רשות האכיפה והגבייה

מכרז מספר – 22/12

מכרז פומבי לאספקת מערכת זימון וניהול תורים,
שילוט דיגיטאלי וניהול מדיה דיגיטלית
עבור יחידות רשות האכיפה והגבייה

תוכן עניינים

0. מנהלה (M) 4

0.1. רקע 4
0.2. הגדרות 4
0.3. מסמכי המכרז 5
0.4. אופן הגשת ההצעה 5
0.5. מועד הגשת ההצעות 5
0.6. איש הקשר מטעם המציע 6
0.7. כתובת קשר של המזמינה 6
0.8. תיאום הצעות 6
0.9. טבלת ריכוז מועדים 6
0.10. שאלות ובירורים 7
0.11. תקופת ההתקשרות 8
0.12. היקף ההתקשרות 8
0.13. ביטול המכרז 8
0.14. שינוי המכרז 8
0.15. תוקף ההצעה 9
0.16. מתן שירותים בשעת חירום 9
0.17. זכויות קניין רוחני 9
0.18. כללי 10
0.19. תנאי הצמדה 10
0.20. תנאי סף 11
0.21. סיווג סעיפי המכרז 14
0.22. קריטריונים לבחירת המציע 15
0.23. מסמכים ואישורים שיידרשו מהמציע הזוכה עם קבלת ההודעה על הזכייה במכרז 17

1. תיאור הפרויקט והיקפו (I) 18

1.1. כללי 18
1.2. משתמשים 18
1.3. עקרונות מנחים למתן שירות ללקוח 19
1.4. תהליכי עבודה מרכזיים 20
1.5. רשימת הלשכות והדרישות להפעלת המודולים השונים במערכת 20
1.6. כמויות והיקפים 22

2. טכנולוגיה ותשתיות ארגוניות 24

2.1. תצורת סביבות עבודה (I) 24
2.2. ארכיטקטורת הפתרון (M) 24
2.3. פריסת המערכת באתרים (I) 24
2.4. זמינות המערכת (M) 25
2.5. ממשקים ומערכות משיקות (I) 25
2.6. הרשאות ואבטחת מידע (M) 26
2.7. דרישות מרכיבי המערכת (M) 27
2.8. מפרטים טכניים ודרישות חומרה (G) 27

3. יישום 30

3.1. הבהקים (I) 30
3.2. פניה לקבלת הצעות (I) 30
3.3. דרישות בסיס מהמערכת המוצעת (M) 31
3.4. דרישות מערכת זימון תורים 32
3.6. דרישות מערכת הפצת תוכן דיגיטאלי 44
3.7. כלי תפעול וניהול המערכת 45

4. דוחות ומידע ניהולי 49

4.1. כללי (M) 49
4.2. דוחות מתואמים אישית (I) 49
4.3. דוחות Real Time 52
4.4. דו״חות היסטוריים 55

5. מימוש (M) 59

5.1. הבהקים 59
5.2. אחריות וניהול הפרויקט 60
5.3. אספקת המערכת והתקנתה 61
5.4. אפיון מפורט ופיתוחים במערכת 62
5.5. בדיקות מסירה וקבלה 63
.5.6 הדרכה למנהלי המערכת 65
5.7. הטמעה בקרב המשתמשים 66
.5.8 אחריות תחזוקה ושירות 66
.5.9 אחריות 69
.5.10 שירות ותחזוקה לאחר תקופת האחריות 70
5.11. שלבי היישום 70

6. פרטים על הספק המציע (S)..... 74

.6.1 כללי (M) 74
6.2. פרטי המציע 74
6.3. כוח אדם בחברה 74
.6.4 קבלני משנה 74
.6.5 צוות הפרויקט ומנהל הפרויקט לשלב ההקמה 75
.6.6 מוניטין ולקוחות ממליצים 75

7. עלות (M) 77

.7.1 הנחיות והבהקים כללים 77
7.2. הצעת המחיר וכתב כמויות 77
7.3. התמורה בגין השירות 77
7.4. תנאי תשלום 77
7.5. עלות המערכת 78
7.6. מכרז החשב הכללי 80

פרק נספחים 82

1. תהליך אב לזימון וניהול תורים בלשכות 83
2. תהליך זימון תורים טלפוני במוקד טלפוני מיקור חוץ 86
3. תהליך קבלת וניתוב לקוח לטיפול בלשכה 90
4. תהליך תשאול לקוח "מזדמן" ללשכה 93
5. טיפול בלקוח בלשכה 95
6. תוכנית השקת המערכת בלשכות ברחבי הארץ 97
7. רשימת הנספחים: 98
8. 104
נספח ו' – אישור בדבר מחזור עסקים 104
נספח ז' – נסיון המציע 105
נספח ח' – תצהיר מציע ערוך כדין בפני עו"ד 106
אישור 106
נספח ט' - תצהיר בדבר אי תיאום מכרז 107
אישור 108
נספח י' – נוסח ערבות מכרז 109
נספח יא' – הסכם התקשרות 110
נספח יב' – הצהרה בדבר התחייבות למניעת ניגוד עניינים 119
נספח יג'– הצהרה בדבר שמירה על סודיות 121
נספח טו' - אבטחת מידע 125

0. מנהלה (M)

0.1. רקע

רשות האכיפה והגבייה, באמצעות יחידת הרכש (להלן גם "המזמינה" או "המשרד" או "המדינה" או "הרשות"), פונה בזאת לקבלת הצעות לאספקת פתרון למערכת זימון וניהול תורים לצורך זימון מקדים, הכוונה וניתוב לקוחות לשירות קבלת קהל, בלשכות הרשות.
המערכת תותקן בלשכות ברחבי הארץ, באופן הדרגתי בהתאם למועדים שיוגדרו ע"י הרשות, לפי צרכיה ושיקול דעתה הבלעדי.
תיאור השירות הנדרש מופיע בפרק "מסמך האפיון" המהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
הזוכה במכרז יספק לרשות לפי דרישתה, שירותים נלווים לרבות התקנות, התאמות, הדרכה, הטמעה וכיו"ב.
השירותים יינתנו לרשות האכיפה והגבייה ולצרכיה בלבד.

****הערה מקדימה:** מסמכי המכרז מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד. ביטויים המופיעים בלשון זכר משמעם גם בלשון נקבה ולהיפך. ביטויים המופיעים בלשון יחיד משמעם גם בלשון רבים ולהיפך.

0.2. הגדרות

במכרז זה, על נספחיו, יהיו למושגים הבאים המשמעות שבצידם:

- ✓ "**רשות האכיפה והגבייה**" או "**הרשות**" או "**המזמינה**" או "**המשרד**" או "**המדינה**" - רשות האכיפה והגבייה וגופים שבשליטתה.
- ✓ "**המציע**" או "**הספק**" - גוף המציע הצעה במסגרת מכרז זה כיחידה אינטגרטיבית אחת.
- ✓ "**מכרז**" - הזמנה זו להגשת הצעות על כל חלקיה ונספחיה.
- ✓ "**הספק הזוכה**" - מציע שנבחר ע"י הרשות בהתאם למענה למכרז זה, באם ייבחר ספק זוכה למכרז, אשר ממנו תהא הרשות רשאית לרכוש רישיון שימוש ארגוני למערכת זימון וניהול תורים לשירותי קבלת קהל וכן שירותים נלווים אופציונאליים כמפורט במסמכי המכרז.
- ✓ "**המערכת / מודול במערכת**"- מערכת ממוחשבת למדיה דיגיטאלית, זימון וניהול תורים לשירותי קבלת קהל בשרת מרכזי מבוסס WEB.
- ✓ "**נותן שירות**" - כל מי ש"הרשות" קבעה והגדירה כנותן שרות במערכת לזימון וניהול תורים לשירותי קבלת קהל.
- ✓ "**אתר / לשכה**" - כל אחת מלשכות הרשות והגופים הפועלים ונותנים שרות בשם הרשות ואשר בהם תידרש התקנת המערכת.
- ✓ "**זימון תורים**" – מודול במערכת שאחראי לזימון תורים ומאפשר ניהול וסנכרון פגישות מתואמות מראש.
- ✓ "**ניהול תורים**" – מודול במערכת שאחראי לניתוב, הכוונה וניהול התורים, כהגדרתו במכרז זה.
- ✓ "**מדיה דיגיטאלית**" – מודול במערכת שתפקידו ניהול המדיה הדיגיטאלית, מערכת השילוט הדיגיטאלי והכוונת הקהל.

0.3. מסמכי המכרז

את מסמכי המכרז ניתן לקבל, ללא תשלום, באמצעות דוא"ל: michrazim@eca.gov.il.

0.4. אופן הגשת ההצעה

0.4.1. המכרז הינו מכרז עם בחינה דו-שלבית.

0.4.2. ההצעה תוגש כדלקמן:

0.4.2.1. מענה לתנאי סף ומרכיב איכות (פרקים 0-6 למכרז זה) - יוגש בשלושה עותקים בצירוף כל המסמכים הנדרשים בפורמט DOC/DOCX וכמו-כן במדיה דיגיטלית CD/DVD, אשר יוכנסו למעטפה אחת עליה יצוין: שם המציע, כתובתו ומס' הטלפון ותסומן כ" מעטפת מענה לתנאי סף + איכות".

0.4.2.2. הצעת המחיר (פרק 7 למכרז זה) תוגש בנפרד, בשני עותקים, אשר יוכנסו למעטפה אחת עליה יצוין: שם המציע, כתובתו ומס' הטלפון ותסומן כ"מעטפת הצעת מחיר".

0.4.2.3. מעטפת מענה לתנאי סף + איכות ומעטפת הצעת המחיר, יוכנסו למעטפה אחת כוללת. על גב המעטפה החיצונית יירשמו: שם המכרז, מספר המכרז וכתובתה של רשות האכיפה והגבייה בלבד.

0.4.3. עצם משלוח ההצעה בדואר ישראל או ע"י שירות שליחים עד המועד הנ"ל אינו מהווה מסירה כשלעצמו, אלא אם ההצעה נתקבלה ב"תיבת המכרזים" וניתן למוסר אותה אישור קבלה.

0.4.4. אין להגיש הצעה בכל דרך אחרת. הצעה שתגיע בפקס או בדואר אלקטרוני (E-mail) או בדרך אחרת - תיפסל על הסף.

0.4.5. כל מקום בו סומן מקום חתימה- יחתום המציע חתימה מקורית מלאה ביחד עם חותמת. אם המציע הוא חברה או שותפות רשומה- יחתום רק מי שהוסמך לכך כדין, בתוספת חותמת התאגיד.

0.4.6. המציע יחתום על כל עמודי הצעתו, על כל עמודי חוברת המכרז ועל עמודי המענה לשאלות ההבהרה.

0.5. מועד הגשת ההצעות

את ההצעות יש להגיש לא **יאוחר מהמועד האחרון להגשת הצעות- כפי שמפורט בטבלת ריכוז המועדים** להלן. ההצעות תוכנסנה לתיבת המכרזים ברשות האכיפה והגבייה ברח' ירמיהו 37, ירושלים, קומה 15. ההצעות תישלחנה בדואר רשום או במסירה אישית ועליהן להימצא בתיבת ההצעות במועד הנקוב בטבלת ריכוז המועדים שלהלן. על המציע האחריות לכך ולא תישמע ממנו כל טענה בעניין.

לתשומת הלב: בהתאם לתקנה 20 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג, 1993 - ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא נמצאה בתיבת המכרזים במועד האחרון להגשת הצעות ולא תשמע כל טענה בעניין זה.

0.6. איש הקשר מטעם המציע

למעטפה הפנימית, הכוללת את מסמכי ההצעה, יש לצרף מכתב ובו לציין את הפרטים כדלקמן: שם איש הקשר האחראי על ההצעה מטעם המציע, כתובתו, מספר טלפון ישיר, מספר פקס, מספר נייד וכתובת דואר אלקטרוני. אל איש הקשר תפנה המזמינה בקשר למענה למכרז זה.

0.7. כתובת קשר של המזמינה

אמצעי הקשר עם המזמינה- באמצעות מספר פקס: 02-6664756, או באמצעות דואר אלקטרוני: michrazim@eca.gov.il , כתובת: רח' ירמיהו 37, מגדלי הבירה, קומה 15, ירושלים. כל הפניות יבוצעו בכתב בלבד לכתובות אלו בלבד.

0.8. תיאום הצעות

המציע ו/או בעל עניין במציע ו/או כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו או נושא משרה בו- לא יפעל לתיאום הצעתו עם הצעת מציע אחר כלשהו הן לפני קיום המכרז והן בזמן תקופת המכרז. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המדובר באיסור לתיאום הצעות לרבות: כריתה מפורשת של המסכם או הבנה מכל סוג עם אדם או גוף כלשהו ו/או קבלת או החלפת מידע, פרסום מידע או גילויו לאדם או לגוף כלשהו- כאשר אותו אדם או גוף הינו בעל עניין או נושא משרה או שלוח או עובד של מציע אחר.

0.9. טבלת ריכוז מועדים

תיאור הפעילות	תאריך	שעה
מועד פרסום ההליך	15/11/12	
מועד אחרון להצגת שאלות הבהרה	25/11/12	12:00
מועד למענה על שאלות הבהרה	עד שבועיים לפני מועד הגשת ההצעה	
המועד האחרון להגשת הצעות	17/12/12	12:00
תוקף ערבות המציע או ערבות ביטוח	16/03/13	

המזמינה רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדחות ו/או לשנות כל אחד מהמועדים אשר נקבעו בהליך המכרז.

0.10. שאלות ובירורים

0.10.1. שאלות בקשר למכרז ניתן להפנות אל המזמינה, עד לא יאוחר מהמועד האחרון להצגת שאלות הבהרה- כפי שמפורט בטבלת ריכוז המועדים לעיל, באמצעות דוא"ל michrazim@eca.gov.il. אין לשלוח שאלות לאחר המועד האחרון לשליחת שאלות. לאחר העברת הדוא"ל ליעדו, באחריות המציע לוודא כי הדוא"ל הגיע ונתקבל ביעדו, באמצעות כתובת הדוא"ל דלעיל בלבד.

0.10.2. הפניות תכלולנה את שם המציע השואל, מענו ואמצעי התקשרות אליו. הפנייה תכלול את זיהוי החלק והסעיף הרלוונטי במסמך זה שעורר את השאלה, ככל שניתן, או בקשת הבהרה ואת השאלה בצורה בהירה ומלאה.

0.10.3. 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".

להלן דוגמא לאופן עריכת השאלות כנדרש:

מס"ד	פרק	מס' סעיף	פרוט השאלה

0.10.4. המזמינה תהא רשאית שלא להתייחס לשאלות שתגענה לאחר המועד האחרון לשליחת שאלות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי.

0.10.5. המזמינה רשאית שלא להתייחס לשאלות מחמת היותן בלתי ברורות, כלליות, בלתי ענייניות, מחמת החשש לחשוף מידע שראוי להישאר חבוי ו/או מכל טעם ענייני אחר, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי של המזמינה.

0.10.6. בהתחשב בשאלות שיתקבלו - המזמינה תהא רשאית לשנות את נוסח ו/או תנאי המכרז, לרבות איזה מנספחיו. במקרה זה- הנוסח החדש של המכרז, בהתאם למענה לשאלות- הוא המחייב וזאת גם אם בפועל לא תופק הדפסה מתוקנת של מסמכי המכרז. אין באמור לעיל כדי לחייב את המזמינה להסכים להסתייגויות כלשהן אשר נכללו בשאלות המציעים ו/או בכדי לבצע שינוי זה או אחר.

0.10.7. השאלות והתשובות יישלחו באמצעות דוא"ל בלבד. רק תשובות בכתב יחייבו את המזמינה. מודגש בזה, כי תשובות בכתב לשאלות בעניין הסכם ההתקשרות בין המזמינה למציע- תהיינה חלק בלתי נפרד מתנאי ההסכם וזאת גם אם בפועל לא תופק הדפסה מתוקנת של נוסח הסכם ההתקשרות החדש.

0.10.8. אין המשרד מתחייב לענות או להתייחס לכל השאלות והבקשות שיועברו אליו.

0.10.9. **על המציע לצרף להצעתו את מסמך המענה לשאלות חתום על ידו.**

0.11. תקופת ההתקשרות

0.11.1. תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה תימשך 24 חודשים ותתחיל להימנות מיום החתימה על הסכם ההתקשרות והוצאת הזמנה חתומה כנדרש. תוקף ההתקשרות יהיה כפוף בכל עת לחוקי התקציב שבתוקף מעת לעת ולהוראות החשב הכללי. במהלך תקופת ההתקשרות ישלים הספק התקנה והשקה של מערכות זימון וניהול תורים בכל לשכות הרשות ויספק שירותי תחזוקה למשך שנה מיום אישור מסירת המערכת.

0.11.2. לרשות האכיפה והגבייה שמורה הזכות להאריך את משך תוקפה של התקשרות זו לארבע תקופות נוספות של שנה כל אחת. במהלך כל אחת מתקופות הארכת ההסכם יספק הספק שירותי תחזוקה על פי דרישות המפרט. בעניין זה, המזמינה תודיע לזוכה, בכתב, 30 ימים מראש, אם ברצונה להאריך את תקופת החוזה לשנה נוספת. אין באיחור במסירת ההודעה משום ביטול זכותה של המזמינה להודיע על הארכת החוזה לשנה נוספת.

0.11.3. במידה ורשות האכיפה והגבייה תחליט לבטל, מכל סיבה שהיא את ההתקשרות, היא תודיע על כך בכתב לצד השני 30 יום מראש. הודעה על המשך התקשרות, ככל שתחליט על כך המזמינה, תינתן בכתב ע"י רשות האכיפה והגבייה 30 יום מראש.

0.12. היקף ההתקשרות

המזמינה רשאית להגדיל את היקף ההתקשרות במכרז בכל שנה ב- 100% ולהקטין את היקף ההתקשרות במכרז ב- 50% בכל שנה והכול עפ"י שיקול דעתה הבלעדי ובכפוף לתקנות חובת המכרזים.

0.13. ביטול המכרז

המזמינה תהא רשאית לבטל את המכרז ו/או לצאת במכרז חדש- על פי שיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי של המזמינה וללא מתן שום נימוקים והסברים למציעים או לכל גורם אחר וללא הודעה מוקדמת. כמו כן, המזמינה לא תשלם בשום מקרה פיצוי מכל סוג שהוא בעקבות הביטול כאמור. המזמינה תעדכן את המציעים בדבר הביטול אולם עדכון זה לא יהווה תנאי לתקפות הביטול.

0.14. שינוי המכרז

כל שינוי שייעשה ע"י המציע במסמכי המכרז או בנספחים המצורפים אל מסמכי המכרז, או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין אם על ידי תוספת בגוף המסמכים, בין אם במכתב לוואי, בין אם במסגרת המענה למכרז ו/או בכל דרך אחרת לא יובא בחשבון בעת הדיון בהצעה והמזמינה תראה אותו כאילו לא נכתב ואף עלול לגרום לפסילת ההצעה.

0.15. תוקף ההצעה

0.15.1. הצעתו של מציע תהיה בתוקף למשך 90 יום מהמועד האחרון למסירת ההצעות. תוקפה יוארך לתקופה של 60 יום נוספים אם תימסר למציעים הודעה על כך מהמשרד. אם לא תתקבל הודעה כאמור והליכי אישור המכרז לא יסתיימו לאחר 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות, רשאי המציע לבטל את הצעתו- בכתב בלבד ותוך ציון מועד תחולה.

0.15.2. המציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו, או לשנותה, בתקופה הנ"ל.

0.15.3. נקבע זוכה תוך התקופה האמורה, תהיה הצעתו בתוקף עד תום 90 יום מיום סיום תקופת ההתקשרות.

0.16. מתן שירותים בשעת חירום

על מגישי ההצעות לקחת בחשבון, כי ע"פ הוראת שעה תכ"ם 7.12.6 של החשב הכללי: כל מכרז או הסכם התקשרות לרכישת טובין או שירותים שאספקתם חיונית, כדוגמת מכרז זה, הספק הזוכה במכרז יחויב לספק את השירות או הטובין בכל עת, לרבות בשעות חירום, בתנאי אספקה כפי שנקבעו בהסכם ההתקשרות. הפרה של סעיף זה תהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות המקנה זכות למזמינה לנקוט בצעדים כמוגדר בהסכם.

0.17. זכויות קניין רוחני

0.17.1. כל השירותים שיינתנו על ידי הספק הזוכה ותוצאותיהם ו/או תוצריהם, ללא יוצא מן הכלל, ייחשבו ויהיו לקניינו המוחלט והבלעדי של המשרד. הספק הזוכה לא ישתמש במסמך או במידע או בכל תוצר של השירותים או תוצאותיהם, ללא אישור בכתב ומראש של המשרד.

0.17.2. המשרד יהיה רשאי הן במהלך מתן השירותים והן לאחריהם לדרוש מהספק הזוכה ולקבל לידיו כל תוכנית, מסמך, מידע או דבר הקשור למתן השירותים.

0.17.3. על אף האמור בכל דין, לא תעמוד לספק הזוכה זכות עיכבון בעבודות או בתוצרי שירותים כאמור.

0.17.4. למען הסר ספק, מודגש בזאת כי האמור בפסקה זו לעיל יחול גם על כל מידע, מסמך וכיוצא באלה שימסרו לספק הזוכה על ידי המשרד בקשר עם מתן השירותים, אלא אם כן מדובר במידע, מסמך וכיוצא באלה שהפכו לנחלת הכלל. נטל ההוכחה כי מידע, מסמך וכיוצא באלו כאמור הן בגדר נחלת הכלל - מוטל על הספק הזוכה.

0.18. כללי

0.18.1. מגישי ההצעות מתבקשים לבחון היטב את תנאי המכרז ובכלל זה את מלוא ההתחייבויות שיוטלו עליהם במסגרת ההתקשרות עם רשות האכיפה והגבייה במידה ויזכו במכרז.

0.18.2. לרשות האכיפה והגבייה נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל הגוף המציע, בכדי לקבל הבהרות או בכדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות. הבהרות להצעה תינתנה בכתב בלבד. כל פניה תיעשה בכפוף להוראות חוק חובת המכרזים, תקנות חובת מכרזים והוראות התכ"ם.

0.18.3. המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שיקרי או מטעה או לא כלל מידע שאמור היה לגלותו.

0.18.4. כל הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו על ידי נציגי המשרד, דינן כדין הנחיית המזמין בלבד ולא יהיה בהן כדי ליצור כל יחסי עובד/מעביד עם הספק או עם עובדיו. כמו כן, לא תשחרר כל הדרכה, הנחיה או הוראה כנ"ל את הספק הזוכה ממילוי כל התחייבויותיו לפי מכרז זה ולפי ההסכם שייחתם.

0.18.5. אין רשות האכיפה והגבייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מהצעה או כל הצעה שהיא, בשלמותה או בחלקים ממנה. רשות האכיפה והגבייה רשאית לפצל את ההצעה, לקבל חלקים ממנה, או לממשה בשלבים.

0.18.6. רשות האכיפה והגבייה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת מהות ההצעה, תנאיה, או חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המשרד מונע הערכת ההצעה כדבעי.

0.18.7. המציע רשאי להעסיק קבלן משנה לטובת ביצוע העבודה. בכל מקרה, החוזה ייתחם מול המציע והאחריות הכוללת לביצוע העבודה תחול על המציע.

0.19. תנאי הצמדה

0.19.1. בהתאם להוראת החשב הכללי, חוזה ההתקשרות יוצמד לאחר 18 חודשים מיום הגשת ההצעה.

לאחר 18 חודשים ההצמדה תהיה 100% למדד המחירים לצרכן, כאשר מדד הבסיס יהיה המדד הידוע במועד האחרון להגשת מסמכי המכרז.

"מדד" – מדד המחירים לצרכן המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי ו/או כל גוף אחר שיבוא במקומה.

"מדד בסיס" – המדד הידוע 18 חודשים לאחר מועד הגשת ההצעות.

"מדד חדש" - המדד האחרון הידוע ביום הגשת החשבון.

"השינוי במדד"- ההפרש בין המדד החדש למדד הבסיס.

0.19.2. על פי הנחיות החשב הכללי של משרד האוצר ב- 18 החודשים הראשונים להתקשרות לא תהיה הצמדה על המחירים המוצעים במסגרת מכרז זה, וזאת בתנאי שמדד המחירים לצרכן לא יעלה בתקופה זו על 4%.

אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד המחירים לצרכן ושיעורו עלה על 4% מהמועד האחרון להגשת ההצעות, תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור ההתאמה יתבסס על ההפרש בין המדד, שהיה ידוע ממועד שבו עבר המדד את 4%, לבין המדד הקובע במועד(י), הגשת החשבון (ות).

0.20. תנאי סף

כתנאי סף להגשת הצעה, על המציע לעמוד בכל התנאים המפורטים להלן. אי עמידה בתנאי אחד ו\או יותר מכלל תנאים אלה תפסול על הסף את ההצעה.

0.20.1. <u>תנאי ראשון – התאגדות כדין</u>

0.20.1.1. על המציע להיות תאגיד רשום כדין בישראל. המציע יצרף תעודת התאגדות מהמרשם הרשמי הרלוונטי, אשר תסומן **כנספח א'1** למסמכי ההצעה.

0.20.1.2. בנוסף, ככל שמדובר בחברה- יפרט המציע את הפרטים כדלקמן: מספר החברה, שם החברה, סוג התאגיד, האם מוגבלת או לא, סטאטוס, מען החברה, מטרת החברה, תיאור החברה, היעדר חובות לרשם החברות, האם קיימת התראה על הכרזתה של החברה כחברה מפרת חוק האם החברה מפרת חוק. את המסמך המפרט את המידע הנ"ל יפיק המציע, ללא תשלום, באתר הרשמי של רשם החברות, בקישור שלהלן **http://147.237.72.24/WebOJSite/CompaniesList.aspx**. המסמך (מדובר בשני עמודי תדפיס) יצורף ויסומן **כנספח א'2** למסמכי ההצעה, דוגמא בנספח א'2 למסמכי המכרז.

0.20.1.3. על המציע העונה על דרישות הוראות ס' 2א לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 (להלן: "החוק") לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש ביחד עם הצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה. על פי החוק לאחר שקלול התוצאות, אם קיבלו שתי ההצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה היא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מההצעות היא עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר כאמור.

0.20.2. **<u>תנאי שני- המציע עומד בכל התנאים הקבועים בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו 1976</u>**

0.20.2.1. על המציע לצרף להצעתו אישור 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), תשמ"ח-1987. האישורים יסומנו **כנספח ב'** למסמכי ההצעה.

0.20.2.2. תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים בנוסח **נספח ג'** המצ"ב.

0.20.3. **<u>תנאי שלישי – הסכמה לעיון במרשם הפלילי</u>**

על המציע לחתום על הסכמה לעיון במרשם הפלילי המצורף **כנספח ד'** למסמכי המכרז. **ככל שמדובר בתאגיד- על ההסכמה לעיון במרשם הפלילי יחתמו כל מורשי החתימה של התאגיד והמוסמכים לחתום בשם התאגיד.**

0.20.4. **<u>תנאי רביעי – כתב הצהרה</u>**

על המציע לחתום על כתב הצהרה והתחייבות לזמינות מיידית ולעמידה בכל הדרישות הטכניות המפורטות בפרק האיפיון למסמכי המכרז, המצורף **כנספח ה'** למסמכי המכרז.

0.20.5. **<u>תנאי חמישי</u>**

0.20.5.1. המציע הוא הבעלים של אחת מתוכנות מדף לזימון וניהול תורים והכוונת קהל להתקנה על שרת מרכזי מבוסס WEB, או שהמציע הוא נציג בישראל של יצרן תוכנה כאמור, או שהמציע הוא מפיץ מורשה בישראל של תוכנה כאמור. המציע יצהיר על עמידה בתנאי סף זה בנספח ח' סעיף 5 למענה המציע ויצרף אישורים המעידים על עמידה בתנאי הסף, אשר יסומנו כנספח ח'1 למענה המציע.

0.20.6. **<u>תנאי שישי – מחזור עסקי</u>**

0.20.6.1. המציע הוא בעל היקף עסקים מינימאלי, בתחום מערכות ממוחשבות לניהול תורים בכל אחת משנות המס 2010 ו 2011 בהיקף של שלושה מיליון ₪ כולל מע"מ לפחות. יש לצרף אישור בדבר מחזור העסקים, חתום ע"י רו"ח, בנוסח **שבנספח ו'** למסמכי המכרז.

0.20.7. **<u>תנאי שביעי – ניסיון המציע</u>**

0.20.7.1. המציע בעל ניסיון בארץ, של שלוש שנים לפחות אחרונות ורצופות (2010,2009, 2011) בתחום אספקה, התקנה ושירותי אחזקה ותמיכה למערכות ניהול וזימון תורים.

0.20.7.2. במהלך שלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז זה (2009,2010,2011), סיפק המציע מערכת לזימון, ניהול תורים והכוונת קהל לפחות ל-3 לקוחות בישראל, כאשר לכל אחד משלושת הלקוחות הותקנה המערכת בהיקף של לפחות 20 אתרים/סניפים ולפחות 150 משתמשי מערכת, בו זמנית, ולפחות 1,000 פניות ביום.

0.20.7.3. המציע מעסיק היום והעסיק במשך תקופה רצופה של לפחות שנה קודם למועד פרסום מכרז זה (שנת 2011) לפחות 10 עובדים במקביל העוסקים בתחום התקנה ו/או הטמעה ו/או פיתוח ו/או ניהול פרוייקטים בתחום מערכות ממוחשבות לניהול וזימון תורים.

0.20.7.4. המציע מעסיק מנהל הפרויקט בעל ניסיון בניהול של לפחות 2 פרויקטים של מערכת זימון וניהול תורים במהלך 3 השנים האחרונות (2009,2010,2011).

0.20.7.5. מענה לתנאי סף זה יינתן בנוסח **נספח ז'** למסמכי המכרז.

0.20.8. **<u>תנאי שמיני – תצהיר מאומת כדין ע"י עו"ד</u>**

על המציע לצרף תצהיר מאומת כדין, בנוסח **נספח ח'** המצ"ב.

0.20.9. **<u>תנאי תשיעי – אי תיאום מכרז.</u>**

על המציע לחתום על הצהרה בדבר אי תיאום מכרז בנוסח **נספח ט'** למסמכי המכרז.

0.20.10. **<u>תנאי עשירי– ערבות מכרז</u>**

0.20.10.1. על המציע לצרף ערבות בנקאית או ערבות חברת ביטוח בנוסח **<u>שבנספח י'</u>** לקיום תנאי המכרז, מטעם המציע לפקודת המזמינה, בסך ארבעים וחמישה אלף ₪ כולל מע"מ. **שם המציע שיירשם בערבות יהיה זהה לשמו של המציע כפי שהוא מופיע במסמכי ההתאגדות.**

0.20.10.2. לאחר תום הליכי המכרז וההכרזה על הספק הזוכה- תוחזרנה הערבויות למציעים שלא יזכו במכרז.

0.20.10.3. ערבות הזוכה תוחזר לו עם החתימה על החוזה כנגד קבלת ערבות ביצוע להמשך תקופת ההתקשרות.

0.20.10.4. בהגשת הצעתו מתחייב המציע לעמוד בכל תנאי הצעתו למכרז. אם לא יעשה כן, תהא המזמינה רשאית לחלט 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.

0.20.10.5. הערבות תהווה חלק בלתי נפרד מן ההצעה ותוגש יחד עמה. הצעה שלא צורפה אליה ערבות כנדרש, תיפסל על הסף ולא תידון כלל.

0.21. סיווג סעיפי המכרז

0.21.1. סעיפי המכרז יסומנו באופן הבא:

0.21.1.1. סעיף המסומן באות I (Information) – רכיב המובא לידיעה בלבד. יש לענות עליו "קראנו והבנו, מקובל עלינו".

0.21.1.2. סעיף המסומן באות G (General) – רכיב הדורש תשובה כללית בפורמט חופשי. במענה לסעיף זה ניתן להוסיף הצעות ליישום שייתן מענה מלא לדרישה. במענה זה נדרש להדגיש האם הפתרון קיים במערכת המוצעת או אפשרי ליישום באמצעות פיתוחים.

0.21.1.3. סעיף המסומן באות M – רכיב סף (GO/NO GO). נקרא גם סעיף חובה (Mandatory) ומהווה תנאי סף. תשובת הספק תהיה מסוג "קראתי הבנתי ומקובל עלי". חוסר תשובה, תשובה שאיננה עונה לדרישה, חוסר מענה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית בסעיף זה, עלולה לגרום לפסילת ההצעה.

0.21.1.4. סעיף המסומן באות S (Specific) – רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בפורמט המדויק שנדרש במכרז (מילוי טבלה למשל), או פעולה נדרשת (הדגמות למשל). בד"כ זהו סעיף "סגור". תוספות מעבר לכך ינוסחו כמוגדר בסיווג הקודם G.

0.21.1.5. סיווג של רכיב אב תקף לכל הבנים, אלא אם צוין ברכיב הבן אחרת. במילים אחרות, רכיב שמסומן לידו סיווג - זה הסיווג המחייב. רכיב שאין לידו סימון - יש לקחת את סיווג רכיב האב שלו. מעבר לכל סיווג יש לשים לב להנחיות שבגוף הסעיף ולדרישות המנוסחות שם.

0.21.2. הצעת המציע:

0.21.2.1. מבנה ההצעה יהיה תואם אחד לאחד 1:1 למבנה המכרז. לדוגמה: סעיף 2.1 בהצעה יכיל תשובה לרכיב 2.1 במכרז, סעיף 2.2 תשובה לרכיב 2.2 וכו'. רכיב לגביו אין תשובה ייכתב לצידו "אין תשובה" והרכיב הבא אחריו ישמור על מספרו המקורי במכרז.

0.21.2.2. עצם התשוב היא חובה. חובה לענות על כל הסעיפים לפי המבנה והפירוט שבכח סעיף, בהתאם לעיניינו ותוכנו של הסעיף.

0.21.2.3. תוכן ומבנה התשובה בכל רכיב (ותת רכיב) יתאים לסיווג הרכיב: I,S,M או G, כמוגדר בסעיף 0.21.1 לעיל. במקרה של תשובה ארוכה מומלץ להפנות לנספח בסוף ההצעה. הנספח יסומן במספר הרכיב המפנה. לדוגמה: נספח מענה לסעיף 4.1 יסומן בהצעה כנספח 4.1.

0.21.3. סיווג רכיבי פרק המנהלה

0.21.3.1. רכיבי פרק המנהלה (פרק זה) מסווגים כולם M.

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

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

0.21.4. הצעה שלא תוגש במבנה זה עלולה להיפסל על הסף.

0.21.5. ההצעה אשר תוגש תהיה שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה ייחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות, פעילויות המשנה והתוצרים להקמת הפרויקט.

0.22. קריטריונים לבחירת המציע

0.22.1. השלבים בבדיקת ההצעות

0.22.1.1. בדיקת תנאי סף –

תחילה תיבדק הצעתו של המציע מבחינת עמידתה בתנאי הסף ודרישות מנדטוריות (M) כפי שפורטו בסעיף 0.21.1.3 למכרז זה. הצעות שעמדו בתנאי הסף, תעבורנה לשלב הבא שהינו שלב בדיקת האיכות.

0.22.1.2. מרכיבי איכות –

משקל סעיף האיכות בציון המשוקלל הוא 40%.

ציון משוקלל של 80% ומעלה ברכיב האיכות מהווה תנאי מעבר לשלב הבא. במידה ולא יהיו שלושה מציעים שיעברו את ציון האיכות הקבוע, שומרת הרשות את הזכות לבחון מציעים נוספים.

להלן הניקוד שינתן לפרמטרים השונים:

סעיף במכרז	פירוט אופן מתן הניקוד	משקל הציון בניקוד הכללי
יישום – פרק 3	מציע אשר יספק מענה מלא לדרישות כל הסעיפים בהם נדרש לספק מענה מפורט (סעיפים המסומנים באות S ו-G) יקבל ציון מקסימאלי. מציע אשר יספק מענה חלקי	30%

	יופחת ציונו בהתאם לכמות הסעיפים בהם סיפק מענה חלקי או חסר.	
דוחות- פרק 4	מציע אשר יספק מענה מלא לדרישות כל הסעיפים בהם נדרש לספק מענה מפורט (סעיפים המסומנים באות S ו-G) יקבל ציון מקסימאלי. מציע אשר יספק מענה חלקי יופחת ציונו בהתאם לכמות הסעיפים בהם סיפק מענה חלקי או חסר.	20%
ניסיון הספק- (סעיף 6.6.1)	מציע בעל <u>שנות ניסיון</u> באספקת מערכות הרב ביותר יקבל ציון מקסימאלי. המציעים האחרים ינוקדו באופן יחסי.	10%
ניסיון הספק- (סעיף 6.6.3)	מציע אשר פרט 4-5 ארגונים יקבל את הציון 2. מציע אשר פרט 6-7 ארגונים יקבל את הציון 5. מציע אשר פרט 8-9 ארגונים יקבל את הציון 7. מציע אשר פרט 10 ארגונים ומעלה יקבל את הציון המאקסימאלי (10).	10%
חוו״ד ממליצים (סעיף 6.6.3)	שקלול רמת שביעות הרצון ממערכות ושירותי הספק בקרב עד 5 מלקוחותיו המפורטים במענה לסעיף 6.6. רמת שביעות הרצון תימדד ע״י שאלון מובנה בפורמט קבוע אשר הוכן מראש.	10%
התרשמות כללית	התרשמות צוות הבדיקה המקצועי ממענה הספק למכרז זה (עפ״י המפורט בסעיף 0.22.1.3 להלן)	20%
סה״כ	**100%**	

0.22.1.3. הדגמה ומצגות

הרשות רשאית לבקש בדיקה או הדגמה של המערכת. המציע ו/או הזוכה מתחייב לביצוע ההדגמה והבדיקות המבוקשים על ידי הרשות ולסייע במימושן. אופני הבדיקה האפשריים אשר יבחרו ע״י הרשות ועל פי שיקול דעתה הבלעדי הם בין היתר : סיור באתר המציע, סיור באתרי לקוחות בהן פועלות מערכות דומות והדגמת מערכת בפעולה, מצגות להתרשמות במשרדי הרשות, פנייה של הרשות ללקוחות אחרים של המציע ו/או של הזוכה לקבלת מידע והמלצות.

0.22.1.4. מרכיבי המחיר -

משקל סעיף המחיר בציון המשוקלל הוא 60%.

מציעים שקיבלו ציון של 80% ומעלה ברכיב האיכות יעברו לשלב זה. בכפוף לאמור בסעיף 0.22.1.2

סעיף במכרז	משקל הציון בניקוד הכללי
מחיר מלא (FIX) לכלל הפרוייקט- סעיף 7.5.1	70%
עלות תחזוקת המערכת לשנה (מעבר לשנה הראשונה) – סעיף 7.5.3	20%
עלות שירותים נוספים אופציונאליים –סעיף 7.5.4	10%
סה"כ	**100%**

0.22.2. לרשות האכיפה והגבייה שמורה הזכות לבקש הבהרות, תוספות ושינויים בכל שלב שלפני קבלת ההחלטה בנוגע לבחירה הסופית של הזוכה.

0.23. מסמכים ואישורים שיידרשו מהמציע הזוכה עם קבלת ההודעה על הזכייה במכרז

עם היוודע לו דבר זכייתו במכרז ולא יאוחר מחלוף 14 ימים ממועד זכייתו במכרז, ימציא הספק שיזכה במכרז זה את המסמכים והאישורים הבאים. מציע שלא ימציא המסמכים האמורים לא יוכל לממש את זכייתו ורשות האכיפה והגבייה תהא רשאית לפנות למציע שדורג במקום השני.

0.23.1. ערבות ביצוע בסך של 5% מסכום ההתקשרות בחוזה, לפקודת המשרד, צמודה למדד המחירים לצרכן, להבטחת ביצוע הצעתו וכל התחייבויותיו בהסכם ההתקשרות ובגין מכרז זה. הערבות תהא ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א – 1981, הערבות תהיה אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי ניתנת לביטול. הערבות תהיה בתוקף למשך כל תוקפו של ההסכם ולמשך 60 ימים נוספים לאחר מכן.

0.23.2. חתימה על החוזה המצורף למכרז זה ומסומן **כנספח יא'** הרצ"ב- תוך 14 יום ממועד מסירת הודעת הזכייה.

0.23.3. על המציע ו/או מי מטעמו – כפי שיורה לו נציג המזמינה, לצרף התחייבותו החתומה בדבר היעדר ניגוד עניינים, בנוסח **נספח יב'** המצ"ב למסמכי המכרז.

על המציע ו/או מי מטעמו – כפי שיורה לו נציג המזמינה, לצרף התחייבות חתומה לשמירה על סודיות, בנוסח **נספח יג'** המצ"ב למסמכי המכרז.

1. תיאור הפרויקט והיקפו (I)

1.1. כללי

1.1.1. רשות האכיפה והגבייה (להלן הרשות) פרושה בלמעלה מ-20 אתרים (לשכות) ברחבי המדינה, ומספקת שירות לקהל הרחב.

1.1.2. הרשות מבקשת בזאת לקבל הצעות למערכת ממוחשבת לזימון וניהול תורים והכוונת לקוחות, אשר תיתן מענה לדרישות וצורכי הרשות גם בתחום ניהול מדיה, שילוט דיגיטלי והפצת תוכן באמצעות ניהול ספריית תכנים להפצה.

1.1.3. המערכת תיתן מענה רחב בכל הנושאים המוזכרים לעיל, בכל הסניפים ותיתן מענה בכל הקשור לניתוב קהל והסדרת תורים מראש (זימון תורים מקדים) בכל הלשכות.

1.1.4. הרשות מתכוונת לרכוש מערכת ממוחשבת, המבוססת על ממשק WEB לזימון וניהול תורים, ניהול מדיה, שילוט דיגיטאלי ובעלת יכולות הפצת תכני וידאו.

1.1.5. המערכת תכלול מסכי תצוגה לשילוט דיגיטאלי וניהול תורים בכלל לשכות/אתרי הרשות.

1.1.6. התקנת המערכת תתבצע במהלך שנה עד 3 שנים באופן הדרגתי על פי התקדמות בינוי הלשכות הפזורות ברחבי הארץ .

1.1.7. הרשות משאירה לעצמה את הזכות לבצע התקנת כל או חלק ממרכיבי המערכת בלשכות השונות, בהתאם לצרכיה המשתנים מעת לעת בהתאם לאפשרויות הבאות:

1.1.7.1. שילוט דיגיטאלי בלבד

1.1.7.2. שילוט דיגיטאלי וניהול תורים

1.1.7.3. שילוט דיגיטאלי, ניהול תורים וזימון תורים מקדים באמצעות נציג טלפוני, אינטרנט או IVR.

1.2. משתמשים

1.2.1. משתמש חיצוני:

1.2.1.1. לקוח אשר מגיע ללשכת ההוצאה לפועל ישתמש במערכת הממוחשבת לניהול תורים על ידי פניה לעמדת הקיוסק לקבלת מספר בהתאם לתור שזימן מראש או לשירות אותו הוא מבקש. כמו כן הלקוח יכוון באמצעות המ ערכת לעמדת השירות המבוקש.

1.2.1.2. לקוח אשר יבצע פעולת זימון תור מקדים באמצעות ה-IVR, אתר האינטרנט, אפליקציה סלולארית ונקודות גישה נוספות בשירותי Self Service שיוגדרו על-ידי הרשות.

1.2.2. משתמש פנימי:

1.2.2.1. פקיד המודיעין אליו יגיע הלקוח אשר יפיק פתקית עם מספר עבור השירות המבוקש ע"י הלקוח.

1.2.2.2. נותן שירות – יזמן את הלקוח הבא בתור ויתעד את הפעילות.

1.2.2.3. מנהלי לשכות – ישתמשו במידע לניהול השירות והתמודדות עם עומסים. כמו כן ישתמשו במידע לקבלת אינפורמציה על כמות ואיכות השירות.

1.2.2.4. הנהלת הרשות – קבלת אינפורמציה ומידע על העומסים בלשכות השונות על פי חתכים (יום,שבוע,חודש,שנה) וקבלת מידע על רמת השירות בכל לשכה ולשכה לרבות השוואה בין הלשכות וקבלת החלטות הנוגעות לויסות כ"א ושמירת רמת איכות שירות גבוה.

1.3. עקרונות מנחים למתן שירות ללקוח

1.3.1. מינימום המתנה ושהות (זמן שהייה) בלשכה - השאיפה הינה שזמן שהייתו של לקוח המגיע ללשכה, יהיה קצר ככל שניתן.

1.3.2. ניתוב הפניות בלשכה:

1.3.2.1. בכניסה לכל לשכה תוצג עמדת קיוסק לזיהוי כלל הלקוחות המגיעים ללשכה לקבלת שירות.

1.3.2.2. זיהוי הלקוחות יתבצע באמצעות הקשת מספר תעודת זהות / מספר רישיון עו"ד / מספר דרכון של מבקש השירות.

1.3.2.3. עבור לקוחות שתאמו תור מראש, תופק פתקית עם מספר הפניה ונתונים נוספים כפי שיוגדרו.

1.3.2.4. עבור לקוחות שלא תאמו תור מראש, תנחה המערכה (קיוסק) לבחור את השירות המבוקש ולאחר מכן תופק פתקית עם מספר הפניה לתור בהתאם לשירות המבוקש.

1.3.2.5. שילוב כלל הלקוחות בתור הממתינים יבוצע בהתאם לחוקים עסקיים ורמת עדיפות שתוגדר ע"י הרשות בשלב האפיון.

1.3.3. בהגיע תורו של הלקוח לקבל שירות, מערכת ניהול התורים תכריז ותציג ויזואלית במסכים את מספר הפניה ואת החדר / העמדה אליה הלקוח נדרש להגיע לטובת קבלת השירות.

1.4. תהליכי עבודה מרכזיים

1.4.1. הוצאה לפועל על קצה המזלג –

לשכת הוצאה לפועל הינה פלטפורמה לגביית חובות בגין פסקי דין, שטרות, מזונות וכו'. עד שנת 2009 פעלה ההוצאה לפועל תחת הנהלת בתי המשפט. ב 1.1.2009, בעקבות החלטת ממשלה, הופרדה מערכת ההוצאה לפועל ממערכת בתי המשפט והיא פועלת כיום תחת רשות האכיפה והגביה. במסגרת זו החלה להתבצע הפרדה של מבני לשכות ההוצאה לפועל מבתי המשפט כך שיוקמו לשכות הוצאה לפועל חדשות, עצמאיות הנותנות מענה לכלל באי מערכת ההוצאה לפועל..כתוצאה משינויים אלו צפוי שינוי משמעותי בשירות הניתן לאזרח.

למידע נוסף אודות פעילות הרשות אפשר לפנות לאתר אינטרנט של הרשות www.eca.gov.il

1.4.2. תהליך אב – ראה נספח 1

1.4.3. תהליך זימון תורים – ראה נספח 2

1.4.4. תהליך קבלת קהל בלשכה – ראה נספח 3

1.4.5. תהליך טיפול בקיוסק ללקוחות מזדמנים – ראה נספח 4 0

1.4.6. תהליך טיפול בלקוח בלשכה וסגירת טיפול – ראה נספח 5

1.5. רשימת הלשכות והדרישות להפעלת המודולים השונים במערכת

ההגדרה הסופית להפעלת המודולים השונים בכל לשכה תוגדר בשלב האפיון

לשכה	מדורים פעילים	שילוט דיגיטלי	ניהול תורים	זימון תורים
מחוז מרכז				
נתניה	▪ פתיחת תיקים ▪ חייבים ▪ זוכים	X	X	X
ראשון לציון - רחובות	▪ פתיחת תיקים ▪ חייבים ▪ זוכים	X	X	X
פתח תקווה	▪ פתיחת תיקים ▪ חייבים ▪ זוכים	X	X	

רמלה	▪ מדור אחיד לכלל הפניות	X	X	
כפר סבא -הרצליה	▪ פתיחת תיקים ▪ חייבים ▪ זוכים	X	X	X
מחוז דרום וירושלים				
ירושלים	▪ פתיחת תיקים ▪ חייבים ▪ זוכים ▪ מזונות	X	X	X
באר שבע	▪ פתיחת תיקים ▪ חייבים ▪ זוכים ▪ מזונות	X	X	X
אשדוד	▪ מדור אחיד לכלל הפניות	X	X	
דימונה	▪ מדור אחיד לכלל הפניות	X	X	
אשקלון – קריית גת	▪ מדור אחיד לכלל הפניות	X	X	
אילת	▪ מדור אחיד לכלל הפניות	X	X	
מחוז צפון				
חיפה	▪ פתיחת תיקים ▪ חייבים ▪ זוכים ▪ מזונות ▪ מנהליות	X	X	X
עכו	▪ פתיחת תיקים ▪ חייבים ▪ זוכים	X	X	X
קריות	▪ פתיחת תיקים ▪ חייבים ▪ זוכים	X	X	
חדרה	▪ פתיחת תיקים ▪ חייבים ▪ זוכים	X	X	X
נצרת	▪ פתיחת תיקים ▪ חייבים	X	X	X

	▪ זוכים			
טבריה – בית שאן	▪ מדור אחיד לכלל הפניות	X	X	
צפת	▪ מדור אחיד לכלל הפניות	X	X	
מחוז תל אביב				
תל אביב	▪ פתיחת תיקים ▪ חייבים ▪ זוכים ▪ מזונות ▪ מנהליות	X	X	X

למען הסר ספק, אין הרשות מתחייבת ליישום המערכת עפ״י הטבלה שלעיל. הרשות שומרת לעצמה את הזכות ליישם את המערכת, כולה או חלקה, בכל אחד מלשכותיה עפ״י צרכיה ובהתאם לשיקול דעתה.

כך למשל יכולה הרשות להחליט שלא להפעיל את המערכת באחת מהלשכות המפורטות לעיל ו/או להפעיל רק אחד מהמודולים של המערכת. בנוסף, יכולה הרשות להחליט שלא להפעיל מערכת לזימון תורים באחת מהלשכות ואח״כ להחליט שכן.

בכל מקרה, בכוונת הרשות להתחיל בהטמעה של מערכת לניהול תורים בכל הלשכות הצויינות לעיל, ואח״כ, בהתאם לתוצאות הפיילוט, להפעיל את מודול לזימון תורים בלשכות.

1.6. כמויות והיקפים

1.6.1. הערכת כמות משתמשים

1.6.1.1. כיום מופעלות כ-20 לשכות ברחבי הארץ, בהן יעבדו בממוצע כ-15 משתמשי מערכת (בכל לשכה)

1.6.1.2. במטה הרשות ישנם כ-35 מנהלים.

1.6.1.3. סה״כ צפויים להיות כ-350 משתמשי מערכת בו זמנית.

1.6.2. כמויות – **מערכת ניהול תורים, זימון תורים ומדיה דיגיטלית**

לשכה	כמות משתמשים למערכת ניהול תורים	מספר עמדות לקבלת קהל	עמדת שליטה / ניהול מדיה דיגיטלית	כמות קיוסקים	כמות מסכים להכוונת קהל	כמות מתחמים למערכות כריזה
ארצי			**2**			
מחוז מרכז			**1**			
נתניה	18	15	1	1	4	2
ראשון לציון – רחובות	15	12	1	1	4	1

פתח תקווה	14	11	1	1	3	1
רמלה	10	7	1	1	1	1
כפר סבא – הרצלייה	15	12	1	1	4	2
מחוז דרום וירושלים			**1**			
ירושלים	18	15	1	1	3	1
באר שבע	15	12	1	1	3	2
אשדוד	5	3	1	1	1	1
דימונה	3	2	1	1	1	1
אשקלון – קריית גת	12	10	1	1	1	1
אילת	5	4	1	1	1	1
מחוז צפון			**1**			
חיפה	28	24	1	1	4	2
עכו	13	10	1	1	3	1
קריות	11	9	1	1	3	1
חדרה	12	10	1	1	3	1
נצרת	15	12	1	1	3	1
טבריה – בית שאן	5	3	1	1	1	1
צפת	5	3	1	1	1	1
מחוז מרכז			**1**			
תל אביב	55	50	1	1	7	5

1.6.3. כמויות – **מערכת זימון תורים**

מנהל מערכת ארצית (Admin)	אחראי משמרת / אדמיניסטראטור לשכה	עמדות נציג (מוקד טלפוני)
2	12	45 עמדות

למען הסר ספק, אין במספרים המפורטים בטבלה שלעיל כל התחייבות מצד הרשות להזמין את הכמויות המפורטות לעיל. הרשות שומרת לעצמה את הזכות להטמיע על פי צרכיה ולפי שיקול דעתה הבלעדי.

2. טכנולוגיה ותשתיות ארגוניות

2.1. תצורת סביבות עבודה (I)

2.1.1. המשתמשים פועלים מול מגוון מערכות שונות הן בממשק דפדפן והן באמצעות שרתי Terminalואפליקציות מקומיות.

2.1.2. הגישה למערכות המחשב מבוססת על שימוש בכרטיס חכם (Smart Card Logon), אימות באמצעות Active Directory, ועבודה שוטפת באמצעות יישום ה- Rich Client שמותקן על שרתי הטרמינל.

2.2. ארכיטקטורת הפתרון (M)

2.2.1. הפתרון צריך להיות בעל שרידות גבוהה ללא נקודת כשל בודדת.

2.2.2. שרתי בסיסי נתונים יותקנו בתצורת Cluster, שרתי אפליקציה יותקנו בתצורת Cluster\NLB .

2.2.3. ארכיטקטורת המערכת צריכה להיות בנויה על הפרדת שכבות בין שכבת בסיסי הנתונים, שכבת האפליקציה, לשכבת התצוגה .

2.2.4. יש להקים עבור המערכת סביבות פיתוח, בדיקות, הדרכה וייצור נפרדות. המציע יידרש לספק מסמכי מתודולוגיה מוסדרת להעברת גרסאות בין הסביבות.

2.2.5. תשתיות המערכת צריכות להיות מותקנות ע"ג הגרסה האחרונה של מערכת ההפעלה (לפחות Windows 2008 R2 , SQL Server 2008 R2).

2.2.6. ממשק המשתמש צריך לתמוך בגרסאות דפדפן Explorer7 ומעלה.

2.2.7. המציע יציג את ארכיטקטורת הפתרון של המערכת המוצעת כולל שרטוט של כל הרכיבים המשתתפים בפתרון. (G)

2.3. פריסת המערכת באתרים (I)

המערכת תופעל בכל אתרי הרשות לאכיפה וגבייה, לרשות האכיפה והגבייה כ 20 אתרי קצה המחוברים בניהם ברשת תקשורת מבוססת IPVPN \ מטרו של חברת בזק.

2.4. זמינות המערכת (M)

סביבת הייצור של המערכת תיבנה בתצורה אשר תאפשר זמינות מכסימלית וללא רכיבים המהווים נקודת כשל בודדת.

2.5. ממשקים ומערכות משיקות (I)

2.5.1. מערכות משיקות

2.5.1.1. מערכת מידע - אורנט

מערכת לצפייה בפרטי תיקי הוצאה לפועל: מספר התיק, הלשכה בה מתנהל, סוג התיק וסטאטוס, תאריך פתיחת התיק, גובה אגרה פתיחת התיק, יתרת החוב העדכנית, יתרת כספים מעוכבים, שכ"ט א', שכ"ט ב', סכום החוב בפתיחה ועוד.

2.5.1.2. מערכת מידע – כלים שלובים

מערכת המיועדת להחליף את מערכת האורנט במהלך שנת 2013.

2.5.1.3. IVR המופעל ע"י ספק מיקור חוץ.

כיום מופעל ע"י חברת מוקד מיקור חוץ בטכנולוגית AVAYA.

ייתכן שינוי במהלך תקופת ההתקשרות.

2.5.1.4. אתר הרשות באינטרנט – אתר הרשות בו ניתן לקבל מידע כללי ולבצע פעולות בשירות עצמי כגון קבלת טפסים.

2.5.1.5. סביבת הדואר אלקטרוני הארגוני – הרשות עובדת עם Exchange 2007 ותוכנת OUTLOOK בתחנות הקצה .

2.5.2. סוגי הממשקים לפיתוח (M)

2.5.2.1. ממשק זיהוי לקוח בקיוסק

2.5.2.2. ממשק הקפצת מסך אורנט / כלים שלובים

2.5.2.3. ממשק לאתר האינטרנט של הרשות (לזימון תורים)

2.5.2.4. ממשק ל-IVR של מוקד מיקור חוץ (זיהוי לקוח והקפצת מסך זימון תור + מימוש שירותים עצמיים כדוגמת ביטול תור)

2.5.2.5. ממשק ליומן המשתמש ב Exchange הארגוני

2.5.2.6. ייתכנו ממשקים נוספים בעתיד

2.6. הרשאות ואבטחת מידע (M)

2.6.1. במערכות ישולבו אמצעי ומנגנוני אבטחת מידע כמפורט להלן וכמתבקש משיטות שמירה על שלמות הנתונים על פי מדיניות והנחיות אבטחת המידע ברשות .

2.6.2. כמו כן על הספק הזוכה והמערכת לקיים את כל דרישות אבטחת המידע של הרשות כמפורט בנספח אבטחת מידע (ראה נספח מס׳ טו׳).

2.6.3. מאפייני אבטחת המידע הנדרשים:

2.6.3.1. הגנה מפני חדירה למערכות המחשב עליהם תותקן המערכת.

2.6.3.2. ניהול בסיס המשתמשים שיכלול הגדרה של קבוצות משתמשים והרשאות גישה לקבצים ונתונים עם ממשק ל Active Directory והזדהות המשתמשים עם כרטיס חכם.

2.6.3.3. יש לאפשר גם הגדרה של סביבת עבודה שבה יהיה ניתן לבצע שינויים ותיקונים מבלי לפגוע בבסיס הנתונים האמיתי.

2.6.3.4. יש לספק נוהל גיבויים מפורט המתאים לאופן עבודת מערכת .

2.6.3.5. מניעת זליגת מידע מתוך המערכת .

2.6.4. המערכות יכללו את שירותי אבטחת המידע הבאים:

2.6.4.1. כניסה למערכת באמצעות זיהוי אישי מבוסס כרטיס חכם על פי מדיניות ההזדהות וההרשאות של הרשות.

2.6.4.2. רישום וניהול LOG של כל המשתמשים במערכת. כולל רישום כל הפעולות המתרחשות במערכת (מי שאל,מה שאל, מה ערך,במה צפה,מתי בוצעה הפעולה וכו׳) כולל משתמש admin.

2.6.4.3. המערכת תאפשר ניתוק אוטומטי של משתמש המחובר למערכת לאחר פרק זמן ללא שימוש, על פי מדיניות אבטחת המידע ברשות.

2.7. דרישות מרכיבי המערכת (M)

להלן פירוט דרישות המערכת המוצעת:

2.7.1. שרתים מרכזיים ותוכנה מרכזית לניהול והפעלת מערכת זימון וניהול התורים.

2.7.2. שרתים מרכזיים ותוכנה מרכזית למערכת השילוט הדיגיטאלי כולל ממשק מלא למערכת ניהול התורים ויכולות הפצת מדיה דיגיטאלית .

2.7.3. איפיון עמדות עבודה לסוגיהן בכל מתקני הרשות – עמדת נותן שירות, מקבל שירות, עמדות ניהול ו ADMIN.

2.7.4. נגני מדיה דיגיטאלית.

2.7.5. מסכי הכוונת קהל והפצת מדיה דיגיטאלית.

2.7.6. מערכת כריזה (כולל רמקולים) - משמשת לזימון הלקוח לקבלת שירות (דיבור\התראת צליל).

2.7.7. עמדת שירות אינטראקטיבית (קיוסק) - מאפשרת ניווט קל ונוח עבור הלקוח בכדי שיוכל לבחור בשירות המבוקש או המותאם לו ע"י רשות האכיפה (העמדה כוללת: מסך מגע, מדפסת תורים וכו').

2.7.8. מערכת גיבוי מתח UPS לכלל שרתי המערכת.

2.8. מפרטים טכניים ודרישות חומרה (G)

2.8.1. שרתים:

2.8.1.1. כללי

2.8.1.1.1. במענה לסעיפים אלו יפרט הספק את דרישות החומרה לשרתי המערכת על כל מרכיביה:

- מערכת זימון תורים
- מערכת ניהול תורים
- מערכת להפצת מדיה דיגיטלית

2.8.1.2. החומרה עליה ימליץ הספק תתאים לדרישות המינימום של הרשות:

2.8.1.2.1. תמיכה בהיקף הפעילות של הרשות.

2.8.1.2.2. תמיכה ברמת הביצועים הנדרשת עפ"י המפורט במכרז זה

2.8.1.2.3. תמיכה באפשרות גידול (Scalability) בפעילות הרשות.

2.8.1.2.4. תמיכה במאפייני אבטחת המידע המתוארות בסעיף 2.6.

2.8.1.2.5. תמיכה בדרישות הזמינות, השרידות וההתאוששות המפורטות בהסכם רמת השירות.

2.8.1.3. על המציע להציג בפירוט את סוג ודגם השרתים הנדרשים להפעלת המערכת על כל סביבותיה (פיתוח, בדיקות הדרכה וייצור) תוך התייחסות לנתונים הבאים:

2.8.1.3.1. מספר מעבדים, נפח זיכרון, נפחי וסוגי דיסקים.

2.8.1.3.2. יעוד השרת (אפליקציה, DB, FS וכדו').

2.8.1.3.3. גרסת מערכת הפעלה

2.8.1.4. תכנון מערך החומרה המרכזית יעשה שימוש בשרתים ווירטואליים באופן המיטבי, ובשרתים פיזיים בעדיפות נמוכה.

2.8.2. מסכים:

2.8.2.1. כחלק מהפתרון, הספק יספק מסכי הכוונה קהל והפצת מדיה דיגיטאלית .

2.8.2.2. המציע יפרט את מפרט מסכי הכוונת הקהל והפצת המדיה הדיגיטאלית.

2.8.2.3. אופציונאלי: המסך יכיל כניסת RS-232 לניהול מרחוק.

2.8.3. חומרה ישירה להפעלת המערכת:

2.8.3.1. כללי

2.8.3.1.1. הרכיבים הבאים יסופקו ע"י המציע כחלק בלתי נפרד מהצעה זו.

2.8.3.1.2. עבור כלל הרכיבים יפרט הספק מפרט טכני מלא בהתאם לנדרש.

2.8.3.2. הספק יפרט את מאפייני עמדת הקיוסק תוך התייחסות ל:

2.8.3.2.1. פירוט אופן הזיווד.

2.8.3.2.2. פירוט אפשרויות המיתוג במדבקה דיגיטלית / וויניל, בהתייחס לאפשרות לשינוי צבע העמדה.

2.8.3.2.3. מפרט חומרת המחשב וגרסת מערכת ההפעלה הנדרשת.

2.8.3.2.4. מפרט מסך המגע (שגודלו ייקבע בהתאם לצרכים שיוגדרו בשלב האפיון המפורט).

2.8.3.2.5. מפרט מדפסת טרמית כולל סכין חיתוך,כולל מחזיק נייר/כולל ספק כח או שוו"ע מאושר.

2.8.3.2.6. תשתית נדרשת (חשמל , תקשורת , מיזוג)

2.8.3.3. מאפייני נגן מולטימדיה תוך התייחסות לדרישות מינימום הבאות:

2.8.3.3.1. ללא חלקים נעים.

2.8.3.3.2. נפח זיכרון לשמירת תכנים מקומית.

2.8.3.3.3. יכולת טעינת תכנים **באופן מבוקר** על מנת להפחית עומס על הרשת הארגונית.

2.8.3.3.4. אופציונאלי: תיאור יכולת שליטה במסכים דרך פורט RS232 לכיבוי והדלקה אוטומאטיים.

2.8.3.3.5. אופציונאלי: תיאור יכולת הפעלה עתידית של תכני וידאו עפ"י דרישה או שידור ערוצים/תכנים חיים על גבי הרשת ללא צורך בהחלפת חומרה, כולל תמיכה באינפרא אדום לבחירת התוכן המוצג באמצעות שלט ותפריטים על גבי המסך.

2.8.3.3.6. אופציונאלי: תיאור יכולת עתידית להמרה והפצה אוטומטית של תכנים לרכיבי מדיה נוספים כדוגמת טלפונים חכמים, מחשבי טבלט, מחשבים ניידים וכו'.

2.8.3.3.7. יכולות ניהול מרכזי לכל הנגנים הפזורים בארץ.

2.8.3.3.8. תשתית נדרשת (חשמל , תקשורת , מיזוג)

2.8.3.4. המציע יפרט את מפרט מערכת הכריזה המוצעת ותשתית נדרשת לכל מרכיביה .

3. יישום

3.1. הבהקים (I)

3.1.1. מטרת הפרויקט הינה לצורך מתן מענה מקדים לזימון תורים ותמיכה ממוחשבת בהסדרת מערך התורים המתנהלים בלשכות רשות האכיפה והגבייה.

3.1.2. המימוש יכלול הפעלת "תוכנת המדף" המוצעת בהתאם לדרישות המתוארת במסמך זה, לרבות ביצוע התאמות במודולים השונים ובכלי המערכת בהתאם לצורכי ודרישות הרשות כפי שמוצגות במסמך זה.

3.1.3. התאמות מערכת:

3.1.3.1. על המציע לספק את תוכנת המערכת לרבות ביצוע התאמות בליווי מלא ושיתוף פעולה עם נציגי הרשות לטובת מתן מענה מלא לכל דרישותיהם לאופן פעולת המערכת, יכולותיה הפונקציונאליות ותצורת ממשק המשתמש הגרפי.

3.1.3.2. ממשק המשתמש הגרפי לעמדת מזמני התורים, נותני השירות ועמדות הקיוסק יתוכננו וימומשו בהתאם לצורכי/דרישות הרשות.

3.1.3.3. כלל ההתאמות הנדרשות לביצוע ע"י המציע יתומחרו בהצעת המחיר למפרט זה במלואה.

3.1.4. לאור הצורך של הרשות ניהול התורים באופן מרכזי, יעיל ואפקטיבי, על הספק להציע מערכת מרכזית מבוססת WEB הכוללת את כל המודולים הנדרשים במפרט ונותנת מענה לתהליכים המפורטים בסעיף 1.4.

3.1.5. המערכת נדרשת להתממשק למערכות אחרות בארגון כפי שמפורט בסעיף 2.5.1.

3.2. פניה לקבלת הצעות (I)

3.2.1. הפתרון המוצע יאפשר גם ניהול מרכזי לכל תכני הוידאו והאודיו האנלוגי והדיגיטאלי, בסביבה ממוחשבת ומאורגנת אחת, כולל יכולות גישה אל התכנים באמצעות פורטל ראשי מאובטח על פי דרישה, הרשאות והזדהות לרבות הקלטת מערכי שיעור וצפייה בזמן אמת על ידי העובדים תוך שמירת המידע במערכת לצפייה מאוחרת יותר.

3.2.2. בנוסף נדרשת יכולת עבודה עם פורטלים עצמאיים למנהלים ואחראי המערכת לצורך ניהול תכני הוידאו והפצתם לקהלים השונים ומסכי התצוגה בסניפים השונים של הרשות.

3.2.3. המערכת המוצעת תכלול יכולות שילוט דיגיטאלי שתחובר לרשת התקשורת הארצית ותשתמש במסכי LCD לצורך הפצת תכנים, וידאו והודעות בלשכות. כולל יכולת התממשקות לשרתי בסיסי הנתונים של הרשות.

3.2.4. ממשק המערכת בצד משתמש הקצה יהיה מבוסס דפדפן אשר ייתן פתרון טכנולוגי מתקדם לניהול תורים וצפיית תוכן על סוגיו השונים, זאת תוך כדי ניהול התורים בצורה חכמה (קביעת סדרי עדיפות וכו') וניתוח סטטיסטי של מהלך התור – בפן של מקבל השירות ובפן של נותן השירות.

3.2.5. המערכת תכלול תוכנת ניהול תורים ותצוגת תכנים (כולל RSS לרבות עברית) ומסכי תצוגה ועמדות שירות (קיוסק).

3.3. דרישות בסיס מהמערכת המוצעת (M)

3.3.1. תוכנת זימון וניהול התורים תותקן בשרת מרכזי ארצי מבוסס WEB ללא צורך בהתקנות של התוכנה לניהול תורים בסניפים.

3.3.2. כלל הגדרות המערכת ,(כדוגמת: הגדרת המשתמשים, תפקידים, שיוך ללשכות, שיוך למחלקות, שינוי פרמטרים, שינוי תצוגות, ניהול תוכן הדפסות, ניהול הנתונים, התצוגה ועוד) יתבצעו באמצעות השרת המרכזי הארצי ע"י המשתמשים ובהתאם להרשאות.

3.3.3. המערכת תתמוך בניהול תורים בלשכות השונות לרבות:

3.3.3.1. ניהול קבלת הלקוח בכניסה ללשכה וזיהויו בקיוסק.

3.3.3.2. ניהול הכוונת הלקוח - תצוגה וכריזה.

3.3.3.3. ניהול האינטראקציה עם הלקוח - הקפצת מסך והפעלת התראות פרסונאליות על פעילות הלקוח לנותן השירות.

3.3.4. המערכת תתמוך בזימון תורים מקדים עבור תורים ייעודים בלשכות השונות לרבות:

3.3.4.1. זימון מקדים באמצעות שיחה עם נציג טלפונית ו/או IVR בהקשות ו/או IVR בזיהוי דיבור ו/או אפליקציה סלולארית או באתר הרשות.

3.3.4.2. ניהול האינטראקציה עם הלקוח - הקפצת מסך והפעלת התראות פרסונאליות על פעילות הלקוח לנותן השירות.

3.3.4.3. ניהול תיאום התור ללקוח – תיעוד סיבת פניה, הצגת אפשרויות מוגבלות לתאריך ושעה לפי יומן ומתן הנחיות מתאימות ללקוחות בהתאם לסוג הפנייה.

3.3.5. המערכת תתמוך בניהול הרשאות ברמה של תפקיד – לכל בעל תפקיד שהורשה לכך, באמצעות התממשקות למערכת הרשאות ארגונית AD.

3.3.6. המערכת תאפשר פיתוח ממשקים עם מערכות אחרות ברשות לשם העברת נתונים, לרבות היכולות לממשקים מובנים לייבוא נתונים ממערכות מידע חיצוניות וממשקים לייצוא נתונים למערכות חיצוניות.

3.3.7. המערכת תאפשר התאמות ופיתוחים ברמת לשכה . (S)

3.3.8. ניהול המערכת יתבצע מהשרת המרכזי ללא צורך בהגעה פיזית לסניפים. **(S)**

3.3.9. המציע יפרט יכולות מערכת נוספות ביחס לדרישה וכן במידת הצורך יספק דוגמאות.

3.4. דרישות מערכת זימון תורים

3.4.1. כללי

3.4.1.1. המערכת תאפשר ניהול וסנכרון פגישות מתואמות מראש. (M)

3.4.1.2. זימון פגישות מראש יכול להיעשות באמצעות האינטרנט ,מערכת ה-IVR או באמצעות שיחה עם נציג המוקד הטלפוני. (M)

3.4.1.3. על המערכת להיות בעלת יכולת תיאום פגישות ללשכות השונות תוך וויסות כמות הפניות המועברת בהתאם לעומס, בהתאם לכמות כוח האדם בכל אתר ובהתאם לחוקי הרשות שיוגדרו בשלב האפיון. לדוגמא, במידה וניתן לבצע את הפעולה אותה מבקש הלקוח בכל לשכה, ללא תלות בלשכה ספציפית, תאפשר המערכת ויסות עומסים בין הלשכות בהתייחס למיקום הגיאוגרפי. (S)

3.4.1.4. על המערכת להיות בעלת יכולת שליחת SMS תזכורת בגין תור שתואם, בהתאם לכללים וחוקים עסקיים שיוגדרו ע"י הרשות, ללא תלות במערכות הרשות. על הספק לפרט את יכולות המערכת ביחס לדרישה (S).

3.4.2. ממשק הנציג

3.4.2.1. המערכת תכלול ממשק שישמש את נציג השירות לטובת זימון התור המקדים ללשכה. (M)

3.4.2.2. הממשק יתמוך בעברית בצורה מלאה (שדות ונתונים) . (M)

3.4.2.3. הכניסה לממשק תתבצע באמצעות קוד אישי שיגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק. (M)

3.4.2.4. על הספק לפרט על ממשק המשתמש תוך התייחסות ליכולת ההתמצאות של המשתמש לאפשרויות השונות בתהליך הזימון, לאילו מצבים ניתן לעבור בשלב זה במערכת, כיצד לשמור נתונים במערכת, כיצד לצאת מהמערכת עם / בלי שמירת נתונים ועוד. (G)

3.4.2.5. הממשק יהיה מוגדר כממשק "צף" עם אפשרות הזזה על גבי מסך הנציג או במקום קבוע על המסך, כפי שייקבע בשלב האפיון המפורט, על-מנת לאפשר לנציג לבצע פעולות במערכות הרשות. על הספק לפרט על תמיכת המערכת המוצעת בדרישה זו. (S)

3.4.2.6. הממשק יתאפשר ע"י התקנה מרחוק כך שבכל הרצה תבוצע השוואה בין הגרסא על השרת מול גרסת התחנה לטובת הפעלת גרסא עדכנית בתחנת העבודה של הנציג. (S)

3.4.2.7. הקפצת מסך והצגת המלצות מותאמות לקוח (S)

3.4.2.7.1. הממשק יאפשר הקפצת מסך ממערכות הרשות הקיימות ובהתאם לפרטי הלקוח כפי שזוהו ב-IVR.

3.4.2.7.2. הממשק יאפשר הקפצת התראות במסך המערכת, מותאמות אישית בהתאם לפרטי הלקוח, כפי שזוהו ממערכות הרשות. לדוגמא – תור מוזמן עתידי, תורים מוזמנים היסטוריים, עבור לקוח בעל חוב פתוח לחברת סלולר שמתקיים עבורה מבצע גביה, תוקפץ הודעה לנציג עם המלצה והצעה מותאמת אישית ללקוח ועוד.

3.4.2.7.3. הממשק יאפשר הקפצת מסך זימון תורים עם פרטי הלקוח כפי שזוהו ב-IVR.

הממשק יאפשר הצגת סטאטוס תורים היסטוריים לאזרח לצפייה בתורים שתואמו, בוטלו, עודכנו ועוד. כל זאת בהתייחסות לגורם המבצע את השינוי (נציג / שירות עצמי – IVR, WEB ועוד).

3.4.2.8. הממשק יאפשר לנציג לתאם ללקוח תור או למנוע תיאום תור בהתאם לתהליך Work Flow שיוצג ויופעל בממשק הנציג. (M)

3.4.2.9. הממשק יאפשר בין היתר: (M)

3.4.2.9.1. הפעלת מסך זימון תורים בהתאם לפרטי הלקוח כפי שנקלטו ב-IVR או הוקלדו ע"י הנציג בשלב השיחה.

3.4.2.9.2. בחירת סיבת הפניה מתוך רשימה סגורה (הניתנת לשינוי ע"י אדמיניסטראטור ללא תלות בפיתוח).

3.4.2.9.3. עבור סיבות ניתנות למניעה, הצגת אפשרויות לסגירת טיפול טלפונית ללא תיאום תור בלשכה.

3.4.2.9.4. עבור סיבות שלא ניתנות למניעה, הצגת לשכה מטפלת (בהתאם לנתוני הלקוח) או בחירת לשכה מתוך רשימה סגורה.

3.4.2.9.5. בסיום בחירת הלשכה (הן אוטו' ע"י המערכת והן ידנית ע"י הנציג), הצגת 2 אפשרויות (פרמטרי) לתאריכים ושעות אפשריים בהתאם להגדרות היומנים והחוקים עסקיים שהוגדרו במערכת (לרבות ויסות עומסים בין לשכות).

3.4.2.9.6. על הספק לפרט האם כיצד המערכת מונעת מצב בו מוצעים במקביל בממשקי המערכת אותם המועדים ליותר מגורם אחד (במטרה למנוע מצב של Over Booking). (S)

3.4.2.9.7. היה והתאריכים לא מתאימים תאפשר המערכת הרחבת האפשרויות ל-3 אפשרויות נוספות. סה"כ עד 6 אפשרויות בכל שיחה (פרמטר דינאמי הניתן לשינוי). היה ועדין לא נמצא תור מתאים, יתעד הנציג בממשק את הסיבה לאי תיאום התור (לא נמצא מועד מתאים, נדרש תור דחוף ועוד). היה ונמצא תור מתאים, תשמור המערכת את התור ללקוח בהתאם לפרטיו כפי שנקלטו במערכת ה-IVR או בהתאם לפרטים שיוקלדו ע"י הנציג במערכת.

3.4.2.9.8. בסיום שמירת התור, תקפיץ המערכת מסך סיכום שיחה שיציג לנציג דגשים והנחיות ללקוח טרום הגעתו ללשכה. המערכת תאפשר לנציג לאשר או לסמן ב"V", לדוגמא, כל הנחיה שנאמרה ללקוח. בנוסף יתאפשר עדכון מספר נייד של הלקוח לטובת שליחת תזכורת SMS עם פרטי התור שנקבע.

3.4.2.9.9. עבור לקוחות שתאמו תור בטווח 24 השעות הקרובות (פרמטרי) לא יישלח SMS תזכורת ועבור לקוחות שתאמו תור עתידי מ-24 שעות, תשלח המערכת SMS תזכורת באופן אוטומטי כ-24 שעות לפני מועד התור (תוך התחשבות בשעות המנוחה, שבתות וחגים).(S)

3.4.3. **ניהול יומנים**

3.4.3.1. המערכת תאפשר זימון פגישות ללקוח מסוים עבור עובד מסוים, נותן שרות או לקבוצת עובדים (תור). (M)

3.4.3.2. המערכת תאפשר זימון פגישות לקוח עם צוות עבודה ספציפי או נותן שירות ספציפי (כאשר הלקוח יופיע המערכת תנתב אותו לצוות או לעובד מתוך הצוות, הכול בהתאם לחוקיות שתיקבע על ידי הרשות). עבור ניהול יומן המערכת לעובד ספציפי, המערכת נדרשת לתמוך בהתממשקות למערכת ה-Outlook הארגוני (M).

3.4.3.3. על המציע לפרט על יכולות המערכת להתממשקות ל-Outlook הארגוני בכל הקשור לתיאום פגישות לעובד ספציפי/ צוות עבודה ספציפי. (S)

3.4.3.4. המערכת תאפשר זימון פגישות לתור קיים בלשכה, בהתאם לסוג השירות המבוקש תוך התאמת משך הפגישה לסוג טיפול או סוג לקוח או נותן שרות. על הספק לפרט על תמיכת המערכת המוצעת בדרישה זו. (S)

3.4.3.5. המערכת תתמוך בהגבלת זימון יתר ותאפשר הגבלת זימון x תורים לאזרח בפרק זמן שייקבע. על הספק לפרט על תמיכת המערכת המוצעת בדרישה זו. (S)

3.4.3.6. המערכת תתמוך בניהול רשימת ממתינים באם היומן מלא. על הספק לפרט על תמיכת המערכת המוצעת בדרישה זו. (S)

3.4.3.7. המערכת תתמוך בקביעת פגישה בהתאם לאילוצי זמינות משאבים : חדרים, עובדים וכו' ובהתאם לחוקים עסקיים שיקבעו ע"י הרשות כגון צפי עומסים של לקוחות מזדמנים ועוד. על הספק לפרט על תמיכת המערכת המוצעת בדרישה זו. (S)

3.4.3.8. המערכת תתמוך בחסימת טווחי זמן לפגישות. במקרה זה לא יוצגו במערכת אפשרויות זימון תורים בטווחים אלו. (M)

3.4.3.9. המערכת תתמוך בעדכון שעות פעילות ברמה ארצית, מחוז, לשכה, מדור ותור לרבות סנכרון עם לוח השנה העברי לחסימת פעילות בערבי חג וחג. על הספק לפרט על תמיכת המערכת המוצעת בדרישה זו (S)

3.4.4. **זימון בשירות עצמי (M)**

3.4.4.1. עבור זימון תור בשירות עצמי המערכת תתמוך בהתממשקות למערכות ה-IVR (ניתוב בהקשות) או ASR (זיהוי דיבור), אפליקציות סלולאריות או אתר האינטרנט של הרשות, או כל גורם מטעמה.

3.4.4.2. הפעלת זימון בשירות עצמי תתאפשר בהתאם לחוקים עסקיים שיקבעו ע"י הרשות ובהתאם לצורכי ופרטי הלקוח המבקש לקבוע את התור.

3.4.4.3. הפעלת השירותים העצמיים תבוצע בהתאם להחלטת הרשות.

3.5. דרישות מערכת ניהול תורים

3.5.1. **כללי (I)**

3.5.1.1. מערכת ניהול תורים המיועדת ללשכות תאפשר תמיכה בשרות מוכוון לקוח וצמצום זמן השהיה של הלקוח המגיע למשרדי הרשות.

3.5.1.2. המערכת תאפשר שיפור השירות עבור הלקוחות תוך ניתוב והכוונה מהירים ללקוחות המגיעים ללשכה.

3.5.1.3. המערכת תאפשר ניהול התורים באמצעות מתן כלים ניהוליים לקביעת הגדרת חוקים עסקיים משתנים לניהול התורים, ניהול היומנים, תצוגות זמן אמת ודוחות היסטוריים של תפוקות הנציגים ומדדי השירות השונים.

3.5.1.4. המערכת תאפשר זיהוי לקוח באמצעות ממשק למערכות הרשות.

3.5.1.5. כל לקוח המגיע לשכה ומזדהה יקבל מספר לתור בעדיפות בהתאם לזמן התור שקבע מראש על פני לקוחות המגיעים ללשכה אקראית (״מזדמן״).

3.5.1.6. המערכת תאפשר גמישות בהכנסת שינויים, הרחבות והוספה של מודולים לטובת תמיכה בשינויים בתהליכי עבודה המוגדרים ברשות.

3.5.1.7. המציע יפרט את מאפייני המערכת המוצעת שיאפשרו הכנסת שינויים, הרחבות והוספת מודולים בעתיד.

3.5.1.8. המציע יפרט את יכולת הממשק בין המערכת לכלים סטנדרטים הנפוצים בשוק, אשר בהם יתכן ויעשה שימוש בתחנות העבודה.

3.5.2. **הגדרת תורים במערכת (M)**

3.5.2.1. המערכת תאפשר הגדרת תורים באופן מרוכז עבור כלל לשכות הוצאה לפועל.

3.5.2.2. המערכת תאפשר ניהול ברמה ארצית ומקומית של הגדרות התורים והתאמתם למבנה הארגוני לפי סניפים, תפקידים, כולל קביעת סוגי השרות המתאימים לכל יחידה , תפקיד, עובד ועוד.

3.5.2.3. המערכת תאפשר לבצע עבור כל תור לפחות את ההגדרות הבאות:

3.5.2.3.1. שיוך ללשכה.

3.5.2.3.2. שם התור כפי שיוצג במסכי התפעול לעובדים וללקוחות בפתקית הקיוסק וצגי ההכוונה בלשכה.

3.5.2.3.3. זמן ממוצע לטיפול בתור, לטובת ממשק למערכת זימון תורים מקדים.

3.5.2.3.4. הערות להצגה ללקוח בפתקית המתקבלת מהקיוסק כגון, הכוונה, מספר פניה, פרטי הפניה ומידע אישי מתחלף.

3.5.3. **הגדרת וניהול משתמשים במערכת (M)**

3.5.3.1. המערכת תאפשר הגדרת שם משתמש וסיסמא לכל עובד, לרבות ביצוע עדכונים בהגדרות השונות.

3.5.3.2. המערכת תאפשר להגדיר לכל עובד תחומי אחראיות (תורים) לרבות רמת הידע בכל התמחות.

3.5.3.3. המערכת תאפשר לגרוע / לשנות מחלקות/יחידות, תפקידים ושמות עובדים במערכת.

3.5.3.4. המערכת תאפשר לשנות כל או חלק ממיומנויות (תורים) העובדים או קבוצת עובדים בצורה פשוטה. כל ההגדרות והשינויים יבוצעו באמצעות כלי תפעולי פשוט ונוח לתפעול ובהתאם להרשאות.

3.5.3.5. המערכת תאפשר הגדרת הרשאות למנהלים במוקדים לצפייה בלבד, להגדרה ועדכון עובדים ושיוכם לתורים שבתחום אחריותם בלבד.

3.5.4. **ניהול התורים**

3.5.4.1. ניתוב כלל הפניות בלשכה יבוצעו בהתאם לחוקים העסקיים שיוגדרו ע"י הרשות. (M)

3.5.4.2. חוקי הניתוב יתבססו על מגוון פרמטרים לרבות תור מזומן מראש, סוג הפניה, מאפייני הלקוח (לדוגמה – עו"ד), לקוח חוזר באותו היום ועוד. הספק יפרט יכולות ומגבלות המערכת ביחס לדרישה. (M)

3.5.4.3. המערכת תאפשר הגדרת "הרחבת חיפוש" והפניית לקוחות ממתינים לתורים שונים בחציית ספים שהוגדרו מראש.(M)

3.5.4.4. הספק יפרט על יכולות המערכת להגדרת הספים הבאים: זמן המתנה בפועל בתור, צפי המתנה בתור, כמות ממתינים בתור, כמות מחוברים לתור וחוקים עסקיים נוספים שיוגדרו במסגרת האפיון. (S)

3.5.4.5. המערכת תנתב את הפניה למשאב הזמין המתאים ביותר לטיפול בה בהתאם לחוקים עסקיים שיוגדרו במסגרת האפיון. הפניה יכולה להיות מנותבת ל: (M)

3.5.4.5.1. עובד אחרון שטיפל בלקוח

3.5.4.5.2. עובד שתואמה לו פגישה עם הלקוח (במקרה שעובד זימן לקוח לפגישה מולו, יופנה הלקוח לעובד הספציפי).

3.5.4.5.3. עובד מתאים בעל כישורים מתאימים

3.5.4.5.4. עובד מתאים בעל כישורים מופחתים

3.5.4.5.5. תור אחר כדוגמת התור המהיר

3.5.4.5.6. במענה לסעיף זה על המציע לפרט יכולות המערכת לניתוב בהתאם למפורט מעלה וכן בנוגע ליכולות נוספות אם קיימות.

3.5.4.6. המערכת תאפשר ביצוע איזון עומסים יזום בין התורים השונים באמצעות: (S)

3.5.4.6.1. ביצוע שינוי בשיוך העובדים לתורים השונים.

3.5.4.6.2. העברת לקוח ממתין מתור עמוס לתור פנוי.

3.5.4.6.3. קריאה ללקוח ספציפי מתוך רשימת ממתינים.

3.5.4.6.4. במענה לסעיף זה על המציע לפרט יכולות המערכת לניתוב בהתאם למפורט מעלה וכן בנוגע ליכולות נוספות אם קיימות.

3.5.4.7. הפעלת תור ללקוחות מוזמנים ולקוחות מזדמנים (M)

3.5.4.7.1. המערכת תאפשר טיפול בפניות של לקוחות מזדמנים ושילובם בתור הלקוחות המזומנים מראש.

3.5.4.7.2. המערכת תבצע תעדוף ללקוחות שזימנו תור מראש ע"מ להבטיח שיקבלו שירות במועד אותו תיאמו.

3.5.4.7.3. הלקוחות המזדמנים ללשכה ללא תיאום מקדים, ישולבו בתור ההמתנה בתעדוף נמוך מזה של הלקוחות שתאמו תור מראש.

3.5.4.8. העברת פניות בין התורים השונים (M)

3.5.4.8.1. המערכת תאפשר העברת לקוחות בין התורים השונים, ע"י נותני השירות (באמצעות כלי התפעול).

3.5.4.8.2. בעת העברת פניה לתור אחר תאפשר המערכת הגדרת תעדוף לפניה, כך שהלקוח שהועבר לא ימתין כ"אחרון בתור".

3.5.4.8.3. בעת ביצוע העברת פניה לתור אחר יועברו נתוני הלקוח כפי שנצברו עד שלב ההעברה (זיהוי לקוח).

3.5.5. **קיוסק**

3.5.5.1. הקיוסק יופעל בשפה העברית (ברירת מחדל) עם אפשרות בחירה למעבר לתצוגה בשפה האנגלית, הערבית והרוסית. (M)

3.5.5.2. הספק יפרט יכולות ומגבלות המערכת ביחס להפעלת כל שפה נוספת שתידרש ע״י הרשות בהתאם לצרכיה המשתנים. (S)

3.5.5.3. זיהוי לקוח בקיוסק -

3.5.5.3.1. המערכת תאפשר זיהוי לקוח ע״י הקשת תעודת זהות, רישיון עו״ד או מספר דרכון, ע״י התממשקות למאגר הנתונים של הוצאה לפועל ובהתאם להגדרות שיבוצעו בשלב האפיון. (M)

3.5.5.3.2. המערכת תאפשר זיהוי ע״י אינטגרציה לאמצעי זיהוי נוספים כגון: כרטיס חכם לרבות בעל פס מגנטי, ברקוד , או כל אמצעי זיהוי אחר. הספק יפרט את יכולות זיהוי הקיימות במערכת. (S)

3.5.5.4. בהתאם לפרטי הלקוח שהוקלדו בקיוסק יבוצע טיפול בלקוח (M)

3.5.5.4.1. לקוח שתאם תור מראש, יקבל, לאחר הקלדת פרטי הזיהוי, פתקית הכוללת את מספר הפניה ושעת התור.

3.5.5.4.2. לקוח שלא תאם תור מראש, יתבקש לבחור את סוג הפניה ונושא הפניה לטובת ניתובו לתור המתאים. רק בסיום תהליך בחירת סוג ונושא הפניה, יקבל פתקית עם מספר הפניה. ראה מידע נוסף בנספח 4.

3.5.5.5. המערכת תפיק פתקית ללקוח שתכיל לפחות את הפרטים הבאים: (M)

3.5.5.5.1. שם השירות / נושא הפניה

3.5.5.5.2. שעת התור המזומן (במידה וזומן מראש)

3.5.5.5.3. מספר הפניה / מקום בתור

3.5.5.5.4. הכוונה לקומה / חדר / עמדה

3.5.5.5.5. הודעות אישית (מותאמות אישית) או כלליות שתוכנן ניתן לשינוי

3.5.5.5.6. שעת הגעה

3.5.5.5.7. פרטים נוספים בהתאם לדרישות הרשות כפי שיוגדרו בשלב האפיון המפורט

3.5.5.6. הגדרת תצורת הפתקים תוגדר בשלב האפיון ותהיה גמישה לשינויים מעת לעת באמצעות כלי תפעולי ובהתאם להרשאות. (M)

3.5.5.7. עבור לקוחות מזדמנים, שלא זימנו תור מראש, המערכת תאפשר מתן מספר בתור בהתאם לתחומי מספרים שיקבעו עבור כל תור בנפרד. (M)

3.5.5.8. המערכת תאפשר לתזמן את סוגי ונושאי הפניות לטיפול (התורים השונים) , אשר יוצגו בקיוסק בהתאם לזמני קבלת הקהל במהלך יום העבודה. השינוי יתבצע ברמה ארצית או על בסיס הרשאות ברמת לשכה. (M)

3.5.5.9. המציע יפרט את יכולות המערכת ביחס לדרישות הקיוסק וכן יכולות נוספות ובמידת הצורך יספק דוגמאות. (G)

3.5.6. **כריזה והכוונת הלקוח בתור (M)**

3.5.6.1. המערכת תנהל את תהליך הכוונת הלקוח מרגע כניסתו ללשכה ועד לקריאה לתורו במתחם ההמתנה.

3.5.6.2. המערכת תאפשר הפעלת הכרזה באמצעי ויזואלי וקולי או כל שילוב אחר: ויזואלי בלבד, קולי בלבד או שילוב של שניהם.

3.5.6.3. המערכת תאפשר קריאה קולית אוטומטית במקביל לתצוגה, אשר תסב את תשומת לב הלקוח לכך שהתפנתה עמדת שרות (ושהתפנה נותן שרות) המספקת סוג שרות מסוים.

3.5.6.4. המערכת תכרוז את מספר הפניה ואת העמדה אליה צריך לגשת הלקוח.

3.5.6.5. המערכת תכרוז עד פעמיים בטווח של 15 שניות (כמות ההכרזות ופרקי הזמן שיוגדרו יהיו ניתנים לשינוי בצורה דינאמית באמצעות כלי תפעול בהתאם להרשאות), או עד שהנציג אליו הופנה הפניה לחץ על סטאטוס בטיפול.

3.5.6.6. המערכת תאפשר הפעלת תצוגה בעברית ללקוח בעת הקריאה ללקוח "לקוח/מספר XXX לדלפק YY" על גבי צג הכוונת הקהל המופעל בלשכה. הקריאה והתצוגה יהיו בהתייחס למספר הלקוח בתור או מספר הפניה (במקרה של תור מוזמן מראש) ומספר הדלפק בו ניתן השרות (לא תהיה קריאה שמית ללקוח).
המערכת תתמוך בכל מלל אחר מתבקש שיידרש על ידי הרשות.

3.5.6.7. המערכת תאפשר ללקוח לדעת בכל רגע נתון את מצבו בתור.

3.5.7. **מסך תצוגה לקהל הלקוחות (M)**

3.5.7.1. המערכת תאפשר הצגת מידע והעברת מסרים ללקוחות הממתינים על גבי מסך התצוגה ללקוחות הממתינים.

3.5.7.2. ניהול הפצת המסרים יתבצע על ידי מורשה בעל הרשאה מתאימה והוא יתאפשר ברמה ארצית, רמת מחוז, רמת לשכה, רמת מדור וזמנים מסוימים.

3.5.7.3. אפשרויות תצוגה -

3.5.7.3.1. במצב של הפצת מידע המסך יתחלק לשניים כאשר בחלקו האחד יופיע מלל המסרים השונים, ובחלקו השני יופיעו זמני התורים של הלקוחות. במידה ולא יופץ מידע ללקוחות, מה שיוצג במסך יהיה אך ורק התורים ושעות הזימון של לקוחות.

3.5.7.3.2. המערכת תאפשר שילוב תוכן גרפי (תמונה) ו/או טקסט ו/או אנימציה (Flash) .

3.5.7.3.3. התצוגה תתבצע על גבי מסכי הכוונת הלקוח שייבחרו.

3.5.7.3.4. המערכת תאפשר הצגת נתונים משולבים של: מספר הלקוח המטופל כעת, המספר הבא בתור, סרטון (תדמית, הסבר, שיווק) או שקופיות וכן תוכן רץ בתחתית המסך (חדשות, מסרים של הרשות וכו').

3.5.7.3.5. המערכת תאפשר להציג את מספרי הפניות בתור בצורת "רכבת" (מספר אחרי מספר עוקב). ניתן יהיה להציג את המספר המטופל בלבד, או יתר המספרים בתור ברמה של מדור/סוג שרות/חדר /עמדה וכל זאת על פי החלטת הרשות.

3.5.7.3.6. המערכת תאפשר להציג או לחסום הצגת מספר הלקוחות הבאים בתור אשר יופיעו על הצג.

3.5.7.3.7. המערכת תאפשר הצגת או חסימת הצגת הלקוח הבא בתור בסמוך להצגת הלקוח הנמצא בתור כעת.

3.5.7.3.8. המערכת תאפשר גמישות בשינוי התצוגה על מסך התצוגה באמצעות כלי תפעולי ובהתאם להרשאות.

3.5.8. **ממשק תפעולי לעובד הלשכה**

3.5.8.1. המערכת תכלול ממשק שישמש את עובד הלשכה לטובת ניהול האינטראקציה עם הלקוח וככלי עזר לניהול התור. (M)

3.5.8.2. הממשק יתמוך בעברית בצורה מלאה (שדות ונתונים). (M)

3.5.8.3. הכניסה לממשק תתבצע באמצעות נתוני ההזדהות של העובד מול ה Active Directory שיגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לעובד זה, את תצורת הממשק, את כישוריו של העובד (תורים) ורמתו בכל כישור. (M)

3.5.8.4. הממשק יהיה מעוצב באופן כזה שלמשתמש יהיה ברור בכל רגע באיזה סטאטוס / מצב נמצא במערכת, לאילו מצבים ניתן לעבור בשלב זה במערכת, כיצד לשמור נתונים במערכת, כיצד לצאת מהמערכת עם / בלי שמירת נתונים ועוד. (S)

3.5.8.5. הממשק יהיה מוגדר כממשק "צף" עם אפשרות הזזה על גבי מסך הנציג או במקום קבוע על המסך, כפי שייקבע בשלב האפיון המפורט, על-מנת לאפשר לעובד הלשכה לבצע פעולות במערכות הרשות. (M)

3.5.8.6. הקפצת מסך והצגת המלצות מותאמות לקוח (S)

3.5.8.6.1. הממשק יאפשר הקפצת מסך ממערכות הרשות הקיימות ובהתאם לפרטי הלקוח כפי שזוהה בקיוסק.

3.5.8.6.2. הממשק יאפשר הצגת התראות מותאמות אישית בהתאם לפרטי הלקוח, כפי שזוהו ממערכות הרשות. לדוגמא – עבור לקוח בעל חוב פתוח לחברת סלולר שמתקיים עבורה מבצע גביה, תוקפץ הודעה לנציג עם המלצה והצעה מותאמת אישית ללקוח.

3.5.8.7. תיעוד פניות בממשק (M)

3.5.8.7.1. הממשק יכלול מסך לתיעוד פניות הלקוחות בהתאם לקודי פניה ו/או קודי פעילות שיוגדרו ע"י הרשות.

3.5.8.7.2. קודי הפניה וקודי הפעילות יוגדרו ברמה ארצית / מחוז / לשכה / מדור / תור ועובד.

3.5.8.7.3. המערכת תאפשר שמירת היסטורית הפניות כולל קידודים ומלל נרשם.

3.5.8.8. המערכת תאפשר לעובד לעדכן לפחות את המצבים הבאים: (M)

3.5.8.8.1. כניסה ויציאה מהמערכת.

3.5.8.8.2. חסימת העמדה לקבל לקוחות לרבות סיבות לחסימה (פרמטר ניתן לשינוי באמצעות כלי תפעולי ובהתאם להרשאות). יש לציין האם קיימת מגבלה בכמות סוגי החסימות במערכת.

3.5.8.8.3. קריאה ללקוח הבא בתור.

3.5.8.8.4. קריאה חוזרת ללקוח (בנוסף לקריאה האוטומטית ע"י המערכת).

3.5.8.8.5. העברת לקוח לתור אחר.

3.5.8.8.6. זימון לקוח נוטש (שלא הגיע לעמדה לקבלת שירות).

3.5.8.8.7. קריאה ללקוח (משיכה יזומה) מתוך רשימת ממתינים שלא על פי הסדר לטובת מתן מענה למקרים דחופים.

3.5.8.8.8. סיווג ותיעוד הפנייה בהתאם לקודי פניה ו/או קודי פעילות וכן רישום מלל עם הערות במידת הצורך.

3.5.8.9. הצגת מידע לעובד (M)

3.5.8.9.1. המערכת תציג לעובד הלשכה לפחות את המידעים הבאים:

- רשימת הממתינים בתור המסוים או בתורים השונים בלשכה / במדור.
- מספר הלקוח שנקרא לקבל שירות וזמן ההמתנה.
- זמן המתנה ללקוח שזימן תור.
- מידע אודות פניות קודמות של הלקוח ו/או הנחיות להמשך הטיפול בלקוח בהתאם לתיעוד פעילויות קודמות.

3.5.8.10. התראות לעובד (M)

3.5.8.10.1. המערכת תאפשר הפעלת התראות על ידי הקפצת חלונית (Pop Up) או ע"י הרצת הודעות בשורה בתחתית מסך הנציג או על גבי הממשק התפעולי של המערכת.

3.5.8.10.2. מערכת ההתראות תהיה דינאמית וגמישה להגדרות כפי שיידרש על ידי הרשות. לדוגמא: התראה על שרות ארוך מהנורמה שנקבעה לאותו סוג שרות, התראה מעל X ממתינים בתור, התראה לקוח מוזמן שתאם תור מראש , הגיע מוקדם ושאין ממתינים לפניו בתור, לטובת קריאה לקבלת שירות.

3.5.8.10.3. במקרה של הפעלת חלונית ה-Pop Up, החלונית לא תפריע למהלך העבודה השוטפת

3.5.8.10.4. מיקום החלונית ה- Pop Up ניתן יהיה להגדרה ושינוי ע״י העובד ובהתאם למגבלות שיוגדרו ע״י מנהל המערכת.

3.5.8.10.5. המערכת תאפשר גמישות בניסוח ההתראות לרבות האפשרות להפעיל או לנטרל התראות ברמה ארצית / מחוז / לשכה / מדור / תור ועובד.

3.5.8.10.6. המערכת תאפשר שליטה והגדרת שימוש במנגנון התראות ברמת משתמש (יתכנו משתמשים שלא יוגדרו להם התראות או לא יופעל אצלם מנגנון התראות).

3.5.8.10.7. המערכת תאפשר הצגת התראה רק אם התופעה מתרחשת מעל פרק זמן מסוים. לדוגמא מעל X ממתינים בתור.

3.5.8.10.8. ניהול ההתראות יבוצע באמצעות כלי תפעולי פשוט ונוח ובהתאם להרשאות.

3.5.9. **ממשק מנהל (M)**

3.5.9.1. למנהלים ברמות השונות, תתאפשר גישה מרחוק לנתונים, מצגות זמן אמת, ודוחות שונים בכל הרמות, כולל נתונים ברמת הקבוצה, לשכה, תחום אחריות והמערכת כולה לכל מרכיביה.

3.5.9.2. המערכת תאפשר למנהל לו ניתנה הרשאת גישה לצפות במצב התורים בזמן אמת: מספר ממתינים, זמני המתנה, זמני שרות, אורך תור, מופע לקוחות, נטישת לקוחות, פרטי לקוחות ועוד.

3.5.9.3. המערכת תאפשר להגביל מנהלים לנטר ולהפעיל את הנציגים והפעילות שבאחריותם בלבד.

3.5.9.4. המערכת תאפשר למנהל לקבל התראות על חריגות מיעדים / ספים שהוגדרו. לדוגמא כאשר משך הטיפול עולה על X דקות, כשמשך הפסקה עולה על Y דקות ועוד. ראה הרחבה בסעיף 3.7.7.

3.6. דרישות מערכת הפצת תוכן דיגיטאלי

3.6.1. **כללי (I)**

3.6.1.1. המערכת תאפשר ניהול הפצת תכנים לשילוט דיגיטאלי, בעלת יכולת הפצת וידאו ב-LIVE ובאמצעות ספריית תוכן להפצה במסכי הכוונת הלקוח והכל ממערכת ניהול אחת.

3.6.1.2. על המציע להיות בעל יכולת להתאים את ממשק השילוט הדיגיטאלי למערכת ניהול התורים.

3.6.1.3. ניהול המערכת יבוסס על מממשק דפדפן .

3.6.2. **ממשק ניהול תכנים (M)**

3.6.2.1. המערכת תכלול ממשק שליטה על השילוט דיגיטאלי שיאפשר:

3.6.2.1.1. בחירת התוכן ותצורת השילוט.

3.6.2.1.2. הגדרה ופיקוח על נגני מולטימדיה ושליטה על התוכן המשודר דרך הרשת.

3.6.2.1.3. שליטה ובקרה על תוכן ורשימות הקרנה (playlist) כולל עדכונים מיידיים ותזמונים מראש.

3.6.2.1.4. שליטה וניהול מרחוק על מאפייני התצוגה הדיגיטליים, עיצוב פריסת מסך וחלוקת המסך לאזורים לאכלוס בתוכן.

3.6.2.1.5. יצירה וניהול של רשימות הקרנה והגדרת RSS או טקסט סטטי.

3.7. כלי תפעול וניהול המערכת

3.7.1. **כללי (I)**

3.7.1.1. כלל ממשקי התפעול של המערכת יהיו מבוססי דפדפן (WEB) ויכללו תצוגה גרפית איכותית, ועזרה מקוונת.

3.7.1.2. מבנה המסכים, שיטת הניווט וההתמצאות, שדות הקלט, המושגים והמונחים, סדר הפעילויות ומבנה הפלטים יתאימו לדרישות משתמשי המערכת.

3.7.1.3. כלל ממשקי התפעול יהיו פשוטים לתפעול עם מינימום הקשות לצורך ביצוע פעולה ורצף פעולות פשוט ומאורגן.

3.7.1.4. המערכת תתוכנן באופן שתינתן, ככל האפשר, עם הגנה מפני ביצוע פעולות חמורות, כאשר לביצוע פעולות מסוימות במערכת תידרש סיסמא

3.7.2. **כלי ניהול להגדרות נציגים ותורים (M)**

3.7.2.1. המערכת תאפשר הגדרת ושינוי פרמטרים במערכת באמצעות מסכי ניהול ובהתאם להרשאות.

3.7.2.2. המערכת תאפשר ניהול ברמה ארצית, רמת מחוז, לשכה ומדור של ניהול התורים, הגדרות תורים והתאמתם למבנה הארגוני כולל קביעת סוגי הפניות בכל מדור.

3.7.2.3. המערכת תאפשר להגדיר לשכות ,תפקידים חדשים ,ועובדים חדשים לרבות לגרוע ו/או לשנות פקידים ושמות עובדים.

3.7.2.4. המערכת תאפשר להגדיר מאפייני סוגי שרות ושיוכם לתור ספציפי ברמה ארצית, רמת מחוז, לשכה ומדור.

3.7.2.5. המערכת תאפשר הגדרת קבוצות עובדים לגיבוי, כך שכאשר תור מסוים הופך להיות עמוס מבחינת זמן המתנה ,יופנו הלקוחות לטיפול ע"י נציגי של תורים אחרים עמוסים פחות.

3.7.2.6. המערכת תאפשר לנהל את סוגי הכריזה ברמה ארצית, רמת מחוז, לשכה ומדור.

3.7.3. **כלי ניהול הרשאות (M)**

3.7.3.1. המערכת תאפשר ניהול הרשאות רלוונטיות לקבוצות משתמשים/סוגי משתמשים שונים.

3.7.3.2. הגדרת הרשאות תתאפשר ברמה ארצית, רמת מחוז ורמת לשכה ע״י מנהל המערכת במקום.

3.7.3.3. המערכת תאפשר הגדרת קבוצות משתמשים והרשאות גישה (הצגה, שימוש, עריכה, מחיקה).

3.7.3.4. המערכת תאפשר להגדיר הרשאות ברמת המשתמש הבודד, או לנהל את הרשאות הגישה למידע באמצעות שיוך משתמש לקבוצת משתמשים או סוגי משתמשים.

3.7.3.5. המערכת תאפשר הגדרת הרשאות לביצוע פעולות ספציפיות עבור כל עובד או קבוצת עובדים.

3.7.3.6. המערכת תאפשר שיוך הרשאות בקרה או אדמיניסטרציה של עובד לרמה מסוימת בארגון. ניתן יהיה להגדיר את הרמה בה מורשה העובד לצפות בנתונים (מחוז, לשכה, כלל ארצי) או לבצע הגדרות מערכת (מחוז, לשכה, כלל ארצי).

3.7.4. **כלי ניהול יומנים**

3.7.4.1. המערכת תאפשר הגדרת יומן עבור כל תור ברמה ארצית, רמת מחוז, לשכה ומדור. (M)

3.7.4.2. המערכת תאפשר ניהול הגדרות היומן בצורה פשוטה וקלה באמצעות כלי תפעולי לגורמים ברשות שאינם אנשי מחשבים. (M)

3.7.4.3. המערכת תאפשר להגדיר המלצות לאלטרנטיבות שיבוץ במצבים בהם היומן מלא. לדוגמא, המלצה לשיבוץ תור בלשכה פחות עמוסה במידה וניתן בהתאם לחוקים העסקיים (ראה תיאור דרישה בסעיף 3.4.1.3) (G)

3.7.4.4. המערכת תאפשר הגדרת שעות עבודה עבור כל יומן בעדכון מיידי (ללא תלות בשעות פעילות בתורים, למקרה בו ירצה המשתמש "לפתוח" רק חלק מיום העבודה לזימון מקדים). כמו-כן המערכת תאפשר חסימת טווחי שעות לזימון תורים מקדים. (M)

3.7.4.5. המערכת תאפשר הגדרת טווח זמן נדרש לתור בהתאם לסוג טיפול או סוג לקוח או נותן שרות. (M)

3.7.4.6. המערכת תאפשר ניהול רשימת ממתינים באם היומן מלא. (G)

3.7.5. **כלי ניהול הגדרות קיוסק (M)**

3.7.5.1. המערכת תאפשר הקצאת קבוצת מספרים או תחום מספרים ברמת מדור עבור כל לשכה והן ברמה הארצית.

3.7.5.2. ניתן יהיה להגדיר את מספר התור באמצעות מספרים בלבד או שילוב של אותיות ומספרים וללא הגבלה.

3.7.5.3. המערכת תאפשר הקצאת מספר ללקוח "מתפרץ" (שהוכנס לתור על פי שיקול והחלטה של גורם מוסמך בלשכה) מבלי לפגוע בסדר התור "הנתפס/נראה" בעיני יתר הלקוחות הממתינים בתור.

3.7.6. **כלי ניהול הגדרות ניתוב (M)**

3.7.6.1. המערכת תספק כלי לבניית וניהול החוקים העסקיים וכללי הניתוב והתעדוף של הפניות בתורים השונים בלשכה. ראה דוגמאות בסעיף 3.5.4.

3.7.6.2. המערכת תאפשר הגדרת החוקים ברמה ארצית, רמת מחוז, לשכה ומדור.

3.7.6.3. המערכת תאפשר לבצע שינויים בצורה דינאמית ובהתאם לצרכים המשתנים של הרשות.

3.7.6.4. המערכת תאפשר לבצע שינויים בפרמטרים השונים בחוקים העסקיים באמצעות הכלי התפעולי ובהתאם להרשאות. לדוגמא לפרמטרים: זמן המתנה, כמות ממתינים, כמות עובדים בתור ועוד.

3.7.7. **כלי ניהול התראות למנהלים (M)**

3.7.7.1. המערכת תאפשר שליחת התראות מסוג מייל, SMS, חלון התראות במערכת ניהול תורים, ושליחתם לתפוצות שיוגדרו ע"י הארגון לרבות קביעת הפרמטרים להפעלת ההתראות.

3.7.7.2. ההתראה תשלח מיד לאחר זיהוי האירוע ולאחר החזרה לנורמה שתקבע.

3.7.7.3. הספים להתראות יקבעו ברמה ארצית, רמת מחוז, לשכה, תור ומערכת ויבוצעו באמצעות כלי ניהול בהתאם להרשאות.

3.7.7.4. למנהל תהיה יכולת לבצע שינויים בהגדרת ההתראות הנשלחות מהמערכת לרבות הגדרת תפוצה לשליחה ההתראה, סוג ההתראה, סף לשליחה ההתראה ומגבלות בשליחה ההתראה. כל זאת באמצעות הכלי התפעולי ובהתאם להרשאות.

3.7.7.5. המערכת תתמוך בניתוח היסטורי של התראות לצורך הפקת לקחים.

4. דוחות ומידע ניהולי

4.1. כללי (M)

4.1.1. המציע יתאר בסעיף זה את הפתרון המוצע מקצה לקצה לכל נושא הדוחות, בהתאמה לדרישות המפורטות בסעיף זה וזאת בנוסף לדרישות לפרוט בהמשך בנושא הדוחות. התיאור יאפשר לרשות להבין את הכלי שיאפשר הפקת דוחות אינטגרטיביים עבור כל פעילות המשתמשים.

4.1.2. המערכת תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי במגוון חתכים, כולל ברמת מערכת ארצית (טיפול בפניות, עבודת עובדי לשכה, משאבים ועוד), ברמת מחוז, ברמת לשכה, ברמת מדור, קבוצת עובדים, תורים, ורמות בכל תור. בנוסף המערכת תכלול גם נתונים לגבי כל שלבי הפניה הבודדת.

4.1.3. המערכת תאפשר לכל לשכה לצפות ולקבל דוחות המתייחסים לפעילות שלה בלבד או לפעילותה אל מול הלשכות האחרות, בהתאם להרשאות. עם זאת, תהיה לרשות היכולות לצפות בפעילות של מספר לשכות או של כלל הלשכות, תוך השוואה ביניהם וכדומה.

4.1.4. המערכת תציג לכל מחוז ולשכה (בזמן אמת ובדוחות היסטוריים) מידע על פעילותם וביצועיהם (למשל, טיב השרות, יעילות ועוד). דגש מיוחד יינתן למידע המתייחס לקריטריונים בהם הלשכה או המדור נמדדים באופן שוטף. המערכת תציג למנהלים מידע דומה על כל המחוזות והלשכות במערכת ותאפשר לרשות להשוות בין ביצועיהם.

4.1.5. המערכת תתעד ברשומות בבסיס הנתונים תאריך ושעה של גזירת הנתונים, ובנוסף, תייצר ותתעד לכל רשומה תאריך ושעת יצירתה המקורי.

4.1.6. המציע יפרט מהו סט הדוחות המובנים (Real Time והיסטוריים) שקיימים במערכת המוצעת. נדרש לספק לפחות 10 דוחות היסטוריים ו-5 מצגות זמן אמת שונים (ללא ספירה של חיתוכי זמן שונים של אותו הדו"ח או אותו הדו"ח עבור לשכות / מחוזות שונים) ובנק של 15 דו"חות זמן אמת והיסטוריים שיפותחו עפ"י דרישות הרשות בשלב האפיון. כל המסכים והדוחות יוקמו ע"י הספק בהתאם לאיפיון שיבוצע מול הרשות.

4.1.7. כלל השדות בתצוגת הדוחות הן ההיסטוריים והן בזמן אמת, יתמכו באופן מלא בשפה העברית.

4.1.8. כל הדוחות ההיסטוריים ומצגות זמן אמת יאופיינו במסגרת האפיון המפורט ומימושם יחייב את המציע. הדוחות ומצגות זמן אמת המובאים כאן, הינם להמחשה בלבד.

4.2. דוחות מתואמים אישית (I)

להלן מספר דוגמאות לדוחות נפוצים:

4.2.1. אובייקטים סטטיסטים בדוחות:

4.2.1.1. יומן ומספר יומנים, כולל האפשרות להשוואה בין לשכות.

4.2.1.2. עובדים, כולל אפשרות להשוואה ביניהם.

4.2.1.3. קבוצה או קבוצות עובדים, כולל האפשרות להשוואה ביניהם

4.2.1.4. תור וקבוצות תורים, כולל האפשרות להשוואה ביניהם.

4.2.1.5. לשכה ומספר לשכות (כולל ברמת מחוז), כולל האפשרות להשוואה בין הלשכות.

4.2.2. טווחי זמן של דוחות. האפשרות להגדרת טווח זמן של הצגת הנתונים:

4.2.2.1. אינטרוול – סיכום נתונים ברמת האינטרוול (15 דקות).

4.2.2.2. שעה – סיכום אינטרוולי ברמת שעה עגולה.

4.2.2.3. יום - דוח מרוכז ליום אחד. אם נבחר יותר מיום אחד ישכפל את עצמו לכל יום.

4.2.2.4. טווח ימים - סיכום של ממוצע הטווח פירוט ברמת יום בודד.

4.2.2.5. בחירת ימים - סיכום של ממוצע הטווח פירוט ברמת יום בודד.

4.2.2.6. שבוע - דוח מרוכז לשבוע אחד. אם נבחר יותר משבוע אחד ישכפל את עצמו לכל שבוע.

4.2.2.7. חודש – דוח מרוכז לחודש אחד. אם נבחר יותר מחודש אחד ישכפל את עצמו לכל חודש.

4.2.3. שדות בחירה:

4.2.3.1. דוח ביצועי עובדים, קבוצת עובדים, לשכה ליום, שבוע, חודש.

4.2.3.1.1. שדות בחירה לפני הרצה: שם עובד או מספר עובדים וקבוצת עובדים. תאריך (תאריך אחד, בחירה של מספר תאריכים או טווח תאריכים). טווח שעות (משעה עד שעה או סימון של כל השעות). אפשרות בחירה בין דוח מסכם לתאריכים או פירוט של כל תאריך.

4.2.3.1.2. עבור כל עובד שנבחר יוצג הדוח הבא: שם העובד, תאריכים שנבחרו וטווח השעות שנבחר.

4.2.3.2. דוח ביצועי תור, קבוצת תורים, לשכה ליום, שבוע, חודש.

4.2.3.2.1. שדות בחירה לפני הרצה: שם תור או מספר תורים וקבוצת עובדים. תאריך (תאריך אחד, בחירה של מספר תאריכים או טווח תאריכים). טווח שעות (משעה עד שעה או סימון של כל השעות). אפשרות בחירה בין דוח מסכם לתאריכים או פירוט של כל תאריך.

4.2.3.2.2. עבור כל תור שנבחר יוצג הדוח הבא: שם התור, תאריכים שנבחרו וטווח השעות שנבחר.

4.2.3.3. דוח יומנים, קבוצת יומנים, לשכה ליום, שבוע, חודש.

4.2.3.3.1. שדות בחירה לפני הרצה: שם התור או מספר תורים וקבוצת תורים. תאריך (תאריך אחד, בחירה של מספר תאריכים או טווח תאריכים). טווח שעות (משעה עד שעה או סימון של כל השעות). אפשרות בחירה בין דוח מסכם לתאריכים או פירוט של כל תאריך.

4.2.3.3.2. עבור כל תור שנבחר יוצג הדוח הבא: שם התור, תאריכים שנבחרו וטווח השעות שנבחר.

4.2.4. דוגמא לדו"ח יומנים

תאריך	לשכה	מדור	תור	כמות פגישות מתואמות	אחוז תפוסת יומן	אחוז פניות יומן (תורים פנויים)
סה"כ						

4.2.5. דוגמא לדו"ח ביצועי עובד:

תאריך	שם העובד	סה"כ פניות שהתקבלו	סה"כ פניות שטופלו	משך טיפול ממוצע	כמות העברות לתורים שונים	כמות פניות בשעה
סה"כ						

4.2.6. דוגמא לדו"ח התפלגות פניות בתור:

תאריך	שם התור	סך פניות שזומנו מראש	סך פניות מזדמנות	זמן המתנה ממוצע לפניה שזומנה מראש	זמן המתנה ממוצע לפניה מזדמנת	פניות שתואמו מראש ולא התייצבו	פניות שתואמו מראש ונטשו	משך טיפול ממוצע בפניה שזומנה מראש	משך טיפול ממוצע בפניה מזדמנת
						כמות + אחוז	כמות + אחוז		
סה"כ									

4.2.7. דוגמא לדו"ח ביצועי תור:

תאריך	שם התור	סך פניות שהתקבלו	סך פניות שטופלו	סך פניות שנטשו	זמן המתנה ממוצע לטיפול	זמן המתנה ממוצע לנטישה	זמן המתנה מקסימלי לטיפול	זמן המתנה מקסימלי לנטישה	אחוז טיפול	משך טיפול ממוצע
סה"כ										

4.3. דוחות Real Time

4.3.1. כללי (M)

4.3.1.1. המערכת תספק כלים לניהול ובקרת טיב השירות בלשכות ויעילותם בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו ע"י הרשות.

4.3.1.2. כלי ה- Real Time יאפשרו ניהול יעיל ואפקטיבי של הלשכות בזמן אמת ויאפשרו למנהלים בלשכות להגיב ולשפר את ביצועיהם, בכדי לעמוד ביעדים שהוצבו להם.

4.3.1.3. המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג עמדות מנהלים, מסכי פלזמה ודוחות מודפסים, על פי הרשאות שיוגדרו מראש.

4.3.1.4. המערכת תכלול ממשק משתמש ידידותי ונוח להפעלה, שיאפשר למנהלי המערכת להכין בעצמם, מסכי בקרה בהתאם לצורכי המחוז או הלשכה. אפיון מסכי ה Real Time יותאם לדרישות המשתמש (ברמת מערכת, מחוז והלשכה הבודדת).

4.3.1.5. תדירות עדכון תצוגות זמן אמת – תצוגת זמן אמת תתעדכן באופן אוטומטי בתדירות של לפחות כל 3 שניות, או בהתאם להחלטת המשתמשים. נתון זה יהיה נתון פרמטריאלי הניתן לשינוי באמצעות ממשק המשתמש.

4.3.1.6. מערכת ההרשאות תתמוך ברמות הרשאות המשתמשים כך שתתאפשר צפייה בפעילות המשויכת לאותו משתמש בלבד הן ברמת תור והן ברמת עובד או קבוצת עובדים.

4.3.1.7. תצוגות זמן אמת יהיו מבוססות HTML ולא כ-Client בעמדה ויהיה ניתן לפתוח אותן בהתאם להרשאות בכל מחשב ברשת הארגונית/ מחשבים/ טלפונים ניידים ועוד. במענה לסעיף זה יפרט המציע את היכולות להצגת הנתונים מחוץ לרשת הארגונית באמצעות טלפונים ניידים במערכות הפעלה Blackberry, IOS, Android.(S)

4.3.1.8. פירוט המצגות יתבצע בשלב האפיון המפורט.

4.3.2. **נתונים (M)**

4.3.2.1. המערכת תאפשר להציג ב-Real Time מידע בזמן אמת ומידע מצטבר.

4.3.2.2. המידע שיוצג יכיל נתונים גולמיים כדוגמת כמות ממתינים, נוטשים, נענים, משך טיפול או ההמתנה הארוכה ביותר ועוד, עבור 15 הדקות האחרונות, 1/2 השעה האחרונה, השעה אחרונה ומידע מצטבר מתחילת היום.

בנוסף תאפשר המערכת הצגת נתונים מחושבים כדוגמת ממוצע פניות בפרק זמן מוגדר, זמן טיפול ממוצע, אחוז תעסוקה, ספי המתנה (ממוצעים, מינימאליים, מקסימאליים וכו') עבור כל עובד, לשכה, תור וברמה ארצית.

4.3.2.3. דוגמא למידע נדרש ברמת תור:

4.3.2.3.1. מופע לקוחות בפילוח לקוחות שהזמינו תור מראש ולקוחות מזדמנים.

4.3.2.3.2. מספר ממתינים בפילוח לממתינים שהזמינו תור מראש וממתינים מזדמנים.

4.3.2.3.3. זמן המתנה ממוצע בפילוח לממתינים שהזמינו תור מראש וממתינים מזדמנים.

4.3.2.3.4. אחוז חריגה מזמן התור המזומן וזמן הקבלה בפועל עבור ממתינים שהזמינו תור מראש.

4.3.2.3.5. זמן המתנה מקסימאלי בפילוח לממתינים שהזמינו תור מראש וממתינים מזדמנים.

4.3.2.3.6. זמן טיפול בפניה בפילוח לממתינים שהזמינו תור מראש וממתינים מזדמנים.

4.3.2.3.7. כמות נוטשים בפילוח לממתינים שהזמינו תור מראש וממתינים מזדמנים, כולל לקוחות אשר סומנו על ידי נותן השרות כנוטשים.

4.3.2.3.8. זמן נטישה ממוצע בפילוח לממתינים שהזמינו תור מראש וממתינים מזדמנים.

4.3.2.3.9. כמות עובדים במערכת בתור.

4.3.2.3.10. סך זמן העובדים במערכת בתור.

4.3.2.4. דוגמא למידע נדרש ברמת עובד:

4.3.2.4.1. תאריכים ושעות Login – Logout.

4.3.2.4.2. סך זמן במענה.

4.3.2.4.3. התפלגות סטאטוסים (פנוי, בטיפול, בהפסקה ועוד) לרבות זמן בכל סטאטוס ואחוז מתוך Login.

4.3.2.4.4. מספר העברות שבוצעו.

4.3.2.4.5. מספר לקוחות חוזרים.

4.3.2.4.6. משך טיפול ממוצע בהתפלגות לנושא הפניה (לפי תיעוד).

4.3.2.4.7. כמות טיפולים בשעה.

4.3.2.5. דוגמא למידע נדרש ברמת יומן:

4.3.2.5.1. כמות תורים ביומן

4.3.2.5.2. כמות ואחוז תורים תפוסים מסך התורים ביומן

4.3.2.5.3. כמות ואחוז תורים פנויים מסך התורים ביומן

4.3.2.5.4. כמות ואחוז תורים מזומנים בחלוקה לסוגי הפניות (כפי שתועדו בתהליך הזימון).

4.3.2.5.5. פרטי תורים מהיומן – שם לקוח, מספר שטויב, תעודת זהות, סיבת התור ועוד.

4.3.2.6. המערכת תאפשר להציג את הנתונים ברמת לשכה, מחוז וברמת ארצית לצפייה בנתונים סיכומים כדוגמת:

4.3.2.6.1. כמות עובדים מחוברים (Login) בכל תור, לשכה, מחוז וברמה ארצית.

4.3.2.6.2. כמות ממתינים בכל תור, לשכה, מחוז וברמה ארצית.

4.3.2.6.3. כמות ואחוז תחנות עבודה (עמדות) במצב לא זמין בכל תור, לשכה, מחוז וברמה ארצית.

4.3.2.7. המערכת תאפשר הצגת מידע אודות העברת פניות בין תורים לפי חוקים עסקיים. המערכת תאפשר הפרדה בין פניות הממתינות למענה או קיבלו מענה ע"י עובדים בעדיפות ראשונה ובין פניות שלגביהם בוצעה הרחבת חיפוש, גלישות וכדומה או שקיבלו מענה ע"י עובדים בעדיפות משנית כגון תור שונה, רמת ידע פחותה, תמיכה ע"י מדור או עובד אחר וכדומה.

4.3.2.8. המציע יפרט את רשימת השדות הקיימים במערכת בכל רכיב (תור, עובד, יומן ועוד), כאשר פירוט המצגות יתבצע בשלב האפיון. (S)

4.3.3. **אפשרויות תצוגה**

4.3.3.1. המערכת תאפשר עיצוב גרפי מתקדם, כולל גרפים בתלת מימד, צירי משנה, טבלאות גמישות ועיצוב מותנה עבור כל אחד מהנתונים (צבעים, הבהובים, הדגשות וכדומה), ללא מגבלת צבעים להתראה על ספים. על המציע להציג במענה דוגמאות למימוש דרישה זו. (S)

4.3.3.2. המערכת תאפשר הצגה של משכי זמן המתנה בכל תור ובכל חישוב נדרש כגון זמן ההמתנה הארוך ביותר, הממוצע, עד למענה, עד לנטישה וכדומה. (M)

4.3.3.3. המערכת תאפשר ביצוע Drill Down ע״י הקשה על נתון מוצג וירידה לרמה הנמוכה יותר. ניתן יהיה להציג מידע החל מרמת מערכת (ארצית) המשך ברמת לשכה, מדור, תור ועד לרמת הנציג הבודד (כולל סטאטוס נוכחי ומשך הזמן בסטאטוס זה). (S)

4.3.3.4. המערכת תאפשר סינונים ומיונים על כל שדה, בחירת X רשומות עליונות וכדומה לרבות האופציה של סינון או מיון לפי מספר פרמטרים בו זמנית. הסינונים והמיונים יהיו אקטיביים בהתאם לשינויים בתצוגת זמן אמת. למשל, במידה והוגדר שרשימת העובדים ממוינת לפי משך טיפול בפניה בסדר יורד, אזי ברגע שמשך הטיפול של עובד כלשהו יעבור את אורך הטיפול של העובד הנמצא בראש הרשימה הוא אוטומטית יעבור להיות ראשון. (M)

4.3.3.5. המערכת תאפשר הצגת חריגים עפ״י פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים, והבלטתם בצבע לפי ספים. ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם ללשכה בה מוצגים הנתונים. (M)

4.3.3.6. המערכת תאפשר להגדיר ספים שונים ברמת עובד, מדור, תור, לשכה וברמה ארצית. ניתן יהיה להציג חריגים בחלון נפרד ובצבעים בהתאם להגדרות הרשות. לדוגמא, ניתן יהיה להגדיר שסף ההמתנה לטיפול הינו 5 דקות וברגע שפניה ממתינה מעבר לסף זה, שם התור יופיע בחלון Pop-Up נפרד שיתעדכן בזמן אמת ויכיל את כל הפניות שמטופלות כעת במערכת. בנוסף, תיצבע שורת הנתון בצבע אדום, כאשר המערכת תאפשר להגדיר כמה ספים להתראה אחת. (S)

4.4. דו״חות היסטוריים

4.4.1. כללי (M)

4.4.1.1. מערכת הדוחות תסופק עם מחולל דו״חות. יש לציין סוג מחולל הדו״חות המסופק עם המערכת ולתאר יכולות ומגבלות.(S)

4.4.1.2. המערכת תאפשר להציג דו״חות על גבי מסך, להפיק דו״ח מודפס ולהמיר לכלי ניתוח כגון MS Excel. נדרשת היכולת להמיר דו״ח הן עם עיצוב והן ללא עיצוב כלל (כגון CSV – נתונים בלבד). המערכת תאפשרמשלוח דו״חות אוטומאטי מתוזמן בדוא״ל כולל הגדרה פרטנית לכל סוג דו״ח: תקופת הדו״ח, תדירות הרצה ושליחהוהגדרת יעדים לשליחה. .

4.4.1.3. הספק יפרט יכולת המערכת למשלוח נתונים תוצאתיים כמסרון לרשימת תפוצה שתוגדר מראש. (S)

4.4.1.4. המערכת תאפשר עיצוב גרפי מתקדם, כולל גרפים בתלת מימד, צירי משנה, טבלאות ועיצוב מותנה עבור כל אחד מהנתונים (צבעים, הדגשות וכדומה). על הספק להציג במענה דוגמאות למימוש דרישה זו. (S)

4.4.1.5. המערכת תשמור בגישה ב- On-line (הפקת דוחות תוך גישה מידית לנתונים), את כל הנתונים של כל השנה הקלנדארית הקודמת וכל נתוני השנה השוטפת הנוכחית. בנוסף ישמרו נתונים מצטברים בארכיון למשך שנתיים, עם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דו"חות.

4.4.1.6. על הספק לציין האם קיימת מגבלה על מספר הדו"חות ההיסטוריים שניתן להפיק בו זמנית. ומידה וקיימת, מה היא.(S)

4.4.1.7. את כל הנתונים ניתן יהיה להציג בעמדות עובדים ומנהלים על פי הרשאות שיקבעו ע"י הרשות.

4.4.1.8. מערכת הדו"חות תספק כלי נוח וידידותי, למשתמשים (שאינם אנשי מחשבים) ברמות שונות (מחוז, לשכה) להפקת דו"חות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם.

4.4.1.9. המערכת תאפשר למשתמש לשכפל, לשנות ולעדכן דו"חות קיימים, להגדיר ולפתח דו"חות חדשים ולשלב אותם במערך הדו"חות הקבועים.

4.4.2. **חיתוכי דו"חות (M)**

4.4.2.1. מערכת הדוחות תאפשר הצגת נתונים מסכמים ותתמוך ברמות הזמן הבאות: אינטרוולים של 15 דקות, שעה, יומית, שבועית וחודשית.

4.4.2.2. המערכת תאפשר הצגת דוחות על ציר הזמן. לדוגמא מספר נוטשים לאחר 5 דקות, 10 דקות וכן הלאה או כמות הלקוחות הממתינים מעל 5 דקות, 10 דקות ועוד.

4.4.3. **נתונים (M)**

4.4.3.1. המערכת תאפשר הפקת דוחות בקרה לגבי פניות מוזמנות מראש לדוגמא, כמות תורים שנקבעו מראש, כמות "מתייצבים" לתורים אלו, כמות נוטשים, זמן טיפול בהשוואה לתורים מזדמנים ועוד.

4.4.3.2. המערכת תאפשר הפקת דוחות בקרה ברמת התורים:

4.4.3.2.1. ניתן יהיה לקבל דוחות על תור בודד, רשימה של תורים נבחרים או כלל התורים בלשכה / מחוז / ארצי.

4.4.3.2.2. הדוחות יכללו מידע מצטבר (למשל סך הפניות בפרק זמן שנקבע), ביצועיים ממוצעים וביצועיים מקסימאליים היכן שרלוונטי (למשל זמן המתנה ממוצע וזמן המתנה מקסימאלי), דוחות נטישה ודוחות מענה.

4.4.3.2.3. המערכת תאפשר הפקת דוחות חריגים בחתכים שונים לדוגמא כמות מטופלים או אחוז מטופלים מעל נורמה שנקבעה והוגדרה מראש מרמת הארגון ועד לרמת נותן השרות הבודד.

4.4.3.2.4. הדוחות יכללו נתונים כגון: כמות עובדים מחוברים במערכת, מופע לקוחות וכמות לקוחות ממתינים לטיפול בחלוקה ללקוחות שהזמינו תור מראש ולקוחות מזדמנים, זמן המתנה ממוצע ועוד.

4.4.3.3. המערכת תאפשר הפקת דוחות בקרה ברמת העובדים:

4.4.3.3.1. המערכת תאפשר קבלת דוחות לגבי פעילות וביצועי העובדים במערכת.

4.4.3.3.2. ניתן יהיה לקבל דוחות על עובד בודד, רשימה של עובדים נבחרים או כלל העובדים בלשכה / מחוז / ארצי.

4.4.3.3.3. הדוחות יכללו מידע מצטבר (למשל מספר פניות שטופלו בפרק זמן שנקבע), וביצועיים ממוצעים היכן שרלוונטי (למשל משך טיפול ממוצע בפרק זמן שנקבע).

4.4.3.3.4. הדוחות יכללו נתונים כגון: זמן במערכת (Login), זמן בכל סטאטוס לרבות אחוז מסך Login, כמות טיפולים שנסגרו, כמות טיפולים שהועברו, כמות טיפולים חוזרים ועוד.

4.4.3.4. המערכת תאפשר הפקת דוחות בקרה על היומנים השונים:

4.4.3.4.1. מידע על יומן ברמת תור, מדור, לשכה, מחוז וברמה ארצית.

4.4.3.4.2. מידע על כמות תורים מזומנים, לרבות האפשרות לבצע Drill Down לצפייה בפרטי התורים המוזמנים (כולל שם הלקוח המזמין, מספר טלפון, סיבת הפניה, תאריך, שעה או כל פרט אחר שקיים במערכת זימון התורים)

4.4.3.4.3. הדוחות יכללו מידע מצטבר (למשל כמות תורים מוזמנים) ומידע מחושב (למשל אחוז תפוסת יומן).

4.4.3.4.4. הדוחות יכללו מידע אודות מימוש התורים בפועל לבחינת כמות ואחוז הלקוחות שהגיעו לתור בפועל, תוך התייחסות לכמות ואחוז לקוחות מקדימים, מאחרים, מאחרים שאיבדו תור, נוטשים ועוד.

4.4.3.5. המערכת תאפשר הפקת דוחות בקרה על ניתובי הפניות בלשכה:

4.4.3.5.1. מידע על פניות גולשות בין התורים השונים.

4.4.3.5.2. המערכת תדע לסכום את כלל פרקי הזמן שהלקוח המתין לקבלת שירות ותאפשר להציג הן את זמן ההמתנה לקבלת שירות ראשוני והן את זמן ההמתנה בהעברה ביחד וכל אחד לחוד. דוגמא נוספת, במידה ופניה לא טופלה בתור המקורי ובוצעה הרחבת גלישה לתור

נוסף, המערכת תדע להציג את זמן ההמתנה בתור המקורי, את זמן ההמתנה בתור בו בוצעה הרחבת גלישה ואת זמן ההמתנה הכולל.

4.4.3.6. המערכת תדע לנטרל כפילויות נתונים בשל הרחבות גלישה בשל עומסים למען דיוק בנתונים.

5. מימוש (M)

5.1. הבהקים

5.1.1. המערכת המתוארת במסמך זה תשמש ככלי מרכזי לזימון וניהול תורים מוזמנים מראש וניהול תורים "מזדמנים" בלשכות ההוצאה לפעול הפזורים ברחבי הארץ. בהתאם לכך, קיימת חשיבות רבה לניסיון המציע בביצוע פרויקטים דומים בתכולה ובהיקף.

5.1.2. המימוש יכלול הפעלת תוכנה המספקת מענה לדרישות המתוארת במסמך זה, לרבות ביצוע התאמות במודולים השונים ובכלי המערכת בהתאם לצורכי ודרישות הרשות.

5.1.3. יישום המערכת יבוצע בלשכות הרשות הפזורות בארץ, בצורה חלקית או מלאה, בהתאם להחלטת הרשות ולשיקול דעתה.

5.1.4. הזוכה מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם הרשות ועם ספקים אחרים של הרשות בכל הנוגע לפיתוח ממשקים למערכות הרשות ומערכות ספקי הרשות השונים, התקנות ציוד חומרה הקשור להפעלת המערכת ברשות וכן בתיאומים בהם ישנה מעורבות של ציוד שסיפק ו/או יספק לרשות, כולל השתתפות בישיבות תיאום , תכנון ומועדי התקנה.

שיתוף פעולה מלא זה, נדרש לכל אורך תקופת ההתקשרות.

5.1.5. על המציע לספק למזמין את כל האמצעים והשירותים הנדרשים למימוש המערכת והשירותים למשתמשים ע"פ מכרז זה, ובין השאר: אספקת החומרה התוכנה, הרשיונות והמשאבים האחרים למימוש המערכת והשירותים נושאי מכרז זה, מנהל פרויקט וצוותי מומחים למימוש הדרישות במכרז, התקנת הציודים הנדרשים, איפיון מפורט של המערכת והשירותים עבור משתמשי המערכת (האזרחים וצוותי הרשות),פיתוח והתאמות, בדיקות, הדרכת צוותי הפיתוח והתפעול של המזמין, תיעוד, הקמה והפעלת השירותים למשתמשים, לווי סיוע ותמיכה בהטמעת המערכת, אחריות, שירות ותחזוקה, תמיכה באנשי הפיתוח והתפעול של המזמין, תפעול מערכת,ביצוע תוספות, שינויים ושיפורים,הכל בהתאם למפורט במכרז זה.

5.1.6. הזוכה יהיה אחראי על הפעלתם של כל הגורמים החיצוניים המעורבים מטעמו, כולל הפעלת קבלני המשנה.

5.1.7. הזוכה יהיה אחראי על כל מהלך התקנת התוכנה עד לסיומן המוצלח של בדיקות הקבלה ע"י הרשות ו/או מפקח מטעמה.

5.1.8. לאורך תקופת ההתקשרות ובהתאם לדרישות הרשות, תתבצע ישיבת סטאטוס בין הזוכה ונציגי הרשות. בישיבת הסטאטוס ידווח הזוכה במכרז זה על התקדמות הפרויקט, יציף קשיים ועוד. דוח סטאטוס יוגש בכתב לועדת ההיגוי, שתתכנס בתדירות שתיקבע ע"י הרשות.

5.2. אחריות וניהול הפרויקט

5.2.1. הזוכה מתחייב לתת אחריות כוללת למתן כל השירותים ממכרז זה ולעבודות שיספק לאור זכייתו במכרז, כולל אחריות על עבודת קבלני המשנה מטעמו, אם יהיו כאלו, ויתחייב להקצאת כוח האדם בהיקף ובאיכות שיידרשו לביצוע העבודות המוגדרות במכרז זה, וזאת למשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות אם תהיינה.

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

5.2.3. הזוכה יהיה אחראי על העובדים המועסקים על-ידו ועל-ידי קבלני המשנה שלו ו/או על קבלני המשנה שלו. למען הסר ספק , הרשות לא תהא המעבידה של מי מעובדי ו/או מועסקי הזוכה ו/או קבלני משנה שלו , ולא יתקיימו ביניהם לבין הרשות יחסי עובד ומעביד .

5.2.4. מנהל פרויקט

5.2.4.1. הזוכה ימנה נציג קבוע מטעמו "מנהל פרויקט" בעל כישורים מתאימים וניסיון של 3 שנים לפחות שיעבוד מול הרשות. מינוי הנציג או מינוי מחליף מטעם הזוכה, יחייב את הזוכה לקבל הסכמת הרשות מראש.

5.2.4.2. מנהל הפרויקט יהווה איש קשר יחיד מולו תפעל הרשות (Single Point Of Contact) לרבות:

5.2.4.2.1. ניהול ישיר של כל הגורמים המעורבים בפרויקט מטעם הספק וקבלני המשנה.

5.2.4.2.2. אחריות ישירה על עמידה בלוחות הזמנים של הפרויקט.

5.2.4.2.3. ליווי הפרויקט לאורך כל תקופת ההתקשרות.

5.2.4.2.4. מעקב יומי אחר התקדמות הפרויקט, ריכוז משימות, נוכחות מלאה וניהול ישיבות סטאטוס אל מול הגורמים ברשות.

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

5.2.6. לתוכנה המוצעת תינתן אחריות מלאה לאספקה והתקנה של שדרוגים, לרבות תמיכה מקצועית.

5.3. אספקת המערכת והתקנתה

5.3.1. **כללי**

5.3.1.1. הזוכה יספק את כלל מרכיבי ציוד החומרה הנדרשים לטובת הפעלת המערכת.

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

5.3.1.3. המציע יצהיר כי כל רכיבי התוכנה אותם יספק יהיו בגרסה החדשה ביותר והזמינה ביותר בזמן אספקתה והתקנתה ברשות ויבצע שדרוגי גרסא לאורך כל תקופת ההתקשרות

5.3.1.4. הזוכה יספק כלי ניהול ותפעול למערכת לטובת ניהול ועריכת הגדרות על ידי משתמשי הרשות שיעברו הדרכה כיצד לערוך ולהשתמש ביכולות המערכת באופן מלא.

5.3.1.5. עם התקנת המערכת, יספק הזוכה תיעוד מלא ומפורט בשפה העברית באשר להוראות השימוש במערכת ואופן הפעלתה תוך פירוט תיעוד עבור המשתמשים, עבור מנהל המערכת, עבור המפתחים, עבור אנשי התשתיות והכול כמפורט בפרק המימוש של מכרז זה.

5.3.1.6. תיעוד המערכת

5.3.1.6.1. עם מסירת המערכת בכל מתקן בנפרד לידי המזמין, יגיש הספק הזוכה את תיעוד המערכת במדיה דיגיטלית וב-4 העתקים מודפסים.

5.3.1.6.2. התיעוד יכלול מידע רלוונטי עבור משתמשי הקצה, אנשי התמיכה והוא יכלול הוראות שימוש במערכת, נהלי תפעול המערכת, נהלי טיפול בתקלות ועוד.

5.3.2. **עבודה בסביבה מבצעית**

5.3.2.1. בלשכות הרשות מתקיימת פעילות שוטפת. עבודת הזוכה תתבצע בתוך המשרדים והמתקנים באתר ועל הזוכה לצפות להפרעות במהלך עבודתו.

5.3.2.2. על הזוכה לכוון את עבודתו כך שתיגרם הפרעה מינימאלית למהלך העבודה השגרתית בלשכה.

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

5.3.2.4. על הזוכה לקחת בחשבון כי מרבית התיקונים ו/או העבודות יבוצעו אחרי שעות הפעילות בלשכות השונות ברחבי הארץ וזאת על מנת לא להפריע לפעילות השוטפת במתן השירות ללקוחות. תיאום הפעילות תבוצע מול הרשות ותאושר מול הגורמים שיוסמכו לכך מטעם הרשות.

5.3.2.5. הזוכה יתחייב לבצע את התיקונים ו/או העבודות מחוץ לשעות הפעילות ללא תוספת תשלום.

5.3.3. **התקנות ומסירת מערכת ל"ייצור"**

5.3.3.1. באחריות המציע לתאם מול הרשות את מפרט עמדות נותני השירות (המסופקים על ידי הלקוח) כך שעמדות אילו יהיו מותאמות מבחינה טכנית לכל צרכי המערכת ויעמדו בכללי הנגישות המקובלים במשרדי הממשלה .

5.3.3.2. הזוכה מתחייב להביא לאישור הרשות לכל פריט ציוד לפני ביצוע התקנתו ו/או החלפתו.

5.3.3.3. עם סיום ההתקנות בשטח, תבצע הרשות בדיקות קבלה בשיתוף עם הזוכה לכלל מרכיבי המערכת בכל לשכה ולשכה.

5.3.3.4. עם הכרזת החברה המתקינה על "גמר העבודות" תבצע הרשות בחינת קבלה למערכת.

5.3.3.5. הזוכה יהיה מחויב לבצע את כל השינויים אם יידרשו, כפועל יוצא של תהליך האישור.

5.4. אפיון מפורט ופיתוחים במערכת

5.4.1. הרשות תקים צוות איפיון ייעודי לפרוייקט . על הספק להיות שותף בכל שלבי האיפיון לרבות כתיבת מסמך האיפיון הרשמי .

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

5.4.3. הזוכה, בשיתוף עם נציגי הרשות, יבצע ניתוח ואפיון דרישות מפורט לכל המערכות שיסופקו, ויערוך מסמך אפיון מפורט בהתאם לכל שלב בפרויקט.

5.4.4. מסמך האפיון יוצג לרשות ויכנס לתוקף לאחר אישורו של מנהל הפרויקט מטעמה.

5.4.5. האפיון המפורט יבוצע מול צוות שיבחר ע"י הרשות והזוכה ייקח חלק בכל ישיבות האפיון.

5.4.6. בכל שלב התכנון והאפיון רשאית הרשות לדרוש נוכחות נציגים מומחים מטעם הספק הזוכה במכרז זה לצורך השלמת מידע לצורכי האפיון.

5.4.7. הפיתוח יבוצע בהתאם לאפיון המפורט שיאושר בסביבת הפיתוח שתוקם.

5.5. בדיקות מסירה וקבלה

5.5.1. כללי

5.5.1.1. באחריות הזוכה לבצע בדיקות מסירה מפורטות בשלב ההקמה הראשוני. הרשות רשאית לדרוש ביצוע בדיקות מסירה אלו על ידי חברה חיצונית בלתי תלויה המתמחה בביצוע בדיקות מסוג זה.

5.5.1.2. בדיקות המסירה יבוצעו עבור כל שלב בהטמעה המדורגת בנפרד, עבור כלל הפעילות בשלב ההפעלה המלאה וכן עבור כל שינוי גרסה/מהדורת תוכנה, רכיבי חומרה טרם הכנסתם לייצור .

5.5.1.3. ביצוע בדיקות קבלה והיקפן הינן באחריות הרשות ולשיקולה. בדיקות הקבלה יכולות לכלול ביצוע מחודש של כל בדיקות המסירה או חלקן וכל בדיקה אחרת הנדרשת ע"י הרשות.

5.5.1.4. כחלק מבדיקות המסירה יבוצעו בדיקות אבטחת מידע על ידי צוותי הרשות או מי מטעמה. הזוכה ישתף פעולה ככל שיידרש במסגרת ביצוע בדיקות אלו.

5.5.1.5. בדיקות המסירה במהותן הן בדיקות פורמאליות מקיפות ביותר, הבאות לאמת את ביצועי המערכת והתאמתן לדרישות המזמין ולהגדרות האפיון. בדיקות המסירה יחלו אך ורק לאחר שהספק השלים בהצלחה מלאה את בדיקות המערכת כחלק משלב בדיקות המסירה.

5.5.1.6. בדיקות הקבלה תבוצענה באחריות המזמין. רק לאחר אישור מבחני הקבלה יוכל הספק להפעיל את המערכת המבצעית בהתאם לתוכנית העלייה לאוויר.

5.5.2. שיטת הבדיקות המסירה

הזוכה יבצע את בדיקות המסירה בהתאם למתודולוגיית הבדיקות הבאה:

5.5.2.1. STP (System Test Plan)

באחריות הספק להכין תכנית בדיקות מפורטת. תוכנית הבדיקות צריכה להתייחס לפחות להיבטים הבאים: סוגים שונים של בדיקות וטכניקת הבדיקה לכל סוג, יעדים, הבודקים שיבצעו את הבדיקות, הכלים לבדיקה, תסריטים ונתונים לבדיקה, כלים לרישום והצגת תוצאות הבדיקה, כלים לניתוח והערכה של תוצאות הבדיקה.

5.5.2.2. STD (System Test Description)

5.5.2.2.1. הספק הזוכה יכין מפרט מפורט של בדיקות מסירה. המפרט יתייחס לכל מרכיב במערכת בנפרד ולכל המערכת כיחידה אינטגראלית שלמה, כולל הממשקים בין המרכיבים השונים לבין עצמם ובינם למערכות חיצוניות.

5.5.2.2.2. כל בדיקה במפרט הבדיקות תכיל תסריט בדיקה מפורט של כל שלבי הבדיקה כאשר כל שלב בכל בדיקה יכיל את הפעולה (שמבצע הבודק או מערכת הבדיקה), תוצאה צפויה, תוצאה בפועל, מקום להערות ושם הבודק.

5.5.2.2.3. המפרט המוצע יועבר לאישור הרשות. המזמין יאשר את הבדיקות או יעיר על בדיקות קיימות וידרוש בדיקות נוספות אם הבדיקות המוצעות אינן מספקות. רק לאחר אישור המזמין ניתן יהיה להתחיל בבדיקות המסירה.

5.5.2.2.4. בדיקות המסירה תכלולנה: בדיקות פונקציונאליות, תשתיות, עומסים, שרידות ומצבי קצה, אבטחת מידע ועוד ככל שיידרש.

5.5.2.3. STR (System Test Result)

5.5.2.3.1. בתום ביצוע בדיקות המסירה יועבר דו"ח המרכז את תוצאות הבדיקה.

5.5.2.3.2. הדו"ח יכלול את רשימת כל הבדיקות שבוצעו ותוצאותיהן תוך חלוקה לסוגי תקלות וחומרתן וחומרה של כל תקלה.

5.5.2.3.3. בנוסף יכלול המסמך דו"ח מסכם שיציג את הסוגים השונים של הבדיקות שבוצעו, סך הבדיקות שבוצעו בכל סוג בדיקות, מספר הבדיקות שעברו בהצלחה, מספר התקלות שאותרו. התקלות יוצגו בחתכים של חומרת התקלה.

5.5.3. **שיטת בדיקות הקבלה**

5.5.3.1. רק לאחר שהרשות תאשר את סיומם המוצלח של בדיקות המסירה תחל את שלב בדיקות הקבלה.

5.5.3.2. ביצוע בדיקות הקבלה, סוג הבדיקות והיקפם הינם לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות.

5.5.3.3. הספק מתחייב לסייע לבדיקות הקבלה בסיוע מקצועי, בהפעלת המערכת הנבדקת ובהפעלת כלים שהיו בשימושו בשלב בדיקות המסירה.

5.5.3.4. עם סיום מוצלח של בדיקות קבלה תאשר הרשות לספק לסיים את בדיקות הקבלה. באם ימצאו ליקויים ותקלות במסגרת בדיקות הקבלה, תועבר הרשימה לספק. על הספק לתקן את הליקויים תוך 5 ימי עבודה לבצע סבב בדיקות מסירה לכל המרכיבים שעלולים להיות מושפעים מהתיקון (במקרה של מחלוקת לגבי היקף בדיקת המסירה הנדרש תקבע דעתה של הרשות) ולאפשר לרשות לבצע סבב בדיקות נוסף חשבונו של הספק.

5.5.3.5. עם סיום הבדיקות בהצלחה, תאשר הרשת העברה והתקנת המערכת המבצעית בהתאם לתוכנית העלייה לאוויר שאושרה על ידה.

5.6. הדרכה למנהלי המערכת

5.6.1. הזוכה יציג תכנית הדרכה המכסה את כל תחומי התוכנה ותפעולה ומפרטת את אופן בניית תוכניות ההדרכה ומערכי השיעור, תוך התייחסות למטרות, למבנה ההדרכה, תכולת ההדרכה, משך ההדרכה ומספר חניכים אופטימאלי למחזור ועוד.

5.6.2. התוכנית תכלול הדרכה של 50 שעות מינימום עבור מפתחים ברשות ומינימום 50 שעות הדרכה למנהלי המערכת ברשות, כחלק מהצעת המחיר. באחריות הזוכה לבצע את כל ההדרכות הנדרשות ע"י הרשות לפני הפעלת המערכת כתנאי להפעלתה. הזוכה יהיה אחראי לבצע הדרכות משלימות נדרשות כתנאי להעלאת גרסאות או מהדורות תוכנה.

5.6.3. כל ההדרכות יבוצעו באתרי הרשות אלא עם צוין אחרת והתקבל לכך אישור הרשות. המציע יפרט בסעיף זה במידה וקיימות הכשרות שלא ניתן לבצעם באתרי הרשות והיכן יתקיימו הדרכות אלו. יצויין כי הדרכות שיבוצעו מחוץ לאתרי הרשות לא יכללו תשלום נוסף מעבר להצעה.

5.6.4. הזוכה אחראי לספק את כל הכלים ומערכי ההדרכה לביצוע ההדרכות, לרבות לומדות תרגול למערכת. כל חומר יועבר לאישור מוקדם של הרשות.

5.6.5. ההדרכות תכלולנה את כל הנדרש בכדי לאפשר למשתמשים והמפעילים להפעיל את הכלים העומדים לרשותם, לרבות הדרכות לבניית דוחות היסטוריים ודוחות זמן אמת במחולל הדוחות במערכת.

5.6.6. הזוכה יתחייב לרמת הדרכה נאותה. בסיום הקורס יועבר משוב, במקרה של משוב שלילי, הספק יתחייב להחליף מיידית את המדריך, לזכות את הלקוח בעלות הקורס שהועבר או לחילופין להעביר את הקורס שנית.

5.6.7. הזוכה יקיים על חשבונו הדרכה, לפני מסירת המערכת למזמין בכל לשכה ולשכה.

5.6.8. ההדרכה תהיה עיונית ומעשית מסודרת למפעילים של המזמין, כדי להכשירם לביצוע פעילויות תפעול ותחזוקה של המערכת.

5.6.9. הזוכה יבצע את כל פעילות העזר הדרושה לצורך העברת השתלמויות, כולל הכנת ספרות הדרכה בשפה העברית שתאושר ע"י הרשות.

5.6.10. הזוכה מתחייב לבצע ליווי, הדרכה והטמעה לכלל מפעילי ומשתמשי המערכת בכל הלשכות ככל שיידרש על ידי הלקוח.

5.7. הטמעה בקרב המשתמשים

5.7.1. על הספק חלה אחריות לביצוע הטמעה בקרב המשתמשים.

5.7.2. ההטמעה תבוצע לפחות במשך חודש מיום הפעלת המערכת, בכל אתר, ותכלול שהות בפועל של נציגי הספק הזוכה במוקד הטלפוני ובלשכות ברחבי הארץ.

5.7.3. המטמיעים ילוו את העובדים ויסייעו בתפעול המערכת, איסוף ותיעוד תקלות וכשלים במערכת.

5.7.4. תידרש נוכחות מטמיעים מטעם הספק ביחס הבא:

5.7.4.1. במוקד הטלפוני: יחס של 1:8 (נציגים:מטמיע) ללווי לתקופה של מינימום חודש מיום השקת המערכת במוקד.

5.7.4.2. בלשכות: יחס של 1:6 (עובדים:מטמיע) ללווי לתקופה של מינימום חודש מיום השקת המערכת בלשכה.

5.7.5. המטמיע נדרש להיות בעל ניסיון במערכת ובעל אוריינטציה הדרכתית ושירותית.

5.7.6. במענה לסעיף זה, על הספק לפרט את אופן היערכותו לביצוע ההטמעה תוך פירוט מספר המשרות שיוקצו לנושא והגורמים שיהיו מעורבים מטעמו בהטמעה.

5.8. אחריות תחזוקה ושירות

5.8.1. הזוכה מחויב למתן שרות, תמיכה, אחריות ואחזקה למערכת המוצעת על ידו, לרבות כלל רכיבי החומרה המסופקים על ידו במסגרת מתן השירותים למשך כל תקופת ההתקשרות מקצה לקצה.

5.8.2. השירות למערכת יינתן ע"י הזוכה באתרי הרשות בכל רחבי הארץ. השירות כולל טיפול בתקלות רגילות ותקלות קריטיות. השירות יינתן ללא הפרעה בעבודה השוטפת. טיפולים ושירות המחייבים השבתה יבוצעו לאחר שעות הפעילות ולאחר שתואמו עם נציג הרשות.

5.8.3. הזוכה מתחייב לתת שירות בכל אחד מאתרי הרשות בו פועלת המערכת.

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

5.8.5. **תיקון תקלות**

5.8.5.1. הזוכה מתחייב לבצע את כל תיקוני התקלות שיזהה במהלך ביצוע עבודתו ותיקוני התקלות שידווחו לו על ידי המזמין.

5.8.5.2. עבודות תיקון תקלות יהיו בעדיפות על פני שאר משימות הזוכה הנדרשות על פי הסכם זה.

5.8.5.3. תיקוני התקלות יכללו את כל העבודה, החלקים והחומרים הנדרשים לביצוע העבודות.

5.8.5.4. כתקלה יחשב כל אירוע הפוגע במצב וביכולת, המערכות, המתקנים והציוד, לספק את המתוכנן מהם ו/או העלול לגרום נזק או הפרעה למשתמשים ובהם עובדים ומבקרים.

5.8.5.5. הזוכה מתחייב לבצע כל תיקון תקלה על אחריותו בלבד, בין אם התיקון בוצע על ידי עובדיו הקבועים ובין אם על ידי קבלני משנה ובתי מלאכה חיצוניים מטעם הקבלן.

5.8.5.6. הספק יצרף להצעתו נוהל מפורט לטיפול בתקלות.

5.8.5.7. במידה ותתעורר מחלוקת סביב הקביעה אם תקלה מסוימת תיחשב משביתה או לא משביתה, תיחשב הקביעה של הגורם שהוסמך לכך מטעם הרשות.

5.8.5.8. התקבל דווח על תקלה אפליקטיבית משביתה או לא משביתה, יגיב הספק תוך פרק זמן שתלוי בחומרת התקלה כמפורט להלן:

5.8.5.8.1. תקלה לא משביתה

על הספק להתחיל טיפול בתקלה לא משביתה תוך שעה אם נתקבל הדיווח לגביה עד השעה 17:00. אם התקבל הדיווח לאחר השעה 17:00, הספק יתחיל לטפל מיד עם תחילת יום העבודה הבא.

5.8.5.8.2. תקלה משביתה

התקבל דווח על תקלה משביתה, הספק יחל בטיפול מיידי. אם לא ניתן לבצע את התיקון מידית יציע הספק פתרון זמני שיאפשר הורדת חומרת התקלה מתקלה משביתה לתקלה לא משביתה.

5.8.5.9. על המציע לספק את תוכנת המערכת כאשר מהלך המימוש וההתאמה יעשה בליווי מלא ושיתוף פעולה עם נציגי הלקוח בכדי לענות לכל דרישותיהם לאופן פעולת המערכת, יכולותיה הפונקציונאליות ותצורת ממשק המשתמש הגראפית (GUI) בכל לשכה ולשכה. תוגדר תקופת התאמות למימוש תוכנת המערכת שבמהלכה הזוכה מתחייב לבצע את כל ההתאמות והשינויים בהתאם לדרישות הלקוח.

5.8.5.10. התקבל דיווח על תקלת חומרה יגיב הספק כמפורט להלן:

5.8.5.10.1. תקופת האחריות תכלול מתן שירותי תחזוקה לכלל רכיבי החומרה שיסופקו ע״י המציע, עפ״י קריאות ממשתמשי הקצה. קריאה שנפתחה בין השעות 8:00-17:00 תיענה לא יאוחר מ- 4 שעות מרגע שהתקבלה אצל הספק הזוכה. קריאה שתפתח לאחר השעה 17:00 תענה היום העסקים הבא.

5.8.5.10.2. שירותי התחזוקה יכללו את כל הנדרש על מנת שכלל רכיבי החומרה שיסופקו ע״י המציע יפעלו כנדרש, טכנאי מטעם המציע יגיע לאתר מצויד בכל חלקי החילוף הנדרשים לתיקון התקלה, לרבות רכיבי חומרה חלופים.
לדוגמא,באתרים בהם הוצב רכיב חומרה אחד מסוג מערכת כריזה, הרכיב החלופי יסופק במקרה שבו נדרש להעביר את הרכיב התקול לתיקון במעבדה. באתרים בהם קיימים שני רכיבי חומרה ומעלה מסוג מערכת כריזה, יסופק רכיב חומרה חלופי בתוך 24 שעות מרגע איתור התקלה והעברת רכיב החומרה התקול לתיקון במעבדה.

5.8.5.11. אמנת שירות :SLA

5.8.5.11.1. הספק יתחייב לעמוד ברמת השירות המפורט בפרק זה.

5.8.5.11.2. חריגה מאמנת השירות תגרור קנסות כמפורט להלן:

שירות	עמידה בתנאי – זמן תגובה	גובה קנס בגין אי עמידה בתנאי
טיפול טלפוני בתקלה	זמינות מוקד בין השעות 8:00-18:00.	500 ₪
הגעה לטיפול בתקלה	בתוך 4 שעות מרגע הודעה (לקריאה שנפתחה בין השעות 8:00-17:00) וביום למחרת לקריאה שנפתחה מאוחר יותר.	150 ₪ לכל שעת איחור 500 ₪ לכל יום איחור
חלקי חילוף	טכנאי יגיע לאתר עם חלקי חילוף לתיקון הרכיב החומרה התקול	150 ₪
אספקת רכיב חומרה חלופי באתר בו יש רכיב חומרה אחד	יש להגיע לתיקון התקלה עם רכיב חומרה חלופי	500 ₪ - הגעה ללא רכיב חומרה חלופי
אספקת רכיב חומרה חלופי באתר בו יש יותר מרכיב חומרה אחד	בתוך 24 שעות מאיתור התקלה	500 ₪ לכל איחור של 24 שעות באספקת רכיב חומרה חלופי

5.8.6. **מרכז תמיכה**

5.8.6.1. המציע מצהיר כי יש לו בארץ מוקד שירות טלפוני לקבלת ופתיחת קריאות שירות לטיפול בתקלות המאויש בעובדים מוסמכים ומיומנים, המצוידים בידע ובציוד המתאים למתן מגוון השירותים נשוא מכרז זה, בלוח זמנים ובחלון הקריאה הנדרש, כאמור בסעיף 5.8.5.8 להלן.

5.8.6.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, נציג הספק יהיה זמין טלפונית בכל עת (24 שעות ביממה) להודעות על וטיפול בתקלות דחופות ותקלות חירום.

5.8.6.3. המציע יפרט את אופן התמיכה שתינתן במקרי תקלה למנהלי המערכת ואנשי ה-IT של הרשות.

5.8.7. **גרסאות ושדרוגים**

5.8.7.1. בכל תקופת ההתקשרות המערכת המוצעת תהיה בגרסת הייצור האחרונה המופצת ללקוחות (אלא אם אושר או התבקש אחרת ע"י הרשות) ולאחר שהותקנה קודם לכן אצל לקוחות אחרים ונמצאה תקינה, ותאפשר שדרוג טכנולוגי רציף.

5.8.7.2. שינוי חומרה ו/או תוספת חומרה ו/או החלפת חומרה שידרשו בגין החלפת תוכנה ו/או עדכון תוכנה ו/או שינוי תוכנה במהלך תקופת ההתקשרות יהיו באחריות ועל חשבון הספק.

5.8.7.3. כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת או בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ע"י הרשות.

5.8.7.4. הספק מתחייב להודיע לרשות על כל השלכה, אילוץ או מגבלה בחומרה/תוכנה הייעודית, במערכת עצמה או בסביבתה, הכרוכים בגרסה החדשה (על פי תכנון היצרן) או העלולים להתגלות על פי ניסיונם של לקוחות אחרים. בכל מקרה על הספק לדווח על באגים ידועים בגרסה המעודכנת.

5.8.7.5. התגלו תקלות, קשיים או תופעות בלתי צפויות בתקנת הגרסה החדשה ובתפעולה, תהיה הרשות זכאית לדרוש חזרה מיידית לגרסה הקודמת התקינה.

5.9. אחריות

5.9.1. תקופת האחריות של הספק תהיה בת 12 חודשים ותחל מיום ההתקנה וההפעלה של המערכת בלפחות 10 לשכות של הרשות.

5.9.2. לגבי שאר הלשכות (מעבר ל-10 הראשונות) הספק יתחייב לאחריות ברמת לשכה 12 חודשים מיום התקנת המערכת בלשכה

5.9.3. בתקופת האחריות הספק מתחייב לתקינות מלאה של כל המערכת על כל מרכיביה (לרבות אלו המפותחים, והמסופקים על ידי המציע), בתקינות ותעמוד בכל הביצועים הנדרשים. טיב השרות בתקופת האחריות, יהיה זהה לטיב השרות בתקופת התחזוקה.

5.9.4. בתקופת האחריות הזוכה יהיה אחראי לתקן, על חשבונו וללא תוספת עלות, כל אי תקינות, תקלה, ליקוי, נזק, פגם שיתגלה במערכת או במרכיביה, בביצועיה, בתת מערכותיה ובכל אחד מרכיבי התוכנה הנדרשים כדי להחזיר המערכת לפעילות שוטפת ותקינה.

5.10. שירות ותחזוקה לאחר תקופת האחריות

5.10.1. על המציע להתחייב לבצע שירות ותחזוקה, לתקופה נוספת שלא תפחת מ- 4 שנים לאחר גמר האחריות.

5.10.2. השירותים בתקופת האחזקה בתשלום יהיו זהים לשירותים בתקופת האחריות. הזוכה יפרט בהצעתו את מחיר לאחזקה בתשלום בתום תקופת האחריות.

5.11. שלבי היישום

5.11.1. כללי

5.11.1.1. פרויקט הקמת המערכת כולל אספקה, התקנה, תכנון, אפיון מפורט, מימוש, פיתוח, בדיקות, הפעלה, הדרכה והטמעה של המערכת על כל רכיביה בהתאם לדרישות הטכנולוגיות והפונקציונאליות שפורטו בפרקים הקודמים לרבות אינטגרציה מלאה לתשתיות ולמערכות משיקות שבאחריות הרשות לספק או ספק אחר מטעמה.

5.11.1.2. מימוש הפרויקט יתבצע באחריות כוללת של הספק שיבחר. הפרויקט יתנהל במתכונת Turn-key, כאשר הספק אחראי בלעדית לאספקת שלבי הפרויקט השונים ע"פ התכולה ולוחות הזמנים.

5.11.1.3. הפרויקט ימומש בשלבים. כל אחד מהשלבים ייחשב כפרויקט בפני עצמו. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לממש חלק מהשלבים או שלבים חלקיים או את השלבים בסדר שונה מהמפורט להן. החלטה על מימוש כל שלב ו/או חלקו תתקבל בסמוך לסיום השלב הקודם.

5.11.1.4. המעבר משלב לשלב יעשה רק לאחר אישור הרשות לסיום השלב המקדים לו.

5.11.2. מסגרת ההקמה

5.11.2.1. רשות האכיפה והגבייה רואה חשיבות רבה בעבודה משותפת בינה לבין הספק הזוכה וזאת בין היתר ע"י הקמת מנגנונים משותפים להקמה וקידום הטמעת המערכת לזימון וניהול תורים בלשכות הרשות ברחבי הארץ.

5.11.2.2. ברשות יפעל צוות להנחיה, מעקב ובקרה אחר פעילות הספק.

5.11.2.3. תקופת ההטמעה תחל מיום החלטת ועדת המכרזים על הזוכה במכרז.

5.11.2.4. השקה והטמעת המערכת בלשכות השונות תתבצע לפי תוכנית עבודה מדורגת שתתפרש על פני שנה קלנדרית. ראה נספח 6.
לוחות הזמנים הסופיים יוגדרו בשלב האפיון.

5.11.2.5. במסגרת ההקמה תוקם מנהלת, בה יהיו נוכחים גורמים מטעם הספק וגורמים מטעם הרשות.

5.11.2.6. הספק מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת רשות האכיפה והגבייה.

5.11.2.7. הפגישות יתקיימו בתדירות שבועית בנוכחות נציגי הספק ונציגי הרשות. במהלך הפגישה יעדכן הספק ע"ג דוח מפורט, את עמידתו בשלבי ההקמה.

5.11.2.8. הספק יגיש דו"ח סטאטוס מפורט להתקדמות הפרויקט ביחס לאבני הדרך, ויציג תרשים גאנט, בתדירות דו-שבועית. במענה לסעיף זה יציג הספק דוח סטאטוס אודות:

5.11.2.8.1. שלבי ההקמה

5.11.2.8.2. היערכות - המציע יתאר במפורט בהצעתו את היערכותו להקמת הפרויקט ויישום שלבי המימוש עפ"י תוכנית עבודה מפורטת הכוללת:

- פירוט הפעילויות המתוכננות כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך.
- משך ותזמון הפעילויות.
- גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב.
- תוכנית ביצוע בתרשים גאנט.
- ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון.
- הערכות טכנולוגית- הערכות לפיתוח כלל הממשקים וביצוע אינטגרציה בין המערכות השונות של הרשות, לרבות מערכות IVR ו-WEB.

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

5.11.3. להלן ריכוז תצורת העבודה הנדרשת

שלב	פעילויות עיקריות	תוצרים
תכנון	הכנת תוכנית עבודה מפורטת (בשלב היישום הראשון תוכן תוכנית עבודה מפורטת עבור כלל הפרויקט שתעודכן בתחילת כל שלב יישום)	גאנט הפרויקט.
	הכנת ארכיטקטורת מערכת הכוללת טכנולוגיה, תקשורת ואבטחת מידע	מסמך ארכיטקטורה של תשתיות חומרה ותקשורת
	ניהול סיכונים	תוכנית ניהול סיכונים
	העברת ידע לצוות הפרויקט מטעם הרשות	הכרות מלאה של צוות הפרויקט במושגים וביכולות המערכת
אפיון מפורט	השתתפות והובלת פגישות אפיון מול נציגי הרשות או גורמים מטעמה	תיאומי פגישות, הבניית תוכנית אפיון לרבות מסמך מרכז של נושאי הפגישות והפצת סיכומי פגישות.
	אפיון מפורט של המערכת והממשקים	מסמך אפיון מפורט למרכיבי המערכת, יישומים וממשקים.
יישום התקנת ופיתוח מערכות	התקנות המערכת – בהתאם לשלב.	מערכת מוכנה לבדיקות.
	הגדרות, התאמות פיתוח, קונפיגורציה ואינטגרציה של המערכת על בסיס מסמכי האפיון המפורט.	
	ביצוע בדיקות מסירה מקדימות.	
בדיקות	היערכות לבדיקות: בניית תכנית בדיקות ומסמכי בדיקות מפורטים בהתאם לאפיון המפורט.	מסמכי בדיקות (STP) מסמך בדיקות מפורט (STD).
	בדיקות מסירה כולל: פונקציונאליות מלאות, בדיקות אינטגרציה גיבוי ושרידות בדיקות עומסים (כולל שימוש במריצי תנועה) בדיקות אבטחת מידע כל בדיקה נוספת נדרשת	STR – בדיקות מסירה. STR – בדיקות קבלה (המזמין).
	בדיקות קבלה (המזמין).	
	הכנת תוכנית להפעלה מבצעית.	מסמך תוכנית הפעלה מבצעית.

שלב	פעילויות עיקריות	תוצרים
הפעלה וליווי	הדרכת המשתמשים (עד אחרון המשתמשים)	ספרות הדרכה מלא בשפה העברית
	הדרכת מנהלי המערכת – קורסי הסמכה כנדרש	
	השלמת תיעוד המערכת.	
	הטמעת המערכת וליווי.	אישור קבלת המערכת (המזמין).

5.11.4. **ניהול סיכונים (G)**

הספק יכין תוכנית המציגה את הסיכונים בפרויקט, את ניתוחם ואת דרכי ההתמודדות שהוא מכין מולם. התוכנית תכלול לפחות התייחסות לסיכונים הבאים ואחרים שלדעת הספק מהווים סיכון:

נושא	דרגת סיכון (1 נמוך , 10 גבוה ביותר)	פעילות למזעור / הפחתת הסיכון לאורך חיי הפרויקט עד לביטולו המוחלט.
פיתוח ממשקים למערכות הרשות		
חומרה		
תוכנה		
תשתיות		
ממשק IVR מוקד		

6. פרטים על הספק המציע (S)

6.1. כללי (M)

6.1.1. האחריות המלאה לביצוע הפרויקט במתכונת Turn Key תחול על הזוכה.

6.1.2. המציע יגיש את כל הפרטים המפורטים להלן לגביו ולגבי כל אחד מקבלני המשנה ויצרני המערכות.

6.2. פרטי המציע

על המציע לפרט במענה לסעיף זה את הפרטים הבאים לגבי המציע (הספק הראשי).

6.2.1. שם המציע, ח.פ/שותפות, כתובת, מספרי טלפון ופקס.

6.2.2. שם המנהל הכללי.

6.2.3. תיאור מבנה הבעלות והשליטה.

6.2.4. תיאור המבנה הארגוני.

6.3. כוח אדם בחברה

6.3.1. פירוט שמות מנהלים וותק.

6.3.2. מספר המועסקים.

6.3.3. התפלגות עובדים לפי מקצוע/התמחות וותק ממוצע.

6.4. קבלני משנה

במסגרת המענה לסעיף זה יש לפרט את הפרטים הבאים לגבי קבלני המשנה:

6.4.1. שם המציע, ח.פ/שותפות, כתובת, מספרי טלפון ופקס.

6.4.2. שם המנהל הכללי.

6.4.3. המציע כקבלן ראשי אחראי כלפי הרשות לעבודת כל קבלני המשנה במלואה.

6.4.4. המציע יציין שיתופי פעולה קודמים עם ספקי המשנה (אם קיים).

6.4.5. הרשות תהיה רשאית בכל עת, לפנות ישירות לקבלני המשנה לצורך קבלת מידע או בכל נושא אחר על פי שיקול דעתה. ספק המשנה יהיה מחויב לשתף פעולה עם דרישה זו והמציע לא ימנע זאת.

6.4.6. במענה לסעיף זה על המציע לפרט את חלקו בפרויקט של כל אחד מספקי המשנה.

6.5. צוות הפרויקט ומנהל הפרויקט לשלב ההקמה

6.5.1. המציע יפרט את מבנה הצוות יש לציין את כל אנשי הצוות שיוקצו לטובת הפרויקט. עבור כל אחד מהם יש לצרף את שמו, קורות חיים מקצועיים, תפקידו בארגון, תפקידו בפרויקט, תחום מומחיותו והוותק בו, ו-% משרה שיוקצה לטובת הפרויקט בכל אחד משלביו השונים.

6.5.2. מנהל הפרויקט המוצע יוקצה במשרה מלאה לטובת הפרויקט ויהיה בעל ניסיון של 3 שנים לפחות בהקמה של מערכות זימון וניהול תורים מתקדמות במוקדים של מעל 300 תחנות עבודה.

6.5.3. הפסקת עבודתו של כל אחד מעובדי הספק, לרבות ספקים בינלאומיים וספקי המשנה, ע"י הספק, תעשה בתאום מוקדם עם הרשות ותכלול ביצוע חפיפה מסודרת לגורם המחליף בפרויקט.

6.6. מוניטין ולקוחות ממליצים

6.6.1. המציע יפרט את הניסיון המצטבר שלו בהקמת מערכות אלו בשוק המקומי.

6.6.2. המציע יפרט לפחות 3 לקוחות גדולים בישראל. הפירוט ויכלול התייחסות לנושאים הבאים:

6.6.2.1. שם הלקוח/הארגון

6.6.2.2. תיאור הפרויקט וההתקנה שבוצעה

6.6.2.3. טלפונים ואנשי קשר של הלקוחות לשם קבלת חוות דעת על המציע

6.6.2.4. פירוט נתונים על המערכת שהותקנה.

6.6.3. המציע יציג בטבלה שלהלן את כל הארגונים בהם יש לו התקנות ו/או מערכות זימון וניהול תורים אותן הוא מתחזק תוך פירוט שם הארגון, כמות העמדות, מהות הפרויקט שמומש, היקף בחודשי אדם, שם איש הקשר ומספרי טלפון. בעמודת מהות הפרויקט יש לפרט את המודולים שיושמו בפרויקט, האם בוצעה אינטגרציה למערכות התפעוליות של הארגון וכל מידע נוסף רלוונטי:

מס"ד	***שם הארגון***	***שנות הפרויקט***	***כמות תחנות***	***מהות הפרויקט***	***היקף (בחודשי אדם)***	***שם איש קשר ותפקיד***	***פרטי התקשרות***

6.6.4. המציע יציין במענה לסעיף זה ארגון או ארגונים בהם תוכל הרשות לקיים ביקור לצורכי התרשמות וקבלת מידע בלתי אמצעי.

6.6.5. הרשות תהיה רשאית לדרוש ביצוע סיור אצל המציע ו/או אצל לקוחותיו בהן פועלות מערכות דומות תוך שבוע מיום הדרישה. על המציע לציין בכתב את נכונותו לביצוע הנדרש.

6.6.6. יובהר כי לצורך העמידה בתנאי הסף יפרט הספק את רשימת 3 לקוחותיו בנספח ז' להלן עפ"י הנדרש בסעיף 0.20.7.2. הטבלה בסעיף 6.6.3 הינה לצורך דירוג האיכות של הספק.

7. עלות (M)

7.1. הנחיות והבהקים כללים

7.1.1. הצעת מחיר הספק תובא במלואה בפרק זה בלבד.

7.1.2. כל מקרה של ספק או אי בהירות לגבי הנדרש בפרק זה, יש ללבן עם הרשות בשלבי ההבהרה הקודמים להגשת המענה. אי הבנת תנאי כלשהוא או אי התחשבות בו, לא תוכר כסיבה לשינוי המחיר הנקוב ו/או עילה לתשלום נוסף מכל סוג שהוא.

7.1.3. הרשות תהא רשאית לקיים משא ומתן על רכיבי פרק זה.

7.2. הצעת המחיר וכתב כמויות

7.2.1. באחריות המציע לכלול את כל מרכיבי עלות הפרויקט הכוללים את כל הדרישות כפי שתוארו בפרקים הקודמים, כולל הציוד הנדרש עפ"י המפורט בטבלת כתב הכמויות בסעיף 1.6 לרבות: התקנה, הדרכה, הטמעה, הפעלה מלאה ברשות, תחזוקה שדרוג ופיתוח.

7.2.2. העלויות שיפורטו בטבלאות כוללות את כל מרכיבי התשלום. הספק לא יהיה זכאי לכל תוספת תשלום בגין שירות ו/או עבודה ו/או נסיעות ו/או הוצאה ו/או עלות כלשהם הנדרשים לצורך אספקת השירותים / המוצרים המפורטים במסמכי המפרט.

7.2.3. על המציע לפרט הצעות אלטרנטיביות המומלצות (במידה וקיימות) כנספח, בנפרד ולא במסגרת כתב הכמויות המצורף.

7.2.4. למען הסר ספק, בעלות שליחת SMS אל לקוחות הרשות מהמערכת לזימון תורים תשא הרשות.

7.3. התמורה בגין השירות

7.3.1. עם הודעת הזכייה במכרז זה, ייחתם עם המציע הזוכה במכרז זה הסכם התקשרות מול רשות האכיפה והגבייה.

7.3.2. ביצוע העבודה ייעשה אך ורק על פי האמור במכרז זה ובהסכם ההתקשרות.

7.4. תנאי תשלום

7.4.1. ביצוע העבודה יהיה אך ורק על פי האמור במכרז זה ובהסכם ההתקשרות. חריגה שאינה מלווה באישור מורשי החתימה במשרד לא תאושר.

7.4.2. התשלום יבוצע בהתאם לאבי הדרך שלהלן. בסיום כל אבן דרך תוגש חשבונית ע"י הספק הכוללת פירוט העבודה שבוצעה והתמורה הנדרשת כפי שהוצע במכרז זה. החשבונית תועבר לאישור המחלקה המקצועית וליחידת הרכש לביצוע התשלום.

מרכיבי העבודה	***אחוז תשלום מסך עלות הפרוייקט (ס' 7.5.1 להלן)***
אישור איפיון	10%
התקנת תשתית מרכזית	
אישור בדיקות קבלה	
סיום פיילוט בהצלחה (לשכה בירושלים)	9%
סיום הפעלת כל אחת מלשכות הרשות (סה"כ לשכות)*18 לשכות	4.5%

לתשומת הלב:

תשלום החשבוניות ייעשה עפ"י הוראת החשב הכללי שמספרה 1.4.3 המסומנת **כנספח יד'** למסמכי המכרז.

7.5. עלות המערכת

7.5.1. מחיר מלא למימוש ההצעה

7.5.1.1. על הספק להגיש הצעה לפתרון מלא מקצה לקצה, שיכלול מחיר מלא (FIX) לאפיון, ציוד כנדרש, התקנה, הדרכה, הטמעה, אחריות, תחזוקה ושדרוג המערכת כמפורט בכתב הכמויות בחלוקה לשלבי יישום הפרויקט (כמפורט בנספח 6).

7.5.1.2. הספק לא יהיה זכאי לכל תוספת תשלום בגין שירות ו/או עבודה ו/או נסיעות ו/או הוצאה ו/או עלות כלשהם הנדרשים לצורך אספקת השירותים / המוצרים המפורטים בסעיף זה.

7.5.1.3. במידה והרשות תבחר שלא לממש את כלל רכיבי המערכת יבוצע קיזוז יחסי בהתאם לעלות הרכיבים כפי שיוצגו ע"י הספק בסעיף 7.5.1.6.

7.5.1.4. מודל הרישוי להפעלת כלל מרכיבי המערכת יהיה על פי מודל "כמות מקסימאלית" של משתמשים בו-זמנית (concurrent).

7.5.1.5. הספק יפרט את המחיר הכולל לאספקה והפעלת המערכת לפי שני הפרמטרים הבאים:

פירוט	***עלות בש"ח (לא כולל מע"מ)***
עלות כוללת לאספקה והפעלת המערכת לניהול תורים	
עלות כוללת לאספקה והפעלת המערכת לזימום תורים	
סה"כ עלות כוללת של המערכת	

7.5.1.6. יובהר כי לצורך שקלול הצעת המציע (כחלק מהליך בחירת הזוכה) תשוקלל סה״כ העלות הכוללת של המערכת

7.5.2. עלות רכיבי המערכת

7.5.2.1. הספק יצרף כמענה לסעיף זה טבלה המפרטת את עלות וכמות כלל הרכיבים (תוכנה, חומרה, עבודה) המוצעים כחלק מההצעה המלאה למימוש הפרויקט (כפי שפרט בסעיף 7.5.1 לעיל):

#	***רכיב***	***עלות ליחידה (לא כולל מע״מ)***	***כמות נדרשת***	***סה״כ עלות לרכיב (לא כולל מע״מ)***
1				
2				
3				
4				

7.5.2.1. למען הסר ספק, במידה והרשות תבחר שלא לממש את כלל רכיבי המערכת יבוצע קיזוז יחסי מהעלות המפורטת בסעיף 7.5.1 לעיל, בהתאם לעלות הרכיבים .

7.5.2.2. הרחבות - במידה ותבחר הרשות לרכוש רכיבים נוספים מעבר לכמות הנדרשת במכרז זה, תוכל הרשות לרכוש הרחבות אלו בהתאם לטבלת המחירים המפורטת בסעיף זה. הספק לא יהיה זכאי לכל תוספת תשלום בגין שירות ו/או עבודה ו/או נסיעות ו/או הוצאה ו/או עלות כלשהם הנדרשים לצורך אספקת שירותים / מוצרים אלו.

7.5.3. עלויות תמיכה ותחזוקה שנתית

7.5.3.1. על המציע לפרט את עלויות התמיכה והתחזוקה לרכיבי התוכנה והחומרה הנדרשת עלידו לרכיבים אשר נרכשו והופעלו ע״י הרשות.

7.5.3.2. עלות זו תיגזר ב-% מסך העלות ששולמה בפועל לספק עבור הפעלת המערכת בניכוי עלות הספק להתקנת המערכת.

7.5.3.3. לצורך ניכוי עלות ההתקנה, ההקמה וההטמעה מסך עלות המערכת נדרש הספק לפרט עלות זו באחוזים מסך העלות הכוללת של המערכת. הספק לא יציג עלות הקטנה מ- 10%.

7.5.3.4. יודגש כי עלות התחזוקה בשנה הראשונה (מתאריך ההפעלה בפועל בהתאם לשלבי המימוש) כלולה במחיר הרכישה והינה במסגרת שנת האחריות.

7.5.3.5. במסגרת עלות התחזוקה השנתית יישא המציע באחריות מלאה לתקינות החומרה שסופקה והותקנה על ידו.

רכיב	***אחוז***
עלות תמיכה ותחזוקה שנתית לחומרה ותוכנה (בש״ח לא כולל מע״מ) החל משנה שנייה	

עלות התקנת, הקמת והטמעת המערכת	

7.5.3.6. להלן נוסחא המפרטת את עלות חישוב התחזוקה השנתית:

X= העלות המשולמת לספק בגין הפעלת המערכת (בהתאם למוצע בסעיף 7.5.1 לעיל)

Y= עלות התקנת, הקמת והטמעת המערכת (כ-% מסך העלות המוצעת בסעיף 7.5.1 לעיל)

Z= עלות התחזוקה ב- % (עפ"י המוצע בסעיף זה)

סה"כ עלות תחזוקה שנתית= $X * (1-Y) * Z$

7.5.4. עלויות חומרים ושירותים נוספים

7.5.4.1. על המציע לפרט עלויות רכיבים נוספים שיהווה רכיבים אופציונאליים.

7.5.4.2. הרשות אינה מתחייבת להזמין שירותים או רכיבים אלו מהמציע.

פריט	*תיאור*	*עלות לרכיב בש"ח (לא כולל מע"מ)*	*אומדן כמויות*
שרת	כמתואר בסעיף 2.8.1		בהתאם לדרישות הפתרון
מסכי הכוונת קהל	כמתואר בסעיף 2.8.2		51
ניהול קבלת קהל	גליל נייר מדפסת טרמית		100
שעת הדרכה /הטמעה	שעת הדרכה למשתמשי מערכת- (מעבר לנדרש במפרט)		200
שעת מתכנת	לצורכי פיתוח ממשקים ו/או פיתוחים והתאמות במערכת		200
שעת מיישם	שעת מיישם לביצוע התאמות		200
שעת טכנאי	שעת טכנאי		100

7.5.4.3. לצורך שקלול השירותים הנוספים יחושב אומדן כולל לעלות זו המורכב ממכפלת העלות לרכיב באומדן הכמויות, בהתאם לטבלה לעיל. למען הסר ספק, אומדן כמויות הינו אומדן לצורך שקלול הצעת המציע ואינו מהווה כל התחייבות מצד הרשות לרכישת השירותים או הרכיבים הנ"ל.

7.5.4.4. במידה ותחליט הרשות לרכוש אחד או יותר מהפריטים הנ"ל (ללא קשר לכמויות המופיעות באומדן) הספק יתחייב לספק פריטים אלו בהתאם להצעתו לפריט בודד.

7.6. מכרז החשב הכללי

7.6.1. במידה ויתקיימו שלושת התנאים הבאים, יידרש הזוכה להתאמת מחירי מכרז זה למחירי מכרז החשב הכללי:

7.6.1.1. במקביל או לאחר פרסום מכרז זה יפרסם החשב הכללי מכרז לאספקת מערכת לניהול וזימון תורים עבור כלל משרדי הממשלה

7.6.1.2. הזוכה במכרז זה יזכה גם במכרז החשב הכללי

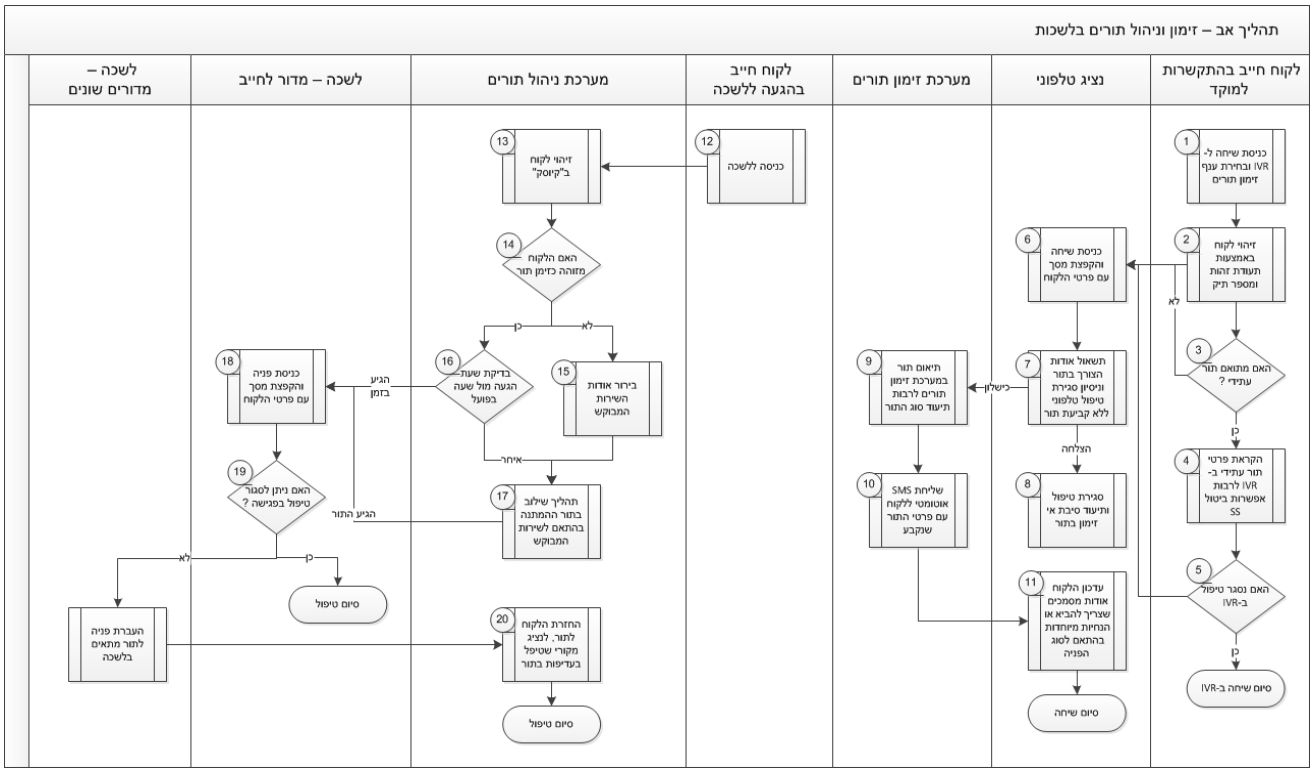
7.6.1.3. מחירי מכרז החשב הכללי נמוכים ממחירי מכרז זה

פרק

נספחים

1. תהליך אב לזימון וניהול תורים בלשכות

1.1. סכימת התהליך



1.2. דגשים בתהליך

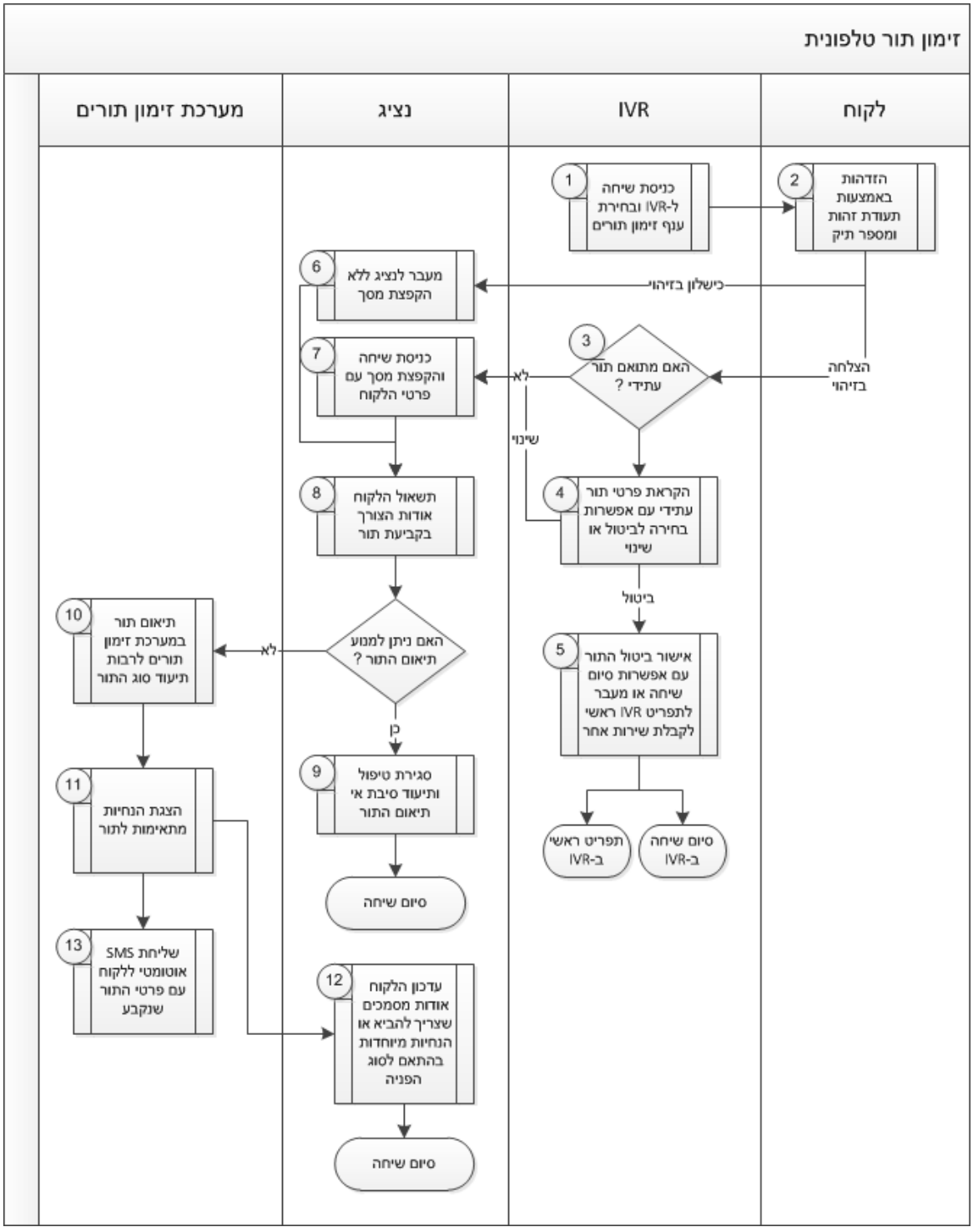
דגש	תיאור	פירוט	אחריות
1	התקשרות ל IVR	התקשרות ל-IVR ובחירה בענף זימון תור ללשכה עבור לקוחות חייבים.	IVR מוקד מיקור חוץ
2	זיהוי לקוח	בבחירת ענף זימון תור יתבקש הלקוח להקיש במערכת את מספר תעודת הזהות של מבקש התור ואת מספר התיק. היה והלקוח לא הקיש מספר תיק, יופנה ללשכה ללא זימון תור מראש ויטופל כ"מזדמן" (ראה חריגים בסעיף זימון תורים טלפונית, שלב 8)	IVR מוקד מיקור חוץ
3	בדיקת קיום תור עתידי	עבור לקוחות מזוהים תבצע המערכת בדיקה האם קיים תור עתידי ללקוח.	IVR מוקד מיקור חוץ בממשק למערכת זימון תורים של הרשות
4	הקראת	היה וללקוח קיים תור עתידי, תקריא מערכת ה-IVR ללקוח	IVR מוקד מיקור

	פרטי תור	את פרטי התור לרבות תאריך ושעת התור. בסיום הקראת התור תאפשר המערכת ללקוח לבחור באחת מהאפשרויות הבאות – ביטול התור, מידע על מיקום הלשכה, שינוי מועד התור או בחירת שירות אחר.	חוץ בממשק למערכת זימון תורים של הרשות
5	סיום טיפול ב-IVR	היה והלקוח סיים טיפול ב-IVR תתעד המערכת את הפניה לטובת שליפת דוחות תחקור ותיעוד בקשת הלקוח.	IVR מוקד מיקור חוץ + מערכת זימון תורים של הרשות
6	הפנית שיחה לנציג	בסיום תהליך הזיהוי (גם עבור לא מזוהים) תעבור השיחה לנציג השירות לתיאום תור. בכניסת שיחה יקפוץ מסך זימון תור. עבור לקוחות מזוהים יוקפץ מסך עם פרטי הלקוח כפי שזוהו במערכת ה-IVR.	IVR מוקד מיקור חוץ בממשק למערכת זימון תורים של הרשות
7	תשאול סיבת הפניה	יבוצע תשאול אודות סיבת הפניה ללשכה בניסיון לסגור טיפול טלפונית ולמנוע הגעת הלקוח ללשכה.	נציגי שירות מוקד מיקור חוץ
8	סגירת טיפול	עבור לקוחות שניתן למנוע הגעתם ללשכה, יבוצע סגירת טיפול ללא תיאום תור. במצב זה יתעד הנציג את סיבת אי זימון התור.	נציגי שירות מוקד מיקור חוץ מול מערכת זימון תורים של הרשות
9	תיאום תור	עבור לקוחות שנדרשים להגיע ללשכה ואין אפשרות למנוע הגעתם, יתאם הנציג תור במערכת. התור יתואם בהתאם לסוג פניית הלקוח.	נציגי שירות מוקד מיקור חוץ מול מערכת זימון תורים של הרשות
10	שליחת SMS עם פרטי התור	היה והתור תואם בטווח מעל 24 שעות, יישלח SMS תזכורת ללקוח אוטו' ע"י המערכת כ-24 שעות לפני התור.	מערכת זימון תורים של הרשות
11	הקראת הנחיות ללקוח	בסיום הזמנת התור במערכת יקריא הנציג ללקוח את ההנחיות המתאימות בהתאם לתור שנקבע – הבאת טפסים, תשלום מקדים ועוד.	נציגי שירות מוקד מיקור חוץ מול מערכת זימון תורים של הרשות
12	הגעה ללשכה	הגעת הלקוח ללשכה.	---
13	זיהוי בקיוסק	הלקוח יתבקש להקיש פרטי זיהוי בקיוסק.	מערכת ניהול וזימון תורים
14	בדיקת תאימות	היה והלקוח זוהה שזימן תור מראש, תבוצע בדיקת תאימות שעת ההגעה לתור (ראה שלב 16 בתהליך) היה והלקוח זוהה כלקוח שלא זימן תור מראש, תבוצע בדיקה מול פרטי הלקוח ויוצגו ללקוח אפשרויות בחירה	מערכת ניהול וזימון תורים

	זיהוי	בהתאם לתיקים המשויכים עבורו בלבד.	
15	תשאול אודות סיבת הפניה ללשכה	עבור לקוחות שלא זוהו כלקוחות שזימנו תור מראש, יפתח חלון לבחירת סוג לקוח ונושא הפניה. פירוט ראה בסעיף 4 בתהליך תשאול לקוח מזדמן.	מערכת ניהול וזימון תורים
16	בדיקת תאימות שעת הגעה לתור	היה והלקוח אותר כלקוח שהזמין תור מראש, תבצע המערכת בדיקת שעת הגעה למול שעת הזימון. היה והלקוח הקדים / הגיע בטווח X% מהזמן יעבור לתהליך הפקת פתקית. היה והלקוח איחר לתור, תציג המערכת התראה ללקוח כי התור עבר, ותפנה אותו לתור הלקוחות המזדמנים בהתאם לסוג הפניה אליה זימן את התור המקורי.	מערכת ניהול וזימון תורים
17	טיפול במזדמנים	היה והלקוח מעוניין בתור במדור חייבים, תכניס המערכת את הלקוח לתור משולב עם לקוחות שזימנו תור מראש, בעדיפות נמוכה. היה והלקוח מעוניין בתור ממדור שאינו מדור חייבים, תכניס המערכת את הלקוח לתור המתנה רגיל.	מערכת ניהול וזימון תורים
18	הקפצת פניה	בהגעת תור הלקוח, יקרא הלקוח לעמדה לקבלת שירות. ראה פירוט תהליך בסעיף תהליך 5 טיפול בלקוח בלשכה.	מערכת ניהול וזימון תורים
19	האם פניה נסגרה	היה והטיפול נסגר, יתעד עובד הלשכה במערכת סיום טיפול. היה ונדרש טיפול נוסף יפנה עובד הלשכה את הלקוח להמשך טיפול ע"י גורם אחר בלשכה. פירוט ראה בסעיף 5 בתהליך טיפול בלקוח בלשכה.	עובד לשכה באמצעות מערכת ניהול תורים
20	החזרת פניה לעובד מקורי שטיפל	בסיום הטיפול ע"י גורם אחר בלשכה, יופנה הלקוח להמשך טיפול ע"י העובד שקיבל את פנייתו המקורית.	עובד לשכה באמצעות מערכת ניהול תורים

2. תהליך זימון תורים טלפוני במוקד טלפוני מיקור חוץ

2.1. סכימת התהליך



2.2. דגשים בתהליך

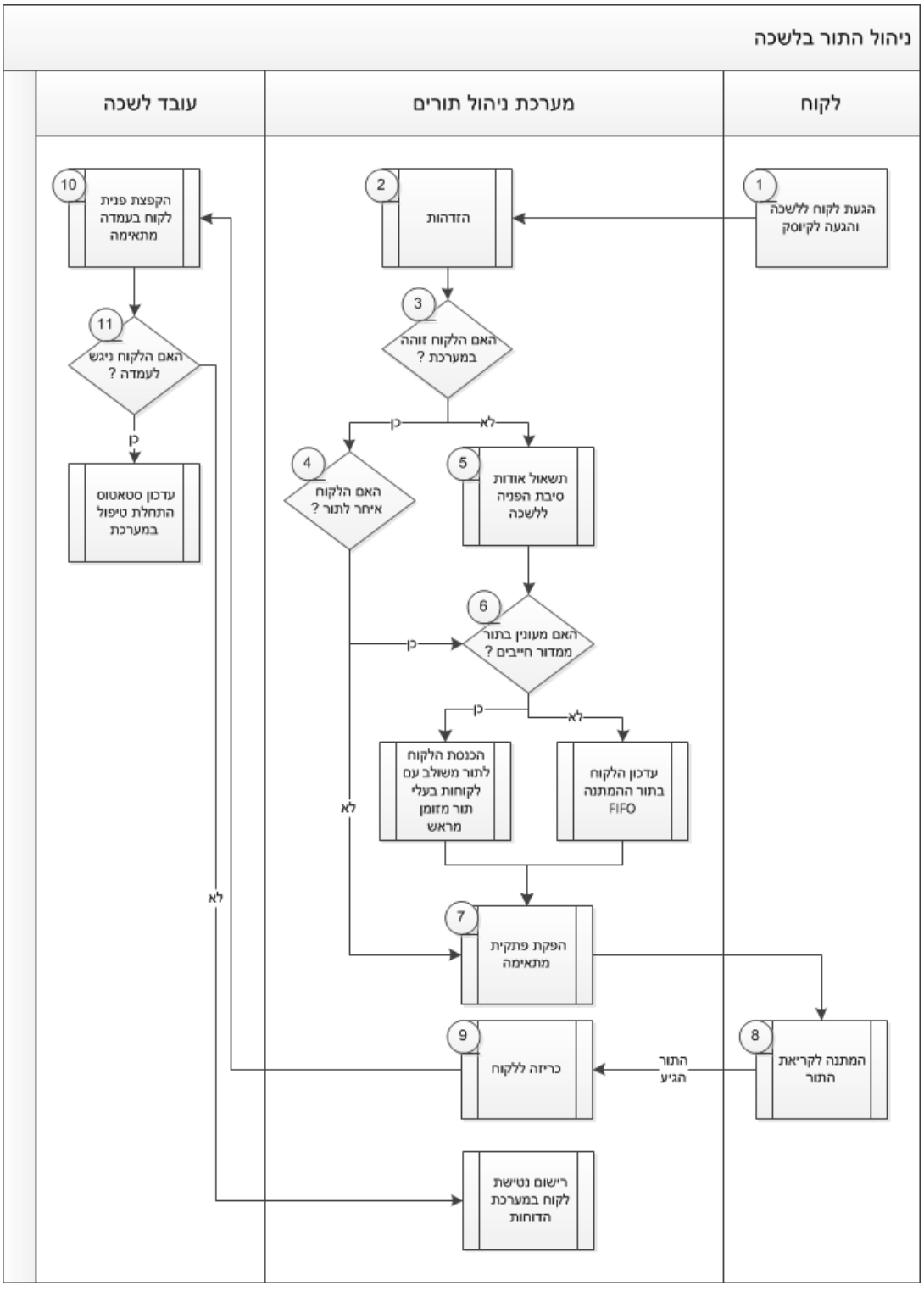
דגש	תיאור	פירוט	אחריות
1	התקשרות ל IVR	התקשרות ל-IVR ובחירה בענף זימון תור ללשכה עבור לקוחות חייבים.	IVR מוקד מיקור חוץ
2	זיהוי לקוח	בבחירת ענף זימון תור יתבקש הלקוח להקיש במערכת את מספר תעודת הזהות של מבקש התור ואת מספר התיק. זיהוי לקוח כפי שקיים היום במערכת ה- IVR.	IVR מוקד מיקור חוץ
3	בדיקת קיום תור עתידי	עבור לקוחות מזוהים תבצע המערכת בדיקה האם קיים תור עתידי ללקוח.	IVR מוקד מיקור חוץ בממשק למערכת זימון תורים של הרשות
4	הקראת פרטי תור	היה וללקוח קיים תור עתידי, תקריא מערכת ה-IVR ללקוח את פרטי התור לרבות תאריך ושעת התור. בסיום הקראת התור תאפשר המערכת ללקוח לבחור באחת מהאפשרויות הבאות: סיום השיחה לאחר שמיעת התזכורת. קבלת מידע אודות מיקום הלשכה (כתובת) בה זומן התור. ביטול התור – שירות עצמי ב-IVR מול מערכת זימון תורים, ללא צורך בשיחה עם נציג שירות. שינוי מועד תור – הפניה לנציג שירות.	IVR מוקד מיקור חוץ בממשק למערכת זימון תורים של הרשות
5	סיום תהליך ביטול תור SS	היה והלקוח ביקש לבטל את התור וסיים טיפול ב-IVR תתעד המערכת את הפניה לטובת שליפת דוחות תחקור ותיעוד בקשת הלקוח במערכת ה-IVR ומול מערכת זימון התורים. בסיום ביטול התור תאפשר המערכת ללקוח לבחור באחת מהאפשרויות הבאות: סיום השיחה. מעבר לתפריט ראשי לבחירת שירות אחר.	IVR מוקד מיקור חוץ בממשק למערכת זימון תורים של הרשות
6	טיפול בלקוחות לא מזוהים	בסיום תהליך הזיהוי, במצב כישלון, תעבור השיחה לנציג השירות לתיאום תור. בכניסת השיחה תבוצע הקפצת מסך זימון ללא פרטי מבקש השירות (פתוח לעדכון ידני).	IVR מוקד מיקור חוץ בממשק למערכת זימון תורים של

			הרשות
7	טיפול בלקוחות מזוהים	בסיום תהליך הזיהוי, במצב זיהוי תקין, תעבור השיחה לנציג השירות לתיאום תור. בכניסת השיחה יוקפץ מסך זימון תורים לנציג הכולל את: 1. פרטי הלקוח (כפי שזוהו ב-IVR). 2. לינק למערכת האורנט לתיקי הלקוח (כפי שזוהה ב-IVR). 3. היסטורית תורים. 4. מידע מותאם לקוח – מבצעים, המלצות ועוד.	IVR מוקד מיקור חוץ בממשק למערכת זימון תורים של הרשות
8	תשאול סיבת הפניה	לקוחות מזוהים: 1. יבוצע תשאול אודות סיבת הפניה ללשכה בניסיון לסגור טיפול טלפונית ולמנוע הגעת הלקוח ללשכה. 2. הנציג יבחר את סיבת התור מתוך רשימה מוגדרת. 2.1 היה והתור ניתן למניעה תקפוץ התראה לנציג עם דרך הטיפול בפניית הלקוח ע"מ לסגור טיפול טלפונית. 2.2 היה והתור לא ניתן למניעה, ימשיך הנציג את תהליך זימון התור במערכת. לקוחות לא מזוהים: 1. המערכת תציג התראה באיזו לשכה מנוהלים מרבית התיקים של החייב (לפי תעודת זהות). 1.1 היה והלקוח מעוניין באיחוד תיקים, ימשיך הנציג בתהליך תיאום תור ללשכה המתאימה. 1.2 היה והלקוח מעוניין בטיפול אחר, יפנה הנציג את הלקוח ללשכה הרלוונטית ללא תיאום תור.	נציגי שירות מוקד מיקור חוץ
9	מניעת קביעת תור	עבור לקוחות שניתן למנוע הגעתם ללשכה, או לקוחות שאינם מזוהים (ולא פונים בנושא איחוד תיקים) יבוצע סגירת טיפול ללא תיאום תור. במצב זה יתעד הנציג את סיבת אי זימון התור (מתוך רשימה סגורה).	נציגי שירות מוקד מיקור חוץ מול מערכת זימון תורים של הרשות
10	תיאום תור	עבור לקוחות שנדרשים להגיע ללשכה ואין אפשרות למנוע הגעתם, יתאם הנציג תור במערכת. תיאום התור יבוצע במסך הנציג ויכלול את השדות הבאים: 1. סיבת הגעה 2. תת סיבת הגעה בחירת הלשכה לתאום תור תוצג אוטומטית בהתאם להשתייכות למספר התיק שהוקלד בתהליך הזיהוי. במצב של בחירת סיבת הגעה "איחוד תיקים" תציג המערכת	נציגי שירות מוקד מיקור חוץ מול מערכת זימון תורים של הרשות

		לנציג את הלשכה אליה נדרש להגיע הלקוח לטובת ביצוע הפעולה, זאת בהתאם לחוק הקובע כי איחוד תיקים ניתן לביצוע בלשכה בה מנוהלים מרבית התיקים של החייב. * הנ"ל ימומש באמצעות ממשק בין המערכות. לאחר תיעוד סיבת הפניה, תת סיבת הפניה ובחירת הלשכה, יוצגו לנציג עד 2 אפשרויות לתאריכים ושעות פנויים. התאריכים והשעות יוצגו בהתאם לחוקים עסקיים ורמת עדיפות שיוגדרו במערכת זימון התורים. במידה וההמלצה לא תתאים ללקוח, תינתן לנציג אפשרות "הרחבה" לעוד 2 תאריכים ושעות אפשריים וכן הלאה. (*תוגדר מגבלה של עד X אפשרויות – פרמטר דינאמי)	
11	הנחיות לתור	בסיום הזנת ושמירת התור ללקוח תציג המערכת לנציג הנחיות ודגשים לחייב כדוגמת תשלומים מקדימים, מילוי טפסים ועוד. המערכת תאפשר לנציג להזין מספר נייד של החייב לטובת שליחת תזכורת SMS.	מערכת זימון תורים של הרשות
12	סיכום שיחה	בסיום הזמנת התור במערכת יקריא הנציג ללקוח את ההנחיות המתאימות בהתאם לתור שנקבע – הבאת טפסים, תשלום מקדים ועוד.	נציג שירות מוקד מיקור חוץ
13	שליחת SMS עם פרטי התור	היה והתור תואם לטווח 24 השעות הקרובות לא יישלח SMS לחייב. היה והתור תואם לטווח של יותר מ-24 השעות הקרובות, יישלח באופן אוטומטי ע"י המערכת, 24 שעות לפני מועד התור, SMS ללקוח עם פרטי התור שתואם.	מערכת זימון תורים של הרשות

3. תהליך קבלת וניתוב לקוח לטיפול בלשכה

3.1. סכימת התהליך



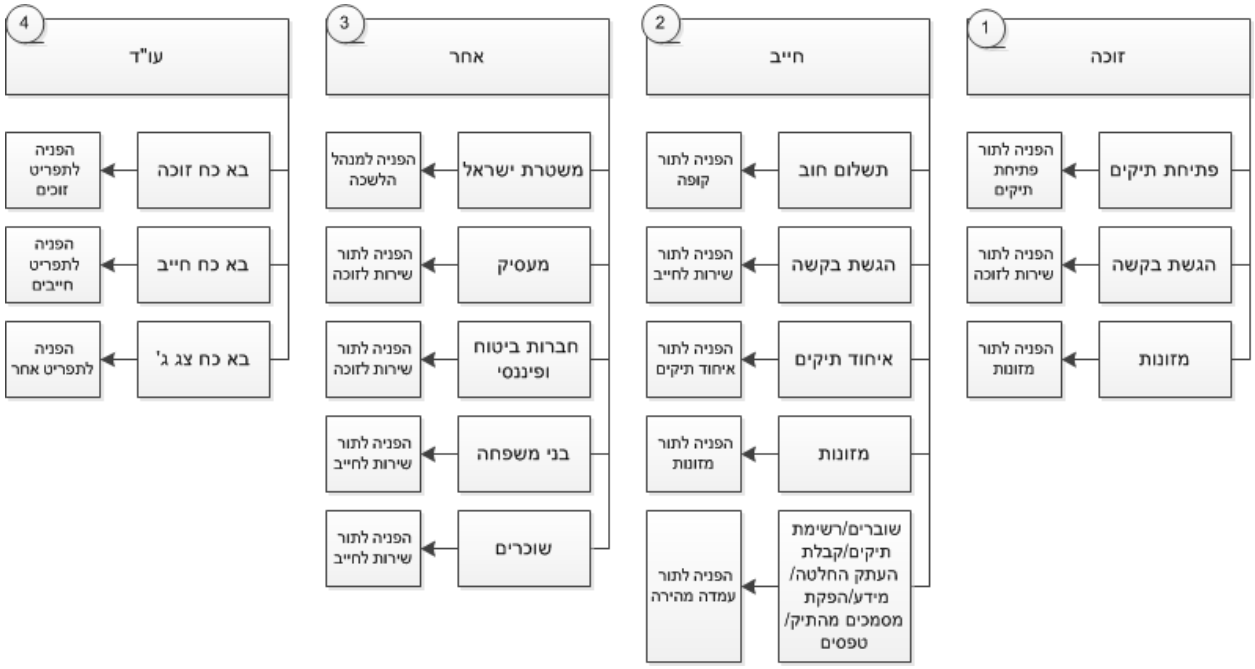
3.2. דגשים בתהליך

דגש	תיאור	פירוט	אחריות
1	הגעת לקוח ללשכה	בעת כניסת הלקוח ללשכה, יתבקש הלקוח לגשת ל'קיוסק' לטובת רישום הגעתו למרכז ובחירת נושא הפניה	---
2	הזדהות	הלקוח יתבקש להקיש את אחד מפרטי הזיהוי הבאים: תעודת זהות רישיון עו"ד מספר דרכון	מערכת ניהול וזימון תורים
3	אימות הזדהות	היה והלקוח זוהה שזימן תור מראש, תבוצע בדיקת תאימות שעת ההגעה לתור (ראה שלב 4 בתהליך) היה והלקוח זוהה כלקוח שלא זימן תור מראש, תבוצע בדיקה מול פרטי הלקוח ויוצגו ללקוח אפשרויות בחירה בהתאם לתיקים המשויכים עבורו בלבד.	מערכת ניהול וזימון תורים
4	בדיקת תאימות שעת הגעה לתור	היה והלקוח אותר כלקוח שהזמין תור מראש, תבצע המערכת בדיקת שעת הגעה למול שעת הזימון. היה והלקוח הקדים / הגיע בטווח X% מהזמן (פרמטר משתנה בהתאם לסוג הטיפול) משעת תחילת התור, תפיק המערכת פתקית (ראה שלב 7 בתהליך) היה והלקוח איחר לתור, תציג המערכת התראה ללקוח כי התור עבר, ותפנה אותו לתור הלקוחות המזדמנים בהתאם לסוג הפניה אליה זימן את התור המקורי (ללא תשאול חוזר אודות סיבת ההגעה ללשכה).	מערכת ניהול וזימון תורים
5	תשאול אודות סיבת הפניה ללשכה	עבור לקוחות שלא זוהו כלקוחות שזימנו תור מראש, יפתח חלון לבחירת סוג לקוח ונושא הפניה. פירוט ראה בסעיף 4 בתהליך תשאול לקוח מזדמן	מערכת ניהול וזימון תורים
6	מיפוי סוג הפניה	היה והלקוח מעוניין בתור במדור חייבים, תכניס המערכת את הלקוח לתור משולב עם לקוחות שזימנו תור מראש, בעדיפות נמוכה. היה והלקוח מעוניין בתור ממדור שאינו מדור חייבים, תכניס המערכת את הלקוח לתור המתנה של "מזדמנים" בלבד, לפי FIFO או חוקים עסקיים שיקבעו בשלב האפיון המפורט.	מערכת ניהול וזימון תורים
7	הפקת פתקית מתאימה	המערכת תפיק ללקוח פתקית המכילה את המידע הבא: מספר פניה סוג הפניה עבור זימון מקדים - כפי שהוגדרה בשלב הזימון. עבור מזדמנים – כפי שבחרו בשלב תשאול (ראה שלב 5 בתהליך)	מערכת ניהול וזימון תורים

		מיקום (קומה + מדור + מספר חדר / עמדה) הנחיות מקדימות מידע מותאם אישית - פרסונליזציה	
8	המתנה בתור	הלקוח ימתין במתחם ההמתנה והמערכת תציג את מיקומו בתור, בהתאם להגדרות באפיון במפורט	מערכת ניהול וזימון תורים
9	כריזה ללקוח	בהגיע תורו של הלקוח לקבל שירות תציג על המסכים ותכריז המערכת את מספר הפניה ואת העמדה אליה נדרש הלקוח לגשת לטובת קבלת השירות. כריזה ללקוח שלא הגיע לעמדה אליה זומן תבוצע עד פעמיים בטווח של 10 שניות (פרמטר משתנה).	מערכת ניהול וזימון תורים
10	הקפצת פניה	בהגעת תור הלקוח, תכריז המערכת ללקוח לאיזו עמדה לגשת והפניה תכנס לעמדת עבודה שהוקצתה לטפל בפניה. ראה פירוט תהליך בסעיף תהליך 5 טיפול בלקוח בלשכה.	מערכת ניהול וזימון תורים
11	סימון הגעה לקבלת שירות	היה והלקוח הגיע לעמדת העובד, יחל טיפול בפנייתו. היה והלקוח לא הגיע לעמדה בפרק הזמן שהוגדר (לאחר X% מהזמן (פרמטר משתנה בהתאם לסוג הטיפול) משעת הקריאה ללקוח, יירשם הלקוח במערכת כלקוח נוטש.	מערכת ניהול וזימון תורים

4. תהליך תשאול לקוח "מזדמן" ללשכה

4.1. סכימת התהליך



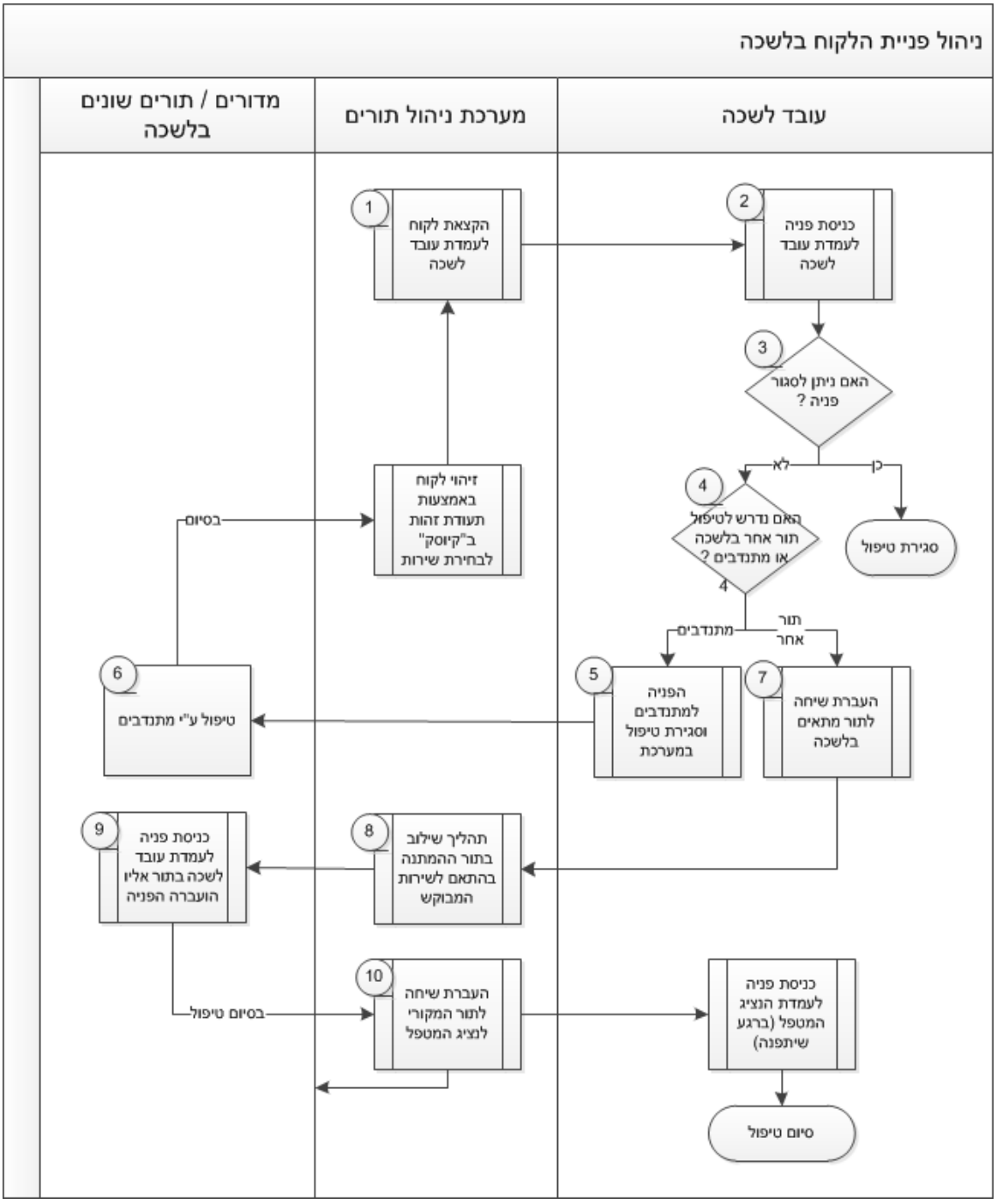
4.2. דגשים בתהליך

דגש	תיאור	פירוט	אחריות
1	תפריט זוכים	היה והלקוח בחר בתפריט הראשון כי הינו לקוח זוכה, יפתחו האפשרויות הבאות: 1. פתיחת תיקים 2. הגשת בקשה 3. מזונות	מערכת ניהול וזימון תורים
2	תפריט חייבים	היה והלקוח בחר בתפריט הראשון כי הינו לקוח חייב, יפתחו האפשרויות הבאות: 1. תשלום חוב 2. הגשת בקשה 3. איחוד תיקים 4. מזונות 5. שוברים / רשימת תיקים / העתקי החלטות / מידע / הפקת מסמכים מהתיק / טפסים ועוד.	מערכת ניהול וזימון תורים
3	תפריט אחר	היה והלקוח בחר בתפריט הראשון כי הינו לקוח אחר, יפתחו האפשרויות הבאות:	מערכת ניהול וזימון תורים

		1. משטרת ישראל 2. מעסיק 3. חברות ביטוח ופיננסים 4. בני משפחה 5. שוכרים	
4	תפריט עו"ד	היה והלקוח בחר בתפריט הראשון כי הינו עו"ד, יפתחו האפשרויות הבאות: 1. בא כח זוכה > מעבר לתפריט "זוכים" (שלב 1 בתהליך) 2. בא כח חייב > מעבר לתפריט "חייבים" (שלב 2 בתהליך) 3. בא כח צד ג' > מעבר לתפריט "אחר" (שלב 3 בתהליך)	מערכת ניהול וזימון תורים

5. טיפול בלקוח בלשכה

5.1. סכימת התהליך



5.2. דגשים בתהליך

דגש	תיאור	פירוט	אחריות
1	הקצאת לקוח לעובד	היה והתפנה עובד, תפנה המערכת את הלקוח הממתין בתור לטיפולו.	מערכת ניהול וזימון תורים
2	הקפצת פניה לעובד	בהגעת תור הלקוח, תכריז המערכת ללקוח לאיזו עמדה לגשת והפניה תכנס לעמדת עבודה שהוקצתה לטפל בפניה.	מערכת ניהול וזימון תורים
3	האם הפניה נסגרה	היה וניתן לסגור טיפול בפניה, יסגור העובד את פניית הלקוח. היה ונדרש טיפול גורם אחר בלשכה יפנה העובד את הלקוח להמשך טיפול.	עובד הלשכה
4	היכן נדרש המשך טיפול	בהתאם לטיפול הנדרש יפנה העובד את הלקוח להמשך טיפול בתור / עובדי לשכה שאינם עובדים עם מערכת ניהול תורים	עובד הלשכה מול מערכת ניהול תורים
5	הפניה למתנדבים	היה והלקוח נדרש להכין טפסים לטובת המשך טיפול יפנה העובד המטפל את הלקוח לצוות המתנדבים שיעזרו לו למלא את הטפסים הנדרשים ויסגור את פניית הלקוח. היה ואין מתנדבים בלשכה ינחה העובד את הלקוח כיצד למלא את הטפסים בצורה עצמאית.	עובד הלשכה מול מערכת ניהול תורים
6	טיפול מתנדבים	בסיום הטיפול ע"י המתנדבים (או בצורה עצמאית) ייגש הלקוח לקיוסק לביצוע זיהוי (חוזר), בחירת שירות וקבלת תור חדש (כמזדמן) לקבלת שירות.	הלקוח
7	העברת שיחה לתור אחר בלשכה	היה והלקוח נדרש לבצע פעולה או לקבל שירות בתור אחר בלשכה (לטובת המשך טיפול) יפנה העובד את הלקוח לתור הרלוונטי.	עובד הלשכה מול מערכת ניהול תורים
8	שילוב בהמתנה	במצב של העברת טיפול מתור לתור, יתבצע במערכת תהליך של תעדוף בתור והלקוח שמועבר לתור החדש יקבל קדימות לקבלת שירות.	מערכת ניהול תורים
9	הקפצת פניה לעובד	בהגעת תור הלקוח, תכריז המערכת ללקוח לאיזו עמדה לגשת והפניה תכנס לעמדת עבודה שהוקצתה לטפל בפניה.	מערכת ניהול וזימון תורים
10	החזרת הלקוח לתור מקורי	בסיום הטיפול בתור אחר, יופנה הלקוח חזרה לעובד שטיפל בפנייתו המקורית. במצב זה תפנה המערכת את הלקוח לעובד בעדיפות ראשונה בתור (ברגע שיתפנה).	עובד הלשכה מול מערכת ניהול תורים

6. תוכנית השקת המערכת בלשכות ברחבי הארץ

להלן תוכנית העבודה להטמעת המערכת ברשות . התוכנית הסופית תקבע על ידי הרשות בשלב האפיון.

T= מועד אישור הרשות להתחלת האישור בלשכות (לאחר סיום שלב האיפיון והתקנת השרתים).

המספרים מציינים חודשים.

	T+1	T+2	T+3	T+4	T+5	T+6	T+7	T+8	T+9	T+10	T+11
נתניה						ניהול + זימון					
כפר סבא - הרצליה						ניהול + זימון					
ראשל"צ - רחובות						ניהול + זימון					
אשקלון - קרית גת								ניהול			
דימונה										ניהול	
צפת							ניהול				
נצרת							ניהול + זימון				
טבריה בית שאן								ניהול			
קריות					ניהול						
באר שבע					ניהול + זימון						
חדרה							ניהול + זימון				
אילת										ניהול	
חיפה										ניהול + זימון	
עכו								ניהול + זימון			
רמלה									ניהול		
אשדוד									ניהול		
פתח תקווה									ניהול		
ירושלים		פיילוט ניהול		פיילוט זימון							
תל אביב					ניהול + זימון						

7. <u>רשימת הנספחים:</u>

נספח א א'1 - תעודת התאגדות

א'2 – תדפיס מאתר רשם החברות

נספח ב אישור ניהול ספרים

נספח ג תצהיר עפ"י חוק עסקאות גופים ציבוריים

נספח ד הסכמה לעיון במרשם הפלילי

נספח ה כתב הצהרה לזמינות מידית

נספח ו אישור בדבר מחזור עסקים

נספח ז נסיון המציע

נספח ח תצהיר מציע

נספח ט אי תאום מכרז

נספח י ערבות מכרז

נספח יא חוזה התקשרות

נספח יב התחייבות בדבר היעדר ניגוד עניינים

נספח יג הצהרה בדבר שמירה על סודיות

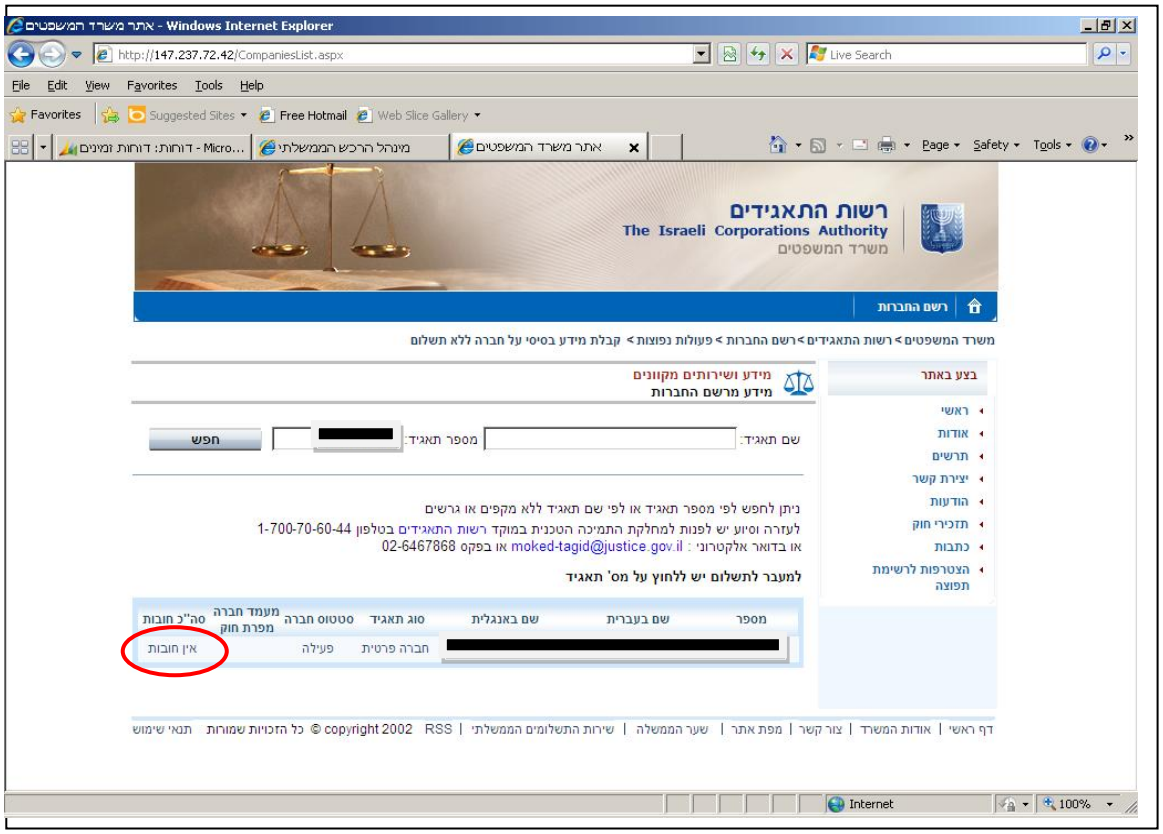
נספח יד הוראת תכ"מ 1.4.3 – מועדי תשלום

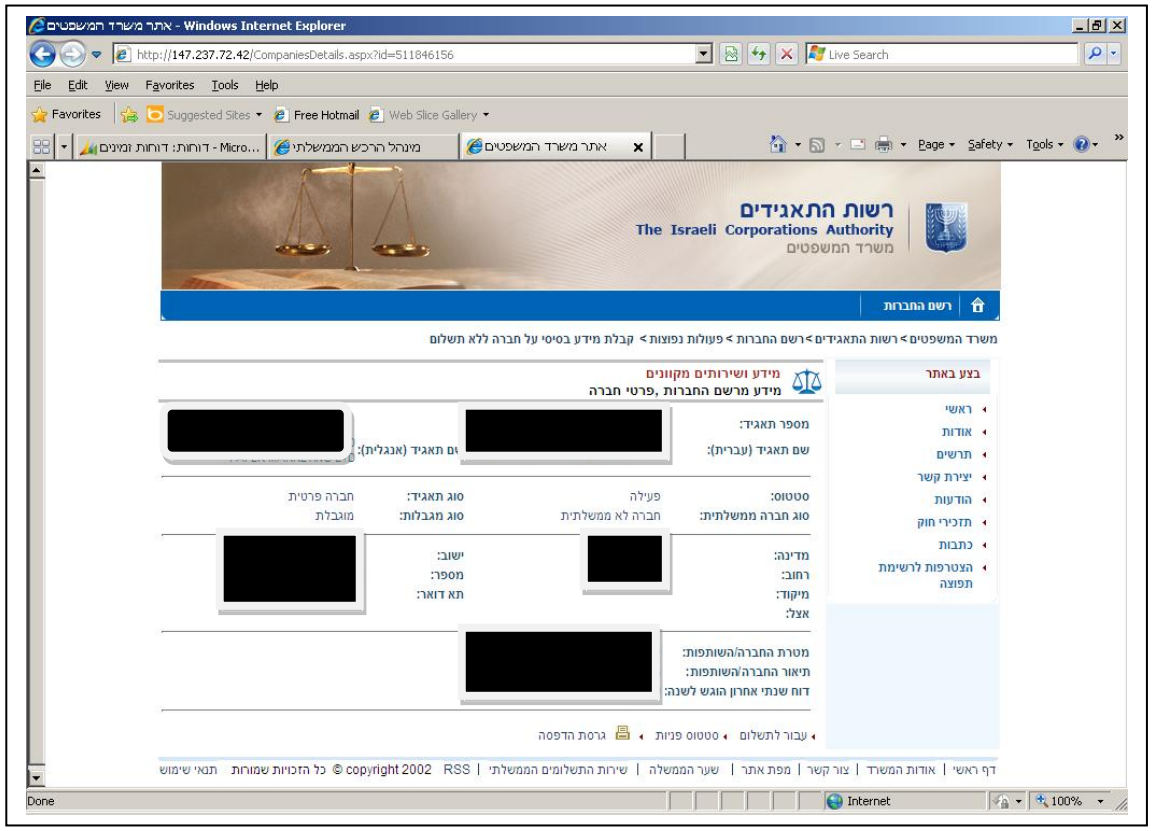
נספח טו אבטחת מידע

נספח א'1 - תעודת התאגדות

נספח א'2 – תדפיס מאתר רשם החברות

דוגמא לשני עמודים אותם יש להדפיס מהאתר:





נספח ב' – אישור ניהול ספרים

נספח ג' – תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים

תאריך: _____

לכבוד

רשות האכיפה והגבייה

כנפי נשרים 24, ירושלים

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

אני נציג חב' _____ (להלן – הספק) ואני מכהן כ _____ ואני מוסמך להצהיר מטעם הספק כי-

- עד מועד ההתקשרות (כהגדרתו בסעיף 2 ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו- 1976, (להלן -החוק) הספק או בעל זיקה אליו (כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה - עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א -1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 , שנעברה לאחר יום 31.10.2002).

_____

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____הופיע בפני עו"ד _____ מ.ר _____במשרדי ברחוב _____ מר _____, שזיהה עצמו על ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכר לי אישית, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה.

_____

עורך דין

נספח ד' – הסכמה לעיון במרשם הפלילי

אני הח"מ _____, נושא תעודת זהות שמספרה _____, מתיר בזה לרשות האכיפה והגבייה ו/או למי שהוסמך על ידה, לעיין בכל הרישומים הפליליים הנוגעים לי והמצויים במרכז הרישום של משטרת ישראל או בתחנות השונות של המשטרה ומוותר על קבלת הודעה מוקדמת על מסירת המידע הנ"ל.

ולראיה באתי על החתום:

שם פרטי + משפחה	כתובת	טלפון	חתימה
_____	_____	_____	_____

נספח ה' – כתב הצהרה

לכבוד:

רשות האכיפה והגבייה

כנפי נשרים 24, ירושלים

הנדון: מכרז פומבי לרכישת מערכת לניהול וזימון תורים, שילוט דיגיטאלי וניהול מדיה דיגיטאלית עבור רשות האכיפה והגבייה

1. אני החתום מטה, מציע בזה את שירותיי לביצוע הפרויקט שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז ומתחייב להיות זמין באופן מיידי לביצוע המטלות הנדרשות.

2. הנני מצהיר ומאשר, שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו ואני מתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.

3. רצ"ב הצעתי המפורטת בהתאם לנדרש במכרז.

4. אני מסכים לכל האמור במסמכי המכרז ולא יהיו לי כל תביעות או דרישות או טענות לעניין אי הבנה או אי ידיעה של תנאי המכרז ו/או תנאי החוזה על מסמכיהם ונספחיהם.

_____	_____	_____
תאריך	**חותמת המציע**	**חתימת המציע**

נספח ו' – אישור בדבר מחזור עסקים

אישור מחזור עסקים

אני _____ מאשר בזאת את מחזורי העסקים של המציע לשנים 2010-2011:
רו"ח (שם מלא)

_____ _____
שם הגוף המציע מס' מזהה (ח.פ / מס' עמותה)

שנה	מחזור עסקים כפי שרשום בדוח רווח והפסד (באש"ח) כולל מע"מ	האם המאזן מבוקר ע"י רו"ח (סמן ✓)	
		כן	לא
2010			
2011			

תאריך	שם מלא של רו"ח	חתימה וחותמת של רו"ח

נספח ז' – נסיון המציע

ניסיון בארץ בתחום אספקה, התקנה ושירותי אחזקה ותמיכה נלווים למערכות לזימון, ניהול תורים והכוונת קהל: _____ שנות ניסיון.

פירוט:

שם הלקוח	מועדי התקשרות		מס' אתרים/ סניפים	מס' משתמשים (בו זמנית)	מס' פניות ביום	איש קשר	טלפון
	מתאריך DD/MM/YYYY	עד תאריך DD/MM/ YYYY					

כמות עובדים מועסקים בחברה במהלך שנת 2011: _____.

ניסיון מנהל הפרויקט:

שם הלקוח	מועדי התקשרות		פירוט הפעילות, השירותים והמערכות בפרויקט	איש קשר	טלפון
	מתאריך DD/MM/YYYY	עד תאריך DD/MM/ YYYY			

נספח ח' – תצהיר מציע ערוך כדין בפני עו"ד

אני החתום מטה _____ נושא ת.ז. שמספרה _____ המוסמך להתחייב בשם המציע, לאחר שהוזהרתי, כי עליי לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

1. הנני משמש כ _____ במציע.
2. 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), תשמ"ח-1987.
3. המציע מדווח למע"מ כדין.
4. המציע מצהיר כי הוא מתחייב לעשות שימוש לצורך המכרז אך ורק בתוכנות מקוריות.
5. המציע הוא הבעלים של אחת מתוכנות מדף לזימון או ניהול תורים והכוונת קהל להתקנה על שרת מרכזי מבוסס WEB, או שהמציע הוא נציג בישראל של יצרן תוכנה כאמור, או שהמציע הוא מפיץ מורשה בישראל של תוכנה כאמור.
6. 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 המוכר לי.
7. 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, אישורי העסקת עובדים כדין, כנדרש לפי הקשר העניין ומהות המופעל.
8. כנגד המציע לא מתנהלים הליכים משפטיים בין פליליים בין אזרחיים שיש להם זיקה לשירותים אותם הוא מעניק או שיעניק או שיכולה להיות להם השלכה על השירותים 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).
9. למציע הניסיון הנדרש לפי מכרז זה.
10. המציע מתחייב למסור כל מסמך המאמת את האמור בתצהיר זה, לפי דרישת המשרד.
11. להלן שמי וחתימתי ואני מצהיר כי האמור לעיל אמת.

_____ _____

חתימה **תאריך**

<u>אישור</u>

אני הח"מ, עו"ד _____ מאשר, כי ביום _____ התייצב בפני מר_____ הנושא תעודת זהות מס': _____ והמוסמך להתחייב בשם המציע אותו זיהיתי לפי ת.ז. מס' _____ ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אישר באוזניי את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפניי.

_____ _____

שם מלא+ חתימה+ חותמת **תאריך**

נספח ט' - תצהיר בדבר אי תיאום מכרז

אני הח"מ_____ מס ת"ז _____ העובד בתאגיד

_____ (שם התאגיד) מצהיר בזאת כדלקמן:

אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.

אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.

בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עימו):

שם התאגיד	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר

המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).

המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).

לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.

לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.

לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן V במקום המתאים

☐ התאגיד מציע ההצעה- לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז. אם כן, אנא פרט:

_____

_____

_____

_____

☐ התאגיד, מציע ההצעה- לא הורשע בארבע השנים האחרונות בעבירות על חוק ההגבלים העסקיים לרבות עבירות של תיאומי מכרזים. אם כן, אנא פרט:

_____

_____

_____

_____

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר

<u>אישור</u>

אני החתום מטה, עו"ד _____ מאשר, כי ביום _____ התייצב בפני מר_____ הנושא תעודת זהות שמספרה:_____ והמוסמך להתחייב בשם המציע והמוכר לי אישית/אותו זיהיתי לפי ת.ז. מספר _____ ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אישר באוזניי את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני.

_____ _____

שם מלא+ חתימה+ חותמת

נספח י' – נוסח ערבות מכרז

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/חוזה _____

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

_____ _____ _____

תאריך שם מלא חתימה וחותמת

*) אם נדרשת ערבות צמודה

נספח יא' – הסכם התקשרות

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

בין:

רשות האכיפה והגבייה

(להלן: "**רשות האכיפה והגבייה**" או "המשרד" או "המדינה") - **מצד אחד** -

לבין:

שם: _____

כתובת: _____

מס' רישום (עוסק מורשה, תאגיד, תעודת זהות): _____

באמצעות _____ נושא ת.ז. _____ ו- _____

נושא ת.ז. _____ המוסמכים לחתום בשמו

(להלן: "נותן השירותים")

<u>מצד שני</u>

הואיל והמשרד פרסם מכרז מס' 22/12 **לאספקת מערכת זימון וניהול תורים,שילוט דיגיטאלי וניהול מדיה דיגיטלית**

עבור יחידות רשות האכיפה והגבייה (להלן: "המכרז"). העתק של המכרז מצ"ב כנספח א' להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

והואיל ונותן השירותים זכה במכרז שפורסם בעניין הסכם זה בהתאם להחלטת ועדת המכרזים של המשרד מיום _____ והתחייב לפעול וליתן את השירותים נשוא המכרז בהתאם להוראות המכרז, הצעתו על כל נספחיה והצהרותיו.

העתק של הצעת נותן השירותים למכרז על נספחיה מצ"ב כנספח להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "ההצעה");

והואיל והצדדים מעוניינים כי נותן השירותים יבצע עבור המשרד את השירותים המפורטים במכרז, בהצעה בהסכם זה באופן, בתנאים הכול כמפורט בהסכם זה לרבות במכרז ובהצעה (להלן: "השירותים");

והואיל והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עובד מעביד בין המשרד לבין נותן השירותים, וזאת בהתחשב בתנאי ההתקשרות שאינם הולמים התקשרות במסגרת יחסי עובד מעביד;

על כן מוסכם בין הצדדים כדלקמן:

המבוא והסכם זה:

1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

2. כותרות הסעיפים להסכם זה ניתנות לשם התמצאות והן לא תשמשנה לפרשנות הסכם זה.

3. הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז ויקרא כיחידה אחת עימו.

4. בהסכם זה יהיו למונחים המפורטים בו את הפרוש והמשמעות המוקנים להם במכרז. הוראות הסכם זה באות להוסיף על הוראות ההסכם המכרז, אין בהוראות הסכם זה כדי לגרוע מהוראות המכרז ומכל סעד לו זכאי המשרד על פי המכרז ולא ייחשב האמור בהסכם זה כהקלה או כויתור על הוראה מהוראות המכרז. הוראות המכרז שלא צוטטו או שלא יושמו בהסכם זה יחולו בשינויים המחויבים וככל שהן ישימות על הוראות הסכם זה.

5. במקרה של סתירה ו/או אי בהירות בין הוראות המכרז לבין הוראות הסכם זה יחולו הוראות הסכם זה, אלא אם נאמר במפורש אחרת.

6. **הצהרות הצדדים**

6.1. נותן השירותים מצהיר כי הוא כשיר על פי כל דין לבצע את השירותים ; וכי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו.

6.2. עוד מצהיר נותן השירותים בזאת, כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים, לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם מתן השירות בהתאם להוראות כל דין וכנדרש בהסכם זה על כל נספחיו.

6.3. נותן השירותים מצהיר, כי ברשותו ציוד וכלים וצוות כוח אדם מיומן שעבר הדרכה מתאימה, ויכולת לביצוע השירותים בהם מעוניין המשרד כפי שיפורט בהסכם זה.

6.4. נותן השירותים מצהיר ומתחייב לבצע את השירות בעצמו ולא להעביר או למסור את ביצוע השירותים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין במלואם ובין בחלקם, לצד שלישי כלשהו, אלא אם הותר הדבר בכתב מראש על-ידי נציג המשרד המוסמך.

7. **היתרים רישיונות ואישורים**

7.1. נותן השירותים מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מחזיק במסמכים והאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין, לרבות המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות. נותן השירותים מתחייב להציגם למשרד בכל עת שיידרש.

7.2. מובהר כי נכונותן של הצהרות נותן השירותים המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן, ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד נותן השירותים.

7.3. נותן השירותים מתחייב להודיע למשרד מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו.

7.4. נותן השירותים מתחייב למציע את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נשוא הסכם זה.

8. **סיום ההסכם**

8.1. מוסכם ומוצהר בזאת כדלקמן:

8.1.1. המשרד יהיה רשאי להביא את ההסכם לידי גמר כולו או כל חלק ממנו תוך תקופת ההסכם בהתראה של 30 ימים מראש.

8.1.2. במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד נותן השירותים או במקרה של ביצוע פשע על ידו – יהיה המשרד, באישור מנהל רשות האכיפה והגבייה, רשאי לבטל הסכם זה ללא התראה מוקדמת.

8.1.3. במקרה של הפסקת תוקף ההסכם ע"י המשרד כאמור, או עם סיומו, מצהיר נותן השירותים, כי לא תהא לו זכות עיכבון כלשהי על כל מסמך או חומר כלשהו שהועבר אליו ע"י המשרד.

8.1.4. בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי המשרד, לא תהיה על המשרד חובה לפצות את נותן השירותים או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם עבור השירותים שסיפק עד לביטול ההסכם.

8.1.5. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, נותן השירותים מחויב להעביר למשרד את כל החומר שברשותו והשייך למשרד או את כל העבודה שעשה עבור המשרד עד להפסקת ההסכם, ללא דיחוי וללא שום פגיעה. מובהר כי נותן השירותים אינו רשאי לעכב אצלו חומר כלשהו מכל סיבה שהיא, לרבות לא בשל תשלום המגיע לו.

8.1.6. במידה ונותן השירותים לא יעמוד במתן השירותים המפורטים בהסכם זה, או בנספחיו, כולם או חלקם, יהיה המשרד רשאי לשכור את שירותיו של גורם אחר לקבלת שירותים אלה, ונותן השירותים יחויב בתשלום עבור השירותים הנ"ל.

8.1.7. למען הסר מציע מובהר, כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת הסכם זה.

9. השירותים שיינתנו על-ידי נותן השירותים

9.1. בהסתמך על הצהרותיו של נותן השירותים, מזמין בזה המשרד מאת נותן השירותים את השירותים כמפורט בהסכם זה על נספחיו.

9.2. נותן השירותים מתחייב למציע את השירותים המפורטים בהסכם, במכרז ובהצעה, בהתאם לדרישות המשרד, להוראות הסכם זה על נספחיו ולהוראות כל דין.

9.3. שום דבר בהסכם זה לא יתפרש כבא למעט מן הסמכויות הנתונות למשרד ולבעלי התפקידים שבו. למען הסר כל מציע, מובהר ומודגש בזאת כי המשרד אינו מתחייב בשום אופן להזמנת עבודה או למתן השירותים נשוא הסכם זה אלא בהיקף הנקוב במכרז. פנייה במסגרת הזמנת עבודה לקבלת שירותים מנותן השירותים תיעשה בהתאם לצרכי המשרד לרבות לשיקול דעתו המקצועי של המשרד.

9.4. נותן השירותים מתחייב למציע את השירותים ברמה הגבוהה ביותר.

9.5. מוסכם ומוצהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לשנות, ללא צורך בהתייעצות או בהסכמת נותן השירותים, את השירותים הנדרשים ובלבד שהשינוי לא ישנה באופן שאינו בלתי משמעותי וזניח, את העלות הכלכלית של מתן השירותים.

10. פיקוח המשרד

10.1. נותן השירותים מתחייב לאפשר לנציג המשרד או מי שבא מטעמו לבקר את פעולותיו, לפקח על ביצוע המכרז, ההצעה וההסכם.

10.2. נותן השירותים מתחייב להישמע להוראות המשרד בכל העניינים הקשורים במתן השירותים.

10.3. מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה למשרד לפקח, להדריך או להורות לנותן השירותים, הנם אמצעי להבטיח ביצוע הוראות ההסכם במלואו.

11. **העדר זכות ייצוג**

11.1. מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי נותן השירותים איננו סוכן, שלוח או נציג של המשרד ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את המשרד בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים נשוא הסכם זה.

11.2. נותן השירותים מתחייב שלא להציג עצמו כשלוח או נציג של המשרד וישא באחריות הבלעדית לכל נזק שיגרם למשרד או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה.

11.3. ייצוג המשרד לכל מטרה שהיא טעון הסמכה מפורשת לכך על ידי המשרד, מראש ובכתב.

12. **העסקת עובדים וקבלני משנה**

12.1. נותן השירותים מתחייב, לשם מתן השירות, להעסיק כוח אדם בהיקף ובעל כישורים, וניסיון כנדרש במסמכי המכרז, בהצעה ובהסכם.

12.2. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לקזז מהתמורה שהוא חייב להעביר לנותן השירותים עקב מתן השירותים, סכומים יחסיים, אם יתברר כי נותן השירותים אינו מקיים את מצבת כוח האדם בהתאם לדרישות המשרד והוראות הסכם זה על נספחיו.

12.3. נותן השירותים לא יהיה רשאי להעסיק עובד זר כהגדרתו בחוק שירות התעסוקה, התשי"ט-1959 לצורך ביצוע הסכם זה, בין כעובד ובין כמציע משנה.

12.4. העסיק נותן השירותים עובדים, הוא יהיה אחראי לקיום מלא ושלם של כל חוקי העבודה החלים על העובדים, ובכלל זה חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987.

12.5. בנוסף לאמור, יהיה נותן השירותים אחראי לקיום שלם ומלא של צווי הרחבה להסכמים קיבוציים החלים על העובדים.

12.6. מובהר כי הפרת הוראות חוקים וצווי הרחבה אלה, תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרה יסודית של הסכם זה.

13. **שימוש בכלים ובחומרים**

13.1. כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם מתן השירותים, יירכשו על ידי נותן השירותים ועל חשבונו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.

13.2. כל הכלים והחומרים בהם יעשה נותן השירותים שימוש לצורך מתן השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג למתן השירותים בהתאם להסכם זה.

13.3. מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות, שיש בהם פגיעה בזכויות צד ג' תחשב, לכל דבר ועניין, כהפרת הסכם זה.

14. **איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים**

14.1. נותן השירותים רשאי להמשיך ולמציע שירותים לאחרים זולת המשרד, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.

14.2. נותן השירותים מצהיר כי החל ממועד חתימת הסכם זה לא קיים כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבויותיו עפ"י הסכם זה ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה כלשהם ובין אם לאו, לרבות כל עסקה או התחייבות שיש בה ניגוד עניינים, ואין קשר כלשהו בינו לבין כל גורם אחר הנוגעים לתחומים שבהם עוסקים השירותים, זולת במסגרת מתן השירותים ולצורך ביצוע הסכם זה (להלן: "ניגוד עניינים"). "ניגוד עניינים" משמעו אף חשש לניגוד עניינים כאמור.

14.3. לא יימצא נותן השירותים בניגוד עניינים - היה ובכל זאת נוצר מצב של ניגוד עניינים, ידווח נותן השירותים על כך מייד לנציג המשרד המוסמך בכתב וימלא אחר כל הנחיות המשרד בנדון.

15. **התמורה**

15.1. התמורה שישלם המשרד עבור מתן השירותים לפי הסכם זה תהיה בהתאם לתעריף שהוצע ע"י הספק בנספח למסמכי המכרז "טופס הצעת מחיר", המצורף כנספח להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

15.2. החשבוניות שיוגשו ע"י המציע שיזכה במכרז זה יועברו לאישור מנהל רשות האכיפה והגבייה או מי מטעמו.

15.3. לאחר מכן תועבר החשבונית ליחידת הרכש המרכזית להקלדתה והעברתה לחשבות המשרד. תשלום החשבונית תיעשה עפ"י הנחיות החשכ"ל.

15.4. **הצמדת תעריפי המכרז:**

בהתאם להוראות החשכ"ל חוזה התקשרות יוצמד לאחר 18 חודשים מיום הגשת ההצעה.
לאחר 18 חודשים ההצמדה בסעיף זה תהיה בגובה של 100% למדד המחירים לצרכן.

"מדד" – מדד המחירים לצרכן המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי ו/או כל גוף אחר שיבוא במקומה.
"מדד בסיס" – המדד הידוע 18 חודשים לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות
"מדד חדש" - המדד האחרון הידוע ביום הגשת החשבון.
"השינוי במדד" - ההפרש בין המדד החדש למדד הבסיס.

למען הסר ספק מובהר כי, לא תיווסף תמורה כלשהי על התמורה הנקובה בהצעת הזוכה אלא אם נאמר אחרת ובמפורש בהצעה הזוכה והמזמינה נתנה הסכמתה לכך מראש ובכתב

16. **קיזוז**

16.1. נותן השירותים מסכים ומצהיר בזאת כי המשרד יהא רשאי לקזז מהתמורה שעל המשרד לשלם לנותן השירותים על-פי הסכם זה על נספחיו ומכוח כל הסכם אחר - כל סכום המגיע למשרד מנותן השירותים על-פי הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר.

17. **נזיקין**

17.1. נותן השירותים ישא באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לגופו או רכושו שלו או של מי מטעמו או לגוף או רכוש עובדיו או של העובדים מטעמו, או לרכוש המשרד לרבות מסמכים ותיקים או לגופו או רכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה.

17.2. מוסכם בין הצדדים כי המשרד לא ישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא, שייגרמו לגופו או רכושו של נותן השירותים או מי מטעמו או לגוף או רכוש עובדיו או של העובדים מטעמו או לרכוש המשרד או לגופו או רכושו של כל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה; וכי אחריות זו תחול על נותן השירותים בלבד.

17.3. נותן השירותים מתחייב לשפות את המשרד על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא הנובעים ממעשיו או מחדליו של נותן השירותים כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת המשרד.

18. **זכויות יוצרים**

18.1. כל השירותים שיסופקו על-ידי נותן השירותים במסגרת הסכם זה ותוצאותיהם, ללא יוצא מן הכלל, ייחשבו כקניינו המוחלט של המשרד. נותן השירותים לא ישתמש במסמך כלשהו או בכל חלק מהשירותים, או תוצאותיהם, ללא אישור מראש ובכתב של המשרד. המשרד יהיה זכאי לדרוש ולקבל מנותן השירותים במהלך מתן השירותים, או לאחר מכן, כל תוכנית, מסמך, או דבר הקשור למתן השירותים נשוא הסכם זה.

18.2. זכויות היוצרים בכל השירותים שיסופקו למשרד כחלק מהסכם זה, לרבות חוות-דעת, דוחו"ת, מחקרים וכל כיוצא באלה יהיו שייכות למדינה, והתמורה דלעיל תהווה תמורה גם עבור זכויות אלה.

18.3. המשרד יהיה רשאי לפרסם כל חומר שיימסר לו על ידי נותן השירותים כחלק מהסכם זה, ובלבד שתישמר לנותן השירותים, או למי שיצר את החומר "הזכות המוסרית".

18.4. נותן השירותים מתחייב לשתף פעולה ולסייע לחוקרים שיורשו על-ידי המשרד בביצוע מחקרים בהתייחס לשירותים נשוא הסכם זה, בכפוף להוראות הדין.

19. **שמירת סודיות**

19.1. נותן השירותים מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל גורם, במישרין, בעקיפין ו/או בכל דרך שהיא, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי, נתונים, חפץ, מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל (להלן: "מידע סודי") שיגיעו לידי נותן השירותים, עובדיו או מי מטעמו עקב או בקשר להסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו ו/או בקשר עם המשרד, וזאת במהלך ביצוע ההסכם, לפניו ו/או לאחר מכן - ללא אישור המשרד מראש ובכתב. נותן השירותים מתחייב לדאוג כי עובדיו, מנהליו וכל אדם אחר מטעמו לא יפתחו, יעיינו, יוציאו או יצלמו חומר המצוי בתיקים ולא יעבירו חומר כאמור לכל אדם או גוף.

19.2. נותן השירותים מתחייב לשמור בתנאים בטוחים כל מידע סודי או מסמך רשמי שנמסר לו או שיגיעו אליו עקב ביצוע הסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו או בקשר עם המשרד.

19.3. המשרד רשאי להורות לנותן השירותים בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נוהלי עבודה מיוחדים ונותן השירותים מתחייב למלא אחר דרישות המשרד בנדון.נותן השירותים מתחייב שלא להשתמש במידע סודי למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת נציג המשרד המוסמך.

19.4. נותן השירותים מתחייב למסור למשרד מיד עם סיום מתן השירותים על פי הסכם זה את כל המידע הסודי שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים וכן כל מידע, מסמך או נכס שנמסר לו על ידי המשרד, ולא להשאיר בידיו כל מידע כלשהו שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה.

19.5. נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977.עם סיום הסכם זה מכל סיבה שהיא נותן השירותים יעמיד לרשות המשרד בצורה מלאה, מסודרת ועניינית את כל הידע והמידע הנמצאים ברשותו בקשר לשירות ולביצוע הסכם זה (להלן - "המידע"). כל המידע יועבר למשרד ו/או לצד שלישי שימנה המשרד, בכל אופן שבו הוא קיים (בכתב, בקבצי מחשב, בע"פ ו/או כל אופן אחר), בלוח זמנים שייקבע ע"י המשרד, וללא כל תמורה נוספת. למען הסר מציע, מובהר בזאת כי כל המידע הינו קניינו הבלעדי של המשרד.

19.6. נותן השירותים מתחייב לפצות את המשרד בגין כל נזק ו/או הוצאה שייגרמו עקב אי שמירה על חובת הסודיות.

20. **כתובות והודעות**

20.1. כתובת נותן השירותים והמשרד הינן כמפורט בראש ההסכם.

20.2. כל הודעה שתימסר לכתובת דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה לנותן השירותים, ובלבד שנשלחה בדואר רשום.

20.3. נותן השירותים רשאי להודיע למשרד, מעת לעת, על שינוי בכתובתו. הודעה לפי סעיף זה תינתן לנציג המשרד ולחשבות המשרד.

21. **ביקורת**

21.1. חשב/ת המשרד, המבקר/ת הפנימי של המשרד או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל נותן השירותים בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה.

21.2. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של נותן השירותים, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר כנדרש.

21.3. נותן השירותים מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. נותן השירותים מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי המשרד.

21.4. נותן השירותים מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.

22. **שינוי בהסכם או בתנאים**

22.1. מוסכם על הצדדים כי כל שינוי בהסכם או בתנאים הכלליים יהיה תקף רק אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הנציגים המוסמכים של הצדדים. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כוויתור על אותה זכות.

22.2. נותן השירותים מתחייב לבצע את השירותים בעצמו ולא להעביר את הביצוע לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד. זכויותיו וחובותיו של נותן השירותים על פי הסכם זה אינם ניתנים להמחאה לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של המשרד.

22.3. המשרד מודיע בזאת כי מדיניותו היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות, ועל כן קרוב לוודאי שלא יאשר בקשת נותן השירותים להסב זכויות או חובות.

22.4. גם במקרה של הסבת זכויות או חובות יישאר נותן השירותים בכל מקרה אחראי בפני המשרד לכל דבר הקשור לביצוע הוראות הסכם זה.

23. **אי מילוי חיוב על-ידי נותן השירותים**

23.1. היה ולא מילא נותן השירותים חיוב מחיוביו, רשאי המשרד מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת הקיימת לו בין אם לפי חוק ובין אם לפי הסכם זה לבצע, את אחת הפעולות הבאות או כולן ביחד:

23.1.1. לבצע במקום נותן השירותים את החיוב בין בעצמו ובין באמצעות מי מטעמו, ולקזז את ההוצאות שנגרמו לו בשל כך מהתשלומים המגיעים לנותן השירותים לפי הסכם זה.

23.1.2. לבטל את ההסכם בהודעה בכתב.

23.1.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, נותן השירותים מתחייב להחזיר למשרד את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על-ידי נותן השירותים, ולשפות את המשרד בגין נזקים שנגרמו או שייגרמו עקב ביטול ההסכם.

23.1.4. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של המשרד לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית למשרד על-פי כל דין או הסכם.

24. **ערבות**

24.1. להבטחת זכויות המשרד לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות נותן השירותים על-פי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, במועד חתימת ההסכם ימציא נותן השירותים על חשבונו ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת המשרד, בסכום של _____ ש"ח.

24.2. הערבות תהיה בתוקף לתקופה של חודשיים לאחר תום תקופת ההסכם.

24.3. עלויות הערבות יחולו על נותן השירותים בלבד.

24.4. נותן השירותים יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם. הארכת הערבות תיעשה לפחות חודש לפני תום תוקפה.

24.5. לא האריך נותן השירותים את תוקף הערבות יהיה המשרד רשאי לחלט את הערבות ללא כל התראה מוקדמת, גם אם נותן השירותים מילא אחר יתר כל חיוביו.

24.6. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות בכל מקרה שבו לדעת המשרד הפר נותן השירותים או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה, הוראות המכרז וההצעה או לא תיקן מעוות עפ"י דרישת המשרד.

24.7. הערבות תחולט בדרישה חד צדדית של המשרד לבנק שעליה תינתן הודעה בכתב גם לנותן השירותים.

24.8. חילט המשרד את הערבות, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על נותן השירותים לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.

25. **מיצוי זכויות**

25.1. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימתו.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

_____	_____	_____
מנהל רשות האכיפה והגבייה	**חשב המשרד**	**נותן השירותים**

נספח יב' – הצהרה בדבר התחייבות למניעת ניגוד עניינים

שנערכה ונחתמה ב_____ ביום ____ בחודש _____ שנת_____

על ידי _____

ת.ז. _____

מכתובת _____

הואיל וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים/הטובין כהגדרתם להלן;

והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין;

והואיל והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים/הספקת הטובין ולאחריו;

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. <u>הגדרות</u>

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"השירותים/הטובין" - אספקת מערכת זימון וניהול תורים, שילוט דיגיטאלי וניהול מדיה דיגיטלית

"עובד" - כל אחד מעובדי הקבלן אשר באמצעותו יינתנו השירותים/הטובין למזמין.

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים/הספקת הטובין בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן או העובד בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים/הספקת הטובין או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.

2. הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים/הספקת הטובין, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופה זו, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום נושא הפניה, למעט באם ועדת המכרזים אישרה בכתב, לאחר שהעובדות הוצגו בפניה, כי אין בעובדות אלו משום ניגוד עניינים או באם קיים ניגוד עניינים מדובר בניגוד עניינים שולי אשר אין בו השפעה על השירותים נשוא המכרז.

3. הנני מצהיר ומתחייב שלא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום השירותים/הטובין נשוא מתן השירותים/הספקת הטובין, למעט מטעם המזמין, במהלך תקופת מתן השירותים/הספקת הטובין בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.

4. הנני מתחייב להודיע למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם אני, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.

5. הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש למזמין על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיפים 3-2 להלן, בניגוד להתחייבויותיי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המזמין רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

6. ולראיה באתי על החתום: _____

נספח יג'– הצהרה בדבר שמירה על סודיות

התחייבות לשמירת סודיות

שנערכה ונחתמה ב_____ ביום ____ בחודש _____ שנת_____

על ידי _____

ת.ז. _____

מכתובת _____

הואיל וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים/הטובין כהגדרתם להלן;

והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין;

והואיל והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן;

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"השירותים/הטובין" - אספקת מערכת זימון וניהול תורים, שילוט דיגיטאלי וניהול מדיה דיגיטלית

"עובד" - כל אחד מעובדי הקבלן אשר באמצעותו יינתנו השירותים למזמין.

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים/הספקת הטובין בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן או העובד בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים/הספקת הטובין או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.

2. שמירת סודיות

הנני מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים/אספקת הטובין נושאי מכרז זה. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותיי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

הריני מצהיר כי ידוע לי, כי חשיפת מידע אישי המגיע לידי, לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שבגינה אני עלול להיתבע לדין על-פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

ולראיה באתי על החתום: _____

-

2. מילות מפתח:

שם ההוראה: מועדי תשלום	
פרק ראשי: ביצוע תקציב	מספר הוראה: 1.4.3
פרק משני: ביצוע תשלומים בגין התחייבויות	מהדורה: 01

מועד תשלום ממשלתי

3. כללי

4. הסכם התקשרות כולל בין השאר מועדים לתשלום. במקרים שבהם לא נקבעו מועדים כאלה, יש לפעול בהתאם לאמור בהוראה זו.

5. מועדי התשלום בהתקשרויות חדשות עם גורמים חיצוניים יהיו בהתאם לאמור בהוראה זו.

6. מטרת המסמך

7. להנחות את החשבים בדבר גישה אחידה לגבי מועדי תשלום, החל משלב ביצוע ההתקשרות וכלה בביצוע התשלומים עצמם.

8. הגדרות

9. חשבון – דרישה לתשלום או חשבונית אשר הוגשו למשרד ממשלתי ונחתמו על ידי מגיש המסמך.

10. מועד הגשת החשבון/חשבונית למשרד – המועד שבו התקבלו החשבון/חשבונית במשרד, בהתאם להסכם ההתקשרות שעליו חתומים הצדדים.

11. מועד התשלום הממשלתי – התקופה שבין היום ה-15 לבין היום ה-24 בכל חודש לועזי (כולל שני ימים אלו).

12. הנחיות לביצוע

13. <u>סוגי התשלומים שעליהם חלה הוראה זו</u>

13.1.1. תשלומי תמיכות, בהתאם לפי <u>סעיף 3 א' לחוק יסודות התקציב, התשמ"ה-1985</u>.

13.1.2. תשלומים בגין קניות בארץ, למעט המקרים הבאים:

13.1.2.1. תשלומים לקבלנים בגין עבודות פיתוח ובנייה.

13.1.2.2. תשלומי פסקי דין.

13.1.2.3. תשלומים בין משרדי ממשלה.

13.1.2.4. תשלומים לספקים ולזכאים אחרים אשר חוזה ההתקשרות עמם מציין באופן מפורש מועד תשלום השונה מהאמור בהוראה זו.

14. <u>תשלומים בגין התקשרויות שנחתמו לפני 1 בינואר 2007</u>

14.1.1. אם נקבע מועד מפורש לתשלום, הוא יתבצע לפי האמור בהסכם ההתקשרות.

14.1.2. אם לא נקבע מועד מפורש לתשלום, הוא יתבצע לפי האמור בהוראה זו.

15. <u>קביעת מועדי התשלום</u>

15.1.1. ככלל, יקבע חשב המשרד באופן בלתי תלוי את מועדי התשלום לכל ספק ולכל זכאי אחר במועדים המפורטים להלן:

15.1.1.1. חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 1-15 בחודש, ישולם בתחילת מועד התשלום הממשלתי של החודש העוקב.

15.1.1.2. חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 16-24 בחודש, ישולם בחודש העוקב לפי יום הגשת החשבון, כלומר בדיוק 30 יום מיום הגשת החשבון.

15.1.1.3. חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 25-31 בחודש, ישולם ב-24 בחודש העוקב, דהיינו בסוף מועד התשלום הממשלתי של החודש העוקב.

15.1.2. התשלומים המפורטים מטה ישולמו במועד התשלום הממשלתי הקרוב ביותר למועד הגשת החשבון למשרד, ולא בהתאם להוראת סעיף 15.1.1:

15.1.2.1. תשלומים שבמהותם מיועדים לתשלום שכר ומשכורות (כגון תשלום לחברת כוח אדם וכדומה).

15.1.2.2. תשלומים לגופים נתמכים, בהתאם להוראות תכ"ם, "תמיכות", פרק 6.

16. חריגה ממועד ביצוע התשלום

16.1.1. חשב המשרד יהיה רשאי לאשר חריגה מההנחיות שבהוראה זו ולהקדים מועד תשלום.

16.1.2. חשב המאשר חריגה והקדמת מועד תשלום, יערוך מסמך המפרט את הסיבות והנימוקים לביצוע החריגה ולהקדמת מועד התשלום. מסמך זה יצורף למסמכי התשלום.

16.1.3. במקרים שבהם חשב המשרד קיבל בקשה של המוטב להקדים תשלום ואת הסכמתו בכתב לגביית ריבית החשב הכללי – יהיה החשב רשאי לאשר בקשה זו ולגבות ריבית בהתאם להוראת תכ"ם, "קביעת שיעורי ריבית", מס' 3.1.1.

16.1.4. חשב המשרד יעביר מחצית מהסכום שנגבה במסגרת סעיף 16.1.3 להכנסות המדינה, ואילו המחצית האחרת תועבר לתקנה התקציבית שממנה בוצע התשלום.

17. מועדי התשלום ליחידות הממשלה לא ייקבעו בהתאם להוראות פרק זה, ולגביהם לא תחול מגבלה על מועד ביצוע התשלום.

18. תשלומים לרשויות מקומיות יתבצעו בהתאם להוראה זו.

19. מסמכים ישימים

20. חוק יסודות התקציב התשמ"ה-1985.

21. הוראת תכ"ם, "קביעת שיעורי ריבית", מס' 3.1.1.

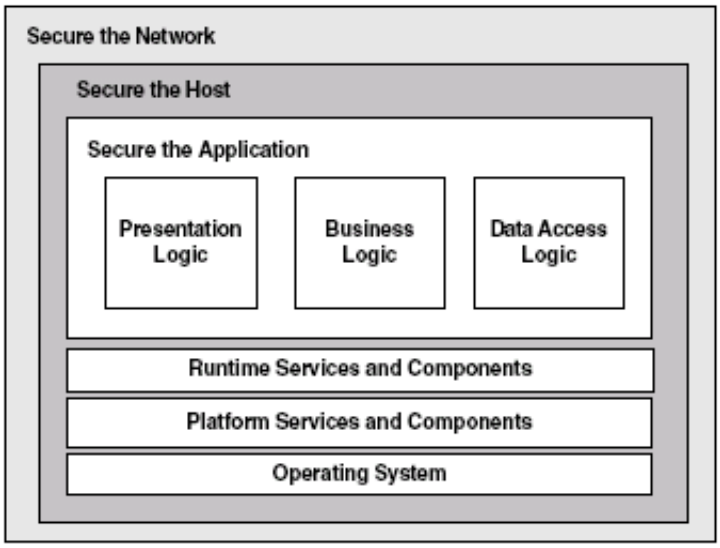
22. הוראות תכ"ם, "תמיכות", פרק 6.

1. כללי

המערכת כוללת מידע תפעולי ורגיש ולפיכך הושם דגש רב בתכנון מערך אבטחת המידע. הגישה הננקטת על מנת לאפשר אבטחה מלאה למערכת היא גישת השכבות.
שכבות ההגנה מחולקות ל 3 חלקים עיקריים:

1. **הגנת הרשת** – הגנה על השכבות הבסיסיות של המערכת על ידי שימוש בהגדרות של אמצעי התשתית וכן שימוש באמצעי הגנה אקטיביים כגון – firewalls, routers ו switches.
2. **הגנת השרתים** – הגנה על מערכות ההפעלה, ה NET Framework. והשירותים ההיקפיים של השרת (כגון IIS).
3. **הגנת היישום** – טיפול מונחה ושילוב של מנגנוני הגנה שונים בתוך היישום.

התרשים הבא מציג באופן סכמטי את שכבות ההגנה על המערכת:



2. אבטחת הרשת והתשתיות

להלן רשימה של מרכיבי הרשת הכלולים במערך ההגנה על הרשת והתשתיות:

מרכיב	תפקיד המרכיב במערך האבטחה	השימוש שייעשה במערכת
נתב (Router)	הנתבים משמשים כטבעת החיצונית לגישה למערך השרתים. פרוטוקולי TCP/IP לא מורשים נחסמים בטבעת זו.	ייחסמו שדרי TCP שלא רלוונטיים למערכת
קיר-אש (Firewall)	בטבעת זו נחסמים הפרוטוקולים והפורטים בהם היישום לא עושה שימוש. בנוסף, מרכיב זה יכול לחסום תעבורה לא רלוונטית ליישום באמצעות פילטרים.	ייחסמו הפורטים/פרוטוקולים שאינם רלוונטיים למערכת.
מתג (Switch)	מרכיב זה משמש להפרדה בין סגמנטי רשת שונים.	הרשת תחולק לסגמנטים. תתאפשר תעבורה בין הסגמנטים הרלוונטיים בלבד.
IPS	זיהוי ומניעה של חדירות עויינות ופעילות לא שגרתית במערכת	יופעל על שירותים נבחרים לפי שיקול דעתה של ראי"ג.

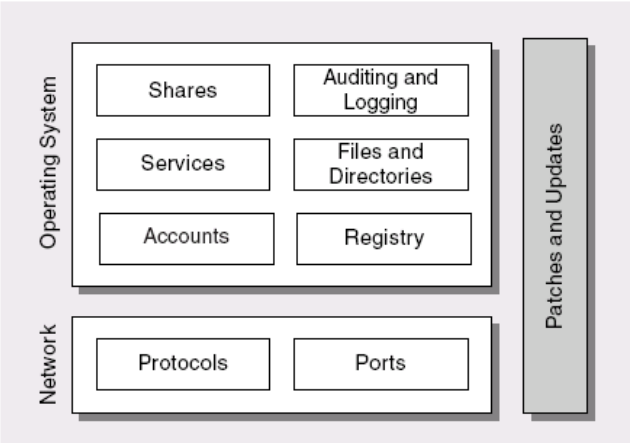
3. אבטחת מידע במערך השרתים

מערך השרתים מוקשח כך שהוא מאפשר הגנה על המרכיבים השונים בתשתיות המערכת:

1. Shares – חסימה של Shares שאינם נדרשים

2. Services – התבססות על Services נדרשים בלבד והגנה באמצעות משתמשים ייעודיים על ה- Services השונים.
3. Accounts – הגדרה של חשבונות מתאימים עבור כל פונקציה ייעודית בשרת
4. Auditing and Logging – ביצוע ניטור של השרת וייעשה שימוש ב .NET Logging and Audition Application Block ביישום
5. Registry – ביצוע הקשחה מתאימה.
6. Protocols – אפשרות רק לפרוטוקולים הנדרשים ברמת הרשת.
7. Ports – אפשרות רק לפורטים הנדרשים ברמת הרשת.
8. Patches and Updates – התקנת עדכוני האבטחה האחרונים.

התרשים הבא מציג את הרכיבים המוגנים במערך השרתים:



4. אבטחת מידע אפליקטיבית

הטבלאות הבאות מציגות את רשימת הנושאים המכוסים תחת אבטחת המידע האפליקטיבית:

4.1. Deployment and Infrastructure

תיאור
מתבצעת אכיפת רמת הרשאות להפעלת מודולים שונים במערכת וגישה למשאבים על סמך ההרשאות
מבנה ה-domain עונה על דרישות האבטחה של המערכת.
מענה לדרישות שרידות המערכת (Clustering).
מענה לדרישות האבטחה בכל הנוגע לקונפיגורציה ותחזוקה (כגון: שמירת שמות משתמשים ומחרוזת התחברות לבסיס הנתונים).
מתבצע ניהול session, מסופקים מפתחות הצפנה לצורך מימוש תקשורת מאובטחת (SSL), ניהול תעודות.

4.2. Input Validation

תיאור
אימות קלט מתבצע בכל זמן שנדרש המשתמש להכניס ערכים למערכת.
נקודת ההנחה בבקרת הקלט היא כי הקלט מהמשתמש הינו זדוני ועלול לגרום נזק.
מתבצע אימות לסוג הקלט, אורך הקלט, המבנה וטווח הקלט.
מתבצע בדיקת קלט למניעת SQL injection
מניעה של אפשרויות שונות של cross-site scripting (למשל מניעת הקלטת התו "<", מניעת הקלדת ערכי ה-ASCII וה- UNICODE של תו זה וכל תו המאפשר לבצע cross-site scripting.
אימות קלט מתבצע בצד המשתמש (Client side validation) וגם בצד השרת במיקום מרכזי (במידה והאימות בצד המשתמש התבצע בהצלחה).
כל פלט המכיל את הקלט של המשתמש ייכתב בטקסט ולא יתאפשר הרצת סקריפט הנכתב על ידי הלקוח (כגון: HtmlEncode or UrlEncode באפליקציות WEB).

4.3. Authentication

תיאור
הכניסה למערכת באמצעות כרטיס חכם
הישויות הניגשות למשאבים השונים מוגדרות על פי רמות הגישה המורשות.
הגישה למידע ברמת NTFS מוגבלת ומשויכת לתיקיות המוגדרות כמאובטחות למורשים בלבד.
הוגדרו חשבונות מערכת לשירותים (services) השונים.
שמות משתמשים, סיסמאות וכל מידע אחר השייך למשתמש או למערכת מאוחסנים באופן מאובטח.
הגישה למערכת הנה לפי הרשאות שהוגדרו לקבוצות משתמשים.
בשלב האימות לא מוחזר מידע רגיש כחלק מהודעת השגיאה.
מוגדרת ישות ספציפית לטובת התחברות לבסיס הנתונים.
Authentication Tickets (cookies) מועברים ברשת רק באופן מוצפן.

4.4. Authorization

תיאור
למנגנון הכניסה אין גישה ישירה לטבלאות המערכת.
קיימת הגבלת גישה למשאבי המערכת.
כל גישה למשאב המתבצעת על ידי ישות במערכת מתועדת ומתבצעים זיהוי ובדיקה האם המשתמש רשאי לגשת למשאבים.

4.5. Configuration Management

תיאור
ממשקי המנהל (admin.) מאובטחים תוך שימוש ב- strong authentication and authorization

התקשרות לשימוש ערוצי אדמיניסטרציה מרוחקים (שליטה מרחוק) מתבצעת באופן מאובטח
נתוני קונפיגורציה סודיים כגון סיסמאות, שמות משתמשים, מחרוזות ההתקשרות לבסיסי הנתונים נשמרים בצורה מוצפנת ולא בפורמט טקסט.
פריבילגיות מנהל המערכת מבוססות על roles בהתאמה לתפקיד מנהל המערכת (לדוגמא: מנהל תוכן או מנהל המערכת –system Administrator)
נעשה שימוש בחשבונות בעלי הרשאות מינימאליות להרצת שרותי המערכת (Services)

4.6. Sensitive Data

תיאור
מידע רגיש אינו נשמר במערכת שלא לצורך.
מידע רגיש אינו נמצא בקוד.
קישוריות לבסיס הנתונים, סיסמאות, מפתחות ומידע רגיש אחר אינם נשמרים במבנה של טקסט פשוט.
נעשה שימוש ב- DPAPI או ב CAPI לשמירת ערכי קונפיגורציות במערכת.
מידע רגיש אינו נרשם בלוג המערכת בפורמט של טקסט רגיל, אלא כמידע חלקי או מקודד.
מידע רגיש אינו נשמר ב- cookies.
מידע רגיש אינו מועבר בפרוטוקול GET.

4.7. Session Management

תיאור
נעשה שימוש ב- SSL להגנה על authentication cookies.
התוכן של ה- authentication cookie הינו מוצפן.
אורך חיי ה-Session מוגבלים.
ערכי ה- Session מוגנים בפני גישה לגורמים שאינם מורשים.
מזהי ה-Session אינם מועברים באמצעות ה- query string.
נעשה שימוש מירבי בתצורת stateless בעת העבודה כך שלא נדרשת שמירת session בשרת.

4.8. Cryptography

תיאור
לא נעשה שימוש בקריפטוגרפיה שנכתבה באופן עצמאי אלא נעשה שימוש במנגנונים מוכרים. במערכת. במידת האפשר נעשה שימוש ב DPAPI או ב CAPI.
נעשה זיהוי והתאמה לאלגוריתם הקריפטוגרפיה (כולל גודל המפתחות) בהתאם לדרישות הצפנת המידע במערכת.
מפתחות נשמרים במערכת בצורה מאובטחת במערכת הגישה אליהם מוגנת.
נעשה שימוש ב-DPAPI או במנגנוני הצפנה דומים על מנת להימנע מניהול תעודות.
מפתחות ממוחזרים מדי כל תקופה.

5. נושאי אבטחת מידע נוספים

הטבלה הבאה מציגה מרכיבים נוספים במערך אבטחת המידע של ראי"ג:

נושא אבטחת מידע	יישום
גרסת ה-SSL	SSL V3
גישה לבסיס הנתונים ע"י Roles שונים	הוגדרו Roles שונים לגישה למסד הנתונים (Application User, System User) כאשר לכל Role יוגדרו הרשאות ברמת טבלה במסד הנתונים
משתמשים אפליקטיביים	מוגדרים שלושה סוגי המשתמשים (User Security, User App, User Admin), לכל משתמש מוגדרות הרשאות בהתאם

נושא אבטחת מידע	יישום
הפרדת סביבת הלוגים	מבוצעת הפרדה של סכמות
מערכת לניתוחי לוג .	קיימת מערכת ייעודית שפותחה לכתיבת לוגים המעידים על שינוי במידע
הצפנת והצגת נתוני כרטיסי אשראי	בכל מקום באפליקציה שבו יוצג מספר כרטיס האשראי, יופיעו רק 4 הספרות האחרונות. מספר כרטיס האשראי ישמר מוצפן ב-128 ביט ומעלה.

6. <u>אבטחת ממשקים</u>

הטבלה הבאה מציגה את עקרונות אבטחת המידע בממשקים:

סוג הממשק	פתרון אבטחתי	הערות
ממשקים יוצאים ונכנסים חיצוניים	הזדהות וחתימה מבוססות certificate x.509 ובדיקת פנים אפליקטיבית לגבי ההרשאות של המשתמש לפנות לשירות המבוקש	פניה של גורמי צד ג' ל Web Services של האפליקציה
Web Services פנימיים	Windows Authentication	פניה בתוך הרשת הפנימית. לדוגמה - פניה של SAP ל Web Services של האפליקציה
משיכת קבצים	הרשאות האפליקציה (Role Base Authorization) +impersonation	
ממשקים מאובטחים	שימוש בSSL V3 + הזדהות מבוססת x.509 certificate	לדוגמה - עבודה מול תהילה לסליקת כרטיסי אשראי