משטרת ישראל

הספקת שירותי תפעול ותחזוקה של מערכת שכר לפעילים ולגמלאים בפנסיה תקציבית על תשתית SAP-Payroll

כולל עדכון מס' 2 מתאריך 26.10.26

תוכן עניינים

1. מבוא 5
1.1. כללי 5
1.2. הגדרות 6
1.3. אופן המענה לדרישות המפרט הטכני 7
2. תיאור המערכת והמשתמשים 9
2.1. כללי 9
2.2. מחלקת שכר וגמלאות בחשבות משטרת ישראל 9
2.3. מערכת השכר 9
2.3.1. אוכלוסיות מקבלי השכר 10
2.3.2. תכולות המערכת במבט על 11
2.4. פורטל תלוש מקוון, טופס 106 מקוון, טופס 101 מקוון 15
2.4.1. כללי 15
2.4.2. תלוש מקוון וטופס 106 מקוון 16
2.4.3. טופס 101 מקוון 16
2.5. סליקה פנסיונית ותפעול פנסיוני 17
3. תפיסת השירות – מתכונת הברידית 19
3.1. מטרות 19
3.2. עקרונות 19
3.3. מפרט השירותים – SOW 20
4. שירות מבוסס תשומות - מוקד התמיכה למחלקת השכר 22
4.1. מסגרת העבודה במוקד 22
4.2. צוות המוקד 22

4.2.1. מבנה הצוות 22
4.2.2. מנהל המוקד 23
4.3. תפקידי המוקד 24
4.4. מערכות CRM וטלפוניה 24
4.5. ניהול עובדי המוקד 24
4.5.1. החלפת בעלי תפקידים במוקד 24
4.5.2. ניהול נוכחות העובדים 25
5. שירותי לשכת שירות למערכת השכר 25
5.1. כללי 26
5.2. תפקידי לשכת השירות למערכת שכר 26
5.3. רפרנטים מקצועיים וצוות לשכת השירות 27
5.3.1. רפרנט שכר 27
5.3.2. מומחה מס ורגולציה 28
5.3.3. צוות לשכת השירות 28
5.4. תוכנית עבודה ומשימות אד-הוק 28
5.5. פיתוח סימולטורים 29
5.5.1. גזירת אוכלוסיות וביצוע שינויים רוחביים 29
5.5.2. מאפייני הסימולטור והסימולציות 30
5.5.3. מחויבות הספק 31
5.6. שדרוג SAP במשטרה 31
5.7. שינויים ושיפורים בתשלום 32
5.7.1. כללי 32
5.7.2. דרישות מביצוע שו"ש 33

5.8. חישוב שכר בחירום 34
6. שירותי לשכת שירות לתפעול וסליקה פנסיונית 35
6.1. כללי 35
6.2. מערכת סליקה 36
6.3. דרישות השירות בעבודה מול משטרת ישראל 37
6.4. דוחות, שאילתות ואחזור נתונים 38
7. דרישות רמת שירות – SLA 39
7.1. הגדרות 39
7.2. מדדי איכות לביצועי מוקד התמיכה (סעיף 4 במפרט) 44
7.3. מדדי רמת שירות ללשכת השירות למערכת שכר (סעיף 5 במפרט) 45
7.4. מדדי רמת שירות ללשכת השירות לתפעול הפנסיוני (סעיף 6 במפרט) 47
7.5. מדדי רמת שירות לביצוע שו"ש (סעיף 5.6 במפרט) 47
7.6. מדדי רמת שירות לשביעות רצון 47
7.7. תחקור אירועים חריגים 49
8. היפרדות 50



1. מבוא

1.1. כללי

1. משטרת ישראל מחשבת את שכר עובדיה הפעילים, גמלאיה ושאריה במערכת שכר על תשתית SAP-Payroll.
2. המערכת יושמה ע"י חברת מלם-שכר שזכתה במכרז ומספקת שירותי תפעול ותחזוקה מאז העלייה לאוויר.
3. עם סיום חוזה ההתקשרות עם חברת מלם-שכר, מעוניינת משטרת ישראל להמשיך ולקבל שירותי תפעול ותחזוקת המערכת ומתן תמיכה למשתמשים ע"י ספק ראוי שיזכה בהליך המכרז הנוכחי.
4. מערכת השכר במשטרת ישראל היא מערכת ליבה מרכזית הנוגעת בכל עובדי הארגון, גמלאים ושארים, לפיכך משטרת ישראל מחפשת ספק שיהיה שותף לטווח ארוך ויספק את השירותים הנדרשים ברמת שירות גבוהה מתוך הבנה של תהליכי השכר בסקטור הציבורי ויוכל לתת מענה הולם לצרכים השוטפים והמשתנים של הארגון.
5. הזוכה יידרש ללמוד את היישום הנוכחי ולחזק אותו בהתאם לתפיסת השירות המוגדרת בפרק 0 להלן. מודל שירות זה אינו זהה לאופן מתן השירות הנוכחי והוא נבנה בהתאם לצרכים שהשתנו עם הזמן ותוך הפקת לקחים לגבי המרכיבים שיש לשמר והמרכיבים שיש לשפר ולשנות.
6. הפרקים הבאים מציגים את היישום הנוכחי, ואת השירותים ואת רמת השירות הנדרשים מהזוכה.

1.2. הגדרות

1.	מחלקת שכר וגמלאות בחשבות משטרת ישראל, ו/או מחלקת השכר	המשתמש הראשי
2.	מערך השירות	תשתית מתן השירות של הזוכה למשטרת ישראל המבוססת על לשכת שירות שכר ועל מוקד תמיכה (ראה להלן).
3.	לשכת שירות שכר	מתכונת תפעולית שבה הזוכה נותן שירותי תפעול ותחזוקה של כל שירותי הספק המבוססים על תפוקות (תוצרים) ולא על תשומות (משרות).
4.	מוקד תמיכה	מוקד שיפעיל הזוכה בחצרות משטרת ישראל, או בכל מקום אחר שייקבע ע"י משטרת ישראל, על מנת לספק שירותי קבלת קריאות ממשתמשי מחלקת השכר ומתן מענה קו ראשון לפניות אלה. הגדרת שירותי המוקד, היקף עובדי הזוכה ומאפייני העובדים הנותנים שירות במוקד מופיעים להלן. שירות זה.
5.	מערכת השכר	מערכת לחישוב שכר עובדי משטרת ישראל, גמלאיה ושאריה הפועלת על תשתית מערכת SAP, מותקנת ומופעלת באתר משטרת ישראל על תשתיות משטרת ישראל. תכולת המערכת מפורטת בסעיף 2.1 להלן.
6.	מקבל שכר	מי שבוצע לו חישוב שכר, בהווה או בעבר, או הופק לו טופס 106/126, ו/או מי שמקבל קצבת גמלאי או קצבת שארים ממשטרת ישראל.
7.	משתמש	עובד משטרת ישראל העושה שימוש במערכת לשם ביצוע עבודתו השוטפת ובמסגרת הרשאות שימוש במערכת שניתנו לו לשם כך.
8.	מערכת HR	מודול SAP-HR המיושם במשטרה ומשמש כמערכת העיקרית של אגף משאבי אנוש.

9.	אמ"ש/HR	אגף משאבי אנוש במשטרה.
10.	זוכה	מציע שהצעתו נבחרה כהצעה הזוכה ע"י וועדת המכרזים של משטרת ישראל
11.	הספק הנוכחי	ספק השירותים הנוכחי, חברת מלם-שכר.
12.	שירותים	כל פעולה הנדרשת מהזוכה מכח מסמכי המכרז
13.	תקופת המעבר	התקופה המתחילה עם זכיית הזוכה במכרז ועד קבלת אחריות מלאה על המערכת ובה ילמד הזוכה את היישום במשטרה ויקים את מערך השירות הנדרש במכרז זה. תקופת המעבר תחל במועד קביעת הזוכה ותסתיים עם השלמת היערכותו המלאה של הזוכה לספק את כל השירותים על פי מפרט זה ע"פ החלטת משטרת ישראל ע"פ שיקול דעתה הבלעדי, וזאת לא יאוחר מ-90 ימים ממועד קביעת הזוכה. משטרת ישראל תהא רשאית להאריך תקופה זו לתקופות קצובות של 30 יום, ולא יותר מ-90 ימים נוספים.
14.	תכנית היפרדות	תוכנית פעולה אשר מטרתה להגדיר את אופן ההיפרדות מהזוכה במקרה של הפסקה מלאה ו/או חלקית של ההתקשרות, כמפורט בפרק 8.
15.	הגדרות נוספות	ראו בפרק 0 הגדרות נוספות בהקשר לדרישות רמת השירות.

1.3. אופן המענה לדרישות המפרט הטכני

על המציע לצרף להצעתו בחוברת המענה הטכני, מסמך וורד מפורט המציג את כל אחד מאלה:

1. להציג את היערכותו להקמת מוקד התמיכה מבוסס התשומות על פי הדרישות בפרק 6 להלן.
2. להציג את תהליכי הניהול של המוקד, לרבות השגת שיפור ברמת הידע של עובדי המוקד, פיקוח ובקרה אחר איכות המענים ורמת הטיפול בפניות במוקד, ניהול נוכחות עובדי המוקד ועוד.
3. להציג את היערכות לשכת השירות למערכת שכר בהתאם לדרישות בפרק 5 להלן.

4. להציג את שיטת המדידה של רמת השירות הנדרשת בפרק 7 להלן בדגש על מדידה באמצעים ממוכנים בלבד.
5. להציג את שיטת העבודה המשולבת בין המוקד ללשכת השירות בדגש על ממשקי העבודה והידע שבין שניהם.

2. תיאור המערכת והמשתמשים

2.1. כללי

1. המערכת כוללת את הרכיבים המפורטים להלן. חלקם רכיבים שיישארו בידי משטרת ישראל בתום ההתקשרות עם הספק הנוכחי ואותם יידרש הזוכה לתפעל ולתחזק, וחלקם רכיבים קיימים שאותם יידרש הזוכה להחליף.
2. רכיבי המערכת שיישארו בידי משטרת ישראל בתום ההתקשרות עם הספק הנוכחי:

2.1. מערכת שכר על תשתית SAP-Payrol, מיושמת בהתאם לחוקת משטרת ישראל ומחשבת שכר לעובדים פעילים וקצבאות לגמלאים ושארים. פירוט בסעיף 2.3 להלן.

2.2. לוקליזציה.

3. רכיבי המערכת שאותם יידרש הזוכה להחליף:

3.1. אתר תלוש מקוון, 106 מקוון, 101 מקוון. כיום מתקבל השירות באמצעות השירות שמפעיל הספק הנוכחי עבור כלל משרדי הממשלה. פירוט בסעיף 2.4.

3.2. שירותי התפעול הפנסיוני, הכוללים מסלקה פנסיונית ושירותי תפעול כמוגדר בסעיף 2.5, אותם יידרש הזוכה להקים ולהפעיל באמצעות צוות מטעמו ולהחליף את השירות הניתן ע"י הספק הנוכחי.

2.2. מחלקת שכר וגמלאות בחשבות משטרת ישראל

1. המשתמשים העיקריים במערכת הם עובדי מחלקת השכר הפועלים מאתר משטרת ישראל במשרדיה בקריית הממשלה ברח' קלרמון ג'אנו בירושלים.
2. מחלקת השכר כוללת שלושה מדורים מקצועיים – מדור מטה שכר וגמלאות, מדור משכורות ומדור גמלאות, כל מדור נחלק לחוליות מקצועיות.
3. שלושת המדורים עובדים מול המערכת ומקבלים שירות מהזוכה.
4. מספר העובדים במחלקה הוא כ-50 נכון למועד פרסום המכרז.

2.3. מערכת השכר

2.3.1. אוכלוסיות מקבלי השכר

1. מערכת השכר מחשבת כיום שכר לכ- 35,000 שוטרים פעילים ולכ-20,000 גמלאים בפנסיה תקציבית ושארים. מובהר כי ככל שיחולו שינויים בהיקפים אלה, הם כלולים בהתקשרות ללא שינוי בתשלום.
2. המערכת פועלת על מודול SAP-Payroll גרסה SPS 15 EHP8, אשר תשודרג במהלך השנים 2026-2027 לגרסת S4.
3. המערכת מחשבת שכר למספר אוכלוסיות שהן ייחודיות לארגון, כגון:

סוג אוכלוסייה	הסבר
שוטרים פעילים – חובה, קבע, שכר שעתי, תשלומי משפחה (תשמ"ש)	- חובה: חיילים המשרתים את שירות החובה במשטרה/מג"ב. - קבע: שוטרים פעילים המקבלים שכר לפי דרוג-דרגה ותוספות שונות. - שכר שעתי: סטודנטים המועסקים בשכר שעתי בהתאם לחוזה על בסיס הסכם עם משרד האוצר. - תשמ"ש: הורים או בן זוג של שוטר חובה שהוכרו ע"י צה"ל כזכאים לתשלומי רווחה.
חוזים אישיים	לבעלי תפקיד ספציפיים.
חניכים	נערים הלומדים בבתי ספר מקצועיים ומועסקים במשטרה יומיים בשבוע במסגרת הנוער העובד והלומד.
מב"ן	עובדים שאינם שוטרים המועסקים לפי הסכם ייחודי לעובדי בינוי.
גמלאים פנסיה צוברת	שוטרים שפרשו וזכאים למקדמה ע"ח פנסיית גישור.
גמלאים ושארים בפנסיה תקציבית	- גמלאים: שוטרים שפרשו בפנסיה תקציבית ומקבלים גמלה. - שארים: בני זוג וילדים הזכאים לגמלה. - זכאי חיסכון פנסיוני: בני זוג לשעבר של גמלאים הזכאים לקצבה בהתאם להחלטת בימ"ש. - גמלאים מקומיים.
עובדים מופסקים	עובדים שהעסקתם הופסקה וזכאים לתשלומים ו/או ניכויים עד גמר חשבון סופי.
משוחררים	משוחררים המנוהלים במערכת והזכאים לתשלומים שנתיים על פי חוקת השכר התקיפה עבורם.

4. שיטות העסקה – עובדים בשכר חודשי, חוזה אישי/מיוחד, עובדים בשכר שעתי.

2.3.2. תכולות המערכת במבט על

סעיף זה מציג את הפונקציונליות העיקרית של המערכת, ככל שיזכה ספק חדש, הוא יידרש להעמיק וללמוד את כלל הפונקציונליות ואופן העבודה של המערכת.

1. ניהול חוקת השכר.
2. חישוב שכר לעובדים בכל אחת מהאוכלוסיות, כולל: שכר יסוד, תוספות, תשלומים תקופתיים, מענקים, החזרי הוצאות, זקיפות הטבה, ניכויי חובה, ניכויי רשות, ניכויים לקופות וקרנות, הטבות, גילום וכל רכיב אחר המופיע בחוקת השכר של האוכלוסייה הרלוונטית.
3. לוקליזציה ל- SAP-Payroll גרסת מלם-שכר. הלוקליזציה היא רכיב שנשאר עם המערכת ויתופעל ויתוחזק על ידי מלם-שכר כחלק מהשירות שנדרש מהם בחוזה הנוכחי, גם אם יוחלף ספק.
4. ניהול וגביית חובות ועיקולים.
5. סימולטורים וסימולציות.
6. תמיכה בתהליכים בהיבט השכרי, כולל: ביצוע מדגמים, סגירת חודש, גמר חשבון, רכישת זכויות, שמירת זכויות, הלוואות מפכ"ל ועוד.
7. הפסקות עבודה.
8. ביצוע פקודת שכר.
9. סליקה למוטבים – קובץ סליקת תשלומים לרשויות ולמוטבים נוספים. שירות זה יפסיק לפעול ככל שהספק הנוכחי יוחלף ועל הזוכה, במכרז זה יהיה להקים את מערכת הסליקה למוטבים, לרבות כל הממשקים כמפורט בפרק 0 להלן.
10. הפקת כל האישורים והדיווחים לרשות המיסים ולמוסד לביטוח לאומי.
11. הפקת תלושי שכר.
12. השירות כיום כולל גם אתר לתלוש מקוון, 106 מקוון ו-101 מקוון. שירות זה יפסיק לפעול ככל שהספק הנוכחי יוחלף. במקרה כזה, מחויב הזוכה, במכרז זה, להקים אתר מקוון חלופי שיספק את אותם השירותים, לרבות כל הממשקים הנדרשים. פירוט בסעיף 2.4 להלן.
13. הזוכה יבצע הפקה, סידור ועיטוף של תלושי השכר הפיזיים לעובדים שלא ויתרו על התלוש הפיזי.

13.1. תלושים לפעילים יועברו על ידי ועל חשבון הזוכה ישירות ליחידות עד ל- 05 לכל חודש (על פי תוכנית שליפה במערכת). ככלל התוכנית שולפת את התלושים לפי סדר מוגדר ומעבירה אותם לחברת ההדפסה, מטעם הספק הנוכחי, שמבצעת עיטוף והפצה ליחידות.

13.2. תלושים לגמלאים ושארים, שוטרים בסטטוס הפסקת עבודה (זמנית וקבועה) ולאוכלוסיות נוספות שיוגדרו יישלחו ע"י הזוכה בדואר.

13.3. תלושים לשוטרים בסטטוס פטירה או חו"ל יועברו, ע"י הזוכה למחלקת שכר וגמלאות ללא תמורה נוספת

13.4. לשוטרים שוויתרו על התלוש הפיזי, לא יועבר התלוש להדפסה ועיטוף.

13.5. כל התלושים יעלו לאתר תלוש מקוון.

14. מחולל דוחות.

15. הממשקים העיקריים אל מערכת השכר וממנה שעל הזוכה לתפעל ולתחזק. הממשקים העיקריים נכון ליום פרסום המכרז הם:

ממשק	כיוון	מערכת משיקה
פקודת שכר – פעילים, גמלאים	יוצא	מרכב"ה
קובץ תלושים וקובץ משולב	יוצא	BI אוצר
פקודת שכר – פעילים וגמלאים	יוצא	SAP-FI משטרה
שכר וקצבאות	יוצא	מס"ב
קובץ ניכויים בגין הלוואה	יוצא	בנק יהב, בנק לאומי
זכאים לקבלת שי	יוצא	קרנות השוטרים
נתוני שכר ל BW	יוצא	ענן שכר

ממשק	כיוון	מערכת משיקה
נתונים לאקטואר הראשי משרד האוצר	יוצא	קובץ
ממשק תאומי מס	נכנס	שע"מ
ביטוח	נכנס	מחברת הראל
ניכוי לארגון השוטרים הבינ"ל - איפ"א	נכנס	קובץ
עובדים שנטלו הלוואה, גובה הלוואה, מספר החזרים, סכום החזר חודשי	נכנס	בנק יהב, בנק לאומי
עיקולים	נכנס	ממשק ייעודי עם רשות האכיפה
תשלום בגין טלפון סלולרי	נכנס	זכיין סלולרי (עפ"י מכרז), כיום פלאפון
ימי נופש	נכנס	זכייני נופש (עפ"י מכרז)
נסיעות כביש 6 רכבי משטרה	נכנס	כביש 6
פרמיה לתשלום בגין ביטוח שיניים	נכנס	זכיין ביטוח (עפ"י מכרז), כיום פניקס
יתרות ביגוד לעובדים מופסקים (לזיכוי/קיזוז)	נכנס	מולטיפס - זכיין כרטיסים חכמים לרכישת ביגוד
זכאות לעיתונים	נכנס	SAP-MM משטרה
שוטרים **המקבלים** רכב צמוד (בהפרדה לשנים מ- 2010 ועד 2010)	נכנס	SAP-MM משטרה

ממשק	כיוון	מערכת משיקה
ממשק למוסד לביטוח לאומי	דו כיווני	ממשקים למערכת B2Bשל המוסד
ממשק לרשות המיסים	יוצא	
ממשק לצה"ל	יוצא	
תחשיב שכר נטו בחירום	יוצא	קובץ - לחטיבת שכר בחשב הכללי
אפליקציית תיק פנסיוני	נכנס	פרטי קופות שפתח עובד/עדכן עובד

2.4. פורטל תלוש מקוון, טופס 106 מקוון, טופס 101 מקוון

2.4.1. כללי

1. במצב הנוכחי מקבלת משטרת ישראל שירות לפורטל תלוש מקוון, 106 מקוון ו-101 מקוון על תשתית מוצר של הספק הנוכחי הנותן שירות לכלל משרדי הממשלה.
2. הפורטל מאפשר העלאה של מכתבים והודעות לעובדים ע"י משתמשים מורשים של המשטרה.
3. ככל שיוחלף הספק הנוכחי במכרז, נדרש הזוכה להקים, כחלק מדרישות המכרז, פורטל שיכלול את השירותים הבאים:
   3.1. הצגת תלוש מקוון לעובד כולל היסטוריה.
   3.2. הצגת טפסי 106 מקוונים כולל היסטוריה.
   3.3. הצגת טופס 101 מקוון התומך בתהליך הגשה מקוונת.
   3.4. העלאת פרסומים וקבצי מידע ע"י מחלקת השכר ומשתמשים מורשים אחרים.
4. השימוש בפורטל על כל שירותיו יתאפשר גם דרך הסלולר. לפיכך על הזוכה להקים, או לספק אפליקציה סלולרית ייעודית, רספונסיבית ואדפטיבית בעלת הפונקציונליות המוגדרת לעיל, עבור מכשירים המבוססים אנדרואיד ו- iOS בגרסאותיהם האחרונות.
5. סיסמאות גישה:
   5.1. גישה תהיה באמצעות סיסמה ראשונית אקראית שיפיק הזוכה ויפרסם בתלוש השכר, בכניסה הראשונה יתבקש המשתמש להחליף סיסמה. הסיסמה תופיע בתלוש עד שהעובד יבצע אקטיבציה.
   5.2. המערכת המקוונת תאפשר החלפת סיסמה במקרה והעובד שכח את הסיסמה שלו.
   5.3. המערכת המקוונת תאפשר גם OTP (One Time Password) המאפשר כניסה חד פעמית באמצעות קוד שתשלח המערכת לעובד. תהליך הפעלת ה-OPT יבחן ויאושר ע"י נציגי משטרת ישראל בשלב הקמת הפורטל.
   5.4. ככל שהזוכה פיתח, ו/או יפתח אמצעי גישה ביומטריים, הם ישולבו במערכת לבקשת משטרת ישראל.
6. אזור התלושים/טפסים/מידע יהיה מונגש בהתאם לדיני הנגישות.

2.4.2. תלוש מקוון וטופס 106 מקוון

1. המערכת המקוונת תציג את תלוש השכר האחרון ואת כל היסטוריית התלושים של העובד לרבות גם באפליקציה.
2. התלוש המקוון יעלה לאוויר מדי חודש במועד שתקבע משטרת ישראל.
3. הצגת הודעות לעובד (הודעות אישיות, הודעות ארגוניות), הודעות לאוכלוסיות שיוגדרו על ידי משטרת ישראל. ייתכנו הודעות שונות לאוכלוסיות שונות.
4. בנוסף יציג האתר גם את טפסי 106 של העובד וההיסטוריה שלהם.
5. ככל שתוחלף מערכת מקוונת, ניתן יהיה לטעון אליה תלושי עבר של העובדים בפורמט PDF שייובאו מהמערכת הקיימת, לתלושים אלה תתאפשר צפייה בלבד. קליטת התלושים ממערכת הספק הנוכחי הנה באחריות הזוכה.

2.4.3. טופס 101 מקוון

1. הזוכה יקים מערכת מקוונת להצגה ולמילוי טופס 101, על פי המאפיינים המפורטים להלן.
2. טופס 101 מקוון יענה באופן מלא לדרישות רשות המיסים ובידי הזוכה יהיה בכל עת אישור רשות המיסים על עמידה בדרישות.
3. בכל כניסה לטופס חדש יוצגו בו הנתונים שיישלפו מתיק העובד.
4. המערכת המקוונת תאפשר לעובד למלא את הנתונים הנדרשים בטופס באופן מקוון. המערכת תאפשר לעובד למלא את הטופס בשלבים ותשמור טיוטה של הטופס החלקי להמשך מילוי במועד אחר.
5. שינוי של פרטים אישיים ע"י העובד (ביחס לתיק העובד) ייקלטו לתיק העובד לסוג המידע הרלוונטי.
6. עובד יוכל לצרף אסמכתאות סרוקות הנדרשות כחלק ממילוי טופס ה-101.
7. המערכת המקוונת תקפיץ התראה לעובד חשבות השכר על עובדים שטרם מילאו את הטופס לפני תום המועד הנדרש.
8. לעובדים שלא מילאו את הטופס עד למועד הנדרש ינוכה מס מירבי לאחר אישור משטרת ישראל.
9. המשתמשים יוכלו להפיק דוחות בחתכים שונים לאיתור עובדים שלא מילאו את הטופס כולו או חלקו למועד הקבוע בחוק.

10. מובהר כי במשטרה קיימת אוכלוסייה נוספת שעבורה קיים תהליך ניתוב טופס 101 שונה.
11. המערכת תשמור נתונים ומסמכים 7 שנים אחורה לפחות.

2.5. סליקה פנסיונית ותפעול פנסיוני

1. נכון למועד פרסום המכרז, משטרת ישראל מקבלת שירותי תפעול פנסיוני מלשכת השירות לסליקה פנסיונית של הספק הנוכחי.
2. במסגרת השירותים הכלולים במכרז, נכללים שירותי תפעול פנסיוני וסליקה פנסיונית, ובהם טיפול בכל הפעולות הנדרשות עד להעברת ממשק אחיד לגופים המוסדיים והפקדת הפרשות העובד והמעביד בקופות ובקרנות המתאימות, טיפול בממשקים שליליים, קליטת ממשקי היזון חוזר וכל הטיפול הנדרש בשגויים מול הגופים המוסדיים ומול מחלקת השכר והגמלאות של משטרת ישראל.
3. הזוכה יעמיד לרשות משטרת ישראל גישה למערכת הסליקה שתשמש אותה למעקב ובקרה אחר תהליך הסליקה (להלן: "מערכת סליקה"). מערכת הסליקה תאפשר למשטרת ישראל לקבל מידע אודות תעבורת הממשקים אחידים, ההיזונים החוזרים, ממשקים שליליים, מידע אודות שגויים (התפלגות, גיול וכיוצ"ב) ומידע אודות סטטוס הטיפול בשגויים, לרבות אפשרויות תחקור והפקת דוחות.
4. שירותי התפעול והמערכת יופעלו במתכונת SaaS/לשכת שירות.
5. על הזוכה לתעד את כל פעולותיו, את הטיפול בכל שגוי לרבות שמירה על התכתבויות רלוונטיות וסריקת מסמכים ושמירתם במקרה הצורך. התיעוד יועבר למשטרת ישראל באופן שוטף ומלא לצורך תיעוד ושמירה בתיקי העובדים.
6. השירות ניתן לעובדים פעילים. הטיפול בשגויים יימשך גם לאחר פרישת העובד עד לפתרון מלא.
7. במקרים חריגים, כגון: חל"ת, פיצול משרה, משרה חלקית, יוגדר טיפול מתאים על מנת למזער נזקים לעובד.
8. מובהר, כי הזוכה, יקבל להמשך טיפול גם את השגויים שטרם הסתיים בהם הטיפול ע"י הספק הנוכחי, לרבות עובדים שכבר אינם פעילים.

9. מובהר כי שירותי התפעול הפנסיוני יעמדו בכל עת בכל הדרישות הרגולטוריות הקיימות והעתידיות, של משרד האוצר, רשות שוק ההון וכל רשות אחרת. דרישה זו היא מנדטורית ומשטרת ישראל לא תשלם תשלום נוסף בגין התאמות עתידיות ככל שיידרשו.
10. דרישות מפורטות מופיעות בפרק 0 להלן.

3. תפיסת השירות – מתכונת הברידית

3.1. מטרות

המטרה המרכזית בבנייה של מתכונת השירות המוגדרת במכרז זה הינה ליצור מחויבות לשירות איכותי, מקצועי ויעיל.

1. מענה אחיד ומקצועי במערכת ה- CRM במשטרתית.
2. שיפור וקיצור זמני הטיפול בפניות משטרת ישראל וביישום הסכמי שכר.
3. זמינות גבוהה של הזוכה למשטרת ישראל.
4. קבלת השירותים מהזוכה בכפוף לאמנת שירות (SLA) העונה לצרכי משטרת ישראל.
5. עמידה בתוכנית העבודה השנתית של מחלקת השכר והגמלאות במשטרה.
6. שיפור והתייעלות תוך שאיפה למצוינות בשירות

3.2. עקרונות

1. השירות יינתן על ידי הזוכה במתכונת הברידית של לשכת שירות מבוססת תפוקות, לצד שירות מוקד תמיכה מבוסס תשומות שיחד ייתנו מענה מקצועי איכותי ושלם.
2. מוקד תמיכה - יינתן כשירות מבוסס תשומות, הזוכה יציב חמישה תומכים במוקד התמיכה כשאחד מהם יהיה ראש הצוות.
3. שירותי תפעול, תחזוקה ויישום למערכת השכר ושירותי תמיכה מקצועיים – יינתן במתכונת לשכת שירות. השירות יתבסס על תפוקות ועל רמת שירות, פירוט בפרק 0 להלן. שירותים אלה כוללים רפרנטים מקצועיים שיעמדו בקשר עם נציגי משטרת ישראל כמפורט בסעיף 5.3 להלן.
4. שירותי תפעול פנסיוני וסליקה פנסיונית – יינתן במתכונת לשכת שירות. פירוט בפרק 5.4 להלן.
5. המטרה של מבנה השירות היא ליצור מצב שבו משטרת ישראל תקבל רמת שירות הולמת שתתאפיין בטיפול מידי בחלק הארי של הפניות לזוכה ע"י מוקד תמיכה מקצועי, ומצד שני תצליח לנהל תוכנית עבודה שנתית בסביבה משתנה של הסכמי עבודה חדשים, ללא התנגשות בין הדברים וברמת שירות טובה.



3.3. מפרט השירותים – SOW

סעיף זה מרכז את דרישות השירות מהזוכה במכרז.

#	השירות	הערות
1.	תפעול ותחזוקת מקצה לקצה של מערכת השכר שעקרונותיה מוצגים בפרק 2 לעיל במתכונת לשכת שירות על בסיס הדרישות במפרט זה ובכפוף לכללי התפעול של המערכת כפי שיוגדרו ע"י אגף הטכנולוגיות והתקשוב של משטרת ישראל.	כולל רפרנטים מקצועיים כמפורט בסעיף 5.3 להלן.
2.	מתן שירות לתפעול פנסיוני במתכונת לשכת שירות על בסיס העקרונות המפורטים בפרק 0.	
3.	הקמה, תפעול ותחזוקה של פורטל תלוש מקוון, טופס 106 מקוון, טופס 101 מקוון והעלאת טפסים, מידע והודעות כמפורט בסעיף 2.4 לעיל – שירות כלול במחיר.	ההקמה בלבד תקפה רק למקרה שיוחלף ספק. אם יזכה הספק הנוכחי, תמשיך משטרת ישראל להשתמש בפורטל הנוכחי והזוכה יתפעל ויתחזק אותו.
4.	הקמה והפעלה מוקד תמיכה מבוסס תשומות כמפורט להלן.	
5.	עמידה בדרישות ה-SLA כמפורט בפרק 0 להלן.	

...

3.4. החזרה לכשירות

1. הזוכה יידרש לתיקונן של תקלות פתוחות במערכת ביום התחלת השירות ולבצע פיתוחים נדרשים במערכת, גם אם נפתחו לפני מועד תחילת מתן השירות ע"י הזוכה
2. ביצוע עבודות ותיקון התקלות במערכת בפועל יתבצע בהתאם למנגנון השינויים ושיפורים כאמור בסעיף 5.7 למפרט זה ובאישור המזמין בלבד.
3. ככלל, טיפול בתקלות פתוחות במערכת ביום התחלת השירות יבוצעו ע"י לשכת השירות.
4. על אף האמור לעיל, בגין טיפול בתקלות פתוחות, שיבצעו שלא באמצעות לשכת השירות (במקרים שכ"א האדם בלשכת השירות לא מתאים או לא יכול לטפל בתקלות) יהיה בכפוף לסעיף 21.2 למכרז.



4. שירות מבוסס תשומות - מוקד התמיכה למחלקת השכר

4.1. מסגרת העבודה במוקד

1. המוקד יפעל בימים א'-ה', שעות 08:00-17:00. מחלקת השכר מצפה כי המוקד יהיה מוכן לפעילות ומתן שירות החל מהשעה 08:00 ויפעל ברציפות עד השעה 17:00.
2. המוקד יפעל בחצרות משטרת ישראל בשכונת שייח ג'ראח בירושלים בסמוך למטה הארצי. משטרת ישראל אחראית לספק לעובדי המוקד עמדות עבודה ותחנות עבודה מקושרות לרשת משטרת ישראל והרשאת גישה למערכת.
3. מובהר כי משטרת ישראל שומרת לעצמה את הזכות:
   3.1. לפצל את מקום עבודת המוקד בין חצרותיה לבין חצרות הזוכה.
   3.2. לקבוע כי עבודת המוקד תבוצע כולה בחצרות הזוכה.
   3.3. לקבוע עבודת המוקד באתר חיצוני עליו תחליט משטרת ישראל.
   3.4. ההחלטה בדבר מקום העבודה הפיזי היא של משטרת ישראל בלבד, משטרת ישראל רשאית לשנות את מקום העבודה לפי צרכיה ובאופן לא מוגבל במהלך תקופת ההתקשרות תוך תיאום עם הזוכה.
4. ככל שהזוכה יעבוד מחצרותיו, או מאתר חיצוני אחר, אחריותו היא להקים את תשתית ההתחברות מחצרותיו לרשת משטרת ישראל, על חשבונו ועל פי הנחיות משטרת ישראל. חומרת הקצה תסופק ע"י משטרת ישראל.

4.2. צוות המוקד

4.2.1. מבנה הצוות

1. המוקד יפעל במתכונת תשומות ויכלול <u>שלושה (3) עובדים במשרה מלאה</u>, כשאחד מהעובדים ישמש כמנהל המוקד .
2. העובדים יעבדו במלוא משרתם עבור משטרת ישראל ולא ייטלו חלק בשירות ללקוחות אחרים של הזוכה.

3. לפחות שניים מהעובדים יהיו מיישמי SAP-Payroll שיעברו הכשרה על היישום הנוכחי במשטרה.
4. מודגש כי <u>כל עובדי המוקד יעברו הכשרה על מערכת משטרת ישראל, על חשבון הזוכה, לרבות מערכת ה-CRM טרם התחלת עבודתם</u>. ככל שיזכה הספק הנוכחי, אחריותו היא להכשיר את העובדים. ככל שיזכה ספק חדש, תדאג משטרת ישראל להכשרה על המערכת מול הספק הנוכחי.
5. תחילת עבודת הצוות מותנית באישור מוקדם של משטרת ישראל לרבות אישור גורמי אבטחת מידע.
6. משטרת ישראל שומרת לעצמה את הזכות לדרוש הגדלה/הקטנה של היקף צוות המוקד בתיאום עם הזוכה ובכפוף למחירי העסקת אנשי צוות כמוגדר בהצעת המחיר.

4.2.2. מנהל המוקד

1. מנהל המוקד יהיה עובד בכיר של הזוכה, מיישם SAP-Payroll בהכשרתו, ובעל כישורי ניהול צוות עובדים וניסיון בניהול מוקד/צוות עובדים.
2. תפקידיו של מנהל המוקד:
   2.1. ניהול שוטף של המוקד (ניהולי ומקצועי).
   2.2. העברה למשטרת ישראל של דוחות שבועיים, חודשיים ושנתיים בדבר ביצועי המוקד (עמידה ביעדי SLA ו KPI).
   2.3. ניהול נוכחות עובדי המוקד והעברת דיווחי נוכחות חודשיים של עובדי המוקד.
   2.4. שיפור הרמה המקצועית ושל איכות השירות של המוקד באמצעות ניתוח משובי מענה לשיחות ואופן הטיפול בתקלות של עובדי המוקד, בחינת אופן השימוש במערכות המוקד וניתוח סקרי שביעות רצון משטרת ישראל מאופן השירות במוקד.
   2.5. תחקור אירועים חריגים והעברת מסקנות למשטרת ישראל בתוך 5 ימי עסקים מקרות האירוע.
   2.6. ניהול הידע במודול ניהול הידע במערכת ה-CRM המשטרתית.
   2.7. גיוס והכשרת עובדי המוקד.

2.8. טיפול במילוי מקום של עובדים בהיעדרות ממושכת ובהחלפת עובדים שפרשו או שמשטרת ישראל ביקשה להחליפם.

4.3. תפקידי המוקד

1. לקבל את פניות עובדי מחלקת השכר ולתעד אותן במערכת ה- CRM המשטרתית שיפעיל הזוכה (ראו סעיף 4.4 להלן).
2. לתת מענה ראשון לפניות. ככל שלא ניתן לתת מענה לפניות במסגרת המוקד, הטיפול בפניה יועב ללשכת השירות.
3. בשנה הראשונה המוקד בעצמו יפתור לפחות 60% מהפניות ובשנה השנייה ואילך יפתור לפחות 70% מהפניות.
4. לתעד את כל הטיפול בפנייה מפתיחתה ועד סגירתה, כולל סטטוסים שיוגדרו בעת הקמת מערכת ה-CRM ולהעביר לעובדי מחלקת השכר לסגירת הטיפול.
5. להיות אחראי מקצה לקצה על טיפול בפניה גם אם הועברה ללשכת השירות, ובכלל זה מעקב אחר סטטוס הטיפול בלשכת השירות עד לסגירת הטיפול ע"י עובדי מחלקת השכר.

4.4. מערכות CRM וטלפוניה

1. הזוכה יעשה שימוש במערכת CRM וטלפוניה המשטרתית שיותקנו על החומרה שתסופק לו.
2. הזוכה מחויב לעבוד רק על מערכות אלו.
3. האחריות לתפעול ותחזוקת מערכת ה- CRM והטלפוניה הנה של משטרת ישראל.

4.5. ניהול עובדי המוקד

4.5.1. החלפת בעלי תפקידים במוקד

1. משטרת ישראל רואה במוקד את גורם משמעותי לשירות האיכותי ולפיכך מעוניינת שצוות המוקד ישמור על קביעות תקופה ארוכה ככל האפשר.
2. החלפות בעלי תפקידים תתאפשרנה בהתראה של 30 ימים קלנדריים מראש שיעביר הזוכה למשטרת ישראל בכתב. ההתראה תכלול גם את פרטי העובד המחליף שחייב להיות באותה

רמת מקצועיות, הכשרה וניסיון של העובד המוחלף. כניסה לעבודה של העובד המחליף מותנית באישור מראש של משטרת ישראל ובקבלת סיווג בטחוני מתאים. ככל שהעובד לא יאושר ע"י משטרת ישראל מכל סיבה שהיא על הזוכה להציג מועמד חליפי בתוך 14 ימים קלנדריים.

3. ככל שהעובד המוחלף הוא מיישם SAP-Payroll או ראש הצוות חובת הזוכה היא להציב מיישם בעל אותה רמת ניסיון וידע ולהכשיר אותו במערכת משטרת ישראל.
4. מודגש כי הצגת מחליף אפשרי למשטרת ישראל, תהיה רק לאחר שהזוכה סגר איתו את תנאי ההעסקה וקיבל את הסכמת העובד המחליף לתנאים אלה.
5. משטרת ישראל לא תשלם עבור הכשרה/חפיפה של בעלי תפקידים מוחלפים.
6. עובדים הנעדרים באופן זמני (מילואים, חל"ד, מחלה) יוחלפו ע"י הזוכה ככל שההיעדרות המתוכננת, או בפועל, עולה על 14 ימי עבודה. במצב זה על הזוכה להעמיד מחליף באותה הכשרה, ניסיון ורמה כמו של העובד המוחלף, כך שהחל מהיום ה-15 יפעל המחליף במשטרה.
7. בידי משטרת ישראל שמורה הזכות לדרוש מהזוכה הוספה/גריעה/החלפה של עובדים במוקד בתוך 30 ימי עבודה. בקשה זו תתואם עם הזוכה וההתחשבנות הכספית במקרה של הוספה או גריעה תהיה בהתאם לטבלאות הצעת המחיר.

4.5.2. ניהול נוכחות העובדים

1. מוקד התמיכה הוא שירות מבוסס תשומות ומשטרת ישראל תשלם את המחיר שנקבע עבור היקף התשומות הנדרש (3 משרות מלאות).
2. עובדי המוקד נדרשים לספק שירות בימים ובשעות המוגדרים בסעיף 4.1 לעיל והזוכה נדרש לנהל את נוכחותם ולתעד אותה ולהעביר את דוח הנוכחות למשטרת ישראל מדי חודש עד לסוף יום העבודה האחרון של החודש.
3. ככל שסך ימי ההיעדרות בחודש עולה על 5 ימים במצטבר לכל הצוות, תקזז משטרת ישראל מהתשלום החודשי עבור רכיב שירות זה את מחיר ימי ההיעדרות (החל מהיום השישי).
4. משטרת ישראל רשאית לדרוש מהזוכה להתקין שעון נוכחות בחצרותיה, ו/או בחצרותיו, ככל שתמצא לנכון והזוכה מתחייב להתקינו בתוך שבוע קלנדרי, ללא תוספת עלות.

5. שירותי לשכת שירות למערכת השכר

5.1. כללי

1. המערכת מותקנת בחוות השרתים של משטרת ישראל, כך שכל שירותי תפעול ותחזוקת הסיסטם, הרשת והחומרה הם באחריות משטרת ישראל, לרבות גיבויים ושרידות לפי מדיניות משטרת ישראל.
2. הזוכה אחראי על מתן שירותי תפעול ותחזוקת המערכת ועל הספקת שירותי יישום ופיתוח כפי שמפורט בסעיף זה בכפוף לשיטת העבודה של אגף הטכנולוגיות והתקשוב של משטרת ישראל האחראי על התפעול הכולל של מערכת ERP במשטרה.
3. שירותים אלה יינתנו במתכונת לשכת שירות - שירות מבוסס תפוקות ולא תשומות.
4. הכשרת עובדי לשכת השירות הנה באחריות הזוכה. ככל שיזכה ספק שאינו הקיים, תסייע משטרת ישראל לזוכה בתיאום מול הספק הנוכחי.

5.2. תפקידי לשכת השירות למערכת שכר

הפירוט הבא מציג את תפקידי לשכת השירות כחלק מהשירות הכלול במחיר שישולם לספק, אלא אם נאמר אחרת במפורש.

1. תפעול ותחזוקת חוקה והסכמים – הוספה ועדכון של הסכמי שכר, הוספה ועדכון של חוקות שכר, לרבות שמירה על עדכניות תיעוד חוקת השכר. הוספה/גריעה של אוכלוסיות מקבלות שכר לרבות הקמה/עדכון חוקות שכר והסכמים בהתאם. כל שינוי בחוקה ובסמלים או הוספה/עדכון הסכם שכר יתועד ע"י הזוכה סמוך לביצוע העדכון. על תיעוד החוקה להיות עדכני בכל עת.
2. תיקון תקלות ובאגים במערכת השכר, בממשקים, במסד הנתונים.
3. יישום ופיתוח שינויים, שיפורים ותוספות למערכת השכר, לממשקים לפי תוכנית עבודה וכמשימות אד-הוק לדרישת משטרת ישראל.
4. פתרון בעיות שלא נפתרו במוקד התמיכה, תמיכה מקצועית במשתמשי המערכת וביצוע הדרכות אד-הוק, הכל באמצעות רפרנטים ייעודיים כמפורט בסעיף 5.3 להלן.
5. להוות מוקד ידע במערכת וביישום ולהוות דרג ב' מקצועי למוקד התמיכה בחשבות המשטרה.
6. ביצוע התאמות במערכת בשדרוגי SAP במשטרה.

7. מובהר כי תחילת עבודה של כל רפרנט המספק שירות למשטרה מותנית באישור מוקדם של משטרת ישראל לרבות אישור גורמי אבטחת מידע.

5.3. רפרנטים מקצועיים וצוות לשכת השירות

5.3.1. רפרנט שכר

1. הזוכה יציב רפרנט ברמה מקצועית גבוהה בעל היכרות טובה עם משטרת ישראל ועם יישומי השכר במשטרה.
2. הרפרנט יהיה עובד בכיר של הזוכה וישמש כמוקד ידע, יהווה דרג ב' למוקד התמיכה, ייתן מענה לסוגיות מקצועיות ויספק הדרכה על אופן השימוש בכל מערכת ובכל נושא אחר.
3. הרפרנט ידריך, או יוודא הדרכה, לעובדים חדשים בשימוש במערכת, ניתן יהיה לבצע הדרכה מרחוק או באמצעים טכנולוגיים ובתנאי שהשיטה תאושר ע"י משטרת ישראל.
4. הפניה לרפרנט תבוצע באופן ישיר ע"י המשתמשים.
5. להלן עקרונות השירות הנדרשים מכל רפרנט שיציב הזוכה:

5.1. הרפרנט יהיה גורם מקצועי קבוע וידוע מראש והוא ישרת את המשתמשים באופן ישיר.

5.2. הרפרנט יהיה בעל היכרות מעמיקה של המערכת ועם עולם התוכן של משטרת ישראל ויוכל לתת מענה לפניות בנושאים אלו.

5.3. הרפרנט יהיה מצויד בטלפון סלולרי ובכתובת דואר אלקטרוני זמינים למשתמשים.

5.4. הרפרנט יהיה זמין באופן מלא בימים א' – ה', בין השעות 08:00 – 17:00.

5.5. הרפרנט יהיה זמין גם בימי אי עבודה (חופשות וכדו') בהם חשבות משטרת ישראל פעילה.

5.6. לקראת סגירת שכר ועד סיום ביצוע מעבר חודש (פקודת שכר), וכן לקראת עיבודי סוף שנה ובעיתות חירום עשויות שעות התמיכה הנדרשות מהרפרנט לחרוג משעות הפעילות הרגילות, לרבות במקרים חריגים של תמיכה בימי שישי ופגרות במשטרה. על הזוכה לתת לכך מענה והרפרנט יהיה זמין לפניות משטרת ישראל. חריגות אלה הן חלק מהשירות והן כלולות בהצעת המחיר של הזוכה.

5.7. משטרת ישראל רשאית לדרוש מהזוכה החלפת רפרנט מסיבות ענייניות כגון: רמה מקצועית נמוכה, רמת שירות נמוכה, חוסר זמינות וכדו' והזוכה יהיה מחויב להחליפו בתוך

30 ימי עבודה מקבלת דרישה בכתב. הרפרנט המוחלף יהיה בעל אותם מאפייני ידע וניסיון של זה המוחלף. עלות חפיפה או כל עלות שהיא בגין ההחלפה לא תחול על משטרת ישראל.

5.8. תחלופת רפרנטים לא תהווה עילה לאי ביצוע משימות ולירידה ברמת השירות.

5.3.2. מומחה מס ורגולציה

1. הזוכה יעמיד לרשות משטרת ישראל מומחה מס, ביטוח לאומי ורגולציה שיהיה זמין לתמיכה בשאלות וסוגיות העשויות לעלות מצד חשבות משטרת ישראל בנושאים אלה.
2. הקשר עם מומחה המס יהיה ישירות ע"י משתמשי המערכת.
3. שעות הפעילות של מומחה המס תהיינה בימים א' – ה', בין השעות 08:00 – 17:00. לקראת סגירת שכר ועד סיום ביצוע מעבר חודש (פקודת שכר), וכן לקראת עיבודי סוף שנה ובעיתות חירום עשויות שעות התמיכה הנדרשות לחרוג משעות הפעילות הרגילות, לרבות במקרים חריגים של תמיכה בימי שישי. חריגות אלה הן חלק מהשירות והן כלולות בהצעת המחיר של הזוכה.
4. מלבד התמיכה המקצועית משטרת ישראל דורשת כי כל פיתוח/יישום הסכם/שינוי או שיפור שהם בעלי נגיעה רגולטורית, ייבדקו ע"י המומחה שיאשר בחתימתו את עמידת היישום בדרישות החוק והרגולציה.

5.3.3. צוות לשכת השירות

1. צוות לשכת השירות יכלול עובדים המכירים את היישום במשטרה ואת התהליכים העסקיים של משטרת ישראל, את ההסכמים, תהליכי בקרת שכר, חוקת שכר ולוקליזציה ועוד.
2. מלבד הרפרנטים, יכלול צוות לשכת השירות את כל בעלי התפקידים הנדרשים לתפעול המערכת, תחזוקתה והמשך פיתוחה, לרבות: מאפיינים, מיישמים, מפתחים, DBA ובודקים.
3. היקף העובדים אינו מוכתב, אך יהיה כזה שיאפשר לזוכה לעמוד בתוכנית העבודה, במשימות אד-הוק ובדרישות השירות ורמת השירות (SLA).

5.4. תוכנית עבודה ומשימות אד-הוק

1. משטרת ישראל תעביר לספק תוכנית עבודה אשר תעודכן על ידה מעת לעת, בהתייעצות עם הספק, ככל שניתן.
2. תוכנית העבודה תכלול משימות, שיפורים, שינויים והתאמות שיש לבצע במערכת השכר, בממשקים כחלק מהשירות השוטף וללא תוספת תשלום.
3. מובהר כי ההחלטה על משימות ועיתוי ביצוען היא של משטרת ישראל בלבד לפי צרכיה ולפי שיקול דעתה הבלעדי.
4. מלבד תוכנית העבודה עשויות להתווסף משימות חדשות (אד-הוק) שלא ניצפו מראש, כגון (אך לא רק): הסכמים חדשים, שינוי בהסכמים, שינוי בהצמדות, תיקון באג קריטי (או אחר), דוחות נוספים, הוספת בקרות וכיוצ"ב שיבוצעו כחלק מהשירות ללא תוספת תשלום (אלא אם הוגדר אחרת).
5. במקרים של משימות אד-הוק הזוכה יידרש לבצען במקביל למשימות מתוכנית העבודה וללא פגיעה בתוכנית העבודה שהוגדרה לזוכה ע"י משטרת ישראל. ככלל משטרת ישראל לא תיענה לבקשות הזוכה לתעדף משימות במקרה של משימות אד-הוק ועל הספק להיערך לגמישות בצוות המוקצה למשטרת ישראל כך שיבצע את כלל המשימות בו זמנית.

5.5. פיתוח סימולטורים

הספק יידרש לפתח סימולטורים לשימוש מחלקת השכר ואמ"ש על פי הדרישות הפונקציונליות המוצגות להלן. מובהר כי פיתוח זה יבוצע כחלק מהשירות השוטף וללא תוספת תשלום.

5.5.1. גזירת אוכלוסיות וביצוע שינויים רוחביים

1. ניתן יהיה להגדיר אוכלוסיות בעלות מאפיינים שונים (מתוך נתוני העובד ב- PA) ולגזור את האוכלוסיות שנבחרו לסביבת סימולציה בצורה קלה ונוחה. לדוגמה: בחירת אוכלוסייה הכוללת עובדים בעלי מכנה משותף (כגון: סמל, דרוג, דרגה, דרגת כתף, מקום שירות, תאריך גיוס, תאריך שחרור מתוכנן וכדו', או שילוב של מספר תכונות). לא תהיה מגבלה על בחירת אוכלוסייה, או על בחירת פרמטרים לחיתוך אוכלוסייה לביצוע סימולציה.
2. המערכת תאפשר ביצוע סימולציות לעובד בודד וסימולציות ברמת יחידה (אחת או יותר).
3. ניתן יהיה לקלוט מספרים אישיים של שוטרים ופרמטרים לסימולציה מקובץ אקסל בצורה קלה ונוחה ועבורם לבצע את הסימולציה.

4. ניתן יהיה לבצע עדכונים רוחביים לאוכלוסיות שנבחרו בסביבה סימולציה לשם בדיקת תוצאות העדכון טרם ביצוע העדכון בסביבת הייצור.

5.5.2. מאפייני הסימולטור והסימולציות

1. סימולציות יבוצעו בסביבה נפרדת (סביבת סימולציה) על סמך כל הנתונים הידועים במערכת לא כל השפעה וזיקה בין סביבת הסימולציה לסביבת הייצור.
2. הסימולטור יאפשר ביצוע סימולציית שכר למועמד לשירות טרם קליטתו. הסימולטור ישרת גם את אמ"ש וייבנה כך שנציגי אמ"ש בלשכות הגיוס יוכלו לבצע סימולציות שכר מול מועמדים בתהליכי הגיוס.
3. ניתן יהיה לבצע סימולציות מרובות על שכר עובד/קבוצת עובדים לבחינת המשמעות של שינויים בפרמטרים מסוימים המשפיעים על השכר.
   3.1. בחירת עובד לביצוע סימולציה תטען אוטומטית לסביבת הסימולציה את הנתונים המשתתפים בחישוב השכר.
   3.2. משתמש לא יידרש להזין מחדש את פרטי העובד בסביבת הסימולציה, אלא המערכת תאפשר העתקת פרטי העובדים לצורך שינוי הפרמטרים לקראת ביצוע סימולציה.
   3.3. הסימולטור יציג את תוצאות החישוב ואת ההפרש בין החישובים השונים שבוצעו. ניתן יהיה לתחקר את תוצאות הסימולציות עד רמת נתון הבסיס.
4. ניתן יהיה לבצע סימולציות לחיזוי שכר/עלויות שכר על פי נתונים אישיים שונים.
   4.1. את הסימולציה ניתן יהיה לבצע על עובד/קבוצת עובדים/כלל העובדים.
   4.2. ניתן יהיה לבצע שינויים בנתונים קובעי השכר על מנת לבחון משמעויות רוחב בשכר העתידי.
   4.3. ניתן יהיה לבצע סימולציה לבחינת השפעת שינויי חוקה על סך העלויות השכר קדימה ועל עלויות השינויים רטרואקטיבית לתקופה שיקבע המשתמש.
5. תוצאות סימולציות, כולל פערים ככל שתתבצע סימולציה השוואתית, יוצגו במסך נפרד וניתן יהיה לייצא את התוצאות לקובץ בפורמט סטנדרטי (XLS, CSV וכדו').
6. ניתן יהיה להפיק דוחות סימולציה המציגים את תוצאות הסימולציה ברמת פירוט שיבחר המשתמש.

7. ניתן יהיה לשמור סימולציות או מרכיבי סימולציות לשימושים עתידיים או לצורך תיעוד התוצאות:
   7.1. שמירה של אוכלוסיות שנבחרו.
   7.2. שמירה של תוצאות סימולציה.
   7.3. שמירה על הגדרות סימולציה.
8. הביצוע של סוגים שונים של סימולציות יתאפשר בכפוף להרשאות שתקבע מחלקת השכר.

5.5.3. מחויבות הספק

1. ההקמה כשו"ש פיתוח הכלול במחיר והספק יגדיר לו"ז מחייב, אבני דרך ומנהל פרויקט.
2. ביצוע אפיון מפורט של הסימולטור וסוגי הסימולציות הנדרשים, לרבות מנגנון שליפת נתונים לסביבת הסימולציה, על פי הקווים המנחים המוגדרים לעיל ועל פי הצרכים שיעלו המשתמשים.
3. אישור האפיון מול גורמי המקצוע בחלקת השכר כתנאי להתחלת הפיתוח.
4. הקמת סביבת סימולציה. לעניין זה נבקש להבהיר כי אחריות הספק להקמת סביבת הסימולציה מתייחסת רק לפעילות היישומית (הגדרות, קונפיגורציה, טעינת נתונים והתאמת הסביבה לסימולטור), משטרת ישראל תספק על חשבונה את התשתית: שרתים, מערכת SAP ייעודית או Client ייעודי, שטחי אחסון, רשת, גיבויים ופעילות Basis. ככל שתיבחר חלופה להקמת סביבת הסימולציה מחוץ לסביבת ה SAP, תיבחן סוגיה זו בכפוף לחלופה שתיבחר וייתכן שהאחריות תחול על הספק תכלול גם את התשתיות
5. פיתוח הסימולטור.
6. תכנון תהליך הבדיקה וכתיבת תרחישי בדיקות מסירה וקבלה.
7. ביצוע בדיקות קבלה ע"י משתמשים בליווי צמוד של נציג הספק.
8. לאחר עלייה לאוויר, תמיכה ותחזוקה שוטפת בדומה לכל רכיב מערכת.
9. מדדי רמת השירות למערכת יהיו רלוונטיים גם לסימולטור לאחר העלייה לאוויר.

5.6. שדרוג SAP במשטרה

1. משטרת ישראל מתכננת לשדרג את מערכת ה-SAP לגרסת S4 בשנת 2027 או מאוחר יותר.
2. אחריות הספק במסגרת התקשרות זו הנה לבצע את כל ההתאמות הנדרשות במודול ה-Payroll כפי שנגזר מהשדרוג, תוך התאמה לתהליך העבודה של אגף טכנולוגיה ותקשוב במשטרה ובכפוף להנחיותיהם. מובהר כי ההתאמות יבוצעו בהתאם לתוכנית העבודה ולוחות הזמנים של משטרת ישראל, ההתאמות יכללו גם בדיקות מערכת, בדיקות חישובים ובדיקות פונקציונליות על מנת לוודא שהפעילות התקינה של המערכת לא נפגעה.
3. הזוכה יעמיד מנהל פרויקט ייעודי לשדרוג שיעבוד בצמידות עם נציג מחלקת שכר ועם נציג של אגף טכנולוגיות ותקשוב.
4. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות תבצע משטרת ישראל שדרוגים נוספים הרי שאותה מחויבות תחול על הזוכה גם במקרים אלה.

5.7. שינויים ושיפורים

5.7.1. כללי

1. בתקופת ההתקשרות תוכל מחלקת השכר לבקש פיתוחים חדשים לתכולות שאינן כלולות במכרז.
2. הספק יגיש תוך 12 ימי עבודה (או מועד אחר שתקבע מחלקת השכר) ממועד בקשת השינוי הצעת מחיר הכוללת גם: תכולה, תכנית עבודה, תשומת ש"ע נדרשות, לו"ז והשפעות השו"ש על עבודת המערכת לרבות באופן ישיר או באופן עקיף.
3. העלות תחושב לפי תעריפי השעות הנקובים בהצעת המחיר של הזוכה במכרז.
4. מחלקת השכר תבחן את הצעת הספק ותחליט האם לאשר או לדחות אותה, לפי שיקול דעתה הבלעדי. ככל שתאושר הצעת המחיר, היא תהפוך לעבודה במחיר הקבוע בה ולא ישולם תשלום נוסף מעבר לכך.
5. שו"שים שיאושרו ע"י מחלקת השכר יעברו לביצוע, בהתאם לתוכנית השינויים שאישרה מחלקת השכר. מודגש כי תכולת שו"ש תכלול תמיד גם את מרכיבי האפיון, הבדיקות, הדרכת המשתמשים, עדכון חוקה ותיעוד וגם את כל מרכיבי התפעול והתחזוקה בגינם לא ישולם תשלום נוסף. פירוט לגבי אופן הביצוע מופיע בסעיף 5.7.2 להלן.

6. אישור על השלמת שו"ש ו/או אבני דרך הוא של מחלקת השכר בלבד ובהתאם לאישורים אלו שיינתנו בכתב, יבוצע התשלום בפועל לספק.

5.7.2. דרישות מביצוע שו"ש

כל שו"ש, ללא תלות באם הוא בתשלום או שאינו בתשלום, יבוצע באופן הבא:

1. לוחות הזמנים יוגדרו ע"י מחלקת השכר כתלות בדרישות רגולציה או צרכים אחרים.
2. תהליך פיתוח השו"ש יכלול את השלבים הבאים:

2.1. הכנת תוכנית עבודה המתכנסת ללו"ז הנדרש, ככל שהשו"ש מורכב יותר, כך תהיה התוכנית מפורטת יותר.

2.2. הכנת מסמכי אפיון מפורטים בפורמט שתקבע מחלקת השכר. ככל שהשו"ש הוא עדכון של רכיב מערכת (למשל עדכון חוקה) שיש לו אפיון, יעדכן הספק את האפיון הקיים. עדכוני אפיונים ינוהלו במעקב גרסאות ברור.

2.3. פיתוח והקמת השו"ש.

2.4. ביצוע בדיקות - מובהר כי בדיקות יבוצעו בסביבת בדיקות זהה לייצור שאליה ניתן לקלוט במהירות אוכלוסיות בדיקה גדולות, בפרט אם השו"ש הוא הקמת הסכם, עדכון הסכם, עדכון רכיבי חוקה או עדכון סמלים. לא יתבצעו בדיקות בסביבת הייצור.

2.5. בנוסף לבדיקות הספק, בשוש"ים גדולים, רשאית מחלקת השכר להחליט על בדיקות קבלה בסביבת הבדיקות, שרק אחריהן יוכל הספק להעלות את השו"ש לייצור.

2.6. במידת הצורך תבוצע הדרכת משתמשים ויופץ דף מידע למחלקת השכר.

2.7. מחלקת השכר תאשר בכתב את סיום השו"ש. אישור זה יעצור את "שעון ה-SLA" לביצוע שו"ש.

5.8. חישוב שכר בחירום

1. כלל עובדי הספק מהווים עובדים חיוניים אשר יופעלו בעת ריתוק משקי. כמו כן, הספק ישתף פעולה עם המזמין ויחתום על כל מסמך וימסור כל מידע שיידרש לצורך הכרזתו והכרזת קבלני המשנה הרלוונטיים שלו כמפעל חיוני לצורך ריתוק משקי בשעת חירום ובכלל זה מידע על העובדים הרלוונטיים שלו ושל קבלני המשנה.
2. המערכת מחשבת מדי חודש, במקביל לחישוב השכר, גם חישוב שכר בחירום. חישוב זה מבוסס על חישוב השכר השוטף בהתאמות נדרשות. הקובץ נשמר ברשת המשטרה בספרייה ייעודית וגם עובר לחטיבת השכר, גמלאות ותנאי שירות בחשב הכללי שם הוא נשמר לשימוש במקרה הצורך. אחריות הספק היא לוודא חישוב השכר בחירום ושמירה על התהליך הקיים. מחלקת השכר רשאית לעדכן את החישוב של שכר החירום לפי צרכיה ולפי שיקול דעתה.

6. שירותי לשכת שירות לתפעול וסליקה פנסיונית

6.1. כללי

1. השירותים המפורטים להלן יינתנו ע"י הזוכה למשטרת ישראל באמצעות יחידה תפעולית ייעודית_שיפעיל אצלו.
2. היחידה תעסיק עובדים בעלי ניסיון והתמחות במתן שירותי תפעול פנסיוני וסליקה פנסיונית.

הזוכה יעמיד רפרנט ייעודי שיהווה את נקודת הקשר בין לשכת שירות לתפעול וסליקה פנסיונית למשטרת ישראל.

3. השירותים כוללים, בין היתר, את השירותים הבאים:

3.1. קליטת קבצי הפרשות פנסיוניות כולל ביצוע בקרות קלט לפי תקנה 19.

3.2. הכנת קבצים במבנה אחיד לפי הנחיות הרגולטור.

3.3. העברת הקבצים לגופים המוסדיים באמצעות כספת מאובטחת שיקים הזוכה מול הגופים, או בכל אמצעי תקשורת מאושרת ע"י הרגולטור, כולל מעקב ובקרה אחר קליטת הקבצים בגופים המוסדיים.

3.4. קליטה וטיפול בממשקי ההיזון החוזר בהתאם לרמות המוגדרות ע"י הרגולטור, כמפורט להלן:

היזון חוזר ראשוני	בקרת קליטה ותקינות טכנית של הקובץ.
היזון חוזר מסכם	סטטוס תקופתי (שוטף/שבועי/חודשי/שנתי) הנותן תמונת מצב מסכמת לתקופה על קליטת הכספים ושיוכם.

3.5. מעקב אחר קבלת כל קבצי ההיזון החוזר וטיפול מול הגוף המוסדי במקרים של אי קבלה.

3.6. זיהוי שגויים בגופים המוסדיים וטיפול בהם ו/או הפנייתם להמשך טיפול מחלקת השכר, כתלות בסוג השגיאה עד לפתרון מלא והיזון חוזר תקין. מובהר כי גמר טיפול יהיה אחרי קבלת אישור קופה ולא אחרי ההיזון חוזר.

3.7. מעקב שוטף אחרי ביצוע תקין של מעברי קופות של עובדים וטיפול בשגויים.

3.8. ביצוע סליקות מתקנות שלילי וחיובי כתוצאה מניודים/אי קליטת כספים ככל שיידרש.

3.9. טיפול מול גופים מוסדיים ומול משטרת ישראל במקרים של חובות עובדים.

3.10. הפקת טפסי עזר לטופס 161.

3.11. הכנת דוחות ויתרות לפיצויים.

3.12. דיווחי קופות לפי סעיף 47 בהתאם להנחיות רשות שוק ההון דרך הממשק האחיד. במקרה של עיכובים בדיווח או בהעברת דוחות לקופות, או כל תקלה המונעת שירות, על הזוכה לעדכן מיידית את הגורם המתאים במשטרה, לרבות התראה יזומה ע"י הזוכה לגורם המתאים במשטרה על תקלות חוזרות הדורשות את טיפול משטרת ישראל.

3.13. שמירה על עדכניות מסד נתוני קופות באופן קבוע ושוטף, לרבות אחריות לביצוע כל העדכונים הנדרשים במקרה של רכש/מיזוג/מכירה של קופות וקרנות בין גופים מוסדיים כך שהסליקה תתבצע באופן הנכון והמדויק.

3.14. מעקב אחר הודעות בפורטל מעסיקים ועדכון משטרת ישראל בנושאים בהתאם לצורך.

6.2. מערכת סליקה

1. הזוכה ינהל את כל פעילות התפעול הפנסיוני והסליקה הפנסיונית במערכת ייעודית הקיימת אצלו.
2. המערכת תפעל בשקיפות מלאה ולמשתמשים המורשים תהיה גישה לצפייה במערכת ולאחזור נתונים, על פי הנדרש להלן:

2.1. המערכת תציג את כל הממשקים ואת כל ההיזונים החוזרים לכל ממשק.

2.2. המערכת תאפשר שליפה של נתונים, לרבות נתונים היסטוריים בכל חתך אפשרי: לפי סטטוס, לפי משך הזמן שהשגוי פתוח, לפי גופים מוסדיים, לפי עובדים, לפי רשומות, לפי סכום כספי וכיוצ"ב.

2.3. נדרשת יכולת Drill-Down מהממשק לרמת הגוף המוסדי ולרמת העובד, לצפייה בנתוני ההפרשות של העובד.

2.4. נדרשת יכולת Drill-Down לרמת הנתון הבודד שיצר שגיאה לעובד.

2.5. המערכת תשמור היסטוריה מלאה לכל עומק ההיסטוריה של עובד במערכת, כולל נתוני מקור, היזונים חוזרים ותנועות.

2.6. המערכת תאפשר ייצוא נתונים לאקסל.

3. נתוני היתרות במערכת יהיו זהים לנתונים בקופות.
4. המערכת תפיק מכתב אישור לעובד שביצע ניוד לאחר הביצוע.
5. מובהר כי הגישה למערכת ולנתונים לא תהיה מותנית וכי היא תתאפשר למשתמש מורשה בכל עת ולכל צורך, לרבות שליפת נתונים, הורדת נתונים לאקסל ושימוש בהם לצרכי עבודתו.
6. המערכת תהיה בעלת ממשק משתמש Web-י. ממשק המשתמש יהיה אינטואיטיבי, בשפה מובנת ונוח למשתמש.
7. המערכת תכלול מחולל דוחות אשר יאפשר למשתמש להגדיר דוחות בכל חתך נתונים המנוהלים במערכת באופן עצמאי וגמיש. מלבד זאת תכלול המערכת סט דוחות שיוגדרו בשלב ההקמה כדוחות מערכת קבועים.

6.3. דרישות השירות בעבודה מול משטרת ישראל

1. הזוכה יבנה את הממשקים ממערכת השכר למערכת הסליקה שיספק.
2. הזוכה יעמוד בקשר עם היצרנים לפתרון כל השגויים ברמת השירות הנדרשת. מובהר כי משטרת ישראל אינה מעוניינת ואינה יכולה להיכנס בנעלי הזוכה אל מול הקופות.
3. על הזוכה לטפל בכל השגויים ובכל התקלות ללא יוצא מהכלל. הזוכה לא יוכל לסרב לטפל בשגוי זה או אחר מכל סיבה שהיא.
4. על הזוכה להציג למשטרת ישראל את פרטי השגויים בהיזונים החוזרים בצורה ברורה ולא להסתפק רק בקודי השגיאה.
5. הזוכה ידווח לגורם המתאים במשטרה בתוך 48 שעות מקבלת הודעה על הפרשות שלא נקלטו ע"י היצרנים והוחזרו למשטרת ישראל. דיווחים על כספים שחזרו יכללו: שם עובד, חודש הפקדה, סכום.
6. עובד שלא נקלטו לו הפקדות אצל יצרנים במשך 90 יום, הזוכה יפקיד עבורו אוטומטית לקופת ברירת מחדל לפי הנחיות הרגולטור (כיום לפי מנגנון ספרת הביקורת).

7. מקרים של הפסקות עבודה עלולים ליצור מצבים של הפקדות באיחור, חובות ומקרים נוספים, הזוכה יטפל בכל המקרים עד לסגירת כל השגויים שנוצרו.
8. הזוכה לא יבצע שינויים בנתונים גולמיים של עובדים במערכת.

6.4. דוחות, שאילתות ואחזור נתונים

1. המערכת תכלול מחולל דוחות שיאפשר שליפה ואחזור נתונים לפי דרישת המשתמש.
2. דוחות נדרשים לדוגמה:

2.1. דוחות שגויים כולל הסבר מפורט למהות השגיאה.

2.2. דוח חודשי מרוכז לחסרי קופה תקינה, עם פילוח לפי קופה. מודגש כי הדוח יכלול רק עובדים שבפועל חסרה להם קופה, אחרת הדוח ייחשב כשגוי.

2.3. דוח סטטוס חודשי המציג את סטטוס הטיפול מול כל גוף מוסדי ברמת הממשק וברמת העובד.

2.4. דוחות בקרה שוטפים לרבות השוואתיים הכוללים אחוזי הפקדה, אחוזי תקינים וכיוצ"ב כפי שיוגדר ע"י משטרת ישראל.

2.5. דוחות המציגים עובדים חסרי קופה תקינה, כולל פילוח לפי קופה.

3. דוחות שמשתמשי הקצה לא יוכלו להפיק עצמאית מכל סיבה, יוכנו ע"י הזוכה ויהיו זמינים למשתמשים בתפריט הדוחות, ללא תוספת בעלות השירות.

7. דרישות רמת שירות – SLA

פרק זה מציג את דרישות רמת השירות מהשירותים המרכזיים הכלולים בהתקשרות, לצד מנגנון פיצוי מוסכם בגין הפרות בעמידה ברמת השירות הנדרשת.

חישוב עמידה במדדי רמת השירות וגובה הפיצוי המוסכם יבוצע במערכת ה- CRM המשטרתית בה ינוהלו כל הקריאות.

7.1. הגדרות

1. פניית משתמש	פתיחת קריאה במוקד התמיכה ע"י משתמש ממחלקת השכר, הן טלפונית, הן במייל והן דרך פתיחת קריאה במערכת ה-CRM.
2. מענה טלפוני לפניית משתמש	מענה טלפוני של נציג מוקד הזוכה לפניית משתמש, מענה מוקלט, הפנייה לתיבה קולית ומענה ע"י מי שאינו נציג מוקד לא יחשב כמענה לצורך מדידת ה-SLA.
3. אחוז שיחות שנענו במוקד	אחוז השיחות שנענו בתוך הזמן המוקצב ב-SLA מתוך סך הקריאות בתקופת המדידה.
4. פניות שנפתרו במהלך שיחה (First Call Resolution-FCR)	פניות משתמשים שנפתחו במוקד השירות, קיבלו מענה מלא ונסגרו. במכרז ניתנת הקלה במדד זה לשנת ההתקשרות הראשונה ללא תלות בספק שיזכה. המדידה תהיה באמצעות מערכת ה-CRM ומדידת אחוז הקריאות שנפתחו ונסגרו באותה השיחה מתוך סך הקריאות לתקופת המדידה.

5.	זמן לטיפול בפניה	הזמן המירבי שנציג מוקד מטפל בפנייה ממענה ועד סגירה מלאה. ככל שהטיפול לא הסתיים בתוך הזמן הקצוב, עליו להעביר את הפנייה לדרג ב'.
6.	שיחות שננטשו	פניות טלפוניות שהפונה לא קיבל בהן מענה בתוך הזמן הקצוב ונטש את השיחה (ניתק). המדד יימדד ע"י ספירת השיחות שננטשו בתקופת המדידה וחלוקת המספר בסך כל השיחות.
7.	קריאות חוזרות	פניות של משתמש שנפתחו במוקד השירות, קיבלו מענה ונסגרו. ונפתחו שוב בגין אותה בעיה/תקלה במהלך 48 שעות מפתיחת הפניה המקורית.
8.	קריאה בסטטוס המתנה	קריאה שסווגה ע"י נציג מוקד בסטטוס "המתנה" במערכת ה-CRM, באחד משני מקרים: א. המשתמש שפתח את הקריאה אינו זמין/אינו משיב לפנייה טלפונית של המוקד. ב. המשתמש שפתח את הקריאה ביקש ביוזמתו מנציג המוקד לדחות את הטיפול בקריאה (לדוגמה המשתמש יוצא לפגישה ומבקש שהנציג יחזור אליו במועד אחר).
9.	קריאה בסטטוס המתנה באופן לא תקין	קריאה שסווגה ע"י נציג מוקד בסטטוס "המתנה" באחד המקרים הבאים: א. נציג המוקד דיווח כי הפונה אינו זמין/אינו משיב לפנייה טלפונית ובבירור עם הפונה עולה שהיה זמין ולא בוצעה אליו כל פנייה.

ב. נציג המוקד שקיבל את הקריאה הציע/ביקש <u>ביוזמתו</u> מהפונה לדחות את הטיפול בקריאה.

ג. הפונה ביקש לדחות את הטיפול בפנייה למועד עתידי (לדוגמה למחר בשעה 08:00) ונציג המוקד הזין בקריאה מועד שגוי (לדוגמה לעוד שבוע בשעה 08:00).

ד. קריאה שסווגה ע"י נציג המוקד בסטטוס "המתנה" מכל סיבה ללא תיעוד של הסיבה להכנסתה לסטטוס.

10. תקלה משביתה — תקלה המשביתה את כלל המערכת או שירות קריטי במערכת או שירות קריטי למשטרת ישראל, או תקלה שמעמידה את משטרת ישראל ו/או את עובדיה בחשיפה או בסיכון, כגון (אך לא רק):

א. השבתת מערכת, ו/או השבתת אתר מקוון, ו/או השבתת ממשק אחד או יותר.

ב. אי עדכון חוקה (הסכם חדש/קיים) למועד הנדרש ע"י משטרת ישראל.

ג. קובץ מס"ב אינו מוכן במועד.

ד. כל תקלה שתגדיר משטרת ישראל כקריטית.

11. תקלה ברמה חמורה — תקלה המונעת ממשתמש לבצע פעילות שוטפת, או שגיאות מערכת שאינן משביתות שירות מלא. כגון, אך לא רק:

א. חוסר יכולת להריץ מדגם, ו/או סימולציה, ו/או דוח.

ב. שגיאות בחישוב רכיב שכר.

	ג.	שגיאה בתוצאת דוח.
	ד.	כל תקלה שתגדיר משטרת ישראל כחמורה.
12.	תקלה ברמה בינונית	תקלה המונעת ממשתמש לבצע פעולה במערכת אך נמצא לה פתרון זמני (Work around) שמאפשר המשך עבודה.
13.	תקלה ברמה נמוכה	כל תקלה אחרת שאינה עונה על העקרונות דלעיל.
14.	זמן עד תיקון תקלה	משך הזמן הנמדד מפתיחת קריאה במערכת ה CRM ועד אישור המשטרה לפתרון התקלה.
15.	ציון שביעות רצון משתמשים	ציון כל הקריאות שנפתחו במערכת ה- CRM על סמך סקר שביעות רצון.
16.	זמינות רפרנט בלשכת השירות	מענה הרפרנט לפנייה של משטרת ישראל בתוך הזמן הקצוב ב-SLA (טלפונית, מייל, טקסט, ווצאפ) במהלך שעות העבודה כמוגדר בסעיף 4.4.1 לעיל.
17.	אמינות דיווח נתוני תפעול פנסיוני	אי התאמה בין נתונים בדוחות המועברים למשטרת ישראל לבין המצב בפועל (לדוגמה-בדוח עובדים שלא נקלטה להם קופה, מופיעים עובדים שבפועל קיימת להם קופה), כל אי התאמה תיספר כאמינות שגויה.
18.	תדירות מדידת SLA וחישוב פיצוי מוסכם	תדירות חודשית. סקר שביעות רצון יבוצע רבעוני.
19.	התשלום החודשי	הסכום החודשי שתשלם משטרת ישראל לספק שיזכה כפי שמוגדר בחוזה שייחתם ביניהם, לא כולל תשלום עבור

משלוח תלושים ולא כולל תשלום על שוש"ים בתשלום ככל שיהיו.

7.2. מדדי איכות לביצועי מוקד התמיכה (סעיף 4 במפרט)

#	תיאור	ערך מדד (SLA)	פיצוי מוסכם
7.2.1	משך זמן עד מענה טלפוני במוקד לפניית משתמש הוא 60 שניות. משטרת ישראל תמדוד את אחוז השיחות שנענו ע"י נציג מוקד בתוך 60 שניות	80%	500 ₪ פיצוי מוסכם לכל אחוז מתחת ל-80%
7.2.2	אחוז שיחות טלפוניות שנענו ע"י נציג מוקד בתוך 180 שניות	99.5%	350 ש"ח פיצוי מוסכם לכל אחוז מתחת ל-99.5%
7.2.3	זמן חזרה לפונה שפנה באמצעות ה-CRM או מייל	15 דקות מפתיחת קריאה ב CRM/ מייל	150 ש"ח לכל דקת חריגה
7.2.4	אחוז פניות טלפוניות או CRM שנפתרו במהלך הפניה ללא העברת הטיפול ללשכת השירות (FCR), בשנת ההתקשרות הראשונה	60%	250 ₪ פיצוי מוסכם לכל אחוז מתחת ל-60%
7.2.5	אחוז פניות טלפוניות או CRM שנפתרו במהלך הפניה ללא העברת הטיפול ללשכת השירות (FCR), משנת ההתקשרות השנייה ואילך	70%	500₪ פיצוי מוסכם לכל אחוז מתחת ל-70%
7.2.6	אחוז שיחות טלפוניות שננטשו לאחר 60 שניות או יותר	5%	500 ₪ פיצוי מוסכם לכל אחוז מעל ל-5%
7.2.6	אחוז בעיות חוזרות/קריאות חוזרות	5%	200 ₪ פיצוי מוסכם לכל אחוז מעל ל-5%
7.2.8	אחוז קריאות שהוכנסו לסטאטוס "ממתין ללקוח" באופן לא תקין	0%	300 ₪ פיצוי מוסכם לכל אחוז מעל ל-0%
7.2.9	העמדת מחליף הולם למנהל המוקד שעבודתו הופסקה	עד 14 ימים קלנדריים	250 ₪ פיצוי מוסכם לכל יום חריגה
7.2.10	העמדת מחליף הולם בהיעדרות בעל תפקיד במוקד	7 ימי עבודה של העובד המוחלף	500 ₪ לכל מקרה של אי עמידה

7.3. מדדי רמת שירות ללשכת השירות למערכת שכר (סעיף 5 במפרט)

#	מדד	ערך מדד (SLA)	פיצוי מוסכם
7.3.1	תקלה משביתה	4 שעות מהודעת משטרת ישראל לזוכה על התקלה, הטיפול יהיה ברציפות (7X24)	0.1% מהתשלום החודשי לכל חריגה
7.3.2	תקלה ברמה חמורה	6 שעות מהודעת משטרת ישראל לזוכה על התקלה, הטיפול יהיה ברציפות (7X24)	0.05% מהתשלום החודשי לכל חריגה
7.3.4	תקלה ברמה בינונית	24 שעות עבודה מהודעת משטרת ישראל לזוכה על התקלה, הטיפול במהלך שעות העבודה (קלנדרי)	0.025% מהתשלום החודשי לכל חריגה
7.3.5	תקלה ברמה נמוכה	36 שעות עבודה מהודעת משטרת ישראל לזוכה על התקלה, הטיפול יהיה במהלך שעות העבודה (קלנדרי)	0.01% מהתשלום החודשי לכל חריגה
7.3.6	זמינות רפרנט (כל רפרנט)	זמינות בתוך 2 שעות לכל היותר מיצירת קשר בכל אמצעי קשר	750 ₪ לכל אירוע אי עמידה
7.3.7	עמידה בלו"ז פיתוחים בתו"ע, ו/או פיתוחים אד-הוק	א. התחלת עבודה – בתוך 3 ימי עבודה מהעברת הפניה לזוכה, אלא אם סוכם אחרת ב. סיום פיתוח - בהתאם לתוכנית עבודה, או לו"ז מוכתב ע"י משטרת ישראל. מועד סיום פיתוח הוא מועד משלוח אישור גמר עבודה ע"י משטרת ישראל לזוכה.	250 ₪ פיצוי מוסכם לכל יום חריגה, או חלק ממנו. מתייחס ללו"ז התחלת עבודה וללו"ז סיום פיתוח

#	מדד	ערך מדד (SLA)	פיצוי מוסכם
7.3.8	תיעוד עדכניות חוקה	החוקה תהיה עדכנית באופן מלא בכל זמן נתון	500 ₪ פיצוי מוסכם לכל אירוע של חוסר עדכניות תיעוד חוקת השכר

7.4. מדדי רמת שירות ללשכת השירות לתפעול הפנסיוני (סעיף 6 במפרט)

#	מדד	מדדי רמת שירות - SLA	פיצוי מוסכם
7.4.1	שיעור שגויים מסך כל העובדים בממשק האחיד. שגוי משמעותו שגיאה אחת לעובד, עובד עם 2 שגיאות ייספר פעמיים	עד 5% שגויים בכל רגע נתון	400 ₪ פיצוי מוסכם לכל אחוז מעל למדד
7.4.2	השלמת הטיפול בכל השגויים של חודש נתון	בתוך 30 ימי עבודה מתאריך קבלת ההיזון החוזר מיצרן	200 ₪ פיצוי מוסכם לכל יום חריגה או חלק ממנו
7.4.3	אמינות דיווח. המדד נמדד ברמת כל דוח המועבר למשטרת ישראל	עד 5% אי התאמות בכל דוח בכל רגע נתון	200 ₪ פיצוי מוסכם לכל אחוז מעל למדד

7.5. מדדי רמת שירות לביצוע שו"ש (סעיף 5.6 במפרט)

#	מדד	מדדי רמת שירות - SLA	פיצוי מוסכם
7.5.1	עמידה בלו"ז המסוכם	מותרת חריגה של 3 ימי עבודה בלו"ז הנדרש	350 ₪ פיצוי מוסכם לכל יום חריגה או חלק ממנו, החל מהיום הרביעי לחריגה

7.6. מדדי רמת שירות לשביעות רצון

#	מדד	ערך מדד (SLA)	פיצוי מוסכם
7.6.1	ציון שביעות רצון ממוקד התמיכה	80 בשנה הראשונה 90 מהשנה השנייה ואילך	250 ₪ פיצוי מוסכם לכל נקודה מתחת למדד

#	מדד	ערך מדד (SLA)	פיצוי מוסכם
7.6.2	ציון שביעות רצון מלשכת השירות	80 בשנה הראשונה 90 מהשנה השנייה ואילך	250 ₪ פיצוי מוסכם לכל נקודה מתחת למדד
7.6.3	ציון שביעות רצון משירותי התפעול הפנסיוני	80 בשנה הראשונה 90 מהשנה השנייה ואילך	250 ₪ פיצוי מוסכם לכל נקודה מתחת למדד

שביעות הרצון תיבחן בהתאם לשאלון שלהלן. מובהר כי משטרת ישראל רשאית לעדכן, לשנות או להחליף את השאלון לפי שיקול דעתה הבלעדי ולפי צרכיה התפעוליים.

שאלה	משקל	ציון בסולם 1-5			ציון משוקלל (מכפלת ציון במשקל)		
		מוקד תמיכה	לשכת שירות שכר	לשכת שירות סליקה	מוקד תמיכה	לשכת שירות שכר	לשכת שירות סליקה
שביעות רצון מזמינות הצוות	30%						
שביעות רצון מרמת הידע ופתרון בעיות	25%						
שביעות רצון מחוויית השירות	20%						
שביעות רצון מעמידה בלוחות הזמנים	15%						
שביעות רצון כללית	10%						
סה"כ	1%						

7.7. תחקור אירועים חריגים

1. במקרים של חריגות מ-SLA, ו/או תקלות ו/או כל מקרה אחר לפי החלטת משטרת ישראל, תוכל משטרת ישראל להגדירם כאירוע חריג ולדרוש מהזוכה לבצע תחקיר פנימי מקיף שיכלול את תיאור האירוע, גורמי הכשל, צעדים שננקטו בזמן אמת ולקחים מניעתיים לעתיד.
2. התחקיר יבוצע ויועבר לנציג מחלקת השכר בתוך 5 ימי עבודה מדרישת משטרת ישראל לביצוע תחקיר אירוע חריג.
3. ככול שהתיקונים הנדרשים הינם בעקבות מעשה או מחדל של הזוכה, ביצוע התיקונים הנדרשים והפעולות הנגזרות לתיקון המצב שנוצר כתוצאה מהאירוע הם באחריות הזוכה ועל חשבונו.

8. היפרדות

1. סעיף זה נועד להגדיר את מחויבויות הזוכה, במקרה של הפסקת ההתקשרות בין משטרת ישראל לזוכה מכל סיבה שהיא, לרבות בשל סיום תקופת ההתקשרות או בשל כל הפרה, לאורה הודיע משטרת ישראל על הפסקת ההתקשרות, או בשל כל סיבה אחרת לאורה הופסקה ההתקשרות, אף אם אינה כתוצאה של הפרת ההסכם מצד הזוכה.
2. הזוכה מתחייב לקיים את כל התנאים המפורטים להלן, ומתחייב לקיים שיתוף פעולה מלא ומקיף, לבצע את כל בקשות משטרת ישראל במסגרת תהליך ההיפרדות כמפורט להלן, ולסייע לו לממש את העברת מלוא השירותים לספק אחר בצורה תקינה ורציפה.
3. עקרונות ההיפרדות יחולו גם במקרים בהם יבחר משטרת ישראל לגרוע או להפסיק לקבל חלק מהשירותים נשוא הסכם ההתקשרות - שירותי סליקה פנסיונית.
4. הזוכה מחויב למסור את כל התיעוד המצוי בידיו לגבי כלל הפיתוחים שביצע במערכת ותיעוד החוקה המעודכן.
5. הזוכה מחויב להעביר למשטרה את כל היסטוריית התלושים וטפסי 106 בפורמט PDF.
6. הזוכה מחויב להדריך את נציגי הזוכה המחליף בכל הקשור ליישום, תפעול ותחזוקת המערכת. לקראת ההדרכה, תיבנה תוכנית מסודרת ע"י נציגי משטרת ישראל ונציגי הזוכה. התוכנית תאושר ע"י משטרת ישראל טרם מימושה. הזוכה מחויב להיקף של עד 50 שעות הדרכה באתר משטרת ישראל ו/או באתר הזוכה, חלקה פרונטלית וחלקה מול מערכת.
7. הזוכה מחויב ללוות את 3 החודשים הראשונים של הזוכה החדש ולתמוך בו בביצוע משימותיו ובפרט סגירת חודש, הרצת משכורת, תפעול ממשקים וביצוע פקודת השכר וזאת בהיקף של חצי משרה בכל חודש. בעבור שירות זה יקבל הזוכה היוצא סכום של 30,000 ₪ בכל חודש בתוספת מע"מ. מובהר כי שירות זה ימומש לפי שיקול דעתה הבלעדי של משטרת ישראל.
8. במקרה של הפסקת התקשרות עבור שירותי תפעול פנסיוני, יידרש הזוכה להעביר את כל נתוני משטרת ישראל לידיה בפורמט סטנדרטי שייקבע בין הצדדים. נתוני משטרת ישראל שיועברו ע"י הזוכה הינם לכל עומק ההיסטוריה ויכללו, בין היתר, את הנתונים הבאים:

   8.1. ממשקים אחידים.

   8.2. היזונים חוזרים.

   8.3. היסטוריית שגויים ואופן הטיפול בהם.

8.4. שגויים פתוחים (פעילים) שטרם הסתיים בהם הטיפול וכל המידע הרלוונטי הקשור בהם.

8.5. תיעוד המסביר את מבנה הנתונים וערכים לפרמטרים השונים ככל שיידרש ע"י משטרת ישראל.