



הנהלת בתי המשפט
COURTS ADMINISTRATION
יחידת הרכש המרכזית

מכרז פומבי מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת

מוקד מידע רב ערוצי

מעודכן-לאחר עדכון תנאי סף מקצועיים 24.4.2018



תוכן עניינים

2	תוכן עניינים	
6	פרק 1: מבוא	
6	1.1 הגשת ההצעה	
6	1.2 שאלות והבהרות	
8	1.3 כנס מציעים	
8	1.4 תקופת והיקף ההתקשרות	
8	1.5 שינוי וביטול	
8	1.6 תוקף הצעות	
9	1.7 קבלני משנה	
9	1.8 זכויות קניין רוחני	
9	1.9 כללי	
12	פרק 2: מסמך האפיון - תיאור הפרויקט והיקפו	
12	2.1 כללי	
12	2.2 רקע ומצב קיים	
12	2.2.1 מבנה ארגוני הנהלת בתי המשפט	
13	2.2.2 סוגי מידע מצב קיים	
13	2.2.3 שעות פעילות המוקד	
15	2.2.4 נתוני שיחות מצב קיים - נפחים, עומסים וביצועים	
16	2.3 מערכות מידע	
16	2.3.1 מערכת "נט המשפט" – מצב קיים	
17	2.3.2 ארכיטקטורה מצב קיים	
17	2.4 פירוט השירותים ותהליכי עבודה מרכזיים נדרשים	
17	2.4.1 כללי	
18	2.4.2 פירוט תהליכים מרכזיים	
29	2.5 יעדי ביצוע - רמת שירות נדרשת	
29	2.5.1 רמת שירות נדרשת – SLA - יעדי מדידת המוקד	
31	2.5.2 תהליך מדידת יעדי הביצוע	
31	2.6 מנגנון הטלת קנסות בגין אי עמידה ביעדים	
31	2.6.1 כללי	
32	2.6.2 מנגנון חישוב קנסות לפי יעדי SLA	
33	2.7 כוח האדם והמבנה הארגוני הנדרש	



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

33	מבנה ארגוני	2.7.1
34	תיאורי תפקידים	2.7.2
44	גיוס ומיון כ"א	2.7.3
46	הכשרה והדרכת עובדים	2.7.4
48	שימור עובדים	2.7.5
49	מרכיבי שכר	2.7.6
49	2.8 שגרות עבודה שוטפות	
49	שגרות ניהול ותפעול המוקד	2.8.1
	בקרת איכות 49	2.8.2
50	מנגנוני העבודה מול מערכת בתי המשפט	2.8.3
50	הפעלה באירועי חירום ואירועים מיוחדים	2.8.4
50	2.9 דו"חות ומידע ניהולי	
51	עקרונות	2.9.1
51	דו"חות בזמן אמת	2.9.2
52	דוחות היסטוריים	2.9.3
53	דו"חות תקופתיים	2.9.4
53	דו"חות לצרכי בקרה:	2.9.5
53	דו"חות בתחום ניהול המשאב האנושי	2.9.6
53	דו"חות בתחום ניהול ידע	2.9.7
53	2.10 תכנון פונקציונאלי של אתר המוקד	
54	מיקום האתר	2.10.1
54	מבנה המוקד	2.10.2
56	דרישות ביטחון ובטיחות	2.10.3
58	דרישות תחזוקה וניקיון	2.10.4
58	2.11 מערכות וכלים טכנולוגיים	
58	כללי	2.11.1
59	ארכיטקטורת התשתית הטכנולוגית	2.11.2
59	מרכזיה	2.11.3
59	צירי PRI	2.11.4
60	מערכת ה-CTI	2.11.5
60	מערכת ההקלטות	2.11.6
60	ממשק נציג	2.11.7
61	IVR	2.11.8
61	מערכת למשלוח מסרונים	2.11.9
62	גיבויים	2.11.10



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

62	מערכת תיעוד פניות	2.11.11
62	מערכת ניהול ידע	2.11.12
62	עמידה בעומסים	2.11.13
63	תקשורת	2.11.14
63	ציוד מחשובי משלים	2.11.15
64	עמדות קצה	2.11.16
64	גיבוי ושרידות	2.11.17
65	ממשקים	2.11.18
65	תפעול המערכות הטכנולוגיות	2.11.19
65	2.12 תקופת הקמה	
67	2.13 תקופת התייצבות	
67	2.14 אבטחת מידע	
67	2.14.1 דרישות כלליות	
68	2.14.2 ניהול זהויות, משתמשים והרשאותיהם של עובדי המרכז	
68	2.14.3 הזדהות גורם הפונה למוקד	
68	2.14.4 אבטחת מידע בתקשורת נתונים	
68	2.15 תוכנית היפרדות	
71	פרק 3 : תנאי סף	
71	3.1 תנאי סף מנהליים	
72	3.2 תנאי סף מקצועיים	
74	פרק 4 : אופן הגשת ההצעה ומסמכים נדרשים	
75	פרק 5 : הקריטריונים לבחירת הספק	
75	5.1 שלב ב' - בחינת האיכות (40%)	
77	5.2 שלב ג' - בחינת המחיר (60%)	
78	5.3 שלב ד' - ניקוד סופי	
79	פרק 6 : מסמכים ואישורים שיידרשו מהספק הזוכה עם קבלת ההודעה על הזכייה במכרז	
80	פרק 7 : התמורה בגין השירות	
83	פרק 8 : שמירת סודיות, ניגודי עניינים ויחסי הצדדים	
84	פרק 9 : נזיקין, שיפוי ופיצוי	
85	פרק 10 : ביטוח	
88	פרק 11 : נספחים למכרז	
89	נספח א': נוסח תצהיר	
91	נספח א1 : אישור על ניהול פנקסים	
92	נספח א2 : תעודת התאגדות	
93	נספח א3 : נסח תאגיד	



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

94	נספח ב': אישור עריכת ביטוחים –
96	נספח ג': תצהיר בדבר אי תיאום מכרז
98	נספח ד': תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום
99	נספח ה': הצהרת הספק על ותק, ניסיון וממליצים
104	נספח ו': טופס הצעת המחיר
106	נספח ז': תצהיר מורשה חתימה
107	נספח ח': מסמך המציע המפרט את מתודולוגיית השירות
115	נספח ט': חלקים חסויים בהצעה
116	נספח י': נוסח כתב ערבות מציע
117	נספח י"א: נוסח כתב ערבות ביצוע
118	נספח י"ב: דוגמת חוזה
132	נספח י"ג: איפיון נתב
136	נספח י"ד: רשימת אתרי הנהלת בתי המשפט
137	נספח ט"ו: פרטי המציע וקבלני משנה
137	נספח ט"ז: תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות
140	נספח י"ז: חוזה שימוש בפורטל ספקים
147	נספח י"ח: פורטל ספקים – הנחיות הצטרפות
148	נספח י"ט: פורטל ספקים – הוראת תכ"מ



פרק 1: מבוא

הנהלת בתי המשפט (להלן "המזמינה" או "הב"ה" או "הנהלת בתי המשפט" או "המדינה"), באמצעות יחידת הרכש המרכזית, פונה בזאת לקבלת הצעות למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלת מוקד שירות ומידע רב ערוצי.

השירותים המבוקשים לפי מכרז זה מפורטים בפרק 2 "מסמך האפיון" להלן.

ניתן לעיין בתנאי המכרז ונספחיו באתר מערכת בתי המשפט https://www.gov.il/he/Departments/the_judicial_authority תחת "פרסומים", או באתר מנהל הרכש הממשלתי בכתובת <http://www.mr.gov.il/purchasing> תחת "מכרזים" וביחידת הרכש המרכזית בימים א'-ה' בין השעות 15:30 – 08:30 ברח' כנפי נשרים 22, קומה 1 בימים א'-ה' בין השעות 09:00-15:00.

1.1 הגשת ההצעה

1.1.1 את ההצעה יש להגיש לא יאוחר מיום **22/5/2018** בשעה 12:00, והיא תוכנס לתיבת המכרזים בהנהלת בתי המשפט ברח' כנפי נשרים 22, ירושלים, קומה 2 בארכיב.

לשימת לב, לפי תקנה 20 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג, 1993 ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא נמצאה בתיבת המכרזים במועד האחרון להגשת הצעות.

ההצעה תישלח בדואר רשום או במסירה אישית ועליה להימצא בתיבת ההצעות במועד הנקוב בסעיף זה ועל המציע האחראיות לכך ולא תישמע ממנו כל טענה בעניין.

1.1.2 ההצעה תוגש במעטפה סגורה (להלן "המארז"), עליה יירשם: מכרז 11/18 – "הקמה, ניהול והפעלת מוקד שירות ומידע רב ערוצי" המארז יכלול שתי מעטפות פנימיות, על גבי כל אחת מהן יצוין שם המציע, כתובתו ומס' הטלפון.

1.1.2.1 מעטפה פנימית אחת תכיל את כל מסמכי ההצעה **מלבד טופס הצעת המחיר** – (נספח ו') שיוכנס למעטפה נפרדת.

1.1.2.2 מעטפה פנימית שנייה תכיל את טופס הצעת המחיר של המציע, חתום בחתימות מלאות ומחייבות ובמקור. על גבי מעטפה זו יירשם "הצעת מחיר מכרז 11/18 – "הקמה, ניהול והפעלת מוקד שירות ומידע רב ערוצי" בלבד. מעטפה זו תצורף כשהיא סגורה.

1.1.3 יש להקפיד על הפרדת המעטפות כנדרש, כדי לאפשר את תהליך הבדיקה המתואר בהמשך. יש לשים לב, כי המעטפות השונות תיפתחנה בשלבי בדיקה שונים.

1.1.4 על המציע להגיש 3 מארזים זהים ומלאים (אחד מקור ו-2 עותקים) כולל אישורים ונספחים למיניהם, על המארז המקורי יצוין "מכיל מסמכים מקוריים". עותק ההצעה המקורי יוחתם בכל עמוד בחותמת המציע, בחתימת מורשי חתימה בראשי-תיבות ובחתימה מלאה בדף האחרון. שאר העותקים יהיו העתקים של המקור.

1.2 שאלות והבהרות

1.2.1 במסגרת מכרז זה יתקיימו 2 סבבי שאלות והבהרות כמפורט להלן:

סבב ראשון: פרטים ושאלות ניתן להעביר לידי אודליה בן אבו בדוא"ל: rehash@court.gov.il עד יום 15/04/2018 בשעה: 12:00.

סבב שני : פרטים ושאלות ניתן להעביר לידי אודליה בן אבו בדוא"ל : rehash@court.gov.il עד

יום 1/5/2018 בשעה : 12:00.

1.2.2 הפניות תכלולנה את שם המציע השואל, מענו ואמצעי תקשורת אליו. בחלקה המהותי הפנייה תכלול את זיהוי הפרק והסעיף הרלוונטי במסמך זה שעורר את השאלה, ככל שניתן, או בקשת הבהרה ואת השאלה בצורה בהירה ומלאה. בקשת ההבהרה תוגש בפורמט הבא :

	שם החברה
	איש קשר
	כתובת
	כתובת דואר אלקטרוני
	כתובת אתר אינטרנט
	מס' טלפון
	מספר פקס'

מס'	עמוד במכרז	סעיף במכרז	תוכן הבקשה להבהרה
1.			
2.			
...			

1.2.3 הנהלת בתי המשפט תהא רשאית שלא להתייחס לשאלות שתגענה לאחר המועד האחרון לשליחת שאלות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי.

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

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

1.2.6 הנהלת בתי המשפט תיתן מענה לשאלות בכתב בלבד, כאשר התשובות תפורסמנה באתר הבית של מערכת בתי המשפט ביום :

מענה לשאלות סבב ראשון : 30/4/2018.

מענה לשאלות סבב שני : 8/5/2018.



למען הסר ספק, על המציעים להתעדכן בהבהרות השונות באתר האינטרנט. התשובות לשאלות ההבהרה יהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ומהוראותיו ועל המציע לצרף את מסמך התשובות לשאלות אל הצעתו.

1.3 כנס מציעים

במסגרת מכרז זה לא יתקיים כנס מציעים

1.4 תקופת והיקף ההתקשרות

- 1.4.1 ההתקשרות עם המציע שיזכה במכרז תחל מיום חתימה על הסכם ההתקשרות ועד ליום 31/12/2019. תוקף ההתקשרות יהיה כפוף בכל עת לאישורים הנדרשים על פי דין, לחוקי התקציב ולהוראות החשב הכללי המתעדכנות מעת לעת.
- 1.4.2 לאחר תקופה זו תינתן אופציה לסיום ההתקשרות או הארכתה בתקופה נוספת ולא יותר מ- 7 שנים נוספות, (להלן: "תקופת ההתקשרות הנוספת") במספר תקופות ופעמים כפי שיוחלט על ידה ובלבד שתקופת ההתקשרות הנוספת לא תעלה על 7 שנים כאמור. ההודעה על המשך ההתקשרות תינתן ע"י הנהלת בתי המשפט ובכתב.
- 1.4.3 תחילת פעילות המציע הזוכה- בסיום תקופת הערכות ולאחר 4 חודשים, לכל היותר, מיום הודעת הזכייה.
- 1.4.4 להנהלת בתי משפט שמורה הזכות לבטל התקשרות זו מכל סיבה בהודעה בכתב של 60 יום מראש.
- 1.4.5 יובהר כי הזכות להארכת ההתקשרות עם הזוכה נתונה לשיקול הדעת הבלעדי של הנהלת בתי המשפט.
- 1.4.6 כל התקשרות שתבוצע עם הספק שיזכה במכרז זה כפופה לקיומו של תקציב מתאים להיקף השירות הנדרש במכרז זה, וכפופה להזמנות רכש שייפתחו מעת לעת.
- 1.4.7 הנהלת בתי המשפט רשאית להגדיל או להקטין את היקף ההתקשרות במכרז זה בכל עת. כמו כן, רשאית הנהלת בתי המשפט להגדיל את היקף ההתקשרות לצורך ביצוע עבודות ו/או פרויקטים נוספים מאותו סוג של העבודות והפרויקטים נשוא מכרז זה אף אם לא פורטו במפורש במסמכי המכרז.

1.5 שינוי וביטול

- 1.5.1 הנהלת בתי המשפט רשאית לבטל את המכרז או לצאת למכרז חדש על פי שיקול דעתה הבלעדי.
- 1.5.2 הנהלת בתי המשפט לא תשלם בשום מקרה פיצוי מכל סוג שהוא בעקבות ביטול המכרז כאמור.
- 1.5.2 הנהלת בתי המשפט רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לדחות ו/או לשנות כל אחד מהמועדים אשר נקבעו בהליך המכרז וכן להפסיק את ההתקשרות עם הספק בכל עת, תוך מתן הודעה מוקדמת של 30 יום מראש.
- 1.5.3 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 והנהלת בתי המשפט תראה אותו כאילו לא נכתב ואף עלול לגרום לפסילת ההצעה.

1.6 תוקף הצעות



- 1.6.1 הצעתו של מציע תהיה בתוקף למשך 120 יום מהמועד האחרון למסירת ההצעות. אם הליכי אישור המכרז לא יסתיימו לאחר 120 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות, רשאי המציע לבטל את הצעתו. הודעה על ביטול ההצעה תועבר, בכתב, תוך ציון מועד תחולה, אל ועדת המכרזים של הנהלת בתי המשפט.
- 1.6.2 נקבע זוכה (להלן גם "ספק") תוך התקופה האמורה, תהיה הצעתו בתוקף עד תום 90 יום מיום סיום תקופת ההתקשרות.

1.7 קבלני משנה

- 1.7.1 מציע רשאי לבצע את התחייבויותיו על פי מכרז זה בשיתוף קבלני משנה מטעמו למעט שירותי ביצוע הדרכות. במקרה זה יתאר בהצעתו (במסגרת נספח ט"ו) באופן מפורט את חלקו של כל אחד מקבלני המשנה ואת אופן הפיקוח שלו על ביצוע העבודה.
- 1.7.2 מובהר בזאת, כי חברת בת בבעלות 95% ומעלה של המציע לא תחשב כקבלן משנה.
- 1.7.3 למען הסר ספק, מובהר בזה כי ההצעה המוגשת מוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת והמציע יהיה האחראי כלפי הנהלת בתי המשפט לכל הפעולות, השירותים התוכנות והתוצרים של קבלני המשנה וספקי תוכנות התשתית מטעמו וכי אין בהעסקת קבלני המשנה כדי לגרוע מהתחייבויות המציע כלפי הנהלת בתי המשפט.
- המציע שיזכה הוא הגורם היחיד והבלעדי עמו תחתום המזמינה על הסכם ההתקשרות ואחריותו לעמידה בכל תנאי ההסכם הנה אחריות "מקצה לקצה", גם אם בחר להציע קבלני משנה מטעמו.
- 1.7.4 המציע מתחייב כי במקרה של זכייה במכרז יעביר המציע להנהלת בתי המשפט, על פי בקשתה, את כל ההסכמים עם קבלני המשנה ו/או כל צד שלישי אחר שישולבו במתן השירות בפועל ללא המרכיבים העסקיים.
- 1.7.5 המציע מתחייב שלא לכלול בהסכמים בינו לבין ספקי צד ג' או ספקי משנה סעיף או סעיפים שימנעו התקשרות של המזמינה עם צד ג' או קבלן המשנה.
- 1.7.6 - יודגש, כי המשרד יהיה רשאי לפסול כל קבלן משנה של הספק, ו/או לדרוש מהספק בכל עת להפסיק כל קשר עם קבלן משנה מסוים בקשר עם השירותים, והכל עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

1.8 זכויות קניין רוחני

- 1.8.1 כל השירותים שיינתנו על ידי הספק הזוכה ותוצאותיהם ו/או תוצריהם, ללא יוצא מן הכלל, ייחשבו ויהיו לקניינה המוחלט והבלעדי של הנהלת בתי המשפט. הספק הזוכה לא ישתמש במסמך או במידע או בכל תוצר של השירותים או תוצאותיהם, ללא אישור בכתב ומראש של הנהלת בתי המשפט.
- 1.8.2 הנהלת בתי המשפט תהא רשאית הן במהלך מתן השירותים והן לאחריהם לדרוש מהספק הזוכה ולקבל לידיה כל תכנית, מסמך, מידע או דבר הקשור למתן השירותים.
- 1.8.3 על אף האמור בכל דין, לא תעמוד לספק הזוכה זכות עיכבון בעבודות או בתוצרי שירותים כאמור.
- 1.8.4 למען הסר ספק, מודגש בזאת כי האמור בפסקה זו לעיל יחול גם על כל מידע, מסמך וכיוצא באלה שימסרו לספק הזוכה על ידי הנהלת בתי המשפט בקשר עם מתן השירותים, אלא אם כן מדובר במידע, מסמך וכיוצא באלה שהפכו לנחלת הכלל. נטל ההוכחה כי מידע, מסמך וכיוצא באלו כאמור הן בגדר נחלת הכלל - מוטל על הספק הזוכה.

1.9 כללי



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- 1.9.1 הנהלת בתי המשפט רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת מהות ההצעה, תנאיה, או חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת הנהלת בתי המשפט מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 1.9.2 אין הנהלת בתי המשפט מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מהצעה או כל הצעה שהיא, בשלמותה או בחלקים ממנה. הנהלת בתי המשפט רשאית לפצל את ההצעה, לקבל חלקים ממנה, או לממשה בשלבים.
- 1.9.3 היה וההתקשרות עם הספק הזוכה לא תצא אל הפועל, מכל סיבה שהיא, הנהלת בתי המשפט שומרת לעצמה את הזכות להתקשר עם הספק הזוכה השני, ללא מגבלות כלשהן. לפיכך, ההצעה של הספק אשר יוכרז כספק זוכה שני, תעמוד בתוקפה למשך 90 (תשעים) יום נוספים לאחר סיומם של הליכי המכרז, כדי לאפשר את ההתקשרויות החלופיות הנ"ל.
- למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הנהלת בתי המשפט לפעול בכל דרך אחרת במקרה כזה, לרבות - מבלי לגרוע מכלליות האמור - לפרסם מכרז חדש, הכול לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- בנוסף, אין בבחירת המציע הבא ו/או בכריתת הסכם עמו כדי לפגוע בכל זכות או טענה שיעמדו למזמין או מי מטעמו, כנגד הזוכה הראשון במכרז.
- אם ההחלטה על בחירת הזוכה השני תיעשה לאחר תום תוקף ההצעה, תידרש הסכמת הזוכה למימוש ההתקשרות.
- 1.9.4 להנהלת בתי המשפט 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. כל פניה תיעשה בכפוף לכללי חוק חובת המכרזים והתקנות על פיו והוראות התכ"ם המתעדכנות מעת לעת.
- 1.9.5 מגישי ההצעות מתבקשים לבחון היטב את תנאי המכרז ובכלל זה את מלוא ההתחייבויות שיוטלו עליהם במסגרת ההתקשרות עם הנהלת בתי המשפט במידה ויזכו במכרז.
- 1.9.6 **במקומות שונים במסמכי המכרז מופיע מידע חשוב, דגשים והנחיות לאופן מענה המציע. על המציע להקפיד ולענות בהתאם לדרישות אלו. איכות המענה תובא בחשבון בשלב הערכת ההצעות.**
- 1.9.7 בעצם הגשת הצעה על-ידי מציע יש משום אישור על כך שבדק את הוראות הדין הרלוונטיות למכרז, הכללים והתנאים המחייבים, הנוגעים לנושא המכרז, ואת מסמכי המכרז וכי המציע מסכים לתנאי המכרז וההסכם, לרבות, מבלי לפגוע בכלליות האמור, האופן בו תיבחר ההצעה הזוכה.
- 1.9.8 על המציע לפנות להנהלת בתי המשפט במסגרת מועד שאלות ההבהרה אם סבר שמצא סתירה או אי התאמה במסמכי המכרז השונים או הוראות שונות מהוראותיהם. מציע אשר לא יפנה כאמור במועד הקבוע להגשת שאלות ההבהרה יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה בדבר סתירות ו/או אי התאמות כאמור.
- 1.9.9 **איסור תיאום הצעות** : המציע ו/או בעל עניין במציע ו/או כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו או נושא משרה בו- לא יפעל לתיאום הצעתו עם הצעת מציע אחר כלשהו הן לפני קיום המכרז והן בזמן תקופת המכרז. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המדובר באיסור לתיאום הצעות לרבות: כריתה מפורשת של המסכם או הבנה מכל סוג עם אדם או גוף כלשהו ו/או קבלת או החלפת מידע, פרסום מידע או גילוי לאדם או לגוף כלשהו- כאשר אותו אדם או גוף הינו בעל עניין או נושא משרה או שלוח או עובד של מציע אחר.



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- 1.9.10 מכרז זה הוא קנינה הרוחני של הנהלת בתי המשפט והוא מועבר למציעים לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות במכרז זה כל שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה למכרז.
- 1.9.11 עיון בהחלטת ועדת המכרזים ובהצעת הזוכה במכרז: הצעתו של הזוכה במכרז תועמד במלואה, על נספחיה, לעיון יתר המציעים במכרז. אם קיימים בהצעה חלקים אשר לדעת המציע יש להשאירם חסויים, יצרף המציע להצעתו נספח המפרט את החלקים ואת הנימוקים לסודיותם בהתאם לנוסח המופיע בנספח " למכרז. ועדת המכרזים תחליט, בהתאם לשיקול דעתה, האם לגלות את ההצעה הזוכה במלואה או בחלקה.

ריכוז הפעילויות בהזמנה להציע הצעות :

שעה	תאריך	פעילות
	29/3/2018	מועד פרסום המכרז בעיתונות
12:00	15/4/2018	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
	30/4/2018	מועד אחרון למענה לשאלות הבהרה
12:00	1/5/2018	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה – סבב 2
	8/5/2018	מועד אחרון למענה לשאלות הבהרה – סבב 2
12:00	22/5/2018	מועד אחרון להגשת הצעות בתיבת המכרזים
	1/7/2018	מועד כניסה לעבודה של הספק הזוכה (משוער)
	14/09/2018	מועד תוקף הערבות בגין הגשת הצעה
	1/7/2018-31/10/2018	תקופת הקמה (משוער)

במקרה של אי התאמה בין הרשום בטבלה לעיל לבין הרשום בגוף המכרז, יקבעו המועדים הרשומים בטבלה זו. במידה והנהלת בתי המשפט תודיע על שינוי של אחד מהמועדים המפורטים בטבלה זו, יידחו המועדים הבאים בטבלה בהתאם להודעת הנהלת בתי המשפט.

פרק 2: מסמך האפיון - תיאור הפרויקט והיקפו

2.1 כללי

- 2.1.1** הנהלת בתי המשפט מעוניינת להפעיל מוקד שירות ומידע רב ערוצי באמצעות חברה למיקור חוץ.
- 2.1.2** ספק מיקור החוץ יהיה 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 לפי הצורך.
- 2.1.3** כלל השירותים והמערכות יותאמו לדרישות החוק לרבות התאמה לנגישות לשוויון זכויות לאנשים בעלי מוגבלויות וכו'.
- 2.1.4** אחד מהיעדים האסטרטגיים שהוגדרו ע"י הנהלת בתי המשפט הינו שיפור רמת השירות. על הספק הזוכה לפעול למימוש יעד זה באמצעות הפעלת מנגנונים שונים, כגון שילוב טכנולוגיות מתקדמות, השבחת ההון האנושי וקיום תהליכי התמקצעות מתמדת.
- 2.1.5** יעדים ומטרות :
- ❖ רמת שרות ומקצועיות גבוהה ללקוחות מערכת בתי המשפט.
 - ❖ שיפור זמינות המוקד, תוך שילוב טכנולוגיות לשירותים עצמיים 7*24
 - ❖ גמישות תפעולית ושרידות אופטימלית (בכל הקשור להמשכיות השירות בעת תקלות)
 - ❖ הרחבת השירותים אוטומטיים ו/או עצמיים, במטרה להפחית את כמות הפניות הנענות במענה אנושי ע"י נציגי שירות באופן עקבי.
- 2.1.6** מומחה יישום המכרז מטעם הנהלת בתי המשפט : חטיבת תפעול ומזכירויות.
- 2.1.7** מודגש בזאת כי כל הנתונים וההערכות הכמותיות המפורטים במכרז זה הינם לצרכי אוריינטציה כללית בלבד על מנת להקטין את חוסר הוודאות של המציע, ומשקפים את היקפי פעילויות בשנים המצוינות כהערכות בלבד. אין הנהלת בתי המשפט מתחייבת להיקפים אלו או לכל היקף אחר בעתיד והשימוש בנתונים וההערכות לניתוח הינו באחריותו המלאה של המציע.

2.2 רקע ומצב קיים

2.2.1 מבנה ארגוני הנהלת בתי המשפט

- 2.2.1.1** מערכת בתי המשפט כוללת 4 ערכאות שיפוטיות (רשימה זו אינה מבטאת את הסמכויות השיפוטיות, אלא את המנהליות בלבד) :

- ❖ בית משפט העליון
- ❖ בית משפט מחוזי
- ❖ בית משפט שלום
- ❖ בתי הדין לעבודה



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- 2.2.1.2 בתי המשפט מחולקים ל – 14 מחוזות ארגוניים, המפוזרים על פני 6 מחוזות גיאוגרפיים מצפון לדרום (רשימה מלאה של בתי המשפט ע"פ מחוז מפורטת בנספח י"ד למסמכי המכרז)
- 2.2.1.3 בראש המערך המנהלי של בית המשפט העליון – ניצבת מזכירה ראשית.
- 2.2.1.4 בראש המערך המנהלי של בתי המשפט המחוזיים ניצב מזכיר ראשי – בסה"כ 6 בתי משפט מחוזיים.
- 2.2.1.5 בראש המערך המנהלי של מחוזות בתי משפט השלום (6 מחוזות) – ניצב מנהל מחוז, אליו כפופים מזכירים ראשיים של יחידות בתי המשפט במחוז. בסה"כ 28 בתי משפט שלום.
- 2.2.1.6 בראש המערך המנהלי של מחוז בתי הדין לעבודה – ניצבת מנהלת מחוז, אליה כפופים מזכירים ראשיים של 6 בתי דין לעבודה (1 - ארצי ו - 5 אזוריים).

2.2.2 סוגי מידע מצב קיים

המוקד מספק מידע כללי ופרטני שהמרכזיים שבהם הנם :

2.2.2.1 מידע מתיקי בתי המשפט :

- ❖ סטטוס תיק
- ❖ מועדי דיון
- ❖ החלטות
- ❖ קיום מסמכים בתיק
- ❖ מצב כספי

2.2.2.2 מידע כללי :

- ❖ כתובות ושעות פעילות
- ❖ מידע על אופן הגשת הליכים
- ❖ סכומי אגרות לפי הליכים
- ❖ מידע בדבר תהליכי הגשת כתבי בית-דין / מסמכים

2.2.2.3 תמיכה טכנית :

- ❖ אופן הגשת בקשות ומסמכים מרחוק
- ❖ שימוש בכרטיס חכם
- ❖ גלישה בתפריטי אתר הרשות השופטת ואתר נט המשפט
- ❖ חיפוש החלטות
- ❖ הדרכת משתמשים

פירוט השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה מופיע בהמשך בפרק זה.

2.2.3 שעות פעילות המוקד

2.2.3.1 שעות פעילות רגילות – מצב קיים



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

סוג שירות	ימים	משעה	עד שעה
מידע כללי ומידע על תיקי בימ"ש לרבות עליון	א, ד	8:00	18:00
מידע כללי ומידע על תיקי בימ"ש לרבות עליון	ב, ג, ה	8:00	16:00
מידע כללי ומידע על תיקי בימ"ש לרבות עליון	ו'	8:00	12:30
מידע טכני	א-ה	8:00	20:00
מידע טכני	ו'	8:00	12:30

2.2.3.2 שעות פעילות מרכז מידע הנדרשות במסגרת המכרז :

סוג שירות	ימים	משעה	עד שעה
מידע על תיקי בימ"ש לרבות עליון וכללי	א-ה'	8:00	17:00
מידע על תיקי בימ"ש לרבות עליון וכללי	ו'	8:00	12:30
מידע טכני	א-ה	8:00	20:00
מידע טכני	ו'	8:00	12:30

2.2.3.3 מועדים בהם בתי המשפט פועלים במתכונת תורנות בלבד :

תקופה	מועדים	שעות פעילות בתי המשפט	שעות פעילות מרכז המידע
ימי ו'		8:30-12:00	8:00-12:30
ערבי חג	עפ"י לוח שנה	9:00-12:00	8:00-12:30
חגי תשרי	עפ"י לוח שנה	9:00-12:00	8:00-12:30
פגרת פסח	עפ"י לוח שנה	אין פעילות	8:00-12:30
פגרת קיץ - חלק ראשון	21 ביולי עד 19 באוגוסט	9:00-12:00	8:00-16:00
פגרת קיץ - גרעינית	20 באוגוסט עד 5 בספטמבר	אין פעילות	8:00-16:00

- ❖ בפגרת חגי תשרי, פגרת פסח ובפגרת הקיץ הגרעינית, שיבוץ של כ-50% מכח האדם הממוצע ובכפוף לאישור הלקוח.
- ❖ הב"ה תהא רשאית לשנות את שעות הפעילות בהתאם לצורך ובתיאום מראש עם הספק הזוכה.
- ❖ המוקד ומערכות המידע ימוקמו בגבולות מדינת ישראל.



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- ❖ הספק מחויב בשמירה על רציפות השירות לכל תקופת ההתקשרות ע"פ המועדים שפורטו לעיל.
- ❖ במסגרת המענה בנספח ח' נדרש המציע לפרט את הפתרון המוצע על ידו על מנת להבטיח את רציפות השירות בתרחישים שונים

2.2.4 נתוני שיחות מצב קיים - נפחים, עומסים וביצועים

להלן נתוני שיחות נכנסות לשנים 2010 – 2017 ע"פ פעילות מרכז מידע נוכחי בחתכים שונים הנתונים המוצגים לעיל מבוססים על פעילות המוקד בתקופה האמורה והועברו ע"י ספק מיקור החוץ הנוכחי. אין הנהלת בתי המשפט מתחייבת:

- ❖ להיקפים אלו או לכל היקף אחר מינימאלי או מקסימאלי בעתיד.
- ❖ נפחים אלו אינם מתייחסים לקיצור או הארכת שעות פעילות המוקד ומתן שירותים ממוכנים.
- ❖ אורך השיחה המוצג – יעד 3.15 דקות.

2.2.4.1 כמות שיחות נכנסות (בשנה)

שנה	כמות שיחות נכנסות
2011	1,486,555
2012	1,600,706
2013	1,660,563
2014	1,611,391
2015	1,470,676
2016	1,757,701
2017	1,584,557

2.2.4.2 משך זמן שיחה (בדקות)

סוג שירות/פעילות	מידע ושירות (כולל עליון)	טכני	לקוחות אסטרטגיים	עליון בלבד
ממוצע זמן שיחה 2011	00:03:52	00:05:34	00:03:47	00:03:30
ממוצע זמן שיחה 2012	00:03:22	00:05:32	00:03:30	00:02:43
ממוצע זמן שיחה 2013	00:03:30	00:04:47	00:03:22	00:02:35
ממוצע זמן שיחה 2014	00:03:35	00:04:40	00:03:15	00:02:59
ממוצע זמן שיחה 2015	00:03:40	00:04:07	00:03:18	00:03:08
ממוצע זמן שיחה 2016	0.0025116	00:03:02	0.0025347	00:02:45
ממוצע זמן שיחה 2017	00:03:30	00:03:43	00:03:38	00:03:02

2.2.4.3 אינטרוולים

שעה	יום א	יום ב	יום ג	יום ד	יום ה	יום ו
08:00	325	275	313	271	233	70
08:30	380	368	351	360	351	73
09:00	459	427	421	394	406	79
09:30	477	451	462	409	442	89
10:00	479	458	437	419	383	82
10:30	452	449	381	418	388	70



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

84	387	380	405	422	465	11:00
79	376	381	473	427	465	11:30
47	360	398	415	459	489	12:00
4	350	378	420	415	463	12:30
0	339	340	404	379	444	13:00
0	302	346	344	346	400	13:30
0	295	300	319	381	347	14:00
0	286	292	346	354	345	14:30
0	286	289	336	340	330	15:00
0	297	309	334	360	301	15:30
0	72	225	89	106	284	16:00
0	23	165	33	30	172	16:30
0	20	118	15	17	111	17:00
0	6	115	11	12	131	17:30
0	6	26	10	10	25	18:00
0	6	8	4	3	2	18:30
0	5	3	4	24	4	19:00
0	2	4	5	2	3	19:30
0	1	2	1	1	1	20:00
674	5617	6344	6328	6509	7347	סיכום

2.3 מערכות מידע

2.3.1 מערכת "נט המשפט" – מצב קיים

בכל בתי המשפט בארץ, למעט בית המשפט העליון, פרוסה מערכת "נט המשפט" - מערכת הליבה של הרשות השופטת שנועדה לתמוך בהליכים המשפטיים והמנהליים בבתי המשפט השונים. המערכת מבוססת על תיק אלקטרוני ותהליך העבודה נשלט על ידי שרשרת רצופה של משימות המלוות את התיק מעת הגשתו ועד מועד מתן פסק דין.

מערכת "נט המשפט" מנהלת את התיק המשפטי על כל שלביו ותומכת בתהליכי העבודה של המשתמשים בבתי המשפט החל מקליטת התיק במערכת, דרך שילוב התהליכים המשפטיים והתהליכים המנהליים הקשורים לתיק זה וכלה בסיום הטיפול בתיק.

כל סוגי ההליכים בערכאות אלו מתנהלים במערכת: אזרחי, פלילי, הארכות מעצר, משפחה, נוער, תביעות קטנות, עבודה, הליכים מנהליים עניינים מקומיים, תעבורה, ערעורים אזרחיים, ערעורים פליליים, פירוקים ופשיטות רגל.

❖ משתמשי המערכת הפנימיים: שופטים, רשמים, עוזרים משפטיים, קלדניות שופטים ומזכירי בתי המשפט.

❖ משתמשי מערכת חיצוניים: עו"ד המייצגים בתיקים, בעלי דין, בעלי היתרי עיון והציבור הרחב.

בנוסף, המערכת מתממשקת באמצעות ממשקי קבצים, לגופים חיצוניים: משטרה, שב"ס, המרכז לגביית קנסות, בנק הדואר, מרכבה, משרד המשפטים, משרד הרווחה ועוד. באמצעות אתר האינטרנט יכולים עו"ד לפתוח תיקים, ולהגיש כתבי בי-דין, לעיין בתיקים בהם הם מייצגים. ההזדהות של עוה"ד באתר מתבצעת באמצעות כרטיס חכם וקוד סודי הציבור הרחב יכול לעיין (ללא הזדהות) במידע מתיקים הפתוחים לציבור (פסקי דין, החלטות מועדי דיון וכו') ובנוסף יכול לפתוח תיקי תביעות קטנות (ההזדהות מבוססת על פתרון ללא כרטיס חכם) בנוסף לאתר האינטרנט, יכולים הצדדים להגיש כתבי בי-דין באמצעות פקס ואו באופן פרונטלי במדורי קבלת הקהל במזכירות בתי המשפט, ובנוסף - קיים יישומון (אנדרואיד ו- IOS) המיועד לשימוש של עורכי דין בלבד.

מאפיינים טכניים :

- ❖ ניהול המסמכים במערכת מתבצע באמצעות Documentum.
- ❖ המערכת כוללת מנוע תהליכים מבוסס על K2 בטכנולוגיית Dot Net.
- ❖ במערכת משולבים Microsoft Word ו-Microsoft Outlook.

2.3.2 ארכיטקטורה מצב קיים

הארכיטקטורה של מערכות המידע הינה מרכזית (שרתי אפליקציה ושרתי בסיסי נתונים) היישום הוא Rich Client ופועל בסביבת Terminal Server. אין ממשקים עם מערכות אחרות בארגון.

2.4 פירוט השירותים ותהליכי עבודה מרכזיים נדרשים

2.4.1 כללי

- 2.4.1.1 בפרק זה מובא תיאור מקיף של פעילויות קיימות ועתידיות של התחומים השונים במוקד מערכת בתי המשפט.
- 2.4.1.2 הספק הזוכה נדרש במסגרת ביצוע הפרויקט, לבצע את כלל תהליכי העבודה המפורטים בפרק זה. הנהלת בתי המשפט תהיה רשאית מעת לעת לקבוע את יעדי הפעילויות וכן את תכולותיהן הן לפעילות יוצאת והן לפעילות נכנסת. הספק יידרש לפעול בהתאם.
- 2.4.1.3 יודגש כי יתכנו שינויים בתהליכים המוצגים (תוספות, הפחתות או שינוי מתווה), בהתאם לצרכים משתנים של הנהלת בתי המשפט. ככל שיחולו שינויים כאמור, הם יתואמו מבעוד מועד למול הספק הזוכה. הנהלת בתי המשפט תקבע SLA לתהליכים החדשים.
- 2.4.1.4 יודגש כי בכוונת הנהלת בתי המשפט לקבל תהליך הזדהות במערכת ה-IVR אשר יקפיץ מסך רלוונטי עם פרטי הלקוחותיק במערכות השונות, הספק הזוכה נדרש לספק יכולת זאת.
- 2.4.1.5 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.



- 2.4.1.6 ככלל, כל שירות הניתן, יתועד במערכות הספק הזוכה, באופן שיוכל להעביר להנהלת בתי המשפט דיווחים נדרשים הקשורים לכמויות, תכנים, סטטוס פעילות וכו'. דיווחים אלו נדרשים הן לצרכים תפעוליים והן לצרכי ניהול ידע.
- 2.4.1.7 בכל השירותים הנדרשים, יפעל הספק לצמצום המענה האנושי באמצעות הפעלת מערכות טכנולוגיות לקבלת שירותים עצמיים.
- 2.4.1.8 בסיום החוזה עם הספק, מתחייב הספק להעביר את כל החומר המקצועי, אשר יש ברשותו כגון: מארזי הדרכה מתוקפים וכו'.

2.4.2 פירוט תהליכים מרכזיים

בפרק זה יוצגו התהליכים המרכזיים הנדרשים במכרז:

- ❖ מענה טלפוני
 - ❖ מענה באמצעות הציאט
 - ❖ מענה באמצעות מייל ייעודי
 - ❖ אישורי פקס בית המשפט העליון
 - ❖ משלוח תזכורות על דיונים באמצעות מסרונים
 - ❖ תמיכה טכנית
 - ❖ נציג מקשר
 - ❖ ביצוע תשלומים באמצעות כרטיס אשראי
 - ❖ מענה באמצעות שירות קריאה חוזרת CALL BACK
- בכל השירותים הנדרשים, יפעל הספק לצמצום המענה האנושי באמצעות הפעלת מערכות טכנולוגיות לקבלת שירותים עצמיים.

2.4.2.1 מענה טלפוני

2.4.2.1.1 מטרת התהליך: קבלת מידע כללי ומידע מתיק בית משפט באמצעות הטלפון.

- ❖ מידע מתיקי בתי המשפט הינו ממערכת נט המשפט וממערכת ניהול תיקים בית משפט העליון
 - ❖ מידע כללי הינו מאתר הרשות השופטת וממקורות ידע נוספים שימסרו לשימוש לצרכי המוקד בלבד ע"י הנהלת בתי המשפט.
 - 2.4.2.1.2 בטרם מענה ע"י נציג שירות, יבוצע ניתוב חכם של השיחה, כולל הפניה לשירותים עצמיים. מטרת הניתוב החכם – צמצום כמות השיחות הנענות ע"י נציג שירות. בנספח י"ג מוצג איפיון ראשוני של הנתב.
 - 2.4.2.1.3 חלק מהשירותים העצמיים מתמקדים במסירת מידע כללי כגון שעות פתיחה של בית משפט, כתובת וכו'. מערכת ה IVR תמסור את המידע המבוקש לפונה באופן אוטומטי (באמצעות יכולת של המערכת לתרגם טקסט לקול) ועל סמך מידע שיועבר לספק ע"י הב"ה במהלך תקופת החפיפה.
- המידע צפוי להתעדכן מעת לעת, על הספק להיערך בהתאם

מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- 2.4.2.1.4 תבוצע אבחנה בנייתוב השיחה לנציג שירות, בין גורם שהינו עורך דין בתיק ובין גורם שהינו בלתי מיוצג. ההבדל הינו השלב בו יועבר הפונה למענה ע"י נציג שירות.
- 2.4.2.1.5 נדרשת יכולת לביצוע אינטגרציה למערכת פנימיות של הנהלת בתי המשפט באמצעות web services (ממשק) למסירת פרטים לפונה מתוך התיק באופן אוטומטי באמצעות ה IVR על סמך מידע שהפונה יספק, כגון מספר זהות ומספר תיק.
- 2.4.2.1.6 קיימים כבר עתה מספר שירותים אוטומטיים שהספק הזוכה נדרש להפעילם מהיום הראשון לפעילות במתכונת זו :
- שעות קבלת קהל בבתי המשפט,
 - שעות חתימה על תצהירים/אפוסטיל,
 - כתובות בית משפט,
 - מועדי דיונים עתידיים
 - החלטה אחרונה שהתקבלה בתיק
 - מסמך אחרון שהוגש לבית המשפט
- כאמור, בעתיד בכוונת הנהלת בתי המשפט לפתח נוספים
- 2.4.2.1.7 מענה ע"י נציג שירות יינתן ב- 3 תיקים, לכל היותר, בשיחה אחת. במידה והלקוח מעוניין במידע נוסף יועבר הלקוח חזרה לתור השיחות.
- 2.4.2.1.8 תיעוד שיחות – כל השיחות, הן בשירותים העצמיים והן באמצעות נציגי שירות, הן מידע כללי והן מידע פרטני - יתועדו במערכת ניהול פניות ותיעוד שיחות.
- 2.4.2.1.9 הפעלת הניתוב החכם תבוצע בתיאום למול הנהלת בתי המשפט עפ"י אבני דרך ליישום במערכת נט המשפט. תהליכי העבודה והבקרה יותאמו לאבני הדרך לביצוע.
- 2.4.2.1.10 על המערכת לאפשר ביצוע סקרי שביעות רצון לאחר סגירת מעגל השירות.
- 2.4.2.1.11 להלן תיאור כללי של תהליך מענה טלפוני :

פירוט	שלב	
ניתוב חכם (הקלטה, הפניה לשירותים עצמיים)	שיחה נכנסת	1
מידע כללי – הפניה לשירותים עצמיים מידע פרטני – אבחנה בין עורך דין לבלתי מיוצג	ניתוב שיחה	2
מסירת מידע כללי – בהקלטה, הפניה לאתר הרשות השופטת, משלוח קישור לדפי מידע וכו'	מידע כללי	3
קבלת מידע: תבוצע אבחנה בין עו"ד לבלתי מיוצג	מידע פרטני	4



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

5	מידע פרטני לעו"ד	הפניה לקבלת תמיכה טכנית הפניה לאתר נט המשפט
6	זיהוי	בהתאם לנתונים, להגדרות ולהנחיות שיסופקו על ידי הנהלת בתי המשפט לגבי זיהוי והזדהות של פונה. באחריות הספק הזוכה לפתח ממשק לטובת קבלת נתונים לטובת זיהוי של הפונה באחריות הספק הזוכה לפתח ממשק API לטובת קבלת נתונים לטובת זיהוי חד-ערכי של הפונה. בהתאם לנתונים, להגדרות ולהנחיות שיסופקו על ידי הנהלת בתי המשפט לגבי זיהוי והזדהות של פונה. באחריות הספק הזוכה לפתח ממשק API לטובת קבלת נתונים לטובת זיהוי חד-ערכי של הפונה. במסגרת המענה <u>בנספח ח'</u> נדרש המציע לפרט את הפתרון המוצע על ידו
7	הקפצת מסך	הקפצת מסך גורמים במערכת נט המשפט
8	סוג מידע נדרש	בחירת המידע המבוקש
9	מידע אוטומטי	מסירת מידע אוטומטי (סוגי מידע שיקבעו ע"י הנהלת בתי המשפט)
10	מידע ע"י נציג שירות	העברת שיחה לנציג שירות
11	אימות פרטים	נציג השירות יודא כי הפונה הינו גורם בתיק וכי ניתן למסור פרטים עפ"י הנחיות אבטחת מידע של הנהלת בתי המשפט
12	מסירת מידע	נציג השירות ימסור את המידע הנדרש, ואשר מורשה למסור, לפונה
13	תיעוד שיחה	נציג השירות יתעד כל שיחה במערכת תיעוד ייעודית
14	סגירת מעגל שירות	ניתנה תשובה מלאה – סיום שיחה לא ניתן לתת מידע בשל כללי אבטחה – סיום שיחה ותיעוד לא ניתן לתת מידע בשל חוסר סמכות או מידע שאינו מצוי בתיק – העברה למקשר/ת (תהליך בהמשך)
15	מידע מתיקים נוספים	במידה ונדרש מידע מתיקים נוספים – חזרה משלב 5 עד 12



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

16	תמיכה טכנית לעו"ד	ניתוב לנציג שירות ייעודי (תהליך בהמשך)
17	מידע פרטני לבלתי מיוצג	שלב 6-14 .

2.4.2.2 מענה באמצעות הצ'אט

- 2.4.2.2.1 מטרת התהליך: קבלת מידע כללי ומידע מתיק בית משפט באמצעות הצ'אט.
- 2.4.2.2.2 מידע מתיקי בתי המשפט הינו ממערכת נט המשפט וממערכת ניהול תיקים בית המשפט העליון, מידע כללי הינו מאתר הרשות השופטת וממקורות ידע נוספים לשימוש לצרכי המוקד בלבד שימסרו ע"י הנהלת בתי המשפט.
- 2.4.2.2.3 יש לציין ללקוח את מסגרת הסיכונים הכרוכה בשימוש במערכות טכנולוגיות עוד בטרם מתן הסכמתו לשימוש.
- 2.4.2.2.4 יש לוודא זיהוי ואימות חד ערכי של הפונה (יש לוודא שהזיהוי לא מתבסס רק על מידע שהופיע במאגר מרשם האוכלוסין שנגב, לדוגמה יש לציין בנוסף גם תאריך הנפקת ת.ז או קוד שידוע רק ללקוח). במסגרת המענה בנספח ח' נדרש המציע לפרט את הפתרון המוצע על ידו לעניין זה.
- 2.4.2.2.5 מידע מסווג/רגיש יש לספק בתצורה מוצפנת בלבד (לפחות בתצורה של TLS 1.1 ומעלה) ואשר תהיה מסוגלת לספק פתרון מוגן מפני חשיפה, יירוט או שיבוש.
- 2.4.2.2.6 יש לוודא שמירת לוגים ותיעוד של כל הפעולות שבוצעו (באופן אוטומטי).
- 2.4.2.2.7 מענה בצ'אט הינו למינימום 3 שיחות במקביל לנציג.
- 2.4.2.2.8 מענה בצ'אט מצריך עבודה במקביל על לפחות שתי מערכות מחשב בזמנית.
- 2.4.2.2.9 מערכת הצ'אט צריכה לכלול אפשרויות למענה אוטומטי. נדרש ניתוב חכם (כגון מאפייני פונה ו/או מאפייני שיחה ועוד) בטרם העברה למענה ע"י נציג צ'אט. בנספח י"ג למסמכי המכרז מוצג איפיון ראשוני של הנתב.
- 2.4.2.2.10 מערכת הצ'אט תציג תפריט של פעולות ומידע שניתן לבצע בשירות עצמי, ובהתאם לבחירת הפונה, והמידע שיקיש הפונה כפי שיתבקש ע"י המערכת, תעביר המערכת את המידע המבוקש באופן אוטומטי, אם בחלון הצ'אט עצמו או באמצעים נוספים כגון SMS ומייל. חלק מהשירותים העצמיים מתמקדים במסירת מידע כללי כגון שעות פתיחה של בית משפט, כתובת וכו', מערכת הצ'אט תציג מידע זה על סמך מידע שיועבר לספק ע"י הב"ה במהלך תקופת החפיפה.
- המידע צפוי להתעדכן מעת לעת, על הספק להיערך בהתאם.
- 2.4.2.2.11 נדרשת יכולת לביצוע אינטגרציה למערכת פנימיות של הנהלת בתי המשפט באמצעות WS (ממשק) למסירת פרטים באופן אוטומטי.

מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- 2.4.2.2.12 נדרשת יכולת עיצוב תבניות תשובה מובנות וקבועות, וגרפיקה מותאמת להנהלת בתי המשפט.
- 2.4.2.2.13 נדרשת יכולת לזיהוי תכנים פוגעניים עפ"י מילות מפתח. במקרים כאלה יופנו השיחות לגורם ניהולי במוקד ו/או בהנהלת בתי המשפט (עפ"י נהלי עבודה שיקבעו).
- 2.4.2.2.14 יש לאפשר הזנת תכנים פשוטה וגמישות מקסימאלית להתאמות עפ"י צורכי הנהלת בתי המשפט.
- 2.4.2.2.15 על המערכת לאפשר ביצוע סקרי שביעות רצון עם סגירת מעגל השירות.
- 2.4.2.2.16 מענה אנושי בצי'אט יכלול:
 - ❖ הצגת סטטוס נוכחי של נציג כולל מצבי אי זמינות (ניירת), הפסקה וכד')
 - ❖ יכולת ביצוע העברת שיחה חמה, כולל העברת תוכן שיחה לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לנציג אחר ועוד.
 - ❖ ביצוע בירור צרכים באמצעות שימוש בתבניות תסריטי השיחה במערכת הצי'אט.
 - ❖ יכולת העתקת חלקים מפרוטוקול דיון והעברה מאובטחת לפונה.
 - ❖ יכולת חיפוש ואיתור מידע באופן זמין ונגיש עפ"י פרמטרים שונים.
 - ❖ מתן אפשרות להדפסת פניות צ'אט.
- 2.4.2.2.17 תיעוד שיחות צ'אט – כל השיחות, הן הנענות באופן אוטומטי והן הנענות באמצעות נציגי שירות, הן מידע כללי והן מידע פרטני - יתועדו במערכת ניהול פניות ותיעוד שיחות.
- 2.4.2.2.18 להלן תיאור כללי של תהליך מענה בצי'אט:

פירוט	שלב	
כניסה מאתר הרשות השופטת	שיחה נכנסת בצי'אט	1
מידע כללי – הפעלת מענה אוטומטי עפ"י סוג שאלה מידע פרטני – אבחנה בין עורך דין לבלתי מיוצג	ניתוב שיחה	2
מסירת מידע כללי – משלוח תבנית תשובה קבועה / משלוח קישור לדף מידע באתר וכו')	מידע כללי	3
קבלת מידע: תבוצע אבחנה בין עו"ד לבלתי מיוצג	מידע פרטני	4
הפניה לקבלת תמיכה טכנית הפניה לאתר נט המשפט	מידע פרטני לעו"ד	5
בהתאם לנתונים, להגדרות ולהנחיות שיסופקו על ידי הנהלת בתי המשפט לגבי זיהוי והזדהות של פונה. באחריות הספק הזוכה לפתח ממשק לטובת קבלת נתונים לטובת זיהוי של הפונה באחריות הספק הזוכה לפתח ממשק API לטובת קבלת נתונים לטובת זיהוי חד-ערכי של הפונה	זיהוי	6

מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

		במסגרת המענה בנספח ח' נדרש המציע לפרט את הפתרון המוצע על ידו
7	הקפצת מסך	הקפצת מסך גורמים במערכת נט המשפט
8	אימות פרטים	נציג הציאט יוודא כי הפונה הינו גורם בתיק וכי ניתן למסור פרטים עפ"י הנחיות אבטחת מידע של הנהלת בתי המשפט
9	סוג מידע נדרש	כניסה למערכת / המידע הנדרש, עפ"י הכתוב בפניה בציאט
10	מסירת מידע	מסירת מידע תתאפשר לפי סוג המידע המבוקש: באמצעות משלוח תבנית תשובה קבועה באמצעות התכתבות למול נציג הציאט (כולל אפשרות העתקת טקסט מהחלטות בתיק). יש לוודא שהמידע יימסר לפונה מורשה
11	תיעוד שיחה	נציג השירות יתעד כל שיחה במערכת תיעוד ייעודית
12	סגירת מעגל שירות	ניתנה תשובה מלאה – סיום שיחה יש צורך בנייתוב לגורם אחר – העברת שיחה לא ניתן לתת מידע בשל כללי אבטחה – סיום שיחה ותיעוד לא ניתן לתת מידע בשל חוסר סמכות או מידע שאינו מצוי בתיק – העברה למקשר/ת (תהליך בהמשך)
13	מידע מתיקים נוספים	במידה ונדרש מידע מתיקים נוספים – חזרה משלב 5 עד 12

23

2.4.2.3 מענה באמצעות מייל ייעודי

- 2.4.2.3.1 מטרת התהליך: קבלת מידע כללי (בלבד) באמצעות הדואר האלקטרוני. לא תתאפשר מסירת מידע מתיקי בתי משפט באמצעות דואר אלקטרוני.
- 2.4.2.3.2 הספק יקצה כתובת לתיבת מייל ייעודית בצורה מוצפנת. גישה לתיבה זו תתאפשר מאתר הרשות השופטת.
- 2.4.2.3.3 מענה באמצעות המייל הינו למינימום 3 שיחות במקביל לנציג.
- 2.4.2.3.4 זמינות מענה לפניות במייל:
- ❖ התקבל עד השעה 13:00 – מענה עד סוף היום (ב17:00).
- ❖ התקבל לאחר השעה 13:00 – מענה יום למחרת עד השעה 10:00.
- 2.4.2.3.5 מענה במייל יבוצע באמצעות תבניות תשובה מובנות וקבועות וגרפיקה מותאמת להנהלת בתי המשפט.
- 2.4.2.3.6 יש לאפשר ניתוב הפניה לגורמים אחרים ככל שיידרש (לדוגמה – העברה למחלקת פניות הציבור בהנהלת בתי המשפט).
- 2.4.2.3.7 תיעוד פניות: פניות באמצעות המייל יתועדו באופן שניתן יהיה לקבל מידע בדבר כמות פניות, סוג פניות, סטטוס וכו'.
- 2.4.2.3.8 להלן תיאור כללי של תהליך מענה באמצעות המייל:

שלב	פירוט
------------	--------------

מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

1	כניסת פניה במייל	כניסה מאתר הרשות השופטת
2	ניתוב פניה	<ul style="list-style-type: none"> ❖ מידע כללי – מענה כמפורט בסעיף 3 ❖ מידע פרטני – תשובה בתבנית קבועה והפניה לערוצי תקשורת אחרים. ❖ מידע מתוך תיק – תשובה בתבנית קבועה, מענה ספציפי לשאלת הפונה ובמידת הצורך הפנייה לערוצי תקשורת אחרים.
3	מידע כללי	מסירת מידע כללי – משלוח תבנית תשובה קבועה / משלוח קישור לדף מידע באתר וכו'. ככל האפשר, הפעלת מענה אוטומטי לפי סוג שאלה
4	תיעוד שיחה	נציג השירות יתעד כל פניה במערכת תיעוד ייעודית
5	סגירת מעגל שירות	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ניתנה תשובה לפניה – סיום ❖ ניתנה תשובה עם הפניה לערוץ תקשורת אחר – סיום ❖ ניתוב פניה לגורם רלוונטי - סיום

2.4.2.4 אישורי פקס בית המשפט העליון

- 2.4.2.4.1 מטרת התהליך: אישורי קבלת פקסים הנשלחים מבית המשפט העליון לגורמים בתיקים.
- 2.4.2.4.2 נציגי מרכז המידע יתקשרו לפונים באופן יזום ויוודאו קבלת הפקס, עפ"י רשימות ממערכת ניהול תיקים בית משפט העליון.
- 2.4.2.4.3 נציגי מרכז המידע יתעדו את תשובת הגורם בתיק במסך ייעודי במערכת ניהול תיקים בית משפט העליון.
- 2.4.2.4.4 יועברו דו"חות תקופתיים לגורמים הרלוונטיים בדבר כמות אישורי הפקסים שבוצעו. הדו"חות יכללו מידע נוסף כגון סטטוס (אושר / לא אושר) וכו'.
- 2.4.2.4.5 תהליך אישורי קבלת פקסים הנשלחים ע"י בית המשפט העליון:

	שלב	פירוט
1	כניסה למערכת ניהול תיקים בית משפט העליון	כניסה למערכת בית המשפט העליון (מסך ייעודי)
2	יצירת קשר עם גורם	נציג שירות יזום שיחה טלפונית לגורמים בתיקים עפ"י הרשימה
3	אישור קבלת פקס	אישור / אי אישור בדבר קבלת הפקס למול הגורם
4	עדכון במערכת	עדכון תשובת הגורם במערכת ניהול תיקים בית משפט העליון (מסך ייעודי)

5	עדכון בית המשפט	העברת דו"ח תקופתי בדבר כמות וסטטוס אישורי הפקסים.
---	-----------------	---

2.4.2.5 משלוח תזכורות על דיונים באמצעות מסרונים

- 2.4.2.5.1 מטרת התהליך: משלוח תזכורת על מועד דיון משפטי לגורמים בתיקים, יומיים לפני מועד הדיון.
- 2.4.2.5.2 משלוח המסרונים תבוצע עפ"י רשימות דיונים ומספרי טלפונים/ניידים, אשר תועבר על ידי הנהלת בתי המשפט יומיים לפני מועד דיון. תהליך ההעברה יתואם בין הנהלת בתי המשפט והספק.
- 2.4.2.5.3 הנהלת בתי המשפט תקבע את סוגי התיקים ואת סוגי הלקוחות אליהם ישלחו מסרונים. בשלב ראשון יופעל בתיקי תביעות קטנות ללקוחות לא מיוצגים. הרחבת השירות תבוצע עפ"י צרכי הנהלת בתי המשפט ובתיאום עם הספק.
- 2.4.2.5.4 ההודעה במסרון תהא בנוסח קבוע, ותכלול, בין היתר, גם כתובת בית משפט וקישור לתוכנת ניווט.
- 2.4.2.5.5 המערכת תכלול מנגנון אבטחת מידע למניעת שימוש לרעה במערכת ולמניעת שליחת הודעות שגויות וכן למניעת חשיפת מספרי טלפון שאליהם נשלחות הודעות.
- 2.4.2.5.6 הספק יקיים מידי חצי שנה ויספק מבדק חדירה למערכת שליחת הודעות, המערכת תיבדק כנגד סיכונים לניצול שליחת הודעות שגויות וכן למניעת חשיפת מספר טלפון שאליהם נשלחות הודעות.
- 2.4.2.5.7 המערכת תאפשר ביצוע סקרי שביעות רצון באמצעות מסרונים.
- 2.4.2.5.8 המערכת תאפשר קבלת דו"חות בחיתוכים שונים לפי דרישת הנהלת בתי המשפט (כגון: כמויות לפי בתי משפט, סטטוס משלוח, כמות נכשלים וכו').
- 2.4.2.5.9 להלן תיאור תהליך משלוח התזכורות על מועדי דיונים באמצעות מסרונים:

25

פירוט	שלב	
העברת קובץ לספק יומיים לפני מועד הדיון עד לשעה 10:00. הקובץ יכלול: שמות הצדדים, מס' תיק, מס' טלפון נייד, תאריך ושעת דיון, שם השופט, ושם ביהמ"ש.	העברת קובץ מידע	1
שליחת המסרונים תבוצע באופן אוטומטי לצדדים עד השעה 14:00 של יום קבלת הקובץ (ולא לפני 8:00).	שליחת המסרונים	2

מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

3	קבלת דו"ח	יום למחרת עד השעה 12:00 ישלח דו"ח בדואר אלקטרוני לנציג הנהלת בתי המשפט, המפרט את סטטוס שליחת המסרונים.
---	-----------	--

2.4.2.6 תמיכה טכנית

- 2.4.2.6.1 מטרת התהליך: מתן תמיכה טכנית לעורכי דין ובלתי מיוצגים, בנושאים שונים הקשורים לתפעול מערכת המחשוב נט המשפט ואתר הרשות השופטת.
- 2.4.2.6.2 נציגי התמיכה הטכנית יתמקצעו בכל סוגי המענה עליהם מוקד השירות אמון, באופן שבמידת הצורך, יתנו לגורם מורשה מידע גם אם אינו קשור לתמיכה הטכנית.
- 2.4.2.6.3 נציגי התמיכה הטכנית יעמדו בקשר שוטף מול גורמי אגף המחשוב ושירותי ההטמעה של הנהלת בתי המשפט.
- 2.4.2.6.4 כל הפניות לתמיכה טכנית יתועדו, לרבות סוג הפניה, כמות, סטטוס וכו'.
- 2.4.2.6.5 יש לאפשר העברת שיחה מנציג תמיכה טכנית לכל גורם רלוונטי אחר (נציג שירות, מקשר וכו').
- 2.4.2.6.6 להלן תאור תהליך מתן תמיכה טכנית:

שלב	פירוט
1	כניסת שיחה עו"ד – באמצעות הנתב / העברה מאת נציג שירות בלתי מיוצג – העברה מאת נציג שירות
2	בירור הבעיה נציג התמיכה מברר את צרכי הלקוח: האם הפונה זקוק להסברה בדבר תפעול אתר נט המשפט / אתר הרשות השופטת? האם הפונה זקוק לסיוע בכשל טכני בהפעלת מערכת נט המשפט? ועוד
3	תיעוד שיחה תיעוד הפניות המתקבלות לפי סוג השירות המבוקש, סטטוס הטיפול ועוד.
4	סגירת מעגל שירות ניתנה תשובה מלאה – סיום שיחה יש צורך בניתוב לגורם אחר – העברת שיחה נדרש בירור למול גורמי המחשוב בהנהלת בתי המשפט – שליחת פנייה ליחידת שירותי הטמעה של הנהלת בתי המשפט, עם פרטי הפונה, פירוט התקלה וצילומי מסך לפי הצורך.

2.4.2.7 נציג מקשר

- 2.4.2.7.1 **מטרת התהליך:** התהליך מאפשר למקשר/ת לתת מידע ללקוח במקרים בהם לא נסגרה שרשרת השירות, כלומר - לא הסתיים תהליך מסירת המידע, ונדרש המשך בירור / טיפול למול גורמי בית המשפט או גורמים אחרים.
- 2.4.2.7.2 מקשר/ת יכולים לקבל שיחות המועברות אליהם מאת נציגי השירות ו/או לבצע שיחות יזומות לפונים לצורך מתן מענה לאחר בירור.
- ❖ פנייה מידיית- פנייה אשר נפתחת לבירור אל מול מזכירות ביהמ"ש והבירור יעשה תוך 4 שעות מפתיחת הפניה דוגמא לפנייה מסוג זה: אי החלטה בבקשת דחיית מועד דיון, אי החלטה בצווים זמניים, שיחת אחראי וכו'.
 - ❖ פניה דחופה – תטופל עד 24 שעות - פקס שלא הוקלד תלוי במהות הבקשה וכו'.
 - ❖ פניה רגילה – תטופל עד שני ימי עסקים לדוגמא: הודעה על עדכון ייצוג, שליחת כתב תביעה וכו'
- 2.4.2.7.3 פניות המקשר יתועדו עפ"י פרמטרים שיקבעו ע"י הנהלת בתי המשפט, באופן שניתן יהיה לפלח נתונים בחיתוכים נדרשים (כגון – כמות פניות לפי בתי משפט, כמות פניות לפי סוג, סטטוס וכו').
- 2.4.2.7.4 להלן תיאור תהליך מענה באמצעות נציג מקשר:

	שלב	פירוט
1	כניסת שיחה	למקשר תועברנה פניות מאת נציגי השירות. הפניות יועברו בדחיפה באמצעות מערכת ממוחשבת, ויכללו מידע בדבר פרטי הפונה, סוג המידע הנדרש וסיבת אי יכולת מתן תשובה במקום.
2	בירור	המקשר יפנה לגורם הרלוונטי בהנהלת בתי המשפט (נאמני מרכז מידע בבתי המשפט, נציג הנהלת בתי המשפט וכו') לצורך בירור.
3	השבת שיחה	המקשר ישוב לפונה וימסור את המידע המבוקש לפי ממצאי הבירור שביצע.
4	תיעוד שיחה	המקשר יעדכן את הפונה ע"פ תשובתו של הגורם הרלוונטי במערכת לניהול פניות.
5	סגירת שירות	מתן מענה לפונה – סיום הערה: הכוונה הינה לתשובה לאחר בדיקה ולא דווקא לסיום ההליך.



2.4.2.8 ביצוע תשלומים באמצעות כרטיס אשראי

- 2.4.2.8.1 מטרת התהליך: התהליך מאפשר לפונה לבצע תשלומים שונים באמצעות מרכז המידע.
- 2.4.2.8.2 שלב ליישום התהליך יקבע בתיאום למול הנהלת בתי המשפט, לאחר סיום פיתוח המודול באתר הרשות השופטת.
- 2.4.2.8.3 התשלום יבוצע ע"י נציגי שירות באתר הרשות השופטת (ולא במערכת נט המשפט).
- 2.4.2.8.4 ניתן לאפשר תשלום באמצעות יישומון, או באמצעות מענה אישי ע"י נציג שירות (לא יתאפשר בערוצי תקשורת אחרים).
- 2.4.2.8.5 שירות זה מיועד בעיקר לבלתי מיוצגים בלבד (עורכי דין משלמים באמצעות אתר נט המשפט).
- 2.4.2.8.6 להלן תיאור תהליך ביצוע תשלום באמצעות כרטיס אשראי:

שלב	פירוט
1	כניסת שיחה באמצעות נתב
2	זיהוי בהתאם לנתונים, להגדרות ולהנחיות שיסופקו על ידי הנהלת בתי המשפט לגבי זיהוי והזדהות של פונה. באחריות הספק הזוכה לפתח ממשק API לטובת קבלת נתונים לטובת זיהוי חד ערכי של הפונה
3	הקפצת מסך גורמים במערכת נט המשפט
4	אימות פרטים זיהוי הגורם ווידוא סוג התשלום בתיק
5	גבית תשלום עפ"י פרטים במסך ייעודי באתר הרשות השופטת
6	תיעוד שיחה נציג השירות יתעד כל שיחה במערכת תיעוד ייעודית
7	סגירת מעגל שירות גביית תשלום – סיום אי גביית תשלום – הסבר לגבי הסיבה - סיום

- 2.4.2.9 הנהלת בתי המשפט שומרת לעצמה את הזכות לקבל שירותים עתידיים נוספים כגון: שליחת פקסים באופן ממוכן עפ"י דרישה (שירות אופציונאלי)

2.4.2.10 מענה באמצעות שירות קריאה חוזרת CALL BACK:

- 2.4.2.10.1 מטרת התהליך למנוע זמני המתנה גבוהים מהרגיל. על המערכת להיות בעלת יכולות להפעלת מודל CALL BACK - איסוף מס' הטלפון של המתקשר לצורך חזרה ע"פ חלונות זמן קבועים מראש וזמינות המוקד.
- 2.4.2.10.2 הפעלה או מניעת שירות זו יקבעו פרמטרית ע"פ סוג השירות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, ע"פ מאפייני הלקוח,

מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת ע"י מנהלי המוקד.

- 2.4.2.10.3 שירות זה יינתן עד השעה 14:00 בכל יום.
- 2.4.2.10.4 המערכת תספק דו"חות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות).
- 2.4.2.10.5 בנוסף המערכת תדרש לתמוך במימוש call proxy (שירות אופציונאלי) הכולל איסוף פרטי המתקשר תוך שמירת מקומו בתור.

2.5 יעדי ביצוע - רמת שירות נדרשת

2.5.1 רמת שירות נדרשת – SLA - יעדי מדידת המוקד

סעיף זה מציג את יעדי מדידת המוקד. יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק. להלן פירוט היעדים הנדרשים מהספק. היה ולא יעמוד הספק ביעדים אלו, תפעיל הנהלת בתי המשפט את מנגנון הקנסות (כמפורט בסעיף 2.6 למסמכי המכרז).

תחום	פרמטר	יעד	שיטת מדידה
מענה טלפוני	רמת שירות (TSF)	80% מהשיחות יענו בתוך 100 שניות	שיחות שנענו תוך 100 שניות / שיחות שנענו (לא כולל פנימיות)
	נטישה	8%	מספר השיחות הננטשות בחודש / מספר השיחות הנכנסות למוקד תחילת מדידת % הנטישה תתבצע מרגע סיום הקשת הפרטים ב IVR
	תעסוקה	72.5%	זמן בשיחות נכנסות + זמן בשיחות יוצאות + זמן מעטפת / זמן ב – LOGIN
צ'אט	שיחות לשעה	12	מספר השיחות הנענות ע"י נציג בממוצע לשעה
	רמת שירות (TSF)	80% מהשיחות יענו בתוך 100 שניות	שיחות שנענו תוך 80 שניות / שיחות שנענו
	נטישה	8%	מספר השיחות הננטשות בחודש לחלק למספר השיחות הנכנסות בצ'אט למוקד
	תעסוקה	72.5%	זמן בשיחות נכנסות + זמן בשיחות יוצאות + זמן מעטפת / זמן ב – LOGIN
	שיחות במקביל	3	מענה לעד 3 שיחות במקביל -



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

מייל	רמת שירות (TSF)	98% מהמיילים יענו בתוך 4 שעות, ו100% מענה תוך 24 שעות.	מענה עד 4 שעות מקבלת המייל ל- 98% מהפניות, והיתר ייענו תוך 24 שעות.
	שיחות במקביל	3	מענה לעד 3 שיחות במקביל
מקשר	רמת שירות (TSF)	80% מהפניות השוטפות ייענו בתוך 24 שעות.	מענה עד 24 שעות מהעברת הבירור למקשר
	רמת שירות (TSF)	20% מהפניות שיוגדרו כמידיות יענו בתוך עד 4 שעות	20% מהפניות הדחופות יענו בתוך עד 4 שעות מהעברת הבירור למקשר 80% ייענו תוך 24 שעות
עליון	מספר אישורי פקס	מינימום 150 פקסים ביום (בהתאם לזמינות המוקד ובתיאום עם הלקוח, תגדל הכמות עפ"י צרכי ביהמ"ש העליון)	העברת דו"ח שבועי למזכירה הראשית ולהב"ה
מסרונים	אחוז שליחת מסרונים	100% מהמסרונים שניתן לשלוח, ישלחו עד לשעה 14:00 יום לפני מועד הדיון	יבדק למול דו"ח כמות דיונים יומית שיופק ע"י הלקוח עד יומיים לפני מועד הדיון
Call back	שירות קריאה חוזרת לפונה	100% מהשיחות שיש לחזור אליהן עד שעתיים מרגע הפנייה. השירות יינתן עד השעה 14:00.	מעל 3 דקות מרגע סיום הניווט בתפריט.
יעדי איכות	ציוני הקשבות	85	ממוצע ציוני הקשבות לשיחות נכנסות בחודש ע"י נציגי הנהלת בתי המשפט (הב"ה תבצע כ - 50 הקשבות בחודש)
	סקר לקוח סמוי	סקר לקוח סמוי	ציון ממוצע של 85 ומעלה (מתוך 100) סמוי שיבוצע אחת לחודש

מבחני ידע	89	80% מהנציגים יקבלו מעל ציון 89 במבחני ידע, 100% מהנציגים יקבלו ציון של 80 מתוך 100.
-----------	----	---

2.5.2 תהליך מדידת יעדי הביצוע

- 2.5.2.1 הספק יעביר לנציג מטעם הנהלת בתי המשפט, נתונים ברמה יומית, חודשית, רבעונית ושנתית. הנתונים יציגו את רמת הביצועים בכל אחד מהפרמטרים.
- 2.5.2.2 על הספק יהיה להציג דו"חות מערכת מקוריים התומכים בנתונים המוצגים על ידו.
- 2.5.2.3 חשבוניות חודשיות לתשלום, יאושרו ע"י נציג מקצועי מטעם הנהלת בתי המשפט, בכפוף ועל פי עמידה ביעדים.
- 2.5.2.4 על הספק לבצע עבור כל מדד: ניתוח הגורמים שהביאו לציון רמת השירות, ביצוע תהליך הפקת לקחים, קידום פעולות לשיפור רמת השירות, קביעת אבני דרך לשיפור לרבות לוחות זמנים והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים.
- 2.5.2.5 הנהלת בתי המשפט או מי מטעמה, רשאים לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת ע"י הספק, לשם בחינת טיב ואיכות השירות עפ"י הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.
- 2.5.2.6 הנהלת בתי המשפט תהיה רשאית לערוך סקר שביעות רצון תקופתי מדי מספר חודשים, אשר יכלול מדגם מייצג מכלל מקבלי השירות שפנו באחרונה למרכז. לאחר איסוף התשובות ינותחו השאלונים ויוסקו מסקנות. הסקר יתייחס לשביעות רצון מרמת השירות מתכולת השירות ומאיכות השירות הניתן במרכז. בהתאם לתוצאות הסקר עשוי הספק הזוכה לבצע פעולות מתקנות. הנהלת בתי המשפט רשאית לשנות את סגנון מבנה השאלון ומחויבת בעדכון מנהל המוקד מטעם הספק.

2.6 מנגנון הטלת קנסות בגין אי עמידה ביעדים

2.6.1 כללי

- 2.6.1.1 מנגנון קנס יופעל בגין אי עמידה ביעדי SLA האיכותיים והכמותיים שנקבעו כמפורט להלן.
- 2.6.1.2 המדידה תבוצע ברמה חודשית / רבעונית, ותרכז בעת חישוב החשבון החודשי.
- 2.6.1.3 הנהלת בתי המשפט תוכל לשנות את רמת המדידה ליומית.
- 2.6.1.4 מנגנון הקנס יופעל על כל רכיב בנפרד.
- 2.6.1.5 לכל נתון יתבקש הספק לצרף דו"חות מערכת מקוריים.
- 2.6.1.6 מנגנון הקנסות ינוטרל במקרה של כשל טכנולוגי כולל במערכות בתי המשפט, המתמשך מעל לשעה.

2.6.2 מנגנון חישוב קנסות לפי יעדי SLA

2.6.2.1 ציון סקר לקוח סמוי: לפחות 85% מסקרי לקוח סמוי יקבלו ציון "טוב מאוד"

סקר לקוח סמוי		
קנס מהיקף התשלום החודשי הכולל	עד	מ
10%	59.99%	0%
8%	69.99%	60%
6%	74.99%	70%
5%	79.99%	75%
2%	84.99%	80%
0%	ומעלה	85%

2.6.2.2 ציון הקשבות: ציון מינימלי של 85 עבור לפחות 80% מההקשבות בחודש לשיחות נכנסות

ציוני הקשבות		
קנס ביחס להיקף התשלום בגין שיחות נציג שירות	עד	מ
10%	59.99%	0%
8%	64.99%	60%
6%	69.99%	65%
5%	74.99%	70%
2%	84.99%	75%
0%	ומעלה	85%

2.6.2.3 ממוצע ציוני מבחן ידע: ציון ממוצע מינימלי של 89 בלפחות 80% ממבחני ידע, 100% מהנציגים יקבלו ציון של 80 מתוך 100.

ציון מבחני ידע		
קנס מהיקף התשלום החודשי הכולל	עד	מ
10%	59.99%	0%
8%	64.99%	60%
6%	69.99%	65%
5%	74.99%	70%
2%	79.99%	75%
0%	ומעלה	80%

2.6.2.4 אחוז נטישה ממוצע - ממוצע אחוז הנטישה בחודש 8% (אחוז מענה 92%).

נטישה		
קנס מהיקף התשלום החודשי הכולל	עד	מ
0%	7.99%	0%
1%	9.99%	8%
2%	ומעלה	10%



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

2.6.2.5 אחוז תעסוקת נציג

תעסוקה		
קנס ביחס להיקף התשלום בגין שיחות נציג שירות	עד	מ
18%	54.99%	0%
12%	64.99%	55%
7%	72.4%	65%
0%	ומעלה	72.5%

2.6.2.6 שיחות נענות לנציג לשעה (מענה טלפוני):

שיחות לשעה		
קנס ביחס להיקף התשלום בגין שיחות נציג שירות	עד	מ
4%	2	0
3%	4	3
2%	6	5
1.5%	8	7
0%	ומעלה	9

33

הנהלת בתי המשפט תהא זכאית לנכות את סכום הפיצויים המוסכמים הנקובים מכל תשלום שיגיע לספק או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת, לרבות חילוט הסכום מהערבות הבנקאית לביצוע.

תשלום הפיצויים או ניכויים מסכומים המגיעים לספק לא ישחררו את הספק מהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז.

הספק אינו רשאי לגרוע סכום הפיצוי המוסכם משכר עובדיו.

אין האמור בא לפגוע בכל תרופה אחרת שהנהלת בתי המשפט זכאי לה לפי מכרז זה ועל פי כל דין.

2.7 כוח האדם והמבנה הארגוני הנדרש

2.7.1 מבנה ארגוני

על הספק להיערך עם מבנה ארגוני שיכלול לפחות את הפונקציות הבאות:

פונקציות מוקד שירות ומידע	פונקציות מטה
מנהל מוקד	אחראי גיוס, קליטה והדרכה
ראשי צוותים/מדריכים	אחראי הדרכה
אחמ"שים	אנליסט ומומחה או"ש
נציגי שירות ומידע	מומחה תכנון ובקרה



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

נציגים ייעודיים	אחראי מערכות מידע ותמיכה טכנית
נציגי תמיכה טכנית	נאמן אבטחת מידע
נציגי צ'אט	
נציגי מייל	
נציגי קו 2 - תומכים מקצועיים	
נציגי קו 2 - מקשרים למול המזכירות וסגירת מעגל טיפול מול הלקוחות	

כל הנציגים, לרבות נציגי הטכני, המייל והצא"ט יידרשו לתת מענה לכל סוגי הפניות לפי צרכי המוקד.

2.7.2 תיאורי תפקידים

2.7.2.1 מנהל מוקד

על הספק להעמיד לטובת ניהול מרכז המידע של הנהלת בתי המשפט איש קשר יחיד .
על הספק לצרף קורות חיים כתובים בתוספת מילוי נספח ממליצים עבור מנהל המוקד.
(פירוט המידע והמסמכים הנדרשים להגשה מפורטים בנספח ח')
מנהל המוקד יאושר ע"י הנהלת בתי המשפט לאחר ראיון אישי, שיעבור בהצלחה.
החלפת מנהל המוקד תבוצע בידיעת ובאישור בכתב של הנהלת בתי המשפט.

2.7.2.1.1 תיאור התפקיד

- ❖ היקף משרה 100%
- ❖ ישהה באופן פיסי במוקד השירות
- ❖ אחריות ישירה על עמידה מדדי השירות ושיפורם
- ❖ אחריות כוללת על רמת המקצועיות של הנציגים
- ❖ אחראי על התדריכים היומיים, הדרכות ריענון – נושאים, תוכן ותדירות
- ❖ בעל אחריות תפעולית כוללת בכל התחומים
- ❖ בעל אחריות כוללת על שביעות רצון לקוחות
- ❖ בעל ידע מקצועי והבנת תהליכים בצורה מעמיקה
- ❖ ליווי הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות
- ❖ שיפור ופיתוח תהליכים ואחריות על הטמעתם במוקד
- ❖ בעל ראייה מערכתית ויכולות ניהוליות
- ❖ אחראי על הפעלת מנגנוני טיפוח התמקצעות ושימור כ"א
- ❖ איש קשר ישיר לדיווח שוטף וניהול למול גורמי הב"ה
- ❖ ניהול אישי של ראשי הצוותים
- ❖ חניכה שוטפת של מנהל המוקד בניהול מנהלי הצוותים והנציגים

- ❖ מעקב יומי אחר דוחו"ת הפרויקט, לצורך טיפול פנימי של המוקד
 - ❖ שימור עובדים
 - ❖ אחריות כוללת על הפעילות המוקדית בכל התחומים
 - ❖ דיווח שוטף וניהול הקשר עם הגורמים מטעם מערכת בתי המשפט על הפעילות השוטפת
 - ❖ אחריות לאבטחת המידע כולל טיפול ניהול ודיווח על אירועי אבטחת מידע
 - ❖ אחריות למודעות אבטחת מידע לצוות
 - ❖ ניהול תפעול ודיווח על אירועי אבטחת מידע במידת הצורך
 - ❖ טיפול בנושא שכר וכספים
- 2.7.2.1.2 דרישות סף לתפקיד:
- ❖ השכלה: תואר ראשון (תואר שני – יתרון)
 - ❖ ניסיון מוכח בניהול מערכי שירות מעל 50 עמדות פעילות
 - ❖ ניסיון מוכח בניהול צוותים מינימום 5 שנים
 - ❖ שליטה במערכות מחשוביות (יש לפרט)
- 2.7.2.1.3 דרישות כלליות:
- ❖ כושר ארגון וניהול
 - ❖ ראית מערכתית
 - ❖ יכולת הובלה והנעה
 - ❖ מודעות ויכולות גבוהות לשירות ותמיכה
 - ❖ סמכותיות, כריזמטיות ואסרטיביות
 - ❖ עמידה בלחצים
 - ❖ תקשורת בין אישית טובה
 - ❖ דינאמיות ואנרגטיות
 - ❖ יכולת עבודה בצוות
 - ❖ ניסיון בעבודה מול לקוח גדול
 - ❖ ידע ויכולות טכנולוגיות

2.7.2.2 מנהל צוות/מדריך

היחס המקסימאלי בין מספר נציגים למנהל צוות יעמוד על 20:1.
חלק ממנהלי הצוותים ישמשו במקביל גם כמדריכים.
במסגרת המענה בנספת ח' יידרש המציע לפרט את התקן המוצע על ידו.
בפירוט מטה לגבי דרישות ותאור התפקיד - התייחסות נפרדת לראש צוות המשמש במקביל גם כמדריך.

2.7.2.2.1 תיאור התפקיד:



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- ❖ ניהול אישי של נציגי השירות כולל דאגה לרווחת ושימור העובד
- ❖ אחריות על רמת המקצועיות של הנציגים וביצועיהם התפעוליים
- ❖ אחריות על עמידה ביעדי המוקד-זמינות, שירות ותמיכה
- ❖ ליווי מקצועי של קליטת נציגים חדשים במוקד שהועברו לתחום אחריותו
- ❖ העברת תדריכים וחיזוקים מקצועיים לנציגים
- ❖ אחריות למודעות אבטחת מידע בצוות
- ❖ ניהול תפעול ודיווח על אירועי אבטחת מידע במידת הצורך
- ❖ הפקת לקחים באופן שוטף וביצוע תהליכים לשיפור

2.7.2.2.2 דרישות סף לתפקיד :

- ❖ השכלה : תעודת בגרות מלאה, תואר ראשון יתרון. על המציע לצרף תעודה.
- ❖ ניסיון מוכח בניהול צוות בתחום השירות או התמיכה הטכנית
- ❖ שליטה במערכות מחשוב

2.7.2.2.3 דרישות כלליות :

- ❖ כושר ארגון וניהול
- ❖ ראית מערכתית
- ❖ יכולת הובלה והנעה
- ❖ מודעות ויכולות גבוהות לשירות ותמיכה
- ❖ סמכותיות, כריזמטיות ואסרטיביות
- ❖ עמידה בלחצים
- ❖ תקשורת בין אישית טובה
- ❖ דינאמיות ואנרגטיות
- ❖ יכולת עבודה בצוות
- ❖ ניסיון בעבודה מול לקוח גדול
- ❖ ידע ויכולות טכנולוגיות

2.7.2.2.4 דרישות נוספות למנהל צוות המשמש כמדריך :

- ❖ הדרכת קורס נציגים חדשים במוקד
- ❖ העברת השתלמויות ושיעורים לכלל בעלי התפקידים במוקד כתיבת מערכי שיעור ומבחני ידע.
- ❖ הפקת לקחים ושיפור מערכים
- ❖ השתלבות במשמרות מוקד (לשם שמירה על רמת המקצועיות והעדכניות)
- ❖ אחריות אדמיניסטרטיבית לעובדים בתקופת הכשרתם
- ❖ ריכוז תחום תדריכי טרום משמרת

- ❖ העברת סדנאות שירות וטיפול בהתנגדויות
- ❖ העברת סדנאות מודעות אבטחת מידע
- ❖ ידע ויכולות טכנולוגיות

2.7.2.3 מנהל משמרת

היחס המקסימאלי בין מספר הנציגים למנהל משמרת עומד על 50:1. במסגרת המענה בנספח ח' יידרש המציע לפרט את התקן המוצע על ידו.

2.7.2.3.1 תיאור התפקיד

- ❖ ניהול אדמיניסטרטיבי של המשמרת
- ❖ אחריות על עמידה ביעדי זמינות השירות והתמיכה במהלך המשמרת
- ❖ טיפול בלוגיסטיקה ונושאים טכניים במוקד – מיקום, מחשבים, טלפונים וכו'
- ❖ דיווח ביצועים תקלות והיקפי פעילות בשוטף בסיום משמרת
- ❖ איתור כשלים וקשיים וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת
- ❖ התראה בפני מנהלי צוותים ומוקדאגורמים בארגון על פעילויות חריגות
- ❖ ניהול אירועי אבטחת מידע
- ❖ ניהול משמעת
- ❖ ניהול הפסקות ומצבי אי זמינות

2.7.2.3.2 דרישות סף לתפקיד:

- ❖ השכלה: תואר ראשון (תואר שני – יתרון). יש לצרף תעודה.
- ❖ ניסיון מוכח בניהול משמרת בתחום השרות או התמיכה הטכנית במוקדים מעל 50 נציגים
- ❖ שליטה במערכות מחשוביות (יש לפרט)

2.7.2.3.3 דרישות כלליות:

- ❖ כושר ארגון וניהול
- ❖ ראית מערכתית
- ❖ סמכותיות, כריזמטיות ואסרטיביות
- ❖ עמידה בלחצים
- ❖ תקשורת בין אישית טובה
- ❖ יכולת עמידה מול קבוצה
- ❖ יכולת עבודה בצוות
- ❖ יכולת לתפקד בו זמנית במספר משימות
- ❖ ידע ויכולות טכנולוגיות



2.7.2.4 נציגי שירות ומידע

על הספק לגייס נציגי שירות דוברי עברית, אנגלית, רוסית, אמהרית וערבית וכן שפות זרות אחרות בהתאם לדרישת הנהלת בתי המשפט. להלן התמהיל הנדרש לגיוס דוברי שפות: דוברי עברית בלבד – 50%, דוברי עברית + ערבית – 43%, דוברי עברית + רוסית – 5%, דוברי עברית + אמהרית – 1%, דוברי עברית + אנגלית – 1%. נציגים דוברי שפות זרות יספקו שירות גם בשפה העברית. על דוברי השפות לדעת לדבר לקרוא ולכתוב בעברית תקינה. בכל משמרת יהיו נוכחים כל דוברי השפות הנדרשות (עברית, ערבית, אמהרית, רוסית, אנגלית). להנהלת בתי המשפט תהיה האפשרות להפסיק את עבודת הנציג באם תתעוררנה בעיות הקשורות לשפה.

2.7.2.4.1 נציג קו 1:

עונה לפניות של הקהל הרחב, באמצעי המדיה השונים (טלפון, צ'אט,

מייל).

נציג ייעודי: חלק מנציגי קו 1, יתמקצעו בהתמחות ספציפית חוץ מהמענה הטלפוני: צ'אט, מייל, תמיכה טכנית, עליון משלוחי פקסים בימ"ש עליון ומסרונים.

2.7.2.4.1.1 תיאור התפקיד

- ❖ מתן שירות ואדיב בהתאם ליעדי המוקד
- ❖ עמידה ביעדי המוקד
- ❖ אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח
- ❖ יישום נהלי עבודה
- ❖ סגירת מירב הפניות במגע אחד
- ❖ אחריות אישית לאבטחת מידע בטיפול מול הלקוח

2.7.2.4.1.2 דרישות סף לתפקיד:

- ❖ השכלה: תעודת בגרות מלאה. יש לצרף תעודה.
- ❖ יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות ומידע.
- ❖ יכולת תפעול מערכות מחשוב

2.7.2.4.1.3 דרישות כלליות:

- ❖ תודעת שירות גבוהה
- ❖ כושר ביטוי גבוה בע"פ ובכתב
- ❖ יכולת עבודה בתנאי לחץ
- ❖ אחריות אישית גבוהה
- ❖ יכולת למידה
- ❖ יכולת עבודה בצוות
- ❖ התחייבות עבודה למשמרות

❖ ידיעת שפות

❖ ידע ויכולות טכנולוגיות בסיסיות

2.7.2.4.2 נציג תמיכה טכנית :

נציגי תמיכה טכנית עונים לקהל הרחב ומסייעים בפתרון בעיות הקשורות לתפעול מערכות נט המשפט, ניהול תיקים בית משפט עליון, אתר הרשות השופטת. השירות יינתן באמצעי המדיה השונים .

2.7.2.4.2.1 תיאור התפקיד

❖ מתן שירות מקצועי בהתאם ליעדי המוקד

❖ עמידה ביעדי המוקד

❖ אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח

❖ יישום נהלי עבודה

❖ אחריות אישית לטיפול בהיבט אבטחת המידע

❖ סגירת מירב הפניות במגע אחד (FCR)

2.7.2.4.2.2 דרישות סף לתפקיד :

❖ השכלה : תעודת בגרות מלאה. יש לצרף תעודה.

❖ ניסיון בעבודה במוקדי תמיכה טכניים

❖ יכולת תפעול מערכות מחשב – יש לפרט רמת ידע (שליטה

מלאה/חלקית), שמות מערכות ויישומים

2.7.2.4.2.3 דרישות כלליות :

❖ תודעת שירות גבוהה

❖ כושר ביטוי גבוה בע"פ

❖ יכולת עבודה בתנאי לחץ

❖ אחריות אישית גבוהה

❖ יכולת למידה

❖ יכולת עבודה בצוות

❖ התחייבות עבודה למשמרות

❖ שפות

❖ ידע ויכולות טכנולוגיות בסיסיות

2.7.2.4.3 נציגי קו 2 – תומך מומחה :

נציגי קו 2 נותנים מענה הן בתמיכה מקצועית לנציגים והן בעבודת

הקישור למול אנשי השטח בהנהלת בתי המשפט.

לצורך פעילות תקינה ועמידה ביעדים על הספק לספק לפחות שני

תומכים מומחים במשמרת.

2.7.2.4.3.1 תיאור התפקיד

❖ טיפול בשיחות מנהל ולפי עמידה ב SLA שנקבע ע"י הלקוח

❖ מענה לשאלות מקצועיות של נציגי שירות במהלך משמרת

- ❖ שותף פעיל בחלק מתהליכי העבודה
 - ❖ מתן שירות איכותי, זמין ומקצועי ללקוח
 - ❖ אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח
 - ❖ טיפול בשיחות אחראי ומענה לשאלות המקצועיות של הנציגים
 - ❖ אחריות אישית לטיפול בסוגיית אבטחת המידע מול הלקוח
 - ❖ יישום נהלי עבודה
 - ❖ תיאום מול יחידות משיקות
- 2.7.2.4.3.2 דרישות סף לתפקיד:**

- ❖ תעודת בגרות חובה. יש לצרף תעודה.
 - ❖ יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות ומידע
 - ❖ שליטה במערכות מחשב
- 2.7.2.4.3.3 דרישות כלליות:**

- ❖ תודעת שירות גבוהה
- ❖ כושר ביטוי גבוה בע"פ
- ❖ יכולת עבודה בתנאי לחץ
- ❖ אחריות אישית גבוהה
- ❖ יכולת למידה
- ❖ יכולת חניכה
- ❖ יכולת עבודה בצוות
- ❖ התחייבות עבודה למשמרות שפות
- ❖ ידע ויכולות טכנולוגיות

2.7.2.4.4 נציגי קו 2 – נציג מקשר:

- ❖ נציג קישור עומד בקשר ישיר אל מול נאמני מרכזי המידע בבתי המשפט השונים, בכל הנוגע לשאלות שמצריכות המשך טיפול מולם וסגירת מעגל טיפול למול הלקוחות לשביעות רצונם.
- ❖ לצורך פעילות תקינה ועמידה ביעדים על הספק לספק לפחות 4 מקשרים במשמרת.

2.7.2.4.4.1 תיאור התפקיד

- ❖ טיפול בשיחות הדורשות ברור ואו תיאום מול יחידות משיקות בהתאם ליעדי SLA שנקבעו ע"י הלקוח
- ❖ מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח
- ❖ אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח
- ❖ אחריות אישית לטיפול בסוגיית אבטחת המידע מול הלקוח
- ❖ יישום נהלי עבודה



2.7.2.4.4.2 דרישות סף לתפקיד:

- ❖ השכלה: תעודת בגרות מלאה. יש לצרף תעודה.
- ❖ יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות ומידע
- ❖ יכולת תפעול מערכות מחשב ויישומים
- ❖ ידע ויכולות טכנולוגיות

2.7.2.5 תפקידי מטה

על הספק להעמיד לטובת הפרויקט, הן בתקופת ההקמה והן בפעילות השוטפת, אנשי מקצוע מתחומים שונים כגון: מנהל גיוס, מנהל הדרכה, מנהל תכנון ובקרה, אחראי בתחום ארגון ושיטות, אחראי בתחום טכנולוגיה מערכות מידע ואבטחת מידע, שיעבדו בצמידות למוקד ויהיו ערוכים לכל צורך שיעלה וכו'. יובהר כי מעבר לבעלי תפקידים המפורטים בסעיף זה, יעמיד הספק להנהלת בתי המשפט גורמי מקצוע שונים לפי צורך. לאחר בחירת הספק הזוכה, ירואיינו אנשי המטה המיועדים ע"י נציגי הנהלת בתי המשפט, לצורך אישור סופי להעסקתם לתפקיד המיועד. להלן פירוט הדרישות לבעלי תפקידי המטה השונים:

2.7.2.5.1 אחראי גיוס ומיון עובדים:

2.7.2.5.1.1 תחומי אחריות:

- ❖ ניתוח עסוקים ובניית פרופילי בעלי תפקידים.
- ❖ הקמת תיקי גיוס.
- ❖ גיוס בעלי תפקידים.
- ❖ כתיבת מערכי שיעור.
- ❖ הדרכת קורס נציגים חדשים במוקד.
- ❖ העברת השתלמויות ושיעורים לכלל בעלי התפקידים במוקד.
- ❖ כתיבת שאלוני ידע ומבחנים (יועברו להנהלת בתי המשפט לאישור, להנהלת בתי המשפט שמורה הזכות להעביר תוכן השאלות מעת לעת בהתאם לשיקוליה)
- ❖ אחריות כי העובדים קיבלו הדרכות בתחום אבטחת המידע
- ❖ קיום תהליכי הפקת לקחים ושיפור מערכים.
- ❖ השתלבות במשמרות מוקד (לצורך בקרה על רמת המקצועיות והעדכניות).
- ❖ אחריות אדמיניסטרטיבית לעובדים בתקופת הכשרתם.
- ❖ ניתוח נתוני מקצועיות של העובדים

2.5.2.5.3 אחראי הדרכת והכשרת עובדים

2.5.2.5.3.1 תחומי אחריות:

- ❖ ניהול מערך ההדרכה : הדרכות קליטה והכשרה, הדרכות מקצועיות שוטפות.
- ❖ פיתוח מערכי הדרכה והתאמתם
- ❖ יישום מתודולוגיות מובנות ושיטות הדרכה מוכחות.
- ❖ תמיכה במנהלים בתהליכי הטמעת מידע חדש במוקד.
- ❖ בקרה שוטפת על ההדרכות וההכשרות, עמידה ביעדי הכשרות והדרכות .
- ❖ תיקוף מערכי ההדרכה למול הנהלת בתי המשפט.
- ❖ תכנון תכנית עבודה שנתית להדרכה והכשרה.
- ❖ פיתוח מערכי הדרכה והתאמתם

2.5.2.5.4 מומחה ארגון ושיטות

על הספק להעמיד לטובת הפרויקט, הן בתקופת ההקמה והן בשוטף לפי צורך, אנשי מקצוע מתחום ארגון ושיטות (או"ש)
תחומי אחריות :

- ❖ בחינה ושיפור של תהליכי עבודה במוקדים באמצעות בקרה וניתוח של נתונים.
- ❖ בניה וניתוח של פרויקטים שונים.
- ❖ פיתוח ובנייה של כלי עבודה ניהוליים עבור מנהלי המוקדים, כגון : תכנית תגמולים, דיווחים שוטפים ועוד.
- ❖ בחינה וניתוח עסוקים של בעלי תפקידים במוקדי השירות.
- ❖ הצגת המלצות ליעול מתמיד של תהליכי עבודה, תהליכים טכנולוגיים, תהליכי אבטחת מידע ותהליכי שירות.

2.5.2.5.5 מומחה תכנון ובקרה

על הספק להעמיד לטובת הפרויקט מומחה תכנון ובקרה, הן בתקופת ההקמה והן בשוטף לפי צורך.
תחומי אחריות :

- ❖ ביצוע פרויקטים בתחום המדידה, שיפור תהליכים ויעולם.
- ❖ הפקת הדוחות במערכת ניהול התורים לאנליזות ולפרויקטים אחרים בתחום המדידה.
- ❖ הפצת הדוחות במוקדי השירות.
- ❖ ביצוע אנליזות לתהליכי עבודה במוקדי שירות.
- ❖ ניתוח מופע שיחות והעברת דרישה לשיבוץ סידור העבודה בהתאם.
- ❖ ביצוע בקרה לתחום אבטחת המידע.

2.5.2.5.6 אחראי טכנולוגיה

על הספק להעמיד לטובת הפרויקט, הן בתקופת ההקמה והן באופן שוטף לפי צורך, אנשי מקצוע מתחום מערכות מידע. אנשי קשר אלו יעמדו בקשר ישיר ושוטף למול מחלקת המחשוב של הנהלת בתי המשפט ומול מנהלת תחום מרכז המידע בהנהלת בתי המשפט, בכל הקשור לקבלת הנחיות מקצועיות (לרבות אבטחת מידע) וביצוע תיאומים נדרשים.

תחומי אחריות :

- ❖ מתן תמיכת מומחה למרכז המידע.
- ❖ מתן פתרונות אבטחת מידע יזומים וכן טיפול ניהול ודיווח על אירועי אבטחת מידע.
- ❖ זיהוי ואיתור תקלות מורכבות.
- ❖ טיפול בתקלות חומרה ותוכנה.
- ❖ ביצוע תחזוקה שוטפת לתשתיות.
- ❖ פיתוח יישומי טלפוניה ומענה קולי. IVR
- ❖ פיתוח יישומי מערכת לניהול פניות, ניהול ידע וכל דרישה מקצועית נוספת.
- ❖ קידום פתרונות טכנולוגיים חדשניים המומלצים להרחבת השירותים העצמיים במרכז המידע.

2.5.2.5.7 ממונה אבטחת מידע -

ממונה אבטחת מידע יהיה הגורם האמון על עמידה בדרישות החוק, לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 וכן למדיניות, עקרונות והנחיות אבטחת המידע שמפורטים במסמך זה, בכל הנוגע לנושאים הדורשים ניהול, טיפול, שליטה ובקרה לעמידה בהגנה על סודיות, אמינות וזמינות מערכות המידע במוקד השירות.

ממונה אבטחת המידע יכול לעסוק בתפקיד זה בנוסף לתפקידו הנוסף ובתנאי

שלא מתקיימת התנגשות אינטרסים בין התפקידים השונים.

תחומי אחריות/תיאור התפקיד :

- ❖ תכנון, ניהול שליטה ובקרה אחר סודיות מערכות המידע של מוקד השירות
- ❖ תכנון, ניהול שליטה ובקרה אחר אמינות מערכות המידע של מוקד השירות
- ❖ תכנון, ניהול שליטה ובקרה אחר זמינות מערכות המידע של מוקד השירות
- ❖ אחריות אישית לניהול כולל של אירועי אבטחת מידע
- ❖ אחריות למודעות העובדים בתחום אבטחת מידע במוקד השירות
- ❖ דיווח על אירועי אבטחת מידע או על חשש לאירוע אבטחת מידע

2.7.3 גיוס ומיון כ"א

2.7.3.1 עקרונות תהליך גיוס:

- 2.7.3.1.1 מוקד השירות והמידע מבוסס על פניות של לקוחות, עו"ד מייצגים וצדדים נוספים, מקור הפניות מורכב ממגוון סוגי אוכלוסייה ועל הספק להיערך באופן מקצועי לכלל הפונים למוקד בהתאם למאפייני וצרכי האוכלוסייה.
- 2.7.3.1.2 גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס (כולל מרכז הערכה) יתבצע ע"י הספק ועל חשבונו, בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד.
- 2.7.3.1.3 המוקד יספק מענה במגוון תחומים מקצועיים וטכנולוגיים, על כן, על הספק להיערך לגיוס עובדים שירותיים, בעלי ניסיון, כישורים ויכולות המתאימות לתחום עבודתם.
- 2.7.3.1.4 הספק הזוכה, יוכל לתאם מול החברה המפעילה כיום את מוקד השירות, יכולת ניווד של נציגי שירות למוקד השירות והמידע נשוא מכרז זה.
- 2.7.3.1.5 על הספק לפעול ליצירת תמהיל גיוס דוברי שפות – עברית, ערבית, אנגלית, רוסית, אמהרית וכל שפה אחרת בהתאם לדרישת הב"ה. נציגי דוברי שפות זרות יספקו שירות גם בשפה העברית.
- להלן התמהיל הנדרש לגיוס דוברי שפות : דוברי עברית בלבד – 50%, דוברי עברית + ערבית – 43%, דוברי עברית + רוסית – 5%, דוברי עברית + אמהרית – 1%. דוברי עברית + אנגלית – 1% (מופיע בסעיף 2.5.2.4).
- 2.7.3.1.6 על נציגי השירות להכיר את השפה העברית – דיבור וקריאה ברמה סבירה.
- 2.7.3.1.7 על הספק לפעול ליצירת תמהיל גיוס אנשים עם מוגבלויות, ולפתח תוכנית הדרכה כמפורט בחוק שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלויות.
- 2.7.3.1.8 הנהלת בתי המשפט רשאית לדרוש הפסקת העסקתו או החלפתו של כל בעל תפקיד מטעמו של הספק, בכל עת וללא צורך לנמק. הספק מתחייב למלא דרישה זו במלואה ללא פגיעה ברמת השירות הנדרשת, כאשר האחריות המלאה בגין הפסקת עבודתו של מי מטעמו של הספק היא על הספק ובלא שהנהלת בתי המשפט תיזדרש לשלם תשלום כלשהו לספק ו/או לעובד בשל כך.
- 2.7.3.1.9 אישור סופי לכניסת נציג למענה יינתן ע"י הנהלת בתי המשפט ועל פי שיקול דעתה. מקרים לדוגמה שיימנעו כניסת נציג הנם : כישלון נציגי שירות בבדיקה ביטחונית או באי עמידה בתנאי הסף או באי קבלת הסמכה ועוד.
- 2.7.3.1.10 על הספק לוודא שהעובדים עברו הדרכת מודעות לתחום אבטחת המידע.
- 2.7.3.1.11 כל עובד שיועסק במוקד מערכת בתי המשפט, טרם תחילת העסקתו וכתנאי לכך, יידרש לעבור בבדיקה ביטחונית (שתבוצע ע"י הב"ה) ולחתום ערכת קליטה הכוללת :

❖ הצהרה על שמירת סודיות.

❖ טופס הרשאות למערכות הרשות.

❖ הסכמה בכתב למסירת מידע על רישום פלילי.

- ❖ טופס הזמנת כרטיס חכם.
- ❖ טופס אי ניגוד עניינים
- ❖ הנחיות אבטחת מידע לעובד חדש.

2.7.3.2 תהליך גיוס העובדים

- 2.7.3.2.1 תהליך הגיוס יכלול מספר שלבים- כגון הגדרת פרופיל למשרה, פרסום, ראיון טלפוני, מרכז הערכה הכולל בחינת התאמה לתפקיד- (רמת שירות, יכולת התבטאות בכתב ובע"פ, מיומנות שימוש במחשב ובמערכות טכנולוגיות שונות בו זמנית כולל גלישה באינטרנט) במסגרת המענה בנספח ח', יידרש המציע לפרט את תהליכי הגיוס והמיון אותם יבצע.
- 2.7.3.2.2 הנהלת בתי המשפט תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה, לקחת חלק פעיל בתהליכי המיון והגיוס, כגון: בחינה מדגמית של פרופיל נציגי השירות ושאר בעלי התפקידים, השתתפות במרכזי הערכה ועוד.
- 2.7.3.2.3 להנהלת בתי המשפט הזכות לפסול מועמדותו של מועמד שמבחינתה אינו עומד בתנאים הנדרשים.
- 2.7.3.2.4 כמו כן, הנהלת בתי המשפט שומרת לעצמה את הזכות למנות מטעמה מנהלים מקצועיים, נציגים מומחים ובעלי תפקידים נוספים עפ"י שיקול דעתה, לכל אחד משלבי תהליך המיון והגיוס.
- 2.7.3.2.5 אישור סופי לכניסת נציג למענה יינתן ע"י הנהלת בתי המשפט על פי שיקול דעתה.
- 2.7.3.2.6 עובדי המוקד יועסקו בכפוף לבדיקת התאמה ביטחונית ע"י אגף הביטחון שתושלם טרם תחילת עבודתם. עובדים לא יוכלו להתחיל קורס לפני קבלת האישור הביטחוני.
- 2.7.3.2.7 לכל עובד יומצאו חוות דעת מספקות המעידות על אישיות (כגון: מקומות עבודה קודמים, המלצות, וחוות דעת אישיות), אותן יצרף המציע להצעתו במסגרת המענה בנספח ח'
- 2.7.3.2.8 על הספק לוודא ולאמת שלמות ודיוק קורות החיים של המועמד.
- 2.7.3.2.9 תנאי העסקה - בתנאי העסקה תצויין אחריות של העובדים לאבטחת מידע. תקופת האחריות תכלול בנוסף גם פרק זמן של לפחות שנה לאחר גמר העסקת העובד במוקד.
- 2.7.3.2.10 על הספק לפרט בהצעה את הפעולות אשר ינקוט במקרה שעובד אינו מציית לדרישות האבטחה ואבטחת המידע.
- 2.7.3.2.11 חוק הגנת הפרטיות- חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ותקנות ההגנה על מאגרי המידע, מחייבים את חסיונם של הנתונים הפרטיים של לקוחות מערכת בתי המשפט. הספק יפרט בהצעתו את צעדי ההגנה האבטחתיים בהם הוא מתכוון לנקוט על מנת לעמוד בחוק הגנת הפרטיות וכן כלפי כל חוק בעל נגיעה בהיבטי אבטחת מידע

2.7.4 הכשרה והדרכת עובדים

2.7.4.1 עקרונות תהליך ההדרכה

- 2.7.4.1.1 באחריות הספק לקיים קורסי אוריינטציה, הכשרה והתמקצעות בנייהול ועל חשבוננו, בהתאם לצורך ועפ"י דרישת הנהלת בתי המשפט, אשר יהו חלק בלתי נפרד מההקמה ומהפעילות השוטפת.
- 2.7.4.1.2 תהליכי ההדרכה וההכשרה יכללו תכנים מקצועיים וגם כלליים הרלוונטיים לתפקידים השונים, כגון: סדנאות לפיתוח ושיפור מיומנויות – שירות, עבודת צוות, התמודדות עם מצבי לחץ, טיפול והתמודדות התנגדויות וכד'. לכל נושא שיוצג בתכנית, נדרש המציע לפרט מהם מטרות ותוצרי ההדרכה ובאיזה שלב במהלך תקופת העסקתו של הנציג יועבר הנושא.
- 2.7.4.1.3 תהליכי הכשרה מקצועיים יבוצעו ע"י הספק בכל אחד משלבי העסקת העובד, החל מהכשרה בכניסה לתפקיד, ובאופן שוטף (On the job training).
- 2.7.4.1.4 ההדרכה תותאם לסוגי התפקידים השונים.
- 2.7.4.1.5 הנהלת בתי המשפט תוכל לשנות לעדכן ולהשפיע על תכני ההדרכה וההכשרה המקצועיים.
- 2.7.4.1.6 הדרכת נציגי השירות, הן בכניסה לתפקיד והן באופן שוטף, תבוצע ע"י אנשי המפתח מטעם הספק. הדרכת אנשי המפתח תבוצע ע"י הספק בשיתוף עם גורמי המקצוע בהנהלת בתי המשפט.
- 2.7.4.1.7 ההדרכות תבוצענה במתקני הספק ועל חשבוננו, ויכללו חומרי הדרכה כגון: חוברות לימוד, מצגות אשר יוכנו ע"י הספק ועל חשבוננו.
- 2.7.4.1.8 בהדרכות שיתקיימו ישולבו נציגי מערכת בתי המשפט ו/או גורמים מטעמה.
- 2.7.4.1.9 ההדרכות יכללו הן חלק גנרי, שיהיה רלוונטי לכלל סוגי הפעילויות והתחומים (לרבות הדרכה עפ"י חוק שיויון הזדמנויות – בכל הקשור לשירות לבעלי מוגבלויות), והן חלק ייחודי עפ"י תחומי פעילות מקצועיים ספציפיים.
- 2.7.4.1.10 באחריות הספק לבצע הדרכות ייעודיות / התאמות ייחודיות ככל שתידרשנה, כגון – הדרכה בשפות, הדרכה לבעלי מוגבלויות, איסור אפליה, חובת מתן שירות שוויוני, עיקרי החובות לפי חוק כגון: אחוז העובדים אשר יועסקו במרכז המידע וכו'. הערה: בתיאום עם הב"ה תאושר הדרכת תכנים ייעודיים באמצעות עזרי למידה עצמית (כגון לומדות, סרטונים וכו').
- 2.7.4.1.11 מובהר כי הנהלת בתי המשפט תקבע מעת לעת את משך ההדרכה והיקפה עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, לפיכך, כל הערכים המצוינים בפרק זה הינם הערכה בלבד.

- 2.7.4.1.12 הנהלת בתי המשפט תבדוק ותאשר את תכנית ההדרכה (על כל היבטיה) כתנאי לביצוע, תבחן את השינויים בתכני ההדרכה בחתך תחומים ייעודיים, תבקר את תכני המבחנים ושיטת מתן הציונים לנציגים, ותשתתף בהדרכות על פי שיקול דעתה.
- 2.7.4.1.13 הספק נדרש להעביר הדרכות מודעות אבטחת מידע לטובת שימור רמת אבטחת מידע גבוהה בכלל הטיפול והפעילות באתר.
- 2.7.4.1.14 במסגרת המענה **בנספח ח'**, נדרש המציע לפרט את אופן בניית תכניות ההדרכה ומערכי השיעור, תוך התייחסות למטרות, למבנה ההדרכה, תכולת ההדרכה משך ההדרכה ומספר חניכים אופטימלי למחזור.

2.7.4.2 הכשרה לאנשי מפתח:

- 2.7.4.2.1 אנשי מפתח הינם צוות ניהול המרכז, מנהל המוקד, מנהלי הצוותים.
- 2.7.4.2.2 באחריות הספק לבנות ולתכנן קורס הכשרה, והעברתו לאנשי המפתח, לרבות ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תכניות ההדרכה מכל הגורמים הלוקחים חלק בהדרכה.
- 2.7.4.2.3 ההדרכה הראשונית לגורמי המפתח תועבר על ידי הספק בתיאום ובשיתוף הגורמים המקצועיים בהנהלת בתי המשפט. במסגרת זו יועברו נהלי העבודה וכללי העבודה הנדרשים, אשר אושרו ע"י הבי"ה.
- 2.7.4.2.4 משך הכשרה לאנשי המפתח: 10 ימי עבודה לפי הפירוט הבא:
- ❖ 8 ימי הדרכה פרונטלית
 - ❖ 1 יום הדרכה בתחום אבטחת המידע ומודעות אבטחת המידע
 - ❖ 1 ימי עבודה במזכירות בתי המשפט.
- לנציגי הנהלת בתי המשפט הסמכות לשנות את התמהיל עפ"י הצורך.

2.7.4.3 הכשרה לנציגי השירות השונים:

- 2.7.4.3.1 באחריות הספק בנייה ותכנון קורס הכשרה והעברתו לנציגי השירות, לרבות ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תכניות ההדרכה מכל הגורמים הלוקחים חלק בהדרכה.
- 2.7.4.3.2 ההדרכה לנציגי השירות תועבר ע"י אנשי המפתח מטעם הספק. במסגרת זו יועברו נהלי העבודה וכללי העבודה הנדרשים אשר אושרו ע"י הבי"ה.
- 2.7.4.3.3 על הספק לנהל מעקב שוטף אחר למידה של כל נציג ברמה אישית, לרבות הצגתו לנציגי הבי"ה לפי דרישה.
- 2.7.4.3.4 משך הכשרה לנציגי מידע ושירות: 17 ימי עבודה לפי הפירוט הבא:
- ❖ 10 ימי הדרכה פרונטלית – הכוללת חומר עיוני ותאורטי, לרבות הכרת מערכת בתי המשפט, נהלים, תסריטי שיחה, מיומנויות ניהול שיחה, התמודדות עם התנגדויות וכו'.

- ❖ 3 ימי הדרכת מערכות מחשב – הכוללים הכרת מערכות טכנולוגיות ותרגול, וכן יום למודעות לאבטחת מידע ועקרונות אבטחת המידע.
 - ❖ 4 ימי חניכה – עבודה מעשית ותרגולים בליווי חונך מטעם הספק, לרבות הקשבה ע"י מנהל צוות.
 - ❖ לנציגי הנהלת בתי המשפט הסמכות לשנות את התמהיל עפ"י הצורך.
- 2.7.4.3.5 במהלך קורס ההכשרה יערכו תרגולים מעשיים בנוסף לידע התאורטי וכן מבחני ידע למועמדים, על בסיסם רשאית המערכת לוותר על שירותיהם של המועמדים בסיום קורס ההכשרה יועבר מבחן מסכם, ציון עובר ב 80 נקודות.
- 2.7.4.3.6 בשבועיים הראשונים של כניסת נציגי השירות החדש למתן מענה, ידאג הספק לליווי וסיוע בזמינות גבוהה (חניכה).
- 2.7.4.3.7 לאחר חודש מתום קורס ההכשרה, יקיים הספק יום הכשרה נוסף ע"י גורם הכשרה מקצועי לשיפור מיומנות ניהול שיחות והובלת שיחה במשך מינימאלי של 2.5 שעות. מועד ההכשרה יקבע בתיאום לפעילות המוקד בהתאם לקשיים שיעלו מהשטח.

2.7.4.4 הדרכה שוטפת :

הספק נדרש לבצע פעילות תדירה להדרכה והשבחת מקצועיות ומיומנויות שוטפת של צוות העובדים במוקד, כגון :

- 2.7.4.4.1 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.
- 2.7.4.4.2 הדרכות (מינימום ברמה החודשית) לצורך העברת מידע בנושאים חדשים וכן לריענון נושאים שוטפים כגון מודעות אבטחת מידע. ההדרכות יועברו עפ"י תחומים ועפ"י SKILL הנציגים. במידת הצורך גורמים מהמערכת ייקחו חלק בהדרכות.
- 2.7.4.4.3 קורסי העשרה (מינימום אחת לחצי שנה) כגון: סדנאות שירות, מתן כלים להתמודדות עם התנגדויות, פיתוח מיומנויות שיחה ועוד.
- 2.7.4.4.4 פעולות לפיתוח ושימור זיקה בין עובדי מרכז המידע למערכת בתי המשפט. במסגרת המענה בנספח ח' על המציע לתאר את הפעולות הנדרשות לצורך פיתוח וחיזוק הזיקה ותחושת השייכות של עובדי המוקד בדרגים השונים לבין הנהלת בתי המשפט.

2.7.5 שימור עובדים

הנהלת בתי המשפט מעוניינת להימנע מתחלופת נציגים גבוהה לצורך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה, לשם כך הספק יבצע מהלכים לשימור העובדים ופעילויות בתחום רווחת העובד הן לעובדים חדשים והן לעובדים ותיקים בצורה שוטפת. במסגרת המענה בנספח ח' יידרש הספק לפרט את מנגנוני התגמול שהוא מציע לצורך שימור העובדים.

2.7.6 מרכיבי שכר

- 2.7.6.1.1 הספק יעביר להנהלת בתי משפט אישור רואה חשבון בגין עמידה בתנאים סוציאליים ושכר המינימום אחת לשנה ודוחות המפרטים את מרכיבי שכר העובדים ככל שיידרשו על ידי הנהלת בתי המשפט לצורך מעקב וביקורת.
- 2.7.6.1.2 הספק יידרש להציג דוחות שכר מלאים במידה והנהלת בתי המשפט תרצה לבצע בקרה על עמידה בהתחייבות זו.
- 2.7.6.1.3 יובהר ויודגש כי הספק ישלם לעובדיו עבור שעות עבודתם בפעילות, כולל תדריך וזמן הפסקה אישית. משמע, לא יבוצע קיזוז בשכר העובדים בגין זמן הפסקה/תדריך.

2.8 שגרות עבודה שוטפות

2.8.1 שגרות ניהול ותפעול המוקד

הספק ינהל את המוקד באמצעות שגרות עבודה וניהול שונות, וביניהן :

- 2.8.1.1 חניכת נציגים
- 2.8.1.2 הנעת צוות : בין היתר ע"י מודלי תגמול ומדדיו
- 2.8.1.3 ישיבות צוות
- 2.8.1.4 טיפול בבעיות משמעת
- 2.8.1.5 הדרכות מקצועיות
- 2.8.1.6 ביצוע משובים והערכות עובדים :
- ❖ שיחת משוב תתקיים לפחות אחת לחודש לעובד, ותכלול הקשבה לפחות ל - 10 שיחות מוקלטות. הנהלת בתי המשפט שומרת לעצמה את הזכות לשנות יעד זה לאחר רבעון.
- ❖ שיחת הערכה לעובד תתקיים לפחות אחת לרבעון ותיערך כחצי שעה.
- 2.8.1.7 נהלי תפעול המוקד – ובין היתר :
- ❖ נוהל ביצוע תדריך
- ❖ נוהל כניסה למשמרת
- ❖ נוהל ניהול משמרת
- ❖ נוהל סיכום משמרת
- ❖ נוהל כניסת נציג שירות חדש לעבודה במוקד
- ❖ הנוהל טיפול בבעיות משמעת במוקד

2.8.2 בקרת איכות

- הספק יבצע פעילויות בקרה וחניכה לשיפור רמת השירות בהיבטים שונים לרבות התייחסות לאדיבות, בקיאות ומקצועיות, בקיאות במערכות המחשוביות וכיוצ"ב.
- בין הפעילויות שיידרש הספק לבצע :
- 2.8.2.1 האזנות ומשובים : ביצוע האזנות לכל נציג ומתן משוב וציון על רמת השירות ומקצועיות. מינימום משוב אחד לחודש הבנוי מהקשבה ל - 10 שיחות לפחות.



- המשובים לשיחות יתועדו ע"ג טופס \ קובץ ייעודי. נציג הנהלת בתי המשפט יבצע בקרה על טפסי \ קובץ ההקשבות ואופן מתן הציונים.
- 2.8.2.2 לקוח סמוי – במהלך כל חודש יבוצע ע"י נציג מטעם הנהלת בתי משפט " שיחות סמויות" בנושאים שונים על מנת לבקר את טיב המענה, איכות השירות ומקצועיות הנציגים. הנהלת בתי המשפט אינה חייבת לעדכן את הספק בבדיקה זו.
- 2.8.2.3 מבחני ידע (מינימום אחת לחודשיים). אחת לחודשיים יבצע הספק מבחני ידע לנציגי השרות והמידע שיותאמו לתחומי הפעילות של מערכת בתי המשפט (הנהלת בתי המשפט תתקף את מבחני הידע, ותעדכן אותם מעת לעת) הנציגים יקבלו ציונים על המבחנים. הספק יבצע תהליך הפקת לקחים ופעולות לשיפור עפ"י תוצאות המבחנים. תוצאות המבחנים יועברו לנציג הנהלת בתי המשפט.
- 2.8.2.4 שיחות הערכה: ביצוע הערכה לעובדים אחת לרבעון לשם מישוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד עמידה ביעדים וכדומה. הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו.

2.8.3 מנגנוני העבודה מול מערכת בתי המשפט

- הספק ייתן מענה לשירותים השונים כמפורט בדרישות במסמכי המכרז ובמענה הספק כפי שפורטו בנספח ח'.
- כחלק מניהול ותפעול של מוקד השירות יתבצעו מנגנוני עבודה שוטפים בין נציגי הנהלת בתי המשפט ובין נציגי הספק. במסגרת זו, יתקיימו שיחות, התייעצויות, ודיונים, ככל שיידרש. מנגנוני העבודה השוטפים יעסקו במתן פתרונות לנושאים שוטפים (לרבות פתרונות נדרשים אד-הוק) וכן ברמת הצעת פתרונות לשיפור בטווח הרחוק (לדוגמה – שיפור ביצועי שירות, שיפור מקצועיות נציגי השירות, העלאת רמת אבטחת המידע, טיוב פעילויות לשימור עובדים ועוד).
- תהליכי החשיבה המשותפים יתבססו על נתונים עסקיים, נתונים סטטיסטיים וכו', אשר יסופקו ע"י הספק עפ"י צורך ודרישה.
- יישום החלטות יבוצע בתיאום בין הספק ובין הנהלת בתי המשפט, לאחר בחינת כלל המשמעויות, ורק לאחר קבלת אישור הנהלת בתי המשפט.

2.8.4 הפעלה באירועי חירום ואירועים מיוחדים.

- על החברה לפעול, ככל יכולתה, להמשך הספקת השירותים גם בעתות חירום. על הספק להקליט הודעת פתיחה מותאמת במערכת הטלפוניה ולהתאימה לשינוי המצב ולעדכוני מדי יום במידת הצורך גם באמצעות גישה מרוחקת. ניסוח ההודעה תועבר לספק ע"י הנהלת בתי משפט.

2.9 דו"חות ומידע ניהולי



2.9.1 עקרונות

- 2.9.1.1 נדרשת תמיכה מלאה של הספק במנגנוני ניהול, שליטה, בקרה ותפעול של כל המרכיבים, כולל תהליכי בקרה ותפעול בזמן אמת ונתונים היסטוריים.
- 2.9.1.2 מערכת הדיווח והבקרה תבוצע הן ברמה שוטפת (Real Time) והן ברמה תקופתית.
- 2.9.1.3 על הספק להיערך להפקת דו"חות ונתונים תפעוליים (שוטפים ותקופתיים) לפי דרישת הנהלת בתי המשפט.
- 2.9.1.4 הדו"חות יכללו מידע ניהולי, תפעולי ומקצועי, לפי חיתוכים שונים.
- 2.9.1.5 מעבר לדו"חות השוטפים והתקופתיים, על הספק להיערך להכנת דו"חות אד-הוק לפי דרישת הנהלת בתי המשפט. במידת הצורך, יהיה על הספק לבצע את הפיתוח וההתאמות הנדרשות.
- 2.9.1.6 מערכת הדוחות תאפשר למשתמשים ברמות שונות (נציג מטעם הנהלת בתי המשפט, מנהל מוקד, ראש צוות וכדומה) להפיק דוחות במיונים ובחתיכים שונים על נתוני אמת ונתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם (נכנסת/יוצאות).
- 2.9.1.7 מערכת הדו"חות תאפשר תזמון דוחות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים) תזמון חד פעמי והפקה מיידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדוחות.
- 2.9.1.8 ניתן יהיה להפיק דוחות מפורטים ברמת השיחה הבודדת כולל כל התחנות בהם עברה (מערכות, צמתים ענפים, תורים נציגים ועוד), לרבות חתימות זמן ונתונים מצורפים אחרים כגון אירועים במהלך הפניה (מידע ושירותים שהתקבלו), ומאפייני הלקוח.
- 2.9.1.9 הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות: המערכת כולה (פניות, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים SKILLS ורמות ידע).
- 2.9.1.10 מערכת הדוחות תתמוך ב 5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה ושעה, רמה יומית, שבועית וחודשית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים).
- 2.9.1.11 הנהלת בתי המשפט תהיה מוסמכת לקבוע את תצורת הדו"חות.
- 2.9.1.12 הספק יקיים הכשרה בנושא הדו"חות לנציגי הנהלת בתי המשפט, באופן שיוכלו להשתמש במערכות הדיווחים באופן מיטבי ללא תלות במציע.

2.9.2 דו"חות בזמן אמת

- 2.9.2.1 על מערכת הדו"חות של הספק להציג בזמן אמת מידע על פעילות וביצועי המוקד (למשל, טיב השרות, יעילות ועוד). דגש מיוחד יינתן למידע המתייחס לקריטריונים עליהם המוקד נמדד מול הנהלת בתי המשפט.
- 2.9.2.2 המערכת תאפשר צפייה בנתוני REAL TIME על גבי צג העמדה, מסך פלזמה - WALL-BOARD, דוחות מודפסים ויצוא לקבצים על פי הגדרות שיוגדרו מראש.
- 2.9.2.3 על הספק להציג דו"חות בזמן אמת בכל הקשור למערכות תפעול המוקד (IVR, CTI וכיו"ב).



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- 2.9.2.4 הספק יידרש למחולל דוחו"ת, אשר יתממשק לכלל המערכות התפעוליות של המוקד. המחולל יהיה נגיש בצורה מלאה להנהלת בתי המשפט. המחולל המסופק יהיה מתקדם מסוגו. על המציע לפרט את סוג מחולל הדוחו"ת ולתאר יכולות ומגבלות.
- 2.9.2.5 כלי ה Real time יאפשר ניהול יעיל ואפקטיבי של המוקד בזמן אמת ויאפשר למנהלים במוקד להגיב ולשפר את ביצועיהם בכדי לעמוד ביעדי השרות והתמיכה.
- 2.9.2.6 לטובת התראות לגבי חריגה מספים – נדרש חיווי אשר ידגיש חריגה מספים שנקבעו. לדוגמא: השמעת צפצוף או שינוי צבע במקרים כמו מעבר סף של שיחות ננטשות, ירידה ברמת שירות, חריגת נציג מהפסקה וכדומה.
- 2.9.2.7 רמת שירות – המערכת תציג נתונים של רמת שרות בפועל ע"פ קריטריונים שיקבעו ע"י מערכת בתי המשפט ובהתאם ליעדי מכרז זה.
- 2.9.2.8 שיחות שאורכן מתחת ל- 12 שניות לא ילקחו בחשבון לצורך חישוב הזמן הממוצע ולחישוב כמות נטישת שיחות (לא ידווחו להנהלת בתי המשפט כחלק מהתשלום).
- 2.9.2.9 המערכת תספק כלים לניהול ובקרת טיב השרות במוקד ויעילותם בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו ע"י מערכת בתי משפט לכלל הפעילות (נכנס/יוצא). (BACK OFFICE)
- 2.9.2.10 נציגי הנהלת בתי המשפט היושבים במשרדי ההנהלה, יוכלו לצפות בביצועי זמן אמת של המוקד באמצעות מודול – WEB, אשר יאפשר כניסה מרוחקת באמצעות שם משתמש וסיסמא לתצוגת זמן אמת שתכלול את הנתונים הבאים:
- 2.9.2.10.1 נתוני נציגים:

- ❖ מספר נציגים ב-LOGIN ע"פ התמחויות
 - ❖ מספר נציגים בשיחות נכנסות
 - ❖ מספר נציגים בשיחות יוצאות
 - ❖ מספר נציגים בהפסקה
 - ❖ מספר הנציגים בציט (מהתממשקות למערכת BO מרחב מקוון)
 - ❖ מספר נציגים המטפלים במייל
- 2.9.2.10.2 נתוני מענה (ע"פ התמחויות):
- ❖ כמות שיחות ממתונות
 - ❖ זמן המתנה מרבי
 - ❖ אחוז השיחות שנענו תוך 80 שניות

2.9.3 דוחות היסטוריים

- 2.9.3.1 המערכות תהינה נגישות בצורה מלאה לנציגי הנהלת בתי המשפט אשר יישבו באתר הספק.
- 2.9.3.2 מערכת הדוחות תוצג למשתמשים ברמות שונות לפי צורך (נציג מטעם הנהלת בתי המשפט, מנהל מוקד, ראש צוות וכדומה). תינתן אפשרות להפיק דוחות במיונים וחתכים שונים לגבי נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם (נכנסת/יוצאות).



2.9.3.3 מערכת הדוחות תאפשר שליפת נתונים היסטוריים בחתכים שונים (כגון: זמן, קבוצות, פעילות ועוד) וממערכות שונות כגון: מערכת ניהול פניות, מערכת ניהול תורים, נתב שיחות וכיו"ב.

2.9.4 דו"חות תקופתיים

מדי חודש יציג הספק דו"חות, אשר יהוו סימוכין לאישור תשלום החשבונית החודשית. דו"חות אלו יציגו את המדדים שנקבעו לתשלום עפ"י רמת SLA. הדו"חות יהיו מקוריים וחתומים ע"י נציגי הספק המוסמכים לכך.

2.9.5 דו"חות לצרכי בקרה:

2.9.5.1 הספק ידאג לדו"ח יומי של כל הפניות למוקד, אשר יכלול את פרטי הפונה, תאריך הפניה, שעת הפניה, שם המטפל בפניה, השאלה והתשובה.

2.9.5.2 מערכת הדוחות תכלול מידע היסטורי של נתונים גולמיים (נוטשים, נענים, משך שיחה או טיפול בפניה ועוד), נתונים היסטוריים מחושבים (ממוצע שיחות בשעה, אחוז תעסוקה ועוד) ונתונים על אירועי אבטחת מידע.

2.9.5.3 המערכות תהינה נגישות בצורה מלאה לנציגי הנהלת בתי המשפט אשר ישבו באתר הספק.

2.9.6 דו"חות בתחום ניהול המשאב האנושי

2.9.6.1 הספק ידווח אחת לשבוע על מצבת כ"א הקיימת בצירוף תכנית הגיוס וההכשרה השוטפת.

2.9.6.2 הדיווח יכיל התייחסות לכ"א קיים, צפי עזיבת עובדים, עזיבת עובדים בפועל בשבוע החולף בפילוח סיבת עזיבה, תכנון מועדי הקורסים הקרובים ותכנון כמות המגויסים.

2.9.6.3 הספק ידווח ברמה יומית על אחוז היעדרות הנציגים. האחוז יחושב לפי המשלים ליחס כמות הנציגים המתייצבים למשמרת מתוך כמות הנציגים המתוכננים בשיבוץ.

2.9.7 דו"חות בתחום ניהול ידע

2.9.7.1 הדו"חות יכללו פילוח סוגי הפניות כגון: לפי מחוזות, לפי יחידות, לפי סוגי פניה, לפי אוכלוסייה וכו'.

2.9.7.2 תתאפשר הצגת הדו"חות ברמה תקופתית (חודשית, רבעונית, שנתית וכו').

2.9.7.3 הדו"חות יוצגו להנהלת בתי המשפט לפי צורך ולפי דרישה, במסגרת ניהול ידע ולצרכי התייעלות.

2.10 תכנון פונקציונאלי של אתר המוקד



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

2.10.1 מיקום האתר

- 2.10.1.1 על הספק לציין את מיקומו של האתר- כתובת מלאה וכן שטחו במ"ר.
- 2.10.1.2 במידה ובעת ההקמה הספק יבקש לשנות את המיקום האתר:
 - ❖ שינוי המיקום מותנה באישור מראש ובכתב של הנהלת בתי המשפט.
 - ❖ מבנה המוקד וחלוקה פונקציונלית יהיו בהתאם למענה הראשוני שהוגש למכרז.
 - ❖ מיקום מוקד השירות בתחומי מדינת ישראל.

2.10.2 מבנה המוקד

- 2.10.2.1 שטח המוקד יאפשר התרחבות / קיטון פונקציונלית של עד 25% בתוך השטח הקיים כתוצאה מהכנסת שירותים חדשים ו/או גידול / קיטון בהיקפי הפניות.
- 2.10.2.2 במסגרת המענה בנספח ח' על הספק לפרט את:
 - ❖ החלוקה הפונקציונלית במוקד (אזור מנהלתי, אזור המוקד, אזור ניהולי וכ"ו) ולצרף תרשים המתאר את מבנה המוקד בקנה מידה של 1:100 ולהתייחס למיקום ציוד תומך במוקד כגון: מדפסות, תצוגות זמן אמת, לוקרים, כספות תאי אחסון וכיו"ב.
 - ❖ תצורת עמדות העבודה השונות: שטח העמדה, שטח השולחן, שטח אחסון וכדומה.
 - ❖ כמות ומקום יציאות החירום.
 - ❖ על הספק לפרט את כלל מתחמי העבודה שיעמיד במוקד, עפ"י הטבלה הבאה:

הערות	תכולה	כמות	
מינימום 4 חדרים			חדרי משובים/ מנהלים
חדר הדרכה ייעודי לטובת הפרויקט. לא ניתן להשתמש בו לצרכים אחרים ללא אישור הלקוח.			חדרי הדרכה
			חדרי תדריכים
			חדר לקוח
			קפיטריות
			פינות עישון
			שירותים
			חדר אחסון
			חדר מחשב

2.10.2.3 תיושם הנגשה לאנשים עם מוגבלויות בכל המתחמים.



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- 2.10.2.4 במוקד יתאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן, על הספק לפרט את רוחב המעבר.
- 2.10.2.5 עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות, שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד ויאפשרו שמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם.
- 2.10.2.6 משרד מנהל המוקד יהיה בתוך מתחם מרכז המידע, ובקשר עין.
- 2.10.2.7 חדר הדרכה - בחדר ההדרכה יותקנו תשתיות וציוד המדמים את סביבת העבודה במוקד השירות, תוך יכולת שליטה של המדריך על עמדות ההדרכה, העברת מסרונים וביצוע מבחנים על הספק לפרט את מספר העמדות, גודלן ואמצעים נוספים אשר יותקנו בחדר זה.
- 2.10.2.8 חדר משובים – משמש לביצוע פעילויות לשיפור איכות המענה ומקצועיות הנציגים. בחדר יותקן מחשב עם גישה למערכות המוקד ולמערכת הקלטת שיחות, כולל רמקולים.
- 2.10.2.9 עמדות המדפסת יהיו נגישות לצוות המוקד בלבד, ליד עמדות אלו ימוקמו המגרסות דפים.
- 2.10.2.10 על הספק להקצות חדר ייעודי לנציגי הנהלת בתי המשפט, אשר יעמוד לרשותם באופן בלעדי ולא ישמש למטרות אחרות. בחדר יותקנו מדפסת, מגרסה, מכשיר טלפון ומחשב/ים (בהתאם לכמות הרפרנטים), אשר יהיו נגישים ויאפשרו שימוש בהרשאות למערכות:
- ❖ מערכת בתי המשפט (נט המשפט), מערכת לניהול תיקים בית משפט העליון, רשת).
 - ❖ מערכת ה-CTI של המוקד בהרשאה מלאה לנתוני המוקד:
 - ❖ דו"חות זמן אמת
 - ❖ דו"חות היסטוריים
- 2.10.2.11 עמדות עבודה נציגים:
- ❖ רוחב עמדת נציג לא יפחת על מטר אחד.
 - ❖ העמדות מופרדות במחיצות מותאמות מבחינה אקוסטית לצורך הפחתת רעשים.
 - ❖ העמדה תהיה מאובזרת לפחות ב:
 - ✓ מחשב הכולל עכבר ומקלדת
 - ✓ מסך "22"
 - ✓ מכשיר טלפון חכם
 - ✓ אוזניה מסננת רעשים
 - ✓ קורא כרטיסים חכמים
 - ❖ באחריות הספק להתאים עמדות לעובדים עם מוגבלויות, עפ"י המפורט בחוק.
- 2.10.2.12 עמדות מנהלי משמרת:



- ❖ על העמדה להיות מוגבהת כך שיתאפשר שדה ראייה מקסימאלי, שליטה במרחב החדר ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים מהמתחם הייעודי.
- ❖ העמדה תהיה מאובזרת בכל הציוד והכלים הנדרשים לצורך פיקוח וניהול המוקד.

2.10.3 דרישות ביטחון ובטיחות

2.10.3.1 כללי

- 2.10.3.1.1 מטרת דרישות הביטחון להקנות ביטחון פיסי ומניעת שיבוש תהליכים ע"י מתן פתרונות מיגון הן לחיי אדם, הן למידע באתר, והן לרכוש וציוד המותקנים באתר.
- 2.10.3.1.2 יישום דרישות הביטחון יבוצע בעזרת מערכות טכניות, נהלים ובקרה.
- 2.10.3.1.3 מערכת הביטחון יכללו את המערכות המפורטות בסעיפים הבאים. במסגרת המענה בנספח ח' על המציע לפרט את שם המערכת, סוג, דגם ויכולות של כל אחת מהמערכות.
- 2.10.3.1.4 במידה ובאתר ניתן שירות למספר חברות, על המציע לפרט כיצד מתוכנן המידור פיזי פנימי בין החברות.
- 2.10.3.1.5 על הספק להתקין מערכות בטחון כפי שאופיינו ע"י אגף הביטחון של בתי המשפט ויכללו את הפונקציות כמפורט בסעיפים הבאים
- 2.10.3.1.6 יובהר כי הנהלת בתי המשפט תוכל לבצע ביקורות באתר הספק (הן מתוכננות והן ביקורות פתע). על הספק למסור הסכמה מראש לחדירה למידע, כניסה למחשבים, קבלת תיעוד בנושאים שונים וכו'.
- 2.10.3.1.7 החברה הזוכה תדאג לתקינות המערכות ולמענה תקלות במהירות שלא תעלה על 24 שעות מרגע ההודעה ע"י מנהלת המרכז או מי מטעמה.

2.10.3.2 מערכות בטחון:

- 2.10.3.2.1 כל הדלתות החיצוניות תהינה דלתות פלדת ויהיו מבוקרות ע"י מפסקי סף.
- 2.10.3.2.2 מערכת השליטה על המערכת תותקן במקום שמנהלת היחידה תחליט וינתנו לה הקודם והדרכה לשליטה בלעדית בנתונים ובמערכת.
- 2.10.3.2.3 מערכת גילוי פריצה+ חיבור למוקד- המערכת תכלול:
 - ❖ מפסקים מגנטיים על כל הדלתות החיצוניות.
 - ❖ גלאי נפח - לגילוי פריצה בשעות שהמיתקן אינו מאויש, בכל חדר במתחם יותקן גלאי נפח. בחדרים גדולים יותקנו מספר גלאים כך שכל נפח החדר מכוסה.
 - ❖ מקודד להעברה ממצב יום למצב לילה.
 - ❖ רכזת תקנית+ חיבור למוקד.
 - ❖ גיבוי מתח להפסקות חשמל.

- ❖ בקרת כניסה.
 - ❖ קוראי כרטיסים בכניסה+ לחדרי התקשורת.
 - ❖ מנעולים חשמליים.
 - ❖ מחשב ותוכנת בקרת כניסה- תכלול אגירת תנועות ודוחות.
 - ❖ מערכת הנפקדת תגים- בכניסה הראשית תותקן מערכת כניסה עם תגים, הנפקת התגים היא באחריות הספק.
 - ❖ גיבוי מתח להפסקות חשמל.
 - ❖ טלויזיה במעגל סגור+ הקלטה דיגיטאלית:
 - ❖ מצלמות לצפייה על הדלתות החיצוניות.
 - ❖ מצלמה - כלל הגישה למתחם, הן של העובדים והן של הספקים, תבוקר באמצעות מערכת בקרת כניסה ותתועד באמצעות מצלמה, אשר תשמור לפחות שבועיים אחורה את קבצי הווידאו המתעדים את הכניסה.
 - ❖ הקלטה דיגיטאלית למשך 30 יום.
 - ❖ מוניטור.
 - ❖ סורגים על החלונות (ככל שהמבנה בעל קומות - בקומת קרקע וקומה ראשונה).
 - ❖ אזעקה- תותקן מערכת אזעקה עם חייגן לשלושה מספרים של עובדי המרכז ולמוקד שיוחלט עליו ע"י המזמינה. דריכת המערכת תעשה ע"י עובדי המרכז בסוף יום העבודה. המערכת תהיה מחוברת לכל הגלאים במקום כמפורט לעיל.
- 2.10.3.2.4 כריזה:**
- ❖ רמקולים לכיסוי כל שטח המתקן.
 - ❖ מגבר+ יחידת מיקרופון.
- 2.10.3.3 מערכות בטיחות:**
- 2.10.3.3.1 האתר יצויד במערכת גילוי וכבוי אש ועשן עפ"י תקן ישראלי 1220 על חלקיו. יוגש אישור מכון התקנים על עמידת המערכת בדרישות התקן.
 - 2.10.3.3.2 באתר תהיה עמדת כיבוי אש אחת או יותר בהתאם לגודל האתר.
 - 2.10.3.3.3 באתר יותקנו מערכת ספרינקלרים, בהתאם לתקן הישראלי 1996, למעט בחדר שרתים - בו תותקן מערכת כיבוי בגז.
 - 2.10.3.3.4 המערכת תאפשר יציאה בטוחה לעובדים באירוע חירום, באתר יוצב/יוצבו יציאות חירום בהתאם לתפוסת המקום..
 - 2.10.3.3.5 באתר תוצב תאורת חירום ושילוט חירום תקני.

2.10.3.4 אבטחת רשומות:

- 2.10.3.4.1 מסמכי מערכת בתי המשפט, אשר אין בהם יותר שימוש עשויים להכיל מידע אישי/ חסוי של לקוחותיה.
- 2.10.3.4.2 על הספק הנבחר להפעיל מנגנון לגריסת / השמדת רשומות לאחר סיום שימוש.
- 2.10.3.4.3 הספק ימסור תצהיר על יכולת מחיקת, ביעור, השמדת כל מידע לפי דרישת הנהלת בתי המשפט כאמור בנספח א' למסמכי המכרז

2.10.4 דרישות תחזוקה וניקיון

- 2.10.4.1 על הספק לדאוג לתפעול שוטף של האתר, ולתקינות האתר ועמדות העבודה, על כל המשתמע.
- 2.10.4.2 על הספק לספק שירותי תחזוקה זמינים לטיפול בתקלות חשמל, מזגנים, מחשב, טלפוניה, תקשורת וכו'.
- 2.10.4.3 פעילות התחזוקה – תהא לאורך כל שעות פעילות המוקד.
- 2.10.4.4 הספק ידאג לניקיון המוקד באופן יומי ולאורך כל שעות הפעילות.
- 2.10.4.5 עובדים שיעסקו בפעילות זאת יעברו גם הם הליכי אישור בטחון וסינון.

2.11 מערכות וכלים טכנולוגיים

2.11.1 כללי

- 2.11.1.1 על ההצעה לכלול מגוון כלים טכנולוגיים, שיתמכו בהפעלת מרכז שירות רב-ערוצי, ובהפניה מכסימלית של מענה לכלים אוטומטיים.
- 2.11.1.2 על רכיבי הפתרון המוצע להתחבר לכלל מערכת אחידה, אשר תפעל כמקשה אחת לצורך הפעלת Contact center ומענה ללקוחות המתקשרים למוקד השירות. הספק נדרש להציג פתרון בו האינטראקציה בין הנציג ללקוח נשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת יציבה אמינה מאובטחת ומהירה התומכת במימוש היעדים נשוא מכרז זה.
- 2.11.1.3 המערכת שתסופק תאפשר גמישות לשינויים כחלק מהתמיכה השוטפת בפעילות המוקדית.
- 2.11.1.4 הספק יספק מספר כוכבית (*) לשימוש מוקד השירות והמידע, המוקד יהיה זמין דרך מספר מוקד כוכבית וכן עם מספר טלפון קווי בנוסף למקרה הצורך. יודגש כי לאחר סיום התקשרות המספר יישאר ברשות הנהלת בתי המשפט, ולזוכה לא תהיה כל טענה בעניין זה כאמור .
- 2.11.1.5 תתאפשר השמעת ההודעה האוטומטית: " מיקומך בתור הינו X, זמן המתנה הצפוי הוא y. ולאחר מכן, אפשרות להמתנה או לחילופין לשיחה חוזרת (Call Back).
- 2.11.1.6 שירות קריאה חוזרת לפונה (CALL BACK) יוצע לפונה כאשר יש מספר שיחות ממתנות גבוה וזמן המתנה ארוך במיוחד לקבלת השירות (מעל 3 דק). החליט



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- האזרח לקבל את השירות המוצע לו על ידי המוקד, יסגור את הטלפון, המוקד ישמור על מיקומו בתור ויחזור אליו אוטו' (בשיחה יוצאת) כאשר יגיע תורו לקבלת השירות.
- 2.11.1.7 המערכת תספק הקלטת 100% מהשיחות ומהפניות (בכל סוגי שירותי המוקד השונים). נדרש לשמר הקלטות שיחות ופניות (הקלטות שיחות והקלות מסך) עד שנתיים אחורה.
- 2.11.1.8 המערכת תאפשר השמעת הקלטות לפונים למוקד השירות לפי צורך כגון – הודעות פתיחה, הודעות אד-הוק, וכו'. ההקלטות בנתב יוקלטו באולפן באיכות גבוהה, באחריות הספק.
- 2.11.1.9 המערכת תאפשר התממשקות למערכות שונות של מערכת בתי המשפט, לפי דרישה (לרבות נט המשפט, מערכת לניהול תורים וכד').
- 2.11.1.10 על המציע לגרוט/להשמיד אמצעי מדיה מגנטית ואופטית לרבות כוננים קשיחים, אמצעי אחסון ניידים או נתיקים, אמצעי גיבוי ועוד לפני הוצאתם מהמתקן.
- 2.11.1.11 באחריות הספק לבצע שדרוג טכנולוגי רציף של המערכות שיופעלו בהתאם למדיניות יצרני המערכות השונות ו/או כמענה לדרישות הנהלת בתי המשפט, לרבות ההתאמות הנדרשות במערכות העוטפות וביישומים שפותחו כפועל יוצא מהשדרוג. השדרוג יבוצע על חשבון הספק.

2.11.2 ארכיטקטורת התשתית הטכנולוגית

- 2.11.2.1 במסגרת המענה למכרז יידרש המציע לפרט בנספח ח' את תפישת הפתרון הטכנולוגי תוך פירוט כלל המרכיבים והמערכות וכן את תשתית התקשרות במוקד השירות והמידע.
- 2.11.2.2 יש לספק תרשים סכמטי של הפתרון הטכנולוגי כולל כלל היבטי אבטחת המידע.

2.11.3 מרכזיה

- 2.11.3.1 מערכת הטלפוניה המוצעת נדרשת לתמוך לפחות בפונקציונאליות הבאה: העברת השיחה, שיחות וועידה, מוסיקה בהמתנה, הודעות מרכזייה מוקלטות, האזנה שקטה לשיחות, אפליקציית ACD, Call Back, תמיכה בביצוע שיחות יוצאות ועוד.
- 2.11.3.2 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.
- 2.11.3.3 תינתן האופציה להחזיר/להעביר לקוח ל-IVR ע"י נציג שרות.
- 2.11.3.4 מערכת המרכזייה תהיה מערכת ייעודית למוקד השירות.

2.11.4 צירי PRI

- 2.11.4.1 הספק יהיה אחראי לחיבור צירים לצורך מתן שירות מלא, בעת התקשרות למוקד לא ישמע צליל תפוס עקב מחסור בצירי PRI.
- 2.11.4.2 הרחבת צירים במידת הצורך, תבוצע בתוך תוך 14 ימי עבודה לכל היותר, מרגע זיהוי הצורך.



- 2.11.4.3 התאמת משאבי מערכת לצרכי המוקד- באחריותו המלאה של הספק להשלים משאבי מרכזייה והמערכות הנלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.
- 2.11.4.4 כל השיחות יכנסו ויצאו מהמוקד אך ורק על ידי צירי PRI.
- 2.11.4.5 כלל הצירים יהיו ייעודיים למוקד השירות.

2.11.5 מערכת ה-CTI

תפקידה העיקרי של מערכת ה-CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים במוקד למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו. על מערכת ה-CTI לתמוך בכל תכונות המרכזייה. במסגרת המענה למכרז יידרש המציע לפרט בנספח ח' את סוג מערכת ה-CTI, דגם ומספר גרסה ואת הפונקציונאליות של המערכת בהתאם לדרישות הבאות:

- 2.11.5.1 מערכת ה-CTI נדרשת לתמוך בפונקציונאליות הבאה: ניתוב שיחות על פי חוקים עסקיים, ניהול מיומנויות נציגים (SKILL), טיפול בלקוח בזמן ההמתנה, הקפצת מסך נציגי השירות, ACW, ניהול הפסקות, ניהול הרשאות של CTI ועוד.
- 2.11.5.2 על מערכת ה-CTI לתמוך בפונקציונאליות של הקפצת מסך, עפ"י נתוני הלקוח שיועברו ממערכת ה-IVR
- 2.11.5.3 על מערכת ה-CTI לתמוך בכל תכונות המרכזייה. (דהיינו פתרון אינטגרטיבי מלא).
- 2.11.5.4 מערכת ה-CTI תהיה מערכת ייעודית למוקד השירות.
- 2.11.5.5 גרסת ה-CTI תהיה עדכנית ומאושרת ומומלצת על ידי היצרן.

2.11.6 מערכת ההקלטות

- 2.11.6.1 במסגרת המענה למכרז יידרש המציע לפרט בנספח ח' את סוג מערכת ההקלטה, דגם, חומרה ומספר גרסה.
- 2.11.6.2 מערכת ההקלטות תתמוך בהקלטה של 100% מהפניות והשיחות.
- 2.11.6.3 המערכת תתמוך בהקלטת שמע, הקלטת מסכים והקלטת פעולות (כולל צ'אט).
- 2.11.6.4 נדרש לשמור היסטוריית הקלטות עד שנה אחורה.
- 2.11.6.5 הספק יתבקש להמציא הקלטה עפ"י דרישה של הנהלת בתי המשפט.

2.11.7 ממשק נציג

- 2.11.7.1 במסגרת המענה למכרז יידרש המציע לפרט בנספח ח' את יכולות ממשק הנציג, תוך התייחסות לדרישות הבאות:

- ❖ הפעלת הפונקציות הטלפוניות ואפליקציות נלוות.
- ❖ כניסה והפעלת ממשק הנציג במערכת CRM יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמה.
- ❖ הצגת הסטאטוס הנוכחי של עבודת הנציג.
- ❖ מצבי אי זמינות של נציג השירות, לטובת ביצוע משימות BACK OFFICE כגון מילוי ניירת וכן סוגים שונים של הפסקות הנציג כגון הפסקה ראשונה, הפסקת צהריים ועוד.
- ❖ הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו במצגות REAL TIME ובדוחות היסטוריים.

- ❖ ביצוע העברה חמה של שיחה (העברת שיחה ללא המתנה למענה) לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לנציג בכיר, ל- BACK OFFICE (קו 2) או ליעד אחר.
- ❖ ביצוע שיחת ועידה מרובת משתתפים.

IVR 2.11.8

- 2.11.8.1 מערכת ה- IVR תשמש להפעלת תפריטי ניתוח, לזיהוי לקוחות, לניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח, מתן שירות עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושיווקי מפולח לקוחות ושירות, מתן שירותים בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים, השארת מספרי טלפון ל- CALL BACK ועוד.
- 2.11.8.2 במסגרת המענה למכרז יידרש הספק לפרט בנספח ח' את המערכת, שם היצרן, דגם וגרסה ויכולותיה, לרבות אופן ביצוע זיהוי הפונה
- 2.11.8.3 באחריות הספק לדאוג כי ב-IVR יהיה מקום פנוי להקלטות.
- 2.11.8.4 מערכת בתי המשפט מעוניינת להפעיל מערכת IVR לצורך מתן שירותים עצמיים (ראה סעיף 2.4.2 למסמכי המכרז, כולל הפעלה של מתן מידעים וניתוב שיחות. יכולות ה- IVR צפויות להיכנס לשימוש באופן מדורג.
- 2.11.8.5 הנושאים עליהם יינתן מענה באמצעות מערכת ה- IVR : כמפורט בפרק זה סעיף 2.4.2
- 2.11.8.6 המערכת תזהה את הפעילות הנדרשת ע"פ בחירת הלקוח בנתב הראשי.
- 2.11.8.7 לאחר זיהוי הפעילות יושמע ללקוח התפריט הרלוונטי.
- 2.11.8.8 המערכת המוצעת תאפשר מתן שירותים בשפות: עברית, אנגלית, רוסית, ערבית ואמהרית.
- 2.11.8.9 המציע יפרט את שם היצרן, דגם וגרסה של מערכת ה- IVR אותה מיעד לפעילות נשוא מכרז זה.
- 2.11.8.10 יישמר רישום לוגים במערכת ה- IVR ל 5 שנים.
- 2.11.8.11 כלל מערכות ה- IVR יותאמו לדרישות החוק לרבות התאמה לנגישות לשוויון זכויות לאנשים מוגבלים.

61

2.11.9 מערכת למשלוח מסרונים

- 2.11.9.1 על הספק להפעיל מערכת אוטומטית למשלוח הודעות באמצעות מסרונים (SMS).
- 2.11.9.2 משלוח המסרונים יבוצע עפ"י רשימות / דו"חות שיועברו מאת הנהלת בתי המשפט במתכונת שתתואם למול הספק.
- 2.11.9.3 ההודעות יכללו מידע בדבר מועדי דיון, פרטי בית משפט ועוד, וכן יכללו קישור למערכת ניווט (הגעה לכתובת בית המשפט אליו שייך התיק).
- 2.11.9.4 המערכת תשלח מסרונים בשעות עבודה מקובלות (לא לפני השעה 8:00 בבוקר ולא מעבר לשעות אחר הצהריים המאוחרות).
- 2.11.9.5 על הספק להפיק דו"חות בדבר משלוח ההודעה ו/או בדבר כשלון המשלוח כולל סיבה.



2.11.10 גיבויים

- 2.11.10.1 הגיבויים ישמרו בצורה מאובטחת פיזית כולל מול אירועי פריצה ושריפה.
- 2.11.10.2 במסגרת המענה למכרז יידרש המציע לפרט בנספח ח' נדרש לפרט יכולות אחזור המערכת כולל מועדים מחזוריים לביצוע גיבוי, תוך כמה זמן ניתן לבצע שחזור ועד איזה תקופה מקסימלית אחורה. הספק אחראי לגיבוי המידע ושמירה שלו מפני אירוע דליפה או פגיעה בסודיות של המידע או באמינות המידע.
- 2.11.10.3 המערכת תאפשר לאתר שיחות ולהעבירם כקובצי Wav בדוא"ל או במדיה לפי דרישות הלקוח
- 2.11.10.4 על המציע לגרוט/להשמיד אמצעי מדיה מגנטית ואופטית לרבות כוננים קשיחים, אמצעי אחסון ניידים או נתיקים, אמצעי גיבוי ועוד לפני הוצאתם מהמתקן.

2.11.11 מערכת תיעוד פניות

- במסגרת המענה למכרז יידרש המציע לפרט בנספח ח' את יכולות המערכת לתיעוד פניות, אשר תשרת את נציגי ומנהלי המוקד, תוך דגש לדרישות הבאות:
- 2.11.11.1 המערכת תאפשר תיעוד נושא השיחה ע"י נציג עפ"י סיווגים אשר יועברו ע"י הנהלת בתי המשפט ויקבעו מראש.
- 2.11.11.2 בנוסף המערכת תאפשר תיעוד במלל חופשי של הערות.
- 2.11.11.3 המערכת תאפשר יכולת חיפוש ואיתור מהירה של מידע ע"פ הקשת סוגים שונים של פרמטים. (כגון : מס' תיק, ח.פ וכו').
- 2.11.11.4 במערכת יהיה ממשק אוטומטי למערכת התפעולית ול-CTI לצורך העתקת נתונים והקפצת מסך.
- 2.11.11.5 כל הפעילות תתועד ותירשם במערכת לוג אוטומטית, מערכת הלוג תספק מידע מלא על כלל העילות, במערכת הלוג לא יישמר רישום של סיסמאות של משתמשים או מידע כספי.

2.11.12 מערכת ניהול ידע

- במסגרת המענה למכרז יידרש המציע לפרט בנספח ח' את יכולות מערכת ניהול הידע אשר תשרת את נציגי המוקד לצורך שליפת מידע כללי. תוך מתן דגש לדרישות הבאות:
- 2.11.12.1 הספק יפרט את יצרן, סוג ודגם המערכת
- 2.11.12.2 המערכת תהא בעלת יכולת חיפוש ואיתור מהירה של המידע ע"פ הקשת מילת תוכן.
- 2.11.12.3 יכולת עמידה בתזרים שיחה.

2.11.13 עמידה בעומסים

- 2.11.13.1 הדרישה הינה שהמערכת תהיה מסוגלת לעמוד בעומס השיחות הנדרש כפי שמפורט במסמכי המכרז. מקובל על הנהלת בתי המשפט כי בכדי לעמוד בעומסים אלו יהיה צורך בהוספת משאבים בלבד (רישיונות, כרטיסים, שרתים וכדומה), אולם לא יהיה



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- צורך להחליף את המערכת המוצעת. על הספק לצרף להצעתו הצהרה כי המערכת עומדת בעומסים הנדרשים, כאמור בנספח א' למסמכי המכרז.
- 2.11.13.2 עמידה בעבודה בעומס מלא משמעותה שלא תהיה פגיעה בפרמטרים של אמינות וזמינות המערכת ולא תהיה כל השהיה (שמתקשר עלול לחוש בה) בהשמעת הודעות ותפריטים, בהפניה לערוצי מידע שונים, בתגובה להקשות, ובגישה לנתונים או למערכות המידע. השהיות בתגובת מערכות המידע שבאחריות הלקוח, לא יחשבו כבעיה במערכת כל עוד אופיין ומומש המשך טיפול בשיחה למצב זה.
- 2.11.13.3 זמינות- המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה במהלך כל שעות פעילות מרכז המידע במסמכי המכרז. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה 99.99% מהזמן.
- 2.11.13.4 אמינות- אחוז השיחות שלא הגיעו ליעדן המתוכנן או הגיעו בצורה לא תקינה (בכל עומס שיחות ומכל סיבה שהיא הקשורה למערכת המסופקת או למימושה) לא יעלה על 0.02% מהשיחות. תהליך שיחה תקין משמעו, קליטת שיחות תקינה ע"י מערכת ה-IVR, תהליך תקין בטיפול בשיחה בהתאם לתסריט המתוכנן ב-IVR (כולל מענה מידי לשיחה ללא 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.
- 2.11.13.5 סודיות- המערכת נדרשת לעמוד ברמת אבטחת מידע וסודיות אשר תמנע דליפת מידע וגישת מידע לגורם בלתי מורשה.

2.11.14 תקשורת

- 2.11.14.1 אתר הספק יהיה ייעודי עבור מרכז המידע של הנהלת בתי המשפט ולא יחובר לשום ארגון אחר או רשת אחרת
- 2.11.14.2 אתר הספק יחובר לרשת הנהלת בתי המשפט ע"י קו תקשורת ייעודי. קו זה וציוד התקשורת עבורו ימומנו ע"י הספק.
- 2.11.14.3 הרשת היא רשת תקשורת WAN של בזק וכוללת חיבור מבוסס גישה עסקית
- 2.11.14.4 במידת הצורך תופעל תעבורת רשת מוצפנת אשר תעשה שימוש גם לפי הצורך בתעודות דיגיטאליות להזדהות של הנתבים. על הציוד לתמוך ביכולת זאת מהיום הראשון כולל יכולת הרחבה של רוחב הפס לתעבורה רחבה יותר.
- 2.11.14.5 תשתית פאסיבית ייעודית: נדרשת הפרדה בין תשתית תקשורת, מחשב, שרתים, מדפסות, טלפוניה ופקס.
- 2.11.14.6 רשת התקשורת המקומית (פאסיבית ואקטיבית) תסופק גם היא על ידי הספק. הרשת המקומית תהיה מחולקת לסיגמנטים שונים. שרתי התשתית, שרתי הטלפוניה, מערכות הטלפוניה והפקס, המחשבים והמדפסות יישבו ברשתות נפרדות.

2.11.15 ציוד מחשובי משלים

- 2.11.15.1 הספק יספק כל ציוד מחשובי משלים נדרש לצורך תפעול מרכז המידע, לרבות מדפסות, מכשירי פקס, סורקים, מגרסות וכד'.



- 2.11.15.2 על הספק לגרוט/להשמיד אמצעי מדיה מגנטית ואופטית לרבות כוננים קשיחים, אמצעי אחסון ניידים או נתיקים, אמצעי גיבוי ועוד לפני הוצאתם מהמתקן.

2.11.16 עמדות קצה

- 2.11.16.1 על הספק לספק עמדות קצה ותחנות עבודה מבוססות מערכת הפעלה נתמכת ומעודכנת עם אפשרות לעבודה מרוחקת.
- 2.11.16.2 ההתחברות למערכת נט המשפט תבוצע על ידי שימוש בטכנולוגיית VMware VDI או Jetro Cockpit או Microsoft Terminal שבה תחנה עובדת בתצורת מרוחקת מול שירות טרמינל. עלות המוצרים האלו בלבד הנה באחריות הנהלת בתי המשפט.
- 2.11.16.3 הספק יתקין קורא כרטיסים חכמים מדגם GemPlus עם חיבור USB.
- 2.11.16.4 עמדת הקצה הנה ייעודית למוקד ותשמש לצורכי ממשק בלבד
- 2.11.16.5 משתמש הקצה יקבל הרשאות user בלבד ולא אדמינסטרטור מקומי, לא תותר התקנת תוכנות/הכנסת מדיה נתיקה וכו'.
- 2.11.16.6 שירותים ותוכנות שאינם נדרשים לצורך המערכת יבוטלו או ישותקו. שירותים יופעלו תוך מימוש עקרון מינימום הרשאות, דהיינו יותקנו עם מינימום הרשאות הכרחי ותוך ביצוע הקשחה
- 2.11.16.7 בכל עמדת עבודה יותקן/תתקן נגד קוד זדוני Anti virus אשר יתעדכן על בסיס יומי משרת מרכזי – באחריות הספק לקיים מדיניות זו, אשר תבוקר על ידי הנהלת בתי המשפט.
- 2.11.16.8 עמדות הקצה יחוברו על "סגמנט רשת נפרד". לסגמנט זה לא תחובר בשום אופן לא מרכזיה ולא טלפון מסוג ip ולא מדפסת.
- 2.11.16.9 על הספק לגרוט/להשמיד אמצעי מדיה מגנטית ואופטית לרבות כוננים קשיחים, אמצעי אחסון ניידים או נתיקים, אמצעי גיבוי ועוד לפני הוצאתם מהמתקן.
- 2.11.16.10 לא תותר התחברות מרחוק לתחנות או לשרתים השונים או לרשת המוקד.
- 2.11.16.11 הנהלת בתי המשפט רשאית לבצע ביקורות תקופתיות שיבוצעו באופן יזום במתקן עצמו ובחצר הספק לטובת בחינת רמת האבטחה הקיימת.
- 2.11.16.12 לא יישמר מידע בתחנת העבודה, כל המידע שיתקבל יהיה באמצעות שימוש בתוכנת הטרמינל בעבודה מרוחקת בלבד.

2.11.17 גיבוי ושרידות

- פעילות המוקד מוגדרת כמערכת קריטית לפעילות מערכת בתי המשפט, ולכן הפתרון המוצע צריך להבטיח רמת זמינות גבוהה. במסגרת המענה למכרז יידרש המציע לפרט בנספח ח' על כשלים אפשריים במערכת המוצעת והשפעתם על תפקוד המוקד תוך פירוט הנושאים הבאים:
- 2.11.17.1 מנגנוני השרידות האפשריים ואת אלו המסופקים במערכת המוצעת. יש להתייחס לשרידות ולגיבוי הן ברמת רכיבי החומרה והן ברמת האפליקציה.
- 2.11.17.2 אופציה ל – DR ומשמעויות טכנולוגיות, זמן להתאוששות חירום ועוד
- 2.11.17.3 כשלים אפשריים בתת המערכות העיקריות כגון: מרכזייה, ה- IVR, ה- CTI, מערכת הקלטת, קווים, נפילת רשת מחשוב, תקלה בממשקים וכדומה.



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- 2.11.17.4 אופן ניהול המערכת (שליטה ובקרה, ביצוע שינויים, דוחות זמן אמת והיסטוריים וכדוה) במצבי התקלה השונים.
- 2.11.17.5 יכולות גיבוי נתונים למקרה תקלה ואפשרות שחזורם לאחר תיקונה.
- 2.11.17.6 לא תהייה כל פגיעה בעבודת המערכת בשל תקלות או השהיות בגישה למערכת המידע. לכל את מהתקלות האפשריות יאופיין וימומש מנגנון שיאפשר המשך פעילות.

2.11.18 ממשקים

- 2.11.18.1 במסגרת המענה למכרז יידרש המציע לפרט בנספח ח' את כל הממשקים הרלוונטיים לצורך מתן מענה לדרישות כפי שהוצגו בפרק זה.
- 2.11.18.2 יש לפרט ממשקים בין מערכות המוקד למערכות התפעוליות וכן בין מערכות המוקד לבין עצמן.
- 2.11.18.3 במידת הצורך יש לציין אילוצים/ הגבלות ביצירת ממשק מסוים.

2.11.19 תפעול המערכות הטכנולוגיות

- במסגרת תקופת ההתקשרות, הספק נדרש לתחזק ולתפעל את המערכת באופן שוטף. בין היתר יידרש לבצע את הפעולות הבאות ללא תוספת עלות :
 - 2.11.19.1 שילוב הודעות מערכת כתוצאה מתקלה/ פעילות בלתי שגרתית חד פעמית.
 - 2.11.19.2 הוספה/ שינוי בעץ ה-IVR כולל תוספות ושינויים בתפריטים, בהודעות, בשירותים עצמיים וכדומה.
 - 2.11.19.3 הגדרה של דוחות חדשים ושינויים בדוחות קיימים.
 - 2.11.19.4 הגדרה של תצוגות זמן אמת בהתאם לצרכים המשתנים.

2.12 תקופת הקמה

- 2.12.1 תקופת ההקמה תמשך עד 4 חודשים בלבד מיום החתימה על חוזה ההתקשרות עם הספק הזוכה במכרז.
- 2.12.2 יובהר כי האמור בסעיף 2.13.1 מהווה תנאי הכרחי ומחייב להתקשרות, ואי עמידה בתנאי מהווה הפרה יסודית של ההסכם
- 2.12.3 מערכת בתי המשפט רואה חשיבות רבה בעבודה משותפת בינה לבין הספק הזוכה במכרז, וזאת בין היתר ע"י הקמת מנגנונים משותפים להקמה וקידום מוקד שירות ומידע.
- 2.12.4 הנהלת בתי המשפט תפעיל צוות הנחיה, מעקב ובקרה אחר פעילות הספק.
- 2.12.5 במסגרת תהליך הגיוס הראשוני, תיקח הנהלת בתי המשפט חלק פעיל. נציג הנהלת בתי המשפט יהיה נוכח בתהליך המיון ונציגי השירות.
- 2.12.6 על המציע לפרט את צוות ההקמה מטעמו : מנהל צוות, בעלי תפקידים, מבנה הצוות, כולל פירוט קורות חיים וממליצים כנדרש בנספח ח' עבור תפקידי מפתח. יש לצרף תרשים של מבנה הצוות (על גבי נספח ח')
- 2.12.6.1.1 על הספק להעמיד למערכת בתי המשפט איש קשר קבוע כמנהל הפרויקט, מולו תפעל במהלך תקופת ההקמה.



- 2.12.6.1.2 איש קשר זה יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל הספק והוא ינהל את הפעילות לאורך כל תקופת ההקמה.
- 2.12.6.1.3 הספק לא יהא רשאי להחליף איש קשר זה ו/או אנשי מפתח או לשנות את היקף משרתו ללא אישור בכתב ומראש ממערכת בתי המשפט.
- 2.12.7** במסגרת ההקמה תוקם מנהלת, בה ייקחו חלק גורמים מטעם הספק וגורמים מטעם הנהלת בתי המשפט.
- 2.12.8** הספק מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת הנהלת בתי המשפט.
- 2.12.9** הפגישות יתקיימו בתדירות שתיקבע בין ה"ה לספק הזוכה. בפגישות ישתתפו נציגי הספק ונציגי הנהלת בתי המשפט.
- 2.12.10** בפגישות יתבקש הספק להציג דו"ח סטאטוס מפורט להתקדמות הפרויקט ביחס לאבני הדרך, תרשים גאנט, לוחות זמנים. אישור סופי להשלמת כל אחד מהשלבים הנ"ל והצהרה על סיום ההיערכות יימסרו ע"י הספק למערכת בתי המשפט ויאושרו על ידה.
- 2.12.11** במענה לסעיף זה בנספח ח' יציג המציע תכנית מפורטת להקמת המוקד הכוללת:
- 2.12.11.1 פירוט הפעילויות המתוכננות כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך.
- 2.12.11.2 משך ותזמון הפעילויות.
- 2.12.11.3 גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב, וכלל הגורמים המעורבים הנדרשים הן מצד הספק והן מצד מערכת בתי המשפט.
- 2.12.11.4 תכנית ביצוע בתרשים גאנט.
- 2.12.11.5 ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול / צמצום הסיכון.
- 2.12.11.6 היערכות כוח אדם - שתכלול בין היתר תכנית לאיתור וגיוס כלל עובדי המוקד, הכנת תכנית הדרכה לכלל בעלי התפקידים במוקד הכוללת הדרכות.
- 2.12.11.7 היערכות מקצועית- תכנית לבניית תהליכי עבודה, עבור כלל סוגי הפניות, כולל עבודת ממשקים ותהליכי אסקלציה, הגדרת תסריטי שיחה לנציגי השירות והמידע, תכנית מישור וחניכה.
- 2.12.11.8 מערך הכשרה – תכנית הכשרה בנושאים הרלוונטיים, לכלל הגורמים הרלוונטיים לפעילות.
- 2.12.11.9 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.
- 2.12.11.10 היערכות תפעולית- הכוללת בין היתר הכנת נהלים והוראות תפעוליות להפעלה שוטפת של המוקד, חיזוי ותכנון של בעלי תפקידים במוקד בכל שעות פעילות המוקד, מערכי בקרה ומדידה וכו'.
- 2.12.11.11 הערכות טכנולוגיות - הערכות לביצוע ממשקים וביצוע אינטגרציה בין המערכות השונות בצורה מאובטחת.
- 2.12.11.12 מועד בו יהיה ניתן לבצע בדיקות חדירה (הבדיקות יתבצעו ע"י הנהלת בתי המשפט ועל פי שיקול דעתה)



2.14.12 יובהר כי לא תינתן תמורה לספק במהלך תקופת ההקמה.

2.13 תקופת התייצבות

2.13.1 תקופת התייצבות מוגדרת לשלושת חודשי הפעילות הראשוניים מיום הפעלת המוקד בייצור. מיד בתום תקופת ההקמה.

2.13.2 בתקופה זו יופעל מרכז השירות והמידע עד התייצבותו בהתאם ליעדים ורמות השירות הנדרשים ע"י הנהלת בתי המשפט. הקנסות שפורטו בפרק זה יופעלו החל מהיום הראשון של החודש הרביעי להפעלת המוקד.

2.14 אבטחת מידע

2.14.1 זרישות כלליות

- 2.14.1.1 אבטחת מידע ומימוש חובת הסודיות מהווים תנאי יסודי בהתקשרות.
- 2.14.1.2 על הספק לעמוד בדרישות החוק, לרבות חוק הגנת הפרטיות ואיסור על איסוף ואי שימוש במידע לא חוקי.
- 2.14.1.3 הספק יתחייב על שמירת סודיות ואי העברת מידע לגורם צד ג'.
- 2.14.1.4 על הספק לדווח באופן מיידי על חשש או על אירוע של דליפת מידע או של פגיעה במידע.
- 2.14.1.5 הספק יוודא הפרדה בין הפעילות עבור הנהלת בתי המשפט לבין פעילות עבור מזמינים אחרים או עבור עצמו.
- 2.14.1.6 הנהלת בתי המשפט רשאית לבצע ביקורות תקופתיות, ביקורות פתע ולפקח על פעילות שיבוצעו באופן יזום במתקן עצמו ובחצר הספק לטובת בחינת רמת האבטחה הקיימת כולל הפעלת גורמים נדרשים במידת הצורך באתר (כגון הרשות להגנת הפרטיות). המציע מסכים מראש לחדירה של נציגי הנהלת בתי המשפט למחשבי המציע במוקד השירות בזמן הביקורות במידת הצורך.
- 2.14.1.7 העסקת עובד ע"י הספק תתאפשר רק לאחר בדיקה בטחונית (שתבוצע ע"י הנהלת בתי המשפט), בהעדר עבר פלילי ובתנאי שיחתום על טופס אי ניגוד עניינים וטופס התחייבות על שמירת סודיות.
- 2.14.1.8 הספק יחזיק חומר לטובת תפעול מוקד השירות בזמן ההתקשרות, מעבר לתקופה זאת עליו לוודא מחיקה של החומר לרבות ביעור והשמדת מידע. הספק מצהיר מראש שיספק בכתב אישור על כך בזמן סביר. לפי הצורך יאושר למציע לשמור מידע מוגבל ולהעבירו לצד ג' לטובת התגוננות מתביעות עתידיות.
- 2.14.1.9 על הספק להצהיר כי לא קיים חשש לניגוד עניינים בכל הקשור לשימוש פסול במידע על ידו או על ידי מי מטעמו.
- 2.14.1.10 השימוש במערכות המידע הנו מותר אך ורק למורשי גישה אשר עברו הליך בטחוני שבו אושרה האמינות שלהם והם חתמו על מסמכי התחייבות לשמירה על סודיות, על ההוראות, על הנהלים ועל מסמך אבטחה.



- 2.14.1.11 הנגישות למידע תסופק לפי עקרון Least to Know, כלומר יסופק מינימום הרשאות הנדרשות לטובת שימוש בלבד. הגישה למערכות המידע הנה לפי הרשאת הגישה שאושרה לנציגי השירות וזאת תוך שימוש מוגבל ורק לטובת עבודת מוקד השירות בלבד.
- 2.14.1.12 כלל המערכות לרבות שרתים, ציוד מחשב, טלפוניה, מערך הקלטות ועוד יותקנו באתרי מוקדי השירות בישראל בתצורת On Premise. לא תאושר התקנה של מערכות בתצורת ענן/Cloud.

2.14.2 ניהול זהויות, משתמשים והרשאותיהם של עובדי המרכז

- 2.14.2.1 הכניסה למערכת מתבצעת באמצעות כרטיסים חכמים, אשר יסופקו ע"י הנהלת בתי המשפט ובאמצעות קוד סודי של הכרטיס.
- 2.14.2.2 ככל שיוקצו כרטיסים, הרי שאלו הינם אישיים ואינם ניתנים להעברה.
- 2.14.2.3 יימסר מידע ציבורי בתיקים למעט תיקים המוגדרים ברמת הרשאה "לשופט וצוותו" ו/או רמת חסוי. לנציגי השירות אסורה גישה לתיקים בהרשאה זו ואסור להם לנסות להגיע למידע זה.

2.14.3 הזדהות גורם הפונה למוקד

- 2.14.3.1 מערך אבטחת המידע מחייב כל פונה להזדהות בהזדהות חזקה חד ערכית טרם תתאפשר פעולה כלשהי במערכת או גישה כלשהי לנתוני המערכת.
- 2.14.3.2 הזדהות הפונה למוקד הנה בהתאם לנתונים, להגדרות החוק ולהנחיות שיסופקו על ידי הנהלת בתי המשפט לגבי זיהוי והזדהות של פונה. באחריות הספק הזוכה לפתח ממשק API לטובת קבלת נתונים לטובת זיהוי חד ערכי של הפונה.
- 2.14.3.3 במידה והפונה טעה 5 פעמים יינעל הקוד ותידרש התערבות של נציג המוקד.
- 2.14.3.4 במידה והפונה אינו זוכר את הקוד האישי יהיה באפשרותו לפנות לנציג השירות.

2.14.4 אבטחת מידע בתקשורת נתונים

- 2.14.4.1 על הספק לנקוט אמצעי אבטחה הולמים שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין הנהלת בתי המשפט למציע.
- 2.14.4.2 תתקיים עבודה עם קו תקשורת ייעודי למוקד הכולל נתב תקשורת ייעודי למוקד שיסופק על ידי הספק
- 2.14.4.3 לפי דרישת הב"ה ובמידת הצורך התעבורה בקו התקשורת הייעודי תהיה מוצפנת.
- 2.14.4.4 העבודה הנה מאתר LAN בודד במיקום מרכזי בודד אשר איננו מקושר/מחובר לשום אתר אחר או רשת אחרת של המציע או של גורם אחר שאיננו הנהלת בתי המשפט.

2.15 תוכנית היפרדות

הסעיפים הבאים מתארים את עקרונות ההיפרדות, ואת הפעולות אותן על הספק לבצע במקרה בו הסכם ההתקשרות בין הספק להנהלת בתי המשפט יבוא לכדי סיום, בין אם במועדו ובין אם לפני כן מכל סיבה שהיא.



בסיום תקופת ההתקשרות, יידרש הספק:

- א. לאפשר לספק החדש להיכנס למוקד לצפייה ולימוד הפעילות.
- ב. להעביר את כלל המידע, הידע, הנתונים ותיעוד של כלל המערכות השונות לידי הב"ה
- ג. לפעול ע"פ הגדרות אבטחת מידע בדבר רכיבי זיכרון.
- ד. להמשיך להפעיל את המוקד תוך עמידה ביעדים גם בשלב המעבר לספק החדש (יתכן והמעבר יבוצע באופן מדורג, משמע, הסטה מדורגת של הפעילויות) כל זאת יתבצע תוך שיתוף פעולה מלא ומקיף עם הנהלת בתי המשפט. צוות ההיפרדות יוקם שבוע מיום ההודעה על סיום ההתקשרות לספק הנוכחי וההודעה על זכייה לספק החדש. צוות בהיפרדות משותף יכלול את הגורמים הבאים: הנהלת בתי המשפט, הספק הנוכחי ונציג מטעם הספק החדש וינהל ע"י נציג מטעם הנהלת בתי המשפט.

מתווה ההיפרדות - סך כל תקופת ההיפרדות תעמוד על 150 ימים קלנדריים, להנהלת בתי המשפט נתונה הזכות להאריך או לקצר את תקופת ההיפרדות, תקופה זו כוללת:

תקופת חפיפה – תקופה החפיפה תארך 60 ימים קלנדריים. ותחול מיום הודעת המזמין בדבר סיום ההתקשרות.

בתקופת החפיפה ימשיך הספק לספק את מלוא השירותים על פי הסכם ההתקשרות ללא פגיעה ברמת השירות. הספק ישלים בתקופת החפיפה את כל המשימות אשר נמצאות בביצוע לרבות פרויקטים ומשימות, גם אם מועד הסיום המתוכנן שלהן חל לאחר תום תקופת החפיפה, אלא אם תקבע הנהלת בתי המשפט אחרת.

הספק הקיים נדרש לסייע לספק החדש ללמוד לעומק את עבודת מרכז המידע, את מערכות היישום השונות ולהכרות עם הסביבה הארגונית

בתום תקופת החפיפה, ועד 30 יום קלנדריים מתחילת תקופת המעבר, הספק יעביר להנהלת בתי המשפט או מי מטעמה את כל התיעוד הנוגע לאספקת השירותים, כולל בין היתר נהלי העבודה, התיעוד הנוגע לביצוע הפרויקטים והשינויים שבוצעו במהלך תקופת ההסכם. כמו כן, יעביר את הבעלות ואת החזקה לכלל מרכיבי השירות לבעלות וחזקת הנהלת בתי המשפט.

הנהלת בתי המשפט \ הספק החדש רשאי לפנות לכל אחד מהספקים או קבלני המשנה של הספק היוצא, הקשורים באספקת מוצרי התוכנה והשירותים, על מנת להתקשר איתם באופן ישיר לרכש מוצרים ולביצוע שירותים מכל סוג שהוא, לרבות מוצרים ושירותים שניתנו על ידי הספקים ו/או קבלני המשנה של הספק במסגרת מתן השירותים להנהלת בתי המשפט.

תקופת המעבר - תקופת המעבר תארך 90 יום קלנדריים. תקופה זו תחל מיום סיום תקופת החפיפה בתקופה זו יערך הספק החדש להספקת השירותים הנדרשים, במקביל ימשיך הספק הנוכחי לספק את השירותים והוא יהיה אחראי להם.

הספק יעביר להנהלת בתי המשפט את כל המסמכים, הנהלים והנתונים שנמסרו לו על ידה וכאלה הנמצאים אצלו בהקשר למערכות ושנמצאים ברשותו ו/או ברשות קבלני המשנה מטעמו.



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

העברת החומר כאמור תבוצע בצורה מסודרת להנהלת בתי המשפט ובלחות הזמנים שייקבעו ע"י הנהלת בתי המשפט, וזאת ללא כל תמורה נוספת ומבלי שתישמע טענה או דרישה כלשהי מצד הספק.

בתום תקופת המעבר מתחייב הספק להשמיד את כל נתוני הנהלת בתי המשפט באופן שלא ניתן יהיה לשחזרם. תנאי לסיום תקופת המעבר הוא השלמת מחויבויות הספק כמפורט לעיל והגשת תצהיר המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה של כל המידע שהגיע אליו במסגרת ההתקשרות עמו.

פרק 3 : תנאי סף

3.1 תנאי סף מנהליים

- 3.1.1 על המציע למלא ולהגיש תצהיר מלא ומפורט חתום בידי עו"ד (עפ"י הנוסח שבנספח א').
- 3.1.2 על המציע להגיש אישור מפקיד מורשה, מרואה-חשבון או מיועץ מס, או העתק ממנו המעיד שהמציע:
- מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי הפקודה וחוק מס ערך מוסף או שהוא פטור מלנהל אותם.
 - נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
- אישור זה יסומן ע"י המציע כנספח א1.
- 3.1.3 על המציע להיות יחידה אורגנית, המהווה אישיות משפטית אחת כשותפות או כחברה, או שהוא עוסק מורשה.
- כהוכחה לעמידה בתנאי זה על המציע לצרף תעודת התאגדות כחברה או כשותפות או תעודת עוסק מורשה אישור זה יסומן ע"י המציע כנספח א2.
- ככל שהמציע מאוגד כחברה או שותפות - יצרף המציע נסח של תאגיד מעודכן ליום ההצעה אשר במסגרתו יצוין כי לתאגיד אין חובות לרשם הרלוונטי (רשם החברות/ רשם השותפויות). במידה ומפורט חוב לרשם התאגידיים בנסח המצורף, יש לצרף אישור על תשלום החוב לרשם התאגידיים.
- מסמך זה יסומן ע"י המציע כנספח א3.
- 3.1.4 על המציע לצרף ערבות בנקאית או ערבות חברת ביטוח בנוסח שבנספח י' לקיום תנאי המכרז, מטעם המציע לפקודת הנהלת בתי המשפט בסך 250,000 ₪ כולל מע"מ. הערבות תהיה בתוקף עד ל 120 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות – קרי: 14/09/2018
- המזמינה תהיה רשאית לחלט את ערבות ההצעה, כולה או חלקה, אם המציע חזר בו מהצעתו לפני תום המועד שנקבע לתוקף ההצעה כמפורט בטבלת ריכוז התאריכים או אם הודיעה המזמינה למציע כי הצעתו נקבעה כזוכה במכרז והמציע:
- 3.1.4.1 לא חתם על חוזה ההתקשרות.
- 3.1.4.2 חתם על החוזה, אך לא המציא למזמין במועד הנדרש את המסמכים שנקבעו בחוזה – כדוגמת ערבות ביצוע, אישור על עריכת ביטוחים.
- 3.1.4.3 חזר בו מהצעתו.
- 3.1.4.4 נהג במהלך המכרז בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
- 3.1.4.5 מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.
- חילוט הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם וקבוע מראש למזמין, אולם אין בחילוט הערבות כדי למנוע מהמזמינה לתבוע מן המציע פיצוי נוסף בגין כל נזק שנגרם לו על פי כל דין.
- מובהר כי בכל מקרה בו בכוונת המזמינה לחלט את הערבות כאמור, תשלח הלשכה המשפטית של המזמינה התראה בכתב בדבר הכוונה לחלט את הערבות בתוך 7 ימים ממועד מכתב ההתראה. חילוט הערבות ייעשה לאחר 7 ימים מיום הוצאת מכתב ההתראה כאמור.



מציע יהיה ראוי לקבל חזרה את הערבות:

- ✓ אם הודיעה המזמינה על הצעה אחרת כזוכה במכרז או על דחיית כל ההצעות - לאחר מתן הודעתה של המזמינה כאמור; ואולם, אם נקבע מציע שהוא במקום שני לזכייה, תוחזר לו הערבות רק לאחר שהמציע שהצעתו נקבעה כזוכה במכרז, חתם על חוזה ההתקשרות והמציא למזמין את כל המסמכים הנדרשים לעיל.
- ✓ אם נקבעה הצעתו כזוכה במכרז - לאחר חתימת החוזה והמצאת המסמכים הנדרשים לעיל.
- 3.1.5 המציע לא תיאם את הצעתו עם אף גורם אחר. להוכחת עמידה בתנאי זה, על המציע לחתום על תצהיר בדבר אי תיאום מכרז בנוסח שבנספח ג'
- 3.1.6 על המציע לחתום על "תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום" (עפ"י הנוסח שבנספח ד').
- 3.1.7 על המציע לחתום על תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה) התשע"ו 2016 (עפ"י הנוסח שבנספח ט"ז).

3.2 תנאי סף מקצועיים

- 3.2.1 למציע ניסיון קודם מוכח של שלוש שנים רצופות מתוך חמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה (2013-2017) בניהול והפעלת מוקד שרות טלפוני ייעודי (השירותים ניתנים ללקוח אחד) עבור לקוח ממשלתי/ציבורי, ו/או מוסדי/פיננסי ו/או בקרב חברות עסקיות ו/או חברות ציבוריות בהיקף מינימאלי נדרש של 80 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא או לחילופין ניסיון קודם מוכח של שלוש שנים רצופות מתוך חמש שנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה (2013-2017) בניהול והפעלת 3 מוקדי שרות עבור לקוח ממשלתי/ציבורי, ו/או מוסדי/פיננסי ו/או בקרב חברות עסקיות ו/או חברות ציבוריות ב היקף מינימאלי נדרש של 30 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא בכל מוקד 3) המוקדים פעילים ברציפות במקביל באותה התקופה למשך שלוש שנים רציפות לפחות מתוך 5 השנים האחרונות) להוכחת עמידתו בתנאי זה יצרף המציע הצהרה בנוסח נספח ה' למסמכי המכרז וכן תצהיר בנוסח נספח א' למסמכי המכרז.
- 3.2.2 למציע ניסיון מוכח ורציף בניהול והפעלת מוקד צ'אט המטפל בעשרות פניות ביום לפחות, עבור לקוחותיו במצטבר בכל אחת מהשנתיים האחרונות (2016-2017).
- להוכחת עמידתו בתנאי זה יצרף המציע הצהרה בנוסח נספח ה' למסמכי המכרז וכן תצהיר בנוסח נספח א' למסמכי המכרז.
- 3.2.3 **ניסיון מנהל המוקד:**

- 3.2.3.1 מנהל המוקד המוצע מטעם המציע הינו בעל ניסיון של שלוש שנים רצופות מתוך 5 שנים האחרונות 2013-2017 בניהול והפעלת מוקד טלפוני בגודל של 50 עמדות לפחות. להוכחת עמידתו בתנאי זה יצרף קורות חיים של המועמד, במסגרתו יפרט את ניסיונו ובכלל זאת: שמות לקוחות שעבורם ניהל המועמד פרויקטים דומים, אנשי קשר מטעם הלקוחות ומס' טלפון עדכני להתקשרות, תאריך התחלה וסיום של כל פרויקט. יצרף כמענה למכרז בנספח ח'
- 3.2.4 **ממליצים** - על המציע לציין 2 ממליצים רלוונטיים לנשוא מכרז זה על גבי נספח ה' תוך ציון שם הלקוח, שם מנהל הפרויקט מטעם הלקוח (כולל פרטי התקשרות), תיאור הפרויקט, מספר נציגים, מספר שנות הפעלה וכל מידע רלוונטי נוסף על הפרויקט

- במקרים בהם המציע עבד בעבר עם מערכת בתי המשפט, תתייחס הנהלת בתי המשפט גם לניסיון העבודה עימה בעבר, ותקבל את חוות דעתו של נציג המערכת שקיבל השירות.
- 3.2.5 **מתודולוגית השירות** - על המציע לצרף להצעתו מסמך (נספח ח') המתאר את איכות השירות המוצעת על ידו לביצוע השירותים על פי הדרישות המופיעות בגוף מסמכי מכרז זה.
- הנהלת בתי המשפט מייחסת חשיבות גבוהה למסמך זה לצורך הבנת הפתרון הכולל המוצע וכן לבחינת הבנתו של המציע לפתרון הנדרש ונתונים אלו יילקחו בחשבון בעת ניקוד האיכות בבחינת ההצעות. יודגש כי מרכיבים מהותיים שימצאו בבדיקה כחסרים בתקציר ו/או ימצאו בסתירה למענה הספק לסעיפים אחרים במכרז זה ו/או יציגו פתרון שאינו מספק מענה מלא לדרישות עשויים להביא לפסילת ההצעה. על המציע להתייחס לתחומים הבאים (כל תחום מפורט בנספח ח' המצ"ב) :
- 3.2.5.1 מבנה ארגוני וכח אדם
 - 3.2.5.2 תהליכי גיוס ומיון
 - 3.2.5.3 פירוט מערך הכשרה והדרכה
 - 3.2.5.4 שגרות ניהול ותפעול המוקד
 - 3.2.5.5 שימור עובדים
 - 3.2.5.6 אתר המוקד
 - 3.2.5.7 מערכות בטחון
 - 3.2.5.8 טכנולוגיה
 - 3.2.5.9 היערכות

מובהר כי תנאי הסף הם תנאים מצטברים, אשר צריכים להתקיים אצל המציע ביום הגשת ההצעה. על המציע לעמוד בעצמו בכל תנאי הסף. אין להגיש הצעה משותפת על ידי מספר גופים (joint venture).

על אף האמור לעיל, שומרת לעצמה הנהלת בתי המשפט את הזכות לאפשר למציע אשר לא צירף אישור מהאישורים המפורטים לעיל, להשלים את הגשת המסמכים במועד המאוחר למועד פתיחת המעטפות (להלן – "צירוף מאוחר"). צירוף מאוחר כאמור לעיל, יתאפשר רק במקום שהוברר, כי המסמכים לא צורפו בשל טעות בתום לב של המתמודד ובלבד שבמועד הגשת ההצעות, היו האישורים הדרושים מצויים בידי המציע.



פרק 4: אופן הגשת ההצעה ומסמכים נדרשים

- 4.1 על המציע לצרף את כל המסמכים והאישורים כפי שמופיעים בפרק 3 למכרז זה (תנאי סף).
- 4.2 על המציע למלא את טופס ההצעה במלואה כפי שמופיע בנספח ו' למכרז.
- 4.3 על המציע לחתום על דוגמת חוזה נספח י"ב למכרז..
- 4.4 על המציע לצרף את נספח ז' - תצהיר מורשי חתימה מלא וחתום
- 4.5 במידה וקיימים בהצעה חלקים אשר לדעת המציע יש להשאירם חסויים, יצרף המציע להצעתו נספח המפרט את החלקים ואת הנימוקים לסודיותם בהתאם לנוסח המופיע בנספח ט'.
- 4.6 על המציע לצרף את פרטי המציע על גבי נספח י"א.
- 4.7 היה ותאגיד המציע הינו בשליטת אישה, יוגש אישור רואה חשבון בהתאם לאמור בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.
- 4.8 אישור עמידה בתקני אבטחת השירות – תקן ISO 9001 (במידה וישנו).
- 4.9 אישור עמידה בתקני אבטחת מידע – תקן ISO 27001 או תקן מקביל (במידה וישנו).



פרק 5: הקריטריונים לבחירת הספק

ההצעות תבחנה בארבעה שלבים בהתאם למתואר להלן :

- ✓ שלב א' : בשלב זה תיבדק הצעתו של המציע מבחינת עמידתו בתנאי הסף כפי שפורטו בפרק 3 במכרז זה. מציע שלא יעמוד בתנאי הסף - תיפסל הצעתו. הצעות שעמדו בתנאי הסף, תעבורנה לשלב הבא.
- ✓ שלב ב' : בחינת מרכיב האיכות – המהווה 40% מהציון הסופי ויחושב כמפורט בסעיף 5.1. לתשומת לב המציעים – ברכיב זה יש ציון סף של 33 מתוך 40 נקודות מקסימליות. מציע שיקבל ציון הנמוך מציון סף זה – הצעתו לא תעבור לשלב בדיקת המחיר.
- שלב ג' : בחינת מרכיב המחיר - מהווה 60% מהציון הסופי ויחושב כמפורט בסעיף 5.2.
- ✓ שלב ד' : שקלול ניקוד סופי לכל הצעה. בשלב זה ייעשה שקלול בין ציון האיכות שניתן למציע בשלב ב' לבין ציון המחיר שניתן בשלב ג'.

להלן הפרמטרים לבחינת ההצעות בכל סל בשלבים ב' וג' וד':

5.1 שלב ב' - בחינת האיכות (40%)

מרכיב האיכות מהווה 40% מהציון הסופי.

בדיקת רכיב זה תתבצע בהתאם למשקלות הנקובים בטבלה שלהלן ובנוסח המפורט בנספחים המצורפים למסמכי ההצעה והמתייחסים למידע שיתקבל ממסמכים שיצרף המציע בהתאם למבוקש.
מציע שיקבל ניקוד הנמוך מ- 33 מתוך 40 נקודות מרביות ברכיב זה לא יעבור לחלק השני בבדיקת האיכות – שלב הריאיון והסיוור (סעיף 5.1.6 בטבלה).

75

- במידה ולא יעברו שלב זה, 3 מציעים לפחות, תהיה רשאית הנהלת בתי המשפט בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, להעביר לשלב הבא מציעים ובתנאי כי ציון מרכיב האיכות שלהם עמד על 31 נקודות, לכל הפחות.

מס' עמדות		תיאור הפרמטר	משקל הרכיב		
5.1.1	מס' עמדות מענה מאויש	בפרמטר זה ייבחן מספר עמדות המענה המאויש במוקדים אשר הפעיל המציע בעבר בו זמנית, ברציפות מעל למינימום הנדרש בתנאי הסף במכרז (במצטבר). ציון מקסימלי ברכיב זה – 3 נקודות לפי הפירוט הבא :	3		
				80-100 עמדות	1
				101-150 עמדות	2
				מעל 150 עמדות	3
5.1.2	כמות פניות צ'אט ביום	בפרמטר זה תיבחן כמות הפניות ביום בהן טיפל מוקד צ'אט ברציפות בשנתיים האחרונות במצטבר. (בהתאם לכמות שדווחה ע"י המציע בנספח ה') ציון מקסימלי ברכיב זה – 2 נקודות מציע אשר דיווח את הכמות הגדולה ביותר יקבל את הציון המקסימלי הקבוע לסעיף וכל יתר המציעים יקבלו ציון יחסי בהתאם אליו.	2		



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

מסקל הרכיב		תיאור הפרמטר	
3		בפרמטר זה תיעשה פניה לשני לקוחות להם סיפק המציע ומנהל הפרויקט המוצע מטעמו, שירותים בהתאם לנתונים שהוצגו על ידו בנספחים ה' וחי' על מנת לקבל חוות דעתם מהשירותים שסיפק המציע.	5.1.3 שביעות רצון לקוחות
	2	הלקוח יתבקש לדרג את שביעות הרצון בין 1 ל 10 . הציון הסופי שיקבל המציע בסעיף זה יהיה הציון הממוצע של ההמלצות (על המציע בנפרד ועל מנהל הפרויקט המוצע בנפרד). מציע לו יהיה ציון הממוצע הגבוה ביותר יקבל את הציון המקסימלי הקבוע לסעיף וכל יתר המציעים יקבלו ציון יחסי בהתאם אליו. ככל שהמציע סיפק שירות למשרד, תיעשה פניה על מנת לקבל את חוות דעתו של נציג המערכת שקיבל השירות.	
	1	המלצת לקוחות על המציע	
5	5	נציגי הנהלת בתי המשפט יפנו כלקוח סמוי למוקדי שירות של לקוחות של המציע מתוך רשימת הלקוחות שצורפה בנספח ה' - בשיחות תיבדק רמת השירות. לכל מוקד עד 10 שיחות. הניקוד לכל שיחה יהיה בסולם של מ – 1 (שירות גרוע) ועד 5 (שירות טוב מאוד). החישוב יהיה ממוצע של כלל הניקוד.	5.1.4 לקוח סמוי
	0.5	עמידה בתקני אבטחת השירות – תקן ISO 9001	5.1.5 תקן ISO
0.5	0.5	עמידה בתקני אבטחת מידע – תקן ISO 27001 או תקן מקביל.	5.1.6 תקן ISO
17		פירוט המענה כפי שמתבטא במתודולוגיית השירות שהוגשה על ידי המציע במסגרת נספח ח'. כמפורט להלן על המציע להקפיד לכלול את כל הסעיפים של נספח ח'.	5.1.7 התרשמות ממערך השירות של המציע
	3	כח אדם	
	3	אתר ותכנון פונקציונאלי	
	3	מענה טכנולוגי בהתאם לנדרש בפרק האיפיון במסמכי המכרז	
	3	חדשנות טכנולוגית- (בסעיף זה ייבחן הפתרון בהיבטי יעילות, שירותיות, ידידותיות, זמינות, נגישות לאוכלוסיות בעלות צרכים שונים וכיו"ב)	
	2	פרויקט הקמה	
	3	מערך ההדרכה והכשרה	
9		ראיון באתר הספק: 5.5 נקודות המציעים שעברו לחלק זה של בדיקת האיכות יידרשו לעבור ראיון במסגרתו יתבקשו להציג מצגת, בה יוצגו הנושאים הבאים: ❖ הצגת החברה. ❖ הצגת צוות מטה ואנשי המפתח. ❖ פתרון המציע למכרז זה.	5.1.8 התרשמות ממערך השירות של המציע



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

מסקל הרכיב	תיאור הפרמטר
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ הצגת שלבי ההקמה השונים עד להפעלת המוקד, כולל צוות ההקמה לשלבים השונים ומנהל פרויקט ההקמה. ❖ הצגת מנהל המוקד המיועד <p>סיוור : 3.5 נקודות</p> <p>צוות הבדיקה של הנהלת בתי המשפט יבקר באתר הספק המציע הדומה לזה המוצע להנהלת בתי המשפט למימוש הפרויקט. במסגרת הסיוור יבחנו הנושאים שלהלן:</p> <p>נראות האתר מבחינת סדר, ניקיון ותחזוקה, עמדות העבודה של נציגי השירות, אחמ"ש ומנהלי המוקד: מיקום העמדות, גודלן, נוחות העבודה, אקוסטיקה, תאורה, שילוט ומעברים בשטחי העבודה.</p> <p>וכן, השטחים הציבוריים של האתר, חדרי הדרכה, מנוחה, שירותים ומנהלה.</p>
	<p>מציעים אשר עברו את קריטריוני האיכות שלהלן בציון מינימלי של 33 נקודות ומעלה מתוך סה"כ 40 נקודות מקסימליות לחלק זה, יעברו לשלב בחינת המחיר. יתרה ההצעות לא תיבחנה בשלב הבא.</p>
40%	<p>סה"כ ציון איכות מקסימלי</p>

5.2 שלב ג' - בחינת המחיר (60%)

ההצעה הזולה ביותר תקבל את הציון (המשקל) המקסימלי באותו סוג שירות ויתרה ההצעות תקבלנה ציון שיחושב באופן יחסי לציון הגבוה ביותר.

סכום הציונים שקיבל כל מציע בכל הרכיבים יהיה הציון הסופי של המציע במרכיב המחיר הציונים יינתנו לפי הכללים הבאים:

סוג השירות	משקל הרכיב	
A מחיר לשעת נציג	55	שעת נציג ¹ = שעת עבודה (LOGIN) במוקד כאשר אחוז התעסוקה במוקד יעמוד על מינימום 72.5% מהזמן
B מחיר לשיחה יוצאת	3	פעילות קו 2
C החזר עלות בגין שליחת מסרונים	2	עלות הודעת SMS שנשלחה ללקוח המזמין כחלק מהפעילות בכפוף לדיווח.
סה"כ	60%	

¹ שעת עבודה = שעת login של הנציגים (שיחות נכנסות/יוצאות/תקשורת כתובה) למערכות המרכז. שעות אלו יכללו את הזמן ב"שיחות נענות"/"יוצאות היצוניות" ועוד זמן "ניירת" או "back-office" (במידה ויוגדר צורך לפעילות מעין זו), זמן הפסקות אישיות- זמן שהנציג בהפסקה אישית קצרה או ארוכה, זמן הפסקות איכות (משוב, תדריך, ריענון חודשי)



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

5.3 שלב ד' - ניקוד סופי

- 5.3.1 בשלב זה ייעשה חיבור, בין ציון האיכות שניתן למציע בשלב ב' לבין ציון המחיר שניתן בשלב ג'. ההצעות תדורגנה בסדר יורד בהתאם לציון המשוקלל. ההצעה שתקבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר תדורג במקום הראשון ותיבחר להצעה הזוכה.



פרק 6: מסמכים ואישורים שיידרשו מהספק הזוכה עם קבלת ההודעה על הזכייה במכרז

עם היוודע לו דבר זכייתו במכרז ולא יאוחר מחלוף 10 ימי עבודה, מחויב הספק הזוכה לצרף המסמכים ו/או האישורים הבאים. מציע שלא ימציא המסמכים האמורים בחלוף מניין ימים אלו תהיה רשאית הנהלת בתי המשפט לפנות למציע שדורג במקום השני.

6.1 ערבות בנקאית בסך של 500,000 ש"ח. הערבות נועדה להבטחת ביצוע הצעתו וכל התחייבויותיו של הספק הזוכה בהסכם ההתקשרות ובגין מכרז זה, תהיה צמודה במלואה למדד המחירים לצרכן, אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי ניתנת לביטול. תוקפה של הערבות יהיה למשך כל תוקפו של ההסכם ולמשך 60 יום נוספים מתום ההתקשרות (בנוסח נספח).

6.2 חתימה על חוזה כדוגמת החוזה המצורפת למכרז זה ומסומנת כנספח י"ב,

6.3 כל העובדים המוצעים ע"י המציע כולל אלו של קבלני המשנה יידרשו לעמוד בתנאי הסיווג הביטחוני ולקבל את האישורים בהתאם להנחיות אגף הביטחון של המזמינה. חתימת כל העובדים במתן השירות (כולל אלו של קבלני המשנה) על הצהרת סודיות. לא יועסקו עובדים ללא אישור מחלקת הביטחון.

6.4 פורטל ספקים

הזוכה יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המזמינה, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"מ מס' 7.16.1 ויתר הוראות התכ"מ הרלוונטיות, והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש, הזוכה יישא בעלות הכרוכה בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי (סך ממוצע של כ- 300 ₪ עבור הנפקת כרטיס חכם). הוראת התכ"מ ונוסח חוזה השימוש בפורטל הספקים מצורפים למסמכי המכרז – (נספחים י"ז ו"ח ו"ט)

6.5 נספח ב' - אישור עריכת ביטוחים כפי שמפורט בפרק 10 למכרז, אך לא יאוחר מיום החתימה על ההסכם יש לציין כי נוסח פוליסת הביטוח המופיע במכרז הוא הנוסח המחייב ולא יחולו בו שינויים לאחר הגשת מסמכי המכרז, או לאחר ההכרזה על הזוכה במכרז. כל הערה, שאלה או בקשה להבהרה בנושא סעיפי הביטוח תוגש במסגרת שלב שאלות הבהרה בלבד.

מציע שלא ימציא המסמכים האמורים עד המועד שנקבע, לא יוכל לממש את זכייתו ונהלת בתי המשפט תהיה רשאית לפנות למציע שדורג במקום השני.

פרק 7: התמורה בגין השירות

- 7.1 מחירי השירותים המוצעים, שיאושרו במסגרת מכרז זה, יהיו מחירים קבועים וסופיים (ללא מע"מ) ויכללו את כל ההוצאות של הספק לצורך אספקת השירותים המבוקשים על פי מכרז זה.
- 7.2 להלן הפרמטרים שבגינם תשלם הנהלת בתי המשפט, מעבר לעלות זו לא יתבצע תשלום נוסף:
- 7.2.1 תשלום שעות LOGIN נציג² - בהתאם לתעריף הספק הזוכה לרכיב זה במסגרת הצעתו למכרז
- 7.2.2 תשלום בגין פעולות שבוצעו בשירות עצמי (IVR) - עבור פעולות שבוצעו והושלמו בשירות עצמי באמצעות המענה הקולי האינטראקטיבי IVR, צ'אט או כל ערוץ נוסף ולא עברו לנציג שירות תשלם הב"ה ע"פ הנוסחה הבאה: **0.05 X תעריף הספק לשעת נציג X מספר הפעולות בשירות עצמי שבוצעו** (רכיב A בהצעת המחיר של הספק) על כל פעולה בהתאם לדוח שיוגש לחשבונית.
- יודגש כי לא ישולם תמורה בגין פניה בשירות עצמי, אם הייתה פניה לפני כן לנציג - במקרה זה תשלם הב"ה במסגרת שעת פעילות הנציג.
- 7.2.3 תשלום לשיחה יוצאת - בהתאם לתעריף הספק הזוכה לרכיב זה במסגרת הצעתו למכרז זה
- 7.2.4 תשלום בגין שליחת מסרונים - עלות הודעת SMS שנשלחה ללקוח המזמין כחלק מהפעילות, בהתאם לתעריף הספק הזוכה לרכיב זה במסגרת הצעתו למכרז זה
- 7.3 עבור ביצוע העבודה יגיש הספק הזוכה חשבונית לתשלום שתועבר לאישור המזמינה והיחידה המקצועית. התשלום יבוצע אחת לחודש בהתאם לשירותים שניתנו באותו חודש ובכפוף לאישור המזמינה.
- 7.4 באחריות הספק לספק את כל הדו"חות הנדרשים כחלק בהגשת החשבוניות
- 7.5 הספק יגיש למזמין עד ה-10 לכל חודש, בצירוף לחשבון החודשי דוח מפורט הכולל את כלל הפרמטרים הרלוונטיים למודל ההתקשרות (היקפים ועמידה ביעדים).
- 7.6 לחשבון יצורפו כל הדוחות הרלוונטיים בצירוף דוחות מערכת מקוריים
- 7.7 לאחר שיאושרו החשבוניות ע"י הגורמים הרלוונטיים, כאמור, יועברו החשבוניות לקליטה ביחידת הרכש המרכזית של הנהלת בתי המשפט.
- 7.8 תשלום החשבוניות ייעשה עפ"י הוראת החשב הכללי שמספרה 1.4.3
- 7.9 אישור חשבונית – החשבונית תאושר ע"י חטיבת תפעול מזכירות בתי המשפט או מי שנקבע/ מטעמו. חשבוניות שלא יאושרו, יוחזרו לספק לביצוע התיקונים שנמצאו עם הערות המזמינה.
- תהליך אישור חשבונית:**
- 7.9.1 החשבונית לתשלום כולל דוחות הריכוז הנדרשים יוגשו ע"י הספק באמצעות פורטל ספקים הממשלתי. דו"ח ריכוז הכולל את הפרטים כמפורט מעלה. דו"ח הריכוז יוגש בפורמט אקסל.
- 7.9.2 איש הקשר יבדוק את הנתונים בדו"ח.
- 7.9.3 במקרים של אי עמידה ב-SLA, יפנה איש הקשר לבירור מול הספק.
- 7.9.4 אם נדרש תיקון – יבוצע ע"י הספק. אם נדרשת הטלת קנס, יציין איש הקשר את סיבת הקנס וגובהו עפ"י המוגדר במכרז.
- 7.9.5 לספק תהיה זכות לטעון בכתב נגד הקיזוז תוך 2 ימי עבודה מתאריך שליחת ההודעה באם לא תתקבל השגתו של הספק, יהיה על הספק לקזז את גובה הקנס החשבונית החודש העוקב.

² שעת עבודה = שעת login של הנציגים (שיחות נכנסות/יוצאות/תקשורת כתובה) למערכות המרכז. שעות אלו יכללו את הזמן ב"שיחות נענות"/"יוצאות היצוניות" ועוד זמן "ניירת" או "back-office" (במידה ויוגדר צורך לפעילות מעין זו), זמן הפסקות אישיות- זמן שהנציג בהפסקה אישית קצרה או ארוכה, זמן הפסקות איכות (משוב, תדריך, ריענון חודשי)



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- 7.10 קיזוז תשלומים בגין קנסות – כאמור בפרק 2 למסמכי המכרז, במידת הצורך יופעל מנגנון קנסות. הנהלת בתי המשפט רשאית לקזז סכומים המגיעים לספק בגין קנסות על אי עמידה ברמת השרות ו/או הביצועים שנדרשו. הקיזוז בגין קנסות יבוצע בחשבונית של החודש העוקב.
- 7.11 הצמדת תעריפי המכרז - התעריפים במכרז זה יהיו צמודים כמפורט להלן :
- 7.11.1 שעת נציג : 20% למדד ו 80% לשכר המינימום
- 7.11.2 פעולה בשירות עצמי, החזר עלות שליחת הודעות SMS, מחיר לשיחה יוצאת : 100% למדד.
- 7.11.3 ההצמדה למדד תיעשה כמפורט להלן : בהתאם להוראות החשכ"ל חוזה התקשרות יוצמד לאחר תום 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות. לאחר 18 חודשים ההצמדה בסעיף זה תהיה בגובה של 100% למדד המחירים לצרכן. הגדרות :
- "מדד" – מדד המחירים לצרכן המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי ו/או כל גוף אחר שיבוא במקומה.
- "מדד בסיס" - המדד הידוע לאחר 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות.
- "מדד חדש" - המדד האחרון הידוע ביום הגשת החשבון.
- "השינוי במדד" - ההפרש בין המדד החדש למדד הבסיס.
- 7.11.4 על פי הנחיות החשב הכללי של משרד האוצר ב- 18 החודשים הראשונים להתקשרות לא תהיה הצמדה על המחירים המוצעים במסגרת מכרז זה, וזאת בתנאי שמדד המחירים לצרכן לא יעלה בתקופה זו על 4%. אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד המחירים לצרכן ושיעורו עלה על 4% מהמועד האחרון להגשת הצעות, תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן : שיעור ההתאמה יתבסס על ההפרש בין המדד, שהיה ידוע ממועד שבו עבר המדד את 4%, לבין המדד הקובע במועד (י), הגשת החשבון (ות).



פרק 8: נזיקין, שיפוי ופיצוי

אחריות משפטית

- 8.1 הספק יהיה אחראי באחריות מלאה ומוחלטת כלפי הנהלת בתי המשפט ויישא בכל פיצוי כספי ו/או סעד אחר שייתבעו או שיידרשו מהנהלת בתי המשפט, שמקורם במעשים ו/או מחדלים שלו ו/או של העובדים מטעמו, לרבות קבלני משנה מטעמו במסגרת העסקתם לפי מכרז זה או כוחו.
- 8.2 הספק פוטר בזאת את המדינה מאחריות לכל תביעה אשר עלולה להיות מוגשת נגדה עקב העסקת עובדיו בפרויקט. הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את המדינה בגין כל סכום שתחויב ובגין כל הוצאה שתיגרם לה עקב תביעה כאמור וזאת בלי שיהוי ובלא צורך בפנייה מוקדמת לערכאות. חובה זו תחול על הספק כלפי המדינה אף אם יחליט ביהמ"ש המוסמך במקרה מסוים כי המדינה והספק אחראים במשותף כלפי ניזוק או נפגע מסוימים, והספק ישיב, יפצה או ישפה את המדינה במלואו של כל סכום שתשלם כאמור.
- 8.3 הספק מתחייב לשלם כל סכום או פיצוי, המגיעים על פי כל דין לעובד או לכל אדם הנמצא בשירותו כתוצאה מקיום יחסי עבודה עם העובד עקב העסקתו בפרויקט.
- 8.4 הספק מתחייב לשאת בכל נזקי גוף ו/או רכוש שייגרם למאן דהוא עקב מחדליו או הפועלים עימו ו/או מטעמו והוא מוותר בזאת על תביעה נגד הנהלת בתי המשפט בגין נזק או אבדן לרכוש ו/או לגוף כאמור.



פרק 8: שמירת סודיות, ניגודי עניינים ויחסי הצדדים

- 8.1 הספק מתחייב לשמור בסוד ידיעות ומידע שיגיעו אליו עקב ביצוע מכרז זה.
- 8.2 הספק לא ימסור ידיעה או מידע לאדם שלא יהיה מוסמך לקבלה ללא הרשאה בכתב מהנהלת בתי המשפט.
- 8.3 הספק ידאג שכל עובדיו וקבלני המשנה שלו ישמרו על המידע כאמור בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 ותקנות הגנת הפרטיות (תנאי אחזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), התשמ"ו - 1986.
- 8.4 הספק יחזיר למשרד כל חומר שיימסר לו בהקשר לפעילות זו בכל עת שיידרש לכך.
- 8.5 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 למשרד. בכל מקרה של קיום ניגוד עניינים כאמור, מתחייב הספק להודיע מראש למשרד על קיום ניגוד עניינים ולפרט את מהותו.
- הספק יחתים את עובדיו וכן כל עובד אשר יחליף במהלך ההתקשרות עובד קיים על הצהרה ברוח זאת. כמו כן, במקרים בהם יגיע הנהלת בתי המשפט למסקנה כי קיים חשש לניגוד עניינים, יפעל הנהלת בתי המשפט כמתחייב מן העניין.
- 8.6 השירותים יינתנו במסגרת ארגונית של הספק בלבד. לעניין זה "מסגרת ארגונית" – לרבות איתור עובדים ו/או קבלני משנה, העסקתם, ניהול כל משא ומתן עמם, השגחה מתמדת על פעילותם, תשלום שכרם וכל תשלום סוציאלי נלווה אגב העסקתם, פיטוריהם והאחריות לכך, והטלת משמעת כמקובל במסגרת הספק.
- 8.7 הספק מצהיר, כי ידוע לו ולכל העובדים המועסקים על ידיו לצרכי ביצוע מכרז זה, כי הינם עובדים ומועסקים במסגרת הארגונית של הספק, ולא של הנהלת בתי המשפט. הספק בלבד יהיה אחראי כלפי כל המועסקים על ידיו לפי דיני העבודה והנזיקין. כן יהיה הספק לבדו אחראי לכל נזק שיגרם על ידיו, או בגין רכושו ונכסיו ועל ידי המועסקים על ידו למטרות חוזה זה. אם על אף האמור יחויבו הנהלת בתי המשפט כדיון, לשאת חבות, או לעשות מעשה כלשהו, יפצה אותו על כך הספק באופן מלא.
- 8.8 הספק מתחייב לא להציג את השירותים הניתנים, לא כלפי עובדיו ומעסיקיו, לא כלפי ציבור הנהנים משירותים אלה, כפעולות של משרד יש חלק בארגון, אולם הספק רשאי להציג את השירותים הניתנים לפי בקשת הנהלת בתי המשפט, תחת פיקוחו, הכל לפי העניין.
- 8.9 בכל הקשור למערכת היחסים בין הנהלת בתי המשפט לבין הספק, יחשב הספק, כספק עצמאי לכל דבר ועניין. הספק מודע לכך שלא מתקיימים יחסי עובד-מעביד בינו ו/או עובדיו ו/או קבלני המשנה מטעמו לבין הנהלת בתי המשפט.
- 8.10 הספק אחראי לעובדים, לאיכות העבודה, לגיבוי למילוי מקום, להכשרת עובדים בהתאם לצרכים ובכלל זה השתלמויות וקורסים על חשבונו על פי צרכי השירותים במכרז.
- 8.11 הספק אינו רשאי להמחות (להעביר) לזולת את זכויותיו או את חובותיו לפי תנאי מכרז זה כולן או חלקן ללא הסכמה בכתב הנהלת בתי המשפט.
- 8.12 אין הספק רשאי להעביר את ביצוע החוזה כולו או חלקו במישרין או בעקיפין לאחר, ללא הסכמה בכתב ומראש של הנהלת בתי המשפט. הסכמה כאמור, אם ניתנה לא תיצור יחסי חוזה כלשהם בין הנהלת בתי המשפט לבין ספק אחר, והספק הזוכה יהיה בכל מקרה אחראי כלפי הנהלת בתי המשפט לביצוע השירותים.



פרק 9: נזיקין, שיפוי ופיצוי

- 9.1 הספק יהיה אחראי באחריות מלאה ומוחלטת כלפי הנהלת בתי המשפט ויישא בכל פיצוי כספי ו/או סעד אחר שייתבעו או שיידרשו מהנהלת בתי המשפט, שמקורם במעשים ו/או מחדלים שלו ו/או של העובדים מטעמו, לרבות קבלני משנה מטעמו במסגרת העסקתם לפי מכרז זה או כוחו.
- 9.2 למעט במקרים בהם נגרם האובדן ו/או הנזק שהוביל להגשת התביעה בשל מעשה או מחדל של המדינה ו/או מי מטעמה. הספק פוטר בזאת את המדינה מאחריות לכל תביעה אשר עלולה להיות מוגשת נגדה עקב העסקת עובדיו במתן שירותי התמלול. הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות את המדינה בגין כל סכום שתחויב ובגין כל הוצאה שתיגרם לה עקב תביעה כאמור וזאת בלי שיהוי ובלא צורך בפנייה מוקדמת לערכאות. חובה זו תחול על הספק כלפי המדינה אף אם יחליט ביהמ"ש המוסמך במקרה מסוים כי המדינה והספק אחראים במשותף כלפי ניזוק או נפגע מסוימים, והספק ישיב, יפצה או ישפה את המדינה במלואו של כל סכום שתשלם כאמור.
- 9.3 הספק מתחייב לשלם כל סכום או פיצוי, המגיעים על פי כל דין לעובד או לכל אדם הנמצא בשירותו כתוצאה מקיום יחסי עבודה עם העובד עקב העסקתו במתן השירותים.
- 9.4 הספק מתחייב לשאת בכל נזק שיגרם למאן דהוא עקב מחדליו או הפועלים עימו ו/או מטעמו והוא מוותר בזאת על תביעה נגד הנהלת בתי המשפט בגין כל נזק כאמור.

פרק 10: ביטוח

לתשומת לב המציעים הנהלת בתי המשפט שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהספק הזוכה דרישות ביטוח נוספות המתייחסות לשירות גביית תשלום באמצעות כרטיסי האשראי.

הספק מתחייב, לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט, ולהציג להנהלת בתי המשפט, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן: -:

1. ביטוח חבות מעבידים

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);
- ג. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם;
- ד. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

85

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- א. הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);
- ג. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability;
- ד. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם;
- ה. מנהלים, מדריכים, נציגים, מומחים ובעלי תפקידים נוספים אשר אינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות המעבידים של הספק, ייחשבו צד שלישי.
- ו. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

3. ביטוח אחריות מקצועית

- א. הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית;
- ב. הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- שנעשו בתום לב, בקשר למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי, עבור הנהלת בתי המשפט, בהתאם למכרז ולחוזה עם מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט;
- ג. גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מסך - 1,000,000 דולר ארה"ב;
- ד. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
- 1) מרמה ואי יושר של עובדים;
 - 2) דיבה והשמצה, פרסום לשון הרע;
 - 3) פגיעה בפרטיות;
 - 4) אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט;
 - 5) אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח;
 - 6) הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
- ה. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

4. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים :-

א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים **מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל;

ב. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב הנהלת בתי המשפט;

ג. המבטח מותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;

ד. הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות;

ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק;

ו. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח;

ז. תנאי הכיסוי של כל הפוליסות, למעט בביטוח האחריות המקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביטוח" _____ (יש לציין את השנה), בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.

ח. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור, יומצאו על ידי הספק למדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט עד למועד חתימת החוזה;

הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט בתוקף;

הספק מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח;

אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי מכרז וחוזה זה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי דין ועל פי מכרז וחוזה זה.



פרק 11: נספחים למכרז

נספח א	נוסח תצהיר
נספח א1	אישור על ניהול פנקסים
נספח א2	תעודת התאגדות
נספח א3	נסח תאגיד
נספח ב'	אישור עריכת ביטוחים
נספח ג'	תצהיר בדבר אי תאום מכרז
נספח ד'	תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום
נספח ה'	הצהרת הספק על ניסיון וממליצים
נספח ו'	טופס הצעת המחיר
נספח ז'	תצהיר מורשה חתימה
נספח ח'	מתודולוגיית השירות
נספח ט'	חלקים חסויים בהצעה
נספח י'	נוסח כתב ערבות מציע
נספח י"א	נוסח כתב ערבות ביצוע
נספח י"ב	דוגמת חוזה
נספח י"ג	איפיון נתב
נספח י"ד	רשימת אתרי מערכת בתי המשפט
נספח ט"ו	פרטי המציע וקבלני משנה
נספח ט"ז	תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלויות
נספח י"ז	חוזה שימוש בפורטל ספקים
נספח י"ח	פורטל ספקים – הנחיות הצטרפות
נספח י"ט	פורטל ספקים – הוראת תכ"מ



נספח א': נוסח תצהיר

אני החתום מטה _____ נושא ת.ז. שמספרה _____ המוסמך להתחייב בשם המציעה, 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; (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 בכל מועד בו מתבצעים התשלומים לעובדים, ומתחייבת לקיים בתקופת ההתקשרות הוראות כל דין רלבנטיות לצורך ביצוע העבודה לפי המכרז לרבות דיני עבודה ובטיחות שונים.

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. המציעה מתחייבת למסור כל מסמך המאמת את האמור בתצהיר זה, לפי דרישת הנהלת בתי המשפט.

ז. למציעה ניסיון קודם מוכח של שלוש שנים רציפות מתוך חמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה (2013-2017) **בניהול והפעלת** מוקד שרות טלפוני ייעודי (השירותים ניתנים ללקוח אחד) עבור לקוח ממשלתי/ציבורי, בהיקף מינימאלי נדרש של 80 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא או לחילופין למציעה ניסיון קודם מוכח של שלוש שנים רציפות מתוך חמש שנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה (2013-2017) **בניהול והפעלת** 3 מוקדי שרות עבור לקוח ממשלתי/ציבורי, **ו/או מוסדי/פיננסי ו/או בקרב חברות עסקיות ו/או חברות ציבוריות**, בהיקף מינימאלי נדרש של 30 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא בכל מוקד (3) המוקדים פעילים ברציפות במקביל באותה התקופה למשך שלוש שנים רציפות לפחות מתוך 5 השנים האחרונות).

ח. למציעה ניסיון מוכח ורציף בניהול והפעלת מוקד **צ'אט המטפל ב** _____ (עשרות פניות ביום לפחות), עבור לקוחותיו במצטבר בכל אחת מהשנתיים האחרונות (2016-2017).



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- ט. המציעה מתחייבת למחוק/לבער/להשמיד כל מידע לפי דרישת הנהלת בתי המשפט.
- י. המציעה מתחייבת כי לאחר סיום ההתקשרות, מספר הכוכבית יישאר ברשות הנהלת בתי המשפט, ולמציעה לא תהיה כל טענה בעניין זה.
- יא. המציעה מצהירה ומתחייבת כי המערכת המוצעת על ידה עומדת בעומסים הנדרשים במסמכי המכרז.
- יב. הצעתה של המציעה תקפה ומחייבת. אין כל מניעה בדין להגשת הצעה מטעם המציעה. המציעה לא נמצאת בהליך פירוק ו/או פשיטת רגל.
- יג. המציעה קראה, הבינה ומתחייבת לעמוד בכל תנאי הסף המנהליים והמקצועיים, ללא כל הסתייגות, במשך כל תקופת ההתקשרות והארכות במידה ותהיינה. המציעה קיבלה את ההסברים וההבהרות אשר ביקשה לדעת לצורך מימוש כלל הדרישות המפורטות לאורך כל תקופת ההתקשרות והארכות במידה ותהיינה.
- יד. 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:

90

- טו. להלן שמי וחתומתי ואני מצהיר כי האמור לעיל אמת.

תאריך

שם + חתימה

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 שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אישר באוזני את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפניי

תאריך

עו"ד, שם וחתומה



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

נספח א1: אישור על ניהול פנקסים

אישור על ניהול פנקסי חשבונות- קיומם של אישורים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו 1976.



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

נספח א2: תעודת התאגדות

על המציע לצרף תעודת התאגדות כתברה או כשותפות מהמרשם הרשמי הרלוונטי או תעודת עוסק מורשה.



נספח א3: נסח תאגיד

ככל שהמזיע מאוגד כחברה או שותפות- יצרף המזיע נסח של התאגיד אשר במסגרתו יצוין כי לתאגיד אין חובות לרשם הרלוונטי (רשם החברות/ רשם השותפויות). ככל שמצוין חוב לרשם התאגידים בנסח המצורף, יש לצרף אישור על תשלום החוב לרשם התאגידים.

נספח ב': אישור עריכת ביטוחים –

מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט,
בכתובת: כנפי נשים 22, ירושלים

א.ג.נ.,

הנדון: אישור קיום ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחוננו _____ (להלן: "הספק") לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי עבור הנהלת בתי המשפט, בהתאם למכרז ולחוזה עם מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט, את הביטוחים המפורטים להלן:

ביטוח חבות מעבידים, פוליסה מס'

1. אחריותו החוקית כלפי עובדיו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
4. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

94

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, פוליסה מס'

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך- 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. בפוליסה נכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
5. מנהלים, מדריכים, נציגים, מומחים ובעלי תפקידים נוספים אשר אינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות המעבידים של הספק, נחשבים צד שלישי.
6. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

ביטוח אחריות מקצועית, פוליסה מס'

1. הפוליסה מכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, למתן בקשר למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי, עבור הנהלת בתי המשפט, בהתאם למכרז ולחוזה עם מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט.
2. גבול האחריות למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) לא יפחת מסך- 1,000,000 דולר ארה"ב.



3. הכיסוי על פי הפוליסה מורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

- 1) מרמה ואי יושר של עובדים;
 - 2) דיבה והשמצה, פרסום לשון הרע;
 - 3) פגיעה בפרטיות;
 - 4) אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט.
 - 5) אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח;
 - 6) הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים;
4. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

כללי

בפוליסות הביטוח נכללו התנאים הבאים:

1. לשם המבוטח התווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
 2. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף, אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות בכתב רשום לחשב הנהלת בתי המשפט.
 3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
 4. הספק אחראי בלעדית כלפינו לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
 5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
 6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל - הנהלת בתי המשפט, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
 7. תנאי הכיסוי של כל הפוליסות, למעט בביטוח האחריות המקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביטוח" (יש לציין את השנה), בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
 8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים בכל הפוליסות המבוטחות.
- בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסה המקורית עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה ובלבד שאין בשינויים אלו כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.**

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

תאריך



נספח ג': תצהיר בדבר אי תיאום מכרז

אני הח"מ _____ מס ת"ז _____ העובד בתאגיד _____

(שם התאגיד)

מצהיר בזאת כי :

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.
3. בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עימו) :

שם התאגיד	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר
_____	_____	_____
_____	_____	_____

4. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
5. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
6. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
8. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
9. הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן V במקום המתאים

התאגיד מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז

התאגיד מציע ההצעה נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז

אם כן, אנא פרט :

התאגיד, מציע ההצעה לא הורשע בארבע השנים האחרונות בעבירות על חוק ההגבלים העסקיים לרבות עבירות

של תיאומי מכרזים

אם כן, אנא פרט :



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

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

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר

אישור

אני הח"מ, עו"ד _____, מ"ר _____, מרח' _____, מאשר בזאת כי ביום _____ הופיע בפני _____, שזיהה את עצמו ע"י ת"ז / המוכר לי באופן אישי ולאחר שהזרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי הוא יהא צפוי לעונשים הקבועים לכך בחוק אם לא יעשה כן, אישר בפני את נכונות התצהיר דלעיל וחתם עליו.

שם מלא וחותמת



נספח ד': תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור _____ אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו. משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל.

(סמן X במשבצת המתאימה)

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") מטעם המציע בהתקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור _____.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם	תאריך

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____/המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	מספר רישיון	תאריך



נספח ה': הצהרת הספק על ותק, ניסיון וממליצים

להלן פירוט ניסיון קודם ומוכח בהתאם לנדרש במכרז :

לתשומת לב המציעים הנתונים שיוצגו על גבי נספח זה ע"י המציע ילקחו בחשבון בעת בדיקת ההצעות בתנאי הסף

ומרכיבי האיכות

במידה ויש ניסיון נוסף, ניתן להוסיף טבלאות נוספות ע"פ הפורמט של הנספח ולציין הנתונים הרלוונטיים בהתאם.

		1. פרטי הארגון:
תקופת מתן השירותים	תחילת התקשרות	בניהול והפעלה (יש לציין תאריכים מדויקים)
סיום התקשרות		שם הפרויקט
_____ / _____ / _____	_____ / _____ / _____	מספר נציגים במצבת עובדים
		מס' נציגים פעילים בשעת שיא
		מספר פניות בערוץ צ'אט ביום לשנת 2016
		מספר פניות בערוץ צ'אט ביום לשנת 2017
		שעות פעילות המוקד
מתכונת מתן השירותים ותיאור הפעילות:		
פרטי איש הקשר מטעם הלקוח:		
		שם מלא ותפקיד איש הקשר
		טלפון במשרד
		טלפון סלולרי
		כתובת דוא"ל



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

		2. פרטי הארגון:
תקופת מתן השירותים בניהול והפעלה (יש לציין תאריכים מדויקים)	תחילת התקשרות	סיום התקשרות
_____ / _____ / _____	_____ / _____ / _____	_____ / _____ / _____
שם הפרויקט		
מספר נציגים במצבת עובדים		
מס' נציגים פעילים בשעת שיא		
מספר פניות בערוץ צ'אט ביום לשנת 2016		
מספר פניות בערוץ צ'אט ביום לשנת 2017		
שעות פעילות המוקד		
מתכונת מתן השירותים ותיאור הפעילות:		
פרטי איש הקשר מטעם הלקוח:		
שם מלא ותפקיד איש הקשר		
טלפון במשרד		
טלפון סלולרי		
כתובת דוא"ל		



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

		3. פרטי הארגון:
תקופת מתן השירותים	תחילת התקשרות	בניהול והפעלה (יש לציין תאריכים מדויקים)
<u> / / </u>	<u> / / </u>	
		שם הפרויקט
		מספר נציגים במצבת עובדים
		מס' נציגים פעילים בשעת שיא
		מספר פניות בערוץ צ'אט ביום לשנת 2016
		מספר פניות בערוץ צ'אט ביום לשנת 2017
		שעות פעילות המוקד
מתכונת מתן השירותים ותיאור הפעילות:		
פרטי איש הקשר מטעם הלקוח:		
		שם מלא ותפקיד איש הקשר
		טלפון במשרד
		טלפון סלולרי
		כתובת דוא"ל



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

		4. פרטי הארגון:
תקופת מתן השירותים	תחילת התקשרות	בניהול והפעלה (יש לציין תאריכים מדויקים)
/ /	/ /	
		שם הפרויקט
		מספר נציגים במצבת עובדים
		מס' נציגים פעילים בשעת שיא
		מספר פניות בערוץ צ'אט ביום לשנת 2016
		מספר פניות בערוץ צ'אט ביום לשנת 2017
		שעות פעילות המוקד
מתכונת מתן השירותים ותיאור הפעילות:		
פרטי איש הקשר מטעם הלקוח:		
		שם מלא ותפקיד איש הקשר
		טלפון במשרד
		טלפון סלולרי
		כתובת דוא"ל

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה
-------	---------------------------	-------



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי



נספח ו': טופס הצעת המחיר

לכבוד

הנהלת בתי המשפט - אגף הרכש המרכזי

רח' כנפי נשרים 22

ירושלים

הנדון : מכרז פומבי 00/18 - הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

1. אנו _____ מגישים בזאת את הצעתנו במסגרת מכרז פומבי מס' 00/18 - הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי
2. אנו מצהירים בזאת כי כל מסמכי המכרז נקראו על ידנו, וכל האמור בהם הובן על ידנו, מקובל עלינו ואנו מסכימים למכלול התנאים, ההתניות וההסדרים המובאים במסמכי המכרז ומתחייבים לפעול על-פיהם.
3. אנו מצהירים בזאת שביכולתנו לתת את השרות במלואו במגבלות הזמן שנקבעו במסמכי מכרז זה ובמועדים שייקבעו ע"י נציג הנהלת בתי המשפט מעת לעת. וכי הצעת המחיר שפורטה להלן עבור המוצרים כוללת את כל העלויות, בין המיוחדות, בין הכלליות ובין האחרות, מכל מין וסוג, הכרוכות באספקת המוצרים למשרד, ולא נציג כל תביעה או טענה בשל אי הבנה ו/או אי ידיעת תוכן מסמכי המכרז, תנאי ההסכם ו/או נספחיו ו/או מכל סיבה אחרת.
4. אנו מצהירים בזאת כי הצעתנו זו מוגשת לאחר שבחנו היטב את מסמכי המכרז וקיבלנו מנציגי הנהלת בתי המשפט את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לנו בגיבוש הצעתנו והתחייבויותינו; לא תהא לנו כל טענה כלפי הנהלת בתי המשפט בקשר עם אי גילוי מספיק או גילוי חסר או טעות או פגם בקשר לנתונים או לעובדות הקשורים לביצוע השירותים.
5. אנו מצהירים בזאת, כי יש לנו הידע המקצועי, הניסיון, היכולת, האפשרות הפיננסית, וכן כל הרישיונות, ההיתרים והאישורים הנדרשים על פי כל דין לשם אספקת המוצרים למשרד.
6. אני מצהיר שיש ברשותי כל המשאבים, כוח האדם ויתר האמצעים הדרושים לאספקת המוצרים למשרד. לא תהיה לי כל זכות לטענת עיכוב או פיגור או ליקוי אחר בקיום התחייבויותיי מסיבות כלשהן, לרבות בגין העדר כוח אדם או אמצעי אחר כלשהוא.
7. לאחר הודעה על קבלת הצעתנו ע"י הנהלת בתי המשפט, קודם לחתימת החוזה, נגיש למשרד את כל האישורים הנדרשים ונעמוד בכל התנאים וההתחייבויות, כנדרש במסמכי מכרז זה. אי מילוי התחייבות זו בתוך 10 ימי עבודה מיום קבלת הזמנת הנהלת בתי המשפט להתקשרות, עלול להביא לנקיטת צעדים מנהליים או משפטיים ע"י הנהלת בתי המשפט וכן לאפשר למשרד להתקשר עם המציע או המציעים שהצעתם דורגה אחרינו.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחתימת המציע



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

8. **להלן הצעתנו הכספית** : המחיר הנקוב לא כולל מע"מ

סוג השירות	משקל הרכיב	המחיר המוצע (לא כולל מע"מ)	
A מחיר לשעת נציג	55%	שעת עבודה (LOGIN) במוקד ³ כאשר אחוז התעסוקה במוקד יעמוד על מינימום 72.5% מהזמן ⁴	
B מחיר לשיחה יוצאת	3%	פעילות קו 2	
C החזר עלות בגין שליחת מסרונים	2%	עלות הודעת SMS שנשלחה ללקוח המזמין כחלק מהפעילות בכפוף לדיווח.	
סה"כ	60%		

105

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

³ שעת עבודה = שעת login של הנציגים (שיחות נכנסות/יוצאות/תקשורת כתובה) למערכות המרכז. שעות אלו יכללו את הזמן ב"שיחות נענות"/"יוצאות חיצוניות" ועוד זמן "ניירת" או "back-office" (במידה ויוגדר צורך לפעילות מעין זו), זמן הפסקות אישיות- זמן שהנציג בהפסקה אישית קצרה או ארוכה, זמן הפסקות איכות (משוב, תדריך, ריענון חודשי)

⁴ לא כולל תשלום בגין פעולות שבוצעו בשירות עצמי – קרי : פעולות שבוצעו והושלמו בשירות עצמי באמצעות המענה הקולי האינטראקטיבי IVR, צ'אט או כל ערוץ נוסף ולא עברו לנציג שירות. לשירותים אלו תשלם *0.05 תעריף הספק הזוכה לשעת נציג על כל פעולה בהתאם למפורט בפרק התמורה.

יחד עם זאת יודגש כי לא ישולם תמורה בגין פניה בשירות עצמי, אם הייתה פניה לפני כן לנציג - במקרה זה תשלם הב"ה במסגרת שעת פעילות הנציג.



נספח ז': תצהיר מורשה חתימה

אני הח"מ _____, נושא ת.ז. מס' _____, מורשה החתימה מטעם _____
שמספרה _____ (להלן: המציע) מצהיר בזאת, בכתב, כדלקמן:

הנני מצהיר כי

הנני מצהיר כי שמי הוא _____, כי החתימה המופיעה בשולי גיליון זה היא חתימתי וכי תוכן הצהרתי
אמת.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

אישור עו"ד

אני הח"מ, _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי ברחוב
_____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____
/המוכרת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפויה
לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עוה"ד



נספח ח': מסמך המציע המפרט את מתודולוגיית השירות

על המציע למלא מסמך זה, המתאר את איכות השירות המוצעת על ידו לביצוע השירותים על פי הדרישות המופיעות בגוף מסמכי מכרז זה.

הנהלת בתי המשפט מייחסת חשיבות גבוהה למסמך זה לצורך הבנת הפתרון הכולל המוצע וכן לבחינת הבנתו של המציע לפתרון הנדרש ונתונים אלו יילקחו בחשבון בעת ניקוד האיכות בבחינת ההצעות.

יודגש כי מרכיבים מהותיים שימצאו בבדיקה כחסרים בתקציר ו/או ימצאו בסתירה למענה הספק לסעיפים אחרים במכרז זה ו/או יציגו פתרון שאינו מספק מענה מלא לדרישות עשויים להביא לפסילת ההצעה.

במסמך על המציע להתייחס לתחומים הבאים :

1. **מבנה ארגוני :** על המציע להציג את הצגת המבנה הארגוני המוצע לתפעול השוטף של מוקד שירות ומידע

כולל פירוט כלל בעלי התפקידים, גורמי מטה, הדרגים הניהוליים, היררכיות, כמויות של כלל בעלי

התפקידים וזאת בהתאם לדרישות המפורטות במסמכי המכרז לרבות הנפחים והעומסים .

המציע יפרט את התקן של כמות הנציגים ביחס למנהל צוות, המציע יפרט את התקן של כמות הנציגים ביחס לאחמ"ש.

2. **כח אדם :**

❖ **מנהל המוקד :** על המציע להציג את קורות החיים של – מנהל המוקד תוך פירוט - ניסיון

תעסוקתי של בעל התפקיד המוצע, ניסיון בהקמת מוקדים (אופי הפעילות, מערכות תומכות, גודל

וכיו"ב), פירוט המוקדים אותם ניהל (אופי הפעילות, גודל וכיו"ב), צירוף תעודות השכלה

רלוונטיות, פירוט לקוחות ממליצים (לא מהחברה בה עובד, אלא לקוחות). בפורמט הבא :

בעל התפקיד	על המציע לפרט :
שם	
כתובת	
מס' טלפון	
מס' טלפון נייד	
דואר אלקטרוני	
ת.ז.	
תאריך לידה	
השכלה (לצרף העתקי תעודות)	
תפקיד	
תחום עיסוק	
ניסיון מקצועי	
פרוט ניסיון מקצועי בתחום הרלוונטי	
ממליצים -שם מלא+ טלפון סלולארי+ כתובת מייל (יש לפרט יותר ממליץ אחד)	
<u>מנהל מוקד מוצע: פירוט החברות להן נתן שרות כמנהל מוקד. לכל פעילות כזו יש לפרט :</u>	
אופי פעילות המוקד	



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

בעל התפקיד	על המציע לפרט:
מערכות תומכות	
מספר נציגי שרות	
מספר עמדות פעילות בשיא	
האם היה שותף לתהליך ההקמה ובאיזה אופן	
איש קשר ממליץ (אינו מנהל אצל המציע אלא לקוח שקיבל שירות מהמנהל המוצע) מספר טלפון + סלולארי, כתובת מייל	
לכל פרויקט יש לפרט:	
שם, חברה ומהות המוקד אותו הקים	
גודל המוקד בשלב ההקמה	
פירוט מערכות המידע התומכות בפעילות	
איש קשר ממליץ כולל מספר טלפון + סלולארי וכתובת מייל	

מנהל פרויקט ההקמה : על המציע להציג את קורות החיים של מנהל פרויקט ההקמה תוך פירוט ניסיון תעסוקתי של בעל התפקיד המוצע, ניסיון בהקמת מוקדים (אופי הפעילות, מערכות תומכות, גודל וכיו"ב), פירוט המוקדים אותם ניהל (אופי הפעילות, גודל וכיו"ב), צירוף תעודות השכלה רלוונטיות, פירוט לקוחות ממליצים (לא מהחברה בה עובד, אלא לקוחות). בפורמט הבא:



בעל התפקיד	על המציע לפרט:
שם	
כתובת	
מס' טלפון	
מס' טלפון נייד	
דואר אלקטרוני	
ת.ז.	
תאריך לידה	
השכלה (לצרף העתקי תעודות)	
תפקיד	
תחום עיסוק	
ניסיון מקצועי	
פרוט ניסיון מקצועי בתחום הרלוונטי	
ממליצים - שם מלא + טלפון סלולארי + כתובת מייל (יש לפרט יותר ממליץ אחד)	
מנהל הקמה מוצע: פירוט החברות להן נתן שרות כמנהל פרויקט הקמה. לכל פעילות כזו יש לפרט:	
אופי פעילות המוקד	



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

בעל התפקיד	על המציע לפרט:
מערכות תומכות	
מספר נציגי שרות	
מספר עמדות פעילות בשיא	
איש קשר ממליץ (אינו מנהל אצל המציע אלא לקוח שקיבל שירות מהמנהל המוצע) מספר טלפון+ סלולארי, כתובת מייל	
מספר מוקדים בהם ניהל את פרויקט ההקמה	
לכל פרויקט יש לפרט:	
שם, חברה ומהות המוקד אותו הקים	
גודל המוקד בשלב ההקמה	
פירוט מערכות המידע התומכות בפעילות	
איש קשר ממליץ כולל מספר טלפון+ סלולארי וכתובת מייל	

❖ **אנשי מטה :** על המציע לפרט את כלל אנשי המטה שאינם ייעודיים לפעילות המוקד, לפרט את הפעילות במסגרת פעילות המוקד והיקפי פעילות ותדירות ביצוע ע"פ שלבי ההפעלה: שלב ההקמה ושלב ההפעלה השוטפת ולצרף קורות חיים של בעלי התפקידים.

109

שם	תחום עיסוק	תפקיד	השכלה	שלב ההקמה		הפעלה בשוטף	
				תכולת פעילות	היקף שעות לשלב ההקמה	תכולת פעילות	היקף שעות חדשי

3. **תהליכי גיוס ומיון :** על המציע לפרט את תהליך המיון והגיוס על כל שלביו לרבות התייחסות לראיונות טלפוניים, ראיונות פרונטאליים, מרכזי הערכה וכו'. על המציע להציג דוגמאות של טפסים וכלים שיעמדו לשימושו בכל הקשור לביצוע ראיונות עם מועמדים רלוונטיים (לדוגמה טופס ראיונות לנציג שירות). על המציע לפרט ולהציג דוגמאות של פורמט "מרכזי הערכה" תוך התייחסות לגורמים נוכחים, שלבים ופעילויות, קיום תרחישים, תוך הסבר מטרות כל פעילות מתוכננת בהתייחס לפרופילי התפקיד שהוגדרו ע"י הנהלת בתי המשפט ולפעילויות המבוצעות.

4. **פירוט מערך הכשרה והדרכה :** על המציע לפרט את תכנית ההכשרה וההדרכה לרבות אופן בניית תכניות ההדרכה ומערכי השיעור, תוך התייחסות למטרות, למבנה ההדרכה, תכולת ההדרכה משך ההדרכה ומספר חניכים אופטימלי למחזור, תוצרי ההדרכה ובאיזה שלב במהלך תקופת העסקתו של הנציג יועבר הנושא.

שם ההדרכה	אוכלוסייה	מטרה	מבנה ההדרכה	היקף שעות	מס' חניכים בהדרכה	תדירות ביצוע

5. **שגרות ניהול ותפעול המוקד :** על המציע לפרט את כלל הפעילויות המבוצעות בשגרת הניהול במוקד ואת הנהלים המוגדרים לטובת כל הפעילות. יש לציין **ולצרף** דוגמאות לכלים תומכים בכל פעילות ואו נוהל



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

הקיים בשגרות הניהול והתפעול השוטף של המוקד לרבות : נוהל לביצוע הקשבות ומשוב, נהל ביצוע תדריך, נוהל כניסה למשמרת, נוהל ניהול משמרת, נהל סיכום משמרת, נהל כניסת נציגי שירות חדש, נהלי טיפול בבעיות משמעת, טיפול בתקלות.

במסגרת סעיף זה על המציע לפרט את תהליכי בקרת האיכות השוטפים שיבצע

שם הכלי (לדוגמה נוהל, ישיבה)	אוכלוסיית משתתפים	מטרה	אחריות לביצוע	פירוט לביצוע	התכולה	תדירות ביצוע

6. **שימור עובדים** : על הספק לפרט פעילויות אותן יבצע לצורך שימור נציגי השירות, וצמצום אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד.

במסגרת על המציע לפרט את מנגנון תגמול עובדים, לפרט את המדדים והפרמטרים המשפיעים על מערך התגמול לעובדים, תוך ציון המשקולות עבור כל פרמטר, לפרט את אוכלוסיות היעד לתגמול וכן את גובה התגמול לנציגים ובעלי תפקידים על ציר הזמן.

על המציע לפרט זה את פעילויות הרווחה המבוצעות במסגרת עבודת המוקד והחברה

7. **אתר המוקד** : על המציע לציין את מיקומו של האתר- כתובת מלאה.

המציע יפרט את מתחמי העבודה בטבלה המצורפת תוך התייחסות למתחמים ייעודיים לפעילות ולמתחמים משותפים עם לקוחות אחרים :

שם החדר/מתחם	כמות	תכולה	גודל במ"ר	הערות
חדרי משובים/ מנהלים				מינימום 4 חדרים
חדרי הדרכה				חדר הדרכה ייעודי לטובת הפרויקט. לא ניתן להשתמש בו לצרכים אחרים ללא אישור הלקוח.
חדרי תדריכים				
חדר לקוח				
קפיטריות				
פינות עישון				
שירותים				
חדר אחסון				

❖ על המציע לפרט את השטח הייעודי למתחם המוקד (כולל את אזור המוקד הייעודי בלבד-

עמדות נציג, אחמש ומנהל מוקד. לא כולל אזורים פריפריאלי- שירותים, מטבח וכיו"ב), וציגו במ"ר :

מספר עמדות נציג	שטח המוקד במ"ר	שטח ברוטו לעמדה במ"ר (שטח המוקד/ מספר עמדות נציג)	שטח נטו לעמדת נציג במ"ר (שטח נטו לעמדת נציג של נציג (רוחב* עומק)

❖ על המציע לצרף תרשים (שרטוט ארכיטקטוני) המתאר את מבנה המוקד בקנה מידה של

1: 100, תוך התייחסות לכלל מתחמי העבודה, ובפרט ל :



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- רוחב מעברים
 - יציאות החירום
 - מיקום ציוד תומך במוקד- מדפסות, תצוגות זמן אמת תאי אחסון וכיו"ב.
 - התייחסות להתרחבות עתידית במידת הצורך.
 - פירוט החלוקה הפונקציונאלית במוקד (אזור מנהלתי, אזור המוקד, אזור ניהולי וכו') לרבות התייחסות לממ"ק.
 - סטנדרטים של אקוסטיקה במוקד לצורך מניעת רעשים סביבתיים.
 - ארגונומיה בעמדות העבודה.
8. **מערכות בטחון:** על המציע לפרט את שם המערכת, סוג, דגם ויכולות של כל אחת מהמערכות הנדרשות בהתאם למפורט בסעיף 2.10.3 למסמכי המכרז ע"פ הפורמט הבא:

שם המערכת	
ייעוד	
יצרן	
דגם + גרסה	
יכולת המערכת	
מועד פקיעת תמיכת יצרן לגרסה המוצעת	
תצורת שרידות	
מוקדים בהם מותקנת	
תיאור ניסיון המציע בהפעלת המערכת (כולל מועד הפעלה בייצור)	

111

9. **טכנולוגיה:** על המציע לצרף בחלק זה תקציר ניהולי של ארכיטקטורת הפתרון המוצעת. על התקציר לכלול את הנושאים כמפורט להלן בהתייחס לפרק 2 של מסמכי המכרז. להלן הנושאים המרכזיים שנדרשים לקבל ביטוי בתקציר:

9.1 **ארכיטקטורת הפתרון ופירוט המערכות:** תיאור מילולי של תתי המערכות המוצעות, יעודן, גרסאות מוצעות ותצורת הארכיטקטורה שלהם. (כולל: תתי המערכות ומיקומם בסביבות השונות, קישוריות לרשתות המזמינה ומערכותיה, רשתות חיצוניות ופנימיות בהתאם לדרישות הפרדה והאבטחה, לפרט יכולות אחזור המערכת כולל מועדים מחזוריים לביצוע גיבוי, תוך כמה זמן ניתן לבצע שחזור ועד איזה תקופה מקסימלית אחורה, תיאור תצורת שרידות הפתרון לרבות קווי התקשורת ונקודות הקצה, תיאור מכשירי הקצה המוצע על ידו, לרבות תמונה ונספח טכני של היצרן.

בנוסף לתיאור הנדרש בסעיפים לעיל, על המציע להציג את פרטי המערכות בפורמט הבא:

שם המערכת	
ייעוד	
יצרן	
דגם + גרסה	



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

	מועד פקיעת תמיכת יצרן לגרסה המוצעת
	תצורת שרידות
	מוקדים בהם מותקנת
	מספר עמדות בהן המערכת מותקנת*
	תיאור ניסיון המציע בהפעלת המערכת (כולל מועד הפעלה בייצור)
	גורם מתחזק ותומך בפיתוחים חדשים (המציע/קבלת משנה- כולל שם)

9.2 גישה לבסיס נתונים עבור דוחות : על המציע לפרט את בסיס הנתונים הגולמי שנוצר ע"י רכיבי

המערכות השונות ואופן הפנייה אליהם ממערכות הנהלת בתי המשפט ומהמערכות של המציע לשליפת מידע, בדגש על מידע שליפת מידע לדוחות היסטוריים, ככל שכל הניתן לזמן אמת החל מאינטרוולים ברמת רבע שעה ומעבר לכך.

9.3 ממשקים : המציע יפרט את כל הממשקים הרלוונטיים לצורך מתן מענה לדרישות כפי שהוצגו בפרק 2 למסמכי המכרז. יש לפרט ממשקים בין מערכות המוקד למערכות התפעוליות וכן בין מערכות המוקד לבין עצמן.

במערכת יהיה ממשק אוטומטי למערכת התפעולית ול-CTI לצורך העתקת נתונים והקפצת מסך. הספק יוודא תיעוד ורישום במערכת לוג אוטומטית, מערכת הלוג יספק מידע מלא על כלל העילות, במערכת הלוג לא יישמר רישום של סיסמאות של משתמשים או מידע כספי. במידת הצורך יש לציין אילוצים/ הגבלות ביצירת ממשק מסוים.

9.4 רציפות : המציע יפרט את הפתרון המוצע להבטחת רציפות השירות בתרחישים שונים

9.5 שרידות: המציע יתאר את רמת הגיבוי לרכיבים והממשקים השונים המוצעים על ידו כמענה לשרידות והמשכיות העסקית הנדרשת, על גבי הטבלה הבאה :

רכיב	סוג הכשל	רמת הגיבוי	תצורת זמן התאוששות (אוטומטי/ידני)	השפעה על פעילות המוקד	השפעה על חווית לקוח

יש לתאר לכל סוג תקלה את מנגנוני השרידות המסופקים במערכות המוצעות (מרכזייה, CTI, IVR, חייגן, צ'אט, נפילת רשת מחשוב, הפסקת חשמל, נפילת קווי תקשורת, כשל ממשקים ועוד) בפתרון המוצג. יש להתייחס לשרידות ולגיבוי הן ברמת רכיבי החומרה והן ברמת האפליקציה. יכולות נוספות של המציע לשירותים בערוצים הדיגיטליים

9.6 מערכת ה-CTI : המציע יפרט לגבי מערכת ה-CTI אשר נדרשת לתמוך בניתוב שיחות על פי חוקים עסקיים, בניהול מיומנויות נציגים (, SKILL בטיפול בלקוח בזמן ההמתנה, בהקפצת מסך נציגי השירות, ב-ACW, בניהול הפסקות, בניהול הרשאות של CTI ועוד.

9.7 מערכת ההקלטות : המציע יפרט לגבי מערכת מערכת ההקלטות אשר נדרשת לתמוך בהקלטה של 100% מהפניות והשיחות. המערכת תתמוך בהקלטת שמע, הקלטת מסכים והקלטת פעולות (כולל צ'אט) וכן תשמור היסטוריית הקלטות עד שנה אחורה. כמו כן הספק יתבקש להמציא הקלטה עפ"י דרישה של הנהלת בתי המשפט.

9.8 הזדהות פונים למוקד השירות : המציע יפרט לגבי ממשק API ייעודי שישמש לטובת קבלת נתונים לטובת זיהוי חד-ערכי של הפונים בהתאם לנתונים, להגדרות ולהנחיות שיסופקו על ידי הנהלת בתי

המשפט לגבי זיהוי והזדהות של פונה. באחריות הספק הזוכה לפתח ממשק API לטובת קבלת נתונים לטובת זיהוי חד-ערכי של הפונה.

9.9 **ממשק נציג**: המציע יפרט לגבי יכולות הפעלת הפונקציות הטלפוניות ואפליקציות נלוות לרבות כניסה והפעלת ממשק הנציג במערכת CRM אשר יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש והזדהות כולל הצגת הסטאטוס הנוכחי של עבודת הנציג, מצבי אי זמינות של נציג השירות, לטובת ביצוע משימות BACK OFFICE כגון מילוי ניירת וכן סוגים שונים של הפסקות הנציג כגון הפסקה ראשונה, הפסקת צהריים ועוד, ביצוע העברה חמה של שיחה (העברת שיחה ללא המתנה למענה) לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לנציג בכיר, ל- (BACK OFFICE קו 2) או ליעד אחר וביצוע שיחת ועידה מרובת משתתפים. מערכת ממשק נציג תספק סטאטוסים ונתונים הסטטיסטיים אשר יצטברו על כל נציג ויוצגו במצגות REAL TIME Near ובדוחות היסטוריים.

9.10 **IVR**: המציע יפרט לגבי מערכת ה- IVR תשמש להפעלת תפריטי ניתוח, לזיהוי לקוחות, לניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח, מתן שירות עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושיווקי מפולח לקוחות ושרות, מתן שירותים בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים, השארת מספרי טלפון ל- CALL BACK ועוד.

9.11 **גיבויים**: המציע נדרש לפרט יכולות אחזור המערכת כולל מועדים מחזוריים לביצוע גיבוי, תוך כמה זמן ניתן לבצע שחזור ועד איזה תקופה מקסימלית אחורה. הספק אחראי לגיבוי המידע ושמידע שלו מפני אירוע דליפה או פגיעה בסודיות של המידע או באמינות המידע.

9.12 **מערכת ניהול ידע**: הספק יפרט לגבי יכולות מערכת ניהול הידע אשר תשרת את נציגי המוקד לצורך שליפת מידע כללי. תוך מתן דגש לדרישות הבאות: הספק יפרט את יצרן, סוג ודגם המערכת, המערכת תהא בעלת יכולת חיפוש ואיתור מהירה של המידע ע"פ הקשת מילת תוכן וכן יכולת עמידה בתזרים שיחה.

9.13 **מערכת לתיעוד פניות** הספק יפרט את יכולות המערכת לתיעוד פניות, אשר תשרת את נציגי ומנהלי המוקד, תוך דגש לדרישות המפורטות בפרק 2 למסמכי המכרז.

9.14 **יכולות נוספות של המציע לשרותים בערוצים הדיגיטליים** – על המציע לפרט יכולות נוספות המוצעות להנהלת בתי המשפט לשרותים בערוצים הדיגיטליים.

10. **היערכות**- המציע יתאר במפורט בהצעתו את היערכותו להקמת מוקד שירות ומידע ויישום שלבי המימוש עפ"י תכנית עבודה מפורטת הכוללת:

- ❖ פירוט הפעילויות המתוכננות כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך.
- ❖ משך ותזמון הפעילויות.
- ❖ גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב, וכלל הגורמים המעורבים הנדרשים הן מצד הספק והן מצד מערכת בתי המשפט.
- ❖ תכנית ביצוע בתרשים גאנט.
- ❖ ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול / צמצום הסיכון.
- ❖ היערכות כוח אדם - שתכלול בין היתר תכנית לאיתור וגיוס כלל עובדי המוקד, הכנת תכנית הדרכה לכלל בעלי התפקידים במוקד הכוללת הדרכות.
- ❖ היערכות מקצועית- תכנית לבניית תהליכי עבודה, עבור כלל סוגי הפניות, כולל עבודת ממשקים ותהליכי אסקלציה, הגדרת תסריטי שיחה לנציגי השירות והמידע, תכנית מישוב וחניכה.
- ❖ מערך הכשרה – תכנית הכשרה ע"י המערכת בנושאים הרלוונטיים, לגורמי מפתח מטעם הספק.



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי



נספח ט': חלקים חסויים בהצעה

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד : הנהלת בתי המשפט

א.ג.נ.,

הנדון : חלקים חסויים בהצעה

אני מבקש, שלא תינתן זכות עיון בסעיפים הבאים בהצעתי, בשל היותם סוד מסחרי ו/או מקצועי :

115

ידוע ומוסכם עלי, כי ועדת המכרזים בהנהלת בתי המשפט מוסמכת להחליט בעניין זה, עפ"י שיקול דעתה.

חתימת המציע :

חתימה וחותמת המציע

שם מלא של החותם בשם המציע

תאריך



נספח י': נוסח כתב ערבות מציע

שם הבנק/חברת הביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד _____

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____

(במילים _____)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר

עם הזמנה/חוזה ל"מכרז פומבי מס' 11/18- הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי"

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או

במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד

לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____

שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

חתימת וחותמת מורשה החתימה

שם מלא

תאריך



נספח י"א: נוסח כתב ערבות ביצוע

שם הבנק / חברת הביטוח _____
מספר הטלפון _____
מספר הפקס _____

לכבוד

הנדון: ערבות ביצוע מס' _____

הננו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של _____ ש"ח (במילים: _____ שקלים חדשים) שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך _____ אשר תדרשו מאת _____ (להלן: "החייב"), בקשר עם מכרז _____ עבור הנהלת בתי המשפט

117

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 7 ימים מקבלת דרישתכם הראשונה בכתב, בלי שיהיה עליכם לנמק את דרישתכם או לבססה, מבלי שתידרשו תחילה להסדיר את סילוק הסכום כאמור מאת החייב ומבלי שנטען כל טענת הגנה שתעמוד או שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיובו כלפיכם. ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____, אלא אם כן תוארך עפ"י בקשת החייב או על פי דרישתכם קודם לכן. אם נדרש לשלם חלק מסכום הערבות, הרי יתרת הערבות (ההפרש בין הערבות ודרישתכם), תישאר כערבות לכם עד מועד פקיעתה בתאריך הנקוב לעיל, ובהתאם לתנאים לעיל.

ערבות זו הינה אוטונומית, בלתי מוגבלת בתנאים, אינה ניתנת להעברה או להסבה. דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לשם הבנק/חברת הביטוח _____ מספר הבנק _____, מספר הסניף _____, כתובת _____

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך



נספח י"ב: דוגמת חוזה

חוזה

שנערך ונחתם ביום _____ בחודש _____ לשנת _____

בין

מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט

באמצעות _____

מרח' _____

(להלן – "המדינה" או "הנהלת בתי המשפט" או "הב"ה")

מצד אחד;

לבין

_____ מס' תאגיד _____

מרח' _____

(להלן – "הספק")

118

מצד שני;

<p>והנהלת בתי המשפט פרסמה מכרז פומבי מס' 11/18 הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי עבור מערכת בתי המשפט, העתק של המכרז מצ"ב נספח א' להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.</p>	הואיל
<p>והספק זכה במכרז שפורסם בעניין הסכם זה בהתאם להחלטת ועדת המכרזים של הנהלת בתי המשפט מיום _____ והתחייב לפעול וליתן את השירותים נשוא המכרז בהתאם להוראות המכרז, הצעתו על כל נספחיה והצהרותיו.</p>	והואיל
<p>העתק של הצעתו למכרז על נספחיה מצ"ב נספח ב' להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "ההצעה");</p>	והואיל
<p>והצדדים מעוניינים כי הספק יבצע עבור הנהלת בתי המשפט את השירותים המפורטים במכרז, בהצעה בהסכם זה באופן, בתנאים הכול כמפורט בהסכם זה לרבות במכרז ובהצעה (להלן: "השירותים");</p>	והואיל
<p>והספק מצהיר ומתחייב כי הינו מודע להיקף ומורכבות המטלות שיחולו עליו מכוח מסמכי המכרז והסכם זה, למשמעויות התפעוליות, הכספיות והעסקיות, שיש באספקת השירותים, כהגדרתם להלן, ולחשיבות הרבה שהמדינה מייחסת לכל אלה ולקבלת השירותים בשלמות,</p>	והואיל



<p>ברציפות, באיכות, בהיקף וברמת השירות כפי שנקבע במסמכי המכרז ובהסכם זה, והוא מקבל אותם על עצמו באופן מלא ;</p> <p>והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עובד מעביד בין הנהלת בתי המשפט לבין הספק ;</p> <p>ובהסתמך על הצעתו של הספק ועל הצהרותיו והתחייבויותיו כאמור במסמכי המכרז ובהסכם זה, הספק הוכרז כזוכה במכרז על פי הצעתו כאמור על ידי ועדת המכרזים של המדינה בהחלטה שנמסרה על ידה בהתאם להוראות המכרז ;</p> <p>והצדדים מבקשים להגדיר את התנאים שלפיהם יספק הספק למדינה את השירותים המפורטים בהסכם זה ;</p>	<p>והואיל</p> <p>והואיל</p> <p>והואיל</p>
---	--

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. המבוא להסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
2. כותרות הסעיפים להסכם זה ניתנות לשם התמצאות והן לא תשמנה לפרשנות הסכם זה.
3. הסכם זה מהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז ויקרא כיחידה אחת עימו.
4. בהסכם זה יהיו למונחים המפורטים בו את הפרוש והמשמעות המוקנים להם במכרז. הוראות הסכם זה באות להוסיף על הוראות ההסכם המכרז, אין בהוראות הסכם זה כדי לגרוע מהוראות המכרז ומכל סעד לו זכאי הנהלת בתי המשפט על פי המכרז ולא ייחשב האמור בהסכם זה כהקלה או כוויתור על הוראה מהוראות המכרז. הוראות המכרז שלא צוטטו או שלא יושמו בהסכם זה יחולו בשינויים המחויבים וככל שהן ישימות על הוראות הסכם זה.
5. במקרה של סתירה ו/או אי בהירות בין הוראות המכרז לבין הוראות הסכם זה יחולו הוראות הסכם זה, אלא אם נאמר במפורש אחרת.

6. הצהרות הצדדים

- 6.1 הספק מצהיר כי הוא כשיר על פי כל דין לבצע את השירותים ; וכי מתן השירותים על ידו למשרד בהתאם להסכם זה אינו פוגע בזכויות צד ג' כלשהו, לרבות בכל הקשור לזכויות בקניין רוחני של צד ג' כלשהו.
- 6.2 עוד מצהיר הספק בזאת, כי יש לו את היכולת והאמצעים הדרושים, לרבות האמצעים הכספיים ומשאבי האנוש העומדים לרשותו וכן את הידע המקצועי, הניסיון והמומחיות הנדרשים לשם אספקת השירותים בהתאם להוראות כל דין וכנדרש בהסכם זה על כל נספחיו.
- 6.3 הספק מצהיר, כי ברשותו ציוד וכלים ויכולת לביצוע השירותים בהם מעוניינת הנהלת בתי המשפט כפי שיפורט בהסכם זה.
- 6.4 הספק מצהיר ומתחייב לבצע את השירות בעצמו ולא להעביר או למסור את ביצוע השירותים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין במלואם ובין בחלקם, לצד שלישי כלשהו, אלא אם הותר הדבר בכתב מראש על-ידי נציג הנהלת בתי המשפט המוסמך.

7. היתרים רישיונות ואישורים



- 7.1. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי הוא מחזיק במסמכים והאישורים התקפים בהתאם להוראות כל דין, לרבות המסמכים והאישורים התקפים מאת הרשויות המוסמכות. הספק מתחייב להציגם להנהלת בתי המשפט בכל עת שיידרש.
- 7.2. מובהר כי נכונותן של הצהרות הספק המפורטות בסעיף זה על כל חלקיו היא תנאי מהותי בהסכם זה. אי נכונות הצהרות אלה או חלקן, בין בעת חתימת הסכם זה ובין בכל מועד שלאחר מכן, ייחשב כהפרה יסודית של הסכם זה מצד ספק.
- 7.3. הספק מתחייב להודיע להנהלת בתי המשפט מיד על כל שינוי שיחול בתוקף הצהרותיו, לרבות על כל צו שניתן כנגדו והאוסר או מגביל את יכולתו ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה על נספחיו.
- 7.4. הספק מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נשוא הסכם זה.

8. סיום ההסכם

- 8.1. מוסכם ומוצהר בזאת כדלקמן:
- 8.1.1. הנהלת בתי המשפט תהיה רשאי להביא את ההסכם לידי גמר כולו או כל חלק ממנו תוך תקופת ההסכם בהתראה של 60 ימים מראש.
- 8.1.2. על אף האמור בסעיף 8.1.1 לעיל, במקרה של הפרה יסודית של ההסכם מצד הספק, בסעיפים בהם מוגדרת ההפרה כיסודית בהסכם זה, או במקרה של ביצוע פשע על-ידו או על-ידי אחד ממנהליו או נושאי המשרה שבו – תהא הנהלת בתי המשפט, באישור מנהלו הכללי, רשאית לבטל הסכם זה לאלתר, ללא התראה מוקדמת.
- 8.1.3. במקרה של הפסקת תוקף ההסכם ע"י הנהלת בתי המשפט כאמור, או עם סיומו, מצהיר הספק, כי לא תהא לו זכות עיכובן כלשהי על כל מסמך או חומר כלשהו שהועבר אליו ע"י הנהלת בתי המשפט.
- 8.1.4. בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי הנהלת בתי המשפט, לא תהיה על הנהלת בתי המשפט חובה לפצות את הספק או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם עבור השירותים שסיפק עד לביטול ההסכם.
- 8.1.5. בכל מקרה של הפסקת ההסכם מכל סיבה שהיא, הספק מחויב להעביר להנהלת בתי המשפט את כל החומר שברשותו והשייך למשרד או את כל העבודה שעשה עבור הנהלת בתי המשפט עד להפסקת ההסכם, ללא דיחוי וללא שום פגיעה. מובהר כי הספק אינו רשאי לעכב אצלו חומר כלשהו מכל סיבה שהיא, לרבות לא בשל תשלום המגיע לו.
- 8.1.6. במידה והספק לא יספק את השירותים המפורטים בהסכם זה, או בנספחיו, כולם או חלקם, תהיה הנהלת בתי המשפט רשאית לשכור את שירותיו של גורם אחר לקבלת שירותים אלה, והספק יחויב בתשלום עבור השירותים הנ"ל.
- 8.1.7. למען הסר ספק מובהר, כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת הסכם זה.
- 8.1.8. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותו של הנהלת בתי המשפט לדרוש ביצוע של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית למשרד לכל סעד על-פי כל דין או הסכם.



9. השירותים שיינתנו על-ידי ספק

- 9.1. בהסתמך על הצעתו של הספק למכרז, מזמינה בזאת הנהלת בתי המשפט מאת הספק את השירותים כמפורט במכרז ובהסכם זה על נספחיו.
- 9.2. הספק מתחייב לספק את השירותים המפורטים בהסכם, במכרז ובהצעה, בהתאם לדרישות הנהלת בתי המשפט, להוראות הסכם זה על נספחיו ולהוראות כל דין.
- 9.3. שום דבר בהסכם זה לא יתפרש כבא למעט מן הסמכויות הנתונות למשרד ולבעלי התפקידים שבו. למען הסר כל ספק, מובהר ומודגש בזאת כי הנהלת בתי המשפט אינה מתחייבת בשום אופן להזמנת עבודה או למתן השירותים נושא הסכם זה אלא בהיקף הנקוב במכרז. פנייה במסגרת הזמנת עבודה לקבלת שירותים מהספק תיעשה בהתאם לצרכי הנהלת בתי המשפט לרבות לשיקול דעתה המקצועית של הנהלת בתי המשפט.
- 9.4. יובהר כי בעלי תפקידים מטעם הספק ידרשו לתת שירות נושא הסכם זה עבור כל אתרי הנהלת בתי המשפט

10. אחריות כוללת ואופן ביצוע השירותים

- 10.1. הספק מקבל בזה על עצמו אחריות כוללת למכלול השירותים ובכלל זה יהיה אחראי, למשך כל התקופה שתחילתה במועד תחילת אספקת השירותים הרלוונטיים וסופה במועד סיום תקופת ההתקשרות בין הצדדים, בכלל או ביחס לאותם שירותים, ולתיקון או החלפה של כל פגם, תקלה, ליקוי או אי התאמה בהם, לרבות בשל מעשה ו/או מחדל של הנהלת בתי המשפט ו/או מי מטעמה, והכל ללא עלות נוספת להנהלת בתי המשפט מעבר לתמורה הקבועה בהסכם זה.
- 10.2. הספק אחראי לאיכות ושלמות ביצוע מלוא השירותים והוא יימדד על עמידה בהם בהתאם להסכם רמת השירות. אחריות הספק תחול לגבי החומרה, תשתיות המחשוב והמערכת, על כל מרכיביהם, לרבות רכיבים הנמצאים באחריות צדדים שלישיים, ולא תישמע טענת היעדר שליטה מטעמו של הספק לכל גורם שהוא.
- 10.3. הספק מתחייב לספק למדינה את מלוא השירותים באמצעות כוח אדם מקצועי, מיומן ומנוסה במתן השירותים, במומחיות, במקצועיות, במיומנות, ביעילות, במסירות, ביושר ובנאמנות, והכל בהתאמה קפדנית ודקדקנית למסמכי המכרז, להצעת הספק ולהוראות הסכם זה, לרבות הסכם רמת השירות, להוראות כל דין החלות על השירותים ולשביעות רצונה של הנהלת בתי המשפט.
- 10.4. הספק לא ירכוש עבור הנהלת בתי המשפט ולא ישלב במערכת כל תוכנה שהיא אלא בהתאם להוראות הקבועות במסמכי המכרז ובהסכם זה, הן ביחס לנוהל הרכישה והן ביחס לאחריות יצרן/ נותן רישיון/ ספק הנדרשת בקשר עם אותה תוכנה.
- 10.5. בכפוף לאמור לעיל ומבלי לגרוע מכלליותו, מתחייב הספק:
- 10.5.1. לדאוג לעדכניות הטכנולוגית והתפעוליות של המערכת ברמה ועל פי התקנים, העקרונות והתהליכים הנהוגים בעולם טכנולוגית המידע.
- 10.5.2. לספק למדינה תיעוד מלא והוראות תפעול בהתאם לקבוע במסמכי המכרז.
- 10.5.3. לשתף פעולה עם יועצים ומומחים שיועסקו ו/או יופעלו על ידי המדינה.



- 10.6. בתקופת ההתקשרות הספק מתחייב לנקוט בכל האמצעים הסבירים כך שכל מבצעי השירותים ישקיעו באופן, בהיקף ובמועדים הקבועים במסמכי המכרז, בהצעת הספק ובהסכם זה, מזמנם, מרצם, ניסיונם ומיומנותיהם לצורך אספקת השירותים לשביעות רצונה המלאה של הנהלת בתי המשפט.
- 10.7. למען הסר ספק יובהר כי הספק יהיה אחראי לספק את כל המשאבים, כח האדם, המכשור, הציוד וכל האמצעים הנדרשים לאספקת השירותים, כהגדרתם להלן, ולביצוע יתר התחייבויותיו על פי הסכם זה, וכן לבצע את מכלול המשימות, המטלות, הפעולות ויתר ההתחייבויות הנלוות, הנגזרות או המתבקשות בשל אופי השירותים או לשם אספקתם ברמה הנדרשת על פי הסכם זה, גם אם לא נכללו במפורש במסמכי המכרז, בהצעת הספק ו/או בהוראות הסכם זה על נספחיו, והכל ללא כל תמורה נוספת.
- 10.8. למעט אם נאמר מפורשות אחרת, הספק מתחייב לבצע את כל השירותים בעצמו ובאמצעות מבצעי השירותים. כל הוראה בהסכם זה שמחייבת את הספק תחול גם על מבצעי השירותים בהתאמה, אף אם הדבר לא נאמר בהסכם זה מפורשות, ובאחריות הספק לוודא כי מבצעי השירותים מקבלים על עצמם תנאי הסכם זה וכי הם יעמדו בו. הפרת ההסכם על-ידי מי ממבצעי השירותים תחשב כהפרתו על-ידי הספק.
- 10.9. הספק יסייע וישתף פעולה באופן מלא עם כל הגורמים שעסקו ו/או יעסקו עד למועד כניסת הסכם זה לתוקפו ובמהלך פרויקט ההקמה והחפיפה ו/או בביצוע השירותים או חלק מהם, וכן עם הגורם המוסמך במדינה ועם כל מי שמונה לשם כך מטעם הנהלת בתי המשפט.
- 10.10. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ובמסגרת חובת הסיוע ושיתוף הפעולה כאמור יעביר הספק להנהלת בתי המשפט או למי מטעמה, לפי הנחיית הגורם המוסמך בהנהלת בתי המשפט, מסמכים ונתונים הנוגעים למתן השירותים וידאג כי בעלי תפקידי המפתח מטעמו ישתתפו בפגישות עבודה ובפגישות תיאום עם נציגי הנהלת בתי המשפט. מובהר כי הנהלת בתי המשפט תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לערב מטעמה בכל הנוגע לשירותים, או לאיזה מהם, יועצים חיצוניים וקבלני משנה, וכן, תהא רשאית להחליף כל אחד מהגורמים האמורים לפי שיקול דעתה הבלעדי, והספק מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם כל גורם כאמור. הספק מצהיר ומתחייב כי לא תהיה לו כל תביעה, טענה ו/או דרישה (לרבות דרישה לתשלום נוסף מעבר לתמורה הקבועה בהסכם זה) בקשר לעצם מעורבותם בשירותים של קבלנים ו/או יועצים מטעם הנהלת בתי המשפט, כאמור לעיל, וכי לא יהא בפעולותיהם כדי לפגוע או לגרוע מהתחייבויות הספק.
- 10.11. הספק מצהיר ומתחייב כי הוא מודע לכך שהשירותים יינתנו בסביבה מבצעית פעילה של הנהלת בתי המשפט וכי כל הפסקה בשירותים צפויה לגרום לנזקים כבדים להנהלת בתי המשפט, לרשויות מדינה אחרות, לגופים פיננסיים ולמשתמשים. הספק מתחייב כי השירותים יינתנו על ידו תוך גרימת הפרעה מזערית ככל שניתן לפעילות השוטפת של הנהלת בתי המשפט. אין באמור בפסקה זו לעיל כדי לגרוע מהוראות הסכם רמת השירות או כדי לפגוע בתוקפו או בתחולתו.

תקופת ההקמה תמשך עד 4 חודשים בלבד מיום החתימה על חוזה ההתקשרות עם הספק. יובהר כי האמור בסעיף זה מהווה תנאי הכרחי ומחייב להתקשרות, ואי עמידה בתנאי זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

11.1. ידוע לספק כי עמידה בלוחות הזמנים שנקבעו להשלמת שירותים או לביצוע ההתחייבויות על פי מסמכי המכרז ו/או ההסכם, הינם **תנאים חשובים ונדרשים בהתקשרות עימו**, וכל חריגה מלוחות הזמנים כאמור תהווה הפרה של הסכם זה.

11.2. על אף האמור לעיל בפסקה לעיל ומבלי לגרוע מכל הוראה אחרת שנקבעה בהסכם לעניין זה, בכל מקרה שייבצר מהספק מלעמוד בלוחות הזמנים הקבועים להשלמת שירותים ו/או לביצוע התחייבויות על פי מסמכי המכרז או הוראות הסכם זה, בשל כל אחד מהגורמים המפורטים להלן (להלן – "עיקובים מותרים"), יוארכו לוחות הזמנים להשלמת אותם שירותים ו/או לביצוע אותן התחייבויות בתקופה זהה למשך העיקובים המותרים, ללא כל עלות נוספת להנהלת בתי המשפט מעבר לתמורה הקבועה בהסכם זה, ובלבד שהספק יוכיח כי העיקובים המותרים לא היו בשליטתו, כי הוא נקט בכל האמצעים הסבירים על מנת לעמוד בלוחות הזמנים כאמור על אף אותם עיקובים מותרים, ובכפוף לכך שהספק הודיע להנהלת בתי המשפט על קיומם של עיקובים מותרים, וקיבל את הסכמתה לכך, בכתב ובמידת האפשר מראש:

11.2.1. כל עיכוב יזום על ידי הנהלת בתי המשפט, עליו יודיע הגורם המוסמך במדינה;

11.2.2. כל הפרה מצד הנהלת בתי המשפט ו/או מי מטעמה, מלבד הספק ומבצע/י השירותים מטעמו, של התחייבות מפורשת שהנהלת בתי המשפט נטלה על עצמה על פי מסמכי המכרז וכל מעשה או מחדל רשלני של הנהלת בתי המשפט ו/או מי מטעמה;

11.2.3. כל ארוע או נסיבה שהספק לא צפה ולא יכול היה לצפות מראש באופן סביר ואשר לא היו בשליטתו של הספק ו/או של מי ממבצעי השירותים מטעמו;

11.2.4. כל ארוע כוח עליון.

11.3. בכל מקרה בו צופה הספק כי הוא עלול לחרוג מלוחות הזמנים הקבועים במסמכי המכרז או בהסכם זה, יודיע על כך מראש להנהלת בתי המשפט ויצג בפניה את הצעדים והאמצעים שבכוונתו לנקוט כדי למנוע או לצמצם את החריגה הצפויה בלוחות הזמנים. מובהר כי אין באישור הנהלת בתי המשפט לצעדים ולאמצעים כאמור בכדי לגרוע מהזכויות ומהסעדים העומדים לרשותה על פי מסמכי המכרז ו/או הוראות הסכם זה בגין עיקובים בלוחות הזמנים כאמור.

12. רמת השירותים

12.1. הספק יספק את השירותים ויבצע את כל המשימות, המטלות והפעולות הנדרשות במסגרתם באיכות, בסטנדרטים, בשיטת ביצוע וברמות השירות כנהוג וכמקובל ברמות הגבוהות ביותר בענף המחשוב ומערכות המידע בישראל, ולכל הפחות בהתאם לנדרש במסמכי המכרז, בהצעת הספק ובהסכם זה, לרבות הסכם רמת השירות (להלן - "רמת השירותים הנדרשת").



- 12.2. לא עמד הספק ברמת השירותים הנדרשת ו/או במקרה בו מתקני המחשוב ו/או המערכת לא עמדו ברמת השירותים הנדרשת (למעט עקב תקלה שהוגדרה בהסכם רמת השירות כתקלה מוחרגת) אזי, מבלי לגרוע מהוראות הסכם רמת השירות (לרבות ההוראות הנוגעות לקיומו של "אירוע הפרה") יחולו ההוראות הבאות, בנפרד או במצטבר, לפי בחירת הנהלת בתי המשפט:
- 12.2.1. מבלי לגרוע מכל זכות או סעד העומדים לרשות הנהלת בתי המשפט, הספק יידרש לפעול, באופן מיידי ורצוף, לתיקון כל הליקויים המונעים את עמידת הספק ברמת השירותים הנדרשת ולהשבת רמת השירותים לרמת השירותים הנדרשת, ובכלל זה יספק הספק, על חשבונו וללא כל עלות נוספת להנהלת בתי המשפט מעבר לתמורה הקבועה בהסכם זה, את כל האמצעים, כח אדם וכל יתר המשאבים הנדרשים לשם כך.
- 12.2.2. מבלי לגרוע מכל זכות או סעד העומדים לרשות הנהלת בתי המשפט ומבלי לפגוע בחובתו של הספק להמשיך ולספק את השירותים בהאם לרמת השירותים הנדרשת וליתר הוראות מסמכי המכרז והסכם זה, הספק ישלם להנהלת בתי המשפט פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש בשיעור כמפורט בהסכם רמת השירות.
- 12.2.3. הנהלת בתי המשפט תהיה רשאית להפחית את הפיצויים המוסכמים כאמור מהתמורה המגיעה לספק על פי הסכם זה. מובהר בזה כי הפיצויים המוסכמים משקפים הפחתה מוסכמת של התמורה המגיעה לספק ואינם מהווים פיצוי מלא וממצה בגין הנזקים שעלולים להיגרם להנהלת בתי המשפט עקב אי עמידה ברמת השירותים הנדרשת ובכל מקרה של נזק כאמור העולה על שיעור הפיצויים המוסכמים הקבוע בהסכם רמת השירות, תהיה הנהלת בתי המשפט רשאית לקבל מן הספק את נזקיה בפועל, לרבות על דרך של קיזוז ו/או חילוט ערבות הביצוע, כולה או חלקה, וזאת בצד כל זכות או סעד אחר העומדים להנהלת בתי המשפט בהתאם להוראות הסכם זה ו/או על פי כל דין, לרבות ביטול ההתקשרות עם הספק.
- 12.3. בכל מקרה בו צופה הספק כי הוא עלול לחרוג מרמת השירותים הנדרשת, יודיע על כך הספק להנהלת בתי המשפט, מראש ובכתב, ויצגי בפניה את הצעדים והאמצעים שבכוונתו לנקוט כדי למנוע או לצמצם את החריגה הצפויה. מובהר כי אין באישור הנהלת בתי המשפט לצעדים ולאמצעים כאמור בכדי לגרוע מהזכויות ומהסעדים העומדים לרשותה על פי מסמכי המכרז ו/או הוראות הסכם זה.
- 12.4. למען הסר ספק מובהר, כי היה ויסתבר שלצורך עמידה ברמת השירותים הנדרשת יידרש הספק להוסיף אמצעים, ציוד, רשיונות, כוח אדם ו/או משאבים אחרים כלשהם, ככל שיידרש, הוספה זו תיעשה כחלק אינטגרלי מהשירותים השוטפים וללא כל עלות נוספת לספק מעבר לתמורה השוטפת הקבועה בהסכם זה ובמסמכי המכרז.
- 12.5. כל משימה, מטלה ו/או פעולה שהספק נדרש לבצע על פי הסכם זה והוא אינו מבצעה במועד, לרבות בכל מקרה שהספק אינו עומד ברמת השירותים הנדרשת ובכלל זה בלוחות הזמנים לתיקון תקלות על פי הסכם רמת השירות, תהיה הנהלת בתי המשפט רשאית, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת של הנהלת בתי המשפט על פי הסכם זה או על פי כל דין, לבצע את אותה פעולה במקום הספק, בעצמה או באמצעות מי מטעמה, והכל על אחריותו ועל חשבונו של הספק. הספק ישפה את הנהלת בתי המשפט, מייד עם דרישתה הראשונה, בגין כל העלויות



הכרוכות בביצוע כל פעולה או תיקון כאמור. למעט במקרה של חירום או מטעמי בטיחות, לפני מימוש זכותה כאמור בסעיף זה לעיל, תודיע הנהלת בתי המשפט לספק, בכתב, על כוונתה להפעיל סמכויות אלה, לפחות שני (2) ימי עסקים מראש ובכתב. בוצעו הפעילות או התיקון כאמור, לא יגרע הדבר מהתחייבויות הספק על פי הסכם זה לרבות הסכם רמת השירות ולא תישמע טענה מפיו לגבי טיב התיקונים שבוצעו כאמור.

13. אבטחת מידע והקפדה על נהלים

13.1. הספק מתחייב כי השירותים יסופקו על פי הנהלים הרלבנטיים של הנהלת בתי המשפט,

לרבות נהלי ביטחון, בטיחות אבטחת מידע, הגנה על הפרטיות, כמפורט במסמכי המכרז וכפי שיחולו במהלך תקופת ההתקשרות. מבלי לגרוע מכלליות האמור:

13.1.1. מתקני המחשוב והמערכת יכללו אמצעי אבטחת מידע ושמירה על שלמותם כנדרש

בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות וההנחיות שהוצאו ושיוצאו מכוחו ובהתאם להוראות כל דין אחר החל על העניין.

13.1.2. מסירת מידע ו/או נתונים על ידי הספק לצד שלישי כלשהו תעשה אך ורק בהסכמה,

מראש ובכתב, של הנהלת בתי המשפט, אלא אם כן מסירת מידע ונתונים כאמור נעשית לצורך ביצוע ההסכם.

13.2. הנהלת בתי המשפט תהיה רשאית לדרוש ממבצעי השירותים או מי מטעמם לעבור מבדקי

בטחון שדה, בדיקות מהימנות וכיו"ב. בהתאם לנהלי הנהלת בתי המשפט מעת לעת ומבלי לגרוע מהוראות מסמכי המכרז, הנהלת בתי המשפט תהיה רשאית לדרוש את הרחקתו לאלתר של מי ממבצעי השירותים שלא יעבור בדיקות כאמור, והכל מבלי שיהיה בכך כדי לגרוע מאחריותו ו/או מהתחייבויותיו של הספק לפי הסכם זה ו/או לפי כל דין או כדי להטיל על הנהלת בתי המשפט אחריות או עלות כלשהי. לא תהיה לספק כל טענה בשל כך שייבצר ממנו לספק את השירותים או כל חלק מהם בשל כשלון מי מבצעי השירותים או מי מטעמם בבדיקות כאמור.

13.3. הפרת האמור בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

14. פיקוח הנהלת בתי המשפט

14.1. הספק מתחייב לאפשר לנציג הנהלת בתי המשפט או מי שבא מטעמו לבקר את פעולותיו, לפקח על ביצוע המכרז, ההצעה וההסכם.

14.2. הספק מתחייב להישמע להוראות הנהלת בתי המשפט בכל העניינים הקשורים במתן השירותים.

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

14.4. הפרת האמור בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

- 15.1. מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי הספק איננו סוכן, שלוח או נציג של הנהלת בתי המשפט ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את הנהלת בתי המשפט בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים נשוא הסכם זה.
- 15.2. הספק מתחייב שלא להציג עצמו כשלוח או נציג של הנהלת בתי המשפט וישא באחריות הבלעדית לכל נזק שיגרם למשרד או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה.
- 15.3. ייצוג הנהלת בתי המשפט לכל מטרה שהיא טעון הסמכה מפורשת לכך על ידי הנהלת בתי המשפט, מראש ובכתב.

16. שימוש בכלים ובחומרים

- 16.1. כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם אספקת השירותים, יירכשו על ידי הספק ועל חשבוננו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.
- 16.2. כל הכלים והחומרים בהם יעשה הספק שימוש לצורך אספקת השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג לאספקת השירותים בהתאם להסכם זה.
- 16.3. מובהר כי עשיית שימוש בכלים, חומרים או תוכנות, שיש בהם פגיעה בזכויות צד ג' תחשב – לכל דבר ועניין – כהפרת הסכם זה.

17. איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים

- 17.1. הספק רשאי להמשיך ולספק שירותים לאחרים זולת הנהלת בתי המשפט, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.
- 17.2. הספק מצהיר כי החל ממועד חתימת הסכם זה לא קיים כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבויותיו עפ"י הסכם זה ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה כלשהם ובין אם לאו, לרבות כל עסקה או התחייבות שיש בה ניגוד עניינים, ואין קשר כלשהו בינו לבין כל גורם אחר הנוגעים לתחומים שבהם עוסקים השירותים, זולת במסגרת מתן השירותים ולצורך ביצוע הסכם זה (להלן: "ניגוד עניינים"). "ניגוד עניינים" משמעו אף חשש לניגוד עניינים כאמור.
- 17.3. לא ימצא הספק בניגוד עניינים - היה ובכל זאת נוצר מצב של ניגוד עניינים, ידווח הספק על כך מיד לנציג הנהלת בתי המשפט המוסמך בכתב וימלא אחר כל הנחיות הנהלת בתי המשפט בנדון.
- 17.4. הפרת האמור בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

18. התמורה

- 18.1. התמורה שתשלם הנהלת בתי המשפט עבור אספקת השירותים לפי הסכם זה תשולם לפי הצעת המחיר שהגיש הספק במענה למכרז (להלן: "הצעת המחיר") המצורפת כנספח להסכם.
- 18.2. התמורה בגין פעולות שבוצעו בשירות עצמי – קרי : פעולות שבוצעו והושלמו בשירות עצמי באמצעות המענה הקולי האינטראקטיבי IVR, צ'אט או כל ערוץ נוסף ולא עברו לנציג שירות תשולם ע"פ הנוסחה הבאה : $0.05 \times X$ תעריף שעת נציג בהתאם להצעת המחיר של הספק (מרכיב A בהצעתו) כולל מע"מ X מספר הפעולות שבוצעו בשירות עצמי



על כל פעולה. יודגש כי לא ישולם תמורה בגין פניה בשרות עצמי, אם הייתה פניה לפני כן לנציג - במקרה זה תשלם הב"ה לפי הצעת המחיר שהגיש הספק במענה למכרז במסגרת שעת פעילות הנציג.

18.3. הספק יידרש, בכפוף לשיקול דעתה של הנהלת בתי המשפט, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב

הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים מצ"ב כנספח י"ז למסמכי המכרז זה, כמפורט בנספח למסמכי המכרז. לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש, הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

18.4. החשבוניות שיוגשו ע"י הספק שיזכה במכרז זה יועברו לאישור מנהל בתי המשפט או מי מטעמו.

18.5. לאחר מכן תועבר החשבונית ליחידת הרכש המרכזית להקלדתה והעברתה לחשבות הנהלת בתי המשפט. תשלום החשבונית תיעשה עפ"י הנחיות החשכ"ל.

19. קיזוז

19.1. הספק מסכים ומצהיר בזאת כי הנהלת בתי המשפט יהא רשאי לקיזז מהתמורה שעל הנהלת בתי המשפט לשלם לספק על-פי הסכם זה על נספחיו ומכוח כל הסכם אחר - כל סכום המגיע להנהלת בתי המשפט מהספק על-פי הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר.

20. נזיקין

20.1. הספק ישא באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לגופו או רכושו שלו או של מי מטעמו, או לרכוש הנהלת בתי המשפט לרבות מסמכים ותיקים או לגופו או רכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה.

20.2. מוסכם בין הצדדים כי הנהלת בתי המשפט לא ישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא, שייגרמו לגופו או רכושו של הספק או מי מטעמו או לרכוש הנהלת בתי המשפט או לגופו או רכושו של כל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה; וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד.

20.3. הספק מתחייב לשפות את הנהלת בתי המשפט על כל נזק, תשלום או הוצאה שייגרמו לו מכל סיבה שהיא הנובעים ממעשיו או מחדליו של הספק כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה, מיד עם קבלת הודעה על כך מאת הנהלת בתי המשפט, אשר תימסר בזמן סביר.

21. זכויות יוצרים

21.1. כל השירותים שיופקו על-ידי הספק במסגרת הסכם זה ותוצאותיהם, ללא יוצא מן הכלל, ייחשבו כקניינה המוחלט של הנהלת בתי המשפט. הספק לא ישתמש במסמך כלשהו או בכל חלק מהשירותים, או תוצאותיהם, ללא אישור מראש ובכתב של הנהלת בתי המשפט. הנהלת בתי המשפט תהיה זכאי לדרוש ולקבל מהספק במהלך מתן השירותים, או לאחר מכן, כל תכנית, מסמך, או דבר הקשור למתן השירותים נשוא הסכם זה.



- 21.2. זכויות היוצרים בכל השירותים שיסופקו להנהלת בתי המשפט כחלק מהסכם זה, לרבות חוות-דעת, דו"חות, מחקרים וכל כיוצא באלה יהיו שייכות למדינה, והתמורה דלעיל תהווה תמורה גם עבור זכויות אלה.
- 21.3. הנהלת בתי המשפט תהיה רשאית לפרסם כל חומר שיימסר לה על ידי הספק כחלק מהסכם זה, ובלבד שתישמר לספק, או למי שיצר את החומר "הזכות המוסרית".
- 21.4. הספק מתחייב לשתף פעולה ולסייע לחוקרים שיורשו על-ידי הנהלת בתי המשפט בביצוע מחקרים בהתייחס לשירותים נשוא הסכם זה, בכפוף להוראות הדין.

22. ביטוח

- 22.1. הספק מתחייב, לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- הנהלת בתי המשפט ולהציג למשרד, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים- כמפורט בפרק הביטוח במכרז.
- 22.2. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – הנהלת בתי המשפט על כל זכות או סעד המוקנים לה על פי דין ועל פי חוזה זה.

23. ערבות

- 23.1. להבטחת זכויות הנהלת בתי המשפט לפי הסכם זה, ומילוי התחייבויות נותן השירותים על-פי המכרז, ההצעה והוראות הסכם זה, במועד חתימת ההסכם ימציא נותן השירותים על חשבונו ערבות בנקאית אוטונומית לפקודת הנהלת בתי המשפט, בסכום של _____ ₪
- 23.2. הערבות תהיה בתוקף לתקופה של 60 יום לאחר תום תקופת ההסכם.
- 23.3. עלויות הערבות יחולו על נותן השירותים בלבד.
- 23.4. נותן השירותים יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם. הארכת הערבות תיעשה לפחות חודש לפני תום תוקפה.
- 23.5. לא האריך נותן השירותים את תוקף הערבות יהיה הנהלת בתי המשפט רשאית לחלט את הערבות ללא כל התראה מוקדמת, גם אם נותן השירותים מילא אחר יתר כל חיוביו.
- 23.6. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הנהלת בתי המשפט תהיה רשאי לחלט את הערבות בכל מקרה שבו לדעת הנהלת בתי המשפט הפר נותן השירותים או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה, הוראות המכרז וההצעה או לא תיקן מעוות עפ"י דרישת הנהלת בתי המשפט.
- 23.7. הערבות תחולט בדרישה חד צדדית של הנהלת בתי המשפט לבנק שעליה תינתן הודעה בכתב גם לנוותן השירותים.
- 23.8. חילטה הנהלת בתי המשפט את הערבות, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על נותן השירותים לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.

24. שמירת סודיות

- 24.1. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל גורם, במישרין, בעקיפין ו/או בכל דרך שהיא, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי, נתונים, חפץ, מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל (להלן: "מידע סודי") שיגיעו



- לידי הספק או מי מטעמו עקב או בקשר להסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו ו/או בקשר עם הנהלת בתי המשפט, וזאת במהלך ביצוע ההסכם, לפניו ו/או לאחר מכן - ללא אישור הנהלת בתי המשפט מראש ובכתב.
- 24.2. הספק מתחייב לשמור בתנאים בטוחים כל מידע סודי או מסמך רשמי שנמסר לו או שיגיעו אליו עקב ביצוע הסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו או בקשר עם הנהלת בתי המשפט.
- 24.3. הנהלת בתי המשפט רשאית להורות לספק בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי בטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נוהלי עבודה מיוחדים והספק מתחייב למלא אחר דרישות הנהלת בתי המשפט בנדון. הספק מתחייב שלא להשתמש במידע סודי למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת נציג הנהלת בתי המשפט המוסמך.
- 24.4. הספק מתחייב למסור למשרד מיד עם סיום מתן השירותים על פי הסכם זה את כל המידע הסודי שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים וכן כל מידע, מסמך או נכס שנמסר לו על ידי הנהלת בתי המשפט, ולא להשאיר בידיו כל מידע כלשהו שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה.
- 24.5. הספק מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977. עם סיום הסכם זה מכל סיבה שהיא הספק יעמיד לרשות הנהלת בתי המשפט בצורה מלאה, מסודרת ועניינית את כל הידע והמידע הנמצאים ברשותו בקשר לשירות ולביצוע הסכם זה (להלן - "המידע"). כל המידע יועבר למשרד ו/או לצד שלישי שתמנה הנהלת בתי המשפט, בכל אופן שבו הוא קיים (בכתב, בקבצי מחשב, בע"פ ו/או כל אופן אחר), בלוח זמנים שייקבע ע"י הנהלת בתי המשפט, וללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל המידע הינו קניינה הבלעדי של הנהלת בתי המשפט.
- 24.6. הספק מתחייב לפצות את הנהלת בתי המשפט בגין כל נזק ו/או הוצאה שייגרמו עקב אי שמירה על חובת הסודיות.
- 24.7. על אף האמור בהסכם זה, מידע אשר עונה על אחד או יותר מהתנאים הבאים לא יחשב מידע סודי:
- 24.7.1. מידע אשר פותח על ידי הספק שלא בקשר עם הסכם זה;
- 24.7.2. מידע אשר היה ו/או הפך לנחלת הכלל;
- 24.7.3. מידע אשר מסירתו מחויבת לפי כל דין;
- 24.8. הפרת האמור בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

25. כתובות והודעות

- 25.1. כתובת הספק והנהלת בתי המשפט הינן כמפורט בראש ההסכם.
- 25.2. כל הודעה שתימסר לכתובת דלעיל, תיחשב כאילו נמסרה לספק, ובלבד שנשלחה בדואר רשום.
- 25.3. הספק רשאי להודיע להנהלת בתי המשפט, מעת לעת, על שינוי בכתובתו. הודעה לפי סעיף זה תינתן לנציג הנהלת בתי המשפט ולאגפי הרכש והחשבות של הנהלת בתי המשפט.

26. ביקורת



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- 26.1. חשב/ת הנהלת בתי המשפט, המבקר/ת הפנימי של הנהלת בתי המשפט או מי שמונה לכך על ידם, יהיו רשאים לקיים בכל עת, בין בתקופת ההסכם ובין לאחריה, ביקורת ובדיקה אצל הספק בכל הקשור במתן השירות, או בתמורה הכספית נשוא הסכם זה.
- 26.2. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקתם. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר כנדרש.
- 26.3. הספק מתחייב לאפשר ביצוע האמור ולמסור למבצעי הביקורת מיד עם דרישתם כל מידע או מסמך כמתואר לעיל, וכן דוחות כספים מבוקרים על ידי רואה חשבון, ככל שישנם בידו. הספק מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי הנהלת בתי המשפט.
- 26.4. הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.
- 26.5. הפרת האמור בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

27. שינוי בהסכם או בתנאים

- 27.1. מוסכם על הצדדים כי כל שינוי בהסכם או בתנאים הכלליים יהיה תקף רק אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הנציגים המוסמכים של הצדדים. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כוויתור על אותה זכות.
- 27.2. הספק מתחייב לבצע את השירותים בעצמו ולא להעביר את הביצוע לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של הנהלת בתי המשפט. זכויותיו וחובותיו של הספק על פי הסכם זה אינם ניתנים להמחאה לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של הנהלת בתי המשפט, כאמור בפרק "איסור הסבה" במסמכי המכרז.
- 27.3. הנהלת בתי המשפט מודיעה בזאת כי מדיניותה היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות, ועל כן קרוב לוודאי שלא יאשר בקשת הספק להסב זכויות או חובות.
- 27.4. גם במקרה של הסבת זכויות או חובות יישאר הספק בכל מקרה אחראי בפני הנהלת בתי המשפט לכל דבר הקשור לביצוע הוראות הסכם זה.
- 27.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להחזיר להנהלת בתי המשפט את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על-ידי הספק, ולשפות את הנהלת בתי המשפט בגין נזקים שנגרמו או שייגרמו עקב ביטול ההסכם.
- 27.6. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הנהלת בתי המשפט לדרוש ביצוע בעין של הסכם זה על נספחיו ואין בכך כדי לגרוע מכל זכות או סמכות אחרת המוקנית לה על-פי כל דין או הסכם.

28. מיצוי זכויות

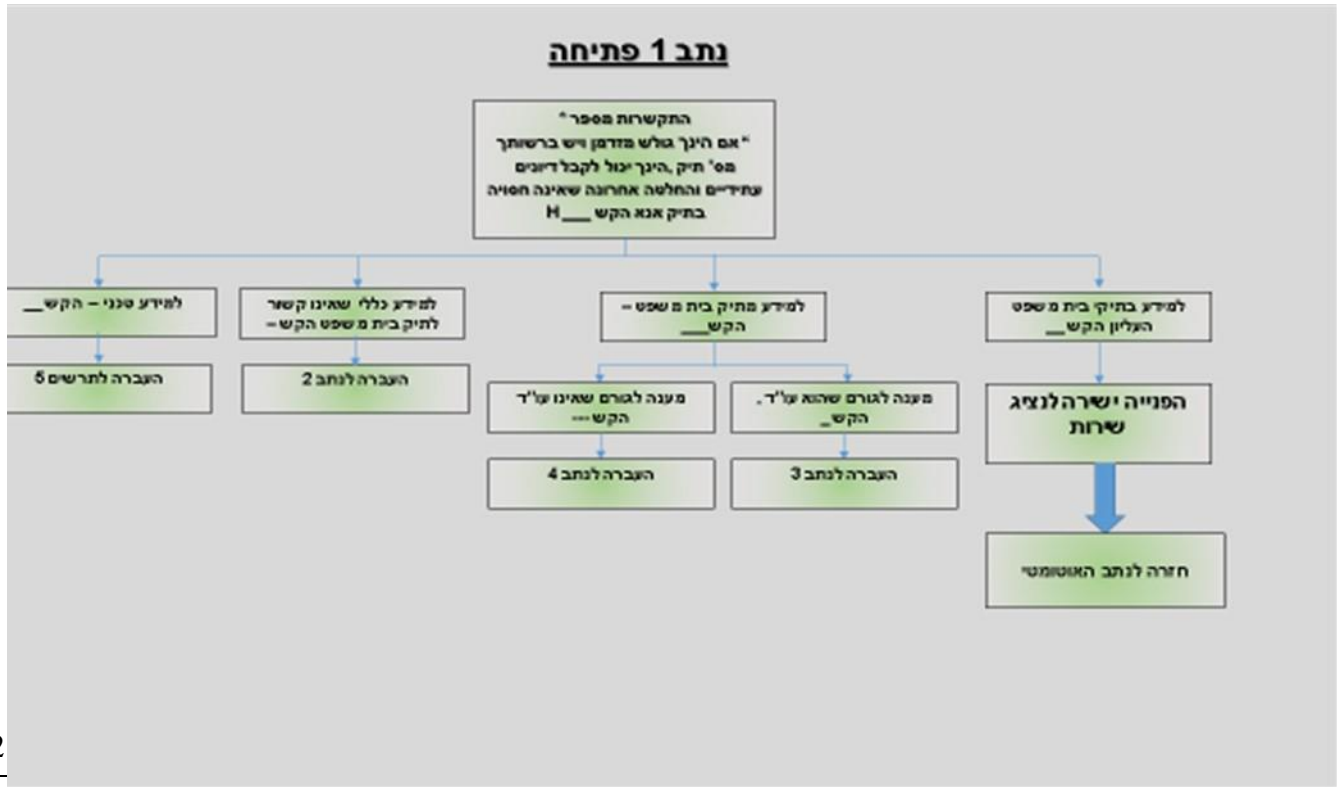
מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימתו.

ולראייה באו הצדדים על החתום:

הספק	חשבת הנהלת בתי המשפט	מנהל בתי המשפט



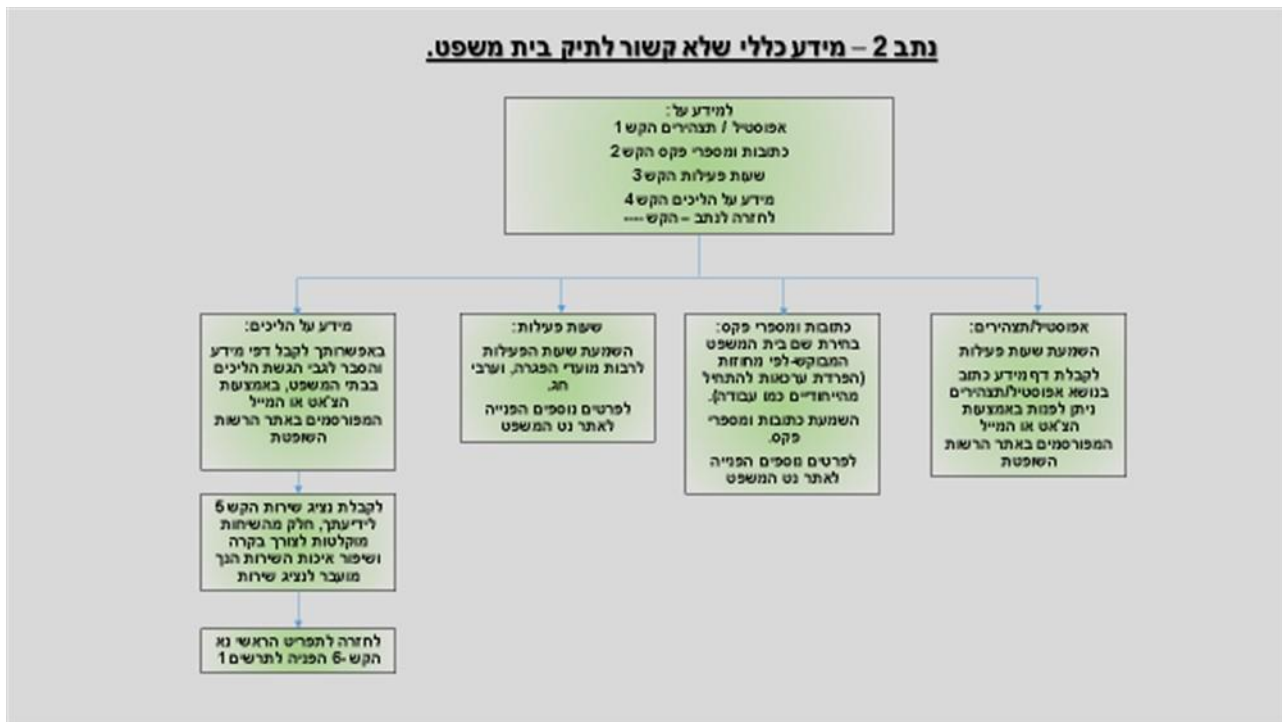
נספח י"ג: איפיון נתב⁵



⁵ לתשומת לב המציעים, האפיון הראשוני של המערכת יבוצע בשלב ההקמה. במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק ייתכנו שינויים כאלה ואחרים בנייתוב השיחות על פי צרכי המערכת.

מכרז מס' 11/18

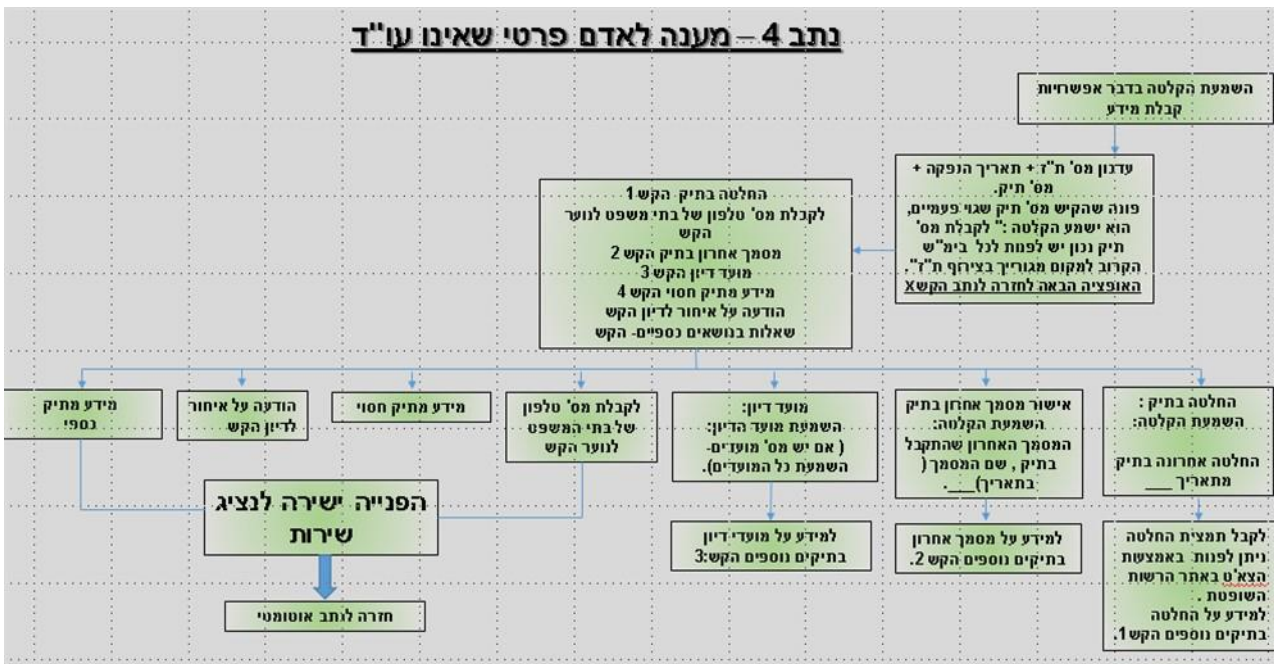
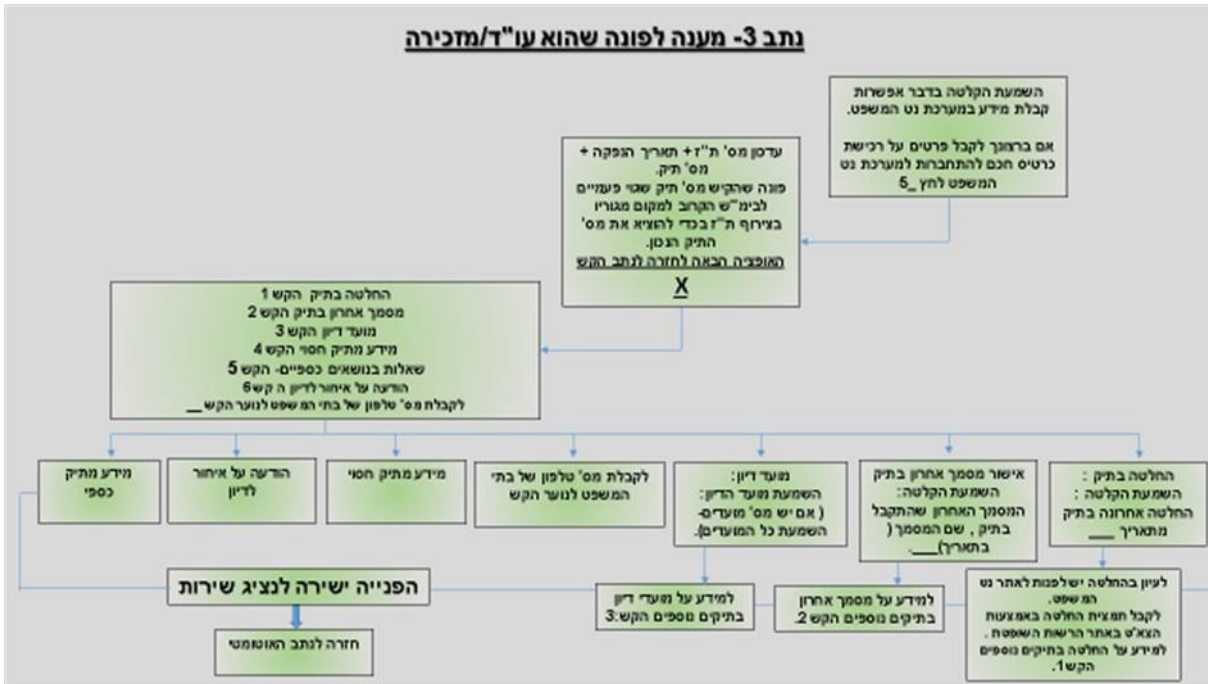
הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי





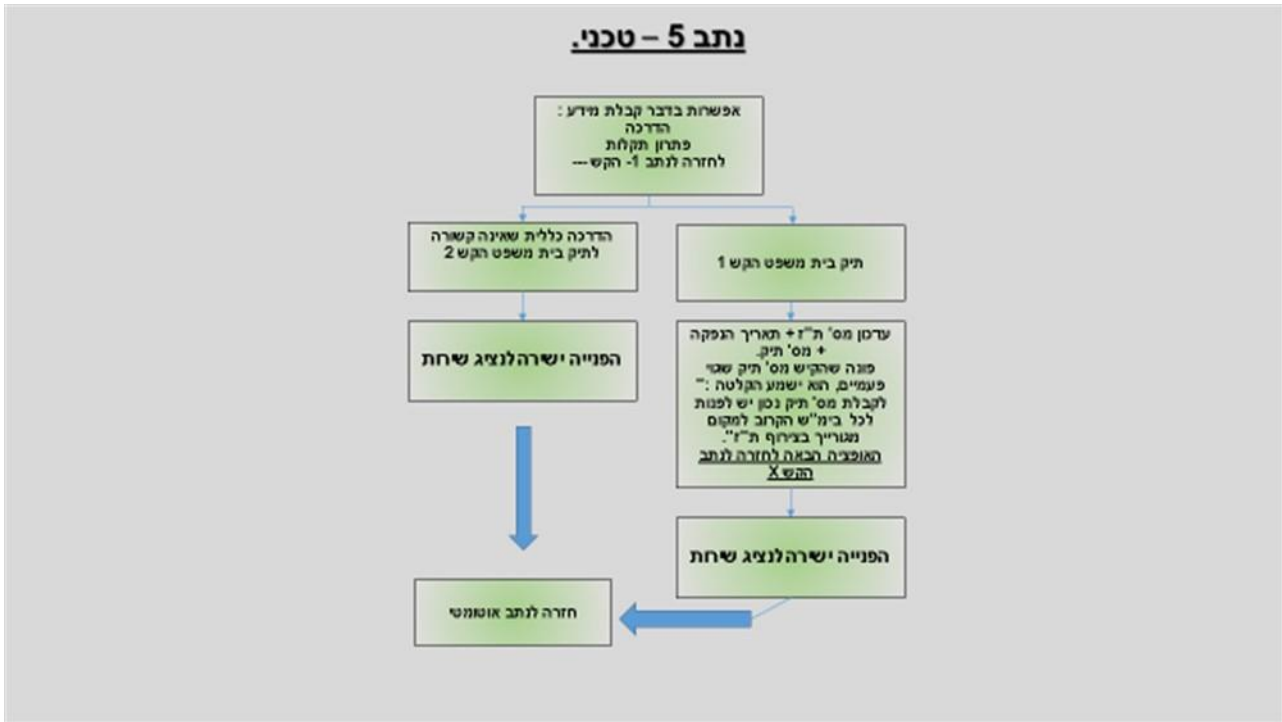
מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי





נספח י"ד: רשימת אתרי הנהלת בתי המשפט

מחוז	אתר	כתובת	
דרום	בימ"ש שלום אילת	דרך יותם, 3	
	בימ"ש שלום אשדוד	מורדי הגיטאות, 4	
	בימ"ש שלום אשקלון	בן-גוריון, 19	
	בימ"ש שלום דימונה	ככר דנמרק	
	בימ"ש שלום קרית-גת	חשוון, 12	
	היכל המשפט ב"ש	התקווה, 6	
	בימ"ש שלום חדרה	הילל יפה, 7	
חיפה	בימ"ש שלום עכו	יהושפט, 15	
	בימ"ש שלום קריות	ק. ביאליק, דרך עכו. 192	
	היכל ביהמ"ש חיפה	פלי"ם, 12	
	י-ם	ביה"ד האזורי י-ם	בית הדפוס, 20 בנין דונה
		בימ"ש בית השנהב	בית הדפוס, 12
		בימ"ש מחוזי י-ם	צלאח אדין, 40
		בימ"ש עליון	שערי משפט
בימ"ש שלום ירושלים		חשין, 6	
בית הדין הארצי		קרן היסוד, 20, ירושלים	
הנהלה ירושלים		כנפי נשרים, 22	
מרכז	אגף הביטחון	נוף קדומים 1, מכבים	
	בימ"ש מחוזי מרכז	שדרות הציונות 3, לוד	
	בימ"ש שלום אזרחי כ"ס	התחנה 5, כפ"ס	
	בימ"ש שלום פלילי כ"ס	צ'רניחובסקי, 14, כפ"ס	
	בימ"ש שלום נתניה	הרצל, 57	
	בימ"ש שלום פ"ת	בזל 1	
	בימ"ש שלום ראשלי"צ	גלילי, 5	
	בימ"ש שלום רחובות	רוז'נסקי, 9	
	בימ"ש שלום רמלה	ויצמן, 3	
	היכל המשפט נצרת	קרית יצחק רבין	
ת"א	בימ"ש שלום הרצליה	בן גוריון, 31	
	היכל ת"א	ויצמן, 1	
	שוקן ת"א	שוקן, 25	
צפון	בימ"ש שלום טבריה	דרך הציונות 1	
	בימ"ש שלום קרית שמונה	ככר צהל, מרכז רסקו 1	
	בימ"ש שלום צפת	הר כנען בנין המשטרה	
	בימ"ש שלום בית שאן	שאול המלך 1 בית שאן	
	בימ"ש שלום עפולה	מנחם 42 עפולה	



נספח ט"ו: פרטי המציע וקבלני משנה

שם המציע :

1. מס' מזהה (מספר חברה – ע.מ.) :
2. כתובת :
3. טלפון :
4. דוא"ל :
5. אתר חברה :
6. פרטי איש קשר מטעם החברה (שם מלא, תפקיד, מספר טלפון ונייד, כתובת דוא"ל לפניות) :
7. שמות בעלי העניין בחברה שמות בעלי העניין בחברה (כהגדרתם בחוק ני"ע), בעלי זכות החתימה בחברה ומנהליה של החברה. :
8. תאור תחומי העיסוק של החברה :
9. מספר העובדים בחברה ומספר העובדים המקצועיים בחתך לפי תחומי עיסוק ולפי שייכות לחברת האם / חברות בנות :

קבלני משנה :

1. תחום הפעילות בו יופעל קבלן המשנה :
2. שם קבלן המשנה :
3. מספר חברה (ע.מ. / ח.פ.)
4. כתובת :
5. מספר טלפון
6. דוא"ל :
7. כתובת אתר אינטרנט :
8. פרטי נציג קבלן המשנה בקשר עם הצעה זו : (שם מלא, תפקיד, כתובת, מספר טלפון, מספר טלפון נייד וכתובת דוא"ל)
9. שמות בעלי העניין בחברה (כהגדרתם בחוק ני"ע), בעלי זכות החתימה אצל קבלן המשנה ומנהליה של החברה :
10. תיאור תחומי העיסוק של קבלן המשנה :
11. ניסיון רלוונטי לתחום הפעילות בו יופעל ולהיקפים הנגזרים מדרישות המכרז :
פירוט אופן ביצוע הפיקוח הספק הזוכה על עבודת קבלן המשנה :

נספח ט"ז: תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך התקשרות מספר _____ לאספקת _____ עבור _____ . אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
(סמן X במשבצת המתאימה):

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

(במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחותמת המציע

אישור עורך הדין



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר
ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז.
_____/המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפויה
לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	חותמת ומספר רישיון	חתימה
-------	--------------------	-------



נספח י"ז: חוזה שימוש בפורטל ספקים

שנערך ונחתם ביום _____ לחודש _____ בשנת _____
בין : ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת ע"י החשב הכללי
(להלן - הממשלה)

מצד אחד

לבין : _____ ח.פ. _____
באמצעות מורשה/מורשי חתימה מטעמו/ה _____
(להלן - המשתמש)

מצד שני

הואיל והממשלה פיתחה ומפעילה "פורטל ספקים ממשלתי" המהווה מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה, והואיל והממשלה מוכנה לספק למשתמש שירותים שונים במסגרת פורטל הספקים הממשלתי כפי שיוגדרו ע"י משרד האוצר מפעם לפעם, והואיל והמשתמש מעוניין בקבלת שירותים אלה או חלקם בתנאים המפורטים להלן, לכן הוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא ונספחים

המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

2. פרשנות

למונחים שלהלן תהא בחוזה זה ובנספחיו המשמעות הכתובה בצידם, זולת אם משתמעת מן ההקשר משמעות אחרת.

- (1) "פורטל ספקים ממשלתי" – מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה.
- (2) "משתמש" – ספק (תאגיד או יחיד) שנרשם לשימוש בפורטל הספקים הממשלתי.
- (3) "נציג משתמש" – כל אדם הפועל מטעם המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי.
- (4) "תשתית מרכזית" – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המרכזיים המשמשים להפעלת פורטל הספקים הממשלתי בצד הממשלה, עד וכולל אתר האינטרנט של הפורטל בסביבת תהיל"ה.
- (5) "תשתית מקומית" – כלל רכיבי התוכנה, החומרה והתקשורת המשמשים את המשתמש לגישה לפורטל הספקים הממשלתי והעבודה בו, עד אתר האינטרנט של פורטל הספקים הממשלתי בסביבת תהיל"ה (לא כולל). מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, יובהר שהתקנת תוכנת כרטיס חכם ותוכנת החתימה האלקטרונית בעמדות העבודה של נציגי המשתמש נכללים בהגדרת התשתית המקומית.
- (6) "מידע מותר" – כל מידע המצוי בפורטל הספקים הממשלתי שהמשתמש מורשה לקבלו לצרכים הפנימיים שלו.
- (7) "מידע אסור" – מידע, ידיעות או נתונים מכל סוג שהוא ומכל צורה שהיא, המצויים בפורטל הספקים הממשלתי, למעט מידע מותר.
- (8) "גורם מאשר" – כהגדרתו בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001.
- (9) "חתימה אלקטרונית מאושרת" – כהגדרתה בחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001.
- (10) "המשרדים" – משרדי הממשלה.
- (11) "חברה מנהלת" – גוף הפועל מטעמה של הממשלה האחראי לקשר עם הספקים העושים שימוש בפורטל, כפי שיפורט בחוזה זה.

3. פונקציונליות פורטל הספקים

- (1) באמצעות פורטל הספקים הממשלתי ניתן יהיה לבצע את הפעולות להלן:
 - א. לצפות בהזמנות הרכש הנשלחות ע"י משרדי הממשלה העושים שימוש בפורטל לספק ולהדפיס אותן אם המשרד צירף להזמנה את פלט ההזמנה להדפסה.



- ב. להגיש דיווחי ביצוע.
- ג. להגיש חשבוניות חתומות אלקטרונית אשר יהוו חשבונית מקור וזאת במקום הגשת חשבוניות פיסיית.
- ד. לצפות בסטטוס אישור המסמכים שהוגשו ותקינותם ע"י משרדי הממשלה.

4. עמידה בהנחיות רשות המיסים

- (1) השימוש בפורטל הספקים הממשלתי בכלל והגשת חשבוניות חתומות אלקטרונית בפרט הינם כפופים להנחיות רשות המיסים בכלל ובפרט הוראות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבוניות), התשל"ג-1973. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, ספק אשר יעשה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי יידרש לעמוד גם בתנאי סעיף 18 ב"הוראות" – "כללים למשלוח מסמכים ממוחשבים".
- (2) פורטל הספקים הממשלתי וכללי השימוש בו יתעדכנו מעת לעת בהתאם להנחיות והוראות רשות המיסים ועל המשתמש יהיה להתאים את עבודתו להנחיות והוראות כאמור.
- (3) חתימת ממשלת ישראל על חוזה זה מהווה את הסכמתה לפי סעיף 18 ב"הוראות לניהול ספרים, לקבל מאת הספק מסמכים ממוחשבים. הסכמה זו תחול על כל משרדי הממשלה שיפעילו את פורטל הספקים הממשלתי.

5. הגבלת אחריות

- (1) הממשלה תעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי ואולם ייתכן שהפורטל לא יהיה זמין מעת לעת בשל תקלות או לצורך תחזוקה. כמו כן ייתכנו תקלות שיחייבו הגשת דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות מחדש או יפגעו בקצב העבודה. במקרים אלה לא תהיה למשתמש כל תביעה, דרישה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שנקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות התקלות והטיפול בהן.
- (2) הממשלה תפעיל בפורטל הספקים הממשלתי אמצעי אבטחת מידע נאותים ואולם ייתכנו פגיעות באבטחת מידע ובמקרים אלה לא תהיה למשתמש כל תביעה, דרישה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שנקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות הפגיעות והטיפול בהן.
- (3) מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הוראות סעיף זה יחולו גם במקרה של פגיעות באבטחת מידע שהביאו לחשיפת פרטי המשתמשים ו/או נציגיהם ו/או פרטי הזמנות ו/או דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות.
- (4) המשתמש מוותר בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים משימוש בפורטל הספקים הממשלתי ו/או מאי-נכונות המידע בפורטל הספקים הממשלתי.
- (5) המשתמש וכל נציגיו פוטרם את הממשלה, המשרדים וכל מי שבא מטעמם מאחריות כלשהי לכל נזק, עקיף או ישיר, שייגרם לו או לכל צד שלישי כאמור בסעיף (3) לעיל.

6. תשתית מקומית

- (1) לצורך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי, יקים המשתמש תשתית מקומית העומדת לפחות בדרישות המתוארות בנספח א' לחוזה זה המהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- (2) הקמת התשתית המקומית והפעלתה יהיו באחריות בלעדית של המשתמש או מי מטעמו ועל חשבונו של המשתמש. לממשלה לא תהיה אחריות כלשהי על התשתית המקומית.
- (3) המשתמש מוותר בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים מאי תקינות התשתית המקומית.
- (4) אם במהלך תקופת תוקפו של חוזה זה יחולו שינויים טכנולוגיים ובכלל זה שדרוג גרסאות תוכנה שיחייבו היערכות נוספת להפעלת המערכת בידי המשתמש, היערכות נוספת זו תהיה באחריות המשתמש ועל חשבונו בלבד עד כדי הצורך לשדרג או להחליף מחשב המשתמש. יובהר שהממשלה אינה מתחייבת לאפשר הפעלת המערכת במחשב המשתמש במערכות הפעלה חדשות במועד מסוים או בכלל אלא שהיא תפעל לפי מדיניותה הטכנולוגית שתיקבע מדי פעם על ידי הגורמים המוסמכים לכך בממשלה.

7. שימוש בכרטיס חכם

- (1) הגישה לפורטל הספקים הממשלתי וחתימה אלקטרונית על חשבוניות יתאפשרו באמצעות תעודות אלקטרוניות מאושרות המונפקות על-ידי גורם מאשר בהתאם לחוק חתימה אלקטרונית, התשס"א – 2001, התעודות מאוחסנות על גבי "כרטיס חכם" או "TOKEN".
- (2) עלות הנפקת התעודה האלקטרונית, עלות חידושה התקופתי וכל העלויות הנלוות, כגון קורא כרטיסים, יחולו על המשתמש.

מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- (3) הכרטיס החכם (להלן הכרטיס) הינו אישי לנציג משתמש מסוים ואינו ניתן להעברה.
- (4) התוקף של כרטיס החכם הינו לתקופה מוגבלת, ולכן משתמשים יהיו חייבים לחדש את הכרטיס (בתשלום) אחת לתקופה (כיום, אחת לשנתיים או אחת לארבע שנים).
- (5) הפעלת הכרטיס במחשב המשתמש מחייבת הכנת תשתית מקומית כמפורט בנספח א' לחוזה זה.
- (6) הנפקת הכרטיס מחייבת הגעה פיזית למשרדי הגורם המאשר של האדם, שבעבורו יונפק הכרטיס. לחילופין ניתן להזמין את הגורם המאשר למשרדי המשתמש בתשלום נוסף שיחול על המשתמש.
- (7) איבוד הכרטיס החכם, תקלה בכרטיס החכם או השחתתו ו/או שכחת הסיסמה דורשים הנפקת כרטיס חכם חדש הכרוכה בתשלום נוסף לגורם המאשר. תשלום זה יחול על המשתמש.
- (8) כל פעולה הנעשית באמצעות הכרטיס החכם תהיה באחריותו הבלעדית של המשתמש ותחייב אותו.
- (9) אם סיסמת הכרטיס התגלתה לאחר, על המשתמש לדאוג לשנות את הסיסמה לאלתר.

8. תנאים נוספים להנפקת כרטיס חכם

- (1) כתנאי מוקדם לקבלת כרטיסים חכמים לצורך עבודה בפורטל הספקים הממשלתי, כל משתמש יחתים כל נציג מטעמו על הצהרה בנוסח המופיע בנספח ב' לחוזה זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו, ועו"ד או רו"ח של המשתמש יבדוק את נכונות ההצהרה, יחתום עליה ויאשר כי המשתמש אישר כדין הנפקת כרטיס חכם לכל נציג מטעמו וכי פעולות נציגי המשתמש בפורטל הספקים הממשלתי יחייבו את המשתמש.
- (2) כל משתמש יגיש את ההצהרות החתומות והמאושרות הללו לחברת הניהול כתנאי להגדרתו בפורטל הספקים הממשלתי.
- (3) הממשלה תהיה רשאית להגביל את מספר הנציגים הפעילים מטעמו של כל משתמש. הממשלה מתחייבת שלכל מציע יתאפשר להגדיר לפחות שני נציגים פעילים מטעמו.
- (4) החלפת נציג משתמש תיעשה באמצעות חברת הניהול ובהתאם לתנאי חוזה זה.

מודגש כי ההסדרים לגבי הנפקת כרטיס חכם המפורטים בחוזה זה הינם נכונים בעת פניית הממשלה לספקים בהצעה לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי, אולם הסדרים אלה יכולים להשתנות לפי דרישות הגורם המאשר ו/או אם יוחלף הגורם המאשר ע"י גורם מאשר אחר או נוסף ו/או בעקבות שינוי הוראות חוק ו/או תקנות רלבנטים.

142

9. זכויות יוצרים

קיימות זכויות יוצרים בנתוני פורטל הספקים הממשלתי וכתנאי לקבלת גישה לפורטל הספקים הממשלתי, המשתמש מצהיר בזה שהוא לא ישתמש בפורטל הספקים הממשלתי והנתונים שבו אלא למטרת מתן קבלת הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות.

10. ניהול משתמשים, תמיכה, הדרכה והטמעה

- (1) הממשלה תמנה גורם מרכזי אשר ישמש כתובת של המשתמשים ונציגיהם מול הממשלה, לענייני הרשאות בפורטל הספקים הממשלתי, כרטיסים חכמים ותיאום הדרכה. גורם זה לא יהיה מוסמך לתת תמיכה מקצועית/הדרכה וכן לא יהיה מוסמך לתת מענה לכל נושא אחר, כגון לגבי הזמנות רכש, דיווחי ביצוע וחשבוניות מסוימים ותשובותיה, היה וניתנו או הובנו בכל נושא אחר לא יחייבו את הממשלה ו/או את המשרדים.
- (2) הממשלה תפעיל מרכז תמיכה טלפוני ללא תשלום לשימוש המשתמשים ונציגיהם, אשר יפעל בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 - 16:00. הממשלה תהיה רשאית לשנות מועדי פעילויות מרכז התמיכה על ידי הודעה מראש בפורטל הספקים הממשלתי. הממשלה תעשה מאמץ סביר לתת מענה מהיר לכל הפונים למרכז התמיכה, אולם מובהר, כי מרכז התמיכה משמש משתמשים רבים מתחומים מגוונים וייתכנו בו עומסים אשר יאריכו את זמני המענה. למשתמש או מי מטעמו לא תהיה כל תביעה או טענה בגין זמני התגובה במרכז התמיכה. המשתמש ונציגיו מוותרים בזאת על כל דרישה, תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם על כל נזק ישיר או עקיף או הפסד כלשהו הנובעים מאי זמינות מרכז התמיכה ו/או מזמני התגובה בו.
- (3) הממשלה תעניק לנציגי המשתמשים חוברת הדרכה למשתמש בקובץ דיגיטלי, אותו יוכלו להוריד בפורטל הספקים או לקבלו מהגורם שהוגדר ככתובת מרכזית לניהול רישום המשתמשים.

11. שימוש בהליכים חלופיים:

- (1) הטמעת פורטל הספקים הממשלתי במשרדי הממשלה השונים תתבצע בהדרגה. הממשלה תודיע לכל המשתמשים על הצטרפות כל משרד חדש ע"י פרסום הודעה מתאימה בפורטל הספקים הממשלתי ו/או בדרך אחרת.



- (2) בפורטל יכללו הזמנות רכש מסוגים מסוימים, כפי שייקבע מעת לעת ע"י הממשלה.
- (3) ככלל, מרגע הפעלת פורטל הספקים הממשלתי במשרד ממשלתי מסוים, המשרד יפעיל באמצעות הפורטל את כל הזמנות הרכש מהסוגים הנכללים בפורטל. אולם המשרד יהיה רשאי להחריג הזמנות מסוימות מלהיכלל בפורטל הספקים הממשלתי וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי בכפוף להנחיות החשב הכללי. במקרים אלה לא תהיה למשתמשים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה או מי מטעמה ו/או כלפי המשרדים או מי מטעמם.
- (4) ככלל, ספק המצטרף לפורטל הספקים הממשלתי, יגיש את כל דיווחי הביצוע ואת כל החשבוניות בגין ההזמנות שהופנו אליו באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, בפורטל בלבד. אולם, הספק יהיה רשאי להגיש דיווחי ביצוע או חשבוניות מסוימים שלא באמצעות הפורטל, בכפוף לתנאי ההסכם בינו לבין המשרד ובכפוף לכל דין.

12. בעיות ביצועים, פונקציונליות חסרה או חלקית:

- (1) ייתכן שחלק מהפונקציונליות של פורטל הספקים הממשלתי לא תהיה זמינה במועד ההפעלה הראשונה המתוכננת של הפורטל. במקרה זה, תוספות פונקציונליות יוטמעו בשלבים לאחר כניסת המערכת לעבודה בפועל. לא תהיה למשתמשים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי משרדים ו/או מי מטעמם בגין חוסרי פונקציונליות כאמור.
- (2) הממשלה תעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי ואולם ייתכן שהמערכת לא תהיה זמינה מעת לעת בשל תקלות או לצורך תחזוקה. כמו כן, ייתכנו תקלות שיחייבו הגשה חוזרת של דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות או יפגעו בקצב העבודה. במקרים אלה לא תהיה לספקים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים ו/או מי מטעמם ובלבד שנקטו על ידי הממשלה, או מי מטעמה, מאמצים סבירים למניעת הישנות התקלות והטיפול בהן.
- (3) במקרים בהם תקלה מתמשכת בפורטל הספקים הממשלתי מונעת באופן זמני הגשת דיווחי ביצוע ו/או חשבוניות באמצעות הפורטל, המשרדים והמשתמשים יונחו לפעול מחוץ לפורטל הספקים הממשלתי בהתאם להנחיות כפי שיפורסמו ע"י החשב הכללי מעת לעת.

13. שינויים חקיקתיים

- (1) ייתכן שבמהלך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי ישתנו חוקים ותקנות או יפורסמו החלטות בתי המשפט או פסקי דין או הנחיות רשות המיסים המשפיעים על תהליכי הרכש הממשלתי ובמקרים אלה תהיה הממשלה רשאית להתאים את תהליכי העבודה בפורטל הספקים הממשלתי בהתאמה לשינויים אלה. המשתמשים יהיו מחויבים לעבוד לפי הכללים החדשים שיוגדרו.
- (2) הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות הסדרים ותהליכים בניהול פורטל הספקים הממשלתי ע"י הודעה מראש למשתמשים ו/או נציגיהם דרך פורטל הספקים הממשלתי ו/או בדרכים אחרות ו/או ע"י שינוי תנאי חוזה זה. במקרה של שינוי חוזה המשתמש יידרש לחתום על חוזה תחליפי ו/או על נספח לחוזה זה. משתמש הרואה את עצמו נפגע ע"י שינויים אלה יהיה רשאי להפסיק את השימוש בפורטל הספקים הממשלתי ע"י הודעה בכתב לחברת ניהול תוך 30 יום מיום משלוח ההודעה על השינויים כאמור.

14. חבלה ומידע אסור

- (1) המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לגרום, לא לנסות לגרום ולא להניח לאחר לגרום לשינוי כלשהו במידע, ידיעה או נתון מכל סוג שהוא המצויים בפורטל הספקים הממשלתי פרט לאישור קבלת הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות ופעולות אחרות שהממשלה תאפשר לבצע באמצעות הפורטל, אם תאפשר.
- (2) המשתמש מתחייב להשתמש במידע מותר אך ורק למטרת אישור הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבוניות למשרדי הממשלה והמשתמש מתחייב לא להפיץ את המידע לגורם כלשהו שלא לצורך המטרות המפורטות לעיל.
- (3) המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לנסות לקבל מידע אסור מהמערכת, ואם במקרה יגיע אליהם מידע אסור בדרך כלשהי, מתחייבים המשתמש וכל נציגיו, ביחד ולחוד:
- א. למחוק מיד את המידע האסור במחשב המשתמש או בכל מחשב או ציוד אחר שבשליטתו ושבו נמצא מידע אסור. אם לידיעת המשתמש הוקלט מידע אסור במחשב או ציוד אחר שאינו בשליטתו, יודיע על כך למרכז התמיכה של טלפונית וגם בכתב, מיד כשיוודע לו. אם הודפס המידע האסור, ישלח מיד המשתמש את הדף המודפס אל מרכז התמיכה של מרכבה, בלי להשאיר ברשותו העתק של הדף או העתק אחר של המידע האסור.
- ב. להודיע מיד טלפונית וגם בכתב על האירוע לחברת הניהול.
- ג. לא לעשות כל שימוש במידע אסור ולא לגלותו לאיש, למעט גילוי הדרוש לצורך פסקאות א. ו-ב. לעיל.
- (4) המשתמש מתחייב לא להשתמש במידע בניגוד לדין.



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- (5) המשתמש מתחייב לא לאפשר למי שאינו הנציג המורשה שלו (לו הונפק כרטיס חכם) להתקשר למערכת באמצעות כרטיס החכם, בין במישרין ובין בעקיפין, והוא מתחייב לקיים הסדרים מתאימים שימנעו התקשרות כאמור. כמו כן, מתחייב המשתמש שלא למסור לאדם שאינו זכאי לקבלו לפי חוזה זה, מידע שיאפשר לו להתקשר למערכת.
- (6) המשתמש אחראי לכך שכל נציג מורשה שלו ימלא את חובותיו לפי כתב ההתחייבות ולפי חוזה זה וכן שהוא ימלא את כל הדרישות המוטלות על המשתמש בסעיף זה.
- (7) הפרה של אחת או יותר מהתחייבויות המשתמש על פי חוזה זה על ידי המשתמש או נציג מורשה שלו תחשב להפרת חוזה על ידי המשתמש, וזאת מבלי לפגוע בזכויות הממשלה לפיצוי, שיפוי או כל סעד אחר שיגיע לה מאת הנציג המורשה.
- (8) המשתמש מתחייב לבטל את הרשאתו של כל נציג מורשה שלו שהפסיק להיות שותף או הפסיק את עבודתו אצל המשתמש, לפי הענין, ולהודיע על כך לחברת ניהול טלפונית וגם בכתב תוך 48 שעות מיום סיום עבודתו של הנציג.
- (9) הודיע המשתמש לחברת ניהול כאמור בפסקה (8) לעיל, תבטל הממשלה את זכאותו של הנציג של המשתמש (שהפסיק להיות מורשה לשימוש במערכת) להשתמש במערכת תוך 48 שעות מיום קבלת ההודעה בכתב אולם תהיה הממשלה רשאית (ולא חייבת) לבטל את ההרשאה גם על סמך הודעה טלפונית בלבד.
- (10) הממשלה תהיה רשאית לבטל את ההרשאה לנציג מורשה של המשתמש מכל סיבה שהיא בתנאי שהממשלה תנמק את סיבת הביטול.

15. ניתוק המשתמש מפורטל הספקים הממשלתי

- (1) באם ייווצרו תנאים הכרחיים המחייבים את הממשלה להפסיק השימוש בפורטל הספקים הממשלתי או חלקו, תהא הממשלה רשאית להפסיק את פעילות פורטל הספקים הממשלתי, לתקופה מוגבלת או בלתי מוגבלת.
- (2) אם יתברר כי קיים חשש לגבי נכונות ההצהרות של המשתמש או נציגו שניתנו לממשלה או אם המשתמש או נציגו קיבלו מידע אסור והשתמש בו בניגוד להוראות לעיל או ניסה לחבל בפורטל הספקים הממשלתי או הניח לאחר לחבל במערכת, אזי תהא רשאית הממשלה לנתק את המשתמש מהמערכת עד לבירור העניין ובמקרה זה לא תהיה למשתמש כל תביעה או טענה כלפי הממשלה או מי מטעמה ו/או המשרדים או מי מטעמם בגין אי קבלת שירותי פורטל הספקים הממשלתי.

16. ביטול החוזה

- (1) כל אחד מהצדדים יהא רשאי לבטל חוזה זה מכל סיבה שהיא בהודעה בכתב, והביטול יכנס לתוקפו בחלוף 21 ימים לאחר שהגיעה הודעת הביטול אל הצד השני.
- (2) הפר המשתמש אחת או יותר מהתחייבויותיו לפי חוזה זה, תהא הממשלה רשאית לבטל את החוזה ללא הודעה מראש, מיד כשההפרה הגיעה לידיעתה ואולם תשקול הממשלה הענקת פסק זמן סביר לשם תיקון העילה לביטול החוזה בהתחשב באופי הפרה שהניעה את הממשלה לביטול חוזה זה. אין באמור בסעיף קטן זה כדי לפגוע בזכויות הממשלה לכל סעד אחר המגיע לה מאת המשתמש או נציגו, לפי חוזה זה או על פי דין.

17. הסבה

זכויות המשתמש לפי חוזה זה אינן ניתנות להסבה בדרך מיזוג תאגידים או בכל דרך אחרת ללא הסכמה בכתב ומראש של הממשלה.

18. סמכות שיפוט

כל סכסוך משפטי ו/או תביעה לפי הסכם זה תוגש לבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

19. הודעות

כל הודעה, דרישה, בקשה או מסמך שיש להודיע, למסור או לשלוח לפי חוזה זה, יהיו בכתב ויישלחו בדואר, ויראו אותם כאילו נמסרו 72 שעות לאחר המועד שבו נשלחו. במקביל על הצדדים להודיע את ההודעה האמורה גם במייל לצד השני.

20. כתובות הצדדים

הממשלה – משרד האוצר, חטיבת נכסים, רכש ולוגיסטיקה, רח' קפלן 1, ירושלים.
המשתמש -



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

ולראיה באו הצדדים על החתום בתאריך הנקוב בראש חוזה זה.

חתימות הממשלה

שם _____ חתימה _____

חתימות המשתמש

שם _____ חתימה _____



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי



נספח י"ח: פורטל ספקים – הנחיות הצטרפות

איך נרשמים לפורטל?

כל המידע מפורט באתר החשב הכללי, פורטל ספקים בקישור:

[/http://www.ag.mof.gov.il/AccountantGeneral/AccountantGeneral/AccountantGeneralTopNav/AGSubjects/PortalSapakim](http://www.ag.mof.gov.il/AccountantGeneral/AccountantGeneral/AccountantGeneralTopNav/AGSubjects/PortalSapakim)

התהלך מתבצע בשני שלבים מרכזיים:

1. תהליך ההרשמה לפורטל הספקים יבוצע באמצעות מוקד הרישום. פרטי ההתקשרות עם מוקד זה הינם באמצעות פניה לטלפון מספר **03-9888799** או באמצעות דוא"ל – sapakim@inbal.co.il. במסגרת פנייתכם למוקד הרישום, תידרשו לחתום על הסכם התחברות לפורטל. בעת הרישום תועבר אליכם חוברת הדרכה אשר תסייע לכם בתפעול עבודתכם בפורטל.

2. דרישות המיחשוב הכרוכות בהתחברות:

❖ רכישת כרטיס חכם והתאמתו לעבודה בפורטל, מול אחת החברות – comsign או personal ID,

להלן קישורים לאתר החברות <http://www.personalid.co.il>, <https://www.comsign.co.il>.

❖ הורדת התוכנה החינמית – sign&verify לצורך השלמת הליך החתימה האלקטרונית בהגשת

החשבון לתשלום, ניתן להוריד בקישור: <http://www.gov.il>

❖ הסדרת הטמעת כיתוב "מסמך ממוחשב" (רכישת תוכנה, שימוש בחותמת וכיו"ב). על חשבוניות

אלקטרוניות כנדרש בהוראות ניהול ספרים (ראה דרישות סעיף 18ב(א) להוראות מס הכנסה (ניהול

פנקסי חשבונות), תשל"ג-1973)



מכרז מס' 11/18

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

נספח י"ט: פורטל ספקים – הוראת תכ"מ

[פורטל ספקים.docx](#)