



בנק ישראל

חטיבת משאבי אנוש ומינהל

אגף הרכש

מכרז פומבי ממוכן דו שלבי מספר 36/17

לאספקת שירותי מענה קולי

מסמך זה הינו רכוש בנק ישראל, כל הזכויות שמורות ©

המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל, ולא יעשה בו שימוש מלא, או חלקי, לכל מטרה שהיא מלבד מענה על מכרז זה

1.	כללי	4
2.	לוח זמנים לאספקת השירותים	5
3.	תנאי הסף להשתתפות במכרז	5
4.	מסמכים שיש לצרף למסמכי ההצעה	6
5.	רישום להשתתפות במכרז ואופן הגשת הצעות	7
6.	בחינת ההצעות ובחירת ההצעה הזוכה	8
7.	מצגים והתחייבויות של המציע	11
8.	הבהרות	12
9.	דיון עם המשתתפים, פגמים בהצעות ותיקון הצעות	13
10.	הזכות שלא לבחור בהצעה	14
11.	הודעת הזכייה ותקפות ההצעות	15
12.	אחריות להוצאות והיעדר פיצוי	16
13.	גילוי מידע ועיון בהצעה	16
14.	סודיות	18
15.	בדיקות ביטחוניות ואחרות	18
16.	הודעות	19
17.	סמכות שיפוט	19
נספח א'1		20
תצהיר המציע		20
ניסיון המציע		23
פרטי מוקד התמיכה		24
תיאור המערכת		25
נספח א3-טופס רישום למכרז		26
חלק ב-כתב ההצעה הכספית		27
נספח ב1- טבלאות המחירים		29
חלק ג - הסכם		30
1.	מבוא ונספחים	31
2.	הצהרות והתחייבויות החברה	31
3.	אספקת השירותים	32
4.	לוחות זמנים לאספקת השירותים	33
5.	התמורה	34
6.	תקופת ההתקשרות	35
7.	בעלות במסמכים וזכויות יוצרים	35
8.	היעדר יחסי עובד מעביד	36
9.	אחריות ושיפוי בניזקין	36
10.	ביטוח	37

38.....	בדיקות ביטחוניות	11.
38.....	בטיחות וגהות	12.
39.....	ניגוד עניינים	13.
39.....	שמירת סודיות	14.
40.....	הפסקת אספקת השירותים	15.
40.....	ערבות ביצוע	16.
40.....	חילוט הערבות	17.
41.....	הפרות	18.
41.....	פיצוי מוסכם	19.
42.....	עיכוב, קיזוז	20.
42.....	מלוא ההסכם	21.
42.....	סמכות מקומית	22.
42.....	המחאת ההסכם	23.
42.....	שונות	24.
44.....	נספח ג1	
46.....	נספח ג2	
49.....	נספח ג3	
50.....	חלק ד': מסמך הגדרת השירותים (המיפרט)	
52.....	נספח ד'1	
56.....	נספח ד'2	



מכרז פומבי ממוכן דו שלבי מספר 36/17 לאספקת שירותי מענה קולי

חלק א - נוהל המכרז ותנאיו

- 1. כללי**
 - 1.1 בנק ישראל (להלן: "**הבנק**") מזמין בזה הצעות לאספקת שירותי מענה קולי לציבור הרחב (להלן: "**מערכת המענה הקולי**" או "**המערכת**"), הכול על פי האיפיון המתואר במסמך הגדרת השירותים, המצ"ב כחלק ד' למסמכי המכרז (להלן: "**המיפרט**") וכמתואר להלן.
 - 1.2 תקופת ההתקשרות במכרז זה היא שלוש שנים, כפוף לאפשרות הבנק בהסכם ההתקשרות לקצר את תקופת ההתקשרות. כמו כן, הבנק רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות מעת לעת, ובסה"כ עד שלוש שנים נוספות.
 - 1.3 הבנק רשאי לרכוש בתקופת ההסכם שירותים נוספים מהזוכה בהתאם לזכויות ברירה המפורטות בהסכם ההתקשרות, והזוכה במכרז מתחייב לספק לבנק גם שירותים נוספים אלו במהלך תקופת ההתקשרות.
 - 1.4 יובהר, כי אין הבנק מתחייב במכרז זה לרכוש את כל השירותים המפורטים במיפרט, ורכישתם של אלה תישקל בהתאם לצרכי הבנק ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי והמוחלט. הבנק יהיה רשאי להגדיל או להקטין את היקף השירותים או הטובין שיירכשו, והתמורה שתשולם על ידו תגדל או תקטן בהתאם למחירי ההצעה. החלטת הבנק כאמור יכול שתיעשה בטרם ההתקשרות עם הזוכה ויכול שתיעשה במהלך תקופת ההתקשרות.
 - 1.5 הבנק יהיה רשאי לרכוש מהספק מוצרים ושירותים שאינם מפורטים בכתב ההצעה, בתמורה שתסוכם מראש בין הצדדים.
- 1.6 מסמכי המכרז**

למכרז זה ארבעה חלקים, שכל אחד מהם מהווה חלק בלתי נפרד ממנו, כלהלן:

חלק א: נוהל המכרז ותנאיו

- נספח א1 לחלק זה: תצהיר המציע
נספח א2 לחלק זה: מידע הנדרש להוכחת העמידה בתנאי סף ואיכות ההצעה
נספח א3 לחלק זה: טופס הרישום למכרז במערכת המכרזים האלקטרונית

חלק ב: כתב ההצעה הכספית

חלק ג: הסכם

נספח ג1 לחלק זה: התחייבות הזוכה ועובדיו לשמירת סודיות

נספח ג2 לחלק זה: אישור על קיום ביטוחים

נספח ג3 לחלק זה: נוסח הערבות הבנקאית הנדרשת

חלק ד: הגדרת השירותים (המיפרט)

נספח ד1 לחלק זה: פירוט הדרישות במסגרת השירות השוטף

נספח ד2 לחלק זה: תמלול המוקדים הקיימים כיום בבנק ישראל

1.7 לוח הזמנים למכרז

לוח הזמנים למכרז יהיה כדלקמן:

המועד האחרון להגשת שאלות הבהרה: **יום חמישי, 23 בנובמבר 2017, בשעה**

12:00 (להלן: "המועד האחרון להגשת השאלות הבהרה").

המועד האחרון להגשת ההצעות: **יום שלישי, 5 בדצמבר 2017, בשעה 12:00**

(להלן: "המועד האחרון להגשת ההצעות").

1.8 תוקף ההצעה: **180** יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות.

1.9 איש הקשר מטעם הבנק לכל עניין הקשור למכרז:

שם: טלי בן משה

טלפון: 02-6552128

פקס: 02-6669002

כתובת דוא"ל: tenders@boi.org.il

1.10 במכרז זה, "בעל עניין" ו"בעלי שליטה" - כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח –

1968. "נושא משרה" – כהגדרתו בחוק החברות, התשנ"ט – 1999.

2. לוח זמנים לאספקת השירותים

מתן השירותים יחל במהלך ינואר 2018. למרות האמור מובהר, כי הבנק רשאי לדחות או

להקדים את מועד תחילת מתן השירותים, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי

שתהא עליו חובת הנמקה ושימוע, והזוכה יפעל בהתאם לכך מבלי שיעלה כל טענה או

תביעה או דרישה ומבלי שיהא זכאי לתמורה נוספת כלשהי.

3. תנאי הסף להשתתפות במכרז

רשאי להשתתף במכרז כל גורם אשר עומד במועד האחרון להגשת ההצעות בכל הדרישות המפורטות להלן:

3.1 המציע הוא אזרח ישראל, או תאגיד המאוגד כדין בישראל, וברשותו כל האישורים והתצהירים הדרושים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

3.2 למציע ניסיון באספקת שירותי מענה קולי בשני ארגונים לפחות, בכל ארגון במשך שלוש שנים לפחות, במהלך חמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, עם כמות פניות חודשית ממוצעת של 40,000 פניות לפחות.

3.3 המערכת המוצעת עומדת בדרישות אבטחת המידע הבאות:

3.3.1 המידע הנשמר במערכת מוצפן.

- 3.3.2 מתקיימת סריקה תקופתית של קבצי הלוג וניטור הלוגים של גישות למערכת.
- 3.3.3 נדרשת הזדהות עם שם משתמש וסיסמא לצורך התחברות למערכת.
- 3.4 לכל רכיבי המערכת המוצעת מתקיימת שרידות מקומית ללא STOF – Single Point Of Failure.
- 3.5 המציע מחזיק מוקד תמיכה הפועל 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, למעט ביום כיפור.
4. **מסמכים שיש לצרף למסמכי ההצעה**
- כל מציע יגיש לבנק את הצעתו, כשהיא כוללת את המסמכים והמידע שלהלן, כשהם תקפים, נכונים ומאומתים (לפי העניין) למועד הגשת ההצעה, וחתומים בכל דף בראשי תיבות על ידי בעל הסמכות לחייב את המציע בצירוף חותמת המציע, פרט לחתימה על הסכם ההתקשרות חלק ג למסמכי המכרז בו נדרשת גם חתימה מלאה בסופו. יש להקפיד על הגשת המסמכים, לפי הסדר הבא:
- 4.1 את כל חלקי המכרז חתומים, כדלקמן:
- 4.1.1 **חלק א** למסמכי המכרז (מסמך זה - נוהל המכרז ותנאיו) על כלל נספחיו, לרבות נספחים א' עד א'4, לאחר שמולאו בהם כל הפרטים הנדרשים.
- 4.1.2 **חלק ב** (כתב ההצעה הכספית) על כל נספחיו, לאחר שמולאו בו כל הפרטים הנדרשים, כשחתימת המציע עליו מאושרת על ידי עו"ד או רו"ח כנדרש.
- 4.1.3 **חלק ג** (הסכם) על כלל נספחיו, לרבות חתימה מלאה בסופו בצירוף חותמת המציע, כשחתימת המציע עליו מאושרת על ידי עו"ד כנדרש.
- 4.1.4 יודגש: בשלב זה אין צורך למלא פרטים ולהחתים את נספח ג' (אישור עריכת ביטוחים) או את נספח ג'3 להסכם (ערבות בנקאית), אלא יש לצרף להצעה מבלי שמולאו הפרטים. רק בתום המכרז וההכרזה על הזוכה, הזוכה יידרש להמציאם לבנק.
- 4.1.5 למען הסר כל ספק, מובהר, כי המציע לא יהיה רשאי להכניס כל שינוי או תיקון בהסכם ונספחיו, ולעניין זה ראו סעיף 9 להלן.
- 4.1.6 חלק ד (המיפרט).
- 4.2 **מכתבי הבהרה** ששלח הבנק למציעים (ככל ויהיו כאלה).
- 4.3 **מסמכים המעידים על עמידת המציע בתנאי הסף** - המציע יגיש במסגרת הצעתו את כל החומר הרלוונטי ככל הנדרש להוכחת התקיימותם של תנאי הסף, ובכלל זה נספחים א'1 ו-א'2 לחלק א של מסמכי המכרז. יש לצרף לנספח מסמך המתאר את המערכת המוצעת, כמפורט בנספח.
- 4.4 **מסמכים להוכחת איכות המציע ולהוכחת איכות ההצעה** - המציע יגיש במסגרת הצעתו את כל החומר הרלוונטי ככל הנדרש להוכחת איכות המציע ואיכות ההצעה, ובכלל זה פרופיל של המציע, נספח א'2 לחלק א של מסמכי המכרז ומסמך המתאר את המערכת המוצעת.

- 4.5 **מסמכים נוספים** - היה המציע תאגיד, יצורפו :
- 4.5.1 אישור עדכני על רישום המציע במרשם המתנהל על פי דין (כגון רשם התאגידים), לגבי תאגידים מסוגו.
- 4.5.2 מסמכי ההתאגדות העדכניים של המציע בצירוף אישור עו"ד על תקפותם, על היות המציע תאגיד קיים ועל היות החתומים בשמו על מסמכי המכרז רשאים לחייב את המציע בחתימתם.
- 4.5.3 אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, בדבר ניהול פנקסי חשבוניות ורשומות.
- 4.5.4 אם המציע הוא עסק בשליטת אישה, אישור והתצהיר הנדרשים בהתאם לסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.
- 4.6 למען הסר כל ספק מובהר בזה במפורש, כי מציע אשר לא יצרף להצעתו את אחד המסמכים המפורטים לעיל ו/או לא ימלא אחר ההוראות שפורטו לעיל בדבר אופן הגשת המסמכים ו/או ינקוב בפרט אשר יתברר כלא מדויק ו/או שאינו אמיתי, רשאי הבנק, אך לא חייב, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה, שלא לקבל את הצעתו, גם אם תהיה זו ההצעה הזולה ביותר או ההצעה שזכתה בציון הגבוה ביותר, וכן יהיה רשאי הבנק, אך לא חייב, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה, לאפשר למציע לתקן את הפגם שנפל בהצעתו.
5. **רישום להשתתפות במכרז ואופן הגשת הצעות**
- 5.1 המכרז ינוהל כמכרז ממוכן לפי תקנה 19ג לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג – 1993 (להלן: **"תקנות חובת המכרזים"**). ההצעות למכרז יוגשו למערכת המכרזים האלקטרונית, עד המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.
- 5.2 לשם שימוש במערכת המכרזים האלקטרונית, על המציע להצטייד מראש בטוקן או בכרטיס חכם, שישמשו אותו לצורך ההזדהות (להלן: **"אמצעי ההזדהות"**). עלות הנפקת אמצעי ההזדהות, כולל כל האביזרים הנלווים אליו לצורך הפעלתו התקינה, תהיה על חשבון המציע. הנפקת אמצעי ההזדהות תיעשה באמצעות גוף שהוסמך לכך על ידי משרד המשפטים וממשלת ישראל, רשימת הגורמים המאושרים נגישה באתר משרד המשפטים במרשתת, בכתובת :
- www.justice.gov.il/Units/ilita/subjects/HatimaElectronic/MeidaMeRashamCA/Pages/Gor_mim.aspx
- 5.3 ההשתתפות במכרז דורשת הרשמה מראש במערכת המכרזים האלקטרונית (להלן: **"הרישום למכרז"**). לצורך הרישום למכרז על המציע למלא את טופס הרישום למכרז, המצורף כנספח א4 למסמכי המכרז. בטופס יש למלא את פרטי מורשה החתימה מטעם המציע המחזיק באמצעי ההזדהות. את טופס הרישום למכרז יש לשלוח בדוא"ל לכתובת bankofisrael@esv.co.il.
- 5.4 לאחר ביצוע הרישום למכרז יקבל המציע ממרכז התמיכה וההדרכה של חברת ESV (להלן: **"מרכז התמיכה וההדרכה"**) הודעת דוא"ל ובה אישור על ביצוע הרישום. אם

לא יתקבל אישור כאמור, על המציע להתקשר למרכז התמיכה וההדרכה ולוודא כי בוצע רישום שלו במערכת. באחריות המציע לוודא מספיק זמן מראש כי הרישום בוצע כהלכה וכי הוא מצליח להיכנס למערכת המכרזים האלקטרונית לשם עבודה תקינה בה.

5.5 על המציעים להקדים ולהירשם למכרז, מאחר ורק מציע שנרשם מראש והצטייד באמצעי ההזדהות כנדרש יוכל להיכנס למערכת ולהגיש את הצעתו במכרז. לא תתקבל טענה כי בשל תקלה טכנית כלשהי, לרבות חוסר זמינות של מרכז התמיכה וההדרכה בביצוע הרישום, נמנע מהמציע להגיש את הצעתו במועד. הבנק ממליץ למציעים להצטייד באמצעי ההזדהות ולבצע את הליך הרישום למכרז לפחות שני ימי עבודה טרם המועד האחרון להגשת ההצעות.

5.6 לאחר קבלת האישור על ביצוע הרישום על המציע להיכנס לאתר האינטרנט של חברת ESV בכתובת <https://etender.evision.co.il/app/publish.htm> ולהוריד משם למחשבו את מערכת המכרזים האלקטרונית.

5.7 לא תתאפשר כניסה של מציע למערכת המכרזים האלקטרונית מיותר מאשר מחשב אחד.

5.8 לצורך הגשת ההצעה יש לסרוק את כל המסמכים המפורטים בסעיף 4 לעיל, כשהם חתומים על ידי בעל סמכות לחייב את המציע, ולטעון אותם לתוך מערכת המכרזים האלקטרונית. מובהר, כי יש לטעון למערכת כל חלק או נספח או מסמכים אחרים באופן נפרד, וכן כי גודל כל קובץ שמבקשים להטעין למערכת לא יעלה על 5 MB.

5.9 בסיום תהליך הגשת ההצעה לתיבת המכרזים האלקטרונית, יקבל המציע אישור על הגשת ההצעה, בציון מספר אסמכתא. מומלץ למציעים לשמור אישור זה לצורך מעקב ובקרה.

5.10 מובהר בזאת, כי במכרז תשתתפנה רק הצעות אשר במועד האחרון להגשת ההצעות תימצאנה במלואן במערכת המכרזים האלקטרונית. מערכת המכרזים האלקטרונית תינעל באופן אוטומטי במועד האחרון להגשת ההצעות, גם אם במועד זה המציע עדיין מחובר למערכת ומצוי בתוכה. על כן, מומלץ למציעים להיכנס למערכת המכרזים האלקטרונית מספיק זמן מראש כדי שלא לאחר בהגשת ההצעות עקב עיכובים ותקלות שונות, לרבות בתחום המחשוב.

5.11 לצורך קבלת סיוע טכני בכל הקשור לרישום במערכת המכרזים האלקטרונית ולהגשת ההצעות באמצעותה ניתן לפנות למרכז התמיכה וההדרכה בטלפון: 03-5386676, בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 עד 17:00 ובימים ו' ובערבי חג בין השעות 08:00 עד 13:30.

6. בחינת ההצעות ובחירת ההצעה הזוכה

6.1 המשקלות לבחירת ההצעה הזוכה יהיו: 40% איכות ו-60% מחיר.

6.2 ההצעות תובאנה בפני ועדת המכרזים של הבנק (להלן: "ועדת המכרזים"). תהליך בחינת ההצעות והערכתן ייעשה במספר שלבים:
שלב א: בדיקה של עמידת ההצעות בתנאי הסף

שלב ב: בדיקה של איכות ההצעות וחישוב ציוני האיכות

שלב ג: חישוב ציוני המחיר

שלב ד: חישוב הציונים הכוללים (איכות ומחיר) ודירוג ההצעות

6.3 על אף האמור, רשאי הבנק להחליט להתחיל בבדיקת איכות ההצעה (שלב ב) לפני הכרעה בדבר עמידה בתנאי סף, או לאחד את בדיקת שלבים א+ב, וקבלת הכרעה בשניהם יחד.

6.4 שלב א: בדיקת העמידה של ההצעות בתנאי הסף

6.4.1 ועדת המכרזים, או מי שימונה לכך על ידה, תבדוק אם ההצעה עומדת בתנאי הסף, כפי שהוגדרו במסמכי המכרז. הצעה שלא תעמוד באיזה מתנאי הסף תיפסל, ולא תעבור לבחינה בשלבים הבאים של המכרז.

6.4.2 במידה וההצעה מורכבת לפי כללי המכרז ממספר הצעות חלופיות, רשאי הבנק לפסול רק חלק מההצעה ולא את ההצעה כולה, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי ובלא חובת הנמקה.

6.4.3 מציע שהצעתו נפסלה, יקבל הודעה על כך במועד פסילת ההצעה או בסיום ההליך המכרזי (לאחר בחירת הזוכה), על פי שיקול דעתו המוחלט של הבנק, והמציע מוותר מראש על כל טענה, דרישה או תביעה בעניין זה.

6.5 שלב ב': בדיקת איכות ההצעות וחישוב ציוני האיכות

6.5.1 לצורך חישוב ציוני האיכות ועדת המכרזים תמנה צוות בדיקה מטעמה, אשר רשאי, בין היתר, לבקר אצל לקוחות להם סיפק או מספק המציע שירותים, לשוחח עם מי מהם, או לבקש לבחון את איכות מתן השירותים בכל דרך אחרת שימצא לנכון. צוות הבדיקה יעניק ציונים לכל מציע על פי הפרמטרים המפורטים להלן. הבנק רשאי להורות לצוות הבדיקה לבצע בדיקה כאמור, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה.

6.5.2 ציון האיכות הכולל יתקבל כסכום הנקודות שתקבל ההצעה ברכיבים המפורטים בטבלה להלן:

הרכיב	פירוט	הניקוד
1.	ניסיון נוסף בגין כל ארגון נוסף לו סיפק המציע שירותי מענה קולי במשך שלוש שנים לפחות במהלך חמש השנים האחרונות, עם כמות פניות ממוצעת של 40,000 בחודש לפחות, , מעבר לשני (2) הארגונים הנדרשים בתנאי הסף, תקבל ההצעה 5 נקודות עד למקסימום של 25 נקודות בגין חמישה ארגונים נוספים או יותר.	25
2.	המלצות חברי צוות הבדיקה יפנו, על פי שיקול דעתם, ללקוח אחד לפחות לו סיפק המציע שירותי מענה קולי, מרשימת הלקוחות המפורטת בנספח א'2, ויבקשו מהם המלצות אודות המציע והשירותים המוצעים על ידו, בין היתר, בנושאים הבאים: מקצועיות, איכות השירותים, עמידה בלוחות זמנים, יחסי העבודה בין הלקוחות לחברה התרשמות כללית וכו'. להצעה יוענקו עד 25 נקודות בהתאם להמלצות שתתקבלנה, על פי התרשמות	25

	חברי צוות הבדיקה.	
25	אבטחת המידע חברי צוות הבדיקה יבחנו, על סמך מסמכי ההצעה, כיצד מאוחסן ומועבר המידע הנשלח מהבנק לספק לצורך מתן השירות, בהתחשב בפרמטרים הבאים: 3.1. אופן שמירת המידע: במתחם לוגי יעודי או עם מידע של לקוחות אחרים או מערכות אחרות. 3.2. אמצעי ההזדהות הנדרשים לגישה למידע מעבר לנדרש בתנאי הסף בסעיף 3.3 לעיל. 3.3. אמצעי הגנה פריפריאליים למידע מעבר לנדרש בתנאי הסף בסעיף 3.3 לעיל. 3.4. ביצוע בדיקות וניסויי פגיעות תקופתיים על ידי גורם חיצוני. 3.5. קיום מערכות לזיהוי אנומליות. להצעה יוענקו עד 25 נקודות, עד 5 נקודות בגין כל סעיף, על פי התרשמות חברי צוות הבדיקה.	3
25	שרידות המערכות חברי צוות הבדיקה יבחנו את רמת השרידות של מערכות הספק, בהתחשב בפרמטרים הבאים: 4.1. שלמות מנגנוני גיבוי למערכות (עד 9 נק'). 4.2. שרידות בין אתרים של הספק (עד 8 נק'). 4.3. שרידות ברמת קווי הטלפון או הצירים המשמשים את המערכות (עד 8 נק'). להצעה יוענקו עד 25 נקודות על פי התרשמות חברי צוות הבדיקה.	4
100	סה"כ	

6.5.3 **ציון האיכות המינימאלי, הוא סה"כ 70 נקודות מתוך 100 נקודות אפשריות (70%). הצעה שתקבל פחות מציון זה תיפסל, ולא תעבור לבחינה בשלבים הבאים של המכרז (בכפוף לאמור בסעיף 6.7 לעיל).**

6.5.4 **במקום בו נלקח בחשבון במסגרת איכות ההצעה כאמור לעיל, ניסיון קודם או המלצות של המציע, הבנק רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להביא בחשבון גם ניסיון קודם, חיובי או שלילי, שקיים לבנק עם המציע, אם קיים.**

6.6 **שלב ג: חישוב ציוני המחיר**

6.6.1 **ציון המחיר מהווה 60% מהציון הכולל.**

6.6.2 **מחיר ההצעה יורכב מהרכיבים המפורטים בחלק ב למסמכי המכרז, וכמוסבר שם.**

6.6.3 ציון המחיר להצעה יחושב על ידי חלוקת מחיר ההצעה הזולה ביותר במחיר ההצעה הנבחנת, והכפלת התוצאה ב- 100. כך יתקבל ציון 100 (מקסימלי) להצעה הזולה ביותר וציונים יחסיים קטנים מ- 100 להצעות האחרות:

$\text{ציון מחיר} = \frac{100 \times \text{מחיר ההצעה הזולה ביותר}}{\text{מחיר ההצעה הנבחנת}}$
--

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

6.7.1 הציון הכולל במכרז (איכות ומחיר) יחושב עבור כל אחת מההצעות על ידי שקלול ציון האיכות וציון המחיר, באופן הבא:

$\text{הציון הכולל} = \frac{(40 \times \text{ציון האיכות}) + (60 \times \text{ציון המחיר})}{100}$

6.7.2 ההצעה בעלת הציון הכולל הגבוה ביותר תדורג ראשונה, זאת שלאחריה תדורג שניה, וכן הלאה. ההצעה שדורגה ראשונה תוכרז כזוכה במכרז, בכפוף לאמור בסעיפים 10 ו-11 להלן.

7. מצגים והתחייבויות של המציע

בעצם הגשת הצעתו המציע מצהיר ומתחייב כלפי הבנק, כדלקמן:

7.1 הוא מכיר היטב את הדין הישראלי ואת כל הדרישות החלות על המציעים או הזוכים במכרז, לרבות את דיני המכרזים החלים בישראל, ואת כל הדינים ההוראות ודרישות הרישום והרישוי החלים על המציעים ו/או הזוכים במכרז, ככל שחלים.

7.2 הוא עומד בדרישות תקנה 6(א) לתקנות חובת המכרזים.

7.3 הוא ראה ובדק את כל מסמכי המכרז ואת כל הנתונים הרלבנטיים, מכל סוג ומין שהוא, בקשר עם המכרז או בקשר עם השירותים או בקשר עם הצעתו, וכי ביצע את כל הבדיקות הרלוונטיות בקשר לכך באופן עצמאי על פי שיקול דעתו הבלעדי וכי הגיש את הצעתו מבלי שהסתמך על כל מידע שניתן לו, אם ניתן, על ידי הבנק או מי מטעמו שלא במסגרת מסמכי המכרז, וכן מגיש את הצעתו על בסיס האמור, ומתוך הבנה והסכמה לכל תנאי המכרז ולאופן בו תיבחר ההצעה הזוכה. מציע שהגיש הצעה יהיה מנוע מלטעון כי לא היה מודע או לא הבין פרט כלשהו הקשור למכרז או לתנאיו או לשירותים או כי הוא הסתמך באופן כלשהו על דבר או מצג שנעשה על ידי הבנק או מי מטעמו.

7.4 הוא מביע את הסכמתו לכל תנאי המכרז ולכל האמור במסמכי המכרז על כל חלקיו ונספחיו, והוא מצהיר ומתחייב, כי אין לו ולא תהיה לו או למי מטעמו כל טענה או דרישה או תביעה מכל מין וסוג, כנגד או בקשר עם איזה מתנאי המכרז.

7.5 הוא מתחייב כי ווידא לפני הגשת הצעתו, כי הגורם המסחרי שינפיק עבורו את כתב הערבות שנוסח נספח ג3 (נוסח הערבות הבנקאית הנדרשת) מקובל עליו, וכן ווידא מול סוכן הביטוח שלו שנוסח נספח ג2 (אישור עריכת ביטוחים) מקובל על חברת הביטוח שלו. המציע מתחייב כי לאחר הזכייה הוא ימציא מסמכים אלו בנוסחם כאמור במסמכי המכרז, ללא שינויים או הסתייגויות מהותיים.

- 7.6 הוא לא הגיש יותר מהצעה אחת במכרז.
- 7.7 הוא מתחייב כי לכל אורך ההליך המכרזי לא יצר ולא יצור קשר עם גורמים המעניקים שירותים לבנק בקשר עם הפרויקט או מכרז זה.
- 7.8 הוא מתחייב כי המציע, בעל ענין בו וכל גוף שהמציע הוא בעל ענין בו, וכל מי מטעמו של אחד מהם, לא פעלו ולא יפעלו לתיאום הצעתו של המציע עם הצעת מציע אחר כלשהו, בכל אופן שהוא, לרבות החלפת מידע, הערות או הבנות.
- 7.9 אין מניעה לפי כל דין או הסכם שהמציע ישתתף במכרז ויבצע ויקיים את כל התחייבויותיו שבהסכם המצורף כחלק ג למסמכי המכרז, ואין אפשרות או חשש לניגוד עניינים, ישיר או עקיף, בין ענייני המציע ובעלי השליטה בו, לבין אספקת השירותים על ידי המציע.
- 7.10 למציע, בעלי שליטה ונושאי משרה בו, או לעובדים שייקחו חלק במתן השירותים אין קרובי משפחה מדרגה ראשונה המועסקים בבנק, במידה ומועסקים קרובי משפחה מדרגה ראשונה בבנק ישראל, על המציע לציין עובדה זו באופן ברור ומפורש בתצהיר נספח א1.
- 8. הבהרות**
- 8.1 על המציע לבדוק את מסמכי המכרז השונים ביסודיות. אם ימצא המציע אי בהירויות, סתירות או אי התאמות בין מסמכי המכרז, או לא יבין פרט כלשהו מהכתוב בהם, חובה עליו לפנות לבנק ולפרט את הדברים בכתב.
- 8.2 פנייה בשאלות הבהרה ובה פירוט כאמור וכל שאלה אחרת בקשר עם ההליך תימסר לבנק לא יאוחר מהמועד הנקוב בסעיף 1.7 לעיל. מציע אשר לא יפנה לקבלת הבהרות בתוך המועד האמור, יהיה מנוע מלטעון בעתיד כל טענה בדבר אי בהירות, סתירה, או אי התאמה במסמכי ההליך.
- 8.3 שאלות ההבהרה יש להפנות בכתב בלבד, **באמצעות משלוח קובץ מסוג Word** לבנק אשר יהיה מסודר בהתאם לסדר הסעיפים במכרז, ויצוין בו ביחס לכל הבהרה המתבקשת, לאיזה חלק ולאיזה סעיף במכרז היא מתבקשת. קבצי ההבהרות יישלחו לכתובת הדוא"ל: tenders@boi.org.il, וזאת עד למועד הנקוב בסעיף 1.7 לעיל. על הפונה לוודא אישור קבלת המייל באמצעות דואר חוזר מהבנק או טלפונית עם איש הקשר מטעם עורך המכרז, אשר פרטיו נקובים בסעיף 1.9 לעיל.
- 8.4 הבנק אינו מחויב לנוסח השאלה, ובכלל זה רשאי, בעת ניסוח תשובות ההבהרה שישלחו למציעים, לקצר נוסח של שאלה או לנסחה מחדש, ככל שהדבר נדרש לדעתו.
- 8.5 הבנק רשאי לפרסם הבהרות גם בעניינים שלא הופנתה לגביהם שאלה הבהרה ספציפית, ובכל מועד בו יחפוץ.
- 8.6 המענה לשאלות ההבהרה ייעשה בכתב, בשפה העברית. הבנק ישלח באמצעות הדואר האלקטרוני עותק מכל תשובה שניתנה על ידו לכלל הגורמים שפנו בשאלות הבהרה, ואם נערך כנס מציעים - למי שלקח בו חלק, וכן יפרסמם באתר האינטרנט של הבנק, וזאת מבלי לזהות את הפונה. הבנק אינו חייב לענות על כל השאלות שנשאלו או על

חלקי שאלה שנשאלה, לרבות אם סבר, כי התשובה מובנת מאליה, או כי התשובה לשאלה שלילית או כי השאלה אינה אלא הצעה לשינוי המכרז או לתיקונו ולא בקשה להבהרת תוכנו.

8.7 יובהר כי הבהרות, תיקונים או שינויים כלשהם שיעשו בקשר עם המכרז לא יחייבו את הבנק אלא אם נערכו בכתב על ידי מי שהבנק הסמיך לצורך כך. כל תשובה שלא תינתן בכתב, לא תיצור עילה למציע כלפי הבנק או מי מטעמו ולא תהווה בסיס לטענת השתק או מניעות כלפי הבנק. מסמכי הבהרה או תיקון כאמור יהיו מחייבים ויחשבו כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ובחזקת תנאי מתנאיו. המציעים נדרשים לצרף את מסמכי ההבהרה להצעה שיגישו לבנק, כאשר הם חתומים על ידי בעל הסמכות לחייב את המציע, כאמור לעיל.

8.8 עם הגשת הצעתו במכרז, מצהיר המציע כי הייתה לו הזדמנות לקבל כל הבהרה או הסבר לצורך הגשת הצעתו וכי הגיש את הצעתו על בסיס זה ולא יהיו לו טענות בכל הנוגע לנוסח המכרז ותנאיו ויהיה מנוע מלטעון טענות כלפיהם. בכל מקרה של סתירה, אי התאמה או אי בהירות בין מסמכי המכרז או בהם, הבנק יקבע את הפרשנות המחייבת. סתירות, אי התאמות ואי בהירויות בין הוראות שונות יפורשו באופן המרחיב את חובות המציע ואת זכויות הבנק. למציע לא תהא כל טענה או תביעה, כלפי הבנק או מי מטעמו, הנובעת מהפרשנות שבחר הבנק.

9. **דיון עם המשתתפים, פגמים בהצעות ותיקון הצעות**

9.1 ההצעות תיבחנה על פי המידע אשר יועבר על ידי המציעים. על מנת שההצעות תקבלנה את המשקל הראוי להן, המציעים נדרשים לתת פירוט נרחב על הצעתם. עם זאת, הבנק רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה, בין בכתב ובין בעל פה, בכל שלב במכרז, ובין בשלב אחד ובין במספר שלבים, לדון עם מציע בפרטי הצעתו, לבקש הבהרות לגביה, לבקש שהמציע יופיע בפניה, ולבקש מהמציעים שהצעותיהם נמצאו מתאימות, בין אם מדובר במציע בודד ובין אם מדובר במספר מציעים (לרבות עם חלק מהמציעים בלבד) להשלים, לתקן ו/או להתאים את הצעותיהם.

9.2 המציע לא יוסיף, יתנה או ישנה מתנאי המכרז. במידה ועל אף האמור, התגלה פגם בהצעת המציע לרבות תוספת, חוסר, שינוי או הסתייגות בין בגוף המסמכים בין במסמכים נלווים ובין בדרך אחרת, ינהג הבנק בהתאם לשיקול דעתו המוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה או שימוע, והוא רשאי, בין היתר, לפסול את ההצעה או לבקש את תיקונה, או להתעלם מכל שינוי, תוספת או הסתייגות כאמור ולראותם כאילו לא נעשו. בהגשת הצעתו מסכים המציע שהבנק יהיה רשאי לפעול כאמור והמציע מוותר מראש על כל טענה או דרישה בענין זה.

9.3 למען הסר ספק מובהר ומודגש במפורש, כי אין בסמכות שבסעיף זה כדי לחייב את הבנק לבוא בדברים עם המציעים על מנת לאפשר להם לתקן את הצעותיהם בכל דרך שהיא מהאמור במסמכי המכרז, או כדי לאפשר למציע לחזור בו מפרט מפרטי הצעתו.

- 9.4 לאחר הגשת ההצעות יתכן שהבנק, באמצעות אגף הרכש, יפנה בכתב למציעים או מי מהם, בבקשה להבהיר, להשלים, לתקן או להתאים פרטים בהצעתם, אולם לא יהיה בכך כדי ללמד על כשרות ההצעה שהוגשה או על התרת ההבהרה, ההשלמה, התיקון או ההתאמה, לפי העניין, אלא ככל שיאושרו על ידי הבנק, באמצעות ועדת המכרזים כאמור לעיל.
- 9.5 לאחר קביעת הזוכה, רשאי הבנק לבוא עמו בדברים ולנהל עמו משא ומתן במטרה לשפר או לתקן את הצעתו. מבלי לגרוע מהאמור, רשאי הזוכה במכרז, לאחר זכייתו ואף לאחר החתימה על ההסכם עמו, להציע שינויים או שיפורים ביחס למפרטי המכרז וההסכם, אשר להערכתו יוזילו את מחירי השירותים ויובילו להפחתת המחיר הנדרש על ידו ו/או לשיפור וייעול. על אף האמור יודגש כי הבנק אינו חייב לבחון או לדון בהצעה לשינוי או שיפור כאמור, וכן הוא רשאי לדחות הצעה כאמור ללא מתן כל הנמקה, או להתנות את הסכמתו בכל תנאי שיראה לו, והכל, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה או שימוע. הבנק באמצעות ועדת המכרזים רשאי לשנות פרט מהותי בהסכם שייחתם או נחתם עם הזוכה במכרז, בהתקיים התנאים לכך בדין.
- 10. הזכות שלא לבחור בהצעה**
- 10.1 הבנק שומר לעצמו את הזכות לערוך למציע בדיקות ביטחוניות ו/או כלכליות, כפי שימצא לנכון. אי עמידה בבדיקות אלה, על פי שיקול דעת הבנק, תפסול את המציע ללא קשר לניקוד שיקבל או למחיר הצעתו.
- 10.2 הבנק, לפי שיקול דעתו הבלעדי ובשים לב למכלול נסיבות העניין, יהיה רשאי, אך לא חייב, לפסול מציע במכרז, אשר הוצהרו על ידו או נמצאו בעניינו, עבירות פליליות משמעותיות, שלדעת הבנק יתכן שיש להן השפעה על ביצוע השירותים במכרז.
- 10.3 הבנק רשאי שלא לבחור בהצעה שקבלה את הציון הכולל הגבוה ביותר או בהצעה בה הוצע המחיר הנמוך ביותר, או באיזה מן ההצעות האחרות, בפרט אך לא רק, בשל כך שלבנק יש חשש ממשי כי המציע לא יעמוד בהתחייבויותיו לבנק (לרבות עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי, הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, או שקיים חשש אחר לתיפקודו באם יזכה במכרז) או כי ההצעה אינה כדאית כלכלית למציע או אם ההצעה נראית כהצעה תכסיסנית או אם מציע ההצעה נכשל בבדיקות כלכליות או ביטחוניות אשר יבחר לערוך הבנק, או אם ההצעה חורגת מהתקציב שיעד הבנק לפרויקט, והכל לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של הבנק וללא שתהא עליו חובת הנמקה או שימוע.
- 10.4 הבנק רשאי להתנות את הזכייה בתנאים, ללא חובת הנמקה, ואת הזכות לממש רק חלק מהמכרז או מהיקף השירותים, בהתאם לתקציב שאושר, או להגדיל את היקף השירותים, על פי שיקול דעתו, ובכל מקרה למציע לא תהיה כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הבנק או כל מי מטעמו.

10.5 לא בחר הבנק באף אחת מההצעות, יהיה הבנק רשאי לבטל את המכרז ולפרסמו מחדש, הן באותה מתכונת והן בשינויים שיראה לנכון, או לא לפרסמו כלל, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי.

11. הודעת הזכייה ותקפות ההצעות

11.1 הזוכה יקבל מאגף הרכש של הבנק הודעה על זכיית הצעתו במכרז, ובה דרישה להשלים פרטים ו/או מסמכים ככל שנדרש על ידי הבנק, כתנאי מתלה לתחילת ההתקשרות. על הזוכה להעביר לבנק בתוך 7 ימי עבודה מקבלת ההודעה את כל הדרוש לצורך חתימה על ההסכם, ובכלל זה:

11.1.1 טופס אישור על קיום ביטוחים (נספח ג2 להסכם).

11.1.2 ערבות בנקאית (נספח ג3 להסכם).

11.1.3 טופס פרטי ספק הכולל אסמכתא מתאימה מהבנק המסחרי בו מנהל המציע את חשבונו.

11.1.4 במידה והבנק פירסם במסגרת הליך ההבהרות תיקונים להסכם ההתקשרות, אך לא פירסם מהדורה מעודכנת להסכם, המציע יחתום על הסכם מעודכן לאחר קבלת הודעת הזכייה.

11.1.5 כל מסמך אחר שיידרש על ידי הבנק, לרבות כזה הנדרש לצורך חתימה על ההסכם.

11.2 הודעת הזכייה במכרז תהיה בכתב, תיחתם על ידי אגף הרכש של הבנק, ותחייב את הזוכה. שום הודעה אחרת, בין בכתב ובין בעל-פה, לא תחייב את הבנק ולא תהווה כל טענת השתק או מניעות כלפי הבנק.

11.3 למען הסר ספק, מובהר בזאת במפורש, כי לא יראו את הודעת הזכייה כקיבול של הצעת הזוכה, והקיבול יעשה רק עם חתימת הבנק על ההסכם לאחר מילוי כל הדרישות מהזוכה כאמור במסמכי המכרז. אולם, הגשת ההצעה וחתימת המציע על גבי ההסכם כחלק ממסמכי ההצעה, מהווים הצעה בלתי הדירה, שהמציע אינו יכול לחזור בו ממנה, ובלבד שההצעה עדיין בתוקף כאמור בסעיף 1.8.

11.4 הבנק יהיה רשאי, אך לא חייב, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להאריך את המועד להמצאת הפרטים כאמור בסעיף 11.1 לעיל. לא המציא הזוכה את המסמכים כאמור, והבנק נתן בפני הזוכה התראה על אי עמידתו במועד כאמור, רשאי הבנק לראות בזוכה כמי שנסוג בו מהצעתו במכרז, ויעמוד לבנק כל סעד בעניין זה על פי כל דין ו/או על פי מסמכי המכרז, לרבות, אך לא רק, ביטול זכייתו, והכרזת מציע אחר כזוכה.

11.5 לאחר שהושלמו כל הדרישות המקדמיות כמפורט במסמכי המכרז, ייחתם ההסכם על ידי הבנק, ויועברו אל הזוכה ההסכם החתום והזמנת רכש מתאימה, המאושרת על ידי אגף הרכש של הבנק. רק לאחר קבלת הזמנת הרכש יהיה הזוכה רשאי להתחיל במתן השירותים לבנק, והכל בהתאם למועד שיקבע על ידי הבנק לתחילת השירותים כאמור בסעיף 2 לעיל, אליו הזוכה מחוייב להיערך.

11.6 נחתם ההסכם עם הזוכה במכרז, יהיה הזוכה מנוע מלטעון לקיומה של כל זכות או חובה בהתבסס על מידע, הבטחה, התחייבות, מצג, הצעה, הבנה, פרסום, פרוטוקול, דיון או הצהרה שנעשו מחוץ להסכם, בין בכתב ובין בעל-פה, בין לפני שנחתם ההסכם ובין לאחר שנחתם.

11.7 הצעות המציעים יהיו תקפות לפרק הזמן הנקוב בסעיף 1.8 לעיל, אף אם ניתנה הודעת זכייה במכרז קודם למועד זה. זאת, בין היתר, למקרה שהזוכה לא יעמוד בתנאי כלשהו מתנאי המכרז או הציג מצג מוטעה שהיווה שיקול לזכייתו או שלא ימלא את ההסכם שייחתם עם הבנק, או מכל סיבה אחרת שהיא זכייתו או ההסכם שנחתם עמו, יבוטלו. אם יבוטלו הזכייה או ההסכם כאמור, הבנק יהיה רשאי להתקשר עם המציע שהצעתו דורגה במקום השני, ואם יסרב מציע זה להתקשר עם הבנק, יהיה הבנק רשאי לפנות למציע שהצעתו דורגה במקום השלישי וכך הלאה. מובהר כי אין בסמכות זו של הבנק כדי להטיל חובה כלשהי על הבנק להתקשר עם הצעה או הצעות שדורגו על ידו מלבד ההצעה הזוכה או לגרוע מזכותו לבטל את המכרז או לנהוג בכל דרך אחרת על פי כל דין בנסיבות העניין. הבנק רשאי גם לדרוש מכל מציע את הארכת תוקף הצעתו עד למועד אשר ייקבע על ידו והמציע יפעל בהתאם.

12. אחריות להוצאות והיעדר פיצוי

12.1 מובהר, כי כל ההוצאות, מכל מין וסוג, הכרוכות בהכנת הצעה למכרז או הקשורות למכרז יהיו על חשבון המציע, ללא כל קשר לתוצאות המכרז.

12.2 למציע לא תהיה כל זכות, מכל מין וסוג שהיא, לשיפוי או תשלום או השתתפות מהבנק, או מכל גורם מטעמו (לרבות מי מעובדיו, שלוחיו או נציגיו) על כל נזק או הוצאה, מכל מין וסוג, שיישא המציע או מי מטעמו בשל כל טעם או עילה, בגין או בקשר עם המכרז, לרבות קיומו, הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו או בעקבות אי קבלת הצעת המציע.

12.3 מובהר בזאת, כי הבנק רשאי לבטל את המכרז, כולו או חלק ממנו, וכן לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו, שינוי או צמצום של השירותים או היקפם, לרבות עיכובם או הפסקתם, באופן מלא או חלקי, למועד או באופן קבוע - והכל - בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, מבלי שתהא עליו חובת הנמקה כלשהי, ומבלי שיהא עליו לפצות או לשפות את המציע בגין כל הוצאה או נזק (ישיר או עקיף) שנשא בו.

12.4 לזוכה לא תהיה כל זכות תביעה בגין אי מימוש הזכייה, חלקה או בכלל. זכייה במכרז זה אינה מבטיחה בלעדיות לזוכה במתן השירותים לבנק, כולם או חלקם.

13. גילוי מידע ועיון בהצעה

13.1 הבנק או מי מטעמו רשאים לדרוש מהמציע לגלות פרטים מלאים ומדויקים בדבר זהותו, עסקיו, מבנה ההון שלו, מקורות המימון שלו, וכן כל מידע אחר שלדעתו יש עניין בגילוי, וכן מידע כאמור ביחס לכל בעל ענין במציע במישרין או בעקיפין. מציע

אשר נמנע מלמסור לבנק את המידע הדרוש או מסר מידע לא נכון, רשאי הבנק שלא לדון בהצעתו או לפוסלה.

13.2 הבנק שומר לעצמו את הזכות לוודא גם ממקורותיו את אמיתות המידע שימסור המציע. בהגשת הבקשה יראו את המציע ואת כל בעלי העניין בו כמסכימים לכך שהבנק יקבל לגביהם מידע הקשור למכרז, מרשויות המדינה, לרבות מכל רשות וגוף הפועלים על פי דין, והם מתחייבים לחתום על כל מסמך שיתבקש מהם לצורך כך. כן רשאי הבנק ליצור קשר עם לקוחות או קבלני המשנה של המציע, או לערוך ביקור באתרי המציע או לקוחותיו, לצורך אימות נתונים, וזאת בכל שלבי המכרז או לאחר בחירת המציע כזוכה.

13.3 זכה המציע, ולאחר זכייתו התברר לבנק כי הוא נמנע מלמסור מידע נכון או מסר מידע חלקי בלבד, או מידע מטעה, רשאי הבנק לבטל את זכייתו מעיקרא ולהתקשר עם מי שימצא לנכון לאספקת השירותים או לקבל כל החלטה אחרת על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, מבלי שהמציע יהא זכאי לפיצוי או החזר הוצאות כלשהו ומבלי לגרוע מזכויותיו של הבנק כלפי המציע בשל התנהגותו כאמור.

13.4 המציע חייב לעדכן בכתב את הבנק ללא דיחוי בכל שינוי אשר יחול, אם יחול, במידע שמסר במסגרת או בקשר עם המכרז.

13.5 בהתאם לדין, מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין במסמכים שונים ובהצעת הזוכה במכרז, לאחר החלטה סופית של ועדת המכרזים בדבר ההצעה הזוכה.

13.6 בהגשת הצעתו מסכים המציע, כי הצעתו תעמוד במלואה, על כל חלקיה ונספחיה, לעיונם של יתר המציעים במכרז. אם לדעת המציע קיימים בהצעה סודות מסחריים או מקצועיים אשר יש להשאירם חסויים, יצרף המציע להצעתו (במסגרת תצהירו בנספח 1א) פירוט בדבר חלקים אלה בהצעתו ואת הנימוקים לסודיותם. בחר המציע לציין לגבי פרט בהצעתו שיש להשאירו חסוי כאמור, רשאי הבנק, רק בשל כך, למנוע מאותו מציע עיון בפרט מקביל בהצעה הזוכה.

13.7 יובהר, כי על אף האמור לעיל הבנק יהיה רשאי, וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי, להציג בפני מציעים שלא זכו במכרז או בפני צדדים שלישיים, כל מסמך אשר להערכתו אינו מהווה סוד מקצועי או מסחרי והוא דרוש על מנת לעמוד בדרישות הדין, ולמציע לא תהיה כל טענה או דרישה או תביעה כנגד הבנק או מי מטעמו בקשר לכך.

13.8 הבנק רשאי לקבוע הסדרי סודיות מיוחדים, בין ככלל ובין לגבי נושאים מסוימים, אם תבוא בקשה כזאת מצד מציע, אולם הוא לא חייב לעשות כן. הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט של הבנק ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה או שימוע. בכל מקרה לא תישמע כלפי הבנק כל טענה או דרישה או תביעה בקשר לכך. כמו כן, במקרה שהבנק יהא סבור, לרבות בשל התנגדות של מציע אחר, כי קיים ספק כלשהו בשאלה האם לגלות מידע כאמור, יהא הבנק רשאי להימנע מלגלות כל מידע כאמור, כל עוד לא ניתן צו בית משפט לפי פניית המעוניין בגילוי.

13.9 על אף האמור לעיל, מובהר כי לצרכי בדיקת ההצעות ומתן השירותים, הבנק יעביר את הצעות המציעים, באופן מלא או חלקי או כתוצר מעובד, לגורמים שונים, לרבות אך לא רק ליועצים מטעמו, ובהגשת הצעתו מסכים המציע שכל חלקי הצעתו, לרבות כאלה המכילים לדעתו סוד מסחרי או מקצועי, יועברו לעיון כאמור על ידי הבנק.

13.10 הבנק רשאי להתנות את העיון בתשלום הוצאותיו הכרוכות בו.

14. סודיות

14.1 בקבלת מסמכי המכרז המציע וכן מי שקיבל את מסמכי המכרז ולא הגיש הצעה (בסעיף זה שניהם יחד יכוננו "המציע"), מתחייבים שלא למסור או להעביר לכל אדם אחר כל מידע, מרשם, מסמך או מידע או נתון שנמסר לו על ידי הבנק או מי מטעמו לצורך או בקשר למכרז זה, או שנוצרו על ידו במהלך הכנת ההצעה. האמור לא יחול על מידע שהוא נחלת הכלל, או מידע המחויב בגילוי על פי חוק או צו של רשות מוסמכת, או מידע שפותח באופן עצמאי בטרם קיבל המציע את מסמכי המכרז, או מידע שהתקבל מצד שלישי כדין ללא הפרת חובת סודיות.

14.2 לשם מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה, מתחייב המציע, לדאוג לשמירת סודיות כאמור גם מצד עובדיו וכל מי מטעמו.

14.3 המציע מתחייב לציית לכל הוראה של הבנק בנוגע לשמירת סודיות.

14.4 כל מסמכי המכרז הם רכוש הבנק והם מושאלים למציע לשם הכנת הצעתו והגשתה בלבד. אין המציע רשאי להעתיק מסמכים אלה או להשתמש בהם לכל מטרה אחרת. לא הגיש המציע הצעה, או קיבל הודעה מהבנק כי לא זכה במכרז, יחזיר המציע את מסמכי המכרז במלואם, אם נדרש לעשות כן על ידי הבנק, ולא ישמור אצלו כל העתק, צילום, העתק מגנטי, אופטי או כל העתק אחר של מסמכי המכרז או חומר שנוצר על ידו במהלך הכנת ההצעה.

14.5 המציע מתחייב שלא לעשות כל שימוש פומבי בשם הבנק או בהתקשרות עמו, לרבות ברשת האינטרנט, ללא אישור הבנק מראש ובכתב.

15. בדיקות ביטחוניות ואחרות

15.1 בתוך 3 ימי עבודה מקבלת הודעת הזכייה, יעביר הזוכה ליחידת הביטחון של הבנק את שמות העובדים מטעמו שמיועדים ליתן את השירותים בבנק. עובדים אלו יתייצבו לבדיקות הביטחון במשרדי יחידת הביטחון של הבנק בתוך 7 ימי עבודה מקבלת ההודעה על הזכייה במכרז.

15.2 הזוכה במכרז, עובדיו וכל מי מטעמו אשר ייתנו שירותים לבנק, יעברו בדיקות ביטחוניות לפי שיקול דעתו הבלעדי של הבנק, כאמור בהסכם ההתקשרות חלק ג למסמכי המכרז. הזוכה מתחייב לשתף פעולה עם הבנק על מנת לבצע את תהליך הבדיקה הביטחונית במהירות וביעילות.

15.3 מבלי לגרוע מהאמור בהסכם ההתקשרות ובסעיף זה, הבנק יהיה רשאי לדרוש החלפת עובדים של הזוכה במכרז בעובדים אחרים, ללא מתן נימוק ועל-פי שיקול דעתו הבלעדי, לרבות (אך מבלי למעט) בשל סיבות ביטחוניות והזוכה ייענה לכל

דרישה כאמור, באופן מידי ומלא, מבלי שתהא לו או למי מטעמו זכות או טענה כלשהי כלפי הבנק או כל מי מטעמו.

15.4 לעניין סעיף זה - בדיקות ביטחוניות לרבות בדיקות מהימנות.

16. הודעות

16.1 כל מציע יציין **בנספח א1** - תצהיר המציע את שמו של נציגו בכל הקשור למכרז, מספר הטלפון והפקסימיליה שלו, כתובתו וכתובת הדואר האלקטרוני שלו לצורך קבלת הודעות בכל הקשור למכרז.

16.2 הודעות תשלחנה בדואר רשום, במסירה ביד, בפקסימיליה או בדואר אלקטרוני. הודעה שנשלחה בדואר תחשב כאילו הגיעה ליעדה תוך שלושה ימי עסקים מיום המשלוח. הודעה שנמסרה ביד תיחשב כאילו הגיעה ליעדה ביום העסקים הראשון שלאחר מסירתה. הודעה שנשלחה בפקסימיליה תחשב כאילו נתקבלה על ידי הצד האחר ביום העסקים הראשון שלאחר תאריך אישור משלוח ממוכן המאשר שההודעה הגיעה ליעדה באורח תקין ובכפוף לכך שקבלתה אומתה בטלפון. הודעה שנשלחה בדואר אלקטרוני תחשב כאילו הגיעה ליעדה רק לאחר קבלת דואר אלקטרוני חוזר (לא אוטומטי) המאשר את קבלת ההודעה.

17. סמכות שיפוט

הסמכות הבלעדית לדון בכל תובענה שעילתה במכרז זה וההסכם שייחתם עם הזוכה בו מכוחו, נתונה אך ורק לבית המשפט המוסמך בירושלים, בהתאם לסמכות העניינית.

בכבוד רב,

טלי בן משה

אגף הרכש – בנק ישראל

מכרז פומבי ממוכן מס' 36/17

נספח א'1

תצהיר המציע

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מספר _____, לאחר שהוזהרתי כחוק כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת, בכתב, כדלקמן:

שמי ומס' תעודת הזהות שלי הם כאמור לעיל ואני מגיש את התצהיר בשמי ובשם המציע _____ ח.פ.ח.צ. _____ (להלן: "המציע"), בה אני אחד ממורשי החתימה.

איש הקשר מטעם המציע למכרז זה הוא: שם _____; תפקיד _____ טלפון _____ במשרד _____; טלפון נייד _____; כתובת דוא"ל _____.

עמידה בתנאי סף: הנני מצהיר כי קראתי את מלוא תנאי הסף של המכרז, כפי שפורסמו על ידי הבנק, ואם עודכנו על ידי הבנק באתר האינטרנט, את תנאי הסף הסופיים והמחייבים של המכרז, ולאחר שבחנתי אותם ואת משמעותם, הנני מצהיר כי המציע והצעתו עומדים בכל תנאי הסף במכרז.

הרשעות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום: הנני מצהיר כי המציע וכל בעל זיקה למציע, לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים ו/או חוק שכר מינימום; ואם הורשעו ביותר משתי עבירות כאמור – כי חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

לעניין סעיף זה:

"בעל זיקה", "הורשע" ו-"עבירה", כהגדרתם בסעיף 22 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

"חוק שכר מינימום" - חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.

"חוק עובדים זרים" - חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991.

"חוק הגברת האכיפה של דיני העבודה" - חוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.

הרשעות אחרות: הנני מצהיר כי המציע לא הורשע בעבירה שנקבע שיש עימה קלון או בעבירה על דיני המס של מדינת ישראל (כגון אי העברת ניכויים ואי דיווח לרשויות המס), זולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א-1981 ביחס להרשעה כאמור, וכן כי במועד הגשת ההצעות במכרז לא הוגש כנגדו כתב אישום ולא מתנהלת כנגדו חקירה בחשד לביצוע עבירות כאמור. אם המציע הינו תאגיד – הנני מצהיר כי למיטב ידיעתי ולאחר בדיקה, כל האמור בסעיף זה לעיל נכון גם ביחס לבעלי השליטה ונושאי המשרה במציע. ידוע לנו כי הבנק - לפי שיקול דעתו הבלעדי – ובשים לב למכלול נסיבות הענין, יחליט אם לפסול מציע אשר הוצהר על ידו או נמצאו לגביו או לגבי בעלי שליטה או נושאי משרה בו, עבירות כאמור לעיל.

ככל שקיימות הרשעות, כתבי אישום או חקירות כאמור לעיל, הנני מצרף פירוט אודותיהם כנספח לתצהיר זה. [אי הגשת נספח לתצהיר יובן הדבר כהעדר כל הנ"ל]

שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות: ככל שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") חלות על המציע, הריני מצהיר כי הוא מקיים אותן, ובמידה והוא מעסיק (כמשמעות מונח זה בחוק שוויון זכויות) יותר מ- 100 עובדים נכון למועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, המציע מצהיר ומתחייב גם כדלקמן: (1) כי יפנה

למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן, או לחילופין (2) כי פנה בעבר למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ואם קיבל ממנו הנחיות בעניין – פעל ליישומן.

המציע מצהיר ומתחייב בזאת, כי ככל שסעיף 9 לחוק שוויון זכויות חל עליו, הוא יעביר העתק מתצהיר זה, למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות עם הבנק.

העדר מניעה או ניגוד עניינים: אין מניעה לפי כל דין או הסכם שהמציע ישתתף במכרז ויבצע ויקיים את כל התחייבויותיו שבהסכם המצורף כחלק ג' למסמכי המכרז, ואין אפשרות או חשש לניגוד עניינים, ישיר או עקיף, בין ענייני המציע ובעלי השליטה בו, לבין אספקת השירותים על ידי המציע.

קירבה למועסקים בבנק ישראל: למציע, לבעלי שליטה ונושאי משרה בו, או לעובדים שייקחו חלק במתן השירותים, אין קרובי משפחה מדרגה ראשונה המועסקים בבנק ישראל, למעט כמפורט להלן: *להעדר פירוט יובן כהעדר קשרי משפחה כאמור*

סוד מסחרי או מקצועי: המציע מצהיר כי אין בהצעתו סוד מסחרי או מקצועי כאמור בסעיף 13 לנהל, למעט כמפורט להלן: *להעדר פירוט יובן כהעדר סוד מסחרי או מקצועי. אם המציע טוען לסוד שכזה, עליו לנמק את עמדתו. ניתן לצרף כנספח לתצהיר*: *להעדר*

המציע אינו חברת כח אדם - כהגדרתה בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כח אדם, התשנ"ו-1996.

אין בתצהיר זה כדי לגרוע מכל יתר הצהרות המציע המופיעות במסמכי המכרז, לרבות סעיף 7 לחלק א' למסמכי המכרז.

המציע מסכים, שההצהרה תיחשב כהרשאה לבנק, באשר למציע בלבד, לפנות למשטרת ישראל ו/או לכל גוף או רשות הפועלים על פי דין, לרבות משרד המשפטים, לקבלת אישור לנכונותה. כן מסכים המציע שהבנק יהיה רשאי לפנות אליו בדרישה שימציא לו הרשאה מאת בעלי השליטה ו/או נושאי המשרה בו, שהבנק יקבל אודותם מידע מהמרשם הפלילי, והבנק יהיה רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי לפסול מציע שלא יספק את הדרישה כאמור.

בתצהיר זה, "בעלי שליטה" - כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968. "נושא משרה" - כהגדרתו בחוק החברות, התשנ"ט – 1999.

הנני מצהיר כי החתימה המופיעה להלן היא חתימתי וכי תוכן תצהירי-אמת.

שם המציע	תאריך	חותמת וחתימה
----------	-------	--------------

אישור

אני הח"מ, _____, עו"ד (מ.ר. _____), מאשר/ת כי בתאריך _____ הופיע בפני, במשרדי ברחוב _____ מר/גב' _____ שזיהה עצמו על-ידי ת.ז. _____ מס' _____ / המוכר לי אישית, שהינו מורשה חתימה של המציע ומוסמך לחייבו בחתימתו, ולאחר שהזהרתי אותו, כי עליו להצהיר את האמת, וכי יהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

חתימה

חותמת

נספח א2- מידע הנדרש להוכחת עמידה בתנאי הסף ואיכות ההצעה

ניסיון המציע

בטבלה שלהלן יש לפרט ארגונים להם סיפק המציע שירותי מענה קולי במשך שלוש שנים לפחות בשלוש השנים במשך חמש השנים שקדמו לפרסום המכרז, בהיקף של 40,000 פניות חודשיות לפחות בכל ארגון.

לצורך הוכחת העמידה בתנאי הסף יש לפרט ניסיון בשני ארגונים לפחות.

לצורך ציון האיכות ניתן לפרט ניסיון נוסף בארגונים נוספים.

#	שם הארגון	מס' פניות בחודש	מועד מתן השירות	שם איש קשר אצל הלקוח, תפקיד ומס' טלפון עדכני

תאריך

חותמת

חתימה

פרטי מוקד התמיכה

לצורך עמידה בתנאי הסף על המציע להחזיק מוקד תמיכה הפועל 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, למעט ביום כיפור.
בטבלה שלהלן יש לציין את פרטי ההתקשרות עם המוקד.

טלפון	פקס	דוא"ל	כתובת	פרטי איש הקשר (שם מלא + טלפון נייד)	ימי ושעות פעילות המוקד

תאריך

חותמת

חתימה

תיאור המערכת

יש לצרף מסמך המתאר את המערכת, לרבות בנושאים הבאים :

1. תיאור ארכיטקטורה של המערכת.
2. רמות אבטחת המידע :
 - 2.1 כיצד מתבצעת הצפנה של המידע at rest ובהעברה בין מערכות.
 - 2.2 אופן שמירת המידע : במתחם לוגי יעודי או עם מידע של לקוחות אחרים או מערכות אחרות.
 - 2.3 אמצעי ההזדהות הנדרשים לגישה למידע.
 - 2.4 אמצעי הגנה פריפריאליים למידע.
 - 2.5 האם מתבצעים בדיקות וניסויי פגישות תקופתיים.
 - 2.6 לוגים של גישות למערכת וניטורם.
 - 2.7 קיום מערכות לזיהוי אנומליות.
3. רמת השרידות של מערכות הספק המשמשות את השירות :
 - 3.1 שרידות מקומית.
 - 3.2 שלמות מנגנוני גיבוי למערכת.
 - 3.3 שרידות בין אתרים של הספק.
 - 3.4 שרידות ברמת קווי הטלפון או הצירים המשמשים את המערכת.

נספח א3-טופס רישום למכרז

	שם חברה מלא (עברית)
	שם חברה מלא (לועזית)
	ח.פ./ע.מ.
	שם נציג המציע (עברית) (*)
	שם נציג המציע (לועזית)
	מס' טלפון משרדי
	מס' טלפון נייד
	תעודת זהות
	כתובת דוא"ל
	שם החברה המנפיקה את אמצעי ההזדהות
	הערות

(*) הגורם שעל שמו הונפק אמצעי ההזדהות (כרטיס חכם או טוקן)

ניתן לספק פרטים של עד שני נציגים חלופיים – יש למלא טופס נפרד לכל נציג



**מכרז פומבי ממוכן דו שלבי מספר 36/17
לאספקת שירותי מענה קולי**

חלק ב- כתב ההצעה הכספית

- שם המציע: _____ מס' ת.ז. / ח.פ.: _____ (להלן: "המציע")
כתובת המציע: _____
סוג התארגנות (חברה, עמותה, ע.מ): _____ תאריך התארגנות: _____
אני החתום מטה, _____ ת.ז. _____, הנני
ממלא תפקיד של _____ אצל המציע, אני אחד ממורשי
החתימה במציע ומוסמך בשם המציע לחתום על מסמכי המכרז, לרבות כתב הצעה זה, ועל
ההסכם עם הבנק. לאחר שקראתי בעיון את מסמכי המכרז, על כל חלקיו ונספחיו, אני מצהיר
בזה בשם המציע:
1. המציע קרא את מסמכי המכרז ואת תכנם, והוא מקבל את כל התנאים שקבע הבנק במכרז ואין לו כל הסתייגות לגביהם.
 2. הגשת הצעה או השתתפות במכרז אינם מקנים למציע זכות כלשהי מעבר לזכויות המפורטות במפורש במסמכי המכרז.
 3. המכרז והתנאים לביצועו, ובכללם כל הגורמים המשפיעים או העשויים להשפיע על אספקת השירותים, מוכרים לי ולמציע, ניתנה לנו האפשרות להשיג מידע מהבנק לשם גיבוש הצעתנו, ולא יהיו לנו כל טענות או תביעות או דרישות או טענות, לרבות כאלה הנובעות מאי הבנה או אי ידיעה כלשהי של איזשהו פרט או תנאי הכלול במסמכי המכרז או בהבהרות שניתנו במכרז (אם ניתנו).
 4. יש ביכולתנו לספק את השירותים הנדרשים בתנאים הנדרשים על ידי הבנק, ואיננו מנועים לעשות כן על פי כל דין והסכם.
 5. כל מסמכי המכרז וההצעה, על נספחיהם, מוגשים על ידינו כשהם חתומים על ידי בעל הסמכות לחייב את המציע ולאחר שמולאו בהם כל הפרטים הנדרשים, לרבות הצעת מחיר זו.

6. ידוע לנו כי גם אם לא יוכרז המציע כזוכה במכרז, הצעתו תעמוד בתוקף לכל עניין ודבר למשך פרק הזמן הקבוע בסעיף 1.8 לחלק א למסמכי המכרז, ולבנק נתונה גם הזכות להאריך מועד זה.
7. הצעתו תהיה תקפה בהתאם למחיר הנקוב בה, אף אם יחליט הבנק לרכוש רק חלק מהשירותים במכרז.
8. הצעת המציע המפורטת הוגשה במערכת תיבת המכרזים האלקטרונית בהתאם להוראות במסמכי המכרז ולהוראות מילוי ההצעה וטבלאות המחירים המופיעות בה, והינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול, שינוי או תיקון.

אישור

אני הח"מ, _____ עו"ד (מ.ר. _____), מאשר/ת כי בתאריך _____ הופיע בפני, במשרדי ברחוב _____ מר/גב' _____ שזיהה עצמו על-ידי ת.ז. מס' _____ / המוכר לי אישית, שהינו מורשה חתימה של המציע ומוסמך לחייבו בחתימתו, ולאחר שהזהרתי אותו, כי עליו להצהיר את האמת, וכי יהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק, אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

חתימה

חותמת

נספח ב1- טבלאות המחירים

1. יש לרשום בתיבת המכרזים האלקטרונית את המחיר המוצע ליחידה אחת של כל רכיב בטבלה.
2. כל הרכיבים הם כהגדרתם במיפרט.
3. **הוראות למילוי המחירים בתיבת המכרזים האלקטרונית:**
 - 3.1 בסעיף מספר 1 יש לפרט מחיר להקמת מוקד אחד בשפה העברית, בשקלים חדשים, ללא מע"מ.
 - 3.2 בסעיף מספר 2 יש לפרט מחיר להקמת מוקד אחד בשפה זרה: אנגלית, ערבית, רוסית או אמהרית, בשקלים חדשים, ללא מע"מ.
 - 3.3 בסעיף מספר 3 יש לפרט את המחיר המוצע לאספקת שירות שוטף לשנה אחת עבור מוקד אחד, בשקלים חדשים, ללא מע"מ.
 - 3.4 בסעיף מספר 4 יש לפרט את המחיר המוצע לשעת עבודה אחת (60 דקות) בשקלים חדשים, ללא מע"מ, עבור ביצוע עבודות שאינן כלולות במסגרת הקמת המוקדים והשירות השוטף כהגדרתם במיפרט.
4. מחיר כל סעיף בהצעה יחושב ע"י תיבת המכרזים האלקטרונית כמכפלה של המחיר המוצע ליחידה בכמות היחידות לחישוב של אותו הסעיף. מחיר ההצעה יחושב ע"י תיבת המכרזים האלקטרונית כסכימה של מחירי כל הסעיפים.
5. **יובהר כי כמות היחידות לחישוב אינה מהווה הערכה או התחייבות לרכישה מצד הבנק ומשמשות רק לצורך השוואה בין ההצעות במכרז.**

מס"ד	הרכיב	מחיר ליחידה	כמות היחידות לחישוב
1	מחיר להקמת מוקד בשפה העברית	ימולא בתיבת המכרזים האלקטרונית	3
2	מחיר להקמת מוקד בשפה זרה – אנגלית/ ערבית/ רוסית/ אמהרית (מחיר לשפה אחת בלבד)	ימולא בתיבת המכרזים האלקטרונית	4
3	מחיר לאספקת שירות שוטף שנתי עבור מוקד	ימולא בתיבת המכרזים האלקטרונית	9
4	מחיר שעת עבודת מומחה	ימולא בתיבת המכרזים האלקטרונית	50



מכרז פומבי ממוכן דו שלבי מספר 36/17

לאספקת שירותי מענה קולי

חלק ג - הסכם

אשר נערך ונחתם בירושלים ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

בין

בנק ישראל

ת.ד. 780 ירושלים, 9100701

(להלן: "הבנק")

מצד אחד;

לבין

ח.פ. _____

(להלן: "החברה")

מצד שני;

והבנק מעוניין באספקה של שירותי מענה קולי לציבור הרחב (להלן: "השירותים") הכל על פי האפיון המפורט במסמך הגדרת השירותים המצ"ב כחלק ד למסמכי המכרז (להלן: "המפרט") והמהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה, ולאמור בהסכם זה על כל חלקיו ונספחיו;

הואיל

והבנק פרסם מכרז פומבי ממוכן מס' 36/17 לאספקת השירותים (להלן: "המכרז"), והחברה הגישה הצעה במכרז והצעתה של החברה (להלן: "הצעת החברה") התקבלה ונקבע, כי החברה תספק לבנק את השירותים במועדים ובתנאים המפורטים במסמכי המכרז, לרבות הסכם זה והמפרט;

והואיל

והחברה מעוניינת לספק לבנק את השירותים, והיא מצהירה כי היא עוסקת באספקת שירותים מן הסוג הנדרש, כי היא בעלת הידע, הניסיון, המיומנות באספקת שירותים אלו, כי היא מחזיקה בכל האמצעים הדרושים לאספקת השירותים, כי היא בעלת היכולת הפיננסית לאספקת השירותים וכי ברשותה כוח אדם מקצועי, מתאים ומוסמך ובהיקף ככל שידרש, לצורך אספקת השירותים והשלמתם במועד, בהתאם להסכם זה ולשביעות רצונו המלאה של הבנק;

והואיל

והחברה מצהירה ומאשרת, כי היא קראה והבינה את כל דרישות הבנק המפורטות במסמכי המכרז, לרבות במיפרט ובהסכם זה ובנספחיו, היא מקבלת על עצמה את אספקת השירותים והיא מסוגלת לספקם לבנק לפי דרישותיו ולפי הצעתה במכרז, לרבות השלמות ותיקונים שנעשו בה ושסוכמו עם הבנק בכתב, ככל שהיו כאלה;

לפיכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא ונספחים

- 1.1 המבוא להסכם זה על כל הצהרותיו והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו, והם משמשים בסיס להתקשרות בין הצדדים.
- 1.2 מסמכי המכרז כפי שפורסמו על ידי הבנק לרבות ההבהרות ככל שניתנו, וכן הצעת החברה לרבות השלמות ותיקונים שנערכו בה וסוכמו בין החברה ובין הבנק בכתב, ככל שנערכו וסוכמו, מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה.
- 1.3 כותרות הסעיפים לא תשמשנה לצורך פרשנות הסעיפים והן הוספו למען הנוחות בלבד.
- 1.4 כל סתירה או אי התאמה בין מסמכי ההסכם השונים או בין הוראות שונות באותו מסמך, יפורשו באופן המרחיב את חובות החברה ואת זכויות הבנק.

2. הצהרות והתחייבויות החברה

- 2.1 החברה מצהירה ומתחייבת כי השירותים וכל דרישות הבנק בקשר אליהם נהירים וברורים לה, כי ברשותה נמצאים כל מסמכי המכרז, כי היא קראה, בדקה והבינה את צרכי הבנק ודרישותיו, כמפורט בהסכם זה ובמסמכי המכרז, על כלל חלקיהם ונספחיהם, וכי אלו מקובלים עליה. החברה תהא מנועה מלהעלות כל טענה או דרישה או תביעה כלפי הבנק או מי מטעמו בקשר עם כל אלה.
- 2.2 החברה מצהירה ומאשרת כי כל השירותים ניתנים לביצוע, כי היא בדקה את כל הדרישות, ההיבטים והנתונים הנוגעים לאספקתם ואת כל הנדרש לצורך אספקתם וכל נתון אחר הקשור בביצוע הסכם זה, וכי בהצעתה היא הביאה בחשבון את כל תנאי אספקת השירותים ופרטיהם, וכי בידה הניסיון, הידע, המומחיות, האמצעים וכוח האדם הדרושים, על פי כל דין, נוהג והסכם זה, לאספקת השירותים במלואם, במועדם ועל פי דרישות הבנק במסמכי המכרז, לרבות ההבהרות שניתנו על ידו ככל שניתנו, והיא תהיה מנועה מלטעון טענות או לתבוע תביעות בקשר עם כל אלה.
- 2.3 החברה מתחייבת לספק את השירותים בהתאם להוראות הסכם זה, לפי נהלי עבודה ורמת ביצוע הטובים ביותר המקובלים בתחומה והכל במיומנות, יעילות, מקצועיות וחריצות, תוך עמידה בלוח זמנים וברמה מקצועית גבוהה לשביעות רצונם של נציגי הבנק. יודגש על מנת למנוע כל ספק, כי אסור לחברה בשום פנים ואופן לבצע שינויים או סטיות מהשירותים ללא הוראה לביצוע מפורשת מהבנק, בכתב.
- 2.4 החברה מתחייבת להעסיק כוח אדם מעולה, מקצועי, מיומן ובעל הכישורים הנדרשים, במספר ובמקום שיאפשר שירות זמין ויעיל ועמידה בלוח הזמנים הקבוע למתן השירותים.
- 2.5 החברה מתחייבת לספק את השירותים בהתאם לדרישות כל דין ובפרט דיני העבודה לרבות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ותקנות לפיו, וכן חוקים המסדירים העסקת עובדים זרים. כל טענה של החברה כי לא ידעה על הוראות החוק או דרישות הרשויות המוסמכות, לא תשחרר אותה מכל אחריות או התחייבות לפי הסכם זה ולא תזכה אותה בדחיית המועד הקבוע לסיום ביצוע השירותים.

- 2.6 עם סיום ההתקשרות בין הצדדים, מכל סיבה שהיא, ישתף הספק פעולה עם הבנק להעברת מספרי הטלפון המשמשים בשירות לבנק או לספק אחר, לפי דרישת הבנק.
- 2.7 החברה מצהירה כי בידה כל האישורים, ההיתרים והרישיונות הנדרשים על פי כל דין לצורך מתן השירותים ומילוי התחייבויותיה, לרבות האישורים הדרושים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, בדבר ניהול פנקסי חשבונות ורשומות, והיא מתחייבת להחזיקם בתוקף, ברציפות, משך כל תקופת ההתקשרות.
- 2.8 החברה מצהירה כי היא אינה חברת כוח אדם כהגדרתה בחוק העסקת עובדים על ידי קבלנים (חברת כח אדם, התשנ"ו-1996).
- 2.9 החברה מצהירה כי היא מודעת לכך, שכל הוראות הביטחון והבטיחות שנקבעו ושייקבעו על-ידי הבנק לגבי בנין הבנק ועבודת הבנק או עובדיו, יחייבו גם את החברה ואת עובדיה, ואולם אין בחובות אלה כדי לפטור את החברה מלמלא כל חובה המוטלת עליה מכוח הסכם זה ולפי כל דין או כדי להטיל חובה כלשהי על הבנק.
- 2.10 החברה מצהירה כי היא מודעת לכך שבבנין הבנק מתבצעת פעילות חיונית של עובדי הבנק, והיא מתחייבת להימנע ככל האפשר מגרימת רעש או כל מטרד אחר העלול לשבש את העבודה. לשם כך, ככל שיהיה צורך בכך, החברה מתחייבת לתאם כל ביצוע של כל עבודה העלולה לגרום להפרעה כאמור עם נציג הבנק.
- 2.11 החברה תנקוט בכל האמצעים הנדרשים למניעת גרימת נזק למערכות הבנק. מבלי לגרוע מכל זכות אחרת שתעמוד במקרה כזה לבנק על - פי הסכם זה או על - פי כל דין, ובמידה שהבנק ירצה בכך, תתקן החברה כל נזק שייגרם על ידיה או על ידי עובדיה או על ידי מי מן המועסקים על ידיה באספקת השירותים, על חשבונה, מיד עם דרישת הבנק ולשביעות רצונו, וללא קשר לתביעות שיהיו לבנק, אם יהיו, נגד חברות הביטוח של החברה, לקבל את כספי הביטוח בגין נזק זה. הבנק יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי, לבצע בעצמו או באמצעות אחרים את התיקונים שיידרשו, ולחייב את החברה בהוצאות שיהיו כרוכות בכך והחברה מתחייבת לשאת בהוצאות כאמור.
- 2.12 החברה מתחייבת לשתף פעולה עם עובדי הבנק או גורמים אחרים מטעמו לצורך איתור תקלות באספקת השירותים.
- 2.13 החברה מצהירה שהיא מחזיקה מוקד תמיכה הפועל 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע למעט ביום כיפור, והיא מתחייבת להמשיך ולהחזיק ולהפעיל מוקד תמיכה כאמור במשך כל תקופת ההתקשרות, לשם מתן השירותים כמתחייב מהוראות הסכם זה.

3. אספקת השירותים

- 3.1 החברה תספק לבנק את השירותים, הכל כמפורט בהסכם זה לרבות המיפרט, ותהיה בקשר מתמיד עם נציג שימונה מטעם הבנק (לעיל ולהלן: "**נציג הבנק**"), החברה תעבוד עם נציג הבנק בתיאום מלא, תשתף עמו פעולה באופן מיידי ומלא, ותענה לכל דרישה והוראה שתיתנה לה על ידו, בכתב או בעל-פה, ותציג בפניו כל דבר ומסמך הדרוש לדעתו לצורך אספקת השירותים.
- 3.2 הבנק יבקר ויפקח על פעולות החברה כפי וככל שימצא לנכון. למען הסר ספק מובהר בזאת במפורש, כי זכות הפיקוח וסמכויות הפיקוח של הבנק, כאמור לעיל, הינן אמצעי ביקורת, שמטרתן להבטיח את זכויות הבנק, ואין בהן כדי לפטור את החברה מאחריות מלאה

ומוחלטת כלפי הבנק, על פי הסכם זה או על-פי כל דין, בכל הקשור למילוי התחייבויותיה על-פי הסכם זה ומסמכי המכרז או לאספקת השירותים, או להטיל אחריות או חובה כלשהן על הבנק.

3.3 מבלי לגרוע מזכויות הבנק לפי הסכם זה ולפי כל דין, ולרבות הזכות להביא הסכם זה לסיומו, היה ולא נענתה החברה, באופן מיידי, שלם ומלא, להוראה, דרישה או הודעה כלשהי של הבנק, או לא ביצעה את התחייבויותיה לפי הסכם זה, כולן או חלקן, יראו בחברה כמי שהפרה הפרה מהותית של ההסכם והבנק יהא רשאי, אך לא חייב ולפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ולאחר מתן התראה בכתב של 14 ימים לחברה לתיקון האמור, לספק את השירותים נשוא הסכם זה, בעצמו או באמצעות אחר. מבלי לגרוע מן האמור, החברה מתחייבת כי לא תמנע מהבנק לפעול כאמור וכי תסייע לבנק או למי שיקבע על ידו באספקת השירותים כאמור. מבלי לגרוע מכלליות האמור, במקרה שהבנק יפעל כאמור, יהא הבנק רשאי לגבות, לנכות או לקזז כל הוצאה עודפת שתיגרם לבנק עקב כך, מכל סכום שיגיע לחברה מהבנק בכל זמן שהוא, וכן יהא הבנק רשאי לגבות מן החברה בכל דרך אחרת והכל בהתאם לסעדים העומדים לבנק לפי הסכם זה.

3.4 אין הבנק מתחייב לרכוש את כל השירותים המפורטים במפרט. במהלך תקופת ההתקשרות הבנק שומר לעצמו את הזכות להגדיל או להקטין את היקף השירותים.

3.5 במהלך תקופת ההתקשרות רשאי הבנק לרכוש מהחברה שירותים נוספים, הדומים במהותם לשירותים שהציעה החברה במכרז.

3.6 החברה מתחייבת לקבל מראש את הסכמת הבנק לגבי העסקת כל עובד מטעמה שיעסוק במתן השירותים, והבנק יהא רשאי לסרב לתת את הסכמתו להעסקת עובד פלוני מכל טעם שימצא לנכון, ובלי שיהא עליו לפרשו. הבנק לא יהא חייב לפצות או לשפות את החברה בגין הפסדים או הוצאות, מכל מין וסוג, שייגרמו לה, אם ייגרמו, כתוצאה מההוראה דלעיל ויישומה.

3.7 הבנק, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, יהא רשאי להורות לחברה להימנע מלהעסיק או להפסיק להעסיק עובד מסוים מטעמה באספקת השירותים על פי הסכם זה, מכל טעם שימצא לנכון ומבלי שיהא עליו לנמקו. הורה הבנק כך, תהא החברה חייבת להפסיק העסקתו של כל עובד כאמור באופן מיידי, ובתוך כך גם תמנע מהעובד כל גישה למידע שהתקבל בקשר עם הסכם זה. הוראה כאמור של הבנק לא תהווה עילה לאי עמידת החברה בתנאי ההסכם והבנק לא יהא חייב לפצות או לשפות את החברה בגין הפסדים או הוצאות, מכל מין וסוג, שייגרמו לה כתוצאה מההוראה דלעיל ויישומה.

3.8 אין באישור הבנק להעסקת עובד כלשהו מטעם החברה באספקת השירותים לבנק (או בהימנעותו מלהורות על אי העסקתו), כדי לפטור או למעט מאחריותה המלאה והבלעדית של החברה לביצוע הסכם זה או לפי כל דין או כדי להטיל אחריות כלשהי על הבנק.

3.9 החברה מתחייבת להודיע לבנק, מיידי, על הפסקת העסקתו של כל עובד מטעמה העוסק באספקת השירותים.

3.10 החברה מצהירה שהיא מחזיקה מוקד תמיכה הפועל בכל השעות הנדרשות לפי המיפרט, והיא מתחייבת להמשיך ולהחזיק ולהפעיל מוקד תמיכה כאמור במשך כל תקופת ההתקשרות, לשם מתן השירותים כמתחייב מהוראות הסכם זה.

4. לוחות זמנים לאספקת השירותים

4.1 לוח הזמנים לאספקת השירותים הוא כמפורט במיפרט.

4.2 למרות האמור מובהר, כי הבנק רשאי להקדים או לדחות את מועד תחילת אספקת השירותים, הכל לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה ושימוע, והחברה תפעל בהתאם לכך מבלי שתעלה כל טענה או תביעה או דרישה ומבלי שתהא זכאית לתמורה נוספת כלשהי.

5. התמורה

5.1 תמורת אספקת השירותים ומילוי כל התחייבויות החברה על פי הסכם זה, ישלם הבנק לחברה את התמורה הנקובה בהצעת המחיר המצורפת **כנספה ג4** להסכם זה (להלן: "**התמורה**").

5.2 התמורה בגין הקמת מוקד תשולם עם סיום הקמתו על פי אישור נציג מטעם הבנק ובכפוף לאמור בסעיף 5.11 להלן.

5.3 התמורה בגין השירות השוטף השנתי תשולם מראש בכל תחילת שנת פעילות עבור השנה העוקבת, ובהתאם לכמות המוקדים הפעילים כפי שייקבע ע"י הבנק.

5.4 התמורה בגין שעות עבודת מומחה תשולם מדי חודש, בהתאם לשעות העבודה בפועל בחודש החולף, על פי דו"ח ביצוע שתמסור החברה, ולאחר שתכניית העבודה לביצוע שעות אלה וכן עובדי החברה שיבצעו את העבודה אושרו מראש ובכתב על ידי הבנק.

5.5 הבנק יהיה רשאי לרכוש מהספק מוצרים ושירותים שאינם מפורטים בכתב ההצעה, בתמורה שתסוכם מראש בין הצדדים.

5.6 לתמורה יתווסף מע"מ. שיעור המע"מ יהיה כאמור בחוק מע"מ, תקנותיו, הוראות השעה והצווים הנלווים.

5.7 לאחר אספקת השירותים במלואם, תגיש החברה חשבון עבור התמורה המגיעה לה בגין אספקת השירותים. חשבונית המס תוגש לבנק באופן הבא:

חברה אשר עונה על התנאים להוצאת "מסמך ממוחשב" כמפורט בסעיף 18ב להוראות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבוניות) התשל"ג-1973, ולא הוחרגה בסעיף 2ג לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, ובעסקאות שלא הוחרגו לפי סעיף זה, תשלח את חשבונית המס בדרך דיגיטלית בלבד, אל אגף הרכש של הבנק בדוא"ל Invoice@boi.org.il בלבד.

חברה אשר אינה עונה על התנאים להוצאת "מסמך ממוחשב", תמציא את חשבונית המס אל אגף הרכש בבנק ישראל. אין לצרף את החשבונית למשלוח הטובין למחשני הבנק או להמציאה לגורם אחר כלשהו בבנק.

5.8 מובהר בזאת כי מניין הימים לתשלום החשבונית יימנה מהמועד בו הומצאה דיגיטלית או הגיעה פיסית אל אגף הרכש של הבנק, לפי הענין.

5.9 תשלום חשבונית יבוצע בתוך 45 ימים מיום הגעתה לאגף הרכש בבנק. לא נכללו בחשבונית כל הפרטים המהותיים, תוחזר החשבונית לחברה באמצעות דואר ישראל בלבד, יחד עם ציון הפרטים המהותיים הנדרשים להשלמה בה. המציאה החברה לבנק את החשבונית לאחר תיקון הפרטים המהותיים בה, תציין החברה **על גבי החשבונית באופן בולט** כי מדובר בחשבונית שהושבה לבנק לאחר תיקון פרטים בה, והחשבונית תשולם בהתאם למועדים הנקובים בדיון.

5.10 התמורה הינה סופית וכוללת, עבור מילוי כלל התחייבויות החברה על פי הסכם זה ונספחיו, ותיחשב ככוללת כל דבר הדרוש לשם אספקת השירותים, כולל כל ההוצאות הכרוכות במילוי כל התחייבויות החברה על-פי הסכם זה ו/או הקשורות בכך, לרבות הוצאות ישירות, עקיפות, מוקדמות ו/או בלתי צפויות מראש, ולרבות, אך בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל,

הוצאות נסיעה, בטלה בעת נסיעה, ביטוח, כח אדם, מסים, אגרות והיטלים, אש"ל, הדפסה, שכפול, צילום וכיו"ב.

6. תקופת ההתקשרות

6.1 תקופת ההתקשרות תחל עם חתימת הבנק על הסכם זה ותימשך שלוש שנים (להלן: **"תקופת ההתקשרות הראשונה"**). על אף האמור, באם יבקש הבנק, מכל סיבה שהיא, לסיים את ההתקשרות במועד מוקדם יותר, יהיה הוא רשאי לעשות כן, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה ושימוע, באמצעות הודעה מראש ובכתב לחברה, 30 יום קודם למועד סיום ההתקשרות. הופסקו השירותים על ידי הבנק, כולם או חלקם, לא תהיה החברה זכאית לתשלום או פיצוי כלשהו בגין כך, מלבד תשלום בגין השירותים שניתנו על ידה עד למועד הפסקתם.

6.2 בתום תקופת ההתקשרות הראשונה הבנק יהיה רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ובסך הכול עד שלוש נוספות ועד שש שנים במצטבר (להלן: **"תקופת ההתקשרות הנוספות"** וביחד: **"תקופת ההתקשרות"**). במהלך תקופת ההתקשרות הנוספות יחולו על הצדדים כל הוראות הסכם זה.

6.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, המאפשר לבנק לסיים באופן מיידי את השירותים מכל סיבה שהיא, ראה הבנק, לפי שיקול דעתו, כי החברה אינה מספקת את השירותים באיכות ובמועדים כנדרש, או שהיא עלולה שלא לעמוד בדרישות האיכות ו/או המועדים, רשאי הוא, בהתראה מראש לחברה בת שבעה ימים, להפסיק את אספקת השירותים, לשלם תמורה רק על אותם שירותים שסופקו כיאות עד למועד ההודעה כאמור, ולמסור את המשך אספקת השירותים (כולם או חלקם) לאחר או לבצעם בעצמו או להביא לידי גמר את ההסכם כולו. החברה תסייע לבנק לעשות כן, ובמידה והביטול נבע מהפרה של החברה היא תישא בכל הוצאה עודפת שתגרם לבנק עקב מצב כאמור, והכל בהתאם לסעדים העומדים לבנק לפי הסכם זה.

6.4 אין באמור בסעיף זה כדי לפגוע בזכויות הבנק על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין.

7. בעלות במסמכים וזכויות יוצרים

7.1 החברה מצהירה בזה שכל המסמכים, הנתונים וכל יתר המידע שיוכנו ו/או שיימסרו לבנק על ידה ו/או מטעמה לצורך ו/או במהלך אספקת השירותים, יהיו שייכים לבנק לבדו, וקניינו הבלעדי לכל דבר ועניין, ולבנק יוקנה בהם מכלול הזכויות, לרבות זכויות יוצרים, כבעליהם ויוצריהם לכל דבר והעניין - והכל, ללא תמורה נוספת על התמורה הנקובה בהסכם זה.

7.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, החברה מצהירה ומתחייבת בזאת, כי אין בקיום התחייבויותיה על-פי הסכם זה, ובהקניית הזכויות הנתונות לבנק מכוח הסכם זה, כדי להפר כל הוראת דין ו/או התחייבות חוזית כלשהי, ובכלל זה הפרה של זכויות יוצרים, זכויות מבצעים, זכויות משדרים, זכויות מוסריות של יוצרים, מחברים ומבצעים, סימני מסחר, רשומים ושאינם רשומים, פטנטים, זכויות קניין רוחני מכל סוג אחר, ו/או כל זכות אחרת, הנתונות לצדדים שלישיים.

7.3 החברה מתחייבת למסור לבנק, לפי דרישתו, בכל עת, העתקים ברורים מכל המסמכים ויתר המידע כאמור לעיל, וזאת בכל מהלך תקופת ההתקשרות ובכל עת לאחריה.

7.4 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, עם גמר ביצוע התחייבויות החברה על-פי הסכם זה, או עם סיום ו/או ביטול ההסכם מכל סיבה שהיא, או לפי דרישה של הבנק בכל זמן שהוא, מתחייבת החברה למסור לבנק את כל התכניות, המסמכים והתוצרים האחרים, לרבות כאלו שהוכנו על ידה ו/או על ידי כוח האדם מטעמה ומתייחסים לשירותים נשוא ההסכם, ולהחזיר לבנק

את כל המסמכים, הנתונים, וכל דבר אחר, המתייחס לשירותים. החברה לא תהיה רשאית לשמור ברשותה, בעותק נייר או במחשביה, חומר הקשור לאספקת השירותים.

7.5 על החברה למסור לבנק פרטים מלאים על כל מידע המהווה תוצאה של אספקת השירותים (כולל כל המצאה או התפתחות שנעשו או שנוצרו על ידי החברה) במשך תקופת ההתקשרות או תוך 6 חודשים מיום סיומה. בעת סיום אספקת השירותים על פי הסכם זה, יראו בחברה כמי שהמחתה את כל הזכויות לרבות כל המצאה או התפתחות ואת כל זכויות היוצרים לבנק, ללא תמורה נוספת כלשהי.

8. היעדר יחסי עובד מעביד

8.1 החברה משמשת כקבלן עצמאי בביצוע הסכם זה, ואין לראות כל זכות שניתנה לבנק על פי הסכם זה לפקח, להדריך או לתת הוראות לחברה, או לכל מי שמועסק על ידה או מטעמה, אלא כאמצעי שנועד להבטיח את ביצוע הוראות הסכם זה במלואן. בין החברה ו/או כל עובד המועסק על ידה ו/או על מי שפועל מטעמה ובין הבנק אין ולא יתקיימו יחסי עובד מעביד.

8.2 עובדי החברה יימצאו תחת פיקוחה, השגחתה, ביקורתה ואחריותה של החברה בלבד. החברה מצהירה ומאשרת, כי ידוע לה, שעליה בלבד חלה החובה, לשלם על חשבונה את מלוא שכרם (על כל רכיביו) של עובדיה ושל המועסקים על ידה, וכן את כל תשלומי החובה, ההפרשות וההוצאות הנלוות, לרבות מס הכנסה, ביטוח לאומי ומס בריאות ותשלומים אחרים, כנדרש על פי כל דין וכמקובל בתחום זה. מבלי לגרוע מכלליות האמור, החברה מתחייבת לקיים לגבי עובדיה את כל האמור בחוקי העבודה ו/או בכל חוק אחר המקנה תנאים סוציאליים וזכויות לעובדיה ואת כל האמור בהוראות הסכמים קיבוציים ו/או צווי הרחבה, שהינם ו/או יהיו בעתיד ברי תוקף לגבי החברה ו/או עובדיה. החברה מתחייבת למלא את חובותיה כלפי העובדים, כאמור לעיל, ובמיוחד, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, תמלא את חובותיה על-פי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 והתקנות לפיו. הפרה של סעיף זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם. במקרה של הפרה של סעיף זה, בנוסף ומבלי לגרוע מכל זכות אחרת שתעמוד במקרה כזה לבנק על-פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, רשאי הבנק להשהות / לעכב את תשלום התמורה לחברה עד לאחר שתשיב או תשלם החברה (לפי העניין) לעובדיה את הסכומים שהיא חבה להם. הבנק רשאי לדרוש מהחברה, בכל עת, להמציא לו אסמכתאות בנוגע לעמידתה של החברה בהתחייבויותיה לעיל.

8.3 מבלי לגרוע מכלליות האמור, החברה תשפה את הבנק, באופן מלא ומיידי ומיד עם דרישתו הראשונה של הבנק לכך, בגין כל הוצאה, עלות או נזק שייגרמו לו, אם ייקבע על ידי ערכאה מוסמכת, בניגוד גמור למפורט בהסכם זה, כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין הבנק לבין החברה או מי מעובדיה או כי הבנק חייב בתשלום כלשהו לעובדי החברה, ובלבד שהבנק הודיע לחברה על הגשת התביעה תוך זמן סביר ואיפשר לחברה להשתתף בהגנה מפניה, על חשבון החברה.

9. אחריות ושיפוי בנזיקין

9.1 החברה תהא האחראית הבלעדית כלפי הבנק למתן השירותים, לטיבם, רמתם ואיכותם.

9.2 מבלי לגרוע מאחריותה של החברה על פי הסכם זה ועל פי דין ומכלליות האמור לעיל, החברה תהא אחראית לכל נזק או אובדן מכל מין וסוג, שייגרמו בקשר עם השירותים ומילוי כל התחייבויותיה על פי הסכם זה או על פי כל דין או בקשר עימן, לחברה ו/או עובדיה ו/או לבנק ו/או עובדיו ו/או לצד ג כל שהוא הנובעים ו/או בקשר לכל מעשה או מחדל, טעות, השמטה בגין כל פעולה שתעשה על ידה או על ידי מי מעובדיה ו/או מטעמה בקשר עם ביצוע השירותים נשוא הסכם זה.

- 9.3 מבלי לגרוע מהתחייבות החברה על פי הסכם זה ועל פי דין, החברה פוטרת בזאת את הבנק ואת הפועלים מטעמו מכל אחריות לגבי נזקים כאמור ומתחייבת לשפות ו/או לפצות את הבנק תוך 7 ימים בגין כל דרישה או תביעה שתוגש נגד הבנק בשל אובדן, פגיעה, נזק או הפסד להם אחראית החברה כאמור לעיל ו/או על פי דין, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד, והכל מבלי לגרוע מזכויות הבנק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין לכל תרופה או סעד אחרים. הבנק יודיע לחברה תוך זמן סביר אודות קבלת תביעה ויאפשר לחברה להתגונן מפניה, על חשבון החברה.
- 9.4 מוסכם ומוצהר במפורש כי על הבנק לא תחול כל אחריות שהיא מכל מין וסוג שהוא כלפי החברה בשל נזק הנגרם לה או לרכושה מכל סיבה שהיא, ומבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל גם נזק עקיף ונזק תוצאתי, למעט נזק שנגרם על ידי הבנק במתכוון.
- 9.5 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, החברה תעשה כל שביכולה ותנקוט בכל האמצעים הנדרשים למניעת נזקים כאמור בסעיף זה.
- 9.6 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, אין באישור הבנק ו/או מי מטעמו לכל פעולה המתבצעת על ידי החברה ו/או מי מטעמה בקשר עם השירותים נשוא ההסכם ו/או במתן הנחיות לחברה על ידי הבנק ו/או ההנהלה כדי לשחרר את החברה מאחריותה המלאה והבלעדית על פי הסכם זה ולפי כל דין או כדי להטיל על הבנק אחריות או חובה כלשהי, אשר אינה מוגדרת מפורשות בהסכם זה.

10. ביטוח

- 10.1 להבטחת אחריות החברה כאמור לעיל ועל פי כל דין ומבלי לגרוע מהתחייבותה וחובותיה, מתחייבת החברה לערוך ולקיים על חשבונה במשך כל תקופת ההסכם וכל עוד קיימת אחריות שבדין כלפיה, ביטוחים מתאימים להבטחת אחריותה כאמור לפי שיקול דעתה, ובלבד שלא יפחתו מהביטוחים והתנאים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים, **נספח 2** המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "**טופס האישור על קיום ביטוחים**"); אולם ולעניין ביטוח אחריות מקצועית, תמשיך החברה לקיים את הביטוח למשך שנתיים נוספות ממועד תום תוקף ההסכם.
- 10.2 החברה תמציא את טופס האישור על קיום ביטוחים חתום ביד מבוטחי החברה המורשים בישראל על קיום ועריכת הביטוחים הנזכרים לעיל. מסירת האישור חתום על-ידי מבוטחי החברה לבנק במועדים הינה תנאי עיקרי בהסכם זה ותנאי מוקדם לכניסת ההסכם לתוקף ולתחילת אספקת השירותים, אשר הפרתו מזכה את הבנק בתרופות בגין הפרת ההסכם. החברה תשוב ותמציא אישור ביטוח מיד עם תום תקופת הביטוח, במשך כל זמן חלותו של הסכם זה ואף לאחר מכן כל עוד קיימת לה אחריות על פי כלפי הבנק, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהבנק, אולם ולעניין ביטוח אחריות מקצועית, תמשיך החברה לקיים את הביטוח למשך שנתיים נוספות ממועד תום תוקף ההסכם.
- 10.3 עריכת הביטוחים ו/או תיקונם והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים לבנק לא יהוו אישור כלשהו מהבנק על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליו אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יהא בכך כדי לצמצם את אחריות החברה על-פי הסכם זה או על-פי כל דין.
- 10.4 החברה לבדה אחראית על תשלום דמי הביטוחים הנ"ל וכן תישא בדמי ההשתתפויות העצמיות הקבועות בפוליסות הביטוח.

- 10.5 החברה תהיה אחראית לנזקים כאמור בסעיף 9 לעיל, אף אם אינם מבוטחים, ולרבות כאלה אשר היו מבוטחים אילו לא מעשה או מחדל של החברה ו/או הפועלים מטעמה, לרבות קבלנים מבצעי עבודות, קבלני משנה ועובדיהם, אשר יגרמו להפחתה מלאה או חלקית של תגמולי הביטוח אשר היו משולמים בגין אותם נזקים. מובהר, כי החברה תהיה אחראית גם לנזקים שהם מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.
- 10.6 החברה מתחייבת לשמור ולקיים את כל הוראות פוליסות הביטוח כלשונן ומבלי לפגוע בכלליות האמור, לשמור על כל הוראות הבטיחות והזהירות הנכללות בפוליסות הביטוח. כן מתחייבת החברה לעשות כל פעולה כדי לממש את פוליסות הביטוח בעת הצורך.
- 10.7 הפרה החברה את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויותיה או זכויות הבנק, תהיה החברה אחראית לנזקים שיגרמו לבנק מבלי שתהיה לה טענה כלשהי כלפי הבנק, כספית או אחרת, לרבות בגין נזק שיגרם לה עקב זאת.
- 10.8 על החברה לשאת בתשלומים המוטלים עליה כמעביד לפי חוק הביטוח הלאומי ו/או כל חוק אחר הדן בביטוח עובדים על ידי מעבידים.

11. בדיקות ביטחוניות

- 11.1 העובדים (לרבות יועצים המועסקים על ידי החברה, שאינם עובדיה) שמיועדים מטעם החברה לעסוק במתן השירותים מחויבים לעבור את הבדיקות הביטחוניות הנהוגות בבנק, בהתאם לדרישת יחידת הביטחון של הבנק. לצורך הבדיקות נדרשים העובדים להתייצב במשרדי יחידת הביטחון של הבנק.
- 11.2 החברה מצהירה כי היא מודעת לכך, שכל הוראות הביטחון שנקבעו ושייקבעו על-ידי הבנק לגבי בנין הבנק ועבודת הבנק או עובדיו, יחייבו גם את החברה ואת עובדיה ומי מטעמה, לרבות קבלני המשנה מטעמה העוסקים במתן השירותים לבנק.
- 11.3 החברה מתחייבת לא להרשות ולא לאפשר כניסתם של אנשים זרים ו/או של אנשים שלא אושרו ע"י הבנק, לשטח בנין הבנק.

12. בטיחות וגהות

- 12.1 החברה מתחייבת להקפיד על קיום נוהלי הבטיחות בעבודה, החוקים התקנות הכללים והוראות הדין באשר לגהות ולבטיחות בעבודה לרבות הוראות והנחיות הגורמים המוסמכים לשמירת בטיחות עובדיה או כל מי מטעמה, וכן להימנע מפגיעה בכל צד שלישי ובציוד כלשהו.
- 12.2 מבלי לפגוע באמור לעיל, מתחייבת החברה לעמוד בהנחיות הממונה על הבטיחות מטעם בנק ישראל במידה ותועברנה. הממונה על הבטיחות או מי מטעמו יהיו רשאים בכל עת להורות לחברה להפסיק את אספקת השירותים, אם נוכחו לדעת כי החברה או עובדיה או מי מטעמה אינם מקיימים הוראה כלשהי בתחום הבטיחות והגהות, והחברה מתחייבת לפעול לפי הוראות הממונה על הבטיחות או מי מטעמו לתיקון הנדרש באופן מיידי.
- 12.3 החברה לא תבצע כל עבודה שלא הוכשרה לעשותה או שמסכנת את עובדי החברה או צד שלישי כלשהו. במהלך אספקת השירותים ישוה עובדי החברה רק באתרים שהוגדרו להם לצורך העבודה, ויבצעו פעילויות המקדמת את עבודתה בלבד.
- 12.4 החברה לא תשתמש בציוד השייך לבנק ללא אישור מראש ובכתב של נציג הבנק. החברה תביא עמה ציוד בו היא עשויה להשתמש במתן השירותים ועל עובדיה או מי מטעמה להיות

בעלי ההסמכה הנדרשת בהפעלתו. החברה לא תעבוד עם ציוד שאינו תקין ואינו עומד בדרישות החוק והתקנות.

12.5 לפני תחילת מתן השירותים החברה תמפה ותכיר את דרכי הכניסה והיציאה באתר העבודה, כולל יציאות החירום. החברה ועובדיה או מי מטעמה מתחייבים כי בעת הישמע אזעקה ינהגו לפי ההוראות שינתנו במערכת הכריזה על ידי הגורם המוסמך לכך.

12.6 החברה מתחייב להעביר את כללי הבטיחות והגהות לכל עובדיה או כל מי מטעמה, ולהקפיד כי יבצעו את ההוראות כלשונן.

13. ניגוד עניינים

13.1 החברה מצהירה כי נכון למועד התקשרותה בהסכם זה, אין היא יודעת על כל מניעה חוקית שהיא, שיש בה כדי להפריע או למנוע את מתן השירותים על-פי הסכם זה, וכי אין היא או בעלי השליטה בה, קשורים ו/או מעורבים, באופן ישיר או עקיף בכל עניין אחר שיש בו חשש לניגוד עניינים ביחס להתחייבויותיה מכח הסכם זה החברה מצהירה כי האמור לעיל נכון למיטב ידיעתה ובדיקתה, גם לגבי נושאי המשרה בה והעובדים שיקחו חלק במתן השירותים]. החברה מתחייבת להימנע במשך כל תקופת הסכם זה מלקחת חלק ו/או להיות מעורבת בכל עסקה ו/או עניין אחר שיש בו ו/או העלול ליצור מצב של ניגוד עניינים עם הסכם זה, ולנקוט פעולות לוודא כי גם בעלי השליטה בה, נושאי משרה בה והעובדים הלוקחים חלק במתן השירותים ינהגו כך.

13.2 החברה מתחייבת להביא לידיעת הבנק כל חשש לניגוד עניינים, גם אם החשש יתעורר במהלך תקופת ההסכם.

13.3 החברה מצהירה, כי ידוע לה על אחריותה לפעול בתום לב כלפי הבנק בכל פעולותיה בקשר עם הסכם זה, וכי כל המלצה וכל ייעוץ יינתנו אך ורק משיקולי טובת הבנק ולא משיקולי רווח או שיקולים אחרים.

13.4 בכל מקרה של מחלוקת בין הצדדים, האם בעניין פלוני יש משום חשש לניגוד עניינים, תכריע דעת הבנק.

14. שמירת סודיות

14.1 על החברה, וכן על עובדיה וכל מי מטעמה, חלה חובת סודיות והיא מתחייבת לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר, כל ידיעה אשר תגיע אליה בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיה על פי הסכם זה. תשומת לב החברה מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל הסכם, לרבות החברה, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958, והוראות סעיף 80 לחוק בנק ישראל התש"ע-2010.

14.2 מידע כאמור לא יועבר לאף גורם ולא יובא לידיעתו בשום צורה שהיא. החברה מתחייבת לנקוט בכל האמצעים על מנת להגן על המידע כאמור ולמנוע את העברתו לצד שלישי. לפיכך, מתחייבת החברה, בין היתר, להוביל או לקבל ולהחזיק (לפי העניין) את המידע שיימסר לה על ידי הבנק במקום מתאים ושמור תוך הפעלת תהליכי בקרה פנימיים לוידוא שמירת סודיות המידע כאמור.

14.3 החברה מתחייבת להביא לידיעת עובדיה חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי מילוייה.

14.4 החברה מתחייבת לחתום בעצמה ולהחתים את כל עובדיה ומי מטעמה העוסקים במתן השירות לבנק על פי הסכם זה, על כתב התחייבות לשמירה על סודיות בנוסח המצורף כנספח

ג להסכם זה. מובהר בזאת במפורש, כי עובד שלא יחתום על טפסי שמירת הסודיות לא יורשה לעבוד מטעם החברה במתן שירותים נשוא הסכם זה.

14.5 מובהר בזה, כי הבנק רואה באמור חשיבות גדולה, בין היתר בשל כך שהבנק חב חובת סודיות כלפי גופים שונים המעבירים לו מידע ע"פ דין.

14.6 החברה מתחייבת שלא לחשוף את עובדת היותו מספק שירותים לבנק ואת פרטי ההתקשרות בכל מדיה שהיא או בפני גורם כלשהו, ולא לעשות כל שימוש פומבי בשם הבנק, ללא אישור הבנק מראש ובכתב.

15. הפסקת אספקת השירותים

15.1 הבנק רשאי להורות לחברה, על פי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט ומבלי שתהא עליו חובת הנמקה ושימוע, על הפסקת השירותים, כולם או חלקם, לפרק זמן מסוים או לצמיתות, מכל סיבה שהיא, והחברה מתחייבת למלא אחר הוראה כזו של הבנק באופן מיידי.

15.2 הופסקו חלק מהשירותים או הופסקו השירותים לפרק זמן מסוים, לא תהיה החברה זכאית לתשלום ו/או פיצוי כלשהו בגין כך, מלבד תשלום בגין שירותים שניתנו על ידה עד למועד הפסקתם.

16. ערבות ביצוע

16.1 קודם לתחילת מתן השירותים וכתנאי מתלה לכניסת הסכם זה לתוקף, החברה תמסור לבנק ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית של בנק ישראלי להבטחת מילוי התחייבויות החברה על פי ההסכם במלואן. הערבות תהא בגובה 6,000 ₪, צמוד למדד, בנוסח כתב הערבות המצורף **כנספח ג** להסכם זה. הערבות תימסר לבנק בתוך 7 ימים מיום שהבנק יודיע לחברה על זכייתה במכרז, והיא תעמוד להבטחת מילוי התחייבויותיה של החברה על-פי הסכם זה.

16.2 הערבות תישאר בתוקף משך כל תקופת ההתקשרות ולמשך 3 חודשים לאחר תום תקופת ההתקשרות (לרבות בתקופות ההתקשרות הנוספות, במידה והבנק יממש אותן). הבנק רשאי לדרוש מהחברה את הארכת ערבות הביצוע עד למועד שיקבע על ידו, והחברה תמלא אחר דרישה זו.

16.3 הסתיימה תקופת הערבות במהלך תקופת ההסכם, תעמיד החברה ערבות מתאימה, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מהבנק.

17. חילוט הערבות

17.1 הבנק יהיה רשאי לחלט את הערבות הבנקאית, כולה או חלקה, על ידי מתן הודעה בכתב לחברה 3 ימים מראש, בקרות אחד מהמקרים הבאים:

17.1.1 לשם גביית הפיצויים על פי סעיפים **18** או **19** להלן.

17.1.2 לשם גביית הוצאות, נזקים או הפסדים שנגרמו לו עקב אי עמידת החברה בהתחייבויותיה על פי סעיפי ההסכם, ולרבות לצורך ביצוע והבטחת ביצוע של כל התחייבויותיה של החברה בקשר לאספקת השירותים.

17.1.3 במקרה של אי מילוי החברה אחר דרישת הבנק להאריך את תוקף הערבות.

17.1.4 במקרה של אי המצאת ערבות בנקאית חדשה, היה והבנק החליט לחלט את הערבות הבנקאית, כולה או חלקה.

17.1.5 בכל מקרה אחר של הפרת תנאי ההסכם על ידי החברה.

- 17.2 בכל מקרה של חילוט ערבות בנקאית על ידי הבנק, מתחייבת החברה להמציא לבנק, תוך 7 ימים ממועד החילוט, ערבות חדשה בגובה הערבות שחולטה כאמור.
- 17.3 חילוט הערבות לא ישחרר את החברה מקיום התחייבויותיה על פי הסכם זה, אלא אם הבנק הודיע לה על כך במפורש ובכתב.
- 17.4 הסתיימה תקופת ההסכם ונותרה תביעה תלויה ועומדת נגד החברה בקשר עם ביצוע השירותים על פי הסכם זה, לא תוחזר לחברה הערבות הבנקאית כל עוד לא נתנה החברה ערבות אחרות להנחת דעתו של הבנק לתשלום כל חיוב שיוטל עליה. לא המציאה החברה ערובה כאמור, תחולט הערבות הבנקאית והכספים יעוכבו בידי הבנק עד להכרעה סופית (לרבות בדרך של פסק דין) באותה מחלוקת.

18. הפרות

- האירועים הבאים ייחשבו כהפרה של הסכם זה ויזכו את הבנק, לאחר מתן התראה בכתב של שבעה (7) ימים מראש לחברה, בכל הזכויות המוקנות לו על פי הסכם זה ועל פי כל דין במקרה של הפרת יסודית של ההסכם:
- 18.1 הוטל עיקול זמני או קבוע או נעשתה פעולה כלשהי של הוצאה לפועל לגבי נכסי החברה, כולם או חלקם, והעיקול או הפעולה האמורה לא הופסקו או הוסרו לחלוטין תוך 30 יום ממועד ביצועם;
- 18.2 אם ימונה מפרק, נאמן או כונס נכסים על נכסי החברה ו/או עסקיה או כל חלק מהם, או אם תוגש בקשה למינוי כאמור, והמינוי או הבקשה לא בוטלו תוך 30 יום;
- 18.3 הוגשה נגד החברה התראת פשיטת רגל או ניתן צו כינוס נכסים לגבי נכסיה, כולם או חלקם, או שהחברה קיבלה החלטה על פירוק, או אם החברה תגיע להסדר פשרה עם נושיה, והפעולה האמורה או ההחלטה לא הוסרו או נדחו לחלוטין תוך 30 יום;
- 18.4 הבנק התרה בחברה שאין היא מבצעת את העבודות בצורה משביעת רצון והחברה לא נקטה צעדים המבטיחים, לדעת הבנק, את תיקון המצב;
- 18.5 הוכח להנחת דעתו של הבנק, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, כי החברה הסתלקה מביצוע ההסכם;
- 18.6 אם יתברר, כי הצהרה כלשהי של החברה שניתנה במכרז או בקשר עם הסכם זה אינה נכונה או שהחברה לא גילתה עובדה מהותית, אשר היה בה כדי להשפיע על החלטת הבנק להתקשר עמה בהסכם או להמשיך את ההתקשרות עמה, לרבות, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אם נמצא בכל שלב של ביצוע הסכם זה כי החברה נמצאת בחשש לניגוד עניינים, בניגוד לאמור בהסכם זה;
- 18.7 אם החברה תפר התחייבות כלשהי כלפי הבנק, ולא תיקנה את ההפרה בתוך 7 ימים מיום שנדרשה על ידי הבנק לעשות כן;
- 18.8 אם נמצא כי החברה נמצאת בחשש לניגוד עניינים, בניגוד לסעיף 11 לעיל.

19. פיצוי מוסכם

- 19.1 מוסכם, כי הפרת יסודית של תנאי בהסכם זה תזכה את הבנק בפיצויים מוסכמים, מוערכים וקבועים מראש ללא הוכחת נזק בסך 500 ש"ח (במילים: חמש מאות שקלים חדשים) כשהם צמודים למדד המחירים לצרכן (כללי), מהמדד הידוע בעת חתימת הסכם זה על ידי הבנק ועד למדד שיהא ידוע במועד תשלומם בפועל לבנק, וזאת מבלי לגרוע מזכות הבנק לכל סעד ותרופה אחרים על פי כל דין. סכום הפיצוי המוסכם, כאמור לעיל, מוערך מראש על ידי

הצדדים כסכום המשקף את הנזק המינימאלי שייגרם לבנק כתוצאה מהפרת התנאים של הסכם זה ואינו תלוי בהוכחת נזק.

19.2 תשלום הפיצויים, או ניכויים מסכומים המגיעים לחברה, לא ישחררו את החברה מקיום התחייבויותיה על פי הסכם זה.

19.3 מבלי לגרוע מהאמור, אם הפרה החברה הפרה יסודית את הסכם זה, יהיה הבנק זכאי, נוסף לפיצוי המוסכם, לכל סעד ותרופה משפטיים על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970, ועל פי כל דין, לרבות תביעה לפיצויים בגין נזקים ככל שיוכחו, והפיצוי המוסכם שנגבה יחשב כתשלום על חשבון פיצויים אלה.

20. עיכוב, קיזוז

20.1 מובהר בזאת במפורש, למען הסר כל ספק, כי לחברה אין ולא תהיה כל זכות לעכב או להשהות את מתן השירותים ו/או כל חלק מהם ו/או כל תוצר שלהם ו/או לעכב בידה כל מסמך (בין שנוצר על ידה ובין שנוצר על ידי הבנק).

20.2 הבנק רשאי לקזז את הסכומים המגיעים או שיגיעו לו מהחברה לפי הסכם זה או כתוצאה ממנו, מכל סכום המגיע לחברה מהבנק, והחברה מוותרת מראש על כל טענה המתייחסת לקיזוז כאמור.

20.3 בוטל ההסכם עקב הפרה יסודית של החברה, יהיה רשאי הבנק לעכב אצלו כל ציוד שהובא על ידה לשם אספקת השירותים, עד לפירעון מלא של חובות הבנק כלפיו.

21. מלוא ההסכם

ההסכם זה מהווה את מלוא ההסכם בין הצדדים בנוגע לעניינים הכלולים בו והוא גובר על כל הסכם, הבנה או הסדר קודמים ביניהם, בין בכתב ובין בעל פה. לא יהיה לכל שינוי מאוחר של הסכם זה כל תוקף, אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים.

22. סמכות מקומית

סמכות השיפוט הייחודית לגבי כל עניין הנובע מהסכם זה תהיה אך ורק לבתי המשפט בירושלים. סמכות זו הינה ייחודית ובלעדית ולא יתנהל הליך כלשהו שלא על פי הסמכות הקבועה בסעיף זה.

23. המחאת ההסכם

23.1 החברה מתחייבת שלא להמחות לאחר או לאחרים את זכויותיה ו/או את חובותיה על-פי הסכם זה, כולן או מקצתן, אלא אם קיבלה לכך את הסכמת הנהלת הבנק מראש ובכתב. הבנק רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, לסרב להסב ו/או להמחות ההסכם מכל סיבה שהיא, ואין הוא חייב לנמק את החלטתו בעניין, ולחברה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות כלפי הבנק בקשר עם החלטתו כאמור.

23.2 אישר הבנק את המחאת ההסכם או חלק ממנו או מסירת ביצוע חלק מהעבודות לאחר, תישאר החברה אחראית כלפי הבנק למילוי כל ההתחייבויות המוטלות עליה על פי הסכם זה.

23.3 הבנק יהיה רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, לבטל את הסכמתו להמחאת או הסבת ההסכם במסירת הודעה בכתב, ואין הוא חייב לנמק את החלטתו בעניין.

24. שונות

24.1 ספרי הבנק יהוו ראייה לכאורה לגבי כל הוצאה שהוצאה על ידי הבנק בקשר עם ההסכם והשירותים, לרבות, אך מבלי למעט, בקשר עם תשלומים ששולמו לחברה.

24.2 איחור או הימנעות מעשיית מעשה שהבנק רשאי לעשותו לפי הסכם זה, ו/או בשימוש בזכות

כלשהי הנתונה לבנק לפי הסכם זה, לא יראו כויתור על הזכות, אלא אם ויתר הבנק על כך במפורש.

24.3 כל ארכה, הנחה, ויתור או אי נקיטת צעדים, לא יהוו ויתור על איזה מזכויות הצדדים על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין, אלא אם נערכו בכתב ונחתמו על ידי הצדדים.

24.4 הודעות תשלחנה בדואר, בפקסימיליה או בדוא"ל, לפי הכתובות הנזכרות להלן. הודעה שתישלח ע"י צד למשנהו בדואר רשום, תיחשב כאילו נמסרה תוך שלושה ימי עסקים ממועד שיגורה כאמור; ובמסירתה ביד – ביום העסקים הראשון שלאחר מסירתה. הודעה שנשלחה באמצעות פקסימיליה – תיחשב ככזו שנתקבלה ע"י הצד האחר ביום העסקים הראשון שלאחר תאריך אישור משלוח ממוכן המאשר שההודעה הגיעה ליעדה באורח תקין ובכפוף לכך שקבלתה אומתה בטלפון. הודעה שנשלחה בדוא"ל תיחשב ככזו שנתקבלה ע"י הצד האחר ביום קבלת אישור שאינו ממוכן בדואר אלקטרוני חוזר. כל שינוי בכתובת, במספרי הטלפון או הפקסימיליה או כתובת הדוא"ל המפורטים להלן, יחייב את הצד השני, אך ורק אם הודע לו בכתב, על השינוי בפרטים הנ"ל לפי האמור לעיל.

24.5 להלן פרטי הצדדים למשלוח מכתבים:

הבנק: אגף הרכש, חטיבת משאבי אנוש ומינהל, בנק ישראל ת"ד 780 ירושלים 9100701;

פקס 02-6669002; טל 02-6552128; דואר אלקטרוני Tenders@boi.org.il

החברה: _____;

פקס _____; טל _____; דואר אלקטרוני _____.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

החברה

הבנק

נספח ג1

התחייבות החברה ועובדיה לשמירת סודיות

הנני מצהיר בזה, כי ידוע לי שכל הידיעות אשר בידי או אשר תגענה לידי או לעובדי תוך כדי ביצוע התחייבותי לפי הסכם זה או בקשר עמו, הינן סודיות ואני מתחייב לשמור על כל ידיעה כאמור בסוד.

הנני מצהיר כי קראתי בתשומת לב את סעיפים 91, 118 ו-119 לחוק העונשין, תשל"ז - 1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות על ידי בעל חוזה עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח - 1958, וכן סעיף 23' לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א - 1981 וסעיף 80 לחוק בנק ישראל התש"ע-2010.

הנני מכיר את תוכנם ויודע שהם מכוונים אלי ומחייבים אותי וכי אי מילוי התחייבותי על פי הצהרה זו מהווה עבירה לפיהם.

חוק בנק ישראל

סעיף 80 :

- (א) לא יגלה אדם ידיעה שנמסרה לו ולא יראה מסמך שהוגש לו לפי חוק זה, אולם מותר לגלות ידיעה או להראות מסמך, אם הנגיד יראה צורך בכך לצורכי הליך פלילי, לרבות חקירה פלילית.
- (ב) על אף הוראות סעיף קטן (א), רשאי הנגיד לגלות ידיעה או להראות מסמך לרשות פיקוח, ובלבד שנוכח כי הידיעה או המסמך מתבקשים לצורך מילוי תפקידה של רשות הפיקוח.
- (ג) לא יגלה אדם ידיעה ולא יראה מסמך שנמסרו לו לפי הוראות סעיף קטן (ב).

חוק העונשין

סעיף 91 :

"בפרק זה... ידיעה- לרבות ידיעה שאינה נכונה, וכל תיאור, תכנית, סיסמה, סמל, נוסחה, חפץ או חלק מהם המכילים ידיעה או העשויים לשמש מקור לידיעה";

מסירה- לרבות מסירה על ידי סימון ואיתות ולרבות גרם מסירה; מקום שמדובר על עשיית מעשה בכוונה מסוימת, פירושו עשייה או מחדל באותה כוונה ללא סמכות כדין".

סעיף 118 :

(א) היה אדם בעל חוזה עם המדינה או עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח 1958 (נוסח משולב), ובחוזה יש התחייבות לשמור בסוד ידיעות שיגיעו אליו עקב ביצוע החוזה, והוא מסר, ללא סמכות כדין, ידיעה כאמור לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינו - מאסר שנה אחת.

(ב) בסעיף זה "בעל חוזה" – "לרבות מי שהועסק, כעובד או כקבלן, לשם ביצוע החוזה; ואולם תהא זו הגנה טובה לנאשם לפי סעיף זה שלא ידע על ההתחייבות לשמור ידיעות כאמור בסוד ושהוא מסר את הידיעה בתום לב."

סעיף 119 : מי שנמסר לו מסמך רשמי בתנאי מפורש שעליו לשמרו בסוד, והוא מסרו לאדם שאינו מוסמך לקבלו, דינו - מאסר שנה אחת; התרשל בשמירתו או עשה מעשה שיש בו כדי לסכן בטיחותו של המסמך, דינו - מאסר שישה חדשים.

חוק הגנת הפרטיות

סעיף 23ב : (א) מסירת מידע מאת גוף ציבורי אסורה, זולת אם המידע פורסם לרבים על פי סמכות כדין, או שהאדם אשר המידע מתייחס אליו נתן הסכמתו למסירה.

(ב) אין בהוראות סעיף זה כדי למנוע מרשות בטחון כמשמעותה בסעיף 19 לקבל או למסור מידע לשם מילוי תפקידה, ובלבד שהמסירה או הקבלה לא נאסרה בחיקוק.

הנני מצהיר כי במילוי תפקידי אראה כדבר שבסוד, כל דבר שהגיע לידיעתי אגב מילוי התפקיד והמתחייב על פי כל דין.

אני מתחייב שלא לעשות כל שימוש פומבי בשם הבנק או בהתקשרות עימו ללא אישור הבנק מראש ובכתב.

שם משפחה	שם פרטי	מספר זהות	תאריך	חתימה
----------	---------	-----------	-------	-------

נחתם בפני:

שם משפחה	שם פרטי	מספר זהות	תאריך	חתימה
----------	---------	-----------	-------	-------

נספח ג2
אישור עריכת ביטוחים

במסמך זה אין לשנות, למחוק או להוסיף מלל כלשהו

לכבוד
בנק ישראל
רחוב בנק ישראל
ירושלים
(להלן: "הבנק")

הנדון: אישור על קיום ביטוחים של _____ בגין הסכם הקמה ותפעול מוקד ו/או שירותי מענה קולי לציבור הרחב בנושאי שערי מטבע חוץ, מושכי שיקים ללא כיסוי (מושל"כ), שערי חליפין ומטבע ו/או מתן שירותים נלווים (להלן: "השירותים")

אנו הח"מ _____ חברה לביטוח בע"מ מצהירים בזאת כדלהלן:

1. אנו ערכנו לחברה ו/או כללנו בפוליסות קיימות את הביטוחים בקשר עם בצוע השירותים, כמפורט להלן:

1.א ביטוח אחריות חוקית כלפי הציבור (ביטוח צד שלישי) (פוליסה מספר _____)

גבול אחריות:	1,000,000 ₪
תובע, מקרה ותקופת ביטוח שנתית	
תיאור כיסוי:	אחריות החברה על פי דין בגין מעשה או מחדל של החברה ו/או של העובדים הנשלחים על ידה וכל הפועל בשמה ומטעמו של החברה, כתוצאה ו/או בקשר עם מתן השירותים.
הרחבות נוספות	1. כיסוי אחריות הבנק בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של החברה והפועלים מטעמה. 2. כיסוי בגין תביעות תחלוף של המוסד לביטוח לאומי כלפי הבנק. 3. הפוליסה כוללת סעיף אחריות צולבת.
השתתפות עצמית:	סכום השתתפות עצמית בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך של 20,000 ₪.

1.1 **ביטוח חבות מעבידים** (פוליסה מספר _____)

גבול אחריות : תובע, מקרה ותקופת ביטוח שנתית	6,000,000 ₪ 20,000,000 ₪
תאור כיסוי :	אחריות על פי דין בגין תאונות עבודה ומחלות מקצוע שנגרמו לעובדי החברה, המועסקים על ידי החברה בביצוע השירותים.
הרחבה נוספות :	הביטוח מורחב לכלול את הבנק היה ותוטל עליו אחריות כמעביד לתאונות עבודה ומחלות מקצוע שנגרמו לעובדי החברה.
השתתפות עצמית :	סכום השתתפות עצמית בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך של 20,000 ₪ .

1.2 **ביטוח אחריות מקצועית** (פוליסה מספר _____)

גבול אחריות : תובע, מקרה ותקופת ביטוח שנתית	2,000,000 ₪
תאור כיסוי :	לכיסוי אחריות על פי דין של החברה ו/או עובדיה בגין אבדן ו/או נזק כספי או אחר שייגרמו לצד שלישי כלשהו לרבות לבנק ולעובדיו ולמי מטעמו, בגין מעשה או מחדל טעות או השמטה המהווים הפרת חובה מקצועית במהלך ו/או בקשר עם ביצוע השירותים כולל עיכוב ושיהוי הנובעים מכך.
הרחבה נוספות :	1. הביטוח מורחב לכסות נזקים בגין : (א) אי יושר עובדים, (ב) חריגה בתום לב מסמכות (ג) אבדן מסמכים ומדיה מגנטית. 2. הביטוח כולל תקופת גילוי ודיווח מוארכת בת 6 חודשים. 3. הביטוח מכסה את אחריות הבנק ועובדיו בגין ו/או בקשר עם הפרת חובה מקצועית של החברה ומי מטעמה בביצוע השירותים. 4. תאריך רטרואקטיבי _____ או מועד התחלת מתן שירותים מקצועיים למזמין המוקדם מבניהם.
השתתפות עצמית :	סכום השתתפות עצמית בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך של 40,000 ₪ .

2. תקופת הביטוח היא החל מ- _____ ועד _____ (כולל).

3. למטרות הפוליסות הנ"ל "המבוטח" יהיה – החברה ו/או הבנק בקשר עם השירותים. "הבנק" למטרת אישור זה – בנק ישראל ו/או חברות בנות ו/או מנהלים ועובדים של הנ"ל בכפוף להרחבת השיפוי לעיל.

4. בכל הפוליסות הנזכרות נכללים הסעיפים הבאים :

- 4.1 ביטול זכות השיבוב ו/או התחלוף כלפי הבנק ועובדיה, למעט כלפי מי שגרם לנזק במתכוון.
- 4.2 הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ביוזמת החברה ו/או ביזמתנו ו/או לשנוי תנאיהן לרעה, אלא לאחר

4.3. שנמסור לחברה ולבנק הודעה בכתב, במכתב רשום, 60 יום לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.
היקף הכיסוי בפוליסות לא יפחת מהיקף הכיסוי על פי פוליסות "ביט" של קבוצת כלל ביטוח
התקפות במועד התחלת הביטוח (למעט ביטוח אחריות מקצועית), חריג רשלנות רבתי לא יחול
בקשר עם השירותים ככול וקיים בביטוחים.

5. החברה לבדה אחראית לתשלום דמי הבטוח עבור כל הפוליסות ולתשלום ההשתתפויות העצמיות הקבועות
בהן.

6. כל סעיף בפוליסות (אם יש כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריותנו כאשר קיים ביטוח
אחר לא יופעל כלפי הבנק וכלפי מבטחיו, ולגבי הבנק הביטוח על פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני",
המזכה את הבנק במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בבטוחי הבנק ומבלי שתהיה לנו זכות
תביעה ממבטחי הבנק להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח תשמ"א – 1981. למען הסר
ספק, אנו מוותרים על טענה של ביטוח כפל כלפי הבנק וכלפי מבטחיו.

7. הביטוחים המפורטים באישור זה הינם בהתאם לתנאי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש
באישור זה ובלבד שאין בשינוי האמור כדי לגרוע מתנאי ולסייגי הפוליסות המקוריות.

תאריך	חותמת חברת הביטוח	חתימת מורשה חתימה
-------	-------------------	-------------------

סוכן הביטוח _____ טלפון: _____ פקס: _____

נספח ג3
נוסח כתב הערבות

לכבוד
בנק ישראל
קריית בן-גוריון
ירושלים

הנדון: כתב ערבות

אנו ערבים בזה כלפיכם בסכום של 6,000 ₪ (ששת אלפים שקלים חדשים), צמודים למדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד"), מהמדד הידוע ביום _____ ועד המדד שיהא ידוע במועד התשלום בפועל (להלן: "סכום הערבות"), להבטחת מילוי כל ההתחייבויות של _____ (להלן: "החייב") על פי הסכם שנחתם עימו במסגרת מכרז פומבי מס' 36/17, לאספקת שירותי מענה קולי בבנק ישראל.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך שבעה ימים (7 ימים) מדרישתכם הראשונה בכתב, מבלי שתהיו חייבים לבסס או לנמק את דרישתכם באופן כלשהו ומבלי לטעון כלפיכם טעות הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

לשם הסרת ספק, דרישתכם לתשלום סכום הערבות ותשלום הערבות, יכולה שתיעשה לשיעורין, ובלבד שסך כל התשלומים לא יעלה על סכום הערבות.

ערבות זו תישאר בתוקף עד ליום _____ ועד בכלל, ותוארך על פי דרישתכם. כל דרישה על פי הערבות צריכה להגיע בכתב לידינו עד לתאריך האמור ועד בכלל.

ערבות זו איננה ניתנת להעברה או להסבה.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לבנק _____ סניף _____
שכתובתו _____

תאריך	שם מלא	חתימה
-------	--------	-------

חלק ד': מסמך הגדרת השירותים (המיפרט)

מכרז מס' 36/17

לאספקת שירותי מענה קולי

חלק ד' - הגדרת השירותים (המיפרט)

1. הגדרות

- 1.1. "שבתות ומועדי ישראל" – ימי שבת, ראש השנה העברי, יום כיפור, חג ראשון של סוכות, שמחת תורה, חג ראשון וחג שביעי של פסח, שבועות, משעתיים לפני כניסת שבת/מועד עד שעתיים לאחר צאת שבת/מועד.
- 1.2. "שעות עבודה רגילות" ימים א'-ה' בין השעות 8:00 ל-17:00 להוציא מועדי ישראל, ערבי שבתות וערבי מועדי ישראל.
- 1.3. "מערכת המענה הקולי" / "המערכת" – כלל המוקדים שמפעיל הבנק באמצעות החברה.
- 1.4. "מוקד" – כל מוקד שיבקש הבנק להקים על בסיס התמלול המוצג בנספח ד'1 להלן. יודגש לעניין סעיף זה והסעיף הקודם כי התמלול המוצג בנספח ד'1 אינו מחייב את הבנק וייתכנו תוספות ושינויים על פי החלטת הבנק.
- 1.5. "שירות שוטף" – שירות שנתי כמפורט בנספח ד'1 (פירוט הדרישות במסגרת השירות השוטף).
- 1.6. "עבודת מומחה" – קריאות למתן שירותים שאינם כלולים במסגרת השירות השנתי השוטף כהגדרתו בסעיף 1.5 לעיל.

2. מבוא

בנק ישראל מספק לאזרחי המדינה שירות ללא תשלום בנושאים להלן, באמצעות ספק חיצוני:

- 2.1. מענה קולי לשערי מטבע חוץ.
- 2.2. מענה קולי למושל"כ (מושכי שיקים ללא כיסוי).
- 2.3. מענה קולי בנושא השטרות החדשים.
- 2.4. להלן נתונים לגבי שירותי המענה הקולי המסופקים במוקדים הקיימים כיום:

נושא	מספר טלפון	שיחות חודשיות
חשבונות ולקוחות מוגבלים בשל משיכת שיקים ללא כיסוי	02-3731000	כ- 1,500

שערי מט"ח יציגים	02-3732000	כ- 50,000
השטרות החדשים	1800-300-018	כ- 40

3. לוחות זמנים להקמת המערכת ולשינויים

אספקת השירותים לבנק תתבצע לאחר הזכייה והחתימה על ההסכם עם הבנק בלוח הזמנים המפורט להלן :

3.1. שלב 1 : תוך שבועיים מהוצאת הזמנה : קיום פגישות , שליחת טיוטת מסמך הגדרת עבודה ע"י המציע, ביצוע תיקונים, וקבלת אישור הבנק.

3.2. תוך חודש מסיום שלב 1 : הקמת המערכת.

3.3. לאחר הקמת המערכת, שבועיים תקופת הרצה במספרי טלפון שלא יפורסמו לציבור.

3.4. לאחר ההרצה, שבועיים לביצוע תיקונים ושינויים עפ"י דרישת הבנק.

3.5. עלייה לאוויר.

4. מספרי הטלפון שישמשו את מערכת המענה הקולי

4.1. מספרי הטלפון המשמשים כיום למענה הקולי ימשיכו לשמש גם בעתיד, זולת אם הסכים הבנק להחלפתם. באחריות הבנק לקבל את הסכמת בעלי מספרים אלו להעברתם לרשות הזוכה.

4.2. מועד העברת מתן השירות באמצעות מספרי הטלפון הקיימים ייקבע ע"י הבנק. עד מועד זה יפעיל המציע את השירות במספרי טלפון אחרים שיימסרו לבנק ישראל.

4.3. הבנק יהיה רשאי לבקש מעת לעת החלפת מספרי הטלפון למספרים אחרים (פנויים).

4.4. עלות שיחה לציבור הרחב - עלות שיחה מקומית רגילה

נספח ד'1

פירוט הדרישות במסגרת השירות השוטף

1. כללי

- 1.1. מוקדי המענה הקולי יספקו לציבור הרחב הפונה באמצעות הטלפון מידע בנושאים הבאים:
 - 1.1.1. שערים יציגים שמפרסם בנק ישראל.
 - 1.1.2. נתונים על חשבונות בנק ולקוחות מוגבלים בשל משיכת שיקים ללא כיסוי.
 - 1.1.3. מידע על השטרות החדשים.
 - 1.1.4. נתונים למערכות נוספות שיבקש הבנק להוסיף במהלך ההתקשרות עם המציע.
- 1.2. המערכת תספק את השירותים בהתאם לתמלול המתואר בנספח א' לחלק זה, בכפוף לשינויים שיבקש הבנק מעת לעת.
- 1.3. הקמת מוקד חדש תבצע בתוך 10 ימי עבודה מרגע קבלת הזמנת רכש מאושרת מהבנק.

2. תמיכה ושירות שוטף

- 2.1. המציע יפעיל מוקד תמיכה לפניית הגורמים המוסמכים בבנק ישראל במקרה של תקלה, שיפעל בכל ימות השבוע ובל שעות היממה, למעט יום כיפור.
- 2.2. מענה במוקד התמיכה יתקבל תוך 5 דקות לכל היותר.
- 2.3. טיפול בתקלה שהוגדרה ע"י הבנק כתקלה קריטית יחל תוך שעתיים לכל היותר מפניית הבנק. הטיפול יתבצע ברציפות וביעילות.
- 2.4. טיפול בתקלה אחרת יחל תוך ארבע שעות מהודעת הבנק לכל היותר. לצורך סעיף זה יחשבו רק שעות העבודה בין 8:00 ל-17:00 בימים א'-ה'.
- 2.5. סיווג תקלה כקריטית או רגילה יהיה ע"י הבנק, ועפ"י שיקול דעתו.
- 2.6. הודעת הבנק על תקלה תתאפשר באמצעות שיחה טלפונית, פקס או דואר אלקטרוני, ע"פ בחירת נציג הבנק.
- 2.7. המוקד יאשר קבלת הפניה לבנק בדואר אלקטרוני, תוך 15 דקות מקבלתה, תוך ציון מספרה לצורך מעקב.

3. שיטת קבלה שוטפת של קבצי הנתונים מהבנק ומהירות עדכון המענה

- 3.1. שיטת העברת נתונים בשגרה :
 - 3.1.1. העברת הנתונים תתבסס על גישת הספק לחדר הכספות הוירטואלי (Cyber-Ark) המותקן בבנק ישראל, באמצעות האינטרנט.
 - 3.1.2. הפיתוחים במערכות המחשוב של המציע הנחוצים לצורך מימוש הגישה לכספת הוירטואלית בבנק ישראל, יתבצעו ע"י המציע ועל חשבונו כולל רכישת רכיבי תוכנה אם נחוצים כאלה.
 - 3.1.3. הבנק יספק על חשבונו קוד משתמש למציע.
 - 3.1.4. הגישה באמצעות קוד המשתמש שיסופק תוגבל לכתובת IP קבועה שתהיה בשימוש מערכות המחשוב והתקשוב של המציע בלבד.
- 3.2. שיטת העברת נתונים במקרה של כשל בחדר הכספות הוירטואלי בבנק ישראל :
 - 3.2.1. העברת הנתונים תתבצע ע"י שליחת הקבצים בדואר אלקטרוני.
 - 3.2.2. במצב שגרה מנגנון זה לא יאפשר קבלת קבצי הנתונים ויופעל רק על פי בקשה לאנשי קשר שהבנק יודיע למציע על זהותם מעת לעת.
 - 3.2.3. הקבצים יישלחו עם הצפנת AES. הסיסמה תימסר טלפונית ע"י נציג הבנק.
- 3.3. המענה לפונים יתעדכן תוך חמש דקות מעדכון הקבצים בכספת הוירטואלית.

4. יכולות המערכת

- 4.1. מענה לפונים תוך 5 שניות מביצוע ההתקשרות.
- 4.2. המערכת תוכל לטפל ב-500 פונים בו זמנית לפחות.
- 4.3. המערכת תפעל באופן רציף, 7 ימים בשבוע, 365 יום בשנה.

5. אבטחת מידע

המציע יתאר את האמצעים בו ינקוט למניעת חשיפת הנתונים המסופקים לו ע"י בנק ישראל לגורמים שאינם מורשים (להוציא כמובן מענה לשאלות של פונים).

6. שרידות

המציע יפרט את מנגנוני השרידות של כלל המערכות הנחוצות לאספקת השירות :

- 6.1. מנגנוני שרידות מקומית באתר המציע.
- 6.2. אתר DR, אם קיים, המאפשר קבלת השירות במקרה של כשל מערכות באתר המציע הראשי, והממוקם במרחק של 30 ק"מ לפחות מהאתר הראשי.
- 6.3. מספר ספקי טלפוניה לאתר המציע, המגבים אחד את השני, אם קיימים.
- 6.4. שרידות בחיבור מערכות מציע לאינטרנט.
- 6.5. הבטי שרידות מערכות נוספים.

7. שפות

- 7.1. שירותי המענה הקולי שיסופקו יהיו בשפה העברית ובמוקדים שיבקש הבנק להקים בשפות נוספות יתאפשר מתן שירותי מענה קולי בשפות : אנגלית, ערבית, רוסית ואמהרית.

8. המענה המושמע

- 8.1. כל ההקלטות הנחוצות לצורך מתן השירותים תתבצענה באולפן מקצועי.
- 8.2. הקטעים המוקלטים יועברו לאישור הבנק לפני שילובם במערכת.

9. נתונים הסטוריים

- 9.1. המערכת תשמור ותספק מידע על נתונים היסטוריים משנת 1986 שיועברו ע"י הבנק.

10. דוחות סטטיסטיים

- 10.1. המציע יאפשר לבנק גישה מוגנת לשליפת דוחות סטטיסטיים באמצעות האינטרנט.
- 10.2. המציע יפרט בהצעתו את הדוחות המוצעים במערכת.
- 10.3. המציע יאפשר לשלוח לפחות את הדוחות הבאים, עבור כל נושא עבורו הוא מספק את השירות (M):
 - 10.3.1. דוחות ברמה יומית עפ"י טווח של יפה :
 - 10.3.1.1. כמות שיחות.
 - 10.3.1.2. כמות שיחות בו זמנית מקסימלית.
 - 10.3.1.3. אורך ממוצע של שיחה.

10.3.1.4. אורך מקסימלי של שיחה.

נתונים אלו יישמרו במערכת ללא הגבלת זמן.

10.3.2. דוחות ברמה שעתית :

10.3.2.1. כמות שיחות.

10.3.2.2. כמות שיחות בו זמנית מקסימלית.

10.3.2.3. אורך ממוצע של שיחה.

10.3.2.4. אורך מקסימלי של שיחה.

נתונים אלו יישמרו במערכת לפחות 30 יום.

הדוחות יסופקו במבנה אקסל ובמבנה HTML, לפחות.

11. מיקום מערכות

11.1. כל המערכות הקשורות למתן השירות יהיו בשטחי מדינת ישראל.

תמלול המוקדים הקיימים כיום בבנק ישראל

א. לקוחות וחשבונות מוגבלים - 1212332755.

פתיח

שלום, כאן המשיבון של בנק ישראל לבדיקת לקוחות וחשבונות צ'קים מוגבלים.

לעברית הקישו 1

לערבית הקישו 2

שלום, כאן המשיבון של בנק ישראל לבדיקת לקוחות וחשבונות צ'קים מוגבלים.

אנו מציעים כאן הסברים ותשובות לנושאים שונים.

אם תתקשרו תוכלו לפנות אלינו ישירות בשעות העבודה.

לרשותכם תפריט לשירותים השונים במשיבון זה:

לבירור הגבלה על חשבון נא להקיש 1.

לבירור הגבלה חמורה על לקוח לפי מספר הזהות נא להקיש 2.

הסבר על הגבלה ומה אפשר לעשות לגביה, נא להקיש 3.

אם סירבו לתת לכם משכנתה בגלל הגבלה, הקישו 4.

אם אתם זקוקים לאישור בכתב מבנק ישראל על הגבלתכם הקישו 5.

אם מקישים מקש אחר בשלב זה, מתקבלת ההודעה: "ההקשה שגויה" ומושמע שוב מ"לרשותכם תפריט לשירותים השונים ..."

אם לא מקישים כלום, מושמע שוב מ"לרשותכם תפריט לשירותים השונים ..."

1

שלום, כאן המערכת לבדיקת חשבונות צ'קים מוגבלים.

הקישו את פרטי החשבון, כפי שהם מופיעים בשורה המגנטית שבתחתית הצ'ק. אל תתייחסו למספר הצ'ק.

הקישו את קוד הבנק בשתי ספרות.

מספר הבנק שהוקש הוא ...

לאישור הקישו 3, לתיקון הקישו 5.

אם הבנק לא קיים מתקבלת הודעה "קוד הבנק שהקשתם אינו קיים" ומושמע שוב
מ " שלום, כאן המערכת לבדיקת חשבונות שיקים מוגבלים ..."

הקישו את קוד הסניף בשלוש ספרות משמאל לימין. בסיום הקישו *.

מספר הסניף שהוקש הוא ...

לאישור הקישו 3, לתיקון הקישו 5.

אם מקישים מספר סניף שגוי, מתקבלת הודעה "ההקשה שגויה" ומושמע שוב "הקישו את
קוד הסניף ..."

הקישו את שמונה הספרות האחרונות של מספר החשבון. לסיום הקישו *.

מספר החשבון שהוקש הוא ...

לאישור הקישו 3, לתיקון הקישו 5.

הנתונים מעודכנים לתאריך ...

אם לא מופיע בקובץ ישמע- החשבון אינו מוגבל.

או

אם מופיע בקובץ ישמע- חשבון זה מוגבל עד לתאריך ...

לחזרה לתפריט הראשי הקישו סולמית. לסיום הקישו 9 או הניחו את השפופרת.

אם מקישים סולמית חוזרים ל"לרשותכם תפריט לשירותים השונים " בתפריט הראשי.

2

מערכת זו מכילה את מספרי הזהות של לקוחות תושבי ישראל ומספרי הרישום של תאגידים בארץ שהוגבלו, ומיום משלוח הודעה על הגבלתם עברו 60 יום.

המערכת אינה כוללת מוגבלים מיוחדים וכן מי שהגישו ערעור לבית משפט שלום על הגבלתם.

לבירור הגבלה חמורה על לקוח לפי מספר הזהות נא להקיש 1.

לקבלת מידע כללי לגבי הגבלה מיוחדת אנא הקישו את הספרה 2.

אם הוקש 1 ישמע

לבירור הקישו את מספר התאגיד או מספר תעודת הזהות - 9 ספרות משמאל לימין - לסיום הקישו *.

אם לא קיים – "ישמע הלקוח אינו נמצא במערכת זו"

המספר שהוקש הוא...

לאישור המספר הקישו 3, לתיקון הקישו 5.

הנתונים מעודכנים לתאריך ...

במידה וקיים בקובץ ישמע- הלקוח מוגבל עד ליום...

או

במידה ולא קיים בקובץ ישמע- הלקוח אינו נמצא במערכת זו.

לחזרה לתפריט הראשי הקישו סולמית.

לסיום הקישו 9 או הניחו את השפופרת.

אם מקישים סולמית חוזרים ל"לרשותכם תפריט לשירותים השונים " בתפריט הראשי.

2

המידע בעניין הגבלה מיוחדת מופיע בסעיף 3 ג' רבתי בחוק שיקים ללא כיסוי. בהתאם לסעיף זה רשאית רשות מוסמכת, כלומר: ראש ההוצאה לפועל, בית משפט בהליך פשיטת רגל, או בית דין רבני, להטיל הגבלה מיוחדת.

לבירור לגבי הגבלה זו יש לפנות לרשות שהטילה אותה.

להלן מספרי הטלפון,

אם יש הגבלה הנובעת מהגבלה מטעם ההוצאה לפועל יש לפנות לטלפון: 02-6593333, 02-5007444, כוכבית 35592

אם ההגבלה נובעת מהגבלה מטעם בית משפט - טלפון: 02-5311633

אם ההגבלה נובעת מהגבלה מטעם בית דין רבני, יש לפנות לבית הדין בו הוטלה ההגבלה.

לחזרה לתפריט הראשי הקישו סולמית,

לסיום הקישו 9 או הניחו את השפופרת.

אם מקישים סולמית חוזרים ל"לרשותכם תפריט לשירותים השונים... בתפריט הראשי.

3

את ההגבלה מטיל הבנק כאשר מסורבים במשך שנים עשר חודשים עשרה צ'קים או יותר שנמשכו על החשבון. הבנק שולח לבעלי החשבון התראה, וכן את ההודעה על ההגבלה.

מי שסבור כי חשבונו הוגבל בטעות יברר את הבעיה תחילה עם סניף הבנק שלו. הבנק יכול לבטל או לתקן את ההגבלה אם הוא עצמו טעה בתהליך.

מלבד הבנק, רק בית משפט השלום יכול להתערב בתהליך הזה. לנו בבנק ישראל אין סמכות לשנות, לקצר או לבטל הגבלה. בעניין זה רצוי להיעזר בעורך דין.

אפשר לקבל מבית המשפט עיכוב של ההגבלה עד לבירור הערעור. אם הערעור יידחה, יוגבל החשבון מחדש לתקופה המלאה.

לשמיעה חוזרת של ההסבר הקישו כוכבית.

לחזרה לתפריט הראשי הקישו סולמית.

לסיום הקישו 9.

אם מקישים מקש שגוי, מתקבלת ההודעה "ההקשה שגויה", ומושמע שוב "לשמיעה חוזרת ..."

אם מקישים סולמית חוזרים ל"לרשותכם תפריט לשירותים השונים " בתפריט הראשי.

4

במקרים רבים בנקים למשכנתאות מסרבים להלוות כספים ללקוחות מוגבלים. בנק ישראל לא הנחה את הבנקים בעניין זה, אולם הסירוב הוא במסגרת זכויותיהם כמקלווים

תשובה שלילית לבקשת משכנתה אינה בהכרח סוף התהליך. ניתן לנסות ולפנות לדרגים בכירים יותר בסניף או בבנק.

אם הסירוב מבוסס על הגבלה שכבר חלפה, אפשר לקבל מאיתנו אישור לכך. לעניין זה הקישו 5 בתפריט הראשי.

לשמיעה חוזרת הקישו כוכבית.

לתפריט הראשי הקישו סולמית.

לסיום הקישו 9 או הניחו את שפופרת הטלפון.

אם מקישים מקש שגוי, מתקבלת ההודעה "ההקשה שגויה" ומושמע שוב "לשמיעה חוזרת ..."

אם מקישים סולמית חוזרים ל"לרשותכם תפריט לשירותים השונים " בתפריט הראשי.

5

אנו משתדלים לעזור לכל אזרח הפונה אלינו ובכל עניין הקשור להגבלה שהוטלה עליו.

עם זאת יש לזכור כי חלות עלינו הגבלות שונות במסירת המידע, הגבלות שמטרתן לשמור על פרטיות המידע של כל אזרח. לכן בירורנו ייעשה מול בעל החשבון המוגבל בלבד.

מידע על חשבונות מוגבלים או לקוחות מוגבלים בנסיבות מחמירות שהגבלתם טרם הסתיימה ניתן לקבל במענה האוטומטי שלנו כאן. לשם כך נא להקיש 1 או 2, לפי העניין, בתפריט הראשי.

לחזרה לתפריט ראשי יש להקיש #

בקשה לקבלת אישור על הגבלה בהווה או בעבר יש להגיש רק בכתב, עם ציון פרטים מלאים.

חשוב לכלול את מספר הזיהוי, השם והכתובת, וכמובן - את פרטי חשבונות הבנק הנוגעים לבעיה.

כתובתנו היא: בנק ישראל, מדור שיקים ללא כיסוי, תא דואר 780, ירושלים, מיקוד 91007. או בפקסימיליה, 02-6669116.

לשמיעה חוזרת של הכתובת נא להקיש *.

לחזרה לתפריט נא להקיש #

להמשך הקישו 1.

<הקשה>

אם מקישים מספר שגוי, מתקבלת ההודעה "ההקשה שגויה", ומושמע שוב " לשמיעה חוזרת של הכתובת".

מקיש כוכבית לכתובת ישמע

כתובתנו היא: בנק ישראל, מדור שיקים ללא כיסוי, תא דואר 780, ירושלים, מיקוד 91007. או בפקסימיליה, 02-6669116.

לשמיעה חוזרת של הכתובת נא להקיש *.

לחזרה לתפריט נא להקיש #

להמשך הקישו 1.

<הקשה>

אם מקישים מספר שגוי, מתקבלת ההודעה "ההקשה שגויה", ומושמע שוב " לשמיעה חוזרת של הכתובת".

1

מדור זה אינו מטפל בתלונות כלליות על הבנקים. אנו מסייעים אך ורק בכל הקשור להגבלות של חשבונות ולקוחות ובחלק מן המקרים הקשורים לצ'קים ללא כיסוי.

בכל נושא אחר יש לפנות ליחידה לפניות הציבור של הפיקוח על הבנקים: תא דואר 780, ירושלים, מיקוד 91007.

אם למרות הכול, יש צורך לברר את הבעיה אצלנו, אנו עומדים לרשותכם בשעות העבודה, מ-9 בבוקר עד 3 אחר הצהריים, בימים ראשון עד חמישי.

מספר הטלפון שלנו הוא 02-6552427.

לשמיעה חוזרת של הסבר זה יש להקיש כוכבית.

לתפריט הראשי הקישו סולמית.

לסיום הקישו 9 או הניחו את שפופרת הטלפון.

אם מקישים מספר שגוי, מתקבלת ההודעה "ההקשה שגויה" ומושמע שוב "לשמיעה חוזרת ..."

אם מקישים סולמית חוזרים ל"לרשותכם תפריט לשירותים השונים " בתפריט הראשי.

9

תודה ולהתראות. (סיום שיחה)

פתיח

שלום וברוכים הבאים למערכת המידע של השערים היציגים שבנק ישראל מפרסם.

תפריט ראשי

לשערים היציגים התקפים כעת הקישו 1.

לשערים יציגים הסטורים הקישו 2.

למידע כללי על השערים היציגים הקישו 3.

<הקשה>

אם לא מקישים מושמע שוב "לשערים היציגים התקפים"

אם מקישים מקש שגוי מושמע "המקש שהוקש שגוי" ואח"כ שוב "לשערים היציגים התקפים"

1

שימו לב, ניתן לדלג קדימה על ידי הקשה על **הספרה 2** או לחזור אחורה על ידי הקשה על **הספרה 1**.

בכל שלב יש באפשרותכם לחזור לתפריט הראשי על ידי הקשה על מקש **הסולמית**.

להלן השערים היציגים שפורסמו בתאריך ...

ארצות הברית דולר אחד _____ שקלים חדשים.

בריטניה לירה סטרלינג אחת _____ שקלים חדשים.

יפן 100 ינים _____ שקלים חדשים.

אירו אחד _____ שקלים חדשים.

אוסטרליה דולר אחד _____ שקלים חדשים.

דנמרק כתר אחד _____ שקלים חדשים.

דרום אפריקה רנד אחד _____ שקלים חדשים.

נורבגיה כתר אחד _____ שקלים חדשים.

קנדה דולר אחד _____ שקלים חדשים.

שבדיה כתר אחד _____ שקלים חדשים.

שוויץ פרנק אחד _____ שקלים חדשים.

ירדן דינר אחד _____ שקלים חדשים.

לבנון 10 לירות _____ שקלים חדשים.

מצרים לירה אחת _____ שקלים חדשים.

לחזרה לתפריט הראשי הקישו **סולמית**.

אם מקישים 9 מתקבלת הודעה "שלום ולהתראות" והשיחה מסתיימת.

אם מקישים מקש שגוי מתקבלת הודעה "המקש שהוקש שגוי" ומושמע שוב "לחזרה לתפריט הראשי "

אם מקישים סולמית חוזרים ל"לשערים היציגים התקפים ... " בתפריט הראשי.

2

ניתן לקבל מידע על שערים יציגים החל מחודש אוגוסט 1986.

לארצות הברית דולר אחד הקישו 1.

לבריטניה לירה סטרלינג אחת הקישו 2.

ליפן 100 ינים הקישו 3.

לאירו אחד הקישו 4.

לגרמניה מרק אחד הקישו 5.

לצרפת פרנק אחד הקישו 6.

להולנד גילדן אחד הקישו 7.

לפינלנד מרק אחד הקישו 8.

לבלגיה 10 פרנקים הקישו 9.

לאוסטריה 10 שילינג הקישו 10.

לאיטליה אלף לירות הקישו 11.

לאירלנד לירה אחת הקישו 12.

לספרד 100 פזטות הקישו 13.

לסל המטבעות יחידת סל אחת הקישו 14.

לאוסטרליה דולר אחד הקישו 15.

לדנמרק כתר אחד הקישו 16.

לדרום אפריקה רנד אחד הקישו 17.

לנורבגיה כתר אחד הקישו 18.

לקנדה דולר אחד הקישו 19.

לשבדיה כתר אחד הקישו 20.

לשוויץ פרנק אחד הקישו 21.

לירדן דינר אחד הקישו 22.

ללבנון 10 לירות הקישו 23.

למצרים לירה אחת הקישו 24.

אם מקישים מספר שגוי מתקבלת הודעה "קוד המדינה שהוקש שגוי" ומושמע שוב "ניתן לקבל מידע על שערים יציגים החל מ...."

אם לא מקישים מושמע שוב "ניתן לקבל מידע על שערים יציגים החל מ...."

הקישו את התאריך המבוקש בשש ספרות: יום, חודש ושנה.

אם קיים שער

להלן השער היציג כפי שפורסם ב <תאריך> _____, <שם המטבע> _____ שקלים חדשים.

או

אם לא קיים שער בתאריך

בתאריך המבוקש לא פורסם שער יציג למטבע שביקשתם.

לשמיעת תאריך נוסף הקישו 3.

לשמיעת מטבע נוסף הקישו 4.

לסיום הקישו 9.

<הקשה>

אם מקישים מקש שגוי מתקבלת הודעה "המקש שהוקש שגוי" ומושמע שוב " ניתן לקבל מידע על שערים יציגים החל מ...."

אם מקישים 3 מושמע שוב מ"הקישו את התאריך המבוקש ..."

אם מקישים 4 מושמע שוב מ"ניתן לקבל מידע על שערים יציגים החל מ ..."

אם מקישים סולמית חוזרים ל "לשערים היציגים התקפים ... " בתפריט הראשי.

3

השערים היציגים הם שערי חליפין של מטבעות חוץ ושל סל המטבעות במונחי שקלים.

השער היציג של מטבע חוץ מסוים הוא אינדיקטור לשער החליפין של אותו מטבע במשק. הוא מבוסס על ממוצע שערי הקניה והמכירה שמפרסמים הבנקים ואינו משקף בהכרח שערים של עסקאות שבוצעו.

אין לשערים היציגים מעמד רשמי מחייב והם אינם מתפרסמים ברשומות. עיקר השימוש בהם הוא לצרכי שיערוך וחוזים. עם זאת, צדדים בעסקה כלשהיא הצמודה למטבע חוץ רשאים לבצעה בכל שער חליפין אחר המוסכם ביניהם.

בנק ישראל מחשב את השערים היציגים פעם אחת ביום בימי עבודה במטבע חוץ בלבד. הוא מוסר אותם לידיעת הציבור כשירות מידע גרידא.

ייתכנו מקרים מסוימים שבהם לא ניתן יהיה לפרסם שערים יציגים לכל המטבעות או לחלק מהם מפאת מחסור בנתונים, אי קיום עסקות במטבע חוץ וכדומה.

מידע על השערים היציגים החדשים מתפרסם באתר האינטרנט של בנק ישראל שכתובתו www.boi.org.il . באתר מתפרסמים גם שערים יציגים היסטוריים ושערים ממוצעים. כמו כן ניתן להירשם בו כדי לקבל את השערים היציגים בדואר אלקטרוני בכל יום ללא תשלום.

מידע נוסף ניתן לקבל בחטיבת השווקים של בנק ישראל בטלפון 02-6552337.

לחזרה לתפריט הראשי הקישו **סולמית**.

אם מקישים מקש שגוי מתקבלת הודעה "המקש שהוקש שגוי" ומושמע שוב " לחזרה לתפריט הראשי "

אם מקישים 9 מושמע "שלום ולהתראות" והשיחה מסתיימת.

אם מקישים סולמית חוזרים ל"לשערים היציגים התקפים ... " בתפריט הראשי.

מקיש 9 ישמע

שלום ולהתראות **(סיום שיחה)**

ג. שטרות

פתיח

שלום, הגעתם אל מוקד המידע בנושא השטרות החדשים של ישראל.

תפריט שפות

לעברית נא להקיש 1 או להמתין (חיפ 765)

לאנגלית נא להקיש 2 (חיפ 038)

לערבית נא להקיש 3 (חיפ 039)

למידע מוקלט ברוסית נא להקיש 4 (חיפ 765)

למידע מוקלט בשפה האמהרית נא להקיש הקישו 5 (חיפ 765)

מוקד סגור – IVR בלבד מתאריך X עד Y

תפריט ראשי (מקיש 1 עד 5 ישמע לפי השפה שבחר)

מידע אודות השטרות החדשים של ישראל וסימני הביטחון המשולבים בהם ניתן למצוא באתר האינטרנט, בכתובת www.newbanknotes.org.il (להקריא לאט את האתר) באפליקציות, ובאתר בנק ישראל.

- למידע מוקלט אודות החלפת השטרות מהסדרה הקודמת, סדרה ב' של השקל החדש, נא **להקיש 1**
- למידע מוקלט אודות נגישות בשטרות החדשים, נא **להקיש 2**

פניות ושאלות בכתב ניתן לשלוח למחלקת המטבע בבנק ישראל באמצעות אתר האינטרנט או באמצעות דואר ישראל. כתובתנו : ת.ד. 780 ירושלים, מיקוד 91007.

לשמיעה חוזרת של המידע נא להקיש 5

לחזרה לבחירת שפה נא להקיש 9

מקיש 1 בתפריט הראשי ישמע

הקלטה 8 (בנושא החלפת שטרות)

לשמיעה חוזרת נא להקיש 5

חזרה לתפריט ראשי נא להקיש סולמית

מקיש 2 בתפריט הראשי ישמע

הקלטה 9 (בנושא נגישות)

לשמיעה חוזרת נא להקיש 5

חזרה לתפריט ראשי נא להקיש סולמית

בתקופת פעילות המוקד האנושי בין התאריכים X ל Y

מוקד פעיל בין 08:00 – 16:00 הודעה 2

תפריט ראשי (הקישו ל: עברית / אנגלית / ערבית)

מידע אודות השטרות החדשים של ישראל וסימני הביטחון המשולבים בהם ניתן למצוא באתר האינטרנט, www.newbanknotes.org.il (להקריא לאט את האתר) באפליקציות, ובאתר בנק ישראל.

- למידע מוקלט אודות החלפת השטרות מהסדרה הקודמת, סדרה ב' של השקל החדש, נא להקיש
1

- למידע מוקלט אודות נגישות בשטרות החדשים, נא להקיש 2

- למעבר לנציג שירות נא להקיש 3

לידיעתכם, חלק מהשיחות מוקלטות לצורך שיפור השירות.

פניות ושאלות בכתב ניתן לשלוח למחלקת המטבע בבנק ישראל באמצעות אתר האינטרנט או באמצעות דואר ישראל. כתובתנו : ת.ד. 780 ירושלים, מיקוד 91007.

לשמיעה חוזרת של המידע נא להקיש 5

לחזרה לבחירת שפה נא להקיש 9

מקיש 1 בתפריט הראשי ישמע

הקלטה 8 (בנושא החלפת שטרות)

לשמיעה חוזרת נא להקיש 5

חזרה לתפריט ראשי נא להקיש סולמית

מקיש 2 בתפריט הראשי ישמע

הקלטה 9 (בנושא נגישות)

לשמיעה חוזרת נא להקיש 5

חזרה לתפריט ראשי נא להקיש סולמית

בתקופת פעילות המוקד האנושי בין התאריכים X ל Y

מוקד פעיל בין 08:00 – 16:00 הודעה 2.א

תפריט ראשי (להקיש ל: רוסית / אמהרית)

מידע אודות השטרות החדשים של ישראל וסימני הביטחון המשולבים בהם ניתן למצוא באתר האינטרנט, בכתובת www.newbanknotes.org.il (להקריא לאט את האתר) באפליקציות, ובאתר בנק ישראל.

- למידע מוקלט אודות החלפת השטרות מהסדרה הקודמת, סדרה ב' של השקל החדש, נא להקיש 1
- למידע מוקלט אודות נגישות בשטרות החדשים, נא להקיש 2
- (ברוסית ואמהרית בלבד) לקבלת נציג שירות בשפה העברית נא להקיש 3

לידיעתכם, חלק מהשיחות מוקלטות לצורך שיפור השירות.

פניות ושאלות בכתב ניתן לשלוח למחלקת המטבע בבנק ישראל באמצעות אתר האינטרנט או באמצעות דואר ישראל. כתובתנו : ת.ד. 780 ירושלים, מיקוד 91007.

לשמיעה חוזרת של המידע נא להקיש 5
לחזרה לבחירת שפה נא להקיש 9

בתקופת פעילות המוקד האנושי בין התאריכים X ל Y –

המוקד האנושי אינו פעיל – הודעה 2.ב

תפריט ראשי (להקיש ל: רוסית ואמהרית)

מידע אודות השטרות החדשים של ישראל וסימני הביטחון המשולבים בהם ניתן למצוא באתר האינטרנט, בכתובת www.newbanknotes.org.il (להקריא לאט את האתר) באפליקציות, ובאתר בנק ישראל.

- למידע מוקלט אודות החלפת השטרות מהסדרה הקודמת, סדרה ב' של השקל החדש, נא **להקיש 1**
- למידע מוקלט אודות נגישות בשטרות החדשים, נא **להקיש 2**

פניות ושאלות בכתב ניתן לשלוח למחלקת המטבע בבנק ישראל באמצעות אתר האינטרנט או באמצעות דואר ישראל. כתובתנו : ת.ד. 780 ירושלים, מיקוד 91007.

לשמיעה חוזרת של המידע נא להקיש 5

לחזרה לבחירת שפה נא להקיש 9

בתקופת פעילות המוקד האנושי בין התאריכים X ל Y

מענה טלפוני סגור , מחוץ לשעות הפעילות הודעה 3

תפריט ראשי (הקישו ל: עברית, אנגלית , ערבית)

שלום, הגעתם אל מוקד המידע בנושא השטרות החדשים של ישראל.

לצערנו המענה הטלפוני סגור כעת.

שעות פעילות המענה הטלפוני הם בימים א-ה בין השעות שמונה בבוקר לארבע אחר הצהריים.

- למידע מוקלט אודות החלפת השטרות מהסדרה הקודמת, סדרה ב' של השקל החדש, נא **להקיש 1**
- למידע מוקלט אודות נגישות בשטרות החדשים, נא **להקיש 2**

מידע אודות השטרות החדשים של ישראל וסימני הביטחון המשולבים בהם ניתן למצוא באתר האינטרנט, בכתובת www.newbanknotes.org.il (להקריא לאט את האתר) באפליקציות, ובאתר בנק ישראל.

פניות ושאלות בכתב ניתן לשלוח למחלקת המטבע בבנק ישראל באמצעות אתר האינטרנט או באמצעות דואר ישראל. כתובתנו : ת.ד 780 ירושלים, מיקוד 91007.

לשמיעה חוזרת של המידע נא להקיש 5

לחזרה לבחירת שפה נא להקיש 9

מקיש 1 בתפריט הראשי ישמע

הקלטה 8 (בנושא החלפת שטרות)

לשמיעה חוזרת להקיש 5

חזרה לתפריט ראשי להקיש סולמית

מקיש 2 בתפריט הראשי ישמע

הקלטה 9 (בנושא נגישות)

לשמיעה חוזרת להקיש 5

חזרה לתפריט ראשי להקיש סולמית

בתקופת פעילות המוקד האנושי בין התאריכים X ל Y

מענה טלפוני סגור: שישי, שבת, ערבי חג וחג – הודעה 6

תפריט ראשי (הקישו ל: עברית, אנגלית, ערבית)

שלום, הגעתם אל מוקד המידע בנושא השטרות החדשים של ישראל.

המענה הטלפוני סגור בימי שישי, שבת ערבי חג ובמהלך החג.

שעות פעילות המענה הטלפוני הם בימים א-ה בין השעות שמונה בבוקר לארבע אחר הצהריים.

- למידע מוקלט אודות החלפת השטרות מהסדרה הקודמת, סדרה ב' של השקל החדש, נא **להקיש 1**
- למידע מוקלט אודות נגישות בשטרות החדשים, נא **להקיש 2**

מידע אודות השטרות החדשים של ישראל וסימני הביטחון המשולבים בהם ניתן למצוא באתר האינטרנט, בכתובת www.newbanknotes.org.il (להקריא לאט את האתר) באפליקציות, ובאתר בנק ישראל.

פניות ושאלות בכתב ניתן לשלוח למחלקת המטבע בבנק ישראל באמצעות אתר האינטרנט או באמצעות דואר ישראל. כתובתנו: ת.ד. 780 ירושלים, מיקוד 91007.

לשמיעה חוזרת של המידע נא להקיש 5

לחזרה לבחירת שפה נא להקיש 9

מקיש 1 בתפריט הראשי ישמע

הקלטה 8 (בנושא החלפת שטרות)

לשמיעה חוזרת נא להקיש 5

חזרה לתפריט ראשי נא להקיש סולמית

מקיש 2 בתפריט הראשי ישמע

הקלטה 9 (בנושא נגישות)

לשמיעה חוזרת נא להקיש 5

חזרה לתפריט ראשי נא להקיש סולמית

הקלטות להשמעה לאחר השיחות עברו למוקד האנושי

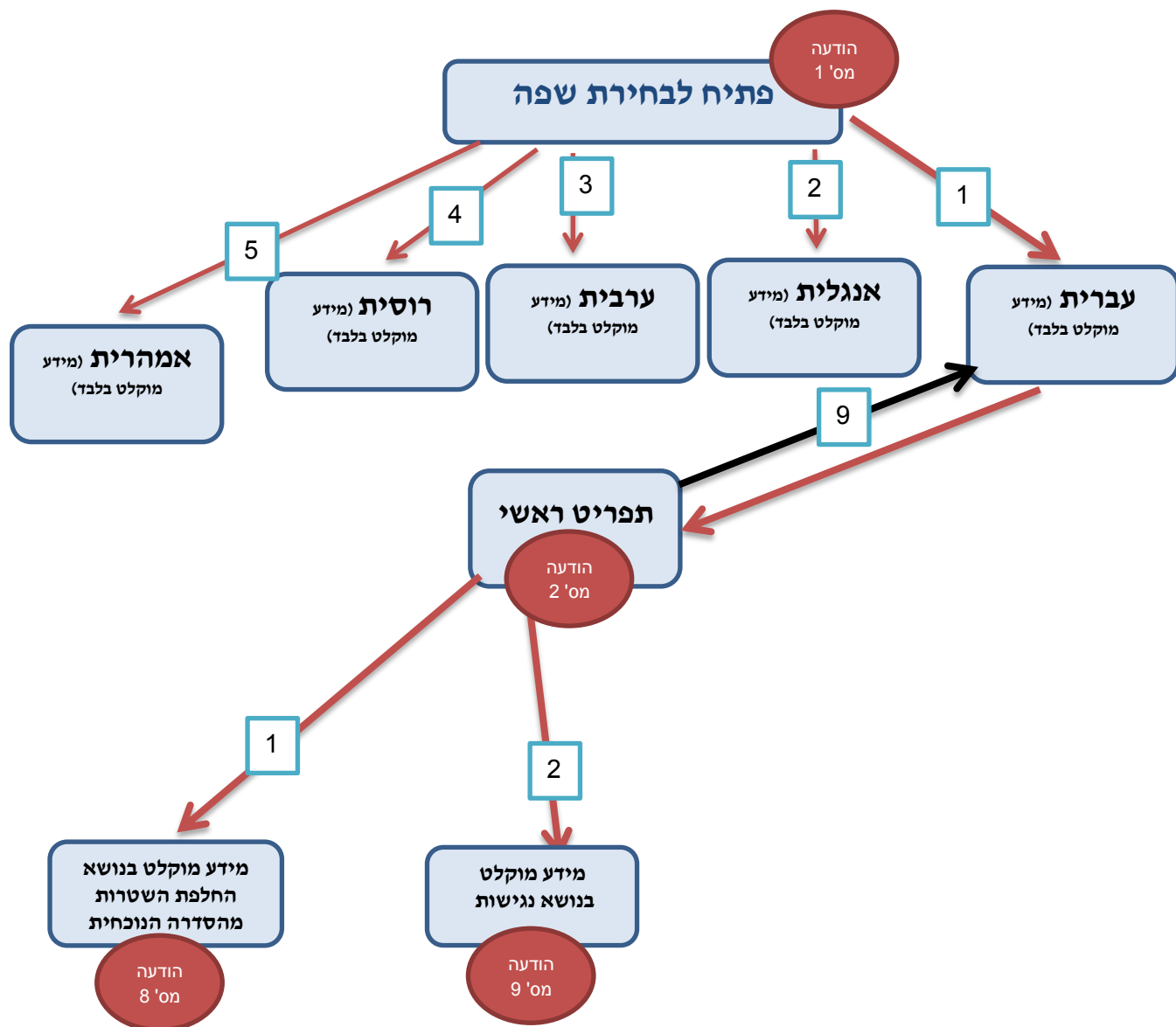
סעיף 4-

אנו מתנצלים על ההמתנה, אנו מטפלים כעת בפניות קודמות. אנא המתינו ותענו לפי התור. מידע אודות השטרות החדשים של ישראל וסימני הביטחון המשולבים בהם ניתן למצוא באתר האינטרנט, בכתובת newbanknotes.org.il.

סעיף 4 ב- .

מידע אודות השטרות החדשים של ישראל וסימני הביטחון המשולבים בהם ניתן למצוא באתר האינטרנט, בכתובת newbanknotes.org.il.

בנק ישראל – שטרות כאשר אין מוקד אנושי טלפוני פעיל



מספר הודעה	טקסט	עברית	אנגלית	ערבית	רוסית	אמהרית	הערות
הודעה מספר 1 פתיח בחירת שפה	שלום, הגעתם אל מרכז המידע בנושא סדרת השטרות החדשה של ישראל. - לעברית נא להקיש 1 או להמתין - (באנגלית) לאנגלית נא להקיש 2 - (בערבית) לערבית נא להקיש 3 - (ברוסית) למידע מוקלט ברוסית נא להקיש 4 - (באמהרית) למידע מוקלט בשפה האמהרית נא להקיש 5						
הודעה מספר 2 תפריט ראשי	מידע אודות השטרות החדשים של ישראל וסימני הביטחון המשולבים בהם ניתן למצוא באתר האינטרנט, newbanknotes.org.il (להקריא לאט את האתר) באפליקציות, ובאתר בנק ישראל. - למידע מוקלט אודות החלפת השטרות מהסדרה הנוכחית, סדרה ב' של השקל החדש, נא להקיש 1 - למידע מוקלט אודות נגישות בשטרות החדשים, נא להקיש 2 פניות ושאלות בנושא סדרת השטרות החדשה ניתן לשלוח למחלקת המטבע בבנק ישראל באמצעות אתר האינטרנט או בדואר בכתובת : ת.ד. 780 ירושלים, מיקוד 91007. - לשמיעה חוזרת של המידע נא להקיש 5 - לחזרה לבחירת שפה נא להקיש 9	כן	כן	כן	כן	כן	הודעת תפריט ראשי, זו ההודעה אליה חוזרים במידה שמקישים # בכל אחד מהתפריטים שאחריה.
הודעה מספר 8 מידע מוקלט בנושא החלפת השטרות מהסדרה הנוכחית	חשוב תדעו, גם לאחר הנפקת השטרות מהסדרה החדשה, ניתן יהיה להמשיך ולהשתמש בשטרות הכסף מהסדרה הנוכחית למשך תקופת מעבר ממושכת של מספר שנים. לכן, אין כל סיבה להילחץ ולמהר להחליף את השטרות שבידכם. ניתן להחליף את השטרות, ללא עלות, בסניפי הבנקים המסחריים, בדואר ישראל ובקופת הציבור שבבנק ישראל בירושלים, ברחוב אליעזר קפלן 2, קריית בן גוריון (מול משרד ראש הממשלה), ירושלים. השרות ניתן בתיאום מראש וללא עלות בימים א'-ה'. טלפון (קופות) : (להקליט לאט) 02-6552847. - לשמיעה חוזרת של המידע נא להקיש 5 - לחזרה לתפריט הראשי נא להקיש #	כן	כן	כן	כן	כן	אם אין בחירה באופציה כלשהי למשך 10 שניות מסיום הטקסט, המוקד מנתק את השיחה.
הודעה מספר 9 מידע מוקלט אודות נגישות בשטרות החדשים	נושא הנגישות עמד לנגד עיני בנק ישראל לאורך תכנון סדרת השטרות החדשה, וימשיך להיות נושא ראשון בחשיבותו גם בעתיד. בשל החשיבות נושא הנגישות בכלל ועבור בעלי לקויות הראייה בפרט, פעל הבנק להגברת נגישותם של שטרות הסדרה החדשה, ובכלל זאת :	כן	כן	כן	כן	כן	אם אין בחירה באופציה כלשהי, המוקד מנתק את השיחה.

						• השטרות החדשים נבדלים זה מזה באורכם, בהפרש של 7 מ"מ בין עריך לעריך. • השטרות החדשים נושאים סימני זיהוי ייחודיים לכל עריך, צמדי קווים המודפסים בשולים התחתונים של השטר, משמאל ומימין, בדיו בולטת במיוחד, וניתנים למישוש. מספר צמדי הקווים גדל ככל שערך השטר עולה. בהתאם, בשטר ה- 20 ₪ צמד קווים אחד, בשטר ה- 50 שני צמדי קווים וכך הלאה. • הערך הנקוב מופיע על גבי השטרות מספר פעמים ובניגודיות שונה (כהה על רקע בהיר ובהיר על רקע כהה). • גובה האות של הערך הנקוב המודפס על השטר גדול במיוחד (כ- 20 מ"מ), הן בהשוואה לסדרה הקודמת והן בהשוואה לשטרות במדינות אחרות. • לכל שטר צבע שליט ודומיננטי אחד. • צבעי השטרות נחלקים לצבעים "חמים" ו"קררים". • השטרות החדשים, שצבעם אדום וירוק, יישאו ספרות שונות בצורתם (20 ש"ח ו- 50 ש"ח). השטרות שיישאו ספרות זהות (20 ש"ח ו- 200 ₪) יבדלו ככל הניתן בצבעם (אדום וכחול) ובאורכם (129 מ"מ בהשוואה ל- 150 מ"מ). מידע נוסף אודות נגישות השטרות החדשים של ישראל, ומידע אודות השטרות וסימני הביטחון המשולבים בהם ניתן למצוא באתר האינטרנט, בכתובת newbanknotes.org.il - לשמיעה חוזרת של המידע נא להקיש 5 - לחזרה לתפריט הראשי נא להקיש #
--	--	--	--	--	--	---

חתימה מלאה בצירוף חותמת המציע:

חתימת המציע בראשי תיבות בצירוף חותמת