



# המוסד לביטוח לאומי

**מכרז מס'**

**מ (2040) 2009**

**לקבלת שירותי הקמה, ניהול  
והפעלה של מוקד שירות  
טלפוני**

כל הזכויות שמורות

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

**תוכן העניינים**

עמוד	תוכן הסעיף	סעיף	פרק
<b>5-22</b>	<b>פרק המינהלה</b>		<b>0.</b>
5	טבלת ריכוז תאריכים	0.0	
5	כללי	0.1	
6	הגדרות	0.2	
8	מנהלה	0.3	
10	המפרט	0.4	
10	סעיף מבוטל	0.5	
11	תנאי סף	0.6	
14	התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז	0.7	
15	זכויות המוסד – מוציא המפרט	0.8	
15	מבנה הצעת המציע	0.9	
17	מספר ההצעות	0.10	
18	בעלות על המפרט ועל ההצעה	0.11	
18	שלמות ההצעה ואחריות כוללת	0.12	
18	תהליך בחירת הזוכים והחלטת המוסד על מספר האתרים	0.13	
19	סמכות שיפוט	0.14	
20	שמירת סודיות ואבטחת מידע	0.15	
21	תנאים כלליים	0.16	
21	מחירים ותנאי תשלום	0.17	
21	תקופת ההתקשרות	0.18	
22	הפסקת ההתקשרות	0.19	

<b>23-25</b>	<b>פרק היעדים</b>		<b>1</b>
23	סקירה כללית	1.1	
23	הלקוח ומצב כיום	1.2	
24	יעדי המכרז	1.3	
25	האתרים הנדרשים להפעלה	1.4	
25	אופק הזמן	1.5	



פרק היישום		26-32	2
2.1	השירותים הנדרשים – כללי	26	
2.2	תיאור מהלך שיחה עם פונה	26	
2.3	סל השירותים	27	
2.4	שעות הפעילות	32	
2.5	דוחות הביצוע	32	
2.6	בקרת איכות השירות	32	

פרק תשתיות פיזיות וטכנולוגיות		33-54	3
3.1	כללי – הגדרת תחומי האחריות	33	
3.2	תשתיות כבילה אחודה	37	
3.3	תחנות עבודה, מסכים ומדפסות	43	
3.4	אחזקת הציוד שבאחריות הזוכה	46	
3.5	תמיכה במשתמשים	47	
3.6	תפעול שוטף	48	
3.7	פירוט התשתיות הטכנולוגיות שיסופקו על ידי המוסד	49	
3.8	מערכת הטלפוניה והמערכות הנלוות	50	
3.9	האתרים המיועדים למוקדי השירות הטלפוני	53	
3.10	מערכת האזעקה	54	

פרק המימוש		55-65	4
4.1	כללי	55	
4.2	פרטים על האתרים המוצעים	55	
4.3	גורמים מעורבים	56	
4.4	הגדרת השירותים הנדרשים	56	
4.5	ניהול והקמה	57	
4.6	כוח האדם במוקד הטלפוני	57	
4.7	הדרכה והכשרה	60	
4.8	תוכנית עבודה	63	
4.9	מערך פונקציונאלי – דגשים	63	
4.10	נהלי עבודה	65	



66-72	פרק עלויות	5
66	כללי	5.1
66	מרכיבי התשלום	5.2
71	הצמדה	5.3
71	תנאי תשלום	5.4
72	מבנה חשבונית	5.5

73-111	נספחים	
74	נוסח ערבות הגשה	0.6.1
75	אישור רו"ח למחזור כספי	0.6.2.4
76	אישור רו"ח להיקף העסקת עובדים	0.6.2.5
77	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	0.6.2.6
78	עסק בשליטת אישה	0.6.2.7
79	תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה	0.6.3
80	תצהיר המציע ובעלי השליטה בעניין שמירת זכויות עובדים	0.6.4
81-83	פרטי לקוחות וממליצים	0.6.6
84	הצהרות המשתתף במרכז	0.6.8
85	נוסח ערבות ביצוע	0.7.1
86-92	הסכם התקשרות	0.7.3
93-94	התחיבות לשמירת סודיות	0.7.4
95-96	התחיבות לעריכת ביטוחים	0.7.5
97	פרטים כלליים על המציע	4.1.1
98	פרטי מנהל פרויקט ההקמה	4.1.2
99	פרטי מנהל מוקד השירות הטלפוני	4.1.3
100	פרטי אחראי ההדרכה	4.1.4
101	פרטי 3 מנהלים בכירים	4.1.6
102-103	תוכנית הקמה (SOW) מפורטת	4.2
104	הצהרת מציע שאין בחזקתו נכס	4.2 (א)
105	ההצעה הכספית	5
106-108	תצוגה גרפית ודוגמאות של אופן חישוב מקדמי האיכות	5.2.3
109-111	מפ"ל בחירת זוכים	0.13
112	מפ"ל משנה לשקלול המלצות לקוחות	0.13 (א)
113	דוח פעילות המוקד – נובמבר, דצמבר 2009 לפי ימים ושעות	1.2.3



## .0 מנהלה

## 0.0 טבלת ריכוז תאריכים

התאריכים	הפעילות
17.5.2010	פרסום המודעה בעיתונות ובאינטרנט.
7.6.2010	תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המציעים
28.6.2010	תאריך אחרון למענה הביטוח הלאומי לשאלות הבהרה
21.7.2010 עד השעה 12:00 בצהרים	תאריך אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים
31.12.2010	תוקף הערבות בגין הגשת ההצעה
21.7.2011	תוקף ההצעה

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

## 0.1 כללי

- 0.1.1 המוסד לביטוח לאומי (להלן: "המוסד") מבקש לקבל הצעות להקמה, ניהול והפעלה של עד 2 מוקדי שירות טלפוני של המוסד, שיספקו/ מידע כללי ופרטני לפונים טלפונית למוסד מכל רחבי הארץ, בהתאם לדרישות מכרז זה (להלן- "מוקד שירות טלפוני").
- 0.1.2 במוקד/ים שיופעלו/ו עבור המוסד תהיה פעילות ייעודית עבור המוסד בלבד. הזוכה לא יהיה רשאי לבצע במקום פעילות אחרת מכל סוג שהוא, שאינה פעילות עבור המוסד.
- 0.1.3 מיקום המוקד/ים יהיה בשטח מדינת ישראל בין דימונה בדרום ועד קרית שמונה בצפון.
- 0.1.4 המוסד יחליט על הפעלת 2 אתרים אם הפער במחיר להפעלת 2 אתרים יהיה עד 5% בהשוואה להצעה שזכתה בציון המשוקלל הגבוה ביותר.
- 0.1.5 השירותים המוצעים יענו על דרישות תקניות כלליות ומקצועיות המקובלות בענף מוקדי השירות הטלפוני בארץ ובעולם וכן על כל הדרישות המפורטות במכרז זה בפרק היעדים.
- 0.1.6 ההסכם עם הזוכה ייחתם לתקופה של ארבע שנים, עם אפשרות לארבע הארכות בנות שנה כל אחת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.1.7 על המציע לפרט בפרק העלויות (פרק 5) בהצעתו למכרז זה, **מחירון** לכל השירותים הנדרשים. מחירון זה יחייב את המציע לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 0.1.8 המוסד ישלם לזוכה עבור השירותים המפורטים במכרז זה, על פי המחירון שבהצעת הזוכה, בהתאם לרשימת השירותים שיוזמנו ממנו, כמפורט בפרק 5.
- 0.1.9 המוסד לא יתחשב בכל הצעה שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישות סף או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונעת הערכה ו/או החלטה כדבעי.
- 0.1.10 המוסד אינו מתחייב להזמין שירותים כל שהם ובכמות כל שהיא מן הזוכה והדבר נתון לשיקול דעתו הבלעדי.



- 0.1.11 המוסד מצהיר על קיומו של הליך משפטי תלוי ועומד בבית המשפט העליון בשבתו כבית הדין הגבוה לצדק (להלן: "בג"ץ") בעניין הפרטת השירות הטלפוני של המוסד. המוסד שומר לעצמו את הזכות לשנות את תנאי ההתקשרות בהתאם להחלטת בג"ץ או לבטל את ההתקשרות עם ספק שיזכה, אם יוחלט על ידי בג"ץ, שהפרטת השירות אינה כדין. מספר העתירה בבג"ץ 11193/7.
- 0.1.12 יש לקרוא בעיון את כל החלקים לרבות תנאי הסף, וכן להקפיד על ביצוע מדוקדק של כל ההנחיות וההוראות שבמפרט.

## 0.2 הגדרות

- 0.2.1 **המוסד** - המוסד לביטוח לאומי.
- 0.2.2 **אתר המוסד** - כל אתר (מקום גיאוגרפי) שמתקיימת בו או תתקיים בו פעילות של המוסד, כולל אתרים עתידיים שיבנו ו/או ירכשו ו/או יהיו בשימוש המוסד – מובהר שאין מדובר באתר אינטרנט.
- 0.2.3 **אתר** – המקום בו ימוקם מוקד השירות הטלפוני, שיוקם במסגרת מכרז זה.
- 0.2.4 **מכרז / מפרט** - בקשה זו להצעות וכל נספחיה.
- 0.2.5 **הצעה** - הצעת המציע למכרז זה על כל נספחיה.
- 0.2.6 **המציע** - גורם שרכש את מסמכי המכרז, והגיש הצעה בכתב למוסד למכרז זה.
- 0.2.7 **הזוכה** - מציע שהצעתו תבחר כהצעה על ידי וועדת המכרזים של המוסד, והמוסד חתם עימו על הסכם לאספקת השירותים הנדרשים במכרז זה.
- 0.2.8 **מ.ר. או משרד ראשי** – מבנה המשרד הראשי של המוסד לביטוח לאומי בירושלים.
- 0.2.9 **סניף ראשי** – סניף איזורי של המוסד. ברחבי הארץ פרוסים כ- 23 אתרים של סניפים ראשיים.
- 0.2.10 **סניף משנה** - אתר בינוני/קטן מסונף לסניף ראשי.
- 0.2.11 **מינהל תמ"מ** - מינהל תקשוב ומערכות מידע של המוסד.
- 0.2.12 **הסכם** – ההסכם שיחתם בין הזוכה למוסד, על פי האמור במכרז זה.
- 0.2.13 **מחירון** - מחירי כל השירותים המופיעים במכרז זה, המופיעים בהצעת המציע בתשובה למכרז זה.
- 0.2.14 **"מוקד שירות טלפוני"** – מוקד טלפוני המאויש ע"י נציגי שירות מטעם הזוכה, העונים לציבור הפונים טלפונית למוסד, והמוסרים לפונים מידע בנושאים כלליים ופרטניים, כמפורט במכרז זה.
- 0.2.15 **"אגף שירות לקוחות"** – היחידה במוסד האחראית, בין היתר, על שירותי המענה הטלפוני לפונים למוסד.
- 0.2.16 **"המנהל"** – מנהל אגף שירות לקוחות או מי שמונה מטעמו לנהל עבור המוסד את ההקמה, הניהול וההפעלה של מוקד השירות הטלפוני.
- 0.2.17 **"נציג שירות"** – עובד במוקד השירות הטלפוני מטעמו של הזוכה, העונה לשיחות הטלפון המתקבלות במוקד השירות הטלפוני, והמשיב לפונים במידע כללי ו/או פרטני.
- 0.2.18 **"המפקח"** – עובד המוסד אשר נקבע ע"י המנהל, לפקח מטעמו על השירותים הניתנים ע"י הזוכה במסגרת מכרז זה ולוודא התאמתם לנדרש על פי המכרז.
- 0.2.19 **"פונים"** - לקוחות המוסד לרבות מבוטחים, אזרחים, תובעי ומקבלי גמלאות, חייבים, תושבים וכד', הפונים לקבלת שירות ממוקד השירות הטלפוני.
- 0.2.20 **"מידע כללי"** – מידע כללי על החוקים המופעלים על ידי המוסד וכן מידע על נהלי עבודה, מידע מינהלי, טכני ותפעולי ומידע בנוגע לתפקידי המוסד. מידע זה אינו מידע אישי על מבוטחים.



- 0.2.21 **"מידע אישי"** – מידע פרטני הנוגע לענייניו של הפונה למוסד. מידע זה משתקף במערכת ממוחשבת "דלפק קדמי", השואבת את נתונה ממערכות ייעודיות של המוסד.
- 0.2.22 **"שיחה נכשלת"** – פנייה טלפונית, שהסתיימה בקבלת צליל תפוס לאחר חיוג למספר \*6050.
- 0.2.23 **"שיחה ננטשת"** – פנייה טלפונית, אשר הסתיימה ביוזמת הפונה, בעת ההמתנה לנציג שירות, ובלבד שמשך ההמתנה עלה על 12 שניות.
- 0.2.24 **"רשם שיחות ACD"** – מערכת הרושמת את כל השיחות היוצאות והנכנסות למרכזיית הטלפון של המוקד הטלפוני.
- 0.2.25 **מערכת דיווחים היסטוריים** – מערכת דיווחים, המתעדת את כלל תעבורת השיחות במוקד הטלפוני (כמות שיחות נכנסות, זמני המתנה, זמני מענה, ביצועי נציגים וכו') למעט שיחות יוצאות. הדו"חות ניתנים להפקה בחתך של שעות, ימים, חודשים.
- 0.2.26 **מערכת דיווחים בזמן אמת** – מערכת דיווחים, המתעדת את ביצועי הנציגים בזמן אמת. כמות שיחות נענות על ידי נציג, מצב הנציג (הפסקה, מענה, המתנה וכו') ומצב המוקד (שיחות ממתונות, משכי המתנה וכו')
- 0.2.27 **IVR** – מערכת המענה הקולי והאוטומטי, המהווה ממשק קולי ראשוני לכל שיחה נכנסת למוקד. המערכת מאפשרת לבצע פעולות אוטומטיות (כגון הזמנת טפסים, תשלום בכרטיס אשראי וכו'). המערכת מאפשרת גם בחירה בהעברה לנציג שירות. המערכת מאפשרת את קביעת השעות בהן יינתן כל סוג שירות כאמור.
- 0.2.28 **CTI** – מערכת המנהלת את כלל תעבורת השיחות במוקד, כגון: ניתוב שיחות לנציגים, ניהול תורי ההמתנה, ניהול דיווחים היסטוריים ודיווחי זמן אמת, הגדרת הנציגים ושיוכם לקבוצות השירות וכו'.
- 0.2.29 **תקופת התקשרות** – תקופת ההתקשרות בין המוסד לבין הזוכה על פי מכרז זה, לרבות תקופות הארכה אם תהיינה.
- 0.2.30 **תצהיר בכתב** – תצהיר בכתב כמשמעותו בסימן א לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשל"ו-1971.
- 0.2.31 **בעל שליטה** – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי) – התשמ"א 1981.
- 0.2.32 **מערכת הדלפק הקדמי** – המערכת הממוחשבת שתעמוד לרשות הזוכה באמצעותה ניתן לענות לשאלות אישיות של הפונים.
- 0.2.33 **מערכת קשר בין המוקדים** – מערכת ממוחשבת לבידור נוספים בין ובתוך מוקדי התמיכה. באמצעות מערכת זו מנוהלים הפניות שלא קיבלו מענה מידי בעת הפניה הטלפונית מסיבות שונות: בירור מקצועי, בירור טכני, יירוטים.
- 0.2.34 **מערכת לניהול ידע (ני"ל)** – מערכת ממוחשבת המרכזת את המידע הכללי הנדרש לעבודת נציגי השירות.
- 0.2.35 **לקוח המציע** – גוף עסקי או ציבורי כלשהוא שהמציע מספק במקומו ועבורו שירותי מוקד טלפוני, בדומה לנדרש במכרז זה. המציע יכול להפעיל מספר מוקדים שונים לאותו הלקוח.
- 0.2.36 **שלוחה מרוחקת / שלוחת IP מרוחקת** – חיבור של מכשיר טלפון, אחד או יותר, הנמצא באתר מסוים למרכזית טלפונית המותקנת באתר מרוחק אחר, באמצעות טכנולוגיית IP Telephony ורשת IP ארצית.
- 0.2.37 **שיחה נענית** – שיחה שנענתה על ידי נציג שירות ומשך השיחה עלה על 12 שניות.

**מנהלה 0.3****דמי השתתפות במכרז 0.3.1**

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.

0.3.1.3 הגשת הצעה למכרז זה תהיה כרוכה בתשלום דמי השתתפות של 1,000 ₪, בהתאם לתקנה 18ב' לתקנות חוק חובת המכרזים. ניתן לבצע את התשלום האמור באמצעות תשלום המחאה בלבד, במשרד הראשי של המוסד בשד' ויצמן 13 ירושלים, באגף החשבונות, קומה 3, טל: 02-6709298, בימים א'-ה' בין השעות 09:00-15:00.

כמו כן ניתן לשלם את דמי ההשתתפות במכרז גם באמצעות אתר התשלומים של המוסד, בכתובת [www.btl.gov.il](http://www.btl.gov.il) בקישור המופיע בדף הבית.

יש לצרף להצעה קבלה על תשלום דמי ההשתתפות האמור, כאחד מתנאי הסף להשתתפות במכרז זה, כאמור בסעיף 0.6.2.3.

0.3.2 **איש קשר** – נציגת המוסד לכל עניין הקשור לבקשה זו היא: גב' נחמה שפירא שכתובת הדואר שלה: המוסד לביטוח לאומי שדרות ויצמן 13, ירושלים, 91909, מספר הפקס: 02-6515481. כתובת הדואר האלקטרוני [shap16@nioi.gov.il](mailto:shap16@nioi.gov.il) (להלן: "איש הקשר").

**נוהל העברת שאלות וביוררים 0.3.3**

0.3.3.1 שאלות הבהרה הנוגעות לפרטי המכרז, יש להפנות בכתב לאיש הקשר הנ"ל, באמצעות דואר ישראל, דואר אלקטרוני או בפקס (שאלות שיופנו בעל פה או בטלפון לא יענו).

0.3.3.2 הפניה תכלול את פרוט השאלה, פרטי השואל וכתובת דואר אלקטרוני.

0.3.3.3 יש להעביר את שאלות הבהרה עד למועד המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0 –"תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המציעים".

**לא יתקבלו שאלות לאחר מועד זה.**

0.3.3.4 המציעים נדרשים להתייחס בשאלותיהם למספר הסעיף במפרט ו/או בחוזה בהתאם לטבלה הבאה:

מס' סידורי	פרק	מספר סעיף	במכרז או בחוזה (מחק המיותר)	פירוט השאלה

0.3.3.5 התשובות לשאלות הבהרה יפורסמו באתר האינטרנט של המוסד, עד למועד המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0 –"תאריך אחרון למענה הביטוח הלאומי לשאלות הבהרה". כמו כן, 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 מהמועד האמור.

0.3.3.6 מובהר בזאת, כי רק תשובות ובהרות, שפורסמו באתר האינטרנט של המוסד, מחייבות את המוסד.

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

0.3.4 סעיף מבוטל.





- 0.3.5 מסירת ההצעות**
- 0.3.5.1 הצעת המציע תוגש בכתב, בארבעה עותקים זהים ותיערך בהתאם להנחיות המפורטות להלן.
- 0.3.5.2 כל אחד מהעותקים יכלול שתי מעטפות נפרדות וחתומות כדלקמן:
- א. מעטפה ראשונה תכיל מענה לפרקים 0-4 במכרז, כולל כל הנספחים והאישורים הדרושים, בחוברת כרוכה.  
על המעטפה יש לרשום "מכרז מס' מ (2040) 2009 - מענה לפרקים 0-4".  
בנוסף, המציע ימסור תקליטור (CD) המכיל גרסה אלקטרונית (softcopy) בפורמט WORD או EXCEL של כל המסמכים המוגשים בהעתק מודפס. למען הסר ספק, בכל מקרה של אי תאימות בין הגרסה המודפסת לגרסה האלקטרונית, הגרסה המודפסת תהא הקובעת.
- ב. מעטפה שנייה תכיל מענה לפרק 5 (פרק העלויות), בחוברת כרוכה.  
על המעטפה יש לרשום "מכרז מס' מ (2040) 2009 מענה לפרק 5 (הצעת המחיר)".
- 0.3.5.3 יש להקפיד על הפרדת המעטפות כנדרש.
- 0.3.5.4 המציע רשאי להגיש עד 2 הצעות לשני אתרים שונים. המוסד לא יתחשב בהצעות של אותו מציע, שהוגשו בשמות שונים. כמו כן, לא ניתן להגיש הצעות משותפות למספר מציעים/תאגידים. בחר מציע להגיש 2 הצעות, יגיש כל הצעה בנפרד כאמור בסעיף 0.3.5.2
- 0.3.5.5 יש להכניס את כל העותקים של ההצעה, על שני חלקיה למעטפה סגורה היטב ולמסור בתיבת המכרזים של המוסד, הממוקמת בארכיב שבקומה 2 בשדרות ויצמן 13 ירושלים.  
על גבי המעטפה יש לציין את שם המכרז ומספרו בלבד, ללא סימן מזהה כל שהוא.  
**ההצעות יוגשו למוסד במסירה ידנית או באמצעות דואר שליחים בלבד.**
- 0.3.5.6 בתמורה למסירת הצעתו יקבל המציע אישור על מסירת ההצעה. יש להקפיד על קבלת אישור זה.
- 0.3.5.7 המועד האחרון להגשת ההצעות בתאריך המפורט בטבלת ריכוז התאריכים, בסעיף 0.0 – "תאריך אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים" עד לשעה 12:00.
- המוסד לא ידון בהצעה שתגיע לאחר המועד הנ"ל.**
- 0.3.6 תוקף ההצעות**
- 0.3.6.1 ההצעה תהא בתוקף עד 12 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות.

**0.4 המפרט**

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

0.4.1 פרק המנהלה, מסומן כפרק 0 ;

0.4.2 פרק היעדים, מסומן כפרק 1 ;

0.4.3 פרק היישום, מסומן כפרק 2 ;

0.4.4 פרק תשתיות פיזיות וטכנולוגיות, מסומן כפרק 3 ;

0.4.5 פרק המימוש, מסומן כפרק 4 ;

0.4.6 פרק העלויות, מסומן כפרק 5.

0.4.7 נספחי המכרז כמפורט בעמוד 73

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

**0.5 בוטל**



## 0.6 תנאי סף

כל האישורים והצהרות המציע הנדרשות בסעיפים הבאים הינן בגדר תנאי סף והן יינתנו, רק אם המציע אכן עומד בדרישות שלגביהן נדרשות ההצהרות והאישורים.

## 0.6.1 ערבות בגין הגשת הצעה

על המציע לצרף להצעתו ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד, ברת חילוט בסך של 500,000 ש"ח. הערבות תהיה בתוקף עד המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0 – "תוקף הערבות בגין הגשת הצעה". הערבות האמורה תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח עפ"י חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, תשמ"א – 1981, וקיבלה אישור של החשב הכללי במשרד האוצר למתן ערבויות במכרזים ממשלתיים.

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

**לא יתקבל צילום של הערבות.**

**כל שינוי מהנוסח האמור יגרום לפסילת הצעה!!!**

יש להצמיד את הערבות המקורית לאחד העותקים ובנוסף לצרף צילום של הערבות לכל אחד משלושת עותקי הצעה (לחלק הניהולי).

המוסד יהא רשאי לממש הערבות בהתאם לעילות הקבועות בדיון. 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.

0.6.2.2 **אישור רשם החברות** – על המציע להיות להיות גוף משפטי מאוגד ורשום עפ"י דין (חברה). יש לצרף אישור עדכני של רשם החברות על רישום המציע כתאגיד בישראל, כנספח 0.6.2.2.

0.6.2.3 **קבלה על תשלום דמי השתתפות במכרז** – כאמור בסעיף 0.3.1.3, יש לצרף להצעה צילום קבלה על תשלום דמי השתתפות במכרז, ולסמנו כנספח 0.6.2.3.

0.6.2.4 **אישור מחזור כספי** – על המציע לצרף להצעתו אישור רו"ח, המפרט מחזור כספי בישראל, בתחום הפעלה וניהול של מוקדי שירות טלפוני ממוחשבים ומאוישים (ובכלל זה מרכזי שירות ותמיכה - HELP DESK), בהיקף של 6 מליון ש"ח (לא כולל מע"מ) לפחות בכל אחת משלוש השנים האחרונות 2007-2009, על גבי צילום נספח 0.6.2.4.

0.6.2.5 **אישור היקף העסקת עובדים** - על המציע לצרף אישור רו"ח של המציע בדבר היקף העובדים, שהועסקו באופן ישיר על ידי המציע כנציגי שרות במוקדי שרות טלפוני, שהופעלו על ידי המציע בכל אחת מהשנים 2007-2010, וזאת על גבי צילום נספח 0.6.2.5. יובהר בזאת כי על המציע להעסיק בכל מוקדי השירות הטלפוני שהוא מפעיל או הפעיל 50 עובדים לפחות כנציגי שירות בכל אחת מהשנים 2007-2010 בסה"כ.

0.6.2.6 **אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה** – יש לצרף אישור עו"ד על מורשי החתימה ודוגמאות חתימה מטעם המציע, על גבי צילום נספח 0.6.2.6.

0.6.2.7 **תאגיד בשליטת אישה** - להצעה אשר מתקיים בה האמור בסעיף 2' לחוק חובת המכרזים, כלומר שהוגשה על ידי עסק בשליטת אישה, יצורפו אישור רואה חשבון ותצהיר כמפורט בסעיף האמור, כנספח 0.6.2.7. **סעיף זה הינו אופציה.**

0.6.3 **תצהיר בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה**

על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב (כהגדרתו בסעיף 0.2.30) של המציע ושל בעלי השליטה בו (כהגדרתם בסעיף 0.2.31), בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה, בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים, בהתאם לנוסח בנספח 0.6.3.

0.6.4 **תצהיר בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים**

על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב של המציע ושל בעלי השליטה בו, בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת העבודה או השירותים במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים, בהתאם לנוסח בנספח 0.6.4.

0.6.5 **האתר המוצע**

כל אתר שיוצע על ידי מציע יהיה מסוגל לקבל 100% מהשיחות. הצעה לאתר שאינו מסוגל לקבל 100% מהשיחות תיפסל.

0.6.6 **פרוט ניסיון קודם – לקוחות וממליצים**

על המציע להיות בעל ניסיון בניהול והפעלה של מוקדי שירות טלפוני מאוישים עבור שלושה לקוחות שונים של המציע בין השנים 2007-2010. ("לקוח" – כהגדרתו בסעיף 0.2.35)

מודגש כי נדרש שבכל אחת מהשנים 2007-2010 הופעלו על ידי המציע לפחות שלושה מוקדי שירות, מתוכם מוקד אחד לפחות פועל והינו עדין פעיל במועד הגשת ההצעה למכרז, בהיקף שאינו קטן מ-40 עמדות נציגים במשך 12 חודשים רצופים.

על המציע לפרט את כל מוקדי השירות הטלפוני שהפעיל או מפעיל המציע בין השנים 2007-2010, בהתאם לפירוט הנדרש בנספח 0.6.6. הפרוט האמור יכלול בין היתר את פרטי הלקוח, פרטי מוקד השירות ופרטי איש קשר ועוד.

0.6.7 **המלצות וחוות דעת לקוחות**

המוסד יפנה ללקוחות לקבלת חוות דעת מפורטת של שלושה לקוחות שונים שעבורם המציע הפעיל מוקדי שירות טלפוני מתוך הרשימה שפורטה בנספח 0.6.6.

בחירת המוסד בשלושת הלקוחות תיעשה באופן הבא:

- מצב פעילות – עדיפות תינתן למוקדים פעילים בעת הגשת ההצעה. אם אין 3 לקוחות עם מוקדים פעילים, יפנה המוסד ללקוחות שהמציע הפעיל עבורם מוקדים שכבר אינם פעילים.
- גודל המוקד – המוסד ייתן עדיפות למוקדים הגדולים של המציע.

**0.6.8 הצהרת המשתתף במכרז - על המציע להצהיר על גבי צילום נספח 0.6.8, כדלקמן:****0.6.8.1 הבנת וקבלת כל תנאי המכרז**

על המציע להצהיר ולאשר, כי קרא והבין את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז זה, קיבל את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקש לדעת, ברשותו הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות ושאר האמצעים הנדרשים לביצוע מושלם של התחייבויות הזוכה במכרז זה, והכול ברמה מקצועית גבוהה וסטנדרטים גבוהים, וימשיכו להיות ברשותו לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות אם תהיינה, בהתאם לדרישות המכרז ועל פי התחייבויותיו בהסכם שיחתם עמו על פי מכרז זה.

**0.6.8.2 הסכמה לכל תנאי המכרז**

על המציע להצהיר כי הוא מסכים לכל תנאי המכרז והוא מתחייב למלא אחר כל דרישות המכרז כמפורט במכרז זה, אם יזכה בו, בדייקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות.

**0.6.8.3 עיון בהצעות**

על המציע להצהיר, כי ידוע למציע שעל פי חוק חובת המכרזים התשנ"ב-1992, (להלן - "חוק חובת המכרזים"), יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים לראות את הצעתו במידה וזכה. כמו כן, מצהיר המציע כי אין לו התנגדות לכך ואין צורך לבקש ממנו רשות להראות את הצעתו, בכפוף לחוק חובת המכרזים. על המציע לציין מראש (בתשובתו לסעיף זה) אלו סעיפים בהצעתו חסויים להצגה למתחרים. למרות זאת, ועדת המכרזים תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות של חוק חובת המכרזים ותקנותיו.

מציע שיבקש לממש את זכות העיון כאמור לעיל, יידרש לשלם למוסד 0.3 ₪ כולל מע"מ בגין צילום של כל דף שיבקש לצלם, מעבר ל-20 הדפים הראשונים.

**0.6.8.4 היקפים וכמויות**

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

**0.6.8.5 זכויות קניין**

על המציע להצהיר, כי אין ולא יהיה באספקת השירותים למוסד, הפרה של זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, וכי אין כל מניעה או הגבלה שחלים על המוסד כתוצאה מכך. במקרים בהם זכויות קניין בחלק מהשירותים המוצעים או כולם שייכים לצד שלישי, יפורט הדבר בהצהרה בתוספת הסבר והוכחות, להנחת דעת המוסד, למקור הזכויות של המציע להציע למוסד את השירותים. כמו כן יבהיר המציע כי ישפה את המוסד בכל מקרה של תביעת צד שלישי, שתוגש נגד המוסד, וקשורה בזכויות בשירותים המוצעים.

**0.6.9 הדגמה ומצגות**

המוסד ימנה ועדת בדיקה מטעמו, שתבחן את ההצעות. במסגרת תהליך הבדיקה תבקש ועדת הבדיקה לבקר במוקד שרות טלפוני המופעל על ידי המציע, כדי לבדוק ולהתרשם מיכולות המציע, האמצעים הטכניים, משאבי כוח אדם ובקרת האיכות, העומדים לרשותו במתן השירותים הנדרשים במכרז זה. המציע מתחייב לאפשר את הביקור או ההדגמה הנדרשים, בלוח הזמנים שיקבע המוסד בתיאום עם המציע.

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

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

**0.7.1.1 סכום ערבות הביצוע מפורט בסעיפים 0.7.1.1 ובסעיף 0.7.1.2.**

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

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

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.

0.7.1.1 סכום ערבות הביצוע לזוכה שייבחר כזוכה יחיד הינו בסך 1,000,000 ₪.

0.7.1.2 סכום ערבות הביצוע לכל אחד מהזוכים, אם תחליט וועדת המכרזים לבחור שני זוכים, יהיה 500,000 ₪.

**0.7.2 אחריות כוללת לפרויקט**

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

הזוכה ימנה נציג קבוע (להלן: "מנהל הפרוייקט") מטעמו בעל כישורים מתאימים וניסיון רלוונטי קודם, שיעבוד מול המוסד. מינוי הנציג או מינוי מחליף מטעם הזוכה, יחייב את הזוכה לקבל הסכמת המוסד מראש. בכל מקרה, החילופין יבוצעו תוך חפיפה של 30 יום עם הנציג הקודם לשביעות רצונו של המוסד. המוסד יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לקצר את תקופת החפיפה או להאריכה.

**0.7.3 ההסכם התקשרות**

הזוכה מתחייב לחתום על הסכם לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.3 במפרט זה. מפרט זה, הצעת הזוכה בתשובה למפרט זה ותשובות המוסד לשאלות הבהרה יהיו חלק בלתי נפרד מההסכם שיחתם. יש לחתום על ההסכם בנספח 0.7.3 בראשי תיבות ולצרפו להצעה.

**0.7.4 התחייבות לשמירת סודיות**

הזוכה יתחייב שהוא עצמו וכל אחד מעובדיו שיעסקו בביצוע השירות נשוא מכרז זה, יחתום על טופס הצהרת סודיות סטנדרטי של המוסד, לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.4. יש לחתום על הצהרת הסודיות בנספח 0.7.4 בראשי תיבות ולצרפה להצעה.

**0.7.5 התחייבות לעריכת ביטוחים**

הזוכה יתחייב לבצע את כל הביטוחים הנדרשים לפי נספח 0.7.5 ולהמציא כתב התחייבות של חברת ביטוח למוסד על אישור עריכת הביטוח, כתנאי לביצוע ההתקשרות עימו על פי מכרז זה, וזאת בהתאם לנוסח בנספח 0.7.5.

- 0.7.6 **הודעה על זכיה**  
הזוכה מתחייב לא לפרסם הודעה על קבלת העבודה / הזמנה / זכייתו אלא לאחר תיאום ואישור נוסח ההודעה מראש ובכתב על ידי איש הקשר.
- 0.8 **זכויות המוסד – מוציא המפרט**
- 0.8.1 **פיצול הזכייה** – אם יחליט המוסד על פתיחת שני אתרים למוקד הטלפוני, המוסד רשאי לפצל את הזכייה בין שני זוכים, או לבחור זוכה אחד להפעלת 2 אתרים.
- 0.8.2 **סעיף מבוטל**
- 0.8.3 **בחירת הזוכה**
- 0.8.3.1 אין המוסד מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה אחרת.
- 0.8.3.2 המוסד לא יתחשב בכל הצעה שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישת סף או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי, ו/או שתהיינה בהן הסתייגויות ו/או שינויים כלשהם מהאמור במפרט. היה והמוסד יבחר בהצעה בה יהיו שינויים ו/או הסתייגויות ו/או תוספות מעבר לאמור במפרט, יראו אלו כבטלים ולא יחייבו את המוסד.
- 0.8.4 **בקשת הבהרות**  
המוסד שומר לעצמו את הזכות לפנות למציעים לצורך קבלת הבהרות על הצעתם, בכפוף לחוק חובת המכרזים ותקנותיו.
- 0.9 **מבנה הצעת המציע**
- 0.9.1 הצעת המציע תוגש בכתב, בעברית, בשני חלקים, כדלקמן:
- 0.9.1.1 חלק ראשון - המענה המנהלי, היישומי והטכני יערך בחוברת כרוכה, הכוללת:
- א. מכתב פתיחה חתום על ידי מורשי החתימה.
- ב. מענה לכל סעיפי המכרז בכל אחד מהפרקים 0 עד 4, כמפורט להלן.
- ג. פרק נספחים הכולל: ערבות הגשה, אישורים והצהרות חתומות וכל דבר אחר שהמציעים נדרשו למלא ולצרף להצעתם.
- 0.9.1.2 חלק שני - המענה הכספי יערך בחוברת כרוכה, ויכלול מענה לפרק 5 (פרק העלויות).
- 0.9.2 מבנה המענה יהיה תואם בסעיפיו ' אחד לאחד ' למבנה המפרט. לדוגמא: סעיף 2.1 בהצעה יכול תשובה לסעיף 2.1 במפרט, סעיף 4.2.2 תשובה לסעיף 4.2.2 וכדו'. אין לדלג על סעיפים במענה למכרז.
- הצעה אשר תוגש שלא במבנה זה עלולה להידחות על הסף.**
- 0.9.3 לסעיף שלגביו אין צורך בתשובה ייכתב בהצעת המציע "קראתי והבנתי". 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", ואין צורך לענות בנפרד על כל אחד מרכיבי הסעיף האמור.
- 0.9.4 לצרכי עיון וסיוע למענה למכרז ניתן להוריד אותו כמסמך WORD מאתר האינטרנט של המוסד שכתובתו [www.btl.gov.il](http://www.btl.gov.il).

- 0.9.5 על המציע לצלם או להעתיק את טבלת המחירים בנספח 5 במכרז, ככתבה וכלשונה, למלאה בשלמות ולצרפה לחלק השני בהצעתו (ההצעה הכספית).
- 0.9.6 כל עמוד בהצעה, לרבות נספחים להצעה, יוחתם בחותמת הרשמית של המציע. כמו כן, בתחילת ההצעה ו/או בדף המלווה את ההצעה, ובכל דף ודף בהצעה הכספית תהא **גם** חתימת מורשי חתימה מטעם המציע.
- 0.9.7 תיקונים בכתב יד, אם יהיו, יילקחו בחשבון רק אם יהיו מלווים בחתימת מורשי חתימה וחותרמת ליד התיקון.
- 0.9.8 המציע אינו רשאי להוסיף הערות ו/או הסתייגויות ו/או הצעות משלו ו/או לגרוע ו/או להתנות על הוראות המכרז. אם יעשה כן, הדבר לא יילקח בחשבון בבדיקת הצעתו.
- 0.9.9 **טבלת ריכוז מסמכים נדרשים להצעה**

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

#	סעיף המכרז	שם הנספח	הערות
1.	0.6.1	ערבות הגשת ההצעה	יש להקפיד שנוסח הערבות יהיה <b>בדיוק</b> בנוסח המופיע בנספח 0.6.1.
2.	0.6.2.1	אישורים על ניהול ספרים	אישורים תקפים של רשות המיסים.
3.	0.6.2.2	אישור רישום תאגיד בישראל	אישור תקף של רשם החברות
4.	0.6.2.3	קבלה על תשלום דמי השתתפות	צילום קבלה על תשלום דמי השתתפות
5.	0.6.2.4	אישור רו"ח למחזור כספי	אישור רו"ח על מחזור מכירות בתחום מוקדי שירות טלפוני לשנים 2007-2009 בהיקף מינימאלי של לפחות 6 מיליון ₪ לשנה בממוצע, על גבי צילום נספח 0.6.2.4
6.	0.6.2.5	אישור רו"ח להיקף העסקת עובדים	אישור רו"ח על גבי צילום נספח 0.6.2.5
7.	0.6.2.6	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	אישור עו"ד או רו"ח על גבי צילום נספח 0.6.2.6.
8.	0.6.2.7	עסק בשליטת אישה	אישור רו"ח על גבי צילום נספח 0.6.2.7 – <b>אופציה</b>
9.	0.6.3	תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה	תצהירים נפרדים של המציע ובעלי השליטה בפני עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.3
10.	0.6.4	תצהיר המציע ובעלי השליטה בעניין שמירת זכויות עובדים	תצהירים נפרדים של המציע ובעלי השליטה בפני עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.4
11.	0.6.5	מבוטל	מבוטל
12.	0.6.6	פרטי לקוחות וממליצים	יש למלא נספח 0.6.6 בחוברת המכרז ולצרף להצעה
13.	0.6.7	מבוטל	מבוטל
14.	0.6.8	הצהרות המשתתף במכרז	הצהרות המציע על גבי צילום נספח 0.6.8 בחוברת המכרז.





#	סעיף המכרז	שם הנספח	הערות
15.	0.7.3	הסכם התקשרות	יוגש על גבי צילום נספח 0.7.3 בחוברת המכרז.
16.	0.7.4	התחייבות לשמירת סודיות	יוגש על גבי צילום נספח 0.7.4 בחוברת המכרז.
17.	4.1.1	פרטים כלליים על המציע	יוגש על גבי נספח 4.1.1 בחוברת המכרז.
18.	4.1.2	פרטי מנהל פרויקט ההקמה המוצע	יוגש על גבי נספח 4.1.2 בחוברת המכרז, לכל אחד מהאתרים המוצעים,
19.	4.1.3	פרטי מנהל מוקד השירות הטלפוני	יוגש על גבי נספח 4.1.3 בחוברת המכרז, לכל אחד מהאתרים המוצעים.
20.	4.1.4	פרטי אחראי הדרכה	יוגש על גבי נספח 4.1.4 בחוברת המכרז, לכל אחד מאתרים המוצעים.
21.	4.1.5	מידע נוסף על יכולות המציע	יוגש על גבי נספח 4.1.5 - <b>אופציה</b>
22.	4.1.6	פרטי 3 מנהלים בכירים	יוגש על גבי נספח 4.1.6 בחוברת המכרז.
23.	4.2	תוכנית הקמה (SOW) מפורטת	יוגש על גבי נספח 4.2 בחוברת המכרז, לכל אחד מהאתרים המוצעים
24.	4.2 (א)	הצהרת מציע שאין בחזקתו נכס במועד הגשת ההצעה	יוגש על גבי צילום נספח 4.2 (א) לגבי אתר מוצע שאינו בחזקת המציע.
25.	0.3.3.6	מסמכי הבהרות המוסד לשאלות הבהרה למכרז זה	יש להקפיד שמסמכי הבהרות יחתמו על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.
26.	5	ההצעה הכספית	יוגש על גבי צילום נספח 5

## מספר ההצעות

0.10

המציע רשאי להגיש עד 2 הצעות להקמת מוקד באזורים שונים. לכל אתר שיוצע תינתן הצעה אחת בלבד. המוסד לא יתחשב בהצעות של אותו מציע, שהוגשו בשמות שונים. כמו כן, לא ניתן להגיש הצעות משותפות למספר מציעים/תאגידים.

**0.11 בעלות על המפרט ועל ההצעה**
**0.11.1 בעלות על המפרט ושימוש בו**

מפרט 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.

**0.11.2 בעלות על ההצעה ושימוש בה**

הצעת המציע והמידע שבה הם קניינו של המציע. למציע תהיה אפשרות להשתמש בהצעה ובמידע שבה לגבי הצעות לגורמים אחרים. המוסד מתחייב לשמור את תוכן הצעת המציע במסגרת חובת הסודיות הנדרשת ולא לעשות שימוש בהצעת המציע אלא לצורכי מכרז זה (למעט מסירת מידע, הקשור להצעות, כמתחייב מחוק חובת המכרזים ותקנותיו).

**0.12 שלמות ההצעה ואחריות כוללת**

0.12.1 המציע לא יהא רשאי להפעיל קבלני משנה במכרז זה.

**0.13 תהליך בחירת הזוכים והחלטת המוסד על מספר האתרים**

0.13.1 בחירת הזוכה תהיה על פי שקלול מרכיבי האיכות ומרכיבי העלות (ההצעה הכספית). משקל איכות ההצעה הוא 30% ומשקל העלות הוא 70%. מציע אשר בחר להגיש שתי הצעות – כל הצעה תיבחן בפני עצמה.

0.13.2 בדיקת כל אחת מההצעות תתבצע כדלקמן:

0.13.2.1 בשלב ראשון תיבדק עמידת המציע בדרישות הסף, מציע שלא יעמוד בכל דרישות הסף ייפסל והצעתו לא תידון.

0.13.2.2 בשלב שני תיבדק איכות ההצעה של המציעים שעמדו בתנאי הסף. ההצעות תוערכנה על פי הפרמטרים המפורטים כדלקמן:

א. 30% לאיכות המציע על פי הפרמטרים הבאים:

משקל הפרמטר	הפרמטר
30%	ניסיון כללי בהפעלת מוקדים טלפוניים
10%	וותק החברה בשוק המוקדים הטלפוניים
5%	מחזור עסקי לשנים 2007-2009
20%	תשתית אנושית מוצעת לכל אחד ממוקדי השירות הטלפוניים המוצעים (מנהל הפרוייקט, מנהל המוקד, מנהל ההדרכה, פרטי 3 הבכירים)
20%	תכנית היערכות להקמת כל אחד ממוקד השירות הטלפוניים המוצעים ומבנה ארגוני (על פי נספח 4.2)
10%	חוות דעת של 3 לקוחות
5%	התרשמות מביקור של נציגי המוסד באתר/אתרים

ציון הסף הכולל לשלב אי' האיכות הינו 75%. כל הצעה אשר לא הגיעה לציון 75 ומעלה אינה עוברת שלב.

במקרים בהם יעברו את הסף פחות משלוש חברות יפעל המוסד באופן הבא:

- במקרה בו נותרה הצעה אחת או אף הצעה לא עברה את סף 75 נקודות, יועלו שתי ההצעות בעלות ציון האיכות הגבוה ביותר ובתנאי שההצעות קיבלו ציון 70 נקודות לפחות.

- במקרה בו נותרו שתי הצעות שעברו את סף ה-75, תועלה הצעה אחת נוספת בעלת ציון האיכות הגבוה ביותר אחריהן ובתנאי שההצעה זו קיבלה ציון 70 נקודות לפחות.
  - מובהר כי אם לאחר בחינת שלב האיכות תיוותר הצעה אחת או פחות שקיבלה ציון 70 נקודות או יותר, ישקול המוסד את ביטול המכרז.
- ציון האיכות יחושב בנפרד לכל אחד מהפרמטרים שנקבעו.
- לכל פרמטר נקבעו ערכי מינימום ומקסימום. השגת הערך המינימלי הנקוב תזכה את המציע בציון המינימלי בפרמטר המחושב ואילו השגת כל ערך גבוה מהמקסימלי תזכה את המציע בפרמטר המחושב בציון 100.
- הנוסחה המפורטת לכל אחד מהפרמטרים מוצגת בנספחים 0.13 ו-0.13 א'.
- ב. 70% להצעה הכספית**
- בשלב השלישי יפתחו כאמור הצעות המחיר של המציעים אשר עברו את שלב האיכות. ההצעה הכספית שתיבחן בשלב זה היא הצעת המחיר ל-100% מהשיחות.
- מבנה ההצעה הכספית כמפורט בנספח 5. הציון להצעה הכספית יקבע עפ"י הנוסחה הבאה:
- $$\text{ציון להצעה הכספית} = \frac{\text{המחיר המשוקלל הממוצע הנמוך ביותר } 100 \times}{\text{המחיר המשוקלל בממוצע בהצעה הנבדקת}}$$
- ההצעה הכספית תיבחן על פי הפרמטרים הבאים:

משקל הפרמטר	הפרמטר
43%	מחיר לשיחה נענית על ידי נציג שירות ב-3 השנים הראשונות של פעילות המוקד
55%	מחיר מוזל לשיחה נענית על ידי נציג שירות לשנות הפעילות הבאות בתום 3 שנים ראשונות
2%	אחוז הנחה לשעת הפעלה מיוחדת ממחיר שעה של 50 ₪

### 0.13.3 החלטת המוסד על מספר האתרים

- 0.13.3.1 בשלב הראשון ידורגו ההצעות על פי הציון המשוקלל (איכות ומחיר) על פי השלבים שפורטו בסעיף 0.13.2. קרי הצעת המחיר המשוקללת המתייחסת ל-100% מהשיחות.
- 0.13.3.2 בשלב השני תיבדק ההצעה למחיר להפעלה חלקית (לפי חלוקת שיחות של 50% בכל אתר) עבור שתי ההצעות שדורגו בשני המקומות הראשונים בלבד עפ"י סעיף 0.13.3.1 לעיל.
- 0.13.3.3 בשלב השלישי – תיבדק עלות הפעלת שני אתרים בהשוואה למחיר 100% מהשיחות של ההצעה שדורגה במקום הראשון כאמור בסעיף 0.13.3.1. אם יימצא שעלות שני אתרים תהיה עד 105% מעלות הפעלת אתר אחד יחליט המוסד על הפעלת שני אתרים. אם העלות להפעלת שני אתרים תהיה גבוהה מ-105% יחליט המוסד על הפעלת אתר אחד בלבד.

### 0.14 סמכות השיפוט

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

**0.15 שמירת סודיות ואבטחת מידע**

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, אין לפרסמו, ועליו להחזירו 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 מסמך ו/או ידיעה אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה. תשומת לב הזוכה מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה, לרבות זוכה, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח – 1958.

0.15.3 **שמירת סוד ע"י עובדי הזוכה:** הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי מילוייה. באחריות הזוכה להחתים את עובדיו, שיעסקו במימוש מכרז זה על טופס הצהרת סודיות סטנדרטי של המוסד, לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.4 ולהמציאו למוסד.

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

0.15.4.1 חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר:

- היה מצוי בחזקת הזוכה קודם לגילוי ללא חובת סודיות;
- פותח באופן עצמאי על ידי הזוכה 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 למפרט זה;
- על הזוכה לגלותו בהתאם לצו שיפוטי.

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 במוקד השירות הטלפוני או יעסקו בביצוע מכרז זה, יעברו את הבדיקות הביטחוניות הנהוגות במוסד. הזוכה מתחייב לקבל מראש ובכתב את הסכמת מנהל אגף הביטחון ומנהל אבטחת מידע של המוסד לגבי כל עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסק בביצוע עבודות על פי מכרז זה ומנהל אגף הביטחון יהא רשאי לסרב לתת את הסכמתו להעסקת עובד פלוני של הזוכה ו/או מי מטעמו מכל טעם שימצא לנכון, ומבלי שיהא עליו לפרשו. המוסד לא יהא חייב לפצות את הזוכה בגין הפסדים או הוצאות שייגרמו לו, אם ייגרמו, כתוצאה מאי מתן אישור כאמור. אין באישור המוסד להעסקת עובד כלשהו כדי לפטור את הזוכה מאחריותו לפי הסכם זה או לפי כל דין, ואין בכך מניעה מהמוסד לדרוש החלפת עובד כל שהוא.

**0.16 תנאים כלליים**

- 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 מתחייב כי במקרה שיעבור לבעלות חברה אחרת, או גוף אחר, ימשיך הזוכה לשאת בכל התחייבויותיו על פי מכרז זה.
- 0.16.2 הזוכה יהיה אחראי לכל נזק, אשר עלול להיגרם למוסד עקב מעשה או מחדל שלו או של מי מעובדיו או שלוחיו או כל מי מטעמו, במסגרת פעולתם לפי מכרז זה.
- 0.16.3 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 העבודות לגופו ו/או לרכושו של כל אדם, לרבות עובדי הזוכה, עובדי המוסד וכל אדם אחר הנמצא בשירותו. הזוכה ימציא העתק מן הפוליסה למוסד או לחלופין ימציא למוסד אישור מהמבטח האמור על קיום ביטוחים כנדרש במכרז זה, אשר יכלול את מספרי הפוליסות הרלוונטיות, אם יידרש לכך על ידי המוסד.
- 0.16.6 הזוכה יפצה וישפה את המוסד על כל תביעה, דרישה, הליך, נזק, הוצאה, היטל וכיוצ"ב שיתעוררו כתוצאה מפגיעה בזכויות פטנטים, זכויות יוצרים, מדגמים, סימני מסחר או זכויות דומות בדבר מוצרי חומרה ותוכנה או מוצרים אחרים, אשר יסופקו ע"י הזוכה או מי מטעמו למוסד או יעשה בהם שימוש על ידי הזוכה במסגרת פעולתו לפי מכרז זה.
- 0.16.7 הזוכה הינו קבלן עצמאי ולא יהיו כל יחסי עובד ומעביד בין המוסד לבינו ו/או לבין עובדיו ו/או מי מטעמו, אשר מועסקים ע"י הזוכה במסגרת פעולתם לפי מכרז זה. כל הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו ע"י נציגי המוסד דינן כדין הנחיות מזמין בלבד, ולא ייווצרו כל יחסי עובד/מעביד. כמו כן, כל הדרכה, הנחיה או הוראה כנ"ל לא תשחרר את עובד הזוכה מהתחייבויות לפי מכרז זה.

**0.17 מחירים ותנאי תשלום**

אופן הגשת ההצעה הכספית ותנאי התשלום מוגדרים בפרק העלויות – פרק 5.

**0.18 תקופת ההתקשרות**

- 0.18.1 תקופת ההתקשרות תהיה למשך ארבע שנים ממועד חתימת ההסכם. המוסד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות לארבע תקופות נוספות בנות שנה כל אחת וזאת בהודעה לזוכה 30 יום מראש לפני תום תקופת ההתקשרות או תקופת ההארכה.
- 0.18.2 תחילת עבודת הזוכה במוסד: תקופת ההיערכות תוגדר בין הצדדים, אך לא יותר מ- 6 חודשים ממועד חתימת ההסכם עם הזוכה.
- 0.18.3 תקופת ההסתגלות מתאריך תחילת עבודת הזוכה, כאמור בסעיף 0.18.2 ועד להפעלת מנגנון מקדמי האיכות לשיחות הנענות, כמפורט בסעיף 5.2.3 תהיה בין 3- 6 חודשים, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

**0.19 הפסקת ההתקשרות**

- 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, 90 יום מראש, (להלן: "הודעה מוקדמת").  
למרות האמור לעיל, המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות ללא צורך בהודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:  
א. במקרה שימונה לזוכה מפרק סופי או זמני.  
ב. הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עימה קלון.
- 0.19.2 בתקופת ההודעה המוקדמת, על הזוכה למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות, נהלי העבודה וכל המוטל עליו, על פי תנאי המכרז, עד סיום עבודתו במוסד.
- 0.19.3 הזוכה מתחייב 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, וכן יעמיד לרשות המוסד כל דבר ששולם עבורו על ידי המוסד לצורך ההסכם ויחזיר 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 שבוצע ע"י הזוכה, עד תאריך ההפסקה שיקבע על ידי המוסד, ומעבר לכך לא יהא הזוכה זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי נוסף מהמוסד. הזוכה מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו, על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההסכם לפי סעיף זה.
- 0.19.6 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 המוסד ישלם לזוכה את המגיע לו עבור שירותים שניתנו בתקופת ההודעה המוקדמת, בהתאם לנוהל התשלומים הרגיל, כמוגדר בפרק העלויות - פרק 5 ובהוראות פרק 9 להסכם.
- 0.19.8 בכל מקרה של סיום התקשרות עם הזוכה, בין אם ע"פ שיקול דעתו הבלעדי של המוסד או עקב תקופת ההסכם רשאי המוסד להחליט כדלקמן:  
א. הפעלת מוקד השירות הטלפוני באמצעות זוכה אחר, אם ייבחר זוכה נוסף, או באמצעות מפעיל אחר.  
ב. הפעלת מוקד השירות הטלפוני באופן עצמי.  
ג. הפסקת הפעלתו של מוקד השירות הטלפוני.

**1. פרק היעדים****1.1 סקירה כללית**

- 1.1.1 המוסד הינו התאגיד הממשלתי המופקד על הפעלתו של חוק הביטוח הלאומי וחוקים סוציאליים נוספים. במסגרת זו מקיים המוסד קשר רצוף ומתמשך עם המבוטחים לטיפול בתביעותיהם, בזכאויותיהם, בתשלומיהם ובחובותיהם.
- 1.1.2 במטרה לשפר ולייעל את הקשר האמור, הקים המוסד לפני מספר שנים, מוקדי שירות טלפוניים ברחובות ובדימונה. בהמשך הוקם בצפת מוקד שירות טלפוני בשיטת מיקור חוץ.
- 1.1.3 מספר הטלפון לקבלת שירות במוקד השירות הטלפוני הוא: \*6050.
- 1.1.4 החל מ- 1.10.2008 מספק מוקד צפת שירות לכלל הפונים טלפונית למוסד לביטוח לאומי.
- 1.1.5 מוקדי השירות הטלפוני ברחובות ובדימונה משמשים כמוקדי תמיכה מקצועית למוקד בצפת. מוקדים אלו מאוישים בעובדי המוסד, ומשמשים כתומכי ידע למוקד בצפת ובתפקידים נוספים מיוחדים.
- 1.1.6 מוקד השירות הטלפוני נועד לתת מידע פרטני וכללי לציבור הפונים למוסד ולשפר את השירות לציבור באמצעות מענה טלפוני מקצועי, זמין ונוח.

**1.2 הלקוח ומצב קיים**

- 1.2.1 המוסד מספק שירותים למבוטח בערוצים שונים: קבלת קהל בסניפים, בנקודות שירות, עמדות לשירות עצמי, אתר אינטרנט, דואר ומוקד טלפוני.
- 1.2.2 כיום מופעל מוקד טלפוני מאויש בצפת בשיטת מיקור חוץ.
- 1.2.3 להלן נתונים כמותיים המשקפים את פעילות המוקד כיום בשנת 2009:

אחוז היוצאות מנענות	מספר שיחות יוצאות	ביקשו נציג שירות	שיחות שנכנסו ל- IVR (למוקד)	
20%	50,958	291,168	451,743	ינואר
19%	48,062	281,298	505,900	פברואר
19%	57,300	324,246	491,543	מרץ
17%	34,197	227,128	447,667	אפריל
19%	52,247	310,045	456,882	מאי
21%	59,593	306,447	497,249	יוני
19%	56,722	312,066	544,099	יולי
19%	59,740	355,388	725,250	אוגוסט
18%	49,203	308,960	511,664	ספטמבר
15%	35,000	253,570	420,903	אוקטובר
21%	63,004	323,283	650,000	נובמבר
20%	63,774	338,495	650,000	דצמבר
19%	629,800	3,632,094	6,352,900	סה"כ בשנת 2009
19%	52,483	302,675	529,408	ממוצע חודשי

**הערה:**

- נתוני השיחות שנכנסו ל- IVR בחודשים נובמבר ודצמבר מבוססים על הערכה בשל תקלה טכנית.
- מספר השיחות היוצאות המתוכנן לפי מכרז זה נמוך בכ- 4% מהנתונים המוצגים, וזאת מאחר וקיימת פעילות נוספת שאינה אמורה להתקיים במכרז זה.
- נתונים נוספים על פעילות המוקד מופיעים בנספח 1.2.3.



- 1.2.4 המוקד פתוח לשירות הלקוחות בימים א-ה בין השעות 08:00-17:00. לזוכה ניתנת האפשרות לסגור פניות מורכבות (חזרה ללקוחות) עד השעה 20:00 או בימי שישי וערבי חג עד השעה 13:00.
- 1.2.5 המוקד מספק שירותי מידע כללי וכן מידע אישי ושירות ביצוע תשלומים. קבלת שירות אישי מותנית בהסכמה של הלקוח ובביצוע תהליך הזדהות, כמפורט בסעיף 2.3.8.
- 1.2.6 במקביל למוקד האנושי מופעל מוקד טלפוני ממוחשב המספק מידע כללי, מידע אישי ושירות ביצוע תשלומים ועוד.
- 1.2.7 לשרות המוקד הטלפוני המופעל על ידי זוכה חיצוני עומדים שני מוקדי תמיכה המופעלים ומאוישים ע"י עובדי המוסד. מוקדים אלה נמצאים ברחובות ובדימונה. מוקדים אלה משמשים כ-back office. לטובת מענה מקצועי מיידי, נציגי מוקד רחובות מתחברים למערכות מוקד צפת ומספקים שירותי back office רציפים, משמע, נציגי השירות של המציע יכולים להתייעץ עם נציגי רחובות בזמן אמת במהלך השיחה (בכפוף לזמינותם).
- 1.2.7.1 המוקדים הטלפוניים בדימונה וברחובות מאוישים כאמור על ידי עובדי המוסד ונותנים תמיכה למוקד בצפת בשאלות המחייבות כניסה למערכות הממוחשבות הייעודיות של המוסד. במידת הצורך בברורים מורכבים ו/או במקרים שהמידע המצוי במערכת חלקי בלבד נמצאים עובדי המוקדים בדימונה וברחובות בקשר עם עובדי המוסד בסניפים.
- 1.2.7.2 בנוסף לכך נותנים המוקדים בדימונה וברחובות תמיכה לאתר האינטרנט של המוסד, תמיכה לאתר התשלומים באינטרנט וכן מענה למייצגים ולפונים מחו"ל.
- 1.2.7.3 שני המוקדים מונים 31 משרות ופועלים בימים א-ה בין השעות 08:00-17:00.
- 1.2.8 כיום מופעל על ידי ספק השירות הנוכחי בצפת שירות back office קטן (כ- 5-7 עמדות) לברורים טכניים ופשוטים ישירות מול הסניפים.
- 1.2.8.1 המוסד מקים מערכת לניהול ורישום מסמכים, אשר תפחית את הצורך בפניה לסניפים לצורך ברורים טכניים.

### 1.3 יעדי המכרז

- 1.3.1 השירות הטלפוני הניתן ע"י המוסד המהווה חלק ממערך השירות הכולל של המוסד לוקה בביקורת ציבורית. היעד המרכזי הינו שיפור השירות הטלפוני ביחס לשירות הניתן כיום. לשירות הטלפוני אשר עתיד להינתן הוגדרו מספר יעדים מנחים מומלצים לכל אחד מהמוקדים:
- 1.3.1.1 הגדלת מס' החיוגים המקבלים צליל מענה ל- 85% מתוך הפונים ל- \*6050. היעד הוא כי אחוז השומעים צליל תפוס לא יעלה על 15%, כיום כ 32% מסך החיוגים ל \*6050 שומעים צליל תפוס. השגת יעד זה הינה באחריות המוסד.
- 1.3.1.2 אחוז הנטישות הממוצע בהמתנה לנציג שירות לא יעלה על 7% נטישות בחודש.
- 1.3.1.3 משך ההמתנה לקבלת נציג שירות עד 120 שניות עבור 80% מהממתנינים בתור לנציג שירות.
- 1.3.1.4 שביעות רצון לקוחות - היעד הינו ציון של 4.8 שביעות רצון כללית מהמוקד, על פני סולם ציונים הנעה בין 1-6 (סולם ציונים הנמצא בשימוש המוסד). מדד שביעות הרצון יקבע על פי ממוצע הציונים במימדי השירות הבאים: זמן המתנה, יחס אישי, איכות מקצועית.
- 1.3.1.5 מקצועיות הנציגים - היעד הוא ציון 80 למקצועיות הנציגים. הציון יינתן על פי מדד של מבחני ידע או האזנה לשיחות מוקלטות (מותנה ברכישת מערכת הקלטות על ידי המוסד). המדד יופעל חודש אחד לפי מבחני ידע וחודש שלאחר מכן לפי האזנה לשיחות מוקלטות. מטרת יעד זה לוודא מתן תשובות מקצועיות, שלמות ונכונות למבוטחים בהתאם לחוק, לתקנות ולנהלים, וכן לספק את השירות באופן ענייני ותכליתי, באדיבות ובנימוס.





- 1.3.1.6 **החזרת תשובה למבוטח בפנייה מורכבת תוך 3 ימים מהפניה – חלק מהמידע אינו מצוי במערכות המידע העומדות לרשות נציגי השירות.** כאשר נדרש מידע נוסף ממערכות נוספות, או שמדובר בפניה מורכבת המצריכה ידע מקצועי מגורם בכיר יותר נדרשת פניה למוקדי דימונה או רחובות. לאחר השלמת המידע נדרש הזוכה לחזור בתשובה לפונה.
- 1.3.1.7 משך שיחה סביר לשירות הינו 02:30 דקות בממוצע.

## 1.4 האתרים הנדרשים להפעלה

- 1.4.1 השירות הטלפוני, נושא מכרז זה, יינתן באתר אחד או בשני אתרים בו זמנית. ההחלטה על מספר האתרים שיוקמו תהיה על פי תוצאות המכרז כאמור בסעיף 0.1.4, 0.8.1 וסעיף 0.13.
- 1.4.2 מיקום המוקדים המוצעים יהיה בשטח מדינת ישראל בין דימונה בדרום ועד קרית שמונה בצפון.
- 1.4.3 אם יוחלט על פתיחת שני אתרים, המוסד מתחייב עם פתיחת המוקדים על פי תנאי מכרז זה, לנתב את השיחות בין המוקדים ביחס מינימלי של 70%/30% לפחות, תוך שאיפה להגיע תוך זמן קצר ליחס של 50%/50%. המוסד רשאי להגדיל או להקטין את היקף השיחות בין המוקדים, על פי שביעות רצונו מתפקוד המוקד ועל פי יכולת הקליטה של השיחות.
- 1.4.4 המציע רשאי להגיש עד 2 הצעות להקמת מוקד באתרים שונים, בתנאי שכל אתר מוצע יוכל לקבל 100% מהשיחות לפחות.
- 1.4.5 המציע רשאי להציע הצעת מחיר שונה לכל אתר. הצעת המחיר לכל אתר תכלול מחיר למצב בו יתקבלו 100% מהשיחות באתר, ומחיר למצב שבו יוחלט על שני אתרים.
- 1.4.6 מיקום האתרים/הסופי ייקבע בתיאום ובכפוף לאישור המוסד.
- 1.4.7 במידה שיבחר המוסד להקים שני אתרים, למוסד תהיה אפשרות להעברת שיחות מאתר אחד למשנהו במצבים הבאים:
- 1.4.7.1 הפסקת שירות פתאומית באחד האתרים כתוצאה ממצב חירום, הצפה, שריפה וכד'. במקרים אלו יחויב הזוכה לקבל עד 100% מהשיחות הפונות ל- 6050\* מיידית באתר השני ללא דרישה של תוספת במחיר. המוסד מתחייב שלא לקנוס את הזוכה על ביצועים לקויים בתקופת העברת השיחות אליו כתוצאה מהפסקת שירות פתאומית.
- 1.4.7.2 העברת שיחות מאתר אחד למשנהו עקב אי שביעות רצון מטיב השירות ומביצועיו של אחד האתרים. במקרים אלו תינתן לזוכה תקופת התארגנות להרחבת המוקד באתר השני בהתאם לנדרש, והזוכה לא ידרוש תוספת מחיר בשל הרחבת המוקד, והמוסד לא יקנוס בתקופת ההתארגנות את הזוכה כתוצאה מהעברת השיחות מאתר לאתר. אם כל השיחות יועברו לזוכה השני יחולו התעריפים לפי 100% מהשיחות כמפורט בהצעת המחיר בסיום תקופת ההתארגנות.
- 1.4.7.3 מובהר בזאת כי המוסד יהיה רשאי להעביר שיחות נכנסות של פונים כולן או מקצתן, לטיפול עובדי המוסד ולא רק בין הזוכים במכרז.

## 1.5 אופק הזמן

- 1.5.1 תאריך התחלת העבודה יוגדר לאחר הזכייה בעת חתימת שני הצדדים על ההסכם ובכפוף לאישורים המתאימים. המוסד יהיה רשאי לדחות את מועד התחלת העבודה תוך מתן הודעה מוקדמת של 10 ימי עבודה.
- 1.5.2 התחלת העבודה והפיכת המוקד למבצעי מוערכת בתקופת התארגנות בין 3 חודשים ל- 6 חודשים לכל היותר, מיום הזכייה במכרז.
- 1.5.3 **מבוטל.**
- 1.5.4 במידת הצורך, ובמידת האפשר, תיקבע תקופת חפיפה עם המפעיל הנוכחי.

## 2. פרק היישום

### 2.1. השירותים הנדרשים – כללי

- 2.1.1 הזוכה נדרש לספק שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני אנושי לקהל מבוטחי המוסד ולציבור הרחב.
- 2.1.2 השירות הטלפוני שיינתן על ידי הזוכה **אינו** כולל מידע מהותי ומורכב שיש בו ייעוץ או מעין יעוץ לפונה על חובותיו וזכויותיו במוסד. במקרים אלו תועבר השיחה לעובדי המוסד במוקדי דימונה ו/או רחובות.
- 2.1.3 השירות הטלפוני כולל מגוון פעילויות של בדיקה וביורר נתוני סטטוס, הפקת אישורים ושליחתם, משלוח טפסים, חוברות הסברה; ביצוע תשלומים; העברת בקשות של פניות מהותיות או רישום להמשך טיפול של מוקדי דימונה/רחובות או לסניפי המוסד – הכל כמענה לפונים טלפונית למוסד.
- 2.1.4 במרבית הפניות נדרשת כניסה ל"מערכת הדלפק הקדמי" (כהגדרתה בסעיף 0.2.32) של המוסד הכוללת נתונים אישיים של הפונה.
- 2.1.5 השירות האנושי יינתן החל מרגע בחירתו של הפונה באופציה "מידע אישי" במהלך שיחת הטלפון. למען הסר ספק, השירותים האוטומטיים שיינתנו ללקוחות המוסד, אינם כוללים בשירותים שיידרש הזוכה לספק לפי מכרז זה.
- 2.1.6 המידע שיינתן על ידי הזוכה הינו מידע אישי-פרטני ומידע כללי. לצורך קבלת מידע אישי על הפונה ליתן הסכמה מפורשת לקבלת המידע באמצעות מוקד השירות הטלפוני. תרשים זרימה של פניה טלפונית מפורט בסעיף 2.3.8.

### 2.2. תאור מהלך שיחה עם פונה

#### 2.2.1. זיהוי הפונה ומסירת מידע אישי

- 2.2.1.1 המידע הפרטני המוצג במערכת הדלפק הקדמי, אשר תעמוד לרשות נציגי השירות (כהגדרתם בסעיף 0.2.17) והנמסר לפונה הינו מידע אישי המחייב את אימות זהותו של הפונה ואת הסכמתו לקבלת המידע מנציג שירות, שאינו עובד המוסד. הסכמת הפונה נועדה למלא אחר הדרישות המפורטות בחוק הגנת הפרטיות וצנעת הפרט, האוסר על משרד המחזיק במאגר מידע למסור מידע על לקוחותיו לגורם אחר ללא קבלת הסכמת הלקוח.
- 2.2.1.2 האימות מושגת על התאמה שבין מספר הזהות לבין הקוד הסודי של הפונה.
- 2.2.1.3 ללא הקשת מספר הזהות על ידי הפונה לא ניתן להגיע לנציג שירות.
- 2.2.1.4 הקשת הקוד הסודי מתבצעת לרוב על ידי הפונה. במקרים בהם הלקוח אינו יודע את הקוד או הקיש קוד שגוי מועברת השיחה לנציג להמשך זיהוי.
- 2.2.1.5 לאחר בחירתו של הפונה בנציג השירות, ישמע הפונה הקלטה לצורך הסכמתו לקבלת מידע אישי מנציג שירות שאינו עובד המוסד.
- 2.2.1.6 בחירה במידע אישי מהווה הסכמה של הפונה לקבלת מידע ושירות מנציג שירות, שאינו עובד המוסד. אי לכך, השירות שיינתן ע"י נציג השירות יהיה מלא ויכלול את כל המידע הקיים במערכת הדלפק הקדמי.
- 2.2.1.7 בחירה במידע כללי מתפרשת כאי הסכמה לקבלת שירות מנציג שירות, שאינו עובד המוסד. אי לכך השירות יוגבל לקבלת מידע כללי בלבד, והמידע שיוצג ממערכת הדלפק הקדמי יהיה חלקי ויאפשר שירות מוגבל המותאם למוגדר כמידע כללי.
- 2.2.1.8 באם הפונה לא הבין את המשמעות של בחירתו במידע כללי ומעוניין בכל זאת במידע אישי, יעבירו נציג השירות חזרה ל – IVR לקבלת הסכמתו.

- 2.2.1.9 בהתאם לאמור לעיל קיימים 3 מצבים שונים אליהם ניתן לשייך כל פונה :
- א. הפונה נתן הסכמתו לקבלת מידע אישי וזוהה באופן מלא ע"י המערכת או נציג השירות באמצעות קוד סודי (דהיינו קיימת התאמה בין הקוד ומס' הזהות של הפונה).
- ב. הפונה נתן הסכמתו לקבלת מידע אישי , אין ברשותו קוד סודי ו/או שכח את הקוד האישי - דהיינו קיים זיהוי חלקי על בסיס מספר זהות בלבד.
- ג. הפונה לא נתן את הסכמתו (בחר במידע כללי) – גם במקרים אלו יהיה על הפונה להזדהות באמצעות מספר זהות, אך השירות יוגבל למידע כללי בלבד.
- 2.2.1.10 במקרה של הסכמה לקבלת מידע אישי וזיהוי מלא או זיהוי חלקי, יסופק ע"י נציג השירות מידע פרטני ו/או מידע כללי בהתאם למהות הפניה.
- 2.2.1.11 במקרה של הסכמה לקבלת מידע אישי וזיהוי קוד סודי חלקי עפ"י מס' זהות, ישלים נציג השירות תהליך זיהוי באמצעות זיהוי אלטרנטיבי בהתאם לנהלי קוד סודי, שנקבעו ע"י אגף שירות לקוחות.
- 2.2.1.12 במקרה שהפונה בחר במידע כללי, יפתח בפני נציג השירות מסך המכיל מידע כללי בלבד. היה והתחרט הפונה והביע את הסכמתו לקבלת מידע אישי – יחזירו נציג השירות לתפריט ה-IVR ובכך יתאפשר לפונה הליך שינוי בחירתו.
- 2.2.1.13 המידע הטלפוני הניתן יתבסס, על התכנים אשר נלמדו בקורס ההכשרה שיעבור נציג השירות כמפורט בסעיף 4.7 וכן תכני חוזרים ועדכונים שוטפים. התכנים הנדרשים מפורטים גם ב"מערכת ניהול ידע", כאמור בסעיף 0.2.34, הכוללת מידע כללי בנושאים השונים וכן בחוברות ההסברה ובאתר האינטרנט של המוסד אשר יהיו נגישים, לכלל נציגי השירות. מודגש בזאת כי המידע האמור עשוי להשתנות מזמן לזמן ועל הזוכה לעדכן באופן שוטף את נציגיו בכל השינויים שיועברו אליו מהמנהל או מי מטעמו.

## 2.3 סל השירותים

### 2.3.1 סל שירותים של מידע כללי

- נציג השירות יספק לפונה מידע כללי, בעל פה (במסגרת השיחה הטלפונית) או כתוב (משלוח חוברת הסברה או טפסים למילוי) או משולב (בע"פ וכתוב) בהתאם למהות הפניה כמפורט להלן :
- 2.3.1.1 נושאים מינהליים ביחס לפעילות סניפי המוסד – כתובות, מספרי טלפון ופקס, מועדי קבלת קהל ביחידות הפועלות בסניפים השונים וכיוצא בזה.
- 2.3.1.2 הזמנת אישורים – שליחה של האישורים (כאשר אין הסכמה מצד הפונה, נציג השירות לא יוכל לצפות בתוכן האישור אלא לשולחו בלבד).
- 2.3.1.3 משלוח טפסים – שליחת טפסים לפונה לכל כתובת שיבקש.
- 2.3.1.4 הזמנת קוד סודי – שליחת הקוד הסודי (כאשר אין הסכמה מצד הפונה, נציג השירות לא יוכל לצפות בקוד הסודי אלא לשולחו בלבד).
- 2.3.1.5 משלוח חוברות הסברה – שליחת חוברות לפונה לכל כתובת שיבקש.
- 2.3.1.6 שאלות כלליות – מתן תשובות לשאלות ישירות של מבוטחים באשר לתנאי זכאות מינימליים בגמלה שהפונה שואל לגביה, והמסמכים הדרושים להגשת תביעה לגימלה.
- 2.3.1.7 נושאים בתחום גביית דמי ביטוח לאומי – נושאים העוסקים בגביה וביטוח כגון : סכומי ושיעורי דמי הביטוח החודשיים של האוכלוסיות השונות, אפשרויות לביצוע תשלומים שוטפים ותשלום חובות וכיו"ב.

2.3.1.8 תשלום בכרטיס אשראי – קבלת פרטי כרטיס אשראי וביצוע תשלום (כאשר אין הסכמה של הפונה לא ניתן להציג את יתרת החוב).

2.3.1.9 אתר האינטרנט של המוסד – מידע על תכנים מרכזיים באתר האינטרנט של המוסד ודרך איתור המידע בו. אין מדובר בתמיכה טכנית אלא במתן הנחיות לגבי איתור נושאים שונים באתר.

2.3.1.10 כל מידע כללי אחר שיקבע המנהל מזמן לזמן.

### 2.3.2 סל השירותים במידע אישי

מודגש בזה שמידע פרטני יימסר טלפונית רק לאחר קבלת הסכמת הפונה והשלמת תהליך הזיהוי של הפונה כמפורט בסעיף 2.2.

המידע שיימסר יבוסס על מידע הקיים במערכת ממוחשבת דלפק קדמי בלבד.

#### 2.3.2.1 מצב הטיפול בתביעה שהוגשה (סטטוס תביעה)

- א. מידע על מועד הגשת התביעה הרשום במערכת
- ב. שלב הטיפול הנוכחי בתביעה, שלבים קודמים ושלבם עתידיים
- ג. עדכון בדבר צורך בהשלמת נתונים ו/או מסמכים חסרים
- ד. באם התקבלה החלטה בתביעה – מידע בדבר אישור או דחייה
- ה. במקרה של אישור התביעה – יינתן מידע לגבי תקופת הזכאות.
- ו. במקרה של דחיית התביעה – יינתן פרוט סיבות לדחייה אם קיים פירוט (כגון העדר זכאות על פי התנאים המפורטים, העדר מסמכים נדרשים להחלטה, העדר רישום התייצבות בלשכת התעסוקה וכו').

#### 2.3.2.2 בסיס התשלום של הגימלה

- א. מתן מידע על מרכיבים שונים שלהם השפעה על גובה הגימלה שמשלמת כגון: תוספת תלויים, הכנסות, קיומו של רכב משפחתי וכו'.
- ב. מתן מידע על הקצבה – פירוט הרכב התשלום ופירוט הרכב הניכויים
- ג. גובה התשלום ומועדו - תשלום נוכחי, תשלומים קודמים, תשלומים עתידיים.
- ד. תקופת הזכאות אליה מתייחס התשלום.
- ה. מידע על סכומים שקוזזו כגון חובות, שינוי חוק/תקנות וכו'.

#### 2.3.2.3 יתרת חוב/זכאות בגביה

- א. מידע על יתרת חוב או זכות בגביה ומתן הסברים הקשורים ביתרה כגון: מאלו חודשים נובעת היתרה, קיזוזים שנערכו בעקבות תשלומים שבוצעו בגמלאות שונות ועוד.
- ב. מידע על פירוט החשבון – תשלומים שבוצעו, צ'קים שחזרו וכד'.

#### 2.3.2.4 בירור מעמד ונתונים נוספים בתחום הביטוח והגביה

- א. בדיקת המעמד הרשום במערכת של הפונה (סטודנט, תלמיד ישיבה, עצמאי, לא עובד וכו') ומתן מידע ת לפונה על הדרך לשנות את מעמדו הנוכחי.
- ב. מידע על עיסוקי הפונה הרשומים במוסד ומידע על תקופות ביטוח חסרות.
- ג. מידע על יחס חלוקה בין בני זוג הרשומים בעסק.

**2.3.2.5 מרכיבים נוספים**

א. בדיקה ומתן מידע בכפוף לקיים במערכת ובכפוף להנחיות המוסד בהתאם לבקשת הפונה.

ב. מידע פרטני טכני שאינו קיים במערכת דלפק קדמי - קיימים סוגי מידע טכניים במהותם, שאינם קיימים במערכת דלפק קדמי ו/או לא ניתנים לעדכון ע"י נציגי השירות כגון: מועד ועדה רפואית, מכתבים או מסמכים שנשלחו ולא עודכנו במערכת הממוחשבת ו/או אין דרך לעדכןם במערכת הממוחשבת. במקרים אלו יבצעו עובדי ה - back office של הזוכה כאמור בסעיף 2.3.7 פניה ישירה לסניף המוסד המטפל לצורך קבלת /מסירת המידע הנדרש. תשובה מתאימה תימסר לפונה במסגרת שיחות יוצאות שיבוצעו ע"י נציגי השירות.

**2.3.3 דואר**

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

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

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

**2.3.4 שפות נדרשות**

על הזוכה לספק את שירותי המענה הטלפוני נשוא מכרז זה בכל השפות הבאות: עברית, ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית.

**2.3.5 שיחות יוצאות**

במקרים מורכבים כאשר נדרש בירור נוסף מול מוקד התמיכה או סניף המוסד הרלוונטי יחזור נציג השירות אל הפונה בשיחה יוצאת למתן תשובה לאחר ביצוע הבירור הנוסף. עלות השיחות היוצאות לחברת בזק היא על חשבון המוסד.

**2.3.6 הפעלה מיוחדת**

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

**2.3.7 עבודה מול מוקד התמיכה והסניפים**

2.3.7.1 במסגרת המענה הטלפוני יתקבלו שיחות שנציג השירות לא יוכל לתת להן מענה מטעמים שונים:

א. המידע הקיים במערכת הממוחשבת "דלפק קדמי", העומדת לרשות נציג השירות לא כוללת פרטי מידע טכניים כגון: מסמכים חסרים, מסמכים שהוגשו, בקשות דחופות לבטול/דחיית וועדות רפואיות, הגעת פקסים לסניפי המוסד וכו'.

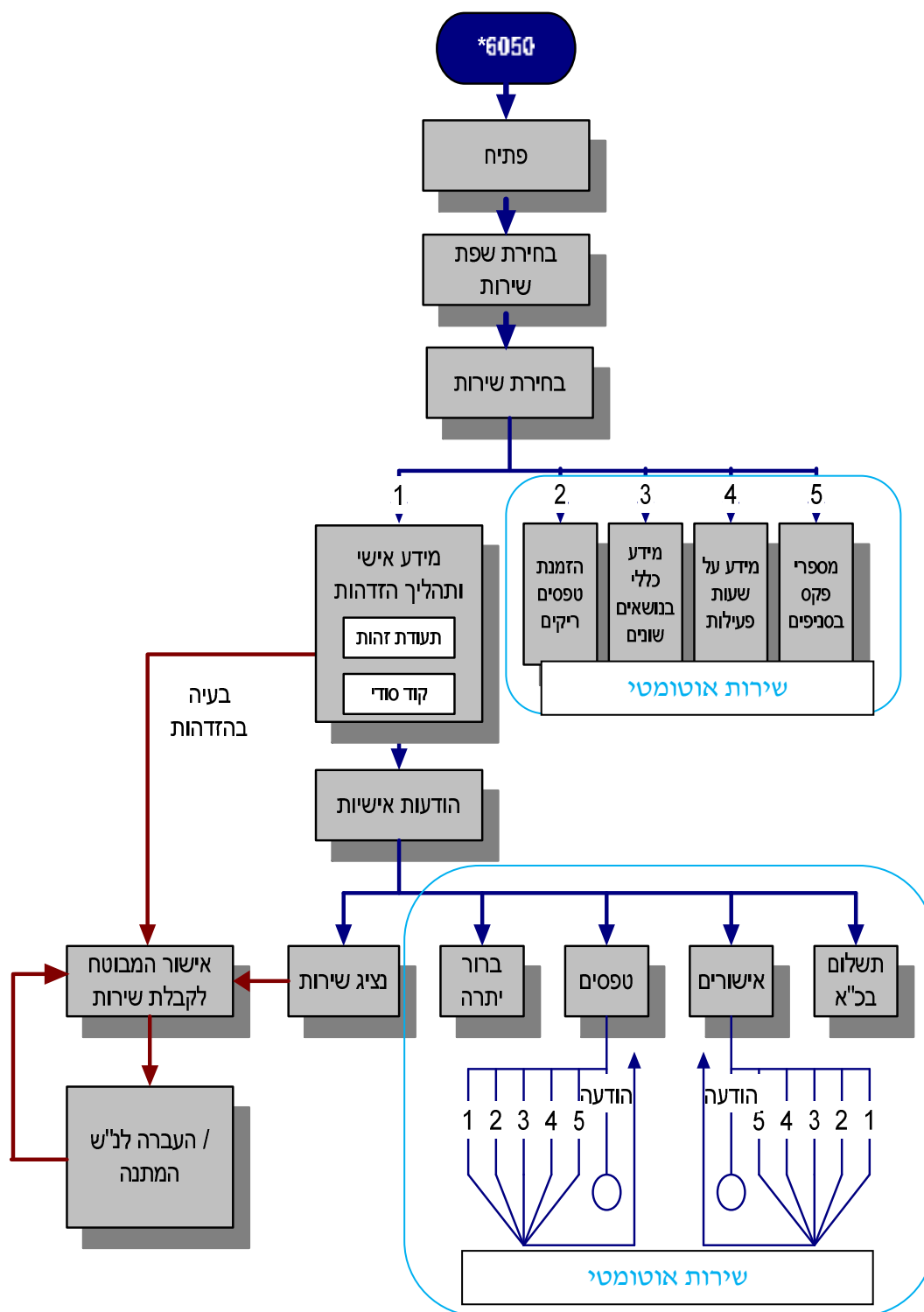
ב. השאלה של הפונה הינה מהותית ומורכבת ולצורך מתן התשובה נדרש ידע מקצועי רב ו/או כניסה למערכות הייעודיות של המוסד, שרק עובדי המוסד רשאים להיכנס אליו ולמסור אותו לפונה.

2.3.7.2 לצורך טיפול בברורים שאופיים טכני יפעיל הזוכה back office טכני מטעמו אשר יבצע בירורים מול סניפי המוסד בנושאים הללו. לאחר ביצוע הברור מול פקיד בסניף המוסד יחזור נציג השירות טלפונית לפונה לצורך העברת תוצאות הבירור.

2.3.7.3 בכוונת המוסד להקים מערכת לניהול ורישום מסמכים ותביעות, והצורך בשירותי back office טכני ככל הנראה יצטמצם בעתיד.

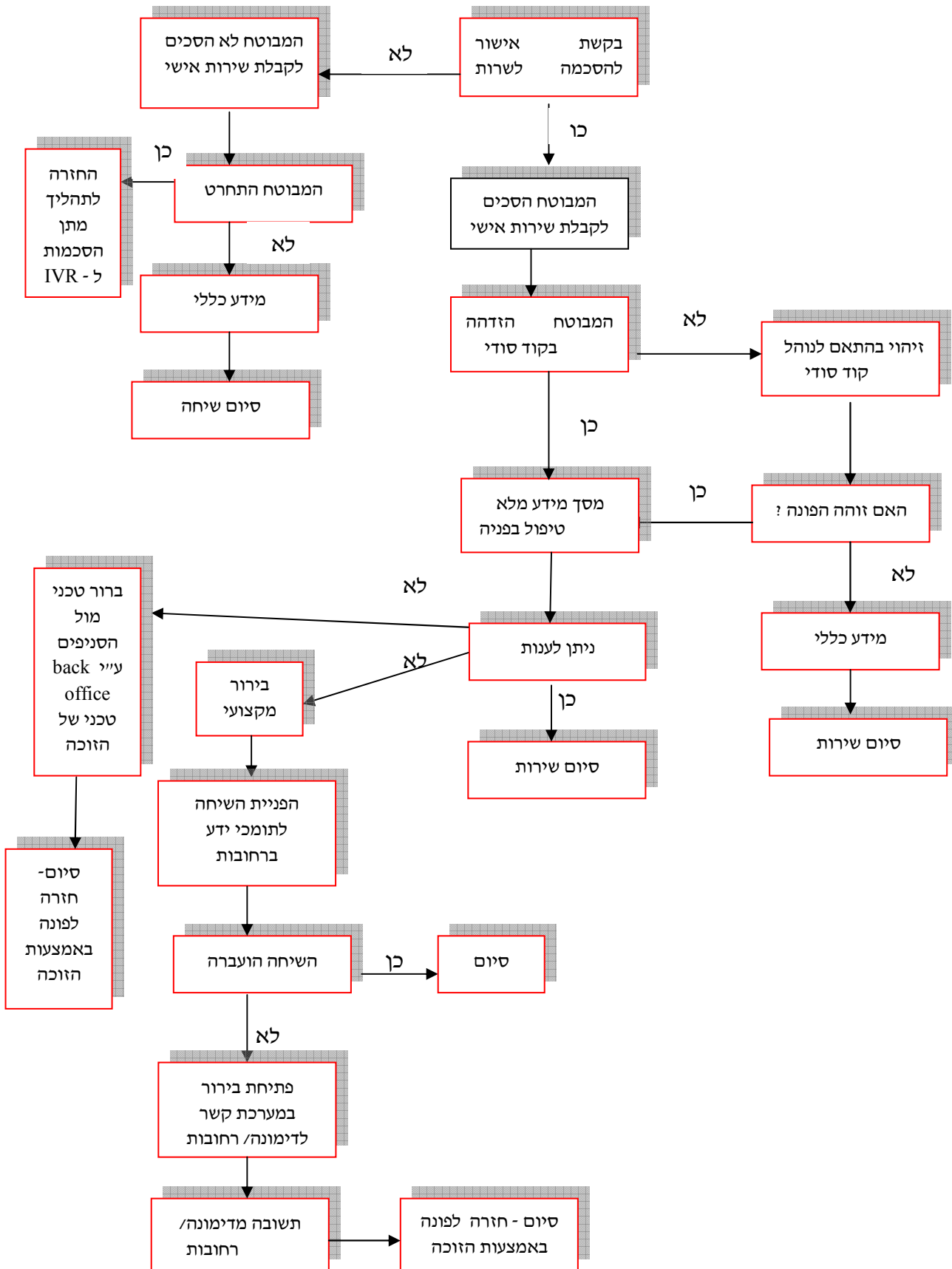
2.3.7.4 לצורך טיפול בברורים מהותיים ומורכבים, תופנה שיחת הטלפון ישירות למוקד התמיכה של המוסד ברחובות. באם אין נציג פנוי ברחובות, יפתח נציג השירות במוקד ברור בכתב באמצעות "מערכת קשר בין במוקדים", כאמור בסעיף 0.2.33. בדיקת הבירור תיעשה בכתב על ידי מוקד התמיכה בדימונה או ברחובות. החזרת תשובה לפונה בסיום הבירור תיעשה על ידי עובדי דימונה ורחובות באם הבירור הינו מהותי, או באמצעות הזוכה אם יוחלט על יד עובדי דימונה ורחובות שהבירור אינו מהותי.

2.3.8 פניה טלפונית- תרשים זרימה עקרוני





### טיפול נציג שירות





- 2.3.9 **סל השירותים האוטומטי כולל:**
- 2.3.9.1 כאמור בסעיף 2.1.4 השירותים האוטומטיים אינם כלולים בשירותי הזוכה.
- מידע כללי על שעות שירות במוסד – קבלת קהל וטלפונים
  - מידע כללי על מספרי פקסים במחלקות הגביה בסניפים השונים
  - מידע כללי בנושא קצבאות ילדים, מענק לידה וגיל הפרישה
  - מידע אישי על תשלום קצבאות
  - מידע אישי על יתרת חוב/זכות בגביה
  - תשלום בכרטיס אשראי של חובות גביה וגמלאות
  - שירות למקבלות גמלת שמירת היריון
- 2.3.10 המוסד שומר לעצמו את הזכות הבלעדית לשנות בכל עת את סל השירותים האוטומטי או האנושי.
- 2.4 **שעות הפעילות**
- 2.4.1 המוקד יהיה פתוח למענה לפנייות הפונים בימים א-ה בין השעות 08:00-17:00.
- 2.4.2 הזוכה יהיה רשאי לחזור בתשובות לפונים בימים א-ה בשעות 08:00-20:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00 – 13:00.
- 2.4.3 בחול המועד של חג הסוכות ושל חג הפסח המוקד יהיה סגור הן לפנייות הפונים והן לצורך חזרה בתשובות לפונים.
- 2.4.4 בימי חג החנוכה, בימי חג פורים המוקד יהיה פתוח בשעות הרגילות 08:00-17:00.
- 2.4.5 ביום הזיכרון, ערב יום העצמאות יהיה המוקד פתוח לפנייות הלקוחות עד השעה 13:00.
- 2.4.6 המוקד יפעל גם בתקופות בהם יהיו עיצומים או שביתות במוסד.
- 2.5 **דוחות הביצוע**
- 2.5.1 דוחות הביצוע הן לצורך התשלום לזוכה והן לצורך בקרה על פעילות המוקד מוגדרים מראש על ידי המוסד. הזוכה יהיה רשאי להפיק את הדוחות ולהשתמש בהם לצרכים שונים לצורך פעילותו מול המוסד בלבד.
- 2.5.2 הדוחות מופקים ממערכת ה-CTI, IVR והמרכזייה של המוסד.
- 2.6 **בקרת איכות השירות**
- 2.6.1 המוסד יבצע סקרי שביעות רצון, מבחני ידע והאזנה לשיחות מוקלטות (על ידי עובדי המוסד).
- 2.6.2 בקרת איכות השירות תתבצע על דוחות הביצוע כאמור בסעיף 2.5, וכן על טיב השירות כפי שיימצא בסקרי שביעות הרצון, מבחני ידע ובהאזנה לשיחות.
- 2.6.3 סקרי שביעות רצון יופעלו על ידי המוסד באופן שוטף.
- 2.6.4 מערכת הקלטת שיחות תירכש על ידי המוסד ותתוחזק על ידי המוסד.
- 2.6.5 המוסד רשאי להפעיל שירותי לקוח סמוי, באמצעות שכירת שירות המתקשר למוקדים לביצוע בקרת איכות.



### **3. פרק תשתיות פיסיות וטכנולוגיות**

#### **3.1 כללי – הגדרת תחומי האחריות**

3.1.1 פרק זה (פרק 3) מגדיר ומפרט את תשתיות המבנה, המחשוב, הטלפוניה, התקשורת ויתר התשתיות, שצריכות לפעול בכל אחד מהאתרים הגיאוגרפיים, המוצעים על ידי המציע, כדי להתאימם לשמש מוקדי שירות טלפוני של המוסד, על פי הנדרש במכרז זה. כמו כן, פרק זה מגדיר את אופן חלוקת תחומי האחריות בין הזוכה לבין המוסד בכל הנוגע להקמת מוקדי השירות הטלפוני, תפעולם ואחזקתם השוטפת.

3.1.2 מודגש ומובהר בזאת, כי כל הדרישות להלן, נכונות ותקפות לכל האתרים המוצעים על ידי המציע לשמש כמוקדי השירות הטלפוני הנדרשים במכרז זה.

#### **3.1.3 נושאים באחריות הזוכה:**

להלן פרוט תמציתי של הנושאים העיקריים, שיהיו באחריות הזוכה. הפרוט לכל נושא מופיע בסעיפים השונים של פרק זה (פרק 3).

##### **3.1.3.1 אתרים פסיים**

על הזוכה להעמיד על חשבונו אתר אחד או שני אתרים (על פי החלטת ועדת המכרזים). כל אחד משני האתרים המוצעים יהיה מופרד וממודר פיזית משימושים אחרים במבנים של האתרים האמורים וישמש את הזוכה להפעלה של מוקד השירות הטלפוני של המוסד בלבד.

##### **3.1.3.2 עבודות בינוי, חשמל, מיזוג, ריהוט, בטחון ומתח נמוך**

הזוכה יהא אחראי לבצע את כל העבודות וההתאמות הנדרשות במבנים שהוצעו על ידו, כדי להכשירם לשמש כמוקדי שירות טלפוני ברמה גבוהה ובהיקף הנדרש, לרבות: תכנון אדריכלי ותכנון פונקציונאלי מפורט, עיצוב פנים, אספקה, התקנה, ביצוע ואחזקה של כל מערכות הבינוי הפנימי, האינסטלציה, החשמל, מיזוג אוויר, התאורה, הריהוט, התקשורת, גילוי וכיבוי אש, מערכות אבטחה ומיגון, מערכות מתח נמוך, ביצוע ההכנות הנדרשות באתרים להתקנה והפעלה של גנראטור לשעת חירום, אספקה, התקנה והפעלת גנראטור לשעת חירום (אם המוסד יחליט על הפעלתו) וכל יתר תשתיות המבנה האחרות, והכול על פי הנדרש במכרז זה וכאמור בסעיף 3.9.

##### **3.1.3.3 תשתית כבילה אחודה לתקשורת מחשבים ולטלפוניה**

הזוכה יהא אחראי לתכנון והתקנת תשתית כבילה אחודה פאסיבית לתקשורת מחשבים (LAN) ולטלפוניה ולאחזקתה, בהתאם לתכנון הפונקציונאלי של האתר הפיסי ובהתאם לכמות ופריסת התחנות בשני האתרים המיועדים. תשתית הכבילה האמורה תכלול בין היתר גם כבילה בתקן CAT6 קצה לקצה, הקמת חדרי תקשורת וטלפוניה מתאימים, אספקה והתקנה של מערכת אל פסק בהספק של 5KVA בחדר התקשורת הראשי ורכיבים נוספים והכול בהתאם למפרט הטכני בסעיף 3.1.7.

##### **3.1.3.4 תחנות עבודה ומדפסות**

הזוכה יהא אחראי לאספקה, התקנה ואחזקת כל תחנות העבודה, המסכים והמדפסות, בכמות הנדרשת לעמידה אופטימאלית ברמת השירות הנדרשת במכרז, לרבות: רזרבה טכנית מתאימה של מחשבים וציוד היקפי, רישיונות למערכת הפעלה מסוג Windows XP או Windows 7 (על פי דרישת המוסד), כבלי גישור RJ45/RJ45 לחיבור ציוד המחשבים לשקעי הקצה, OFFICE 2007, והכול בהתאם למפרט הטכני בסעיף 3.3.

### 3.1.3.5 מכשירי טלפון ומערכות ראש (אוזניות)

הזוכה יהא אחראי לאספקה, התקנה ואחזקת מכשירי טלפון חכמים, ומערכות ראש (אוזניות), בהתאם לכמויות הנדרשות לעמידה אופטימאלית בתנאי השירות המוגדרים במכרז זה, בתוספת רזרבה טכנית מתאימה של לפחות 5%.

מכשירי הטלפון ומערכות הראש שישפק הזוכה יהיו בהתאם למפרט הטכני בסעיף 3.8 ובכפוף לאישור מראש של מנהל תחום תקשורת טלפוניה במוסד על התאמת מכשירי הטלפון המוצעים לשיטת העבודה הנדרשת במרכזיה (בתצורה הנוכחית TDM או בתצורה העתידית המתוכננת IP Telephony), לפני אספקתם למוקד השירות הטלפוני על ידי הזוכה.

מובהר בזאת, כי המוסד מתכנן להפעיל את מוקדי השירות הטלפוני בשיטה של שלוחות מרוחקות, לפיה כל עמדות העבודה במוקד השירות יחוברו באמצעות IP TELEPHONY מרכזית טלפון שתותקן באתר המוסד. במקרה זה, הזוכה יידרש לספק למוקד השירות מכשירי טלפון תומכי IP כדוגמת: Tadiran IP 280S Flexset Telephone או דגם שווה ערך אחר, שיאושר מראש על ידי מנהל תחום תקשורת טלפוניה במוסד, וזאת על חשבון הזוכה בלבד.

כמו כן, על המציע לקחת בחשבון, כי המעבר לשיטת שלוחות מרוחקות עשוי להתבצע במהלך תקופת ההתקשרות, לאחר הקמת מוקדי השירות והפעלתם בשיטת העבודה הנוכחית (TDM) ובמקרה זה, הזוכה יידרש על ידי המוסד, להחליף את מכשירי הטלפון, שישפק למוקדי השירות שבאחריותו, למכשירים אחרים התומכים ב-IP, כאמור לעיל, וזאת על חשבון הזוכה **וללא כל דרישה לתוספת תשלום מאת המוסד.**

### 3.1.3.6 תפעול שוטף

הזוכה אחראי לכך שמוקדי השירות הטלפוני שבאחריותו יעבדו בצורה שוטפת, רציפה ותקינה, ללא שיבושים, השבתות, תקלות או נפילות, לרבות אחריות מלאה לתקינות ושמישות של כל תשתיות המבנה המשמשים את מוקדי השירות הטלפוני, כדוגמת: חשמל, מיזוג אוויר, תאורה, מעליות, מים, בטחון, מערכות מתח נמוך, גנראטור חירום וכדו' וכמו כן, כל התשתיות הטכנולוגיות, שבאחריות הזוכה, כמוגדר במכרז זה, כדוגמת: תחנות עבודה, מדפסות, תוכנת OFFICE, מערכת אל פסק, מערכת הכבילה על כל מרכיביה, טלפונים ומערכות ראש, גנראטור לשעת חירום (במקרה והמוסד יבקש לממש אופציה זו) ויתר המערכות שבאחריות הזוכה, והכול בהתאם לאמור בסעיף 3.6.

כמו כן, על הזוכה להקצות לכל מוקד שרות טלפוני שבאחריותו עובד/ת תמיכה במחשבים, מנוסה ומיומן/ת, שישפק/תספק תמיכה טכנית לכל הציוד והמערכות שבאחריותו של הזוכה, במשך כל שעות הפעילות של המוקד, והכול בהתאם לאמור בסעיף 3.5. בכל מקרה של תקלה באחד או יותר ממרכיבי הציוד והתוכנה שבאחריות המוסד, יודיע על כך הזוכה באופן מיידי לתומך התקשורת ולמפקח וינהל מעקב אחר תיקון התקלה.

### 3.1.3.7 תוכנות לניהול שוטף של המוקד

הזוכה רשאי להתקין במספר עמדות ניהוליות תוכנות לניהול שוטף של המוקד כגון: תוכנה לניהול צוות העובדים, תוכנה לניהול משמרות וכדו'.

**נושאים באחריות המוסד**

3.1.4

מבלי לפגוע באחריות הכוללת של הזוכה להקים, לתפעל ולתחזק על חשבונו מוקדי שירות טלפוני מושלמים, כנדרש במכרז זה, המוסד יהא אחראי להתקין ולתחזק על חשבונו את מערכת הטלפוניה ואת תשתיות המחשוב הכוללות: שרתים, תוכנות יישומיות, תוכנות וחומרות אבטחת מידע, מתגי תקשורת אתרנט, נתבי תקשורת, קווי וצירי טלפון וקווי תקשורת WAN, בכל אחד ממוקדי השירות הטלפוניים. למען הסר ספק, האחריות הבלעדית בנושאים אלו הינה של המוסד והזוכה אינו רשאי להתקין בעצמו או לתקן או לתחזק את הרכיבים המפורטים להלן:

**מערכת הטלפוניה** 3.1.4.1

המוסד יהא אחראי לספק, להתקין ולתחזק על חשבונו את מערכת הטלפוניה והמערכות הנלוות על כל מרכיביהן, לרבות: מרכזיית טלפון, מערכות CTI/IVR, מערכת הקלטת שיחות, מערכות עזר וציוד נלווה, קווי טלפון וצירי PRI, קווי IPVPN וכל יתר הציוד שיידרש להקמה של שלוחות מרוחקות בחיבור IP, אספקת והתקנת כל התוכנות הדרושות להפעלת מערכת הטלפוניה והמערכות הנלוות ואינטגרציה של מרכיבי מערכת הטלפוניה, אולם למעט מכשירי טלפון, אשר יסופקו, יופעלו ישודרגו ויתוחזקו באחריות הזוכה ועל חשבונו, כמפורט בסעיף 3.8.5. מובהר בזאת כי מערכת הטלפוניה תסופק ותופעל טכנית ע"י המוסד, אך תהווה חלק בלתי נפרד מהמערך הכולל של מוקדי השירות הטלפוני המופעלים על ידי הזוכה.

**שרתים** 3.1.4.2

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

**ציוד תקשורת נתונים (מתגים ונתבים)** 3.1.4.3

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

**קווי נתונים** 3.1.4.4

המוסד יהא אחראי להזמין את קווי הנתונים שיידרשו להפעלת שני מוקדי השירות הטלפוניים ויהא אחראי לתשלום דמי ההתקנה ודמי השימוש השוטף עבורם. המוסד יחבר כל מוקד השירות הטלפוני למחשב המרכזי של המוסד בירושלים, באמצעות שני קווי תקשורת מהירים, בקצב של 2M כל אחד, שיפעלו בגיבוי הדדי חס וותך ויסות עומסים אוטומטי או בקצב מהיר יותר.

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

**תוכנה יישומית** 3.1.4.5

המוסד יספק, יתקין ויתחזק את התוכנות היישומיות, שיש להפעיל בתחנות העבודה ובעמדות הניהול והפיקוח של מוקד השירות הטלפוני, למעט רישיונות לתוכנת מערכת הפעלה ותוכנת OFFICE, אשר יסופקו על ידי הזוכה ובאחריותו. התוכנות היישומיות כוללות בין היתר: תוכנת דלפק קדמי, תוכנת ניהול ידע ותוכנות אחרות לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

- 3.1.4.6 תשתיות אבטחת מידע**
- המוסד יספק, יתקין ויתחזק את תשתיות אבטחת המידע הנדרשות בפרויקט, לרבות: תוכנות אנטי וירוס, וכאופציה הנתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המוסד גם ערכות אבטחת מידע הכוללות כרטיסי זיהוי חכמים וקוראי כרטיסים חכמים, על פי הסטנדרט במוסד, לכל תחנות העבודה במוקדי השירות הטלפוני ורכיבי אבטחת מידע אחרים, שיסופקו ויותקנו לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 3.1.4.7 מערכת להקלטת שיחות**
- המוסד מתכוון לרכוש מערכת להקלטת חלק שיחות או כל השיחות, אשר תוחזק על ידי המוסד. המוסד יהיה רשאי לאפשר לזוכה להשתמש במערכת זו לצורכי ההדרכה ושיפור רמת השירות והמקצועיות של נציגי השירות.
- 3.1.4.8 תמיכה טכנית לנושאים שבאחריות המוסד**
- המוסד יספק שירותי תמיכה טכנית לנושאים ולרכיבים שבאחריותו בלבד, באמצעות תומך התקשורת בסניף המוסד הסמוך למוקד השירות הטלפוני או באמצעות תומך תקשורת ייעודי של המוסד, שיוצב באופן קבוע במוקד השירות הטלפוני והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וזאת מבלי לפגוע באחריות הכוללת של הזוכה לתפעול מוקד השירות הטלפוני על פי רמת השירות המוגדרת במכרז זה.
- 3.1.5** מודגש בזאת, כי כל המערכות והרכיבים שהמוסד יספק למוקדי השירות הטלפוני הנדרשים הינם רכוש המוסד וכי לזוכה אין כל זכות בהם. בסיום ההתקשרות עם הזוכה, המוסד ינתק את הרכיבים והמערכות של המוסד ויעבירם לחזקתו.
- 3.1.6** המוסד יהא רשאי לבצע שינויים, הרחבות ושדרוגים בתשתיות הטלפוניה ובתשתיות המחשוב, שהמוסד יספק לפרויקט, לרבות העתקת תכולת חדר המרכזייה וחדר תקשורת מחשבים של מוקדי השירות הטלפוני, כולם או חלקם, לאתר מרוחק, או להפעיל את מוקדי השירות הטלפוני, כולם או חלקם, באמצעות שלוחות מרוחקות (כהגדרתן בסעיף 0.2.36) וזאת בכל זמן שהמוסד ימצא לנכון ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- מובהר בזאת, כי המוסד יישא בכל העלויות המתחייבות או שנובעות מהשינויים האמורים בסעיף זה, למעט העלויות הקשורות להחלפת מכשירי הטלפון ומערכות הראש לכל העמדות אשר יחולו על חשבונו של הזוכה בלבד כמפורט בסעיף 3.8.5.
- כמו כן, מובהר בזאת כי הזוכה לא יהיה זכאי לכל תוספת תשלום שהיא בגין ועקב השינויים האמורים שיבוצעו על ידי המוסד.
- 3.1.7** הסעיפים הבאים של פרק זה (פרק 3) מגדירים ומפרטים את כל תשתיות המבנה והתשתיות הטכנולוגיות, הנדרשות להקמת מוקד שירות טלפוני, על פי מכרז זה (הן תשתיות באחריות הזוכה והן תשתיות באחריות המוסד).

**3.2 תשתית כבילה אחודה****3.2.1 כללי**

3.2.1.1 הזוכה אחראי לתכנן, להתקין ולתחזק על חשבוננו, מערכת תשתית כבילה אחודה מושלמת לתקשורת מחשבים ולטלפוניה על פי תקני CAT6 מסוכך, לרבות כבלים, שקעי קצה ולוחות ניתוב תואמי CAT6 מסוכך, בכל אחד ממוקדי השירות הטלפוני המוצעים, והכול כמפורט בסעיף זה (סעיף 3.2).

3.2.1.2 המוסד יעמיד יועץ תשתיות תקשורת מטעמו (להלן – "יועץ התקשורת"), שיהיה אחראי לתכנן (ביחד עם הזוכה) את פריסת תשתיות הכבילה באתרים המיועדים, לפקח אחר אופן ביצוע העבודות, לאשר את החומרים והרכיבים לפני התקנתם, להנחות את הזוכה בביצוע העבודות, להשתתף בבדיקות הקבלה למערכת הכבילה ולאשר את השלמת ביצוע העבודה בהתאם לנדרש במכרז זה. הזוכה יתחייב למלא אחר כל הוראות יועץ התקשורת.

3.2.1.3 הזוכה יערוך סיור באתרים המיועדים בהשתתפות יועץ התקשורת ונציגי המוסד לצורך תכנון פריסת תשתיות הכבילה באתרים המיועדים והגדרת העבודות הנדרשות.

3.2.1.4 הזוכה יבצע תכנון מפורט לתשתיות הכבילה הנדרשות באתרים המיועדים, בהתאמה מלאה למפרט בסעיף זה (סעיף 3.2) ולהנחיות יועץ התקשורת. יועץ התקשורת יבדוק ויאשר את התוכנית המפורטת והזוכה יתחייב למלא אחרי כל הוראותיו.

3.2.1.5 הזוכה יהא אחראי לבצע את כל העבודות הנדרשות ברמה מקצועית גבוהה, באמצעות אנשי מקצוע מיומנים ויתחייב לספק רכיבים איכותיים על פי הנדרש במפרט זה ועל פי הנחיות המוסד.

3.2.1.6 הזוכה יהא אחראי לבצע הארקה, בדיקות קבלה, שילוט, סימון ותיעוד וכן כל עבודה שתידרש ולספק כל פריט ורכיב שיידרש להתקנה מלאה ומושלמת של תשתית כבילה אחודה תומכת CAT6 באתרים המיועדים להפעלת מוקדי השירות הטלפוניים על פי הנדרש במכרז זה ועל פי הנחיות המוסד, גם אם העבודה או הפריט האמור לא הוגדרו במפורש במכרז זה.

3.2.1.7 מודגש כי כבילת טלפוניה תתבצע בכבלי GIGA בצבע צהוב וכבילה המיועדת לתקשורת מחשבים תתבצע בכבלי GIGA בצבע אדום.

3.2.1.8 סעיפי המשנה הבאים של סעיף 3.2 (תשתית כבילה אחודה) מפרטים ומגדירים את כל רכיבי מערכת הכבילה, הנדרשים במכרז זה.

**3.2.2 חדרי התקשורת**

3.2.2.1 על הזוכה להקים חדר תקשורת ראשי בכל אחד מהאתרים המיועדים לאכלס את מוקדי השירות הטלפוני (להלן – "חדר תקשורת ראשי") בשטח של 25-30 מ"ר ובו יותקנו ארונות תקשורת עם לוחות ניתוב לטובת ייצוג שקעי הקצה ומבואות ציוד התקשורת ומרכזיית הטלפון באתר, כל מערכות התקשורת, המחשוב, מרכזיית הטלפון והמערכות הנלוות (IVR/CTI, דואר קולי, נתב שיחות, מערכת ניהול תור טלפוני, מערכת רישום שיחות נכנסות ויוצאות, מערכת הקלטת שיחות וכדו'), מערכות אל פסק, ציוד בדיקה ורכיבים נוספים.

3.2.2.2 בחדר התקשורת הראשי יסתיימו כל קווי הטלפוניה והנתונים החיצוניים באתר המיועד.

3.2.2.3 במקרה ואילוץ האתר המיועד אינם מאפשרים הקמת חדר תקשורת ראשי אחד בגודל הנדרש, הזוכה יהיה רשאי להתקין שני חדרי תקשורת ראשיים, אחד לטלפוניה והשני לתקשורת מחשבים. חדר התקשורת הראשי המיועד לטלפוניה יהיה בגודל שלא יפחת מ-16 מ"ר (4X4 מטר) וחדר התקשורת הראשי המיועד לתקשורת מחשבים יהיה בגודל שלא יפחת מ-12 מ"ר (3x4 מטר).

- 3.2.2.4 כמו כן, במקרה והאתר המיועד מתפרס על פני מספר קומות, הזוכה יידרש להקים חדרי תקשורת קומתיים נוספים, אחד לכל קומה (להלן - "חדר תקשורת קומתי"), בהתאם להנחיות יועץ התקשורת. המוסד יהא רשאי לצמצם או להגדיל את מספר חדרי התקשורת הקומתיים, שעל הזוכה להקים באתר המיועד, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד ובהתאם לתנאים הפיסיים באתר המיועד.
- 3.2.2.5 חדרי התקשורת באתרים המיועדים חייבים לקבל את אישורו של מנהל תחום תקשורת טלפוניה במוסד ואת אישורו של יועץ התקשורת, לפני תחילת העבודות להתקנת מערכת כבילה באתר.
- 3.2.2.6 הזוכה יהא אחראי לחבר את חדרי התקשורת בכל אחד מהאתרים המיועדים, באמצעות כבלי סיבים אופטיים, בהתאם למפרט תשתיות אופטיות בסעיף 3.2.3 להלן, וזאת במקרה ויוקמו באתר האמור שני חדרי תקשורת או יותר.
- 3.2.2.7 כל הדרישות המוגדרות להלן תקפות לכל חדרי התקשורת, שהזוכה נדרש להקים באתר המיועד, הן חדר תקשורת ראשי והן חדר תקשורת קומתי, הן חדר תקשורת ראשי לטלפוניה והן חדר תקשורת ראשי לתקשורת מחשבים וזאת כדלקמן:
- א. חדר התקשורת יהיה חדר סגור וייעודי עם דלת פלדלת חסינת אש וחלונות מוגנים על ידי סורגים (במידה ויש חלונות). חדר התקשורת יהיה נעול כל הזמן והכניסה אליו תותר אך ורק לעובד התמיכה מטעם הזוכה ולנציגי המוסד המורשים.
- ב. חדר התקשורת ימוקם סמוך לאולם בו הזוכה מספק את השרות הנדרש במכרז.
- ג. ריצפת חדר התקשורת תצופה בשכבת P.V.C 3 מ"מ אנטיסטאטי.
- ד. תאורת חדר התקשורת תתבצע ע"י 4 גופי תאורה פלורוסנטיים, 30W כ"א, עוצמת תאורה זו מחושבת לחדר בשטח 16 מ"ר במידה ושטח זה יגדל, יש להגדיל את כמות גופי התאורה בהתאם. רמת התאורה הנדרשת באזור ארונות התקשורת בחדר התקשורת האמור תהא 600 לוקס.
- ה. בחדר התקשורת תותקן מערכת מיזוג נפרדת ממערכת המיזוג המרכזית, בעלת מעגל חשמלי נפרד. מערכת המיזוג הנפרדת תקרר את חדר התקשורת לטמפרטורה קבועה של 23 מעלות צלזיוס, מבלי יכולת שינוי הטמפרטורה באמצעות השלט.
- ו. בחדר התקשורת יותקנו מערכות כיבוי אש (שלא בעזרת מים) עפ"י התקנים של חדרי התקשורת.
- ז. חדר התקשורת לא יהיה סמוך וצמוד לחדר חשמל או לחדר בו מותקנים ארונות חשמל 380V/220V מחשש להשראות מגנטיות.
- ח. חדר התקשורת לא יהיה סמוך לחדר תמסורת שידור והשנאה (טרנספורמטורים) של חברות הסלולר ולא יהיה סמוך לאנטנות שידור סלולארי.
- ט. בחדר התקשורת יותקנו לפחות 8 שקעי CEEKON בסמוך למיקום ארונות התקשורת, וכמו כן חיבור פס צבירה לכבל הארקה, בהתאם להנחיות יועץ התקשורת של המוסד.
- י. כל שקעי המתח 220V, יחוברו לארון חשמל תקני שימוקם בחדר התקשורת. כל שקע יהיה במעגל חשמלי נפרד ויסתיים במפסק חצי אוטומטי 16A.
- יא. הזנת המתח בחדר התקשורת תגיע מרשת חשמל עם גיבוי של מערכת UPS.
- יב. הזוכה יספק ויתקין על חשבוננו מערכת אל פסק בהספק של 5KVA לגיבוי וייצוב המתח לכל הציוד שיותקן בחדר התקשורת. המערכת שישפק ויתקין הזוכה תספק גיבוי מלא למשך לפחות חצי שעה במקרה של הפסקת חשמל, בהתאם למפרט בסעיף 3.2.9.



יג. על הזוכה לדאוג להכנה מתאימה להתקנה ולהפעלת גנראטור לשעת חירום באתר המיועד, אשר ייכנס לעבודה באופן אוטומטי ויספק מתח חשמלי בפרק זמן שלא יפחת מ-5 שניות מרגע נפילת מערכות החשמל, לרבות: התאמת לוחות החשמל באתר המיועד, הקצאת שטח מתאים להצבת הגנראטור כולל אוורור מתאים, השגת כל הרישיונות הדרושים מאת הרשויות להפעלת גנראטור ופעולות נוספות, כמפורט בסעיף 3.2.10.

### 3.2.3 תעלות ומובילי כבלים

3.2.3.1 הזוכה יהא אחראי לאספקה והתקנת כל התעלות ומובילי הכבלים שיידרשו לפריסת תשתית כבילה מושלמת, בכל אחד ממוקדי השרות הטלפוני, כמפורט להלן ובהתאם להנחיות יועץ התקשורת של המוסד.

3.2.3.2 התעלות שעשויות להידרש באתרים המיועדים יהיו מהסוגים המפורטים בסעיפים הבאים:

3.2.3.3 תעלות מתכתיות מסוג רש"ת המיועדות לתקשורת בלבד ללא עירוב מני"מ וחשמל. רוחב התעלות יהיה כרוחב כמות הכבילה הנדרשת בתוספת של 200% נוספים לצורכי הרחבות עתידיות.

3.2.3.4 תעלות P.V.C יישאו תו תקן ישראלי. התעלות יהיו בצבע קרם עם מכסה מקורי.

3.2.3.5 תעלה במידות של 100x300 מ"מ תחזק אל הקיר (או התקרה) באמצעות 2 ברגים בכל קצה, וכן באמצעות ברגים במרווחים מדורגים של 60 ס"מ לכל היותר, בתוך התעלה. התעלה תכיל התקן פנימי למניעת נפילת הכבלים ממנה בעת פתיחת המכסה.

3.2.3.6 תעלה במידות של 100x200 מ"מ תחזק אל הקיר (או התקרה) באמצעות 2 ברגים בכל קצה, וכן באמצעות ברגים במרווחים מדורגים של 60 ס"מ לכל היותר, בתוך התעלה. התעלה תכיל התקן פנימי למניעת נפילת הכבלים ממנה בעת פתיחת המכסה.

3.2.3.7 תעלה במידות של 120x60 מ"מ תחזק אל הקיר (או התקרה) באמצעות 2 ברגים בכל קצה, וכן באמצעות ברגים במרווחים מדורגים של 60 ס"מ לכל היותר, בתוך התעלה. התעלה תכיל התקן פנימי למניעת נפילת הכבלים ממנה בעת פתיחת המכסה.

3.2.3.8 תעלה במידות של 60x40 מ"מ תחזק אל הקיר (או התקרה) באמצעות 2 ברגים בכל קצה, וכן באמצעות ברגים במרווחים מדורגים של 60 ס"מ לכל היותר, בתוך התעלה. התעלה תכיל התקן פנימי למניעת נפילת הכבלים ממנה בעת פתיחת המכסה. בתעלה זו אין צורך בהתקנים להחזקת כבלים, למעט אם היא מותקנת בתקרה, כשהמכסה פונה כלפי מטה.

3.2.3.9 תעלה במידות של 30x15 מ"מ תחזק אל הקיר באמצעות בורג אחד בכל קצה, וכן באמצעות בורג אחד כל 50 ס"מ לכל היותר. אין צורך בהתקנים להחזקת כבלים. תעלה זו מיועדת להעברת כבל אל שקע הקצה.

3.2.3.10 כל תעלה תחזק אל הקיר באמצעות ברגים (כולל דסקיות). חיבור הברגים לקיר יעשה בדרוג בתוך התעלה. בקצה גלוי של תעלה יש להתקין סגר.

3.2.3.11 במעבר תעלה דרך קיר, יש לשחזר (כולל טיח וצבע) את הפתח שבוצע בקיר, כך, שלא יהיה מרווח בין הקיר לבין הדפנות החיצוניים של התעלה. כל התעלה (יחד עם המכסה) תעבור בתוך המעבר, והפתח יהיה במידות התעלה בדיוק. יש לחתוך את המכסה, באופן שתתאפשר פתיחתו בקטעים גלויים (לפחות 2 ס"מ מכל צד של הקיר).

3.2.3.12 כאשר התעלות מחוברות זו לזו בזווית של 90°, יש לחתוך כל תעלה בזווית של 45° (חיבור זה מתייחס לחיבור אופקי ו/או אנכי). חיבור התעלות יבוצע באופן שלא יראו כבלים דרך נקודות החיבור.



3.2.3.13 תעלות מתכת 200 x 100 מ"מ מפח מגולוון עובי 0.8 mm לפחות, כולל מכסה מתאים ואביזרים ימדדו לפי מטר אורך.

3.2.3.14 תעלה מתכת 200 x 100 מ"מ מפח מגולוון עובי 0.8 mm, תחזוק אל הקיר או התקרה באמצעות 2 ברגים בכל קצה במרווח של 60 ס"מ לכל היותר בתוך התעלה. התעלה תכיל התקן פנימי למניעת נפילת הכבלים ממנה בעת פתיחת המכסה. ההתקנים יותקנו במרחקים של 60 ס"מ ביניהם.

3.2.3.15 צינור מריכף 23/36 מ"מ יימדד לפי מטר אורך. הצינור מיועד לקשר בין תעלה ראשית לבין שקע תקשורת. הצינור יותקן עפ"י הוראות המפקח. הצינור יותקן אל הקיר או התקרה באמצעות שלות מתכתיות. הצינור יהיה חסין אש ומאושר לפי ת"י 728.

3.2.3.16

#### 3.2.4 תשתיות אופטיות

3.2.4.1 כבל סיב אופטי יכול ל 6 סיבים בקוטר 62.5/125 Multimode. מיקרון מסוג

3.2.4.2 הכבל יהיה תואם לתקן TIA/EIA-455, IEC-794-1

3.2.4.3 הכבל יהיה מסוג SD Mini Cable ללא מילוי גיל ויהיה מיועד לפריסת INDOOR.

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

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

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

#### 3.2.5 ארונות תקשורת

3.2.5.1 ארונות התקשורת שיסופקו ויותקנו על ידי הזוכה יהיו בהתאם למפרט הבא : כל ארון תקשורת יהיה בגודל 80X80 ס"מ. לכל ארון יהיו שתי דלתות זכוכית קדמיות ושתי דלתות מתכתיות אחוריות. הארון יהיה בגובה 44U.

3.2.5.2 בחדר התקשורת הראשי יהיו 3-4 ארונות תקשורת ובחדר התקשורת הקומתי יהיה ארון אחד. המספר המדויק של ארונות התקשורת ייקבע על ידי הזוכה בהתאם לתנאי האתר המיועד.

3.2.5.3 יש להקפיד על ארונות נפרדים לטלפוניה ותקשורת מחשבים.

#### 3.2.6 שקעי קצה

3.2.6.1 מערכת הכבלים תתבסס על כבלי CAT6 מסוככים הן לשקעי מחשב והן לשקעי טלפון.

3.2.6.2 על הזוכה להתקין שלוש קופסאות של שקעים לכל תחנת עבודה שתהיה באתר, לרבות תחנות מנהל/מפקח ותחנות רזרביות לגידול עתידי, כדלקמן :

א. קופסא של 4 שקעי חשמל.

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

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





- 3.2.6.3 לשקע הקצה יחובר מחשב באמצעות כבל גישור RJ45-RJ45 או טלפון באמצעות כבל גישור RJ45-RJ11 או כל ציוד אחר באמצעות מגשר מתאים.
- 3.2.6.4 שקע הקיר יעמוד בתקני CAT6, כדלקמן: ANSI/TIA/EIA-568-B.2-1, ISO/IEC 11801 2nd edition (2002) and CENELEC EN50173 (2002) for Category 6/Class E.
- 3.2.6.5 שקעי קיר יותקנו על גבי הריהוט בתוך תעלות PVC 60x120 באמצעות אביזר ייעודי שיסופק על ידי הזוכה, או על הקיר באמצעות קופסא + שקע או תחת הטיח או בכל אביזר משולב אחר כולל אביזרי גוויס, סימה פיטוציני, לגרנט או אביזר אחר שווה ערך. על הזוכה לספק את כל הנדרש לחיבור השקע כולל מתאמים לאביזרים המשולבים.
- 3.2.6.6 יש להשתמש בצבעי מגשרים שונים ושילוט אחיד, בהתאם למערכות אותם הם מייצגים כדי להקל על הזיהוי. צבעי המגשרים, תוכן השילוט, סוג המגשרים ואורכיהם יקבעו על ידי המוסד. מגשרים המיועדים לטלפוניה יהיו בצבע צהוב ומגשרים המיועדים לתקשורת מחשבים יהיו בצבע אדום.
- 3.2.7 לוחות ניתוב**
- 3.2.7.1 לוחות הניתוב שיוקמו בארונות התקשורת יהיו מסוג שקע RJ - 45 הכולל סיכוך STP העומדים בתקן CAT-6.
- 3.2.7.2 הלוח יכיל לפחות 24 מחברים מסוככים בשורה אחת בגובה 1U.
- 3.2.7.3 ייצוג שקעי הקצה בלוח הניתוב יתוכנן מראש, באופן שסדר הופעתם בלוח יהיה לפי סדר עולה של מספרי החדרים עפ"י מיקום השקע בחדר ובחלוקה לפי קומות ומבנים.
- 3.2.7.4 לוח הניתוב יעמוד בתקן ANSI/TIA/EIA-568-B.2-1, ISO/IEC 11801 2nd edition (2002) and CENELEC EN50173 (2002) for Category 6/Class E.
- 3.2.7.5 אמצעי החיבור יתאימו ללחיצת בידוד בעובי של 22-26AWG. אמצעי חיבור אפשריים: AT&T-110 או KRONE.
- 3.2.7.6 הלוח יכלול התקן אחורי לסידור הכבלים. הלוח יחובר לארון באמצעות 4 ברגים - 2 מכל צד, וישא שילוט מתאים.
- 3.2.7.7 לוח הניתוב יכלול התקן הארקה, שיאפשר חיבורו להארקה של הארון.
- 3.2.8 כבילה לטלפוניה**
- 3.2.8.1 הזוכה יהא אחראי להתקין את כל התשתיות הנדרשות, כדי לחבר את חדר הבזק של הבניין (אליו מגיעות תשתיות הבזק ויתר ספקי התקשורת) לחדר התקשורת הייעודי, המשרת את מוקד השירות הטלפוני של המוסד, על פי מכרז זה, לרבות התקנת לוחות ניתוב וכבלי רב זוגות 50/100 מתאימים לטלפון וכמו כן כבל של 26 זוגות, המשמש לייצוג קווי תקשורת נתונים של חברת בזק (או ספק תקשורת אחר שיבחר המוסד) בחדר התקשורת הייעודי לפרויקט זה.
- 3.2.8.2 כל שלוחות מרכזיית הטלפון ייוצגו בחדר התקשורת הראשי (או היחיד) בלוחות ניתוב מסוג RJ45 בעלי 50 מבואות, שיקושרו אל לוחות קרונה של המרכזייה באמצעות כבלים רבי זוגות. כל ריכוז קומתי יחובר באמצעות לוחות ניתוב RJ45 בעלי 50 מבואות וכבלים רבי זוגות בינו ובין הריכוז הראשי.
- 3.2.8.3 לוח הניתוב יכיל 50 שקעי RJ45 בפנל 19" 1U כדוגמת חברת פנדוויט או שווה ערך. חיבור לוח הניתוב על ידי כבל רב זוגי יהיה בחלקו האחורי של הפנל. לוח הניתוב יותאם לכבל רב זוגות 50/100 זוג, עובי גיד 0.5 מ"מ, באמצעות מחברי קרונה.

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

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

3.2.8.6 חיבור שלוחות טלפון בארונות התקשורת יתבצע באמצעות מגשרים סטנדרטים מסוג RJ45/RJ45 בצבע צהוב.

3.2.8.7 בחלק האחורי של ארון התקשורת בריכוז ראשי יותקן לוח ייצוג BT בעל 8 מבואות לרבות תריס הגנה, כדוגמת אלפא סנפ. מבואות הלוח יקושרו אל חדר הבזק/חדר המרכזייה באתר על גבי לוחות קרונה ואמבטיה.

### 3.2.9 מערכת אל – פסק

3.2.9.1 הזוכה יספק, יתקין, יפעיל ויתחזק, על חשבונו, מערכת אל פסק בהספק של לפחות 5KVA לייצוב ולגיבוי אספקת המתח לציוד המחשבים והטלפוניה בחדר התקשורת הראשי, בכל אחד ממוקדי השירות הטלפוני.

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

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

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

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

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

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

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

### 3.2.10 גנראטור לשעת חירום

3.2.10.1 הזוכה יספק גנרטור לשעת חירום על חשבונו, כדי לאפשר גיבוי והמשך עבודה רציפה ושוטפת באופן מלא גם במקרה של הפסקות חשמל ממושכות.

3.2.10.2 על הזוכה לחשב ולקבוע בעצמו את ההספק החשמלי הנדרש, בהתחשב בכל צרכני החשמל במוקד השירות הטלפוני, בעדיפות ראשונה: מערכות התאורה, מערכות המחשוב, תקשורת הנתונים והטלפוניה, תחנות עבודה ומדפסות ובעדיפות שנייה: מזגנים וכל יתר המערכות האחרות.

3.2.10.3 גנראטור החירום ייכנס לעבודה ויספק מתח חשמלי בפרק זמן שלא יפחת מ-5 שניות מרגע נפילת מערכות החשמל באתר.



3.2.10.4 מודגש כי על הזוכה לבצע על חשבונו את כל ההכנות הדרושות באתר המיועד לצורך התקנה והפעלה של גנראטור לשעת חירום, לרבות הכנה חשמלית מתאימה בלוחות החשמל של האתר, הקצאת ושמירת מקום מתאים באתר להעמדת גנראטור בהספק הנדרש, שעומד בכל הדרישות והתקנים הרלבנטיים להפעלת גנראטורים, העמדת אמצעים מתאימים לאורור, השגת כל האישורים הנדרשים מאת חברת החשמל ורשויות אחרות ופעולות נוספות שתידרשנה, וזאת כחלק אינטגרלי של השירות וללא תוספת תשלום מאת המוסד.

3.2.10.5 הזוכה יהיה חייב להתקין גנרטור תוך 3 חודשים מיום הפעלת המוקד על פי מכרז זה.

3.2.10.6 במצבים בהם תהיה השבתה של פעילות המוקד עקב גנרטור לא תקין, ייקנס הזוכה בסך של 5,000 ₪ לכל חצי שעה של השבתה או חלק ממנה, עד לסכום של 30,000 ₪ ביום. למען הסר ספק, הזוכה לא ייקנס אם השבתת המוקד עקב הפסקת חשמל נמשכה עד 10 דקות.

### 3.2.11 בדיקות ומבחני קבלה

בדיקות תשתית הכבילה האחודה יתבססו על בדיקות מערכתיות מקצה לקצה של כל הרכיבים בהתאמה לקביעת תקני : TIA/EIA-568-B.2-1 ו- TIA/EIA-568-B.1-3.

### 3.2.12 אחזקה שוטפת של תשתיות הכבילה וטיפול בתקלות

הזוכה אחראי לחתום על הסכם שרות מתאים עם קבלן תשתיות כבילה לאחזקה שוטפת של התשתיות ולטיפול מידי בכל סוגי התקלות ברכיבי תשתיות הכבילה, לרבות תקלות שנגרמו עקב חבלות במזיד, אסונות טבע, שריפה, הצפה, נזקי מלחמה או כל תקלה אחרת, בפרט ברכיבים מרכזיים, שעלולים להשבית או לשבש את פעולתם התקינה של מוקדי השירות הטלפוני.

## 3.3 תחנות עבודה, מסכים ומדפסות

### 3.3.1 כללי

3.3.1.1 על הזוכה לרכוש, להתקין, להפעיל ולתחזק, על חשבונו, תחנות עבודה, מסכים דקים, מדפסות וציוד קצה אחר (להלן –"הציוד") בכמות הנדרשת לעמידה ברמת השירות ובתנאי המכרז וכמפורט להלן.

3.3.1.2 הציוד שיספק הזוכה על פי מכרז זה יהיה ציוד איכותי, חדש וסטנדרטי COTS. מודגש בזאת, כי כל ציוד מחשבים וטלפוני, שהזוכה יספק למוקד השירות הטלפוני חייב לקבל את אישורו של נציג המוסד המוסמך, לפני אספקתו, לרבות מחשבים, מדפסות, מקלדות, מכשירי טלפון, מערכות ראש ורכיבים אחרים.

3.3.1.3 כל תחנות העבודה במוקדי השירות הטלפוני יחוברו ברשת תקשורת מקומית, במהירות של 100 M/BPS כל תחנה. המוסד יספק את כל המתגים והנתבים הנדרשים לקישור תחנות העבודה ברשת מקומית, כמפורט בסעיף 3.1.4.3.

3.3.1.4 מודגש ומובהר בזאת, כי הדיסקים הקשיחים בכל תחנות העבודה, שהזוכה יספק על חשבונו למוקד השירות הטלפוני, על פי מכרז זה, יהפכו להיות רכוש של המוסד עם חיבור תחנות העבודה לרשת התקשורת של המוסד. על פי הנחיית מנהל אבטחת המידע, יש איסור מוחלט להוציא דיסקים קשיחים מאתר מוקד השירות לתיקון במעבדה או מכל סיבה שהיא. כמו כן, בסיום ההתקשרות עם הזוכה ו/או במקרה של שדרוג תחנת העבודה, יש לפרק את הדיסק הקשיח מן המחשב האמור ולמסור אותו לידי מנהל אבטחת המידע במוסד לצורך השמדה.



- 3.3.1.5 הזוכה יהא אחראי לאחזקת תחנות העבודה, שיספק למוקדי השירות הטלפוני, לרבות אספקה וביצוע של שדרוגים לתחנות העבודה, תיקונים והחלפת ציוד בלתי תקין. לצורך זה על הזוכה להתקשר עם חברת שירות מחשבים מקצועית לצורך מתן שרות אחזקה ותיקונים לציוד, שיספק ויפעיל הזוכה במוקדי השירות הטלפוני, בהתאם לאמור בסעיף 3.4.1.
- 3.3.1.6 על הזוכה להחזיק בכל אחד ממוקדי השירות הטלפוני שבאחריותו, רזרבה טכנית של מחשבים, מדפסות, מקלדות, עכברים, כבלי גישור וכדו' בהיקף של לפחות 5% מכמות תחנות העבודה, כדי להימנע מהשבתת תחנות עבודה או פגיעה אחרת ברמת השירות.
- 3.3.2 הזוכה ישדרג או יחליף כל פריט ציוד שבאחריותו, שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות או שלא ניתן לעמוד באמצעותו ברמת השירות הנדרשת על פי קביעתו הבלעדית של המוסד, בציוד חדש, על חשבון הזוכה, בהתאם לדרישות להלן:
- 3.3.2.1 הציוד החדש יהיה זהה או עדיף בביצועיו על הציוד שמוחלף.
- 3.3.2.2 הזוכה יישא בכל העלויות הקשורות לשדרוג ו/או החלפת הציוד שבאחריותו, לרבות עלות הציוד, שעות עבודה, הובלה וכל הוצאה אחרת.
- 3.3.2.3 משך ביצוע ההחלפה / השדרוג יהיה קצר ככל הניתן ויקבע בתיאום בין המנהל והזוכה.
- 3.3.2.4 בכל מקרה של החלפת מחשב במחשב חדש או החלפת דיסק קשיח, יש לפרק את הדיסק הקשיח המותקן במחשב הישן ולמסור אותו לתומך התקשורת של המוסד, שיעבירו לידי מנהל אבטחת המידע של המוסד להשמדה.
- 3.3.2.5 הזוכה לא יהיה זכאי לכל תוספת תשלום עקב השדרוגים או השינויים האמורים.
- 3.3.3 מבלי לפגוע באמור לעיל בסעיף 3.3.2, המוסד יהא רשאי לדרוש מהזוכה לשדרג או להחליף את כל הציוד או חלקו, בעקבות שינויים בתוכנה היישומית של המוסד או שינויים אחרים, על פי צרכי המוסד ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד. במקרה זה בלבד, המוסד יישא בעלות השדרוג או ההחלפה או לחילופין יספק לזוכה ציוד מתאים ממקורותיו לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- מודגש בזאת, כי בכל מקרה של החלפת ציוד בציוד אחר על חשבון המוסד כאמור בסעיף זה, הציוד החדש המחליף יעבור לבעלות המוסד בסיום ההתקשרות עם הזוכה או בעת החלפתו בציוד אחר כמפורט בסעיף 3.3.2 או כמפורט בסעיף זה.
- 3.3.4 מודגש כי הזוכה אחראי לתחזק את כל ציוד המחשבים שבאחריותו, לרבות מחשבים שיסופקו לו על ידי המוסד או שנרכשו על חשבון המוסד, על פי האמור בסעיף 3.3.3 לעיל, וזאת עד תום תקופת ההתקשרות.
- 3.3.5 להלן הגדרת ציוד המחשבים שעל הזוכה לספק, להתקין ולתחזק על חשבון.

## 3.3.5.1 תחנות עבודה

תחנות העבודה יהיו בתצורה המינימאלית הבאה:

מעבד אינטל	Intel Core 2 Duo
מהירות המעבד	לפחות 2.4 Ghz
זיכרון סטנדרטי	2GB
אפשרות זיכרון שדרוג	עד 4GB

דיסק קשיח	160 GB 7200 RPM
כונן אופטי	SATA DVD RW 16x
כרטיס מסך	משולב ONBOARD או כרטיס נפרד 256MB
כרטיס רשת	10/100/1000 כולל אספקת כבל גישור RJ45 באורך של 2 מ'
כרטיס קול	FULL DUPLEX
רמקולים	מובנים במחשב
מקלדת	מקלדת תואמת WINDOWS
עכבר	אופטי
יציאות COM	2
יציאות USB	4
רישיונות למערכת הפעלה	Windows XP או Windows 7 כולל רישיון חוקי לכל אחת מתחנות העבודה, לפי החלטת המוסד.
רישיונות לאופיס	OFFICE 2007
מסך דק	LCD 19" רוחב רגיל או Wide Screen
תוכנת אנטי וירוס	נורטון (תסופק ותותקן באחריות המוסד)

### 3.3.5.2 מדפסות

- א. הזוכה ירכוש, יתקין, יפעיל ויתחזק, על חשבונו, מדפסות בכמות הנדרשת למתן השירותים שבמסגרת מכרז זה ולפחות 10 מדפסות לכל אחד ממוקדי השירות הטלפוני שבאחריותו.
- ב. המדפסות יהיו מסוג מדפסת לייזר שחור לבן אישיות עם יכולת הדפסה משני צידי הדף (DUPLEX) בממשק מקבילי/USB.
- ג. הזוכה יהא אחראי לאחזקת המדפסות ולאספקת חומרים מתכלים עבורן על חשבונו. מבלי לפגוע באמור לעיל, המוסד יהא אחראי לספק על חשבונו נייר למוקדי השירות הטלפוני, שבאחריות הזוכה.

**3.4 אחזקת הציוד שבאחריות הזוכה**

- 3.4.1 מובהר בזאת, כי כל הדרישות בסעיף זה (סעיף 3.4) חלות הן על הזוכה והן על חברות השירות מטעמו.
- 3.4.2 הזוכה יהיה אחראי באופן מלא לתקינות כל פריט ציוד, שיספק למוקדי השירות הטלפוניים על פי מכרז זה, לרבות פריטי ציוד שיסופקו לו על ידי המוסד, כמפורט בסעיפים 3.3.3 ו- 3.3.4, ולפעולתם הרצופה והתקינה, לרבות שירות תיקונים וחלפים מלא, וזאת למשך כל תקופת ההתקשרות. לצורך זה על הזוכה להתקשר בהסכם שירות עם חברה אמינה ורצינית למתן שירות אחזקה לציוד שבאחריותו על פי מכרז זה (להלן – "חברת השירות") או לחילופין לתחזק את הציוד בעצמו, במידה ויש לו את האמצעים והיכולות הטכניות הנדרשות לאחזקת ציוד מחשבים ברמה גבוהה ואיכותית.
- 3.4.3 שירות האחזקה לציוד יכלול את כל הרכיבים והמכלולים הפנימיים והחיצוניים המותקנים או המחוברים לציוד.
- 3.4.4 הזוכה יהא אחראי לכך שהוא ו/או חברת השירות מטעמו תאחר, תתקן או תחליף כל פריט מקולקל או לקוי בציוד האמור לעיל, כולל חלפים, וזאת על חשבון הזוכה.
- 3.4.5 שירות האחזקה לציוד שבאחריות הזוכה יינתן לפחות בכל שעות פעילות מוקד השירות הטלפוני. על אף האמור לעיל, הזוכה מתחייב שטכנאי שירות מטעמו שישלח לטפל בתקלה, יטפל בכל תקלה ברציפות עד לפתרונה המלא, גם מעבר לשעות הפעילות של מוקד השירות הטלפוני, ובעת הצורך יציב ציוד חליפי באתר. המוסד לא ישלם כל תוספת תשלום עבור שירות שניתן מעבר לשעות הפעילות הרגילות.
- 3.4.6 זמן התגובה המרבי של הזוכה ו/או של חברת השירות מטעמו, לתיקון הפריט המקולקל לא יעלה על יום עבודה אחד מרגע הזמנת השירות למוקד השירות הטלפוני. באם לא תתקן התקלה בתוך פרק הזמן המוגדר לעיל, הזוכה יתקין ציוד חלופי על חשבון. רמת הציוד החלופי חייבת להיות שווה, או גבוהה מרמת הציוד הפגום. הציוד החלופי חייב להיות חלק ממערך המחשוב של מוקד השירות הטלפוני.
- 3.4.7 הזוכה ינהל רישום מסודר ומפורט של כל קריאות השירות אודות תקלות שונות בציוד שבאחריותו באמצעות מערכת תוכנה. לכל קריאת שירות (דיווח על תקלה) יינתן מספר או זיהוי ברור, אשר ילווה אותה לאורך כל הטיפול.
- 3.4.8 הזוכה וחברת השירות מטעמו יתחייבו להחזיק בארץ מלאי זמין של ציוד רזרבי, חלפים, כלים וחומרי עבודה מכל סוג שהוא, הדרושים לתיקון הציוד בזמינות הנדרשת, לאורך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.
- 3.4.9 טכנאי מטעם הזוכה המגיע לאתר לצורך טיפול בתקלה חייב להיות מצויד מראש בציוד חלופי מתאים, למקרה שיידרש להחליף את הציוד או הרכיב, שדווחה לגביו תקלה.
- 3.4.10 במתן שירות האחזקה לציוד שבאחריות הזוכה, הזוכה ו/או חברת השירות מטעמו יעשו שימוש רק בחלקים ו/או מכלולים מקוריים, תקינים וחדשים של יצרן הציוד או בחלקים ו/או מכלולים תחליפיים או תואמים, תקינים וחדשים, בעלי מפרט טכני זהה או משופר יותר, אשר תואם את מפרט היצרן, ובלבד שהזוכה ו/או חברת השירות מטעמו הם בעליהם הבלעדי או בעלי הזכויות לעשות בהם שימוש כדין, עפ"י מכרז זה, ולא רובץ עליהם שיעבוד, עיקול ו/או חוב לצד שלישי.
- 3.4.11 **נוהל הטיפול בתקלות בדיסקים**
- 3.4.11.1 על פי נהלי אבטחת המידע במוסד, אין להוציא דיסקים מחוץ לאתרי המוסד. לפיכך, בכל מקרה של תקלה בדיסק פנימי או חיצוני, על הזוכה ו/או חברת השירות מטעמו לבצע את התיקון באתר המוסד בו נמצא הפריט ואם לא ניתן לתקנו במקום, על הזוכה להתקין במקומו דיסק חדש חלופי זהה ולמסור את הדיסק המקולקל למנהל אבטחת המידע במוסד להשמדה.

3.4.11.2 כמו כן, במידה וקיים צורך לקחת את המחשב למעבדת שירות, ובמחשב מותקן דיסק קשיח והתקלה אינה בדיסק הקשיח, טכנאי של הזוכה ו/או חברת השירות מטעמו יפרק את הדיסק וישאירו באתר אצל תומך התקשורת של המוסד. בסיום התיקון יושב המחשב לאתר, והדיסק הקשיח יותקן מחדש במחשב התקין על ידי טכנאי הזוכה ו/או חברת השירות.

3.4.11.3 כאשר לא ניתן לשחזר דיסק בגין תקלה ויוותקן במקומו דיסק חלופי, על הטכנאי של הזוכה להטעין את הדיסק החלופי בתכולת המידע/הנתונים שהייתה על הדיסק הפגום. הדיסק הפגום ישאר ברשות ובבעלות המוסד כאמור לעיל. אין לבצע את העברת המידע ללא השגחת תומך התקשורת של המוסד בשעת מעשה.

### 3.5 תמיכה במשתמשים

3.5.1 על הזוכה להקצות על חשבונו עובד תמיכה במחשבים, מנוסה ומיומן, לכל אחד מהאתרים שיופעלו על ידי הזוכה, שיהיה אחראי למתן שרותי תמיכה בציוד המחשבים ובציוד הטלפוני שבאחריות הזוכה, לאורך כל תקופת ההתקשרות (להלן – "עובד תמיכה").

3.5.2 עובד התמיכה נדרש להימצא במוקד השירות הטלפוני, בכל שעות הפעילות של המוקד. מובהר כי עובד התמיכה יכול להיות מועסק במוקד השירות הטלפוני גם בתפקידים נוספים במקביל, ובלבד שלא תיגרם הפרעה כל שהיא לתפקידו העיקרי לתמיכה טכנית במשתמשים.

3.5.3 עובד התמיכה מטעם הזוכה יהיה אחראי על הנושאים הבאים:

3.5.3.1 התקנות של מחשבים ומדפסות.

3.5.3.2 טיפול בהעברות של ציוד מחשבים מעמדה לעמדה.

3.5.3.3 טיפול בתקלות הקשורות למערכת ההפעלה: מחשב תקוע, הודעות שגיאה, מחשב לא עולה, לא נדלק, מחשב איטי, מסך תקוע וכדו'.

3.5.3.4 שדרוג של מערכת הפעלה על פי הנחיות המוסד.

3.5.3.5 טיפול בתקלות חומרה דרג 1 במחשבים, במסכים ובמדפסות, לרבות הזמנת שירות מחברת שירות, העברת ציוד בלתי תקין לתיקון בחברת השירות והעמדת ציוד חליפי במקומו מן המלאי.

3.5.3.6 טיפול שוטף – התקנה והחלפה של מקלדות, עכברים, רמקולים, אוזניות.

3.5.3.7 טיפול שוטף במכשירי טלפון, כבלים, מערכות ראש וכדו', לרבות התקנה, הדרכת משתמשים, טיפול בתקלות, החלפת ציוד מקולקל בציוד תקין וכדו'.

3.5.3.8 ניהול מלאי של כל פריטי הציוד שבאחריות הזוכה, לרבות רזרבה טכנית.

3.5.3.9 תיאומים שוטפים ודיווחים למנהלי מוקדי השירות, נציגי המוסד לרבות לתומך התקשורת מטעם המוסד, חברות שירות וכדו'.

3.5.3.10 מעקב ובקרה שוטפת.

3.5.3.11 הדרכת משתמשים ותמיכה שוטפת בתפעול ציוד המחשב והטלפונים.

3.5.4 עובד התמיכה מטעם הזוכה יהיה בוגר קורס מוכר של תמיכה במחשבים ורשתות, בעל ניסיון עבודה מוכח של לפחות שנתיים, ובעל יכולת לקיים תקשורת בינאישית טובה עם המשתמשים גם במצבי עומס ולחץ.

3.5.5 כל עובד תמיכה, שיוצע לתפקיד על ידי הזוכה, יידרש לריאיון קבלה ולאישור מראש של נציג המוסד על התאמתו המקצועית לתפקיד. במקרה והמוסד ידחה עובד תמיכה שיוצע על ידי הזוכה, הזוכה יתחייב להקצות עובד תמיכה מתאים אחר במקומו לאלתר.



- 3.5.6 על הזוכה למנות ממלא מקום לעובד התמיכה מטעמו, במקרה של היעדרויות (חופשה, מחלה, מילואים וכדו').
- 3.5.7 מבלי לפגוע באחריות הכוללת של הזוכה לניהול שוטף ויעיל של מוקדי השירות הטלפוני שבאחריותו, המוסד יהא אחראי להקצות עובד תמיכה מיומן מטעמו, שיהא אחראי על תשתיות המחשוב והתקשורת, שבאחריות המוסד, על פי האמור במכרז זה (להלן – "תומך תקשורת").
- 3.5.8 תומך התקשורת יטפל בנושאים הבאים:
- 3.5.8.1 אחריות מלאה על תפעול ואחזקת ציוד התקשורת באתר, לרבות: נתבים, מתגים, קווי תקשורת וציוד תקשורת אחר.
- 3.5.8.2 אחריות מלאה על חדרי התקשורת ועל תכולתם.
- 3.5.8.3 תפעול ואחזקת השרתים לסוגיהם.
- 3.5.8.4 תיאום וטיפול בתקלות דרג 1 בכל הנוגע למערכת הטלפוניה והמערכות הנלוות.
- 3.5.8.5 טיפול בתוכנה היישומית בתחנות העבודה של נציגי השירות.
- 3.5.8.6 טיפול באבטחת מידע – חומרה ותוכנה הן ברמת כלל המערכת והן ברמת עמדות העבודה של נציגי השירות.
- 3.5.8.7 סיוע מקצועי לתומך המחשבים מטעם הזוכה במצבי עומס, מבצעים מיוחדים, סיוע בפתרון תקלות, שתומך המחשבים לא הצליח להתגבר עליהן.

### 3.6 תפעול שוטף

- 3.6.1 הזוכה אחראי לכך שמוקדי השירות הטלפוני שבאחריותו יעבדו בצורה שוטפת ואופטימאלית, רציפה ותקינה, ללא שיבושים, השבתות, תקלות או נפילות, בהתאם לתנאי השירות המוגדרים במכרז זה, לרבות אחזקה שוטפת ותיקונים לכל הנושאים, המערכות והרכיבים שבאחריותו על פי המוגר במכרז זה.
- 3.6.2 כדי לעמוד ביעד הבסיסי הנ"ל להבטחת פעולה שוטפת, רציפה ותקינה במוקדי השירות הטלפוני שבאחריותו, על הזוכה להיערך מראש, כדלקמן:
- 3.6.2.1 לדאוג לתקינות ושמישות של כל תשתיות המבנה במוקדי השירות הטלפוני, כדוגמת: חשמל, מיזוג אוויר, תאורה, מעליות, מים, בטחון, מערכות מתח נמוך, גנראטור חירום ויתר המערכות, ולהתקשר עם בעלי מקצוע ו/או חברות לאחזקת מבנים לצורך אחזקה שוטפת ותיקונים.
- 3.6.2.2 לחתום על הסכם שירות מתאים עם קבלן לאחזקת תשתיות הכבילה באתרים שבאחריותו, כמפורט בסעיף 3.2.12.
- 3.6.2.3 לחתום על הסכם שירות מתאים עם חברת שירות לאחזקת המחשבים והמדפסות שבאחריות הזוכה, כמפורט בסעיף 3.4.
- 3.6.2.4 להקצות עובד תמיכה מיומן במחשבים ורשתות, שיספק תמיכה טכנית למשמשים בנוגע להפעלת המחשבים והמדפסות, כמפורט בסעיף 3.5.
- 3.6.2.5 לדאוג לרזרבה תפעולית מתאימה של מחשבים, מדפסות, מקלדות, עכברים, כבלי חשמל, כבלי תקשורת, חומרים מתכלים למדפסות וחלקי חילוף אחרים לצורך מתן שרות מידי, בהיקף של לפחות 5% ממספר תחנות העבודה בכל מוקד שירות טלפוני.
- 3.6.2.6 להיערך מראש, כחלק אינטגרלי של העבודות להכשרת האתרים המיועדים, להפעלת גנראטור חירום, כדי לאפשר את המשך העבודה במקרה של שיבושים ובעיות באספקת החשמל מהרשת הארצית, אם ידרוש זאת המוסד, כמפורט בסעיף 3.2.10.





- 3.6.3 במקרה של תקלה כלשהי בתשתיות המבנה, כמפורט בסעיף 3.6.2.1 לעיל או תקלה מערכתית אחרת במוקד השירות הטלפוני שבאחריות הזוכה, אשר מונעת, פוגעת או משבשת את עבודת מוקד השירות הטלפוני על הזוכה להביא לתיקונה **תוך 4 שעות עבודה לכל היותר**.
- 3.6.4 במקרה של נפילת מערכת, אשר בעקבותיה ניתן לספק את השירותים הנדרשים באמצעות שיטת חלוקה ACD (חלוקה לתורים) בלבד, יופעל מוקד השירות הטלפוני, בשיטה זו באישור המנהל.
- 3.6.5 במקרה של נפילת מערכת, אשר בעקבותיה לא ניתן לספק את שירותי מוקד השירות הטלפוני הנדרשים, יעדכן הזוכה את המנהל באופן מיידי, ובאחריות המנהל יהיה להחליף את ההודעה במענה הממוכן, בהודעה המודיעה כי מוקד השירות הטלפוני אינו פעיל זמנית.
- 3.6.6 בכל תקלה, הזוכה ידווח למנהל מיידי על כל תקלה, אשר גרמה להשבתת מוקד השירות הטלפוני או לשיבוש העבודה בו ויפרט על גבי "דו"ח תקלה" את מהות התקלה, מועד התרחשותה ומשך שיבוש או השבתת השירות כתוצאה ממנה.

### 3.7 פרוט התשתיות הטכנולוגיות שיסופקו על ידי המוסד

- 3.7.1 **כללי**
- 3.7.1.1 להלן הגדרה כללית של המערכות והרכיבים, שיספק המוסד למוקדי השירות הטלפוני.
- 3.7.1.2 המוסד יהא רשאי לעדכן את המפרטים הטכניים או את שיטת העבודה במוקד השירות הטלפוני על פי שיקול דעתו הבלעדי, ובמקרה זה המוסד לא ישלם לזוכה כל תשלום עבור שינויים כל שהם שיבוצעו בציווד ובתשתיות שבאחריות המוסד או בשיטת העבודה.
- 3.7.1.3 המוסד אחראי לתאם מראש עם הזוכה כל שינוי שיבצע המוסד באופן מסודר, אולם הזוכה לא יהיה רשאי להתנגד לעצם ביצוע השינויים האמורים על ידי המוסד.
- 3.7.1.4 המוסד יהא אחראי לטפל בתקלות ולאחזקת הרכיבים והמערכות שבאחריות המוסד. במקרה של תקלה על הזוכה להודיע לתומך התקשורת ולמפקח של המוסד באופן מיידי.
- 3.7.2 **שרתים**
- 3.7.2.1 כל השרתים הדרושים להפעלת מוקדי השירות הטלפוני, לרבות שרת רשת, שרת בסיס נתונים DB2, שרתי CTI, שרתי IVR, שרת הקלטה קולית ושרתים אחרים, שיידרשו במוקד השירות הטלפוני, יסופקו באחריות ועל חשבונו של המוסד.
- 3.7.2.2 כל השרתים פועלים תחת מערכת הפעלה WIN SERVER 2003 ובעתיד בכוונת המוסד לעבור ל-WIN SERVER 2008, למעט מערכת IVR המבוססת על מחשבי יבמ RS6000 תחת מערכת הפעלה AIX.
- 3.7.3 **ציוד לתקשורת נתונים**
- 3.7.3.1 המוסד ירכוש, יתקין, יפעיל ויתחזק, על חשבונו, נתבים ומתגי אתרנט בהיקף הדרוש, כדי לתמוך בכל תחנות העבודה והשרתים המתוכננים לפעול במוקד השירות הטלפוני, כולל רזרבה תפעולית לצורך התרחבות עתידית, החלפת ציוד שיתקלקל ומענה לדרישות בלתי צפויות.
- 3.7.3.2 הנתבים ומתגי האתרנט, שיספק המוסד, יותקנו בחדר התקשורת הראשי, בארון התקשורת שיסופק ויותקן באחריות הזוכה.
- 3.7.3.3 מתגי האתרנט האמורים יהיו מסוג Cisco Ethernet Switches 2960 או דגם אחר לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד. כמו כן, המוסד יספק נתב סיסקו דגם 2821 או דגם אחר לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד וכבלי גישור מתאימים לחיבור ציודי התקשורת.

3.7.3.4 תחנות העבודה יחוברו למתגים במהירות של 100M/bps. השרתים יחוברו למתגים במהירות של 100M/bps או גיגה ביט.

3.7.3.5 כמו כן, המוסד יספק ויתקין על חשבוננו מתגים, נתבים, קווי IPVPN וציוד תקשורת אחר לצורך הקמת שלוחות מרוחקות למרכזייה, בתצורת IP TELEPHONY, אך לא מכשירי טלפון, אשר יסופקו, יופעלו, ישודרגו ויתוחזקו באחריות הזוכה ועל חשבוננו כאמור בסעיף 3.1.3.5.

### 3.7.4 תוכנות יישומיות, תמיכה והדרכה

3.7.4.1 המוסד יהא אחראי לספק, להתקין ולתחזק את התוכנות היישומיות, שיידרשו להפעלת מוקדי השירות הטלפוני, כדוגמת תוכנת דלפק קדמי, מערכת ניהול ידע, תפעול ובקרת מערכות הטלפוניה והמערכות הנלוות ותוכנות נוספות לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד. כמו כן, תומך התקשורת מטעם המוסד יספק תמיכה טכנית לנציגי השירות במקרה של תקלות בתפעול התוכנות היישומיות.

3.7.4.2 למען הסר ספק, המוסד לא יספק תוכנות ניהוליות לניהול שוטף של המוקד, ולא יהיה אחראי לתחזוקתן.

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

### 3.7.5 תשתיות אבטחת מידע

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

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

## 3.8 מערכת הטלפוניה והמערכות הנלוות

### 3.8.1 כללי - הגדרת תחומי האחריות

3.8.1.1 המוסד יהיה אחראי על אספקת המרכזייה כהגדרתה בסעיף 3.8.2.1 להלן והמערכות הנלוות המחוברות למרכזייה ועל השרות ותחזוקת המרכזייה והמערכות הנלוות למעט מכשירי טלפון והאוזניות (מערכות ראש), שיירכשו, יתוחזקו וישודרגו על חשבון הזוכה.

3.8.1.2 תחום תקשורת טלפוניה במוסד יהא אחראי להפעלת כל מערכות המרכזייה והציוד הנלווה במוקדי השירות הטלפוני, לרבות:

א. רכישת ציוד, שרות ותחזוקה שוטפים של מערכות טלפוניה שבאחריות המוסד מאת ספקי השרות החיצוניים.

ב. שינויים, תוספות והרחבות למרכזייה ולמערכות הנלוות בעקבות תוספת עמדות עבודה ו/או שינויים שהמוסד יוזם באופן מתן השירות במוקדי השירות הטלפוני.

ג. תוספות או גריעת קווים וצירים של "בזק".

ד. ביצוע כל הגדרות במרכזייה ובציוד ההיקפי הנלווה, כפונקציה לצורה ואופן התנהלות העבודה.

ה. הקמת והפעלת מערכות ACD (חלוקת שיחות לנציגים) ומערכת ניהול תור טלפוני CCM - כגיבוי בשעת חירום.



- ו. הקמת תמיכה למערכת ההקלטות ולמערך האזנה לשיחות נציגים מתלמידים.
- ז. ניהול, הקמה ותמיכה של מערכות טלפוניה מרוחקות, באמצעות שלוחות מרוחקות על רשת MPLS של "בזק" בקווי IPVPN.
- ח. הפקת דוחות חודשיים באמצעות רשם השיחות, הן שיחות נכנסות והן שיחות יוצאות. העתקי הדוחות יימסרו לזוכה, למנהל ולחשב המוסד בתדירות חודשית.
- ט. הפקת והפצת דוחות עומס על צירי הבזק.
- 3.8.1.3 הזוכה נדרש שלא לבצע כל פעולה שהיא במערכת הטלפוניה בעצמו או באמצעות גורם שלישי אחר אלא אך ורק באמצעות תחום תקשורת טלפוניה במוסד.
- 3.8.1.4 המוסד יישא בכל התשלומים השוטפים והאחרים לחברת "בזק" ו/או לספק טלפון קווי אחר, שהמוסד יתקשר עימו עבור כל השיחות היוצאות מהמוקד הטלפוני ובתשלום דמי השירות הקבועים עבור אחזקת התמסורת, הצירים והקווים, וזאת על פי החיובים השוטפים של חברת הבזק ולאחר בדיקת המוסד, במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.
- 3.8.2 פרוט ציוד תקשורת טלפוניה שיעמיד המוסד:**
- 3.8.2.1 המוסד, יעמיד לרשות הזוכה, מרכזיה מתוצרת "תדיראן טלקום" FLEXCOM6000, בעלת בקורות כפולות וממשקי תחזוקה מרחוק (להלן – "המרכזיה"). קיבולת המרכזייה תשתנה עפ"י הצרכים ותהיה תלויה במספר נציגי השירות, אופי עבודת המוקד ובכמות תעבורת השיחות, שמגיעות ויוצאות אליו וממנו.
- 3.8.2.2 מובהר בזאת כי, המוסד יהא רשאי לבצע שינויים, הרחבות ושדרוגים בתשתיות הטלפוניה, שהמוסד יספק לפרויקט, לרבות העתקת תכולת חדר המרכזייה וחדר תקשורת מחשבים של מוקדי השירות הטלפוני, כולם או חלקם, לאתר מרוחק, או להפעיל את מוקדי השירות הטלפוני, כולם או חלקם, באמצעות "שלוחות מרוחקות", וזאת בכל זמן שהמוסד ימצא לנכון ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, כאמור בסעיף 3.1.6 לעיל.
- 3.8.2.3 המרכזייה תותקן בחדר התקשורת הראשי במוקד השירות הטלפוני או בחדר תקשורת טלפוניה נפרד וייעודי, שהזוכה יקצה. חדר זה יהיה סמוך לאולם נציגי השירות. כאמור בסעיף 3.2.2.3 חדר המרכזייה לא יפחת מ-16 מ"ר ויהיה סימטרי בצורתו (להלן – "חדר מרכזיה").
- 3.8.3 תצורת המרכזייה**
- להלן תצורת המרכזייה שיספק המוסד. המוסד יהא רשאי לשנות את סוג ותצורת המרכזייה לפי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי שתידרש לכך הסכמת הזוכה.
- 3.8.3.1 ממשקי PRI לצירי הבזק
- 3.8.3.2 ממשקי EI-PCM לקישוריות מערכות IVR/CTI
- 3.8.3.3 כרטיסי CLA
- 3.8.3.4 ממשקי שלוחות חכמות
- 3.8.3.5 קווי עורק אנלוגיים
- 3.8.3.6 מערכות מוסיקה בהמתנה
- 3.8.3.7 מערכות כוח 48V בחרום
- 3.8.3.8 כרוז בהמתנה לביצוע הודעות
- 3.8.3.9 כרטיסי PUGW – התממשקות לשלוחות מרוחקות



- 3.8.4 מערכות נלוות למרכזיה :**
- 3.8.4.1 דואר קולי-כגיבוי (WVO או מערכת GAMA 120/60/30 מבואות)
- 3.8.4.2 נתב שיחות ACD-כגיבוי
- 3.8.4.3 מערכת ניהול תור טלפוני CCM-כגיבוי
- 3.8.4.4 מערכות רישום שיחות נכנסות ויוצאות-MIND CTI
- 3.8.4.5 מערכת הקלטה דיגיטאלית לעמדות העבודה-NICE
- 3.8.4.6 מערכת שרת פקסים מסוג GAMA.
- 3.8.5 ציוד קצה טלפוניה באחריות הזוכה :**
- 3.8.5.1 הזוכה אחראי לספק על חשבונו מכשירי טלפון חכמים מסוג 280S IP , 280D , 280S או דגם שווה ערך אחר על פי הנחיית מנהל תחום תקשורת טלפוניה במוסד, וזאת לכל עמדות העבודה המתוכננות במוקדי השירות הטלפוני שבאחריותו, לרבות שרות ותחזוקה לטלפונים, באמצעות חברת נ.ס.ר (נקודת סוף רשת) מאושרת.
- 3.8.5.2 כל סוג של מכשיר טלפון, שיספק הזוכה למוקד השירות הטלפוני, חייב לקבל מראש את אישורו של מנהל תחום הטלפוניה במוסד, על התאמת המכשיר למרכזיית הטלפון ולשיטת העבודה המבוקשת (IP או TDM).
- 3.8.5.3 הזוכה אחראי לספק על חשבונו מערכות ראש (אוזניות) לכל עמדות העבודה במוקדי השירות הטלפוני שבאחריותו, לרבות שרות ותחזוקה למערכות הראש.
- 3.8.5.4 הזוכה אחראי לספק על חשבונו לפחות שלושה מכשירי פקס לכל מוקד שירות טלפוני באחריותו, לרבות שרות ותחזוקה למכשירי ה-FAX.
- 3.8.5.5 על הזוכה להחזיק בכל מוקד שרות טלפוני רזרבה טכנית של לפחות 5 מכשירי טלפון מהסוגים הנדרשים ולפחות 5 מערכות ראש מתאימות.
- 3.8.5.6 המוסד מתכנן להפעיל את מוקדי השירות הטלפוני בשיטה של שלוחות מרוחקות, לפיה כל עמדות העבודה במוקד השירות יחוברו באמצעות IP TELEPHONY למרכזיית טלפון שתותקן באתר המוסד. במקרה זה, הזוכה יידרש לספק למוקד השירות מכשירי טלפון תומכי IP כדוגמת : Tadiran IP 280S Flexset, או דגם שווה ערך אחר, שיאושר מראש על ידי מנהל תחום תקשורת טלפוניה במוסד, וזאת על חשבון הזוכה.
- 3.8.5.7 על המציע לקחת בחשבון, כי המעבר לשיטת שלוחות מרוחקות עשוי להתבצע לאחר הקמת מוקדי השירות והפעלתם בשיטה הרגילה למשך תקופה מסוימת. במקרה זה, הזוכה יידרש על ידי המוסד, להחליף את מכשירי הטלפון, שיספק למוקדי השירות שבאחריותו, למכשירים אחרים התומכים ב-IP, כאמור לעיל, וזאת על חשבון הזוכה וללא כל דרישה לתוספת תשלום מאת המוסד.
- 3.8.6 תאור חדר המרכזייה**
- 3.8.6.1 הדרישות מחדר המרכזייה מוגדרות לעיל בסעיף 3.2.2.
- 3.8.6.2 חדר המרכזייה המוצע חייב לקבל את אישורו של מנהל תחום תקשורת טלפוניה במוסד לביטוח לאומי ושל מנהל חטיבת שירותי קצה, לפני תחילת העבודות באתר המיועד.

### 3.9 האתרים המיועדים למוקדי השירות הטלפוני

- 3.9.1 השירות הטלפוני כאמור בסעיף 1.4 יינתן באתר אחד או בשני אתרים.
- 3.9.2 השטח של כל אתר מוצע צריך להיות בגודל מתאים לקליטה של עד 100% מהשיחות. אם יוחלט על שני אתרים גודל השטח יצומצם על פי היקף השיחות שיוגדר במסגרת ההסכם שיחתם עם הזוכה בתיאום עם המוסד. גודל השטח יאפשר לזוכה לתת שירות אופטימאלי על פי האמור במכרז ומתן מענה אופטימאלי לכל הפונקציות הבאות:
- 3.9.2.1 עמדות שירות – תחנות עבודה מתאימות לנציגי השירות. גודל העמדה לא יפחת מרוחב של 1 מטר ועומק של 80 ס"מ, על מנת לאפשר עבודה בנוחות ובפרטיות. ראה פרוט נוסף בסעיף 4.9.1.5.
- 3.9.2.2 עמדת מפקח – עמדה הממוקמת בקרבת עמדות השירות.
- 3.9.2.3 עמדות BACK OFFICE טכני – בדומה לעמדת נציג שירות.
- 3.9.2.4 עמדות מוגבהות לאחראי משמרת – 2 עמדות.
- 3.9.2.5 משרד מנהל מוקד השירות הטלפוני.
- 3.9.2.6 פינות עבודה לעובדי התמיכה מטעם הזוכה ומטעם המוסד.
- 3.9.2.7 חדר הדרכה המצויד ומתאים לביצוע הדרכות ל- 20-30 חניכים בו זמנית. על חדר ההדרכה להיות מבודד אקוסטית. החדר יכלול 10-15 עמדות מחשב לפחות לצרכי תרגול, אמצעי הדרכה והמחשה, מקרן ומסך וכן שולחנות וכסאות המאפשרים לימוד בנוחיות.
- 3.9.2.8 חדרי תקשורת, כנדרש בסעיף 3.2.2, לרבות חדר תקשורת ראשי, חדר מרכזייה, חדרי תקשורת קומתיים (במקרה והאתר מתפרס על פני מספר קומות או אזורים שאינם רציפים).
- 3.9.2.9 שטח מתאים להעמדת גנראטור לשעת חירום, כנדרש בסעיף 3.2.10.
- 3.9.2.10 תשתיות ומתקנים מתאימים עבור כל תשתיות המבנה (ארונות חשמל, מתקני אינסטלציה, מיזוג אוויר, בטחון וכדו').
- 3.9.2.11 חדרי מנוחה, חדרי שירותים, מטבחון, מקררים, פינות קפה, ואכילה לעובדים.
- 3.9.2.12 מחסן לאחסון של טפסים, חוברות, ארגזי נייר, ציוד רוזבי, חלקי חילוף, חומרים מתכלים למדפסות ולפקסים וכדו'. בשטח המחסן ניתן יהיה גם להציב מכונת צילום מיוחדת לטפסים של המוסד.
- 3.9.2.13 כל פונקציה אחרת שנדרשת למתן השירותים המוגדרים במכרז זה.
- 3.9.3 המוסד מעדיף אתר פיסי רציף במפלס אחד באתר המוקד.
- 3.9.4 הזוכה יהיה אחראי על חשבונו להתאמת האתרים המוצעים לייעודם (על פי דרישת המוסד ובכפוף לאישור המוסד) לבצוע תכנון אדריכלי ועיצוב פנים, ולאספקה, התקנה והפעלה של כל המערכות והתשתיות הנדרשות להפעלת מוקדי השירות הטלפוני, לרבות:
- 3.9.4.1 בינוי פנימי באתר הייעודי, לרבות אולמות/חדרים לעבודה, חדרי הדרכה, חדרי מנוחה, פינות אוכל וקפה, חדרי שירותים ומלתחות וכדו'.
- 3.9.4.2 מערכת תאורה מתאימה.
- 3.9.4.3 ריהוט.
- 3.9.4.4 תשתיות חשמל מספקות ועל פי התקנים.



- 3.9.4.5 מערכות מיזוג אוויר מספקות.
- 3.9.4.6 מערכת גילוי עשן וכיבוי אש.
- 3.9.4.7 דלתות פלדה וחלונות מסורגים ואמצעי ביטחון ומיגון נוספים על פי הנחיות מנהל הביטחון של המוסד.
- 3.9.4.8 מערכת אזעקה, כמפורט בסעיף 3.10 להלן.
- 3.9.4.9 עמידה בכל הדרישות, האישורים והתקנים של פיקוד העורף, מכבי אש, חברת החשמל ורשויות עירוניות או ממשלתיות אחרות, בכל הקשור לבטיחות, דרכי התגוננות ומילוט במקרי חירום ואסונות.
- 3.9.4.10 הכנה להתקנת גנראטור למקרה של הפסקות חשמל.
- 3.9.4.11 תשתיות כבילה ותקשורת וחדרי תקשורת.
- 3.9.4.12 תשתיות אחרות.
- 3.9.5 מנהל אגף הביטחון מטעם המוסד יבחן את עמידת האתר בדרישות האבטחה ובאחריות הזוכה לתקן את הליקויים בהקדם האפשרי באם יתגלו כאלה. האתר לא יופעל אלא לאחר אישור ממונה הביטחון מטעם המוסד.
- 3.9.6 הזוכה לא ישלט את האתר בסמל ו/או בשם המדינה ו/או המוסד ולא יהיה בשילוט האתר כל סממן, ממנו ניתן יהיה להבין שהאתר משמש את עובדי המדינה ו/או את עובדי המוסד.
- 3.10 מערכת אזעקה**
- 3.10.1 האתר ימוגן במערכת אזעקה המחוברת למוקד אבטחה המאויש בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע.
- 3.10.2 מערכת האזעקה תהיה מחוברת לשירותי מוקד של חברת שמירה, ובעת קבלת חיווי על הפעלת המערכת, ישלח סייר למקום.



## 4. פרק המימוש

### 4.1 כללי

על המציע למלא בשלמות את הנספחים הבאים בחוברת המכרז, לחתום עליהם ולצרפם להצעתו:

- 4.1.1 פרטים כלליים על המציע – על גבי נספח 4.1.1.
- 4.1.2 פרטי מנהל הפרויקט המוצע להקמת מוקד השירות הטלפוני – המציע יגיש בהצעתו על גבי נספח 4.1.2 פרטי מועמד לתפקיד מנהל פרויקט לכל אחד מהאתרים המוצעים. המציע רשאי להציע את אותו המועמד לשני אתרים מוצעים.
- 4.1.3 פרטי מנהל מוקד השירות הטלפוני - המציע יגיש בהצעתו על גבי נספח 4.1.3 פרטי מועמד לתפקיד מנהל מוקד השירות הטלפוני לכל אחד מהאתרים שהוצעו על ידו.
- המציע אינו רשאי להציע את אותו המועמד לתפקיד מנהל מוקד שירות טלפוני לשני אתרים מוצעים.
- 4.1.4 פרטי אחראי ההדרכה – המציע יגיש בהצעתו על גבי נספח 4.1.4 פרטי מועמד לתפקיד אחראי ההדרכה לכל אחד מהאתרים המוצעים.
- המציע אינו רשאי להציע את אותו המועמד לתפקיד אחראי ההדרכה לשני אתרים מוצעים.
- 4.1.5 כל מידע רלבנטי אחר אודות הניסיון, הכישורים והיכולות של המציע בהקמה, ניהול והפעלת מוקדי שירות טלפוני – למלא לחתום ולצרף כנספח 4.1.5 להצעה.
- 4.1.6 פרטי המנהלים הבכירים של המציע - המנהלים (ברמת מנכ"ל, סמנכ"ל, חשב) האחראים על הקמת מוקדי השירות הטלפוני והפעלתם השוטפת, כנדרש במכרז זה. יש לפרט שמות של עד 3 מהמנהלים, פרטי השכלה, ניסיון קודם וכישורים רלבנטיים על גבי נספח 4.1.6. המוסד ייקח בחשבון ממוצע כישורי המנהלים הבכירים שיפורטו בהצעה כאמור בסעיף 0.13.
- 4.1.7 המציע רשאי להציע את אותו המועמד לתפקיד מנהל הפרויקט ולתפקיד מנהל מוקד השירות לאחד האתרים. במקרה זה כישורי המנהל יהיו על פי הנדרש ממנהל הפרויקט.

### 4.2 פרטים על האתרים המוצעים

- 4.2.1 מציע המעוניין להגיש 2 הצעות לאתרים באזורים שונים, יגיש 2 הצעות בנפרד. אחת לכל אתר מוצע.
- 4.2.2 על המציע לפרט בהצעתו את מיקום המוקד ורצוי שהאתר המיועד ימצא בחזקתו של המציע או שהמציע יכול להשתמש בהם, אם יזכה במכרז זה.
- 4.2.2.1 אם אתר מוצע אינו בחזקתו של המציע או שהוא טרם יכול להשתמש בהם, על המציע להתחייב על גבי נספח 4.2 (א) שבמידה ויזכה במכרז יוכל לעמוד בהתחייבותו במכרז זה, מבלי לפגוע בלוח הזמנים שייקבע בעת חתימת החוזה להתחלת הפעלת השירות בכל אחד מהאתרים המוצעים על ידו על פי מכרז זה.
- 4.2.2.2 מציע שלא יעמוד בלוח הזמנים בשל העובדה שאין ברשותו נכס פנוי יחויב בפיצוי מוסכם בסך של 250,000 ₪ לכל חודש אחור בהפעלת המוקד.
- 4.2.3 המוסד יקבע את המיקומים הסופיים בתאום עם הזוכה.
- 4.2.4 לכל אחד מהאתרים המוצעים, יש להגיש תוכנית הקמה (SOW) מפורטת, בהתאם לפירוט הנדרש בנספח 4.2.
- התוכנית שתוגש לכל אחד מהאתרים המוצעים תיבנה למוקד האמור לענות על 100% מהשיחות.



- 4.2.5 תוכנית ההקמה תכלול בין היתר את הפרטים הבאים, לכל אחד מהאתרים שיוצעו בנפרד:
- 4.2.5.1 פרטים על האתר המוצע (במידה וידוע).
- 4.2.5.2 תמונות צבעוניות של האתר המוצע מבחוץ וכמו כן תמונות צבעוניות של פנים האתר (במידה וידוע).
- 4.2.5.3 תוכנית פונקציונאלית של מוקד השירות הטלפוני המוצע. התוכנית שתיבנה תיקח בחשבון קבלת 100% מהשיחות על פי יעדי השירות שהוגדרו בסעיף 1.3. בתוכנית יוגדר מספר העמדות הרצוי וצוות תומך בהתאמה (מנהל, מנהלי משמרת, נציגים בכירים, ראשי צוותים וכו').
- 4.2.5.4 תוכנית העמדת אמצעים באתר.
- 4.2.5.5 תוכנית גיוס כוח אדם ותגמול עובדים.
- 4.2.5.6 תוכנית אבטחת מידע ושמירת סודיות.
- 4.2.5.7 תוכנית עבודה מפורטת לרבות שלבים, אבני דרך, רשימת פעילויות, סקרי סיכון, בקורות ותרשימי גאנט וכדו'.
- 4.2.5.8 לוח זמנים מחייב להפעלת מוקד השרות הטלפוני.
- 4.2.5.9 תוכנית ניהול איכות
- 4.2.5.10 תוכנית ניהול סיכונים
- 4.2.5.11 מבחני קבלה
- 4.2.5.12 נושאים אחרים המוגדרים בנספח 4.2.
- 4.3 גורמים מעורבים**
- 4.3.1 המוסד יהיה רשאי לבקש בדיקה/ראיון של אנשי המפתח המוצעים ע"י המציע או כל בדיקה אחרת שקשורה להצעה זו, הן בשלב בדיקת ההצעות והן לאחר בחירת הזוכה או הזוכים במכרז. יובהר כי עקב מגבלות לוח זמנים, המציע או אנשי מפתח יכולים להידרש להגיע לראיון, אחר קבלת הודעה מראש, בהתראה קצרה.
- 4.4 הגדרת השירותים הנדרשים**
- השירות הנדרש מהזוכה יבוצע על ידו תוך הקפדה על האמור בכל סעיפי מכרז זה ובהסכם ההתקשרות עימו ויכלול בין היתר את הנושאים כדלקמן:
- 4.4.1 העמדת המשאבים להקמת המוקד ולהפעלתו;
- 4.4.2 העמדת כוח האדם הנדרש והדרכתו;
- 4.4.3 העמדת כוח אדם הנדרש לניהול המוקד;
- 4.4.4 העמדת דרישות הדיור והאמצעים;
- 4.4.5 העמדת ציוד הקצה למערכת הטלפוניה;
- 4.4.6 העמדת ציוד המיחשוב והתקשורת;
- 4.4.7 גיבוס נהלי עבודה;
- 4.4.8 העמדת אמצעי הדרכה;
- 4.4.9 העמדת כלי שליטה ובקרה;
- 4.4.10 העמדת תמיכה טכנית למערך במכרז.



**4.5 ניהול והקמה**

- 4.5.1 הקמת המוקד תנוהל על ידי מנהל פרויקט מטעם הזוכה. מנהל הפרויקט יתאם את פעולותיו עם המנהל (כהגדרתו) והמפקחים מטעמו, ועם הקבלן, בכל הקשור בביצוע השירותים נשואי מכרז זה. מנהל הפרויקט והמנהל מטעם המוסד יקבעו את לוחות הזמנים, הנהלים, וכל הנדרש למימוש ההסכם.
- 4.5.2 מינוי מנהל למוקד ומינוי אחראי הדרכה או מחליף למנהל המוקד ומחליף לאחראי הדרכה מטעם הזוכה יעשה באישור המוסד מראש. המוסד יהא רשאי לדרוש החלפת מנהל מוקד או אחראי הדרכה מכל סיבה שהיא ואין המוסד חייב לנמק דרישה זו.
- 4.5.3 מנהל המוקד יהיה זמין בשעות העבודה הרגילות. במקרים מיוחדים גם לאחר שעות הפעילות הרגילות.

**4.6 כוח האדם במוקד השירות הטלפוני**

- 4.6.1 הזוכה יעסיק בביצוע העבודות אך ורק תושבי ישראל - עובדים מקצועיים, בעלי יכולות ומיומנויות טובות, כפי המפורט בסעיף 4.6.5.
- 4.6.2 המוסד יהא רשאי לדרוש מהזוכה בכל עת הפסקת העסקתו של עובד כלשהו בכל הנוגע לפעילות הזוכה, והזוכה יהיה חייב להפסיק העסקתו של עובד זה, ולדאוג למחליף ברמה נאותה ותוך חפיפה מסודרת. אין המוסד חייב לנמק דרישתו זו. הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק שייגרם, אם ייגרם, כתוצאה מהפסקת העסקתו של עובד במוקד כאמור.
- 4.6.3 הזוכה יעסיק בארגונו עובדים לתפעול המוקד ויהיה אחראי על קליטתם והעסקתם. העסקת עובדי המוקד הטלפוני תהא בהתאם לחוקי העבודה, הסכמים קיבוציים, צוו הרחבה (העכשוויים והעתידיים), כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.
- 4.6.4 הזוכה יערך במבנה ארגוני, אשר יתמוך בתפקוד מוקד השירות הטלפוני ויהיה מסוגל לספק את השירות הנדרש, לפי מכרז זה במלואו. הזוכה ידאג לאייש את העמדות בהתאם לתחזית העומס הצפויה. בכל מקרה עליו לעמוד ברמת השירות שהוגדרה במכרז, גם בשעות בהן קצב הפניות חריג.
- 4.6.5 **פרוט בעלי התפקידים הנדרשים**

**4.6.5.1 מנהל הפרויקט**

אחראי על הקמתו של מוקד השירות הטלפוני והבאתו למצב של תפעול שוטף. ההקמה מתייחסת לכל היבטי ההקמה: הלוגיסטיים, המקצועיים, גיוס כוח אדם, טכנולוגיים וכו'. מנהל הפרויקט יעמוד בקשר רציף עם המנהל ועם המפקח וייתן דיווח שוטף למוסד.

להלן פירוט הכישורים הנדרשים ממנהל הפרויקט:

- א. בעל השכלה אקדמית ממוסד מוכר.
- ב. בעל ניסיון בניהול פרויקט הקמה של מוקד שירות טלפוני מאויש - אחד לפחות, ואשר כלל לפחות 20 עמדות מאוישות והפעילות נמשכה לפחות שנה אחת בתקופה החל מ-1.1.2006.
- ג. הינו עובד שכיר של הזוכה (ברשימת מקבלי המשכורת שלו).
- ד. בעל אישור תקף על היעדר רישום פלילי.
- במידה ויתעורר צורך בהחלפת מנהל הפרויקט, הוא יוחלף במנהל בעל כישורים שלא יפחתו מכישורי מנהל הפרויקט המוצע במסגרת הצעת הזוכה, וזאת באישור המוסד מראש ובכתב.
- המציע יכול להציע מנהל פרויקט שונה לכל אחד מהאתרים בנפרד או את אותו מנהל פרויקט לכל האתרים המוצעים על ידו.

**4.6.5.2 מנהל מוקד השירות טלפוני**

- הזוכה יעסיק מנהל מוקד שירות טלפוני מטעמו בכל אחד מהאתרים, שיהיה אחראי על הפעלתו הסדורה, התקינה והשוטפת של המוקד הטלפוני ובכלל זה: תפעול הציוד ומערכותיו, ארגון המשמרות ועמידה ברמת השירות הנדרשת. מנהל המוקד יעסוק בתפקידו זה בלבד ובהיקף מלא (משרה מלאה).
- להלן פירוט הכישורים הנדרשים ממנהל מוקד השירות הטלפוני:
- בעל השכלה אקדמית ממוסד מוכר.
  - ניסיון שנתיים לפחות בניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני בהיקף של למעלה מ-20 עמדות.
  - בעל אישור תקף על היעדר רישום פלילי.
  - בעל תודעת שירות, ניסיון מוכח והמלצות במתן שירות איכותי.
  - ה בעל כישורים התנהגותיים ראויים ובעיקר: סבלנות, אורך רוח, אדיבות.

**4.6.5.3 נציגי שירות**

- תפקידם להשיב באופן שוטף לפנייות הטלפוניות המתקבלות במוקד השירות הטלפוני. במהלך המשמרת בה הם משובצים, יעסקו נציגי השירות בטיפול בפניות למוקד השירות בלבד.
- להלן מפורטים דרישות התפקיד מנציגי השירות:
- גילם יהיה מעל 18 שנה.
  - בעלי תעודת בגרות לפחות (או תעודה דומה מחו"ל).
  - תושבי ישראל.
  - בעלי אישור על היעדר רישום פלילי.
  - בעלי תודעה של מתן שירות.
  - בעלי היכרות/ניסיון בעבודה בסביבה מחשובית.
  - בעלי כושר ביטוי ויכולת להסביר ולכוון.
  - בעלי כישורים התנהגותיים ראויים ובעיקר: סבלנות, אורך רוח, אדיבות.
  - בעלי שליטה מלאה וטובה בשפה העברית. חלק מהנציגים יהיו בעלי שליטה בשפות נוספות: ערבית (כ-20% מהנציגים), אנגלית (10 נציגים לפחות), רוסית (5 נציגים לפחות) ואמהרית (2 נציגים לפחות).
  - חתמו על התחייבות לעבוד במשך שנה לפחות.
- עמדו במבחני מיון ראשוני בחברת מיון, כמפורט בסעיף 4.6.7.
  - עמדו בהצלחה במבחני אסמכה, כמפורט בסעיף 4.7.2.4.

**4.6.5.4 אחראי משמרת (אחמ"ש)**

- אחראי על פעולת המוקד במשמרת אליה שובץ. במהלך המשמרת יעסוק אחראי המשמרת אך ורק בפעילות המוקד הטלפוני, ולא יועסק במסגרת המשמרת בפרויקטים נוספים. כמו כן, על אחראי המשמרת להיות נוכח פיזית במוקד לאורך כל שעות המשמרת אותה הוא מנהל. בנוסף לאמור, יהיה אחראי המשמרת בעל הכישורים כדלקמן:
- עומד בתנאים הנדרשים מנציגי השירות כאמור בסעיף 4.6.5.3.
  - בעל ניסיון של שנה לפחות כנציג שירות במוקד טלפוני.

**4.6.5.5 אחראי הדרכה**

הזוכה יעסיק אחראי הדרכה מטעמו בכל אחד מהאתרים, אשר יהיה בעל ידע וניסיון של שנה לפחות בארגון והפעלת הדרכה. תפקידו יהיה לבנות מערכי הדרכה והכשרה של נציגי השירות, ארגון והפעלת כל תכניות ההדרכה, אשר תינתנה לנציגי השירות, בתיאום עם המנהל והמפקח. בנוסף לכישורים הנדרשים מנציגי השירות יהיו לאחראי ההדרכה הכישורים הבאים:

- א. רצוי בעל השכלה אקדמית
  - ב. בעל יכולת אישית גבוהה בהדרכה והנחיה
  - ג. תודעת שירות גבוהה
  - ד. רמה גבוהה בהכרת יישומים מחשובים המסייעים בבניית ערכות ההדרכה.
- הזוכה רשאי להוסיף עוזר הדרכה, שיהיה בעל כשורים דומים לאחראי ההדרכה.

**4.6.5.6 ראשי צוותים/נציגים בכירים**

הספק ימנה ראשי צוותים לכל קבוצת עובדים של 15-20 נציגי שירות. ראשי הצוותים יבצעו האזנות שוטפות לנציגי השירות, יבדקו את ידיעותיהם ויפקחו על אופן מתן השירות על ידי הנציגים, וישמשו כתובת של נציגי השירות להעלאת בעיות בדרגים בכירים יותר. ראשי הצוותים נדרשים לעמוד בתנאים הנדרשים מנציגי השירות במוקד, כמפורט בסעיף 4.6.5.3. בנוסף ימנה הזוכה נציגים בכירים לכל קבוצת עובדים.

**4.6.5.7 אחראי אבטחת מידע**

הספק יעסיק אחראי אבטחת מידע מטעמו, אשר יהיה בעל ידע וניסיון של 3 שנים, לפחות, באבטחת מידע של מערכות ממוחשבות. אחראי אבטחת המידע יהיה אחראי לקיום כל דרישות אבטחת המידע המפורטות במכרז זה, או הנגזרות מרגישות המידע ואופי השימוש בו, ויפעל בכפוף להוראות ולהנחיות המקצועיות של אחראי אבטחת מידע במוסד, בתיאום עם המנהל.

היקף ההעסקה של אחראי אבטחת המידע יהיה בהתאם לצרכים וכנגזר מדרישות מכרז זה. המציע יכול להציע אחראי אבטחת מידע לכל אחד מהאתרים בנפרד או לכל האתרים ביחד.

**4.6.6 קבלת מידע מהזוכה על עובדיו**

הזוכה יהיה חייב לאפשר למוסד לקבל נתונים על עובדיו במוקד ולבצע לנציגי השירות את הבדיקות הבאות:

- 4.6.6.1 הזוכה יספק למנהל במוסד דו"ח ציוני התאמת העובדים במבחני המיון, כמפורט בסעיף 4.6.7.
- 4.6.6.2 המוסד, באמצעות אגף הביטחון, יבצע בדיקות ביטחוניות לעובדי הזוכה. לצורך כך יימלאו עובדים אלה שאלונים לבדיקת התאמתם הביטחונית.
- 4.6.6.3 הזוכה יספק למוסד כל מידע הנחוץ לביצוע ביקורת על מחויבות הזוכה בשמירה על כל דיני העבודה, ועל פי הצעתה במכרז לשיטת תגמול העובדים.

**4.6.7 מבחני מיון לנציגי השירות**

- 4.6.7.1 הזוכה יחויב לבצע מבחני מיון על פי הסטנדרטים הנהוגים במוסד לנציגי שירות טלפוניים. עמידה במבחני המיון הינה תנאי קבלה לעבודה במוקד.
- 4.6.7.2 הזוכה מתחייב לבוא בהסכם עם חברת מיון שאושרה מראש על ידי המנהל ובכתב שהינה עומדת בדרישות המוסד בעניין זה.
- 4.6.7.3 הזוכה יבצע את מבחני המיון על חשבונו.

4.6.8 **שמירה ואבטחה**  
הזוכה יחויב לבוא בהסכם עם חברת שמירה, אשר תאושר מראש על ידי מנהל אגף הביטחון במוסד.

## 4.7 **הדרכה והכשרה**

### 4.7.1 **כללי**

4.7.1.1 כל נציגי השירות העובדים במוקד השירות, יעברו את סוגי ההכשרות המפורטות להלן, וכן אחראי המשמרת, ראשי הצוותים, אחראי ההדרכה ומנהל המוקד.

4.7.1.2 סוגי ההדרכה השונים:

א. קורס הכשרה מקצועית לנציג חדש

ב. רענוני ידע שוטפים

ג. הדרכה שוטפת – צרכי הדרכה בעקבות שינויי חקיקה או הכנסת מערכות חדשות, או בעקבות שינוי נהלי עבודה.

ד. מבחן ידע תקופתי

הזוכה יתאם את כל פעולות ההדרכה עם המפקח והמנהל.

### 4.7.2 **קורס הכשרה מקצועית לנציג חדש**

נציג חדש יעבור קורס הכשרה מקצועי בן שישה שלבים:

4.7.2.1 הדרכה מקצועית פרונטלית במשך 12 ימי הדרכה לפחות.

4.7.2.2 חניכה פאסיבית (נציג חדש מאזין לשיחות נציג ותיק) – 5 ימי חניכה בסיום ההדרכה המקצועית הפרונטלית. בתקופה זו הנציג החדש אינו רשאי לענות בעצמו לפונים.

4.7.2.3 סדנת שירות והתנהגות עם פונים – 1 יום הדרכה. סדנה ראשונה בת יום אחד תינתן כחלק מקורס ההכשרה המקצועית.

4.7.2.4 מבחן מסכם.

4.7.2.5 חניכה אקטיבית (נציג חדש עונה לשיחות בפקוח צמוד של נציג ותיק) – 10 ימי חניכה.

4.7.2.6 סדנה בת 1 יום הדרכה, תינתן לנציגים לאחר 3 חודשי עבודה במוקד.

בסעיפים הבאים יפורטו ששת השלבים של קורס הכשרה מקצועית לנציג חדש:

#### 4.7.2.7 הכשרה מקצועית פרונטלית – תוכנית ל- 12 ימי הכשרה

א. תוכנית ההכשרה הבסיסית תוכן על ידי הזוכה, ותקבל את אישור המנהל כתנאי להפעלתם.

ב. באחריות המפקח והמנהל לבצע בקרת איכות על מהלך ההכשרה, לפקח על התכנים ולבצע בדיקות נוספות לבחינת הידע המקצועי של הנציגים.

ג. במהלך ההכשרה הפרונטלית יתקיימו מבחני ידע על החומר הנלמד על ידי הזוכה.

- ד. במסגרת הכשרה זו יילמדו באופן פרונטלי הנושאים הבאים:
- חוק הביטוח הלאומי, הוראותיו ותקנותיו בהתאמה לשירותים הנדרשים במכרז זה.
  - נהלים, הנחיות והוראות הקשורות במתן השירות.
  - נושאים שונים המטופלים ע"י המוסד.
  - מיצוי זכויות המבוטחים.
  - ערוצי השירות השונים.
  - אבטחת מידע ושמירה על צנעת הפרט.
  - התמחות בשימוש במערכת הדלפק הקדמי המשמשת כמערכת השירות המרכזית
  - תכני מערכות ממוחשבות נוספות: ניהול ידע, אינטרנט חיצוני, אינטראנט (פנימי של המוסד), מערכת קשר ובירורים וכל מידע מקצועי נוסף, שהמוסד ימצא לנכון שנדרש לצורך מתן שירות טלפוני מקצועי.

#### 4.7.2.8 חניכה פאסיבית

- א. 5 ימי חניכה פסיבית – במהלכם יאזין הנציג לשיחות של נציגי שירות מנוסים ותהיה לו הזדמנות לשאול את הנציג הוותיק שאלות מקצועיות.
- ב. ימי החניכה הפאסיבית יחלו רק בסיום ההכשרה הפרונטלית.

#### 4.7.2.9 סדנה בנושא שירות - שלב א'

- א. באחריות הזוכה לקיים סדנת שירות לנציגים החדשים.
- ב. הסדנה תתבצע לאחר השלמת ימי החניכה הפאסיבית.
- ג. הסדנה תתרכז בהיבטי שירות, התנהגות ואדיבות מול הפונים.

#### 4.7.2.10 מבחן מסכם

- א. המבחן המסכם ייכתב ויבדק על יד הזוכה, ויאושר על ידי המפקח לפני הפעלתו.
- ב. ציון המעבר במבחן המסכם הינו 75 לפחות.
- ג. המבחן המסכם יתבצע לאחר שנציגי השירות השלימו את ימי החניכה הפאסיבית והשתתפו בסדנה שלב א'.
- ד. נציג שירות לא יהיה רשאי לעבור לשלב החניכה האקטיבית אם לא עבר את מבחן המסכם בציון עובר.
- ה. נציג שלא עבר בפעם הראשונה את המבחן המסכם יהיה רשאי לגשת למבחן במועד נוסף. אם לא עבר את המבחן גם במועד השני לא יורשה לשמש בתפקיד נציג שירות במוקד השירות הטלפוני של המוסד.
- ו. המפקח רשאי לבדוק את תוצאות הנבחנים ולדרוש שינוי בציוני הנבחנים.

#### 4.7.2.11 חניכה אקטיבית

- א. 10 ימי חניכה אקטיבית – במהלכם הנציג החדש ייענה בעצמו לפנייות המבוטחים בטלפון תוך שהוא נתון לפקוח צמוד של נציג שירות ותיק (חונך).
- ב. כאמור, ימי החניכה האקטיבית יתחילו בתנאי שהנציג השלים את ימי החניכה הפאסיבית ואת סדנת השירות - שלב א' וכן השיג ציון עובר במבחן המסכם.

- 4.7.2.12 **סדנת שירות – שלב ב'**
- א. באחריות הזוכה לקיים סדנת שירות – שלב ב' לנציגי השירות.
- ב. סדנת שלב ב' תימשך יום אחד (לפחות 6 שעות).
- ג. הסדנא תתקיים לאחר 3 חודשי עבודה במוקד הטלפוני כנציגי שירות.
- ד. סדנה זו תעסוק בשיפור יכולות הנציגים בעמידה מול לחצים ומול לקוחות קשים.
- 4.7.3 **מדריכים בקורס ההכשרה המקצועית**
- 4.7.3.1 בתקופת ההיערכות של הזוכה – המנהל בתיאום עם תחום ההדרכה והפתוח במוסד יתכנן ויבצע קורס להכשרת אנשי מפתח מטעם הזוכה: מנהל מוקד, ראשי צוותים, אחראי משמרת, אחראי הדרכה, עוזר הדרכה ועוד. בתקופת ההיערכות המדריכים יהיו עובדי המוסד.
- 4.7.3.2 בתקופת ההתקשרות – אחראי ההדרכה מטעם הזוכה יהיה המדריך הראשי לביצוע ההכשרה המקצועית לנציגי השירות. הזוכה רשאי להוסיף מדריכי משנה, בתיאום ובאישור המפקח והמנהל.
- בתקופת ההתקשרות רשאי המוסד להדריך באמצעות עובדיו חלק מתוכנית הקורס או את כל תוכנית הקורס.
- 4.7.4 **הכשרה מעשית נוספת לאחראי ההדרכה**
- 4.7.4.1 אחראי ההדרכה יידרש לעבור השתלמות מעשית בסניפי המוסד בנוסף לקורס ההכשרה המקצועית. ההשתלמות המעשית תהיה בהיקף של 180 שעות בסניפי המוסד על פי תוכנית שתיקבע על ידי המנהל.
- 4.7.4.2 בסיום ההשתלמות המעשית יתקיים מבחן ידע מיוחד לאחראי ההדרכה.
- 4.7.4.3 בכל פעם שיעלה צורך בהחלפת אחראי ההדרכה, יידרש אחראי ההדרכה החדש לעבור את מתכונת ההכשרה המיוחדת המיועדת לאחראי הדרכה.
- 4.7.4.4 מעת לעת יידרש אחראי ההדרכה להגיע לימי הכשרה ועיון המיועדים לעובדי המוסד, וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 4.7.5 **רענוני ידע שוטפים**
- 4.7.5.1 כל עובדי הזוכה במוקד יעברו רענוני ידע שוטפים בהיקף מצטבר של 24 שעות לפחות בשנה (כשעתיים בחודש).
- 4.7.5.2 רענוני הידע השוטפים יבוצעו על ידי אחראי ההדרכה מטעם הזוכה, ובתיאום עם המוסד לגבי התכנים.
- 4.7.6 **הדרכה שוטפת**
- 4.7.6.1 מעת לעת יעלה הצורך בהדרכות נוספות עקב שינויי חקיקה או נהלים, הכנסת מערכות חדשות לשימוש, אשר מחייבים הדרכה מיוחדת ומיידית. ההדרכה השוטפת תינתן בנוסף לרענוני הידע השוטפים.
- 4.7.6.2 תיאום ההדרכות יעשה בתיאום בין המנהל לבין מנהל המוקד ואחראי ההדרכה.
- 4.7.6.3 ההדרכה השוטפת תינתן על ידי עובדי המוסד, בתיאום עם המנהל לצוות הבכיר של המוקד: ראשי צוותים, אחראי משמרת, מנהל ההדרכה ומנהל מוקד.
- 4.7.6.4 בסיום ההדרכה לצוותים הבכירים, באחריות הזוכה להעביר את החומר הנלמד לשאר נציגי השירות באמצעות אחראי ההדרכה.
- 4.7.6.5 במקרים מסוימים ובתיאום עם הזוכה, שומר לעצמו המוסד את הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי להדריך ישירות את נציגי השירות באמצעות עובדי המוסד.



- 4.7.7 מבחני ידע תקופתיים**
- 4.7.7.1 הזוכה יבצע מבחני ידע תקופתיים, מידי חודשיים לכל נציגי השירות.
- 4.7.7.2 המבחנים ינוסחו על ידי המפקח והמנהל.
- 4.7.7.3 נציג שירות שלא עמד במבחני ידע תקופתיים בציון 75 לפחות, שתי פעמים ברציפות, תופסק עבודתו.
- 4.7.7.4 בדיקת מבחני הידע התקופתיים תתבצע על ידי אחראי ההדרכה, והתוצאות יועברו למפקח במוקד לצורך בקרה.
- 4.7.8 ערכות הדרכה**
- 4.7.8.1 הזוכה יעמיד לטובת ההכשרות וההדרכות מתקן הדרכה בצמוד למוקד השירות הטלפוני, כאמור בסעיף 3.9.2.6.
- 4.7.8.2 ערכת הדרכה תסופק על ידי המוסד לזוכה. הזוכה יצלם על חשבונו העתקים של ערכות הדרכה לחניכים ולנציגי השירות.
- 4.7.8.3 הספק אינו רשאי לערוך שינויים בערכת ההדרכה שנמסרה לו מהמוסד.
- 4.7.8.4 בנוסף לערכת ההדרכה הכתובה, תעמוד לרשות הזוכה מערכת לניהול ידע של המוסד.
- 4.7.8.5 מצגות, סרטים וכלים נוספים שיוכנו על ידי הזוכה לצורכי ההדרכה הינן קניין רוחני של המוסד ויאושרו על ידי המנהל לפני השימוש בהם לצורך ביצוע מכרז זה בלבד.
- 4.7.9 תשלומים בגין הדרכות והכשרות – המוסד ישלם לזוכה את שעות העבודה בגין השתתפות עובדיו בהדרכה ובהכשרה, כמפורט בסעיף 5.2.6.
- 4.8 תכנית עבודה**
- 4.8.1 לוח זמנים מוצע להקמת המרכז**
- המציע יכין תכנית עבודה לכל אחד מהאתרים המוצעים על ידו מותאמת להנחיות בסעיף 4.2 ויציגה בטבלה במבנה הבא:
- המציע יצרף תכנית עבודה בקובץ MS PROJECT על CD ויצרפו להצעה, כאמור בנספח 4.2.
- 4.9 מערך פונקציונאלי - דגשים**
- 4.9.1 מוקד השירות הטלפוני יופעל ע"י עובדי הזוכה, כך שיינתן מענה הולם למכלול השירותים נשוא מכרז זה. המוסד כגוף ציבורי ידרוש מהזוכה לספק לעובדיו תנאי עבודה סבירים הן מההיבט הסוציאלי והן מתוך אינטרס לאי פגיעה באיכות השירות. המערך הפונקציונאלי של המוקד צריך להיות בעל המאפיינים הבאים:
- 4.9.1.1 מספר עמדות העבודה יאפשר מענה עפ"י דרישות המכרז בכל שעות הפעילות כולל בזמן שיא או לאחר מסע פרסום.
- 4.9.1.2 גודל העמדות והמרחק בין העמדות והשורות של עמדות הנציגים צריך לאפשר מתן שירות ללא הפרעות הדדיות בין נציגי השירות בעת המענה והטיפול בפונים ותוך שמירה על כבודם של הפונים ופרטיותם מחד ושמירה על איכות חיי העבודה של נציגי השירות מאידך.

**4.9.1.3 אתר מוקד השירות הטלפוני**

- א. מוקד השירות הטלפוני יופעל באולם נפרד וייעודי למתן השירות למוסד. באולם זה יועסקו עובדים אך ורק למתן שירות לפונים למוסד.
- ב. הזוכה לא יהיה רשאי לבצע במקום פעילות אחרת מכל סוג שהוא, שאינה פעילות עבור המוסד לביטוח לאומי.
- ג. האולם יהיה מואר ברמה מתאימה וכן ממוזג כדי לאפשר תנאי עבודה סבירים לנציגי השירות.
- ד. האולם יותאם מבחינה אקוסטית על מנת לאפשר עבודה בתנאים שקטים ככל האפשר.
- ה. מוקד השירות הטלפוני יהיה פתוח אך ורק במהלך ובעת ביצוע עבודה בענייני המוסד.
- ו. הכניסה למוקד השירות הטלפוני במהלך שעות הפעילות המפורטות במסמכי המכרז תותר רק לעובדים המבצעים עבודה נשוא מכרז זה.
- ז. על דלת הכניסה לאתר יותקן אינטרקום+כרטיס/קוד פתיחה, שיימסר לעובדי המוקד בלבד.
- ח. המוסד שומר לעצמו את הזכות לדרוש הצבת מצלמות במעגל סגור במוקד השירות הטלפוני שיותקנו על חשבון הזוכה.
- ט. אתר מוקד השירות הטלפוני יהיה מאובטח בכל שעות הפעילות והכניסה אליו תהיה מותרת רק למורשים, קרי עובדי המוקד וגורמים נוספים שהורשו ע"י המנהל. מוקד השירות הטלפוני יהיה סגור ונעול בדלת פלדה מחוץ לשעות הפעילות. האתר ימוגן במערכת אזעקה המחוברת למוקד אבטחה המאויש בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע כמפורט בסעיף 3.10.

**4.9.1.4 עמדות ניהול**

- א. עמדת אחראי משמרת תכלול את כל הריהוט והאמצעים הנדרשים לביצוע תפקידו.
- ב. עמדת מפקח - העמדה תמוקם בקרבת עמדות נציגי השירות, תהיה מוגבהת ותאפשר צפייה נוחה על המתרחש במרכז. עמדת המפקח תכלול: שולחן כתיבה, כסא משרדי, תחנת עבודה ממוחשבת המאפשרת את ביצוע עבודת הפיקוח, טלפון, פקס וארונית לאחסון תיקים, טפסים ומסמכים. עמדת המפקח תהיה מופרדת פיזית משאר העמדות ותתאפשר נעילתה.
- ג. משרד מנהל המוקד הטלפוני יהיה בחדר המאפשר סגירה ונעילה במנעול רב בריח או דומה.

**4.9.1.5 עמדות נציגי השירות**

- להלן הדרישות הפונקציונליות המינימליות ממבנה העמדות לנציגי השירות:
- א. גודל עמדת העבודה של נציגי שירות לא יפחת מ- 0.80 ס"מ עומק ו- 100 ס"מ רוחב.
  - ב. רוחב המעברים לא יקטן מ- 1.5 מטר כדי לאפשר תנועה ללא היתקלות, ומאפשר תנאי עבודה סבירים גם לנציגים היושבים בכסא גלגלים להתנועע בחופשיות.
  - ג. הצבת לוח הפרדה בין עמדה לעמדה בכדי לאפשר פרטיות לנציגי השירות.
  - ד. הדרישות לעמדות הנציגים העוסקים בשירותי back office מטעם הזוכה יהיו לפחות כמו דרישות המינימום לעמדות נציגי השירות. עמדות אלו יהיו לפחות בגודל עמדות נציגי השירות.



4.10	נהלי עבודה
4.10.1	המנהל יעמוד בראש פורום היגוי משותף למוסד ולזוכה, כדי להבטיח את מתן השירותים נשוא מכרז זה בצורה תקינה לשביעות רצונו המלאה של המוסד. פורום ההיגוי ייגש בתדירות קבועה של אחת ל 4 חדשים או על פי הצורך.
4.10.2	בפורום ההיגוי ישתתפו נציגים ובעלי תפקידים במוסד. מצד הזוכה ישתתפו מנהל המרכז הטלפוני ואחרים.
4.10.3	המוסד יאפשר גישה למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך מתן השירות נשוא מכרז זה, רק לעובדי מוקד השירות הטלפוני או לתומכי המערכת המחשובית מטעמו, ובלבד שחתמו על התחייבות לשמירת סודיות.
4.10.4	הכניסה למערכת המחשוב של מרכז המענה הטלפוני מחייבת הרשאות אישיות וסיסמאות. ההרשאות והסיסמאות יוקצו ע"י המוסד לכל עובד העוסק במתן השירות ושעבודתו מחייבת גישה למערכת. הסיסמא תאפשר כניסה למערכת לעובד הספציפי לו היא הוקצתה בלבד, ותהיה אסורה לשימוש או להעברה לעובד אחר. הסיסמא תשונה אחת ל- 3 חודשים, לכל היותר.
4.10.5	המוסד יהיה רשאי להוסיף כרטיסים חכמים לצורכי הזדהות הנציגים. רכישת הכרטיסים והוספת קוראי כרטיסים תהיה על חשבון המוסד, כאמור בסעיף 3.7.5.
4.10.6	הזוכה ידווח למנהל מיידית על כל עובד שהפסיק את עבודתו במוקד השירות הטלפוני, לצורך ביטול הסיסמא.
4.10.7	כל עובד אשר יעזוב, לזמן כלשהו, את תחנת העבודה אותה הוא מפעיל, יעביר אותה למצב של "הפסקה". בנוסף, המערכת תבצע log – out אוטומטית לתחנת עבודה שלא ביצעה כל פעילות במשך 15 דקות.
4.10.8	המערכת המחשובית של מוקד השירות הטלפוני תהיה חסומה בפני ניסיונות התחברות חיצוניים.
4.10.9	הציוד המחשובי במוקד השירות הטלפוני יהיה חסום בפני אפשרות של העתקת מידע מתוך המערכת.
4.10.10	הזוכה יהיה מנוע מלהתקין כל תוכנה או חומרה המאפשרים העתקה או חיבור למערכת מעבר למפורט במכרז זה, אלא באישור המנהל ובתיאום עם האחראי על אבטחת מידע במוסד.
4.10.11	הזוכה לא יעתיק כל מידע שהוא, פיסית או מגנטית.
4.10.12	הזוכה יציג בפני המנהל והאחראי על אבטחת המידע במוסד, על פי דרישתו, את האמצעים בהם הוא משתמש לשם אבטחת המידע. הזוכה יבצע מיידית כל שינוי שידרש ע"י המוסד בנושא אבטחת המידע, כפי שיוצג לו ע"י אחראי אבטחת המידע ויאושר ע"י המנהל.

## 5. עלויות

### 5.1 כללי

- 5.1.1 המציע יגיש הצעה כספית בהתאם לפרוט הנדרש על גבי נספח 5. על המציע לחתום על ההצעה הכספית ולצרפה להצעתו ולהכניסה למעטפת ההצעה הכספית, כמוגדר בסעיף 0.3.5.
- יש לרשום את המחיר בשתי העמודות בטופס, הן בעמודת 100% מהשיחות והן בעמודת הפעלה חלקית. המחיר להפעלה חלקית (70%-30% מהשיחות) לא יהיה נמוך מהמחיר להפעלה של מלאה (100% מהשיחות)
- 5.1.2 ההצעה הכספית של המציע תכלול 3 מרכיבים בלבד:
- 5.1.2.1 מחיר לשיחה נענית במהלך 3 השנים הראשונות מהתחלת עבודת המוקד.
- 5.1.2.2 מחיר מוזל לשיחה נענית שיהיה בתוקף לאחר 3 שנים של עבודת המוקד.
- 5.1.2.3 אחוז ההנחה לשעת עבודה עבור הפעלה מיוחדת – ערך שעת עבודה 50 ₪.
- 5.1.3 המחירים בהצעת המציע, כולל הצעתו למחיר מוזל בתום 3 שנים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות, יהיו נקובים בשקלים (ללא מע"מ), נכונים ומעודכנים למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה, ויחייבו את הזוכה לאורך כל תקופת ההסכם ותקופות הארכה אם תהינה.
- 5.1.4 כל המחירים בהצעת המציע יכללו את כל הוצאות הזוכה לרבות: שכר העובדים, שעות נסיעה, הסעות, מיסים (למעט מע"מ) וכל הוצאה אחרת שתידרש למימוש השירות ע"פ מכרז זה. לא תשולם לזוכה כל תוספת מחיר מעבר למחירים הנקובים ובתוספת הצמדה כמפורט בסעיף 5.3.
- 5.1.5 לקראת כל הארכת הסכם, המוסד שומר לעצמו את הזכות לנהל משא ומתן להוזלת עלות השירותים נשוא מכרז זה על פי חוות דעת מקצועית של מנהל אגף השירות לקוחות במוסד ובהתאם לשינויים שיחולו בשוק במהלך תקופת ההסכם הרלבנטית.
- 5.1.6 לקראת כל הארכת הסכם, המוסד שומר לעצמו את הזכות לשנות את היעדים הכמותיים והאיכותיים, כפי שהוגדרו במפרט זה.
- 5.1.7 כל שינוי שיש משמעות כספית בצידו יחול רק לאחר קבלת אישור בכתב או באמצעות דואר אלקטרוני מאיש הקשר.
- 5.1.8 אם יחליט המוסד להפעיל את השירות באמצעות שני אתרים, ובשלב מאוחר יותר במהלך ההתקשרות יחליט המוסד להפעיל את המוקד באמצעות אתר אחד בלבד (100% מהשיחות) – התעריף להפעלת השירות באמצעות מוקד ישתנה ויקבע לפי התעריף בעמודת ה- 100% מהשיחות בהצעת הזוכה, החל מהמועד בו הסתיימה תקופת התארגנות, שתיקבע בין הצדדים.

### 5.2 מרכיבי התשלום

- 5.2.1 התשלום לזוכה בגין הפעלת מוקד השירות הטלפוני יכלול מספר מרכיבים:
- 5.2.1.1 תשלום על בסיס זמן שיחה נטו של זמני שיחות נענות כמפורט בסעיף 5.2.2.
- 5.2.1.2 תשלום עבור שיחות שנענו על ידי הזוכה (שיחות נענות), ומשך השיחה היה יותר מ-12 שניות, כמפורט בסעיף 5.2.3.
- 5.2.1.3 על תשלום השיחות הנענות יופעל מרכיב איכות על מידת העמידה ביעדים שהוגדרו סעיפים 1.3.1.2, 1.3.1.3, 1.3.1.4, ו-1.3.1.5, העשויים להעלות את המחיר או לגרוע ממנו כמפורט בסעיף 5.2.3.
- 5.2.1.4 תשלום עבור שיחות יוצאות, כמפורט בסעיף 5.2.4.
- 5.2.1.5 תשלום על בסיס מחיר לשעה להפעלות מיוחדות כמפורט בסעיף 5.2.5.
- 5.2.1.6 תשלום בגין זמן הדרכה והכשרה, כמפורט בסעיף 5.2.6.

## 5.2.1.7 מענק התמדה חד פעמי כמפורט בסעיף 5.2.7

בסעיפים הבאים יפורט אופן החשוב של מרכיבי התשלום:

5.2.2 **תשלום על בסיס זמן שיחה נטו של שיחות נענות**

מטרת תשלום זמן השיחה נטו היא לעודד את הזוכה לתת שירות בעומסים משתנים מבחינת היקף העמדות והנציגים הפעילים, מבלי לפגוע באיכות השירות היכול להיגרם מזירוז הנציגים לקצר בשיחות, וזאת בשל קביעת תשלום אחיד לשיחה נענית מבלי להתחשב באורך השיחה.

5.2.2.1 זמן שיחה מצטבר נטו לשיחות נענות בלבד ייקבע בהתאם לדוח שיופק ממערכת ה-CTI מידי חודש.

5.2.2.2 המחיר לשעה עבור זמן השיחה הינו 30 ש"ח. תעריף זה יהיה צמוד לשינויים בשכר המינימום במשק.

5.2.2.3 במקרה של תקלה במערכת הדוחות ייקבע התחשיב על פי ממוצע משך השיחות בשלושת החודשים שקדמו לחודש התקלה כפול מספר השיחות בחודש התקלה.

5.2.3 **תשלום עבור שיחות נענות**

מרכיב תשלום זה ישולם עפ"י מספר השיחות שנענו שמשכן עלה על 12 שניות. מספר השיחות שנענו ידווח על פי הנתון המפורט המופק ממערכת ה-CTI. הסכום לתשלום יתבסס על התעריף לשיחה נכנסת הנקוב בהצעת הזוכה כמפורט במענה לנספח 5.

5.2.3.1 **מקדמי איכות על מרכיב השיחות הנענות** - מרכיבי האיכות מפורטים בסניף 5.2.3.2.

על מרכיב התשלום של שיחות נענות, שהוא המרכיב העיקרי לתשלום, יופעלו 4 מקדמי איכות בהתאם לעמידה ביעדים שהוגדרו שהוגדרו בסעיפים 1.3.1.2, 1.3.1.3, 1.3.1.4, ו-1.3.1.5. לפי שיטה זו הישג נמוך עשוי להקטין את התשלום לשיחות הנענות עד 30%. הישג גבוה יכול להגדיל את התשלום לשיחה הנענית עד 10%:

א. הישג גבוה - יזכה את הזוכה בתוספת משתנה בתשלום עד מקסימום של 10% להישגים גבוהים מהיעד שהוגדר בכל מרכיבי האיכות, על פי משקלם.

ב. הישג נמוך - יקוז סכום משתנה מהתשלום לזוכה עד מקסימום של 30% להישגים נמוכים מהיעד שהוגדר בכל מרכיבי האיכות, על פי משקלם.

ג. אופן חישוב המחיר לשיחות הנכנסות, כולל מקדמי האיכות מפורט בנספח 5.2.3.1.

ד. מקדמי האיכות יופעלו בתום תקופת ההסתגלות אשר תיקבע בין הצדדים לתקופה של 3-6 חודשים ממועד הפעלת המוקד על פי תנאי מכרז זה.

5.2.3.2 **מרכיבי האיכות:**

א. מרכיבי ביצוע - 70%

- זמן המתנה לנציג שירות - משקל של 35% מכלל המרכיבים.
- אחוז נטישה ממוצע בחודש - משקל של 35% מכלל המרכיבים.

ב. מרכיבי טיב השירות - 30%

- סקרי שביעות רצון רבעוניים - משקל של 15% מכלל המרכיבים
- מקצועיות הנציגים - 15% מכלל המרכיבים.

5.2.3.3 **זמן המתנה** – היעד שנקבע בסעיף 1.3.1.3 הינו 120 שניות עבור 80% מהממתינים בתור לנציג שירות.

- **הישג גבוה מהיעד** – אחוז מעל 80% ועד 85% מהממתינים עד 2 דקות יזכה את הזוכה בתוספת **משתנה** על פי משקלו. הישג מעל 85% יזכה בתוספת המקסימלית.
- **הישג נמוך מהיעד** – אחוז מתחת ל- 75% ועד ל- 60% מהממתינים עד 2 דקות יקוז מהזוכה סכום משתנה על פי משקלו. הישג מתחת ל- 60% יקוז מהתשלום את מקסימום הקיזוז.

שעור תוספת/ גריעה	אחוז הממתינים עד 120 שניות
10%	$X \geq 85$
$2 * X - 160$	$80 < X \leq 85$
0	$75 < X \leq 80$
$2 * X - 150$	$60 < X \leq 75$
-30%	$X \leq 60$

5.2.3.4 **אחוז נטישה ממוצע בחודש** – היעד שנקבע בסעיף 1.3.1.2 הינו 7% נטישה בחודש.

- **הישג גבוה מהיעד** - אחוז נטישה בטווח של - 7% ועד 5% יזכה את הזוכה בתוספת משתנה על פי משקלו. אחוז נטישה נמוך מ - 5% יזכה בתוספת המקסימלית.
- **הישג נמוך מהיעד** – אחוז נטישה בטווח של 9% ועד 13% יקוז מהזוכה סכום משתנה על פי משקל מרכיב זה. הישג מעל ל - 13% יקוז מהתשלום לזוכה את מקסימום הקיזוז.

שעור תוספת/ גריעה	אחוז נטישה
10%	$X \leq 5.0$
$35 - 5 * X$	$5.0 < X \leq 7.0$
0	$7 < X \leq 9$
$67.5 - 7.5 * X$	$9 < X \leq 13$
-30%	$X \geq 13$

5.2.3.5 **סקרי שביעות רצון** – היעד שנקבע בסעיף 1.3.1.4 הוא ציון שביעות רצון כללי של 4.8, על פי סולם הציונים הנמצא בשימוש המוסד בין 6-1. הציון ייקבע מידי רבעון על פי הציון שהתקבל בסקרי שביעות הרצון שבוצעו במשך 3 חודשים קודם לכן.

- **הישג גבוה מהיעד** - ציון מעל 4.8 ועד ציון 5.2 יזכה את הזוכה בתוספת משתנה על פי משקלו. ציון שביעות רצון מעל 5.2 יזכה בתוספת המקסימלית.
- **הישג נמוך מהיעד** – ציון מתחת ל- 4.4 יקוז מהזוכה סכום משתנה על פי משקל מרכיב זה. הישג מתחת ל- 3 יקוז מהתשלום לזוכה את מקסימום הקיזוז.

שעור תוספת/גריעה	שביעות רצון
10%	$X \geq 5.2$
$25 * X - 120$	$4.8 < X \leq 5.2$
0	$4.4 < X \leq 4.8$
$21.43 * X - 94.29$	$3 < X \leq 4.4$
-30%	$X \leq 3$

5.2.3.6 **מקצועיות הנציגים** – הציון ייקבע פעם בחודש על פי מבחני ידע ופעם בחודש על פי ציוני האזנה לשיחות מוקלטות שבוצעו על ידי מוקדי דימונה ורחובות. היעד הינו ציון הערכה של 80 למדדי הערכה של שירות ומקצועיות. הציונים יינתנו בסולם ציונים בין 1-100 למדדי איכות של שירותיות ומקצועיות. ההאזנה לשיחות תופעל לאחר שהמוסד ירכוש ויתקין על חשבונו מערכת הקלטות.

- **הישג גבוה מהיעד** - ציון מעל 80 ועד ציון 90 יזכה את הזוכה בתוספת משתנה על פי משקלו. ציון טיב השירות מעל 90 יזכה בתוספת המקסימלית.
- **הישג נמוך מהיעד** – ציון מתחת ל- 75 יקוז מהזוכה סכום משתנה על פי משקל מרכיב זה. הישג מתחת ל- 60 יקוז מהתשלום לזוכה את מקסימום הקיזוז.

שעור תוספת/גריעה	מקצועיות הנציגים
10%	$X \geq 90$
$X - 80$	$80 < X \leq 90$
0	$75 < X \leq 80$
$2 * X - 150$	$60 < X \leq 75$
-30%	$X \leq 60$

- 5.2.4 תשלום עבור שיחות יוצאות**
- 5.2.4.1 הזוכה יידרש לבצע שיחות יוצאות לפונים אליו כדי ליתן מענה הולם לקיום מלוא התחייבויותיו על פי מכרז זה. הצורך בשיחות יוצאות הוא כתוצאה מהצורך להחזיר תשובות לפונים שלא קיבלו תשובה בעת השיחה הטלפונית, והן בשל הצורך ביירות שיחות בזמני עומס חריגים.
- 5.2.4.2 תקרת כמות השיחות היוצאות שהמוסד ישלם לזוכה תמורה בעבורן מוגבלת עד ל- 20% מסך השיחות הנענות.
- 5.2.4.3 תעריף השיחה היוצאת יהיה זהה לתעריף השיחה הנענית, עפ"י המפורט בהצעת הזוכה בנספח 5, בתוספת של 30% (התוספת לשיחות יוצאות הינה בגין משך טיפול ארוך יותר בשיחות יוצאות מאשר בשיחות נענות).
- 5.2.4.4 מקדמי האיכות לא יופעלו על השיחות היוצאות.
- 5.2.5 תשלום עבור הפעלה מיוחדת**
- 5.2.5.1 תשלום עבור פרויקטים מיוחדים יתבסס על המחיר לשעה בהצעת הזוכה להפעלה מיוחדת. במסגרת ההפעלה המיוחדת כלולה העסקת גמלאים של המוסד (כ- 3-5 גמלאים בכל מוקד שתפקידם לסייע בשיפור המקצועיות של הנציגים), עורכי תוכן למערכת ניהול ידע והפעלת back Office מטעם הזוכה.
- 5.2.5.2 הגדרת פעילות כהפעלה מיוחדת מותנית באישור מראש ובכתב של המנהל ושל חשב המוסד.
- 5.2.5.3 המוסד אינו מתחייב לבצע הפעלות מיוחדות או להיקף שעות כלשהו כהפעלה מיוחדת.
- 5.2.6 תשלום בגין החזר שעות הדרכה והכשרה**
- 5.2.6.1 התשלום נועד לעודד את הזוכה להשקיע בזמן הדרכה לשיפור המקצועיות של נציגי השירות ולפצות את הזוכה על אובדן הזמן בגין הדרכה ומורכב משני סוגי הדרכה:
- א. תשלום בגין זמן הדרכה בקורס הכשרה מקצועית לנציג חדש.
- ב. תשלום בגין רענוני ידע, מבחני ידע ובגין הדרכות שוטפות.
- 5.2.6.2 עלות התשלום לזוכה בגין החזר שעות הדרכה הינו 35 ₪ לשעה כפול שעות ההדרכה המצטברות של העובדים שהשתתפו בהדרכה. תעריף זה צמוד לשינויים בשכר המינימום.
- 5.2.6.3 החזר בגין זמן הדרכה בקורס הכשרה מקצועית לנציג חדש
- א. התשלום יינתן עבור ימי ההדרכה הפרונטלית (12 ימים) וימי החניכה הפאסיבית (5 ימים) ומחצית מימי החניכה האקטיבית (5 ימים). סך ימי הדרכה לקורס הדרכה בסיסי לנציגים חדשים שישולם לזוכה יהיה 22 יום לנציג.
- ב. התשלום בגין הדרכה בקורס הכשרה מקצועית לנציג חדש ישולם רטרואקטיבית, בתום 9 חודשים של עבודת נציג שירות במוקד. במניין התקופה לא יילקחו בחשבון תקופות של חופשת לידה, חופשה ללא תשלום או תקופות היעדרות ממושכת בשל מחלה/סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- ג. מודגש כי לא ישולם לזוכה כל החזר זמן הדרכה עבור נציגי שירות שעבדו במוקד השירות הטלפוני תקופה קצרה מ- 9 חודשים. יובהר, כי התשלום לעובד ישולם על ידי הזוכה במועד, ואילו החזר שישלם המוסד לזוכה יחול רטרואקטיבית.
- ד. התשלום בגין הדרכה בקורס ההכשרה מקצועית לנציג חדש יתבצע גם עבור ימי ההכשרה שיעבור הצוות הבכיר של הזוכה באותם התנאים האמורים בסעיף זה.

ה. שעות ההכשרה המעשית של אחראי ההדרכה ועוזר ההדרכה (אם ימונה עוזר) ישולמו רטרואקטיבית בתום 9 חודשים של עבודתם כמדריכים. שעות ההכשרה המעשית שישולמו יהיו לפי מספר השעות שהושקעו בפועל לא יותר מ-180 שעות.

#### 5.2.6.4 החזר בגין רענוני ידע, הדרכות שוטפות ומבחני ידע

א. החזר בגין רענוני ידע, הדרכות שוטפות ומבחני הידע ישולם באופן שוטף לזוכה על פי תכנית שבוצעה בפועל מידי חודש ואושרה על ידי נציג המוסד.

ב. החזר בגין רענוני ידע, הדרכות שוטפות ומבחני ידע, יינתן עפ"י שעות ההדרכה לכלל נציגי השירות ואנשי הצוות הבכיר שהשתתפו בהם.

ג. המפקח יאשר את שעות ההדרכה שפורטו בחשבונית.

#### 5.2.7 **מענק התמדה**

5.2.7.1 הזוכה יקבל מענק התמדה חד פעמי עבור כל נציג שירות שהועסק במוקד על פי מכרז זה תקופה העולה על 18 חודשים. המענק יהיה בסך 2000 ₪ בלבד לנציג העובד במוקד בהיקף משרה ממוצע של 160 שעות בחודש. התעריף צמוד לשכר המינימום במשק. במניין התקופה לא יילקחו בחשבון תקופות של חופשת לידה, חופשה ללא תשלום או תקופות היעדרות ממושכת בשל מחלה/סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

5.2.7.2 סכום המענק ישולם באופן יחסי להיקף משרתו של נציג השירות.

5.2.7.3 הזוכה מתחייב להעביר לנציג השירות לפחות 75% מסכום המענק שישולם לזוכה.

5.2.8 הזוכה לא יקבל כל תשלום נוסף מעבר לתשלומים אשר מפורטים בסעיף 5.2.

#### 5.3 **הצמדה**

5.3.1 המחירים בהצעת המציע יהיו קבועים ויוצמדו למדד המחירים לצרכן (להלן המדד). ההצמדה תחל רק בתום החודש ה-18 מהמועד האחרון להגשת ההצעות, כפי שנקבע במכרז זה.

5.3.2 אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות, יחול שינוי במדד הרלוונטי ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמועד האחרון להגשת ההצעות, כפי שנקבע במכרז זה, תעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור ההתאמה יתבסס על השוואה בין מדד שהיה ידוע ממועד שבו עבר המדד את 4%, לבין המדד הקובע במועד הגשת החשבון. העדכון הראשון יעשה לאחר 18 חודשים או במועד בו עבר המדד את ה-4%, המוקדם מביניהם, ולאחר מכן העדכון יעשה פעם בשנה.

#### 5.4 **תנאי תשלום**

5.4.1 הזוכה יגיש למוסד חשבונית מידי חודש בהתבסס על דו"חות הביצוע כמפורט בסעיף 2.5, ודו"חות האיכות המפורטים בסעיף 2.6. לחשבונית יצורף דוח מפורט עפ"י הדוגמה המוצגת בסעיף 5.5.2. יש לצרף את כלל הדוחות הרלוונטיים לחישוב התשלום.

5.4.2 התשלום מהמוסד, לכל סוגי השירותים המוגדרים במכרז זה, יעשה תוך 30 יום ממועד קבלת החשבונית במוסד ובתנאי שאושרה ע"י הגורמים המוסמכים לכך במוסד. במשך 30 ימים אלה, המחיר שבחשבונית לא ישא הצמדה ו/או ריבית כלשהן. לאחר מכן תתווסף למחיר ריבית חשכ"ל, דהיינו החל מהיום ה-31 ועד למועד ביצוע התשלום בפועל.

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



## 5.5 מבנה החשבונית

5.5.1 לכל מרכיב בחשבונית יצורפו דוחות מהמערכות השונות, או דוח המפרט את החיוב/ הקיזוז

5.5.2 להלן מפורט מבנה החשבון החודשי:

מרכיב תשלום	פרוט והבהרות	הנתון/ כמות	תעריף/ משקל הגורם	סה"כ
זמן שיחות	זמן שיחות נטו (שעות על פי דוח)		₪ 30.00	
שיחות נענות	סה"כ שיחות נענות (ע"פ דוח)			
	אחוז הממתינים עד 120 שניות ( עפ"י דוח )		35.00%	
	אחוז נטישה (עפ"י דוח)		35.00%	
	סקרי שביעות רצון		15.00%	
	מקצועיות הנציגים		15.00%	
	סה"כ ציון מרכיב איכות		100.00%	
	סה"כ תשלום בגין שיחות נענות נטו			
שיחות יוצאות	מספר שיחות יוצאות שבוצעו עפ"י תעריף שיחה נכנסת בתוספת 30%			
הפעלה מיוחדת	הפעלות מיוחדת עפ"י שעות – (לצרף דוח המפרט את שמות העובדים ומספר שעות לכל עובד)			
הכשרה ראשונית	(לצרף דוח המפרט שמות הנציגים אליהם מתייחס הדרישה ומועד הקורס בו השתתפו (הועסקו במוקד מעל 9 חודשים) – 22 ימים לנציג X 8 שעות ביום מס' שעות כולל לנציגים עבור הכשרה ראשונית		₪ 35.00	
	סה"כ תשלום בגין הכשרה ראשונית			
הדרכות ורענונים	לצרף דוח המפרט את שמות הנציגים שעברו הדרכה באותו החודש וכן את מספר השעות לנציג			
	סה"כ תשלום שעות בגין הדרכה ורענון		₪ 35.00	
מענק התמדה	לצרף דוח הכולל את רשימת העובדים שהועסקו מעל 18 חודש בפעם הראשונה על פי הכללים האמורים בסעיף 5.2.7			
סה"כ	סה"כ לתשלום			

5.5.3 הדו"חות שיידרשו לצורך החשבונית יתואמו בין הצדדים בתחילת ההתקשרות ביניהם.





## נספחים

שם הנספח	מס' הנספח
נוסח ערבות הגשה	0.6.1
אישור רו"ח למחזור כספי	0.6.2.4
אישור רו"ח להיקף העסקת עובדים	0.6.2.5
אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	0.6.2.6
עסק בשליטת אישה	0.6.2.7
תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה	0.6.3
תצהיר המציע ובעלי השליטה בעניין שמירת זכויות עובדים	0.6.4
פרטי לקוחות וממליצים	0.6.6
הצהרות המשתתף במכרז	0.6.8
נוסח ערבות ביצוע	0.7.1
הסכם התקשרות	0.7.3
התחייבות לשמירת סודיות	0.7.4
התחייבות לעריכת ביטוחים	0.7.5
פרטים כלליים על המציע	4.1.1
פרטי מנהל פרויקט ההקמה	4.1.2
פרטי מנהל מוקד השירות הטלפוני	4.1.3
פרטי אחראי הדרכה	4.1.4
פרטי 3 מנהלים בכירים	4.1.6
תוכנית הקמה (SOW) מפורטת	4.2
הצהרת מציע שאין בחזקתו נכס	4.2 (א)
הצעה כספית	5
תצוגה גרפית ודוגמאות של אופן חישוב מקדמי האיכות	5.2.3
מפ"ל בחירת זוכים	0.13
מפ"ל משנה לשקלול המלצות לקוחות	0.13 (א)
דוח פעילות המוקד הטלפוני – נובמבר דצמבר 2009 לפי ימים ושעות	1.2.3

**נספח 0.6.1: נוסח ערבות הגשה**

תאריך \_\_\_\_\_

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות וייצמן 13

ירושלים

א.ג.ג.,

הנדון: כתב ערבות מס' \_\_\_\_\_

עפ"י בקשת \_\_\_\_\_ אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסך של 500,000 ₪, שתדרשו מאת המבקש בקשר למכרז מס' מ (2040) 2009 בנושא שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני.

אנו מתחייבים בזה לשלם לכם את סכום הערבות האמורה לעיל תוך עשרה ימים מעת שתגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, בלי תנאי כלשהו, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם, ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מאת המבקש.

על הדרישה לתשלום להימסר בסניף הבנק המצוין בכתב ערבות זה והכול בשעות העבודה בהן הסניף פתוח לקהל.

דרישה בפקסימיליה או במברק לא תחשב כדרישה מספקת לצורך ערבות זו.

ערבות זו תעמוד בתוקפה עד ליום 31.12.2010 ועד בכלל. כל דרישה שתגיע במועד מאוחר יותר לא תחייב אותנו.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה.

בכבוד רב,

בנק / חברת ביטוח \_\_\_\_\_

הצהרת נכונות המידע לעיל:

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

**נספח מס' 0.6.2.4 למכרז – טופס אישור רו"ח****אישור רו"ח בגין מחזור כספי של המציע לצורך עמידה בתנאי המכרז**

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות ויצמן 13

ירושלים

לבקשתכם ועל סמך הנתונים שנמסרו לנו ע"י מנהלי החברה ואנשי הכספים שלה, ובהתאם לדוחות הכספיים המבוקרים של החברה לשנים 2007, 2008, ו-2009, היננו להודיעכם כי הכנסות החברה בתחום הקמה, ניהול והפעלת שירותי מוקדים טלפוניים מאויישים הינם כדלקמן:

<u>שנה</u>	<u>הכנסות בש"ח לא כולל מע"מ</u>
2007	_____
2008	_____
2009	_____

הודעתנו זו ניתנה לצורך השתתפות חב' \_\_\_\_\_ במכרז מס' מ (2040) 2009.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_

שם מלא                      חתימה וחותמת של רו"ח                      תאריך

\_\_\_\_\_

טלפון    כתובת



**נספח 0.6.2.5: אישור רו"ח על היקף העסקת עובדים**

לכבוד

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות ויצמן 13

ירושלים

הנדון: מכרז מספר מ (2040) 2009

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

(ציון את מס' העובדים שהועסקו כנציגי שירות בכל המוקדים הטלפוניים שהופעלו על ידי המציע)

בשנת 2007 הועסקו סה"כ \_\_\_\_\_ נציגי שירות בכל המוקדים הטלפוניים שהופעלו על ידי המציע.

בשנת 2008 הועסקו סה"כ \_\_\_\_\_ נציגי שירות בכל המוקדים הטלפוניים שהופעלו על ידי המציע.

בשנת 2009 הועסקו סה"כ \_\_\_\_\_ נציגי שירות בכל המוקדים הטלפוניים שהופעלו על ידי המציע.

בשנת 2010 הועסקו סה"כ \_\_\_\_\_ נציגי שירות בכל המוקדים הטלפוניים שהופעלו על ידי המציע.

בכבוד רב

_____	_____	_____	_____	_____
תאריך	שם רו"ח	ת.ז.	כתובת	חתימה וחותמת

**נספח 0.6.2.6: 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.

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

שם החותם	תוארו/תפקידו	דוגמת חתימה

3. ולראיה באתי על החתום :

\_\_\_\_\_ היום

חותמת וחתימת עו"ד \_\_\_\_\_



**נספח 0.6.2.7: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה**

אני 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. \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_ שם מלא  
\_\_\_\_\_ חתימה  
\_\_\_\_\_ חותמת

**תצהיר בעלת השליטה**

אני \_\_\_\_\_ מס' ת.ז. \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_ שם מלא  
\_\_\_\_\_ חתימה  
\_\_\_\_\_ חותמת



### נספח 0.6.3: תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה

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

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס מ (2040) 2009 להקמה, ניהול ותפעול מוקדי שרות טלפוני (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע. [סעיף זה ימולא על ידי המציע]
2. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא בעל השליטה במציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז למכרז מספר מ (2040) 2009 להקמה, ניהול ותפעול מוקדי שרות טלפוני. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם בעל השליטה. [סעיף זה ימולא על ידי בעל השליטה במציע]
3. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל שליטה" – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.
4. הנני מצהיר, כי המציע או מי מבעלי השליטה בו, לא הורשעו בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז האמור בשל הפרת דיני העבודה.
5. הנני מצהיר, כי המציע או מי מבעלי השליטה בו, לא נקנסו על ידי מפקח עבודה שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המנהליות, התשמ"ו-1985, בשנה שקדמה למועד ההגשה האחרון למכרז האמור, ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה.
6. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה החתימה \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת \_\_\_\_\_

### אישור עורך/ת הדין

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

\_\_\_\_\_ חתימת עו"ד

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

\_\_\_\_\_ תאריך



## נספח 0.6.4: תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים

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

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מספר מ (2040) 2009, להקמה, ניהול ותפעול מוקדי שרות טלפוני (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

**[סעיף זה ימולא על ידי המציע]**

2. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא בעל השליטה במציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מספר מ (2040) 2009 להקמה, ניהול ותפעול מוקדי שרות טלפוני. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם בעל השליטה.

**[סעיף זה ימולא על ידי בעל השליטה במציע]**

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

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

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

שם מורשה החתימה \_\_\_\_\_ תפקיד: \_\_\_\_\_ חתימה וחתימת

### אישור עורך/ת הדין

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

\_\_\_\_\_ חתימת עו"ד

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

\_\_\_\_\_ תאריך



**נספח 0.6.6 : פרטי לקוחות וממליצים**

- על המציע לפרט את המידע המבוקש עבור כל הלקוחות והמוקדים שהופעלו על ידו בשנים 2007-2010.
- יש להציג לקוח אחד בלבד בכל עמוד.
  - אם הופעלו או מופעלים מוקדים נוספים עבור אותו הלקוח, יש להוסיף עמודים לאותו הלקוח.
  - יש להוסיף עמודים לכל הלקוחות עבורם הופעל מוקד טלפוני בתקופה 2007-2010.

**לקוח מספר 1:** שם הלקוח: \_\_\_\_\_ שם הממליץ: \_\_\_\_\_

מספר טלפון של הממליץ: \_\_\_\_\_ מספר נייד של הממליץ: \_\_\_\_\_

<b>מוקד מספר 1: שם המוקד:</b>				<b>מס' טלפון של המוקד:</b>			
תאריך התחלת פעילות _____				תאריך סיום פעילות _____			
שם איש קשר מטעם הלקוח: _____				טלפון של איש הקשר _____			
מהות השירות _____							
מס' עמדות נציג שירות: _____ שנת 2007 _____ שנת 2008 _____ שנת 2009 _____ שנת 2010 _____							
מס' ראשי צוותים: _____ שנת 2007 _____ שנת 2008 _____ שנת 2009 _____ שנת 2010 _____							
מס' אחראי משמרת: _____ שנת 2007 _____ שנת 2008 _____ שנת 2009 _____ שנת 2010 _____							
מספר שיחות נענות בממוצע לחודש: _____ שנת 2007 _____ שנת 2008 _____ שנת 2009 _____ שנת 2010 _____							
הערות נוספות: _____							
<b>מוקד מספר 2: שם המוקד:</b>				<b>מס' טלפון של המוקד:</b>			
תאריך התחלת פעילות _____				תאריך סיום פעילות _____			
שם איש קשר מטעם הלקוח: _____				טלפון של איש הקשר _____			
מהות השירות _____							
מס' עמדות נציג שירות: _____ שנת 2007 _____ שנת 2008 _____ שנת 2009 _____ שנת 2010 _____							
מס' ראשי צוותים: _____ שנת 2007 _____ שנת 2008 _____ שנת 2009 _____ שנת 2010 _____							
מס' אחראי משמרת: _____ שנת 2007 _____ שנת 2008 _____ שנת 2009 _____ שנת 2010 _____							
מספר שיחות נענות בממוצע לחודש: _____ שנת 2007 _____ שנת 2008 _____ שנת 2009 _____ שנת 2010 _____							
הערות נוספות: _____							



**לקוח מספר 2:** שם הלקוח: \_\_\_\_\_ שם הממליץ: \_\_\_\_\_

מספר טלפון של הממליץ: \_\_\_\_\_ מספר נייד של הממליץ: \_\_\_\_\_

**מוקד מספר 1: שם המוקד:** \_\_\_\_\_ **מס' טלפון של המוקד:** \_\_\_\_\_

תאריך התחלת פעילות \_\_\_\_\_ תאריך סיום פעילות \_\_\_\_\_

שם איש קשר מטעם הלקוח: \_\_\_\_\_ טלפון של איש הקשר \_\_\_\_\_

מהות השירות \_\_\_\_\_

מס' עמדות נציג שירות: \_\_\_\_\_ שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

מס' ראשי צוותים: \_\_\_\_\_ שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

מס' אחראי משמרת: \_\_\_\_\_ שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

**מספר שיחות נענות בממוצע לחודש:** \_\_\_\_\_

שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

הערות נוספות: \_\_\_\_\_

**מוקד מספר 2: שם המוקד:** \_\_\_\_\_ **מס' טלפון של המוקד:** \_\_\_\_\_

תאריך התחלת פעילות \_\_\_\_\_ תאריך סיום פעילות \_\_\_\_\_

שם איש קשר מטעם הלקוח: \_\_\_\_\_ טלפון של איש הקשר \_\_\_\_\_

מהות השירות \_\_\_\_\_

מס' עמדות נציג שירות: \_\_\_\_\_ שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

מס' ראשי צוותים: \_\_\_\_\_ שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

מס' אחראי משמרת: \_\_\_\_\_ שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

**מספר שיחות נענות בממוצע לחודש:** \_\_\_\_\_

שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

הערות נוספות: \_\_\_\_\_



**לקוח מספר 3:** שם הלקוח: \_\_\_\_\_ שם הממליץ: \_\_\_\_\_

מספר טלפון של הממליץ: \_\_\_\_\_ מספר נייד של הממליץ: \_\_\_\_\_

**מוקד מספר 1: שם המוקד:** \_\_\_\_\_ **מס' טלפון של המוקד:** \_\_\_\_\_

תאריך התחלת פעילות \_\_\_\_\_ תאריך סיום פעילות \_\_\_\_\_

שם איש קשר מטעם הלקוח: \_\_\_\_\_ טלפון של איש הקשר \_\_\_\_\_

מהות השירות \_\_\_\_\_

מס' עמדות נציג שירות: \_\_\_\_\_ שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

מס' ראשי צוותים: \_\_\_\_\_ שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

מס' אחראי משמרת: \_\_\_\_\_ שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

**מספר שיחות נענות בממוצע לחודש:** \_\_\_\_\_

שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

הערות נוספות: \_\_\_\_\_

**מוקד מספר 2: שם המוקד:** \_\_\_\_\_ **מס' טלפון של המוקד:** \_\_\_\_\_

תאריך התחלת פעילות \_\_\_\_\_ תאריך סיום פעילות \_\_\_\_\_

שם איש קשר מטעם הלקוח: \_\_\_\_\_ טלפון של איש הקשר \_\_\_\_\_

מהות השירות \_\_\_\_\_

מס' עמדות נציג שירות: \_\_\_\_\_ שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

מס' ראשי צוותים: \_\_\_\_\_ שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

מס' אחראי משמרת: \_\_\_\_\_ שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

**מספר שיחות נענות בממוצע לחודש:** \_\_\_\_\_

שנת 2007 \_\_\_\_\_ שנת 2008 \_\_\_\_\_ שנת 2009 \_\_\_\_\_ שנת 2010 \_\_\_\_\_

הערות נוספות: \_\_\_\_\_

הצהרת נכונות המידע לעיל:

חתימה

חותמת

שם מלא של מורשה/י החתימה

תאריך

## נספח 0.6.8 : הצהרת המשתתף במכרז

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

1. הננו מצהירים ומאשרים, כי קראנו והבנו את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז שמספרו מ(2040)2009, קיבלנו את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקשנו לדעת. ברשותנו הניסיון, הידע, הכישורים, המומחיות וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה, ברמה מקצועית גבוהה וסטנדרטים גבוהים, וימשיכו להיות ברשותנו לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות אם תהיינה, בהתאם לדרישות המכרז ועל פי התחייבותנו בהסכם.
2. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז והננו מתחייבים למלא אחר כל דרישות המכרז, אם נזכה בו, בדייקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכול בהתאם ובכפוף להוראות המכרז ולהסכם ההתקשרות.
3. הננו מצהירים, כי ידוע לנו שעל פי חוק חובת המכרזים התשנ"ב-1992, יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים לראות את הצעתנו במידה ונזכה. כמו כן, אנו מצהירים, כי אין לנו התנגדות לכך ואין צורך לבקש מאיתנו רשות להראות את הצעתנו, בכפוף לחוק חובת המכרזים.
4. אנחנו מבקשים שלא להציג את הסעיפים הבאים למתחרים :

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

5. הננו מצהירים, כי ברור לנו, שהזמנת השירותים עפ"י מכרז זה תהיה עפ"י צרכי המוסד, מזמן לזמן, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וללא התחייבות לכמויות כל שהן ובהתאם למחירים בהצעתנו למכרז זה.
6. הננו מצהירים, כי אין ולא יהיה באספקת השירותים למוסד, הפרה של זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, וכי אין כל מניעה או הגבלה שחלים על המוסד כתוצאה מכך. כמו כן אנו מתחייבים לשפות את המוסד בכל מקרה של תביעת צד שלישי, שתוגש נגד המוסד, וקשורה בזכויות בשירותים המוצעים.

בכבוד רב,

הצהרת נכונות המידע לעיל:

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

**נספח 0.7.1 : נוסח ערבות ביצוע**

תאריך \_\_\_\_\_

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות וייצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.,

הנדון: כתב ערבות מס' \_\_\_\_\_

1. על פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן - "המבקש") אנו ערבים בזה כלפיכם לתשלום כל סכום עד לסך של \_\_\_\_\_ ₪ (להלן "הסכום הבסיסי"), אשר יהיה צמוד בהתאם לתנאי ההצמדה המפורטים בסעיף 2 להלן, שתדרשו מאת המבקש בקשר למכרז מס' מ (2040) 2009 בנושא: שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני.
2. הסכום הבסיסי בסעיף 1 לעיל, יהיה צמוד למדד המחירים הכללי לצרכן, כאשר המדד הבסיסי הוא המדד שפורסם ב-15 לחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_ (דהיינו \_\_\_\_\_ נק') (להלן - "המדד הבסיסי").
3. באם המדד האחרון שיפורסם לפני יום ביצוע התשלום עפ"י כתב ערבות זה (להלן "המדד החדש"), יהיה גבוה מן המדד הבסיסי, נשלם לכם את הסכום הבסיסי, כשהוא מוגדל בשיעור ההפרש שבין המדד הבסיסי והמדד החדש (להלן - "סכום הערבות").
4. אנו מתחייבים בזה לשלם לכם את סכום הערבות האמורה לעיל תוך עשרה ימים מעת שתגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, בלי תנאי כלשהו, מבלי להטיל עליכם חובה להוכיח את דרישתכם, ומבלי שתהיו חייבים לדרוש את התשלום תחילה מן המבקש.
5. ערבות זו תעמוד בתוקפה עד ליום \_\_\_\_\_ וכל דרישה לפיה צריכה להגיע בכתב למען הרשום מטה עד למועד האמור. כל דרישה שתגיע במועד מאוחר יותר לא תחייב אותנו.
6. ערבות זו אינה ניתנת להעברה ו/או להסבה.

בכבוד רב,

בנק / חברת ביטוח \_\_\_\_\_

הצהרת נכונות המידע לעיל:

חתימה

חותמת

שם מלא של מורשה/י החתימה

תאריך

**נספח 0.7.3 : נוסח ההסכם****הסכם**

שנערך ונחתם בירושלים ביום \_\_\_\_\_

**- בין -**

המוסד לביטוח לאומי, שדרות וייצמן 13, ירושלים (להלן "המוסד")  
 על ידי גבי מרים זרצקי, סמנכ"ל משאבי אנוש, ארגון ומינהל  
 ועל ידי מר איתן קשמון, חשב המוסד לביטוח לאומי

**מצד אחד****- לבין -**

שם החברה: \_\_\_\_\_ מרח' \_\_\_\_\_

מספר עוסק מורשה \_\_\_\_\_

על ידי: \_\_\_\_\_

ועל ידי \_\_\_\_\_

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

**מצד שני**

- הואיל: והמוסד פרסם מכרז שמספרו מ (2040) 2009 לשירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני (להלן: "השירותים") כמוגדר במפרט שהעתקו רצ"ב ומסומן נספח א', ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה ;
- והואיל: וועדת המכרזים בישיבתה מיום \_\_\_\_\_ בחרה בזוכה לאספקת השירותים על פי הצעתו שצילומה מצורף לזה, מסומנת כנספח ב' ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה ;
- והואיל: ולאחר מועד פרסום המכרז נמסרו בין הצדדים הבהרות שונות, שהעתקן רצ"ב ומסומן כנספח ג' ;
- והואיל: והצדדים הסכימו שההבהרות תהיינה חלק בלתי נפרד מהסכם זה ;
- והואיל: והזוכה מעוניין ומסוגל מבחינה מקצועית לקבל על עצמו את ביצוע השירותים בהתאם לתנאי הסכם זה ;
- והואיל: והצדדים הסכימו ביניהם על ביצוע השירותים עבור המוסד שלא במסגרת יחסי עבודה הנהוגים בין עובד למעביד, אלא כמזמין שירות וקבלן הפועל כבעל מקצוע עצמאי המעניק שירותים למוסד על בסיס קבלני ;
- והואיל: והמוסד מוכן למסור לזוכה את ביצוע השירותים בהתאם לתנאי הסכם זה ;

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

1. המבוא להסכם זה והנספחים המצורפים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
2. הזוכה מתחייב לספק למוסד שירותים והכול בהתאם לדרישות המפורטות בנספח א'.

3. הסכם זה ונספחיו הוא ההסכם השלם והיחיד בין הצדדים ביחס לנושאים בו. כל המצגים, המסמכים וההבטחות שקדמו להסכם בטלים ומבוטלים למעט המסמכים שאומצו במפורש בהסכם זה.

4. כל תנאי נספח א' והמחירים בנספח ב' מחייבים את הצדדים להסכם זה והצדדים מקבלים על עצמם לקיימם ולפעול על פיהם.

### 5. ערבות ביצוע:

5.1 הזוכה מצרף להסכם זה ערבות ביצוע בלתי מותנית לטובת המוסד בסך \_\_\_\_\_ ₪.

5.2 הערבות הינה צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע במועד החתימה על הסכם זה, ותהיה בתוקף למשך כל תקופת ההסכם בתוספת 60 יום.

5.3 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 שיגרם למוסד ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, בהתראה של שבועיים מראש וזאת מבלי לפגוע בזכויות המוסד לכל סעד אחר לפי כל דין.

6. בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין האמור בנספח א' לאמור בנספח ב', יחייב את הצדדים אך ורק האמור בנספח א'. כל תוספת ו/או הסתייגות ו/או שוני ו/או הערה ו/או התניה בנספח ב' לעומת נספח א' בטלים בזאת, ולא יחייבו את הצדדים להסכם זה על אף בחירת הצעת הזוכה והתקשרות המוסד עימו על פי הסכם זה.

7. בנוסף לאמור בנספח א', הזוכה יישא באחריות לכל נזק שייגרם למוסד או לצד שלישי כל שהוא, עקב מעשה או מחדל שלו או של מי מעובדיו או שלוחיו ו/או מי מטעמו במסגרת פעולתם על פי הסכם זה, והמוסד לא יישא בכל תשלום הנובע מכך.

### 8. תקופת ההסכם:

8.1 הסכם זה הוא לתקופה של 4 שנים עד ליום \_\_\_\_\_ . המוסד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות לארבע תקופות נוספות בנות שנה כל אחת, (להלן: "תקופת הארכה"), וזאת בהודעה של 30 יום מראש לפני תום תקופת ההתקשרות או תקופת הארכה.

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

### 9. תמורה ותנאי תשלום:

9.1 התמורה ותנאי התשלום לפי הסכם זה יהיו כאמור בנספח 5 לנספח א' ולפי המחירים אשר הוצעו ע"י הזוכה. המוסד לא יהיה חייב לשאת ולא יישא בכל תשלום על פי הסכם זה או הנובע ממנו אלא אם הסכים והתחייב לכך במפורש במסגרת הזמנה מפורטת מטעם המוסד.

9.2 המחירים בהצעת המציע יהיו קבועים ויוצמדו למדד המחירים לצרכן (להלן המדד). ההצמדה תחל רק בתום החודש ה- 18 מהמועד האחרון להגשת ההצעות, כפי שנקבע במכרז זה.

9.3 אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות, יחול שינוי במדד הרלוונטי ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמועד האחרון להגשת ההצעות, כפי שנקבע במכרז זה, תעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור ההתאמה יתבסס על השוואה בין מדד שהיה ידוע ממועד שבו עבר המדד את 4%, לבין המדד הקובע במועד הגשת החשבון. העדכון הראשון יעשה לאחר 18 חודשים או במועד בו עבר המדד את ה- 4%, המוקדם מביניהם, ולאחר מכן העדכון יעשה פעם בשנה.

**10. הפסקת ההסכם:**

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

**11. הזוכה ייתן אחריות כוללת לביצוע השירותים שיידרשו לכל תקופת ההתקשרות.****12. הצהרות והתחייבויות הזוכה:**

- 12.1 הזוכה מצהיר ומאשר שהוא הבין את כל צרכי המוסד ודרישותיו, הקשורים לביצוע הסכם זה, וכי כל הצרכים והדרישות האלו ניתנים להשגה באמצעות הזוכה ו/או מי מטעמו.
- 12.2 הזוכה מצהיר ומאשר כי ההסכם ברור לו, וכי בכוחו לבצע את כל השירותים הנדרשים במסגרתו בהתאם לצורכי המוסד.
- 12.3 הזוכה מצהיר ומאשר כי חתם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את מסמכי המפרט, הבין אותם, קיבל מנציגי המוסד את כל ההסברים וההנחיות הנחוצות לו לגיבוש הצעתו והתחייבויותיו על פי הסכם זה, ולא תהיה לו כל טענה כלפי המוסד בקשר עם אי גילוי מספיק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לנתונים או עובדות הקשורות במתן השירות ובביצוע המכרז.
- 12.4 הזוכה מצהיר ומאשר כי ידוע לו שהמוסד התקשר עמו על בסיס הצעתו, על סמך הצהרותיו והתחייבויותיו בהצעתו ובהסכם זה, לעיל ולהלן.
- 12.5 הזוכה מצהיר ומאשר כי הוא הבין את כל המסמכים המהווים חלק מההסכם או מסמכים שהסכם זה מפנה אליהם.
- 12.6 הזוכה מצהיר ומאשר כי הצעתו היא שלמה ומוצגת כיחידה אחת. הזוכה הנו הזוכה הראשי והוא אחראי לכל הפעילויות והתוצרים של כל מי מטעמו.
- 12.7 הזוכה מצהיר ומאשר כי יש לו וכי יעמדו לרשותו במשך כל תקופת הסכם זה הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות, האמצעים הארגוניים, האמצעים הכספיים, האישורים והרישיונות, כוח אדם מיומן ומנוסה, ושאר האמצעים הנדרשים, לשם קיום כל מחויבויותיו על פי הסכם זה, והכול ברמה מקצועית גבוהה וסטנדרטים גבוהים.
- 12.8 הזוכה מצהיר ומאשר כי בעת ביצוע ההסכם לא הפר ולא יפר זכויות יוצרים, פטנט או סוד מסחרי, ולא פגע בזכות כל שהיא של צד ג', וכי יפצה את המוסד לאלתר אם המוסד יחויב בתשלום כל שהוא בגין הפרה ו/או פגיעה כאמור בסעיף זה. מוסכם כי במקרה שתעלה



טענה ו/או תביעה בעניינים המפורטים בסעיף זה, יגן הזוכה על חשבונו על המוסד מפני אותה טענה ו/או תביעה וישלם את כל ההוצאות, 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.

12.9 הזוכה מצהיר בתצהיר בכתב כמשמעותו בסימן א' לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשל"א – 1971 כי הוא ובעלי השליטה בו (כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981), לא הורשעו בשל הפרת דיני העבודה, בשלוש השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז זה; כמו כן, הזוכה ובעלי השליטה בו מצהירים כי לא נקנסו על ידי מפקח עבודה שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המנהליות, התשמ"ו-1985, בשנה שקדמה למועד ההגשה האחרון למכרז זה, ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה.

12.10 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. המוסד יערוך ביקורות על מנת לוודא את ביצוע הוראות החוק והתקנות בענין, והזוכה מתחייב להעמיד למוסד כל מסמך שיידרש למוסד לצורך ביצוע ביקורת ובזמן סביר.

12.11 הזוכה מתחייב להביא לידיעת המוסד כל מידע בדבר תביעה שתוגש נגדו ו/או מי מטעמו בעילת רשלנות מקצועית ו/או התלויה ועומדת נגדו או נגד מי מטעמו ו/או הרשעה בשל הפרת דיני העבודה, וזאת במהלך כל תקופת ההתקשרות עמו על פי הסכם זה מיד עם היוודע לו עליהם.

### 13. 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 :

14.1 אי עמידה של הזוכה בהתחייבויותיו כאמור בסעיפים הבאים בנספח א': 0.6, 0.7, 0.16, פרק 3, פרק 4 ופרק 5, תחשב כהפרה יסודית של ההסכם על כל הנובע מכך. אין באמור לעיל כדי לגרוע מיסודיות ההפרות של ההוראות בנספחי ההסכם.

14.2 הפר הזוכה הסכם זה הפרה יסודית לפי הסכם זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות) תשל"א - 1970 או תנאי אחר מתנאי הסכם זה, ולגבי הפרה זו ניתנה לזוכה ארכה לקיומו והתנאי לא קויים תוך זמן סביר לאחר מתן הארכה, אזי בכל אחד ממקרים אלו רשאי המוסד לעמוד על קיום ההסכם עם ה 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 מיליון ₪.

14.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יודגש כי הפרת הוראות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 על ידי הזוכה ו/או מי מטעמו לגבי עובד המועסק על ידם לשם ביצוע הסכם זה, מהווה הפרת הסכם.

15. ההוצאה התקציבית לביצוע הסכם זה מתוקצבת בתקציב המוסד בסעיף 1161512 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 יהא 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 שירותים בהיקף של יותר מ- 30% מהשירותים.

### 23. אי קיום יחסי עובד מעביד

- 23.1 מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי היחסים בין המוסד לבין הזוכה יהיו יחסים של מזמין שירותים וקבלן עצמאי. לא ישררו יחסי עובד - מעביד בין המוסד לבין הזוכה, עובדיו או מי מטעמו.
- 23.2 מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי הסכם זה למוסד לפקח, להדריך, או להורות ל 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.
- 23.3 למען הסר ספק, היה ומסיבה כלשהיא, יקבע על ידי רשות מוסמכת, לרבות על ידי גוף שיפוטי, כי ביחסיו עם המוסד, הזוכה או עובדיו הינם עובדים של המוסד, יחולו ההוראות כדלקמן:
- (1) במקום התמורה ששולמה לזוכה בעבור העבודות מתחילת ההתקשרות שבין הצדדים, תבוא תמורה מופחתת בשיעור של 40%, נכון לתחילת מועד ההתקשרות בין הצדדים, בצירוף תוספות היוקר, אם ובמידה שישולמו מעת לעת במשק (להלן – התמורה המופחתת) יראו את הזוכה כזכאי רק לתמורה המופחתת רטרואקטיבית, ממועד תחילת ההתקשרות.
  - (2) על הזוכה יהיה להחזיר למוסד, מיידית, כל סכום ששולם לו מעל לתמורה המופחתת, וזאת צמוד למדד המחירים לצרכן. (לעניין זה יש לראות את מדד הבסיס: כמדד הידוע במועד התשלום, ואת המדד החדש, כמדד הידוע במועד החזר בפועל).
  - (3) המוסד יוכל לקזז מכל חוב שלו לזוכה, כל סכום אותו נתחייב הזוכה לשלם למוסד. אי ביצוע הקיזוז, במלואו או בחלקו, מסיבה כלשהי, לא יפטור את הזוכה מהחזר מלוא חובו למוסד.

4) הזוכה מתחייב בזאת, לשפות את המוסד, באופן מיידי, על כל חיוב בו יחויב המוסד, לכל גורם שהוא, עקב הקביעה לעיל.

23.4 המוסד לא ישלם כל תשלום בגין דמי ביטוח לפי חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) התשנ"א-1995, או לפי חוק ביטוח בריאות ממלכתי התשכ"ד – 1994, מס הכנסה ויתר הזכויות הסוציאליות של הזוכה, של עובדיו ושל מי מטעמו, והזוכה לבדו ידאג לכל תשלום וניכוי הכרוך בזכויות אלה.

23.5 הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו האמור בסעיף זה (סעיף 23).

## 24. תנאים סוציאליים ורווחת עובדי הזוכה:

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

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

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

- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט – 1959
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951
- חוק דמי מחלה, תשל"ו – 1976, והתקנות שהותקנו מכוחו.
- חוק ביטוח בריאות ממלכתי, תשנ"ד – 1994, והתקנות שהותקנו מכוחו.
- חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1950
- חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954
- חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשל"ד – 1964
- חוק עבודת הנוער, תשל"ג – 1953
- חוק החניכות, תשי"ג – 1953
- חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשל"ט
- חוק הגנת השכר, תשי"ח – 1958
- חוק פיצויי פיטורין, תשל"ג – 1963, והתקנות שהותקנו מכוחו.
- חוק הביטוח הלאומי, התשנ"ה – 1995, והתקנות שהותקנו מכוחו.
- חוק למניעת הטרדה מינית, התשנ"ח – 1998, והתקנות שהותקנו מכוחו.
- חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987
- חוק שוויון ההזדמנויות בעבודה, התשמ"ח – 1988
- חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, התשס"א – 2001
- הסכם קיבוצי כללי בדבר תשלום דמי הבראה.
- הסכמים קיבוציים רלוונטיים

**25. 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:**

המוסד

הזוכה

## נספח 0.7.4: נוסח התחייבות לשמירת סודיות

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' ויצמן 13

ירושלים

א.ג.ג.

### **הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים**

הואיל ולפי הסכם מיום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_ שבין חברה \_\_\_\_\_ (להלן "הזוכה") לבין המוסד לביטוח לאומי (להלן "המוסד") מזמין המוסד מהזוכה שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני;

והואיל ואני עוסק/מועסק על ידי הזוכה, בין השאר, בביצוע שירותים בחצרות ובציוד המוסד, כאמור בהסכם האמור (להלן: "העבודה");

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

והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי בעבודה ו/או בקשר אליה יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים, 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, נתונים, מסמכים ודו"חות (להלן "המידע");

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

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

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן העבודה או ביצועה.
2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת העבודה או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.
3. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותי על פי התחייבות זו.
4. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.
5. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
6. 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.



7. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי בביצוע העבודה כאמור לעיל.
8. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז – 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א- 1981.
9. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.

### ולראיה באתי על החתום

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

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

שם הזוכה (החברה): \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

חתימה: \_\_\_\_\_

**נספח 0.7.5 : התחייבות לעריכת ביטוחים**

תאריך: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

לכבוד

ועדת המכרזים

המוסד לביטוח לאומי (להלן "המוסד")

**הנדון: התחייבות לעריכת ביטוחים**

הננו מאשרים בזה כי אנו נסכים לבטח את \_\_\_\_\_ (הזוכה ב"מכרז מוקד שירות טלפוני מ (2040) 2009" (להלן הזוכה)) באמצעות הפוליסות והתנאים כמפורט להלן:

תנאי מוקדם להסכמתנו לבטח את הזוכה, יהיה הסכמתו לשלם את הפרמיה בעבור הביטוחים המפורטים להלן. בחתימתנו על מסמך זה אנו מאשרים כי סך הפרמיה שתידרש על ידנו בעבור הביטוחים נמסרה לו.

**להלן פרוט סוגי הביטוחים****1. פוליסה לביטוח עבודות הקמה.**

פוליסה לביטוח החבויות, העבודות והחומרים עקב פגיעה ו/או נזק ו/או אובדן, לרבות נזק ישיר ועקיף מתכנון לקוי העלולים להיגרם במהלך הקמת מוקד שירות טלפוני נשוא המכרז, לרכוש של המוסד, לציווד וכל דבר אחר שהובא לצורך ביצוע העבודות נשוא המכרז על ידי הזוכה או אחרים עבורו, למועסקים על ידי הזוכה, לקבלני משנה, לעובדי קבלני משנה, לעובדים של המוסד ולצד שלישי כלשהו. שם המבוטח בביטוח זה מורחב לכלול את המוסד והבאים מטעמו **בכל הקשור בהקמת המוקד נשוא המכרז בלבד**. בכל מקרה של נזק על פי פרק א' (למעט להלן בסעיף 1.1.2) של הפוליסה, יחול השיפוי לטובת מי שהמוסד יקבע.

ביטוח זה יכלול את סוגי הפרקים הבאים:

**א.** ביטוח רכוש

**ב.** ביטוח מפני סיכוני צד שלישי

**ג.** ביטוח אחריות המעביד



## 2. פוליסה לביטוח לתקופת ההפעלה.

להלן סוגי הביטוחים המבוקשים:

- פוליסה לביטוח חבות מעביד כלפי העובדים המועסקים על ידי הזוכה.
- פוליסה לביטוח רכוש.
- פוליסה לביטוח נזק תוצאתי
- פוליסה לביטוח חבות מעבידים - כלפי כלל העובדים המועסקים על ידי הזוכה והנותנים שירות במוקד שהקים עבור המוסד לביטוח לאומי.
- פוליסה לביטוח אחריות כלפי צד שלישי.
- פוליסה לביטוח אחריות מקצועית

לשם המבוטח יתווסף – המוסד לביטוח לאומי.

דמי הביטוח עבור כל פוליסה ישולמו בלעדית ע"י הזוכה מפעיל המוקד.

ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה תחולנה בלעדית על הזוכה.

בכבוד רב,

בנק / חברת ביטוח \_\_\_\_\_

הצהרת נכונות המידע לעיל:

\_\_\_\_\_

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



**נספח 4.1.1: פרטים כלליים על המציע**

על המציע למלא את הפרטים הבאים :

#	פרוט	תשובת המציע
1.	שם המציע :	
2.	כתובת מלאה :	
3.	מס' טלפון :	
4.	מס' פקס :	
5.	דואר אלקטרוני :	
6.	סוג התארגנות (חברה, עמותה)	
7.	מספר חברה (ח.פ) במקרה והמציע הוא תאגיד	
8.	שמות בעלי החברה/עמותה	
9.	שם המנהל הכללי	
10.	מספר תיק עוסק מורשה :	
11.	פרוט תחומי העיסוק העיקריים :	
12.	מבנה הבעלות על החברה/עמותה :	
13.	שמות מנהלי החברה/העמותה :	
14.	פרטי איש הקשר בכל הנוגע למכרז זה	
15.	מס' טלפון של איש קשר	
16.	מס' טלפון סלולרי של איש קשר	
17.	דואר אלקטרוני של איש קשר	
18.	פרטי חשבון בנק- שם הבנק	
19.	פרטי חשבון בנק- שם סניף הבנק ומספרו	
20.	פרטי חשבון בנק- מס' חשבון	

הצהרת נכונות המידע לעיל:

חתימה

חותמת

שם מלא של מורשה/י החתימה

תאריך

**נספח 4.1.2: פרטי מנהל פרויקט ההקמה**

שם מנהל הפרויקט \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ מיועד לאתר: \_\_\_\_\_

השכלה: תואר \_\_\_\_\_ משנת \_\_\_\_\_ מוסד \_\_\_\_\_  
 נתוני השכלה נוספים \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

מס' שנות נסיון כמנהל פרויקט הקמה של מוקדים טלפוניים: \_\_\_\_\_  
 מס' שנות נסיון אצל המציע \_\_\_\_\_  
 מס' פרויקטים דומים שניהל \_\_\_\_\_  
 פרוט נסיון נוסף: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

פרוט עבודות ורשימת לקוחות:

שם הפרויקט	שם הלקוח/ שם הממליץ	ט"ל של הממליץ	מיקום הפרויקט	מס' חודשי הקמה	מס' עמדות שירות	הערות

נא לצרף קורות חיים עדכניים.

הצהרת נכונות המידע לעיל:

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



**נספח 4.1.3: פרטי מנהל מוקד השירות הטלפוני**

שם מנהל המוקד \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ מיועד לאתר: \_\_\_\_\_

השכלה: תואר \_\_\_\_\_ משנת \_\_\_\_\_ מוסד \_\_\_\_\_  
 נתוני השכלה נוספים \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

מס' שנות ניסיון כמנהל מוקד \_\_\_\_\_  
 מס' שנות ניסיון אצל המציע \_\_\_\_\_  
 מס' מוקדים דומים שניהל \_\_\_\_\_  
 פרוט ניסיון נוסף בתחום המוקדים הטלפוניים: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

פרוט עבודות ורשימת לקוחות:

שם הפרויקט	שם הלקוח/ שם ממליץ	טל' של הממליץ	מיקום המוקד	מס' חודשי ניהול	מס' עמדות שירות	הערות

נא לצרף קורות חיים עדכניים.

הצהרת נכונות המידע לעיל:

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



**נספח 4.1.4: פרטי אחראי הדרכה**

שם אחראי ההדרכה \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ מיועד לאתר: \_\_\_\_\_

השכלה: תואר \_\_\_\_\_ משנת \_\_\_\_\_ מוסד \_\_\_\_\_  
 נתוני השכלה נוספים \_\_\_\_\_

מס' שנות ניסיון כאחראי הדרכה \_\_\_\_\_

מס' שנות ניסיון אצל המציע \_\_\_\_\_

מס' הדרכות שהעביר בשנה האחרונה \_\_\_\_\_

פרוט ניסיון נוסף:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**פרוט עבודות ורשימת לקוחות:**

שם הפרויקט	שם הלקוח/ שם הממליץ	טל' הממליץ של	מיקום המוקד	מס' הדרכות בכל פרויקט	מס' מודרכים	הערות

נא לצרף קורות חיים עדכניים.

הצהרת נכונות המידע לעיל:

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

**נספח 4.1.6: פרטי שלושה מנהלים בכירים בחברה**

פרטי 3 מנהלים בכירים נוספים של המציע אשר יהיו מעורבים בבצוע הפעילות נשוא מכרז זה. נא לצרף קורות חיים עדכניים לכל אחד מהבכירים המפורטים:

א. שם \_\_\_\_\_ מ.ז. \_\_\_\_\_ תפקידו בחברה: \_\_\_\_\_

השכלה: תואר \_\_\_\_\_ משנת \_\_\_\_\_ מוסד \_\_\_\_\_  
 נתוני השכלה נוספים \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים: \_\_\_\_\_  
 מס' שנות ניסיון אצל המציע \_\_\_\_\_  
 פרוט ניסיון נוסף \_\_\_\_\_

תפקידו במכרז זה: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

ב. שם \_\_\_\_\_ מ.ז. \_\_\_\_\_ תפקידו בחברה: \_\_\_\_\_

השכלה: תואר \_\_\_\_\_ משנת \_\_\_\_\_ מוסד \_\_\_\_\_  
 נתוני השכלה נוספים \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים: \_\_\_\_\_  
 מס' שנות ניסיון אצל המציע \_\_\_\_\_  
 פרוט ניסיון נוסף \_\_\_\_\_

תפקידו במכרז זה: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

ג. שם \_\_\_\_\_ מ.ז. \_\_\_\_\_ תפקידו בחברה: \_\_\_\_\_

השכלה: תואר \_\_\_\_\_ משנת \_\_\_\_\_ מוסד \_\_\_\_\_  
 נתוני השכלה נוספים \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

מס' שנות ניסיון בתחום המוקדים: \_\_\_\_\_  
 מס' שנות ניסיון אצל המציע \_\_\_\_\_  
 פרוט ניסיון נוסף \_\_\_\_\_

תפקידו במכרז זה: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

הצהרת נכונות המידע לעיל:

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

## נספח 4.2: תכנית הקמה מפורטת (SOW)

יש להגיש תכנית לכל אתר בנפרד.

### נתונים כלליים

1. היישוב בו ימוקם האתר : \_\_\_\_\_
  2. שטח מוערך נדרש במ"ר \_\_\_\_\_
  3. זכויות בנכס (שכירות/בעלות) \_\_\_\_\_
  4. על המציע לצרף תכנית האתר ב – HARD COPY בקנה מידה 1:50 כולל :
    - 4.1 פירוט ארגון העמדות.
    - 4.2 מיקום ומבנה עמדת אחמ"ש.
    - 4.3 מיקום ומבנה משרד מנהל המוקד.
    - 4.4 חדרי תשתית ותקשורת.
    - 4.5 אזורי שירות – שירותים, קפיטריה, חדרי הדרכה, מחסן, פינת עישון ומתקני רווחה(כמפורט בסעיפים: 3.2.2; 3.8; 3.9; 4.9 ויתר הוראות המכרז).
- התוכנית הפונקציונאלית המוצעת תתייחס למוקד שירות המסוגל לענות על 100% מהשיחות על פי היעדים הנדרשים במכרז.
5. המציע יפרט במלל חופשי את תוכנית ההיערכות המתוכננת על ידו :

### 5.1 הקמה, המציע יכין תכנית עבודה מותאמת להנחיות פרק 3 ו-4 במסמכי המכרז

(גיוס כח אדם, הכשרה, מבנה, תשתיות, ציוד וכד') ויצגה בטבלה :

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

5.1.1 המציע יצרף תרשים גאנט מודפסים ועותק תכנית עבודה בקובץ MS PROJECT על CD,

5.1.2 על המציע להתייחס לתלות בין משימות ולנתיבים קריטיים, תוך הצגת פעולות להקטנת הסיכונים.

5.2 ניהול

5.2.1 מבנה ארגוני

5.2.2 תקנים ומנגנוני ניהול לכל בעלי התפקיד במוקד.

5.2.3 מערך התגמול- על המציע לפרט :

5.2.3.1 האוכלוסיות במוקד שיתוגמלו

5.2.3.2 מבנה תגמול ומרכיביו, תוך התייחסות ל :

- מקצועיות.

- איכות

- הוותק

5.2.4 על המציע לפרט פעולות לשימור העובדים במוקד.

5.3 הפעלת שוטפת של מוקד השירות הטלפוני :

5.3.1 מערך הניהול השוטף (ניהול מקצועיות, שיחות מנהל, תהליכי עבודה ואסקלציה

וכיו"ב)

5.3.2 ניהול עמדת מנהל המשמרת תוך התייחסות לטיפול בעומסים.

5.3.3 מערך בקרת איכות.

5.3.4 מערך הדרכה והשבחה שוטפת

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

הצהרת נכונות המידע לעיל:

חתימה

חותמת

שם מלא של מורשה/י החתימה

תאריך

**נספח 4.2 (א): הצהרת מציע שאין בחזקתו נכס במועד הגשת ההצעה**

לכבוד,

וועדת המכרזים

הריני מתחייב בכל הנוגע לאתר המוצע על ידי המציע \_\_\_\_\_ (שם המציע) באזור \_\_\_\_\_ לעמוד בלוחות הזמנים הנדרשים במכרז זה ובכל יתר דרישות המכרז לפתיחת מוקד טלפוני באזור האמור, וזאת על אף שאין בידי נכס פנוי ביום הגשת ההצעה.

ידוע לי, שבמידה ותהיה חריגה מלוח הזמנים שנקבע להתחלת פעילות המוקד, בשל העובדה שאין ברשותי נכס פנוי ביום הגשת ההצעה אחויב בפיצוי מוסכם בסכום של 250,000 ₪ לכל חודש אחר בהפעלת המוקד.

הצהרת נכונות המידע לעיל:

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



**נספח 5: טופס הצעה כספית**

על המציע לפרט בהצעתו את התעריפים המבוקשים בטבלה המצורפת.

מס'	סוג שירות	מחיר בש"ח עבור 100% מהשיחות	* מחיר בש"ח עבור הפעלה חלקית
1	מחיר לשיחה נענית ע"י נציג שירות ב – 3 שנים ראשונות של פעילות המוקד		
2	מחיר לשיחה נענית ע"י נציג שירות לשנות הפעילות שלאחר 3 שנים ראשונות.		
3	אחוז הנחה לשעת הפעלה מיוחדת ממחיר של 50 ₪		

ידוע לי כי המחירים הבאים קבועים ואינם כלולים בהצעה:

- מחיר לשיחה יוצאת הינו מחיר שיחה נענית בתוספת של 30% וכמות השיחות היוצאות שישולמו הוא עד 20% ממספר השיחות הנענות, כמפורט בסעיף 5.2.4.
- התעריף לזמן המענה נטו של נציגי השירות בשיחות נענות הינו 30 ₪ לשעה, צמוד לשינויים בשכר המינימום כמפורט בסעיף 5.2.2.
- תעריף ההדרכה וההכשרה לשעת נציג הינו 35 ₪ לשעה, צמוד לשינויים בשכר המינימום כמפורט בסעיף 5.2.6.
- המחיר עבור הפעלה חלקית (30%-70% מהשיחות) לא יהיה נמוך מהמחיר עבור 100% מהשיחות.

\* הפעלה חלקית – לצורך בדיקת ההצעות משמעות ההפעלה החלקית הינה הפעלה של 50% מהשיחות. למען הסר ספק, יובהר כי המוסד רשאי לחלק את העבודה בין שני הזוכים ביחס של 30%-70% כמפורט בסעיף 1.4.3 למסמכי המכרז.

בכבוד רב

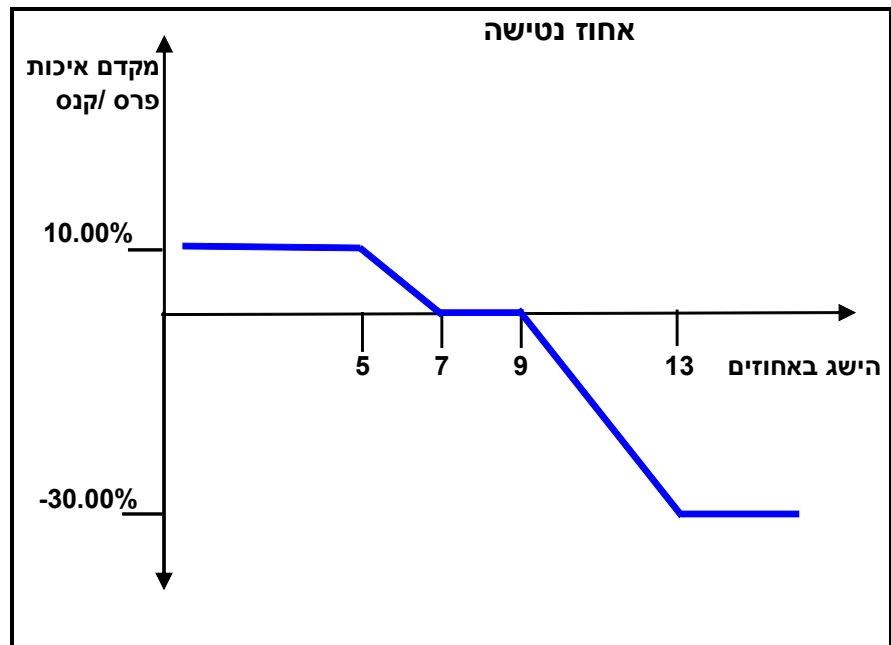
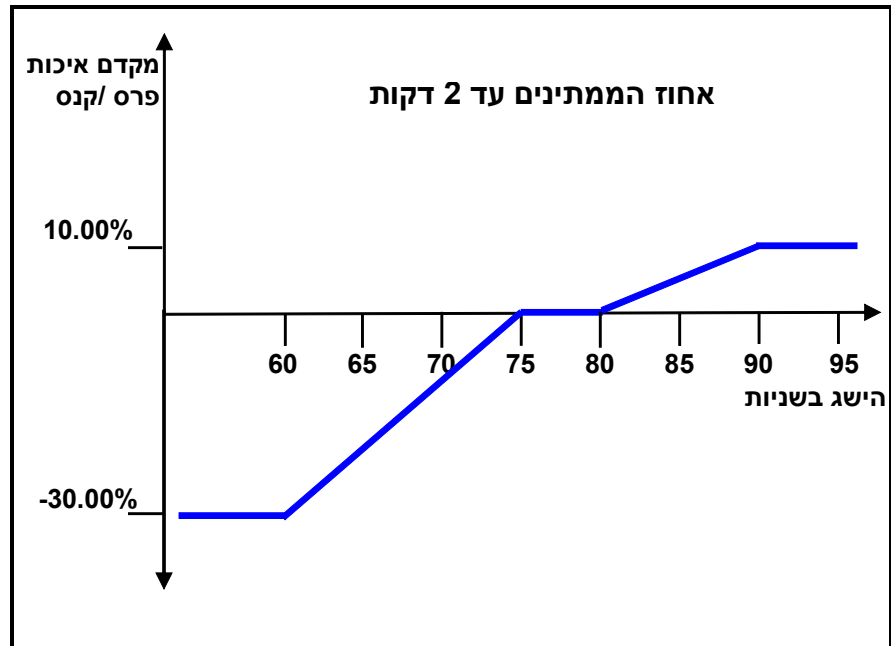
הצהרת נכונות המידע לעיל:

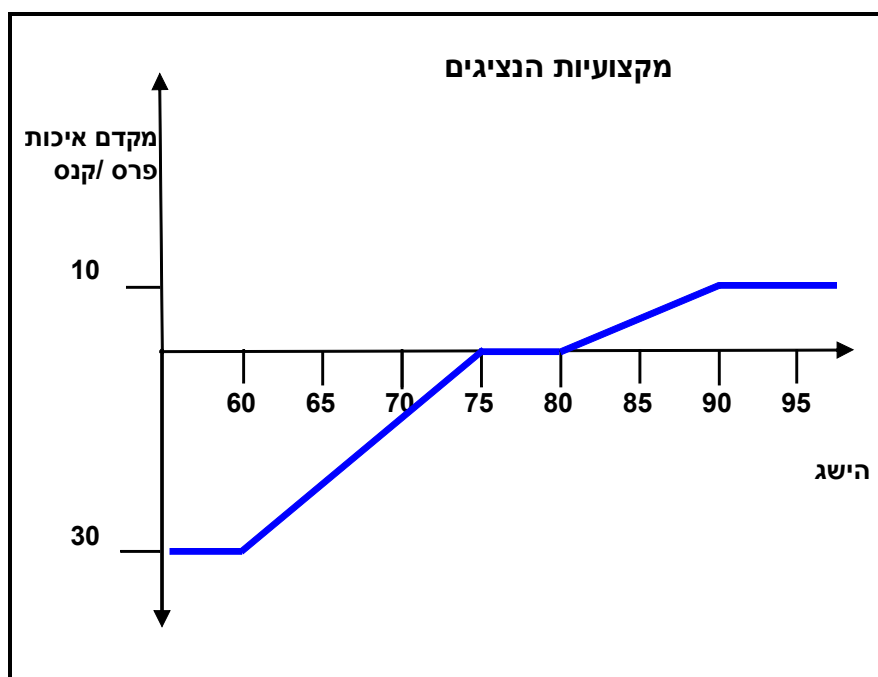
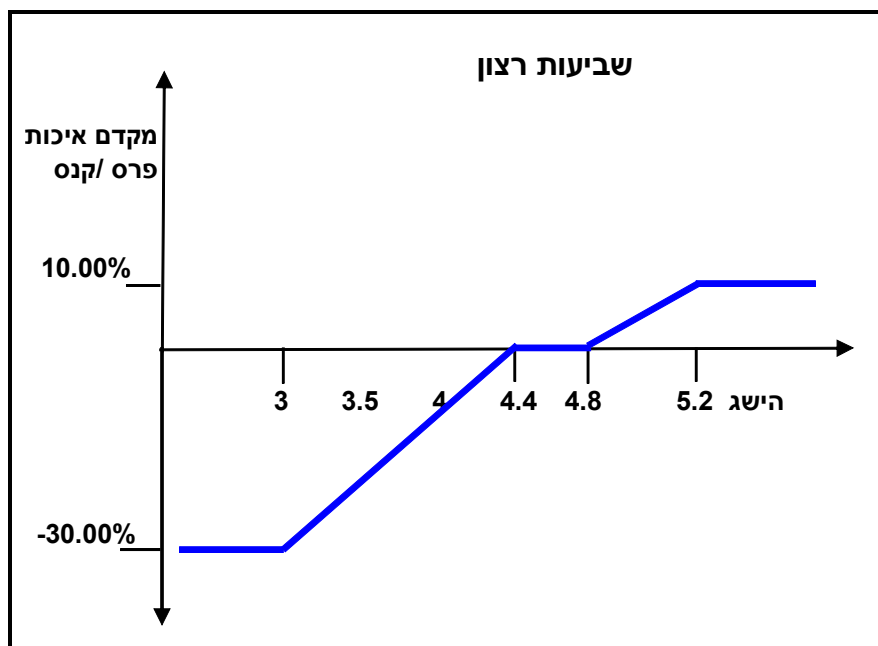
תאריך \_\_\_\_\_ שם מלא של מורשה/י החתימה \_\_\_\_\_ חותמת \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_



### נספח מס' 5.2.3 - תצוגה גרפית ודוגמאות של אופן חישוב מקדמי האיכות

להלן תצוגה גרפית ודוגמאות של אופן חישוב מקדמי האיכות שפורטו בסעיף 5.2.







## דוגמאות חישוב המדדים

מס' דוגמא	פרמטר	הישג	הצבה בנוסחה	גובה פרס / קנס
1	אחוז הממתינים עד 2 דקות	82.00%	2*82-160	4.00%
	אחוז נטישה	5.50%	35-5*5.5	7.50%
	שביעות רצון	4	21.43*4-94.29	-8.57%
	שירותיות ומקצועיות	72	2*72-150	-6.00%
סה"כ	מקדם איכות באחוזים			1.84%
מס' דוגמא	פרמטר	הישג	הצבה בנוסחה	גובה פרס / קנס
2	אחוז הממתינים עד 2 דקות	70.00%	2*70-150	-10.00%
	אחוז נטישה	6.00%	35-5*6	5.00%
	שביעות רצון	3.5	21.43*3.5-94.29	-19.29%
	שירותיות ומקצועיות	87	X-80	7.00%
סה"כ	מקדם איכות באחוזים			-3.59%
מס' דוגמא	פרמטר	הישג	הצבה בנוסחה	גובה פרס / קנס
3	אחוז הממתינים עד 2 דקות	84.00%	2*84-160	8.00%
	אחוז נטישה	10.00%	67.5-7.5*10	-8.00%
	שביעות רצון	5	25*5-120	5.00%
	שירותיות ומקצועיות	88	88-80	8.00%
סה"כ	מקדם איכות באחוזים			1.95%



**נספח 0.13 - מפ"ל בחירת זוכים**  
**מפ"ל איכות**

תחום נבדק	פרוט נושא	סקלת הציונים	יחסי פנימי משקל	ערך מינימאלי = ניקוד מינימאלי 40	ערך מקסימלי = ניקוד מקסימלי 100	אופן חישוב המדד בתחום בין מינימום למקסימום	
ניסיון כללי הפעלת מוקדים בכל המוקדים ביחד	מס' לקוחות בין השנים 09-10	40-100	10.00%	3	8	$Y=12 * X +4$ מס' לקוחות= $X$	
	מס' מוקדים טלפונים שהופעלו עבור לקוחות בשנים 09-10	40-100	20.00%	3	10	$Y=8.57 * X+14.3$ מס' מוקדים= $X$	
	מס' מוקדים טלפונים שהופעלו עבור לקוחות בשנים 07-08	40-100	10.00%	3	10	$Y=8.57 * X+14.3$ מס' מוקדים= $X$	
	מוצע של מס' עמדות יומי של נציגי שירות שהופעלו במקביל בשנים 09-10	40-100	20.00%	40	540	$Y=0.12 * X+35.2$ במוצע מס' עמדות שהופעלו= $X$	
	מוצע של מס' עמדות יומי של נציגי שירות שהופעלו במקביל בשנים 07-08	40-100	10.00%	40	540	$Y=0.12 * X+35.2$ במוצע מס' עמדות שהופעלו= $X$	
	מס' שיחות שנענו במוצע בחודש בשנים 09-10 (באלפים)	40-100	20.00%	100	500	$Y=0.15 * X+25$ מס' שיחות= $X$	
	מס' שיחות שנענו במוצע בחודש בשנים 07-08 (באלפים)	40-100	10.00%	100	500	$Y=0.15 * X+25$ מס' שיחות= $X$	
	ציון משוקלל לתחום		30.00%				
	והתק הבטחה בהפעלת מוקדים טלפונים		40-100	100.00%	4	12	$Y=7.5 * X +10$ מס' שנות וותק= $X$
	ציון משוקלל לתחום		10.00%				
חוסן כלכלי- מחזור כספי	מחזור 2009 במליוני ₪	40-100	40.00%	6	40	$Y=1.765 * X+29.41$ מחזור במליוני ₪= $X$	
	מחזור 2008 במליוני ₪	40-100	30.00%	6	40	$Y=1.765 * X+29.41$ מחזור במליוני ₪= $X$	
	מחזור 2007 במליוני ₪	40-100	30.00%	6	40	$Y=1.765 * X+29.41$ מחזור במליוני ₪= $X$	
ציון משוקלל לתחום		5.00%					



תחום נבדק	פרוט נושא	סקלת הציונים	משקל יחסי פנימי	מינימאלי = ניקוד 40	ניקוד מקסימלי = 100	אופן חישוב המדד בתחום בין מינימום למקסימום	תחום נבדק	
							מנהל פרויקט	מנהל מוקד
תשתית אנושית	ניסיון בתחום המוקדים הטלפוניים	40-100	10.00%	עד שנתיים	8 שנים ומעלה	$Y=10*X+20$ שנות ניסיון $X=$	תשתית אנושית	מנהל פרויקט
	מס' מוקדים שהוקמו בניהול השכלה	40-100	10.00%	מוקד 1	4	$Y=20*X+20$ מס' מוקדים שהופעלו $X=$		מנהל מוקד
	השכלה	40-100	10.00%	תיכנית	תואר שני	<b>תיכון=40</b> , הנדסאי/טכנאי=70, תואר ראשון = 90, תואר שני= 100		
	המלצות על מנהל הפרוייקט	40-100	10.00%			גרוע =40, בינוני=55, טוב=70 טוב מאוד= 85 מצויין= 100		
	ניסיון	40-100	10.00%	עד שנתיים	6 שנים ומעלה	שנות ניסיון $X=10$ $Y=15*X+10$		
	מוקדים שנוהלו על ידו	40-100	10.00%	מוקד 1	3	מס' מוקדים שהופעלו $X=10$ $Y=30*X+10$		
	השכלה	40-100	10.00%	תיכנית	תואר שני	<b>תיכון=40</b> , הנדסאי/טכנאי=70, תואר ראשון = 90, תואר שני = 100		
	המלצות על מנהל המוקד	40-100	10.00%			גרוע =40, בינוני=55, טוב=70 טוב מאוד= 85 מצויין= 100		
	ניסיון	40-100	5.00%	עד שנה	3 שנים ומעלה	שנות ניסיון $X=10$ $Y=30*X+10$		
	השכלה	40-100	5.00%	תיכנית	תואר שני	<b>תיכון=40</b> , הנדסאי/טכנאי=70, תואר ראשון = 90, תואר שני= 100		
תכנית הערכות	שנות ניסיון בשוק המוקדים הטלפוניים	40-100	2.50%	מעל 5 שנים	11 שנים ומעלה	ממוצע של שנות הניסיון של כל הצוות $X=$ ממוצע שנות ניסיון $Y=10*X-10$	תכנית הערכות	צוות בכיר
	השכלה	40-100	2.50%	תיכנית	תואר שני	<b>תיכון=40</b> , הנדסאי/טכנאי=70, תואר ראשון = 90, תואר שני= 100		צוות
	ציון משוקלל לתחום	20.00%	100.00%					
	גיוס כ"א והכשרה	40-100	25.0%			הערכת צוות הבדיקה של המוסד לנספח 4.2:		
	תרשים תיאורטי ל- 100% מהשיחות	40-100	25.0%			גרוע =40, בינוני =55, טוב=70, טוב מאוד=85, מצויין=100		
	תקנים ומנגנוני ניהול	40-100	25.0%					
	מערך תגמול ושימור עובדים	40-100	25.0%					
	ציון משוקלל לתחום	20.00%	100.00%					
	חוות דעת משוקללת ממליצים על החברה	40-100	100.00%			על פי תוצאות מפ"ל המשנה 0.13 א		
	ציון משוקלל לתחום	10.00%	100.00%					
התרשמות כללית מביקור באתר ומתפקוד הצוות	התרשמות כללית מביקור באתר ומתפקוד הצוות	40-100	100.00%			הערכת צוות הבדיקה של המוסד		
	ציון משוקלל לתחום	5.00%	100.00%					
סה"כ ציון איכות		100.00%	100.00%					



מפ"ל מחיר

תחום נבדק	פרט נושא	סקלת הציונים	משקל יחסי פנימי	מינימאלי = ערך ניקוד מינימאלי 50	מקסימאלי = ערך ניקוד מקסימאלי 100	אופן חישוב המדד בתחום בין מינימום למקסימום
מחיר	מחיר לשיחה נכנסת בשלוש שנים הראשונות	-100	43.00%			$Y=100 * (X / X)$ מחיר מוצע= $X$ , מיני $X$ , מחיר מוצע= $X$ / (מינימום $X$ )
	מחיר לשיחה נכנסת בשנים הבאות	-100	55.00%			$Y=100 * (X / X)$ מחיר מוצע= $X$ , מיני $X$ , מחיר מוצע= $X$ / (מינימום $X$ )
	מחיר לשעת הפעלה מיוחדת מחושב לאחר ניכוי ההנחה שבהצעת המציע	-100	2.00%			$Y=100 * (X / X)$ מחיר מוצע= $X$ , מיני $X$ , מחיר מוצע= $X$ / (מינימום $X$ )
מחיר	<b>ציון משוקלל</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>			
	<b>איכות ומחיר משוקללים</b>					<b>מחיר משוקלל 70%+ 30% איכות</b>

**נספח 0.13 (א) – מפ"ל משנה לשקלול המלצות לקוחות המציע**

הציון יתבסס על חוות דעת של 3 לקוחות שונים והציון יהיה ממוצע משוקלל של שלושת הלקוחות (על פי היחס במספר העמדות של כל לקוח בשנה האחרונה)

הציונים יינתנו באופן הבא:

גרוע - 40%

בינוני - 55%

טוב - 70%

טוב מאד - 85%

מצויין - 100%

ציון	משקל	פרוט הנושא	תחום נבדק
	5.00%	הערכה למשך המתנה ביחס ליעד הלקוח	עמידה ביעדים (משקל 10%)
	5.00%	הערכה לאחוז נטישה ביחס ליעד הלקוח	
	10.00%	רמת שתוף הפעולה בין מנהל המוקד לבין הלקוח	שתוף פעולה בינו לבין הספק
	10.00%	מידת ההתאמה בהיקף עמדות שירות פעילות לשעות עומס יומיומיות ותקופתיות	רמת גמישות לשינויים בעומסים
	20.00%	איכות המענה בהיבטים מקצועיים	מקצועיות התשובות
	15.00%	תודעת שירות – אופי המענה בהיבט אדיבות, נימוס וכו'	אופן מתן המענה
	10.00%	נמוך מאד-100%, נמוך 85- בינוני – 70%, גבוה- 60%, גבוה מאד – 50%	הערכה לתחלופת כוח אדם
	5.00%	נהלי עבודה, וטיפול מקצועי בבעיות	מקצועיות בתפעול
	10.00%	איכות ומקצועיות ההדרכה ורענונים מקצועיים	הדרכה
	10.00%	שביעות רצון	שביעות רצון כללית
	<b>100.00%</b>		





**נספח מספר 1.2.3 : נתוני המוקד הטלפוני בחודש נובמבר ודצמבר 2009**

התפלגות שיחות נכנסות לפי שעות וימים בממוצע בשבוע

ממוצע נובמבר

ממוצע בשבוע		י' מ' ה		י' מ' ד		י' מ' ג		י' מ' ב		י' מ' א		משעה עד שעה
אחוז מכלל השיחות ביום	כמות	אחוז מכלל השיחות ביום	כמות	אחוז מכלל השיחות ביום	כמות	אחוז מכלל השיחות ביום	כמות	אחוז מכלל השיחות ביום	כמות	אחוז מכלל השיחות ביום	כמות	
11.12%	8,051	1.98%	1,436	2.08%	1,507	2.31%	1,670	2.19%	1,583	2.56%	1,856	08-09
14.76%	10,692	2.66%	1,929	2.80%	2,029	3.08%	2,228	3.02%	2,189	3.20%	2,318	09-10
14.54%	10,529	2.73%	1,978	2.76%	2,001	2.97%	2,149	2.91%	2,107	3.17%	2,294	10-11
13.95%	10,103	2.70%	1,957	2.61%	1,889	2.82%	2,044	2.74%	1,983	3.08%	2,230	11-12
12.75%	9,232	1.84%	1,331	2.47%	1,789	2.68%	1,943	2.71%	1,964	3.05%	2,206	12-13
11.09%	8,028	1.47%	1,066	2.18%	1,578	2.29%	1,659	2.34%	1,697	2.80%	2,028	13 - 14
10.09%	7,308	1.38%	1,002	2.00%	1,449	2.02%	1,460	2.16%	1,565	2.53%	1,833	14 - 15
6.76%	4,897	0.86%	624	1.30%	942	1.39%	1,008	1.49%	1,076	1.72%	1,247	15 - 16
4.56%	3,301	0.56%	405	0.94%	679	0.89%	642	1.03%	748	1.14%	828	16 - 17
0.38%	273	0.05%	36	0.06%	45	0.06%	45	0.10%	73	0.10%	75	17 - 18
0.00%	1	0.00%	0	0.00%	1	0.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	18 - 19
0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	19 - 20
0.00%	1	0.00%	1	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	20 - 21
100%	72,414	16%	11,762	19%	13,908	21%	14,847	21%	14,984	23%	16,914	סה"כ

ממוצע דצמבר

ממוצע בשבוע		י' מ' ה		י' מ' ד		י' מ' ג		י' מ' ב		י' מ' א		משעה עד שעה
אחוז מכלל השיחות ביום	כמות	אחוז מכלל השיחות ביום	כמות	אחוז מכלל השיחות ביום	כמות	אחוז מכלל השיחות ביום	כמות	אחוז מכלל השיחות ביום	כמות	אחוז מכלל השיחות ביום	כמות	
10.61%	7,780	1.87%	1,368	1.88%	1,376	2.05%	1,505	2.07%	1,517	2.75%	2,014	08-09
14.44%	10,581	2.77%	2,031	2.77%	2,028	2.88%	2,110	2.81%	2,059	3.21%	2,354	09-10
14.34%	10,513	2.76%	2,020	2.77%	2,032	2.82%	2,069	2.77%	2,027	3.23%	2,366	10-11
13.58%	9,953	2.67%	1,959	2.65%	1,945	2.70%	1,976	2.60%	1,905	2.96%	2,168	11-12
12.61%	9,241	2.40%	1,757	2.47%	1,808	2.52%	1,848	2.44%	1,787	2.78%	2,041	12-13
11.69%	8,568	2.09%	1,534	2.18%	1,597	2.32%	1,701	2.38%	1,742	2.72%	1,993	13 - 14
10.24%	7,504	1.77%	1,294	1.95%	1,427	2.04%	1,496	2.12%	1,556	2.36%	1,732	14 - 15
7.11%	5,213	1.24%	906	1.34%	979	1.38%	1,013	1.49%	1,089	1.67%	1,227	15 - 16
4.81%	3,523	0.83%	606	0.93%	678	0.93%	684	1.00%	734	1.12%	821	16 - 17
0.56%	413	0.10%	74	0.11%	83	0.10%	74	0.12%	88	0.13%	95	17 - 18
0.00%	1	0.00%	0	0.00%	1	0.00%	0	0.00%	1	0.00%	0	18 - 19
0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	19 - 20
0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	20 - 21
100%	73,290	18%	13,548	19%	13,954	20%	14,475	20%	14,504	23%	16,809	סה"כ