

מדינת ישראל

**מכרז 17/10**  
**להפעלת מוקד שירות**  
**ומידע**  
**עבור**  
**הנהלת בתי המשפט**

מאי 2010

## תוכן עניינים

|    |                                   |
|----|-----------------------------------|
| 3  | 0. פרק מנהלה                      |
| 12 | 1. יעדים ומטרות (I)               |
| 14 | 2. מצב קיים (I)                   |
| 20 | 3. תהליכי עבודה מרכזיים           |
| 28 | 4. מבנה ארגוני ובעלי תפקידים      |
| 37 | 5. גיוס, הדרכה ושימור עובדים      |
| 42 | 6. שגרות ניהול ותפעול המוקד (S)   |
| 44 | 7. דוחות ומידע ניהולי             |
| 46 | 8. מערכות וכלים טכנולוגיים (S)    |
| 55 | 9. תכנון פונקציונאלי של המוקד (S) |
| 60 | 10. נפחים, עומסים וביצועים (I)    |
| 62 | 11. פרויקט ההקמה (I)              |
| 66 | 12. תפעול שוטף                    |
| 69 | 13. פרטים על החברה המציעה         |
| 71 | 14. עלות                          |
| 79 | 15. נספחים                        |

## 0. פרק מנהלה

### 0.1 כללי

- 0.1.1 מערכת בתי המשפט, פונה בזאת לקבלת הצעות להקמה והפעלה של מרכז שירות ומידע עבור לקוחותיה.
- 0.1.2 את מסמכי המכרז ניתן להוריד מאתר הבית של הנהלת בתי המשפט בכתובת [www.court.gov.il](http://www.court.gov.il) או מאתר מינהל הרכש הממשלתי בכתובת <http://www.mr.gov.il/purchasing>.
- 0.1.3 תיאור השירות הנדרש מופיע בפרקים 1-13 במכרז זה.

### 0.2 הגדרות

במפרט זה על נספחיו יהיו למושגים הבאים המשמעות שבצידם:

- 0.2.1 "הנהלת בתי המשפט" או "הנהלת בתי המשפט" או "הלקוח" או "המזמין" - הנהלת בתי המשפט.
- 0.2.2 "המציע" או "הספק" - גוף המציע הצעה במסגרת מכרז זה כיחידה אינטגרטיבית אחת (כולל קבלני משנה).
- 0.2.3 "מכרז" או "המפרט" - הזמנה זו להגשת הצעות על כל חלקיה ונספחיה.
- 0.2.4 "הספק הזוכה" או "המפעיל" - מציע אשר הצעתו תזכה במכרז זה, אם יהיה כזה.

### 0.3 מנהלה

#### 0.3.1 איש קשר

איש הקשר מטעם הנהלת בתי המשפט עימה יש לעמוד בקשר להצעות הוא מר ליאור אליאס במייל בלבד בכתובת [liore@court.gov.il](mailto:liore@court.gov.il)

##### 0.3.1.1 נוהל שאלות

- 0.3.1.2 שאלות בקשר למכרז (כולל בקשה להבהרות, הצעה להסתייגויות וכד'), ניתן להפנות לא יאחר מיום שלישי

11.5.2010 בשעה 12:00, באמצעות דוא"ל לכתובת:  
[liore@court.gov.il](mailto:liore@court.gov.il). אחריות השולח לוודא לאחר העברת  
 הדוא"ל כי הפנייה הגיעה ליעדה. אין לשלוח שאלות לאחר  
 התאריך הנ"ל. תשובות לשאלות הבהרה יפורסמו באתר הבית  
 של הנהלת בתי המשפט ביום שני 17.5.2010.

0.3.1.3 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".

| מס"ד | פרק | מס' סעיף | פרוט השאלה |
|------|-----|----------|------------|
|      |     |          |            |

0.3.1.4 הנהלת בתי המשפט תהיה רשאית לשנות את נוסח המכרז,  
 והנוסח החדש הוא המחייב. אין באמור לעיל בכדי לחייב את  
 מערכת בתי המשפט להסכים להסתייגויות כלשהן אשר נכללו  
 בשאלות המציעים ולבצע שינוי זה או אחר.

0.3.1.5 רק תשובות בכתב יחייבו את מערכת בתי המשפט וכל  
 תשובה בכתב תהיה חלק בלתי נפרד מהמכרז. מודגש כי  
 תשובות בכתב להסכם יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי ההסכם,  
 וזאת גם אם בפועל לא תופק הדפסה מתוקנת של נוסח הסכם  
 חדש.

## 0.3.2 כנס ספקים

0.3.2.1 כנס ספקים למציעים יערך ביום ראשון 23.5.2010 בשעה  
 10:00. מקום המפגש הנו משרדי הנהלת בתי המשפט, חדר  
 ישיבות קומה 1.

0.3.2.2 במהלך הכנס יינתן מענה, לפי שיקול דעתה של מערכת בתי  
 המשפט לשאלות הספקים שיועברו עד למועד שנקבע.

0.3.2.3 למען הסר ספק, מובהר כי לא יהיה בהבהרות ובהסברים  
 שינתנו במהלך הכנס כדי לשנות את האמור במסמך המכרז  
 ובנספחיו, אלא אם יועברו בכתב ויופצו כעדכון למכרז.

#### 0.3.2.4 חובה על כל המציעים להשתתף בכנס הספקים.

#### 0.3.3 סיוור במוקד מערכת בתי המשפט

ניתן יהיה לתאם מול איש הקשר סיוור במוקד הקיים.

#### 0.3.4 מסירת הצעות

0.3.4.1 ההצעות תוגשנה בשלושה העתקים אחד בצירוף כל המסמכים הנדרשים עד תאריך 3.6.2010 בשעה 12:00.

0.3.4.2 ההצעה תכלול מענה בכתב ומענה על מדיה מגנטית.

0.3.4.3 ההצעה תישלח בדואר רשום או במסירה אישית ועליה להימצא בתיבת המכרזים בהנהלת בתי המשפט, קומה 2 בארכיב, במועד הנקוב בסעיף זה.

0.3.4.4 על המציע האחריות לכך ולא תישמע ממנו כל טענה בעניין. לשימת לב, לפי תקנה 20 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג, 1993, ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא נמצאה בתיבת המכרזים במועד האחרון להגשת ההצעות ולא תישמע כל טענה בעניין זה.

0.3.4.5 ההצעה תוגש בשלוש מעטפות. כל מעטפה תהיה סגורה ושלוש המעטפות יוכנסו למעטפה אחת שתוגש בתיבת המכרזים.

0.3.4.6 יש לצרף לכל מעטפה מכתב ובו לציין את: שם האחראי על ההצעה אליו יפנו נציגי מערכת בתי המשפט בקשר למענה, כתובתו, מספר טלפון ישיר, מספר פקס, מספר טלפון נייד וכתובת דואר אלקטרוני.

#### 0.3.5 תוקף ההצעות

0.3.5.1 הצעתו של מציע תהיה בתוקף למשך 90 יום מהמועד האחרון למסירת ההצעות.

0.3.5.2 אם הליכי אישור המכרז לא יסתיימו לאחר 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות, רשאי המציע לבטל את הצעתו ולקבל הערבות חזרה.

0.3.5.3 בוטלה ההצעה לפני התקופה האמורה, רשאית המזמינה לממש את הערבות שצירף המציע להצעתו לגבייה.

- 0.3.5.4. אם וככל שתהליכי המכרז יתארכו מעבר לתקופה הנ"ל, יידרשו המציעים המעוניינים כי הצעותיהם תילקחנה בחשבון להאריך את תוקף הערבות לתקופה שתידרש ע"י המזמינה לתקופה מסוימת ובמידת הצורך לתקופות נוספות.
- 0.3.5.5. על מגישי ההצעות לקחת בחשבון כי עפ"י חוזר ה. שעה משקי 2008-2-13 של החשב הכללי: כל מכרז או הסכם התקשרות לרכישת טובין או שירותים שאספקתם חיונית, כדוגמת מכרז זה, הספק הזוכה במכרז יחויב לספק את השירות או הטובין בכל עת, לרבות בשעת חירום, בתנאי אספקה כפי שנקבעו בהסכם ההתקשרות. יש לציין כי הפרה של סעיף זה תהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות המקנה זכות לעורך המכרז לנקוט בצעדים כמוגדר בהסכם.
- 0.3.5.6. למזמינה נשמרת הזכות לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל הגוף המציע, בכדי לקבל הבהרות ו/או השלמות להצעתו, או בכדי להסיר אי בהירויות שעלולות להתעורר בבדיקת ההצעות. הבהרות להצעה יינתנו בכתב בלבד. כל פניה תיעשה בכפוף לכללי חוק חובת המכרזים והתקנות על פיו והוראות התכ"ם.
- 0.3.5.7. המזמינה תהיה רשאית לבטל את המכרז או לצאת במכרז חדש וזאת על פי החלטתה ושיקול דעתה הבלעדי וללא מתן נימוקים וללא הודעה מוקדמת והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי. המזמינה לא תשלם בשום מקרה פיצוי מכל סוג שהוא בעקבות הביטול כאמור. הודעה על ביטול המכרז תועבר למציעים.
- 0.3.5.8. כל התקשרות שתבוצע עם המציע שיזכה במכרז זה כפופה לקיומו של תקציב מתאים להיקף השירות הנדרש במכרז זה.
- 0.3.5.9. כל שינוי שיעשה ע"י המציע במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת לא יובא בחשבון בעת הדיון בהצעה והמזמינה תראה אותו כאילו לא נכתב ואף עלול לגרום לפסילת ההצעה.

#### **0.4 תנאי סף להשתתפות במכרז**

##### **חובה על כל המציעים להשתתף בכנס.**

1. למציע היקף מחזור כספי מבוקר (כולל מע"מ) בסך 10,000,000 מליון ש"ח לפחות בכל אחת מ- 3 שנים האחרונות: שנת 2007, 2008, 2009 בתחום מוקדי השרות, כמפורט בטבלה (נספח 15.8 למכרז).

2. למציע ניסיון קודם מוכח ב-3 שנים האחרונות: שנת 2008, 2009, 2007 בהפעלת 2 מוקדי שרות בהיקף מינימאלי נדרש של לפחות 50 עמדות בכל מוקד, בכל אחת משלוש השנים. כמפורט בטבלה (נספח 15.9 למכרז).

3. ערבות להגשת הצעה-

במענה למכרז יש לצרף ערבות בנקאית או ערבות חברת ביטוח (בנוסח שבנספח 15.5) לקיום תנאי המכרז, מטעם המציע לפקודת המזמינה בסך של 250,000 ₪ .

הערבות תהיה בתוקף עד 90 יום לאחר התאריך האחרון למסירת ההצעות, קרי, עד ליום 3.9.2010.

לאחר תום הליכי המכרז תוחזרנה הערבויות למציעים שלא יזכו במכרז.

ערבות הזוכה תוחזר לו עם החתימה על החוזה וקבלת ערבות ביצוע להמשך תקופת ההתקשרות.

בהגשת הצעתו מתחייב המציע לעמוד בכל תנאי הצעתו למכרז, לא יעשה כן, יהיה המשרד רשאי לממש את הערבות שצירף להצעתו ובנוסף לכך לתבוע מהמציע כל נזק שנגרם ו/או שיגרם למשרד כתוצאה מאי עמידתו של המציע בתנאי הצעתו למכרז, והעולה על גובה הערבות שצירף המציע למכרז.

4. על המציע למלא ולהגיש תצהיר מלא ומפורט (בנוסח שבנספח 15.6) בצירוף המסמכים הבאים:

0.4.1.1. אישור ניהול ספרים ופנקסים מאת רשות המיסים.

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

5. חובה על המציע להשתתף בכנס הספקים.

### **0.5 תנאים נוספים**

0.5.1.1. מנהל המוקד המיועד בעל ניסיון אישי של שנתיים לפחות בניהול מוקד טלפוני בגודל של 50 עמדות לפחות, ניסיון זה יכול לכלול גם ניסיון בארגון קודם ו/או בחברת ייעוץ

0.5.1.2. מנהל המוקד המיועד בעל ניסיון אישי בהקמת מוקד אחד לפחות בגודל של 50 עמדות לפחות, ניסיון זה יכול לכלול גם ניסיון בארגון קודם ו/או בחברת ייעוץ

0.6. התחייבות ואישורים בגין ביצוע הפרויקט

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

0.6.1. ערבות בנקאית כספית בגובה של 250,000 ₪

0.6.2. חתימה על דוגמת החוזה המצורפת למכרז זה ומסומנת כנספח 15.7 תוך 14 יום ממועד מסירת הודעת הזכייה.

0.7. ניגוד עניינים

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

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

## **0.8. שלב בחירת ספק**

0.8.1. ניפוי בגין אי עמידה בתנאי הסף - בחינת עמידת ההצעות בתנאי הסף. הצעות שלא תעמודנה בתנאים המחייבים תיפסלנה. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבקש הבהרות ולאפשר תיקון פגמים טכניים והשלמות טכנית.

### **0.8.2. בדיקה, לימוד והערכת ההצעות - איכות (פרקים 1-13)**

0.8.2.1. הערכת הצעת המציע על היבטיה המקצועיים השונים כפי שמוצג במכרז זה, חוסנו הכלכלי וכיו"ב.

0.8.2.2. בשלב זה, יסתמך המזמין על הצעת המציע, הבהרותיו לפניות המזמין, פניה ללקוחות המציע לקבלת חוות-דעת, וכל מידע רלוונטי נוסף שיעמוד לרשותו. בתום שלב זה יסוכם הציון האיכותי של ההצעות.

**0.8.2.3. על הספק לעמוד בציון איכות מינימאלי של 85 נקודות. רק הצעות שתעמודנה בציון זה תעבורנה לשלב הבא (שלב המחיר).**

0.8.2.4. מרכיבי האיכות שימדדו:

0.8.2.4.1. בדיקת דרישות כ"א כנדרש בפרק 4 למכרז: 15%.

0.8.2.4.2. בדיקת מיון וגיוס כ"א כנדרש בפרק 5 למכרז: 15%.

0.8.2.4.3. בדיקת שגרות ניהול כנדרש בפרק 6 למכרז: 10%.

0.8.2.4.4. בדיקת דו"חות ומידע ניהולי כנדרש בפרק 7 למכרז:

10%

0.8.2.4.5. בדיקת דרישות טכנולוגיות כנדרש בפרק 8 למכרז:

15%

0.8.2.4.6. בדיקת תכנון פונקציונאלי של המוקד כנדרש בפרק 9

למכרז: 15%

0.8.2.4.7 בחינת ניסיון וממליצים פרק 13: 20%

0.8.2.5 מציע אשר יעמוד בכל התנאים הנדרשים בכל סעיף וסעיף במכרז יקבל ציון מלא של 95, מציע אשר יעמוד מעל לנדרש במכרז יקבל את הציון הגבוה ביותר קרי 100.

0.8.2.6 המזמינה רשאית לבקש מהספקים להציג מצגת והדגמות לצורך:

0.8.2.6.1 פתרון הספק למכרז זה.

0.8.2.6.2 כולל הצגת שלבי ההקמה השונים עד להפעלת המוקד.

0.8.2.6.3 מיקום האתר ותאור המבנה.

0.8.2.6.4 תאור מבנה תפעולי ושיטות ניהול לצורך עמידה ביעדי המכרז.

0.8.2.6.5 הצגת אנשי המפתח ופרוט ניסיונם המקצועי.

0.8.2.6.6 הצגת מנהל/ת המוקד המיועד וקיום ראיון מול גורמים רלוונטיים מטעם הנהלת בתי המשפט.

**0.8.3 בדיקה, לימוד והערכת ההצעות: עלות (פרק 14) – בחינת הצעות המחיר של הספקים. ככל שההצעה תהיה זולה יותר, ציון המחיר יהיה גבוה יותר.**

0.8.3.1 להלן פירוט המשקלות לפיהן תיבחנה כל ההצעות:

אמות המידה לאיכות : 30%

אמות המידה למחיר : 70%

0.9 מבנה ההצעה הנדרש

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

0.9.2 השיטה

רכיבי המפרט מסווגים לפי הסימון הבא:

רכיב המובא לידיעה בלבד.

I (Information)

תוכן הרכיב נועד לספק מידע משלים שלדעת עורך המפרט  
חיוני לשם הבנת הבקשה להצעה והדרישות המנוסחות בה.

רכיב בו מנוסחת דרישה ספציפית של עורך הבקשה להצעות.

S (Specific)

המציע נדרש למלא באופן מדויק ומלא על הדרישה, אין  
באפשרותו להסתייג ממנה או מכל פרט שבה, ואין באפשרותו  
להציע פתרון חליפי. עם זאת ניתן להציע תוספות והרחבות  
אשר ישפרו את הפתרון, אם לא הובעה הסתייגות לכך במפרט,  
ובלבד שאין בהן סתירה לנדרש.

## 1. יעדים ומטרות (I)

### 1.1 כללי

1.1.1 מערכת בתי המשפט מעוניינת להפעיל מוקד שירות ומידע באמצעות חברה למיקור חוץ.

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

### 1.2 לקוח- מומחה היישום

1.2.1 הלקוח- מערכת בתי המשפט.

1.2.2 מומחה היישום: חטיבת המזכירות של מערכת בתי המשפט.

### 1.3 יעדים ומטרות

1.3.1 רמת שרות ומקצועיות גבוהה ללקוחות הנהלת בתי המשפט.

1.3.2 שיפור הזמינות של המוקד, תוך שילוב שירותים עצמיים 7x24 – עפ"י סעיף 1.5.2.

### 1.4 השתלבות ביעדי הארגון

הפעלת מוקד שירות לקוחות תוך שאיפה לשיפור השירות ללקוחות הארגון והעלאת רמת המקצועיות של נותני השרות.

### 1.5 אופק הזמן

1.5.1 אופק ההתקשרות הוא ארבע שנים (4). ארבע שנות ההתקשרות הראשונות, ההתקשרות תאושר מדי שנה בכפוף לחוק התקציב. לגבי

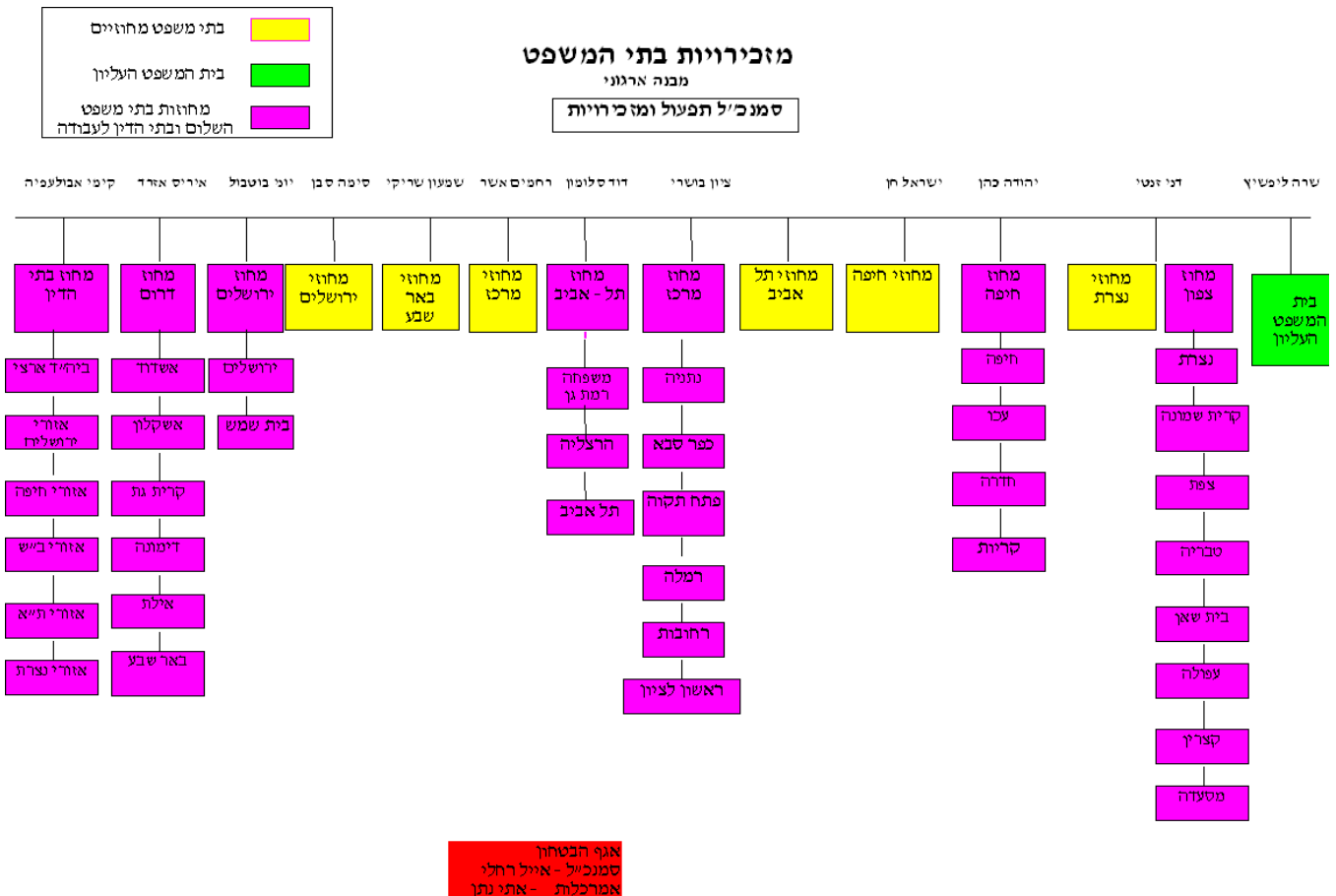
השנים החמישית והשישית הרי שמדובר באופציה הניתנת למזמין  
והיא כפופה לחוק התקציב ולשיקולי המזמין בלבד.

1.5.2. אופק הזמן להפעלת השירותים העצמיים הינו לשנתיים קדימה מיום  
חתימת ההסכם.

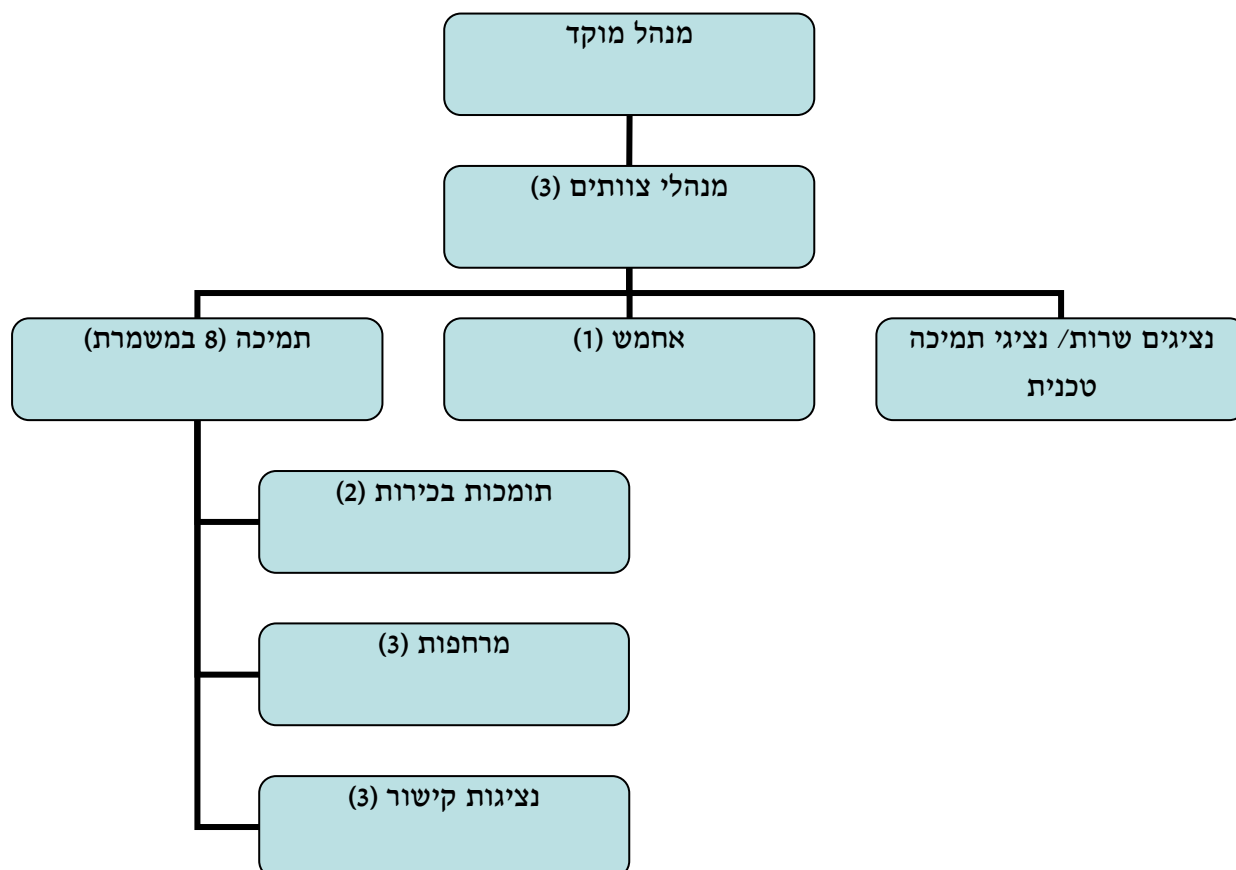
1.5.3. המזמין יודיע לספקים חודשיים לפני תום תקופת ההתקשרות, האם  
בכוונתו להאריך את חוזה השירות.

## 2. מצב קיים (I)

### 2.1 מבנה ארגוני של הנהלת בתי המשפט



2.2. מבנה ארגוני של מוקד השירות והמידע הקיים (הספק מחויב למבנה המכיל לפחות את המבנה הנוכחי)



2.3. סוגי שיחות

המוקד מספק מידע כללי ופרטני כדוגמת הנושאים:

2.3.1. נציגי השירות מטפל בפניות הבאות:

2.3.1.1. סמכויות בתי משפט

2.3.1.2. סכומי אגרות עפ"י תקנות אגרות

2.3.1.3. מצב וסטטוס התיקים המשפטיים המתנהלים בבתי המשפט

2.3.1.4. נוהל משלוח פקסים של בתי משפט

2.3.1.5. נהלי מסירת מידע

2.3.1.6 טפסים נלווים להגשת תביעה

2.3.1.7 נוהל הזמנת תיק

2.3.1.8 שעות חתימה על תצהירים ואפוסטיל

2.3.2 נושאים לטיפול תומך טכני:

2.3.2.1 שאלות הקשורות לתיקים באתר החדש.

2.3.2.2 הגשת בקשות.

2.3.2.3 שימוש בכרטיס חכם.

2.3.2.4 תקלות אתר.

2.3.2.5 חיפוש החלטות.

2.3.2.6 תשלום קנסות תעבורה באתר.

2.3.2.7 הדרכת משתמשים.

2.4 שעות פעילות

| מס"ד | פעילות              | ימים         | משעה | עד שעה |
|------|---------------------|--------------|------|--------|
| 1.   | כללי                | א'-ה'        | 8:00 | 16:00  |
| 2.   | כללי                | יומיים בשבוע | 8:00 | 18:00  |
| 3.   | בית המשפט<br>העליון | א'-ה'        | 8:00 | 16:00  |
| 4.   | תמיכה טכנית         | א'-ה'        | 8:00 | 20:00  |

ימי שישי, חול המועד וערבי חג יפעל המוקד עד השעה 12:30

2.5 מערכות מידע

2.5.1 מערכות מידע – תאור מערכות מידע במצב קיים

2.5.1.1 ארכיטקטורה מצב קיים

2.5.1.1.1 הארכיטקטורה היא מרכזית (שרתי אפליקציה, שרתי

בסיסי נתונים). היישום הוא Rich client ופועל בסביבת Terminal

server. אין ממשקים עם מערכות אחרות בארגון.

2.5.2 תאור מערכות מידע במצב קיים

## 2.5.2.1 מערכת נט המשפט – תאור טכני

2.5.2.1.1 זהו יישום מוכון שירותים (SOA), שמתפרס באמצעות שימוש במודל תלת-שכבתי סטנדרטי עם שירותי רשת, שמספקים את הקישורים ביניהן. שכבת בסיס הנתונים משתמשת בשרת SQL 2005 של מיקרוסופט, ונבנתה על-ידי שימוש בפתרון ארכיטקטורת המערכות 2.0 של מיקרוסופט (MSA).

2.5.2.1.2 שכבת היישום פותחה כולה בכלי הפיתוח Visual C#® .NET 2003 של מיקרוסופט, והיא נשענת על מערכת ארגונית לניהול תוכן אלקטרוני של Documentum כדי לנהל את מחזור החיים של מסמכים ולדאוג לאינטגרציה עם צד השרת, ה-SQL 2005.

2.5.2.1.3 שרתי BizTalk® 2004 ו-K2, מייצרים את תזרים העבודה (WorkFlow) עבור המערכת באמצעות דחיפת משימות לסלי העבודה של המשתמשים (יישום קצה ייעודי), בדומה לפריטי דוא"ל.

2.5.2.1.4 לוחות הזמנים של ההתדייננויות בביהמ"ש (משימות שמיעת דיונים בתיקים) מסונכרנים ישירות משרת ה-SQL 2005 לשרת ה-Exchange® 2003 באמצעות ממשק מקוון ייעודי. Outlook® 2003 מציג אותן כפגישות רגילות למשתמשים ומקנה סביבת משתמש מוכרת לצורך הגישה לתיקי בימ"ש ו/או ניהולם. מתוך פגישות אלו המופיעות ביומן, ניתן לצלול ישירות לתיק האלקטרוני לצורך עיון בתיק או לצורך ניהול פרוטוקול הדיון.

2.5.2.1.5 שירותי הרשת מספקים את הקישורים בין שכבת היישום לממשק המשתמש, שמוענקים הן על-ידי לקוח חכם עשיר המותקן בחוות שרתי טרמינל המבוססת על תוכנת Cockpit, והן על-ידי יישום לקוח מבוסס דפדפן (WEB), שפותח

באמצעות Microsoft ASP.NET, על-מנת לספק גישה דרך הרשת למרכז המידע הציבורי ולאתר האינטרנט.

## 2.6. אבטחת מידע

### 2.6.1. ניהול זהויות, משתמשים והרשאותיהם

2.6.1.1. זיהוי משתמש יוקצה לאדם אחד בלבד, ולא ייעשה שימוש בחשבונות קבוצתיים למיניהם.

### 2.6.2. הזדהות משתמש

2.6.2.1. מערך אבטחת המידע יחייב כל משתמש להזדהות בהזדהות חזקה חד ערכית טרם תתאפשר פעולה כלשהי במערכת או גישה כלשהי לנתוני המערכת. לצורך הזדהות יש להשתמש במערכת ה-Active Directory.

2.6.2.2. כל עובד יקבל כרטיס על שמו ומחובתו לשמור עליו ולחתום עליו וכו' והוא ישמש עבורו כהזדהות אישית חד ערכית, ישא אותו עליו בזמן העבודה ויחזיר אותו עם סיום העסקתו.

2.6.2.3. הספק המציע יפרט את יכולות המערכת מבחינת ביצוע הזדהות של הנציג מול מערכות המידע לצורך הקפצת חלון מערכות המידע בממשק הנציג.

### 2.6.3. אבטחת מידע בתקשורת נתונים

2.6.3.1. עבודה בסביבה ארגונית מוגנת FW.

### 2.6.4. אבטחת מידע בעמדות קצה

2.6.4.1. עמדת הקצה תשמש לצורכי ממשק בלבד.

2.6.4.2. משתמש הקצה יקבל הרשאות User בלבד ולא אדמינסטרטור מקומי, לא תותר התקנת תוכנות / הכנסת מדיה נתיקה וכו'.

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

2.6.4.4. בכל עמדת עבודה יותקן Anti Virus – אשר יתעדכן על בסיס יומי משרת מרכזי – אי עדכון של אחת התחנות יעביר הודעה מוסדרת במייל / אמצעי אחר.

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

2.6.4.6 גישה מרחוק לעמדת הקצה לצורכי תמיכה על ידי הספק הזוכה

:

2.6.4.6.1 תותר ע"ב אישור פוזיטיבי – דהיינו הספק יבקש אישור

מהנהלת בתי המשפט אשר תתיר גישה לוגית לזמן מוגבל.

2.6.4.6.2 הספק החיצוני יעביר מראש רשימה של עובדים אשר

מורשים להתחבר מרחוק לתחנות לטובת תמיכה וכן יודא

שהקישור יבוצע ע"ב תווך מוצפן והזדהות חזקה חד חד ערכית

2.6.4.7 הספק יעביר את הסכמתו לביקורות תקופתיות שיבוצעו באופן

יזום על ידי הנהלת בתי המשפט במתקן עצמו ובחצר הספק לטובת

בחינת רמת האבטחה הקיימת.

2.6.4.8 **אבטחה פיסית :**

2.6.4.8.1 סינון ומהימנות עובדים – כל עובד יעבור תחקיר בטחוני

ע"י קב"ט המשרד.

2.6.4.8.2 כלל הגישה למתחם הן של עובדים והן של ספקים

תבוקר באמצעות מערכת בקרת כניסה ותתועד ע"ב מצלמה

אשר תשמור לפחות שבועיים אחורה את קבצי הוידאו.

המתעדים את הכניסה.

### 3. תהליכי עבודה מרכזיים

#### 3.1 כללי

- 3.1.1 בפרק זה מובא תיאור מקיף של פעילויות קיימות ועתידיות של התחומים השונים במוקדי מערכת בתי המשפט.
- 3.1.2 הספק נדרש במסגרת ביצוע הפרויקט, לבצע את כל תהליכי העבודה המפורטים בפרק זה ותהליכי עבודה נוספים במידה ויהיו.
- 3.1.3 יודגש כי יתכנו שינויים בתהליכים, בהתאם לצרכים משתנים של הנהלת בתי המשפט.
- 3.1.4 יודגש כי בכוונת הנהלת בתי המשפט לבצע תהליך הזדהות במערכת ה-IVR וכתוצאה מכך להקפיץ את המסך הרלוונטי עם פרטי הלקוח/תיק במערכות השונות, הספק נדרש לתמוך בדרישה זו (S).
- 3.1.5 לעניין זה יודגש כי בכוונת הנהלת בתי המשפט למכן פעילויות ושירותים תוך שימוש אופטימאלי בפונקציונאליות של מערכות העוטפות ב-Call Center בדגש על מערכות לשירותים עצמיים.

### 3.2 תהליכים מרכזיים

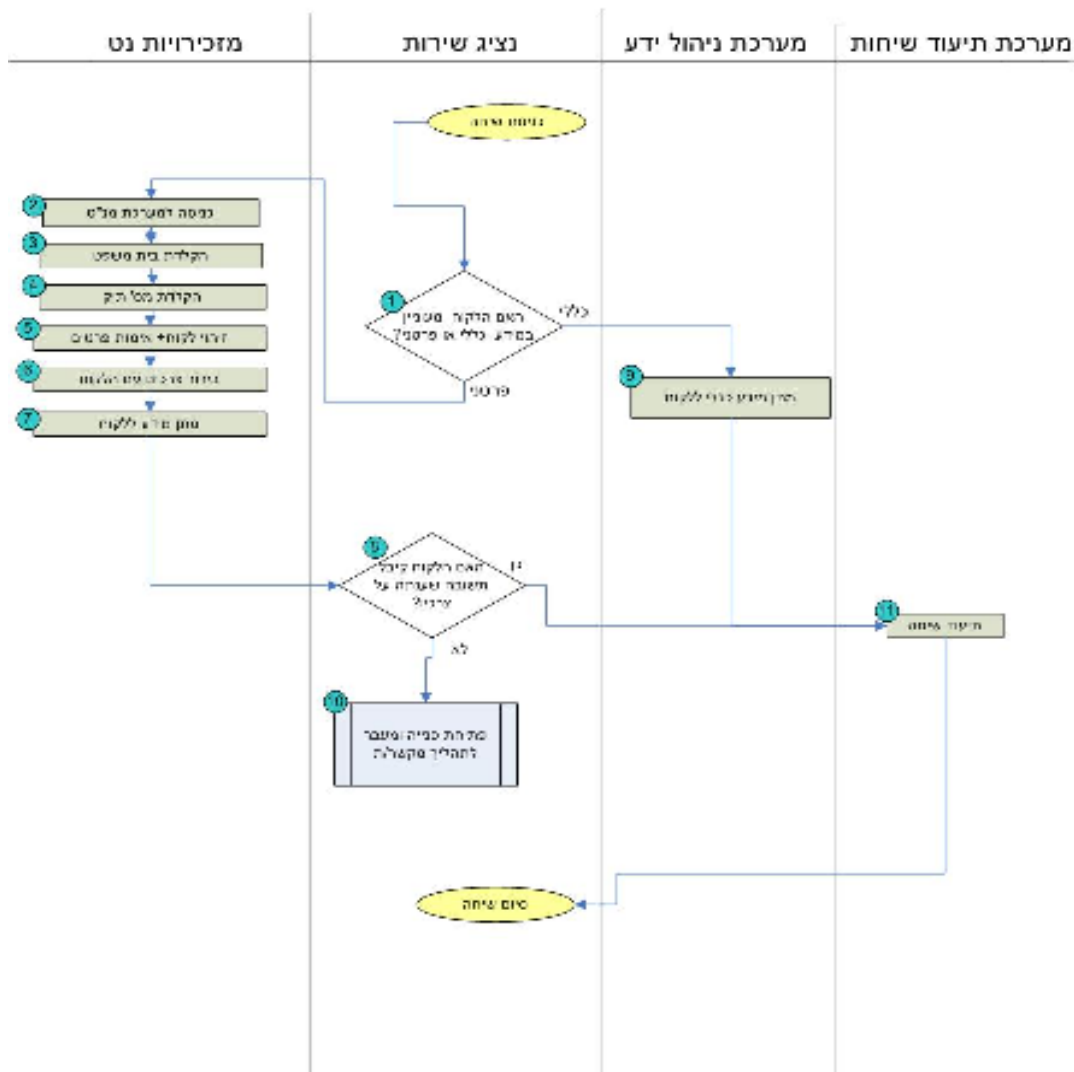
#### 3.2.1 תהליך שירות

##### 3.2.1.1 מטרת התהליך

התהליך מאפשר ללקוח לקבל מידע פרטני וכללי

##### 3.2.1.2 תרשים התהליך

#### תהליך עבודה- נציג שירות



### 3.2.1.3 דגשים לתהליך

3.2.1.3.1 יודגש כי נציג שירות יטפל ב- 5 תיקים, לכל היותר,

בשיחה אחת. במידה והלקוח מעוניין במידע נוסף יועבר הלקוח

חזרה לתור השיחות.

| #   | שלב  | פירוט   |
|-----|--|---|
| 1.  | מענה לשיחה<br>נכנסת                        | נציג השירות יברר עם הלקוח האם הוא מעוניין במידע פרטני או מידע כללי  |
| 2.  | כניסה למערכת<br>המזכירות נט                | אם הלקוח מעוניין במידע פרטני נציג השירות יכנס למערכת המערכת לניהול פניות  |
| 3.  | הקלדת בית<br>המשפט הרלוונטי                | נציג השירות יבחר את בית המשפט בו התיק המבוקש מטופל  |
| 4.  | הקלדת מספר<br>התיק                         | נציג השירות יקליד את מספר התיק ויציג את פרטיו   |
| 5.  | זיהוי הלקוח וביצוע<br>אימות פרטים          | נציג השירות יזהה את הלקוח ע"פ מס' תעודת הזהות/ מס' רישיון עו"ד/ ח.פ.  |
| 6.  | בירור צרכי הלקוח                           | נציג השירות יברר אילו פרטים מעוניין הלקוח לברר  |
| 7.  | מתן מידע ללקוח                             | נציג השירות ימסור ללקוח את המידע המבוקש לגבי התיק הרלוונטי.   |
| 8.  | האם הלקוח קיבל<br>תשובה העונה על<br>צרכיו? | האם התשובה שנמסרה ללקוח ענתה על צרכיו?<br>לעתים, הלקוח יבקש לקבל תשובה שאין ביכולתו/ סמכותו של נציג השירות למסור. רק סמכות בכירה יותר כגון לשכת שופט, מזכירות בתי המשפט וכו' תוכל לענות על שאלתו. |
| 9.  | מתן מידע ללקוח                             | אם הלקוח מעוניין במידע כללי ייכנס נציג השירות למערכת ניהול הידע וימסור ללקוח את המידע המבוקש.   |
| 10. | פתיחת פנייה<br>למקשר/ת                     | אם אין באפשרותו של נציג השירות לתת מענה מספק ללקוח, יפתח נציג השירות פנייה למקשר/ת במערכת לניהול פניות. הפנייה תעבור לתהליך הקישור.   |
| 11. | תיעוד שיחה                                 | בסוף כל שיחה עם לקוח או במהלכה ייכנס נציג השירות למערכת   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>תיעוד שיחות. נציג השירות יבדוק אם הלקוח מופיע במערכת:<br/>אם לא, יפתח נציג השירות תיקייה חדשה עם שמו של הלקוח ויזין<br/>את פרטיו ואת תקציר השיחה.<br/>אם כן, יכנס נציג השירות לתיק הלקוח ויכתוב תקציר של השיחה<br/>עם הלקוח.<br/>הפניה הממוחשבת תעבור לעמדת המקשרת להמשך טיפול מול<br/>אנשי הקשר</p> |  |  |
|---|--|--|



3.2.2.3. דגשים לתהליך

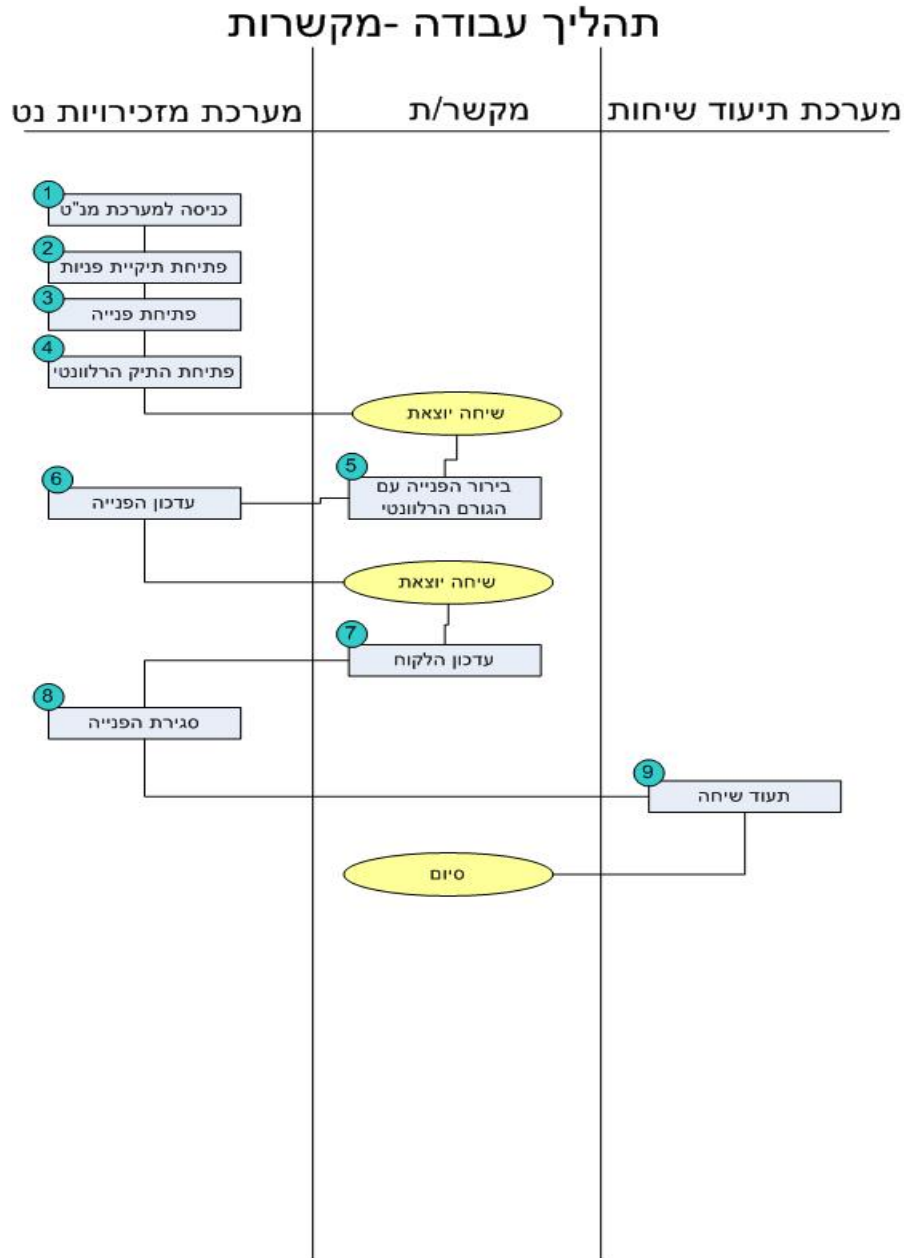
| #  | שלב                         | פירוט   |
|----|-----------------------------|---|
| 1. | האם הלקוח נתקל בתקלה טכנית? | נציג התמיכה מברר האם הלקוח נתקל בתקלה טכנית או בעיה אחרת במערכת ניהול הידע.                           |
| 2. | בירור צרכי הלקוח            | נציג התמיכה מברר את צרכי הלקוח: האם הלקוח זקוק להדרכה? האם הלקוח מתקשה במציאת מידע במערכת ניהול הידע? |
| 3. | מענה לצרכי הלקוח            | נציג התמיכה עוזר ללקוח ומלווה אותו במציאת המידע הרלוונטי במערכת ניהול הידע.                           |
| 4. | תיעוד השיחה                 | נציג התמיכה מתעד את השיחה עם הלקוח במערכת תיעוד השיחות אך עושה זאת ללא פרטיו של הלקוח.                |
| 5. | שליחת פנייה למחלקת הטמעה    | אם הלקוח נתקל בבעיה טכנית, נציג התמיכה שולח פנייה למחלקת הטמעה בה הוא מפרט את התקלה ואת פרטי הלקוח.   |
| 6. | העברת השיחה לנציג שירות     | אם הלקוח מעוניין בעזרה של נציג שירות, נציג התמיכה מעביר את השיחה לנציג שירות.                         |

### 3.2.3 תהליך מקשרת

#### 3.2.3.1 מטרת התהליך

התהליך מאפשר למקשרת לתת מידע ללקוח בעבור תיק מול הגורמים הרלוונטיים בבתי המשפט.

#### 3.2.3.2 תרשים התהליך



#### 3.2.3.3 דגשים לתהליך

| פירוט                                 | שלב          | #  |
|---------------------------------------|--------------|----|
| המקשרת תכנס למערכת מערכת לניהול פניות | כניסה למערכת | 1. |

|  | מזכירות נט                     |    |
|--|--------------------------------|----|
| המקשרת תפתח את התיקייה בה מזינים נציגי השירות את הפניות למקשרות  | פתיחת תיקיית פניות             | 2. |
| המקשרת תבחר פנייה מהפניות המופיעות בתיקייה בה מופיעה הבעיה ומס' התיק הרלוונטי, הבחירה תעשה עפ"י דחיפות הפניה.<br>זמן הטיפול בפנייה יהיה כ-24 שעות. | פתיחת פנייה                    | 3. |
| המקשרת תפתח את התיק הרלוונטי במערכת המערכת לניהול פניות. מס' התיק מצוין בפנייה.  | פתיחת התיק הרלוונטי            | 4. |
| המקשרת תיצור קשר עם הגורם שיוכל לתת מענה על שאלת הלקוח(מזכירות בתי המשפט, לשכת שופט, ועדת אתיקה וכו') ותבקש תשובה.                                 | בירור הפנייה עם הגורם הרלוונטי | 5. |
| המקשרת תעדכן את הפנייה ע"פ תשובתו של הגורם הרלוונטי במערכת מערכת לניהול פניות.   | עדכון הפנייה                   | 6. |
| המקשרת תיצור קשר עם הלקוח ותעדכן אותו לגבי תשובתו של הגורם הרלוונטי.<br>זמני החזרה אל הפונים : בפניה דחופה- 24 שעות , שאר הפניות -שני ימי עסקים.   | עדכון הלקוח                    | 7. |
| המקשרת תסגור את הפנייה במערכת מערכת לניהול פניות .   | סגירת הפנייה                   | 8. |
| המקשרת תכנס למערכת תיעוד השיחות , תפתח את תיקיית הלקוח ותכתוב את תקציר השיחה עם הלקוח.   | תיעוד שיחה                     | 9. |

## 4. מבנה ארגוני ובעלי תפקידים

### 4.1 מבנה ארגוני

4.1.1 על מוקד השירות להיערך למבנה ארגוני שיכלול לפחות את הפונקציות הבאות (עפ"י המופיע בפרק 2):

4.1.1.1 מנהל מוקד

4.1.1.2 ראשי צוותים

4.1.1.3 אחמ"שים

4.1.1.4 נציגי שירות ומידע

4.1.1.5 נציגי תמיכה טכנית

4.1.1.6 תומך מומחה/ נציג בכיר

4.1.1.7 מקשרים

4.1.1.8 גיוס, קליטה והדרכה

4.1.1.9 אנליסט ומומחה או"ש

4.1.1.10 מערכות מידע ותמיכה טכנית

4.1.2 על הספק להציג את המבנה הארגוני הנדרש לתפעול השוטף של מוקד שירות ומידע כולל פירוט כלל בעלי התפקידים, גורמי מטה, הדרגים הניהוליים, היררכיות, כמויות של כלל בעלי התפקידים וזאת עפ"י הנפחים והעומסים המפורטים בפרק 10 ודרישות רמת השרות כפי שנדרש בסעיף 10.3. (S)

## **4.2 מנהל מוקד**

4.2.1 מנהל המוקד יהיה בהיקף של 100% משרה וישהה באופן פסי במוקד השירות.

### **4.2.2 תפקיד מנהל מוקד**

4.2.2.1 אחריות על עמידה ביעדי המוקד.

4.2.2.2 אחיות כוללת על הפעילות המוקדית בכל התחומים.

4.2.2.3 ייזום פעולות לקידום והובלה של מוקד שירות ומידע.

4.2.2.4 אחריות כללית על שביעות רצון הלקוחות

4.2.2.5 דיווח שוטף וניהול הקשר עם הגורמים מטעם מערכת בתי המשפט על הפעילות השוטפת

4.2.2.6 ניהול אישי של ראשי הצוותים.

### **4.2.3 דרישות מינימום לתפקיד מנהל מוקד:**

4.2.3.1 השכלה: תואר ראשון.

4.2.3.2 תואר שני - יתרון.

4.2.3.3 ניסיון מוכח בניהול מערכי שירות מעל 50 עמדות פעילות

4.2.3.4 ניסיון בניהול צוות מנהלים

4.2.3.5 שליטה במערכות מחשוביות - יש לפרט את סוגי המערכות

4.2.4 במענה לסעיף זה על הספק לפרט קורות חיים של מנהל המוקד המוצע בהתאם לפורמט הנדרש בנספח 15.3 (S)

4.2.5 כמו כן, יש לצרף במענה לסעיף זה את פרופיל הגיוס למנהל מוקד והגדרת התפקיד. (S)

## **4.3 ראש צוות**

### **4.3.1 תפקיד מנהל צוות**

4.3.1.1 אחריות על עמידת ביעדי המוקד- זמינות ושרות, ברמת הצוות

4.3.1.2 ניהול אישי של נציגי השירות כולל דאגה לרווחת העובד.

4.3.1.3 ניהול מקצועי של נציגי השירות ופיתוח מקצועיות הנציגים

4.3.1.4 אחריות לקליטת נציגים חדשים והבאתם לעמידה ביעדים

- 4.3.1.5 העברת תדריך מקצועי לנציגי השרות
- 4.3.1.6 הפקת לקחים באופן שוטף וביצוע תהליכים לשיפור
- 4.3.1.7 שימור עובדים
- 4.3.2 דרישות מינימום לפרופיל ראש צוות:
  - 4.3.2.1 השכלה: תעודת בגרות מלאה.
  - 4.3.2.2 תואר ראשון - יתרון.
  - 4.3.2.3 ניסיון מוכח בניהול צוות נציגי שירות ו/או תמיכה טכנית.
  - 4.3.2.4 שליטה במערכות מחשב.
- 4.3.3 הספק יפרט התקן של כמות הנציגים ביחס לראש צוות. בכל מקרה, היחס המקסימאלי עומד על 1:20. (S)
- 4.3.4 במענה לסעיף זה על הספק לפרט את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של ראש צוות. יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, דרישות כלליות ועוד. במידה וקיים, יש לצרף קו"ח של ראשי הצוותים המיועדים למוקד הנהלת בתי המשפט. (S)

#### **4.4 מנהל משמרת**

- 4.4.1 תפקיד מנהל משמרת
  - 4.4.1.1 ניהול אדמיניסטרטיבי של המשמרת
  - 4.4.1.2 אחריות על עמידה ביעדי זמינות והשירות במהלך משמרת
  - 4.4.1.3 טיפול בלוגיסטיקה ונושאים טכניים במוקד - מיקום, מחשבים, טלפונים וכו'
  - 4.4.1.4 דיווח ביצועים, תקלות והיקפי פעילות בשוטף ובסיום משמרת
  - 4.4.1.5 איתור כשלים וקשיים וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת
  - 4.4.1.6 - התראה בפני מנהלי צוותים/מוקד/גורמים בארגון על פעילויות חריגות
  - 4.4.1.7 ניהול משמעת.
- 4.4.2 דרישות מינימום לפרופיל מנהלת משמרת:
  - 4.4.2.1 השכלה: תעודת בגרות מלאה.
  - 4.4.2.2 תואר ראשון - יתרון.

4.4.2.3. ניסיון מוכח בניהול משמרת בתחום השרות ו/או התמיכה הטכנית.

4.4.2.4. שליטה במערכות מחשוב.

4.4.3. הספק יפרט התקן של כמות הנציגים ביחס למנהל משמרת. בכל מקרה, היחס המקסימאלי עומד על 1:50. (S)

4.4.4. במענה לסעיף זה על הספק לפרט את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של מנהל משמרת. יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, דרישות כלליות ועוד. במידה וקיים, יש לצרף קו"ח של מנהלי המשמרת המיועדים למוקד הנהלת בתי המשפט. (S)

#### **4.5. נציג שירות ומידע**

4.5.1. תפקיד נציג שירות

4.5.1.1. מתן שירות מקצועי ואדיב בהתאם ליעדי המוקד.

4.5.1.2. עמידה ביעדי המוקד.

4.5.1.3. אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח

4.5.1.4. יישום נהלי עבודה

4.5.1.5. סגירת מירב הפניות במגע אחד

4.5.2. דרישות מינימום לפרופיל נציג שירות ומידע נדרש:

4.5.2.1. השכלה: תעודת בגרות מלאה.

4.5.2.2. יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות ומידע.

4.5.2.3. יכולת תפעול מערכות מחשב.

4.5.3. על הספק לגייס נציגים דוברי עברית, אנגלית, רוסית וערבית או שפות זרות אחרות בהתאם לדרישת הנהלת בתי המשפט. נציגים דוברי שפות זרות יספקו שירות גם בשפה העברית. (S)

4.5.3.1. בכל משמרת יהיו נוכחים כל דוברי השפות הנדרשות בסעיף

4.5.3

4.5.4. במענה לסעיף זה על הספק לפרט את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של נציג השירות. יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, דרישות כלליות ועוד. (S)

4.5.5 נציג שירות ייעודי

4.5.6 תפקיד נציג שירות ייעודי

4.5.6.1 מתן מידע ללקוחות מיוחדים כגון: משטרת ישראל, עסקים ועוד.

4.5.6.2 מתן שירות מקצועי ואדיב בהתאם ליעדי המוקד.

4.5.6.3 עמידה ביעדי המוקד.

4.5.6.4 אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח

4.5.6.5 יישום נהלי עבודה

4.5.6.6 סגירת מירב הפניות במגע אחד

4.5.7 דרישות מינימום לפרופיל נציג שירות ומידע נדרש:

4.5.7.1 השכלה: תעודת בגרות מלאה.

4.5.7.2 יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות ומידע.

4.5.7.3 יכולת תפעול מערכות מחשב.

## **4.6 נציג תמיכה טכנית**

### **4.6.1 תפקיד נציג תמיכה טכנית**

4.6.1.1 מתן שירות מקצועי ואדיב בהתאם ליעדי המוקד.

4.6.1.2 עמידה ביעדי המוקד.

4.6.1.3 אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח

4.6.1.4 יישום נהלי עבודה

4.6.1.5 סגירת מירב הפניות במגע אחד

### **4.6.2 דרישות מינימום לפרופיל נציג שירות ומידע נדרש:**

4.6.2.1 השכלה: תעודת בגרות מלאה.

4.6.2.2 ניסיון בעבודה במוקדי תמיכה טכניים.

4.6.2.3 יכולת תפעול מערכות מחשב.

### **4.6.3 במענה לסעיף זה על הספק לפרט את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד**

של נציג התמיכה הטכנית. יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות,

השכלה, ניסיון, דרישות כלליות ועוד. (S)

## **4.7 תומך מומחה/ נציג בכיר**

### **4.7.1 תפקיד תומך מומחה**

4.7.1.1 טיפול בשיחות מנהל.

4.7.1.2 מענה לשאלות מקצועיות של נציגי שרות במהלך משמרת.

4.7.1.3 מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח

4.7.1.4 אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח

4.7.1.5 יישום נהלי עבודה

4.7.1.6 תיאום מול יחידות משיקות

### **4.7.2 דרישות מינימום לפרופיל נציג בכיר נדרש:**

4.7.2.1 השכלה: תעודת בגרות מלאה.

4.7.2.2 יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות ומידע.

4.7.2.3 יכולת תפעול מערכות מחשב - יש לפרט רמת הידע (שליטה

- 4.7.2.4. מלאה/חלקית), שמות מערכות ויישומים.
- 4.7.3. הספק יפרט התקן של כמות הנציגים ביחס למנהל משמרת. בכל מקרה, היחס המקסימאלי עומד על 1:15. (S)
- 4.7.4. במענה לסעיף זה על הספק לפרט את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של נציג שירות בכיר. יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, דרישות כלליות ועוד. (S)

## 4.8. מקשר

- 4.8.1. תפקיד מקשר
- 4.8.1.1. טיפול בשיחות הדורשות בירור ו/או תיאום מול יחידות משיקות
- 4.8.1.2. טיפול בשיחות אחראי ומענה לשאלות המקצועיות של הנציגים ( שלב הקודם להעברת השיחה והתייעצות עם התומך הבכיר).
- 4.8.1.3. מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח
- 4.8.1.4. אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח
- 4.8.1.5. יישום נהלי עבודה
- 4.8.2. דרישות מינימום לפרופיל מקשר נדרש:
- 4.8.2.1. השכלה: תעודת בגרות מלאה.
- 4.8.2.2. יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות ומידע.
- 4.8.2.3. יכולת תפעול מערכות מחשב - יש לפרט רמת הידע (שליטה
- 4.8.2.4. מלאה/חלקית), שמות מערכות ויישומים.
- 4.8.3. לצורך פעילות תקינה ועמידה ביעדים על הספק לספק לפחות 3 מקשרים למשמרת.
- 4.8.4. במענה לסעיף זה על הספק לפרט את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של מקשר. יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, דרישות כלליות ועוד. (S)

## 4.9 תפקידי מטה

### 4.9.1 כללי

- 4.9.1.1 עבור מועמדי המציע בתפקידי מטה השונים המפורטים מטה יש לפרט קו"ח כמפורט בנספח 15.3 למפרט.(S)
- 4.9.1.2 לאחר בחירת הספק הזוכה, ירואינו אנשי המטה המיועדים לצורך אישור סופי להעסקתם לתפקיד המיועד במוקד.

### 4.9.2 גיוס והדרכה

להלן פירוט תחומי האחריות לפונקציית גיוס והדרכה:

- 4.9.2.1 ניתוח עסוקים ובניית פרופילי בעלי תפקידים
- 4.9.2.2 הקמת תיק גיוס
- 4.9.2.3 גיוס בעלי תפקידים
- 4.9.2.4 כתיבת מערכי שיעור.
- 4.9.2.5 הדרכת קורס נציגים חדשים במוקד.
- 4.9.2.6 העברת השתלמויות ושיעורים לכלל בעלי התפקידים במוקד.
- 4.9.2.7 כתיבת שאלוני ידע ומבחנים.
- 4.9.2.8 הפקת לקחים ושיפור מערכים.
- 4.9.2.9 השתלבות במשמרות מוקד (לצורך בקרה על רמת המקצועיות והעדכניות).
- 4.9.2.10 אחריות אדמיניסטרטיבית לעובדים בתקופת הכשרתם.
- 4.9.2.11 ניתוח נתוני מקצועיות של העובדים.

### 4.9.3 אנליסט ומומחה או"ש

- 4.9.3.1 בחינה ושיפור של תהליכי עבודה במוקדים באמצעות בקרה וניתוח של נתונים
- 4.9.3.2 בניה וניתוח של פרויקטים שונים.
- 4.9.3.3 פיתוח ובנייה של כלי עבודה ניהוליים עבור מנהלי המוקדים כגון תוכנית תגמולים, דיווחים שוטפים ועוד
- 4.9.3.4 בחינה וניתוח עיסוקים של בעלי התפקידים במוקדי השירות

- 4.9.3.5 ביצוע פרויקטים בתחום המדידה; שיפור תהליכים וייעולם
- 4.9.3.6 הפקת הדוחות במערכת ניהול התורים לאנליזות ולפרויקטים אחרים בתחום המדידה
- 4.9.3.7 הפצת הדוחות"ת במוקדי השירות
- 4.9.3.8 ביצוע אנליזות לתהליכי עבודה במוקדי שירות
- 4.9.4 תמיכה טכנית ומערכות מידע
  - 4.9.4.1 מתן תמיכת מומחה למרכז המידע
  - 4.9.4.2 זיהוי ואיתור תקלות מורכבות
  - 4.9.4.3 טיפול בתקלות חומרה ותוכנה
  - 4.9.4.4 ביצוע תחזוקה שוטפת לתשתיות
  - 4.9.4.5 פיתוח יישומי טלפוניה ומענה קולי.(IVR)
  - 4.9.4.6 פיתוח יישומי מערכת לניהול פניות
- 4.9.5 פונקציות מטה נוספות
  - 4.9.5.1 על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את פונקציות המטה הנוספות במידה וקיימות התומכות בפעילות המוקדים.(S)

## 5. גיוס, הדרכה ושימור עובדים

### 5.1. מיון, גיוס וקליטת כ"א במוקד

#### 5.1.1. כללי

5.1.1.1. מוקד השירות והמידע מבוסס על פניות של לקוחות, עו"ד מייצגים וצדדים נוספים, מקור הפניות מורכב ממגוון סוגי אוכלוסיה ועל הספק להיערך באופן מקצועי לכלל הפונים למוקד בהתאם למאפייני וצרכי האוכלוסייה.

5.1.1.2. המוקד יספק מענה במגוון תחומים. על כן על הספק להיערך לגיוס עובדים בעלי ניסיון, כישורים ויכולות ייחודיים לתחום עבודתם.

5.1.1.3. גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס (כולל מרכז הערכה) יתבצע על ידי הספק ועל חשבוננו, בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד המצוין לעיל.

5.1.1.4. הספק הזוכה, יוכל לתאם מול החברה המפעילה כיום את מוקד השרות, יכולת ניווד של נציגי שרות למוקד השרות והמידע נשוא מכרז זה.

5.1.1.5. הנהלת בתי המשפט רשאית לדרוש הפסקת העסקתו או החלפתו של כל בעל תפקיד מטעמו. הספק מתחייב למלא דרישה זו במלואה ללא פגיעה ברמת השירות הנדרשת.

5.1.1.6. כל עובד שיועסק במוקד מערכת בתי המשפט יידרש לחתום על טופס סודיות כמפורט בנספח 15.4.

#### 5.1.2. תהליך הגיוס (S)

5.1.2.1. במענה לסעיף זה על הספק לפרט: את תהליך המיון והגיוס על כל שלביו לרבות התייחסות לראיונות טלפוניים, ראיונות פרונטאליים, מרכזי הערכה וכו'.

5.1.2.2. יש לספק דוגמאות של טפסים וכלים שיעמדו למערכת החברה לבצע ראיונות עם מועמדים רלוונטיים (לדוגמא טופס ראיונות לנציג שירות).

5.1.2.3. בנוסף יש לפרט ולספק דוגמאות של פורמט "מרכזי הערכה" תוך התייחסות לגורמים נוכחים, שלבים ופעילויות, תוך הסבר

מטרת כל פעילות מתוכננת בהתייחס לפרופילי התפקיד שהוגדרו ולפעילויות המבוצעות.

5.1.2.4. יודגש כי הנהלת בתי המשפט תיקח חלק פעיל בתהליכי המיזן והגיוס כגון: בחינה מדגמית של פרופיל נציגי השירות ושאר בעלי תפקידים, השתתפות במרכזי הערכה ועוד.

5.1.2.5. להנהלת בתי המשפט הזכות לפסול מועמדותו של מועמד שמבחינתה אינו עומד בתנאים הנדרשים.

5.1.2.6. כמו כן, מערכת בתי המשפט שומרת לעצמה את הזכות למנות מטעמה מנהלים מקצועיים, נציגים מומחים ובעלי תפקידים נוספים עפ"י שיקול דעתה.

## 5.2 מערך הדרכה והשבחה שוטפת

### 5.2.1 כללי

- 5.2.1.1 באחריות הספק לקיים קורסי הכשרה בניהולו ועל חשבוננו, בהתאם לצורך ועפ"י דרישת מערכת בתי המשפט, אשר יהוו חלק בלתי נפרד מההקמה ומהפעילות השוטפת.
- 5.2.1.2 בנוסף לקורסי ההכשרה, תתבצע הכשרה באופן שוטף ( On The Job Training ).
- 5.2.1.3 ההדרכות תבוצענה במתקני הספק וכלל חומרי ההדרכה כגון- חוברות לימוד ומצגות יוכנו ע"י הספק ועל חשבוננו.
- 5.2.1.4 בהדרכות שיתקיימו ישולבו נציגי מערכת בתי המשפט או גורמים מטעמה.

### 5.2.2 תכנית הכשרה ומערכי שיעור

- 5.2.2.1 באחריות הספק בנייה ותכנון קורס ההכשרה והעברתו למועמדים, לרבות ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תוכניות ההדרכה מכל הגורמים הלוקחים חלק בהדרכה.
- 5.2.2.2 הדרכה ראשונית תועבר על ידי הנהלת בתי המשפט לגורמי מפתח (עפ"י המופיע בפרק 4) מטעם הספק.
- 5.2.2.3 משך ההכשרה לאנשי המפתח- 3 שבועות בחלוקה:
  - 5.2.2.3.1 שבוע וחצי הדרכה פרונטאלית.
  - 5.2.2.3.2 שבוע וחצי עבודה בלשכות הנהלת בתי המשפט.
- 5.2.2.4 בהתאם לתכנים שיועברו לאנשי המפתח יבנה הספק את קורס ההכשרה לנציגי השרות.
- 5.2.2.5 תכני קורס ההכשרה יעברו אישור של הנהלת בתי המשפט, לפני ביצוע ההדרכות לנציגי המוקד.
- 5.2.2.6 מינימום משך קורס ההכשרה לנציג -17 יום.
- 5.2.2.7 קורס ההכשרה יכלול תכנים מקצועיים, תכנים שירותיים והדרכה טכנולוגית על מערכות המוקד.
- 5.2.2.8 במענה לסעיף זה, הספק נדרש לפרט את אופן בניית תוכניות ההדרכה ומערכי השיעור, תוך התייחסות למטרות, למבנה

ההדרכה, תכולת ההדרכה, משך ההדרכה ומספר חניכים אופטימאלי למחזור.

5.2.2.9. כמו כן, על המציע לספק דוגמאות לתוכנית הדרכה ומערכי שיעור בנושא שירות, כגון סדנאות שירות, התמודדות עם מצבי לחץ, עבודת צוות וכדומה. (S)

5.2.2.10. במהלך קורס ההכשרה יערכו תרגולים מעשיים, בנוסף לידע התיאורטי, וכן מבחני ידע למועמדים, על בסיסם רשאית המערכת לוותר על שירותיהם של המועמדים. בסיום קורס ההכשרה יועבר מבחן מסכם, ציון עובר- 80 נקודות.

5.2.2.11. מערכת בתי המשפט תבדוק ותאשר את תכנית ההדרכה הכוללת כתנאי לביצועה, תבחן את השינויים בתכני ההדרכה בחתך תחומים ייעודיים, תבקר את תכני המבחנים ושיטת מתן הציונים לנציגים, ותשתתף בהדרכות על פי שיקול דעתה.

5.2.3. בקרת איכות (S)

הספק יבצע פעילויות בקרה וחניכה לשיפור רמת השירות תוך התייחסות לאדיבות, בקיאות ומקצועיות, בקיאות במערכות המחשוביות וכדומה. על הספק לפרט במענה לסעיף זה את הפעילויות שיבצע, משך הפעילות, תדירות הפעילות ומתודולוגית העבודה תוך התייחסות לפעילויות המפורטות:

5.2.3.1. תדריכים יומיים: להעברת עדכונים מקצועיים ועדכונים בנוגע לרמת השירות טרם כניסת הנציגים למשמרת. התדריכים יועברו בעזרת טפסים מובנים עפ"י תחומים ועפ"י skill הנציגים.

5.2.3.2. הדרכות (מינימום ברמה החודשיות): לצורך העברת מידע בנושאים חדשים וכן לרענון נושאים שוטפים. ההדרכות יועברו עפ"י תחומים ועפ"י skill הנציגים. במידת הצורך גורמים מהמערכת ייקחו חלק בהדרכות.

5.2.3.3. קורסי העשרה (מינימום אחת לחצי שנה): ביצוע קורסי העשרה כגון, סדנאות שירות, מתן כלים להתמודדות עם התנגדויות, פיתוח מיומנויות שיחה ועוד.

5.2.3.4. מבחני ידע (מינימום אחת לחודשיים): אחת לחודש יבצע הספק מבחני ידע לנציגי השרות והמידע שיותאמו לתחומי הפעילות

(מעת לעת המערכת תעביר את מבחני הידע). הנציגים יקבלו ציונים על המבחנים. הספק יבצע הפקת לקחים ופעולות לשיפור עפ"י תוצאות המבחנים. תוצאות המבחנים יועברו לנציג הנהלת בתי המשפט.

5.2.3.5. האזנות ומשובים: ביצוע האזנות לכל נציג, ומתן משוב וציון על רמת השירות ומקצועיות. מינימום 2 משובים לחודש הבנויים מהקשבה ל-10 שיחות לפחות. המשובים לשיחות יתועדו ע"ג טופס/ קובץ יעודי נציג המערכת יבצע בקרה על טפסי/קובץ ההקשבות ואופן מתן הציונים.

5.2.3.6. הערכה: ביצוע הערכה לעובדים אחת לתקופה לשם מישוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד, עמידה ביעדים וכדומה. הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו.

### 5.3 שימור עובדים (S)

5.3.1. מערכת בתי המשפט מעוניינת להימנע מתחלופת נציגים גבוהה.

5.3.2. על הספק לפרט פעילויות אותן יבצע לצורך שימור נציגי השרות והקטנת אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד.

5.3.3. על הספק לפרט האם הוא נותן מענק על הישארות נציג במערכת ולאחר כמה חודשים.

5.3.4. על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את פעילויות הרווחה המבוצעות במסגרת עבודת המוקד והחברה.

## 6. שגרות ניהול ותפעול המוקד (S)

### 6.1 כללי

6.1.1 על הספק לפרט במסגרת פרק זה את כלל הפעולות המבוצעות בשגרת הניהול של המוקדים ואת הנהלים המוגדרים לטובת כל פעילות.

6.1.2 כמו-כן על הספק לצרף דוגמאות לכלים תומכים בכל פעילות ו/או נוהל הקיים בשגרות הניהול והתפעול השוטף של המוקד.

6.1.3 במסגרת המענה לסעיף זה על הספק לפרט את רשימת שגרות הניהול והתפעול אשר יבוצעו במוקד.

### 6.2 נהלי תפעול המוקד

#### 6.2.1 משוב והערכת עובדים

6.2.1.1 שיחת משוב תתקיים לפחות אחת לחודש לעובד ותכלול הקשבה לכ- 10 שיחות מוקלטות לפחות, הנהלת בתי המשפט שומרת לעצמה את הזכות להעלות יעד זה לאחר רבעון.

6.2.1.2 שיחת הערכה לעובד תתקיים לפחות אחת לרבעון ותיערך כחצי שעה.

6.2.1.3 על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את הנוהל לביצוע הקשבות ומשוב (כולל מטרה, אחריות לביצוע, תדירות המשוב, פירוט התכולה לביצוע, צירוף טופס משוב לדוגמא וכיו"ב).

6.2.1.4 על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את הנוהל לביצוע שיחות הערכה תקופתיות (כולל עקרונות מרכזיים להערכת עובדים, מטרה, אחריות לביצוע, תדירות השיחות, צירוף טופס הערכת עובד לדוגמא וכיו"ב).

#### 6.2.2 תפעול משמרת

6.2.2.1 על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את נוהל ביצוע תדריך (כולל מטרה, אחריות לביצוע, משתתפים, תדירות ומשך, תכולה וצירוף תדריך יומי לדוגמא).

6.2.2.2 על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את נוהל הכניסה למשמרת (כולל מטרה, אחריות לביצוע, פעולות נדרשות לביצוע, אחריות, צירוף טופס מלווה וכיו"ב).

6.2.2.3. על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את נוהל ניהול משמרת (כולל מטרה, אחריות לביצוע, פעולות נדרשות לביצוע במהלך המשמרת, דוחו"ת ודיווחים, מקרים ותגובות, אופן הטיפול בתקלות וכיו"ב).

6.2.2.4. על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את נוהל סיכום משמרת והעברתה (כולל מטרה, אחריות לביצוע, פעולות נדרשות לביצוע, דוחו"ת ודיווחים, טופס מלווה לדוגמא וכיו"ב).

### 6.2.3. ישיבות

6.2.3.1. על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את סוגי הישיבות והפגישות הקיימות במוקד, במסגרת כל ישיבה יש לציין את הנוהל (כולל מטרה, אחריות לביצוע, תכולת הישיבה ותדירות המפגשים).

### 6.2.4. כוח אדם במוקד

6.2.4.1. על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את נוהל כניסת נציג שירות חדש לעבודה במוקד (כולל מטרה, אחריות לביצוע, פרוט הנוהל, שלבים לביצוע בתהליך הקליטה כגון מעבר דרך צוות תומכים ולאחר מכן בצוות של נציגים חדשים, טפסים מלווים לדוגמא וכיו"ב).

6.2.4.2. על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את הנוהל והפעולות המבוצעות בטיפול בבעיות משמעת במוקד(כולל מטרה, אחריות לביצוע, פרוט הנוהל, דרכי הטיפול בבעיות משמעת במוקד, טפסים מלווים לדוגמא וכיו"ב).

### 6.2.5. מודל תגמול

6.2.5.1. על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את העקרונות המנחים לבניית מודל תגמול במוקדים ואת מרכיבי המודל.

6.2.5.2. כמו כן, על הספק לפרט את המדדים והפרמטרים המשפיעים על מערך התגמול לעובדים, תוך ציון המשקולות עבור כל פרמטר. במסגרת המענה לסעיף יש לפרט את אוכלוסיות היעד לתגמול וכן את גובה התגמול לנציגים ובעלי תפקידים על ציר הזמן.

## 7. דוחות ומידע ניהולי

### 7.1 מערך הדיווח – כללי (S)

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

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

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

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

7.1.5 במידה ומערכת בתי המשפט/ הספק יזדקקו לדוחות ולנתונים נוספים הן בזמן אמת והן היסטוריים לצורך ניהול ותפעול המוקד, יהיה על הספק לבצע את הפיתוח וההתאמות הנדרשות.

### 7.2 מצגות זמן אמת (S)

להלן תאור הדרישות העיקריות מהמערכת:

7.2.1 המערכת תספק כלים לניהול ובקרת טיב השירות במוקד ויעילותם בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו ע"י מערכת בתי המשפט הן לעוסקים בשיחות נכנסות והן לעוסקים בשיחות יוצאות.

7.2.2 נציגי מערכת בתי המשפט היושבים במשרדי ההנהלה, יוכלו לצפות בביצועי זמן אמת של המוקד באמצעות מודול WEB- אשר יאפשר כניסה מרוחקת באמצעות הקשת שם משתמש וסיסמא לתצוגת זמן אמת שתכלול את הנתונים הבאים:

#### 7.2.2.1 נתוני נציגים

7.2.2.1.1 מספר נציגים ב-LOGIN ע"פ התמחויות.

7.2.2.1.2 מספר נציגים בשיחות נכנסות.

- 7.2.2.1.3 מספר נציגים בשיחות יוצאות.
- 7.2.2.1.4 מספר נציגים בהפסקה.
- 7.2.2.2 נתוני מענה (ע"פ התמחויות)
  - 7.2.2.2.1 כמות שיחות ממתיונות.
  - 7.2.2.2.2 זמן המתנה מרבי.
  - 7.2.2.2.3 % השיחות שנענו תוך 60 שניות.
- 7.2.3 כלי ה- Real Time יאפשרו ניהול יעיל ואפקטיבי של המוקד בזמן אמת ויאפשרו למנהלים במוקד להגיב ולשפר את ביצועיהם, בכדי לעמוד ביעדי השרות.
- 7.2.4 רמת שירות – המערכת תציג נתונים של רמת שרות בפועל ע"פ קריטריונים שיקבעו ע"י מערכת בתי המשפט ובהתאם ליעדי מכרז זה.
- 7.3 דוחות היסטוריים (s)
  - 7.3.1 המערכות תהינה נגישות בצורה מלאה לנציגי מערכת בתי המשפט אשר יישבו באתר הספק.
  - 7.3.2 מערכת הדוחות תאפשר למשתמשים ברמות שונות (נציג מטעם הנהלת בתי המשפט, מנהל מוקד, ראש צוות וכדומה) להפיק דוחות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם (נכנסת/ יוצאות).
  - 7.3.3 מערכת הדוחות תאפשר שליפת נתונים היסטוריים על חתכים שונים (כגון זמן, קבוצות, פעילות ועוד) וממערכות שונות כגון: מערכת ניהול פניות, מערכת ניהול תורים, נתב השיחות וכיו"ב.

## 8. מערכות וכלים טכנולוגיים (S)

### 8.1. כללי

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

8.1.2. המערכת שתסופק תאפשר גמישות לשינויים כחלק מהתמיכה השוטפת בפעילות המוקדית.

8.1.3. מערכת בתי המשפט תספק מספר כוכבית (\*) לשימוש מוקד השרות והמידע.

### 8.2. ארכיטקטורת התשתית הטכנולוגית

8.2.1. הספק נדרש לפרט את תפישת הפתרון הטכנולוגי תוך פירוט כלל הרכיבים והמערכות וכן את תשתית התקשרות במוקד השירות והמידע.

8.2.2. יש לספק תרשים סכמטי של הפתרון הטכנולוגי.

### 8.3. מרכזיה

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

8.3.2. מערכת הטלפוניה המוצעת נדרשת לתמוך לפחות בפונקציונאליות הבאה: העברת שיחה, שיחות ועידה, מוסיקה בהמתנה, הודעות מוקלטות במערכת, האזנה שקטה לשיחות, אפליקציית ACD, תמיכה בביצוע שיחות יוצאות ועוד. על הספק במענה לסעיף זה את יכולות מרכזיית הטלפוניה שתסופק על ידו לטובת מוקד השירות והמידע.

8.3.3. צירי PRI (S)

8.3.3.1. הספק יהיה אחראי לחיבור צירים לצורך מתן שרות מלא, בעת התקשרות למוקד לא ישמע צליל תפוס עקב מחסור בצירי PRI.

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

8.3.4. התאמת משאבי מערכת לצרכי המוקד- באחריותו המלאה של הספק להשלים משאבי מרכזייה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.

#### 8.4 מערכת ה-CTI

8.4.1. הספק יפרט את סוג מערכת ה-CTI, דגם ומספר גרסא ואת הפונקציונאליות של המערכת בהתאם לדרישות הבאות.

8.4.2. מערכת ה-CTI נדרשת לתמוך בפונקציונאליות הבאה: ניתוב שיחות על פי חוקים עסקיים, ניהול מיומנויות נציגים (SKILL), טיפול בלקוח בזמן המתנה, הקפצת מסך נציגי השירות, ACW, ניהול הפסקות ועוד. על הספק במענה לסעיף זה לפרט את יכולות מערכת ה-CTI שתסופק על ידו לטובת מוקד השירות והמידע.

8.4.3. על מערכת ה-CTI לתמוך בפונקציונאליות של הקפצת מסך, עפ"י נתוני הלקוח שיועברו ממערכת ה-IVR.

8.4.4. על מערכת ה-CTI לתמוך בכל תכונות המרכזייה.

#### 8.5 ממשק נציג

יש לפרט את יכולות ממשק הנציג, תוך התייחסות לנושאים הבאים:

8.5.1. הפעלת הפונקציות הטלפוניות ואפליקציות נלוות.

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

8.5.3. הצגת הסטאטוס הנוכחי של עבודת הנציג.

8.5.4. מצבי אי זמינות כגון ניירת, Back office, וכדומה וכן סוגים שונים של הפסקות כגון הפסקה ראשונה, הפסקת צהריים ועוד.

8.5.5. הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו במצגות Real Time ובדוחות היסטוריים.

8.5.6. ביצוע העברה חמה של השיחה (העברה השיחה ללא המתנה למענה) לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לנציג בכיר, ל- Back Office או ליעד אחר.

8.5.7. ביצוע שיחת ועידה מרובת משתתפים.

#### 8.6 IVR

## 8.6.1 דרישות כלליות

- 8.6.1.1 מערכת ה-IVR תשמש להפעלת תפריטי ניתוב, לזיהוי לקוחות, לניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח, מתן שירות עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושווקי מפולח לקוחות ושרות, מתן שירותים בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים, השארת מספרי טלפון ל- Call back ועוד.
- 8.6.1.2 מערכת בתי המשפט מעוניינת להפעיל מערכת IVR לצורך מתן שירותים עצמיים בשלב מתקדם (ראה סעיף 8.6.2.1), בשלב הראשון אך ורק הפעלה של מתן מידעים וניתוב שיחות.
- 8.6.1.3 המערכת תזהה את הפעילות הנדרשת ע"פ בחירת הלקוח בנתב הראשי.
- 8.6.1.4 לאחר זיהוי הפעילות יושמע ללקוח התפריט הרלוונטי.
- 8.6.1.5 המערכת המוצעת תאפשר מתן שירותים בשפות: עברית, אנגלית, רוסית וערבית.
- 8.6.1.6 הספק יפרט את שם היצרן, דגם וגרסא של מערכת ה-IVR אותה מיעד לפעילות נשוא מכרז זה.

## 8.6.2 שירותי ה-IVR

- 8.6.2.1 כל יכולות מערכת ה-IVR צפויים לעלות לאחר כשנתיים של פעילות המוקד.
- 8.6.2.2 הנושאים עליהם יינתן מענה באמצעות מערכת ה-IVR (S):
  - 8.6.2.2.1 מידע כללי
    - 8.6.2.2.1.1 דרכי התקשרות עם בתי משפט (כתובת בתי המשפט ומספרי פקסים)
    - 8.6.2.2.1.2 זמני קבלת קהל
    - 8.6.2.2.1.3 תשלום קנסות תעבורה/פיליפים
    - 8.6.2.2.1.4 שעות פתיחת המרכז הטלפוני
    - 8.6.2.2.1.5 סטאטוס תיק
    - 8.6.2.2.1.6 פרטים על חוב קיים

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

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

8.6.3 סוגי שיחות שיטופלו ב IVR

8.6.3.1 שיחה נכנסת למוקד שהועברה מהמרכזייה ישירות לטיפול ה-IVR.

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

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

8.7 (FOD) Fax On Demand

8.7.1 המערכת תאפשר משלוח פקסים בשירות עצמי במענה הקולי - Fax On Demand.

8.7.2 המערכת תאפשר משלוח פקסים מתוך קבצים מוכנים מראש כגון הוראות והנחיות, טפסים ופרטי מידע שונים.

8.7.3 גם משלוח פקסים מתוך קבצים המשלבים נתונים מתוך מערכות המידע. הכוונה לקבצי Templates כאשר מערכת המענה הקולי "שותלת" בהם פרטי מידע שקלטה ממערכות המידע של המוקד או מערכות אחרות.

8.8 מערכת הקלטת שיחות

- 8.8.1. המערכת תתמוך בהקלטת שיחות לצורכי QA.
- 8.8.2. ההקלטה תיושם על 25% מכלל השיחות הטלפון במוקד כולל נכסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות, העברה וועידה, לצורך בקרת איכות (S).
- 8.8.3. הספק יפרט את יכולות המערכת המוצעת תוך התייחסות ליכולות להקלטת מסכים, ממשק למערכת ה-CTI, כלים לתפעול מערכת ועוד.
- 8.8.4. המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות ל-6 שנים לפחות. המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות נתיקות (HD נתיקים, CD, טייפ וכדומה), אולם הגישה להקלטות ב-Online (ללא צורך בהתקנת המדיות הנתיקות) יתאפשר להקלטות של חצי שנה אחת לפחות.
- 8.8.5. הספק נדרש לפרט יכולות אחזור המערכת.
- 8.8.6. המערכת תאפשר לאתר שיחות ולהעבירם כקובצי Wav בדוא"ל או ע"ג CD ליעדים שונים.
- 8.9. מערכת תיעוד פניות
- על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את יכולות מערכת לתיעוד פניות אשר תשרת את נציגי ומנהלי המוקד, תוך מתן דגש לנושאים הבאים:
- 8.9.1.1. המערכת תאפשר תיעוד נושא השיחה ע"י הנציג עפ"י סיווגים אשר יועברו ע"י הרשות ויקבעו מראש.
- 8.9.1.2. בנוסף המערכת תאפשר תיעוד במלל חופשי של הערות.
- 8.9.1.3. המערכת תאפשר יכולת חיפוש ואיתור מהירה של מידע ע"פ הקשת סוגים שונים של פרמטרים (כגון: מס' תיק, ח.פ וכו').
- 8.9.1.4. יהיה ממשק אוטומטי למערכת התפעולית ול-CTI לצורך העתקת נתונים והקפצת מסך.
- 8.10. מערכת ניהול ידע
- על הספק לפרט יכולות מערכת ניהול הידע אשר תשרת את נציגי המוקד לצורך שליפת מידע כללי. תוך מתן דגש לנושאים הבאים:
- 8.10.1. יצרן, סוג ודגם.
- 8.10.2. יכולת חיפוש ואיתור מהירה של מידע ע"פ הקשת מילת תוכן.

8.10.3. יכולת תמיכה בתזרים שיחה.

8.11. עמידה בעומסים

8.11.1. הדרישה היא שהמערכת תהיה מסוגלת לעמוד בעומס השיחות הנדרש כפי שמפורט בפרק 10. מקובל על המזמין כי בכדי לעמוד בעומסים אלו יהיה בהוספת משאבים בלבד (רישיונות, כרטיסים, שרתים וכדומה) אולם לא יהיה צורך להחליף את המערכת המוצעת. על הספק להציג הוכחה (מסמך רשמי או דוח בדיקה שבוצעה) כי המערכת עומדת בעומסים הנדרשים.

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

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

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

8.12. תקשורת (S)

8.12.1. אתר הספק יחובר לרשת הנהלת בתי המשפט ע"י קו תקשורת בנפח של 10 מגה.

8.12.2. רשת רחבה בתצורת רשת כוכב מבוססת טכנולוגיית MPLS של בזק.

- 8.12.3 הרשת היא רשת IP/VPN של בזק וכוללת חיבור מבוסס גישה עסקית של בזק.
- 8.12.4 רשת מוצפנת ועושה שימוש בתעודות דיגיטאליות להזדהות של הנתבים.
- 8.12.5 התבססות על ציוד Cisco כולל מודול הצפנה.
- 8.12.6 תשתית פאסיבית: - ETHERNET , RJ45 , CAT5/6/7 , BACKBONE , בחלק מהאתרים נפרסה תשתית אחודה ובחלק תשתית נפרדת למחשוב וטלפוניה.
- 8.12.7 קישוריות לעולם מתבצעת דרך קו תקשורת SDH של בזק המקושר לספק אינטרנט.
- 8.12.8 קו תקשורת מתאים לחיבור המשתמשים לרשת המערכת יסופק וימומן על ידי הספק.
- רשת התקשורת המקומית (פאסיבית ואקטיבית) תסופק גם היא על ידי הספק.
- 8.13 ציוד משרדי
- 8.13.1 הספק יספק 2 מדפסות לייזר (כולל טונרים) לשימוש אדמיניסטרטיבי במוקד. יש לפרט סוג המדפסת שתסופק.
- 8.13.2 הספק יידרש לרכוש שני פקסים לתפעול המוקד.
- 8.14 עמדות קצה
- במענה לסעיף זה יש לפרט את תחנות העבודה שיסופקו למוקד השירות והמידע, להלן הספק דרישות מינימאליות:
- 8.14.1 P4 2.4Ghz ומעלה או AMD מקביל מבחינת ביצועים.
- 8.14.2 זיכרון פנימי 1024 MB DDR.
- 8.14.3 כונן דיסק קשיח בנפח GB40 לפחות.
- 8.14.4 כרטיס רשת (מובנה) Ethernet 10/100.
- 8.14.5 מסך 17".
- 8.14.6 מערכת הפעלה XP עם SP2.
- 8.14.7 קורא כרטיסים חכמים מדגם GemPlus עם חיבור USB.

## 8.15. גיבוי ושרידות

פעילות המוקד היא מערכת קריטית לפעילות מערכת בתי המשפט ולכן הפתרון המוצע צריך להבטיח רמת זמינות גבוהה. על הספק לציין כשלים אפשריים במערכת המוצעת והשפעתם על תפקוד המוקד תוך פירוט הנושאים הבאים:

8.15.1. מנגנוני השרידות האפשריים ואת אלו המסופקים במערכת המוצעת. יש להתייחס לשרידות ולגיבוי הן ברמת רכיבי החומרה והן ברמת האפליקציה.

8.15.2. כשלים אפשריים בתת המערכות העיקריות כגון המרכזייה, ה-IVR, ה-CTI, נפילת רשת מחשוב, תקלה בממשקים וכדומה.

8.15.3. אופן ניהול המערכת (שליטה ובקרה, ביצוע שינויים, דוחות זמן אמת והיסטוריים וכדומה) במצבי התקלה השונים.

8.15.4. יכולות גיבוי נתונים למקרה תקלה ואפשרות שחזורם לאחר תיקונה.

8.15.5. לא תהייה כל פגיעה בעבודת המערכת בשל תקלות או השהיות בגישה למערכת המידע. לכל אחת מהתקלות האפשריות יאופיין וימומש מנגנון שיאפשר המשך פעילות.

## 8.16. ממשקים

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

8.16.2. יש לפרט ממשקים בין מערכות המוקד למערכות התפעוליות וכן בין מערכות המוקד לבין עצמן.

8.16.3. במידת הצורך יש לציין אילוצים / הגבלות ביצירת ממשק מסוים.

## 8.17. תפעול המערכות הטכנולוגיות

במסגרת תקופת ההתקשרות, הספק נדרשת לתחזק ולתפעל את המערכת באופן שוטף. בין היתר יידרש לבצע את הפעילויות הבאות ללא תוספת עלות:

8.17.1. שילוב הודעות מערכת כתוצאה מתקלה/ פעילות בלתי שגרתית חד פעמית.

8.17.2. הוספה / שינוי בעץ ה-IVR כולל תוספות ושינויים בתפריטים, בהודעות, בשירותים עצמיים וכדומה.

8.17.3. הגדרה של דוחות חדשים ושינויים בדוחות קיימים

8.17.4. הגדרה של תצוגות זמן אמת בהתאם לצרכים המשתנים

## 9. תכנון פונקציונאלי של המוקד (S)

### 9.1. מיקום האתר

- 9.1.1. על הספק לציין את מיקומו של האתר- כתובת מלאה.
- 9.1.2. תינתן עדיפות להקמת האתר במרחק פיזי קצר מירושלים.
- 9.1.3. הזוכה במכרז זה רשאי באם ירצה בכך להתקשר ישירות וללא התערבות מערכת בתי המשפט, עם בעל הנכס במקום מושבו הנוכחי של מרכז השרות (כנפי נשרים 64 ירושלים).

### 9.2. מבנה המוקד

- 9.2.1. יש לפרט את שטח מרכז השירות.
- 9.2.2. שטח המוקד יאפשר התרחבות פונקציונאלית של עד 25% בתוך השטח הקיים כתוצאה מהכנסת שירותים חדשים ו/או גידול בהיקפי הפניות.
- 9.2.3. על הספק לפרט את החלוקה הפונקציונאלית במוקד (אזור מנהלתי, אזור המוקד, אזור ניהולי וכו') ולצרף תרשים המתאר את מבנה המוקד בקנה מידה של 1:100.
- 9.2.4. על הספק להתייחס למיקום ציוד תומך במוקד- מדפסות, תצוגות זמן אמת לוקרים- תאי אחסון וכיו"ב.
- 9.2.5. על הספק לפרט את כלל מתחמי העבודה שיעמיד במוקד, עפ"י הטבלה הבאה:

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

9.2.6 להלן דגשים למבנה המוקד ומתחמי העבודה:

9.2.6.1 במוקד יתאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן, על הספק לפרט את רוחב המעבר כמו כן את יציאות החירום.

9.2.6.2 עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד ושמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם.

9.2.6.3 חדר הדרכה - בחדר ההדרכה יותקנו תשתיות וציוד המדמים את סביבת העבודה במוקד השירות, תוך יכולת שליטה של המדריך על עמדות ההדרכה. על הספק לפרט את מספר העמדות, גודלן ואמצעים נוספים אשר יותקנו בחדר זה.

9.2.6.4 עמדות המדפסת יהיו נגישות לצוות המוקד.

9.2.7 על הספק לפרט את שטח העמדה, שטח השולחן, שטחי אחסון וכדומה, עבור:

9.3 חדר ייעודי לנציגי הנהלת בתי המשפט (S)

9.3.1 עבור נציגי מערכת בתי המשפט, יש להקצות חדר אשר ישויכו בלעדית לאנשי הנהלת בתי המשפט, ולא ישמשו למטרות אחרות.

9.3.2 בחדר יותקן מחשב/ מחשבים (בהתאם לכמות הרפנרטים) אשר יהיו נגישים תוך שימוש בהרשאות למערכות:

9.3.2.1 מערכת בתי המשפט.

9.3.2.2 מערכת ה-CTI של המוקד בהרשאה מלאה לנתוני המוקד:

9.3.2.2.1 דוחות זמן אמת

9.3.2.2.2 דוחות היסטוריים

9.3.2.3 מדפסת אחת בחדר המנהל.

9.4 עמדות עבודה

9.4.1 רוחב עמדת נציג לא יפחת על מטר אחד.

9.4.2 העמדה תהיה מאובזרת לפחות ב:

9.4.2.1 מסך 17"

- 9.4.2.2 מכשיר טלפון חכם
- 9.4.2.3 אוזניה מסננת רעשי רקע
- 9.4.2.4 קורא כרטיסים חכם
- 9.5 עמדות מנהלי משמרת
- על העמדה להיות מוגבהת כך שיתאפשר שדה ראייה מקסימאלי, שליטה במרחב החדר ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים מהמתחם הייעודי.
- 9.6 במענה לסעיף זה על הספק לתת התייחסות לנושאים :
  - 9.6.1 סטנדרטים של אקוסטיקה במוקד לצורך מניעת רעשים סביבתיים.
  - 9.6.2 תאורה בסביבת עמדות הנציגים.
  - 9.6.3 שרטוט מבנה עמדה (כוכב/כוורת וכו')
  - 9.6.4 ארגונומיה בעמדות העבודה.
- 9.7 דרישות ביטחון ובטיחות
  - 9.7.1 כללי
    - 9.7.1.1 מטרת דרישות הביטחון להקנות ביטחון פיסי ומניעת שבוש תהליכים ע"י מתן פתרונות מיגון הן לחיי אדם, הן למידע באתר, והן לרכוש וציוד המותקנים באתר.
    - 9.7.1.2 ישום דרישות הביטחון יבוצע בעזרת מערכות טכניות, נהלים ובקרה.
    - 9.7.1.3 מערכות הביטחון יכללו את המערכות המפורטות בסעיף 7.8.2, על הספק לפרט שם מערכת, סוג, דגם ויכולות לכל אחת מהמערכות.
    - 9.7.1.4 במידה ובאתר ניתן שירות למספר חברות, על המציע לפרט כיצד מתכוון ליצור מידור פיזי פנימי בין החברות.
    - 9.7.1.5 על הספק להתקין מערכות בטחון כפי שיאופיינו ע"י אגף הביטחון של בתי המשפט ויכללו את הפונקציות בסעיף 0.1.2
  - 9.7.2 מערכות ביטחון
    - 9.7.2.1 גילוי פריצה + חיבור למוקד – המערכת תכלול :
      - 9.7.2.1.1 מפסקים מגנטיים על כל הדלתות החיצוניות.

- 9.7.2.1.2 גלאי נפח – לגילוי פריצה בשעות שהמיתקן אינו מאויש.
- 9.7.2.1.3 מקודד להעברה ממצב יום למצב לילה.
- 9.7.2.1.4 רכזת תקנית + חיבור למוקד.
- 9.7.2.1.5 גיבוי מתח להפסקות חשמל.
- 9.7.2.2 בקרת כניסה
  - 9.7.2.2.1 קוראי כרטיסים בכניסה + לחדרי התקשורת.
  - 9.7.2.2.2 מנעולים חשמליים.
  - 9.7.2.2.3 מחשב + תוכנת בקרת כניסה – כולל אגירת תנועות ודוחות.
    - 9.7.2.2.4 מערכת הנפקת תגים.
    - 9.7.2.2.5 גיבוי מתח להפסקות חשמל.
  - 9.7.2.3 טלביזיה במעגל סגור + הקלטה דיגיטאלית:
    - 9.7.2.3.1 מצלמות לצפייה על הדלתות החיצוניות.
    - 9.7.2.3.2 הקלטה דיגיטאלית למשך 30 יום.
    - 9.7.2.3.3 מוניטור.
  - 9.7.2.4 כריזה:
    - 9.7.2.4.1 רמקולים לכיסוי כל שטח המתקן.
    - 9.7.2.4.2 מגבר + יחידת מיקרופון.
    - 9.7.2.5 סורגים על החלונות ( בקומות – קרקע + א ).
- 9.7.3 מערכות בטיחות:
  - 9.7.3.1 האתר יצויד במערכת גלוי וכבוי אש ועשן עפ"י תקן ישראלי 1220 על חלקיו. יוגש אישור מכון התקנים על עמידת המערכת בדרישות התקן.
  - 9.7.3.2 באתר יותקנו מערכת ספרינקלרים, בהתאם לתקן ישראלי 1596, למעט בחדר שרתים – בו תותקן מערכת כיבוי בגז .
- 9.7.4 דרישות אבטחה נוהליות

9.7.4.1. נדרש כי העובדים יועסקו בכפוף לבדיקת התאמה ביטחונית ע"י אגף הביטחון שתושלם טרם תחילת עבודתם.

9.7.4.1.1. הימצאותן של חוות דעת מספקות לגבי האישיות (כגון מקומות עבודה קודמים וחוות דעת אישית).

9.7.4.1.2. בדיקה לשם אימות שלמות ודיוק, קורות החיים של המועמד.

9.7.4.1.3. אימות הצהרות בדבר הכישורים האקדמיים והמקצועיים.

9.7.4.2. תנאי העסקה - בתנאי העסקה יצינו אחריות של העובדים לאבטחת מידע, אם ניתן האחריות תהיה תקפה למשך תקופה מוגדרת אחרי גמר העסקתו במרכז השירות. בהצעה יפורטו הפעולות אשר יש לנקוט במקרה שעובד אינו מציית לדרישות האבטחה. יפורט תהליך סיום העסקת עובד.

9.7.4.3. חוק הגנת הפרטיות - חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ותקנות ההגנה על מאגרי המידע, מחייבים את חיסיונם של הנתונים הפרטיים של לקוחות הנהלת בתי המשפט. המציע יפרט בהצעתו את צעדי ההגנה האבטחתיים בהם הוא מתכוון לנקוט על מנת לעמוד בחוק הגנת הפרטיות.

9.7.4.4. אבטחת רשומות

מסמכי המערכת אשר אין בהם יותר שימוש עשויים להכיל מידע אישי של לקוחותיה. על הספק הנבחר לגרוס את הרשומות לאחר השימוש בהן.

## 10. נפחים, עומסים וביצועים (I)

10.1 תחומי השרות הנדרשים במוקד נשוא מכרז זה:

10.1.1 שרות- כללי ופרטני.

10.1.2 שירות ייעודי ללקוחות מיוחדים.

10.1.3 שירותים ממוכנים באמצעות מערכת IVR (שירות אופציונאלי).

10.1.4 שליחת פקסים באופן ממוכן עפ"י דרישה (שירות אופציונאלי).

10.2 להלן נתוני שיחות נכנסות לשנים 2006-2009 ע"פ פעילות מרכז המידע

הנוכחי בחתך חודשי:

10.2.1 ההיקפים אינם כוללים שיחות אשר אינם מתקבלות במוקד כתוצאה

מעומס על המרכזייה (לקוחות אלו שומעים צליל תפוס)- הערכתנו כי

מדובר בדיגול של כ- 20%.

| כמות שיחות נכנסות |                  |                  |                  |             |
|-------------------|------------------|------------------|------------------|-------------|
| 2009              | 2008             | 2007             | 2006             | חודש        |
| 241,922           | 214,117          | 226,492          | 231,045          | ינואר       |
| 220,724           | 197,457          | 197,673          | 198,304          | פברואר      |
| 253,430           | 212,775          | 212,730          | 214,321          | מרץ         |
| 179,992           | 169,944          | 169,415          | 156,183          | אפריל       |
| 232,378           | 185,158          | 221,907          | 221,511          | מאי         |
| 227,416           | 189,172          | 218,042          | 207,197          | יוני        |
| 192,790           | 171,461          | 206,416          | 183,179          | יולי        |
| 159,280           | 142,514          | 148,207          | 138,870          | אוגוסט      |
| 217,711           | 189,920          | 178,290          | 175,035          | ספטמבר      |
| 204,498           | 153,739          | 225,974          | 180,190          | אוקטובר     |
| 2,948             | 224,531          | 218,589          | 230,566          | נובמבר      |
| 0                 | 237,396          | 217,828          | 184,084          | דצמבר       |
| <b>2,133,089</b>  | <b>2,288,184</b> | <b>2,441,563</b> | <b>2,320,485</b> | <b>סה"כ</b> |

10.3 משך שיחה בשניות

| פעילות | המרה לשניות | אחוז שיחות |
|--------|-------------|------------|
| עליון  | 57          | 4%         |
| תעבורה | 149         | 9%         |
| משפחה  | 134         | 15%        |
| אזרחי  | 133         | 44%        |
| שלום   |             | אין נתונים |

|                         |     |            |
|-------------------------|-----|------------|
| מנהלי/מחוזי             | 134 | 14%        |
| פלילי                   | 141 | 7%         |
| עבודה                   | 134 | 8%         |
| תמיכה טכנית             | 105 | אין נתונים |
| משך שיחה - ממוצע משוקלל | 132 |            |

10.4. התפלגות כניסת שיחות ע"פ ימות השבוע

| א   | ב   | ג   | ד   | ה   |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 21% | 21% | 19% | 20% | 19% |

10.5. התפלגות שיחות ע"פ שעות היממה

| שעה   | א   | ב   | ג   | ד   | ה   |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 08:00 | 8%  | 7%  | 10% | 8%  | 12% |
| 09:00 | 9%  | 15% | 12% | 12% | 9%  |
| 10:00 | 11% | 17% | 9%  | 15% | 12% |
| 11:00 | 16% | 13% | 14% | 11% | 9%  |
| 12:00 | 9%  | 11% | 13% | 10% | 10% |
| 13:00 | 14% | 11% | 11% | 12% | 13% |
| 14:00 | 13% | 7%  | 13% | 12% | 11% |
| 15:00 | 9%  | 9%  | 9%  | 9%  | 11% |
| 16:00 | 8%  | 6%  | 6%  | 6%  | 10% |
| 17:00 | 3%  | 4%  | 3%  | 4%  | 4%  |
| 18:00 | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  |
| 19:00 | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  |
| 20:00 | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  | 0%  |

10.6. הנתונים המוצגים לעיל מבוססים על פעילות המוקד בתקופה האמורה והועברו ע"י ספק מיקור החוץ הנוכחי. אין הנהלת בתי המשפט מתחייבת:

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

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

10.6.3. אורך השיחה המוצג.

10.7. אנו צופים כי כתוצאה מפתיחת צירים נוספים במרכזיה יגדל נפח הפעילות בכ- 20%.

- 10.7.1. כחלק מתנאי מכרז זה על הספק הנבחר להקים תור ייעודי ללקוחות מיוחדים, בתור זה יעבדו 2 נציגי שירות לאורך כל שעות הפעילות.
- 10.7.2. להנהלת בתי המשפט אין מידע לגבי נפחי הפעילות ועל-כן היעדים הקשורים ביעילות עבודת הנציג אשר נקבעו במכרז זה לא יחולו על נציגי השירות בתור הייעודי והנהלת בתי המשפט שומרת לעצמה את הזכות לקבוע יעדים לאחר רבעון של עבודה סדירה.
- 10.8. הערכת אורך השיחה במוקד נשוא מכרז זה, עקב הדרישה לשיפור רמת השרות הניתן ללקוחות הנהלת בתי המשפט, הינו בתוספת של כ- 15% 20% מאורך השיחה המוצג בסעיף 10.3.
- 10.9. בסיום שני רבעוני הפעילות הראשונים, יבוצע תיקוף לנתונים המוצגים.

## **11. פרויקט ההקמה (I)**

- 11.1. מסגרת ההקמה
- 11.1.1. מערכת בתי המשפט רואה חשיבות רבה בעבודה משותפת בינה לבין ספק מיקור החוץ וזאת בין היתר ע"י הקמת מנגנונים משותפים להקמה וקידום מוקד שירות ומידע.
- 11.1.2. במערכת יפעל צוות להנחיה, מעקב ובקרה אחר פעילות הספק.
- 11.1.3. תקופת ההקמה תמשך עד 4 חודשים בלבד מיום החתימה על חוזה ההתקשרות עם זוכה במכרז. (ע"פ תוכנית אליה יתחייב הספק בסעיף 11.1.9 (S)).
- 11.1.4. במסגרת תהליך הגיוס הראשוני המערכת תיקח חלק פעיל. נציג הנהלת בתי המשפט יהיה נוכח בתהליך המיון לנציגי השרות.
- 11.1.5. על הספק לפרט את צוות ההקמה מטעמו: מנהל הצוות, בעלי תפקידים, מבנה הצוות, כולל פירוט קורות חיים וממליצים כנדרש בנספח 0 עבור תפקידי מפתח. יש לצרף תרשים של מבנה הצוות.
- 11.1.6. במסגרת ההקמה תוקם מנהלת, בה יהיו נוכחים גורמים מטעם הספק וגורמים מטעם הנהלת בתי המשפט.

- 11.1.7. הספק מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת הנהלת בתי המשפט.
- 11.1.8. הפגישות יתקיימו בתדירות שבועית בנוכחות נציגי הספק ונציגי הנהלת בתי המשפט. במהלך הפגישה יעדכן הספק ע"ג דוח מפורט, את עמידתו בשלבי ההקמה.
- 11.1.9. הספק יגיש דו"ח סטטוס מפורט להתקדמות הפרויקט ביחס לאבני הדרך, ויציג תרשים גאנט, בתדירות דו-שבועית. במענה לסעיף זה יציג הספק תכנית מפורטת להקמת המוקד הכוללת:
- 11.1.9.1. שלבי ההקמה (s)
- 11.1.9.2. היערכות - המציע יתאר במפורט בהצעתו את היערכותו להקמת מוקד שירות ומידע ויישום שלבי המימוש עפ"י תוכנית עבודה מפורטת הכוללת:
- 11.1.9.3. פירוט הפעילויות המתוכננות כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך.
- 11.1.9.4. משך ותזמון הפעילויות.
- 11.1.9.5. גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב, וכלל הגורמים המעורבים הנדרשים הן מצד הספק והן מצד מערכת בתי המשפט.
- 11.1.9.6. תוכנית ביצוע בתרשים גאנט.
- 11.1.9.7. ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון.
- 11.1.9.8. היערכות כוח אדם- שתכלול בין היתר תוכנית לאיתור וגיוס כלל עובדי המוקד, הכנת תוכנית הדרכה לכלל בעלי התפקידים במוקד הכוללת הדרכות.
- 11.1.9.9. היערכות מקצועית- תכנית לבניית תהליכי עבודה, עבור כלל סוגי הפניות, כולל עבודת ממשקים ותהליכי אסקלציה, הגדרת תסריטי שיחה לנציגי השירות והמידע, תוכנית מישוב וחניכה.
- 11.1.9.10. היערכות תפעולית- הכוללת בין היתר הכנת נהלים והוראות תפעוליים להפעלה שוטפת של המוקד, חיזוי ותכנון של בעלי

תפקידים במוקד בכל שעת פעילות המוקד מערכי בקרה ומדידה ועוד.

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

11.1.10. אישור סופי להשלמת כל אחד מהשלבים הנ"ל והצהרה על סיום ההיערכות יימסרו ע"י הספק למערכת בתי המשפט ויאושרו על-ידה.

## 11.2. תקופת המעבר

11.2.1. תקופת המעבר תחל 7 ימים לאחר מתן הודעה בכתב לספק, להתחיל ולהקים את מוקד שירות ומידע.

11.2.2. על הספק הזוכה יהיה להקים ולהכניס לעבודה מלאה את מוקדי השירות תוך 4 חודשיים.

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

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

## 11.3. תקופת התייצבות

11.3.1. תקופת התייצבות מוגדרת לשלושת חודשי הפעילות הראשונים מיום הפעלת המוקד בייצור. בתקופה זו יופעל מרכז השירות והמידע עד התייצבותו בהתאם ליעדים ורמות השירות הנדרשים ע"י הנהלת בתי המשפט. הקנסות המפורטים בפרק 14 יופעלו החל מהיום הראשון של החודש הרביעי להפעלת המוקד.

## 11.4. מנהל המוקד

11.4.1. על הספק להעמיד למערכת בתי המשפט איש קשר יחיד מולו תפעל (Single Point) Of Contact .

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

11.4.3. הפסקת עבודתו של איש הקשר ו/או אנשי המפתח תעשה בתאום ובאישור מערכת בתי המשפט.

11.4.4. על הספק לצרף קורות חיים כתובים בתוספת מילוי נספח 15.3 וממליצים עבור מנהל הפרויקט.

11.4.5. הספק הזוכה לא יהא רשאי להחליף איש קשר זה ו/או אנשי מפתח או לשנות את היקף משרתו ללא אישור בכתב ומראש ממערכת בתי המשפט.

## 12. תפעול שוטף

### 12.1. מנגנוני העבודה מול מערכת בתי המשפט. (ו)

12.1.1. **ועדת היגוי:** לאחר שלב ההקמה תתקיים פגישה בתדירות חודשית. הועדה תהיה מורכבת מנציגיה הבכירים של הספק והגורמים שיקבעו מטעם הנהלת בתי המשפט. בישיבה זו יוצגו נתונים עסקיים לגבי פעילות המוקד על בסיס סיכום נתונים מחודש העבודה שהסתיים. נתונים אלו יועברו למערכת בצרוף סדר ישיבה מובנה 24 שעות לפני התכנסותה, נתונים אלו יוצגו ביחס לנתוני חודשים קודמים תוך הצגת מגמות:

12.1.1.1. ביצועים בתחום השרות.

12.1.1.2. ביצועים לשיפור הרמה המקצועית של המוקד.

12.1.1.3. פעולות לשימור עובדים.

12.1.1.4. מעבר למעבר על נתונים אלו יתקיים דיון ע"פ סדר היום שהופץ (בעיות/ המלצות/ רעיונות חדשים וכד') בתוספת נושאים נוספים שיועלו מטעם הספק/ הנהלת בתי המשפט, יקבעו החלטות ויעדים לביצוע. בסיום הישיבה יופץ סיכום פרוטוקול מסודר לכל הנוכחים וגורמים רלוונטיים נוספים.

12.1.2. **ישיבות אד-הוק:** לצורך מתן מענה מיידי לאירועים הדורשים התייחסות מהירה ואינם יכולים לחכות לישיבות החודשיות, יכונסו ישיבות לטיפול ספציפי אשר הנוכחים בה יהיו הגורמים הרלוונטי לטיפול וקידום הנושא.

12.1.3. **ישיבות מטה:** אחת לרבעון תתכנס ישיבה בפורום רחב מטעם שני הגופים לצורך ביצוע חיתוך מצב ובחינת ביצועי המוקד תוך קידום רעיונות ומיזמים חדשים.

12.1.4. **דוחות ומידע ניהולי שוטף:** בתחילת כל שבוע יופץ מייל מובנה לגורמים רלוונטיים ויכיל נתונים מסכמים לפעילות המוקד לשבוע שהסתיים הכולל נתוני שרות של המוקד- שיחות נכנסות, נענות, ננטשות, זמני המתנה ו- עמידה ב- SLA הנדרש.

## 12.2. יעדי המוקד

12.2.1. סעיף זה מציג את יעדי המוקד.

12.2.2. יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק.

12.2.3. להלן פירוט היעדים הנדרשים מהספק. היה ולא יעמוד הספק ברמת השירות לה התחייב, יפעיל המזמין את מנגנון הקנסות (כמפורט בסעיף 14.3).

| מס"ד | פרמטר                                 | יעד | שיטת מדידה   |
|------|---------------------------------------|-----|--|
| 1.   | ציון לקוח סמוי                        | 8.5 | אחת לחודש יבוצע סקר לקוח סמוי                                |
| 2.   | סף מבחני ידע                          | 80  | 80% מהנציגים מעל ציון 80                                     |
| 3.   | ממוצע ציוני הקשבות (ע"י נציגי )       | 80  | הקשבה לשיחות נכנסות, ע"י נציגי הנהלת בתי המשפט.              |
| 4.   | אחוז נטישה מקסימאלי                   | 5%  | חודשי מספר שיחות ננטשות / מספר שיחות נכנסות למוקד.           |
| 5.   | אחוז שיחות נענות תוך 40 שניות         | 70% | שיחות שנענו תוך 40 שניות / שיחות שנענו (לא כולל פנימיות).    |
| 6.   | אחוז תעסוקת נציג (לא כולל תור ייעודי) | 72% | זמן בשיחות נכנסות+זמן בשיחות יוצאות+זמן מעטפת/ זמן ב- LOGIN. |
| 7.   | שיחות נענות בשעה (לא כולל תור ייעודי) | 20  | מס' השיחות הנענות ע"י נציג בממוצע לשעה                       |

## 12.3. מדידת היעדים

12.3.1. הספק יעביר למערכת בחתך יומי, חודשי, רבעוני ושנתי, נתונים לגבי כל אחד מהפרמטרים.

12.3.2. מערכת בתי המשפט תבצע מעקב ובקרה אחר עמידת כל ספק ביעדים שהוגדרו.

12.3.3. על הספק לבצע לכל מדד, ניתוח הגורמים שהביאו לציון רמת השירות, ביצוע הפקת לקחים, פעולות לשיפור ותוצאותיהן, קביעת אבני דרך

לשיפור, כולל לוחות זמנים, והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים.

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

12.3.5. על הספק יהיה להציג דו"חות מערכת מקוריים התומכים בנתונים שיוצגו להנהלת בתי המשפט.

12.4. שעות פעילות (ו)

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

12.4.1.1. הערכת שעות הפעילות.

## 13. פרטים על החברה המציעה

### 13.1. ניסיון בתחום

13.1.1. על הספק לפרט ניסיון קודם מוכח ולקוחות ממליצים רלוונטיים ב-3 שנים האחרונות, שנת 2009, 2008, 2007, בהיקף וסוג הפעילות הנדרשת במפרט זה.

13.1.2. על הספק לפרט את פעילותו המרכזית אשר תכלול: מוקדים בניהול, היקף עמדות, אופי הפעילות המבוצעת, מערכות מעורבות וכיו"ב, נדרש לפרט לפחות 5 פעילויות.

13.1.3. מינימום נדרש כ-2 מוקדים בגודל של 50 עמדות כל אחד, בכל אחת מ-3 השנים, תוך פירוט השירות ומאפייניו וכן שמות ופרטי ממליצים.

13.1.4. למערכת בתי המשפט תהיה הזכות לברר באופן עצמאי, חוות דעת מלקוחות ללא תלות במידע שיועבר מהספק.

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

13.2 . לקוחות ממליצים

13.2.1 . על הספק להציג המלצות וכן לפרט ממליצים נוספים מעבר למפורטים בסעיף 13.1.1, להם נתן שירותים בשלוש השנים האחרונות.

13.2.2 . יש לפרט את סוג השירות הניתן ללקוח ומאפייניו, שם ממליץ ופרטי ממליץ.

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

## 14. עלות

### 14.1. כללי

- 14.1.1. הצעת מחיר הספק תובא במלואה בפרק זה בלבד.
- 14.1.2. הצעת המחיר כוללת מענה לכל המפורט בפרקים 3-13.
- 14.1.3. הסכום המבוקש כולל מענה לכל רכיבי המכרז למעט מרכיבים אשר הנהלת בתי המשפט ביקשה לתמחרם בנפרד.
- 14.1.4. הספק מחויב להציב הנחה גדולה מ-1% ו/או מחיר גדול מ-0 ש"ח בכל רכיב נדרש במחירון.
- 14.1.5. בכל מקרה של ספק או אי בהירות לגבי הנדרש בפרק זה יש ללבן עם הנהלת בתי המשפט בשלבי ההבהרה הקודמים להגשת המענה.
- 14.1.6. המחירים שינקוב המציע הם סופיים ולא יידרש כל תשלום מעבר לכך. כל רכיב שייכלל במסגרת הפיתרון המוצע ייחשב ככלול בהצעת המחיר ובהתחייבויות המציע למילוי דרישות המפרט.
- 14.1.7. המחירים בפרק זה יצוינו בשקלים חדשים ללא מע"מ ויהיו צמודים ביחס של 75% לשכר המינימום במשק (מיד עם עדכונו) ו-25% צמוד למדד המחירים לצרכן. ההצמדה תעשה 'עפ"י הנחיות החשכ"ל' בתום 18 חודשים מהיום האחרון להגשת ההצעות. להצעה יתווסף אך ורק מע"מ.
- 14.1.8. הנהלת בתי המשפט תהא רשאית לקיים משא ומתן על רכיבי פרק זה.

### 14.2. מודל ההתקשרות

#### 14.2.1. מרכיבים

- 14.2.1.1. שעת נציג- בעבור כל שעת נציג שרות במוקד השרות (שעות זיהוי בלבד ראה הגדרה בסעיף 13.2.3.1) תשלם הנהלת בתי המשפט עפ"י התעריף בו ינקוב הספק בסעיף ולא תעלה על 55 ש"ח (לפני מע"מ).

#### 14.2.2. תעריפים נוספים

- 14.2.2.1. עלות שיחות טלפון יוצאות- הנהלת בתי המשפט תשלם לספק בגין עלות שיחות יוצאות ע"פ ההגדרה בסעיף 13.2.3.3, עבור קבלת דוח שיחות מפורט ומסכם ע"פ שעות שפל ושיא. יש לפרט מחיר בסעיף מחירון.

- 14.2.2.1.1. הספק מתחייב להוזיל את עלות החיוב ע"פ הסכמים  
עימם מגיע מול ספקי התקשורת השונים.
- 14.2.2.1.2. על הספק לצרף מחירון ממערכת רישום השיחות  
לתעריפי החיוב השונים:
- 14.2.2.1.2.1. עלות שיחות טלפון (מפ"א) שעת שפל/ שיא.
- 14.2.2.1.2.2. עלות שיחות סלולארי שעת שפל/ שיא.
- 14.2.3. הגדרות
- 14.2.3.1. שעת זיהוי- שעת עבודה (LOGIN) במוקד כאשר אחוז  
התעסוקה במוקד יעמוד על מינימום 72% מהזמן.
- 14.2.3.2. תעסוקת נציג- פרמטר זה יחושב ע"י סכימת הפעילות הבאות:  
שיחות (יוצאות, ונכנסות במסגרת פעילות המוקד) + (ACW After Call  
Work) , מתוך זמן ה login של הנציג.
- 14.2.3.3. שיחה נכנסת- שיחות חיצוניות בלבד במשך 17 שניות, אל מול  
לקוחות הנהלת בתי המשפט כחלק מפעילות השרות. במניין השיחות  
לא תספרנה שיחות – פנימיות, התייעצות ואסקלציה מול גורמי פנים/  
חוץ כחלק מטיפול בפניית לקוח נכנסת/ יוצאת.

## 14.2.4 מנגנון קנס בגין ביצועי מוקד השרות

### 14.2.4.1 כללי

#### 14.2.4.1.1 מנגנון קנס בנוגע למרכיבים כמותיים ואיכותיים יחשב

ברמה חודשית/רבעוני וירוכז בעת חישוב החשבון החודשי.

במידה ותהיה שונות ניכרת ביחס לחישוב יומי, הנהלת בתי

המשפט תוכל לשנות את רמת המדידה ליומית.

#### 14.2.4.1.2 מנגנון קנס יופעל על כל רכיב בנפרד.

#### 14.2.4.1.3 לכל נתון שיוצג בחישוב המדדים הנדרשים ממערכת

הטלפוניה, נדרש הספק להציג דו"חות מערכת מקוריים. על

הספק לצרף דוגמת דו"ח מערכת לכל אחד מהפרמטרים

(חישוב האחוזים יבוצע בדוח אקסל שיתבסס על דו"חות

המערכת).

#### 14.2.4.2 פירוט המדדים עליהם יופעל מנגנון קנס בגין אי עמידה ביעדים

הנדרשים המפורטים בסעיף 10.3:

##### 14.2.4.2.1 ציון סקר לקוח סמוי.

##### 14.2.4.2.2 ציון האזנות.

##### 14.2.4.2.3 ממוצע מבחן ידע.

##### 14.2.4.2.4 SLA - אחוז שיחות נציג נענות תוך 40 שניות.

##### 14.2.4.2.5 אחוז נטישה ממוצע.

##### 14.2.4.2.6 אחוז תעסוקת נציג.

##### 14.2.4.2.7 שיחות נענות לנציג לשעה

#### 14.2.4.3 מנגנון זה ינוטרל במקרים הבאים:

#### 14.2.4.3.1 בעת כשל טכנולוגי כולל במערכות בתי המשפט

המתמשך מעל שעה.

14.3. מנגנון קנס

14.3.1. יעדים איכותיים וכמותיים

| יעד                                       | טבלת מדדים ואחוז קנס |            |          | תדירות<br>מדידה | שיטת<br>חישוב  | פרמטר                    |
|---|----------------------|------------|----------|-----------------|--|--------------------------|
| 8.5                                       | <b>קנס</b>           | <b>עד</b>  | <b>מ</b> | חודשי           | ממוצע סקר<br>לקוח סמוי                                 | ציון סקר לקוח<br>סמוי    |
|   | -15.0%               | 8          | 8.4      |                 |  |                          |
|   | -20.0%               | 7.5        | 7.9      |                 |  |                          |
|   | -25.0%               | 7          | 7.4      |                 |  |                          |
|   | -30.0%               | 6          | 6.9      |                 |  |                          |
|   | -40.0%               | מתחת ל- 6  |          |                 |  |                          |
| 90  | <b>קנס</b>           | <b>עד</b>  | <b>מ</b> | רבעוני          | ממוצע ציוני<br>מבחן ידע<br>חודשי                       | ממוצע ציון מבחני<br>ידע  |
|   | -15.0%               | 89         | 85       |                 |  |                          |
|   | -20.0%               | 84         | 80       |                 |  |                          |
|   | -25.0%               | 79         | 75       |                 |  |                          |
|   | -30.0%               | 74         | 70       |                 |  |                          |
|   | -40.0%               |            |          |                 |  |                          |
| 80%<br>מהנציגים<br>מקבלים<br>מעל ל-<br>80 | <b>קנס</b>           | <b>עד</b>  | <b>מ</b> | חודשי           | ממוצע ציוני<br>הקשבות<br>שיבוצעו ע"י<br>נציגי<br>הרשות | ממוצע<br>הקשבות<br>ציוני |
|   | -15.0%               | 79%        | 75%      |                 |  |                          |
|   | -20.0%               | 74%        | 70%      |                 |  |                          |
|   | -25.0%               | 69%        | 65%      |                 |  |                          |
|   | -30.0%               | 64%        | 60%      |                 |  |                          |
|   | -40.0%               | מתחת ל-60% |          |                 |  |                          |

| יעד    | טבלת מדדים ואחוז קנס |            |          | תדירות<br>מדידה                 | שיטת<br>חישוב   | פרמטר                          |
|--------|----------------------|------------|----------|---------------------------------|---|--------------------------------|
| 5%     | <b>קנס</b>           | <b>עד</b>  | <b>מ</b> | חודשי<br>(לא<br>ממוצע)          | שיחות<br>ננטשות/<br>שיחות<br>נכנסות<br>למוקד.                                     | אחוז נטישה                     |
|        | -5.0%                | 7.5%       | 5%       |                                 |   |                                |
|        | -7.5%                | 10%        | 7.6%     |                                 |   |                                |
|        |                      |            |          |                                 |   |                                |
|        | -10.0%               | מעל ל-10%  |          |                                 |   |                                |
| 70%    | <b>קנס</b>           | <b>עד</b>  | <b>מ</b> | חישוב<br>חודשי<br>(לא<br>ממוצע) | שיחות<br>שנענו עד<br>40 שניות/<br>שיחות<br>נענות                                  | אחוז<br>נענות תוך<br>40 שניות. |
|        | -10%                 | 69%        | 65%      |                                 |   |                                |
|        | -15%                 | 64%        | 60%      |                                 |   |                                |
|        | -20%                 | 59%        | 55%      |                                 |   |                                |
|        | -30%                 | 54%        | 50%      |                                 |   |                                |
| -40.0% | מתחת ל-50%           |            |          |                                 |   |                                |
| 72%    | <b>קנס</b>           | <b>עד</b>  | <b>מ</b> | חישוב<br>חודשי<br>(לא<br>ממוצע) | זמן<br>בשיחות<br>נכנסות+זמן<br>בשיחות<br>יוצאות+זמן<br>מעטפת/<br>זמן ב-<br>.LOGIN | אחוז<br>תעסוקת<br>נציג         |
|        | -10%                 | 72%        | 70%      |                                 |   |                                |
|        | -15%                 | 70%        | 68%      |                                 |   |                                |
|        | -20%                 | 68%        | 66%      |                                 |   |                                |
|        | -30%                 | מתחת ל-66% |          |                                 |   |                                |
| -40.0% | מתחת ל-60%           |            |          |                                 |   |                                |

| יעד     | טבלת מדדים ואחוז קנס   |      |  | תדירות<br>מדידה | שיטת<br>חישוב | פרמטר |  |    |   |         |      |     |        |      |      |        |      |      |       |       |      |       |   |                        |
|---------|--|------|--|-----------------|---------------|-------|--|----|---|---------|------|-----|--------|------|------|--------|------|------|-------|-------|------|-------|---|------------------------|
| 20      | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="475 598 660 629">קנס</th> <th colspan="2" data-bbox="660 598 978 629">ביצוע</th> </tr> <tr> <td></td> <th data-bbox="660 629 810 660">עד</th> <th data-bbox="810 629 978 660">מ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="475 660 660 694">-10.00%</td> <td data-bbox="660 660 810 694">14.0</td> <td data-bbox="810 660 978 694">0.0</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 694 660 728">-7.50%</td> <td data-bbox="660 694 810 728">16.0</td> <td data-bbox="810 694 978 728">15.0</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 728 660 761">-5.00%</td> <td data-bbox="660 728 810 761">18.0</td> <td data-bbox="810 728 978 761">16.0</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 761 660 795">0.00%</td> <td data-bbox="660 761 810 795">20.00</td> <td data-bbox="810 761 978 795">18.0</td> </tr> </tbody> </table> |      |  | קנס             | ביצוע         |       |  | עד | מ | -10.00% | 14.0 | 0.0 | -7.50% | 16.0 | 15.0 | -5.00% | 18.0 | 16.0 | 0.00% | 20.00 | 18.0 | חודשי | כמות<br>השיחות<br>הנענות<br>חלקי שעות<br>העבודה<br>בלוג-אין | שיחות<br>לשעה<br>נענות |
| קנס     | ביצוע  |      |  |                 |               |       |  |    |   |         |      |     |        |      |      |        |      |      |       |       |      |       |   |                        |
|         | עד   | מ    |  |                 |               |       |  |    |   |         |      |     |        |      |      |        |      |      |       |       |      |       |   |                        |
| -10.00% | 14.0   | 0.0  |  |                 |               |       |  |    |   |         |      |     |        |      |      |        |      |      |       |       |      |       |   |                        |
| -7.50%  | 16.0   | 15.0 |  |                 |               |       |  |    |   |         |      |     |        |      |      |        |      |      |       |       |      |       |   |                        |
| -5.00%  | 18.0   | 16.0 |  |                 |               |       |  |    |   |         |      |     |        |      |      |        |      |      |       |       |      |       |   |                        |
| 0.00%   | 20.00  | 18.0 |  |                 |               |       |  |    |   |         |      |     |        |      |      |        |      |      |       |       |      |       |   |                        |

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

14.4. מחירון

14.4.1. על הספק למלא הצעת מחיר לסעיפים המצורפים

| מרכיב                                    | אחוז הנחה על התעריף הנקוב במכרז |
|--|---------------------------------|
| 1 שעת עבודה נציג שירות ( סעיף 13.2.1.2 ) | % _____                         |

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

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

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

14.4.3. שירותים אופציונאליים

| מרכיב | עלות בש"ח ללא מע"מ                    | עלות בש"ח כולל מע"מ |
|-------|---------------------------------------|---------------------|
| 1     | הקמת מערכת IVR (כולל 5 ענפים מרכזיים) | _____ ₪             |
| 2     | עלות סגירת שיחה במערכת ה-IVR          | _____ ₪             |

14.4.3.1. שיחה שהסתיימה ב-IVR – שיחה שנכנסה למערכת ה-IVR דרך חיוג למספר הכוכבית של הנהלת בתי המשפט (לא כולל שיחות מועברות מנציגי שרות), בניתוב לענפי המידע והשרות העצמי ובתנאי שלא עברה למוקד לצורך קבלת שירותים גם באמצעות נציג שרות:

14.4.3.2. מידע כללי (הספק יידרש לספק דוח מפורט למספרי CALLER-ID ללקוחות אלו).

14.4.3.3. שירותים עצמאיים- לאחר ביצוע הזדהות (הספק יידרש לספק דוח מפורט למספרי ת.ז שהוקשו בצרוף CALLER-ID).

14.5. תנאי תשלום

14.5.1. הגשת חשבון – הספק הזוכה, יגיש להנהלת בתי המשפט עד ה-10 לכל חודש, חשבון ובו פירוט של הסכומים המגיעים לו, לטענתו.

14.5.2. לחשבון יצורפו כל הדוחות הרלוונטיים בצרוף דוחות מערכת מקוריים, לאימות החשבון וחישוב התשלום בגין מגנון התגמול/ קיזוז חתומים ע"י ר"ח/ עו"ד.

14.5.3. במידה ויתווספו לאורך תקופת ההתקשרות שירותים נוספים, לאחר חודש מהפעלת כל שירות יקבעו יעדים ומנגנון תגמול/ קיזוז בגין עמידה ביעדים.

## 15. נספחים

### 15.1. טבלת מענה

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
| 4         | מבנה ארגוני ובעלי תפקידים   |                        |                        |
| 4.1       | מבנה ארגוני   |                        |                        |
| 4.1.1     | על מוקד השירות להיערך למבנה ארגוני שיכלול לפחות את הפונקציות הבאות:   |                        |                        |
| 4.1.1.1   | מנהל מוקד   |                        |                        |
| 4.1.1.2   | ראשי צוותים   |                        |                        |
| 4.1.1.3   | אחמ"שים   |                        |                        |
| 4.1.1.4   | נציגי שירות ומידע   |                        |                        |
| 4.1.1.5   | נציגי תמיכה טכנית   |                        |                        |
| 4.1.1.6   | תומך מומחה/ נציג בכיר   |                        |                        |
| 4.1.1.7   | מקשרים  |                        |                        |
| 4.1.1.8   | גיוס, קליטה והדרכה  |                        |                        |
| 4.1.1.9   | אנליסט ומומחה או"ש  |                        |                        |
| 4.1.1.10  | מערכות מידע ותמיכה טכנית  |                        |                        |
| 4.1.2     | על הספק להציג את המבנה הארגוני הנדרש לתפעול השוטף של מוקד שירות ומידע כולל פירוט כלל בעלי התפקידים, גורמי מטה, הדרגים הניהוליים, היררכיות, כמויות של כלל בעלי התפקידים וזאת עפ"י הנפחים והעומסים המפורטים בפרק 10 ודרישות רמת השרות כפי שנדרש (בסעיף S) 10.3) |                        |                        |
| 4.2       | מנהל מוקד   |                        |                        |
| 4.2.1     | מנהל המוקד יהיה בהיקף של 100% משרה וישהה באופן פסי במוקד השירות.  |                        |                        |
| 4.2.2     | תפקיד מנהל מוקד   |                        |                        |
| 4.2.2.1   | אחריות על עמידה ביעדי המוקד.  |                        |                        |
| 4.2.2.2   | אחריות כוללת על הפעילות המוקדית   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
|           | בכל התחומים.   |                        |                        |
| 4.2.2.3   | ייזום פעולות לקידום והובלה של מוקד שירות ומידע.  |                        |                        |
| 4.2.2.4   | אחריות כללית על שביעות רצון הלקוחות  |                        |                        |
| 4.2.2.5   | דיווח שוטף וניהול הקשר עם הגורמים מטעם מערכת בתי המשפט על הפעילות השוטפת                     |                        |                        |
| 4.2.2.6   | ניהול אישי של ראשי הצוותים.  |                        |                        |
| 4.2.3     | דרישות מינימום לתפקיד מנהל מוקד:   |                        |                        |
| 4.2.3.1   | השכלה: תואר ראשון.   |                        |                        |
| 4.2.3.2   | תואר שני - יתרון.  |                        |                        |
| 4.2.3.3   | ניסיון מוכח בניהול מערכי שירות מעל 50 עמדות פעילות   |                        |                        |
| 4.2.3.4   | ניסיון בניהול צוות מנהלים  |                        |                        |
| 4.2.3.5   | שליטה במערכות מחשוביות - יש לפרט את סוגי המערכות   |                        |                        |
| 4.2.4     | במענה לסעיף זה על הספק לפרט קורות חיים של מנהל המוקד המוצע בהתאם לפורמט הנדרש בנספח 15.3 (S) |                        |                        |
| 4.2.5     | כמו כן, יש לצרף במענה לסעיף זה את פרופיל הגיוס למנהל מוקד והגדרת התפקיד. (S)                 |                        |                        |
| 4.3       | ראש צוות   |                        |                        |
| 4.3.1     | תפקיד מנהל צוות  |                        |                        |
| 4.3.1.1   | אחריות על עמידת ביעדי המוקד-זמינות ושרות, ברמת הצוות   |                        |                        |
| 4.3.1.2   | ניהול אישי של נציגי השירות כולל דאגה לרווחת העובד.   |                        |                        |
| 4.3.1.3   | ניהול מקצועי של נציגי השירות ופיתוח מקצועיות הנציגים   |                        |                        |
| 4.3.1.4   | אחריות לקליטת נציגים חדשים והבאתם לעמידה ביעדים  |                        |                        |
| 4.3.1.5   | העברת תדריך מקצועי לנציגי השרות  |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 4.3.1.6   | הפקת לקחים באופן שוטף וביצוע תהליכים לשיפור  |                        |                        |
| 4.3.1.7   | שימור עובדים   |                        |                        |
| 4.3.2     | דרישות מינימום לפרופיל ראש צוות:   |                        |                        |
| 4.3.2.1   | השכלה: תעודת בגרות מלאה.   |                        |                        |
| 4.3.2.2   | תואר ראשון - יתרון.  |                        |                        |
| 4.3.2.3   | ניסיון מוכח בניהול צוות נציגי שירות ו/או תמיכה טכנית.  |                        |                        |
| 4.3.2.4   | שליטה במערכות מחשב.  |                        |                        |
| 4.3.3     | הספק יפרט התקן של כמות הנציגים ביחס לראש צוות. בכל מקרה, היחס המקסימאלי עומד על 1:20. (S)  |                        |                        |
| 4.3.4     | במענה לסעיף זה על הספק לפרט את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של ראש צוות. יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, דרישות כלליות ועוד. במידה וקיים, יש לצרף קו"ח של ראשי הצוותים המיועדים למוקד הנהלת בתי המשפט. (S) |                        |                        |
| 4.4       | מנהל משמרת   |                        |                        |
| 4.4.1     | תפקיד מנהל משמרת   |                        |                        |
| 4.4.1.1   | ניהול אדמיניסטרטיבי של המשמרת  |                        |                        |
| 4.4.1.2   | אחריות על עמידה ביעדי זמינות והשירות במהלך משמרת   |                        |                        |
| 4.4.1.3   | טיפול בלוגיסטיקה ונושאים טכניים במוקד - מיקום, מחשבים, טלפונים וכו'  |                        |                        |
| 4.4.1.4   | דיווח ביצועים, תקלות והיקפי פעילות בשוטף ובסיום משמרת  |                        |                        |
| 4.4.1.5   | איתור כשלים וקשיים וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת   |                        |                        |
| 4.4.1.6   | התראה בפני מנהלי צוותים/מוקד/גורמים בארגון על חריגות פעילויות  |                        |                        |
| 4.4.1.7   | ניהול משמעת.   |                        |                        |
| 4.4.2     | דרישות מינימום לפרופיל מנהלת   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
|           | משמרת:   |                        |                        |
| 4.4.2.1   | השכלה: תעודת בגרות מלאה.   |                        |                        |
| 4.4.2.2   | תואר ראשון - יתרון.  |                        |                        |
| 4.4.2.3   | ניסיון מוכח בניהול משמרת בתחום השרות ו/או התמיכה הטכנית.   |                        |                        |
| 4.4.2.4   | שליטה במערכות מחשב.  |                        |                        |
| 4.4.3     | הספק יפרט התקן של כמות הנציגים ביחס למנהל משמרת. בכל מקרה, היחס המקסימאלי עומד על 1:50. (S)  |                        |                        |
| 4.4.4     | במענה לסעיף זה על הספק לפרט את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של מנהל משמרת. יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, דרישות כלליות ועוד. במידה וקיים, יש לצרף קו"ח של מנהלי המשמרת המיועדים למוקד הנהלת בתי המשפט. (S) |                        |                        |
| 4.5       | נציג שירות ומידע   |                        |                        |
| 4.5.1     | תפקיד נציג שירות   |                        |                        |
| 4.5.1.1   | מתן שירות מקצועי ואדיב בהתאם ליעדי המוקד.  |                        |                        |
| 4.5.1.2   | עמידה ביעדי המוקד.   |                        |                        |
| 4.5.1.3   | אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח   |                        |                        |
| 4.5.1.4   | יישום נהלי עבודה   |                        |                        |
| 4.5.1.5   | סגירת מירב הפניות במגע אחד   |                        |                        |
| 4.5.2     | דרישות מינימום לפרופיל נציג שירות ומידע נדרש:  |                        |                        |
| 4.5.2.1   | השכלה: תעודת בגרות מלאה.   |                        |                        |
| 4.5.2.2   | יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות ומידע.  |                        |                        |
| 4.5.2.3   | יכולת תפעול מערכות מחשב.   |                        |                        |
| 4.5.3     | על הספק לגייס נציגים דוברי עברית, אנגלית, רוסית וערבית או שפות זרות אחרות בהתאם לדרישת הנהלת בתי המשפט. נציגים דוברי שפות זרות   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
|           | יספקו שירות גם בשפה העברית.(S)  |                        |                        |
| 4.5.4     | במענה לסעיף זה על הספק לפרט את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של נציג השירות. יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, דרישות כלליות ועוד.(S)          |                        |                        |
| 4.6       | נציג תמיכה טכנית  |                        |                        |
| 4.6.1     | תפקיד נציג תמיכה טכנית  |                        |                        |
| 4.6.1.1   | מתן שירות מקצועי ואדיב בהתאם ליעדי המוקד.   |                        |                        |
| 4.6.1.2   | עמידה ביעדי המוקד.  |                        |                        |
| 4.6.1.3   | אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח  |                        |                        |
| 4.6.1.4   | יישום נהלי עבודה  |                        |                        |
| 4.6.1.5   | סגירת מירב הפניות במגע אחד  |                        |                        |
| 4.6.2     | דרישות מינימום לפרופיל נציג שירות ומידע נדרש:   |                        |                        |
| 4.6.2.1   | השכלה: תעודת בגרות מלאה.  |                        |                        |
| 4.6.2.2   | ניסיון בעבודה במוקדי תמיכה טכניים.  |                        |                        |
| 4.6.2.3   | יכולת תפעול מערכות מחשב.  |                        |                        |
| 4.6.3     | על הספק לגייס נציגים דוברי עברית, אנגלית, רוסית וערבית או שפות זרות אחרות בהתאם לדרישת הנהלת בתי המשפט. נציגים דוברי שפות זרות יספקו שירות גם בשפה העברית.(S) |                        |                        |
| 4.6.4     | במענה לסעיף זה על הספק לפרט את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של נציג התמיכה הטכנית. יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, דרישות כלליות ועוד.(S)   |                        |                        |
| 4.7       | תומך מומחה/ נציג בכיר   |                        |                        |
| 4.7.1     | תפקיד תומך מומחה  |                        |                        |
| 4.7.1.1   | טיפול בשיחות מנהל.  |                        |                        |
| 4.7.1.2   | מענה לשאלות מקצועיות של נציגי   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
|           | שרות במהלך משמרת.   |                        |                        |
| 4.7.1.3   | מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח   |                        |                        |
| 4.7.1.4   | אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח  |                        |                        |
| 4.7.1.5   | יישום נהלי עבודה  |                        |                        |
| 4.7.1.6   | תיאום מול יחידות משיקות   |                        |                        |
| 4.7.2     | דרישות מינימום לפרופיל נציג בכיר<br>נדרש:   |                        |                        |
| 4.7.2.1   | השכלה: תעודת בגרות מלאה.  |                        |                        |
| 4.7.2.2   | יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות ומידע.   |                        |                        |
| 4.7.2.3   | יכולת תפעול מערכות מחשב - יש לפרט רמת הידע (שליטה   |                        |                        |
| 4.7.2.4   | מלאה/חלקית), שמות מערכות ויישומים.  |                        |                        |
| 4.7.3     | הספק יפרט התקן של כמות הנציגים ביחס למנהל משמרת. בכל מקרה, היחס המקסימאלי עומד על 1:15. (S)   |                        |                        |
| 4.7.4     | במענה לסעיף זה על הספק לפרט את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של נציג שירות בכיר. יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, דרישות כלליות ועוד. (S) |                        |                        |
| 4.8       | מקשר  |                        |                        |
| 4.8.1     | תפקיד מקשר  |                        |                        |
| 4.8.1.1   | טיפול בשיחות הדורשות בירור ו/או תיאום מול יחידות משיקות   |                        |                        |
| 4.8.1.2   | מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח   |                        |                        |
| 4.8.1.3   | אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח  |                        |                        |
| 4.8.1.4   | יישום נהלי עבודה  |                        |                        |
| 4.8.2     | דרישות מינימום לפרופיל מקשר<br>נדרש:  |                        |                        |
| 4.8.2.1   | השכלה: תעודת בגרות מלאה.  |                        |                        |
| 4.8.2.2   | יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות ומידע.   |                        |                        |
| 4.8.2.3   | יכולת תפעול מערכות מחשב - יש  |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
|           | לפרט רמת הידע (שליטה  |                        |                        |
| 4.8.2.4   | מלאה/חלקית), שמות מערכות ויישומים.  |                        |                        |
| 4.8.3     | לצורך פעילות תקינה ועמידה ביעדים על הספק לספק לפחות 3 מקשרים למשמרת.  |                        |                        |
| 4.8.4     | במענה לסעיף זה על הספק לפרט את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של מקשר. יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, דרישות כלליות ועוד.(S) |                        |                        |
| 4.9       | תפקידי מטה  |                        |                        |
| 4.9.1     | כללי  |                        |                        |
| 4.9.1.1   | עבור מועמדי המציע בתפקידי מטה השונים המפורטים מטה יש לפרט קו"ח כמפורט בנספח 15.3 למפרט.(S)  |                        |                        |
| 4.9.1.2   | לאחר בחירת הספק הזוכה, ירואינו אנשי המטה המיועדים לצורך אישור סופי להעסקתם לתפקיד המיועד במוקד.   |                        |                        |
| 4.9.2     | גיוס והדרכה   |                        |                        |
| 4.9.2.1   | ניתוח עסוקים ובניית פרופילי בעלי תפקידים  |                        |                        |
| 4.9.2.2   | הקמת תיק גיוס   |                        |                        |
| 4.9.2.3   | גיוס בעלי תפקידים   |                        |                        |
| 4.9.2.4   | כתיבת מערכי שיעור.  |                        |                        |
| 4.9.2.5   | הדרכת קורס נציגים חדשים במוקד.  |                        |                        |
| 4.9.2.6   | העברת השתלמויות ושיעורים לכלל בעלי התפקידים במוקד.  |                        |                        |
| 4.9.2.7   | כתיבת שאלוני ידע ומבחנים.   |                        |                        |
| 4.9.2.8   | הפקת לקחים ושיפור מערכים.   |                        |                        |
| 4.9.2.9   | השתלבות במשמרות מוקד (לצורך בקרה על רמת המקצועיות והעדכניות).   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
| 4.9.2.10  | אחריות אדמיניסטרטיבית לעובדים בתקופת הכשרתם.  |                        |                        |
| 4.9.2.11  | ניתוח נתוני מקצועיות של העובדים.  |                        |                        |
| 4.9.3     | אנליסט ומומחה או"ש  |                        |                        |
| 4.9.3.1   | בחינה ושיפור של תהליכי עבודה במוקדים באמצעות בקרה וניתוח של נתונים                                    |                        |                        |
| 4.9.3.2   | בניה וניתוח של פרויקטים שונים.  |                        |                        |
| 4.9.3.3   | פיתוח ובנייה של כלי עבודה ניהוליים עבור מנהלי המוקדים כגון תוכנית תגמולים, דיווחים שוטפים ועוד        |                        |                        |
| 4.9.3.4   | בחינה וניתוח עיסוקים של בעלי התפקידים במוקדי השירות   |                        |                        |
| 4.9.3.5   | ביצוע פרויקטים בתחום המדידה; שיפור תהליכים וייעולם  |                        |                        |
| 4.9.3.6   | הפקת הדוחות במערכת ניהול התורים לאנליזות ולפרויקטים אחרים בתחום המדידה                                |                        |                        |
| 4.9.3.7   | הפצת הדוחות"ת במוקדי השירות   |                        |                        |
| 4.9.3.8   | ביצוע אנליזות לתהליכי עבודה במוקדי שירות  |                        |                        |
| 4.9.4     | תמיכה טכנית ומערכות מידע  |                        |                        |
| 4.9.4.1   | מתן תמיכה מומחה למרכז המידע   |                        |                        |
| 4.9.4.2   | זיהוי ואיתור תקלות מורכבות  |                        |                        |
| 4.9.4.3   | טיפול בתקלות חומרה ותוכנה   |                        |                        |
| 4.9.4.4   | ביצוע תחזוקה שוטפת לתשתיות  |                        |                        |
| 4.9.4.5   | פיתוח יישומי טלפוניה ומענה קולי (IVR).  |                        |                        |
| 4.9.4.6   | פיתוח יישומי מערכת לניהול פניות   |                        |                        |
| 4.9.5     | פונקציות מטה נוספות   |                        |                        |
| 4.9.5.1   | על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את פונקציות המטה הנוספות במידה וקיימות התומכות בפעילות המוקדים.(S) |                        |                        |
| 5         | גיוס, הדרכה ושימור עובדים   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
| 5.1       | מיון , גיוס וקליטת כ"א במוקד  |                        |                        |
| 5.1.1     | כללי  |                        |                        |
| 5.1.1.1   | מוקד השירות והמידע מבוסס על פניות של לקוחות, עו"ד מייצגים וצדדים נוספים, מקור הפניות מורכב ממגוון סוגי אוכלוסיה ועל הספק להיערך באופן מקצועי לכלל הפונים למוקד בהתאם למאפייני וצרכי האוכלוסייה. |                        |                        |
| 5.1.1.2   | המוקד יספק מענה במגוון תחומים. על כן על הספק להיערך לגיוס עובדים בעלי ניסיון, כישורים ויכולות ייחודיים לתחום עבודתם.  |                        |                        |
| 5.1.1.3   | גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס (כולל מרכז הערכה) יתבצע על ידי הספק ועל חשבוננו, בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד המצוין לעיל.   |                        |                        |
| 5.1.1.4   | הספק הזוכה, יוכל לתאם מול החברה המפעילה כיום את מוקד השרות, יכולת ניווד של נציגי שרות למוקד השרות והמידע נשוא מכרז זה.  |                        |                        |
| 5.1.1.5   | הנהלת בתי המשפט רשאית לדרוש הפסקת העסקתו או החלפתו של כל בעל תפקיד מטעמו. הספק מתחייב למלא דרישה זו במלואה ללא פגיעה ברמת השירות הנדרשת.  |                        |                        |
| 5.1.1.6   | כל עובד שיועסק במוקד מערכת בתי המשפט יידרש לחתום על טופס סודיות כמפורט בנספח 15.5.  |                        |                        |
| 5.1.2     | תהליך הגיוס (S)   |                        |                        |
| 5.1.2.1   | במענה לסעיף זה על הספק לפרט: את תהליך המיון והגיוס על כל שלביו לרבות התייחסות לראיונות טלפוניים, ראיונות פרונטאליים, מרכזי הערכה וכו'.  |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 5.1.2.2   | יש לספק דוגמאות של טפסים וכלים שיעמדו למערכת החברה לבצע ראיונות עם מועמדים רלוונטיים (לדוגמא טופס ראיונות לנציג שירות).  |                        |                        |
| 5.1.2.3   | בנוסף יש לפרט ולספק דוגמאות של פורמט "מרכזי ההערכה" תוך התייחסות לגורמים נוכחים, שלבים ופעילויות, תוך הסבר מטרת כל פעילות מתוכננת בהתייחס לפרופילי התפקיד שהוגדרו ולפעילויות המבוצעות. |                        |                        |
| 5.1.2.4   | יודגש כי מערכת בתי המשפט תיקח חלק פעיל בתהליכי המיון והגיוס כגון: בחינה מדגמית של פרופיל נציגי השירות ושאר בעלי תפקידים, השתתפות במרכזי הערכה ועוד (S).                                |                        |                        |
| 5.1.2.5   | להנהלת בתי המשפט הזכות לפסול מועמדותו של מועמד שמבחינתה אינו עומד בתנאים הנדרשים.  |                        |                        |
| 5.1.2.6   | כמו כן, מערכת בתי המשפט שומרת לעצמה את הזכות למנות מטעמה מנהלים מקצועיים, נציגים מומחים ובעלי תפקידים נוספים עפ"י שיקול דעתה.  |                        |                        |
| 5.2       | מערך הדרכה והשבחה שוטפת  |                        |                        |
| 5.2.1     | כללי   |                        |                        |
| 5.2.1.1   | באחריות הספק לקיים קורסי הכשרה בניהולו ועל חשבוננו, בהתאם לצורך ועפ"י דרישת מערכת בתי המשפט, אשר יהוו חלק בלתי נפרד מההקמה ומהפעילות השוטפת.   |                        |                        |
| 5.2.1.2   | בנוסף לקורסי ההכשרה, תתבצע הכשרה באופן שוטף (On The Job Training).   |                        |                        |
| 5.2.1.3   | ההדרכות תבוצענה במתקני הספק  |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
|           | וכלל חומרי ההדרכה כגון- חוברות לימוד ומצגות יוכנו ע"י הספק ועל חשבונו.  |                        |                        |
| 5.2.1.4   | בהדרכות שיתקיימו ישולבו נציגי מערכת בתי המשפט או גורמים מטעמה.  |                        |                        |
| 5.2.2     | תכנית הכשרה ומערכי שיעור  |                        |                        |
| 5.2.2.1   | באחריות הספק בנייה ותכנון קורס ההכשרה והעברתו למועמדים, לרבות ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תוכניות ההדרכה מכל הגורמים הלוקחים חלק בהדרכה.                       |                        |                        |
| 5.2.2.2   | הדרכה ראשונית תעובר על ידי הנהלת בתי המשפט לגורמי מפתח מטעם הספק.   |                        |                        |
| 5.2.2.3   | משך ההכשרה לאנשי המפתח- 3 שבועות בחלוקה:  |                        |                        |
| 5.2.2.4   | בהתאם לתכנים שיועברו לאנשי המפתח יבנה הספק את קורס ההכשרה לנציגי השרות.   |                        |                        |
| 5.2.2.5   | תכני קורס ההכשרה יעברו אישור של הנהלת בתי המשפט, לפני ביצוע ההדרכות לנציגי המוקד.   |                        |                        |
| 5.2.2.6   | מינימום משך קורס ההכשרה לנציג - 17 יום.   |                        |                        |
| 5.2.2.7   | קורס ההכשרה יכלול תכנים מקצועיים, תכנים שירותיים והדרכה טכנולוגית על מערכות המוקד.  |                        |                        |
| 5.2.2.8   | במענה לסעיף זה, הספק נדרש לפרט את אופן בניית תוכניות ההדרכה ומערכי השיעור, תוך התייחסות למטרות, למבנה ההדרכה, תכולת ההדרכה, משך ההדרכה ומספר חניכים אופטימאלי למחזור. |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 5.2.2.9   | כמו כן, על המציע לספק דוגמאות לתוכנית הדרכה ומערכי שיעור בנושא שירות, כגון סדנאות שירות, התמודדות עם מצבי לחץ, עבודת צוות וכדומה. (S)  |                        |                        |
| 5.2.2.10  | במהלך קורס ההכשרה יערכו תרגולים מעשיים, בנוסף לידע התיאורטי, וכן מבחני ידע למועמדים, על בסיסם רשאית המערכת לוותר על שירותיהם של המועמדים. בסיום קורס ההכשרה יועבר מבחן מסכם, ציון עובר- 80 נקודות.     |                        |                        |
| 5.2.2.11  | מערכת בתי המשפט תבדוק ותאשר את תכנית ההדרכה הכוללת כתנאי לביצועה, תבחן את השינויים בתכני ההדרכה בחתך תחומים ייעודיים, תבקר את תכני המבחנים ושיטת מתן הציונים לנציגים, ותשתתף בהדרכות על פי שיקול דעתה. |                        |                        |
| 5.2.3     | בקרת איכות (S)   |                        |                        |
| 5.2.3.1   | תדריכים יומיים: להעברת עדכונים מקצועיים ועדכונים בנוגע לרמת השירות טרם כניסת הנציגים למשמרת. התדריכים יועברו בעזרת טפסים מובנים עפ"י תחומים ועפ"י skill הנציגים.                                       |                        |                        |
| 5.2.3.2   | הדרכות (מינימום ברמה החודשיות): לצורך העברת מידע בנושאים חדשים וכן לרענון נושאים שוטפים. ההדרכות יועברו עפ"י תחומים ועפ"י skill הנציגים. במידת הצורך גורמים מהמערכת ייקחו חלק בהדרכות.                 |                        |                        |
| 5.2.3.3   | קורסי העשרה (מינימום אחת לחצי שנה): ביצוע קורסי העשרה כגון, סדנאות שירות, מתן כלים להתמודדות   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
|           | עם התנגדויות, פיתוח מיומנויות שיחה ועוד.  |                        |                        |
| 5.2.3.4   | מבחני ידע (מינימום אחת לחודשיים): אחת לחודש יבצע הספק מבחני ידע לנציגי השרות והמידע שיותאמו לתחומי הפעילות (מעת לעת המערכת תעביר את מבחני הידע). הנציגים יקבלו ציונים על המבחנים. הספק יבצע הפקת לקחים ופעולות לשיפור עפ"י תוצאות המבחנים. תוצאות המבחנים יועברו לנציג הנהלת בתי המשפט. |                        |                        |
| 5.2.3.5   | האזנות ומשובים: ביצוע האזנות לכל נציג, ומתן משוב וציון על רמת השירות ומקצועיות. מינימום 2 משובים לחודש הבנויים מהקשבה ל- 4 שיחות לפחות. המשובים לשיחות יתועדו ע"ג טופס/קובץ יעודי נציג המערכת יבצע בקרה על טפסי/קובץ ההקשבות ואופן מתן הציונים.   |                        |                        |
| 5.2.3.6   | הערכה: ביצוע הערכה לעובדים אחת לתקופה לשם מישוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד, עמידה ביעדים וכדומה. הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו.  |                        |                        |
| 5.3       | שימור עובדים (S)  |                        |                        |
| 5.3.1     | מערכת בתי המשפט מעוניינת להימנע מתחלופת נציגים גבוהה.   |                        |                        |
| 5.3.2     | על הספק לפרט פעילויות אותן יבצע לצורך שימור נציגי השרות והקטנת אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד.   |                        |                        |
| 5.3.3     | על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את פעילויות הרווחה המבוצעות במסגרת עבודת המוקד והחברה.   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 6         | שגרות ניהול ותפעול המוקד (S)   |                        |                        |
| 6.1       | כללי   |                        |                        |
| 6.1.1     | על הספק לפרט במסגרת פרק זה את כלל הפעולות המבוצעות בשגרת הניהול של המוקדים ואת הנהלים המוגדרים לטובת כל פעילות.  |                        |                        |
| 6.1.2     | כמו-כן על הספק לצרף דוגמאות לכלים תומכים בכל פעילות ו/או נוהל הקיים בשגרות הניהול והתפעול השוטף של המוקד.  |                        |                        |
| 6.1.3     | במסגרת המענה לסעיף זה על הספק לפרט את רשימת שגרות הניהול והתפעול אשר יבוצעו במוקד.   |                        |                        |
| 6.2       | נהלי תפעול המוקד   |                        |                        |
| 6.2.1     | משוב והערכת עובדים   |                        |                        |
| 6.2.1.1   | שיחת משוב תתקיים לפחות אחת לחודש לעובד ותכלול הקשבה לכ- 10 שיחות מוקלטות לפחות.  |                        |                        |
| 6.2.1.2   | שיחת הערכה לעובד תתקיים לפחות אחת לרבעון ותיערך כחצי שעה.  |                        |                        |
| 6.2.1.3   | על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את הנוהל לביצוע הקשבות ומשוב (כולל מטרה, אחריות לביצוע, תדירות המשוב, פירוט התכולה לביצוע, צירוף טופס משוב לדוגמא וכיו"ב).                          |                        |                        |
| 6.2.1.4   | על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את הנוהל לביצוע שיחות הערכה תקופתיות (כולל עקרונות מרכזיים להערכת עובדים, מטרה, אחריות לביצוע, תדירות השיחות, צירוף טופס הערכת עובד לדוגמא וכיו"ב). |                        |                        |
| 6.2.2     | תפעול משמרת  |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 6.2.2.1   | על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את נוהל ביצוע תדריך (כולל מטרה, אחריות לביצוע, משתתפים, תדירות ומשך, תכולה וצירוף תדריך יומי לדוגמא).   |                        |                        |
| 6.2.2.2   | על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את נוהל הכניסה למשמרת (כולל מטרה, אחריות לביצוע, פעולות נדרשות לביצוע, אחריות, צירוף טופס מלווה וכיו"ב).                                      |                        |                        |
| 6.2.2.3   | על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את נוהל ניהול משמרת (כולל מטרה, אחריות לביצוע, פעולות נדרשות לביצוע במהלך המשמרת, דוחו"ת ודיווחים, מקרים ותגובות, אופן הטיפול בתקלות וכיו"ב). |                        |                        |
| 6.2.2.4   | על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את נוהל סיכום משמרת והעברתה (כולל מטרה, אחריות לביצוע, פעולות נדרשות לביצוע, דוחו"ת ודיווחים, טופס מלווה לדוגמא וכיו"ב).                      |                        |                        |
| 6.2.3     | ישיבות   |                        |                        |
| 6.2.3.1   | על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את סוגי הישיבות והפגישות הקיימות במוקד, במסגרת כל ישיבה יש לציין את הנוהל (כולל מטרה, אחריות לביצוע, תכולת הישיבה ותדירות המפגשים).           |                        |                        |
| 6.2.4     | כוח אדם במוקד  |                        |                        |
| 6.2.4.1   | על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את נוהל כניסת נציג שירות חדש לעבודה במוקד (כולל מטרה, אחריות לביצוע, פרוט הנוהל, שלבים לביצוע בתהליך הקליטה כגון מעבר                         |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
|           | דרך צוות תומכים ולאחר מכן בצוות של נציגים חדשים, טפסים מלווים לדוגמא וכיו"ב).  |                        |                        |
| 6.2.4.2   | על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את הנוהל והפעולות המבוצעות בטיפול בבעיות משמעת במוקד(כולל מטרה, אחריות לביצוע, פרוט הנוהל, דרכי הטיפול בבעיות משמעת במוקד, טפסים מלווים לדוגמא וכיו"ב).                           |                        |                        |
| 6.2.5     | מודל תגמול   |                        |                        |
| 6.2.5.1   | על הספק לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את העקרונות המנחים לבניית מודל תגמול במוקדים ואת מרכיבי המודל.  |                        |                        |
| 6.2.5.2   | כמו כן, על הספק לפרט את המדדים והפרמטרים המשפיעים על מערך התגמול לעובדים, תוך ציון המשקולות עבור כל פרמטר. במסגרת המענה לסעיף יש לפרט את אוכלוסיות היעד לתגמול וכן את גובה התגמול לנציגים ובעלי תפקידים על ציר הזמן. |                        |                        |
| 7         | דוחות ומידע ניהולי   |                        |                        |
| 7.1       | מערך הדיווח – כללי (S)   |                        |                        |
| 7.1.1     | מערכת הספק נדרשת לתמיכה מלאה בתהליכי שליטה, תפעול, ניהול ובקרה של כל המרכיבים, כולל תהליכי בקרה ותפעול בזמן אמת ונתונים היסטוריים.   |                        |                        |
| 7.1.2     | הספק יפיק את הדוחות והנתונים הנדרשים לתפעול ולביצוע בקרה במוקד.  |                        |                        |
| 7.1.3     | על המערכת להציג (בזמן אמת ובדוחות היסטוריים) מידע על פעילות וביצועי המוקד (למשל, טיב השרות, יעילות ועוד). דגש מיוחד יינתן למידע  |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
|           | המתייחס לקריטריונים בהם המוקד נמדדים מול מערכת בתי המשפט. המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג העמדה, מסך פלזמה/ Wall-Board, דוחות מודפסים, יצוא לקבצים על פי הגדרות שיוגדרו מראש.               |                        |                        |
| 7.1.4     | לדוח החודשי אשר יהווה סימוכין לחשבונית החודשית יצורף דוח/ות מערכת מקורי חתומים ע"י רו"ח/ עו"ד.   |                        |                        |
| 7.1.5     | במידה ומערכת בתי המשפט/ הספק יזדקקו לדוחות ולנתונים נוספים הן בזמן אמת והן היסטוריים לצורך ניהול ותפעול המוקד, יהיה על הספק לבצע את הפיתוח וההתאמות הנדרשות.                                     |                        |                        |
| 7.2       | מצגות זמן אמת (S)  |                        |                        |
| 7.2.1     | המערכת תספק כלים לניהול ובקרת טיב השירות במוקד ויעילותם בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו ע"י מערכת בתי המשפט הן לעוסקים בשיחות נכנסות והן לעוסקים בשיחות יוצאות.                                    |                        |                        |
| 7.2.2     | נציגי מערכת בתי המשפט היושבים במשרדי ההנהלה, יוכלו לצפות בביצועי זמן אמת של המוקד באמצעות מודול WEB- אשר יאפשר כניסה מרוחקת באמצעות הקשת שם משתמש וסיסמא לתצוגת זמן אמת שתכלול את הנתונים הבאים: |                        |                        |
| 7.2.2.1   | נתוני נציגים   |                        |                        |
| 7.2.2.1.1 | מספר נציגים ב- LOGIN ע"פ התמחויות.   |                        |                        |
| 7.2.2.1.2 | מספר נציגים בשיחות נכנסות.   |                        |                        |
| 7.2.2.1.3 | מספר נציגים בשיחות יוצאות.   |                        |                        |
| 7.2.2.1.4 | מספר נציגים בהפסקה.  |                        |                        |
| 7.2.2.2   | נתוני מענה (ע"פ התמחויות)  |                        |                        |
| 7.2.2.2.1 | כמות שיחות ממתנינות.   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 7.2.2.2.2 | זמן המתנה מרבי.  |                        |                        |
| 7.2.2.2.3 | השיחות שנענו תוך 60 שניות %  |                        |                        |
| 7.2.3     | כלי ה- Real Time יאפשרו ניהול יעיל ואפקטיבי של המוקד בזמן אמת ויאפשרו למנהלים במוקד להגיב ולשפר את ביצועיהם, בכדי לעמוד ביעדי השרות.   |                        |                        |
| 7.2.4     | רמת שירות – המערכת תציג נתונים של רמת שרות בפועל ע"פ קריטריונים שיקבעו ע"י מערכת בתי המשפט ובהתאם ליעדי מכרז זה.   |                        |                        |
| 7.3       | דוחות היסטוריים (S)  |                        |                        |
| 7.3.1     | המערכות תהינה נגישות בצורה מלאה לנציגי מערכת בתי המשפט אשר יישבו באתר הספק.  |                        |                        |
| 7.3.2     | מערכת הדוחות תאפשר למשתמשים ברמות שונות (נציג מטעם הנהלת בתי המשפט, מנהל מוקד, ראש צוות וכדומה) להפיק דוחות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם (נכנסת/ יוצאות). |                        |                        |
| 7.3.3     | מערכת הדוחות תאפשר שליפת נתונים היסטוריים על חתכים שונים (כגון זמן, קבוצות, פעילות ועוד) וממערכות שונות כגון: מערכת ניהול פניות, מערכת ניהול תורים, נתב השיחות וכיו"ב.                     |                        |                        |
| 8         | מערכות וכלים טכנולוגיים (S)  |                        |                        |
| 8.1       | כללי   |                        |                        |
| 8.1.1     | על רכיבי הפתרון המוצע להתחבר לכלל מערכת אחידה, אשר תפעל כמקשה אחת לצורך הפעלת Contact Center וחיבור הלקוחות המתקשרים לנציגי השירות. הספק נדרש להציג  |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
|           | פתרון בו האינטראקציה בין הנציג ללקוח נשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת התומכת במימוש היעדים נשוא מכרז זה.   |                        |                        |
| 8.1.2     | המערכת שתסופק תאפשר גמישות לשינויים כחלק מהתמיכה השוטפת בפעילות המוקדית.  |                        |                        |
| 8.1.3     | מערכת בתי המשפט תספק מספר כוכבית (*) לשימוש מוקד השרות והמידע.  |                        |                        |
| 8.2       | ארכיטקטורת התשתית הטכנולוגית  |                        |                        |
| 8.2.1     | הספק נדרש לפרט את תפישת הפתרון הטכנולוגי תוך פירוט כלל הרכיבים והמערכות וכן את תשתית התקשרות במוקד השירות והמידע.   |                        |                        |
| 8.2.2     | יש לספק תרשים סכמטי של הפתרון הטכנולוגי.  |                        |                        |
| 8.3       | מרכזיה  |                        |                        |
| 8.3.1     | הספק יפרט את סוג המרכזייה, דגם ומספר גרסא.  |                        |                        |
| 8.3.2     | מערכת הטלפוניה המוצעת נדרשת לתמוך לפחות בפונקציונאליות הבאה: העברת שיחה, שיחות ועידה, מוסיקה בהמתנה, הודעות מוקלטות במערכת, האזנה שקטה לשיחות, אפליקציית ACD, תמיכה בביצוע שיחות יוצאות ועוד. על הספק במענה לסעיף זה את יכולות מרכזיית הטלפוניה שתסופק על ידו לטובת מוקד השירות והמידע. |                        |                        |
| 8.3.3     | צירי PRI (S)  |                        |                        |
| 8.3.3.1   | הספק יהיה אחראי לחיבור צירים לצורך מתן שרות מלא, בעת התקשרות למוקד לא ישמע צליל תפוס עקב מחסור בצירי PRI.   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 8.3.3.2   | השלמת צירים במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 14 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה.   |                        |                        |
| 8.3.4     | התאמת משאבי מערכת לצרכי המוקד- באחריותו המלאה של הספק להשלים משאבי מרכזייה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מרכז זה.  |                        |                        |
| 8.4       | מערכת ה- CTI   |                        |                        |
| 8.4.1     | הספק יפרט את סוג מערכת ה- CTI, דגם ומספר גרסא ואת הפונקציונאליות של המערכת בהתאם לדרישות הבאות.  |                        |                        |
| 8.4.2     | מערכת ה- CTI נדרשת לתמוך בפונקציונאליות הבאה: ניתוב שיחות על פי חוקים עסקיים, ניהול מיומנויות נציגים (SKILL), טיפול בלקוח בזמן המתנה, הקפצת מסך נציגי השירות, ACW, ניהול הפסקות ועוד. על הספק במענה לסעיף זה לפרט את יכולות מערכת ה- CTI שתסופק על ידו לטובת מוקד השירות והמידע. |                        |                        |
| 8.4.3     | על מערכת ה-CTI לתמוך בפונקציונאליות של הקפצת מסך, עפ"י נתוני הלקוח שיועברו ממערכת ה-IVR.   |                        |                        |
| 8.4.4     | על מערכת ה- CTI לתמוך בכל תכונות המרכזייה.   |                        |                        |
| 8.5       | ממשק נציג  |                        |                        |
| 8.5.1     | הפעלת הפונקציות הטלפוניות ואפליקציות נלוות.  |                        |                        |
| 8.5.2     | כניסה והפעלת ממשק הנציג יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמא.   |                        |                        |
| 8.5.3     | הצגת הסטאטוס הנוכחי של עבודת הנציג.  |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 8.5.4     | מצבי אי זמינות כגון ניירת, Back office, וכדומה וכן סוגים שונים של הפסקות כגון הפסקה ראשונה, הפסקת צהריים ועוד.   |                        |                        |
| 8.5.5     | הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו במצגות Real Time ובדוחות היסטוריים.   |                        |                        |
| 8.5.6     | ביצוע העברה חמה של השיחה (העברה השיחה ללא המתנה למענה) לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לנציג בכיר, ל- Back Office או ליעד אחר.  |                        |                        |
| 8.5.7     | ביצוע שיחת ועידה מרובת משתתפים.  |                        |                        |
| 8.6       | IVR  |                        |                        |
| 8.6.1     | דרישות כלליות  |                        |                        |
| 8.6.1.1   | מערכת ה- IVR תשמש להפעלת תפריטי ניתוב, לזיהוי לקוחות, לניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח, מתן שירות עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושווקי מפולח לקוחות ושרות, מתן שירותים בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים, השארת מספרי טלפון ל- Call back ועוד. |                        |                        |
| 8.6.1.2   | מערכת בתי המשפט מעוניינת להפעיל מערכת IVR לצורך מתן שירותים עצמיים בשלב מתקדם (ראה סעיף 8.6.2.1), בשלב הראשון אך ורק הפעלה של מתן מידעים וניתוב שיחות.   |                        |                        |
| 8.6.1.3   | המערכת תזזה את הפעילות הנדרשת ע"פ בחירת הלקוח בנתב הראשי.  |                        |                        |
| 8.6.1.4   | לאחר זיהוי הפעילות יושמע ללקוח התפריט הרלוונטי.  |                        |                        |
| 8.6.1.5   | המערכת המוצעת תאפשר מתן שירותים בשפות: עברית, אנגלית,  |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
|           | רוסית וערבית.   |                        |                        |
| 8.6.1.6   | הספק יפרט את שם היצרן, דגם וגרסא של מערכת ה-IVR אותה מיעד לפעילות נשוא מכרז זה.   |                        |                        |
| 8.6.2     | שירותי ה-IVR  |                        |                        |
| 8.6.2.1   | כל יכולות מערכת ה-IVR צפויים לעלות לאחר כשנתיים של פעילות המוקד.  |                        |                        |
| 8.6.2.2   | הנושאים עליהם יינתן מענה באמצעות מערכת ה-IVR (S):   |                        |                        |
| 8.6.2.2.1 | מידע כללי   |                        |                        |
| 8.6.2.2.2 | דרכי התקשרות עם לשכות שופטים (כתובת בתי המשפט ומספרי פקסים)   |                        |                        |
| 8.6.2.2.3 | זמני קבלת קהל   |                        |                        |
| 8.6.2.2.4 | תשלום קנסות תעבורה/פליליים  |                        |                        |
| 8.6.2.2.5 | שעות פתיחת המרכז הטלפוני  |                        |                        |
| 8.6.2.2.6 | סטטוס תיק   |                        |                        |
| 8.6.2.2.7 | פרטים על חוב קיים   |                        |                        |
| 8.6.2.3   | על הספק להקים ולתחזק בשוטף המערכת, לצורך תמיכה ביעדי מכרז זה.   |                        |                        |
| 8.6.2.4   | במהלך שנות הפעלת המוקד וכפועל יוצא משינוי מדיניות ו/או שינויים טכנולוגיים, יידרש הספק לבצע שינויים והתאמות במערכת.  |                        |                        |
| 8.6.3     | סוגי שיחות שיטופלו ב-IVR  |                        |                        |
| 8.6.3.1   | שיחה נכנסת למוקד שהועברה מהמרכזייה ישירות לטיפול ה-IVR.   |                        |                        |
| 8.6.3.2   | שיחה שתועבר ממערכת ה-CTI כפועל יוצא מקבלת שירותים ב-IVR. ניתן יהיה לספק שירותים אלו תוך שמירת המיקום בתור לנציג (במידה והשיחה תוחזר למוקד) בעדיפות גבוהה. |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 8.6.3.3   | שיחת וועידה נציג, לקוח, IVR: העברת שיחת לקוח בהנחיית נציג. הכוונה לשיחת "וועידה" בהשתתפות הלקוח, הנציג, והענף המסוים ב-IVR. בכל שלב של ההדרכה יוכל נציג השירות לנתק מה"וועידה" את המענה הקולי ולהמשיך בשיחה עם הלקוח או לחילופין להתנתק מהשיחה ולאפשר ללקוח להמשיך את השיחה במענה הקולי. |                        |                        |
| 8.7       | Fax On Demand (FOD)  |                        |                        |
| 8.7.1     | המערכת תאפשר משלוח פקסים בשרות עצמי במענה הקולי - Fax On Demand.   |                        |                        |
| 8.7.2     | המערכת תאפשר משלוח פקסים מתוך קבצים מוכנים מראש כגון הוראות והנחיות, טפסים ופרטי מידע שונים.   |                        |                        |
| 8.7.3     | גם משלוח פקסים מתוך קבצים המשלבים נתונים מתוך מערכות המידע. הכוונה לקבצי Templates כאשר מערכת המענה הקולי "שותלת" בהם פרטי מידע שקלטה ממערכות המידע של המוקד או מערכות אחרות.  |                        |                        |
| 8.8       | מערכת הקלטת שיחות  |                        |                        |
| 8.8.1     | המערכת תתמוך בהקלטת שיחות לצורכי QA.   |                        |                        |
| 8.8.2     | ההקלטה תיושם על 25% מכלל השיחות הטלפון במוקד כולל נכנסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות, העברה וועידה, לצורך בקרת איכות (S).   |                        |                        |
| 8.8.3     | הספק יפרט את יכולות המערכת המוצעת תוך התייחסות ליכולות להקלטת מסכים, ממשק למערכת ה-CTI, כלים לתפעול מערכת ועוד.  |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 8.8.4     | המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות ל- 6 שנים לפחות. המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות נתיקות (HD נתיקים, CD, טייפ וכדומה), אולם הגישה להקלטות ב- Online (ללא צורך בהתקנת המדיות הנתיקות) יתאפשר להקלטות של חצי שנה אחת לפחות. |                        |                        |
| 8.8.5     | הספק נדרש לפרט יכולות אחזור המערכת.  |                        |                        |
| 8.8.6     | המערכת תאפשר לאתר שיחות ולהעבירם כקובצי Wav בדוא"ל או ע"ג CD ליעדים שונים.   |                        |                        |
| 8.9       | מערכת תיעוד פניות  |                        |                        |
| 8.9.1.1   | המערכת תאפשר תיעוד נושא השיחה ע"י הנציג עפ"י סיווגים אשר יועברו ע"י הרשות ויקבעו מראש.   |                        |                        |
| 8.9.1.2   | בנוסף המערכת תאפשר תיעוד במלל חופשי של הערות.  |                        |                        |
| 8.9.1.3   | המערכת תאפשר יכולת חיפוש ואיתור מהירה של מידע ע"פ הקשת סוגים שונים של פרמטרים (כגון: מס' תיק, ח.פ וכו').   |                        |                        |
| 8.9.1.4   | יהיה ממשק אוטומטי למערכת התפעולית ול- CTI לצורך העתקת נתונים והקפצת מסך.   |                        |                        |
| 8.10      | מערכת ניהול ידע  |                        |                        |
| 8.10.1    | יצרן, סוג ודגם.  |                        |                        |
| 8.10.2    | יכולת חיפוש ואיתור מהירה של מידע ע"פ הקשת מילת תוכן.   |                        |                        |
| 8.10.3    | יכולת תמיכה בתזרים שיחה.   |                        |                        |
| 8.11      | עמידה בעומסים  |                        |                        |

| מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | פרוט הסעיף   | מספר סעיף |
|------------------------|------------------------|--|-----------|
|                        |                        | <p>הדרישה היא שהמערכת תהיה מסוגלת לעמוד בעומס השיחות הנדרש כפי שמפורט בפרק 10. מקובל על המזמין כי בכדי לעמוד בעומסים אלו יהיה בהוספת משאבים בלבד (רישיונות, כרטיסים, שרתים וכדומה) אולם לא יהיה צורך להחליף את המערכת המוצעת. על הספק להציג הוכחה (מסמך רשמי או דוח בדיקה שבוצעה) כי המערכת עומדת בעומסים הנדרשים.</p>                     | 8.11.1    |
|                        |                        | <p>עמידה בעבודה בעומס מלא משמעותה שלא תהיה פגיעה בפרמטרים של אמינות וזמינות המערכת ולא תהיה כל השהיה (שהמתקשר עלול לחוש בה) בהשמעת הודעות ותפריטים, בתגובה להקשות, בתהליך זיהוי הדיבור ובגישה לנתונים או למערכות המידע. השהיות בתגובת מערכות המידע שבאחריות הלקוח, לא יחשבו כבעיה במערכת כל עוד אופיין ומומש המשך טיפול בשיחה למצב זה.</p> | 8.11.2    |
|                        |                        | <p>זמינות - המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה (24 7 x) כולל שבתות וחגים. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכת המוצעת) 99.99% מהזמן.</p>  | 8.11.3    |
|                        |                        | <p>אמינות - אחוז השיחות שלא יגיעו ליעדן המתוכנן או הגיעו בצורה לא תקינה (בכל עומס שיחות ומכל סיבה שהיא הקשורה למערכת המסופקת או למימושה) לא יעלה על 0.02% מהשיחות. תהליך שיחה תקין משמעו, קליטת שיחות תקינה ע"י מערכת ה-IVR, תהליך תקין בטיפול בשיחה</p>   | 8.11.4    |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
|           | בהתאם לתסריט המתוכנן ב- IVR (כולל מענה מידי לשיחה וללא השהיות), השמעה מלאה של הודעות ותפריטים לא השהיות, זיהוי תקין של הקשות, גישה תקינה וללא השהיות למערכות המידע של המערכת של בתי המשפט והשלמה תקינה של השירות או העברת השיחה לידע מתוכנן. |                        |                        |
| 8.12      | תקשורת (S)   |                        |                        |
| 8.12.1    | אתר הספק יחובר לרשת הנהלת בתי המשפט ע"י קו תקשורת בנפח של 10 מגה.  |                        |                        |
| 8.12.2    | רשת רחבה בתצורת רשת כוכב מבוססת טכנולוגיית MPLS של בזק.  |                        |                        |
| 8.12.3    | הרשת היא רשת IP/VPN של בזק וכוללת חיבור מבוסס גישה עסקית של בזק.   |                        |                        |
| 8.12.4    | רשת מוצפנת ועושה שימוש בתעודות דיגיטליות להזדהות של הנתבים.  |                        |                        |
| 8.12.5    | התבססות על ציוד Cisco כולל מודול הצפנה.  |                        |                        |
| 8.12.6    | תשתית פאסיבית: ETHERNET , RJ45 , CAT5/6/7 , BACKBONE - GB1 , בחלק מהאתרים נפרסה תשתית אחודה ובחלק תשתית נפרדת למחשוב וטלפוניה.   |                        |                        |
| 8.12.7    | קישוריות לעולם מתבצעת דרך קו תקשורת SDH של בזק המקושר לספק אינטרנט.  |                        |                        |
| 8.12.8    | קו תקשורת מתאים לחיבור המשתמשים לרשת המערכת יסופק וימומן על ידי הספק. רשת התקשורת המקומית (פאסיבית ואקטיבית) תסופק גם היא על ידי הספק.   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 8.13      | ציוד משרדי   |                        |                        |
| 8.13.1    | הספק יספק 2 מדפסות לייזר (כולל טונרים) לשימוש אדמיניסטרטיבי במוקד. יש לפרט סוג המדפסת שתסופק.                                |                        |                        |
| 8.13.2    | הספק יידרש לרכוש שני פקסים לתפעול המוקד.   |                        |                        |
| 8.14      | עמדות קצה  |                        |                        |
| 8.14.1    | מקביל AMD ומעלה או P4 2.4Ghz. מבחינת ביצועים.  |                        |                        |
| 8.14.2    | זיכרון פנימי 1024 MB DDR.  |                        |                        |
| 8.14.3    | כונן דיסק קשיח בנפח GB40 לפחות.  |                        |                        |
| 8.14.4    | כרטיס רשת (מובנה) Ethernet 10/100.   |                        |                        |
| 8.14.5    | מסך 17".   |                        |                        |
| 8.14.6    | מערכת הפעלה XP עם SP2.   |                        |                        |
| 8.14.7    | קורא כרטיסים חכמים מדגם GemPlus עם חיבור USB.  |                        |                        |
| 8.15      | גיבוי ושרידות  |                        |                        |
| 8.15.1    | מנגנוני השרידות האפשריים ואת אלו המסופקים במערכת המוצעת. יש להתייחס לשרידות ולגיבוי הן ברמת רכיבי החומרה והן ברמת האפליקציה. |                        |                        |
| 8.15.2    | כשלים אפשריים בתת המערכות העיקריות כגון המרכזייה, ה-IVR, ה-CTI, נפילת רשת מחשוב, תקלה בממשקים וכדומה.                        |                        |                        |
| 8.15.3    | אופן ניהול המערכת (שליטה ובקרה), ביצוע שינויים, דוחות זמן אמת והיסטוריים וכדומה) במצבי התקלה השונים.                         |                        |                        |
| 8.15.4    | יכולות גיבוי נתונים למקרה תקלה ואפשרות שחזורם לאחר תיקונה.   |                        |                        |
| 8.15.5    | לא תהייה כל פגיעה בעבודת המערכת בשל תקלות או השהיות בגישה  |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
|           | למערכת המידע. לכל אחת מהתקלות האפשריות יאופיין וימומש מנגנון שיאפשר המשך פעילות.   |                        |                        |
| 8.16      | ממשקים   |                        |                        |
| 8.16.1    | הספק יפרט את כל הממשקים הרלוונטיים לצורך מתן מענה לדרישות כפי שהוצגו בפרק זה.  |                        |                        |
| 8.16.2    | יש לפרט ממשקים בין מערכות המוקד למערכות התפעוליות וכן בין מערכות המוקד לבין עצמן.  |                        |                        |
| 8.16.3    | במידת הצורך יש לציין אילוצים / הגבלות ביצירת ממשק מסוים.   |                        |                        |
| 8.17      | תפעול המערכות הטכנולוגיות  |                        |                        |
| 8.17.1    | שילוב הודעות מערכת כתוצאה מתקלה/ פעילות בלתי שגרתית חד פעמית.  |                        |                        |
| 8.17.2    | הוספה / שינוי בעץ ה- IVR כולל תוספות ושינויים בתפריטים, בהודעות, בשירותים עצמיים וכדומה.   |                        |                        |
| 8.17.3    | הגדרה של דוחות חדשים ושינויים בדוחות קיימים  |                        |                        |
| 8.17.4    | הגדרה של תצוגות זמן אמת בהתאם לצרכים המשתנים   |                        |                        |
| 9         | תכנון פונקציונאלי של המוקד (S)   |                        |                        |
| 9.1       | מיקום האתר   |                        |                        |
| 9.1.1     | על הספק לציין את מיקומן של האתר- כתובת מלאה.   |                        |                        |
| 9.1.2     | תינתן עדיפות להקמת האתר במרחק פיזי קצר מירושלים.   |                        |                        |
| 9.1.3     | הזוכה במכרז זה רשאי באם ירצה בכך להתקשר ישירות וללא התערבות מערכת בתי המשפט, עם בעל הנכס במקום מושבו הנוכחי של מרכז השרות (כנפי נשרים 64 ירושלים). |                        |                        |
| 9.2       | מבנה המוקד   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
| 9.2.1     | יש לפרט את שטח מרכז השירות.   |                        |                        |
| 9.2.2     | שטח המוקד יאפשר התרחבות פונקציונאלית של עד 25% בתוך השטח הקיים כתוצאה מהכנסת שירותים חדשים ו/או גידול בהיקפי הפניות.  |                        |                        |
| 9.2.3     | על הספק לפרט את החלוקה הפונקציונאלית במוקד (אזור מנהלתי, אזור המוקד, אזור ניהולי וכו') ולצרף תרשים המתאר את מבנה המוקד בקנה מידה של 1:100.  |                        |                        |
| 9.2.4     | על הספק להתייחס למיקום ציוד תומך במוקד- מדפסות, תצוגות זמן אמת לוקרים- תאי אחסון וכיו"ב.  |                        |                        |
| 9.2.5     | על הספק לפרט את כלל מתחמי העבודה שיעמיד במוקד, עפ"י הטבלה הבאה:   |                        |                        |
| 9.2.6     | להלן דגשים למבנה המוקד ומתחמי העבודה:   |                        |                        |
| 9.2.6.1   | במוקד יתאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן, על הספק לפרט את רוחב המעבר כמו כן את יציאות החירום.  |                        |                        |
| 9.2.6.2   | עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד ושמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם.   |                        |                        |
| 9.2.6.3   | חדר הדרכה - בחדר ההדרכה יותקנו תשתיות וציוד המדמים את סביבת העבודה במוקד השירות, תוך יכולת שליטה של המדריך על עמדות ההדרכה. על הספק לפרט את מספר העמדות, גודלן ואמצעים נוספים אשר יותקנו בחדר זה. |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 9.2.6.4   | עמדות המדפסת יהיו נגישות לצוות המוקד.  |                        |                        |
| 9.2.7     | על הספק לפרט את שטח העמדה, שטח השולחן, שטחי אחסון וכדומה, עבור:  |                        |                        |
| 9.3       | חדר ייעודי לנציגי הנהלת בתי המשפט (S)  |                        |                        |
| 9.3.1     | עבור נציגי מערכת בתי המשפט, יש להקצות חדר אשר ישויכו בלעדית לאנשי הנהלת בתי המשפט, ולא ישמשו למטרות אחרות. |                        |                        |
| 9.3.2     | בחדר יותקן מחשב/ מחשבים (בהתאם לכמות הרפנרטים) אשר יהיו נגישים תוך שימוש בהרשאות למערכות:                  |                        |                        |
| 9.3.2.1   | מערכת בתי המשפט.   |                        |                        |
| 9.3.2.2   | מערכת ה-CTI של המוקד בהרשאה מלאה לנתוני המוקד:   |                        |                        |
| 9.3.2.2.1 | דוחות זמן אמת  |                        |                        |
| 9.3.2.2.2 | דוחות היסטוריים  |                        |                        |
| 9.3.2.3   | מדפסת אחת בחדר המנהל.  |                        |                        |
| 9.4       | עמדות עבודה  |                        |                        |
| 9.4.1     | רוחב עמדת נציג לא יפחת על מטר אחד.   |                        |                        |
| 9.4.2     | העמדה תהיה מאובזרת לפחות ב:  |                        |                        |
| 9.4.2.1   | מסך 17"  |                        |                        |
| 9.4.2.2   | מכשיר טלפון חכם  |                        |                        |
| 9.4.2.3   | אוזניה מסננת רעשי רקע  |                        |                        |
| 9.4.2.4   | קורא כרטיסים חכם   |                        |                        |
| 9.5       | עמדות מנהלי משמרת  |                        |                        |
| 9.6       | במענה לסעיף זה על הספק לתת התייחסות לנושאים :  |                        |                        |
| 9.6.1     | סטנדרטים של אקוסטיקה במוקד לצורך מניעת רעשים סביבתיים.   |                        |                        |
| 9.6.2     | תאורה בסביבת עמדות הנציגים.  |                        |                        |
| 9.6.3     | שרטוט מבנה עמדה (כוכב/כוורת וכו')  |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
| 9.6.4     | ארגונומיה בעמדות העבודה.  |                        |                        |
| 9.7       | דרישות ביטחון ובטיחות   |                        |                        |
| 9.7.1     | כללי  |                        |                        |
| 9.7.1.1   | מטרת דרישות הביטחון להקנות ביטחון פיסי ומניעת שבוש תהליכים ע"י מתן פתרונות מיגון הן לחיי אדם, הן למידע באתר, והן לרכוש וציוד המותקנים באתר. |                        |                        |
| 9.7.1.2   | ישום דרישות הביטחון יבוצע בעזרת מערכות טכניות, נהלים ובקרה.   |                        |                        |
| 9.7.1.3   | מערכות הביטחון יכללו את המערכות המפורטות בסעיף 7.8.2, על הספק לפרט שם מערכת, סוג, דגם ויכולות לכל אחת מהמערכות.                             |                        |                        |
| 9.7.1.4   | במידה ובאתר ניתן שירות למספר חברות, על המציע לפרט כיצד מתכוון ליצור מידור פיזי פנימי בין החברות.  |                        |                        |
| 9.7.1.5   | על הספק להתקין מערכות בטחון כפי שיאופיינו ע"י אגף הביטחון של בתי המשפט ויכללו את הפונקציות בסעיף 0.1.2                                      |                        |                        |
| 9.7.2     | מערכות ביטחון   |                        |                        |
| 9.7.2.1   | גילוי פריצה + חיבור למוקד – המערכת תכלול:   |                        |                        |
| 9.7.2.1.1 | מפסקים מגנטיים על כל הדלתות החיצוניות.  |                        |                        |
| 9.7.2.1.2 | גלאי נפח – לגילוי פריצה בשעות שהמיתקן אינו מאויש.   |                        |                        |
| 9.7.2.1.3 | מקודד להעברה ממצב יום למצב לילה.  |                        |                        |
| 9.7.2.1.4 | רכזת תקנית + חיבור למוקד.   |                        |                        |
| 9.7.2.1.5 | גיבוי מתח להפסקות חשמל.   |                        |                        |
| 9.7.2.2   | בקרת כניסה  |                        |                        |
| 9.7.2.2.1 | קוראי כרטיסים בכניסה + לחדרי התקשורת.   |                        |                        |
| 9.7.2.2.2 | מנעולים חשמליים.  |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 9.7.2.2.3 | מחשב + תוכנת בקרת כניסה – כולל אגירת תנועות ודוחות.  |                        |                        |
| 9.7.2.2.4 | מערכת הנפקת תגים.  |                        |                        |
| 9.7.2.2.5 | גיבוי מתח להפסקות חשמל.  |                        |                        |
| 9.7.2.3   | טלביזיה במעגל סגור + הקלטה דיגיטאלית:  |                        |                        |
| 9.7.2.3.1 | מצלמות לצפייה על הדלתות החיצוניות.   |                        |                        |
| 9.7.2.3.2 | הקלטה דיגיטאלית למשך 30 יום.   |                        |                        |
| 9.7.2.3.3 | מוניטור.   |                        |                        |
| 9.7.2.4   | כריזה:   |                        |                        |
| 9.7.2.4.1 | רמקולים לכיסוי כל שטח המתקן.   |                        |                        |
| 9.7.2.4.2 | מגבר + יחידת מיקרופון.   |                        |                        |
| 9.7.2.5   | סורגים על החלונות ( בקומות – קרקע + א ).   |                        |                        |
| 9.7.3     | מערכות בטיחות:   |                        |                        |
| 9.7.3.1   | האתר יצויד במערכת גלוי וכבוי אש ועשן עפ"י תקן ישראלי 1220 על חלקיו. יוגש אישור מכון התקנים על עמידת המערכת בדרישות התקן. |                        |                        |
| 9.7.3.2   | באתר יותקנו מערכת ספרינקלרים, בהתאם לתקן ישראלי 1596, למעט בחדר שרתים – בו תותקן מערכת כיבוי בגז .                       |                        |                        |
| 9.7.4     | דרישות אבטחה נוהליות   |                        |                        |
| 9.7.4.1   | נדרש כי העובדים יועסקו בכפוף לבדיקת התאמה ביטחונית ע"י אגף הביטחון שתושלם טרם תחילת עבודתם.                              |                        |                        |
| 9.7.4.1.1 | הימצאותן של חוות דעת מספקות לגבי האישיות (כגון: מקומות עבודה קודמים וחוות דעת אישית).                                    |                        |                        |
| 9.7.4.1.2 | בדיקה לשם אימות שלמות ודיוק, קורות החיים של המועמד.  |                        |                        |
| 9.7.4.1.3 | אימות הצהרות בדבר הכישורים   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
|           | האקדמיים והמקצועיים.  |                        |                        |
| 9.7.4.2   | תנאי העסקה - בתנאי העסקה יצינו אחריות של העובדים לאבטחת מידע, אם ניתן האחריות תהיה תקפה למשך תקופה מוגדרת אחרי גמר העסקתו במרכז השירות. בהצעה יפורטו הפעולות אשר יש לנקוט במקרה שעובד אינו מציית לדרישות האבטחה. יפורט תהליך סיום העסקת עובד. |                        |                        |
| 9.7.4.3   | חוק הגנת הפרטיות - חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ותקנות ההגנה על מאגרי המידע, מחייבים את חיסיונם של הנתונים הפרטיים של לקוחות הנהלת בתי המשפט. המציע יפרט בהצעתו את צעדי ההגנה האבטחתיים בהם הוא מתכוון לנקוט על מנת לעמוד בחוק הגנת הפרטיות.  |                        |                        |
| 9.7.4.4   | אבטחת רשומות  |                        |                        |
| 10        | נפחים, עומסים וביצועים (I)  |                        |                        |
| 10.1      | תחומי השרות הנדרשים במוקד נשוא מכרז זה:   |                        |                        |
| 10.1.1    | שרות- כללי ופרטני.  |                        |                        |
| 10.1.2    | שירותים ממוכנים באמצעות מערכת IVR (שירות אופציונאלי).   |                        |                        |
| 10.1.3    | שליחת פקסים באופן ממוכן עפ"י דרישה (שירות אופציונאלי).  |                        |                        |
| 10.2      | להלן נתוני שיחות נכנסות לשנים 2006-2009 ע"פ פעילות מרכז המידע הנוכחי בחתך חודש:   |                        |                        |
| 10.2.1    | ההיקפים אינם כוללים שיחות אשר אינם מתקבלות במוקד כתוצאה מעומס על המרכזייה (לקוחות אלו שומעים צליל תפוס)- הערכתנו כי מדובר בדיגול של כ- 20%.   |                        |                        |
| 10.3      | משך שיחה בשניות   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
| 10.4      | התפלגות כניסת שיחות ע"פ ימות השבוע  |                        |                        |
| 10.5      | התפלגות שיחות ע"פ שעות היממה  |                        |                        |
| 10.6      | הנתונים המוצגים לעיל מבוססים על פעילות המוקד בתקופה האמורה והועברו ע"י ספק מיקור החוץ הנוכחי. אין הנהלת בתי המשפט מתחייבת:                              |                        |                        |
| 10.6.1    | להיקפים אלו או לכל היקף אחר מינימאלי או מקסימאלי בעתיד.   |                        |                        |
| 10.6.2    | נפחים אלו אינם מתייחסים להארכת שעות פעילות המוקד ומתן שירותים ממוכנים.  |                        |                        |
| 10.6.3    | אורך השיחה המוצג.   |                        |                        |
| 10.7      | אנו צופים כי כתוצאה מפתיחת צירים נוספים במרכזיה יגדל נפח הפעילות בכ- 20%.   |                        |                        |
| 10.8      | הערכת אורך השיחה במוקד נשוא מכרז זה, עקב הדרישה לשיפור רמת השרות הניתן ללקוחות הנהלת בתי המשפט, הינו בתוספת של כ- 15% 20% מאורך השיחה המוצג בסעיף 10.4. |                        |                        |
| 10.9      | בסיום שני רבעוני הפעילות הראשונים, יבוצע תיקוף לנתונים המוצגים.   |                        |                        |
| 11        | פרויקט ההקמה (I)  |                        |                        |
| 11.1      | מסגרת ההקמה   |                        |                        |
| 11.1.1    | מערכת בתי המשפט רואה חשיבות רבה בעבודה משותפת בינה לבין ספק מיקור החוץ וזאת בין היתר ע"י הקמת מנגנונים משותפים להקמה וקידום מוקד שירות ומידע.           |                        |                        |
| 11.1.2    | במערכת יפעל צוות להנחיה, מעקב ובקרה אחר פעילות הספק.  |                        |                        |
| 11.1.3    | תקופת ההקמה תמשך 3-4 חודשים בלבד מיום החלטת ועדת המכרזים על   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
|           | הזוכה במכרז. (ע"פ תוכנית אליה יתחייב הספק בסעיף S) (11.1.9).  |                        |                        |
| 11.1.4    | במסגרת תהליך הגיוס הראשוני המערכת תיקח חלק פעיל. נציג הנהלת בתי המשפט יהיה נוכח בתהליך המיון לנציגי השרות.  |                        |                        |
| 11.1.5    | על הספק לפרט את צוות ההקמה מטעמו: מנהל הצוות, בעלי תפקידים, מבנה הצוות, כולל פירוט קורות חיים וממליצים כנדרש בנספח 0 עבור תפקידי מפתח. יש לצרף תרשים של מבנה הצוות. |                        |                        |
| 11.1.6    | במסגרת ההקמה תוקם מנהלת, בה יהיו נוכחים גורמים מטעם הספק וגורמים מטעם הנהלת בתי המשפט.  |                        |                        |
| 11.1.7    | הספק מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת הנהלת בתי המשפט.   |                        |                        |
| 11.1.8    | הפגישות יתקיימו בתדירות שבועית בנוכחות נציגי הספק ונציגי הנהלת בתי המשפט. במהלך הפגישה יעדכן הספק ע"ג דוח מפורט, את עמידתו בשלבי ההקמה.                             |                        |                        |
| 11.1.9    | הספק יגיש דו"ח סטאטוס מפורט להתקדמות הפרויקט ביחס לאבני הדרך, ויציג תרשים גאנט, בתדירות דו-שבועית. במענה לסעיף זה יציג הספק תכנית מפורטת להקמת המוקד הכוללת:        |                        |                        |
| 11.1.9.1  | שלבי ההקמה (S)  |                        |                        |
| 11.1.9.2  | היערכות - המציע יתאר במפורט בהצעתו את היערכותו להקמת מוקד שירות ומידע ויישום שלבי המימוש עפ"י תוכנית עבודה מפורטת הכוללת:   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|---|------------------------|------------------------|
| 11.1.9.3  | פירוט הפעילויות המתוכננות כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך.   |                        |                        |
| 11.1.9.4  | משך ותזמון הפעילויות.   |                        |                        |
| 11.1.9.5  | גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב, וכלל הגורמים המעורבים הנדרשים הן מצד הספק והן מצד מערכת בתי המשפט.  |                        |                        |
| 11.1.9.6  | תוכנית ביצוע בתרשים גאנט.   |                        |                        |
| 11.1.9.7  | ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון.   |                        |                        |
| 11.1.9.8  | היערכות כוח אדם- שתכלול בין היתר תוכנית לאיתור וגיוס כלל עובדי המוקד, הכנת תוכנית הדרכה לכלל בעלי התפקידים במוקד הכוללת הדרכות.                                     |                        |                        |
| 11.1.9.9  | היערכות מקצועית- תכנית לבניית תהליכי עבודה, עבור כלל סוגי הפניות, כולל עבודת ממשקים ותהליכי אסקלציה, הגדרת תסריטי שיחה לנציגי השירות והמידע, תוכנית מישוב וחינה.    |                        |                        |
| 11.1.9.10 | היערכות תפעולית- הכוללת בין היתר הכנת נהלים והוראות תפעוליים להפעלה שוטפת של המוקד, חיזוי ותכנון של בעלי תפקידים במוקד בכל שעת פעילות המוקד מערכי בקרה ומדידה ועוד. |                        |                        |
| 11.1.9.11 | הערכות טכנולוגית- הערכות לביצוע ממשקים וביצוע אינטגרציה בין המערכות השונות.   |                        |                        |
| 11.1.10   | אישור סופי להשלמת כל אחד מהשלבים הנ"ל והצהרה על סיום ההיערכות יימסרו ע"י הספק למערכת  |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
|           | בתי המשפט ויאושרו על-ידה.  |                        |                        |
| 11.2      | תקופת המעבר  |                        |                        |
| 11.2.1    | תקופת המעבר תחל 7 ימים לאחר מתן הודעה בכתב לספק, להתחיל ולהקים את מוקד שירות ומידע.  |                        |                        |
| 11.2.2    | על הספק הזוכה יהיה להקים ולהכניס לעבודה מלאה את מוקדי השירות תוך 3-4 חודשיים.  |                        |                        |
| 11.2.3    | כחלק משלב זה תועבר הכשרה ע"י המערכת בנושאים הרלוונטיים, לגורמי מפתח מטעם הספק.   |                        |                        |
| 11.2.4    | הכשרה זו תועבר פעם אחת ע"י מערכת בתי המשפט. הכשרות בעלי התפקידים במוקד באופן שוטף יועברו ע"י הספק בשיטת Train The Trainer. כמו כן בשלב זה יבוצע אפיון מפורט של תהליכי העבודה בכלל תחומי הפעילות במוקד בשיתוף עם גורמים מטעם הנהלת בתי המשפט. מערכת בתי המשפט תהיה הקובעת הבלעדית לגבי נהלי העבודה שיגובשו. |                        |                        |
| 11.3      | תקופת התייצבות   |                        |                        |
| 11.3.1    | תקופת התייצבות מוגדרת לשלושת חודשי הפעילות הראשונים מיום הפעלת המוקד בייצור. בתקופה זו יופעל מרכז השירות והמידע עד התייצבותו בהתאם ליעדים ורמות השירות הנדרשים ע"י הנהלת בתי המשפט. הקנסות המפורטים בפרק 14 יופעלו החל מהיום הראשון של החודש הרביעי להפעלת המוקד.  |                        |                        |
| 11.4      | מנהל המוקד   |                        |                        |
| 11.4.1    | על הספק להעמיד למערכת מערכת בתי המשפט איש קשר יחיד מולו תפעל (Single Point) Of Contact .   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 11.4.2    | איש קשר זה יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל הספק והוא ילווה את הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.   |                        |                        |
| 11.4.3    | הפסקת עבודתו של איש הקשר ו/או אנשי המפתח תעשה בתאום ובאישור מערכת בתי המשפט.   |                        |                        |
| 11.4.4    | על הספק לצרף קורות חיים כתובים בתוספת מילוי נספח 15.4 וממליצים עבור מנהל הפרויקט.  |                        |                        |
| 11.4.5    | הספק הזוכה לא יהא רשאי להחליף איש קשר זה ו/או אנשי מפתח או לשנות את היקף משרתו ללא אישור בכתב ומראש ממערכת בתי המשפט.  |                        |                        |
| 12        | תפעול שוטף   |                        |                        |
| 12.1      | מנגנוני העבודה מול מערכת בתי המשפט.(I)   |                        |                        |
| 12.1.1    | ועדת היגוי: לאחר שלב ההקמה תתקיים פגישה בתדירות חודשית. הועדה תהיה מורכבת מנציגיה הבכירים של הספק והגורמים שיקבעו מטעם הנהלת בתי המשפט. בישיבה זו יוצגו נתונים עסקיים לגבי פעילות המוקד על בסיס סיכום נתונים מחודש העבודה שהסתיים. נתונים אלו יועברו למערכת בצרף סדר ישיבה מובנה 24 שעות לפני התכנסותה, נתונים אלו יוצגו ביחס לנתוני חודשים קודמים תוך הצגת מגמות: |                        |                        |
| 12.1.1.1  | ביצועים בתחום השרות.   |                        |                        |
| 12.1.1.2  | ביצועים לשיפור הרמה המקצועית של המוקד.   |                        |                        |
| 12.1.1.3  | פעולות לשימור עובדים.  |                        |                        |
| 12.1.1.4  | מעבר למעבר על נתונים אלו יתקיים דיון ע"פ סדר היום שהופץ (בעיות/ המלצות/ רעיונות חדשים וכד')  |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
|           | בתוספת נושאים נוספים שיועלו מטעם הספק/ הנהלת בתי המשפט, יקבעו החלטות ויעדים לביצוע. בסיום הישיבה יופץ סיכום פרוטוקול מסודר לכל הנוכחים וגורמים רלוונטיים נוספים.   |                        |                        |
| 12.1.2    | ישיבות אד-הוק: לצורך מתן מענה מיידי לאירועים הדורשים התייחסות מהירה ואינם יכולים לחכות לישיבות החודשיות, יכונסו ישיבות לטיפול ספציפי אשר הנוכחים בה יהיו הגורמים הרלוונטי לטיפול וקידום הנושא.                     |                        |                        |
| 12.1.3    | ישיבות מטה: אחת לרבעון תתכנס ישיבה בפורום רחב מטעם שני הגופים לצורך ביצוע חיתוך מצב ובחינת ביצועי המוקד תוך קידום רעיונות ומיזמים חדשים.   |                        |                        |
| 12.1.4    | דוחות ומידע ניהולי שוטף: בתחילת כל שבוע יופץ מייל מובנה לגורמים רלוונטיים ויכיל נתונים מסכמים לפעילות המוקד לשבוע שהסתיים הכולל נתוני שרות של המוקד- שיחות נכנסות, נענות, ננטשות, זמני המתנה ו-עמידה ב- SLA הנדרש. |                        |                        |
| 12.2      | יעדי המוקד   |                        |                        |
| 12.2.1    | סעיף זה מציג את יעדי המוקד.  |                        |                        |
| 12.2.2    | יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק.   |                        |                        |
| 12.2.3    | להלן פירוט היעדים הנדרשים מהספק. היה ולא יעמוד הספק ברמת השירות לה התחייב, יפעיל המזמין את מנגנון הקנסות (כמפורט בסעיף 14.3).  |                        |                        |
| 12.3      | מדידת היעדים   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 12.3.1    | הספק יעביר למערכת בכתך יומי, חודשי, רבעוני ושנתי, נתונים לגבי כל אחד מהפרמטרים.  |                        |                        |
| 12.3.2    | מערכת בתי המשפט תבצע מעקב ובקרה אחר עמידת כל ספק ביעדים שהוגדרו.   |                        |                        |
| 12.3.3    | על הספק לבצע לכל מדד, ניתוח הגורמים שהביאו לציין רמת השירות, ביצוע הפקת לקחים, פעולות לשיפור ותוצאותיהן, קביעת אבני דרך לשיפור, כולל לוחות זמנים, והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים. |                        |                        |
| 12.3.4    | הנהלת בתי המשפט או מי מטעמה רשאית לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת ע"י הספק, לשם בחינת טיב ואיכות השירות עפ"י הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.                      |                        |                        |
| 12.3.5    | על הספק יהיה להציג דו"חות מערכת מקוריים התומכים בנתונים שיוצגו להנהלת בתי המשפט.   |                        |                        |
| 12.4      | שעות פעילות (ו)  |                        |                        |
| 12.4.1    | במהלך תקופת ההתקשרות בתאום מלא עם הספק יתכנו שינויים בשעות הפעלת המוקד:  |                        |                        |
| 12.4.1.1  | הערכת שעות הפעילות.  |                        |                        |
| 12.4.1.2  | קיצור שעות העבודה מינימום עד 16:00 (תתכן שעה מאוחרת יותר)- כפועל יוצא מהיקף פנויות נמוך מאוד.  |                        |                        |
| 13        | פרטים על החברה המציעה  |                        |                        |
| 13.1      | ניסיון בתחום   |                        |                        |
| 13.1.1    | על הספק לפרט ניסיון קודם מוכח ולקוחות ממליצים רלוונטיים ב-3 שנים האחרונות, שנת 2007, 2008, 2009, בהיקף וסוג הפעילות הנדרשת במפרט   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
|           | זה.  |                        |                        |
| 13.1.2    | על הספק לפרט את פעילותו המרכזית אשר תכלול: מוקדים בניהול, היקף עמדות, אופי הפעילות המבוצעת, מערכות מעורבות וכיו"ב, נדרש לפרט לפחות 5 פעילויות. |                        |                        |
| 13.1.3    | מינימום נדרש כ-2 מוקדים בגודל של 50 עמדות כל אחד, בכל אחת מ-3 השנים, תוך פירוט השירות ומאפייניו וכן שמות ופרטי ממליצים.                        |                        |                        |
| 13.1.4    | למערכת בתי המשפט תהיה הזכות לברר באופן עצמאי, חוות דעת מלקוחות ללא תלות במידע שיועבר מהספק.  |                        |                        |
| 13.2      | לקוחות ממליצים   |                        |                        |
| 13.2.1    | על הספק להציג המלצות וכן לפרט ממליצים נוספים מעבר למפורטים בסעיף 13.1.1, להם נתן שירותים בשלוש השנים האחרונות.                                 |                        |                        |
| 13.2.2    | יש לפרט את סוג השירות הניתן ללקוח ומאפייניו, שם ממליץ ופרטי ממליץ.   |                        |                        |
| 14        | עלות   |                        |                        |
| 14.1      | כללי   |                        |                        |
| 14.1.1    | הצעת מחיר הספק תובא במלואה בפרק זה בלבד.   |                        |                        |
| 14.1.2    | הצעת המחיר כוללת מענה לכל המפורט בפרקים 3-13.  |                        |                        |
| 14.1.3    | הסכום המבוקש כולל מענה לכל רכיבי המכרז למעט מרכיבים אשר הנהלת בתי המשפט ביקשה לתמחרם בנפרד.  |                        |                        |
| 14.1.4    | הספק מחויב להציב הנחה גדולה מ-1% ו/או מחיר גדול מ-0 ש"ח בכל רכיב נדרש במחירון.   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 14.1.5    | בכל מקרה של ספק או אי בהירות לגבי הנדרש בפרק זה יש ללבן עם הנהלת בתי המשפט בשלבי ההבהרה הקודמים להגשת המענה.   |                        |                        |
| 14.1.6    | המחירים שינקוב המציע הם סופיים ולא יידרש כל תשלום מעבר לכך. כל רכיב שייכלל במסגרת הפיתרון המוצע ייחשב ככלול בהצעת המחיר ובהתחייבויות המציע למילוי דרישות המפרט.  |                        |                        |
| 14.1.7    | המחירים בפרק זה יצוינו בשקלים חדשים ללא מע"מ ויהיו צמודים ביחס של 75% לשכר המינימום במשק (מיד עם עדכונו) ו-25% צמוד למדד המחירים לצרכן. ההצמדה תעשה 'עפ"י הנחיות החשכ"ל" בתום 18 חודשים מהיום האחרון להגשת ההצעות. להצעה יתווסף אך ורק מע"מ. |                        |                        |
| 14.1.8    | הנהלת בתי המשפט תהא רשאית לקיים משא ומתן על רכיבי פרק זה.  |                        |                        |
| 14.2      | מודל ההתקשרות  |                        |                        |
| 14.2.1    | מרכיבים  |                        |                        |
| 14.2.1.1  | שעת נציג- בעבור כל שעת נציג שרות במוקד השרות (שעות זיהוי בלבד ראה הגדרה בסעיף 13.2.3.1) תשלם הנהלת בתי המשפט עפ"י התעריף בו ינקוב הספק בסעיף ולא תעלה על 55 ₪ (לפני מע"מ).   |                        |                        |
| 14.2.2    | תעריפים נוספים   |                        |                        |
| 14.2.2.1  | עלות שיחות טלפון יוצאות- הנהלת בתי המשפט תשלם לספק בגין עלות שיחות יוצאות ע"פ ההגדרה בסעיף 13.2.3.3, עבור קבלת דוח שיחות מפורט ומסכם ע"פ שעות שפל ושיא.  |                        |                        |

| מספר סעיף    | פרוט הסעיף  | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|--------------|---|------------------------|------------------------|
|              | יש לפרט מחיר בסעיף מחירון.  |                        |                        |
| 14.2.2.1.1   | הספק מתחייב להוזיל את עלות החיוב ע"פ הסכמים עימם מגיע מול ספקי התקשורת השונים.  |                        |                        |
| 14.2.2.1.2   | על הספק לצרף מחירון ממערכת רישום השיחות לתעריפי החיוב השונים:   |                        |                        |
| 14.2.2.1.2.1 | עלות שיחות טלפון (מפ"א) שעת שפל/ שיא.   |                        |                        |
| 14.2.2.1.2.2 | עלות שיחות סולארי שעת שפל/ שיא.   |                        |                        |
| 14.2.3       | הגדרות  |                        |                        |
| 14.2.3.1     | שעת זיהוי- שעת עבודה (LOGIN) במוקד כאשר אחוז התעסוקה במוקד יעמוד על מינימום 72% מהזמן.  |                        |                        |
| 14.2.3.2     | תעסוקת נציג- פרמטר זה יחושב ע"י סכימת הפעילות הבאות: שיחות (יוצאות, ונכנסות במסגרת פעילות המוקד) + (ACW( After Call Work , מתוך זמן login של הנציג.   |                        |                        |
| 14.2.3.3     | שיחה נכנסת- שיחות חיצוניות בלבד במשך 17 שניות, אל מול לקוחות הנהלת בתי המשפט כחלק מפעילות השרות. במניין השיחות לא תספרנה שיחות - פנימיות, התייעצות ואסקלציה מול גורמי פנים/ חוץ כחלק מטיפול בפניית לקוח נכנסת/ יוצאת. |                        |                        |
| 14.2.4       | מנגנון קנס בגין ביצועי מוקד השרות   |                        |                        |
| 14.2.4.1     | כללי  |                        |                        |
| 14.2.4.1.1   | מנגנון קנס בנוגע למרכיבים כמותיים ואיכותיים יחושב ברמה חודשית/רבעוני וירוכז בעת חישוב החשבון החודשי. במידה ותהיה שונות ניכרת ביחס לחישוב יומי, הנהלת בתי המשפט  |                        |                        |

| מספר סעיף  | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|------------|--|------------------------|------------------------|
|            | תוכל לשנות את רמת המדידה ליומית.   |                        |                        |
| 14.2.4.1.2 | מנגנון קנס יופעל על כל רכיב בנפרד.   |                        |                        |
| 14.2.4.1.3 | לכל נתון שיוצג בחישוב המדדים הנדרשים ממערכת הטלפוניה, נדרש הספק להציג דו"חות מערכת מקוריים. על הספק לצרף דוגמת דו"ח מערכת לכל אחד מהפרמטרים (חישוב האחוזים יבוצע בדוח אקסל שיתבסס על דו"חות המערכת). |                        |                        |
| 14.2.4.2   | פירוט המדדים עליהם יופעל מנגנון קנס בגין אי עמידה ביעדים הנדרשים המפורטים בסעיף 10.3:  |                        |                        |
| 14.2.4.2.1 | ציון סקר לקוח סמוי.  |                        |                        |
| 14.2.4.2.2 | ציון האזנות.   |                        |                        |
| 14.2.4.2.3 | ממוצע מבחן ידע.  |                        |                        |
| 14.2.4.2.4 | אחוז שיחות נציג נענות תוך 40- SLA שניות.   |                        |                        |
| 14.2.4.2.5 | אחוז נטישה ממוצע.  |                        |                        |
| 14.2.4.2.6 | אחוז תעסוקת נציג.  |                        |                        |
| 14.2.4.2.7 | שיחות נענות לנציג לשעה   |                        |                        |
| 14.2.4.3   | מנגנון זה ינוטרל במקרים הבאים:   |                        |                        |
| 14.2.4.3.1 | בעת כשל טכנולוגי כולל במערכות הרשות המתמשך מעל שעה.  |                        |                        |
| 14.3       | מנגנון קנס   |                        |                        |
| 14.3.1     | יעדים איכותיים וכמותיים  |                        |                        |
| 14.4       | מחירון   |                        |                        |
| 14.4.1     | על הספק למלא הצעת מחיר לסעיפים המצורפים  |                        |                        |
| 14.4.2     | על הספק לפרט עלויות תקשורת יוצאת ע"פ הפרוט בסעיף 13.2.2.1.2  |                        |                        |
| 14.4.3     | שירותים אופציונאליים   |                        |                        |

| מספר סעיף | פרוט הסעיף   | מענה- מלא/חלקי/לא קיים | מענה- מלא/חלקי/לא קיים |
|-----------|--|------------------------|------------------------|
| 14.4.3.1  | שיחה שהסתיימה ב-IVR – שיחה שנכנסה למערכת ה-IVR דרך חיוג למספר הכוכבית של הנהלת בתי המשפט (לא כולל שיחות מועברות מנציגי שרות), בנייתוב לענפי המידע והשרות העצמי ובתנאי שלא עברה למוקד לצורך קבלת שירותים גם באמצעות נציגי שרות: |                        |                        |
| 14.4.3.2  | מידע כללי (הספק יידרש לספק דוח מפורט למספרי CALLER-ID ללקוחות אלו).  |                        |                        |
| 14.4.3.3  | שירותים עצמאיים- לאחר ביצוע הזדהות (הספק יידרש לספק דוח מפורט למספרי ת.ז. שהוקשו בצרוף CALLER-ID).   |                        |                        |
| 14.5      | תנאי תשלום   |                        |                        |
| 14.5.1    | הגשת חשבון – הספק הזוכה, יגיש להנהלת בתי המשפט עד ה-10 לכל חודש, חשבון ובו פירוט של הסכומים המגיעים לו, לטענתו.  |                        |                        |
| 14.5.2    | לחשבון יצורפו כל הדוחות הרלוונטיים בצרוף דוחות מערכת מקוריים, לאימות החשבון וחישוב התשלום בגין מגנון התגמול/ קיזוז חתומים ע"י רו"ח/ עו"ד.  |                        |                        |
| 14.5.3    | במידה ויתווספו לאורך תקופת ההתקשרות שירותים נוספים, לאחר חודש מהפעלת כל שירות יקבעו יעדים ומנגנון תגמול/ קיזוז בגין עמידה ביעדים.  |                        |                        |

15.2. דוחות נדרשים

נתונים בסיסיים לדוחות (דוחות סופיים יאופיינו במהלך הקמת המוקד)

15.2.1. דו"ח רמות שירות

| תאריך | כמות שיחות שהועברו למוקד | כמות שיחות נענות | % מענה | כמות שיחות ננטשות | % נטישה | כמות שיחות נענות עד 60 שניות | אחוז עמידה ברמת שרות | כמות שיחות נענות עד 120 שניות | אחוז מענה עד 120 שניות | שיחות שנענו מעבר ל-120 שניות | אחוז שיחות שנענה מעבר ל-120 שניות |
|-------|--------------------------|------------------|--------|-------------------|---------|------------------------------|----------------------|-------------------------------|------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| תור 1 |                          |                  |        |                   |         |                              |                      |                               |                        |                              |                                   |
| סה"כ  |                          |                  |        |                   |         |                              |                      |                               |                        |                              |                                   |

15.2.2. דו"ח נצילות נציגים

| תאריך      | כמות שעות LOGIN | זמן בשיחות נכנסות              | אחוז זמן בשיחות נכנסות | כמות שיחות נכנסות (מעל 17 שניות לא כולל שיחות פנימיות) | ממוצע אורך שיחות נכנסות | זמן בשיחות יוצאות | אחוז זמן בשיחות יוצאות | כמות שיחות יוצאות (מעל 17 שניות, לא כולל שיחות פנימיות) | ממוצע אורך שיחות יוצאות | זמן בניירת | אחוז זמן בניירת |
|------------|-----------------|--------------------------------|------------------------|--|-------------------------|-------------------|------------------------|---|-------------------------|------------|-----------------|
| נציג 1     |                 |                                |                        |  |                         |                   |                        |   |                         |            |                 |
| סה"כ       |                 |                                |                        |  |                         |                   |                        |   |                         |            |                 |
| זמן בהפסקה | אחוז זמן בהפסקה | אחוז תעסוקת נציג (ניצולת עמדה) |                        |  |                         |                   |                        |   |                         |            |                 |
| נציג 1     |                 |                                |                        |  |                         |                   |                        |   |                         |            |                 |
| סה"כ       |                 |                                |                        |  |                         |                   |                        |   |                         |            |                 |



15.3 . טופס קורות חיים לאנשי מפתח

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

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

**15.4. טופס שמירת סודיות**

**הצהרה על שמירת סודיות**

מס' הזהות

השם הפרטי

שם המשפחה

אני מצהיר כי קראתי את ההוראות בדבר שמירה על סודיות כמפורט להלן, וכי נהירות לי חובותי מכוח הסעיף 27 של חוק דיני העונשין (בטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים), תשי"ז-1957.

\_\_\_\_\_  
חתימת העובד המצהיר

\_\_\_\_\_  
תאריך

**15.5. נוסח ערבות בנקאית**

נוסח זה יומצא על ידי המציעים  
במכרז על גבי נייר רשמי של הבנק/חברת ביטוח

לכבוד  
הנהלת בתי המשפט  
רחוב כנפי נשרים 22, ירושלים

א.נ.,

הנדון : כתב ערבות מס' \_\_\_\_\_  
לבקשת \_\_\_\_\_ אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 250,000  
(ש"ח) (במילים: מאתיים וחמישים אלף ש"ח), אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_  
(להלן החייב) בקשר עם מכרז מספר \*\*\*\*\* להפעלת מוקד שירות ומידע  
עבור מערכת בתי המשפט.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך שבעה ימים מדרישתכם הראשונה בכתב,  
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 תישאר בתוקפה עד ליום \_\_\_\_\_  
דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף \_\_\_\_\_  
שכתובתו \_\_\_\_\_

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

תאריך: \_\_\_\_\_  
שם מלא: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

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

### נספח – תצהיר מציעה/ ערוך כדין בפני עו"ד

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

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

ב. המציעה מדווחת למע"מ כדין.

ג. המציעה עומדת בדרישות כל דין, לרבות לעניין תשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיה (**מצ"ב אישור רו"ח**) בכל מועד בו מתבצעים התשלומים לעובדים, ומתחייבת לקיים בתקופת ההתקשרות הוראות כל דין רלבנטית לצורך ביצוע העבודה לפי המכרז לרבות דיני עבודה ובטיחות שונים, כפי שהם מפורטים בפרק 3, סעיף 3 לתכ"ם.

ד. למציעה ולכל מי שיופעל על ידה במסגרת הצעתה או מטעמה 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).

ה. כנגד המציעה לא מתנהלים הליכים משפטיים בין פליליים בין אזרחיים שיש להם זיקה לשירותים אותם היא מעניקה או שהיא תעניק או שיכולה להיות להם השלכה על אלו אותם היא מציעה לרבות הליכים היכולים להשליך על יכולתה לעמוד בהתחייבויותיה עפ"י הצעתה.

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

ו. למציעה הניסיון נשוא מכרז .

ז. המציעה מתחייבת למסור כל מסמך המאמת את האמור בתצהיר זה, לפי דרישת

המשרד.

ח. אני מסכים שיימסר להנהלת בתי המשפט כל מידע המצוי במרשם הפלילי כאמור בחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמא-1981 אודות המציעה ומנהליה שפרטיהם מפורטים להלן:

המנהלים:

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

שם + חתימה

תאריך

אישור

אני החתום מטה עו"ד \_\_\_\_\_ מאשר כי ביום \_\_\_\_\_  
התייצב בפני מר \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ המוסמך להתחייב בשם המציעה  
והמוכר לי אישית/אותו זיהיתי לפי ת.ז. מספר \_\_\_\_\_ ולאחר שהזרתיו כי עליו  
לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק  
אשר באוזני את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפני

15.7. חתימה על חוזה התקשרות

דוגמת חוזה

שנערך ונחתם בירושלים ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ 2010

בין

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת ע"י הנהלת בתי המשפט

(להלן – המשרד)

מצד אחד

לבין

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(להלן - "הקבלן")

מצד שני

הואיל: ועורך המכרז מעוניין בביצוע הפעלת מוקד שירות ומידע, כפי שפורט במסמכי המכרז מס' XXX (להלן - "המכרז"), המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה אשר העתק ממנו מצורף כנספח א' להסכם זה;

והואיל: והקבלן עוסק במתן השירות המבוקש והגיש הצעה, המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה, אשר העתק ממנה מצורף כנספח ב' להסכם זה (להלן - "ההצעה");

והואיל: והקבלן מוכן לבצע את העבודות בהתאם לאמור במסמכי המכרז, בהצעה ובהסכם זה;

והואיל: וועדת מכרזים של הנהלת בתי המשפט בחרה בהצעת הקבלן כזוכה במכרז בכפוף לחתימת הסכם זה ומילוי כל התנאים לפיו;

והואיל: והנהלת בתי המשפט מעוניינת לקבל מן הקבלן את השירותים;

### **לפיכך, הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:**

#### **1. כללי והגדרות**

- 1.1 המבוא להסכם זה והנספחים המצורפים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
  - 1.2 למונחים בהסכם זה תינתן המשמעות הנתונה להם בהסכם ובמכרז, זולת אם משתמע אחרת מן ההקשר.
  - 1.3 כותרות הסעיפים בהסכם זה משמשות לצורכי נוחיות בלבד ואין לעשות בהן שימוש לצורך פרשנות ההסכם או תנאיו.
- במקרה של סתירה ו/או אי התאמה ו/או דו משמעות בין הוראות ההסכם לבין הוראה מהוראות המכרז תהא החלטת היועץ המשפטי של הנהלת בתי המשפט- ההחלטה המחייבת את הצדדים.

#### **2. היקף ההתקשרות**

- 2.1 הקבלן יבצע את השירותים הנדרשים כמפורט במכרז, בחוזה, ובהצעתו.
- 2.2 הסכם זה הינו לתקופת ביצוע העבודה דהיינו ל- \*\*\*\*\* ימים קלנדארים (להלן – "תקופת ההתקשרות").
- 2.3 אומדני הכמויות בכתב הכמויות הינם כמפורט בגוף המכרז. מובהר כי אין הנהלת בתי המשפט מתחייבת לכמות כמפורט.
- 2.4 הנהלת בתי המשפט רשאית לצמצם או להגדיל בפועל את ביצוע העבודות בהתאם לאומדנים הנזכרים לעיל – ובכלל זה לבצע שינויים והתאמות נוספים בהתאם לצרכיה. כל שינוי מכתב הכמויות המקורי כפי שפורסם במכרז יחייב אישור מורשי החתימה במשרד. כל שינוי שיבוצע על ידי הקבלן מבלי שקיבל על

כך אישור ממורשי החתימה של המשרד בכתב מראש, לא תחייב את הנהלת בתי המשפט והקבלן ישא על עצמו את העלויות שיגרמו לו כתוצאה מביצוע השינוי.

2.5 הנהלת בתי המשפט רשאית להורות לקבלן על הפסקת ביצוע השירות וזאת ללא התראה מראש ולקבלן לא תהיה כל טענה בעניין.

### 3. הצהרות והתחייבויות הקבלן

הקבלן מצהיר ומתחייב בזאת כדלקמן:

הוא קרא את כל תנאי מסמך האפיון ודרישותיהם, הוא הבין אותם והוא מתחייב לתת את השירותים הנדרשים בהתאם לכל התנאים והדרישות של מכרז זה, ההצעה והסכם זה בדיוקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות. הקבלן יהיה מחויב, במהלך תקופת ההתקשרות, להצעת המחיר שהגיש על מרכיביה השונים.

הוא יקיים נוהלי פיקוח ודיווח בהתאם לנדרש.

הוא יודיע להנהלת בתי המשפט על כל שינוי במעמדו החוקי ו/או ביכולתו לעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה ו/או על כל עניין אחר אשר יש בו כדי להשפיע על ביצוע השירותים.

הוא יוודא כי כל מי שיועסק על ידו מתוקף הסכם זה יעבור הליך סינון ביטחוני לפני תחילת העסקתו בהתאם לרמה שתיקבע ע"י אגף הביטחון של הנהלת בתי המשפט.

### 4. תנאי העסקה

הקבלן ישלם לעובדיו את שכרם והוא מתחייב למלא אחר הוראות כל דין ובכלל זה הוראות חוקי העבודה לרבות ההסכמים הקיבוציים, ההסדרים והנוהגים המקובלים בענף הבניה.

מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מתחייב הקבלן לקיים לגבי העובדים שיועסקו על ידו לכל אורך תקופת ההתקשרות את האמור בהוראות כל דין, לרבות החוקים הבאים:

חוק שירות התעסוקה, תשי"ט-1959;

חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א-1951;

חוק דמי מחלה, תשל"ו-1976;

חוק חופשה שנתית, תשי"א-1950;

חוק עבודת נשים, תשי"ד-1954;

חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ו-1965;

חוק עבודת הנוער, תשי"ג-1953;

חוק החניכות, תשי"ג-1953;  
חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"א-1951;  
חוק הגנת השכר, תשכ"ח-1958;  
חוק פיצויי פיטורין, תשכ"ג-1963;  
חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה-1995;  
חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987;  
חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב-2002.  
הקבלן מתחייב לעדכן את שכר עובדיו בהתאם להסכמים הקיבוציים, צווי  
ההרחבה הרלוונטיים לענף הבניה ותוספות היוקר כפי שישולמו לכלל  
השכירים במשק.  
הקבלן ימציא להנהלת בתי המשפט תלושי משכורת ופרטים אחרים  
דבר תנאי העסקת עובדיו בכל עת שיתבקש לעשות כן.

#### **קבלני משנה .5**

הקבלן אינו רשאי לבצע את השירותים באמצעות קבלני משנה משום סוג שהוא אלא אם  
קיבל אישור בכתב מראש מהנהלת בתי המשפט.

#### **כניסה לאתרים .6**

6.1

לצורך ביצוע השירותים על פי הסכם יהיו רשאים עובדי הקבלן להיכנס לאתרים  
מסוימים אשר הכניסה אליהם נדרשת לצורך ביצוע העבודה.

6.2

הקבלן ישתמש באתרים השונים, אליהם הורשה להיכנס לצורך ביצוע השירותים,  
אך ורק למטרת ביצוע השירותים, ולא לשם כל מטרה אחרת.

6.3

הקבלן ועובדיו לא ישתמשו בציוד כלשהו של האתר לרבות טלפונים, מחשבים ומכונות  
משרדיות אחרות, אלא לצורך ביצוע התחייבויותיו במכרז זה.

#### **התמורה .7**

בתחילת ההתקשרות ייחתם עם הקבלן הזוכה במכרז זה חוזה התקשרות עבור ביצוע  
השירותים.

התמורה המקסימאלית שתשולם בגין חוזה זה הינה ----- ש"ח כולל מע"מ .

המשרד שומר לעצמו את הזכות להקטין את היקף ו/או להגדילו מעת לעת, בין אם לפני חתימת ההסכם ובין אם לאחר חתימתו. היקף המכרז יכול שיוגדל ב- 100% ויכול שיוקטן ב- 50% והכל בהתאם לצרכיה ואפשרויותיה התקציביות של הנהלת בתי המשפט ולפי חוקי התקציב. הגדלת היקף ההתקשרות או הקטנתו תיעשה באישור מוסמכים להתחייב בשם המשרד בכתב ומראש.

#### 8. הטלת קנסות

יחידת הרכש המרכזית של הנהלת בתי המשפט תהיה רשאית להטיל קנס על הקבלן שיזכה במכרז זה במידה ויפר את התחייבויותיו.

#### 9. היחסים בין הצדדים

מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:

- 9.1 היחסים ביניהם לפי הסכם זה הינם יחסים שבין מזמין לבין קבלן והם אינם יחסי עובד-מעביד.
- 9.2 המשרד לא ישלם כל תשלום לביטוח לאומי, מס בריאות ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לעובדים המועסקים על ידי הקבלן.
- 9.3 הקבלן בלבד יהא אחראי לכל תשלום, שיפוי או פיצוי, המגיע ממנו על פי כל דין

לעובדים המועסקים על ידו, או לכל אדם אחר שנפגע מפעולות שבוצעו על ידו.

## **10. אחריות**

- 10.1 הקבלן ישא באחריות לכל נזק גוף ו/או רכוש ו/או אובדן שיגרם להנהלת בתי המשפט ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ביצוע השירותים. במידה שתיגרמנה להם הוצאות כלשהן הנובעות ממעשה או מחדל של הקבלן, עובדיו, שליחיו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, מתחייב הקבלן לשפותם באופן מלא בעבור כל תביעה או הוצאה שנגרמה להם כאמור. בכל מקרה, קיימת הזכות להנהלת בתי המשפט לקזז הוצאות אלה מן התמורה שמגיע לקבלן, מבלי לגרוע מיתר זכויותיו של המשרד עפ"י דין.
- 10.2 הנהלת בתי המשפט, לפי העניין, או הבאים מכוחו, או המועסקים על ידו, לא תישא בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק מכל סוג שייגרם לקבלן, לבאים מכוחה או למועסקים על ידה.
- 10.3 הקבלן מוותר על כל זכות שיבוב או תביעה כנגד הנהלת בתי המשפט, עובדיה וכל הפועלים מטעמם.

## **11. ערבות בנקאית**

- 11.1 להבטחת כל התחייבויותיו לפי הסכם זה, יפקיד הקבלן במעמד חתימת הסכם זה ערבות בנקאית (או ערבות של מבטח כמשמעותו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981) להבטחת ביצוע מלוא ההתחייבויות במועדן (להלן: "ערבות ביצוע"). ערבות הביצוע תהיה בסך של \_\_\_\_\_ ש"ח (\_\_\_\_\_ שקלים חדשים) בתוקף עד ל- 60 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. במידה ויממש עורך המכרז את אופציית הארכת ההתקשרות, יאריך הקבלן את תוקף ערבות הביצוע עד ל- 60 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות הנוספת.
- 11.2 מתן הערבות כאמור, על כל התנאים המפורטים ואישורה, מהווה תנאי מוקדם לכניסתו של הסכם זה לתוקף.
- 11.3 הערבות תהיה ניתנת לחילוט על ידי הנהלת בתי המשפט עקב הפרת ההסכם על ידי הקבלן, או לצורך כל תשלום אחר המגיע להנהלת בתי המשפט מהקבלן.
- 11.4 בכל מקרה בו לא עמד הקבלן בהתחייבויותיו שעל פי הסכם זה או על-פי דין תהיה הנהלת בתי המשפט זכאית לממש את הערבות, כולה או מקצתה.
- 11.5 אין בגובה הערבות כדי לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותיו או אחריותו של הקבלן לפי הסכם זה.
- 11.6 על אף האמור לעיל, דרשה הנהלת בתי המשפט להאריך את תוקף הערבות על

מנת להבטיח את סיום מתן השירותים הנדרשים במכרז זה, יאריך הקבלן את תוקפה של הערבות, עד לששה חודשים ממועד דרישת עורך המכרז.

## 12. אבטחת מידע סודיות ובדיקות בטחון

- 12.1 במסגרת התחייבויותיו לפי הסכם זה, מתחייב הקבלן לשמור על נוהלי אבטחת מידע במערכת, בהתאם להנחיות המשרד.
- מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הקבלן מתחייב לבצע את כל דרישות ו/או הנחיות קצין הביטחון של המשרד, לרבות באשר לדרכי העבודה ולרבות כל בדיקה שתידרש ע"י הנ"ל ביחס לקבלן, לעובדי הקבלן, לקבלני המשנה ולכל אדם מטעמו.
- 12.2 הקבלן אף מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם כל מידע אשר יגיע לידו בקשר לביצוע השירותים על פי הסכם זה, בין אם נתקבל לפני תחילת ההתקשרות, במהלכה או לאחר סיומה.
- 12.3 הקבלן מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה עלולה להוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז 1977.

## 13. תרופות עקב הפרה

- 13.1 לא עמד הקבלן בהתחייבויותיו על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא, בין שהתחיל במתן השירותים ובין אם טרם החל בכך, ולא תיקן את ההפרה תוך 5 ימים מקבלת התראה בכתב מהנהלת בתי המשפט, רשאית הנהלת בתי המשפט לפי שיקול דעתה להפסיק את מתן השירותים או כל חלק מהם ללא התראה נוספת, או לבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכותה לשיפוי על פי הנאמר בהסכם זה או על פי כל דין.
- 13.2 הפר הקבלן את ההסכם הפרה יסודית, תהיה הנהלת בתי המשפט רשאית להפסיק את ביצוע העבודות, או כל חלק מהם, בהודעה לקבלן, ללא כל התראה מראש ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכותו לשיפוי על פי הנאמר בהסכם זה או על פי כל דין. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, מובהר כי כל איחור בלוח הזמנים הקבוע לפי ההסכם ייחשב כהפרה יסודית של ההסכם.
- 13.3 נוכח הקבלן לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדים שנקבעו בהסכם זה, בין אם התחיל בביצוע העבודות ובין אם לאו,

יודיע על כך מיד בעל פה ובאמצעות פקסימיליה (ויודא בשיחת טלפון שהמסמך הגיע ליעדו) ליחידת הרכש בהנהלת בתי המשפט. הודיע הקבלן כאמור, רשאית הנהלת בתי המשפט לפי שיקול דעתה הבלעדי להפסיק את ביצוע העבודות או חלק מהם, ויחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים.

13.4 הופסקו השירותים, כולם או מקצתם, מכל סיבה שהיא, רשאית הנהלת בתי המשפט להעביר את ביצוע העבודה לקבלן אחר, והקבלן מתחייב מיד עם קבלת דרישה, למסור את כל המידע, או כל חומר אחר הנמצא ברשותו והדרושים לקבלן האחר לשם מתן השירותים.

13.5 אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות עורך המכרז לכל סעד אחר על פי הסכם זה או על פי כל דין בגין ההפרה, לרבות חילוט ערבות הביצוע שנמסרה למשרד.

#### 14 פיצויים מוסכמים

14.1 הפיצויים על פי סעיף זה הינם פיצוי מוסכם, מוערך מראש של הנזקים שייגרמו להנהלת בתי המשפט בגין הפרה של הוראות ההסכם, וגביית הסכומים תעשה בלא צורך בהוכחת נזק.

14.2 אין בהסכמה על פיצויים בסעיף זה כדי להשפיע על זכותה של הנהלת בתי המשפט לכל תרופה אחרת בגין הפרת ההסכם, לרבות פיצויים בגין נזק, ובכלל זה נזקים בפועל שמעבר לפיצויים המוסכמים, אף אם נגבו בדרך של קיזוז או חילוט הערבות הבנקאית.

#### 15 תרופות מצטברות

15.1 התרופות, לרבות זכות הקיזוז והחילוט, וכל הפעולות שהורשתה הנהלת בתי המשפט לעשות בהסכם זה בתגובה להפרת ההסכם בידי הקבלן, הן מצטברות, ואין בכל הוראה בהסכם זה כדי לשלול את זכותה של הנהלת בתי המשפט לכל סעד או תרופה בהתאם להסכם זה או לפי כל דין.

15.2 מבלי לגרוע מזכויות הנהלת בתי המשפט לפי הסכם זה או על פי כל דין, רשאית הנהלת בתי המשפט לקזז כל סכום, כולל סכום הפיצויים המוסכמים, שחייב לו הקבלן מכל סכום שהוא חייב לקבלן.

## 16. העברת ביצוע

הפר הקבלן הוראה מהוראות הסכם זה, רשאית הנהלת בתי המשפט, בנוסף לזכויותיה על פי כל דין והוראות הסכם זה, לבצע בעצמה או באמצעות אחרים את העבודה או כל חלק ממנה, וזאת על חשבון הקבלן, מבלי שתהיה לקבלן כל טענה בעניין.

## 17. ניגוד עניינים

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

הקבלן יחתים את עובדיו וכן כל עובד אשר יחליף במהלך ההתקשרות עובד קיים על הצהרה ברוח זאת. כמו כן, במקרים בהם יגיע המשרד למסקנה כי קיים חשש לניגוד עניינים, יפעל המשרד כמתחייב מן העניין.

18. עפ"י חוזר חשכ"ל 2008-2-13 כל מכרז או הסכם התקשרות לרכישת טובין או שירותים שאספקתם חיונית, תתבצע גם בתקופה של שעת חירום. במכרז זה ההוראה האמורה תקפה ועל הזוכה במכרז זה להיות ערוך לכך במידת הצורך. הפרה של סעיף זה תהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות בין הצדדים.

## 19. הסבת ההסכם

הקבלן אינו רשאי להסב הסכם זה כולו, או חלק ממנו, ולא להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעת מהסכם זה, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת הנהלת בתי המשפט מראש ובכתב. ניתנה הסכמת הנהלת בתי המשפט כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הקבלן מהתחייבויותיו, אחריותו או חובה כלשהי על פי כל דין ולפי הסכם זה.

## 20. שינויים

כל שינוי בהוראות הסכם זה ייעשה בהסכמת מורשי חתימה מטעם הנהלת בתי

המשפט והצד השני להסכם ובכתב.

21. כתובות הצדדים והודעות

עורך המכרז: הנהלת בתי המשפט, אגף הרכש, רח' כנפי נשרים 22, גבעת שאול,  
ירושלים 95464

הקבלן: \_\_\_\_\_

כל הודעה אשר תישלח מצד אחד למשנהו תחשב כשנתקבלה תוך 72 שעות מיום שנשלחה בדואר, ואם נשלחה ההודעה באמצעות הפקס – עם קבלתו של האישור על ההעברה באמצעות הפקס.

בכל מקרה של סתירה או בהירות בין האמור במכרז לאמור בחוזה, תכריע עמדתו של היועץ המשפט בהנהלת בתי המשפט.

ולהלן באנו על החתום:

|  |           |               |
|--|-----------|---------------|
| _____                                      | _____     | _____         |
| סמנכ"ל ( בכיר )<br>תיאום, פיקוח, בקרה ורכש | חשב המשרד | מנהל בתי משפט |

הקבלן : \_\_\_\_\_

**15.8. היקף מחזור כספי בתחום מוקדי השירות**

| שנה        | 2007 | 2008 | 2009 |
|------------|------|------|------|
| מחזור כספי |      |      |      |

שם החברה \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת \_\_\_\_\_

**אישור רואה חשבון**

אני, רואה חשבון \_\_\_\_\_, המשמש כרואה החשבון של החברה, מאשר את הנתונים הנ"ל

שם רואה החשבון \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת \_\_\_\_\_

15.9. נספח א' – ניסיון קודם מוכח

| שנה                        | 2007 | 2008 | 2009 |
|----------------------------|------|------|------|
| מס' מוקדים פעילים          |      |      |      |
| שמות המוקדים               |      |      |      |
| מס' עמדות בכל אחד מהמוקדים |      |      |      |

שם החברה \_\_\_\_\_

חתימה וחותמת \_\_\_\_\_