

נספח ב' לחוברת המכרז

לכבוד
המשרד לשוויון חברתי

הצעה במכרז פתוח מס' 1/19 –

להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים של המשרד לשוויון חברתי¹

אני _____ (להלן: "המציע"), החתום מטה, מגיש בזאת את הצעתי למכרז שבנדון כמפורט במסמכי המכרז, לרבות טופס הצעה זה.

1. פרטי המציע

- 1.1 שם המציע - _____.
- 1.2 מספר תאגיד - _____.
- 1.3 סוג התאגיד - _____.
- 1.4 תאריך התאגדות - _____.
- 1.5 איש/ת הקשר מטעם המציע בכל הנוגע להצעה זו הינו/ה – _____.
- 1.6 שמות ומספרי ת.ז. של המוסמכים לחתום בשם המציע:
 1. _____
 2. _____
- 1.7 מען המציע (כולל מיקוד): _____.
- 1.8 טלפונים: _____.
- 1.9 פקסימיליה: _____.
- 1.10 כתובת דואר אלקטרוני: _____.

לתשומת לבכם, לכתובת דוא"ל זו בלבד יישלחו הודעות זכייה/דחיה בכל הנוגע למכרז ולמתן השירותים המבוקשים. כמו כן המשרד רשאי לשלוח לכתובת זו כל הודעה מטעמו על פי מסמכי המכרז והמציע מוחזק כמי שקיבל הודעה כאמור מיד עם משלוחה לכתובתו. ככל שביקש זאת המשרד בהודעתו – המציע יהיה מחוייב לאשר קבלת ההודעה במתכונת שיתבקש.

2. ידוע לי כי המציע אינו רשאי להגיש הצעה משותפת יחד עם גורם אחר.
3. מצורף פרופיל המציע במסמך נפרד.

¹ ניתן לצרף עמודים נוספים ו/או מסמכים נוספים לתמיכה בפרטים המבוקשים בטופס הצעה זה.

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

4 . פרטים אודות המציע:

4.1 . תיאור המבנה הארגוני ותיאור ההירארכיה הניהולית:

4.2 . מספר העובדים המועסקים בתחומי הניהול: _____.

מספר עובדי מנהלה: _____.

פרטים אודות הצוות ניהולי²:

שם פרטי ומשפחה	מס' תעודת זהות	תפקיד	הכשרה והשכלה	ניסיון	שנות ותק אצל המציע	הערות

² יש לצרף קורות חיים מלאים

4.3 . פרטים אודות הצוות המקצועי, ובכלל זה מספרם ותחומי העיסוק שלהם :

4.4 . פרטים אודות האמצעים העומדים לרשות המציע (מבנים, מערכות טלפוניות, מספר קווי טלפון, אמצעי המחשוב, תוכנות, וכיו"ב) לרבות עבור ניהול קשרי לקוחות. בכלל זה, נא לפרט את המבנה הפיזי המוצע שבו יפעל מרכז פניות לציבור האזרחים הוותיקים ושל המשרד, האמצעים שבכוונת המציע להעמיד עבור הפעלת המרכז כולל התמיכה הטכנית שתינתן למערכות השונות שיפעלו במסגרת המרכז וכן כל פרט רלוונטי אחר בקשר עם האמצעים שיש בו כדי להשפיע על ביצוע השירותים.

5 . ותק וניסיון המציע :

5.1 . המציע מאשר/לא מאשר (**מחק את המיותר**) כי הוא בעל ותק של 5 שנים לפחות במתן שירותי מענה טלפוני אנושי.

5.2 . המציע מאשר/ לא מאשר (**מחק את המיותר**) כי הוא ביצע במהלך חמש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות לפחות שני פרויקטים במקביל בתחום שירותי מענה טלפוני אנושי המשלב את חמשת הרכיבים הבאים : CTI, CRM, IVR, ניהול ידע, BI.

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

סיבת הפסקת מתן השירותים	היקף פניות שנתי	אמצעים ומערכות טכנולוגיות	ערוצים דיגיטליים לקליטת פניות	מס' עובדים מעוסקים שהעוסקו בשירות זה ומספר עמדות	תקציב פרויקט (שנתי וכולל)	תיאור מהות השירותים, בכלל זה התייחסות לתחום מומחיות תוכן (ככל שיש)	ותק במתן השירות (יש לציין מועדי התחלה וסיום מדויקים)	פרטי הגוף (כתובת, מס' טלפון, פרטי איש קשר)	שם הגוף לו ניתנו השירותים	מס'
				<p>מס' עובדים: _____</p> <p>מס' נציגי שירות: _____</p> <p>פירוט בעלי תפקידים מומחים ותחום התמחות: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>מס' עמדות: _____</p>	<p>תקציב שנתי: _____</p> <p>תקציב כולל: _____</p> <p>_____</p>		<p>תאריך התחלה: _____</p> <p>תאריך סיום: _____</p> <p>_____</p>	<p>כתובת: _____</p> <p>טלפון: _____</p> <p>פרטי איש קשר: _____</p> <p>_____</p>		1
				<p>מס' עובדים: _____</p> <p>מס' נציגי שירות: _____</p> <p>פירוט בעלי תפקידים מומחים ותחום התמחות: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>מס' עמדות: _____</p>	<p>תקציב שנתי: _____</p> <p>תקציב כולל: _____</p> <p>_____</p>		<p>תאריך התחלה: _____</p> <p>תאריך סיום: _____</p> <p>_____</p>	<p>כתובת: _____</p> <p>טלפון: _____</p> <p>פרטי איש קשר: _____</p> <p>_____</p>		2

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

				<p>מס' עובדים : _____</p> <p>מס' נציגי שירות : _____</p> <p>פירוט בעלי תפקידים מומחים ותחום התמחות : _____ _____ _____ _____</p> <p>מס' עמדות : _____</p>	<p>תקציב שנתי : _____</p> <p>תקציב כולל : _____</p>		<p>תאריך התחלה : _____</p> <p>תאריך סיום : _____</p>	<p>כתובת : _____</p> <p>טלפון : _____</p> <p>פרטי איש קשר : _____</p>		3
				<p>מס' עובדים : _____</p> <p>מס' נציגי שירות : _____</p> <p>פירוט בעלי תפקידים מומחים ותחום התמחות : _____ _____ _____ _____</p> <p>מס' עמדות : _____</p>	<p>תקציב שנתי : _____</p> <p>תקציב כולל : _____</p>		<p>תאריך התחלה : _____</p> <p>תאריך סיום : _____</p>	<p>כתובת : _____</p> <p>טלפון : _____</p> <p>פרטי איש קשר : _____</p>		4

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

				<p>מס' עובדים : _____</p> <p>מס' נציגי שירות : _____</p> <p>פירוט בעלי תפקידים מומחים ותחום התמחות : _____ _____ _____ _____</p> <p>מס' עמדות : _____</p>	<p>תקציב שנתי : _____</p> <p>תקציב כולל : _____</p>		<p>תאריך התחלה : _____</p> <p>תאריך סיום : _____</p>	<p>כתובת : _____</p> <p>טלפון : _____</p> <p>פרטי איש קשר : _____</p>		5
				<p>מס' עובדים : _____</p> <p>מס' נציגי שירות : _____</p> <p>פירוט בעלי תפקידים מומחים ותחום התמחות : _____ _____ _____ _____</p> <p>מס' עמדות : _____</p>	<p>תקציב שנתי : _____</p> <p>תקציב כולל : _____</p>		<p>תאריך התחלה : _____</p> <p>תאריך סיום : _____</p>	<p>כתובת : _____</p> <p>טלפון : _____</p> <p>פרטי איש קשר : _____</p>		6

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

				<p>מס' עובדים : _____</p> <p>מס' נציגי שירות : _____</p> <p>פירוט בעלי תפקידים מומחים ותחום התמחות : _____ _____ _____ _____</p> <p>מס' עמדות : _____</p>	<p>תקציב שנתי : _____</p> <p>תקציב כולל : _____</p>		<p>תאריך התחלה : _____</p> <p>תאריך סיום : _____</p>	<p>כתובת : _____</p> <p>טלפון : _____</p> <p>פרטי איש קשר : _____</p>		7
				<p>מס' עובדים : _____</p> <p>מס' נציגי שירות : _____</p> <p>פירוט בעלי תפקידים מומחים ותחום התמחות : _____ _____ _____ _____</p> <p>מס' עמדות : _____</p>			<p>תאריך התחלה : _____</p> <p>תאריך סיום : _____</p>	<p>כתובת : _____</p> <p>טלפון : _____</p> <p>פרטי איש קשר : _____</p>		8

* ניתן להוסיף שורות נוספות.
**המציע יצרף אסמכתאות שבידיו למענה שהגיש.

6 . פרטי בעלי תפקידים מוצעים :

בהתייחס לכל אחד מבעלי התפקידים המוצעים נא לצרף קורות חיים, המתייחסות בין היתר להכשרה, השכלה, ניסיון וכל פרט רלוונטי אחר לתנאי הכשירות המפורטים במכרז ולדרישות התפקיד. כמו כן, נא לצרף תעודות השכלה/הסמכה. מומלץ לצרף המלצות.

6.1 . מנהל המרכז

6.1.1 . שם : _____

6.1.2 . הכשרה :

6.1.3 . השכלה :

6.1.4 . ניסיון לרבות בפרויקטים דומים (יש להתייחס בין היתר לשנים ולמספר עמדות במוקד אותו ניהל) :

6.1.5 . ניסיון בניהול עובדים, נא לציין מס' עובדים שתחת ניהול המועמד בכל תפקיד שמילא :

6.1.6 . ניסיון בתפעול ואחזקת מערכות מחשב לניהול קשרי לקוחות :

6.1.7 . ניסיון בנייתוח נתונים והסקת מסקנות :

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

. 6.1.8 ניסיון ביישום והטמעת תהליכים חדשים :

. 6.1.9 ידע ושליטה בתוכנות office ואקסל :

. 6.1.10 הערות :

מנהל מקצועי ואחראי הדרכה . 6.2

. 6.2.1 שם :

. 6.2.2 הכשרה :

. 6.2.3 השכלה :

. 6.2.4 ניסיון לרבות בפרויקטים דומים :

. 6.2.5 ניסיון בהדרכת עובדים וצוותים בארגונים ופיתוח מערכי הדרכה (בכלל זה, מתודולוגיות ומדידת אפקטיביות ההדרכה) :

. 6.2.6 ניסיון בעבודה בתחום זכויות אזרחים ותיקים :

. 6.2.7 היכרות עם מערכות טכנולוגיות במוקדים :

. 6.2.8 ניסיון ושליטה בכלי הדרכה – word ,exel ,power point :

. 6.2.9 הערות :

מידען . 6.3

. 6.3.1 שם : _____

. 6.3.2 הכשרה :

. 6.3.3 השכלה :

. 6.3.4 ניסיון לרבות בפרויקטים דומים (בכלל זה, איסוף מידע מגורמים רגולטוריים; היכרות עם מערכת מוקד פניות ציבור ומערכת לניהול ידע):

. 6.3.5 ידע וניסיון בשימוש במאגרים אלקטרוניים ותוכנות OFFICE :

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

6.3.6 . ניסיון וידע בנושאים הקשורים לאזרחים ותיקים :

6.3.7 . הערות :

6.4 . יועץ מומחה

6.4.1 . שם : _____

6.4.2 . הכשרה :

6.4.3 . השכלה :

6.4.4 . תחום אליו מיועד לתת ייעוץ :

6.4.5 . ניסיון רלוונטי בתחום אליו מיועד לתת ייעוץ :

6.4.6 . ניסיון רלוונטי בעבודה במוקד (לרבות תחומי ידע וגודל מוקד) :

6.4.7 . ניסיון, ידע ושליטה בתפעול מערכות מחשב :

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

שפות: 6.4.8

הערות: 6.4.9

יועץ מומחה 6.5

שם: 6.5.1

הכשרה: 6.5.2

השכלה: 6.5.3

תחום אליו מיועד לתת ייעוץ: 6.5.4

ניסיון רלוונטי בתחום אליו מיועד לתת ייעוץ: 6.5.5

ניסיון רלוונטי בעבודה במוקד (לרבות תחומי ידע וגודל מוקד): 6.5.6

ניסיון, ידע ושליטה בתפעול מערכות מחשב: 6.5.7

שפות: 6.5.8

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

6.5.9 הערות: _____

6.6 יועץ מומחה

6.6.1 שם: _____

6.6.2 הכשרה:

6.6.3 השכלה:

6.6.4 תחום אליו מיועד לתת ייעוץ: _____

6.6.5 ניסיון רלוונטי בתחום אליו מיועד לתת ייעוץ:

6.6.6 ניסיון רלוונטי בעבודה במוקד (לרבות תחומי ידע וגודל מוקד):

6.6.7 ניסיון, ידע ושליטה בתפעול מערכות מחשב:

6.6.8 שפות: _____

6.6.9 הערות: _____

6.7 יועץ מומחה

6.7.1 שם: _____

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

6.7.2 . הכשרה :

6.7.3 . השכלה :

6.7.4 . תחום אליו מיועד לתת ייעוץ :

6.7.5 . ניסיון רלוונטי בתחום אליו מיועד לתת ייעוץ :

6.7.6 . ניסיון רלוונטי בעבודה במוקד (לרבות תחומי ידע וגודל מוקד) :

6.7.7 . ניסיון, ידע ושליטה בתפעול מערכות מחשב :

6.7.8 . שפות :

6.7.9 . הערות :

6.8 . יועץ מומחה

6.8.1 . שם :

6.8.2 . הכשרה :

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

6.8.3 השכלה:

6.8.4 תחום אליו מיועד לתת ייעוץ:

6.8.5 ניסיון רלוונטי בתחום אליו מיועד לתת ייעוץ:

6.8.6 ניסיון רלוונטי בעבודה במוקד (לרבות תחומי ידע וגודל מוקד):

6.8.7 ניסיון, ידע ושליטה בתפעול מערכות מחשב:

6.8.8 שפות:

6.8.9 הערות:

6.9 יועץ הרצאות והדרכות

6.9.1 שם:

6.9.2 הכשרה:

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

6.9.3 . השכלה :

6.9.4 . ניסיון בהדרכה ועמידה בפני קהל :

6.9.5 . ניסיון והיכרות עם תחום האזרחים הוותיקים ועבודה במוקדים :

6.9.6 . ניסיון וידע בתפעול מערכות מחשב :

6.9.7 . רישיון נהיגה – יש/אין (הקף בעיגול את התשובה)

6.9.8 . שפות :

6.9.9 . הערות :

6.10 . יועץ הרצאות והדרכות

6.10.1 . שם :

6.10.2 . הכשרה :

6.10.3 . השכלה :

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

6.10.4 . ניסיון בהדרכה ועמידה בפני קהל :

6.10.5 . ניסיון והיכרות עם תחום האזרחים הוותיקים ועבודה במוקדים :

6.10.6 . ניסיון וידע בתפעול מערכות מחשב :

6.10.7 . רישיון נהיגה – יש/אין (הקף בעיגול את התשובה)

6.10.8 . שפות :

6.10.9 . הערות :

6.11 . מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה

6.11.1 . שם :

6.11.2 . הכשרה :

6.11.3 . השכלה :

6.11.4 . ניסיון ניהולי (לרבות ניהול מתנדבים) :

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

6.11.5 ניסיון בתחום האזרחים הוותיקים :

6.11.6 שליטה במחשב :

6.11.7 רישיון נהיגה – יש/אין (הקף בעיגול את התשובה)

6.11.8 הערות :

6.12 רכז בכיר

6.12.1 שם :

6.12.2 הכשרה :

6.12.3 השכלה :

6.12.4 ניסיון והיכרות עם תחום האזרחים הוותיקים :

6.12.5 ניסיון בעבודה במוקד :

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

6.12.6 ניסיון ויכולת תפעול מערכות מחשב:

6.12.7 שפות:

6.12.8 הערות:

רכז בכיר .6.13

6.13.1 שם:

6.13.2 הכשרה:

6.13.3 השכלה:

6.13.4 ניסיון והיכרות עם תחום האזרחים הוותיקים:

6.13.5 ניסיון בעבודה במוקד:

6.13.6 ניסיון ויכולת תפעול מערכות מחשב:

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

שפות: 6.13.7

הערות: 6.13.8

רכז בכיר 6.14

שם: 6.14.1

הכשרה: 6.14.2

השכלה: 6.14.3

ניסיון והיכרות עם תחום האזרחים הוותיקים: 6.14.4

ניסיון בעבודה במוקד: 6.14.5

ניסיון ויכולת תפעול מערכות מחשב: 6.14.6

שפות: 6.14.7

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

6.14.8 הערות:

6.15 **רכז חירום וסייבר**

6.15.1 שם: _____

6.15.2 הכשרה:

6.15.3 השכלה:

6.15.4 ניסיון (יש לפרט לגבי לפחות שניים מהבאים: עבודה בתחום החירום במשרדי ממשלה או עבור משרדי ממשלה; עבודה בתחום החירום בפקע"ר או עבור פקע"ר; עבודה בתחום החירום במוקד; עבודה בתחום החירום באקדמיה; עבודה בתחום החירום ברשויות מקומיות; עבודה בתחום החירום במגזר שני או שלישי. יש להתייחס לשנים)

6.15.5 ניסיון בעבודה במוקד:

6.15.6 ניסיון ויכולת תפעול מערכות מחשב:

6.15.7 שפות:

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

6.15.8 . הערות :

7. יש לצרף הצעה מאת המציע לתכנית להכשרת והדרכת עובדים אשר תכלול לכל הפחות את כל הרכיבים המפורטים בנספח י"ב למכרז וכל פרט רלוונטי המשפיע על הכשרת כח האדם.

8. יש לצרף הצעה מאת המציע להקמה והפעלה של ניידת זכויות אשר תכלול לכל הפחות את כל הרכיבים המפורטים בנספח י"א למכרז וכל פרט רלוונטי אחר להקמה והפעלה של ניידת הזכויות.

9. הצעה מאת המציע לתכנית שימור ותגמול עובדים :
יש לפרט אודות הפעולות הבאות :

9.1 . פעילויות רווחה (יש התייחס לתדירות הפעילות) :

9.2 . תגמול :

יש למלא את הטבלה הבאה (יש להתייחס בין היתר לתגמול דיפרנציאלי על פי ותק ותפקיד ומודל תגמול אשר יכלול פרמטר כמותי (תפעולי) ופרמטר איכותי (מקצועיות)) :

מס'	סוג תגמול	קריטריונים ומשקלם לקבלת התגמול	רציונל התגמול	פירוט עובדים להם יינתן תגמול
1				
2				
3				

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

				4
--	--	--	--	---

• ניתן להוסיף שורות נוספות

9.3 . מענקים (כגון ותק, הצטיינות וכו')

נא למלא את הטבלה הבאה :

מס'	סוג מענק	קריטריונים לקבלת מענק	סכום מענק	תדירות מענק	רציונל המענק	פירוט עובדים להם ניתן המענק
1						
2						
3						
4						

• ניתן להוסיף שורות נוספות

10 . הצעה מאת המציע לפתרון הטכנולוגי:

							3.
							4.

• נא לצרף המלצות בכתב

12. **הצהרות המציע:**

המציע מצהיר, מאשר ומתחייב בזאת כי הוא עומד בכל תנאי הסף הנדרשים מן המציעים במסגרת המכרז, כאמור בסעיף 7 להזמנה להציע הצעות, ובין היתר המציע מצהיר, מאשר ומתחייב כדלקמן:

- 12.1. למציע אישור "ניהול תקין" בתוקף לשנת 2019 מרשם העמותות (אם המציע הינו עמותה) או מרשם ההקדשות (אם המציע הינו חברה לתועלת הציבור).
- 12.2. המציע הנו תאגיד הרשום כדין במדינת ישראל במרשם הרשמי הרלוונטי.
- 12.3. בידי המציע כל האישורים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976 והתקנות מכוחו (להלן – חוק עסקאות גופים ציבוריים), ככל שהחוק חל עליו.
- 12.4. אין למציע חובות אגרה שנתית לרשות התאגידים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וככל שמדובר בחברה – בנסח החברה לא מצוין שהיא מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.
- 12.5. למציע תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה), התשע"ו-2016 ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998.
- 12.6. המציע הוא בעל מחזור כספי בהיקף מינימלי של 9 מליון ₪ בכל אחת מהשנים 2016, 2017, 2018 בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני אנושי.
- 12.7. המציע הינו מומחה בעל ניסיון באספקת שירותים מן הסוג נשוא המכרז וכי ברשותו ציוד, כח אדם, ידע ואמצעים כספיים הדרושים למתן השירותים הדרושים, בהתאם לכל תנאי המכרז ונספחיו.
- 12.8. המציע מצרף בזאת לטופס הצעה זה את כל האישורים והנספחים הנדרשים על פי המכרז (להלן: "המסמכים המצורפים").
- 12.9. המציע מצהיר בזאת כי כל הפרטים המופיעים בחוברת המכרז על כל חלקיה ידועים לו והוא מקבלם במלואם ללא סייג. הצעה זו מוצעת לאחר שהמציע בדק את כל התנאים הכרוכים במתן השירותים ומצא אותם מתאימים וראויים, והמציע מוותר בזאת על כל טענה של אי הבנה, פגם או אי התאמה אחרת. המציע מצהיר בזאת כי כל הפרטים המופיעים בחוברת המכרז ובמסמכים המצורפים, על כל חלקיהם, נכונים ומדויקים.
- 12.10. המציע מצהיר בזאת כי ידוע לו שהגשת ההצעה דלעיל מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז על נספחיו (ובכללם המסמכים המצורפים) והכל בלא שינוי ו/או תוספת.
- 12.11. הצעה זו, על כל פרטיה, מרכיביה וחלקיה תעמוד בתוקפה ותחייב את המציע במשך 90 ימים מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות, כקבוע בתנאי המכרז.

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

- 12.12. ידוע למציע כי הצעה, אשר לא תוגש בהתאם להוראות המכרז אפשר שתידחה על הסף וכי המשרד שומר לעצמו את הזכות (אך אינו מחויב לעשות כן) לתקן פגמים טכניים שנפלו בהגשת ההצעה.
- 12.13. להבטחת קיום ההצעה, המציע מוסר בזאת לידי המשרד לשוויון חברתי ערבות בנקאית/ערבות מחברת ביטוח (להלן: "הערבות") על סך 250,000 ₪, כשהיא צמודה למדד המחירים לצרכן, בלתי מותנית ובתוקף למשך לפחות 90 ימים לאחר המועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע למציע, כי המשרד יהיה רשאי לדרוש הארכת תוקף הערבות, מעת לעת עד לקבלת החלטה סופית על תוצאות המכרז, וכי במקרה של דרישה, כאמור, המציע מתחייב להאריך את תוקף הערבות. כן ידוע למציע, כי במידה שלא יאריך את הערבות, תיפסל הצעתו זו ותחולט הערבות כולה, כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאי המשרד על פי המכרז ו/או כל דין.
- 12.14. ידוע למציע כי אם יחזור בו מהצעה זו או לא יקיים התחייבות כלשהי הכלולה במסגרת חוברת המכרז, המשרד יהא רשאי, בנוסף לכל תרופה אחרת העומדת לו על פי דין, לחלט את הערבות הנ"ל כולה או חלקה, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ולא תהיינה למציע תביעות כלשהן כלפיו.
- 12.15. היה והמציע יוכרז כזוכה במכרז, ימציא המציע למשרד לא יאוחר מ-14 ימים מהמועד שבו ניתנה הודעת הזכייה ערבות ביצוע ממוסד בנקאי/מחברת ביטוח, כמו גם אישור בדבר עריכת ביטוחים, כקבוע בהסכם ההתקשרות, כתנאי מוקדם לביצוע ההתקשרות ולחתימתם של מורשי החתימה מטעם המשרד על ההסכם.
- 12.16. ידוע למציע כי המשרד רשאי שלא להתחשב בהצעה, אשר לא צורפו לה כל המסמכים והנתונים הנדרשים במכרז זה או, לפי שיקול דעתו, לדרוש השלמתם.
- 12.17. ידוע למציע כי המשרד רשאי לא להתייחס להצעה בלתי סבירה או להצעה שאין בה התייחסות לאחד מסעיפי המכרז.
- 12.18. ידוע למציע כי המשרד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל עת משיקוליו הוא.
- 12.19. ידוע למציע כי המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי.
- 12.20. הצעה זו הינה בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון, והיא עומדת בתוקפה ומחייבת את המציע כאמור לעיל.
- 12.21. האמור בהצעה זו בלשון זכר בלבד או בלשון נקבה בלבד יתייחס לשני המינים גם יחד.

ולראיה באנו על החתום:

_____	_____	_____
תפקיד	חתימה	שם
_____	_____	_____
תפקיד	חתימה	שם
_____ תאריך	_____ חותמת תאגיד	

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר כי הצהרה זו נחתמה בפניי ביום _____, על ידי ה"ה _____, ת.ז. _____ ו _____, ת.ז. _____, המורשה/ים לחתום בשם _____ לייצג/ם ולחייב/ם בחתימתם את המציע, ולאחר שהזהרתיו/הם לומר את האמת, אישר/ו בחתימתו/ם את נכונות הצהרתו/ם דלעיל.

תאריך _____ חותמת _____ חתימה _____

נספח ג' לחוברת המכרז

טופס הצעת מחיר
(יש לצרף במעטפה ב' בנפרד מיתר מסמכי ההצעה)

לכבוד
המשרד לשוויון חברתי

הנדון: הצעת מחיר במכרז מס' 1/19

אנו _____ (להלן: "המציע"), החתומים מטה, מגישים בזאת את הצעתנו ביחס לעניינים שבנדון כדלקמן:

1. **הצעה לתשלום בגין פנייה שעניינה מתן מידע לטיפול (X):**

בספרות:	במילים:
_____	_____

2. **הצעה לתשלום בגין פנייה שהקבלה בזמן בו הוכרז מצב חירום לאומי:**

בספרות:	במילים:
_____	_____

3. **הצעה לתשלום בגין ביצוע הרצאה/הדרכה:**

בספרות:	במילים:
_____	_____

4. **הצעה לתשלום בגין דבר דואר שנשלח במסגרת דיוור יזום:**

בספרות:	במילים:
_____	_____

5. **הצעה לתשלום חד פעמי בגין הקמת ניידת בירור זכויות:**

בספרות:	במילים:
_____	_____

_____	_____
-------	-------

6. **הצעה לתשלום חודשי בגין תחזוקה והוצאות שוטפות לניידת בירור זכויות:**

במילים: _____	בספרות: _____
---------------	---------------

7. **הצעה לתשלום חד פעמי בגין הקמת המערכות הטכנולוגיות:**

במילים: _____	בספרות: _____
---------------	---------------

הסכומים כוללים מע"מ (ככל שחל).

בכל מקרה של חוסר התאמה בין הצעה מספרית להצעה במלל, ועדת המכרזים תיקח בחשבון את ההצעה המיטיבה למשרד.

שם	חתימה	תפקיד
שם	חתימה	תפקיד
חותמת תאגיד	תאריך	

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר כי טופס זה נחתם בפני ביום _____, על ידי
ה"ה _____, ת.ז. _____ ו _____, ת.ז. _____ ו _____
המורשים בחתימתם לחייב את המציע ולאחר
שהזהרתיו/הם לומר את האמת, אישרו/ בחתימתו/ם את נכונות הצהרתו/ם דלעיל.

שם מלא	מס' רשיון	חתימה+חותמת	תאריך
--------	-----------	-------------	-------

נספח ד' לחוברת המכרז
נספח ג' להסכם

דרישות טכנולוגיות

פרק תשתיות

1. כללי:

1.1. נספח זה מתאר את הדרישות והתשתיות הטכנולוגיות שנועדו להבטיח קיום הפונקציונליות הנדרשת ממרכז פניות הציבור (CONTACT CENTER).

הפתרון הטכנולוגי הנדרש יהווה פתרון תשתיתי למרכז, ויהא ערוך למתן מענה עתידי ככל שיידרש לפניות ציבור בנושאים נוספים וגורמים נוספים עמם המשרד עומד בקשר ביחס לשטחי הפעולה של המשרד:

1.1.1. קידום מעמד האישה

1.1.2. פיתוח כלכלי של מגזר המיעוטים

1.1.3. צעירים

1.1.4. ישראל דיגיטלית

בנוסף, התשתית הטכנולוגית תהא ערוכה לקיום קשרים עם גורמים אתם נמצא המשרד בקשרים, ובכלל זה: עיריות ורשויות מקומיות, משרדי ממשלה, ארגונים ציבוריים ועוד.

פעילות זו תתבסס על מערכת CRM משוכללת (או בתפיסתה החדשה: eXtended XRM Relationship Management) ומערכת לניהול ידע, הכוללת גם ארכיב אלקטרוני וניהול מסמכים ועוד, כפי שיפורט בהמשך מסמך זה.

המרכז יפעל במגוון ערוצי הפצה והתקשרות, כגון:

- מוקד טלפוני (המועשר ברכיבים משוכללים כמו: CTI, IVR ועוד)
- פקס
- מסרונים
- צ'אטים
- ווטסאפ
- מערכת דואר אלקטרוני
- מערכת האינטרנט (ובכלל זה Internet BOT)
- מערכת הפצת דוא"ל המוני (ניוזלטר)
- אינטגרציה עם רשתות חברתיות ועוד
- ממשק מול מערכות ואפליקציות מובייל
- וידאו צ'אט
- VISUAL IVR

BOT -

המשרד יחל להפעיל את ערוצי ההתקשרות באופן הדרגתי כמפורט בסעיף 11.3.6.1 למכרז וסעיף 4.3.6.1 להסכם.

המרכז יבטיח את רציפות השירות מול הפונה בכל הערוצים ובינם לבין עצמם.

1.2. שלבי יישום:

1.2.1. שלב ראשון:

- א. יופעל מרכז למענה לפניות אזרחים ותיקים כמפורט במסמכי המכרז. מרכז זה יתבסס בתקופת הביניים (7 חודשים מיום החתימה על הסכם ההתקשרות) על מערכות המופעלות על ידי נותן השירותים במועד הגשת ההצעה, שיאושרו על ידי המשרד (IVR, CRM, ניהול ידע, CTI).
- ב. יינתן מענה בערוצי ההתקשרות הקיימים - טלפון, דוא"ל, דואר, פקס. יתכנו ערוצים נוספים בהסכמת הצדדים ובאישור מנהל ההתקשרות מטעם המשרד ומנמ"ר המשרד כמפורט במכרז ובהסכם ההתקשרות.

1.2.2. שלב שני:

- א. לאחר שבעה חודשי פעילות ובתום ההקמה המלאה של המערכת על יסודות טכנולוגיים מתקדמים, על פי הארכיטקטורה המפורטת במסמך זה, כל התשתיות הטכנולוגיות והאפליקטיביות, נדרשות לפעול בענן פרטי נפרד וייעודי שיופעל ע"י נותן השירותים על תשתיותיו עבור המשרד, ואשר יחובר לרשת המשרד לצורך אינטגרציה עם מערכות משרד משיקות.
- ב. יורחבו ערוצי ההתקשרות הקיימים לערוצי תקשורת נוספים כמפורט במכרז ובהסכם (צ'אט, SMS, מערכת האינטרנט, רשתות חברתיות ווטסאפ).

1.2.3. שלב שלישי:

- א. לאחר תקופת ההקמה המלאה ולא יאוחר משנה וחצי לאחר חתימת החוזה, במידה והמשרד ייבחר בכך, יידרש נותן השירותים לנייד את התשתית הטכנולוגית לענן המשרדי ולתפעלן באופן מלא מהענן המשרדי.
- ב. בתום שנה וחצי מיום החתימה על הסכם ההתקשרות יורחבו ערוצי התקשרות לערוצי תקשורת נוספים כמפורט במכרז ובהסכם (אפליקציה, שיחת וידאו מאתר המשרד, BOT, VISUAL IVR)

1.2.4. שלבים עתידיים (אופציונאלי ולפי דרישת המשרד):

ככל שיידרש- יורחבו שירותי המרכז לפעילות שטחי הפעולה הנוספים במשרד.

יובהר כי המענה הנדרש במסגרת מכרז זה מתייחס לשלבים ראשון עד שלישי בלבד, אולם דרישה מהותית היא כי התשתית הטכנולוגית תוקם כך שתהיה ערוכה להפעלה מיידית גם של השלבים העתידיים הטכנולוגיים במידה והמשרד יבחר לממש ולהרחיב את תכולת המכרז ע"י הפעלת השלבים הנוספים.

- 1.3. המערכת תאפשר לנהל באופן מרכזי את שירותי המרכז ממקום אחד ובאמצעות תשתית טכנולוגית אחידה, וללא תלות במיקום הפיזי של המרכז. התשתיות הטכנולוגיות שיוקמו במסגרת מכרז זה ותשמנה לצורך תפעול איכותי ומתקדם של המרכז, תאפשרנה בעתיד להוות גם תשתית לשימושים אחרים במשרד כמו: CRM, ארכיב דיגיטלי, ניהול ידע ושאר הרכיבים.
- 1.4. נותן השירותים צריך להבטיח התממשקות מערכות שכבת הספק ושכבת הענן הייעודי לתשתיות ושכבת יישומי המשרד בהתאם למפורט בנספח זה. לפיכך, זכויות השימוש בתשתיות הטכנולוגיות והאפליקטיביות תהיינה של המשרד, ותאפשרנה ביצוע הניוד כאמור לעיל.
- 1.5. הפתרון הנדרש יהיה שלם, אינטגרטיבי קצה לקצה (End To End) E2E אשר כולל את כל המרכיבים המרכזיים: מרכזיה, CRM, IVR, CTI, מערכת הקלטות, מערכת לניהול ידע, מערכות שליטה ובקרה, מערכות דיווח ומערכות BI, מערכת ממשקים ואינטגרציה למערכות משיקות כפי שיפורט במסמך זה.
- 1.6. הדרישה אינה לרכיבים תשתיתיים עצמאיים דווקא, והמציעים רשאים להציע מרכיבים תשתיתיים המשרתים יותר מפונקציונליות אחת.

2. פירוט שכבות הטכנולוגיות

2.1 שכבת הספק:

שכבת הספק - שכבה שתהיה בחצרי נותן השירותים ותישאר שם. שכבת הספק בעיקרה מאפשרת פונקציונליות טלפונית מורחבת, ומורכבת מן הרכיבים הבאים:

2.1.1. **מרכזיה** – המרכזייה הפועלת בחצרי נותן השירותים ואשר תבטיח עמידה ברמות השירות, התפוקה והעומסים הנדרשים על פי מפרט זה. המרכזייה תוכל גם להתממשק למערכות ה- IVR וה- CTI הנדרשות להשלמת הפונקציונליות של המוקד הטלפוני. ראה פירוט בפרק מערכות תומכות.

2.1.2. **CTI** – מערכת ה- CTI (Computer Telephony Integration) תאפשר את הקישוריות בין המרכזייה למערכות המיחשוב למיניהן. ראה פירוט בפרק מערכות תומכות.

2.1.3. **IVR** - מערכת ה- IVR (Interactive Voice Response) תאפשר קיום אינטראקציה בין פונים למערכת הממוכנת, על-פי תרחישים מתוכנתים מראש. ערכה של מערכת ה- IVR ביכולתה לקיים אינטראקציה עם הפונים ולתמוך באופן מלא בפניות מובנות ופשוטות יחסית. ראה פירוט בפרק מערכות תומכות.

2.1.4. **מערכת הקלטות** – מערכת המקליטה באופן אוטומטי ויזום קול ומסכי מחשב. ראה פירוט בפרק מערכות תומכות.

2.2 שכבת הענן פרטי הייעודי של הספק:

שכבת הענן הייעודי – שכבה שתפעל בענן נפרד פרטי וייעודי ע"ג תשתית של נותן השירותים, מנותקת משאר מערכות נותן השירותים (למעט ממשקים למערכות בשכבת הספק) באמצעות רשת ייעודית נפרדת שתתחבר לרשת המשרד, ואשר המשרד יוכל על-פי שיקוליו לשנע בעתיד לענן המשרד. שכבת הענן הייעודי תיבנה ע"ג תשתית וירטואלית ובאופן שיאפשר שינוע של הסביבה הווירטואלית כמכלול למשרד. הסביבה ותכלול תשתיות אפליקטיביות ויישומיות שזכויות השימוש בהן תהיינה של המשרד, ומורכבות מן הרכיבים הבאים:

2.2.1. מערכת וירטואלית על בסיס תשתית וירטואליזציה של חברת VMWARE בגרסה 6 ומעלה.

2.2.2. מערכת CRM – לניהול קשרי הפונים ובעלי העניין. ראה פירוט בפרק מערכות תומכות להלן.

2.2.3. מערכת/מודול BPM במערכת ה-CRM – לתיעוד, בקרה, מיכון, ניהול של תהליכי העבודה במרכז. לצורך הנחיית המפעילים והמשתמשים במרכז בתהליכי עבודה מובנים, תבטיח אחידות התהליכים, יעילותם ומדידת ביצועיהם.

2.2.4. מערכת לניהול ידע – מערכת האוגרת ומאחזרת את הידע שנצבר אודות הפעילות במרכז. ראה פירוט בפרק מערכות תומכות להלן.

2.2.5. מערכת BI – לניתוח נתונים ממערכת ה-CRM ומערכות נוספות (מערכות טלפוניה, מערכת למשלוח הודעות SMS וכו'). ראה פירוט בפרק מערכות תומכות להלן.

פירוט אודות הדרישות עבור כלל המערכות התומכות מפורטות בהמשך מסמך זה.

2.2.6. יודגש כי כל המערכות שיוצעו על ידי נותן השירותים לא יהיו מערכות PROPRIETY שפותחו ע"י נותן השירותים וקיימות בבלעדיות רק בחצרו, אלא מערכות המתבססות על מוצר מדף מטעם חברה מסחרית/קוד פתוח, שנותן השירותים יבצע התאמות (CUSTOMIZATION) ע"ג מוצרים אלה בהתאם לדרישת המכרז.

לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה בכל מערכת מוצעת את סוג המערכת, שם, דגם ומספר גרסא, שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת אצל לקוחות נוספים, כמפורט בנספח ההצעה.

2.2.7. על המציע להבטיח במשך כל תקופת ההתקשרות כי המערכות שיסופקו על ידו יהיו בהסכם תמיכה רציף של היצרן. במידה ובמהלך תקופת ההתקשרות יפסיק היצרן את התמיכה ברכיב/תוכנה כלשהי המהווה חלק מהמערכת שסופקה על ידו, יהיה המציע מחויב לספק רכיב/תוכנה הנתמכת על ידי היצרן, באישור מראש של המשרד, ולשאת בכל העלויות הכרוכות בכך.

2.3. שכבת יישומי המשרד :

2.3.1. שכבת יישומי המשרד – שכבה שתופעל בחצרי המשרד ואשר אליה יידרש נותן השירותים להתממשק במערכות. שכבת יישומי המשרד כוללת את היישומים השונים אשר פותחו ומשמשים את גורמי המשרד השונים.

2.3.2. ניהול מוצרים ושירותים - יישומים אלו עוסקים בעיקר בניהול מוצרים ושירותים שניתנים ע"י המשרד לגורמים השונים אתם נמצא המשרד בקשר.

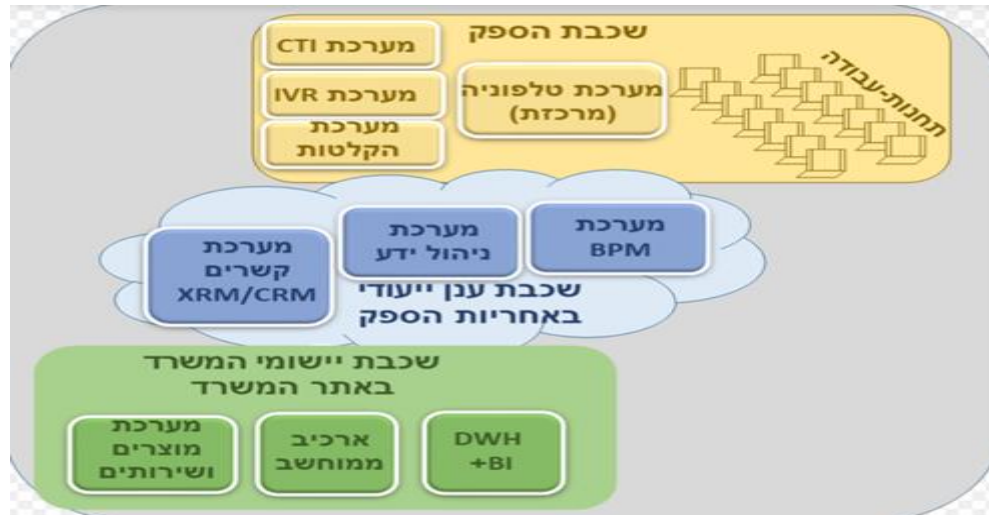
2.3.3. מאגרי מידע – מאגרי מידע בהם מידע רלוונטי לפעילות המרכז כגון, מידע אודות אזרחים מרשות האוכלוסין, מידע מפעילות מועדון הצרכנות, ומפרויקטים שונים של המשרד.

2.3.4. מידע ו-BI - שכבת יישומי המשרד כוללת גם את מחסן הנתונים (DWH) ומערכות המידע הניהולי וה-BI.

2.4. התרשים שלהלן מתאר את תכולת שלוש השכבות שתוארו לעיל :

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19



3. תאימות לטכנולוגיות קיימות במשרד

3.1. המערכת המוצעת על ידי נותן השירותים נדרשת להיות מותאמת לטכנולוגיות הקיימות כיום במשרד על מנת לאפשר את הארכיטקטורה הנדרשת. בהתאם לכך, נותן השירותים נידרש לוודא כי ניתן יהיה להפעיל את כל שרתי המערכת המתוכננת להיבנות בשכבת הענן הייעודי על תשתית שרתים וירטואלית בטכנולוגית vSphere 6.0 ומעלה. יובהר כי למעט רכיב הסביבה הווירטואלית, ביתר המערכות המפורטות להלן אין הכרח להציע מערכות הזרות לאלו שבמשרד, אלא המערכת של נותן השירותים תהיה מותאמת ובאינטגרציה מלאה לעבודה עם מערכות אלו.

3.2. להלן מידע אודות סביבת התשתית הקיימת בענן המשרד/רשת המשרד המתממשקות:

רכיב	סביבת ענן משרדי
סביבה וירטואלית	vSphere 6.0
מערכות הפעלה	Win 10 Server 2012 r2 – 2016
SQL	MS SQL 2012 , 2014 , 2016
TERMINAL SERVER	MS RDP
Share Point	2016 (רשת משרד בלבד)
מערך דואר	Exchange 2016 (רשת משרד בלבד)
BI	Power BI on premise
Active Directory	Windows Server 2012 R2
מערכת בקרה	Solar Winds Orion Network Performance Monitor 12.2 & Server & Application Monitor 6.5
מערכת CRM מוקד	MEGA CRM
מערכת ניהול ידע מוקד	MediaWiki 1.28.0

3.3. רישוי תוכנות – הצעת נותן השירותים תכלול את עלות כל רישיונות התוכנה הנדרשים להפעלת המרכז באופן מלא. אין להסתמך על רישוי תוכנה הקיים במשרד גם אם הוא קיים בסביבת הענן, למעט תשתיות הווירטואליזציה.

3.4. קווי תקשורת – נותן השירותים יהיה אחראי על כל המערכות ותוודגגישה לענן המשרדי, ויכלול בהצעתו את עלות הקמה ותפעול קווי התקשורת הנדרשים לחיבור לענן הייעודי, בין אם בבית נותן השירותים וגם לאחר העברתו למשרד, בהתאם לעומסים ולנפחים הנדרשים כך שתגובת המערכת תעמוד ב SLA התפעולי הנדרש בהתאם לנספח מדדי ביצוע. כל קווי התקשורת נדרשים להיות מוצפנים ועם רכיבי אבטחה בקצוות בהתאם להנחיות בנספח אבטחת המידע.

4. עדכניות התשתיות והמערכות

4.1. נותן השירותים יבטיח עדכניות טכנולוגית של התשתיות בכל תקופת ההסכם כמפורט להלן:

4.1.1. תשתיות טכנולוגיות – חומרה: גיל החומרה של מערכות הליבה (בשונה מעמדות הקצה) לא יעלה על 4 שנים. החומרה שתירכש תהיה מהדגמים האחרונים וכפופים לאישור המשרד.

4.1.2. תשתיות טכנולוגיות – תכנה: מהדורות תשתיות התוכנה לא תהיינה נמוכות יותר מדור (-2) לעומת המהדורה האחרונה, בתנאי שלגרסת התוכנה מופצים עדכוני תוכנה, ובכפוף לאישור המשרד.

4.1.3. תשתיות אפליקטיביות (CTI, IVR, BPM, CRM/XRM, ניהול ידע): הפעלת מהדורות חדשות לפחות אחת לשנה, באופן שלא יפחת מדור (-2) כאמור לגבי תשתיות טכנולוגיות – תוכנה.

4.1.4. נותן השירותים יאפשר גישה למערכות השונות למספר עובדים במשרד לשוויון חברתי על פי הוראת המשרד.

4.1.5. נותן השירותים יתחייב להמשיך ולהכניס שינויים ושיפורים במערכות המידע השונות במידת הצורך ולפי דרישת המשרד. שיפורים ושינויים שיוגדרו במסגרת קסטומיזציה או כאלה המחייבים פיתוח ייעודי ידרשו להתבצע ע"פ רמת השירות כמפורט להלן:

מספר	סוג השי"ש	תקופה השלמה
1	עד 7 ימי פיתוח	עד 1 חודש
2	מ 7 עד 14	עד 2 חודשים
3	מ 15 עד 30	עד 4 חודשים
4	מעל 30 יום	לפי תוכנית עבודה

תשלום עבור שו"ש כמפורט בסעיף 14 להלן.

4.1.6. שינוי חומרה ו/או תוספת חומרה ו/או החלפת חומרה שידרשו בגין החלפת תוכנה ו/או עדכון תוכנה ו/או שינוי תוכנה במהלך תקופת ההתקשרות יהיו באחריות ועל חשבון נותן השירותים.

4.1.7. כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת או בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ויאושרו ע"י המשרד.

4.1.8. נותן השירותים מחויב לתעד במסמכי אפיון מפורטים את המערכת המוקמת. נותן השירותים ינהל תיק אפיון מערכת אשר יעודכן בכל תקופת ההתקשרות בהתאם לשלבים הבאים:

4.1.8.1 בסיום כל שלב – מחויב נותן השירותים כתנאי לאישור עלייה לאוויר למסור תיעוד אתר מלא הכולל את הארכיטקטורה (תשתיות, תקשורת, תוכנה), פיתוחים והתאמות, הגדרות וקסטומיזציות שנעשו במערכת, וכל פירוט אחר הנדרש לצורך תיעוד המערכת בעת עלייתה לייצור.

4.1.8.2 בכל ביצוע שו"ש או שינוי.

4.1.8.3 בסוף כל שנה קלנדרית, יעדכן אספק את המשרד כי תיק האפיון מעודכן ותואם למערכות.

5. עמידה בעומסים:

5.1 הדרישה היא שהמערכות השונות יהיו מסוגלת לעמוד בעומס השיחות, הפניות המתועדות, המסמכים השמורים ופרטי הידע הקיימים. המערכת תבטיח עמידה ברמת השירות SLA התפעולית הנדרשת בהתאם לנספח מדדי ביצוע.

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

5.2.1 זמני תגובה לפעולות סטנדרטיות של המערכת כגון צפייה בכרטיס לקוח / פניה ייקחו עד 3 שניות זמן שרת.

5.2.2 זמני תגובה לפעולות לא סטנדרטיות כמו שאילתת חיפוש ייקחו עד 6 שניות זמן שרת.

6. ממשק המערכת – ממשק המערכת יהיה בעברית.

7. מדפסות והדפסות

על נותן השירותים להתקין מדפסות לייזר שישרתו את המרכז לצרכים ניהוליים ותפעוליים, מדפסת זו תנהל ע"י שרת מדפסות באחריות נותן השירותים.

8. עמדות קצה:

8.1 דרישות חומרה מינימליות:

8.1.1 החומרה המינימאלית לעמדת קצה לא תעלה על 3 שנים.

8.1.2 מסך שטוח לא קטן מ 21".

9. מערכת התרעות

9.1 בכלל המערכות נדרש שהמערכת תייצר התרעות אוטומטיות בזמן אמת על אירועים חריגים שונים בחיי המערכת המובאים לפעולה ו/או לידיעה.

9.2 חלק מדיווחי נותן השירותים תהיינה התרעות בהן יעדכן נותן השירותים את המזמין באירועים חריגים. נותן השירותים ייצר התרעות אוטומטיות בזמן אמת על אירועים חריגים שונים בחיי המערכת המובאים לפעולה ו/או לידיעה. ההתרעות תשמנה לציון מגוון מצבים: תקלות (לפי רמות חומרה), פגיעה ברמות שירות, השבתות חלקיות, אבטחת מידע וכד'.

- 9.3. כל ההתרעות יישמרו בטבלת לוג בבסיס נתונים מיוחדת של המערכת לצורכי אחזור, ניתוחים ודוחות.
- 9.4. המערכת תאפשר שליחת התרעות בהתאם לסוג ההתרעה וחומרתה, באמצעות פילטרים וחוקים שיאופיינו עם נותן השירותים לאחר הזכייה. ערוצי ההתרעות יבוצעו בכל אחד מהאופנים הבאים או בשילוב שלהם:
- 9.4.1. בחלון קונסול או בחלון התרעות במערכת לפי הרשאה ותפקיד.
 - 9.4.2. דואר אלקטרוני.
 - 9.4.3. הודעת SMS.
 - 9.4.4. שיחת טלפון – השמעת הודעה מוקלטת.
 - 9.4.5. הקפצת הודעת Pop-up על מסך מנהל המרכז/ אחמ"ש/ מנהל צוות.
 - 9.4.6. התרעות באמצעות ממשק ממוחשב (SNMP, XML) לצורך קליטה במערכת שליטה ובקרה הארגונית במשרד.

10. ניהול מידע בבסיס הנתונים :

10.1. מאגר מידע- המערכת תשתמש במאגר נתונים מסחרי או קוד פתוח המקובל בענף ונתמך בהיקפים גדולים על ידי מספר חברות טכנולוגיה. נותן השירותים כחלק מאיכות המענה נדרש לספק נתונים אודות אלה כחלק מנימוק בחירתו. המידע שייצבר במאגר יאופיין בשלבי ההקמה ביחד עם המזמין. בחירת המאגר ומבנה ותכולת הנתונים יהיו כפופים לאישור המזמין.

10.2. תינתן עדיפות בדרוג האיכות לפתרון המתבסס על בסיס הנתונים MS-SQL.

10.3. יובהר כי דרישה מהותית היא שכל פריט מידע שנשמר במערכת ישמר בבסיס הנתונים בשדה ייעודי נפרד. לדוגמא: לא יישמר שם מלא של הפונה, אלא שם פרטי בשדה נפרד, ושם משפחה בשדה נפרד. לפיכך, נדרש שהמערכת תסופק עם תיעוד ומיפוי מפורט של בסיס הנתונים של המערכת וכמו כן תיעוד של סכמות הנתונים אשר יוגשו על-ידי נותן השירותים בשלב האפיון ויאושרו על-ידי המשרד.

10.4. המערכת תאפשר גזירת נתונים ל- Data Warehouse של המשרד (מערכת BI) בכל זמן ובכל תדירות שתתבקש, בהתאם לאפיון המפורט שיעשה עם נותן השירותים.

11. ממשקי אינטגרציה :

11.1. לצורך מתן שירות יידרש הנציג לקבל מידע נוסף אודות אזרחים ממערכות המידע המשרדיות, וכמו כן לספק מידע ממערכות המרכז למערכת המידע המרכזית במשרד באופן שוטף. נותן השירותים יידרש להקים ממשקים למערכות אלה על מנת לתמוך בדרישה זו. כמו כן, ממשקים דו כיווניים אלה יידרשו לעדכן באופן שוטף מידע אודות פעילות המרכז למערכות ה-BI המשרדית וההיפך.

11.2. כדוגמא לממשקים שיידרשו ניתן לכלול מידע שהמרכז יוכל לתשאל בסיסי נתונים במשרד: בדיקות אונליין של ת.ז (ממאגר מרשם האוכלוסין), יכולת תחקור סטאטוס נפטר, מידע רלוונטי מפעילות מועדון הצרכנות ומפרויקטים נוספים אחרים במשרד (כאן גרים, דרוש ניסיון, כיתות ותיקים, וכד'), מידע אודות אישורי דיוור מפרויקטים אחרים במשרד, מידע לצורך דיוור ממוקד, העברת פרטי אזרחים לפני הגעה לגיל הפנסיה כדי להיערך לגיל פרישה, וכד'. מידע שיועבר מהמרכז יכלול את כל הנתונים שהמשרד ימצא כרלוונטיים למערך ה-BI המשרדי ברמה יומית/אונליין של כלל פעילות המרכז (כל המידע הרלוונטי מהפניות וכרטיס איש קשר, דוורים, שיחור חוץ, מסמכים, מאגר ידע, פרויקטים, וכד').

11.3. כבירת מחדל, יועברו הנתונים בממשק בתצורת WS, בפורמט JSON. כל הממשקים יהיו מוצפנים באמצעות SSL ברמה העדכנית הקיימת. לצורך כל הממשקים תוקצה כתובת IP חוקית קבועה מצד נותן השירותים. בנוסף, ורק בממשקים בהם יהיה נדרש להעביר מידע בהיקפים גדולים שלא יתאפשרו בחלופה הראשונה, יועבר המידע באמצעות מערך הכספות של ממשל זמין. באחריות נותן השירותים לרכוש ולהתחבר למערך כספות זה.

11.4. נותן השירותים יהיה אחראי לאספקת ממשקים בין המערכות שבשכבת נותן השירותים, המערכות שבענן הייעודי שבאחריות נותן השירותים, והמערכות שבאחריות המזמין.

- 11.5 . לצורך הערכת ההצעה, יתמחר נותן השירותים עד 5 ממשקים חיצוניים בתצורת WS למערכות המשרד כחלק מהצעתו שיאופיינו לאחר הזכייה.
- 11.6 . נדרש שהמערכת תכלול ותסופק עם SDK הכולל ממשקי תוכנה (XML Web, API's , Services , API's פקדי Active-x וכדומה) מוכנים ומתועדים לצורך פיתוח ממשקי אינטגרציה למערכות חיצוניות.
- 11.7 . **ממשק למערכת BI לגזירת נתונים היסטוריים מהמערכת:**
- 11.7.1 . נדרש שהמערכת תסופק עם כלים, מנגנונים ו/או ממשקים מתאימים לצורך גזירת נתונים גולמיים וגם מחושבים מבסיס הנתונים של המערכת לצרכי ניתוח ותחקור על ידי מערכת BI במשרד (מחשן נתונים כדוגמת DataWareHouse).
- 11.7.2 . יש לפרט אילו כלי ETL נתמכים.
- 11.7.3 . גישה ישירה לבסיס הנתונים של המערכת.
- 11.7.4 . גזירת נתונים שטוחים במבנה כדוגמת XML.
- 11.7.5 . מנגנוני יצוא נתונים אחרים הקיימים במערכת.
- 11.7.6 . על המציע לפרט את הממשקים והמנגנונים שקיימים במערכת לצורך העברת נתונים בין המערכת לבין מערכות BI חיצוניות.
- 11.8 . **ממשק לשרת SMS ודיוור המוני:**
- באחריות נותן השירותים לוודא כי מערכת משלוח הודעות SMS ודיוור המוני תתממשק למערכות התפעול השונות לרבות מערכת ה CRM, דוחות וה – BI.
- 12 . **זמינות המערכת:**
- 12.1.1 . המערכת המוצעת תפעל ברציפות ללא הפסקה 24 שעות ביום 7 ימים בשבוע 365 יום בשנה למעט השבתות יזומות לצרכי תחזוקה ושדרוגים שיבוצעו מעבר לשעות הפעילות המקובלות ובאישור מראש של המשרד.
- 12.1.2 . זמינות המערכת (דהיינו פעולה רציפה ותקינה ללא תקלה חמורה) על כל מרכיביה לא תפחת מ-99.999% במדידה חודשית. הגדרת זמינות היא פעולה תקינה ללא תקלה חמורה.
- 13 . **שרידות ורציפות תפקודית :**
- 13.1 . לצורך עמידה ברציפות התפקודית של המרכז, על המציע להתחייב לקיומו של גנרטור חירום הנכנס לפעילות באופן מידי עם הפסקת אספקת המתח מחברת החשמל ותומך בפעילות כלל המערך הטכנולוגי של המרכז כמו גם בתאורה, מזוג אוויר וכדומה. פעילות הגנרטור נדרשת ליממת פעילות לפחות.
- 13.2 . כגיבוי נוסף שיאפשר רציפות תפקודית, יש להבטיח קיומה של מערכת UPS המאפשרת אספקת מתח והמשך פעילות לכלל המערכות ועמדות העבודה במרכז, לפרק זמן של שעה לפחות.
- 13.3 . עדיפות עליונה להמשך פעילות המרכז תינתן למערך התקשורת. על נותן השירותים לוודא יתירות מלאה בכלל נושאי התקשורת אל/מהמרכז.

14. שינויים ושיפורים:

14.1. כל הפיתוחים, העבודות וההתאמות הנדרשות מנותן השירותים במסגרת שלב א' ושלב ב' של הקמת הפרויקט, ולרבות הפיתוחים וההתאמות שיוגדרו בשלב האפיון המפורט, יבוצעו על ידי נותן השירותים במחיר קבוע (FIX-PRICE) והתשלום עבורם ייכלל במחיר שלב ב' של הקמת המערכת.

14.2. לאחר הקמת המערכת בשלב ב' והפעלתה בייצור שוטף במשרד, המשרד יהא רשאי לדרוש מנותן השירותים לבצע את שלבי המימוש המפורטים בסעיפים 1.2.3 ו-1.2.4 לעיל וכמו כן שינויים ושיפורים שונים במערכת, בדוחות, בתסריטים וכדו' על פי צרכי המשרד מזמן לזמן לאורך כל תקופת ההתקשרות, בהתאם להנחיות המפורטות להלן:

14.2.1. שינויים ושיפורים שוטפים, כגון: תיקונים קטנים בדו"חות ובתסריטים, שינויי הגדרות, פרמטרים, שדרוגי תוכנה שוטפים, התקנת תוספות והרחבות וכדומה, יבוצעו על ידי מנהל המערכת של נותן השירותים בשוטף וכחלק מהגדרת התפקיד שלו, ללא תוספת תמורה.

14.2.2. שינויים ושיפורים מורכבים, מהותיים ו/או חריגים שהם מעבר ליכולתו של מנהל המערכת או שמחייבים צוות מקצועי רב תחומי, יבוצעו על ידי נותן השירותים, בשיטה הבאה:

14.2.2.1. המשרד יעביר את דרישותיו לספק לרבות לוח הזמנים הנדרש.

14.2.2.2. נותן השירותים יכין הצעת מחיר מפורטת לביצוע מלא של העבודה על ידי נותן השירותים, לרבות: אפיון מפורט, פיתוח, בדיקות בסביבת הפיתוח והבדיקות, התקנה ואינטגרציה בסביבת הייצור והטמעה. אחריות לכל תקופת ההתקשרות או לתקופה מינימאלית של שנה (12 חודשים) במידה וההתקשרות במסגרת מכרז זה מסתיימת.

14.2.2.3. נותן השירותים יגיש הצעת מחיר בכתב לאישור המשרד. הצעת המחיר תכלול את פרוט העבודה, התוצרים, לוח זמנים, פרוט השעות הנדרשות לביצוע העבודה בשלמותה ולביצוע כל סעיף/רכיב בעבודה.

14.2.2.4. תמחור שעות המפתחים/ צוות טכנולוגי יהא בהתאם לרמה הנדרשת ולמחירי הגג הקבועים בהודעה העדכנית למכרז מרכזי 16.2.11 של החשב הכללי.

14.2.2.5. המשרד יבדוק את הצעת המחיר ויהיה רשאי לנהל מו"מ כספי עם נותן השירותים בנוגע לתכולת העבודה, שעות העבודה הנדרשות ולמחיר העבודה.

14.2.2.6. לאחר אישור הצעת המחיר במשרד, המשרד יעביר לספק הזמנה חתומה בכתב ורק עם קבלתה נותן השירותים יתחיל לבצע את העבודה.

14.2.3. נותן השירותים יתחייב לבצע כל עבודה שהמשרד ידרוש ממנו על פי סעיף זה, בלוח הזמנים הנדרש ובמסגרת השעות המאושרת לו לביצוע העבודה וללא חריגה ממנה.

14.2.4. המשרד ישלם לספק עבור ביצוע העבודה הנדרשת רק בסיומה המושלם של העבודה בכפוף לקיום כל התנאים הבאים:

- 14.2.4.1 ביצוע בדיקות מסירה על ידי נותן השירותים בהצלחה.
 - 14.2.4.2 ביצוע בדיקות קבלה בהצלחה על ידי המשרד.
 - 14.2.4.3 השינוי האמור הותקן והוטמע במערכת הייצור במשרד על ידי נותן השירותים לשביעות רצונו של המשרד.
 - 14.2.4.4 המשרד מסר לספק אישור בכתב על קבלת השינוי המוזמן במשרד.
- 14.2.5. באחריות נותן השירותים לפתח ולבצע את כל השיפורים בסביבות עבודה ייעודיות שאינן בסביבת הייצור. לצורך כך נותן השירותים יקים סביבת פיתוח וסביבת בדיקות לפרויקט כחלק מהתפעול השוטף. כל שינוי המתוכנן להתבצע במערכת הייצור ייבחן ותאושר תקינותו במערכת הבדיקות טרם ביצוע השדרוג.

15. טיוב וקליטת מידע ממערכת קיימת:

- 15.1. נותן השירותים מתחייב לבצע את ההתאמות הנדרשות על מנת לקלוט את המידע הקיים כיום במערכת הממוחשבת המופעלת כיום עבור המשרד במסגרת הפעלת המרכז על ידי נותן השירותים הקיים, לרבות המידע הקיים לגבי הפונים שיוצא ממערכת CRM קיימת וכן הידע הקיים לגבי זכויות אזרחים ותיקים ממערכת ניהול הידע, ולהשלים את קליטת המידע עד למועד ההקמה המלאה של המערכת (7 חודשים מיום חתימת ההסכם).
- 15.2. לשם קליטת הנתונים ממערכת CRM קיימת, המשרד יעביר לספק קבצי ייצוא בפורמט דיגיטלי (csv, xls, xml) כפי שיתאפשר מהעברת הנתונים ממערכת קיימת. נותן השירותים יידרש לבצע טיוב נתונים על מנת לקלוט את המידע באופן שיתאים למבנה הנתונים הנדרש במכרז זה. יובהר כי נותן השירותים נדרש כי הנתונים שייקלטו למערכת יהיו מטוייבים בהתאם למבנה המידע שיאושר מראש על ידי המשרד. קליטת וטיוב הנתונים במערכות יאושר על ידי הגורם המקצועי ויהווה תנאי לאישור סיום ההקמה המלאה כמוגדר במסמכי המכרז.
- 15.3. במערכות המרכז הקיים ישנן ספריות מסמכים השמורים בתיקות מסמכים של שרת ייעודיות המקושרות למערכת ה-CRM. יש לוודא יכולת שמירת מסמכים אלה וקישורם ל-CRM.
- 15.4. בנוסף, נותן השירותים ידאג להעביר ולטייב ידע ונתונים קיימים אשר קלט במערכותיו בתקופה שעד לתום ההקמה המלאה של המערכת ולטייב אותם בהתאם למבנה ידע שיאושר על ידי המשרד.

16. דו"חות היסטוריים כללי:

- 16.1. כללי:
- 16.1.1. בקרה על כלל משאבי המערכת (נציגים, תורים, מרכזיה, שיחות נכנסות ויוצאות, צירי PRI, שרתים, בסיסי נתונים, ממשקים, Services, תקשורת וכדומה).
- 16.1.2. מחולל יישומים הכולל יכולות חזקות לעיבוד, ניתוח, ביצוע חישובים, הצגת שאילתות ודוחות שוטפים והיסטוריים במבנה טבלאי, גרפי וכדומה.
- 16.1.3. השימוש ברכיב הדו"חות והתצוגות יתאפשר מכל תחנה המתחברת למערכת בכפוף להרשאות, לרבות בחיבור מהבית באמצעות האינטרנט.

- 16.1.4. תשתיות טכנולוגיות – דו"חות טכניים על ניצולת משאבים, עומסים, תקלות, קונפיגורציה וכדומה על התשתיות הטכנולוגיות של המערכת, כדוגמת: מרכזיה ומשאבי מערכת הקלטות, בסיסי נתונים, IVR, CTI, טלפוניה.
- 16.1.5. הדוחות והתצוגות שיפתח נותן השירותים יקבע בשלב האפיון מפורט שיבוצע עם נותן השירותים ויאושר על ידי המשרד.
- 16.1.6. מחולל הדו"חות יאפשר לעדכן דו"חות קיימים, לבנות דו"חות חדשים בהתבסס על דו"חות קיימים, לשכפל דו"חות וכו', ולשמור את הגדרות הדו"חות לצורך הפקה חוזרת.
- 16.1.7. מחולל הדו"חות יאפשר הפקת דו"חות/שאליות בכל חתך זמן מבוקש, כגון: שעה, יום, שבוע, חודש, רבעון, שנה, תקופה ספציפית וכדומה, ובכל אינטרוול מבוקש, כגון: רבע שעה, שעה, יום, שבוע, חודש, שלושה חודשים, שנה. המערכת תציג נתונים מסכמים, ממוצעים, ערכי מינימום ומקסימום וכו' לכל אינטרוול.
- 16.1.8. נדרשת יכולת לנטרל מהדו"חות ומהחישובים העוסקים בנציגים ימי מנוחה, סופי שבוע, שעות אי פעילות וכו'. כמו כן, המערכת תאפשר הזנת ימים חריגים למערכת לצורך נטרולם מהדו"חות כגון: יום בחירות, שביתה וכדומה.
- 16.1.9. רכיבי הדו"חות והתצוגות הנדרשות יכללו בין השאר:
- 16.1.9.1. מחולל יישומים הכולל יכולות חזקות לעיבוד, ניתוח, ביצוע חישובים, הצגת שאליות ודוחות שוטפים והיסטוריים במבנה טבלאי, גרפי וכדומה.
 - 16.1.9.2. כלים מקוונים בממשק WEB להגדרה, עדכון והפקה של תצוגות בחתכים מגוונים, לרבות: Dashboards, גרפים ותצוגות גרפיות.
 - 16.1.9.3. כלים לאחזור מידע ושליטה על עיצוב והפקת הדו"חות והתצוגות.
 - 16.1.9.4. כלים לייצוא דו"חות באופן מתוזמן אוטומטי.
 - 16.1.10. יעדי דו"חות נדרשים:
 - 16.1.10.1. ייצוא לקובץ XML, EXCEL, CSV, PDF.
 - 16.1.10.2. ניתוב להדפסה כולל עיצובים וכתרות.
 - 16.1.10.3. הצגה על מסך.
 - 16.1.10.4. משלוח בדואר אלקטרוני.
17. תצוגות זמן אמת:
- 18.1. LED/LCD – נדרש שניתן יהיה לעצב ולהתאים את התצוגות להצגה במסכים גדולים בגודל של 50-אינטש ומעלה, שייתלו במרכז כך שכל הנציגים יוכלו לראות את המסך, נדרשות התקנות תצוגה נוספות לצוות הניהולי כגון אחמ"ש ומנהל המרכז.
 - 18.2. נדרש שניתן יהיה להפעיל את רכיב תצוגות זמן אמת על לפחות 5 עמדות תצוגה בו-זמנית, על מסכים גדולים ו/או בעמדות מנהל.
 - 18.3. תצוגות זמן אמת יהיו תצוגות בממשק WEB HTML ולא יחייבו התקנת client בתחנה. ניתן יהיה לפתוח תצוגות זמן אמת בהתאם להרשאות בכל עמדה במקד, בכל מחשב ברשת הארגונית של המשרד, לרבות טלפונים ניידים.
 - 18.4. נותן השירותים יהיה אחראי לממשק את המסכים למערכות הרלוונטיות.

19. טיפול בתקלות

19.1. כללי

19.1.1. על המציע לצרף במסגרת המענה נוהל מפורט לטיפול בתקלות, כולל הגדרה מפורטת לתקלה רגילה ותקלה חמורה.

19.1.2. במידה ותתעורר מחלוקת סביב הקביעה אם תקלה מסוימת תיחשב חמורה או רגילה, עמדת המשרד תכריע.

19.1.3. התקבל דווח על תקלה חמורה או רגילה, יגיב נותן השירותים תוך פרק זמן שתלוי בחומרת התקלה כמפורט להלן:

19.1.3.1. תקלה רגילה

על נותן השירותים להתחיל טיפול בתקלה רגילה תוך שעה אם נתקבל הדיווח לגביה עד השעה 18:00. אם התקבל הדיווח לאחר השעה 18:00, נותן השירותים יתחיל לטפל מיד עם תחילת יום העבודה הבא, למעט במצב המוגדר כמצב חירום.

19.1.3.2. תקלה חמורה

התקבל דווח על תקלה חמורה, נותן השירותים יחל בטיפול מיידית. אם לא ניתן לבצע את התיקון מיידית יציע נותן השירותים ויבצע לאחר אישור המשרד פתרון זמני שיאפשר הורדת חומרת התקלה מתקלה חמורה לתקלה רגילה.

אם לא ניתן לבצע את התיקון מיידית, ימציא נותן השירותים תוך 4 שעות ציוד או פתרון חלופי אחר שיחזיר את המערכת לכשירות מלאה עד לתיקון הציוד המקורי.

20. שלבי תכנית העבודה ופיתוח התשתיות הטכנולוגיות והמערכות התומכות:

20.1. להלן יפורטו שלבי הביצוע להקמת התשתית הטכנולוגית והמערכות התומכות. כל שלב יאושר באופן רשמי על ידי המשרד לפני המעבר לשלב הבא. ההקמה תחל במועד החתימה על הסכם ההתקשרות.

20.2. שלב א' – תכנית עבודה מפורטת - חודש

20.2.1. בשלב זה יוגש למשרד מסמכי תיאור הפתרון בהתאם להצעה שניתנה במענה למכרז כמפורט בסעיף 20.2.2 להלן, תכנית עבודה מפורטת ונהלי העבודה הנדרשים לביצוע הקמת התשתית הטכנולוגית והמערכות התומכות. תינתן התייחסות להקמה ראשונית בשלב הביניים כמתואר במכרז ובהסכם ולהקמה המלאה.

20.2.2. תיאור פתרון מפורט בהתאם להצעה שניתנה במענה למכרז ואושרה על ידי המשרד, שיכלול את ארכיטקטורת הפתרון המוצע ופירוט המערכות - תיאור מילולי ותרשימי רשת וארכיטקטורה של המערכות ותתי המערכות המוצעות, יעודן, גרסאות מוצעות ותצורת, תקשורת, אבטחה, בהתייחס למיקומם בסביבות השונות (רשת ספק, ענן פרטי של נותן השירותים, ענן משרדי), קישוריות לרשתות

המזמינה ומערכותיה, רשתות חיצוניות ופנימיות בהתאם לדרישות ההפרדה והאבטחה.

20.2.3. תכנית העבודה תוגש כקובץ מילולי שבו יוסברו שלבי תכנית העבודה וניתוח של הנתבי הקריטי, לרבות הפעולות שיש לנקוט על מנת לעמוד בלוחות הזמנים.

20.2.4. כמו כן תוגש התכנית בקובץ MS-PROJECT. תכנית העבודה הממוחשבת תכלול בפרט את פירוט המשימות המקושרות ביניהן כרשת PERT בה יוצגו כל הפעילויות להקמת התשתית הטכנולוגית והמערכות התומכות ולוחות הזמנים, אבני דרך חוזיות והדגשת הנתבי הקריטי.

20.2.5. תיאור הפתרון, תכנית ונהלי העבודה יאושרו על ידי המשרד.

20.3. שלב ב' – עיצוב - חודשיים

שלב זה כולל את הכנת מסמך עיצוב ואפיון מפורט של התשתית והמערכות הטכנולוגיות שפורטו במסמך זה, כולל מגוון ערוצי ההתקשרות והמערכות התומכות. **מסמך דרישות ואפיון תהליכי העבודה לכל המערכות הטכנולוגיות יתבצע ע"י מהנדס או"ש של נותן השירותים ובשיתוף המשרד.**

20.3.1. מסמך האפיון יפרט את כל הדרישות מהמערכת, תהליכי עבודה המקצועיים, תהליכי WF, דוחות וכו' וברמת שדות ומסכים.

20.3.2. בסיום כל תהליך המשרד יאשר את אפיון התהליך שהוגדר.

20.3.3. אישור מסמך העיצוב יכלול "סקר תכנון" (Design Review) שמשמעותו – קיום ישיבה רשמית לנציגי המשרד להצגת המסמך והעברת הערות אליו לפני אישורו. מסמך העיצוב ייחתם ע"י מנהל הפרויקט מטעם נותן השירותים ויוגש למשרד לפחות 5 ימי עבודה לפני ביצוע סקר התכנון.

20.3.4. לפני שלב הפיתוח יוצג למשרד דמו של תהליכי העבודה השונים במערכת המתוכננת. בעת הצגת הדמו יוצגו למשרד מסכי עבודה כדוגמת כרטיס לקוח, תהליך תיעוד פניה, תיעוד הרצאה, הפקת דוחות וכו'.

20.4. שלב ג' – פיתוח התשתיות הטכנולוגיות והמערכות התומכות ובדיקות קבלה – 3 חודשיים

20.4.1. שלב ג 1 - פיתוח ע"י נותן השירותים :

- 20.4.1.1. בשלב זה יפותחו התשתיות הטכנולוגיות והמערכות התומכות הייעודית עבור המשרד.
- 20.4.1.2. בתחילת שלב זה ימסור נותן השירותים את מסמך "תכנית בדיקות הקבלה" (הכולל גם תסריטי בדיקה) שיתבסס על מסמך העיצוב המאושר. המשרד יבדוק ויאשר את תכנית בדיקות הקבלה. בדיקות הקבלה תבוצענה לגבי כל סעיף במסמך העיצוב להוכחת תקינותו. מסמך בדיקות הקבלה וטפסי רישום תוצאות בדיקות הקבלה ינחו את הבודקים להשגת האמור לעיל.
- 20.4.1.3. אישור ביצוע בדיקות קבלה יעשה על ידי המשרד ורק לאחריו ניתן יהיה להמשיך בתהליך.
- 20.4.1.4. לאחר אישור המערכת ע"י נותן השירותים תוצג המערכת לאישור הפעלה למשרד ורק לאחר אישור המערכת ע"י המשרד תתבצע הסבת נתונים.
- 20.4.1.5. ביצוע קליטות והסבות נתונים ממערכת קודמת, כפי שמפורט בסעיף 16 לעיל.
- 20.4.1.6. לפני מסירת המערכת לבדיקות קבלה ע"י המשרד, ייערכו בדיקות קבלה סופיות ע"י נותן השירותים, אשר יודאו שהמערכת תקינה ללא תקלות. תוצאות הבדיקות יועברו למשרד. התוצאות המפורטות כפי שהתקבלו ונרשמו בטפסי הבדיקה יועברו כפי שהם למשרד בחתימת מנהל מערכות מידע של נותן השירותים ומנהל הפרויקט של נותן השירותים, עם מכתב מלווה. המשרד יהיה רשאי לדחות את תוצאות הבדיקה הסופית ומבחני הקבלה עד שיהא שבע רצון מהתוצאות ויאשר את סיום שלב הבדיקה הסופית של נותן השירותים. אם יהיו שינויים במסמך העיצוב במהלך הפיתוח, יימסר תיעוד מעודכן של מסמך העיצוב ושל מסמך בדיקות הקבלה, בהתאם.
- 20.4.2. שלב ג 2 - בדיקות קבלה על ידי המשרד :
לאחר התקנת המערכת לבדיקות קבלה כאמור לעיל, יבוצעו בדיקות קבלה ע"י המשרד, בהתאם לתוכנית בדיקות הקבלה המאושרת, וכן על פי בדיקות נוספות שיוכנו על ידי המשרד, על פי שיקול דעתו. ליקויים שיתגלו יועברו לתיקון נותן השירותים ויתוקנו על ידו.
- 20.4.3. שלב ג 3 - תיקונים והשלמת הפיתוח :
- 20.4.4. נותן השירותים יבצע את התיקונים וההשלמות הנדרשים, ויתקין את המערכת המתוקנת שעברה בדיקות סופיות חוזרות. לאחר ביצוע בדיקות קבלה חוזרות ובדיקת תקינות התוכנה היישומית, תאושר קבלת המערכת על ידי המשרד, כשהיא נקייה מכל פגם ותקלה ידועים.
- 20.5. **שלב ד – הרצה - חודש :**

בשלב ההרצה, תופעל המערכת בסביבת בדיקה. יבוצעו בדיקות מערכתיות לקבלת פניות וביצוע תיעוד במערכות.

20.6. שלב ה – הפעלה מבצעית מלאה:

עם השלמת שלב ההרצה, תוכרז המערכת כמבצעית מלאה.

בתקופת הביניים, כהגדרתה בהסכם ההתקשרות, יופעל המרכז במתכונת מצומצמת כמפורט בהסכם ההתקשרות, על גבי מערכות של נותן השירותים שיאושרו על ידי המשרד.

פרק מערכות תומכות

1. כללי:

- 1.1. בפרק זה מופיעות דרישות למערכות והמודולים השונים לשימוש המרכז.
- 1.2. על רכיבי הפתרון להתחבר לכלל מערכת אחידה, אשר תפעל כמקשה אחת לצורך הפעלת המרכז וחיבור הפונים לנציגי המרכז בערוצי ההתקשרות השונים.
- 1.3. אפיון של המערכות השונות יבוצע בהתאם לאמור בסעיף 20. במהלך שנות פעילות המרכז ייתכנו שינויים והתאמות על פי צרכים משתנים ואופי הפעילות של המרכז. ביצוע השינויים יעשה כאמור בסעיף 14 לעיל בפרק תשתיות.

2. מערכת CRM:

2.1. כללי:

- 2.1.1. מערכת ה CRM תנוהל ותעודכן על ידי נותן השירותים.
- 2.1.2. למערכת ה CRM שיבחר נותן השירותים יהיו 3 התקנות מעל לשנתיים במקדי שירות.
- 2.1.3. נותן השירותים יקים את מערכת המרכז בענן פרטי ייעודי של נותן השירותים בתפעול מלא שלו לתקופת ההתקשרות, ולאחר שנה וחצי יעביר לענן המשרדי כמפורט לעיל בפרק תשתיות.
- 2.1.4. המערכת תתמוך בכל תהליכי העבודה המתוארים בסמכי המכרז תוך הכנסת השינויים והשיפורים הנדרשים הן בתהליכי העבודה והן במיכונם ע"פ הצורך.
- 2.1.5. המערכת תמכן באופן רציף מקצה לקצה את תהליכי הטיפול בפונים החל משליחת חומרים, קבלה וטיפול בפניות ועד ביצוע בדיקת סקר שביעות רצון מקצועי.
- 2.1.6. המערכת תתמוך בשיתוף נתונים ותהליכים בין המשרד לשוויון חברתי למרכז שיפעיל נותן השירותים.
- 2.1.7. המערכת תתמוך בהוספת שדות נוספים ולפי אפיון סוג השדה במודולים השונים.
- 2.1.8. האפיון המפורט של המערכת יתבצע ע"י נותן השירותים ובשיתוף המשרד לשוויון חברתי כמפורט בסעיף 20 בפרק תשתיות.
- 2.1.9. תבוצע הגירה של כל הנתונים הקיימים היום במערכת הספק הנוכחי אל המערכת החדשה כאמור בסעיף 15 בפרק תשתיות.
- 2.1.10. המערכת תספק תצוגות גריד לכל סוג ישות עם יכולת הגדרת השדות ו/או העמודות המוצגות כברירת מחדל.

- 2.1.11. המערכת תאפשר סינון, מיון ומאפייני תצוגה שונים (רוחב עמודות וכו') לכלל העמודות וכן יכולת הגדרה אישית למאפיינים אלו באופן אינטראקטיבי.
- 2.1.12. המערכת תספק תצוגת פרטי רשומת ישות במצב צפייה ו/או עריכה ע"פ ההרשאה למשתמש.

2.2. מיכון וניהול עבודת בעלי התפקידים:

- 2.2.1. ניהול משימות ברמת עובד לפרקי זמן כפי שיוגדרו ע"י המשתמש.
- 2.2.2. ניהול יומן פעילויות ומשימות כולל קישור למערכת אאוטלוק.
- 2.2.3. סנכרון לאאוטלוק (יומן ואימייל) של משתמשים מוגדרים במערכת.
- 2.2.4. מערכת הרשאות לבעלי תפקידים ברמת שדה.
- 2.2.5. ניהול Work Flow וחוקים עסקיים.
- 2.2.6. ניהול התרעות ותזכורות.
- 2.2.7. אפשרות לתאם / להציג פעילויות מקצועיות (הרצאות והדרכות, ניידת) שנקבעו ביומן המשתמש ולעדכן את סיכום הפעילות (ההרצאה/ ההדרכה).

2.3. ניהול Follow Up:

- 2.3.1. נדרשת אפשרות להגדרת פעילויות עתידיות שיהפכו למשימות לביצוע - חזרה לפונים במועד מאוחר יותר וקבלת תזכורת לגבי מועד החזרה לפונה.
- 2.3.2. הצגת מועד החזרה לפונה (חזרה לפונה ביום ו/או שעה).
- 2.3.3. נדרשת אפשרות לריבוי פעילויות עתידיות לפנייה - המערכת תאפשר הגדרת מספר פעילויות עתידיות לאותה פנייה.

2.4. תהליכי Work flow:

- 2.4.1. המערכת תתמוך בניהול תהליכי work flow ע"פ סטטוס הפניה ו/או סטטוס הפונה.
- 2.4.2. תהליכי ה-work flow יהיו תוצאה של פעולות אוטומטיות ו/או פעולות ידניות (שינוי סטטוס אוטומטי ו/או שינוי סטטוס ידני או כתוצאה מפתחה או סגירה של פניה מסוימת).

2.5. ניהול מערכת ואדמיניסטרציה

- 2.5.1. כרטיסי לקוח כפולים - המערכת תתריע בעת הקמת כרטיס לקוח כפול לפי מספר שדות שיוגדרו בשלב אפיון המערכת כגון מספר ת"ז, שם פרטי ושם משפחה.
- 2.5.2. מעקב, בקרה ורישום לוג לפעילויות השונות במערכת.

2.6. דוחות, שאילתות ומסכי Dashboard

- 2.6.1. למנהלים מטעם המשרד לשוויון חברתי תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות ההיסטוריים ממשרדי המשרד באמצעות ממשק WEB.
- 2.6.2. המערכות תכלול ותסופק עם סט דוחות"י שיוגדרו לאחר האפיון שיהוו בסיס לבקרה אחר שירות הספק ויורחבו לפי הצורך לפי החלטת המשרד.

2.6.3. המערכת תכלול מודול דוחות נוח לשימוש עבור כל בעלי התפקידים אשר יאפשר יצירה גמישה של דוחות באופן נוח ופשוט וללא צורך בידע טכני (מחולל דוחות - BI).

2.6.4. הפקת הדוחות תאפשר שימוש והצגת נתונים בשילוב מכל שדה, רשומה וישות במערכת ותתמוך בגישה לרשומות של ישויות משנה ובריבוי רשומות משנה כגון הפקת דוח מכרטיס לקוח וממודול פניות.

2.6.5. הרצת שאילתות אונליין וקבלת התוצאה לתצוגה במסך.

2.6.6. אפשרות ליצור, לעדכן לשמור ולשתף דוחות ושאלות באופן מהיר ונוח.

2.6.7. המערכת תכיל מסך Dashboard אשר יציג סטטיסטיקות סיכומיות בזמן אמת עם התפלגויות לפי אפיון מפורט שיתבצע בהמשך עבור הצוות הניהולי.

2.6.8. דוגמא לדוחות קבועים:

- א. התפלגות פניות לפי סוג פניה
- ב. התפלגות פניות לפי נושא פניה
- ג. התפלגות פניות לפי פותח ו/או מטפל בפניה
- ד. פניות פתוחות ופניות פתוחות לפי SLA
- ה. סיכום פעילות שיחור חוץ והדרכות
- ו. סיכום פעילות נידת ברור זכויות

2.7. חיפוש:

2.7.1. אפשרות לביצוע חיפוש פונים לפי שדה ו/או מספר שדות בו זמנית.

2.7.2. אפשרות חיפוש טקסט חופשי מהיר וגמיש בכלל נתוני המערכת כולל אפשרות לחיפוש מתקדם סלקטיבי.

2.8. דגשים מיוחדים בכרטיס לקוח:

2.8.1. עדכון פרטים אישיים יכלול לפחות את השדות הבאים:

- א. מספר זהות – בדיקת ולידציה למספר הזהות שהוקלד.
- ב. עיר – בחירה מתוך רשימת ערים וללא אפשרות להקלדה של מלל חופשי.
- ג. מועצה אזורית – שיוך ישובים למועצה אזורית.
- ד. מועצה מקומית – בחירה מתוך רשימת מועצות מקומיות וללא אפשרות להקלדה של מלל חופשי.
- ה. תאריך לידה – בעת הקלדת תאריך לידה הצגת גיל הפונה.
- ו. אפשרות להוספת שדות כגון: שפה – בחירה מתוך רשימה, ארץ מוצא – בחירה מתוך רשימה וכו'.

2.8.2. המערכת תתמוך בסוג הפונה / גורם מפנה כגון: אזרח ותיק, בן משפחה – בן זוג, ילדים, חבר / שכן, יחידות סגולה, מתנדבים, אחר.

2.8.3. המערכת תתמוך בהגדרת סוג פונה: לדוגמא: אזרח ותיק, אדם לפני גיל פרישה, ניצול שואה וכדומה.

2.8.4. המערכת תתמוך בניהול סטטוס פונה:

- א. לפני גיל פרישה, אחרי גיל פרישה, נפטר וכו'.
- ב. המערכת תתמוך בניהול סטטוסים אוטומטים וידיניים (ע"פ אפיון מפורט שיתבצע לאחר בחירת נותן השירותים ובשיתוף המשרד לשוויון חברתי ואישורו).
- 2.8.5 קבלת התרעה על כפילויות לפי 3 שדות שיוגדרו בשלב האפיון.
- 2.8.6 המערכת תתמוך בקליטת קבצים חיצוניים (כגון קובץ excel) של פונים לצורך הקמת הפונה אוטומטית במערכת.
- 2.9 דגשים מיוחדים למודול תיעוד פניות:**
- 2.9.1 תיעוד הפניות יתבצע ע"פ עץ פניות בסיווג לשלוש רמות.
- 2.9.2 המערכת תבצע השלמה אוטומטית של פניות האפשריות בעת הקלדת מלל חופשי.
- 2.9.3 המערכת תתמוך בתסריטי שיחה / תהליך בעת תיעוד פנית פונה.
- 2.9.4 הבחנה בין תיעוד פניות של שיחות נכנסות ושיחות יוצאות.
- 2.9.5 הבחנה בין פניות ומשימות שנפתחו אל מול גופים חיצוניים (ביטוח לאומי, רשויות וכו') לבין פונים.
- 2.9.6 הצגת היסטוריית פניות ומשימות.
- 2.9.7 ניהול סטטוס פניה – תמיכה בסטטוסים אוטומטים ואפשרות לעדכון סטטוס ידני.
- 2.9.8 המערכת תתמוך בשיוך פניות של פונה "בן" לפונה "אב", לדוגמא שיוך משתתפים בהרצאה לפעילות מסוג הרצאה.
- 2.9.9 כל פניה במערכת תתועד באופן מלא ותכלול לפחות את השדות הבאים:
- א. פניה כתוצאה משיחה נכנסת / יוצאת – יעודכן אוטומטית או יופיע כברירת מחדל עם אפשרות לשינוי.
- ב. ערוץ קבלת הפניה – טלפון, מייל, צ'אט וכו' פניות מערוצים דיגיטליים ערוץ קבלת הפניה יעודכן אוטומטית.
- ג. מהות פניה – בחירה (ללא הקלדת מלל חופשי) מעץ פניות בשלוש רמות (פניה ראשית, תת פניה, תת תת פניה).
- ד. מועד קבלת הפניה (תאריך ושעה) – יעודכן אוטומטית.
- ה. נציג מטפל – יעודכן אוטומטית.
- ו. סוג הפניה לצורך התחשבות (בדיקה, מתן מידע פשוט, מידע לטיפול, מידע מורכב וברור זכויות) יעודכן אוטומטית.
- ז. הצגת פרטי התקשרות של הפונה (טלפון + מייל): במידה ונדרשת חזרה לפונה לאחר ברור.
- ח. כל שליחת צרופה לפונה תעודכן באופן אוטומטי.
- 2.9.10 שיוך פניות לנציג לפי סוג תפקיד ו/או ברמת שם נציג.
- 2.9.11 יכולת תזמון טיפול למועד מאוחר יותר (תאריך ושעה) – תזמון אישי ו/או תזמון קבוצתי ברמת סוג תפקיד.
- 2.9.12 תמיכה בניהול מספר קמפיינים במקביל.

2.9.13. תמיכה בניהול סקרים – בניית עץ שאלות המותאמות לתשובת הפונה (בחירה מחלון, מלל חופשי וכו').

2.9.14. תמיכה בתהליך Work flow.

2.9.15. תמיכה בחישוב SLA.

2.9.16. יכולת הפקת דוחות בחתכים שונים:

א. נציג, סוג תפקיד

ב. שעות באינטרוולים שונים

ג. סוג פניה

ד. סטאטוס פניה

ה. SLA

2.10. ניהול מסמכים:

2.10.1. כל המסמכים המתקבלים לגבי הפונה יתויקו בתוך המערכת ויקושרו לכרטיס לקוח ו/או לפנייה, כך שאפשר יהיה לצפות ברשימת המסמכים הקשורה לכל פונה ולפתוח אותם.

2.10.2. שיוך המסמכים לכרטיס לקוח יעשה לפי קטגוריות מסמכים כגון: צילום תעודת זהות, מסמכים מביטוח לאומי, שאלון מיצוי זכויות וכו'.

3. מערכת ניהול ידע:

3.1. כללי

3.1.1. מערכת ניהול ידע תשרת את נציגי המרכז באיתור מידע במהלך מתן שירות לפונים. במערכת ניהול הידע יוזנו פרטי המידע לכל תחומי פעילות המרכז לפי סיווגים שונים.

3.1.2. המערכת תנהל ותעדכן ע"י נותן השירותים.

3.1.3. המערכת תתמוך בין השאר בפונקציונליות הבסיסית כפי שמפורט בסעיפים הבאים:

א. שליפת מידע כללי ויכולת חיפוש ואיתור מהיר של מידע ע"פ הקשת מילת

תוכן והצגת תוצאות החיפוש הרלוונטיות.

ב. יכולת תמיכה בתסריטי שיחה / תהליכים.

ג. הודעות מתפרצות לנציגים.

ד. ניהול תוכן.

ה. מבחני ידע.

ו. הזנת תדריכים ובקרת "קרא וחתום".

ז. יצוא המידע שהוזן למערכת לצורך העברתו למשרד לשוויון חברתי.

ח. העלאה וקישור למסמכים שלא מאוכסנים במערכת ו/או לאתרים שונים

ט. גישה מרחוק באמצעות הרשאה.

י. יכולות בקרה - דוחות שימוש מערכת:

- מספר כניסות ואחוז שימוש בפריטי מידע (חיפושים נדירים/נפוצים).
- מספר כניסות לפי נציג ואחוז שימוש.
- דוחות תומכים לבקרת "קרא וחתום".

4. מרכזייה

4.1. גרסת המרכזייה נדרשת להיות בתמיכה רציפה של היצרן למשך שנתיים לפחות ממועד הגשת המענה. בנוסף להתחייבות לעיל, על המציע להבטיח במשך כל תקופת ההתקשרות כי המערכות שסופקו על ידו יהיו בהסכם תמיכה רציף של היצרן. במידה ובמהלך תקופת ההתקשרות יפסיק היצרן את התמיכה ברכיב / תוכנה כלשהי המהווה חלק מהמערכת שסופקה על ידו, יהיה המציע מחויב לספק רכיב / תוכנה הנתמכת על ידי היצרן, באישור המשרד לשוויון חברתי ולשאת בכל העלויות הכרוכות בכך.

4.2. דגשים למכשיר טלפון:

מכשיר הטלפון של נציגי השירות יכללו את האפשרויות הבאות:

- 4.2.1. לחצן השתק mute.
- 4.2.2. יכולת ויסות עוצמת הצלצול ברמקול ובאוזניה.
- 4.2.3. תמיכה בשפה העברית (כתוביות).
- 4.2.4. צג להצגת נתוני שיחה כמו זיהוי מתקשר.
- 4.2.5. טלפוני הנציגים יכללו לחצני פונקציות הניתנים לתכנות לצורך הפעלת תכונות הטלפוניות השונות שאינן מובנות באמצעות לחיצים יעודים.
- 4.2.6. הטלפון יאפשר הגדרת לחיצים ויאפשר הפעלת רצף פקודות לכניסה לתורים.
- 4.2.7. הטלפון יאפשר הצגת סטטוס נציג במסך הראשי, log in/out: שיחה, הפסקה, התייעצות, קידוד מצב Not Ready Reason.
- 4.2.8. טלפוני הנציגים יכללו לפחות לחצני החזק/שחרר, השתק, העברת שיחה, ושיחות וועידה.
- 4.2.9. טלפוני הנציגים יתמכו בחיבור של מערכות ראש (בחיבור שהוא בנוסף לשפופרת) ובעבודה ללא שפופרת כולל שליטה על עוצמת הצלצול ועוצמת הקול במערכות הראש.
- 4.2.10. תמיכה בסנכרון בין המכשיר לבין סרגל הנציג ללא תלות איפה בוצעה פעולת הנציג (בסרגל או במכשיר השולחני).
- 4.2.11. המציע יחזיק מלאי חלופי של המכשירים והאביזרים הנלווים בהיקף של 10 אחוז מכמות הנציגים.
- 4.2.12. המערכת תתמוך ברשימת התכונות המפורטת להלן:

א. העברת שיחה:

- העברת שיחה תתאפשר לאחר מענה בשלוחת היעד וגם ללא מענה בשלוחת היעד ו/או כאשר שלוחת היעד אינה פנויה.
- המרכזייה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם בשיחות פנימיות.

ב. שיחת ועידה / התייעצות:

- שיחת ועידה תאפשר שיחה עם לפחות שני משתתפים פנימיים ו/או חיצוניים.
- יוזם שיחת ועידה יוכל להיות כל אחד ממשתתפי השיחה.
- יוזם הוועידה יוכל להוריד מהוועידה כל אחד ממשתתפייה.
- תמיכה בהתייעצות בין נציג לתומך אישי תוך העברת הפונה לשמיעת מוסיקה (מצב HOLD).

ג. מוסיקה בהמתנה:

- המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית של המרכז) בהמתנה, אשר השמעתה תתאפשר במצב HOLD ובזמן העברת שיחות.

ד. הודעות מוקלטות:

- המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות.
- הקלטת הודעות משתנות.
- יכולת שילוב עם מוסיקה.
- הקלטת הודעות שונות לפי ערוץ.

4.3 ACD:

- 4.3.1 המערכת תתמוך בניהול המוקד באמצעות ACD כגיבוי למערכת ה CTI - התומכת בתכונות המפורטות (באם קיימת מגבלה יש לציין במפורש):

- א. ללא הגבלה למספר התורים עבור מוקד ACD אחד (אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים).
- ב. ללא הגבלה למספר העמדות עבור מוקד ACD אחד.
- ג. תמיכה ביכולות פיקוח שונות:

- יש לציין מספר עמדות פיקוח שניתן יהיה להפעיל.
- האזנה שקטה.
- התייעצות מול נציג השירות כאשר המתקשר לא בהאזנה (לחישה).

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

- 4.3.3 בקרות חזותיות (יש לציין את סוגי הנתונים הניתנים לצפייה על גבי תצוגת מסך האחמ"ש).
- 4.3.4 העברה דינאמית של נציגים בין תורים.
- 4.3.5 תמיכה בהודעות המתנה שונות.
- 4.3.6 תמיכה במוסיקה בהמתנה.
- 4.3.7 תמיכה בגלישות ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים וכו').
- 4.3.8 תמיכה בביצוע שיחות יוצאות.
- 4.3.9 תמיכה במערכת ממוחשבת לבקרת ACD, דוחות בזמן אמת דוחות סטטיסטיים, בקרות חזותיות מעמדות בקרה, לוחות בקרה (wall board) וכו'.
- 4.3.10 תמיכה במעבר למצב ACD ללא צורך בביצוע login מחדש של הנציג.

5. מערכת CTI:

5.1 כללי:

תפקידה העיקרי של מערכת ה-CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים במוקד למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו.

- 5.1.1 על מערכת ה-CTI לתמוך בכל תכונות המרכזייה.
- 5.1.2 גרסת המערכת נדרשת להיות בתמיכה רציפה של היצרן.
- 5.1.3 על המערכת לתמוך באופן אינטגרציה במגוון ערוצי ההתקשרות למוקד כמפורט לעיל, וכמפורט להלן:

א. אינטגרציה עם המערכת בערוצים הבאים: טלפון, מייל, צ'אט, sms, web ופקס.

ב. תמיכה ביישום וידאו, סמארטפון, VIVR, ורשתות חברתיות בתצורה הנוכחית או באמצעות השלמת רכיבים.

5.2 ניהול כישורי נציגים:

- 5.2.1 מערכת ה-CTI תאפשר להגדיר ולעדכן מאפייני נציגים (רמת מיומנות, תפקיד, שפה וכו').
- 5.2.2 במערכת ה-CTI יוגדרו כל קבוצות העבודה במרכז על פי תחומי הפעילות השונים.
- 5.2.3 המערכת תאפשר להגדיר לכל נציג את תחומי מומחיותו (Skills) ולכל תחום התמחות תוגדר רמת הידע של אותו נציג (Level).
- 5.2.4 במערכת ה-CTI לא תהיה מגבלה למספר ה-Skills וה-Levels במערכת ולא תהיה מגבלה למספר ה-Skills וה-Levels שניתן יהיה לשייך לנציג.
- 5.2.5 המערכת תאפשר הגדרת ערוצי ההתקשרות בהם יתמוך הנציג.

5.3 ניתוב השיחות:

- 5.3.1 מערכת ה-CTI תנהל את כלל השיחות שתגענה למרכז בהתאם לחוקים עסקיים שיוגדרו במסגרת תהליך האפיון המפורט בהקמת המרכז.

- 5.3.2. ניתוב השיחות במרכז יבוצע בהתאם לחוקים העסקיים שיוגדרו. חוקי הניתוב יתבססו על מספר פרמטרים כגון סוג פונה ומאפייניו, סוג השירות הנדרש, זמינות נציגים מתאימים, זמן המתנה בפועל או צפי להמתנה בתור, זמן ההמתנה בתורים, מספר הנציגים הפעילים או הזמינים בתורים אחרים, עמידה ב-SLA שנקבע לתור, לשרות או לסוג פונה מסוים ופרמטרים אחרים שיקבעו ע"י המשרד.
- 5.3.3. המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים לאחר סף המתנה ו/או צפי המתנה ו/או כמות ממתניים וכו'. ניתן יהיה להרחיב חיפוש לקבוצות ו-Skills נוספים במרכז. ניתן יהיה להתנות הרחבת חיפוש לקבוצות ונציגים מסוימים בהתאם לפרמטרים שונים כגון תפקיד, עומס או מספר מינימאלי של נציגים זמינים ביעד ההרחבה. ניתן יהיה גם להפנות שיחות ליעדים חיצוניים למוקד בהתאם לחוקים עסקיים שיקבעו ע"י המשרד.
- 5.3.4. טיפול בשיחות בהמתנה :

- א. בזמן המתנת הפונה למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע הודעות קוליות.
- ב. מנגנוני נטישה מבוקרת: יכולת השמעת זמן ההמתנה הצפוי/ מיקום בתור וכן הפעלת מודול Call Back בשתי אפשרויות: חזרה בחלונות זמן מוגדרים מראש, או תוך שמירת המקום בתור.
- ג. במהלך ההמתנה תינתן לפונה האפשרות לוותר על ההמתנה ולהשאיר במערכת מספר טלפון לחזרה (במידה ומספר הטלפון של הפונה זוהה, נדרש להקריא לו אותו ולאפשר לו לאשר חיוג חוזר למספר זה), המערכת תמשיך ותשמור על מקום השיחה בתור. כאשר הגיעה תורה של השיחה להיות מועברת לנציג זמין ומתאים, המערכת תיזום חיוג חוזר לפונה ועם קבלת מענה מהפונה, תועבר השיחה לנציג. שיטת החיוג במקרה זה תהייה אוטומטית ע"י המערכת ע"פ חוקים שהוגדרו בשלב האפיון ויהיו ניתנים לשינוי ע"פ צרכים משתנים.
- ד. הפעלה או מניעת שרות זה יקבעו פרמטרית ע"פ סוג השרות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, ע"פ מאפייני הפונה, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת ע"י מנהל המרכז. במידה והפונה לא יאותר אחרי 3 ניסיונות התקשרות במועדים שונים תשלח הודעת SMS לפונה.

5.4. כניסת שיחה לנציג:

- 5.4.1. שיחות ינותבו לשלוחת הנציג בהתאם להגדרות המערכת ושיוכן לתחומי הפעילות ע"פ רמת מיומנות, שפה, ותק, רמת מקצועיות וכו'.
- 5.4.2. המערכת תחפש נציג פנוי ע"פ רמת עדיפות המשוך לתחום הפעילות, אליו תנתב את השיחה.
- 5.4.3. המערכת תקפיץ את חלון Softphone עם כניסת השיחה בפועל וכן פרטים לגבי השיחה הנכנסת: שם התור, השרות או הענף במענה הקולי ממנו מגיעה השיחה, זמן ההמתנה, מספר טלפון ממנו חייג, התקשרות חוזרת של הפונה באותו היום,

- חזוי לגבי מקור השיחה רשימת הנתונים שיוצגו בכל אחד מהחלונות המוזכרים כאן, יוגדרו בשלב האפיון המפורט.
- 5.4.4. חלון מערכת ניהול שיחות יוקפץ עם סיום התייעוד של השיחה הקודמת. במידה ושיחה חדשה נכנסה לפני שנציג סיים לתעד את השיחה לא יידרס המסך ונתוני הפונה והשיחה החדשים יוצגו ב- Softphone עד לסיום התייעוד שלאחריו יוקפץ המסך. לחילופין ניתן פתיחת חלון מקביל.
- 5.4.5. הקפצת מסך פרטי השיחה וחלונות מערכות ה- CRM תבצע גם במצבים של העברת שיחה, התייעצות וועידה (לא תהיה הקפצת מסך בשיחות פנימיות, שיחות שאינן שיחות CTI).

5.5. סיום שיחה

- 5.5.1. בסיום שיחה יעבור הנציג אוטומטית לאחד הסטאטוסים שיוגדרו לו, מצב זמין, אחד ממצבי הלא זמין (ההפסקות, הדרכות ומצב Wrap-up).
- 5.5.2. במקרה ומוגדר "זמין", המערכת תאפשר פרק זמן של מספר שניות (שיוגדר פרמטרית). בו לא יכנסו לנציג שיחות אחרות.
- 5.5.3. לנציג תהיה האפשרות לשנות את סטאטוס העמדה באופן ידני.

5.6. ממשק נציג (agent softphone):

- 5.6.1. ממשק הנציג יכלול מערכת Soft Phone להפעלת כל הפונקציות הטלפוניות. כל תכונות המרכזייה יתמכו ע"י ממשק זה.
- 5.6.2. ממשק הנציג יתמוך בעברית בצורה מלאה (שדות ונתונים).
- 5.6.3. כניסה והפעלת ממשק הנציג יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמא. קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לנציג זה, את כישוריו של הנציג ורמתו בכל כישור וכן את השתייכותו לצוות.
- 5.6.4. ממשק הנציג יכלול לפחות את כל הפעולות הטלפוניות הבסיסיות כגון מענה לשיחה, החזק והחזר, חיוג, התייעצות, העברה, שיחת ועידה, חיוג מהיר, חיוג חוזר, דילוג בין שיחות ממתניות, השתקה וכו'.
- 5.6.5. הממשק יכלול הצגת הסטאטוס הנוכחי של עבודת הנציג כגון, מענה, שיחה, החזק, Wrap-up, חיוג, צלצול, מצב שיחה יוצאת, ניירת, סוגי הפסקות ומצבי לא זמין שונים וכו'.
- 5.6.6. ניתן יהיה להגדיר סוגים שונים של מצבי אי זמינות כגון ניירת, Back office, הדרכות וכו' וכן סוגים שונים של הפסקות כגון הפסקה, התרענות ועוד.
- 5.6.7. כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו ברמת נציג וצוות ויוצגו בתצוגות Real Time ובדוחות היסטוריים (נתונים עדכניים לסטאטוס נוכחי ובנוסף נתונים מצטברים מתחילת היום).
- 5.6.8. הנציג יכול לבצע העברה חמה של השיחה (העברת השיחה ללא המתנה למענה) לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לרכז או יועץ, ל- Back Office או ליעד אחר.

5.6.9. הנציג יוכל לבצע התייעצות מקצועית. יעדי ההתייעצות יוגדרו מראש במערכת וישוקפו בדוחות כשיחות התייעצות.

5.7. דוחות CTI:

5.7.1. דוחות היסטוריים

- א. למנהלים מטעם המשרד לשוויון חברתי תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות ההיסטוריים ממשרדי המשרד באמצעות ממשק WEB.
- ב. המערכת תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בכל החתכים, כולל ברמת מערכת (מענה לשיחות, עבודת נציגים ועוד), ברמת מרכז, תורים, קבוצות נציגים, נציג, ו-Skills.
- ג. נדרשת האפשרות להצגת דוחות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון Excel.
- ד. ניתן יהיה לתזמן דוחות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדוחות.
- ה. המערכת תאפשר לשמור ב-On-line מידע מצטבר של חצי שנה לפחות (הפקת דוחות ע"י גישה מידית לנתונים). ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון עם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דוחות.
- ו. כל הדוחות יאפשרו מידע פרטני (ברמת נציג, תחום התמחות, תור וכו') וכן נתונים מסכמים (למשל של כל הנציגים ברשימה המפורטת, סיכום כל תחום, וכו').
- ז. מערכת הדוחות תאפשר הצגת דוחות על ציר הזמן (מספר נוטשים/ נענים לאחר 10 שניות המתנה, 20 שניות וכך הלאה).
- ח. מערכת הדוחות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה, שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית.
- ט. אפיון דוחות היסטוריים יבוצע בשלב ההקמה ע"י נותן השירותים ובשיתוף המשרד.

5.7.2. תצוגות Real time כללי:

- א. למנהלים מטעם המשרד תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות Real time ובדוחות היסטוריים ממשרדי המשרד באמצעות ממשק WEB
- ב. המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג עמדות מנהלים, מסך פלזמה ודוחות מודפסים.
- ג. המערכת תספק סט של תצוגות זמן אמת במרכז שיכללו: מידע עדכני, מצטבר יומי וסטטיסטי ברמת נציג, צוות והמרכז, נדרשת תצוגת הנתונים התפעולים כגון משך login, זמן שיחה ממוצע, זמני not ready לפי התפלגות הסיבות, כמות שיחות בשעה וכו'.
- ד. תצוגת ה Real time תציג תמונה גרפית / טבלאית מרוכזת של הפעילות היומית.

- ה. ניתן יהיה להגדיר יעדים שונים לנתונים שונים בהתאם לסוג הפעילות.
- ו. המערכת תאפשר הצגת חריגים עפ"י פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע לפי היעדים שיוגדרו במערכת.
- ז. תצוגות זמן אמת יציגו גם התרעות על חריגה מספים (SLA) שיקבעו, לדוגמא: זמן המתנה מרבי, מספר ממתנינים, משך שיחה וכדומה.
- ח. נתוני תצוגות Real time יתעדכנו באופן אוטומטי בתדירות של לפחות כל 5 שניות.
- ט. התצוגות יכללו גם תצוגה של שמות הנציגים ומספרי השלוחה שלהם.
- י. אפיון תצוגות Real time לנציגים ולצוות הניהולי יתבצע בשלב האפיון המפורט.

5.7.3 תצוגות Real time לצוות הניהולי:

- א. לאחראי משמרת ומנהל המרכז תידרש תצוגה שונה מזו של הנציגים. מסך התצוגה יהיה מסך מחשב סטנדרטי כפי שנדרש לעיל.
- ב. בתצוגת הצוות הניהולי ניתן יהיה לבצע DRILL DOWN מרמת המרכז, דרך רמת תחום ההתמחות ועד לרמת הנציג הבודד.
- ג. ניתן יהיה לצפות באילו סוגי פניות הנציג מטפל (טיפול בשיחה נכנסת, שיחה יוצאת, דוא"ל, צ'אט, אינטרנט וכו'), לצפות בסטאטוסים השונים של הנציג (Call Back בשיחה, בהפסקה, בניירת וכו') ובמשך השיחה של נציג בכל סטאטוס.
- ד. המערכת תציג נתונים על פניות מולטימדיה בזמן אמת, כגון: כמות פניות (פקסים, דוא"ל, אינטרנט, צ'אטים וכו') הנכנסות לכל סוגיהן אשר טופלו על ידי נציג, קבוצה, תחום התמחות ומרכז.

6. IVR :

6.1 כללי:

- 6.1.1 מערכת ה-IVR משמשת להפעלת תפריטי ניתוב, לזיהוי פונים, לניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני פונה, מתן מידע עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושווקי מפולח פונים ושרות, מתן מידע בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים, השארת מספרי טלפון ל- Call back ועוד.
- 6.1.2 המערכת תאפשר השמעת הודעות כלליות משתנות על פי סוג השירות והשפה נדרשת, בשלב ראשון - עברית, ערבית, רוסית ואנגלית (יתכן ויתווספו שפות לאורך שנות הפעילות).
- 6.1.3 המערכת תאפשר השמעת הודעות במצב חירום על פי תורים רלוונטיים בשליטת האחמ"ש.
- 6.1.4 המערכת תאפשר ניתוב שיחות על פי נושא שיחה.
- 6.1.5 זיהוי דיבור – יישום עתידי: המערכת תאפשר הפעלת תסריטי מידע וניתוב באמצעות זיהוי דיבור. ככל שהדבר יידרש – יתבצע איפיון מפורט.

6.1.6 הפעלה של נתב שיחות ויזואלי (VIVR) – יישום עתידי: ניתוב אוטומטי של שיחה והעברתה לתור המתאים במוקד, הצגת פרטי מידע ממערכת ה CRM כפי שיוגדרו בשלב האפיון.

6.2 דוחות IVR:

6.2.1 המערכת תספק מידע לגבי הפרמטרים הבאים:

- א. כמות שיחות נכנסות, בכל צומת וענף על ציר הזמן.
- ב. מספר המתקשר

6.2.2 במידה ויופעלו שירותים עצמיים:

- א. מספר השיחות ששגו בהקשות בצמתים השונים.
- ב. מספר שיחות שקבלו מענה מלא ב – IVR ולא הגיעו למענה אנושי.
- ג. מספר שיחות שננטשו לפני ולאחר שקבלו שירות או מידע במענה הקולי.

6.2.3 הגדרת דוחות מפורטים תתבצע בשלב האפיון המפורט כאמור בסעיף 20 בפרק תשתיות.

6.2.4 מערכת הדו"חות תכלול מידע היסטורי של נתונים גולמיים (נוטשים, נענים, משך שיחה או טיפול בפניה ועוד) ונתונים היסטוריים מחושבים (ממוצע שיחות בשעה, אחוז תעסוקה ועוד) ע"פ דרישת המשרד.

7. גישה לאינטרנט:

- 7.1 ניתן יהיה להגדיר ברמת תפקיד הרשאות לחיבור לאינטרנט.
- 7.2 יש לאפשר למנהל המרכז, מידען, אחראי הדרכה אחמ"ש ומנהל צוות גישה מלאה לכל אתרי האינטרנט.

8. חייגן – יישום עתידי:

8.1 רשומות חיוג:

- 8.1.1 המערכת תאפשר בניית קמפיינים ורשימות חיוג לפונים, שישולבו בעבודת המרכז לצורך התקשרות לפונים או על פי כללים עסקיים שיקבעו ע"י המשרד.
- 8.1.2 ניתן יהיה להגדיר לכל רשימת חיוג לפחות 10 פרטי מידע שונים (מספרי טלפון לחיוג, שם הפונה וכו').
- 8.1.3 בנוסף רשומת החיוג תכיל סטאטוס חיוג, כגון לא חויג, חיוג חוזר מתוזמן, חיוג חוזר לאחר חוסר מענה וכו'.
- 8.1.4 המערכת תתמוך בקליטת רשימות חיוג ידנית מאקסל או אוטומטית ממערכת ה CRM -
- 8.1.5 החייגן יתמוך בעדכון מערכת ה – CRM בסטאטוס הטיפול לכלל השיחות ברשימת החיוג.
- 8.1.6 החייגן יתמוך במסך תזמון שיאפשר לנציג לתזמן שיחה חוזרת לפונה.
- 8.1.7 תפעול החייגן:

- א. הנציג יוכל לתזמן את השיחה בממשק החייגן, היסטוריית החיוגים לפונה תועבר למערכת ה-CRM לצורכי תיעוד.
- ב. שיחות אלו יוקמו כרשומות לביצוע ברשומות חייגן בשימוש בפרטי הפונה ויבוצעו אוטומטית לפי תזמון שהוגדר מראש.

8.1.8. כניסת שיחת חייגן לנציג:

- א. עם הצגת השיחה לנציג, יוקפץ מסך מערכת ה-CRM עם פרטי הפונה ופרטים רלוונטיים אחרים והנציג יעדכן את פרטי השיחה במערכת ה-CRM
- ב. הקמפיינים ורשימות החיוג יכללו פרמטרים על פיהם יתבצע החיוג.
- ג. רמת עדכון המערכת תוודא שלא יתבצע חיוג לפונים שהטיפול בהם הושלם.

- 8.1.9. במקרה שפונה מבצע שיחה למרכז תידרש בדיקה האם קיימות רשומות חיוג אליו ולסגור אותן בהתאם.

8.2. ממשק ניהול:

- 8.2.1. ניהול הקמפיינים, רשומות לחיוג והגדרות החייגן יתבצעו ע"י האחמ"ש ברמה יומית.
- 8.2.2. ממשק הניהול יכלול הגדרות חוקיות החייגן בהתאם לכל סטאטוסי השיחה השונים.

8.3. דוחות החייגן:

- 8.4. ביצועי החייגן ישולבו בתצוגות זמן האמת במסך האחמ"ש על פי האפיון שיוגדר בעתיד.

8.5. דוחות היסטוריים:

- 8.5.1. המערכת תאפשר הפקת דוחות באינטרוולים שונים: תאריכים, ימים, קמפיינים, סטאטוס טיפול וכו' על פי האפיון שיוגדר.
- 8.5.2. הדוחות יפרטו לפחות את הפרמטרים הבאים:
- א. כמות חיוגים לפי סטאטוסים.
- ב. כמות חיוגים חוזרים ברמת פונה.

9. אפיון מפורט יתבצע ע"י נותן השירותים לאחר החלטת המשרד על הפעלת החייגן. מערכת הקלטת שיחות:

9.1. כללי:

- 9.1.1. ההקלטה תיושם על כל שיחות הטלפון במרכז כולל שיחות נכנסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות, העברה וועידה.
- 9.1.2. המערכת תתממשק למערכת ה-CTI לשם זיהוי תחילת שיחה וסיומה ולהעברת פרטי שיחה.
- 9.1.3. המערכת תכלול כלים ידידותיים ונוחים לתפעול לצורך קביעת מסננים לסינון שיחות שישמרו לאורך זמן ואלו שימחקו לאחר זמן שיקבע.

9.2. אחזור מידע:

- 9.2.1. המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט שאוחסן במערכת, מתחנות עבודה של הצוות הניהולי של המרכז.
- 9.2.2. המערכת תאפשר האזנה לשיחה, וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת, בעמדות מחשבים שיועדו לכך ומתן גישה מרחוק באמצעות גלישת WEB דרך קו התקשורת המחובר למשרד לשוויון חברתי לשלושה משתמשים לפחות.
- 9.2.3. כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי הרלוונטיים שלה.
- 9.2.4. המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות לשבע שנים לפחות. הקלטות של הסכמות יישמרו לתקופה בלתי מוגבלת.
- 9.2.5. בסיום ההתקשרות נותן השירותים יעביר למשרד את מאגר ההקלטות של השנתיים האחרונות באמצעות מדיה מגנטית ולאחר אישור הספק נותן השירותים יבצע מחיקת כל הרשומות. המחיקה תתבצע באופן מוחלט ללא שמירה על גבי מערכת נותן השירותים. נותן השירותים יגיש למשרד תצהיר חתום על ידי עורך דין באשר למחיקת הרשומות כנדרש.
- 9.2.6. המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי MP3/MP4 והעברתם כקבצים דיגיטלים על פי הנדרש.

9.3. בקרת איכות ומשוב:

- נותן השירותים יפרט במידה והמערכת תומכת בניהול מערך ההקשבות ובקרת האיכות במערכת זו.
- 9.4. **דוחות מערכת:**
- 9.4.1. ניתן יהיה לאתר שיחות ברמת נציג / שלוחה/ תאריך ושעה/ מספר מחויג / מספר מחייג וכו'.
- 9.4.2. ניתן יהיה להגדיר אינטרוולים משתנים על פי הצורך- שעות/ יומי/ שבועי/ חודשי/ רבעוני/ שנתי על פי צורך.
- 9.4.3. הגדרת הדוחות תוכל להתבצע ברמת משתמש ועל פי הרשאות שיוגדרו בשלב האפיון.

10. מעבר למוקד רב ערוצי:

10.1. כללי:

- 10.1.1. פניות נכנסות ויוצאות בערוצי המולטימדיה השונים (דוא"ל, אינטרנט, פקס, SMS, צ'אט רשתות חברתיות, וידאו צ'אט, VISUAL IVR, BOT, וערוצים אחרים) ינוהלו עפ"י אותם עקרונות וקריטריונים בדומה לשיחות קוליות.
- 10.1.2. אפיון מפורט יתבצע ע"י הספק ויאושר על ידי המשרד לשוויון חברתי כמפורט בסעיף 20 בפרק תשתיות.
- 10.1.3. הפניות יוצגו בתור וירטואלי משותף עם שיחות נכנסות ויוצאות או בתורים ייעודיים לכל ערוץ בנפרד.

- 10.1.4. המערכת תאפשר למנהל המערכת להגדיר, שפניות מולטימדיה בכל הערוצים או בכל ערוץ בנפרד יטופלו או לא יטופלו, ברמת מרכז, ברמת קבוצה או נציג.
- 10.1.5. המערכת תאפשר לנציג לטפל רק בפניות מולטימדיה או לטפל בשיחות קוליות נכנסות ובפניות מולטימדיה במקביל.
- 10.1.6. כל פרטי פניות המולטימדיה הנכנסות והיוצאות יירשמו בבסיס הנתונים של מערכת ה-CRM.
- 10.1.7. עם כניסת הפנייה יוקפץ לנציג מסך הכולל את פרטי הפונה כפי שיוגדר באפיון.
- 10.1.8. כל פניות המולטימדיה יתועדו וייכללו בדוחות ההיסטוריים ובתצוגות בזמן אמת, כך שניתן יהיה לקבל מידע מלא על תהליכי הטיפול בפניות אלו וזמן הטיפול בכל פניה.
- 10.1.9. הטיפול המדויק בכל אחת הפניות מסוגי המדיות השונות ייקבע בשלב האפיון המפורט.
- 10.1.10. נותן השירותים יפרט באיזו מערכת יוצג סרגל הנציג לפירוט כל הפניות שהתקבלו בערוצים השונים.
- 10.1.11. הפניות בערוצים השונים ינוהלו על פי חוקים עסקיים וינותבו לנציג ב - skill המתאים ביותר לטפל בפניה זו.
- 10.1.12. החוקים העסקיים יוגדרו במספר רמות:
- א. עדיפויות קבועות – מאפייני פונה, ערוץ קבלת הפניה, נושא הפניה וכו'.
 - ב. עדיפויות משתנות – משך זמן המתנה, פניות חוזרות וכו'.
 - ג. כישורי הנציג – שפות, תחומי טיפול וכו'.
- 10.1.13. **מעבר בין ערוצים:**
- א. נדרשת האפשרות לעבור בין ערוצים בעת קבלת פניה, לדוגמה מענה לפניה טלפונית של פונה בהודעת SMS וכו'.
 - ב. לפונה תינתן האפשרות להמשיך לקבלת מענה ע"י נציג.
- 10.1.14. המערכת תאפשר שליחת מסמכים תוך כדי שיחה עם הפונה בערוצי התקשרות שונים ובנוסף הפונה יוכל להעלות מסמך במהלך השיחה עם הנציג.
- 10.1.15. המערכת תאפשר שליחת לינק של כתובת מייל של קבלת מסמכים.
- 10.1.16. המערכת תאפשר שליחת לינק למייל ו/או לסלולר.
- 10.1.17. המערכת תאפשר שליחת לינק לסלולר עם אפשרות לצילום המסמך.
- 10.1.18. נדרשת אפשרות לתת תוקף ללינק הנשלח לפונה.
- 10.1.19. ניתוח טקסט - נותן השירותים יפרט את יכולות ניתוח הטקסט הנכתב בערוצים השונים (ציאט, SMS, מייל וכו') והפעולות שניתן לבצע בעקבות ניתוח הטקסט.
- 10.1.20. מסמכים:
- א. שמירת המסמכים המתקבלים: כל המסמכים שיתקבלו מהפונה בפקס, מייל, הודעת SMS וכו' ישמרו אוטומטית תחת הפנייה ו/או לפי מספר הטלפון הסלולרי של הפונה.

- ב. חתימה על מסמכים : נדרשת אפשרות החתמת פונה על מסמכים באמצעות וידאו צ'אט Online, משלוח לינק למסמך במייל וערוצים שונים.
- ג. בעת קבלת מסמך תשלח הודעת אישור לערוץ בו התקשר הפונה שמסמכו התקבלו.
- 10.1.21. נדרשת אפשרות להגדרת הרשאות לשימוש בערוצי ההתקשרות המפורטים ברמות הבאות :

- א. נציג (שמי).
- ב. תפקיד (נציג, יועץ רכז או אחמ"ש וכו').
- ג. יחידה (הרצאות, הדרכות, מוקד).

10.1.22. מערך Real Time ודוחות:

- א. נדרשת תצוגת Real Time ודוחות בקרה אחר כמות הפניות הנמצאות בכל ערוץ, סטאטוס, תפקיד וכו' לדוגמא : כמה סטטוסים מ facebook עוד לא נענו, כמה ננטשו בציאט וכו'.
- ב. אפשרות לתצוגת הדוח על גבי המסך ו/או הדפסת הדוח.
- ג. אפשרות לייצא את נתוני הדוחות לקובץ אקסל.
- ד. נותן השירותים יפרט את מספר הדוחות המובנים במערכת.

10.2. פניות דואר אלקטרוני :

- 10.2.1. המערכת תאפשר קבלת דוא"ל רגיל וגם פקס נכנס המצורף לדוא"ל Fax2Mail.
- 10.2.2. המערכת תאפשר לחפש דוא"ל/פקס עפ"י פרמטרים וחתכים שיוגדרו ע"י המשתמש.
- 10.2.3. כל פניית דוא"ל יוצאת או נכנסת תצורף לרשומת הפנייה במערכת ה - CRM.
- 10.2.4. אופן המענה לפנייה

- א. המערכת תאפשר לשלוח דוא"ל ו/או SMS חוזר אוטומטית על פי המאפיינים שיוגדרו בשלב האפיון המפורט. ההודעה הנשלחת יכולה לכלול אישור על קבלת הפנייה או כל תוכן אחר שיוזן ע"י המשתמש.
- ב. המערכת תאפשר העברת דוא"ל שהתקבל לנציג אחר או לדוא"ל פנימי/חיצוני כלשהו תוך מעקב ובקרה של מערכת עד להשלמת הפניה, בהתאם לחוקים העסקיים שייקבעו.
- ג. מנגנון הטיפול המדויק בדוא"ל הנכנס והיוצא ייקבע בשלב האפיון המפורט.

10.3. פקס נכנס :

- 10.3.1. מערכת ה-CTI צריכה לכלול תמיכה מתאימה גם בפניות באמצעות הפקסים, אשר ישמרו ויוצגו במערכת כ FAX2MAIL. הפקסים המיועדים למרכז ייכנסו לתור הפניות כהודעות דוא"ל.
- 10.3.2. הפקסים יועברו לטיפול נציגי השירות המתאימים כהודעות דוא"ל בהתאם על פי חוקים עסקיים שיוגדרו באפיון המפורט.

10.4 פניות SMS:

- 10.4.1. כל SMS המתקבל במערכת ייכנס כפניית דוא"ל ויטופל כפנייה נפרדת - Sms2Email. הודעות SMS ישולבו בתור וירטואלי משותף לכל סוגי המדיות הנכנסות או בתור ייעודי כפי שיקבע בשלב האפיון המפורט.
- 10.4.2. כל הודעת SMS יוצאת או נכנסת תצורף כפנייה במערכת ה-CRM.
- 10.4.3. מנגנון הטיפול המדויק ב-SMS ייקבע בשלב האפיון המפורט.

10.5 שליחת SMS:

- 10.5.1. פועל יוצא של סגירת פניה מסוג מסוים שיוגדר מראש.
- 10.5.2. שליחה מרוכזת לפונים בסטאטוס מסוים.
- 10.5.3. שליחה מרוכזת לפונים לפי פניה מסוימת.
- 10.5.4. שליחת הודעות לפונים שמערכת ה-CALL BACK לא הצליחה להשיג (לאחר 3 ניסיונות חיוג כושלים).
- 10.5.5. שליחת הודעות לפונים לפי קובץ אקסל.
- 10.5.6. המערכת תאפשר שליחת מסרונים לפונים במהלך שיחה או לאחריה או לצורך עדכון על סיום טיפול בפניה במידה ונדרש המשך טיפול.
- 10.5.7. המערכת תתמוך במשלוח הודעות לפחות בשפות הבאות: עברית, ערבית ורוסית.
- 10.5.8. ניתן השירותים יספק ממשק אוטומטי למערכת SMS אינטגרטיבית למערכות המרכז (ובכלל זה גם למערכת ה-CRM) אשר יאפשר שרותי שליחת הודעות בכל שעות היממה, בכל ימות השנה, לכל רשתות התקשורת התומכות בקבלת מסרונים (SMS) ובכלל זה, כל ספקי התקשורת הסלולארית. המערכת תבטיח תמיכה בכל רשת תקשורת עתידית נוספת.
- 10.5.9. ההודעה תישלח מהמערכת עם זיהוי של מספר פרטי של המשתמש (נדרש לאפשר זיהוי המשתמש ששלח את ההודעה).
- 10.5.10. מערכת המוצעת תסופק עם ממשק דוחות בו לפחות 5 דוחות אינטגרליים (מובנים במערכת להצגת היקפי הפעילות וסטאטוס הצלחת שליחת ההודעות).
- 10.5.11. שליחה יזומה של מסרונים/ ווצטסאפ תיעשה על פי נוהל שיאושר על ידי הלשכה המשפטית וחשב המשרד.

10.6 פניות מאתר המשרד ו/או אפליקציה של המשרד (כיום אין אפליקציה):

- 10.6.1. הצגת פניות שהתקבלו מאתר המשרד.
- 10.6.2. עדכון אוטומטי של הפניה שעודכנה באתר או באפליקציה במערכת ה-CRM.
- 10.6.3. המערכת תאפשר לפונים הגולשים באתרי האינטרנט של המשרד ליצור קשר עם נציג שירות במוקד באמצעות מנגנון Call Back.
- 10.6.4. הפונה יקליד פרטים שונים כולל שם, נתונים מזהים אם קיימים, נושא השיחה במלל או מתוך רשימה, תיאור הפניה במלל חופשי בעברית, מספר הטלפון והמועד בו הוא מעוניין בקיום השיחה.

10.6.5. בכניסת הפניה לנציג לצורך חיוג לפונה יוצגו נתוני הפונה כפי שנקלטו מאתר האינטרנט. אם חלק מנתוני הפנייה שהוקלדו קיים זיהוי הפונה בכניסת הפניה לנציג, תבצע הקפצת מסך CRM עם פרטי הפונה.

10.7. שיחות Video מאתרי האינטרנט במשרד:

10.7.1. נדרשת אפשרות לקיים שיחות וידאו עם פונה הגולש באתר האינטרנט/אפליקציית מובייל של המשרד, מיוזמתו באופן דומה לשיחת VoIP באמצעות אפליקציה מתאימה שתשתלב באתר האינטרנט של המשרד כחלקן ייעודי באתר.

10.7.2. המערכת תאפשר כניסת שיחות וידאו לנציגי שירות באופן זהה לשיחות טלפוניות נכנסות, תוך שימוש באותו ממשק נציג ובאותה מערכת ראש.

10.7.3. הפונה יזדהה באתר האינטרנט או בשיטה אחרת שתיקבע בשלב האפיון המפורט והשיחה תועבר להמתנה בתור מתאים בהתאם לנושא השיחה ולזיהוי הפונה שבאתר האינטרנט.

10.7.4. בכניסת השיחה לעמדת הנציג יוקפץ מסך CRM בעמדת הנציג בדומה לשיחה נכנסת.

10.8. מערכת צ'אט:

10.8.1. כללי:

- א. כיום אין מערכת צ'אט באתר של המשרד לשוויון חברתי.
- ב. המשרד מתכוון להפעיל מערכת צ'אט באתר של המשרד לשוויון חברתי בשלב ב'. מערכת הצ'אט תוקם על ידי נותן השירותים.
- ג. מערכת הצ'אט תוצג באתר המשרד לשוויון חברתי כלינק למערכת הצ'אט שתוקם ע"י הספק לצורך תמיכה Online בפונים.
- ד. פניות צ'אט נכנסות יטופלו וינהלו ע"פ חוקים עסקיים שיוגדרו בדומה לפנייה טלפונית נכנסת.
- ה. כל פניה נכנסת או יוצאת בערוץ הצ'אט תצורף כרשומה למערכת ה-CRM לצורך כך הרישום יכלול צרוף תמליל השיחה המלא (נציג ופונה).
- ו. המערכת תאפשר לנציג לטפל בצ'אט אחד או מספר צ'אטים במקביל, בהתאם להחלטת המנהל.
- ז. המערכת תאפשר במהלך שיחת הצ'אט ליזום גם שיחת Voice בין הנציג לפונה. המעבר משיחת Chat לשיחת Voice לא יקטע את רצף תיעוד השיחה במערכת שיכלול את שלבי השיחה המלאה (כמו רישום שיחה מועברת). במקרה של מעבר משיחת Chat ל-Voice הפעולה תופיע כשתי שיחות נפרדות עם ציון המעבר במערכת לניהול פניות.
- ח. המערכת תתמוך בתהליכי זיהוי פונה במידה ויידרשו, לרבות הקפצת מסך מערכת ה-CRM.
- ט. המערכת תעביר לממשק הנציג את נתוני השיחה כפי שהתקבלו מאתר האינטרנט (מאיזה מקום באתר ביקש להפעיל את הצ'אט, זמן המתנה למענה נציג, כתובת IP ועוד).

- י. המערכת תאפשר הפעלת בדיקת איות ותתריע לנציג על זיהוי שגיאת כתיב לפני שליחת ההודעה לפונה.
- יא. המערכת תאפשר הצגת התרעות מובנות לנציג ולפונה בזמן הטיפול בפניה כדוגמת התרעה במסך הנציג על עיכוב במענה לפניית פונה או התרעה במסך הפונה על קבלת מענה הנציג (במצב בו הנציג לא הגיב X שניות מרגע קבלת ההודעה). כלל ההתרעות יוגדרו בשלב האפיון המפורט.
- יב. המערכת תאפשר סיום הצ'אט באופן אוטומטי ע"פ פרמטר זמן שיוגדר ע"י מנהל המערכת בו לא התקבלה תגובה מצד הפונה, בהתאם לחוקים עסקיים מוגדרים מראש, כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט.
- יג. סיום הצ'אט ילווה בהתראה מקדימה לפונה בטרם יבוצע.

10.8.2. ניהול פניות:

- א. בכל פניה של פונה בצ'אט, יועבר נושא הפניה בהתאם לבחירת הפונה בכדי להפנות את הפניה לנציג הרלוונטי.
 - ב. בעתות עומס ואי עמידה ברמת שירות מוגדרת (כפי שתוגדר במסגרת פרויקט ההקמה) תינתן האפשרות להשאיר הודעה מובנית לחזרה לפונה.
- 10.8.3. תמיכה בשפות: על המערכת לאפשר שימוש בעברית ובשפות אחרות, על פי הנחיית המשרד, ולתמוך בשימוש ביותר משפה אחת בשיחת צ'אט.

10.8.4. ניהול Chat Templates:

- א. המערכת תאפשר הגדרת תסריטי שיחה ובנק תשובות מובנות לנושאים נפוצים שיכתבו מראש.
- ב. ניהול תסריטי השיחה ובנק התשובות יהיה על פי נושא הפניה.
- ג. המערכת תאפשר הגדרת ממשק להזנת תסריטי שיחה בצורה ידנית.
- ד. תצוגת ממשק הצ'אט באתר והמלל יוגדרו במסגרת פרויקט ההקמה.

10.8.5. ניהול טפסים:

- א. המערכת תאפשר הגדרת טפסים אותם ניתן יהיה לשלוח לפונה דרך ה-Chat או כלינקים.
- ב. הטפסים יהיו מוגדרים על פי נושא הפניה.
- ג. המערכת תאפשר הגדרת ממשק להזנת טפסים בצורה ידנית.

10.8.6. ניהול שעות פעילות:

המערכת תאפשר כפתור צ'אט דינאמי באתר שיושפע משעות פעילות מוקד הצ'אט, כך שמחוץ לשעות הפעילות לא יוצג כפתור הצ'אט באתר או שבבחירתו תופיע הודעה מותאמת.

10.8.7. הקלטת שיחות צ'אט:

- א. המערכת תאפשר שמירת כלל תמלילי שיחות הצ'אט. יש לציין משך שמירת תמלילי הצ'אט.

ב. המערכת תאפשר חיפוש שיחת צ'אט לפי הפרמטרים שונים כגון: מילות מפתח, תאריך, שעה, מספר פונה ועוד.

10.8.8. סקרים:

א. המערכת תאפשר הפעלת סקר שביעות רצון בסיום הצ'אט, כאשר בתום השיחה ישאל הפונה האם ברצונו למלא סקר בחלונית הצ'אט, במידה וכן ייפתח לו סקר עם שאלות שהוזנו למערכת מבעוד מועד.

ב. המערכת תאפשר שמירת הסקרים במערכת לרבות יכולת תחקור היסטורית לפי פרמטרים שונים כגון: ממוצע לכל שאלה, שיוך ציוני סקר לנציג ועוד.

ג. המערכת תאפשר הגדרת ממשק תפעולי לתחזוקת הסקרים במערכת לטובת הגדרת מלל השאלה, סוג השאלה (פתוחה/סגורה), טווח הסולם ועוד.

10.9. וידאו צ'אט – שלב ג'

10.9.1. יש לאפשר לפונה לפנות באמצעות וידאו צ'אט חד כיווני (ללא הצגת הנציג, אלא רק צפייה בפונה) או דו כיווני.

10.9.2. אפשרות להקלטת הוידאו צ'אט.

10.9.3. אפשרות לחתימה על מסמכים.

10.10. מערכת BOT – שלב ג'

10.10.1. המערכת תאפשר מתן מענה אוטומטי לפניית שונות כגון: בירור מספרי טלפון, שעות פעילות וכו'.

10.10.2. המערכת תתמוך בזיהוי שגיאות כתיב ותאפשר להגדרת synonym.

10.11. Visual IVR – שלב ג'

10.11.1. הצגת תפריט לפונה בזמן המתנה – ניתוב ויזואלי של השיחה והעברתה לתור המתאים במרכז.

10.11.2. הצגת אפשרויות בחירה לפניית הפונה כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט.

10.11.3. אפשרות להפעלת ה- Visual IVR ע"פ החלטת המשתמש (אחמ"ש).

10.12. סמארטפון

המערכת תכלול אפליקציות מתאימות לסמארטפון לצורך התחברות לנציג במרכז באמצעות הסמארטפון בשיחת וידאו, צ'אט, משלוח דוא"ל וכו'.

10.13. רשתות חברתיות

10.13.1. למערכת תהיה תמיכה מובנית באתרים של רשתות חברתיות, כגון: פייסבוק, טוויטר ואחרים.

10.13.2. טיפול ב-Wall ובהודעות אישיות (Messenger).

נספח ה' לחוברת המכרז

תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים

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

אני נציג _____ (להלן – נותן השירותים) ואני מכהן כ_____ ואני מוסמך להצהיר מטעם נותן השירותים כי-

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

או

• נותן השירותים ו/או בעל זיקה אליו (כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק) הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה- עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעברה לאחר יום 31.10.2002), אולם במועד ההתקשרות חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

[למחוק את הסעיף שאינו רלבנטי]

אישור

הנני מאשר בזה כי ביום _____ הופיע בפני עו"ד _____ במשרדי שברח' _____, מר _____, אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. מספר _____/המוכר לי אישית, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה.

תאריך	שם עו"ד	חתימה וחותמת עו"ד

נספח ו' לחוברת המכרז

תצהיר בדבר העסקת עובדים 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 2/17 לאספקת שירותי איתור, גיוס, הפעלה וניהול מערך סטודנטים בפרישה ארצית לביצוע פעילויות שונות למען אוכלוסיות יעד של המשרד לשוויון חברתי עבור המשרד לשוויון חברתי. 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

חתימה

אישור עורך הדין

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

חתימה

חותמת ומספר רישיון

תאריך

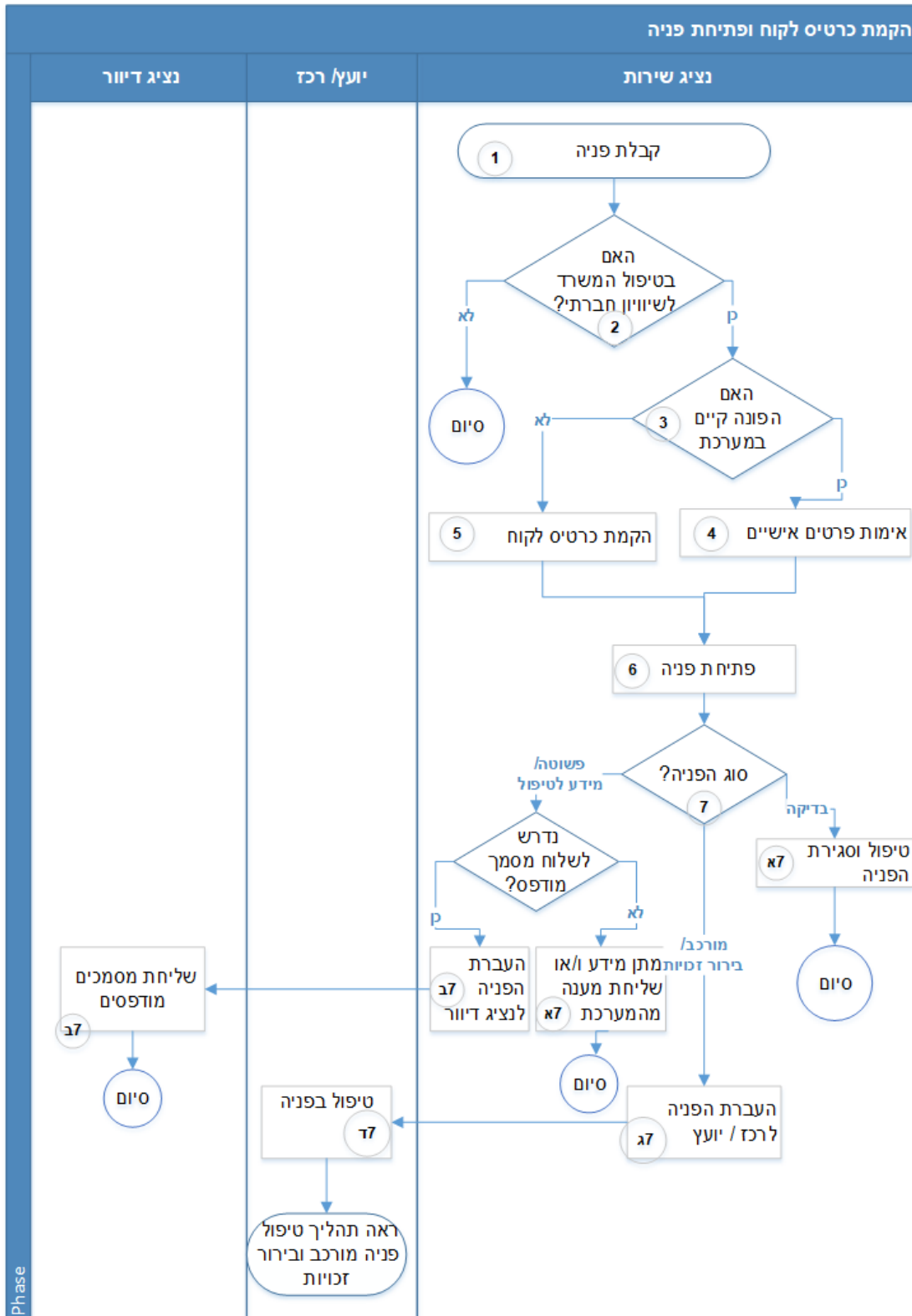
נספח ז' לחוברת המכרז

נספח ד' להסכם

תרשימי טיפול בפניות

1. מסלול טיפול בפנייה לקבלת מידע בקשר לזכויות אזרח ותיק- תהליך גנרי של קבלת פניה מפונה
- 1.1. תרשים תהליך:

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19



1.2

1.3 הערות לתרשים :

#	פעילות	הסבר
1	קבלת הפניה	התרשים מתייחס לכל ערוצי קבלת הפניות למרכז (מוקד רב ערוצי) ולכל האופנים של קבלת הפניות, כגון: טלפון, מייל, פקס, צ'אט, דואר, רשתות

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

		חברתיות, אתר המשרד לשוויון חברתי, הרצאות, שיחור חוץ, יחידות סגולה וכיוצ"ב.
2	האם בטיפול המשרד לשוויון חברתי	מטרת המשרד לשוויון חברתי לתת מענה לכל סוגי הפניות בנושאי זכויות שירותים והטבות אזרחים ותיקים. יש לעמוד על מהות הפנייה ולבחון את התאמתה לטיפול במרכז. יש לתת מענה כאשר הפונה אזרח ותיק או נמצא עד שנתיים לפני פרישה או פונה בנושא הקשור לאזרחים ותיקים או פונה עבור אזרח ותיק כמתנדב/ בן משפחה. המרכז לא יטפל בפניות לא רלוונטיות (כגון: פרסומים, מכתבי נאצה וכיוצ"ב).
3	האם הפונה קיים במערכת	העלאת פרטי הפונה במערכת ה – CRM ובדיקה אם הפונה פנה למרכז בעבר.
4	אימות פרטים אישיים	ביצוע אימות פרטים אישיים – מספר זהות, שם פרטי ושם משפחה, כתובת, מספר טלפון, אימייל.
5	הקמת כרטיס לקוח	יש לתעד כל פניה שמתקבלת בכל ערוצי ההתקשרות שיהיו במרכז. במקרים בהם הפונה לא מעוניין להשאיר פרטים אישיים יש להקים את הפניה על כרטיס לקוח "מזדמן".
6	פתיחת פניה	- עבור כל סוג פניה יש לתעד את סיבת הפנייה ולהציע לפונה לבצע בדיקת הזכויות המגיעות לו באופן מקיף. בנוסף, במידה ומעוניין במילוי שאלון לבדיקת הזכויות יש לשלוח שאלון רלוונטי. בפנייה שאינה טלפונית – ישלח אוטומטית לפונה אישור בנוסח סטנדרטי כי פנייתו התקבלה והיא בטיפול. פניות המצריכות משלוח מסמכים מודפסים (Hard Copy) יועברו לנציג דיור (פניית מידע לטיפול). - פניות מורכבות/בירור זכויות מועברות לרכז / יועץ לפי תחום ההתמחות.
7	סוג פניה	יש מספר סוגי פניות: 1. בדיקה - בדיקת קבלת טפסים, מסמכים או פניות בכתב וסטטוס פנייה. 2. מתן מידע פשוט (ויתכן שליחת מכתב/טופס באופן אוטומטי ממערכת ה-CRM). נציג השירות יספק את המידע על-פי מאגרי הנתונים הנמצאים במינהלת הידע ושגובשו לצורך זה על ידי המידען. בסיום השיחה תיבחן השאלה האם המידע שסופק - סופק במלואו; ככל שכן, המענה שניתן לפונה יוזן למערכת ה-CRM, והפנייה תיסגר, תוך עדכון סטטוס – "סגור". אם המידע לא מספק/ נדרש המשך טיפול מעמיק – תועבר הפנייה להמשך טיפול של רכו / יועץ (מורכב/ בירור זכויות).

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

<p>3. מתן מידע לטיפול – דרך הטיפול תהא כפי שתואר לעיל בפניית מידע פשוט, ובנוסף שליחת מכתב סטנדרטי ו/או חוברת זכויות בדואר פיזי (Hard Copy) על ידי נציג הדיוור – ועדכון סטאטוס "סגור".</p> <p>4. מתן מידע מורכב - טיפול המצריך בדיקה מעמיקה והתמקצעות בנושא הפנייה ושליחת מכתב תשובה אישי - יפורט בתרשים 2.1 להלן.</p> <p>5. מתן מידע בירור זכויות - טיפול בפניה אל מול רשות ציבורית ושליחת מכתב תשובה אישי – יפורט בתרשים 2.1 להלן.</p>		
<p>פניות המטופלות במלואן ע"י הנציג.</p>	<p>טיפול וסגירת הפניה</p>	<p>א7</p>
<p>פניות מסוג מידע לטיפול בהן הנציג מסר מידע אינפורמטיבי ויש לשלוח לפונה מסמך כתוב מודפס (כגון: שאלון לבירור זכויות / מכתב סטנדרטי ו/או חוברת זכויות), שליחת המסמכים נעשית ע"י נציג דיוור.</p>	<p>העברת הפניה לנציג דיוור</p>	<p>ב7</p>
<p>העברת פניות מורכבות/ בירור זכויות בהן נדרש טיפול מקצועי של רכז/ יועץ.</p>	<p>העברת הפניה לרכז / יועץ</p>	<p>ג7</p>
<p>טיפול בפניות מסוג מידע מורכב או בירור זכויות, בהן נדרש טיפול מקצועי של יועץ ומול גורם חיצוני. בסיום הטיפול נשלח לפונה מכתב אישי. יפורט בתרשים 2.1 להלן.</p>	<p>טיפול בפניה רכז / יועץ</p>	<p>ד7</p>

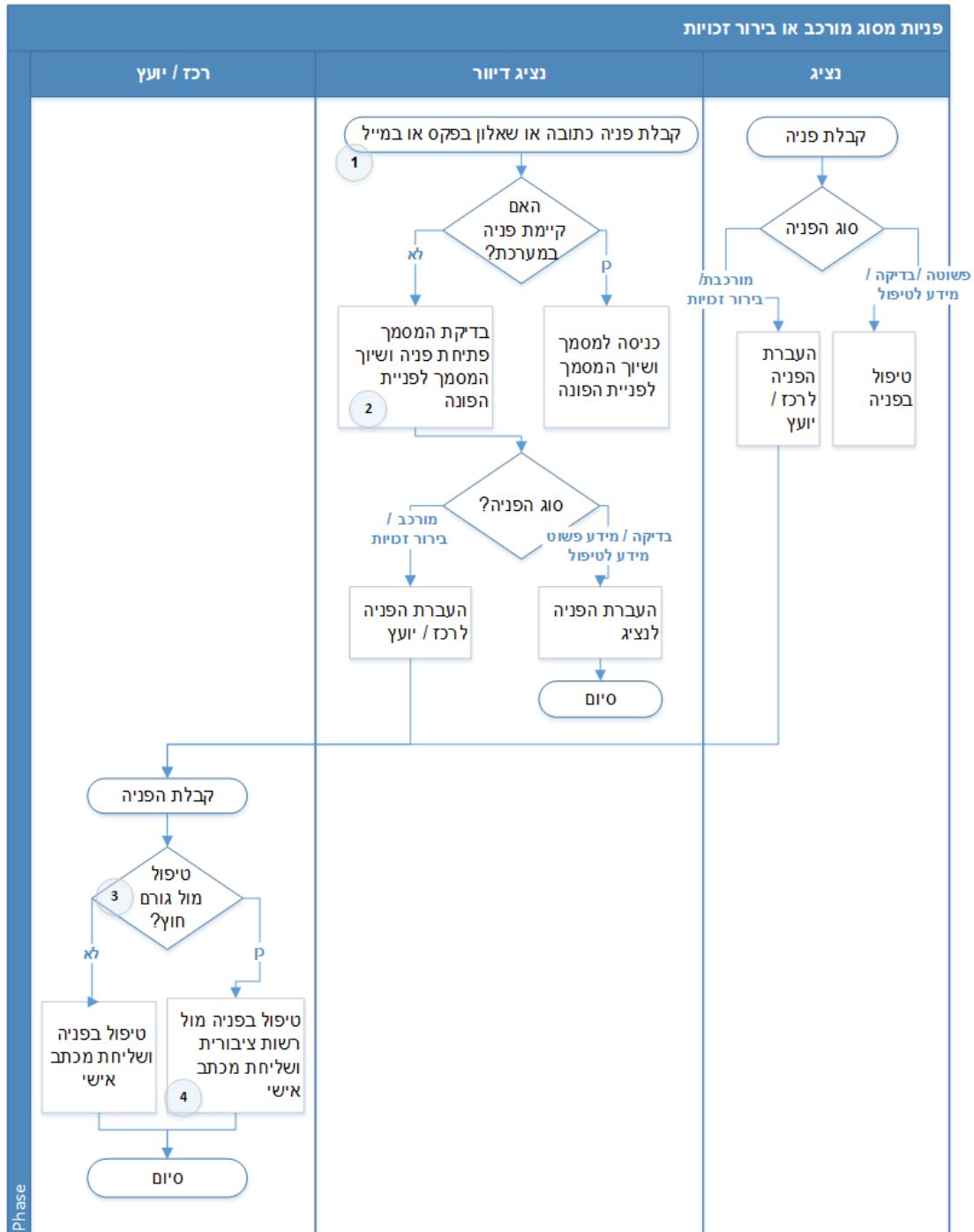
*הערה: שליחת שאלון לבדיקת זכויות האזרח הוותיק ומילוי שאלון – בכל סוגי הפניות יתכן מצב של מילוי שאלון תוך כדי שיחה עם הפונה או שליחת שאלון במערכת / מודפס. דוגמה לשאלון ניתן למצוא בכתובת:

https://www.gov.il/BlobFolder/service/senior_citizen_call_center_8840/he/rights_info_request.pdf

2. תהליך גנרי של טיפול בפניות מורכבות ופניות בירור זכויות:

2.1. תרשים תהליך:

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19



2.2. הערות לתרשים :

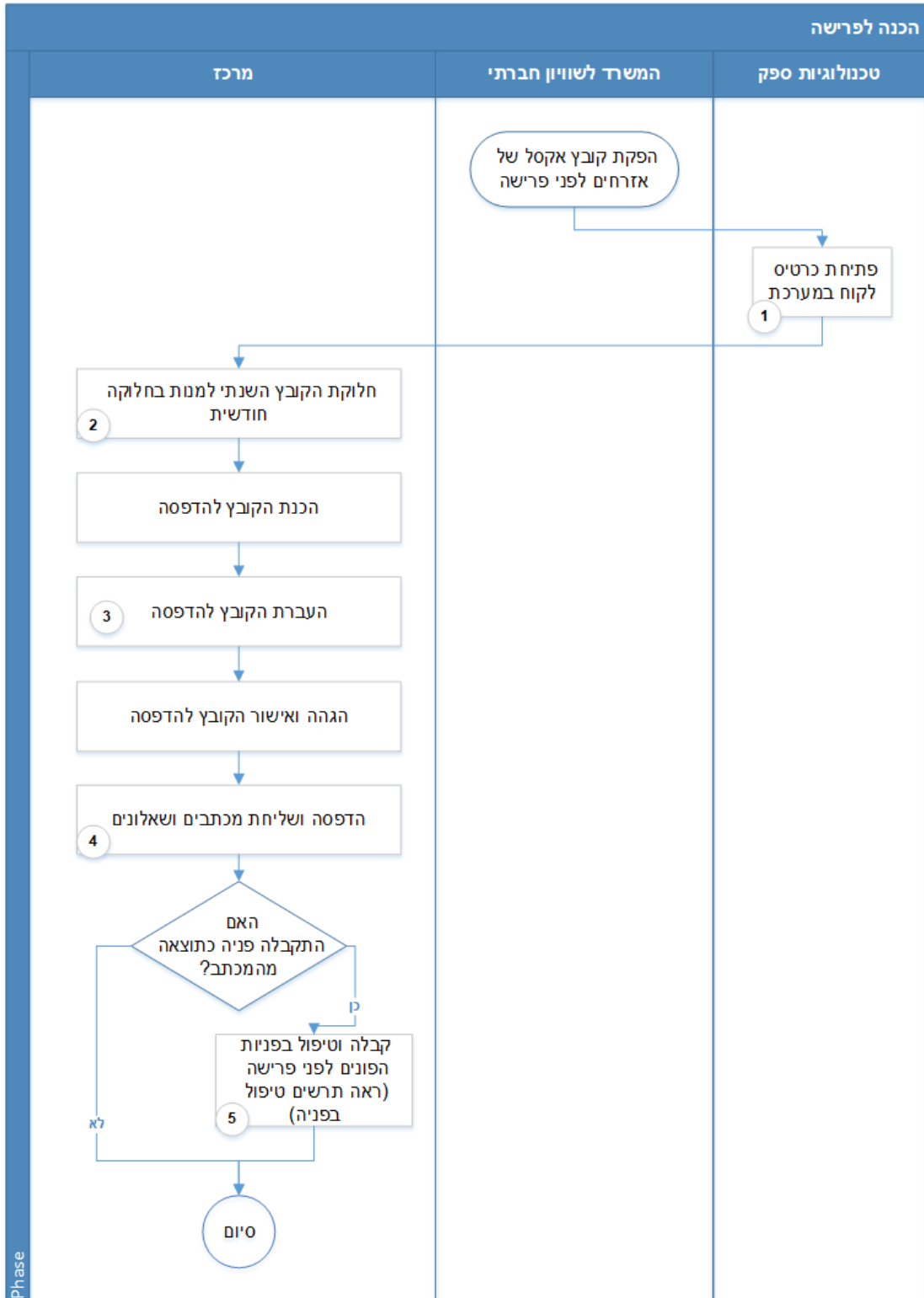
#	פעילות	הסבר
*	פניות לרצד / יועץ יכולות להתקבל גם מנציגי שירות ואחראי על המייל של המרכז	
1	קבלת מסמכים	<p>פניות בכתב ושאלונים שהפונה מילא מתקבלים ע"פ רוב באמצעות הפקס או המייל (אך יכולים להתקבל בכל ערוץ שיפעיל המרכז כמוקד רב ערוצי):</p> <ul style="list-style-type: none"> - שאלון לבירור זכויות האזרח הוותיק - שאלון הכנה לפרישה

<p>- שאלון לבירור זכויות ניצולי שואה</p> <p>- שאלון יחידות סגולה</p> <p>בעתיד יתכנו שאלונים נוספים וגם ערוצים נוספים לקבלת מסמכים.</p>		
<p>במידה והמסמך לא משויך לפניה (וגורם מטפל) נציג דיור פתח פניה לגורם הרלוונטי להמשך טיפול או שהוא מטפל בפניה בעצמו.</p>	<p>פתיחת פניה ושיוך המסמך</p>	<p>2</p>
<p>פניות מורכבות וללא בירור מול רשות מטופלות ע"י הרכז/יועץ והוא יאתר את המידע וישיב במכתב חתום על ידי מנהל ההתקשרות מטעם המשרד. במידת הצורך הרכז יסתייע ביועץ הרלוונטי שהעמיד המרכז.</p>	<p>טיפול פניה מורכבת</p>	<p>3</p>
<p>א. פניות המטופלות אל מול רשות ציבורית (גופים ציבוריים או תחת פיקוח המדינה ודומיהם) מטופלות ע"י רכז או יועץ. תיערך פניה בכתב אל הרשות, ניסוח הפניה יעשה על ידי הרכז/יועץ והיא תופץ על גבי דף לוגו של המשרד לשוויון חברתי ותיחתם על ידי מנהל ההתקשרות מטעם המשרד.</p> <p>ב. המרכז יהיה אחראי על מעקב אחר טיפול הרשות הציבורית שאליה הועברה פניה. במסגרת זו הוא יודא את קבלת הפניה ויעקוב אחר קבלת מענה. ככל שכעבור 14 ימים טרם התקבל מענה ידאג המרכז למשלוח תזכורות מדי 14 יום עד לקבלת מענה. מדי חודש יעביר המרכז למשרד דוח מרוכז של הפניות שנמצאות בטיפול הרשויות השונות, בציון מועדי משלוח הפניות ומועדי התזכורות. לאחר 3 תזכורות, ידווח הנושא למנהל ההתקשרות מטעם המשרד.</p> <p>ג. המענה שהתקבל מרשות ציבורית ישויך לפנייה במערכת ה CRM ויבחן על ידי הגורם המטפל. במידת הצורך הרכז יתייעץ עם יועץ מומחה לנושא או מנהל מקצועי והדרכה. ככל שהמענה מספק, תועבר תשובה לפונה על נייר לוגו של המשרד ובחתימת מנהל ההתקשרות מטעם המשרד, בצירוף התשובה שהתקבלה מהרשות הציבורית. למען הסר ספק – מנהל ההתקשרות מטעם המשרד רשאי להורות כי המענה אינו מספק וכי נדרש המשך בירור הזכויות מול הרשות הציבורית.</p> <p>ד. ככל שיש ספק בדבר שלמות המענה, לדעת הרכז הבכיר והיועצים תיבחן השאלה האם הליך בירור ובדיקת זכויות הפונה הושלם על ידי הגורם המטפל. במידה שהתשובה היא חיובית, ובתנאי שנציג המשרד לא הורה אחרת - המענה יועבר לפונה בכתב על נייר לוגו של המשרד ובחתימת מנהל ההתקשרות מטעם המשרד, בצירוף התשובה שהתקבלה מהרשות.</p>	<p>טיפול בפניה מול רשות ציבורית</p>	<p>4</p>

<p>ה. ככל שנראה שלא הושלם הליך בירור זכויות הפונה, יוחלט האם להשיב את הפניה לטיפול הרשות בצירוף בקשה לקבלת הבהרות בסוגיות חסרות, או להפנות לגורם אחראי אחר למתן תשובה. ההפניה לגורם אחר תיעשה במכתב שיגולל את הטיפול שנעשה בפנייה עד כה. המכתב ינוסח על ידי הרכז הבכיר/יועץ וייחתם על ידי מנהל ההתקשרות מטעם המשרד. ההפניה לגורם אחר תעשה מכאן ואילך ישוב הטיפול לשלב המתואר בסעיף א' לאחריות המרכז.</p> <p>ו. ככלל, פניה לבירור זכויות כלפי גופים פרטיים/עסקיים לא תטופל על ידי המרכז. ואולם, המרכז נדרש לדווח למשרד במידה שיתקבלו פניות רבות בעניין מסוים הקשור לגופים פרטיים/עסקיים.</p> <p>ז. פנייה בהתייחס לזכויות ניצולי שואה בלבד שאינה כוללת בקשת מידע לגבי זכויות אזרח ותיק תועבר על ידי המרכז למוקד לפניות הציבור של הרשות לזכויות ניצולי שואה. על אף האמור, המרכז יוכל לטפל בפניות המתייחסות לאופן הטיפול של הרשות לניצולי שואה ו/או בהתייחס לזכויות ניצולי שואה שהרשות אינה פועלת למיצוין ו/או לכל עניין אחר שיגדיר המשרד, והכל לפי הנחיות המשרד.</p>	
---	--

המשרד שומר לעצמו את הזכות להכניס שינויים באופן הטיפול בפניות שתואר לעיל, לרבות הנחיית עובדי המרכז בדבר סוגי טיפול והתייחסות נוספת לפניות שיגיעו למרכז, ולרבות בנושאים שאינם מנויים לעיל ובדרכים שאינן מנויות לעיל, הכל בהתאם לצרכים שיעלו מהשטח.

3. תהליך הכנה לפרישה:
3.1. תרשים תהליך:



3.2. הערות לתהליך:

#	פעילות	הסבר

המשרד לשוויון חברתי

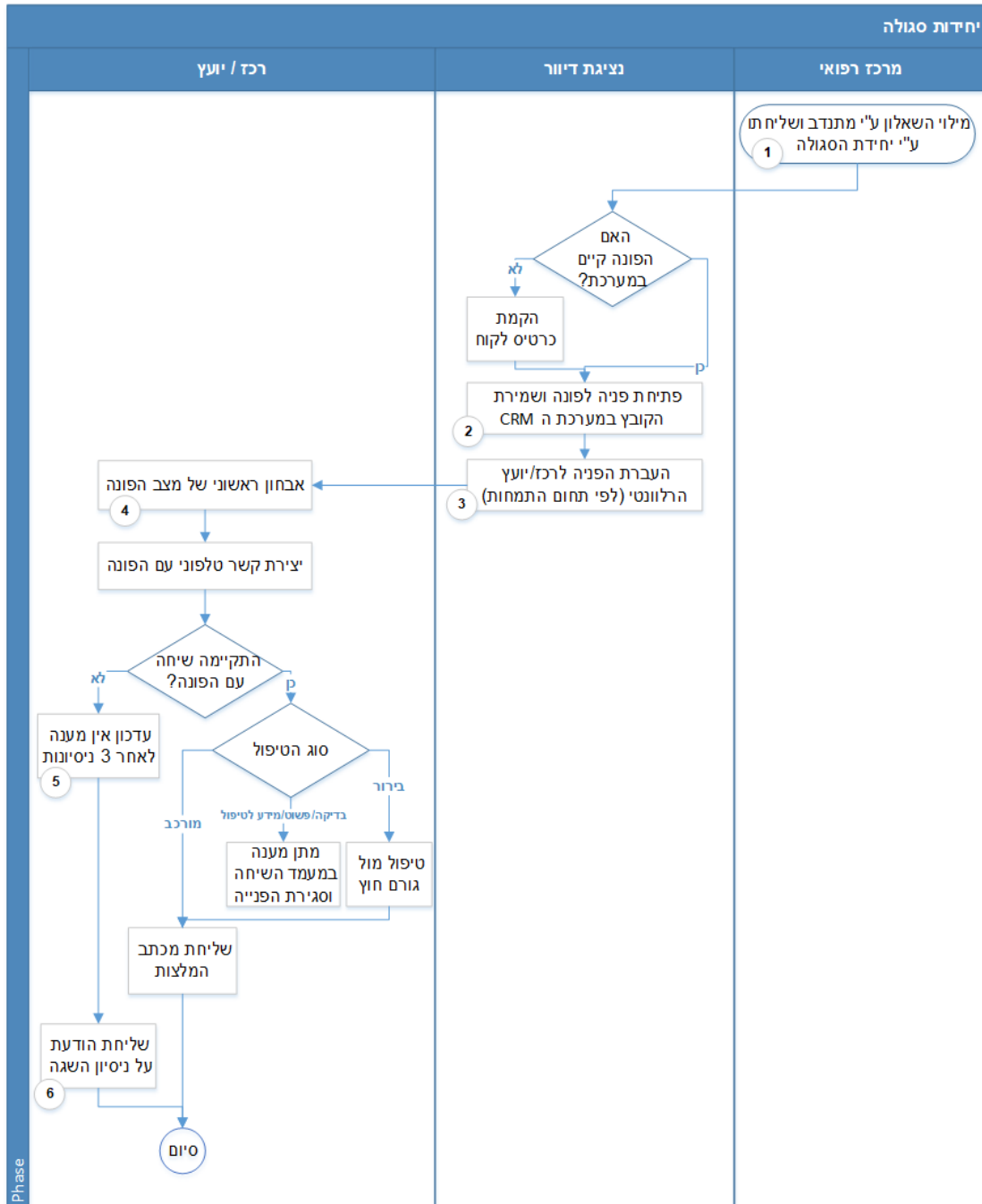
מכרז פתוח 1/19

1	פתיחת כרטיס לקוח במערכת	מחלקה טכנולוגית של נותן השירותים תקבל קובץ אקסל מהמשרד, תטען אותו במערכת ה CRM ותבצע פתיחה אוטומטית של כרטיס לקוח עם פרטי הפונה ופתיחה אוטומטית של פניה למשלוח מכתב.
2	חלוקת הקובץ השנתי למנות בחלוקה שנתית	מנהל המרכז מחלק את קובץ הפונים למנות לפי תאריכי פרישה באופן חודשי.
3	העברת הקובץ להדפסה	הקובץ מועבר להדפסה עי ידי נותן השירותים. מאחר שמדובר בקובץ של כ- 87,000 אזרחים לפני פרישה בשנה, באפשרות נותן השירותים להעביר את ההדפסה לבית דפוס חיצוני. המשרד רשאי לקבוע כי הוא זה שיבצע את ההדפסה והשליחה או ספק מטעמו.
4	שליחת מכתבים	שליחת מכתבים לפי מועדי פרישה למי שמצוי לפני פרישה.
5	קבלת פניות מפונים לפני פרישה	יתכן מצב של קבלת פניות כתוצאה מהמכתב שנשלח. פניות אלו יסווגו בהתאם לסוג הפנייה (בדיקה, פשוט, מידע לטיפול, מורכב, בירור זכויות).
הערה:	עדכון דואר חוזר	עדכון במערכת לגבי פניות של דואר חוזר לפונים שלא קבלו את המכתב שנשלח.

4. תהליך טיפול בפניות יחידות סגולה:

4.1. תרשים תהליך:

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19



4.2 הערות לתהליך:

#	פעילות	הסבר
	טרום שליחת טופס שאלון	ביקור ביחידות הסגולה בבתי החולים השונים והדרכת מתנדבים לקבלת פניות בנושא זכויות אזרחים ותיקים. מתבצע על ידי מנהלי מרחב פניות ציבור יחידות סגולה.
1	שליחת טופס שאלון	מנהלת יחידת הסגולה אחראי להעביר את השאלונים שמולאו ע"י מתנדבים עבור אזרחים ותיקים מאושפזים או כאלה שביקרו בבתי החולים ומעבירים לנציגי השירות במרכז (בדוא"ל או בפקס).

המשרד לשוויון חברתי

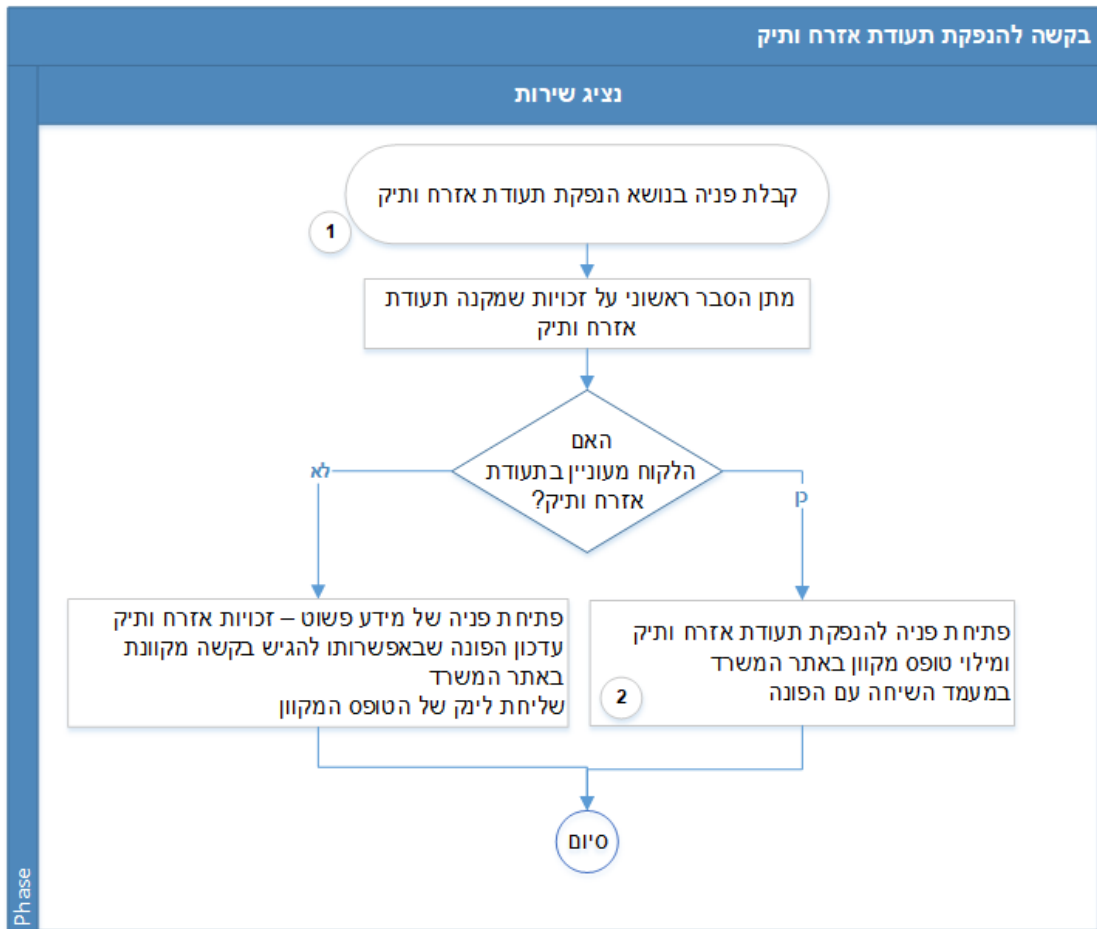
מכרז פתוח 1/19

2	פתיחת פניה	נציג דיור מקבל את החומרים ופותח פנייה. כל השאלון נשמר תחת פניית המטופל.
3	העברת הפניה לרכז / יועץ הרלוונטי	נציג הדיור מנתב את הפניה לרכז או ליועץ הרלוונטי לאחר בדיקת השאלון.
4	אבחון ראשוני	הרכז / יועץ מבצע אבחון ראשוני ע"פ השאלון ובהתאם לכך הוא מנהל את השיחה טלפונית עם הפונה. בכל שיחה עם הפונה מתבצע הליך של בדיקת זכויות מקיפה בכל תחומי זכויות אזרחים ותיקים.
5	עדכון אין מענה	באחריות הגורם המטפל לבצע 3 ניסיונות השגת הפונה במועדים שונים (ימים ושעות).
6	שליחת הודעה על ניסיון השגה	בעת עדכון פניה מסוג "אין מענה - ניסיון השגה שלישי" המערכת תשלח לפונה או לבני משפחתו (איש הקשר שמולא בשאלון) הודעה על ניסיון ההשגה. ההודעה תינתן ככל הניתן בSMS, ועל פי העדפת הפונה.
	סיווג	פניות שיתקבלו במסגרת יחידות סגולה יסווגו בהתאם לסוג הפנייה.

הערה: בסוף כל יום מנהלי היחידות ישלחו דיווח למרכז בנוגע למספר הטפסים שנשלחו למרכז. נציג דיור יבדוק התאמה בין הדיווח לכמות הטפסים שהתקבלו ויעדכן את מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה ככל שיתגלה פער.

5. תהליך בקשה להנפקת תעודת אזרח ותיק:

5.1. תרשים תהליך:



5.2. הערות לתהליך

#	פעילות	הסבר
	המשרד, באמצעות ספק שזכה במכרז, מקיים מערך הנפקת תעודות אזרח ותיק ושליחתן	
1	קבלת פניה	יש 2 סוגי פניות: א. בקשה להנפקת תעודת אזרח ותיק: פניות המועברות לטיפול ספק המשרד לעניין הנפקת תעודות אזרח ותיק. ב. בירור סטטוס ותלונה על אי קבלה: ראה תרשים 6.
2	פתיחת פניה להנפקת תעודת אזרח ותיק ומילוי טופס מקוון באתר	הנציג ממלא טופס מקוון שנמצא באתר המשרד ומועבר אוטומטית לטיפול החברה המנפיקה. במסגרת מילוי השאלון הפונה נדרש לתת הסכמה להוספת תמונה. במסגרת זו יקבל SMS עם קוד אותו ימסור לנציג לצורך זיהוי ומתן ההסכמה.
4	סיווג	פניות להנפקת תעודות אזרח ותיק יסווגו כפניה פשוטה

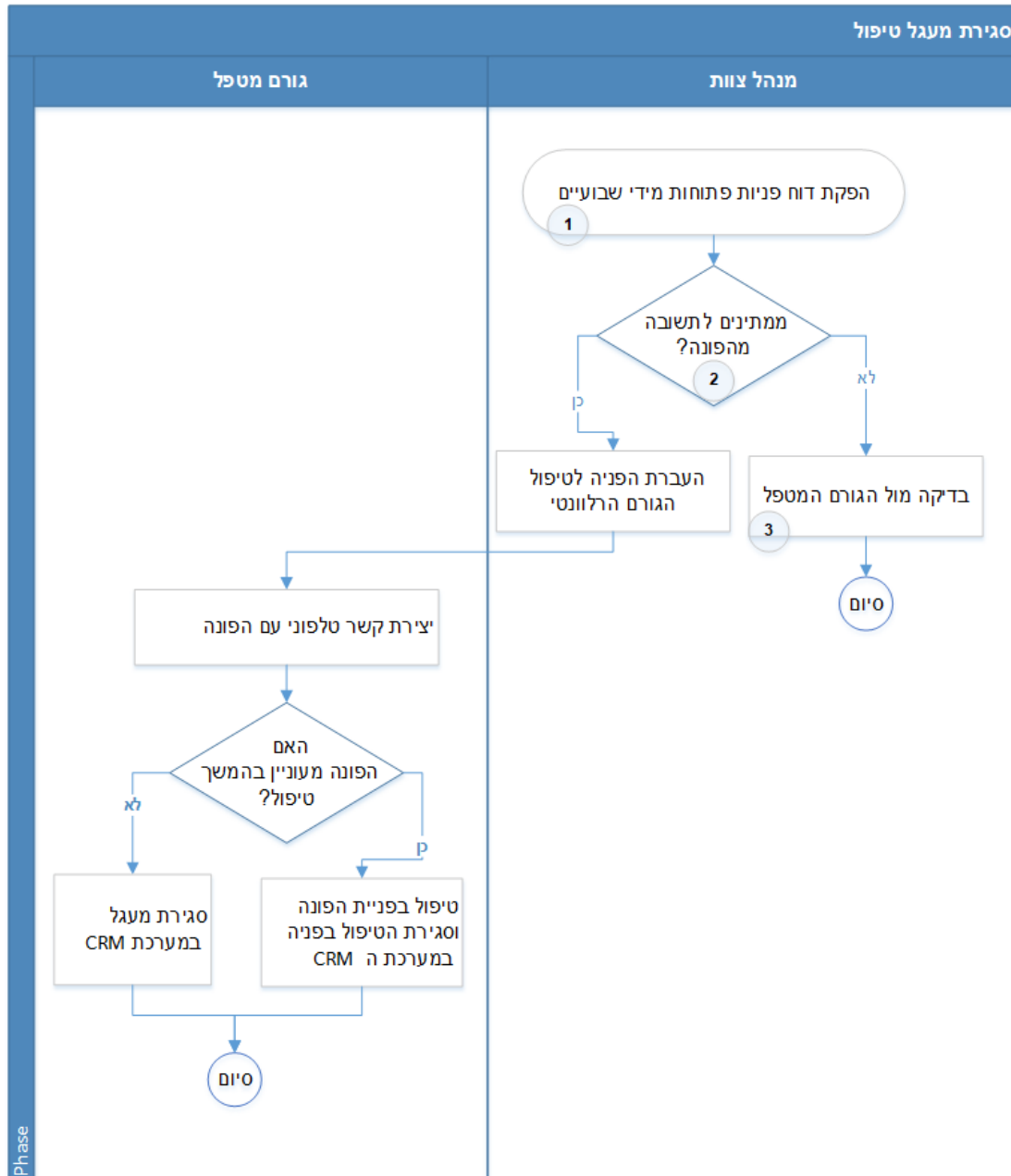
6. תהליך קבלת תלונה על אי קבלת תעודת אזרח ותיק:
6.1. תרשים תהליך:



הערה: תהליך בהתהוות. הנחיות ועדכונים לתהליך ימסרו על ידי המשרד.

7. תהליך סגירת מעגל טיפול.
7.1. תרשים תהליך:

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19



7.2 הערות לתהליך:

#	פעילות	הסבר
1	דוח פניות פתוחות מעל 14 ימי עבודה	הגדרת הפניות לגביהן יינתן הדו"ח תוגדר על ידי המשרד בשלב העיצוב.
2	העברת הפנייה לטיפול הגורם הרלוונטי	לדוגמה - המתנה לקבלת שאלון או מסמכים מהפונה.
3	בדיקה מול הגורם המטפל	בדיקת פניות פתוחות לאחר שהתקבל מענה מהפונה ונדרש המשך טיפול של המרכז.

נספח ח' לחוברת המכרז

נספח ה' להסכם

חירום

1. רקע כללי

- 1.1** במצבי חירום (מלחמה, פיגועים, נפילת רקטות, רעידת אדמה, אירוע רב נפגעים, פנדמיה, מזג אויר קיצוני, וכיו"ב) יפעל המרכז בהיקף ובשעות פעילות בהתאם לצרכים העולים ממצב החירום על פי החלטת המשרד בלבד ועד ליכולת מתן שירות 24/7, כולל ימי חג ושבטון. למען הסר ספק, המשרד הוא שיקבע מתי מתחיל ומסתיים מצב החירום, והוא יודיע על כך לספק.
- 1.2** בכוונת המשרד לשוויון חברתי להרחיב את השירות הניתן לאזרחים הוותיקים **במצבי חירום** עד למתן מענה אחיד וכולל תוך איגום כלל המשאבים והשירותים הניתנים לאוכלוסיית היעד על ידי כלל משרדי הממשלה.
- 1.3** המרכז יהווה כלי מרכזי בידי המשרד לשוויון חברתי, ליצירת תמונת מצב כוללת, הלך הרוח והנושאים המעסיקים את אוכלוסיית האזרחים הוותיקים בחירום. המרכז יסייע מיטבית לאוכלוסייה זו, ובתוך כך יציף צרכים ודרישות נגזרות ממצבי החירום השונים.

2. פעילות המרכז במצב חירום

- 2.1** כלל הפעילות תבוצע תוך שמירה על רציפות תפקודית.
- 2.2** משימותיו של המרכז במצבי חירום:
- 2.2.1** להמשיך ולהוות מקור מידע וביורר זכויות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים כבתקופת רגיעה.
- 2.2.2** לסייע לפונים באשר להנחיות התגוננות, שירותים ואמצעי מיגון ייעודיים, הנגזרים ממצב החירום הספציפי בו הם מצויים.
- 2.2.3** להוות מוקד קישור, ייעוץ וסיוע מול גורמים ומוקדי מידע חיצוניים – ממשלתיים, מוניציפליים וארגוני הסיוע השונים.
- 2.2.4** להוות מקור מידע מרכזי בנושא אזרחים ותיקים עבור מרכז ההפעלה של המשרד לשוויון חברתי. מרכז ההפעלה של המשרד הוא מעין חמ"ל מצומצם הפועל בשעת חירום ודואג לרציפות התפקודית של השירותים שנותן המשרד וטיפול בפערים המגיעים מהשטח.
- 2.2.5** ליצור תמונת מצב מיטבית, על בסיס איסוף וניתוח מידע באשר לנושאים השונים המעסיקים את אוכלוסיית האזרחים הוותיקים המופנים לגורמי הסיוע השונים (משרדים ממשלתיים, רשויות מקומיות, ארגוני סיוע), והמענה להם.
- 2.2.6** הפעלת המרכז בהיקף ובשעות העולים ממצב החירום כפי שיקבע המשרד ועד למתן שירות 24/7 כולל ימי חג ושבטון, ב - 4 שפות לפחות – עברית, רוסית, אמהרית, ערבית (מתוך צוות המרכז).
- 2.2.7** לרכז, להפעיל ולכוון את הפניות להתנדבות, מצד האזרחים הוותיקים עצמם כמו גם מהרשויות וגורמים נוספים, בהתאם להנחיית המשרד.

2.3 יודגש כי המרכז לא אמור לטפל ולקחת אחריות על אירועים המוגדרים כ"מצילי חיים" כדוגמת אזעקת אמבולנס, דווח למשטרה או לשירותי הכיבוי וכדומה. במקרים אלו מצופה שהאזרח הוותיק ייצור קשר ישיר עם הגורם הרלבנטי ולא יפנה למרכז. במידה ובכל זאת יתקבלו פניות בנושאים אלו, יסייע המרכז, ככל האפשר, בהעברת הפניה אל הגורם הרלבנטי - **אך ללא נטילת אחריות בנושא.**

3. תפיסת הפעלה עקרונית (שיגרת פעילות בחירום)

3.1 מושגים:

3.1.1 חירום שבשגרה – אירועים החורגים מהשגרה, כגון: אירועי מזג אוויר קיצוניים ומתמשכים, אסונות טבע, אירועי טרור וכו'.

3.1.2 חירום לאומי – אירועים בעלי השפעה והיקף ארציים הנוגעים לכל/מרבית האוכלוסייה במדינה ובתוך כך אוכלוסיית האזרחים הוותיקים (מלחמה כוללת/מוגבלת, רעידת אדמה וכדומה).

3.2 מעבר משיגרה לחירום

3.2.1 על הספק להיערך למספר מצבי פעילות במרכז, על פי הנחיות אגף החירום של המשרד, כדלקמן:

א. למרות מצב החירום, המשך עבודה כבשגרה – ללא הרחבת שעות הפעילות.

ב. הרחבת משך שעות הפעילות של עמדות המרכז בהתאם לדרישת המשרד ועד ליכולת מתן שירות 24/7, כולל ימי חג ושבטון.

ג. כאמור, ההחלטה לגבי הגדרת מצב הפעילות של המרכז תתבצע על ידי אגף חירום במשרד.

3.3 פעילות במצב חירום לאומי

עם הכרזה על מצב חירום לאומי, יפעל המרכז ויספק את השירות לאזרחים הוותיקים, בהיקף פעילות מוגדל ועד 24/7. בנוסף, על בסיס היערכות לחירום של המרכז, יבוצעו השינויים הבאים:

3.3.1 רמת שירות: מענה ל-80% מהשיחות תוך דקה.

3.3.2 הפונקציות במרכז שהוגדרו לכך כמפורט בסעיף 4.1.1 להלן יתחילו לפעול כרפרנטים ייעודיים לנושאים עליהם הופקדו.

3.3.3 קליטת עובדי נציגים מגופים חיצוניים כאמו בסעיף 4.1.2 להלן.

3.3.4 ביצוע הערכת מצב - אחת ליממה בשעות פעילות 06:00 - 23:59 ופעמיים ביממה בפעילות 24/7. בנוסף, תבוצע פעילות זו על פי החלטת מנהל המרכז, בכל פעם בו יהיה שינוי משמעותי במצב החירום שידרוש ניתוח המצב והנחייה בהתאם לעובדי המרכז.

3.3.5 ריכוז מידע ועיבודו לדו"ח יומי לפי פורמט שיתקבל מהמשרד. הדו"ח יאושר על ידי מנהל המרכז טרם העברתו למרכז ההפעלה של המשרד.

3.3.6 באחריות מנהל המרכז לבצע בתום יום הפעילות תחקיר ממצא כדלקמן:

א. תחקיר עם כלל בעלי התפקידים במרכז לריכוז מידע בכל נושאי הפעילות.

ב. ניתוח המידע שנאסף מכלל הגורמים ששלחו נציגויות למרכז כאמור בסעיף 4.1.2 להלן, וגיבושו לכלל דו"ח ממצא על ידי פורום הערכת מצב של המרכז.

4. פריסה פיזית והיערכות

4.1 המרכז יפעל על בסיס היערכותו שבשגרה. השינויים הבאים יבואו לידי ביטוי במצב חירום – כמפורט להלן:

4.1.1 רפרנטים ייעודיים - הגדרת 3 פונקציות מתוך צוות המרכז אשר בשגרה מבצעים את עבודתם הרגילה במרכז, ובשעת חירום ישמשו כרפרנטים מומחים וייעודיים לתחומים הבאים:

א. תחום בריאות ובתי חולים.

ב. תחום רשויות מקומיות.

ג. תחום מתנדבים ומרכזי סיוע חיצוניים.

4.1.2 קליטת 6 נציגים מגופים חיצוניים (נציגי משרד הרווחה, משרד הבריאות, פיקוד עורף, ביטוח לאומי ואחרים על פי הנחיית המשרד) למתן תמיכה לנציגי המרכז במענה לפניות בנושא חירום.

4.1.3 עמדות העבודה לנציגי הגופים החיצוניים יאפשרו חיבור וממשק של מחשבים שולחנים ו/או ניידים למערך המחשוב הייעודי שלהם. תקשורת טלפונית וכלל האמצעים ההיערכות הפיזית הינה באחריות הספק. התיאום מול הגורמים הרלבנטיים למימוש ואיוש המכלול- באחריות המשרד.

5. הון אנושי

5.1 תפקידי רכז חירום וסייבר בשלב ההיערכות/ פעילות ברגיעה:

5.1.1 כתיבת תכנית עבודה שנתית אשר תאושר על ידי מנהל המרכז ומנהל אגף חירום במשרד.

5.1.2 שותפות בהכנת מערכי הדרכת בעלי תפקידים ומעקב אחר שמירת כשירות תפעולית למצבי חירום.

5.1.3 ידוא מוכנות המרכז – נהלים, פריסה והיערכות תוך כשירותן של מערכות ואמצעים (כולל האמצעים ומרכיבי הגיבוי השונים).

5.1.4 להוות נאמן אבטחת סייבר תוך מעקב ופיקוח למימוש הנושאים הנגזרים במרכז. תפקידיו המפורטים בתחום הסייבר מופיעים בנספח אבטחת מידע.

5.1.5 ייזום תרגול מצבי חירום שונים ובתוך כך ביום תקלות טכניות, אירועים חריגים, קליטת בעלי תפקידים ממלאי מקום, מעבר לאתר חלופי וכו'.

5.1.6 ניהול השתתפות המרכז בתרגילי החירום המבוצעים ביוזמת גורמי החירום הממשלתיים (דוגמת "נקודת מפנה").

5.1.7 ייזום ושמירה על קשר שוטף עם גורמים ממשלתיים, כוחות הצלה וכו' התומכים ומסייעים לפעילות המרכז בחירום.

5.1.8 כל משימה אשר תוטל עליו ע"י מנהל אגף ביטחון, חירום וסייבר של המשרד לשוויון חברתי הנוגעות לתחום ההיערכות לחירום של המרכז.

5.2 פעילות רכז חירום וסייבר בעת חרום:

5.2.1 יציג וינחה על מצב החירום שיוגדר על ידי הגופים המוסמכים למנהל המרכז, לצורך היערכות ומענה מקצועי הולם (כולל בנושא הסייבר).

5.2.2 יתאם הגעתם של נציגי הגופים החיצוניים התומכים ופועלים במכלול נציגויות שבמרכז.

5.2.3 יעקוב ויוודא פעילות מקצועית של בעלי התפקידים השונים בנושאי החירום המופנים למרכז ובתוך כך הקשר עם הרפרנטים של הגופים השונים במרכז.

- 5.2.4** אחראי לעדכון המידע הקשור למענה בחירום, במערכת ניהול הידע המשמש למענה בחירום – בשיתוף עם המידען.
- 5.2.5** ירכז נושאים ופעילויות לצורך גיבוש דו"ח שיופנה למרכז ההפעלה באשר להלך הרוח של האזרחים הוותיקים, נושאים מרכזיים המעסיקים אותם, צרכים ונושאים הדורשים מענה מגופי ממשל, גופים מוניציפליים ואחרים.
- 5.2.6** יסייע בבדיקת תקינותן של כלל המערכות וכן מרכז הגיבוי, למקרה של צורך לשימוש בהם, ויעביר ממצאיו לידי המשרד והגורמים המטפלים מטעם הספק.
- 5.2.7** כל משימה אשר תוטל עליו ע"י מנהל אגף ביטחון, חירום וסייבר של המשרד לשוויון חברתי הנוגעות לתחום ההתמודדות עם אירוע החירום במרכז.
- 5.2.8** העלאת מודעות לאבטחת המידע ויישום נהלי אבטחת המידע בהתאם לנספח אבטחת מידע.
- 5.2.9** ריכוז פניות של בעלי התפקידים במרכז הקשורות באבטחת מידע.
- 5.2.10** דיווח על סיכונים ואירועי אבטחת מידע למנהל אגף ביטחון חירום, מידע וסייבר ולמנהל ההתקשרות.
- 5.3** פירוט אודות דרישות התפקיד – כמפורט בסעיף 11.11.10 למכרז ובסעיף 4.11.10 להסכם ההתקשרות.

6. מערך הכשרה והדרכות שוטפות לחירום:

- 6.1** בנוסף להכשרה בסיסית למתן שרות במצב רגיעה, יעברו הנציגים ושאר בעלי התפקידים במרכז, במסגרת ההכשרה הראשונית, הכשרה לפעילות במצבי החירום השונים. האחריות לפעילות זו הינה על רכז חירום בתיאום עם מנהל מקצועי ואחראי ההדרכה במרכז. תכנית ההכשרה תכלול:
- 6.1.1** הכרת מצבי החירום השונים והמאפיינים אותם.
- 6.1.2** היערכות המרכז בחירום – ייעוד ומשימות המרכז בחירום בנוסף לתפקודו ברגיעה.
- 6.1.3** CASE STUDIES (עם דגש לאירועי מצבי חירום מהעבר) - הצגת מקרים ובקשות מסוגים שונים שאירעו בעבר במצבי חירום.
- 6.1.4** ביצוע תרגילים יזומים (עד חצי יום) המדמים את כל סוגי הפעילויות ברגיעה/במצבי חירום (אחת ל 3 חודשים) תוך כדי פעילות המרכז באופן שוטף.
- 6.1.5** השתתפות בתרגילים של גורמי החירום ולפי הנחיית המשרד.
- 6.1.6** הכשרה בנושא בעזרה ראשונה נפשית דרך מודל מעש"ה (מחויבות, עידוד, שאלות מחייבות מחשבה והבניית האירוע).

7. רציפות תפקודית

על מנת לאפשר למרכז רציפות תפקודית – ובמיוחד במצבי חירום בהם קיימת סכנה ממשית לנטרול הפעילות, קיים צורך בהיערכות המרכז כמענה למצב זה.

7.1 היערכות פיזית

7.1.1 מיקום

במצב חירום, יש לאפשר תנאי עבודה משרדיים שגרתיים של המרכז (תאורה, מיזוג אוויר וכדומה). עם זאת, לצורך שמירת רציפות תפקודית, ובמקרים המחייבים זאת, על

פי הוראת המשרד, על המרכז לעבור בתוך 48 שעות מרגע הודעת המשרד על מצב חירום המחייב זאת, למיקום המאפשר המשך כלל הפעילות גם תחת איומי פגיעה פיזית במרחב. יתרון לאתר ממוגן אב"כ.

הספק יפרט בתקופת ההקמה הראשונית כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות את ההיערכות לחרום לפי תפיסתו.

7.1.2 טכנולוגיה

א. על הספק להציג את היערכותו ותפיסת הפעלתו של המרכז בהיבטים הטכנולוגיים בשעת חרום (BCP ו-DR).

ב. לצורך עמידה ברציפות התפקודית של המרכז בחירום, על הספק להתחייב לקיומו של גנרטור חירום הנכנס לפעילות באופן מידי עם הפסקת אספקת המתח מחברת החשמל ותומך בפעילות כלל המערך הטכנולוגי של המרכז כמו גם בתאורה, מיזוג אוויר וכדומה. פעילות הגנרטור נדרשת ליממת פעילות לפחות.

ג. כגיבוי נוסף שיאפשר רציפות תפקודית, יש להבטיח קיומה של מערכת UPS המאפשרת אספקת מתח והמשך פעילות לכלל המערכות ועמדות העבודה במרכז, לפרק זמן של שעה לפחות.

ד. עדיפות עליונה להמשך פעילות המרכז תינתן למערך התקשורת. על הספק לוודא יתירות מלאה בכלל נושאי התקשורת אל/מהמרכז.

7.2 היערכות אנושית

7.2.1 לצורך הרציפות התפקודית של המרכז, קיימת חשיבות רבה לכך שבעלי התפקידים השונים ימשיכו במתן השירות במצבי חירום.

7.2.2 במידה ובזמן חירום מענה המרכז אינו עומד ברמת השירות שנקבעה בשל מחסור בעובדים למתן מענה טלפוני, באחריות הספק להעביר הכשרה בסיסית לנציגים חדשים במשך יום עבודה אחד לפחות בעבודת המרכז בכדי לתת מענה.

נספח ט' לחוברת המכרז

נספח ו' להסכם

מדדי ביצוע

1. כללי:

- 1.1. היעדים המפורטים הם יעדים עבור כלל פעילות המכרז.
- 1.2. יעדים אלה מהווים בסיס למדידה תפעולית ומדידת איכות השירות הניתן בפועל והשוואה לרמת השירות אליה התחייב נותן השירותים.
- 1.3. היה ונותן השירותים לא יעמוד ברמת השירות לה התחייב, יפעיל המשרד לשוויון חברתי את מנגנון הפיצוי המוסכם כמפורט בחוזה. מובהר כי עד תום תקופת הביניים כאמור במכרז ובהסכם ההתקשרות לא יופעל מנגנון הפיצוי בגין אי עמידה ביעדים.

2. מטרת היעדים והמדדים:

- 2.1. מתן רמת שירות ומקצועיות גבוהה בעת ביצוע השירותים הקבועים במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות (בכלל זה מענה לפניית ומתן הרצאות והדרכות).
- 2.2. זמינות מרבית למענה וטיפול בפניות מכלל הערוצים.
- 2.3. ביצוע מיטבי של הרצאות והדרכות ברחבי הארץ.

3. להלן טבלת יעדים תפעוליים של המכרז:

#	פרמטר	יעד	שיטת מדידה
1	רמת שירות	80% מהשיחות יענו תוך 1 דקה מרגע הכניסה לתור	כמות שיחות שנענו תוך דקה לחלק לכמות שיחות שנענו בתקופה הנמדדת
2	אחוז נטישה	עד 5%	כמות שיחות שננטשו לחלק לכמות שיחות נכנסות בתקופה הנמדדת
3	אחוז תעסוקה	75%	(זמן בשיחות נכנסות + יוצאות (חיצוניות)+ניירת + מערך אחורי + הדרכות + התייעצות) לחלק לזמן בסה"כ login [שעות בהן הנציגים מחוברים למערכת]

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

4	מספר שיחות בשעה לנציג	יקבע על ידי מורשי החתימה של המשרד לאחר שלושה חודשי פעילות	סה"כ שיחות לחלק בסה"כ שעות login [שעות בהן הנציגים מחוברים למערכת]
5	מספר פניות צ'אט מטופלות בו זמנית	3	כמות פניות הצ'אט שהנציג יטפל בהן בו זמנית
6	זמן פנוי	יקבע על ידי מורשי החתימה של המשרד לאחר שלושה חודשי פעילות	זמן פנוי לחלק בסה"כ זמן login [זמן בו הנציגים מחוברים למערכת]
7	זמן הפסקה	יקבע על ידי מורשי החתימה של המשרד לאחר שלושה חודשי פעילות	זמן הפסקה לחלק בסה"כ זמן login [זמן בו הנציגים מחוברים למערכת]
8	שביעות רצון שירות	ציון שביעות רצון שירות גבוה מ - 85	ציון סקר שביעות רצון שירות.
9	רמת שירות לפניות מערך אחורי (פעולות שמבוצעות שלא במהלך השיחה עם הפונה)	100% לסיום טיפול (חזרה לפונה) תוך 2 ימים	כמות הפניות הפתוחות מעל ליומיים
10	מקצועיות - מבחן ידע	80% בציון הגבוה מ- 85	מספר הנציגים שקיבלו ציון הגבוה מ- 85 / מספר נציגים שבוצעו להם מבחן
11	מקצועיות - האזנות	80% בציון הגבוה מ- 85	מספר הנציגים שקיבלו ציון הגבוה מ- 85 / מספר נציגים שבוצעו להם הקשבות
12	ביצוע משוב	-ביצוע מינימום 5 האזנות לנציג / רכו / יועץ בחודש - ביצוע משוב לכל נציג / יועץ / רכו מידי חודש	הצגת טופס משוב.

4. זמן סבב לטיפול בפניות (SLA) :

מושג	זמן סבב SLA למענה ראשוני	זמן סבב SLA עד גמר טיפול
1 בדיקה	מידי	מידי
2 מידע פשוט	מידי	מידי
3 מידע לטיפול	שלושה ימי עסקים	14 ימי עסקים

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

4	מידע מורכב	שלושה ימי עסקים	21 ימי עסקים
5	בירור זכויות	שלושה ימי עסקים	30 ימי עסקים

הערה:

זמן הסבב (של גמר טיפול) יתחיל להיספר מרגע קבלת כל המסמכים מהלקוח.

5. מדדים מקצועיים:

	פעילות	יעד	שיטת מדידה
1	טיפול בכל סוגי הפניות ולפי תפקיד	100% חזרה לכל הפונים ; ציון משוב מעל 85	האזנות ומילוי טופס משוב ל 5 האזנות בחודש
2	סקר שביעות רצון מקצועי	ביצוע סקר שביעות רצון לטיפול בפניות לפי הנחיית המשרד ועד להגעה לאחוז תעסוקת נציג 75%	מספר שיחות סקר שביעות רצון שבוצעו בהתאמה להנחיית המשרד או אחוז תעסוקה יהיה 75% מול כמות פניות של סקר שביעות רצון מקצועי
3	הרצאות / הדרכות	בממוצע 3 הרצאות ביום ליועץ, 4 ימים בשבוע	הפקת דוח הרצאות שבוצעו
4	ניידת בירור זכויות	4 ימים בשבוע ביעדים שונים	הפקת דוח פעילות ניידת זכויות

6. מדידת היעדים :

- 6.1.** היעדים יאושרו סופית על ידי המשרד לאחר שלושה חודשי פעילות של המרכז. לאחר הקמת המרכז במתכונת מלאה כמפורט במסמכי המכרז יתוקפו ויאושרו היעדים בשנית.
- 6.2.** המשרד יהיה רשאי לדרוש מהמרכז הגדרת מדדים חדשים על פי צרכיו, המצביעים על כמות ואיכות תהליכי הטיפול בפניות. נותן השירותים מתחייב לבצע בקשה זו תוך שבועיים מיום קבלת הדרישה מהמשרד.
- 6.3.** נותן השירותים יעביר למשרד לשוויון חברתי דוח תפעולי הכולל את כל המדדים המוזכרים בנספח זה בתדירות יומית, חודשית, רבעונית ושנתית. אפיון הדוחות יתבצע בשלב ההקמה.
- 6.4.** המשרד יבצע מעקב ובקרה אחר עמידת נותן השירותים בכל היעדים שהוגדרו.
- 6.5.** על נותן השירותים לבצע ניתוח של הגורמים שהביאו לנתוני הביצוע בכל מדד, הפקת לקחים, תכנון פעולות לשיפור ביצועי המרכז, קביעת אבני דרך לשיפור, כולל לוחות זמנים, והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים.
- 6.6.** המשרד או מי מטעמו רשאי לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת ע"י נותן השירותים, לשם בחינת טיב ואיכות השירות עפ"י הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.

7. תיקוף היעדים :

- 7.1.** אחת לשלושה חודשים קלנדריים רצופים, ועל בסיס הנתונים שיאספו במהלך חצי השנה שקדמה למועד עריכת החישוב יבצע נותן השירותים בשיתוף המשרד תיקוף ליעדים הקיימים אל מול ביצועי המרכז בפועל.

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

נספח י' לחוברת המכרז

נתונים אודות מרכז פניות ציבור לאזרחים ותיקים של המשרד לשוויון חברתי

1. להלן יפורטו נתונים אודות המרכז.

1.1 נתונים כמותיים:

1.1.1 התפלגות שיחות נכנסות ופניות בשנת 2017 לפי חודשים וגורם מטפל:

שיחות נכנסות	ינואר	פברואר	מרץ	אפריל	מאי	יוני	יולי	אוגוסט	ספטמבר	אוקטובר	נובמבר	דצמבר	סה"כ
5,588	4,781	7,400	10,473	5,795	7,595	4,669	6,736	6,198	5,465	5,788	6,707	8,257	73,954
13,257	11,463	10,473	10,473	5,795	5,554	6,782	4,755	4,049	3,171	3,365	4,611	7,199	80,474
1,449	910	1,753	1,037	1,083	866	958	1,197	680	924	1,193	1,193	1,195	13,245
787	663	741	481	660	683	782	784	378	544	1,008	871	871	8,382
15,493	13,036	12,967	7,313	7,297	8,331	6,495	6,030	4,229	4,833	6,812	9,265	102,101	

1.1.2 התפלגות שיחות נכנסות ופניות בחודשים ינואר - אוקטובר 2018 לפי חודשים וגורם מטפל:

מטפל:

שיחות נכנסות 2018													
שיחות נכנסות	ינואר	פברואר	מרץ	אפריל	מאי	יוני	יולי	אוגוסט	ספטמבר	אוקטובר	נובמבר	דצמבר	סה"כ
7,878	6,861	8,346	6,350	6,739	13,139	10,426	8,197	4,496	11,745				
10,539	7,640	5,396	7,823	11,343	18,244	15,319	13,960	6,455	13,371				
1,477	1,198	852	1,169	1,346	1,152	1,451	517	1,299					
1,109	915	708	778	1,111	1,103	1,100	502	1,033					
21,003	16,614	15,302	16,120	20,539	33,638	28,296	24,562	11,970	27,448				

1.1.3 התפלגות שיחות לפי ימים בחודש ינואר 2018:

תאריך	יום	נכנסות
01/01/2018	ב	324
02/01/2018	ג	328
03/01/2018	ד	327
04/01/2018	ה	303
07/01/2018	א	404
08/01/2018	ב	371
09/01/2018	ג	391
10/01/2018	ד	354
11/01/2018	ה	323
14/01/2018	א	511
15/01/2018	ב	424
16/01/2018	ג	399
17/01/2018	ד	326
18/01/2018	ה	288
21/01/2018	א	429
22/01/2018	ב	291
23/01/2018	ג	309
24/01/2018	ד	279
25/01/2018	ה	272
28/01/2018	א	363
29/01/2018	ב	297
30/01/2018	ג	324
31/01/2018	ד	241

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

1.1.4. התפלגות שיחות לפי ימים בחודש מרץ 2018 :

נכנסות	יום	תאריך
255	ה	01/03/2018
472	א	04/03/2018
373	ב	05/03/2018
443	ג	06/03/2018
446	ד	07/03/2018
457	ה	08/03/2018
479	א	11/03/2018
323	ב	12/03/2018
374	ג	13/03/2018
348	ד	14/03/2018
300	ה	15/03/2018
393	א	18/03/2018
460	ב	19/03/2018
374	ג	20/03/2018
453	ד	21/03/2018
393	ה	22/03/2018
570	א	25/03/2018
445	ב	26/03/2018
443	ג	27/03/2018
312	ד	28/03/2018
233	ה	29/03/2018

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

1.1.5. התפלגות שיחות לפי ימים ביוני 2018 :

תאריך	יום	נכנסות
03/06/2018	א	431
04/06/2018	ב	366
05/06/2018	ג	1245
06/06/2018	ד	1912
07/06/2018	ה	1313
10/06/2018	א	978
11/06/2018	ב	811
12/06/2018	ג	698
13/06/2018	ד	610
14/06/2018	ה	524
17/06/2018	א	545
18/06/2018	ב	400
19/06/2018	ג	437
20/06/2018	ד	527
21/06/2018	ה	368
24/06/2018	א	401
25/06/2018	ב	419
26/06/2018	ג	385
27/06/2018	ד	415
28/06/2018	ה	354

1.1.6. התפלגות שיחות לפי ימים באוקטובר 2018 :

תאריך	יום	נכנסות
01/10/2018	ב	חג
02/10/2018	ג	675
03/10/2018	ד	538
04/10/2018	ה	686
07/10/2018	א	890
08/10/2018	ב	662
09/10/2018	ג	624
10/10/2018	ד	504
11/10/2018	ה	445
14/10/2018	א	614
15/10/2018	ב	526
16/10/2018	ג	595
17/10/2018	ד	589
18/10/2018	ה	511
21/10/2018	א	629
22/10/2018	ב	741
23/10/2018	ג	616
24/10/2018	ד	418
25/10/2018	ה	348
28/10/2018	א	484
29/10/2018	ב	304
30/10/2018	ג	בחירות
31/10/2018	ד	346

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

1.1.7. התפלגות פניות חודש אוקטובר 2018 לפי נושא פניה :

כמות	נושא פניה
7,809	זכויות אזרח ותיק
2,015	מיסים
1,355	ביטוח לאומי
1,078	בריאות
1,022	תרבות ופנאי
1,006	יחידות סגולה
637	הכנה לפרישה
393	ניצולי שואה
78	פרוייקטים של המשרד
75	רווחה
43	דיור
34	סיוע משפטי
34	צרכנות
26	תג נכה
25	מועדון
17	פנסיה
15	תחבורה
7	תעסוקה
7	עובדים זרים
6	מס הכנסה
6	טיפול שיניים
6	אפטרופוס
4	ביטוח
4	לחץ מצוקה
3	אלימות
2	נגישות
1	חניה
15,708	סה"כ

1.1.8. התפלגות לפי שעה 16 לאוקטובר 2018 :

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

שעה	נכסות
08:00 - 08:59	38
09:00 - 09:59	56
10:00 - 10:59	84
11:00 - 11:59	69
12:00 - 12:59	61
13:00 - 13:59	54
14:00 - 14:59	36
15:00 - 15:59	43
16:00 - 16:59	22
17:00 - 17:59	13
18:00 - 18:59	8
19:00 - 19:59	3
	487

1.1.9. זמן שיחה ממוצע: 4 דקות כאשר סיום טיפול בפניה יכול להתבצע לאחר מספר שיחות.

1.1.10. התפלגות פניות לפי סוג פניה 2018 :

מאפיין פניה	MAX	AVG	MIN
בדיקה	189	144	95
מידע פשוט	12495	8608	4340
מידע לטיפול	10164	2401	378
מידע מורכב	1477	1186	517
בירור זכויות מול גורם חיצוני	1111	843	502
סה"כ	25247	13038	5737

זמן שיחה ממוצע	03:46	03:43	03:00
----------------	-------	-------	-------

1.2. כמות הרצאות והדרכות מתנדבים : כ- 400 בשנה וצפוי לגדול משמעותית בשנה הקרובה.

2. נתונים לגבי פניות בנושא תעודת אזרחות ותיק (מבוצע כיום על ידי ספק המשרד להנפקת התעודות):

2.1. ימי פעילות : א-ה

2.2. שעות הפעילות השגרתיות כיום : 08:00-16:00

2.3. נתונים אודות הנפקות בעקבות פניות ציבור. יצוין כי הנתונים אינם מטוייבים וישנן כפילויות בין פניות לספק ההנפקות ובין פניות בקשר לתעודה שהתקבלו במרכז והועברו לספק התעודה. כן יתכנו כפילויות עם פניות שהגיעו באמצעות הטופס המקוון או פקס ודוא"ל. הערכת המשרד היא כי מדובר בכ-2500 פניות טלפוניות בחודש בשגרה וכ-6,000 בחודשי שיא.

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

Results		Messages
	MonthNo	TotalCount
1	1	3715
2	2	3298
3	3	3460
4	4	3004
5	5	4224
6	6	23555
7	7	11610
8	8	13029
9	9	2869
10	10	7557
11	11	3035

2.4. מצ"ב נתוני השיחות בימי השיא (נגרמו ככל הנראה בשל "קמפיין ויראלי" שלא ביוזמת

(המשרד):

תאריך	שיחות למוקד החברה המנפיקה	פניות מרכז פניות ציבור אזרחים ותיקים
4.6.18	225	
5.6.18	290	
6.6.18	349	107
7.6.18	365	1262
10.6.18	389	
11.6.18	423	
12.6.18	472	857
13.6.18	367	431
14.6.18	321	202
17.6.18	75	46
סה"כ מצטבר	3276	2905

3. מידע זה ניתן לצרכי הערכה בלבד, ואולם המשרד אינו מתחייב לכמות פניות מינימלית או מקסימלית כלשהי ולחלוקה המוערכת שלעיל ולכמות הרצאות והדרכות מתנדבים.

4. המשרד שומר לעצמו את הזכות לטפל בעצמו או באמצעות גורם אחר בפניות ציבור האזרחים הוותיקים המגיעות ישירות אל המשרד או המגיעות אל המרכז, ובפניות בקשר לתעודת אזרח ותיק, זאת במידת הצורך ועל פי שיקול דעתו.

נספח י"א לחוברת המכרז
נספח ז' להסכם ההתקשרות

תנאי מינימום - הפעלת ניידת בירור זכויות

כללי

נותן השירותים יפעיל, בהתאם להנחיות המשרד, ניידת בירור זכויות (להלן – "הניידת"), אשר תספק את שירותי המרכז בפרישה ארצית להנגשת זכויות לאזרחים ותיקים. הניידת תסייע בחשיפת שירותי המרכז, לרבות מתן מידע וסיוע במימוש זכויות אזרחים ותיקים. הניידת תכלול את כל האמצעים הקיימים במרכז הנדרשים למתן מענה ותופעל ברחבי הארץ במיקומים שייקבעו בתיאום עם הרשות המקומית או עם גורמים מקומיים. הפעלת מערך הניידת כוללת את ההיבט הלוגיסטי-תחבורתי (נהיגה ברכבים מתאימים, טיפול ותחזוקה בהם וכו') ואת ההיבט השירותי - מקצועי.

מטרות

1. מתן מידע לאזרחים ותיקים באמצעות הניידת אודות כלל הזכויות, השירותים וההטבות המגיעים לציבור האזרחים הוותיקים, כולל ניצולי השואה.
2. מתן סיוע לאזרחים הוותיקים בבירור הזכויות המגיעות להם ומימושן מול גורמים ומוסדות שונים.
3. מתן שירות ומענה לאזרחים ותיקים בפריפריה חברתית וגיאוגרפית.
4. הגעה לאזרחים ותיקים סיעודיים מרותקים לביתם לצורך מתן סיוע בבירור זכויות.
5. הגעה לריכוזי אזרחים ותיקים לצורך מתן סיוע בבירור זכויות.
6. הנגשת המידע והשירות של המרכז.

הניידת

נותן השירותים יעמיד לצורך ניידת בירור הזכויות ואן מסחרי, ארוך, גבוה, ממוזג, נגיש, גדול דיו לשירותים הנדרשים המפורטים בנספח זה. דגם הרכב יאושר מראש על ידי המשרד. הרכב יהא ייעודי וייחודי לפעילות הניידת, והוא יעוצב ויאובזר לצרכי פעילות זו, לרבות מיתוג על כל דפנות הרכב. יצוין כי מיתוג לא יכלול מתן חסות לגופים כלשהם והוא יאושר בכתב ומראש על ידי המשרד. בכל מקרה לא תמותג הניידת על שם נותן השירותים. נותן השירותים נדרש לתחזק את הרכב ולטפל בו באופן שוטף, וכן לטפל מיידית (תוך 24 שעות) בכל תקלה (תאונה, תקר), על מנת לוודא פעילות תקינה ורציפה של הניידת. לצורך כך, בין היתר, יעמיד המשרד סכום חודשי לתחזוקה והוצאות שוטפות כמפורט בהסכם ההתקשרות. נותן השירותים יבטח את הרכב לכל הפחות בביטוח חובה ובביטוחים נוספים כנדרש בהסכם ההתקשרות.

השירותים הנדרשים

השירותים הנדרשים מנותן השירותים במסגרת פעילות הניידת הם, בין היתר, כדלהלן:

1. תחזוקה שוטפת של הניידת, לרבות תחזוקה מכנית של הרכבים ותחזוקת החשמל, המחשבים, וכל הציוד הנדרש להפעלת ניידת בירור זכויות להנגשת זכויות בקהילה.

2. **השירותים שיינתנו ע"י הניידת יהיו זהים לשירותים הניתנים במרכז, ויינתנו כשלוחה**

מרוחקת של המרכז:

א. **מתן מידע וסיוע בבירור זכויות:** מתן מענה לפניות של אזרחים ותיקים, מתן מידע וסיוע בבירור זכויות במגוון תחומים: זכויות האזרח הוותיק, בריאות, המוסד לביטוח לאומי, דיור, רווחה, פנסיה, פרישה, צרכנות, תרבות ופנאי ועוד.

ב. **מתן סיוע במילוי טפסים:** שאלון בירור זכויות אזרח ותיק/ניצול שואה כולל ויתור סודיות לצורך פנייה לגורם חיצוני עבור האזרח הוותיק, וטפסים נוספים עליהם יורה המשרד.

ג. **שיווק וחשיפת פעילות המרכז והמשרד:** חלוקת חומרי פרסום של המרכז והמשרד לשוויון חברתי לחשיפת שירותי המרכז והמשרד לשוויון חברתי וכדי לעודד פנייה למרכז.

3. נותן השירותים יגיש תכנית עבודה חודשית, רבעונית ושנתית לאישור המשרד אודות הפעלת הניידת ואזורי הפעלה, תוך מתן דגש להגעה ליישובים בהם לפי נתוני המרכז שיעור הפונים הוא נמוך, ובכלל זה הגעה לקהילות ומגזרים על פי הנחיית המשרד, כגון: מיעוטים, המגזר החרדי, יוצאי אתיופיה, מרותקי בית. נותן השירותים יבצע סבב בין הרשויות המקומיות ומקומות שבהן יוחלט להפעיל את הניידת בהתאם לתכנית העבודה שתאושר על ידי המשרד ומתן שירותי המרכז. הגעת הניידת למקומות הפעילות תיעשה בתיאום מול רשויות מקומיות וגופים ציבורים, כגון: מרכזים לאזרחים ותיקים, מועדונים לאזרחים ותיקים, בתי דיור מוגן, בתי אבות וכד'.

אופן ההפעלה

- א. הניידת תאויש בצוות ייעודי (בנוסף לצוות שקיים במרכז) שיכלול 2 נציגי ניידת ייעודיים למתן שירות פרונטאלי, אחד מהם דובר עברית, והשני דובר עברית וערבית או עברית ורוסית. ככל שלא יהיה צורך בשני נציגים נציג אחד יישאר וייתן מענה טלפוני במרכז. ככל שיידרש באופן ספציפי מענה בשפה מסוימת, יצטרף לניידת בעל תפקיד במרכז הדובר את השפה הרלוונטית. נציגי הניידת יוכשרו לנהיגה בניידת.
- ב. נדרשות 2 עמדות לנציגי הניידת.
- ג. הניידת תצויד בכל העזרים והאמצעים העומדים לרשות המרכז, באמצעות עמדות קבלת קהל המצוידות בטלפוניה, פקס, סורק, מגרסה ומחשוב עם חיבור תקשורת למערכות המרכז. בניידת ניתן יהיה לסרוק, לשלוח פקס, למלא טפסים, לבצע בירורים וכו'.
- ד. השירות יינתן באמצעות חיבור מרוחק ומאובטח למערכות ה CRM של המרכז, כשלוחה נוספת (מרוחקת). תהליך העבודה בעדכון הפרטים יהיה בתוך מערכות המרכז, באמצעות חיבור תקשורת סלולארי בנפח ותעבורה שיאפשר קצבי עבודה שלא יעכבו את השירות. במקרים בהם תגיע הניידת למקום ללא תקשורת, יהיה נוהל מוסדר לחלופת OFFLINE שהפעלתו תאושר ע"י המשרד. במקרה כזה, באחריות נותן השירותים להזין את כל הנתונים ידנית למערכת הממוחשבת תוך יום עבודה אחד על מנת לשמור על תיעוד הפניות במערכות ולא לעכב מענה לאזרח בכפוף ל SLA שהוגדר בנספח מדדי ביצוע. עלות התקשורת תינתן כחלק מההוצאות השוטפות לניידת כפי שהגיש נותן השירותים במסגרת הצעתו.
- ה. הניידת תפעל 4 ימים בשבוע. יום נוסף ישמש את בעלי התפקיד הייעודיים לניידת לפעילות מערך אחורי, תכנון ותיאום מקומות הגעה.

תהליכי עבודה

- א. בכל מפגש עם אזרח ותיק יימסר מידע ובמידת הצורך תינתן חוברת זכויות, והמפגש יתועד במערכת ה CRM של המרכז בהתאם לאופי הפניה (בדיקה/ מידע פשוט/ מידע לטיפול/ מורכב/ בירור זכויות). בכל מפגש יוצע לפונה שמגיע לניידת בדיקת זכויות וכן סיוע בפתרון בעיות, מענה לשאלות וכו'.
- טפסים שימולאו ייסרקו ישירות למערכת וייקלטו לטיפול מיידי.
- המשך טיפול במידת הצורך ע"פ התהליכים הקיימים במרכז.

- ב. **התיאום עם הגופים השונים או הרשות המקומית** יעשה על ידי נציגי הניידת התיאום יכלול יצירת קשר עם הרשות המקומית והמרכזים לאזרחים ותיקים באזור. יש לדאוג מראש לפרסום נאות על מועד הופעת הניידת וההרצאות. בישובים גדולים, הניידת תגיע מספר ימים ברצף – כפי שיאושר בתכנית העבודה.
- ג. **הרצאת זכויות מלווה לפעילות הניידת** – יתכן כי פעילות הניידת תיעשה בצמידות למקומות בהם נערכת הרצאה על ידי יועץ הרצאה והדרכה כמפורט בהסכם התקשרות, כך שתשלים את הליך בירור הזכויות.
- ד. **פתיחת שולחן בירור זכויות בריכוזי ערים** - יפתח באזור מרובה אזרחים ותיקים ברשות.
- ה. **תתכן, בהוראת המשרד, הסתייעות במתנדבים מטעם המשרד על פי מיקום וצורך, כגון בסטודנטים במסגרת פרויקט "סטודנטים למען אזרחים ותיקים" של המשרד.**

פירוט הפעולות בשטח מרגע הגעת הניידת:

לאור תהליכי העבודה המחייבים בסעיף הקודם, פעילות הניידת מרגע הגעתה לאזור הפעילות תתבצע כדלהלן:

1. **הגעה ליעד והקמה**
2. **היערכות למתן השירות** - הכנת שילוט מתאים ובולט המפרט את השירותים הניתנים במקום. הקמת דוכן בו יוצבו חומרים לחלוקה כגון מידע על המרכז, חוברות זכויות.
3. **ביקורי בית** - היערכות לביקורי בית על פי הוראת המשרד כפי שירשם בתכנית העבודה. בכל מקרה של ביקור בית בניידת ישאר נציג לפעילות סדירה.
4. **קליטת פניות וקבלת קהל בניידת של אזרחים ותיקים** – אזרחים ותיקים יגיעו לניידת לקבלת שירות בישיבה סביב שולחנות מותאמים ומחשבים המחוברים למרכז.
5. **שירותים בשולחן נייד במרכזי עניין לאזרחים ותיקים** - בתיאום מראש עם מקום הפעילות ועל פי תכנית העבודה שתאושר על ידי המשרד, הניידת תפרוק שולחן נייד וכסאות ויתן את שירותיה בעמדות אלו מחוץ לניידת.

אבטחת מידע ואבטחה פיזית

1. **כללי**
 - 1.1. סעיפים אלו הם תוספת לנספח אבטחת המידע הכללי.
 - 1.2. בעת אי התאמה בין האמור בסעיפים אלו לנספח אבטחת מידע ישמש הסעיף המחמיר מבניהם.
 - 1.3. הסמכות להקל בסעיפים אלו נתונה בידי מנהל אגף ביטחון, חירום, מידע וסייבר בלבד.
 - 1.4. נותן השירותים מתחייב לעדכן את מנהל אגף ביטחון, חירום, מידע וסייבר על גניבת הניידת או חשד לגנבתה בכל זמן נתון (24/7).
 - 1.5. אפיון מפורט יפורסם לאחר הזכייה.

2. רשת

- 2.1. הגישה מהניידת לאינטרנט תהיה באמצעות WiFi מוצפן לכל התקשורת בתוך הניידת וכל התקשורת החוצה תתבצע באמצעות רשת סלולרית המוגנת באמצעות Firewall.

- 2.2. גישה מאובטחת לעבודה מרחוק אשר תכלול שימוש ב VPN לצורך יצירת והצפנת תווך התקשרות בין הניידת למערכות המוקד.
- 2.3. מימוש הזדהות חזקה ע"י שימוש ברכיב 2FA / OTP (One Time Password) שיאושר ע"י המשרד.
- 2.4. כל מידע בתנועה יהיה מוצפן באמצעות TLS או IPsec עם מפתח באורך מינימאלי של 128 ביט.

3. אבטחה פיזית

- 3.1. עמדות המחשוב יקובעו בתוך כלוב לגוף הניידת.
- 3.2. הגבלת גישה למורשי גישה בלבד, זיהוי ע"פ תג עובד.
- 3.3. הניידת תינעל בשעות אי פעילות וכן בזמן הפסקות/ מנוחה.
- 3.4. בסיום המשמרת יש להחנות את הניידת נעולה, בחניה סגורה ומאובטחת (24/7) במתחם שיאושר מראש ע"י מנהל אגף ביטחון, חירום, מידע וסייבר.
- 3.5. מפתחות הניידת יאוחסנו במשרד נעול ומחובר למערכת אזעקה. לא מאושר לקיחת מפתחות הניידת לבית.
- 3.6. הניידת תחובר למערכת איכון (כגון איתוראן) 24/7.
- 3.7. בניידת יותקן מטף כיבוי תיקני.

4. בקרה וניטור

- 4.1. בניידת יוצבו מצלמות אבטחה בתוך ומחוץ לניידת, יכולת שמירת התיעוד למשך 30 יום.
- 4.2. יבוצע תיעוד (LOG) הפעולות המבוצעות בעמדות העבודה.
- 4.3. יינתנו הרשאות גישה מעמדות אלו למערכות ספציפיות הרלוונטיות לפעילות נדרשת בלבד.
- 4.4. נותן השירותים יעמיד לרשות המשרד לשוויון חברתי את כלל הלוגים והמידע הנדרשים בעת קבלת בקשה.

5. מחשבים

- 5.1. מימוש כלל ההגדרות לחומרה וציוד הקצה הקיימות בנספח אבטחת המידע הכללי.
- 5.2. חסימת כל התקן חיצוני.
- 5.3. יש לבנות את עמדות העבודה כך שהמסכים יופנו לכיוון נותני השירות בלבד.
- 5.4. יש להצפין את הדיסק הקשיח.

6. שמירה על הפרטיות

- 6.1. אין להשאיר מידע וניירת ללא השגחה במהלך המשמרת.
- 6.2. כל החומרים הרלוונטיים לעבודה יישארו נעולים בניידת ולא יילקחו ע"י עובדי נותן השירותים.
- 6.3. בסיום משמרת יש לגרוס בניידת את כלל המסמכים שאינם בשימוש (בניידת תותקן מגרסה בתקן 4 DIN).
- 6.4. שמירת מידע תבוצע בארונות נעולים מקובעים לניידת.

דיווח

על נותן השירותים לדווח למשרד על פעולותיו בהתאם לקבוע בהסכם ההתקשרות.

נספח י"ב לחוברת המכרז

נספח ט' להסכם

תנאי בסיס לתכנית הכשרה והדרכה

1. כללי:

1.1 ההכשרה הראשונית תבוצע בשני מסלולים עיקריים:

א. הכשרה מקצועית ראשונה לצוות הניהולי (מנהל המרכז, מנהל מקצועי והדרכה, מנהל צוות ואחמ"ש) והיא תועבר ע"י המשרד לשוויון חברתי או מי מטעמו ועל בסיסה, ועל בסיס תכנית ההכשרה וההדרכה שיגיש המציע במסגרת הצעתו ותאושר על ידי המשרד, נותן השירותים יפתח את מערכי ההכשרה לנציגים ולשאר צוות עובדי המרכז ויעביר להם הכשרה מקצועית ראשונית.

ב. הכשרת מיומנויות שירות.

1.2 הכשרה לצוות המרכז תועבר על ידי הצוות הניהולי של המרכז בליווי נציג של המשרד לשוויון חברתי או מי מטעמו, לשיקול דעתו של המשרד.

1.3 ההכשרה הראשונית תכלול חלק גנרי אותו יעברו צוות עובדי המרכז וחלק ייעודי ע"פ התמחות של נותן השירות (רכזים ויועצים).

1.4 מערך הכשרה, הדרכות ורענונים מקצועיים לכל עובד במרכז יעשו בהתאם לתכנית ההכשרה וההדרכה שהוגשה על ידי נותן השירותים במענה למכרז ואושרה על ידי המשרד, ולאחר אישור פרטני של המשרד לפני ביצועם לצוות המרכז. התכנים יועברו לאישור כקבצים הניתנים לעריכה. אמצעי ההכשרה יכללו לכל הפחות: מצגת, מתווה הדרכה למדריך, מדריך לחניך, חוברת תרגולים, מבחנים עיוניים ומקצועיים.

1.5 ההכשרות תבוצענה בחדר ההדרכה של המרכז והחומרים הנלווים להדרכה, כגון: מצגות, חוברות וכו', יוכנו ע"י נותן השירותים ועל חשבוננו, כולל שינויים שידרשו במהלך ההכשרה או בשוטף, ויועברו לתיקוף ואישור המשרד לשוויון חברתי.

1.6 כל שינוי בהכשרה/ הכנסת הכשרה חדשה נתון לאישור המשרד לשוויון חברתי או ע"פ הנחייתו.

1.7 בנוסף לקורסי ההכשרה, תתבצע הדרכה באופן שוטף (On The Job Training). המשרד לשוויון חברתי יתווה עם נותן השירותים את אופן ההדרכה, בהתאם לתפישת ההדרכה והחניכה של המשרד לשוויון חברתי ובהתאם לתכנית הכשרה והדרכה שהציע נותן השירותים במסגרת הצעתו למכרז ושאושרה על יד המשרד.

2. הכשרת הצוות הניהולי:

הכשרה ראשונית של תכנים מקצועיים, חלוקת תפקידים במרכז, ותפישת השירות תועבר על ידי המשרד לשוויון חברתי לאנשי צוות הניהול מטעם נותן השירותים (מנהל מרכז, מנהל מקצועי ואחראי הדרכה, מנהל צוות ואחמ"ש). משך ההכשרה הראשונית לאנשי צוות הניהול – אחד עשר ימים לכל בעל תפקיד בהתאם לחלוקה הבאה:

2.1 תכנים מקצועיים - שני ימים שיכללו:

2.1.1 העברת ידע כללי בזכויות האזרחים הוותיקים, כגון זכויות האזרח

הוותיק על פי חוק, קצבאות, ביטוח לאומי, בריאות וסיעוד, עובדים זרים, רווחה, דיור, ביטחון אישי, אפוטרופסות, פנסיה והכנה לפרישה, תרבות ופנאי, לימודים התנדבות ותעסוקה בגיל השלישי, הכרת המשרד לשוויון חברתי ופעילויותיו, זכויות ניצולי השואה וחקיקה רלבנטית וכו'.

2.1.2 הכרת עבודת המרכז.

2.1.3 הכרת משרדי ממשלה, רשויות מקומיות והמגזר השלישי הפועלים

בתחומי הזקנה ואזרחים ותיקים.

2.1.4 הכרת סל השירותים והפרויקטים השונים שהמשרד מבצע.

2.1.5 הגנת הפרטיות, סודיות מקצועית וצנעת הפרט.

יערכו מבחנים ותרגולים.

2.2 מערכות תפעוליות - שלושה ימים, כולל מבחנים ותרגולים (מועבר על ידי נותן השירותים).

2.3 הדרכת תפישת השירות ומיומנויות שיחה - יום (מועבר על ידי נותן השירותים).

2.4 אבטחת מידע – חצי יום.

2.5 **תכני הכשרה לחירום: ראה נספח חירום** – חצי יום.

2.6 הדרכת מערכת ניהול ידע ומערכות תומכות מרכז נוספות - יום.

2.7 ביצוע האזנות במרכז – שלושה ימים.

במידה ואנשי צוות הניהול ידרשו להתמחות במספר תחומים- יש להוסיף ימי הכשרה.

3. הכשרת נציגי שירות, נציג דיור, נציגי ניידת בירור זכויות, מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה, רכזים בכירים יועצים מומחים ויועצי הרצאות והדרכות:

3.1 נותן השירותים יעביר את קורס ההכשרה לנציגי השירות ושאר עובדי המרכז וע"פ כל

תחום מקצועי (כולל הדרכות ייעודיות לנציגי שירות טלפונים ונציגי שירות בציאט וברשתות חברתיות) זאת בהתאם לתכנית ההכשרה וההדרכה שהגיש נותן השירותים במסגרת הצעתו ואושרה על ידי המשרד ובהתאם לתכנים שיועברו לצוות הניהול.

משך קורס ההכשרה לבעלי התפקיד הנ"ל – 8 ימי הדרכה (8 שעות ביום) לכל בעל תפקיד הכוללים:

- 3.1.1 הכשרה מקצועית בהתאם למפורט בסעיף 2.1 לעיל של, כולל הכשרת מערכות מחשוב תומכות – במקביל ללימוד תכנים מקצועיים וכתמיכה בתהליכי העבודה המקצועיים (מערכת תפעולית ומערכת ניהול ידע) - 5 ימים.
- 3.1.2 הכשרת שירות ומיומנויות שיחה - ההכשרה הראשונית תכלול : ניהול שיחה, שלבי שיחה, הובלת שיחה, התאמה לסוג לקוח ותסריטי שיחה -יום.
- 3.1.3 הכשרת חרום - עד חצי יום הדרכה.
- 3.1.4 הדרכה על יתר מערכות המרכז ונהלים: מערכת לניהול ידע, שימוש בפונקציות מכשיר הטלפון, עדכון נוכחות ומשימות וכו' - בין חצי יום ליום.
- 3.1.5 מפגש בנושא אבטחת מידע במשך - כשעתיים. ההדרכה תועבר ע"י נציג מהמשרד לשוויון חברתי.
- 3.1.6 לרכזים/ יועצים בעלי תחום התמחות תתבצע הדרכה מעמיקה ומקיפה יותר בתחום התמחותם.
- 3.1.7 הכשרת יועצי הכשרות והדרכות תהיה זהה להכשרת יועצים אך תתווסף לה הכשרה באופן ביצוע הרצאות ועמידה בפני קהל.
- 3.2 במהלך הקורס יש לשלב מבחני ידע ותרגולים מעשיים, על בסיסם, בין היתר, יהיה המשרד לשוויון חברתי רשאי להנחות על אי העסקת עובדים שאינם עומדים בסטנדרט המבוקש.
- 3.3 מבחן הסמכה יועבר ביום האחרון של ההכשרה ויכלול: מבחן עיוני, מבחן מעשי (על מערכות תומכות), ו-2 סימולציות שירות: אחת שגרתית ואחת מורכבת יותר.
- 3.4 מבחן ההסמכה יועבר לאישור המשרד לשוויון חברתי. יתכן וגורם מהמשרד לשוויון חברתי ישתתף במבחני ההסמכה. ציון עובר: 80 נקודות. בעל תפקיד שיכשל במבחן ההסמכה לא יוכל להתחיל לעבוד במרכז.
- 3.5 לאחר כחודש מתחילת פעילות בעלי התפקיד במוקד (לאחר ההכשרה הראשונית), נותן השירותים יקיים יום הכשרה נוסף, קרי: יום ריענון לשיפור המיומנות המקצועית ומיומנויות השירות. יום הריענון (יום מלא) יכלול חיזוקים מקצועיים ושירותים, שילוב שיחות מוקלטות.
- 3.6 במידה ורכז / יועץ יוכשר לתת מענה לשני תחומי התמחות בו זמנית - משך הקורס יארך ע"פ הצורך. ההכשרה למענה ביחידה הנוספת תתבצע רק לאחר שהרכז / יועץ יטמיע את העבודה בתחום הראשון.
- 4. חניכה במרכז:**
- 4.1 לאחר סיום ההכשרה ומעבר מבחן סיכום, בעלי התפקיד יעברו תהליך חניכה שיכלול:
- א. הקשבה פעילה – יום אחד

ב. מענה לפונה ותפעול מערכות תומכות בצמידות לחונך - שני ימים

ג. בשבוע הראשון למענה יקבלו בעלי התפקיד ליווי וסיוע בזמינות גבוהה.

4.2 תהליך החניכה ילווה וינחה ע"י מנהל מקצועי והדרכה. התהליך יכלול: סיכום יומי עם בעל התפקיד, הרגשה ובטחון, חוות דעת יומית והתרשמות מיכולות בעל התפקיד לתת מענה עצמאי מקצועי ושירותי, ובסיום תהליך החניכה יערך מבדק הסמכה ע"פ טופס משוב לשיחות, ובו מנהל הצוות ישב ליד נציג השירות, יצפה בעבודתו ובמענה שנותן ועל סמך זאת ימלא את המשוב. ובמקרה של רכו בכיר/ יועץ מומחה- מנהל מקצועי ואחראי הדרכה יצפה וימלא משוב על עבודתו. בעל תפקיד שלא יעבור את מבדק ההסמכה- ימשיך את שלב החניכה עד למתן מענה ברמה מספקת.

5. הדרכות שוטפות:

5.1 נותן השירותים יבצע פעילויות בקרה וחניכה לשיפור רמת השירות. על נותן השירותים לבצע הדרכות שוטפות בנושאים מקצועיים ונושאי שירות.

א. תדריכים יומיים - התדריכים יועברו בתחילת כל משמרת וירכזו נושאים ונהלים חדשים וחידוד נהלים קיימים. התדריכים יועברו בעזרת מצגות/ טפסים מובנים. התדריכים ייכתבו ע"י נותן השירותים ברמה היומית. למשרד הזכות להעברת חומרים להכנסה לתדריכים והזכות לבקר את תדריכי המרכז באופן שוטף.

ב. הדרכות (חודשיות) – ההדרכות החודשיות יתקיימו לצורך העברת מידע בנושאים חדשים בתחום, כניסת תוכנות חדשות, וכן על מנת לרענן נושאים שוטפים ונושאי חירום ואבטחה. במידת הצורך, ועל פי החלטת המשרד, גורמים מהמשרד ייקחו חלק בהדרכות. להדרכות אלו יוקצו עד כארבע שעות ברבעון עבור כל נציג.

5.2 קורסי העשרה (חצי שנתי) - ביצוע קורסי העשרה כגון, תכנים מקצועיים, סדנאות שירות, מתן כלים להתמודדות עם התנגדויות, פיתוח מיומנויות שיחה, ועוד.

5.3 מבחני ידע (חודשי) - אחת לחודש יבצע נותן השירותים מבחני ידע לבעלי התפקיד המרכז. המבחנים החודשיים יועברו לתיקוף ולאישור נציגי המשרד. העובדים יקבלו ציונים על המבחנים. נותן השירותים יבצע הפקת לקחים ופעולות לשיפור עפ"י תוצאות המבחנים. תוצאות המבחנים יועברו למשרד לשוויון חברתי.

5.4 הקשבות ומשובים (חודשיות) - ביצוע הקשבות לכל נציג, ומתן משוב וציון על רמת השירות והמקצועיות. מינימום 2 משובים לנציג בחודש הבנויים מהקשבה ל- 5 שיחות לפחות. המשובים לשיחות יתועדו ע"ג טופס / קובץ ייעודי. נציג המשרד יבצע בקרה על טפסי/קובץ ההקשבות ואופן מתן הציונים.

5.5 בקרה על פעילות מערך אחורי- ביצוע בקרת איכות לנציגים הפועלים בתחום. מינימום 4 בקרות בחודש לעובד. הבקרה תבחן עבודה על פי נהלים ותקינות תהליך הטיפול.

5.6 האזנות – מנהל הצוות יבצע באופן שוטף ולפי שיקול דעתו האזנות לנציגים. ציוני ההאזנות יהוו בסיס למשוב החודשי. למנהל ההתקשרות מטעם המשרד תהיה גישה לביצוע האזנות בכל עת. יש לציין בפני הפונים כי השיחות מוקלטות לצורך שיפור השירות.

5.7 הערכה - ביצוע הערכה לעובדי המרכז אחת לשנה לשם מישוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד, עמידה ביעדים וכו'. הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו.

5.8 נותן השירותים יציג למשרד אחת לרבעון תוכנית שיבוץ הנציגים להדרכות השוטפות עפ"י צרכים (בהתאם לציוני הקשבות וציוני מבחני ידע) ועפ"י ותק הנציג. כמו כן נותן השירותים יבצע בקרה, מעקב ותיעוד אחר תכנית וצרכי ההדרכה של העובדים. במהלך תקופת ההתקשרות תוצג למשרד תכנית ההדרכות אחת לרבעון.

5.9 בקרה - נותן השירותים יבצע באופן שוטף בקרה על תודעת השירות במרכז: אדיבות, בקיאות ומקצועיות, בקיאות במערכות מחשב וכו'. על נותן השירותים לבצע את הבקרה בהתאם לטופס משוב שיוגדר בתקופת ההקמה הראשונית של המרכז כהגדרתה במכרז ובהסכם.

נספח י"ג לחוברת המכרז

נספח י' להסכם

דרישות אבטחת מידע

1. כללי:

1.1 נספח אבטחה זה מתייחס לכלל רכיבי פתרון אבטחת המידע כולל המערכות הנדרשות לטובת שירותי הספק וכוללות בין היתר: שרתים, מחשבים אישיים, תשתיות תקשורת, מערכות טלפוניה, מערכות מרוחקות ועוד. השירותים הנדרשים במכרז כוללים טיפול במאגרי מידע המכילים מידע אישי רב. קיימים קישורים חיצוניים אל שרתי המשרד לשוויון חברתי, שרת CRM, עמדות מחשב של החברה, יכולת גישה של לקוחות באמצעות האינטרנט ומערכות הטלפוניה. על גבי קישורים אלו יעברו נתונים אישיים ברמות רגישות שונות, הדורשים התייחסות שונה. יצוין כי מאגר המידע הוא מאגר רשום אצל רשם מאגרי המידע ברשות להגנת הפרטיות ונותן שירותים ירשם כמחזיק במאגר. הספק יישם את הנחיות אבטחת המידע למאגרים שחלה עליהם רמת אבטחה גבוהה כמפורט תקנות הגנת הפרטיות של הרשות להגנת הפרטיות (אבטחת מידע) - נוהל אבטחה סעיף 4, תת סעיף ד'.

על כן, מענה הספק אמור לכלול התייחסות לאיומים אשר יכולים לפגוע בשלמות, זמינות ומהמינות המידע, במהלך כל תקופת ההסכם.

1.2 על הספק לעמוד לכל הפחות במדיניות אבטחת המידע המפורטת בנספח זה, וכן להציג את מדיניות אבטחת המידע של הפתרון שתפרט בין היתר את נהלי ותפישת אבטחת מידע במהלך תכנון הפתרון, פיתוח המערכת ותפעול המוקד על מנת לשמור על רמת הגנה ראויה על המידע. מדיניות אבטחת המידע שתוצג בכפוף למסמך זה תאושר מראש על ידי המשרד לשוויון חברתי או מי מנציגיו ויהווה תנאי לעליית המערכת לאוויר. כמו כן תוצג תכנית עבודה להשלמת הפערים שהתגלו במהלך בדיקת תאימות המדיניות המוצגת לזו הקיימת בפועל.

1.3 על הספק לעמוד בתאימות לכל הוראות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו וה – GDPR וכל הוראות תקינה מחייבת עתידית על פי הוראת המשרד ולאורך כל תקופת ההסכם וכן בכל שינוי שיחול באחד מאלו וזאת ללא עלות נוספת.

1.4 על הספק לבחון את מדיניות אבטחת המידע המוצגת אחת לשנה לפחות, ולספק למשרד דו"ח פירוט ממצאי הבחינה, הדבר אינו גורע מזכות המשרד לבקר באופן שוטף את יישום המדיניות לאורך כל תקופת החוזה.

1.5 מאגר המידע לרבות הנגזרות והגיבויים יישמר בגבולות מדינת ישראל.

2. להלן פירוט הנושאים להתייחסות הספק במענה:

סיכוני אבטחת מידע וסייבר- מאגרי מידע, מערכות המקושרות לרשת האינטרנט או לרשתות תקשורת ציבורית, חשופים למגוון רחב של סיכונים, פנימיים וחיצוניים. המידע הרגיש הקיים במאגר המידע של הפרויקט מחייב את הספק לקיים מנגנוני אבטחה הדוקים, כולל על פי חוקי מדינת ישראל, כפי שיפורט בהמשך. להלן מפורטים הסיכונים להם חשופים מערכות הספק ואמצעי התקשורת. הספק מחויב לעשות שימוש בכל המנגנונים הטכנולוגיים והנהלים הדרושים כדי למנוע את היווצרות הסיכונים המפורטים להלן:

2.1. **זליגת מידע** - זליגת מידע מוגדרת כמעבר מידע בין מערכת הספק לכל רשת אחרת ולהפך. במקרה של זליגת מידע מהספק אל גורם אחר קיימת סכנה של חשיפת מידע רגיש או חסוי לגורמים שאינם מורשים לכך אשר יכולים לנצל זאת לרעה. במקרה של זליגת מידע של גורם חיצוני אל מערכות הספק, יכול להיגרם שיבוש מידע של הלקוחות ואף הכנסת אלמנטים בלתי רצויים, כגון וירוסים וסוסים טרויאניים. על הספק ליישם מערכת DLP למניעת זליגת מידע, על המערכת לכסות את כל ערוצי הוצאת המידע מהמוקד. הספק מתחייב להפעיל, כחלק מהמערכת, את האמצעים הטכנולוגיים והנהלים הדרושים כדי למנוע זליגת מידע ולכלל הפחות יכלול: אנטי-וירוס, בקרת אמצעים נתיקים, מערכות DLP, נהלי עבודה, הדרכות עובדים, בדיקות מהימנות לעובדים. ראה רשימת אמצעים טכנולוגיים ושווי ערך מפורטת בנספח ב' לנספח זה.

2.2. **חשיפת מידע** - חשיפת מידע מוגדרת כהגעה של מידע, מתוך מאגר המידע של הפרויקט, לידי גורמים בלתי מורשים. בנוסף לחשיפת נתונים כלליים או תרמויות, קיימת גם סכנה של חשיפת מידע המוגן בחוק הגנת הפרטיות. הספק יפרט את הפתרונות בהם הוא ינקוט למניעת מקרים של חשיפת מידע בהתאם לפירוט האמצעים הטכנולוגיים בסעיף "זליגת מידע" (סעיף 2.1).

2.3. **מניעת שרות** - Denial of Service - מניעת שרות מוגדרת כיצירת הפרעה אשר גורמת לכך שהשרות הנדרש אינו מסופק. למשל, העמסת נתב או קו תקשורת ברמה כזו שהספק אינו יכול לספק את רמת השרות לה הוא מחויב כלפי המשרד. הספק מתחייב לנקוט באמצעים הדרושים לזיהוי ונטרול של אירועי מניעת שרות. ראה רשימת אמצעים טכנולוגיים ושווי ערך מפורטת בנספח ב' לנספח זה.

3. תאימות לחוקים ותקנות

3.1. המידע הקיים במערכות המידע של המוקד מכיל מידע אישי רגיש וצריך להיות מוגן בהתאם לחוקי המדינה בכלל, ובפרט על החוקים הנוגעים לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ותקנותיו, תקנות ההגנה על מאגרי המידע והחוקים הנוגעים לחוק המחשבים התשנ"ה 1995, ה-GDPR (האירופי). וכל הוראות תקינה מחייבת עתידית על פי הוראת המשרד ולאורך כל תקופת ההסכם וכן בכל שינוי שיחול באחד מאלו וזאת ללא עלות נוספת.

3.2. הספק ימציא אישור בגין עמידה בדרישות אלו חתום ע"י מנכ"ל החברה ועו"ד.

4. פרטיות המידע ואחריות

בעל מאגרי המידע הינו המשרד לשוויון חברתי. חל איסור מוחלט למכור, להעביר, להעתיק באופן מלא או חלקי, בעותק קשיח או בעותק דיגיטלי, כל מידע השייך למשרד ללא אישור מראש ובכתב של המשרד.

4.1. הספק מתחייב כי השימוש במידע יהיה לצורך פעילות המוקד בלבד ולא לשום פעילות אחרת וכן כל מידע הקיים במערכת יישאר בתחום המוקד. על הספק לכלול התייחסות לנושא זה בהדרכות העובדים.

4.2. על הספק למנות את רכז החירום והסייבר כמפורט בסעיף 11.11.10 למכרז וסעיף 4.11.10 להסכם ובנספח חירום כממונה אבטחת מידע למערכת ולמאגרים מטעם הספק למשך כל תקופה הפרויקט. תנאי סף לממונה אבטחת מידע מפורטים בסעיף 11.11.10 למכרז ובסעיף 4.11.10 להסכם ההתקשרות.

- 4.3. הספק יעביר לרשות המשרד את מאגרי המידע על פי דרישה תוך 5 ימי עסקים ולאחר מכן ימחק כל גיבוי ונספח אשר קיים ברשותו (כולל דגימות מידע בסביבות הפיתוח).
- 4.4. בסיום ההתקשרות יועברו כלל רכיבי המערכת והמאגרים (עותקים קשיחים, עותקים רכים, חומרה, אמצעי אחסון, מסמכי תיעוד וכיוצ"ב) לרשות המשרד.
- 4.5. כלל העלויות הקשורות באבטחת המידע של המערכות, הפתרונות ומאגרי המידע יחולו על הספק בלבד.
- 4.6. להלן עיקרי הגדרת תפקידו של רכז חירום וסייבר לנושאי אבטחת מידע והגנת סייבר:

- העלאת מודעות לאבטחת המידע.
 - יישום נהלי אבטחת המידע.
 - ריכוז פניות הקשורות באבטחת מידע.
 - דיווח על סיכונים ואירועי אבטחת מידע למנהל אגף ביטחון חירום, מידע וסייבר במשרד. בעל התפקיד ישלים בהצלחה קורס מבוא להגנת סייבר שיאושר על ידי המשרד תוך ארבעה חודשים מיום הזכייה במכרז.
- 5. תהליכי ואמצעי אבטחת מידע**

- 5.1. אבטחה רב שכבתית הספק מתחייב לממש מודל אבטחה רב שכבתי על פי העקרונות הבאים:
- אבטחה ברמת התשתית (FireWall, NAC, הפרדת תשתיות).
 - אבטחה ברמת תחנת הקצה (מדיניות סיסמאות, הצפנת הדיסק הקשיח, אנטי וירוס).
 - הצפנה ברמת האפליקציה (WAF, הזדהות חזקה) הספק נדרש להציג את ארכיטקטורת אבטחת המידע של המערכת טרם מימושה, מימוש זה יאושר ע"י המשרד.
- כל תוכנות האבטחה צריכות להיות עם רישיון תקף ועדכניות ע"פ מדיניות עדכונים של ספק הפתרון. למען הסר ספק, עדכניות אנטי וירוס מתייחסת גם לעדכניות קובץ החתימות. אופן הגישה מרחוק תאושר מבחינת היבטי אבטחה ע"י הלקוח או מי מנציגיו. תיושם תוכנה לניהול משתמשים מורשים (עובדי המשרד וכן עובדי המוקד) הכוללת מנגנון זיהוי ואימות הזיהוי (Authentication) למשתמשים. יש לממש אימות דו שלבי (Two-Factor Authentication). ראה רשימת אמצעים טכנולוגיים ושווי ערך מפורטת בנספח ב' לנספח זה.

5.2. הצפנת מידע

- 5.2.1. מידע במנוחה- המידע אגור במערכת יוצפן בחוזק מינימאלי של AES-256.
- 5.2.2. מידע בתנועה- כל מידע בתנועה יהיה מוצפן באמצעות TLS או IPsec עם מפתח באורך מינימאלי של 128 ביט.
- 5.2.3. כל גישה לאתר האינטרנט תהיה מוצפנת בפרוטוקול TLS 1.2 עם סרטיפיקט תקף וואלידי. הספק ישא בעלויות אבטחת אתר האינטרנט.

5.3. פיתוח מאובטח

- פיתוח האתר יהיה תחת עקרונות "פיתוח מאובטח":
- א"מ ברמת האפליקציה לעומת א"מ ברמת התשתית והתקשורת
 - הפרדה לשכבות
 - בדיקת תקינות קלטים

- נוהל פיתוח מערכות מאובטחות
- הרשאות, מידור ובקרת גישה
- מנגנון התיעוד
- מנגנון טיפול בשגיאות בלתי צפויות
- עבודה עם בסיס נתונים

על הספק להציג למשרד לשוויון חברתי בתקופת ההקמה ואחת לשנה במהלך תקופת ההתקשרות, דו"ח ביצוע Code Review ובדיקת חדירות (Penetration Test) ע"י חברה חיצונית, שביצעה במהלך חמש השנים האחרונות לכל הפחות שתי בדיקות כאלו במשרדי הממשלה ויחידות הסמך.

5.4. אבטחה פיסית

כל אתר פיסי בו ינוהל מידע הקשור למוקד יאובטח באמצעים לאבטחה פיסית (באמצעות מערכת בקרת כניסה) והכניסה אליו תוגבל למורשים בלבד. הספק יידרש ליישם הגדרה פרטנית של נהלי האבטחה במתקניו השונים בהם יעשה שימוש במסגרת התקשרות זו. בנהלים יוגדרו בין השאר, הנושאים הבאים:

- 5.4.1. שם הרפרנט האחראי לאבטחת מערכת המידע.
- 5.4.2. העובדים המורשים לטפל במאגר המידע.
- 5.4.3. העובדים המורשים לטפל בצידוד התקשורת.
- 5.4.4. נוהל הכניסה לאתר הספק.
- 5.4.5. נוהל הכניסה לחדרי התקשורת והמחשבים.
- 5.4.6. שימוש ברישום של כניסה למתקן וגישה לצידוד.
- 5.4.7. אבטחת תשתיות חשמל ומיזוג.
- 5.4.8. שימוש בבקרה לאיתור גישה פיסית בלתי מורשה.
- 5.4.9. נהלי תחזוקת צידוד על ידי ספקים חיצוניים.
- 5.4.10. איסור הכנסת אמצעי אחסון פרטיים או של גורם חיצוני (USB, CD).
- 5.4.11. המצאות מגרסות משרדיות לשימוש העובדים.

5.5. הפרדה בין סביבות וערבול הנתונים

רשת המחשבים תופרד ממערכות אחרות של הספק וכן בין סביבת ייצור (Production) לסביבת בדיקות (Test). הרשת תופרד מאתר האינטרנט של הפרויקט ומהממשקים אל ממשקי התקשורת השונים. אין לעשות שימוש בנתוני אמת במערכות שאינן מערכות בסביבת ה production.

5.6. תיעוד

הספק יתעד באופן שוטף את כל הנעשה במערכת / אתר. התיעוד יכלול בין היתר:

- תיעוד טכני של מערכות הטלפוניה.
- תיעוד טכני של הרשת – ניתובים, קישורים, צידוד והגדרות.
- תיעוד של אמצעי הגיבוי במסגרת המכרז – כולל בדיקות תקינות שלהם.
- דו"חות שוטפים – תעבורה ברשת, תקלות וכיו"ב.
- דו"חות הקשחת צידוד תקשורת.

5.7. ניטור

תיעוד מלא של כלל הפעולות במערכת וגישה למאגרי המידע (כולל תהליכי פיתוח) אשר יכלול את זהות המשתמש, תאריך הפעולה, פרטי הפעולה וכו'.

5.7.1. התיעוד יבוצע לכל סוגי הפעולות במערכת ללא החרגה.

5.7.2. הנתונים יישמרו באופן אשר לא יאפשר את שינויים או מחיקתם למשך תקופה של 24 חודשים לפחות ויוצגו לפי דרישה. לחלופין, יותרו שינויים בהרשאת admin שיקבע ע"י מנהל ההתקשרות ושמירת לוג מבצע השינוי.

5.7.3. צמצום גישה פיסית לרכיבי המערכת וניטור ע"י מצלמות ומערכות בקרת גישה.

5.7.4. הספק יינטר ויזהה דפוסי פעולות חריגים של פעילות המערכת והמשתמשים לדוגמא: צריכת משאבים, שליפת נתונים, פעילות בשעות חריגות וכו'.

5.7.5. הספק יעמיד לרשות המשרד לשוויון חברתי את כלל הלוגים והמידעים הנדרשים לצורך ביצוע ניטור אבטחת מידע על המערכת.

5.8. הקלטת שיחות

על הספק לבצע הקלטה לפעילויות המבוצעות במערכת, הקלטה זו תשמר במערכות לפחות למשך שנתיים (הקלטה זו תחשב כמאגר נפרד).

5.9. גיבוי

על הספק לבצע גיבויים ע"פ הפירוט הבא:

- ביצוע גיבוי יומי
- ביצוע גיבוי שבועי
- ביצוע גיבוי חודשי
- ביצוע גיבוי רבעוני
- ביצוע גיבוי שנתי

5.9.1. על הספק לקבוע נהלים להתאוששות ולשחזור המידע במצבים של כשל תפעולי ו/או אבטחת מידע וכן לבצע תרגול שחזור למידע מגובה לצורך אימות תקינות הגיבויים יבוצע אחת לרבעון.

5.10. נהלים להתמודדות עם אירועי אבטחת מידע

על הספק להגדיר נהלים להתמודדות עם אירועי אבטחת מידע לפי העקרונות הבאים:

• זיהוי- הקמת מערכת ניטור וזיהוי אירועי אבטחת מידע (מערכת התרעה מדווחות ל SIEM)

- הכלה- יכולת צמצום האירוע ונזקיו למינימום האפשרי
- חזרה לשגרה- יכולת תיקון הנזקים ומטרה לחזור לשגרת הפעילות מהר ככל הניתן
- דיווח לגורמים הרלוונטיים (מנהל אגף בטחון, חירום, מידע וסייבר, מנהל אגף מערכות מידע, רשם מאגרי המידע וכו') בהתאם למידת חומרת האירוע ומידת רגישות המידע

5.11. סקרי אבטחה

לצורך בחינת יעילות מנגנוני האבטחה הספק יבצע סקר אבטחה הכולל- סקר סיכונים, מבדק חדירה, בדיקת הרשאות ובדיקת נהלים במקרים הבאים:

- לפני השקת הפרויקט

- אחת לשנה

- העלאת/ שינוי תכולות בעלות משמעות למערכת

הספק יספק דו"ח בו ממצאי הסקר, אופן תיקון הליקויים ולו"ז לסגירת הפערים. בנוסף, המשרד לשוויון חברתי יהיה רשאי לבצע סקרי סיכונים וכן מבדקי חדירה באופן עצמאי.

5.12. הקשחת רכיבים

על הספק להקשיח את ציוד התקשורת, תשתיות, אפליקציות (שרתים, נתבים, מתגים, תחנות קצה, בסיסי נתונים, אתר הפרויקט וכו'), וזאת כדי לצמצם את הסיכוי לגישה בלתי מורשית, על פי מסמכי Best Practice לכל יצרן תוכנה וחומרה.

הספק יתחייב לבצע ביקורות שוטפות על הציוד המוקשח לבדיקת רמת ההקשחה. דו"חות הביקורות יועברו למשרד אחת לרבעון. נהלי ההקשחה יכללו התייחסות לנושאים הבאים:

5.12.1. הפרדת גישה (שם משתמש וסיסמא נפרדים לכל אדם).

5.12.2. ניהול סיסמאות (אורך מינימאלי של 8 תווים הכולל ספרות ואותיות, הפעלת שומר מסך וכניסה עם סיסמה, ניתוק תקשורת עם מול המשרד לאחר T/O מוגדר).

5.12.3. ניהול מרכזי של משתמשים מורשים.

5.12.4. התקנת עדכוני אבטחת מידע באופן שוטף.

5.12.5. עדכון שוטף כל מערכות ההפעלה בכל השרתים ומערכות המחשב, כולל כל עדכוני האבטחה. העדכונים ייעשו באמצעות שרת מקומי ולאחר שנבדקו ולא ישירות מהאינטרנט.

5.12.6. הקשחת השרתים והנתבים על ידי הסרת רכיבים/ שירותים שאינם בשימוש.

5.12.7. גישה מרחוק לתחנות מורשות בלבד באמצעות ממשק VPN מוצפן ודרך Firewall.

5.12.8. חיבור מחשב לא מזוהה/ חדש לרשת.

5.12.9. הורדת קבצים ותוכנות תיעשה רק אל זיכרון חימוני אשר יועבר ל"עמדת בדיקה ייעודית" לגילוי פגעי אינטרנט, או לאישור "ניקיונם". הספק יממש מערכי הגנה למניעת החדרת קוד עויין ולסינון תוכן וקבצים אשר עלול לפגוע במרכיבי המערכת.

5.12.10. הספק יישם הפרדה פיזית ולוגית בין רכיבי המערכת לבין שאר הרכיבים והתשתיות אשר קיימות באחריותו.

5.12.11. יש להגדיר תהליך גישה מאובטח לעבודה מרחוק (לרבות לצרכי תחזוקה ו/או

לשימוש שוטף במערכת) אשר יכלול שימוש ב VPN לצורך הצפנת תווד התקשורת וכן

הזדהות חזקה ע"י שימוש ברכיב OTP (One Time Password).

6. ניהול עובדים, משתמשים והרשאות

המשתמשים במערכות ינוהלו על פי העקרונות הבאים:

6.1. הרשאות הגישה של המשתמשים

מנהל מערכת, מנהל פרויקט, משתמשים אשר מבצעים פעולות תחזוקה לתשתיות המחשוב והתקשורת וכו' ייקבעו בהתאם להגדרת התפקיד (Need to know basis).

6.2. מידור

יש ליישם מידור בין משתמשי המערכת ולהציג רק את המידע הרלוונטי ו/או לאפשר גישה בהתאם לתחום עיסוק של בעל התפקיד (למעט מנהלנים).

6.3. רישום
הספק יישם תהליך לניהול רישום מעודכן של בעלי התפקידים והרשאות הגישה אשר נקבעו להם (הוספה והסרה של הרשאות).

6.4. מהימנות, הדרכה וסינון עובדים
6.4.1. הספק יודא כי משתמשי המערכת בצוות המרכז/ ספקי משנה עוברים הדרכת אבטחת מידע ומודעות סייבר שתכלול תדרוך וחתימה על הצהרות, כחלק מתהליך הקליטה וכן אחת לשנה.

6.4.2. הספק ינהל רשימת עובדים ספציפיים וקבועים מטעמו לפרויקט.

6.4.3. הספק יציג לאישור המשרד נוהל זיהוי ספקים, קבלנים חיצוניים ונותני שירותים, ויתחייב לעבוד לפיו.

6.4.4. הספק מחויב בביצוע בדיקת מהימנות לעובדים אשר תוצאותיה יועברו למנהל אגף ביטחון חירום מידע וסייבר במשרד לשוויון חברתי

6.4.5. המשרד יבצע בדיקת רישום פלילי לכל עובד

6.4.6. סעיפים 6.4.4 – 6.4.5 הינם תנאי סף לתחילת עבודתו של כל עובד בפרויקט.

6.5. הפרדת תפקידים

הספק מתחייב לפרט את התפקידים והסמכויות בכל הנוגע לתפעול, לתחזוקה ולהגדרת המערכות המשמשות את הפרויקט, במטרה למנוע ניצול סמכויות והגבלת ביצוע חלק מפעולות שגויות במזיד או בשוגג. וכן לציין כיצד הוא מנהל את נושא הזהויות והסמכויות במערכותיו.

7. בקרה והתערות

7.1. בקרת אירועים

הספק יפעיל אמצעי הבקרה למעקב אחר אירועי אבטחת מידע. הבקרות הנדרשות כוללות:

- זיהוי שינויי קונפיגורציה בלתי מורשים
- ניסיונות התחברות
- מניעת שרות
- ניסיונות תרמית

- אירועי אבטחה הקשור למערכות המידע ולמערכות הטלפוניה

הספק יפרט את נהלי הטיפול באירועי אבטחת מידע: התערות, רישום וניהול האירוע, תהליך אסקלציה והודעה לעובדי המשרד.

7.2. דיווח למשרד

הספק מתחייב לפרט את הנוהל לפיו יפעל בכל מקרה של אירוע אבטחת מידע. על הספק לפרט את נוהל העבודה וההסלמה הנדרשת ברמות שונות של חומרת אירועים. כל מקרה של אירוע אבטחת מידע ידווח למשרד באופן מיידי, על פי נוהל שיאושר על ידי המשרד.

7.3. בקרה על שינויים תפעוליים

כדי להפחית למינימום מקרים של השחתת המידע במערכות, תופעל בקרה קפדנית על ביצוע שינויים. הספק יאכוף נהלים רשמיים לבקרת שינויים אשר יבטיחו שנוהלי אבטחה לא יועמדו בסכנה, שעובדי הפיתוח והתמיכה יקבלו גישה רק לחלקי המערכת אליהן נדרשת

גישה לצורך ביצוע עבודתם, וכן שהתקבל אישור רשמי והסכמה רשמית מהמשרד לכל שינוי מהותי.

7.4. ניטור שוטף על השינויים התפעוליים

כיוון ושינויים בתוכנת היישום עלולה להשפיע גם על הסביבה התפעולית. הספק יבצע ניטור שוטף על השינויים התפעוליים במערכות הפרויקט. כל שינוי תפעולי יתואם מראש עם המשרד ויבוצע באופן מבוקר. כלל השינויים יתועדו ויועברו למשרד אחת לרבעון.

7.5. שמירת הזכות לבצע ביקורת (Right-to-Audit)

המשרד או מי מטעמו רשאי, לבצע בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ביקורת אבטחת מידע ללא התרעה או תיאום מראש מול הספק. הספק מתחייב לאפשר את ביצוע הביקורת לאלתר וללא כל עיכוב ולאפשר למשרד ונציגיו גישה מיידית וחופשית לכל אתר ממנו פועלת המערכת. במידה וימצאו ליקויים בביקורת, על הספק לתקן את התיקונים טווח הזמנים הנ"ל בהתאם לחומרת הליקוי מהגשת הדו"ח:

- ליקוי קריטי- עד 24 שעות
- ליקוי בינוני- עד שבוע
- ליקוי קל- עד שבועיים

8. סיום השירות ומחיקת מידע

8.1. עם סיום ההתקשרות כמפורט בהסכם ההתקשרות, הספק מתחייב לייצא למשרד את

המידע בצורה הניתנת לשחזור במערכת אחרת ותוך זמן סביר המוסכם בינו ובין המשרד.

8.2. על מנת למנוע "סיכוני נעילה" (Lock-in) מצב בו המשרד מחויב לספק ולא ניתן להחליפו) ניתן להפעיל את הבקורות הבאות:

8.2.1. הספק מתחייב לבצע תיעוד לממשקים ול API אשר נעשה בהם שימוש.

8.2.2. הספק מתחייב כי חשבונות משתמשים והרשאות גישה ייחסמו לאחר סיום השימוש.

8.2.3. הספק מתחייב כי המידע ימחק בסיום השירות, וזאת על בסיס קבלת הוכחה מהספק על אופן הביצוע של המחיקה וקבלת תצהיר חתום על ידי עורך דין בנוגע למחיקת המידע.

9. הזדהות

9.1. המערכת תיישם הזדהות על בסיס סיסמא אשר תעמוד במדיניות הסיסמאות של המשרד לשוויון חברתי (יש להשתמש בלפחות 8 תווים הכוללים מורכבות של שלושה משתנים כגון: אות גדולה, אות קטנה, ספרה, תו מיוחד).

על הספק להגדיר כי תבוצע נעילת משתמש לאחר שלושה ניסיונות שגויים ובנוסף יש להגדיר כי תדירות החלפת הסיסמאות לא תפחת מאחת ל 3 חודשים.

9.2. תהליך הזדהות לקוחות השירות (אזרחים ותיקים) למערכת יכלול גם מנגנון אימות למניעת התחברות גורם שאינו אנושי (Captcha).

10. מיקור חוץ

10.1. הספק לא יעשה שימוש בשירותי צד ג' כחלק ממתן השירות ללא אישור מראש ובכתב של המשרד לשוויון חברתי כמפורט בהסכם ההתקשרות ולא יעביר את המידע לצד ג', אלא אם הדבר אושר מראש ובכתב על ידי המשרד.

10.2. הספק יבחן את סיכוני אבטחת המידע הכרוכים בהתקשרות עם גורמים חיצוניים ויגיש למשרד דו"ח ממצאים ותכנון הפעולות לתיקון הליקויים.

10.3. אם יהיה צורך במיקור חוץ והנ"ל יאושר על ידי המשרד, באחריות הספק לוודא כי כלל הנחיות אבטחת המידע המפורטות במסמך זה מיושמות גם ע"י הגורם החיצוני.

11. זכות עיון

יש לאפשר זכות עיון במאגר המידע למי שזכאי לכך בהתאם לקבוע בחוק הגנת הפרטיות.

נספח א' - מדיניות אבטחת מידע לספק - יישום

מדיניות אבטחת המידע של הספק תבנה במטרה לתת מענה הגנתי ראוי ותכלול את הנושאים הבאים:

1. מחויבות הנהלה
הנהלת הספק נדרשת להוביל ולהפגין מחויבות להטמעת הגנת הסייבר כחלק אינטגרלי מפעילויות המוקד לאזרחים וותיקים, להנחות את כלל עובדיה לשיתוף פעולה מלא לפי מדיניות זו ובהתאם לנהלי אבטחת המידע של המשרד לשוויון חברתי. לקיים הערכות ומעקבים אחר יישום הגנת הסייבר ואבטחת המידע ולקבל החלטות הנוגעות לאופן יישומה.
2. הפרדת רשתות / סביבות (פיתוח, בדיקה וייצור)
מערכות ותשתיות הספק יפעלו על גבי תשתיות תקשורת ייעודיות ומאובטחות. תבוצע הפרדה (סגמנטציה) בין סביבות שונות בעלות רמת חשיפה/ סיכון שונה, כדוגמת:

- שרתים

- רשת פיתוח / בדיקות והייצור

- רשת ניהול מערכות המחשוב

- מדפסות

2.1. תמומש הפרדה טכנולוגית בין הסביבות כאשר כל תקשורת בין הסביבות השונות תהיה חסומה כברירת מחדל. פתיחת ערוצי תקשורת בין הסביבות תבוצע בהתאם לנהלי העברה לייצור ובאישור ממונה הגנת הסייבר של המשרד.

2.2. התחברות (פיסית ולוגית) לרשת התקשורת תתאפשר עבור מכשירים מורשים בלבד ומתוך מתחם המוקד.

2.3. כל קישור בין רשת המשרד לבין מערכות/ רשתות חיצוניות תוגדרנה ותאושרנה על-ידי ממונה הגנת הסייבר במשרד ובאישור בכתב של המשרד לשוויון חברתי.

2.4. יבוצע ניטור על הפעילויות המתבצעות בתקשורת לאיתור אירועים חריגים.

3. הזדהות והרשאות (Need To Know Basis)

3.1. משתמשים והרשאות

הרשאות הגישה של עובדי הספק למערכות המוקד ולמאגרי המידע השונים תנוהל ותפוקח לצורך צמצום אפשרויות הפגיעה במידע על ידי עובדי הספק או על ידי גורמים חיצוניים (עובד צד ג'). ניהול ההרשאות יבוצע בהתאם לעקרונות הבאים:

3.1.1. לכל עובד יוגדר משתמש אישי אשר ישמש אותו ואותו בלבד בכל גישה למערכות ולמידע.

- 3.1.2. הרשאות הגישה ינתנו על בסיס פרופיל הרשאות שיוגדר לכל תפקיד ועל בסיס "הצורך לדעת", תוך בחינה נפרדת עבור הרשאות כתיבה, הרצה, מחיקה וקריאה.
- 3.1.3. תהליכי הקמת המשתמשים ומתן ההרשאות יבוצעו על ידי גורמים נפרדים.
- 3.1.4. ממונה אבטחת המידע יבצע בקרה תקופתית לאימות תקינות המשתמשים הקיימים במערכות ונחיצות הרשאותיהם – תוך מתן דגש על הרשאות לעובדים שסיימו את עבודתם, שינו תחום עיסוק במוקד וכו'.

4. סיסמאות

סיסמאות הינן שיטת ההזדהות הנפוצה ביותר ומהוות את מפתח הכניסה לרשת ולקבלת גישה למערכות ולמידע הקיימים בה. בהתאם לכך, גורמים המעוניינים לפגוע בפעילות המוקד יפעלו להשגת סיסמאות המשתמשים בדרכים שונות. הגנה על הסיסמאות מפני גורמים עוינים תבוצע בהתאם להנחיות הבאות:

- 4.1. כל עובד נדרש לשמור על חסיון סיסמאותיו וחל עליו איסור למסור אותן לכל גורם אחר, לרבות מנהליו, גורמי מחשוב וגורמי מחוץ (כולל עובדי המשרד לשוויון חברתי).
- 4.2. על הסיסמאות להיות מורכבות לפיצוח. יש להשתמש בלפחות 8 תווים הכוללים מורכבות של שלושה משתנים כגון: אות גדולה, אות קטנה, ספרה, תו מיוחד, עבור כלל מערכות המידע.
- 4.3. לא תתאפשר יכולת לשחזור סיסמאות אלא איפוסן/ החלפתן בלבד.
- 4.4. יש להגדיר כי תבוצע נעילת משתמש לאחר שלושה ניסיונות שגויים.
- 4.5. יש להגדיר כי תדירות החלפת הסיסמאות לא תפחת מאחת לשלושה חודשים ולכן לא יתאפשר שימוש בסיסמאות ב 6 סיסמאות אחרונות (סיסמאות עבר).

5. בקרה וניטור

הספק יקיים מערך לניטור אירועי סייבר וביצוע בקרות אחר יישום הנחיות אבטחת המידע במערכות מוקד האזרחים הוותיקים. מערך זה ינטר את הפעילויות המתבצעות במערכות המידע ויאפשר תהליך אפקטיבי של זיהוי וטיפול באירועי סייבר, לרבות:

- זיהוי אינדיקטורים לפעילות חריגה
- אחזור והעשרת מידע, חקירה ותיעוד
- ניהול ידע וקבלת החלטות,
- יצירה וניהול התראות ודיווחים

הניטור יבוצע בהתאם לעקרונות הבאים:

- 5.1. על מערכות הספק בעלות זיקה למערכת המיושמת במוקד לאזרחים וותיקים נדרש ליישם נתיבי ביקורת (לוגים) מפורטים שיאפשרו לכל הפחות זיהוי של יוזם הפעולה, נשוא הפעולה, פרטים על מקום וזמן הפעולה- לטובת זיהוי אירועים חריגים.
- 5.2. שימוש במערכת בקרה לאיסוף, ניטור וניתוח נתוני נתיבי הביקורת (לוגים) ממערכות המידע לצורך איתור אירועים חריגים וקבלת התראות בזמן אמת. כמו כן, תשמש המערכת לצורך ניתוח בדיעבד של נתיבי הביקורת והפקת דוחות בקרה.

5.3. ניטור פעילויות כדוגמת מעקב אחר חשבונות פריוילגים ומעקב אחר פעולות/ טרנזקציות/ שאילתות מסוימות.

6. ניהול אירועי אבטחת מידע

6.1. הספק אחראי לספק מענה ולטפל באירועי אבטחת המידע המתרחשים במערכות המידע בעלות זיקה למוקד אזרחים וותיקים. במידת הצורך, יפעיל רכז חירום וסייבר גורמים נוספים לצורך טיפול באירוע כדוגמת עובדי מחשוב או ספקים חיצוניים.

6.2. טיפול באירוע יכול: איסוף נתונים, דיווח לגורמים רלוונטיים, תגובה ותיקון הליקויים, תחקור, הסקת מסקנות והפקת לקחים, הפקת דו"ח מסכם והטמעת צעדים למניעת הישנותו, בנוסף ישלח דו"ח מסכם למשרד לשוויון חברתי.

6.3. בפרויקט זה, אירועי אבטחת מידע בעלי חומרה בינונית וגבוהה ידווחו מידית למשרד לשוויון חברתי.

7. פיתוח מאובטח

הטמעת מערכות ושירותים חדשים עלול לחשוף את המשרד לחולשות אבטחה שמקורן במוצר או השירות. במטרה לצמצם הסיכון, כל פיתוח חדש יבוצע בהתאם לכללים הבאים:

7.1. ממונה אבטחת מידע יגדיר את דרישות אבטחת המידע והארכיטקטורה עבור המערכת/ שירות/ גרסת מערכת עוד בשלבי האפיון הראשוניים.

7.2. כל פיתוח ייעודי יבוצע בהתאם לעקרונות הפיתוח המאובטח:

- הפרדת שכבות
- בדיקת תקינות קלטים
- נוהל פיתוח מערכות מאובטחות
- הרשאות, מידור ובקרת גישה
- מנגנון התייעוד
- מנגנון טיפול בשגיאות בלתי צפויות
- עבודה עם בסיס נתונים

7.3. רכז חירום וסייבר יקיים בדיקות בשלבים השונים של פיתוח/ רכש המערכת/ שירות, כולל פיתוח המבוצע ע"י צד ג', לצורך בקרה על יישום ועמידה בדרישות אבטחת המידע.

8. אבטחה פיסית

הגנה פיסית תקינה עשויה למנוע מקרים של גניבת מידע או פגיעה במערכות, הן על ידי גורמים חיצוניים והן על ידי גורמים פנימיים. מערך הגנה פיסי יעיל בהיבטי אבטחת מידע יכול את העקרונות הבאים:

8.1. שימוש במערכת בקרת כניסה המגבילה את הגישה למוקד לאזרחים וותיקים, לעובדי הספק בלבד למעט עובדים ספציפיים של המשרד לשוויון חברתי ונותני שירותים מצד ג'.

8.2. הגישה לאזורי ריכוז ציוד מחשוב (חדר שרתים, ארון תקשורת וכו') וכן לאזורים המכילים מידע רגיש, תמודר ותותר עבור עובדים הנדרשים לכך בלבד וכן תנוטר אמצעות הקלטות וידאו.

- 8.3. תיושם מדיניות "שולחן נקי"- מסמכים רגישים, מדיה וציוד מחשוב לא יונחו חשופים על השולחן בעת עזיבת סביבת העבודה במהלך או בסוף יום העבודה.
- 8.4. על הספק לוודא המצאות מגרסות תקינות וזמינות לשימוש העובדים.
- 8.5. אסורה הוצאת מסמכים רגישים, מדיה וציוד מחשוב משטח המוקד.

נספח ב' – פתרונות אבטחת מידע

חברות / מוצרים שווי ערך	פתרון טכנולוגי	בקרה
McAfee, Symantec Force point,	DLP	זליגת / חשיפת מידע
McAfee, TredMicro, Symantec	אנטי-וירוס	הגנה על תחנות ושרתים
Barracuda, F5, Imperva	WAF	מניעת שירות (DoS), הגנה על את Web
McAfee, Symantec	Device Control	בקרת אמצעים נתיקים
Palo Alto , Fortinet , CheckPoint	FireWall	הפרדת סביבות ורשתות
, Forescout, Portnox	NAC	הגנה על התחברות לרשת

נספח ג' – הוראות אבטחת מידע לתקופת הביניים

בתקופת הביניים כהגדרתה במכרז ובהסכם ההתקשרות, יעבוד הספק על גבי המערכות שלו. בתקופה זו יפעל נותן השירותים על פי הקבוע בטבלה להלן (יועבר לספק כקובץ אקסל):

המשרד לשוויון חברתי

סעיף	כותרת	דרישה	נושאים לבחינה
2 א	מסמך הגדרות המאגר	<p>בעל מאגר מידע יגדיר במסמך הגדרות מאגר את כל העניינים האלה לפחות:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. תיאור כללי של פעולות האיסוף והשימוש במידע; 2. תיאור מטרות השימוש במידע; 3. סוגי המידע השונים הכלולים במאגר המידע 4. פרטים על העברת מאגר המידע, או חלק מהותי ממנו אל מחוץ לגבולות המדינה או שימוש במידע מחוץ לגבולות המדינה, מטרות ההעברה, ארץ היעד, אופן ההעברה וזהות הנעבר; 5. פעולות עיבוד מידע באמצעות מחזיק 6. הסיכונים העיקריים של פגיעה באבטחת המידע, ואופן ההתמודדות עמם; 7. שמו של מנהל מאגר המידע, של מחזיק המאגר ושל הממונה על אבטחת מידע בו, אם מונה כזה. 	<ul style="list-style-type: none"> • האם קיים מסמך הגדרות למאגר המידע? • האם מסמך ההגדרות מכיל התייחסות לכל אחד מהנושאים שלהלן?
2 ב	עדכון מסמך הגדרות המאגר	<p>בעל מאגר מידע יעדכן את מסמך הגדרות המאגר בכל עת שנעשה שינוי משמעותי בנושאים המפורטים בתקנת משנה (א), ויבחן את הצורך בעדכון כאמור, בשל שינויים טכנולוגיים ארגוניים או אירועי אבטחה כאמור בתקנה 11, בכל שנה עד 31 בדצמבר.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • מתי עודכן מסמך הגדרות המאגר לאחרונה? • האם קיימת גרסת ניהול שינויים על המסמך?
2 ג	בחינת המידע הנשמר במאגר	<p>בעל מאגר מידע יבחן, אחת לשנה, אם אין המידע שהוא שומר במאגר רב מן הנדרש למטרות המאגר.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • האם בוצעה בחינה לשדות הרלוונטיים במאגר? • האם בדיקה זו תועדה ונשמרה?
3	מינוי ממונה אבטחת מידע	<p>חלה חובה למנות ממונה על אבטחת מידע, או מונה ממונה על אבטחת מידע במאגר המידע.</p>	<p>האם מונה ממונה אבטחת מידע / ממונה אבטחת מידע במאגרי מידע? האם קיימת הודעת מינוי רשמית?</p>
3 (1)	כפיפות ממונה אבטחת מידע	<p>ממונה אבטחה יהיה כפוף ישירות למנהל מאגר המידע או למנהל פעיל של בעל המאגר או המחזיק בו, לפי העניין, או לנושא משרה בכירה אחר הכפוף ישירות למנהל המאגר.</p>	<p>האם קיים פירוט תפקיד ממונה אבטחת חברה באחד מנהלי החברה המוסכמים? האם קיימת הגדרת תפקיד וסמכויות באופן ברור ומתועד?</p>
3 (2)	תפקידי ממונה אבטחת מידע	<p>הממונה על אבטחה יכין נוהל אבטחת מידע ויביאו לאישור בעל המאגר.</p>	<p>האם קיים נוהל אבטחת מידע מאושר על ידי בעל המאגר</p>

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

<p>האם קיימת תכנית עבודה שוטפת לבקרה על העמידה בדרישות אלו? האם התכנית מתוחזקת ומתוקצבת? האם מתקיים דיון בנוגע לממצאים?</p>	<p>הממונה יכין תכנית לבקרה שוטפת על העמידה בדרישות תקנות אלה, יבצע אותה ויודיע לבעל מאגר המידע ולמנהל המאגר על ממצאיו.</p>	<p>תפקידי ממונה אבטחת מידע</p>	<p>3 (3)</p>
<p>האם הממונה על אבטחת מידע ממלא תפקיד נוסף אשר יכול לצור ניגוד אינטרסים?</p>	<p>הממונה על אבטחה לא ימלא תפקיד נוסף שעלול להעמידו בחשש לניגוד עניינים במילוי תפקידו לפי תקנות אלה.</p>	<p>תפקידי ממונה אבטחת מידע</p>	<p>3 (4)</p>
<p>ראה סעיף 3 (1)</p>	<p>הטיל בעל מאגר המידע על ממונה על אבטחה משימות נוספות על החובות המנויות בפסקאות (2) ו-(3), לשם ביצוע תקנות אלה, יגדירן בצורה ברורה.</p>	<p>תפקידי ממונה אבטחת מידע</p>	<p>3 (5)</p>
<p>ראה סעיף 3 (3)</p>	<p>בעל מאגר המידע יקצה לממונה את המשאבים הדרושים לו לשם מילוי תפקידו.</p>	<p>תפקידי ממונה אבטחת מידע</p>	<p>3 (6)</p>
<p>האם קיים נוהל אבטחת מידע התואם להנחיות אלו? האם הנוהל מכיל התייחסות לבעלי התפקיד המחויבים לנוהל?</p>	<p>בעל מאגר המידע יקבע במסמך נוהל אבטחת מידע בהתאם למסמך הגדרות המאגר ותקנות אלה, אשר יחייב כל בעל הרשאה בהתאם לפרטים מהנוהל שאליו הוא חשוף לפי תקנת משנה (ב).</p>	<p>נוהל אבטחת מידע</p>	<p>4 (א)</p>
<p>היכן שמור נוהל אבטחת המידע? מי המורשים לעדכן / לערוך / לקרוא בנוהל?</p>	<p>בעל מאגר מידע ישמור את נוהל האבטחה כך שפרטים ממנו יימסרו לבעלי הרשאה רק בהיקף הנדרש לצורך ביצוע תפקידיהם.</p>	<p>שמירת נוהל אבטחת המידע</p>	<p>4 (ב)</p>
<p>האם הנוהל מכיל התייחסות לכל הגורמים המפורטים להלן?</p>	<p>נוהל האבטחה יכלול, בין השאר, את כל אלה: (1) הוראות בעניין האבטחה הפיזית והסביבתית של אתרי המאגר כאמור בתקנה 6; (2) הרשאות גישה למאגר המידע ולמערכות המאגר בהתאם לתקנה 8; (3) תיאור של אמצעים שמטרתם הגנה על מערכות המאגר ואופן הפעלתם לצורך כך; (4) הוראות למורשי הגישה למאגר המידע ולמערכות המאגר לצורך הגנה על המידע במאגר; (5) הסיכונים שחשוף להם המידע שבמאגר במסגרת הפעילות השוטפת של בעל מאגר המידע, לרבות אלה הנובעים ממבנה מערכות המאגר כמפורט בתקנה 5(א), אופן קביעת סיכונים אלה, ואופן הטיפול בהם, לרבות על ידי מנגנוני הצפנה מקובלים להגנה על המידע השמור במאגר או במערכות המאגר;</p>	<p>תוכן נוהל אבטחת המידע</p>	<p>4 (ג)</p>

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

		<p>(6) אופן התמודדות עם אירועי אבטחת מידע כאמור בתקנה 11, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע;</p> <p>(7) הוראות לעניין ניהול של התקנים ניידים ושימוש בהם כאמור בתקנה 21.</p>	
<p>האם רמת מאגר המידע הינה בדרגה גבוהה או בינונית?</p> <p>האם הנוהל מכיל התייחסות לנושאים שלהלן?</p>	<p>במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה, יכלול נוהל האבטחה, נוסף על האמור בתקנת משנה (ג), התייחסות גם לכל אלה:</p> <p>(1) אמצעי הזיהוי והאימות לגישה למאגר ולמערכות המאגר, בהתאם לתקנה 9;</p> <p>(2) אופן הבקרה על השימוש במאגר המידע, ובכלל זה תיעוד הגישה למערכות המאגר כאמור בתקנה 10;</p> <p>(3) הוראות לעניין עריכת ביקורות תקופתיות לוודא קיומם ותקינותם של אמצעי האבטחה לפי נוהל האבטחה ולפי תקנות אלה כאמור בתקנה 16;</p> <p>(4) הוראות לעניין גיבוי הנתונים האמורים בתקנה 18(א);</p> <p>(5) הוראות לעניין אופן ביצוע פעולות פיתוח במאגר ותיעודן, ובכלל זה אופן הגישה של אנשי הפיתוח לנתונים במאגר.</p>	<p>תוכן הנוהל למאגרים ברמת אבטחה בינונית או גבוהה</p>	<p>4 (ד)</p>
<p>האם מבוצעת בחינה של הנוהל?</p> <p>האם בחינה זו מתועדת תחת מעקב שינויים המכיל את אופי השינוי שבוצע?</p>	<p>בעל מאגר מידע יבחן, אחת לשנה, את הצורך בעדכון נוהל, ובל' לגרוע מן האמור, יבחן אם יש צורך בעדכון של הנוהל במקרים אלה:</p> <p>(1) נעשים שינויים מהותיים במערכות המאגר או בתהליכי עיבוד מידע;</p> <p>(2) נודע על סיכונים טכנולוגיים חדשים הנוגעים למערכות המאגר.</p>	<p>בחינת הנוהל</p>	<p>4 (ה)</p>
<p>האם לארגון יש מספר מאגרי מידע?</p>	<p>ארגון שהוא בעל כמה מאגרי מידע רשאי לקבוע נוהל אבטחה כאמור בתקנה זו, במסמך אחד לעניין כל מאגרי המידע שברשותו, המצויים באותה רמת אבטחה.</p>	<p>מאגרי מידע מרובים</p>	<p>4 (ו)</p>
<p>האם קיים מסמך מיפוי מערכות (מיפוי נכסים)?</p> <p>האם המסמך מכיל התייחסות לכלל הנושאים שלהלן?</p>	<p>בעל מאגר מידע יחזיק מסמך מעודכן של מבנה מאגר המידע וכן רשימת מצאי מיפוי מערכות מעודכנת של מערכות המאגר, ובכלל זה:</p> <p>(1) תשתיות ומערכות חומרה, סוגי רכיבי תקשורת ואבטחת מידע;</p>	<p>מיפוי מערכות המאגר וביצוע סקר סיכונים</p>	<p>5 (א)</p>

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

			<p>(2) מערכות התוכנה המשמשות להפעלת מאגר המידע, לניהול המאגר ולתחזוקתו, לתמיכה בפעילותו, לניטור שלו ולאבטחתו;</p> <p>(3) תוכנות וממשקים המשמשים לתקשורת אל מערכות המאגר ומהן;</p> <p>(4) תרשים הרשת שפועל בה המאגר, הכולל תיאור הקשרים בין רכיבי המערכת השונים ומיקומם הפיזי של רכיבים אלה;</p> <p>(5) תאריך העדכון האחרון של המסמך ושל רשימת המצאי.</p>
5 (ב)	שמירת מסמכי המאגר	האם קיימת בקרת הרשאות על מבנה המאגר המעודכן?	המסמך המעודכן של מבנה מאגר המידע ורשימת המצאי יישמרו כך שפרטים מהם יימסרו לבעלי הרשאה רק בהיקף הנדרש לצורך ביצוע תפקידיהם.
5 (א)	סקרים למאגרים ברמת אבטחה גבוהה	האם בוצעו סקרי סיכונים לבחינת המאגר?	במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הגבוהה, בעל המאגר אחראי לכך שיערך סקר לאיתור סיכוני אבטחת מידע (להלן - סקר סיכונים); בעל מאגר המידע ידון בתוצאות סקר הסיכונים שיועברו לו, יבחן את הצורך בעדכון מסמך הגדרות המאגר או נוהל האבטחה בעקבותיהן, ויפעל לתיקון הליקויים שהתגלו במסגרת הסקר, ככל שהתגלו; סקר סיכונים כאמור ייערך אחת לשמונה עשר חודשים לפחות.
5 (ד)	מבדקי חדירות למאגרים ברמת אבטחה גבוהה	האם בוצעו מבדקי חדירה למאגר? האם בוצעו מבדקי חדירה ב-18 החודשים האחרונים?	במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הגבוהה, בעל המאגר אחראי לכך שיערכו מבדקי חדירות למערכות המאגר לבחינת עמידותן בפני סיכונים פנימיים וחיצוניים, אחת לשמונה עשר חודשים לפחות; בעל המאגר ידון בתוצאות מבדקי החדירות ויפעל לתיקון הליקויים שהתגלו, ככל שהתגלו.
5 (ה)	רשימת מצאי עבור מספר מאגרי מידע	האם קיימת רשימת מצאי למאגרי המידע? מי אחראי על עדכון רשימת המצאי? מתי הרשימה עודכנה לאחרונה?	ארגון שהוא בעל כמה מאגרי מידע, רשאי לקבוע את רשימת המצאי כאמור בתקנת משנה (א), במסמך אחד לעניין כל מאגרי המידע שברשותו, המצויים באותה רמת אבטחה וכן רשאי לקיים את החובות הקבועות בתקנות משנה (ג) ו-(ד) בסקר סיכונים או במבדקי חדירות, לפי העניין, אחד לעניין כל מאגרי המידע שברשותו, המצויים באותה רמת האבטחה.
6 (א)	אבטחה פיזית וסביבתית	היכן נמצאים מאגרי המידע? מהן הבקורות המגנות על המאגרים?	בעל מאגר מידע יבטיח כי המערכות המפורטות בתקנה 5(א)(1) יישמרו במקום אבטחה פיזית מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו בלא הרשאה, והותאם את אופי פעילות המאגר וסביבתית ורגישות המידע בו.
6 (ב)		כיצד מתועדת בקרת הכניסה?	

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

<p>כיצד ניתנות הרשאות הגישה למתחמי המאגרים?</p>	<p>בעל מאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה, ינקוט אמצעים לבקרה ולתיעוד של הכניסה והיציאה מאתרים שבהם מצויות המערכות המפורטות בתקנה 5(א)(1) ושל הכנסה והוצאה של ציוד אל מערכות המאגר ומתן.</p>	<p>אבטחה פיזית עבור מאגרים ברמת אבטחה בינונית או גבוהה</p>	
<p>נבדק בסעיפים קודמים</p>	<p>לא ייתן בעל מאגר מידע גישה למידע המצוי במאגר ולא ישנה היקף הרשאה שניתנה, אלא אם כן נקט אמצעים סבירים, המקובלים בהליכי מיון עובדים ושיבוצם, כדי לברר שאין חשש כי בעל הרשאה אינו מתאים לקבלת גישה למידע המצוי במאגר; אמצעים כאמור יינקטו בשים לב לרגישות המידע שבמאגר ולהיקף הרשאות הגישה לתפקיד שמיועד לו הנוגע בדבר, כאמור בתקנה 8.</p>	<p>אבטחת מידע בניהול כוח אדם</p>	<p>7 (א)</p>
<p>האם בוצעו הדרכות לעובדים על רגישות המאגר ודרכי העבודה בו? מי מעביר את ההדרכות? מה תדירות העברת ההדרכות? מי המשתתפים בהדרכות?</p>	<p>בטרם יקבלו גישה למידע ממאגר המידע או לפני שינוי היקף הרשאותיהם, יקיים בעל מאגר מידע הדרכות לבעלי הרשאות בנושא החובות לפי החוק ותקנות אלה, וימסור להם מידע על אודות חובותיהם לפי החוק ונוהל האבטחה.</p>	<p>הדרכות</p>	<p>7 (ב)</p>
<p>האם בוצעו הדרכות לעובדים על רגישות המאגר ודרכי העבודה בו? מי מעביר את ההדרכות? מה תדירות העברת ההדרכות? מי המשתתפים בהדרכות?</p>	<p>במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה, יקיים בעל המאגר פעילות הדרכה תקופתית לבעלי הרשאות שלו, בדבר מסמך הגדרות המאגר, נוהל האבטחה והוראות אבטחת המידע לפי החוק ולפי תקנות אלה, בהיקף הנדרש לצורך ביצוע תפקידיהם, ובדבר חובות בעלי ההרשאות לפיהם; הדרכה כאמור תיערך אחת לשנתיים לפחות, ולגבי הסמכה של בעל הרשאה לתפקיד חדש - סמוך ככל האפשר למועד תחילת הסמכתו.</p>	<p>הדרכות עבור מאגרים ברמת אבטחה בינונית או גבוהה</p>	<p>7 (ג)</p>
<p>האם קיימת חוקיות למתן הרשאות? מי מבצע את מתן הרשאות בפועל? מהי מדיניות ניהול הרשאות הגישה?</p>	<p>בעל מאגר מידע יקבע הרשאות גישה של בעלי הרשאות למאגר המידע ולמערכות המאגר, בהתאם להגדרות תפקיד; הרשאת הגישה לכל תפקיד תהיה במידה הנדרשת לביצוע התפקיד בלבד.</p>	<p>ניהול הרשאות גישה</p>	<p>8 (א)</p>
<p>האם קיימת רשימת תפקידים מורשים לגישה למאגרי המידע? האם רשימה זו מתוחזקת? על ידי מי?</p>	<p>בעל מאגר מידע ינהל רישום מעודכן של תפקידים, הרשאות הגישה שניתנו להם, ושל בעלי ההרשאות הממלאים תפקידים אלה (להלן - רשימת ההרשאות התקפות).</p>	<p>רישום הרשאות</p>	<p>8 (ב)</p>
<p>האם מבוצע איסוף לוגים על כניסות למאגר?</p>		<p>בקרת גישה</p>	<p>9 (א)</p>

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

<p>האם מנוהל רישום של כל הניגשים המתשאלים את המאגר?</p>	<p>בעל מאגר מידע ינקוט אמצעים מקובלים בנסיבות העניין ובהתאם לאופי המאגר וטיבו, כדי לוודא כי הגישה למאגר ולמערכות המאגר נעשית בידי בעל הרשאה המורשה לכך בלבד לפי רשימת ההרשאות התקפות.</p>		
<p>מהי מדיניות הגישה למאגרי המידע, והאם עומדת בהנחיות להלן?</p>	<p>במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה (1) אופן הזיהוי ייעשה ככל האפשר על בסיס אמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של המורשה; (2) ייקבעו בנזיל האבטחה גם הוראות לעניין תקנת משנה (א), ובכללן בנושאים אלה: (א) אופן הזיהוי; היה אופן הזיהוי מבוסס על סיסמאות, יתייחס הנוהל גם לחוזק הסיסמה, מספר הניסיונות השגויים, ותדירות החלפת הסיסמאות שתיעשה בהתאם לתפקיד מורשה הגישה, ובכל מקרה לתקופה שלא תעלה על שישה חודשים; (ב) ניתוק אוטומטי לאחר פרק זמן של אי-פעילות; (ג) אופן הטיפול בתקלות הקשורות באימות זהות.</p>	<p>בקרת גישה עבור מאגרים ברמת אבטחה בינונית או גבוהה</p>	<p>9 (ב)</p>
<p>כיצד מבוצעת הסרת הרשאות? מהי מדיניות הסרת הרשאות?</p>	<p>בעל מאגר מידע ידאג לביטול ההרשאות של בעל הרשאה שסיים את תפקידו ובמידת האפשר לשינוי סיסמאות למאגר ולמערכות המאגר, שבעל הרשאה עשוי היה לדעת, מיד עם סיום תפקידו של בעל הרשאה.</p>	<p>ביטול הרשאות</p>	<p>9 (א)</p>
<p>האם נשמרים לוגים הכוללים את המידע להלן?</p>	<p>במערכות של מאגר מידע אשר חלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה, ינוהל מנגנון תיעוד אוטומטי שיאפשר ביקורת על הגישה למערכות המאגר (בתקנה זו - מנגנון הבקרה), ובכלל זה נתונים אלה: זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכת שאליו בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה, ואם הגישה אושרה או נדחתה.</p>	<p>בקרה ותיעוד גישה עבור מאגרים ברמת אבטחה בינונית או גבוהה</p>	<p>10 (א)</p>
<p>האם קיימת בקרה כדי להבטיח שמשתמשים מקבלים גישה רק אל משאבי הרשת אליהם הוסמכו במיוחד לשימוש נדרשים עבור תפקידם?</p>	<p>מנגנון הבקרה לא יאפשר, ככל יכולתו, ביטול או שינוי של הפעלתו; מנגנון הבקרה יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לאחראים.</p>	<p>התראות על גישה</p>	<p>10 (ב)</p>
<p>האם נתוני התיעוד של מנגנוני הבקרה נבחנים? האם קיימים דוחות לסיכום הממצאים? האם קיימת תוכנית לטיפול בממצאים שהתגלו?</p>	<p>בעל מאגר מידע יקבע נוהל בדיקה שגרתי של נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה, ויערוך דוח של הבעיות שהתגלו וצעדים שנקטו בעקבותיהן.</p>	<p>תיעוד מנגנוני בקרה</p>	<p>10 (א)</p>
<p>כמה זמן נשמרים נתוני מנגנון הבקרה?</p>	<p>נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה יישמרו למשך 24 חודשים לפחות.</p>	<p>תיעוד מנגנוני בקרה</p>	<p>10 (ד)</p>

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

<p>האם מדיניות הגישה מתוקשרת לבעלי הגישה למאגר?</p>	<p>בעל מאגר מידע יידע את בעלי ההרשאות במאגר בדבר קיום מנגנון הבקרה למערכות המאגר.</p>	<p>תיקשור לעובדים</p>	<p>10 (ה)</p>
<p>האם יש תהליך לתייעוד וזיהוי אירועי אבטחת מידע במאגרים? האם קיימות הנחיות ברורות ומוגדרות היטב לטיפול באירועי אבטחת מידע?</p>	<p>בעל מאגר מידע אחראי לתייעוד כל מקרה שבו התגלה אירוע המעלה חשש לפגיעה בשלמות המידע, לשימוש בו בלא הרשאה או לחריגה מהרשאה (להלן - אירועי אבטחה); ככל האפשר יבוסס התייעוד האמור על רישום אוטומטי.</p>	<p>תייעוד של אירועי אבטחה</p>	<p>11 (א)</p>
<p>1. האם יש תהליך לדיווח בזמן אמת של אירועי אבטחת מידע? 2. האם יש תהליך לבחינה ופעולה לגבי אירועי אבטחת מידע שדווחו?</p>	<p>בנוהל האבטחה יקבע בעל מאגר מידע גם הוראות לעניין התמודדות עם אירועי אבטחת מידע, לפי חומרת האירוע ומידת רגישות המידע, לרבות לעניין ביטול הרשאות וצעדים מידיים אחרים הנדרשים וכן לעניין דיווח לבעל המאגר על אירועי אבטחה ועל פעולות שננקטו בעקבותיהם.</p>	<p>התמודדות עם אירוע אבטחת מידע</p>	<p>11 (ב)</p>
<p>האם מתקיימת וועדת היגוי לדין באירועי אבטחת המידע הנוגעות למאגר? מה תדירות דיונים אלו?</p>	<p>במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבינונית, יקיים בעל המאגר דיון אחת לשנה לפחות באירועי האבטחה ויבחן את הצורך בעדכון של נוהל האבטחה; במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הגבוהה, יערך דיון כאמור אחת לרבעון לפחות.</p>	<p>וועדת היגוי עבור רמת אבטחה בינונית</p>	<p>11 (א)</p>
<p>האם קיים נוהל ברור לדיווח לרשם על אירוע אבטחת מידע? האם קיימות דרכי תקשורת מול הרשויות?</p>	<p>אירע אירוע אבטחה חמור: (1) יודיע על כך בעל המאגר לרשם באופן מידי, וכן ידווח לרשם על הצעדים שנקט בעקבות האירוע; (2) רשאי הרשם להורות לבעל מאגר המידע, למעט לבעל מאגר מידע מן המנויים בסעיף 13(ה) לחוק, לאחר שנועץ בראש הרשות הלאומית להגנת הסייבר, להודיע על אירוע האבטחה לנושא מידע שעלול להיפגע מן האירוע.</p>	<p>דיווח לרשויות</p>	<p>11 (ד)</p>
<p>1. האם יש מדיניות לגבי מדיה נתיקה? 2. האם יש תהליך מכסה כיצד מדיה נתיקה מנוהלת? 3. האם העובדים מכירים את הנוהל והינו מתקשר אליהם? 4. האם יש הליך פורמלי המסדיר כיצד מדיה נתיקה נשלחת לגריטה?</p>	<p>בעל המאגר יגביל או ימנע אפשרות לחיבור התקנים ניידים למערכות המאגר במתכונת ההולמת את רמת אבטחת המידע שחלה על המאגר, את רגישות המידע, את הסיכונים המיוחדים למערכות המאגר או למידע הנובעים מחיבור ההתקן הנייד ואת קיומם של אמצעי הגנה מתאימים מפני סיכונים אלה; בעל מאגר מידע המאפשר שימוש במידע מהמאגר בהתקן נייד או העתקה שלו להתקן נייד ינקוט אמצעי הגנה בשים לב לסיכונים המיוחדים הקשורים לשימוש בהתקן נייד באותו מאגר מידע; לעניין זה יראו שימוש בשיטות הצפנה</p>	<p>התקנים ניידים</p>	<p>12 (א)</p>

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

	מקובלות כנקיטת אמצעים סבירים להגנה על מידע שהועתק להתקן הנייד.		
	בעל מאגר מידע יקפיד על ניהול ותפעול תקין של מערכות המאגר, לפי המקובל בהפעלת מערכות כאלה.	ניהול מאובטח ומעודכן של מערכות המאגר	13 (א)
האם קיימת הפרדת רשתות בין רשת המאגר לרשתות שונות בארגון?	בעל מאגר מידע יפריד, בהיקף ובמידה הסבירים האפשריים, בין מערכות המאגר אשר ניתן לגשת מהן למידע, לבין מערכות מחשב אחרות המשמשות את בעל המאגר.	תקשורת	13 (ב)
האם קיימת מדיניות לעדכון טלאים עבור המאגרים? מהו תהליך התקנת הטלאים?	בעל מאגר מידע ידאג לכך שייערכו עדכונים שוטפים של מערכות המאגר, לרבות חומר המחשב הנדרש לפעולתן; לא יעשה שימוש במערכות שהיצרן לא תומך בהיבטי אבטחה שלהן אלא אם כן ניתן מענה אבטחתי מתאים.	עדכונים שוטפים	13 (ג)
האם קיימת הפרדה בין רשת האינטרנט לרשת עליה נמצא המאגר?	בעל מאגר מידע לא יחבר את מערכות המאגר לרשת האינטרנט או לרשת ציבורית 14 אחרת, בלא התקנת אמצעי הגנה מתאימים מפני חדירה לא מורשית או מפני תוכנות המסוגלות לגרום נזק או שיבוש למחשב או לחומר מחשב.	אבטחת תקשורת	14 (א)
האם יש מדיניות הצפנה למאגרים?	העברת מידע ממאגר המידע, ברשת ציבורית או באינטרנט, תיעשה תוך שימוש בשיטות הצפנה מקובלות.	הצפנה	14 (ב)
האם מבוצע שימוש בהזדהות רב שלבית לגישה מרחוק? 1. האם יש נוהל גישה מרחוק? 2. האם מסמך זה עובר תהליך ניהול שינויים? 3. האם יש תהליך קבלת גישה לעובדים עם גישה מרחוק? 4. האם עובדים מרחוק מקבלים הדרכות על מנת להגן על הציוד באמצעות מתחברים (טוקנים לדוגמא)?	במאגר מידע שניתן לגשת אליו מרחוק, באמצעות רשת האינטרנט או רשת ציבורית אחרת, ייעשה שימוש נוסף על אמצעי אבטחה כאמור בתקנות משנה (א) ו-(ב), באמצעים שמטרתם לזהות את המתקשר והמאמתים את הרשאתו לביצוע הפעילות מרחוק ואת היקפה; לעניין גישה של בעל הרשאה למאגר מידע ברמת האבטחה הבינונית והגבוהה ייעשה שימוש באמצעי פיזי הנתון לשליטתו הבלעדית של בעל הרשאה.	גישה מרחוק למאגר ברמת אבטחה בינונית או גבוהה	14 (ג)
1. האם הארגון מיישם גישת ניהול סיכונים אשר מזהה את כל שירותי הרשת והסכמי שירות? 2. האם אמצעי ביטחון מתועדים בהסכמים וחוזים עם ספקי שירותים במיקור חוץ?	בעל מאגר המתקשר עם גורם חיצוני לצורך קבלת שירות, הכרוך במתן גישה 15 למאגר המידע (1) יבחן, לפני ביצוע ההתקשרות עם הגורם החיצוני המסוים כאמור, סיכוני אבטחת המידע הכרוכים בהתקשרות;	מיקור חוץ	15 (א)

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

3. האם קיימים הסכמים הכוללים SLAs מוגדרים?

(2) יקבע במפורש בהסכם עם הגורם החיצוני (בתקנה זו - ההסכם את כל אלה, בשים לב לסיכונים לפי פסקה (1):

(א) המידע שהגורם החיצוני רשאי לעבד ומטרות השימוש המותרות בו לצורכי ההתקשרות;

(ב) מערכות המאגר שהגורם החיצוני רשאי לגשת אליהן;

(ג) סוג העיבוד או הפעולה שהגורם החיצוני רשאי לעשות;

(ד) משך ההתקשרות, אופן השבת המידע לידי הבעלים בסיום ההתקשרות, השמדתו מרשותו של הגורם החיצוני ודיווח על כך לבעל מאגר המידע;

(ה) אופן יישום החובות בתחום אבטחת המידע שהמחזיק חייב בהן לפי תקנות אלה, וכן הנחיות נוספות לעניין אמצעי אבטחת מידע שקבע בעל מאגר המידע, אם קבע;

(ו) חובתו של הגורם החיצוני להחתיים את בעלי הרשאות שלו על התחייבות לשמור על סודיות המידע, להשתמש במידע רק לפי האמור בהסכם, וליישם את אמצעי האבטחה הקבועים בהסכם כאמור בפסקת משנה (ה);

(ז) התיר בעל מאגר מידע לגורם החיצוני לתת את השירות באמצעות גורם נוסף - חובתו של הגורם החיצוני לכלול בהסכם עם הגורם הנוסף את כל הנושאים המפורטים בתקנה זו;

(ח) חובתו של הגורם החיצוני לדווח, אחת לשנה לפחות, לבעל מאגר המידע על אודות אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אלה וההסכם ולהודיע לבעל המאגר במקרה של אירוע אבטחה; (א) 2 יפרט בנוהל האבטחה של המאגר גם את העניינים המנויים בפסקה (3) עד (ה), וכן יפנה בו במפורש להסכם עם הגורם החיצוני ולנוהל האבטחה שלו;

ינקוט אמצעי בקרה ופיקוח על עמידתו של הגורם החיצוני בהוראות (4) ההסכם ובהוראות תקנות אלה, בהיקף הנדרש בשים לב לסיכונים האמורים בפסקה (1).

ארגון שהוא בעל כמה מאגרי מידע, המתקשר עם גורם חיצוני לצורך מתן שירות הכרוך בגישה אליהם בידי הגורם החיצוני, רשאי לקיים את הוראות תקנת משנה (א) בהסכם אחד לעניין כל מאגרי המידע ובלבד שהם באותה רמת אבטחה.

התקשרות עם ספקים

15 (ב)

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

	תקנה זו לא תחול על התקשרות של בעל מאגר עם יחיד.	התקשרות עם יחיד	15 (א)
האם קיימים דוחות ביקורת הנשלחים לבעל המאגר בצורה תדירה?	במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה, בעל המאגר אחראי לכך שתיערך אחת ל 24 חודשים לפחות, ביקורת פנימית או חיצונית, על ידי גורם בעל הכשרה מתאימה לביקורת בנושא אבטחת מידע שאינו ממונה האבטחה של המאגר, כדי לוודא את עמידתו בהוראות תקנות אלה.	ביקורות תקופתיות עבור מאגרים ברמת אבטחה בינונית או גבוהה	16 (א)
	בדוח הביקורת ידווח המבקר על התאמת אמצעי האבטחה לנוהל האבטחה ולתקנות אלה, יזהה ליקויים ויציע אמצעים הדרושים לתיקון המצב.	דוחות ביקורת	16 (ב)
האם מתבצע טיפול בדוחות ביקורת וכתובת תכנית עבודה לטיפול בממצאים?	בעל מאגר המידע ידון בדוחות הביקורת שיועברו לו, ויבחן את הצורך בעדכון מסמך הגדרות המאגר או נוהל האבטחה בעקבותיהם.	דוחות ביקורת	16 (א)
האם מתקיימים סקרי סיכונים שעשויים להחליף את דוחות הביקורת?	בעל מאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הגבוהה, רשאי לקיים את החובה הקבועה בתקנה זו במסגרת עריכת סקר סיכונים שמתקיים בו האמור בתקנת משנה (ב).	דוחות ביקורת עבור מאגרים ברמת אבטחה בינונית או גבוהה	16 (ד)
כיצד מנוהלים הדוחות עבור מספר מאגרי מידע? האם קיימים מאגרי מידע ברמות שונות?	ארגון שהוא בעל כמה מאגרי מידע, רשאי לקיים את החובה הקבועה בתקנה זו במסגרת ביקורת אחת לעניין כל מאגרי המידע שברשותו, המצויים באותה רמת אבטחה.	דוחות ביקורת עבור מספר מאגרי מידע	16 (ה)
האם נשמרים הנתונים? היכן נשמרים הנתונים? למי יש גישה?	בעל מאגר מידע ישמור את הנתונים הנצברים במסגרת יישום הוראות תקנות 6(ב), 8 עד 11, 14 ת15(א) ו-16, ככל שתקנות אלה חלות עליו, באופן מאובטח למשך 24 חודשים.	שמירת נתוני אבטחה	17 (א)
האם נשמר גיבוי? היכן נשמר הגיבוי?	במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה, בעל המאגר יגבה את הנתונים שנשמרו כאמור בתקנת משנה (א), באופן שיבטיח שיהיה ניתן, בכל עת, לשחזר את הנתונים האמורים למצבם המקורי.	גיבוי נתונים עבור מאגרים ברמת אבטחה בינונית או גבוהה	17 (ב)
כיצד ניתן לבצע חזרה מגיבוי ולמי יש הרשות גישה לבצע שחזור מגיבוי?	במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה, יקבע בעל המאגר במסמך;	גיבוי ושחזור של נתוני אבטחה עבור מאגרים	18 (א)

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

<p>האם קיימים נהלי תיעוד אירועי אבטחה? האם נהלים אלו כוללים התייחסות לכלל האמור לעיל?</p>	<p>1. נהלים לביצוע גיבוי כאמור בתקנה 17 (ב), באופן תקופתי שגרתי 2. נהלים, להבטחת שחזור הנתונים כאמור בתקנה 17 (ב) ובלבד שביצוע השחזור יהיה באישור מנהל המאגר; 3. כי במסגרת תיעוד אירועי אבטחה כאמור בתקנה 11 יתועדו גם הליכי שחזור המידע, ובכלל זה - זהותו של מי שביצע את הליכי השחזור ופרטי המידע ששוחזר.</p>	<p>ברמת אבטחה בינונית או גבוהה</p>	
<p>האם קיים עותק גיבוי לנתונים? האם קיימים שני אתרי DR לשחזור הנתונים באופן שיבטיח שלמות המידע ואפשרות שחזור של המידע במקרה של אבדן או הרס.</p>	<p>במאגר מידע שחלה עליו רמת האבטחה הגבוהה, בעל מאגר אחראי לכך שיישמר עותק הגיבוי של הנתונים האמורים בתקנה (א)1, ושל הנהלים כאמור בתקנת משנה (א)2, באופן שיבטיח את שלמות המידע ואת אפשרות השחזור של המידע במקרה של אבדן או הרס.</p>	<p>גיבוי ושחזור של נתוני אבטחה עבור מאגרים ברמת אבטחה גבוהה</p>	<p>18 (ב)</p>
<p>האם קיים תיעוד לחובות בעל המאגר?</p>	<p>החובות החלות בתקנות אלה על בעל מאגר מידע, יחולו גם על מנהל המאגר, ולמעט החובות הקבועות בתקנות 2 ו-15(א) - הן יחולו גם על מחזיק המאגר, בשינויים המחויבים ולפי העניין.</p>	<p>חובות בעל מאגר חלות על מנהל מאגר ומחזיק בו ותיעוד ביצוע פעולה</p>	<p>19 (א)</p>
<p>האם חובות בעל המאגר מתועדות וברורות?</p>	<p>מי שמוטלת עליו בתקנות אלה חובה או אחריות לביצוע פעולה שאינה יצירת מסמך, נדרש לתעד באופן סביר את אופן ביצוע הפעולה לפי העניין; הרשם רשאי לתת הוראות לעניין אופן תיעוד כאמור.</p>	<p>חובות בעל המאגר</p>	<p>19 (ב)</p>
<p></p>	<p>הרשם רשאי, אם ראה כי קיימים טעמים שמצדיקים זאת, לפטור מאגר מסוים מחובות אבטחת מידע לפי תקנות אלה, או להחיל על מאגר מסוים חובות לפי תקנות אלה, כולן או חלקן, לפי נסיבות העניין, ובין השאר בהתחשב בגודל המאגר, סוג המידע שנמצא בו, היקף הפעילות של המאגר או מספר בעלי ההרשאות בו. ייעשה בהודעה בכתב לבעל המאגר. פטור מחובות או החלת חובות לפי פסקה המאגר; בהודעה כאמור יקבע הרשם את המועד לתחילת הפטור או ההחלה, לפי העניין, ויכול שיקבע מועדים שונים לעניין תקנות שונות.</p>	<p>סמכויות הרשם</p>	<p>20 (א)</p>
<p></p>	<p>הרשם רשאי להורות כי מי שיעמוד בהוראות מסמך מנחה בעניין אבטחת מידע או בהנחיות של רשות מוסמכת בעניין אבטחת מידע החלות עליו, יראו אותו כמקיים הוראות תקנות אלה, כולן או חלקן, אם השתכנע כי עמידה בהוראות המסמך המנחה בעניין אבטחת מידע או בהנחיות הרשות המוסמכת, לפי העניין, באופן שהורה לפי תקנות אלה, מבטיחה את רמת האבטחה הקבועה בתקנות אלה לגבי אותו מאגר מידע.</p>	<p>סמכויות הרשם</p>	<p>20 (ב)</p>

נספח י"ד לחוברת המכרז

נספח ט"ו להסכם

אתר המרכז

1. אתר המרכז ותכנון פונקציונאלי של המרכז:

1.1. גודל המרכז:

נותן השירותים יידרש להקים מתחם סגור ויעודי למרכז פניות ציבור אזרחים ותיקים הכולל עמדות לנציגים, רכזים יועצים ושאר בעלי התפקידים, וחדרים לצוות הניהולי של המרכז כפי שיפורט להלן.

1.2. שטח ומבנה האתר:

1.2.1. שטח המרכז יכלול עמדות נציג נוחות, בעלות מרווחים תקינים ומשרדים לצוות הניהולי.

1.2.2. נדרשות כ- 20 עמדות לנציגים. ככל שנותן השירותים יעמיד נציגים נוספים על הקבוע בסעיף 11.11 למכרז וסעיף 4.11 להסכם, על נותן השירותים להעמיד עמדות נוספות שיעמדו בתנאים המפורטים להלן בהתאם למספר הנציגים שנוספו.

1.2.3. דגשים ודרישות למבנה המרכז ומתחמי העבודה:

א. הנגשה לאנשים עם מוגבלויות בכל המתחמים: מתחם המרכז ובמתחמים הציבוריים באתר.

ב. רוחב המעברים לא יקטן מ- 1.5 מטר כדי לאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן.

ג. עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות שאינן עשויות עץ, זכוכית או פלסטיק, שיאפשרו לצמצם רעשים במרכז תוך שמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם. גובה המחיצות לא יקטן מ- 2.1 מטר. באישור המשרד לשוויון חברתי ניתן יהיה לשנות תנאים אלו (כולם או חלקם).

ד. עמדות המדפסות יהיו נגישות לצוות המרכז.

ה. מקום לארון תקשורת. ארון התקשורת חייב להיות מוגן ונעול בחדר נפרד בעל בקרת כניסה ודלת פלדלת. יש למקמו כך שלא יפריע מבחינת רעש וחום במרכז ובהתאם לכל דין/ תקן רלוונטי.

ו. תצוגות זמן אמת - מסכים עליהם יוקרנו תצוגות זמן אמת בהתאם למפורט בנספח דרישות טכנולוגיות. על נותן השירותים להציב מסכים כך שכל נציג במרכז יוכל לצפות בנתוני זמינות המרכז, כולל אחמ"ש.

ז. התאורה במרכז תהייה מספקת ולא מסנוורת.

- ח. חדר משובים - נותן השירותים נדרש להעמיד במתחם המרכז חדר משובים לצורך ביצוע פעילויות לשיפור איכות המענה ומקצועיות הנציגים. בחדר יותקן מחשב עם גישה למערכות המרכז ולמערכת הקלטת השיחות, כולל רמקולים.
- ט. חדר הדרכה, תדריכים וישיבות – נותן השירותים נדרש להעמיד לרשות המרכז, חדר הדרכה, תדריכים וישיבות לצורך הדרכת עובדים, קיום תדריכים, ישיבות צוות, ישיבות מרכז, מפגשי העשרה וכו'. בחדר ההדרכה יותקנו תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב עם מערכות המרכז, יכולת האזנה לשיחות, חיבור לאינטרנט וכו'. חדר ההדרכה יכיל מחשבים ויתאים להדרכה של 15 מודרכים (מחשב לכל מודרך).
- י. קפיטריה – מתחם מצויד בשולחנות וכסאות, מתקן מים קרים וחמים, פינת קפה, כוסות, מקרר ומיקרוגל כך שתתאפשר התרעננות ולזמני הפסקה נאותים לעובדי המרכז.
- יא. שירותים - חדרי נוחיות נפרדים לנשים ולגברים ובשימוש בלעדי לעובדי המרכז.
- יב. חניה – הקצאת מקומות חנייה לעובדי המרכז ולאורחים.

1.3. עמדות נציגי שירות/ נציג דיוור/ מידען/ נציג ניידת בירור זכויות:

1.3.1. רוחב עמדת נציג שירות לא יפחת מ – 1.1 מטר .

1.3.2. העמדה תהיה מאובזרת בציוד שיפורט להלן:

א. מחשב + מסך דק בגודל מינימום של 21" ;

ב. מכשיר טלפון חכם ;

ג. אוזניה מסננת רעשי רקע ;

ד. מחיצה אקוסטית.

1.4. עמדות רכזים בכירים(כולל רכז חרום וסייבר) / יועצים מומחים:

1.4.1. רוחב עמדת רכז / יועץ / מידען / אחראי דיוור לא יפחת מ 1.5 מטר. עדיפות ל – Cubical.

1.4.2. העמדה תהיה מאובזרת בציוד שיפורט להלן:

א. מחשב + מסך דק בגודל מינימום של 21" ;

ב. מכשיר טלפון חכם ;

ג. שידת מגירות ;

ד. אוזניה מסננת רעשי רקע ;

ה. מחיצה אקוסטית.

1.5. עמדות ניהול:

1.5.1. משרד למנהל המרכז - ימוקם במקום מרכזי במרכז שיאפשר תצפית על כל המרכז והתנהלותו. גודלו יאפשר קיום פגישות עבודה או שיחה אישית לפחות עם 2 אנשים. באישור המשרד לשוויון חברתי ניתן יהיה לשנות תנאים אלו (כולם או חלקם).

1.5.2. עמדת אחמ"ש ומנהל צוות:

1.5.2.1. על העמדה להיות מוגבהת כך שיתאפשר שדה ראייה מקסימאלי, שליטה במרחב החדר ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים ממתחם המרכז. רוחב מינימום לעמדת אחמ"ש - 10 מטר לעמדה.

1.5.2.2. העמדה תהיה מאובזרת בציוד שיפורט להלן:

א. מחשב + 3 מסכים בגודל מינימום של 21" (תצוגת נתוני זמן אמת + מערכת CRM);

ב. מכשיר טלפון חכם;

ג. אוזניה מסננת רעשי רקע;

ד. שידת מגירות וארונות לנעילת מסמכי נציגים עבור מנהל הצוות.

1.5.3. עמדות מנהל מקצועי ואחראי הדרכה ומנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה:

1.5.3.1. רוחב עמדה 1.5 מטר ובמתחם עבודה מופרד - Cubical במקום מרכזי במרכז.

1.5.2.3. העמדה תהיה מאובזרת בציוד שיפורט להלן:

א. מחשב + מסך דק בגודל מינימום של 21";

ב. מכשיר טלפון חכם;

ג. שידת מגירות;

ד. אוזניה מסננת רעשי רקע;

ה. מחיצה אקוסטית.

1.6. חדר ייעודי עבור נציגי המשרד לשוויון חברתי:

מעט לעת יגיע מנהל ההתקשרות מטעם המשרד למרכז לצורך בקרה והנחייה מקצועית. לצורך זאת יוקצה למנהל ההתקשרות מטעם המשרד חדר אחד, במתחם המרכז במקום המאפשר צפייה על התנהלות המרכז.

1.6.1. גודל החדר לא יפחת מ- 10 מ"ר.

1.6.2. החדר יהיה מאובזר בציוד שיפורט להלן:

המשרד לשוויון חברתי

מכרז פתוח 1/19

- א. שולחן ;
 ב. כסאות ;
 ג. שידת מגירות אישית ;
 ד. ארון אחסון ;
 ה. מדפסת ;
 ו. בחדר יותקנו מחשבים ומסכים אשר יהיו נגישים לשימוש בהרשאות לכלל מערכות המרכז : מערכת ה CRM, ניהול ידע, מערכת נתוני זמינות.

1.7. סיכום מערך ישיבה :

	פונקציה	
1	מנהל מרכז	חדר אישי
2	מנהל מקצועי ואחראי הדרכה	Cubical
3	מידען	עמדת נציג
4	יועץ מומחה	עמדת נציג משודרגת
5	רכז בכיר ורכז חירום וסייבר	עמדת נציג משודרגת
6	מנהל צוות	עמדה על הבמה
7	אחמ"ש	עמדה על הבמה
8	נציג דיור	עמדת נציג
9	נציג שירות טלפוני	עמדת נציג
10	נציג המשרד	חדר אישי
11	מנהל מרחב ברור זכויות יחידות סגולה	Cubical
12	נציג ניידת ברור זכויות	עמדת נציג
13	תוספות עמדות לחירום בלבד	ראה פרק חירום

2. סיווג ובקרה של הנכנסים למתחם :

- 2.1. למרכז יוגדר מתחם ייעודי, בנפרד מיתר פעילות נותן השירותים.
- 2.2. כניסה למתחם העבודה תבוצע בהתאם לרשימת מורשי כניסה מסודרת שתאושר ע"י המשרד לשוויון חברתי.
- 2.3. נותן השירותים יפעיל מערכת בקרת כניסה למתחם (הצפנה 32 ביט לפחות), ובכלל זה ידאג לצייד את מורשי הכניסה בכרטיס זיהוי חכם.
- 2.4. תבוצע בקרת כניסה ורישום אחר כל הנכנסים למתחם.
- 2.5. כניסה למתחם של עובדי הניקיון והאחזקה רק בזמן העבודה וכשנמצא עובד המתחם. עובדי הניקיון יעברו בדיקת רישום פלילי ותדרוך טרם תחילת עבודתם.
- 2.6. כניסה של גורמים שאינם מאושרי כניסה תבוצע באישור המשרד לשוויון חברתי או עובד המשרד, בליווי, תוך ווידוא כי הנ"ל לא נחשפים למידע חסוי.
- 2.7. הספק ינפיק לעובדי המשרד הנדרשים כרטיס לבקרת הכניסה באישור מנהל אגף ביטחון, חירום, מידע וסייבר.
- 2.8. על הכרטיס תוטבע תמונת העובד (לפחות שליש מגודל הכרטיס), תעודת זהות ושם מלא (לכל הפחות). אין לציין את שם הפרויקט או מיקומו על גבי הכרטיס.

3. תפעול שוטף של האתר

- 3.1. למרכז יהיו שירותי תחזוקה זמינים לטיפול בתקלות חשמל, מזגנים, מחשוב, טלפוניה, תקשורת וכו' במתכונת התומכת את פעילות המרכז.
- 3.2. נותן השירותים ידאג לניקיון המרכז באופן יומי ולאורך כל היום.
- 3.3. נותן השירותים ידאג לניקיון הקפטריה וחדרי השירותים באופן יומי מספר פעמים ביום ולאורך כל היום.

נספח ט"ו לחוברת המכרז
נספח י"ז להסכם

שם ההודעה:			הספקת שירותי מחשוב למשרדי הממשלה	
	משרד האוצר		פרק ראשי:	הסכמים ומכרזים מרכזיים
	אגף החשב הכללי		פרק משני:	מחשוב - רכישה, תחזוקה ושירותים - טובין ושירותים
	תכ"ם - הודעות מכרזים מרכזיים		מספר הודעה:	16.2.0.11
	מכרז מרכזי ממ-2009-1		מהדורה:	17 תת מהדורה: 06
	אסמכתה: מכרז מרכזי ממ-2009-1		מספר פנייה במנו"ף:	537977

נספח ד

תעריפי גג, תעריפי מקסימום ותעריפים מירביים

1. תעריפים מירביים

מס"ד	תפקיד	רמת התמחות א'	רמת התמחות ב'	רמת התמחות ג'	רמת התמחות ד'
1.1	אחראי תחום פיתוח ואפליקציות	-	184	227	
1.2	אחראי תחום תפעול ותשתיות	-	183	213	
1.3	אחראי תפעול / הטמעה	-	168	191	
1.5	אחראי מתודולוגיה/אינטגרציה	-	168	191	
1.6	קצין ניהול פרויקטים טכנולוגיים – PMO	-	137	183	211*
2.1	אחראי פרויקט		190	214	246**
2.2	מנתח מערכות	131	151	190	208**
2.3	מפתח תוכנה	128	159	189	233**
2.4	בודק תוכנה	90	117	154	168**
2.5	מידען/ עורך***	76	93	110	
2.6	מעצב גרפי	104	115	127	170*
2.7	אנליטיקה של הנתונים	154	204	249	
2.8	איש ניתוח ויישום פלטפורמה	-	165	193	
3.1	איש תקשורת ורשתות	96	136	158	184*
3.2	טכנאי ציוד מחשבים	70	86	125	
3.3	איש צוות סיסטם / מתכנת מערכות הפעלה	133	148	179	
3.4	מנהל בסיס נתונים (DBA)	139	171	204	216*
3.7	בקרת מערכות שליטה ובקרה (ראה סעיף 4)	76	104		
3.8	מיישם הגנת סייבר		170	205	
4.1	נאמן מחשוב / רפרנט	81	109	121**	
4.2	איש סיוע ותמיכה (ראה סעיף 4)	66	77	116**	
4.3	מדריך / מטמיע	72	84	126	
4.4	מפעיל / פקיד ביצוע	60	71	-	
5.1	מיישם ERP בסביבת SAP****	156	217	257	290**
5.2	איש תשתיות ERP בסביבת SAP****	155	213	270	
6.1	אחראי מע' המידע ומיקור חוץ***	-	245	280	
6.2	ארכיטקט ראשי***	229	283	297	
6.3	אחראי רכש, קניינות תקציב ולוגיטיקה***	-	118	151	
6.4	מומחה טכנולוגיות הגנת סייבר***		260	304	
6.5	מומחה מתודולוגיות הגנת סייבר***		260	304	

* רמה ד' במקצוע זה, אפשרי לשימוש ביחידות גדולות עם מעל 50 נותני שירותים והיקף השימוש

לא יעלה על 1 נותן שירותים ליחידה.
** היקף השירות ברמה ד' ביחידה לא יעלה על 7% מסך נותני השירות במקצוע הנבחר ביחידה,
*** ניתן לרכוש שירות זה, באישור מינהל הרכש הממשלתי בלבד.
**** לקבלת תעריפים במודולים עתירי ביקוש יש לפנות למינהל הרכש הממשלתי, טרם פרסום
התיחור

נספח ט"ז לחוברת המכרז

תאריך: _____

לכבוד
חברת _____

**הנדון: אישור על מחזור כספי בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני אנושי לכל אחת מהשנים
שנסתיימו ביום 31.12.2016 וביום 31.12.2017 וביום 31.12.2018.**

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

- א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת _____.
- ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום _____ (או לחילופין ליום _____ וליום _____) (1) בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום/ימים (1) _____ בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.

ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד (2).

לחילופין:

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

לחילופין:

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום/ימים (1) _____ **המחזור הכספי של חברתכם לתקופה _____ (1) הינו גבוה מ / שווה ל _____** (או כל דרישה אחרת בהתאם לאמור במסמכי המכרז אודות מידע המופיע בדוחות הכספיים).

בכבוד רב,

_____ רואי חשבון

1. לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחיד.

הערות:

- נוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

נספח ט"ז לחוברת המכרז

תאריך: _____

לכבוד _____ (שם המציע)

הנדון : מחזור כספי של תחום פעילות מתן שירותי מענה טלפוני אנושי לכל אחת מהשנים שנסתיימו ביום
31.12.2018 , 31.12.2017 , 31.12.2016

אנו משרד רו"ח _____, רואי החשבון המבקר של _____ (להלן: "המציע") (החברה המגישה הצעה למכרז _____), מאשר/ת כי ביקרנו את ההצהרה של המציע בדבר מחזור כספי של תחום פעילות מתן שירותי מענה טלפוני אנושי הכלולה בהצעה של המציע למכרז 1/19 להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים של המשרד לשוויון חברתי, המתייחסת לתאריכים 31.12.2016, 31.12.2017, 31.12.2018 המצורפת בזאת ומסומנת בחותמת משרדנו לשם זיהוי בלבד.

הצהרה זו הינה באחריות ההנהלה של המציע. אחריותנו היא לחוות דעה על ההצהרה בהתבסס על ביקורתנו. ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל ונקטנו את אותם נהלי ביקורת אשר ראינו אותם כדרושים לפי הנסיבות. הביקורת בוצעה במטרה להשיג מידה סבירה של בטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. ביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה. ביקורת כוללת גם בחינה של כללי החשבונאות שישומו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי ההנהלה של המציע וכן הערכת נאותות ההצגה בהצהרה בכללותה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו. לדעתנו, ההצהרה בדבר המחזור הכספי של תחום פעילות מתן שירותי מענה טלפוני אנושי לכל אחת מהשנים שנסתיימו ביום 31.12.2016, 31.12.2017, 31.12.2018 משקפת באופן נאות מכל הבחינות המהותיות את המפורט בה וזאת בהתאם לרשומות עליהם התבססה.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

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

נספח י"ז לחוברת המכרז

דוגמא לכתב ערבות הצעה

שם הבנק/חברת הביטוח _____

מס' הטלפון _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד המשרד לשוויון חברתי

הנדון: **ערבות מס'** _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 250,000 ש"ח (במילים מאתיים וחמישים אלף שקלים חדשים)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב")
בקשר עם מכרז מס' 1/19 להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים של המשרד לשוויון חברתי, אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 ימים מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף החל ממועד הוצאתה עד תאריך (ועד בכלל) 5.5.2019

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

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

שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

נספח י"א להסכם

הצהרת סודיות

אני החתום מטה, _____, ת.ז. _____, עובד/המועסק בעניינים שונים הקשורים להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים של המשרד לשוויון חברתי (להלן: "השירותים") מצהיר בזאת כי לאחר שהוסבר לי כי במהלך עיסוקי בעבודה ו/או בקשר אליה יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים (להלן: "המידע"), בין בעל פה ובין בכתב ובין על גבי כל מדיה שהיא, בין ישיר ובין עקיף, ובכלל זה מידע השייך למשרד לשוויון חברתי (להלן: "המשרד") ו/או על המשרד ו/או הנוגע למשרד ו/או לפעילותיו ו/או ביחס לאזרחים הוותיקים ובני משפחותיהם הפונים למרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים - 8840* (להלן: "המרכז"), לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, פרטים אישיים, נתונים שונים על אזרחים ותיקים (בין אם נתונים אישיים ובין אם נתונים סטטיסטיים), מסמכים, תכתובות ודו"חות ו/או כל מידע בקשר לביצוע השירותים, הנני מתחייב בזאת לא לעשות שימוש כלשהו, לשמור בסוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ו/או לא להביא לידיעת כל אדם, כל מידע מהנ"ל, אשר יגיעו לידיעתי, במישרין או בעקיפין, בתקופה בה אעסוק בעניינים שונים הקשורים לשירותים או לאחר מכן.

התחייבותי זו חלה לגבי כל סוגי המידע, בין אם יגיעו לידיעתי בתוקף עבודתי כאמור ובין אם יגיעו לידיעתי בכל דרך אחרת.

אני מתחייב כי מיד עם סיום עבודתי בקשר עם השירותים אחזיר למעבידי או למשרד לשוויון חברתי כל מידע שהגיע לידיי, ובכלל זה כל מסמך ו/או עותק של מסמך.

אני מצהיר בזה שידוע לי, כי אי מילוי התחייבויותי הנ"ל מהווה עבירה לפי הוראות הסעיפים בפרק ז', סימן ה, לחוק עונשין, התשל"ז – 1977 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א- 1981 וכי היה צפוי לעונשים הקבועים בחוק בגין אי מילוי ההתחייבויות.

חתימת המצהיר

תאריך

נספח י"ב להסכם

טופס שאלון והסכמה למסירת מידע מהמרשם הפלילי

אל: מנהל אגף ביטחון, חירום, מידע וסייבר במשרד לשוויון חברתי

הנדון: שאלון והסכמה למסירת מידע מהמרשם הפלילי

תאריך ההצהרה:

אני החתום מטה מצהיר/ה בזאת שידוע לי כי לצורך קבלתי לעבודה ו/או לצורך המשך העסקתי אצל _____ (שם המעביד הישיר) בעבור המרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים של המשרד לשוויון חברתי, עליי לעבור בדיקה ביטחונית ו/או בדיקת רישום פלילי מרישומי המשטרה ולענות על השאלות המצ"ב. הואיל וכך, הנני נותן בזאת את הסכמתי מראש, לפי סעיף 12(ב)(3) לחוק המרשם הפלילי ותקנות השבים תשמ"א 1981 כי יימסר לנציגכם המוסמך כל מידע המצוי אודותיי במרשם הפלילי כמשמעותו בחוק זה. כמו כן, ולמען הסר ספק, הנני מוותר/ת בזאת על קבלת הודעה בדבר מסירת המידע.

נא למלא את הפרטים בכתב ברור:

1. האם הורשעת בעבר בעבירה פלילית או משמעתית בשירות המדינה או בארגונים אחרים לרבות בבית דין צבאי, למעט קצין שיפוט ולמעט עבירות תנועה שעונשן קנס בלבד?

נא לסמן את התשובה המתאימה:

א. לא | **ב. כן (נא פרט):**

סוג ההרשעה	שם ביהמ"ש/ביה"ד	מועד	מס' תיק
פ. (פלילית)			
מ. (משמעתית)			
צ. (צבאית)			

2. האם מתנהלים נגדך כעת הליכים פליליים או משמעתיים כאמור לעיל?

נא לסמן את התשובה המתאימה:

א. לא | **ב. כן (נא פרט):**

סוג ההרשעה	שם ביהמ"ש/ביה"ד	מועד	מס' תיק
פ. (פלילית)			
מ. (משמעתית)			
צ. (צבאית)			

3. פרטי המצהיר:

שם פרטי:	
שם משפחה:	
שם האב:	
שם הסב (לבני מיעוטים):	
מס' ת.ז.:	
תאריך לידה:	
כתובת:	
חתימת המצהיר:	
חתימת נציג המשרד:	

נספח י"ח להסכם

הוראת תכ"ם:		מועדי תשלום
פרק ראשי:	ביצוע תקציב	 משרד האוצר אגף החשב הכללי תכ"ם – ביצוע תקציב
פרק משני:	ביצוע תשלומים בגין התחייבויות	
מספר הוראה:	1.4.0.3	
מהדורה:	02	

1. מבוא

- 1.1. מוסר תשלומים יעיל ותקין תורם לשיפור התחרותיות במשק, לאיכות הניהול והאתיקה העסקית ומסייע לצמיחת המשק. למוסר תשלומים תקין השפעה רבה על האיתנות הפיננסית של ספקים ובעיקר על האיתנות של הספקים הזעירים, הקטנים והבינוניים. למדיניות הממשלה, בנוגע למועדי תשלום, השפעה על שרשרת הרכש ומתן השירותים במשק.
- 1.2. מדיניות ימי האשראי של ממשלת ישראל כפופה ל**חוק מוסר תשלומים לספקים, התשע"ז-2017** (להלן: "החוק").
- 1.3. הוראה זו לא תחול על התקשרויות כמפורט בהוראות המעבר, בסעיף 2.11 להלן.
- 1.4. הוראה זו תחול על כל תשלום לספקי הממשלה, למעט האמור בסעיף 1.5 להלן.
- 1.5. הוראה זו לא תחול בסוגי התשלומים הבאים:
 - 1.5.1. תשלום בין משרדי ממשלה – בהתאם ל**הוראת תכ"ם, "חיובים בין-משרדיים", מס' 1.6.0.7 והוראת תכ"ם, "מסלקת החשב הכללי", מס' 1.6.0.4**.
 - 1.5.2. תשלום לגוף נתמך – בהתאם ל**הוראת תכ"ם, "תמיכות במוסדות ציבור", מס' 6.1.0.1**.
 - 1.5.3. תשלום בהתאם לפסק דין – בהתאם ל**הוראת תכ"ם, "תשלום עקב פסק דין שניתן כנגד המדינה", מס' 1.5.0.4**.
 - 1.5.4. תשלום בהתאם להסכם פשרה – בהתאם ל**הוראת תכ"ם, "פשרות במחלוקות כספיות שהמדינה צד להן", מס' 4.2.0.1**.
 - 1.5.5. תשלום לקבלן לביצוע עבודה הנדסית בנאית (**חוזר מדף 3210**) – בהתאם ל**הוראת תכ"ם, "התקשרות עם קבלן מוכר לביצוע עבודות הנדסה בנאיות", מס' 7.11.0.5**.
 - 1.5.6. התקשרויות במקרקעין לפי **חוק נכסי מדינה תשי"א - 1951**.
 - 1.5.7. תשלום לספקים מחו"ל – בהתאם להסכמים הפרטניים.
 - 1.5.8. במקום בו התקבלה חוות דעת משפטית כתובה, שקיימת מניעה משפטית לשלם.
 - 1.5.9. תשלום שהוחרג במסגרת החוק והתקנות לפיו.
- 1.6. **מטרת ההוראה**
 - 1.6.1. להנחות את משרדי הממשלה לפעול בעניין מועדי התשלום, החל משלב גיבוש מסמכי ההתקשרות ועד ליצירת הזמנת הרכש.
 - 1.6.2. להנחות את משרדי הממשלה בנוגע לפיקוח ובקרה על עמידה במועדי התשלומים במסגרת החוק.
- 1.7. ראה הגדרות הוראה זו ב**נספח א – הגדרות**.

2. הנחיות לביצוע

- 2.1. מועד התשלום הממשלתי לכלל ספקי הממשלה, למעט תשלום עבור עבודות הנדסה בנאיות, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין.
- 2.2. מועד התשלום הממשלתי עבור עבודות הנדסה בנאיות יהיה לא יאוחר מ- 85 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין.
- 2.3. מועד התשלום הממשלתי עבור עבודות הנדסה בנאיות לרשויות מקומיות יהיה לא יאוחר מ- 60 יום מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין.
- 2.4. במקרים חריגים, חשב המשרד רשאי לאשר כי מועדי התשלום יהיו בהתאם למפורט להלן:
- 2.4.1. עבור כלל ספקי הממשלה, למעט עבור עבודות הנדסה בנאיות, לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.
- 2.4.2. עבור עבודות הנדסה בנאיות, לא יאוחר מ- 70 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.
- 2.5. לעניין תשלומים לרשויות מקומיות יש לפעול כמפורט ב[חוק הרשויות המקומיות \(העברת תשלומים מהמדינה\), תשנ"ה-1995](#).
- 2.6. פיגורים במועדי תשלום יישאו ריבית כמפורט ב[חוק](#).
- 2.7. חשב המשרד, בתיאום עם הסמנכ"ל למינהל, יגדיר לכל אחד מהגורמים המטפלים בחשבון מספר ימים מרבי לסיום הטיפול על מנת לעמוד בימי האשראי הנקובים בסעיפים 2.1-2.3, זאת תוך מתן תשומת לב למורכבות תהליך בדיקת ואישור חשבון לתשלום.
- 2.8. חשב המשרד יהיה רשאי לאשר חריגה מההנחיות בסעיפים 2.1-2.3 ולהקדים מועד תשלום בהתאם ל[הוראת תכ"ם, "תשלום מקדמות", מס' 1.4.0.6](#).
- 2.9. [פיקוח ובקרה](#)
- 2.9.1. עיכוב בתשלום - עד ה- 10 לכל חודש, יש לבצע בדיקה בגין מועדי ביצוע התשלום בחודש החולף ולהעביר את תוצאותיה בהתאם למדרג הבא:
- 2.9.1.1. עד 30 ימי עיכוב – חשב המשרד יבדוק את סיבת העיכוב אל מול מנהל מחלקת התשלומים בחשבות ואנשי הרכש במשרד, ויעביר את ממצאי הבדיקה לידי המנהל הכללי של המשרד.
- 2.9.1.2. מעל 30 ימי עיכוב – חשב המשרד יעביר דיווח לסגן הבכיר לחשב הכללי הממונה על המשרד.
- 2.9.2. אחת לרבעון יופק על ידי חשב המשרד דוח (במבנה המפורט ב[נספח ב' – דיווחים תקופתיים](#)), אשר יציג את ימי האשראי בפועל במשרד ואת העיכוב בתשלומים. הדוח יוגש לסגן הבכיר לחשב הכללי הממונה על המשרד ולחשבונאי הראשי. מידע ופירוט נוסף יועבר לסגן הבכיר הממונה על המשרד ולחשבונאי הראשי בחשב הכללי, ככל שיידרש.
- 2.10. חריגה ממועדי התשלום המפורטים להלן עבור התקשרות חדשה, אשר תחילתה לאחר מועד פרסום הוראה זו, תיעשה בכפוף לאישור מראש ובכתב מסגן בכיר לחשב הכללי הממונה על המשרד.

2.11. הוראות מעבר

2.11.1. בהתקשרויות, שנחתמו טרם פרסום הוראה זו, יחולו מועדי התשלום שנקבעו במועד ההתקשרות.

2.11.2. בהתקשרויות המשך, שנחתמו בהמשך להליך שפורסם טרם תחילת ההוראה, יחולו מועדי התשלום בהתאם לאמור ב**הוראת תכ"ם "מועדי תשלום", מס' 1.4.0.3** מהדורה 01 (המהדורה הקודמת של הוראה זו).

3. מסמכים ישימים

- 3.1. [הוראת התכ"ם, "בדיקת חשבון", מס' 1.4.0.2](#).
- 3.2. [הוראת תכ"ם, "חיובי האוצר", מס' 1.4.0.6](#).
- 3.3. [הוראת תכ"ם, "תשלום עקב פסק דין שניתן כנגד המדינה", מס' 1.5.0.4](#).
- 3.4. [הוראת תכ"ם, "מסלקת החשב הכללי", מס' 1.6.0.4](#).
- 3.5. [הוראות תכ"ם, "תשלומי אוצר", מס' 1.6.0.7](#).
- 3.6. [הוראת תכ"ם, "פשרות במחלוקות כספיות שהמדינה צד להן", מס' 4.2.0.1](#).
- 3.7. [הוראת תכ"ם, "תמיכות במוסדות ציבור", מס' 6.1.0.1](#).
- 3.8. [הוראת תכ"ם, "התקשרות עם קבלן מוכר לביצוע עבודות הנדסה בנאות", מס' 7.11.0.5](#).

4. נספחים

- 4.1. [נספח א – הגדרות](#).
- 4.2. [נספח ב – דיווחים תקופתיים](#).
- 4.3. [נספח ג – טבלת שינויים שבוצעו בהוראה](#).

נספח א

הגדרות

1. דרישה לתשלום – חשבונית מס או חשבונית עסקה החתומות על ידי מוכר טובין, שירות או עבודה שנמסרה לקונה טובין, שירות או עבודה, לפי הוראות [חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 ותקנות מס ערך מוסף \(ניהול פנקסי חשבונות\) תשל"ו-1976](#).
2. הזמנת רכש – מסמך התקשרות עם ספק לרכישת טובין/שירותים.
3. חשבון – דרישה לתשלום אשר הוגשה למשרד ממשלתי, ועמדה בכל דרישות [הוראת התכ"ם, "בדיקת חשבון", מס' 1.4.0.2](#).
4. המצאת החשבון – ככל שעמד בכל דרישות [הוראת התכ"ם, "בדיקת חשבון", מס' 1.4.0.2](#), יכולה להיעשות בכל אחת מדרכים אלה:
 - 4.1. במסירה אישית למזמין על ידי הספק או מי מטעמו.
 - 4.2. בדואר רשום עם אישור מסירה.
 - 4.3. במסר אלקטרוני כהגדרתו ב[חוק חתימה אלקטרונית, התשס"א-2001](#) עם אישור מסירה שניתן באמצעי אלקטרוני.
 - 4.4. בפקסימיליה עם אישור מסירה אלקטרוני או עם תרשומת של הודעה טלפונית שניתנה למזמין בדבר שליחת החשבון.
 - 4.5. במסר אלקטרוני באמצעות מערכת ייעודית ממוחשבת של המזמין.
 - 4.6. בדרך סבירה אחרת שהוסכמה בין הספק למזמין.
5. עבודות הנדסה בנאיות – כהגדרתן ב[חוק רישום קבלנים לעבודות הנדסה בנאיות, התשכ"ט-1969](#).

נספח ב

דיווחים תקופתיים

אחת לרבעון יופק על ידי חשב המשרד דוח אשר יציג את ימי האשראי בפועל במשרד ואת העיכוב בתשלומים. הדוח יהיה במבנה האחד, כמפורט להלן:

סה"כ תשלומים שבועו בפיגור	סה"כ תשלומים שבועו במועד	סה"כ תשלומים ששולמה	סה"כ תשלומים	
				ספקים – רכש רגיל
				כמות
				סכום
				עבודות בנאיות
				כמות
				סכום
				עבודות בנאיות – שלטון מקומי
				כמות
				סכום

נספח ג

טבלת שינויים שבוצעו בהוראה

טבלת שינויים			
מדהורה	תאריך	סעיף/ים מושפע/ים	תיאור השינוי / נימוקים
02	25.07.2017	כל ההוראה	שינוי ההנחיות בנושא מועדי התשלום

נספח י"ט להסכם

אישור קים ביטוחים

יושלים עד למועד מתן תשובות לשאלות ההבהרה

נספח כ' להסכם

נוסח כתב ערבות ביצוע

שם הבנק/חב' הביטוח: _____
מס' טלפון: _____
מס' פקס': _____

תאריך: _____

לכבוד
המשרד לשוויון חברתי
רחוב עם ועולמו 3
גבעת שאול
ירושלים

הנדון: ערבות בנקאית מס'

על פי בקשת _____ (להלן: "החייב"), אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 500,000 ₪ (במילים: חמש מאות אלף שקלים חדשים) בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסכום הנ"ל למדד המחירים לצרכן (המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כללי), מתאריך _____ (להשלים את תאריך תחילת תוקף הערבות), אשר תדרשו מאת החייב בקשר עם חוזה שנחתם מכוח מכרז פומבי מספר 1/19 להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים של המשרד לשוויון חברתי.

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 ימים מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול, ולא יהיה צורך להוכיח את דרישתכם על פיה בהליך משפטי, או באופן אחר, ולא תהיו חייבים להגיש תחילה, לשם קבלת תשלום על פיה, תביעה משפטית נגד החייב, ולדרוש תחילה תשלום מאת החייב.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד לתאריך _____.

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

המשרד לשוויון חברתי
מכרז פתוח 1/19

שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

וחותמת

חתימה

שם מלא

תאריך