של המציע. בדף הראשון/הפותח של ההצעה ובכל אחד מהדפים בהצעה הכספית (צילום פרק 5) תהא גם חתימת מורשי החתימה מטעם המציע.
- 0.9.8 תיקונים בכתב יד, אם יהיו, יילקחו בחשבון רק אם יהיו מלווים בחתימת מורשי חתימה וחותרת ליד התיקון.



נספחי הצעה 0.9.9

יש להקפיד לצרף להצעת המציע את **כל** הנספחים, האישורים וההצהרות שנדרשו במכרז, ערוכים וחתומים כנדרש ולרכז אותם בפרק הנספחים בחלק הראשון של המענה, לרבות מכתבי התשובה של המוסד לשאלות ההבהרה של המציעים, חתומים על ידי מורשי חתימה של המציע, כמפורט בטבלה הבאה:

מספר הנספח	שם הנספח	סעיף המכרז	הערות
0.3.2	טופס פרטי המציע המבקש להירשם למכרז	0.3.2	יש למלא את הטופס ולשלוח בדוא"ל לאיש הקשר כדי להירשם כמציע במכרז ולקבל הבהרות והודעות מהמוסד. מילוי ושליחת הטופס אינם תנאי להגשת הצעה למכרז.
0.3.5.6	מסמכי הבהרות המוסד לשאלות הבהרה למכרז זה	0.3.5.6	יש להקפיד שמסמכי הבהרות יחתמו על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.
0.6.1	ערבות הגשה	0.6.1	יש להקפיד שנוסח הערבות יהיה בדיוק בנוסח המופיע בנספח 0.6.1.
0.6.2.1	אישורים על ניהול ספרים	0.6.2.1	אישורים תקפים של רשות המיסים.
0.6.2.2	אישור תשלום עבור הגשת הצעה למכרז	0.6.2.2	צילום אישור תשלום עבור הגשת הצעה למכרז.
0.6.2.3	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	0.6.2.3	אישור עו"ד או רו"ח על גבי צילום נספח 0.6.2.3
0.6.2.4	אישור מחזור כספי	0.6.2.4	אישור רו"ח של המציע על גבי צילום נספח 0.6.2.4
0.6.2.5	תאגיד בשליטת אישה	0.6.2.5	אישור רו"ח ותצהיר על גבי צילום נספח 0.6.2.5
0.6.2.6	אישור יצרן	0.6.2.6	אישור יצרן המערכת כי המציע מורשה לשווק, להתקין ולספק שרותי אחריות ותחזוקה למערכת בישראל.
0.6.3	פרוט התקנות קודמות	0.6.3	בהתאם לפרוט הנדרש בסעיף 0.6.3 במכרז.
0.6.4	הצהרת המציע בדבר יכולות מקצועיות בתחום מערכות הקלטה במוקדי שירות טלפוניים	0.6.4	בהתאם לפירוט בנספח 0.6.4 בהצעה.
0.6.6	הצהרת המשתתף במכרז	0.6.6	הצהרת מורשי חתימה של המציע על גבי צילום נספח 0.6.6
0.6.7	תצהיר המציע בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים ובשל הפרת דיני העבודה	0.6.7	תצהיר עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.7
0.6.8 א'	תצהיר המציע בעניין שמירת זכויות עובדים	0.6.8	תצהיר עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.8 א'
0.6.8 ב'	תצהיר קבלן משנה בעניין שמירת זכויות עובדים	0.6.8	תצהיר עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.8 ב'.
0.7.3	הסכם התקשרות	0.7.3	יוגש על גבי צילום נספח 0.7.3 בחוברת המכרז.
0.7.4	הצהרת סודיות	0.7.4	יוגש על גבי צילום נספח 0.7.4 בחוברת המכרז.
0.11	הצהרה על העסקת קבלני משנה במכרז + מכתב התחייבות מכל אחד מקבלני המשנה	0.11	יש לצרף הצהרה חתומה בפני עורך דין וכמו כן, מכתב התחייבות מכל אחד מקבלני המשנה חתום בפני עורך דין.

**יש לשים לב לתנאי סף נוספים המוגדרים בסעיפים אחרים במכרז, דהיינו כל סעיף בסיווג L/M**



**0.10 בעלות על המכרז ועל ההצעה (I)****0.10.1 בעלות על המכרז ושימוש בו**

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

**0.10.2 בעלות על ההצעה ושימוש בה**

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

**0.11 שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה) (M)**

0.11.1 הזוכה יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה ישראליים, המשלימים את הצעתו.

0.11.2 ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה יחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים שלו ושל כל מי מטעמו לרבות כל אחד מקבלני המשנה מטעמו וכל מי מטעמם, והתחייבויותיו לגבי עובדיו יהיו תקפות גם לגבי כל אחד מקבלני המשנה ועובדיהם.

0.11.3 המוסד יהיה רשאי לפסול בכל עת ולפי שיקול דעתו הבלעדי קבלן משנה, שיועסק בפרויקט זה מטעם הזוכה, מבלי לנמק וללא כל התחייבות כלפי הזוכה ו/או קבלני המשנה מטעמו ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או העובדים מטעמו יפסיקו את עבודתם בפרויקט זה מיד ויוחלפו ע"י הזוכה לפי הצורך. מודגש כי הזוכה ו/או קבלן המשנה מטעמו ו/או מי מטעמם לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת עבודת קבלן המשנה לפי סעיף זה.

0.11.4 הזוכה יתחייב להודיע בכתב למוסד, לפחות 30 יום מראש, על הפסקת העסקתו או החלפתו של קבלן משנה. בכל מקרה לא תבוצע החלפה כזו ביוזמת הזוכה, אלא אם קיבל הזוכה את הסכמת המוסד לכך מראש ובכתב. קבלן המשנה המחליף לא ייפול בכישוריו ויכולת מהקבלן המוחלף. המוסד שומר לעצמו את הזכות שלא לאשר קבלן משנה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

0.11.5 במידה וקיימים קבלני משנה בהצעה :

0.11.5.1 על המציע לפרט במענה לסעיף 4.1.2 את שמותיהם, ניסיונם, תפקידם המדויק בפרויקט ופרטים נוספים, עפ"י הפירוט הנדרש בסעיף האמור.

0.11.5.2 על המציע להגיש הצהרה, מאומתת על ידי עורך דין, כי אם יזכה במכרז, הזוכה מתכוון להעסיק קבלן משנה במימוש המכרז, פרוט שמו, חלקו ותפקידו המדויק של קבלן המשנה במימוש המכרז והניסיון המקצועי הרלבנטי שלו. יש לצרף להצהרה האמורה מכתב התחייבות, בו קבלן המשנה מאשר כי קרא את המכרז על נספחיו והבהרות המוסד, לרבות ההסכם, וכי הוא מבין אותו ומסכים לאמור בו. יש להגיש הצהרה חתומה נפרדת לכל אחד מקבלני המשנה המוצעים להשתתף במכרז, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.11.

**0.12 סמכות השיפוט (I)**

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

**0.13 מספר ההצעות (I)**

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

**0.14 תהליך בחירת הזוכים (I)**

- 0.14.1 בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף המוגדרים במכרז ואשר מסומנים ב-M ו-L.
- 0.14.2 דירוג איכות להצעות שיעמדו בכל תנאי הסף, בהתאם לטיב המענה לדרישות המכרז המסומנות ב-L ו-S.
- 0.14.3 שקלול מרכיבי האיכות והעלות, כאשר משקל האיכות בציון המשוקלל הוא 30% ומשקל המחיר בציון המשוקלל הוא 70%.
- 0.14.4 ציון איכות משוקלל מינימאלי להצעה הינו 80 מתוך 100 נקודות אפשריות להצעות שיעמדו בתנאי הסף. אם לאחר דירוג ציוני האיכות המשוקללים, לא תימצאנה הצעות עם ציון איכות 80 או יותר, ציון האיכות המינימאלי יהיה 75 מתוך 100 נקודות. (M)
- 0.14.5 **ציון עלות משוקלל**
- 0.14.5.1 מחיר ההצעה המשוקלל יכלול סיכום של מחירי המרכיבים הבאים:
- מחיר קבוע וסופי עבור מערכת הקלטות לצורך הקלטה במקביל של 50 שלוחות, לרבות: מערכת הקלטות, בקרת איכות, Loggers, ממשקי אינטגרציה, ממשקי ניהול ושימוש במערכת, אחריות מלאה באתר לתקופה של שלוש שנים וכל רכיב אחר שיידרש כדי לענות על דרישות המכרז ואשר לא הוגדר במפורש בפרק העלויות במכרז כאופציה בתשלום נפרד.
  - מחיר קבוע וסופי להרחבת המערכת עד ל-200 שלוחות במקביל, לפי מדרגות גידול של 10 שלוחות כל מדרגה, לרבות התקנה והפעלה.
  - עלות הקמת המערכת קומפלט, לרבות: תכנון, התקנה ואינטגרציה של המערכת במוקד השרות בצפת וחיבורה למרכזייה ול-CTI, מבחני קבלה, הדרכה, ליווי מקצועי, סיוע ותמיכה טכנית למשך שלושה חודשים לאחר העלייה לאוויר.
  - תחזוקה שנתית ל-5 שנים לכל רכיבי המערכת פחות שנות האחריות המוצעות.
  - בנק של 300 שעות עבודה של מומחה מקצועי במערכת לצורך מתן שרותי ניהול מערכת (סיסטם), ביצוע שינויים, שדרוגים והתאמות שונות במערכת, בדוחות, בממשקים ובמסכי ממשק המשתמש על פי צרכי המוסד מזמן לזמן ושירותי תמיכה טכנית נוספים, שאינם נכללים בתכולת שרותי האחריות בסעיף 4.6.
- 0.14.5.2 המוסד יספק על חשבונו כל רכיב חמרה או תוכנה **סטנדרטי** הנדרש להפעלת המערכת, כגון: שרתים, תחנות עבודה, בהתאם לדרישות שיגדיר הזוכה בתשובה לפרק 3 (פרק הטכנולוגיה) בהצעתו למכרז. מרכיבים אלו לא ייכללו במחיר ההצעה לעיל.
- 0.14.5.3 ההצעה הזולה ביותר, שתעמוד בכל תנאי הסף המוגדרים במכרז, תקבל את מלוא הנקודות בסרגל העלות ויתר ההצעות ידורגו ביחס אליה.
- 0.14.6 **אמות המידה והמשקלות (המפ"ל) לבחירת הזוכה:** רצ"ב כנספח 0.14 למכרז.

**0.15.5 שמירת סודיות ואבטחת מידע (M)**

0.15.1 **אי פרסום מידע:** הזוכה מצהיר בזה, שידוע לו, כי מידע שיימסר לו על ידי המוסד לשם ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה וכל תוצרי העבודה על פי מכרז זה, אין לפרסמם ועליו להחזירם למוסד בתום השימוש. ההתחייבות לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.

0.15.2 **שמירת סוד:** הזוכה מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל תוצר עבודה עפ"י מכרז זה וכל מסמך ו/או ידיעה ו/או קובץ מחשב 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 קבלן, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח – 1958.

**0.15.3 שמירת סוד ע"י עובדי הזוכה:**

0.15.3.1 הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו חובה זו של שמירת הסודיות והעונש על אי מילוייה.

0.15.3.2 המוסד יהא רשאי להחתים את עובדי הזוכה, כולם או מקצתם, על הצהרת סודיות לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.4, לגבי כל מידע שיוודע להם במסגרת עבודתם על פי ההסכם.

0.15.4 **נהלי אבטחת המידע במערכת:** יהיו לפי הנהוג במוסד וכן בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות תשמ"א 1981 והתקנות שהוצאו לפיו. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הזוכה מתחייב לשמור בסודיות מלאה ומוחלטת את תוכנם ופרטיהם של קבצי המחשב והמסמכים שיימסרו לו על ידי המוסד ולאפשר גישה אליהם אך ורק לעובדיו ומורשיו שיעסקו בביצוע ההסכם.

**0.15.4.1 חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר:**

- היה מצוי בחזקת הזוכה קודם לגילוי ללא חובת סודיות;
- פותח באופן עצמאי ללא שימוש במידע סודי;
- נמסר לזוכה ע"י צד ג' ללא חובת סודיות;
- הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של המוסד;
- רעיונות, תפיסות, ידע וטכניקות הקשורים לפעילות העסקית של הזוכה הכלולים במידע של המוסד ואשר נשמרו בזיכרוןם של עובדי הזוכה שהיו בעלי גישה למידע בהתאם למכרז זה;
- על הזוכה לגלותו בהתאם לצו שיפוטי חלוט.

0.15.4.2 אין באמור בסעיף 0.15.4.1 משום מתן הרשאה לזוכה לגלות, לפרסם או להפיץ, אלא כמפורט בכל מקום אחר בהסכם:

- את המקור של המידע הנלווה;
- כל נתונים סטטיסטיים או נתוני כוח אדם של המוסד;
- תוכניות עסקיות של המוסד.

0.15.5 עובדי הזוכה ו/או מי מטעמו, שיעבדו באתרי המוסד, יעברו את הבדיקות הביטחוניות הנהוגות במוסד, במידה ויתבקש על ידי מנהל אבטחת המידע במוסד. הזוכה יתחייב לקבל מראש ובכתב את הסכמת מנהל אבטחת המידע של המוסד לגבי כל עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסק בביצוע עבודות על פי מכרז זה ומנהל אבטחת המידע 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, כולל עובדי קבלני המשנה.

## 0.16 תנאים כלליים (M)

0.16.1 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 יתחייב כי במקרה שיעבור לבעלות חברה אחרת, או גוף אחר, ימשיך הזוכה לשאת בכל התחייבויותיו על פי מכרז זה.

0.16.2 הזוכה יהא 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.

0.16.3 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.

0.16.4 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.

0.16.5 הזוכה יבטח על חשבונו הוא אצל מבטח מורשה כדין בישראל לטובתו ולטובת המוסד יחדיו מפני נזק ו/או אובדן, העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין תוך כדי ביצוע השירותים שישפך הזוכה למוסד לגופו ו/או לרכושו של כל אדם, לרבות עובדי הזוכה או מי מטעמו, עובדי המוסד וכל אדם אחר הנמצא בשירותו. הזוכה ימציא העתק מן הפוליסה למוסד או לחילופין ימציא למוסד אישור מהמבטח האמור על קיום ביטוחים כנדרש במכרז זה ואשר יכלול את מספרי הפוליסות הרלוונטיות, אם יידרש לכך על ידי המוסד.

0.16.6 הזוכה יפצה וישפה את המוסד על כל תביעה, דרישה, הליך, נזק, הוצאה, היטל וכיוצא ב שיתעוררו כתוצאה מפגיעה בזכויות פטנטים, זכויות יוצרים, מדגמים, סימני מסחר או זכויות דומות בדבר מוצרי חומרה ותוכנה, אשר יסופקו ע"י הזוכה או מי מטעמו למוסד.

0.16.7 הזוכה הינו קבלן עצמאי ולא יהיו כל יחסי עובד ומעביד בין המוסד לבינו ו/או לבין עובדיו ו/או קבלני המשנה מטעמו 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 הנחית מזמין בלבד ולא ייווצרו כל יחסי עובד ומעביד. כמו כן, לא תשחרר כל הדרכה, הנחיה או הוראה כנ"ל את העובד הזוכה מהתחייבויות לפי מכרז זה ולפי ההסכם שייחתם.

0.16.8 בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין האמור במכרז זה לאמור בהצעת המציע, יחייב את הצדדים אך ורק האמור במכרז. כל תוספת ו/או הסתייגות ו/או שוני בהצעת המציע לעומת המכרז בטלים בזאת, ולא יחייבו את הצדדים להסכם על אף בחירת הצעת הזוכה והתקשרות המוסד עימו עפ"י הסכם זה.

**0.17 מחירים ותנאי תשלום (I)**

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

**0.18 תקופת ההתקשרות (M)**

0.18.1 תקופת ההתקשרות תהיה למשך שלוש שנים מיום החתימה על הסכם ההתקשרות. המוסד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופה אחת נוספת של שנתיים, וזאת בהודעה לזוכה בתוך 30 ימים לפני תום תקופת ההתקשרות או תקופת ההארכה.

0.18.2 אם תוארך ההתקשרות, יהא על הזוכה לחדש את הערבות לתקופת ההארכה ועוד 90 יום וזאת גם אם יאחר המוסד במתן הודעה לזוכה על הארכת תקופת ההתקשרות.

**0.19 הפסקת ההתקשרות (M)**

0.19.1 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, 60 יום מראש, (להלן: "הודעה מוקדמת").

למרות האמור לעיל, המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות ללא צורך בהודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:

א. במידה שהזוכה הינו תאגיד - במקרה שימונה לו מפרק סופי או זמני.  
ב. במידה שהזוכה הינו אדם פרטי - במקרה שיוכרז כפושט רגל או יהפוך לבלתי כשיר משפטית.

ג. הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עימה קלון.  
0.19.2 בתקופת ההודעה המוקדמת, על הזוכה למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות וכל המוטל עליו, על פי תנאי המכרז, עד סיום עבודתו במוסד.

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

0.19.4 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, לרבות תיעוד וקוד מקור של רכיבי תוכנה שפותחו עבור המוסד כחלק ממימוש מכרז זה, וכן יעמיד לרשות המוסד כל דבר ששולם עבורו על ידי המוסד לצורך ההסכם וכן יחזיר למוסד כל סכום שהמוסד לא קיבל תמורה עבורו.

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

0.19.6 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.

0.19.7 על הזוכה להתחייב לבצע חפיפה מסודרת עם מי שיבוא במקומו, וזאת ללא כל תוספת עלות שהיא, מעבר להוראות פרק העלויות – פרק 5 במכרז.

0.19.8 נוהל התשלום לזוכה בתקופת ההודעה המוקדמת, כמוגדר בהוראות סעיף 10 להסכם ובפרק העלויות (פרק 5) במכרז זה.



## 1. פרק היעדים (I)

### 1.0 כללי – הבהקים

- 1.0.1 מטרת המכרז היא לבחור ספק של מערכת הקלטות שיחות לצורך בקרת איכות אחר נציגי השירות במוקד השרות הטלפוני של המוסד בצפת וכאופציה נוספת גם במוקדי שירות נוספים של המוסד בדימונה וברחובות, כאמור בסעיף 2.1.2.
- 1.0.2 המערכת תאפשר הקלטה ואחזור שיחות ותוכן המסכים של נציגי השירות תוך סנכרון בין השיחות והמסכים המוקלטים.
- 1.0.3 שירותי ההקלטה, האיתור והאחזור ישולבו במערך המחשוב והתקשורת במוקד השרות וישתלבו בצורה מלאה עם מרכזיית טלפונים מסוג תדיראן קוראל (TDM) ועם מערכת CTI של ג'נסיס, באמצעות ממשק קיים ומובנה במערכת המוצעת, ללא צורך בפיתוח ייעודי.

### 1.1 הלקוח והגורמים המעורבים במוסד

- 1.1.1 הגורם הישיר האחראי ליישום מכרז זה במוסד ומנהל המערכת הוא איש הקשר, כאמור בסעיף 0.3.4, מנהל אגף יישומי גמלאות וכספית במינהל תמ"מ (תקשוב ומערכות מידע).
- 1.1.2 הלקוחות הישירים של המערכת הינם: מנהל מוקד השירות מטעם המוסד, אגף שרות לקוחות במוסד ומפעיל מוקד השירות אשר נבחר על ידי המוסד להקים, לנהל ולתפעל את מוקד השרות הטלפוני בצפת.
- 1.1.3 ביישום הפרויקט יהיו מעורבים גורמים נוספים אשר יתואמו ויופעלו על פי הצורך על ידי איש הקשר, כדוגמת: מחלקת הטלפוניה, ספק המרכזייה, ספק מערכת CTI, צוות פיתוח מערכת CRM המשמשת את נציגי השרות, חטיבת תקשורת ומחלקות מקצועיות נוספות במנהל תמ"מ.
- 1.1.4 המוסד יקבע איש קשר (SPOC) מטעמו, שיעבוד מול הזוכה ויהא אחראי לתאם ולהפעיל את הגורמים הרלבנטיים במוסד.

### 1.2 יעדי המכרז

- 1.2.1 המערכת תאפשר לפיקוח ובקרת איכות אחר השירותים הניתנים בפועל לקהל הפונים למוקד השרות.
- 1.2.2 המערכת תסייע בשיפור רמת השירות והמקצועיות של נציגי השירות.
- 1.2.3 המערכת תסייע בהדרכת נציגי השרות.



## 2. פרק היישום (S)

### 2.0 כללי (I)

- 2.0.1 פרק זה מגדיר את הדרישות הפונקציונאליות מן המערכת על כל רכיביה.
- 2.0.2 על המציע להתייחס לכל אחת מהדרישות בפרק זה, **אחת לאחת**, ולהשיב עליהן באופן ענייני, מדויק ומפורט, בהתאם לסיווג הסעיפים, כמוגדר בסעיף 0.5.
- 2.0.3 תשובות כלליות וסתמיות מסוג "כך/לא", "קראתי והבנתי" וכדו' ביחס לסעיפים בסיווג L, S לא תתקבלנה. חובה לענות על כל הסעיפים.
- 2.0.4 נדרש כי המערכת תכלול תמיכה מלאה מן המדף, (Commercial off-the-shelf) בכל הדרישות בסיווג "L/M" המוגדרות במכרז בכלל ובפרק 2 בפרט.
- 2.0.5 אם דרישה מסוימת בסיווג "S" אינה נתמכת או שנתמכת באופן חלקי, על המציע להבהיר זאת באופן מפורש בתשובתו ולציין על איזה חלק או חלקים בדרישה, המוצר המוצע אינו עונה.
- 2.0.6 המציע מוזמן לצרף להצעתו נספחים טכניים להבהרת ולהרחבת תשובתו.

**2.1 תאור מצב קיים****2.1.1 מוקד השרות הטלפוני בצפת (I)**

- 2.1.1.1 מוקד השרות הטלפוני המרכזי של המוסד נמצא בצפת והוא משרת את כלל אזרחי המדינה הפונים למוסד בטלפון, בעניינים אישיים פרטניים וגם בנושאים כלליים לקבלת מידע בנושא זכויות וחובות המבוטחים, הנחיות, טפסים למילוי תביעות וכדו'.
- 2.1.1.2 מוקד השרות הטלפוני מנוהל ומתופעל על ידי חברת טלאול אשר זכתה במכרז שפרסם המוסד להקמה, ניהול ותפעול מוקד שרות טלפוני.
- 2.1.1.3 מוקד השירות מונה כ- 200 נציגי שירות.
- 2.1.1.4 מספר שיחות נכנסות ביום שיא 20,000.
- 2.1.1.5 זמן שיחה ממוצעת 3 דקות.
- 2.1.1.6 במוקד השרות קיימת תשתית מחשוב ותקשורת מפותחת הכוללת את המרכיבים הבאים: מרכזיית טלפונים קוראל TDM, מערכת IVR, מערכת CTI ג'נסיס, תוכנות יישומיות הפועלות בתחנות העבודה ובעמדות הניהול והפיקוח, כדוגמת תוכנת CRM פיתוח עצמי (דלפק קדמי), כ-200 תחנות עבודה, מדפסות, שרתים, ציוד לתקשורת נתונים, תשתיות אבטחת מידע, מערכת אל פסק בחדר התקשורת והשרתים, גנראטור לשעת חירום ורכיבים נוספים.
- 2.1.1.7 מוקד השרות הטלפוני בצפת מחובר בקווי תקשורת נתונים מהירים למשרד הראשי של המוסד ודרכו גם למוקדי השירות ברחובות ובדימונה.
- מרכזיית הטלפונים במוקד השירות בצפת מתחברת לבזק באמצעות צירי PRI ושלוחות IP מרוחקות למוקד השרות האחורי ברחובות.
- 2.1.1.8 שעות הפעילות במוקד השירות הן משעה 08:00 ועד 18:00 בימים א' עד ה'.

**2.1.2 מוקדי שרות מיוחדים ברחובות ובדימונה (I)**

- 2.1.2.1 בנוסף למוקד השירות המרכזי בצפת, המוסד מפעיל שני מוקדי שרות מיוחדים בדימונה וברחובות, כמפורט להלן.
- 2.1.2.2 שני המוקדים המיוחדים מאוישים על ידי עובדי המוסד. כל אחד מהמוקדים האלו כולל כ-10 נציגי שירות. תצורת החומרה, התוכנה והטלפוניה ברחובות ובדימונה זהה לתצורה במוקד השירות בצפת.
- 2.1.2.3 מוקד השירות בדימונה משמש מוקד שירות ותמיכה במשתמשים הפונים למוסד באמצעות אתרי האינטרנט של המוסד, כדוגמת: אתר מייצגים, אתר תשלומים, אתר הבית של המוסד, אתר שירות אישי ואתרים ייעודיים נוספים באינטרנט.
- 2.1.2.4 מוקד השירות ברחובות מטפל בפונים מחו"ל ובמוקדי שי"ל – שירות ייעוץ לאזרח.
- 2.1.2.5 כמו כן, מוקד השירות ברחובות מהווה מוקד שרות אחורי (Back Office) עבור נציגי השירות במוקד צפת. נציגי השירות ברחובות מתחברים למוקד צפת באמצעות שלוחות IP מרוחקות.
- 2.1.2.6 מוקד השרות האחורי ברחובות כולל תשתיות לוגיסטיות ואמצעים טכניים מתאימים לצורך מעקב וניטור מרחוק של מוקד השירות בצפת ולצורך ביצוע חלק מפעולות תחזוקת תוכנת מוקד השירות מרחוק.



**2.2 תצורת המערכת והקיבולת הנדרשת (L)**

- 2.2.1 המערכת המוצעת נדרשת לפעול ולהשתלב בצורה מלאה עם מרכזיית טלפונים מסוג תדיראן קוראל הפועלת בתצורת TDM ועם מערכת CTI של ג'נסיס.
- 2.2.2 בשלב ראשון נדרשת יכולת הקלטה של 50 נציגי שירות כלשהם בו זמנית באתר אחד עם אופציה לגידול של עד 200 שלוחות, בהתבסס על התצורה המוצעת וללא צורך בשדרוג רכיבי המערכת עד לקיבולת המלאה.
- 2.2.3 המציע יפרט כמות השלוחות המקסימאלית הנתמכת על ידי שרת ההקלטה המוצע בפתרון. (S)
- 2.2.4 נדרשת יכולת להקלטה דינאמית, כלומר מנהל המערכת יבחר את השלוחות להקלטה על פי צרכיו ובאופן דינאמי.
- 2.2.5 לא נדרשת יכולת גיבוי למערכת, אולם המידע (הקלטות השיחות והמסכים) יגובה באופן שוטף על שרת הארכיון.
- 2.2.6 אחזור השיחות יתבצע מתחנות עבודה במוקד השרות וגם מתחנות עבודה מרוחקות ברשת המוסד, בממשק משתמש מבוסס דפדפן, IE גרסא 8 ומעלה.
- 2.2.7 המערכת תכלול תמיכה ב- Free Seat, כלומר בחירת נציגי השירות הספציפיים, שמבקשים להקליט בזמן נתון תתבצע ללא תלות במספר השלוחה אליה הם מחוברים באותו הזמן, בהתבסס על מאפייני זיהוי שיתקבלו ממערכת CTI.
- 2.2.8 המערכת תכלול יכולת להקלטה ולכידת מסך של נציגי השירות במקביל לשיחה הטלפונית, השיחות והמסכים המוקלטים ישמרו במוקד השרות על שרת, שיסופק ע"י המוסד.
- 2.2.9 המערכת תכלול כאפליקציה המובנית בה, "מערכת לבקרת איכות" לצורך בקרת איכות של נציגי השירות. מערכת בקרת האיכות תאפשר הקלטת שיחות ומסכים של נציגי השירות, בהתאם לתוכנית הקלטה שתוגדר, כלים לבניית טפסי הערכה/משוב מתקדמים, יכולות הערכת שיחה הכוללת קול ומסך ודוחות רלבנטיים בנושא איכות השירות והערכת נציגי השירות.
- 2.2.10 נדרש שכל ממשקי המשתמש, הניהול ובקרת האיכות יהיו בעברית, לרבות מסכים, סרגלים ודוחות המערכת.
- 2.2.11 המערכת תכלול מנגנוני התממשקות, כגון: API, Web Services וממשקי תוכנה נוספים לצורך חיבור מערכת ההקלטות המערכת למערכת CRM של המוסד, לדוגמא: כדי לאפשר את הדרישה המוגדרת בסעיף 2.4.5 ושימושים נוספים. המציע יפרט אילו ממשקי תוכנה ואינטגרציה קיימים במערכת.
- 2.2.12 נדרשת יכולת לממש ממשק בין מערכת ההקלטות למערכת ניהול תוכן ארגוני (ECM) כדוגמת: Documentum, Filenet, OpenText ו/או מערכות מובילות אחרות לצורך תיוק ושמירה אוטומטית של הקלטות הקול, מסכי העבודה של נציגי השירות והמטה-דטה הנלווה במערכת ECM במוסד, באמצעות מנגנוני ההתממשקות המוזכרים בסעיף 2.2.11 לעיל. המציע יפרט את האפשרויות הקיימות במערכת ליישם ממשק כזה, אם יבקש זאת המוסד והאם המחיר עבורו כלול במחיר המערכת הבסיסית, כמוגדר בסעיף 5.2.2 או מתומחר כאופציה בתשלום נפרד. יובהר כי המוסד עדיין לא בחר במערכת ECM.
- 2.2.13 המציע יתאר ויפרט את המודולאריות של מרכיבי המערכת, תוך פירוט משמעות ההרחבה ברמת מרכיב, לרבות הרישיונות הנדרשים במקרה של הרחבה. (S)



- 2.2.14 המציע יפרט כיצד ניתן לשלב/לשדרג את המערכת המוצעת בסביבת IPTEL. (S)
- 2.2.15 בסעיפים הבאים של פרק 2 יפורטו הדרישות הפונקציונאליות מרכיבי המערכת השונים. (I)
- 2.3 ממשק משתמש (L)**
- 2.3.1 המערכת תכלול ממשק משתמש ידידותי קל, בעברית, לצורך ניהול ושימוש שוטף במערכת.
- 2.3.2 נדרש ממשק בין המערכת ל- Active Directory. (S)
- 2.3.3 המערכת המוצעת תתמוך ברמות הרשאה למשתמשים לפי תפקיד המשתמש.
- 2.3.4 המערכת תאפשר הגדרת רמת הרשאה קבוצתית והיררכית. (S)
- 2.3.5 המערכת תתעד ותנהל דוחות מעקב (Audit File) אחר משתמשים שנכנסו למערכת, מתי ואילו שינויים ביצעו במערכת, בפרט נדרש לתעד כל שינוי שבוצע במערכת ההרשאות. (S)
- 2.3.6 המערכת לא תגביל את מספר המשתמשים במערכת לצרכי ניהול ושימוש שוטף במערכת, לרבות האזנה בזמן אמת, הן משתמשים המחוברים למערכת באמצעות ה-LAN והן משתמשים מרוחקים.
- 2.4 הקלטת ושמירת שיחות ומסכים (L)**
- 2.4.1 נדרשת הקלטה ברמת תחנת הקצה, באופן כזה שהקלטת השיחות תשקף את חווית נציג השירות ותתבצע מרגע תחילתן אצל נציג השירות ועד סיומן כרצף אחד לרבות מקטע הפתיח האישי ולרבות הקלטה של שיחות התייעצות, שיחות ועידה כמקטעים נוספים של אותה השיחה. לא נדרשת הקלטת השיחות בזמן שהותן ב-IVR או בתור המתנה לנציג שירות.
- 2.4.2 המערכת תאפשר המשך הקלטת המסכים לאחר סיום השיחה, למשל עבור זמן ניירת וזמן השלמת טיפול (וסוגי מצבים נוספים). פרקי הזמן עבור כל מצב יהיו פרמטרים הניתנים להגדרה ולשינוי על ידי מנהל המערכת. ההקלטה תחל מיד עם תחילת המענה, הקשת המוקדן על כפתור Answer וכלה בסיום השיחה, כניסת המוקדן למצב Ready.
- 2.4.3 השיחות המוקלטות (שמע ומסכים) ישמרו במערכת בצירוף נתוני זיהוי באופן שיאפשר איתור ואחזור יעיל של השיחות. הנתונים יכללו בין היתר: נתוני מערכת CTI, זמני תחילת וסיום השיחה, משך השיחה, מספר מנוי מתקשר, מס' תעודת זהות, פרטי נציג השירות (שם ומספר עמדה) ונתונים נוספים שיוגדרו על ידי המוסד בשלב האפיון המפורט.
- 2.4.4 נדרש ממשק סטנדרטי ומובנה בין מערכת ההקלטה CTI של ג'ניסיס במוקד השירות הטלפוני, על מנת להעביר פריטי מידע מתוך מערכת ה-CTI וצירופם להקלטה, כך שניתן יהיה לבצע חיפוש במערכת ההקלטה לפי אותם מאפיינים.
- 2.4.5 נדרשת אפשרות להוסיף לרשומת הפעילות ב-CRM את הקלטת השיחה ולהוסיף קישור LINK במערכת ה-CRM להקלטת הלקוח וביצוע חיפוש ופלייבק מתוך ממשק ה-CRM לשיחות המוקלטות. המימוש במערכת ה-CRM יהנו באחריות המוסד לביטוח לאומי, באמצעות API של המערכת המוצעת ו/או WEB Services. (S)
- 2.4.6 נדרשת אופציה לכיבוי ההקלטה על ידי נציג השירות במהלך שיחה, במקרה של השמעת נתונים רגישים, כגון: פרטי כרטיס אשראי, מספר חשבון בנק. המציע יפרט האם אופציה זו כלולה במערכת הבסיסית, כמוגדר בסעיף 5.2.2 או מוצעת בתשלום נפרד. (S)



- 2.4.7 המערכת תאפשר שמירת מסכים ב- Gray Scale במקום בצבע מלא, כדי לחסוך ברוחב סרט ובשטחי אחסון. (S)
- 2.4.8 ההקלטות יישמרו בשרת ההקלטה, שיסופק ויותקן על ידי הזוכה כחלק בלתי נפרד מהמערכת. כמו כן, המערכת תאפשר שמירת הקלטות על שרת ארכיון, שיותקן במוקד השירות ו/או באתר אחר של המוסד ויסופק על ידי המוסד, בהתאם לתצורה הנדרשת, כאמור בפרק הטכנולוגיה. מובהר כי הזוכה יהיה אחראי להתקנת שרת הארכיון.
- 2.4.9 המערכת תאפשר למנהל המערכת לקבוע את תקופת השמירה של הקלטות השיחות והמסכים, בנפרד. ברירת המחדל תהיה חצי שנה. בתום תקופת השמירה, המערכת תמחק את ההקלטות או תעביר אותן לשרת ארכיון על פי הגדרת מנהל המערכת.
- 2.4.10 המציע יפרט מודל לחישוב נפח האחסון הנדרש בשרת ההקלטות ובשרת הארכיון בהתייחס לתקופת השמירה. יש לציין מהו גודל קובץ ההקלטה ליחידת זמן לשיחה, קובץ קול בלבד וקובץ הכולל הקלטת מסך. (S)
- 2.4.11 נדרשת יכולת סטנדרטית ליצוא קבצי הקלטת שיחות (בפורמט WAV, MP3), מסכים והמטה-דטה הנלווה לשימוש של מערכות חיצוניות, לדוגמא כדי לארכב את המידע במערכת ניהול תוכן ארגוני או לשלב במערכי הדרכה ו/או שימושים אחרים (L). המציע יפרט אילו פורמטים סטנדרטים נתמכים ביצוא הקבצים וכיצד מתבצע הסנכרון בין קבצי השמע למסכים ולמטה-דטה. (S)

**2.5 אחזור שיחות (L)**

- 2.5.1 המערכת תאפשר חיפוש ואחזור מהיר של שיחות מוקלטות באמצעות כל הפרמטרים הנמצאים בלוג השיחה לרבות מאפייני השיחה ובכללם נתוני ה-CTI.
- 2.5.2 חיפוש ואחזור השיחות יתאפשר הן משרת ההקלטות והן משרת הארכיב.
- 2.5.3 המערכת תאפשר להגדיר סדר חיפוש לדוגמא להתחיל חיפוש בשרת ארכיון ואז לעבור לשרת ההקלטה. כמו כן, ניתן יהיה להגדיר חוקי חיפוש למשתמש באשר למקומות בהם יוכל משתמש או קבוצת משתמשים לחפש.
- 2.5.4 נדרשת אפשרות לחיפוש שיחות בהתאם למאפיינים הבאים: (S)
- 2.5.4.1 שיחות קצרות מ-X שניות.
- 2.5.4.2 שיחות ארוכות מ-X שניות.
- 2.5.4.3 שיחות מלקוח ספציפי (עפ"י מספר תעודת זהות, מספר מחייג וכדו').
- 2.5.4.4 שיחות בהן הוחזק הלקוח בהמתנה יותר מ-X פעמים ו/או יותר מ-Y שניות.
- 2.5.4.5 המציע יפרט אפשרויות חיפוש נוספות
- 2.5.5 המערכת תאפשר בניית פילטרים קבועים לחיפוש שיחות, הן ברמת כלל המשתמשים והן ברמת משתמש ספציפי במערכת.
- 2.5.6 נדרשת אפשרות לאתר שיחות ממערכת ה-CRM של המוסד, באופן כזה שכל שיחה תופיע כ-LINK בכרטיס הלקוח, לחיצה על ה-LINK תשמיע ותציג את מאפייני השיחה. המימוש במערכת ה-CRM הינו באחריות המוסד, באמצעות ממשקי האינטגרציה והתוכנה שיכללו ויסופקו כחלק מהמערכת המוצעת. (S)
- 2.5.7 המערכת תציג את השיחה המוקלטת (שמע ומסכים) לרבות נתוני הזיהוי הנוספים. ניתן יהיה לשמוע ולצפות בשיחה כרצף יחיד מתחילתה ועד סופה וכאוסף של מקטעים נפרדים, בחיפוש מקטעי שיחות.
- 2.5.8 המערכת תכלול כלי בקרה מתאימים לשמיעה/צפייה בהקלטות, לרבות: מונה זמן, הרצה רציפה קדימה ואחורה, השמעה רגילה ומהירה, דילוג בין מקטעים ויכולות נוספות.
- 2.5.9 נדרשת אפשרות להאזין לשיחות המאוחזרות (Replay) באמצעות הרמקולים של תחנת העבודה וגם באמצעות מכשיר טלפון המחובר לאחת השלוחות במרכזיית הטלפונים.
- 2.5.10 המערכת תאפשר העברת קבצי הקלטה (שיחות ומסכים) בדואר אלקטרוני כקבצים ו/או כקישורים למערכת (LINK) לכל משתמש במוסד, שיש לו הרשאת גישה לשיחה הנדרשת.
- 2.5.11 נדרשת אפשרות לאחזור שיחה מוקלטת ישירות מתוך טופס הערכת נציג שרות, באמצעות לינק להקלטה או בדרך אחרת. (S)

**2.6 יכולת האזנה וצפייה בשיחה בזמן אמת (L)**

- 2.6.1 המערכת תאפשר למשתמש האזנה/צפייה לשיחות בזמן אמת (הקשבה/חדירה) ו/או לאחר אחזור (L). המציע יציין האם נדרשת התקנת מוקדד בעמדת המשתמש (S).
- 2.6.2 ממשק המשתמש יציג את רשימת נציגי השירות שנמצאים בשיחה פעילה ומתוך מסך זה יוכל המשתמש לבחור באחד הנציגים ולבצע הקשבה שקטה לשיחה כולל הצגת המסך.
- 2.6.3 המערכת תאפשר לתייג שיחות לסיווגים שונים, לדוגמא: שיחות המתאימות להדרכה. הסיווגים האפשריים יוגדרו על ידי המוסד וניתן יהיה לשנותם. (S)
- 2.6.4 ניתן יהיה להצמיד הערה ו/או דגל סימון לשיחה, אשר תרשם במערכת עם פרטי המעיר. נדרש שניתן יהיה לבצע חיפוש על פי הערה או דגל. (S)
- 2.6.5 נדרשת אפשרות לייצר סימון אוטומאטי לשיחה, בהתאם לפרמטרים אשר יוגדרו על ידי המוסד, לדוגמא: מספר הפעמים בהם הפונה למוקד נמצא בהמתנה או מספר העברות מנציג שירות אחד לשני. ציון זה יוצג בסמוך לשיחה ויהיה נגיש למנוע חיפוש השיחות. (S)

**2.7 יכולות ניטור, שליטה ובקרה (S)**

- 2.7.1 המערכת תבדוק, תעקוב ותתריע בזמן אמת אחרי הסטאטוס של כל רכיבי המערכת, לרבות:
- 2.7.1.1 תקינות שרת ההקלטה ושרת הארכיב ומידע על ניצול המשאבים (זיכרון, CPU, נפחי אחסון וכדו').
- 2.7.1.2 סטאטוס ערוצי ההקלטה, ממשקים, יחידת האחסנה, תקינות כוננים והתקנים אחרים.
- 2.7.1.3 זיהוי אוטומאטי של תקלות שונות בכל אחד מרכיבי המערכת והפקת התרעה מתאימה אשר תרשם בלוג אירועים (ראה להלן), בפרט במקרה שהדיסק של שרת ההקלטות ושרת הארכיב מתמלאים מעבר לערך סף מוגדר.
- 2.7.2 המערכת תנהל לוג אירועים והתרעות במערכת, לרבות תיעוד זמני האירוע, חזרה לשיחות ומשכי זמן התקלה/הנפילה, יכולות להציג את האירועים למנהל המערכת עם המלצות לתיקון/לפעולה.
- 2.7.3 נדרש שהמערכת תכלול תמיכה ב-SNMP ובקבצי MIB סטנדרטיים ותוכל להתממשק למערכת CA/Unicenter של המוסד.
- 2.7.4 מערכת הבקרה תאפשר ניטור ברמת עמדת נציגי השירות הבודד ותאתר נציגים שאינם מוקלטים בצורה תקינה (שיחות ומסכים).
- 2.7.5 המערכת תאפשר לבצע בדיקת תקינות ובדיקת סטאטוס לכלל מכלול מערכת ההקלטה יזומה או אוטומאטית על פי הגדרות, יופק דוח המפרט את האלמנטים שנבדקו ואת תוצאות הבדיקה.
- 2.7.6 המציע יפרט יכולות ניטור נוספות הקיימות במערכת.

**2.8 מערכת בקרת איכות - דרישות פונקציונאליות (L)****2.8.1 כללי**

- 2.8.1.1 כאמור בסעיף 2.2.9 לעיל, המערכת תכלול אפליקציה לצורך בקרת איכות של נציגי השירות (להלן – "מערכת בקרת האיכות"). מערכת בקרת האיכות תאפשר הקלטת שיחות ומסכים של נציגי השירות, בהתאם לתוכנית הקלטה שתוגדר, תספק כלים לבניית טפסי הערכה ודוחות רלבנטיים בנושא איכות השירות והערכת נציגי השירות.
- 2.8.1.2 להלן יפורט הדרישות הפונקציונאליות ממערכת בקרת האיכות.

**2.8.2 תוכנית ההקלטה (S)**

- 2.8.2.1 המערכת תאפשר ליצור ולהפעיל מספר תוכניות הקלטה שונות.
- 2.8.2.2 המשתמשים במערכת יוכלו ליצור, לעדכן ולעיין בתוכניות ההקלטה, בהתאם להרשאות.
- 2.8.2.3 המערכת תאפשר לשייך לתוכניות ההקלטה השונות נציגים שונים, לדוגמא על מנת להבחין בין נציגים ותיקים וחדשים.
- 2.8.2.4 ניתן יהיה להגביל את תוכנית ההקלטה בזמן.
- 2.8.2.5 קביעת מדגם השיחות בתוכנית ההקלטה תתאפשר באמצעות הקריטריונים הבאים ו/או קריטריונים נוספים:
- א. שיעור (אחוז) השיחות והמסכים המוקלטים.
  - ב. כמות שיחות לנציג.
  - ג. תקופת זמן (ימים בשנה, ימים בשבוע, שעות ביום).
  - ד. אופן התפלגות השיחות המוקלטות בפרק הזמן שהוגדר, למשל שיחות ראשונות, חלוקה אקראית, X שיחות וכדו'.
  - ה. פרמטרים המתקבלים במערכת ה-CTI.
  - ו. שילוב הקריטריונים לעיל.

**2.8.3 מערכת הטפסים להערכת נציגי שירות (S)**

- 2.8.3.1 המערכת המוצעת תכלול כלים מתאימים ליצירה/חילול של טפסי הערכה של נציגי שירות על ידי מעריכים, בשפה העברית, באמצעות המערכת.
- 2.8.3.2 המערכת תאפשר הגדרת טפסים מורכבים, הגדרת סוגים שונים של שאלות, שהמענה עליהן יהיה כן /לא, סולם ציונים, אפשרויות בחירה, ושאלות שהופעתן מותנית בתשובות קודמות.
- 2.8.3.3 נדרשת יכולת לקבוע משקלות יחסיים לכל שאלה בטופס הערכה, באופן כזה שהמערכת תוכל לחשב ציון משוקלל לכל טופס הערכה.
- 2.8.3.4 המערכת תאפשר לבצע הערכה של נציגי שירות בהשוואה ליתר נציגי השירות במוקד השרות ובהשוואה למוקד השירות כולו.
- 2.8.3.5 המערכת תאפשר למעריך לקבוע ציון ברמת השיחה הבודדת, ברמת מספר שיחות וברמת תוכנית ההקלטה לנציגי שירות.
- 2.8.3.6 מערכת בקרת האיכות תספק דוחות שונים, שיאפשרו ניתוח ציונים ומגמות לאורך זמן, איתור נקודות חוזק וחולשה, ניטור ביצועי נציגי השירות, בהתבסס על טפסי הערכה וכדו'.

**2.9 מערכת להפקת דוחות (L)**

- 2.9.1.1 המערכת תכלול מחולל דוחות אשר יתבסס על נתונים הנאספים מכל מרכיבי המערכת (תפעוליים ואפליקטיביים), באופן שיאפשר למוסד להגדיר/לבנות דוחות שונים עבור סוגי המשתמשים השונים, באופן עצמאי.
- 2.9.1.2 מחולל הדוחות והדוחות המופקים יהיו בשפה העברית.
- 2.9.1.3 המערכת תאפשר הגדרת פילטרים להפקת דוחות.
- 2.9.1.4 המערכת תאפשר להפיק דוחות לתקופות זמן שונות, כגון: שעה, יום, שבוע, חודש, שנה, רבעון, מתאריך עד תאריך. (S)
- 2.9.1.5 המציע יפרט אילו סוגי דוחות סטנדרטיים קיימים במערכת ויצרף דוגמאות. (S)
- 2.9.1.6 נדרשת יכולת להדפיס את הדוחות על מדפסות סטנדרטיות.
- 2.9.1.7 נדרשת יכולת לייצא את הדוחות למערכות חיצוניות, בפורמט Excel או בפורמט סטנדרטי אחר לצורך עיבוד / שילוב במערכות חיצוניות.
- 2.9.1.8 המערכת תכלול דוחות מסוגים שונים, כגון: (S)  
א. דוחות המתארים את מאפייני נתוני ה-CTI.  
ב. דוחות של המערכת לבקרת איכות להערכת נציגי השירות וציוני הערכה.  
ג. דוחות על פעילות המעריכים בחתכים שונים, כגון: מעריך מחמיר/מעריך מקל ועל פעילות מוקד השרות הטלפוני בכללותו.  
ד. דוחות בקרה על מצב המערכת, כגון: דוח על אירועים חריגים, מצב רכיבי המערכת, מידע על נפחי הדיסקים בשרת ההקלטה ובשרת הארכיב וכדו'.  
2.9.1.9 המערכת תשמור את הדוחות לתקופה של שנה בהתאם להגדרת המשתמש.



### 3. פרק הטכנולוגיה (S)

#### 3.0 כללי (I)

- 3.0.1 על המציע לפרט במענה לפרק זה את כל דרישות החומרה והתוכנה הנדרשות להפעלה מלאה ואופטימאלית של המערכת המוצעת במוקד השרות הטלפוני בצפת.
- 3.0.2 המוסד יספק על חשבונו את כל תשתיות החומרה והתוכנה **הסטנדרטיות** הנדרשות להפעלת המערכת המוצעת במוסד ויהא אחראי לתחזוקתן.
- 3.0.3 מובהר בזאת, כי הזוכה יהא אחראי להתקנה ולשילוב של כל רכיבי המערכת במוקד השרות הטלפוני בצפת, אף אם רכיבי המחשוב הסטנדרטיים יסופקו על ידי המוסד.

#### 3.1 פרוט הפתרון הטכנולוגי המוצע (S)

- 3.1.1 המציע יפרט את הארכיטקטורה והקונפיגורציה של המערכת המוצעת ואופן חיבורה למרכזייה ולמערכת ה-CTI. מומלץ לצרף שרטוט.
- 3.1.2 לא נדרש פתרון לגיבוי של פעולת המערכת, אך כן נדרש פתרון לגיבוי המידע והתוכנות של המערכת. יובהר כי הזוכה אינו נדרש לספק במכרז זה פתרונות לגיבוי נתונים אלא לפרט כיצד מבצעים גיבוי ושחזור של הקלטות, תיקיות, ספריות במערכת.
- 3.1.3 המציע יפרט את כל רכיבי המערכת, ללא מחירים, בצורה של כתב כמויות (BOQ), לרבות:
  - 3.1.3.1 ציוד מחשוב סטנדרטי הנדרש להפעלת המערכת, כדוגמת: שרת ארכיון, תחנות ניהול, עמדת שליטה ובקרה וכדו'.
  - 3.1.3.2 פרוט כל מוצרי התוכנה של המערכת.
  - 3.1.3.3 רכיבים ייעודיים של המערכת, כגון: שרת הקלטות (Logger), פרוט הממשקים לשלוחות ולעורקים (PRI) במרכזייה ורכיבים אחרים.
  - 3.1.3.4 אופציות שונות – יפורט על ידי המציע.
- 3.1.4 הפרוט הנדרש בסעיף 3.1.3 (BOQ) יהיה במבנה הבא:

מס'	שם הרכיב במחירון היצרן	מק"ט במחירון היצרן	תאור הרכיב	מס' הדרוש	הרישיונות	הערות



**3.2 פרוט דרישות החומרה והתוכנה להפעלת המערכת (L)****3.2.1 שרתים**

- 3.2.1.1 המערכת תפעל מעל שרת חלונות Windows Server 2008 ומעלה, על פי הסטנדרט במוסד או על תחנת עבודה חלונאית WIN XP או WIN 7.
- 3.2.1.2 המציע יפרט כמה שרתים נדרשים בפתרון המוצע, אם בכלל. (S)
- 3.2.1.3 יש לפרט את התצורה הנדרשת של כל אחד מהשרתים, כדוגמת: סוג המעבד ועוצמתו, זיכרון מומלץ, שטחי אחסון, כרטיסי תקשורת ורכיבים נוספים. (S)

**3.2.2 תחנות עבודה**

- 3.2.2.1 נדרשת תמיכה בתחנות עבודה תחת מערכות ההפעלה הבאות: חלונות 7, חלונות XP ומעלה.
- 3.2.2.2 המציע יפרט האם נדרש להתקין רכיב תוכנה כל שהוא של המערכת בתחנה. (S)

**3.2.3 מדפסות**

- 3.2.3.1 נדרשת תמיכה בהדפסת דוחות, טפסי משוב על מדפסות סטנדרטיות.

**3.2.4 שטחי אחסון**

- 3.2.4.1 המציע יפרט מהו נפח האחסון של המערכת. (S)
- 3.2.4.2 המציע יפרט מודל לחישוב נפח האחסון הנדרש הן לשרת ההקלטות והן לשרת ארכיון. (S)
- 3.2.4.3 נדרשת יכולת לאחסון ארכיון של שרת אחסון מרוחק, למשל שרת אחסון המותקן במשרד הראשי של המוסד ב-ים.

**3.2.5 דפדפן (S)**

- 3.2.5.1 נדרש שממשקי המשתמשים יפעלו בממשק WEB באמצעות IE.
- 3.2.5.2 הדפדפן הסטנדרטי במוסד הוא IE – Internet Explorer 8.

**3.2.6 בסיס נתונים - DB**

- 3.2.6.1 אם המערכת פועלת עם בסיס נתונים סטנדרטי, נדרש שהמערכת תפעל עם בסיס נתונים מסוג MS-SQL 2008. המוסד יספק רישיונות לבסיס הנתונים על חשבונו.
- 3.2.6.2 המציע יפרט בסיסי נתונים נוספים שהמערכת תומכת בהם, ככל שנתמכים. (S)

**3.2.7 תקשורת**

- 3.2.7.1 המערכת צריכה לפעול מעל רשת TCP/IP.
- 3.2.7.2 המערכת צריכה לשרת משתמשים מקומיים במוקד השירות הטלפוני בצפת וגם משתמשים מרוחקים (remote users), כדוגמת: נציגי שירות במוקדי השירות ברחובות ובדימונה, משתמשים במשרד הראשי של המוסד ואתרים נוספים, שיקבע המסד.
- 3.2.7.3 נדרש שמשתמשים מקומיים וגם מרוחקים יוכלו לגשת למערכת ההקלטות ולמערכת בקרת השירות והפקת דוחות ומשובים בממשק WEB.

**3.2.8 אבטחת מידע**

3.2.8.1 נדרשת תמיכה מלאה ב- ACTIVE DIRECTORY (AD) לצורך הזדהות של משתמשים מול המערכת וניהול הרשת.

3.2.8.2 המציע יפרט יכולות אבטחת מידע נוספות הקיימות במערכת. (S)

**3.2.9 ממשק ל-Genesys CTI**

3.2.9.1 המערכת תסופק עם ממשק מובנה קיים למערכת Genesys CTI.

3.2.9.2 המציע יפרט ממשקים למערכות CTI נוספות הקיימים במערכת. (S)

**3.2.10 ממשקי תוכנה לצורך פיתוחים והתאמות**

3.2.10.1 נדרש שהמערכת תסופק עם SDK, ממשקי תוכנה, Web Services ו/או מנגנוני פיתוח תוכנה ואינטגרציה אחרים.

3.2.10.2 נדרשת יכולת יצוא של קבצי אודיו ומסכים בנפרד וגם ביחד. (L) המציע יפרט אילו פורמטים נתמכים וכיצד מתבצע הסנכרון בין הקלטות השמע להקלטות המסכים. (S)

**3.2.11 דרישות נוספות (S)**

יפורטו על ידי המציע.

**4. פרק המימוש (S)****4.0 כללי - הבהקים (I)**

בפרק זה, נדרש המציע לפרט את היכולות המקצועיות שלו באספקת מערכות הקלטה למוקדי שירות טלפוניים. כמו כן, פרק זה כולל דרישות לגבי מימוש הפרויקט, שירותי אחריות ותחזוקה, הדרכות, תיעוד, ליווי והטמעה ונושאים נוספים.

**4.1 פרטים על המציע וקבלני המשנה (S)****4.1.1 פרטים כלליים על המציע (G)**

על המציע למלא את הפרטים הבאים אודותיו:

מס'	פרוט	תשובת המציע
1.	שם המציע:	
2.	כתובת מלאה:	
3.	מס' טלפון/פקס/דוא"ל:	
4.	מספר חברה (ח.פ) במקרה שהמציע הוא תאגיד:	
5.	מעמד משפטי: חברה פרטית, חברה ציבורית, עוסק מורשה, אחר	
6.	שנת הקמת החברה/העסק:	
7.	מספר תיק עוסק מורשה:	
8.	פרוט תחומי העיסוק העיקריים:	
9.	שנות וותק בתחום מערכות הקלטה:	
10.	מבנה הבעלות על החברה:	
11.	שמות בעלי החברה/בעלי השליטה העיקריים:	
12.	שמות מנהלי החברה/העסק:	
13.	שם איש הקשר בכל הנוגע למכרז זה:	
14.	טלפון, פקס, דואר אלקטרוני של איש הקשר:	
15.	פרטי חשבון הבנק של המציע: שם הבנק, שם הסניף, מספר חשבון	



## 4.1.2 קבלני משנה (S)

על המציע למלא את הטבלה הבאה לכל אחד מקבלני המשנה המוצעים במכרז זה ולפרט את תפקידו המדויק של כל קבלן משנה בביצוע הפרויקט.

יש למלא טבלה נפרדת לכל אחד מקבלני המשנה במכרז.

מס'	פרוט	תשובת המציע
1.	שם קבלן המשנה:	
2.	מעמד משפטי: חברה פרטית, חברה ציבורית, עוסק מורשה, אחר	
3.	כתובת מלאה:	
4.	מס' טלפון/פקס:	
5.	דואר אלקטרוני:	
6.	שמות מנהלי העסק:	
7.	פרטי איש הקשר של הקבלן בכל הנוגע למכרז זה: שם, טלפון, דוא"ל	
8.	פרוט תחומי העיסוק העיקריים של הקבלן:	
9.	הגדרת תפקידו המדויק של הקבלן במכרז זה:	
10.	פרוט הניסיון הספציפי של הקבלן בביצוע עבודות דומות:	
11.	פירוט יכולות מקצועיות נוספות:	

**4.1.3 פרטים על מעמד היצרן בתחום מערכות הקלטה למוקדי שירות (S)**

המציע יתאר את יצרן המערכת ומעמדו בעולם ובארץ, בהתאם לפירוט הבא.

- 4.1.3.1 שם היצרן המלא ומיקום משרדי ההנהלה הראשית.
- 4.1.3.2 פרטים על הנציג/הסוכן של היצרן בארץ.
- 4.1.3.3 שנות וותק של היצרן בפיתוח מערכות הקלטה למוקדי שירות טלפוניים.
- 4.1.3.4 מספר העובדים הכולל של היצרן.
- 4.1.3.5 מספר העובדים הכולל, המועסק באופן ישיר על ידי היצרן, בפיתוח ואחזקת מערכות הקלטה.
- 4.1.3.6 היקף מכירות שנתי כללי, ב-US\$, בשנים 2009, 2010, בנפרד.
- 4.1.3.7 נדרש שהיצרן יפעיל מוקד שרות ותמיכה טכנית אינטרנטי במערכת, לרבות אפשרות להפנות אליו שאלות טכניות, להוריד שדרוגי תוכנה, לקבל מידע על אופציות, הכרזות וחיידושים במערכת וכדו' וזאת מבלי לגרוע מאחריות הכוללת של הזוכה.
- 4.1.3.8 מידע נוסף על מעמד היצרן בארץ ובעולם בתחום מערכות הקלטה – יצורף על ידי המציע.

**4.1.4 פרוט היכולות המקצועיות של המציע וקבלני המשנה (S)**

המציע יפרט את ניסיונו המקצועי ויכולותיו בתחום של מערכות הקלטה למוקדי שרות טלפוניים, בהתאם לפרוט הבא:

- 4.1.4.1 שנות וותק בתחום.
- 4.1.4.2 היקף כוח אדם שמתמחה במערכת המוצעת, מספר הטכנאים המוסמכים לתת שרות למערכת.
- 4.1.4.3 המציע יפרט כמה התקנות של מערכות הקלטה למוקדי שירות בוצעו על ידי המציע והקבלנים המוצעים בסך הכול.
- 4.1.4.4 פרטים על ההתקנה הגדולה ביותר שבוצעה על ידי המציע, מבחינת מספר השלוחות המוקלטות בו זמנית.
- 4.1.4.5 פרטים על ניסיונו הרלבנטי של המציע בתצורה הספציפית הנדרשת במוסד (מרכזיית קורל TDM וממשק ג'ינסיס).
- 4.1.4.6 מהות הקשר העסקי ליצרן המערכת, לדוגמא: המציע הוא חברת בת של היצרן, משווק בלעדי/לא בלעדי של היצרן בארץ וכדו'.
- 4.1.4.7 המציע יפרט כמה שנים נמשך הקשר העסקי בינו לבין היצרן.
- 4.1.4.8 המציע יפרט טיב והיקף התמיכה, שהוא מקבל מיצרן המערכת.
- 4.1.4.9 על המציע לפרט את הפרטים הבאים לגבי מוקד שירות הלקוחות: כתובת, זמני פעילות, מספר הטלפון, שם האחראי על מתן השירות. (L)
- 4.1.4.10 המציע יפרט מערך השירות הטכני שלו, כגון: פריסת מוקדי שרות בארץ להזנקת טכנאים, רכבי שרות, מחסני חלפים וציוד רזרבי, מעבדת שירות ובדיקות ואמצעים נוספים.
- 4.1.4.11 יכולת לטפל בתקלות במערכת מרחוק, אם יבקש זאת המוסד, בכפוף לאמצעי אבטחת מידע מתאימים שיידרש הזוכה להפעיל על פי הנחיית מנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד.



## 4.2 תוכנית עבודה ולוח זמנים (S)

### 4.2.1 תוכנית עבודה עקרונית

המציע יפרט ויציג במענה לסעיף זה **תוכנית עבודה עקרונית** להתקנת והפעלת המערכת במוקד השרות הטלפוני בצפת על ידו. תוכנית העבודה תכלול את הנושאים הבאים, בין היתר:

- 4.2.1.1 הגדרת שלבי העבודה, אבני דרך, לוח הזמנים, התוצרים והפעילויות העיקריות בכל שלב.
- 4.2.1.2 אפיון ותכנון מפורט להתקנת המערכת במוסד, אפיון קונפיגורציית המערכת והממשקים למרכזיה ול-CTI, הגדרות ופרמטרים עיקריים, תכנון אבטחת המידע במערכת, הגדרת דוחות, טפסי הערכה/משוב, דוחות סטנדרטיים וכדו'.
- 4.2.1.3 תוכנית בדיקות.
- 4.2.1.4 תוכנית הדרכה והטמעת המערכת.
- 4.2.1.5 תוכנית תיעוד.
- 4.2.1.6 נהלי גיבוי ושחזור נתונים.
- 4.2.1.7 נהלי עבודה – העלאת והורדת המערכת, טיפול בתקלות, ביצוע התאמות שונות לצרכי המוסד, שיטת הניטור והמעקב אחר הפעילות השוטפת של המערכת וכדו'.
- 4.2.1.8 תוכנית תחזוקה, לרבות תחזוקה מונעת, תחזוקה תקופתית.
- 4.2.1.9 זיהוי והערכת סיכונים שעלולים להשפיע על ביצוע הפרויקט במוסד.

### 4.2.2 לוחות זמנים

- 4.2.2.1 לוח הזמנים המוערך להתחלת מימוש המכרז הוא בתוך 30 יום מתאריך חתימת שני הצדדים על הסכם התקשרות. המועד המדויק יתואם בין הצדדים.
- 4.2.2.2 המציע יפרט לוח זמנים המוערך על ידו להתקנת ומסירת המערכת במוסד, משלב החתימה על הסכם ועד למסירת המערכת ללקוח במצב פעולה מלא.

### 4.2.3 מטלות המזמין (המוסד)

המציע יפרט את כל דרישותיו מהמוסד, כדי להבטיח ביצוע מוצלח של הפרויקט, כגון: מידע מבוקש, תיאומים שיש לבצע מול גורמים שונים, איש קשר שיעבוד מול הזוכה, פרוט ציוד המחשוב הסטנדרטי שהמוסד נדרש להעמיד לטובת מימוש הפרויקט וכדו'.

**4.3 נהלי עבודה (M)**

- 4.3.1 הזוכה יעסיק בביצוע השירותים אך ורק עובדים מקצועיים ומיומנים בעלי תעודת זהות ישראלית והסמכה מתאימה של היצרן למתן שירותי התקנה, תחזוקה ואינטגרציה למערכת.
- 4.3.2 המוסד רשאי לדרוש מהזוכה בכל עת הפסקת העסקתו של עובד כלשהו בכל הנוגע לפעילות הזוכה, והזוכה יהא חייב להפסיק העסקתו של עובד זה, בביצוע העבודות ולדאוג למחליף ברמה נאותה המקובל על המוסד ותוך חפיפה מסודרת. אין המוסד חייב לנמק דרישתו זו. הזוכה לא יהא זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק שייגרם, אם ייגרם, כתוצאה מהפסקת העסקתו של עובד במוסד כאמור.
- 4.3.3 בכל מקרה שטכנאי של הזוכה יגיע למוקד השירות הטלפוני לצורך מתן שירות, עליו לדווח לתומך התקשורת או למנהל מוקד השירות על הגעתו. בסיום הטיפול בתקלה, על הטכנאי להפעיל את המערכת ולוודא שהמערכת חזרה לפעולה תקינה ומלאה בנוכחות ובאישור תומך התקשורת באותו האתר.
- 4.3.4 בסיום הטיפול בכל תקלה, על הזוכה למלא טופס שירות, אשר יכלול את הפרטים הבאים: תאריך ושעת הגעת הטכנאי לאתר, שעת עזיבה, פרוט התקלה, מהות התיקון/הטיפול. אם הוחלף פריט שלם, יש לציין בטופס גם את המספר הסידורי של הפריט המחליף, סוג ודגם. יש להחתיים את תומך התקשורת באתר על טופס השירות ולמסור לו העתק מטופס השירות.
- 4.3.5 חל איסור חמור על הזוכה להוציא או להכניס פריטים לאתרי המוסד ללא מתן הסכמה מראש לכך על ידי איש הקשר ו/או מנהל מוקד השירות.
- 4.3.6 הזוכה אחראי שהעובדים מטעמו יקפידו על התנהגות ראויה בכל זמן שהותם במוקד השירות הטלפוני ועליהם להישמע להנחיות גורמי הביטחון ומנהל מוקד השירות.

**4.4 הקמת המערכת במוקד השרות בצפת (M)**

- 4.4.1 הזוכה אחראי לתכנון, אספקה, התקנה, הפעלה, ליווי והטמעה של המערכת על כל רכיביה, במוקד השרות הטלפוני בצפת, תוך שיתוף פעולה מלא עם המוסד (להלן – "הקמת המערכת").
- 4.4.2 המחיר המוצע עבור הקמת המערכת (רכיב העבודה בלבד) יהיה מחיר קבוע וסופי, בש"ח ללא מע"מ, ויכלול תשלום עבור כל הפעילויות והנושאים הבאים, כדלקמן:
- 4.4.2.1 סיור מקדים באתר מוקד השירות הטלפוני בצפת.
- 4.4.2.2 תכנון ההתקנה וקביעת לוח זמנים מפורט לכל שלב. תוכנית ההתקנה תועבר לאישור מוקדם של המוסד לפני ביצועה.
- 4.4.2.3 אספקת כל רכיבי החומרה, התוכנה, רישיונות השימוש וכל רכיב אחר שיידרש, לרבות הובלה, טעינה, פריקה וביטוח הציוד עד להגעתו בשלום ליעדו.
- 4.4.2.4 ביצוע ההתקנה, לרבות ביצוע הגדרות, קונפיגורציות, התאמות תוכנה וחומרה וכל דבר אחר הנדרש להתקין, לשלב ולהפעיל את המערכת במצב פעולה מלא עד למסירתה למוסד.
- 4.4.2.5 התאמת המערכת, הפרמטרים, ההגדרות, הדוחות, המסכים וטפסי הערכה/משוב לדרישות הספציפיות של המוסד.
- 4.4.2.6 אינטגרציה עם מרכזיית הטלפונים באתר, לרבות אחריות לאספקת וביצוע החיבורים הדרושים.
- 4.4.2.7 אינטגרציה עם מערכת CTI Genesys.
- 4.4.2.8 ייעוץ טכני והנחייה מקצועית למנהל המערכת באינטגרציה עם מערכת CRM ויתר מערכות המחשוב במוסד, אשר תבוצע באחריות המוסד.
- 4.4.2.9 התקנת הציוד הייעודי כגון שרת הקלטות, שיסופק על ידי הזוכה וכמו כן, התקנת ציוד המחשוב הסטנדרטי, שיסופק על ידי המוסד, כדוגמת: שרת ארכיון, תחנות ניהול, עמדת שליטה ובקרה וכדו'.
- 4.4.2.10 תכנון וביצוע מבחני קבלה, לרבות ביצוע בדיקות חוזרות לאחר תיקון ליקויים שנמצאו במבחני הקבלה.
- 4.4.2.11 מסירת תיעוד טכני מלא לכל רכיבי המערכת, בשפה העברית, כאמור בסעיף 4.5.
- 4.4.2.12 מסירת מדריך למשתמש ולמנהל המערכת בשפה העברית, כקובץ PDF או OFFICE עם הרשאה להעתקת התיעוד והפצתו בתוך המוסד.
- 4.4.2.13 הדרכת מנהל המערכת, מנהל המוקד והמשתמשים האחרים בשימוש במערכת, כאמור בסעיף 4.7. המוסד יקבע את מספר המודרכים.
- 4.4.2.14 ליווי והטמעה עד למסירת המערכת במצב פעולה מלא ואופטימאלי, לתקופה של שלושה חודשים לאחר מסירת והפעלת המערכת במוסד, לרבות: ליווי ותמיכה טכנית, מענה לשאלות, כוונן המערכת, ביצוע התאמות שונות במערכת על פי דרישות המוסד, הדרכה חוזרת על פי הצורך, וסיוע טכני דומה. השירותים האמורים יסופקו ללא תוספת תשלום בנוסף למחיר התקנת המערכת האמור לעיל, וזאת אף אם ביצוע חלק מהשירותים האלו יחייב הגעה פיזית של טכנאי/מומחה של הזוכה למוקד השירות.
- 4.4.2.15 שעות עבודה של צוות הפרויקט של הזוכה, לרבות ש"ע של מנהל הפרויקט, מומחי היצרן, קבלני משנה וכל גורם מטעם הזוכה.





- 4.4.2.16 מובהר בזאת, כי המוסד לא ישלם לזוכה תשלום כל שהוא עבור הוצאות נסיעה, דלק, חנייה, ביטול זמן נסיעה ואש"ל עבור נסיעות הלוך ושוב למוקד השירות בצפת או כל הוצאה אחרת שתידרש להקמת המערכת, בנוסף למחיר הקמת המערכת בהצעת הזוכה.
- 4.4.3 המועד המדויק לביצוע ההתקנה ייקבע על ידי המוסד בתיאום מראש עם הזוכה. הזוכה יתחייב לעמוד בלוח הזמנים שייקבע. המוסד יהא רשאי לאשר לזוכה דחייה במועד ביצוע שלב זה או אחר במקרים מוצדקים שאין לזוכה שליטה עליהם.
- 4.4.4 על הזוכה לקחת בחשבון כי מימוש הפרויקט יתבצע בסביבת ייצור וכי לא קיימת סביבת הרצה בפיתוח ועל כן, על הזוכה להימנע, מהפרעה לעבודה השוטפת של מוקד השירות, כמוגדר בסעיף 2.1.1.8, למעט המינימום ההכרחי ובכל מקרה לא יותר מ- 30 דקות ובתיאום מראש עם מנהל מוקד השירות.
- 4.4.5 הזוכה אחראי לבצע בדיקות קבלה מסודרות לכל הפריטים שיסופקו ויותקנו על ידו, כדי לוודא ולהבטיח שהמערכת הותקנה ופועלת כנדרש. מפרט הבדיקות יוגש לאישור המוסד. כמו כן, המוסד רשאי להגדיר לזוכה מבחני קבלה נוספים ו/או מיוחדים והזוכה יתחייב לבצעם במלואם.
- 4.4.6 כל הציוד והתוכנות הנדרשות לביצוע הבדיקות, מלבד אלו הקיימים במוקד השירות, יסופקו ע"י הזוכה ועל חשבונו.
- 4.4.7 נציג המוסד יהא רשאי להיות נוכח במהלך ביצוע בדיקות הקבלה. הזוכה ירשום כל ליקוי שיתגלה בעת בדיקות הקבלה בדו"ח המסכם ויתקנו בתוך שבוע לכל היותר, מיום ביצוע מבחני הקבלה. לאחר גמר התיקון של כל הליקויים הזוכה יערוך בדיקה חוזרת, במטרה לוודא את ביצוע התיקונים כנדרש, וכן שלא ייגרמו ליקויים אחרים בעת התיקון.
- 4.4.8 המוסד יאשר את קבלת המערכת, לאחר שיוודא את תקינות המערכת לשביעות רצונו, עם תום הבדיקה החוזרת. האישור יימסר לזוכה לצורך גמר התחשבות. עם מסירת האישור תחל תקופת האחריות.

**4.5 תיעוד (M)**

- 4.5.1 הזוכה יידרש לספק תיעוד למערכת בשפה העברית מהסוגים הבאים :
- 4.5.1.1 ספרות טכנית סטנדרטית של היצרן על כל רכיבי המערכת, לרבות: מערכת הקלטות, מערכת בקרת איכות, מחולל הדוחות, האזנה בזמן אמת לשיחות מתבצעות.
- 4.5.1.2 מדריך למשתמש ולמנהל המערכת.
- 4.5.1.3 פרוט של כל מסמכי הפרויקט, כדוגמת מסמכי תכנון, מסמכי בדיקות וכדו', לרבות ההערות והתיקונים שהמוסד יבקש מהזוכה להכניס למסמכי התכנון.
- 4.5.1.4 תיעוד של כל ההגדרות, קבצי הקונפיגורציה, סקריפטים, עדכונים, שינויים, התאמות תוכנה וכדו' שבוצעו על ידי הזוכה כחלק מפרויקט הקמת המערכת.
- 4.5.2 התשלום עבור התיעוד לסוגיו כלול במחיר המערכת הבסיסית, כמוגדר בסעיף 5.2.2.
- 4.5.3 הזוכה יספק למוסד תיעוד יצרן ומדריכי שימוש למשתמש ולמנהל המערכת בשני עותקים מודפסים ("Hardcopy") וכמו כן, עותק רך במבנה של PDF ו/או מסמך Office ו/או שניתן להורידו מאתר היצרן באינטרנט. מסמכי הפרויקט יוגשו למוסד במבנה של קבצי Office.
- 4.5.4 המוסד יהא רשאי לעשות שימוש בלתי מוגבל בתיעוד האמור, לרבות שכפול והדפסת התיעוד במספר בלתי מוגבל של עותקים ובלבד שלא יפר זכויות קניין רוחני של היצרן או גורם אחר.
- 4.5.5 הזוכה יתחייב לספק למוסד ספרות טכנית מעודכנת ועדכונים מתאימים לתיעוד עם אספקה של עדכונים, שדרוגים ו/או גרסאות חדשות למערכת ולרכיביה.

**4.6 שירותי אחריות ותחזוקה (M)****4.6.1 שירותי אחריות ותחזוקה**

- 4.6.1.1 הזוכה יספק אחריות מלאה למערכת לתקופה של לפחות שלוש שנים (להלן – **"תקופת האחריות"**).
- 4.6.1.2 התשלום עבור תקופת האחריות יהיה כלול במחיר המערכת הבסיסית, כמוגדר בסעיף 5.2.2. תקופת האחריות תחושב החל מתאריך מסירת המערכת לשימוש שוטף במוקד השירות, בכפוף לאישור בכתב של המוסד על קבלת המערכת לשיעור רצונו.
- 4.6.1.3 ההיקף והתכולה של שירות התחזוקה בתקופת האחריות יהיה בהתאם למוגדר בסעיף 4.6.4.
- 4.6.1.4 תקלות שיתגלו במהלך תקופת האחריות ואשר תיקונן לא הושלם לשיעור רצונו של המוסד, יימשך תיקונן גם לאחריה, באחריות הזוכה ועל חשבונו. זאת, מבלי לגרוע מזכויות המוסד לסעדים נוספים על פי דין למקרה של הפרת הזוכה את התחייבויותיו.
- 4.6.1.5 כמו כן, המוסד יהא רשאי להזמין מהזוכה שירות תחזוקה שנתית למערכת בתום תקופת האחריות, בתשלום.
- 4.6.1.6 מובהר בזאת, כי המוסד לא ישלם לזוכה תוספת תשלום כל שהוא עבור שעות עבודה, חלפים, הוצאות נסיעה, דלק, חנייה, ביטול זמן נסיעה ואש"ל עבור נסיעות הלוך ושוב למוקד השירות בצפת או כל הוצאה אחרת בנוסף למחיר המערכת הבסיסית בתקופת האחריות ו/או בנוסף לדמי התחזוקה השנתית, בתום תקופת האחריות.
- 4.6.1.7 אופן חישוב התשלום ותנאי התשלום ביחס לשירות התחזוקה מוגדרים בפרק העלויות.
- 4.6.1.8 המוסד יקבע לפי שיקול דעתו הבלעדי אילו רכיבים וכמה רישיונות יכללו במסגרת שירות התחזוקה ולמשך כמה זמן. המוסד יהא רשאי להוסיף או לגרוע פריטים מרשימת הרכיבים בשירות התחזוקה, בכל עת לאורך כל תקופת ההתקשרות ולפי שיקול דעתו הבלעדי. לצורך זה תספיק הודעה של המוסד בכתב על מהות השינוי ותחולתו. השינויים המבוקשים יהיו בתוקף מייד עם הודעת המוסד לזוכה.

**4.6.2 מרכז שירות**

- 4.6.2.1 על המציע להפעיל מרכז שירות טלפוני במשרדיו. מרכז השירות יקבל, יתעד ויטפל בקריאות שירות הנוגעות לתקלות במערכת.
- 4.6.2.2 מרכז השירות יפעל בהתאם לחלון השירות המוגדר בסעיף 4.6.3.
- 4.6.2.3 המוסד יוכל לדווח למרכז השירות בכל שעות היממה, באמצעות הטלפון, הפקס ו/או דואר אלקטרוני ו/או מענה קולי ו/או באמצעות האינטרנט.
- במקרים מיוחדים המוסד יוכל לדווח על תקלות או בקשות מיוחדות לנציג הזוכה או למנהל הפרויקט גם לאחר שעות הפעילות.
- 4.6.2.4 כל קריאת שירות תתועד ע"י הזוכה באמצעות מערכת תקלות ממוחשבת, כולל תקלות שנפתרו מרחוק ללא הגעה פיזית למוקד השירות. לכל קריאת שירות ינתן מספר שיזהה אותה בברור לאורך כל הטיפול.
- 4.6.2.5 הזוכה ינסה לאבחן ולפתור את הבעיה באופן מיידי ע"י שיחה/סיוע טלפוני עם נציג המוסד ואם התקלה לא נפתרה טלפונית, ישלח הזוכה טכנאי ממוקד השירות האזורי הקרוב ביותר למוקד השירות הטלפוני ויטפל בתקלה, בהתאם לזמני הטיפול המוגדרים בסעיף 4.6.5.

**4.6.3 חלון השירות**

4.6.3.1 זמני קבלת קריאות שירות ומתן שירותי האחריות והתחזוקה יהיו כדלקמן:  
בימים א' עד ה' בין השעות 8:00 ועד 18:00, למעט ימים וחגים המוגדרים במשק כימי שבתון.

4.6.3.2 על אף האמור לעיל, הזוכה מתחייב שטכנאי שנשלח מטעמו לטפל בתקלה, יטפל בכל תקלה ברציפות עד לפתרונה המלא, גם מעבר לשעה 18:00 ובעת הצורך יציב ציוד חליפי בתיאום עם מנהל המערכת. מובהר בזאת כי המוסד לא ישלם כל תוספת תשלום עבור שירות שניתן מעבר לשעות הפעילות המוגדרות בסעיף 4.6.3.1 לעיל.

**4.6.4 היקף ותכולת שרותי האחריות והתחזוקה**

הזוכה יהיה אחראי לנושאים הבאים:

4.6.4.1 תחזוקת כל רכיבי החומרה והתוכנה של המערכת.

4.6.4.2 קבלת קריאות שירות של נציגי המוסד על תקלות, ליקויים ופגמים שונים בפעולת המערכת במוקד השירות של הזוכה (Help-Desk), תיעוד קריאות השרות שהתקבלו במערכת ממוחשבת, העברתן לטיפול הגורם המטפל המתאים אצל הזוכה ו/או יצרן המערכת ומעקב אחר הטיפול בתקלות עד לפתרון המלא, בהתאם לתנאי השירות המוגדרים במכרז זה.

4.6.4.3 טיפול בכל תקלה שתגלה בפעולת המערכת, לרבות בעיות הנובעות מכך שהמערכת שסופקה והותקנה אינה פועלת כנדרש, פגומה, לא הוגדרה כנדרש או שלא הותקנה כנדרש, אי התאמות של המערכת או באיזה ממרכיביה לעומת הגדרתה ו/או מטרתה על פי התיעוד הרשמי של היצרן ו/או על פי האמור בהצעת הזוכה למכרז או כל בעיה אחרת.

4.6.4.4 הטיפול בתקלות יכלול בין היתר: אבחון התקלה, איסוף מידע טכני הקשור לתקלה, אספקת תיקוני "באגים", שדרוגים ועדכונים למערכת ולתיעוד, אספקת גרסאות מתקנות ו/או תיקונים ו/או פיתוח פתרונות עוקפים, קבלת אישור מהמוסד על סיום התיקון וביצוע כל פעולה אחרת שתידרש עד למתן פתרון שלם ומלא.

4.6.4.5 הזוכה יהא אחראי לאתר ולתקן ו/או להחליף על חשבונו בשיטה של אחד כנגד אחד, כל רכיב חומרה מקולקל או לקוי, במערכת ולבצע כל פעולה הנדרשת להחזרת המערכת למצב פעולה מלא.

4.6.4.6 אספקת עדכונים ושדרוגים שוטפים לרכיבי התוכנה ולתיעוד של המערכת, אף אם אינם דרושים לצורך פתרון תקלות תפעוליות ספציפיות של המערכת, בדרכים המקובלות כגון: הורדה מאתר היצרן.

4.6.4.7 אספקת גרסאות/מהדורות תוכנה חדשות ותיעוד עדכני מתאים.

4.6.4.8 מענה לשאלות, פניות ובירורים טכניים שונים, סיוע טלפוני, ייעוץ בפתרון בעיות, סיוע טכני בהתקנות של תיקונים, שדרוגי תוכנה ומהדורות תוכנה חדשות וייעוץ טכני שוטף.

4.6.4.9 הזוכה יתחייב להחזיק בארץ מלאי זמין של חלפים, כלים וחומרי עבודה מכל סוג שהוא, הנדרשים לתיקון המערכת בזמינות הנדרשת, לאורך כל תקופת ההתקשרות.

4.6.4.10 במתן השירות למוסד, הזוכה יעשה שימוש רק בחלקים ו/או מכלולים מקוריים, תקינים וחדשים של יצרן המערכת, ובלבד שהמציע הוא בעליהם הבלעדי או בעל הזכויות לעשות בהם שימוש כדין, עפ"י מכרז זה ולא רובץ עליהם כל שיעבוד ו/או עיקול ו/או חוב לצד שלישי.

4.6.4.11 הבעלות בכל אותם חלקים שיותקנו במערכת תעבור למוסד עם התקנתם. הבעלות על החלקים שהוצאו תעבור לידי הזוכה עם ההחלפה.

**4.6.5 זמני תגובה לטיפול בתקלות וזמני טיפול בתקלות**

4.6.5.1 זמן התגובה לתמיכה מרחוק (בטלפון, באינטרנט או בדרך אחרת שתוסכם בין הצדדים) יהיה עד שעתיים מפתחת קריאת השירות ע"י נציג המוסד לגבי תקלה המסווגת על ידי המוסד כתקלה קריטית ועד יום עבודה לגבי תקלה רגילה.

4.6.5.2 זמן התגובה המרבי להגעת טכנאי למוקד השירות לטיפול בתקלה המסווגת כתקלה קריטית, יהיה עד לתחילת יום העבודה הבא. זמן התגובה להגעת טכנאי למוקד השירות במקרה של תקלה רגילה יהיה בתוך שלושה ימי עבודה.

4.6.5.3 הזוכה יתחייב לטפל בכל תקלה קריטית ביעילות וברציפות עד למציאת פתרון לתקלה או מעקף זמני, אף לאחר שעות הפעילות הרגילות, לרבות הקצאת המומחים הטובים ביותר שיש ברשותו עד לפתרון מהיר של התקלה. כמו כן, הזוכה יתחייב לערב לאלתר את יצרן המערכת בפתרון התקלה מרחוק ובמקרה הצורך יביא על חשבונו של הזוכה, מומחה מתאים של היצרן למוקד השירות, שיסייע לו בפתרון התקלה.

4.6.5.4 הזוכה יתחייב לעמוד בתנאי השירות המוגדרים לעיל, לרבות העמדת ציוד חליפי, הקצאת טכנאים או מומחים ברמה גבוהה, שימוש בתשתיות התמיכה הטכנית של היצרן לרבות הבאת מומחים מטעם היצרן במקרים מיוחדים.

**4.6.6 נוהל הטיפול במקרי נזק**

4.6.6.1 הזוכה יתקן כל נזק ותקלה שיגרמו למערכת עקב נזקי ברקים, שריפה, הצפה, חבלה, נזק במזיד, אסון טבע או עקב רשלנות באשמת המוסד או בניגוד להוראות היצרן וזאת על פי דרישת המוסד.

4.6.6.2 במקרים אלו יגיש הזוכה לאישור המוסד הצעת מחיר מפורטת לתיקון התקלה או הצעת מחיר להחלפת הרכיב שניזוק.

4.6.6.3 בכל מקרה נזק כמוגדר לעיל, הזוכה יספק אחריות מלאה על חשבונו לתיקון הספציפי ולחלפים שסיפק, למשך שנה לפחות.

**4.7 הדרכה (M)**

- 4.7.1 על הזוכה לבצע הדרכה מעשית על המערכת, לרבות: מערכת ההקלטות, מערכת בקרת האיכות, מערכת הדוחות וטפסי ההערכה/המשוב, הממשקים למרכזייה ולמערכת ה-CTI ויתר רכיבי החומרה והתוכנה של המערכת.
- 4.7.2 מטרת ההדרכה להביא את המודרכים להכרה טובה של המערכת ורכישת מיומנות טובה בהפעלתה ובשימוש בה.
- 4.7.3 ההדרכה תבוצע במוקד השירות בצפת ו/או בחדרי הדרכה של המוסד או באתר אחר שיקבע המוסד, במועד שיתואם עם הזוכה מראש.
- 4.7.4 הזוכה יתחייב לבצע שני מחזורים של הדרכה על פי דרישת המוסד. כל מחזור הדרכה יהיה בהיקף מינימאלי של עד יום הדרכה (8 שעות).
- 4.7.5 עזרי ההדרכה (מצגת PowerPoint, חומר כתוב וכדו') יועברו לרשות המוסד בתום ההדרכה.
- 4.7.6 ההדרכה תכלול את כל מרכיבי המערכת, תוך הצגת המערכת בשטח וכן תכלול תרגול מעשי בתפעול ובניהול שוטף של המערכת ובטיפול בתקלות עד לרכישת המיומנות הדרושה.
- 4.7.7 ההדרכה תבוצע על פי תוכנית שיגיש הזוכה למוסד מראש (כולל תכנים ולוח זמנים) ולאחר שתאושר על ידי המוסד.
- 4.7.8 התשלום עבור ההדרכות בשני המחזורים כלול במחיר הקמת המערכת, כמוגדר בסעיף 5.2.2 סעיף קטן 2. המוסד לא ישלם לזוכה תוספת תשלום עבור ההדרכות האמורות.

**4.8 שרותי ניהול מערכת ותמיכה טכנית ("בנק שעות" (M))**

- 4.8.1 הזוכה יתחייב לספק למוסד, על פי דרישת המוסד, שירותי ניהול מערכת ושירותים מקצועיים שונים, שאינם נכללים בתכולת שירותי האחריות בסעיף 4.6, בתשלום, כגון:
- 4.8.1.1 מענה לשאלות טכניות בטלפון, בדוא"ל, באמצעות skype.
  - 4.8.1.2 סיוע והדרכה בתפעול מרכיבי המערכת, בנוסף לשני מחזורי הדרכה שהזוכה נדרש לספק כחלק מהקמת המערכת.
  - 4.8.1.3 שירותי סיסטם.
  - 4.8.1.4 ביצוע שינויים והתאמות בהגדרות ובקונפיגורציית המערכת.
  - 4.8.1.5 שירותי תמיכה טכנית וכוונון מערכת.
  - 4.8.1.6 ביצוע שינויים והתאמות שונות במערכת, בדוחות ובמסכי המערכת על פי צרכי המוסד.
  - 4.8.1.7 בניית סקריפטים לביצוע פעולות שונות במערכת באופן אוטומטי.
  - 4.8.1.8 התקנת עדכונים וגרסאות תוכנה חדשות.
  - 4.8.1.9 נושאים אחרים שלא נכללים בתכולת שירותי תחזוקה וטיפול בתקלות.
- 4.8.2 השירותים האמורים יבוצעו על ידי עובד מומחה, בעל ידע וניסיון מוכח במערכת אשר יכיר את התצורה הספציפית של המערכת במוקד השירות בצפת. נדרש שהעובד האמור יהיה עובד שיספק שירותים אלו למוסד באופן קבוע, ככל שהדבר בשליטתו הסבירה של הזוכה.
- 4.8.3 המוסד אינו מתחייב להזמין מהזוכה שירותי ניהול מערכת ותמיכה טכנית בהיקף כל שהוא. היה והמוסד יחליט להזמין שירותים אלו מהזוכה, המוסד ימסור לזוכה הזמנת שירותים חתומה, שתכלול את כמות השעות המאושרת, תעריף השעה ותקופת מתן השירות.
- 4.8.4 השירותים האמורים יתבצעו במוקד השירות בצפת ו/או ממוקד השירות האחורי של המוסד ברחובות, בשיטה של השתלטות מרחוק על מערכת CALL CENTER והמערכות הנלוות במוקד השירות בצפת, כאמור בסעיף 2.1.2.6.
- 4.8.5 על הזוכה לקבל אישור בכתב ומראש מאיש הקשר במוסד לכל נסיעה המתוכננת למוקד השירות בצפת, כאחד התנאים לאישור החשבונית במוסד.
- 4.8.6 המציע ינקוב במחיר של שעת עבודה בשי"ח ללא מע"מ בפרק העלויות לצורך ביצוע העבודות המוגדרות בסעיף זה. התמורה הכספית ותנאי התשלום עבור השירותים המוגדרים בסעיף זה מוגדרים בפרק העלויות בסעיף 5.0.7.
- 4.8.7 זמני התגובה למתן השירותים המוגדרים בסעיף זה יהיו כדלקמן:
- 4.8.7.1 מענה לשאלות בטלפון, דוא"ל, skype - במהלך יום העבודה הנוכחי. במקרים דחופים על פי הגדרת המוסד, בתוך שעותיים משעת הפנייה.
  - 4.8.7.2 נושאים אחרים – בתוך חמישה ימי עבודה או בהתאם ללוח זמנים שיוגדר בכל מקרה ומקרה לגופו על ידי המוסד ויוסכם בין הצדדים.



## 5. עלויות (M)

### 5.0 כללי

- 5.0.1 על המציע לערוך את הצעת המחיר (להלן – "המחירון"), בהתאם להנחיות המפורטות להלן ובסעיפים הבאים של פרק העלויות, ככתבן וכלשונון וללא סטייה מהן.
- 5.0.2 יש למלא את המחירון בפרק זה בשלמות על גבי צילום הדפים הרלבנטיים מחוברת המכרז. חובה לענות על כל הסעיפים. אם יש למציע שאלות, השגות או הצעות, עליו לפעול בהתאם לנוהל שאלות הבהרה בסעיף 0.3.5. אין לשנות את מבנה המחירון ואת תוכנו. אופציות וחלופות משלימות יפורטו בנפרד באותה המתכונת.
- 5.0.3 כל המחירים במכרז יהיו קבועים וסופיים, נכונים ומעודכנים למועד ההגשה, כהגדרתו בסעיף 0.2.9 ויכללו תשלום עבור כל הוצאות הזוכה, לרבות: הוצאות מנהלה ומשרד, הובלות ושליחויות, טעינה ופריקה, הוצאות נסיעה, חנייה וביטול זמן נסיעה, אש"ל, מיסים והיטלים, למעט מע"מ וכל הוצאה אחרת שתידרש לביצוע הפרויקט על פי מכרז זה ואשר לא נכתב במפורש לגביה, כי התשלום עבורה יהיה בנפרד.
- 5.0.4 מודגש בזאת, כי הכמויות המפורטות להלן הינן הערכות בלבד לצורך הערכה ודירוג מחירי ההצעות למכרז ואינן מחייבות את המוסד. המוסד יזמין שירותים, רישיונות שימוש ואופציות, בהתאם לצורכי המוסד מזמן לזמן ולפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 5.0.5 המחירים בהצעת הזוכה והתנאים הכספיים המוגדרים במכרז יחייבו את הזוכה למשך כל תקופת ההתקשרות, גם במקרה של הקטנת הכמויות או הגדלתן.
- 5.0.6 כל המחירים בהצעה יהיו נקובים בש"ח ללא מע"מ.
- 5.0.7 **תנאי התשלום עבור שרותי ניהול מערכת ותמיכה טכנית ("בנק שעות")**
- 5.0.7.1 המציע יפרט מחיר שעת עבודה בש"ח ללא מע"מ.
- 5.0.7.2 שעת עבודה כוללת 60 דקות.
- 5.0.7.3 חשבוניות עבור שעות עבודה של עובדי הזוכה, שיועסקו במוסד במתן שרותי ניהול מערכת ותמיכה טכנית, יוגשו על בסיס חודשי ויכללו פרוט של שעות העבודה שיבצע בפועל העובד מטעם הזוכה, בחודש הקודם, בהתאם לתעריף שעת עבודה, כמפורט בהזמנת המוסד. יש לצרף לחשבונית דו"ח שעות חודשי חתום על ידי העובד ועל ידי הממונה הישיר במוסד.
- 5.0.7.4 אם השירות האמור יבוצע על ידי העובד במוקד השירות בצפת, בכפוף לאישור מראש ובכתב של הממונה הישיר במוסד, המוסד ישלם לזוכה עבור זמן הנסיעה הלוך ושוב ממשרדי הזוכה למוקד השירות בצפת, לפי תעריף של 50% ממחיר שעת עבודה לכל שעת נסיעה. התשלום האמור יכלול תשלום גם עבור הוצאות נסיעה, דלק וחנייה.
- 5.0.7.5 מובהר ומודגש בזאת, כי המוסד לא ישלם לזוכה כל תוספת תשלום עבור הוצאות נסיעה וזמן נסיעה, בכל מקרה אחר, אף אם העובד יספק את השרות האמור ממוקד השרות האחורי ברחובות או מכל מקום אחר שאינו מוקד השירות בצפת.



**5.1 תנאי התשלום וההצמדה****5.1.1 אופן הגשת חשבוניות למוסד**

5.1.1.1 הזוכה יגיש חשבונית למוסד רק לאחר אספקת המערכת ו/או השירותים בפועל, לשביעות רצונו של המוסד ובכפוף לאישור בכתב של נציג המוסד המוסמך על קבלת המערכת והשירותים לשביעות רצונו, בכפוף לתנאי המכרז. האישור האמור יצורף לחשבונית, כאחד התנאים לאישור החשבונית במוסד ולביצוע התשלום.

5.1.1.2 הזוכה יגיש חשבוניות עבור תחזוקת המערכת, בתחילת כל שנה חדשה, לתקופה של 12 חודשים.

5.1.1.3 חשבוניות עבור מתן שרותי ניהול מערכת ותמיכה טכנית (בנק שעות) יוגשו בהתאם לפרוט בסעיף 5.0.7.

**5.1.2 תנאי התשלום**

5.1.2.1 המחירים בהצעת הזוכה, יהיו קבועים ויתעדכנו החל מהחודש ה- 18 שלאחר המועד האחרון להגשת ההצעה וזאת על פי מדד המחירים לצרכן, כאשר המדד הבסיסי הוא המדד הידוע ביום האחרון להגשת ההצעות למכרז זה (להלן - "המדד הבסיסי"). בחלוף תקופה של 18 חודשים, עדכון המחירים יתבצע אחת ל- 6 חודשים. מובהר בזאת, כי אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות, יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הבסיסי, תיעשה התאמה לשינויים כדלקמן: שיעור ההתאמה יתבסס על השוואה בין המדד הבסיסי, לבין המדד הקובע במועד הגשת כל חשבונית.

5.1.2.2 התשלום מהמוסד, עבור רישיונות התוכנה והשירותים, המוגדרים במכרז זה, יעשה תוך 30 יום ממועד קבלת החשבונית במוסד ובכפוף לבדיקת ואישור החשבונית במוסד. במשך 30 ימים אלה, המחיר שבחשבונית לא יישא הצמדה ו/או ריבית כלשהן. לאחר מכן, תתווסף למחיר בחשבונית, ריבית החל מהיום ה-31 ועד למועד ביצוע התשלום, בהתאם לריבית החשב הכללי במשרד האוצר.



## 5.2 הצעת המחיר

### 5.2.1 כללי

- 5.2.1.1 יש למלא את הטבלה הבאה במלואה, ככתבה וכלשונה.
- 5.2.1.2 המחיר המוצע עבור המערכת הבסיסית יהיה **קבוע וסופי** ויכלול תשלום עבור כל רכיבי החומרה והתוכנה הנדרשים להפעלה מלאה של המערכת על פי דרישות המכרז, לרבות: שרת הקלטות (Logger), תוכנת הקלטות, תוכנת בקרת שירות, ממשקי תוכנה ואינטגרציה, ממשק מובנה לגינסיס, שלוש שנות אחריות למערכת באתר וכל רכיב אחר שיידרש, למעט הקמת המערכת וציוד מחשוב סטנדרטי שיסופק על ידי המוסד, כאמור בסעיף 3.0.2.
- 5.2.1.3 המחיר המוצע עבור הקמת המערכת יהיה **קבוע וסופי** ויכלול את כל התכולה המוגדרת בסעיף 4.4.
- 5.2.1.4 מובהר בזאת, כי המוסד לא ישלם לזוכה כל תוספת תשלום על המחירים בהצעת הזוכה, כדוגמת: הוצאות נסיעה, חנייה, זמן נסיעה, אש"ל, שליחויות, הוצאות מנהלה ו/או כל הוצאה אחרת.

### 5.2.2 מחירון (L)

מ' ס'	רכיב	יחידת מדידה	כמות	מחיר ליחידת מדידה בש"ח ללא מע"מ	הערות
1.	מערכת הקלטות למוקד שירות טלפוני בצפת בקיבולת של 50 שלוחות free seat ו-10 עמדות אחזור וניהול (להלן – "המערכת הבסיסית")	קומפלט	1		בהתאם לאמור בסעיף 5.2.1.2 לעיל.
2.	הקמת המערכת הבסיסית במוקד השירות הטלפוני בצפת	קומפלט	1		בהתאם לאמור בסעיף 5.2.1.3 לעיל.
3.	הרחבת המערכת ב-10 שלוחות נוספות להקלטה במקביל <b>לרבות</b> : אספקה, הובלה, התקנה, בדיקות, הפעלה ושלוש שנות אחריות.	חבילה של 10 שלוחות	15		הרחבת המערכת הבסיסית מ-50 שלוחות ועד קיבולת של 200 שלוחות במקביל.
4.	בנק שעות למתן שרותי ניהול מערכת ותמיכה טכנית לאחר שלושת החודשים הראשונים מתאריך מסירת המערכת לשנה.	שעת עבודה – 60 דקות	200		לא יותר מתעריף של 160 ₪ לשעה לא כולל מע"מ.
5.	אחוז תחזוקה שנתית של המערכת	12 חודשים	2	_____ %	יחושב כאחוז ממחיר המערכת (סעיפים 1+3) ולא יותר מ-15%
6.	מספר שנות האחריות המוצע על חשבון הזוכה				לפחות שלוש שנים (M)



## 5.2.3 מחירון אופציות (S)

מ' ס'	רכיב	יחידת מדידה	כמות לצורך השוואת ההצעות	מחיר ליחידת מדידה בש"ח ללא מע"מ	הערות
.1	ממשק מובנה למערכת ECM לצורך אירכוב הקלטות אודיו, מסכים ומטה-דטה.	קומפלט	1		המציע יפרט אילו מערכות ECM נתמכות על ידי הממשק המובנה.
.2	אופציה לכיבוי ההקלטה במקרה של מידע רגיש, כגון: מסירת פרטי כרטיס אשראי.	קומפלט	1		
.3	מערכת הקלטות למוקד שירות טלפוני ברחובות בקיבולת של 10 שלוחות free seat ו- 2 עמדות אחזור וניהול לרבות הקמת ברחובות	קומפלט	1		בהתאם לאמור בסעיף 5.2.1.2 ובסעיף 5.2.1.3 לעיל.
.4	מערכת הקלטות למוקד שירות טלפוני בדימונה בקיבולת של 10 שלוחות free seat ו- 2 עמדות אחזור וניהול לרבות התקנת בדימונה	קומפלט	1		בהתאם לאמור בסעיף 5.2.1.2 ובסעיף 5.2.1.3 לעיל.
.5	אופציות נוספות – יפורטו על ידי המציע				



# נספחי המכרז



**נספח 0.3.2 : פרטי המציע המשתתף במכרז**

תאריך \_\_\_\_\_

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי  
שדרות ויצמן 13  
ירושלים

א.ג.ג

**הנדון: מכרז למערכת הקלטות במוקד השירות הטלפוני במוסד**

**מס' ת (35) 2011**

אנו \_\_\_\_\_ מעוניינים להשתתף במכרז האמור.

להלן פרטי איש הקשר מטעמנו האחראי למכרז זה:

שם איש הקשר ותפקידו בארגון	
כתובת המציע	
מס' טלפון נייד	
מס' טלפון במשרד	
מס' פקס	
כתובת דואר אלקטרוני	

בברכה,

חתימת איש הקשר: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

**נספח 0.6.1 : נוסח ערבות הגשה**

שם הבנק/חברת הביטוח: \_\_\_\_\_

מס' הטלפון: \_\_\_\_\_

מס' הפקס: \_\_\_\_\_

**כתב ערבות**

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדי וייצמן 13

ירושלים

**הנדון: כתב ערבות מס' \_\_\_\_\_**

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך **15,000 ₪** (במילים: **חמישה עשר אלף ש"ח**) אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן - "החייב") בקשר עם מכרז מס' ת (35) 2011 למערכת הקלטות במוקד השירות הטלפוני במוסד לביטוח לאומי.

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

**ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך 31.7.2012.**

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

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

\_\_\_\_\_  
מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
שם מלא

\_\_\_\_\_  
תאריך

**נספח 0.6.2.3: 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 \_\_\_\_\_ ש"ח.

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

שם החותם	תוארו/תפקידו	דוגמת חתימה

3. ולראיה באתי על החתום היום \_\_\_\_\_

חותמת וחתימת עו"ד \_\_\_\_\_

**נספח 0.6.2.4: אישור על מחזור כספי**

לכבוד

\_\_\_\_\_ (להלן – "המציע")

**א.ג.ג.****הנדון: עמידה בתנאי מכרז**

לבקשתכם ועל סמך הנתונים שנמסרו לנו על ידי מנהלי המציע ואנשי הכספים שלו ובהתאם לדוחות הכספיים המבוקרים של המציע לשנים 2008, 2009, 2010 הננו להודיעכם כי הכנסות המציע הינן כדלקמן:

<b><u>שנה</u></b>	<b><u>הכנסות בש"ח ללא מע"מ</u></b>
2008	_____
2009	_____
2010	_____

הודעתנו זו ניתנה לצורך השתתפות במכרז מס' ת (35) 2011 למערכת הקלטות במוקד השירות הטלפוני במוסד לביטוח לאומי.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
רו"ח





## נספח 0.6.2.5: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה

אני עו"ד/רו"ח \_\_\_\_\_ מאשר בזאת כי העסק הינו בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.

מחזיקה בשליטה בתאגיד/עסק \_\_\_\_\_ הינה גב' \_\_\_\_\_  
מס' ת.ז. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
חותמת

\_\_\_\_\_  
חתימה

\_\_\_\_\_  
שם מלא

### תצהיר בעלת השליטה

אני \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
חותמת

\_\_\_\_\_  
חתימה

\_\_\_\_\_  
שם מלא



## נספח 0.6.2.6: אישור יצרן

על המציע לצרף אישור תקף של יצרן המערכת או נציגו הרשמי בארץ, כי המציע במכרז זה מורשה ומוסמך לשווק את המערכת המוצעת במכרז זה ולספק שירותי התקנה, תמיכה ואחזקה שוטפים למערכת, וזאת לצורך השתתפות במכרז מס' ת (35) 2011 למערכת הקלטות במוקד השירות הטלפוני במוסד לביטוח לאומי.



### נספח 0.6.3 : התקנות של המערכת המוצעת

על המציע לפרט לפחות שלוש התקנות של מערכת הקלטות למוקדי שירות טלפוניים, הפועלות בארץ ו/או בעולם, אשר סופקו והותקנו על ידי המציע ו/או קבלן משנה המוצע במכרז, כאשר לפחות התקנה אחת מביניהן חייבת להיות התקנה הפועלת בתצורת TDM ובאינטגרציה עם מערכת CTI מסוג Genesys.

הפירוט יהיה בהתאם לטבלה הבאה :

המציע רשאי לצרף מידע נוסף לצורך הרחבת והשלמת תשובתו.

מס'	שם הלקוח	שם איש קשר ותפקידו בארגון	מספר טלפון	כתובת מייל	סוג ממשק CTI	כמות השלוחות המוקלטות	ממשק טלפוניה TDM או IP
.1							
.2							
.3							
.4							
.5							



**נספח 0.6.4: הצהרה על יכולות מקצועיות**

אנו הח"מ \_\_\_\_\_ מורשי חתימה של המציע \_\_\_\_\_ (להלן – "המציע") מצהירים בזאת כי:

1. המציע הוא בעל וותק מוכח של לפחות \_\_\_\_\_ שנים, בשיווק, התקנה, אינטגרציה ותחזוקה של מערכות הקלטה למוקדי שירות טלפוניים (לפחות 3 שנים).
2. המציע ו/או קבלן משנה \_\_\_\_\_ מעסיקים לפחות \_\_\_\_\_ טכנאים מוסמכים ביחד בישראל, למתן שרותי התקנה, אינטגרציה, תחזוקה ותמיכה טכנית במערכת המוצעת, נכון למועד ההגשה (לפחות 5 טכנאים מוסמכים).
3. המציע ו/או קבלן משנה \_\_\_\_\_ המוצע במכרז מפעילים מוקד שרות לקוחות בארץ.
4. המציע ו/או קבלן משנה \_\_\_\_\_ המוצע במכרז מפעילים מעבדת שירות ובדיקות למערכת ומחזיקים מלאי ראוי של חלקי חילוף למערכת בארץ.

בכבוד רב,

**חתימת המציע**

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
שם מלא של מורשה/י חתימה

**חתימת קבלן משנה**

\_\_\_\_\_  
חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_  
שם מלא של מורשה/י חתימה

תאריך

**נספח 0.6.6 : הצהרת המשתתף במכרז**

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

1. הננו מאשרים בזאת, כי קראנו בעיון רב את המכרז על כל נספחיו (ראה הגדרה 0.2.1) ומצהירים שהבנו את דרישות ותנאי המכרז, קיבלנו את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקשנו לדעת וערכנו ומילאנו בהתאם לכך את הצעת המחיר המצורפת, וברשותנו כוח אדם מיומן ומקצועי, הניסיון, הידע, הכושר, אמצעי הייצור והאמצעים הכספיים, הטכניים, הלוגיסטיים וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע מושלם ואיכותי של כל דרישות המכרז על כל חלקיו.
2. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז והננו מתחייבים למלא כל דרישות המכרז כמפורט במכרז זה, אשר מספרו ת (35) 2011 **למערכת הקלטות למוקד השירות הטלפוני של המוסד**, אם נזכה בו, בדיוקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות והכול בכפוף להוראות המכרז, הסכם ההתקשרות וההצעה.
3. הננו מצהירים, כי ברור לנו שהזמנת רישיונות השימוש במוצרי המערכת והשירותים המוגדרים במכרז תהיה עפ"י צרכי המוסד, מזמן לזמן, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד וללא התחייבות להיקפים ולכמויות כל שהן ובהתאם למחירים בהצעתנו למכרז זה.
4. הננו מתחייבים לספק למוסד שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית בכל רכיבי המערכת, אם נבחר כזוכה במכרז, לרבות: תיקון פגמים ובאגים כל שהם ברכיבי המערכת, חלקי חילוף וציוד חליפי, אספקת עדכונים וגרסאות תוכנה חדשות וזאת לאורך כל תקופת ההתקשרות, ובתנאי שהמוסד ישלם לזוכה דמי תחזוקה שנתית עבור המערכת.
5. הננו מתחייבים להביא על חשבונו וללא דרישה לתשלום כל שהוא מהמוסד, מומחים/טכנאים בכירים של יצרן המערכת, בעלי כישורים מתאימים לצורך סיוע בפתרון תקלות חמורות ובעיות מורכבות אחרות שלא נפתרו על ידי הזוכה ב-SLA הנדרש ו/או לסיוע מקצועי אחר שעשוי להידרש בפרויקט, אולם הזוכה אינו יכול לספקו באיכות וברמה המקצועית הנדרשת ו/או בלוי"ז הנדרש, באמצעות עובדיו, וזאת על פי דרישת המוסד ולאורך תקופת ההתקשרות.
6. אנו מתחייבים לעשות שימוש, אך ורק בתוכנות מורשות עם רישיון יצרן, לצורך מימוש מכרז זה.
7. בכפוף לאמור בסעיף 0.6.5 במכרז, אנו מבקשים שלא לחשוף את הסעיפים הבאים בהצעתנו למתחרים:

---



---



---



---

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_

חתימה וחתימת

\_\_\_\_\_

שם מלא של מורשה/י חתימה

\_\_\_\_\_

תאריך

**נספח 0.6.7: תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה**

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 למכרז מס' ת (35) 2011 למערכת הקלטות במוקד השירות הטלפוני במוסד לביטוח לאומי (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע ובשם בעלי השליטה במציע.
2. 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.
3. הנני מצהיר, כי המציע או מי מבעלי השליטה בו, לא הורשעו בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז האמור, בשל הפרת דיני העבודה.
4. 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.
5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה/י חתימה: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_

**אישור עורך/ת הדין**

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

\_\_\_\_\_  
חתימת עו"ד

\_\_\_\_\_  
חותמת ומספר רישיון עורך דין

\_\_\_\_\_  
תאריך



**נספח 0.6.8 א': תצהיר המציע בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים**

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' ת (35) 2011 למערכת הקלטות במוקד השירות הטלפוני במוסד לביטוח לאומי (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי אם יוכרז המציע כזוכה במכרז האמור, אני מתחייב כי הזוכה יקיים את כל חובותיו 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.

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

שם מורשה/י חתימה: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_

**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. \_\_\_\_\_, ואחרי שהסברתי לו/לה את מהות ההתחייבות לעיל הוא/היא אישר/ה אותה וחתם/ה עליה בפניי.

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



**נספח 0.6.8 ב': תצהיר קבלן משנה בעניין שמירת זכויות עובדיו**

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 קבלן משנה מטעמו של \_\_\_\_\_, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' ת (35) 2011 למערכת הקלטות במוקד השירות הטלפוני במוסד לביטוח לאומי (להלן - "המציע").
2. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם קבלן המשנה.
3. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי אם יוכרז המציע כזוכה במכרז האמור, אני מתחייב לקיים את כל חובותיי בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים עלי כמעסיק לצורך אספקת העבודה או השירותים, על פי המכרז האמור.
4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה חתימה: \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_

**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. \_\_\_\_\_, ואחרי שהסברתי לו/לה את מהות ההתחייבות לעיל הוא/היא אישר/ה אותה וחתם/ה עליה בפניי.

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





## נספח 0.7.1 : נוסח ערבות ביצוע

שם הבנק/חברת הביטוח: \_\_\_\_\_

מס' הטלפון: \_\_\_\_\_

מס' הפקס: \_\_\_\_\_

### כתב ערבות

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' וייצמן 13

ירושלים

הנדון: כתב ערבות מס' \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 30,000 ₪ (במילים: **שלושים אלף ש"ח**) שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך \_\_\_\_\_ (תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן - "החייב") בקשר עם מכרז מס' ת (35) 2011 למערכת הקלטות במוקד השירות הטלפוני במוסד לביטוח לאומי.

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 שכתובתו \_\_\_\_\_ שם הבנק/חב' הביטוח

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

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_



## נספח 0.7.3 : נוסח ההסכם

### הסכם

שנערך ונחתם בירושלים ביום \_\_\_\_\_

- בין -

המוסד לביטוח לאומי  
משדרות וייצמן 13, ירושלים  
על ידי מר יהודה סרוסי, סמנכ"ל תמ"מ  
ועל ידי מר איתן קשמון, חשב המוסד לביטוח לאומי  
(להלן - **המוסד**) מצד אחד

- לבין -

שם החברה: \_\_\_\_\_

מספר עוסק מורשה: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

ועל ידי: \_\_\_\_\_

(להלן - **הזוכה**) מצד שני

והואיל והמוסד פרסם מכרז שמספרו ת (35) 2011 למערכת הקלטות במוקד השירות הטלפוני **במוסד**, כמוגדר במפרט שהעתקו רצ"ב ומסומן נספח א', ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;

והואיל וועדת המכרזים בישיבתה מיום \_\_\_\_\_ בחרה בזוכה לאספקת המערכת 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;

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

1. המבוא להסכם זה והנספחים המצורפים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
2. הזוכה מתחייב לספק למוסד מערכת הקלטות למוקד השירות הטלפוני בצפת, שרותי התקנה ואינטגרציה, תיעוד, הדרכה, אחריות באתר לתקופה של לפחות 3 שנים, שרותי תחזוקה בתום תקופת האחריות, תמיכה טכנית תוספות ואופציות שונות, 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:

א. הזוכה מצרף להסכם זה ערבות ביצוע בלתי מותנית לטובת המוסד בסך 30,000 ₪.

ב. הערבות הינה צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע במועד החתימה על הסכם זה, ותהיה בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות בתוספת 90 יום.

ג. המוסד יהא רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את הערבות, אם הזוכה לא יעמוד בתנאי מתנאי ההסכם ו/או בתנאי מתנאי נספח א' ו/או בגין כל נזק, שייגרם למוסד על ידי הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, בהתראה בכתב של שבועיים מראש וזאת מבלי לפגוע בזכויות המוסד לכל סעד אחר לפי כל דין.

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 התנייה 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 שייגרם למוסד או לצד שלישי כל שהוא, עקב מעשה או מחדל שלו או של מי מעובדיו או שלוחיו במסגרת פעולתם על פי הסכם זה, והמוסד לא יישא בכל תשלום הנובע מכך.

#### 8. תקופת ההתקשרות:

א. הסכם זה הוא לתקופה של שלוש שנים מיום החתימה על הסכם זה. המוסד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופה נוספת של שנתיים, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד (להלן - "תקופת הארכה") וזאת בהודעה לזוכה בתוך 30 יום לפני תום תקופת ההתקשרות.

ב. המוסד יהא רשאי שלא לחדש הסכם זה לתקופה נוספת לפי שיקול דעתו הבלעדי.

ג. אם תוארך ההתקשרות, יהא על הזוכה לחדש את הערבות לתקופת הארכה ועוד 90 יום, וזאת גם איחר המוסד במתן הודעה לזוכה על הארכת תקופת ההתקשרות.

**9. תמורה ותנאי תשלום:**

- א. התמורה ותנאי התשלום לפי הסכם זה יהיו כאמור בפרק 5 לנספח א' ולפי המחירים אשר הוצעו ע"י הזוכה. המוסד לא יהא חייב לשאת ולא יישא בכל תשלום על פי הסכם זה או הנובע ממנו אלא אם הסכים והתחייב לכך במפורש במסגרת הזמנה מפורטת מטעם המוסד.
- ב. המחירים בהצעת הזוכה, יהיו קבועים ויתעדכנו החל מהחודש ה-18 שלאחר המועד האחרון להגשת ההצעה, וזאת על פי מדד המחירים לצרכן, כאשר המדד הבסיסי הוא המדד הידוע ביום האחרון להגשת ההצעות למכרז זה (להלן - "המדד הבסיסי"). בחלוף תקופה של 18 חודשים, עדכון המחירים יתבצע אחת ל-6 חודשים. מובהר בזאת, כי אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות, יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הבסיסי, תיעשה התאמה לשינויים כדלקמן: שיעור ההתאמה יתבסס על השוואה בין המדד הבסיסי, לבין המדד הקובע במועד הגשת כל חשבונית.
- ג. התשלום מהמוסד, עבור רכיבי המערכת והשירותים המוגדרים במכרז זה, יעשה תוך 30 יום ממועד קבלת החשבונית במוסד. במשך 30 ימים אלה, המחיר שבחשבונית לא ישא הצמדה ו/או ריבית כלשהן. לאחר מכן, תתווסף למחיר בחשבונית, ריבית החל מהיום ה-31 ועד למועד ביצוע התשלום, בהתאם לריבית החשב הכללי במשרד האוצר.

**10. הפסקת ההסכם:**

- א. מבלי לפגוע באמור בסעיף 8 לעיל, המוסד רשאי להפסיק הסכם זה בכל עת וללא כל פיצוי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בהודעה בכתב של 60 יום מראש.
- ב. למרות האמור בסעיף א' לעיל, יהא המוסד רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה ללא צורך במוען הודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:
1. במידה שהזוכה הינו תאגיד - במקרה שימונה לו מפרק סופי או זמני.
  2. במידה שהזוכה הינו אדם פרטי - במקרה שיוכרז כפושט רגל או יהפוך לבלתי כשיר משפטית.
  3. הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עמה קלון.
- ג. 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.
- ד. 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. הזוכה ייתן אחריות כוללת למערכת ולביצוע השירותים שיידרשו לכל תקופת ההתקשרות, לרבות אחריות כוללת על כל קבלני המשנה וכל מי מטעמו שיועסק במימוש מכרז זה במוסד.

**12. הצהרות והתחייבויות הזוכה:**

- א. 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.
- ב. הזוכה מצהיר ומאשר, כי ההסכם ברור לו, וכי בכוחו לספק למוסד את המערכות המבוקשות ולבצע את כל השירותים הנדרשים במסגרתו בהתאם לצורכי המוסד.
- ג. הזוכה מצהיר ומאשר, כי חתם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את מסמכי המכרז, 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.
- ד. הזוכה מצהיר ומאשר, כי ידוע לו שהמוסד התקשר עמו על בסיס הצעתו, על סמך הצהרותיו והתחייבויותיו בהצעתו ובהסכם זה, לעיל ולהלן.
- ה. הזוכה מצהיר ומאשר, כי הוא הבין את כל המסמכים המהווים חלק מההסכם או מסמכים שהסכם זה מפנה אליהם.
- ו. הזוכה מצהיר ומאשר, כי הצעתו היא שלמה ומוצגת כיחידה אחת. הזוכה הנו הזוכה הראשי והוא אחראי לכל הפעילויות והמוצרים של קבלני המשנה וספקיו ו/או מי מטעמו.
- ז. הזוכה מצהיר ומאשר, כי יש לו וכי יעמדו לרשותו במשך כל תקופת הסכם זה הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות, אמצעי הייצור, האמצעים הארגוניים, האמצעים הכספיים, האישורים ורישיונות השימוש, כוח אדם מיומן ומנוסה, ושאר האמצעים הנדרשים, לשם קיום כל מחויבויותיו על פי הסכם זה, והכול ברמה מקצועית גבוהה וסטנדרטים גבוהים.
- ח. 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, הנזיקין 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.
- ט. 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.



י. הזוכה מצהיר בתצהיר בכתב, כמשמעותו בסימן א' לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשל"א – 1971, כי הוא ובעלי השליטה בו מתחייבים לקיום 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.

יא. 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 בעבירה לפי חוק שכר המינימום התשמ"ז – 1978 ו/או לפי חוק עובדים זרים התשנ"א 1991, וזאת במהלך כל תקופת ההתקשרות עמו על פי הסכם זה מיד עם היוודע לו עליהם.

### 13. התחייבויות המוסד:

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

### 14. הפרת ההסכם ותרופות בשל הפרת/ ביטול ההסכם :

א. אי עמידה של הזוכה בהתחייבויותיו כאמור בסעיפים הבאים בנספח א': 0.7, 0.15, 0.16, כל הסעיפים בפרק 2 בסיווג "L", 4.3, 4.4, 4.6 ופרק 5 על כל סעיפיו תחשב כהפרה יסודית של ההסכם על כל הנובע מכך, אין באמור לעיל כדי לגרוע מיסודיות הפרות של ההוראות בנספחי ההסכם.

ב. 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 קוים 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 1,000,000 ₪ ו/או חילוט הערבות האמורה בסעיף 5 לעיל.

ג. 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 הפרת הסכם.

15. ההוצאה התקציבית לביצוע הסכם זה מתוקצבת בתקציב המוסד בסעיף 2104008 וסעיפים נוספים עפ"י החלטת המוסד.

16. הסכמת מי מהצדדים לסטות מתנאי כל שהוא של הסכם זה, במקרה מסוים או בסדרת מקרים, לא תהווה תקדים ולא ילמדו ממנו גזירה שווה לכל מקרה אחר בעתיד.

17. 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.



18. 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 שקיום יהיה בלתי אפשרי או שונה באופן יסודי מההסכם באותן נסיבות שהוסכם עליהן בין הצדדים).
19. כל שינוי בהסכם זה ו/או בנספחיו, ייעשה בכתב ויחתם על ידי הצד או הצדדים המקבלים על עצמם התחייבות מכוח אותו שינוי.
20. 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 עליו דיני מדינת ישראל בלבד.
21. 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.
22. למען הסר ספק, המוסד לא יהא חייב להזמין רכיבי מערכת ושירותים מסוג כל שהוא ובהיקף כל שהוא מהזוכה.

### 23. מעמד הזוכה כקבלן עצמאי:

- א. מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים, כי היחסים ביניהם לפי הסכם זה אינם יוצרים אלא יחס שבין מזמין לקבלן המספק שירות ו/או עבודה, בין מוכר שירותים וקונה שירותים, וכי רק על הזוכה תחול האחריות לכל אובדן או נזק שיגרם למישהו, לרבות עובדיו המועסקים על ידו, או הבאים מכוחו או מטעמו לספק שירותים.
- ב. 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.
- ג. 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, מס הכנסה ויתר הזכויות הסוציאליות של הזוכה של עובדיו ושל מי מטעמו, והזוכה לבדו ידאג לכל תשלום וניכוי הכרוך בזכויות אלה.
- ד. הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו האמור בסעיף זה (סעיף 23).

**24. 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

המוסד לביטוח לאומי



**נספח 0.7.4 : נוסח התחייבות לשמירת סודיות**

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' ויצמן 13

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") רוכש המוסד מהזוכה מערכת הקלטה למוקד השירות הטלפוני במוסד, שירותים מקצועיים נלווים ואופציות שונות ;

והואיל ואני עוסק/מועסק על ידי הזוכה, בין השאר, בביצוע המכרז ובמתן שירותים נוספים, כאמור בהסכם, (להלן - "העבודה") ;

והואיל והמוסד הסכים להתקשר עם הזוכה בתנאי שהזוכה והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע שהגדרתו להלן, וכן על סמך התחייבות הזוכה לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע ;

והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי בעבודה במוסד ו/או בקשר אליה יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף, השייך למוסד ו/או הנודע למוסד ו/או לפעילויותיו בכל צורה ואופן, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, קבצי מחשב, נתונים, מסמכים ודו"חות (להלן - "המידע") ;

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

**אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפיכם כדלקמן:**

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן העבודה או ביצועה.
2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת העבודה או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או קבצי מחשב ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.
3. לפעול בהתאם להנחיות אבטחת המידע ושמירת הסודיות המוגדרות בהסכם לעיל, ובהתאם להנחיות מנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד לביטוח לאומי, מזמן לזמן.
4. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותיי על פי התחייבות זו.



5. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.
6. להחתים את כל קבלני המשנה מטעמי על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח זהה להתחייבות זו.
7. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
8. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב ביצוע העבודה או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב ביצוע העבודה או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.
9. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי בביצוע העבודה כאמור לעיל.
10. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז – 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.
11. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.

#### ולראיה באתי על החתום

היום: \_\_\_\_\_ בחודש: \_\_\_\_\_ שנת: \_\_\_\_\_

שם פרטי ומשפחה: \_\_\_\_\_ ת"ז: \_\_\_\_\_

הזוכה: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_

**נספח 0.11: אישור בדבר העסקת קבלן משנה**

יש לצרף נספח נפרד לכל אחד מקבלני המשנה המוצעים להשתתף במכרז, חתום ומאומת בפני עורך דין.

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי (להלן – "המוסד")

שד' ויצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.

**הנדון: מכרז למערכת הקלטות למוקד השירות הטלפוני במוסד מס' ת (35) 2011 (להלן – "המכרז")**

1. אנו, \_\_\_\_\_, המציע במכרז (להלן – "המציע") מאשרים כי במידה וניבחר כזוכה במכרז, אנו מתכוונים להעסיק קבלן משנה מטעמנו, שישתתף במימוש המכרז במוסד.

2. להלן פרטי קבלן המשנה שיועסק מטעמנו:

שם קבלן המשנה	
מס' זיהוי תאגיד (ח.פ) במקרה וקבלן המשנה הוא חברה	
כתובת	
שמות בעלי החברה ומנהליה	
שמות מורשי חתימה	
שם איש קשר למכרז זה, לרבות מס' טלפון, פקס ודוא"ל	
תפקידו המדוייק של קבלן המשנה במימוש המכרז	
ניסיון מקצועי רלבנטי	

3. ברור לנו ומקובל עלינו כי אנו אחראים כלפי המוסד לכל דבר ועניין הקשור למכרז, לרבות כל פעולה שקבלן המשנה יבצע או לא יבצע.

4. הרינו לצרף התחייבות מטעם קבלן המשנה \_\_\_\_\_ כי קבלן המשנה קרא את המכרז על כל נספחיו, לרבות כל הדרישות המפורטות בו והנדרשות ממנו, כי הוא מבין אותם וכי הוא מסכים לאמור בו על כל הנדרש ממנו, כדלקמן:



**התחייבות קבלן משנה**

אנו \_\_\_\_\_ מתחייבים לשמש קבלן משנה מטעם \_\_\_\_\_ אשר הינו המציע למכרז, מתחייבים בזאת:

כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור, הנדרש והמפורט במכרז מס' ת (35) 2011 למערכת הקלטות במוקד השירות הטלפוני במוסד וכי אנו מתחייבים למלא אחר כל התנאים ודרישות המכרז הנוגעים לתפקידנו במימוש המכרז במוסד בדיוקנות, ביעילות, במומחיות ובמימות, לשביעות רצון המוסד, ובמועדים אשר ייקבעו על ידו, והכול בכפוף להוראות המכרז.

שם מורשה חתימה של קבלן משנה: \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

**חתימת המציע**

5. ולראייה באתי על החתום:

שם מורשה חתימה: \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

**אישור עורך דין**

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

\_\_\_\_\_

חתימת עוה"ד

\_\_\_\_\_

חותמת ומספר רישיון עו"ד

\_\_\_\_\_

תאריך



## נספח 0.14 – פירוט אמות המידה והמשקלות לבחירת הזוכה

פרוט תנאי הסף במכרז

סיווג	תאור הסעיף	מס'
<b>M</b>	<b>פרק המנהלה</b>	<b>0</b>
M	כללי	0.1
M	מנהלה	0.3
M	להצעה צורפו תדפיסי הבהרות המוסד לשאלות הבהרה של המציעים כנדרש	0.3.5.6
<b>M</b>	<b>התחייבויות ואישורים בגין הגשה</b>	<b>0.6</b>
M	ערבות הגשה	0.6.1
M	ניהול ספרים	0.6.2.1
M	אישור תשלום עבור הגשת הצעה למכרז	0.6.2.2
M	אישור מורשי חתימה	0.6.2.3
M	אישור מחזור כספי לפחות חצי מיליון ₪ כללי בשנים 2008-2010	0.6.2.4
M	אישור יצרן כי המציע מוסמך לשווק, להתקין ולתחזק את המערכת המוצעת	0.6.2.6
<b>M</b>	<b>רשימת לקוחות וממליצים</b>	<b>0.6.3</b>
L	לפחות 3 התקנות של מערכת הקלטות למוקדי שרות טלפוניים בארץ ו/או בעולם, לפחות התקנה אחת צריכה להיות בתצורת TDM ובאינטגרציה עם מערכת ג'נסיס	
<b>M</b>	<b>הצהרת המציע בדבר יכולות מקצועיות</b>	<b>0.6.4</b>
M	וותק של לפחות 3 שנים במערכות הקלטה למוקדי שירות טלפוניים	0.6.4.1
M	המציע וקבלניו מעסיקים לפחות 5 טכנאים מוסמכים ישראליים למערכת המוצעת	0.6.4.2
M	המציע ו/או קבלניו מפעילים מוקד שירות לקוחות לקבלת קריאות שירות	0.6.4.3
M	המציע ו/או קבלניו מפעילים מעבדת שירות ובדיקות למערכת ומחזיקים מלאי ראוי של חלקי חילוף	0.6.4.4
<b>M</b>	<b>התחייבויות ואישורים בגין הגשה - המשך</b>	<b>0.6.5</b>
M	עיון בהצעות	0.6.5
M	הצהרת המשתתף במכרז	0.6.6
M	תצהיר המציע ובעלי השליטה בו בדבר העדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה	0.6.7
M	תצהיר המציע ובעלי השליטה בו בעניין שמירת זכויות עובדים	0.6.8
M	זכויות קניין	0.6.9
M	הדגמה ומצגות	0.6.10
<b>M</b>	<b>התחייבויות ואישורים בגין זכיה</b>	<b>0.7</b>
M	אחריות כוללת לפרויקט	0.7.2
M	הסכם התקשרות חתום בראשי תיבות	0.7.3
M	התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות	0.7.4
M	שרותי אחריות ותחזוקה	0.7.5
M	זכויות השימוש	0.7.6
M	תאימות ועקיבה טכנולוגית	0.7.7
M	מבחני קבלה	0.7.8
M	מנהל פרויקט טכני ונציג הזוכה	0.7.9
M	תמיכת הזוכה והיצרן במערכת	0.7.10
M	הודעה על זכיה	0.7.11
M	זכויות המוסד	0.8
M	מבנה הצעת המציע תואם את הנדרש	0.9



פרוט תנאי הסף במכרז

מס'	תאור הסעיף	סיווג
0.11	שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה)	M
0.11.5.1	פרטי קבלן משנה (אם מוצעים קבלני משנה במכרז)	M
0.11.5.2	הצהרת המציע וקבלן המשנה (אם מוצעים קבלני משנה במכרז)	M
<b>0.14.4</b>	<b>ציון איכות מינימאלי 80 , אם לא תימצאנה הצעות עם ציון 80 או יותר, ציון המינימום יהיה 75.</b>	<b>M</b>
0.15	שמירת סודיות ואבטחת מידע	M
0.16	תנאים כלליים	M
0.18	תקופת ההתקשרות	M
0.19	הפסקת ההתקשרות	M
<b>2</b>	<b>פרק היישום</b>	
<b>2.2</b>	<b>תצורת המערכת והקיבולת הנדרשת</b>	
2.2.1	השתלבות עם קוראל TDM ועם מערכת CTI ג'ניסיס.	L
2.2.2	בשלב ראשון נדרשת יכולת הקלטה של 50 נציגי שירות בו זמנית עם אופציה לגידול עד 200 שלוחות	L
2.2.4	הקלטה דינאמית	L
2.2.6	אחזור השיחות יתבצע מתחנות עבודה במוקד השרות וגם מתחנות עבודה מרוחקות ברשת המוסד, בממשק משתמש מבוסס דפדפן, IE גרסה 8 ומעלה.	L
2.2.7	המערכת תכלול תמיכה ב- Free Seat	L
2.2.8	הקלטה ולכידת מסך של נציגי השירות במקביל לשיחה הטלפונית	L
2.2.9	המערכת תכלול אפליקצית <b>בקרת איכות</b> לצורך בקרת איכות של נציגי השירות.	L
2.2.10	ממשק בעברית	L
2.2.11	המערכת תכלול API, Web Services וממשקי תוכנה נוספים.	L
2.2.12	יכולת ליישום ממשק מול מערכת ניהול תוכן ארגוני (ECM)	L
<b>2.3</b>	<b>ממשק משתמש</b>	<b>L</b>
2.3.1	ממשק בעברית	L
2.3.3	רמות הרשאה למשתמשים לפי תפקיד	L
2.3.6	המערכת לא תגביל את מספר המשתמשים במערכת.	L
<b>2.4</b>	<b>הקלטת ושמירת שיחות ומסמכים</b>	<b>L</b>
2.4.1	הקלטת שיחה ברמת תחנת הקצה של נציגי השרות	L
2.4.2	הקלטה לאחר סיום השיחה, זמן ניירת	L
2.4.3	הקלטות השמע והמסכים יישמרו בצירוף נתוני זיהוי לצורך איתור יעיל	L
2.4.4	ממשק למערכת ג'ניסיס	L
2.4.8	שמירת ההקלטות על שרת הקלטות ייעודי שיופק ויותקן על ידי הזוכה ובנוסף גם על שרת ארכיון שיופק על ידי המוסד.	L
2.4.9	מנהל המערכת יוכל לקבוע את תקופת השמירה של ההקלטות והמסכים	L
<b>2.5</b>	<b>אחזור שיחות</b>	<b>L</b>
2.5.1	חיפוש ואחזור מהיר של שיחות מוקלטות באמצעות הפרמטרים בלוג השיחה, נתוני CTI ומאפייני השיחה	L
2.5.2	אחזור הן משרת ההקלטות והן משרת ארכיון	L
2.5.3	אפשרות להגדרת סדר החיפוש	L
2.5.5	אפשרות לבניית פילטרים קבועים לחיפוש שיחות (שאליות מקוטלגות)	L
2.5.7	ניתן לשמוע את השיחה ברצף וגם כאוסף של מקטעים נפרדים.	L
2.5.8	המערכת תכלול כלי בקרה לשמיעת ההקלטות	L
2.5.9	REPLAY	L
2.5.10	העברת קבצי הקלטה בדואר אלקטרוני או כקישורים (לינקים) למשתמשים המחוברים למערכת.	L
<b>2.6</b>	<b>יכולת האזנה וצפייה בשיחה בזמן אמת</b>	<b>L</b>



## פרוט תנאי הסף במכרז

מס'	תאור הסעיף	סיווג
2.6.1	יכולת הקשבה לשיחות בזמן אמת	L
2.6.2	תצוגה של רשימת נציגי השירות הנמצאים כרגע בשיחה, יכולת לבחור אחד מהם ולבצע הקשבה שקטה	L
<b>2.8</b>	<b>מערכת בקרת איכות</b>	L
2.8.1.1	המערכת כוללת אפליקציה לצורך בקרת איכות של נציגי השירות במוקד השירות	L
2.9.1.1	המערכת תכלול מחולל דוחות	L
2.9.1.2	מחולל הדוחות והדוחות יהיו בעברית	L
2.9.1.3	הגדרת פילטרים	L
2.9.1.6	יכולת הדפסה על מדפסות סטנדרטיות	L
2.9.1.7	יכולת יצוא דוחות במבנה אקסל או פורמט אחר	L
2.9.1.9	שמירת דוחות בהתאם להגדרת המשתמש	L
<b>3</b>	<b>פרק הטכנולוגיה</b>	L
3.2.1	תמיכה בשרת חלונות 2008 או חלונות 7, XP	L
3.2.2	תמיכה בתחנות עבודה עם חלונות 7 או XP	L
3.2.3	הדפסה על מדפסות סטנדרטיות	L
3.2.4	יכולת אחסון על שרת ארכיון מרוחק	L
3.2.7.1	פועל מעל רשת TCP/IP	L
3.2.7.2	תמיכה במשתמשים מקומיים (LAN) וגם במשתמשים מרוחקים (WAN)	L
3.2.8	תמיכה ב-AD	L
3.2.9	ממשק לג'נסיס	L
3.2.10	המערכת תסופק עם ממשקי תוכנה, SDK	L
<b>4</b>	<b>פרק המימוש</b>	M
4.1.4.9	המציע ו/או קבלן משנה מפעילים מוקד שירות לקוחות מאויש לטיפול בקריאות שירות	M
<b>4.3</b>	<b>נהלי עבודה</b>	M
	כל הסעיפים	L
<b>4.4</b>	<b>התקנת המערכת במוקד השירות בצפת</b>	M
	כל הסעיפים	L
<b>4.5</b>	<b>תיעוד</b>	M
	כל הסעיפים	M
<b>4.6</b>	<b>שירותי אחריות ותחזוקה</b>	M
	כל הסעיפים	M
<b>4.7</b>	<b>הדרכה</b>	M
	כל הסעיפים	M
<b>4.8</b>	<b>שירותי ניהול מערכת ותמיכה טכנית</b>	M
	כל הסעיפים	M
<b>5</b>	<b>פרק העלויות</b>	M
5.0	כללי - כל הסעיפים	M
5.1	תנאי תשלום והצמדה - כל הסעיפים	M
5.2.2	מחירון	M



מפ"ל איכות

מס' סעיף	רכיב	משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות	משקל ברמה 2 מתוך 100	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ציון באחוזים	ציון כולל מתוך 100
<b>פרק 0</b>	<b>פרוט התקנות קודמות</b>	<b>10</b>				
0.6.3.1	לפחות 3 התקנות של מערכות הקלטה למוקדי שירות טלפוניים, לפחות התקנה אחת מתוכן פועלת בתצורת TDM וג'נסיס		100.00%			
				התקנה אחת בתצורת TDM (לא קורל) וג'נסיס	75%	
				התקנה אחת עם מרכזיית קוראל TDM וג'נסיס	85%	
				שתי התקנות ומעלה בתצורת TDM (לא קורל) וג'נסיס	90%	
				שתי התקנות ומעלה עם מרכזיית קוראל TDM וג'נסיס	100%	
	<b>סה"כ לפרק 0</b>		100.00%			
<b>פרק 2</b>	<b>פרק היישום</b>	<b>50</b>				
2.2	תצורת המערכת והקיבולת הנדרשת		15.0%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100	
2.3	ממשק משתמש		10.0%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100	
2.4	הקלטת ושמירת שיחות ומסכים		15.0%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100	
2.5	אחזור שיחות		15.0%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100	
2.6	יכולות האזנה וצפייה בזמן אמת		10.0%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100	
2.7	יכולות ניטור, שליטה ובקרה		10.0%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100	
2.8	מערכת בקרת איכות		15.0%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100	
2.9	מערכת להפקת דוחות		10.0%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100	
	<b>סה"כ לפרק 2</b>		100.00%			
<b>פרק 4</b>	<b>פרק המימוש</b>	<b>30</b>				
4.1.3	מעמד היצרן בתחום מערכות הקלטה למוקדי שירות טלפוניים		20.0%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100	
4.1.4.1	שנות וותק של המציע במערכות הקלטה למוקדי שירות		5.0%	בהתאם לסולם הבא:		
				שלוש שנים	75	
				ארבע שנים	80	
				חמש שנים	90	
				שש שנים ומעלה	100	





מס' סעיף	רכיב	משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות	משקל ברמה 2 מתוך 100	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ציון באחוזים	ציון כולל מתוך 100
4.1.4.2	היקף כוח אדם המתמחה במערכת המוצעת (המציע וקבלנים ביחד)		10.0%	בהתאם לסולם הבא:		
				5-6 טכנאים	80	
				7-8 טכנאים	85	
				9-10 טכנאים	90	
				11 טכנאים ומעלה	100	
4.1.4.3	מספר ההתקנות הכולל שבוצע על ידי המציע וקבלניו		15.0%	בהתאם לסולם הבא:		
				שלוש התקנות	75	
				4-5 התקנות	80	
				6-8 התקנות	90	
				9 התקנות ומעלה	100	
4.1.4.6	מהות הקשר העסקי ליצרן המערכת		20.0%	בהתאם לסולם הבא:		
				המציע הוא יצרן המערכת או חברה בבעלות יצרן המערכת	100	
				קבלן משנה המוצע במכרז הוא יצרן המערכת	95	
				המציע הוא משווק בלעדי של המערכת בארץ	90	
				המציע הוא משווק לא בלעדי של המערכת	80	
4.1.4.10	הערכת מערך השירות הטכני של המציע		20.0%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100	
4.2	הערכת תוכנית העבודה שהוצגה		10.0%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100	
	<b>סה"כ לפרק 4</b>		<b>100.00%</b>			
כללי	הערכה כללית והמלצות	<b>10</b>				
	הערכת הפתרון הטכני המוצע		40.0%	בהתאם להתרשמות חברי צוות הבדיקה	0-100%	
	חוות דעת של לקוחות המציע והיצרן בארץ על הפתרון המוצע		30.0%	בהתאם לטיב ומספר ההמלצות	0-100%	
	התרשמות מיכולות המימוש, האמינות והמקצועיות של הקואליציה (היצרן, המציע וקבלניו)		30.0%	בהתאם להתרשמות חברי צוות הבדיקה	0-100%	
	<b>סה"כ לפרק כללי</b>		<b>100.00%</b>			
	<b>סה"כ ציון איכות משוקלל מתוך 100 נקודות</b>	<b>100</b>				

**הנחיות לאופן השוואת מחירי ההצעות למכרז**

מס'	שם המחירון	סעיף במכרז	אופן החישוב
A	מחיר המערכת - כל התכולה המוגדרת בסעיף 5.2.2 במכרז.	5.2.2	סיכום מכפלות מחירי היחידות המוצעים בכמויות המוגדרות בטבלת המחירים במכרז בכל אחד מהסעיפים 1 עד 4.
B	תחזוקת המערכת לתקופה של 5 שנים	5.2.2	מכפלת אחוז התחזוקה המוצע בסעיף 5 במחיר המערכת (A) לחמש שנים פחות שנות האחריות המוצעות על ידי המציע (לפחות 3 שנים)
Total	סה"כ מחיר ההצעה		סיכום של כל העלויות לעיל

ההצעות שיעברו את כל תנאי הסף הקבועים במכרז ישוקללו לפי משקל של 70% למחיר ו-30% לאיכות.

ההצעה הזולה ביותר שתעמוד בכל תנאי הסף המוגדרים במכרז תקבל את מלוא הנקודות בסרגל המחיר (70) ויתר ההצעות ידורגו ביחס אליה.