

מדינת ישראל



**מכרז 12/09 להפעלת מוקד שרות**

**וגבייה**

**רשות האכיפה והגבייה**

**ספטמבר 2009**

## תוכן עניינים

3.....	פרק מנהלה-	.0
10.....	יעדים ומטרות	.1
11.....	מצב קיים	2.
14.....	תהליכי עבודה מרכזיים	3.
33.....	דרישות כ"א	4.
44.....	דוחות ומידע ניהולי	5.
46.....	דרישות טכנולוגית	.6
64.....	תכנון פונקציונאלי של המוקד	7.
69.....	נפחים, עומסים וביצועים	.8
73.....	פרויקט ההקמה	9.
76.....	תפעול שוטף	10.
80.....	מנגנון הפרדות	.11
80.....	פרטים על החברה המציעה	12.
82.....	עלות	.13
89.....	נספחים	14.

## 0. פרק מנהלה-

### 1.0 כללי

1.1.0. רשות האכיפה והגבייה, באמצעות יחידת הרכש המרכזית, פונה בזאת לקבלת הצעות להקמה והפעלה של מרכז שרות וגבייה ממוחשב.

2.1.0. את מסמכי המכרז ניתן לקבל במשרדי המזמינה, רחוב כנפי נשרים 24, קומה 2 – ביחידת הרכש המרכזית, או במייל.

3.1.0. תיאור השירות הנדרש מופיע בפרקים 1-12 במכרז זה.

### 2.0 הגדרות

במפרט זה על נספחיו יהיו למושגים הבאים המשמעות שבצידם:

1.2.0. "רשות האכיפה והגבייה" או "הרשות" או "הלקוח" או "המזמין" - רשות האכיפה והגבייה וגופים שבשליטתה.

2.2.0. "המציע" או "הספק" - גוף המציע הצעה במסגרת מכרז זה כיחידה אינטגרטיבית אחת (כולל קבלי משנה).

3.2.0. "מכרז" או "המפרט" - הזמנה זו להגשת הצעות על כל חלקיה ונספחיה.

4.2.0. "הספק הזוכה" או "המפעיל" - מציע אשר הצעתו תזכה במכרז זה, באם יהיה כזה.

### 3.0 מנהלה

#### 1.3.0 איש קשר

אשת הקשר מטעם הוצל"פ עימה יש לעמוד בקשר להצעות היא גברת עידית זלץ

טל': 02-6664731 מס' פקס: 02-6664760 כתובת [IDITZ@ECA.GOV.IL](mailto:IDITZ@ECA.GOV.IL):Mail כתובת: כנפי נשרים 24 ירושלים.

#### 1.1.3.0 נוהל שאלות

2.1.3.0. שאלות בקשר למכרז (כולל בקשה להבהרות, הצעה להסתייגויות וכד'), ניתן

להפנות לא יאחר מיום 21/10/2009 בשעה 14:00, באמצעות דוא"ל לכתובת:

[IDITZ@ECA.GOV.IL](mailto:IDITZ@ECA.GOV.IL) אחריות השולח לוודא לאחר העברת הדוא"ל כי הפנייה הגיעה

ליעדה בטלפון מספר: 02-6664731 אין לשלוח שאלות לאחר התאריך הנ"ל.

3.1.3.0. רשות האכיפה והגבייה רשאית שלא להתייחס לשאלות שתועברנה לאחר המועד

דלעיל וזאת על פי שיקול דעתה באם לקיים סבב כזה.

4.1.3.0. רשות האכיפה והגבייה רשאית שלא להתייחס לשאלות מחמת היותן לא ברורות,

כלליות, לא ענייניות, מחמת החשש לחשוף מידע שראוי להישאר חסוי, או מכל טעם

ענייני אחר, על פי שיקול דעתה. במקרה כזה תודיע במפורש כי החליטה לא ל התייחס לשאלה זו או אחרת שהוגשה.

5.1.3.0 הפונים נדרשים לערוך את שאלותיהם בטבלה מסודרת: מס' סידורי של השאלה, שם פרק/נספח, מס' סעיף בפרק/נספח, פירוט השאלה בלשון בהירה בשפה העברית. ניתן לשאול גם שאלות כלליות, ואזי יירשם בטור פרק/נספח "כללי".

מס"ד	פרק	מס' סעיף	פרוט השאלה

6.1.3.0 רשות האכיפה והגבייה תהיה רשאית לשנות את נוסח המכרז לרבות איזה מנספחיו בהתחשב בשאלות שהתקבלו, ואזי הנוסח החדש הוא המחייב. אין באמור לעיל בכדי לחייב את רשות האכיפה והגבייה להסכים להסתייגויות כלשהן אשר נכללו בשאלות המציעים ולבצע שינוי זה או אחר.

7.1.3.0 השאלות והתשובות יישלחו באמצעות דוא"ל לכל מי שרכש את מסמכי המכרז. רק תשובות בכתב יחייבו את רשות האכיפה והגבייה וכל תשובה בכתב תהיה חלק בלתי נפרד מהמכרז. מודגש כי תשובות בכתב להסכם יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי ההסכם, וזאת גם אם בפועל לא תופק הדפסה מתוקנת של נוסח הסכם חדש.

2.3.0 כנס ספקים

כנס ספקים למציעים יערך ביום 27/10/2009 בשעה 10:00-13:00. מקום המפגש כנפי נשרים 7 ירושלים.

במהלך הכנס יינתן מענה, לפי שיקול דעתה של רשות האכיפה והגבייה לשאלות הספקים שיועברו עד למועד שנקבע. למען הסר ספק, מובהר מפורשות כי לא יהיה בהבהרות ובהסברים שינתנו במהלך הכנס כדי לשנות את האמור במסמך המכרז ובנספחיו, אלא אם יועברו בכתב ויופצו כעדכון למכרז. חובה על כל המציעים להשתתף בכנס.

3.3.0 סיור במוקד רשות האכיפה והגבייה

ניתן יהיה לתאם מול איש הקשר סיור במוקד הקיים.

4.3.0 מסירת הצעות

1.4.3.0 ההצעות יוגשו בשלושה עותקים בצירוף כל המסמכים הנדרשים לכנפי נשרים 24, קומה שנייה עד תאריך 5/11/2009 בשעה 12:00. ההצעה תישלח בדואר רשום או במסירה אישית ועליה להימצא בתיבת ההצעות במועד הנקוב בסעיף זה. על הספק האחריות לכך ולא תישמע ממנו כל טענה בעניין. לשימת לב, לפי תקנה 20 לתקנות

חובת המכרזים, התשנ"ג, 1993, ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא נמצאה בתיבת המכרזים במועד האחרון להגשת ההצעות ולא תישמע כל טענה בעניין זה. ההצעה תוגש בשלוש מעטפות כמפורט: מעטפה אחת תכיל את האישורים הנדרשים במכרז ומענה לתנאי הסף, מעטפה שנייה תכיל את המענה לפרקי האיכות בצירוף טבלת המענה ומעטפה שנייה מענה לפרק העלות. כל מעטפה תהיה סגורה ושלוש המעטפות יוכנסו למעטפה אחת שתוגש בתיבת המכרזים.

2.4.3.0. יש לצרף לכל מעטפה מכתב ובו לציין את: שם האחראי על ההצעה אליו יפנו נציגי רשות האכיפה והגבייה בקשר למענה, כתובתו, מספר טלפון ישיר, מספר פקס, מספר טלפון נייד וכתובת דואר אלקטרוני.

5.3.0. הצעתו שמציע תהיה בתוקף למשך 90 יום מהמועד האחרון למסירת ההצעות. אם הליכי אישור המכרז לא יסתיימו לאחר 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות, רשאי המציע לבטל את הצעתו ולקבל הערבות חזרה. בוטלה ההצעה לפני התקופה האמורה, רשאית המזמינה לממש את הערבות שצירף המציע להצעתו לגבייה. אם וככל שתהליכי המכרז יתארכו מעבר לתקופה הנ"ל, יידרשו המציעים המעוניינים כי הצעותיהם תילקחנה בחשבון להאריך את תוקף הערבות לתקופה שתידרש ע"י המזמינה לתקופה מסוימת ובמידת הצורך לתקופות נוספות.

6.3.0. על מגישי ההצעות לקחת בחשבון כי עפ"י חוזר ה. שעה משקי 2008-2-13 של החשב הכללי: כל מכרז או הסכם התקשרות לרכישת טובין או שירותים שאספקתם חיונית, כדוגמת מכרז זה, הספק הזוכה במכרז יחו'ב לספק את השירות או הטובין בכל עת, לרבות בשעת חירום, בתנאי אספקה כפי שנקבעו בהסכם ההתקשרות. יש לציין כי הפרה של סעיף זה תהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות המקנה זכות לעורך המכרז לנקוט בצעדים כמוגדר בהסכם.

7.3.0. למזמינה נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל הגוף המציע, בכדי לקבל הבהרות ו/או השלמות להצעתו, או בכדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות. הבהרות להצעה יינתנו בכתב בלבד. כל פניה תיעשה בכפוף לכללי חוק חובת המכרזים והתקנות על פיו והוראות התכ"ם.

8.3.0. המזמינה תהיה רשאית **לבטל** את המכרז או לצאת במכרז חדש וזאת על פי החלטתה ושיקול דעתה הבלעדי וללא מתן שום נימוקים והסברים למציעים או לכל גורם אחר וללא הודעה מוקדמת והכול על פי שיקול דעתה הבלעדי. המזמינה לא תשלם בשום מקרה פיצוי מכל סוג שהוא בעקבות הביטול כאמור. הודעה על ביטול המכרז תועבר למציעים.

9.3.0. כל התקשרות שתבוצע עם המציע שיזכה במכרז זה כפופה לקיומו של תקציב מתאים להיקף השירות הנדרש במכרז זה.

- 01.3.0. מגישי ההצעות מתבקשים לבחון היטב את תנאי המכרז ובכלל זה את מלוא ההתחייבויות שיוטלו עליהם במסגרת ההתקשרות עם המזמינה במידה ויזכו במכרז.
- 11.3.0. מגישי ההצעות מתבקשים לבחון היטב את תנאי המכרז ובכלל זה את מלוא ההתחייבויות שיוטלו עליהם במסגרת ההתקשרות עם המזמינה במידה ויזכו במכרז.
- 21.3.0. כל שינוי שיעשה ע"י המציע במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת לא יובא בחשבון בעת הדין בהצעה והמזמינה תראה אותו כאילו לא נכתב ואף עלול לגרום לפסילת ההצעה.

#### 4.0. תנאי סף להשתתפות במכרז

1.4.0. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז:

1.1.4.0. למציע היקף מחזור כספי מבוקר (כולל מע"מ) בסך 10 מליון ש"ח ב- 3 שנים האחרונות: שנת 2006, 2007, 2008 בתחום מוקדי השרות

2.1.4.0. למציע ניסיון קודם מוכח ב-3 שנים האחרונות: שנת 2006, 2007, 2008, בהפעלת 2 מוקדי שרות בהיקף מינימאלי נדרש של 50 עמדות בכל מוקד, בכל אחת משלוש השנים.

3.1.4.0. מנהל המוקד

1.3.1.4.0. בעל ניסיון של שנתיים לפחות בניהול מוקד טלפוני בגודל של 40 עמדות לפחות.

2.3.1.4.0. בעל ניסיון בהקמת מוקד אחד לפחות בגודל של 40 עמדות לפחות.

4.1.4.0. ערבות בנקאית או ערבות חברת ביטוח (בנוסח שבנספח 14.7) לקיום תנאי המכרז, ההצעה וחתימה על חוזה השירות מטעם המציע לפקודת המזמינה בסך של 185,000 ₪.

הערבות תהיה בתוקף עד 60 יום לאחר התאריך האחרון למסירת ההצעות, קרי, 5/1/2010. שם המציע שיירשם בערבות יהיה לזהה לשמו של המציע כפי שהוא מופיע במסמכי ההתאגדות. לאחר תום הליכי המכרז תוחזרנה הערבויות למציעים שלא יזכו במכרז. ערבות הזוכה תוחזר לו עם החתימה על החוזה וקבלת ערבות ביצוע להמשך תקופת ההתקשרות. בהגשת הצעתו מתחייב המציע לעמוד בכל תנאי הצעתו למכרז, לא יעשה כן, יהיה המשרד רשאי לממש את הערבות שצירף להצעתו ובנוסף לכך לתבוע מהמציע כל נזק שנגרם ו/או שיגרם למשרד

כתוצאה מאי עמידתו של המציע בתנאי הצעתו למכרז, והעולה על גובה הערבות שצרף המציע למכרז.

5.1.4.0. על המציע למלא ולהגיש תצהיר מלא ומפורט (בנוסח **שבנספח 14.8**) בצירוף המסמכים הבאים:

6.1.4.0. אישור ניהול ספרים ופנקסים מאת רשות המיסים

7.1.4.0. אישור רו"ח בדבר עמידתו בדרישות לתשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיו.

5.0. התחייבות ואישורים בגין ביצוע הפרויקט

1.5.0. עם ההודעה בגין הזכייה יתחייב הספק הזוכה לצרף המסמכים ו/או האישורים הבאים. ספק שלא ימציא המסמכים האמורים המזמינה תהיה רשאית לפנות לספק שדורג במקום השני.

1.1.5.0. ערבות בנקאית כספית בגובה של 5% מהיקף ההתקשרות הכולל.

2.1.5.0. חתימה על דוגמת החוזה המצורפת למכרז זה ומסומנת כנספח **14.9**, תוך 14 יום ממועד מסירת הודעת הזכייה.

6.0. שלבי בחירת ספק

1.6.0. ניפוי בגין אי עמידה בתנאי המחייבים - בחינת עמידת ההצעות בתנאי הסף. הצעות שלא תעמודנה בתנאי המחייבים תיפסלנה. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבקש הבהרות ולאפשר תיקון פגמים טכניים והשלמות טכניות שיתגלו עם פתיחת המעטפות.

2.6.0. בדיקה, לימוד והערכת ההצעות - איכות (פרקים 4-12)

1.2.6.0. בדיקת עמידת ההצעות בכל תנאי הסף עבור פרקים 4-12, כמו כן, הערכת הצעת המציע על היבטיה המקצועיים השונים כפי שמוצג במכרז זה, חוסנו הכלכלי וכיו"ב. בשלב זה, יסתמך המזמין על הצעת המציע, הבהרותיו לפניות המזמין, פניה ללקוחות המציע לקבלת חוות-דעת, וכל מידע רלוונטי נוסף שיעמוד לרשותו. בתום שלב זה יסו כם הציון האיכותי של ההצעות. על הספק לעמוד בציון איכות מינימאלי של 80 נקודות. רק הצעות שתעמודנה בציון זה תעבורנה לשלב הבא. מרכיבי האיכות שימדדו:

- דרישות כ"א כנדרש בפרק 4 למכרז – 20%
- דו"חות ומידע ניהולי כנדרש בפרק 5 למכרז – 15%

- דרישות טכנולוגיות כנדרש בפרק 6 למכרז – 20%
- תכנון פונקציונאלי של המוקד כנדרש בפרק 7 למכרז – 15%
- פרויקט ההקמה כנדרש בפרק 9 למכרז – 15%
- ניסיון וממליצים – 15%

#### 2.2.6.0 הספקים ידרשו לבצע מצגת והדגמות לצורך הצגת:

- 1.2.2.6.0 פתרון הספק למכרז זה.
- 2.2.2.6.0 כולל הצגת שלבי ההקמה השונים עד להפעלת המוקד.
- 3.2.2.6.0 מיקום האתר ותאור המבנה.
- 4.2.2.6.0 תאור מבנה תפעולי ושיטות ניהול לצורך עמידה ביעדי המכרז.
- 5.2.2.6.0 הצגת אנשי המפתח ופרוט ניסיונם המקצועי.
- 6.2.2.6.0 הצגת מנהל/ת המוקד המיועד וקיום ראיון מול גורמים רלוונטיים מטעם

הרשות.

ציון לשלב זה ישוקלל עם הציון האיכותי ביחס של 10%.

- 3.6.0 בדיקה, לימוד והערכת ההצעות - עלות (פרק 13) – בחינת הצעות המחיר של הספקים וקביעת ציון למרכיב העלות.
- 4.6.0 סיכום ציונים ובחירת ספק – רשות האכיפה והגבייה תקבע כזוכה את ההצעה בעלת הציון הגבוה ביותר, לאחר שקלול כל הצעה עפ"י אמות המידה של איכות ומחיר, לכדי ציון אחד משוקלל.

- 1.4.6.0 להלן פירוט המשקלות לפיהן תיבחנה כל ההצעות.
- אמות המידה לאיכות (פרקים 4-12 במסמך זה) – 50%.
- אמות המידה למחיר (פרק 13 במסמך זה) – 50%.

#### 7.0 ניגוד עניינים

הספק יתחייב כי הוא או מי מעובדיו אינו נמצא במצב של חשש לניגוד עניינים בין עבודתו המוצעת לבין עבודה עם גופים אחרים הקשורים במישרין או בעקיפין למזמינה. בכל מקרה של קיום ניגוד עניינים כאמור, מתחייב הספק להודיע מראש לרשות על קיום ניגוד עניינים ולפרט את מהותו.

הספק יחתיים את עובדיו וכן כל עובד אשר יחליף במהלך ההתקשרות עובד קיים על הצהרה ברוח זאת. כמו כן, במקרים בהם תגיע המזמינה למסקנה כי קיים חשש לניגוד עניינים, תפעל המזמינה כמתחייב מן העניין.

## 8.0 מבנה ההצעה הנדרש

1.8.0 מבנה ההצעה יהיה תואם אחד לאחד ( 1:1 ) למבנה המפרט. לדוגמא: סעיף 4.2 בהצעה יכיל תשובה לרכיב 4.2 במפרט, סעיף 3.3 תשובה לרכיב 3.3 וכיו"ב.

2.8.0 סעיף המסומן באות M - רכיב סף (GO/NO GO). נקרא גם סעיף חובה (Mandatory). תשובת

הספק תהיה מסוג "קראתי הבנתי ומקובל עלי" או תשובה עניינית מלאה, קיום דרישה (המצאת אישור למשל) או התחייבות לקיום דרישה. הכל בהתאם לעניינו של הסעיף. חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה על הדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית, בסעיף זה, עלולה לפסול את ההצעה על הסף.

3.8.0 רכיב לגביו אין תשובה ייכתב לצידו "אין תשובה" והרכיב הבא אחריו ישמור על מספרו המקורי במפרט.

4.8.0 בנוסף ימלא הספק בצורה מתומצתת את טבלת המענה המרוכזת- נספח 14.1.

5.8.0 הצעה שלא תוגש במבנה זה תדחה.

## 1. יעדים ומטרות

### 1.1. כללי

1.1.1. רשות האכיפה והגבייה מעוניינת להפעיל מוקד שרות לקוחות וגבייה באמצעות חברה למיקור חוץ.

2.1.1. ספק מיקור החוץ יהיו אחראי לתפעול מלא של המוקד, ובכלל זה- גיוס ומיון כח אדם, הדרכה, ניהול שוטף, הפעלת מערכות תומכות, ביצוע שינויים נדרשים כפועל יוצא מדרישת הרשות, שינוי תסריטי IVR והתאמות נוספות במידה ויהיו לצורך מתן שירותים נוספים או הרחבת השירותים הקיימים.

### 2.1. לקוח- מומחה היישום

1.2.1. הלקוח- רשות האכיפה והגבייה.

2.2.1. מומחה היישום:

1.2.2.1. הוצאה לפעול.

2.2.2.1. מרכז לגביית קנסות.

### 3.1. יעדים ומטרות

1.3.1. רמת שרות ומקצועיות גבוהה ללקוחות הרשות.

2.3.1. שיפור מערך הגבייה תוך נקיטת פעולות יזומות.

3.3.1. שיפור הזמינות של המוקד, תוך מתן שירותים עצמיים 7x24.

### 4.1. השתלבות ביעדי הארגון

הפעלת מוקד שירות לקוחות תוך שיפור יכולות הגבייה הוגדר כאחד מהיעדים האסטרטגיים של הרשות לשנים הקרובות תוך שאיפה לשיפור השירות ללקוחות הארגון והעלאת רמת המקצועיות של נתני השרות.

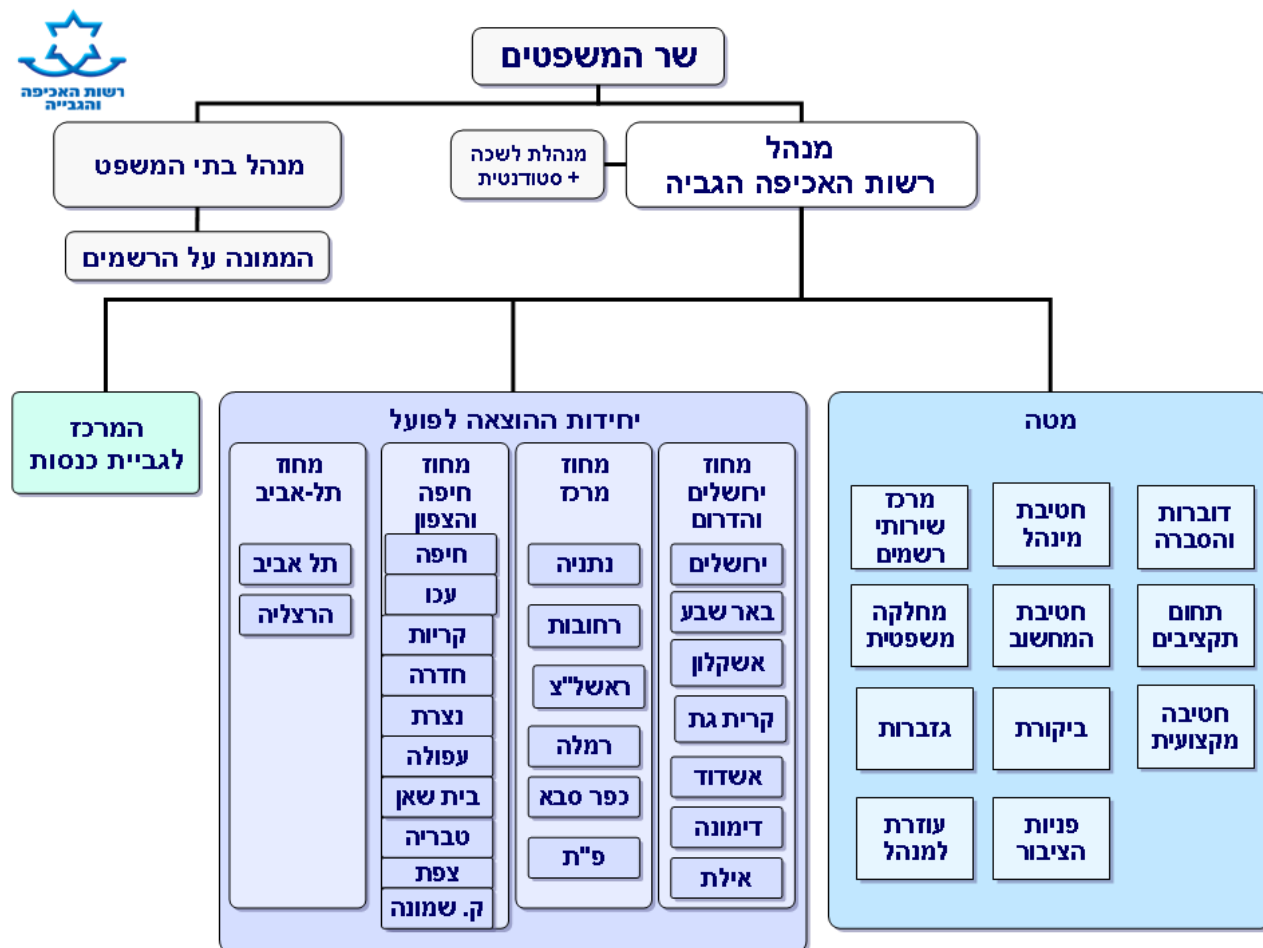
### 5.1. אופק הזמן

1.5.1. אופק ההתקשרות עם הספקים הוא ארבע שנים (4), עם אופציות להארכת החוזה לשנתיים נוספות.

2.5.1. המזמין יודיע לספקים חודשיים לפני תום תקופת ההתקשרות, האם בכוונתו להאריך את חוזה השירות.

## 2. מצב קיים

1.2. מבנה ארגוני



2.2. שעות פעילות

מוקד השרות פעיל כיום בימים א'-ה' בין השעות 08:00 ל-16:00.

3.2. מערכות טכנולוגיות

1.3.2. ארכיטקטורה מצב קיים

1.1.3.2. בהנהלת הרשות לאכיפה וגבייה פועלות שתי מערכות מרכזיות המשרתות כ- 500

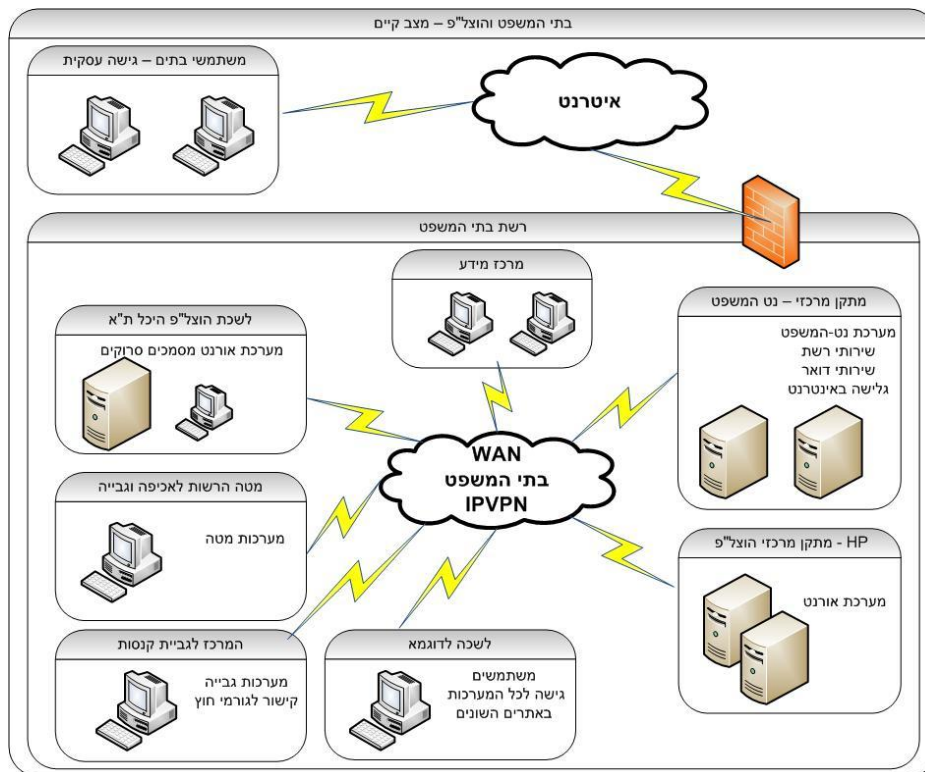
משתמשים בלשכות הוצאה לפועל ובמרכז לגביית קנסות ואגרות.

2.1.3.2. במהלך השנתיים הקרובות תיבנה מערכת נט הווצל"פ מערכת זו תחליף את

המערכות הקיימות של הוצאה לפועל ( לא כולל המרכז לגביית קנסות ).

### 3.1.3.2. להלן תרשים המציג את פריסת מערכות המידע באתרי הרשות. על הספק לתאר

#### כיצד מערכות המוקד משתלבות בארכיטקטורה המוצגת



### 2.3.2. תאור מערכות מידע במצב קיים

#### 1.2.3.2. מערכות הוצאה לפועל - מערכת משולבת שרתי Alpha Open VMS (בסיס נתונים

(RDB עם יישום ASP. רשמי הוצל"פ עובדים עם מערכת זו בסביבת דפדפן ( מערכת אורנט ) ואילו מזכירות הוצל"פ עובדות באמצעות אמולציית VT המותקנת על מחשבי PC בסביבת חלונות XP. מוצר האינטגרציה בו נעשה שימוש הוא ACMS. המערכת מבוצרת (לכל לשכת הוצל"פ יש שרת Alpha) אך מותקנת כולה במתקן הוצל"פ ברעננה (HP). המערכת בשימוש רשמי הוצל"פ באולמות ומזכירות הוצל"פ.

#### 2.2.3.2. מערכת אורנט - הינו יישום מבוסס ASP אשר מתחבר לנתוני הוצאה לפועל אשר

נשמרים בשרתי Alpha בסביבת Open VMS. המערכת מאפשרת גישה לנתוני התיק וכן מאפשרת צפייה במסמכים הסרוקים של התיק בהמצאות גישה למערכת סריקת תיקים.

#### 3.2.3.2. מערכת המרכז לגביית קנסות ואגרות - מערכת מבוססת Magic עם בסיס נתונים

SQL2000. היישום הוא בארכיטקטורת שרת / לקוח (Rich client). המערכת מקומית ומותקנת במרכז לגביית קנסות בירושלים.

#### 4.2.3.2. מערכת סריקת תיקי הוצאה לפועל הינה מערכת מבוססת ASP ו SQL הגישה

למערכת היא דרך ממשק דפדפן. כל תיקי הוצאה לפועל נסרקים ע"י גורם חיצוני אשר

בסופו מייצר CD אשר מכיל את המסמכים בפורמט דיגיטלי סרוק וכן נתונים נוספים לגבי כל מסמך ומסמך כגון מספר התיק , לשכה ומיקום הקובץ ב CD . המערכת מבוצרת וקיימת ב 3 אתרים ( חיפה , ת"א , ירושלים ) אך נותנת שירות לכל הלשכות בארץ . התקליטורים מגיעים ל - 3 המוקדים לפי חלוקת הלשכות בניהם , ואז מתבצעת טעינה של ה CD למערכת לאחריה ניתן להגיע למסמכים הסרוקים דרך מערכת האורנט וכן בצורה ישירה ע"י מסכי חיפוש .

#### 4.2 פירוט תשתיות במערכת העתידית

1.4.2 המערכות הקיימות מחוברות על גבי תשתית התקשורת של בתי המשפט.

2.4.2 במהלך שנת 2010 תוחלפנה מערכות אלו במערכת אחת אינטגרטיבית המבוססת כולה על טכנולוגיית מיקרוסופט בארכיטקטורת SOA.

3.4.2 מערכת חדשה זו תהיה כתובה ב .NET ומקושרת לבסיסי נתונים 2005 SQL באמצעות שרתי אפליקציה. בנוסף, ישולבו בה הכלים הבאים: Documentum, SAP, K2, Cockpit, Olive,

.Exchange 200, PKI, MOM 2005, WSUS, 2003 Reporting Services, Office 2003, 7Biztalk

4.4.2 המערכת כולה תותקן על גבי למעלה עשרות שרתים שיפעלו תחת מערכת הפעלה

Windows 2003/8 server R2 בגרסאות bit32 ו-bit64. תחנות הקצה בכל הלשכות, בין ביישום

הישן בין ביישום החדש כולם מבוססים על מערכת הפעלה Windows XP SP2.

5.4.2 לשתי המערכות, הישנה והחדשה, ניתנים שירותי אירוח בחוות שרתים של בתי המשפט

כאשר הכוונה בשלב מאוחר יותר להקים חווה ייעודית לרשות האכיפה והגבייה ונפרדת מבתי המשפט .

### 3. תהליכי עבודה מרכזיים

#### 1.3. הקדמה

בשנת 2008 החליטה הממשלה על שינוי ארגוני במשרד המשפטים אשר הפרידה את מערכת ההוצאה לפועל והמרכז לגביית קנסות מהנהלת בתי המשפט והפכה אותה ליחידת סמך הכפופה לשר המשפטים. החלטה זו נכנסה לתוקף ביום 1 בינואר 2009. ההחלטה התקבלה על רקע שינוי חקיקה רחב היקף שמבוצע בחוק ההוצאה לפועל. הרפורמה וביצוע ההפרדה נבע מכך שהגיעו למסקנה ששילובה של מערכת ההוצאה לפועל בתוך מערכת בתי המשפט מביאה לכדי אי יעילות המערכת וכי השילוב מביא לשיעורי גבייה נמוכים פוגעים באמון הציבור במערכת המשפט ובמערכת אכיפת החוק. החוקים עליהם נסמכת מערכת ההוצאה לפועל וגביית קנסות הינם: חוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז - 1967 וחוק המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות התשנ"ה - 1995 והתקנות שהותקנו על פי חוקים אלו.

מערכת ההוצאה לפועל וגביית קנסות הינה גוף אכיפתי שיעודו-גביית חובות משני סוגים:

- גביית חובות עבור אזרחים \ חברות וכו' (להלן: הזוכים) – הוצאה לפועל: במסגרת גבייה זו ההוצאה לפועל מבצעת הליכים שיזמו הזוכים.
- גביית חובות עבור המדינה- המרכז לגביית קנסות: במסגרת זו המרכז יוזם הליכים לגביית החוב.

#### 1.1.3.1. הוצאה לפועל - ליד כל בית משפט שלום, נמצאת לשכת הוצאה לפועל, בה מנהל לשכת

הוצאה לפועל המהווה פונקציה מנהלית וכן רשם או רשמי הוצאה לפועל המהווים פונקציה מעין שיפוטית. במסגרת ההפרדה המבנית יופרדו לשכות הוצאה לפועל מבתי המשפט. מעת שהופרדה מערכת ההוצאה לפועל ממערכת בתי המשפט והופנה התקציב באופן ישיר להוצאה לפועל צפוי שינוי משמעותי בשירות הניתן לאזרח. תיקון 29 לחוק ההוצאה לפועל (שינוי החקיקה) הוסיפו אמצעים משמעותיים להרתעת חייבים וביניהם: איסוף מידע על נכסיו והוצאותיו של החייב, הגבלת רישיון נהיגה, הגבלת דרכון וכו'. שינויים אלו צפויים לקדם את האפשרות לגבייה יעילה יותר של חובות בהוצאה לפועל. במסגרת ההפרדה המבנית יופרדו לשכות ההוצאה לפועל מבתי המשפט ויוקמו לצורך כך לשכות חדשות עצמאיות הנותנות מענה לכלל באי מערכת ההוצאה לפועל.

נוכח החשיבות בהקפדה על מוסר התשלומים במשק והעובדה כי אין כלים בידי הזוכים לגבות את החובות, הפעילות הכלכלית של המשק נפגעת. החוק החדש כולל מספר רב של שינויים במטרה לייעל את הליכי הגבייה שעיקרם:

#### 1.1.1.3. הרחבת מאגרי המידע שיעמדו לרשות הרשמים כאשר מידע על נכסים יועבר לזוכים.

2.1.1.3. פתיחת מסלול מקוצר בתיקים בהם סכום החוב נמוך מ- 10,000 ₪. מסלול זה נועד לבצע את הליכי הגבייה באופן יזום בלשכות ההוצאה לפועל לזמן קצוב של שמונה חודשים מבלי שהזוכה יהיה מיוצג על ידי עורך הדין.

3.1.1.3. החמרת אמצעי האכיפה והענישה העומדים לרשות מערכת הגבייה. לפי התיקון רשם ההוצאה לפועל רשאי להטיל ביוזמתו או לבקשת זוכה, אחת מההמגבלות: הגבלת חייב מלקבל או להחזיק רישיון נהיגה, קבלת דרכון ישראלי, עיכוב יציאה מן הארץ, שימוש בכרטיסי אשראי וכו'.

4.1.1.3. ביצוע פניות טלפוניות לחייבים במטרה לשכנעם לשלם את חובם לפני הטלת סנקציות. שיטה זו הוכחה כיעילה בבדיקה שנערכה במהלך 2009.

2.1.3. המרכז לגביית קנסות אגרות והוצאות - המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות פעל בכפיפות מנהלית להנהלת בתי המשפט משנת 1995 ומה- 1.1.2009 הכפיפות המנהלית היא לרשות האכיפה והגבייה. תפקיד המרכז לגבות חובות שחבים האזרחים למדינה. לפי חוק המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות, התשנ"ה- 1995, גובה המרכז חובות כהגדרתם בסעיף 1 לחוק :

- קנסות פליליים
- קנסות מנהליים
- קנסות בשל עבירות של ברירת משפט
- קנסות כמשמעותם בפקודת ביזיון בית המשפט
- פיצוי בהליך פלילי
- קנסות תעבורה (דוחות משטרה)
- הוצאות לטובת אוצר המדינה
- אגרות בתי משפט
- באמצע שנת 2002 עבר המרכז שינוי משמעותי ורחב היקף בשל קליטת מאות אלפי קנסות מסוג ברירות משפט של המשטרה, שעד אז נגבו רק באמצעות עיכוב חידוש רישיון נהיגה במשרד הרישוי.
- במסגרת חוק ההסדרים 2009 ניתנה סמכות למרכז לגבות חובות עבור משרדי ממשלה שונים.

2.3 כללי

1.2.3. בפרק זה מובא תיאור מקיף של פעילויות קיימות ועתידיות של התחומים השונים במוקדי הרשות.

2.2.3. הספק נדרש במסגרת ביצוע הפרויקט, ל בצע את כל 6 תהליכי העבודה המפורטים בפרק זה ותהליכי עבודה נוספים במידה ויהיו.

3.2.3. יודגש כי יתכנו שינויים בתהליכים, בהתאם לצרכים משתנים של הרשות.

4.2.3. לעניין זה יודגש כי בכוננת הרשות למכן מרבית הפעילויות ושימוש אופטימאלי בפונקציונאליות של מערכות העוטפות ב-Call Center.

5.2.3. יודגש כי ברגע שיתבצע שדרוג למערכת האורנט יתבצע תהליך תיעוד ללקוח גם בתחום הוצאה לפועל.

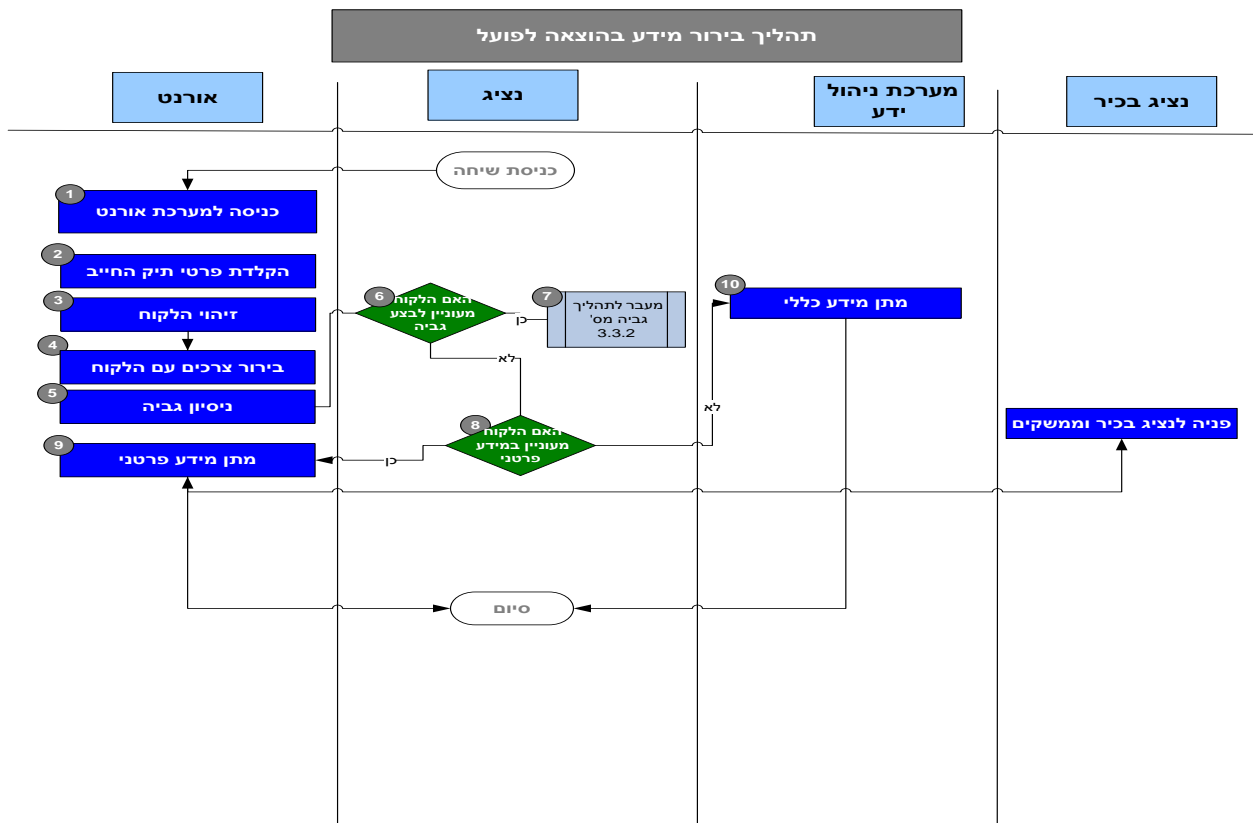
3.3. תהליכי הוצאה לפועל

1.3.3. תהליך מתן מידע בהוצאה לפועל

1.1.3.3. מטרת התהליך

התהליך מאפשר ללקוח לקבל מידע פרטני וכללי בהוצאה לפועל.

2.1.3.3. תרשים תהליך



3.1.3.3 דגשים לתהליך

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכת האורנט	נציג השירות ייכנס למערכת האורנט
2.	הקלדת פרטי החייב	נציג השירות יקליד את מס' התיק של החייב, אין אפשרות להקליד שום פרט אחר
3.	זיהוי הלקוח וביצוע אימות פרטים	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי: 1. מס' זהות של החייב בתיק (יש לדבר עם החייב במסגרת תהליך זה). 2. מס' רישיון עו"ד של העו"ד המטפל בתיק. 3. מספר זהות של זוכה לא מיוצג.
4.	בירור צרכי הלקוח	נציג השירות יברר את סיבת הפניה של הלקוח להוצאה לפועל.
5.	ניסיון גבייה	נציג השירות ישכנע את הלקוח לבצע פעולת גבייה.
6.	האם הלקוח מעוניין לבצע גבייה	
7.	מעבר לתהליך גבייה	נציג השירות יעבור לתהליך גבייה עם הלקוח כמפורט בסעיף 3.3.2.
8.	האם הלקוח מעוניין לקבל מידע פרטני	נציג השירות יבדוק עם הלקוח האם הוא מעוניין לקבל מידע פרטני או כללי.
9.	מתן מידע פרטני	נציג השירות ייתן ללקוח מידע פרטני עפ"י המסכים הראשיים במערכת האורנט - 1. פרטי תיק 2. פרטים נוספים 3. פעילות פנימית 4. זוכים 5. חייבים 6. הליכים 7. מעוקלים

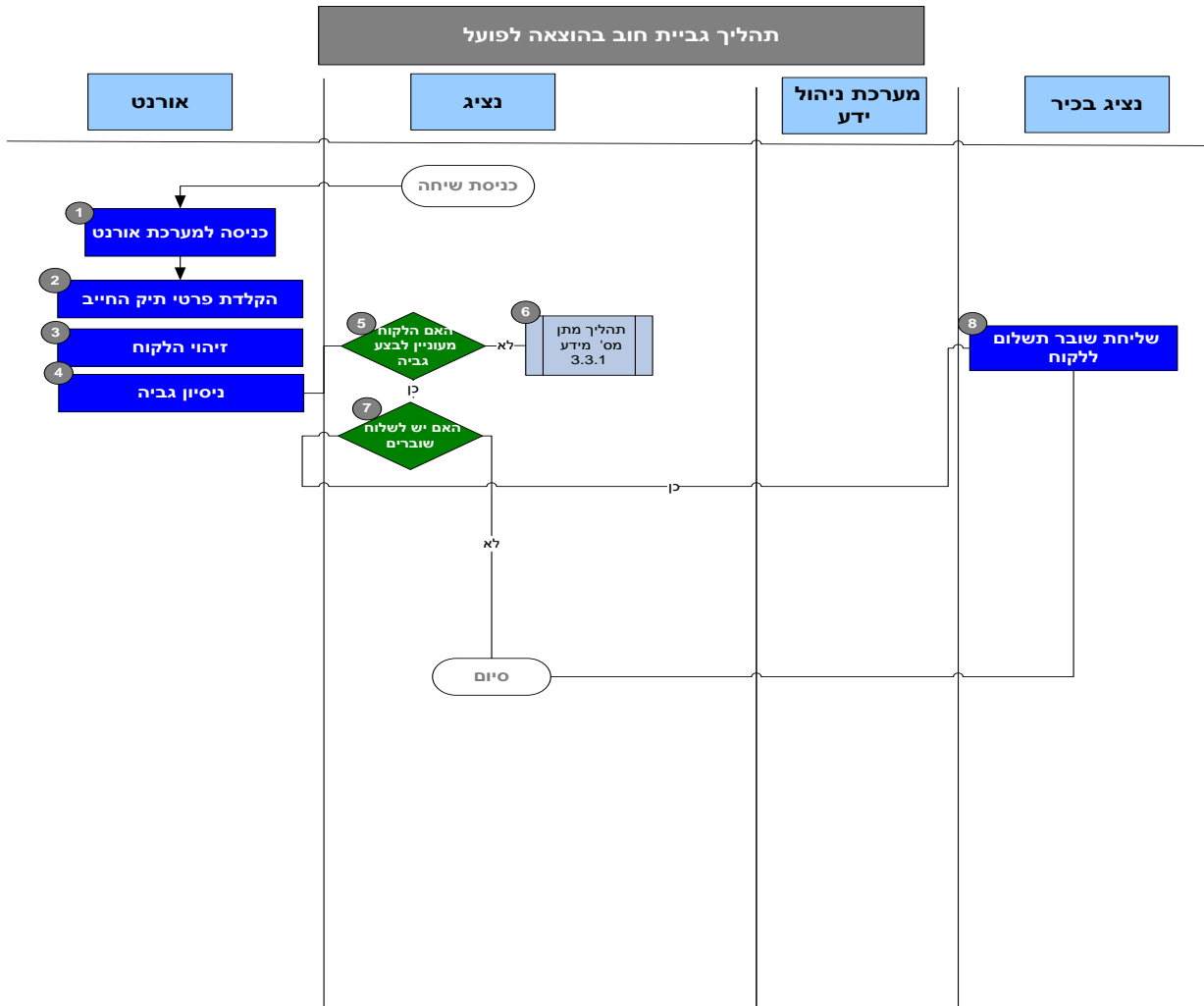
#	שלב	פירוט
		<p>8. החלטות</p> <p>9. פעילות כספית</p> <p>01. דף חשבון</p> <p>11. פעילות דף חשבון בתיק עיקול</p> <p>21. קרנות</p> <p>31. תשלומי חייבים</p> <p><b>מתי תתבצע פניה לנציגים בכירים מקצועיים:</b></p> <p>במרכז המידע של הוצאה לפועל קיימת תמיכה מקצועית שמהותה הוא מענה מקצועי לנציגי השירות, בירור נושאים מקצועיים מול אנשי קשר וכן טיפול בעבודת BACK OFFICE.</p> <p><b>מתי תתבצע פנייה לגורמים חיצוניים:</b></p> <p>אנשי הקשר – עובדים של לשכות הוצאה לפועל שהוגדרו על ידי מנהלי המחוזות כאנשי קשר לפתרון בעיות מקצועיות מול מרכז המידע.</p> <p>1. בירור נושאים מקצועיים שאינם ברורים מול מערכת האורנט.</p> <p>2. בירור מעמיק בשם הפונה במקרים בהם מדובר בנושאים דחופים כגון: עיכוב יציאה מהארץ, ביטול או עיכוב מועד פינוי.</p>
.01	מתן מידע כללי	<p>נציג שירות ייתן מידע כללי (ממערכת ניהול הידע) לדוגמא:</p> <p>1. שעות קבלת קהל בלשכות, פקסים בלשכות השונות.</p> <p>2. סכומי אגרה לפתיחת תיק ולנקיטת הליכים.</p> <p>3. אופן הגשת בקשות בלשכות כולל פתיחת תיקים.</p>

2.3.3. תהליך גביית חוב בהוצאה לפועל

1.2.3.3. מטרת התהליך

התהליך מאפשר לנציג לשלוח שוברי גביה לצורך תשלום בדואר.

2.2.3.3. תרשים תהליך



3.2.3.3 דגשים לתהליך

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכת האורנט	נציג השירות ייכנס למערכת אורנט
2.	הקלדת פרטי החייב	נציג השירות יקליד את מס' התיק של החייב, אין אפשרות להקליד שום פרט אחר.
3.	זיהוי הלקוח וביצוע אימות פרטים	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי: 1. מס' זהות של החייב בתיק (יש לדבר עם החייב במסגרת תהליך זה). 2. מס' רישיון עו"ד של העו"ד שמטפל בתיק החייב. 3. מספר זהות של זוכה לא מיוצג.
4.	ניסיון גביה	נציג השירות ישכנע את הלקוח לבצע פעולת גביה.
5.	האם הלקוח מעוניין לבצע גביה	
6.	תהליך מתן מידע	במידה והתשובה לשאלה בשלב 5 הינה לא יש לעבור לתהליך מתן מידע (מס' תהליך 3.3.1).
7.	האם יש לשלוח שוברים	במידה והתשובה לשאלה בשלב 7 הינה כן יש לעבור לשלב 8.
8.	הנפקת שוברים	נציג השירות יעביר פניה לנציג הבכיר בנושא הנפקת שוברים. הנציג הבכיר ינפיק שוברים לתשלום (במערכת ה-VT).

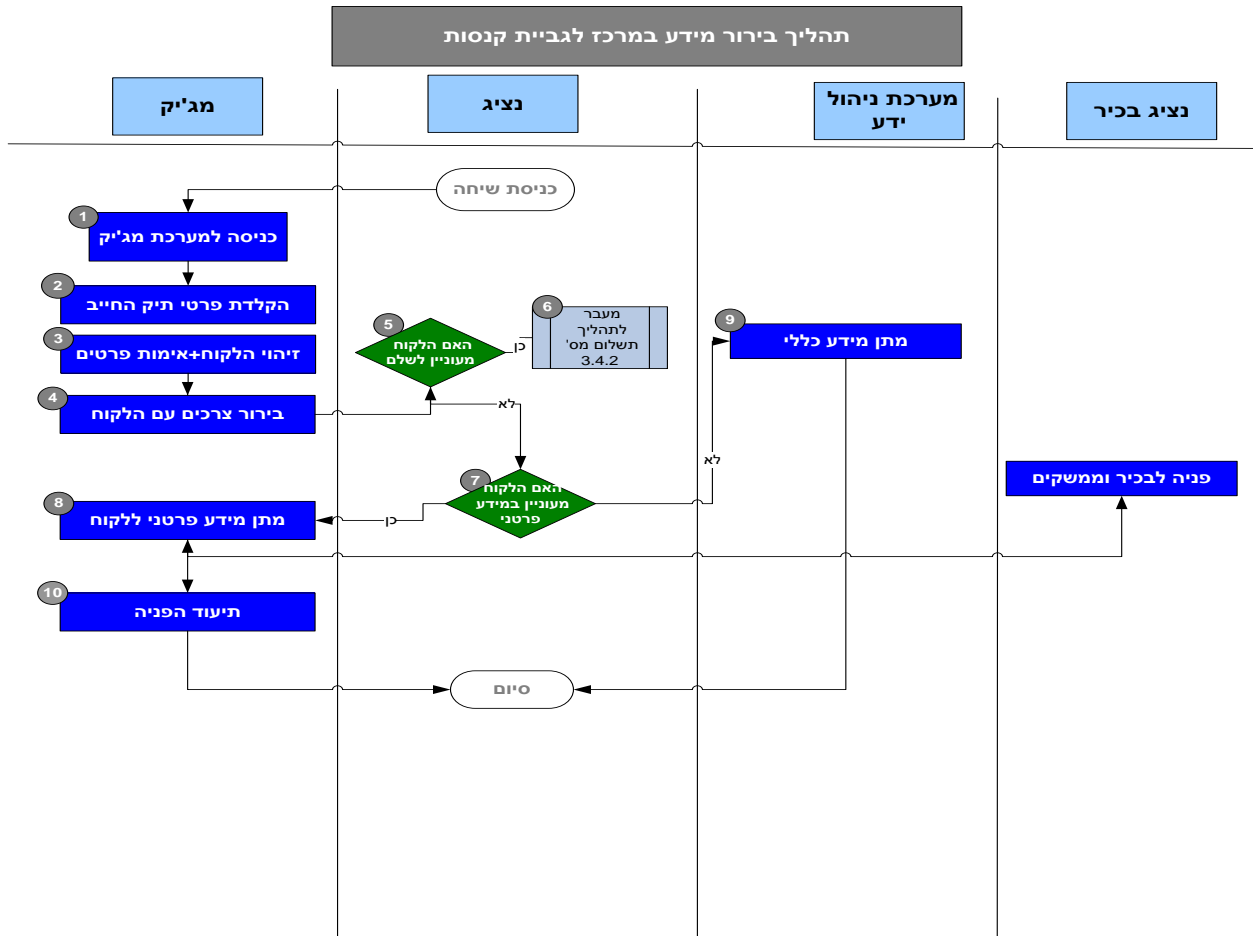
4.3 תהליכי מרכז קנסות

1.4.3 תהליך מתן מידע במרכז לגביית קנסות.

1.1.4.3 מטרת התהליך

התהליך מאפשר ללקוח לקבל מידע פרטני וכללי במרכז לגביית קנסות.

2.1.4.3 תרשים תהליך



3.1.4.3 דגשים לתהליך

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכת מג'יק	נציג השירות ייכנס למערכת המג'יק.
2.	הקלדת פרטי החייב	נציג השירות יקליד את מס' התיק או ת.ז של החייב, אין אפשרות להקליד שום פרט אחר.
3.	זיהוי הלקוח וביצוע אימות פרטים	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי: מס' זהות של החייב בתיק (יש לדבר עם החייב במסגרת תהליך זה). הנציג יבצע אימות פרטים: 1. טלפון סלולארי ובבית. 2. כתובת למשלוח דואר.
4.	בירור צרכי הלקוח	נציג השירות יברר את סיבת הפניה של הלקוח למרכז לגביית קנסות.
5.	האם הלקוח מעוניין לשלם	נציג השירות ישכנע את הלקוח לשלם את החוב.
6.	מעבר לתהליך תשלום	נציג השירות יעבור לתהליך תשלום עם הלקוח 3.4.2.
7.	האם הלקוח מעוניין במידע פרטני	במידה והתשובה היא כן לשלב זה יש לעבור לשלב 8
8.	מתן מידע פרטני	נציג השירות ייתן ללקוח מידע פרטני לדוגמא: 1. ריכוז חובות של החייב. פרטי תיק (כולל סוג העבירה, תאריך ביצוע העבירה, סכום קרן הקנס וכד'), 2. הליכים שבוצעו בתיקים. 3. התכתבויות עם החייב (כולל הסדרי חוב במידה והיו), 4. תנאים לקבלת רישיון נהיגה זמני (במקרים של תיקי תנועה), 5. תנאים לביטול הליכים שבוצעו בתיקים. 6. תנאי תשלום ו/או קבלת הסדר תשלומים 7. פניה לנציג בכיר מקצועי או ממשקים אחרים: <b>פניה לנציג בכיר מקצועי:</b>

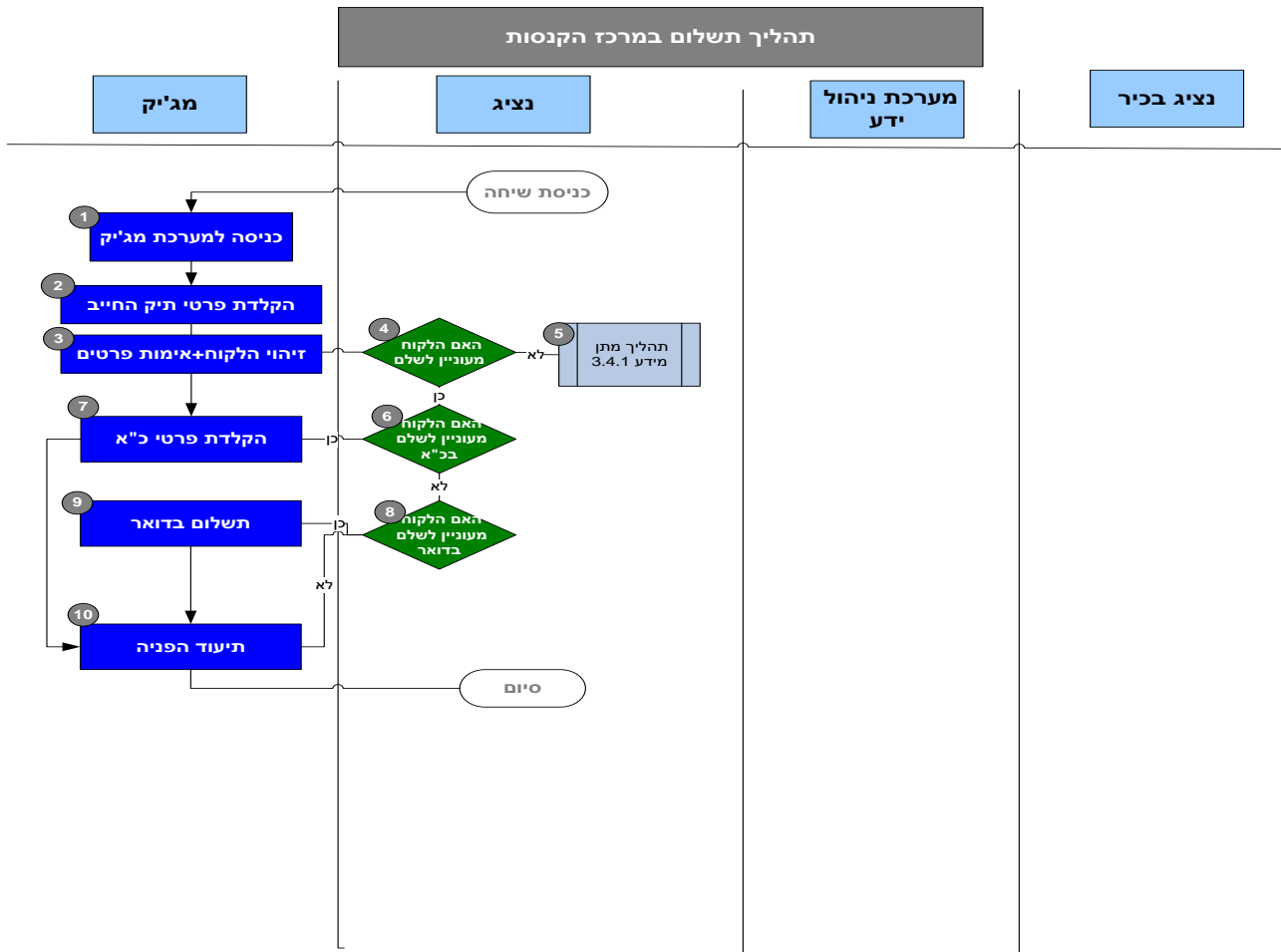
פירוט	שלב	#
<p>במרכז המידע של מרכז הקנסות קיימת תמיכה מקצועית שמהותה הוא מענה מקצועי לנציגי השירות, וכמו כן במקרים חריגים בלבד באמצעות שליחת מייל לאנשי קשר:</p> <p>1. כאשר לפונה לא בוטל עיכוב רישיון נהיגה או עיקול רכב</p> <p>2. שאלות מקצועיות אותן לא ניתן לברר באמצעות מערכת המג'יק או שאינן ברורות.</p> <p>3. במקרים לפונה קיים עיכוב רישיון נהיגה אך פרטיו אינם מופיעים במערכת המג'יק.</p> <p>4. במקרים בהם תיק טרם עבר ממערכת בתי משפט למערכת המג'יק.</p>		
<p>נציג השירות ייתן ללקוח מידע כללי ממערכת ניהול ידע, לדוגמא:</p> <p>1. מספרי טלפון וכתובות של תחנות משטרה.</p> <p>2. מספרי טלפון של משרד רישוי.</p> <p>3. מספרי פקס של האגף לגבייה ואכיפה לפי מדורים.</p>	מידע כללי	.9
<p>נציג השירות יתעד את סוג הפניה ואופן הטיפול בה במערכת המג'יק.</p>	תיעוד הפניה	.01

2.4.3. תהליך תשלום חוב במרכז לגביית קנסות

1.2.4.3. מטרת התהליך.

התהליך מאפשר ללקוח החייב לשלם את חובו בטלפון או דרך הדואר.

2.2.4.3. תרשים תהליך



3.2.4.3 דגשים לתהליך

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכת המג'יק	נציג השירות ייכנס למערכת המג'יק.
2.	הקלדת פרטי החייב	נציג השירות יקליד את מס' התיק או ת.ז של החייב, אין אפשרות להקליד שום פרט אחר.
3.	זיהוי הלקוח וביצוע אימות פרטים	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי: מס' זהות של החייב בתיק (יש לדבר עם החייב במסגרת תהליך זה). נציג השירות יבצע אימות פרטי החייב: 1. כתובת למשלוח דואר. 2. מס' טלפון לצורך התקשרות.
4.	האם הלקוח מעוניין לשלם	נציג השירות ישכנע את הלקוח לשלם את חובו.
5.	תהליך מתן מידע	במידה והתשובה לשאלה בשלב 4 הינה לא יש לעבור לתהליך מתן מידע - מס' תהליך 3.4.1.
6.	האם הלקוח מעוניין לשלם בכ"א	נציג השירות יתשאל את הלקוח האם הוא מעוניין לשלם בכ"א.
7.	הקלדת פרטי כ"א	יש לבקש מהלקוח את פרטי כ"א הבאים: 1. שם בעל הכרטיס. 2. מס' כרטיס אשראי. 3. תוקף. 4. מס' זיהוי של בעל הכרטיס. 5. מס' תשלומים בקרדיט. נציג השירות ייכנס למערכת התשלום של האוצר באינטרנט על-מנת לבצע את התשלום. נציג השירות יעדכן את הלקוח במס' האישור לתשלום. הלקוח יקבל תוך 30 יום קבלה בדואר ויוכל לפנות תוך 5 ימי עסקים

#	שלב	פירוט
		למשרד הרישוי לקבלת הרישיון.
.8	האם הלקוח מעוניין לשלם בדואר	במידה והתשובה לשאלה בשלב 8 הינה כן יש לעבור לשלב 9.
.9	תשלום בדואר	יש באפשרות החייב להציג ת.ז בכל סניף דואר שם רואים את גובה החוב באופן ממוכן.
.01	תיעוד הפניה	נציג השירות יתעד את סוג הפניה ואופן הטיפול בה במערכת המג'יק.

5.3 טלמרקטינג יוצא

1.5.3 כללי

1.1.5.3 רשות האכיפה והגבייה, תגדיר פלחי חייבים לביצוע הליך של גבייה יזומה.

2.1.5.3 הרשות תספק לספק קובץ עם פרטי החייב לצורך קליטה למערכות הטלמרקטינג והחייגן.

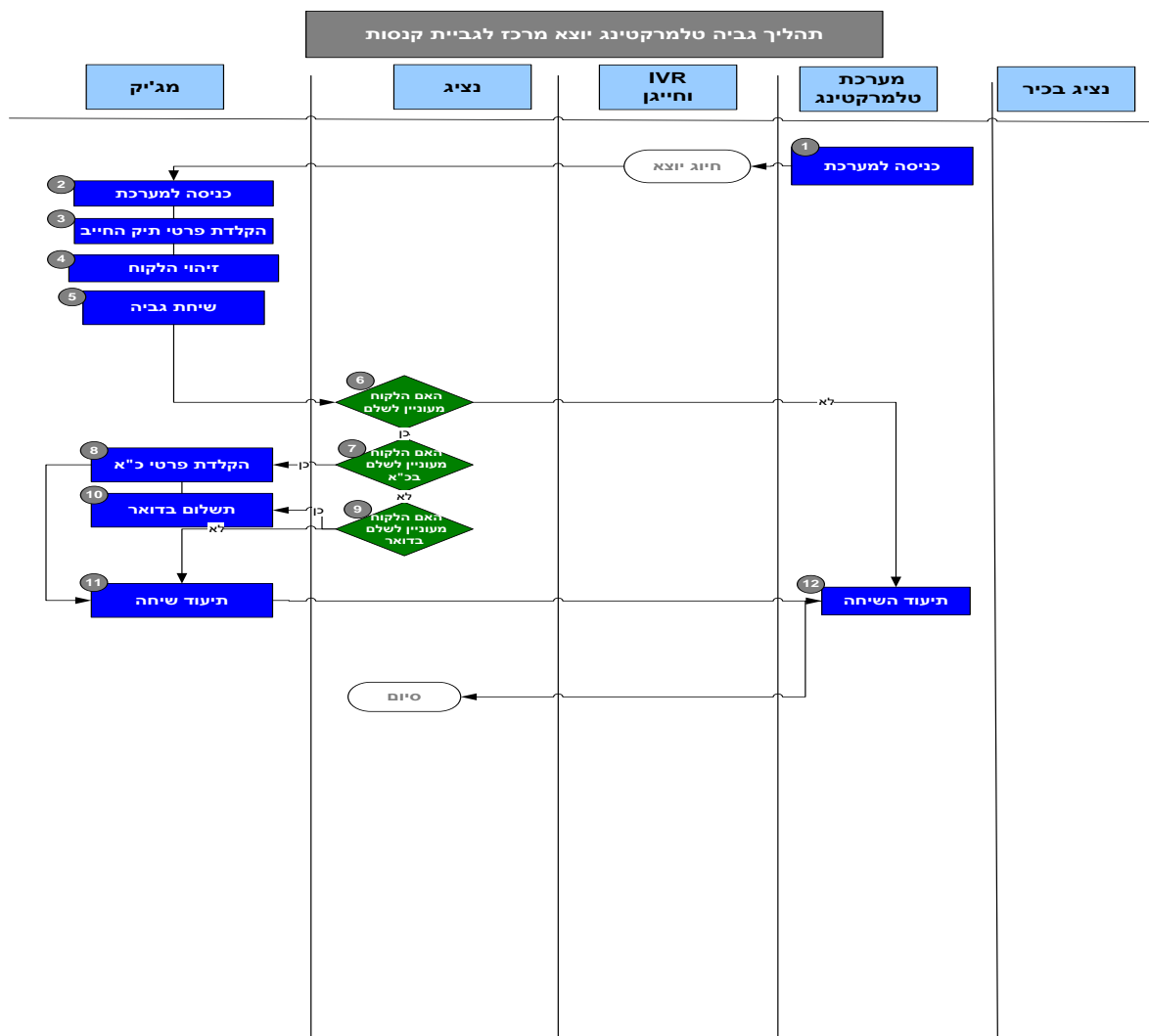
3.1.5.3 במקרים בהם אין בקובץ מספרי טלפון, יידרש הספק לבצע השלמת פרטים (ראה סעיף 13.2.2.2 בפרק עלות).

2.5.3 טלמרקטינג יוצא לגביית חובות במרכז לגביית קנסות

1.2.5.3 מטרת התהליך

ביצוע גביית חובות טלפונית מחייבים.

2.2.5.3 תרשים תהליך



3.2.5.3 דגשים לתהליך

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכת טלמרקטינג	ביצוע גבייה טלפונית מחייבים תתבצע : 1. באמצעות חיוג ידני. 2. באמצעות חיוג ממערכת ה-IVR (הלקוח יישמע תקליט ובמידה ובחר בגביה יחזור לנציג). 3. באמצעות חייגן כולל הקפצת מסך של מערכת הטלמרקטינג.
2.	כניסה למערכת המג'יק	נציג השירות ייכנס למערכת המידע של המרכז לגביית קנסות מג'יק.
3.	הקלדת פרטי החייב	נציג השירות יקליד את מס' התיק ו/או מס' הזהות של החייב, אין אפשרות להקליד שום פרט אחר.
4.	זיהוי הלקוח	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי: 1. מס' זהות של החייב בתיק (יש לדבר עם החייב במסגרת תהליך זה).
5.	שיחת גביה	נציג השירות ישכנע את הלקוח לבצע את התשלום , תוך פריסת האפשרויות העומדות בפניו: בטלפון או בדואר.
6.	האם הלקוח מעוניין לשלם	במידה והתשובה לשאלה הינה כן יש לעבור לסעיף 7.
7.	האם הלקוח מעוניין לשלם בכ"א	נציג השירות יתשאל את הלקוח האם הוא מעוניין לשלם בכ"א , אם התשובה לשאלה הנה כן יש לעבור לסעיף 8.
8.	הקלדת פרטי כ"א	יש לבקש מהלקוח את פרטי כ"א הבאים: 1. שם בעל הכרטיס. 2. מס' כרטיס אשראי. 3. תוקף. 4. מס' זיהוי של בעל הכרטיס. 5. מס' תשלומים בקרדיט. נציג השירות ייכנס למערכת התשלום של האוצר באינטרנט על-מנת לבצע את התשלום.

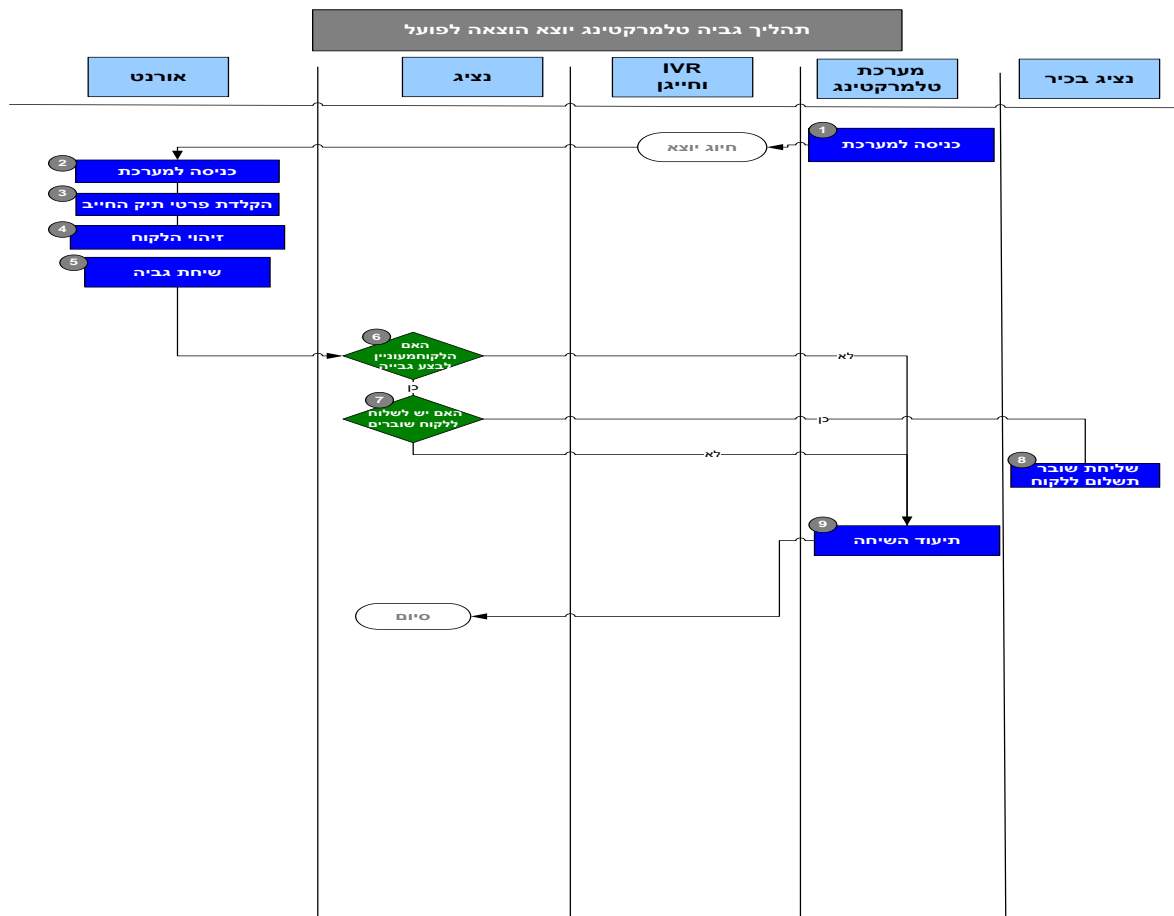
#	שלב	פירוט
		נציג השירות יעדכן את הלקוח במס' האישור לתשלום. הלקוח יקבל תוך 30 יום קבלה בדואר ויוכל לפנות תוך 5 ימי עסקים למשרד הרישוי לקבלת הרישיון.
.9	האם הלקוח מעוניין לשלם בדואר	במידה והתשובה לשאלה הינה כן יש לעבור לסעיף 10.
.01	תשלום בדואר	יש באפשרות החייב להציג ת.ז בכל סניף דואר, שם רואים את גובה החוב באופן ממוכן.
.11	תיעוד הפניה	נציג השירות יתעד את סיכום הפעולות ואת תוצאת השיחה במערכת המג'יק.
.21	תיעוד הפניה	נציג השירות יתעד את סיכום הפעולות ואת תוצאת השיחה במערכת הטלמרקטינג.

3.5.3. טלמרקטינג יוצא לגביית חובות בהוצאה לפועל

1.3.5.3. מטרת התהליך

ביצוע גביית חובות טלפונית מחייבים.

2.3.5.3. תרשים תהליך



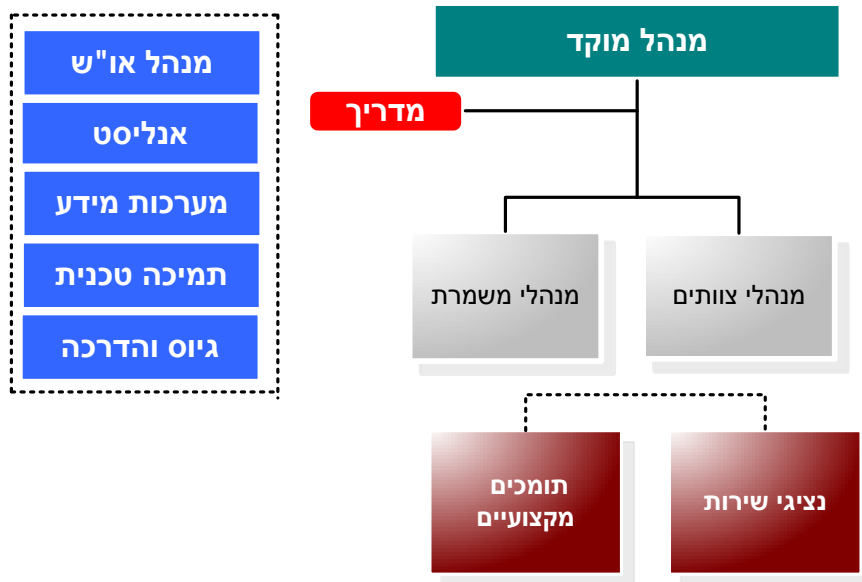
3.3.5.3 דגשים לתהליך

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכת טלמרקטינג	ביצוע גבייה טלפונית מחייבים יתבצע : 1. באמצעות חיוג ידני. 2. באמצעות חיוג ממערכת ה-IVR (הלקוח יישמע תקליט ובמידה ובחר בגביה יחזור לנציג). 3. באמצעות חייגן כולל הקפצת מסך של מערכת הטלמרקטינג.
2.	כניסה למערכת האורנט	נציג השירות יכנס למערכת המידע של ההוצאה לפועל האורנט.
3.	הקלדת פרטי החייב	נציג השירות יקליד את מס' התיק של החייב, אין אפשרות להקליד שום פרט אחר.
4.	זיהוי הלקוח	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי: 1. מס' זהות של החייב בתיק (יש לדבר עם החייב במסגרת תהליך זה).
5.	ניסיון גביה	נציג השירות ישכנע את הלקוח לשלם את חובו.
6.	האם הלקוח מעוניין לבצע גביה	
7.	האם יש לשלוח שוברים ללקוח	במידה והתשובה לשאלה בשלב 7 הינה כן יש לעבור לשלב 8.
8.	הנפקת שוברים	נציג השירות יעביר פניה לנציג הבכיר בנושא הנפקת שוברים. הנציג הבכיר ינפיק שוברים לתשלום (במערכת ה-VT).
9.	תיעוד הפניה	נציג השירות יתעד את סיכום הפעולות ואת תוצאת השיחה במערכת הטלמרקטינג.

## 4. דרישות כ"א

1.4. מבנה ארגוני

1.1.4. על מוקד השירות להיערך למבנה ארגוני שיכלול לפחות את הפונקציות הבאות:



2.1.4. על הספק להציג את המבנה הארגוני הנדרש לתפעול השוטף של מוקד השירות והגבייה כולל פירוט כלל בעלי התפקידים, גורמי מטה, הדרגים הניהוליים, שיטת העבודה והניהול לכל תחום (שרות וגבייה), היררכיות, כמויות של כלל בעלי התפקידים וזאת עפ"י הנפחים והעומסים המפורטים בפרק 8 ודרישות רמת השרות כפי שנדרש בסעיף 10.3.

2.4. תקנים ומנגנוני ניהול

1.2.4. הספק יפרט את התקנים של תפקידי הניהול ביחס לנציגי השרות:

1.1.2.4. נציגים: מנהלי משמרת

2.1.2.4. נציגים: ראשי צוותים

3.1.2.4. נציגים: נציגים בכירים/תומכים.

2.2.4. להלן היחס המקסימאלי:

1.2.2.4. נציגים: מנהלי משמרת – 1:50

2.2.2.4. נציגים: ראשי צוותים – 1:20

3.2.2.4. נציגים: נציגים בכירים/תומכים – 1:15

3.2.4. להלן משימות עיקריות לבעלי התפקיד במוקד

- 1.3.2.4 מנהל משמרת
  - 1.1.3.2.4 ניהול זמינות.
  - 2.1.3.2.4 אחריות על עמידה ביעדי שרות וגבייה.
  - 3.1.3.2.4 ניהול משמעת.
  - 4.1.3.2.4 אחריות על איתור כשלים ותקלות המשפיעים על תפקוד המוקד.
- 2.3.2.4 מנהל צוות
  - 1.2.3.2.4 ניהול אישי של נציגי השירות .
  - 2.2.3.2.4 אחריות על רמת המקצועיות של הנציגים.
  - 3.2.3.2.4 אחריות על עמידת ביעדי המוקד- זמינות, שרות וגבייה.
- 3.3.2.4 מדריך
  - 1.3.3.2.4 הדרכת קורס נציגים חדשים במוקד.
  - 2.3.3.2.4 העברת השתלמויות ושיעורים לכלל בעלי התפקידים במוקד.
  - 3.3.3.2.4 כתיבת מערכי שיעור.
  - 4.3.3.2.4 כתיבת שאלוני ידע ומבחנים.
  - 5.3.3.2.4 הפקת לקחים ושיפור מערכים.
  - 6.3.3.2.4 השתלבות במשמרות מוקד (לשם שמירה על רמת המקצועיות והעדכניות).
  - 7.3.3.2.4 אחריות אדמיניסטרטיבית לעובדים בתקופת הכשרתם.
  - 8.3.3.2.4 ניתוח נתוני מקצועיות של העובדים.
- 4.3.2.4 נציג בכיר
  - 1.4.3.2.4 טיפול בשיחות מנהל.
  - 2.4.3.2.4 מענה לשאלות מקצועיות של נציגי שרות במהלך משמרת.
  - 3.4.3.2.4 הדפסת שוברים ואישורים ללקוחות לצורך משלוח.
- 4.2.4 אנשי מפתח
  - 1.4.2.4 עבור מועמדי המציע בתפקידי מפתח כגון: פונקציות או"ש ומטה, מנהל מוקד, ראשי צוותים, מנהלי משמרת ומדריך, יש לפרט קו"ח כמפורט בנספח 0 למפרט.
  - 2.4.2.4 לאחר בחירת הספק הזוכה, ירואינו אנשי המפתח לצורך אישור סופי להעסקתם לתפקיד המיועד במוקד.
- 3.4 פרופילי בעלי תפקידים
  - 1.3.4 מרכז השרות והגבייה מבוסס על פניות של לקוחות, חייבים, עו"ד מייצגים וזוכים לא מיוצגים. מקור הפניות מורכב ממגוון סוגי אוכלוסיה ועל הספק להיערך באופן מקצועי לכלל הפונים למוקד בהתאם למאפייני וצרכי האוכלוסייה.

2.3.4. מוקד השירות והגבייה יספק מענה במגוון תחומים. על כן על הספק להיערך לגיוס עובדים בעלי ניסיון, כישורים ויכולות ייחודיים לתחום עבודתם. לדוגמא: לנציג המטפל במתן מידע כללי, נדרשת אוריינטציה שירותית ולמציג המטפל בשיחה נכנסת/ יוצאות בתחום הגבייה נדרשת אוריינטציה מכירתית.

3.3.4. על הספק לגייס נציגים דוברי עברית, אנגלית, רוסית וערבית או שפות זרות אחרות בהתאם לדרישת הרשות. נציגים דוברי שפות זרות יספקו שירות גם בשפה העברית.

1.3.3.4. על הספק לפרט את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של כלל בעלי התפקידים במוקד, יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, דרישות כלליות ועוד.

2.3.3.4. להלן פירוט פרופיל מנהל מוקד, מטעם הספק - דרישות מינימום

נושא	פירוט
השכלה וניסיון	<ul style="list-style-type: none"> <li>- השכלה: תואר ראשון. תואר שני - יתרון.</li> <li>- ניסיון מוכח בניהול מערכי שירות מעל 50 עמדות פעילות</li> <li>- ניהול מנהלים.</li> <li>- שליטה במערכות מחשוביות –יש לפרט את סוגי המערכות</li> </ul>
תחומי אחריות	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ייזום פעולות לקידום והובלה של מוקד השירות והגבייה</li> <li>- ניהול תפעולי כולל של כל תחומי הפעילות במוקד השירות והגבייה</li> <li>- עמידה ביעדי השירות והאיכות בכל התחומים במוקד השירות והגבייה</li> <li>- ניתוח ביצועים ושיפור תהליכים</li> <li>- אחריות כללית על שביעות רצון הלקוחות</li> <li>- אחריות על יישום נהלי העבודה שנקבעו בתחומים השונים</li> <li>- דיווח שוטף לגורמים מטעם רשות האכיפה והגבייה על הפעילות בתחומים השונים</li> <li>- ניהול כוח האדם: מנהלים, נציגים, גורמים תפעוליים, או"ש ועוד</li> <li>- ניהול הקשר עם הגורם הרלוונטי מטעם רשות האכיפה והגבייה וגורמים מטעמו</li> </ul>
דרישות כלליות	<ul style="list-style-type: none"> <li>- כושר ארגון וניהול</li> <li>- ראיה מערכתית</li> <li>- יכולת הובלה והנעה</li> <li>- מודעות ויכולות גבוהות לשירות ומכירות</li> <li>- סמכותיות, כריזמטיות ואסרטיביות</li> <li>- עמידה בלחצים</li> <li>- תקשורת בינאישית טובה</li> <li>- דינאמיות ואנרגטיות</li> <li>- יכולת עבודה בצוות</li> </ul>

3.3.3.4. להלן פירוט פרופיל ראש צוות – דרישות מינימום:

פירוט	נושא
<ul style="list-style-type: none"> <li>- השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון.</li> <li>- ניסיון מוכח בניהול צוות עובדים (מינימום שנה), יתרון לניהול במוקד.</li> <li>- שליטה במערכות מחשביות –יש לפרט את סוגי המערכות</li> </ul>	השכלה וניסיון
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ניהול אישי של נציגי השירות</li> <li>- דאגה לרווחת העובד</li> <li>- ניהול מקצועי של נציגי השירות</li> <li>- אחריות לקליטת נציגים חדשים והבאתם לעמידה ביעדים</li> <li>-פיתוח מקצועיות עובדים קיימים ע"י ביצוע הערכה ומשוב, הדרכות ורענונים מקצועיים תקופתיים, חניכה, האזנות, מבחני ידע, ועוד</li> <li>- עמידה ביעדים</li> <li>- ביצוע הפקת לקחים ותהליכי שיפור</li> <li>- הצפת נושאים לשיפור והצעות לייעול</li> <li>- שימור עובדים</li> <li>-רפרנטיות במסגרת התחום כגון: תכנון ושיבוץ כ"א, תסריטי שיחה, הדרכה, וכו'.</li> </ul>	תחומי אחריות
<ul style="list-style-type: none"> <li>- כושר ארגון וניהול</li> <li>- ראייה מערכתית</li> <li>- יכולת הובלה והנעה</li> <li>- יכולת עמידה מול קבוצה</li> <li>- מודעות ויכולות גבוהות לשירות ומכירות</li> <li>- תפיסה מהירה, יכולת למידה וקליטה של חומר מקצועי רב</li> <li>- סמכותיות, כריזמטיות ואסרטיביות</li> <li>- עמידה בלחצים</li> <li>- תקשורת בינאישית טובה</li> <li>- דינאמיות ואנרגטיות</li> <li>- יכולת עבודה בצוות</li> </ul>	דרישות כלליות

4.3.3.4. להלן פירוט פרופיל מנהל משמרת נדרש – דרישות מינימום:

פירוט	נושא
<ul style="list-style-type: none"> <li>- השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון.</li> <li>- ניסיון מוכח בניהול משמרת בתחום השרות. תחום גבייה- יתרון.</li> <li>- שליטה במערכות מחשוביות –יש לפרט את סוגי המערכות</li> </ul>	השכלה וניסיון
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ניהול אדמיניסטרטיבי של המשמרת</li> <li>-אחריות על עמידה ביעדי זמינות וגבייה</li> <li>-טיפול בלוגיסטיקה ונושאים טכניים במוקד - מיקום, מחשבים, טלפונים וכו'</li> <li>- העברת תדריך מקצועי לנציגי השרות</li> <li>- דיווח ביצועים, תקלות והיקפי פעילות בשוטף ובסיום משמרת</li> <li>- הקפדה על נהלי משמעת (איחורים, חיסורים, בעיות אישיות וכו')</li> <li>- איתור כשלים וקשיים וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת</li> <li>- ביצוע הקשבות מדגמיות לשיחות לצורך למידת נושאי הפניות</li> <li>- ביצוע בקרה על טיפולים שאורכים מעבר לזמני התקן</li> <li>- התראה בפני מנהלי צוותים/מוקד/גורמים בארגון על פעילויות חריגות</li> <li>- דיווח למנהל ישיר</li> </ul>	תחומי אחריות
<ul style="list-style-type: none"> <li>- סמכותיות, כריזמטיות ואסרטיביות</li> <li>- ראייה מערכתית</li> <li>- יכולת לתפקד בתנאי לחץ</li> <li>- יכולת לתפקד בו זמנית במספר משימות</li> <li>- יכולת עמידה מול קבוצה</li> <li>- תקשורת בינאישית טובה</li> <li>-כושר ארגון וניהול</li> <li>-דינאמיות ואנרגטיות</li> <li>-יכולת עבודה בצוות</li> </ul>	דרישות כלליות

5.3.3.4. להלן פירוט פרופיל נציג שירות נדרש - דרישות מינימום:

פירוט	נושא
<ul style="list-style-type: none"> <li>- השכלה: תעודת בגרות מלאה.</li> <li>- יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות/גבייה.</li> <li>- יכולת תפעול מערכות מחשב - יש לפרט רמת הידע (שליטה מלאה/חלקית), שמות מערכות ויישומים.</li> </ul>	השכלה וניסיון
<ul style="list-style-type: none"> <li>- מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח</li> <li>- אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח</li> <li>- יישום נהלי עבודה</li> <li>- סגירת מירב הפניות במגע אחד</li> <li>- עמידה ביעדי שירות גבייה וזמינות</li> </ul>	תחומי אחריות
<ul style="list-style-type: none"> <li>- תודעת שרות גבוהה</li> <li>- אוריינטציה מכירתית</li> <li>- כושר ביטוי גבוה בע"פ.</li> <li>- יכולת עבודה בתנאי לחץ</li> <li>- אחריות אישית גבוהה</li> <li>- יכולת למידה</li> <li>- יכולת עבודה בצוות</li> <li>- התחייבות לעבודה במשמרות</li> <li>- שפות</li> </ul>	דרישות כלליות

#### 4.4 תהליך המיון והגיוס (M)

- 1.4.4 גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס (כולל מרכז הערכה) יתבצע על ידי הספק ועל חשבון, בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד המצוין לעיל.
- 2.4.4 הספק הזוכה, יוכל לתאם מול החברה המפעילה כיום את מוקד השרות, יכולת ניווד של נציגי שרות למוקד השרות והגבייה נשוא מכרז זה.
- 3.4.4 עם הגשת המענה על הספק לפרט: את תהליך המיון והגיוס על כל שלביו, את פורמט "מרכזי ההערכה" שבכוונתו לבצע: גורמים נוכחים, שלבים ופעילויות, תוך הסבר מטרת כל פעילות מתוכננת בהתייחס לפרופילי התפקיד שהוגדרו ולפעילויות המבוצעות.
- 4.4.4 רשות האכיפה והגבייה תיקח חלק פעיל בתהליכי המיון והגיוס כגון: בחינה מדגמית של פרופיל נציגי השירות ושאר בעלי תפקידים, השתתפות במרכזי הערכה ועוד. לרשות הזכות לפסול מועמדותו של מועמד שמבחינתה אינו עומד בתנאים הנדרשים.
- 5.4.4 רשות האכיפה והגבייה שומרת לעצמה את הזכות למנות מטעמה מנהלים מקצועיים, נציגים מומחים ובעלי תפקידים נוספים עפ"י שיקול דעתה.
- 6.4.4 כל עובד שיועסק במוקד רשות האכיפה והגבייה יידרש לחתום על טופס סודיות כמפורט בנספח 14.3.

#### 5.4 מערך הדרכה והשבחה שוטפת

##### 1.5.4 כללי (M)

- 1.1.5.4 באחריות הספק לקיים קורסי הכשרה בניהולו ועל חשבון, בהתאם לצורך ועפ"י דרישת רשות האכיפה והגבייה, אשר יהוו חלק בלתי נפרד מההקמה ומהפעילות השוטפת.
- 2.1.5.4 בנוסף לקורסי ההכשרה, תתבצע הכשרה באופן שוטף (On The Job Training).
- 3.1.5.4 ההדרכות תבוצענה במתקני הספק וכלל חומרי ההדרכה כגון- חוברות לימוד ומצגות יוכנו ע"י הספק ועל חשבון.
- 4.1.5.4 ההדרכות יכללו הן חלק גנרי שיהיה רלוונטי לכלל סוגי הפעילויות והתחומים והן חלק ייחודי עפ"י תחומי הפעילות.
- 5.1.5.4 בהדרכות שיתקיימו ישולבו נציגי רשות האכיפה והגבייה או גורמים מטעמה.
- 2.5.4 תכנית הכשרה ומערכי שיעור (M)
- 1.2.5.4 באחריות הספק בנייה ותכנון קורס ההכשרה והעברתו למועמדים, לרבות ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תוכניות ההדרכה מכל הגורמים הלוקחים חלק בהדרכה.
- 2.2.5.4 הדרכה ראשונית תעובר על ידי רשות האכיפה והגבייה לגורמי מפתח מטעם הספק.

- 1.2.2.5.4 משך ההכשרה לאנשי המפתח- ארבע וחצי שבועות בחלוקה:
- 1.1.2.2.5.4 שבוע וחצי הדרכה פרונטאלית.
- 2.1.2.2.5.4 שבוע וחצי עבודה בלשכות ההוצל"פ.
- 3.1.2.2.5.4 שבוע וחצי המרכז לגביית קנסות.
- 2.2.2.5.4 בהתאם לתכנים שיועברו לאנשי המפתח יבנה הספק את קורס ההכשרה לנציגי השרות.
- 3.2.2.5.4 תכני קורס ההכשרה יעברו אישור של הרשות, לפני ביצוע ההדרכות לנציגי המוקד.
- 4.2.2.5.4 מינימום משך קורס ההכשרה לנציגי שרות – 10 ימי הדרכה מתוכם 4 ימים בשטח ע"פ תחום ההתמקצעות.
- 5.2.2.5.4 נציג שיוכשר לשני תחומי הפעילות אורך הכשרתו יוכפל בהתאם.
- 3.2.5.4 קורס ההכשרה יכלול תכנים מקצועיים, תכנים שירותיים ומכירתיים (בהתאמה לתחום הגבייה) והדרכה טכנולוגית על מערכות המוקד.
- 4.2.5.4 במענה לסעיף זה, הספק נדרש לפרט את אופן בניית תוכניות ההדרכה ומערכי השיעור, תוך התייחסות למטרות, למבנה ההדרכה, תכולת ההדרכה, משך ההדרכה ומספר חניכים אופטימאלי למחזור.
- 5.2.5.4 כמו כן, על המציע לספק דוגמאות לתוכנית הדרכה ומערכי שיעור בנושא שירות וגבייה, כגון סדנאות שירות, סדנאות גבייה, התמודדות עם מצבי לחץ, עבודת צוות, טיפול והתמודדות בהתנגדויות לקוח וכדומה.
- 6.2.5.4 במהלך קורס ההכשרה יערכו תרגולים מעשיים, בנוסף לידע התיאורטי, וכן מבחני ידע למועמדים, על בסיסם רשאת הרשות לוותר על שירותיהם של המועמדים. בסיום קורס ההכשרה יועבר מבחן מסכם, ציון עובר- 80 נקודות.
- 7.2.5.4 רשות האכיפה והגבייה תבדוק ותאשר את תכנית ההדרכה הכוללת כתנאי לביצועה, תבחן את השינויים בתכני ההדרכה בחתך תחומים ייעודיים, תבקר את תכני המבחנים ושיטת מתן הציונים לנציגים, ותשתתף בהדרכות על פי שיקול דעתה.
- 3.5.4 בקרת ידע ורמת שירות (M)
- 1.3.5.4 הספק יבצע פעילויות בקרה וחניכה לשיפור רמת השירות. על הספק לפרט במענה לסעיף זה את הפעילויות שיבצע, משך הפעילות, תדירות הפעילות ומתודולוגית העבודה. להלן דוגמא למספר פעילויות שעל הספק לבצע (תדירות הביצוע המצוינת מתייחסת לתדירות מינימאלית לביצוע):

- 1.1.3.5.4 תדריכים יומיים- להעברת עדכונים מקצועיים ועדכונים בנוגע לרמת השירות טרם כניסת הנציגים למשמרת. התדריכים יועברו בעזרת טפסים מובנים עפ"י תחומים ועפ"י skill הנציגים.
- 2.1.3.5.4 הדרכות (חודשיות)- לצורך העברת מידע בנושאים חדשים וכן לרענון נושאים שוטפים. ההדרכות יועברו עפ"י תחומים ועפ"י skill הנציגים. במידת הצורך גורמים מהרשות ייקחו חלק בהדרכות.
- 3.1.3.5.4 קורסי העשרה (חצי שנתי)- ביצוע קורסי העשרה כגון, סדנאות שירות, מתן כלים להתמודדות עם התנגדויות, פיתוח מיומנויות שיחה, פיתוח יכולות גבייה ועוד.
- 4.1.3.5.4 מבחני ידע (חודשיים)- אחת לחודש יבצע הספק מבחני ידע לנציגי השרות והגבייה שיותאמו לתחומי הפעילות (מעת לעת הרשות תעביר את מבחני הידע). הנציגים יקבלו ציונים על המבחנים. הספק יבצע הפקת לקחים ופעולות לשיפור עפ"י תוצאות המבחנים. תוצאות המבחנים יועברו לנציגי הרשות.
- 5.1.3.5.4 האזנות ומשובים (חודשיות)- ביצוע האזנות לכל נציג, ומתן משוב וציון על רמת השירות, יכולות גבייה ומקצועיות. מינימום 2 משובים הבנויים מהקשבה ל- 4 שיחות לפחות. המשובים לשיחות יתועדו ע"ג טופס/ קובץ יעודי נציג הרשות יבצע בקרה על טפסי/קובץ ההקשבות ואופן מתן הציונים.
- 6.1.3.5.4 הערכה- ביצוע הערכה לעובדים אחת לתקופה לשם מישוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד, עמידה ביעדים וכדומה. הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו.
- 2.3.5.4 הספק יתאר אופן שיבוץ הנציגים להדרכות השוטפות עפ"י צרכים (בהתאם לציוני הקשבות וציוני מבחני ידע) ועפ"י ותק הנציג. כמו כן יתאר את אופן הבקרה, מעקב ותיעוד אחר תוכנית וצרכי ההדרכה של העובדים.
- 3.3.5.4 הספק יבצע באופן שוטף בקרה על תודעת השירות במוקד: אדיבות, בקיאות ומקצועיות, בקיאות במערכות המחשוביות וכדומה. על הספק לפרט את הנושאים עליהם יבצע בקרה, פעולות הבקרה ומתודולוגית העבודה ותדירות הביצוע.

#### 6.4 שימור עובדים

- 1.6.4 רשות האכיפה והגבייה מעוניינת בהקטנת אחוז תחלופת העובדים במוקד.
- 2.6.4 על הספק לפרט פעילויות אותן יבצע לצורך שימור נציגי השרות והקטנת אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד.

#### 7.4 מערך תגמול

1.7.4 הספק יפרט את המדדים והפרמטרים המשפיעים על מערך התגמול לעובדים, תוך ציון המשקולות עבור כל פרמטר.

2.7.4 על הספק לפרט איזה אוכלוסיות יתוגמלו, ולפרט את הרציונאל העומד בבסיס מערך התגמול.

3.7.4 הספק נדרש להתייחס לפרמטרים הבאים:

1.3.7.4 תוספת שהייה בתפקיד (ותק).

2.3.7.4 ביצועים בתחום:

1.2.3.7.4 שרות

2.2.3.7.4 גבייה

3.3.7.4 מקצועיות

## 5. דוחות ומידע ניהולי

1.5. מערך הדיווח – כללי (M)

1.1.5. מערכת הספק נדרשות לתמיכה מלאה בתהליכי שליטה, תפעול, ניהול ובקרה של כל המרכיבים, כולל תהליכי בקרה ותפעול בזמן אמת ונתונים היסטוריים.

2.1.5. הספק יפיק את הדוחות והנתונים הנדרשים לתפעול ולביצוע בקרה במוקד.

3.1.5. על המערכת להציג (בזמן אמת ובדוחות היסטוריים) מידע על פעילות וביצועי המוקד (למשל, טיב השרות, יעילות ועוד). דגש מיוחד יינתן למידע המתייחס לקריטריונים בהם המוקד נמדדים מול רשות האכיפה והגבייה. המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג העמדה, מסך פלזמה / Wall-Board, דוחות מודפסים, יצוא לקבצים על פי הגדרות שיוגדרו מראש.

4.1.5. לדוח החודשי אשר יהווה סימוכין לחשבונות החודשית יצורף דוח/ות מערכת מקורי חתומים ע"י רו"ח/ עו"ד.

5.1.5. במידה ורשות האכיפה והגבייה/ הספק יזדקקו לדוחות ולנתונים נוספים הן בזמן אמת והן היסטוריים לצורך ניהול ותפעול המוקד, יהיה על הספק לבצע את הפיתוח וההתאמות הנדרשות.

2.5. מצגות זמן אמת (M)

להלן תאור הדרישות העיקריות מהמערכת:

1.2.5. המערכת תספק כלים לניהול ובקרת טיב השירות במוקד ויעילותם בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו ע"י רשות האכיפה והגבייה הן לעוסקים בשיחות נכנסות והן לעוסקים בשיחות יוצאות..

2.2.5. נציגי רשות האכיפה והגבייה היושבים במשרדי ההנהלה, יוכלו לצפות בביצועי זמן אמת של המוקד באמצעות מודול WEB-י אשר יאפשר כניסה מרוחקת באמצעות הקשת שם משתמש וסיסמא לתצוגת זמן אמת שתכלול את הנתונים הבאים:

1.2.2.5. נתוני נציגים

1.1.2.2.5. מספר נציגים ב-LOGIN ע"פ התמחויות.

2.1.2.2.5. מספר נציגים בשיחות נכנסות.

3.1.2.2.5. מספר נציגים בשיחות יוצאות.

4.1.2.2.5. מספר נציגים בהפסקה.

2.2.2.5. נתוני מענה (ע"פ התמחויות)

1.2.2.2.5. כמות שיחות ממתיונות.

2.2.2.2.5. זמן המתנה מרבי.

3.2.2.2.5 % השיחות שנענו תוך 60 שניות.

3.2.5. כלי ה- Real Time יאפשרו ניהול יעיל ואפקטיבי של המוקד בזמן אמת ויאפשרו למנהלים במוקד להגיב ולשפר את ביצועיהם, בכדי לעמוד ביעדי השרות והגבייה.

4.2.5. רמת שירות – המערכת תציג נתונים של רמת שרות בפועל ע"פ קריטריונים שיקבעו ע"י רשות האכיפה והגבייה ובהתאם ליעדי מכרז זה.

3.5. דוחות היסטוריים (M)

1.3.5. המערכות תהינה נגישות בצורה מלאה לנציגי רשות האכיפה והגבייה אשר יישבו באתר הספק.

2.3.5. הספק יעביר הכשרה לנציגי הרשות לצורך שימוש מיטבי במערכות.

3.3.5. מערכת הדוחות תאפשר למשתמשים ברמות שונות (נציג מטעם הרשות, מנהל מוקד, ראש צוות וכדומה) להפיק דוחות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם (נכנסת/ יוצאות).

## 6. דרישות טכנולוגית

### 1.6. כללי

1.1.6. על רכיבי הפתרון המוצע להתחבר לכלל מערכת אחידה, אשר תפעל כמקשה אחת לצורך הפעלת Contact Center וחיבור הלקוחות המתקשרים לנציגי השירות. הספק נדרש להציג פתרון בו האינטראקציה בין הנציג ללקוח נשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת התומכת במימוש היעדים נשוא מכרז זה.

2.1.6. רשות האכיפה והגבייה תספק מספר כוכבית (\*) לשימוש מוקד השרות והגבייה.

### 2.6. מרכזיה

1.2.6. הספק יפרט את סוג המרכזייה, דגם ומספר גרסא.

2.2.6. מערכת הטלפוניה המוצעת נדרשת לתמוך ביישום דרישות מכרז זה.

3.2.6. מערכת הטלפוניה תתמוך ברשימת התכונות והאפליקציות המפורטת להלן:

4.2.6. העברת שיחה

1.4.2.6. "העברת שיחה" תתאפשר לאחר מענה בשלוחת היעד ו גם ללא מענה בשלוחת

היעד ו/או כאשר שלוחת היעד אינה פנויה.

2.4.2.6. המרכזייה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם בתנאי שאין הגדרת גישוש בפנוי

או בתפוס ביעד.

5.2.6. ועידה

1.5.2.6. תכונת "ועידה" תאפשר שיחה של לפחות שני משתתפים פנימיים וחיצוניים.

2.5.2.6. יוזם שיחת ועידה יוכל להיות כל אחד ממשתתפי השיחה.

3.5.2.6. יוזם הועידה יוכל להוריד מהוועידה כל אחד ממשתתפיה.

6.2.6. מוסיקה בהמתנה

1.6.2.6. המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה. תתאפשר

השמעתה במצב HOLD ובזמן העברת שיחות.

2.6.2.6. המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות.

7.2.6. הודעות מוקלטות - המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות. יש לפרט:

1.7.2.6. אורכי הודעות אפשריים (בשניות).

2.7.2.6. דרכי הקלטת ההודעות.

3.7.2.6. יכולת שילוב עם מוסיקה.

4.7.2.6. מספר ערוצים.

8.2.6. האזנה שקטה לשיחות.

9.2.6. אפליקציית ACD

המערכת תתמוך באפליקציית ACD כגיבוי למערכת ה-CTI, התומכת בתכונות המפורטות (באם קיימת מגבלה יש לציין במפורש):

1.9.2.6. ללא הגבלה למספר התורים עבור מוקד ACD אחד (אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים).

2.9.2.6. ללא הגבלה למספר העמדות עבור מוקד ACD אחד.

3.9.2.6. ללא הגבלה במספר מוקדי ה ACD שניתן להפעיל במקביל.

4.9.2.6. יש לציין מספר עמדות פיקוח שניתן יהיה להפעיל.

5.9.2.6. תמיכה ביכולות פיקוח שונות:

1.5.9.2.6. האזנה שקטה

2.5.9.2.6. התייעצות מול נציג השירות כאשר המתקשר לא בהאזנה (לחישה)

3.5.9.2.6. שליטה ידנית על מצבי התור (גלישה, חסימה וכו')

4.5.9.2.6. בקרות חזותיות (יש לציין את סוגי הנתונים הניתנים לצפייה על גבי תצוגת

מכשיר המפקח/ת

5.5.9.2.6. העברה דינאמית של נציגים בין תורים .

6.5.9.2.6. תמיכה בהודעות המתנה שונות.

7.5.9.2.6. תמיכה במוסיקה בהמתנה.

8.5.9.2.6. תמיכה בגלישות ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים

וכו').

9.5.9.2.6. תמיכה בביצוע שיחות יוצאות.

01.5.9.2.6. תמיכה במערכת ממוחשבת ל בקרת ACD- דוחות בזמן אמיתי, דוחות

סטטיסטיים, בקרות חזותיות מעמדות בקרה, לוחות בקרה (wall board) וכו'.

01.2.6. צירי PRI (M)

1.01.2.6. הספק יהיה אחראי לחיבור צירים לצורך מתן שרות מלא, בעת התקשרות למוקד

לא ישמע צליל תפוס עקב מחסור בצירי PRI.

2.01.2.6. השלמת צירים במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 14 ימי עבודה מרגע זיהוי

הבעיה.

11.2.6. התאמת משאבי מערכת לצרכי המוקד- באחריותו המלאה של הספק להשלים

משאבי מרכזיה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.

### 3.6 מערכת ה-CTI

#### 1.3.6 כללי

1.1.3.6 הספק יפרט האם יש ברשותו מערכת CTI.

2.1.3.6 תפקידה העיקרי של מערכת ה-CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות

במוקד למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו.

3.1.3.6 על מערכת ה-CTI לתמוך בכל תכונות המרכזייה.

4.1.3.6 על הספק לפרט שם מערכת, דגם וגרסא.

#### 2.3.6 ניהול כישורי נציגים

1.2.3.6 מערכת ה-CTI תאפשר להגדיר ולעדכן הגדרות של נציגים.

2.2.3.6 במערכת ה-CTI יוגדרו כל קבוצות העבודה במוקדים השונים ע"פ תחומי הפעילות

השונים. הנציגים במוקד ישויכו לקבוצות המתאימות. לא תהיה מגבלה מעשית במספר

הקבוצות במוקד ומספר הקבוצות שניתן לשייך לכל נציג.

3.2.3.6 המערכת תאפשר להגדיר לכל נציג את תחומי מומחיותו (Skills) ולכל תחום

התמחות תוגדר רמת הידע של אותו נציג (Level). לא תהיה מגבלה מעשית למספר ה-

Skills וה- Levels במערכת ולא תהיה מגבלה למספר ה- Skills וה- Levels שניתן יהיה

לשייך לנציג.

#### 3.3.6 ניתוב פניות במוקד

1.3.3.6 ניתוב הפניות במוקד יבוצעו בהתאם לחוקים העסקיים שיוגדרו. חוקי הניתוב

יתבססו על מגוון פרמטרים לרבות ערוץ הפניה, סוג לקוח ומאפייניו, סוג השירות

הנדרש, זמינות נציגים מתאימים, זמן המתנה בפועל או צפי להמתנה בתור, זמן

ההמתנה בתורים ובערוצי גישה אחרים, מספר הנציגים הפעילים או הזמינים בתורים

אחרים, עמידה ב- SLA שנקבע לתור, לשרות או לסוג לקוח מסוים, מצבי כשל שונים

ופרמטרים אחרים שיקבעו ע"י הרשות.

2.3.3.6 המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים לאחר סף

המתנה ו/או צפי המתנה ו/או כמות ממתנים וכו'. ניתן יהיה להרחיב חיפוש לקבוצות ו-

Skills נוספים במוקד מסוים או במוקדים נוספים. ניתן יהיה להתנות הרחבת חיפוש

לקבוצות ונציגים מסוימים בהתאם לפרמטרים שונים כגון עומס או מספר מינימאלי של

נציגים זמינים ביעד ההרחבה. ניתן יהיה גם להפנות שיחות ליעדים חיצוניים למוקד

בהתאם לחוקים עסקיים שיקבעו ע"י הרשות.

#### 4.3.6 טיפול בשיחות בהמתנה

1.4.3.6 בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מידע

מסוגים שונים והעברה במידת הצורך ל-IVR לצורך ביצוע שירותים עצמיים.

- 2.4.3.6 הפניה הלקוח למשאבי ה-IVR תתבצע ע"פ פרמטרים שונים כגון: המוקד, התור או השרות לו ממתין הלקוח, סוג הלקוח ומאפייניו, זמן ההמתנה בפועל או הצפוי, כמות משאבי ה-IVR הזמינים ופתיחה או סגירת השרות ע"י מנהלי המוקד.
- 3.4.3.6 השרות מעוניינת שלספק תיהנה יכולות להפעלת מודול Call Back תוך שמירת המקום בתור (שרות אופציונאלי). על הספק לפרט יכולות המערכת
- 1.3.4.3.6 במהלך ההמתנה תינתן ללקוח האפשרות לוותר על ההמתנה ולהשאיר במערכת מספר טלפון לחזרה, באמצעות מקשי DTMF, המערכת תמשיך ותשמור על מקום השיחה בתור. כאשר הגיעה תורה של השיחה להיות מועברת לנציג זמין ומתאים, המערכת תיזום חיוג חוזר ללקוח ועם קבלת מענה מהלקוח, תועבר השיחה לנציג. שרות זה נקרא לעיתים Call Proxy.
- 2.3.4.3.6 הפעלה או מניעת שרות זה יקבעו פרמטרית ע"פ סוג השרות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, ע"פ מאפייני הלקוח, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת ע"י מנהלי המוקד.
- 3.3.4.3.6 המערכת תספק דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות).
- 5.3.6 מוסיקה והודעות בהמתנה במרכזייה או במערכות תומכות
- 1.5.3.6 המערכת תאפשר השמעת מוסיקה וג'ינגלים שווקים שונים בהתאם לתור או המוקד, השרות המבוקש, מאפייני הלקוח וכדומה.
- 2.5.3.6 המערכת תאפשר בזמן המתנה השמעת מיקומה של השיחה בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.
- 6.3.6 הקפצת מסך (M)
- 1.6.3.6 עם כניסת פניה לנציג שירות יוקפץ מסך פרטי הלקוח במערכת התפעולית המתאימה.
- 2.6.3.6 המערכת תאפשר הקפצת מגוון חלונות המערכות התפעוליות שונות על מסך הנציג לרבות מערכות מידע.
- 7.3.6 סיום שיחה
- 1.7.3.6 בסיום שיחה יעבור הנציג אוטומטית לאחד הסטאטוסים שיוגדרו לו, מצב זמין אוטומטי, אחד ממצבי הלא זמין וההפסקות ומצב Wrap-up כלומר זמן מילוי "ניירת".
- 2.7.3.6 במקרה ומוגדר "זמין אוטומטי", המערכת תאפשר פרק זמן של מספר שניות (שיוגדר פרמטרית). בו לא יכנסו לנציג שיחות ופניות אחרות ולנציג תהיה האפשרות לשנות את סטאטוס העמדה.

#### 4.6 ממשק נציג

הספק יפרט האם יש ברשותו ממשק Soft Phone התומך ביכולות המפורטות

1.4.6 ממשק הנציג יאפשר לנציג לקבל וליזום פניות בכל ערוצי התקשורת, שיחות נכנסות

ויוצאות, שיחות חייגן וכדומה

2.4.6 ממשק הנציג יכלול מערכת SoftPhone להפעלת כל הפונקציות הטלפוניות ואפליקציות נלוות

(שיחות נכנסות ויוצאות, חייגן Outbound). כל תכונות המרכזייה יתמכו ע"י ממשק זה.

3.4.6 כניסה והפעלת ממשק הנציג יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמא. קוד

המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לנציג זה, את כישוריו של

הנציג ורמתו בכל כישור וכן את השתייכותו לצוות, לקבוצה או למוקד הרלוונטי. קוד המשתמש

יגדיר גם את תכונות ותצורת ממשק הנציג כפי שפורט בסעיף הקודם.

4.4.6 ממשק הנציג יכלול לפחות את כל הפעולות הטלפוניות הבסיסיות כגון מענה לשיחה, החזק

והחזר, חיוג, התייעצות, העברה, שיחת ועידה, חיוג מהיר, חיוג חוזר, דילוג בין שיחות

ממתינות, השתקה וכו'.

5.4.6 הממשק יכלול הצגת הסטאטוס הנוכחי של עבודת הנציג כגון, מענה, שיחה, החזק, Wrap-

up, חיוג, צלצול, מצב שיחה יוצאת, ניירת, סוגי הפסקות ומצבי לא זמין שונים וכדומה.

6.4.6 ניתן יהיה להגדיר סוגים שונים של מצבי אי זמינות כגון ניירת, Back office, וכדומה וכן סוגים

שונים של הפסקות כגון הפסקה ראשונה, הפסקת צהריים ועוד.

7.4.6 כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו במצגות Real Time

ובדוחות היסטוריים.

8.4.6 הנציג יכול לבצע העברה חמה של השיחה (העברה השיחה ללא המתנה למענה) לנציג

אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לנציג בכיר, ל- Back Office או ליעד אחר.

9.4.6 הנציג יוכל להקים שיחת ועידה הכוללת את הנציג, הלקוח ומשתתפים נוספים (נציגים,

מנהלים, יעדים מחוץ למוקד וכדומה). ניתן יהיה לבצע שיחת ועידה מרובת משתתפים יש

לציין מספר מקסימאלי של משתתפי שיחה וועידה. התנתקות הנציג יזם שיחת הועידה

תאפשר לשאר המשתתפים להמשיך בוועידה ביניהם.

01.4.6 ניתן יהיה להפיק דוחות מפורטים ברמת השיחה הבודדת כולל כל התחנות בהם

עברה.

11.4.6 יהיה ניתן להפיק את הנתונים ב-4 רמות זמן – אינטרוואלי, יומי, שבועי וחודשי.

21.4.6 דו"ח מסכם יומי, שבועי, חודשי יועבר בפורמט המצורף בנספח 14.4, בצרוף

הדוחות המקוריים ממערכת הטלפוניה.

## 5.6. חייגן

### 1.5.6. רשימות חיוג

המערכת תאפשר בניית Campaigns ורשימות חיוג ללקוחות, שישולבו בעבודת המוקד בהתאם לאחוזי העסקה, עומסים על המוקד וכללים עסקיים שיקבעו ע"י הרשות.

### 2.5.6. רשומת חיוג

1.2.5.6. ניתן יהיה להגדיר לכל רשימת חיוג לפחות 20 פרטי מידע שונים (מספרי טלפון

לחיוג, שם הלקוח, ופרטים רלוונטיים אחרים הנחוצים לשיחה).

2.2.5.6. ניתן יהיה להגדיר כותרות שונות לפרטי המידע, שיהיו שונים מ- Campaign אחד

למשנהו.

3.2.5.6. בנוסף רשומת החיוג תכיל סטאטוס חיוג, כגון לא חוייג, חיוג חוזר מתוזמן, חיוג

חוזר לאחר חוסר מענה (תפוס, אין מענה) וכדומה

### 3.5.6. כניסת שיחה לנציג

1.3.5.6. עם הצגת השיחה לנציג, יוקפץ מסך מערכת המידע עם פרטי הלקוח, פרטי ה-

Campaign ופרטים רלוונטיים אחרים.

2.3.5.6. המערכת תאפשר הקפצת חלון מקדים של מערכת החייגן להצגת פרטי רשומת

השיחה כפי שמתוארים לעיל. בכל Campaign ניתן יהיה להציג או למנוע הצגת מסך זה

בצורה פרמטרית.

4.5.6. המערכת תאפשר לעבוד על מספר Campaigns במקביל, ולהגדיר עדיפויות ביניהם. כמו כן

תאפשר המערכת להגדיר הגדרות חיוג לכל קמפיין בנפרד, על פי החלטת מנהל ומנהלי

המוקד.

5.5.6. ה- Campaigns ורשימות החיוג יכללו פרמטרים על פיהם יתבצע החיוג, כגון זמני פעילות

(ימים ושעות), מספר טלפון להתקשרות ומספרים אלטרנטיביים, זמן ההתקשרות (תאריך

ושעה), אופן המשך הטיפול בשיחה בהתאמה לסטאטוס המענה (תפוס, אין תשובה, משיבון,

מודם/פקס, מספר לא תקין, מספר שגוי), מספר ניסיונות חיוג ללקוח ותדירותם והיעד

המתאים בהתאם לסטאטוס המענה.

6.5.6. המערכת תאפשר בניית Campaigns ורשימות חיוג להשמעת הודעה קולית ללקוחות (ללא

העברה לנציג) או לתפריט הכולל אפשרויות שירות עצמי או העברה לנציג.

7.5.6. רמת עדכון המערכת תוודא שלא יתבצע חיוג ללקוחות שהטיפול בהם הושלם.

8.5.6. המערכת תאפשר שני אופני מענה:

1.8.5.6. מענה אוטומטי לשיחה בעמדת הנציג ללא צורך בלחיצה על כפתור מענה. טרם

כניסת השיחה הנציג ישמע באוזניות חיווי קולי המתריע על כניסת השיחה.

2.8.5.6. מענה מבוקר בו ישולב מסך מקדים עם פרטי הפניה ואפשרות לאשר קבלת השיחה או לדחותה. אישור קבלת השיחה יגרום להשלמת העברת השיחה לנציג. דחית השיחה תחזיר את השיחה לתור בעדיפות הקודמת. אי מענה (לאחר פרק זמן שיקבע פרמטרית) השיחה תוחזר לתור בעדיפות הקודמת ועמדת הנציג תעבור לסטאטוס שיקבע פרמטרית (זמין, לא זמין, סוג מוגדר של הפסקה, Logout וכדומה).

6.6 (M) IVR

1.6.6. דרישות כלליות

1.1.6.6. מערכת ה-IVR משמשת להפעלת תפריטי ניתוב, לזיהוי לקוחות, לניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח, מתן שירות עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושוקי מפולח לקוחות ושירות, מתן שירותים בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים, השארת מספרי טלפון ל- Call back ועוד.

2.1.6.6. רשות האכיפה והגבייה מעוניינת להפעיל מערכת IVR לצורך מתן שירותים עצמיים.

3.1.6.6. המערכת תזכה את הפעילות הנדרשת ע"פ בחירת הלקוח בנתב הראשי.

4.1.6.6. לאחר זיהוי הפעילות יושמע ללקוח התפריט הרלוונטי – הוצל"פ/ מרכז לגביית קנסות.

5.1.6.6. הנושאים עליהם יינתן מענה באמצעות מערכת ה-IVR:

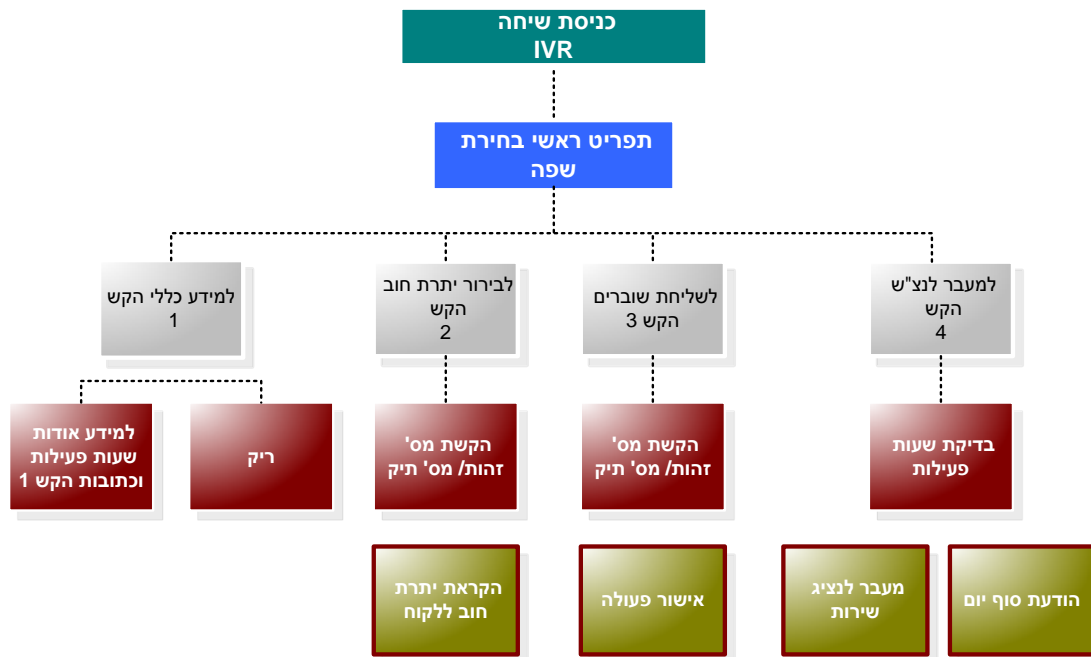
1.5.1.6.6. מידע כללי

2.5.1.6.6. ברור יתרת חוב.

3.5.1.6.6. שליחת שוברים.

4.5.1.6.6. העברה לנציג שרות.

6.1.6.6. להלן תרשים בסיסי לתפריט IVR. תפריט זה יוגדר סופית בשלב ההקמה.



7.1.6.6. המערכת תתממשק למערכות המידע של רשות האכיפה והגבייה לצורך קבלת נתונים.

8.1.6.6. במקרים בהם יהיה קושי בבניית הממשק יועברו קבצים בתדירות קבועה עם המידע הרלוונטי לצורך מתן השרות.

2.6.6. על הספק להקים ולתחזק בשוטף המערכת, לצורך תמיכה ביעדי מכרז זה.

3.6.6. במהלך שנות הפעלת המוקד וכפועל יוצא משינוי מדיניות ו/או שינויים טכנולוגיים, יידרש הספק לבצע שינויים והתאמות במערכת.

4.6.6. סוגי שיחות שיטופלו ב IVR

1.4.6.6. שיחה נכנסת למוקד שהועברה מהמרכזיה ישירות לטיפול ה-IVR.

2.4.6.6. שיחה שתועבר ממערכת ה- CTI כפועל יוצא מקבלת שירותים ב- IVR. ניתן יהיה לספק שירותים אלו תוך שמירת המיקום בתור לנציג (במידה והשיחה תוחזר למוקד) בעדיפות גבוהה.

3.4.6.6. שיחת וועידה נציג, לקוח, IVR: העברת שיחת לקוח בהנחיית נציג. הכוונה לשיחת "וועידה" בהשתתפות הלקוח, הנציג, והענף המסוים ב- IVR. בכל שלב של ההדרכה יוכל נציג השירות לנתק מה"וועידה" את המענה הקולי ולהמשיך בשיחה עם הלקוח או לחילופין להתנתק מהשיחה ולאפשר ללקוח להמשיך את השיחה במענה הקולי.

5.6.6. תמיכה בשפות

1.5.6.6 המערכת המוצעת תאפשר מתן שירותים בשפות:

1.1.5.6.6 עברית

2.1.5.6.6 אנגלית

3.1.5.6.6 ערבית

4.1.5.6.6 רוסית

2.5.6.6 תחביר להשמעת נתונים מספריים

המערכת תאפשר עבור כל שפה נתמכת, גם הקראה, בשפה הרלוונטית, של מידע הכולל נתונים מספריים מסוג ספרות, מספרים, כסף, זמן, תאריך וכדומה.

3.5.6.6 בחירת שפת הדיאלוג

הפעלת תסריט באחת השפות הנתמכות תתבצע ע"י בחירת המתקשר.

4.5.6.6 המערכת תאפשר השמעת הודעות כלליות ושיווקיות משתנות ע"פ סוג השרות והשפה הנדרשת.

5.5.6.6 הספק יפרט את שם היצרן, דגם וגרסא של מערכת ה- IVR אותה מיעד לפעילות נשוא מכרז זה.

6.5.6.6 הספק מתחייב להתקנת המשאבים הנדרשים לצורך מתן שרות רציף 24 x 7.

7.6 מערכת הקלטת שיחות

1.7.6 כללי

1.1.7.6 המערכת תתמוך ב הקלטה רציפה (כל השיחות המבוצעות במוקד) ובהקלטת שיחות לצורכי QA (M).

2.1.7.6 ניתן יהיה להגדיר נציגים ושיחות שיוקלטו הקלטה רציפה ואלו שיוקלטו הקלטה לצורכי QA ברמת מוקד, ברמת קבוצה ואף ברמת הנציג הבודד.

3.1.7.6 הספק יפרט האם המערכת כוללת יכולת להקלטת קול בשילוב מסכי העבודה של הנציג תוך אינטגרציה מלאה ביניהם לצורך בקרת איכות, הערכת נציגים, הדרכה ומשוב לנציגי השירות.

4.1.7.6 ההקלטה תיושם על 25% מכלל השיחות הטלפון במוקד כולל נכנסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות, העברה וועידה, לצורך בקרת איכות (M).

5.1.7.6 המערכת תתממשק למערכת ה- CTI לשם זיהוי תחילת שיחה וסיומה ולהעברת פרטי שיחה.

6.1.7.6 המערכת תכלול כלים ידידותיים ונוחים לתפעול לצורך קביעת מסננים לסינון שיחות שישמרו לאורך זמן ואלו שימחקו לאחר זמן שיקבע

- 7.1.7.6. המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות ל- 6 שנים לפחות.
- המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות נתיקות ( HD נתיקים, CD, טייפ וכדומה), אולם הגישה להקלטות ב- Online (ללא צורך בהתקנת המדיות הנתיקות) יתאפשר להקלטות של חצי שנה אחת לפחות.
- 2.7.6. אחזור מידע
- 1.2.7.6. המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט שאוחסן במערכת, מתחנות עבודה של מנהלי המערכת ונציגי הרשות.
- 2.2.7.6. המערכת תאפשר האזנה לשיחה, צפייה במסך המוקלט וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת, בעמדות מחשבים שיועדו לכך ובמשרדי נציגי הרשות במוקד.
- 3.2.7.6. המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי Wav בדוא"ל או ע"ג CD ליעדים שונים.
- 4.2.7.6. כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי שלה.
- 8.6. מערכת ניהול ידע (M)
- על הספק לפרט יכולות מערכת ניהול הידע אשר תשרת את נציגי המוקד לצורך שליפת מידע כללי. תוך מתן דגש לנושאים הבאים:
- 1.8.6. יצרן, סוג ודגם.
- 2.8.6. יכולת חיפוש ואיתור מהירה של מידע ע"פ הקשת מילת תוכן.
- 3.8.6. יכולת תמיכה בתזרים שיחה.
- 9.6. מערכת לניהול ומעקב אחר שיחות גבייה יוצאות - טלמרקטינג (M).
- לצורך ביצוע פעילות יזומה, יידרש הספק להפעיל מערכת לניהול ומעקב אחר שיחות גבייה יוצאות (טלמרקטינג). המערכת תתממשק לחייגן לצורך הקפצת מסך ותתמוך ב:
- 1.9.6. קליטת קבצים
- 2.9.6. יכולת ניהול מספר פרויקטים שונים בו זמנית (ע"פ חתכים שונים).
- 3.9.6. יכולת בניית תסריט שיחה, תוך מתן מידע כללי ומענה לשאלות (תסריט שונה לכל פרויקט).
- 4.9.6. מערכת פיקוח ובקרה על ביצועים בחתך נציגים ופרויקט (ONLINE).
- 5.9.6. תיעוד מהלך השיחה בשדות מובנים/ מלל חופשי.
- 6.9.6. תיעוד מצב פנייה - סטאטוס טיפול.
- 7.9.6. תיעוד סטאטוס התקשרות (תפוס/ ממתינה וכיו"ב).
- 8.9.6. יכולת צפייה בהיסטורית שיחות קודמות ובמידע שנאסף.

- 9.9.6. יכולת דחיית טיפול לתאריך ושעה ספציפיים.
- 01.9.6. יכולת שיוך לקוחות לנציג לצורך המשך טיפול.
- 11.9.6. יכולת הפקת דוחות ביצועי בחתכים שונים:
  - 1.11.9.6. פרויקט
  - 2.11.9.6. חתכים שונים, ע"פ המידע שייקלט מקבצי הרשות (סוג לקוח, גובה חוב, ותק חוב וכיו"ב).
  - 3.11.9.6. נציג או קבוצת נציגים
  - 4.11.9.6. שעות היממה
  - 5.11.9.6. סטאטוס סיום שיחה
  - 6.11.9.6. תשובה לשאלות מובנות בתסריט השיחה
- 01.6. מערכת רישום שיחות (M)
  - 1.01.6. לצורך בקרה ומעקב אחר שיחות טלפון יוצאות מהמוקד נדרש הספק להפעיל מערכת רישום שיחות.
    - 2.01.6. המערכת תתמוך בזיהוי שיחות יוצאות לחיוב.
    - 3.01.6. המערכת תספק דוח פירוט שיחות יוצאות ע"פ פרמטרים שונים (מספרי טלפון, שעות פעילות וכיו"ב)
      - 4.01.6. על הספק לפרט את סוג המערכת דגם וגרסא.
- 11.6. דוחות ומידע ניהולי
  - 1.11.6. ACD /CTI
    - 1.1.11.6. לנציגי הרשות תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות זמן אמת ובדוחות היסטוריים (M).
    - 2.1.11.6. המערכת תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בכל החתכים, כולל ברמת מערכת (טיפול בפניות, עבודת נציגים, משאבים ועוד), ברמת מוקד, תורים, קבוצות נציגים, נציגים, ו-Skills.
    - 3.1.11.6. כל מערכות הבקרה והדוחות כולל מצגות Real Time והדוחות ההיסטוריים יכילו נתונים עבור כל סוגי הפניות הנכנסות למוקד, יוצאות ממנו ופניות פנימיות. במושג פניות הכוונה לשיחות טלפון, שיחות חייגן וכדומה.
      - 4.1.11.6. דוחות Real Time
      - 1.4.1.11.6. המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג עמדות מנהלים, מסך פלזמה, Wall-Board ודוחות מודפסים.

2.4.1.11.6 הספק יאפשר צפייה בנתוני זמן אמת (ע"פ המפורט בסעיף 5.2.2), ע"י כניסה באמצעות שם משתמש וסיסמא באמצעות רשת האינטרנט, לעובדי הרשות (M).

3.4.1.11.6 המערכת תכלול הצגה גראפית וטבלאית של נתוני Real Time :  
1.3.4.1.11.6 ברמת תורים: הכוונה לתור בודד, רשימה של תורים בודדים (כל סוגי הפניות הנכנסות, היוצאות והפנימיות), רשימה של תורים עם נתונים מאוחדים, כל התורים במוקד, כל התורים במספר מוקדים (כל אחד לחוד וביחד) וברמת מערכת.

2.3.4.1.11.6 נציגים: הכוונה לנציג בודד, מספר נציגים (כל אחד לחוד ומידע מאוחד), Skill בודד, קבוצת Skills (כולל אפשרות להפריד בין רמות ידע), קבוצת נציגים, מספר קבוצות נציגים (כל אחת לחוד ומאוחד), כל הקבוצות במוקד, קבוצות במספר מוקדים (כל מוקד בפני עצמו ומידע מאוחד), ורמת מערכת. פירוט המצגות יתבצע בשלב האפיון המפורט.

3.3.4.1.11.6 זמן ההמתנה הארוך ביותר, הממוצע, עד למענה, עד לנטישה וכדומה.  
4.3.4.1.11.6 רמת שירות - המערכת תאפשר להגדיר רמת שירות ולהציג רמת שירות בפועל, לכל סוג שיחה וסוג לקוח.

5.3.4.1.11.6 רמת איוש המוקד - המערכת תאפשר בקרה בזמן אמת על איוש הקבוצות והמוקדים השונים עם אפשרות הצגת חתכים שונים כגון השתייכות למוקד, לקבוצה, ל-Skill רמת מיומנות וכדומה. דוגמאות לנתונים נדרשים, סך כמות הנציגים ב-Log-in בחתכים השונים, כמות הנציגים בטיפול בשיחות ופניות לסוגיהן, כמות הנציגים בכל אחד ממצבי ה"לא זמין" לסוגיהם כולל פירוט סוגי הפסקות וכדומה.

6.3.4.1.11.6 המערכת תאפשר הצגת חריגים עפ"י פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים לעיל, והבלטתם בצבע לפי ספים. ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם למוקד בו מוצגים הנתונים

5.1.11.6 דוחות היסטוריים

1.5.1.11.6 נדרשת האפשרות להצגת דוחות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון Excel.

2.5.1.11.6 ניתן יהיה לתזמן דוחות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדוחות.

- 3.5.1.11.6 המערכת תאפשר לשמור ב- On-line מידע מצטבר של שנה לפחות (הפקת דוחות ע"י גישה מיידית לנתונים). ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון אם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דוחות.
- 4.5.1.11.6 כל הדוחות יאפשרו מידע פרטני (למשל על כל נציג, קבוצה, תור וכדומה) וכן נתונים מסכמים (למשל של כל הנציגים ברשימה המפורטת, סיכום כל הקבוצות, וכדומה).
- 5.5.1.11.6 מערכת הדוחות תאפשר הצגת דוחות על ציר הזמן (מספר נושאים/ נענים לאחר 10 שניות המתנה, 20 שניות וכך הלאה).
- 6.5.1.11.6 הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים), מוקדים, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים Skills ורמות ידע.
- 7.5.1.11.6 מערכת הדוחות תתמוך ב- 5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה, שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית.
- 2.11.6 (M) IVR
- 1.2.11.6 המערכת תספק מידע לגבי
- 1.1.2.11.6 כמות שיחות נכנסות, בכל צומת וענף על ציר הזמן.
- 2.1.2.11.6 מספר השיחות שחזרו על אותה צומת מספר פעמים בשיחה.
- 3.1.2.11.6 מספר השיחות ששגו בהקשות בצמתים השונים.
- 4.1.2.11.6 מספר שיחות שקיבלו מענה מלא ב- IVR (לא עברו למוקד).
- 5.1.2.11.6 פרוט מספר המתקשר (CALLER-ID), של לקוחות שקיבלו מענה מלא ב- IVR.
- 6.1.2.11.6 מספר שיחות שנטשו לפני ולאחר שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי.
- 7.1.2.11.6 מספר השיחות שעברו לנציג והסיבות להעברה.
- 3.11.6 מערכת טלמרקטינג. (M).
- 1.3.11.6 דוחות סטטיסטיים לגבי פעילות נציגי הגבייה, בחתך של נציג.
- 2.3.11.6 דוחות סיכומים לפרויקט, אשר יכילו נתונים מסכמים לגבי כמות הלקוחות בכל סטטוס.
- 3.3.11.6 פרוט לקוחות בכל סטטוס בליווי נתונים (שם לקוח, ת.ז/תיק, סכום חוב, סטטוס וכיו"ב)

## 21.6. אבטחת מידע (M)

1.21.6. ניהול זהויות, משתמשים והרשאותיהם - זיהוי משתמש יוקצה לאדם אחד בלבד, ולא ייעשה שימוש בחשבונות קבוצתיים למיניהם. הרשות תקצה במערכות השונות הרשאות נדרשות לביצוע פעולות במרכז השרות והגבייה.

### 2.21.6. הזדהות משתמש

1.2.21.6. מערך אבטחת המידע יחייב כל משתמש להזדהות בהזדהות חזקה חד ערכית טרם תתאפשר פעולה כלשהי במערכת או גישה כלשהי לנתוני המערכת. לצורך הזדהות יש להשתמש במערכת ה- Active Directory הקיימת ברשות האכיפה והגבייה. הספק המציע יפרט כיצד מבוצעים תהליכי ההזדהות ובקרת הגישה של משתמשי הניהול ומשתמשי הקצה במערכת.

2.2.21.6. הספק המציע יפרט את יכולות המערכת מבחינת ביצוע הזדהות של הנציג מול מערכות המידע של רשות האכיפה והגבייה לצורך הקפצת חלון מערכות המידע בממשק הנציג.

### 3.21.6. אבטחת מידע בתקשורת נתונים.

1.3.21.6. החיבור לרשת הרשות לאכיפה וגבייה יתבצע דרך קו התקשורת המוצפן שיוקנו בין האתרים, העבודה על המערכות תתבצע בעזרת דפדפן או בעזרת תוכנת RDP בהשתלטות על שרת Terminal Services ייעודי ממנו יופעלו כל המערכות הנדרשות.

### 2.3.21.6. עבודה בסביבה ארגונית מוגנת FW.

### 4.21.6. אבטחת מידע בעמדות קצה

1.4.21.6. תחנות העבודה ישמשו לעבודה על מערכות הרשות בלבד ותוכנות תומכות בפעילות השרות והגבייה ולא יאפשרו עבודה על מערכות אחרות כגון: גלישה חופשית באינטרנט, OFFICE.

2.4.21.6. שירותים ותוכנות שאינם נדרשים לצורך המערכת יבוטלו או ישותקו. שירותים יופעלו תוך מימוש עקרון מינימום הרשאות, דהיינו יותקנו עם מינימום הרשאות הכרחי.

### 3.4.21.6. בכל עמדת עבודה יותקן Anti Virus.

4.4.21.6. עמדות הקצה יחוברו על "סגמנט" רשת נפרד". לסגמנט זה לא תחובר מרכזיה מסוג IP.

## 31.6. עמידה בעומסים (M).

1.31.6. הדרישה היא שהמערכת תהיה מסוגלת לעמוד בעומס השיחות הנדרש כפי שמפורט בפרק 8. מקובל על המזמין כי בכדי לעמוד בעומסים אלו יהיה בהוספת משאבים בלבד (רישיונות, כרטיסים, שרתים וכדומה) אולם לא יהיה צורך להחליף את המערכת

המוצעת. על הספק להציג הוכחה (מסמך רשמי או דוח בדיקה שבוצעה) כי המערכת עומדת בעומסים הנדרשים.

2.31.6 עמידה בעבודה בעומס מלא משמעותה שלא תהיה פגיעה בפרמטרים של אמינות וזמינות המערכת ולא תהיה כל השהיה (שהמתקשר עלול לחוש בה) בהשמעת הודעות ותפריטים, בתגובה להקשות, בתהליך זיהוי הדיבור ובגישה לנתונים או למערכות המידע. השהיות בתגובת מערכות המידע שבאחריות הלקוח, לא יחשבו כבעיה במערכת כל עוד אופיין ומומש המשך טיפול בשיחה למצב זה.

3.31.6 זמינות - המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה ( 24 x 7 ) כולל שבתות וחגים. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכת המוצעת) 99.99% מהזמן.

4.31.6 אמינות - אחוז השיחות שלא יגיעו ליעדן המתוכנן או הגיעו בצורה לא תקינה (בכל עומס שיחות ומכל סיבה שהיא הקשורה למערכת המסופקת או למימושה) לא יעלה על 0.02% מהשיחות. תהליך שיחה תקין משמעו, קליטת שיחות תקינה ע"י מערכת ה-IVR, תהליך תקין בטיפול בשיחה בהתאם לתסריט המתוכנן ב-IVR (כולל מענה מיידי לשיחה וללא השהיות), השמעה מלאה של הודעות ותפריטים לא השהיות, זיהוי תקין של הקשות, גישה תקינה וללא השהיות למערכות המידע של הרשות לאכיפה וגביה והשלמה תקינה של השירות או העברת השיחה לידע מתוכנן.

#### 41.6 תקשורת (M)

- 1.41.6 אתר הספק יחובר לרשת הרשות ע"י קו תקשורת בנפח של 10 מגה.
- 2.41.6 רשת רחבה בתצורת רשת כוכב מבוססת טכנולוגיית MPLS של בזק.
- 3.41.6 הרשת היא רשת IP/VPN של בזק וכוללת חיבור מבוסס גישה עסקית של בזק.
- 4.41.6 רשת מוצפנת ועושה שימוש בתעודות דיגיטאליות להזדהות של הנתבים.
- 5.41.6 התבססות על ציוד Cisco כולל מודול הצפנה.
- 6.41.6 תשתית פאסיבית: 1GB - BACKBONE , CAT5/6/7 , RJ45 , ETHERNET , בחלק מהאתרים נפרסה תשתית אחודה ובחלק תשתית נפרדת למחשוב וטלפוניה.
- 7.41.6 קישוריות לעולם מתבצעת דרך קו תקשורת SDH של בזק המקושר לספק אינטרנט.
- 8.41.6 קו תקשורת מתאים לחיבור המשתמשים לרשת הרשות יסופק וימומן על ידי הספק. רשת התקשורת המקומית (פאסיבית ואקטיבית) תסופק גם היא על ידי הספק.

- 51.6. מדפסות – על הספק להדפיס אישורים ושוברים. לצורך כך יידרש לרכוש (M):
- 1.51.6. מדפסת לייזר עבור שוברים – מדפסות לייזר עם טונר מגנטי ליצירת הברקוד ופונט עברי ( מיוחד מחברת בנקטק ) , משמשות להנפקת שוברים והדפסה מתוך מערכת ה VMS באמצעות תוכנת PowerTerm - דגמים לדוגמא ( HP 4250 , HP 4050 , Lexmark T644 ) .
- 2.51.6. מדפסת רשת לייזר להדפסות Windows רגילות - דגמים לדוגמא ( Lexmark T644 , HP 4250 , HP 4050 ) .
- 3.51.6. בנוסף למדפסות יש להיערך להחלפת קיט אחזקה לפחות אחת לשנה וכן לטיונרים לפי הצורך .
- 61.6. פקסים – הספק יידרש לרכוש שני פקסים לתפעול המוקד (M)

#### 71.6. עמדות קצה (M)

- 1.71.6. דרישות חומרה:
- 1.1.71.6. P4 2.4Ghz ומעלה או AMD מקביל מבחינת ביצועים.
- 2.1.71.6. זיכרון פנימי MB DDR1024.
- 3.1.71.6. כונן דיסק קשיח בנפח GB40 לפחות.
- 4.1.71.6. כרטיס רשת (מובנה) Ethernet 10/100.
- 5.1.71.6. מסך 17".
- 6.1.71.6. מערכת הפעלה XP עם SP2.
- 7.1.71.6. קורא כרטיסים חכמים מדגם GemPlus עם חיבור USB.

#### 81.6. תמיכה (M)

- 1.81.6. התמיכה בתחנות הקצה ותקשורת ה LAN באתר הספק תתבצע ע"י הספק .
- 2.81.6. תמיכה במערכות הרשות תתבצע ע"י צוות המחשוב של הרשות.
- 3.81.6. כל גורם יקצה איש קשר מצידו לזיהוי ופתרון בעיות בחיבור בין הרשות לאתר הספק .

#### 91.6. גיבוי ושרידות

- 1.91.6. מערכת המוקד היא מערכת קריטית לפעילות רשות האכיפה והגביה ולכן הפתרון המוצע צריך להבטיח רמת זמינות גבוהה.
- 2.91.6. על הספק לציין כשלים אפשריים במערכת המוצעת והשפעתם על תפקוד המוקד.
- 3.91.6. יש להתייחס במיוחד לכשלים אפשריים בתת המערכות העיקריות כגון המרכזייה, ה- IVR, ה- CTI, נפילת רשת מחשוב, תקלה בממשקים וכדומה.

- 4.91.6 יש לתאר את מנגנוני השרידות האפשריים ואת אלו המסופקים במערכת המוצעת.  
יש להתייחס לשרידות ולגיבוי הן ברמת רכיבי החומרה והן ברמת האפליקציה.
- 5.91.6 יש לציין כיצד מנוהלת המערכת (שליטה ובקרה, ביצוע שינויים, דוחות זמן אמת והיסטוריים וכדומה) במצבי התקלה השונים.
- 6.91.6 יש לציין את היכולות המסופקות לצורך גיבוי נתונים למקרה תקלה ואפשרות שחזורם לאחר תיקונה.
- 7.91.6 לא תהייה כל פגיעה בעבודת המערכת בשל תקלות או השהיות בגישה למערכת המידע. לכל אחת מהתקלות האפשריות יאופיין וימומש מנגנון שיאפשר המשך פעילות.
- 8.91.6 על הספק לתאר את מנגנוני השרידות במקרים הבאים:
- 1.8.91.6 כשל בתקשורת בין מוקדי השרות למרכז הטכנולוגי של הספק.
- 1.1.8.91.6 בעת כשל בתקשורת בין מוקד שרות למרכז הטכנולוגי יתאפשר למוקד להמשיך ולתפקד ע"י ניתוב לקווי תקשורת אלטרנטיביים לאותו מרכז טכנולוגי או למרכז הטכנולוגי השני. עדיפות תינתן לתהליכים אוטומטיים השקופים למערכת ולמשתמשים.
- 2.1.8.91.6 יש להתייחס בסעיפים אלו לתקלות בכל קטע או מרכיב במסלולי התקשורת השונים ולציין את התנהגות המערכות במעבר מהרכיב שכשל לרכיב הגיבוי.
- 3.1.8.91.6 יש לתאר בפרוט את התהליכים המתרחשים בעת כשל מסוג זה שיאפשרו המשך עבודה תקין. בין השאר יש להתייחס:
- להיבטים טכנולוגיים.
  - לטיפול בפניות ובלקוחות.
  - לעבודת הנציגים והמנהלים במוקדים.
  - להקלטת שיחות.
  - לנושאים אחרים.
  - יש לציין במפורש מגבלות ותהליכים שאינם עומדים בצורה מלאה או חלקית, בדרישות המצוינות כאן, לדוגמא תהליכים שאינם "חמים" או אוטומטיים.
- 2.8.91.6 על הספק לתאר מנגנוני שרידות נוספים

02.6. ממשקים למערכות התפעוליות

1.02.6. הספק יפרט את כל הממשקים הרלוונטיים לצורך מתן מענה לדרישות כפי שהוצגו בפרק זה.

2.02.6. יש לציין ולפרט ממשקים חיצוניים נוספים הנדרשים למימוש הפתרון בהתאם לדרישות מסמך זה.

3.02.6. כל המערכות ותת המערכות יתממשקו באופן בו ימומשו כל הדרישות הפונקציונאליות כפי שמופיע במכרז זה (M).

4.02.6. להלן רשימה של הממשקים החיצוניים הנדרשים בין תת המערכות השונות במערכת המוצעת לבין מערכות חיצוניות (M).

מערכת	ממשק נדרש
מרכזיה	קווי PRI וספקי התקשורת (בזק, ואחרים) קווי PRI למרכזיה המנהלתית של רשות האכיפה והגביה
CTI	תוכנות הרשות לצורך הקפצת מסך
IVR	שלב א'- קליטת קבצי מידע. שלב ב' (במהלך שנת 2010) – מערכות תפעוליות של הרשות לצורך מתן שירותים עצמאיים
מערכת הקלטה	CTI
חייגן	מערכת טלמרקטינג ומערכות תפעוליות של הרשות ( יקבע באופן סופי בשלב ההקמה).

## 7. תכנון פונקציונאלי של המוקד

1.7. מיקום האתר

1.1.7. על הספק להפעיל את מוקד השרות והגבייה באזור אשר נמצא בתוך המשולש הגיאוגרפי שבין הערים: תל אביב בצפון, אשדוד בדרום מערב וירושלים בדרום מזרח (ראה שרטוט בנספח 014.5 (M)).

2.1.7. על הספק לציין את מיקומן של האתר- כתובת מלאה.

3.1.7. הזוכה במכרז זה רשאי באם ירצה בכך להתקשר ישירות וללא התערבות רשות האכיפה והגבייה, עם בעל הנכס במקום מושבו הנוכחי של מרכז השרות (כנפי נשרים 64 ירושלים).

2.7. שטח מוקד

יש לפרט את שטח מרכז השירות. שטח המוקד יאפשר התרחבות פונקציונאלית של עד 25% בתוך השטח הקיים כתוצאה מהכנסת יישומים חדשים ו/או גידול בהיקפי הפניות.

3.7. מבנה המוקד

1.3.7. על הספק לפרט את החלוקה הפונקציונאלית במוקד (אזור מנהלתי, אזור המוקד, אזור ניהולי וכו') ולצרף תרשים המתאר את מבנה המוקד בקנה מידה של 1:100.

2.3.7. על הספק להתייחס למיקום ציוד תומך במוקד- מדפסות, תצוגות זמן אמת לוקרים- תאי אחסון וכיו"ב.

3.3.7. על הספק לפרט את כלל מתחמי העבודה שיעמיד במוקד, עפ"י הטבלה הבאה:

הערות	תכולה	כמות	
			חדרי מנהלים
			חדרי משובים
			חדרי הדרכה
			חדרי תדריכים
			חדרי ישיבות
			קפיטריות
			פינות עישון
			שירותים
			חדר אחסון

- 4.3.7. להלן דגשים למבנה המוקד ומתחמי העבודה:
- 1.4.3.7. במוקד יתאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן, על הספק לפרט את רוחב המעבר כמו כן את יציאות החירום.
- 2.4.3.7. עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד ושמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם.
- 3.4.3.7. חדר הדרכה - בחדר ההדרכה יותקנו תשתיות וציוד המדמים את סביבת העבודה במוקד השירות, תוך יכולת שליטה של המדריך על עמדות ההדרכה. על הספק לפרט את מספר העמדות, גודלן ואמצעים נוספים אשר יותקנו בחדר זה.
- 4.4.3.7. עמדות המדפסת יהיו נגישות לצוות המוקד.
- 5.3.7. על הספק לפרט את שטח העמדה, שטח השולחן, שטחי אחסון וכדומה, עבור:
- 4.7. חדר ייעודי לנציגי הרשות (M)
- 1.4.7. עבור נציגי רשות האכיפה והגבייה, יש להקצות 3 חדרים בודדים אשר ישויכו בלעדית לאנשי הרשות, ולא ישמשו למטרות אחרות.
- 2.4.7. בכל חדר יותקן מחשב אשר יהיה נגיש תוך שימוש בהרשאות למערכות:
- 1.2.4.7. רשות האכיפה והגבייה.
- 2.2.4.7. מערכת ה-CTI של המוקד בהרשאה מלאה לנתוני המוקד:
- 1.2.2.4.7. דוחות זמן אמת
- 2.2.2.4.7. דוחות היסטוריים
- 3.2.4.7. מדפסת ב-2 מתוך שלושת החדרים
- 5.7. עמדות נציגים (M)
- 1.5.7. רוחב עמדת נציג לא יפחת על מטר אחד.
- 2.5.7. העמדה תהיה מאובזרת ב
- 1.2.5.7. מסך 17"
- 2.2.5.7. מכשיר טלפון חכם
- 3.2.5.7. אוזניה מסננת רעשי רקע
- 4.2.5.7. קורא כרטיסים חכם (מפורט בסעיף XXX)

6.7. עמדות מנהלי משמרת

על העמדה להיות מוגבהת כך שיתאפשר שדה ראייה מקסימאל י, שליטה במרחב החדר ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים מהמתחם הייעודי.

7.7. על הספק לתת התייחסות לנושאים :

1.7.7. סטנדרטים של אקוסטיקה במוקד לצורך מניעת רעשים סביבתיים.

2.7.7. תאורה בסביבת עמדות הנציגים.

3.7.7. שרטוט מבנה עמדה (כוכב/כוורת וכו')

4.7.7. ארגונומיה בעמדות העבודה.

8.7. דרישות ביטחון ובטיחות (M)

1.8.7. כללי

1.1.8.7. מטרת דרישות הביטחון להקנות ביטחון פיסי ומניעת שבוש תהליכים ע"י מתן

פתרונות מיגון הן לחיי אדם, הן למידע באתר, והן לרכוש וציוד המותקנים באתר.

2.1.8.7. ישום דרישות הביטחון יבוצע בעזרת מערכות טכניות, נהלים ובקרה.

3.1.8.7. מערכות הביטחון יכללו את המערכות המפורטות בסעיף 7.8.2, על הספק לפרט שם

מערכת, סוג, דגם ויכולות לכל אחת מהמערכות.

4.1.8.7. במידה ובאתר ניתן שירות למספר חברות, על המציע לפרט כיצד מתכוון ליצור

מידור פיזי פנימי בין החברות.

5.1.8.7. על הספק לפרט שם מערכת, סוג, דגם ויכולות לכל אחת מהמערכות המפורטות

מטה

2.8.7. מערכות ביטחון

1.2.8.7. גילוי פריצה + חיבור למוקד – המערכת תכלול :

1.1.2.8.7. מפסקים מגנטיים על כל הדלתות החיצוניות.

2.1.2.8.7. גלאי נפח – לגילוי פריצה בשעות שהמיתקן אינו מאויש.

3.1.2.8.7. מקודד להעברה ממצב יום למצב לילה.

4.1.2.8.7. רכזת תקנית + חיבור למוקד.

5.1.2.8.7. גיבוי מתח להפסקות חשמל.

2.2.8.7. בקרת כניסה

1.2.2.8.7. קוראי כרטיסים בכניסה + לחדרי התקשורת.

2.2.2.8.7. מנעולים חשמליים.

3.2.2.8.7. מחשב + תוכנת בקרת כניסה – כולל אגירת תנועות ודוחות.

- 4.2.2.8.7 מערכת הנפקת תגים.
- 5.2.2.8.7 גיבוי מתח להפסקות חשמל.
- 3.2.8.7 טלביזיה במעגל סגור + הקלטה דיגיטאלית:
- 1.3.2.8.7 מצלמות לצפייה על הדלתות החיצוניות.
- 2.3.2.8.7 הקלטה דיגיטאלית למשך 30 יום.
- 3.3.2.8.7 מוניטור.
- 4.2.8.7 כריזה:
- 1.4.2.8.7 רמקולים לכיסוי כל שטח המתקן.
- 2.4.2.8.7 מגבר + יחידת מיקרופון.
- 5.2.8.7 סורגים על החלונות ( בקומות – קרקע + א ).
- 3.8.7 מערכות בטיחות:
- 1.3.8.7 האתר יצויד במערכת גלוי וכבוי אש ועשן עפ"י תקן ישראלי 1220 על חלקיו. יוגש אישור מכון התקנים על עמידת המערכת בדרישות התקן.
- 2.3.8.7 באתר יותקנו מערכת ספרינקלרים, בהתאם לתקן ישראלי 1596, למעט בחדר שרתים – בו תותקן מערכת כיבוי בגז .
- 4.8.7 דרישות אבטחה נוהליות
- 1.4.8.7 מהימנות וסינון עובדים - נדרש כי בשלבי קליטת עובדים יערך אימות פרטי המועמדים.
- 1.1.4.8.7 הימצאותן של חוות דעת מספקות לגבי האישיות (כגון : מקומות עבודה קודמים וחוות דעת אישית).
- 2.1.4.8.7 בדיקה לשם אימות שלמות ודיוק, קורות החיים של המועמד.
- 3.1.4.8.7 אימות הצהרות בדבר הכישורים האקדמיים והמקצועיים.
- 4.1.4.8.7 בדיקת זהות לא תלויה (דרכון או סימן זהה).
- 2.4.8.7 תנאי העסקה - בתנאי העסקה יציינו אחריות של העובדים לאבטחת מידע, אם ניתן האחריות תהיה תקפה למשך תקופה מוגדרת אחרי גמר העסקתו במרכז השירות. בהצעה יפורטו הפעולות אשר יש לנקוט במקרה שעובד אינו מציית לדרישות האבטחה. יפורט תהליך סיום העסקת עובד.
- 3.4.8.7 חוק הגנת הפרטיות - חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ותקנות ההגנה על מאגרי המידע, מחייבים את חיסיונם של הנתונים הפרטיים של לקוחות הרשות. המציע יפרט בהצעתו את צעדי ההגנה האבטחתיים בהם הוא מתכוון לנקוט על מנת לעמוד בחוק הגנת הפרטיות.
- 4.4.8.7 אבטחת רשומות

מסמכי הרשות אשר אין בהם יותר שימוש עשויים להכיל מידע אישי של לקוחותיה. על המציע לפרט את הפעולות שהוא מתכוון לנקוט על מנת שמידע זה לא ייחשף בפני גורמים זרים כמו גם בלתי מורשים.

## 8. נפחים, עומסים וביצועים

1.8 תחומי השרות הנדרשים במוקד נשוא מכרז זה:

1.1.8 שרות- כללי ופרטני.

2.1.8 גבייה וביצוע תשלומים.

3.1.8 גבייה כפועל יוצא משיחות נכנסות/ יוצאות.

4.1.8 שירותים ממוכנים באמצעות מערכת IVR (שרות חדש).

2.8 להלן נתוני שיחות נכנסות לשנים 2006-2009 ע"פ פעילות מרכז המידע הנוכחי בחתך חודשי

לשנים 2006-9 לתחום הוצל"פ

כמות שיחות נכנסות				חודש
2009	2008	2007	2006	
138,850	152,473	161,129	174,060	ינואר
133,879	134,415	148,815	149,192	פברואר
161,702	144,878	155,856	160,554	מרץ
107,273	113,309	116,657	114,917	אפריל
144,394	129,428	152,186	163,072	מאי
151,808	133,385	153,116	154,362	יוני
143,777	145,980	176,854	154,127	יולי
	130,234	141,629	132,685	אוגוסט
	138,279	126,677	133,936	ספטמבר
	57,449	149,120	130,970	אוקטובר
	141,073	161,002	180,874	נובמבר
	153,572	183,995	132,255	דצמבר
981,683	1,574,475	1,827,036	1,781,004	סה"כ

3.8 להלן נתוני שיחות נכנסות לשנים 2006-2009 ע"פ פעילות מרכז המידע הנוכחי בחתך חודשי

לשנים 2006-9 לתחום מרכז לגביית קנסות

כמות שיחות נכנסות				חודש
2009	2008	2007	2006	
68,900	74,116	87,769	68,883	ינואר
73,356	62,398	70,661	59,729	פברואר
81,413	66,995	74,965	64,793	מרץ
49,901	53,342	56,344	52,030	אפריל
73,585	64,064	72,533	71,774	מאי
67,988	56,665	73,647	63,227	יוני
65,517	60,197	78,170	62,645	יולי
	66,226	67,413	59,217	אוגוסט
	55,338	54,547	54,298	ספטמבר
	45,711	75,207	54,937	אוקטובר

כמות שיחות נכנסות				
2009	2008	2007	2006	חודש
	67531	77,290	72,313	נובמבר
	66215	80,733	60,596	דצמבר
480,660	738,798	869,279	744,442	סה"כ

4.8. להלן כמות התשלומים שבוצעו בתחום מרכז לגביית קנסות

1.4.8. בשנת 2009 בחתך חודשי

סכום שנגבה	כמות תשלומים	חודש
₪ 5,122,000	3989	ינואר
₪ 4,939,733	3908	פברואר
₪ 5,623,991	4716	מרץ
₪ 3,660,525	2792	אפריל
₪ 5,206,505	4082	מאי
₪ 4,711,316	3636	יוני
₪ 4,201,752	3434	יולי

2.4.8. בשנים 2007-2009

סכום שנגבה	שנה
₪ 74,122,091	2007
₪ 64,167,691	2008

5.8. אורכי שיחה בשניות

אורך שיחה בשניות	פעילות
100	הוצל"פ
124	מרכז לגביית קנסות

6.8. התפלגות כניסת שיחות ע"פ ימות השבוע

ה	ד	ג	ב	א	פעילות
19%	20%	20%	21%	21%	הוצל"פ
18%	20%	20%	20%	23%	מרכז לגביית קנסות

7.8 התפלגות שיחות ע"פ שעות היממה

1.7.8 הוצל"פ

שעה	א	ב	ג	ד	ה
08:00	13%	13%	11%	12%	11%
09:00	13%	13%	13%	14%	14%
10:00	13%	13%	13%	14%	15%
11:00	14%	14%	14%	14%	15%
12:00	14%	14%	13%	14%	14%
13:00	12%	12%	12%	12%	11%
14:00	11%	11%	11%	10%	10%
15:00	11%	11%	10%	10%	9%

2.7.8 מרכז לגביית קנסות

שעה	א	ב	ג	ד	ה
08:00	14%	10%	9%	9%	8%
09:00	15%	14%	14%	14%	15%
10:00	15%	17%	17%	20%	19%
11:00	14%	16%	16%	16%	17%
12:00	14%	14%	13%	15%	13%
13:00	10%	11%	12%	9%	13%
14:00	10%	10%	11%	10%	10%
15:00	8%	8%	8%	8%	6%

8.8 פוטנציאל חייבים לגבייה

לרשות האכיפה והגבייה יש כ- 840,000 חייבים. תיקים אלו יהוו בסיס לביצוע פעילויות גבייה

יזומה על ידי הספק. להלן התפלגות חלקית של התיקים:

1.8.8 הוצל"פ כ- 340,000 חייבים

2.8.8 מרכז לגביית קנסות כ- 500,000 חייבים.

9.8 הנתונים המוצגים לעיל מבוססים על פעילות המוקד בתקופה האמורה והועברו ע"י ספק מיקור

החוץ הנוכחי. אין הרשות מתחייבת:

1.9.8 להיקפים אלו או לכל היקף אחר מינימאלי או מקסימאלי בעתיד.

2.9.8 נפחים אלו אינם מתייחסים להארכת שעות פעילות המוקד ומתן שירותים ממוכנים.

3.9.8 אורך השיחה המוצג.

01.8. הערכת אורך השיחה במוקד נשוא מכרז זה, עקב הדרישה לשיפור רמת השרות הניתן ללקוחות הרשות, הינו בתוספת של כ- 15%-20% מאורך השיחה המוצג בסעיף 8.5.

11.8. בסיום שני רבעוני הפעילות הראשונים, יבוצע תיקוף לנתונים המוצגים.

## 9. פרויקט ההקמה

### 1.9. מסגרת ההקמה

- 1.1.9. רשות האכיפה והגבייה רואה חשיבות רבה בעבודה משותפת בינה לבין ספק מיקור החוץ וזאת בין היתר ע"י הקמת מנגנונים משותפים להקמה וקידום מוקד השירות והגבייה.
- 2.1.9. ברשות יפעל צוות להנחיה, מעקב ובקרה אחר פעילות הספק.
- 3.1.9. תקופת ההקמה תמשך 3-4 חודשים בלבד מיום החלטת ועדת המכרזים על הזוכה במכרז. (ע"פ תוכנית אליה יתחייב הספק בסעיף 9.1.9 (M).
- 4.1.9. במסגרת תהליך הגיוס הראשוני הרשות תיקח חלק פעיל. נציג הרשות יהיה נוכח בתהליך המיון לנציגי הרשות.
- 5.1.9. על הספק לפרט את צוות ההקמה מטעמו: מנהל הצוות, בעלי תפקידים, מבנה הצוות, כולל פירוט קורות חיים וממליצים כנדרש בנספח 0 עבור תפקידי מפתח. יש לצרף תרשים של מבנה הצוות.
- 6.1.9. במסגרת ההקמה תוקם מנהלת, בה יהיו נוכחים גורמים מטעם הספק וגורמים מטעם הרשות.
- 7.1.9. הספק מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת רשות האכיפה והגבייה.
- 8.1.9. הפגישות יתקיימו בתדירות שבועית בנוכחות נציגי הספק ונציגי הרשות. במהלך הפגישה יעדכן הספק ע"ג דוח מפורט, את עמידתו בשלבי ההקמה.
- 9.1.9. הספק יגיש דו"ח סטאטוס מפורט להתקדמות הפרויקט ביחס לאבני הדרך, ויצג תרשים גאנט, בתדירות דו-שבועית. במענה לסעיף זה יציג הספק דוח סטאטוס להקמת המוקד:
  - 1.9.1.9. שלבי ההקמה
  - 2.9.1.9. היערכות - המציע יתאר במפורט בהצעתו את היערכותו להקמת מוקד השירות והגבייה ויישום שלבי המימוש ע"פ תוכנית עבודה מפורטת הכוללת:
    - 3.9.1.9. פירוט הפעילויות המתוכננות כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך.
    - 4.9.1.9. משך ותזמון הפעילויות.
    - 5.9.1.9. גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב, וכלל הגורמים המעורבים הנדרשים הן מצד הספק והן מצד רשות האכיפה והגבייה.
      - 6.9.1.9. תוכנית ביצוע בתרשים גאנט.
      - 7.9.1.9. ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון.
      - 8.9.1.9. היערכות כוח אדם - שתכלול בין היתר תוכנית לאיתור וגיוס כלל עובדי המוקד, הכנת תוכנית הדרכה לכלל בעלי התפקידים במוקד הכוללת הדרכות.

9.9.1.9. היערכות מקצועית - תכנית לבניית תהליכי עבודה, עבור כלל סוגי הפניות, כולל עבודת ממשקים ותהליכי אסקלציה, הגדרת תסריטי שיחה לנציגי השירות והגבייה, תוכנית מישוב וחניכה.

01.9.1.9. היערכות תפעולית - הכוללת בין היתר הכנת נהלים והוראות תפעוליים להפעלה שוטפת של המוקד, חיזוי ותכנון של בעלי תפקידים במוקד בכל שעת פעילות המוקד מערכי בקרה ומדידה ועוד.

11.9.1.9. הערכות טכנולוגית - הערכות לביצוע ממשקים וביצוע אינטגרציה בין המערכות השונות.

01.1.9. אישור סופי להשלמת כל אחד מהשלבים הנ"ל והצהרה על סיום ההיערכות יימסרו ע"י הספק לרשות האכיפה והגבייה ויאושרו על-ידה.

## 2.9. תקופת המעבר

1.2.9. תקופת המעבר תחל 7 ימים לאחר מתן הודעה בכתב לספק, להתחיל ולהקים את מוקד השירות והגבייה.

2.2.9. על הספק הזוכה יהיה להקים ולהכניס לעבודה מלאה את מוקדי השירות תוך 3-4 חודשיים.

3.2.9. כחלק משלב זה תועבר הכשרה ע"י הרשות בנושאים הרלוונטיים, לגורמי מפתח מטעם הספק.

4.2.9. הכשרה זו תועבר פעם אחת ע"י רשות האכיפה והגבייה. הכשרות בעלי התפקידים במוקד באופן שוטף יועברו ע"י הספק בשיטת Train The Trainer. כמו כן בשלב זה יבוצע אפיון מפורט של תהליכי העבודה בכלל תחומי הפעילות במוקד בשיתוף עם גורמים מטעם הרשות. רשות האכיפה והגבייה תהיה הקובעת הבלעדית לגבי נהלי העבודה שיגובשו.

5.2.9. על הספק לצרף להצעתו דוגמאות לנהלי עבודה גנריים במגוון תחומים כגון: תהליכי ניהול שיחה, תהליכי אסקלציה, תהליכי גבייה תהליכי תפעול ועוד.

### 3.9. תקופת התייצבות

1.3.9. תקופת ההתייצבות מוגדרת לשלושת חודשי הפעילות הראשונים מיום הקמת המוקד.

בתקופה זו יופעל מרכז השירות והגבייה עד התייצבותו בהתאם ליעדים ורמות השירות הנדרשים ע"ר הרשות. הקנסות המפורטים בפרק 13 יופעלו החל מהיום הראשון של החודש הרביעי להפעלת המוקד. מנהל הפרויקט

2.3.9. על הספק להעמיד לרשות רשות האכיפה והגבייה איש קשר יחיד מולו תפעל (Single Point Of Contact).

3.3.9. איש קשר זה יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל הספק והוא ילווה את הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.

4.3.9. הפסקת עבודתו של איש הקשר ו/או אנשי המפתח תעשה בתאום ובאישור רשות האכיפה והגבייה.

5.3.9. על הספק לצרף קורות חיים כתובים בתוספת מילוי נספח 0 וממליצים עבור מנהל הפרויקט.

6.3.9. הספק הזוכה לא יהא רשאי להחליף איש קשר זה ו/או אנשי מפתח או לשנות את היקף משרתו ללא אישור בכתב ומראש מרשות האכיפה והגבייה.

## 01. תפעול שוטף

### 1.01. תאור הפעילות

1.1.01. סוגי השיחה בתחום הוצל"פ:

1.1.1.01. פניות בנושא מידע, הנושאים בהם מטפל נציג השירות בשיחות המידע הם:

1.1.1.1.01. פניות פרטניות בנושאים שונים כגון: פרטי התיק, אגרות, החלטות ביהמ"ש, קרנות ועוד.

2.1.1.1.01. פניות כלליות בנושאים שונים כגון: שעות קבלת קהל בלשכות, פקסים בלשכות השונות, אגרות, אופן הגשת בקשות ועוד.

2.1.1.01. פניות בנושא גביה: נציג השירות בהוצל"פ יטפל בשליחת שוברי גביה ללקוח לתשלום חובו בדואר. במהלך שנת 2010 (לאחר שדרוג מערכות) יבצע הנציג תשלום גם באמצעות כרטיס אשראי.

3.1.1.01. פניות לנציג בכיר- הנושאים בהם מטפל הנציג הבכיר המקצועי במוקד: מענה מקצועי לנציגי השירות, בירור נושאים מקצועיים מול אנשי קשר, טיפול בעבודת OFFICE BACK וכן משלוח שוברי תשלום ואישורים ללקוחות.

4.1.1.01. טלמרקטינג יוצא: נציגי השירות והגביה יבצעו פעילות ייזומה לגביית תשלום מלקוחות חייבים.

5.1.1.01. שליחת SMS (אופציונאלי) – שליחת מסרון לחייבים המכיל מידע אינפורמטיבי לגבי חובם לרשות ע"פ רשומות שיועברו ע"י הרשות.

2.1.01. סוגי הפעילויות בתחום מרכז הקנסות

1.2.1.01. טיפול בפניות בנושא מידע, הנושאים בהם מטפל נציג השירות בשיחות המידע הם:

1.1.2.1.01. פניות פרטניות בנושאים שונים כגון: פרטי חוב, פירוט דוחות, אופן ביצוע התשלום, אגרות ועוד.

2.1.2.1.01. פניות כלליות בנושאים שונים.

2.2.1.01. פניות בנושא תשלום: נציג השירות במרכז הקנסות מבצע גביית תשלום מלקוח באמצעות כ"א או באמצעות תשלום בסניפי הדואר.

3.2.1.01. פניות לנציג בכיר- הנושאים בהם מטפל הנציג הבכיר במרכז הקנסות: מענה מקצועי לנציגי השירות, בירור במקרים חריגים מול אנשי קשר באמצעות דואר אלקטרוני.

4.2.1.01. טלמרקטינג יוצא: נציגי השירות והגביה יבצעו פעילות ייזומה לגביית תשלום מלקוחות חייבים.

- 3.1.01. שליחת דואר- הרשות תאסוף ממשרדי הספק פעם ביום, בשעה קבועה את מעטפות הדיוור שהוכנו לצורך משלוח.
- 2.01. מנגנוני העבודה מול רשות האכיפה והגבייה.
- 1.2.01. ועדת היגוי - לאחר שלב ההקמה תתקיים פגישה בתדירות חודשית. הועדה תהיה מורכבת מנציגיה הבכירים של הספק והגורמים שיקבעו מטעם הרשות. בישיבה זו יוצגו נתונים עסקיים לגבי פעילות המוקד על בסיס סיכום נתונים מחודש העבודה שהסתיים. נתונים אלו יועברו לרשות בצרוף סדר ישיבה מובנה 24 שעות לפני התכנסותה, נתונים אלו יוצגו ביחס לנתוני חודשים קודמים תוך הצגת מגמות:
- 1.1.2.01. ביצועים בתחום השרות.
- 2.1.2.01. ביצועים בתחום הגבייה.
- 3.1.2.01. ביצועים לשיפור הרמה המקצועית של המוקד.
- 4.1.2.01. פעולות לשימור עובדים.
- 5.1.2.01. מעבר למעבר על נתונים אלו יתקיים דיון ע"פ סדר היום שהופץ (בעיות/ המלצות/ רעיונות חדשים וכד') בתוספת נושאים נוספים שיועלו מטעם הספק/ הרשות, יקבעו החלטות ויעדים לביצוע. בסיום הישיבה יופץ סיכום פרוטוקול מסודר לכל הנוכחים וגורמים רלוונטיים נוספים.
- 2.2.01. ישיבות אד-הוק - לצורך מתן מענה מיידי לאירועים הדורשים התייחסות מהירה ואינם יכולים לחכות לישיבות החודשיות, יתכנסו ישיבות לטיפול ספציפי אשר הנוכחים בה יהיו הגורמים הרלוונטי לטיפול וקידום הנושא.
- 3.2.01. ישיבות מטה - אחת לרבעון תתכנס ישיבה בפורום רחב מטעם שני הגופים לצורך ביצוע חיתוך מצב ובחינת ביצועי המוקד תוך קידום רעיונות ומיזמים חדשים.
- 4.2.01. דוחות ומידע ניהולי שוטף- בתחילת כל שבוע יופץ מייל מובנה לגורמים רלוונטיים ויכיל נתונים מסכמים לפעילות המוקד לשבוע שהסתיים
- 1.4.2.01. נתוני שרות של המוקד- שיחות נכנסות, נענות, ננטשות, זמני המתנה ו-עמידה ב-SLA הנדרש.
- 2.4.2.01. נתוני גבייה.

3.01. יעדי המוקד (M)

1.3.01. סעיף זה מציג את יעדי המוקד.

2.3.01. יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל

והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק.

3.3.01. להלן פירוט היעדים הנדרשים מהספק. היה ולא יעמוד הספק ברמת השירות לה

התחייב, יפעיל המזמין את מנגנון הקנסות (כמפורט בסעיף 13.3).

מס"ד	פרמטר	יעד	שיטת מדידה
1.	ציון סקר שביעות רצון לקוחות	8.5	אחת לרבעון יבוצע סקר שביעות רצון ע"י הרשות.
2.	ממוצע מבחן ידע	80	ממוצע ציונים חודשי.
3.	ממוצע ציוני הקשבות (ע"י נציגי הרשות) בדגש על עידוד הגבייה, מקצועיות ושירותיות.	80	הקשבה לשיחות נכנסות/ יוצאות, ע"י נציגי הרשות.
4.	אחוז נטישה מקסימאלי	5%	חודשי מספר שיחות ננטשות / מספר שיחות נכנסות למוקד.
5.	אחוז שיחות נענות תוך 60 שניות	80%	שיחות שנענו תוך 60 שניות / שיחות שנענו (לא כולל פנימיות).
6.	אחוז תעסוקת נציג	72%	זמן בשיחות נכנסות+זמן בשיחות יוצאות+זמן מעטפת/ זמן ב- LOGIN.
7.	אחוז שיחות שקיבלו שרות במערכת ה- IVR (שירותיים עצמאיים/ מידע כללי).	10%	כמות השיחות שנכנסו לענפים של מידע כללי/ שירותיים עצמאיים ולא עברו למוקד.
8.	שיפור נתוני גבייה		ע"פ המפורט בפרק העלות סעיף 13.3.2.

4.01. מדידת היעדים (M)

1.4.01. הספק יעביר לרשות בחתך יומי, חודשי, רבעוני ושנתי, נתונים לגבי נתוני ביצוע לכל אחד מהפרמטרים.

2.4.01. רשות האכיפה והגבייה תבצע מעקב ובקרה אחר עמידת כל ספק ביעדים שהוגדרו.

3.4.01. על הספק לבצע לכל מדד, ניתוח הגורמים שהביאו לציון רמת השירות, ביצוע הפקת לקחים, פעולות לשיפור ותוצאותיהן, קביעת אבני דרך לשיפור, כולל לוחות זמנים, והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים.

4.4.01. הרשות או מי מטעמה רשאית לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת ע"י הספק, לשם בחינת טיב ואיכות השירות עפ"י הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.

5.4.01. על הספק יהיה להציג דו"חות מערכת מקוריים התומכים בנתונים שיוצגו לרשות

5.01. שעות פעילות (M)

1.5.01. רשות האכיפה והגבייה מעוניינת להאריך את שעות פעילות המוקד ביחס לקיים היום וזאת לצורך שיפור מערך הגבייה. שעות פעילות המוקד נשוא מכרז זה בימים א'-ה' בין השעות 08:00-19:00.

2.5.01. במהלך תקופת ההתקשרות בתאום מלא עם הספק יתכנו שינויים בשעות הפעלת המוקד:

1.2.5.01. קיצור שעות העבודה מינימום עד 16:00 (תתכן שעה מאוחרת יותר) - כפועל יוצא מהיקף פנויות נמוך מאוד.

2.2.5.01. הארכת שעות הפעילות עד 20:00 - כפועל יוצא מהצלחת שיחות הגבייה היזומות בשעות הערב.

6.01. אחסון

לצורך משלוח שוברים ואישורים שונים, נדרש הספק להחזיק מלאי של טפסים ומעטפות. מילוי חוסרים יתבצע אחת לרבעון (ראה נספח 14.6 - כמות שוברים ומעטפות למרכז השרות והגבייה).

## 11. מנגנון הפרדות

- 1.11. רשות האכיפה והגבייה רשאית לדרוש הפסקת העסקתו או החלפתו של כל בעל תפקיד מטעמו. הספק מתחייב למלא דרישה זו במלואה ללא פגיעה ברמת השירות הנדרשת.
- 2.11. לשם קבלת מידע מפורט בדבר תוכנית ההיפרדות ראה הסכם התקשרות.

## 21. פרטים על החברה המציעה

1.21. ניסיון בתחום (M)

- 1.1.21. על הספק לפרט ניסיון וקודם מוכח ולקוחות ממליצים רלוונטיים ב- 3 שנים האחרונות, שנת 2006, 2007, 2008, בהיקף וסוג הפעילות הנדרשת במפרט זה. מינימום נדרש כ-2 מוקדים בגודל של 50 עמדות כל אחד, בכל אחת מ- 3 השנים, תוך פירוט השירות ומאפייניו וכן שמות ופרטי ממליצים. לרשות האכיפה והגבייה תהיה הזכות לברר באופן עצמאי, חוות דעת מלקוחות ללא תלות במידע שיועבר מהספק.

פרוט	
	הלקוח
	שם הפרויקט
	מספר נציגים
	המועד בו בוצע
	תיאור הפרויקט
	הממונה על
	הפרויקט
	שם
	תפקיד
	טלפון

2.1.21. על הספק לפרט ממליצים נוספים מעבר למפורטים בסעיף 12.1.1, להם נתן שירותים בשלוש השנים האחרונות. יש לפרט את סוג השירות הניתן ללקוח ומאפייניו, שם ממליץ ופרטי ממליץ.

פרוט		
		הלקוח
		שם הפרויקט
		מספר נציגים
		המועד בו בוצע
		תיאור הפרויקט
	שם	הממונה על הפרויקט
	תפקיד	
	טלפון	

## 31. עלות

### 1.31. כללי

- 1.1.31. הצעת מחיר הספק תובא במלואה בפרק זה בלבד.
- 2.1.31. הצעת המחיר כוללת מענה לכל המפורט בפרקים 3-12.
- 3.1.31. הסכום המבוקש כולל מענה לכל רכיבי המכרז למעט מרכיבים אשר הרשות ביקשה לתמחרם בנפרד.
- 4.1.31. הספק מחויב להציב תעריף גדול מ-0 ש"ח בכל רכיב נדרש במחירון.
- 5.1.31. כל מקרה של ספק או אי בהירות לגבי הנדרש בפרק זה יש ללבן עם הרשות בשלבי ההבהרה הקודמים להגשת המענה.
- 6.1.31. המחירים שינקוב המציע הם סופיים ולא יידרש כל תשלום מעבר לכך. כל רכיב שייכלל במסגרת הפיתרון המוצע ייחשב ככלול בהצעת המחיר ובהתחייבויות המציע למילוי דרישות המפרט.
- 7.1.31. המחירים בפרק זה יצוינו בשקלים חדשים ללא מע"מ ויהיו צמודים ביחס של 75% לשכר המינימום במשק (מיד עם עדכוננו) ו-25% צמוד למדד המחירים לצרכן. ההצמדה תעשה 'עפ"י הנחיות החשכ"ל' בתום 18 חודשים מהיום האחרון להגשת ההצעות. להצעה יתווסף אך ורק מע"מ.
- 8.1.31. הרשות תהא רשאית לקיים משא ומתן על רכיבי פרק זה.

### 2.31. מודל ההתקשרות

#### 1.2.31. מרכיבים

- 1.1.2.31. שעת נציג- בעבור כל שעת נציג שרות/ גבייה במוקד השרות והגבייה (שעות זיהוי בלבד ראה הגדרה בסעיף 13.2.3.1) תשלם הרשות סכום של 30 ש"ח לא כולל מע"מ.
- 2.1.2.31. תוספת תשלום בגין שיחות נכנסות / יוצאות במוקד השרות והגבייה - על הספק לתמחר עלות שיחת טלפון נכנסת/יוצאת (ראה הגדרה בסעיף 13.2.3.3), מעבר לתשלום הבסיסי. יש לפרט מחיר בסעיף המחירון בהמשך.
- 3.1.2.31. שיחות שהסתיימו במערכת ה-IVR – מחיר שיחות אלו יהיה 35% מהתעריף שיקבע לשיחה נכנסת/ יוצאת.
- 2.2.31. תעריפים נוספים
- 1.2.2.31. עלות שיחות טלפון יוצאות- הרשות תשלם לספק בגין עלות שיחות יוצאות ע"פ ההגדרה בסעיף 13.2.3.3, עבור קבלת דוח שיחות מפורט ומסכם ע"פ שעות שפלו ושיא. יש לפרט מחיר בסעיף מחירון.

- 1.1.2.2.31 הספק מתחייב להוזיל את עלות החיוב ע"פ הסכמים עימם מגיע מול ספקי התקשורת השונים.
- 2.1.2.2.31 על הספק לצרף מחירון ממערכת רישום השיחות לתעריפי החיוב השונים:
- 1.2.1.2.2.31 עלות שיחות טלפון (מפ"א) שעת שפל/ שיא.
- 2.2.1.2.2.31 עלות שיחות סלולארי שעת שפל/ שיא.
- 2.2.2.31 עלות איתור מספר טלפון של חייב לצורך ביצוע הליך גבייה יזומה.
- 3.2.31 הגדרות
- 1.3.2.31 שעת זיהוי- שעת עבודה ( LOGIN ) במוקד כאשר אחוז התעסוקה במוקד יעמוד על מינימום 72% מהזמן.
- 2.3.2.31 תעסוקת נציג- פרמטר זה יחושב ע"י סכימת הפעילות הבאות: שיחות (יוצאות, ונכנסות במסגרת פעילות המוקד) + (ACW After Call Work) , מתוך זמן ה login של הנציג.
- 3.3.2.31 שיחת נכנסת/ יוצאת – שיחות חיצוניות בלבד במשך 17 שניות, אל מול לקוחות הרשות כחלק מפעילות השרות / הגבייה. במניין השיחות לא תספרנה שיחות – פנימיות, התייעצות ואסקלציה מול גורמי פנים/ חוץ כחלק מטיפול בפניית לקוח נכנסת/ יוצאת.
- 4.3.2.31 שיחה שהסתיימה ב- IVR – שיחה שנכנסה למערכת ה- IVR דרך חיוג למספר הכוכבית של הרשות (לא כולל שיחות מועברות מנציגי שרות), בניתוב לענפי המידע והשרות העצמי ובתנאי שלא עברה למוקד לצורך קבלת שירותים גם באמצעות נציג שרות:
- 1.4.3.2.31 מידע כללי (הספק יידרש לספק דוח מפורט למספרי CALLER-ID ללקוחות (אלו).
- 2.4.3.2.31 שירותים עצמאיים- לאחר ביצוע הזדהות (הספק יידרש לספק דוח מפורט למספרי ת.ז שהוקשו בצרוף CALLER-ID).

- 4.2.31. מנגנון בונוס/ קנס בגין ביצועי מוקד השרות והגבייה
- 1.4.2.31. כללי
- 1.1.4.2.31. מנגנון בונוס/ קנס בנוגע למרכיבים כמותיים יחושב ברמה חודשית וירוכז בעת חישוב החשבון החודשי. במידה ותהיה שונות ניכרת ביחס לחישוב יומי, הרשות תוכל לשנות את רמת המדידה ליומית.
- 2.1.4.2.31. מנגנון בונוס/ קנס בנוגע למרכיבים איכותיים יבוצע אחת לרבעון, או לחלופין לאחר ביצוע סקר שביעות רצון ע"י רשות האכיפה והגבייה
- 3.1.4.2.31. מנגנון בונוס קנס יופעל על כל רכיב בנפרד.
- 4.1.4.2.31. לכל נתון שיוצג בחישוב המדדים הנדרשים ממערכת הטלפוניה, נדרש הספק להציג דו"חות מערכת מקוריים. על הספק לצרף דוגמת דו"ח מערכת לכל אחד מהפרמטרים (חישוב האחוזים יבוצע בדוח אקסל שיתבסס על דו"חות המערכת)
- 2.4.2.31. פירוט המדדים עליהם יופעל מנגנון בונוס/קנס בגין אי עמידה ביעדים הנדרשים המפורטים בסעיף 10.3:
- 1.2.4.2.31. ציון סקר שביעות רצון לקוחות.
- 2.2.4.2.31. ממוצע מבחן ידע.
- 3.2.4.2.31. SLA- אחוז שיחות נציג נענות תוך 60 שניות.
- 4.2.4.2.31. אחוז נטישה מקסימאלי.
- 5.2.4.2.31. אחוז תעסוקת נציג.
- 6.2.4.2.31. אחוז שיחות שקיבלו שרות ב- IVR.
- 3.4.2.31. מנגנון זה ינוטרל במקרים הבאים:
- 1.3.4.2.31. בתקופת פרסום (מיום הפרסום הראשון ועד שבוע לאחר סיומו).
- 2.3.4.2.31. בעת כשל טכנולוגי כולל במערכות הרשות המתמשך מעל שעה.

3.31. מנגנון בונוס/ קנס

1.3.31. יעדים איכותיים וכמותיים

פרמטר	שיטת חישוב	תדירות מדידה	אחוז סטייה	בונוס/קנס
ציון סקר שביעות רצון	תוצאות סקר רבעוני	רבעוני / לאחר סיום ביצוע סקר שביעות רצון חיצוני.	10% 15%	+/- 3000 ₪ +/- 6000 ₪.
ממוצע ציון מבחני ידע	ממוצע ציוני מבחן ידע חודשי	רבעוני	10% 20%	+/- 2000 ₪ +/- 4000 ₪.
ממוצע ציוני הקשבות	ממוצע ציוני הקשבות שיבוצעו ע"י נציגי הרשות	רבעוני.	10% 20%	+/- 2000 ₪ +/- 4000 ₪.
אחוז נטישה	שיחות ננטשות/ שיחות נכנסות למוקד.	חודשי (לא ממוצע)	0-2.49% 2.5-4.99% 5% 5.01-7.49% 7.5-9.99% 10% ומעלה	*+2% *+1% 0% *-1% *-2% *-7.5%
אחוז שיחות נענות תוך 60 שניות.	שיחות שנענו עד 60 שניות/ שיחות נענות	חישוב חודשי (לא ממוצע)	91.01-100% 80.01-90% 80% 75.01-79.99% 70.01-75% 65.01-70% 60.01-65% מתחת ל- 60%	**+10% **+5% 0% **-2.5% **-5% **-7.5% **-10% **-20%
אחוז תעסוקת נציג	זמן בשיחות נכנסות+זמן בשיחות יוצאות+זמן מעטפת/ זמן ב- LOGIN.**	חישוב חודשי (לא ממוצע)	74.01-76% 72.01-74% 72% 69.01-71.99% 66.01-69% מתחת ל- 66%	***+5% ***+2.5% 0% ***-2.5% ***-7.5% ***-15%

פרמטר	שיטת חישוב	תדירות מדידה	אחוז סטייה	בונוס/קנס
אחוז שיחות שקיבלו שרות ב-IVR	אחוז השיחות שקיבלו שירותים עצמיים או מידע/ שיחות נכנסות ל-IVR.	חישוב חודשי	מעל 15% 10.01-15% 10% 5.01-9.99% 0-5%	+2.5%* +1%* 0% -1%* -2%*

\* אחוז קנס/בונוס X סה"כ חשבונית לפני קנסות/ בונוסים.

\*\* אחוז קנס/בונוס X כמות שיחות נענות/יוצאות X תעריף לשיחה.

\*\*\* אחוז קנס/בונוס X כמות שעות עבודה X 30 ₪.

2.3.31 יעדי גבייה

1.2.3.31 מרכז לגביית קנסות

1.1.2.3.31 בשנת 2010 - 1% מכל שקל שיגבה מעבר ל- 6,200,000 ₪ לחודש

באמצעות נציגי השרות והגבייה (עד לסכום זה לא ישולם תגמול).

2.1.2.3.31 בשנים 2011 ועד לסוף תקופת ההתקשרות (גידול של 11% לשנה) –

1.2.1.2.3.31 2011 - 1% מכל שקל שיגבה מעבר 6,882,000 ₪ לחודש.

2.2.1.2.3.31 2012 - 1% מכל שקל שיגבה מעבר 7,639,000 ₪ לחודש.

3.2.1.2.3.31 2013 - 1% מכל שקל שיגבה מעבר 8,479,000 ₪ לחודש.

4.2.1.2.3.31 לגבי תקופת הארכה יקבעו יעדים חדשים.

2.2.3.31 הוצל"פ- בגין גבייה יזומה בלבד (טלמרקטינג יוצא) 1% מסך התשלומים ששולמו

באמצעות שוברים, לאחר החלפת המערכות גם על תשלומים שיגבו באמצעות כ.א

(לצורך כך יידרש הספק לבצע מעקב אחר סטאטוס תשלום לשוברים שנשלחו באמצעות

גבייה יזומה).

4.31. מחירון

1.4.31. על הספק למלא הצעת מחיר לסעיפים המצורפים

מרכיב	עלות בש"ח ללא מע"מ	עלות בש"ח כולל מע"מ
1	שיחה נכנסת/ יוצאת, ( סעיף 13.2.1.2 )	_____ ₪
2	איתור מספר של חייב (סעיף 13.2.2.2) א. מספר טלפון ב. מספר סולארי	_____ ₪ _____ ₪

2.4.31. על הספק לפרט עלויות תקשורת יוצאת ע"פ הפרוט בסעיף 13.2.2.1.2

מרכיב	עלות בש"ח ללא מע"מ	עלות בש"ח כולל מע"מ
תקשורת יוצאת*	_____ ₪	_____ ₪
שיחות מפ"א שפל	_____ ₪	_____ ₪
שיחות מפ"א שיא	_____ ₪	_____ ₪
שיחות סולארי שפל	_____ ₪	_____ ₪
שיחות סולארי שיא	_____ ₪	_____ ₪

\* הספק מתחייב להוזיל עלויות במידה ושינה הסדר מול חברות התקשורת.

3.4.31. שירותים אופציונאליים

מרכיב	עלות בש"ח ללא מע"מ	עלות בש"ח כולל מע"מ
1 יכולת חיוג חוזר ללקוחות, תוך שמירה על מקום בתור (סעיף 6.3.4.3) הקמה	₪ _____	₪ _____
2 עלות שליחת SMS לחיילים (סעיף 10.1.1.5).	₪ _____	₪ _____

5.31. תנאי תשלום

1.5.31. הגשת חשבון – הספק הזוכה, יגיש לרשות עד ה- 10 לכל חודש, חשבון ובו פירוט

של הסכומים המגיעים לו, לטענתו.

2.5.31. לחשבון יצורפו כל הדוחות הרלוונטיים בצרוף דוחות מערכת מקוריים, לאימות

החשבון וחישוב התשלום בגין מגנון התגמול/ קיזוז חתומים ע"י ר"ח/ עו"ד.

3.5.31. במידה ויתווספו לאורך תקופת ההתקשרות שירותים נוספים, לאחר חודש מהפעלת

כל שירות יקבעו יעדים ומנגנון תגמול/ קיזוז בגין עמידה ביעדים.

## 41. נספחים

1.41. טבלת מענה

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
4	דרישות כ"א		
4.1.	מבנה ארגוני		
4.1.1.	על מוקד השירות להיערך למבנה ארגוני שיכלול לפחות את הפונקציות הבאות:		
4.1.2.	על הספק להציג את המבנה הארגוני הנדרש לתפעול השוטף של מוקד השירות והגבייה כולל פירוט כלל בעלי התפקידים, גורמי מטה, הדרגים הניהוליים, שיטת העבודה והניהול		
4.2.	תקנים ומנגנוני ניהול		
4.2.1.	הספק יפרט את התקנים של תפקידי הניהול ביחס לנציגי השירות:		
4.2.2.	להלן היחס המקסימאלי:		
4.2.2.1.	נציגים: מנהלי משמרת – 1:50		
4.2.2.2.	נציגים: ראשי צוותים – 1:20		
4.2.2.3.	נציגים: נציגים בכירים/תומכים- 1:15		
4.2.3.	להלן משימות עיקריות לבעלי התפקיד במוקד		
4.2.3.1.	מנהל משמרת		
4.2.3.1.1.	ניהול זמינות.		
4.2.3.1.2.	אחריות על עמידה ביעדי שרות וגבייה.		
4.2.3.1.3.	ניהול משמעת.		
4.2.3.1.4.	אחריות על איתור כשלים ותקלות המשפיעים על תפקוד המוקד.		
4.2.3.2.	מנהל צוות		
4.2.3.2.1.	ניהול אישי של נציגי השירות .		
4.2.3.2.2.	אחריות על רמת המקצועיות של הנציגים.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
4.2.3.2.3.	אחריות על עמידת ביעדי המוקד- זמינות, שרות וגבייה.		
4.2.3.3.	מדריך		
4.2.3.3.1.	הדרכת קורס נציגים חדשים במוקד.		
4.2.3.3.2.	העברת השתלמויות ושיעורים לכלל בעלי התפקידים במוקד.		
4.2.3.3.3.	כתיבת מערכי שיעור.		
4.2.3.3.4.	כתיבת שאלוני ידע ומבחנים.		
4.2.3.3.5.	הפקת לקחים ושיפור מערכים.		
4.2.3.3.6.	השתלבות במשמרות מוקד (לשם שמירה על רמת המקצועיות והעדכניות).		
4.2.3.3.7.	אחריות אדמיניסטרטיבית לעובדים בתקופת הכשרתם.		
4.2.3.3.8.	ניתוח נתוני מקצועיות של העובדים.		
4.2.3.4.	נציג בכיר		
4.2.3.4.1.	טיפול בשיחות מנהל.		
4.2.3.4.2.	מענה לשאלות מקצועיות של נציגי שרות במהלך משמרת.		
4.2.3.4.3.	הדפסת שוברים ואישורים ללקוחות לצורך משלוח.		
4.2.4.	אנשי מפתח		
4.2.4.1.	עבור מועמדי המציע בתפקידי מפתח כגון: פונקציות או"ש ומטה, מנהל מוקד, ראשי צוותים, מנהלי משמרת ומדריך, יש לפרט קו"ח כמפורט בנספח 14.2 למפרט.		
4.2.4.2.	לאחר בחירת הספק הזוכה, ירואיינו אנשי המפתח לצורך אישור סופי להעסקתם לתפקיד המיועד במוקד.		
4.3.	פרופילי בעלי תפקידים		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
4.3.1.	מרכז השרות והגבייה מבוסס על פניות של לקוחות, חייבים, עו"ד מייצגים וזוכים לא מיוצגים. מקור הפניות מורכב ממגוון סוגי אוכלוסיה ועל הספק להיערך באופן מקצועי לכלל הפונים למוקד בהתאם למאפייני וצרכי האוכלוסייה.		
4.3.2.	מוקד השירות והגבייה יספק מענה במגוון תחומים. על כן על הספק להיערך לגיוס עובדים בעלי ניסיון, כישורים ויכולות ייחודיים לתחום עבודתם. לדוגמא: לנציג המטפל במתן מידע כללי, נדרשת אוריינטציה שירותית ולמציג המטפל בשיחה נכנסת/ יוצאות בתחום הגבייה נדרשת אוריינטציה מכירתית.		
4.3.3.	על הספק לגייס נציגים דוברי עברית, אנגלית, רוסית וערבית או שפות זרות אחרות בהתאם לדרישת הרשות. נציגים דוברי שפות זרות יספקו שירות גם בשפה העברית.		
4.3.3.1.	על הספק לפרט את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של כלל בעלי התפקידים במוקד, יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, דרישות כלליות ועוד.		
4.3.3.2.	להלן פירוט פרופיל מנהל מוקד, מטעם הספק - דרישות מינימום		
4.3.3.3.	להלן פירוט פרופיל ראש צוות – דרישות מינימום:		
4.3.3.4.	להלן פירוט פרופיל מנהל משמרת נדרש – דרישות מינימום:		
4.3.3.5.	להלן פירוט פרופיל נציג שירות נדרש - דרישות מינימום:		
4.4.	תהליך המיון והגיוס		
4.4.1.	גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס (כולל מרכז הערכה) יתבצע על ידי הספק ועל חשבוננו, בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד המצוין לעיל.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
4.4.2.	הספק הזוכה, יוכל לתאם מול החברה המפעילה כיום את מוקד השרות, יכולת ניווד של נציגי שרות למוקד השרות והגבייה נשוא מכרז זה.		
4.4.3.	עם הגשת המענה על הספק לפרט: את תהליך המיון והגיוס על כל שלביו, את פורמט "מרכזי הערכה" שבכוונתו לבצע: גורמים נוכחים, שלבים ופעילויות, תוך הסבר מטרת כל פעילות מתוכננת בהתייחס לפרופילי התפקיד שהוגדרו ולפעילויות המבוצעות.		
4.4.4.	רשות האכיפה והגבייה תיקח חלק פעיל בתהליכי המיון והגיוס כגון: בחינה מדגמית של פרופיל נציגי השירות ושאר בעלי תפקידים, השתתפות במרכזי הערכה ועוד. לרשות הזכות לפסול מועמדותו של מועמד שמבחינתה אינו עומד בתנאים הנדרשים.		
4.4.5.	רשות האכיפה והגבייה שומרת לעצמה את הזכות למנות מטעמה מנהלים מקצועיים, נציגים מומחים ובעלי תפקידים נוספים עפ"י שיקול דעתה.		
4.4.6.	כל עובד שיועסק במוקד רשות האכיפה והגבייה יידרש לחתום על טופס סודיות כמפורט בנספח 15.3.		
4.5.	מערך הדרכה והשבחה שוטפת		
4.5.1.	כללי		
4.5.1.1.	באחריות הספק לקיים קורסי הכשרה בניהול ועל חשבוננו, בהתאם לצורך ועפ"י דרישת רשות האכיפה והגבייה, אשר יהוו חלק בלתי נפרד מההקמה ומהפעילות השוטפת.		
4.5.1.2.	בנוסף לקורסי ההכשרה, תתבצע הכשרה באופן שוטף (On The Job Training).		
4.5.1.3.	ההדרכות תבוצענה במתקני הספק וכלל חומרי ההדרכה כגון- חוברות לימוד ומצגות יוכנו ע"י הספק ועל חשבוננו.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
4.5.1.4.	ההדרכות יכללו הן חלק גנרי שיהיה רלוונטי לכלל סוגי הפעילויות והתחומים והן חלק ייחודי עפ"י תחומי הפעילות.		
4.5.1.5.	בהדרכות שיתקיימו ישולבו נציגי רשות האכיפה והגבייה או גורמים מטעמה.		
4.5.2.	תכנית הכשרה ומערכי שיעור		
4.5.2.1.	באחריות הספק בנייה ותכנון קורס ההכשרה והעברתו למועמדים, לרבות ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תוכניות ההדרכה מכל הגורמים הלוקחים חלק בהדרכה.		
4.5.2.2.	הדרכה ראשונית תעובר על ידי רשות האכיפה והגבייה לגורמי מפתח מטעם הספק.		
4.5.2.2.1.	משך ההכשרה לאנשי המפתח- ארבע וחצי שבועות בחלוקה:		
4.5.2.2.1.1.	שבוע וחצי הדרכה פרונטאלית.		
4.5.2.2.1.2.	שבוע וחצי עבודה בלשכות ההוצל"פ.		
4.5.2.2.1.3.	שבוע וחצי המרכז לגביית קנסות.		
4.5.2.2.2.	בהתאם לתכנים שיועברו לאנשי המפתח יבנה הספק את קורס ההכשרה לנציגי השרות.		
4.5.2.2.3.	תכני קורס ההכשרה יעברו אישור של הרשות, לפני ביצוע ההדרכות לנציגי המוקד.		
4.5.2.2.4.	מינימום משך קורס ההכשרה לנציגי שרות – 10 ימי הדרכה מתוכם 4 ימים בשטח ע"פ תחום ההתמקצעות.		
4.5.2.2.5.	נציג שיוכשר לשני תחומי הפעילות אורך הכשרתו יוכפל בהתאם.		

הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	פרוט הסעיף	מספר סעיף
		קורס ההכשרה יכלול תכנים מקצועיים, תכנים שירותיים ומכירתיים (בהתאמה לתחום הגבייה) והדרכה טכנולוגית על מערכות המוקד.	4.5.2.3.
		במענה לסעיף זה, הספק נדרש לפרט את אופן בניית תוכניות ההדרכה ומערכי השיעור, תוך התייחסות למטרות, למבנה ההדרכה, תכולת ההדרכה, משך ההדרכה ומספר חניכים אופטימאלי למחזור.	.4.5.2.4
		כמו כן, על המציע לספק דוגמאות לתוכנית הדרכה ומערכי שיעור בנושא שירות וגבייה, כגון סדנאות שירות, סדנאות גבייה, התמודדות עם מצבי לחץ, עבודת צוות, טיפול והתמודדות בהתנגדויות לקוח וכדומה.	4.5.2.5.
		במהלך קורס ההכשרה יערכו תרגולים מעשיים, בנוסף לידע התיאורטי, וכן מבחני ידע למועמדים, על בסיסם רשאית הרשות לוותר על שירותיהם של המועמדים. בסיום קורס ההכשרה יועבר מבחן מסכם, ציון עובר- 80 נקודות.	4.5.2.6.
		רשות האכיפה והגבייה תבדוק ותאשר את תכנית ההדרכה הכוללת כתנאי לביצועה, תבחן את השינויים בתכני ההדרכה בחתך תחומים ייעודיים, תבקר את תכני המבחנים ושיטת מתן הציונים לנציגים, ותשתתף בהדרכות על פי שיקול דעתה.	4.5.2.7.
		בקרת ידע ורמת שירות	4.5.3.

הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	פרוט הסעיף	מספר סעיף
		הספק יבצע פעילויות בקרה וחניכה לשיפור רמת השירות. על הספק לפרט במענה לסעיף זה את הפעילויות שיבצע, משך הפעילות, תדירות הפעילות ומתודולוגית העבודה. להלן דוגמא למספר פעילויות שעל הספק לבצע (תדירות הביצוע המצוינת מתייחסת לתדירות מינימאלית לביצוע):	4.5.3.1.
		תדריכים יומיים- להעברת עדכונים מקצועיים ועדכונים בנוגע לרמת השירות טרם כניסת הנציגים למשמרת. התדריכים יועברו בעזרת טפסים מובנים עפ"י תחומים ועפ"י skill הנציגים.	4.5.3.1.1.
		הדרכות (חודשיות)- לצורך העברת מידע בנושאים חדשים וכן לרענון נושאים שוטפים. ההדרכות יועברו עפ"י תחומים ועפ"י skill הנציגים. במידת הצורך גורמים מהרשות ייקחו חלק בהדרכות.	4.5.3.1.2.
		קורסי העשרה (חצי שנתי)- ביצוע קורסי העשרה כגון, סדנאות שירות, מתן כלים להתמודדות עם התנגדויות, פיתוח מיומנויות שיחה, פיתוח יכולות גבייה ועוד.	4.5.3.1.3.
		מבחני ידע (חודשיים)- אחת לחודש יבצע הספק מבחני ידע לנציגי השירות והגבייה שיותאמו לתחומי הפעילות (מעת לעת הרשות תעביר את מבחני הידע). הנציגים יקבלו ציונים על המבחנים. הספק יבצע הפקת לקחים ופעולות לשיפור עפ"י תוצאות המבחנים. תוצאות המבחנים יועברו לנציג הרשות.	4.5.3.1.4.
		האזנות ומשובים (חודשיות)- ביצוע האזנות לכל נציג, ומתן משוב וציון על רמת השירות, יכולות גבייה ומקצועיות. מינימום 2 משובים הבנויים מהקשבה ל- 4 שיחות לפחות. המשובים לשיחות יתועדו ע"ג טופס/ קובץ יעודי נציג הרשות יבצע בקרה על טפסי/קובץ ההקשבות ואופן מתן הציונים.	4.5.3.1.5.

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
4.5.3.1.6.	הערכה- ביצוע הערכה לעובדים אחת לתקופה לשם מישוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד, עמידה ביעדים וכדומה. הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו.		
4.5.3.2.	הספק יתאר אופן שיבוץ הנציגים להדרכות השוטפות עפ"י צרכים (בהתאם לציוני הקשבות וציוני מבחני ידע) ועפ"י ותק הנציג. כמו כן יתאר את אופן הבקרה, מעקב ותיעוד אחר תוכנית וצרכי ההדרכה של העובדים.		
4.5.3.3.	הספק יבצע באופן שוטף בקרה על תודעת השירות במוקד: אדיבות, בקיאות ומקצועיות, בקיאות במערכות המחשוביות וכדומה. על הספק לפרט את הנושאים עליהם יבצע בקרה, פעולות הבקרה ומתודולוגית העבודה ותדירות הביצוע.		
4.6.	שימור עובדים		
4.6.1.	רשות האכיפה והגבייה מעוניינת בהקטנת אחוז תחלופת העובדים במוקד.		
4.6.2.	על הספק לפרט פעילויות אותן יבצע לצורך שימור נציגי השרות והקטנת אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד.		
4.7.	מערך תגמול		
4.7.1.	הספק יפרט את המדדים והפרמטרים המשפיעים על מערך התגמול לעובדים, תוך ציון המשקולות עבור כל פרמטר.		
4.7.2.	על הספק לפרט איזה אוכלוסיות יתוגמלו, ולפרט את הרציונאל העומד בבסיס מערך התגמול.		
4.7.3.	הספק נדרש להתייחס לפרמטרים הבאים:		
4.7.3.1.	תוספת שהייה בתפקיד (ותק).		
4.7.3.2.	ביצועים בתחום:		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
4.7.3.2.1.	שרות		
4.7.3.2.2.	גבייה		
4.7.3.3.	מקצועיות		
5	דוחות ומידע ניהולי		
5.1.	מערך הדיווח - כללי		
5.1.1.	מערכת הספק נדרשות לתמיכה מלאה בתהליכי שליטה, תפעול, ניהול ובקרה של כל המרכיבים, כולל תהליכי בקרה ותפעול בזמן אמת ונתונים היסטוריים.		
5.1.2.	הספק יפיק את הדוחות והנתונים הנדרשים לתפעול ולביצוע בקרה במוקד.		
5.1.3.	על המערכת להציג (בזמן אמת ובדוחות היסטוריים) מידע על פעילות וביצועי המוקד (למשל, טיב השרות, יעילות ועוד). דגש מיוחד יינתן למידע המתייחס לקריטריונים בהם המוקד נמדדים מול רשות האכיפה והגבייה. המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג העמדה, מסך פלזמה/ Wall-Board, דוחות מודפסים, יצוא לקבצים על פי הגדרות שיוגדרו מראש.		
5.1.4.	לדוח החודשי אשר יהווה סימוכין לחשבונית החודשית יצורף דוח/ות מערכת מקורי חתומים ע"י רו"ח/ עו"ד.		
5.1.5.	במידה ורשות האכיפה והגבייה/ הספק יזדקקו לדוחות ולנתונים נוספים הן בזמן אמת והן היסטוריים לצורך ניהול ותפעול המוקד, יהיה על הספק לבצע את הפיתוח וההתאמות הנדרשות.		
5.2	מצגות זמן אמת		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
5.2.1.	המערכת תספק כלים לניהול ובקרת טיב השירות במוקד ויעילותם בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו ע"י רשות האכיפה והגבייה הן לעוסקים בשיחות נכנסות והן לעוסקים בשיחות יוצאות..		
5.2.2.	נציגי רשות האכיפה והגבייה היושבים במשרדי ההנהלה, יוכלו לצפות בביצועי זמן אמת של המוקד באמצעות מודול WEB-י אשר יאפשר כניסה מרוחקת באמצעות הקשת שם משתמש וסיסמא לתצוגת זמן אמת שתכלול את הנתונים הבאים:		
5.2.2.1.	נתוני נציגים		
5.2.2.1.1.	מספר נציגים ב-LOGIN ע"פ התמחויות.		
5.2.2.1.2.	מספר נציגים בשיחות נכנסות.		
5.2.2.1.3.	מספר נציגים בשיחות יוצאות.		
5.2.2.1.4.	מספר נציגים בהפסקה.		
5.2.2.2.	נתוני מענה (ע"פ התמחויות)		
5.2.2.2.1.	כמות שיחות ממתניות.		
5.2.2.2.2.	זמן המתנה מרבי.		
5.2.2.2.3.	% השיחות שנענו תוך 60 שניות.		
5.2.3.	כלי ה- Real Time יאפשרו ניהול יעיל ואפקטיבי של המוקד בזמן אמת ויאפשרו למנהלים במוקד להגיב ולשפר את ביצועיהם, בכדי לעמוד ביעדי השרות והגבייה.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
5.2.4.	רמת שירות – המערכת תציג נתונים של רמת שרות בפועל ע"פ קריטריונים שיקבעו ע"י רשות האכיפה והגבייה ובהתאם ליעדי מכרז זה.		
5.3	דוחות היסטוריים		
5.3.1.	המערכות תהינה נגישות בצורה מלאה לנציגי רשות האכיפה והגבייה אשר יישבו באתר הספק.		
5.3.2.	הספק יעביר הכשרה לנציגי הרשות לצורך שימוש מיטבי במערכות.		
5.3.3.	מערכת הדוחות תאפשר למשתמשים ברמות שונות (נציג מטעם הרשות, מנהל מוקד, ראש צוות וכדומה) להפיק דוחות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם (נכנסת/ יוצאות).		
6	דרישות טכנולוגית		
6.1.	כללי		
6.1.1.	על רכיבי הפתרון המוצע להתחבר לכלל מערכת אחידה, אשר תפעל כמקשה אחת לצורך הפעלת Contact Center וחיבור הלקוחות המתקשרים לנציגי השירות. הספק נדרש להציג פתרון בו האינטראקציה בין הנציג ללקוח נשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת התומכת במימוש היעדים נשוא מכרז זה.		
6.1.2.	רשות האכיפה והגבייה תספק מספר כוכבית (*) לשימוש מוקד השרות והגבייה.		
6.2.	מרכזיה		
6.2.1.	הספק יפרט את סוג המרכזייה, דגם ומספר גרסא.		
6.2.2.	מערכת הטלפוניה המוצעת נדרשת לתמוך ביישום דרישות מכרז זה.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.2.3	מערכת הטלפוניה תתמוך ברשימת התכונות והאפליקציות המפורטת להלן:		
6.2.4	העברת שיחה		
6.2.4.1	"העברת שיחה" תתאפשר לאחר מענה בשלוחת היעד וגם ללא מענה בשלוחת היעד ו/או כאשר שלוחת היעד אינה פנויה.		
6.2.4.2	המרכזייה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם בתנאי שאין הגדרת גישוש בפנוי או בתפוס ביעד.		
6.2.5	ועידה		
6.2.5.1	תכונת "ועידה" תאפשר שיחה של לפחות שני משתתפים פנימיים וחיצונים.		
6.2.5.2	יוזם שיחת ועידה יוכל להיות כל אחד ממשתתפי השיחה.		
6.2.5.3	יוזם הועידה יוכל להוריד מהוועידה כל אחד ממשתתפיה.		
6.2.6	מוסיקה בהמתנה		
6.2.6.1	המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה. תתאפשר השמעתה במצב HOLD ובזמן העברת שיחות.		
6.2.6.2	המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות.		
6.2.7	הודעות מוקלטות - המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות. יש לפרט:		
6.2.7.1	אורכי הודעות אפשריים (בשניות).		
6.2.7.2	דרכי הקלטת ההודעות.		
6.2.7.3	יכולת שילוב עם מוסיקה.		
6.2.7.4	מספר ערוצים.		
6.2.8	האזנה שקטה לשיחות.		
6.2.9	אפליקציית ACD		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.2.9.1.	ללא הגבלה למספר התורים עבור מוקד ACD אחד (אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים).		
6.2.9.2.	ללא הגבלה למספר העמדות עבור מוקד ACD אחד.		
6.2.9.3.	ללא הגבלה במספר מוקדי ה ACD שניתן להפעיל במקביל.		
6.2.9.4.	יש לציין מספר עמדות פיקוח שניתן יהיה להפעיל.		
6.2.9.5.	תמיכה ביכולות פיקוח שונות:		
6.2.9.5.1.	האזנה שקטה		
6.2.9.5.2.	התייעצות מול נציג השירות כאשר המתקשר לא בהאזנה (לחישה)		
6.2.9.5.3.	שליטה ידנית על מצבי התור (גלישה, חסימה וכו')		
6.2.9.5.4.	בקרות חזותיות (יש לציין את סוגי הנתונים הניתנים לצפייה על גבי תצוגת מכשיר המפקח/ת		
6.2.9.5.5.	העברה דינאמית של נציגים בין תורים .		
6.2.9.5.6.	תמיכה בהודעות המתנה שונות.		
6.2.9.5.7.	תמיכה במוסיקה בהמתנה.		
6.2.9.5.8.	תמיכה בגלישות ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים וכו').		
6.2.9.5.9.	תמיכה בביצוע שיחות יוצאות.		
6.2.9.5.10.	תמיכה במערכת ממוחשבת לבקרת ACD- דוחות בזמן אמיתי, דוחות סטטיסטיים, בקרות חזותיות מעמדות בקרה, לוחות בקרה (wall board) וכו'.		
6.2.10.	צירי PRI		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.2.10.1.	הספק יהיה אחראי לחיבור צירים לצורך מתן שרות מלא, בעת התקשרות למוקד לא ישמע צליל תפוס עקב מחסור בצירי PRI.		
6.2.10.2.	השלמת צירים במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 14 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה.		
6.2.11.	התאמת משאבי מערכת לצרכי המוקד- באחריותו המלאה של הספק להשלים משאבי מרכזייה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.		
6.3.	מערכת ה- CTI		
6.3.1.	כללי		
6.3.1.1.	הספק יפרט האם יש ברשותו מערכת CTI.		
6.3.1.2.	תפקידה העיקרי של מערכת ה- CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות במוקד למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו.		
6.3.1.3.	על מערכת ה- CTI לתמוך בכל תכונות המרכזייה.		
6.3.1.4.	על הספק לפרט שם מערכת, דגם וגרסא.		
6.3.2.	ניהול כישורי נציגים		
6.3.2.1.	מערכת ה- CTI תאפשר להגדיר ולעדכן הגדרות של נציגים.		
6.3.2.2.	במערכת ה- CTI יוגדרו כל קבוצות העבודה במוקדים השונים ע"פ תחומי הפעילות השונים. הנציגים במוקד ישויכו לקבוצות המתאימות. לא תהיה מגבלה מעשית במספר הקבוצות במוקד ומספר הקבוצות שניתן לשייך לכל נציג.		

הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	פרוט הסעיף	מספר סעיף
		<p>המערכת תאפשר להגדיר לכל נציג את תחומי מומחיותו (Skills) ולכל תחום התמחות תוגדר רמת הידע של אותו נציג (Level). לא תהיה מגבלה מעשית למספר ה- Skills וה- Levels במערכת ולא תהיה מגבלה למספר ה- Skills וה- Levels שניתן יהיה לשייך לנציג.</p>	6.3.2.3.
		ניתוב פניות במוקד	6.3.3.
		<p>ניתוב הפניות במוקד יבוצעו בהתאם לחוקים העסקיים שיוגדרו. חוקי הניתוב יתבססו על מגוון פרמטרים לרבות ערוץ הפניה, סוג לקוח ומאפייניו, סוג השירות הנדרש, זמינות נציגים מתאימים, זמן המתנה בפועל או צפי להמתנה בתור, זמן ההמתנה בתורים ובערוצי גישה אחרים, מספר הנציגים הפעילים או הזמינים בתורים אחרים, עמידה ב- SLA שנקבע לתור, לשרות או לסוג לקוח מסוים, מצבי כשל שונים ופרמטרים אחרים שיקבעו ע"י הרשות.</p>	6.3.3.1.
		<p>המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים לאחר סף המתנה ו/או צפי המתנה ו/או כמות ממתנים וכו'. ניתן יהיה להרחיב חיפוש לקבוצות ו- Skills נוספים במוקד מסוים או במוקדים נוספים. ניתן יהיה להתנות הרחבת חיפוש לקבוצות ונציגים מסוימים בהתאם לפרמטרים שונים כגון עומס או מספר מינימאלי של נציגים זמינים ביעד ההרחבה. ניתן יהיה גם להפנות שיחות ליעדים חיצוניים למוקד בהתאם לחוקים עסקיים שיקבעו ע"י הרשות.</p>	6.3.3.2.
		טיפול בשיחות בהמתנה	.6.3.4

הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	פרוט הסעיף	מספר סעיף
		בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מידע מסוגים שונים והעברה במידת הצורך ל IVR לצורך ביצוע שירותים עצמיים.	6.3.4.1.
		הפניה הלקוח למשאבי ה- IVR תתבצע ע"פ פרמטרים שונים כגון: המוקד, התור או השרות לו ממתין הלקוח, סוג הלקוח ומאפייניו, זמן ההמתנה בפועל או הצפוי, כמות משאבי ה- IVR הזמינים ופתיחה או סגירת השרות ע"י מנהלי המוקד.	6.3.4.2.
		הרשות מעוניינת שלספק תיהנה יכולות להפעלת מודול Call Back תוך שמירת המקום בתור (שרות אופציונאלי). על הספק לפרט יכולות המערכת	6.3.4.3.
		במהלך ההמתנה תינתן ללקוח האפשרות לוותר על ההמתנה ולהשאיר במערכת מספר טלפון לחזרה, באמצעות מקשי DTMF, המערכת תמשיך ותשמור על מקום השיחה בתור. כאשר הגיעה תורה של השיחה להיות מועברת לנציג זמין ומתאים, המערכת תיזום חיוג חוזר ללקוח ועם קבלת מענה מהלקוח, תועבר השיחה לנציג. שרות זה נקרא לעיתים Call Proxy.	6.3.4.3.1.
		הפעלה או מניעת שרות זה יקבעו פרמטרית ע"פ סוג השרות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, ע"פ מאפייני הלקוח, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת ע"י מנהלי המוקד.	6.3.4.3.2.
		המערכת תספק דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות).	6.3.4.3.3.

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.3.5.	מוסיקה והודעות בהמתנה במרכזייה או במערכות תומכות		
6.3.5.1.	המערכת תאפשר השמעת מוסיקה וג'ינגלים שווקים שונים בהתאם לתור או המוקד, השרות המבוקש, מאפייני הלקוח וכדומה.		
6.3.5.2.	המערכת תאפשר בזמן המתנה השמעת מיקומה של השיחה בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.		
6.3.6.	הקפצת מסך		
6.3.6.1.	עם כניסת פניה לנציג שירות יוקפץ מסך פרטי הלקוח במערכת התפעולית המתאימה.		
6.3.6.2.	המערכת תאפשר הקפצת מגוון חלונות המערכות התפעוליות שונות על מסך הנציג לרבות מערכות מידע .		
6.3.7.	סיום שיחה		
6.3.7.1.	בסיום שיחה יעבור הנציג אוטומטית לאחד הסטאטוסים שיוגדרו לו, מצב זמין אוטומטי, אחד ממצבי הלא זמין וההפסקות ומצב Wrap-up כלומר זמן מילוי "ניירת".		
6.3.7.2.	במקרה ומוגדר "זמין אוטומטי", המערכת תאפשר פרק זמן של מספר שניות (שיוגדר פרמטרית). בו לא יכנסו לנציג שיחות ופניות אחרות ולנציג תהיה האפשרות לשנות את סטאטוס העמדה.		
6.4.	ממשק נציג		
6.4.1.	ממשק הנציג יאפשר לנציג לקבל וליזום פניות בכל ערוצי התקשורת, שיחות נכנסות ויוצאות, שיחות חייגן וכדומה		

הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	פרוט הסעיף	מספר סעיף
		ממשק הנציג יכלול מערכת SoftPhone להפעלת כל הפונקציות הטלפוניות ואפליקציות נלוות (שיחות נכנסות ויוצאות, חייגן Outbound). כל תכונות המרכזייה יתמכו ע"י ממשק זה.	6.4.2.
		כניסה והפעלת ממשק הנציג יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמא. קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לנציג זה, את כישוריו של הנציג ורמתו בכל כישור וכן את השתייכותו לצוות, לקבוצה או למוקד הרלוונטי. קוד המשתמש יגדיר גם את תכונות ותצורת ממשק הנציג כפי שפורט בסעיף הקודם.	6.4.3.
		ממשק הנציג יכלול לפחות את כל הפעולות הטלפוניות הבסיסיות כגון מענה לשיחה, החזק והחזר, חיוג, חיוג, התייעצות, העברה, שיחת ועידה, חיוג מהיר, חיוג חוזר, דילוג בין שיחות ממתניות, השתקה וכו'.	6.4.4.
		הממשק יכלול הצגת הסטאטוס הנוכחי של עבודת הנציג כגון, מענה, שיחה, החזק, Wrap-up, חיוג, צלצול, מצב שיחה יוצאת, ניירת, סוגי הפסקות ומצבי לא זמין שונים וכדומה.	6.4.5.
		ניתן יהיה להגדיר סוגים שונים של מצבי אי זמינות כגון ניירת, Back office, וכדומה וכן סוגים שונים של הפסקות כגון הפסקה ראשונה, הפסקת צהריים ועוד.	6.4.6.
		כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו במצגות Real Time ובדוחות היסטוריים.	6.4.7.

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.4.8.	הנציג יכול לבצע העברה חמה של השיחה (העברה השיחה ללא המתנה למענה) לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לנציג בכיר, ל- Back Office או ליעד אחר.		
6.4.9.	הנציג יוכל להקים שיחת ועידה הכוללת את הנציג, הלקוח ומשתתפים נוספים (נציגים, מנהלים, יעדים מחוץ למוקד וכדומה). ניתן יהיה לבצע שיחת ועידה מרובת משתתפים יש לציין מספר מקסימאלי של משתתפי שיחה וועידה. התנתקות הנציג יזם שיחת הועידה תאפשר לשאר המשתתפים להמשיך בוועידה ביניהם.		
6.4.10.	ניתן יהיה להפיק דוחות מפורטים ברמת השיחה הבודדת כולל כל התחנות בהם עברה.		
6.4.11.	יהיה ניתן להפיק את הנתונים ב-4 רמות זמן – אינטרוואלי, יומי, שבועי וחודשי.		
6.4.12.	דו"ח מסכם יומי, שבועי, חודשי יועבר בפורמט המצורף בנספח 15.4, בצרוף הדוחות המקוריים ממערכת הטלפוניה.		
6.5.	חייגן		
6.5.1.	רשימות חיוג		
6.5.2.	רשומת חיוג		
6.5.2.1.	ניתן יהיה להגדיר לכל רשימת חיוג לפחות 20 פרטי מידע שונים (מספרי טלפון לחיוג, שם הלקוח, ופרטים רלוונטיים אחרים הנחוצים לשיחה).		
6.5.2.2.	ניתן יהיה להגדיר כותרות שונות לפרטי המידע, שיהיו שונים מ- Campaign אחד למשנהו.		

הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	פרוט הסעיף	מספר סעיף
		בנוסף רשומת החיוג תכיל סטאטוס חיוג, כגון לא חוייג, חיוג חוזר מתוזמן, חיוג חוזר לאחר חוסר מענה (תפוס, אין מענה) וכדומה	6.5.2.3.
		כניסת שיחה לנציג	.6.5.3
		עם הצגת השיחה לנציג, יוקפץ מסך מערכת המידע עם פרטי הלקוח, פרטי ה-Campaign ופרטים רלוונטיים אחרים.	6.5.3.1.
		המערכת תאפשר הקפצת חלון מקדים של מערכת החייגן להצגת פרטי רשומת השיחה כפי שמתארים לעיל. בכל Campaign ניתן יהיה להציג או למנוע הצגת מסך זה בצורה פרמטרית.	.6.5.3.2
		המערכת תאפשר לעבוד על מספר Campaigns במקביל, ולהגדיר עדיפויות ביניהם. כמו כן תאפשר המערכת להגדיר הגדרות חיוג לכל קמפיין בנפרד, על פי החלטת מנהל ומנהלי המוקד.	.6.5.4
		ה-Campaigns ורשימות החיוג יכללו פרמטרים על פיהם יתבצע החיוג, כגון זמני פעילות (ימים ושעות), מספר טלפון להתקשרות ומספרים אלטרנטיביים, זמן ההתקשרות (תאריך ושעה), אופן המשך הטיפול בשיחה בהתאמה לסטאטוס המענה (תפוס, אין תשובה, משיבון, מודם/פקס, מספר לא תקין, מספר שגוי), מספר ניסיונות חיוג ללקוח ותדירותם והיעד המתאים בהתאם לסטאטוס המענה.	6.5.5.
		המערכת תאפשר בניית Campaigns ורשימות חיוג להשמעת הודעה קולית ללקוחות (ללא העברה לנציג) או לתפריט הכולל אפשרויות שירות עצמי או העברה לנציג.	.6.5.6

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.5.7.	רמת עדכון המערכת תוודא שלא יתבצע חיוג ללקוחות שהטיפול בהם הושלם.		
6.5.8.	המערכת תאפשר שני אופני מענה:		
6.5.8.1.	מענה אוטומטי לשיחה בעמדת הנציג ללא צורך בלחיצה על כפתור מענה. טרם כניסת השיחה הנציג ישמע באוזניות חיווי קולי המתריע על כניסת השיחה.		
6.5.8.2.	מענה מבוקר בו ישולב מסך מקדים עם פרטי הפניה ואפשרות לאשר קבלת השיחה או לדחותה. אישור קבלת השיחה יגרום להשלמת העברת השיחה לנציג. דחית השיחה תחזיר את השיחה לתור בעדיפות הקודמת. אי מענה (לאחר פרק זמן שיקבע פרמטרית) השיחה תוחזר לתור בעדיפות הקודמת ועמדת הנציג תעבור לסטאטוס שיקבע פרמטרית (זמין, לא זמין, סוג מוגדר של הפסקה, Logout וכדומה).		
6.6.	IVR		
6.6.1.	דרישות כלליות		
6.6.1.1	מערכת ה-IVR משמשת להפעלת תפריטי ניתוב, לזיהוי לקוחות, לניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח, מתן שירות עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושווקי מפולח לקוחות ושרות, מתן שירותים בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים, השארת מספרי טלפון ל-Call back ועוד.		
6.6.1.2.	רשות האכיפה והגבייה מעוניינת להפעיל מערכת IVR לצורך מתן שירותים עצמיים.		
6.6.1.3.	המערכת תזהה את הפעילות הנדרשת ע"פ בחירת הלקוח בנתב הראשי.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.6.1.4.	לאחר זיהוי הפעילות יושמע ללקוח התפריט הרלוונטי – הוצל"פ/ מרכז לגביית קנסות.		
6.6.1.5.	הנושאים עליהם יינתן מענה באמצעות מערכת ה-IVR:		
6.6.1.5.1.	מידע כללי		
6.6.1.5.2.	ברור יתרת חוב.		
6.6.1.5.3.	שליחת שוברים.		
6.6.1.5.4.	העברה לנציג שרות.		
6.6.1.6.	להלן תרשים בסיסי לתפריט IVR. תפריט זה יוגדר סופית בשלב ההקמה.		
6.6.1.7.	המערכת תתממשק למערכות המידע של רשות האכיפה והגבייה לצורך קבלת נתונים.		
6.6.1.8.	במקרים בהם יהיה קושי בבניית הממשק יועברו קבצים בתדירות קבועה עם המידע הרלוונטי לצורך מתן השרות.		
6.6.2.	על הספק להקים ולתחזק בשוטף המערכת, לצורך תמיכה ביעדי מכרז זה.		
6.6.3.	במהלך שנות הפעלת המוקד וכפועל יוצא משינוי מדיניות ו/או שינויים טכנולוגיים, יידרש הספק לבצע שינויים והתאמות במערכת.		
6.6.4.	סוגי שיחות שיטופלו ב IVR		
6.6.4.1.	שיחה נכנסת למוקד שהועברה מהמרכזייה ישירות לטיפול ה-IVR.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.6.4.2.	שיחה שתועבר ממערכת ה-CTI כפועל יוצא מקבלת שירותים ב-IVR. ניתן יהיה לספק שירותים אלו תוך שמירת המיקום בתור לנציג (במידה והשיחה תוחזר למוקד) בעדיפות גבוהה.		
6.6.4.3.	שיחת וועידה נציג, לקוח, IVR: העברת שיחת לקוח בהנחיית נציג. הכוונה לשיחת "וועידה" בהשתתפות הלקוח, הנציג, והענף המסוים ב-IVR. בכל שלב של ההדרכה יוכל נציג השירות לנתק מה"וועידה" את המענה הקולי ולהמשיך בשיחה עם הלקוח או לחילופין להתנתק מהשיחה ולאפשר ללקוח להמשיך את השיחה במענה הקולי.		
6.6.5.	תמיכה בשפות		
6.6.5.1.	המערכת המוצעת תאפשר מתן שירותים בשפות:		
6.6.5.1.1.	עברית		
6.6.5.1.2.	אנגלית		
6.6.5.1.3.	ערבית		
6.6.5.1.4.	רוסית		
6.6.5.2.	תחביר להשמעת נתונים מספריים		
6.6.5.3.	בחירת שפת הדיאלוג		
	84		הפעלת תסריט באחת השפות הנתמכות תתבצע ע"י בחירת המתקשר.

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.6.5.4.	המערכת תאפשר השמעת הודעות כלליות ושיווקיות משתנות ע"פ סוג השרות והשפה הנדרשת.		
6.6.5.5.	הספק יפרט את שם היצרן, דגם וגרסא של מערכת ה-IVR אותה מיעד לפעילות נשוא מכרז זה.		
6.6.5.6.	הספק מתחייב להתקנת המשאבים הנדרשים לצורך מתן שרות רציף 24 X 7.		
6.7.	מערכת הקלטת שיחות כללי		
6.7.1.			
6.7.1.1.	המערכת תתמוך בהקלטה רציפה (כל השיחות המבוצעות במוקד) ובהקלטת שיחות לצורכי QA.		
6.7.1.2.	ניתן יהיה להגדיר נציגים ושיחות שיוקלטו הקלטה רציפה ואלו שיוקלטו הקלטה לצורכי QA ברמת מוקד, ברמת קבוצה ואף ברמת הנציג הבודד.		
6.7.1.3.	הספק יפרט האם המערכת כוללת יכולת להקלטת קול בשילוב מסכי העבודה של הנציג תוך אינטגרציה מלאה ביניהם לצורך בקרת איכות, הערכת נציגים, הדרכה ומשוב לנציגי השירות.		
6.7.1.4.	ההקלטה תיושם על 25% מכלל השיחות הטלפון במוקד כולל נכנסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות, העברה וועידה, לצורך בקרת איכות.		
6.7.1.5.	המערכת תתממשק למערכת ה-CTI לשם זיהוי תחילת שיחה וסיומה ולהעברת פרטי שיחה.		
6.7.1.6.	המערכת תכלול כלים ידידותיים ונוחים לתפעול לצורך קביעת מסננים לסינון שיחות שישמרו לאורך זמן ואלו שימחקו לאחר זמן שיקבע		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.7.1.7.	המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות ל-6 שנים לפחות. המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות נתיקות (HD נתיקים, CD, טייפ וכדומה), אולם הגישה להקלטות ב- Online (ללא צורך בהתקנת המדיות הנתיקות) יתאפשר להקלטות של חצי שנה אחת לפחות.		
6.7.2.	אחזור מידע		
6.7.2.1.	המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט שאוחסן במערכת, מתחנות עבודה של מנהלי המערכת ונציגי הרשות.		
6.7.2.2.	המערכת תאפשר האזנה לשיחה, צפייה במסך המוקלט וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת, בעמדות מחשבים שיועדו לכך ובמשרדי נציגי הרשות במוקד.		
6.7.2.3.	המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי Wav בדוא"ל או ע"ג CD ליעדים שונים.		
6.7.2.4.	כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי שלה.		
6.8.	מערכת ניהול ידע		
6.8.1.	יצרן, סוג ודגם.		
6.8.2.	יכולת חיפוש ואיתור מהירה של מידע ע"פ הקשת מילת תוכן.		
6.8.3.	יכולת תמיכה בתזרים שיחה.		
6.9.	מערכת לניהול ומעקב אחר שיחות גבייה יוצאות (טלמרקטינג).		
6.9.1.	קליטת קבצים		
6.9.2.	יכולת ניהול מספר פרויקטים שונים בו זמנית (ע"פ חתכים שונים).		
6.9.3.	יכולת בניית תסריט שיחה, תוך מתן מידע כללי ומענה לשאלות (תסריט שונה לכל פרויקט).		
6.9.4.	מערכת פיקוח ובקרה על ביצועים בחתך נציגים ופרויקט (ONLINE).		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.9.5.	תיעוד מהלך השיחה בשדות מובנים/ מלל חופשי.		
6.9.6.	תיעוד מצב פנייה - סטאטוס טיפול.		
6.9.7.	תיעוד סטאטוס התקשרות (תפוס/ ממתינה וכיו"ב).		
6.9.8.	יכולת צפייה בהיסטורית שיחות קודמות ובמידע שנאסף.		
6.9.9.	יכולת דחיית טיפול לתאריך ושעה ספציפיים.		
6.9.10.	יכולת שיוך לקוחות לנציג לצורך המשך טיפול.		
6.9.11.	יכולת הפקת דוחות ביצועי בחתכים שונים:		
6.9.11.1.	פרויקט		
6.9.11.2.	חתכים שונים, ע"פ המידע שייקלט מקבצי הרשות (סוג לקוח, גובה חוב, ותק חוב וכיו"ב).		
6.9.11.3.	נציג או קבוצת נציגים		
6.9.11.4.	שעות היממה		
6.9.11.5.	סטאטוס סיום שיחה		
6.9.11.6.	תשובה לשאלות מובנות בתסריט השיחה		
6.10.	מערכת רישום שיחות		
6.10.1.	לצורך בקרה ומעקב אחר שיחות טלפון יוצאות מהמוקד נדרש הספק להפעיל מערכת רישום שיחות.		
6.10.2.	המערכת תתמוך בזיהוי שיחות יוצאות לחיוב.		
6.10.3.	המערכת תספק דוח פירוט שיחות יוצאות ע"פ פרמטרים שונים (מספרי טלפון, שעות פעילות וכיו"ב)		
6.10.4.	על הספק לפרט את סוג המערכת דגם וגרסא.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.11.	דוחות ומידע ניהולי		
6.11.1.	CTI/ACD		
6.11.1.1.	לנציגי הרשות תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות זמן אמת ובדוחות היסטוריים.		
6.11.1.2.	המערכת תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בכל החתכים, כולל ברמת מערכת (טיפול בפניות, עבודת נציגים, משאבים ועוד), ברמת מוקד, תורים, קבוצות נציגים, נציגים, ו-Skills.		
6.11.1.3.	כל מערכות הבקרה והדוחות כולל מצגות Real Time והדוחות ההיסטוריים יכילו נתונים עבור כל סוגי הפניות הנכנסות למוקד, יוצאות ממנו ופניות פנימיות. במושג פניות הכוונה לשיחות טלפון, שיחות חייגן וכדומה.		
6.11.1.4.	דוחות Real Time		
6.11.1.4.1.	המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג עמדות מנהלים, מסך פלזמה, Wall-Board ודוחות מודפסים.		
6.11.1.4.2.	הספק יאפשר צפייה בנתוני זמן אמת (ע"פ המפורט בסעיף 5.2.2), ע"י כניסה באמצעות שם משתמש וסימא באמצעות רשת האינטרנט, לעובדי הרשות.		
6.11.1.4.3	המערכת תכלול הצגה גראפית וטבלאית של נתוני Real Time :		
6.11.1.4.3.1.	ברמת תורים: הכוונה לתור בודד, רשימה של תורים בודדים (כל סוגי הפניות הנכנסות, היוצאות והפנימיות), רשימה של תורים עם נתונים מאוחדים, כל התורים במוקד, כל התורים במספר מוקדים (כל אחד לחוד וביחד) וברמת מערכת.		

הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	פרוט הסעיף	מספר סעיף
		נציגים: הכוונה לנציג בודד, מספר נציגים (כל אחד לחוד ומידע מאוחד), Skill בודד, קבוצת Skills (כולל אפשרות להפריד בין רמות ידע), קבוצת נציגים, מספר קבוצות נציגים (כל אחת לחוד ומאוחד), כל הקבוצות במוקד, קבוצות במספר מוקדים (כל מוקד בפני עצמו ומידע מאוחד), ורמת מערכת. פירוט המצגות יתבצע בשלב האפיון המפורט.	6.11.1.4.3.2
		זמן ההמתנה הארוך ביותר, הממוצע, עד למענה, עד לנטישה וכדומה.	6.11.1.4.3.3.
		רמת שירות - המערכת תאפשר להגדיר רמת שרות ולהציג רמת שרות בפועל, לכל סוג שיחה וסוג לקוח.	6.11.1.4.3.4.
		רמת איוש המוקד - המערכת תאפשר בקרה בזמן אמת על איוש הקבוצות והמוקדים השונים עם אפשרות הצגת חתכים שונים כגון השתייכות למוקד, לקבוצה, ל-Skill רמת מיומנות וכדומה. דוגמאות לנתונים נדרשים, סך כמות הנציגים ב- Log-in בחתכים השונים, כמות הנציגים בטיפול בשיחות ופניות לסוגיהן, כמות הנציגים בכל אחד ממצבי ה"לא זמין" לסוגיהם כולל פירוט סוגי הפסקות וכדומה.	6.11.1.4.3.5
		המערכת תאפשר הצגת חריגים עפ"י פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים לעיל, והבלטתם בצבע לפי ספים. ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם למוקד בו מוצגים הנתונים	6.11.1.4.3.6
		דוחות היסטוריים	6.11.1.5.

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.11.1.5.1.	נדרשת האפשרות להצגת דוחות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון Excel.		
6.11.1.5.2.	ניתן יהיה לתזמן דוחות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדוחות.		
6.11.1.5.3.	המערכת תאפשר לשמור ב- On-line מידע מצטבר של שנה לפחות (הפקת דוחות ע"י גישה מידית לנתונים). ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון אם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דוחות.		
6.11.1.5.4.	כל הדוחות יאפשרו מידע פרטני (למשל על כל נציג, קבוצה, תור וכדומה) וכן נתונים מסכמים (למשל של כל הנציגים ברשימה המפורטת, סיכום כל הקבוצות, וכדומה).		
6.11.1.5.5.	מערכת הדוחות תאפשר הצגת דוחות על ציר הזמן (מספר נוטשים/ נענים לאחר 10 שניות המתנה, 20 שניות וכך הלאה).		
6.11.1.5.6.	הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים), מוקדים, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים Skills ורמות ידע.		
6.11.1.5.7.	מערכת הדוחות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה, שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית.		
6.11.2.	IVR		
6.11.2.1.	המערכת תספק מידע לגבי		
6.11.2.1.1.	כמות שיחות נכנסות, בכל צומת וענף על ציר הזמן.		
6.11.2.1.2.	מספר השיחות שחזרו על אותה צומת מספר פעמים בשיחה.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.11.2.1.3.	מספר השיחות ששגו בהקשות בצמתים השונים.		
6.11.2.1.4.	מספר שיחות שקיבלו מענה מלא ב- IVR (לא עברו למוקד).		
6.11.2.1.5.	פרוט מספר המתקשר ( CALLER-ID ), של לקוחות שקיבלו מענה מלא ב- IVR.		
6.11.2.1.6.	מספר שיחות שנטשו לפני ולאחר שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי.		
6.11.2.1.7.	מספר השיחות שעברו לנציג והסיבות להעברה.		
6.11.3.	מערכת טלמרקטינג.		
6.11.3.1.	דוחות סטטיסטיים לגבי פעילות נציגי הגבייה, בחתך של נציג.		
6.11.3.2.	דוחות סיכומים לפרויקט, אשר יכילו נתונים מסכמים לגבי כמות הלקוחות בכל סטאטוס.		
6.11.3.3.	פרוט לקוחות בכל סטאטוס בליווי נתונים (שם לקוח, ת.ז/תיק, סכום חוב, סטאטוס וכיו"ב)		
6.12.	אבטחת מידע		
6.12.1.	ניהול זהויות, משתמשים והרשאותיהם - זיהוי משתמש יוקצה לאדם אחד בלבד, ולא ייעשה שימוש בחשבונות קבוצתיים למיניהם. הרשות תקצה במערכות השונות הרשאות נדרשות לביצוע פעולות במרכז השרות והגבייה.		
6.12.2.	הזדהות משתמש		

הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	פרוט הסעיף	מספר סעיף
		<p>מערך אבטחת המידע יחייב כל משתמש להזדהות בהזדהות חזקה חד ערכית טרם תתאפשר פעולה כלשהי במערכת או גישה כלשהי לנתוני המערכת. לצורך הזדהות יש להשתמש במערכת ה Active Directory הקיימת ברשות האכיפה והגביה. הספק המציע יפרט כיצד מבוצעים תהליכי ההזדהות ובקרת הגישה של משתמשי הניהול ומשתמשי הקצה במערכת.</p>	6.12.2.1.
		<p>הספק המציע יפרט את יכולות המערכת מבחינת ביצוע הזדהות של הנציג מול מערכות המידע של רשות האכיפה והגביה לצורך הקפצת חלון מערכות המידע בממשק הנציג.</p>	6.12.2.2.
		<p>אבטחת מידע בתקשורת נתונים</p>	6.12.3.
		<p>החיבור לרשת הרשות לאכיפה וגבייה יתבצע דרך קו התקשורת המוצפן שיותקן בין האתרים , העבודה על המערכות תתבצע בעזרת דפדפן או בעזרת תוכנת RDP בהשתלטות על שרת Terminal Services ייעודי ממנו יופעלו כל המערכות הנדרשות.</p>	6.12.3.1.
		<p>עבודה בסביבה ארגונית מוגנת FW.</p>	6.12.3.2.
		<p>אבטחת מידע בעמדות קצה</p>	6.12.4.
		<p>תחנות העבודה ישמשו לעבודה על מערכות הרשות בלבד ותוכנות תומכות בפעילות השרות והגבייה ולא יאפשרו עבודה על מערכות אחרות כגון : גלישה חופשית באינטרנט , OFFICE .</p>	6.12.4.1.
		<p>שירותים ותוכנות שאינם נדרשים לצורך המערכת יבוטלו או ישותקו. שירותים יופעלו תוך מימוש עקרון מינימום הרשאות, דהיינו יותקנו עם מינימום הרשאות הכרחי.</p>	6.12.4.2.

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.12.4.3.	בכל עמדת עבודה יותקן Anti Virus.		
6.12.4.4.	עמדות הקצה יחוברו על "סגמנט" רשת נפרד". לסגמנט זה לא תחובר מרכזיה מסוג IP.		
6.13.	עמידה בעומסים		
6.13.1.	הדרישה היא שהמערכת תהיה מסוגלת לעמוד בעומס השיחות הנדרש כפי שמפורט בפרק 9. מקובל על המזמין כי בכדי לעמוד בעומסים אלו יהיה בהוספת משאבים בלבד (רישיונות, כרטיסים, שרתים וכדומה) אולם לא יהיה צורך להחליף את המערכת המוצעת. על הספק להציג הוכחה (מסמך רשמי או דוח בדיקה שבוצעה) כי המערכת עומדת בעומסים הנדרשים.		
6.13.2.	עמידה בעבודה בעומס מלא משמעותה שלא תהיה פגיעה בפרמטרים של אמינות וזמינות המערכת ולא תהיה כל השהיה (שהמתקשר עלול לחוש בה) בהשמעת הודעות ותפריטים, בתגובה להקשות, בתהליך זיהוי הדיבור ובגישה לנתונים או למערכות המידע. השהיות בתגובת מערכות המידע שבאחריות הלקוח, לא יחשבו כבעיה במערכת כל עוד אופיין ומומש המשך טיפול בשיחה למצב זה.		
6.13.3.	זמינות - המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה (x 7 24) כולל שבתות וחגים. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכת המוצעת) 99.99% מהזמן.		

הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	פרוט הסעיף	מספר סעיף
		אמינות - אחוז השיחות שלא יגיעו ליעדן המתוכנן או הגיעו בצורה לא תקינה (בכל עומס שיחות ומכל סיבה שהיא הקשורה למערכת המסופקת או למימושה) לא יעלה על 0.02% מהשיחות. תהליך שיחה תקין משמעו, קליטת שיחות תקינה ע"י מערכת ה-IVR, תהליך תקין בטיפול בשיחה בהתאם לתסריט המתוכנן ב-IVR (כולל מענה מידי לשיחה וללא השהיות), השמעה מלאה של הודעות ותפריטים לא השהיות, זיהוי תקין של הקשות, גישה תקינה וללא השהיות למערכות המידע של הרשות לאכיפה וגביה והשלמה תקינה של השירות או העברת השיחה לידע מתוכנן.	6.13.4.
		תקשורת	6.14.
		אתר הספק יחובר לרשת הרשות ע"י קו תקשורת בנפח של 10 מגה.	6.14.1.
		רשת רחבה בתצורת רשת כוכב מבוססת טכנולוגיית MPLS של בזק.	6.14.2.
		הרשת היא רשת IP/VPN של בזק וכוללת חיבור מבוסס גישה עסקית של בזק.	6.14.3.
		רשת מוצפנת ועושה שימוש בתעודות דיגיטאליות להזדהות של הנתבים.	6.14.4.
		התבססות על ציוד Cisco כולל מודול הצפנה.	6.14.5.
		תשתית פאסיבית: ETHERNET , RJ45 , CAT5/6/7 , BACKBONE - 1GB , בחלק מהאתרים נפרסה תשתית אחודה ובחלק תשתית נפרדת למחשוב וטלפוניה.	6.14.6.
		קישוריות לעולם מתבצעת דרך קו תקשורת SDH של בזק המקושר לספק אינטרנט.	6.14.7.

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.14.8.	קו תקשורת מתאים לחיבור המשתמשים לרשת הרשות יסופק וימומן על ידי הספק. רשת התקשורת המקומית (פאסיבית ואקטיבית) תסופק גם היא על ידי הספק.		
6.15.	מדפסות – על הספק להדפיס אישורים ושוברים. לצורך כך יידרש לרכוש		
6.15.1.	מדפסת לייזר עבור שוברים – מדפסות לייזר עם טונר מגנטי ליצירת הברקוד ופונט עברי ( מיוחד מחברת בנקטק ) , משמשות להנפקת שוברים והדפסה מתוך מערכת ה VMS באמצעות תוכנת PowerTerm - דגמים לדוגמא ( HP , Lexmark T644 , HP 4250 , HP 4050 ) .		
6.15.2.	מדפסת רשת לייזר להדפסות Windows רגילות - דגמים לדוגמא ( Lexmark T644 , HP 4050 , HP 4250 ) .		
6.15.3.	בנוסף למדפסות יש להיערך להחלפת קיט אחזקה לפחות אחת לשנה וכן לטיונרים לפי הצורך .		
6.16.	עמדות קצה		
6.16.1.	דרישות חומרה:		
6.16.1.1.	P4 2.4Ghz ומעלה או AMD מקביל מבחינת ביצועים.		
6.16.1.2.	זיכרון פנימי 1024MB DDR.		
6.16.1.3.	כונן דיסק קשיח בנפח GB40 לפחות.		
6.16.1.4.	כרטיס רשת (מובנה) Ethernet 10/100.		
6.16.1.5.	מסך 17".		
6.16.1.6.	מערכת הפעלה XP עם SP2.		
6.16.1.7.	קורא כרטיסים חכמים מדגם GemPlus עם חיבור USB.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.17.	תמיכה		
6.17.1.	התמיכה בתחנות הקצה ותקשורת ה LAN באתר הספק תבצע ע"י הספק .		
6.17.2.	תמיכה במערכות הרשות תבצע ע"י צוות המחשוב של הרשות.		
6.17.3.	כל גורם יקצה איש קשר מצידו לזיהוי ופתרון בעיות בחיבור בין הרשות לאתר הספק .		
6.18.	גיבוי ושרידות		
6.18.1.	מערכת המוקד היא מערכת קריטית לפעילות רשות האכיפה והגביה ולכן הפתרון המוצע צריך להבטיח רמת זמינות גבוהה.		
6.18.2.	על הספק לציין כשלים אפשריים במערכת המוצעת והשפעתם על תפקוד המוקד.		
6.18.3.	יש להתייחס במיוחד לכשלים אפשריים בתת המערכות העיקריות כגון המרכזייה, ה- IVR, ה- CTI, נפילת רשת מחשוב, תקלה בממשקים וכדומה.		
6.18.4.	יש לתאר את מנגנוני השרידות האפשריים ואת אלו המסופקים במערכת המוצעת. יש להתייחס לשרידות ולגיבוי הן ברמת רכיבי החומרה והן ברמת האפליקציה.		
6.18.5.	יש לציין כיצד מנוהלת המערכת (שליטה ובקרה, ביצוע שינויים, דוחות זמן אמת והיסטוריים וכדומה) במצבי התקלה השונים.		
6.18.6.	יש לציין את היכולות המסופקות לצורך גיבוי נתונים למקרה תקלה ואפשרות שחזורם לאחר תיקונה.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.18.7.	לא תהייה כל פגיעה בעבודת המערכת בשל תקלות או השהיות בגישה למערכת המידע. לכל אחת מהתקלות האפשריות יאופיין וימומש מנגנון שיאפשר המשך פעילות.		
6.18.8.	על הספק לתאר את מנגנוני השרידות במקרים הבאים:		
6.18.8.1.	כשל בתקשורת בין מוקדי השרות למרכז הטכנולוגי של הספק.		
6.18.8.1.1.	בעת כשל בתקשורת בין מוקד שרות למרכז הטכנולוגי יתאפשר למוקד להמשיך ולתפקד ע"י ניתוב לקווי תקשורת אלטרנטיביים לאותו מרכז טכנולוגי או למרכז הטכנולוגי השני. עדיפות תינתן לתהליכים אוטומטיים השקופים למערכת ולמשתמשים.		
6.18.8.1.2.	יש להתייחס בסעיפים אלו לתקלות בכל קטע או מרכיב במסלולי התקשורת השונים ולציין את התנהגות המערכות במעבר מהרכיב שכשל לרכיב הגיבוי.		
6.18.8.1.3.	יש לתאר בפרוט את התהליכים המתרחשים בעת כשל מסוג זה שיאפשרו המשך עבודה תקין. בין השאר יש להתייחס:		
6.18.8.2.	על הספק לתאר מנגנוני שרידות נוספים		
6.19.	ממשקים למערכות התפעוליות		
6.19.1.	הספק יפרט את כל הממשקים הרלוונטיים לצורך מתן מענה לדרישות כפי שהוצגו בפרק זה.		
6.19.2.	יש לציין ולפרט ממשקים חיצוניים נוספים הנדרשים למימוש הפתרון בהתאם לדרישות מסמך זה.		
6.19.3.	כל המערכות ותת המערכות יתממשקו באופן בו ימומשו כל הדרישות הפונקציונאליות כפי שמופיע במכרז זה.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
6.19.4.	להלן רשימה של הממשקים החיצוניים הנדרשים בין תת המערכות השונות במערכת המוצעת לבין מערכות חיצוניות .		
7	תכנון פונקציונאלי של המוקד		
7.1.	מיקום האתר		
7.1.1.	על הספק להפעיל את מוקד השרות והגבייה באזור אשר נמצא בתוך המשולש הגיאוגרפי שבין הערים: תל אביב בצפון, אשדוד בדרום מערב וירושלים בדרום מזרח ( ראה שרטוט בנספח 0).		
7.1.2.	על הספק לציין את מיקומן של האתר- כתובת מלאה.		
7.1.3.	הזוכה במכרז זה רשאי באם ירצה בכך להתקשר ישירות וללא התערבות רשות האכיפה והגבייה , עם בעל הנכס במקום מושבו הנוכחי של מרכז השרות (כנפי נשרים 64 ירושלים).		
7.2.	שטח מוקד		
7.3	מבנה המוקד		
7.3.1.	על הספק לפרט את החלוקה הפונקציונאלית במוקד ( אזור מנהלתי, אזור המוקד, אזור ניהולי וכו') ולצרף תרשים המתאר את מבנה המוקד בקנה מידה של 1:100.		
7.3.2	על הספק להתייחס למיקום ציוד תומך במוקד- מדפסות, תצוגות זמן אמת לוקרים- תאי אחסון וכיו"ב.		
7.3.3.	על הספק לפרט את כלל מתחמי העבודה שיעמיד במוקד, עפ"י הטבלה הבאה:		
7.3.4.	להלן דגשים למבנה המוקד ומתחמי העבודה:		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
7.3.4.1.	במוקד יתאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן, על הספק לפרט את רוחב המעבר כמו כן את יציאות החירום.		
7.3.4.2.	עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד ושמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם.		
7.3.4.3.	חדר הדרכה - בחדר ההדרכה יותקנו תשתיות וציוד המדמים את סביבת העבודה במוקד השירות, תוך יכולת שליטה של המדריך על עמדות ההדרכה. על הספק לפרט את מספר העמדות, גודלן ואמצעים נוספים אשר יותקנו בחדר זה.		
7.3.4.4.	עמדות המדפסת יהיו נגישות לצוות המוקד.		
7.3.5.	על הספק לפרט את שטח העמדה, שטח השולחן, שטחי אחסון וכדומה, עבור:		
7.4.	חדר ייעודי לנציגי הרשות		
7.4.1.	עבור נציגי רשות האכיפה והגבייה, יש להקצות 3 חדרים בודדים אשר ישויכו בלעדית לאנשי הרשות, ולא ישמשו למטרות אחרות.		
7.4.2.	בכל חדר יותקן מחשב אשר יהיה נגיש תוך שימוש בהרשאות למערכות:		
7.4.2.1.	רשות האכיפה והגבייה.		
7.4.2.2.	מערכת ה-CTI של המוקד בהרשאה מלאה לנתוני המוקד:		
7.4.2.2.1.	דוחות זמן אמת		
7.4.2.2.2.	דוחות היסטוריים		
7.4.2.3.	מדפסת ב-2 מתוך שלושת החדרים		
7.5.	עמדות נציגים		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
7.5.1.	רוחב עמדת נציג לא יפחת על מטר אחד.		
7.5.2.	העמדה תהיה מאובזרת ב		
7.5.2.1.	מסך 17"		
7.5.2.2.	מכשיר טלפון חכם		
7.5.2.3.	אוזניה מסננת רעשי רקע		
7.5.2.4.	קורא כרטיסים חכם (מפורט בסעיף XXX)		
7.6.	עמדות מנהלי משמרת		
7.7.	על הספק לתת התייחסות לנושאים :		
7.7.1.	סטנדרטים של אקוסטיקה במוקד לצורך מניעת רעשים סביבתיים.		
7.7.2.	תאורה בסביבת עמדות הנציגים.		
7.7.3.	שרטוט מבנה עמדה (כוכב/כוורת וכו')		
7.7.4.	ארגונומיה בעמדות העבודה.		
7.8	דרישות ביטחון ובטיחות		
7.8.1	כללי		
7.8.1.1.	מטרת דרישות הביטחון להקנות ביטחון פיסי ומניעת שבוש תהליכים ע"י מתן פתרונות מיגון הן לחיי אדם, הן למידע באתר, והן לרכוש וציוד המותקנים באתר.		
7.8.1.2	ישום דרישות הביטחון יבוצע בעזרת מערכות טכניות, נהלים ובקרה.		
7.8.1.3.	מערכות הביטחון יכללו את המערכות המפורטות בסעיף 7.8.2		
7.8.1.4	במידה ובאתר ניתן שירות למספר חברות, על המציע לפרט כיצד מתכוון ליצור מידור פיזי פנימי בין החברות.		
7.8.2.	מערכות ביטחון		
7.8.2.1.	גילוי פריצה + חיבור למוקד – המערכת תכלול :		
7.8.2.1.1.	מפסקים מגנטיים על כל הדלתות החיצוניות.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
7.8.2.1.2	גלאי נפח – לגילוי פריצה בשעות שהמיתקן אינו מאויש.		
7.8.2.1.3	מקודד להעברה ממצב יום למצב לילה.		
7.8.2.1.4	רכזת תקנית + חיבור למוקד.		
7.8.2.1.5	גיבוי מתח להפסקות חשמל.		
7.8.2.2	בקרת כניסה		
7.8.2.2.1	קוראי כרטיסים בכניסה + לחדרי התקשורת.		
7.8.2.2.2	מנעולים חשמליים.		
7.8.2.2.3	מחשב + תוכנת בקרת כניסה – כולל אגירת תנועות ודוחות.		
7.8.2.2.4	מערכת הנפקת תגים.		
7.8.2.2.5	גיבוי מתח להפסקות חשמל.		
7.8.2.3	טלביזיה במעגל סגור + הקלטה דיגיטאלית:		
7.8.2.3.1	מצלמות לצפייה על הדלתות החיצוניות.		
7.8.2.3.2	הקלטה דיגיטאלית למשך 30 יום.		
7.8.2.3.3	מוניטור.		
7.8.2.4	כריזה:		
7.8.2.4.1	רמקולים לכיסוי כל שטח המתקן.		
7.8.2.4.2	מגבר + יחידת מיקרופון.		
7.8.2.5	סורגים על החלונות ( בקומות – קרקע + א )		
7.8.3	מערכות בטיחות:		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
7.8.3.1	האתר יצויד במערכת גלוי וכבוי אש ועשן עפ"י תקן ישראלי 1220 על חלקיו. יוגש אישור מכון התקנים על עמידת המערכת בדרישות התקן.		
7.8.3.2	באתר יותקנו מערכת ספרינקלרים, בהתאם לתקן ישראלי 1596, למעט בחדר שרתים – בו תותקן מערכת כיבוי בגז.		
7.8.4	דרישות אבטחה נוהליות		
7.8.4.1	מהימנות וסינון עובדים - נדרש כי בשלבי קליטת עובדים יערך אימות פרטי המועמדים.		
7.8.4.1.1	הימצאותן של חוות דעת מספקות לגבי האישיות (כגון: מקומות עבודה קודמים וחוות דעת אישית).		
7.8.4.1.2	בדיקה לשם אימות שלמות ודיוק, קורות החיים של המועמד.		
7.8.4.1.3	אימות הצהרות בדבר הכישורים האקדמיים והמקצועיים.		
7.8.4.1.4	בדיקת זהות לא תלויה (דרכון או סימן זהה).		
7.8.4.2	תנאי העסקה - בתנאי העסקה יצינו אחריות של העובדים לאבטחת מידע, אם ניתן האחריות תהיה תקפה למשך תקופה מוגדרת אחרי גמר העסקתו במרכז השירות. בהצעה יפורטו הפעולות אשר יש לנקוט במקרה שעובד אינו מציית לדרישות האבטחה. יפורט תהליך סיום העסקת עובד.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
7.8.4.3	חוק הגנת הפרטיות - חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ותקנות ההגנה על מאגרי המידע, מחייבים את חיסיונם של הנתונים הפרטיים של לקוחות הרשות. המציע יפרט בהצעתו את צעדי ההגנה האבטחתיים בהם הוא מתכוון לנקוט על מנת לעמוד בחוק הגנת הפרטיות.		
7.8.4.4	אבטחת רשומות		
8	נפחים, עומסים וביצועים		
8.1.	תחומי השרות הנדרשים במוקד נשוא מכרז זה:		
8.1.1.	שרות- כללי ופרטני.		
8.1.2.	גבייה וביצוע תשלומים.		
8.1.3.	גבייה כפועל יוצא משיחות נכנסות/ יוצאות.		
8.1.4.	שירותים ממוכנים באמצעות מערכת IVR (שרות חדש).		
8.2.	להלן נתוני שיחות נכנסות לשנים 2006-2009 ע"פ פעילות מרכז המידע הנוכחי בחתך חודשי לשנים 2006-9 לתחום הוצל"פ		
8.3.	להלן נתוני שיחות נכנסות לשנים 2006-2009 ע"פ פעילות מרכז המידע הנוכחי בחתך חודשי לשנים 2006-9 לתחום מרכז לגביית קנסות		
8.4.	להלן כמות התשלומים שבוצעו בתחום מרכז לגביית קנסות		
8.4.1.	בשנת 2009 בחתך חודשי		
8.4.2.	בשנים 2007-2009		
8.5.	אורכי שיחה בשניות		
8.6.	התפלגות כניסת שיחות ע"פ ימות השבוע		
8.7.	התפלגות שיחות ע"פ שעות היממה		
8.7.1.	הוצל"פ		
8.7.2.	מרכז לגביית קנסות		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
8.8.	פוטנציאל חייבים לגבייה		
8.8.1.	הוצל"פ כ- 340,000 חייבים		
8.8.2.	מרכז לגביית קנסות כ- 500,000 חייבים.		
8.9.	הנתונים המוצגים לעיל מבוססים על פעילות המוקד בתקופה האמורה והועברו ע"י ספק מיקור החוץ הנוכחי. אין הרשות מתחייבת:		
8.9.1.	להיקפים אלו או לכל היקף אחר מינימאלי או מקסימאלי בעתיד.		
8.9.2.	נפחים אלו אינם מתייחסים להארכת שעות פעילות המוקד ומתן שירותים ממוכנים.		
8.9.3.	אורך השיחה המוצג.		
8.10.	הערכת אורך השיחה במוקד נשוא מכרז זה, עקב הדרישה לשיפור רמת השרות הניתן ללקוחות הרשות, הינו בתוספת של כ- 15%-20% מאורך השיחה המוצג בסעיף 8.5.		
8.11.	בסיום שני רבעוני הפעילות הראשונים, יבוצע תיקוף לנתונים המוצגים.		
9	פרויקט ההקמה		
9.1.	מסגרת ההקמה		
9.1.1.	רשות האכיפה והגבייה רואה חשיבות רבה בעבודה משותפת בינה לבין ספק מיקור החוץ וזאת בין היתר ע"י הקמת מנגנונים משותפים להקמה וקידום מוקד השירות והגבייה.		
9.1.2.	ברשות יפעל צוות להנחיה, מעקב ובקרה אחר פעילות הספק.		
9.1.3.	תקופת ההקמה תמשך 3-4 חודשים בלבד (ע"פ תוכנית אליה יתחייב הספק).		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
9.1.4.	במסגרת תהליך הגיוס הראשוני הרשות תיקח חלק פעיל. נציג הרשות יהיה נוכח בתהליך המיון לנציגי הרשות.		
9.1.5.	על הספק לפרט את צוות ההקמה מטעמו: מנהל הצוות, בעלי תפקידים, מבנה הצוות, כולל פירוט קורות חיים וממליצים כנדרש בנספח 14.2 עבור תפקידי מפתח. יש לצרף תרשים של מבנה הצוות.		
9.1.6.	במסגרת ההקמה תוקם מנהלת, בה יהיו נוכחים גורמים מטעם הספק וגורמים מטעם הרשות.		
9.1.7.	הספק מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת רשות האכיפה והגבייה.		
9.1.8.	הפגישות יתקיימו בתדירות שבועית בנוכחות נציגי הספק ונציגי הרשות. במהלך הפגישה יעדכן הספק ע"ג דוח מפורט, את עמידתו בשלבי ההקמה.		
9.1.9.	הספק יגיש דו"ח סטאטוס מפורט להתקדמות הפרויקט ביחס לאבני הדרך, ויציג תרשים גאנט, בתדירות דו-שבועית. במענה לסעיף זה יציג הספק דוח סטאטוס לדוגמא:		
9.1.9.1.	שלבי ההקמה		
9.1.9.2.	היערכות - המציע יתאר במפורט בהצעתו את היערכותו להקמת מוקד השירות והגבייה ויישום שלבי המימוש עפ"י תוכנית עבודה מפורטת הכוללת:		
9.1.9.3.	פירוט הפעילויות המתוכננות כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך.		
9.1.9.4.	משך ותזמון הפעילויות.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
9.1.9.5.	גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב, וכלל הגורמים המעורבים הנדרשים הן מצד הספק והן מצד רשות האכיפה והגבייה.		
9.1.9.6.	תוכנית ביצוע בתרשים גאנט.		
9.1.9.7.	ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון.		
9.1.9.8.	היערכות כוח אדם- שתכלול בין היתר תוכנית לאיתור וגיוס כלל עובדי המוקד, הכנת תוכנית הדרכה לכלל בעלי התפקידים במוקד הכוללת הדרכות.		
9.1.9.9.	היערכות מקצועית- תכנית לבניית תהליכי עבודה, עבור כלל סוגי הפניות, כולל עבודת ממשקים ותהליכי אסקלציה, הגדרת תסריטי שיחה לנציגי השירות והגבייה, תוכנית מישוב וחניכה.		
9.1.9.10	היערכות תפעולית- הכוללת בין היתר הכנת נהלים והוראות תפעוליים להפעלה שוטפת של המוקד, חיזוי ותכנון של בעלי תפקידים במוקד בכל שעת פעילות המוקד מערכי בקרה ומדידה ועוד.		
9.1.9.11	היערכות טכנולוגית- הערכות לביצוע ממשקים וביצוע אינטגרציה בין המערכות השונות.		
9.1.10.	אישור סופי להשלמת כל אחד מהשלבים הנ"ל והצהרה על סיום ההיערכות יימסרו ע"י הספק לרשות האכיפה והגבייה ויאושרו על-ידה.		
9.2.	תקופת המעבר		
9.2.1.	תקופת המעבר תחל 7 ימים לאחר מתן הודעה בכתב לספק, להתחיל ולהקים את מוקד השירות והגבייה.		

הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	פרוט הסעיף	מספר סעיף
		על הספק הזוכה יהיה להקים ולהכניס לעבודה מלאה את מוקדי השירות תוך 3-4 חודשים.	9.2.2.
		כחלק משלב זה תועבר הכשרה ע"י הרשות בנושאים הרלוונטיים, לגורמי מפתח מטעם הספק.	9.2.3.
		הכשרה זו תועבר פעם אחת ע"י רשות האכיפה והגבייה. הכשרות בעלי התפקידים במוקד באופן שוטף יועברו ע"י הספק בשיטת Train The Trainer. כמו כן בשלב זה יבוצע אפיון מפורט של תהליכי העבודה בכלל תחומי הפעילות במוקד בשיתוף עם גורמים מטעם הרשות.רשות האכיפה והגבייה תהיה הקובעת הבלעדית לגבי נהלי העבודה שיגובשו.	9.2.4.
		על הספק לצרף להצעתו דוגמאות לנהלי עבודה גנריים במגוון תחומים כגון: תהליכי ניהול שיחה, תהליכי אסקלציה, תהליכי גבייה תהליכי תפעול ועוד.	9.2.5.
		תקופת התייצבות	9.3.
		תקופת התייצבות מוגדרת לשלושת חודשי הפעילות הראשונים מיום הקמת המוקד. בתקופה זו יופעל מרכז השירות והגבייה עד התייצבותו בהתאם ליעדים ורמות השירות הנדרשים ע"י הרשות. הקנסות המפורטים בפרק 13 יופעלו החל מהיום הראשון של החודש הרביעי להפעלת המוקד.מנהל הפרויקט	9.3.1.
		על הספק להעמיד לרשות רשות האכיפה והגבייה איש קשר יחיד מולו תפעל Single Of (Contact Point) .	9.3.2.

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
9.3.3.	איש קשר זה יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל הספק והוא ילווה את הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.		
9.3.4.	הפסקת עבודתו של איש הקשר ו/או אנשי המפתח תעשה בתאום ובאישור רשות האכיפה והגבייה.		
9.3.5.	על הספק לצרף קורות חיים כתובים בתוספת מילוי נספח 14.2 וממליצים עבור מנהל הפרויקט.		
9.3.6.	הספק הזוכה לא יהא רשאי להחליף איש קשר זה ו/או אנשי מפתח או לשנות את היקף משרתו ללא אישור בכתב ומראש מרשות האכיפה והגבייה.		
10	תפעול שוטף		
10.1.	תאור הפעילות		
10.1.1.	סוגי השיחה בתחום הוצל"פ:		
10.1.1.1.	פניות בנושא מידע, הנושאים בהם מטפל נציג השירות בשיחות המידע הם:		
10.1.1.1.1.	פניות פרטניות בנושאים שונים כגון: פרטי התיק, אגרות, החלטות ביהמ"ש, קרנות ועוד.		
10.1.1.1.2.	פניות כלליות בנושאים שונים כגון: שעות קבלת קהל בלשכות, פקסים בלשכות השונות, אגרות, אופן הגשת בקשות ועוד.		
10.1.1.2.	פניות בנושא גביה: נציג השירות בהוצל"פ יטפל בשליחת שוברי גביה ללקוח לתשלום חובו בדואר. במהלך שנת 2010 (לאחר שדרוג מערכות) יבצע הנציג תשלום גם באמצעות כרטיס אשראי.		

הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	פרוט הסעיף	מספר סעיף
		פניות לנציג בכיר- הנושאים בהם מטפל הנציג הבכיר המקצועי במוקד: מענה מקצועי לנציגי השירות, בירור נושאים מקצועיים מול אנשי קשר, טיפול בעבודת BACK OFFICE וכן משלוח שוברי תשלום ואישורים ללקוחות.	10.1.1.3.
		טלמרקטינג יוצא: נציגי השירות והגבייה יבצעו פעילות יזומה לגביית תשלום מלקוחות חייבים.	10.1.1.4.
		שליחת SMS (אופציונאלי) – שליחת מסרון לחייבים המכיל מידע אינפורמטיבי לגבי חובם לרשות ע"פ רשומות שיועברו ע"י הרשות.	10.1.1.5.
		סוגי הפעילויות בתחום מרכז הקנסות	10.1.2.
		טיפול בפניות בנושא מידע, הנושאים בהם מטפל נציג השירות בשיחות המידע הם:	10.1.2.1.
		פניות פרטניות בנושאים שונים כגון: פרטי חוב, פירוט דוחות, אופן ביצוע התשלום, אגרות ועוד.	10.1.2.1.1.
		פניות כלליות בנושאים שונים .	10.1.2.1.2.
		פניות בנושא תשלום: נציג השירות במרכז הקנסות מבצע גביית תשלום מלקוח באמצעות כ"א או באמצעות תשלום בסניפי הדואר.	10.1.2.2.
		פניות לנציג בכיר- הנושאים בהם מטפל הנציג הבכיר במרכז הקנסות: מענה מקצועי לנציגי השירות, בירור במקרים חריגים מול אנשי קשר באמצעות דואר אלקטרוני.	10.1.2.3.
		טלמרקטינג יוצא: נציגי השירות והגבייה יבצעו פעילות יזומה לגביית תשלום מלקוחות חייבים.	10.1.2.4.

הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	פרוט הסעיף	מספר סעיף
		שליחת דואר- הרשות תאסוף משרדי הספק פעם ביום, בשעה קבועה את מעטפות הדיוור שהוכנו לצורך משלוח.	10.1.3.
		מנגנוני העבודה מול רשות האכיפה והגבייה.	10.2.
		ועדת היגוי - לאחר שלב ההקמה תתקיים פגישה בתדירות חודשית. הועדה תהיה מורכבת מנציגיה הבכירים של הספק והגורמים שיקבעו מטעם הרשות. בישיבה זו יוצגו נתונים עסקיים לגבי פעילות המוקד על בסיס סיכום נתונים מחודש העבודה שהסתיים. נתונים אלו יועברו לרשות בצרוף סדר ישיבה מובנה 24 שעות לפני התכנסותה, נתונים אלו יוצגו ביחס לנתוני חודשים קודמים תוך הצגת מגמות:	10.2.1.
		ביצועים בתחום השרות.	10.2.1.1.
		ביצועים בתחום הגבייה.	10.2.1.2.
		ביצועים לשיפור הרמה המקצועית של המוקד.	10.2.1.3.
		פעולות לשימור עובדים.	10.2.1.4.
		מעבר למעבר על נתונים אלו יתקיים דיון ע"פ סדר היום שהופץ (בעיות/ המלצות/ רעיונות חדשים וכד') בתוספת נושאים נוספים שיועלו מטעם הספק/ הרשות, יקבעו החלטות ויעדים לביצוע. בסיום הישיבה יופץ סיכום פרוטוקול מסודר לכל הנוכחים וגורמים רלוונטיים נוספים.	.10.2.1.5

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
10.2.2.	ישיבות אד-הוק - לצורך מתן מענה מידי לאירועים הדורשים התייחסות מהירה ואינם יכולים לחכות לישיבות החודשיות, יתכנסו ישיבות לטיפול ספציפי אשר הנוכחים בה יהיו הגורמים הרלוונטי לטיפול וקידום הנושא.		
10.2.3.	ישיבות מטה - אחת לרבעון תתכנס ישיבה בפורום רחב מטעם שני הגופים לצורך ביצוע חיתוך מצב ובחינת ביצועי המוקד תוך קידום רעיונות ומיזמים חדשים.		
10.2.4.	דוחות ומידע ניהולי שוטף- בתחילת כל שבוע יופץ מייל מובנה לגורמים רלוונטיים ויכיל נתונים מסכמים לפעילות המוקד לשבוע שהסתיים		
10.2.4.1.	נתוני שרות של המוקד- שיחות נכנסות, נענות, ננטשות, זמני המתנה ו-עמידה ב-SLA הנדרש.		
10.2.4.2.	נתוני גבייה.		
10.3.	יעדי המוקד		
10.3.1.	סעיף זה מציג את יעדי המוקד.		
10.3.2.	יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק.		
10.3.3.	להלן פירוט היעדים הנדרשים מהספק. היה ולא יעמוד הספק ברמת השירות לה התחייב, יפעיל המזמין את מנגנון הקנסות (כמפורט בסעיף 13.3).		
10.4.	מדידת היעדים		
10.4.1.	הספק יעביר לרשות בחתך יומי, חודשי, רבעוני ושנתי, נתונים לגבי נתוני ביצוע לכל אחד מהפרמטרים.		

מספר סעיף	פרוט הסעיף	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)
10.4.2.	רשות האכיפה והגבייה תבצע מעקב ובקרה אחר עמידת כל ספק ביעדים שהוגדרו.		
10.4.3.	על הספק לבצע לכל מדד, ניתוח הגורמים שהביאו לציון רמת השירות, ביצוע הפקת לקחים, פעולות לשיפור ותוצאותיהן, קביעת אבני דרך לשיפור, כולל לוחות זמנים, והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים.		
10.4.4.	הרשות או מי מטעמה רשאית לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת ע"י הספק, לשם בחינת טיב ואיכות השירות עפ"י הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.		
10.4.5.	על הספק יהיה להציג דו"חות מערכת מקוריים התומכים בנתונים שיוצגו לרשות		
10.5.	שעות פעילות		
10.5.1.	רשות האכיפה והגבייה מעוניינת להאריך את שעות פעילות המוקד ביחס לקיים היום וזאת לצורך שיפור מערך הגבייה. שעות פעילות המוקד נשוא מכרז זה בימים א'-ה' בין השעות 08:00-19:00.		
10.5.2.	במהלך תקופת ההתקשרות בתאום מלא עם הספק יתכנו שינויים בשעות הפעלת המוקד:		
10.5.2.1.	קיצור שעות העבודה מינימום עד 16:00 (תתכן שעה מאוחרת יותר)- כפועל יוצא מהיקף פנויות נמוך מאוד.		
10.5.2.2.	הארכת שעות הפעילות עד 20:00- כפועל יוצא מהצלחת שיחות הגבייה היזומות בשעות הערב.		
10.6.	אחסון		
11	מנגנון הפרדות		

הערות (במידה והמענה חלקי יש לפרט)	מענה- מלא/חלקי/לא קיים	פרוט הסעיף	מספר סעיף
		רשות האכיפה והגבייה רשאית לדרוש הפסקת העסקתו או החלפתו של כל בעל תפקיד מטעמו. הספק מתחייב למלא דרישה זו במלואה ללא פגיעה ברמת השירות הנדרשת.	11.1.
		לשם קבלת מידע מפורט בדבר תוכנית ההפרדות ראה הסכם התקשרות.	11.2.
		פרטים על החברה המציעה	12
		ניסיון בתחום	12.1.
		על הספק לפרט ניסיון קודם מוכח ולקוחות ממליצים רלוונטיים ב-3 שנים האחרונות, שנת 2006, 2007, 2008, בהיקף וסוג הפעילות הנדרשת במפרט זה. מינימום נדרש כ-2 מוקדים בגודל של 50 עמדות כל אחד, בכל אחת מ-3 השנים, תוך פירוט השירות ומאפייניו וכן שמות ופרטי ממליצים. לרשות האכיפה והגבייה תהיה הזכות לברר באופן עצמאי, חוות דעת מלקוחות ללא תלות במידע שיועבר מהספק.	12.1.1.
		על הספק לפרט ממליצים נוספים מעבר למפורטים בסעיף 12.1.1, להם נתן שירותים בשלוש השנים האחרונות. יש לפרט את סוג השירות הניתן ללקוח ומאפייניו, שם ממליץ ופרטי ממליץ.	12.1.2.

2.41. טופס קורות חיים לאנשי מפתח

פירוט	###
	שם
	כתובת
	מס' טלפון
	מס' טלפון נייד
	דואר אלקטרוני
	ת.ז.
	תאריך לידה
	השכלה
	תפקיד
	תחום עיסוק
	ניסיון מקצועי
	פרוט ניסיון ניהולי בתחום הרלוונטי
	ממליצים
	למנהל מוקד מיועד*
	א. הקמת מוקד- שם החברה לה נתן שרות*
	ב. מספר נציגי שרות בשלב הקמה*
	ג. אופי פעילות המוקד*
	ד. שם ממליץ*
	ה. מספר טלפון*

\* יש למלא פרטים אלו לגבי המוקדים אותם ניהל מנהל המוקד המיועד.

**הצהרה על שמירת סודיות**

אני וכל עובד מטעמי המועסק בביצוע חוזה זה מצהירים בזאת כלפי הנהלת בתי המשפט ו/או כל גוף מטעמה, לשמור על חובת סודיות מלאה בגין: כל ידיעה ו/או מסמך שהגיעו לידינו או כל ידיעה הקשורה לחוזה זה, או בקשר לתוקף ביצוע חוזה זה תוך תקופת הביצוע, לפניה או לאחר מכן, וכי הנני מצהיר שקראתי בתשומת לב את הסעיפים 118 ו-119 לחוק העונשין, התשל"ז - 1977, הנוגעים לחובת הסודיות החלה על ממלא תפקיד או מועסק בביצוע העבודה. הנני מכיר/ה את תכנם ויודע/ת שהם מכוונים אלי ומחייבים אותי וכי אי מילוי התחייבותי על פי הצהרה זו מהווה עבירה לפיהם.

סעיף 118 לחוק העונשין:

א. אדם בעל חוזה עם המדינה או גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, התשמ"ח- (נוסח משולב) ובחובה 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 החוזה" - לרבות מי שהועסק כעובד או קבלן, לשם ביצוע החוזה, ואולם תהא זו הגנה טובה לנאשם לפי סעיף זה שלא ידע על התחייבות לשמור ידיעות כאמור בסוד ושהוא מסר את הידיעה בתום לב.

סעיף 119 לחוק העונשין:

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 חודשים.

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

\_\_\_\_\_  
מספר תעודת זהות

\_\_\_\_\_  
שם פרטי

\_\_\_\_\_  
שם משפחה

\_\_\_\_\_  
חתימה

\_\_\_\_\_  
תאריך

4.41. נתונים בסיסיים לדוחות (דוחות סופיים יאופיינו במהלך הקמת המוקד)

1.4.41 IVR

ברור יתרת חוב			מידע כללי							
אחוז חייבים שהזדהו	כמות חייבים שעברו תהליך הזדהות	כמות שיחות ענף ברור חוב	אחוז שיחות מזוהות	כמות שיחות מזוהות ) CALLER (-ID	כמות שיחות ענף מידע כללי	אחוז מענה ביחס לשיחות מועברות	כמות שיחות שנענו במוקד	כמות שיחות שהועברו למוקד	כמות שיחות נכנסות	תאריך
										סה"כ

שליחת שוברים		
אחוז חייבים שהזדהו	כמות שיחות שעברו תהליך הזדהות	כמות שיחות ענף שליחת שוברים
		סה"כ

2.4.41 מוקד שרות וגבייה

אחוז שיחות שנענה מעבר ל-120 שניות	שיחות שנענו מעבר ל-120 שניות	אחוז מענה עד 120 שניות	כמות שיחות נענות עד 120 שניות	אחוז עמידה ברמת שרות	כמות שיחות נענות עד 60 שניות	% נטישה	כמות שיחות ננטשות	% מענה	כמות שיחות נענות	כמות שיחות שהועברו למוקד	תאריך
											סה"כ
אחוז זמן בניירת	זמן בניירת	ממוצע אורך שיחות יוצאות	כמות שיחות יוצאות (מעל 17 שניות, לא כולל שיחות פנימיות)	אחוז זמן בשיחות יוצאות	זמן בשיחות יוצאות	ממוצע אורך שיחות נכנסות	כמות שיחות נכנסות (מעל 17 שניות, לא כולל שיחות פנימיות)	אחוז זמן בשיחות נכנסות	זמן בשיחות נכנסות	כמות שעות LOGIN	תאריך
											סה"כ

									אחוז תעסוקת נציג (ניצולת עמדה)	אחוז זמן בהפסקה	זמן בהפסקה
											סה"כ

פעילות גבייה יזומה 3.4.41

סכום שוברים ששולמו	סכום שבגיננו נשלחו שוברים	סכום שנגבה באמצעות כ.א- מרכז הקנסות	אחוז שיחות לא אפקטיביות	מספר שיחות לא אפקטיביות	אחוז שיחות אפקטיביות	מספר שיחות אפקטיביות (שיחה עם חייב)	מספר שיחות יוצאות	תאריך
								סה"כ

5.41. מפת גזרה גיאוגרפית להקמת המוקד



6.41. הערכת כמות שוברים ומעטפות למרכז השרות והגבייה- רבעוני.

פירוט	כמות לרבעון	כמות שנכנסת בארגז	סה"כ כמות ארגזים נדרשת	גודל ארגז (בס"מ)
שוברים	24,000	3,000	8	רוחב 40 אורך 30 גובה 25
מעטפות	9,600	1,000	10	רוחב 80 אורך 22 גובה 15

7.41. נוסח ערבות בנקאית

נוסח זה יומצא על ידי הספקים במכרז על גבי נייר רשמי של הבנק

שם הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_

מס' הטלפון \_\_\_\_\_

מס' הפקס: \_\_\_\_\_

**כתב ערבות**

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד \_\_\_\_\_

**הנדון: ערבות מס'** \_\_\_\_\_

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך \_\_\_\_\_ (במילים)

(שיוצמד למדד\*) \_\_\_\_\_

מתאריך \_\_\_\_\_ (תאריך תחילת תוקף

הערבות) אשר תדרשו מאת: \_\_\_\_\_ (להלן "החייב") בקשר עם

הזמנה/חווזה \_\_\_\_\_ אנו נשלם לכם את הסכום

הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את

דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה

את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך \_\_\_\_\_ עד תאריך \_\_\_\_\_.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו \_\_\_\_\_ שם

הבנק/חב' הביטוח \_\_\_\_\_ מס' הבנק ומס' הסניף \_\_\_\_\_ כתובת סניף

הבנק/חברת הביטוח \_\_\_\_\_.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

\_\_\_\_\_ חתימה וחותמת

\_\_\_\_\_ שם מלא

\_\_\_\_\_ תאריך

#### 8.41. תצהיר מציעה/ ערוך כדין בפני עו"ד

אני החתום מטה \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. שמספרה \_\_\_\_\_ המוסמך להתחייב בשם המציע <sup>(1)</sup>,  
לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים  
בחוק מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

א. למציע אישור על ניהול ספרים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות  
ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976 בחתימתו של פקיד מורשה כהגדרתו שם ובנוסח המפורט בתקנות  
עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות)(אישורים), התשמ"ח- 1987<sup>(2)</sup>; האישור בתוקף עד  
ליום \_\_\_\_\_.

ב. המציע מדווח למע"מ כדין.

ג. המציע עומד בדרישות כל דין, לרבות לעניין תשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיו, בכל מועד בו מתבצעים התשלומים לעובדים, ומתחייב לקיים בתקופת ההתקשרות הוראות כל דין רלבנטיות לצורך ביצוע העבודה לפי המכרז לרבות דיני עבודה ובטיחות שונים, כפי שהם מפורטים בפרק 3, סעיף 3 לתכ"ם<sup>(4)</sup>.

ד. למציע ולכל מי שיופעל על ידו במסגרת הצעתו או מטעמו ישנם כל האישורים או הרישיונות הנדרשים על פי כל דין (לרבות: אישורים בדבר רישוי עסקים<sup>(4)</sup>, אישורי העסקת עובדים כדין).

ה. כנגד המציע לא מתנהלים הליכים משפטיים בין פליליים בין אזרחיים שיש להם זיקה לשירותים אותם הוא מעניק או שהוא יעניק או שיכולה להיות להם השלכה על אלו אותם הוא מציע לרבות הליכים היכולים להשליך על יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו עפ"י הצעתו.

[ לחילופין: להלן פירוט ההליכים התלויים ועומדים כנגד המציע, תמציתם והשלב הדיוני בו הם עומדים ].

ו. אני מסכים שיימסר להמזמינה כל מידע המצוי במרשם הפלילי כאמור בחוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א-1981 אודות המציעה ומנהליה שפרטיהם מפורטים להלן:

המנהלים:

ח. להלן שמי וחתימתי ואני מצהיר כי האמור לעיל אמת.

תאריך

שם + חתימה

9.41. חתימה על חוזה התקשרות