



מכרז מספר ת(2)2026

לאספקת רישיונות ותחזוקה

למערכת CONTACT CENTER

עבור מוקדי השירות הטלפוני

במוסד לביטוח לאומי

מועד אחרון להגשת הצעות:

תאריך 11/10/2026 עד השעה 12:00

בתיבת המכרזים

רחוב יפו 217, קומה 1, ירושלים.

© 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.

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

א.פ.ז. 2.6

תוכן עניינים

4	חלק א' – הנחיות כלליות
5	הגדרות (ממוינות לפי סדר א"ב)
6	1. רקע כללי
6	2. ההליך המיכרזי
7	3. תנאי סף
8	4. הוראות להגשת ההצעה על ידי המציע:
15	5. קבלת מסמכי המכרז ושאלות הבהרה
16	6. תהליך בחירת הזוכים
19	7. התחייבויות, אישורים ופעילויות שיידרשו מהזוכה במכרז
21	8. זכויות המוסד
22	9. תקופת ההתקשרות
23	10. בעלות על המכרז והשימוש בו (קניין רוחני)
23	11. מחירים
25	חלק ב' – מפרט השירותים
26	12. מטרות
26	13. תיאור המצב הקיים
27	14. תצורת ההתקנה של מערכת ה Contact Center
28	15. דרישות כלליות לשירותי אחריות ותחזוקה
29	16. הרישוי עבור מערכת ה Contact Center
31	17. עדכון גרסאות
29	18. צוות התחזוקה לביצוע שירותי האחריות והתחזוקה
31	19. תחזוקה מונעת
32	20. מוקד תמיכה טכנית
34	21. רמות שירות לטיפול בתקלות
34	22. תיעוד
35	23. דיווחים
35	24. תיעוד
38	חלק ג' – הסכם ההתקשרות
67	חלק ד' – חוברת ההצעה
68	נספח 1: הצהרת המציע
69	נספח 2: מסמכי התאגדות של המציע
70	נספח 3: אישור תקף על ניהול פנקסי חשבוניות ורשומות לפי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש], וחוק מס ערך מוסף

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. כ. ר. 2.6

- נספח 4: תצהיר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום 71
- נספח 5: תצהיר – קיום חובות בעניין שמירה על זכויות עובדים 73
- נספח 6: תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 75
- נספח 7: תצהיר על עמידת המציע בתנאי הסף המקצועיים במכרז 77
- נספח 7א – העתק של הסמכות השותפות העסקית 80
- נספח 8 - הצעת המחיר 81
- נספח 9: אישור עו"ד על פרטי המציע, התאגדות ומורשי חתימה 84
- נספח 10: התחייבות לשמירה על סודיות 85
- נספח 11א: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה 87
- נספח 11ב: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת איש מילואים 89
- נספח 12: הצהרה על שימוש בתוכנות מקוריות 89
- נספח 13: התחייבות לעריכת ביטוחים 91
- נספח 14 תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז 92
- נספח 15: התחייבות לשמירה ולקיום נהלי הביטחון של המוסד 93
- נספח 16: פירוט הרישונות והכמויות הקיימות 93

חלק א' – הנחיות כלליות

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א.ב.ג. ד.ה.

הגדרות (ממוינות לפי סדר א"ב)

מונח	פירוט
אתר האינטרנט	פורטל המכרזים באתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי שכתובתו: https://www.btl.gov.il/About/tenders/Pages/default.aspx
המכרז / מסמכי המכרז	בקשה לקבלת הצעות זו, על נספחיה, לרבות קבצי הבהרות, אם יהיו כאלה וכל מסמך נוסף אחר, לפי שיקול דעת המוסד.
הסכם / הסכם התקשרות	הסכם ההתקשרות, שייחתם בין המוסד לבין הזוכה במכרז זה, ע"פ הנוסח המצורף בחלק ג' למכרז.
המוסד / המזמין	המוסד לביטוח הלאומי
ההצעה / הצעת המציע	תשובת המציע למכרז זה, על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו (לרבות הסכם ההתקשרות).
הצעת מחיר	הצעת המחיר של המציע לביצוע השירותים הנדרשים, כמפורט בנספח 8 למכרז.
המערכת / מערכת ה Contact Center	מערכת Contact Center על כל רכיביה (המפורטים בחלק ב' למכרז, ואשר עבורם מבקש המוסד לקבל שירותים לחידוש רישוי ותחזוקה, כמפורט במכרז זה.
ועדת מכרזים	ועדת המכרזים של המוסד לביטוח לאומי
חלון קריאות	המועדים בהם יינתן שירות אנושי במרכז השירות של הספק, ולכל הפחות בימים א' עד ה' בין 07:30 ועד 19:00 וביום שישי בין 07:30 ועד 13:00
יצרן / יצרנים	בעלי זכויות היוצרים (IP) במערכת ה Contact Center בעצמם או באמצעות מפיצים רשמיים, שותפים עסקיים שניתנה לו הרשאה חוקית על ידי בעל זכויות היוצרים לשיווק רישיונות שימוש במערכת בישראל.
כשיר נוסף	כהגדרתו בסעיף 6.3 למכרז להלן.
מוקדי השירות	מוקדים המספקים שירותים מאוישים ו/או ממוכנים ללקוחות המוסד.
מחירון היצרן	המחירון הרשמי של היצרנים הנכללים ברכיבי הרישוי, התקף ללקוחות Enterprise באזור בו נמצאת מדינת ישראל.
מציע	גורם המגיש הצעה למכרז.
נציג המוסד	מנהל מערכות מידע של המוסד לביטוח לאומי או מי מטעמו
ספק זוכה/הספק	מציע אשר ייבחר על ידי ועדת המכרזים לשמש כספק זוכה.
רכיבי הרישוי	כלל הרישוי הנדרש לצורך תפעול שוטף של מערכת ה Contact Center, המפורטים בנספח 16 למכרז.
(ה) שירותים / שירותי האחריות והתחזוקה	כל השירותים שעל הספק הזוכה לספק, בהתאם לדרישות המכרז ובהתאם למפורט בחלק ב' למכרז.
תקופת ההתקשרות	כמוגדר בסעיף 9 להלן.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. כ. ו.

1. רקע כללי

- 1.1 המוסד לביטוח לאומי מפעיל כיום מספר מוקדי שירות, המספקים שירותים שונים ללקוחות המוסד בתחומי עיסוק, לרבות – מתן מידע אישי, תשלומים, מוקדי מייצגים, תמיכה טכנית בשירותי האינטרנט ועוד.
- 1.2 המוקדים מופעלים הן על ידי ספקים שונים, בשיטת מיקור חוץ, והן ע"י כ"א של המוסד לביטוח לאומי.
- 1.3 כל מוקדי השירות מספקים את השירותים על בסיס מערכת Contact Center אינטגרטיבית, הפועלת כמערכת אחודה. פירוט תכולת המערכת הקיימת מובא בפרק ב' למכרז וכולל בין השאר:
 - 1.3.1 מערכת Contact Centre מלאה AVAYA AURA ELITE של חברת AVAYA הכוללת CTI, IVR, Multichannel, מערכת.
 - 1.3.2 מרכזיית טלפוניה IP של חברת AVAYA, המקושרת לצירי ה SIP TRUNKS של המוסד.
 - 1.3.3 מערכת הקלטות QM Impact 360 operational של חברת Verint.
 - 1.3.4 כלי תוכנה המשולבים במערכת לרבות בסיסי נתונים, תוכנות וירטואליזציה, מחוללי דוחות.
 - 1.3.5 יישומי מפיתוח עצמי על חברת ITNAV המקשרים את מערכות ה AVAYA למערכות המוסד, כגון ממשק המקשר את מערכת הטלפוניה של AVAYA למערכת הדלפק הקדמי (CRM) של המוסד.
 - 1.3.6 יישומי מדף מתוצרת צד ג' המשולבים במערכת הקיימת לרבות מערכת לניהול פניות Whatsapp וציאט של חברת PAMAYA Ltd.
- 1.4 המערכת פועלת כיום על בסיס תשתיות פנימיות של המוסד (On Premise).
- 1.5 למוסד כיום יש הסכם מול חברת ITNAV לאספקת רישוי ושירותי תחזוקה ופיתוח למערכת הקיימת.
- 1.6 המוסד פונה במכרז זה לקבלת הצעות לקבלת המשך רישוי למערכת ושירותי תחזוקה ושירותים נוספים, כמפורט בחלק ב' למכרז.
- 1.7 יובהר כי מכרז זה אינו עוסק בהפעלת מוקדי השירות.

2. ההליך המיכרזי

- 2.1 מכרז זה מפורסם כמכרז פומבי מכוח תקנה 1ב' לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993.

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.6 א.כ.ג.

- 2.2 במכרז זה יבחר ספק זוכה אחד, אשר יספק את כל השירותים המפורטים בחלק ב' למכרז.
- 2.3 שלבי המכרז:
- 2.3.1 בשלב הראשון כל מציע, המבקש להגיש הצעה למכרז, יידרש לעמוד בתנאי הסף בסעיף 3 להלן, וזאת על בסיס הגשת מסמכים כמפורט בסעיף 4.1 להלן.
- 2.3.2 בשלב השני תיבדק הצעת המחיר של מציעים שיעמדו בתנאי הסף, אשר יוגשו על גבי **נספח 8** למכרז, בהתאם לרכיבי הצעת המחיר המפורטים בסעיף 4.2 להלן.
- 2.3.3 המוסד יוכל לבחור הצעות מציעים נוספים ככשירים נוספים, כמפורט בסעיף 6.3 להלן.
- 2.4 טבלת ריכוז תאריכים:

התאריכים	הפעילות
4/08/2026	פרסום המודעה בעיתונות ובאינטרנט
20/08/2026	תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המציעים
10/09/2026	תאריך אחרון למענה המוסד לשאלות הבהרה
11/10/2026	תאריך אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים
11/04/2027	מועד תוקף ההצעה ותוקף הצעת הכשיר הנוסף

- 2.5 במקרה של סתירה בין תאריכים אלה לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז, קובעים התאריכים בטבלה זו בלבד.
- 2.6 המוסד לביטוח לאומי רשאי לשנות כל אחד מהמועדים המפורטים בטבלה, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר דחיה כאמור תתפרסם באתר האינטרנט של המוסד. על המציעים מוטלת האחריות להתעדכן באתר בדבר שינויים במועדים.

3. תנאי סף

- 3.1 כללי:
- 3.1.1 על המציע המגיש הצעות למכרז לעמוד בכל תנאי הסף נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה, כפי שיפורטו להלן.
- 3.1.2 מודגש כי, ככל שלא נקבע במפורש אחרת במסמכי המכרז, חובה על המציע לעמוד בתנאי הסף בעצמו, ולא באמצעות גורם אחר מטעמו לרבות - קבלני משנה ו/או חברות קשורות, למעט עבור תנאי הסף בסעיפים 3.3.2-3.3.3 להלן, אשר לצורך עמידה בהם יוכל המציע להסתמך על ניסיון של עד 2 קבלני משנה לכל היותר (אחד לכל סעיף משנה).
- 3.1.3 תנאי הסף שלהלן הינם מצטברים ויש לראותם כמשלימים זה את זה. הצעה שלא תעמוד בכל התנאים המוקדמים למכרז – תיפסל ולא תובא בפני ועדת המכרזים.
- 3.2 תנאי סף מנהליים:

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. כ. כ. א.
פ.

- 3.2.1 המציע רשום כדין כישות משפטית (ברשם הרלוונטי ע"פ דין).
- 3.2.2 המציע עומד בכל הדרישות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.
- 3.3 תנאי סף מקצועיים
- 3.3.1 המציע הינו משווק רשמי בישראל של היצרן AVAYA למערכת ה Contact Center ברמת שותפות - Sapphire program level לפחות.
- 3.3.2 המציע (בעצמו או באמצעות קבלן משנה מטעמו) הינו משווק רשמי בישראל של חברת Verint למערכת ההקלטות.
- 3.3.3 המציע (בעצמו או באמצעות קבלן משנה מטעמו) הינו משווק רשמי בישראל של חברת PAMAYA Ltd עבור אפליקציית ניהול פניות באמצעות Whatsapp וצ'אט.
- 3.3.4 המציע הוא בעל ניסיון במהלך של 24 חודשים רצופים לפחות, במהלך 4 השנים שקדמו למועד הגשת ההצעות למכרז, במתן "שירותי תחזוקה" (כמוגדר להלן) ל"מערכות מוקד" (כמוגדר להלן), עבור לפחות 2 לקוחות לפחות, כאשר כל מוקד שירות לקוחות כלל לפחות 50 נציגים המספקים שירות לפניות טלפוניות במקביל.
- 3.4 הגדרות והבהרות לסעיף זה:
- 3.4.1 "מערכות מוקד" כוללות לפחות את המפורט להלן:
- 3.4.1.1 מערכת AVAYA AURA ELITE Contact Centre של חברת AVAYA הכוללת לכל הפחות שירותי IVR, שירותי CTI, ומערכות לניהול מוקד.
- 3.4.1.2 מרכזיית טלפוניה IP של חברת AVAYA.
- 3.4.1.3 מערכת הקלטות.
- 3.4.1.4 אפליקציית ניהול פניות.
- 3.4.2 "שירותי תחזוקה" כוללים לפחות את המפורט להלן – עדכון ושדרוג גרסאות, תמיכה טכנית למשתמשים, וטיפול בתקלות על בסיס SLA.

4. הוראות להגשת ההצעה על ידי המציע:

- 4.1 להוכחת עמידת המציע בתנאי הסף, עליו להגיש את הצעתו בצירוף המסמכים המפורטים להלן:
- 4.1.1 להוכחת עמידה בתנאי הסף בסעיף 3.2.1 לעיל, יגיש המציע העתק תעודת רישום על היות המציע רשום כדין כישות משפטית (בשם הרלוונטי ע"פ דין) או העתק אישור עסק מורשה (למציע במעמד עצמאי). המסמך יצורף **כנספח 2** למכרז.
- 4.1.2 להוכחת עמידתו בתנאי הסף בסעיף 3.2.2 לעיל, המציע יגיש את המסמכים הבאים:

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. כ. ז. 2.6

- 4.1.2.1 . אישור תקף על ניהול פנקסי חשבוניות ורשומות לפי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש], וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975. המסמך יצורף **כנספח 3 למכרז**.
- 4.1.2.2 תצהיר בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987 חתום על ידי מורשה/י החתימה ומאומת על ידי עורך דין על פי הנוסח המפורט ב**כנספח 4 למכרז**.
- 4.1.2.3 תצהיר לפיו המציע מקיים את ההתחייבות לשמירה על זכויות עובדים. להוכחת העמידה בתנאי הסף, על המציע לחתום על הצהרה בנוסח המפורט ב**כנספח 5 למכרז**.
- 4.1.2.4 תצהיר לפיו המציע מקיים את הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998, לעניין הבטחת ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקום מס' 11), תשע"ו-2016, ככל שההוראות האמורות חלות עליו. התצהיר האמור יוגש בהתאם כמוגדר ב**כנספח 6 למכרז**.
- 4.1.3 להוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים בסעיפים 3.3.1 – 3.3.4 המציע יגיש תצהיר בנוסח המצורף יצורפו **כנספח 7 למכרז**, וכן יצרף אישורים מטעם היצרנים הרלוונטיים לגבי רמת השותפות העסקית על המציע ו/או קבלן המשנה מטעמו (ככל ורלוונטי), **כנספח 7א להצעת המציע**.
- 4.2 הוראות להגשת הצעת המחיר :
- 4.2.1 לצורך בדיקת הצעת המחיר, המציע יגיש הצעת מחיר על גבי הטופס המצורף **כנספח 8 למכרז**.
- 4.2.2 הצעת המחיר תכלול 3 פרקים (הסבר לכל פרק בהמשך) :
- 4.2.2.1 פרק א' לטופס הצעת המחיר - הצעת מחיר לרישוי ותחזוקה (80% ממשקל ההצעה).
- 4.2.2.2 פרק ב' לטופס הצעת המחיר - הנחה לתעריפי שעה עבור שירותים מקצועיים (Professional Services) (10% ממשקל ההצעה).
- 4.2.2.3 פרק ג' לטופס הצעת המחיר - עבור רכש פריטי רישוי נוספים ממחירון היצרנים (10% ממשקל ההצעה).
- 4.2.3 **פרק א' לטופס הצעת המחיר - הצעת המחיר לרישוי ותחזוקה על המערכת**
- 4.2.3.1 המוסד מפעיל כיום מערכת Contact Center במוקדי השירות המופעלים על ידו. לצורך התפעול השוטף של המערכת המוסד נדרש לחדש את הרישוי עבור רכיבי הרישוי, המפורטים ב**כנספח 16 למכרז**.
- 4.2.3.2 המוסד הגדיר סכום מקסימלי לרכיבי הרישוי כאמור בסכום של – 370,000 \$ לשנה בתוספת מע"מ (להלן – "סכום המקסימום לרכיבי הרישוי"),

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.6
2.2.א

- והמציעים במכרז יידרשו להגיש אחוז הנחה ביחס לסכום המקסימום לרכיבי הרישוי
- 4.2.3.3 התמורה לרישוי ותחזוקה לספק הזוכה תיקבע בהתאם לסכום המקסימום לרכיבי הרישוי בניכוי אחוז ההנחה הרוחבי שיציע המציע הזוכה (להלן "התמורה לרישוי ותחזוקה").
- 4.2.3.4 התמורה לרישוי ותחזוקה תשולם בכפוף לכך כי:
- 4.2.3.4.1 הספק יספק את כל רכיבי הרישוי המפורטים בטבלה בנספח 16 למכרז, בהתאם לכמויות המפורטות בטבלה בטור הכמות.
- 4.2.3.4.2 הספק יחדש את הרישוי לכל רכיבי הרישוי, באופן שיתאים תנאים להתקנה בסביבה מקומית (On-Premise) ב 2 סביבות לפחות – סביבת הייצור וסביבת הפיתוח והבדיקות.
- 4.2.3.4.3 הרישוי יתאם לרישוי צף (Concurrent), כלומר נציגים יוכלו להשתמש ברישוי מסוג CC על בסיס פנוי.
- 4.2.3.4.4 הספק יספק את השירותים המפורטים בחלק ב' למכרז (מפרט)
- 4.2.3.5 התמורה לרישוי תחול על כמויות הרישוי המפורטות ברכיבי הרישוי בנספח 16 למכרז. ככל ויידרש שינוי בכמות הרישוי – יחולו הוראות סעיף 9.2.3 להסכם ההתקשרות (תשלום לפריטים נוספים).
- 4.2.3.6 הצעת המחיר של המציע תוגש בכפוף להתחייבות המוסד ל 3 שנים. בתום השנה השלישית, ידונו הספק והמוסד בעדכון התמורה ו/או יוכל המוסד לסיים את ההתקשרות.
- 4.2.4 פרק ב' לטופס הצעת המחיר - רכש שירותים מקצועיים (Professional Services).
- 4.2.4.1 המוסד יוכל להזמין המספק שירותים מקצועיים, בקשר למערכת ה Contact center המוצעת, וזאת עבור שירותים שאינם כלולים בשירותי האחריות והתחזוקה המפורטים בחלק ב' למכרז.
- 4.2.4.2 התמורה עבור שירות זה תיקבע על בסיס תעריפי שעת עבודה לאנשי מקצוע, כשהיא מוכפלת בכמות שעות העבודה שיוזמנו בפועל על ידי המוסד, ואשר יבוצעו בפועל על ידי הספק.
- 4.2.4.3 בפרק זה בהצעת המחיר המציע יידרש להציע הנחה רוחבית (אחידה) עבור כל תעריפי המקסימום של תפקידים מסוימים. התעריפים לאחר הנחה ישמשו לחישוב התמורה לשירותים המקצועיים כאמור:

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

ב.ו

א.כ.ז

קטגוריה	מקצועית	דרישה מקצועית (ככל ולא רשום - בהתאם למערכת הרלוונטית)	מחיר לשעת עבודה בש"ח ללא מע"מ	מרב
1	ארכיטקט מערכת	תואר ראשון במדעי המחשב או מערכות מידע, ניסיון של 4 שנים בתכנון ארכיטקטורה	320	
2	מנהל פרויקט (PMO)	תואר ראשון או הנדסי בתחום מערכות מידע ניסיון של 4 שנים בניהול פרויקטים	300	
3	מומחה מרכזייה	ניסיון של שנתיים במתן שירותים מקצועיים בנושאי מרכזיית AVAYA	260	
4	מומחה הקלטות	ניסיון של שנתיים במתן שירותים מקצועיים בנושאי מערכת הקלטות של Verint	260	
5	מומחה / מתכנת CTI + IVR	ניסיון של שנתיים במתן שירותים מקצועיים בנושאי מערכות AVAYA	260	
6	מומחה / מפתח דוחות ניהוליים ותפעוליים	ניסיון של שנתיים באפיון והפקת דוחות במערכת BI	220	
7	System Administrator OCC-ה	ניסיון של שנה במתן תמיכה	180	
8	מדריך / מטמיע	ניסיון של שנה במתן שירותי הדרכה ו/או הטמעה	180	
9	טכנאי מומחה	ניסיון של שנה במתן שירותי Hands on	180	

4.2.4.4 יובהר כי בכל מקרה לא תשולם תמורה במסגרת רכיב תמורה זה עבור שירותים מקצועיים בגין שירותים הנכללים בשירותי התחזוקה המפורטים בחלק ב' למכרז.

4.2.4.5 עוד יובהר כי מדובר בשירות אופציונאלי, וכי המוסד איננו מחויב לרכוש שירותים מקצועיים בהיקף או בתמהיל כלשהו. הזמנת השירותים המקצועיים תהיה לפי שיקול דעתו והבלעדי של המוסד.

4.2.5 פרק ג' לטופס הצעת המחיר - רכש פריטים נוספים

4.2.5.1 בפרק זה בהצעת המחיר המציע יידרש להציע הנחה לרכש פריטים נוספים (שלא נכללים בטבלה בסעיף 4.2.3 לעיל), מכלל הפריטים והשירותים המוצעים בקטלוג היצרנים של המערכת (Avaya, Verint, PAMAYA Ltd), בקשר למערכת Contact Center הקיימת.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.6
2.2.2

- 4.2.5.2 ככל והמוסד יבחר לרכוש מוצרים נוספים של היצרן כאמור – הוא יהיה זכאי לקבל מחיר בהתאם למחיר במחירון היצרן הרלוונטי באותו מועד ללקוחות Enterprise, בניכוי אחוז ההנחה שיוצע.
- 4.2.5.3 יובהר כי מדובר בשירות אופציונאלי, וכי המוסד יהיה ראשי לרכוש את מוצרי היצרן בדרכים חלופיות, לפי שיקול דעתו.
- 4.2.6 הוראות נוספות לכל רכיבי הצעת המחיר
- 4.2.6.1 בנוסף, יגיש המציע את מחירוני היצרנים ללקוחות Enterprise באיזור בו נמצאת מדינת ישראל, התקפים למועד הגשת ההצעות, ובו מפורטים מחירי המחירון של היצרנים לכל הפריטים המפורטים בנספח 16 למכרז. המחירונים יוגשו חתומים על ידי היצרנים ו/או על ידי נציגם הרשמי בישראל.
- 4.2.6.2 המציע נדרש להציע אחוז הנחה בטווח 0-100% לכל רכיבי הצעת המחיר.
- 4.2.6.3 יובהר כי כל רכיב מחיר עומד בפני עצמו והמוסד יוכל לממש כל אחד מהם בנפרד, ללא תלות במימוש רכיבים אחרים.
- 4.2.6.4 המוסד קבע מקדמים שקלול הצעת המחיר. יובהר כי כל המקדמים לשקלול שפורטו במכרז ו/או בטופס הצעת המחיר הינם לצרכי שקלול ההצעות בלבד, ולא יחייבו את המוסד לרכוש רישוי בהיקף או בתמהיל מסוים. תשלום התמורה יבוצע בהתאם להיקפי השירותים שיוזמנו בפועל על ידי המוסד, בהתאם למפורט בהסכם.
- 4.3 בנוסף לאמור לעיל, יצרף המציע להצעתו את המסמכים הבאים:
- 4.3.1 הצהרת המציע בנושא התאמת יכולתו לדרישות המכרז והסכמה לתנאיו. על המציע לחתום על הצהרה כמפורט בנספח 1 למכרז.
- 4.3.2 אישור פרטי המציע ומורשי החתימה, על פי הנוסח המפורט בנספח 9 למכרז.
- 4.3.3 התחייבות לשמירה על סודיות והיעדר ניגוד עניינים – על המציע לחתום על הצהרת הסודיות בנספח 10 למכרז.
- 4.3.4 עסק בשליטת אישה או עסק בשליטת איש מילואים בעל עסק קטן או בינוני – להצעה אשר מתקיים בה האמור בסעיפים 2ב' או 2ד' (לפי העניין) לחוק חובת המכרזים, כלומר שהוגשה על ידי עסק בשליטת אישה או עסק בשליטת איש מילואים בעל עסק קטן או בינוני כאמור שם, יצורפו אישור רואה חשבון ותצהיר עורך-דין. מודגש בזאת, כי בהתאם להוראות החוק האמור, יש לצרף את האישור והתצהיר כאמור, בעת הגשת ההצעה למכרז, כמפורט בסעיף האמור, ובהתאם לרלוונטיות למציע בנוסחים המפורטים בנספח 11א' ו- נספח 11ב' בהתאמה.
- 4.3.5 הצהרה על שימוש בתוכנות מקוריות, כמוגדר בנספח 12 למכרז.
- 4.3.6 התחייבות לעריכת ביטוחים, כמוגדר בנספח 13 למכרז, בהתאם לדרישות ההסכם.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א.ב.א. 2.6

- 4.3.7 תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז, כמפורט בנספח 14 למכרז.
- 4.3.8 התחייבות המציע לשמירה וקיום נהלי הביטחון של המוסד, על פי המוגדר בסעיף 14 בהסכם (חלק ג' למכרז) ובנוסח המפורט בנספח 15 למכרז.
- 4.3.9 הסכם התקשרות – על המציע לצרף להצעתו את ההסכם, המצורף בחלק ג' למכרז, חתום בראשי תיבות על ידי מורשי החתימה של המציע בכל עמוד ובחתימה מלאה וחותמת המציע במקום המיועד לכך בסוף ההסכם.
- 4.4 אופן הגשת ההצעה:
- 4.4.1 המציע מתבקש לצרף את כל המסמכים הנדרשים כמפורט בסעיף 4.4 לעיל, בהתאם לסדר הסעיפים הרשומים, במעטפת ההצעה (להלן: "**מעטפת ההצעה**").
- 4.4.2 על המציע להגיש את הצעתו במעטפת ההצעה בצירוף כל המסמכים הנלווים הדרושים.
- 4.4.3 ההצעה תוגש בשלושה העתקים (עותק אחד יסומן כמקור ושניים כהעתק).
- 4.4.4 ההצעה תוגש במעטפה סגורה, שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם, שעליה יכתב שם המכרז בלבד.
- 4.4.5 במעטפת ההצעה יהיו שתי מעטפות פנימיות נפרדות, כמפורט להלן:
- 4.4.5.1 "**מעטפת המחיר**": בה תוגש הצעת המחיר (נספח 8 למכרז). מעטפת המחיר תסומן במספר 1.
- 4.4.5.2 "**מעטפת המכרז**": בה יוגשו כלל הנספחים והמסמכים הנלווים שיש להגיש במסגרת ההצעה, כמפורט בסעיפים 4.2 ו 4.3 לעיל, למעט הצעת המחיר (נספח 8 למכרז). מעטפה זו תסומן במספר 2.
- 4.4.6 לתשומת לב המציעים, אין לציין בשום צורה את המחיר המוצע על ידי המציע במסמכי המכרז המצויים במעטפת המכרז (מעטפה מספר 2) אלא אך ורק במעטפת המחיר.
- 4.4.7 כל המסמכים בהצעת המציע יחתמו בחותמת המציע, ותוכנסנה כשהן סגורות וחתומות כאמור לתוך מעטפת ההצעה.
- 4.4.8 את מעטפת ההצעה יש להגיש במסירה ידנית בלבד לתיבת המכרזים של המוסד לביטוח לאומי, המשרד הראשי, רחוב יפו 217, ירושלים, ארכיב בקומה 1, **עד למועד המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 2.4 למכרז**.
- 4.4.9 מעטפת הצעה, שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד ובשעה הנקובים לעיל, **לא תובא בחשבון ולא תידון על ידי ועדת המכרזים**.
- 4.4.10 בתמורה למסירת מעטפת ההצעה, יקבל המציע אישור על מסירת ההצעה. על המציע להקפיד על קבלת אישור זה כשהוא כולל את כל הפרטים הנדרשים.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2. (א. ב. ג.)

4.4.11 לתשומת לב המציעים, בכניסה לבניין של המוסד קיימים סדרי אבטחה ובדיקת תעודות אישיות, קיימת בעיית חניה בסביבה והפרעות כלליות בתנועה בירושלים וכו', אשר עלולות לגרום לעיכוב בכניסה לבניין המוסד. לפיכך, על המציע לקחת זאת בחשבון על מנת להגיש את ההצעה בזמן.

4.5 דרישות והנחיות למגיש ההצעה:

4.5.1 ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת.

4.5.2 המציע מתבקש לעיין וללמוד היטב את תנאי המכרז, על כל נספחיו, בטרם הגשת ההצעה.

4.5.3 המציע מאשר כי קרא והבין את כל המסמכים הנכללים במסמכי המכרז, וכי הוא מסכים לכל התנאים האמורים בהם.

4.5.4 אין המציע רשאי לצלם, להעתיק, להעביר, להודיע, למסור או להביא במישרין או בעקיפין לידיעת כל גורם או אדם מידע ו/או חומר ו/או ידיעה שיגיעו אליו בקשר עם הצעה זו, או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת.

4.5.5 מוסכם בזאת כי כל טעות חישובית שתתגלה בהצעה – תתוקן ובלבד שניתן לתקנה ללא קבלת הבהרה מקדימה מהמציע. כן יתוקן, בהתאם, הסכום הכללי של ההצעה.

4.5.6 למציע לא תהיינה טענות כלפי המוסד בגין הוצאות שנגרמו לו לצורך מילוי הצעתו, בין אם התקבלה הצעתו ובין אם לא.

4.5.7 הוראות אלו למגשי ההצעות מהווים חלק בלתי נפרד מהחוזה. יש להגיש מסמך זה חתום בעת הגשת ההצעה.

4.5.8 תוקף ההצעה יהיה כמפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 2.4 למכרז. במידה ויבקש המוסד, יאריך המציע את תוקף ההצעה בהתאם.

4.5.9 ההצעה תוגש על ידי **ישות משפטית אחת**. חל איסור על הגשת הצעה על ידי מספר ישויות משפטיות. הישות המשפטית הקובעת לעניין בחינת ההצעה ועמידתה בתנאי הסף המוגדרים במכרז, הינה הישות המשפטית החתומה על מסמכי ההצעה.

4.6 שינויים והסתייגויות:

4.6.1 המציע אינו רשאי להכניס תיקונים ו/או שינויים ו/או הסתייגויות ו/או להתייחס לדרישות המכרז באופן חלקי, ואם כך ייעשה - רשאי המוסד, לפי שיקול דעתו המוחלט, לפסול את ההצעה ולא לדון בה כלל, או להתעלם מהשינויים ולהתייחס להצעה כאילו הוגשה ללא השינויים ולמציע לא תהיה כל טענה בעניין.

4.6.2 בכל מקרה של שינוי ו/או השמטה ו/או תוספת שיעשו על ידי המציע במסמכי המכרז ו/או כל הסתייגות לגביהם, בכל דרך וצורה שהיא (להלן: "**הסתייגויות**"), אשר לא הותרו במפורש על ידי המוסד במסגרת יתר הוראות המכרז, רשאי המוסד:

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.6 א.ב.א.

- 4.6.2.1 לפסול את הצעת המציע למכרז.
- 4.6.2.2 לראות בהסתייגויות כאילו לא נכתבו כלל ולהתעלם מהן.
- 4.6.2.3 לראות בהסתייגויות כאילו הן מהוות פגם טכני בלבד, ולדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגויות ובלבד שבתיקון כאמור אין בכדי לשנות את מחיר ההצעה ו/או פרט מהותי בה.
- 4.6.3 ההחלטה בין האפשרויות דלעיל נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המוסד. אם יחליט המוסד לנהוג לפי אחת האלטרנטיבות המנויות לעיל והמציע יסרב להסכים להחלטתו, רשאי המוסד לפסול את ההצעה.

5. קבלת מסמכי המכרז ושאלות הבהרה

5.1 קבלת מסמכי המכרז :

5.1.1 ניתן להוריד את מסמכי המכרז (ללא תשלום) באתר האינטרנט של המוסד (www.btl.gov.il).

5.1.2 אין בהורדת חוברת המכרז מהאינטרנט או בהעתקתו, בכל דרך שהיא, משום יצירת בעלות עליו.

5.2 איש קשר :

5.2.1 איש הקשר נציג המוסד לביטוח לאומי לכל עניין הקשור למכרז הוא :

שם:	חן אלזם
דואר אלקטרוני:	hozim@nioi.gov.il

5.3 נוהל העברת שאלות הבהרה :

5.3.1 שאלות הבהרה הנוגעות לפרטי המכרז, בכל הנושאים, יש להפנות בכתב בעברית לאיש הקשר הנ"ל, באמצעות דואר אלקטרוני בלבד (שאלות שיופנו בדרכים אחרות לא ייענו ולא יחייבו את המוסד), עד לתאריך המופיע בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 2.4 לעיל.

5.3.2 שאלות שיועברו באיחור, מכל סיבה שהיא, לאחר המועד שנקבע במכרז, לא יענו ולא יחייבו את המוסד.

5.3.3 שאלות הבהרה יוגשו בפורמט EXCEL בלבד (לא PDF) במבנה המוצג הבא :

מס' סידורי	מספר עמוד	מספר הסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז	פירוט השאלה
------------	-----------	----------------------------------	-------------

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.6

א. 2.2

- 5.3.4 המוסד יפרסם מסמך תשובות לשאלות הבהרה, באתר האינטרנט של המוסד (בפרק מכרזים) בכתובת www.btl.gov.il או במודעות בעיתונות, לפי שיקול דעת המוסד.
- 5.3.5 באחריות המציעים להתעדכן באופן שוטף דרך האתר, ולא תשמע כל טענה ו/או דרישה מהמציע בקשר לכך.
- 5.3.6 המוסד יענה על השאלות לפי שיקול דעתו הבלעדי ואינו מתחייב לענות על כל השאלות.
- 5.3.7 המוסד רשאי לפרסם יותר מקובץ הבהרות אחד.
- 5.3.8 תשובות המוסד לשאלות ההבהרה יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז והוראותיו. על המציעים לצרף להצעתם תדפיס או תדפיסים של כל קבצי הבהרות המוסד, חתומים על ידי מורשי החתימה של המציע.
- 5.3.9 מובהר בזאת, כי במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין המכרז לבין הבהרות המוסד, הבהרות המוסד בכתב גוברות על הנוסח הקבוע במסמכי המכרז. כמו כן, במקרה של סתירה ו/או התאמה בין קבצי ההבהרות, הנוסח האחרון של ההבהרות, שיפרסם המוסד, גובר על הנוסח המוקדם.
- 5.3.10 מובהר כי בכל במקרה של פגם או חסר במכרז או במסמכיו, חובה על המציע ליתן למוסד הודעה בכתב בדבר האמור מיד עם גילוי על ידו ועל פי המפורט לעיל, שאם לא יהא כן מושתק מלטעון כל טענה בהקשר זה.

6. תהליך בחירת הזוכים

- 6.1 שלב א': בדיקה של סעיפי הסף:
- 6.1.1 בשלב זה, ההצעות ייבדקו לגבי עמידת הצעת המציע בכל תנאי הסף.
- 6.1.2 הצעות שאינן עונות על כל תנאי הסף, ייפסלו.
- 6.2 שלב ב': קביעה של ציון המחיר:
- 6.2.1 בשלב זה תיבדק הצעת המחיר של המציע לרכיבי התמורה, שיוגשו על ידי המציעים שעברו את שלב א', על גבי **נספח 8** למכרז.
- 6.2.2 הצעת המחיר המשוקללת של כל מציע i תחושב כדלקמן:
- 6.2.2.1 לפרק א' לטופס הצעת המחיר - התמורה לרישוי ותחזוקה - המציע שיציע את אחוז ההנחה הגבוה ביותר לרכיב זה ($d1$) יקבל ציון 100, שאר המציעים יקבלו ציון יחסי. בהתאם לנוסחה להלן:

$$P1i = d1 / d1max \cdot I$$

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. ב. ג.
ב, ג.

כאשר:

P_{1i} - הצעת מחיר משוקללת לפרק רישוי ותחזוקה.

D_1 - אחוז ההנחה המוצע על ידי המציע לסכום המקסימום לרכיבי הרישוי.

-A

6.2.2.2 לפרק ב' לטופס הצעת המחיר השירותים המקצועיים - המציע שיציע את אחוז ההנחה הגבוה ביותר לרכיב זה (d_2) יקבל ציון 100, שאר המציעים יקבלו ציון יחסי, בהתאם לנוסחה להלן:

$$P_{2i} = d_2 i / d_2 \max$$

כאשר:

P_{2i} - הצעת מחיר משוקללת לפרק השירותים המקצועיים.

D_2 - אחוז ההנחה המוצע על ידי המציע לתעריפים המרביים עבור השירותים המקצועיים.

6.2.2.3 לפרק ג' לטופס הצעת המחיר - רכש פריטים נוספים - המציע שיציע את אחוז ההנחה הגבוה ביותר לרכיב זה (d_3) יקבל ציון 100, שאר המציעים יקבלו ציון יחסי, בהתאם לנוסחה להלן:

$$P_{3i} = d_3 i / d_3 \max$$

כאשר:

P_{3i} - הצעת מחיר משוקללת לפרק רכש פריטים נוספים.

D_3 - אחוז ההנחה המוצע על ידי המציע לרכש פריטים נוספים ממחירון היצרן.

6.2.3 הצעת המחיר המשוקללת הכוללת תחושב כדלקמן:

$$TP_i = 80\% * d_1 i + 10\% * d_2 i + 10\% * d_3 i$$

כאשר:

TP_i - הצעת המחיר המשוקללת של מציע i .

$d_1 - d_3$ min - הציון שניתן לכל אחד מרכיבי הצעת המחיר

6.2.4 אם בהצעת המחיר שיגיש מציע תחסר הצעה לרכיב בטופס הצעת מחיר – המוסד רשאי לחשב כאילו הוגש אחוז הנחה של 0%, לפסול את ההצעה, ו/או לעדכן את ההצעה במחיר הגבוה ביותר שהגיש מציע אחר.

6.2.5 יובהר כי כל המקדמים שפורטו בהצעת המחיר ונכללים בנוסחת השקלול לעיל הינם לצרכי שקלול ההצעות בלבד, ולא יחייבו את המוסד לרכוש שירותים מסוג ו/או בהיקף מסוים. תשלום התמורה יבוצע בהתאם להיקפי השירותים שיוזמנו בפועל על ידי המוסד, בהתאם למפורט בהסכם.

6.2.6 וועדת המכרזים תוכל לבחון את סבירות הצעות המחיר של המציעים, בהתאם לשיקול דעתה, לרבות באופן של קבלת חוות דעת מקצועיות מצד יועצים מטעמה ו/או זימון המציעים (כולם או חלקם) למתן הסברים על הצעות המחיר שהגישו.

6.2.7 במקרה בו מספר הצעות יקבלו ציון הצעה זהה:

6.2.7.1 אם לאחר שקלול ההצעות כמפורט לעיל, ההצעות בעלות הציון המשוקלל הגבוה ביותר קיבלו ציון זהה, יפעל המוסד בהתאם להוראות סעיפים 2ב' ו-2ד' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, בדבר "עסק בשליטת אישה" ובדבר "עידוד משרתי מילואים בעסקים זעירים, קטנים או בינוניים" כהגדרתם שם, וזאת בתנאי שהמציע עומד בדרישות החוק.

6.2.7.2 ככל שבתום תהליך שקלול ההצעות כמפורט לעיל, ידורגו שתי הצעות או יותר במקום הראשון (בחישוב של 2 ספרות לאחר הנקודה לציון ההצעה), תקיים ועדת המכרזים הגרלה בין המציעים אשר הצעתם תדורג ראשונה כאמור, והזוכה בהגרלה יוגדר כזוכה.

6.3 זוכים חלופיים (כשירים נוספים):

6.3.1 המוסד ראשי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, להכריז על הצעות מציעים כ"כשיר"/ כשירים נוסף/ נוספים" (לפי העניין), אשר הצעותיהם מדורגות לאחר המציע הזוכה, והכל לפי הוראות סעיף זה.

6.3.2 במידה והוכרז מציע ככשיר נוסף, תוארך תוקף הצעתו עד למועד המקסימאלי המפורט בסעיף 2.4 למכרז זה.

6.3.3 אם לא יעמוד המציע הזוכה באילו מדרישות המכרז, ובפרט בדרישות לקראת חתימת ההסכם, ינהג שלא בתום לב, או מכל סיבה אחרת המפורטת במסמכי המכרז, רשאי המוסד, בתקופה בה תהיה הצעת הכשיר הנוסף בתוקף, על פי שיקול דעתו הבלעדי, להכריז על הכשיר הנוסף כ"מציע זוכה", ולאחר מכן להתקשר עימו (בכפוף לעמידתו בתנאים המפורטים בסעיף 7 להלן, ובהתאם לשאר תנאי המכרז).

6.4 עיון בהצעות מציעים אחרים:

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.6

2.א.2

- 6.4.1 המציע מצהיר כי ידוע לו שעל פי תקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1973 (להלן – תקנות חובת המכרזים) יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים שלא זכו במכרז, לראות את הצעתו אם זכה. כמו כן, מצהיר המציע כי אין לו התנגדות לכך ואין צורך לבקש ממנו רשות להראות את הצעתו, בכפוף לחוק חובת המכרזים ותקנותיו.
- 6.4.2 **מציע רשאי לציין מראש**, על גבי מסמך נפרד ומנומק שיצרף להצעתו, אלו חלקים בהצעתו יש בהם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי. מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים.
- 6.4.3 לתשומת לב המציע, מציע שלא יציין על גבי מסמך נפרד כאמור לעיל נימוקים מפורטים מדוע מדובר בסוד מסחרי ו/או מקצועי כאמור ו/או שוועדת המכרזים תסבור שהנימוקים אותם ציין המציע בהודעתו הינם נימוקים לאקוניים שאין בהם כדי להעיד על סודיות החלקים בהצעת המציע - יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים.
- 6.4.4 לתשומת לב המציע, סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודעה בכך שחלקים אלו בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים. מכאן שהמציע מוותר מראש על זכות עיון בחלקים אלו של המציעים האחרים.
- 6.4.5 מודגש כי למרות האמור לעיל, וועדת המכרזים תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או סוד מקצועי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות חוק חובת המכרזים ותקנותיו.
- 6.4.6 מציע שיבקש לממש את זכותו כאמור לעיל, יפנה לאיש הקשר במכרז, בתוך 30 ימים ממסירת החלטת ועדת המכרזים על הזוכה במכרז.

7. התחייבויות, אישורים ופעילויות שיידרשו מהזוכה במכרז

7.1 ביטוח:

- 7.1.1 ובהר בזאת, כי לפני הגשת הצעה למכרז זה, על המציע חלה האחריות לוודא בעצמו ועל חשבונו אצל חברת ביטוח האם תסכים לבטחו כנדרש במכרז ואת המשמעויות הכספיות של התאמת הכיסוי הביטוחי העומד לרשותו לדרישות הביטוח הלאומי.
- 7.1.2 על מורשי החתימה של המציע לחתום על התחייבות לעריכת ביטוחים, כמפורט בנספח 13 ולצרף להצעה, כאחד מתנאי הסף להשתתפות במכרז.
- 7.1.3 המציע מצהיר ומתחייב, כי אם ייבחר כזוכה במכרז, הוא ימציא לביטוח הלאומי, אישור קיום ביטוחים בהתאם לנוסח המצ"ב בנספח ה' להסכם, כפי הנדרש במסמכי המכרז ללא כל שינוי באישור האמור, אלא אם אושר בהליך שאלות הבהרה או הליך אחר בטרם הגשת הצעות למכרז, חתום על ידי חברת הביטוח, וזאת כתנאי סף לחתימת הביטוח הלאומי על הסכם ההתקשרות עם הזוכה ומימוש הסכם ההתקשרות.

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.6
2.2.א

- 7.1.4 מובהר בזאת, כי המציע אינו נדרש לצרף להצעה את נספח ה' (אישור קיום ביטוחים) להסכם אלא נספח 13 (התחייבות לעריכת ביטוחים) בלבד.
- 7.1.5 הפוליסות ואישור קיום ביטוחים לצורך חתימה על הסכם התקשרות, כמצורף בנספח ה' יימסרו לביטוח הלאומי בתוך 14 ימי עבודה מהודעת הביטוח הלאומי לזוכה על זכייתו במכרז זה או בלוח זמנים אחר שהביטוח הלאומי יקבע, וכתנאי לחתימה על הסכם התקשרו.
- 7.1.6 לתשומת לב המציע – מאחר שאין אפשרות להוציא לפועל את כל דרישות הביטוח באישור קיום ביטוחים, יהיה על הזוכה למסור לביטוח הלאומי העתקי פוליסות או תמצית פוליסות חתומות על ידי חברת הביטוח ובהן ירשמו כל הסדרי הביטוח הנדרשים מהזוכה על פי מכרז זה.
- 7.1.7 הזוכה יהא רשאי להגיש העתקי פוליסות ובהן ימחק כל מידע שאינו רלוונטי לדרישות הביטוח הלאומי, לרבות מחירים, שמות מבוטחים או ספקים אחרים, כתובות, מידע עסקי סודי וכדו'. לחילופין אפשר להמציא תמצית פוליסה מאת חברת הביטוח ובה תיאור הכיסוי והנדרש על פי המכרז זה. המסמך יהיה חתום על ידי חברת הביטוח.
- 7.1.8 למען הסר ספק מובהר בזאת:
- 7.1.8.1 מציע שהצעתו תתקבל לא יוכל לטעון כי אין ביכולתו ו/או חברת ביטוח מסרבת להתאים את כיסוי הביטוח שלו לנדרש במכרז ו/או כי עלויות התאמת כיסוי הביטוח שלו לדרישות הביטוח הלאומי לא נלקחו בחשבון בהצעתו.
- 7.1.8.2 מציע שהצעתו תתקבל ולא יתאים את כיסויי הביטוח שלו לדרישות הביטוח הלאומי במועד הרשום בהסכם או בכל מקום אחר במכרז יחולו הוראות נספח 13 – התחייבויות המציע לעריכת ביטוחים. כמו כן, שמורה לביטוח הלאומי הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לחלט את הערבות שהגיש וכן לנקוט נגדו בכל דרך חוקית העומדת לרשותו, לדרוש ממנו פיצוי על הנזקים שיגרמו לו מעצם אי עמידת המציע בהתחייבות זו כלפיו.
- 7.2 הגשת ערבות ביצוע:
- 7.2.1 הזוכה יגיש למוסד לביטוח לאומי ערבות אוטונומית בלתי מותנית בסכום השווה ל 75,000 ₪ כולל מע"מ.
- 7.2.2 על ערבות הביצוע יחולו הוראות סעיף 7 בהסכם.
- 7.2.3 ערבות הביצוע תהיה בנוסח המפורט בנספח ו' להסכם.
- 7.3 חתימה על הסכם התקשרות:

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.6

2.א.2

8. זכויות המוסד

- מכרז ת 2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

סד לביטוח לאומי
כ.א.ב.ז.
ב.ו.

- המכרז, והכל בין אם המחיר גבוה מדי או נמוך מדי, לדעת המוסד באופן שיש בו כדי להטיל ספק ביכולתו של המציע לבצע את השירותים.
- 8.8 בנוסף ומבלי לגרוע מהוראות מכרז זה, הוראות כל דין והלכה פסוקה, ועדת המכרזים רשאית מנימוקים שיירשמו להורות על תיקון כל פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם, וזאת אם מצאה כי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת הציבור ואת תכליתו של מכרז זה.
- 8.9 המוסד רשאי בכל עת, בהודעה שתועבר בכתב, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים הנוגעים למכרז זה, על פי שיקול דעתו המוחלט.
- 8.10 אין באמור לעיל בכדי לגרוע מזכויות המוסד על פי כל דין ו/או לוועדת המכרזים על פי חוק חובת מכרזים, תשנ"ג-1993 או התקנות על פיו.
- 8.11 בדיקת איכות והתאמה:
- 8.11.1 המוסד, או כל גורם אחר שהוסמך על ידיו לעניין זה, רשאי בכל עת לבדוק את איכות אספקת השירותים של מי מהמציעים והתאמתם לדרישות המכרז.
- 8.11.2 כמו כן, רשאי המוסד, או כל גורם שהוסמך על ידיו לעניין זה, לבדוק את מידת יכולתו של המציע לעמוד בדרישות המכרז.
- 8.11.3 במידה ויימצאו ליקויים ברמת איכות אספקת השירותים על ידי המציע הזוכה - המוסד יוציא דו"ח אשר יכלול את המועד הקצוב והשלמת תיקון הליקויים. במידה ויתברר על פי תוצאות הבדיקה כי אין ביכולתו של המציע הזוכה לעמוד בדרישות המכרז, רשאי המוסד לבטל את הזכייה.
- 8.12 המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, על פי המוגדר בסעיף 16 בהסכם (חלק ג' למכרז).

9. תקופת ההתקשרות

- 9.1 תקופת ההתקשרות תהיה למשך 3 שנים מיום החתימה על ההסכם עם המציע הזוכה (להלן "תקופת ההתקשרות הראשונה").
- 9.2 למוסד האופציה להאריך את ההתקשרות הראשונה בשתי תקופות אופציה, בנות שנה כל אחת (להלן "תקופת ההארכה").
- 9.3 בסך הכול תקופת ההתקשרות הכוללת (תקופת ההתקשרות הראשונה ותקופת ההארכה) לא תעלה במצטבר על חמש שנים.
- 9.4 הארכת תקופת ההתקשרות תבוצע בהודעה מוקדמת למציע הזוכה של 60 ימים לפני תום תקופת ההתקשרות הרלוונטית. בתקופות האופציה יחולו על הצדדים כל תנאי ההסכם.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. כ. ז.
2.6

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א.ב.ג. 2.ב.א

חלק ב' – מפרט השירותים

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א.ב.ג.
א.ב.ג.

12. מטרות

- 12.1 המוסד לביטוח לאומי מפעיל כיום מערכת Contact Centre, המספקת שירותים ליבה טכנולוגית למוקדי השירות שמופעלים על ידו.
- 12.2 מערכת ה Contact Centre כוללת מספר מערכות משנה, הפועלות על בסיס אינטגרטיבי, כמערכת אחודה כוללת בין השאר:
- 12.2.1 מערכת Contact Centre מלאה AVAYA AURA ELITE של חברת AVAYA הכוללת IVR, CTI, מערכת Multichannel. בגרסה 10.
- 12.2.2 מרכזיית טלפוניה IP של חברת AVAYA, המקושרת לצירי SIP TRUNKS של המוסד.
- 12.2.3 מערכת הקלטות Impact 360 operational QM של חברת Verint בגרסה 10.2.
- 12.2.4 כלי תוכנה המשולבים במערכת לרבות בסיסי נתונים, תוכנות וירטואליזציה, מחוללי דוחות.
- 12.2.5 יישומי מפיתוח עצמי המקשרים את מערכות ה AVAYA למערכות המוסד, כגון ממשק המקשר את מערכת הטלפוניה של AVAYA למערכת הדלפק הקדמי (CRM) של המוסד.
- 12.2.6 יישומי מדף מתוצרת צד ג' המשולבים במערכת, כגון מערכת לניהול פניות Whatsapp וציאט של חברת PAMAYA Ltd.
- 12.3 לצורך המשך תפעול המערכת, המוסד נדרש לחידוש רישוי עבור "רכיבי הרישוי", המפורטים בנספח 16 למכרז, וכן לקבלת שירותי תחזוקה עבור המערכת, כמפורט להלן.

13. תיאור המצב הקיים

- 13.1 המוסד מפעיל כיום שישה מוקדי שירות טלפוני: בצפת, כרמיאל, נתיבות, באר שבע, רחובות ודימונה בהיקף כולל של כ-750 נציגים.
- 13.2 להלן פירוט השירותים העיקריים המסופקים בכל אחד מהמוקדים:

השירות	מס' גישה	קו תקשורת נתונים	כמות עמדות
מידע אישי/כללי למבוטח	*6050	10	200
תמיכה בשירותי אינטרנט	04-8812245		
קו ייעודי לקמפיינים נכנסים	04-8812266		

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. ב. ג.

ב. ג.

20	4	08-9369669	מוקד חו"ל
			קמפיינים יוצאים IVR
			שירותי BACK OFFICE למוקד צפת
20	4	119908-650 08-6509935	תשלומים בכרטיסי אשראי, כגון גל"ש, גמלאות
		339908-650	מוקד מייצגים
		08-6509934	שמירת הריון

13.3 היקפי הפעילות כיום (המידע מובא לידיעה כללית ואיננו מחייב את המוסד):

13.3.1 סה"כ פניות ביום ל IVR – כ 60,000.

13.3.2 סה"כ שיחות ביום מועברות לנציגים – כ 30,000.

13.3.3 סה"כ שיחות ביום שנענות עי נציגים – כ 25,000.

13.3.4 סה"כ שיחות ביום שננטשות בהמתנה לנציגים – כ 5,000.

13.4 הפיצול בין המוקדים מבוצע על בסיס תורים וירטואליים ואין משמעות למיקום הפיזי של המוקד.

14. תצורת ההתקנה הקיימת של מערכת ה Contact Center

14.1 המערכת פועלת כיום מעל גבי תשתית הווירטואליזציה של הביטוח הלאומי, המותקנות באתר המחשוב הראשי, כאשר DR פועל באתר הגיבוי של המזמינה.

14.2 המערכת מותקנת על בסיס תשתית שרתים וירטואלית (Hyper-V) המסופקת על ידי המוסד (סביבת ייצור וגיבוי), עם ליבה כפולה בזמינות גבוהה (High-Availability) במרכז המחשבים במשרד הראשי ובאתר הגיבוי של המוסד, מהם מסופקים השירותים למוקדים השונים המופעלים על ידי המוסד כמפורט לעיל.

14.3 שתי הליבות פועלות בתצורת זמינות חלקית, כאשר המרכזייה פועלת בתצורת Active-Active, שיחות נכנסות במקביל לשני האתרים ובמקרה של תקלה משביתה במרכזייה אחת, השיחות ינותבו למרכזייה באתר השני שתישא במלוא הקיבולת. השרתים מוגדרים לתצורת של cold standby ידנית.

14.4 הליבות מותקנות בתצורת Cluster, המאפשרת גם פיזור עומסים במקרה הצורך.

14.5 בכל ליבה מותקנות כל יכולות המערכת, למעט מערכת ההקלטות שתותקן במרכז המערכת במשרד הראשי בלבד, ללא גיבוי.

א. כ. ז.

ב. ו.

מכרז ת 2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

- 14.6 2 הליבות מחוברות בינהן וכן אל מוקדי השירות באמצעות קו נלי"ן המסופק על ידי המוסד. החיבור למפ"א מבוסס על חיבורי SIP Trunk ו SBC, בהיקף המאפשר קיום של לפחות 2,000 שיחות בו-זמנית מול המוקדים (700 שלוחות נציג ו-500 אפיקי IVR).
- 14.7 שני מרכזי המערכת מחוברים למערכות הממוחשבות של המוסד באמצעות "שער כניסה" מאובטח. הקישור למערכות המוסד הינו באחריות המוסד.
- 14.8 כל אחת מליבות המערכת הינה בעלת שרידות לוקאלית מלאה.
- 14.9 כל מוקד שירות הינו וירטואלי, משמע הוא פועל באופן עצמאי על בסיס יכולות המערכת, כמוקד תפעולי נפרד ואוטונומי בניהול מבוזר, וזאת ללא פגיעה ביכולות המערכת ובזמניות הנדרשת (לרבות לעניין שליטה בקרה, הרשאות וכד').
- 14.10 באתרי הקצה מותקנות עמדות עבודה ושלוחות IPT, בחיבור מתג POE נפרד, וכן במערכות ראש ובסופטפון המחובר למערכת ה CRM.

15. דרישות כלליות לשירותי אחריות ותחזוקה

- 15.1 הספק אחראי לספק שירותי אחריות ותחזוקה באופן מלא לכל רכיבי המערכת (לרבות מערכת הטלפוניה ומערכת ההקלטות (להלן "שירותי האחריות והתחזוקה").
- 15.2 שירותי האחריות והתחזוקה יכללו את כל הפעולות הנדרשות לתפעול מלא ותקין של המערכת לרבות (הכל כמפורט בהמשך):
- 15.2.1 עדכון גרסאות ועדכוני קושחה.
- 15.2.2 עדכון שמות ומספרי שלוחה.
- 15.2.3 עדכון תכונות השלוחה לרבות ועדכון קונפיגורציה ובהגדרות של המערכת ועדכון טבלאות המערכת.
- 15.2.4 הגדרות ועדכונים במערכות מענה קולי וממשקים לדואר אלקטרוני.
- 15.2.5 יכולת צפייה בדו"חות - השימוש (הצפייה) בדוחות ובתצוגות יתאפשר מכל תחנה המחוברת למערכת, בכפוף להרשאות, ללא צורך ברכישת רישיון נפרד להצגת הדוחות ו/או תצוגות זמן אמת.
- 15.2.6 תמיכה טכנית.
- 15.2.7 טיפול בתקלות.
- 15.2.8 תיעוד טכני.
- 15.3 שירותי האחריות והתחזוקה לא יכללו תחזוקה לפיתוחים שבוצעו במערכת מתחילת הפעלתה (אשר ככל ויידרשו כ"שירותים מקצועיים", בתשלום נפרד כמוגדר בסעיף 9.2.2 להסכם).

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. 2.2

2.6

- | | |
|--------|--|
| 15.4 | הספק יישא באחריות כוללת לשירותי האחריות והתחזוקה (Total Risk), למעט במקרים הבאים, בהם לא תחול אחריותו: |
| 15.4.1 | נזק בודון ו/או ברשלנות שייגרמו על ידי המוסד ו/או מי מטעמו |
| 15.4.2 | שימוש בציוד שלא על פי הוראות הזוכה ו/או היצרן, |
| 15.4.3 | נזק שיארע כתוצאה מתקלה בזרם החשמל, כוח עליון, ברק, אש, מים, אסון טבע, |
| 15.4.4 | ביצוע טיפול במערכות שלא על ידי הספק. |
| 15.5 | במסגרת שירותי האחריות והתחזוקה, הספק יידרש לקבל אחריות לכל רכיבי הרישוי המפורטים בנספח 16 (לא כולל את ציוד הקצה במוקדי השירות (כגון Headset). |
| 15.6 | במסגרת שירותי האחריות והתחזוקה, הספק נדרש להסתייע בכלל היצרנים שמוצריהם נכללים בפירוט רכיבי הרישוי של המערכת, והוא יידרש לממש את האחריות המוקנה למוסד למול היצרנים ו/או נציגיהם הרשמיים בארץ. |
| 15.7 | בנוסף, הספק יידרש לבצע תחזוקה על בסיס Best Effort ליישום הסופטפון בתחנות העבודה של הנציגים, משולב ב-CRM לשליטה בתוכנה על הפונקציות הטלפוניות של המכשיר הפיסי (בהיקף של כ 700 נציגים) (שם הרכיב - ELITE-M R6 PREM PKG). |
| 15.8 | שירותי האחריות והתחזוקה של הספק יסופקו החל במועד חתימת הסכם ההתקשרות וימשכו במהלך כל תקופת ההתקשרות, כמוגדר בהסכם ההתקשרות. |

16.1 הספק יספק את כל כוח האדם הנדרש לצורך ביצוע שירותי האחריות והתחזוקה, בהתאם לדרישות חלק זה.

- 16.2.2 מהנדס מערכת –

- | | |
|----------|--|
| 16.2.2.1 | הספק יעמיד איש תשתית ברמת טכנאי מומחה. |
| 16.2.2.2 | מהנדס המערכת המוצע יהיה זמין בשעות הפעילות של מוקד הקריאות (יפורטו להלן). מהנדס המערכת יידרש (בין היתר): |

- 16.2.2.2.1 לנהל את הטכנאים מבחינה מקצועית.
- 16.2.2.2.2 להפעיל על פי הצורך את גופי השירות והתמיכה הטכנית מטעם היצרנים או מטעם הספק לפי העניין, עד פתרונה.

מכרז ת(2026) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.2.K
2.1

16.2.3 טכנאים –

- 16.2.3.1 הספק יעמיד 2 טכנאים, אשר ישמשו לתמיכה בדרג ראשון בתקלות במערכות השונות.
- 16.2.3.2 כל אחד מהטכנאים נדרש להיות בעלי 2 שנות ניסיון לפחות במתן שירותי תחזוקה למערכות Avaya (לטכנאי אחד) ומערכת Verint וכן בעל הסמכות רלוונטיות הנדרשות לטיפול ברכיבי המערכת.
- 16.2.3.3 תפקידי הטכנאים:
- 16.2.3.3.1 לנטר את פעולת המערכת - ביצוע בדיקות שוטפות יזומות עפ"י Checklist כדי לוודא שהמערכת על כל רכיביה פועלת בצורה מלאה ותקינה,
- 16.2.3.3.2 ביצוע תיקונים ושיפורים בדו"חות, בתסריטי IVR ובתצוגות על פי דרישת המוסד (ברמה שאינה מחייבת פיתוח, הפיתוח מבוצע בחצרות הספק ע"י צוות הפיתוח מטעמו).
- 16.2.3.3.3 לטפל בפניות המתקבלות מהמוקדים, ו/או מגורמים טכניים בתוך המוסד.
- 16.2.3.3.4 לנהל את הטיפול בכל תקלה שתתגלה במערכת.
- 16.2.3.4 הטכנאים יפעלו בסניף רחובות בשעות הפעילות בימים א'-ה' 8:00-17:00 ככל ותידרש עבודת טכנאים בימי ו' וערבי חג בין השעות 8:00-13:00 – הדבר יבוצע בתשלום נפרד על בסיס שעות. לאחר שעות אלה יופנו פניות למוקד השירות (כמפורט להלן).
- 16.2.3.5 יובהר כי הספק יידרש להעמיד מחליפים לטכנאים בכל היעדרות למשך של יותר מ 2 ימי עבודה.
- 16.3 הספק יידרש להציג את אנשי המפתח שפורטו לעיל לאישור המוסד תוך 14 יום ממועד חתימת הסכם ההתקשרות.
- 16.4 הספק נדרש לקבל את אישור המוסד לכל החלפה של איש מפתח מכל סיבה שהיא.
- 16.5 המוסד רשאי לדרוש החלפה של איש מפתח, ככל ואיננו שבע רצון משירותיו.
- 16.6 יובהר כי שירותי התחזוקה יסופקו באופן תפוקתי, וכי הדרישות להעמדת צוות מקצועי כאור לעיל הינן דרישות מינימום, ואין בהגדרת בכדי לפגוע באחריות הספק לספק את שירותי התחזוקה בהתאם לכל הדרישות בפרק זה.
- 16.7 עוד יודגש כי אין באמור לעיל כדי להגדיר דרישות להיקפי משרה כלשהם, והספק יידרש להעסיק את צוות התחזוקה בהתאם לנדרש.

17. הרישוי עבור מערכת ה Contact Center

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א.ב.2.

ב.ב.

- 17.1 כחלק משירותי האחריות והתחזוקה, הספק יספק למוסד את כל הרישוי הנדרש להמשך הפעלת מערכת ה Contact Center, בהתאם להיקפי הרישוי המפורטים בנספח 16 למכרז.
- 17.2 ככל ותידרש תוספת לכמויות הרישוי הנכללת ברכיבי הרישוי – אלה יסופקו על ידי הספק תמורת תוספת תשלום, בהתאם לכללים לרכש פריטים נוספים ממחירון היצרנים, במפורט בסעיף 9.2.3 להסכם.
- 17.3 הרישוי יסופק לסביבת On Premise בשלב זה. ככל והמוסד יבקש לעבור לסביבת ענן – יחושב השינוי בתמורה בהתאם לכללים לרכש פריטים נוספים ממחירון היצרנים, במפורט בסעיף 9.2.3 להסכם.
- 17.4 על הספק לוודא כי יסופקו למוסד כל השירותים הכלולים ברישוי שיסופק, בהתאם לרמות השירות בתנאי הרישיון של היצרנים.

18. עדכון גרסאות

- 18.1 הספק יעדכן את גרסאות המערכת מעת לעת, בהתאם למועדי העדכון שייקבעו על ידי היצרנים ובהתאם להחלטת המוסד.
- 18.2 הספק יהיה ערוך לביצוע העדכון תוך עד 30 יום מועד פרסום העדכון על ידי היצרן הרלוונטי.
- 18.3 כל עדכון שיבוצע על ידי הספק יכלול עדכון של כלל רכיבי המערכת המקושרים ביניהם על מנת להבטיח אחידות גרסאות.
- 18.4 טרם ביצוע עדכון גרסאות או שינוי בתצורה ידאג הספק לגבות את המערכת סמוך לביצוע העדכון ויתחייב שיש ביכולתו לבצע Roll Back.
- 18.5 על מנת למנוע הפרעה למהלך התקין של המוקדים - עדכונים יבוצעו ע"י הספק לאחר שעות העבודה. בכל מקרה, עדכון יסתיים לפני תחילת יום העבודה.
- 18.6 הספק יתחייב להודיע למוסד לפחות שישה חודשים מראש על כוונת היצרן להפסיק את התמיכה או השיווק (EOS/ EOL) ברכיב במערכת, ולספק רכיב חלופי באישור המוסד, ללא תוספת תשלום.

19. תחזוקה מונעת

- 19.1 כחלק משירותי האחריות והתחזוקה - הספק נדרש לבצע תחזוקה מונעת לכל רכיבי המערכת על פי הנחיות היצרן/ים.
- 19.2 שירותי התחזוקה המונעת יכללו לפחות את המפורט להלן:
 - 19.2.1 הספק נדרש לבצע לפחות אחת לשנה בדיקה מקיפה של המערכת על כל מרכיביה, במטרה לבדוק את תפקודה השוטף, חוסנה, ביצועיה, זמינותה, נושאים טעוני תיקון או שיפור וכדו'.

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. 2.2.

ב. 2.6

- 19.2.2 הספק יבצע גיבוי לפחות אחת לחודש. הגיבוי יתייחס לכל בסיס הנתונים במערכת, על רכיביה.
- 19.2.3 הספק יידרש לבצע סיור במוקדי השירות ובמרכזי הנתונים של המוסד כדי לבחון את תקינות הציוד הקיים, ולהגיש דו"ח פערים למוסד.
- 19.3 בכל פעולות התחזוקה המונעת - הספק נדרש להגיש דוח בדיקה מפורט למוסד עם פרוט הליקויים שנמצאו והצעה מפורטת לפעולה מתקנת ולשיפור תפקוד המערכת. הספק נדרש לבצע את התיקונים וההתאמות בהתאם לאישור המוסד.
- 19.4 ככל ותימצא תקלה בפעולות מערכות הגיבוי במהלך התחזוקה המונעת - היא תטופל בהתאם לרמות השירות בהתאם למפורט להלן.

20. מוקד תמיכה טכנית

- 20.1 על הספק להפעיל מרכז תמיכה טכנית (Help Desk) מאויש.
- 20.2 מרכז השירות ישמש לצורך טיפול בפניות מורכבות (Tier 2), ויתמוך בכל הפעולות הבאות:
- 20.2.1 סיוע והדרכה בתפעול המערכת לטכנאים מטעמו ולאנשי מערכות מידע של המוסד.
- 20.2.2 סיוע בהגדרות ובעדכוני הגדרות.
- 20.2.3 תיאום ביקור טכנאי לעמודת נציגי השירות במוקדי השירות לטיפול בתקלות ו/או החלפת ציוד תקול.
- 20.3 מתודולוגיית המענה במרכז התמיכה הטכנית:
- 20.3.1 לצורך כך, הספק אחראי באופן מלא להפעלת מרכז השירות ויספק לו את כל האמצעים הנדרשים (כוח אדם מקצועי, מיקום פיזי, אמצעים נלווים הנדרשים להפעלת מוקד שירות, מערכות טכנולוגיות, ציוד קצה, אמצעי תקשורת ואבטחת מידע).
- 20.3.2 הפניות יועברו למרכז השירות באחת החלופות הבאות:
- 20.3.2.1 טלפון - השיחות יהיו למספר טלפון ייעודי חינמי.
- 20.3.2.2 פניות באמצעות מייל.
- 20.3.2.3 באמצעות הודעות Whatsapp.
- 20.3.3 המענה האנושי במרכז התמיכה הטכנית יסופק לכל הפחות בימים א' עד ה' בין 07:30 ועד 19:00 וביום שישי בין 07:30 ועד 13:00 (להלן "חלון הקריאות").
- 20.3.4 בשעות מעבר לחלון הקריאות, יופעל מוקד הודעות, אשר יעביר את הקריאה למרכז התמיכה הטכנית בתחילת יום העבודה העוקב.
- 20.3.5 מרכז התמיכה הטכנית יספק שירות בעברית.

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. ב. ג.
2.6

20.3.6 הספק יכין נהלי עבודה מסודרים לעבודת מרכז השירות. הנהלים יוגשו לאישור המוסד.

20.4 רמות שירות להפעלת מוקד השירות:

20.4.1 במהלך שעות חלון הקריאות – יינתן מענה אנושי תוך עד 60 שניות ל- 90% מהפניות.

20.4.2 עבור יתרת הפניות שלא נענו במועד שנקבע לעיל - יהיה על הספק להציע לפונה לקבל קריאה חוזרת (Call Back) וזאת תוך עד 15 דקות מהפניה. על הספק לחזור לפונה במסגרת שיחה חוזרת לפחות פעמיים בטווח זמן של 15 דקות בין פנייה חוזרת אחת לשנייה.

20.4.3 יובהר כי מענה אוטומטי או הפניה לביצוע שיחה חוזרת (Call Back) לא יחשב כמענה.

20.5 שלבי הטיפול בקריאות

20.5.1 בשלב הראשון יבוצע סיווג של הקריאה (באמצעות נציג השירות במוקד ו/או מהנדס המערכת מטעם הספק).

20.5.2 לאחר קביעת סיווג הקריאה יידרש מהנדס המערכת מטעם הספק לנהל את הטיפול בקריאה, ככל ותוגדר כתקלה.

20.5.3 הספק יתעדף טיפול בקריאות באמצעות חיבור מרחוק. ככל ולא יימצא פתרון בדרך זו – יידרש הספק לשלוח טכנאי לאתרי מוקד השירות ו/או למרכזי הנתונים של המוסד.

20.5.4 הספק נדרש לקבל את אישור מהמוסד על סיום התיקון בקריאה.

20.6 תיעוד הפניות

20.6.1 נציג התמיכה הטכנית יתעד את כל המידע הנדרש לכל קריאה שתגיע למרכז השירות. תכולת התיעוד תיקבע על ידי המוסד.

20.6.2 הספק נדרש להפעיל מערכת קריאות לתיעוד הפעלת מרכז השירות. מערכת הקריאות תוגש לאישור המוסד עד שבוע לאחר חתימת הסכם ההתקשרות.

20.6.3 על מערכת הקריאות המוצעת לעמוד בדרישות הבאות:

20.6.3.1 יכולת ניהול לקוחות / פונים – שמירת פרטי הפונה, הקפצת מסך הפונה.

20.6.3.2 ניהול ותיעוד של כלל תהליך הטיפול בקריאות (FLOW) בכל שלבי הטיפול הנדרשים.

20.6.3.3 הקפצת תרחישי טיפול ופרוטוקולי טיפול, בהתאם לסיווג הפניה.

20.6.3.4 שמירת היסטוריית הפניות במגוון חתכים.

20.6.3.5 קיום הרשאות ללקוח לצפות במידע במערכת.

20.6.3.6 יכולת להפיק דוחות לגבי תהליכי הטיפול בקריאות ועמידת הספק ברמות השירות הנדרשות.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.2.2
(2.2)

21. רמות שירות לטיפול בתקלות

21.1 הספק נדרש לטפל בכל קריאה שתסווג כתקלה על ידי מרכז התמיכה הטכנית.

21.2 לצורך הטיפול בתקלות יוגדרו רמות החומרה כדלקמן:

21.2.1 תקלה קריטית - תקלה הגורמת להשבתה מלאה של המערכת או השבתה מלאה של מרכז מערכת או השבתה מלאה של פונקציות מרכזיות במערכת, כגון: CTI, IVR, מרכזיה, DB, HA.

21.2.2 התקלה חמורה - תקלה הגורמת הפוגעת במהלך העבודה התקין של המערכת ו/או להשבתה חלקית של פונקציות ושירותים מרכזיים במערכת, כגון: CTI, IVR, מרכזיה, DB, HA.

21.2.3 תקלה רגילה - תקלה רגילה הינה תקלה שאינה קריטית או חמורה.

21.3 סיווג התקלה ייקבע על ידי המוסד באופן בלעדי.

21.4 על הספק לטפל בתקלות בהתאם לרמות השירות להלן:

מס'	סיווג התקלה / השירות	משך הטיפול	תחילת הטיפול	חזרה לפעילות רגילה לאחר תיקון התקלה
1.	קריטית	רציף, 24 שעות ביממה 365 ימים בשנה	עד שעתיים	עד 4 שעות
2.	חמורה	במהלך שעות הפעילות הרגילות	עד 4 שעות	עד 8 שעות
3.	רגילה	במהלך שעות הפעילות הרגילות	עד ליום העבודה הבא	בתוך שלושה ימי עבודה

21.1 הספק נדרש לספק את כל האמצעים הנדרשים לטיפול בתקלה, לרבות:

21.1.1 איסוף מידע טכני הקשור לתקלה.

21.1.2 הקצאת המומחים הטובים ביותר שיש ברשותו.

21.1.3 תיקון באגים ועדכון גרסאות.

21.2 הספק יתחייב לעשות כל מאמץ סביר וכל דבר סביר, שיידרש כדי למנוע תקלות משביתות ו/או לצמצם את משך ההשבתה וחומרת הפגיעה במערכת.

21.3 הספק נדרש לבצע תיקונים עוקפים, שיאפשרו הורדת רמת החומרה של התקלה (Walk Around).

21.4 בתקלות קריטיות או חמורות הספק יתחייב לערב לאלתר את היצרן בפתרון התקלה, לרבות במקרה הצורך יידרש נציג היצרן להגיע לאתר של המוסד לטיפול.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א.נ.ז.
ב.ב.

- 21.5 הספק נדרש להגיש למוסד סיכום לכל תקלה, שתכלול – פירוט התקלה, הטיפול שבוצע, לקחים למניעת הישנות התקלה.
- 21.6 במקרה שבו לא יעמוד הספק ברמות השירות – יחולו הוראות סעיף פיצויים מוסכמים המוגדרים בהסכם.

22. דיווחים

- 22.1 הספק יספק למוסד אחת לחודש דוח המפרט את כל האירועים במסגרת שירותי האחריות והתחזוקה (לרבות – תחזוקה מונעת, קריאות שירות, טיפול בתקלות ועמידה ברמות השירות).
- 22.2 הדו"ח יימסר למוסד בצורה של קובץ מחשב בפורמט Excel או Word.
- 22.3 בנוסף, הספק מחויב לספק למוסד כל דיווח או מידע שיבקש המוסד אודות סטאטוס הטיפול בתקלות ובקריאות שירות שיועברו לטיפולו, בכל חתך שהוא וביחס לכל תקופה שהיא.
- 22.4 מנהל הלקוח מטעם הספק מחויב להשתתף בכל פגישת עבודה שיזמן המוסד, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, לצורך דיון ומעקב אחר הטיפול בתקלות.

23. תיעוד

- 23.1 הספק נדרש לספק למוסד ולעדכן מעת לעת, כל תיעוד הנדרש לתפעול ותחזוקת המערכת.
- 23.2 התיעוד יכלול לפחות את המפורט להלן:
- 23.2.1 הנחיות להפעלה (Manual).
- 23.2.2 חומרי הדרכה.
- 23.2.3 תנאי הרישוי.
- 23.3 השימוש (הצפייה) בדוחות ובתצוגות יתאפשר מכל תחנה המחוברת למערכת, בכפוף להרשאות, ללא צורך ברכישת רישיון נפרד להצגת הדוחות ו/או תצוגות זמן אמת.

24. תקופת הערכות

- 24.1 ככל וייבחר ספק זוכה שאיננו הספק הנוכחי – יוקצה לו חודש לצורך הערכות וחפיפה עם הספק הנוכחי, במהלכו יידרש:
- 24.1.1 לבצע פגישות הכרות עם נציגי המוסד.
- 24.1.2 להציג לאישור המוסד את הצוות המקצועי מטעמו.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. 2.2
ב. 2.6

- 24.1.3 לבצע מיפוי של כל סוגי הרישוי המשמשים את המוסד.
- 24.1.4 קיום פגישות עם הספק הנוכחי, לצורך לימוד המצב הקיים (כגון ארכיטקטורה, סקירת תקלות אופייניות, פירוט הפיתוחים הקיימים, קליטת התייעוד הקיים), וכל דבר נוסף הנדרש לצורך פעולת תקין של המערכת.
- 24.1.5 להיערך להפעלת מוקד התמיכה.
- 24.2 שירותי האחריות והתחזוקה יסופקו על ידי הספק בכל מוקדי השירות שיפעיל המוסד ברחבי הארץ (במיקומים הנוכחיים ובמקומות נוספים ככל ויידרש).
- 24.3 יובהר כי כל השירותים המפורטים בחלק זה (מפרט השירותים) כלולים בעלות הרישוי, ככל ולא נרשם מפורשות אחרת.

25. תקופת הפרדות

- 25.1 המוסד יודיע לספק 30 יום מראש על מועד תחילת תקופת ההפרדות. בהיעדר הודעה כאמור, וככל ותקופת ההפרדות תחל כתוצאה מהפרה של הספק – המוסד יוכל להפעיל את תקופת ההפרדות ללא התרעה מוקדמת ובאופן מידי להלן – "תקופת ההפרדות".
- 25.2 יובהר כי תקופת ההפרדות לא תעלה על 2 חודש קלנדריים.
- 25.3 הספק מחויב להמשיך במתן שירותי האחריות והתחזוקה כמפורט לעיל, הנדרשים לפי דרישות ההסכם במהלך כל תקופת ההפרדות.
- 25.4 במסגרת תהליך ההפרדות, יבצע הספק את הפעולות הבאות (מעבר לשירותי האחריות והתחזוקה בהתאם למפורט לעיל):
- 25.4.1 מיפוי המערכת, פירוט רכיבי הרישוי, פירוט הפיתוחים, סקירת תקלות פתוחות.
- 25.4.2 קיום מפגשי חפיפה עם הספק החלופי. יש לכלול לפחות 5 שעות חפיפה.
- 25.4.3 מחיקת כלל המידע הקשור להתקשרות ממאגרי המידע של הספק וקבלת אישור החטיבה לכך.
- 25.5 העברת עובדים:
- 25.5.1 המוסד יהא רשאי לבקש כי נציגי צוות ההספק, שהועסקו על ידו לצורך מתן שירותי האחריות והתחזוקה יעברו (חלקם או כולם) להעסקה ע"י המוסד ו/או ע"י הספק חליפי.
- 25.5.2 מהלך העברת העובדים מותנה בהסכמת העובדים בלבד.
- 25.5.3 הספק מתחייב שלא למנוע בשום דרך מעבר עובדים אשר יחפצו בכך, לרבות ע"י קביעת סעיפים מגבילים בהסכמי ההעסקה או דרישה מעובדים אלה לוותר על זכויות בגין הסכמתו לשחררם.
- 25.6 הסבת חוזים, הסכמים ורישיונות תוכנה:

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. ב. ג.
ד. ה.

- 25.6.1 המוסד יוכל לדרוש מהספק להסב הסכמים עם ספקי משנה מטעמו, ששימשו לצורך מתן שירותי האחריות והתחזוקה.
- 25.6.2 הוראה בנושא זה תיכלל בהסכמים ובהזמנות העבודה של הספק למול קבלני המשנה שלו.

א.נ.נ.

נ.נ.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

חלק ג' – הסכם ההתקשרות

א.ב.ג.

ב. (

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

הסכם התקשרות מספר _____

שנערך ונחתם בירושלים ביום ____/____/____

בין

המוסד לביטוח לאומי,

מרחוב יפו 217, ירושלים, באמצעות המורשים לחתום מטעמו

באמצעות המוסמך/ים לחתום בשמו ולחייבו בחתימתו/תם מר מוטי מסיכה, סמנכ"ל תמ"מ, ומר ירון
ישראלי חשב המוסד או סגנו
(להלן: "המוסד")

לבין

מספר _____ מזהה (ח.פ. / ת.ז.) _____

אשר כתובתו _____

(להלן: "הספק")

הואיל מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד
לביטוח לאומי (להלן – "המכרז");
והואיל והספק, לאחר שעייין בכל ההנחיות והתנאים במפרט המכרז, הגיש הצעתו במכרז, שצילומה
מצ"ב 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' ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;
והואיל והצדדים הסכימו שההבהרות תהיינה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;
והואיל ולאחר בדיקה ובחינה של הצעת הספק ובהסתמך על נכונות הצהרותיו ובהתבסס על הנתונים
שבהצעתו הסכים המוסד לקבל את הצעת הספק ולספק את השירותים לכל בתנאים
המפורטים להלן, החליט וועדת המכרזים בישיבתה מיום _____ להכריז עליו כמציע זוכה.
כמפורט בהסכם זה;

אי לכך הוצהר, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן :

1. מבוא ונספחים

- 1.1 המבוא להסכם זה ונספחיו, על כל הצהרותיו וקביעותיו, מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה ויקרא עמו
בד בבד והוא מהווה בסיס להתקשרות הצדדים לפיו.
- 1.2 להסכם זה מצורפים הנספחים הבאים :

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. כ. ז.

ב. ז.

- נספח א' - מסמכי המכרז.
נספח ב' - הצעת הספק.
נספח ג' - מסמך תשובות והבהרות לשאלות המציעים שהועבר בכתב לכל המציעים שהשתתפו במכרז.
נספח ד' - דרישות אבטחת מידע.
נספח ה' - אישור קיום הביטוחים (יצורף לאחר הזכייה).
נספח ו' - נוסח ערבות ביצוע.

- 1.3 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.
1.4 במקרה של סתירה בין הוראה כלשהי במסמכי המכרז (לרבות ההסכם) לבין הוראה כלשהי בהצעה - תכריע ההוראה שבמסמכי המכרז.
1.5 במקרה של סתירה בין מסמך מאוחר לבין מסמך מוקדם מקרב מסמכי המכרז (לרבות ההסכם), יגבר המסמך המאוחר.
1.6 במקרים אחרים של סתירה בין מסמכי המכרז (לרבות ההסכם), תכריע ההוראה שמיטיבה עם המוסד ו/או הפרשנות שמיטיבה עם המוסד, לפי שיקול דעת המוסד. מובהר, כי חסר לא ייחשב כסתירה.
1.7 חלוקת ההסכם ונספחיו לסעיפים נועדה לצורכי נוחות והתמצאות בלבד ואין לתת להם כל משמעות פרשנית.
1.8 כל תנאי המכרז נספח א' והצעת הספק בנספח ב' מחייבים את הצדדים להסכם זה והצדדים מקבלים על עצמם לקיימם ולפעול על פיהם.

2. הגדרות ומונחים

לצורך הסכם זה יהיו הגדרות המונחים המפורטים להלן כהגדרות לצידם.

ההסכם	הסכם זה על כל נספחיו.
המוסד 'המזמין	המוסד לביטוח לאומי וכל מי שהוסמך על ידו.
המכרז	מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

3. תקופת ההתקשרות

- 3.1 הסכם זה יהיה לתקופה ל 3 שנים, מיום החתימה על הסכם זה, דהיינו החל מיום ____/____/____ ועד ליום ____/____/____ (להלן: "התקופה הראשונה").

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. כ. ז.

ב. ו.

- 3.2 למוסד האופציה להאריך את ההתקשרות עם הספק בעוד 2 תקופות של 12 חודשים כל אחת, ובסך הכל עד 24 חודשים נוספים.
- 3.3 לספק תימסר הודעה 60 יום לפני תום תקופת ההתקשרות ו/או כל אחת מתקופות האופציה.
- 3.4 בתקופות האופציה יחולו על הצדדים כל תנאי הסכם זה.

4. הצהרות והתחייבויות הספק

- 4.1 הספק מצהיר ומאשר בזה כי הוא חותם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את מסמכי המכרז, הבינו היטב וקיבל מנציגי המוסד את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לו שנדרשו על ידו לגיבוש הצעתו והתחייבויותיו על פיו ועל פי הסכם זה ולא תהא לו כל טענה כלפי המוסד בקשר עם אי-גילוי מספק או גילוי חסר, טעות או פגם בקשר לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.
- 4.2 הספק מצהיר כי השירותים שיסופקו על ידו יעמדו בכל תנאי המכרז על נספחיו השונים.
- 4.3 הספק מצהיר כי הינו בעל ניסיון מקצועי מתאים המאפשר לו לספק את השירותים על פי הנדרש במסמכי המכרז והוראות הסכם זה, וכי יש בידיו הכלים, הידע, כוח האדם, האמצעים והכישורים המאפשרים לו לספק את השירותים כמפורט בהסכם זה, ואלה ימשיכו להיות ברשותו עד מילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי הסכם זה במשך כל תקופת ההתקשרות לפיו.
- 4.4 הספק מתחייב למלא באופן מדויק את הדרישות שבמסמכי המכרז, ובהסכם זה על כל נספחיו. הספק מתחייב לפעול בכל הקשור בביצוע הסכם זה, אם בעצמו ואם על ידי מי מעובדיו, במומחיות ובמקצועיות הגבוהים ביותר.
- 4.5 הספק מצהיר כי לכל אורך תקופת ההתקשרות ולכל אורך תקופת התקשרות נוספת אם תמומש, יהיו ברשותו כל האישורים והרישיונות הנדרשים על פי מסמכי מכרז זה ועל פי כל דין.
- 4.6 בכפוף להוראות ההסכם והמכרז בעניין קבלני משנה, הספק מתחייב לשאת באחריות מלאה לכל פעילות של קבלני משנה מטעמו, לרבות לנושא איכות אספקת השירות, איכות מתקני השירות, נזקים, הפרות וכל נושא אחר המצוי באחריות הספק בקשר לאספקת השירות עפ"י המכרז וההסכם.
- 4.7 הספק מצהיר כי בכל הקשור לשימוש בשירותים על ידי המוסד, כאשר השימוש הוא בהתאם להוראות השימוש של הספק, חלה על הספק בלבד האחריות הבלעדית והמוחלטת לכל תביעה ו/או דרישה באשר לאי שמירת דינים והוא משחרר בזאת את המוסד והמשתמש מכל תביעה ו/או דרישה כאמור בין אם הפרת הוראות דין נעשתה על ידו ובין אם נעשתה על ידי עובד או אחר מטעמו.
- 4.8 הספק מתחייב להביא לידיעת המוסד כל מידע בדבר תביעה שתוגש נגדו ו/או מי מטעמו בעילת רשלנות מקצועית ו/או התלויה ועומדת נגדו או נגד מי מטעמו ו/או הרשעה בעבירה לפי חוק שכר המינימום, התשמ"ז – 1987 ו/או לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991, וזאת במהלך כל תקופת ההתקשרות עמו על פי הסכם זה מיד עם היוודע לו עליהם.

5. זכויות יוצרים

- 5.1 הספק מצהיר כי הוא אחד מאלה:

- 5.1.1 בעל זכויות היוצרים, זכויות הפטנטים והסודות המסחריים והזכויות האחרות הגלומות במתן השירותים והשימוש בהן על ידי המוסד או מורשה מטעמו של בעל זכויות היוצרים (להלן: "הזכויות הקנייניות"),

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. ז. ז.
ז. ז.

5.1.2 לגבי הזכויות הקנייניות שאינן בבעלות הספק, שיש בידו כל האישורים הדרושים מטעם בעלי הזכויות האמורות כדי לאפשר לו לספק את השירותים ולהתקשר בהסכם זה;

5.2 כן מצהיר הספק כי אין ולא יהיה בשימוש בשירותים משום פגיעה בזכויות הקנייניות או כל זכות אחרת של צד שלישי כלשהו, וכי לא הוגשה ולא ידוע לו על איום על הגשת תביעה כלשהי על הפרת זכויות כאמור.

5.3 מוסכם כי במקרה שתעלה טענה ו/או תביעה בעניינים המפורטים בסעיף זה, יגן הספק על חשבונו על המוסד מפני אותה טענה ו/או תביעה וישלם את כל ההוצאות, הנזיקין, ושכ"ט של עורכי הדין שיפסקו ע"י בית המשפט בפס"ד חלוט, ובלבד שהמוסד יודיע לזוכה תוך 12 ימי עבודה על כל טענה ו/או תביעה כאמור, יאפשר לספק לנהל את ההגנה וישתף עמו פעולה ככל שניתן בעניין זה.

5.4 נודע לספק כי רכיב כלשהו במתן השירותים מפר זכות בניגוד להוראות הסכם זה, יסיר אותו מיד ויסכם עם המוסד והלקוח על שימוש ברכיב חוקי או ישיג רישיון שימוש חוקי ברכיב על פי תנאי הסכם זה, הכל על חשבונו בלבד, וכפי שיוסכם בין הצדדים, והכל כדי לאפשר המשך שימוש בשירותים ללא הפרעה למוסד.

5.5 אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מכל סעד אחר המוענק למוסד על פי הסכם זה או על פי דין באשר לשימוש ברכיבים מפרים, לרבות הזכות לפיצויים עקב הפרת הסכם זה או שיפוי בהתאם להוראות הסכם זה.

6. מהות ההסכם

6.1 הספק מתחייב בזאת כי במשך קיום הסכם זה, לרבות התקופות המוארכות, יהיה המוסד זכאי לרכוש את השירותים המפורטים במסמכי המכרז, ובפרט בחלק ב' – מפרט השירותים, בהתאם לתנאים הקבועים במסמכי המכרז.

6.2 הספק יישא באחריות כוללת לאספקת השירותים כלפי המוסד, ככל ולא הוגדר מפורשות אחרת.

6.3 השירותים יבוצעו ברמה מקצועית גבוהה, בהתאם לסטנדרטים ולכללים שהוגדרו על ידי המוסד, למקובל בשוק, ובהתאם להוראות כל דין.

6.4 למוסד זכות להזמין מהספק שירותים נוספים, כהוראת שינוי, ויחולו ההוראות הבאות:

6.4.1 המוסד יודיע לספק על הדרישה לשינוי בכתב.

6.4.2 הספק יידרש להגיש למוסד, תוך 3 ימי עבודה, התייחסות לשינוי הנדרש, בהתאם לתכולה שהתבקשה על ידי המוסד (לרבות – המענה המוצע, לוח זמנים למימוש ואומדן עלות במחיר קבוע).

6.4.3 המוסד יוכל לבקש הבהרות מהספק להצעתו ו/או לבקש תיקון. הספק יידרש לתקן את הצעתו בהתאם.

6.4.4 ככל והמוסד יאשר את השינוי – תופק לספק הוראת שינוי (כהזמנה נפרדת / הגדלת הזמנה קיימת). בהוראת השינוי יפורטו תנאי השינוי המאושר.

6.4.5 לאחר הנפקת הוראת השינוי – יחשב השינוי כחלק מהוראות ההסכם ויחולו עליו כל הוראות ההסכם.

א. כ. כ. 2.

2.6

7. ערבויות ובטחונות

- 7.1 להבטחת מילוי התחייבויותיו בהתאם להוראות הסכם זה, ימציא הספק, במעמד וכתנאי לחתימת הסכם זה, ערבות אוטונומית בלתי מותנית בנוסח המפורט בנספח ו' להסכם זה, בסכום השווה ל 75,000 ₪ כולל מע"מ (להלן "ערבות הביצוע").
- 7.2 ערבות הביצוע תהיה לפקודת המוסד לביטוח לאומי, ותוקפה יהיה למשך כל תקופת ההסכם (כולל תקופות הארכה של ההסכם באם יהיו), בתוספת של 90 יום מתום תקופת הסכם ההתקשרות.
- 7.3 ערבות הביצוע תהיה צמודה למדד מחירים לצרכן (המדד יהיה המחירים לצרכן אלא אם יוחלט אחרת), כשהמדד הבסיסי הוא המדד הידוע ביום האחרון להגשת ההצעות.
- 7.4 ערבות הביצוע תהיה ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, תשמ"א – 1981 ואשר אושרה על ידי החשב הכללי באוצר למתן ערבויות למכרזים ממשלתיים.
- 7.5 הערבות תוגש כערבות בנוסח המצורף בנספח ו' להסכם, ללא תוספות, השמטות או שינויים. לא יתקבל צילום של הערבות.
- 7.6 עלות הוצאת הערבות תהיה על חשבון הספק.
- 7.7 הארכת ערבות הביצוע, מפעם לפעם, תיעשה באותם מועדים שהמוסד יודיע על הארכת ההסכם, ככל שיודיע.
- 7.8 המוסד יהא רשאי לחלט את הערבות הביצוע או חלקה, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהספק לא יעמוד בתנאי מתנאי ההסכם ושאר מסמכי המכרז על נספחיהם השונים ו/או בגין נזק שייגרם למוסד על ידי הספק ו/או עובדיו ו/או קבלני משנה וכל מי שפועל מטעמו, בהתראה של שבועיים מראש וזאת מבלי לפגוע בזכויות המוסד לכל סעד אחר לפי כל דין.
- 7.9 על אף האמור הן בהסכם זה בכלל ובסעיף זה לעיל בפרט והן בגוף הערבות הבנקאית עצמה, מוסכם כי אם יהא הספק חייב למוסד סכום כלשהו בגין כל סיבה שהיא, גם אם אינו קשור להסכם זה, יהא המוסד רשאי, אך לא חייב, לעשות שימוש בערבות הבנקאית ו/או בכספים שיתקבלו מחילוט הערבות הבנקאית כאמור.
- 7.10 מובהר בזאת כי חילוט הערבות ייחשב כתשלום פיצויים מוסכמים והמוסד יהא זכאי לקבל מהספק כל סכום בגין כל נזק שנגרם לו בפועל.

8. יחסי הצדדים

- 8.1 מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי היחסים ביניהם לפי הסכם זה אינם יוצרים אלא יחס שבין מזמין לספק המספק שירות ו/או עבודה, בין מוכר שירותים וקונה שירותים, וכי רק על הספק תחול האחריות לכל אובדן או נזק שייגרם למישהו, לרבות עובדיו המועסקים על ידו או הבאים מכוחו או מטעמו לספק שירותים.
- 8.2 מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי אין לראות בכל זכות הניתנת על פי הסכם זה למוסד לפקח, להדריך, או להורות לספק או לעובדיו או למי מטעמו, אלא אמצעי להבטיח את קיום הוראות הסכם זה במלואן, לספק ולמועסקים על ידו לא תהיינה זכויות כלשהן של עובד המוסד, והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצויים או הטבות אחרות בקשר 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.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. ק. כ.
2.6

- 8.3 המוסד לא ישלם כל תשלום בגין דמי ביטוח לפי חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב] התשנ"ה – 1995, או לפי חוק ביטוח בריאות ממלכתי התשנ"ד – 1994, מס הכנסה ויתר הזכויות הסוציאליות של הספק, של עובדיו ושל מי מטעמו, והספק לבדו ישלם כל תשלום וניכוי הכרוך בזכויות אלו.
- 8.4 הספק מתחייב להביא לידיעת עובדיו וכל מי שפועל מטעמו במסגרת הסכם זה את האמור בסעיף זה.
- 8.5 תשלומים בגין המועסקים - הספק מתחייב בזה לשלם עבורו ועבור כל המועסקים על ידו בביצוע הסכם זה את כל התשלומים שחובת תשלומם מוטלת עליו על פי כל דין, או על פי הוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלליים לבין ההסתדרות, או כל הסכם קיבוצי שהוא בר תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יתקנו, לרבות צווי הרחבה שיוצאו על פי הסכמים אלה. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, את תשלומי מס הכנסה, ביטוח לאומי, מע"מ, תשלומים על פי חוק שעות עבודה ומנוחה, דמי מחלה, דמי חופשה שנתית, שכר מינימום, קרנות עובדים, תשלומי פנסיה, תנאים סוציאליים וכיוצא ב.
- 8.6 חויב המוסד לשלם סכום כלשהו מהסכומים האמורים בסעיף 8.5 לעיל, בגין מי מהמועסקים על ידי הספק בביצוע הסכם זה, ישפה הספק את המוסד עם קבלת דרישה ראשונה, בגין כל סכום, שחויב לשלם כאמור.

9. תמורה ותנאי תשלום

- 9.1 התמורה לספק תהיה בהתאם להצעת המחיר שהגיש למכרז בנספח הצעת המחיר (נספח 8 למכרז), והנכללת בהצעת הספק, המצורפת כנספח ב' להסכם.
- 9.2 להלן הנחיות לתשלום רכיבי התמורה:
- 9.2.1 תמורה לרישוי ותחזוקה –
- 9.2.1.1 הספק יהיה זכאי לתמורה שנתית לרישוי ותחזוקה, בהתאם למחיר המקסימום לרכיבי הרישוי (\$ 370,000) לשנה בתוספת מע"מ בניכוי אחוז ההנחה שהוצע על ידי הספק במכרז.
- 9.2.1.2 יובהר כי התמורה לרישוי ותחזוקה תשולם בהתאם להיקפי הרישוי המפורטים בנספח 16 למכרז.
- 9.2.1.3 אחת לשנה יבוצע, בתחילת כל שנה משנות ההתקשרות (להלן "המועד הקובע"), יבוצע על ידי המוסד עדכון של כמות הרישוי הנדרשת, יחסית למפורט בנספח 16 למכרז והתמורה לרישוי ותחזוקה תותאם מאותו מועד והלאה, על בסיס הפרשים בכמויות, בהתאם למנגנון לפריטים נוספים בסעיף 9.2.3 להלן - (העדכון יבוצע ל 2 הכיוונים, בהתאם לעניין).
- 9.2.1.4 התמורה לרישוי ותחזוקה תחושב לפי דולר ארה"ב, כשהיא מתורגמת לש"ח לפי השער היציג במועד הגשת החשבון על ידי הספק.
- 9.2.1.5 התשלום השנתי ישולם בחודש הראשון לכל שנה משנות ההתקשרות.
- 9.2.1.6 יובהר כי התמורה לרישוי ותחזוקה תישאר קבועה למשך 3 שנים (למעט הפרשי שער כאמור).

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א.ב.ז.
ב.ב.

9.2.2 תשלום עבור שירותים מקצועיים –

9.2.2.1 ככל והמוסד יזמין שירותים נוספים (שאינם נכללים בשירותי האחריות והתחזוקה המפורטים בחלק ב' למכרז) – הוא יהיה זכאי לתמורה לפי היקף שעות העבודה שיוזמנו על ידי המוסד ויבוצעו בפועל על ידי הספק, כשהן מוכפלות בתעריף המקסימלי המפורט בפרק ב' לטופס הצעת המחיר, ובניכוי אחוז ההנחה שיוצע על ידי הספק לרכיב זה.

9.2.2.2 הספק יידרש להגיש מסמכים לעמידת אנשי הצוות הנדרשים בתנאים המפורטים בטופס הצעת המחיר, לפי סוג איש הצוות שיידרש על ידי המוסד.

9.2.2.3 יובהר כי מדובר בשירות אופציונאלי, וכי המוסד איננו מחויב לרכוש שירותים מקצועיים בהיקף ו/או מסוג מסוים.

9.2.3 תשלום עבור פריטים נוספים –

9.2.3.1 רכיב זה נועד לרכש מוצרים נוספים של היצרן, מעבר לכמויות המפורטות ברכיבי הרישוי (בנספח 16 למכרז) ו/או לרכיבים אשר לא פורטו ברכיבי הרישוי כאמור.

9.2.3.2 ככל והמוסד יבחר לרכוש פריטים נוספים של היצרן כאמור – הוא יהיה זכאי לקבל מחיר ליחידה, בהתאם למחיר במחירון היצרן באותו מועד ללקוחות Enterprise בניכוי אחוז ההנחה שיוצע לרכיב זה על ידי הספק הזוכה.

9.2.3.3 הספק יידרש להציג את המחירון התקף במועד ההזמנה חתום ומאושר על ידי היצרן.

9.2.3.4 למרות האמור לעיל – ככל והספק יציע מחיר לציבור הרחב של רישוי לאחד או יותר מהפריטים של המערכת נמוך מהצעתו במכרז – יידרש הספק להפחית את עלות חידוש הרישוי למוסד למחיר המוצע לציבור הרחב בהתאם.

9.2.3.5 יובהר כי לא יחול שינוי בתמורה לרישוי ותחזוקה כתוצאה מתוספת המוצרים הנוספים כאמור.

9.2.3.6 יובהר כי מדובר בשירות אופציונאלי, וכי המוסד יהיה ראשי לרכוש את מוצרי היצרן בדרכים חלופיות לפי שיקול דעתו.

9.3 הצמדה והפרשי שער –

9.3.1 התמורה לרישוי ותחזוקה תוצמד לשער החליפין של \$ ארה"ב, כאמור לעיל.

9.3.2 התמורה לשירותים מקצועיים תוצמד למדד המחירים לצרכן, כאשר מדד הבסיס יהיה המדד הידוע במועד הגשת ההצעות והמדד הקובע יהיה המדד הידוע במועד הגשת החשבונית מטעם הספק.

9.3.3 התמורה לפריטים נוספים לא תוצמד, ותחושב על בסיס המחירונים השוטפים של היצרן במועד ההזמנה כאמור.

מכרז ת(2026) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א.ב.2.

ב.6

במקרים חריגים, יש לפעול על פי סעיף 2.5.7 להוראת התכ"מ 7.3.2

9.3.5 בהתאם להצמדה שתחושב יגדלו או יופחתו התעריפים שנקבעו בהתקשרות

9.4 הזמנת שירותים תבוצע אך ורק בכפוף לקבלת הזמנה חתומה על ידי מורשי החתימה של המוסד. המוסד לא יישא בכל תשלום על פי הסכם זה או הנובע ממנו, אלא אם הסכים והתחייב לכך במפורש במסגרת הזמנה מפורטת מטעם המוסד.

9.5 המוסד יהיה רשאי להפחית מהתמורה לספק פיצויים מוסכמים במקרים הבאים:

מס ד"	הנושא	סעיף נספח בחלק ג' למכרז	גרייס	פיצוי מוסכם
1.	אי אספקת רכיבי הרישוי	16	תיקון התקלה תוך עד 3 ימי עבודה.	1,000 ₪ ליום בו לא יועמד הרישוי הנדרש לרשות המוסד, מעבר לגרייס.
2	העדרות של אנשי המפתח	18	עד 3 ימים בשנה משנות ההתקשרות היעדרות לא מורשית על ידי המוסד	1500 ש"ל לכל יום העדרות לא מורשית על ידי המוסד, מעבר לגרייס.
3	אי עמידת מוקד התמיכה הטכנית ברמות השירות	20	עד 10 מקרים בשנה משנות ההתקשרות	100 ₪ לכל מקרה נוסף
4	אי עמידה ברמות השירות לטיפול בתקלות (הגדרת התקלות בסעיף 21 בחלק ג' למכרז)	21	לתקלה קריטית – ללא תקופת תיקון לתקלה אחרת – עד 3 תקלות בשנה משנות ההתקשרות	לתקלה קריטית – 1000 ₪ לכל שעת פיגור בחזרה לפעילות רגילה לתקלה חמורה - 500 ₪ לכל שעת פיגור בחזרה לפעילות רגילה לתקלה רגילה - 250 ₪ לכל שעת פיגור בחזרה לפעילות רגילה

9.6 המוסד ישלם את התמורה המגיעה לספק לפי מכרז זה כנגד חשבוניות. החשבון ייבדק וישולם בכפוף לבדיקה בתוך 30 יום מיום קבלת חשבונית המוסד.

9.7 ביצוע התשלום לאחר שנבדק ואושר על ידי הגורם המוסמך יהיה בדרך של זיכוי חשבון הבנק של הזוכה על ידי חשבות המוסד.

9.8 ידוע למציע כי המוסד הקים פורטל ספקים, הזוכה מתחייב בזאת כי במידה ויידרש על ידי המוסד להגיש דיווחים ו/או חשבוניות באמצעות הפורטל לצורך התשלום עבור השירותים הנדרשים במכרז, הוא יעשה כן. מובהר בזאת כי הדרישה לפעול באמצעות הפורטל תהא בהתאם לקבוע בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976. הזוכה יישא בכל העלויות הכרוכות בהתחברות

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

ק.ב.ז.

והעברת הדיווחים והחשבוניות, בהתאם להתקשרות המוסד עם ספק הפורטל, כמקובל בהתקשרויות עם משרדי ממשלה.

10. אחריות לנזקים ושיפוי

- 10.1 הספק יישא באחריות לכל נזק שייגרם למוסד או לצד שלישי כלשהו עקב מעשה או מחדל, שלו ו/או של מי מעובדיו, שלוחיו, מועסקיו ו/או מי מטעמו במסגרת פעולתם על פי הסכם זה.
- 10.2 הספק מתחייב לשפות את המוסד ו/או את מי שפועל מטעמו בגין כל תשלום, פיצוי, פיצויים, שכר טרחת עורכי דין ומומחים וכל הוצאה אחרת ששולמו בעקבות פסק דין שאין עליו ערעור, בקשר עם תביעה שהוגשה נגד המוסד, עובדיו, שלוחיו, מועסקיו או מי מטעמו, ואשר האחריות לגביה חלה על הספק על פי האמור בסעיף 10.1 לעיל.

11. קיזוז

- 11.1 המוסד יהיה רשאי לקזז מכל תשלום המגיע ממנו לספק כל סכום אשר מגיע למוסד מהספק לרבות בגין הסכמים אחרים אשר קיימים ביניהם.
- 11.2 בטרם יעשה המוסד שימוש בזכותו לקיזוז לפי סעיף זה, יודיע המוסד לספק בכתב בדבר כוונתו לערוך קיזוז.
- 11.3 למען הסר ספק, מובהר בזאת כי שום הוראה בהסכם ההתקשרות לא תתפרש כמקנה לספק זכויות קיזוז ו/או עכבון כלפי המוסד והספק מותר בזאת על זכויות הקיזוז והעיכבון, ככל שזכות כאמור עשויה לעמוד לזכותו על פי החוזה או כל דין.

12. המחאת זכויות

- 12.1 מוצהר ומוסכם בזה כי חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב זכות מזכויותיו על פי הסכם זה או את ביצוע האמור בו או חלקו לאחרים, ללא אישור מראש ובכתב של המוסד. אישור המוסד המחאה או הסבה של זכויותיו או חובותיו של הספק על פי הסכם זה למרות האמור לעיל, לא יהיה באישור המוסד לשחרר את הספק מאחריותו כלפי המוסד בדבר הוראות הסכם זה.
- 12.2 מוצהר ומוסכם בזה כי למוסד הזכות להסב או להמחות זכויותיו על פי הסכם זה, כולן או מקצתן, ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

13. שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 13.1 הספק יידרש לעמוד בדרישות אבטחת המידע המפורטות בנספח ד' להסכם.
- 13.2 הספק ו/או גורם שיועסק מטעמו מתחייב לחתום על התחייבות לשמירת סודיות על פי הנוסח שצורף למפרט (נספח 10 למכרז) שיהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 13.3 אי פרסום מידע: הספק ומי מטעמו מצהירים בזה שידוע להם כי מידע שיימסר לו על ידי המוסד לשם ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה, אין לפרסמו, ועליו להחזירו למוסד בתום השימוש. ההתחייבות לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים. בפרט, הספק מנוע מלעשות שימוש בשמות מזמיני השירות בכל צורה שהיא, למעט כנדרש בהתאם להוראות ההסכם, ובכלל זה נאסר עליו להעביר את פרטי מזמיני השירות לצרכי שיווק.

א. ב. ג.
ד. ה.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

13.4 **שמירת סוד:** הספק מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל מסמך ו/או ידיעה אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה. תשומת לב הספק מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז – 1977 שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות על ידי בעל חוזה, לרבות קבלן, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח – 1958.

13.5 הספק מצהיר ומאשר כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981 ותקנותיו והוא יעשה ויפעל כמתחייב מחוק זה ומכל חוק אחר הנוגע לשמירתו - וסודיותו של המידע שימצא ברשות הספק. חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר:

25.6.3 היה מצוי בחזקת הזוכה קודם לגלוי ללא חובת הסודיות;

25.6.4 פותח באופן עצמאי ללא שימוש במידע סודי;

25.6.5 נמסר לזוכה ע"י צד ג' ללא חובת סודיות;

25.6.6 הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת הסודיות של המוסד;

25.6.7 רעיונות, תפיסות, ידע וטכניקות הקשורים לפעילות העסקית של הזוכה הכלולים במידע של המוסד ואשר נשמרו בזיכרונם של עובדי הזוכה שהיו בעלי גישה למידע בהתאם למפרט זה.

25.6.8 על הזוכה לגלותו בהתאם לצו שיפוטי.

13.6 הזוכה מתחייב להחזיר למוסד כל חומר שקיבל ממנו בעת ביצוע השירותים בהסכם זה עם סיום מתן השירותים ולא יאוחר משבועיים מיום סיום תקופת ההסכם.

14. סיווג ביטחוני של עובדי הספק

12.1 הספק מתחייב שכל מי שמופעל על ידיו באספקת השירותים, לרבות קבלני המשנה, ככל שקיימים, וכל מי שמופעל על ידם, יפעלו על פי ההנחיות של אגף הביטחון של המוסד.

12.2 הספק מתחייב להעביר לנציג המוסד/ נציג אגף הביטחון וכל מי שהוסמך על ידיו, לפי דרישתם נתונים לגבי כל אחד מהמועסקים/מופעלים מטעמו באספקת השירותים.

12.3 המוסד רשאי לדרוש מהספק להמציא אישורי רשויות הביטחון, לרבות משטרת ישראל, לגבי כל אחד מהמועסקים על ידו או הבאים מכוחו.

12.4 המוסד רשאי לא לאשר העסקת עובד/קבלן משנה מטעם הספק מכל סיבה שהיא, על פי שיקול דעתו הבלעדי וללא צורך בנימוק/הסבר כלשהו והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.

15. קבלני משנה

15.1 הספק לא יפעיל קבלני משנה למתן השירותים ללא אישור המוסד בכתב.

15.2 המוסד רשאי לא לאשר העסקת עובד /קבלן משנה מטעם הזוכה מכל סיבה שהיא ללא צורך בנימוק/הסבר כלשהו, והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. ב. ג.

ד. ה.

- 15.3 במידה ויופעלו קבלני משנה ע"י הספק – ייחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים שלו ושל כל מי מטעמו.
- 15.4 למען הסר ספק, באחריות הספק לדאוג כי כל קבלני המשנה עימם יתקשר לצורך מתן השירותים נשוא מכרז זה למוסד, יעמדו בתנאים ובדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
- 15.5 הסכם בין הספק לקבלן המשנה לא ישחרר את המציע ממחויבויותיו ומאחריותו הכוללת כלפי המוסד.
- 15.6 המוסד יהיה רשאי לפסול בכל עת ולפי שיקול דעתו הבלעדי קבלן משנה, שיועסק במתן השירותים מטעם הספק, מבלי לנמק וללא כל התחייבות כלפי הספק ו/או קבלני המשנה מטעמו ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או העובדים מטעמו יפסיקו את מתן השירות למוסד מיד. מובהר כי הספק ו/או קבלן משנה מטעמו ו/או מי מטעמם לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת עבודת קבלן המשנה לפי סעיף זה.

16. הפסקת ההסכם

- 16.1 המוסד רשאי להורות לספק להפסיק זמנית את אספקת השירותים, כולם או מקצתם, לפרק זמן מסוים, ללא צורך לנמק את החלטתו. הספק מתחייב למלא אחר הוראה זו לא יאוחר מ- 72 שעות ממועד קבלת ההודעה.
- 16.2 על אף האמור בסעיף זה לעיל, המוסד רשאי להפסיק הסכם זה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, מכל סיבה שהיא ואף ללא סיבה כלל, בהודעה בכתב של 60 יום מראש (להלן: "הודעה מוקדמת").
- 16.3 למרות האמור בסעיף זה לעיל, יהא המוסד רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק בהודעה מוקדמת של 7 ימים מראש, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים המוגדרים להלן:
- 16.3.1 במקרה שימונה לספק כונס נכסים זמני / קבוע מפרק סופי / זמני לעסקי או רכוש הספק. על הספק להודיע מידית למוסד על מינוי כונס הנכסים/המפרק כאמור לעיל.
- 16.3.2 במקרה שהספק הורשע בפלילים בעבירה שיש עימה קלון.
- 16.3.3 אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק. על הספק להודיע מידית למוסד בדבר מתן הצו כאמור.
- 16.3.4 אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם.
- 16.3.5 אם הספק הוכרז כתאגיד מפר.
- 16.3.6 הספק הפר את ההסכם הפרה שאינה יסודית יותר מפעמיים בשנה; בסעיף זה, "שנה" – משך הזמן שעבר ממועד ההפרה הראשונה למועד ההפרה השנייה. הפסקת ההתקשרות לפי סעיף זה מותנית במתן זכות טיעון בכתב לספק.
- 16.3.7 אם המוסד יסבור כי הספק ו/או גורם אחר מטעמו מצוי במצב של ניגוד עניינים בקשר עם מתן השירותים.
- 16.3.8 אם הספק נקלע למצב המונע ממנו להמשיך בפעילות סדירה.

א. כ. 2.

ב. 6.

מכרז ת(2026) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

- 16.4 בתקופת ההודעה המוקדמת כאמור לעיל, על הספק למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות, נהלי העבודה, אספקת השירות, וכל המוטל עליו, על פי תנאי המכרז, עד סיום עבודתו במוסד.
- 16.5 הספק מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו, על מנת לצמצם את הנזק שעשוי להיגרם למוסד כתוצאה מסיום הסכם ההתקשרות.
- 16.6 בכל מקרה של הפסקת ההסכם עם הספק על ידי המוסד, התשלום היחיד לו יהא הספק זכאי הינו רק עבור מה שסופק על ידיו עד למועד ההפסקה שייקבע על ידי המוסד, ומעבר לכך לא יהא הספק זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי נוסף מהמוסד.
- 16.7 הביא המוסד לידי סיום ההסכם או חלק ממנו לפי סעיף זה, ימסור הספק 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 ישיב למוסד כל סכום שהמוסד לא קיבל תמורה עבורו.
- 16.8 המוסד ישלם לספק את התמורה עבור השירותים שסופקו על ידיו בתקופת ההודעה המוקדמת בהתאם לשיטת התשלום המוגדרת בהסכם זה.

17. הפרת ההסכם ותרופות בשל הפרת/ ביטול ההסכם

- 17.1 אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו כאמור בסעיפים 4, 5, 6, 7, 10, 11, 13 ו-14, 15, 18 בהסכם זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם על כל הנובע מכך. אין באמור לעיל כדי לגרוע מיסודיות ההפרות של הוראות נוספות בנספחי ההסכם.
- 17.2 הפר הספק הסכם זה הפרה יסודית לפי הסכם זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה) תשל"א – 1970 או תנאי אחר מתנאי הסכם זה, ולגבי הפרה זו ניתנה לספק ארכה לקיומו והתנאי לא קוים תוך פרק זמן סביר לאחר מתן הארכה, אזי בכל אחד ממקרים אלה, רשאי המוסד לעמוד על קיום ההסכם עם הספק או לבטל הסכם זה ו/או לבצע בעצמו ו/או באמצעות אחרים כל דבר אשר לפי הסכם זה אמור היה להיעשות על ידי הספק, וזאת על חשבון הספק ובנוסף לזכויות המוסד על פי כל דין ועל פי ההוראות האחרות בהסכם זה, לרבות הזכות לדרוש תשלום פיצויים מוסכמים מראש בסך של 100,000 ₪.
- 17.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יודגש כי הפרת הוראות חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 ודיני העבודה על ידי הספק ו/או מי מטעמו לגבי עובד המועסק על ידם לשם ביצוע הסכם זה, מהווה הפרה יסודית של הסכם.

18. ביטוחים

- 18.1 מבלי לגרוע מהתחייבות הספק על פי הסכם זה ועל פי דין, מתחייב הספק כי במשך כל תקופת ההתקשרות, תהיינה בידיו פוליסות ביטוח תקפות שהוצאו על חשבונו ועל שמו, הכל כמפורט להלן ובאישור קיום הביטוחים המצורף כנספח ה' להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "אישור קיום הביטוחים") ובקשר לביטוח אחריות מקצועית משולב מוצר, הפוליסה תהיה בתוקף כל עוד קיימת לספק אחריות על פי כל דין.

א. כ. ז.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

כ. ז.

- 18.2 אישור קיום הביטוחים יכלול את הביטוחים הבאים: ביטוח אחריות כלפי צד שלישי בגבול אחריות אשר לא יפחת מסך של 1,000,000 ₪ למקרה ולתקופה הביטוח; ביטוח אחריות מעבידים בגבול אחריות אשר לא יפחת מסך של 20,000,000 ₪ לעובד לאירוע ולתקופת הביטוח (מובהר כי אם הספק לא מעסיק עובדים לספק הזכות להמציא את אישור קיום הביטוחים ללא ביטוח חבות מעבידים) וביטוח אחריות מקצועית בגבול אחריות אשר לא יפחת מסך של 8,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (להלן: "ביטוחי הספק")
- 18.3 בביטוחי הספק יחולו ההוראות הבאות:
- 18.3.1 חריג רשלנות רבתי אם קיים, יבוטל (ולא יהיה בכל כדי לגרוע מזכויות המבטח וחובות הספק על פי חוק חוזה הביטוח, התשמ"א - 1981).
- 18.3.2 ביטוחי הספק הנ"ל יכללו סעיף הקובע, כי אי קיום החובות המוטלות על המבוטח, לרבות, אך לא מוגבל אי מתן הודעה ו/או אי הגשת תביעה ו/או הפרה של תנאי מתנאי הפוליסות בתם לב, לא תפגע בזכויות המוסד על פי הפוליסות.
- 18.3.3 סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות תחלופ כלפי המוסד והבאים מטעם המוסד ואולם ויתור כאמור לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.
- 18.4 הביטוחים יכללו הוראה לפיה הביטוחים ראשוניים וקודמים לכל ביטוח הנערך על ידי המוסד והמבטח מוותר על כל טענה לשיתוף ביטוחי המוסד.
- 18.5 המוסד שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן. מיד עם קבלת הדרישה, יעביר הספק את העתקי פוליסות הביטוח מהן ימחק כל מידע אשר אינו רלוונטי לדרישות המוסד, לרבות מחירים, שמות מבוטחים או ספקים אחרים, כתובות, מידע עסקי סודי וכיו"ב. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי נספח זה.
- 18.6 תוך 14 ימים ממועד חתימת ההסכם או לפני תחילת שירותים (לפי המוקדם) או במועד אחר לפי החלטת המוסד, מתחייב הספק להמציא לידי המוסד את אישור קיום הביטוחים כשהוא חתום על ידי מבטחו של הספק שהינו חברת ביטוח המורשית כדין לפעול בישראל או מבטח כהגדרתו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א - 1981. הספק מצהיר כי ידוע לו שהמצאת אישור קיום הביטוחים הינה תנאי מתלה ומקדמי לתחילת ביצוע העבודות, ולמוסד תהא הזכות (אך לא החובה) למנוע מן הספק את תחילת העבודות.
- 18.7 14 ימים לפני תום תקופת הביטוח הנקובה באישור קיום הביטוחים, על הספק להמציא לידי המוסד אישור קיום הביטוחים מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומידי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.
- 18.8 בכל פעם שמבטח הספק יודיע למוסד כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור קיום הביטוחים, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור קיום הביטוחים חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.
- 18.9 הספק פוטר במפורש את המוסד ואת כל הבאים מטעם המוסד, מכל אחריות לאבדן ו/או לנזק, אשר עלול להיגרם לרכוש הספק (למעט כלי הרכב) לרבות נזק תוצאתי שייגרם עקב נזק לרכוש כאמור, ולא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה כלפי מי מהאמורים לעיל בגין נזק כאמור, אולם הפטור מאחריות כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
- 18.10 למען הסר ספק, מובהר כי אי המצאת אישור קיום הביטוחים במועד לא תפגע בהתחייבויות הספק על-פי הסכם זה. הספק מתחייב לקיים את כל התחייבויות הספק על-פי ההסכם גם אם ימנעו מהספק מתן ו/או ביצוע השירותים.
- 18.11 למוסד הזכות (אך לא החובה) לבדוק את התאמת אישור קיום הביטוחים שיומצאו על-ידי הספק לנדרש על פי נספח זה, והספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים להתחייבויות הספק כאמור בנספח זה. הספק מצהיר כי זכות המוסד לבדוק את אישור קיום הביטוחים ולהורות על תיקונם כמפורט לעיל, לא מטילה על המוסד ועל מי מטעם המוסד כל חובה וכל אחריות שהיא בכל הקשור לאישור קיום הביטוחים, טיבם, היקפם

א.ב.ז.
ב.ב.

ותוקפם של הביטוחים הנערכים על-פי האישור כאמור, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חבות שהיא המוטלת על הספק על-פי הסכם זה או על-פי דין.

18.12 הספק מתחייב למלא אחר תנאי פוליסות הביטוח הנערכות על ידי הספק, ככל שיש בהם כדי להשפיע על התחייבויותיו על פי הסכם זה לשלם את דמי הביטוח והשתתפויות העצמיות במלואם ובמועדם.

18.13 למען הסר ספק, מובהר בזאת כי גבולות האחריות המתחייבים מאישור קיום הביטוחים הינם בבחינת דרישה מזערית המוטלת על הספק, אין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי דין ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין. לספק לא תהיה כל טענה או דרישה כלפי המוסד ו/או מי מטעם המוסד, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.

18.14 סבר הספק, כי יש צורך בעריכת ביטוחים משלימים ו/או נוספים לביטוחי הספק, רשאי הספק לערוך ולקיים על חשבונו ביטוחים משלימים ו/או נוספים אלה. בכל ביטוח נוסף כאמור (למעט כלי רכב), ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי המוסד ו/או הבאים מטעם המוסד וכלפי כל מי שכלפיו התחייב המוסד בכתב טרם קרות מקרה הביטוח למעט כלפי מי שגרם לנזק מתוך כוונת זדון; בביטוחי החבויות ייכלל בנוסף סעיף שיפוי לטובת המוסד ו/או הבאים מטעם המוסד בגין אחריותם למעשי ומחדלי הספק, בכפוף לסעיף אחריות צולבת.

18.15 מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות נספח זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו ביצוע עבודות ומתן שירותים על פי הסכם זה ייעשה על ידי קבלני משנה מטעם הספק, מתחייב הספק, לדאוג כי בידי הקבלנים פוליסות ביטוח בהתאם לתנאים ולסכומים הנדרשים לעיל. למען הסר ספק מובהר בזאת כי הספק, הוא הנושא באחריות כלפי המוסד ו/או הבאים מטעם המוסד ביחס לביצוע השירותים על פי הסכם זה במלואן לרבות שירותים אשר יבוצעו ו/או יינתנו על ידי קבלני משנה והוא יהיה אחראי לשפות ו/או לפצות את המוסד ו/או את הבאים מטעם המוסד בגין כל אובדן ו/או נזק שייגרם, במישרין או בעקיפין, עקב ביצוע עבודות על ידי קבלני משנה, בין אם אובדן ו/או נזק כאמור מכוסה במי מהפוליסות דלעיל ובין אם לאו.

18.16 הפרה של איזה מהוראות נספח הבטוח זה תהווה הפרה של ההסכם.

19. שונות

19.1 הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט הייחודית בכל הקשור לנושאים והעניינים הנוגעים או הקשורים להסכם זה ונספחיו או בכל תביעה הנובעת מהסכם זה תהיה לבתי המשפט המוסמכים מבחינת העניין בעיר ירושלים ויחולו עליו דיני מדינת ישראל בלבד.

19.2 הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל חוזה או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה.

19.3 כל שינוי בהסכם זה ו/או בנספחיו ייעשה בכתב וייחתם על ידי הצד או הצדדים המקבלים על עצמם התחייבות מכוח אותו שינוי.

19.4 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

19.5 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 זכויות אחרות כל שהן.

19.6 למען הסר ספק, המוסד לא יהא חייב להזמין שירותים בכמויות ובסוגים כל שהם מספק.

19.7 מוסכם בין הצדדים כי זכות הקניין בכל הטובין שיספק הספק למוסד על פי הסכם זה, הינם קניינו הבלעדי של המוסד.

19.8 כותרות הסעיפים נקבעו לצורכי נוחות בלבד ואין לעשות בהן שימוש לפרשנות ההסכם.

א. 2.2

2.6

19.9 ההוצאה התקציבית לביצוע הסכם זה מתקצבת בתקציב המוסד בסעיף _____ וסעיפים נוספים עפ"י החלטת המוסד.

20. הודעות

20.1 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 על ידי הודעת צד למשנהו. הודעה תחשב כאילו נתקבלה על ידי הנמען ביום מסירתה אם נמסרה ביד ותוך שלושה ימי עסקים מיום שיגורה בסניף הדואר.

לראיה באנו על החתום באמצעות מורשי חתימה

בשם הספק

בשם המוסד לביטוח לאומי

ירון ישראלי,

חשב המוסד או סגנו

מוטי מסיכה

סמנכ"ל תמ"מ

א.ב.ז.

ב.ב.

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

נספח א' – מסמכי המכרז.

יושלם לאחר חתימת ההסכם

א.ב.ז.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

ב.ב.

נספח ב' – הצעת הספק.

יושלם לאחר חתימת ההסכם

א.ג.ז.

ב.ו.

נספח ג' – מסמך תשובות והבהרות לשאלות המציעים שהועבר בכתב לכל המציעים שהשתתפו במכרז.

יושלם לאחר חתימת ההסכם

א.ב.ל.

ב.ל.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

נספח ד - אבטחת מידע

נספח סייבר פרטיות ואבטחת מידע לשירותים

נהלי אבטחת המידע יהיו לפי הנהוג בביטוח הלאומי, וכן בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות תשמ"א 1981 והתקנות שהוצאו לפיו.

מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הזוכה מתחייב לשמור בסודיות מלאה ומוחלטת את תוכנם ופרטיהם של קבצי המחשב, המסמכים, הרשומות, התיקים והתיקיות וכל מידע אחר שיימסר לו על ידי הביטוח הלאומי או כזה שייחשף אליו במהלך ביצוע המכרז ולאפשר גישה אליהם אך ורק לעובדיו ומורשיו שיעסקו בביצוע המכרז.

הנחיות אבטחת המידע בביטוח הלאומי, הרלוונטיות למכרז זה, יימסרו לזוכה לאחר חתימה על הסכם ועל בסיס הצורך לדעת ולפי שיקול דעתו הבלעדי של מנהל חטיבת אבטחת המידע בביטוח הלאומי.

ק.נ

S.P.E

מסמך ריק

ק.נ

5.9.16

מסמך ריק

ק.נ

ס.פ.כ

מסמך ריק

S.P./C

$p.N$

מסמך ריק

ק.נ

5.2.1c

מסמך ריק

י.נ

ס.פ.ל

מסמך ריק

ק.נ

ס.פ.ל

נספח ה' – אישור קיום הביטוחים

תאריך הנפקת האישור		אישור קיום ביטוחים	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מייטיב עם מבקש האישור			
מבקש האישור	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה
שם: המוסד לביטוח לאומי	שם:	שם:	מעמד מבקש האישור
ח.פ: 500500772	ח.פ:	ת.ז. ח.פ:	מקבל השירותים
מען: יפו 217 ירושלים	מען:	מען:	אספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור מוקדי השירות הטלפוני במוסד לביטוח לאומי
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה
צד ג'	ביט		תאריך סיום
גבול אחריות לכלל /פעילות המבוטח /סכום ביטוח/שווי העבודה	למקרה	לתקופה	
4,000,000	4,000,000		
302 – אחריות צולבת 304 – הרחב שיפוי בגין מעשה ומחדל/פעילות המבוטח 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון 315 – כיסוי לתביעות מל"ל 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 322 – מבקש האישור יחשב צד שלישי 328 – ראשוניות	נח		
309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 - מבוטח נוסף ככל שייחשב מעביד של מי מעובדי המבוטח	נח		
20,000,000	20,000,000		

מכרז ת(2026) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.2.14
2.6

328 - ראשוניות									
301 - אובדן מסמכים 302 - אחריות צולבת (למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור) 303 - הוצאת דיבה השמחה והוצאת לשון הרע 304 - הרחב שיפוי בגין מעשי ומחדלי/פעילות המבוטח 309 - ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח 325 - מרמה ואי יושר עובדים 326 - פגיעה בפרטיות 327 - עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח 328 - ראשוניות 339 - הרחבה לסיכון סייבר	נח		8,000,000	8,000,000		מועד רטרו' לא יאחר ממועד חתימת הסכם או תחילת שימוש לפי המוקדם			אחריות מקצועית
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה")									
021 - הדרכות/ קורסים/ סדנאות, 088 - שירותי תחזוקה ותפעול, 103 - שירותי חומרה ו/או תוכנה									
ביטול/שינוי הפוליסה									
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.									
חתימת האישור									
המבטח:									

נספח ו' – ערבות ביצוע

נוסח כתב ערבות לקיום תנאי ההסכם – ערבות ביצוע

תאריך: _____

שם הבנק/חברת הביטוח _____
מספר הטלפון _____
מספר הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי
רחוב יפו 217
ירושלים

הנדון: **ערבות מספר** _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 75,000 ₪ כולל מע"מ (במילים שבעים וחמישה אלף שקלים חדשים) כולל מע"מ. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כלפי מעלה בלבד. שיוצמד למדד המחירים לצרכן, מתאריך _____ (תאריך תחילת תוקף הערבות) אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר עם הזמנה/הסכם _____.

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

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____ דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתם _____.

שם הבנק/חברת הביטוח: _____
מספר הבנק ומספר הסניף: _____
כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח: _____
ערבות זו אינה ניתנת להעברה או הסבה

תאריך _____ שם מלא _____ חתימה וחותמת _____

א.ב.ל.

ב.ל.

חלק ד' – חוברת ההצעה

א.ב.ג.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

ב.ג.

נספח 1: הצהרת המציע

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. שמספרה _____, מורשה חתימה מטעם

_____, שמספרו _____ (להלן: "המציע") לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מתחייב ומצהיר בזאת כדלקמן:

1. הננו מצהירים ומאשרים, כי קראנו והבנו את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז מכרז ת(2026) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי (להלן – "המכרז").
2. קיבלנו את כל ההבהרות וההסברים אשר בקשנו לדעת, ברשותנו הניסיון, הידע, המומחיות, היכולת וכל יתר התשתיות והאמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה, בשלמות וברמה מקצועית גבוהה וימשיכו להיות ברשותנו לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות במידה ותהיינה.
3. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז והננו מתחייבים למלא את כל דרישותיו, אם נזכה בו, בדיקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות במידה ותהיינה, והכל בהתאם ובכפוף להוראות המכרז והסכם ההתקשרות.
4. הנני מצהיר כי אני רשום בכל מרשם המתנהל על פי דין בקשר עם ביצוע השירותים, ככל שמתנהל רישום כזה, ומחזיק ברישיונות הנדרשים על פי דין לביצוע השירותים, ככל שנדרשים.
5. הנני מצהיר כי הצעה זו מוגשת בתום לב וללא כל קנוניה, תכסיסנות, תיאוס (ישיר או עקיף) או קשירת קשר עם צד שלישי כלשהו.
6. הנני מצהיר כי הצעתי זו הינה בגדר הסמכויות, הכוחות והמטרות שלי על פי מסמכי ההתאגדות שלי ועל פי אישור הנהלתי.
7. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הנני מצהיר ומתחייב בזה כי הצעתי זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי.
8. הנני מסכים לכך שהמוסד לביטוח לאומי יפנה ללקוחותיי ולכל אדם אחר, לפי בחירתו, לקבלת מידע בקשר ליכולתי המקצועית, לניסיונו עמי, לטיב העבודות המבוצעות על ידי, למצבי הכספי ולכל מידע אחר עלי שהוא רלוונטי להצעתי ולמכרז והנני מתחייב לסייע למוסד לביטוח לאומי בכך לפי דרישתו.
9. ידוע לי ואני מסכים כי הזכייה במכרז אינה מקנה לי בלעדיות בביצוע העבודות הכלולות במכרז. המוסד יהיה זכאי להזמין שירותים מסוג השירותים במכרז גם מספקים אחרים ואני מוותר מראש על כל טענה ו/או דרישה בהקשר זה. ידוע לי ואני מסכים כי המוסד לביטוח לאומי הינו מפעל חיוני הפועל בחירום והשירותים הנדרשים יידרשו גם בשעת חירום.
10. ברור לנו שההסכם הינו הסכם מסגרת, שהזמנת השירות על פיו תהיה על פי צרכי המוסד כפי שיהיו מעת לעת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד וללא התחייבות לכמויות כלשהן ובהתאם למחירים בהצעתנו למכרז זה.
11. הננו מצהירים כי ידוע לנו שעל פי חוק חובת המכרזים התשנ"ב – 1992, יתכן שתהיינה פניות של 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 ותקנותיו ולהוראות המכרז בעניין זה.
12. הננו מצהירים, כי אין ולא יהיה באספקת השירותים למוסד על פי מכרז זה, 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,

חתימה וחותמת

שם מורש/י החתימה

תאריך

מכרז ת(2026) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א.ב.ז.

א.ב.ז.

נספח 2: מסמכי התאגדות של המציע

המציע יצרף בנספח זה את אחד המסמכים הבאים (לפי העניין):

- העתק תעודת רישום על היות המציע, רשום כדין כישות משפטית (ברשם הרלוונטי ע"פ דין) או העתק אישור עוסק מורשה (למציע במעמד עצמאי) בתחום אספקת השירותים הנדרשים במכרז.
- * עבור עמותה או חברה לתועלת הציבור או מלכ"ר יש להציג אישור על ניהול תקין בתוקף מרשות התאגידים או לחילופין שלהציג אישור על הגשת מסמכים של יחידת רשם העמותות במשרד המשפטים

א. כ. 2.

2.6

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

**נספח 3: אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי
פקודת מס הכנסה [נוסח חדש], וחוק מס ערך מוסף**

המציע יצרף מסמך התקף למועד הגשת ההצעות למכרז

א.ב.ל.

ב.ל.

מכרז ת(2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

נספח 4: תצהיר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים

וחוק שכר מינימום

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. שמספרה _____, מורשה חתימה מטעם

_____, שמספרו _____ (להלן: "המציע") לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מתחייב ומצהיר בזאת כדלקמן:

הנני מצהיר כי המציע פועל בהתאם לחוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") וחוק שכר מינימום, תשמ"ז – 1987 (להלן: "חוק שכר מינימום").

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הנני מצהיר כי מתקיים במציע כדלהלן:

☐ המציע ובעל הזיקה אליו לא הורשעו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק עובדים זרים ו/או חוק שכר מינימום, בשנה שקדמה למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז האמור לעיל (להלן: "מועד ההגשה").

☐ אם המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט בשתי עבירות או יותר לפי חוק עובדים זרים / חוק שכר מינימום – ההרשעה האחרונה לא הייתה בשלוש השנים שקדמו למועד ההגשה.

☐ הנני מצהיר כי המציע פועל בהתאם לחוק שכר מינימום, ומשלם שכר עבודה לעובדיו בקביעות כמתחייב מחוקי העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו.

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הנני מצהיר כי מתקיים במציע אחד מאלה:

☐ המציע או בעל זיקה אליו לא הורשעו בעבירה לפי חוק שכר מינימום.

☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בעבירה אחת לפי חוק שכר מינימום, אך במועד ההגשה חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה.

☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בשתי עבירות או יותר לפי חוק שכר מינימום, אך במועד ההגשה חלפו שלוש שנים לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

לעניין תצהיר זה:

"בעל זיקה" כל אחד מאלה:

תאגיד שבשליטת המציע, נושא משרה אצל המציע, בעל שליטה במציע, תאגיד אחר שבעל השליטה במציע הינו בעל השליטה גם בו.

תאגיד שהרכב בעלי מניותיו או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של המציע, ותחומי פעילותו של התאגיד דומים במהותם לתחומי פעילותו של המציע.

מי שאחראי מטעם המציע על תשלום שכר עבודה.

אם המציע הינו תאגיד הנשלט שליטה מהותית – תאגיד אחר שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט במציע.

"שליטה" – כמשמעותה בחוק ניירות ערך, תשכ"ח – 1968.

"שליטה מהותית" – החזקה של שלושה רבעים או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בתאגיד.

"הורשע" – הורשע בפסק דין חלוט, בעבירה לפי חוק שכר מינימום, שנעברה לאחר יום כ"ה בחשוון התשס"ג (31.10.2002).

מכרז ת26(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. ז. ז.

ב. ז.

הנני מצהיר כי שמי הוא _____, כי החתימה המופיעה בשולי גיליון זה היא חתימתי, וכי תוכן תצהירי אמת.

תאריך	שם המצהיר	חתימה וחתימת
-------	-----------	--------------

אישור עו"ד

הנני מאשר כי ביום _____ הופיע בפני עו"ד _____, מר/גב' _____ נושא ת.ז. _____ שמספרה _____, ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה לומר את האמת וכי ת/יהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתימה/ה עליה בפני.

תאריך	חתימת עו"ד	חותמת ומספר רישיון עו"ד
-------	------------	-------------------------

א. ב. ג.

2.6

נספח 5: תצהיר – קיום חובות בעניין שמירה על זכויות עובדים

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. שמספרה _____, מורשה חתימה מטעם

_____, שמספרו _____ (להלן: "המציע") לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מתחייב ומצהיר בזאת כדלקמן:

הנני מצהיר כי המציע פועל בהתאם לחוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים):
הריני להצהיר בזאת כי ככל שהצעתו של המציע תוכרז כהצעה הזוכה במכרז, מתחייב המציע לעמוד בדרישות התשלומים הסוציאליים ושכר המינימום לעובדים וכן לקיים אחר כל החיקוקים המפורטים בתוספת להלן (להלן: "דיני העבודה") ובהתאם לחוקי עבודה עתידיים כפי שיהיו בתוקף בכל עת, וכן את האמור בהוראות ההסכמים הקיבוציים הכלליים שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות ו/או כל הסכם קיבוצי שנערך והוא בר תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יוערכו או יתוקנו בעתיד, לרבות צווי ההרחבה שהוצאו על פי הסכמים אלה על המציע כמעסיק לצורך אספקת השירותים וזאת, במהלך כל תקופת ההתקשרות ו/או כל תקופת התקשרות מוארכת.

- פקודת תאונות ומחלות משלוח יד (הודעה), 1945
- פקודת הבטיחות בעבודה, 1946
- חוק החיילים המשוחררים (החזרה לעבודה), תשי"ט-1949
- חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951
- חוק חופשה שנתית, תשי"א-1951
- חוק החניכות, תשי"ג-1953
- חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953
- חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954
- חוק ארגון הפיקוח על העבודה, תשי"ד-1954
- חוק הסכמים קיבוציים תשי"ז-1957
- חוק הגנת השכר, תשי"ח-1958
- חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959
- חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג-1963
- חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967
- חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976
- חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987
- חוק שוויון ההזדמנויות בעבודה, תשמ"ח-1988
- חוק עובדים זרים (העסקה שלא כדין), תשנ"א-1991
- חוק ביטוח בריאות ממלכתי, תשנ"ד – 1994

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א.ב.ז.

ב.ב.

- חוק הביטוח הלאומי [נוסח משולב], תשנ"ה-1995
 - חוק שכר שווה לעובדת ולעובד, תשנ"ו-1996
 - חוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, תשנ"ו-1996
 - סעיף 5א לחוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין), תשנ"ז-1997.
 - פרק ד' לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998
 - סעיף 8 לחוק למניעת הטרדה מינית, תשנ"ח-1998
 - חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, תשס"א-2001
 - סעיף 29 לחוק מידע גנטי, תשס"א-2000
 - חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), תשס"ב-2002
 - חוק הגנה על עובדים בשעת חירום, תשס"ו-2006
- ידוע לי כי המוסד לביטוח לאומי יהיה רשאי בכל עת לקבל תלושי שכר ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה לפיהם מועסקים עובדי, וזאת כדי לוודא את ביצועו של תצהיר זה.
- ברור לי כי כל העובדים שיועסקו על-ידי לצורך מכרז זה הינם מועסקים במסגרת הארגונית שלי, ולא יתקיים בינם לבין המוסד לביטוח לאומי כל קשר של עובד-מעביד.
- זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחתימה	שם המצהיר	תאריך
--------------	-----------	-------

אישור עו"ד

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

תאריך	חתימת עו"ד	חותמת ומספר רישיון עו"ד
-------	------------	-------------------------

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

נספח 6: תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. שמספרה _____, מורשה חתימה מטעם _____, שמספרו _____ (להלן: "המציע") לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מתחייב ומצהיר בזאת כדלקמן:

1. הנני מכהן/ת בתפקיד _____ במציע. [למחוק אם מיותר]
2. הנני מוסמך/ת ליתן, ונותן/ת תצהיר זה, בשמו ומטעמו של המציע. [למחוק אם מיותר]
3. העובדות המפורטות בתצהיר זה ידועות לי מתוקף תפקידי האמור, ממסמכים שבהם עייתי ומחקירה ודרישה שביצעתי. [למחוק אם מיותר]

הצהרה קיום דיני עבודה – הצהרה סעיף 22 לחוק

4. עד למועד האחרון להגשת הצעות, לא הורשע המציע ובעל הזיקה למציע, ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), תשנ"א-1991 ו/או לפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987, ואם הורשעו ביותר משתי עבירות כאמור – עד למועד האחרון להגשת הצעות, חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה בעבירה.
5. המונחים "אמצעי שליטה", "החזקה" ו-"שליטה" משמעים: כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
6. לענין תצהיר זה, "בעל זיקה", "הורשע" ו-"עבירה" – כמשמעותם בסעיף 22 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 (להלן: "החוק").

ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות – הצהרה סעיף 122 לחוק

נא לסמן בריבוע את החלופה הרלוונטית מבין האפשרויות הבאות:

נכון למועד הגשת ההצעות:

- ☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על המציע.

או

- ☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותן; וכן, אם המציע מעסיק 100 עובדים לפחות, הוא מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן; וכן, אם התחייב המציע בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לפי הוראות פסקת משנה (ב) לסעיף 122(2) לחוק, ונעשתה אתו התקשרות שלגביה התחייב כאמור באותה פסקת משנה – הוא הצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן.

לצורך סעיף זה: "מעסיק" – כמשמעותו בחוק שוויון זכויות.

א.ב.2.

ב.2.

מכרז (ת2026) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

המציע מצהיר על התחייבותו להעביר העתק מתצהיר זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות על-פי מכרז זה (אם הצעתו תיבחר כהצעה הזוכה במכרז).

הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

תאריך	שם המצהיר	חתימה וחותמת
-------	-----------	--------------

אישור עו"ד

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

תאריך	חתימת עו"ד	חותמת ומספר רישיון עו"ד
-------	------------	-------------------------

א. ב. ז.
ב. 6

נספח 7: תצהיר על עמידת המציע בתנאי הסף המקצועיים במכרז

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. שמספרה _____, מורשה חתימה מטעם _____, שמספרו _____ (להלן: "המציע") לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מתחייב ומצהיר בזאת כדלקמן:

1. הנני מכהן/ת בתפקיד _____ במציע.
2. הנני מוסמך/ת ליתן, ונותן/ת תצהיר זה, בשמו ומטעמו של המציע עבור הצעתו במכרז מספר מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי (להלן "המכרז").
3. העובדות המפורטות בתצהיר זה ידועות לי מתוקף תפקידי האמור, ממסמכים שבהם עיינתי ומחקירה ודרישה שביצעתי.

3.1. להוכחת תנאי הסף בסעיפים 3.3.1-3.3.3 למכרז (המציע מצרף העתק של אישורי היצרן המפורטים בסעיף 3.1 לעיל כנספח 7א, המהווה חלק בלתי נפרד מתצהיר זה):

3.1.1. המציע מצהיר שהינו משווק רשמי בישראל של היצרן AVAYA למערכת ה Contact Center ברמת שותפות - _____ (להשלים).

3.1.2. להוכחת תנאי הסף בסעיף 3.3.2 למכרז - המציע מצהיר (יש לבחור באחת החלופות ולהשלים)

☐ שהינו בעצמו משווק רשמי בישראל של חברת Verint למערכת ההקלטות.

☐ כי קבלן המשנה מטעמו _____ מס' ח"פ _____ בעצמו הינו משווק רשמי בישראל של חברת Verint למערכת ההקלטות

3.1.3. להוכחת תנאי הסף בסעיף 3.3.3 למכרז - המציע מצהיר (יש לבחור באחת החלופות ולהשלים)

☐ שהינו בעצמו משווק רשמי בישראל של חברת PAMAYA Ltd עבור אפליקציית ניהול פניות Whatsapp.

☐ כי קבלן המשנה מטעמו _____ מס' ח"פ _____ בעצמו הינו משווק רשמי בישראל של חברת Twenty7 עבור אפליקציית ניהול פניות Whatsapp.

3.2. להוכחת תנאי הסף בסעיף 3.3.4 למכרז, המציע הוא בעל ניסיון במהלך של 12 חודשים רצופים לפחות, במהלך התקופה מ 1/1/2022 ועד למועד הגשת ההצעות למכרז, במתן שירותי תחזוקה (כמוגדר בסעיף 3.4 למכרז) למערכות מוקד (כמוגדר בסעיף 3.4 למכרז), כמפורט להלן:

שם הלקוח	איש קשר	טלפון של איש הקשר	מס' נציגים במקביל במוקד השירות המספקים	מערכות המוקד	שירותי התחזוקה	תקופת השירות (חודש ושנה להתחלה וסיום)

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. ד. ג.
ב. ג.

מענה טלפוני				
	☐ מערכת ☐ Contact Center של חברת AVAYA בגרסה 8 ומעלה הכוללת IVR CTI. ☐ מערכת ניהול מוקד ☐ מערכת הקלטות. ☐ אפליקציית ניהול פניות.	☐ עדכון ושדרוג גרסאות ☐ תמיכה טכנית ☐ טיפול בתקלות ע"ב SLA		
	☐ מערכת ☐ Contact Center של חברת AVAYA בגרסה 8 ומעלה הכוללת IVR CTI. ☐ מערכת ניהול מוקד ☐ מערכת הקלטות. ☐ אפליקציית ניהול פניות.	☐ עדכון ושדרוג גרסאות ☐ תמיכה טכנית ☐ טיפול בתקלות ע"ב SLA		
	☐ מערכת ☐ Contact Center של חברת AVAYA בגרסה 8 ומעלה הכוללת IVR CTI. ☐ מערכת ניהול מוקד ☐ מערכת הקלטות. ☐ אפליקציית ניהול פניות.	☐ עדכון ושדרוג גרסאות ☐ תמיכה טכנית ☐ טיפול בתקלות ע"ב SLA		

מכרז ת(2026) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.2 K

2.6

הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

תאריך שם המצהיר חתימה וחותמת

אישור עו"ד

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

תאריך חתימת עו"ד חותמת ומספר רישיון עו"ד

א.נ.ז.
כ.י.

נספח 7א – העתק של הסמכות השותפות העסקית

המציע יצרף כאן 3 אישורים על שותפות עסקית (שלו ו/או של קבלני המשנה
מטעמו ככל ורלוונטי)

א.ב.ז.

ב.ב.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

נספח 8 - הצעת המחיר

יש להגיש בתוך מעטפת ההצעה, מעטפה פנימית סגורה ונפרדת ולרשום עליה מעטפה 1 - הצעת המחיר

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

להלן הצעת המחיר של _____ (שם המציע), מס' תאגיד _____
(להלן - "המציע") למכרז מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי (להלן "המכרז"):

פרק א' להצעת המחיר – התמורה לרישוי ותחזוקה

המציע מציע אחוז הנחה יחסית לסכום המקסימלי לרכיבי הרישוי – \$ 370,000 ארה"ב לשנה ללא מע"מ – באחוז $d1 =$ _____ במילים _____ . (ההצעה תוגש באחוזים שלמים (עגולים).

בעצם הגשת הצעתו לתמורה לרישוי ותחזוקה המציע מתחייב כדלקמן:

- ההצעה מתייחסת לחידוש הרישוי של כל רכיבי הרישוי המפורטים בטבלה **בנספח 16** למכרז, בהתאם לכמויות המפורטות בטבלה בטור הכמות.
- המציע מתחייב לחדש את הרישוי לכל רכיבי הרישוי, באופן שיתאים להתקנה בסביבה מקומית (On-Premise) 2 סביבות לפחות – סביבת הייצור וסביבת הפיתוח והבדיקות.
- הרישוי שיסופק יתאם לרישוי צף (Concurrent), כלומר נציגים יוכלו להשתמש ברישוי על בסיס פנוי.
- המציע יספק למוסד, ככל ויוכרז כזוכה, את כל השירותים המפורטים בחלק ב' למכרז (מפרט השירותים), בהתאם לתנאים המפורטים שם.

פרק ב' להצעת המחיר – התמורה לשירותים מקצועיים

המציע מציע אחוז הנחה רוחבי (אחיד) לכל תעריפי המקסימום להלן $d2 =$ _____

קטגוריה מקצועית	דרישה מקצועית	מחיר	מרבית
	ככל ולא צויין – הדרישה מתייחסת למערכת הרלוונטית	לשעת עבודה בש"ח ללא מע"מ	
1	ארכיטקט מערכת תואר ראשון במדעי המחשב או מערכות מידע, ניסיון של 4 שנים בתכנון ארכיטקטורה	320	

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. ב. ג.

ב. (

קטגוריה	מקצועית	דרישה מקצועית	מחיר	מרב
		ככל ולא צויין – הדרישה מתייחסת למערכת הרלוונטית	לשעת עבודה בש"ח מע"מ	ללא
2	מנהל פרויקט (PMO)	תואר ראשון או הנדסי בתחום מערכות מידע ניסיון של 4 שנים בניהול פרויקטים		
3	מומחה מרכזייה	ניסיון של שנתיים במתן שירותים מקצועיים בנושאי מרכזיית AVAYA	260	
4	מומחה הקלטות	ניסיון של שנתיים במתן שירותים מקצועיים בנושאי מערכת הקלטות של Verint	260	
5	מומחה / מתכנת IVR CTI +	ניסיון של שנתיים במתן שירותים מקצועיים בנושאי מערכות AVAYA	260	
6	מומחה/ מפתח דוחות ניהוליים ותפעוליים	ניסיון של שנתיים באפיון והפקת דוחות במערכת BI	220	
7	System Administrator לאיש ה-OCC	ניסיון של שנה במתן תמיכה	180	
8	מדריך / מטמיע	ניסיון של שנה במתן שירותי הדרכה ו/או הטמעה	180	
9	טכנאי מומחה	ניסיון של שנה במתן שירותי Hands on	180	

פרק ג' להצעת המחיר – התמורה לרכש פריטים נוספים

המציע מציע הנחה למחירון Enterprise של היצרנים Avaya, Verint ו PAMAYA Ltd d3 = בשיעור של - _____ %.

הנחיות כלליות להגשת הצעת המחיר:

- יש להגיש הצעה לכל 3 רכיבי התמורה. אי הגשת הצעה עלולה להביא לפסילה או לחילופין יוכל המוסד לפעול בהתאם לסמכותו בסעיף 6.2.4 למכרז.
- אין להוסיף לטופס הצעת המחיר הערות כלשהן, אין לערוך בו שינויים ו/או השמטות מכל סוג שהוא ואין להוסיף להצעת המחיר כל מסמך נלווה אחר. **עריכת שינויים בטופס הצעת המחיר לרבות הוספת הערות או מחיקות ולרבות צירוף מסמך נלווה להצעת המחיר - עלולה להביא לפסילת ההצעה כולה.**
- יובהר כי כל המקדמים שפורטו במכרז לעיל הינם לצרכי שקלול ההצעות בלבד, ולא יחייבו את המוסד לרכוש שירותים מסוג ו/או בהיקף מסוים. תשלום התמורה יבוצע בהתאם להיקפי השירותים שיוזמנו בפועל על ידי המוסד, בהתאם למפורט בהסכם.

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א. ג. ז.
ב. ו.

4. מובהר, כי התיאור המופיע בטבלת הצעת המחיר היא תמציתי בלבד ובכל מקרה יחייב את הספק הפירוט המלא המופיע במסמכי המכרז.

תאריך

חתימה וחותמת המציע

א.נ.ז.

נ.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

לכבוד המוסד לביטוח לאומי

1. שם המציע:			
2. סוג ההתאגדות:			
3. תאריך הרישום:			
4. מספר תאגיד בשם הרלוונטי:			
5. פרטי איש קשר			
שם:			
כתובת:			
דוא"ל:			
טלפון:			
פקס:			
6. פרטי מורשי חתימה			
שם מורשה החתימה	מס' תעודת זהות	תפקיד אצל המציע	דוגמת חתימה

בכבוד רב,

תאריך

תאריך

טלפון

מכרז ת 2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.2.12

2.6

נספח 10: התחייבות לשמירה על סודיות

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

רחוב יפו 217, ירושלים

א.ג.נ.

הנדון: התחייבות לשמירה על סודיות

הואיל והמוסד לביטוח לאומי (להלן "המוסד") פרסם את מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי (להלן: "השירותים");

והואיל והמציע _____ (להלן: "המציע") מעוניין להשתתף במכרז זה;

והואיל והמוסד התנה השתתפות המציע במכרז בתנאי שהמציע והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע, וכן על סמך התחייבות המציע לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע;

והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי בשירותים במוסד ו/או בקשר אליהם 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 הנוגע למוסד ו/או לפעילויותיו בכל צורה ואופן, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, נתונים, מסמכים ודוחות (להלן: "המידע");

והואיל והוסבר 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 בפניכם כדלקמן:

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן השירותים או ביצועם.
2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת ביצוע השירותים 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 לרבות מסמכי המכרז על כל נספחיו שיימסרו לי 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. להחתים את העובדים מטעמי על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח זהה להתחייבות זו באם אזכה במכרז.
5. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

א.ג.נ.
2.6

6. 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.
7. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד שאתבקש 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.
8. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרם לי להיות במצב של חשש ניגוד עניינים עם עיסוקי בביצוע השירותים כאמור לעיל. לעניין זה ניגוד עניינים לרבות - העדר קירבה משפחתית לעובדי המוסד או לנותני שירותים למוסד לפי כללי שירות המדינה מינויים (סייגים בקרבת משפחה - בן או בת זוג, לרבות ידוע בציבור, הורה, הורי הורה, בן, בת, אח, אחות, גיס, גיסה, דוד, דודה, אחיין, אחיינית, חותנת, חם, חמות, חתן, כלה, נכד או נכדה, סב או סבתא, לרבות קרבה משפחתית חורגת או קרבה הנוצרת עקב אימוץ.
9. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.
10. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק העונשין, התשל"ז - 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981.
11. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבניכם.

תאריך:

מספר תעודת זהות של החותם

שם מלא של החותם

המציע

הכתובת

א.ב.ז.

ב. (

נספח 11א: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה

אישור רואה חשבון ותצהיר

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

להלן ההגדרות שנקבעו בסעיף 2ב לחוק:

אישור של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:

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

א. כ. ז.

ב. כ.

תצהיר

אני הח"מ _____ נושאת ת"ז _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מתחייבת ומצהירה בזאת כדלקמן:
המציע _____ נמצא בשליטתי בהתאם לחוק חובת המכרזים (תיקון מס' 15), התשס"ג-2002, לעניין עידוד נשים בעסקים.
זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

חתימה

אישור עו"ד

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

תאריך

חתימה וחותמת

אישור רו"ח

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

אני מאשר בזאת כי:

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

המחזיקה בשליטה במציע היא גב' _____ נושאת ת.ז. _____.

וכי לא מתקיים אף אחד מאלה:

1. אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה.

2. אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.

א.ב.ז.
בכבוד רב,

מכרזת 2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

ב.ב.

נספח 11ב: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת איש מילואים

המוסד לביטוח לאומי

יפו 217, ירושלים

(להלן: "המוסד")

תצהיר על שליטת במציע של איש מילואים לפי תקנה 2' לחוק חובת המכרזים התשנ"ב - 1992

אני הח"מ _____ (שם מלא של המציע) מס' תאגיד/ עוסק מורשה/ ת"ז _____ (יש לבחור את החלופה ולמלא בהתאם), לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת, וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן מתחייב ומצהיר בזאת כדלקמן:

הנני מכהן/ת בתפקיד _____ במציע. [למחוק אם מיותר]

הנני מוסמך/ת ליתן, ונותן/ת תצהיר זה, בשמו ומטעמו של המציע. [למחוק אם מיותר]

העובדות המפורטות בתצהיר זה ידועות לי מתוקף תפקידי האמור, ממסמכים שבהם עינתי ומחקירה ודרישה שביצעתי. [למחוק אם מיותר]

המציע מצהיר כי מחזיק השליטה במציע הוא חייל מילואים כהגדרתו בחוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ששירת שירות מילואים 20 ימים לפחות במהלך 12 החודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, וכי המציע איננו "עסק גדול".

לעניין זה:

"מחזיק בשליטה" – משרת מילואים פעיל שהוא נושא משרה בעסק אשר מחזיק, לבד או יחד עם משרתי מילואים פעילים אחרים, במישרין או בעקיפין, ב-50% או יותר מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק זעיר, קטן או בינוני. "אמצעי שליטה" לעניין זה – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

"עסק גדול" לעניין זה: "עוסק מורש או מוסד כספי, כהגדרתם בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, המעסיק יותר מ-100 עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 100 מיליון שקלים חדשים

תאריך	שם מלא של החתום בשם המציע	חתימה וחותמת המציע
-------	---------------------------	--------------------

אישור עו"ד המאשר את הצהרת המציע כאמור לעיל

תאריך	של מלא של עו"ד	מספר רישיון	חתימה וחותמת
-------	----------------	-------------	--------------

נספח 12: הצהרה על שימוש בתוכנות מקוריות

שם, חתימה וחותמת

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

רחוב יפו 217

ירושלים

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המוסד לביטוח לאומי במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ- _____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' ולצורך ביצוע אספקת טובין נשוא המכרז, ככל שהצעתו תוכרז כזוכה על ידי המוסד לביטוח לאומי.
3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם מלא של החתום בשם המציע	חתימה וחותמת המציע
-------	---------------------------	--------------------

אישור עו"ד המאשר את הצהרת המציע כאמור לעיל

תאריך	של מלא של עו"ד	מספר רישיון	חתימה וחותמת
-------	----------------	-------------	--------------

א.ב.ז.
ס.ל.

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

נספח 13: התחייבות לעריכת ביטוחים

המוסד לביטוח לאומי

יפו 217

ירושלים

(להלן: "המוסד")

הנדון: התחייבות לעריכת ביטוחים – אישור מוקדם לתנאי ביטוח

1. הרינו לאשר בזאת כי הובאו לעיונו תנאי הביטוח בסעיף 18 להסכם המסגרת שיחתם עם המציע אשר יזכה בקשר מכרז למכרז מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי (להלן "המכרז").
2. אנו מאשרים כי וידאנו מול חברת הביטוח כי זו תסכים לבטח אותנו בהתאם לנדרש בסעיף 18 להסכם, ועלויות כיסוי הביטוח נלקחו בחשבון בהצעתנו.
3. ידוע לנו כי היה ולא נעמיד את הביטוחים בהתאם לדרישות הביטוח הלאומי במועד הרשום בהסכם או בכל מקום אחר במכרז, שמורה לביטוח הלאומי הזכות, לפי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את הזכייה.

בכבוד רב,

תאריך	שם החותם	תפקיד	חתימה וחותמת המציע
-------	----------	-------	--------------------

א. ז. ז.

ב. ז.

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

נספח 14 תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

אני הח"מ _____ מס _____ ת"ז _____ העובד _____
ב (ככל שהמציע הינו תאגיד/עסק)

מצהיר בזאת בקשר למכרז מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי (להלן "המכרז") כי:

- המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
- המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או מציע אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
- לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
- לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
- לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
- הצעה זו של מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

ככל שמדובר בתאגיד:

- אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
 - אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
- אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל לפי סעיף 47 לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

תאריך	(שם התאגיד)	(חותמת התאגיד)	שם המצהיר	חתימת המצהיר
-------	-------------	----------------	-----------	--------------

אישור עורך דין לתצהיר בדבר אי תיאום הצעות

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

חתימה וחותמת

א.ב.ז.

ב.ב.

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

נספח 15: התחייבות לשמירה ולקיום נהלי הביטחון של המוסד

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

רחוב יפו 217

ירושלים

א.ג.נ.

הנדון: התחייבות לשמירה ולקיום נהלי הביטחון של המוסד

הואיל ולפי הסכם התקשרות מיום ____/____/____ שבין: _____ להלן: "הספק"

לבין: המוסד לביטוח לאומי (להלן: "המוסד"), בנושא - מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי (להלן "המכרז").

אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפיכם כדלקמן:

1. כל עובדי המציע המטפלים בזכאי הביטוח הלאומי יעברו בדיקת רישום פלילי במשטרת ישראל בטרם תחילת אספקת השירות למוסד.
2. עובדי המציע המטפלים באספקת השירות לזכאי המוסד יוחתמו על טופס שמירת סודיות.
3. אנו מתחייבים לאפשר לנציג אגף הביטחון במוסד לבצע ביקורת במשרדינו מעת לעת לבדיקת קיום הנהלים.
4. ידוע לי כי המוסד לביטוח לאומי הינו מפעל חיוני הפועל בחירום והשירותים הנדרשים יידרשו גם בשעת חירום.

ולראיה באתי על החתום

תאריך

מספר תעודת זהות

שם פרטי ושם משפחה

חתימה + חותמת הספק

שם נציג הספק

שם הספק

א.ב.ל.

ב.ל.

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

נספח 16: פירוט סוגי הרישיונות וכמויות כיום במערכת ה

Contact Center

רישיונות AVAYA

Entitlement	Application	Product	Product ID	Title	Version	כמות
27738541	Application Enablement Services	TSAPI USERS	413105	APPL ENBLMNT R10 BASIC TSAPI LIC: DS,CU	10	20
27738542	Application Enablement Services	TSAPI USERS	413105	APPL ENBLMNT R10 BASIC TSAPI LIC: DS,CU	10	120
27738543	Application Enablement Services	TSAPI USERS	413105	APPL ENBLMNT R10 BASIC TSAPI LIC: DS,CU	10	74
27738544	Application Enablement Services	TSAPI USERS	413105	APPL ENBLMNT R10 BASIC TSAPI LIC: DS,CU	10	120
27738545	Application Enablement Services	TSAPI USERS	413105	APPL ENBLMNT R10 BASIC TSAPI LIC: DS,CU	10	100
27738546	Application Enablement Services	TSAPI USERS	413105	APPL ENBLMNT R10 BASIC TSAPI LIC: DS,CU	10	50
27738552	Application Enablement Services	DMCC DMC	413136	APPL ENBLMNT R10 DMCC FULL LIC: DS,CU	10	100
27738553	Application Enablement Services	DMCC DMC	413136	APPL ENBLMNT R10 DMCC FULL LIC: DS,CU	10	100
27738555	Application Enablement Services	DMCC DMC	413136	APPL ENBLMNT R10 DMCC FULL LIC: DS,CU	10	50
27738557	Application Enablement Services	TSAPI USERS	413105	APPL ENBLMNT R10 BASIC TSAPI LIC: DS,CU	10	26
24743075	Communication Manager	CM Stations - Core Suite	412885	AURA R10 CORE SUITE NEW SOFTWARE LIC: NU; CU; SR	10	100
24743077	Communication Manager	CM Stations - Core Suite	412885	AURA R10 CORE SUITE NEW SOFTWARE LIC: NU; CU; SR	10	100
24743087	Communication Manager	CM Stations - Base	413174	PLDS BUNDLE STATION TRACKING FOR CM R10 SYSTEMS LIC: CU	10	400
24743088	Communication Manager	CM Stations - Base	413174	PLDS BUNDLE STATION TRACKING FOR CM R10 SYSTEMS LIC: CU	10	50
24743089	Communication Manager	CM Stations - Base	413174	PLDS BUNDLE STATION TRACKING FOR CM R10 SYSTEMS LIC: CU	10	100
24743090	Communication Manager	CM Stations - Base	413174	PLDS BUNDLE STATION TRACKING FOR CM R10 SYSTEMS LIC: CU	10	100
24743092	Communication Manager	CM Stations - Base	413174	PLDS BUNDLE STATION TRACKING FOR CM R10 SYSTEMS LIC: CU	10	285

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.2.א
2.2.ב

24743093	Communication Manager	CM Stations - Base	413174	PLDS BUNDLE STATION TRACKING FOR CM R10 SYSTEMS LIC: CU	10	100
28279824	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	SBCE Advance Enterprise Sessions	412936	AURA R10 ASBCE ADVANCED SERVICES /E LIC: CU	10	15
28279825	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	SBCE Standard Enterprise Sessions	412935	AURA R10 ASBCE STANDARD SERVICES /E LIC: CU	10	30
28279826	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	Session Border Controller Advanced High Availability sessions	412938	AURA R10 ASBCE ADVANCED HIGH AVAIL LIC /E LIC: CU	10	15
28279827	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	Session Border Controller Standard High Availability sessions	412937	AURA R10 ASBCE STANDARD HIGH AVAIL LIC /E LIC: CU	10	30
28279820	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	SBCE Advance Enterprise Sessions	412936	AURA R10 ASBCE ADVANCED SERVICES /E LIC: CU	10	15
28279821	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	SBCE Standard Enterprise Sessions	412935	AURA R10 ASBCE STANDARD SERVICES /E LIC: CU	10	30
28279822	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	Session Border Controller Advanced High Availability sessions	412938	AURA R10 ASBCE ADVANCED HIGH AVAIL LIC /E LIC: CU	10	15
28279823	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	Session Border Controller Standard High Availability sessions	412937	AURA R10 ASBCE STANDARD HIGH AVAIL LIC /E LIC: CU	10	30
28276752	Media Server	Media Server Instances	413081	AVAYA AURA MEDIA SERVER R10 SYSTEM LIC: DS	10	2
28276753	Media Server	Media Server Virtualization	413083	AVAYA AURA MEDIA SERVER R10 VIRTUAL APPLIANCE OVA	ANY	2
28276857	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	SBCE Standard Enterprise Sessions	413179	ASBCE R10 STANDARD SERVICES SESSION LIC	10	600
28276858	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	Session Border Controller Standard High Availability sessions	413185	ASBCE R10 STANDARD SERVICES SESSION HIGH AVAIL LIC	10	600
28276859	Communication Manager	CM MEDIA SERVER	413082	AVAYA AURA MEDIA SERVER R10 DSP CHANNEL LIC: CU	10	2000

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.2.2
2.6

28261716	Communication Manager	CM MEDIA SERVER	413082	AVAYA AURA MEDIA SERVER R10 DSP CHANNEL LIC: CU	10	1000
28261712	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	SBCE Standard Enterprise Sessions	413179	ASBCE R10 STANDARD SERVICES SESSION LIC	10	400
28261714	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	Session Border Controller Standard High Availability sessions	413185	ASBCE R10 STANDARD SERVICES SESSION HIGH AVAIL LIC	10	400
27941709	Communication Manager	CM Stations - Core Suite	412889	AURA R10 CORE SUITE ADD SOFTWARE LIC: NU; CU; SR	10	180
28153138	Workplace	FE Maximum Workplace Agents	409910	AGENT FOR WORKPLACE NEW / ADDITIONS LIC: CU, SR	ANY	180
27941695	Session Manager	SM System License	413050	SESSION MANAGER R10 SYSTEM LIC: DS; NU; SR	10	1
27941712	IX Workplace (Equinox) VDI	VDI Communicator Users	308245	VIRTUAL DESKTOP INTERFACE COMMUNICATOR R2 EMBEDDED WINDOWS LIC: CU	2	180
27941693	Avaya Oceana	Oceana Agent Desktop	390512	AVAYA OCEANA R3 PACKAGE WORKSPACES CONCURRENT USER /E LIC: CU	3	180
27941698	One-X Mobile / Avaya one-X Client Enablement Services	one-X Client Enablement Services Users	412949	AURA R10 ONE-X CES /E LIC: CU	6	180
27941699	Communicator for Microsoft Lync	Communicator for MS Lync	412953	AURA R10 COMMUNICATOR FOR MS LYNC /E LIC: NU	6	180
27941700	Avaya Oceana	Oceana Client SDK	390518	AVAYA OCEANA R3 WORKSPACES FEATURE CONCURRENT USER /E LIC: CU	3	180
27941701	Communication Manager	CM ENTERPRISE MOBILITY EXPERIENCE	431036	AURA R10 ENTERPRISE MOBILITY EXPERIENCE NEW/ADD LIC /E: CU	ANY	180
27941703	Avaya Oceana	Oceana Base	397496	WORKSPACES R3 FOR ELITE SYSTEM PACKAGE LIC: DS	3	1
27941704	Communication Manager	CM Video Capable IP Softphones	412950	AURA R10 VIDEO /E LIC: NU	ANY	180
27941707	Equinox for Mac OS	one-X Communicator for Mac OS users	412951	AURA R10 WORKPLACE MAC /E LIC: NU	6	180
27941711	Communicator for Microsoft Lync	Communicator for MS Lync	412955	AURA R10 WORKPLACE INTEGRATION /E LIC: NU	8	180

2.2.א
2.6

מכרז ת2026(02) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

27941713	Workplace	FE Experience Windows	412946	AURA R10 WORKPLACE WIN /E LIC: CU	2	180
27941714	Workplace	FE IPAD users	412945	AURA R10 WORKPLACE IPAD /E LIC: NU	2	180
27941716	Avaya Oceana	Oceana Components	390704	AVAYA OCEANA R3 CORE COMPONENTS /E LIC: DS	3	1
27941717	Equinox Communicator	ONEXC USERS	412952	AURA R10 ONE-X COMMUNICATOR /E LIC: NU	6	180
27941718	Avaya Oceana	Oceana Workspaces SDK	390705	AVAYA OCEANA R3 WORKSPACES SYSTEM /E LIC: DS	3	1
27941719	Communication Manager	CM Mobility Enabled Stations	412948	AURA R10 EC500 /E LIC: NU	ANY	180
27941722	Messaging (Avaya Msg / IX Msg / Officelinx)	Officelinx Basic Seat/c	412941	AURA R10 AVAYA MESSAGING BASIC SEAT /E LIC: NU	ANY	180
27941723	Call Center	Proprietary	232301	CC PROPRIETARY FEATURE TRACKING FOR PLDS LIC: DS	ANY	1
27941691	Application Enablement Services	AEC UNIFIED DESKTOP	412934	AURA R10 AES UNIFIED DESKTOP /E LIC: CU	10	180
27941702	Application Enablement Services	TSAPI USERS	413105	APPL ENBLMNT R10 BASIC TSAPI LIC: DS, CU	10	180
27941710	One-X Mobile SIP	Maximum administered one-X Mobile SIP for IOS users	412947	AURA R10 WORKPLACE MOBILE /E LIC: NU	1	180
27941721	Control Manager	Control Manager WORKSPAC E Connectors	398968	WORKSPACES R3 PKG CNTL MGR CON /E	9	1
27941696	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	Session Border Controller Standard High Availability sessions	412937	AURA R10 ASBCE STANDARD HIGH AVAIL LIC /E LIC: CU	10	52
27941697	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	SBCE Standard Enterprise Sessions	412935	AURA R10 ASBCE STANDARD SERVICES /E LIC: CU	10	52
27941706	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	Session Border Controller Advanced High Availability sessions	412938	AURA R10 ASBCE ADVANCED HIGH AVAIL LIC /E LIC: CU	10	26
27941720	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	SBCE Advance Enterprise Sessions	412936	AURA R10 ASBCE ADVANCED SERVICES /E LIC: CU	10	26
27941715	Session Manager	SM Virtualization Licenses	413042	SESSION MANAGER R10 VE VAPPLIANCE SYSTEM ENABLEMENT	Any	0

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.2.2
2.2.2

27941705	Presence Services	Presence Services - No License	412933	AURA R10 PRESENCE SERVICES /E LIC: NU	10	180
27941708	Session Manager	SM Virtualization Licenses	413079	DEVICE SERVICES R10 VE VAPPLIANCE SYSTEM ENABLEMENT	Any	1
27941692	Avaya BreezeTM/ Engagement Development Platform	CE Users	412956	AURA R10 AVAYA BREEZE USER /E LIC: CU	3	180
27941694	Avaya BreezeTM/ Engagement Development Platform	CE Users	390708	AVAYA OCEANA R3 BREEZE /E LIC: DS CU	3	5
27878823	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	SBCE Encryption	413195	ASBCE R10 ENCRYPTION LIC	10	1
24762542	Application Enablement Services	AEC UNIFIED DESKTOP	RA_39 7114	AURA SUITE RA 8/7 AES UNIFIED DESKTOP RA 8/7 /E LIC: CU	יול-08	100
27018204	Session Manager	SM System License	413056	SESSION MANAGER R10 ADDITIONAL SYSTEM LICENSE UPG LIC: DS; NU; SR	10	1
27018202	Communication Manager	CM ENTERPRISE MOBILITY EXPERIENC E	431036	AURA R10 ENTERPRISE MOBILITY EXPERIENCE NEW/ADD LIC /E: CU	ANY	10
27018206	Communication Manager	CM Virtualization	412879	AURA R10 CM DUPLICATE MAC VE VAPPLIANCE SYS ENABLEMENT	ANY	1
27018193	Session Manager	SM Virtualization Licenses	413042	SESSION MANAGER R10 VE VAPPLIANCE SYSTEM ENABLEMENT	Any	2
27018196	Messaging (Avaya Msg / IX Msg / Officelinx)	Officelinx Basic Seat/c	412941	AURA R10 AVAYA MESSAGING BASIC SEAT /E LIC: NU	ANY	10
27018197	Communication Manager	CM Virtualization	412878	AURA R10 CM VE VAPPLIANCE SYS ENABLEMENT	ANY	1
27020641	Session Manager	SM System License	413056	SESSION MANAGER R10 ADDITIONAL SYSTEM LICENSE UPG LIC: DS; NU; SR	10	1
27020639	Communication Manager	CM ENTERPRISE MOBILITY EXPERIENC E	431036	AURA R10 ENTERPRISE MOBILITY EXPERIENCE NEW/ADD LIC /E: CU	ANY	500
27020644	Communication Manager	CM Virtualization	412879	AURA R10 CM DUPLICATE MAC VE VAPPLIANCE SYS ENABLEMENT	ANY	1

א. ב. ג.

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

27020631	Messaging (Avaya Msg / IX Msg / Officelinx)	Officelinx Basic Seat/e	412941	AURA R10 AVAYA MESSAGING BASIC SEAT /E LIC: NU	ANY	500
27020633	Communication Manager	CM Virtualization	412878	AURA R10 CM VE VAPPLIANCE SYS ENABLEMENT	ANY	1
27020627	Session Manager	SM Virtualization Licenses	413042	SESSION MANAGER R10 VE VAPPLIANCE SYSTEM ENABLEMENT	Any	2
26889474	Media Server	Media Server Instances	413081	AVAYA AURA MEDIA SERVER R10 SYSTEM LIC: DS	10	6
26889475	Communication Manager	CM MEDIA SERVER	413082	AVAYA AURA MEDIA SERVER R10 DSP CHANNEL LIC: CU	10	2000
26889472	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	SBCE Elements Managed	413191	ASBCE R10 ELEMENT MANAGER LIC	10	1
26889473	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	Session Border Controller Standard High Availability sessions	413185	ASBCE R10 STANDARD SERVICES SESSION HIGH AVAIL LIC	10	470
26889476	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	SBCE High Availability per Configuration	413192	ASBCE R10 HIGH AVAILABILITY LIC	10	1
26889477	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	SBCE Standard Enterprise Sessions	413179	ASBCE R10 STANDARD SERVICES SESSION LIC	10	470
26889478	Session Border Controller Enterprise / Advanced Enterprise	ASBCE Virtualization	413203	ASBCE R10 VE VAPP LICENSE	10	2
26982050	Call Management System	CMS Proprietary CLInt	392745	CMS R19 CLINT PROPRIETARY INTERNAL LIC: CU	ANY	1
26982052	Call Management System	Call Management System Virtualization	407146	CMS R19.2 VE VAPP FOR LINUX SYSTEM LIC: DS,SR	ANY	1
26889998	Media Server	Media Server Virtualization	413083	AVAYA AURA MEDIA SERVER R10 VIRTUAL APPLIANCE OVA	ANY	1
25511422	APS CMS Connectors	APS CMS Connectors 3rd Party Real Time Additional Sessions	392059	CMS R19 3RD PARTY REAL TIME SOCKET ADDITIONAL SESSION LIC: DS	19	3
25511423	APS CMS Connectors	APS CMS Connectors 3rd Party Real Time Licenses	392057	CMS R19 3RD PARTY REAL TIME SOCKET NEW LIC: DS	19	1
25511424	Call Management System	CMS Proprietary CLInt	392745	CMS R19 CLINT PROPRIETARY INTERNAL LIC: CU	ANY	4

מכרז (02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.2.15
2.2.6

עמוד 100 מתוך 105

24941955	Call Management System	CMS Agents	392708	CMS R19 AGENT NEW 1-250 LIC: CU	19	400
24941962	Call Management System	CMS Supervisors	392715	CMS R19 SUPERVISOR NEW/ADD LIC: CU	19	50
24763151	Communicator for Microsoft Lync	Communicator for MS Lync	412955	AURA R10 WORKPLACE INTEGRATION /E LIC: NU	8	1
24763153	Messaging (Avaya Msg / IX Msg / Officelinx)	Officelinx Basic Seat/e	412941	AURA R10 AVAYA MESSAGING BASIC SEAT /E LIC: NU	ANY	1
24763154	System Manager	System Manager GEO RED	413075	AURA SYSTEM MANAGER R10 REDUNDANCY LIC: DS	10	1
24763156	Communication Manager	CM Virtualization	397174	AURA R8 CM VE VAPPLIANCE SYS ENABLEMENT	ANY	1
24763158	System Manager	System Manager BASE	413076	SYSTEM MANAGER R10 LIC: SR	10	1
24763161	Communicator for Microsoft Lync	Communicator for MS Lync	412953	AURA R10 COMMUNICATOR FOR MS LYNC /E LIC: NU	6	1
24763162	Application Enablement Services	AES Virtualization	413169	APPL ENBLMNT R10 VE VIRTUAL APPLIANCE ENABLEMENT	10	1
24763165	System Manager	System Manager BASE	413074	AURA SYSTEM MANAGER R10 LIC: DS	10	1
24763168	System Manager	SMGR VIRTUALIZ ATION LICENSES	413063	AURA SYSTEM MANAGER R10 VE VAPPLIANCE SYSTEM ENABLEMENT	Any	1
24763171	Communication Manager	CM Virtualization	397175	AURA R8 CM DUPLICATE MAC VE VAPPLIANCE SYS ENABLEMENT	ANY	1
24763172	Equinox for Web	EQWB NO LICENSE FILE	412954	AURA R10 WORKPLACE FOR WEB /E LIC: CU	ANY	1
24763316	Experience Portal / Voice Portal	AAEP - No License	403864	AEP R8 PER EXPERIENCE PORTAL MANAGER TRACK LIC: CU	8	1
24762854	Experience Portal / Voice Portal	AAEP - No License	403864	AEP R8 PER EXPERIENCE PORTAL MANAGER TRACK LIC: CU	8	1
24743078	Communication Manager	CM Mobility Enabled Stations	412948	AURA R10 EC500 /E LIC: NU	ANY	100
24743083	Communication Manager	CM Mobility Enabled Stations	412948	AURA R10 EC500 /E LIC: NU	ANY	100
24745695	Application Enablement Services	AES Virtualization	413169	APPL ENBLMNT R10 VE VIRTUAL APPLIANCE ENABLEMENT	10	0
24745702	System Manager	System Manager GEO RED	413075	AURA SYSTEM MANAGER R10 REDUNDANCY LIC: DS	10	1

2.2.1

2.6

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

24745703	System Manager	SMGR VIRTUALIZ ATION LICENSES	413063	AURA SYSTEM MANAGER R10 VE VAPPLIANCE SYSTEM ENABLEMENT	Any	2
24745705	Equinox for Web	EQWB NO LICENSE FILE	412954	AURA R10 WORKPLACE FOR WEB /E LIC: CU	ANY	715
24745707	System Manager	System Manager BASE	413076	SYSTEM MANAGER R10 LIC: SR	10	2
24745711	System Manager	System Manager BASE	413074	AURA SYSTEM MANAGER R10 LIC: DS	10	1
24745719	Communicator for Microsoft Lync	Communicator for MS Lync	412953	AURA R10 COMMUNICATOR FOR MS LYNC /E LIC: NU	6	715
24745721	Communication Manager	CM Virtualization	412879	AURA R10 CM DUPLICATE MAC VE VAPPLIANCE SYS ENABLEMENT	ANY	1
24745729	Communication Manager	CM Virtualization	412878	AURA R10 CM VE VAPPLIANCE SYS ENABLEMENT	ANY	1
24745733	Messaging (Avaya Msg / IX Msg / Officelinx)	Officelinx Basic Seat/c	412941	AURA R10 AVAYA MESSAGING BASIC SEAT /E LIC: NU	ANY	715
24745737	Communicator for Microsoft Lync	Communicator for MS Lync	412955	AURA R10 WORKPLACE INTEGRATION /E LIC: NU	8	715
24745739	Control Manager	Control Manager CM Connectors	402628	CNTL MGR R9 CM CONN ENT	9	1
24745741	Control Manager	Control Manager AAEP/OD Connectors	402711	CNTL MGR R9 AAEP/ORCH DESIG CON ENTL	9	1
24745743	Control Manager	Control Manager Users	402704	CNTL MGR R9 PER USER LIC ENTL	9	12
24745745	Control Manager	Control Manager CMS Connectors	402687	CNTL MGR R9 CMS CONN ENTL	9	1
24745747	Control Manager	Control Manager Servers	402681	CNTL MGR R9 HA LIC ENTL	9	1
24745749	Control Manager	Control Manager Servers System INCLD	403048	CNTL MGR R9 SYSTEM INCLD LIC	9	1
24745756	Experience Portal / Voice Portal	AAEP - No License	403864	AEP R8 PER EXPERIENCE PORTAL MANAGER TRACK LIC: CU	8	1
24745761	Call Management System	Call Management System Virtualization	407146	CMS R19.2 VE VAPP FOR LINUX SYSTEM LIC: DS,SR	ANY	1
24745764	Call Management System	CMS Proprietary CLInt	392745	CMS R19 CLINT PROPRIETARY INTERNAL LIC: CU	ANY	1

2.2.2

2.6

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

עמוד 102 מתוך 105

24743098	Call Center	Elite Agents and Advocate Agents	412970	CC R10 ELITE AGENT ADD 1-250 LIC: CU	10	100
24743099	Call Center	Elite Agents and Advocate Agents	412970	CC R10 ELITE AGENT ADD 1-250 LIC: CU	10	100
24743101	Call Center	Elite Agents and Advocate Agents	412970	CC R10 ELITE AGENT ADD 1-250 LIC: CU	10	100
24761332	Experience Portal / Voice Portal	VP PORTS	403870	AEP R8 PER PORT LICENSE NEW LIC: CU	8	74
24761333	Experience Portal / Voice Portal	VP PORTS	403870	AEP R8 PER PORT LICENSE NEW LIC: CU	8	100
24761336	Experience Portal / Voice Portal	VP PORTS	403876	AEP R8 PER PORT NEW APPLICATION PACKAGE LIC: CU	8	20
24761339	Experience Portal / Voice Portal	VP EP ZONES	403879	AEP R8 ZONE PORT LIC: CU	ANY	20
24761342	Experience Portal / Voice Portal	VP EP ZONES	403879	AEP R8 ZONE PORT LIC: CU	ANY	100
24761343	Experience Portal / Voice Portal	VP EP ZONES	403879	AEP R8 ZONE PORT LIC: CU	ANY	74
24761345	Proactive Outreach Manager	POM Outbound Ports	405392	APOM R4 OUTBOUND PER PORT VOICE LIC: CU	4	20
24761349	Experience Portal / Voice Portal	VP PORTS	403870	AEP R8 PER PORT LICENSE NEW LIC: CU	8	26
24761352	Experience Portal / Voice Portal	VP EP ZONES	403879	AEP R8 ZONE PORT LIC: CU	ANY	26
22022914	Equinox for Mac OS	one-X Communicator for Mac OS users	380434	CORE SUITE R7 EQUINOX MAC R3 /E LIC: NU	6	100
22022916	Communicator for Microsoft Lync	Communicator for MS Lync	403832	AURA SUITE R7 IX WORKPLACE INTEGRATION /E LIC: NU	7	100
22022917	Workplace	FE IPAD users	380419	CORE SUITE R7 EQUINOX IPAD R3 /E LIC: NU	2	100
22022918	One-X Mobile / Avaya one-X Client Enablement Services	one-X Client Enablement Services Users	380425	CORE SUITE R7 ONE-X CES R6 /E LIC: CU	6	100
22022922	Workplace	FE Experience Windows	RA_38 0420	CORE SUITE RA 7/6 FLARE/COMM WIN RA 2/1 CM RA 7/6 /E LIC: CU	ינו-02	100
22022923	Communication Manager Messaging	CMM Mailboxes - Embedded Offer	RA_38 0432	CORE SUITE RA 7/6 CMM RA 7/6 /E LIC: CU	יוני-07	100
22022924	Equinox Communicator	ONEXC USERS	380435	CORE SUITE R7 ONE-X COMMUNICATOR R6 /E LIC: NU	6	100

א.ב.ז.

ב.ל.

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

22022925	Multimedia Messaging	AMM Basic	380418	CORE SUITE R7 AVAYA MULTIMEDIA MSG BASIC USER R6 /E LIC: NU	ANY	100
22022927	Communication Manager	CM Video Capable IP Softphones	380426	CORE SUITE R7 VIDEO R7 /E LIC: NU	ANY	100
22022928	Avaya Breeze™/ Engagement Development Platform	CE Users	380430	CORE SUITE R7 AVAYA BREEZE™ R3 USER /E LIC: CU	3	100
22022903	Call Center Elite Multichannel	CCM users	271861	CALL CENTER R6 NEW OR ADD ELITE MULTI- CHANNEL 1-400 LIC: CU	6	100
22022904	Communicator for Microsoft Lync	Communicator for MS Lync	380436	CORE SUITE R7 COMMUNICATOR FOR MS LYNC R6 /E LIC: NU	6	100
22022905	One-X Mobile SIP	Maximum administered one-X Mobile SIP for IOS users	380421	CORE SUITE R7 EQUINOX MOBILE R3 /E LIC: NU	1	100
22022908	Presence Services	Presence Services - No License	380429	CORE SUITE R7 PRESENCE SERVICES R7 /E LIC: NU	7	100
22022913	Messaging (Avaya Aura Msg / AAM)	MSG Core7 Basic Seat	392475	CORE SUITE R7 MESSAGING SEAT BASIC R7/E LIC: NU	7	100
22023346	Communication Manager	CM IP Endpoint Application Programming Interface	302391	AAEP R7 CM PER PORT CONNECT PLDS LIC: CU	ANY	100
22022281	Communication Manager	CM IP Endpoint Application Programming Interface	302391	AAEP R7 CM PER PORT CONNECT PLDS LIC: CU	ANY	20
22022285	Communication Manager	CM Stations - Base	RA_38 0300	PLDS ENTERPRISE CORE RA 7/6 BASE STATION LIC: CU	יוני-07	20
21780405	Communication Manager	CM Stations - Base	RA_38 0300	PLDS ENTERPRISE CORE RA 7/6 BASE STATION LIC: CU	יוני-07	15
21780406	Call Center Elite Multichannel	CCM users	271861	CALL CENTER R6 NEW OR ADD ELITE MULTI- CHANNEL 1-400 LIC: CU	6	5
21737024	Call Center Elite Multichannel	CCM users	271861	CALL CENTER R6 NEW OR ADD ELITE MULTI- CHANNEL 1-400 LIC: CU	6	95
21737026	Call Center Elite Multichannel	CCM users	305486	CC R6 ELITE MULTI-CH COMPONENT SUPPORT LIC: DS, CU	6	3
21737028	Call Center	Proprietary	232301	CC PROPRIETARY FEATURE TRACKING FOR PLDS LIC: DS	ANY	1
21577038	Experience Portal / Voice Portal	VP Media Encryption	302255	AAEP R7 MEDIA ENCRYPTION LIC: CU	7	1

2.2.15

2.6

מכרז (02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

21577039	Experience Portal / Voice Portal	AAEP - No License	302254	AAEP R7 PER EXPERIENCE PORTAL MANAGER TRACK	7	1
21577042	Communication Manager	CM IP Endpoint Application Programming Interface	302391	AAEP R7 CM PER PORT CONNECT PLDS LIC: CU	ANY	100
21260363	Communication Manager Messaging	CMM Mailboxes - Embedded Offer	RA_38 0432	CORE SUITE RA 7/6 CMM RA 7/6 /E LIC: CU	יוני-07	100
21260364	Workplace	FE IPAD users	380419	CORE SUITE R7 EQUINOX IPAD R3 /E LIC: NU	2	100
21260365	Equinox for Mac OS	one-X Communicator for Mac OS users	380434	CORE SUITE R7 EQUINOX MAC R3 /E LIC: NU	6	100
21260367	Presence Services	Presence Services - No License	380429	CORE SUITE R7 PRESENCE SERVICES R7 /E LIC: NU	7	100
21260370	Avaya Breeze™/ Engagement Development Platform	CE Users	380430	CORE SUITE R7 AVAYA BREEZETM R3 USER /E LIC: CU	3	100
21260371	Messaging (Avaya Aura Msg / AAM)	MSG Core7 Basic Seat	392475	CORE SUITE R7 MESSAGING SEAT BASIC R7/E LIC: NU	7	100
21260372	Application Enablement Services	AEC UNIFIED DESKTOP	RA_38 0422	CORE SUITE RA 7/6 AES UNIFIED DESKTOP RA 7/6 /E LIC: CU	יוני-07	100
21260374	Communication Manager	CM Video Capable IP Softphones	380426	CORE SUITE R7 VIDEO R7 /E LIC: NU	ANY	100
21260375	Workplace	FE Experience Windows	RA_38 0420	CORE SUITE RA 7/6 FLARE/COMM WIN RA 2/1 CM RA 7/6 /E LIC: CU	ינוני-02	100
21260379	Equinox Communicator	ONEXC USERS	380435	CORE SUITE R7 ONE-X COMMUNICATOR R6 /E LIC: NU	6	100
21260381	Communicator for Microsoft Lync	Communicator for MS Lync	380436	CORE SUITE R7 COMMUNICATOR FOR MS LYNC R6 /E LIC: NU	6	100
21260382	Communicator for Microsoft Lync	Communicator for MS Lync	403832	AURA SUITE R7 IX WORKPLACE INTEGRATION /E LIC: NU	7	100
21260383	One-X Mobile SIP	Maximum administered one-X Mobile SIP for IOS users	380421	CORE SUITE R7 EQUINOX MOBILE R3 /E LIC: NU	1	100
21260384	One-X Mobile / Avaya one-X Client Enablement Services	one-X Client Enablement Services Users	380425	CORE SUITE R7 ONE-X CES R6 /E LIC: CU	6	100
21260385	Multimedia Messaging	AMM Basic	380418	CORE SUITE R7 AVAYA MULTIMEDIA MSG BASIC USER R6 /E LIC: NU	ANY	100

2.2.10

מכרז ת(02)2026 לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

2.6

רישיונות Verint

Qty.	P/N	Product
700	93-530-6752	Verint Quality Management
700	93-530-6771	Verint Screen Capture
700	93-530-6714	Verint Call Recording
10	93-530-6027	Verint Search and Replay
1	93-530-6804	Verint SDK
1	93-530-6005	Playback via Telephone

רישיונות 7/20

chat P8888753 ארגוני מעל 700 קונברסיישן במקביל

wa P8888753 ארגוני מעל 700 קונברסיישן במקביל

א.ב.ל.

מכרז ת(2026) לאספקת רישיונות ותחזוקה למערכת CONTACT CENTER עבור המוסד לביטוח לאומי

ב.ל.