



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

מכרז פומבי

ת(44)2010

בקשה להצעות (RFP)

למערכת לניהול תורים והכוונת

לקוחות בשירותי קבלת קהל



תוכן העניינים

6.....	מנהלה [M]	0
6.....	ריכוז תאריכים למגישי ההצעות.....	0.0
7.....	כללי.....	0.1
8.....	הגדרות.....	0.2
9.....	מנהלה.....	0.3
12.....	תכולת מסמכי המכרז.....	0.4
13.....	סיווג רכיבי המכרז.....	0.5
15.....	אישורים ומסמכים שיש לצרף להצעה בעת הגשתה.....	0.6
17.....	התחייבויות והצהרות נוספות.....	0.7
21.....	זכויות המוסד.....	0.8
22.....	הצעת המציע.....	0.9
25.....	בעלות על המכרז ועל ההצעה.....	0.10
25.....	שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה).....	0.11
26.....	אי העברת זכויות ו/או חובות של הזוכה לאחר.....	0.12
26.....	בדיקת ההצעות והערכתן.....	0.13
28.....	מחירים ותנאי תשלום.....	0.14
29.....	סמכות שיפוט.....	0.15
29.....	מספר הצעות (I).....	0.16
29.....	שמירת סודיות ואבטחת מידע (M).....	0.17
31.....	תנאים כללים (M).....	0.18
32.....	מחירים ותנאי תשלום (I).....	0.19
32.....	תקופת ההסכם (I).....	0.20
33.....	פרק 1 – היעדים (I)	1
33.....	כללי.....	1.0
33.....	תפיסת השרות במצב הקיים.....	1.1
36.....	משתמשי המערכת המוצעת.....	1.2
37.....	יעדים ומטרות.....	1.3
38.....	בעיות ומגבלות שהמערכת החדשה באה לפתור.....	1.4
40.....	השתלבות ביעדי הארגון.....	1.5
40.....	קשר לתוכנית העבודה השנתית.....	1.6
40.....	תועלות ישימות ועלות/איכות.....	1.7
40.....	אופק הזמן (I).....	1.8
42.....	פרק 2 - היישום (M)	2
42.....	כללי – הבהקים.....	2.0
42.....	אופי ומצב כללי של היישום [I].....	2.1
42.....	משתמשים ומערכות משיקות [I].....	2.2
44.....	תיאור דרישות מהמערכת ופונקציות ראשיות (S).....	2.3
67.....	ממשק תפעולי (M).....	2.4
70.....	תהליכים במערכת (M).....	2.5
70.....	דוחות (M).....	2.6
71.....	אבטחת מידע (M).....	2.7
72.....	נפחים, עומסים (M).....	2.8
73.....	ממשקים חיצוניים (M).....	2.9



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

73.....	התקנה, תחזוקה (M)	2.10
74.....	דרישות מיוחדות (M)	2.11
75.....	פרק טכנולוגיה (M)	3
	הבהקים 75	3.0
75.....	דרישות טכנולוגיות (M)	3.1
75.....	ארכיטקטורת המערכת (S)	3.2
76.....	דרישות טכנולוגיות ויישומים (S)	3.3
76.....	תיאור מערך המחשוב הקיים במוסד (I)	3.4
77.....	מערכות הפעלה ותוכנות תשתית בסביבה הפתוחה (I)	3.5
77.....	פריסת המערכת באתרים (M)	3.6
77.....	זמינות המערכת (M)	3.7
77.....	חומרה מרכזית (S)	3.8
78.....	מערכת הפעלה (M)	3.9
78.....	בסיס הנתונים (M)	3.10
78.....	כלי פיתוח (S)	3.11
78.....	תפעול (M)	3.12
78.....	ביצועים (M)	3.13
78.....	ממשקים (M)	3.14
78.....	גלישה בין יישומים (M)	3.15
79.....	הרשאות ואבטחת מידע (M)	3.16
80.....	מימוש	4
80.....	כללי [M]	4.0
81.....	הגורמים המעורבים (M)	4.1
82.....	מעמד הספק [L]	4.2
84.....	תוכנית פריסה בסניפי המוסד (L)	4.3
85.....	אספקה, התקנה ותפעול שוטף [M]	4.4
85.....	אחריות, שירות ותחזוקה (S)	4.5
91.....	השתלבות בארגון (M)	4.6
93.....	חוסן ואמינות (M)	4.7
93.....	ניהול הפרויקט (M)	4.8
94.....	דיווחים (M)	4.9
95.....	עדכוני גרסאות תוכנה [M]	4.10
95.....	הפסקת התקשרות [M]	4.11
96.....	עלות [M]	5
96.....	הבהקים	5.0
97.....	עלות תוכנה לשרת ניהול תורים (M)	5.1
97.....	עלות תוכנה – רישיון למשתמש (M)	5.2
97.....	הנחה לרישיון ארגוני (M)	5.3
99.....	עלות תמיכה ותחזוקה שנתית של התוכנה (M)	5.4
99.....	עלות חומרה (M)	5.5
101.....	עלות תמיכה ותחזוקה שנתית לחומרה (M)	5.6
101.....	הדרכה (M)	5.7
101.....	מחירון לשירותים נילווים נוספים ורכיבים אופציונאליים (S)	5.8
103.....	סה"כ עלות – טבלת בסיס להשוואה (M)	5.9
103.....	תנאי תשלום (M)	5.10



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

104.....	נוהל הגשת חשבונית	5.11
104.....	אופציות	5.12
104.....	הפרות וקנסות	5.13
105.....	נספחים	
106.....	נספח א' - נוסח כתב ערבות לקיום תנאי המכרז - ערבות הגשה	6
107.....	נספח ב' : אישור רו"ח על מחזור הכספי וניסיון המציע	7
110.....	נספח ג' - תצהיר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום	8
111.....	נספח ד' - אישור עו"ד על פרטי המציע, התאגדות ומורשי חתימה	9
112.....	נספח ה' : אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	10
	נספח ו' : התחייבות המציע לעמידה בדרישות תשלומים סוציאליים, שכר מינימום וקיום חוקי העבודה	11
113.....		
114.....	נספח ז': התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים	12
115.....	נספח ח': הצהרת המציע	13
116.....	נספח ט' - נוסח כתב ערבות לקיום תנאי החוזה - ערבות ביצוע	14
117.....	נספח י' : רשימת סניפי המוסד	15
119.....	נספח יא': נוסח הסכם התקשרות	16
127.....	נספח יב': התחייבות לשמירת סודיות	17
129.....	נספח יג': תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה	18
130.....	נספח יד' – רשימת סעיפים חסויים בהצעה	19
131.....	נספח טו' - פרטי איש קשר מטעם המציע	20
132.....	נספח טז' – פרטי קבלני משנה	21
133.....	נספח יז' – פירוט אופן בחירת ההצעה הזוכה	22

רשימת טבלאות.

6.....	טבלה 1 – טבלת ריכוז מועדים
10.....	טבלה 2 – טבלת מתכונת הצגת שאלות הבהרה
44.....	טבלה 3 – טבלת דרישות יסוד מהמערכת (מבוטל)
44.....	טבלה 4 – טבלת דרישות לניהול לקוח בכניסה לסניף
48.....	טבלה 5 – טבלת דרישות בהכוננת לקוח
51.....	טבלה 6 – טבלת דרישות לניהול האינטרקציה עם הלקוח המטופל בחדר השרות
54.....	טבלה 7 – טבלת דרישות לניהול בקרה
57.....	טבלה 8 – טבלת דרישות לניהול המערכת
60.....	טבלה 9 – טבלת דרישות לניהול הרשאות
62.....	טבלה 10 – טבלת דרישות לניהול התרעות
64.....	טבלה 11 – טבלת דרישות חומרה
82.....	טבלה 12 – שמות אנשי קשר
82.....	טבלה 13 – פרטי המציע



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

83	טבלה 14 – פירוט ותק וניסיון של המציע.
83	טבלה 15 – פירוט לקוחות.
84	טבלה 16 – פירוט נתונים על קבלן משנה מוצע.
84	טבלה 17 – פירוט נתונים על קבלן משנה שני מוצע.
97	טבלה 18 – מחירון לתוכנת שרת ארצי
98	טבלה 19 – ריכוז עלות רישיונות שימוש בתוכנה
99	טבלה 20 – עלויות חומרה
102	טבלה 21 – מחירון לשירותים נילווים נוספים
103	טבלה 22 – טבלת להשוואת עלויות תוכנה בין המציעים.
108	טבלה 23 – פירוט רשימת לקוחות.
111	טבלה 24 – פרטי המציע.
112	טבלה 25 – פרטי מורשי חתימה.
130	טבלה 26 – פירוט רשימת סעיפים חסויים בהצעה.
131	טבלה 27 – פירוט נתוני איש קשר מטעם המציע.



0.0 ריכוז תאריכים למגישי ההצעות

הטבלה שלהלן, מרכזת את כל התאריכים הרלבנטיים למכרז זה.

טבלה 1 – טבלת ריכוז מועדים

סעיף	פעילות	תאריך	ימים/שעות
0.0.1	מועדי רכישת המכרז	מתאריך 30.11.2010	באתר האינטרנט של המוסד לביטוח לאומי
0.0.2	מועד אחרון להעברת שאלות ובירורים.	בתאריך 12.12.2010	עד השעה 12:00
0.0.3	מועד אחרון למענה המוסד על שאלות וברורים	בתאריך 21.12.2010	באמצעות אתר האינטרנט של המוסד דף הבית מכרזים
0.0.4	מועד אחרון להגשת ההצעות.	יום רביעי 5.1.2011	שעה 12:00
0.0.5	תוקף ההצעה עד	לתאריך: 1.6.2011	
0.0.6	תוקף הערבות בגין הגשת ההצעה עד	לתאריך: 1.6.2011	



0.1 כללי

המוסד לביטוח לאומי (להלן המוסד) פרוש בלמעלה מ- 80 אתרים (משרדים) ברחבי המדינה, ומספק שרות למבוטחים/לקוחות הפונים בתחומי הגמלאות ובתחומי הגביה (רשימת סניפי המוסד-ראה נספח י'). אחד היעדים המרכזיים של המוסד הינו שיפור השרות ללקוחותיו. המוסד מבקש בזאת לקבל הצעות למערכת ממוחשבת לניהול תורים והכוונת לקוחות. המערכת אמורה לטפל בכל הנושאים הקשורים לניתוב הקהל והסדרת התורים בסניפי המוסד ובנקודות השרות כפי שיפורט להלן

בכוונת המוסד לרכוש מערכת ממוחשבת לניהול תורים לקבלת קהל אשר תותקן בשלב ראשון בסניפים ומבנים חדשים של המוסד. המערכת חייבת להיות מורכבת מתוכנת מדף משולבת, מודולארית, פתוחה ומבוססת Web וכן מחומרה נלווית לצורך הפעלתה כפי שיפורט בהמשך. המערכת תותקן באתרים אלה ואחרים באופן הדרגתי לפי הקצב ובמועדים אשר ייקבעו על ידי המוסד לפי צרכיו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי. הזוכה במכרז יספק למוסד לפי דרישתו שירותים נלווים לרבות התקנות, התאמות, הדרכה, הטמעה וכיו"ב.

0.1.1 רשאים להגיש הצעות (תנאי סף)

רשאים להגיש הצעות, אך ורק גורמים העונים במצטבר על כל התנאים המפורטים להלן. אי עמידה בכל תנאים אלה תפסול על הסף את ההצעה.

0.1.1.1 המציע הוא תאגיד הרשום כחברה אצל רשם החברות בישראל.

0.1.1.2 המציע מנהל ספרים כחוק.

0.1.1.3 המציע הוא הבעלים של תוכנת מדף לניהול תורים והכוונת לקוחות להתקנה על שרת מרכזי מבוסס WEB, או שהמציע הוא נציג בישראל של יצרן תוכנה כאמור, או שהמציע הוא מפיץ מורשה בישראל של תוכנה כאמור.

0.1.1.4 המציע הוא בעל ניסיון בארץ של שלוש שנים לפחות בתחום אספקה, התקנה ושירותי אחזקה ותמיכה נלווים למערכות לניהול תורים והכוונת לקוחות בשרת מרכזי מבוסס WEB

0.1.1.5 המערכת המוצעת פועלת בישראל, בייצור, אצל שלושה ארגונים לפחות, למעלה משנה, ובהיקף של 20 סניפים לפחות אצל כל לקוח.

0.1.1.6 המערכת המוצעת הופעלה אצל לקוח אחד לפחות, בהיקף של 3,000 פונים ביום לפחות בכלל האתרים/סניפים, ועם 400 משתמשים לפחות בארכיטקטורה של שרת מרכזי, ועמדה בעומס זה בהצלחה במשך שנה אחת לפחות.

0.1.1.7 המציע מעסיק בישראל עשרה עובדים קבועים לפחות, בעלי ותק של שנה ויותר, המתמחים בתחזוקת/פיתוח המערכת כאמור במפרט.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

0.1.1.8 המציע הוא בעל היקף עסקים מינימאלי, בתחום מערכות ממוחשבות לניהול תורים בכל אחת משנות המס 2007, 2008 ו-2009 בהיקף של 3 מיליון ש"ח לפחות לפני מע"מ.

0.1.2 התקופה

0.1.2.1 ההסכם עם הזוכה ייחתם לתקופה של ארבע שנים, עם אפשרות לארבע הארכות של שנה כל אחת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

0.1.2.2 המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ע"י מתן הודעה לזוכה מראש ובכתב של 60 יום.

0.1.3 תכולת ההסכם עם הזוכה

0.1.3.1 בקשה זו להצעות על כל נספחיה וכן הצעת המציע שייבחר כזוכה יהיו חלק בלתי נפרד מההסכם שייחתם עם הזוכה.

0.1.3.2 המוסד לא יתחשב בכל הצעה, שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישות סף (L,M) או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי

0.1.3.3 הפעילות הנדרשת, במסגרת הפרויקט הינה: התקנה של המערכת (תוכנה + חומרה), הדרכה כולל ליווי הפעלה וכן שירות ותחזוקה (מתום תקופת האחריות על המוצר)

0.1.4 התמורה

0.1.4.1 על המציע לפרט בפרק העלויות (פרק 5) בהצעתו למכרז זה, מחירון מלא לכל מרכיבי התוכנה והחומרה שיפורטו במפרט

0.1.4.2 המוסד ישלם לזוכה על פי המחירון שבהצעת הזוכה, בהתאם למחירים שהציע עבור הרישיונות לשימוש בתוכנה ועבור השירותים הנוספים האחרים שיוזמנו ממנו והכל כמפורט בפרק 5 ובהסכם.

0.2 הגדרות

0.2.1 "מכרז"

מסמכים אלו, המהווים את הבקשה לקבלת הצעות מחיר מטעם המוסד לרבות כל הסכם, נספח או מסמך אחר שיצורפו אליו.

0.2.2 "ספק" / "מציע"

מגיש הצעה לפי מכרז זה.

0.2.3 "זוכה" / "ספק זוכה"

ספק שנבחר ע"י המוסד בהתאם למענה למכרז זה.

0.2.4 "הצעה"

תשובת ספק למכרז זה.



0.2.5 " איש הקשר "

נציג המוסד שהינו נציג חטיבת ארגון ושיטות במינהל משאבי אנוש, שיהיה אחראי לבדיקת פעילויות של הזוכה במכרז זה, והתאמתם לדרישות ולתצורה שאושרה על ידי המוסד.

0.2.6 " המערכת "

מערכת ממוחשבת לניהול תורים והכוננת לקוחות בשרת מרכזי מבוסס WEB.

0.2.7 " נותן שרות "

פקיד קבלה או פקיד שרות או כל מי ש"מוסד" קבע והגדיר כנותן שרות במערכת ניהול תורים.

0.2.8 " התקנה "

התקנת המערכת באתרים אלה ואחרים.

0.2.9 " הזמנה "

הזמנת ספציפית להתקנת המערכת באתר זה או אחר.

0.2.10 " אתר "

כל אחד מאתרי המוסד ושל גופים בהם יש למוסד אחזקות ברחבי הארץ ואשר בהם תידרש התקנת המערכת.

0.2.11 " תקלה קריטית "

תקלה המשביתה עבודת המערכת באתר כל שהוא או עבודה עם המערכת של קבוצת משתמשים או עבודתו של משתמש שהוגדרו על ידי המוסד, כמשתמש קריטי כפי שמוגדר על ידי המוסד מעת לעת. המוסד הוא הגורם הבלעדי לסיווג התקלות.

0.2.12 " תקלה רגילה "

תקלה הפוגמת בתפקוד מיטבי של המערכת.

0.3 מנהלה

0.3.1 רכישת המכרז

המפרט המלא של הבקשה ניתן לצפייה ולרכישה באתר האינטרנט של המוסד. הגשת מסמכי המכרז כרוכה בתשלום של 500 ₪, אשר לא יוחזרו בשום מקרה. את התשלום יש לבצע באתר האינטרנט של המוסד באמצעות אתר התשלומים. רכישת מסמכי המרכז הינה תנאי להגשת ההצעה.

0.3.2 פרטי איש קשר מטעם המציע

בסמוך למועד רכישת מסמכי המכרז, יש להעביר למוסד, את פרטי איש הקשר מטעמו של



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

רוכש המכרז, אשר אליו יועברו כל מסמכי ההבהרות והעדכונים שונים.

פרטי איש הקשר יועברו למוסד באמצעות מספר הפקסימיליה המפורט בסעיף 0.3.3 וזאת על גבי טופס בפורמט - המפורט בנספח טו' למכרז זה.

כמו כן, נספח זה, יצורף כשהוא מלא בפרטים הנדרשים גם להצעה הכתובה המוגשת על ידי המציע. פרטי איש הקשר, טלפון/פקס שימסור המציע הם מחייבים. כל הבהרות שיעביר המוסד למספר הפקס האמור יחשבו כאילו נמסרו ליעדם.

0.3.3 בירורים/הפניית שאלות

נציג המוסד לכל עניין הקשור לבקשה זו, הינה הגברת יהודית גולו מחטיבת ארגון ושיטות, אשר אליה ניתן יהיה לפנות בשאלות להבהרה בכתב, עד שבוע מהמועד שנקבע להגשת המענה לבקשה להצעת מחיר. להבהרות ושאלות יש לפנות בדוא"ל golany@nioi.gov.il. הפניות תכלולנה את פירוט השאלות ופרטי השואל. התשובות (כולל השאלות) תופצנה באופן מרוכז באמצעות אתר האינטרנט של המוסד (בכתובת www.btl.gov.il) דף הבית מדור מכרזים, והינן חלק ממסמכי המכרז ומחייבות את המציעים.

0.3.4 אי קיום כנס ספקים

לא יתקיים כנס ספקים.

0.3.5 נוהל העברת שאלות ובירורים

0.3.5.1 שאלות הספקים תוגשנה בכתב בלבד לנציג המוסד על פי האמור בסעיף 0.3.3 לעיל. המועד האחרון להגשת השאלות הוא כמפורט בסעיף 0.0.2.

0.3.5.2 באחריות הספק לוודא טלפונית את הגעת השאלות באופן תקין.

0.3.5.3 תשובות והבהרות בכתב יפורסמו באתר האינטרנט של המוסד כמפורט בסעיף 0.03 בטבלת התאריכים.

0.3.5.4 רק תשובות בכתב יחייבו את המוסד. כל תשובה כאמור אשר ניתנה בכתב על ידי המוסד תהווה חלק בלתי נפרד ממכרז זה.

0.3.5.5 הספקים יפרטו את שאלותיהם תוך פירוט מספר הסעיף במכרז ו/או בהסכם בהתאם לפורמט הבא:

טבלה 2 – טבלת מתכונת הצגת שאלות הבהרה



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

מספר סידורי	פרק	מספר סעיף	פירוט השאלה

יש לפרט את השאלות לפי סדר כרונולוגי של הסעיפים.
לשאלות כלליות ירשם בטור הפרק: כללי.

0.3.5.6 המוסד רשאי לשנות את נוסח מסמכי הבקשה ו/או נספחיה, בהתחשב בהערות שתתקבלנה ואזי הנוסח החדש הוא המחייב. אין באמור לעיל משום התחייבות המוסד לעשות כן.

0.3.6 הגשת הצעות

0.3.6.1 יש להכניס את ההצעה למעטפה סגורה ולמסור ידנית במשרדי הביטוח הלאומי בשדרות ויצמן 13 ירושלים, תיבת המכרזים אצל מר יוסי מרציאנו. על גבי המעטפה יש לציין את שם המכרז ומספרו.

0.3.6.2 ההצעה תוגש למוסד במסירה ידנית בלבד.

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

0.3.6.4 **המועד האחרון להגשת ההצעות הוא: יום רביעי 5.1.2011 עד השעה 12:00.**

0.3.6.5 כל עמוד בהצעה יוחתם בחותמת הרשמית של המציע. בתחילת ההצעה ו/או בדף המלווה את ההצעה ובנספח 1 (הצהרת המשתתף במכרז) תהא גם חתימת מורשי חתימה מטעם המציע, בצירוף חותמת רשמית של המציע.

0.3.6.6 תיקונים בכתב יד, אם יהיו, יילקחו בחשבון רק אם יהיו מלווים בחתימת מורשי חתימה וחותמת ליד התיקון.

0.3.6.7 את ההצעות יש להגיש עד לתאריך המפורט לעיל. לא תתקבל כל הצעה לאחר המועד המפורט לעיל.

0.3.6.8 מבנה ההצעה ומספר עותקים להגשה וכו', מפורטים בסעיף 0.9.

0.3.6.9 דחית מועד הגשת ההצעות

המוסד רשאי, לפי שיקול דעתו, לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות.

0.3.6.10 מבוטל..

0.3.6.11 אל ההצעה יצורפו כל המסמכים הנדרשים כמפורט בסעיפים השונים.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

0.3.6.12 את ההצעה יש להכניס לתוך מעטפה חתומה וסגורה שעליה יצוין מספר המכרז בלבד.

0.3.6.13 הצעת המציע תוגש בתוך מעטפה חתומה שתכיל בתוכה שלוש מעטפות סגורות כדלקמן:

- מענה לפרק המנהלה והנספחים הדרושים כמענה לפרק המנהלה – מעטפה זו תכיל מענה מודפס לפרק 0 ומענה מודפס לכל הנספחים הנדרשים לפרק המנהלה. על גבי המעטפה יצוין "פרק המנהלה". כמו כן יש לצרף להצעה הכתובה תקליטור המכיל את המענה לפרק המנהלה.
- מענה לפרקים 1-4 והנספחים הדרושים כמענה לפרקים אלו. על גבי המעטפה יצוין "ההצעה המקצועית". כמו כן, יש לצרף להצעה הכתובה גם תקליטור הכולל את פרקי את ההצעה עצמה במסמך WORD. והכל כמפורט בסעיף 0.9.3.9.
- מענה לפרק 5 והנספחים הרלוונטיים לפרק 5. כמו כן יש לצרף למעטפה זו את התקליטור שהכין המציע כשהוא כולל העתק זהה של ההצעה הכתובה, והכל כמפורט בסעיף 0.9.3.9. על גבי המעטפה יצוין "ההצעה הכספית".
- על גב כל אחת מהמעטפות הסגורות יצוין מספר המכרז ושם המציע. את שלושת המעטפות המהוות יחד את ההצעה יש להכניס למעטפה חתומה וסגורה עליה יצוין מספר המכרז.
- פירוט נוסף של מבנה ההצעה ומספר העותקים נמצא בסעיף 0.9 להלן.

0.4 תכולת מסמכי המכרז

מכרז זה מכיל:

- 0.4.1 חלק מנהלה זה המסומן פרק 0.
- 0.4.2 חלק מקצועי המסומן פרקים 1-4.
- 0.4.3 חלק העלות המסומן פרק 5.
- 0.4.4 נספחים.

לפני העיון בחלק המקצועי ובחלק העלות של המכרז, יש לקרוא היטב פרק מנהלה זה אשר מפרט מספר תנאים כלליים ומגדיר במדויק כיצד יש לענות למכרז זה.



0.5 סיווג רכיבי המכרז

0.5.1 השיטה

רכיבי המכרז מסווגים לפי הסימון הבא:

- I סעיף המובא לידיעה בלבד, ולידו יש להשיב "קראתי והבנתי- מקובל עלי" (INFORMATION).
 - G סעיף הדורש תשובה כללית (GENERAL). רכיב הדורש תשובה כללית ובפורמט יחסית חופשי. בד"כ זהו סעיף "פתוח" בו ניתן להוסיף הצעות ופתרונות יצירתיים, ובלבד שבסופו של דבר יינתן מענה ברור לדרישה, יודגשו התכונות העיקריות ויהיה ברור מה בדיוק מוצע, מה כבר קיים ומה מובטח שיהיה.
 - M סעיף סף מנדטורי (GO/NO GO). סעיף חובה (MANDATORY). תשובת המציע תהיה מסוג "קראתי והבנתי מקובל עלי", או תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג "S". תשובה מהסוג האחרון יכולה להיות מתן הצהרה בנוסח שנקבע ברכיב הסף, או צירוף אישור או מסמך שנקבעו ברכיב הסף. חוסר תשובה, תשובה שאינה עונה לדרישה או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית בסעיף זה, תפסול את ההצעה על הסף.
 - L סעיף סף מנדטורי (GO/NO GO) בדומה לסעיף בסיווג "M". אם המציע אינו עומד בדרישות של סעיף מסוג זה, הצעתו לא תתקבל. המציע מוזמן להציע יכולות מעבר לנדרש בסעיף זה. הניקוד לסעיף זה משתתף בשקלול הכולל של ההצעה. התשובה הנדרשת כמו בסיווג "S".
 - N סעיף המסווג כ N הוא סעיף, שיש להתעלם ממנו ואין צורך לענות עליו.
 - S רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בפורמט שנדרש במפרט (מילוי טבלה למשל), או פעולה נדרשת (הדגמות למשל). הניקוד לסעיף זה משתתף בשקלול הכולל של ההצעה.
- סיווג של פרק/סעיף תקף לכל תת הפרקים/סעיפים שלו, אלא אם צוין בתת הפרק/סעיף אחרת. במילים אחרות, פרק/סעיף שיש לו סיווג, זה הסיווג המחייב. פרק/סעיף שאין לו, יש לקחת את סיווג הפרק/סעיף המכיל אותו.
- השמטת מענה לסעיפים שסווגו כ M או L תיחשב כהסכמת המציע לדרישות האמורות בסעיפים אלו והוא מחויב להם באופן דומה לתשובה של "קראתי והבנתי מקובל עלי".
- אי עמידה בתנאי מתנאי הסף המסומנים " M " מהווה פגם אשר יהיה בו כדי להביא לפסילת ההצעה.
- אי עמידה בתנאי מתנאי הסף המסומנים " L " מהווה פגם אשר עלול להיות בו עד כדי פסילת ההצעה והכל על פי שיקול דעת המוסד.
- אין להתנות על רכיבי הסף ואין להוסיף הערות, תוספות או השלמות אשר לא נדרשו ברכיבי הסף. ההצעה תשוקלל בסעיפים מסווגים S ו-L.

0.5.2 סיווג רכיבי פרק המנהלה ואופן המענה עליהם.

רכיבי פרק המנהלה (פרק זה) מסווגים כולם M.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

בעצם הגשת ההצעה, המציע מצהיר כי הוא קרא והבין את כל האמור בפרק המנהלה והאמור בפרק זה, מוסכם ומקובל עליו בהתאם לדרישות המוסד.

בעצם הגשת ההצעה, המציע גם מצהיר בפני המוסד את כל ההצהרות הנדרשות ממנו בנוסחים המפורטים בסעיפיו השונים של פרק המנהלה וכי הוא עומד בכל הדרישות המפורטות בפרק זה.

לאור האמור לעיל, בעת הגשת מסמכי ההצעה, אין צורך להשלים ליד סעיפי פרק המנהלה באופן פרטני את הנוסח: "קראתי והבנתי, מקובל עליי", אך יש כמובן לצרף את כל המסמכים הנדרשים לרבות ערבויות, תצהירים (שיש לצרף בנספחים) ואישורים שונים בהתאם לנדרש, תוך הפניה למקום הימצאו של המסמך הרלבנטי בתוך מסמכי ההצעה של המציע.

במענה ליתר פרקי המכרז, יש לענות בכל סעיף לגופו.

0.5.3 סיווג פרקים 1 עד 5

הסיווג מצוין בפרקים אלו ליד כותרתו של כל סעיף וסעיף. סעיפי משנה, עשויים להיות מסווגים באופן שונה מסיווג הפרק הראשי.

0.5.4 סעיפי חובה

סעיפי חובה (סעיפי סף) במכרז זה הם מסוג (L) ומסוג (M). סעיפים המסווגים כ L, גם ינוקדו לעניין סיווג איכות ההצעה.

0.5.5 ספרור הסעיפים

ספרור הסעיפים במכרז אינו בהכרח רציף. הדילוג בין מספרי הסעיפים וחוסר הרצף הוא מכון. לכן המענה יהיה לכל סעיף לפי הספרור המקורי כפי שמופיע במכרז.



0.6 אישורים ומסמכים שיש לצרף להצעה בעת הגשתה

יש לצרף את התצהירים והמסמכים המפורטים להלן על פי הסדר המפורט בנספח המפרט את אופן בדיקת ההצעות והערכתן

0.6.1 תאגיד רשום ברשם החברות

0.6.1.1 העתק תעודת רישום על היות המציע תאגיד הרשום ברשם החברות העוסק ביצור/פיתוח ו/או יבוא של המערכת הכלולה במכרז זה.

0.6.2 אישור ניהול ספרים

0.6.2.1 המציע חייב להיות עוסק מורשה המנהל ספרים כחוק, על המציע לצרף אישור עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים, אכיפת ניהול חשבונות ותשלום מס התשל"ו 1976 ואישור אגף המכס והמע"מ על דיווח למע"מ.

0.6.3 ערבות הגשה

0.6.3.1 ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שקיבלה אישור חשב הכללי במשרד האוצר לתת ערבויות במכרזים ממשלתיים, ברת חילוט בנוסח המצ"ב **כנספח א'** למכרז זה, בתוקף עד לתאריך 1.6.2010 בסך של 25,000 ש"ח, לעמידה בתנאי המכרז ולהבטחת חתימה על הסכם. (להלן ערבות המכרז). הערבות תוגש כערבות מקורית בדיוק בנוסח ערבות הגשה המצורף בנספח א' למכרז ללא תוספות, השמטות או שינויים. לא יתקבל צילום של הערבות. **ערבות זו תוגש ע"י כל מגיש הצעה למכרז.**

0.6.3.2 יש להצמיד את הערבות המקורית לעותק המקור ובנוסף לצרף צילום של הערבות לכל אחד מעותקי ההצעה.

0.6.3.3 ערבות המכרז תוחזר לכלל המציעים מיד עם בחירת הזוכה וחתימה על הסכם עמו.

0.6.4 הצהרה על מחזור עסקי והיקף לקוחות

0.6.4.1 הצהרה מאושרת על ידי רו"ח כי המציע בעל מחזור עסקי של **3,000,000 ש"ח** בכל אחת מהשנים 2007, 2008 ו- 2009.

0.6.4.2 הצהרה מאושרת על ידי רו"ח כי המציע הוא בעל ניסיון מוכח של **3 שנים לפחות** באספקת המערכת הנדרשת על פי מכרז זה **ל- 3 לקוחות לפחות בפריסה של 20 סניפים לפחות אצל כל לקוח**. להוכחת עמידה בדרישה זו על המציע למלא נתונים נדרשים בנוסח המפורט בנספח ב' למכרז זה

0.6.5 היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים

0.6.5.1 אישור בדבר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן- חוק עובדים זרים) וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן- חוק שכר מינימום) חתום על ידי מורשה/י החתימה ומאושר על ידי עורך דין על פי הנוסח המפורט בנספח ג' למכרז זה.



0.6.6 אישור התאגדות ומורשי חתימה

0.6.6.1 אישור פרטי המציע, התאגדות ומורשי חתימה על פי הנוסח המפורט בנספח ד' למכרז זה.

0.6.7 אישור מורשי חתימה

0.6.7.1 אישור מורשי החתימה בחברה על פי הנוסח המפורט בנספח ה' למכרז זה.

0.6.8 תשלומים סוציאליים

0.6.8.1 התחייבות לעמידה בדרישות תשלומים סוציאליים, שכר מינימום וקיום חוקי עבודה על פי הנוסח המפורט בנספח ו' למכרז זה.

0.6.9 העסקת עובדים בהתאם לחקיקה

0.6.9.1 אישור בדבר ההתחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים על פי הנוסח המפורט בנספח ז' למכרז זה.

0.6.10 הצהרת המציע

0.6.10.1 הצהרת המציע המשתתף במכרז על פי הנוסח המפורט בנספח ח' למכרז זה.

0.6.11 ערבות ביצוע

0.6.11.1 חתימה על כתב ערבות לקיום תנאי החוזה – ערבות ביצוע על פי הנוסח המפורט בנספח ט' למכרז זה.

0.6.12 הסכם התקשרות

0.6.12.1 על המציע לצרף להצעתו את ההסכם שנוסחו מופיע בנספח יא' במכרז זה. על ההסכם להיות חתום על ידי מורשי החתימה המוסמכים של המציע, עם אישור עו"ד על גבי הדף האחרון להסכם כי נחתם על ידי מורשי החתימה של המציע. מכרז זה והצעת הספק בתשובה למכרז זה יהיו חלק בלתי נפרד מההסכם.

0.6.12.2 על המציע לחתום על נוסח ההסכם המצורף למכרז, ללא כל שינוי ו/או הסתייגות ו/או תוספת. מובהר כי אם המוסד ישנה תנאים בהסכם עקב שאלות ההבהרה כמפורט בסעיף 0.3.5 לעיל, יכללו השינויים האמורים בהסכם, וזאת בין אם יוכן נוסח חדש ומתוקן של ההסכם ובין אם לא.

0.6.13 הצהרת סודיות

0.6.13.1 על המציע לחתום בראשי תיבות על צילום הצהרת הסודיות בנספח יב' למכרז זה ולצרפה להצעתו בנספח יב'.

0.6.14 עסק בשליטת אישה

0.6.14.1 להצעה אשר מתקיים בה האמור בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, כלומר שהוגשה על ידי עסק בשליטת אישה, יצורפו אישור רואה חשבון ותצהיר כמפורט בסעיף האמור, בנספח יג' למכרז זה.



0.6.15 כמות עובדים מועסקים

0.6.15.1 על המציע לצרף אישור רואה חשבון לפיו הוא מעסיק 10 עובדים לפחות העוסקים בפיתוח ותחזוקה של מערכת נשוא מכרז זה.

0.6.15.2 את התצהירים ומסמכי ההגשה האחרים הנדרשים במסמך יש להגיש בהתאם לסדר המפורט בנספח המתאר את תהליך בדיקת ההצעות ובחינתן המופיע בנספח יז'.

0.7 התחייבויות והצהרות נוספות

0.7.1 הצהרות

המציע מצהיר כי ידוע לו שעפ"י 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 **בהתאם למפורט בטבלה המצורפת בנספח יד' למכרז זה**. למרות זאת, ועדת המכרזים תהא רשאית עפ"י שיקול דעתה להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות של חוק חובת המכרזים.

המציע מצהיר שכל רכיבי הפתרון המוצע הם בייצור שוטף, ושהמציע בדק שאין שום מידע על הפסקה מתוכננת של יצורם וכי הוא מתחייב, אם יתבקש לספק תיקונים, חלפים, מהדורות ועדכונים במשך שש שנים מיום ההתקנה. המציע מצהיר כי כל רכיבי התוכנה אותם יספק יהיו בגירסה החדשה ביותר והזמינה ביותר בזמן האספקה.

המציע מצהיר כי ברור לו שהמכרז הינו במתכונת מכרז מסגרת וכי הזמנת כל השירותים נשוא מכרז זה יהיו עפ"י צרכי המוסד, מעת לעת לפי שיקול דעתו הבלעדי, וללא התחייבות לכמויות כלשהן או להזמנת עבודות כלשהן, ובהתאם למחירון בהצעתו. המציע מצהיר ומאשר, כי קרא והבין את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז זה, קיבל את כל ההסברים אשר ביקש לדעת, ברשותו הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות, האמצעים הארגוניים, האמצעים הכספיים, האישורים והרישיונות, כוח אדם מיומן ומנוסה, ושאר האמצעים הנדרשים לשם ביצוע השירות, והכול ברמה מקצועית גבוהה וסטנדרטים גבוהים, וימשיכו להיות ברשותו לאורך כל תקופת ההתקשרות, כולל הארכות אם תהיינה, בהתאם לדרישות המכרז ועפ"י התחייבויותיו בהסכם שייחתם עמו עפ"י מכרז זה.



0.7.2 זכויות קניין

הגשת הצעה על ידי המציע מהווה הצהרה מפורשת מצדו, כי אין ולא תהיה בביצוע התחייבויותיו עבור המוסד כל הפרה של זכויות רוחניות או קנייניות של צד כלשהו. על המציע להצהיר, כי אין ולא יהיה במתן השירות 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 מהשירות המוצע או כולו שייכות לצד שלישי, יפורט הדבר בהצהרה בתוספת הסבר והוכחות, להנחת דעת המוסד, למקור הזכויות של המציע להציע למוסד את השירות.

כמו כן יבהיר המציע כי ישפה את המוסד בכל מקרה של תביעת צד שלישי, שתוגש נגד המוסד, וקשורה בזכויות השירות המוצע. יש לצרף אישורים של כל היצרנים וקבלני משנה שמוצריהם ושרותיהם נכללים במכרז זה ומשולבים בהצעה, או המפיצים המורשים, או המשווקים המורשים מטעמם, שלמציע יש היתר לשווק, לתמוך ולתחזק את המוצרים הנכללים במכרז זה.

0.7.3 גרסא תוכנה להתקנה

המציע מצהיר כי כל רכיבי התוכנה אותם יספק יהיו בגרסה החדשה ביותר והזמינה ביותר בזמן אספקתה והתקנתה במוסד.

0.7.4 סיור אצל המציע ו/או לקוחותיו

המוסד יהיה רשאי לדרוש ביצוע סיור אצל המציע ו/או אצל לקוחותיו בישראל בהן פועלות מערכות דומות תוך שבוע מיום הדרישה. על המציע לציין בכתב את נכונותו לביצוע הנדרש.

0.7.5 פירוט לקוחות

המציע יפרט לפחות 3 לקוחות גדולים בישראל עם פריסה של 20 סניפים לפחות. הפירוט יערך בטבלה ויכלול את הנתונים הבאים: שם הלקוח/הארגון, תיאור הפרויקט וההתקנה שבוצעה, טלפונים ואנשי קשר של הלקוחות לשם קבלת חוות דעת על המציע, פירוט נתונים על המערכת שהותקנה. כל זאת כאמור בסעיף 4.2.

0.7.6 מוקד שרות

המציע מצהיר כי יש לו בארץ מוקד שירות טלפוני לקבלת ופתיחת קריאות שירות לטיפול בתקלות, (להלן – Helpdesk) המאויש בעובדים מוסמכים ומיומנים, המצוידים בידע ובציוד המתאים למתן מגוון השירותים נשוא מכרז זה, בלוח זמנים ובחלון הקריאה הנדרש, כאמור בסעיף 4.5 להלן

0.7.7 אחריות כוללת לפרויקט

הזוכה מתחייב לתת אחריות כוללת למתן כל השירותים נשוא מכרז זה ולעבודות שיספק



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

ל"מוסד" לאור זכייתו במכרז, כולל אחריות על עבודת קבלני המשנה מטעמו, אם יהיו כאלו, ויתחייב להקצאת כוח האדם בהיקף ובאיכות שיידרשו לביצוע העבודות המוגדרות במכרז זה, וזאת למשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות אם תהיינה.

הזוכה מעמיד לרשות המוסד עובדים מומחים מטעמו בעלי ניסיון של שנתיים לפחות בתחומים המרכזיים של הפרויקט: מומחה להתקנות, מומחה לטכנולוגיה (חומרה, תוכנה, פתוח ממשקים, אינטגרציה ובדיקות), מומחה לשירות, אחזקה ותפעול שוטף. כל המומחים הם עובדים בעלי וותק של שנה לפחות אצל המציע.

הזוכה ממנה נציג קבוע מטעמו (להלן: "מנהל הפרויקט") בעל כישורים מתאימים וניסיון של 3 שנים לפחות שיעבוד מול המוסד. מינוי הנציג או מינוי מחליף מטעם הזוכה, יחייב את הזוכה לקבל הסכמת המוסד מראש.

לתוכנה המוצעת תינתן אחריות מלאה לאספקה והתקנה של שדרוגים, לרבות תמיכה מקצועית בביצוע השדרוג. המציע מתחייב לעדכן את המוסד מייד עם הופעת גרסה חדשה של התוכנה.

0.7.8 התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע

הזוכה מתחייב שהוא עצמו וכל אחד מעובדיו (כולל קבלני משנה) שיעסקו בביצוע השירות נשוא הבקשה, יחתום על התחייבות לשמירת סודיות ואבטחת מידע של המוסד, לפי הדוגמה המצורפת בנספח יב'.

0.7.9 בדיקה ביטחונית

אם ידרוש זאת המוסד, יעברו עובדי הזוכה שיעבדו באתרי המוסד ו/או מי מטעמו את הבדיקות הביטחוניות הנהוגות במוסד במידה ויידרש.

0.7.10 זכויות השימוש במערכת

הבעלות בכל רכיבי ומוצרי החומרה והתוכנה, אשר יותקנו ע"י הזוכה באתרי המוסד תעבור לבעלות המוסד, ולזוכה לא תהיה כל זכות בהם.

האמור בסעיף זה לא יחול על רכיבים ומוצרים כאמור אשר יוצבו באתרי המוסד על ידי הזוכה לצורך ניסוי בלבד.

קיימת למוסד אופציה לרכישת רישיון ארגוני כמפורט בפרק 5, פרק העלות. במקרה והמוסד יבחר לרכוש רישיון ארגוני במערכת, הזוכה יעניק למוסד רישיון שימוש בלתי מוגבל במערכת, קרי, ללא הגבלת כמות משתמשים וללא הגבלת כמות סניפים.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

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

0.7.11 אספקת המערכת והתקנתה

0.7.11.1 הזוכה יתקין את המערכת וישלבה עם מערכות המחשוב הקיימות וציוד ותשתית התקשורת הפועלות (להלן: "המערכות הקיימות") כך שתעמוד בדרישות המפורטות במכרז זה.

0.7.11.2 עם התקנת המערכת, הזוכה יתחייב לספק תיעוד מלא ומפורט בשפה העברית באשר להוראות השימוש במערכת ואופן הפעלתה, והכל כמפורט בפרק המימוש של מכרז זה.

0.7.11.3 הזוכה יספק הדרכה והטמעה כמפורט בפרק המימוש.

0.7.12 אחריות, תחזוקה ושירות

0.7.12.1 הזוכה מחויב למתן שרות, תמיכה, אחריות, אחזקה ושירות למערכת המוצעת על ידו במסגרת מתן השירותים למשך כל תקופת ההתקשרות.

0.7.12.2 מקום מתן השירות למערכת הוא באתרי המוסד. השירות כולל טיפול בתקלות רגילות ותקלות קריטיות. השירות יינתן ללא הפרעה בעבודה השוטפת. טיפולים ושירותים המחייבים השבתה יבוצעו לאחר שעות הפעילות ולאחר שתואמו עם נציג המוסד.

0.7.12.3 חלון הקריאה לקבלת שירות, זמן התגובה לטיפול בתקלות ואופן הטיפול בציוד יעשו על פי המפורט בפרק המימוש (פרק 4).

0.7.12.4 הזוכה מתחייב למתן השירות בכל אחד מאתרי המוסד בו פועלת המערכת.

0.7.12.5 הזוכה יהיה אחראי בלעדית על העובדים המועסקים על-ידו ועל-ידי קבלני המשנה שלו ו/או על קבלני המשנה שלו. למען הסר ספק, המוסד לא יהא המעביד של מי מעובדי ו/או מועסקי הזוכה ו/או קבלני משנה שלו, ולא יתקיימו ביניהם לבין המוסד יחסי עובד ומעביד.

0.7.12.6 הזוכה יהיה אחראי להביא מטעמו את כל הכלים והאמצעים הנדרשים לצורך ביצוע העבודות הכרוכות בתיקון התקלות.

0.7.13 התחייבות הזוכה לספק כוח אדם מתאים

0.7.13.1 הזוכה מתחייב לספק כוח אדם מיומן ומתאים בהיקף ובאיכות הנדרשים להתקנת המערכת ולפריסתה והטמעתה ותחזוקתה השוטפת ובהתאם לנדרש במכרז זה.

0.7.13.2 הזוכה מתחייב לקיים בכל תקופת ההתקשרות עם המוסד (לרבות תקופות הארכה, אם תהיינה) כלפי העובדים שיועסקו על ידו בביצוע השירותים לפי ההסכם את האמור בכל חוקי העבודה, לרבות הסכמים קיבוציים וצווי הרחבה רלבנטיים, כפי שיהיו מעת לעת.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

0.7.13.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הזוכה מתחייב כלפי המוסד לשלם לעובדים שיועסקו על ידו באספקת השירותים הנדרשים מכוח בל"מ זו, את כל התשלומים הסוציאליים ולפחות שכר המינימום במהלך כל תקופת ההתקשרות (לרבות תקופות הארכה, אם תהיינה).

0.7.13.4 ידוע לזוכה כי המוסד יהיה רשאי בכל עת לקבל תלושי שכר ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה לפיהם מועסקים עובדי הזוכה, וזאת כדי לוודא את האמור לעיל.

0.7.14 רגישות מבצעית

0.7.14.1 באתרי המוסד מתקיימת פעילות שירותית שוטפת. עבודת הזוכה תתבצע בתוך המשרדים והמתקנים באתר ועל הזוכה לצפות להפרעות במהלך עבודתו.

0.7.14.2 על הזוכה לכוון את עבודתו כך שתיגרם הפרעה מינימאלית למהלך העבודה השגרתית באתר.

0.7.14.3 הספק הזוכה מתחייב לתאם מראש עם נציגי המוסד את מועד ההתקנה ו/או כל עבודה אחרת שתידרש. אם נדרשת השבתת ציוד קיים או מערכת על הספק להתריע על כך מראש, כולל מתן הערכת משך זמן ההשבתה הנדרש.

0.7.15 קשר עם נציגי המוסד

0.7.15.1 הזוכה מתחייב לעמוד במגע רצוף בכל מהלך עבודתו עם נציגי המוסד. הזוכה יפרט בהצעתו את אנשי הקשר אשר יעבדו מול נציגי המוסד כמפורט בפרק המימוש של מכרז זה.

0.7.15.2 הזוכה מתחייב לאפשר לנציגי המוסד להיות נוכחים בכל שלב משלב העבודה ולשתף פעולה עם נציגים אלו.

0.7.15.3 למוסד שמורה הזכות לבצע פיקוח על השירותים, הציוד ועבודת הזוכה על-ידי גורם שלישי מטעמו. הזוכה מתחייב לשתף פעולה עם אותו גורם בדומה לשיתוף הפעולה הנדרש עם נציגי המוסד.

0.7.16 השתתפות הזוכה בישיבות תכנון

הזוכה מצהיר כי הוא מודע לכך שהמוסד רשאי לזמן ישיבות תכנון לפני ביצוע כל עבודה וכי הוא מתחייב להשתתף בישיבות תכנון אלו וללא כל תמורה בגין השתתפות זו.

0.7.17 קבלת אישור מהמוסד לפני ביצוע התקנה/החלפה

הזוכה מתחייב להביא לאישור המוסד כל פריט ציוד לפני ביצוע התקנתו ו/או החלפתו.

0.8 זכויות המוסד

0.8.1 בחירת "ספק זוכה"

0.8.1.1 אין המוסד מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה אחרת בשלמותה או חלקים ממנה.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

0.8.1.2 אין המוסד מתחייב לרכוש מהזוכה שירותים נילווים נוספים בהיקף כספי מינימאלי כלשהו.

0.8.1.3 המוסד שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע אשר עבד בעבר עם המוסד, כספק ציוד או שירותים ולא עמד בסטנדרטים של השירות הנדרש או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב עבודתו.

0.8.2 בקשת הבהרות

המוסד שומר לעצמו את הזכות לפנות למציעים לקבלת הבהרות על הצעתם במהלך בחינת ההצעות.

0.8.3 הדגמה ומצגות

המוסד רשאי לבקש בדיקה או הדגמה של המערכת. המציע ו/או הזוכה מתחייב לביצוע ההדגמה והבדיקות המבוקשים על ידי המוסד ולסייע במימושו. אופני הבדיקה האפשריים אשר יבחרו ע"י המוסד ועל פי שיקול דעתו הבלעדי הם בין היתר:

0.8.3.1 התקנה

התקנת המערכת וביצוע בדיקות.

0.8.3.2 סיור באתרי לקוחות

סיור באתרי לקוחות בהן פועלות מערכות דומות והדגמת המערכת בפעולה.

0.8.3.3 קבלת המלצות מלקוחות אחרים

המוסד רשאי לפנות ללקוחות אחרים של המציע ו/או של הזוכה לקבלת מידע והמלצות.

0.8.4 ביטול המכרז

המוסד רשאי לבטל מכרז זה או לצאת בבקשה חדשה וזאת ללא צורך במתן הסבר למציעים. הודעה על הביטול או ההצעה החדשה תשלח למציעים בכתב ו/או על-פי רשימת מי שרכשו את מסמכי המכרז.

0.9 הצעת המציע

0.9.1 מבנה כללי

מבנה ההצעה יהיה תואם אחד לאחד למבנה המכרז. לדוגמא: סעיף 2.1 בהצעה יכיל תשובה לרכיב 2.1 במכרז, סעיף 2.2 תשובה לרכיב 2.2 וכו'. רכיב שבו ניתנה אפשרות לפרט תשובה "במלל חופשי" ואשר לגביו אין תשובה ייכתב לידו "אין תשובה" והרכיב הבא אחריו ישמור על מספרו המקורי במכרז.

עצם התשובה היא חובה. חובה לענות על כל הסעיפים לפי המבנה והפירוט שבכל סעיף,



בהתאם לעניינינו ותוכנו של הסעיף.

0.9.2 מבנה ההצעה - פירוט

0.9.2.1 תוכן ומבנה התשובה בכל רכיב (ותת רכיב) יתאים לסיווג הרכיב: **G, M, L, I** או **S**, כמוגדר בסעיף **0.5** לעיל. במקרה של תשובה ארוכה מומלץ להפנות לנספח בסוף ההצעה. הנספח יסומן במספר הרכיב המפנה. חשוב מאוד להשתמש גם בנספחים, על מנת לפשט את גוף ההצעה ולהקל על קריאתה. חומר מקצועי ופרסומי יצורף כנספח.

0.9.2.2 יש להבחין בין רכיב "סגור" הדורש תשובה של "כן/לא" או מילוי טבלה מוגדרת, לבין רכיב "פתוח" המאפשר תשובה במבנה חופשי. במבנה פתוח רשאי המציע גם להוסיף הערות והצעות משלו ע"י הוספת סעיף "אחר". סעיף זה יסומן **X.99** אם בסוף רכיב ראשי או **X.Y.99** אם בסוף רכיב משני.

0.9.2.3 המציע יפרט בהצעתו כל דרישה שמהווה תנאי מוקדם למימוש מוצלח של ההצעה.

0.9.2.4 עלויות המערכת שהמציע יפרט במענה לפרק 5 יכללו את כל העלויות הישירות והעקיפות שיש לו ו/או יהיו לו בגין מימוש הצעתו על פי התחייבויותיו כמענה למכרז זה.

0.9.3 מספר עותקים והחתמת ההצעות

0.9.3.1 מספר עותקים

הצעת הספק תוגש **במקור+עותק**. המקור + העותק יוכנסו למעטפה חתומה הנושאת את מספר המכרז בלבד.

0.9.3.2 חתימות וחתימות על "עותק מקור".

○ חתימות מורשי חתימה

עמוד ראשון ועמוד אחרון "בעותק מקור" של ההצעה – יוחתמו ע"י מי שבחתימתו מוסמך לחייב ולהתחייב בשם המציע.

○ חתימה בחותמת הרשמית של המציע

עמוד ראשון ועמוד אחרון "בעותק מקור" של ההצעה – יוחתמו בחותמת הרשמית של המציע (בנוסף לחתימות).

0.9.3.3 חתימות על העותק.

○ חתימות מורשי חתימה

ב "עותק" ההצעה הנוסף (שאינו המקור) - עמוד ראשון ועמוד אחרון של ההצעה – יוחתמו ע"י מי שבחתימתו מוסמך לחייב ולהתחייב בשם המציע וכן שמותיהם המלאים ותפקידם.

○ חתימה בחותמת הרשמית של המציע

עמוד ראשון ועמוד אחרון "בעותק" ההצעה, יוחתמו בחותמת



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

הרשמית של המציע (בנוסף לחתימות).

0.9.3.4 הערבות המקורית תצורף לעותק "המקור". לעותק ההצעה יצורף עותק הערבות.

0.9.3.5 תצהירים ואישורים מקוריים יצורפו לעותק "המקור" כמפורט במסמך ובנספחים, אשר מאוגדים ברשימת תיוג המפרטת את מסמכי ההגשה הנדרשים.

0.9.3.6 העתקים של תצהירים ושל אישורים יצורפו לעותק ההצעה.

0.9.3.7 יש לצרף את ההסכם הנכלל במסמכי המכרז בנספח יא', כשהוא חתום על ידי מורשי החתימה המוסמכים בצירוף אישור עו"ד על גבי הדף האחרון להסכם כי נחתם על ידי מורשי החתימה של המציע.

0.9.3.8 אופן המענה לפרק המנהלה, הוא בהתאם לאמור בסעיף 0.5.2 לעיל. אופן המענה ליתר הפרקים הוא בהתאם להוראות המפורטות בפרק זה ובהתאם לנדרש בפרקי המכרז.

0.9.3.9 לכל חלק מההצעה הכתובה (לפרק המנהלה לחוד, לפרקים 1-4 לחוד, ולפרק העלויות לחוד), יש לצרף גם תקליטור הכולל את תוכן אותו חלק, כשהוא זהה להצעה הכתובה.

0.9.3.10 עבור כל אחד מהעותקים המודפסים של ההצעה, יצרף אם כן המציע 3 תקליטורים. תקליטור ראשון עבור פרק המנהלה, תקליטור שני עבור פרקים 1-4 ותקליטור שלישי עבור פרק 5. הנספחים יצורפו לתקליטור של אותו חלק בהצעה הרלבנטי להם (נספחים עבור פרק המנהלה "בתקליטור המנהלה", נספחים לפרקים 1-4 "בתקליטור פרקים 1-4" וכו').

0.9.3.11 התקליטורים המוגשים על ידי המציע יצורפו לכל עותק מההצעה ויסומנו באופן חיצוני עם סימן זיהוי ברור של מגיש ההצעה. הערבות ויתר האישורים השונים הנדרשים יצורפו להצעה הכתובה.

0.9.3.12 באחריות המציע לוודא התאמה מלאה בין האמור בהצעה המודפסת לבין התכולה שיצרף על גבי התקליטור (להלן "המדיה המגנטית").

0.9.3.13 במקרה של סתירה בין המפורט בתכולת המדיה המגנטית וההצעה המודפסת שהוגשה, יגבר האמור בהצעה המודפסת.

0.9.3.14 תיקונים בכתב יד אם יהיו יילקחו בחשבון רק אם ילוו בחותמת המציע, תאריך וחתימת מורשי החתימה.

0.9.3.15 מספר הצעות

מציע יגיש לא יותר מהצעה אחת הכוללת בתוכה הצעת מחיר למערכת (תוכנת מדף), שיש ביכולתו להציע.



0.10 בעלות על המכרז ועל ההצעה

0.10.1 בעלות על המכרז ושימוש בו

מכרז זה הוא קנינו הרוחני של המוסד אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. המציע לא יעשה בו כל שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה.

0.10.2 זכות עיון למציעים אחרים (צד שלישי)

0.10.2.1 הצעת המציע תחשב ככזו שאין בה כל סוד מסחרי או סוד מקצועי והמציע ער לכך כי אם יזכה במכרז עשויה הצעתו לעמוד לעיונם של המשתתפים האחרים במכרז.

0.10.2.2 אם ברצון המציע למנוע עיון בסעיפים מסוימים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי או סוד מקצועי, עליו לציין בנספח 3 את רשימת הסעיפים אותם הוא מבקש שלא להציג למתחרים, תוך מתן נימוקים לטענתו בדבר היות סעיפים אלו בגדר סוד מסחרי או סוד מקצועי. מובהר כי לא יהיה בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בהצעה הזוכה על סעיפיה, אלא אם נקבע כך באופן מפורש על ידי ועדת המכרזים כאמור בסעיף 0.10.2.5 להלן.

0.10.2.3 מחירי ההצעה בכל מקרה לא יחשבו כסוד מסחרי או כסוד מקצועי.

0.10.2.4 ועדת המכרזים לא תדון בבקשה למניעת עיון בהצעת המציע בטענה של סוד מסחרי או מקצועי אם היא אינה מנומקת ו/או בשל סימון גורף בהצעה.

0.10.2.5 ההחלטה הסופית בדבר מניעת העיון בסעיפים מהצעת הזוכה בשל סוד מסחרי או סוד מקצועי נתונה בכל מקרה לשיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים של המוסד.

0.10.2.6 עיון בהצעות הזוכות מחייב תשלום מראש בסך של 800 ₪, אותם יש לשלם באותה מתכונת תשלום של רכישת מסמכי המכרז בצירוף מכתב בקשה מתאים. המוסד יתאם עם המבקש את מועד העיון.

0.11 שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה)

0.11.1 הצעה שלמה ואינטגרטיבית

המציע ייחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים של קבלני המשנה, סוכנים, או של כל צד שלישי שישולב במימוש ההצעה. למרות האמור לעיל, הזוכה אינו רשאי להחליף קבלן משנה ללא קבלת אישור מהמוסד. לצורך קבלת שירות ברכיבים המסופקים על-ידי קבלני משנה/סוכנים רשאי המוסד לפנות ישירות אליהם או אל הקבלן הראשי מבלי שהדבר יגרע מאחריותו הכוללת של המציע לביצוע כל התחייבויותיו על-פי מכרז זה וההסכם בכל צורה שהיא.



0.11.2 קבלני משנה

המציע רשאי להפעיל קבלני משנה המשלימים את הצעתו לצורך ביצוע כולל של ההסכם תוך עמידה בתנאים הבאים:

בפרק המימוש – פרק 4 של מכרז זה, יש לתאר את כל קבלני המשנה, סוכנים וכו' המעורבים, בהתאם למפורט שם. חברות בנות של המציע – אם מוצעות, נחשבות כקבלני משנה לכל דבר ועניין.

0.12 אי העברת זכויות ו/או חובות של הזוכה לאחר

הזוכה אינו רשאי להעביר את זכויותיו ו/או את חובותיו הנובעות מההסכם וממכרז זה, כולן או מקצתן, אלא אם ניתנה לכך הסכמה בכתב ומראש של המוסד. בכל מקרה, אין בהסכמה כאמור כדי להעביר אחריות כלשהי לגורם אחר, והזוכה ישא באחריות המלאה לביצוע כל התחייבויותיו על-פי ההסכם ומכרז זה.

0.13 בדיקת ההצעות והערכתן

0.13.1 הבהקים

ההצעה חייבת להתייחס לכל המערכת ולכל הפרקים והסעיפים. יבוצע דירוג איכותי של ההצעות שענו על כל תנאי הסף בהתאם לטיב המענה לדרישות המכרז המזמין רשאי לא להתחשב כלל בהצעה, בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי הבקשה להצעות, שלדעת המזמין מונע הערכת ההצעה כדבעי לצורך הערכת ההצעות, קיימת אפשרות שצוות הבדיקה מטעם המוסד ייפגש עם המציע, או יבקר במשרדיו, במעבדותיו, או באתרים בהם מיושמים המוצרים אותם הוא מציע.

0.13.2 תהליך הבחינה וההערכה

ההצעות תובאנה בפני ועדת המכרזים של המוסד. תהליך בחינת ההצעות והערכתן יעשה בארבעה שלבים:
שלב א': בדיקת תנאי הסף.
שלב ב': חישוב ציון האיכות.
שלב ג': חישוב ציון המחיר.
שלב ד': חישוב הציון הכולל (איכות ומחיר) ודירוג ההצעות פירוט מופיע בנספח המפרט את תהליך הבחינה ואת הקריטריונים למתן הציון לאיכות ההצעה (מפ"ל).



0.13.3 אמות המידה לבחירת הזוכה

הזוכה יבחר מתוך המציעים, אשר העבירו את הצעתם ועברו את תנאי הסף. ההצעות יבחנו על פי יחס עלות/איכות. היחס שמקבע הוא: עלות: 60%, איכות: 40%.

0.13.4 הערכת האיכות

הזוכים יבחרו – בין היתר – על פי האיכות והתועלת: איכות התוכנה והפונקציונאליות המוצעת והתאמתה לדרישות, טכנולוגיה ומימוש המערכת המוצעת, כישורי הספק, ניסיונו, חוסנו, מומחיותו והיעדר ניסיון שלילי של המוסד ו/או גוף אחר עם הספק המציע ועל פי שיקול דעת המוסד. פירוט הערכת האיכות מופיע במפ"ל המצורף כאמור למסמכי הבל"מ.

0.13.5 ציון מינימאלי לרכיב האיכות

במכרז זה נקבע ציון מינימאלי של 75% למרכיב האיכות של ההצעה. הצעות שתקבלנה ציון נמוך מהאמור, לא תוכלנה להיבחן ביחס עלות/איכות המהווה את שלב הסינון לקראת בחירת הספקים הזוכים.

למזמין נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל הספק בכדי לקבל הבהרות להצעתו, או בכדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות.

0.13.6 חישוב ציון העלות

ציון המחיר מהווה 60% מהציון הכולל.

ציון למחיר ההצעה יתקבל על ידי חלוקת מחיר ההצעה הזולה ביותר במחיר ההצעה הנבחנת, והתוצאה תוכפל ב- 100. כך יתקבל ציון 100 (מקסימאלי) להצעה הזולה ביותר וציונים יחסיים קטנים מ-100 להצעות האחרות. ציון מחיר ההצעה ייקבע לפי הנוסחה המפורטת להלן:

ציון למחיר ההצעה = הצעת המחיר הנמוכה ביותר*100
הצעת מחיר של המציע הנבדק

למזמין נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל הספק בכדי לקבל הבהרות להצעתו, או בכדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות.

0.13.7 חישוב הציון הכולל

הציון הכולל להצעה יחושב עבור כל אחת מההצעות על ידי שקלול ציון האיכות וציון העלות ביחס שנקבע.

ההצעה בעלת הציון הכולל הגבוה ביותר תוכרז כזוכה במכרז.



0.14 מחירים ותנאי תשלום

0.14.1 מחירים

- 0.14.1.1 כל המחירים יפורטו אך ורק בפרק 5, פרק העלות, וכמפורט שם.
- 0.14.1.2 על הספק לפרט בפרק 5 את המחיר לרישיון ארגוני לשימוש במערכת.
- 0.14.1.3 על הספק לפרט רכיבים ושירותים נילווים נוספים למערכת ניהול תורים.

0.14.2 סוג מטבע והתשלום

כל המחירים יהיו נקובים בש"ח ללא מע"מ.

0.14.3 תכולת המחירים הנקובים בהצעה ובמחירוניהם

המחירים בהצעת המציע הנקובים בשקלים חדשים יהיו קבועים ויתעדכנו החל מהחודש ה- 18 שלאחר מועד חתימת ההסכם, וזאת על פי מדד המחירים לצרכן, כאשר המדד הבסיסי הוא המדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה (להלן: "המדד הבסיסי"). מובהר בזאת כי אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות, יחול שינוי במדד המחירים לצרכן ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הבסיסי, תעשה התאמה לשינויים כדלקמן:
שיעור ההתאמה יתבסס על ההשוואה בין המדד הבסיסי לבין המדד הקובע במועד הגשת כל חשבונית.

כמו כן כוללים מחירי הרכיבים האופציונאליים את התמורה עבור כל הציוד הנלווה הדרוש לשם הפעלתו התקינה של כל פריט ציוד שסופק והותקן, הרשאת שימוש בתוכנות התשתית המשולבות בציוד וכן את התמורה עבור כל התחזוקה והאחריות.

0.14.4 מועד לתשלום

המוסד ישלם, בתנאי תשלום של שוטף + 30 ימים.

0.14.5 מועד הוצאת חשבונית המס

- 0.14.5.1 הגשת חשבונית בגין רישיונות לשימוש במערכת ניהול תורים והכוונת קהל תיעשה לאחר התקנת התוכנה בשרת המרכזי ולאחר הפעלת המערכת בהצלחה באתר אחד של המוסד.
- 0.14.5.2 עבור שירותים נילווים נוספים הניתנים על ידי הזוכה (פיתוח, אחזקה, הדרכה, הטמעה) יגיש הזוכה חשבונית נפרדת בסיום כל חודש קלאנדרי.
- 0.14.5.3 עבור תחזוקה שנתית התשלום יהיה חצי שנתי. הספק הזוכה יגיש חשבונית נפרדת בכל חציון (ינואר, יולי)



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

0.14.5.4 חשבונית מס תוצא על ידי הספק הזוכה, לאחר אישור היחידה של המוסד.

0.15 סמכות שיפוט

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

0.16 מספר הצעות (i)

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

0.17 שמירת סודיות ואבטחת מידע (M)

0.17.1 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.

0.17.2 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 קבלן, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח – 1958.

0.17.3 שמירת סוד ע"י עובדי הזוכה

הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי מילוייה. באחריות הזוכה להחתים את עובדיו, שיעסקו במימוש מכרז זה על טופס הצהרת סודיות סטנדרטי של המוסד, לפי הדוגמא המצורפת בנספח יב' ולהמציאו למוסד.

0.17.4 שמירת סוד ע"י קבלני משנה

כל התחייבויות הזוכה בשמירת סודיות יחולו גם על כל קבלני המשנה מטעמו. באחריות הזוכה להחתים את קבלני המשנה שהוצעו על ידו על טופס התחייבות לשמירת סודיות, לפי הדוגמא המצורפת בנספח 9 ולהמציאו למוסד.



0.17.5 נוהלי אבטחת המידע במערכת

נוהלי אבטחת מידע במערכת יהיו לפי הנהוג במוסד, וכן בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"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.

מידע שחובת הסודיות לא תחול עליו

- מידע שהיה מצוי בחזקת הזוכה קודם לגילוי ללא חובת סודיות.
- מידע שפותח באופן עצמאי ללא שימוש במידע סודי.
- מידע שנמסר לזוכה ע"י צד ג' ללא חובת סודיות.
- מידע שהינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של המוסד.
- רעיונות, תפיסות, ידע וטכניקות הקשורים לפעילות העסקית של הזוכה הכלולים במידע של המוסד, ואשר נשמרו בזיכרונם של עובדי הזוכה שהיו בעלי גישה למידע בהתאם למפרט זה.
- על הזוכה לגלותו בהתאם לצו שיפוטי.

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

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

0.17.6 בדיקה ביטחונית

עובדי הזוכה, שיעבדו באתרי המוסד ו/או מי מטעמו, יעברו את הבדיקות הביטחוניות הנהוגות במוסד. הזוכה מתחייב לקבל מראש ובכתב את הסכמת מנהל חטיבת אבטחת מידע של המוסד לגבי כל עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסק בביצוע עבודות על פי מרכז זה ומנהל חטיבת אבטחת מידע יהא רשאי לסרב לתת את הסכמתו להעסקת עובד פלוני של הזוכה ו/או מי מטעמו מכל טעם שימצא לנכון, ומבלי שיהא עליו לפרשו. המוסד לא יהא חייב לפצות את הזוכה בגין הפסדים או הוצאות שייגרמו לו, אם ייגרמו, כתוצאה מאי מתן אישור כאמור. אין באישור המוסד



להעסקת עובד כלשהו כדי לפטור את הזוכה מאחריותו לפי הסכם זה או לפי כל דין, ואין בכך מניעה מהמוסד לדרוש החלפת עובד כל שהוא, כולל עובדי קבלני המשנה.

0.18 תנאים כללים (M)

- 0.18.1 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, כל עוד לא הוסכם אחרת מראש ובכתב ע"י המוסד לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 0.18.2 הזוכה יהיה אחראי לכל נזק, אשר עלול להיגרם למוסד עקב מעשה או מחדל שלו או של מי מעובדיו או שלוחיו או קבלני המשנה מטעמו ו/או מי מטעמו, במסגרת פעולתם לפי מכרז זה.
- 0.18.3 המוסד יהא זכאי לקזז ו/או לחלט את סכום ערבות הביצוע 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.
- 0.18.4 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 ישא בכל תשלום הנובע מכך.
- 0.18.5 הזוכה יבטח על חשבונו הוא אצל מבטח מורשה כדין בישראל לטובת ולטובת המוסד יחדיו מפני נזק ו/או אובדן, העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין תוך כדי ביצוע העבודות לגופו ו/או לרכושו של כל אדם, לרבות עובדי הזוכה, קבלני המשנה ועובדיהם, עובדי המוסד וכל אדם אחר הנמצא בשירותו. הזוכה ימציא העתק מן הפוליסה למוסד או לחלופין ימציא למוסד אישור מהמבטח האמור על קיום ביטוחים כנדרש במכרז זה, אשר יכלול את מספרי הפוליסות הרלוונטיות.
- 0.18.6 הזוכה יהא אחראי לכך, שקבלני המשנה המועסקים על ידו מכח מכרז זה, יבטחו על חשבונם וכנגד כל הסיכונים הנזכרים לעיל, את אחריותם ואחריות עובדיהם ואת כל חבויותיהם לרבות נזקים לצד שלישי, וכי עותק מן הפוליסה או אישור או אישור המעיד על כך יומצא למוסד.
- 0.18.7 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, אשר יסופקו ע"י הזוכה או מי מטעמו למוסד.
- 0.18.8 הזוכה הינו קבלן עצמאי ולא יהיו כל יחסי עובד ומעביד בין המוסד לבין ו/או לבין עובדיו ו/או קבלני המשנה ו/או מי מטעמו, אשר מועסקים ע"י הזוכה במסגרת פעולתם לפי מכרז זה.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

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

0.19 מחירים ותנאי תשלום (ו)

ראה בפרק העלויות.

0.20 תקופת ההסכם (ו)

תקופת ההסכם תהיה למשך ארבע שנים ממועד חתימתו. המוסד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות לארבע תקופות נוספות של שנה כל אחת, וזאת בהודעה לזוכה 15 יום מראש לפני תום תקופת ההתקשרות או תקופת ההארכה.

תחילת עבודת הזוכה במוסד: חודש ימים מהודעת המוסד לזוכה על זכייתו במכרז.



1 פרק 1 – היעדים (I)

1.0 כללי

המוסד מבקש לרכוש מערכת לניהול תורים לקבלת קהל עבור סניפיו ברחבי הארץ. המוסד מעוניין ליישם מענה מלא והולם לניהול התורים לקבלת קהל במשרדיו בסניפים השונים (סניף ראשי, סניף משנה, אשנב). זאת כהמשך למגמת שיפור רמת השרות ללקוחות. המוסד אינו מתחייב בנוגע להיקף הסניפים בהם תותקן המערכת.

המוסד מעוניין במערכת אשר תשרת את הפקידים נותני השרות ואת הקהל המגיע למשרדיו בסניפים השונים אשר יקבעו על ידו ואשר מספקים שירותים שונים ומגוונים כפי שפורט בסעיף 0.1.1 לעיל.

המוסד מעוניין ליישם מערכת מתקדמת מבחינה טכנולוגית, פתוחה, גמישה לשינויים, מהירת תגובה, מדויקת, ידידותית למשתמש וקלה להטמעה.

על החבילה המוצעת לספק כלים מתקדמים טכנולוגית (חומרה ותוכנה) בתחומים הבאים כפי שיפורט בהמשך:

- בחירת סוג השרות.
- מתן פתקית למספר בתור.
- ניתוב הלקוחות בהתאם לסוגי השרות.
- קריאה קולית ללקוח לעמדת שרות.
- בקרת רמות שירות.
- ממשקים עם מערכות מידע אחרות של המוסד.
- ניהול מרכזי של התורים.

1.1 תפיסת השרות במצב הקיים

1.1.1 המבנה הארגוני של המוסד

1.1.1.1 הנהלת המוסד ממוקמת בירושלים.

1.1.1.2 מתן השרות ללקוחות נעשה באמצעות מוקדי שרות הפרוסים בסניפים השונים של המוסד מקרית שמונה ועד אילת (23 סניפים ראשיים, 16 סניפי משנה ו- 45 אשנבים).



1.1.2 מאפיינים ועקרונות מנחים למתן השרות למבוטחים

1.1.2.1 מינימום המתנה ושרות (זמן שהייה) - השאיפה הינה שזמן שהייתו של לקוח המגיע לסניף יהיה קצר ככל שניתן.

1.1.2.2 ניתוב/חלוקת מספרים - בכניסה לסניף יש פקיד מודיעין/נתב המחלק מספרים ללקוח על פי סוג השרות המבוקש, ולאחר שעבר בדיקה ביטחונית. יתכן מצב בו לקוח ינותב לדלפק אחורי בהתאם למורכבות הטיפול הנדרש בפנייה, או באם קבע תור מראש.

1.1.2.3 דלפק קדמי - אחראי למתן שרות למרבית הלקוחות המגיעים לסניף (נע בין 60% - 80%). השאיפה היא שמרבית הלקוחות יטופלו בדלפק הקדמי. בחלק מהסניפים ישנם פקידי שרות בדלפק הקדמי, המספקים מענה אוניברסאלי לפניות הלקוחות ויש להם ידע מספיק לטפל בפניות השונות של הלקוחות, ובחלק אחר ישנם פקידי שרות המספקים מענה ללקוח בהתאם לסוג הפנייה/שרות (בהתאם לתפיסת הניהול של מנהל הסניף).

1.1.2.4 דלפק אחורי – אחראי למתן שרות ליתר הלקוחות המגיעים לסניף. הלקוחות מנותבים לדלפק האחורי לקבלת שרות ע"י פקידי השרות אשר בדלפק הקדמי או ע"י הפקיד/נתב הנמצא בכניסה לסניף. זאת באמצעות מדפסת ייעודית אשר מסונכרנת עם המערכת לניהול תורים. לקוח המגיע לטיפול שאין ביכולת פקידי הדלפק הקדמי לספקו, או גם בגלל עומס נקודתי, מופנה לקבלת שרות בדלפק האחורי. ע"י כך מאזנים למעשה עומסים.

1.1.2.5 דלפק גביה – בדרך כלל בסניפים קיים דלפק ייעודי לטיפול בגבייה, יחד עם זאת בחלק מהסניפים מופעל גם דלפק שרות מהיר בגבייה.

1.1.2.6 היקף הפונים למוסד לביטוח לאומי:

סוג הגוף נותן שרות	כמות פונים בחודש
סניף	עד כ - 20,000
סניף משנה	עד כ - 6,000
אשנב	עד כ - 2,500



1.1.3 תהליך טיפול בלקוח המגיע לסניף

- 1.1.3.1 לקוח מגיע לסניף, מזדהה בכניסה ועובר בדיקה ביטחונית.
- 1.1.3.2 הלקוח עומד בתור עד להגעה לעמדת פקיד המודיעין/נתב לצורך קבלת מספר בתור.
- 1.1.3.3 פקיד המודיעין/נתב שואל את הלקוח לגבי השרות המבוקש.
- 1.1.3.4 פקיד המודיעין/נתב מפיק עבורו את מספרו בתור לקבלת שרות בדלפק הקדמי או במחלקה הרלוונטית בדלפק האחורי (פתקית עם שם המחלקה הרלוונטית והמספר בתור). פתקית התור מופקת באמצעות מדפסת ייעודית עם לחצנים.
- 1.1.3.5 הלקוח מתיישב ברחבת ההמתנה של הדלפק הקדמי או המחלקה הרלוונטית וממתין לתורו.
- 1.1.3.6 פקיד השרות לוחץ במסופון על המספר הבא בתור.
- 1.1.3.7 מערכת ניהול התורים מציגה את המספר הבא בתור ואת העמדה אליה הלקוח נדרש להגיע לקבלת שרות. בחלק מהסניפים קיימת בנוסף קריאה קולית באמצעות המערכת, במקביל להצגת המספר הבא בתור.
- 1.1.3.8 הלקוח מגיע לפקיד השרות הרלוונטי ומקבל שרות בהתאם.
- 1.1.3.9 עם סיום השרות פקיד השרות קורא ללקוח הבא, (תוך שימוש במסופון) באמצעות המערכת לניהול תורים לקבלת קהל.
- 1.1.3.10 לעיתים פקיד השרות בדלפק הקדמי מעביר את הלקוח מהתור הקיים להמשך שרות באחת המחלקות בדלפק האחורי. הניתוב נעשה תוך שימוש במדפסת של המערכת לניהול תורים.

1.1.4 מערכת ממוחשבת לניהול תורים לקבלת קהל במצב הקיים:

- 1.1.4.1 המערכת הממוחשבת לניהול תורים לקבלת קהל הקיימת כיום בסניפי המוסד, פעולת מזה מספר שנים בסניפי המוסד.
- 1.1.4.2 המערכת הינה מערכת מקומית המותקנת בשרת הסניף, בכל סניפי ביטוח לאומי (לרבות סניפי משנה ואשנבים).
- 1.1.4.3 המערכת משמשת כיום כ- 1000 משתמשים (פקידי שרות ומנהלים).



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

1.1.4.4 המערכת הקיימת מסייעת בידי המנהלים ופקידי השרות בשליטה ובקרה על התורים של הלקוחות המגיעים לסניפי המוסד לצורך קבלת שרות.

1.2 משתמשי המערכת המוצעת

1.2.1 משתמשים חיצוניים:

1.2.1.1 מבוטח אשר מגיע למשרדי המוסד, ייעזר (כאופציה) במערכת הממוחשבת לניהול תורים לקבלת מספר בתור בהתאם למחלקה המטפלת וסוג השירות המבוקש. כמו כן יכוון באמצעות מערכת זו לשרות המבוקש.

1.2.1.2 עובדי שירות מטעם הזוכה שיבחר.

1.2.2 משתמשים פנימיים:

1.2.2.1 פקיד מודיעין – אליו יגיעו המבוטחים/לקוחות והוא ינתבם לשרות הרלוונטי ויפיק עבורם את הפתקית עם מספרם בתור.

1.2.2.2 פקיד/נציג השירות בסניף במחלקה/תחום הרלוונטיים – יזמן את הלקוח הבא בתור ויתעד פעילויות.

1.2.2.3 מנהלי סניפים ומנהלי תחומים – שימוש במידע לניהול רמות השירות, העומסים וצווארי בקבוק, וכן לצרכי מערכות מדידה.

1.2.2.4 הנהלת המוסד – שימוש במידע על העומסים בסניפים השונים לפי ימים בשבוע, ימים בחודש, חודשים ועונות בשנה, רמות השרות בסניפים, השוואה בין הסניפים, ויסות כ"א לצורך שמירה על רמת שרות נאותה וכן לצרכי מערכות מדידה (פרמיות).



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

1.2.2.5 להלן אומדן לכמות משתמשים צפויה במערכת באם תיושם בכל סניפי המוסד:

סוג סניף	כמות סניפים	כמות משתמשים (פקידים) ממוצעת לסניף	סה"כ משתמשים (פקידים)
ראשי	23	30	690
משני	16	10	16
אשנב	45	2	90
מנהלים במטה	-	-	150
סה"כ			946

1.2.2.6 בסך הכל צפויים להיות כ- 1,000 משתמשים במערכת (כולל מנהלים בכל הרמות לרבות מנהלים במטה), מתוכם כ- 150 מנהלים.

1.2.3 מומחי יישום מטעם המוסד:

1.2.3.1 גב' יהודית גולן – מחטיבת ארגון ושיטות במינהל משאבי אנוש.

1.2.3.2 כל עובד נוסף שיבחר על ידי המוסד לפי שיקול דעתו הבלעדי.

1.3 יעדים ומטרות

1.3.1 יעדים

1.3.1.1 שיפור מתמיד של השירות ללקוחות המגיעים למשרדי המוסד בסניפים לצורך קבלת טיפול/שירות.

1.3.1.2 מתן כלים ניהוליים משוכללים לקביעת מדיניות ולקבלת החלטות בתחום ניהול רמות השירות בסניפים, בסניפי המשנה ובאשנבים.

1.3.1.3 שיפור מערכת מדידה ותגמול.

1.3.2 מטרות

1.3.2.1 תמיכה בשירות מוכוון לקוח וצמצום זמן ההסויה של הלקוח המגיע למשרדי המוסד.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

- 1.3.2.2 מתן כלים ניהוליים מתקדמים לבחינת מדיניות השרות ולקבלת החלטות בתחום ניהול רמות השירות בסניפים במחלקות השונות.
- 1.3.2.3 תמיכה בניתוב יעיל של הלקוחות המגיעים לסניפי המוסד.
- 1.3.2.4 תמיכה בהתרעות ובקרות בצמוד לאירועים המתרחשים בתחומי רמות השירות.
- 1.3.2.5 תמיכה במערכת מדידה.
- 1.3.2.6 ניהול, ניתוח והצגה של כל פריטי המידע הדרושים לשיפור השירות בכתכים ובמאפיינים שונים ומגוונים .
- 1.3.2.7 בקרת נתונים יעילה, הימנעות משמירת נתונים מיותרים וכפולים.
- 1.3.2.8 זמינות נתונים על פי הרשאות לרמות השונות.
- 1.3.2.9 קישוריות חזקה בין מערכות על מנת לספק רמות שונות של נתונים.
- 1.3.2.10 אחזור מידע מהיר, יעיל וגמיש.
- 1.3.2.11 מתן מענה יעיל לתכנון וקביעת פגישות מראש.
- 1.3.2.12 צמצום הצורך בבניית דוחות חלופיים ידניים (אקסל), לשימוש מנהלים בסניף לצורך בקרה.

1.4 בעיות ומגבלות שהמערכת החדשה באה לפתור

- 1.4.1 קיימים נתוני התפלגות של זמני הגעה, עומסים, משכי טיפול וכו'. הדבר כרוך בהפקת דוחות מורכבים שזמן הפקתם הינו ארוך (כמספר שעות). הדבר משפיע על אפקטיביות המענה.
- 1.4.2 לעיתים, תחושה של שרות לא יעיל והתמרמרות אצל מקבלי השרות בסניפים, עקב זמן המתנה "נתפס" ארוך.
- 1.4.3 אין יכולת לנתח את אפקטיביות הטיפול (למשל לקוח חוזר לסניף לאותו סוג שרות מספר פעמים – מופע גבוה).
- 1.4.4 קישור לזימון תורים ומתן מענה לתיאום פגישות מראש.
- 1.4.5 מתן התרעה לפקיד השרות על משך שרות ארוך מהצפוי.
- 1.4.6 נדרש לבדוק אפשרות מתן מענה להבאת נתוני הלקוח עם זיהוי הלקוח.
- 1.4.7 קיצור תורים וזמני המתנה.
- 1.4.8 תיעוד סטאטוס טיפול בלקוח. תיעוד הפניות יהווה בסיס למדידה, בקרה ושיפור של תהליכי השרות.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

- 1.4.9 שיפור יכולת הצגת המידע ללקוחות בזמן ההמתנה.
- 1.4.10 הצגת הנחיות ללקוח בזמן לקיחת מספר בתור: טפסים שנדרש למלא, אופן המילוי וכו' (יאפשר קיצור משך הטיפול – מילוי טפסים בזמן ההמתנה למשל).
- 1.4.11 צמצום עד למינימום מצבים בהם לקוח עומד בתור הלא נכון.
- 1.4.12 מסופוני חומרה מדור ישן במקום מסופוני תוכנה המקובלים כיום – הדבר גורם לתקלות רבות ולעיתים אינו מאפשר עבודה רציפה.
- 1.4.13 המערכת אינה מספקת התרעות (למשל על משך טיפול ארוך).
- 1.4.14 צגי LED קטנים עם תצוגה נומרית בלבד – מקשה לעיתים על הלקוח בהבנת מיקומו בתור.
- 1.4.15 המערכת אינה מספקת מענה לניהול התור בו זמנית במבנים מפוצלים של אותו סניף (למשל אם מחלקות השרות ממוקמות בשני מבנים שונים ומרוחקים האחד מהשני), כלומר לא ניתן לצפות במקביל בנתוני התור בשני מבני הסניף בו זמנית. הדבר מקשה מאד על המנהל בניהול השוטף של הסניף .
- 1.4.16 המערכת אינה מספקת מענה לזיהוי לקוח עם הגעתו לסניף .
- 1.4.17 דוחות ניהוליים במערכת מוגבלים מאד – אין אפשרות להפקת דוחות בחתכים שונים ומגוונים (קיימים מספר דוחות סטנדרטיים שהמערכת מספקת). כל דרישה להצגת נתונים בחתך שונה, דורשת התערבות של החברה המיישמת. לאחרונה פותח מענה חלקי לנושא ע"י החברה המיישמת. כתחליף, חלק מהמנהלים פיתחו מערכת דוחות וגרפים באקסל. יש לציין כי הפקת הדוחות אורכת זמן רב (לעיתים מספר שעות).
- 1.4.18 תלות חזקה בחברה המיישמת, לצורך טיפול בתקלות מחד או בשינויים הנובעים מתזוזה "פיסית" במיקום פקידי השרות בסניף.
- 1.4.19 עלות גבוהה של האחזקה השוטפת- ישנה חובה לרכוש נייר למדפסות מהחברה המיישמת בלבד. הדבר גורם להוצאות שוטפות גבוהות בהרבה אילו התאפשר לרכוש נייר מהשוק המקומי .
- 1.4.20 המערכות כיום הינן מקומיות ומחייבות התקנת תוכנת ניהול תורים בכל אחד מהסניפים. להלן מספר חסרונות שהינן תוצאה ישירה של היות המערכת מקומית:
- 1.4.21 לצורך שדרוג המערכת האמור להתבצע אחת לשנה , יש צורך בהגעה לכל אחד מהסניפים, תיאום הפסקת פעילות במערכת וביצוע שדרוג מקומי. עובדה זו גורמת למשך שדרוג ארוך יחסית (מספר חודשים), ולכן משך תקופה ארוכה סניפים פועלים בו זמנית עם גרסאות שונות. הדרישה ממערכת חדשה הינה שתהליך השדרוג יהיה קצר ויבוצע בכל הסניפים בו זמנית.
- 1.4.22 קיימת דרישה לממשקים לנתוני הלקוחות, זימון תורים ועוד. מאחר והמערכות כיום בסניפים הינן מקומיות, ממשקים אלה מורכבים יותר, וכמעט אינם ניתנים לביצוע לאור היות המערכת "קשיחה לטיפול ושינויים".



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

1.4.23 אחזקה שוטפת – כל תקלה מחייבת הגעה פיזית לסניף, דבר הגורם למשך טיפול ארוך בתקלה. הדרישה ממערכת חדשה היא שתיקון תקלה בתוכנה לא יחייב הגעה לסניף.

1.4.24 אבטחת מידע – נדרש לאבטח עשרות שרתים בהם מותקנת התוכנה בסניפים. הדרישה ממערכת חדשה היא שאבטחת המידע תתבצע על גבי שרת מרכזי בו תותקן התוכנה.

1.5 השתלבות ביעדי הארגון

1.5.1 המערכת המתוכננת, כפי שאופיינה באופן כללי להלן, משתלבת היטב ביעדי המוסד, ותומכת בגורמים הקריטיים להצלחת הארגון וביישום תפיסת השרות.

1.6 קשר לתוכנית העבודה השנתית

1.6.1 הפרויקט יתוקצב בתכנית העבודה השנתית של המוסד, בהתאם לתכנון התקציבי ולמגבלות התקציב של המוסד.

1.7 תועלות ישימות ועלות/איכות

1.7.1 המערכת המוצעת תענה באופן מלא על הדרישות, הצרכים והבעיות שפורטו לעיל ומפורטים גם בפרק 2 בהמשך, ותתמוך באופן מיטבי בתהליכי קבלת קהל בסניפי המוסד ותתמוך בשיפור השירות ללקוחות המגיעים לסניפים.

1.8 אופק הזמן (ו)

1.8.1 מועד צפוי להתקנת המערכת החדשה

1.8.1.1 המערכת מיועדת להיכנס לפעילות בהתאם לדרישות המוסד וכפי שיקבע על ידי המוסד לאחר חתימת ההסכם עם הספק הזוכה.

1.8.1.2 הספק מצהיר כי הינו מסוגל לבצע התקנות והפעלה מלאה של המערכת בשלשה סניפים של המוסד תוך שלשה חודשים מיום קבלת ההזמנה.

1.8.1.3 המציע מצהיר במידה ויזכה, כי בהמשך הוא מסוגל לבצע התקנות והפעלה של המערכת ביתר הסניפים, סניפי משנה ואשנבים של המוסד, ויערך בהתאם לכך שיתקין את המערכת בשלשה סניפים במקביל כל שלושה חודשים.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

1.8.1.4 הזמן המוצג הינו אומדן בלבד ואינו מחייב את המוסד. יחד עם זאת, הספק מתחייב כי הוא מסוגל לעמוד בדרישה זו.

1.8.1.5 הכוונה היא שלאחר התקנת המערכת בסניפים חדשים או מבנים חדשים בחלק מהסניפים הקיימים, ליישם את המערכת בשאר הסניפים בהדרגה **בהתאם ליכולות התקציביות של המוסד. מובהר למען הסר כל ספק, כי אין המוסד מתחייב להתקין את המערכת בכל הסניפים ובכלל זה סניפים בהם פועלת כיום המערכת.** המערכת תותקן בהיקפים ובמרווחי הזמן, כפי שיוחלט על ידי המוסד.

1.8.2 התקופה התפעולית של המערכת

1.8.2.1 המערכת החדשה אמורה לתת מענה לצרכי ניהול שירותי קהל במוסד בשש השנים הבאות לפחות.

1.8.2.2 על הספק להיערך לביצוע שינויים, עדכונים והתאמות שיידרשו כתוצאה משינויי מהדורות, במערכת ההפעלה ולהתחייב לבצע אותם לפי דרישה.



2 פרק 2 - היישום (M)

2.0 כללי – הבהקים

- 2.0.1 המהות העיקרית של היישום היא מתן מענה ותמיכה ממוחשבת בהסדרת מערך התורים לפונים לסניפי המוסד, לקבלת שרות הן בכניסה לסניף והן במערך ההמתנה לקבלת השרות בעמדה המתאימה.
- 2.0.2 המערכת המוצעת ע"י הספק תושבת על תוכנת מדף וחומרה העונים על כל הדרישות, כפי שהן מוצגות במסמך זה.
- 2.0.3 מפאת חשיבות נושא ניהול התורים באופן מרכזי, יעיל ואפקטיבי, על הספק להציע מערכת מרכזית מבוססת **WEB** (תוכנת מדף) הכוללת את כל הרכיבים הנדרשים במיפרט.
- 2.0.4 המערכת צריכה להתממשק עם מערכות אחרות בארגון כפי שמפורט להלן.
- 2.0.5 המערכת צריכה להיות גמישה להכנסת שינויים, הרחבות והוספות של מודולים. כמו כן יש לתכנן מראש את יכולת קישור המערכת לכלים סטנדרטים או לחבילות תוכנה שנוצרות בשוק, בהן יתכן שיעשה שימוש בתחנות העבודה.

2.1 אופי ומצב כללי של היישום [1]

- 2.1.1 המערכת המתוכננת היא מערכת חדשה אשר מסייעת בניהול התורים לקבלת קהל בסניפים השונים של המוסד. בעתיד יתכן ותחליף את מערכת ניהול התורים הישנה (מערכת מקומית).
- 2.1.2 אין צורך בהסבה של נתונים.

2.2 משתמשים ומערכות משיקות [1]

2.2.1 משתמשי פנים

2.2.1.1 משתמשים במטה:

- מנכ"ל
- סמנכ"לים
- מנהלי אגפים
- מנהל חטיבת או"ש ומנהלים ועובדים בחטיבה

2.2.1.2 משתמשים בסניפים:

- מנהלי סניף
- מנהלי תחומים: גמלאות, נכות, גביה, דלפק וכו'



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

- פקיד מודיעין
- עובדים במחלקות השרות - מקבלי קהל
- חברי וועדה רפואית
- לקוחות המגיעים לסניפי המוסד.
- כמות משתמשים בסניף – פורטה בפרק 1 במסמך הדרישות והיא נעה בין 2 באשנב ועד ל- 45 בסניף גדול.

2.2.2 מערכות משיקות

- 2.2.2.1 העברת נתונים נדרשים למערכת אינטרה-נט
- 2.2.2.2 מערכות פנים ארגוניות כפי שיוחלט על ידי המזמין.
- 2.2.2.3 מערכות חיצוניות - במידה ויידרש (לדוגמא אתר אינטרנט).



2.3 תיאור דרישות מהמערכת ופונקציות ראשיות (S)

2.3.1 כללי

המציע יעיין בטבלאות שלהלן ויפרט את מידת התאימות של המערכות אותן הוא מציע לדרישות המוסד על פי המפרט שבהמשך (בהתאם לסיווג הדרישה) ויציין בטור המתאים את קיום התאימות המלאה של המערכות שלו לתהליכי ניהול התורים לקבלת קהל כמפורט להלן. המציע מצהיר כי התכונות המובאות להלן פועלות בהצלחה כחלק מתוכנת המדף אצל לקוחות אחרים של המציע.

מאפייני ליבה (דרישות ליבה) מסומנים בעמודת מעמד כ- L, **מאפיינים אחרים** משלימים בעמודת מעמד אינם מסומנים באות, אלא מופיעים כתו ריק. על המציע להתייחס בהצעתו לכל המאפיינים המפורטים בהמשך. כל המאפיינים המפורטים ישוקללו ויובאו בחשבון במתן הציון הסופי בפרק האיכות.

2.3.2 פירוט דרישות מהמערכת ומתמיכתה בתהליכים (S)

2.3.2.1 להלן דרישות יסוד למערכת (S) : (מבוטל)

טבלה 3 – טבלת דרישות יסוד מהמערכת (מבוטל)

2.3.2.2 ניהול לקוח בכניסה לסניף (S)

מטרת המודול לנהל תהליך קבלת הלקוח עם הגעתו לסניף המוסד. לקוח המגיע לסניף ראשי, סניף משנה או אשנב ינותב למחלקה/ לשרות/ לעובד המתאים ביותר לסוג השרות המבוקש. בסניף ראשי או בסניף משנה ניתוב הלקוח יעשה באמצעות פקיד מודיעין, אשר ישתמש במערכת באמצעות מודול זה, ויפיק ללקוח פתקית המציינת את מספרו בתור

טבלה 4 – טבלת דרישות בניהול לקוח בכניסה לסניף

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
1.	המערכת מאפשרת לפקיד המודיעין בכניסה בסניפים הראשיים ובסניפי המשנה, לאחר שתיאר הלקוח את סוג השרות המבוקש, לנתב את הלקוח לעמדת שרות רלוונטית. המערכת מאפשרת לפקיד המודיעין לבחור את סוג השרות או הטיפול, ולהפיק	L		



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
	<p>פתקית ובה מספרו בתור של הלקוח וכן פרטים נוספים: שם הסניף סוג השרות תאריך ושעה מספר סידורי בתור קומה בה ניתן השרות חדרים בהם ניתן השרות הודעה כללית שתוכנה ניתן לשינוי: העברת מסרים אישיים או כלליים ברמת שרות, מחלקה, סניף, מרחב המערכת תהיה גמישה ותאפשר בחירת הכיתוב שיופיע על גבי הפתקית.</p>			
2.	<p>גודל הפתקית יהיה ניתן להגדרה על ידי המשתמש – בעל תפקיד מורשה.</p>	L		
3.	<p>המערכת כאופציה מאפשרת זיהוי לקוח באמצעות אמצעי זיהוי כגון כרטיס מגנטי. במקרה זה המערכת תדע לנתב את הלקוח למחלקה/צוות/פקיד רלוונטיים (בשלב ראשון לא נדרשת אפשרות זיהוי במסגרת היישום, אך באם יוחלט על זיהוי לקוח בכניסה באמצעות המערכת, נדרש יהיה צורך לתת מענה לדרישות אלה).</p> <p>במקרה זה המערכת מאפשרת בחירת שפת מימשק עם הלקוח: עברית, אנגלית, רוסית, ערבית או כל שפה אחרת שתידרש בהמשך.</p> <p>המערכת מאפשרת להעביר כרטיס לקוח/כרטיס מגנטי במקלדת באמצעות קורא שפתיים והעברת הנתונים בהמשך.</p>	L		



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
4.	מסופן התוכנה לפקיד המודיעין יהיה מבוסס WEB, יוגדר מרחוק ויתאפשר לבצע בו שינוי בממשק למשתמש ללא צורך בהגעה לסניף (למשל תוספת סוג שרות או הורדה של סוג שרות) – הדבר יתבצע מרחוק ובזמן אמת.	L		
5.	המערכת מאפשרת לתזמן את סוגי השרות, אשר יוצגו על המסך לעובד המשרד או על גבי העמדה האינטרקטיבית בהתאם לזמני קבלת הקהל במהלך יום העבודה. השינוי יתבצע ברמה ארצית או על בסיס הרשאות ברמה סניף.	L		
6.	המערכת מאפשרת שינוי קדימויות בתור ומתן עדיפויות ללקוחות בהתאם למדיניות המוסד (ע"י הגורמים המורשים לכך).	L		
7.	המערכת מאפשרת קיום ממשק שליפת נתוני הלקוח ממערכות מידע אחרות הקיימות במוסד, לאחר זיהוי, ומאפשרת לשנות או לתעדף את ניתוב הלקוח לתורים, בהתאם לנתונים הנשלפים.			
8.	המערכת מאפשרת ממשק ליומן פגישות חיצוני כגון Outlook או אחר. לקוח אשר זימן פגישה או תואמה לו פגישה המופיעה ביומן פגישות חיצוני וזוהה בקבלת קהל ינותב בהתאם.	L		
9.	המערכת מאפשרת ממשק למערכות חיצוניות המאפשרות לעשות שימוש בטלפון נייד על מנת לקחת מספר מרחוק.			
10.	המערכת מאפשרת ממשק למערכת אשר מסייעת ללקוח להתעדכן במצב התור בזמן אמת מכל מקום על ידי גלישה מהטלפון הנייד או מהמחשב, כל שיידע מתי להגיע לקבל שרות. המערכת תאפשר ממשק למערכת שליחת SMS			



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
	לצורך קבלת עדכון על מקומו בתור הממתינים, ועל מספר הממתינים לפניו.			
.11	במקומות בהם מתקיים תיאום פגישה מראש, המערכת מאפשרת קביעת מדיניות המונעת כניסה לתור (במקרה של הזמנה מראש) שלא בשעה היעודה שנקבעה: - המערכת תהיה גמישה תאפשר לנהל זאת פרמטרית ברמת סניף (על ידי מנהל המערכת במקום			
.12	המערכת תאפשר מתן מספר תור ללקוח בהתאם לתחומי מספרים שיקבעו לכל נותן שרות.	L		
.13	עמדה לשרות עצמי באמצעותה יכול הלקוח לקבוע את מספרו בתור. המערכת מאפשרת בחירת סוג שרות או לקיחת מספר באמצעות מדפסת "כפתור".	L		
.14	במקרה של הפסקת חשמל או תקלה, לא יהיה צורך באיפוס המערכת והיא תפיק פתקי מספרים עוקבים, על פי סדר התור שהיה לפני הפסקת הפעילות במערכת.	L		



2.3.2.3 הכוונת לקוח לשרות (S)

מטרת המודול הינה לנהל תהליך הכוונת הלקוח הממתין לקריאה לתורו בפינת/מרחב ההמתנה. כאמור, לקוח המגיע למשרדי הסניף מנותב בכניסה ע"י פקיד המודיעין למחלקה/ לשרות/ לעובד המתאימים לסוג השרות המבוקש, שם הוא ממתין באזור ההמתנה.

להלן פירוט דרישות:

טבלה 5 – טבלת דרישות בהכוונת לקוח

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
1.	המערכת הינה גמישה לטיפול בתהליך הכוונת הלקוח במהלך ההמתנה לקבלת השרות על פי קריטריונים וכללים שיקבעו על ידי המוסד.	L		
2.	המערכת מאפשרת העברת מסרים ללקוח אשר ממתין באזור ההמתנה, קבלת מסרים בעברית, בתמונה ויזואלית באמצעות צג LED אלפא נומרי, או כל אמצעי אחר אשר יבחר בעתיד ע"י המזמין כגון (LCD, פלסמה).	L		
3.	המערכת מאפשרת להגדיר תהליך ניתוב (Workflow) לשירותים מסוימים הניתנים בסניף ותדע להגדיר ניתוב לקבלת שירות מקדים אצל פקיד שרות מסויים טרם קבלת שרות מפקיד אחר (שרות מותנה). המערכת תאפשר להגדיר ניתוב שכזה ברמת סניף/ברמת מחלקה /ברמת סוג השרות.	L		
4.	המערכת מאפשרת העברת מסרים ללקוח על גבי מסך תצוגת התורים. ניהול הפצת המסרים מתבצע על ידי מורשה לעניין זה (מנהל מערכת או כל מי שהוגדר לכך), ואפשר שהוא יתבצע לפי סוגי אזורים בסניף, מחלקות, זמנים פעילות.	L		
5.	המערכת תאפשר שילוב תוכן גרפי (תמונה) ו/או טקסט ו/או אנימציה (Flash) . התצוגה תתבצע על	L		



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
	גבי מסכי פלסמה/LED/LCD או כל סוג מסך אחר שיבחר. המערכת מאפשרת תצוגה על גבי מסכי פלסמה/LCD ומשלבת בהם בו זמנית בהתאם להגדרות מנהל המערכת: מספר הלקוח המטופל כעת, המספר הבא בתור, סרטון (תדמית, הסבר, שיווק) או שקופיות וכן תוכן רץ בתחתית המסך (חדשות, מסרים של המוסד וכו').			
6.	מערכת ההכוונה מאפשרת ללקוח לדעת בכל רגע נתון את מצבו בתור. מערכת ההכוונה מאפשרת תצוגת מספר הלקוח הבא בתור והעמדה הפנויה. ההכוונה תיושם באמצעי ויזואלי וקולי.	L		
7.	המערכת מאפשרת קריאה קולית אוטומטית במקביל לתצוגה, אשר תסב את תשומת לב הלקוח לכך שהתפנתה עמדת שרות (ושהתפנה נותן שרות) המספקת סוג שרות מסויים.	L		
8.	מערכת ההכוונה מאפשרת תצוגת מספר הלקוח הבא בתור והעמדה או החדר הפנויים. ניתן יהיה להציג את המספרים בתור בצורת "רכבת" (מספר אחרי מספר עוקב). ניתן יהיה להציג את המספר המטופל בלבד, או יתר המספרים בתור ברמה של מחלקה/סוג טיפול/חדר על פי החלטת המוסד. כלומר המערכת הינה גמישה ומאפשרת שינוי התצוגה על מסך התצוגה (LED / פלסמה/LCD) בהתאם להחלטת מנהל המערכת בסניף.	L		
9.	במשרדים מסוג אשנב נדרשים צגי LED מהבהבים (עד 2 ספרות), המציינים את מספר העמדה הפנויה. המערכת מאפשרת ניהול צגים אלה. משך ההיבהוב			



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
	הינו פרמטרי .			
10.	ההכוונה תיושם באמצעי ויזואלי וקולי או כל שילוב אחר: ויזואלי בלבד, קולי בלבד או שילוב של שניהם. המערכת מאפשרת קריאה קולית אוטומטית במקביל לתצוגה, אשר תסב את תשומת לב הלקוח לכך שהתפנתה עמדת שרות (ושהתפנה נותן שרות) המספקת סוג שרות מסויים.	L		
11.	המערכת מאפשרת תצוגה בעברית ללקוח בעת הקריאה ללקוח "לקוח/מספר XXX לעמדה YY" על גבי צג LED אלפא נומרי כולל או על גבי צג פלסמה או LCD. הקריאה והתצוגה יהיו בהתייחס למספר הלקוח התור ומספר העמדה או החדר בו ניתן השרות (לא תהיה קריאה שמית ללקוח). המערכת תתמוך בכל מלל אחר מתבקש שידרש על ידי המוסד.	L		
12.	המערכת מאפשרת הכוונה חוזרת (קריאה חוזרת ללקוח) של הלקוח באופן ויזואלי ע"ג הצג ובאמצעות קריאה קולית.	L		
13.	המערכת מאפשרת הצגת תור הממתנים לקבלת שרות בצגים המתאימים לכל תור.			
14.	המערכת מאפשרת ניתוב הודעות ללקוחות בהתאם לזיהוי הלקוח או בהתאם לסוג השרות הנבחר. ההודעות ירשמו על גבי הצגים, הפתקים וכל מדיה אחרת אשר תיבחר בעתיד.			



2.3.2.4 אנטראקציה עם הלקוח בעמדת השרות/בחדר (S)

מטרת המודול לאפשר לפקיד השרות לקרוא ללקוח הבא בתור, סגירת העמדה, העברת לקוח מתור לתור, זימון לקוח מתוך רשימת ממתנים, החזרת לקוח לתור, סימון לקוחות אשר נטשו את התור וכן קבלת מידע על מצב התור.

להלן פירוט דרישות:

טבלה 6 – טבלת דרישות לניהול האינטרקציה עם הלקוח המטופל בחדר השרות

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
1.	המערכת מאפשרת לנותן השרות לראות את רשימת הממתנים בתור המסוים.	L		
2.	המערכת מאפשרת לנותן השרות לראות את מספר הלקוח מקבל השרות.	L		
3.	המערכת מאפשרת לנותן השרות לקרוא ללקוח הבא בתור.	L		
4.	בעת הקריאה ללקוח תופעל מערכת הכוונה כאמור בסעיף קודם, כולל קריאה קולית אוטומטית ותצוגה ויזואלית. הקריאה הקולית היא מודולרית ותקבע על ידי המוסד.	L		
5.	המערכת מאפשרת קריאה חוזרת ללקוח, במידה והלקוח לא נענה לקריאה הראשונה. הקריאה החוזרת תהיה אוטומטית או באמצעות לחיצה על "כפתור" במערכת.	L		
6.	המערכת מאפשרת לנותן השרות לראות על גבי צג המחשב את מספר הלקוח הנקרא וכן את זמן ההמתנה.	L		
7.	המערכת מאפשרת לנותן השרות להעביר לקוח מתור לתור.	L		
8.	המערכת מאפשרת העברת מטופל בין שירותים שונים עם הפעלת מנגנון השהייה. המערכת תאפשר הפעלת מנגנון השהייה לפי פרמטר			



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
	מוגדר מראש, ובהתאם להפעלתו יופעל מנגנון הקריאה הקולית והתצוגה.			
.9	המערכת מאפשרת לנותן השרות לראות את מצב הממתינים בתור.	L		
.10	המערכת מאפשרת לקרוא ללקוח מתוך רשימת ממתינים על פי הסדר או שלא על פי סדר בהתאם לעדיפויות (למשל מקרים דחופים).			
.11	המערכת מאפשרת לסמן לקוח כנוטש, כאשר הלקוח לא הגיע לקבלת השרות.	L		
.12	המערכת מאפשרת להחזיר הנוטש לשרות או לתור הממתינים במידה וחזר.	L		
.13	המערכת מאפשרת סיווג ותיעוד הפנייה בהתאם לקודי פניה ו/או קודי פעילות אשר נקבעו מראש וכן רישום מלל על הערות במידת הצורך. המערכת מאפשרת שמירת היסטורית הפניות כולל קידודים ומלל נרשם.	L		
.14	המערכת מאפשרת למנהל רלוונטי באמצעות הרשאות גישה לצפות במצב התורים בזמן אמת: מספר ממתינים, זמני המתנה, זמני שרות, אורך תור, מופע לקוחות, נטישת לקוחות ופרטי לקוחות.	L		
.15	במידה ובעתיד יוחלט על זיהוי לקוח כבר בכניסה לסניף עם קבלת המספר בתור, המערכת תאפשר לנותן השרות לראות את פרטי הלקוח האמור להתקבל אצלו לצורך קבלת השרות המבוקש.			
.16	המערכת מאפשרת לנותן השרות לצפות בתורים אחרים של אותו סוג שרות או סוגי שרות אחרים בהתאם למשטר הרשאות שיוגדר על ידי המוסד.			
.17	המערכת תספק התרעות על ידי הקפצת חלונית (Pop Up). מערכת ההתרעות תהיה דינאמית			



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
	<p>וגמישה להגדרות כפי שיידרש על ידי המוסד. להלן דוגמאות:</p> <ul style="list-style-type: none">קבלת התרעה על שרות ארוך מהנורמה שנקבעה לאותו סוג טיפול.קבלת התרעה אצל מנהל רלוונטי על כמות ממתנים גדולה ממספר שנקבע על ידי המוסד כסביר למול נותן שרות ספציפי או ברמת סוג שרות או מחלקה. <p>חלונת Pop Up לא תפריע למהלך העבודה השוטפת בחלון האקטיבי.</p>			
.18	<p>את ההתרעות ניתן לנהל ברמה ארצית, מחוזית, מקומית ועד לרמת התור הבודד. המערכת מאפשרת שליטה והגדרת שימוש במנגנון התרעות ברמת משתמש (יתכנו משתמשים שלא יוגדרו להם התרעות או לא יופעל אצלם מנגנון התרעות).</p>			
.19	<p>המערכת תאפשר לעובד/ת משרד/מזכירה לשנות את מועד הכניסה לשרות בהתאם לנהלים שיוגדרו בסניף ללקוח שהזמין תור מראש שהקדים ולשנות את מספר הפתקית בהתאם לשעה החדשה שנקבעה לו כדי למנוע "רעשים" מיותרים בקרב הלקוחות הממתנים.</p>	L		
.20	<p>המערכת מאפשרת לנותן שרות לסמן מצב בו הוא מפסיק לקבל לקוחות כולל סיבות להפסקה (פרמטרי).</p>	L		



2.3.2.5 ביצוע בקרה וניתוח נתונים (S)

מטרת המודול להציג בפני מנהלים בסניפים, סניפי המשנה, האשנבים, ומנהלי המחלקות במטה המוסד (במשרד הראשי) את מצב התורים בכל היחידות/סניפים בהם מותקנת המערכת.

להלן פירוט דרישות:

טבלה 7 – טבלת דרישות לניהול בקרה

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
1.	המערכת מאפשרת תצוגת נתונים בזמן אמת ברמה ארצית, סניף ראשי/סניף משנה ואשנב. בכל סניף/סניף משנה המערכת תאפשר תצוגת נתונים ברמה של מחלקה/יחידה, סוג השרות, התור, פקיד השרות ועד לרמת הלקוח הבודד. המערכת מאפשרת למנהל המערכת בסניף או מנהל אחר שהורשה לכך לצפות במצב התורים ולזהות תורים עמוסים.	L		
2.	המערכת מאפשרת ביצוע איזון עומסים יזום על ידי העברת נותני שרות בין סוגי השרות והכוונת הלקוח בהתאם.			
3.	הנתונים אשר יוצגו יכללו את הפרמטרים הבאים: מופע לקוחות, זמני המתנה, זמני שרות, מספר ממתנים, מספר ואחוז נוטשים (לקוחות אשר סומנו על ידי נותן השרות כנוטשים), כמות מטופלים לפי סוג שרות, כמות מטופלים לפי נותן השרות (ברמת נותן שרות בודד), התפלגות עומסים על נותני השרות ועוד. כל זאת בחתך זמנים שיקבע פרמטרית על ידי המשתמש. המציע יפרט את יכולות המערכת המוצעת בתחום זה.	L		
4.	המערכת מאפשרת הצגת התפלגות סוגי פניות בהתאם לקידודים ולהציג את היסטורית הפונים כולל מלל באם זה הוקלד על ידי המשתמשים.	L		



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
5.	המערכת מאפשרת הפקת דוחות היסטוריים, לגבי אותם הנתונים הנמדדים בזמן-אמת, בחתכים שונים: סוג הפניה לקבלת שרות, סוג שרות, נותן שרות ספציפי (רמת העובד הבודד), מחלקה, לקוח, סוג לקוח/מאפיין לקוח. המערכת מאפשרת הפקת הנתונים ברמות השונות: כלל הארגון, מחוז, סניף, מחלקה, סוג שרות, נותן שרות.	L		
6.	המערכת מאפשרת שליפת הנתונים ההיסטוריים והעברתם למחסן נתונים (Datawarehouse)			
7.	המערכת מאפשרת מיפוי בסיס הנתונים וגישה אליו (לצורך הפקת דוחות) באמצעות כלי ניתוח (כלי BI)			
8.	המערכת מאפשרת תצוגה בתצורת Dashboard ("שולחן עבודה" למנהל) או בצורה גרפית את רמות השרות ומידת העמידה ביעדים ברמה ארצית, מחוזית, סניפית, מחלקתית, סוג השרות, נותן שרות בודד.			
9.	המערכת מאפשרת הצגת נתונים בחתכים שונים, תוך הגדרת זמן פעילות ותקופת פעילות באמצעות דוחות וגרפים: <ul style="list-style-type: none">▪ כמות מקבלי השרות בכל תור ובכל עמדת שרות, בכל חלון זמן רצוי.▪ ממוצע זמן שרות לכל עמדה ולכל תור, בכל חלון זמן רצוי.▪ התפלגויות זמני שרות בחתכים שונים.▪ מספר פונים שקיבלו שרות בכל זמן רצוי.▪ מספר נותני שרות פעילים ושאינם פעילים בכל תור, בכל זמן רצוי.▪ זמן המתנה ממוצע בכל תור, בכל זמן רצוי.	L		



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
	<ul style="list-style-type: none">▪ הצגת "פיקים" של מספר פונים, מקבלי שרות או ממתנים בחתך זמן כלשהו בתוך חלון זמן, בהתאם לגבולות בקרה שיקבעו▪ דוח עומסים – התפלגות על פני היום, שבוע, חודש וכו'.▪ דוח יעילות - על פי סוגי שרות▪ הפקת דוחות בחתכים שונים: לקוח, עובד נותן שרות, מחלקה, סוג שרות, סוג לקוח/מאפיין לקוח, סניף, מחוז, ארצית▪ הפקת דוחות חריגים בחתכים שונים (למשל כמות לקוחות מטופלים או אחוז מטופלים מעל נורמה שנקבעה והוגדרה מראש מרמת הארגון ועד לרמת נותן השרות הבודד, המערכת מאפשרת להגדיר את פרק הזמן למתן השרות).			
10.	המציע יפרט את דוחות מובנים נוספים במערכת המוצעת.			



2.3.2.6 ניהול מערכת התורים/מבנה ארגוני (S)

המערכת מאפשרת ניהול מרכזי של התורים ומאפשרת קישור הגדרת סוגי תורים, הגדרת מבנה ארגוני ותפקידים של העובדים נותני השרות וקישורם ושייכותם ליחידה הארגונית ותור/שרות מסוים ברמה ארצית, מחוזית, סניף, מחלקה.

לכל עובד נותן שרות תקבע מומחיות לסוגי שירות סוגי מקצוע, כך שלקוח המגיע לסניף ינותב באמצעות המערכת למחלקה/לנותן השרות המתאימים.

להלן פירוט דרישות:

טבלה 8 – טבלת דרישות לניהול המערכת

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
1.	למערכת גמישות מירבית בהגדרת כל הפרמטרים (אשר נדרשים לצורך ניהול התורים) המאפיינים את המוסד, תהליכי עבודה, רכיבים במערכת באמצעות מסכי ניהול ברמת מנהל המערכת ברמה ארצית ומקומית על ידי משטר הרשאות המוגדר במערכת.	L		
2.	המערכת מאפשרת ניהול ברמה ארצית ומקומית של ניהול התורים, הגדרות תורים והתאמתם למבנה הארגוני לפי סניפים ומחלקות, תפקידים ושמות עובדים, כולל קביעת סוגי השרות/מקצועות המתאימים לכל מחלקה/יחידה, תפקיד, עובד.	L		
3.	המערכת מאפשרת להגדיר מחלקות/יחידות חדשות, תפקידים חדשים, ועובדים חדשים	L		
4.	המערכת מאפשרת לגרוע / לשנות מחלקות/יחידות, תפקידים ושמות עובדים.	L		
5.	המערכת מאפשרת זיהוי מיקום נותן השרות לפי שם המחשב או כתובת IP (עדיפות לשם המחשב)	L		
6.	המערכת מאפשרת להגדיר מאפייני סוגי שרות ושייכותם לתור ספציפי			



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
7.	המערכת מאפשרת להגדיר מאפייני עמדות שרות.			
8.	המערכת מאפשרת לנהל נוטשים באופן אוטומטי (זיהוי זמן שרות קצר שיקבע על ידי המוסד) או באופן ידני (סימון לקוח כנוטש).	L		
9.	המערכת מאפשרת החזרת לקוח נוטש לתור.	L		
10.	המערכת מאפשרת ניהול סוג הקריאה: קריאה בכריזה או קריאה שקטה.	L		
11.	<p>ניהול הקצאת מספרים בתור</p> <p>ניתן יהיה להגדיר את מספר התור באמצעות מספרים בלבד או שילוב של אותיות ומספרים וללא הגבלה.</p> <p>המערכת מאפשרת הקצאת מספר ללקוח "מתפרץ" (שהוכנס לתור על פי שיקול והחלטה של נותן השרות ובהתאם למדיניות שיקבעו על ידי המוסד) מבלי לפגוע בסדר התור "הנתפס/נראה" בעיני הלקוחות.</p> <p>המערכת מאפשרת ניהול מספרים שלא על פי סדר רץ, אלא, בהפרשים קבועים שיקבעו על ידי המוסד. המערכת תאפשר גמישות בקביעת גודל ההפרש.</p>	L		
12.	<p>ניהול התור ביומן פגישות- יומן הפגישות של מערכת התורים המוצעת יכיל את התכונות הבאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ אפשרות לפגישות במשכי זמן שונים ▪ חיפוש מקום פנוי ביומן של נותן השרות באופן אוטומטי לפי סוג שרות, סניף, שעה רצויה או תקופה מסוימת. ▪ פיקוח והגבלת זימון יתר. 	L		



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
	<ul style="list-style-type: none">▪ אפשרות להעברת פגישה מנותן שרות אחד לאחר, ממחלקה אחת למחלקה אחרת ומוועדה אחת לוועדה אחרת.▪ כל לקוח המגיע לסניף ומזדהה יקבל מספר לתור בעדיפות בהתאם לזמן התור שקבע מראש, על פני לקוחות המגיעים לסניף אקראית.▪ לקוח אשר אחר או הקדים המערכת תאפשר להגדיר ביטול עדיפות בהתאם לזמן האיחור או ההקדמה.▪ על גבי היומן יצוינו הלקוחות אשר הגיעו פיסית, מקדימים, מקבלי שרות ולקוחות שסיימו את קבלת השרות.			
13.	מתן מענה לקביעת תור באמצעות אינטרנט, מוקד טלפוני או על ידי פקיד השרות והעברה בממשק ליומן פגישות במערכת ניהול תורים והכוונת קהל.			



2.3.2.7 ניהול הרשאות (S)

מטרת המודול לאפשר מתן הרשאות למשתמשים בהתאם לתפקידיהם בארגון. לדוגמא מנהל המערכת יקבל הרשאות להגדרות סניפים/מחלקות/יחידות, פקיד קבלת קהל יקבל הרשאה לזימון לקוחות לתור וצפייה במצב התור במחלקה/יחידה בה הוא מועסק. מנהל סניף, מנהל מחלקה יקבל הרשאות לצפייה בתורים אצל פקידי השרות הכפופים אליו וכך מנהלי אגפים ומנהלי מחלקות המטה המוסד (במשרד הראשי). כמובן שיתכנו אפשרויות רבות נוספות למתן הרשאות.

להלן פירוט דרישות:

טבלה 9 – טבלת דרישות לניהול הרשאות

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
1.	הגדרת הרשאות תתאפשר ברמת סניף ע"י מנהל המערכת במקום, או ברמה מחוז או ברמה ארצית על ידי מנהל מערכת הרלוונטי.	L		
2.	המערכת מאפשרת הגדרת קבוצות משתמשים והרשאות גישה (הצגה, שימוש, עריכה, מחיקה).	L		
3.	המערכת מאפשרת ניהול הרשאות רלוונטיות לקבוצות משתמשים/סוגי משתמשים שונים.	L		
4.	המערכת מאפשרת להגדיר הרשאות ברמת המשתמש הבודד, אך מאידך מאפשרת לנהל את הרשאות הגישה למידע באמצעות שיוך משתמש לקבוצת משתמשים או סוגי משתמשים.	L		
5.	המערכת מאפשרת הגדרת שם משתמש וסיסמא לכל עובד	L		
6.	המערכת מאפשרת הגדרת הרשאות לביצוע פעולות ספציפיות עבור כל עובד או קבוצת עובדים.			
7.	המערכת מאפשרת להגדיר את הרשאות העובד לביצוע פעולות ניהול תור, הרשאות גישה לבקרה וניתוח נתונים, והרשאות אדמיניסטרטיביות לביצוע			



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
	הגדרות מבנה ארגוני והגדרת פרמטרים שונים של המערכת			
8.	המערכת מאפשרת שיוך הרשאות בקרה או אדמיניסטרציה של עובד לרמה מסויימת בארגון. ניתן יהיה להגדיר את הרמה בה מורשה העובד לצפות בנתונים (מחלקה/יחידה, אשנב, סניף משנה, סניף ראשי, כלל ארצי) או לבצע הגדרות מערכת (מחלקה/יחידה, אשנב, סניף משני, סניף ראשי, כלל ארצי)	L		
9.	המערכת תאפשר הגדרת הרשאות עבודה במערכת למשתמש העובד במספר מקומות. במקרה זה העובד יכנס למערכת שתזדהה אותו ותציג לו את אפשרויות השיבוץ לעבודה עם המערכת. במקרה זה המערכת תאפשר למשתמש לבחור את עמדת העבודה בה הוא רוצה/מתכוון לעשות שימוש.			
10.	ההזדהות למערכת תהא ממערכת ההזדהות המרכזית של המוסד	L		



2.3.2.8 ניהול התרעות (S)

המערכת מאפשרת ניהול התרעות והצגתם בזמן אמת. להלן פירוט דרישות:

טבלה 10 – טבלת דרישות לניהול התרעות

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
1.	המערכת מאפשרת בניית חוקי התרעות ותנאים להצגת התרעה למשתמש. לדוגמא: <ul style="list-style-type: none"> ▪ אורך תור (כמות ממתינים בתור). ▪ זמן המתנה ארוך מהנורמה ▪ זמן שרות ארוך מהנורמה המערכת מאפשרת לנהל זאת פרמטרית ותהיה גמישה להגדרות המוסד.	L		
2.	המערכת מאפשרת הצגת התרעה רק אם התופעה קוראת מעל פרק זמן מסויים (למשל מעל 10 ממתינים לסוג שרות).	L		
3.	המערכת תקפיץ חלופית (Pop Up) למשתמש בהתאם למידרג וחוקי ההתרעות כולל הודעה במלל: ניתן יהיה להגדיר את המלל על פי דרישות המוסד.			
4.	מיקום חלופית Pop Up והצבתה ניתן יהיה להגדרה על ידי מנהל המערכת. המערכת מאפשרת גמישות בניסוח ההתרעות.			
5.	המערכת תומכת באסקלציה ומציגה התרעות למנהל מחלקה או מנהל סניף, או מנהל רלוונטי אחר על פי הגדרות המוסד במרחב או במטה.	L		
6.	המערכת תומכת במשלוח או הצגת הודעה הרגעה באם התופעה בגינה היתה התרעה נסתיימה (למשל כמות הלקוחות בתור פחתה מהמספר שנקבע שממנו יש התרעה).			



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף משנה	דרישה	מעמד	קיים	לא קיים
7.	המערכת תתמוך בכל סוגי הצגת התרעות: חלון התרעות במערכת ניהול תורים. חלון התרעות קופץ שיופיע כאשר מנהל עובד על יישומים אחרים. משלוח דואר אלקטרוני על התרעה.			
8.	המערכת תומכת בניתוח היסטורי של התרעות לצורך הפקת לקחים.			



2.3.2.9 תיאור דרישות רכיבי המערכת בתחום החומרה (S)

הטבלה שלהלן מפרטת את החומרה הנדרשת להפעלת המערכת.

המציע יציין ויפרט את מידת התאימות של המערכות אותן הוא מציע לדרישות המוסד על פי המפרט שבהמשך בהתאם לסיווג הדרישה.

בהמשך בסעיף עלויות המחיר לחומרה לרכיבים המוצגים להלן יכלול את כל הרכיבים הנלווים, כגון בקרים, מגברים, ספקי כח וכו'.

להלן פירוט החומרה הנדרשת:

טבלה 11 – טבלת דרישות חומרה

סעיף משנה	דרישה	קיים	לא קיים
1.	<p><u>עמדת פתקיות תור לשרות עצמי</u></p> <p>העמדה תכיל מעטפת אלומיניום, או מתכת מתאימה לשימוש קהל (מעטפת קשיחה, אנטי ונדליזם).</p> <p>העמדה תכיל צג מגע המשמש לבחירת סוג השרות וקבלת פתקית התור. צג המגע יהיה בגודל 15".</p> <p>בתוך המעטפת תותקן מדפסת קיוסק ייעודית טרמית. המדפסת תאפשר תלישת פתקים בודדים ללא צורך בהפרדה ידנית בין פתקי ההמתנה (שימוש ביד אחת בלבד לצורך קבלת הפתק).</p> <p>באם נדרש מחשב PC בעמדה, לצורך הפעלת העמדה וחיבור צג המגע והמדפסת המציע יציין זאת, ויפרט את סוג המחשב ומערכת ההפעלה והדפדפן.</p> <p>העמדה תתאים לקבלת מספרים למספר סוגי תורים נפרדים.</p>		



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף משנה	דרישה	קיים	לא קיים
	מחיר העמדה יכלול את כל המרכיבים שצוינו לעיל (אין לפרט מחיר לכל תת רכיב של העמדה).		
2.	<p><u>מדפסת</u></p> <p>המדפסת הינה טרמית. במדפסת אין צורך בחומר גלם מסוג כלשהוא כגון: טונר, סרטי הדפסה, מחסניות צבע וכד'. מציע אשר יציע מדפסת המחייבת שימוש בחומר גלם כלשהו מלבד פתקי המתנה – הצעתו תיפסל.</p> <p>הממשק יהיה USB או מקבילי.</p> <p>מהירות הדפסה – 50 מ"מ אורך פתקית בפחות משתי שניות.</p> <p>קיבולת: רוחב נייר 80 מ"מ, עובי נייר 80 גרם.</p> <p>המדפסת כוללת built in מערכת הזנת נייר המונעת משיכה בטרם הסתיימה ההדפסה.</p> <p>המדפסת תכיל גליל נייר פתקים באורך 80-150 מטר.</p> <p>הדפסת מספר בתור ופרטים אחרים תתבצע על ידי המדפסת (הפתקים יהיו לבנים וללא הדפסה מוקדמת).</p> <p>המציע יציג מחיר לגליל נייר. יחד עם זאת מובהר כי המוסד רשאי לרכוש נייר באופן עצמאי עבור מדפסות אלה ולא תהיה כל מגבלה ברכישת נייר מתאים לשימוש במדפסת שתסופק על ידי הזוכה.</p>		
3.	<p><u>צגי LED</u></p> <p>צג LED אלפא-נומרי 20 תווים (אותיות בעברית</p>		



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף משנה	דרישה	קיים	לא קיים
	<p>(ואנגלית) גודל אות 5 ס"מ ומעלה. בהירות מותאמת ל- INDOOR. הצג מכיל 700 נורות LED לפחות. הצג יאפשר הצגת תמליל. בעת הקריאה ללקוח הצג יציג: "לקוח x לעמדה y" או כל תמליל אחר בעברית אשר יוחלט ע"י המזמין. הצג מיועד להצמדה לקיר, או תלוי מהתקרה. חיבור ההזנה והתקשורת לצג באמצעות כבל מוסווה. לא תהיה כל מגבלה לעשות שימוש בצג לצרכים אחרים של המוסד, ולממשקו למערכות אחרות בעתיד באם ידרש. מודגש כי דרישת יסוד מהמערכת היא, שהמערכת תאפשר אופציה לממשק לצג LED/LCD / פלאזמה או אחר שאינו מתוצרת המציע וללא עלות נוספת.</p>		
4.	<p>צג LED אלפא-נומרי 10 תווים (אותיות בעברית ואנגלית) גודל אות 5 ס"מ ומעלה. בהירות מותאמת ל- INDOOR.</p>		
5.	<p><u>מערכת כריזה/קריאה ללקוח</u> מערכת רמקולים להשמעת הקריאה ללקוח – חיבור מהתקרה. מגבר איכותי לשליטה בעוצמת הקול עד למרחק</p>		



סעיף משנה	דרישה	קיים	לא קיים
	של כ- 25 מטר. המערכת תותאם לתנאי המבנה באזור ההמתנה.		

2.4 ממשק תפעולי (M)

להלן הבהקים לגבי הממשק התפעולי:

ממשק המשתמש (נציג שרות, מנהלים, אדמיניסטרטור) יהיה בסטנדרט **WEB** של כל רכיבי המערכת, שישמור על עקרונות של הנדסת אנוש, תצוגה גרפית איכותית, ועזרה מקוונת, תוך שימת דגש על הדברים המפורטים בסעיפי המשנה שלהלן.
המציע יפרט את הממשק התפעולי הקיים במערכת.

נתוני המערכת וניהול התורים ינוהלו על גבי בסיס נתונים סטנדרטי ופתוח **SQL-Server**.

2.4.1 התאמה תפקודית

עץ המסכים, מבנה המסכים, שיטת הניווט וההתמצאות, שדות הקלט, המושגים והמונחים, סדר הפעילויות ומבנה הפלט, יתאימו לדרישות ולאילוצי התפקיד של משתמשי המערכת.

2.4.2 אחידות ועקביות

בכדי לשמור על אחידות ועקביות בכל המערכת יש להקפיד על הכללים הבאים:

- סדר פעולות אחיד ועקבי ושימוש באותם מקשים ותפריטים, בתהליכי התפעול והזנת הנתונים במסכים השונים. פעולות דומות תתבצענה בצורה זהה בפונקציות שונות ובמסכים שונים.
- אחידות במשמעות המונחים בכל חלקי המערכת.
- פורמט עקבי של האלמנטים השונים הכלולים במסכי המערכת: שורת כותרת ברורה, הכוללת את שם היישום, הפונקציה המתבצעת כעת, ופרטים רלוונטיים.
- מקום קבוע לשורת הודעות והתרעות מערכת.
- פורמט קבוע למבנה "חלונות", מיקומם במסך, שיטת תפעולם.
- פורמט קבוע למבנה תפריטים, מיקומם במסך, שיטת תפעולם.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

- פורמט וחוקיות קבועים לשימוש בצבע במסך. סימול ע"י צבעוניות.
- סגנון גרפי אחיד של גופנים (פונטים) שונים במסך (ICONS, כפתורים וכו').

2.4.3 עומס נתונים מינימלי במסך/חלון

המסכים יעוצבו תוך מתן תשומת לב לעומס הנתונים שמוצג בהם לפי ההנחיות שלהלן:

- במסך (בחלון) יוצגו רק הנתונים הרלוונטיים לביצוע הפעולה הנדרשת.
- נתוני רקע "לידיעה" יופרדו באופן בולט מנתוני התפעול העיקריים.

2.4.4 התמצאות במערכת

המערכת מעוצבת באופן כזה שלמשתמש יהיה ברור בכל רגע:

- באיזו פונקציה הוא נמצא במערכת.
- לאילו פונקציות/מצבים אחרים ניתן לעבור מהמצב הנוכחי.
- כיצד לשמור על הנתונים.
- כיצד לצאת מהמערכת עם או בלי שמירת נתונים.
- המערכת תשקף תמיד ובבהירות את מצבה (קליטה, עדכון, עיבוד וכדו') וכן את תוצאת הפעולה האחרונה (עודכן, לא עודכן וכו').

2.4.5 פשטות תפעול

למערכת תהיה פשטות תפעולית עם מינימום הקשות לצורך ביצוע פעולה ורצף פעולות פשוט ומאורגן.
נתונים יוקמו במערכת פעם אחת בלבד ולא תידרש כל הקמה נוספת של אותם נתונים מחדש.

2.4.6 שגיאות והתגברות על שגיאות

הטיפול בשגיאות תפעוליות ויישומיות יעשה לפי הכללים הבאים:

- התרעה ברורה על שגיאה, והבחנה בין סוגי שגיאות.
- הצגת הודעה ספציפית המנחה את המשתמש על פעולת התיקון הנדרשת.
- הודעת השגיאה תלווה בהדגשה ויזואלית ו/או קולית.
- פעולת התיקון תהיה פשוטה, קצרה ועקבית בכל המערכת.

2.4.7 הגנה מפני פעולות חמורות



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

המערכת תתוכנן באופן שינתן ככל האפשר הגנה מפני ביצוע פעולות חמורות וביניהן:

- מניעת ביצוע בשוגג של פעולה חמורה שתוצאותיה אינן הפיכות.
- הגנה מפני שינוי נתונים בקבצים מסוימים.
- מניעת כניסה לפונקציות או קבצים מוגדרים מראש שאינם מורשים למשתמש.
- רצוי שפעולה תהיה הפיכה ותאפשר חזרה בקלות למצב שלפני ביצועה.
- כשפעולה אינה הפיכה - רצויה הודעת מערכת ברורה על כך באמצעות שתי הודעות ברצף.
- לביצוע פעולות מסוימות במערכת תידרש סיסמא.
- אפשרות שחזור נתונים.

2.4.8 מינוח ושפה

- יש להשתמש במונחים בשפה המוכרת ומקובלת על המשתמשים .
- המערכת , התפריטים והודעות השגיאה יהיו בעברית.

2.4.9 עומס זיכרון נדרש

- המערכת תעוצב באופן כזה שעומס הזכירה הנדרש מן המשתמש לתפעולה יהיה מינימאלי, ולצורך זה יש להקפיד על הכללים הבאים:
- כל המידע הנדרש לביצוע המטלה צריך להיות כלול במסך.
 - המשתמש לא יידרש לזכור נתונים ממסך אחד למשנהו.

2.4.10 אחזור מידע

בתהליכי אחזור מידע ישמרו הכללים הבאים:

- יכולת חיפוש פריט ברשימה ארוכה ע"י הקשת קידומת חלקית (WILD CARD) .
- יכולת מעבר נוחה מאחזור לעדכון, יחד עם בקרה ואבטחת מידע.
- "חיפוש מחדש" של הפריט הבא המתאים לבקשת האחזור המקורית.
- אפשרות הגדרה של תחום בחירה (תת-אוכלוסייה) כולל מיון.



2.5 תהליכים במערכת (M)

להלן פעילויות מרכזיות המבוצעות כחלק מתהליך עקרוני למתן שירות ללקוח המגיע לסניפי המוסד ואשר הוצגו בפירוט קודם לכן:

- הגעה ללקוח לעמדת "קיוסק", התייצבות בפני פקיד מודיעין והפקת פתקית על ידי פקיד המודיעין או על ידי הלקוח (במקומות בהם לא יהיה פקיד מודיעין).
 - קבלת מספר בתור וניתוב לעמדת השירות הרלוונטית
 - המתנה עד לזימון לקבלת שרות, הצגת התור על גבי צגי LED או מסך (פלזמה, LCD) והנעמת זמן השרות (הכוונה, שקופיות, כתוביות רצות, סרטונים וכו').
 - קריאה ללקוח להגעה וכניסה לעמדת השרות, לרבות שימוש באמצעי כריזה והכוונה.
 - קבלת השירות
 - סיום השרות וקריאה ללקוח הבא בתור
 - ניהול המערכת ובקרה על התורים לרבות ניהול הרשאות וניהול התרעות.
- המערכת תתמוך בתהליכים אלה, בהתאם לדרישות שפורטו קודם לכן.

2.6 דוחות (M)

2.6.1 ניהול תכנון ובקרה

- המערכת תכיל כלים לשליפה וחיתוך של נתונים מן המאגרים השונים והצגתם ע"ג הצג, הדפסתם או שמירתם כקובץ. כל זה נכון לגבי דוחות מפורטים, דוחות סטטיסטיים או גרפים. הגדרת הנתונים לשליפה וחילול הדו"ח אפשר שיתבצעו ע"י המשתמש או שיהיה למעשה הפעלה של דו"ח מתוך סט דוחות שיוכן ויוגדר במערכת והמשתמש רק יספק לו פרמטרים להפעלה.
- המציע יציג בהצעתו מחולל דוחות ידידותי ונח לתפעול ע"י משתמש שאינו תוכניתן. כמו כן יציג סט דוחות שם מובנים במערכת בהתאם למפרט בסעיף בקרה וניתוח נתונים.

2.6.2 אתר אינטראנט

כל הדוחות, הגדרות המבנה הארגוני, הגדרות המערכת וניהול התורים יתבצעו באמצעות שרת **WEB** ארצי. לכן, כל הדוחות יוצגו באמצעות אתר אינטראנט ייעודי אשר ישרת את כלל הארגון בהתאם להרשאות הניתנות לבעלי התפקידים.



2.7 אבטחת מידע (M)

במערכת ישולבו אמצעי ומנגנוני אבטחת מידע כמפורט להלן וכמתבקש משיטות שמירה על שלמות הנתונים על פי מדיניות והנחיות אבטחת המידע במוסד.
כמו כן על הספק הזוכה והמערכת לקיים את כל דרישות אבטחת המידע של המוסד כמפורט בהסכם המצורף בנספח.

2.7.1 כללי ואמצעי אבטחה נדרשים

2.7.1.1 אבטחת המידע הנדרשת צריכה לתת מענה למספר נושאים:

- הגנה מפני חדירה למערכות המחשב עליהם תותקן המערכת.
- ניהול בסיס המשתמשים שיכלול הגדרה של קבוצות משתמשים והרשאות גישה לקבצים ונתונים.
- על מנת לאפשר סביבת פיתוח וניסוי יש לאפשר גם הגדרה של סביבת עבודה שבה יהיה ניתן לבצע שינויים ותיקונים מבלי לפגוע בבסיס המידע האמיתי.
- אבטחת מידע פיזי של המחשבים ושל הגיבויים של המערכת.
- מניעת זליגה של סכנות אבטחת מידע בתוך הרשת.

2.7.1.2 המערכת תכלול שירותי אבטחה שיספקו את הדרישות שלהלן:

- כניסה למערכת באמצעות זיהוי אישי על פי מדיניות ההזדהות וההרשאות של מדיניות והנחיות אבטחת המידע במוסד לביטוח לאומי.
- רישום וניהול LOG של כל המשתמשים במערכת. כולל רישום כל הפעולות המתרחשות במערכת וזאת כדי לתת דין וחשבון (מי שאל, מה שאל, מה ערך, במה צפה) כולל משתמש admin .
- המערכת תאפשר ניתוק אוטומטי של משתמש המחובר למערכת לאחר פרק זמן ללא שימוש, על פי מדיניות אבטחת המידע במוסד.
- אפשרות שימוש בשם וסיסמא רק על פי מערכת ההזדהות של המוסד

2.7.1.3 ניהול בסיס המשתמשים

- המערכת תאפשר ניהול משתמשים וקבוצות של משתמשים והגדרה של הרשאות גישה של משתמשים וקבוצות לחלקים מסוימים של המערכת.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

- ניתן יהיה גם להגביל את סוג המידע שמשמש מסוים יראה מעבר להגבלה על הגישה לחלקים מסוימים במערכת.
- הגדרת בסיס המשתמשים והגדרת הקבוצות וההרשאות תהיה באמצעות ממשק גרפי ידידותי .

2.7.1.4 מערכות מובנות לשחזור מידע

- המערכת תאפשר שחזור מידע במקרה של תקלה או הזנה של מידע שגוי לתוך המערכת. שחזור המידע יתבצע מתוך הגיבויים היומיים הקיימים למערכת.
- תהליך שחזור המידע צריך להיות פשוט ומהיר על מנת למנוע מצב של השבתת המערכת לזמן רב.

2.7.1.5 סביבת ניסוי

- לשם בדיקת יישומים ומידע, יש לאפשר סביבת ניסוי בלתי תלויה בנתוני אמת עבור ציבור מפתחי ומתחזקי המערכת.

2.7.1.6 טיפול בתקלות מרחוק

- לא יתאפשר טיפול בתקלות מרחוק ממעבדות המציע שיזכה במכרז, וזאת כחלק ממדיניות אבטחת מידע של המוסד. תקלות יתוקנו באמצעות הרשת הפנימית בלבד.

2.7.1.7 משתמשים והרשאות

- בהתאם למפורט בסעיף ניהול הרשאות שבפרק זה.
- קבוצות המשתמשים גם ישויכו פיזית לאתר מסוים, כך שמשמש יוכל להתחבר רק מהאתר אליו הוא משויך

2.8 נפחים, עומסים (M)

המערכת המוצעת תתמוך בנתונים הבאים:

- עד 20,000 פניות בחודש בסניף ראשי (23 סניפים ראשיים – בממוצע 1000 פניות ליום בסניף ראשי).
- עד 6,000 פניות בחודש בסניף משנה (16 סניפי משנה).
- עד 2500 פניות בחודש באשנב (45 אשנבים).
- עבודת משתמשים בו זמנית לעדכון ואחזור הנתונים.



- סניפי המוסד פועלים בכל ימות השבוע (בימים א-ה).
- מספר הקומות בהן מתקבל קהל משתנה בהתאם לגודל ומבנה הסניף, סניף המשנה ונקודת השרות ונע בין 1-8 קומות.

2.9 ממשקים חיצוניים (M)

המערכת מאפשרת אינטגרציה עם מערכות אחרות לשם העברת נתונים או קבלת נתונים. למערכת ממשקים מובנים לייבוא נתונים ממערכות מידע חיצוניות: נתוני לקוחות, נתוני פגישות, תכנים שיווקיים וכו'.
למערכת ממשקים לייצוא נתונים למערכות חיצוניות: נתונים כלליים למחסן נתונים, נתוני פניות, נתוני ביצועים.

2.9.1 ממשק למערכות פנים ארגוניות

- המערכת המוצעת תאפשר כאופציה ממשק למערכת ניהול קשרי לקוחות של הארגון.
- עם הגעת הלקוח וזיהויו במערכת לניהול תורים ושרות והכוונתו למחלקה הרלוונטית, יישלף כאופציה תיק הלקוח הרלוונטי בתחנת העבודה של הפקיד הנותן שרות.
- המערכת מאפשרת קליטת נתונים בממשק מהמערכת הטלפונית לזימון תורים של המוסד.

2.9.2 ממשק למערכת OUTLOOK

- המערכת המוצעת תאפשר ממשק קיים ועובד ליומן פגישות (Outlook) להעברת עדכון במידה ותמומש האופציה בה הלקוחות יזדהו בכניסתם למערכת. אז יתבצע ממשק אשר יאפשר רישום שם הלקוח על גבי הפתק וכן מתן מספר בתור בהתאם לפגישה שנקבעה (מימשק ליומן פגישות).

2.10 התקנה, תחזוקה (M)

2.10.1 התקנה

התקנת התוכנה תתבצע על שרת **WEB** מרכזי ללא צורך בהגעה לסניפים. המציע מצהיר כי התקנת התוכנה והחומרה תתבצע ע"י הזוכה, או קבלני משנה מטעמו שהינם טכנאים מוסמכים, ואשר להם ניסיון בהתקנת מערכות לניהול תורים לקבלת קהל לרבות בתחום התקנת רכיבים נילווים (אמצעי כריזה, אמצעי תצוגה ויזואלית).

2.10.2 תחזוקה



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

שדרוג התוכנה יתבצע על גבי השרת המרכזי, ללא צורך בהגעה לסניפים. לא יתאפשר טיפול בתקלות מרחוק ממעבדות המציע שיזכה במרכז, וזאת כחלק ממדיניות אבטחת מידע של המוסד. תקלות יתוקנו באמצעות הרשת הפנימית בלבד.

2.11 דרישות מיוחדות (M)

- המערכת צריכה לאפשר הוספת/גרירת יחידות חדשות למערכת על כל המשתמע מכך בצורה פשוטה וקלה לתפעול.
- המערכת צריכה להיות גמישה להכנסת שינויים, הרחבות והוספה של מודולים, כך שתאפשר לתמוך בשינויים בתהליכי עבודה בהתאם למדיניות המוכתבת ע"י הנהלת המוסד.
- על המציע לציין את מאפייני המערכת המוצעת אשר יאפשרו הכנסת שינויים, הרחבות והוספת מודולים בעתיד.
- אפשרות לשדרוג נוח למהדורות עתידיות ללא צורך בהשבתת העבודה או פגיעה כלשהי בבסיס הנתונים.
- יכולת קישור המערכת לכלים סטנדרטים הנפוצים בשוק, אשר בהם יתכן ויעשה שימוש בתחנות העבודה.
- על המערכת לכלול באופן אינטגרלי, תיעוד מלא ומפורט, בכדי להקל ולפשט את תחזוקתה, וכן לאפשר טרמינולוגיה אחידה.
- על המערכת לאפשר גישה סלקטיבית של עובד למידע כולל אפשרות לעדכון מוגבל של הנתונים.
- על המערכת לאפשר תצוגה גרפית של נתונים שיסיעו בידי מקבלי ההחלטות.
- על המערכת להיות בעלת יכולת גבוהה לשמור על אמיתות הנתונים שבה, מניעת שינוי מידע על ידי בלתי מורשים, והגנה מפני חדירות ופריצות (בכדי לעמוד ביעד זה במערכת צריכים להיות מותקנים אמצעים שהספק יציע לבדיקות איכות ואמיתות של המידע והתרעה בפני שינויים לא סבירים של נתונים).
- כל פלט היוצא מהמערכת, תהיה אפשרות להעבירו באמצעות פקס או דואר אלקטרוני אל היעד ישירות מהמערכת.
- המערכת תאפשר יצירה פשוטה של דוחות לפי דרישה וצרכים באמצעות מחולל דוחות שיהיה נוח, ידידותי ופשוט לשימוש.



3 פרק טכנולוגיה (M)

3.0 הבהקים

פרק זה מתאר את הדרישות הטכנולוגיות ממערכת ניהול תורים שאמורה להשתלב במערך המחשוב של המוסד. הדרישות מתייחסות לפתרון הכולל (אפליקציה למשתמשי המוסד, ממשקים, אפליקציה באינטראנט) אלא אם כן נאמר אחרת.

בפרק זה יפרט המציע את דרישות החומרה והתוכנה להפעלה תקינה של המערכת כולל פירוט שמות יצרנים, גרסאות נדרשות, מפרט טכני נדרש וכד'.

3.1 דרישות טכנולוגיות (M)

תוכנת מערכת ניהול תורים על כל המודולים המפורטים בהמשך תותקן על גבי שרת תורים מרכזי (IIS – Internet Information Service).

כל הגדרות התוכנה, הגדרת המשתמשים, תפקידים, שיוך לסניפים, שינוי פרמטרים, שינוי תצוגות, ניהול תוכן הדפסות, ניהול הנתונים והתצוגה יתבצעו באמצעות השרת המרכזי.

ביצוע שינוי בממשק למשתמש יהיה מבוסס WEB, יהיה ניתן להגדרה מרחוק ללא צורך בהגעה לסניף (למשל תוספת סוג שרות או הורדה של סוג שרות) – הדבר יתבצע מרחוק ובזמן אמת או על בסיס הרשאה ברמה מקומית. ממשקים למערכות חיצוניות.

המערכת מאפשרת אינטגרציה עם מערכות אחרות לשם העברת נתונים או קבלת נתונים. למערכת ממשקים מובנים לייבוא נתונים ממערכות מידע חיצוניות: נתוני לקוחות, נתוני פגישות, תכנים שיווקיים וכו'.

למערכת ממשקים לייצוא נתונים למערכות חיצוניות ולייבוא נתונים ממערכות חיצוניות. הזדהות למערכות אלה, באמצעות מערכת הזדהות מרכזית של המוסד.

ניהול הנתונים יהיה באמצעות שרת WEB ובהתאם למדיניות ההרשאות אשר תיקבע ע"י המוסד

3.2 ארכיטקטורת המערכת (S)

המציע יפרט את ארכיטקטורת הפתרון המוצע באופן לוגי ויפרט את כל רכיבי המערכת והקשר ביניהם

על הספק לתת מענה ותצורה לסביבות: בדיקות, הדרכה ויצור.

יש לפרט בתרשים את תצורת הסביבות השונות לרבות השרתים הנדרשים, הקשרים ביניהן, בסיסי הנתונים והמוצרים האחרים הנמצאים על כל שרת.

המציע יפרט את אופן מימוש הקישוריות למערכת וממנה



3.3 דרישות טכנולוגיות ויישומים (S)

המציע יפרט את החומרה של רכיבי הפתרון המוצע, יש לפרט אם הפתרון מבוסס על חומרה ייעודית.

המציע יפרט ויתאר את משאבי החומרה והתשתיות המומלצים למוסד על פי הארכיטקטורה שתיאר.

המציע יפרט את היישומים שהתקנתם נדרשת לצורך יישום המערכת, הפונקציונאליות המושגת באמצעות כל יישום והאם נדרש לרכוש רישיונות עבורו.

3.4 תיאור מערך המחשוב הקיים במוסד (I)

המוסד מפעיל ומתחזק כיום כ- 100 אתרים בכל רחבי הארץ: במוסד יש 23 סניפים ראשיים מתוחזקים בתומך תקשורת בימים א-ה. במוסד 16 סניפי משנה בהם מוצב תומך תקשורת באופן חלקי. בנוסף קיימים 45 אשנבים ונקודות שירות קטנות המאוישים באופן חלקי.

תקשורת מקומית (I)

תשתית התקשורת המקומית באתרי המוסד מבוססת על טכנולוגיית Ethernet (איתרנט). כתובות ה-IP קבועות וממרחב פנימי הקשר בין תחנות העבודה והשרתים למחשב המרכזי נעשה ברובו בפרוטוקול SNA ובמיעוטו בפרוטוקול TCP/IP

תקשורת רחבה (I)

אתרי המוסד מרושתים ברשתות מקומיות (LAN) ומקושרים ביניהם ברשתות רחבות (WAN) IP\VPN בין המשרד הראשי לסניפי המוסד. ניתן התעבורה ברשת מתבצע באמצעות שני נתבי Cisco 7200 ושני מתגי Cisco 6500 במשרד הראשי (בעלי Load Balance) ונתבי Cisco 3800 סניפי המוסד.

רשתות אינטרנט (I)

באתרי הביטוח הלאומי מחוברים מאות משתמשים לרשת האינטרנט ברשתות פיסיות נפרדות מהרשתות הפנימיות, דרך קו תקשורת המחברים לספק האינטרנט (ISP). רשת האינטרנט במשרד בראשי עובדת על תשתית Token Ring, מוגדר פרוטוקול TCP/IP בתצורת NAT וקבלת כתובות IP פנימיות (לא חוקיות ברשת האינטרנט) משרת DHCP.

סניפי המוסד מחוברים לרשת האינטרנט באמצעות קו ADSL במהירות של 2.5 Mbps אל ספק האינטרנט. המחשבים המחוברים לאינטרנט מקבלים כתובת IP מנתב NAT ויוצאים לרשת האינטרנט מכתובת חוקית אחת המוגדרת וידועה מראש.

רשתות אקסטראנט (I)

רשתות המוסד הפנימיות (INTRANET) מופרדות פיסית מהרשתות החיצוניות (INTERNET), (EXTRANET).



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

קיימות מספר אפליקציות של המוסד המאפשרות למשתמשים מורשים להגיע מעולם האינטרנט לתוך המערכות הפנימיות של המוסד. גישות אלה מאובטחות על ידי מספר מנגנוני אבטחה ורשתות DMZ החוסמות את אפשרות הגישה החופשית.

3.5 מערכות הפעלה ותוכנות תשתית בסביבה הפתוחה (I)

מערכות הפעלה ותוכנות תשתית	סוג
Windows Server 2003 (בכוונתנו לעבור ל- Windows Server 2008. ה- Service Packs מעודכנים. בסיסי נתונים : MS SQL – גרסה נוכחית 2005 משרד ראשי בלבד Exchange 2003. IIS- משרד ראשי בלבד. תוכנת SMS לשליטה והפצה.	שרתים
WIN-7 , Windows 2000 ,XP , בעתיד Power Builder בעמדות הדלפק MS Office 2003,2007 בכל העמדות בכל עמדה מסך דק "17". החומרה ברוב התחנות מתבססת על מחשבי "לנובו" עם מעבדי אינטל	עמדות
מערכת ה- Middleware היא MQ Series	תווכה
+Ca Unicenter פתוח עצמי	תוכנות שו"ב
Remedy	כלי ניהול

3.6 פריסת המערכת באתרים (M)

משתמשי המערכת יהיו בפריסה גיאוגרפית נרחבת ברחבי הארץ.
על הספק לפרט כיצד ניתן לממש התקשרות למערכת המרכזית.

3.7 זמינות המערכת (M)

על המערכת המוצעת להיות זמינה במשך כל שעות הפעילות של סניפי במוסד.
השבתה לצרכי אחזקה תבוצע מחוץ לשעות הפעילות.

3.8 חומרה מרכזית (S)

3.8.1 כללי

אין להציע פתרונות בהם שרתים ימוקמו בסניפים ותוכנת ניהול תורים והכוונת קהל תותקן עליהם.
על הספק לפרט את כל דרישות החומרה הנדרשות על מנת לתת מענה ליישום המערכת אותה הוא מציע:

3.8.1.1 שרתים

3.8.1.2 עמדות קצה



3.8.1.3 מדפסות

3.8.1.4 צגים למיניהם

3.8.1.5 תקשורת

3.8.1.6 גלילי נייר

3.8.1.7 דרישות נוספות לציוד קצה, ציוד מיוחד או תקשורת. מובהר כי המערכת כוללת הן תוכנה והן חומרה ונדרש להציע חומרה במסגרת הצעה זו.

הספק נדרש לפרט תאור טכני של כל סוגי הציוד לרבות כריזה ותצוגה שבהם הוא תומך. כמו כן, הספק נדרש לפרט תאור טכני של כל סוגי עמדות הקיוסק שבהן הוא תומך. מודגש כי הדרישה היא שכל סוגי המדפסות הקיימות בסניפים נדרשות להיתמך במערכת החדשה באופן מלא ובעברית.

3.9 מערכת הפעלה (M)

התוכנה חייבת לעבוד על מערכות ההפעלה הקיימות במוסד הן בתחנות והן בשרתים.

3.10 בסיס הנתונים (M)

הנתונים יאגרו במערכת בסיסי נתונים MS-SQL.

3.11 כלי פיתוח (S)

על המציע להציע מחולל יישומים או מסכי הגדרות פרמטרים, שיהוו ממשק נוח וידידותי לתפעול למשתמש הקצה המקצועי (מנהל מערכת/תוכניתן/תומך).

3.12 תפעול (M)

על הספק לפרט אילו פעילויות תפעוליות דורשת המערכת: גיבויים, הורדה להיסטוריה, ניקוי קבצים תקופתי וכד'.

3.13 ביצועים (M)

להלן זמני התגובה הנדרשים מהמערכת בעבודה On Line מרגע יזום הפעולה על ידי המשתמש:
- תפעול שוטף בהכוננה לתור – עד 2 שניות
- עדכון/שליפה מבסיס נתונים – עד 4 שניות.

3.14 ממשקים (M)

המערכת תכיל ממשקים למערכות פנים ארגוניות. בכל מקרה הקלדה של נתון תתבצע ע"י המשתמש רק פעם אחת, עדכון נתונים במערכות או תת מערכות נוספות יתבצע באמצעות המערכת.

3.15 גלישה בין יישומים (M)



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

על המערכת המוצעת לתמוך בגלישה בין יישומים דהיינו מעבר בין יישום אחד ליישום שני בעת הפעלת המערכת.

3.16 הרשאות ואבטחת מידע (M)

פירוט דרישות – ראה בפרק היישום.

המערכת תאפשר שקיפות מלאה של הנתונים בפני המשתמשים בהתאם למדרג הרשאות שייקבע מראש.

מערכת אבטחת המידע המרכזית בתחום המערכות הפתוחות היא MS-Active Directory ועל המערכת לנהל את ההרשאות דרכה.



4 מימוש

4.0 כללי [M]

4.0.1 הבהקים

המערכת המבוקשת מיועדת להוות כלי מרכזי וחיוני בניהול התורים לקבלת לקוחות בסניפי המוסד (סניפים ראשיים, סניפי משנה ואשנבים). לפיכך, יש חשיבות רבה לניסיון המציע בביצוע פרויקטים דומים מבחינת תכולתם והיקפם.

המימוש מצריך פתרון הכולל תוכנת מדף (חבילה) וחומרה לאור אפיון מפורט זה, ומינימום התאמות ושינויים.

יישום המערכת יתבצע במטה המוסד בירושלים ובסניפים.

על הספק להשיב על כל רכיבי פרק זה להם נדרש מענה על מנת להעריך כראוי את הצעתו.

כל אבן דרך ו/או שלב, דורשים אישור של המוסד, טרם ממשיכים בביצוע העבודה.

המערכת תוקם ע"י הזוכה בפיקוח נציגי המזמין על פי תכנית עבודה מפורטת שתסוכם בשיתוף הגורמים המעורבים.

ישיבת סטאטוס בין הזוכה ונציגי המזמין תתקיים בהתאם לדרישות המזמין. הזוכה ידווח על התקדמות ויציף בעיות. דוח סטאטוס יוגש בכתב לוועדת ההיגוי, שתתכנס אחת לחודש

4.0.2 ביצוע התקנה תפעול ראשוני והדרכה (M)

הספק הזוכה יבצע את ההתקנה, התפעול הראשוני וההדרכה על תוכנת המדף המוצעת על ידו והכל בתיאום עם נציגי המוסד.

4.0.3 עמידה במבחני הקבלה (M)

הספק הזוכה מתחייב לעמוד במבחני הקבלה המוגדרים להלן בסעיף 4.7.

4.0.4 התחייבות לשיתוף פעולה (M)

הספק הזוכה מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם המוסד ועם ספקים אחרים של המוסד בכל הנוגע להתקנות ציוד חומרה הקשור להפעלת המערכת במוסד ותיאומים בהם ישנה מעורבות של ציוד שסיפק ו/או יספק למוסד, כולל השתתפות בישיבות תיאום, תכנון ומועדי



התקנה.

שיתוף פעולה מלא זה, נדרש החל מעת בחירת הספק עפ"י מכרז זה, לכל אורך תקופת ההתקשרות אתו.

4.0.5 התחייבות לפעול לפי הנחיות המוסד (M)

הספק הזוכה מתחייב לפעול על פי הנחיות המוסד ושלבי העבודה המתוכננים על ידו.

4.0.6 אחריות הזוכה להפעלת כל הגורמים מטעמו (M)

הספק הזוכה יהיה אחראי על הפעלתם של כל הגורמים החיצוניים המעורבים מטעמו, כולל הפעלת קבלני משנה. הספק יהיה אחראי על כל מהלך התקנת התוכנה עד לסיומן המוצלח של בדיקות הקבלה ע"י המוסד ו/או מפקח מטעמו. אחריות הזוכה תהא גם במשך כל תקופת ההתקשרות.

4.0.7 התחייבות המציע ו/או הזוכה להדגמה ומצגות (M)

המוסד רשאי לבקש בדיקה ו/או הדגמה של המערכת המוצעת וכל רכיב אופציונאלי המוצג על ידו לכל שירות אחר שנדרש לפי מכרז זה, כדוגמת ניהול תיעוד קריאות שירות וכן מוקד שירות והמציע ו/או הזוכה מתחייב לאופני ביצוע הבדיקות המבוקשים על ידי המוסד ולסייע במימושו. אופני הבדיקה האפשריים יבחרו ע"י המוסד ועל פי שיקול דעתו הבלעדי.

4.0.8 הצבת איש קשר מטעם הזוכה לתקופת ההסכם (M)

לאורך תקופת ההסכם, הספק הזוכה יציב מול המוסד איש קשר שהוא בתפקיד ניהולי בארגונו של המציע.

4.0.9 ישיבות סטטוס (M)

ישיבת סטטוס בין הזוכה ונציגי המזמין תתקיים בהתאם לדרישות המזמין. הזוכה ידווח על התקדמות ויציף בעיות. דוח סטטוס יוגש בכתב לוועדת ההיגוי, שתתכנס אחת לחודש

4.1 הגורמים המעורבים (M)

להלן תיאור הגורמים המעורבים מצד המוסד. המציע יתאר את הגורמים המעורבים מצדו. כל שינוי בגורמים אלו מצד המציע ו/או הזוכה מחייב את הסכמת המוסד מראש.

4.1.1 מצד המוסד:

4.1.1.1 גורם מקצועי

מר אבי מנשה – סגן ראש מינהל משאבי אנוש.
הגב' יהודית גולן – מנהלת הפרויקט ונציגת או"ש.

4.1.2 מצד המציע [S]

יש להשלים את הפרטים בטבלה שלהלן.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

טבלה 12 – שמות אנשי קשר

מועד תחילת עבודה בחברה	שם ומשפחה	קטגוריה
		איש קשר
		מנהל הפרויקט
		מנהל שירות לקוחות/תמיכה
		טכנאי/איש תמיכה
		טכנאי/איש תמיכה
		טכנאי/איש תמיכה
		טכנאי/איש תמיכה
		טכנאי/איש תמיכה
		טכנאי/איש תמיכה

4.1.3 הערה: יש לצרף קורות חיים מפורטים של מנהל הפרויקט המוצע מטעם המציע.

4.1.4 פרטי המציע [I]

טבלה 13 – פרטי המציע

שם החברה המציעה	מספר החברה
טלפון	כתובת רשומה של החברה
פקס	

4.2 מעמד הספק [L]

4.2.1 אישור רו"ח [L]

יש לצרף אישור רואה חשבון על סך ההכנסות של החברה לשנים: 2006, 2007, 2008. האישור יצורף כנדרש בסעיף 0.1.1.8 שבמכרז זה.

4.2.2 תמיכה בפריסה ארצית [L]

המציע מתחייב כי ברשותו מערך תמיכה הנותן מענה בפריסה ארצית. המציע יפרט את המערך ואת אופן התמיכה. המציע יתאר בקצרה את מבנה מחלקת השרות שלו, את האמצעים העומדים לרשותו למתן שרותי תמיכה ואחזקה.

4.2.3 ותק וניסיון של המציע [S]

המציע יתאר את הוותק והמוניטין שיש לו בפיתוח, התקנה ותחזוקה של מערכות לניהול



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

תורים והכוונת קהל לקוחות.

כל הפירוט יעשה אך ורק לגבי החברה **המציעה**. חברת אם ו/או חברות בנות/אחות – אם מעורבות יתוארו כקבלני משנה כמפורט בסעיף 4.2.5.

טבלה 14 – פירוט ותק וניסיון של המציע.

סעיף	שם החברה המציעה	
4.2.3.1	מועד הקמת החברה המציעה (חודש ושנה)	
4.2.3.2	שנות ותק בתחום פיתוח, התקנה ותחזוקה של מערכות לניהול תורים והכוונת קהל לקוחות	
4.2.3.3	סה"כ מספר עובדים בחברה (שיש איתם יחסי עובד מעביד), <u>מתוכם</u> :	
4.2.3.4	אנשי שיווק (ניהול ומכירות)	
4.2.3.5	אנשי פיתוח	
4.2.3.6	טכנאים ואנשי תמיכה	
4.2.3.7	הערות	

4.2.4 ניסיון בהתקנות בישראל אצל לקוחות גדולים [S]

המציע יפרט בטבלה המופיעה בנספח ב' (שדוגמאתה מובאת להלן), רשימת לקוחות גדולים להם סיפק והתקין מערכת ניהול תורים מרכזית מבוססת WEB כמובא במפרט זה, במהלך חמש השנים האחרונות, מספר הסניפים אשר בהם הותקנה המערכת אצל אותו לקוח (לרבות כמות משתמשים). יש לפרט שלשה לקוחות לפחות, אצלם הותקנה המערכת בפריסה של 20 אתרים/סניפים לפחות אצל כל אחד והיא פועלת שנה לפחות באופן תקין.

טבלה 15 – פירוט לקוחות

שם לקוח	כמות סניפים שנפרסה	כמות משתמשים	איש קשר	טלפונים	מועד התקנה



4.2.5 פרטים על קבלני משנה המעורבים (אם מוצעים) [S]

יש לפרט לגבי כל אחד מקבלני המשנה המעורבים, במתכונת דומה לזו שפורטה לגבי המציע וכן את אופן מעורבותם (תחומי טיפול וכד').
הפירוט יעשה בטבלאות כדלהלן (ראה נספח טז').

4.2.5.1 קבלן משנה 1 [S]

טבלה 16 – פירוט נתונים על קבלן משנה מוצע.

	שם החברה (קבלן המשנה), איש קשר וטלפון
	התפקיד המיועד לקבלן המשנה על פי הצעת המציע.
	הערות

4.2.5.2 קבלן משנה 2 (אם מוצע) [S].

טבלה 17 – פירוט נתונים על קבלן משנה שני מוצע.

	שם החברה (קבלן המשנה), איש קשר וטלפון
	התפקיד המיועד לקבלן המשנה על פי הצעת המציע.
	הערות

4.3 תוכנית פריסה בסניפי המוסד (L)

4.3.1 פריסה בסניפים השונים (L)

פרישה מתוכננת בסניפי המוסד - הספק מצהיר כי הינו מסוגל לבצע התקנות והפעלה מלאה של המערכת בשלשה סניפים של המוסד תוך שלשה חודשים מיום קבלת ההזמנה. המציע מצהיר במידה ויזכה, כי בהמשך הוא מסוגל לבצע התקנות והפעלה של המערכת ביתר הסניפים, סניפי משנה ואשנבים של המוסד, ויערך בהתאם לכך שיתקין את המערכת בשישה סניפים במקביל כל שלושה חודשים.
מובהר כי אין המוסד מתחייב להתקין את המערכת בסניפים מיד עם בחירת הזוכה, אלא בהתאם למגבלות התקציב וליכולת המוסד ולרצונו להתקין את המערכת בסניפים. המציע יציג תוכנית עבודה למימוש הפרויקט.



[L]

4.3.2 תוכנית עבודה

המציע יפרט את תוכנית העבודה המוצעת על ידו משלב ההתקשרות ועד לתחילת העבודה עם המערכת. על המציע להציע אבני דרך במהלך הפעילות שתשמנה את המוסד לצורך בקרת התקדמות הפרויקט. לכל שלב יוגדרו בין היתר התוצרים, הגורם האחראי לביצוע, והגורם המאשר.

תוכנית העבודה של המציע תציג לו"ז לביצוע התקנה בסניפי המוסד בפריסה דו שנתית. המציע יציג התניות ודרישות "מהמוסד" בתחום החומרה ואספקתה לצורך עמידה בלו"ז המוצע.

מודגש כי פריסת התוכנית בהמשך תיעשה בהתאם להחלטות הנהלת המוסד ולמגבלות התקציב.

המוסד אינו מתחייב לפרוס את המערכת בסניפים בהיקף כלשהו.

4.4 אספקה, התקנה ותפעול שוטף [M]

4.4.1 אספקת התוכנה והתקנתה [M]

הספק הזוכה יערך להתקנת התוכנה לניהול תורים והכוונת קהל בהתאם לתוכנית העבודה המאושרת על ידי המוסד ובהתאם לנוהלי המוסד.

4.4.2 תפעול [I]

התפעול השוטף של המערכת יבוצע ע"י המשתמשים, בסניפים. יוגדר מנהל מערכת מטעם הלקוח עם הרשאות בהתאם במטה ובסניפים.

שעות הפעילות הן בימים א-ה בין השעות 7:30 ועד 18:00 .

4.5 אחריות, שירות ותחזוקה (S)

4.5.1 דרישות כלליות

4.5.1.1 אמינות המערכת המוצעת ויכולתה לשרת את הצבור ללא תקלות הן נקודות מכרעות להצלחתה. לפיכך, המציע יתחייב ליתן אחריות, שירות ואחזקה לתוכנה.

4.5.1.2 המציע מתבקש לפרט את מערך התחזוקה המוצע (מבנה, מוקד שירות, אופן ההפעלה, נהלי עבודה, כלי רכב, אנשי פיתוח ותמיכה) וכן נושאים נוספים הנכללים במסגרת השירות והתחזוקה.

4.5.1.3 המציע יפרט אופן ניהול יומן פעילות, ניהול תקלות, הפקת דו"חות ניהוליים בתדירות של חודש/שנה/רבעון שיכללו מידע תקלות שטופלו, סוגי התקלות, זמני תיקון התקלות



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

ועדכון גרסאות בעמדה המוצעת (יוצג נוהל מתאים על ידי הזוכה).

4.5.1.4 המציע יציג בהצעתו בצורה מפורטת את גישתו וניסיונו בשירות ואחזקה של מערכות מסוג זה. בנוסף ימסור מידע ביחס ל- 3 ממליצים לעניין השירות והתחזוקה.

4.5.1.5 על הספק לציין בהצעתו מחירים לסוגי שרות ותחזוקה (בצרוף הסבר ברור), לכל אחד ממרכיבי המערכת הכלולים בהצעתו ואשר יש לרוכשם מצד ג'.

4.5.1.6 על הזוכה לספק, עפ"י דרישת המוסד, שינויים והתאמות בתוכנה (בתקופת האחריות ו/או בתקופת התחזוקה), בהתאם למחירים המפורטים בפרק 5.

4.5.1.7 הספק הזוכה מתחייב למתן שירות תיקון והחלפה, בכל עת בכל אתרי המוסד בהתאם לפריסה הארצית של סניפי המוסד.

4.5.2 אחריות (M)

4.5.2.1 הזוכה יתחייב כלפי המוסד כי במשך תקופה 12 חודשים (להלן: תקופת האחריות) מיום קבלת המערכת על ידי המוסד, דהיינו שנה מתחילת העבודה היצרנית בסניף הראשון בו תותקן המערכת. בהמשך, תפעל המערכת על כל מרכיביה (לרבות אלו המפותחים, המשולבים והמסופקים על ידי המציע ולמעט פריטי ציוד שסופקו על ידי המוסד), בתקינות ותעמוד בכל הביצועים הנדרשים. טיב ודרישות השרות בתקופת האחריות, יהיו זהים לטיב ודרישות השרות בתקופת התחזוקה. יחד עם זאת, על המציע לפרט מה כולל שרות זה.

4.5.2.2 תקופת האחריות תחל ביום שבו נמסר לזוכה אישור המוסד או נציגו לקבלת המערכת בתום בדיקות הקבלה, ולאחר הפעלת המערכת שהוזמנה לשביעות רצונו של המוסד. אחריות זו תכלול את התוכנה, החומרה, האביזרים, החומרים, העבודה וכל רכיב פגום במערכת.

4.5.2.3 בתקופת האחריות הזוכה יהיה אחראי לתקן, על חשבונו כל מגרעת, אי תקינות, אי התאמה, תקלה, ליקוי, נזק, פגם שיתגלה במערכת או במרכיביה, בביצועיה, בתת מערכותיה ובכל אחד ממרכיבי התוכנה או החומרה שסיפק לרבות אספקת חלפים והחלפה או תיקון או חידוש של כל רכיב או פריט מקולקל במערכת, הנדרש כדי להחזיר את העמדה או המערכת לפעולה שוטפת ותקינה.

4.5.2.4 המוסד יספק חומרים מתכלים, באם יוחלט על ידי המוסד כי הוא יספק חומרים אלה.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

4.5.2.5 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הזוכה יתקן על חשבונו כל נזק ותקלה שיגרמו לציוד בזדון או מתוך רשלנות או עקב נזקי ברקים, נזקי שריפה, באשמת המוסד או בניגוד להוראות היצרן.

4.5.3 שירות תחזוקה לאחר תקופת האחריות (M)

4.5.3.1 על המציע להתחייב לבצע שירות ותחזוקה, לתקופה נוספת שלא תפחת מ- 7 שנים לאחר גמר האחריות.

4.5.3.2 השירותים בתקופת האחזקה בתשלום יהיו זהים לשירותים בתקופת האחריות. הזוכה יפרט בהצעתו את המחיר לאחזקה בתשלום בתום תקופת האחריות בפרק 5 העלויות. התמורה בגין תשלום זה תשולם באופן יחסי בסוף כל חציין קלנדארי.

4.5.3.3 הזוכה לא יהיה אחראי לתיקון פריטי ציוד שיסופקו על ידי המוסד. האחריות לתיקון פריטים אלו תהיה על ידי המוסד, והוא זה שישנע אותם לאתר בו מותקן הציוד. הזוכה יהיה אחראי לשילובם במערכת המוצעת אשר מותקנת בסניפי המוסד לפי מחיר לשעת עבודה בהתאם למחיר לשעת עבודה כאמור בהצעתו ובהתאם להיקף שעות שיאושר לו מראש ובכתב ע"י המוסד.

4.5.4 תנאי שירות ותחזוקה למערכת (M)

4.5.4.1 הספק מתחייב למתן שירותי האחזקה למערכת המוצעת כדלהלן:

- תיקוני "באגים" בתוכנה ובתיעוד הפנימי והחיצוני.
- סיוע במתן פתרונות לבעיות הנובעות מ"באגים" ע"י אספקת תיקונים של היצרן או פתרונות עוקפים, עד למתן פתרון מושלם ע"י היצרן.
- יעוץ בפתרון בעיות ויישום נכון של המערכת עפ"י דרישת המוסד.
- על הזוכה להפעיל מוקד שירות טלפוני (Helpdesk) במשרדיו במשך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה. מוקד השירות יקבל, יתעד ויטפל בקריאות הנוגעות לתקלות ושירותים, נשוא מכרז זה.

4.5.4.2 שרות ותחזוקה שוטפים [M]

- בגין כל הפעילויות הנדרשות במשך תקופת האחריות ו/או במהלך תקופת ההתקשרות למתן שירותי תחזוקה, לא תשולם לספק כל תמורה כספית עבור עדכוני תוכנה.
- התמורה היחידה שתשולם היא על פי הצעת הספק כמפורט בפרק 5 ובהתאם להסכם שייחתם בין הצדדים.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

4.5.4.3 קריאה לשירות [M]

- קריאת שירות תתבצע בשיחה טלפונית למוקד שירות של הזוכה ו/או באמצעות הודעת פקס והכל לפי מספרי טלפון של מוקד השירות שימסר למוסד ע"י הזוכה.
- מסירת ההודעה במוקד תיחשב כמועד הקריאה לשירות.

4.5.4.4 זמני קבלת קריאות שירות לטיפול בתקלות ומתן השירות יהיו כדלקמן: בימים א'-ה' בין השעות 7:00-19:00 .

- 4.5.4.5 על אף האמור לעיל, הזוכה מתחייב לטפל בכל תקלה ברציפות, עד לפתרון המלא, גם מעבר לשעה 19:00 בימים א'-ה'. מובהר בזאת, כי המוסד לא ישלם כל תוספת תשלום עבור שירות שניתן מעבר לשעות זמני קבלת הקריאות שהוגדרו לעיל.

- 4.5.4.6 נציגי המוסד יוכלו לדווח למוקד השירות הטלפוני של הזוכה על תקלות בכל שעות היממה, באמצעות הטלפון, הפקס, דואר אלקטרוני, ובמקרים מיוחדים, כולל תקלות קריטיות, לדווח בנוסף למנהל השירות של הזוכה או למנהלי החברה גם לאחר שעות הפעילות. בין השעות 7:00 עד 19:00 ניתן יהיה לדווח בטלפון למענה אנושי.

- 4.5.4.7 כל קריאה תתועד ע"י הזוכה באמצעות מערכת ממוחשבת, לרבות תקלות שנפתרו מרחוק ללא הגעה פיזית לאתר בו מותקנת העמדה. לכל קריאה יינתן מספר שיזהה אותה בבירור (עקיבות) לאורך כל הטיפול. כל תקלה תסווג לתקלה קריטית או תקלה רגילה.

- 4.5.4.8 הזוכה ינסה לאבחן ולפתור את הבעיה באופן מיידי ע"י שיחה עם נציג המוסד, ואם התקלה לא נפתרה, ישלח הזוכה תומך מוסמך מטעמו ממוקד השירות הקרוב ביותר לאתר הרלוונטי ויטפל בתקלה בהתאם לרמת השירות המוגדרת .

- 4.5.4.9 המוסד הוא האחראי היחיד לסיווג התקלות ולאישור סיום הטיפול בהן. אין באמור לעיל, כדי לגרוע ו/או לפגוע באחריות הזוכה לאיתור התקלה ותיקונה.

4.5.5 תמיכה טלפונית [M]

- 4.5.5.1 הספק הזוכה מתחייב למתן הדרכה ותמיכה טלפונית תוך חצי שעה ממועד הקריאה.

4.5.6 זמן תגובה לסיום טיפול בתקלות [M]

- 4.5.6.1 הזוכה מתחייב לעמוד בדרישות ה **SLA** המפורטות להלן, בהתאם "לסוג הקריאה לשירות", המסווגת את רמת הקריטיות של הקריאה לשירות. סיווג "סוג הקריאה



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

לשירות", הוא בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של מנהל המחשוב באתר הקצה או מי מטעמו.

4.5.6.2 יודגש, שהזמנים המפורטים מתייחסים למועד סיום הטיפול בתקלה, באופן שיחזיר את המערכת לפעילות תקינה ומלאה.

4.5.6.3 המוסד רשאי לאשר לזוכה בתיאום ובכתב הארכת המועדים המפורטים להלן ובכל מקרה לגופו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

4.5.6.4 הזוכה יתחייב לטפל בתקלה ברציפות ולסיים את הטיפול בכל תקלה מכל סוג שהוא, בלוח הזמנים המפורט בהמשך. מבלי לפגוע באמור לעיל, הזוכה מתחייב לסיים את הטיפול באופן שהמערכת נשוא מכרז זה תפעל במצב תקין. זמני התגובה של המציע לקריאות שירות יהיו כלהלן:

- לתמיכה מרחוק בטלפון - יהיה עד חצי שעה מפתיחת קריאת השירות על ידי נציג המוסד.

- לתקלה קריטית המשביתה את המערכת – תוך ארבע שעות עבודה ממועד פתיחת קריאת השירות יגיע תומך מוסמך מטעם הזוכה לאתר.

- לתקלה רגילה – אם התקבלה קריאת השירות עד השעה 13:00 יגיע טכנאי מוסמך מטעם הזוכה לתיקון התקלה באותו היום. אם התקבלה קריאת השירות אחרי השעה 13:00 יגיע הטכנאי האמור עד למחרת בשעה 10:00 לתיקון התקלה.

4.5.6.5 הזוכה יפעל ברציפות לתיקון התקלה לשביעות רצון המוסד. במקרה ותיקון תקלה לא הסתיים תוך ארבע שעות מרגע תחילת הטיפול והתקלה קשורה לצידוד הקשור למערכת, המוסד תפעל להבאת צידוד חלופי או באם נקבע כי הזוכה יספק צידוד הוא יספק על ידי הזוכה. באם הזוכה מספק חלק מהצידוד, רמת הצידוד החלופי תהיה גבוהה או שווה לרמת הצידוד הפגום.

4.5.6.6 תקלה שדווחה תיחשב סגורה, רק לאחר שדווח ונרשם תיקונה במוקד השרות של המוסד. הספק הזוכה אחראי לדווח על השלמת התיקון למוקד השרות של המוסד ו/או למי שהוסמך לטפל בנושא בסניפים.

4.5.6.7 יופעל מנגנון קנסות על אי עמידה בחלון הזמן שהוגדר לטיפול בקריאה. על אי עמידה בחלון הזמן שהוגדר ישלם הזוכה 1000 ₪ לכל קריאת שרות בה לא עמד בלוחות הזמנים המפורטים לעיל ב- **SLA**.

4.5.6.8 הזוכה יתחייב לבצע אחזקת מנע כדלהלן:



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

- אחת לשנה תבוצע ביקורת כללית למערכת שתסופק על ידו לתכולתה ולסביבתה הקרובה (רכיבי תוכנה וחומרה באם נרכשו רכיבים אופציונאליים ממנו)). בסיום הביקורת יכתב דו"ח ביקורת בשיתוף הזוכה ונציג המוסד שיקבע את היקף התיקונים הנדרש. הדו"ח יתייחס לכל רכיבי המערכת ויוצג בחתך סניפים.
- התשלום בגין תחזוקת המערכת מותנה בביצוע הביקורת הכללית מדי חודש דצמבר בכל שנה.
- במידה ונדרשת אחזקה מונעת לרכיבי המערכת יציין זאת המציע.

4.5.6.9 המציע יתאר את מנגנון השרות שיופעל במקרה דיווח על תקלה .

4.5.7 מנהל השרות מטעם הזוכה (M)

- 4.5.7.1 הזוכה ימנה נציג בכיר וקבוע מטעמו, שירכז וינהל את כל העניינים בכל הקשור למימוש מתן השרות כאמור לעיל (להלן – "מנהל השרות").
- 4.5.7.2 מנהל השרות יהיה זמין בשעות העבודה הרגילות, ובמקרים מיוחדים גם לאחר שעות הפעילות הרגילות.

4.5.8 כוח אדם מטעם הזוכה (M)

- 4.5.8.1 הזוכה וכל קבלן משנה מטעמו, יעסיקו בביצוע העבודות, אך ורק עובדים מקצועיים בעלי תעודת זהות ישראלית, בעלי מיומנות טובה ומספקת.
- 4.5.8.2 המוסד יהא רשאי לדרוש מהזוכה בכל עת הפסקת העסקתו של עובד כלשהו מטעמו בכל הנוגע לפעילות הזוכה, והזוכה יהיה חייב להפסיק מיידית העסקתו של עובד זה בביצוע העבודות ולדאוג למחליף באותה רמה לפחות לאחר ביצוע של חפיפה מסודרת. אין המוסד חייב לנמק דרישתו זו. הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק שייגרם, אם ייגרם, כתוצאה מהפסקת העסקתו של עובד כאמור.

4.5.9 פירוט מערך השרות הטכני של המציע וקבלני המשנה מטעמו (L)

- 4.5.9.1 על המציע לפרט את פריסת מוקד השרות הטלפוני ומוקדי השרות האזוריים של המציע, מספר טכנאי השרות ומספר רכבי השרות בכל מוקד שירות אזורי של המציע.
- 4.5.9.2 על המציע לתאר בקצרה את מבנה מחלקת השרות שלו.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

- 4.5.9.3 על המציע להפעיל מחסן חלפים זמין לכל פרטי הציוד הנכלל במכרז זה, בהיקף שיאפשר לו לעמוד בתנאי השירות הנדרשים לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 4.5.9.4 המציע יתאר בקצרה נהלי אבטחת האיכות במתן שירותי אחזקה לציוד נשוא מכרז זה.
- 4.5.9.5 המציע יתאר בקצרה את נהלי האבטחה ואבטחת המידע שלו ושל קבלני המשנה המוצעים על ידו.
- 4.5.9.6 המציע יפרט את האמצעים הנוספים העומדים לרשותו לאספקת שירותי אחזקה לציוד מחשוב, כגון: מעבדות שירות ותיקונים, קשר ישיר ליצרן/ליצרנים לקבלת עדכוני תוכנה וחומרה, מידע טכני, מהנדסי שירות ותמיכה, ותשתיות לוגיסטיות טכניות אחרות.

4.5.10 עבודות בינוי, הרכבה/התקנה ופירוק (S)

- 4.5.10.1 הזוכה עשוי להידרש ע"י המוסד מעת לעת, לפרק ציוד/רכיב באתר מסוים, להעבירו, להתקינו ולהפעילו מחדש באתר התקנה אחר או בעמדה קבלה או משתמש אחרת באותו אתר. הזוכה יתחייב לבצע את הפעולה כולל עבודות הבינוי, אם יידרש לכך על ידי המוסד, באחריות כוללת ובאופן מקצועי, בהתאם ללוח הזמנים שיוסכם איתו בכל מקרה לגופו.
- 4.5.10.2 המציע יציג מחיר לפירוק רכיב ולהתקנתו במקום אחר. המציע יפרט בתשובתו לפרק 5 מחיר קבוע ואחיד לעבודת הפירוק, ההעברה וההתקנה לרכיב החומרה. המחיר המבוקש יכלול את כל הוצאות הזוכה בגין עבודה זו, לרבות: פירוק, העמסה, הובלה לכל מרחק שהוא, ביטוח, פריקה, התקנה, שעות טכנאי, סבלים, וכל הוצאה אחרת שתידרש לביצוע המשימה, למעט עבודות בינוי.
- 4.5.10.3 מודגש, כי בינוי הנדרש להתקנת עמדה אינטראקטיבית יהיה כלול במחיר התקנה לרכיב שיוצג על ידי המציע בפרק 5.

4.6 השתלבות בארגון (M)

4.6.1 הדרכה

- 4.6.1.1 המציע יתחייב שיש לו את היכולת לבצע הדרכות והכשרות לצוותים מהמוסד שיעסקו בהתאמת המערכת למשתמשים ובאחזקתה.
- 4.6.1.2 תוכנית הדרכה (S)
- המציע יציג את תוכנית ההדרכה בנושא המוצע המכסה את כל תחומי התוכנה ותפעולה, התכנית תכלול:



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

א. קורסים פרונטליים.

ב. הדרכה אישית/צוותית באתרי המוסד בשעות העבודה המקובלות.

- המציע יתחייב לרמת הדרכה נאותה. בסיום הקורס יועבר משוב, במקרה של משוב שלילי, הספק יתחייב להחליף מיידית את המדריך, לזכות את הלקוח בעלות הקורס שהועבר או לחילופין להעביר את הקורס שנית.
- בפרק העלות הספק יפרט את עלות שעת ההדרכה באתר הלקוח ועלות ההדרכה אצל המציע.
- תכנית ההדרכה תתייחס לנושאים הבאים:

א. עקרונות יישום נכון של המערכת.

ב. הכרת המערכת / עבודה עם המערכת.

ג. אבטחת מידע.

- יש להתאים את ההדרכה למשתמשים השונים.
- ההדרכה תבוצע באתרי המוסד או באתר הזוכה, כל זאת במקום ובמועד שיתואמו בינו לבין המוסד.
- יודגש כי תוכנית ההדרכה והזמנת שירותי הדרכה מהספק הזוכה היא אופציונאלית. אין המוסד מתחייב לרכוש שירותי הדרכה והטמעה מהספק הזוכה.

4.6.2 הדרכה נוספת (M)

4.6.2.1 הזוכה מתחייב לבצע הדרכה נוספת עפ"י דרישות המזמין, על-בסיס העלויות המפורטות במחירון המוצע על ידו בפרק 5.

4.6.3 הטמעה (M)

4.6.3.1 על המציע לכלול בהצעה את תוכנית ההטמעה של המערכת עם כניסתה ל- **Production**. תוכנית ההטמעה היא אופציונאלית.

4.6.4 תיעוד (M)

- 4.6.4.1 המציע יספק תיעוד טכני ותפעולי למערכת על כל רכיביה הכולל נוהלי תפעול והוראות שימוש במערכת, נוהלי תחזוקה, נוהלי התאוששות מתקלות כמפורט להלן:
 - תיעוד למשתמשי קצה. התיעוד צריך להיות קריא, בהיר ובעברית פשוטה ויסופק על ידי המציע במדיה מגנטית. המציע יצרף דוגמא במענה להצעה.
 - תיעוד לאנשי תמיכה (כלומר: תוכניתנים ואנשי system ו-DBA). התיעוד צריך להיות קריא, בהיר ויסופק באמצעות הרשאה לאתר אינטרנט לשימוש אנשי התמיכה.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

- המציע יפרט באם יש ברשותו אתר אינטרנט ייעודי לנושא התמיכה הכולל ספרות מעודכנת.
- המציע יצרף להצעתו את הספרות המתעדת את המערכת ואשר מיועד לאנשי התמיכה באמצעות מידיה מגנטית או את כתובת אתר התמיכה.
- התייעוד שיוספק למוסד יהיה בפורמט WORD.

4.7 חוסן ואמינות (M)

4.7.1 תכנית הבדיקה (M)

- 4.7.1.1 תהליך מימוש המערכת מחייב ליווי צמוד של אבטחת איכות.
- 4.7.1.2 אבטחת האיכות תוודא שהתוצרים המופקים, הספרות וההדרכה הנלווים, עונים על דרישות איכות כלליות של עקביות, שלמות ומובנות, וכן עמידה בדרישות הספציפיות של יכולת מימוש בהתאם לדרישות שפורטו.
- 4.7.1.3 עמידה בדרישות תכנית הבדיקה כמפורט להלן היא תנאי לאישור וקבלת המערכת.
- 4.7.1.4 בדיקות הקבלה יתבצעו בהתאם למפרט אשר הובא במסמך זה.
- 4.7.1.5 בדיקות הקבלה יתבצעו בעת היישום לדוגמא בסניף הראשון.
- 4.7.1.6 המציע יפרט תוכנית מוצעת לבדיקה, הכללית תוכל להוסיף בדיקות נוספות לפי שיקול דעתה.

4.7.2 הגדרת הבדיקות

- 4.7.2.1 בדיקות קבלה יתבצעו כמפורט להלן:
 - בדיקה ויזואלית ומכנית
 - בדיקות ביצועים (עומסים וזמני תגובה)
 - בדיקות תהליכים (בהתאם למפורט במסמך זה)
 - בדיקות לאיתור באגים ותקלות כתוצאה מהפעלת המערכת
 - בדיקת התייעוד והתאמתו
 - בדיקת דוחות סטטיסטיים והתאמתם

4.8 ניהול הפרויקט (M)

4.8.1 נהלי עבודה



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

- 4.8.1.1 סגן ראש מינהל משאבי אנוש ו/או מנהל המערכת מטעמו, יעמוד בראש פורום היגוי משותף למוסד ולזוכה, כדי להבטיח את מתן השירותים נשוא מכרז זה בצורה תקינה לשביעות רצונו המלא של "המוסד". פורום ההיגוי יפגש בתדירות קבועה בשלב ראשון של אחת לחודש ובהמשך אחת ל-3 חודשים או על פי הצורך.
- 4.8.1.2 בפורום ההיגוי ישתתפו נציגים ובעלי תפקידים מ"מוסד". מצד הזוכה ישתתפו מנהל השירות המרכז את הפעילות מול המוסד, מנהל הפרויקט מטעמו ואחרים.
- 4.8.1.3 הזוכה מתחייב כי מנהל הפרויקט מטעמו ישתתף בכל דיוני פורום ההיגוי.
- 4.8.1.4 חל איסור חמור על הזוכה להוציא או להכניס פריטי חומרה או תוכנה מכל סוג שהוא לעמדות ללא ידוע ואישור איש הקשר או נציג מוסמך מטעמו.
- 4.8.1.5 הזוכה יעביר "ל"מוסד" טבלת אסקלציה המכילה רשימת אנשי מפתח לטיפול בתקלות.

4.9 דיווחים (M)

4.9.1 דו"ח רשימת קריאות ופניות - מופק ע"י הזוכה

- 4.9.1.1 בסיום של כל רבעון קלנדארי, הזוכה יפיק דו"ח (א) קובץ Excel המפרט את רשימת הקריאות שהופנו אליו לצורך טיפול בתקלות. הדו"ח האמור יפרט את פרטי הקריאה הרלוונטיים לרבות שם האתר, תאריך ושעה, מהות התקלה ודרך פתרונה, תאריך ושעת סיום טיפול בתקלה.
- 4.9.1.2 הדו"ח יוגש על ידי הזוכה למוסד בהתאם לדרישה.

4.9.2 דו"ח שירות תקופתי - מופק ע"י הזוכה

- 4.9.2.1 על הזוכה להגיש למוסד בתוך שבועיים ממועד קבלת דרישת המוסד לכך, דו"ח כללי תקופתי, וזאת ללא כל תוספת עלות שהיא מעבר לאמור בפרק העלויות – פרק 5.
- 4.9.2.2 הדו"ח יפרט את כל הקריאות שטופלו על ידי הזוכה מתחילת השנה הקלנדארית ועד למועד קבלת דרישת המוסד או בחתך זמן אחר שיקבע על ידי המוסד. הדו"ח יוגש בפורמט של קובץ EXCEL בהתאם למבנה מוגדר או בדרך אחרת שתוסכם בין הצדדים.
- 4.9.2.3 דו"ח שירות תקופתי יכלול את הנתונים הבאים:
- תקופת הדו"ח.
 - שם האתר.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

- אפיון קצר של התקלה.
- תאריך ושעת מתן השירות באתר.
- משך התיקון.
- מספר קריאת השירות.
- תאריך ושעת סיום טיפול/סגירת תקלה.
- מהות התיקון.

4.10 עדכוני גרסאות תוכנה [M]

השירותים שהזוכה מחויב להם, יכללו גם עדכון גרסאות ומהדורות של תוכנת ניהול תורים והכוונת לקוחות. אספקת העדכונים התקנתם והתאמתם יתבצעו על חשבון הספק. ביצוע העדכון במערכות יבוצע לאחר תיאום עם המוסד, כמפורט במכרז זה.

4.11 הפסקת התקשרות [M]

המוסד רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי. באם יחליט המוסד להפסיק את ההסכם, מכל סיבה שהיא, יעביר המוסד התראה על כך בכתב לזוכה, 60 יום מראש, (להלן: "הודעה מוקדמת").

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

הביא המוסד את ההסכם לידי סיום, לפי סעיף זה, התשלום היחיד לו יהא הזוכה זכאי, הינו רק עבור מה שסופק ו/או בוצע ע"י הזוכה, עד תאריך ההפסקה שיקבע על ידי המוסד, ומעבר לכך לא 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.

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, וכן יחזיר למוסד כל סכום שהמוסד לא קיבל תמורה עבורו.

הזוכה יתחייב להעביר למוסד כל תיעוד שיצטבר אצלו בהיותו הזוכה לגבי שינויים שבוצעו על ידיו במגוון הציוד נשוא מכרז זה, לא יאוחר מ- 30 יום ממועד סיום ההתקשרות. המוסד ישלם לזוכה את המגיע לו עבור שירותים שניתנו בתקופת ההודעה המוקדמת, בהתאם לנוהל התשלומים הרגיל, כמוגדר בפרק העלויות - פרק 5 ובהתאם להסכם שיחתם עימו.



5 עלות [M]

5.0 הבהקים

- 5.0.1 הבסיס הכספי להשוואה בין ההצעות מושתת על הצעת העלות שבפרק זה.
- 5.0.2 המחירים יהיו בשקלים (₪), נכונים למועד הגשת הבקשה, לא כולל מע"מ.
- 5.0.3 הצעת המציע חייבת לכלול את כל המרכיבים המבוקשים והחיוניים להפעלת המערכת המוצעת.
- 5.0.4 הצעת המציע תתייחס לעלות רכיבי המערכת תוכנה וחומרה וכן להתקנות, פיתוח, הדרכה.
- 5.0.5 כל המחירים בכתבי הכמויות והמחירים בהצעת המציע יכללו את כל הוצאות הזוכה לרבות: הובלה, התקנה, שעות טכנאי, שעות נסיעה, פגישות תיאום, ביטוח, מיסים (למעט מע"מ) וכל הוצאה אחרת שתידרש למימוש הצבת העמדות על פי מכרז זה. לא תשולם לזוכה כל תוספת מחיר מעבר למחיר ההצעה ובתוספת הצמדה כמפורט בסעיפי העלות המפורטים בהמשך.
- המחירים יהיו נכונים ומעודכנים למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה ויחייבו את הזוכה לאורך כל תקופת ההסכם ותקופות הארכה, אם תהיינה
- 5.0.6 במידה ולגבי רכיב או עבודה כלשהם לא יצוין בהצעה מחיר עבורו, ייחשב הדבר כאילו המחיר נכלל ביתר המחירים הנקובים בהצעה, ולא תשולם לזוכה כל תוספת בגין הרכיב או העבודה האמורה.
- 5.0.7 ממשק לרכיב חיצוני יהיה כלול במחיר החומרה.
- 5.0.8 ההזמנות לזוכה יינתנו בהמשך לפי הצעת המציע שלהלן על פי המחירון המצוין על ידו ובהתאמה לאומדן כתב הכמויות בכל סניפי המוסד.
- 5.0.9 השוואת עלות בין המציעים תיעשה בהתאם למחירון שיוצג על ידם במענה ועל בסיס כמויות בסניף ראשי ממוצע כפי שיפורט בהמשך.
- 5.0.10 יש לציין כי ליישום המערכת יש פוטנציאל ב-84 סניפים של המוסד. יחד עם זאת המוסד אינו מתחייב ליישם את המערכת בכל הסניפים, סניפי המשנה והאשנבים.



5.1 עלות תוכנה לשרת ניהול תורים (M)

על הספק לפרט את עלות הרישיון לתוכנת שרת ארצי .

טבלה 18- מחירון לתוכנת שרת ארצי

עלות ליחידה (ש"ח לא כולל מע"מ)	רכיב	תת מערכת
	רישיון לתוכנת שרת WEB ארצית לניהול התורים, ניהול מבנה ארגוני, ניהול הרשאות (ארגוני) וממשק ליומן פגישות כולל התקנת תוכנת השרת	תוכנת שרת ארצי לניהול תורים

5.2 עלות תוכנה – רישיון למשתמש (M)

5.2.1 על המציע לפרט את עלות הרישיון למשתמש בהתאם לכמויות הרכיבים המפורטים להלן. הרישיון למשתמש כולל את כל רכיבי התוכנה והספק לא יוכל לדרוש עלות נוספת בגין רישיונות לאלמנטים נוספים כגון: רישיון לתוכנת שרת ארצית ורישיון סניפי.

5.2.2 במידה ונדרשים רכבי תוכנה נוספים לתפעול המערכת יש לשקלל את מחירם ברכיבים המובאים בטבלה. אין להוסיף עמודות נוספות בטבלה.

5.2.3 פירוט כמויות משתמשים ורכיבים על פיהם נעשה אומדן הכמויות מפורט בטבלאות שבהמשך.

5.3 הנחה לרישיון ארגוני (M)

5.3.1 הספק יציג הנחה עבור רישיון ארגוני לתוכנה. הרישיון הארגוני הינו בלתי מוגבל להתקנת התוכנה לניהול תורים לקבלת קהל הלקוחות בכל סניפי המוסד.

5.3.2 למוסד לביטוח לאומי תהיה אופציה במשך שנתיים מיום חתימת החוזה לרכוש רישיון שימוש ארגוני בלתי מוגבל למערכת.

5.3.3 באם המוסד יחליט על רכישת רישיון שימוש ארגוני בלתי מוגבל, יקוזזו מעלות הרישיון הארגוני, התשלומים ששולמו בפועל בגין רכישת רישיון שימוש פרטני לפי משתמש (פקיד או רכיב חומרה) בהתאם למחיר המוצע.

5.3.4 התשלום בגין רכישת רישיון ארגוני יפרש למשך שלוש שנים מחתימת הסכם על רכישת רישיון ארגוני.

5.3.5 לצורך ביצוע הערכת עלות והשוואת הצעות בין המציעים יילקח המחיר שהוצע בגין הנחה עבור רכישת רישיון שימוש ארגוני כאמור לעיל.

5.3.6 בטבלה שלהלן ריכוז עלויות ועלות כוללת לתוכנה לאחר הנחת רישיון ארגוני.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

טבלה 19 – ריכוז עלות רישיונות שימוש בתוכנה

מס	תת מערכת	רכיב	עלות ליחידה (בש"ח) (1)	אומדן כמות נדרשת במוסד (2)	עלות כוללת לרכיב (3) (1)*(2)=(3)
1	1.1 ניהול קבלת קהל	רישיון לעמדת כרטיסים אינטרקטיבית/עמדת פקיד מודיעין		84+23=107	
2	2.1 ניהול הכוונת לקוח	רישיון לצג הכוונה		284	
	2.2 ניהול הכוונת לקוח	רישיון לרכיב קריאה קולית לכל אזור המתנה		108	
3	ניהול אינטרקציה עם הלקוח	רישיון למסופון תוכנה בעמדת עובד		975	
4	בקרה וניתוח הנתונים	רישיון למשתמש		150	
5	שרת ארצי	רישיון לתוכנת שרת ארצי		מסעיף 5.1	
6	סה"כ עלות תוכנה לפני הנחת רישיון ארגוני				
7	% הנחה בגין רכישת התוכנה לשימוש ברישיון ארגוני על פי הכמויות שלעיל				
8	סה"כ עלות תוכנה לאחר הנחת רישיון ארגוני				
9	עלות הגדרות רכיב תוכנה			1624	
10	סה"כ תוכנה לאחר הנחת רישיון ארגוני כולל הגדרת רכיבים				



5.4 עלות תמיכה ותחזוקה שנתית של התוכנה (M)

- 5.4.1 להלן עלות תחזוקה שנתית של התוכנה כולל שדרוגים תקופתיים, טיפול בבאגים ותקלות (עדכון גירסאות ומהדורות ומתן תמיכה ליחידות המחשוב כמפורט בסעיף 4.10).
- 5.4.2 העלות מוצגת באחוזים מעלות הרישיון הארגוני (במידה ויירכש) או כאחוז ממחיר הרישיון למשתמש כמפורט לעיל.
- 5.4.3 מודגש כי עלות התחזוקה בשנה הראשונה כלולה במחיר הרכישה והינה במסגרת שנת האחריות.
- 5.4.4 עלות תמיכה ותחזוקה שנתית לתוכנה (לא כולל מע"מ): _____%
אחוזים ממחיר הרישוי כמפורט בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** ובסה"כ _____ ש" (יש לציין מעבר לאחוז ההנחה את עלות התחזוקה השנתית בשקלים).
- 5.4.5 התשלום בגין התחזוקה השנתית יהיה אך ורק בגין הרישיונות שנרכשו בפועל.

5.5 עלות חומרה (M)

- 5.5.1 על המציע לפרט את עלויות החומרה הנדרשת בהתאם לכמות המפורטת להלן.
טבלה 20 – עלויות חומרה

מס	תת מערכת	רכיב	עלות לרכיב (1)	אמדין כמות רכיבים נדרשת במוסד (2)	סה"כ עלות כוללת (3) $(1) \times (2) = (3)$
1	ניהול קבלת קהל – עמדת ניפוק פתקיות תור	עמדת כרטיסים מסוג מסך מגע לשרות עצמי, אשר כוללת את כל רכיבי החומרה הנדרשים (מדפסת קיוסק, מחשב, מסך מגע, קורא כרטיסים) לבחירת סוג השרות או המחלקה (ללא מגבלת כמות סוגי שרות/ מחלקות), זיהוי הלקוח ע"י הקשת מספר ת"ז על גבי מסך מגע או העברת כרטיס מגנטי וקבלת מספר לתור ע"ג פתק.		23	



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

מס	תת מערכת	רכיב	עלות לרכיב (1)	אמדת כמות רכיבים נדרשת במוסד (2)	סה"כ עלות כוללת (3) $(1) \times (2) = (3)$
2	ניהול קבלת קהל	מדפסת שולחנית לעמדת מודיעין להפקת מספרים ללקוחות שאינם מעוניינים בשימוש בעמדה אינטראקטיבית כולל הודעות שונות או בסניף משני/אשנב		84	
3	ניהול קבלת קהל	גליל נייר למדפסת			
4	ניהול הכוונת לקוח	צג LED אלפא נומרי 20 תווים - אותיות בעברית וספרות		101	
5	ניהול הכוונת לקוח	צג LED אלפא נומרי 10 תווים - אותיות בעברית וספרות		183	
6	ניהול הכוונת לקוח	צג LCD/פלסמה – אופציונאלי בהתאם למוצע על ידי החברה (לא ישוקלל בעלות ואפשר שירכש עצמאית על ידי המוסד)			
7	ניהול הכוונת לקוח	חומרה לקריאה קולית ללקוח- לכל תור		108	
8	רכיב חומרה	התקנת רכיב חומרה		499	
9	רכיב חומרה	העתקה/שינוי לכל רכיב			
10	רכיב חומרה	נקודת קצה ללא תשתית			
11	רכיבים נוספים	המציע יציין רכיבי חומרה נוספים הקיימים בחברה ואשר דרושים להפעלת התקינה של המערכת			
12	סה"כ עלות חומרה				



המציע מצהיר כי אין צורך בכל רכיב ועלויות נוספות (ו/או בכל רכיב חומרה נוסף כגון רכזות, מתאמים וספקים למיניהם) לצורך תפעול המערכת הבסיסית מעבר למצויין לעיל. הרכיבים הנוספים שיצוינו ע"י המציע לא ישוקללו בחישוב העלות.

5.6 עלות תמיכה ותחזוקה שנתית לחומרה (M)

- 5.6.1 להלן עלות תחזוקה שנתית של החומרה (לאחר תום השנה הראשונה).
- 5.6.2 העלות מוצגת באחוזים מעלות החומרה.
- 5.6.3 מודגש כי עלות התחזוקה בשנה הראשונה כלולה במחיר הרכישה והינה במסגרת שנת האחריות.
- 5.6.4 במסגרת עלות התחזוקה השנתית של החומרה, הספק ישא באחריות מלאה לתקינות הפריטים שסיפק והתקין, ולפעולתם הרציפה והתקינה.
- 5.6.5 התשלום בעבור התחזוקה השנתית לחומרה יהיה אך ורק על החומרה שהותקנה בפועל ולאחר סיום תקופת האחריות.
- 5.6.6 עלות תמיכה ותחזוקה שנתית לחומרה (לא כולל מע"מ): _____% אחוזים ממחיר החומרה כמפורט בסעיף 5.4.1. ובסה"כ _____ ₪ (יש לציין מעבר לאחוז ההנחה את עלות התחזוקה השנתית בשקלים)
- 5.6.7 התשלום בגין תמיכה ותחזוקה שנתית יהיה אך ורק בגין החומרה שהותקנה בפועל.

5.7 הדרכה (M)

- 5.7.1 המציע יציג מחירון לפעילות הדרכה:
- 5.7.2 המציע יציג מחיר לשעת הדרכה הן למשתמשים מהמוסד והן ללקוחות המגיעים למוסד במידה והמוסד ירצה שעות הדרכה נוספות מעבר להדרכה שתהיה כלולה במחיר הרישיון למשתמש.
- 5.7.3 יש לציין כי אין המוסד מתחייב להזמין שעות הדרכה מעבר להדרכה הכלולה במחיר הרישיון.

5.8 מחירון לשירותים נילווים נוספים ורכיבים אופציונאליים (S)

- 5.8.1 במידה וקיימות לדעת המציע אופציות לרכיבים נוספים שאינם מחויבים לתפעול המערכת הבסיסית כפי שמובאת במפרט, על המציע לציין בטופס מיוחד – מחירון רכיבים אופציונאליים שלהלן.
- 5.8.2 על הספק לפרט גם מחירון לנושאים הבאים:
 - 5.8.2.1 עלות לשעת לתוכנית לצורך פיתוח הממשקים לתוכנות ומערכות בארגון וכן פיתוחים שונים והתאמות במידה וידרשו.
 - 5.8.2.2 עלות לשעת מיישם במידה וידרשו מיישמים בהמשך ע"י המוסד.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

5.8.2.3 עלות לשעת הדרכה/הטמעה במידה וידרשו בהמשך ע"י המוסד.

5.8.2.4 במידה ולדעת המציע נדרש קורס בסיסי מרוכז להכרת המערכת יציג המציע מחיר לקורס להכרת המערכת על פי אוכלוסיות יעד, תכולת הקורס ומשכו והיקף משתמשים מקסימלי. המחיר יהיה אחיד בין אם הקורס מתקיים בכותלי המוסד ובין אם מתקיים מחוץ למוסד (S).

5.8.2.5 עלות לשעת טכנאי במידה וידרשו להגיע לטפל במערכת שלא במסגרת עלות התחזוקה.

5.8.2.6 יש לציין כי המוסד אינו מתחייב להזמין רכיבים או שירותים אלה מהמציע (S).

5.8.2.7 טבלה 21 – מחירון לשירותים נילווים נוספים

מס"ד	תיאור	עלות ליח'	אומדן כמות	אומדן עלות
1	שעת תוכניתן		250	
2	שעת מיישם		500	
3	שעת מדריך/מטמיע		400	
4	שעת מעצב גרפי לטקסט ואנימציה לתצוגה על גבי המסכים		100	
5	שעת טכנאי		200	
6	יום הדרכה מרוכז		23	
7	סה"כ עלות שירותים נילווים נוספים (לצורך שקלול ההצעה בלבד) – הביטוח הלאומי אינו מתחייב לרכוש שירותים אלה בכמויות הרשומות.			

הערה: מחירי שעות העבודה לא יהיו גבוהים ממחירון חשכ"ל.



5.9 סה"כ עלות – טבלת בסיס להשוואה (M)

טבלה 22 – טבלת להשוואת עלויות תוכנה בין המציעים

סוג העלות	סה"כ עלות
עלות תוכנה לאחר הנחת רישיון ארגוני כולל הגדרת רכיבים כולל התקנת תוכנה בשרת ארצי (מסעיף 5.3.6 תת סעיף 10 בטבלת עלויות תוכנה)	
עלות אחזקה שנתית לתוכנה (מסעיף 5.4.4)	
עלות חומרה (מסעיף 5.5 תת סעיף 12 בטבלת עלויות חומרה)	
עלות אחזקה שנתית לחומרה (החל מהשנה השנייה כפול 4 שנים) (מסעיף 5.6)	
עלות שירותים נילווים נוספים (מסעיף 5.8.2.7)	
סה"כ עלות כוללת	

5.10 תנאי תשלום (M)

המחירים בהצעת המציע הנקובים בשקלים חדשים יהיו קבועים ויתעדכנו החל מהחודש ה-18 שלאחר מועד חתימת ההסכם, וזאת על פי מדד המחירים לצרכן, כאשר המדד הבסיסי הוא המדד הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה (להלן: "המדד הבסיסי"). מובהר בזאת כי אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות, יחול שינוי במדד המחירים לצרכן ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הבסיסי, תעשה התאמה לשינויים כדלקמן: שיעור ההתאמה יתבסס על ההשוואה בין המדד הבסיסי לבין המדד הקובע במועד הגשת כל חשבונית.

ככלל המחירון יהיה נקוב בשקלים ובלבד.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

התמורה המגיעה לזוכה מהמוסד, לכל סוגי הפריטים והשירותים המוגדרים במכרז זה, תשולם לו תוך 30 יום (ללא כל ריבית ו/או הצמדה) מיום שהגיש חשבונית כדין לנציג המוסד, הכל בכפוף לאישור הדו"ח והחשבונית על ידי הגורמים המוסמכים לכך במוסד. תשלום בגין חשבוניות שלא אושרו כאמור יעוכב ללא כל חבות עד לבירור סופי ואישורן על ידי נציג המוסד. התשלומים האמורים לא יהיו צמודים ולא ישאו כל ריבית או הצמדה כלשהיא בתקופה שעד למתן האישור ו-30 ימים לאחר מכן.

במקרה של אי התאמה ו/או תיקונים, החשבונית לא תכובד, וחשבות המוסד תחזירה לזוכה בציון הפרט הלקוי/החסר. יודגש שכל פיגור בתשלום כתוצאה מטעות הזוכה לא תזכה אותו בתשלום ריבית או הצמדה כלשהם.

5.11 נוהל הגשת חשבונית

הזוכה יגיש את החשבונית לאחר סיום ביצוע התקנה בסניף והפעלתה באופן משביע רצון, על פי שיקול דעתו הבלעדי של נציג המוסד בתום בדיקות הקבלה המפורטות בפרק 4. עבור שירות ואחזקה יגיש הזוכה חשבונית נפרדת כל שישה חודשים.

5.12 אופציות

המוסד יהיה רשאי לרכוש מהזוכה מעת לעת אביזרים, רכיבים, השלמות ומוצרים למערכת בהתאם לצרכים ולפי שיקול דעתו הבלעדי. במקרה זה לבקשת המוסד, הזוכה יגיש הצעת מחיר בכתב והמוסד יהיה רשאי לנהל מו"מ עם הזוכה.

5.13 הפרות וקנסות

המוסד יהיה רשאי לקנוס את הזוכה בכל מקרה של חריגה או הפרה של תנאי השרות המוגדרים במפרט זה או אי עמידה בלו"ז להתקנת המערכת בסניפים השונים, וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, ולאחר שניתנה התראה על כך. הקנס לכל מקרה יהיה 1,000 ₪ כולל מע"מ. הקנס יקוזז מתשלומי המוסד המגיעים לזוכה.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

נספחים



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

6 נספח א' - נוסח כתב ערבות לקיום תנאי המכרז - ערבות הגשה-יוגש ע"י כל מגישי ההצעות למכרז.

תאריך: _____

שם הבנק/חברת הביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות – קיום תנאי המכרז – ערבות הגשה

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות ויצמן 13

ירושלים

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 25,000 ₪ (במילים: עשרים וחמש אלף ₪)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר

עם מכרז מספר ת(44)2010 לאספקת והתקנת מערכת לניהול תורים והכוננת לקוחות.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו בכתב בדואר רשום,

מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר

לחייב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך 1.6.2011.

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

שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך



7 נספח ב' : אישור רו"ח על מחזור הכספי וניסיון המציע

1. אישור על מחזור כספי

לכבוד

חברת _____

הנדון : אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) לכל אחת מהשנים
2007-2009 שנסתיימו ביום 31.12.XX (לאותה שנה)

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

- א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת _____.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום _____, ליום _____ וליום _____
בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.
- ג. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים לימים המפורטים בסעיף ב' המחזור הכספי
של חברתכם בכל אחת משנות הפעילות מפורט להלן:
- | | | | |
|---|-------|-------|----------|
| ש | _____ | סך של | שנת 2007 |
| ש | _____ | סך של | שנת 2008 |
| ש | _____ | סך של | שנת 2009 |

בכבוד רב,

רואי חשבון



2. אישור על ניסיון החברה (המציע) באספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ניהול תורים

1. המציע מצהיר כי הוא בעל ניסיון של _____ באספקת מערכת לניהול תורים והכוונת לקוחות והשירותים על פי דרישות מכרז זה, ובשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעה למכרז מספר ת(44)2010, סיפק שירותים נשוא מכרז זה ל-3 לקוחות לפחות עם פריסה של 20 סניפים לפחות והמערכת פועלת שם בהצלחה שנה לפחות כמפורט להלן :

טבלה 23 – פירוט רשימת לקוחות

מועד התקנה	איש קשר וטלפון	כמות משתמשים	כמות סניפים	
				לקוח מס' 1 :
				כתובת :
				טלפון :
				לקוח מס' 2 :
				כתובת :
				טלפון :
				לקוח מס' 3 :
				כתובת :
				טלפון :
				לקוח מס' 4 :
				כתובת :
				טלפון :
				לקוח מס' 5 :
				כתובת :
				טלפון :
				לקוח מס' 6 :
				כתובת :
				טלפון :
				לקוח מס' 7 :
				כתובת :
				טלפון :

אנו משרד רו"ח _____, רואי החשבון המבקר של _____ (להלן "המציע" - החברה) המגישה הצעה למכרז מערכת לניהול תורים והכוונת לקוחות), מאשרים, כי ביקרנו את ההצעה של המציע בדבר אספקת מערכת לניהול תורים והכוונת לקוחות הכלולה בהצעה למכרז מספר ת(44)2010 של המציע המצורפת בזאת ומסומנת בחותמת משרדנו לשם זיהוי בלבד.

הצעה זו הינה באחריות ההנהלה של המציע. אחריותנו היא לחוות דעה על ההצעה 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 בהצעה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. ביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצעה. ביקורת כוללת גם בחינה של כללי החשבונאות שיושמו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי ההנהלה של המציע וכן הערכת נאותות ההצגה בהצעה בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

לדעתנו, ההצהרה בדבר ניסיונו של המציע באספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת לניהול תורים והכוונת לקוחות, משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את המפורט בה וזאת בהתאם לרשומות עליהם התבססה.

בכבוד רב,

רואי חשבון



8 נספח ג' - תצהיר היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום

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 להתקשר עם עורך מכרז מספר ת2010(44) לאספקת מערכת לניהול תורים והכוונת קהל (להלן: "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. בתצהירי זה, משמעותם של המונחים "תושב ישראל" ו"בעל זיקה" כהגדרתם בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.
3. המציע ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו בפסק דין חלוט בעבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים) התשנ"א – 1991 בשנה האחרונה שקדמה למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז האמור בסעיף 1 לעיל (להלן – "מועד ההגשה").
4. המציע ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987 בשנה האחרונה שקדמה למועד ההגשה.
5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך: _____ שם: _____ תפקיד: _____ חתימה
וחותמת: _____

אישור עורך/ת הדין

אני הח"מ, _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי 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.

חתימה וחותמת

מס' רישיון

תאריך



9 נספח ד' - אישור עו"ד על פרטי המציע, התאגדות ומורשי חתימה לכבוד המוסד לביטוח לאומי

הנדון: מכרז מספר ת2010(44) לאספקת מערכת לניהול תורים והכוונת קהל (להלן: "המכרז").
אני _____ מאשר את הפרטים הבאים לגבי המציע למכרז.

עו"ד (שם מלא)

טבלה 24 – פרטי המציע

				שם המציע כפי שהוא רשום ברשם החברות:	1.
				סוג התארגנות:	2.
				תאריך הרישום:	3.
				מספר חברה:	4.
מס' חשבון:	מס' סניף:	מס' חשבון:	מס' חשבון:	מס' חשבון בנק:	5.
				פרטי איש קשר:	6.
				שם:	6.1.
				כתובת:	6.2.
				טלפון:	6.3.
				פקס:	6.4.
				דוא"ל:	6.5.

7. שמות מורשי החתימה של החברה, תפקידם ומספרי הזהות שלהם:

שם מורשה החתימה	מס' תעודת הזהות	תפקיד בחברה	דוגמת חתימה

הני"ל מוסמכים להתחייב בשם המציע ביחד / לחוד (יש להקיף בעיגול).

בכבוד רב

טלפון

כתובת

שם עו"ד

חתימה וחותמת

מס' רישיון

תאריך



10 נספח ה' : אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה

אני הח"מ _____, עו"ד _____ של המציע: _____ (להלן – "המציע").

מאשר בזאת, כלהלן:

2. הר"מ מוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע למכרז מספר ת2010(44).
3. חתימותיהם של הר"מ שהם מורשי חתימה של המציע הנ"ל מחייבות עד לסכום כדלהלן:

- בחתימה מורשה אחד, עד לסכום _____ ש"ח.
- בחתימת _____ מורשים, מעל הסכום הנקוב לעיל ועד לסכום _____ ש"ח.

טבלה 25 – פרטי מורשי חתימה

שם החותם	תוארו/תפקידו	דוגמת חתימה

ולראיה באתי על החתום

תאריך: _____

חותמת וחתימת עו"ד _____



11 נספח ו' : התחייבות המציע לעמידה בדרישות תשלומים סוציאליים, שכר מינימום וקיום חוקי העבודה

אנו הח"מ _____ מצהירים בזאת כי במידה וניבחר כזוכה במכרז מספר ת(44)2010 לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת לניהול תורים והכוונת לקוחות בסניפי המוסד לביטוח לאומי, אנו מתחייבים לעמוד בדרישות התשלומים הסוציאליים ושכר המינימום לעובדים וכן לקיים את כל חוקי העבודה לגבי העובדים שיועסקו על ידינו באספקת השירותים הנדרשים על פי מכרז זה, במהלך כל תקופת ההתקשרות (לרבות תקופות הארכה, במידה ותהיינה).

שם מורשה החתימה	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 מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי 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.

חתימה וחותמת

מס' רישיון

תאריך



נספח ז': התחייבות לקיום החקיקה בתחום העסקת עובדים

הריני מתחייב לקיים בכל תקופת החוזה, לגבי העובדים שיועסקו על-ידי ועל מנת לבצע את השירותים לגבי הסכם זה, את האמור בחוקי העבודה המפורטים בתוספת 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.

ידוע לי כי המוסד לביטוח לאומי יהיה רשאי בכל עת לקבל תלושי שכר ופרטים אחרים בדבר תנאי העבודה לפיהם מוסקים עובדי, וזאת כדי לוודא את ביצועו של סעיף זה.

- חוק שירות תעסוקה תשי"ט – 1959
- חוק שעות ומנוחה תשי"א – 1951
- חוק דמי מחלה תשל"ו – 1976
- חוק חופשה שנתית תשי"א – 1950
- חוק עבודת נשים תשי"ד – 1954
- חוק שכר שווה לעובד ולעובדת תשכ"ו – 1965
- חוק עבודת הנוער תשי"ג – 1953
- חוק חניכות תשי"ג – 1953
- חוק חיילים משוחררים (חזרה לעבודה) תשי"א – 1951
- חוק הגנת השכר תשכ"ח – 1968
- חוק פיצויי פיטורין תשכ"ג – 1963
- חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב) תשנ"ה – 1995
- חוק שכר המינימום תשמ"ז – 1987
- חוק הזדמנות שווה בתעסוקה תשמ"א – 1981

ברור לי כי כל העובדים שיועסקו על-ידי לצורך מכרז מספר ת(44)2010 הינם מועסקים במסגרת הארגונית שלי, ולא יתקיים בינם לבין המוסד לביטוח לאומי כל קשר של עובד-מעביד.

חתימת המציע

חותמת המציע

תאריך



13 נספח ח': הצהרת המציע – הבנת דרישות ותנאי המכרז

אנו הח"מ _____ מורשה/י חתימה של המציע:
מצהירים בזאת כי :

1. הננו מצהירים ומאשרים, כי קראנו והבנו את צרכי המשרד ודרישותיו כמפורט במכרז זה, 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.
2. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז מספר ת2010(44) לאספקה, התקנה ותחזוקה של מערכת ממוחשבת לניהול תורים והכוונת קהל למוסד לביטוח לאומי והננו מתחייבים למלא את כל דרישותיו, אם נזכה בו, בדייקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות במידה ותהיינה, והכל בהתאם ובכפוף להוראות המכרז והסכם ההתקשרות.
3. הננו מצהירים, כי ברור לנו שמכרז זה הינו במתכונת מכרז מסגרת, וידוע לנו כי אין המוסד לביטוח לאומי מתחייב להתקין את המערכת בכל הסניפים ובכלל זה סניפים בהם פועלת כיום המערכת. ההתקנות תבצענה על פי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וללא התחייבות לכמויות כלשהן ובהתאם למחירים הצעתנו למכרז זה.
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. ידוע לנו כי ועדת המכרזים של המוסד רשאית, על פי שיקול דעתה, להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות חוק חובת המכרזים ותקנותיו.
6. הננו מצהירים, כי אין ולא יהיה באספקה, התקנה ותחזוקת המערכת 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 במערכת ובשירותים המוצעים.

בכבוד רב

חתימה וחותמת

שם מורשה/י החתימה

תאריך



**נספח ט' - נוסח כתב ערבות לקיום תנאי החוזה - ערבות ביצוע
תוגש ע"י הזוכה במכרז בלבד**

תאריך: _____

שם הבנק/חברת הביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות – ערבות ביצוע

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות ויצמן 13

ירושלים

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 75,000 ₪ (במילים: עשרים וחמש אלף ₪) אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז מספר ת(44)2010 לאספקת התקנת ותחזוקת מערכת לניהול תורים והכוננת לקוחות. הסכום הבסיסי המפורט לעיל יהיה צמוד למדד המחירים הכללי לצרכן מתאריך _____ (תאריך תחילת תוקף הערבות).

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו בכתב 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/חב' הביטוח שכתובתו _____
שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך



נספח י': רשימת סניפי המוסד
רשימת סניפים – איזור צפון

15

מס' סניף	סניף ראשי	סניף משנה	כתובת
1	חדרה	חדרה חדש	הלל יפה 7 א'
		אום אל פחם	הכניסה הראשית
		אור עקיבא	רח' הנשיא 6
		זכרון יעקב	הגורן 2 פסגת זכרון
		פרדס חנה	סמילנסקי 13
2	חיפה	חיפה חדש	רח' פלים 8
		קרית חיים	אח"י אילת 50
		קרית חיים דיזל	אח"י אילת 69
		טירת כרמל	מרכז מסחרי חדש
		עוספייה	עוספייה
3	טבריה	חצור - חדש	רח' ההסתדרות 50
		טבריה	אלחדיף 1
		מעיר	מעיר
		צפת	הפלמ"ח 1 בניין בזק
		קרית שמונה	בניין המשביר החדש
4	כרמיאל	כרמיאל	נשיאי ישראל 11
		כרמיאל	רח' נשיאי ישראל 3
5	נהריה	ירכא	ירכא
		נהריה	ויצמן 62
		עכו	גיבורי סיני 5
6	נצרת	נצרת עלית	העמל 1
		נצרת עלית	מרכז מסחרי - ציפורן 3
		נצרת עלית	עצמון 16
		סניף ראשי	א.ת. נצרת המחצבות
		תרדיון	א. התעשייה תרדיון
		שפרעם	314/2
7	עפולה	בית שאן	מרכז רסקו, נוף קדומים 82
		יוקנעם	התמר 6 מ. מסחרי דרוקר
		מגדל העמק	הניצנים 45
		מגדל העמק	הזית 1
		עפולה	ירושלים 4
		עפולה	מנחם אוסישקין 1
8	קריות	קרית אתא	העצמאות 59

רשימת סניפים – אזור מרכז

מס' סניף	סניף ראשי	סניף משנה	כתובת
1	בני ברק	בני ברק	אהרונוביץ 12
2	חולון	חולון חדש	רח' פנחס לבון / ברקת
3	יפו	בת ים	מסריק או זבוטינסקי 2
		יפו	שד' ירושלים 31
		יפו	רח' התקומה 30
4	כפר סבא	כפר-סבא	ברנר 2
		כפר סבא	מרכז שרונה
		הרצליה חדש	רח' בן גוריון 24
5	נתניה	נתניה	רח' הרצל 68
6	פתח תקוה	ראש העין	התעשייה 11
		פתח תקוה	רח' רוטשילד 72
7	ראשלי"צ	ראשלי"צ חדש	רח' ישראל גלילי 5
8	רמלה	בית שמש	רח' הנשיא 8
		קרית ספר	מרכז מסחרי, אבני נור 18
		רמלה	הרצל 59-בית רוחם
		רמלה	דני מס' 11/13
		רעות	מרכז מסחרי



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

מס' סניף	סניף ראשי	סניף משנה	כתובת
9	רמת גן	אור יהודה	רח' הרצל 81
		רמת גן	החשמונאים 15
10	תל-אביב	תל-אביב	רח' יצחק שדה והמסגר 17

רשימת סניפים - אזור דרום

מס' סניף	סניף ראשי	סניף משנה	כתובת
1	אשדוד	אשדוד	הבנים 14
2	אשקלון	אשקלון	רח' הנשיא 97
		שדרות	רח' הגופר 21
3	באר שבע	אופקים	רח' קיבוץ גלויות 1
		אילת	מדין
		באר שבע	שד' רגר 15
		באר שבע	רח' וולפסון 6
		באר שבע	שד' שז"ר 31, בית פריזמה
		באר שבע	שד' שז"ר 21, בית נועם
		דימונה	כיכר ז'בוטינסקי 1
		דימונה (מוקד)	בנין שיא שדרות הנשיא
		ירוחם	אליהו הנביא 3
		מצפה רמון	רח' ציחור 1 (מבנה יביל)
		נתיבות	ירושלים 8
		ערד	רח' התעשייה 9
		רהט	רחבת רהט
4	רחובות	קרית גת	רובע הפרחים
		קרית מלאכי	ראשי 2
		מוקד טלפוני	דרך יבנה 12
		רחובות	פינת אפשטיין 62/רמז 64

רשימת סניפים - אזור ירושלים

מס' סניף	סניף ראשי	סניף משנה	כתובת
1	ירושלים	אבן בטוטא	איבן בטוטא 5
		האחים ישראל	בן סירה 5
		ירושלים	בן שטח 4 ירושלים
		מעלה אדומים	בניין 802/הר מיכור 12
		ירושלים	בן סירא 20
2	משרד ראשי - ירושלים	בית מל"מ	עם ועולמו 8 ג. שאול
		בית התמ"מ	הדפוס 9
		וולפסון	קרית שלום מאיר, דיסקין 9
		מחסן ארצי	א.ת. הרטוב
		בית עומר	רח' הדפוס 22
		כדורי	רח' הצבי פינת ירמיהו
		משרד ראשי	שד' וייצמן 13 ירושלים



נספח יא': נוסח הסכם התקשרות

הסכם

שנחתם ביום _____ בחודש _____ לשנת _____ בירושלים

בין המוסד לביטוח לאומי, משד' ויצמן 13 ירושלים ע"י סמנכ"ל משאבי אנוש ומר איתן קשמון חשב המוסד (להלן - המוסד)

מצד אחד

לבין _____ מרח' _____ (להלן - "הספק")

מצד שני

הואיל: והמוסד מעוניין ברכישת מערכת לניהול תורים והכוונת לקוחות; והואיל: והמוסד פרסם מכרז פומבי מספר ת2010(44) לצורך בחירת ספק לאספקת מערכת לניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל; והואיל: והספק, לאחר שעיין בכל ההנחיות והתנאים במפרט המכרז, הגיש הצעתו במכרז, שצילומה מצ"ב מסומנת כנספח ב' ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה; והואיל: וועדת המכרזים בישיבתה מיום _____ בחרה בספק לאספקת מערכת לניהול תורים והכוונת לקוחות בשירותי קבלת קהל כמפורט בהסכם זה; והואיל: ולאחר מועד פרסום המכרז נמסרו בין הצדדים הבהרות שונות; 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 לספק את השירותים לכל אתרי המוסד בתנאים המפורטים להלן;

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.

1.2. להסכם זה מצורפים הנספחים הבאים:

נספח א' - מפרט הכולל את פרקי המנהלה, והמימוש ונספחיה.

נספח ב' - הצעת הספק

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

נספח ד' - התחייבות לשמירת סודיות.

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



2. הגדרות מונחים

2.1. לצורך הסכם זה יהיו הגדרות המונחים המפורטים להלן כהגדרות לצידם.

מונח	הגדרה
הסכם	הסכם זה על כל נספחיו
מזמין	המוסד לביטוח לאומי ע"י סמנכ"ל משאבי אנוש ואיתן קשמון חשב המוסד וכל מי שהוסמך על ידם
מכרז	מכרז המוסד לביטוח לאומי למערכת לניהול תורים והכוונת לקוחות בשרותי קבלת קהל מספר ת(44)2010
מפרט	חוברת המכרז על כל חלקיו ונספחיו (נספחים א' ו'ב') לרבות מסמכי תשובות והבהרה (נספח ג')
שירותים	כל או חלק, לפי הענין, מהשירותים המפורטים במפרט כולל טובין
לקוח	כל יחידות המוסד לביטוח לאומי אשר אמורות להשתמש במערכת של הספק הזוכה.

3. תקופת ההתקשרות

3.1. הסכם זה יהיה לתקופה של ארבע שנים מיום החתימה על הסכם זה, דהיינו החל מיום _____ 2010 ועד ליום _____. (להלן: "התקופה הראשונה").

3.2. מוסכם על הצדדים כי ששת החודשים הראשונים לתקופה הראשונה יהוו תקופת ניסיון ובסופה מוקנית למוסד האפשרות שלא להמשיך בהתקשרות עפ"י הסכם זה, והספק מוותר מראש על כל טענה ו/או תביעה כלשהי כלפי המוסד בקשר לסיום ההסכם לרבות טענה ו/או תביעה בגין מניעת רווח.

3.3. המוסד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות לארבע תקופות נוספות של שנה כל אחת, וזאת בהודעה לזוכה 30 יום מראש לפני תום תקופת ההתקשרות או תקופת ההארכה. האופציה תמומש בתנאים זהים לתנאי ההתקשרות הראשונה, למעט לעניין המחיר. במחיר בעת מימוש האופציה יעודכן בכפוף לאמור בסעיף 0.14. החלטה על מימוש האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות כאמור בסעיף זה נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

4. הצהרות והתחייבויות הספק

4.1. הספק מצהיר ומאשר בזה כי הוא חותם על הסכם זה לאחר שבחן היטב את המפרט, 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. כן מצהיר בזה הספק כי השירותים עומדים ויעמדו בכל תנאי המכרז על נספחיו השונים.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

- 4.2. 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 במפרט ובהסכם זה, ואלה ימשיכו להיות ברשותו עד מילוי מלא של כל התחייבויותיו על פי הסכם זה.
- 4.3. 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.
- 4.4. 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.
- 4.5. הספק מתחייב לשאת באחריות מלאה לכל פעילות של קבלני משנה מטעמו, אם יהיו כאלה, לרבות לנושא איכות העבודה, לוחות זמנים, נזקים, הפרות וכל נושא אחר המצוי באחריות הספק בקשר לעבודתו עפ"י המכרז וההסכם.
- 4.6. 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 המזמין והמשתמש מכל תביעה ו/או דרישה כאמור בין אם הפרת הוראות דין נעשתה על ידו ובין אם נעשתה על ידי עובד או אחר מטעמו.
- 4.7. 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 בעל זכויות היוצרים, זכויות הפטנטים סודות המסחריים והזכויות האחרות הגלומות במתן השירותים והשימוש בהם על ידי המוסד (להלן – "הזכויות הקנייניות"), ולגבי הזכויות הקנייניות שאינן בבעלות הספק, שיש בידו כל האישורים הדרושים מטעם בעלי הזכויות האמורות כדי לאפשר לו לספק את השירותים ולהתקשר בהסכם זה; 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. 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 עימו פעולה ככל שניתן בעניין זה.

5.2. 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.

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 במחיר ובתהליך שנקבע במסמכי המכרז.

6.2. תנאי תשלום התמורה לספק על ידי המוסד יהיו כמפורט בסעיף 1.4 במפרט. הספק לא יהיה זכאי לכל תשלום או תמורה כלשהיא שאינה תואמת את הדרישות המוגדרות במסמכי המכרז והסכם זה.

7. ערבויות ובטחונות

7.1. להבטחת מילוי התחייבויותיו בהתאם להוראות הסכם זה ימציא הספק, במעמד וכתנאי לחתימת הסכם זה, ערבות ביצוע - ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית צמודה בנוסח המפורט (בנספח ט' במפרט) בסכום של 75,000 ש"ח.

7.2. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן. כשמדד הבסיס יהיה המדד האחרון הידוע במועד החתימת על ההסכם.

7.3. תוקף הערבות – הערבות תהיה בתוקף למשך כל תקופת ההסכם וכל תקופות הארכה בתוספת 90 יום לאחר סיומן.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

- 7.4. הארכת הערבות, מפעם לפעם, תעשה באותם מועדים שהמוסד יודיע על הארכת ההסכם.
- 7.5. המוסד יהא רשאי לחלט את הערבות 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.
- 7.6. 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.
- 7.7. כל העלויות הכרוכות בהוצאת הערבויות האמורות בסעיף זה תחולנה על הספק.
- 7.8. מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא 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 לקבלן 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 במלואו, ולספק ולמועסקים על ידו לא תהינה 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.
- 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 יתוקנו לרבות צווי הרחבה שיוצאו על פי הסכמים אלה ומבלי 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 וכיוצ"ב.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

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

התמורה ותנאי התשלום לפי הסכם זה יהיו כאמור בסעיף 0.14 במפרט ולפי המחירים אשר הוצעו על ידי הזוכה. המוסד לא יהיה חייב לשאת ולא ישא בכל תשלום על פי הסכם זה או הנובע ממנו אלא אם הסכים והתחייב לכך במפורש במסגרת הזמנה מפורטת מטעם המוסד.

10. אחריות לנזקים ושיפוי

10.1. הספק ישא באחריות לכל נזק ישיר 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.
11.2. בטרם יעשה המוסד שימוש בזכותו לקיזוז לפי סעיף זה, יודיע המוסד לספק בכתב בדבר כוונתו לערוך קיזוז.

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

12.3. הספק מתחייב לחתום על התחייבות לשמירת סודיות על פי הנוסח שצורף למפרט (נספח יב') שיהווה נספח ד' להסכם זה וחלק בלתי נפרד ממנו.
12.4. הספק מתחייב לפעול על פי הנחיות המוסד כמוגדר בסעיף 0.17 במפרט בכל הקשור לשמירת סודיות, ובכלל זה להסדרת הבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד נתונים.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

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.

14. הפסקת ההסכם

- 14.1. מבלי לפגוע באמור בסעיף 3 לעיל, המוסד רשאי להפסיק הסכם זה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בהודעה של 60 יום מראש ובכתב.
- 14.2. למרות האמור בסעיף 14.1 לעיל, יהא המוסד רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק צורך בהודעה מוקדמת של 7 ימים מראש, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים המוגדרים בסעיף 0.8.9.2 במפרט.
- 14.3. בכל מקרה של הפסקת ההסכם עם הספק על ידי המוסד, התשלום היחיד ליהא הספק זכאי הינו רק עבור מה שסופק על ידו עד למועד ההפסקה שייקבע על ידי המוסד, ומעבר לכך לא יהא הזוכה זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי נוסף מהמוסד.
- 14.4. 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 יחזיר למוסד כל סכום שהמוסד לא קיבל תמורה עבורו.

15. הפרת ההסכם ותרופות בשל הפרת/ביטול ההסכם

- 15.1. אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו כאמור בסעיפים/בפרקים הבאים בנספח א' להסכם: 0.14, 0.15, פרק 1, וסעיפים 4, 5, 6, 7, 12 ו- 13 בהסכם זה תחשב כהפרה יסודית של ההסכם על כל הנובע מכך.
- 15.2. הפר הספק הסכם זה הפרה יסודית לפי הסכם זה או כהגדרתה בחוק החוזים (תרופות) תשל"א – 1970 או תנאי אחר מתנאי הסכם זה, ולגבי הפרה זו ניתנה לספק ארכה לקיומו והתנאי לא קויים תוך פרק זמן סביר לאחר מתן הארכה, אזי בכל אחד אלו 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 ש"ח.
- 15.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יודגש כי הפרת הוראות חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 על ידי הספק ו/או מי מטעמו לגבי עובד המועסק על ידם לשם ביצוע הסכם זה, מהווה הפרת הסכם.

16. ביטוחים

הזוכה יבטח על חשבונו הוא אצל מבטח מורשה כדין בישראל לטובתו ולטובת המוסד יחדיו מפני נזק



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

ו/או אובדן, העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין תוך כדי ביצוע השירותים שיספק הזוכה למוסד לגופו ו/או לרכושו של כל אדם, לרבות עובדי הזוכה או מי מטעמו, עובדי המוסד וכל אדם אחר הנמצא בשירותו. הזוכה ימציא העתק מן הפוליסה למוסד או לחילופין ימציא למוסד אישור מהמבטח האמור על קיום ביטוחים כנדרש במכרז זה ואשר יכלול את מספרי הפוליסות הרלוונטיות, אם יידרש לכך על ידי המוסד.

17. שונות

- 17.1. הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט הייחודית בכל הקשור לנושאים והעניינים הנוגעים או הקשורים להסכם זה ונספחיו או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהול הסכם זה תהיה לבתי בבתי המשפט המוסמכים בירושלים ויחולו עליו דיני מדינת ישראל בלבד.
- 17.2. הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל חוזה או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה.
- 17.3. כל שינוי בהסכם זה ו/או בנספחיו ייעשה בכתב וייחתם על ידי הצד או הצדדים המקבלים על עצמם התחייבות מכוח אותו שינוי.
- 17.4. 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.
- 17.5. 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.
- 17.6. למען הסר ספק, המוסד לא יהא חייב להזמין טובין בכמויות ובסוגים כל שהם מספק.
- 17.7. מוסכם בין הצדדים כי זכות הקניין בכל הטובין שיספק הספק למוסד על פי הסכם זה, הינם קניינו הבלעדי של המוסד.
- 17.8. כותרות השוליים נקבעו לצורכי הנוחות בלבד ואין לעשות בהן שימוש לפרשנות ההסכם.
- 17.9. ההוצאה התקציבית לביצוע הסכם זה מתוקצבת בתקציב המוסד בסעיף _____ וסעיפים נוספים עפ"י החלטת המוסד.

18. הודעות

כל הודעה אשר יש לתיתה על פי הסכם זה תינתן בכתב באמצעות מסירה ביד או משלוח בדואר רשום בהתאם לכתובות כמצוין במבוא להסכם או כפי שישונו 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.

ולראייה באנו על החתום

הספק

המוסד לביטוח לאומי



תאריך: 2010 / __ / __

לכבוד
המוסד לביטוח לאומי
שד' ויצמן 13
ירושלים

א.ג.ג

הנדון : התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

הואיל ולפי הסכם מיום _____ בחודש _____ שנת 2010 שבין _____ (להלן "הזוכה")
לבין המוסד לביטוח לאומי ("המוסד") מזמין המוסד מהזוכה צרכי משרד ;

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

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

והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי בעבודה במוסד ו/או בקשר אליה יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי
ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בין
ישיר ובין עקיף, השייך למוסד ו/או הנודע למוסד ו/או לפעילויותיו בכל צורה ואופן, לרבות אך מבלי
לגרוע מכלליות האמור, 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 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.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

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 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.
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 לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות 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 העונשין, 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

היום: _____ בחודש: _____ שנת: 2010

שם פרטי ומשפחה: _____ ת.ז. _____

הזוכה: _____

כתובת: _____

חתימה: _____



18 נספח יג': תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה

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

שם מלא _____ חתימה _____ חותמת _____



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

20 נספח טו' - פרטי איש קשר מטעם המציע

תאריך: _____

לכבוד המוסד לביטוח לאומי
רח' ויצמן 13
ירושלים
פקס: 02-6515482

הנדון: פרטי איש קשר למכרז מספר ת(44)2010

במענה לאמור בסעיף 0.3.2 במכרז שבנדון, להלן פרטי איש הקשר מטעמנו, בכל הנוגע למכרז זה.

טבלה 27 – פירוט נתוני איש קשר מטעם המציע.

	שם החברה (המציע)
	מען למכתבים
	דואר אלקטרוני
	טלפון נייד
	טלפון ניח
	פקס
	שם איש קשר ותפקידו
	בחברה
	הערות

בכבוד רב,

חותמת

חתימה



21 נספח טז' – פרטי קבלני משנה

להלן פרטי קבלני משנה למכרז מספר ת(44)2010

	שם החברה (קבלן המשנה), איש קשר וטלפון
	התפקיד המיועד לקבלן המשנה על פי הצעת המציע.
	הערות

	שם החברה (קבלן המשנה), איש קשר וטלפון
	התפקיד המיועד לקבלן המשנה על פי הצעת המציע.
	הערות



נספח יז' – פירוט אופן בחירת ההצעה הזוכה במכרז מספר
ת(44)2010

נוהל בדיקה למערכת ניהול תורים – המוסד לביטוח לאומי

0. מבוא ותהליך בדיקת ההצעות והערכתן

תהליך בחינת ההצעות והערכתן יעשה בארבעה שלבים:

שלב א': בדיקת תנאי הסף – אי עמידה באחד מתנאי הסף תפסול את המציע והוא לא יעבור לשלב הבא.

שלב ב': חישוב ציון האיכות – אי עמידה בציון איכות מינמאלי של 75, המציע לא עובר לשלב הבא. שלב ג': חישוב ציון המחיר.

שלב ד': חישוב הציון הכולל (איכות ומחיר) ודירוג ההצעות

ההצעות יבחנו על פי יחס עלות/איכות. היחס שמקבע הוא: 40% איכות, 60% עלות

מודגש כי נקבע תנאי סף לפיו כל הצעה חייבת לקבל לפחות ציון 75 בכל אחד מענפי האיכות, קרי, לפחות ציון 75 בענף "החברה" וגם לפחות ציון 75 בענף "התאמת הפתרון" וגם לפחות ציון 75 בענף "מימוש הפתרון".

הצעה שלא תעמוד בתנאי הסף הנ"ל, תיפסל.

עקרונות ומרכיבי הבדיקה

תהליך המתואר עוסק בהיערכות לבדיקת ההצעות ובחינתן (הערכתן).

הניקוד יבוצע בהתאם להנחיות הבדיקה המפורטות במסמך זה.

אם תהיינה שאלות מאנשי הצוות למי מהמציעים, תועברנה שאלות הבהרה למציעים, באישור וועדת המכרזים.

לקראת הפגישות עם המציעים, יש להיערך להצגת המערכת, לבדיקת המפרט ולתאימות המענה למפרט.

תהליך ההבהרות

מקורות להערכת צוות הבדיקה את המערכת של המציע יהיו:

- א. הצעת המציע
- ב. פגישה עם המציע
- ג. הבהרות המציע במסגרת פניות אליו בתהליך הבדיקה
- ד. מצגת המציע
- ה. פניות וסיורים אצל לקוחות ללימוד המערכת של המציע

סעיף זה דן בתהליך ההבהרות.



הבהרות מיום הגשת ההצעות ועד לסיום בדיקות האיכות

במשך תקופה זו אשר תימשך מיום קבלת ההצעות, ועד סיום בדיקות האיכות, תתבצענה הפעילויות הבאות:

0.3.2.1 פניות חברי צוות הבדיקה לקבלת הבהרות מהמציעים (באישור וועדת מכרזים)

במשך תקופה זו יתכן ויהיה צורך בקבלת הבהרות המציעים (להצעותיהם) מצד חברי צוות הבדיקה.

- א. הפניה להבהרות תהיה לאיש הקשר אותו הציג המציע בהצעה שהגיש.
- ב. הפניה להבהרות ע"י חברי הצוות תיעשה בדוא"ל לאיש הקשר.

0.3.2.2 קבלת תשובות מהמציעים לפניית חברי צוות הבדיקה

תהליך קבלת והפצת תשובות המציעים יהיה כמתואר להלן:

- א. הבהרות המציעים לשאלות חברי הצוות תועברנה בדוא"ל ע"י איש הקשר בלבד.
- ב. כל ההבהרות יועברו ע"י איש הקשר מהחברה לגב' יהודית גולן מהמוסד, אשר תעביר אותם לחברי צוות הבדיקה.
- ג. תשובות המציעים להבהרות יינתנו תוך פרק זמן של 72 שעות ממועד הפניה (למעט מקרים חריגים ובאישור הגב' יהודית גולן).
- ד. במידת הצורך תתקיים מצגת להבהרת הנושאים השונים ע"י החברה.

פגישות עם מציעים

יתקיימו פגישות פרטניות עם המציעים על מנת ללמוד את המערכת המוצעת על ידם. יש להיערך לפגישות בהתאם.

בכל מקרה בו יבקשו המציעים להציג נושאים נוספים (מעבר להנחיות כאמור), יציגום רק לאחר השלמת הנושאים הנדרשים על-ידי המזמין, ואם יוותר זמן בלוח-הזמנים שנקבע לפגישה.

חומר עזר ומיצגים

המציעים יכינו דוגמאות אמיתיות, של המסמכים הבאים:

- א. מתודולוגית תפעול ותחזוקה
- ב. הצגת המענה לדרישות בהתאם למפורט בפרק 2 במסמך הבקשה להצעות:
 - היישום המוצע על כל מרכיביו
 - הפתרון הטכנולוגי.
 - ניסיון רלבנטי בגופים דומים.
 - תוכנית המימוש, אבני דרך, לוחות זמנים, וכו'.
- ג. דיון פתוח בשאלות ותשובות.



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

בעלי תפקידים

המציעים יציגו את המועמדים לתפקידים המרכזיים בהצעתם, ויאפשרו לאנשי הצוות לראינם. צוות הבדיקה יבקש מראש מהמציע את מי מבעלי התפקידים ברצונו לראיין.

קבלני משנה

פגישה עם קבלני משנה הינה אופציונאלית ותהיה נתונה לשיקולו של הצוות. הצוות יציין אילו מקבלני המשנה יהיה מעוניין לפגוש.

לקוחות מדגם

לקראת הפגישות יציין הצוות את הלקוחות של המציעים אותם הוא מעוניין לפגוש:

א. פגישות וביקור אצל לקוחות מדגם.

ב. ראיונות עם ממליצים.

עקרונות בהנחיות הבדיקה

מסמך זה בהמשך מציג את אופן בדיקת ההצעות תוך פירוט הקריטריונים והמשקולות בכל סעיף אשר נכלל בחישוב ציון האיכות.



שלב א' – בדיקת תנאי סף – רשימת תיוג:

בדיקת עמידתן של ההצעות בתנאים המוקדמים להשתתפות במכרז (תנאי הסף) המוגדרים בסעיף 0.5. מציע אשר הצעתו לא תעמוד באחד מתנאי הסף ייפסל מיידית והצעתו לא תידון בועדת המכרזים.

סעיף	דרישה	עומד בדרישה (כן / לא)	הערות
0.1.1.1	המציע הוא תאגיד הרשום כחברה אצל רשם החברות בישראל		
0.1.1.2	אישור תקף על ניהול ספרים ופנקסי חשבונות, מע"מ ורשימות		
0.1.1.3	המציע הוא הבעלים של תוכנת מדף לניהול תורים והכוונת לקוחות להתקנה על שרת מרכזי מבוסס WEB, או שהמציע הוא נציג בישראל של יצרן תוכנה כאמור, או שהמציע הוא מפיץ מורשה בישראל של התוכנה		
0.1.1.4	המציע הוא בעל ניסיון בארץ של שלוש שנים לפחות בתחום אספקה, התקנה ושירותי אחזקה ותמיכה נלווים למערכות לניהול תורים והכוונת קהל בשרת מרכזי מבוסס WEB		



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף	דרישה	עומד בדרישה (כן / לא)	הערות
0.1.1.5	המערכת המוצעת פועלת בישראל, בייצור, אצל שלושה ארגונים, למעלה משנה, ובהיקף של 20 סניפים לפחות אצל כל לקוח		
0.1.1.6	המערכת המוצעת הופעלה אצל לקוח אחד לפחות, בהיקף של 3,000 פונים ביום לפחות בכלל האתרים/סניפים, ועם 400 משתמשים לפחות בארכיטקטורה של שרת מרכזי, ועמדה בעומס זה בהצלחה במשך שנה אחת לפחות		
0.1.1.7	המציע מעסיק בישראל עשרה עובדים קבועים לפחות, בעלי ותק של שנה ויותר, המתמחים בתחזוקת/פיתוח המערכת כאמור במפרט		
0.1.1.8	המציע הוא בעל היקף עסקים מינימאלי, בתחום מערכות ממוחשבות לניהול תורים בכל אחת משנות המס 2007, 2008 ו- 2009 בהיקף של 3 מיליון ₪ לפחות לפני מע"מ		



שלב ב' – בדיקת תצהירים ומסמכים – רשימת תיוג:

סעיף	דרישה	עומד בדרישה (כן / לא)	הערות
1	העתק תעודת רישום על היות המציע תאגיד הרשום ברשם החברות		
2	המציע חייב להיות עוסק מורשה המנהל ספרים כחוק		
3	ערבות הגשה		
4	הצהרה על מחזור עסקי והיקף לקוחות		
5	היעדר הרשעות בעבירות לפי חוק עובדים זרים		
6	אישור התאגדות ומורשי חתימה		
7	אישור מורשי חתימה		
8	התחייבות לתשלומים סוציאליים		
9	העסקת עובדים בהתאם לחקיקה		
10	הצהרת המציע		
11	ערבות ביצוע		
12	הסכם התקשרות (טייטה) חתום		
13	הצהרת סודיות		
14	עסק בשליטת אישה		



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

סעיף	דרישה	עומד בדרישה (כן / לא)	הערות
15	הצהרת כמות עובדים		
16	רשימת סעיפים חסויים		
17	פרטי איש קשר מטעם המציע		



מוסף א' (תהליך הבדיקה) – טופס הנחיה לבדיקת מנהל הפרויקט

חברה:

שם מנהל הפרויקט:

הערכת מנהל הפרויקט תתבסס על בסיס קורות החיים שלו, ראיון אישי ופניה לממליץ. הציון הכללי למנהל הפרויקט יתבסס על התרשמות אנשי הצוות ומתן ציון בהתאם לסרגל שהוגדר לעיל וכן מהציון הכללי של הלקוח למנהל הפרויקט (ממוצע הציון על פי פרמטרים)

משקל	מרכיב
75%	הערכת הצוות למנהל הפרויקט (ציון בין 0-100) $A =$
25%	הערכת הלקוח למנהל הפרויקט (ציון בין 0-100) $B =$
	הציון הכללי יחושב: $A*0.75 + B*0.25$

הערכת לקוח על מנהל הפרויקט			
שם הלקוח:			
כמות משתמשים:			
כמות סניפים:			
10 – גבוה	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	1 – נמוך	1. מקצועיות בניהול הפרויקט?
10 – גבוה	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	1 – נמוך	2. קשר בינאישי ויחסי אנוש?
10 – גבוה	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	1 – נמוך	3. תכנון פרטני של היישום?
10 – גבוה	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	1 – נמוך	4. עמידה בל"ז?
10 – גבוה	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	1 – נמוך	5. עמידה בתקציב?
10 – גבוה	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	1 – נמוך	6. שביעות רצון כללית מניהול הפרויקט?
			ציון ממוצע של הלקוח למנהל הפרויקט
הציון של הלקוח למנהל הפרויקט יחושב על פי הציון הממוצע שניתן בכל פרמטר (על ידי כל לקוח) / חלקי 6. את התוצאה יש להכפיל ב-100			



מוסף ב' (תהליך הבדיקה) – טופס הנחיה לבדיקת מנהל השרות/תמיכה

חברה:

שם מנהל השרות/תמיכה:

הערכת מנהל השרות והתמיכה תבסס על בסיס קורות החיים שלו, ראיון אישי ופניה לממליץ. הציון הכללי למנהל השרות והתמיכה יתבסס על התרשמות אנשי הצוות ומתן ציון בהתאם לסרגל שהוגדר לעיל וכן מהציון הכללי של הלקוח (ממוצע הציון על פי פרמטרים)

משקל	מרכיב
75%	הערכת הצוות למנהל השרות והתמיכה (ציון בין 0-100) A =
25%	הערכת הלקוח למנהל השרות והתמיכה (ציון בין 0-100) B =
	הציון הכללי יחושב: $A*0.75 + B*0.25$

הערכת לקוח על מנהל השרות/תמיכה			
שם הלקוח:			
כמות משתמשים:			
כמות סניפים:			
10 – גבוה	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	10 – נמוך	7. מקצועיות בניהול ההתקנות?
10 – גבוה	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	10 – נמוך	8. קשר בינאישי ויחסי אנוש?
10 – גבוה	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	10 – נמוך	9. תכנון פרטני של ההתקנות?
10 – גבוה	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	10 – נמוך	10. מידת ההיכרות עם המערכת?
10 – גבוה	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	10 – נמוך	11. יכולת לתת מענה לבעיות?
10 – גבוה	10 9 8 7 6 5 4 3 2 1	10 – נמוך	12. שביעות רצון כללית מניהול השרות והתמיכה?
			ציון ממוצע של הלקוח למנהל הפרויקט
הציון של הלקוח למנהל השרות והתמיכה יחושב על פי הציון הממוצע שניתן בכל פרמטר (על ידי כל לקוח) /חלקי 6. את התוצאה יש להכפיל ב-100			



המוסד לביטוח לאומי - מינהל משאבי אנוש

שלב ג' – מפ"ל לבדיקת המכרז

לעיון במפ"ל (קובץ אקסל) יש ללחוץ על הקישורית המופיעה באינטרנט בגוף מודעת מכרז זה.