



**מדינת ישראל**  
הנהלת בתי הדין הרבניים

**מכרז פומבי מס' 23/2018**

הקמה, ניהול והפעלת

מוקד מידע רב ערוצי

**מעודכן ל- 22/11/2018**



**תוכן עניינים**

5.....	פרק 1: מבוא.....	5
5.....	1.1 הגשת ההצעה	5
6.....	1.2 שאלות והבהרות	6
7.....	1.3 כנס מציעים	7
7.....	1.4 תקופת והיקף ההתקשרות	7
8.....	1.5 שינוי וביטול	8
8.....	1.6 תוקף הצעות	8
8.....	1.7 קבלני משנה	8
9.....	1.8 זכויות קניין רוחני	9
9.....	1.9 כללי	9
11.....	פרק 2: מסמך האפיון - תיאור הפרויקט והיקפו.....	11
11.....	2.1 כללי	11
11.....	2.2 רקע ומצב קיים	11
11.....	2.2.1 אודות בתי הדין הרבניים	11
12.....	2.2.2 סוגי מידע מצב קיים	12
13.....	2.2.3 שעות פעילות המוקד	13
13.....	2.2.4 נתוני שיחות מצב קיים - נפחים, עומסים וביצועים	13
14.....	2.3 מערכות מידע	14
14.....	2.3.1 מערכת שיר"ה ומערכת מידע אישי ("אתר צדדים") – מצב קיים	14
14.....	2.3.2 מאפיינים טכניים:	14
15.....	2.3.3 ארכיטקטורה מצב קיים	15
15.....	2.4 פירוט השירותים ותהליכי עבודה מרכזיים נדרשים	15
15.....	2.4.1 כללי	15
16.....	2.4.2 פירוט תהליכים מרכזיים	16
24.....	2.5 יעדי ביצוע - רמת שירות נדרשת	24
24.....	2.5.1 רמת שירות נדרשת – SLA - יעדי מדידת המוקד	24
26.....	2.5.2 תהליך מדידת יעדי הביצוע	26
27.....	2.6 מנגנון הטלת קנסות בגין אי עמידה ביעדים	27
27.....	2.6.1 כללי	27
27.....	2.6.2 מנגנון חישוב קנסות לפי יעדי SLA	27
29.....	2.7 כוח האדם והמבנה הארגוני הנדרש	29
29.....	2.7.1 מבנה ארגוני	29
30.....	2.7.2 תיאורי תפקידים	30
38.....	2.7.3 גיוס ומיון כ"א	38
40.....	2.7.4 הכשרה והדרכת עובדים	40
43.....	2.7.5 שימור עובדים	43
44.....	2.7.6 מרכיבי שכר	44
44.....	2.8 שגרות עבודה שוטפות	44
44.....	2.8.1 שגרות ניהול ותפעול המוקד	44
45.....	2.8.2 בקרת איכות	45
45.....	2.8.3 מנגנוני העבודה מול בית הדין הרבני	45
45.....	2.8.4 הפעלה באירועי חירום ואירועים מיוחדים	45
46.....	2.9 דו"חות ומידע ניהולי	46
46.....	2.9.1 עקרונות	46
46.....	2.9.2 דוחות בזמן אמת	46
47.....	2.9.3 דוחות היסטוריים	47



48.....	דו"חות תקופתיים	2.9.4
48.....	דו"חות לצרכי בקרה	2.9.5
48.....	דו"חות בתחום ניהול המשאב האנושי	2.9.6
48.....	דו"חות בתחום ניהול ידע	2.9.7
49.....	<b>תכנון פונקציונאלי של אתר המוקד</b>	<b>2.10</b>
49.....	מיקום האתר	2.10.1
49.....	מבנה המוקד	2.10.2
51.....	דרישות ביטחון ובטיחות	2.10.3
51.....	כללי	2.10.3.1
51.....	מערכות בטחון :	2.10.3.2
52.....	מערכות בטיחות :	2.10.3.3
52.....	אבטחת רשומות :	2.10.3.4
53.....	דרישות תחזוקה וניקיון	2.10.4
53.....	<b>מערכות וכלים טכנולוגיים</b>	<b>2.11</b>
53.....	כללי	2.11.1
54.....	ארכיטקטורת התשתית הטכנולוגית	2.11.2
54.....	מרכזיה	2.11.3
54.....	צירי PRI	2.11.4
55.....	מערכת ה-CTI	2.11.5
55.....	מערכת ההקלטות	2.11.6
55.....	ממשק נציג	2.11.7
56.....	ASR/IVR	2.11.8
56.....	מערכת למשלוח מסרונים	2.11.9
57.....	גיבויים	2.11.10
57.....	מערכת תיעוד פניות	2.11.11
57.....	מערכת ניהול ידע	2.11.12
58.....	עמידה בעומסים	2.11.13
58.....	תקשורת	2.11.14
59.....	ציוד מחשובי משלים	2.11.15
59.....	עמדות קצה	2.11.16
60.....	גיבוי ושרידות	2.11.17
60.....	ממשקים	2.11.18
60.....	תפעול המערכות הטכנולוגיות	2.11.19
60.....	<b>תקופת הקמה</b>	<b>2.12</b>
62.....	<b>תקופת התייצבות</b>	<b>2.13</b>
62.....	<b>אבטחת מידע</b>	<b>2.14</b>
62.....	דרישות כלליות	2.14.1
63.....	ניהול זהויות, משתמשים והרשאותיהם של עובדי המרכז	2.14.2
63.....	הזדהות גורם הפוגה למוקד	2.14.3
64.....	אבטחת מידע בתקשורת נתונים	2.14.4
64.....	<b>תכנית היפרדות</b>	<b>2.15</b>
64.....	בסיום תקופת ההתקשרות, יידרש הספק:	2.15.1
64.....	צוות ההיפרדות	2.15.2
65.....	מתווה ההיפרדות	2.15.3
67.....	<b>פרק 3 : תנאי סף</b>	
67.....	תנאי סף מנהליים	3.1
68.....	תנאי סף מקצועיים	3.2
71.....	<b>פרק 4: אופן הגשת ההצעה ומסמכים נדרשים.</b>	
72.....	<b>פרק 5: הקריטריונים לבחירת הספק.</b>	
72.....	שלב ב' - בחינת האיכות (40%)	5.1
74.....	שלב ג' - בחינת המחיר (60%)	5.2
74.....	שלב ד' - ניקוד סופי	5.3
76.....	<b>פרק 6: מסמכים ואישורים שיידרשו מהספק הזוכה עם קבלת ההודעה על הזכייה במכרז.</b>	



**מכרז מס' 23/2018**

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

77	פרק 7: התמורה בגין השירות.....
79	פרק 8: נזיקין, שיפוי ופיצוי .....
80	פרק 9: שמירת סודיות, ניגודי עניינים ויחסי הצדדים .....
83	פרק 10: ביטוח.....
86	פרק 11: נספחים למכרז.....
87	נספח א': נוסח תצהיר .....
89	נספח א1: אישור על ניהול פנקסים .....
90	נספח א2: תעודת התאגדות .....
91	נספח א3: נסח תאגיד .....
92	נספח ב': אישור עריכת ביטוחים .....
94	נספח ג': תצהיר בדבר אי תיאום מכרז .....
96	נספח ד': תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום .....
97	נספח ה': הצהרת הספק על ותק, ניסיון וממליצים .....
103	נספח ו': טופס הצעת המחיר .....
105	נספח ז': תצהיר מורשה חתימה .....
106	נספח ח': מסמך המציע המפרט את מתודולוגיית השירות .....
114	נספח ט': חלקים חסויים בהצעה .....
115	נספח י': נוסח כתב ערבות מציע .....
116	נספח י"א: נוסח כתב ערבות ביצוע .....
117	נספח י"ב: דוגמת חוזה .....
133	נספח י"ג: איפיון נתב .....
134	נספח י"ד: רשימת אתרי הנהלת בתי הדין הרבניים .....
135	נספח ט"ו: פרטי המציע וקבלני משנה .....
136	נספח ט"ז: תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות .....
138	נספח י"ז: חוזה שימוש בפורטל ספקים .....
144	נספח י"ח: פורטל ספקים – הנחיות הצטרפות .....
145	נספח י"ט: פורטל ספקים – הוראת תכ"מ .....
146	נספח כ: הצהרה לשמירה על סודיות .....
147	נספח כ"א: התחייבות להעדר ניגוד עניינים .....
149	נספח כ"ב: תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקוריות .....
150	נספח כ"ג: הצהרת עסק חי .....



## פרק 1: מבוא

הנהלת בתי הדין הרבניים (להלן "המזמינה" או "הב"ה" או "הנהלת בתי הדין הרבניים" 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 בתי הדין הרבניים: <http://www.rbc.gov.il> תחת "פרסומים", או באתר מנהל הרכש הממשלתי בכתובת <http://www.mr.gov.il/purchasing> תחת "מכרזים".

### ריכוז תאריכים למכרז זה:

מועד	פעילות
8/11/2018	פרסום המכרז
18/11/2018 בשעה 10:00, כנפי נשרים 22 ירושלים כניסה אמצעית קומה א'	כנס ספקים - השתתפות חובה, מהווה תנאי סף למענה למכרז זה
20/11/2018 עד השעה 12:00	המועד האחרון להגשת בקשה להבהרות ושאלות
22/11/2018 עד השעה 12:00	המועד האחרון לקבלת התייחסות לבקשות להבהרות ושאלות
13/12/2018 עד השעה 12:00	המועד האחרון להגשת הצעות
16-17/12/2018	סיור במוקד לדוגמא וראיונות בעלי תפקיד
28/4/2019	תוקף הערבות

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

### 1.1 הגשת הצעה

1.1.1 את הצעה יש להגיש לא יאוחר מ- 13/12/2018 בשעה 12:00 והיא תוכנס לתיבת המכרזים בהנהלת

בתי הדין הרבניים ברח' כנפי נשרים 22, כניסה ב', קומה 1, ירושלים.

לשימת לב, לפי תקנה 20 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג, 1993 ועדת המכרזים לא תדון בהצעה

שלא נמצאה בתיבת המכרזים במועד האחרון להגשת הצעות.

על הצעה להימצא בתיבת הצעות במועד הנקוב בסעיף זה ועל המציע האחריות לכך ולא תישמע ממנו כל טענה בעניין.

1.1.2 הצעה תוגש במעטפה סגורה (להלן "המארז"), עליה יירשם: מכרז 23/2018 – "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 23/2018" 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, בחתימות מורשי חתימה בראשי-תיבות ובחתימה מלאה בדף האחרון. שאר העותקים יהיו העתקים של המקור.

## 1.2 שאלות והבהרות

- 1.2.1 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.			
...			

- 1.2.2 הנהלת בתי הדין הרבניים תהא רשאית שלא להתייחס לשאלות שתגענה לאחר המועד האחרון לשליחת שאלות, ה-20/11/2018 בשעה 12:00, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי.
- 1.2.3 הנהלת בתי הדין הרבניים 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.



- 1.2.4 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. ובתנאי שהשינויים בדרישות ותנאי המכרז לא ייפגעו בעקרונות השוויון, התחרות והשקיפות, תוך פרסומם של השינויים, לפני שהוגשו ההצעות, והוארך המועד להגשתן. אין באמור לעיל כדי לחייב את הנהלת בתי הדין הרבניים להסכים להסתייגויות כלשהן אשר נכללו בשאלות המציעים ו/או בכדי לבצע שינוי כזה או אחר.
- 1.2.5 הנהלת בתי הדין הרבניים תיתן מענה לשאלות בכתב בלבד, כאשר התשובות תפורסמנה באתר הבית של בתי הדין הרבניים החל מיום 22/11/2018.
- 1.2.6 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

- 1.3.1 במסגרת מכרז זה יערך כנס ספקים בתאריך ה- 18/11/2018 בשעה 10:00 בכתובת בהנהלת בתי הדין הרבניים רחוב כנפי נשרים 22 ירושלים כניסה אמצעית קומה א'.
- 1.3.2 השתתפות בכנס זה הינה **חובה** עבור כלל המציעים.
- 1.3.3 מציע אשר לא השתתף בכנס הספקים מסיבה כלשהי, הצעתו תיפסל.

### 1.4 תקופת והיקף ההתקשרות

- 1.4.1 ההתקשרות עם המציע שיזכה במכרז תחל מיום 1/1/2019 ועד ליום 31/12/2020. 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- 5 שנים נוספות, (להלן: "תקופת ההתקשרות הנוספת") שנה אחת בכל הארכת התקשרות במספר תקופות ופעמים כפי שיוחלט על ידה ובלבד שתקופת ההתקשרות הנוספת לא תעלה על 5 שנים כאמור. ההודעה על המשך ההתקשרות תינתן ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים ובכתב.
- 1.4.3 תחילת הפעלת המוקד על ידי המציע הזוכה- בסיום תקופת הערכות ולא יאוחר מ-3 חודשים מיום הודעת הזכייה.
- 1.4.4 להנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים.
- 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 הדין הרבניים רשאית להגדיל או להקטין את היקף ההתקשרות במכרז זה בכל עת. כמו כן, רשאית הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים רשאית לבטל את המכרז או לצאת למכרז חדש על פי שיקול דעתה הבלעדי. הנהלת בתי הדין הרבניים לא תשלם בשום מקרה פיצוי מכל סוג שהוא בעקבות ביטול המכרז כאמור.
- 1.5.2 הנהלת בתי הדין הרבניים 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 120 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 הדין הרבניים 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 הדין הרבניים.
- 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. 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 הדין הרבניים לכל הפעולות, השירותים התוכנות והתוצרים של קבלני המשנה וספקי תוכנות התשתית מטעמו וכי אין בהעסקת קבלני המשנה כדי לגרום מהתחייבויות המציע כלפי הנהלת בתי הדין הרבניים.
- 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 הדין הרבניים, על פי בקשתה, את כל ההסכמים עם קבלני המשנה 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, 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 הזכויות והשירותים שיינתנו על ידי הספק הזוכה ותוצאותיהם ו/או תוצריהם, ללא יוצא מן הכלל, ייחשבו ויהיו לקניינה המוחלט והבלעדי של הנהלת בתי הדין הרבניים. הספק אינו רוכש בשירותים שיינתנו בתוצריהם ובתוצאותיהם כל זכות קניינית, חוזית או אחרת שאינה מוגדרת במכרז זה במפורש
- 1.8.2 הספק הזוכה לא ישתמש במסמך או במידע או בכל תוצר של השירותים או תוצאותיהם, ללא אישור בכתב ומראש של הנהלת בתי הדין הרבניים.
- 1.8.3 על המציע לחתום על ההצהרה בדבר זכויות קניין המצ"ב כנספח א' למסמכי המכרז ולצרפה להצעתו וזאת כתנאי סף להשתתפותו במכרז.
- 1.8.4 הנהלת בתי הדין הרבניים תהא רשאית הן במהלך מתן השירותים והן לאחריהם לדרוש מהספק הזוכה לקבל לידיה כל תכנית, מסמך, מידע וכל חומר אחר וכל דבר הקשור למתן השירותים.
- 1.8.5 על אף האמור בכל דין, לא תעמוד לספק הזוכה זכות עיכובן בעבודות או בתוצרי שירותים כאמור.
- 1.8.6 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 הדין הרבניים 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

- 1.9.1 הנהלת בתי הדין הרבניים רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת המחיר לעומת מהות ההצעה, תנאיה, או חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת הנהלת בתי הדין הרבניים מונע הערכת ההצעה כדבעי.
- 1.9.2 אין הנהלת בתי הדין הרבניים מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מהצעה או כל הצעה שהיא, בשלמותה או בחלקים ממנה. הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים 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 ומועד בחירת הזוכה במכרז זה, כדי לאפשר את ההתקשרויות החלופיות הנ"ל. למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הנהלת בתי הדין הרבניים לפעול בכל דרך אחרת במקרה כזה, לרבות - מבלי לגרוע מכלליות האמור - לפרסם מכרז חדש, הכול לפי שיקול דעתה הבלעדי. ובהתאם לדין ולפסיקה.
- 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 הדין הרבניים 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 הדין הרבניים 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 הדין הרבניים 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 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 הסכם 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.
- 1.9.10 מכרז זה הוא קניינה הרוחני של הנהלת בתי הדין הרבניים והוא מועבר למציעים לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות במכרז זה כל שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה למכרז.
- 1.9.11 מאחר שמדובר בפעילות עיבוד מידע במיקור חוץ, הרי שמעבר לדרישות המפורטות במסמכי המכרז והוראת כל דין אחר, המציע מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים לאבטחת המידע, הגנת הפרטיות וחיסיון המידע שבתיקי בית הדין בהתאם להוראות, להנחיות ולנהלים של רשות הגנת הפרטיות הקיימות במועד ההגשה ההצעה וחתירת ההסכם, ובכלל זה, להנחיות וההוראות שתקבל הנהלת בתי הדין הרבניים בנוגע למכרז זה, ולכל שינוי או עדכון שיהא מדי פעם ופעם בהוראות, בהנחיות או בנהלים אלה במהלך כל תקופות ההתקשרות.
- 1.9.12 כלל הדרישות המפורטות במסמכי מכרז זה ותהליכי העבודה העתידיים הינם בכפוף להנחיות הרשות להגנת הפרטיות, החלטות ממשלתיות והנחיות הרשות למשפט, טכנולוגיה ומידע (רמ"ט).



## פרק 2: מסמך האפיון - תיאור הפרויקט והיקפו

### 2.1 כללי

- 2.1.1** הנהלת בתי הדין הרבניים 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 כוח אדם, הדרכה, ניהול שוטף, הפעלת מערכות תומכות, ביצוע שינויים נדרשים כפועל יוצא מדרישת הנהלת בתי הדין הרבניים, בנייה ושינוי תסריטי פנייה והתאמות נוספות לפי הצורך.
- 2.1.3** כלל השירותים והמערכות יותאמו לדרישות החוק לרבות התאמה לתקנות הנגישות ולשוויון זכויות לאנשים בעלי מוגבלויות וכו'.
- 2.1.4** אחד מהיעדים האסטרטגיים שהוגדרו ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים הינו שיפור רמת השירות. על הספק הזוכה לפעול למימוש יעד זה באמצעות הפעלת מנגנונים מגוונים, כגון שילוב טכנולוגיות מתקדמות, קיימות או חדשות, השבחת ההון האנושי וקיום תהליכי התמקצעות מתמדת.
- 2.1.5** יעדים ומטרות:
- ❖ רמת שרות ומקצועיות גבוהה ללקוחות בתי הדין הרבניים.
  - ❖ שיפור זמינות המוקד, תוך שילוב טכנולוגיות לשירותים עצמיים
  - ❖ גמישות תפעולית ושרידות אופטימלית (בכל הקשור להמשכיות השירות בעת תקלות)
  - ❖ הרחבת השירותים האוטומטיים 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 הדין הרבניים: יעל ירמיהו, מרכזת בכירה או"ש ופניות הציבור, הנהלת בתי הדין הרבניים.
- 2.1.7** מודגש בזאת כי כל הנתונים וההערכות הכמותיות המפורטות 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 הדין הרבניים 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 אודות בתי הדין הרבניים

בתי הדין הרבניים הם חלק ממערכת המשפט בישראל, לבתי הדין הרבני סמכות שיפוט ייחודית לדון בענייני נישואין וגירושין בישראל הנוגעים ליהודים שהם אזרחי ישראל או תושביה (או עגונות יהודיות מבתי הדין בחו"ל). בתי הדין פוסקים על פי דין תורה ובהתאם לסמכויות הקבועות בחוק בתי דין רבניים (נישואין וגירושין), התשי"ג–1953 וביתר החוקים הנוגעים לבתי הדין.



בערים הגדולות ברחבי הארץ פרוסים שנים-עשר בתי דין רבניים אזוריים ושני סניפים. בתי דין אלה שייכים מנהלית להנהלת בתי הדין הרבניים, שהיא יחידת סמך במשרד לשירותי דת. השר לשירותי דת אחראי מיניסטריאלית על יחידת הסמך.

על פי חוק שיפוט בתי דין רבניים (נישואין וגירושין), התשי"ג-1953, ענייני נישואין וגירושין של יהודים בישראל, אזרחי המדינה או תושביה, הם בשיפוטם הייחודי של בתי הדין הרבניים. כמו כן לבית הדין הרבני הסמכות הבלעדית לדון בענייני הקדשות דתיים.

בנושאי מזונות, החזקת ילדים, חלוקת רכוש ואפוטרופסות, יש לבתי הדין הרבניים סמכות המקבילה לזו של בתי המשפט לענייני משפחה.

בענייני ירושות יש לבתי הדין הרבניים סמכות המקבילה לזו של האפוטרופוס הכללי ובתי המשפט למשפחה, רק אם קיימת הסכמה של כל הצדדים.

להלן פירוט הנושאים שבתחום שיפוט בתי הדין הרבניים:

1. אישור נישואין
2. אישורי גירושין
3. תביעת גירושין והכרוכים בה
4. אישור הסכם גירושין
5. מזונות
6. החזקת ילדים והסדרי שהות
7. חלוקת רכוש
8. צוואות וירושות
9. בירור יהדות (בהקשר של נישואין וגירושין)
10. גיור
11. בירור יוחסין
12. אישור רווקות
13. אישור אלמנות
14. היתר נישואין

## 2.2.2 סוגי מידע מצב קיים

המוקד נדרש לספק מידע כללי ופרטני שהמרכזיים שבהם הנם:

### 2.2.2.1 מידע מתיקי בתי הדין:

- ❖ סטטוס תיק
- ❖ מועדי דיון
- ❖ החלטות, פרוטוקולים, צווים ותעודות בהתאם להנחיות ונהלי הנהלת בתי הדין הרבניים והגנת הפרטיות
- ❖ קיום או חוסר מסמכים בתיק
- ❖ מצב כספי, אגרות, פיקדונות וקנסות

### 2.2.2.2 מידע כללי:

- ❖ כתובות ושעות פעילות



- ❖ מידע על אופן מתן השירותים
  - ❖ סכומי אגרות לפי סוגי ההליכים
  - ❖ מידע בדבר תהליכי הגשת כתבי בית-דין / מסמכים
- 2.2.2.3 תמיכה טכנית:

- ❖ הפנייה למוקד תמיכה טכנית ייעודי (המוקד הייעודי אינו כלול בתכולת מכרז זה)

פירוט השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה מופיע בהמשך בפרק זה.

### 2.2.3 שעות פעילות המוקד

#### 2.2.3.1 שעות פעילות מרכז מידע הנדרשות במסגרת המכרז:

ימים א'-ה' בין השעות 8:00 ל- 17:00 ובימים ב' ו-ד' עד השעה 19:00  
לאחר תקופת הרצה/פיילוט של 3 חודשים תיבדק האפשרות לשנות את שעות הפעילות בהתאם ובהתייחס גם להתפלגות השיחות.

#### 2.2.3.2 מועדים בהם בתי הדין הרבניים פועלים במתכונת תורנות בלבד:

שעות פעילות מרכז המידע	שעות פעילות בתי הדין	מועדים	תקופה
12:30 – 8:00	אין פעילות	עפ"י לוח שנה	ערבי חג
12:30 – 8:00	אין פעילות	עפ"י לוח שנה	חגי תשרי
12:30 – 8:00	אין פעילות	עפ"י לוח שנה	פגרת פסח
מתכונת רגילה	12:00 – 09:00	21 ביולי עד 5 בספט'	פגרת קיץ

- ❖ הנהלת בתי הדין הרבניים תהא רשאית לשנות את שעות הפעילות בהתאם לצורך ובתיאום מראש עם הספק הזוכה.
- ❖ המוקד ומערכות המידע ימוקמו בגבולות מדינת ישראל.
- ❖ הספק מחויב בשמירה על רציפות השירות לכל תקופת ההתקשרות ע"פ המועדים והשעות 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

2.2.4.1 כיום לא קיים מענה אנושי בבתי הדין הרבניים, אלא מענה קולי ממוחשב בלבד.

2.2.4.2 הנתונים והמידע המוצגים מטה, מבוססים על הערכות וצפי בלבד. אין הנהלת

בתי הדין הרבניים מתחייבת:

- ❖ להיקפים אלו או לכל היקף אחר מינימאלי או מקסימאלי בעתיד.
- ❖ נפחים אלו אינם מתייחסים לקיצור או הארכת שעות פעילות המוקד ומתן שירותים ממוכנים.



2.2.4.3 צפי פניות :

- ❖ 500 פניות ביום
- ❖ אורך שיחה ממוצע – 3-4 דקות.
- ❖ זמן המתנה מקסימלי בפנייה טלפונית (מסיום ניתוב) – 3 דקות

## 2.3 מערכות מידע

### 2.3.1 מערכת שיר"ה ומערכת מידע אישי ("אתר צדדים") – מצב קיים

- 2.3.1.1 להנהלת בתי הדין הרבניים, מערכת ליבה (שיר"ה) שנועדה לתמוך בהליכים המשפטיים והמנהליים בבתי הדין הרבניים. המערכת מבוססת על תיק אלקטרוני ותהליך העבודה נשלט על ידי שרשרת רצופה של משימות המלוות את התיק מעת הגשתו ועד מועד מתן פסק דין. המערכת מנהלת את התיק המשפטי על כל שלביו ותומכת בתהליכי העבודה של המשתמשים בבתי הדין הרבניים החל מקליטת התיק במערכת, דרך שילוב התהליכים המשפטיים והתהליכים המנהליים הקשורים לתיק זה וכלה בסיום הטיפול בתיק.
- 2.3.1.2 כל סוגי השירותים הניתנים בבתי הדין הרבניים מתנהלים במערכת: יישוב סכסוך, תביעת גירושין, אישור הסכם נישואין/גירושין/גירור, סידור גט, ירושות וצוואות, שלום בית, מזונות (אישה וילדים), החזקת ילדים/הסדרי שהות, חלוקת רכוש/כתובה, בירור יהדות, פטור משירות ביטחון, צווים.
- 2.3.1.3 משתמשי המערכת הפנימיים: דיינים, מזכירים ראשיים, עוזרים משפטיים, עוזרים מקצועיים להרכב (סופרי דיינים) ומזכירי ההרכב ובתי הדין.
- 2.3.1.4 משתמשי מערכת חיצוניים (באמצעות "אתר צדדים"): עו"ד וטוענים רבניים המייצגים בתיקים, בעלי דין, בעלי היתרי עיון.
- 2.3.1.5 המערכת מתממסקת גם לגופים חיצוניים: משטרה, משרד הפנים בקורת הגבולות, בנק הדואר, מרכב"ה, משרד המשפטים רשם הירושה והאפוטרופוס הכללי, המשרד לשירותי דת, משרד הרווחה ועוד.
- 2.3.1.6 באמצעות אתר האינטרנט יכולים הצדדים או באי כחם, לעיין בתיקים בהם הם מוגדרים כגורם. ההזדהות של עוה"ד באתר מתבצעת באמצעות שם משתמש, קוד סודי וסיסמא. בנוסף יכולים הצדדים ובאי כחם להגיש כתבי בי-דין באמצעות מייל (לאחר מילוי טופס הסכמה), פקס או באופן פרונטלי במזכירויות בתי הדין או באמצעות טופס ממוכן באתר האינטרנט.

### 2.3.2 מאפיינים טכניים:

- ❖ ניהול המסמכים במערכת מתבצע באמצעות Microsoft SharePoint.
- ❖ המערכת כוללת פיתוח ייעודי בטכנולוגיית Dot Net.
- ❖ במערכת משולבים Microsoft Word ו-Microsoft Outlook ועוד



### 2.3.3 ארכיטקטורה מצב קיים

הארכיטקטורה של מערכות המידע הינה מרכזית (שרתי אפליקציה ושרתי בסיסי נתונים) היישום הוא Web ופועל בסביבות שונות בהם Terminal Server.

## 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 מידע של בתי הדין הרבניים.
- 2.4.1.2 הספק הזוכה נדרש במסגרת ביצוע הפרוייקט, לבצע את כלל תהליכי העבודה המפורטים בפרק זה. הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים. ככל שיחולו שינויים כאמור, הם יתואמו מבעוד מועד למול הספק הזוכה. הנהלת בתי הדין הרבניים תקבע SLA לתהליכים החדשים.
- 2.4.1.4 יודגש כי בכוונת הנהלת בתי הדין הרבניים לקבל תהליך הזדהות במערכת שיעמיד הספק אשר תאפשר הקפצת מסך למוקדן עם פרטי הלקוחותיהם במערכות השונות, הספק הזוכה נדרש לספק יכולת זאת.
- 2.4.1.5 לעניין זה יודגש כי בכוונת הנהלת בתי הדין הרבניים למכן פעילויות ושירותים תוך שימוש אופטימאלי בפונקציונאליות של מערכות העוטפות ב Call Center בדגש על מערכות לשירותים עצמיים. הספק נדרש לספק זאת בטכנולוגיה סטנדרטית עדכנית
- 2.4.1.6 ככלל, כל שירות הניתן, יתועד במערכות הספק הזוכה, באופן שיוכל להעבירם לבעלות הנהלת בתי הדין הרבניים תוך מתן אפשרות צפייה לנציגי הנהלת בתי הדין הרבניים באופן שוטף לצורך בקרה. בנוסף יספק הספק הזוכה 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'. הספק מתחייב למסור להנהלת בתי הדין הרבניים מיד עם סיום ההתקשרות את כל המידע שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים וכן כל מידע, מסמך או נכס שנמסר לו על ידי הנהלת בתי הדין הרבניים, ולא להשאיר בידיו כל מידע כלשהו שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים במהלך תקופת ההתקשרות.



## 2.4.2 פירוט תהליכים מרכזיים

בפרק זה יוצגו התהליכים המרכזיים הנדרשים במכרז:

- ❖ מענה טלפוני
  - ❖ מענה באמצעות הציאט
  - ❖ מענה לפניות מאתר האינטרנט של בתי הדין הרבניים
  - ❖ משלוח קישור למידע נוסף באתר האינטרנט או מידע כללי כתשובה לפנייה באמצעות מסרונים ומיילים
  - ❖ נציג מקשר
  - ❖ מידע על תשלומים
  - ❖ 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 הדין הרבני באמצעות

הטלפון.

- ❖ מידע מתיקי בתי הדין הרבניים הינו ממערכת "שיר"ה".
- ❖ מידע כללי הינו מאתר בתי הדין הרבניים וממקורות ידע נוספים שימסרו לשימוש לצרכי המוקד בלבד ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים.
- ❖ מידע על תשלומים - כיצד ניתן לשלם, כמה נדרש לשלם, עבור מה נדרש לשלם וכו'.

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 הדין הרבני, כתובת וכו'. המערכת תמסור את המידע המבוקש לפונה באופן אוטומטי (באמצעות יכולת של המערכת לתרגם טקסט לקול) ועל סמך מידע שיועבר לספק ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים במהלך תקופת החפיפה.

המידע צפוי להתעדכן מעת לעת, על הספק להיערך בהתאם.

2.4.2.1.4 תבוצע אבחנה בניתוב השיחה לנציג שירות, בין גורם שהינו עורך דין או

טוען רבני בתיק ובין גורם שהינו בלתי מיוצג. ההבדל הינו השלב בו יועבר הפונה למענה ע"י נציג שירות.

2.4.2.1.5 מתן מידע אישי יעשה רק לאחר הזדהות הפונה (קוד סודי או כלל הנחיה

אחרת של הנהלת בתי הדין הרבניים) ובהתאם לנהלי בתי הדין הרבניים וחוקי הגנת הפרטיות.

2.4.2.1.6 נדרשת יכולת לביצוע אינטגרציה למערכות פנימיות של הנהלת בתי הדין

הרבניים באמצעות web services (ממשק) למסירת פרטים לפונה מתוך



- התיק באופן אוטומטי באמצעות המערכת על סמך מידע שהפונה יספק, כגון: קוד סודי, מספר זהות ומספר תיק.
- 2.4.2.1.7 קיימים כבר עתה מספר שירותים אוטומטיים שהספק הזוכה נדרש להפעילם מהיום הראשון לפעילות במתכונת זו:
- שעות קבלת קהל בבתי הדין הרבניים
  - שעות חתימה על תצהירים/אפוסטיל
  - כתובות בתי הדין הרבניים
- כאמור, בעתיד בכוונת הנהלת בתי הדין הרבניים לפתח שירותים נוספים, כגון:
- מועדי דיונים עתידיים
  - החלטה אחרונה שהתקבלה בתיק
  - מסמך אחרון שהוגש לבית הדין הרבני
- 2.4.2.1.8 תיעוד שיחות – כל השיחות, 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 הדין הרבניים עפ"י אבני דרך ליישום במערכת "מידע אישי". תהליכי העבודה והבקרה יותאמו לאבני הדרך לביצוע.
- 2.4.2.1.10 על הספק לאפשר שליחת SMS לסיכום פנייה, כולל הפנייה לדפי נחיתה ספציפיים באתר (כגון: שעות פעילות בתי הדין הרבניים, הקמת תיק וכו').
- 2.4.2.1.11 על המערכת לאפשר ביצוע סקרי שביעות רצון לאחר סגירת מעגל השירות.
- 2.4.2.1.12 על הספק לאפשר הפעלת שירות **Call Back** בזמני עומס:
- מטרת התהליך למנוע זמני המתנה ארוכים מהרגיל.
  - על המערכת להיות בעלת יכולות להפעלת מודל CALL BACK - איסוף מסי הטלפון של המתקשר לצורך חזרה ע"פ חלונות זמן קבועים מראש/זמינות המוקד.
  - הפעלה או מניעת שירות זה יקבעו פרמטרית ע"פ סוג השירות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, ע"פ מאפייני הלקוח, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת ע"י מנהלי המוקד.
  - שירות זה יינתן עד השעה 14:00 בכל יום.
  - המערכת תספק דו"חות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות).
  - בנוסף המערכת תידרש לתמוך במימוש call proxy (שירות אופציונאלי) הכולל איסוף פרטי המתקשר תוך שמירת מקומו בתור.
- 2.4.2.1.13 הנהלת בתי הדין הרבניים שומרת לעצמה את הזכות לקבל שירותים עתידיים נוספים כגון: גביית אגרות ותשלומים באמצעות כרטיס אשראי, שליחת פקסים/מיילים באופן ממוכן עפ"י דרישה (שירות אופציונאלי)
- 2.4.2.1.14 להלן תיאור כללי של תהליך מענה טלפוני:



**מכרז מס' 23/2018**

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

פירוט	שלב	
ניתוב חכם (הקלטה, הפנייה לשירותים עצמיים)	שיחה נכנסת	1
מידע כללי – הפנייה לשירותים עצמיים מידע פרטני – אבחנה בין מייצג לבלתי מיוצג	ניתוב שיחה	2
מסירת מידע כללי – בהקלטה, הפנייה לאתר בתי הדין הרבניים, משלוח קישור לדפי מידע וכו'	מידע כללי	3
קבלת מידע: תבוצע אבחנה בין מייצג לבלתי מיוצג בתהליך הזיהוי	מידע פרטני	4
הפנייה לקבלת תמיכה טכנית הפנייה לאתר "מידע אישי" הסבר על איך מקימים מייצג חדש במערכת ואילו מסמכים נדרשים	מידע פרטני לעו"ד/טו"ר	5
בהתאם לנתונים, להגדרות ולהנחיות שיסופקו על ידי הנהלת בתי הדין הרבניים 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	זיהוי	6
הקפצת מסך גורמים במערכת "מידע אישי"	הקפצת מסך	7
בחירת המידע המבוקש	סוג מידע נדרש	8
מסירת מידע אוטומטי (סוגי מידע שיקבעו ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים)	מידע אוטומטי	9
העברת שיחה לנציג שירות	מידע ע"י נציג שירות	10
נציג השירות יודא כי הפונה הינו גורם בתיק וכי ניתן למסור פרטים עפ"י הנחיות אבטחת מידע של הנהלת בתי הדין הרבניים	אימות פרטים	11
נציג השירות ימסור את המידע הנדרש, ואשר מורשה למסור, לפונה	מסירת מידע	12
נציג השירות יתעד כל שיחה במערכת תיעוד ייעודית	תיעוד שיחה	13
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)	סגירת מעגל שירות	14



על המערכת לאפשר ביצוע סקרי שביעות רצון עם סגירת מעגל השירות		
במידה ונדרש מידע מתיקים נוספים – חזרה משלב 5 עד 12	מידע מתיקים נוספים	15
ניתוב לנציג שירות ייעודי (תהליך בהמשך)	תמיכה טכנית למייצג	16
שלבים 6-14 ובכלל זה הפנייה ל"מידע אישי"	מידע פרטני לבלתי מיוצג	17

2.4.2.2 מענה באמצעות הצ'אט

2.4.2.2.1 מטרת התהליך: קבלת מידע כללי ומידע מתיק בית הדין הרבני באמצעות הצ'אט.

- ❖ מידע מתיקי בתי הדין הרבניים הינו ממערכת "שיר"ה".
- ❖ מידע כללי הינו מאתר בתי הדין הרבניים וממקורות ידע נוספים שימסרו לשימוש לצרכי המוקד בלבד ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים.
- ❖ מידע על תשלומים - כיצד ניתן לשלם, כמה נדרש לשלם, עבור מה נדרש לשלם וכו'.

2.4.2.2.2 יש לציין ללקוח את מסגרת הסיכונים הכרוכה בשימוש במערכות טכנולוגיות עוד בטרם מתן הסכמתו לשימוש.

2.4.2.2.3 יש לוודא זיהוי ואימות חד ערכי של הפונה (יש לוודא שהזיהוי לא מתבסס רק על מידע שהופיע במאגר מרשם האוכלוסין שנגנב, 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.

2.4.2.2.4 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.

2.4.2.2.5 יש לוודא אחסון שמירת לוגים ותיעוד של כל הפעולות שבוצעו (באופן אוטומטי) למשך 14 ימים.

2.4.2.2.6 מענה בצ'אט הינו עד 3 שיחות במקביל לנציג.

2.4.2.2.7 מענה בצ'אט מצריך עבודה במקביל על לפחות מספר מערכות בו זמנית.

2.4.2.2.8 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.

2.4.2.2.9 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 הדין הרבני, כתובת וכו', מערכת הצ'אט תציג מידע זה על סמך מידע שיועבר לספק ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים במהלך תקופת החפיפה.  
המידע צפוי להתעדכן מעת לעת, על הספק להיערך בהתאם.
- 2.4.2.2.10 נדרשת יכולת לביצוע אינטגרציה למערכת פנימיות של הנהלת בתי הדין הרבניים באמצעות WS (ממשק) למסירת פרטים באופן אוטומטי, תוך עמידה בכללי אבטחת מידע והגנת הפרטיות.
- 2.4.2.2.11 נדרשת יכולת עיצוב תבניות תשובה מובנות וקבועות, וגרפיקה מותאמת להנהלת בתי הדין הרבניים.
- 2.4.2.2.12 נדרשת יכולת לזיהוי תכנים פוגעניים עפ"י מילות מפתח. במקרים כאלה יופנו השיחות לגורם ניהולי במוקד או בהנהלת בתי הדין הרבניים (עפ"י נהלי עבודה שיקבעו).
- 2.4.2.2.13 יש לאפשר הזנת תכנים פשוטה וגמישות מקסימאלית להתאמות עפ"י צורכי הנהלת בתי הדין הרבניים.
- 2.4.2.2.14 על המערכת לאפשר ביצוע סקרי שביעות רצון עם סגירת מעגל השירות.
- 2.4.2.2.15 מענה אנושי בציאט יכול: ❖ 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 הצ'אט.
- ❖ יכולת העתקת חלקים מפרוטוקול דיון והעברה מאובטחת לפונה בהתאם להנחיות ונהלי הנהלת בתי הדין הרבניים והרשות להגנת הפרטיות.
- ❖ יכולת חיפוש ואיתור מידע באופן זמין ונגיש עפ"י פרמטרים שונים.  
❖ מתן אפשרות להדפסת פניות צ'אט.
- 2.4.2.2.16 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.
- 2.4.2.2.17 להלן תיאור כללי של תהליך מענה בציאט:

פירוט	שלב	
כניסה מאתר האינטרנט של בתי הדין הרבניים	שיחה נכנסת בציאט	1
מידע כללי – הפעלת מענה אוטומטי עפ"י סוג שאלה מידע פרטני – אבחנה בין מייצג לבלתי מיוצג	ניתוב שיחה	2
מסירת מידע כללי – משלוח תבנית תשובה קבועה / משלוח קישור לדף מידע באתר וכו')	מידע כללי	3



4	מידע פרטני	קבלת מידע: תבוצע אבחנה בין מייצג לבלתי מיוצג בתהליך הזיהוי
5	מידע פרטני לעו"ד/טו"ר	הפניה לקבלת תמיכה טכנית הפניה לאתר "מידע אישי" איך מקימים עו"ד חדש ואילו מסמכים נדרשים
6	זיהוי	בהתאם לנתונים, להגדרות ולהנחיות שיסופקו על ידי הנהלת בתי הדין הרבניים 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 במסגרת המענה בנספח ח' נדרש המציע לפרט את הפתרון המוצע על ידו
7	הקפצת מסך	הקפצת מסך גורמים במערכת "שיר"ה"
8	אימות פרטים	נציג הצ'אט יודא כי הפונה הינו גורם בתיק וכי ניתן למסור פרטים עפ"י הנחיות אבטחת מידע של הנהלת בתי הדין הרבניים
9	סוג מידע נדרש	כניסה למערכת / המידע הנדרש, עפ"י הכתוב בפניה בצ'אט
10	מסירת מידע	מסירת מידע תתאפשר לפי סוג המידע המבוקש: באמצעות משלוח תבנית תשובה קבועה באמצעות התכתבות למול נציג הצ'אט (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 בניתוב 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) על המערכת לאפשר ביצוע סקרי שביעות רצון עם סגירת מעגל השירות.
13	מידע מתיקים נוספים	במידה ונדרש מידע מתיקים נוספים – חזרה משלב 5 עד 12
14	מידע פרטני לבלתי מיוצג	שלב 6-13 ובכלל זה הפנייה ל"מידע אישי"

2.4.2.3 מענה לפניית מאתר האינטרנט של בתי הדין הרבניים

2.4.2.3.1 מטרת התהליך: קבלת מידע כללי ומידע מתיק בית הדין הרבני באמצעות

פניות תקשורת כתובה.

❖ מידע מתיקי בתי הדין הרבניים הינו ממערכת "שיר"ה".



- ❖ מידע כללי הינו מאתר בתי הדין הרבניים וממקורות ידע נוספים שימסרו לשימוש לצרכי המוקד בלבד ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים.
- ❖ מידע על תשלומים - כיצד ניתן לשלם, כמה נדרש לשלם, עבור מה נדרש לשלם וכו'.
- 2.4.2.3.2 המענה יינתן באמצעות הדואר האלקטרוני.
- 2.4.2.3.3 שליחת מידע אישי יעשה רק במידה והלקוח חתם על טופס לקבלת קוד סודי לטלפון ולאיינטרנט שבו יש סעיף של משלוח חומר למייל, שליחת מידע מתיקי בתי הדין הרבניים לפי דרישה באמצעות דואר אלקטרוני ובהתאם לנהלי בתי הדין הרבניים וחוקי הגנת הפרטיות.
- 2.4.2.3.4 באתר בתי הדין הרבניים קיימת אפשרות לפנייה בכתב (טופס מובנה) בנושאים שונים. הפניות מועברות לגורם המטפל הרלוונטי בהתאם לסוג הפנייה.
- הספק נדרש לתת מענה לפניות מידע כללי בנושאים שונים (פניות שאינן תלויות) ולהפנות פניות שאינן בסמכות טיפולו לגורם הרלוונטי בהנהלת בתי הדין הרבניים בהתאם להנחיות.
- 2.4.2.3.5 הפניות הרלוונטיות יפתחו במערכת הספק. על הספק להציג פתרון לפתיחת הפניות.
- 2.4.2.3.6 על הספק לספק הרשאות צפייה למערכת ניהול הפניות לנציגי הנהלת בתי הדין הרבניים לצורך בקרה.
- 2.4.2.3.7 במידת האפשר (אופציונאלי), על הספק לאפשר להנהלת בתי הדין הרבניים לנהל פניות בנושא תלויות במערכת הספק. ניהול פניות אלו יהיה באחריות מלאה של הנהלת בתי הדין הרבניים על-גבי התשתית המיכונית של הספק.
- 2.4.2.3.8 זמינות מענה לפניות תקשורת כתובה מהאתר :
  - ❖ התקבל עד השעה 13:00 – מענה עד סוף היום (ב-00:17).
  - ❖ התקבל לאחר השעה 13:00 – מענה ביום העבודה הבא עד השעה 10:00.
- 2.4.2.3.9 מענה לפניות מהאתר יבוצע באמצעות תבניות תשובה מובנות וקבועות וגרפיקה מותאמת להנהלת בתי הדין הרבניים.
- 2.4.2.3.10 יש לאפשר ניתוב הפניה לגורמים אחרים ככל שיידרש (לדוגמה – העברה למחלקת פניות הציבור בהנהלת בתי הדין הרבניים).
- 2.4.2.3.11 תיעוד פניות: פניות מהאתר יתועדו באופן שניתן יהיה לקבל מידע בדבר כמות פניות, סוג פניות, סטטוס וכו'. דיווח בגין הפניות יישלח אחת לשבוע לנציג הנהלת בתי הדין הרבניים ו/או במועד נוסף נדרש לפי דרישה.
- 2.4.2.3.12 להלן תיאור כללי של תהליך מענה לפניות מהאתר :

שלב	פירוט
1	כניסת פניה במייל כניסה מאתר בתי הדין הרבניים
2	ניתוב פניה ❖ 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.		
מסירת מידע כללי – משלוח תבנית תשובה קבועה / משלוח קישור לדף מידע באתר וכו'. ככל האפשר, הפעלת מענה אוטומטי לפי סוג שאלה	מידע כללי	3
נציג השירות יתעד כל פניה במערכת תיעוד ייעודית	תיעוד שיחה	4
❖ ניתנה תשובה לפניה – סיום ❖ ניתנה תשובה עם הפניה לערוץ תקשורת אחר – סיום ❖ ניתוב פניה לגורם רלוונטי - סיום	סגירת מעגל שירות	5

2.4.2.4 נציג מקשר- יבוצע ע"י ראש צוות/אחמ"ש

2.4.2.4.1 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 הדין הרבני או גורמים אחרים.

2.4.2.4.2 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 בית הדין והבירור יעשה תוך 4 שעות מפתיחת הפנייה. דוגמא לפנייה מסוג זה: אי החלטה בבקשת דחיית מועד דיון, אי החלטה בצווים זמניים, שיחת אחראי וכו'.

❖ פנייה דחופה – תטופל עד 24 שעות - פקס שלא הוקלד תלוי במהות הבקשה וכו'.

❖ פנייה רגילה – תטופל עד שני ימי עסקים לדוגמא: הודעה על עדכון ייצוג, שליחת כתב תביעה וכו'

2.4.2.4.3 פניות המקשר יתועדו עפ"י פרמטרים שיקבעו ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים, באופן שניתן יהיה לפלח נתונים בחיתוכים נדרשים (כגון – כמות פניות לפי בתי דין, כמות פניות לפי סוג, סטטוס וכו').

2.4.2.4.4 להלן תיאור תהליך מענה באמצעות נציג מקשר:

פירוט	שלב	
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.	כניסת שיחה	1



2	בירור	המקשר יפנה לגורם הרלוונטי בבתי הדין הרבניים (נציג מבית הדין, נציג הנהלת בתי הדין הרבניים 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 מעגל שירות	מתן מענה לפונה – סיום הערה: הכוונה הינה לתשובה לאחר בדיקה ולא דווקא לסיום ההליך.

## 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 הדין הרבניים את מנגנון הקנסות (כמפורט בסעיף 2.6 למסמכי המכרז).

24

תחום	פרמטר	יעד	שיטת מדידה
מענה טלפוני	רמת שירות (TSF)	80% מהשיחות יענו בתוך 120 שניות מכניסה לנתב / סה"כ שיחות נענות (לא כולל פנימיות)	שיחות שנענו תוך 120 שניות מכניסה לנתב / סה"כ שיחות נענות (לא כולל פנימיות)
	נטישה	5%	מספר השיחות הננטשות בחודש / מספר השיחות הנכנסות למוקד תחילת מדידת אחוז הנטישה תתבצע מרגע סיום הנדרש במערכת מהפונה להתחלת השירות (הזדהות/הקשה מתפריט/דיבור)
	תעסוקה	72.5%	זמן בשיחות נכנסות + זמן בשיחות יוצאות + זמן מעטפות (ניירת) / זמן ב – LOGIN
	שיחות לשעה	10 היעד ייבחן במהלך תקופת ההתקשרות	מספר השיחות הנענות ע"י נציג בממוצע לשעה



**מכרז מס' 23/2018**

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

	ויעודכן על-פי החלטת הנהלת בתי הדין הרבניים		
	זמן המתנה מקסימלי בפניה טלפונית (מכניסה לנתב)	360 שניות	זמן ההמתנה הארוך ביותר למענה ביום עבודה
	אחוז לקוחות חוזרים	יקבע במהלך תקופת ההתקשרות כולל קנס על אי עמידה ביעד	אחוז הלקוחות החוזרים בטווח 7 ימים מרגע פנייתם הקודמת מתוך היקף לקוחות הפונים
	אחוז שיחות שקיבלו שירות עצמי במערכת הספק ולא הופנו למערכות אחרות	יקבע במהלך תקופת ההתקשרות כולל קנס על אי עמידה ביעד	מספר פעולות עצמיות מתוך מספר שיחות נכנסות סה"כ (לפני IVR)
<b>צ'אט</b>	רמת שירות (TSF)	90% מהשיחות יענו בתוך 15 שניות	פניות שנענו תוך 15 שניות / פניות שנכנסו
	נטישה	4%	מספר השיחות הננטשות בחודש / מספר 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
<b>תקשורת כתובה/אתר</b>	רמת שירות (TSF)	98% מהפניות יענו בתוך 4 שעות, ו100% מענה תוך 24 שעות.	מענה עד 4 שעות מקבלת המייל ל- 98% מהפניות, והיתר יענו תוך 24 שעות.
	רמת שירות (TSF)	80% מהפניות השוטפות יענו בתוך 24 שעות.	מענה עד 24 שעות מהעברת הבירור למקשר
<b>מקשר</b>	רמת שירות (TSF)	20% מהפניות שיוגדרו כמידיות יענו בתוך עד 4 שעות	20% מהפניות הדחופות יענו בתוך עד 4 שעות מהעברת הבירור למקשר
	רמת שירות (TSF)	80% יענו בתוך 24 שעות	80% יענו תוך 24 שעות



<p>כמות שיחות callback שבוצעו עד 3 שעות מרגע השארתם / כמות שיחות ממתיונות לcallback בתקופה</p>	<p>100% מהשיחות שיש לחזור אליהן עד 3 שעות מרגע הפנייה. השירות יינתן עד השעה 14:00. יש להפעיל את השירות רק אם זמן ההמתנה מכניסה לנתב הממוצע גבוה מ-4 דק'</p>	<p>שירות קריאה חוזרת לפונה</p>	<p><b>Call back</b></p>
<p>ממוצע ציוני האזנות לפניו נכנסות בחודש ע"י נציגי הנהלת בתי הדין הרבניים (הנהלת בתי הדין הרבניים תבצע בקרה על כ-5% מהפניות בחודש - טלפוניות, צ'אט ותקשורת כתובה/אתר)</p>	<p>85</p>	<p>ציוני האזנות / בקרת איכות</p>	<p><b>יעדי איכות</b></p>
<p>ציון ממוצע של כלל המוקד בסקר לקוח סמוי שיבוצע אחת לחודש ע"י הרשות או ע"י הספק</p>	<p>ציון ממוצע של 85 ומעלה (מתוך 100)</p>	<p>סקר לקוח סמוי</p>	
<p>80% מהנציגים יקבלו מעל ציון 89 במבחני ידע, 100% מהנציגים יקבלו ציון של 80 מתוך 100.</p>	<p>89</p>	<p>מבחני ידע</p>	

## 2.5.2 תהליך מדידת יעדי הביצוע

- 2.5.2.1 הספק יעביר לנציג מטעם הנהלת בתי הדין הרבניים, 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 הדין הרבניים, 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 הדין הרבניים או מי מטעמה, רשאים לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת ע"י הספק, לשם בחינת טיב ואיכות השירות ע"י הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.



2.5.2.6 הנהלת בתי הדין הרבניים 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 יידרש הספק הזוכה לבצע פעולות מתקנות. הנהלת בתי הדין הרבניים 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, ותרוכז בעת חישוב החשבון החודשי.
- 2.6.1.3 הנהלת בתי הדין הרבניים 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 במערכות בתי הדין הרבני, 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 האזנות: ציון מינימלי של 85 עבור לפחות 80% מההאזנות 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%



**מכרז מס' 23/2018**

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

85%	ומעלה	0%
-----	-------	----

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 4% (אחוז מענה 96%).**

נטישה		
קנס מהיקף התשלום החודשי הכולל	עד	מ
0%	5%	0%
1%	10%	5.01%
2%	ומעלה	10.01%

28

2.6.2.5 **אחוז תעסוקת נציג**

תעסוקה		
קנס ביחס להיקף התשלום בגין שיחות נציג שירות	עד	מ
18%	54.99%	0%
10%	64.99%	55%
3%	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

חתימה בראשי תיבות:



1%	8	7
0%	ומעלה	9

2.6.2.7 רמת שירות תקשורת כתובה :

רמת שירות (TSF)		
קנס ביחס להיקף התשלום בגין פניות תקשורת כתובה	עד	מ
10%	85%	0
7%	89.99%	85%
5%	94.99%	90%
1%	97.99%	95%
0%	ומעלה	98%

הנהלת בתי הדין הרבניים תהא זכאית לדרוש חשבונית זיכוי בגין סכום הקנס או להחזיר את החשבונית לתיקון באמצעות פורטל הספקים או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת, לרבות חילוט הסכום מהערבות הבנקאית לביצוע.

תשלום הפיצויים או ניכויים מסכומים המגיעים לספק לא ישחררו את הספק ממילוי מלא ומדויק של כל התחייבויותיו על פי החוזה ומסמכי המכרז. ואין בו כדי להטיל על הנהלת בתי הדין הרבניים חובה כלשהי ו/או כדי להגביל או להורות בכל צורה שהיא על היקף התחייבויותיו ואחריותו של הספק לפי החוזה ומסמכי המכרז עפ"י כל דין ו/או על היקף הנזקים ו/או ההוצאות שנגרמו להנהלת בתי הדין הרבניים עקב הפרת החוזה מצד הספק.

הספק אינו רשאי לגרוע סכום הפיצוי המוסכם משכר עובדיו.

חילוט הערבות כולה או מקצתה, אין בו לגרוע מזכותה של הנהלת בתי הדין הרבניים לתבוע בכל דרך אחרת מאת הספק תשלום בגין נזקים שהוא חב בכיסויים לפי כל דין לרבות לפי מסמכי המכרז והחוזה או להשתמש בסעדים אחרים הנתונים לה לפי 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 מטה	פונקציות מוקד שירות ומידע
מנהל הפרויקט	מנהל מוקד
אחראי גיוס, קליטה והדרכה	ראשי צוותים/מדריכים/אחמ"ש ישמש גם תומך מקצועי וגם מקשר למול המזכירות וסגירת מעגל טיפול מול הלקוחות
אחראי הדרכה	נציגי שירות, מידע ותמיכה טכנית



נציגי צ'אט ומייל	אנליסט ומומחה או"ש
	מומחה תכנון ובקרה
	אחראי מערכות מידע ותמיכה טכנית
	נאמן אבטחת מידע

## 2.7.2 תיאורי תפקידים

### 2.7.2.1 מנהל מוקד

על הספק להעמיד לטובת ניהול מרכז המידע של הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים לאחר ראיון אישי, שיעבור בהצלחה  
 ובדיקה ביטחונית שתיערך ע"י אגף הביטחון בהנהלת בתי הדין.  
 החלפת מנהל המוקד תבוצע בידיעה ובאישור בכתב של הנהלת בתי הדין הרבניים.

#### 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 ראיה מערכתית ויכולות ניהוליות
- ❖ אחראי על הפעלת מנגנוני טיפוח התמקצעות ושימור כ"א
- ❖ איש קשר ישיר לדיווח שוטף וניהול למול גורמי הנהלת בתי הדין הרבניים.
- ❖ ניהול אישי של ראש הצוות/אחמ"ש
- ❖ חניכה שוטפת של מנהל המוקד בניהול ראש הצוות והנציגים
- ❖ מעקב יומי אחר דוחות הפרויקט, לצורך טיפול פנימי של המוקד
- ❖ שימור עובדים
- ❖ אחריות כוללת על הפעילות המוקדית בכל התחומים



- ❖ דיווח שוטף וניהול הקשר עם הגורמים מטעם הנהלת בתי הדין הרבניים 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 עד 20 עמדות פעילות
- ❖ ניסיון מוכח בניהול צוותים מינימום 5 שנים
- ❖ שליטה במערכות מיחשוביות בתחום הרלוונטי לנשוא המכרז (יש לפרט)

2.7.2.1.3 דרישות כלליות

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

2.7.2.2 **ראש צוות/מדריך/אחמ"ש/מנהל משמרת**

ראש הצוות/אחמ"ש ישמש במקביל גם כמדריך בליווי של מנהל המוקד, גם תומך מקצועי וגם מקשר למול המזכירות וסגירת מעגל טיפול מול הלקוחות- נציג קו 2 במסגרת המענה בנספח ח' יידרש המציע לפרט את התקן המוצע על ידו.

2.7.2.2.1 תיאור התפקיד

- ❖ 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
  - ❖ 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\מוקד\גורמים בארגון על פעילויות חריגות
  - ❖ ניהול אירועי אבטחת מידע
  - ❖ ניהול משמעת
  - ❖ ניהול הפסקות ומצבי אי זמינות
- 2.7.2.2.2 דרישות סף לתפקיד
- ❖ השכלה: תעודת בגרות מלאה, תואר ראשון יתרון. על המציע לצרף תעודה.
  - ❖ ניסיון מוכח בניהול משמרת בתחום השרות או התמיכה הטכנית במוקדים מעל 50 נציגים
  - ❖ ניסיון מוכח בניהול צוות בתחום השרות או התמיכה הטכנית
  - ❖ שליטה במערכות מחשב
- 2.7.2.2.3 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
  - ❖ כושר ביטוי גבוה בע"פ



- ❖ קבלת אישור ביטחוני מאגף האבטחה של הנהלת בתי הדין הרבניים.
- ❖ אחריות אישית גבוהה
- ❖ יכולת למידה וחניכה
- ❖ כושר ארגון וניהול
- ❖ ראייה מערכתית
- ❖ מודעות ויכולות גבוהות לשירות ותמיכה
- ❖ תקשורת בין אישית טובה
- ❖ דינאמיות ואנרגטיות
- ❖ הדרכת קורס נציגים חדשים במוקד בליווי מנהל המוקד
- ❖ 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 - מבוטל

#### 2.7.2.4 נציגי שירות ומידע

השירות יינתן בשפה העברית. להנהלת בתי הדין הרבניים שמורה הזכות לדרוש מענה בשפות נוספות: אמהרית, רוסית ואנגלית.

במידה והפעלת השירות בשפות אלו מחייב עלות נוספת, על הספק להגדיר תוספת עלות בגין שירות זה כמפורט במענה למכרז זה.

נציגים דוברי שפות זרות יספקו שירות גם בשפה העברית. על דוברי השפות לדעת לדבר קרוא ולכתוב בעברית תקינה.

בכל משמרת יהיו נוכחים כל דוברי השפות הנדרשות.

להנהלת בתי הדין הרבניים תהיה האפשרות להפסיק את עבודת הנציג באם תתעוררנה בעיות הקשורות לשפה.

#### 2.7.2.4.1 נציג קו 1

עונה לפניית של הקהל הרחב, באמצעי המדיה השונים (טלפון, צ'אט, מייל).



נציג ייעודי: חלק מנציגי קו 1, יתמקצעו בהתמחות ספציפית חוץ מהמענה הטלפוני: צאיט, תקשורת כתובה

#### תיאור התפקיד

- ❖ מתן שירות אדיב 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

#### דרישות סף לתפקיד

- ❖ השכלה: 12 שנות לימוד. יש לצרף תעודה על 12 שנות לימוד ממשרד החינוך.
- ❖ יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות ומידע.
- ❖ יכולת תפעול מערכות מחשוב

#### דרישות כלליות

- ❖ תודעת שירות גבוהה
- ❖ קבלת אישור ביטחוני מאגף הביטחון של הנהלת בתי הדין הרבניים
- ❖ כושר ביטוי גבוה בע"פ ובכתב
- ❖ יכולת עבודה בתנאי לחץ
- ❖ אחריות אישית גבוהה
- ❖ יכולת למידה
- ❖ יכולת עבודה בצוות
- ❖ ידיעת שפות
- ❖ ידע ויכולות טכנולוגיות בסיסיות

#### 2.7.2.4.2 נציגי קו 2 – ראש צוות/אחמ"ש

נציגי קו 2 נותנים מענה הן בתמיכה מקצועית לנציגים והן בעבודת הקישור למול אנשי השטח בהנהלת בתי הדין הרבניים. כמו-כן, נותנים מענה בכל הנוגע לשאלות שמצריכות המשך טיפול מול אנשי השטח וסגירת מעגל טיפול למול הלקוחות לשביעות רצונם. לצורך פעילות תקינה ועמידה ביעדים על הספק לספק ראש צוות/אחמ"ש בכל משמרת.



### תיאור התפקיד

- ❖ טיפול בשיחות מנהל וטיפול בשיחות הדורשות ברור וואו
- ❖ תיאום מול יחידות משיקות 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

### דרישות סף לתפקיד

כפי שמצוין בדרישות לתפקיד ראש צוות/מדריך/אחמ"ש

### דרישות כלליות

כפי שמצוין בדרישות לתפקיד ראש צוות/מדריך/אחמ"ש

### 2.7.2.5 תפקידי מטה

על הספק להעמיד לטובת הפרויקט, הן בתקופת ההקמה והן בפעילות השוטפת, אנשי מקצוע מתחומים שונים כגון: מנהל הפרויקט, 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 הדין הרבניים גורמי מקצוע שונים לפי צורך. לאחר בחירת הספק הזוכה, ירואיינו אנשי המטה המיועדים ע"י נציגי הנהלת בתי הדין הרבניים, לצורך אישור סופי להעסקתם לתפקיד המיועד. להלן פירוט הדרישות לבעלי תפקידי המטה השונים:

#### 2.7.2.5.1 מנהל הפרויקט - תחומי אחריות

- ❖ איש הקשר לפרויקט מטעם המציע לאורך כל תקופת ההתקשרות
- ❖ ניהול גאנט ומשימות שלב הקמת הפרויקט ותכלול כל הפעילות הקשורה לשלב זה.
- ❖ ריכוז מענה לבקשות ותלונות בתי הדין הרבניים



**2.7.2.5.2 אחראי גיוס ומיון עובדים - 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 הדין הרבניים לאישור, להנהלת בתי הדין הרבניים 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

**2.7.2.5.3 אחראי הדרכת והכשרת עובדים - 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 הדין הרבניים.
- ❖ תכנון תכנית עבודה שנתית להדרכה והכשרה.
- ❖ פיתוח מערכי הדרכה והתאמתם

**2.7.2.5.4 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.
- ❖ בנייה 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 לייעול מתמיד של תהליכי עבודה, תהליכים טכנולוגיים, תהליכי אבטחת מידע ותהליכי שירות.

#### 2.7.2.5.5 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 וייעולם.
- ❖ 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.

37

#### 2.7.2.5.6 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 הדין הרבניים ומול מנהלת תחום מרכז המידע בהנהלת בתי הדין הרבניים, 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.

#### 2.7.2.5.7 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
- ❖ קיום קשרי עבודה ותיאום עם המנמ"ר ועם ממונה 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 על הספק לפעול ליצירת תמהיל גיוס דוברי שפות – עברית, אנגלית, רוסית, אמהרית וכל שפה אחרת בהתאם לדרישת הנהלת בתי הדין



- הרבניים. נציגי דוברי שפות זרות יספקו שירות גם בשפה העברית  
 כמפורט בסעיף 2.7.2.3
- 2.7.3.1.5 על נציגי השירות להכיר את השפה העברית – דיבור וקריאה ברמה סבירה.
- 2.7.3.1.6 על הספק לפעול ליצירת תמהיל גיוס אנשים עם מוגבלויות, ולפתח תוכנית הדרכה כמפורט בחוק שוויון הזדמנויות לאנשים עם מוגבלויות.
- 2.7.3.1.7 הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים תידרש לשלם תשלום כלשהו לספק או לעובד בשל כך.
- 2.7.3.1.8 אישור סופי לכניסת נציג למענה יינתן ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים 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.
- 2.7.3.1.9 על הספק לוודא שהעובדים עברו הדרכת מודעות לתחום אבטחת המידע והגנת הפרטיות ולחסיון המידע שבתיקי בית הדין.
- 2.7.3.1.10 כל עובד שיועסק במוקד בית הדין הרבני, טרם תחילת העסקתו וכתנאי לכך, יידרש לעבור בדיקה ביטחונית (שתבוצע ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים) ולחתום.
- 2.7.3.1.11 ערכת קליטה הכוללת:
- ❖ הצהרה על שמירת סודיות.
  - ❖ טופס הרשאות למערכות בתי הדין הרבניים.
  - ❖ 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 )
- 2.7.3.2.2 במסגרת המענה בנספח ח', יידרש המציע לפרט את תהליכי הגיוס והמיון אותם יבצע.



- 2.7.3.2.3 הנהלת בתי הדין הרבניים 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.
- 2.7.3.2.4 להנהלת בתי הדין הרבניים הזכות לפסול מועמדותו של מועמד שמבחינתה אינו עומד בתנאים הנדרשים.
- 2.7.3.2.5 כמו כן, הנהלת בתי הדין הרבניים שומרת לעצמה את הזכות למנות מטעמה מנהלים מקצועיים, נציגים מומחים ובעלי תפקידים נוספים עפ"י שיקול דעתה, לכל אחד משלבי תהליך המיון והגיוס.
- 2.7.3.2.6 אישור סופי לכניסת נציג למענה יינתן ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים על פי שיקול דעתה.
- 2.7.3.2.7 עובדי המוקד יועסקו בכפוף לבדיקת התאמה ביטחונית ע"י אגף הביטחון שתושלם טרם תחילת עבודתם. עובדים לא יוכלו להתחיל קורס לפני קבלת האישור הביטחוני.
- 2.7.3.2.8 לכל עובד יומצאו חוות דעת מספקות המעידות על אישיות (כגון: מקומות עבודה קודמים, המלצות, וחוות דעת אישית), אותן יצרף המציע להצעתו במסגרת המענה בנספח ח' על הספק לוודא ולאמת שלמות ודיוק קורות החיים של המועמד.
- 2.7.3.2.9 תנאי העסקה - בתנאי העסקה תצוין 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 בתי דין דתיים (כפיית ציות ודרכי דיון), תשט"ז-1956, חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז-2017, לרבות תקנות הדיון בבתי-הדין הרבניים בישראל, התשנ"ג מחייבים את חסיונם של הנתונים הפרטיים של לקוחות בית הדין הרבני. הספק יפרט בהצעתו את צעדי ההגנה האבטחתיים בהם הוא מתכוון לנקוט על מנת לעמוד בחוק הגנת הפרטיות וכן כלפי הוראות כל דין 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 בניהולו ועל חשבוננו, בהתאם לצורך ועפ"י דרישת הנהלת בתי הדין הרבניים, אשר יהוו 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 הדין הרבניים 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 הדין הרבניים.
- 2.7.4.1.7 ההדרכות תבוצענה במתקני הספק ועל חשבוננו, ויכללו חומרי הדרכה כגון: חוברות לימוד, מצגות והדרכות באמצעים טכנולוגיים מגוונים אשר יוכנו ע"י הספק ועל חשבוננו.
- 2.7.4.1.8 בהדרכות שיתקיימו ישולבו נציגי בית הדין הרבני או גורמים מטעמה.
- 2.7.4.1.9 ההדרכות יכללו הן חלק גנרי, שיהיה רלוונטי לכלל סוגי הפעילויות והתחומים (לרבות הדרכה עפ"י חוק שיוויון 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 הנהלת בתי הדין הרבניים תאושר הדרכת תכנים ייעודיים באמצעות עזרי למידה עצמית (כגון לומדות, סרטונים וכו').
- 2.7.4.1.11 מובהר כי הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים 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 הספק נדרש להעביר הדרכת נגישות פרונטאלית וחוייתית אחת לשנה של כשעתיים לכל עובד שתפקידו לספק את השירות ישירות לציבור, כנדרש בתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות והתאמות נגישות



לשירות, (תשע"ג-2013). תוכנית ההדרכה תאושר ע"י מורשה נגישות השרות מטעם משרד הכלכלה.

2.7.4.1.15 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, ראש צוות/אחמ"ש.

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 הדין הרבניים. במסגרת זו יועברו נהלי העבודה וכללי העבודה הנדרשים, אשר אושרו ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים.

2.7.4.2.4 משך הכשרה לאנשי המפתח: 10 ימי עבודה לפי הפירוט הבא :

❖ 8 ימי הדרכה פרונטלית, הכוללת חומר עיוני ותאורטי, לרבות הכרת בית הדין הרבני, נהלים, תסריטי שיחה, מיומנויות ניהול שיחה, התמודדות עם התנגדויות, מיומנויות ניהול, שגרות ניהול ובקרה וכו'.

❖ 1 יום הדרכה בתחום אבטחת המידע ומודעות אבטחת המידע

❖ 1 ימי עבודה במזכירות בתי הדין הרבניים.

לנציגי הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הנהלת בתי הדין הרבניים.

2.7.4.3.3 על הספק לנהל מעקב שוטף אחר למידה של כל נציג ברמה אישית, לרבות הצגתו לנציגי הנהלת בתי הדין הרבניים לפי דרישה.

2.7.4.3.4 משך הכשרה לנציג מידע ושירות: 17 ימי עבודה לפי הפירוט הבא :

❖ 10 ימי הדרכה פרונטלית – הכוללת חומר עיוני - תאורטי, תרגול וסימולציות, לרבות הכרת בתי הדין הרבניים, 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.
- ❖ להנהלת בתי הדין הרבניים 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 נציג 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. משך זמן מינימאלי לתדריך יומי: 15 דק'
- 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. בסיום כל הדרכה יבוצע מבחן ידע לנציגים בנושא הרלוונטי.
- 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 להנהלת בתי הדין הרבניים. במסגרת המענה בנספח ח' על המציע לתאר את הפעולות הנדרשות לצורך פיתוח וחיזוק הזיקה ותחושת השייכות של עובדי המוקד בדרגים השונים לבין הנהלת בתי הדין הרבניים.

#### 2.7.5 שימור עובדים

הנהלת בתי הדין הרבניים מעוניינת להימנע מתחלופת נציגים גבוהה לצורך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה וחסיון המידע הרגיש שבתיקי בית הדין, 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 הספק יעביר להנהלת בתי הדין הרבניים אישור רואה חשבון בגין עמידה בתנאים סוציאליים ושכר המינימום אחת לשנה ודוחות המפרטים את מרכיבי שכר העובדים ככל שיידרשו על ידי הנהלת בתי הדין הרבניים לצורך מעקב וביקורת.
- 2.7.6.2 הספק יידרש להציג דוחות שכר מלאים במידה והנהלת בתי הדין הרבניים תרצה לבצע בקרה על עמידה בהתחייבות זו.
- 2.7.6.3 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 :
- ❖ עבור כל עובד יבוצעו לפחות 3 האזנות בחודש (לעובד חדש - מינימום 6 האזנות בחודש). בגין כל האזנה תבוצע לעובד שיחת משוב פרטנית.
  - ❖ הנהלת בתי הדין הרבניים 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
  - ❖ נוהל 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, בהתאם למפורט בסעיף 2.8.1.6. נציג הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים "שיחות סמויות" בנושאים שונים על מנת לבקר את טיב המענה, איכות השירות ומקצועיות הנציגים. הנהלת בתי הדין הרבניים אינה חייבת לעדכן את הספק בבדיקה זו.
- 2.8.2.3 מבחני ידע - מינימום אחת לחודשיים יבצע הספק מבחני ידע לנציגי השרות והמידע שיותאמו לתחומי הפעילות של בית הדין הרבני (הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים.
- 2.8.2.4 שיחות הערכה : ביצוע הערכה לעובדים אחת לרבעון לשם מישור על כלל הפעילות של בעל התפקיד עמידה ביעדים וכדומה. הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו.

## 2.8.3 מנגנוני העבודה מול בית הדין הרבני

- 2.8.3.1 הספק ייתן מענה לשירותים השונים כמפורט בדרישות במסמכי המכרז ובמענה הספק כפי שפורטו בנספח ח'.
- 2.8.3.2 כחלק מניהול ותפעול של מוקד השירות יתבצעו מנגנוני עבודה שוטפים בין נציגי הנהלת בתי הדין הרבניים ובין נציגי הספק. במסגרת זו, יתקיימו שיחות, התייעצויות, ודיונים, ככל שיידרש.
- 2.8.3.3 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).
- 2.8.3.4 תהליכי החשיבה המשותפים יתבססו על נתונים עסקיים, נתונים סטטיסטיים וכו', אשר יסופקו ע"י הספק עפ"י צורך ודרישה.
- 2.8.3.5 יישום החלטות יבוצע בתיאום בין הספק ובין הנהלת בתי הדין הרבניים, לאחר בחינת כלל המשמעויות, ורק לאחר קבלת אישור הנהלת בתי הדין הרבניים.

## 2.8.4 הפעלה באירועי חירום ואירועים מיוחדים

- 2.8.4.1 על החברה לפעול, ככל יכולתה, להמשך הספקת השירותים גם בעתות חירום.
- 2.8.4.2 על הספק להקליט הודעת פתיחה מותאמת במערכת הטלפוניה ולהתאימה לשינוי המצב ולעדכונים מדי יום במידת הצורך גם באמצעות גישה מרוחקת.



2.8.4.3 ניסוח ההודעה תועבר לספק ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים.

## 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 הדין הרבניים.
- 2.9.1.4 הדו"חות יכללו מידע ניהולי, תפעולי ומקצועי, לפי חיתוכים שונים.
- 2.9.1.5 מעבר לדוחות השוטפים והתקופתיים, על הספק להיערך להכנת דו"חות אד-הוק לפי דרישת הנהלת בתי הדין הרבניים. במידת הצורך, יהיה על הספק לבצע את הפיתוח וההתאמות הנדרשות.
- 2.9.1.6 מערכת הדוחות תאפשר למשתמשים ברמות שונות (נציג מטעם הנהלת בתי הדין הרבניים, 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 דו"חות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים) תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדו"חות.
- 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 חגים).
- 2.9.1.11 הנהלת בתי הדין הרבניים תהיה מוסמכת לקבוע את תצורת הדוחות.
- 2.9.1.12 הספק יקיים הכשרה בנושא הדו"חות לנציגי הנהלת בתי הדין הרבניים, באופן שיוכלו להשתמש במערכות הדיווחים באופן מיטבי ללא תלות במציע.

### 2.9.2 דוחות 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 הדין הרבניים.
- 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).
- 2.9.2.4 הספק יידרש למחולל דוחות, אשר יתממשק לכלל המערכות התפעוליות של המוקד. המחולל יהיה נגיש בצורה מלאה להנהלת בתי הדין הרבניים. המחולל המסופק יהיה מתקדם מסוגו. על המציע לפרט את סוג מחולל הדוחות 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 הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים כחלק מהתשלום).
- 2.9.2.9 המערכת תספק כלים לניהול ובקרת טיב השירות במוקד ויעילותם בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים לכלל הפעילות (נכנס/יוצא/BACK OFFICE)
- 47 2.9.2.10 נציגי הנהלת בתי הדין הרבניים 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 בחלוקה לקבועי זמן המענה

### 2.9.3 דוחות היסטוריים

- 2.9.3.1 המערכות תהינה נגישות בצורה מלאה לנציגי הנהלת בתי הדין הרבניים גם כאשר יישבו באתר הספק.



- 2.9.3.2 מערכת הדוחות תוצג למשתמשים ברמות שונות לפי צורך (נציג מטעם הנהלת בתי הדין הרבניים, 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

- 2.9.4.1 מדי חודש יציג הספק דו"חות, אשר יהוו סימוכין לאישור תשלום החשבונית החודשית.
- 2.9.4.2 דוחות אלו יציגו את המדדים שנקבעו לתשלום עפ"י רמת SLA.
- 2.9.4.3 הדוחות 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 הפנייה, שם המטפל בפנייה, השאלה והתשובה.
- 2.9.5.2 מערכת הדוחות תכלול מידע היסטורי של נתונים גולמיים (נוטים, 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 הדין הרבניים 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 הדוחות יכללו פילוח סוגי הפניות כגון: לפי בתי דין, 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 הדין הרבניים לפי צורך ולפי דרישה, במסגרת ניהול ידע ולצרכי התייעלות.



## 2.10 תכנון פונקציונאלי של אתר המוקד

### 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 הדין הרבניים.
  - ❖ 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 פונקציונאלית 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 הפונקציונאלית 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	
			חדרי משובים/ מנהלים
			חדר הדרכה ותדריכים
			עמדת לקוח
			קפיטריות
			פינות עישון
			שירותים
			חדר אחסון
			חדר מחשב

- 2.10.2.3 תיושם הנגשה לאנשים עם מוגבלויות בכל המתחמים.
- 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 בגובה הנציגים בישיבה ונגישות לצוות המוקד בלבד, ליד עמדות אלו ימוקמו המגרסות דפים.
- 2.10.2.10 על הספק להקצות עמדה ייעודית לנציגי הנהלת בתי הדין הרבניים, אשר תעמוד לרשותם לפי דרישה ובתיאום מראש, אשר תהיה נגישה ותאפשר שימוש בהרשאות למערכות:
- ❖ טלפון קווי
  - ❖ מדפסת
  - ❖ מערכות בית הדין הרבני ("מידע אישי", רשת).
  - ❖ מערכת האזנות
  - ❖ 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 פסי 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.
- 2.10.3.1.4 במסגרת המענה בנספח ח' על המציע לפרט את שם המערכת, סוג, דגם ויכולות של כל אחת מהמערכות.
- 2.10.3.1.5 במידה ובאתר ניתן שירות למספר חברות, על המציע לפרט כיצד מתוכנן המידור פיזי פנימי בין החברות.
- 2.10.3.1.6 על הספק להתקין מערכות בטחון כפי שאופיינו ע"י אגף הביטחון של בתי הדין הרבניים ויכללו את הפונקציות כמפורט בסעיפים הבאים.
- 2.10.3.1.7 יובהר כי הנהלת בתי הדין הרבניים תוכל לבצע ביקורות באתר הספק (הן מתוכננות והן ביקורות פתע). על הספק למסור הסכמה מראש לחדירה למידע, כניסה למחשבים, קבלת תיעוד בנושאים שונים וכו'. 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 פלדלת ויהיו מבוקרות ע"י מפסקי סף ופתיחתם תבצע ע"י תגים קורא קירבה תיעוד הכניסות והיציאות יתועדו במערכת מחשב ייעודית.
- 2.10.3.2.2 מערכת השליטה על המערכת תותקן במקום שמנהלת היחידה תחליט ויינתנו לה הקודים 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 מאוייש, 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 יצוייד 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.
  - 2.10.3.3.6 כל החלונות יהיו מסורגים.
- 2.10.3.4 אבטחת רשומות:



- 2.10.3.4.1 מסמכי בתי הדין הרבניים, אשר אין בהם יותר שימוש מכילים 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 הדין הרבניים 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, מחשוב, 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 הדין הרבניים, ולזוכה לא תהיה כל טענה בעניין זה כאמור.
- 2.11.1.5 תתאפשר השמעת ההודעה האוטומטית: " מיקומך בתור הינו X, זמן ההמתנה הצפוי הוא y. ולאחר מכן, אפשרות להמתנה או לחילופין לשיחה חוזרת ( Call Back).
- 2.11.1.6 שירות שיחה חוזרת לפונה (CALL BACK) יוצע לפונה כאשר יש מספר שיחות ממתינות גבוה וזמן המתנה ארוך במיוחד לקבלת השירות (מעל 3 דק).



- 2.11.1.7 המערכת תספק הקלטת 100% מהשיחות ומהפניות (בכל סוגי שירותי המוקד השונים). נדרש לשמר הקלטות שיחות ופניות (הקלטות שיחות והקלטות 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 הנהלת בתי הדין הרבניים, לפי דרישה (לרבות "מידע אישי", מערכת לניהול תורים וכד').
- 2.11.1.10 מערכת ניתוב השיחות תעמוד בדרישות הנגישות עפ"י תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות- התאמות נגישות לשירות, תשע"ג-2013, תקנה 33.
- 2.11.1.11 על המציע לגרוס/להשמיד אמצעי מדיה מגנטית ואופטית לרבות כוננים קשיחים, אמצעי אחסון ניידים או נתיקים, אמצעי גיבוי ועוד לפני הוצאתם מהמתקן.
- 2.11.1.12 באחריות הספק לבצע שדרוג טכנולוגי רציף של המערכות שיופעלו בהתאם למדיניות יצרני המערכות השונות ו/או כמענה לדרישות הנהלת בתי הדין הרבניים, 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 סכמתי 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, שתקבל גם הצעה הכוללת הפרדה לוגית של המרכזייה.

### 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 השלים 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, תתקבל גם הצעה הכוללת שימוש בצירים שיתופיים.

### 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, תתקבל גם הצעה הכוללת הפרדה לוגית של מערכת ה-CTI.
- 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 של שנה אחורה.
- 2.11.6.5 הספק יתבקש להמציא הקלטה עפ"י דרישה של הנהלת בתי הדין הרבניים בתוך 24 שעות

### 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 Near 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.

### ASR/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 ושרות, 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 הנהלת בתי הדין הרבניים מעוניינת להפעיל מערכת לצורך מתן שירותים עצמיים (ראה סעיף 2.4.2 למסמכי המכרז, כולל הפעלה של מתן מידעים וניתוב שיחות. יכולות המערכת צפויות להיכנס לשימוש באופן מדורג.
- 2.11.8.5 הנושאים עליהם יינתן מענה באמצעות מערכת: 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, ואמהרית.
- 2.11.8.9 המציע יפרט את שם היצרן, דגם וגרסה של מערכת אותה מיעד לפעילות נשוא מכרז זה.
- 2.11.8.10 יישמר רישום לוגים במערכת ל 5 שנים.
- 2.11.8.11 כלל המערכות יותאמו לדרישות החוק לרבות התאמה לנגישות לשוויון זכויות לאנשים מוגבלים.

### 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 תסריטי שיחה ואו רשימות / דו"חות שיועברו מאת הנהלת בתי הדין הרבניים במתכונת שתואם למול הספק.
- 2.11.9.3 ההודעות יכללו מידע בדבר מועדי דיון, פרטי בית הדין הרבני ועוד, וכן יכללו קישור למערכת ניווט (הגעה לכתובת בית הדין הרבני אליו שייך התיק) והפניות לעמודי הנחיתה של אתר בתי הדין הרבניים.



## מכרז מס' 23/2018

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

- 2.11.9.4 המערכת תשלח מסרונים בשעות עבודה מקובלות (לא לפני השעה 8:00 בבוקר ולא מעבר לשעות אחר הצהריים המאוחרות בימי עסקים).
- 2.11.9.5 כלל המערכות הטכנולוגיות אשר יוצגו ללקוח (SMS, צ'אט, אינטרנט, בוט וכו') יעמדו בדרישות הנגישות עפ"י סימן ג' תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות התאמות נגישות לשירות, תשע"ג-2113.
- 2.11.9.6 על הספק להפיק דו"חות בדבר משלוח ההודעה או בדבר כישלון 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 על הדרישות הבאות:

- 2.11.11.1 המערכת תאפשר תיעוד נושא השיחה ע"י נציג עפ"י סיווגים אשר יועברו ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים 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 פרמטרים (כגון: מס' תיק, ת.ז., מ.ר. 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 הדין הרבניים כי בכדי לעמוד בעומסים אלו יהיה צורך בהוספת משאבים בלבד ( רישיונות, כרטיסים, שרתים וכדומה), אולם לא יהיה 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 הדין הרבניים 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 הדין הרבניים ולא יחובר לשום ארגון אחר או רשת אחרת
- 2.11.14.2 אתר הספק יחובר לרשת הנהלת בתי הדין הרבניים 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.
- 2.11.14.7 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 וכן כל חומר פיסי אחר 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 "מידע אישי" 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 הדין הרבניים.
- 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 אדמיניסטרטור 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 פתרון כנגד קוד זדוני Anti virus אשר יתעדכן על בסיס יומי משרת מרכזי – באחריות הספק לקיים מדיניות זו, אשר תבוקר על ידי הנהלת בתי הדין הרבניים.
- 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 הדין הרבניים 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 בתי הדין הרבניים, 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, קוויים, נפילת רשת מחשוב, תקלה בממשקים וכדומה.
- 2.11.17.4 אופן ניהול המערכת (שליטה ובקרה, ביצוע שינויים, דוחות זמן אמת והיסטוריים וכדומה) 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 שהיות 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 אילו ציודים/ 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 הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים תפעיל צוות הנחייה, מעקב ובקרה אחר פעילות הספק.
- 2.12.5** במסגרת תהליכי הגיוס ו/או השמת עובדים, תיקח הנהלת בתי הדין הרבניים חלק פעיל. נציג הנהלת בתי הדין הרבניים יהיה נוכח בתהליך המיון ונציגי השירות.
- 2.12.6** אין האמור בסעיף 2.12.5 כדי לגרוע מזכותה של ההנהלה לברור או לפסול עובדים או כל גורם אחר בכל תקופת ההתקשרות.
- 2.12.7** 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')
- 2.12.7.1 על הספק להעמיד לבית הדין הרבני איש קשר קבוע כמנהל הפרויקט, מולו תפעל במהלך תקופת ההקמה.
- 2.12.7.2 איש קשר זה יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל הספק והוא ינהל את הפעילות לאורך כל תקופת ההקמה.
- 2.12.7.3 הספק לא יהא רשאי להחליף איש קשר זה ו/או אנשי מפתח או לשנות את היקף משרתו ללא אישור בכתב ומראש מהנהלת בתי הדין הרבניים.
- 2.12.8** במסגרת ההקמה תוקם מנהלת, בה ייקחו חלק גורמים מטעם הספק וגורמים מטעם הנהלת בתי הדין הרבניים.
- 2.12.9** הספק מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת הנהלת בתי הדין הרבניים.
- 2.12.10** הפגישות יתקיימו בתדירות שתיקבע בין הנהלת בתי הדין הרבניים לספק הזוכה. בפגישות ישתתפו נציגי הספק ונציגי הנהלת בתי הדין הרבניים.
- 2.12.11** 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 לבית הדין הרבני ויאושרו על ידה.
- 2.12.12** במענה לסעיף זה בנספח ח' יציג המציע תכנית מפורטת להקמת המוקד הכוללת:
- 2.12.12.1 פירוט הפעילויות המתוכננות כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך.
- 2.12.12.2 משך ותזמון הפעילויות.
- 2.12.12.3 גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב, וכלל הגורמים המעורבים הנדרשים הן מצד הספק והן מצד הנהלת בתי הדין הרבניים.
- 2.12.12.4 תכנית ביצוע בתרשים גאנט.
- 2.12.12.5 ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול / צמצום הסיכון.
- 2.12.12.6 היערכות כוח אדם - שתכלול בין היתר תכנית לאיתור וגיוס כלל עובדי המוקד, הכנת תכנית הדרכה לכלל בעלי התפקידים במוקד הכוללת הדרכות.
- 2.12.12.7 היערכות מקצועית- תכנית לבניית תהליכי עבודה, עבור כלל סוגי הפניות, כולל עבודת ממשקים ותהליכי אסקלציה, הגדרת תסריטי שיחה לנציגי השירות והמידע, תכנית מישוב וחניכה.
- 2.12.12.8 מערך הכשרה – תכנית הכשרה בנושאים הרלוונטיים, לכלל הגורמים הרלוונטיים לפעילות.



- 2.12.12.9 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 הדין הרבניים. הנהלת בתי הדין הרבניים תהיה הקובעת הבלעדית לגבי נהלי העבודה שיגובשו.
- 2.12.12.10 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'.
- 2.12.12.11 הערכות טכנולוגיות - הערכות לביצוע ממשקים וביצוע אינטגרציה בין המערכות השונות בצורה מאובטחת.
- 2.12.12.12 מועד בו יהיה ניתן לבצע בדיקות חדירה (הבדיקות יתבצעו ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים ועל פי שיקול דעתה)
- 2.12.13 יובהר כי לא תינתן תמורה לספק במהלך תקופת ההקמה.

## 2.13 תקופת התייצבות

- 2.13.1 תקופת ההתייצבות מוגדרת לשלושת חודשי הפעילות הראשונים 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 הדין הרבניים. הקנסות שפורטו בפרק זה יופעלו החל מהיום הראשון של החודש הרביעי להפעלת המוקד.

## 2.14 אבטחת מידע

### 2.14.1 דרישות 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, התשמ"א 1981 וכן למדיניות, עקרונות והנחיות אבטחת המידע שמפורטים במסמך זה, ואיסור על איסוף ואי שימוש במידע לא חוקי ובכפוף לתנאי אבטחת המידע וההנחיות שהציבה הרשות להגנת הפרטיות בדרישותיה מהנהלת בתי הדין הרבניים.
- 2.14.1.3 הספק יתחייב וכל אחד מעובדיו יתחייבו לשמור 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 הדין הרבניים לבין פעילות עבור מזמינים אחרים או עבור עצמו.
- 2.14.1.6 הנהלת בתי הדין הרבניים או חברה חיצונית מטעם הנהלת בתי הדין הרבניים רשאים 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 הדין הרבניים או נציגי חברה



- חיצונית מטעם הנהלת בתי הדין הרבניים למחשבי המציע במוקד השירות בזמן הביקורות במידת הצורך.
- 2.14.1.7 העסקת עובד ע"י הספק תתאפשר רק לאחר בדיקה ביטחונית (שתבוצע ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים), 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.
- 2.14.1.13 מאחר שמדובר בפעילות עיבוד מידע במיקור חוץ, הרי שמעבר לדרישות המפורטות במסמכי המכרז והוראת כל דין אחר, המציע מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים לאבטחת המידע, הגנת הפרטיות וחסיון המידע שבתיקי בית הדין בהתאם להוראות, להנחיות ולנהלים של רשות הגנת הפרטיות הקיימות במועד ההגשה ההצעה וחתימת ההסכם, ובכלל זה, להנחיות וההוראות שתקבל הנהלת בתי הדין הרבניים בנוגע למכרז זה, ולכל שינוי או עדכון שיהא מדי פעם ופעם בהוראות, בהנחיות או בנהלים אלה במהלך כל תקופות ההתקשרות.

## 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 הדין הרבניים 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 "לדיין וצוותו" 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 הדין הרבניים 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 שיעמדו בתקן של התקנות ובדרישותיה של הרשות להגנת הפרטיות לרבות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 וכן למדיניות, עקרונות והנחיות אבטחת המידע שמפורטים במסמך זה, ושימנעו חזירה מכוונת או מקרית למערכת או אל קווי התקשורת בין הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים.

#### 2.15 תכנית היפרדות

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

##### 2.15.1 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 הנהלת בתי הדין הרבניים
- 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 הדין הרבניים.

##### 2.15.2 צוות ההיפרדות



הצוות יוקם שבוע מיום ההודעה על סיום ההתקשרות לספק הנוכחי וההודעה על זכייה לספק החדש. צוות בהיפרדות משותף יכלול את הגורמים הבאים: הנהלת בתי הדין הרבניים, הספק הנוכחי ונציג מטעם הספק החדש וינוהל ע"י נציג מטעם הנהלת בתי הדין הרבניים.

### 2.15.3 מתווה ההיפרדות

סך כל תקופת ההיפרדות תעמוד על 150 ימים קלנדריים, להנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים 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 הדין הרבניים 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 הדין הרבניים.
- הנהלת בתי הדין הרבניים \ 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 הדין הרבניים.
- **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 הדין הרבניים את כל המסמכים, הנהלים והנתונים שנמסרו לו על ידה וכאלה הנמצאים אצלו בהקשר למערכות ושנמצאים ברשותו או ברשות קבלני המשנה מטעמו.
- העברת החומר כאמור תבוצע בצורה מסודרת להנהלת בתי הדין הרבניים ובהתאם ללוחות הזמנים שייקבעו ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים, וזאת ללא כל תמורה נוספת ומבלי שתישמע טענה או דרישה כלשהי מצד הספק.
- בתום תקופת המעבר מתחייב הספק להשמיד את כל נתוני הנהלת בתי הדין הרבניים אשר נמצאים בחצרו, באופן שלא ניתן יהיה לשחזרם. תנאי לסיום תקופת המעבר הוא השלמת מחויבויות הספק כמפורט לעיל והגשת תצהיר המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור



**מכרז מס' 23/2018**

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

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 נאמן למקור חתום בידי עו"ד 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.
- 3.1.3 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.
- כהכחה 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.
- 3.1.4 מסמך זה יסומן ע"י המציע כנספח א3.
- 3.1.4 על המציע לצרף ערבות בנקאית או ערבות חברת ביטוח ישראלית, שברשותה רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א - 1981 בנוסח שבנספח י' לקיום תנאי המכרז, מטעם המציע לפקודת הנהלת בתי הדין הרבניים על-סך 30,000 ₪ כולל מע"מ.
- הערבות תהיה בתוקף עד ל 120 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות – קרי: 14/03/2019
- כתב הערבות יוצא על שמו של המציע בלבד.
- הנוסח של ערבות ההצעה מצורף לחוברת ההצעה, שבנספח י' מחייב ואין לסטות ממנו; סטייה כלשהי מנוסח הערבות תגרום לפסילתה של ההצעה כולה.
- אם הערבות תהיה של חברת ביטוח, החתימה לאישור הערבות תהיה של חברת הביטוח עצמה ולא של סוכן מטעמה.
- 3.1.5 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:
- 3.1.5.1 לא חתם על חוזה ההתקשרות.
- 3.1.5.2 חתם על החוזה, אך לא המציא למזמין במועד הנדרש את המסמכים שנקבעו בחוזה – כדוגמת ערבות ביצוע, אישור על עריכת ביטוחים.
- 3.1.5.3 חזר בו מהצעתו.
- 3.1.5.4 נהג במהלך המכרז בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.
- 3.1.5.5 מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק.



- 3.1.5.6 חילוט הערבות ייחשב כפיצוי מוסכם וקבוע מראש למזמין, אולם אין בחילוט הערבות כדי למנוע מהמזמינה לתבוע מן המציע פיצוי נוסף בגין כל נזק שנגרם לה לרבות לפי מסמכי המכרז והחוזה או להשתמש בסעדים אחרים הנתונים לה לפי כל דין.
- 3.1.5.7 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.
- 3.1.5.8 מציע יהיה רשאי 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 לרבות המצאת כתב ערבות על שמו, מקורי ובלתי מותנה לשם הבטחת ביצועו של החוזה.
- 3.1.6 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'
- 3.1.7 על המציע לחתום על "תצהיר בדבר היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים ושכר מינימום" (עפ"י הנוסח שבנספח ד').
- 3.1.8 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).
- 3.1.9 על המציע לחתום על פרק 10 - התחייבות המציע להמציא אישור על קיום פוליסת ביטוח מתאימה מהחברה בה המציע מבוטח לאחר ההודעה על הזכייה ולפני החתימה על חוזה ההתקשרות (עפ"י הנוסח שבנספח ב').
- 3.1.10 הצגת התחייבות על שמירת סודיות בכל הקשור לנושאי ההתקשרות (טופס ההצהרה בנספח כ').
- 3.1.11 הצגת הצהרה לעניין ניגוד עניינים (טופס התחייבות בנספח כ"א).
- 3.1.12 תצהיר המציע על התחייבות לעשות שימוש לצורך המכרז אך ורק בתוכנות מקוריות (טופס "תצהיר שימוש בתוכנות מקוריות" בנספח כ"ב).
- 3.1.13 הצגת מצבו הפיננסי של המציע והוכחת מעמדו כ"עסק חי" במועד הגשת המענה למכרז, נדרש המציע להמציא חוות דעת מרואה חשבון על גבי טופס, "חוות דעת רואה חשבון על אודות "עסק חי". הטופס יודפס על נייר לוגו של משרד רואה החשבון (בטופס בנספח כ"ג).

## 3.2 תנאי סף מקצועיים

- 3.2.1 למציע ותק קודם מוכח של שלוש שנים רצופות מתוך חמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה (2014-2018) בניהול והפעלת מוקד שרות 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 500 פניות ביום במענה אנושי.
- להוכחת עמידתו בתנאי זה יצרף המציע הצהרה בנוסח נספח ה' למסמכי המכרז וכן תצהיר בנוסח נספח א' למסמכי המכרז.



- 3.2.2 למציע ותק 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 ותק של שלוש שנים רצופות מתוך 5 שנים האחרונות 2014-2018 בניהול והפעלת מוקד טלפוני בגודל של 20 עמדות לפחות.
- 3.2.3.2 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 3 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 הנהלת בתי הדין הרבניים, תתייחס הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים 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 או ימצאו בסתירה למענה הספק לסעיפים אחרים במכרז זה 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 וכוח 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
- 3.2.6 מובהר כי תנאי הסף הם תנאים מצטברים, אשר צריכים להתקיים אצל המציע ביום הגשת ההצעה.
- 3.2.7 על המציע לעמוד בעצמו בכל תנאי הסף. אין להגיש הצעה משותפת על ידי מספר גופים (joint venture).
- 3.2.8 על אף האמור לעיל, שומרת לעצמה הנהלת בתי הדין הרבניים 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 להנהלה, כי קיימת סיבה מוצדקת לחסר שנפל בהצעתו של המציע וכי המסמכים לא צורפו בשגגה או בשל טעות

**מכרז מס' 23/2018**

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

בתום לב של המתמודד ובלבד שבמועד הגשת ההצעות, היו האישורים הדרושים מצויים בידי המציע וכי השלמת המסמך החסר הינו כתיקון פגם טכני שניתן לתקנו ושאינו מקנה יתרון למציע על פני מציעים אחרים ולא פוגעת בעקרון השוויון.



## 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 ט"ו.
- 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 (במידה וישנו).
- 4.10 במידה וברשות המציע אין אישור לעמידה בתקן ISO כמפורט בסעיף 4.8 ו-4.9, על הספק הזוכה לצרף אישורים לעמידה בתקנים אלו תוך 6 חודשים מיום ההודעה על הזכייה.



## 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 4 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 ובנוסף המפורט בדרישות המכרז (פרק 2) ובנספחים 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 לשלב בחינת מרכיב המחיר.

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

מסל הרכיב		תיאור הפרמטר	
5	1	ניסיון המציע	בפרמטר זה ייבחן ניסיונו של המציע (נספח ה) בהפעלת מוקדי שירות רב ערוצים, ברציפות מעל למינימום הנדרש בתנאי הסף במכרז (במצטבר). ציון מקסימאלי ברכיב זה - 5 נק' לפי הפירוט הבא:
	0	לקוח אחד	
	1	עבור כל מוקד נוסף (מעבר לתנאי הסף)	
3	2	שביעות רצון לקוחות	בפרמטר זה תיעשה פנייה 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. הלקוח יתבקש לדרג את שביעות הרצון בין 1 ל 10 מהמציע, ממנהל הפרויקט ומתוצרי הפרויקט. הציון הסופי שיקבל המציע בסעיף זה יהיה הציון המצרפי של ההמלצות (על המציע בנפרד, על מנהל הפרויקט המוצע ועל תוצרי הפרויקט בנפרד). ככל שהמציע סיפק שירות למשרד, תיעשה פניה על מנת לקבל את חוות דעתו של נציג המערכת שקיבל השירות.
	1	המלצת לקוחות על המציע	



מסקל הרכיב		תיאור הפרמטר	
	1	המלצת לקוחות על מנהל הפרויקט המוצע	
	1	המלצת לקוחות ושביעות רצון מתוצרי הפרויקט	
18		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'.	3
	3	מבנה ארגוני וכוח אדם (נספח ח' סעיף 1-2)	
	3	תהליכים ושגרות ניהול (נספח ח' סעיף 3, 5, 6)	
	2	אתר ותכנון פונקציונאלי (נספח ח' סעיף 7, 8)	
	3	מענה טכנולוגי בהתאם לנדרש בפרק האפיון במסמכי המכרז (נספח ח' סעיף 9)	
	3	חדשנות טכנולוגית- בסעיף זה ייבחן הפתרון בהיבטי יעילות, רב-ערוציות, פיתוח תהליכים אוטומטיים, שרותיות, ידידותיות, זמינות, נגישות לאוכלוסיות בעלות צרכים שונים וכיו"ב. (נספח ח' סעיף 9)	
	2	פרויקט היערכות והקמה (נספח ח', סעיף 10)	
2	מערך ההדרכה והכשרה (נספח ח', סעיף 4)		
10		<p><b>ריאיון באתר הספק: 5 נקודות</b></p> <p>ריאיון במסגרתו יתבקש המציע להציג מצגת, בה יוצגו הנושאים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ הצגת החברה.</li> <li>❖ הצגת צוות מטה ואנשי המפתח.</li> <li>❖ פתרון המציע למכרז זה.</li> <li>❖ הצגת שלבי ההקמה השונים עד להפעלת המוקד, כולל צוות ההקמה לשלבים השונים ומנהל פרויקט ההקמה.</li> <li>❖ הצגת מנהל המוקד המיועד</li> </ul> <p><b>סיום: 5 נקודות</b></p> <p>צוות הבדיקה של הנהלת בתי הדין הרבניים יבקר באתר הספק המציע הדומה לזה המוצע להנהלת בתי הדין הרבניים למימוש הפרויקט. במסגרת הסיום 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>	4
4		<b>עמידה בתקני ISO</b>	5
	2	עמידה בתקני אבטחת השירות – תקן ISO 9001	
	2	עמידה בתקני אבטחת מידע – תקן ISO 27001	
		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. יתר ההצעות לא תיבחנה בשלב הבא.	



מסקל הרכיב	תיאור הפרמטר
	במידה ולא יעברו שלב זה, 3 מציעים לפחות, תהיה רשאית הנהלת בתי הדין הרבניים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, להעביר לשלב הבא מציעים ובתנאי כי ציון מרכיב האיכות שלהם עמד על 31 נקודות, לכל הפחות.
40%	סה"כ ציון איכות מקסימלי

## 5.2 שלב ג' - בחינת המחיר ( 60% )

ההצעה הזולה ביותר תקבל את הציון (המשקל) המקסימלי באותו סוג שירות ויתר 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	53	שעת נציג <sup>1</sup> = 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.
D תוספת עלות מחיר לשעת נציג - שפה	2	תוספת עלות בגין שעת נציג עבור שפה נוספת
סה"כ	60%	

## 5.3 שלב ד' - ניקוד סופי

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

5.3.2 המשרד שומר לעצמו את הזכות לבחור בזוכה שני ובזוכה שלישי. היה וההתקשרות עם הספק הזוכה לא תצא אל הפועל, מכל סיבה שהיא, המשרד יהיה רשאי להתקשר עם הספק הזוכה השני, ללא מגבלות כלשהן, וכך הלאה - עם הספק הזוכה השלישי.

<sup>1</sup> 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' 23/2018**

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

לפיכך, מבלי לגרוע מכל האמור בסעיף זה ומכל סעד או מכל זכות, המוקנית למשרד, ההצעות של הספקים, אשר יוכרזו כספק זוכה שני וכספק זוכה שלישי, יעמדו בתוקפן למשך 90 (תשעים) יום נוספים לאחר סיומם של הליכי המכרז, כדי לאפשר את ההתקשרויות החלופיות הנ"ל.



## 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 והאישורים הבאים. מציע שלא ימציא המסמכים האמורים בחלוף מניין ימים אלו תהיה רשאית הנהלת בתי הדין הרבניים להתקשר עם הספק הזוכה השני, ללא מגבלות כלשהן, וכך הלאה - עם הספק הזוכה השלישי.

6.1 ערבות בנקאית בסך של 5% מהיקף ההתקשרות כולל מע"מ, בהתאם להוראת תכ"ס 7.5.1.1. 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 150 יום נוספים מתום ההתקשרות (בנוסח נספח י"א).

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' 7.7.1.1. 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 קיום ביטוחים 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, בהתאם להוראת תכ"מ 4.4.0.1. כל הערה, שאלה או בקשה להבהרה בנושא סעיפי הביטוח תוגש במסגרת שלב שאלות הבהרה בלבד.

6.6 על הזוכה להמציא מהבנק/רואה חשבון/עו"ד בדבר ניהול חשבון בנק ע"ש הזוכה או התאגיד.

מציע שלא ימציא המסמכים האמורים עד המועד שנקבע, לא יוכל לממש את זכייתו והנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים, מעבר לעלות זו לא יתבצע תשלום נוסף:
- 7.2.1 תשלום שעות LOGIN נציג<sup>2</sup> - 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 הנהלת בתי הדין הרבניים 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 פנייה בשירות עצמי, אם הייתה פנייה לפני כן לנציג - במקרה זה תשלם הנהלת בתי הדין הרבניים 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
- 7.2.5 תשלום בגין מענה בשפה נוספת לעברית - 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 החשבונית
- 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 הדין הרבניים.
- 7.8 תשלום החשבוניות ייעשה לא יאוחר מ- 45 ימים ובהתאם להוראות החשב הכללי, מיום קבלת החשבונית ואישורה ע"י הגורמים המוגדרים נספח י"ב – החוזה, סעיף 19.4.
- 7.9 אישור חשבונית – החשבונית תאושר ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים או מי 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.

<sup>2</sup> 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)



- 7.9.2 איש הקשר מטעם הנהלת בתי הדין הרבניים 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.
- 7.10 קיזוז תשלומים בגין קנסות – כאמור בפרק 2 למסמכי המכרז, במידת הצורך יופעל מנגנון קנסות. הנהלת בתי הדין הרבניים רשאית לדרוש חשבונית זיכוי בגין סכום הקנס או להחזיר את החשבונית לספק לתיקון באמצעות פורטל הספקים, או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת, לרבות חילוט הסכום מהערבות הבנקאית לביצוע. תשלום הפיצויים או ניכויים מסכומים המגיעים לספק לא ישחררו את הספק מהתחייבותו על פי מסמכי המכרז ולא יגרעו משכר עובדיו.
- 7.11 הצמדת תעריפי המכרז - התעריפים במכרז זה יהיו צמודים כמפורט להלן :
- 7.11.1 שעת נציג : 20% למדד ו 75% לשכר המינימום
- 7.11.2 פעולה בשירות עצמי, החזר עלות שליחת הודעות SMS, מחיר לשיחה יוצאת: תעשה הצמדה בהתאם לאמור בסעיף 7.11.3 שלעיל.
- 7.11.3 ההצמדה למדד תיעשה כמפורט להלן: בהתאם להוראות תכ"ס 7.5.2.1, התעריפים עבור השירותים המצוינים בסעיף 7.11.2, 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).
- 7.11.5 חישוב ההצמדה יבוצע אחת לחצי שנה, כלומר, לדוגמא, ההצמדה תתבצע מידי חציון, אזי ההצמדה הראשונה תיעשה בחלוף 6 חודשים מתום תקופת 18 החודשים, כלומר 24 חודשים מתאריך הבסיס.



## פרק 8: נזיקין, שיפוי ופיצוי

### אחריות משפטית

8.1 הספק יהיה אחראי באחריות מלאה ומוחלטת כלפי הנהלת בתי הדין הרבניים ויישא בכל נזק שייגרם בשל מעשיו או מחדליו שלו או או עובדיו או שלוחיו לרבות קבלני משנה מטעמו במסגרת העסקתם לפי מכרז זה או כוחו או כל מי שבא מטעמו בקשר ובכל הנובע, במישרין או בעקיפין מביצוע התחייבויותיו לפי מסמכי המכרז או ההסכם. הספק יפצה את הנהלת בתי הדין הרבניים או את הניזוקים לפי המקרה, בכל פיצוי כספי או סעד אחר שייתבעו או שיידרשו ובכל דמי הנזק שיגיעו לה/הם כפי שיקבע על ידי ערכאה מוסמכת. הספק משחרר לחלוטין ומראש את הנהלת בתי הדין הרבניים או עובדיה או שלוחיה או כל מי שבא מטעמה מכל אחריות וחבות בגין כל נזק כנ"ל שארע, לכל אדם, בכל עילה שהיא.

8.2 הספק פוטר בזאת את המדינה מאחריות לכל תביעה אשר עלולה להיות מוגשת נגדה עקב העסקת עובדיו בפרויקט. הספק מתחייב לשפות או לפצות את המדינה בגין כל סכום שתחוייב 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 או רכוש שיגרם למאן שהוא עקב מחדליו או הפועלים עימו או מטעמו והוא מוותר בזאת על תביעה נגד הנהלת בתי הדין הרבניים בגין נזק או אבדן לרכוש או לגוף כאמור.



## פרק 9: שמירת סודיות, ניגודי עניינים ויחסי הצדדים

1. לפי סעיף 1א' לחוק בתי דין דתיים (כפיית ציות ודרכי דיון), התשט"ז-1956. ותקנה נ"ב ו-נ"ד לתקנות הדיון בבתי הדין הרבניים בישראל - התשנ"ג (להלן – תקנות הדיון), דיוני בית הדין בענייני המשפחה והמעמד האישי הם חסויים וחל עליהם איסור פרסום. רק לבית הדין קנויה הסמכות החוקית לשקול האם להתיר או לא להתיר את העיון במסמכי הדיון ובפרוטוקולים למי שאינו צד לדיון או בזמן שהעניין אינו תלוי ועומד. משכך, רוב ההליכים בבית הדין מתקיימים בדלתיים סגורות, ותוכן הדיונים אסור בפרסום. ממילא החומר שבתיקים - המכיל כתבי בית דין, פרוטוקולים, ראיות, החלטות ופסקי דין - הינו חסוי.
2. עיון בתיק לאדם שאינו צד בתיק הינו נדיר, אך אפשרי - אם ניתן היתר לכך ע"י בית הדין הרבני לפי תקנות ר"ו-ר"ח לתקנות הדיון.
3. לאור האמור:
  - 3.1 הספק מתחייב לשמור בסוד ידיעות ומידע שיגיעו אליו עקב ביצוע מכרז זה.
  - 3.2 הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל גורם, במישרין, בעקיפין או בכל דרך שהיא, כל מידע, ידיעה, נתונים, חפץ, מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל (להלן: "מידע סודי") שיגיעו לידי הספק, עובדיו או מי מטעמו עקב או בקשר להסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו או בקשר עם המשרד, וזאת במהלך ביצוע ההסכם, לפניו או לאחר מכן - ללא אישור המשרד מראש ובכתב. הספק מתחייב לדאוג כי עובדיו, מנהליו וכל אדם אחר מטעמו לא יפתחו, יעיינו, יוציאו או יצלמו חומר וכל מידע אחר המצוי בתיקי בית הדין ולא יעבירו חומר כאמור לכל אדם או גוף.
  - 3.3 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 הדין הרבניים.
  - 3.4 הספק ידאג שכל עובדיו וקבלני המשנה שלו ישמרו על המידע כאמור בהוראות הדין הנ"ל בסעיף 1, בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א - 1981 וכל התקנות שתוקנו על פיהן ובכפוף לכל שינוי או תיקון שייעשה בהן הספק יחזיר למשרד כל חומר שיימסר לו בהקשר לפעילות זו בכל עת שיידרש לכך.
  - 3.5 הספק ידאג שמי מעובדיו או קבלני המשנה שלו שנחשפו במהלך מתן השירות למידע המצוי בתיקי בית הדין, במסמכים או בכל חומר אחר שיש לו בו עניין אישי ימשוך את ידיו מהטיפול בו ויעבירו לאחר.
  - 3.6 הספק רשאי להורות לנוותן השירותים בדבר הסדרים מיוחדים לעניין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי ביטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נוהלי עבודה מיוחדים והספק מתחייב למלא אחר דרישות המשרד בנדון. הספק מתחייב שלא להשתמש במידע סודי למטרה כלשהי מלבד לביצוע התחייבויותיו לפי מסמכי המכרז, אלא באישור מראש ובכתב מאת נציג הנהלת בתי הדין הרבניים.
  - 3.7 הספק מתחייב למסור להנהלת בתי הדין הרבניים מייד עם סיום ההתקשרות ומתן השירותים את כל המידע הסודי שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים וכן כל מידע, מסמך או נכס שנמסר לו על ידי הנהלת בתי הדין הרבניים, ולא להשאיר בידיו מידע כלשהו שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים על פי החוזה שיחתם.
  - 3.8 נותן השירותים מצהיר כי ידוע לו שמסירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977. עם סיום ההתקשרות מכל סיבה שהיא נותן השירותים יעמיד לרשות המשרד בצורה מלאה, מסודרת



ועניינית את כל הידע והמידע הנמצאים ברשותו בקשר לשירות ולביצוע התחייבויותיו (להלן - "המידע"). כל המידע יועבר למשרד או לצד שלישי שימנה המשרד, בכל אופן שבו הוא קיים (בכתב, בקבצי מחשב, בע"פ או כל אופן אחר), בלוח זמנים שייקבע ע"י המשרד, וללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל המידע הינו קניינו הבלעדי של המשרד.

3.9 הספק ומי מטעמו מתחייב לפצות את המשרד בגין כל נזק או הוצאה שייגרמו עקב אי שמירה על חובת הסודיות.

3.10 הספק לא יהא רשאי לספק שירותים לאחר, באופן שיהא בו – לדעת הנהלת בתי הדין הרבניים - משום פגיעה באספקת השירותים למדינה לפי הסכם זה.

3.11 הספק יתחייב החל ממועד החתימה על ההסכם שלא יתקיים כל ניגוד עניינים בינו או בין התחייבויותיו עפ"י הסכם ובין קשריו העסקיים, המקצועיים או האישיים, בין בשכר או תמורת טובות הנאה כלשהם ובין אם לאו, לרבות כל עיסקה 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. "ניגוד עניינים" משמעו אף חשש לניגוד עניינים כאמור.

3.12 הספק לא יימצא בניגוד עניינים - היה ובכל זאת נוצר מצב של ניגוד עניינים, ידווח נותן השירותים על כך מיידי לנציג המוסמך בהנהלת בתי הדין הרבניים בכתב וימלא אחר כל הנחיות ההנהלה בנדון.

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

3.14 השירותים יינתנו במסגרת ארגונית של הספק בלבד. לעניין זה "מסגרת ארגונית" – לרבות איתור עובדים 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.

4. הספק מצהיר, כי ידוע לו ולכל העובדים המועסקים על ידו לצרכי ביצוע מכרז זה, כי הינם עובדים ומועסקים במסגרת הארגונית של הספק, וכי לא יתקיימו כל יחסי עובד ומעביד בינם לבין הנהלת בתי הדין הרבניים. הספק בלבד יהיה אחראי כלפי כל המועסקים על ידו לפי דיני העבודה והנזיקין והוראות כל דין אחר. כן יהיה הספק לבדו אחראי לכל נזק שיגרם על ידו, או בגין רכושו ונכסיו ועל ידי המועסקים על ידו למטרות חוזה זה. אם על אף האמור תחוייב הנהלת בתי הדין הרבניים או מי מטעמה כדין, לשאת חבות, או לעשות מעשה כלשהו, הספק יפצה אותה על כך באופן מלא ובסכום שתחויב.

5. 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 הדין הרבניים, תחת פיקוחו, הכל לפי העניין.

6. בכל הקשור למערכת היחסים בין הנהלת בתי הדין הרבניים לבין הספק, יחשב הספק, כספק עצמאי לכל דבר ועניין. הספק מודע לכך שלא מתקיימים יחסי עובד-מעביד בינו או עובדיו או קבלני המשנה מטעמו לבין הנהלת בתי הדין הרבניים.

7. הספק אחראי לעובדים, לאיכות העבודה, לגיבוי למילוי מקום, להכשרת עובדים בהתאם לצרכים ובכלל זה השתלמויות וקורסים על חשבונו על פי צרכי השירותים במכרז.

8. הספק אינו רשאי להמחות (להעביר) לזולת את זכויותיו או את חובותיו לפי תנאי מכרז זה כולן או חלקן ללא הסכמה בכתב הנהלת בתי הדין הרבניים.



9. אין הספק רשאי להעביר את ביצוע החוזה כולו או חלקו במישרין או בעקיפין לאחר, ללא הסכמה בכתב ומראש של הנהלת בתי הדין הרבניים. הסכמה כאמור, אם ניתנה לא תיצור יחסי חוזה כלשהם בין הנהלת בתי הדין הרבניים לבין ספק אחר, והספק הזוכה יהיה בכל מקרה אחראי כלפי הנהלת בתי הדין הרבניים לביצוע השירותים.

10. מאחר שמדובר בפעילות עיבוד מידע במיקור חוץ, הרי שמעבר לדרישות המפורטות במסמכי המכרז והוראת כל דין אחר, המציע מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים לאבטחת המידע, הגנת הפרטיות וחיסיון המידע שבתיקי בית הדין בהתאם להוראות, להנחיות ולנהלים של רשות הגנת הפרטיות הקיימות במועד ההגשה ההצעה וחתמת ההסכם, ובכלל זה, להנחיות וההוראות שתקבל הנהלת בתי הדין הרבניים בנוגע למכרז זה, ולכל שינוי או עדכון שיהא מדי פעם ופעם בהוראות, בהנחיות או בנהלים אלה במהלך כל תקופות ההתקשרות.



## פרק 10: ביטוח

### לתשומת לב המציעים הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים, ולהציג להנהלת בתי הדין הרבניים, 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 הדין הרבניים, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

#### 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. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל - הנהלת בתי הדין הרבניים, 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 שנעשו בתום לב, בקשר למתן שירותי הקמה, פיתוח, ניהול והפעלת מוקד שירות ומידע רב ערוצי, כולל הדרכה, ניהול שוטף, הספקת והפעלת מערכות טכנולוגיות תומכות ותחזוקתן, בנייה ושינוי תסריטי פנייה ומענה עבור הנהלת בתי הדין הרבניים, בהתאם למכרז ולחוזה עם מדינת ישראל – הנהלת בתי הדין הרבניים;
- 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) פרסום לשון הרע, פגיעה בפרטיות;
  - 3) אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל - הנהלת בתי הדין הרבניים;
  - 4) אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח;
  - 5) הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
- ה. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל - הנהלת בתי הדין הרבניים, 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 הדין הרבניים, 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 הדין הרבניים;
- ג. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים, 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 ביט" בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- ח. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

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

הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל - הנהלת בתי הדין הרבניים, 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 הדין הרבניים בתוקף;

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

**מכרז מס' 23/2018**

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

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

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימת המציע: \_\_\_\_\_



## 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 הנהלת בתי הדין הרבניים
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 לענין תשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיה בכל מועד בו מתבצעים התשלומים לעובדים, ומתחייבת לקיים בתקופת ההתקשרות הוראות כל דין רלבנטית 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 הדין הרבניים.

ז. למציעה ותק קודם מוכח של שלוש שנים רצופות מתוך חמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה (2014-2018) בניהול והפעלת מוקד שרות ייעודי (השירותים ניתנים ללקוח אחד) עבור לקוח ממשלתי/ציבורי, או מוסדי/פיננסי או בקרב חברות עסקיות או חברות ציבוריות בהיקף \_\_\_\_\_ פניות ביום (500 פניות ביום לפחות).

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

ט. המציעה מתחייבת למחוק/לבער/להשמיד כל מידע לפי דרישת הנהלת בתי הדין הרבניים.



- י. המציעה מתחייבת כי לאחר סיום ההתקשרות, מספר הכוכבית יישאר ברשות הנהלת בתי הדין הרבניים, 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 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 הדין הרבניים כל מידע המצוי במרשם הפלילי כאמור בחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמא-1981 אודות המציעה ומנהליה שפרטיהם מפורטים להלן המנהלים:

\_\_\_\_\_

טו. להלן שמי וחתימתי 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 וחתימה

\_\_\_\_\_ חתימה בראשי תיבות:



## 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.



## 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 הדין הרבניים,

בכתובת: כנפי נשרים 22, ירושלים

א.ג.נ.,

### הנדון: אישור קיום ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנך \_\_\_\_\_ (להלן: "הספק") לתקופת הביטוח מיום \_\_\_\_\_ עד יום \_\_\_\_\_ בקשר למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלת מוקד שירות ומידע רב ערוצי עבור הנהלת בתי הדין הרבניים, בהתאם למכרז ולחוזה עם מדינת ישראל – הנהלת בתי הדין הרבניים, 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 הדין הרבניים, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

### 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. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל - הנהלת בתי הדין הרבניים, 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, בקשר למתן שירותי הקמה, פיתוח, ניהול והפעלת מוקד שירות ומידע רב ערוצי כולל הדרכה, ניהול שוטף, הספקת הפעלת מערכות טכנולוגיות תומכות ותחזוקתן, בנייה ושינוי תסריטי פנייה ומענה עבור הנהלת בתי הדין הרבניים, בהתאם למכרז ולחוזה עם מדינת ישראל – הנהלת בתי הדין הרבניים;
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) פרסום לשון הרע, פגיעה בפרטיות;
  - (3) אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כנגד מדינת ישראל - הנהלת בתי הדין הרבניים.
  - (4) אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח;

חתימה בראשי תיבות: \_\_\_\_\_



(5) הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים ;

4. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל - הנהלת בתי הדין הרבניים, 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 הדין הרבניים**, 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 במכתב רשום לחשב הנהלת בתי הדין הרבניים.
3. אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל - הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים, 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 ביט \_\_\_\_\_ (יש לציין את השנה)", בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
8. חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי מבוטל ככל שקיים.

**בכפוף לתנאי וסייגי הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על פי האמור באישור זה.**

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 והכמויות 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 והכמויות 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:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

חתימה בראשי תיבות: \_\_\_\_\_



**מכרז מס' 23/2018**

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 באמצעות ת"ז, המוכר לי באופן אישי ולאחר שהזהרתיו 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 בפני במשרדי אשר ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה באמצעות ת"ז \_\_\_\_\_ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/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

חתימה בראשי תיבות: \_\_\_\_\_



## 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 יילקחו 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.

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



**מכרז מס' 23/2018**

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

	<b>כתובת דוא"ל</b>
--	--------------------

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



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



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



**מכרז מס' 23/2018**

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

		<b>פרטי הארגון:</b>	<b>5.</b>
<b>תקופת מתן השירותים</b>	<b>תחילת התקשרות</b>	<b>בניהול והפעלה (יש לציין תאריכים מדויקים)</b>	
<u>      /      /      </u>	<u>      /      /      </u>		
		<b>שם הפרויקט</b>	
		<b>מספר נציגים במצבת עובדים</b>	
		<b>מס' נציגים פעילים בשעת שיא</b>	
		<b>מספר פניות בערוץ צ'אט ביום לשנת 2016</b>	
		<b>מספר פניות בערוץ צ'אט ביום לשנת 2017</b>	
		<b>שעות פעילות המוקד</b>	
<b>מתכונת מתן השירותים ותיאור הפעילות :</b>			
<b>פרטי איש הקשר מטעם הלקוח :</b>			
		<b>שם מלא ותפקיד איש הקשר</b>	
		<b>טלפון במשרד</b>	
		<b>טלפון סלולרי</b>	
		<b>כתובת דוא"ל</b>	



**מכרז מס' 23/2018**

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

		<b>6. פרטי הארגון:</b>
<b>תקופת מתן השירותים</b>	<b>תחילת התקשרות</b>	<b>בניהול והפעלה (יש לציין תאריכים מדויקים)</b>
____/____/____	____/____/____	
		<b>שם הפרויקט</b>
		<b>מספר נציגים במצבת עובדים</b>
		<b>מס' נציגים פעילים בשעת שיא</b>
		<b>מספר פניות בערוץ צ'אט ביום לשנת 2016</b>
		<b>מספר פניות בערוץ צ'אט ביום לשנת 2017</b>
		<b>שעות פעילות המוקד</b>
<b>מתכונת מתן השירותים ותיאור הפעילות:</b>		
<b>פרטי איש הקשר מטעם הלקוח:</b>		
		<b>שם מלא ותפקיד איש הקשר</b>
		<b>טלפון במשרד</b>
		<b>טלפון סלולרי</b>
		<b>כתובת דוא"ל</b>

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

חתימה בראשי תיבות: \_\_\_\_\_



## נספח ו': טופס הצעת המחיר

לכבוד

הנהלת בתי הדין הרבניים - אגף הרכש המרכזי

רח' כנפי נשרים 22

ירושלים

הנדון : מכרז פומבי 23/18 - הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

1. אנו \_\_\_\_\_ מגישים בזאת את הצעתנו במסגרת מכרז פומבי מס' 23/18 - 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 הדין הרבניים 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 או אי ידיעת תוכן מסמכי המכרז, תנאי ההסכם או נספחיו או מכל סיבה אחרת.
4. אנו מצהירים בזאת כי הצעתנו זו מוגשת לאחר שבחנו היטב את מסמכי המכרז וקיבלנו מנציגי הנהלת בתי הדין הרבניים את כל ההסברים וההנחיות הנחוצים לנו בגיבוש הצעתנו והתחייבויותינו; לא תהא לנו כל טענה כלפי הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים, 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 הדין הרבניים להתקשרות, עלול להביא לנקיטת צעדים מנהליים או משפטיים ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים וכן לאפשר למשרד להתקשר עם המציע או המציעים שהצעתם דורגה אחרינו.

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחתימת המציע



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

סוג השירות	משקל הרכיב	המחיר המוצע (לא כולל מע"מ)	
A מחיר לשעת נציג	53%	שעת עבודה ( LOGIN ) במוקד <sup>3</sup> כאשר אחוז התעסוקה במוקד יעמוד על מינימום 72.5% מהזמן <sup>4</sup>	
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.	
D תוספת עלות מחיר לשעת נציג - שפה	2%	תוספת עלות בגין שעת נציג עבור שפה נוספת	
<b>סה"כ</b>			<b>60%</b>

104

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחתימת המציע

<sup>3</sup> 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)

<sup>4</sup> 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.

<b>תאריך</b>	<b>שם מלא של החותם בשם המציע</b>	<b>חתימה וחותמת המציע</b>

**אישור עו"ד**

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

<b>תאריך</b>	<b>חותמת ומספר רישיון עורך דין</b>	<b>חתימת עוה"ד</b>

חתימה בראשי תיבות: \_\_\_\_\_



## 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 לרבות הדרישות המפורטות בפרקים 2 ו-3 במסמכי המכרז. הנהלת בתי הדין הרבניים 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 או ימצאו בסתירה למענה הספק לסעיפים אחרים במכרז זה או יציגו פתרון שאינו מספק מענה מלא לדרישות עשויים להביא לפסילת ההצעה.

### במסמך על המציע להתייחס לתחומים הבאים :

5. **מבנה ארגוני :** על המציע להציג את 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 בפרק 2, סעיף 2.7 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.

6. **כוח אדם :** על המציע להציג את כוח האדם המוצע לביצוע דרישות מכרז זה וזאת בהתאם לדרישות המפורטות בפרק 2, סעיף 2.7 במסמכי המכרז לרבות כלל הסעיפים המפורטים בנספח זה.

❖ **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 :

על המציע לפרט :	בעל התפקיד
	שם
	כתובת
	מס' טלפון
	מס' טלפון נייד
	דואר אלקטרוני
	מס' 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)
	<b>מנהל מוקד מוצע: פירוט החברות להן נתן שרות כמנהל מוקד. לכל פעילות כזו יש לפרט :</b>



בעל התפקיד	על המציע לפרט:
אופי פעילות המוקד	
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	
<b>לכל פרויקט יש לפרט:</b>	
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 הפרוייקט** על המציע להציג את קורות החיים של מנהל הפרוייקט 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	
מס' 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)	



בעל התפקיד	על המציע לפרט:
	<b>מנהל הקמה מוצע: פירוט החברות להן נתן שרות כמנהל פרויקט הקמה. לכל פעילות כזו יש לפרט:</b>
	אופי פעילות המוקד
	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
	<b>לכל פרויקט יש לפרט:</b>
	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.

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 וזאת בהתאם לדרישות המפורטות בפרק 2, סעיף 2.7 במסמכי המכרז לרבות התייחסות לראיונות טלפוניים, ראיונות פרונטאליים, מרכזי הערכה וכו'. על המציע להציג דוגמאות של טפסים וכלים שיעמדו לשימוש 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 מטרת כל פעילות מתוכננת בהתייחס לפרופילי התפקיד שהוגדרו ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים ולפעילויות המבוצעות.

4. **פירוט מערך הכשרה והדרכה:** על המציע לפרט את תכנית ההכשרה וההדרכה וזאת בהתאם לדרישות המפורטות בפרק 2, סעיף 2.7 במסמכי המכרז 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.



**מכרז מס' 23/2018**

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

שם ההזרחה	אוכלוסייה	מטרה	מבנה ההזרחה	היקף שעות	מס' חניכים בהזרחה	תדירות ביצוע

5. **שגרות ניהול ותפעול המוקד:** על המציע לפרט את כלל הפעילויות המבוצעות בשגרת הניהול במוקד ואת הנהלים המוגדרים לטובת כל הפעילות וזאת בהתאם לדרישות המפורטות בפרק 2, סעיף 2.8 ו-2.9 במסמכי המכרז. יש לציין **ולצרף** דוגמאות לכלים תומכים בכל פעילות או נוהל הקיים בשגרות הניהול והתפעול השוטף של המוקד לרבות: נוהל לביצוע הקשבות ומשוב, נוהל ביצוע תדריך, נוהל כניסה למשמרת, נוהל ניהול משמרת, נוהל סיכום משמרת, נוהל כניסת נציג שירות חדש, נהלי טיפול בבעיות משמעת וטיפול בתקלות ודוחות בקרה. 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 וזאת בהתאם לדרישות המפורטות בפרק 2, סעיף 2.7 במסמכי המכרז.

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 וזאת בהתאם לדרישות המפורטות בפרק 2, סעיף 2.10 במסמכי המכרז:

שם החדר/מתחם	כמות	תכולה	גודל במ"ר	הערות
חדרי משובים/ מנהלים				
חדרי הדרכה ותדריכים				
עמדת 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), ויציגו במ"ר:

חתימה בראשי תיבות: \_\_\_\_\_



מספר עמדות נציג	שטח המוקד במ"ר	שטח ברוטו לעמדה במ"ר (שטח המוקד/ מספר עמדות נציג)	שטח נטו לעמדת נציג במ"ר גודל שולחן עבודה 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 לנושאים הבאים:

- 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 ביטחון: 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:

110

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)	

9. טכנולוגיה: על המציע לצרף בחלק זה תקציר ניהולי של ארכיטקטורת הפתרון המוצעת. על התקציר

לכלול את הנושאים כמפורט להלן בהתייחס לפרק 2, סעיף 2.11 ו-2.14 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 ההפרדה

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	
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 הדין הרבניים 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, IVR, CTI, 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 המתנה, 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 למשך שנה מיום ההקלטה. כמו כן הספק יתבקש להמציא הקלטה עפ"י דרישה של הנהלת בתי הדין הרבניים.
- 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 הדין הרבניים 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 לגבי יכולות 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 הדין הרבניים לשרותים בערוצים הדיגיטליים.



10. **היערכות** - המציע יתאר במפורט בהצעתו את היערכותו להקמת מוקד שירות ומידע ויישום שלבי המימוש עפ"י תכנית עבודה מפורטת הכוללת וזאת בהתאם לדרישות המפורטות בפרק 2, סעיף 2.12-2.13 במסמכי המכרז :
- ❖ 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 בית הדין הרבני.
  - ❖ 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.



## נספח ט': חלקים חסויים בהצעה

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד : הנהלת בתי הדין הרבניים

א.ג.נ.,

## הנדון : חלקים חסויים בהצעה

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

---



---



---



---



---



---

114

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

חתימת המציע :

חתימה וחתימת המציע

שם מלא של החותם בשם המציע

תאריך

חתימה בראשי תיבות:



## 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' 23/18- 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 13/12/2018 אשר תדרשו מאת \_\_\_\_\_ (להלן: "החייב"), בקשר עם מכרז \_\_\_\_\_ עבור הנהלת בתי הדין הרבניים

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 \_\_\_\_\_ (150 יום לאחר סיום ההתקשרות), 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 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ תאריך  
 \_\_\_\_\_ שם מלא  
 \_\_\_\_\_ חתימה וחותמת



## נספח י"ב: דוגמת חוזה

## חוזה

שנערך ונחתם ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ לשנת \_\_\_\_\_

## בין

מדינת ישראל – הנהלת בתי הדין הרבניים

באמצעות \_\_\_\_\_

מר/מ' \_\_\_\_\_

(להלן – "המדינה" או "הנהלת בתי הדין הרבניים" או "הב"ה")

מצד אחד;

## לבין

\_\_\_\_\_

מס' תאגיד \_\_\_\_\_

מר/מ' \_\_\_\_\_

(להלן – "הספק")

מצד שני;

והנהלת בתי הדין הרבניים פרסמה מכרז פומבי מס' 11/18 הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי עבור בית הדין הרבני, העתק של המכרז מצ"ב **נספח א'** להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה.

הואיל

והספק זכה במכרז שפורסם בעניין הסכם זה בהתאם להחלטת ועדת המכרזים של הנהלת בתי הדין הרבניים מיום \_\_\_\_\_ והתחייב לפעול וליתן את השירותים נשוא המכרז בהתאם להוראות המכרז, הצעתו על כל נספחיה והצהרותיו.

והואיל

העתק של הצעתו למכרז על נספחיה מצ"ב **נספח ב'** להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן: "ההצעה");

והצדדים מעוניינים כי הספק יבצע עבור הנהלת בתי הדין הרבניים את השירותים המפורטים במכרז, בהצעה בהסכם זה באופן, בתנאים הכולל כמפורט בהסכם זה לרבות במכרז ובהצעה (להלן: "השירותים");

והואיל

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,

והואיל



ברציפות, באיכות, בהיקף וברמת השירות כפי שנקבע במסמכי המכרז ובהסכם זה, והוא מקבל אותם על עצמו באופן מלא ;	<b>והואיל</b>
והצדדים מסכימים כי התקשרות זו תהיה על בסיס קבלני ולא תיצור יחסי עובד מעביד בין הנהלת בתי הדין הרבניים לבין הספק ;	<b>והואיל</b>
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 ;	<b>והואיל</b>
והצדדים מבקשים להגדיר את התנאים שלפיהם יספק הספק למדינה את השירותים המפורטים בהסכם זה ;	<b>והואיל</b>

### 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 ממסמכי המכרז ויקרא כיחידה אחת עימו. יש לראות את מסמכי המכרז ואת ההסכם המצורף לו, על נספחיו, כמשלימים זה את זה למסמך אחד.
  4. בהסכם זה יהיו למונחים המפורטים בו את הפרוש והמשמעות המוקנים להם במכרז. הוראות הסכם זה באות להוסיף על הוראות המכרז, אין בהוראות הסכם זה כדי לגרוע מהוראות המכרז ומכל סעד לו זכאי הנהלת בתי הדין הרבניים על פי מסמכי 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. אם תתגלה סתירה בין האמור במסמכי המכרז לבין האמור בהסכם, יעשה מאמץ ליישב את הסתירה. היה ולא תהיה אפשרות ליישב את הסתירה, הוראת המכרז תהיה עדיפה על הוראת ההסכם, הסותרת אותה, אלא אם ייאמר במפורש אחרת. אם יתגלו סתירות בין האמור בהצעה לבין האמור במסמכי המכרז או בהסכם או במסמכים הנלווים, אז ההוראות המכרז, בהסכם ובמסמכים הנוספים עדיפות על האמור בהצעה.
  6. מובהר כי דבר מן האמור בהסכם זה או בהצעתו של הספק לא יתפרש, ולא יהיה בו, כדי לצמצם או לבטל כל חובה המוטלת על הספק לפי הוראות המכרז או כדי להעניק לספק כל זכות שאינה נתונה לו לפי הוראות המכרז.
- 7. הצהרות הצדדים**
- 7.1. 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.
  - 7.2. 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.



- 7.3. הספק מצהיר, כי ברשותו ציוד וכלים ויכולת לביצוע השירותים בהם מעוניינת הנהלת בתי הדין הרבניים כפי שיפורט בהסכם זה.
- 7.4. 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 הדין הרבניים המוסמך.

#### 8. היתרים רישיונות ואישורים

- 8.1. 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 הדין הרבניים בכל עת שיידרש.
- 8.2. 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.
- 8.3. הספק מתחייב להודיע להנהלת בתי הדין הרבניים 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.
- 8.4. הספק מתחייב לספק את השירותים בהתאם להוראות כל דין החל בקשר למתן השירותים נשוא הסכם זה.

#### 9. סיום ההסכם

- 9.1. מוסכם ומוצהר בזאת כדלקמן:
- 9.2. הסכם זה נחתם לתקופה שמיום \_\_\_\_\_ ועד יום \_\_\_\_\_.
- 9.3. למשרד בלבד שמורה האופציה להארכת תקופת ההסכם עד \_\_\_\_\_, שנה בכל פעם, בכפוף לצרכי המשרד, לאישור התקציב מידי שנה בשנה, למגבלות התקציב, לתקציבו המאושר של המשרד, להוראות כל דין לרבות הוראות חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 והתקנות שהותקנו מכוחו ולהוראות הסכם זה והמכרז המצורף לו.
- 9.4. הנהלת בתי הדין הרבניים תהיה רשאית להביא את ההסכם לידי גמר כולו או כל חלק ממנו תוך תקופת ההסכם בהתראה של 90 ימים מראש.
- 9.5. מובהר כי הספק נותן השירותים אינו זכאי להארכת ההסכם מעבר לקבוע בו אלא בהסכמת הנהלת בתי הדין הרבניים, הנהלת בתי הדין הרבניים תהיה רשאית לפעול בעניין זה – כבכל עניין אחר – בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.
- 9.6. על אף האמור בסעיף 8.2 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 הדין הרבניים, באישור מנהלה הכללי, רשאית לבטל הסכם זה לאלתר, ללא התראה מוקדמת.
- 9.7. במקרה של הפסקת תוקף ההסכם ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים כאמור, או עם סיומו, מצהיר הספק, כי לא תהא לו זכות עיכבון כלשהי על כל מסמך או חומר כלשהו שהועבר אליו ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים.



- 9.8. בכל מקרה של ביטול ההסכם על-ידי הנהלת בתי הדין הרבניים, לא תהיה על הנהלת בתי הדין הרבניים חובה לפצות את הספק או לשלם לו תשלום מכל סוג ומין, למעט התמורה הקבועה בהסכם עבור השירותים שסיפק עד לביטול ההסכם.
- 9.9. בכל מקרה של הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא, לספק לא תהא זכות עיכובן כלשהי על כל מסמך או חומר כלשהו שהועבר אליו ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים וכי הספק מחויב להעביר להנהלת בתי הדין הרבניים את כל המידע הסודי שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים וכן כל מידע, מסמך או נכס שנמסר לו על ידי הנהלת בתי הדין הרבניים, וכל חומר אחר שברשותו והשייך למשרד או את כל העבודה שעשה עבור הנהלת בתי הדין הרבניים 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.
- 9.10. במידה שהספק לא יספק את השירותים המפורטים בהסכם זה, או בנספחיו, כולם או חלקם, תהיה הנהלת בתי הדין הרבניים רשאית לשכור את שירותיו של גורם אחר לקבלת שירותים אלה, והספק יחויב בתשלום עבור השירותים הנ"ל.
- 9.11. למען הסר ספק מובהר, כי ההוראות בדבר שמירת סודיות וזכויות יוצרים יחולו גם לאחר הפסקת הסכם זה.
- 9.12. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הנהלת בתי הדין הרבניים 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.

#### 10. השירותים שיינתנו על-ידי ספק

- 10.1. בהסתמך על הצעתו של הספק למכרז, מזמינה בזאת הנהלת בתי הדין הרבניים מאת הספק את השירותים כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם זה על נספחיו.
- 10.2. הספק מתחייב לספק את השירותים המפורטים בהסכם, במכרז ובהצעה, בהתאם לדרישות הנהלת בתי הדין הרבניים, להוראות הסכם זה על נספחיו ולהוראות כל דין.
- 10.3. 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 הדין הרבניים אינה מתחייבת בשום אופן להזמנת עבודה או למתן השירותים נשוא הסכם זה אלא בהיקף הנקוב במכרז. פנייה במסגרת הזמנת עבודה לקבלת שירותים מהספק תיעשה בהתאם לצרכי הנהלת בתי הדין הרבניים לרבות לשיקול דעתה המקצועית של הנהלת בתי הדין הרבניים.
- 10.4. יובהר כי בעלי תפקידים מטעם הספק ידרשו לתת שירות נשוא הסכם זה עבור כל אתרי הנהלת בתי הדין הרבניים

#### 11. אחריות כוללת ואופן ביצוע השירותים

- 11.1. 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 או מחדל של הנהלת בתי הדין הרבניים או מי מטעמה, והכל ללא עלות נוספת להנהלת בתי הדין הרבניים מעבר לתמורה הקבועה בהסכם זה.



- 11.2. 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.
- 11.3. הספק מתחייב לספק להנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים.
- 11.4. הספק לא ירכוש עבור הנהלת בתי הדין הרבניים ולא ייכלול 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.
- 11.5. בכפוף לאמור לעיל ומבלי לגרוע מכלליותו, מתחייב הספק:
- 11.5.1. לדאוג לעדכניות הטכנולוגית והתפעוליות של המערכת ברמה ועל פי התקנים, העקרונות והתהליכים הנהוגים בעולם טכנולוגית המידע.
- 11.5.2. לספק למדינה תיעוד מלא והוראות תפעול בהתאם לקבוע במסמכי המכרז.
- 11.5.3. לשתף פעולה עם יועצים ומומחים שיועסקו או יופעלו על ידי המדינה.
- 11.6. 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 הדין הרבניים.
- 11.7. למען הסר ספק יובהר כי הספק יהיה אחראי לספק את כל המשאבים, כוח 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 או בהוראות הסכם זה על נספחיו, והכל ללא כל תמורה נוספת.
- 11.8. 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.
- 11.9. הספק יסייע וישתף פעולה באופן מלא עם כל הגורמים שעסקו או יעסקו עד למועד כניסת הסכם זה לתוקפו ובמהלך פרויקט ההקמה או בביצוע השירותים או חלק מהם, וכן עם הגורם המוסמך במדינה ועם כל מי שמונה לשם כך מטעם הנהלת בתי הדין הרבניים.
- 11.10. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל ובמסגרת חובת הסיוע ושיתוף הפעולה כאמור יעביר הספק להנהלת בתי הדין הרבניים או למי מטעמה, לפי הנחיית הגורם המוסמך בהנהלת בתי הדין הרבניים, מסמכים ונתונים הנוגעים למתן השירותים וידאג כי בעלי תפקידי המפתח לרבות מנהל הפרויקט ומנהל המוקד מטעמו ישתתפו בפגישות עבודה ובפגישות תיאום עם נציגי



הנהלת בתי הדין הרבניים. מובהר כי הנהלת בתי הדין הרבניים 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 או דרישה (לרבות דרישה לתשלום נוסף מעבר לתמורה הקבועה בהסכם זה) בקשר לעצם מעורבותם בשירותים של קבלנים יועצים מטעם הנהלת בתי הדין הרבניים, כאמור לעיל, וכי לא יהא בפעולותיהם כדי לפגוע או לגרוע מהתחייבויות הספק. 11.11. הספק מצהיר ומתחייב כי הוא מודע לכך שהשירותים יינתנו בסביבה מבצעית פעילה של הנהלת בתי הדין הרבניים וכי כל הפסקה בשירותים צפויה לגרום לנזקים כבדים להנהלת בתי הדין הרבניים, לרשויות מדינה אחרות, לגופים פיננסיים ולמשתמשים. הספק מתחייב כי השירותים יינתנו על ידו תוך גרימת הפרעה מזערית ככל שניתן לפעילות השוטפת של הנהלת בתי הדין הרבניים. אין באמור בפסקה זו לעיל כדי לגרוע מהוראות הסכם רמת השירות, או כדי לפגוע בתוקפו או בתחולתו.

## 12. לוחות זמנים

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.

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

12.2. 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 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 או לביצוע אותן התחייבויות בתקופה זהה למשך העיקובים המותרים, ללא כל עלות נוספת להנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים על קיומם של עיקובים מותרים, וקיבל את הסכמתה לכך, בכתב מראש:

12.2.1. כל עיכוב יזום על ידי הנהלת בתי הדין הרבניים, עליו יודיע הגורם המוסמך במדינה;

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



12.2.3. כל אירוע 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;

12.2.4. כל אירוע כוח עליון.

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

### 13. רמת השירותים

13.1. הספק יספק את השירותים ויבצע את כל המשימות, המטלות והפעולות הנדרשות במסגרתם באיכות, בסטנדרטים, בשיטת ביצוע וברמות השירות 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").

13.2. לא עמד הספק ברמת השירותים הנדרשת או במקרה בו מתקני המחשוב 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 הדין הרבניים:

13.2.1. מבלי לגרוע מכל זכות או סעד העומדים לרשות הנהלת בתי הדין הרבניים, 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 הדין הרבניים מעבר לתמורה הקבועה בהסכם זה, את כל האמצעים, כוח אדם וכל יתר המשאבים הנדרשים לשם כך.

13.2.2. מבלי לגרוע מכל זכות או סעד העומדים לרשות הנהלת בתי הדין הרבניים ומבלי לפגוע בחובתו של הספק להמשיך ולספק את השירותים בהתאם לרמת השירותים הנדרשת וליתר הוראות מסמכי המכרז והסכם זה, הספק ישלם להנהלת בתי הדין הרבניים פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש בשיעור כמפורט בהסכם רמת השירות.

13.2.3. הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים עקב אי עמידה ברמת השירותים הנדרשת ובכל מקרה של נזק כאמור העולה על שיעור הפיצויים המוסכמים הקבוע בהסכם רמת השירות, תהיה הנהלת בתי הדין הרבניים רשאית לקבל מן הספק את נזקה בפועל, לרבות על דרך של קיזוז או חילוט ערבות הביצוע, כולה או חלקה, וזאת בצד כל זכות או סעד אחר העומדים להנהלת בתי הדין הרבניים



בהתאם להוראות הסכם זה, מסמכי המכרז או על פי כל דין, לרבות ביטול ההתקשרות עם הספק.

13.3 בכל מקרה בו צופה הספק כי הוא עלול לחרוג מרמת השירותים הנדרשת, יודיע על כך הספק להנהלת בתי הדין הרבניים, מראש ובכתב, ויצג בפניה את הצעדים והאמצעים שבכוונתו לנקוט כדי למנוע או לצמצם את החריגה הצפויה. מובהר כי אין באישור הנהלת בתי הדין הרבניים לצעדים ולאמצעים כאמור בכדי לגרוע מהזכויות ומהסעדים העומדים לרשותה על פי מסמכי המכרז או הוראות הסכם זה.

13.4 למען הסר ספק מובהר, כי היה ויסתבר שלצורך עמידה ברמת השירותים הנדרשת יידרש הספק להוסיף אמצעים, ציוד, רישיונות, כוח אדם 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.

13.5 כל משימה, מטלה או פעולה שהספק נדרש לבצע על פי האמור במסמכי המכרז ובהסכם זה והוא אינו מבצעה במועד, לרבות בכל מקרה שהספק אינו עומד ברמת השירותים הנדרשת ובכלל זה בלוחות הזמנים לתיקון תקלות על פי הסכם רמת השירותים, תהיה הנהלת בתי הדין הרבניים רשאית, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת של הנהלת בתי הדין הרבניים על פי מסמכי המכרז, 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 הדין הרבניים, 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 הדין הרבניים 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 מסמכי המכרז והסכם זה לרבות הסכם רמת השירותים ולא תישמע טענה מפיו לגבי טיב התיקונים שבוצעו כאמור.

#### 14. אבטחת מידע והקפדה על נהלים

14.1 הספק מתחייב כי השירותים יסופקו על פי דרישות הדין הנהלים הרלבנטיים של הנהלת בתי הדין הרבניים, לרבות נהלי ביטחון, בטיחות אבטחת מידע, הגנה על הפרטיות, איסור פרסום ושמירה על חסיון המידע שבתיקי בית הדין, כמפורט במסמכי המכרז וכפי שיחולו במהלך תקופת ההתקשרות. מבלי לגרוע מכלליות האמור:

14.1.1 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 המידע והנתונים המצויים בתיקי בית הדין.

14.1.2 מסירת מידע או נתונים על ידי הספק לצד שלישי כלשהו תעשה אך ורק בהסכמה,

מראש ובכתב, של הנהלת בתי הדין הרבניים, ובאישור היועץ המשפטי לשיפוט הרבני או מי מטעמו, אלא אם כן מסירת מידע ונתונים כאמור נעשית לצורך ביצוע ההסכם.

14.2 הנהלת בתי הדין הרבניים תהיה רשאית לדרוש ממבצעי השירותים או מי מטעמם לעבור מבדקי ביטחון שדה, בדיקות מהימנות וכיו"ב. בהתאם לדין ולנהלי הנהלת בתי הדין הרבניים מעת לעת ומבלי לגרוע מהוראות מסמכי המכרז, הנהלת בתי הדין הרבניים תהיה רשאית לדרוש את הרחקתו לאלתר של מי ממבצעי השירותים שלא יעבור בדיקות כאמור, והכל מבלי שיהיה בכך כדי לגרוע מאחריותו או מהתחייבויותיו של הספק לפי הסכם זה או לפי כל דין



- או כדי להטיל על הנהלת בתי הדין הרבניים אחריות או עלות כלשהי. לא תהיה לספק כל טענה בשל כך שייבצר ממנו לספק את השירותים או כל חלק מהם בשל כישלון מי מבצעי השירותים או מי מטעמם בבדיקות כאמור.
- 14.3 הספק מתחייב להחזיק בתעודה המאשרת כי הוא עומד בדרישות ת"י iso 27001 – מערכת ניהול אבטחת מידע, ע"י גורם מקצועי, מורשה ובלתי תלוי. במידה וביום חתימת הסכם זה, הספק אינו עומד בדרישות תקן זה, עליו להמציא להנהלת בתי הדין הרבניים אישור עמידה כנ"ל בתוך 6 חודשים מיום החתימה על הסכם זה.
- 14.4 **הפרת האמור בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

### 15. פיקוח הנהלת בתי הדין הרבניים

- 15.1 הספק מתחייב לאפשר לנציג הנהלת בתי הדין הרבניים או מי מטעמו להיכנס בכל עת לחצרים בהם מבוצעים השירותים המפורטים בהסכם, במסמכי המכרז ובהצעה, לבקר את פעולותיו ולפקח על ביצוע התחייבויותיו שבמסמכי המכרז, ההצעה והסכם זה.
- 15.2 הספק מתחייב להישמע להוראות הגורמים הרלוונטיים בהנהלת בתי הדין הרבניים (מנהל בתי הדין הרבניים, מנהל אגף מערכות מידע וסמנכ"ל בכיר למנהל ומשאבי אנוש) בכל העניינים הקשורים במתן השירותים.
- 15.3 מוסכם ומוצהר בזה כי כל זכות הניתנת על פי הסכם זה להנהלת בתי הדין הרבניים לפקח, להדריך או להורות לספק, הינם אמצעי להבטיח ביצוע התחייבויות הספק במסמכי המכרז והוראות ההסכם במלואו.
- 15.4 **הפרת האמור בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.**

### 16. העדר זכות ייצוג

- 16.1 מוסכם ומוצהר בזאת בין הצדדים כי הספק איננו סוכן, שלוח או נציג של הנהלת בתי הדין הרבניים ואינו רשאי או מוסמך לייצג או לחייב את הנהלת בתי הדין הרבניים בעניין כלשהו, וזאת בהתחשב במהות השירותים נשוא הסכם זה.
- 16.2 הספק מתחייב שלא להציג עצמו כשלוח או נציג של הנהלת בתי הדין הרבניים ויישא באחריות הבלעדית לכל נזק שיגרם למשרד או לצד שלישי, הנובע ממצג בניגוד לאמור בסעיף זה.
- 16.3 ייצוג הנהלת בתי הדין הרבניים לכל מטרה שהיא טעון הסמכה מפורשת לכך על ידי של מנכ"ל בתי הדין הרבניים, הסמנכ"ל והיועץ המשפטי של בתי הדין הרבניים, מראש ובכתב.
- 16.4 מובהר שאין באמור לעיל, כדי לגרוע מהזדהות המוקדנים והצגתם כנציג נותן שירות במוקד מידע ארצי של בתי הדין הרבניים.

### 17. שימוש בכלים ובחומרים

- 17.1 כל הכלים והחומרים, הדרושים לשם אספקת השירותים, יירכשו על ידי הספק ועל חשבוננו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.
- 17.2 כל הכלים והחומרים בהם יעשה הספק שימוש לצורך אספקת השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג לאספקת השירותים בהתאם לדרישות במסמכי המכרז ובהסכם זה.

**מכרז מס' 23/2018**

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

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



## 18. איסור פעולה מתוך ניגוד עניינים

- 18.1. הספק רשאי להמשיך ולספק שירותים לאחרים זולת הנהלת בתי הדין הרבניים, ובלבד שלא יהיה בכך משום פגיעה בחובותיו שלפי הסכם זה.
- 18.2. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל גורם, במישרין, בעקיפין או בכל דרך שהיא, כל מידע, ידיעה, נתונים, חפץ, מסמך מכל סוג שהוא או כל דבר אחר שלפי טיבם אינם נכסי הכלל (להלן: "מידע סודי") שיגיעו לידי הספק, עובדיו או מי מטעמו עקב או בקשר להסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו או בקשר עם המשרד, וזאת במהלך ביצוע ההסכם, לפניו או לאחר מכן - ללא אישור המשרד מראש ובכתב.
- 18.3. הספק מתחייב לדאוג כי עובדיו, מנהליו וכל אדם אחר מטעמו לא יפתחו, יעיינו, יוציאו או יצלמו חומר וכל מידע אחר המצוי בתיקי בית הדין ולא יעבירו חומר כאמור לכל אדם או גוף.
- 18.4. הספק או מי מעובדיו שנחשף במהלך מתן השירות למידע המצוי בתיקי בית הדין, במסמכים או בכל חומר אחר שיש לו בו עניין אישי ימשיך את ידיו מהטיפול בו ויעבירו לאחר.
- 18.5. 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.
- 18.6. לא ימצא הספק בניגוד עניינים - היה ובכל זאת נוצר מצב של ניגוד עניינים, ידווח הספק על כך מיד לנציג הנהלת בתי הדין הרבניים המוסמך בכתב וימלא אחר כל הנחיות הנהלת בתי הדין הרבניים בנדון.
- 18.7. הפרת האמור בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## 19. התמורה

- 19.1. התמורה שתשלם הנהלת בתי הדין הרבניים עבור אספקת השירותים לפי הסכם זה תשולם לפי הצעת המחיר שהגיש הספק במענה למכרז (להלן: "הצעת המחיר") המצורפת כנספח להסכם.
- 19.2. 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 תשולם תמורה בגין פניה בשרות עצמי, אם הייתה פניה לפני כן לנציג - במקרה זה תשלם הנהלת בתי הדין הרבניים לפי הצעת המחיר שהגיש הספק במענה למכרז במסגרת שעת פעילות הנציג.
- 19.3. הספק יידרש, בכפוף לשיקול דעתה של הנהלת בתי הדין הרבניים, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות תכ"ס והנחיות החשב הכללי באוצר 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.
- 19.4. החשבוניות שיוגשו ע"י הספק שיזכה במכרז זה יועברו לאישור מנהל בתי הדין הרבניים או מי מטעמו באמצעות פורטל הספקים.
- 19.5. לאחר מכן תועבר החשבונית ליחידת הרכש המרכזית להקלדתה והעברתה לחשבות הנהלת בתי הדין הרבניים. תשלום החשבונית תיעשה עפ"י הנחיות החשכ"ל באוצר.
- 19.6. התשלום יבוצע לא יאוחר מ-45 ימים מיום קבלת החשבונית ואישורה ע"י הגורמים המוגדרים בסעיף 19.4 ו-19.5.

**20. קיזוז**

- 20.1. הספק מסכים ומצהיר בזאת כי הנהלת בתי הדין הרבניים תהא רשאית להפעיל מנגנון קנסות, כולל: דרישה להוצאת חשבונית זיכוי בגין סכום הקנס או החזרת חשבונית לספק לתיקון באמצעות פורטל הספקים או גביית הקנס בכל דרך חוקית אחרת, לרבות חילוט הסכום מהערבות הבנקאית לביצוע - כל סכום המגיע להנהלת בתי הדין הרבניים מהספק על-פי הסכם זה או על-פי כל הסכם אחר.
- 20.2. תשלום הפיצויים או ניכויים מסכומים המגיעים לספק לא ישחררו את הספק מהתחייבותו על פי מסמכי המכרז ולא יגרעו משכר עובדיו.

**21. נזיקין**

- 21.1. הספק יישא באחריות בגין כל פגיעה, הפסד, אובדן או נזק שייגרמו מכל סיבה שהיא לגופו או רכושו שלו או של מי מטעמו, או לרכוש הנהלת בתי הדין הרבניים לרבות מסמכים, תיקים ולמידע המצוי בתיקי בית הדין וכל חומר אחר או לגופו או רכושו של כל אדם אחר כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה.
- 21.2. מוסכם בין הצדדים כי הנהלת בתי הדין הרבניים לא תישא בכל תשלום, הוצאה או נזק מכל סיבה שהיא, שייגרמו לגופו או רכושו של הספק או מי מטעמו או לרכוש הנהלת בתי הדין הרבניים או לגופו או רכושו של כל אדם אחר, כתוצאה ישירה או עקיפה מהפעלתו של הסכם זה; וכי אחריות זו תחול על הספק בלבד.
- 21.3. הספק מתחייב לשפות את הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים, אשר תימסר בזמן סביר.

**22. זכויות יוצרים**

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



- 22.2. זכויות היוצרים בכל השירותים שיסופקו להנהלת בתי הדין הרבניים כחלק מהסכם זה, לרבות חוות-דעת, דו"חות, מחקרים וכל כיוצא באלה יהיו שייכות למדינה, והתמורה דלעיל תהווה תמורה גם עבור זכויות אלה.
- 22.3. הנהלת בתי הדין הרבניים תהיה רשאית לפרסם כל חומר שיימסר לה על ידי הספק כחלק מהסכם זה.
- 22.4. הספק מתחייב לשתף פעולה ולסייע לחוקרים שיומשו על-ידי הנהלת בתי הדין הרבניים בביצוע מחקרים בהתייחס לשירותים נשוא הסכם זה, בכפוף להוראות הדין.

## 23. ביטוח

- 23.1. הספק מתחייב, לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- הנהלת בתי הדין הרבניים ולהציג למשרד, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים- כמפורט נספח ב' למכרז זה.
- 23.2. 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 הדין הרבניים על כל זכות או סעד המוקנים לה על פי דין ועל פי חוזה זה.

## 24. ערבות

- 24.1. להבטחת זכויות הנהלת בתי הדין הרבניים 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 הדין הרבניים, בסכום של \_\_\_\_\_ ₪ (5% מהיקף עלויות ההתקשרות השנתית כולל מע"מ)
- 24.2. הערבות תהיה בתוקף לתקופה של 150 יום לאחר תום תקופת ההסכם.
- 24.3. עלויות הערבות יחולו על נותן השירותים בלבד.
- 24.4. נותן השירותים יהיה אחראי להאריך את תוקף הערבות מעת לעת לתקופות של שנה או יותר בכל פעם, בהתאם להארכת תקופת ההסכם. הארכת הערבות תיעשה לפחות חודש לפני תום תוקפה.
- 24.5. לא האריך נותן השירותים את תוקף הערבות תהיה הנהלת בתי הדין הרבניים רשאית לחלט את הערבות ללא כל התראה מוקדמת, גם אם נותן השירותים מילא אחר יתר כל חיוביו.
- 24.6. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הנהלת בתי הדין הרבניים תהיה רשאית לחלט את הערבות בכל מקרה שבו לדעת הנהלת בתי הדין הרבניים הפר נותן השירותים, או לא קיים תנאי מתנאי הסכם זה, הוראות המכרז וההצעה או לא תיקן מעוות עפ"י דרישת הנהלת בתי הדין הרבניים.
- 24.7. הערבות תחולט בדרישה חד צדדית של הנהלת בתי הדין הרבניים לבנק שעליה תינתן הודעה בכתב גם לנותן השירותים.
- 24.8. חילטה הנהלת בתי הדין הרבניים את הערבות, והסכם זה לא בוטל או הופסק, יהיה על נותן השירותים לדאוג על חשבונו לערבות חדשה בסכום דומה.

## 25. שמירת סודיות, אבטחת וחסיון מידע והגנת הפרטיות

- 25.1. הספק מתחייב שלא לפרסם, לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל גורם, במישרין, בעקיפין 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 או מי מטעמו עקב או בקשר להסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו או בקשר עם הנהלת בתי הדין הרבניים, וזאת במהלך ביצוע ההסכם, לפניו או לאחר מכן - ללא אישור מנכ"ל בתי הדין הרבניים והיועץ המשפטי מראש ובכתב.
- 25.2. הספק מתחייב לנקוט באמצעי אבטחה והגנה כדי לעמוד בדרישות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהוצאו ושיוצאו מכוחו, ובהתאם להוראות כל דין אחר והנחיות הרשות להגנת הפרטיות.
- 25.3. הספק מתחייב לנקוט בכל האמצעים לאבטחת המידע, הגנת הפרטיות וחסיון המידע שבתיקי בית הדין בהתאם להוראות כל דין ולהוראות, הנחיות ולנהלים של רשות הגנת הפרטיות הקיימות במועד חתימת ההסכם, ולכל שינוי או עדכון שיהא מדי פעם ופעם בהוראות, בהנחיות או בנהלים אלה במהלך תקופת ההתקשרות.
- 25.4. כמו כן, הספק מתחייב לשמור בתנאים בטוחים כל חומר או מידע סודי או מסמך רשמי שנמסר לו או שיגיעו אליו עקב ביצוע הסכם זה, בתוקף או בקשר עם ביצועו או בקשר עם הנהלת בתי הדין הרבניים.
- 25.5. הנהלת בתי הדין הרבניים רשאית להורות לספק בדבר הסדרים מיוחדים לענין שמירת סודיות, לרבות קביעת הסדרי אבטחה וביטחון מיוחדים, הסדרי מידור או נוהלי עבודה מיוחדים והספק מתחייב למלא אחר דרישות הנהלת בתי הדין הרבניים בנדון. הספק מתחייב שלא להשתמש במידע סודי למטרה כלשהי מלבד לביצוע הסכם זה, אלא באישור מראש ובכתב מאת נציג הנהלת בתי הדין הרבניים המוסמך.
- 25.6. הספק מתחייב למסור למשרד מיד עם סיום מתן השירותים על פי הסכם זה את כל החומר והמידע הסודי שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים וכן כל מידע, מסמך או נכס שנמסר לו על ידי הנהלת בתי הדין הרבניים, ולא להשאיר בידי כל חומר ומידע כלשהו שנאסף על ידו במסגרת מתן השירותים על פי הסכם זה.
- 25.7. הספק מצהיר כי ידוע לו שמשירת מידע בניגוד לאמור לעיל, מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז-1977. עם סיום הסכם זה מכל סיבה שהיא הספק יעמיד לרשות הנהלת בתי הדין הרבניים בצורה מלאה, מסודרת ועניינית את כל הידע והמידע הנמצאים ברשותו בקשר לשירות ולביצוע הסכם זה (להלן - "המידע"). כל המידע יועבר למשרד או לצד שלישי שתמנה הנהלת בתי הדין הרבניים, בכל אופן שבו הוא קיים (בכתב, בקבצי מחשב, בע"פ או כל אופן אחר), בלוח זמנים שייקבע ע"י הנהלת בתי הדין הרבניים, וללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי כל המידע הינו קניינה הבלעדי של הנהלת בתי הדין הרבניים.
- 25.8. הספק מתחייב לפצות את הנהלת בתי הדין הרבניים בגין כל נזק או הוצאה שייגרמו עקב אי שמירה על חובת הסודיות או בשל אי העברת המידע למשרד.
- 25.9. על אף האמור בהסכם זה, מידע אשר עונה על אחד או יותר מהתנאים הבאים לא יחשב מידע סודי:
- 25.9.1. מידע אשר פותח על ידי הספק שלא בקשר עם הסכם זה ;
- 25.9.2. מידע אשר היה או הפך לנחלת הכלל ;
- 25.9.3. מידע אשר מסירתו מחויבת לפי כל דין ;
- 25.10. הפרת האמור בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

**26. כתובות והודעות**

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

**27. ביקורת**

- 27.1. חשבת/ת הנהלת בתי הדין הרבניים, המבקר/ת הפנימי של הנהלת בתי הדין הרבניים 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.
- 27.2. ביקורת ובדיקה כמתואר לעיל יכללו עיון בספרי החשבונות ובמסמכים של הספק, לרבות אלה השמורים במדיה מגנטית והעתקים. בכלל זה תהיה הביקורת רשאית לדרוש הוכחות לתשלום שכר כנדרש.
- 27.3. 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. הספק מוותר בזאת על כל טענה בדבר סודיות או חיסיון או הגנת פרטיות בנוגע למידע או לרשומות שיידרשו על ידי הנהלת בתי הדין הרבניים או מי מטעמה.
- 27.4. הספק מתחייב לקיים את האמור לעיל גם בכל הקשור למידע הקשור לביצוע ההסכם ומצוי בידי צד שלישי.
- 27.5. הפרת האמור בפרק זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

**28. שינוי בהסכם או בתנאים**

- 28.1. מוסכם על הצדדים כי כל שינוי בהסכם או בתנאים הכלליים יהיה תקף רק אם נעשה בכתב ונחתם על ידי ועדת המכרזים של הנהלת בתי הדין הרבניים ונציגיו המוסמכים של הספק. מוסכם כי הימנעות מתביעת זכות לא תחשב כוויתור על אותה זכות.
- 28.2. הספק מתחייב לבצע את השירותים בעצמו ולא להעביר את הביצוע לצד שלישי כלשהו, אלא באישור ראש ובכתב של הנהלת בתי הדין הרבניים. זכויותיו וחובותיו של הספק על פי הסכם זה אינם ניתנים להמחאה לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של הנהלת בתי הדין הרבניים, כאמור בפרק "איסור הסבה" במסמכי המכרז.
- 28.3. הנהלת בתי הדין הרבניים מודיעה בזאת כי מדיניותה היא להתנגד להמחאת זכויות וחובות, ועל כן קרוב בוודאי שלא תאשר בקשת הספק להסב זכויות או חובות.
- 28.4. גם במקרה של הסבת זכויות או חובות יישאר הספק בכל מקרה אחראי בפני הנהלת בתי הדין הרבניים לכל דבר הקשור לביצוע הוראות הסכם זה.
- 28.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להחזיר להנהלת בתי הדין הרבניים את כל ההוצאות הישירות והעקיפות שהיו לו בגין אי מילוי הוראות הסכם זה על נספחיו על-ידי הספק, ולשפות את הנהלת בתי הדין הרבניים בגין נזקים שנגרמו או שייגרמו עקב ביטול ההסכם.



28.6. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הנהלת בתי הדין הרבניים 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.

### 29. יישוב מחלוקות

- 29.1. כל מחלוקת הכרוכה בהסכם זה או הנובעת ממנו תובא תחילה לבירור, במגמה ליישבה באופן ידידותי, בפני מנהל אגף מערכות מידע או סמנכ"ל בכיר למנהל ומשאבי אנוש בהנהלת בתי הדין הרבניים ומנכ"ל הספק.
- 29.2. לא עלה ליישב המחלוקת כאמור לעיל, תועבר המחלוקת לבירור בפני מנהל בתי הדין הרבניים או נציגו או מי מטעמו ומנכ"ל הספק.
- 29.3. מנהל בתי הדין הרבניים או נציגו והספק ידונו במחלוקת בתום לב ותוך מאמץ ליישבה בדרכי נועם מבלי להיזקק להליכים שיפוטיים או מעין-שיפוטיים.
- 29.4. כל עוד לא הגיעו הצדדים, או מי מהם, למסקנה כנה כי אין עוד סיכוי סביר ליישב המחלוקת בדרך של משא ומתן ובירור ידידותי, לא יפתחו מי מהצדדים להסכם בהליכים שיפוטיים או מעין-שיפוטיים עד להכרעה במחלוקת.
- 29.5. מחלוקת בין הצדדים אשר לא נפתרה בדרך הקבועה במתווה האמור לעיל \_\_ בתוך 30 ימים מהיום בו התגלעה המחלוקת, תועבר לבירור בבתי המשפט המוסמכים בירושלים, ולהם בלבד, תהא סמכות שיפוט בלעדית בכל סכסוך בקשר להסכם זה.
- 29.6. יודגש בכל מקרה של מחלוקת – בין כספית ובין אחרת – אם ביצעה הנהלת בתי הדין הרבניים את מחויבויותיה, לא יהווה הדבר עילה להפסקת ההסכם על ידי הספק או לביטולו או לאי עמידה בהתחייבויותיו על פי ההסכם
- 29.7. בכפוף לאמור בפסקה דלעיל, הספק מתחייב כי גם אם יהיה סבור כי המזמין הפר את ההסכם, בהפרה לא יסודית או יסודית, הוא לא יבטל את ההסכם ולא יפסיק מתן השירותים לפחות למשך חצי שנה ממועד ההודעה להנהלת בתי הדין הרבניים על ההפרה הנטענת. יודגש, במידה וההפרה הנטענת נובעת בשל נסיבות שלהב"ה אין שליטה עליהן, כגון: מצב חירום או היעדר אישור תקציבי ע"י משרד האוצר וכיו"ב, ימשך מתן השירות ע"י הספק לכל תקופת ההתקשרות.

### 30. מיצוי זכויות

- 30.1. מוצהר ומוסכם בין הצדדים כי מסמכי המכרז יחד עם תנאי הסכם זה מהווים ביטוי שלם ומלא של זכויות הצדדים, והם מבטלים כל הסכם, מצג, הבטחה או נוהג שקדם לחתימה על הסכם זה.

**ולראייה באו הצדדים על החתום:**

חשבת הנהלת בתי הדין הרבניים      הספק

מנהל בתי הדין הרבניים



## נספח י"ג: איפיון נתב

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



## נספח י"ד: רשימת אתרי הנהלת בתי הדין הרבניים

רשימת בתי הדין הרבניים						
שם בית הדין	דואר אלקטרוני	עיר	רחוב	מספר בית	פקס אחר	מפת הגעה
בית הדין הרבני האזורי ירושלים	jerusalem@rbc.gov.il	ירושלים	עם ועולמו	4	02-6232396	ירושלים
בית דין הרבני האזורי באר שבע	beersheva@rbc.gov.il	באר שבע	המקוה	4	08-6209612	באר שבע
בית דין הרבני האזורי אשדוד	ashdod@rbc.gov.il	אשדוד	שד' מנחם בגין	7	08-8678918	אשדוד
בית הדין הרבני האזורי רחובות	rehovot@rbc.gov.il	רחובות	בימין	4	08-9492277	רחובות
בית הדין הרבני האזורי חיפה	haifa@rbc.gov.il	חיפה	דרך העצמאות	24	04-8668122	חיפה
בית הדין הרבני האזורי טבריה	tiberias@rbc.gov.il	טבריה	בן זכאי	16	04-6725333	טבריה
בית הדין הרבני האזורי פתח תקוה	petachtikva@rbc.gov.il	פתח תקוה	שפיאל	6	03-9312878	פתח תקוה
בית הדין הרבני האזורי תל אביב	telaviv@rbc.gov.il	תל אביב	דוד המלך	33	03-6963997	תל אביב
בית הדין הרבני האזורי נתניה	netanya@rbc.gov.il	נתניה	ברקת	3	09-8613225	נתניה
בית הדין הרבני האזורי אריאל	ariel@rbc.gov.il	אריאל	יהודה	15	03-9061690	אריאל
בית הדין הרבני האזורי צפת	zfat@rbc.gov.il	צפת	ויצמן	6	073-2629397	צפת
בית הדין הרבני הגדול לערעורים בלבד	Supreme@rbc.gov.il	ירושלים	אהליאב	5	02-6240936	בית הדין הרבני הגדול ירושלים
בית הדין הרבני האזורי אשקלון	ashkelon@rbc.gov.il	אשקלון	שד' דוד בן גוריון	19	08-6722503	אשקלון



## 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. תיאור 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

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

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני במשרדי אשר  
ברחוב \_\_\_\_\_ בישוב/עיר \_\_\_\_\_ מר/גב' \_\_\_\_\_ שזיהה/תה עצמו/ה באמצעות  
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.

\_\_\_\_\_

חתימה

\_\_\_\_\_

חותמת ומספר רישיון

\_\_\_\_\_

תאריך



## נספח י"ז: חוזה שימוש בפורטל ספקים

שנערך ונחתם ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ בשנת \_\_\_\_\_  
 ב ין : ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת ע"י החשב הכללי  
 (להלן - הממשלה)

### מצד אחד

ל ב ין : \_\_\_\_\_ 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 בצידי, 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

חתימה בראשי תיבות: \_\_\_\_\_



- (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 פיזיות.
  - 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 להוראות – "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 להוראות 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 התקופתית וכל העלויות הנלוות, כגון קורא כרטיסים, יחולו על המשתמש.
- (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 פיסית 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 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 או אם יוחלף הגורם המאשר ע"י גורם מאשר אחר או נוסף או בעקבות שינוי הוראות חוק או תקנות רלבנטים.

#### 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 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 או מזמני התגובה בו.
- (3) הממשלה תעניק לנציגי המשתמשים חוברת הדרכה למשתמש בקובץ דיגיטלי, אותו יוכלו להוריד מפורטל 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 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 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 או מי מטעמה או כלפי משרדים 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 או חשבוניות או יפגעו בקצב העבודה. במקרים אלה לא תהיה לספקים כל תביעה או טענה כלפי הממשלה ו/או מי מטעמה או כלפי המשרדים 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 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 הדין הרבניים 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 או נציגיהם דרך פורטל הספקים הממשלתי או בדרכים אחרות או



ע"י שינוי תנאי חוזה זה. במקרה של שינוי חוזה המשתמש יידרש לחתום על חוזה תחליפי 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 וחשבונות ופעולות אחרות שהממשלה תאפשר לבצע באמצעות הפורטל, אם תאפשר.
- (2) המשתמש מתחייב להשתמש במידע מותר אך ורק למטרת אישור הזמנות רכש, הגשת דיווחי ביצוע וחשבונות 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 כשיודע 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.
- (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 העניין, 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 נציגיו שניתנו לממשלה או אם המשתמש או נציגיו 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 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 ההפרה 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 או תביעה לפי הסכם זה תוגש להנהלת בתי הדין הרבניים.

#### 19. הודעות

כל הודעה, דרישה, בקשה או מסמך שיש להודיע, למסור או לשלוח לפי חוזה זה, יהיו בכתב וישלחו 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 - \_\_\_\_\_

ולראיה באו הצדדים על החתום בתאריך הנקוב בראש חוזה זה.

#### חתימות הממשלה

שם \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_

#### חתימות המשתמש

שם \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_



## 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>

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](mailto: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)



## נספח י"ט: פורטל ספקים – הוראת תכ"מ

[הוראה 7.7.1.1 פורטל ספקים](#)



## נספח כ: הצהרה לשמירה על סודיות

### הצהרה לשמירה על סודיות

שנערכה ונחתמה ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_

על ידי \_\_\_\_\_

ת.ז. \_\_\_\_\_

מכתובת \_\_\_\_\_

**הואיל** וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים/הטובין כהגדרתם להלן;

**והואיל** והנני מועסק בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין;

**והואיל** והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן;

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

#### 1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"**השירותים/הטובין**" - ההגדרה תושלם לכל מכרז בהתאם לצורך.

146

"**עובד**" - כל אחד מעובדי הקבלן אשר באמצעותו יינתנו השירותים למזמין.

"**מידע**" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר

אחר כיוצ"ב הקשור או הנוגע למתן השירותים/הספקת הטובין בין בכתב ובין בע"פ בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה

חשמלית, אלקטרונית, אופטית, מגנטית או אחרת.

"**סודות מקצועיים**" - כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן או העובד בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין, בין אם נתקבל במהלך מתן

השירותים/הספקת הטובין או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר ע"י המזמין, כל גורם אחר או

מי מטעמו.

#### 2. שמירת סודיות

הנני מתחייב לשמור את המידע או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים/אספקת

הטובין נושאי מכרז זה. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא

לידיעת כל אדם את המידע או הסודות המקצועיים.

הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין,

תשל"ז - 1977.

הריני מצהיר כי ידוע לי, כי חשיפת מידע אישי המגיע לידי, לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם,

עבירה שבגינה אני עלול להיתבע לדין על-פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

ולראיה באתי על החתום: \_\_\_\_\_

חתימה בראשי תיבות: \_\_\_\_\_



## נספח כ"א: התחייבות להעדר ניגוד עניינים

### התחייבות להעדר ניגוד עניינים

שנערכה ונחתמה ב \_\_\_\_\_ ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_  
 על ידי \_\_\_\_\_  
 ת.ז. \_\_\_\_\_  
 מכתובת \_\_\_\_\_

**הואיל** וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים/הטובין כהגדרתם להלן;  
**והואיל** והנני מועסק בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין;  
**והואיל** והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים/הספקת הטובין ולאחריו;  
 לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

#### 1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

"**השירותים/הטובין**" - ההגדרה תושלם לכל מכרז בהתאם לצורך.

"**עובד**" - כל אחד מעובדי הקבלן אשר באמצעותו יינתנו השירותים/הטובין למזמין.

"**מידע**" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים/הספקת הטובין בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.

"**סודות מקצועיים**" - כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן או העובד בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים/הספקת הטובין או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.

2. הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים/הספקת הטובין, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופה זו, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום נושא הפניה, למעט באם הוועדה הרלוונטית (**יש למלא בהתאם לצורך**) \_\_\_\_\_ אישרה בכתב, לאחר שהעובדות הוצגו בפניה, כי אין בעובדות אלו משום ניגוד עניינים או באם קיים ניגוד עניינים מדובר בניגוד עניינים שולי אשר אין בו השפעה על השירותים נושא המכרז.

3. הנני מצהיר ומתחייב שלא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום השירותים/הטובין נושא מתן השירותים/הספקת הטובין, למעט מטעם המזמין, במהלך תקופת מתן השירותים/הספקת הטובין בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.

4. הנני מתחייב להודיע למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם אני, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.

**מכרז מס' 23/2018**

הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי

5. הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש למזמין על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיפים 2-3 להלן, בניגוד להתחייביותיי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. המזמין רשאי לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

6. ולראיה באתי על החתום: \_\_\_\_\_



## נספח כ"ב: תצהיר בדבר שימוש בתוכנות מקוריות

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:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ \_\_\_\_\_ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

2. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז מס' \_\_\_\_\_ ומתן השירותים נשוא המכרז ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה במכרז.

3. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

\_\_\_\_\_ חתימת המצהיר

### אישור עורך הדין

אני הח"מ, \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני במשרדי 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 ת/יהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

\_\_\_\_\_ חתימת עורך הדין

\_\_\_\_\_ חותמת ומספר רישיון עורך דין

\_\_\_\_\_ תאריך



## נספח כ"ג: הצהרת עסק חי

תאריך: \_\_\_\_\_

לכבוד

(עורך המכרז) \_\_\_\_\_

א.ג.נ.,

הנדון: בעניין מכרז הקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי 23/2018 (להלן "המכרז") דיווח רואה חשבון

א. לבקשתכם וכרואי החשבון של \_\_\_\_\_ (להלן: "המציע") הנני מדווח כדלקמן: הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום \_\_\_\_\_, בוקרו על ידי וחוות דעתי נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.

### לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום \_\_\_\_\_ ובוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך \_\_\_\_\_.

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (\*), או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חי".

ג. לצרכי דיווחי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים האחרונים המבוקרים/הסקורים וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (\*\*).

ד. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ג' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע עד לכדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי".

(\* ) לעניין מכתבי זה "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.

(\*\*) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ג', ד'.

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_   
 רואי חשבון

### הערות:

- נוסח דיווח זה של רואה חשבון המבקר לעניין העסק החי נקבע על ידי ועדה משותפת למינהל הרכש הממשלתי וללשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

חתימה בראשי תיבות: \_\_\_\_\_