



המוסד לביטוח לאומי

מכרז מס'

מ(2011)2015

**לקבלת שירותי ייעוץ, פיקוח,
ובקרה עבור מוקד השירות
הטלפוני**



תוכן העניינים

פרק	סעיף	תוכן הסעיף	עמוד
0.	פרק המנהלה		4-26
	0.0	טבלת ריכוז תאריכים	4
	0.1	כללי	5
	0.2	הגדרות	6-7
	0.3	מנהלה	8-9
	0.4	המפרט	10
	0.5	תנאי סף	11-13
	0.6	התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז	14
	0.7	זכויות המוסד – מוציא המפרט	15
	0.8	אופן הגשת ההצעה	16-18
	0.9	בעלות על המפרט ועל ההצעה	19
	0.10	שלמות ההצעה ואחריות כוללת	19
	0.11	תהליך בחירת הזוכה	20-21
	0.13	סמכות שיפוט	22
	0.14	שמירת סודיות ואבטחת מידע	23
	0.15	תנאים כלליים	24
	0.16	מחירים ותנאי תשלום	25
	0.17	תקופת ההתקשרות	25
	0.18	היקף ההתקשרות	25
	0.18	הפסקת ההתקשרות	25-26
1	פרק היעדים		27-28
	1.1	סקירה כללית	27
	1.2	מצב קיים	27-28
	1.3	יעדי המוקד הטלפוני	28
2	פרק היישום		29-35
	2.1	השירותים הנדרשים – כללי	29
	2.2	השירות הנדרשים - תוצרים	30-35
3	פרק המימוש		36
	3.1	מנהל הפרוייקט	36
	3.2	צוות הפרוייקט	36
	3.3	הבהרות נוספות	36



פרק עלויות		
37-38		
37	כללי	4.0
37	מרכיבי התשלום	4.1
37	הצמדה	4.2
38	תהליך העבודה מול הזוכה	4.3
38	תנאי תשלום	4.4

נספחים		5
40	אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות	0.5.1.1
41	אישור רשם החברות	0.5.1.2
42	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	0.5.1.3
43	תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה	0.5.1.4
44	תצהיר בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה	0.5.1.5
45	תצהיר בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים	0.5.1.6
46	תצהיר בדבר העדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים, וחוק שכר מינימום	0.5.1.7
47-48	אישור על מחזור כספי	0.5.18
49	אישור רו"ח על היקף העסקת עובדים	0.5.1.9
50-55	פרטי ניסיון המציע	0.5.2
56-61	פרטי ניסיון מנהל הפרויקט	0.5.3
62	פרטי ניסיון חברי צוות הפרויקט	0.5.4
63-65	מתודולוגיה ותוכניות עבודה	0.5.5
66	הצהרת המשתתף במכרז	0.5.5
67	נוסח ערבות ביצוע לקיום תנאי חוזה	0.6.1
68-69	נוסח התחייבות לשמירת סודיות	0.6.3
70-78	הסכם התקשרות	0.6.4
79-80	אישור על קיום ביטוחים	0.6.5
81	הצעת מחיר	4
82-83	תעריפי חשכ"ל להתקשרות עם נותן שירותים חיצוניים	0.11.3.2
84	מבנה חשבונית	4.5
85-86	מפ"ל לבחירת זוכים	0.11

**0. מנהלה****0.0 טבלת ריכוז תאריכים**

התאריכים	הפעילות
יום שני 19.10.2015	פרסום המודעה בעיתונות ובאינטרנט
יום שני 9.11.2015	תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המציעים יש לשלוח בדוא"ל לכתובת shap16@nioi.gov.il או בפקס : 02-6515481
יום חמישי 3.12.2015	תאריך אחרון למענה הביטוח הלאומי לשאלות הבהרה
יום רביעי 6.1.2016 שעה 12.00	תאריך אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים
1.10.2016	תוקף ההצעה

**0.1 כללי**

- 0.1.1 המוסד לביטוח לאומי (להלן: "המוסד") מבקש לקבל הצעות לשירותי ייעוץ, פיקוח ובקרה על מוקד השירות הטלפוני (להלן: "המוקד") הממוקם בצפת ומופעל באמצעות מיקור חוץ. (כיום מופעל על ידי חברת "טלאול" (להלן: "הספק המפעיל את המוקד"), בכפוף לתנאי מכרז לקבלת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד שירות טלפוני בו זכתה בשנת 2011 (להלן: "המכרז להפעלת המוקד").
- 0.1.2 מטרת שירותי הייעוץ, הפיקוח והבקרה:
- א. שיפור מקצועיות ואיכות השירות הניתן במוקד.
- ב. שיפור זמינות השירות לפונים.
- ג. שיפור שביעות רצון הפונים.
- ד. שיפור עמידת הספק המפעיל את המוקד ביעדים שהוגדרו במכרז להפעלת המוקד.
- ה. הצפת אי התאמות בין התנאים שהוגדרו במכרז להפעלת המוקד ובין המצב בפועל.
- ו. ניתוח שוטף של מדדי פעילות המוקד לצורך שיקופם לגורמים הממונים על המוקד במטה המוסד לביטוח לאומי (להלן: "המוסד").
- ז. ניתוח ושיפור תהליכי העבודה הפנימיים במוקד וממשקי העבודה בין המוקד ובין גופי המוסד השונים.
- 0.1.3 השירותים המוצעים יענו על דרישות תקניות כלליות ומקצועיות המקובלות בענף הייעוץ בארץ ובעולם וכן על כל הדרישות המפורטות במכרז זה בפרק התוצרים הנדרשים.
- 0.1.4 ההסכם עם הזוכה ייחתם לתקופה של שלוש שנים, עם אפשרות לשתי הארכות בנות שנה כל אחת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.1.5 המוסד ישלם לזוכה עבור השירותים המפורטים במכרז זה, על פי עלות שעת ייעוץ בלבד, ועל פי הזמנת עבודה מראש. שום תשלום אחר או נוסף פרט להצעת המחיר (פרק 4) לא ישולמו על ידי המוסד לא במהלך תקופת ההסכם ולא אחריה עבור מתן השירותים או בקשר ישיר או עקיף למתן השירותים, לא לזוכה ולא לאדם אחר. המוסד לא יתחשב בכל הצעה שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישות סף או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי.
- 0.1.6 המוסד אינו מתחייב להזמין שירותי ייעוץ כל שהם ובכמות כל שהיא מן הזוכה והדבר נתון לשיקול דעתו הבלעדי.
- 0.1.7 יש לקרוא בעיון את כל החלקים לרבות תנאי הסף, וכן להקפיד על ביצוע מדוקדק של כל ההנחיות וההוראות שבמפרט.



הגדרות	0.2
המוסד - המוסד לביטוח לאומי.	0.2.1
המכרז להפעלת המוקד – מכרז מספר מ(2040) 2009 להקמת והפעלת מוקד טלפוני, בו זכה הספק המפעיל את המוקד.	0.2.2
אתר המוקד - האתרים בהם מתקיימת פעילות של המוקדים הטלפוניים, כולל אתרים עתידיים שיבנו ו/או ירכשו ו/או יהיו בשימוש המוסד – מובהר שאין מדובר באתר אינטרנט.	0.2.3
מכרז / מפרט - בקשה זו להצעות וכל נספחיה.	0.2.4
הצעה - הצעת המציע למכרז זה על כל נספחיה.	0.2.5
המציע - גורם ששילם את דמי ההשתתפות במכרז, והגיש הצעה בכתב למוסד למכרז זה.	0.2.6
בעל שליטה – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי) – התשמ"א 1981.	0.2.7
הזוכה - מציע שהצעתו תבחר כהצעה על ידי וועדת המכרזים של המוסד, והמוסד חתם עימו על הסכם לאספקת השירותים הנדרשים במכרז זה.	0.2.8
חברת ייעוץ – תאגיד המספק שירותי ייעוץ.	0.2.9
מ.ר. או משרד ראשי – מבנה המשרד הראשי של המוסד לביטוח לאומי בירושלים.	0.2.10
סניף ראשי – סניף אזורי של המוסד. ברחבי הארץ פרוסים כ- 23 אתרים של סניפים ראשיים.	0.2.11
סניף משנה - אתר בינוני/קטן מסונף לסניף ראשי.	0.2.12
מינהל תמ"מ - מינהל תקשוב ומערכות מידע של המוסד.	0.2.13
הסכם – ההסכם שיחתם בין הזוכה למוסד, על פי האמור במכרז זה.	0.2.14
מחירון - מחירי כל השירותים המופיעים במכרז זה, המופיעים בהצעת המציע בתשובה למכרז זה.	0.2.15
"אגף שירות לקוחות" – היחידה במוסד האחראית, בין היתר, על שירותי המענה הטלפוני לפונים למוסד.	0.2.16
"המנהל" – מנהל אגף שירות לקוחות או מי שמונה מטעמו לנהל עבור המוסד את ההקמה, הניהול וההפעלה של מוקד השירות הטלפוני.	0.2.17
"נציג שירות" – עובד במוקד השירות הטלפוני מטעמו של הזוכה, העונה לשיחות הטלפון המתקבלות במוקד השירות הטלפוני, והמשיב לפונים במידע כללי ו/או פרטני.	0.2.18
"המפקח" – עובד המוסד אשר נקבע ע"י המנהל, לפקח מטעמו על השירותים הניתנים ע"י הזוכה במסגרת מכרז זה ולוודא התאמתם לנדרש על פי המכרז.	0.2.19
"פונים" - לקוחות הפונים למוקד הטלפוני לרבות מבוטחים, אזרחים, תובעי ומקבלי גמלאות, חייבים, תושבים וכד', הפונים לקבלת שירות ממוקד השירות הטלפוני.	0.2.20
"מידע כללי" – מידע כללי על החוקים המופעלים על ידי המוסד וכן מידע על נהלי עבודה, מידע מינהלי, טכני ותפעולי ומידע בנוגע לתפקידי המוסד. מידע זה אינו מידע אישי על מבוטחים.	0.2.21
"מידע אישי" – מידע פרטני הנוגע לענייניו של הפונה למוסד. מידע זה משתקף במערכת ממוחשבת "דלפק קדמי", השואבת את נתוניה ממערכות ייעודיות של המוסד.	0.2.22
שיחה נענית - שיחה שנענתה על ידי נציג שירות.	0.2.23
"שיחה נכשלת" – פנייה טלפונית, שהסתיימה בקבלת צליל תפוס לאחר חיוג למספר *6050.	0.2.24
"שיחה ננטשת" – פנייה טלפונית, אשר הסתיימה ביוזמת הפונה, בעת ההמתנה לנציג שירות.	0.2.25



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

0.3 מנהלה

0.3.1 דמי השתתפות במכרז

0.3.1.1 מסמכי המכרז יהיו פתוחים לעיון באתר האינטרנט של המוסד (www.btl.gov.il) ללא תשלום, והנוסח המופיע בו הוא הנוסח המחייב. ניתן להוריד את חוברת המכרז מאתר האינטרנט של המוסד ללא תשלום. אין בהורדת חוברת המכרז מהאינטרנט או בהעתקתו, בכל דרך שהיא, משום יצירת בעלות עליו.

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

0.3.3 נוהל העברת שאלות ובידורים

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

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

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

0.3.3.4 לא יתקבלו שאלות לאחר מועד זה.

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

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

0.3.3.6 התשובות לשאלות הבהרה יפורסמו באתר האינטרנט של המוסד, עד למועד המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0 – "תאריך אחרון למענה הביטוח הלאומי לשאלות הבהרה". כמו כן, ניתן יהיה להוריד את קבצי שאלות הבהרה ותשובות המוסד מאתר האינטרנט של המוסד, בכתובת: www.btl.gov.il במדור מכרזים, החל מהמועד האמור.

0.3.3.7 מובהר בזאת, כי רק תשובות והבהרות, שפורסמו באתר האינטרנט של המוסד, מחייבות את המוסד.

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

0.3.4 מסירת הצעות

0.3.4.1 הצעת המציע תוגש בכתב, בשלושה עותקים זהים ותיערך בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף 0.8 שלהלן וכל תתי סעיפיו.

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

0.3.4.3 יש להכניס את כל העותקים של הצעה, על שני חלקיה למעטפה סגורה היטב ולמסור בתיבת המכרזים של המוסד, הממוקמת בארכיב שבקומה 2 בשדרות ויצמן 13 ירושלים.



- על גבי המעטפה יש לציין את שם המכרז ומספרו בלבד, ללא סימן מזהה כל שהוא.
ההצעות יוגשו למוסד במסירה ידנית או באמצעות דואר שליחים בלבד.
- 0.3.4.4 בתמורה למסירת הצעתו יקבל המציע אישור על מסירת ההצעה. יש להקפיד על קבלת אישור זה.
- 0.3.4.5 המועד האחרון להגשת ההצעות בתאריך המפורט בטבלת ריכוז התאריכים, בסעיף 0.0 – "תאריך אחרון להגשת ההצעות לתיבת המכרזים" עד לשעה 12:00.
- 0.3.4.6 המוסד לא ידון בהצעה שתגיע לאחר המועד הנ"ל.
- 0.3.5 **תוקף ההצעות**
- 0.3.5.1 ההצעה תהא בתוקף עד 12 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות.

**0.4 המפרט**

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

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

- 0.4.1 פרק המנהלה, מסומן כפרק 0 ;
- 0.4.2 פרק היעדים, מסומן כפרק 1 ;
- 0.4.3 פרק היישום, מסומן כפרק 2 ;
- 0.4.4 פרק המימוש, מסומן כפרק 3 ;
- 0.4.5 פרק העלויות, מסומן כפרק 4 ;
- 0.4.6 נספחי המכרז

0.5 תנאי סף

כל האישורים והצהרות המציע הנדרשים בסעיפים 0.5.1.1-0.5.1.3, 0.5.1.5-0.5.1.9, 0.5.2-0.5.5 הינם בגדר תנאי סף והם יינתנו, רק אם המציע אכן עומד בדרישות שלגביהן הם נדרשים.

0.5.1 אישורים עבור המציע :

- 0.5.1.1 **אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות** – יש לצרף אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976, ולסמנו כנספח 0.5.1.1
- 0.5.1.2 **אישור רשם החברות** – באם המציע הינו חברה או שותפות, עליו לצרף להצעתו תעודת התאגדות ונסח חברה /שותפות עדכני המוכיח כי לתאגיד אין חובות בגין אגרה שנתית וכי לא הוכרז כ"חברה מפרה". באם המציע אינו חברה או שותפות, עליו לצרף תעודת עוסק מורשה. יש לסמן את המסמכים כנספח 0.5.1.2.
- 0.5.1.3 **אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה** – יש לצרף אישור עו"ד על מורשי החתימה ודוגמאות חתימה מטעם המציע, על גבי צילום נספח 0.5.1.3.
- 0.5.1.4 **תאגיד בשליטת אישה** - להצעה אשר מתקיים בה האמור בסעיף 2' לחוק חובת המכרזים, כלומר שהוגשה על ידי עסק בשליטת אישה, יצורפו אישור רואה חשבון ותצהיר כמפורט בסעיף האמור, כנספח 0.5.1.4. סעיף זה הינו אופציה.
- 0.5.1.5 **תצהיר בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה** – על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב של המציע (כהגדרתו בסעיף 0.2.6) ושל בעלי השליטה בו (כהגדרתם בסעיף 0.2.7), בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה, בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים, בהתאם לנוסח בנספח 0.5.1.5
- 0.5.1.6 **תצהיר בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים** – על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב של המציע ושל בעלי השליטה בו, בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת העבודה או השירותים במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה. המציע וכל אחד מבעלי השליטה בו יחתמו בפני עו"ד על תצהירים נפרדים, בהתאם לנוסח בנספח 0.5.1.6
- 0.5.1.7 **תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום** - על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים התשנ"א-1991, וחוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987, בהתאם לנוסח בנספח 0.5.1.7
- 0.5.1.8 **אישור מחזור כספי** – על המציע לצרף להצעתו תצהיר ואישור רו"ח (האישור בן 2 עמודים), המפרט מחזור כספי בישראל, בתחום ייעוץ לארגוני שירות, בהיקף של 500 אלף ₪ (לא כולל מע"מ) לפחות, בכל אחת משלוש השנים האחרונות 2012-2014, על גבי צילום 0.5.1.8.
- 0.5.1.9 **אישור היקף העסקת עובדים** - על המציע לצרף אישור רו"ח של המציע בדבר היקף העובדים, שהועסקו באופן ישיר על ידי המציע כיועצים בעולם השירות הטלפוני בכל אחת משלוש השנים האחרונות 2012-2014, על גבי צילום נספח י'. יובהר בזאת כי על המציע להעסיק 3 עובדים לפחות כיועצים בעולם השירות הטלפוני בכל אחת מהשנים 2012-2014, בהתאם לנוסח נספח 0.5.1.9

0.5.2 פירוט ניסיון קודם – המציע

- 0.5.2.1 על המציע להיות בעל ניסיון מוכח ב-7 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות לפחות במתן שירותי ייעוץ וניהול פרויקטים בתחום ארגון ושיטות לארגוני שירות.
- 0.5.2.2 על המציע להציג חמישה לקוחות לפחות להם סיפק שירותי ייעוץ בתחום ארגון ושיטות ב-3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, כאשר מתוכם לפחות שני לקוחות ב-12 החודשים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות.
- 0.5.2.3 על המציע להציג לפחות חמישה פרויקטים לשיפור איכות השירות, ביצועים ותפוקה, במוקדי שירות טלפוניים שביצע ב-3 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה. כאשר לפחות אחד מהפרויקטים התבצע במוקד טלפוני גדול (200 עמדות לכל הפחות).
- 0.5.2.4 על המציע לפרט את כל הפרויקטים הרלוונטיים לסעיפים הנ"ל שביצע ב-3 השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות למכרז זה, בהתאם לפירוט הנדרש **בנספח 0.5.2** הפירוט האמור יכלול בין היתר את פרטי הלקוח, היקף הפרויקט, ופרטי איש קשר, ועוד.

0.5.3 פירוט ניסיון קודם – מנהל הפרויקט

- 0.5.3.1 על המציע להציג בהצעתו מנהל פרויקט מטעמו, אשר עונה על התנאים **ליועץ מסוג 2** לכל הפחות, על פי הגדרות החשב הכללי. ובנוסף, בעל ניסיון מוכח של לפחות 5 שנים ב-10 השנים האחרונות:
- א. בניהול ישיר של מערכי שירות טלפוני גדולים ו/או
- ב. ביצוע תפקידי מטה בכירים בעולם המוקדים הטלפוניים כגון ניהול מטה של מערך מוקדים מורכב ו/או ניהול תחום תכנון ובקרה במערך שירות גדול

- 0.5.3.2 **לחלופין**, על המציע להציג בהצעתו מנהל פרויקט מטעמו, אשר עונה על התנאים **ליועץ מסוג 2** לכל הפחות, על פי הגדרות החשב הכללי. ובנוסף, בעל ניסיון מוכח של לפחות **7 שנים ב-10 השנים האחרונות**: בייעוץ בנושא שיפור איכות השירות, התפוקה והבקרה עבור מוקדי שירות טלפוניים גדולים.

- 0.5.3.3 על המציע להוכיח את כשירות מנהל הפרויקט לפי סעיף זה על גבי **נספח 0.5.3**.

0.5.4 פירוט ניסיון קודם – צוות הפרויקט

על המציע להציג בהצעתו שני יועצים נוספים אשר ירכיבו את צוות הפרויקט:

0.5.4.1 מהנדס תעשייה וניהול –

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

- בעל תואר ראשון לפחות במוסד אקדמי בארץ או בחו"ל המוכר ע"י משרד החינוך בהנדסת תעשייה וניהול.
- בעל ניסיון מוכח של לפחות 5 שנים בייעוץ בתחום ארגון ושיטות בארגוני שירות.
- בעל ניסיון מוכח של ביצוע לפחות 3 פרויקטים במערכי שירות טלפוני בתחום של שיפור איכות השירות, הביצועים והתפוקה.

0.5.4.2 אנליסט –

אנליסט שיהיה חבר בצוות הפרויקט יענה על התנאים **ליועץ מסוג 4** לכל הפחות, על פי הגדרות החשב הכללי, ובנוסף:

- בעל תואר ראשון לפחות במוסד אקדמי בארץ או בחו"ל - המוכר ע"י משרד החינוך בתחומים: כלכלה, חשבונאות, מנהל עסקים, תעשייה וניהול).
- בעל ניסיון מוכח של לפחות שנה בביצוע אנליזה ו/או ובקרה תקציבית במערך שירות טלפוני.

על המציע להוכיח את כשירות חברי צוות הפרויקט לפי סעיף זה על גבי **נספח 0.5.4**

0.5.5 מתודולוגיה ותכנית עבודה -

על המציע לצרף מסמך בהתאם לנוסח **נספח 0.5.5** המפרט תכולה, לוחות זמנים, יעדים ואבני דרך לפעילות הייעוץ, הפיקוח והבקרה כמפורט בפרק 2.

0.5.6 הצהרת המשתתף במכרז - על המציע להצהיר על גבי **צילום נספח 0.5.6**, כדלקמן:

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

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

0.5.6.3 **המציע יצהיר שאם יזכה במכרז, לא יגיש כל הצעה למכרז הקרוב להפעלה וניהול של מוקד טלפוני של הביטוח הלאומי, שיפורסם במהלך ההתקשרות עם המוסד במכרז זה, ו/או לאחריה.**

0.5.6.4 **עיון בהצעות** - על המציע להצהיר, כי ידוע למציע שעל פי חוק חובת המכרזים התשנ"ב-1992, (להלן - "חוק חובת המכרזים"), יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים לראות את הצעתו במידה וזכה. כמו כן, מצהיר המציע כי אין לו התנגדות לכך ואין צורך לבקש ממנו רשות להראות את הצעתו, בכפוף לחוק חובת המכרזים. על המציע לציין מראש (בתשובתו לסעיף זה) אלו סעיפים בהצעתו חסויים להצגה למתחרים. למרות זאת, ועדת המכרזים תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות של חוק חובת המכרזים ותקנותיו. מציע שיבקש לממש את זכות העיון כאמור לעיל, יידרש לשלם למוסד 0.3 ₪ כולל מע"מ בגין צילום של כל דף שיבקש לצלם, מעבר ל-20 הדפים הראשונים.

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

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

0.6 התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז**0.6.1 ערבות בגין זכייה**

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

0.6.1.2 סכום ערבות הביצוע לזוכה שייבחר הינו בסך 15,000 ש"ח.

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

הערבות תוגש כערבות מקורית בדיוק בנוסח ערבות הביצוע המצורף בנספח 0.6.1 למכרז ללא תוספות, השמטות או שינויים. לא יתקבל צילום של הערבות.

0.6.1.4 המוסד יהא רשאי לחלט את הערבות לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהזוכה לא עמד בהתחייבות כל שהיא מהתחייבויותיו במכרז זה, ובהתראה של שבועיים, וזאת מבלי לפגוע בזכויות המוסד לכל סעד אחר, כדין.

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

0.6.2 אחריות כוללת לפרויקט

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

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

0.6.3 התחייבות לשמירת סודיות

המציע יתחייב שהוא עצמו וכל אחד מעובדיו שיעסקו בביצוע השירות נשוא מכרז זה, יחתום על טופס הצהרת סודיות סטנדרטי של המוסד, לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.6.3 יש לחתום על הצהרת הסודיות בראשי תיבות ולצרפה להצעה.

0.6.4 ההסכם התקשרות

המציע יחתום על הסכם לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.6.4 במפרט זה. יש לחתום על ההסכם בראשי תיבות ולצרפו להצעה.

0.6.5 אישור על קיום ביטוחים

הזוכה יעביר תוך שבועיים מההודעה על הזכיה אישור על קיים ביטוחים על פי הנוסח המופיע בנספח 0.6.5

0.6.6 הודעה על זכיה

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

**0.7 זכויות המוסד – מוציא המפרט****0.7.1 בחירת הזוכה**

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

0.7.1.2 המוסד לא יתחשב בכל הצעה שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישת סף או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי, ו/או שתהיינה בהן הסתייגויות ו/או שינויים כלשהם מהאמור במפרט. היה והמוסד יבחר בהצעה בה יהיו שינויים ו/או הסתייגויות ו/או תוספות מעבר לאמור במפרט, יראו אלו כבטלים ולא יחייבו את המוסד.

0.7.2 בקשת הבהרות

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

0.8 אופן הגשת ההצעה

- 0.8.1 על המציע להגיש את הצעתו בצירוף כל המסמכים הנלווים הדרושים בשלושה עותקים (מקור ושני העתקים) במעטפה סגורה (מעטפת ההצעה), שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם, שעליה ייכתב "מכרז מ(2011)2015 - מכרז שירותי ייעוץ, פיקוח ובקרה".
- 0.8.2 למעטפת ההצעה יוכנסו 2 מעטפות פנימיות כמפורט להלן:
- 0.8.2.1 מעטפה אחת** – 3 העותקים (מקור ושני העתקים) של מסמכי ההצעה, לרבות הנספחים (מענה לכל סעיפי המכרז בכל אחד מהפרקים 0-3).
- 0.8.2.2 מעטפה שניה** – 3 העותקים (מקור ושני העתקים) של המענה הכספי יכלול מענה לפרק 4 (נספח 4).
- 0.8.3 יש להקפיד על סימון העותק המקורי של ההצעה במילה "מקור" וסימון שני העתקי ההצעה במילה "העתק".
- 0.8.4 מעטפת המחיר תיחתם בחותמת המציע ותוכנס כשהיא סגורה וחתומה כאמור לתוך מעטפת ההצעה. אין למלא בחוברת המכרז כל פרט מהפרטים הכלולים בהצעת המחיר ואין להזכיר פרטים אלה בכל מסמך אחר המוגש על ידי המציע אלא רק במעטפת המחיר.
- 0.8.5 כל עמוד בהצעה, לרבות נספחים להצעה, יוחתם בחותמת הרשמית של המציע. כמו כן, בתחילת ההצעה ו/או בדף המלווה את ההצעה, ובכל דף ודף בהצעה הכספית תהא גם חתימת מורשי חתימה מטעם המציע.
- 0.8.6 המציע אינו רשאי להוסיף הערות ו/או הסתייגויות ו/או הצעות משלו ו/או לגרוע ו/או להתנות על הוראות המכרז. אם יעשה כן, הדבר לא יילקח בחשבון בבדיקת הצעתו.
- הצעה אשר תוגש שלא במבנה זה עלולה להידחות על הסף.**

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

#	סעיף המכרז	שם הנספח	הערות
1.	0.8.1	מכתב פתיחה	חתום על ידי מורשי החתימה
2.	0.8.1	מענה לסעיפי המכרז	מענה לכל סעיפי המכרז בכל אחד מהפרקים
3.	0.5.1.1	אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות	אישורים תקפים של רשות המיסים. יסומן כנספח 0.5.1.1
4.	0.5.1.2	אישור רשם החברות	תעודת רישום תאגיד וכן נסח חברה מעודכן. יסומן כנספח 0.5.1.2
5.	0.5.1.3	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	אישור עו"ד על גבי צילום נספח 0.5.1.3
6.	0.5.1.4	תאגיד בשליטת אישה	יוגש על גבי נספח 0.5.1.4 - אופציה
7.	0.5.1.5	תצהיר בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה	תצהירים נפרדים של המציע ובעלי השליטה בפני עו"ד על גבי צילום נספח 0.5.1.5
8.	0.5.1.6	תצהיר בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים	תצהירים נפרדים של המציע ובעלי השליטה בפני עו"ד על גבי צילום נספח 0.5.1.6
9.	0.5.1.7	תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים ושכר המינימום	תצהיר המציע על היעדר הרשעות לפי חוק זרים, התשנ"א-1991, וחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987, על גבי צילום נספח 0.5.1.7
10.	0.5.1.8	אישור על מחזור כספי	תצהיר המציע ואישור רו"ח על מחזור מכירות בתחום ייעוץ לארגוני שירות לשנים 2012-2014 בהיקף מינימאלי של לפחות 500 אלף ₪ לשנה, על גבי צילום נספח 0.5.1.8
11.	0.5.1.9	אישור עו"ד להיקף העסקת עובדים	אישור עו"ד על גבי צילום נספח 0.5.1.9
12.	0.5.2	פרטי ניסיון המציע	יוגש על גבי נספח 0.5.2 בחוברת המכרז.
13.	0.5.3	פרטי ניסיון מנהל הפרויקט	יוגש על גבי נספח 0.5.3 בחוברת המכרז.
14.	0.5.4	פרטי ניסיון חברי צוות הפרויקט	יוגש על גבי נספח 0.5.4 בחוברת המכרז.
15.	0.5.5	מתודולוגיה ותכנית עבודה	יוגש על פי התבנית המופיעה בנספח 0.5.5 בחוברת המכרז, ועל פי המפורט בפרק 2
16.	0.5.6	הצהרת המשתתף במכרז	הצהרות המציע על גבי צילום נספח 0.5.6 בחוברת המכרז.



#	סעיף המכרז	שם הנספח	הערות
17.	0.6.3	התחייבות לשמירת סודיות	יוגש על גבי צילום נספח 0.6.3 בחוברת המכרז.
18.	0.6.4	הסכם התקשרות	יוגש על גבי צילום נספח 0.6.4 בחוברת המכרז.
19.	0.6.5	אישור על קיום ביטוחים	יוגש על גבי צילום נספח 0.6.5 בחוברת המכרז – לאחר הודעה על זכייה
20.	0.8.1, 0.11.3 4.0	הצעת מחיר	יוגש על גבי צילום נספח 4 בחוברת המכרז, ובמעטפה נפרדת מההצעה למכרז.
21.	0.3.3	מסמכי הבהרות המוסד לשאלות הבהרה למכרז זה	יש להקפיד שמסמכי הבהרות יחתמו על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.
22.	0.11.3.2	תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים (תעריף חשב"ל)	העדכון האחרון לתעריפים מצורף כנספח 0.11.3.2
23.		מידע נוסף על יכולות המציע	אופציה

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

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

0.9.2 בעלות על ההצעה ושימוש בה

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

0.10 שלמות ההצעה ואחריות כוללת

0.10.1 המציע יהא רשאי להפעיל קבלני משנה במכרז זה, רק בתיאום מראש ובהסכמת המוסד.

0.10.2 הני"ל – למעט מנהל הפרויקט מטעם המציע.

0.11 תהליך בחירת הזוכה

בחירת הזוכה תתבצע על פי אמות המידה המפורטים בנספח 0.11 מפ"ל לבחירת זוכים.

בחירת הזוכה תהיה על פי שקלול מרכיבי האיכות ומרכיבי העלות (ההצעה הכספית). משקל איכות ההצעה יהא 70% ומשקל העלות 30%.

בדיקת כל אחת מההצעות תתבצע כדלקמן:

0.11.1 שלב ראשון – עמידה בתנאי סף

בשלב הראשון תיבדק עמידת המציע בדרישות הסף, המפורטות בפרק 0.5 במרכז זה, על כל תתי סעיפיו. מציע שלא יעמוד בכל דרישות הסף ייפסל והצעתו לא תידון.

0.11.2 שלב שני – בחינת איכות ההצעות (70%)

ההצעות תוערכנה על פי אמות המידה המפורטות להלן:

אמת מידה	משקל הפרמטר
ניסיון המציע	35%
ניסיון מנהל הפרויקט	45%
ראיון המציע ומנהל הפרויקט	10%
מתודולוגיה ותכנית עבודה	10%

0.11.2.1 הצעה שלא זכתה להערכת איכות של לפחות 80% מסה"כ הניקוד תיפסל ולא תידון.

0.11.2.2 בנוסף ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, במידה ולא יקבלו לפחות שני מציעים ציון איכות של

80%, המוסד יהיה רשאי להעלות לשלב הבא את המציעים שקיבלו את ציון

האיכות הגבוה ביותר, ובלבד שציון זה לא יפחת מ-75%.

0.11.3 שלב שלישי – בחינת עלות ההצעות (30%)

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

0.11.3.1 הצעת המחיר תגדיר את המחיר של שעת יעוץ על פי התעריף ליועצים לניהול העדכני, אשר נקבע על ידי הממונה על השכר או החשב הכללי במשרד האוצר, לעבודה מתמשכת לפי הרמה המתאימה. תעריף החשב הכללי במשרד האוצר מסומן כנספח 0.11.3.2

0.11.3.2 אחוז ההנחה המקסימלי לא יהיה גבוה מ-20%, ולא נמוך מ-10% מהתעריף המירבי, לפי סוג היעוץ



0.11.3.3 מחיר משוקלל כמפורט להלן :

משקל	סוג היועץ
70%	מנהל הפרויקט
20%	מהנדס תעשייה וניהול
10%	אנליסט
100%	עלות שעת ייעוץ משוקללת

0.11.3.4 הצעת המחיר של מציע תיקבע לפי עלות שעת יעוץ משוקללת :
ההצעה הנמוכה ביותר - תקבל ציון של 100%
שאר הצעות המחיר – יקבלו ציון ביחס להצעת המחיר הנמוכה ביותר.
נוסחה לחישוב הציון:

עלות הצעת המחיר **המשוקללת** הנמוכה ביותר חלקי עלות הצעת המחיר המשוקללת הרלוונטית.

0.11.4 אופן בחירת הזוכה – שקלול מרכיב האיכות ומרכיב העלות

0.11.4.1 מרכיב האיכות יקבל משקל של 70% ומרכיב העלות יקבל משקל של 30%.

0.11.4.2 במידה ויהיה ציון משוקלל זהה למספר מציעים, תיערך הגרלה ע"י וועדת המכרזים.



0.12 סמכות השיפוט

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

0.13 שמירת סודיות ואבטחת מידע

- 0.13.1 **אי פרסום מידע**: הזוכה מצהיר בזה שידוע לו כי מידע שיימסר לו על ידי המוסד לשם ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה, אין לפרסמו, ועליו להחזירו למוסד בתום השימוש. ההתחייבות לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.
- 0.13.2 **שמירת סוד**: הזוכה מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל מסמך ו/או ידיעה אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה. תשומת לב הזוכה מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז – 1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה, לרבות זוכה, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח – 1958.
- 0.13.3 **שמירת סוד ע"י עובדי הזוכה**: הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי מילוייה. באחריות הזוכה להחתיים את עובדיו, שיעסקו במימוש מכרז זה על טופס הצהרת סודיות סטנדרטי של המוסד, לפי הדוגמא המצורפת בנספח י"ד ולהמציאו למוסד.
- 0.13.4 **נוהלי אבטחת המידע במערכת**: יהיו לפי הנהוג במוסד, וכן בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות תשמ"א 1981 והתקנות שהוצאו לפיו. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הזוכה מתחייב לשמור בסודיות מלאה ומוחלטת את תוכנם ופרטיהם של המסמכים שיימסרו לו על ידי המוסד, ולאפשר גישה אליהם אך ורק לעובדיו ומורשיו שיעסקו בביצוע ההסכם.
- 0.13.5 **חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר**:
- 0.13.5.1 היה מצוי בחזקת הזוכה קודם לגילוי ללא חובת סודיות ;
 - 0.13.5.2 פותח באופן עצמאי על ידי הזוכה ללא שימוש במידע סודי ;
 - 0.13.5.3 נמסר לזוכה ע"י צד ג' ללא חובת סודיות ;
 - 0.13.5.4 הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של המוסד ;
 - 0.13.5.5 רעיונות, תפיסות, ידע וטכניקות הקשורים לפעילות העסקית של הזוכה הכלולים במידע של המוסד, ואשר נשמרו בזיכרון של עובדי הזוכה שהיו בעלי גישה למידע בהתאם למפרט זה ;
 - 0.13.5.6 על הזוכה לגלותו בהתאם לצו שיפוטי.
- 0.13.6 אין באמור בסעיף 0.13.5 משום מתן הרשאה לזוכה לגלות, לפרסם או להפיץ, אלא כמפורט בכל מקום אחר בהסכם :
- 0.13.6.1 את המקור של המידע הנלווה ;
 - 0.13.6.2 כל נתונים סטטיסטיים או נתוני כוח אדם של המוסד ;
 - 0.13.6.3 תוכניות עסקיות של המוסד.
- 0.13.7 עובדי הזוכה ו/או מי מטעמו, שיעסקו בביצוע מכרז זה, יעברו את הבדיקות הביטחוניות הנהוגות במוסד. הזוכה מתחייב לקבל מראש ובכתב את הסכמת מנהל אגף הביטחון ומנהל אבטחת מידע של המוסד לגבי כל עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסק בביצוע עבודות על פי מכרז זה ומנהל אגף הביטחון יהא רשאי לסרב לתת את הסכמתו להעסקת עובד פלוני של הזוכה ו/או מי מטעמו מכל טעם שימצא לנכון, ומבלי שיהא עליו לפרשו. המוסד לא יהא חייב לפצות את הזוכה בגין הפסדים או הוצאות שייגרמו לו, אם ייגרמו, כתוצאה מאי מתן אישור כאמור. אין באישור המוסד להעסקת עובד כלשהו כדי לפטור את הזוכה מאחריותו לפי הסכם זה או לפי כל דין, ואין בכך מניעה מהמוסד לדרוש החלפת עובד כל שהוא.

**0.14 תנאים כלליים**

- 0.13.1 הזוכה לא יהא רשאי להמחות (להסב) את זכויותיו והתחייבויותיו על פי מכרז זה או חלק מהן לאחר, אלא אם כן נתקבלה הסכמה מראש ובכתב של המוסד לכך. הזוכה מתחייב כי במקרה שיעבור לבעלות חברה אחרת, או גוף אחר, ימשיך הזוכה לשאת בכל התחייבויותיו על פי מכרז זה.
- 0.13.2 הזוכה יהיה אחראי לכל נזק, אשר עלול להיגרם למוסד עקב מעשה או מחדל שלו או של מי מעובדיו או שלוחיו או כל מי מטעמו, במסגרת פעולתם לפי מכרז זה.
- 0.13.3 המוסד יהא זכאי לקזז ו/או לחלט את סכום ערבות הביצוע כאמור בסעיף 0.6.1 בגין כל נזק שייגרם למוסד ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו. כמו כן, המוסד יהא זכאי לקזז כל נזק שייגרם לו ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו מכל סכום שיגיע לזוכה.
- 0.13.4 הזוכה יהא אחראי לכל הנזקים שייגרמו לו ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו ו/או מי מטעמו ו/או לכל צד שלישי שנבעו ממעשיו או ממחדליו של הזוכה ו/או של עובדיו ו/או של כל מי מטעמו, והמוסד לא יישא בכל תשלום הנובע מכך.
- 0.13.5 הזוכה יפצה וישפה את המוסד על כל תביעה, דרישה, הליך, נזק, הוצאה, היטל וכיוצ"ב שיתעוררו כתוצאה מפגיעה בזכויות פטנטים, זכויות יוצרים, מדגמים, סימני מסחר או זכויות דומות בדבר מוצרי חומרה ותוכנה או מוצרים אחרים, אשר יסופקו ע"י הזוכה או מי מטעמו למוסד או יעשה בהם שימוש על ידי הזוכה במסגרת פעולתו לפי מכרז זה.
- 0.13.6 הזוכה הינו קבלן עצמאי ולא יהיו כל יחסי עובד ומעביד בין המוסד לבינו ו/או לבין עובדיו ו/או מי מטעמו, אשר מועסקים ע"י הזוכה במסגרת פעולתם לפי מכרז זה. כל הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו ע"י נציגי המוסד דינן כדין הנחית מזמין בלבד, ולא ייווצרו כל יחסי עובד/מעביד. כמו כן, כל הדרכה, הנחיה או הוראה כנ"ל לא תשחרר את עובד הזוכה מהתחייבויות לפי מכרז זה.

0.14 מחירים ותנאי תשלום -

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

0.15 תקופת ההתקשרות

0.15.1 תקופת ההתקשרות תהיה למשך שלוש שנים ממועד חתימת ההסכם. המוסד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות לשתי תקופות נוספות בנות שנה כל אחת וזאת בהודעה לזוכה 30 יום מראש לפני תום תקופת ההתקשרות או תקופת ההארכה.

0.15.2 תחילת עבודת הזוכה במוסד: תקופת ההיערכות תוגדר בין הצדדים, אך לא יותר מ- 2 חודשים ממועד חתימת ההסכם עם הזוכה.

0.16 היקף ההתקשרות

0.16.1 היקף שעות העבודה המשוער של המציע-הזוכה שייבחר, עומד על כ- **1000 שעות** בשנה.

0.16.2 למען הסר ספק מובהר בזאת כי היקף השעות בחודש במהלך תקופת ההתקשרות אינה קבועה ותשתנה בהתאם לצרכי המוסד ולמגבלות התקציב.

0.16.3 במסגרת החוזה שייחתם, המוסד יוציא לזוכה הזמנות תקופתיות בהן יפורטו המשימות ותוגדר כמות שעות העבודה לביצוען.

0.16.4 כאמור בחוזה המצ"ב כנספח 0.6.4 "הסכם למתן שירותים", אין המוסד מתחייב להזמין מהזוכה מספר שעות שירות מסוים בתקופה כלשהי של ההסכם.

0.17 הפסקת התקשרות

0.17.1 המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי. באם יחליט המוסד להפסיק את ההסכם, מכל סיבה שהיא, יעביר המוסד התראה על כך בכתב לזוכה, 90 יום מראש, (להלן: "הודעה מוקדמת").

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

0.17.2.1 במקרה שימונה לזוכה מפרק סופי או זמני.

0.17.2.2 הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עימה קלון.

0.17.3 בתקופת ההודעה המוקדמת, על הזוכה למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות, נהלי העבודה וכל המוטל עליו, על פי תנאי המכרז, עד סיום עבודתו במוסד.

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

0.17.5 הביא המוסד את ההסכם או חלק ממנו לידי סיום, לפי סעיף זה, ימסור הזוכה למוסד בתוך פרק זמן סביר שיתואם בין הצדדים, כל דבר המהווה רכוש המוסד, וכן יעמיד לרשות המוסד כל דבר ששולם עבורו על ידי המוסד לצורך ההסכם ויחזיר למוסד כל סכום שהמוסד לא קיבל תמורה עבורו.

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



- 0.17.7 למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי בכל מקרה, התשלומים שישולמו על ידי המוסד לזוכה, כאמור לעיל, לא יעלו על סה"כ המחיר שהיה על המוסד לשלם לזוכה, אלמלא הביטול.
- 0.17.8 המוסד ישלם לזוכה את המגיע לו עבור שירותים שניתנו בתקופת ההודעה המוקדמת, בהתאם לנוהל התשלומים הרגיל, כמוגדר בפרק העלויות - פרק 4 ובהוראות להסכם.

1. פרק היעדים

1.1. סקירה כללית

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

1.2 מצב קיים

- 1.2.1 המוסד מספק שירותים למבוטח בערוצים שונים: קבלת קהל בסניפים, בנקודות שירות, עמדות לשירות עצמי, אתר אינטרנט, דואר ומוקד טלפוני.
- 1.2.2 כיום מופעל מוקד טלפוני מאויש בצפת בשיטת מיקור חוץ.
- 1.2.3 להלן נתונים כמותיים המשקפים את פעילות המוקד בשנת 2014:

עמדות מאוישות בממוצע	משך שיחה ממוצע	אחוז הנענות תוך 2 דקות	אחוז ננטשות	שיחות ננטשות	שיחות נענות	שיחות נכנסות	
180	02:38	0:55	2%	12,314	467,726	480,040	ינואר
193	02:43	1:10	2%	13,126	446,612	459,738	פברואר
192	02:47	1:11	3%	14,188	464,602	478,790	מרץ
175	02:40	1:34	4%	16,109	334,535	350,644	אפריל
177	02:49	2:15	6%	28,522	417,865	446,387	מאי
178	02:48	2:20	6%	28,755	426,967	455,722	יוני
179	02:55	2:14	6%	29,291	448,660	477,951	יולי
179	02:56	3:08	8%	39,511	414,445	453,956	אוגוסט
186	02:49	2:51	7%	35,691	426,294	461,985	ספטמבר
175	02:47	3:06	8%	29,578	298,543	328,121	אוקטובר
188	02:48	2:33	6%	32,710	458,019	490,729	נובמבר
186	02:45	1:52	4%	14,941	505,759	520,700	דצמבר



- 1.2.4 המוקד פתוח לשירות הלקוחות בימים א-ה בין השעות 08:00-17:00.
- 1.2.5 המוקד מספק שירותי מידע כללי וכן מידע אישי ושירות ביצוע תשלומים. קבלת שירות אישי מותנית בהסכמה של הלקוח ובביצוע תהליך הזדהות.
- 1.2.6 במקביל למוקד האנושי מופעל מוקד טלפוני ממוחשב המספק מידע כללי, מידע אישי ושירות ביצוע תשלומים ועוד.
- 1.2.7 לשירות המוקד הטלפוני המופעל על ידי זוכה חיצוני עומדים שני מוקדי תמיכה המופעלים ומאוישים ע"י עובדי המוסד. מוקדים אלה נמצאים ברחובות ובדימונה. מוקדים אלה משמשים כ-back office. לטובת מענה מקצועי מייד, נציגי מוקד רחובות מתחברים למערכות מוקד צפת ומספקים שירותי back office רציפים, משמע, נציגי השירות של המציע יכולים להתייעץ עם נציגי רחובות בזמן אמת במהלך השיחה (בכפוף לזמינותם).
- 1.2.8 המוקדים הטלפוניים בדימונה וברחובות מאוישים כאמור על ידי עובדי המוסד ונותנים תמיכה למוקד בצפת בשאלות המחייבות כניסה למערכות הממוחשבות הייעודיות של המוסד. במידת הצורך בברורים מורכבים ו/או במקרים שהמידע המצוי במערכת חלקי בלבד נמצאים עובדי המוקדים בדימונה וברחובות בקשר עם עובדי המוסד בסניפים.
- 1.2.9 בנוסף לכך נותנים המוקדים בדימונה וברחובות שירות ישיר למענה למייעצים ולפונים מחו"ל.
- 1.2.10 שני המוקדים מונים 32 משרות ופועלים בימים א-ה בין השעות 08:00-16:00.
- 1.2.11 כיום מופעל על ידי ספק השירות הנוכחי בצפת שירות back office קטן (כ- 5-7 עמדות) לברורים טכניים ופשוטים ישירות מול הסניפים.

1.3 יעדי המוקד הטלפוני

- 1.3.1 לשירות הטלפוני הוגדרו במכרז להפעלת המוקד מספר יעדים מנחים :
- 1.3.2 אחוז הנטישות הממוצע בהמתנה לנציג שירות לא יעלה על 7% נטישות בחודש. (ממוצע 2014 : 5%)
- 1.3.3 משך ההמתנה לקבלת נציג שירות עד 120 שניות עבור 80% מהמתנינים בתור לנציג שירות. (ממוצע 2013 : 63%)
- 1.3.4 שביעות רצון לקוחות - היעד הינו ציון של 4.8 שביעות רצון כללית מהמוקד, על פני סולם ציונים הנעה בין 1-6 (סולם ציונים הנמצא בשימוש המוסד). מדד שביעות הרצון נקבע על פי ממוצע הציונים במימדי השירות הבאים : זמן המתנה, יחס אישי, איכות מקצועית. (ממוצע 2014 : 4.9)
- 1.3.5 מקצועיות הנציגים - היעד הוא ציון 80 למקצועיות הנציגים. הציון יינתן על פי מדד של מבחני ידע או האזנה לשיחות מוקלטות (בשלב זה מערכת ההקלטות עדין אינה פעילה). מטרת יעד זה לוודא מתן תשובות מקצועיות, שלמות ונכונות למבוטחים בהתאם לחוק, לתקנות ולנהלים, וכן לספק את השירות באופן ענייני ותכליתי, באדיבות ובנימוס. (ממוצע 2014 : 81)
- 1.3.6 החזרת תשובה למבוטח בפנייה מורכבת תוך 3 ימים מהפניה – חלק מהמידע אינו מצוי במערכות המידע העומדות לרשות נציגי השירות. כאשר נדרש מידע נוסף ממערכות נוספות, או שמדובר בפניה מורכבת המצריכה ידע מקצועי מגורם בכיר יותר נדרשת פניה למוקדי דימונה או רחובות. לאחר השלמת המידע נדרש הזוכה לחזור בתשובה לפונה (ממוצע 2014 : 3.3 ימים)
- 1.3.7 משך שיחה סביר לשירות (על פי המכרז) הינו 02:30 דקות בממוצע. בפועל משך השיחה הממוצע הינו : 2.40 דקות)

2. פרק היישום

2.1 השירותים הנדרשים – כללי

- 2.1.1 הספק נדרש לספק שירותי ייעוץ לטובת שיפור השירות הניתן לפונים אל המוקד הטלפוני וכן לנהל את פעילות הפיקוח והבקרה על המוקד מטעם המוסד.
- 2.1.2 לשם כך נדרש הספק לבצע ניתוח מעמיק של תהליכי העבודה במוקד הטלפוני בכל האמצעים העומדים לרשותו ובכלל זה – תצפיות, ראיונות, חקר רב תצפיתי, הקשבות לנציגים, האזנות להקלטות שיחות, ניתוח סטטיסטי של נתוני שיחות ופניות למוקד, ביקורת מערכות מידע, וכן בחינה וניתוח של תהליכים ושיטות שישומו בהצלחה במוקדי שירות אחרים.
- 2.1.3 הספק יציג בפני הגורמים הרלוונטיים במוסד דיווחים תקופתיים שיכללו ניתוח סטטיסטי של מדדי מפתח, התייחסות לנקודות הטעונות שיפור, מגמות ונתונים חריגים.
- 2.1.4 הספק ימליץ בפני הגורמים הרלוונטיים במוסד על ביצוע שינויים לשיפור שיטות ותהליכי עבודה, וכן להתאמות ושינויים נדרשים במערכות המידע הממוחשבות, יקבע תכנית עבודה ליישום השינויים שישוכמו, ויבקר את הטמעתם במוקד.
- 2.1.5 דגשים בנוגע לאופן היישום של איסוף וניתוח נתונים סטטיסטיים:
- 2.1.6 חלק מנתוני הפעילות במוקד נשמרים במערכות המוסד, וחלק (כגון נתוני נוכחות) נשמרים במערכות הספק המפעיל את המוקד.
- 2.1.7 הדוחות הממוחשבים הקיימים מכסים באופן חלקי בלבד את הנתונים הנדרשים לביצוע פעולות הניתוח והדיווח הנדרשים במכרז זה.
- 2.1.8 ולפיכך מובהר בזאת כי הספק ידרש לבצע חלק מפעולות הניתוח והדיווח באמצעות שימוש בנתונים גולמיים שישלפו ממערכות המידע הרלוונטיות ועיבודם באופן עצמאי ו/או איסוף הנתונים באמצעות תצפיות במוקד.

2.2 השירותים הנדרשים – פירוט תוצרים

2.2.1 תוצר מס' 1: תכנית עבודה שנתית

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

- מתודולוגיה למימוש פעילות הייעוץ, הפיקוח והבקרה
- תכנון פריסת השעות הנדרשות לפעילות על פני השנה
- פירוט אנשי הצוות שיבצעו כל פעילות
- מועדי הגשת התוצרים המפורטים בפרק זה
- יעדים לשיפור ולוחות זמנים למימוש היעדים

על הזוכה יהא לספק תוצר מס' 1 כחלק מהמענה למכרז בהתאם לתבנית בנספח 0.5.5.

2.2.2 תוצר מס' 2: דוח חודשי – נתונים כמותיים

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

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

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

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

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

תוצר מס' 2 יועבר לנציגי המוסד מדי חודש.

2.2.3 תוצר מס' 3: דוח חודשי – נתונים איכותיים

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

תוצר מס' 3 יועבר לנציגי המוסד מדי חודש.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.8 תוצר מס' 8: בקרה על ניהול המשמרת

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

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

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

2.2.9 תוצר מס' 9: ביקורת מערכות מידע

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

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

2.2.10 תוצר מס' 10: ניתוח אפקטיביות השירות הניתן במוקד

סיום הטיפול מול הפונה במגע אחד מהווה נדבך מרכזי באיכות ויעילות השירות הרצויה במוקד ולפיכך נדרש לצמצם במידת האפשר מקרים של פניות חוזרות למוקד, הפניות מיותרות לסניפים, סחבת בפניה לקו שני וכיו"ב. הספק יבצע פעילות שוטפת של מדידה, בקרה, וניתוח כלל המקרים בהם פניות אינן מטופלות במגע אחד כולל:

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

2.2.11 תוצר מס' 11: בחינת תהליך יירוט שיחות

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

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

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

2.2.12 תוצר מס' 12: ניתוח ממשקים

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

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

- 2.2.13 תוצר מס' 13: ניתוח תקורות ניהוליות**
- הספק יבחן את מצב התקורות הקיים במוקד (יחס בין כמות מנהלי צוותים לכמות נציגים, יחס בין כמות תומכים מקצועיים במשמרת לכמות נציגים במשמרת, יחס בין כמות חונכים לכמות נציגי הכשרה וכיו"ב) ויצג המלצה ליחס מעודכן בהתאמה לצרכים האובייקטיביים של המוקד ובהתאמה לנהוג במוקדים בעלי פעילות דומה.
- תוצר מס' 13 יועבר לנציגי המוסד על פי הלוי"ז המוגדר בתכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.**
- 2.2.14 תוצר מס' 14: ניתוח תלונות מבוטחים**
- הספק ינהל מדידה שוטפת במסגרת הדו"ח החודשי של תלונות מבוטחים המגיעות למוסד באמצעות הממשקים השונים (אתר אינטרנט, דואר וכיו"ב), יבצע ניתוח מדגמי של תלונות ויפעל לאיתור כשלים מרכזיים המשפיעים לרעה על כמות התלונות.
- תוצר מס' 14 יועבר לנציגי המוסד על פי הלוי"ז המוגדר בתכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.**
- 2.2.15 תוצר מס' 15: בקרה על עמידה בתנאי המכרז**
- הספק יציג תכנית עבודה שנתית לבחינת עמידה של הספק המפעיל את המוקד בכלל התנאים המוגדרים במכרז להפעלת המוקד הטלפוני, ויעביר דוח ביקורת רבעוני המתאר את הנושאים שנבדקו, ממצאים, ליקויים אם ישנם, והמלצות. במסגרת זו תבוצע גם בקרה על תנאי השכר של העובדים במוקד, ועמידת הספק בחוקים ובהסכמים הרלוונטיים.
- בנוסף, יבצע הספק בחינה של פעילויות מיוחדות שאינן מוסדרות במסגרת המכרז להפעלת המוקד ובדיקה של כדאיותן הכלכלית ויעילותן התפעולית.
- תוצר מס' 15 יועבר לנציגי המוסד מידי רבעון.**
- 2.2.16 תוצר מס' 16: ניתוח תהליכי עבודה לשיפור מקצועיות עובדים ומנהלים**
- הספק יבצע בחינה של תהליכי העבודה לשיפור מקצועיות הנהוגים במוקד:
- **תדירות ואופן העברת תדריכים מקצועיים**, שיטת הניהול והבקרה על העברת התדרוך, איכות התדרוך והאפקטיביות שלו בשיפור מקצועיות הנציגים.
 - **תדירות ואופן ביצוע משוב על ידי מנהלים**. אופן הטיפול בנציגים שקיבלו ציון נמוך במשוב, מעקב אחר נושאים לשיפור.
 - **תדירות ואופן ביצוע מבדקי ידע לנציגים ומנהלים**. אופן הטיפול בנציגים ומנהלים שקיבלו ציון נמוך במבדק.
- בהתייחס לבחינה הנ"ל יציג הספק ממצאים והמלצות להתאמה ו/או שינויים בתהליך.
- תוצר מס' 16 יועבר לנציגי המוסד על פי הלוי"ז המוגדר בתכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.**
- 2.2.17 תוצר מס' 17: ניתוח תחלופת עובדים ומנהלים**
- הספק יבצע ניתוח של תחלופת (התפטרות / פיטורים) מנהלים ועובדים במוקד לצורך איתור סיבות מרכזיות לתחלופת עובדים וגיבוש תכנית עבודה לשימור עובדים ומנהלים.
- תוצר מס' 17 יועבר לנציגי המוסד על פי הלוי"ז המוגדר בתכנית העבודה של הזוכה ובתיאום עם המנהל.**

**תוצר מס' 18: שירותים אוטומטיים**

2.2.18

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

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

תוצר מס' 19: ניתוח נושאי שיחה

2.2.19

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

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

תוצרים נוספים

2.2.20

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

3. פרק המימוש

3.1 מנהל הפרויקט

- 3.1.1 היועץ שייבחר מטעם הזוכה יוגדר כמנהל הפרויקט (להלן "מנהל הפרויקט") ויפעל להפקת התוצרים הנדרשים במפרט מכרז זה (פרק 2) וכן תוצרים נוספים שיידרשו על ידי במוסד במשך תקופת ההתקשרות.
- 3.1.2 מנהל הפרויקט יגדיר בשיתוף עם המוסד, לוחות זמנים ותכנית עבודה למימוש התוצרים הנ"ל, ויפעל למימוש תכנית העבודה תוך עמידה בלוחות הזמנים ובמסגרת התקציב שהוגדרו.
- 3.1.3 מנהל הפרויקט ישמש בין היתר כאיש הקשר מול המוסד בכל הקשור למימוש מפרט מכרז זה והתוצרים הנדרשים בו.
- 3.1.4 למען הסר ספק – מנהל הפרויקט מטעם הזוכה יהיה האחראי הבלעדי מול המוסד לאספקת התוצרים הנדרשים בלו"ז ובתנאים שנקבעו, ונציגי המוסד לא יעבדו מול גורמים נוספים מטעם הזוכה.
- 3.1.5 מנהל הפרויקט ישתתף במנהלות תקופתיות של נציגי המוסד ונציגי הספק המפעיל את המוקד ויצגי את תוצרי עבודתו, בהתאם ללו"ז שנקבע על פי תכנית העבודה שהציג.
- 3.1.6 מנהל הפרויקט יהיה נוכח באתר/י המוקד הטלפוני ככל שיידרש לצורך ביצוע עבודתו, ועל פי הגדרות הגורמים האחראים במוסד.

3.2 צוות הפרויקט

- 3.2.1 הזוכה ימנה מטעמו אנשי צוות, אשר יסייעו למנהל הפרויקט במימוש מפרט מכרז זה והתוצרים הנדרשים בו:
- 3.2.1.1 **מהנדס תעשייה וניהול** – המתמחה בנייתוח, אפיון, והטמעת תהליכים עסקיים בעולם המוקדים.
- 3.2.1.2 **אנליסט** – המתמחה באיסוף וניתוח נתונים, ובהפקת דוחות ומידע סטטיסטי.
- 3.2.1.3 **מומחים נוספים** – במידה ולצורך מימוש המפרט תידרש ביצוע עבודה / פעילות שאינה בתחום התמחותו של מנהל הפרויקט ו/או חברי הצוות, יגייס / ישכור הזוכה מומחים לביצוע הפעילות מטעמו.

3.3 הבהרות נוספות

- 3.3.1 אין באחריות המוסד להעמיד לרשות מנהל הפרויקט ו/או חברי צוות הפרויקט, משרד ו/או ציוד כלשהו הנדרש לשם ביצוע עבודתם.

4. עלויות

4.1 כללי

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

4.2 מרכיבי התשלום

- 4.2.1 הצעת המחיר תהא כוללת והינה התמורה היחידה שתשולם לזוכה עבור מלוא הספקת השירותים המפורטים בסעיף 2 על כל תתי סעיפיו. שום תשלום אחר או נוסף פרט להצעת המחיר לא ישולמו על ידי המוסד לא במהלך תקופת ההסכם ולא אחריה עבור מתן השירותים או בקשר ישיר או עקיף למתן השירותים, לא לזוכה ולא לאדם אחר.
- 4.2.2 המוסד ישלם עבור נסיעות היועץ ממקום עבודתו למקום מתן השירות, בתנאי שמרחק הנסיעה הוא מעל 30 ק"מ, עפ"י תעריפי החשכ"ל להחזר הוצאות נסיעה לנותני שירותים חיצוניים.
- 4.2.3 המוסד ישלם, בשעות יעוץ, עבור מחצית הזמן הנדרש להגעה למוקד בצפת, או למוקד בדימונה ממקום מגוריו או ממושרדו, הקרוב מבין השניים ליעד. משך הזמן הנדרש יקבע בתאום בין הצדדים לאחר הזכייה. למען הסר ספק, לא ישולם זמן הנסיעה לירושלים או לכל יעד אחר, אם היועץ יידרש להגיע לשם.

4.3 הצמדה

- 4.3.1 התעריפים שבהצעת המציע יוצמדו לתעריפי ההתקשרות עם נותני שירותים חיצוניים של החשב הכללי במשרד האוצר עבור סוגי היועצים שהוצעו בהצעת המציע.

**4.4 תהליך עבודה מול הזוכה**

- 4.4.1 אחת לתקופה, בהתאם לצרכי המוסד – תבוצע, בשיתוף הספק הזוכה הערכת שעות נדרשות לצורך מימוש התוצרים הנדרשים. הערכה זו תכיל את תכולת העבודה הנדרשת ולוח הזמנים לביצועה.
- 4.4.2 בסוף כל חודש קלנדרי, יעביר הספק למוסד דיווח שעות מפורט לאישור, עבור כל אחד מהגורמים המעורבים בפרויקט.
- 4.4.3 לאחר אישור הדיווח יגיש הספק הזוכה למוסד חשבונית לתשלום.

4.5 תנאי תשלום

- 4.5.1 הזוכה יגיש למוסד חשבונית מידי חודש כמפורט בנספח 4.5.
- 4.5.2 התשלום מהמוסד, לכל סוגי השירותים המוגדרים במכרז זה, יעשה תוך 30 יום ממועד קבלת החשבונית במוסד ובתנאי שאושרה ע"י הגורמים המוסמכים לכך במוסד. במשך 30 ימים אלה, המחיר שבחשבונית לא ישא הצמדה ו/או ריבית כלשהן. לאחר מכן תתווסף למחיר ריבית חשכ"ל, דהיינו החל מהיום ה- 31 ועד למועד ביצוע התשלום בפועל.



רשימת נספחים

מס' הנספח	שם הנספח	הערות
0.5.1.1	אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות	
0.5.1.2	אישור רשם החברות	
0.5.1.3	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	
0.5.1.4	תאגיד בשליטת אישה	אופציונאלי
0.5.1.5	תצהיר בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה	
0.5.1.6	תצהיר בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים	
0.5.1.7	תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום	
0.5.1.8	אישור על מחזור כספי	
0.5.19	אישור רו"ח להיקף העסקת עובדים	
0.5.2	פרטי ניסיון המציע	
0.5.3	פרטי ניסיון מנהל הפרויקט	
0.5.4	פרטי ניסיון חברי צוות הפרויקט	
0.5.5	מתודולוגיה ותוכנית עבודה	
0.5.6	הצהרת המשתתף במכרז	
0.6.1	נוסח ערבות ביצוע	
0.6.3	התחייבות לשמירת סודיות	
0.6.4	הסכם התקשרות	
0.6.5	נוסח אישור על קיום ביטוחים	
4	הצעת מחיר	
0.11.3.2	תעריפי חשכ"ל להתקשרות עם נותן שירותים חיצוניים	
4.5	מבנה חשבונית	
0.11	מפ"ל לבחירת זוכים	



נספח 0.5.1.1: אישור בר תוקף על ניהול פנקסי חשבונות

יש לצרף אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976, כנספח ב'.



נספח 0.5.1.2: אישור רשם החברות

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

**נספח 0.5.1.3 : אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה**

אני הח"מ _____ עו"ד

[שם המציע] _____ (להלן – "המציע")

מאשר בזאת, כלהלן :

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

 בחתימה מורשה אחד, עד לסכום _____ ש. בחתימת _____ מורשים, מעל לסכום הנקוב לעיל.

שם החותם	תוארו/תפקידו	דוגמת חתימה

3. ולראיה באתי על החתום :

_____ היום _____

חותמת וחתימת עו"ד _____



נספח 0.5.1.4 : תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה

אני רוי"ח _____ מאשר בזאת כי העסק הינו בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 22' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.

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

_____ שם מלא
_____ חתימה
_____ חותמת

תצהיר בעלת השליטה

אני _____ מס' ת.ז. _____.

מצהירה בזאת כי התאגיד/העסק _____ נמצא בשליטתי בהתאם לסעיף 22' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב- 1992.

_____ שם מלא
_____ חתימה
_____ חותמת



נספח 0.5.1.5 : תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה

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

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' מ(2011)2015 לקבלת שירותי יעוץ, פקוח ובקרה עבור המוקד הטלפוני (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע. **[סעיף זה ימולא על ידי המציע]**
2. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא בעל השליטה במציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' מ(2011)2015 לקבלת שירותי יעוץ, פקוח ובקרה עבור המוקד הטלפוני. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם בעל השליטה. **[סעיף זה ימולא על ידי בעל השליטה במציע]**
3. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל שליטה" – כמשמעותו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.
4. הנני מצהיר, כי המציע או מי מבעלי השליטה בו, לא הורשעו בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז האמור בשל הפרת דיני העבודה.
5. הנני מצהיר, כי המציע או מי מבעלי השליטה בו, לא נקנסו על ידי מפקח עבודה שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המנהליות, התשמ"ו-1985, בשנה שקדמה למועד ההגשה האחרון למכרז האמור, ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה.
6. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה החתימה _____ תפקיד: _____ חתימה וחותמת _____

אישור עורך/ת הדין

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

_____ חתימת עו"ד

_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין

_____ תאריך



נספח 0.5.1.6: תצהיר המציע ובעלי השליטה בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים

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

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' מ (2011)2015 לקבלת שירותי יעוץ, פקוח ובקרה עבור המוקד הטלפוני (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

[סעיף זה ימולא על ידי המציע]

2. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא בעל השליטה במציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' מ (2011)2015 לקבלת שירותי יעוץ, פקוח ובקרה עבור המוקד הטלפוני. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם בעל השליטה.

[סעיף זה ימולא על ידי בעל השליטה במציע]

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

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

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

שם מורשה החתימה _____ תפקיד: _____ חתימה וחתימת

אישור עורך/ת הדין

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

_____ חתימת עו"ד

_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין

_____ תאריך



נספח 0.5.1.7 - תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991, וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987

תאריך: ____/____/____

לכבוד
המוסד לביטוח לאומי
שדרות וייצמן 13
ירושלים 91360

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

1. אני נציג _____ (להלן: "המציע") ומוסמך להצהיר מטעם המציע.
2. תצהיר זה נעשה בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976 וההגדרות המצויות בו ובתמיכה למכרז מס' מ(2011)2015 מכרז לשירותי יעוץ, פקוח ובקרה עבור המוקד הטלפוני.
3. עד מועד מתן תצהירי זה, לא הורשע המציע ובעל זיקה אליו ביותר משתי עבירות, ואם הורשעו ביותר משתי עבירות, הרי שעד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, חלפה/תחלוף שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
4. במידה ויהיה שינוי בעובדות העומדות בבסיס תצהיר זה עד למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, אעביר את המידע לגופים המוסמכים במוסד לביטוח לאומי לאלתר.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

אישור

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

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחותמת

**נספח 0.5.1.8 : הצהרת המציע על מחזור כספי ואישור ר"ח בגין מחזור כספי****חלק (1) : הצהרת המציע על מחזור כספי**לכבוד
המוסד לביטוח לאומי

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה של המציע _____ (להלן – "המציע") מצהירים בזאת, לצורך השתתפות במכרז מס' (2011)2015, מכרז לשירותי יעוץ, פיקוח ובקרה עבור המוקד הטלפוני, כי המחזור הכספי (הכנסות) המציע בתחום יעוץ לארגוני שירות לכל אחת מהשנים 2012, 2013, 2014 הינו כדלקמן:

<u>שנה</u>	<u>הכנסות בש"ח ללא מע"מ</u>
2012	_____
2013	_____
2014	_____

בכבוד רב,

חתימה וחותמת

שם מלא של מורשה/ חתימה

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

[יודפס על נייר לוגו של משרד רו"ח]

תאריך: _____
לכבוד _____
(שם המציע)**הנדון : מחזור כספי (הכנסות) המציע**

אנו משרד רו"ח _____, רואי החשבון המבקר של _____ (להלן "המציע") המגיש הצעה למכרז מס' מ(2011)2015, מכרז לשירותי יעוץ, פיקוח ובקרה עבור המוקד הטלפוני מאשר/ת כי ביקרנו את ההצהרה של המציע בדבר היקף מחזור כספי (בהתאם לדרישות המכרז) הכלולה בהצעה של המציע למכרז האמור ואשר מתייחסת **לכל אחת מהשנים 2012, 2013, 2014**, מצורפת בזאת ומסומנת בחותמת משרדנו לשם זיהוי בלבד.

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

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

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

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

בכבוד רב,

חתימה וחותמת רואי החשבון

**נספח 0.5.1.9 – אישור עו"ד על היקף העסקת עובדים**

לכבוד

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות ויצמן 13

ירושלים

הנדון: מכרז מס' מ(2011)2015 לקבלת שירותי ייעוץ, פיקוח ובקרה עבור המוקד הטלפוני.

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

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

בשנת 2012 הועסקו סה"כ _____ יועצים בעולם השירות הטלפוני.

בשנת 2013 הועסקו סה"כ _____ יועצים בעולם השירות הטלפוני.

בשנת 2014 הועסקו סה"כ _____ יועצים בעולם השירות הטלפוני.

בכבוד רב

_____ חתימה וחותמת

_____ כתובת

_____ ת.ז.

_____ שם עו"ד

_____ תאריך

**נספח 0.5.2 – פרטי ניסיון המציע****חלק א' – פרטים כללים**

#	פרוט	תשובת המציע
1.	שם המציע:	
2.	כתובת מלאה:	
3.	מס' טלפון:	
4.	מס' פקס:	
5.	דואר אלקטרוני:	
6.	סוג התארגנות (חברה, עמותה)	
7.	מספר חברה (ח.פ)	
8.	שנת הקמה	
9.	שמות בעלי החברה/עמותה	
10.	שם המנהל הכללי	
11.	פרוט תחומי העיסוק העיקריים:	
12.	מבנה הבעלות על החברה/עמותה:	
13.	שמות מנהלי החברה/העמותה:	
14.	פרטי איש הקשר בכל הנוגע למכרז זה	
15.	מס' טלפון של איש קשר	
16.	מס' טלפון סלולרי של איש קשר	
17.	דואר אלקטרוני של איש קשר	

**חלק ב' – ניסיון המציע**

על המציע לציין פרטים בדבר ניסיונו כמפורט להלן :

מספר שנות ניסיון במתן שירותי ייעוץ בתחום ארגון ושיטות לארגוני שירות : _____

משנה : _____ עד שנה : _____

א. פירוט לקוחות להם סיפק המציע שירותי ייעוץ בתחום ארגון ושיטות ב- 3 השנים האחרונות :

(חמישה לכל הפחות, ועשרה לכל היותר)

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



ב. פירוט פרויקטים לשיפור איכות השירות, ביצועים ותפוקה, במוקדי שירות טלפוניים ב-3 השנים האחרונות:

(חמישה לכל הפחות, וחמישה עשר לכל היותר)

מסד	הלקוח מזמין הפרויקט	נושא הפרויקט	פרטים בדבר המסגרת ומהות השירות שניתן על ידי המציע	תקופת מתן השירות יש לציין מתאריך ועד תאריך	היקף הפרויקט (בשעות עבודה) (עמדות)	גודל המוקד (מספר עמדות)	פרטים בדבר אנשי קשר יש לציין שם, כתובת ומס טלפון
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							



ג. על המציע לתאר בפרוטרוט 3 פרויקטים שביצע ב-3 השנים האחרונות, לשיפור איכות השירות, ביצועים ותפוקה במוקדי שירות טלפוניים:

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



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



ד. רשימת ממליצים

שם הממליץ	פרטי הממליץ (תפקיד, ארגון)	פרטי יצירת קשר	הערות

**נספח 0.5.3 – פרטי ניסיון מנהל הפרויקט****חלק א' – פרטים כללים**

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



חלק ב' – פירוט ניסיון רלוונטי - מוקדים

יש לציין עד 3 תפקידים שבוצעו בכל תחום בהתאם למפורט בטבלה:

תפקידי מטה בעולם המוקדים

בטבלה זו יש להתייחס לתפקידי מטה בלבד

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

תפקידי ניהול בעולם המוקדים

בטבלה זו יש להתייחס לתפקידי "שטח" ניהוליים בלבד

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

**חלק ג' – פירוט ניסיון רלוונטי - ייעוץ**

יש לתאר בפרוטרוט 3 פרויקטים לשיפור איכות השירות, ביצועים ותפוקה, במוקדי שירות טלפוניים שהוביל מנהל הפרויקט

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



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



חלק ג' – רשימת ממליצים

שם הממליץ	פרטי הממליץ (תפקיד, ארגון)	פרטי יצירת קשר	הערות

לנספח זה יצורפו:

- אסמכתאות בדבר השכלת מנהל הפרויקט.
 - קורות חיים עדכניים של מנהל הפרויקט.
 - אסמכתאות בדבר ניסיונו של מנהל הפרויקט.
- הצהרת נכונות המידע לעיל:

חתימה

חותמת

שם מלא של מורשה/י החתימה

תאריך

**נספח 0.5.4 : פרטי ניסיון חברי צוות הפרויקט****פרטי חבר צוות – מהנדס תעשייה וניהול**

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

פרטי חבר צוות – אנליסט

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

לנספח זה יצורפו:

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

חתימה

חותמת

שם מלא של מורשה/י החתימה

תאריך



נספח 0.5.5 : מתודולוגיה ותכנית עבודה

חלק א' - מתודולוגיה

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

חלק ב' - יעדים

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

חלק ג' - הצעות נוספות

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

**חלק ד' – תכנית עבודה**

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



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

**נספח 0.5.6 : הצהרת המשתתף במכרז**

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה בחברת _____ מצהירים בזאת כי:

1. הננו מצהירים ומאשרים, כי קראנו והבנו את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז שמספרו מ(2011)2015 לקבלת שירותי יעוץ, פקוח ובקרה עבור המוקד הטלפוני, קיבלנו את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקשנו לדעת. ברשותנו הניסיון, הידע, הכישורים, המומחיות וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה, ברמה מקצועית גבוהה וסטנדרטים גבוהים, וימשיכו להיות ברשותנו לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות אם תהיינה, בהתאם לדרישות המכרז ועל פי התחייבותנו בהסכם.
2. אנו מתחייבים שלא להגיש כל הצעה למכרז הקרוב להפעלה וניהול של מוקד טלפוני של הביטוח הלאומי, שיפורסם במהלך ההתקשרות עמנו שמכרז זה, ואו לאחריה.
3. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז והננו מתחייבים למלא אחר כל דרישות המכרז, אם נזכה בו, בדיקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכול בהתאם ובכפוף להוראות המכרז ולהסכם ההתקשרות.
4. הננו מצהירים, כי ידוע לנו שעל פי חוק חובת המכרזים התשנ"ב-1992, יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים לראות את הצעתנו במידה ונזכה. כמו כן, אנו מצהירים, כי אין לנו התנגדות לכך ואין צורך לבקש מאיתנו רשות להראות את הצעתנו, בכפוף לחוק חובת המכרזים.
5. אנחנו מבקשים שלא להציג את הסעיפים הבאים למתחרים:

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

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

בכבוד רב,

הצהרת נכונות המידע לעיל:

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



נספח 0.6.1 : נוסח ערבות ביצוע - לקיום תנאי החוזה

שם הבנק/חברת הביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' וייצמן 13

ירושלים

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 15,000 ₪ (חמישה עשר אלף ש"ח)

שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך _____
(תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז מס' מ(2011)2015 – שירותי ייעוץ, פקוח ובקרה על מוקד השירות הטלפוני.

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

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח _____
שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

**נספח 0.6.3: נוסח התחייבות לשמירת סודיות**

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' ויצמן 13

ירושלים

א.ג.ג.

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

- והואיל ולפי הסכם מיום _____ בחודש _____ שנת _____ שבין חברה _____ (להלן "הזוכה") לבין המוסד לביטוח לאומי (להלן "המוסד") מזמין המוסד מהזוכה שירותי ייעוץ, פיקוח ובקרה עבור המוקד הטלפוני מס' מ (2011)2015;
- והואיל ואני עוסק/מועסק על ידי הזוכה, בין השאר, בביצוע שירותים בחצרות ובציוד המוסד, כאמור בהסכם האמור (להלן: "העבודה");
- והואיל והמוסד הסכים להתקשר עם הזוכה בתנאי שהזוכה והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כהמידע שהגדרתו להלן, וכן על סמך התחייבות הזוכה לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע;
- והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי בעבודה ו/או בקשר אליה יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף, השייך למוסד ו/או הנודע למוסד ו/או לפעילויותיו בכל צורה ואופן, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, נתונים, מסמכים ודו"חות (להלן "המידע");
- והואיל והוסבר לי וידוע לי כי גילוי המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף מלבדכם, עלול לגרום לכם ו/או לצדדים נזק, והוא עלול להוות עבירה פלילית;

אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפיכם כדלקמן:

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



כאמור או של מידע.

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

ולראיה באתי על החתום

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



נספח 0.6.4 : הסכם התקשרות

לצורך השלמת הליכי הגשת ההצעה למכרז, המציע מחוייב לחתום על חוזה/הסכם. ההסכם המצורף להלן חתום בראשי תיבות על ידי נציגי המוסד לביטוח לאומי. על המציע לחתום **בראשי תיבות** על ההסכם, לצד חתימותיהם של נציגי המוסד לביטוח לאומי. החתימה על ההסכם הינה חובה.

להורדת החוזה/הסכם (עמודים 70-78) - **לחץ כאן**.

[כמו-כן, ניתן להוריד את החוזה / הסכם ע"י לחיצה על הקישור המופיע **בתוך מודעת המכרז**].

**נספח 0.6.5.**

אישור על קיום ביטוחים
(במסמך זה אין לבצע כל שינוי או הוספה)

לכבוד
המוסד לביטוח לאומי
רחוב שדרות ויצמן 13
ירושלים
(להלן: "המוסד")

הנדון: אישור על קיום ביטוחים של

ח.פ.צ (להלן "החברה")

בקשר להסכם לשירותי ייעוץ, פיקוח ובקרה על מוקד השירות הטלפוני
(להלן "ההסכם").

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

פוליסה לביטוח אחריות מקצועית המבטחת את אחריותה המקצועית של החברה על פי דין בגין מעשה
או מחדל או טעות או השמטה של החברה בגבולות אחריות של 2,000,000 ₪ לתובע אחד ובמצטבר
במשך תקופת הביטוח.

בביטוח זה אין כל חריג או סייג בגין: אי יושר של עובדים (במקום זאת אפשר להביא אישור על עריכת
ביטוח crime). חריגה מסמכות בתום לב. אובדן מידע ומסמכים.

תקופת הביטוח תוארך לתקופת גילוי של שישה (6) חודשים לאחר ביטול או אי חידוש הביטוח כאמור
על ידי המבטח או המבוטח ובתנאי שאין ביטוח אחר המכסה את חבות החברה באותו היקף ביטוח כפי
הפוליסה שפקעה.

הביטוח מורחב לשפות את המוסד בגין מעשה או מחדל או טעות או השמטה של החברה.
ההשתתפות העצמית בפוליסה זו אינה עולה על סך 60,000 ₪ או 15,000 \$.

פוליסה לביטוח אחריות מעבידים בגין חבות החברה כלפי כל העובדים המועסקים על ידה. הביטוח
מורחב לשפות את המוסד במידה ויחשב כמעביד של מי מהמועסקים על ידי החברה.
אין צורך לנקוב בגבולות אחריות.

פוליסה לביטוח אחריות כלפי צד שלישי – לביטוח אחריותה על פי דין של החברה כלפי צד שלישי
כלשהו, לרבות המוסד, בגבולות אחריות של 1,000,000 ש"ח לתובע אחד ובמצטבר במשך תקופת
הביטוח.

ביטוח זה לא כפוף לכל הגבלה בגין תביעות שיבוב של המוסד לביטוח לאומי, למעט תביעות בגין אי
תשלום דמי ביטוח לאומי על ידי מי שהיה חייב בתשלום כלפי המועסקים על ידו.

הביטוח מורחב לשפות את המוסד וכל הבאים מכוחו או מטעמו בגין מעשה או מחדל של החברה,
ובכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו יחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מהמבוטחים על פי
ביטוח זה.



הפוליסות לעיל תהינה כפופות להוראות ולתנאים כדלהלן:

1. נוסח הפוליסות לביטוח צד שלישי וחבות מעבידים הנו ביט החל ביום תחילת תקופת הביטוח או מועד מוקדם לכך.
2. כל סעיף המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריותנו כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי המוסד וכלפי מבטחיו, ולגבי המוסד, הביטוח על-פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה אותו במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחי המוסד, מבלי שתהיה לנו זכות תביעה ממבטחי המוסד להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981. ולמען הסר ספק אנו מוותרים על טענה של ביטוח כפל כלפי המוסד וכלפי מבטחיו.
3. הפוליסות לא תצומצמנה ולא תבוטלנה במשך תקופת הביטוח, אלא אם תישלח הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי המוסד לפחות 60 יום מראש.
4. השתתפויות עצמיות ותשלום פרמיות יחולו על החברה בלבד.
5. אנו מוותרים על זכות התחלוף כלפי המוסד, עובדיו והבאים מטעמו ולמעט כלפי אדם שגרם לנזק מתוך כוונות זדון.

אישור זה כפוף לתנאי הפוליסות המקוריות וסייגיהן עד כמה שלא שונו במפורש על ידי האמור לעיל.

בכבוד רב,

תאריך	שם החותם	תפקיד החותם	חתימת וחותמת המבטח
רשימת הפוליסות	מתאריך	עד לתאריך	מס' הפוליסה
צד שלישי			
אחריות מעביד			
אחריות מקצועית			

פרטי סוכן הביטוח:

שם _____; כתובת _____; טלפון _____

אנו מאשרים כי תוקף אישור זה מוארך לתקופה, כדלקמו:

תאריך	שם החותם	תפקיד החותם	חתימת וחותמת המבטח
רשימת הפוליסות	מתאריך	עד לתאריך	מס' הפוליסה
צד שלישי			
אחריות מעביד			
אחריות מקצועית			

בכבוד רב,

תאריך _____ שם החותם _____ תפקיד החותם _____ חתימת וחותמת המבטח _____

**נספח 4 : הצעת מחיר**

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

לאחר שקראנו והבנו את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז לשירותי יעוץ, פקוח ובקרה, שמספרו מ(2011)2015, קיבלנו את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקשנו לדעת, אנו מציעים בזה לספק את השירותים המפורטים במכרז על כל תת סעיפיו, בעלות של:

תפקיד	סוג יועץ לפי חשב"ל	תעריף חשב"ל המרבי לפי סוג היועץ	תעריף חשב"ל לעבודה מתמשכת (90% מהתעריף המרבי)	הצעת המחיר לשעה	אחוז הנחה מתעריף חשב"ל המרבי (-10% 20% מהתעריף המרבי)
מנהל הפרוייקט (יועץ סוג 2 לפחות)					
מהנדס תעו"נ (יועץ סוג 3 לפחות)					
אנליסט (יועץ סוג 4 לפחות)					

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

הערה:

אחוז הנחה לא יהיה גבוה מ- 20% ולא נמוך מ-10% מהתעריף המרבי לפי סוג היועץ.

על החתום: _____
חותמת המציע
תאריך _____
שם מורשה החתימה
חתימת מורשה חתימה _____
תאריך _____



נספח 0.11.3.2: תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים

שם ההודעה: תעריפי התקשרות עם נותן שירותים חיצוניים		
פרק ראשי: ניהול תקציבי שכר, גמלאות וכוח אדם	פרק משני: העסקת נותני שירותים חיצוניים	
מספר הוראה: 13.9.2	מספר הודעה: ה. 13.9.2.1	מהדורה: 08

יש לבדוק בעת הגשת הצעה את התעריף העדכני.

1. יועצים לניהול (מקצועות שונים) – תעריפים לתשלום

תעריף מרבי	סוג יועץ
עד 314 שקלים חדשים לשעה	<p>1.1. יועץ 1</p> <p>יועץ העונה על שלושת התנאים הבאים, במצטבר:</p> <p>1.1.1. בעל תואר מהנדס או בעל תואר שני או שלישי;</p> <p>1.1.2. בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ;</p> <p>1.1.3. בבעלותו משרד או שהוא שותף במשרד המעסיק לפחות 3 יועצים (עובדים מקצועיים) אשר עבודתם מתבצעת במשרד שבבעלותו (או במשרד בו הוא שותף).</p>
עד 278 שקלים חדשים לשעה	<p>1.2. יועץ 2</p> <p>יועץ העונה על אחת משתי החלופות הבאות:</p> <p>1.2.1. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר:</p> <p>1.2.1.1. בעל תואר מהנדס או בעל תואר שני או שלישי;</p> <p>1.2.1.2. בעל ניסיון מקצועי מעל 7 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.</p> <p>או</p> <p>1.2.2. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר:</p> <p>1.2.2.1. בעל תואר אקדמאי ראשון;</p> <p>1.2.2.2. בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.</p>



תעריף מרבי	סוג יועץ
עד 193 שקלים חדשים לשעה	1.3. יועץ 3 יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר : 1.3.1. בעל תואר אקדמאי; 1.3.2. בעל ניסיון מקצועי של 5-10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.
עד 145 שקלים חדשים לשעה	1.4. יועץ 4 יועץ העונה על אחת משתי החלופות הבאות: 1.4.1. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר : 1.4.1.1. בעל תואר אקדמאי; 1.4.1.2. בעל ניסיון מקצועי עד 5 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ. או 1.4.2. יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר : 1.4.2.1. בעל תואר מקצועי מוכר; 1.4.2.2. בעל ניסיון מקצועי מעל 5 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.
עד 109 שקלים חדשים לשעה	1.5. יועץ 5 יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר : 1.5.1. בעל תואר מקצועי מוכר; 1.5.2. בעל ניסיון מקצועי עד 5 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.



נספח 4.5 : מבנה החשבונות

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

	סה"כ שעות ייעוץ
	סה"כ עלות



נספח מס' 0.11 - מפ"ל לבחירת זוכים

הערות לאופן החישוב	פירוט הנוסחה	C		משקל	B	A	פרמטר	משקל	אמת מידה	משקל	נושא		
		פירוט ההצעות	ציון משוקלל									מציע א'	מציע ב'
	ממוצע משוקלל										איכות		
	ממוצע משוקלל												
ראה הערה א' ליניארי 50-100	$50+50*(C-A)/(B-A)$			20%	10	3	מספר היועצים המועסקים בעולם השירות הטלפוני	35%	ניסיון המציע				
				15%	10	5	מספר הלקוחות להם סיפק שירותי יעוץ ב-3 השנים האחרונות						
				20%	15	5	מספר פרויקטים בעולם השירות הטלפוני ב-3 השנים האחרונות						
				15%	5	1	כמות פרויקטים במוקדי שירות גדולים (מעל 200 עמדות)						
	ממוצע משוקלל			30%	10	5	דירוג משוקלל של התאמת ניסיון המציע למפרט המכר (הערה ב')						
ראה הערה א' ליניארי 50-100 תואר ראשון - 75, תואר שני - 100	$50+50*(C-A)/(B-A)$			20%	15	5	סה"כ שנות ניסיון רלוונטי בתחום השירות הטלפוני	45%	ניסיון מנהל הפרויקט				
				70%	10	0	דירוג משוקלל של איכות ניסיון מנהל הפרויקט (הערה ג')						
			(1,75)(2,100)	10%	2	1	השכלה						
	ממוצע משוקלל												
ראה הערה א' ליניארי 50-100	$50+50*(C-A)/(B-A)$			30%	10	0	התרשמות הועדה מניסיון המציע	10%	ראיון המציע ומנהל הפרויקט				
				50%	10	0	התרשמות הועדה מניסיון מנהל הפרויקט						
				20%	10	0	התרשמות כללית מהמציע וממנהל הפרויקט						
ראה הערה א' ציון המציע הנבדק חלקי ציון המציע הגבוה ביותר בסעיף זה.	$Ci/MAX(C)$			100%	10	0	הערכת צוות הבדיקה על פי המפורט בנספח 0.5.5,	10%	דירוג מסמך המתודולוגיה ותכנית העבודה ביחס לכלל המציעים				
ראה הערה א' ההצעה הנמוכה ביותר מקבלת ציון 100, שאר ההצעות נמדדות יחסית אליה: ההצעה הנמוכה ביותר חלקי הצעת המציע הנבדק.	$MIN(C)/Ci$						מחיר שעה משוקלל	100%	עלות שעת יעוץ משוקללת				
												מחיר לשעה ש	
						70%							עלות שעת יעוץ - מנהל פרויקט (יעוץ סוג 2 לפחות)
						20%							עלות שעת יעוץ - מהנדס תעו"נ (יעוץ סוג 3 לפחות)
				10%			עלות שעת יעוץ - אנליסט (יעוץ סוג 4 לפחות)						
	ממוצע משוקלל						ציון סופי - משוקלל (מחיר ואיכות)						



הערה א

A	ערך מינימום לפרמטר
B	ערך מקסימום לפרמטר
C	ערך הפרמטר בהצעת המציע (לצורך חישוב ציון להצעה אחת)
C _i	ערך הפרמטר בהצעת מציע i- (לצורך חישוב ציון יחסי מול הצעות של מציעים אחרים)
B-A	טווח ההצעות האפשרי
C-A	ציון גולמי למציע

* ציון יחסי למציע (בטווח של 0-100%) = (ציון גולמי למציע) חלקי (טווח ההצעות האפשרי)

ציון סופי למציע - המרה לטווח ציונים של 50-100

הערה ב' - דרוג התאמת המציע

הדרוג יתבצע בהתאם ל- 3 הפרוייקטים שהמציע בחר להציג בנספח 0.5.2, וזאת על תיאור אופי המוקדים ומרכבות המוקדים שנבחרו להצגה על ידו.

הערה ג' - דרוג התאמת מנהל הפרוייקט

הדרוג יתבצע על פי המפורט בנספח 0.5.3. יבחנו 3 התפקידים הבכירים שביצע בתחום מטה מוקדים ו/או ניהול מוקדים ו/או שלושה פרויקטים שניהל כיועץ זאת על סמך בכירות התפקיד, סוגי התפקידים, מורכבות וגודל המוקדים