

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים



מדינת ישראל

משרד האוצר – אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד טלפוני ולמתן שירותי תפעול
מעריך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

אוגוסט 2016

חוברת המכרז

מכרז מספר 20/2016

מסמך זה הינו רכוש מדינת ישראל

כל הזכויות שמורות למדינת ישראל (C)

המידע הכלול בו לא יפורסם, לא ישוכפל, ולא יעשה בו שימוש מלא, או חלקי, לכל מטרה שהיא מלבד מענה על מכרז זה.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד לתמיכה שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

תמצית

אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון (להלן: "אגף שוק ההון" או "האגף") פועל, בין היתר, להסדרת פעילות חברות הביטוח, חברות מנהלות של קרנות פנסיה וחברות מנהלות של קופות גמל (להלן: "הגופים המוסדיים") ולהסדרת פעילות סוכני ביטוח, משווקי ויועצים פנסיוניים. במסגרת זו, מקיים האגף קשר עם גורמים שונים בשוק ההון ועם הציבור הרחב.

האגף מברר פניות ציבור המוגשות נגד גופים מוסדיים ונגד סוכני ביטוח, משווקים ויועצים פנסיוניים. הסמכות לברר תלונות ציבור הינה סמכות מעין שיפוטית הקבועה בחוק הפיקוח שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981. מספר פניות ציבור (בהן תלונות, פניות שאלה ופניות העתק) בתחומי ביטוח, גמל ופנסיה שהוגשו לאגף שוק ההון עמד בשנת 2015 על כ- 13,000 פניות ציבור בשנה.

על מנת להגדיל את הזמינות לציבור, לטפל בפניות הציבור ביעילות ולאפשר שירות מקצועי, אדיב וזמין לציבור הפונים, בשנת 2009 פרסם האגף מכרז למיקור חוץ של המוקד הטלפוני ושירותי ה-Back Office. במכרז זה נבחר ספק שמעניק שירותי מענה טלפוניות ושירותי Back Office לציבור הפונים לאגף ובכלל זה:

1. שירות מענה טלפוני - כולל קבלת שיחות מפונים ומתן מענה על מגוון שאלות כגון, מהו אופן הגשת פניית ציבור, סטטוס הטיפול בפניה שהוגשה, אישור על קבלת פקס שנשלח, הפניית תשומת לב האגף למקרים דחופים וכיו"ב. כמו כן, בעקבות הסדרות או פרויקטים שעורך האגף, מתעורר לעיתים צורך במתן מענה טלפוני לפניות ציבור בנוגע לסוגיות ספציפיות שעולות בעקבות הסדרות או פרויקטים אלו.

בנוסף, במסגרת פעילות האגף בעניין רישוי סוכני ביטוח, משווקים ויועצים פנסיוניים, האגף מקבל שירותי מענה טלפוני גם למחלקת רישוי סוכנים ויועצים. מחלקה זו מטפלת ברישוי של כ- 14,000 סוכנים וכ- 1,300 סוכנויות. המחלקה עוסקת בהסדרת תחום הפצת מוצרי ביטוח ופנסיה על ידי גופים מוסדיים ובעלי רישיון סוכני התיווך לעניין ביטוח, ייעוץ פנסיוני ושיווק פנסיוני. המוקד הטלפוני נותן מענה טלפוני לסוכני ביטוח ולסוכנויות ביטוח, למשווקים וליועצים פנסיוניים בנוגע לסוגיות מקצועיות הקשורות לתחום הרישוי (כגון תנאי רישוי, מבחנים, קבלת רישיון, התמחות וכיו"ב).

2. שירות Back Office (להלן גם: "תפעול מערך אחורי") - כולל, בין היתר, קליטת מכתבים למערכת הממוחשבת, ביצוע פעולות בתיקים (כגון: משלוח בקשות להשלמת פרטים לפונים, משלוח פניות להתייחסות גופים מפוקחים, ניתוב תיקים למטפלים, קליטת מכתבי תשובה מהמפוקחים וכיו"ב) וביצוע מעקבים כגון, מעקב אחר עיכובים בקבלת מענה מהגופים המפוקחים, רישום דואר רשום שנשלח לסוכנים. שירות זה מאפשר את ניהול תיקי פניות הציבור במערכת הממוחשבת של האגף.

תקופת ההתקשרות עם נותן השירותים הנוכחי מסתיימת ועל כן יוצא משרד האוצר במכרז זה לצורך בחירת ספק למתן השירותים המפורטים להלן.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

המזמין מבקש להבהיר, כי בתקופת ההקמה של המוקד ועד למועד תחילת הפעילות לא יהיו לספק הכנסות כלשהן מהמזמין.

ההתקשרות עם הספק שייבחר תהיה למשך תקופה של שנה ממועד החתימה על חוזה ההתקשרות על ידי המזמין, עם אופציה לשש תקופות נוספות שלא תעלנה על 12 חודשים, כל אחת, כך שבסך הכל כל תקופות ההתקשרות לא תעלנה על 7 שנים במצטבר, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

הספקת השירותים המבוקשים תעשה תוך חודשיים חודשים ממועד זכיית הספק במכרז זה, אלא אם המזמין אישר שינוי של תקופה זו.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

להלן מועדים מחייבים למכרז זה:

התאריכים	הפעילות
11/8/2016	<u>מועד פרסום המודעה בעיתונות ובאתר האינטרנט</u>
28/8/2016	המועד האחרון בו עורך המכרז יקבל שאלות הבהרה מן המציעים
9/10/16	מועד אחרון למענה של עורך המכרז לשאלות הבהרה
6/11/16	המועד האחרון להגשת הצעות למכרז לתיבת מכרזים
מתאריך 6/11/16 עד תאריך 7/2/17	תוקף ההצעה והערבות בגין הגשת הצעה
7/2/17	תחילת הפעלת המוקד

המזמין רשאי להחליט על שינוי במועדים המפורטים לעיל, לפי שיקול דעתו בלבד.

פרק 1 - מנהלה

1. כללי:

- 1.1. חוברת המכרז מורכבת מתנאי המכרז וחוזה.
- 1.2. תנאי המכרז - בחלק זה פירוט תנאי המכרז ומפרט בנוגע לשירותי הקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני.
- 1.3. מובהר כי כל מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד.
- 1.4. חוזה - הסכם התקשרות אשר יחתם על-ידי מורשי החתימה מטעם המזמין לאחר בחירת זוכה במכרז, כולל הנספחים לו.
- 1.5. בתקופת ההקמה של המוקד ועד למועד תחילת הפעילות לא יהיו לספק הכנסות כלשהן מהמזמין. לאחר תחילת הפעלת המוקד יהיו לספק הכנסות מתשלומים שיועברו על ידי המזמין, כאשר גובה התשלום יקבע לפי הצעתו של הזוכה, בכפוף לתנאי המכרז ולפיקוח המזמין.
- 1.6. הספק יהא מחויב להעביר את כל החומרים הפיסיים, האלקטרוניים והמגנטיים, הקשורים במתן השירותים למזמין או למי שייקבע מטעמו.
- 1.7. השירותים המוזמנים יסופקו במועד שינקוב המזמין או איש הקשר ממועד קבלת אישור ביצוע בכתב שיינתן על ידי המזמין/איש הקשר.
- 1.8. מובהר כי הדרישה לעמידה בלוח הזמנים היא דרישה מהותית וכי כל איחור יגרום למזמין נזקים משמעותיים.
- 1.9. הזוכה במכרז מצהיר, כי ידוע לו שהדרישה לעמידה בלוחות הזמנים כמפורט בתמצית לעיל לאספקת השירותים המוזמנים, הינה מהותית וכי כל איחור יגרום לנזקים משמעותיים למזמין. הזוכה מתחייב לשלם למזמין, עבור כל יום איחור ממועד האספקה כאמור בתמצית לעיל, פיצוי בסך 300 ₪. הפיצוי ישולם על ידי קיזוז שיבוצע מהתמורה המגיעה לזוכה. המזמין ישלח הודעה בכתב על ההפרה האמורה ולזוכה תהיה אפשרות לטעון בפני המזמין.

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

2. הגדרות:

במסמך זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם:

- "אגף שוק ההון"- המזמין/ האגף/ שוק ההון/ הלקוח.
- "הספק הזוכה"- הספק הנבחר בתהליך המכרז.
- "הצעה"- הצעת המציע למכרז זה על כל נספחיה
- "השירותים" - שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מענה טלפוני ושירותי תפעול מערך אחורי בהתאם לדרישות המופיעות במסמכי המכרז, בנספחים, ובהצעת הספק.
- "איש הקשר" - גב' יונית מנשה, ממחלקת פניות ציבור באגף שוק ההון, ביטוח וחסכון או מי שיתמנה על ידי המזמין במקומה. איש הקשר יהא אחראי לפיקוח על עבודת הספק וביצועה באיכות הנדרשת ולאור התנאים המנויים במסמכי המכרז. איש הקשר יהא רשאי ליתן לקבלן הנחיות הנוגעות למתן השירותים ובכלל זאת להרחבת היקפם.
- "מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.
- "סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הספק או העובד בקשר למתן השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י המזמין ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.
- "סוכנים ויועצים"- יחידת סוכנים ויועצים באגף שוק ההון.
- "עובד" - כל אחד מעובדי הספק אשר באמצעותו יינתנו השירותים למזמין.
- "פניות הציבור"- יחידת פניות הציבור באגף שוק ההון.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

3. תנאי המכרז:

פרק זה כולל את התנאים הכלליים של המכרז, אופן הגשת ההצעות למכרז והדרך לבחירת זוכה במכרז.

על המציעים לקרוא בעיון פרק זה. הצעות שלא תעמודנה בתנאים המפורטים בפרק זה עשויות להיפסל. לא תתקבלנה טענות כלשהן כאילו לא ידע מי מהמציעים את תנאי פרק זה, או כי לא הבין אותם כראוי. שאלות בקשר למכרז יש להפנות בהתאם למפורט בסעיף 3.2 להלן.

3.1. מסמכי המכרז:

מסמכי המכרז יהיו ניתנים להורדה באתר משרד האוצר באינטרנט שכתובתו <http://www.mof.gov.il> ללא עלות.

3.2. נוהל העברת שאלות ובירורים:

3.2.1. מציע שמבקש הבהרות או מענה לשאלות בקשר לחוברת המכרז ולתנאים הכלולים בה, רשאי להעלותן על הכתב ולשלוח בעברית בקובץ **Word** לגבי יונית מנשה, מחלקת פניות ציבור אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון, בכתובת המייל: yonit@mof.gov.il

3.2.2. **על הפניות להגיע למשרד האוצר עד ליום 28 באוגוסט 2016 בשעה 12:00.** יש לרשום בכותרת הפנייה – "מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי לפניות ציבור – שאלות הבהרה". פניות אשר תועברנה בכל דרך אחרת לא תענינה.

3.2.3. התשובות לכל השאלות ירוכזו במסמכי הבהרות ממוספרים.

א. את שאלות הבהרה יש להגיש במבנה הבא:

חלק א' - פרטי המציע

מכרז מס' 20/2016	
שם החברה	
איש קשר	
כתובת	
כתובת דואר אלקטרוני	
כתובת אתר אינטרנט	
מספר טלפון	

חלק ב' - שאלות והבהרות

מספר סידורי	שם פרק או נספח	מספר סעיף ושם סעיף	פירוט השאלה

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

3.2.4. המציעים נדרשים לערוך את שאלותיהם בטבלה מסודרת ועל פי סדר הפרקים במכרז: מס' סידורי של השאלה, שם פרק/נספח, מס' סעיף בפרק/ נספח, פירוט השאלה בלשון בהירה בשפה העברית. ניתן לשאול גם שאלות כלליות, ואזי יירשם בטור "מספר סידורי" "כללי".

3.2.5. יודגש, כי המזמין לא יגיב לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו לכתובות הדוא"ל המצוינות לעיל, באופן ובצורה המפורט לעיל.

3.2.6. כן יודגש, כי המזמין אינו מתחייב להשיב על כל השאלות שיוגשו. המזמין יהא רשאי שלא להתייחס לשאלות מחמת היותן לא ברורות, כלליות, לא ענייניות, מחמת החשש לחשוף מידע שראוי להישאר חסוי, או מכל טעם ענייני אחר, על פי שיקול דעתו.

3.2.7. תשובות עורך המכרז לשאלות שהוגשו תופצנה לכל המציעים שנרשמו למכרז וכן תפורסמה בקבצי הבהרות באתר האינטרנט של משרד האוצר שכתובתו: WWW.MOF.GOV.IL תחת הכותרת "מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים – קובץ שאלות הבהרה".

3.2.8. תאריך אחרון להפצת המענה של עורך המכרז לשאלות מופיע בטבלת התאריכים כמתואר בפרק התמצית לעיל.

3.2.9. נוסח התשובות של עורך המכרז הוא הנוסח המחייב ומהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז. בכל מקרה של סתירה בין האמור במסמכי המכרז לתשובות עורך המכרז לשאלות הבהרה, יגברו תשובות עורך המכרז לשאלות הבהרה.

3.2.10. המזמין יהא רשאי לשנות את נוסח המכרז לרבות נספחים בהתחשב בשאלות שהתקבלו ו/או בהבהרות שהתבקשו, ואזי הנוסח החדש הוא המחייב. אין באמור לעיל בכדי לחייב את המזמין להסכים להסתייגויות כלשהן אשר נכללו בשאלות המציעים ולבצע שינוי זה או אחר.

3.2.11. המזמין שומר לעצמו את הזכות לפרסם שינויים והבהרות במסמכי המכרז, אף אם אינם נובעים משאלות הבהרה שהתקבלו מהמציעים, וזאת עד לזמן סביר לפני המועד האחרון להגשת הצעות. שינויים והבהרות אלה יופצו למציעים ויהוו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפם להצעה, חתומים בכל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.

3.2.12. רק תשובות שנמסרו בכתב למציעים מחייבות את עורך המכרז. מציע יצרף להצעתו למכרז העתק תשובות עורך המכרז כשהן חתומות בחותמת המציע וחתימת מורשה/י חתימה מטעמו על כל עמוד.

3.3. הגשת הצעות

3.3.1. הצעה אשר לא תוגש בהתאם להוראות סעיף זה עשויה להידחות על הסף.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

3.3.2. ההצעות תוגשנה בהתאם לדרישות המפורטות במסמכי המכרז.

3.3.3. במכרז ניתן להגיש הצעה אחת בלבד כשהיא חתומה, ללא ציון פרטי המציע או כל סימן זיהוי חיצוני אחר. על האריזה ירשם "מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי לפניות ציבור ולסוכנויות ויועצים". על הספק להגיש הצעה העומדת במפרט הטכני ולא תתקבלנה הצעות הכוללות אופציות נוספות אשר לא נדרשו על ידי עורך המכרז. על ההצעה להכיל מספר מעטפות סגורות, כדלקמן:

א. מעטפה ראשונה - תכיל מענה לדרישות תנאי הסף, כנדרש בפרקים 1 ו-9, בנספחים של פרקים אלה ואת כל האישורים הנדרשים. יש להגיש הצעה חתומה על כל עמוד באופן שלם ובמקור (חותמת המציע וחתומת מורשה/י חתימה מטעמו), המעטפה תכיל שלושה עותקים נוספים של ההצעה ותימסר יחד עם הנספחים והחווזה החתום, על כל עמוד בתוך מעטפה סגורה ועליה יירשם במדויק "מכרז מס' 20/2016 - "מענה לתנאי סף".

ב. מעטפה שנייה - תכיל מענה לדרישות המפרט והאיכות- כנדרש בפרקים 3, 4 ו-5, לנספחים עבור פרקים אלה ואת כל האישורים הנדרשים. יש להגיש הצעה חתומה על כל עמוד באופן שלם ובמקור (חותמת המציע וחתומת מורשה/י חתימה מטעמו), המעטפה תכיל שלושה עותקים נוספים של ההצעה ותימסר יחד עם הנספחים והחווזה החתום, על כל עמוד בתוך מעטפה סגורה היטב ועליה יירשם "מכרז מס' 20/2016 – "מענה לפרקי מפרט ואיכות".

ג. מעטפה שלישית - תכיל את הצעת המחיר, כנדרש בפרק 10, לנספחים עבור פרק זה והאישורים הנדרשים. יש להגיש הצעה חתומה על כל עמוד באופן שלם ובמקור (חותמת המציע וחתומת מורשה/י חתימה מטעמו), המעטפה תכיל שלושה עותקים נוספים של ההצעה ותהיה חתומה במקור (חותמת המציע וחתומת מורשה/י חתימה מטעמו), על כל עמוד, שלמה בתוך מעטפה סגורה היטב, ועליה יצוין "מכרז מס' 20/2016 – "מענה לפרק עלות".

יש להכניס את כל המעטפות (הכוללות את כל ההצעות של ההצעה על כך חלקיה) למעטפה אחת סגורה ולמסור כאמור בסעיף 3.3.9 להלן.

3.3.4. יש לצרף לכל מעטפה מכתב ובו לציין את: שם האחראי על ההצעה אליו יפנה המזמין בקשר למענה, כתובתו, מספר טלפון ישיר וכתובת דואר אלקטרוני.

3.3.5. על ההצעה להתייחס לכל הפרטים הנדרשים במכרז. הצעות שלא תתייחסנה לדרישות כאמור עשויות שלא להיבחן כלל על ידי ועדת המכרזים, להידחות או להיפסל על הסף, הכל בהתאם לשיקול דעתה של ועדת המכרזים ולאור תקנות חובת המכרזים.

3.3.6. כל שינוי שיעשה, שלא על ידי המזמין, בחוברת המכרז או כל הסתייגות ביחס אליה, בין אם ייעשו על ידי תוספת בגוף חוברת המכרז, במכתב נלווה, או בכל דרך אחרת, הוא חסר תוקף ומקנה למזמין את הזכות לפסול את ההצעה או לדחותה.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

3.3.7. המחירים הנקובים בהצעה יהיו בשקלים חדשים ויעמדו בתוקף עד לסיום תקופת ההתקשרות. המחירים המוצעים כוללים את כל התמורה לה יהיה זכאי הזוכה במכרז לרבות מע"מ.

3.3.8. מבלי לגרוע מכל זכויותיו וסמכויותיו, המזמין שומר לעצמו את האפשרות לתקן פגמים טכניים שנפלו בהצעות על מנת להתאימן לדרישות המכרז, ולפנות למציעים בבקשות להבהרה ולהשלמת פרטים.

3.3.9. את מעטפות המכרז יש להכניס לתיבת המכרזים של משרד האוצר, בקומת הכניסה של משרד האוצר (מול עמדת המאבטחים), ברחוב קפלן בניין 1, קריית בן-גוריון, ירושלים. על המעטפות יש לרשום "מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים".

3.3.10. המועד האחרון להגשת הצעות הוא בהתאם לאמור בטבלה הזמנים לעיל עד השעה 12:00.

3.3.11. הימצאות ההצעה בתוך תיבת המכרזים נכון למועד זה היא באחריות המציע בלבד. לא תדון הצעה שלא נמצאה בתיבת המכרזים במועד האחרון להגשת ההצעות ולא תישמע כל טענה בעניין זה.

3.3.12. הצעות שלא תגענה עד למועד האמור, מכל סיבה שהיא, לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים.

3.4. תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז:

3.4.1. על המציע לצרף בהצעתו את כל המסמכים המפורטים בסעיף זה. המזמין רשאי, על פי שיקול דעתו, שלא לבדוק הצעה שלא יצורפו לה כל המסמכים המפורטים בסעיף זה. אין בסעיף זה כדי לצמצם מדרישות המסמכים המפורטים בשאר סעיפי המכרז, ולא תישמע טענתו של מציע שהצעתו לא מכילה את כל המסמכים הנדרשים לפי מכרז זה, ובכלל זה מסמכים הנדרשים לפי סעיפי המכרז האחרים.

3.4.2. כל האישורים והצהרות המציע המפורטים להלן הינם תנאי סף מצטברים, הכרחיים ויסודיים.

3.4.3. הצעה אשר לא תענה על מי מהתנאים המפורטים להלן – תיפסל. מודגש, כי חובה על המציע לעמוד בעצמו, ולא באמצעות אחר מטעמו, בכל תנאי הסף.

3.4.4. פירוט ניסיון המציע:

א. אגף שוק ההון יפנה ללקוח אחד לפחות של המציע לקבלת חוות דעת מפורטת. המציע יפרט רשימת ממליצים הכוללת פרטי אנשי קשר וטלפונים וכתובת מייל ליצירת קשר,

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

כולל תיאור הפעילות, ע"ג נספח א' (ניתן להציג רשימה המכילה למעלה מלקוח אחד).
המסמך יצורף כנספח א'.

ב. למציע ניסיון קודם מוכח בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה בהפעלת מוקד שרות, כאשר המוקד הינו ייעודי (מספק שירותים ללקוח אחד), בהיקף מינימאלי נדרש של 10 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא לפעילות נכנסת וזאת בהפעלה רציפה במשך שנתיים לפחות. פרטים בדבר ניסיונו הקודם של המציע, יפורטו על יפורטו בהתאם לטבלה שבסעיף 13.1.4.

ג. סטאטוס פעילות- עדיפות תינתן ללקוחות ממליצים להם נותן המציע שרות במועד הגשת ההצעה.

3.4.5. **אישורים** - השתתפות במכרז מותנית בהמצאת כל האישורים המפורטים להלן כשהם תקפים למועד הגשת ההצעה:

א. נמחק.

ב. המצאת כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, (להלן – חוק עסקאות גופים ציבוריים) כמפורט להלן:

1) אישור תקף על ניהול חשבונות ורשומות ועל דיווח לרשויות מס הכנסה ומע"מ כחוק, כפי שנדרש בסעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים.

2) תצהיר חתום בכתב מאושר על ידי עורך דין לעניין תשלום שכר מינימום והעסקת עובדים זרים כדין בהתאם להוראת סעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים. נוסח התצהיר מצורף כנספח י' לפנייה זו. נוסח התצהיר מחייב ואין לסטות ממנו (לתשומת לב המציעים, בתצהיר יש למחוק את המיותר באותו הטופס).

ג. המציע יצרף להצעתו הצהרה בה הוא מאשר כי קרא והבין את כל תנאי המכרז והדרישות המפורטות בו, קיבל את ההסברים וההבהרות אשר ביקש לדעת לצורך מימוש כלל הדרישות המפורטות לאורך כל תקופת ההתקשרות וההארכות במידה שתהיינה. על המשתתף במכרז לצרף הצהרה כאמור על ידי מורשה/י חתימה של המציע, בנוסח המחייב בנספח ד'.

ד. במידה והמציע הוא עסק בשליטת אישה – אישור ותצהיר לעניין עסק בשליטת אישה כהגדרתם בהוראת תכ"ס 7.4.9 – הגדרת מסמכי מכרז.

ה. על המציע לקיים את כל חוקי העבודה, התקנות והצווים וכן ההסכמים הקיבוציים בענפים הנוגעים לתחום פעילותו. על המציע להמציא אישור ר"ח המעיד כי השכר המשולם לעובדיו אינו נמוך משכר מינימום וכי מופרשים עבורם כספים כמתחייב מהוראות הסכם קיבוצי או צו הרחבה שחל עליהם.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

ו. אם המציע הוא תאגיד [חברה או שותפות] - המציע רשום כדין בישראל במרשם הרשמי הרלוונטי, ללא חובות אגרה שנתית לרשם החברות או השותפויות, בגין השנים הקודמות לשנה שבה מוגשות ההצעות לפניה ואינו מפר חוק ולא קיימת לגביו התראה על הכרזתו כמפר חוק. כדי להוכיח את עמידתו של המציע בתנאי זה יצרף המציע, אם הוא תאגיד [חברה או שותפות] - תעודת התאגדות וכן תמצית רישום עדכנית מרשם החברות או השותפויות אשר תקפה למועד הגשת ההצעות בפניה או תקפה למועד שעד 7 ימים קודם למועד הגשת ההצעות.

ז. אם המציע אינו תאגיד - תעודת עוסק מורשה.

ח. על המשתתף במכרז לצרף להצעה אישור חתום על ידי המנהל הכללי של המציע ומאומת על ידי עורך דין על התחייבות המציע לעמוד בדרישה לעשות שימוש לצורך המכרז אך ורק בתוכנות מקוריות.

ט. אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה- יש לצרף אישור חתום ע"י עו"ד על מורשי חתימה ודוגמאות חתימה.

י. למציע היקף מחזור כספי מבוקר (כולל מע"מ) על סך 3 מיליון ש"ח לפחות בכל אחת משלוש השנים האחרונות בתחום הפעלת מוקדי שירות ותמיכה. לשם הוכחת האמור על המציג לצרף הצהרה חתומה על ידי עו"ד. ההצהרה תסומן כנספח יג.

יא. הצהרה על העדר ניגוד עניינים בנוסח המצורף כנספח ח'.

יב. הצהרה על התחייבות לשמירה על סודיות בנוסח המצורף כנספח ז'.

יג. על המציע לחתום בחותמת רשמית של החברה בתחתית כל עמוד של מסמכי המכרז, לרבות הצעתו.

יד. המציע אינו רשאי להוסיף הערות, התנגדויות ו/או הסתייגויות על דרישות המכרז.

טו. **על כל האישורים והמסמכים, שהתבקשו לעיל, להיות תקפים ועדכניים לתאריך הגשת ההצעה למכרז.**

3.5. ערבות בגין הגשת הצעה

3.5.1. ההשתתפות במכרז מותנית בצירוף ערבות אוטונומית ובלתי מוגבלת בתנאים לפקודת משרד האוצר בסכום הרשום, במועדים ובהתאם למדד המחירים לצרכן כמפורט בנוסח המחייב בנספח ו'. יודגש שוב נוסח הערבות המפורט בנספח ו' הוא הנוסח המחייב. ערבות אשר אינה תואמת במדויק את נוסח הערבות שבנספח ו' עלולה להיפסל על הסף. עורך המכרז יהיה רשאי לחלט את הערבות, על פי שיקול דעתו הבלעדי, בהתאם להוראות תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

3.5.2. הערבות תהיה ערבות בנקאית או של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א-1981 בסך של 120,000 ש"ח כולל מע"מ.

3.5.3. תוקף הערבות יהיה עד 90 יום לאחר התאריך האחרון להגשת ההצעות. הערבות תבטיח את עמידת המציע בכל תנאי הצעתו ואת חתימתו על ההסכם הכלול בנוסח מסמכי הצעה זו.

3.5.4. לאחר תום הליכי הבחירה תוחזרנה הערבויות למציעים שלא יזכו.

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

3.5.6. בהגשת הצעתו מתחייב המציע לעמוד בכל תנאי המכרז והתחייבויותיו במענה להצעה. לא יעשה כן, יהיה המזמין רשאי לחלט את הערבות שצירף להצעתו ובנוסף לכך לתבוע מהמציע כל נזק שנגרם ו/או שיגרם כתוצאה מאי עמידתו של המציע בתנאי הצעתו בהצעה, והעולה על גובה הערבות שצירף המציע להצעה. המזמין יודיע בכתב למציע על כוונתו לחלט את הערבות.

3.6. חוזה ההתקשרות

למכרז זה מצורף נוסח חוזה התקשרות. על הספק המציע לחתום על כל עמוד של חוזה ההתקשרות באמצעות מורשי החתימה שלו ולצרפו כנספח יב' (חוזה התקשרות) בהצעתו. מכרז זה, נספחיו וההצעה המוגשת על ידי הספק ונספחיה, יהוו חלק בלתי נפרד מחוזה ההתקשרות.

3.7. ניגוד עניינים/ סודיות/ בעלות:

3.7.1. כל המציעים יחתמו על הצהרה כללית בדבר העדר ניגוד עניינים בין אספקת השירותים הנדרשים במכרז זה לבין כל זיקה, עניין אישי או עסקי אחר שיש למציע אשר תוגש במועד הגשת ההצעה בנוסח המחייב, כדלקמן:

"למטיב ידיעתי אין בהגשת הצעה על פי המכרז ו/או במתן השירותים נושא המכרז משום ניגוד עניינים עסקי או אישי, שלי או של עובדי המעורבים בהצעה או בביצועה."

3.7.2. הספק הזוכה יידרש לחתום על הצהרה בדבר העדר ניגוד עניינים בין אספקת השירותים הנדרשים במכרז זה לבין כל זיקה, עניין אישי או עסקי אחר. נוסח ההצהרה יימסר לספק הזוכה טרם החתימה על החוזה על ידי המזמין. ככל שיתברר כי לדעת המזמין יש לספק הזוכה או מי מבעלי השליטה העיקריים שלו ניגוד עניינים, מתחייב המציע לפעול בהתאם להוראות המזמין בעניין. אי מילוי ההוראות המוזמין בעניין באופן מידי יהווה עילה לפסילת הצעתו ובחירת הצעה חלופית, בעלת הניקוד הקרוב ביותר להצעה הזוכה. במקרה בו ההצעה החלופית לא תעמוד בהוראות סעיף זה תפסלה ההצעה החלופית והמזמין יפנה להצעה הבאה בעלת הניקוד הקרוב ביותר וכך הלאה.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

3.7.3. מבלי לגרוע בכלליות האמור, הזוכה לא ייצג ולא יפעל, במהלך תקופת ההתקשרות, מטעם כל גורם אשר עבודת הזוכה עם המזמין עשויה להיות במצב שבו עולה חשש לניגוד עניינים של הספק עם עבודת המזמין לגביו.

3.7.4. הספק ונציגיו יידרשו לחתום על התחייבות לשמירת סודיות ללא הסתייגות ולהתחייב כי כל הדיונים בהם יטלו חלק וכן כל הממצאים והנתונים הנוגעים לשירות שיינתן על ידו, לרבות תוצרי עבודתו, יישמרו בסוד לאורך תקופת ההתקשרות ולאחריה, אלא אם כן התקבל אישור מראש ובכתב של המזמין להעברת הממצאים או הנתונים כאמור.

3.7.5. כל מסמך שיכין הספק במסגרת מתן השירותים יהיה קניינו הבלעדי של המזמין ולא תהיה לספק או למי מטעמו כל טענה או תביעה בנוגע לכך. בנוסף, הזוכה או מי מטעמו לא יעשו שימוש במידע שיגיע לידיעתם במסגרת השירותים.

3.7.6. הספק לא יעשה שימוש במידע שיגיע לידיעתו במהלך תקופת ההתקשרות, למעט לצורך מילוי תפקידו.

3.7.7. הספק יתחייב כי לא יציג לאף גורם למעט לנציג המזמין, את תוצאות העבודה האמורה בתקופת ההתקשרות האמורה ולאחריה, ובכלל זה, כל מסמך שיכין הזוכה במסגרת מתן השירותים, זולת אם קיבל לכך אישור מראש ובכתב מהמזמין.

3.8. תנאי מתן השירותים על ידי הזוכה:

3.8.1. העבודה תבוצע על ידי הספק ועל חשבונו. הספק לא יהיה רשאי להעביר או להסב את זכויותיו על פי ההצעה, כולן או חלקן לצד שלישי אלא בקבלת הסכמה מראש ובכתב מהמזמין.

3.8.2. הספק מתחייב להעניק את השירותים במומחיות, במקצועיות ובמיומנות על פי הסטנדרטים המקצועיים וכללי האתיקה המקצועית המקובלים.

3.8.3. העבודה תיעשה על ידי הזוכה ומי מטעמו שאושרו על ידי המזמין.

3.8.4. מובהר בזאת כי כל חומר ומידע שייאסף על ידי הזוכה במהלך עבודתו לרבות ניירות עבודה שנערכו על ידי נותן השירותים יועמד לרשות המזמין ללא תנאי ויעברו לידי המזמין לפי דרישתו.

3.9. התחייבויות ואישורים שידרשו מהזוכה בשל הזכייה במכרז

3.9.1. עמידה בדרישות

המצאה ועמידה בכל הדרישות המפורטות בסעיף זה וביתר תנאי המכרז הם תנאי מוקדם לכניסתו של החוזה לתוקף ולסיום הליכי המכרז.

3.9.2. ערבות ביצוע

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

תוך 7 ימים מהמועד בו קיבלת המציע הודעה על זכייתו במכרז זה, ימסור הזוכה למזמין ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח (ביטוח), אוטונומית ובלתי מותנית, בסך של 200,000 ₪ (במילים: מאתיים אלף שקלים חדשים), אשר תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן הידוע ביום האחרון להגשת ההצעות למכרז לצורך הבטחת ביצוע מלוא ההתחייבויות במועדן (להלן – "ערבות ביצוע"). ערבות הביצוע תהיה בתוקף עד ל-30 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. נוסחה המחייב של ערבות הביצוע מופיע בנספח ו'.

3.9.3. אחריות כוללת

המציע מתחייב לאחריות כוללת לביצוע דרישות המפרט כמתואר במכרז. האחריות כוללת את כל מרכיבי המימוש של מכרז זה.

3.9.4. המצאת ביטוחים

העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור יומצאו על ידי הספק הזוכה למזמין עד למועד חתימת מורשי החתימה של המזמין על ההסכם.

3.9.5. כוח אדם מקצועי

המציע מתחייב, כחלק מן ההצעה ולצורך קיום התנאים הנדרשים במכרז, לספק כוח אדם מיומן ומתאים, מבחינת ההכשרה והכמות, לביצוע ולמימוש המערכות והשירותים הנדרשים, בלוח הזמנים המוגדר לאספקת השירותים הנדרשים.

3.9.6. תוקף ההצעה

- א. ההצעה תהיה בתוקף למשך שישה חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות. המציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה האמורה.
- ב. אם הליכי אישור המכרז לא יסתיימו לאחר 6 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות, רשאי המציע לבטל את הצעתו ולקבל את הערבות בחזרה.
- ג. הודעה על ביטול ההצעה תועבר בכתב, אל המזמין, תוך ציון מועד תחולה. במקרה בו בוטלה ההצעה לפני התקופה האמורה, רשאי המזמין לחלט את הערבות שצירף המציע, כולה או חלקה. אם וככל שתהליכי המכרז יתארכו מעבר לתקופה הנ"ל, יידרשו המציעים המעוניינים כי הצעותיהם תילקחנה בחשבון, להאריך את תוקף הערבות בהתאם לדרישה.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

ד. עורך המכרז רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת עד קבלת החלטה סופית ובחירת מציע להיות ספק זוכה. מציע אשר אישר את הארכת תוקף הצעתו לא יורשה לחזור בו במהלך תקופה זו. במקרה כאמור על המציע להאריך בהתאם את תוקף "ערבות בגין הגשת הצעה" שהגיש באופן עצמאי וללא כל חובת תזכורת מאת המזמין ולהמציאה למזמין. אחרי מועד זה ההצעות יישארו בתוקף עד למועד בו תגיע למזמין הודעה מאת המציע על רצונו לבטל את הצעתו. לעניין זה, כבקשה לביטול הצעה תיחשב הודעה בכתב כי ההצעה מבוטלת החל מתאריך קבלת ההודעה תוך דרישה להחזיר את ערבות המכרז. ההודעה תישלח למזמין.

3.10. זכויות המזמין:

- 3.10.1. המזמין אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
- 3.10.2. המזמין רשאי לא להתייחס להצעה בלתי סבירה או להצעה שאין בה התייחסות לאחד מסעיפי המכרז.
- 3.10.3. המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף, מציע, אשר עובד או עבד בעבר עם גורם ממשלתי אחר כספק טובין ו/או שירותים ולא עמד בלוחות הזמנים ו/או בסטנדרטים של הטובין ו/או השירות הנדרש, ו/או שקיימת לגביו חוות דעת שלילית בכתב על טיב העבודה שסיפק. במקרה זה, תינתן למציע זכות טיעון בכתב ו/או בעל פה, לפי שיקול דעתו הבלעדי של ועדת המכרזים, לפני מתן ההחלטה הסופית.
- 3.10.4. המזמין שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שיקרי או מטעה.
- 3.10.5. ועדת המכרזים רשאית לבחור זוכה (כשיר) שני ושלישי וכן הלאה, לכל מקרה שהסכם ההתקשרות עם הזוכה הראשון או השני וכו' לא יצא אל הפועל מכל סיבה שהיא.
- 3.10.6. המזמין רשאי לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל המציעים כדי לקבל הבהרות או כדי להסיר אי בהירויות המתעוררות בעת בדיקת ההצעות.
- 3.10.7. המזמין אינו חייב להתקשר בהסכם כלשהו כתוצאה מהמכרז. אין בעצם פרסום המכרז משום התחייבות להתקשר על פיו.
- 3.10.8. המזמין שומר לעצמו הזכות לתקן פגמים טכניים או פגמים שאינם מהותיים, או לפנות למציעים לקבלת הבהרות או השלמות על פגמים כאמור, הכל לפי העניין.
- 3.10.9. המזמין רשאי לבטל את המכרז או לדחותו, מסיבות תקציביות, ארגוניות או מכל סיבה אחרת לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, כל זאת מבלי שיהיה חייב לפצות או לשפות את המציעים בשל כך.

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

3.10.10. המזמין רשאי בכל עת, בהודעה שתועבר בכתב, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים הנוגעים למכרז זה, ובכלל זה תיקון מסמכי המכרז בכל עת.

3.10.11. המזמין רשאי, בהודעה בכתב של 60 יום מראש, לסיים את ההתקשרות במהלך תקופת ההתקשרות, מכל סיבה שהיא ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

3.10.12. למזמין שמורה הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הזוכים בתום הזדקקותו לשירותים או מכל סיבה שהיא, וסך התמורה הסופית תקבע בהתאם להיקף השירותים שניתן עד לאותה עת.

3.10.13. ביצוע העבודה כרוך בבקרת איכות ברמה גבוהה של המציע לכל שלבי השירותים. על המציע לעמוד ברמת ביצוע גבוהה ואחידה באספקת כל השירותים נשוא המכרז.

במשך תקופת ההתקשרות ילוו פעולות הספק בפיקוח ובקרה מטעם המזמין. המזמין ימנה מפקח מטעמו, אשר יפעל בתיאום עם מנהל העבודה מטעם הספק. הספק מצדו מתחייב לשתף פעולה עם המפקח מטעם המזמין ועם הגורמים המפקחים. התחייבות זו כוללת העמדת מידע הנדרש להם, ופעולה לפי הנחיותיהם, נתונייהם והגדרותיהם של הגורמים מטעם המזמין. הספק יבצע ביקורת איכות בכל שלבי העבודה ברמה שתבטיח מניעת טעויות וליקויים. אין באמור בפרק זה כדי לגרוע או למעט מכל זכות העומדת למזמין או לוועדת המכרזים על פי חוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, או התקנות על פיו.

3.11. סמכות שיפוט

סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנוגעים למכרז זה, או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהול מכרז זה, תהיה בבתי משפט, המוסמכים בירושלים.

3.12. תקופת ההתקשרות והיקפה:

3.12.1. תקופת ההתקשרות עם הספק שייבחר תהיה למשך שנה ממועד החתימה על חוזה ההתקשרות על ידי המזמין.

3.12.2. למזמין קיימת אופציה חד צדדית ובלעדית, בהודעה בכתב ומראש, להאריך את תקופת ההתקשרות לשש תקופות נוספות שלא תעלנה על 12 חודשים, כל אחת, כך שבסך הכל כל תקופות ההתקשרות לא תעלה על 7 שנים במצטבר, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים.

3.12.3. תחילת פעילות הספק הזוכה – בסיום תקופת ההיערכות ולכל היותר לאחר שחלפו חודשיים מיום ההודעה על הזכייה.

3.13. תמורה בגין ההתקשרות:

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

3.13.1. יובהר כי למעט תשלום התמורה השעתית הנקובה בהצעה הזוכה, לא יהיה זכאי הזוכה לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, אש"ל, הכנת מסמכים ו/או אמצעי עזר שונים לביצוע העבודה וכיוצא באלה הוצאות.

3.13.2. התמורה תחושב בהתאם להצעת מחיר הזוכה, ותשולם בהתאם לשעות העבודה אשר יבוצעו בפועל, וזאת בהתאם לדרישתו של המזמין לאספקת שעות עבודה, כפי שתהיינה, בהתאם לצרכיו, ורק לאחר שנתקבל לכמות זו אישורו של המזמין ו/או נציג מטעמו, מראש להיקף השעות.

3.14. תהליך בחירת הספק הזוכה

3.14.1. שלב בחינת תנאי הסף

א. בשלב זה ייבחנו כלל האישורים והמסמכים שכלולים במעטפה מספר 1, כאמור בסעיף 3.3.3 לעיל.

ב. רק הצעות שיעמדו בכל תנאי הסף יעברו לשלב בחינת האיכות של ההצעה. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבקש הבהרות ולאפשר תיקון פגמים טכניים והשלמות טכניות שיתגלו עם פתיחת המעטפות.

3.14.2. שלב בחינת האיכות – 60%

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויעצים

א. בשלב זה, יסתמך המזמין על הצעת המציע והבהרותיו. המזמין רשאי לפנות ללקוחות המציע לקבלת חוות-דעת, אף אם שמותיהם לא נכללו במסגרת הלקוחות שהעביר המציע במסגרת הצעתו וכן רשאי המזמין להסתמך על נסיונו עם המציע. כמו כן המזמין רשאי לסייר במתקני המציע ולבחון כל מידע רלוונטי נוסף שיעמוד לרשותו. בתום שלב זה יסוכם הציון האיכותי של ההצעות. על הספק לעמוד בציון איכות מינימאלי של 80 נקודות. רק הצעות שתעמודנה בציון זה תעבורנה לשלב הבא.

ב. בשלב זה יבחן פרק האיכות באופן הבא **ההפניות בסעיפים אלו מתייחסים למספרי הסעיפים בפרק 3 להלן :**

(1) משאבי אנוש והדרכה – **25 נקודות :**

(2) שימור ותגמול עובדים- **10 נקודות :**

(3) מערכות טכנולוגיות- **15 נקודות :**

(4) מבנה האתר ותשתית פיסית- **10 נקודות :**

(5) פרויקט ההקמה- **15 נקודות :**

(6) מידע על החברה המציעה ומצגת ספקים- **25 נקודות :**

התרשמות ממצגת המציע ומסיוור המזמין במשרדיו בהתאם לשיקול דעתו של המזמין. המצגת תכלול את ההיבטים הבאים :

א. הצגת החברה.

ב. הצגת אנשי מפתח ופרוט ניסיונם המקצועי.

ג. פתרון הספק למכרז זה.

ד. סיור באתר המוצע לטובת הפעילות - מיקום האתר ותאור המבנה. בהתאם לשיקול דעתו של המזמין.

ה. סיור באתרים נוספים של המציע - במידה ומפעיל יותר מאתר אחד, המזמין שומר את הזכות לבצע סיור בכלל האתרים.

ו. הצגת שלבי ההקמה השונים עד להפעלת המוקד, כולל צוות ההקמה לשלבים השונים ומנהל פרויקט.

3.14.3. **שלב בחינת העלות – 40%**

א. מציעים שקיבלו ציון משוקלל הגבוה מ-80 נקודות בשלב בחינת האיכות יעברו לשלב זה, שלב בחינת העלות.

ב. לוועדת המכרזים שמורה הזכות לפסול המשך התמודדות ספק במקרה שבו ניכר כי הצעת המחיר שנתן הספק אינה כלכלית ואו עשויה לגרום לפגיעה בזכויות העובדים.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

**מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות
ציבור ולסוכנים ויועצים**

ג. סיכום ציונים ובחירת ספק – ועדת המכרזים תקבע כזוכה את ההצעה בעלת הציון הגבוה ביותר בשלב בחינת האיכות ובשלב בחינת העלות.

פרק 2 – יעדים ומטרות

4. כללי

אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון אחראי על הפיקוח וההסדרה בתחומי השירותים הפיננסיים במדינת ישראל, ובפרט בתחומי הביטוח והחסכון הפנסיוני. במסגרת זו מקיים האגף קשר עם גורמים שונים בשוק ההון ועם הציבור הרחב. היחידות הארגוניות הרלוונטיות לפעילות המוקד נשוא מכרז זה:

מחלקת סוכנים ויועצים עוסקת בהסדרת תחום הפצת מוצרי ביטוח פנסיה וגמל. כמו-כן עוסקת המחלקה ברישוי העוסקים בהפצת המוצרים בתחומים אלו, קרי סוכני ביטוח, משווקים פנסיוניים ויועצים פנסיוניים, וכן באכיפת החוקים, התקנות והחוזרים החלים עליהם.

היחידה לפניות הציבור עוסקת בקבלה וברור של תלונות הציבור על כלל הגורמים המפוקחים על ידי האגף: חברות ביטוח, קרנות פנסיה, קופות גמל, סוכני ביטוח, משווקים פנסיוניים ויועצים פנסיוניים. כמו כן עוסקת היחידה בקבלת תלונות בנוגע לאגף עצמו ובמתן מענה לשאלות הנוגעות לכלל תחומי אחריותו של המזמין.

אגף שוק ההון מפעיל כיום מוקד באמצעות חברת מיקור חוץ ולאור סיום תקופת ההתקשרות נדרש ליציאה למכרז חדש.

ספק מיקור החוץ שיזכה במכרז זה יהיה אחראי לתפעול מלא של המוקד ובכלל זה- גיוס ומיון כוח אדם, הדרכה, הטמעה והתאמת טכנולוגיה תומכת, ניהול שוטף, ביצוע התאמות ושינויים בהתאם לאופי הפעילות וצרכים משתנים ע"פ דרישת הלקוח.

תאריך יעד להפעלת המוקד - 1 בינואר 2017.

5. יעדי הפעילות

- 5.1. רמת שירות ומקצועיות גבוהה בעת מענה ללקוחות האגף.
- 5.2. גמישות תפעולית והפחתת עומסים מהיחידות מקצועיות.
- 5.3. זמינות מרבית למענה וטיפול בפניות לקוחות האגף מכלל הערוצים.
- 5.4. הרחבת פעולות תומכות (בק אופיס) אותן מבצע המוקד לצורך תמיכה בתהליכי העבודה המבוצעים ביחידות להן יספק המוקד שירות.
- 5.5. להלן טבלת היעדים

מס"ד	פרמטר	יעד	שיטת מדידה
1	רמת שירות	80% מהשיחות יענו תוך 30 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 30 שניות לחלק לכמות שיחות שנענו בתקופה הנמדדת

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

2	אחוז נטישה	5%	כמות שיחות שננטשו לחלק לכמות שיחות נכנסות בתקופה הנמדדת
3	אחוז תעסוקה	75% - 72%	(זמן בשיחות נכנסות + יוצאות (חיצוניות)+ניירת+ACW+מערך אחורי) לחלק לזמן ב-LOGIN.
4	שביעות רצון	ציון שביעות רצון גבוה מ-85	ציון סקר שביעות רצון.
5	רמת שירות לפניות מערך אחורי	100% לסיום טיפול תוך 48 שעות עבודה	כמות הפניות שהתקבלו תוך 48 שעות עבודה פחות כמות הפניות שלא טופלו תוך אותן 48 שעות עבודה.
6	מקצועיות- מבחן ידע	80% בציון הגבוה מ-85	מספר הנציגים שקיבלו ציון הגבוה מ-85 / מספר נציגים שבוצעו להם מבחן
7	מקצועיות- הקשבות	80% בציון הגבוה מ-85	מספר הנציגים שקיבלו ציון הגבוה מ-85 או מספר נציגים שבוצעו להם הקשבות
8	טיוב פרטים	95%	אחוז הלקוחות שבוצע להם טיוב פרטים/ מספר לקוחות שפנו. דרך בדיקה – בחודשים בהם המזמין יבצע מדגם תתבצע האזנה לשיחות טלפוניות והעברת דוחות לממונה.
9	טעויות בפעילות בק אופיס	לא התגלו יותר מ-3 טעויות כפול מספר העובדים במערך התפעול האחורי, על פני תקופה של חודש.	מספר הטעויות שזוהו על ידי המזמין במהלך חודש עבודה.

5.6. שעות פעילות

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

5.6.1. מוקד השרות פעיל בין הימים א'-ה', בין השעות 08:00-16:00, מענה טלפוני יינתן בין השעות 09:00-16:00.

5.6.2. אגף שוק ההון שומר את הזכות להרחיב את שעות הפעילות – לכל היותר עד השעה 18:00, בהודעה מוקדמת של 30 ימים.

5.7. אופק הזמן

5.7.1. תקופת ההתקשרות עם המציע תהיה למשך שנה.

5.7.2. לאחר שנה תינתנה 6 אופציות להארכה (כל אופציה בת שנה), משך ההתקשרות המקסימלי לא יעלה 7 שנים בסה"כ.

5.7.3. תקופת ההתקשרות תחל מיום חתימת מורשה החתימה של המזמין על החוזה.

5.8. תיאור מצב קיים

5.8.1. אגף שוק ההון מספק שירותים באמצעות הטלפון, כתובת מייל, אתר אינטרנט ופקס.

5.8.2. כיום מופעל מוקד טלפוני באמצעות חברת מיקור חוץ ברמת החייל-תל אביב.

5.8.3. תחומי פעילות במוקד:

א. מענה לשיחות טלפון

ב. פעילות מערך אחורי (בק אופיס)

5.8.4. להלן נתוני הפעילות כפי שהועברו ע"י ספק מיקור החוץ הנוכחי

א. היקף פניות ע"פ חודשים לשנת 2015

שיחות נכנסות	חודש
6,977	ינואר
4,664	פברואר
6,309	מרץ
3,511	אפריל
3,380	מאי
4,700	יוני
3,464	יולי
3,562	אוגוסט
2,116	ספטמבר

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

שיחות נכנסות	חודש
3,366	אוקטובר
3,397	נובמבר
5,577	דצמבר

ב. התפלגות שיחות ע"פ ימות השבוע

ראשון	שני	שלישי	רביעי	חמישי
22%	21%	21%	18%	18%

ג. התפלגות שיחות נכנסות לפי סקיל לחודשים ספטמבר 2015 - אפריל 2016

חודש	פניות הציבור	סוכנים ויועצים	סה"כ
ספטמבר	1265	851	2116
אוקטובר	1844	1522	3366
נובמבר	1929	1467	3396
דצמבר	2020	3556	5576
ינואר	2579	4826	7405
פברואר	1976	2176	4152
מרץ	2386	1957	4343
אפריל	1379	1328	2707

ד. התפלגות שיחות נכנסות למוקד על פני שעות הפעילות

שעה	אחוז
09:00-10:00	19%
10:00-11:00	17%
11:00-12:00	17%
12:00-13:00	14%
13:00-14:00	13%
14:00-15:00	11%
15:00-16:00	9%

ה. משך שיחה ממוצע

○ פניות הציבור – 00:02:52

○ סוכנים ויועצים – 00:03:07

פרק 3 – יישום

6. כללי

6.1. הספק הזוכה יידרש לספק מענה להקמה, ניהול ותפעול שוטף של מוקד השירות ללקוחות אגף שוק ההון בתחומי הפעילות:

6.1.1. פניות ציבור

6.1.2. סוכנים ויועצים

6.2. השירותים לשתי היחידות כוללים:

6.2.1. פעילות טלפונית- מענה לפניות לקוחות באמצעות התקשרות למוקד/ שיחה יוצאת ללקוחות לצורך השלמת הטיפול בפנייתם או שיחה יזומה ללקוחות לפי הנחיית המזמין.

6.2.2. פעילות תפעול מערך אחורי (בק אופיס)- תמיכה בפעילות היחידות המקצועיות בשלבי הטיפול השונים בפניית הלקוחות. העברת מעטפות למשלוח ללקוחות האגף באמצעות שליח (ראה הרחבה בפרק תפעול שוטף).

6.3. בפרק זה מובא תיאור פעילויות שיופעלו במוקד נשוא מכרז זה.

6.4. יודגש כי יתכנו שינויים בתהליכים, בהתאם לצרכים משתנים ובהתאם יוגדר SLA לטיפול.

6.5. הספק הזוכה יידרש לבצע את כל תהליכי העבודה המפורטים בפרק זה ותהליכי עבודה חדשים ע"פ הגדרה של אגף שוק ההון.

6.6. אגף שוק ההון יהיה רשאי מעת לעת לקבוע מחדש את יעדי הפעילויות וכן את תכולות הפעילות היוצאת / נכנסת.

6.7. להלן פירוט השירותים להם ניתן מענה במוקד המופעל כיום במוקד הטלפוני המופעל ע"י אגף שוק ההון:

א. פניות ציבור

(1) לקוחות- אזרחי מדינת ישראל

(2) עיקר נושאי פנייה - הנושאים והתמצית המוצגת ליד כל תחום מוצגים על מנת להמחיש

למציע את תהליכי העבודה בכל תחום, אולם אינם בהכרח ממצים:

מס"ד	תחום	נושא	תמצית
1.	מענה טלפוני –	הסבר לגבי הנושאים בהם מטפלת היחידה	ברור לגבי יכולת היחידה לסייע בנושא עליו מעוניין הלקוח להגיש תלונה- בחינת רלוונטיות.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

מס"ד	תחום	נושא	תמצית
.2	מגוון נושאים הקשורים לפניות ציבור בתחומים בהם עוסק אגף שוק ההון	הגשת תלונה	הסבר לגבי אופן הגשת תלונה.
.3		סטאטוס תיק	כניסה לתיק הלקוח, בחינת שלב הטיפול ומתן מידע בנושא סטאטוס הטיפול.
.4		תמיכה טכנית	סיוע בהגשת תלונה דרך האתר לפונה: כניסה לאתר, פתיחת פנייה חדשה, מילוי פרטים, טעינת מסמכים, עדכון פרטים וכיו"ב. סיוע לסוכני ביטוח בהגשת תלונות דרך האתר לפונה או מתן מענה לתלונות: כניסה לאתר, פתיחת פנייה חדשה, מילוי פרטים, טעינת מסמכים, עדכון הפרטים וכיו"ב. הפניית גופים מוסדיים וסוכנויות ביטוח שצריכים סיוע בהתנהלות באתר דרכו הם שולחים מענה לתלונה, לגורם המטפל באגף.
.5		אישור קבלת מסמכים	בדיקת קליטת הפקס, פניה בדואר, פניה דרך האתר לפונה, אתר לחברה או מיילים ובדיקת מערכת ניהול המסמכים (מערכת פני"צ) ואישור קבלתו.
.6		מנוע לאיתור חסכוניות פנסיוניים וביטוחי חיים ("הר הכסף")	מענה לשאלות לקוחות הגולשים באתר בנושאים שונים הרלוונטיים לתחום לפי הנחיית המזמין.
.7		שיחות יוצאות	שיחות יוצאות לפי הנחיית האגף למשל לצורך השלמת פרטים מהלקוחות, לצורך בדיקה מול גוף מפקח מדוע לא ענה לתלונה וכיו"ב.
.8		עדכון אגף שוק ההון על תיקים דחופים	עדכון המטפלים או אחראיות הצוות המנהלי שימנה האגף על תיקים בהם קיימת אינדיקציה לכך שמדובר בתיק שדורש טיפול דחוף (למשל פונה מאוד חולה או מאוד מבוגר). האינדיקציות יוגדרו על ידי אגף שוק ההון.
.9		מתן מענה לפניות בנושאים ספציפיים	האגף מוציא הנחיות או עורך קמפיין שבעקבותם מגיעות פניות רבות בנושא למוקד

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

מס"ד	תחום	נושא	תמצית
		לפי הנחיות האגף	הטלפוני. ניתנת הנחייה לנציגי השירות כיצד לענות על פניות צפויות בעניינים אלו.
10.	מערך אחורי התומך בניהול פניות ציבור	ניהול תיקים במערכת הממוחשבת הפנימית לפי תהליך עבודה שיוגדר על ידי האגף	בדיקת תקינות מסמכים שנתקבלו וקליטת
11.			פתיחת תיק/ סיווג מסמכים וצירופם לתיק הלקוח.
12.			העברת תיקים להמשך טיפול – הפקת מכתבים, שינוי שלבי טיפול בתיק, ניתוב תיקים למטפלים וכיו"ב בהתאם להנחיות המזמין
13.			טיוב נתוני הלקוח או פרטי הגוף עליו הוגשה התלונה + פרטי תיק ופרטי מסמכים.
14.			שיחות יוצאות להשלמת פרטים או לקבלת התייחסות גוף מפקח.
15.			הפקת מכתבים, עיטוף והעברה למשרדי האגף לצורך משלוח.

ב. סוכנים ויועצים

- 1) לקוחות- אזרחים המעוניינים לעבור הסמכה בענף הביטוח וסוכני ביטוח.
- 2) עיקרי נושאי פנייה - הנושאים והתמצית המוצגת ליד כל תחום מוצגים על מנת להמחיש למציע את תהליכי העבודה בכל תחום, אולם אינם בהכרח ממצים :

מס"ד	תחום	נושא	תמצית
1.	מענה טלפוני	בחינות	ברור לגבי בחינות הסמכה לסוכני ביטוח- זכאות, רישום, זימון, תשלום וכיו"ב
2.			ברור לגבי זכאות לפטור
3.			תוצאות מבחנים
4.	ערעור		הסבר על אופן הגשת ערעור
5.			ברור לגבי קבלת מסמכים
6.			ברור לגבי תוצאות ערעור

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

מתן מידע כללי, מידע אישי בנושא תחילת/ סיום התמחות	התמחות		.7
מתן מידע על התליית רישיון	רישיון		.8
מידע בדבר אגרות			.9
מידע כללי	תאגידיים		.10
תמיכה בפעילות באתר ושחזור סיסמא	תמיכה טכנית		.11
בדיקת תקינות מסמכים, במידת הצורך התקשרות ללקוח לצורך מתן הנחיות לתיקון המסמך שנשלח	מסמכים	מערך אחורי	.12
שינוי כתובת כתוצאה מקליטת בקשה בנושא	עדכון פרטי לקוח		.13
שינוי כתובת מייל כתוצאה מקליטת בקשה בנושא			.14
קמפיין לעדכון לקוחות במידע באופן ייזום (שיחות יוצאות).			.15

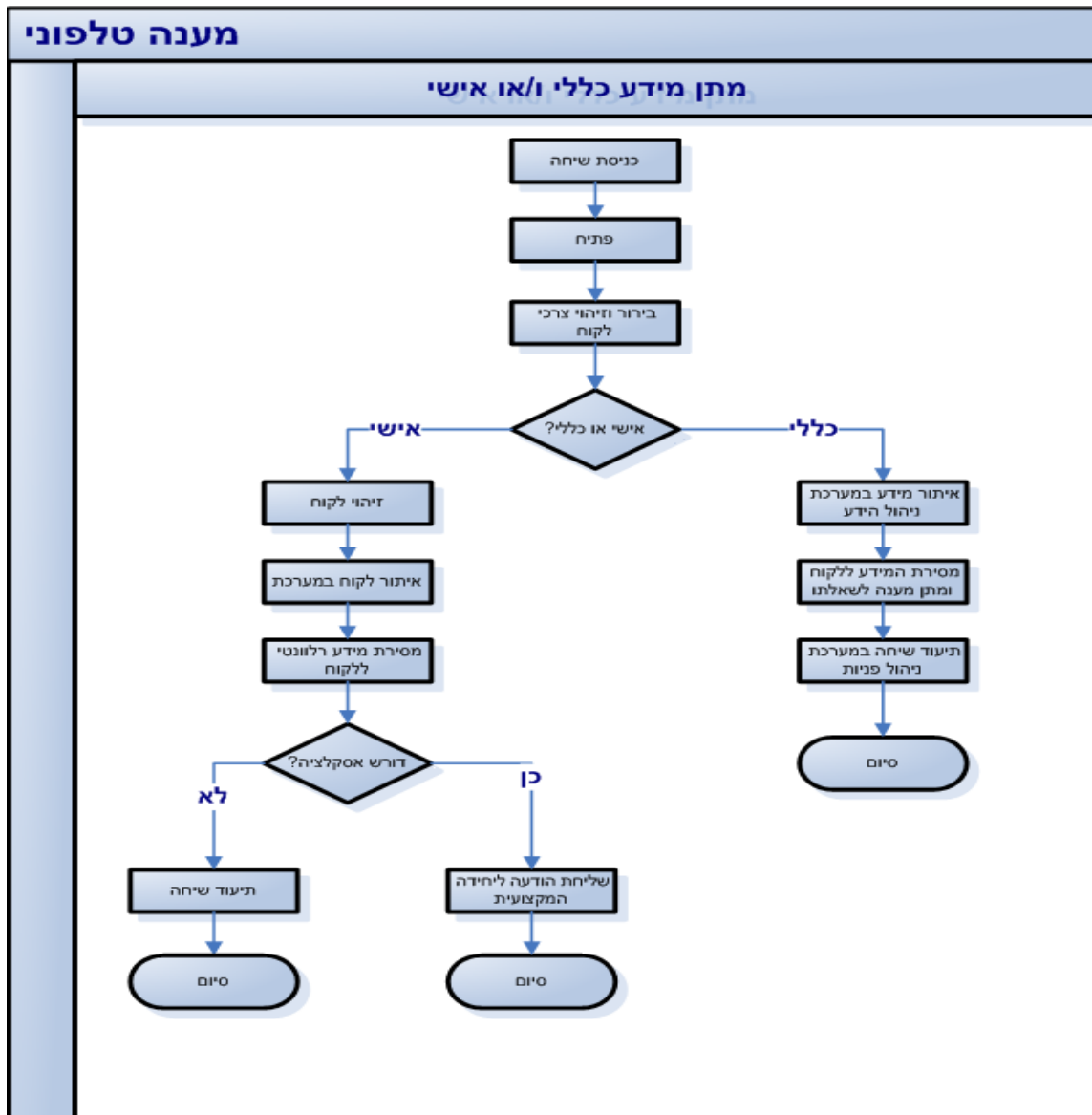
מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

6.8. תהליכי עבודה

להלן דוגמא לשני תהליכי עבודה במוקד:

6.8.1. תהליך טיפול בפנייה טלפונית

(1) תיאור התהליך:

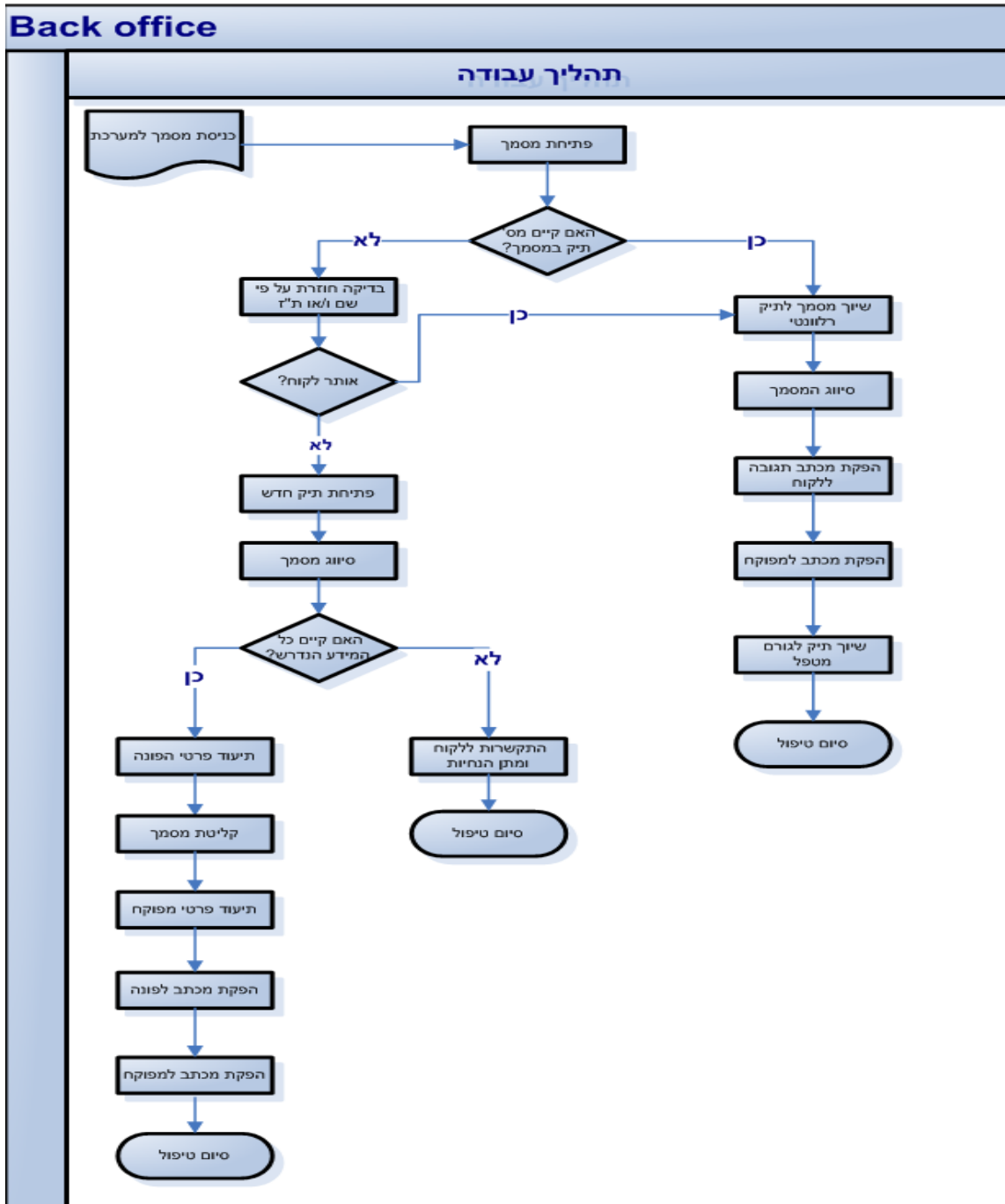


בסיום שיחה בה ניתן מידע אישי, יידרש הנציג לתעד את הפנייה הן במערכות המזמין והן במערכת ניהול פניות.

בעת תיעוד במערכות המזמין יזין הנציג את מספר השיחה במערכות הספק לצורך אחזור השיחה ממערכת הקלטת השיחות במידת הצורך.

6.8.2. תהליך טיפול בתהליכי מערך אחורי

(1) תיאור התהליך:



תיעוד פנייה בתחום פניות הציבור יבוצע גם במערכת "פניות ציבור" וגם במערכת ניהול פניות.

7. הון אנושי

7.1. מבנה ארגוני

7.1.1. על המציע להיערך להקמת מוקד שירות במבנה ארגוני המורכב מהפונקציות הבאות:

- א. מנהל פרויקט
- ב. מנהל מוקד
- ג. נציג בכיר
- ד. נציגים (טלפוני+מערך אחורי)
- ה. מדריך
- ו. אנשי מטה- או"ש, אנליטיקה, גיוס, הדרכה וכיו"ב
- ז. במידה והיקף הפעילות יגדל יתווסף למבנה הארגוני גם תפקידי אחמ"ש ומנהל צוות:
אחמ"ש- מעל 15 נציגים במשמרת
מנהל צוות- מעל 25 נציגים במצבת העובדים

7.1.2. יודגש בזאת כי פרט למנהל הפרויקט, כלל בעלי התפקידים המתוארים במבנה לעיל, הנם בלעדיים וייעודיים למוקד הנדון.

7.1.3. היקף הנציגים הנדרש לטובת כלל הפעילויות עומד על 9 נציגים בשלב הראשון, אשר יתנו מענה טלפוני / מערך אחורי בהתאם לעומסים וצרכי המוקד לצורך עמידה ביעדי הפעילות.

7.1.4. היקף הנציגים יותאם באישור אגף שוק ההון לצורך עמידה ביעדי השירות שהוגדרו.

7.2. תיאור התפקידים ודרישות מינימום

7.2.1. מנהל פרויקט

- א. איש קשר יחיד מולו יפעל אגף שוק ההון (Single Point Of Contact).
- ב. איש קשר זה יהיה בתפקיד ניהולי **בכיר** אצל המציע והוא ילווה את הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- ג. תכולת תפקיד:
 - 1) ניהול ישיר של מנהל המוקד.
 - 2) אחריות ישירה על עמידה ושיפור מדדי השירות.
 - 3) ליווי הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

- 4) שיפור ופיתוח תהליכים קיימים ואחריות על הטמעתם במוקד.
 - 5) ליווי הטמעת תהליכים חדשים ואחריות על הטמעתם במוקד.
- ד. דרישות מינימום:
- 1) השכלה אקדמאית.
 - 2) ניסיון מוכח בהקמת מוקד שירות טלפונים בהיקף מינימאלי של 10 עמדות.
 - 3) שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד.
 - 4) שליטה בתוכנות OFFICE.
- ה. המציע יצרף קורות חיים של מנהל הפרויקט המוצע וזאת על גבי הפורמט המצורף בנספח א'.

7.2.2. מנהל מוקד

- א. מנהל המוקד יהיה בהיקף של 100% משרה ויהיה בלעדי לפעילות המוקד.
- ב. תכולת תפקיד:
 - 1) ניהול ישיר של כלל העובדים במוקד.
 - 2) הובלת המוקד לעמידה ביעדי הזמינות והאיכות.
 - 3) שיפור תהליכים וביצועים מתמיד של המוקד.
 - 4) ליווי ופיתוח עובדים.
 - 5) אחריות ישירה למשמעת ויישום נהלי עבודה במוקד.
 - 6) אחריות על שביעות רצון הלקוחות הפונים למוקד.
 - 7) ניהול הממשק השוטף עם שוק ההון.
 - 8) אחריות לסידור העבודה – חיזוי ושיבוץ אופטימאלי.
 - 9) בניית תכנית הדרכה שנתית (כולל העברת חלק מהתכנים)
 - 10) כתיבת מערכי שיעור מותאמים לקורס הכשרה ראשוני והכשרות שוטפות.
 - 11) מעקב ושיבוץ הנציגים במוקד לקורסים והכשרות שוטפות.
 - 12) איתור פערי ידע, בניית הדרכות והעברתן.
 - 13) הפקת לקחים ושיפור מערכים קיימים.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

14) ניתוח ביצועי המוקד והצגת תובנות לשוק ההון

15) הכנת מצגת סיכום חודש ודיווח שוטף

ג. דרישות מינימום:

- 1) השכלה תיכונית, תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון – יתרון.
- 2) ניסיון מוכח של מינימום שנה, בניהול מערכי שירות בהיקף מינימאלי של 10 עמדות פעילות חובה.
- 3) שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד.
- 4) שליטה בתוכנות OFFICE
- 5) המציע יצרף קורות חיים של מנהל המוקד המוצע וזאת על גבי הפורמט המצורף בנספח א'.

7.2.3. מדריך

- א. לאור גודל המוקד, מנהל המוקד יהיה אחראי על הדרכת העובדים בשלב ההקמה. לאחר התייצבות המוקד יוגדר נציג שימלא את משרת המדריך בנוסף לתפקידו. מינוי לתפקיד יבוצע לאחר ביצוע סינון ובחינת התאמה לתפקיד.
- ב. בעל תפקיד זה יכול למלא גם את תפקיד נציג בכיר.
- ג. כפיפות : מנהל המוקד
- ד. תכולת תפקיד :

- 1) השתלבות במשמרות מוקד
- 2) אחריות אדמיניסטרטיבית לעובדים בתקופת הכשרתם
- 3) ביצוע הדרכות לעובדים חדשים

7.2.4. נציג שירות טלפוני/ נציג מערך אחורי

- א. כפיפות : מנהל מוקד.
- ב. העובדים במוקד יהיו ייעודיים לטובת פעילות שוק ההון.
- ג. תכולת תפקיד :

- 1) ייצוג אגף שוק ההון בפני לקוחותיו.
- 2) מתן מענה איכותי ומקצועי.
- 3) אחריות לסגירת מעגל טיפול בפניית לקוח.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

4) יישום נהלי העבודה המוגדרים במוקד (לגבי מענה טלפוני ומערך אחורי).

5) עמידה ביעדי זמינות ואיכות.

ד. דרישות מינימום:

1) מעל גיל 18.

2) בעלי תעודת בגרות מלאה לפחות.

3) יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות.

4) יכולת תפעול מערכות מחשב.

5) בעלי שליטה מלאה בכתב ובע"פ בשפה העברית.

6) במענה לסעיף זה על המציע לצרף את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של נציג השירות. יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, ועוד.

7.2.5. נציג בכיר

א. כפיפות: מנהל מוקד.

ב. בעל תפקיד זה יכול למלא גם את תפקיד המדריך

ג. תכולת תפקיד

1) מענה לשיחות של לקוחות (חלק מצוות המוקד).

2) מענה לשיחות מנהל.

3) גורם אחראי במוקד המסייע למנהל המוקד בעת הצורך לניהול הזמינות, סיוע מקצועי לנציגים ניהול תפעולי של המשמרת, מעקב שוטף אחר התנהלות המשמרת פתיחה וסגירת משמרת ועוד

4) אחריות לסגירת מעגל טיפול בפניית לקוח.

5) אחריות על יישום נהלי העבודה המוגדרים במוקד.

6) עמידה ביעדי זמינות ואיכות.

ד. דרישות מינימום

1) מעל גיל 18.

2) בעלי תעודת בגרות מלאה לפחות.

3) יתרון לבעלי ניסיון כנציג בכיר/ אחראי במוקדי שירות.

4) יכולת תפעול מערכות מחשב.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

5) בעלי שליטה מלאה בכתב ובע"פ בשפה העברית.

7.2.6. אחראי משמרת - תפקיד זה יאויש במידה וגודל המוקד יהיה גבוה מ- 15 נציגים במשמרת וע"פ החלטת האגף.

- א. כפיפות : מנהל המוקד
- ב. אחראי המשמרת בלעדי לפעילות המוקד של שוק ההון.
- ג. תכולת תפקיד :
 - 1) ניהול תפעולי של המשמרת, מעקב שוטף אחר התנהלות המשמרת פתיחה וסגירת משמרת.
 - 2) אחריות על עמידה ביעדי המוקד.
 - 3) אחריות על איתור כשלים ותקלות המשפיעים על תפקוד המוקד, וניהול אירועים חריגים.
 - 4) נוכח במוקד בכל שעות המשמרת.
 - 5) ניהול המשמעת במוקד.
 - 6) ניהול משאבי כ"א במשמרת תוך הקפדה על יעילות וזמינות אופטימאלית
 - 7) אחריות על נהלי דיווח שוטפים.
 - 8) אחריות על שינויים שוטפים בסידור העבודה
- ד. דרישות מינימום :

- 1) תעודת בגרות מלאה
- 2) ניסיון מוכח של שנה לפחות בניהול משמרת במוקד שירות.
- 3) שליטה במערכות טכנולוגיות במוקד.
- 4) שליטה בתוכנות OFFICE
- 5) במענה לסעיף זה על המציע לצרף את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של אחראי המשמרת. יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, ועוד.

7.2.7. מנהל צוות - תפקיד זה יאויש במידה וגודל המוקד יהיה גבוה מ- 25 נציגים במשמרת וע"פ החלטת האגף.

- א. כפיפות : מנהל המוקד
- ב. מנהל הצוות יהיה בלעדי לפעילות המוקד.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולטכנים ויועצים

ג. תכולת תפקיד:

- 1) ניהול אישי של נציגי השירות.
- 2) תמיכה מקצועית לנציגים במהלך המשמרת.
- 3) מענה לשיחות מנהל במהלך משמרת.
- 4) אחריות על רמת המקצועיות של הנציגים.
- 5) אחריות על ביצועי הצוות ועמידה ביעדי איכות וזמינות.
- 6) קליטת נציגים חדשים.
- 7) ביצוע שגרות ניהול בהם: חניכות, ישיבות צוות, משובים, מבדקי ידע, הדרכות, בקרות שוטפות וכו'.
- 8) אחריות לפיתוח מקצועיות ומיומנויות השירות של הנציגים.
- 9) שימור עובדים.

ד. דרישות מינימום:

- 1) תעודת בגרות מלאה, תואר ראשון – יתרון.
- 2) ניסיון מוכח בניהול צוות עובדים למשך מינימום שנה.
- 3) שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד.
- 4) במענה לסעיף זה על המציע לצרף את פרופיל הגיוס והגדרות התפקיד של מנהל הצוות. יש לפרט תחומי אחריות, תחומי פעילות, השכלה, ניסיון, ועוד.

7.3 פונקציות מטה תומכות

7.3.1 על המציע לפרט אילו בעלי תפקיד נוספים יסייעו בצורה ישירה או עקיפה בניהול המוקד במהלך תקופת ההתקשרות (גורמי מטה כדוגמת- אנליסט, או"ש (ארגון ושיטות), הדרכה וכיו"ב). לכל בעל תפקיד יפרט המציע מה תרומתו לפעילות, היקף השעות שיוקצו לכל תחום בחודש וכל מידע נוסף רלוונטי.

7.3.2 גופי מטה תומכים יכללו לפחות את הגופים הבאים- מנהל פרויקט, גיוס והדרכה, או"ש, אנליטיקה, מערכות מידע.

7.3.3 הספק יעמיד לרשות הפעילות גורמי מטה תפעוליים שיתמכו בפרויקט ההקמה ובאופן שוטף בפעילות המוקד באופן ישיר/עקיף.

7.3.4 על המציע לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את פונקציות המטה הנוספות שאינן ייעודיות לפעילות המוקד ויתמכו באופן שוטף בפעילותו.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

7.3.5. על המציע לצרף קורות חיים לכל פונקציות המטה אותן ציין.

7.3.6. יש לפרט את הפעילות המבוצעת על ידי פונקציות אלו תוך התייחסות לתכולה, היקפים, תדירות וכיו"ב בהתאם לשלבי ההתקשרות (שלב ההקמה ולשלב התפעול השוטף).

7.4. מעבר בין פעילות נציג שירות לפעילות מערך אחורי תתבצע ללא פגיעה ביעדי המוקד

7.5. תמהיל גיוס דוברי שפות

7.5.1. באחריות הספק לגייס נציגים דוברי עברית, רוסית וערבית. להלן תמהיל הנדרש לגיוס דוברי שפות:

א. 2 נציגים דוברי ערבית

ב. 2 נציגים דוברי רוסית

ג. 5 נציגים דוברי עברית

7.5.2. כל העובדים ישלטו בשפה העברית ברמה גבוהה (קריאה וכתיבה). כמו כן, הספק יוודא כי בצוות קיימים עובדים אשר יוכלו לנהל שיחת שירות גם בשפה האנגלית.

7.5.3. יתכן ובמהלך שנות הפעילות, יידרש הספק לגייס עובדים שיוכלו לתמוך גם בשפות נוספות (אמהרית, צרפתית ועוד).

7.5.4. יודגש כי תמהיל העובדים יושפע במהלך שנות הפעילות מהיקף הביקוש לשפות השונות. באחריות הספק לוודא כי רמת השירות הניתנת בכל אחת מהשפות עומדת ברמת השירות שהוגדרה לפעילות.

7.6. תהליך המיון והגיוס

7.6.1. גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס המלא (כולל מרכזי הערכה) יבוצע על ידי הספק ועל חשבונו ובהתאם לדרישות התפקיד המפורטות.

7.6.2. אגף שוק ההון שומר לעצמו את הזכות לקחת חלק בתהליכי המיון והגיוס כגון: בחינה מדגמית של פרופיל נציגי השירות ושאר בעלי תפקידים, השתתפות במרכזי הערכה ועוד על פי שיקול דעת. ובנוסף רשאי לפסול התמודדות של מועמד שמבחינתו אינו עומד בתנאים הנדרשים.

7.6.3. כל עובד שיועסק במוקד יידרש לחתום על טופס סודיות כמפורט בנספח ז'.

7.6.4. שוק ההון רשאי לדרוש מהספק הנבחר הפסקת העסקתו של עובד כלשהוא במוקד, והזוכה יהיה מחויב ובאיתור מחליף העומד בדרישות. הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של העובד.

7.6.5. במענה לסעיף זה על המציע לצרף את תיאור תהליך הגיוס המלא תוך פירוט השלבים השונים בצירוף דוגמאות של טפסים וכלי מיון לרבות דוגמאות של פורמט מרכז הערכה

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

וטפסי ראיונות והתייחסות לשיטות הערכה לבחינת מיומנויות מחשב ואיכות השפה העברית בכתב ובע"פ.

7.6.6. אישור סופי לכניסת נציג למוקד יינתן ע"י נציג שוק ההון.

7.7. קליטת נציגים למוקד

7.7.1. במענה לסעיף זה על המציע לפרט את הפעילויות המבוצעות לצורך קליטה איכותית ומהירה של הנציגים בפעילות המוקד השוטפת.

7.7.2. בעת קליטת נציג במוקד יידרש הספק למלא טופס קליטת עובד לצורך הגדרת הרשאות למערכות המזמין ולהנפקת כרטיס חכם.

7.8. סיום העסקה

7.8.1. במענה לסעיף זה על המציע לפרט את הפעילויות המבוצעות לצורך סיום העסקת עובד.

7.8.2. בעת סיום העסקתו של נציג יידרש הספק להעביר למזמין את הכרטיס החכם של העובד בצרוף- טופס סיום העסקת עובד, לצורך ביטול הרשאות למערכות המזמין וביטול הכרטיס חכם.

7.9. מערך הדרכה והשבחה שוטפת

7.9.1. כללי

א. באחריות הספק לבנות ולתכנן קורס הכשרה ולהעביר אותו למועמדים, לרבות ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תכניות ההדרכה מכל הגורמים הלוקחים חלק בהדרכה.

ב. באחריות הספק לקיים קורסי הכשרה בניהולו, בהתאם לצורך ועפ"י דרישת האגף, אשר יהוו חלק בלתי נפרד מההקמה ומהפעילות השוטפת.

ג. נוסף לקורסי ההכשרה, תתבצע הכשרה באופן שוטף (On The Job Training).

ד. ההדרכות תבוצענה במתקני הספק ויכלול חומרי ההדרכה כגון- חוברות לימוד ומצגות שיוכנו ע"י הספק ועל חשבונו.

ה. ההדרכות יכללו חלק גנרי שיהיה רלוונטי לכלל סוגי הפעילויות והתחומים וחלק ייחודי עפ"י תחומי הפעילות.

ו. בהדרכות שיתקיימו ישולבו נציגי שוק ההון או גורמים מטעמה, בהתאם לדרישת המזמין.

7.9.2. הכשרת צוות ההקמה

העברת החומר המקצועי תועבר על ידי נציגי שוק ההון לצוות ההקמה וגורמי מפתח מטעם הספק (ראה הרחבה בפרק 6 - פרויקט ההקמה).

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולטכנים ויועצים

7.9.3. הכשרת נציגים

- א. בהתאם לתכנים שיועברו לצוות ההקמה ואנשי המפתח יבנה הספק את קורס ההכשרה לנציגי המוקד.
- ב. תכני קורס ההכשרה יעברו אישור של נציגי האגף, לפני ביצוע ההדרכות לנציגי המוקד.
- ג. קורס ההכשרה נדרש לתת מענה להכשרת הנציגים לכלל הפעילויות.
- ד. מינימום משך קורס ההכשרה לנציגי שרות – 10 ימים (8 שעות ביום), לכל אחת מהפעילויות
- ה. במהלך תקופת ההתקשרות זכאי המזמין להאריך את תקופת ההכשרה לנציג חדש עד ל- 15 ימים.
- ו. קורס ההכשרה יכלול תכנים מקצועיים, שירותים, מיומנות לביצוע שיחות שירות והדרכה טכנולוגית על מערכות המוקד, סימולציות ועוד.
- ז. במהלך קורס ההכשרה יערכו תרגולים מעשיים, בנוסף לידע התיאורטי, וכן מבחני ידע למועמדים, על בסיסם רשאי הלקוח לוותר על שירותיהם של המועמדים.
- ח. כחלק מתקופת ההכשרה הנציגים החדשים יקבלו חניכה אישית במוקד ע"י נציגים ותיקים שהוכשרו לכך.
- ט. בסיום החניכה האישית יועבר מבחן מסכם מטעם שוק ההון ציון עובר- 80 נקודות.
- י. נציגי שוק ההון יבדקו שינויים בתכני ההדרכה בחתך תחומים ייעודיים, יבקרו את תכני המבחנים ושיטת מתן הציונים לנציגים, וישתתפו בהדרכות על פי שיקול דעתם.
- יא. במענה לסעיף זה, הספק נדרש לפרט את אופן בניית תכניות ההדרכה ומערכי השיעור, תוך התייחסות למטרות, למבנה ההדרכה, תכולת ההדרכה, משך ההדרכה ומספר חניכים אופטימאלי למחזור.
- יב. כמו כן, על המציע לספק דוגמאות לתוכנית הדרכה ומערכי שיעור, כגון סדנאות לפיתוח מיומנויות אלה, התמודדות עם מצבי לחץ, עבודת צוות, טיפול והתמודדות בהתנגדויות לקוח וכדומה.

7.9.4. השבחה שוטפת

- א. הספק יבצע פעילויות בקרה וחניכה לשיפור רמת השירות. על הספק לפרט במענה לסעיף זה את הפעילויות שיבצע, משך הפעילות, תדירות הפעילות ומתודולוגית העבודה. להלן דוגמא למספר פעילויות שעל הספק לבצע (תדירות הביצוע המצוינת מתייחסת לתדירות מינימאלית לביצוע):

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

- 1) **תדריכים יומיים**- התדריכים יועברו בתחילת כל משמרת וירכזו נושאים ונהלים חדשים וחידוד נהלים קיימים. התדריכים יועברו בעזרת מצגות / טפסים מובנים. התדריכים ייכתבו ע"י הספק ברמה היומית. לאגף הזכות להעברת חומרים להכנסה לתדריכים והזכות לבקר את תדריכי המוקד בשוטף.
- 2) **הזרכות (חודשיות)**- לצורך העברת מידע בנושאים חדשים, כניסת תוכנות חדשות וכן לרענן נושאים שוטפים. במידת הצורך גורמים משוק ההון ייקחו חלק בהזרכות. להזרכות אלו יוקצו עד כארבע שעות ברבעון עבור כל נציג.
- 3) **קורסי העשרה (חצי שנתי)** - ביצוע קורסי העשרה כגון, סדנאות שירות, מתן כלים להתמודדות עם התנגדויות, פיתוח מיומנויות שיחה, ועוד.
- 4) **מבחני ידע (חודשיים)**- אחת לחודש יבצע הספק מבחני ידע לנציגי השרות. המבחנים החודשיים יועברו לתיקוף ולאישור נציגי האגף. הנציגים יקבלו ציונים על המבחנים. הספק יבצע הפקת לקחים ופעולות לשיפור עפ"י תוצאות המבחנים. תוצאות המבחנים יועברו לנציג האגף.
- 5) **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 האגף יבצע בקרה על טפסי/קובץ ההקשבות ואופן מתן הציונים.
- 6) **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.
- 7) **האזנות**- נציגי האגף יבצעו באופן שוטף ולפי שיקול דעתם האזנות לנציגים. ציוני ההאזנות יכללו במנגנון בונוס-קנס.
- 8) **הערכה**- ביצוע הערכה לעובדים אחת לשנה לשם מישוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד, עמידה ביעדים וכדומה. הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו.
- 9) הספק יתאר בהרחבה פעילויות נוספות מעבר למפורט לעיל, תוך פירוט אופן שיבוץ הנציגים להזרכות השוטפות עפ"י צרכים (בהתאם לציוני הקשבות וציוני מבחני ידע) ועפ"י ותק הנציג. כמו כן יתאר את אופן הבקרה, מעקב ותיעוד אחר תכנית וצרכי ההזרכה של העובדים. במהלך תקופת ההתקשרות תוצג למזמין תכנית ההזרכות אחת לרבעון.
- 10) **בקרה** - הספק יבצע באופן שוטף בקרה על תודעת השירות במוקד: אדיבות, בקיאות ומקצועיות, בקיאות במערכות מחשב וכדומה. על הספק לפרט את הנושאים עליהם

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

יבצע בקרה, פעולות הבקרה, מתודולוגית העבודה ותדירות הביצוע. על המציע לצרף נהלי עבודה לדוגמא לתהליכי בקרה ואיכות ומקצועיות.

7.10. שימור עובדים

7.10.1. המזמין מעוניין בקיומו של אחוז תחלופה נמוך.

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

7.10.3. על הספק לפרט במענה לסעיף זה את פעילויות הרווחה והשימור שיבצע, במסגרת עבודת המוקד והחברה, תדירות הפעילות תוך התייחסות לדרישות המפורטות.

7.11. מערך תגמול

7.11.1. הספק יפרט את המדדים והפרמטרים המשפיעים על מערך התגמול לעובדים (לכלל הדרגים), תוך ציון המשקולות עבור כל פרמטר.

7.11.2. על הספק לפרט אילו אוכלוסיות יתוגמלו, ולפרט את הרציונל למערך התגמול.

7.11.3. הספק נדרש להתייחס לפרמטרים הבאים:

א. ביצועים בתחום שרות

ב. ביצועים בתחום מקצועיות

7.11.4. השכר לנציגים ישולם במבנה של שכר דיפרנציאלי עולה לפי ותק העובד, בהתאם למדרגות הוותק הבאות:

א. ותק של 3 חודשים

ב. ותק של 6 חודשים

ג. ותק של שנה ומעלה

7.11.5. הספק יפרט את גובה שכר היסוד (ביחס לשכר המינימום) ואת תוספת השכר אשר תשולם על ידו לנציגים בכל אחת ממדרגות הוותק ובהתאם למודל התגמול אותו מתכוון לממש במוקד זה.

7.11.6. הספק יצרף ברמה החודשית בצירוף לדוחות החשבונית החודשית דוח שכר של המוקד המפרט את נתוני התגמול עפ"י הפרמטרים השונים, לצורך בחינת עמידתו בהתחייבויותיו.

7.11.7. הספק יעביר למזמין הצרה חתומה על ידי מורשה חתימה של המציע שהיא מאומתת על ידי עורך דין בגין עמידה בתנאים סוציאליים ושכר המינימום אחת לשנה ודוחות המפרטים את מרכיבי שכר העובדים ככל שיידרשו על ידי המזמינה לצורך מעקב וביקורת.

פרק 4 – טכנולוגיה

8. טכנולוגיה

8.1. כללי

8.1.1. מוקד השירות של שוק ההון יספק מענה במגוון ערוצי הקשר: טלפוני (אנושי/מענה קולי ממוחשב - IVR), צ'אט, מענה לפקסים ומיילים, ועוד ערוצים ככל שיידרש במהלך פעילות המוקד.

8.1.2. בפרק זה מופיעות דרישות למערכות ומודולים שונים לשימוש המוקד. על הספק להציג פתרון בו האינטראקציה בין הנציג ללקוח נשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת התומכת במימוש היעדים במכרז זה.

8.1.3. על רכיבי הפתרון המוצע להתחבר לכלל מערכת אחידה, אשר תפעל כמקשה אחת לצורך הפעלת **Contact Center** וחיבור הלקוחות הפונים לנציגי המוקד בערוצי הקשר השונים.

8.1.4. שדרוג טכנולוגי רציף של המערכות יבוצע על חשבון הספק.

8.1.5. שילוב כלים טכנולוגיים ומודולים חדשים בהתאם לצורך יובאו באופן שוטף על ידי הספק והכנסתם תישקל על ידי האגף, בכפוף לבחינה טכנולוגית ואישור תחום סייבר.

8.2. **מערכות האגף** – כיום, קיימות שתי מערכות תפעוליות: מערכת סוכנים ומערכת פניות ציבור. ההתחברות לכל אחת משתי המערכות מתבצעת על ידי כרטיס חכם שמתחבר לרשת. בעתיד שתי המערכות אמורות להתחלף במערכות חדשות, ההתחברות למערכות החדשות תתבצע גם כן באמצעות הזדהות עם כרטיס חכם.

8.3. חיבור למערכות המזמין

8.3.1. הספק יחובר באמצעות קו תקשורת ייעודי שיוקם ע"י משרד האוצר (ועל חשבונו של המזמין) לחוות השרתים של המזמין.

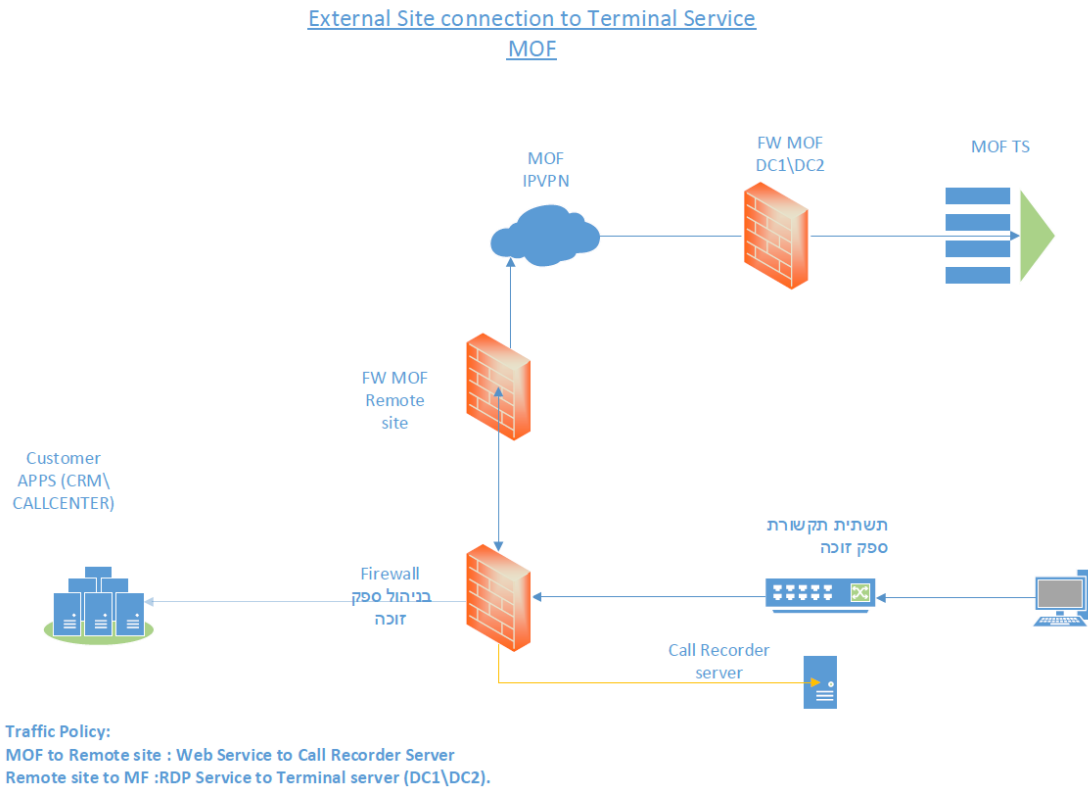
8.3.2. באחריות הספק לסלול ולהגן על התקשרות לאזור העבודה הייעודי של משרד האוצר באמצעות **FIREWALL**.

8.3.3. עבודת הספק מול משרד האוצר תתבצע באמצעות **TERMINAL** (ייעודי).

8.3.4. להלן תרשים חיבור בין משרד האוצר לבין הספק הזוכה:

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולטכנים ויועצים



8.4 מערכת ניהול ידע

8.4.1 כללי

- מערכת ניהול ידע תשרת את נציגי המוקד באיתור מידע במהלך מתן שירות ללקוחות אגף שוק ההון.
- במערכת יוזנו פרטי המידע לשני תחומי הפעילות.
- הזנת התכנים תהיה לאחר אישור המידע באמצעות נציג אגף שוק ההון ובאחריות הספק.

8.4.2 פרטי המערכת וניסיון המציע

- במענה לסעיף זה נדרש המציע לפרט:
 - שם המערכת- יצרן ודגם.
 - שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת- שם המוקד, גודל המוקד, שם איש קשר מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). ראה נספח ב'.

8.4.3 יכולות המערכת

- המערכת נדרשת לתמוך בפונקציונליות הבסיסית כפי שמפורט בסעיפים הבאים.
- על המציע לפרט יכולות מערכת ניהול הידע אשר תשרת את נציגי המוקד לצורך שליפת מידע כללי. תוך מתן דגש לנושאים הבאים:

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

(1) יכולת חיפוש ואיתור מהירה של מידע ע"פ הקשת מילת תוכן והצגת תוצאות החיפוש הרלוונטיות.

(2) יכולת תמיכה בתזרים שיחה.

(3) הודעות מתפרצות לנציגים.

(4) ניהול תוכן.

(5) מבחני ידע.

(6) הזנת תדריכים ובקרת "קרא וחתום".

(7) יצוא המידע המוזן לצורך העברתו לאגף שוק ההון.

(8) גישה מרחוק באמצעות הרשאה.

8.4.4. יכולות בקרה- דוחות שימוש מערכת :

א. אחוז שימוש בפריטי מידע (חיפושים נדירים/נפוצים).

ב. אחוז שימוש ע"פ נציג.

ג. דוחות תומכים לבקרת "קרא וחתום".

ד. על המציע לפרט דוחות מערכת נוספים במידה וקיימים.

8.5 מערכת ניהול ותיעוד פניות

8.5.1 כללי

א. הספק יספק מערכת לתיעוד פניות והפקת דוחות ביצוע ע"פ נושאי שיחה.

ב. הספק יפרט את סוג המערכת, דגם ומספר גרסה ויכולותיה.

ג. המציע יפרט את מספר שנות הניסיון שלו בהפעלת המערכת- שם המוקד, גודל המוקד, תהליכי עבודה אשר ממומשים באמצעות המערכת, שם איש קשר מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). ראה נספח ב'.

8.5.2 ניהול ותיעוד פניות נכנסות

א. לצורך ניהול הפעילות הנכנסת ותיעוד נושאי השיחה נדרש הספק להפעיל מערכת לתיעוד פניות

ב. כל פניה למוקד תתועד באופן מלא ותכלול לפחות את השדות הבאים :

(1) פניה נכנסת/ יוצאת/ מערך אחורי - יוזן אוטומטית

(2) ערוץ הפניה – טלפוני / פקס/ מייל/ צ'אט

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

- 3) סוג / מהות הפנייה – בחירה מרשימה שתוגדר
- 4) מועד הפניה (תאריך ושעה) - יוזן אוטומטית
- 5) נציג מטפל- יוזן אוטומטית
- 6) מספר השיחה במערכת הקלטת שיחות- יוזן אוטומטית (ישמש את הנציג לצורך רישום המערכות המזמין).
- 7) מספר הטלפון ממנו חייג הלקוח (CLID/ ANI)- יוזן אוטומטית
- 8) פרטי הפונה שם מלא+ת.ז.
- 9) סיווג הפניות יהיה בחתך של 3 רמות סיווג- "שלושת" (לדוגמא – רמה 1 : פני"צ/ סוכנים ויועצים, רמה 2 : מתן מידע בדבר תהליך X רמה 3 : סיום טיפול במוקד). כל רמת סיווג, תפתח תחתיה רשימה מותאמת.

ג. במהלך תקופת ההתקשרות ובסיומה יעביר הספק באמצעות קובץ אקסל/ HTML את קבצי התיעוד למזמין

8.5.3 דוחות

- א. בשלב האפיון יגובשו דוחות ביצוע למערכת
- ב. בסיכום כל יום ישלח דוח מרכז המציג סטטיסטיקה ע"פ החתכים השונים :

- 1) ערוץ פניה
- 2) נושאי פניה
- 3) סיווג
- 4) ועוד ע"פ שיוגדר

8.6 מרכזיה

8.6.1 כללי

- א. המציע יפרט את סוג המרכזייה, דגם ומספר גרסא.
- ב. המציע יפרט את מספר שנות ניסיון של בהפעלת המרכזיה- שם המוקד, גודל המוקד, פונקציונאליות ממומשת, שם איש קשר מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). ראה נספח ב'.

8.6.2 דרישות מערכת- המערכת תתמוך ברשימת התכונות המפורטת להלן :

- א. העברת שיחה, המרכזייה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם בשיחות פנימיות.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולטכונים ויועצים

- ב. שיחת ועידה.
- ג. מוסיקה בהמתנה:
- 1) המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה, אשר השמעתה תתאפשר במצב HOLD ובזמן העברת שיחות.
- 2) המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות.
- ד. הודעות מוקלטות - המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות. על הספק לפרט:
- 1) אורכי הודעות אפשריים (בשניות)
- 2) הקלטת הודעות משתנות
- 3) יכולת שילוב עם מוסיקה
- 4) מספר ערוצים לשמיעת ההודעה (בו זמנית)
- ה. ACD (מערכת שמגבה את מערכת ה-CTI במקרה של תקלה) המערכת תתמוך בניהול המוקד באמצעות ACD כגיבוי למערכת ה-CTI, התומכת בתכונות המפורטות (באם קיימת מגבלה יש לציין במפורש):
- 1) ללא הגבלה למספר התורים עבור מוקד ACD אחד (אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים)
- 2) ללא הגבלה למספר העמדות עבור מוקד ACD אחד
- 3) תמיכה ביכולות פיקוח שונות:
- א. יש לציין מספר עמדות פיקוח שניתן יהיה להפעיל
- ב. האזנה שקטה
- ג. שליטה ידנית על מצבי התור (גלישה, חסימה וכו')
- ד. בקרות חזותיות (יש לציין את סוגי הנתונים הניתנים לצפייה על גבי תצוגת מכשיר המפקח/ת)
- ה. העברה דינאמית של נציגים בין תורים
- ו. תמיכה בהודעות המתנה שונות
- ז. תמיכה במוסיקה בהמתנה
- ח. תמיכה בגלישות ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים וכו')
- ט. תמיכה בביצוע שיחות יוצאות

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

- י. תמיכה במערכת ממוחשבת לבקרת ACD, דוחות בזמן אמיתי, דוחות סטטיסטיים, בקרות חזותיות מעמדות בקרה, לוחות בקרה (wall board) וכו'.
- יא. תמיכה במעבר למצב ACD ללא צורך בביצוע לוגאין מחדש של הנציג

8.6.3. משאבי PRI/SIP מול ספקי התקשורת

- א. הספק יהיה אחראי לחיבור משאבים מספקים לצורך מתן שרות מלא, בעת התקשרות למוקד לא ישמע צליל תפוס.
- ב. השלמת משאבים כתוצאה מזיהוי בעיה או הרחבה של פעילות המוקד מול הציבור במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 20 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה/דרישה של המזמין.
- ג. באחריותו המלאה של הספק להשלים משאבי מרכזייה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.
- ד. במידה והספק מעוניין להתבסס על ממשקי SIP, הנושא יובהר על ידו בשלב ההבהרות למענים תוך הצגת אמצעי המיגון והאבטחה על תשתית זו.

8.7. מערכת CTI

8.7.1. כללי

- א. תפקידה העיקרי של מערכת ה-CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים במוקד למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו.
- ב. על מערכת ה-CTI לתמוך בכל תכונות המרכזייה.
- ג. על המציע לפרט שם מערכת, דגם, גרסא.
- ד. המציע יפרט את מספר שנות ניסיון של בהפעלת מערכת CTI- שם המוקד, גודל המוקד, פונקציונאליות ממומשת, שם איש קשר מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). ראה נספח ב'.
- ה. גרסת המערכת נדרשת להיות בתמיכה רציפה של היצרן.

8.7.2. ניהול כישורי נציגים

- א. מערכת ה-CTI תאפשר להגדיר ולעדכן מאפייני נציגים (רמת מיומנות, שפה וכיו"ב).
- ב. במערכת ה-CTI יוגדרו כל קבוצות העבודה במוקד על פי תחומי הפעילות השונים. הנציגים במוקד ישויכו לקבוצות המתאימות. לא תהיה מגבלה מעשית במספר הקבוצות במוקד ומספר הקבוצות שניתן לשייך לכל נציג.

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולטכנים ויועצים

- ג. המערכת תאפשר להגדיר לכל נציג את תחומי מומחיותו (Skills) ולכל תחום התמחות תוגדר רמת הידע של אותו נציג (Level). לא תהיה מגבלה מעשית למספר ה-Skills וה-Levels במערכת ולא תהיה מגבלה למספר ה-Skills וה-Levels שניתן יהיה לשייך לנציג.
- ד. המערכת תאפשר הגדרת ערוצי ההתקשרות בהם יתמוך הנציג.

8.7.3. ניתוב פניות

- א. מערכת ה-CTI תנהל את כלל הפניות שתגענה למוקד בהתאם לחוקים עסקיים שיוגדרו במסגרת תהליך האפיון המפורט בהקמת המוקד.
- ב. ניתוב הפניות במוקד יבוצעו בהתאם לחוקים העסקיים שיוגדרו. חוקי הניתוב יתבססו על מגוון פרמטרים לרבות סוג לקוח 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 לקוח מסוים, מצבי כשל שונים ופרמטרים אחרים שיקבעו ע"י האגף.
- ג. 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 במוקד מסוים או במוקדים נוספים. ניתן יהיה להתנות הרחבת חיפוש לקבוצות ונציגים מסוימים בהתאם לפרמטרים שונים כגון עומס או מספר מינימאלי של נציגים זמינים ביעד ההרחבה. ניתן יהיה גם להפנות שיחות ליעדים חיצוניים למוקד בהתאם לחוקים עסקיים שיקבעו ע"י האגף.

8.7.4. טיפול בשיחות בהמתנה

- א. בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מידע מסוגים שונים.
- ב. הפניה הלקוח למשאבי ה-IVR תתבצע ע"פ פרמטרים שונים כגון: התור או השרות לו ממתין הלקוח, סוג הלקוח ומאפייניו, זמן ההמתנה בפועל או הצפוי, כמות משאבי ה-IVR הזמינים ופתיחה או סגירת השרות ע"י מנהלי המוקד.
- ג. 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.
- ד. במהלך ההמתנה תינתן ללקוח 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), באמצעות מקשי DTMF, המערכת תמשיך ותשמור על מקום השיחה בתור. כאשר הגיעה תורה של השיחה להיות מועברת לנציג זמין ומתאים,

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

המערכת תיזום חיוג חוזר ללקוח ועם קבלת מענה מהלקוח, 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.

ה. הפעלה או מניעת שרות זה יקבעו פרמטרית ע"פ סוג השרות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, ע"פ מאפייני הלקוח, עומס במוקד וזמן המתנה או צפי המתנה והחלטה בזמן אמת ע"י מנהל המוקד. במידה והלקוח לא יאותר אחרי 3 ניסיונות תשלח הודעת SMS ללקוח.

ו. המערכת תספק דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות)

ז. מוסיקה והודעות בהמתנה במרכזייה או במערכות תומכות.

ח. המערכת תאפשר השמעת מוסיקה וגיינגלים שווקים שונים בהתאם לתור/ השרות המבוקש.

ט. המערכת תאפשר בזמן המתנה השמעת מיקומה של השיחה בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.

8.7.5 כניסת פניה לנציג

א. פניות ינותבו לשלוחות הנציג בהתאם להגדרות המערכת ושייכים לתחומי הפעילות ע"פ רמת מיומנות, ותק ורמת מקצועיות.

ב. המערכת תחפש נציג פנוי ע"פ רמת עדיפות המשוך לתחום הפעילות, אליו תנתב את הפנייה.

ג. המערכת תקפיץ את חלון Softphone עם כניסת הפניה 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 הלקוח באותו היום, חווי לגבי מקור השיחה רשימת הנתונים שיוצגו בכל אחד מהחלונות המוזכרים כאן, יוגדרו בשלב האפיון המפורט.

ד. חלון ה Softphone יוגדר always on top, כלומר לא ייעלם במהלך ובסיום השיחה.

ה. חלון מערכת ניהול פניות יוקפץ עם סיום התיעוד של השיחה הקודמת. במידה ושיחה חדשה נכנסה לפני שנציג סיים לתעד את השיחה לא יידרס המסך ונתוני הלקוח והשיחה החדשים יוצגו ב- Softphone עד לסיום התיעוד שלאחריו יוקפץ המסך. קיימת אפשרות נוספת שהינה פתיחת חלון מקביל להחלטת המזמין בשלב האפיון לגבי שיטת העבודה.

ו. הקפצת מסך פרטי השיחה וחלונות מערכות המידע תתבצע גם במצבים של העברת שיחה, התייעצות וועידה (לא תהיה הקפצת מסך בשיחות פנימיות, שיחות שאינן שיחות CTI).

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולטכנים ויועצים

ז. השיחה תכנס באופן אוטומטי לשלוחת הנציג ותענה אוטומטית.

8.7.6. סיום שיחה

- א. בסיום שיחה יעבור הנציג אוטומטית לאחר הסטאטוסים שיוגדרו לו, מצב זמין אוטומטי, אחד ממצבי הלא זמין וההפסקות ומצב Wrap-up כלומר זמן מילוי "ניירת" או המתנה לקבלת שיחה.
- ב. במקרה ומוגדר "זמין אוטומטי", המערכת תאפשר פרק זמן של מספר שניות (שיוגדר פרמטרית). בו לא יכנסו לנציג שיחות ופניות אחרות ולנציג תהיה האפשרות לשנות את סטאטוס העמדה.
- ג. המערכת תאפשר ביצוע תשאול אוטומטי או אנושי על שביעות הרצון של הלקוח מיד לאחר קבלת המענה ע"י נציג שירות/מענה באמצעות ה-IVR.

8.7.7. ממשק נציג (agent softphone):

- א. ממשק הנציג יכלול מערכת Soft Phone להפעלת כל הפונקציות הטלפוניות. כל תכונות המרכזייה יתמכו ע"י ממשק זה.
- ב. ממשק הנציג יתמוך בעברית בצורה מלאה (שדות ונתונים)
- ג. 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, לקבוצה או למוקד הרלוונטי.
- ד. 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 ממתנות, השתקה וכו'.
- ה. 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 וכדומה.
- ו. ניתן יהיה להגדיר סוגים שונים של מצבי אי זמינות כגון ניירת, Back office, וכדומה וכן סוגים שונים של הפסקות כגון הפסקה ראשונה, הפסקת צהריים ועוד.
- ז. כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו בתצוגות Real Time ובדוחות היסטוריים (נתונים עדכניים לסטאטוס נוכחי ובנוסף נתונים מצטברים מתחילת היום).
- ח. הנציג יכול לבצע העברה חמה של השיחה (העברה השיחה ללא המתנה למענה) לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לנציג בכיר, ל- Back Office או ליעד אחר.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

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

י. הנציג יוכל להקים שיחת ועידה הכוללת את הנציג, הלקוח ומשתתפים נוספים (נציגים, מנהלים, יעדים מחוץ למוקד וכדומה). ניתן יהיה לבצע שיחת ועידה מרובת משתתפים. התנתקות הנציג יוזם שיחת הוועידה תאפשר לשאר המשתתפים להמשיך בוועידה ביניהם.

8.7.8 דוחות CTI

א. כללי

1) למנהלים מטעם אגף שוק ההון תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות זמן אמת ובדוחות היסטוריים ממשרדי אגף שוק ההון באמצעות ממשק WEB.

2) מערכת תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בכל החתכים, כולל ברמת מערכת (טיפול בפניות, עבודת נציגים, משאבים ועוד), ברמת מוקד, תורים, קבוצות נציגים, נציגים, ו-Skills.

3) כל מערכות הבקרה והדוחות כולל מצגות Real Time והדוחות ההיסטוריים יכילו נתונים עבור כל סוגי הפניות הנכנסות למוקד, יוצאות ממנו ופניות פנימיות.

ב. דוחות Real Time

1) המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג עמדות מנהלים, מסך פלזמה ודוחות מודפסים.

2) הספק יאפשר צפייה בנתוני זמן אמת, ע"י כניסה באמצעות שם משתמש וסיסמא לעובדי אגף שוק ההון.

3) הספק יאפשר ממשק web-י לכניסה מרחוק לצורך צפייה בדוחות זמן אמת של המוקד באמצעות שם משתמש וסיסמא.

4) המערכת תכלול הצגה גראפית וטבלאית של נתוני Real Time.

5) המערכת תאפשר הצגת חריגים עפ"י פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע לפי ספים.

6) ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם לסוג הפעילות.

7) ביחס לנתוני נציג, המערכת תתמוך בהצגת סטאטוס נציג עדכני לזמן האמת ובנוסף זמן מצטבר מתחילת היום.

8) אפיון מפורט לתצוגות האמת יבוצע בשלב ההקמה ותכלול תצוגת זמן אמת למוקד ולעמדת המנהל.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

ג. דוחות היסטוריים

- 1) נדרשת האפשרות להצגת דוחות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון Excel.
- 2) ניתן יהיה לתזמן דוחות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מיידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדוחות.
- 3) המערכת תאפשר לשמור ב-On-line מידע מצטבר של חצי שנה לפחות (הפקת דוחות ע"י גישה מיידית לנתונים). ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון עם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דוחות.
- 4) כל הדוחות יאפשרו מידע פרטני (למשל על כל נציג, קבוצה, תור וכדומה) וכן נתונים מסכמים (למשל של כל הנציגים ברשימה המפורטת, סיכום כל הקבוצות, וכדומה).
- 5) מערכת הדוחות תאפשר הצגת דוחות על ציר הזמן (מספר נושאים/ נענים לאחר 10 שניות המתנה, 20 שניות וכך הלאה).
- 6) הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים), מוקדים, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים Skills ורמות ידע.
- 7) מערכת הדוחות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה, שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית.
- 8) אפיון דוחות היסטוריים יבוצע בשלב ההקמה (מצ"ב דוגמאות בנספח ב').

8.8 .IVR

8.8.1 דרישות כלליות

- א. מערכת ה-IVR משמשת להפעלת תפריטי ניתוב, לזיהוי לקוחות, לניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח, מתן מידע עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושווקי מפולח לקוחות ושרות, מתן מידע בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים, השארת מספרי טלפון ל-Call back ועוד.
- ב. המערכת תספק מידע כללי שיוגדר בשלב האפיון במסגרת פרויקט ההקמה.
- ג. המערכת תאפשר השמעת הודעות כלליות משתנות על פי סוג השירות והשפה נדרשת, בשלב ראשון- עברית, ערבית ורוסית (יתכן ויתווספו שפות לאורך שנות הפעילות).
- ד. המערכת תאפשר השמעת הודעות במצב חירום על פי תורים רלוונטיים בשליטת מנהלת המשמרת.
- ה. המערכת תאפשר ניתוב שיחות על פי נושאי שיחה ספציפי.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

- ו. אפיון ראשוני של המערכת יבוצע בשלב ההקמה ובמהלך שנות פעילות המוקד ייתכנו שינויים והתאמות בניתוב השיחות על פי צרכים משתנים ואופי הפעילות.
- ז. ביצוע השינויים בפועל הינו באחריות ועל חשבון הספק ברמת שירות של עד שבוע עבודה.
- ח. המציע יפרט את שם היצרן, דגם וגרסה של מערכת ה-IVR אותה מיעד לפעילות נשוא מכרז זה.
- ט. המציע יפרט את מספר שנות ניסיון של בהפעלת המערכת- שם המוקד, גודל המוקד, פונקציונאליות ממומשת, שם איש קשר מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). ראה נספח ב'.
- י. הספק מתחייב להתקנת המשאבים הנדרשים לצורך מתן שרות רציף במשך 24 שעות ביממה 7 ימים בשבוע.

8.8.2 דוחות IVR

א. המערכת תספק מידע לגבי הפרמטרים:

- 1) כמות שיחות נכנסות, בכל צומת וענף על ציר הזמן.
- 2) פרוט מספר המתקשר (CALLER-ID)
- 3) הגדרת דוחות מפורטים תתבצע בשלב האפיון המפורט כחלק מפרויקט ההקמה.

8.9 מערכת הקלטת שיחות

8.9.1 כללי

- א. המציע יפרט את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא.
- ב. המציע יפרט את מספר שנות הניסיון בהפעלת המערכת- שם המוקד, גודל המוקד, פונקציונאליות ממומשת, שם איש קשר מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). ראה נספח ב'.
- ג. ההקלטה תיושם על כל שיחות הטלפון במוקד כולל שיחות נכנסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות, העברה וועידה.
- ד. המערכת תתממשק למערכת ה-CTI לשם זיהוי תחילת שיחה וסיומה ולהעברת פרטי שיחה.
- ה. המערכת תכלול כלים ידידותיים ונוחים לתפעול לצורך קביעת מסננים לסינון שיחות שישמרו לאורך זמן ואלו שימחקו לאחר זמן שיקבע.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

8.9.2. אחזור מידע

- א. המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט שאוחסן במערכת, מתחנות עבודה של מנהלי המערכת ונציגי אגף שוק ההון.
- ב. המערכת תאפשר האזנה לשיחה, וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת, בעמדות מחשבים שיועדו לכך ובמשרדי אגף שוק ההון (בירושלים). למערכת תאפשר גישה מרחוק באמצעות גלישת WEB דרך קו התקשורת המחובר למשרד האוצר לשלושה משתמשים לפחות.
- ג. כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי הרלוונטיים שלה.
- ד. המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות לשנה לפחות.
- ה. המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות נתיקות.
- ו. בסיום ההתקשרות הספק יעביר למזמין את מאגר ההקלטות של השנה האחרונה באמצעות מדיה מגנטית ולאחר אישור המזמין יבצע מחיקת רשומות. המחיקה תבצע באופן מוחלט ללא שמירה על גבי מערכת הספק.
- ז. המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי MP3/Wav בדוא"ל או ע"ג CD ליעדים שונים.

8.9.3. בקרת איכות ומשוב

- א. הספק יפרט במידה והמערכת תומכת בניהול מערך ההקשבות ובקרת האיכות במערכת זו.
- ב. יש לתאר במפורט ולספק דוגמאות של טפסי המשוב המובנים במערכת במידה וקיימים.

8.9.4. דוחות מערכת

- א. ניתן יהיה לאתר שיחות ברמת נציג / שלוחה/ תאריך ושעה/ מספר מחוייג/ מספר מחייג וכיוב'.
- ב. במידה ומערך ההקשבות ינוהל במערכת זו ניתן יהיה להפיק דוחות בקרת איכות ברמת נציג/ ברמת כלל המוקד.
- ג. ניתן יהיה להגדיר אינטרוולים משתנים על פי הצורך- שעה/ יומי/ שבועי/ חודשי/ רבעוני/ שנתי על פי צורך.
- ד. הגדרת הדוחות תוכל להתבצע ברמת משתמש על פי הרשאות שיוגדרו במסגרת תהליך ההקמה.
- ה. הספק יפרט דוחות נוספים במידה וקיימים.

8.10. מערכת לשליחת SMS

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

מערכת זו תהיה בשימוש בשלב ראשון עבור שליחת הודעות ללקוחות שמערכת ה-CALL BACK לא הצליחה להשיג (לאחר 3 ניסיונות חיוג כושלים).

8.10.1. הספק יספק ממשק אוטומטי למערכת SMS אינטגרטיבית למערכות המוקד (ובכלל זה גם למערכת ניהול הפניות שתסופק על ידו) 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.

8.10.2. המציע יפרט את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא.

8.10.3. המציע יפרט את מספר שנות הניסיון בהפעלת המערכת- שם המוקד, גודל המוקד, פונקציונאליות ממומשת, שם איש קשר מטעם הלקוח ופרטי התקשורת (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). ראה נספח ב'.

8.10.4. המציע יפרט תצורת ההתממשקות לרכיבי הפתרון המשיקים.

8.10.5. המציע יפרט את ניסיונו בהפעלת המערכת.

8.10.6. המערכת תאפשר שליחת מסרונים ללקוחות במהלך שיחה או לאחריה או לצורך עדכון על סיום טיפול בפניה במידה ונדרש המשך טיפול. ושליחה יזומה של הודעה לרשימת לקוחות שתועבר ע"י המזמין (באמצעות קובץ אקסל).

8.10.7. המערכת תתמוך במשלוח הודעות לפחות בשפות הבאות: עברית, ערבית ורוסית.

8.10.8. ההודעה תישלח מהמערכת עם זיהוי של מספר פרטי של המשתמש (נדרש לאפשר זיהוי המשתמש ששלח את ההודעה).

8.10.9. קביעת מספר/טקסט שמופיע כשולח ההודעה.

8.10.10. מערכת המוצעת תסופק עם ממשק דוחות בו לפחות 5 דוחות אינטגרליים (מובנים במערכת להצגת היקפי הפעילות וסטאטוס הצלחת שליחת ההודעות).

8.11. מערכת צא"ט

8.11.1. כיום אין מערכת צא"ט באתר של אגף שוק ההון.

8.11.2. המזמין רשאי להחליט כי יש להוסיף מערכת צא"ט באתר של אגף שוק ההון. מערכת הצא"ט תוקם על ידי הספק או על ידי המזמין, בהתאם להחלטת המזמין – שירות אופציונלי.

8.11.3. מערכת הצא"ט תוצג באתר אגף שוק ההון לצורך תמיכה ONLINE בלקוחות האגף.

8.11.4. הספק יפרט את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא.

8.11.5. הספק יפרט תצורת ההתממשקות לרכיבי הפתרון המשיקים.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

8.11.6. המערכת תתמוך בניהול מלא של משתמשים, הרשאות גישה ברמת היישום, הגבלת גישה לשעות פעילות וכו'.

8.11.7. תמיכה בתקן נגישות לאנשים עם מוגבלות

8.11.8. פניות צ'אט נכנסות יטופלו וינהלו ע"פ חוקים עסקיים שיוגדרו בדומה לפנייה טלפונית נכנסת.

8.11.9. הצ'אט יוטמע באתר אגף שוק ההון.

8.11.10. כל פניה נכנסת או יוצאת בערוץ הצ'אט תצורף כרשומה למערכת ניהול הפניות. לצורך כך הרישום יכלול צרוף תמליל השיחה המלא (נציג ולקוח).

8.11.11. המערכת תאפשר לנציג לטפל בצ'אט אחד או מספר צ'אטים במקביל, בהתאם להחלטת המנהל. יש לפרט מקסימום פניות שניתן להגדיר לטיפול במקביל.

8.11.12. המערכת תאפשר במהלך שיחת הצ'אט ליזום גם שיחת Voice בין הנציג ללקוח. 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.

8.11.13. המערכת תתמוך בתהליכי זיהוי לקוח במידה ויידרשו, לרבות הקפצת מסך מערכת ניהול הפניות.

8.11.14. 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).

8.11.15. המערכת תאפשר הפעלת בדיקת איות ותתריע לנציג על זיהוי שגיאת כתיב לפני שליחת ההודעה ללקוח.

8.11.16. המערכת תאפשר הצגת התראות מובנות לנציג וללקוח בזמן הטיפול בפניה כדוגמת התראה במסך הנציג על עיכוב במענה לפניית לקוח או התראה במסך הלקוח על קבלת מענה הנציג (במצב בו לא הגיב X שניות מרגע קבלת ההודעה). כלל ההתראות יוגדרו בשלב האפיון המפורט. הספק יפרט יכולות אלו ויצרף דוגמאות.

8.11.17. המערכת תאפשר סיום הצ'אט באופן אוטומטי אחרי פרמטר זמן בו לא התקבלה תגובה מצד הלקוח, בהתאם לחוקים עסקיים מוגדרים מראש, כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט.

8.11.18. סיום הצ'אט ילווה בהתראה מקדימה ללקוח בטרם יבוצע.

8.11.19. המערכת תאפשר ללקוח להדפיס ו/או לשלוח לעצמו את השיחה למייל.

8.11.20. ניהול פניות

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

- א. בכל בקשה של לקוח להפעלת צ'אט, יועבר נושא הפניה בהתאם לבחירת הלקוח בבקשת הצ'אט בכדי להפנות את הפניה לתור המתאים ולמיומנות המתאימה.
- ב. בעתות עומס ואי עמידה ברמת שירות מוגדרת (כפי שתוגדר במסגרת פרויקט ההקמה) תינתן האפשרות להשאיר הודעה מובנית לחזרה ללקוח.
- ג. תמיכה בשפות: לא נדרש בשלב זה. על המערכת לאפשר שימוש עתידי בשפות אחרות ולתמוך בשימוש ביותר משפה אחת בשיחת צ'אט. לדוגמא, יהיה לערב מילים ואותיות בעברית ובאנגלית באותו המשפט, כאשר המערכת תשמור על סדר המשפט כפי שנכתב (על אף שינוי הכוון במעבר בכתיבה בין עברית לאנגלית ולהיפך) הן אצל רושם המשפט והן אצל המקבל.

8.11.21. ניהול Chat Templates

- א. המערכת תאפשר הגדרת תסריטי שיחה ובנק תשובות מוכנות לנושאים נפוצים שיכתבו מראש, על מנת להקל על הנציג, לייעל את פעילותו ולמנוע חשיפה משפטית.
- ב. ניהול תסריטי השיחה ובנק התשובות יהיה על פי נושא הפניה או הדף ממנו פנה הלקוח.
- ג. המערכת תאפשר הגדרת ממשק להזנת תסריטי שיחה בצורה ידנית.
- ד. ממשק הנציג יכלול בנק לינקים לשליחה ללקוח על מנת להפנות אותו למקומות שונים באתר, הממשק יהיה בדומה לממשק לתסריטי השיחה (לפי נושאים).
- ה. תצוגת ממשק הצ'אט באתר והמלל יוגדרו במסגרת פרויקט ההקמה.

8.11.22. ניהול טפסים

- א. המערכת תאפשר הגדרת טפסים אותם ניתן יהיה לשלוח ללקוח דרך ה- Chat או כלינקים.
- ב. הטפסים יהיו מוגדרים על פי נושא.
- ג. המערכת תאפשר הגדרת ממשק להזנת טפסים בצורה ידנית.
- ד. יש לציין מבין הבאים מה כוללת יכולת הגלישה המשותפת: צפייה בלבד, שליטה על עכבר, מקלדת וכו'.

8.11.23. ניהול שעות פעילות

- א. 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.

8.11.24. הקלטת שיחות צ'אט

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

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

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

8.11.25 סקרים

א. המערכת תאפשר הפעלת סקר שביעות רצון בסיום הצי'אט, כאשר בתום השיחה ישאל הלקוח האם ברצונו למלא סקר בחלונית הצי'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.

8.11.26 דוחות

א. למערכת יוגדרו דוחות זמן אמת ודוחות היסטוריים. אפיון מפורט יבוצע בשלב ההקמה.

ב. הדוחות יכללו מידע בחתך- פעילות/ נציג. תוך הצגת מידע מפורט לכל אחד מהתכנים שנבחרו.

ג. מידע בדבר פעילות הנציג במערכת הצאט יוצג בצורה אינטגרלית יחד עם כלל ביצועי הנציג ממערכת ה-CTI.

8.12. מחולל דוחות (היסטוריים)

8.12.1. בנוסף לממשק הדוחות של מערכות תפעול המוקד (CTI, IVR וכיו"ב), יידרש הספק למחולל דו"חות אשר יתממשק לכלל המערכות התפעוליות של המוקד (CTI, IVR צאט, תיעוד פניות וכיו"ב). המחולל המסופק יהיה מתקדם מסוגו.

8.12.2. המערכות תהינה נגישות בצורה מלאה לנציגי המזמין אשר יישבו באתר הספק.

8.12.3. הספק יעביר הכשרה לנציגי המזמין לצורך שימוש מיטבי במערכות.

8.12.4. מערכת הדוחות תאפשר למשתמשים ברמות שונות (נציג מטעם המזמין, מנהל מוקד, ראש צוות וכדומה) להפיק דוחות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם (נכנסת/ יוצאות).

8.12.5. על המציע לפרט את סוג מחולל הדו"חות ולתאר יכולות המערכת.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

8.12.6. המציע יפרט את מספר שנות הניסיון בהפעלת המערכת- תוך פירוט מורכבות המימוש והמערכות אליהן קיים ממשק, שם איש קשר מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל). ראה נספח ב'.

8.12.7. המזמין יאפיין בשלב ההקמה דוחות ניהוליים ראשיים אשר ישלחו באופן אוטומטי לדואר אלקטרוני (מייל) של נציגי המזמין בכל יום לגבי פעילות המוקד.

8.12.8. ניתן יהיה לתזמן דו"חות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדו"חות.

8.12.9. 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 המזמין.

8.12.10. ניתן יהיה להפיק דו"חות מפורטים ברמת השיחה הבודדת כולל כל התחנות בהם עברה (מערכות, צמתים, ענפים, תורים, נציגים ועוד) כולל חתימות זמן ונתונים מצורפים אחרים כגון אירועים במהלך הפניה (מידע ושירותים שהתקבלו) ומאפייני הלקוח.

8.12.11. הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים Skills ורמות ידע).

8.12.12. מערכת הדו"חות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה ושעה, רמה יומית, שבועית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים יהודיים) וחודשית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים יהודיים).

8.12.13. המזמין יהיה מוסמך לקבוע את תצורת הדו"חות.

8.13. עמידה בעומסים

8.13.1. הדרישה היא שהמערכת תהיה מסוגלת לעמוד בעומס השיחות.

8.13.2. 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.

8.13.3. זמינות - המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה (24 שעות ביום במשך 7 ימים בשבוע) כולל שבתות וחגים. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכת המוצעת) 99.99% מהזמן. בהתאם לצורך ולאחר הבנת המשמעויות ניתן יהיה להפחית את רמת הזמינות בכפוף לאישור המזמין.

8.13.4. תקשורת

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

א. קווי תקשורת מתאימים לחיבור המשתמשים לרשת הלקוח כולל נתב ורכיב ה Firewall יסופק וימומן על ידי הספק.

ב. רשת התקשורת המקומית (פאסיבית ואקטיבית) תסופק גם היא על ידי הספק.

8.13.5 מדפסות והדפסות

א. על הספק להתקין מדפסת לייזר שתשרת את המוקד לצרכים ניהוליים ותפעוליים, מדפסת זו תנוהל ע"י שרת מדפסות באחריות הספק.

8.13.6 עמדות קצה

א. דרישות חומרה מינימליות:

(1) מעבד – I3

(2) זיכרון פנימי G4.

(3) כרטיס רשת (מובנה) Ethernet 10/100.

(4) מסך 19".

(5) מערכת הפעלה WIN7 64 BIT.

8.13.7 קורא כרטיסים חכמים עם חיבור USB, אחד מהדגמים המפורטים בלינק

<http://www.gov.il/FirstGov/smartCard/business/Utilities>

8.13.8 בתחנות אלו תוגבל הגישה לאינטרנט רק לאתרים לצורך העבודה מול משרד האוצר.

8.13.9 תחנות אלו יהיו מוגנות ע"י מערכת אנטי וירוס עדכנית שתעודכן אחת ליום.

8.14 תמיכה

8.14.1 התמיכה בתחנות הקצה ותקשורת ה LAN באתר הספק תתבצע ע"י הספק.

8.14.2 תמיכה במערכות אגף שוק ההון תתבצע ע"י צוות המחשוב של האגף.

8.14.3 כל גורם יקצה איש קשר מצדו לזיהוי ופתרון בעיות בחיבור בין אגף שוק ההון לאתר הספק.

8.15 גיבוי ושרידות

8.15.1 פעילות רציפה של המוקד הינה חשובה, לכן על הפתרון המוצע להבטיח רמת זמינות גבוהה של 24 שעות ביממה במשך 7 ימים בשבוע.

8.15.2 על הספק לציין כשלים אפשריים במערכות המוצעות והשפעתם על תפקוד המוקד. יש להתייחס במיוחד לכשלים אפשריים בתת המערכות העיקריות כגון:

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

א. מרכזייה

ב. IVR

ג. CTI

ד. צ'אט

ה. נפילת רשת מחשוב

ו. תקלה בממשקים

ז. הפסקת חשמל

ח. נפילת קווי מפי"א

ט. ועוד

8.15.3 יש לתאר את מנגנוני השרידות המסופקים במערכות המוצעות בפתרון המוצג. יש להתייחס לשרידות ולגיבוי הן ברמת רכיבי החומרה והן ברמת האפליקציה.

8.15.4 יש לציין כיצד מנוהלות המערכות (שליטה ובקרה, ביצוע שינויים, דוחות זמן אמת והיסטוריים וכדומה) במצבי התקלה השונים.

8.15.5 יש לציין את היכולות המסופקות לצורך גיבוי נתונים למקרה תקלה ואפשרות שחזורם לאחר תיקונה.

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

8.15.7 על הספק לתאר מנגנוני שרידות נוספים.

8.15.8 הספק יידרש לשדרג או להחליף ציוד שבאחריותו שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות או שאינו מאפשר עמידה ביעדי השירות המוגדרים במכרז זה. ההחלפה/שדרוג יבוצעו על חשבון הספק הזוכה בהתאם לדגשים הבאים:

א. הציוד החדש יהיה זהה או טוב יותר בביצועיו אל מול הציוד המוחלף.

ב. הספק הזוכה יישא בכל עלויות ההחלפה/שדרוג לרבות עלות הציוד, שעות עבודה וכל הוצאה אחרת.

ג. משך ביצוע ההחלפה/שדרוג יהיה המינימאלי הניתן ויקבע ויתואם האגף

8.16 ממשקים למערכות התפעוליות

8.16.1 כל המערכות ותת-המערכות יתממשקו באופן בו ימומשו כל הדרישות הפונקציונאליות כפי שמופיע במכרז זה

8.16.2 על הספק להציג שרטוט ארכיטקטורה של מערכות המוקד.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

8.16.3. ייתכן ובמהלך שלב האפיון והפעילות השוטפת יידרשו ממשקים נוספים שלא פורטו במכרז זה.

8.17. גרסאות ושדרוגים

8.17.1. בכל תקופת ההתקשרות המערכת המוצעת תהיה בגרסת הייצור הנתמכת על ידי היצרן ותאפשר שדרוג טכנולוגי רציף.

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

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

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

8.17.5. התגלו תקלות, קשיים או תופעות בלתי צפויות בתקנת הגרסה החדשה ובתפעולה, יהיה האגף זכאי לדרוש חזרה מיידית לגרסה הקודמת התקינה.

8.18. העברת קבצים

8.18.1. במידה ובמהלך הפעילות תהליכי העבודה יחייבו העברת קבצים בין הספק למזמין, הספק יידרש להתקין כספת.

8.18.2. עלות רכישת המוצר תוחזר ע"י המזמין בהצגת חשבונית קנייה ולאחר ההתקנה בפועל.

פרק 5 – אתר ותכנון פונקציונלי

9. אתר

9.1. על המציע לציין את מיקומו של האתר- כתובת מלאה.

9.2. המציע יפרט את שטח המתחם הייעודי לפעילות ומספר עמדות מתוכננות. בעת הצגת הנתון יש להציג את צורת החישוב ולפרט את כלל השטחים הרלוונטיים.

9.2.1. שטח ברוטו למתחם (כולל את כל השטחים הייעודיים למוקד).

9.2.2. שטח נטו לעמדה (סביבת העבודה של הנציג).

9.3. מבנה המוקד

9.3.1. המציע יפרט את החלוקה הפונקציונאלית במוקד (אזור מנהלתי, אזור המוקד, אזור ניהולי וכו') ולצרף תרשים (שרטוט ארכיטקטוני) המתאר את מבנה המוקד בקנה מידה של 1:100, תוך התייחסות לכלל מתחמי העבודה.

9.3.2. על המציע להתייחס למיקום ציוד תומך במוקד- מדפסות, תצוגות זמן אמת לוקרים- תאי אחסון וכיו"ב.

9.3.3. על המציע לפרט את כלל מתחמי העבודה שיעמיד במוקד, תוך פירוט האם המתחמים הינם ייעודיים למוקד אגף שוק ההון או משותפים לאתר, עפ"י הטבלה הבאה:

ייעודי/משותף	גודל	תכולה	כמות	
				חדרי מנהלים
				חדרי משוב
				חדרי הדרכה ותדריכים
				חדרי ישיבות
				קפיטריות
				פינות עישון
				שירותים

9.4. דגשים למבנה המוקד ומתחמי העבודה:

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויעצים

9.4.1. רוחב המעברים לא יקטן מ-1.5 מטר מעל כיוון כדי לאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן. על המציע לפרט את רוחב המעבר כמו כן את יציאות החירום.

9.4.2. עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות (לא כולל מחיצות עץ/זכוכית/חומר לא מבודד אחר) שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד ושמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם.

9.4.3. עמדות המדפסת יהיו נגישות לצוות המוקד.

9.4.4. קפיטריה- מזנון לממכר משקאות חמים/ קרים ומיני מזונות, מצוידת בשולחנות וכסאות, מתקן מים קרים וחמים, פינת קפה, מקרר גדול ומיקרוגל.

9.5. עמדות נציגים

9.5.1. רוחב עמדת נציג לא יפחת על 1.1 מ'.

9.5.2. העמדה תהיה מאובזרת ב:

א. מחשב+מסך 19"

ב. מכשיר טלפון חכם

ג. אוזניה מסננת רעשי רקע

ד. קורא כרטיסים

9.5.3. עמדה ייעודית למנהל פרויקט מטעם המזמין

א. יש להקצות עמדה ייעודית עבור נציגים מטעם המזמין. רוחב העמדה לא יפחת מ-1.4 מטר.

ב. בעמדה יותקן מחשב אשר יהיה נגיש תוך שימוש בהרשאות לכלל מערכות התפעוליות והניהוליות של המוקד.

ג. בעמדה תוצב שידת מגירות ננעלת אשר תשרת את נציג האגף

9.5.4. עמדת מנהל משמרת

על העמדה להיות מוגבהת כך שיתאפשר שדה ראייה מקסימאלי, שליטה במרחב המוקד ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים מהמתחם הייעודי.

9.6. על המציע להציג תכנית אדריכלית ופירוט בדגש לנושאים הבאים :

9.6.1. סטנדרטים של אקוסטיקה שימושו במוקד לצורך מניעת רעשים סביבתיים.

9.6.2. תאורה בסביבת עמדות הנציגים.

9.6.3. שרטוט מבנה עמדה (כוכב/כוורת וכו')

9.6.4. ארגונומיה בעמדות העבודה.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

9.7. תפעול שוטף של האתר

9.7.1. למוקד יהיו שירותי תחזוקה זמינים לטיפול בתקלות חשמל, מזגנים, מחשוב, טלפוניה, תקשורת וכו' במתכונת התומכת את פעילות המוקד.

9.7.2. הספק ידאג לניקיון המוקד באופן יומי ולאורך כל היום.

9.7.3. כללי:

- א. מטרת דרישות הביטחון להקנות ביטחון פיסי ומניעת שבוש תהליכים ע"י מתן פתרונות מיגון הן לחיי אדם, הן למידע באתר, והן לרכוש וציוד המותקנים באתר.
- ב. יישום דרישות הביטחון יבוצע בעזרת מערכות טכניות, נהלים ובקרה, על המציע לפרט שם מערכת, סוג, דגם ויכולות לכל אחת מהמערכות.
- ג. במידה ובאתר ניתן שירות למספר חברות, על המציע לפרט כיצד מתכוון ליצור מידור פיזי פנימי בין החברות.
- ד. על המציע לפרט שם מערכת, סוג, דגם ויכולות לכל אחת מהמערכות המפורטות מטה.

9.7.4. מערכות ביטחון:

- א. גילוי פריצה + חיבור למוקד – המערכת תכלול:
 - (1) מפסקים מגנטיים על כל הדלתות החיצוניות.
 - (2) גלאי נפח – לגילוי פריצה בשעות שהמיתקן אינו מאויש.
 - (3) מקודד להעברה ממצב יום למצב לילה.
 - (4) רכזת תקנית + חיבור למוקד.
 - (5) גיבוי מתח להפסקות חשמל.
- ב. בקרת כניסה
 - (1) קוראי כרטיסים בכניסה + לחדרי התקשורת.
 - (2) מנעולים חשמליים.
 - (3) גיבוי מתח להפסקות חשמל.
- ג. סורגים על החלונות (בקומות – קרקע + א).
- ד. מערכות בטיחות: האתר יצויד במערכת גלוי וכבוי אש ועשן עפ"י תקן ישראלי 1220 על חלקיו. יוגש אישור מכון התקנים על עמידת המערכת בדרישות התקן.

9.7.5. דרישות אבטחה נוהליות:

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולטכנים ויועצים

- א. מהימנות וסינון עובדים- נדרש כי בשלבי קליטת עובדים יערך אימות פרטי המועמדים. הימצאותן של חוות דעת מספקות לגבי האישיות (כגון: מקומות עבודה קודמים וחוות דעת אישית).
 - ב. בדיקה לשם אימות שלמות ודיוק, קורות החיים של המועמד.
 - ג. אימות הצהרות בדבר הכישורים האקדמיים והמקצועיים
 - ד. תנאי העסקה - בתנאי העסקה יצינו אחריות של העובדים לאבטחת מידע, אם ניתן האחריות תהיה תקפה למשך תקופה מוגדרת אחרי גמר העסקתו במוקד. בהצעה יפורטו הפעולות אשר יש לנקוט במקרה שעובד אינו מציית לדרישות האבטחה. יפורט תהליך סיום העסקת עובד.
 - ה. חוק הגנת הפרטיות - חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ותקנות ההגנה על מאגרי המידע, מחייבים את חיסיונם של הנתונים הפרטיים של לקוחות שוק ההון. המציע יפרט בהצעתו את צעדי ההגנה בהם הוא מתכוון לנקוט על מנת לעמוד בחוק הגנת הפרטיות.
- 9.7.6. אבטחת רשומות – מסמכי שוק ההון אשר אין בהם יותר שימוש עשויים להכיל מידע אישי של לקוחותיה. על המציע לפרט את הפעולות שהוא מתכוון לנקוט על מנת שמידע זה לא ייחשף בפני גורמים זרים
- 9.7.7. כרטיס חכם לכניסה מאובטחת למערכות האגף- כל משתמש נדרש להזדהות בהזדהות חזקה חד-חד ערכית טרם תתאפשר פעולה כלשהי במערכת או גישה כלשהי לנתוני המערכת. לצורך הזדהות יש להשתמש ב"כרטיס חכם" שיונפק על חשבון הספק. כרטיס זה יהיה אישי ואינו ניתן להעברה בין נציגי הפעילות.

פרק 6 – פרויקט ההקמה

10. מסגרת ההקמה

- 10.1. המזמין רואה חשיבות רבה בעבודה משותפת בינו לבין ספק מיקור החוץ וזאת בין היתר ע"י יצירת מנגנונים משותפים להקמה וקידום המוקד.
- 10.2. אצל המזמין יפעל צוות להנחיה, למעקב ולבקרה אחר פעילות הספק.
- 10.3. על הספק להקים את המוקד כך שיתמודך בהיקף הפעילות הראשוני שהוצג ויהיה מוכן להפעלה תוך חודשיים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות.
- 10.4. תקופת ההקמה תהיה במהלך עד 2 חודשים החל ממועד החתימה על הסכם התקשרות ועד לפתיחת המוקד למענה בפועל.
- 10.5. במסגרת תהליך הגיוס הראשוני אגף שוק יהיה רשאי להיות נוכח בתהליך המיון לנציגי השרות.
- 10.6. על הספק לפרט את צוות ההקמה מטעמו:
 - 10.6.1. מנהל פרויקט הקמה.
 - 10.6.2. מבנה ארגוני ופירוט בעלי תפקידים.
 - 10.6.3. חלוקת תחומי אחריות של בעלי התפקיד בשלב פרויקט ההקמה תוך הסבר האם גורם זה ילווה את הפעילות גם במהלך העבודה השוטפת.
 - 10.6.4. יש לצרף תרשים של מבנה הצוות וקו"ח ע"פ נספח א'.
- 10.7. במסגרת ההקמה תוקם מנהלת, בה יהיו נוכחים גורמים מטעם הספק וגורמים מטעם המזמין.
- 10.8. הספק מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת המזמין.
- 10.9. הפגישות יתקיימו אחת לשבוע במשך כל תקופת ההקמה במשרדי האגף בנוכחות נציגי הספק ונציגי המזמין. במהלך הפגישה יעדכן הספק ע"ג דוח מפורט, את עמידתו בשלבי ההקמה.
- 10.10. הספק יגיש דו"ח סטאטוס מפורט להתקדמות הפרויקט ביחס לאבני הדרך, ויצג תרשים גאנט, בתדירות דו-שבועית. במענה לסעיף זה יציג הספק תכנית מפורטת להקמת המוקד:
 - 10.10.1. שלבי ההקמה
 - 10.10.2. פירוט הפעילויות המתוכננות כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך.
 - 10.10.3. משך ותזמון הפעילויות.
 - 10.10.4. גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

10.10.5. תכנית ביצוע בתרשים גאנט.

10.10.6. ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון.

10.10.7. היערכות כוח אדם

10.10.8. היערכות מקצועית

10.10.9. היערכות תפעולית

10.10.10. הערכות טכנולוגית

10.10.11. אישור סופי להשלמת כל אחד מהשלבים הנ"ל והצהרה על סיום ההיערכות יימסרו ע"י הספק למזמין ויאושרו על-ידו.

10.10.12. אפיון הפעילות- בתקופת ההקמה, יעבדו צוותי העבודה של הספק הזוכה מול צוותי העבודה של המזמין לצורך: הגדרת תהליכי עבודה, אפיון דוחות, אפיון מערכות תומכות ועוד

10.10.13. כחלק משלב זה יועברו תכנים מקצועיים לגורם הרלוונטי מטעם הספק- בצוות ההקמה. לאחר העברת המידע לנציג מטעם צוות ההקמה, הספק יהיה אחראי:

א. הגדרת תהליכי עבודה למוקד ואישורם מול האגף.

ב. בניית מערכי ההכשרה.

ג. הזנת תכנים במערכת ניהול הידע שתשרת את המוקד. תכנים אלו יאושרו ע"י נציגי המזמין.

10.10.14. הכשרת בעלי התפקידים במוקד באופן שוטף יועברו ע"י הספק, נציגי המזמין ייקחו חלק פעיל בהדרכה הראשונה לצוות המוקד.

10.11. תקופת התייצבות

10.11.1. תקופת התייצבות מוגדרת לשלושת חודשי הפעילות הראשונים מיום תחילת פעילות המוקד.

10.11.2. בתקופה זו יופעל המוקד עד התייצבותו בהתאם לשירותים, יעדים ורמת השירות הנדרשים ע"י המזמין.

10.11.3. בשלב זה הספק יהיה אחראי לכתובת תיק נהלים להפעלת המוקד, הכולל נהלים לכלל תהליכי העבודה והניהול (תהליכי ניהול עובדים, ניהול משמרת, טיפול בתקלות ועוד). תיק הנהלים יוגש לנציג המזמין לאישור.

10.11.4. מנגנון בונוס פיזי מוסכם המפורט בסעיף 14.3 יופעל החל מהיום הראשון של החודש הרביעי להפעלת המוקד.

פרק 7 – תפעול שוטף ומנגנוני העבודה

11. תפעול שוטף ומנגנוני העבודה

11.1 פעילות שוטפת

11.1.1. הספק ייתן מענה לפעילויות השונות כפי שפורט בפרק 3. יתכן ובמהלך תקופת ההתקשרות יתווספו פעילויות נוספות ע"פ צורך. הוספת פעילויות תהיה בהודעה מוקדמת לספק תוך הגדרת תהליך עבודה ויעדי ביצוע.

11.1.2. כחלק מתהליכי העבודה ידרשו נציגי המוקד לשלוח דואר ללקוחות האגף (כ- 750 מכתבים בשבוע). לצורך כך, האגף יספק מעטפות אשר בהם יוכן החומר למשלוח. אחת לשבוע יעביר הספק באמצעות שליח את החומר הנדרש להפצה למשרדי האגף בירושלים. הספק ישא בכל הוצאות השליח.

11.1.3. במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים יתקיימו מנגנוני העבודה הבאים:

א. ועדת היגוי:

- 1) ועדת ההיגוי תהיה מורכבת מבעלי תפקיד שהיו חלק מהמנהלת בתקופת ההקמה ובנוסף מצוות הניהול השוטף.
- 2) לאחר שלב ההקמה וההתייצבות תתקיים פגישת ועדת ההיגוי בתדירות חודשית במשרדי האגף בירושלים/ באתר הספק- לסרוגין.
- 3) הועדה תהיה מורכבת מנציגים בכירים מטעם הספק והגורמים שיקבעו מטעם אגף שוק ההון.
- 4) בישיבה זו יוצגו נתונים עסקיים לגבי פעילות המוקד על בסיס סיכום נתונים מחודש העבודה שהסתיים.
- 5) נתונים אלו יועברו בצרוף סדר ישיבה מובנה 24 שעות לפני התכנסותה על ידי הספק, נתונים אלו יוצגו ביחס לנתוני חודשים קודמים תוך הצגת מגמות.
- 6) מעבר להצגת נתונים אלו יתקיים דיון ע"פ סדר היום שהופץ (בעיות/ המלצות/ רעיונות חדשים וכד') בתוספת נושאים נוספים שיועלה המזמין, במהלך הפגישה יקבעו החלטות ויעדים לביצוע.
- 7) בסיום הישיבה יפיץ הספק סיכום פרוטוקול מסודר לכל הנוכחים וגורמים רלוונטיים נוספים.

ב. פגישות עבודה שוטפות: אחת לשבוע תתקיים פגישת עבודה בין רפרנט האגף למנהל המוקד בה יבחנו את נתוני הפעילות, עמידה ביעדים, בעיות בתפעול השוטף, שינויים

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויעצים

ושיפורים נדרשים ועוד ככל הנדרש. במידת הצורך ישולבו גורמים נוספים מטעם האגף/הספק.

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

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

11.2. דיווח

11.2.1. כללי

א. מערכות הספק יאפשרו ניהול ובקרת טיב השירות במוקד ויעילותו בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו ע"י המזמין לכלל הפעילויות.

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

11.2.2. דיווח יומי

א. בתחילת כל יום יופץ דוח יומי במייל מובנה ע"י הספק לגורמים רלוונטיים שיוגדרו ע"י המזמין אשר יכיל את נתוני פעילות המוקד. הדו"ח היומי יכיל נתוני ביצוע מצטברים מתחילת החודש וסה"כ חודשי (נכנסות, נענות, רמת שירות, פעילויות מערך אחורי, אחוז היעדרות וכו').

ב. הדוחות יכללו נתונים מכלל מערכות המוקד. דוחות והנתונים שיופצו יוגדרו במסגרת פרויקט ההקמה.

11.2.3. דיווח חודשי

א. דוחות מסכמים ומפורטים לחודש שהסתיים, ממערכות המוקד השונות (טלפוניה, ניהול פניות, הקלטת שיחות ועוד) הדיווח ישלח לאגף עד ה-1 לחודש ביחס לחודש שהסתיים.

ב. דיווח מצבת כ"א הקיימת בצירוף תכנית הגיוס וההכשרה השוטפת- הדיווח יכיל התייחסות לכ"א קיים, צפי עזיבת עובדים, עזיבת עובדים בפועל בשבוע החולף בפילוח סיבות עזיבה, תכנון מועדי הקורסים הקרובים ותכנון כמות המגויסים.

11.2.4. מצגת סיכום פעילות:

א. עד ל-5 לכל חודש תופץ מצגת סיכום, אשר תהווה בסיס לישיבות החודשיות.

ב. המצגת תכיל נתוני ביצוע מסכמים תוך הצגת מגמות. תיאור פעילויות שבוצעו במוקד במהלך החודש שהסתיים ותיאור פעולות עתידיות.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

ג. על המציע לפרט במענה לסעיף זה מנגנונים נוספים/ ערכים מוספים אותם יספק לאגף שוק ההון במהלך תקופת ההתקשרות.

11.3. מנגנוני בקרה בביצוע הלקוח

11.3.1. מבחני ידע מטעם אגף שוק ההון: אחת לרבעון יועבר מבחן ידע מטעם האגף. ציון המבחן הממוצע של המוקד יהווה חלק ממנגנון בונוס-פיצוי בחודש הרלוונטי.

11.3.2. הקשבות: נציגי האגף יבצעו באופן שוטף הקשבות לנציגים. ציוני ההקשבות יכללו במנגנון בונוס-פיצוי, בלא צורך במתן הודעה או התראה כלשהי.

11.3.3. סקר שביעות רצון לקוחות: המזמין רשאי לבצע מעת לעת סקר ובו ייבחנו מגוון יעדים בהתאם לשיקול דעתו של המזמין.

11.4. תיקוף היעדים והמדדים באופן שוטף

הגדרת יעדי הפעילות במכרז זה בוצעו על בסיס נתוני הביצוע שדווחו ע"י ספק מיקור החוץ הנוכחי, אי לכך, אגף שוק ההון שומר לעצמו את הזכות לבצע אחת לרבעון תיקוף של יעדי השירות ומודל בונוס/ פיצוי. הודעה לספק תינתן בהתראה של 30 יום מראש.

11.5. מנגנון היפרדות

11.5.1. המזמין רשאי לדרוש הפסקת העסקתו או החלפתו של כל בעל תפקיד מטעם הספק. הספק מתחייב למלא דרישה זו במלואה ללא פגיעה ברמת השירות הנדרשת. הספק יישא בכל האחריות הנובעת מבקשה זו מול העובד.

11.5.2. לשם קבלת מידע מפורט בדבר תכנית ההיפרדות ראה הסכם התקשרות.

11.6. הפרת החוזה

11.6.1. הספק מתחייב כי ידווח למזמין בכתב ובאופן מידי על כל הפרה מהותית בהפעלת מוקדי השירות, ולרבות הפרעה צפויה, תוך פירוט הפעולות אותן נקט הספק על מנת לצמצם את ההפרעה. הספק מתחייב לפעול, על חשבונו, על פי כל הנחיה והוראה אשר ייתן לו המזמין בהקשר זה.

11.6.2. לעניין סעיף זה, "הפרה מהותית" – כל אירוע, תקלה, קלקול, נזק או אי תקינות אשר משפיע ו/או עלול להשפיע לרעה באופן מהותי על פעילותו השוטפת והתקינה של מוקד השירות.

פרק 8 – ביטוח

12. ביטוח

הספק מתחייב לרכוש ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד האוצר ולהציג למשרד האוצר את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

12.1. ביטוח חבות מעבידים

12.1.1. הקבלן יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו, בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

12.1.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);

12.1.3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם;

12.1.4. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הקבלן, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

12.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

12.2.1. הקבלן יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

12.2.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);

12.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - **Cross Liability**;

12.2.4. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם;

12.2.5. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן וכל הפועלים מטעמו.

12.3. ביטוח אחריות מקצועית

12.3.1. הקבלן יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית;

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולטכנים ויועצים

12.3.2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני לפניות הציבור בנושא ביטוח, ייעוץ פנסיוני ושיווק פנסיוני לרבות ביחס לגורמים העוסקים בתחום עבור משרד האוצר, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד האוצר;

12.3.3. גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה);

12.3.4. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

- א. מרמה ואי יושר של עובדים;
- ב. דיבה והשמצה, פגיעה בפרטיות, הוצאת לשון הרע;
- ג. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח;
- ד. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הקבלן כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר;
- ה. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים;

12.3.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן וכל הפועלים מטעמו.

12.4. כללי

12.4.1. בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים:

- א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – משרד האוצר, בכפוף להרחיב השיפוי כמפורט לעיל;
- ב. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד האוצר בירושלים;
- ג. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;
- ד. הקבלן אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות;
- ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הקבלן;
- ו. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח;

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

12.4.2. העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור יומצאו על ידי הקבלן למשרד האוצר עד למועד חתימת ההסכם.

12.4.3. הקבלן מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד האוצר, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הקבלן מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד האוצר בתוקף.

12.4.4. הקבלן מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתימות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד האוצר לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

12.4.5. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הקבלן מכל חובה החלה עליו על דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד האוצר על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי הדין ועל פי חוזה זה.

פרק 9 – פרטים על החברה המציעה

13. פרטים על החברה המציעה

13.1. ניסיון בתחום

13.1.1. על הספק לפרט ניסיון קודם מוכח ולקוחות ממליצים רלוונטיים בשנתיים האחרונות בהיקף וסוג הפעילות הנדרשת במפרט זה.

13.1.2. מינימום נדרש לפי התנאים הרשומים בסעיף 3.4.4(ב).

13.1.3. הספק יפרט את השירות ומאפייניו שניתן בכל מוקד וכן שמות ופרטי הממליצים.

13.1.4. לאגף שוק ההון תהיה הזכות לברר באופן עצמאי, חוות דעת מלקוחות נוספים של הספק ללא תלות במידע שיועבר על ידו.

	שם הלקוח
	שם הפרויקט
	מס' הנציגים במצבת העובדים
	מס' נציגים פעילים בשעת שיא
	שעות פעילות המוקד
	תקופת התקשרות
	תיאור הפרויקט (כולל התייחסות לפעילות בק אופיס במידה וקיימת)
	פרטי איש הקשר של הפרויקט:
	שם מלא
	תפקיד
	מספר טלפון במשרד
	מספר טלפון נייד
	כתובת מייל

פרק 10 – פרק עלות

14. עלות

14.1. כללי

14.1.1. הצעת מחיר המציע תובא במלואה בפרק זה בלבד.

14.1.2. הצעת המחיר כוללת התייחסות לכלל הדרישות המפורטות במכרז זה.

14.1.3. המחירים בהם ינקוב המציע הם סופיים ולא יידרש כל תשלום מעבר לכך. כל רכיב שייכלל במסגרת הפתרון המוצע ייחשב ככלול בהצעת המחיר ובהתחייבויות המציע למילוי דרישות המפרט.

14.1.4. כל מקרה של ספק או אי בהירות לגבי הנדרש בפרק זה, יש ללבן עם המזמין בשלבי ההבהרה הקודמים להגשת המענה.

14.1.5. המחירים בפרק זה יצוינו בשקלים חדשים ללא מע"מ.

14.2. מודל התקשרות

14.2.1. רכיבי העלות

להלן הפרמטרים שבגינם יבוצע תשלום ע"י המזמין. מעבר לעלות זו לא יתבצע תשלום נוסף:

א. שעות נציג שירות (login)

ב. שעות הדרכה לנציגי שירות

ג. שעת מדריך

ד. מנגנון בונוס/פיצוי

ה. רכיב צ'אט, אם יידרש על ידי המזמין. מדובר ברכיב אופציונלי, כאמור בסעיף 8.11.

14.2.2. הגדרות

א. **שעת login נציג שירות**: עבור נציג שירות המטפל בפניות לקוחות על פי שעות login במערכות ה-call center.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

1) תשלום על שעת נציג ישולם על פי שעות login למערכת הטלפוניה בפועל מיום הפעלת המוקד (מענה לשיחות), על פי פילוח סרגל נציג לדוגמא (הסרגל יותאם לאופי הפעילות במהלך תקופת ההפעלה, בהתאם לפעילות ולעומסים משתנים):

רכיב	טווח אחוז מימוש מתוך שעות login
אחוז תעסוקה- זמן בשיחות נענות/יוצאות (חיצוניות), ניירת, מערך אחורי	72%-75%
הפסקות אישיות	8%-10%
זמין לקבלת שיחה	5%-12%
הפסקות איכות- משוב, תדריך, השקעה במקצועיות	6%-10%
אחר	1%

2) יובהר ויודגש בזאת כי הספק ישלם לעובדיו בגין שעות עבודתם כולל זמן ההפסקה וכל זמן אחר הנדרש במסגרת עבודתם.

3) תשלום עבור שעות נציג שירות יתבצע על בסיס פרק היעדים המפורטים בטבלת היעדים בפרק 2. סטייה מתחת ליעדים אלו תוביל לקיזוז מסך השעות המשולמות.

4) בשלושת חודשי ההפעלה הראשונים לא יבוצע קיזוז בגין אי עמידה ביעד אחוז תעסוקה.

ב. **אחוז תעסוקת נציג: 72%** - התשלום עבור שעת נציג יבוצע עבור השעות ובתנאי שאחוז התעסוקה עמד על 72%. במידה ואחוז התעסוקה נמוך מהיעד יתבצע קיזוז בהתאם לפער- חישוב הסטייה מהיעד יבוצע עפ"י הנוסחה הבאה: אחוז החריגה מהיעד * כמות שעות login. דוגמא לחישוב שעות נציג שירות לתשלום - לפי 100 שעות.

פרמטר	אחוז תעסוקה
יעד	72%
ביצועים בפועל	65%
פער ליעד	7%
תרגום הסטייה לשעות	7 שעות (7%*100)
סה"כ שעות מאושרות לתשלום	100-7=93

ג. שעת הדרכה נציג שירות:

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולטכונים ויועצים

1) שעות הדרכה מקצועית (שוטף) לנציגי שירות: על פי הגדרה ודרישה של המזמין ובאישור מראש על פי דוח נוכחות בפועל שיאושר וייחתם על ידי נציג מטעם המזמין. שעות אלו ישולמו בסיום החודש בו בוצעו ההדרכות. יודגש כי אין מדובר בשעות ההכשרה הראשונית.

2) שעות הדרכה ראשונית לנציגי שירות: החזר בגין עלות קורס ההדרכה לנציג חדש ישולמו לאחר השלמת תשעה חודשי עבודת הנציג במוקד (משמע רק עבור נציגים פעילים במוקד המועסקים למעלה מתשעה חודשים יקבל הספק החזר רטרואקטיבי בגין הקורס הראשוני):

א. במניין תקופת תשעת חודשי עבודת הנציג במוקד לא יילקחו בחשבון תקופות של חופשת לידה, חופשה ללא תשלום או תקופות היעדרות ממושכת בשל מחלה/סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

ב. התשלום יבוצע ע"פ דוח נוכחות בקורס ההדרכה הראשוני, שיאושר וייחתם על ידי נציג מטעם המזמין במהלך הקורס ויוגש בסיום הקורס.

ג. חישוב החזר יהיה על פי עלות שעת הדרכה כפי שיתמחר המציע בפרק זה כפול כמות שעות ההדרכה בהם נכח העובד (קורס ראשוני בלבד - לכל היותר על פי תכנית ההדרכה שתוגדר בשלב ההקמה).

ד. שעות מדריך:

שעות בגין הדרכת נציגי השרות בשלב התפעול השוטף (לא כולל את שלב ההקמה). התשלום יבוצע לגבי שעות בהן המדריך עסק בהדרכת נציגים חדשים למוקד. במניין שעות המדריך לא תספרנה שעות חניכה כתף אל כתף או הקשבה לשיחות אלא שעות הדרכה שאינן כוללת מענה לשיחות, ע"פ דיווח שעות מפורט.

ה. שירותים אופציונאליים

1) צ'אט- בגין הפעלת טכנולוגית צ'אט שתוטמע באתר המזמין ובמוקד השירות (עד 5 משתמשים בו זמנית). התשלום יהיה במודל חודשי ע"פ תקופת השימוש בפועל.

14.3. מנגנון בונוס/פיצוי מוסכם בגין ביצועי המוקד

14.3.1 כללי

א. מרכיבים כמותיים במנגנון בונוס/פיצוי יחושבו ברמה יומית וירוכזו בעת חישוב החשבון החודשי.

ב. מרכיבים איכותיים במנגנון בונוס/פיצוי יחושבו ברמה חודשית/ על פי החלטת המזמין, וירוכזו בעת חישוב החשבון החודשי.

ג. המנגנון יופעל על כל רכיב בנפרד.

ד. פירוט המדדים עליהם יופעל מנגנון בונוס/ פיצוי בגין אי עמידה ביעדים הנדרשים מפורטים בפרק יעדים. המזמין שומר לעצמו את הזכות לבצע עדכון/ הוספה של מדדים

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

ויעדים אחת לרבעון בהתאם לפעילות המוקד מתוך סל היעדים שהוגדרו בפרק יעדים ו/או יעדים חדשים שיוגדרו בשיתוף עם הספק ע"פ אופי העבודה במוקד. יעדים אלו ישולבו במודל בונוס/ פיצוי לחציון העוקב.

ה. המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את היעדים הכמותיים והאיכותיים, כפי שהוגדרו במפרט זה, בכל שלב בתקופת התקשרות על פי המוגדר בסעיף בונוס/פיצוי.

ו. מנגנון בונוס/פיצוי יופעל החל מהיום הראשון של סיום שלב ההתייצבות.

ז. לשיקול דעתו של המזמין לבחון מימוש הפעלת רכיבי מנגנון בונוס/פיצוי על המדדים הכמותיים במקרה של אי עמידה ביעדים בשל אירוע חריג שהשפיע על גידול/ קיטון של למעלה מ 20% בהיקף הפעילות השוטפת.

ח. במידה ויתווספו לאורך תקופת ההתקשרות פעילויות נוספות, לאחר חודש מתחילת ההפעלה, יקבעו יעדים ומנגנון בונוס/פיצוי בגין עמידה ביעדים.

ט. **סך הפיצוי על סטיות מהיעדים הכמותי לא יעלה על 20% מהיקף החשבונית החודשית.**

י. **סך הבונוס על עמידת יתר ביעדים לא יעלה על 10% מסך החשבונית החודשית.**

14.3.2 מדדים כמותיים

א. בתחילת הפעילות, היעדים שימדדו במסגרת היעדים הכמותיים הינם:

מס"ד	פרמטר	יעד	שיטת חישוב
1	רמת שירות	80% מהשיחות תוך 30 שניות	כמות שיחות שנענו תוך 30 שניות / שיחות שנענו
2	אחוז נטישה	5%	כמות שיחות שננטשו / שיחות נכנסות
5	רמת שירות לפניות מערך אחורי	100% לסיום טיפול תוך 48 שעות עבודה	פניות שטופלו תוך 48 שעות / סה"כ פניות

ב. במהלך תקופת ההתקשרות ישתנו יעדי הפעילות בהתאם לצורך מתוך טבלת היעדים, יתכן ויתווספו יעדים נוספים.

ג. היעדים הכמותיים ימדדו ברמה יומית.

ד. בעבור כל יום בו תהיה חריגה מהיעדים, תוגדר חריגה מהיעד.

ה. עבור כל מדרגות החריגה הוגדר היקף בונוס/פיצוי כמפורט בדוגמא:

ביצוע / יעד	אחוז נטישה	אחוז שיחות נענות עד 30 שניות	רמת שירות מערך אחורי	סך חריגות מיעד
-------------	------------	------------------------------	----------------------	----------------

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

	100%	80%	5%	
1	100%	77%	5%	1.5.2016
2	100%	75%	8%	2.5.2016

1. כמות הסטיות החודשית מהיעד תבחן בהתאם לטבלת המדרג הבאה:

מדרגה	טווח סטייה	גובה בonus/פיצוי
1	0	בונוס בסך 10,000 ₪
2	1-5	0 ₪
3	6-8	5,000 ₪ -
4	9-12	10,000 ₪ -
5	+13	20,000 ₪ -
		הפרה יסודית של החוזה

2. מדדים איכותיים

- (1) היעדים שימדדו במסגרת היעדים האיכותיים הינם יעדי האיכות מתוך הרשימה שהוצגה בפרק יעדים ויעדים נוספים שיוגדרו במהלך תקופת ההתקשרות והמזמין יודיע עליהם על פי תנאי המכרז.
- (2) המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את מנגנון האיכות בהודעה של 30 יום מראש.
- (3) המנגנון עבור מדדים איכותיים יעבוד לפי מדרג של אחוז הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית, על פי המפורט להלן:
 - א. לכל אחד מהיעדים יחושב אחוז הסטייה ביחס ליעד ובהתאם תקבע מדרגת הבonus/פיצוי
 - ב. מודל הבonus פיצוי לכל הפרמטרים האיכותיים יהיה אחיד:

גובה בonus/פיצוי	אחוז הסטייה מהיעד
5,000 ₪ -	10% -
2500 ₪ -	10%-2%
0 ₪	עמידה ביעד
1500 ₪ +	10%-2% +

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

+10%	+ 2500 ₪
------	----------

14.4. מחירון

14.4.1. על המציע למלא הצעת מחיר לסעיפים המפורטים מטה:

#	רכיב	עלות בש"ח ללא מע"מ	משקל יחסי לסעיף
1	שעת LOGIN	₪ _____	85%
2	שעת הדרכה	₪ _____	7%
3	שעת מדריך	₪ _____	4%
4	צי'אט	₪ _____	4%

14.5. תנאי תשלום

14.5.1. באחריות הספק לספק את כל הדו"חות הנדרשים לנתוני מודל ההתקשרות.

14.5.2. הספק יגיש למזמין עד ה- 10 לכל חודש, בצירוף לחשבון החודשי דוח מפורט הכולל את כל הפרמטרים הרלוונטיים למודל ההתקשרות (היקפים ועמידה ביעדים), דוחות מערכת מקוריים ודוחות שכר לאימות החשבון וחשוב התשלום בגין מגנון פיצוי/ פרס וכל מסמך נוסף שיבקש המזמין לצורך ביצוע התשלום.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

נספח א' - פירוט קורות חיים

פירוט	
	שם
	כתובת
	מס' טלפון
	מס' טלפון נייד
	דואר אלקטרוני
	ת.ז.
	תאריך לידה
	השכלה
	תפקיד
	תחום עיסוק
	ניסיון מקצועי
	פרוט ניסיון ניהולי /מקצועי בתחום הרלוונטי
	ממליצים (שם מלא+ טלפון סולארי+ כתובת מייל)
	למילוי עבוד מנהל מוקד מיועד
	פירוט החברות להן נתן שרות
	לכל פעילות כזו יש לפרט : מספר נציגי שרות מספר עמדות פעילות בשיא
	אופי פעילות המוקד
	איש קשר ממליץ
	מספר טלפון+ סולארי
	כתובת מייל
	למילוי עבור מנהל הפרויקט המיועד

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

פירוט	
	שם המוקד אותו הקים
	גודל המוקד בשלב ההקמה
	פירוט מערכות המידע התומכות בפעילות
	איש קשר ממליץ
	מספר טלפון + סלולארי
	כתובת מייל

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

נספח ב' - פרוט בדבר ניסיון המציע במערכות מידע

1. פירוט ניסיון במערכות מידע

פירוט	סעיף
	שם מערכת
	גרסה
	מוקד בו מותקנת
	מספר עמדות בהן המערכת מותקנת
	תאריך תחילת עבודה עם המערכת
	תיאור הפעילות ופירוט כיצד תומכת המערכת בפעילות זו
	שם איש קשר מטעם הלקוח
	טלפון (כולל סלולארי)
	כתובת מייל

2. דוגמאות לדוחות היסטוריים (דוחות סופיים יאופיינו בשלב ההקמה)

2.1 דוח סקיל בחתך שעתי

ממוצע המתנה עד לנטישה	אחוז ננטשות	שיחות ננטשות	זמן המתנה מקסימלי	ממוצע זמן המתנה (שניות)	אחוז מענה	שיחות נענות	שיחות נכנסות	שעה	סקיל
שיחות יוצאות	אחוז שיחות קצרות	שיחות קצרות (מתחת ל-12 שניות)	ממוצע משך שיחה	זמן לוגין	אחוז נענות תוך Y שניות	שיחות נענות תוך Y שניות	אחוז נענות תוך X שניות	שיחות נענות תוך X שניות	ממוצע משך שיחה
זמינות	Default	ACW	הפסקה G	הפסקה F	הפסקה D	הפסקה C	הפסקה B	הפסקה A	ממוצע משך שיחה יוצאת
						עמדות מאוישות	אחוז תעסוקה	Other	HOLD

ניתן יהיה לבחור האם להציג משך זמן בכל סטאטוס או אחוז

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

2.2. דוח סקיל יומי

זמן המתנה מקסימלי	ממוצע זמן המתנה (שניות)	אחוז מענה	שיחות נענות	שיחות נכנסות	ננטשו ב-IVR	שיחות נכנסות ל-IVR	יום	תאריך	סקיל
ממוצע משך שיחה	זמן לוגין	אחוז נענות תוך Y שניות	שיחות נעמות תוך Y שניות	אחוז נענות תוך X שניות	שיחות נענות תוך X שניות	ממוצע משך שיחה	ממוצע המתנה עד לנטישה	אחוז ננטשות	שיחות ננטשות
ACW	הפסקה G	הפסקה F	הפסקה D	הפסקה C	הפסקה B	הפסקה A	ממוצע משך שיחה יוצאת	שיחות יוצאות	שיחות קצרות
					אחוז תעסוקה	Other	HOLD	זמינות	Default

ניתן יהיה לבחור האם להציג משך זמן בכל סטאטוס או אחוז

2.3. דוח סקיל חודשי- בדומה לדוח סקיל יומי אולם בחתך חודשי

2.4. דוח ביצועי נציג (בחתך נציג/ צוות) יומי/ חודשי

צוות	שם הנציג	קוד/ תעודת זהות	זמן לוגין	כמות שיחות נענות	שיחות קצרות (מתחת ל-12 שניות)	אחוז שיחות קצרות מנענות	ממוצע משך שיחה נכנסת	ממוצע משך שיחה יוצאת	זמן בשיחה נכנסת
זמן דיבור שיחה יוצאת חיצונית	זמן דיבור שיחה יוצאת פנימית	זמן שיחה נכנסות - פנימיות	אחוז/זמן A הפסקה	אחוז/זמן B הפסקה	אחוז/זמן C הפסקה	אחוז/זמן D הפסקה	אחוז/זמן F הפסקה	אחוז/זמן G הפסקה	אחוז/זמן ACW
אחוז זמינות	אחוז/זמן HOLD	אחוז/זמן Other	אחוז/זמן Default	אחוז תעסוקה	ממוצע משך שיחה - ללא שיחות קצרות	שיחות יוצאות	כמות שיחות יוצאות פנימיות	כמות שיחות התייעצות	כמות שיחות בהן הוצג שם את הלקוח בהולד

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

נספח ג' - אישור קיום ביטוחים

לכבוד

מדינת ישראל – משרד האוצר;

א.ג.נ.,

הנדון: אישור קיום ביטוחים

הננו מאשרים בזה כי ערכנו למבוטחנו _____ (להלן "הקבלן") לתקופת הביטוח מיום _____ עד יום _____ בקשר למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני לפניות הציבור בנושא ביטוח, ייעוץ פנסיוני ושיווק פנסיוני לרבות ביחס לגורמים העוסקים בתחום עבור משרד האוצר, בהתאם למכרז וחווה עם מדינת ישראל – משרד האוצר, את הביטוחים המפורטים להלן:

ביטוח חבות המעבידים

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

ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1. אחריותו החוקית בביטוח אחריות כלפי צד שלישי על פי דיני מדינת ישראל, בגין נזקי גוף ורכוש בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
2. גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת (CROSS LIABILITY).
4. הביטוח מורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם;
5. הביטוח על פי הפוליסה מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן וכל הפועלים מטעמו.

ביטוח אחריות מקצועית

1. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולטכונים ויועצים

- שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני לפניות הציבור בנושא ביטוח, ייעוץ פנסיוני ושיווק פנסיוני לרבות ביחס לגורמים העוסקים בתחום עבור משרד האוצר, בהתאם למכרז וחוזו עם מדינת ישראל – משרד האוצר.
- גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
 - הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
 - מרמה ואי יושר של עובדים ;
 - דיבה והשמצה, פגיעה בפרטיות, הוצאת לשון הרע ;
 - אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח ;
 - אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הקבלן כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר ;
 - הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים ;
 - הביטוח מורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן וכל הפועלים מטעמו.

כללי

בפוליסות הביטוח הנ"ל נכללו התנאים הבאים :

- לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : מדינת ישראל – משרד האוצר, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על ידינו הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד האוצר בירושלים.
- אנו מוותרים על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנוק מתוך כוונת זדון.
- הקבלן אחראי בלעדית כלפינו המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הקבלן.
- כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.

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

בכבוד רב,

חתימת מורשה המבטח וחותמת המבטח

תאריך

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

נספח ד' - הצהרת המציע

מכרז פומבי מספר 20/2016

להקמה ותפעול של מוקד טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (back office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

אני הח"מ, _____, נציג מוסמך של _____, מצהיר בזה כי קראתי את כל מסמכי המכרז, לרבות תנאי המכרז והחווזה המצורף כחלק ממסמכי המכרז, הבנתי אותם באופן מלא, ואני מתחייב כי אם הוכרז כזוכה במכרז, אבצע את מלוא ההתחייבויות הנובעות מהתקשרות עם המזמין, לפי כל תנאי המכרז והחווזה.

אני מצהיר בזאת כי יש ביכולתי לספק למציע את השירותים נשוא המכרז באיכות הנדרשת.

ידוע לי היטב כי ללוח הזמנים יש חשיבות רבה ביותר וכל עיכוב באספקת השירותים העבודות והטובין נשוא המכרז יגרמו לנזקים משמעותיים למזמין.

אני מתחייב בזאת כי אם הוכרז כזוכה במכרז אספק את השירותים העבודות והטובין, באיכות הנדרשת ובהתאם ללוחות הזמנים כנדרש ולשביעות רצון המזמין.

ביכולתי לבצע את העבודות הקשורות באספקת השירותים נשוא המכרז, תוך עמידה בכל הדרישות כאמור.

ולראיה באתי על החתום היום ____ לחודש _____ בשנת 2016

המציע

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

נספח ה' - התחייבות הזוכה

לכבוד

משרד האוצר – אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

אנו _____ מורשי

החתימה מטעם _____ מצהירים בזה:

כי קראנו את כל תנאי מכרז מס' 20/2016 להקמה ותפעול של מוקד טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (back office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים ודרישותיו, הבנו אותן ואנו מתחייבים למלא אחר כל התנאים והדרישות של המכרז, מסמכי המכרז, ההסכם לרבות הנספחים בדיוקנות, ביעילות, במומחיות ובמימונות, לשביעות רצון עורך המכרז, ובמועדים אשר ייקבעו על ידו, והכל בכפוף להוראות המכרז וההסכם ההתקשרות.

חתימת מורשה/י החתימה של המציע:

שם מלא: _____ ת.ז.: _____

חתימה וחותמת התאגיד: _____ תאריך: _____

שם מלא: _____ ת.ז.: _____

חתימה וחותמת התאגיד: _____ תאריך: _____

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

נספח ו' - כתב ערבות

שם הבנק / חברת הביטוח _____

מספר הטלפון _____

מספר הפקס _____

כתב ערבות

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד האוצר

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של _____ שקלים (במילים: _____) שיוצמד למדד המחירים לצרכן מיום: _____, אשר תדרשו מאת _____ (להלן – החייב) בקשר עם "מכרז מס' 20/2016 – הקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים".

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

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____ (60 ימים לאחר מועד סיום ההתקשרות), אא"כ תוארך על פי בקשת החייב קודם לכן.

אם נידרש לשלם חלק מסכום הערבות, הרי יתרת הערבות (ההפרש בין הערבות ודרישתכם) תישאר כערבות לכם עד מועד פקיעתה בתאריך הנקוב לעיל ובהתאם לתנאים האמורים לעיל.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חברת הביטוח שכתובתו:

_____	_____	_____
שם הבנק/חברת הביטוח	מספר הבנק ומספר הסניף	כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

_____	_____	_____
תאריך	שם מלא	חתימה וחותמת

נספח ז' - התחייבות לשמירת סודיות

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ 2016

על ידי:

ת.ז. _____
מרח' _____

הואיל וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים כהגדרתם להלן;
והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים;
והואיל והנני עשוי להחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן.
לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

“השירותים” – כהגדרתם בהסכם.

“איש הקשר” – גב' יונית מנשה, ממחלקת פניות ציבור באגף שוק ההון, ביטוח וחסכון או מי שיתמנה על ידי המזמין במקומה. איש הקשר יהא אחראי לפיקוח על עבודת הספק וביצועה באיכות הנדרשת ולאור התנאים המנויים במסמכי המכרז. איש הקשר יהא רשאי ליתן לקבלן הנחיות הנוגעות למתן השירותים ובכלל זאת להרחבת היקפם

2. שמירת סודיות

הנני מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

ולראיה באתי על החתום:

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

נספח ח' – התחייבות להעדר ניגוד עניינים

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ 2016

על ידי: _____
ת.ז. _____
מרח' _____

הואיל וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים כהגדרתם להלן;

והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים;

והואיל והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים ולאחריו;

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:

“השירותים” – כהגדרתם בהסכם.

“איש הקשר” – גב' יונית מנשה, מחלקת פניות ציבור באגף שוק ההון, ביטוח וחסכון או מי שיתמנה על

ידי המזמין במקומה. איש הקשר יהא אחראי לפיקוח על עבודת הספק וביצועה באיכות

הנדרשת ולאור התנאים המנויים במסמכי המכרז. איש הקשר יהא רשאי ליתן לקבלן

הנחיות הנוגעות למתן השירותים ובכלל זאת להרחבת היקפם

הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם

גורמים בעלי עניין בתחום נושא הפניה.

2. הנני מתחייב להודיע למזמין באופן מידי על כל נתון או מצב שבשלם, אני עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים,

מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.

3. אם לדעת המזמין אהיה נתון בכל שלב של ביצוע ההסכם, במצב בו אני נמצא או עלול להימצא בניגוד עניינים

רשאי המזמין לתת לי כל הוראה שתבטיח העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו.

ולראיה באתי על החתום:

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

נספח ט' - העדר הרשעות בגין תשלום שכר מינימום ותנאים סוציאליים

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין (להלן: "הגוף"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.
2. בתצהירי זה, משמעות המונחים "בעל זיקה" ו"הורשע" כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
3. (למילוי ולסימון X במשבצת הנכונה).
 - הגוף ו"בעל הזיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם המזמין, לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002.
 - הגוף ו"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם המזמין, לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002.
4. למילוי ולסימון X במשבצת הנכונה במקרה שהגוף ו"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם המזמין, לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002:
 - ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם המזמין.
 - ההרשעה האחרונה הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם המזמין.
5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת. _____

אישור

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

_____ חתימת עו"ד

_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין

_____ תאריך

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולטכנים ויועצים

נספח י' - העדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם המזמין (להלן – הגוף). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.
2. בתצהירי זה, משמעותם של המונחים "בעל זיקה" ו"הורשע" כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976. אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.
3. (למילוי ולסימון X במשבצת הנכונה).
 - הגוף ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם המזמין, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002.
 - הגוף ו"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם המזמין, לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991, אשר נעברו אחרי יום 31 באוקטובר 2002.
4. למילוי ולסימון X במשבצת הנכונה במקרה שהגוף ו"בעל זיקה" אליו הורשעו ביותר משתי עבירות בתקופה שקדמה למועד מתן ההצעה הקובעת לצורך ההתקשרות הנוכחית עם המזמין, בעבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991:
 - ההרשעה האחרונה לא הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות עם המזמין.
 - הרשעה האחרונה הייתה בשנה שקדמה למועד מתן ההצעה של הגוף הקובעת לצורך ההתקשרות עם המזמין.
5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת. _____

אישור

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

_____ חתימת עו"ד

_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין

_____ תאריך

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

נספח יא' - אבטחת מידע

1. כללי

1.1. משרד האוצר הגדיר את נושא אבטחת המידע ושמירה על מערך המחשוב כנושא אסטרטגי ובעל חשיבות עליונה, ולפי כך כל ספק הנותן שירותים בנושא המחשוב חייב לעמוד בדרישות המוגדרות בפרק זה.

1.2. סיווג וחיוניות של המידע ומערכות המידע

1.2.1. מערכות המידע מהוות את התשתית התפעולית של משרד האוצר והן חיוניות לפעולתו התקינה. פגיעה בהן עלולה לגרום לשיבוש או אף להפסקת מתן שירות ללקוחות המשרד. לפי הגדרה זו, מערכות המידע טעונות הגנה להבטחת ואבטחת הסודיות, השלמות, האמינות, השרידות וההמשכיות התפעולית.

1.2.2. מערכות המידע של משרד האוצר כוללות מידע רגיש בדרגות שונות של רגישות או חסיון, כאשר הסיווג הכולל הוא רגיש/חסוי מסחרית, לרבות מידע הטעון הגנה לפי החוק להגנה על הפרטיות ותקנותיו. מערכות המידע חיוניות לפעילותו התקינה של המשרד ופגיעה בהן עלולה לגרום לשיבוש, תקלות והפסקת מתן שרות.

1.2.3. במשרד קיימות מערכות מסווגות נוספות שעליהן חלות הוראות החוק והנחיות של היחידה לסיכול איומי סייבר (לשעבר רא"מ). הנחיות נוספות יימסרו לספק במידה ויידרש לעבודה במערכות אלו.

1.3. לפיכך האמור בפרק זה הינו תנאי מחייב לביצוע העבודה, והפרתו מהווה הפרה יסודית של תנאי המכרז.

1.4. בנוסף על הספק לעמוד ב:

1.4.1. תקנים תקפים לאבטחת מערכות מידע של מכון התקנים הישראלי.

1.4.2. דרישות החוק והתקנות להגנה על הפרטיות.

2. מטרה

מטרת הפרק להגדיר ולקבוע את ההוראות וההנחיות, שיחייבו את הספק ואת כל מי מטעמו שיועסק במתן השירותים, כחלק מכלל הפעולות, הננקטות בכדי להגן על מידע של משרד האוצר ומערכות המידע של המשרד.

3. אחריות

3.1. הספק ימנה נציג מטעמו (להלן: "נאמן אבטחת המידע"), שירכז את כל פעילויות הספק בהיבט אבטחת המידע וישא באחריות, בכל הנוגע לקיום הוראות פרק זה, חוק המחשבים, חוק הגנת הפרטיות, תקנות ונהלים נוספים שיועברו אליו במסגרת הסכם זה, או במהלך ההתקשרות מול

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

תחום סייבר של המערך והמזמין ואגף למערכות מידע, מיום אישור מינויו, ובמהלך תקופת מתן השירותים, כהגדרתה בחוזה.

3.2. עד אישורו של המועמד לתפקיד נאמן אבטחת מידע על-ידי המערך, יחשב מנכ"ל הספק כנאמן אבטחת המידע.

3.3. שם נאמן אבטחת מידע בצירוף קורות חיים יועבר בהודעה בכתב למערך הביטחון, בעת ההודעה על הזכייה.

3.4. לתחום סייבר ו/או עורך המכרז שמורה הזכות להתנגד לבחירתו של המועמד, וכן תעמוד הזכות לדרוש החלפתו בכל עת. במקרה זה העדר איוש תפקידו של נאמן אבטחת מידע לפרק זמן של עד 10 יום, לא תחשב הפרה של ההסכם.

3.5. נאמן אבטחת המידע

3.5.1. נאמן אבטחת המידע ישמש כאיש הקשר לתחום סייבר מטעם הספק במהלך כל תקופת החוזה וירכז את ביצוע כל הפעולות, הנדרשות מהספק בהוראות נספח זה, מול תחום סייבר והמזמין ואגף מידע ומחשוב בכל הקשור לנושאי אבטחת המידע.

3.5.2. נאמן אבטחת מידע יהיה בעל הכשרה מתאימה בתחום אבטחת המידע והחברה תדאג להכשירו לתפקיד הנדרש.

3.5.3. הספק יעניק לנאמן אבטחת המידע סמכויות, כלים ואמצעים הנדרשים לביצוע תפקידו, לרבות סמכויות אכיפה על עובדי החברה בתחומי אבטחת מידע, וסמכויות המוענקות למבקר פנים.

3.5.4. נאמן אבטחת המידע יקבל תדרוך מפורט מנציג תחום סייבר, לא יאוחר משבוע ימים ממועד מינויו. התדריך יכלול הסברים והבהרות להוראות פרק זה; בנוסף, ימסרו לנאמן אבטחת המידע דרישות ונהלים כלליים נוספים במידה ויידרש, החלים על כל הגורמים המבצעים פעילויות הקשורות למערך המחשוב במשרד, אשר על פיהם יידרש לפעול ואותם יידרש להנחיל לעובדי הספק וכל מי מטעמו, הנאמן יחתום אישור כי קיבל תדריך, רק אז יוכל להספק לעבוד.

3.5.5. על נאמן אבטחת המידע להיות בקיא בפרטי נספח זה ובשאר נהלי אבטחת המידע הרלוונטיים, החלים על הספק וכל מי מטעמו, ולאכוף אותם.

3.5.6. נאמן אבטחת המידע יקיים קשר שוטף עם תחום סייבר והמזמין, בכל עת שיידרש לכך.

3.5.7. נאמן אבטחת המידע יתדרך ויעדכן את עובדי הספק בהוראות ונהלים התקפים ואלה שיינתנו מפעם לפעם.

4. מהימנות צוות הספק

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

- 4.1. כל נציג בצוות הספק שייקח חלק בפרויקט ייבדק בדיקת מהימנות עובדים על ידי המערך, כאשר בדיקה זו מהווה תנאי לתחילת העבודה של כל נציג.
- 4.2. באחריות מנהל הפרויקט מטעם הספק לוודא את מילוי הטפסים בעבור כלל הגורמים שייקחו חלק בפרויקט מטעמו לרבות קבלני משנה, ולהעבירם למערך הביטחון. מנהל הפרויקט יקיים מעקב על אישור הנציגים המאושרים לעבודה בפרויקט.
- 4.3. הספק מתחייב כי -
 - א. יעסיק בכל העבודות הקשורות בביצוע המכרז אך ורק עובדים שאושרו להעסקה על ידי המערך.
 - ב. לא יעסיק במתן השירותים הנדרשים נותני שירותים מטעמו שהופנו למערך ולא הורשו לקחת חלק במתן השירות הנדרש למזמין.
 - ג. לא יחשוף בפני אלה כל חומר הקשור לביצוע הסכם זה בטרם סיימו את תהליך מהימנות העובדים והורשו בידי המערך לספק שירותים למשרד.
 - ד. לא יאפשר גישה לאתרים בהם יעבוד, לגורמים שאינם מוסמכים לכך, לפי הגדרות המערך.
 - ה. כל ההגבלות יהיו תקפות לגבי קבלני משנה, עובדים ארעיים וכל נותן שירותים אחר מטעם הספק.
- 4.4. המערך שומר לעצמו את הזכות לפסול כל אחד מנותני השירותים ללא צורך בנימוק או הסבר כלשהו והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.
- 4.5. הספק יתחייב לעמוד בלוח הזמנים לביצוע חלקו בפרויקט, ללא תלות באישור ביטחוני לעובדים מסוימים, או בהרחקת עובדים, לפני או במהלך העבודה. ובתנאי שאישור / סירוב יינתן ע"י מערך הביטחון תוך 7 ימים.
- 4.6. קבלת הכשר ביטחוני עבור עובד הינה עבור הפרויקט שעבורו קיבל את ההכשר ולא מהווה אישור אוטומטי לשיתופו בפרויקטים אחרים
- 4.7. הנהלת הספק מתחייבת להמציא למערך רשימה שמית של העובדים שיועסקו על-ידה בפרויקט וכן לעדכן את הרשימה בכל עת שיחולו בה שינויים או לחלופין בעת בקשה מטעם המערך.
- 4.8. הספק מתחייב לעדכן באופן מידי את המזמין על כל עובד, שהעניק שירותים למזמין, המפסיק את עבודתו בחברה עם קבלת הידיעה על העזיבה וסיבת העזיבה.

5. סודיות

- 5.1. הספק מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים עבור משרד האוצר הן במסגרת מכרז זה ו/או מידע נוסף שייחשף אליו תוך ביצוע המכרז הינו בעל רגישות מיוחדת, ואין להעבירו לכל גורם שהוא אשר לא אושר על ימי מערך סייבר ועורך המכרז/המזמין.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

5.2. הספק מצהיר שידוע לו כי העברת המידע האמור עלולה להסב למזמין נזקים משמעותיים במישורים שונים.

5.3. הספק מצהיר שידוע לו כי המידע שיתקבל אצלו ואצל עובדיו או מי מטעמו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.

5.4. הספק מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

5.5. הספק לא יעביר לכל גורם אחר, כל מידע שהוא הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של תחום סייבר ובתנאים כפי שייקבעו על ידיו.

5.6. הספק מתחייב לפעול על פי הוראות עורך המכרז והמזמין בכל הקשור לשמירת הסודיות, ובכלל זה להסדרת אבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד הנתונים; הספק מצהיר, כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והתקנות שהותקנו על פיו, וכי יפעל כמתחייב מחוק זה ומכל חיקוק אחר הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע שימצא ברשותו.

5.7. כל העבודות הכרוכות במתן השירותים ובביצוע התחייבויות הספק לפי הסכם זה, יבוצעו על ידי עובדים ו/או קבלני משנה אשר הוחתמו על הצהרות סודיות מתאימות בהתאם להוראות הביטחון, כמפורט לעיל ולהלן; על אף האמור לעיל, עורך המכרז יהיה רשאי להפסיק את עבודתו של כל עובד, אם ראה זאת כנחוץ מטעמי בטחון ומכל טעם אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ומבלי שיהיה חייב לנמק את החלטתו; הפסקת עבודתו של עובד כאמור לא תשמש עילה לספק לתביעת תשלום או פיצוי כלשהו.

5.8. הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו על הצהרת הסודיות בנוסח המופיע כנספח ז' למסמכי המכרז. כמו כן, ככל שהספק יקלוט עובדים חדשים במהלך ביצוע השירותים הוא יחתים על התחייבות כאמור וימציאה למזמין,

5.9. העתק הצהרות הסודיות האמורות יועבר לעורך המכרז, במסגרת המכרז.

5.10. הספק מתחייב כי במידה וחלק מהשירותים יינתנו באמצעות ספק משנה, ידאג הספק לכך כי ספק המשנה יעמוד באותן התחייבויות לסודיות בהן התחייב הספק לעמוד. לא יורשה לפעול ספק משנה שלא יעמוד בהתחייבויות האמורות.

5.11. הספק מתחייב לנקוט באמצעי בטחון לשמירת סודיות המידע, כמפורט בסעיף זה.

5.12. הספק ישפה את עורך המכרז בגין כל תביעה כלפיו, או תשלום שישלם בשל גילוי מידע או שימוש במידע, שנגרם בשל הפרת סעיף זה על ידי הספק.

5.13. הספק מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויעצים

5.14. הוראות והנחיות בנושא שמירה על סודיות ואבטחת מידע יכול וימסרו על ידי תחום סייבר של עורך המכרז בכתב כדי לעמוד בהוראות החוק הרלוונטיות, ויחייבו את הספק ללא יכולת ערעור וללא קבלת תמורה נוספת.

5.15. אם תחול על הספק או מי מטעמו חובה על פי דין לגלות מידע שהוא חייב שמירתו בסוד לפי ההסכם, הוא יודיע על כך לעורך המכרז/ למזמין מראש ובאופן מידי, כך שעורך המכרז/ המזמין יוכל להפנות לערכאה המתאימה בקשה לצו חיסיון וצו מניעה לשימוש במידע. אם לא יינתן צו כאמור, או אם עורך המכרז/ המזמין יוותר על זכויותיו לגבי מידע מסוים, יהיה רשאי הספק לגלות את אותו חלק מהמידע הדרוש על פי דין ויעשה כל שביכולתו על מנת שהמידע הנמסר יישמר בסוד.

5.16. מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות ההדדיות שבסעיף זה יוגבלו בזמן, עד תום 7 שנים ממועד סיום ההעסקה של הספק או ממועד ביטול חוזה זה.

5.17. הוראות סעיף 6 על תת סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

5.18. מידע הנוגע לפרויקט לא ייחשף לשום גורם מחוץ למשרדי המזמין ללא אישור בכתב מהמערך.

5.19. כל נציג מטעם הספק המעורב בפרויקט (לרבות קבלני משנה) יחתום על טופס שמירת סודיות. במקביל, כל נציג מטעם הספק שיועסק בפרויקט, יחתום על טופס שמירת סודיות אישי.

5.20. חתימה על טופסי שמירת סודיות אלו מהווה תנאי לתחילת העבודה.

5.21. הספק מצהיר שידוע לו שכל מידע שיתקבל אצלו ו/או אצל עובדיו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.

5.22. הספק מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים אצלו ואצל מי מטעמו הוא בעל רגישות מיוחדת, והוא מתחייב כי הוא או מי מטעמו לא יעבירו לכל גורם אחר שבו או עימו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, כל מידע שהוא הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של עורך המכרז או המזמין ובתנאים כפי שייקבעו על ידו.

5.23. הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו ישמרו את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא יעשו בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו לא יפרסמו, יעבירו, יודיעו, ימסרו או יביאו לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

5.24. הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו על הצהרת הסודיות בנוסח המופיע כנספח ז' להסכם זה. כמו כן, ככל שהספק יקלוט עובדים חדשים במהלך ביצוע השירותים הוא יחתים על התחייבות כאמור וימציאה למזמין.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולטכונים ויועצים

- 5.25. הספק מתחייב לציית לכל הוראות הביטחון מטעם עורך המכרז, לרבות בקשר לשמירת החומר הקשור בעבודה אשר יינתן לו.
- 5.26. במקביל, כל עובד העוסק בפרויקט, יחתום על טופס שמירת סודיות אישי.
- 5.27. חתימה על טופסי שמירת סודיות אלו מהווה תנאי לתחילת העבודה עם עובד כלשהו.
- 5.28. באחריות מנהל הפרויקט לוודא את מילוי הטפסים בעבור עובדי כל העובדים שיועסקו בפרויקט, לרבות קבלני משנה, ולהעבירם לתחום סייבר. מנהל הפרויקט יקיים מעקב על אישור העובדים המאושרים לעבודה בפרויקט.
- 5.29. הספק מתחייב לציית לכל הוראות הביטחון מטעם עורך המכרז, לרבות בקשר לשמירת החומר הקשור בעבודה אשר יינתן לו.
- 5.30. הספק מתחייב כי לא יוציא מידע מתחומי אתר המזמין ו/או מרשת המזמין בכל אופן פיזי ודיגיטלי ללא קבלת אישור מכתב מתחום סייבר.
- 5.31. חובת הסודיות כאמור בסעיף זה לא תחול לגבי:
- (א) מידע המצוי בנחלת הכלל.
- (ב) מידע שהיה בידי הקבלן טרם ההתקשרות עם המזמין.
- (ג) מידע שנודע לקבלן מצד ג', אינו קשור בפעילות הקבלן לפי הוראות מכרז זה ואינו מפר את חובת הסודיות.
- (ד) מידע שפותח על ידי הקבלן ללא קשר לשירותים שנתן למזמין לפי הסכם זה וללא קשר למידע שהועבר לו על ידי המזמין במהלך תקופת ההתקשרות או בקשר אליה.

6. נהלים

- 6.1. הספק מתחייב להפיץ קובץ נוהלי אבטחת מידע ולפעול לאכיפתו, בנוסף לכך מתחייב החברה לערוך נהלים ייחודיים לאבטחת המערכות – נשוא ההתקשרות.
- 6.2. קובץ הנהלים יועבר לאישור תחום סייבר לפני תחילת העבודה.
- 6.3. תחום סייבר ו/או המזמין רשאי לדרוש עריכת נהלי אבטחת מידע ייחודיים.

7. סקרי סיכונים

- 7.1. אחת לשנתיים מתחייב הספק לבצע סקר סיכונים, באמצעות צד ג', אשר יוסכם על דעת מנהל תחום סייבר במשרד האוצר, במקרים מסוימים בהתאם לרמת הרגישות של המידע הקיים במערכת וכפוף להנחיה של תחום סייבר יידרש הספק לבצע סקר סיכונים אחת לשנה.
- 7.2. הסקר יקיף את כלל המערכות המשמשות את האוצר, לרבות מערכות של החברה המקושרות על אותה תשתית או פועלות במשותף, או שניתן בדרכים עקיפות להגיע דרכן אל מערכות האוצר, נשוא ההתקשרות.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

7.3. ממצאי הסקר ומסקנות הסוקר, יועברו אל מנהל תחום סייבר – לכל היותר 30 יום מהגשתן לחברה.

7.4. המזמין רשאי לדרוש בדיקות וסקירת מערכות שיוגדרו ע"י המזמין במסגרת סקר הסיכונים.

8. ניהול סיכונים

8.1. במקרה בו הספק מעמיד מערכת מחשב לטובת הפרויקט, על הספק לפרט את האמצעים שהוא ינקוט כדי למנוע את הסיכונים הבאים לרשת משרד האוצר באמצעות קו תקשורת הייעודי והשרת של הספק הזוכה, שיוצב באתר המזמין:

- א. חדירה של גורם לא מורשה לרשת משרד האוצר לצורך גניבת מידע או שיבוש הפעילות התקינה של רשת המשרד.
- ב. שיבוש הנתונים הנמסרים למשרד, על ידי גורם לא מורשה.

9. אבטחת מידע ושמירה על המידע – מידע שאינו מסווג ביטחוני

- 9.1. כאמור, גישה למידע תהיה אך ורק לנותני שירותים שאושרו על ידי מערך סייבר.
- 9.2. גישה למידע מסווג ביטחוני תהיה אך ורק לנותני שירותים בעלי הכשר בטחוני מתאים אשר ניתן/הוכר על ידי המערך ושאושרו על ידי המזמין.
- 9.3. כל המידע הנוגע להתקשרות זו ייאסף ויאוחסן במערכות מאובטחות שתחום סייבר יאשר מראש.
- 9.4. ינוהל רישום מצאי עדכני של רשומות ואמצעי אכסון מגנטיים או אופטיים, שיימסרו ע"י המשרד לספק, באחריות נאמן אבטחת המידע לנהל מצאי זה ולהציגו בעת בקשה לתחום סייבר ו/או למזמין.
- 9.5. יש לקבל אישור מראש מתחום סייבר על כל כוונה לעשות שימוש במחשבים נישאים לשם מתן השירותים, נשוא ההסכם וכתב-התחייבות זה, ע"י עובדי הספק. כל שימוש כאמור יעשה לפי הנחיות ספציפיות של תחום סייבר לאבטחת המחשבים הנישאים.
- 9.6. הספק לא יחבר מחשבים וכל ציוד אחר לרשת המשרד.
- 9.7. הכנסת מידע מאמצעי אכסון מגנטיים או אופטיים טעונה אישור כתוב מראש של תחום סייבר.
- 9.8. לא יבוצע כל ניסיון, לעקוף מערכות הגנה, מגבלות גישה או ניצול פרצות, שלא במסגרת החוקית של ההתקשרות.

9.9. עיבוד מידע

- א. עיבוד נתונים, מסכמים, תרשימים וכל מידע אחר ייעשה ברשת המזמין בלבד.
- ב. העבודה תעשה ברשת המזמין באמצעות כרטיס חכם אישי אשר יונפק על-ידי גורם מאשר שאושר ע"י רשם גורמים מאשרים של משרד המשפטים, לכל עובד המעבד מידע, על חשבונו של הספק.
- ג. במקרה של אובדן כרטיס חכם הספק יישא בעלות הנפקת כרטיס חכם חדש.

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

ד. הספק לא יעביר מידע מרשת במשרד אל רשת חיצונית למשרד בכל אמצעי אלקטרוני או אופטי אלא אם כן קיבל אישור בכתב מתחום סייבר, ואז העברת המידע ייעשה לצורכי עבודה בלבד, ייערך רישום פרטי של המידע המועבר. הספק יפעל לפי הנחיות אבטחת מידע לעיבוד מידע אצל הספק.

9.10. ביצוע שינויים כלשהם במערכות המחשוב והתקשורת של המשרד, שימוש בתוכנות אבטחה חיצוניות והתקנת אמצעי אבטחה חדשים, טעונים אישור מראש ובכתב של תחום סייבר והאגף למערכות מידע, לפי הצעה בכתב של הספק ודיון, לפי הצורך.

10. דרישות אבטחת מידע למערכות המידע של הספק

10.1. ספק שקיבל את אישור תחום סייבר לעבד מידע של המזמין במערכות המחשב של הספק מתחייב לעמוד בדרישות הבאות:

10.2. זיהוי משתמש ברמת שם משתמש וסיסמה.

10.3. מידור הרשאות ברמת מערכת ההפעלה המאפשר למשתמש המורשה בלבד גישה למידע.

10.4. אמצעי הגנה מפני קוד מפגע המתעדכן תדיר.

10.5. הגנת Firewall בין מחשב המשתמש לרשת האינטרנט.

10.6. הספק ומי מטעמו מתחייב בזה כי ישמור בסודיות מלאה ומוחלטת כל מסמך, מידע, פרטים ונתונים מכל סוג שהוא, לרבות נתונים או סודות מסחריים על אודות המזמין (להלן המידע) שיגיעו לידיעתו במישרין או בעקיפין או יופקו על ידו עקב מתן השירותים על פי המכרז.

10.7. הספק ומי מטעמו מתחייב שלא לגלות במישרין או בעקיפין את המידע או כל חלק ממנו לצד שלישי כלשהו ולא לעשות בו כל שימוש במישרין או בעקיפין, אלא כנדרש לצורך ביצוע הפרויקט; הוא מתחייב לנקוט את כל אמצעי הזהירות הנדרשים כדי למנוע גישה של צד שלישי כלשהו למידע בכל צורה שבה יהיה אגור. כל חריגה מהוראה זו תתבצע אך ורק באישור מראש ובכתב של המזמין.

10.8. הספק יעביר למזמין, לפי בקשתו, את פירוט האמצעים שינקוט כאמור לעיל. הספק מתחייב להשמיד את כל הדוחות, הרישומים, המסמכים ונתוני הביניים שנוצרו במהלך מתן השירותים מיד עם גמר מתן השירותים ולמסור למזמין יחד עם המקור את כל ההעתקים של הדוחות והרישומים הסופיים שהופקו לשם מתן השירותים.

10.9. התחייבויות הספק על פי סעיף זה יוגבלו בזמן, עד תום 7 שנים ממועד סיום ההעסקה של הספק או ממועד ביטול חוזה זה, הן תנאי מחייב בתנאי מכרז זה והן מחייבות את הספק ומי מטעמו המעורב בפרויקט.

10.10. בשעות העבודה יהיה המידע בהשגחתו של נותן השירותים המוסמך לראותו או לעסוק בו. השגחה הינה פיקוח פיזי רצוף ושיר.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

10.11. בסיום יום העבודה כל המסמכים והחומרים הקשורים לעבודה יינעלו בארון/מגירה/כספת ולא יישארו גלויים.

10.12. כל המידע הנאסף, תוצרי הביניים והתוצרים הסופיים יגובו באופן סדיר על מנת למנוע את אובדנם. הגיבויים יישמרו במקום נפרד מהמקור תוך שמירה על רמת אבטחה שהוגדרה במקור עבור אותו חומר.

10.13. הדפסה, אחסון ומשלוח של החומרים שבידי הספק יהיו על פי הנחיות המזמין.

11. אבטחת מידע בתחום הספק

11.1. בקרת כניסה למבנים

א. החברה תפעיל שמירה ובקרת כניסה למבנים, בהם מותקנות מערכות ומאגרי מידע המשמשים את האוצר.

ב. החברה תקיים שמירה ובקרת כניסה לכל אזור שבאחריותה, ממנו מתאפשרת גישה לתשתיות המקושרות למערכות המשמשות את משרד האוצר.

ג. בקרות הכניסה ונהלי השמירה יוסכמו ע"י האוצר טרם מימוש ההתקשרות.

11.2. מסמכים ומצעי מידע

א. הנחיות על שיטות אבטחת מסמכים וחומר אחר יינתנו על ידי מערך הביטחון. הספק יהיה אחראי לקבל הנחיות מערך הביטחון וליישם בפועל.

ב. מסמכים ומצעי מידע אשר ינעלו בארון נעול ו/או כספת בסיום יום עבודה ולא יישארו על שולחן הספק.

ג. הספק יגרוס חומר כתוב המכיל מידע השייך לאוצר או החושף מידע, שאינו בשימוש ושאינו נדרש יותר ולא הותר לפרסום ע"י תחום סייבר.

ד. מצעי זיכרון תקולים שעליהם מידע של משרד האוצר לא יוחזרו לספק החומרה גם אם הם באחריות במידה והוגדרו כרגישים או מכילים מידע אשר מונעת את החלפתו על ידי ספק החומרה, מצעים אלו יועברו לתחום סייבר להשמדה.

ה. מצעי זיכרון אשר אינם נדרשים יועברו לתחום אבטחת מידע להשמדה או יושמדו בהתאם להנחיית תחום סייבר.

11.3. אישור לעבודה במערכות המידע של הספק

א. ספק אשר עושה שימוש בענן מכל סוג שהוא לא יוכל לעבד מידע של המשרד במערכותיו וכל המידע יעובד ברשת המשרד.

ב. ספק יעבוד במערכות מידע של הספק רק קבלת אישור פרטני על ידי תחום סייבר במשרד האוצר ויחתום על הצהרה כי אינו מעבד מידע בענן מכל סוג שהוא.

ג. במקרה וימצא כי הספק עובד בענן למורות הצהרתו, הפרה זו תחשב הפרה יסודית של תנאי המכרז.

11.4. מערכות מידע של הספק

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

- א. כל המידע הנוגע למשרד האוצר, בין אם גראפי (תרשימים, דיאגרמות, סרטוטים) ובין אם טקסטואלי (תכתובות, נהלים) יישמר על מחשב ייעודי.
- ב. המחשב יישמר במחשב הנמצא מאחורי אמצעי אבטחה מקובלים ובהם לפחות חומת אש (פיירוול) לאינטרנט.
- ג. המחשב יעבור לפחות אחת לשבוע סריקה מלאה עם תוכנת אנטי וירוס מעודכנת.
- ד. המחשב יהיה מוגן בבקרת גישה בשם משתמש וסיסמה. גישה תינתן רק למספר עובדים מוגבל ומורשים על ידי מערך סייבר רק לפי צורך.
- ה. החברה תנהל רשימה מעודכנת של כל מורשי הגישה, לרבות תפקידם ופירוט הרשאותיהם, רשימה זו תועבר אחת לשלושה חודשים למנהל המאגר, וכן על-פי דרישה אחרת.
- ו. החדר בו נמצא המחשב יהיה נעול כשלא עובדים בו והגישה לחדר תהיה מוגבלת לעובדים הספציפיים הזקוקים לו לצורך עבודתם.
- ז. החדר והמחשב ייבדקו ע"י תחום סייבר במשרד האוצר לפני תחילת הפרויקט ובמהלכו בתאום עם הספק ולאחר מתן התראה מראש.
- ח. הספק מתחייב להתקין ולהפעיל מערכות תכנה לבקרה ולאבטחת-מידע מתקדמות.
- ט. להפעיל פונקציות אבטחה במערכות הפעלה בכל המערכות נשוא ההתקשרות.
- י. להפעיל מנגנוני בקרת התקשרות ממערכות אחרות (המקושרות לחברה) ועלולות להשפיע על רמת אבטחתן של המערכות המשמשות את האוצר במישרין או בעקיפין.
- יא. סוגי מערכות האבטחה ופונקציות האבטחה הנדרשות יסוכמו טרם מימוש ההתקשרות.
- יב. החברה מתחייבת להוסיף מערכות הגנה ובקרה, אשר תידרשנה ע"י משרד האוצר במסגרת אחריות מנהל המאגר, כמתחייב מהחוק ופרשנותו המקצועית או במסגרת הצורך בשיפור מערך האבטחה.
- 11.5. אבטחת מידע בתקשורת
- א. החברה מתחייבת לממש הגנה על מערכת התקשורת בהתאם לרמת רגישות המערכות נשוא ההתקשרות.
- ב. במידה ויהיה פער בין מערכי אבטחה נדרשים לקיים בידי החברה, תתחייב החברה להפריד את תשתיות התקשורת, כך שהתקשורת למערכת האוצר תאובטח כנדרש, לחילופין, תירכשנה מערכות אבטחה, כפי שיסוכם על דעת האוצר ויפורטו
- 11.6. בקרות גישה
- א. הספק מתחייב להשתמש במערכות תוכנה מתקדמות, לשם ניהול בקרות גישה לתשתיות התוכנה, לבסיסי נתונים ולמאגרי המידע.
- 11.7. דוחות בקרה
- א. החברה מתחייבת להפעיל ולנהל דו"חות פעילות ודו"חות בקרת כשלים וחריגות במחשבים, בתשתיות תקשורת, בתשתיות תכנה ובבסיסי נתונים - נשוא ההתקשרות.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

- ב. החברה מתחייבת להעביר לאוצר לפי דרישה או בהליך שוטף – דו"חות בקרה, שידרשו בתוספת – ב' או באופן יזום ע"י האוצר .
- ג. הדו"חות יועברו לאוצר כשהם ממוינים על-פי הנתונים, שידרשו מהחברה.
- ד. דו"חות, שידרשו מהחברה לאחר סגירת ההסכם ותחילת מימוש ההתקשרות, ואשר נדרש עבורם פתוח או רכש מערכות, תקבע השתתפות האוצר במימון (כמפורט בסעיף - מימון).

11.8. גיבוי

- א. החברה מתחייבת לספק מערכי גיבוי, שרידות והתאוששות ברמות גיבוי שונות :
- ב. גיבוי שוטף של מאגרי מידע ועדכוני תוכנה.
- ג. גיבוי דוחות בקרה לתקופה של שנה לפחות מיום רישום הדו"ח.

11.9. מתחם עבודה ייעודי עבור משרד האוצר

- א. הספק יידרש להקים מתחם עבודה ייעודי עבור נותני השירות במסגרת המכרז.
- ב. על הספק להעמיד שטח מוקד ייעודי לטובת נותני השירות שיהיה תחום וסגור לגישה לגורמים לא מורשים. הגישה תתבצע באמצעות מנגנוני אבטחה למניעת כניסה לגורמים לא מורשים.
- ג. המתחם יהיה נעול כל הזמן. רק לעובדים בעלי ההרשאה לגישה לתחנות תהיה אפשרות להיכנס למתחם.
- ד. מתג רשת (switch) וקו בזק ייעודי יקשרו את תחנות העבודה לרשת של המזמין. התקנת הנתב, הקמת הקו ואחזקתם יהיו באחריות המזמין.

11.10. מחויבות לשיתוף פעולה באירועי אבטחה

- א. בכל מקרה של תקלת אבטחת מידע בתחומי המתחם ולאחר המחשבים המשמשים לפרויקט משרד האוצר.
- ב. בכל אירוע בו מעורב גורם-חוץ או אחד מעובדיו, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון משרד האוצר או בטחון ענייניו.
- ג. בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים, תקנות או נוהלי אבטחת-מידע.
- ד. בחקירת אירועים או חשדות, לחריגות אבטחה.

12. שימוש בענן

12.1. ככלל אין לעבד מידע של המזמין בענן כל שהוא.

12.2. בעת ההתקשרות על הספק להצהיר כי אינו עושה שימוש בענן וכי כל מערכות המחשב שברשותו ושבהם יעשה שימוש אינן מצויות בענן.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

12.3. ספק אשר עושה שימוש בענן מכל סוג שהוא לא יוכל לעבד מידע של המשרד במערכותיו וכל המידע יעובד ברשת המשרד.

13. אחסון המערכת

13.1. במקרה והמערכת מאוכסנת ברשת המשרד

א. הרשאות הגישה לרכיבים השונים של המערכת אשר יתבצעו באמצעות הרשת המשרדית של המזמין יבוצעו ע"י האגף למערכות מידע.

ב. הגישה לרשת המשרדית תתבצע ע"י שימוש בכרטיס חכם אישי לכל עובד המועסק הפרויקט.

ג. הספק ומי מטעמו יהיו כפופים לתנאי הביטחון הקיימים באתרי המזמין והנחיות לפני תחילת העבודה ובמהלכה.

13.2. במקרה והמערכת אינה מאוכסנת ברשת המשרד

א. על המערכת להיות מאוכסנת באתר התואם את הדרישות הבאות:

ב. אישור עבודה במערכות מידע של הספק יתקבל לאחר בחינת מערכי האבטחה של הספק הן בתחום הפיזי והן בתחום אבטחת המידע וההגנה על מערכות המידע של הספק. (חדר המחשב בעל בקרת כניסה, מערכת אזעקה, מערכת גילוי אש, מערכת למניעת הצפה, מערכת אל-פסק לאספקת חשמל. ציוד המחשוב נעול בארונות מבוקרים, מערכות אבטחת מידע וניטור, אתר DR ומדיניות BCP), בסמכות תחום סייבר להוסיף דרישות או להסיר דרישות בהתאם לסוג המערכת ורמת רגישותה.

ג. הספק ידאג לאבטחת כל המידע אשר יגיע אליו במסגרת התקשרות זו.

ד. הספק ימנע גישה למידע שברשותו, או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך מתן שירותי מכרז זה, ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות כמתחייב ממכרז זה.

14. מערכת מחשב ומידע

14.1. ארכיטקטורה

א. הספק יציג לאישור את הארכיטקטורה המוצעת לאישור תחום סייבר לפני תחילת העבודה והתקנת המערכת.

14.2. חומרה

ב. הספק יציג רשימה של הציוד אותו הוא מתכוון להתקין לפני תחילת העבודה. הרשימה תכלול

(1) שם הרכיב + FQDN

(2) יעוד הרכיב

(3) כתובות IP

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

(4) יצרן

(5) דגם

(6) מספר סריאלי

(7) תוכנת הפעלה + גרסה

ג. הספק יציג רשימות תיוג להקשחה לכל פריט בנפרד (לאחר ביצוע) אותן יגיש עם אספקת הציוד.

ד. במידת הצורך, יקבל הספק רשימות תיוג ספציפית למכשיר אחד או יותר ויגיש אותה לאחר המילוי עם הציוד.

ה. מערכות הפעלה ותוכנה

1) באחריות הספק לדאוג לעדכן את מערכת ההפעלה ותוכנות מסחריות אשר נעשה בהן שימוש במסגרת המכרז. במקרה של הודעה של הספק התוכנה על עדכון תוכנה קריטי על הספק לעדכן את התוכנה תוך שבוע ימים בתיאום עם תחום סייבר ו/או המזמין.

ו. הקשחת ציוד

1) הרכיבים הדורשים הקשחה הם שרתים, מחשבים וציוד תקשורת אקטיבי (נתבים, מתגים).

2) ההקשחה תבצע אל מול התפקודים הנחוצים של המערכת.

3) הגישה להקשחת הרכיבים תבסס על שני עקרונות.

4) נטרול שירותים, הרשאות ותפקידים לא נחוצים.

5) מזעור אפשרויות גישה ותיעוד (לוגים) מקסימאלי.

ז. שדרוג

1) במידה ותידרש התקנת מערכת הפעלה עדכנית, יש להודיע על כך חודשיים מראש לאגף מערכות המידע.

ח. תמיכה תחזוקה מרחוק

1) התחברות לתחזוקה מרחוק של המערכת תתאפשר רק לאחר אישור לספק לבצע תחזוקה מרחוק במערכת על ידי תחום סייבר. ההזדהות למערכת זאת תבוצע על ידי כרטיסים חכמים או אמצעי זיהוי אחר שיאושר ע"י תחום סייבר, וכן תוגבל הגישה לשרת המערכת ברמת כתובת IP ייעודית. הממשק יאפשר גישה אינטראקטיבית בלבד, ללא העברת קבצים.

2) כל העדכונים לתוכנות ולמערכות ההפעלה יתבצעו דרך מעטפת הלבנה בלבד. הספק יביא אתו מדיה המכילה עדכונים ובסיוע אנשי משרד האוצר ילבין את המידע לפני העדכון. למען הסר ספק – אין לחבר מדיות חיצוניות מכל סוג שהוא למערכות המשרד.

פיתוח תוכנה 14.3

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

- א. פיתוח התוכנה יבוצע על פי עקרון של פיתוח מאובטח.
- ב. המערכת תכלול את האפשרות לאיסוף לוגים על מנת לנתח ולבצע תחקור אירועים.
- ג. במערכת תעשה שימוש בשיטות ובאמצעי ההזדהות הסטנדרטים במשרד.
- ד. הפיתוח והעבודה תתבצע בטכנולוגיה של שלוש סביבות עבודה: סביבת פיתוח (DEV), סביבת ניסוי (TEST) וסביבת הייצור (PROD).
- ה. שלושת הסביבות הנ"ל תפעלנה על גבי שרתים נפרדים. כל סביבה תפעל באופן עצמאי, מנותקת מהסביבות האחרות, כאשר הקישור היחיד בין הסביבות הינו באמצעות firewall.
- ו. כל דרישות האבטחה מתייחסות לכל שלושת הסביבות.
- ז. בסביבות הפיתוח (DEV) וסביבת הניסוי (TEST) אין לכלול נתוני אמת ומידע רגיש.

מערכת ייעודית עם קישוריות למספר מצומצם של ספקים 14.4.

15. מאגרי מידע

- 15.1. הספק מתחייב לעמוד בחוק הגנת הפרטיות ובכל הנחיות רשות למשפט וטכנולוגיה במשרד המשפטים, אי קיום הוראה זו מהוות הפרה יסודית של המכרז וההסכם.
- 15.2. העברת מאגר מידע בין זוכים
 - א. על הספק לרשום את מאגר המידע ברשות למשפט וטכנולוגיה.
 - ב. למנות מנהל מאגר ומנהל אבטחת מידע למאגר,
 - ג. להודיע לתחום סייבר את פרטי רישום במאגר ואת כתבי המינוי
 - ד. לאשר את אמצעי האבטחה הפיזיים הננקטים להגן על מאגר המידע בתחום סייבר.
 - ה. לאשר את אמצעי אבטחת המידע הננקטים לצורך הגנת מאגר המידע.

16. זכויות שימוש במידע

- 16.1. מוסכם בזאת כי לספק אין ולא תהיינה כל זכויות במידע שיועבר לידי על ידי משרד האוצר לצורך ביצוע השירותים לפי הסכם זה, והספק יהיה רשאי לעשות שימוש במידע כאמור אך ורק במסגרת ולשם ביצוע השירותים ובהתאם לכל יתר הוראות הסכם זה.
- 16.2. מוסכם בזאת כי המזמין יהיה בעלת כל הזכויות בכל מידע שיתקבל, ייאסף, יוכן ויעובד על ידי הספק במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה, לרבות רישומי הפניות והדיווחים שהספק מעביר למשרד, המשרד יהיה רשאי לעשות במידע כאמור כל שימוש שתמצא לנכון, בכפוף להוראות כל דין.

17. העברת נתונים

- 17.1. אין לאזכר קיומן של רשתות מסווגות ("שמור", "סודי" ו-"סודי-ביותר") או מידע מסווג בהתכתבויות ו/או במסמכים במהלך הפרויקט.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולטכונים ויועצים

- 17.2. יש לצמצם ככל האפשר הוצאת מידע ממשרדי המזמין.
- 17.3. העברת קבצים תתבצע דרך כספות וירטואליות או אמצעי אחר שיאושר ע"י תחום סייבר.
- 17.4. כל התקשרות בתהליך התכנון תתבצע ע"ג רשת משרד האוצר ובחשבונות אישיים של העובדים ברשת זו. במידה ואין לעובד זה או אחר חשבון במשרד האוצר, יש להשתמש בחשבון הדואר העסקי של החברה. למען הסר ספק – אין להשתמש בחשבונות דואר פרטיים \ חנימיים (גיימייל, וואלה וכיו"ב).

18. אירועי אבטחת מידע

- 18.1. הספק מתחייב לנהל דו"חות ומעקב איתור אירועים חריגים, דיווח וטיפול בהם.
- 18.2. החברה, אם תידרש תציג את יומן החריגים לנציגי המזמין, במועד העברת הדרישה.
- 18.3. על הספק ומי מטעמו לדווח על כל ליקוי אבטחת-מידע, שיגלה במערכות החברה, ישירות למנהל. ליקויים מהותיים הנוגעים בין במישרין ובין בעקיפין למערכות האוצר או למערכות, נשוא ההתקשרות - ידווחו למערך.
- 18.4. אירוע אבטחה אשר יתגלה באוצר ע"י עובדי החברה, ידווח לתחום סייבר של המערך
- 18.5. אירוע אבטחה אשר יתגלה ע"י צוות הספק, ידווח לתחום סייבר ולמנהל.
- 18.6. בידי תחום סייבר, הסמכות להגדיר ולקבוע מהו אירוע או ליקוי מהותי, אופן הדיווח, הגורמים המדווחים והנמענים לדיווח.
- 18.7. בסמכות תחום סייבר לשנות מדרישות אבטחת המידע הנדרשות מהספק בעקבות אירוע אבטחת מידע. על הספק לציית לדרישות.

19. בקרה ופיקוח

- 19.1. בסמכות תחום סייבר וואו נציג שיוסמך על ידו לבצע סיקרי-סיכונים, ביקורות פתע, בדיקות ביטחוניות, בדיקות חסינות, ביקורות הדרכה וכל ביקורת אחרת באתר הספק, אשר מטרתה לבחון תקינות מערכי אבטחה, סיכונים, יעילות פתרונות אבטחה או בדיקת חשדות, אשר להם זיקה או השפעה על אבטחת המערכות המשמשות את האוצר.
- 19.2. עורך המכרז יהיה רשאי לערוך, על פי שיקול דעתו, או לדרוש מהספק לבצע בדיקות אקראיות לבחינת השירותים שיסופקו לעורך המכרז כמפורט במכרז.
- 19.3. הספק יאפשר לעורך המכרז או למי שימונה מטעמו לפקח על אספקת השירותים המבוקשים, טיבם ואיכותם, ולהיכנס לצורך זה לכל מקום, על מנת לבדוק ולפקח על אופן מילוי התחייבויותיו.
- 19.4. הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי המזמין ועם המפקחים, בכל הנוגע לביצוע הפרויקט ומילוי כל יתר התחייבויותיו על פי המכרז וההסכם, וימלא אחר כל הנחיה של נציגי המזמין

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

והמפקחים, בכפוף להוראות המכרז וההסכם. בכלל זה, ימסור לנציג המזמין ולמפקחים כל מידע או דיווח שיידרש על ידיהם, במועד ובאופן שייקבע על ידיהם; יאפשר לנציגי המזמין ולמפקחים לבקר במשרדיו ובכל מקום אחר שבו הוא מבצע את התחייבויותיו על פי הסכם זה, לעיין בכל מסמך ולבדוק את הנעשה בהם בקשר לשירותים ולביצוע התחייבויות הספק על פי הסכם זה, ובלבד שכל ביקור כאמור יתואם מראש עם הספק.

19.5. למען הסר ספק, מובהר ומוסכם, כי נציגי המזמין והמפקחים אינם רשאים ואינם מוסמכים לחייב את המזמין בכל חיוב כספי, בין שיש בו כדי לשנות את סכום התמורה על פי הסכם זה ובין שיש בו כדי להטיל עליו חיובים נוספים בקשר להתאמות, שינויים ושיפורים (ש"ש), וחיובו של המזמין בעניינים אלה ייעשה אך ורק במסמך בכתב, חתום על ידי מוסמכי החתימה של המזמין.

19.6. הספק, באמצעות מנהל הפרויקט שימנה, יגיש למזמין דוחות תקופתיים ערוכים באופן ובתדירות שיוורו נציגי המזמין או המפקחים.

20. תרופות לפרק אבטחת מידע

20.1. לא עמד הספק באיזו מהתחייבויותיו לפרק אבטחת המידע רשאי המזמין בהתראה מראש ובכתב, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ולאחר שניתנה לספק התראה בכתב של 14 יום לתיקון ההפרה והזדמנות להציג את טענותיו בפני המזמין, להפסיק את מתן השירותים לאלתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים, וזאת על חשבון הספק ומבלי לפגוע בזכות המזמין לפיצוי ושיפוי וזכויות אחרות העומדות למזמין על פי הסכם זה ועל פי דין.

20.2. הפר הספק את החוזה הפרה יסודית, יהיה המזמין זכאי לכל סעד ותרופה משפטית על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 או על פי כל דין.

20.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם בין הצדדים כי הזכות לתרופות כוללת:

20.4. את הזכות להפחית מהתמורה המגיעה לספק סכום שווה ערך לנוק שנגרם כתוצאה משירותי הייעוץ.

20.5. את זכות המזמין לבטל הסכם זה, להפסיק את מתן השירותים על ידי הספק על אתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים.

20.6. את זכות המזמין לפיצויים מוסכמים ומוערכים מראש בסך השווה ל- 50,000 (חמשים אלף) ש"ח. הפיצויים על פי סעיף זה הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למזמין בגין איחור או עיכוב בביצוע השירותים או בגין הפרה אחרת של הוראות ההסכם, וגביית הסכומים תעשה בלא צורך בהוכחת נזק. למען הסר ספק, מצהיר הספק שהוא מודע לחשיבות העמידה בלוחות הזמנים שייקבעו, ובאיכות השירותים שיינתנו על ידו.

20.7. את זכות המזמין לקנוס את הספק בסכום של 5,000 ש"ח בגין כל הפרה של ההסכם לרבות בגין אי עמידה בהנחיות איש הקשר כפי שיהיו מעת לעת, אי עמידה בלוחות הזמנים, וכן

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

בשל אי עמידה באיכות השירותים וברמתם, הכל בהתאם לשיקול דעתו של המזמין או של ועדת המכרזים.

20.8. התרופות המוענקות למזמין הן מצטברות אחת לשנייה ואין בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לקיזוז, פיצוי, שיפוי או כל סעד נוסף מכח דין או הסכם.

21. סיום ההתקשרות

21.1. על הספק יהיה לשתף פעולה עם נציגי המזמין לצורך העברת מאגר הנתונים, מסמכים, אמצעי אכסון וכל מידע נוסף שיקבל מהמשרד למזמין, או למי שייקבע על ידו, בסיום תקופת ההתקשרות.

21.2. בעת ההעברה המידע שיתקבל ייבדק מול רשמית המצאי. במקרה של פערים בין רשימת המצאי לבין המידע המוחזר או במקרה בו רשימת המצאי חסרה הספק מתחייב לפעול על פי הנחיות תחום סייבר והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.

21.3. הספק ישיב למשרד את הכרטיסים החכמים שקיבל במסגרת מכרז זה למעט במקרה ורכש את הכרטיסים באופן עצמאי.

21.4. מנכ"ל הספק יחתום על מסמך המאשר שלא נשאר ברשותו כל מידע ששייך למזמין מתוקף מכרז זה.

21.5. מנכ"ל הספק יחתום על מסמך שבו הוא מודע כי הסכם הסודיות שחברה ועובדיה לרבות ספקי משנה מחייב אותם גם לאחר סיום ההעסקה, לתקופה של 7 שנים ממועד סיום ההעסקה, למעט מידע אישי.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

נספח יב' - חוזה התקשרות

הסכם

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ בחודש _____ בשנת _____

בין:

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל

המיוצגת על ידי מר רוני פרידמן, משנה למנהל הכללי של משרד האוצר

ומר חסן אסמעיל, חשב משרד האוצר

מרחוב קפלן 1, ירושלים

(להלן: "המזמין")

מצד אחד

לבין:

מרח' _____

(להלן: "הקבלן")

מצד שני

הואיל והמזמין מעוניין בקבלת שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד טלפוני ומתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים (להלן: "השירותים") עבור משרד האוצר (להלן: "המשרד") כמפורט במסמכי מכרז מס' 20/2016 (להלן: "המכרז");

והואיל והקבלן הגיש את הצעתו למכרז המצורפת כנספח 1 להסכם זה;

והואיל ובכפוף לחתימתו על הסכם זה ועדת המכרזים של המזמין בחרה בהצעת הקבלן;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. פרשנות ונספחים:

1.1. המבוא להסכם זה והנספחים הצרופים לו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

1.2. מונחים המופיעים בהסכם זה ובהצעת הקבלן יפורשו בהתאם למשמעות הנתונה להם בהסכם זה ובכל מקרה של סתירה בין הצעת הקבלן והסכם זה יחולו הוראות הסכם זה.

1.3. פרשנות ההסכם תיעשה באופן המקיים את הדרישות המפורשות והמשתמעות של המכרז בצורה המלאה ביותר.

1.4. כותרות הסעיפים בהסכם זה משמשות לצרכי נוחיות בלבד ואין לעשות בהן שימוש לצורך פרשנות התניות בהסכם.

1.5. האמור ביחיד גם ברבים משמע וההיפך, האמור בלשון זכר גם בלשון נקבה משמע וההיפך

1.6. המסמכים המפורטים להלן מצורפים כנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו:

1.6.1 פירוט קורות חיים – נספח א'

1.6.2 פירוט בדבר ניסיון המציע – נספח ב'

1.6.3 אישור קיום ביטוחים – נספח ג'

1.6.4 הצהרת המציע – נספח ד'

1.6.5 התחייבות הזוכה – נספח ה'

1.6.6 כתב ערבות – נספח ו'

1.6.7 התחייבות לשמירת סודיות- נספח ז'

1.6.8 התחייבות להיעדר ניגוד עניינים – נספח ח'

1.6.9 היעדר הרשעות בגין תשלום שכר מינימום ותנאים סוציאליים – נספח ט'

1.6.10 היעדר הרשעות בגין העסקת עובדים זרים – נספח י'

1.6.11 אבטחת מידע- נספח יא'

1.7. בכל מקרה של סתירה בין הוראות הסכם זה להוראות שבנספחיו, יגבר האמור בהסכם זה.

2. הגדרות:

בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצדם:

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד טלפוני ומתן שירותי תפעול מערך אחורי (BACK OFFICE) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים, בהתאם לדרישות המופיעות במסמכי המכרז, בנספחים ובהצעת הקבלן.

"השירותים" -

גבי יונית מנשה, מחלקת פניות ציבור באגף שוק ההון, ביטוח וחסכון או מי שיתמנה על ידי המזמין במקומה. איש הקשר יהא אחראי לפיקוח על עבודת הקבלן וביצועה באיכות הנדרשת ולאור התנאים המנויים במסמכי המכרז. איש הקשר יהא רשאי ליתן לקבלן הנחיות הנוגעות למתן השירותים, ובכלל זאת להרחבת היקפם.

"המפקח"/"איש

הקשר"/"המזמין" -

כל אחד מעובדי הקבלן אשר באמצעותו יינתנו השירותים למזמין.

"עובד" -

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

"מידע" -

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

"סודות מקצועיים" -

3. תקופת ההתקשרות:

3.1. הסכם זה הינו למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד טלפוני ומתן שירותי תפעול מערך אחורי (BACK OFFICE) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים עבור המזמין למשך תקופה של שנה מיום החתימה על הסכם זה על-ידי מורשי החתימה מטעם המזמין, על בסיס התקשרות קבלנית (להלן: "תקופת ההתקשרות"). התחייבויות הקבועות בהסכם זה ובנספחיו, שנועדו להתבצע במועד המאוחר לתום תקופת ההסכם, יעמדו בתוקפן גם לאחר מועד זה, ולגביהן ימשיכו ויחולו הוראות סעיפים 11 ו-21 להלן.

3.2. למזמין נתונה אופציה חד צדדית ובלעדית, בהתאם לשיקול דעתו, להאריך את תוקף ההסכם בין הצדדים לשש תקופות נוספות של עד שנה כל אחת (להלן: "תקופת ההתקשרות הנוספת"). יובהר כי על תקופת הארכה, ככל שתהיה, יחולו תנאי ההתקשרות המקורית בכלל, ולעניין התמורה בפרט.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

3.3. הזכות למימוש כל אחת מהאופציות ניתנת למזמין בלבד ומימושה מחייב מתן הודעה על כך לקבלן 30 יום מראש ובכתב.

3.4. נמחק.

3.5. בכל מקרה של סיום ההתקשרות עם הקבלן, בין אם הופסקה כאמור מסיבות כלשהן, ובין אם הסתיימה במועדה, יפעל הקבלן בכל האמצעים שברשותו על מנת לצמצם כל נזק שעלול להיגרם למזמין בגין סיומה.

4. הצהרות הקבלן:

הקבלן מצהיר בזאת כי:

4.1. יעניק את השירותים לשביעות רצונו של המזמין, בהתאם למפורט במסמכי המכרז והסכם זה, וכן כי ידוע לו כי השירותים הנ"ל דורשים רמה גבוהה של מומחיות ומקצועיות, והנו אחראי באופן בלעדי לרמתם ולתוכנם של השירותים.

4.2. קיבל הסבר מפרט לגבי דרישות המזמין בקשר למתן השירותים, אשר לשם עמידה בהן נשכרו שרותיו, והוא מסוגל ומתכוון לקיימן.

4.3. יבצע את העבודות בהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים במכרז ובהסכם זה ובהתאם להנחיות איש הקשר או מי מטעם המזמין כפי שיהיו מעת לעת, כל זאת מבלי לפגוע באחריותו הכוללת של הקבלן.

4.4. יתחייב לפעול בשיתוף פעולה עם כל גורם אחר, עפ"י הנחייתו המפורשת של המזמין או מי מטעמו לרבות הדרכתו של הגורם, לגבי מהותן ושיטות ביצוען של הפעילויות שבוצעו על ידו במסגרת השירותים.

4.5. הינו בעל ניסיון במתן השירותים וברשותו כוח אדם מקצועי ומיומן בהיקף נאות המאפשר לו ליתן את השירותים ולמלא אחר התחייבויותיו בהתאם למפורט במסמכי המכרז ובהסכם זה.

4.6. הוא קרא את כל תנאי המכרז ודרישותיו, הבין אותם, והוא מתחייב להעניק את השירותים, על חלקיהם ובהתאם לתנאים ולדרישות המפורטים במסמכי המכרז, בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמיומנות, לשביעות רצון המזמין ובמועדים הנדרשים מהמזמין, והכל בכפוף להוראות הסכם זה.

4.7. ימלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים והתחייבויותיו על פי תנאי המכרז והסכם זה עד למועד סיום עבודתו בפועל.

4.8. ישתף פעולה עם המזמין בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הוראות הסכם זה ויעמוד לרשות המזמין באופן שוטף וברמת זמינות גבוהה, וזאת בהתאם לצרכי המזמין, ככל שיידרש, מאת המזמין או מי מטעמו.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

- 4.9. מתחייב למנות מבין עובדיו אדם אשר יהיה אחראי על ביצוע השירותים ואשר יהיה בקשר הדוק עם המזמין, כמוגדר במסמכי המכרז.
- 4.10. מתחייב להישמע להוראות איש הקשר שקביעתו לגבי נושאים הקשורים במתן השירותים סופית ומכרעת.
- 4.11. יודיע למזמין בכתב, מיד בע"פ ובאימייל, ולכל המאוחר תוך 48 שעות, על כל שינוי במעמדו החוקי ו/או על כל מקרה בו אין באפשרותו להעניק את השירותים ו/או על כל אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה והמכרז, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא ו/או על כל עניין אחר שיש בו כדי להשפיע על מתן השירותים.
- 4.12. כל הפרטים שמסר למזמין בהצעתו, ובכלל זה פרטים על המידע אשר ברשותו, יוכלתו לבצע את השירותים, הינם מלאים ונכונים.
- 4.13. עומדים לרשותו, בכל עת, כל הציוד והאמצעים הדרושים לצורך מתן השירותים בהתאם להסכם זה, ובכלל זאת; הוא בעל הציוד הנדרש למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מוקד טלפוני ומתן שירותי תפעול מערך אחורי (BACK OFFICE) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים, בהתאם לנדרש במכרז.
- 4.14. יש לו את היכולת לספק את השירותים הנדרשים והמפורטים במכרז, בהתאם לכמות השנתית המוערכת, באיכות ובטיב הנדרשים במכרז.
- 4.15. יש לו את היכולת לעמוד בלוחות הזמנים הנדרשים במכרז והמפורטים בהצעתו למכרז.
- 4.16. הוא מחויב לאספקת השירותים האמורים בהסכם במצבים בהם הוצא צו קריאה לשירות עבודה כמפורט בפרק ד' לחוק שירות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז-1967.
- 4.17. יספק את השירותים במלואם ובמועדים שיקבע המזמין בתיאום עמו.
- 4.18. הוא יהא מחויב להעברת כל החומרים הפיסיים, האלקטרוניים והמגנטיים, הקשורים במתן השירותים למזמין או למי שייקבע מטעמו.
- 4.19. הוא מודע לכך, שכמות שיחות הטלפון הנענות הכוללת הנדרשת במהלך השנה וכן כמות הפעולות הנדרשות במערך האחורי במהלך השנה תתבצע בכמויות שונות לאורך כל השנה, בהתאם לצרכי המזמין, ולא תהיינה לו טענות ו/או דרישות מכל מין וסוג שהוא באשר לכמות שעות העבודה שידרשו, גם אם יפחתו מהאומדן הבלתי מחייב המפורט במכרז ובהצעתו.
- 4.20. המחיר המוצע בהצעתו עבור שעת נציג לא ישתנה, גם אם יידרש הקבלן לענות לשיחות טלפון או לבצע פעולות במערך האחורי, בכמות אשר תפחת מהאומדן

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

הבלתי מחייב המפורט במכרז ובהצעתו, וזאת בהתאם לצרכי המזמין כפי שיהיו מעת לעת.

4.21. הוא משלם לעובדיו שכר שאינו נמוך משכר מינימום ומקיים את הוראות ההסכמים הקיבוציים ו/או צווי ההרחבה החלים על עובדיו.

4.22. מצורפות להסכם זה הצהרותיהם והתחייבויותיהם של העובדים שייטלו חלק במתן השירותים ושמירה על העדר ניגוד עניינים וסודיות, המצ"ב להסכם זה.

5. העסקת עובדים :

5.1. הקבלן מתחייב לשלם לעובדיו תשלומים סוציאליים כנדרש על פי כל דין, להפריש עבורם את התשלומים הנדרשים על פי כל דין, וכן לשלם לעובדיו שכר שאינו נופל משכר מינימום על פי דין.

5.2. הקבלן לא יעסיק במסגרת מתן השירותים עובדים זרים.

6. סודיות :

6.1. הקבלן מצהיר שידוע לו שכל מידע שיתקבל אצלו ו/או אצל מי מעובדיו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.

6.2. הקבלן מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש.

6.3. הקבלן מתחייב לדאוג לכך שכל עובד אשר עתיד להעניק את השירותים מטעמו יחתום על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח המצורף להסכם זה. חתימת העובד כאמור מהווה תנאי ליתן את השירותים באמצעות העובד. התחייבות העובד לשמירת סודיות מצורפת כנספח להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

6.4. הקבלן מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

6.5. הקבלן לא יעביר לכל גורם אחר שבו או עימו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, כל מידע שהוא הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של המזמין ובתנאים כפי שייקבעו על ידו.

7. ניגוד עניינים :

7.1. הקבלן, מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לו, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, ו/או קשרים עסקיים או קשרים אחרים בתחום מתן השירותים לפי הסכם זה, שיש בהם משום ניגוד ענייניים כאמור, למעט באם המזמין אישר בכתב, לאחר שהעובדות הוצגו בפניה, כי אין בעובדות אלו משום

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

ניגוד עניינים או באם קיים ניגוד עניינים מדובר בניגוד עניינים שולי אשר אין בו השפעה על השירותים נשוא המכרז.

7.2. הקבלן מצהיר ומתחייב שלא ייצג או יפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום השירותים נשוא הסכם זה, למעט מטעם המזמין, במהלך תקופת ההתקשרות בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של המזמין.

7.3. על הקבלן להודיע למזמין או לנציג מטעמו ו/או למזמין באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלים הוא, ו/או מי מטעמו, עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לו הנתון או המצב האמורים.

7.4. אם לדעת המזמין, בכל שלב של ביצוע ההסכם, הקבלן או מי מטעמו נמצאים או עלולים להימצא במצב של ניגוד עניינים, רשאי המזמין להורות על הפסקת עבודתו של הקבלן ועל סיום ההתקשרות עם הקבלן, מטעם זה בלבד.

7.5. הקבלן מתחייב לדאוג לכך שכל עובד אשר עתיד להעניק את השירותים יחתום על התחייבות להיעדר ניגוד עניינים. חתימת העובד כאמור מהווה תנאי ליתן את השירותים באמצעות העובד. התחייבות כאמור להיעדר ניגוד עניינים מצורפת כנספח להסכם זה ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

8. בקרה ופיקוח:

8.1. המזמין, או מי מטעמו, יהיה רשאי לערוך, על פי שיקול דעתו, או לדרוש מהקבלן לבצע בדיקות אקראיות לבחינת השירותים שיסופקו לעורך המכרז כמפורט במכרז.

8.2. הקבלן יאפשר לעורך המכרז או למי שימונה מטעמו לפקח על אספקת השירותים המבוקשים, טיבם ואיכותם, ולהיכנס לצורך זה לכל מקום, על מנת לבדוק ולפקח על אופן מילוי התחייבויותיו.

8.3. הקבלן מתחייב לשתף פעולה עם המזמין ועם נציגי המזמין, בכל הנוגע לביצוע הפרוייקט ומילוי כל יתר התחייבויותיו על פי המכרז וההסכם, וימלא אחר כל הנחיה של המזמין ונציגי המזמין, בכפוף להוראות המכרז וההסכם. בכלל זה, ימסור למזמין ולנציג המזמין כל מידע או דיווח שיידרש על ידיהם, במועד ובאופן שייקבע על ידיהם; יאפשר למזמין ולנציגי המזמין לבקר במשרדיו ובכל מקום אחר שבו הוא מבצע את התחייבויותיו על פי הסכם זה, לעיין בכל מסמך ולבדוק את הנעשה בהם בקשר לשירותים ולביצוע התחייבויות הקבלן על פי הסכם זה, ובלבד שכל ביקור כאמור יתואם מראש עם הקבלן.

8.4. למען הסר ספק, מובהר ומוסכם, כי הקבלן אינו רשאי ואינו מוסמך לחייב את המזמין בכל חיוב כספי, בין שיש בו כדי לשנות את סכום התמורה על פי המכרז,

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולטכונים ויועצים

הצעת הקבלן והסכם זה ובין שיש בו כדי להטיל עליו חיובים נוספים בקשר להתאמות, שינויים ושיפורים (שו"ש).

8.5. הקבלן, באמצעות מנהל הפרויקט שימנה, יגיש למזמין דוחות תקופתיים ערוכים באופן ובתדירות שיורו המזמין ונציגי המזמין.

9. מערכת היחסים בין הצדדים:

9.1. מוצהר ומוסכם כי מערכת היחסים בין הצדדים להסכם זה הינה של מזמין וקבלן וכי בין הצדדים לא מתקיימת ולא תתקיים, כתוצאה ממתן השירותים, מערכת יחסים של עובד מעביד ועל בסיס הצהרה זו נקבעה התמורה.

9.2. מוצהר ומוסכם חרף האמור בהסכם זה, במידה שיקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין המזמין ובין מי מעובדי הקבלן תהייה התמורה על פי הסכם זה בסך שהינו 60% מהנקוב בהצעת הקבלן (להלן: "התמורה המופחתת").

9.3. בכל מקרה כאמור יערך חישוב מחדש של התשלום המגיע לקבלן בגין השירותים על בסיס התמורה המופחתת (להלן: "החישוב החדש") והקבלן מתחייב להשיב למזמין כל סכום שהתקבל על ידו שהינו מעבר לחישוב החדש.

9.4. מוצהר ומוסכם כי לקבלן או למי מעובדיו לא יהיו זכויות של עובד, וכי למעט תשלום התמורה הוא לא יהיה זכאי לכל תשלום, או הטבה אחרת בגין מתן השירותים, לרבות תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, זמן נסיעות, אש"ל וכיוצא באלה הוצאות ולרבות בגין ביטול הסכם זה, סיומו או הפסקת מתן השירותים על פיו מכל סיבה שהיא.

9.5. אין לראות בכל זכות הניתנת למזמין או לנציגו לפקח, להדריך או להכווין את הקבלן או מי מטעמו, אלא אמצעי להבטיח את מתן השירותים כראוי וביצוע הסכם זה במלואו ואין בה כדי להקים מערכת יחסים של עובד מעביד.

9.6. הקבלן מצהיר כי הינו המעביד של העובדים המועסקים על ידו והוא בלבד נושא באחריות כלפיהם ובכל החובות המוטלות על מעביד על פי החוק ו/או ההסכמים הקיבוציים ו/או צווי הרחבה החלים על העובדים בענף בו הם מועסקים.

9.7. הקבלן מתחייב לשלם לעובדיו לפחות שכר מינימום, כמוגדר בחוק שכר המינימום התשמ"ז-1987, כולל הפרשה בגין זכויות סוציאליות וזכויות אחרות המוקנות לעובדיו לפי כל דין הסכם קיבוצי או צו הרחבה החל עליהם.

9.8. הקבלן בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק או פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו, או לכל אדם אחר, בשל פעולות שביצע.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

10. שיפוי:

10.1. הקבלן מתחייב לשאת בתשלום כל סכום אשר בתשלומו יחויב המזמין בקשר למתן השירותים, לרבות במקרה של הפרת הסכם זה, בין אם נעשו על ידי הקבלן ובין אם על ידי מי מעובדיו, וכן לשאת בכל נזק ו/או הוצאה שיגרמו למזמין עקב כך.

10.2. הקבלן מתחייב לשפות את המזמין בגין כל סכום בו יישא או עלול המזמין לשאת הנובע מפעולות ו/או מחדלים אותם ביצע הקבלן בקשר להסכם זה, לרבות תשלום לקבלנים אחרים או קבלני משנה, ריבית, והוצאות נוספות שתהיינה כרוכות בכך.

10.3. הקבלן מתחייב לשפות את המזמין בגין כל סכום בו יצטרך המזמין לשאת במידה, וחרף האמור בהסכם זה, יקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין המזמין ובין מי מעובדי הקבלן.

11. קיזוז ועכבון:

11.1. המזמין רשאי לקזז ו/או לעכב אצלו תשלומים אשר יגיעו לקבלן או כל סכום מהם כנגד סכומים אשר יגיעו למזמין מאת הקבלן.

11.2. בכל מקרה של גרימת נזק למזמין על ידי הקבלן ו/או מי מעובדיו, בין במישרין ובין בעקיפין, תהיה למזמין זכות לעכב ו/או לקזז מתוך הכספים שיגיעו לקבלן את כל הסכומים שהמזמין עלול לשאת בהם במקרה כזה, לפי שיקול דעתו של המזמין.

11.3. הקבלן מוותר בזאת על כל זכות קיזוז וזכות עכבון כלפי המזמין.

12. תרופות:

12.1. לא עמד הקבלן באיזו מהתחייבויותיו על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא, רשאי המזמין, בהתראה מראש ובכתב, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להפסיק את מתן השירותים לאתגר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים, וזאת על חשבון הקבלן ומבלי לפגוע בזכות המזמין לפיצוי ושיפוי וזכויות אחרות העומדות למזמין על פי הסכם זה ועל פי דין.

12.2. הקבלן מתחייב להודיע למזמין מיד בע"פ ובאימייל על כל אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו, כולן או מקצתן, מכל סיבה שהיא. הודעה כאמור תקנה למזמין את הזכות לתרופות. כמו כן המזמין יהיה זכאי לתרופות בכל מקרה שהקבלן לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי הסכם זה מכל סיבה שהיא.

12.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם בין הצדדים כי הזכות לתרופות כוללת:

12.3.1. את הזכות להפחית מהתמורה המגיעה לקבלן סכום שווה ערך לנזק

שנגרם כתוצאה מהשירותים.

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

12.3.2. את זכות המזמין לבטל הסכם זה, להפסיק את מתן השירותים על ידי הקבלן לאלתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים.

12.3.3. את זכות המזמין לפיצויים מוסכמים ומוערכים מראש כדלקמן:

12.3.3.1. סך השווה ל-1,000 ₪ בגין הפרה ראשונה

12.3.3.2. סך השווה ל-3,000 ₪ בגין הפרה שנייה

12.3.3.3. הפיצויים על פי סעיף זה הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למזמין בגין איחור בביצוע השירותים או בגין הפרה אחרת של הוראות ההסכם או הוראות המכרז, וגביית הסכומים תיעשה בלא צורך בהוכחת נזק. למען הסר ספק, מצהיר הקבלן שהוא מודע לחשיבות העמידה בלוחות הזמנים שייקבעו, ובאיכות השירותים שיינתנו על ידו.

12.3.4. כל האמור בסעיף זה, לא יפגע בפיצויים מוסכמים וכל תרופה אחרת המצוינת מפורשות בהסכם על נספחיו.

12.4. התרופות המוענקות למזמין הן מצטברות אחת לשנייה ואין בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לקיזוז, פיצוי, שיפוי או כל סעד נוסף מכוח דין והסכם.

12.5. כל חלק מהשירותים שסופק ולא עמד בדרישות המכרז והסכם זה, יראה כאילו לא סופק, ואם לא תיקן הקבלן את הטעון תיקון כך שיתאים לכל דרישות המכרז והסכם זה ויסופק למזמין במועד הקבוע לכך במכרז, יחויב הקבלן בפיצויים כאמור לעיל עד למועד האספקה באופן התואם במלואו לדרישות המכרז והסכם זה.

12.6. למען הסר ספק, מצהיר הקבלן שהוא מודע לחשיבות העמידה בדרישות המכרז כפי שנוסחו בבקשה להצעות שכן כל הפרה תגרום לעורך המכרז נזקים חמורים, שיחייבו את הקבלן בפיצויים המוסכמים הקבועים לעיל, מבלי לגרוע מיתר הסעדים לפי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת הסכם), התשל"א-1970.

12.7. אין בהסכמה על פיצויים בסעיף זה כדי להשפיע על זכות המזמין לכל תרופה אחרת בגין הפרת ההסכם, לרבות פיצויים בגין נזק, ובכלל זה נזקים בפועל שמעבר לפיצויים המוסכמים, אף אם נגבו בדרך של קיזוז או חילוט הערבות הבנקאית, ופיצויים מוסכמים ככל ששולמו יחשבו כתשלום על חשבון הפיצוי בגין הנזקים בפועל ככל שיוכחו.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולטכונים ויועצים

13. אחריות:

13.1. הקבלן יהיה האחראי הבלעדי והיחיד, יחד ולחוד, לכל נזק ו/או אובדן שייגרם כתוצאה ו/או עקב מתן השירותים למזמין ו/או לרכוש ו/או לצד ג' כלשהו, לרבות נזק ואובדן שייגרם בידי עובדי הקבלן וכל מי שבא מכוחו או מטעמו של הקבלן, וזאת בשל מעשה או מחדל של הקבלן או מי מטעמו.

13.2. הקבלן יהיה האחראי היחיד והבלעדי לכל תביעת נזיקין מטעם העובד וכל הבאים מכוחו.

13.3. המזמין, עובדיו והבאים מכוחו לא ישאו בכל תשלום, הוצאה, אובדן, או נזק מכל סוג שייגרם לקבלן ו/או לעובד ו/או לכל מי שבא מכוחו.

14. ביטוח:

הספק מתחייב לרכוש ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד האוצר ולהציג למשרד האוצר את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

14.1. ביטוח חבות מעבידים

14.1.1. הקבלן יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו, בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

14.1.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);

14.1.3. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם;

14.1.4. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הקבלן, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

14.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

14.2.1. הקבלן יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש, בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים;

14.2.2. גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת ביטוח (שנה);

14.2.3. בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - **CROSS LIABILITY**;

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מרכז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

14.2.4. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם ;

14.2.5. הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן וכל הפועלים מטעמו.

14.3. ביטוח אחריות מקצועית

14.3.1. הקבלן יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית ;

14.3.2. הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הקבלן, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה טלפוני לפניות הציבור בנושא ביטוח, ייעוץ פנסיוני ושיווק פנסיוני לרבות ביחס לגורמים העוסקים בתחום עבור משרד האוצר, בהתאם למכרז וחוזה עם מדינת ישראל – משרד האוצר ;

14.3.3. גבול האחריות לא יפחת מסך 250,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח (שנה) ;

14.3.4. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות :

- ו. מרמה ואי יושר של עובדים ;
- ז. דיבה והשמצה, פגיעה בפרטיות, הוצאת לשון הרע ;
- ח. אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח ;
- ט. אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הקבלן כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר ;
- י. הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים ;

14.3.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד האוצר ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הקבלן וכל הפועלים מטעמו.

14.4. כללי

14.4.1. בכל פוליסות הביטוח הנ"ל יכללו התנאים הבאים :

- ז. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : מדינת ישראל – משרד האוצר, בכפוף להרחיב השיפוי כמפורט לעיל ;
- ח. בכל מקרה של צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב רשום לחשב משרד האוצר בירושלים ;

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

- ט. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד האוצר ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון;
- י. הקבלן אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות;
- יא. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הקבלן;
- יב. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח;
- 14.4.2. העתקי פוליסות הביטוח, מאושרות ע"י המבטח או אישור קיום ביטוחים בחתימתו על קיום הביטוחים כאמור יומצאו על ידי הקבלן למשרד האוצר עד למועד חתימת ההסכם.
- 14.4.3. הקבלן מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד האוצר, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הקבלן מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי שנה בשנה, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד האוצר בתוקף.
- 14.4.4. הקבלן מתחייב להציג את העתקי פוליסות הביטוח המחודשות מאושרות וחתומות ע"י המבטח או אישור בחתימת מבטחו על חידושן למשרד האוצר לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.
- 14.4.5. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הקבלן מכל חובה החלה עליו על דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד האוצר על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי הדין ועל פי חוזה זה.

15. ביטוח לאומי, ביטוח בריאות ותשלומים סוציאליים:

- 15.1. הקבלן מצהיר שהינו קבלן עצמאי והוא משלם כדיון, כעצמאי מס הכנסה ודמי ביטוח לאומי וביטוח בריאות החלים עליו.
- 15.2. הקבלן מצהיר כי הוא הצהיר כחוק על העסקת עובדיו לפי חוק ביטוח לאומי (נוסח משולב), תשי"ח - 1968 ותקנותיו והוא מתחייב בזאת להמציא למזמין, אם ידרש לכך על ידו, אישור מהמוסד לביטוח לאומי על רישום עובדיו כאמור.
- 15.3. הקבלן מתחייב לשלם בעצמו ועל חשבונו למוסד לביטוח לאומי את דמי הביטוח הלאומי וביטוח בריאות, עבורו ועבור כל העובדים המועסקים או שיועסקו על ידו במשך כל תקופת קיומו של ההסכם זה.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

15.4. הקבלן מתחייב להמשיך ולהפריש כסדרם את כל התשלומים הסוציאליים החלים עליו, בין על פי תנאי הפניה, חוק, הסכם קיבוצי, צו הרחבה, הסכם אחר, נוהג או סיבה אחרת.

16. שמירה על הוראות החוק:

16.1. הקבלן מתחייב לקיים את כל חוקי העבודה, התקנות והצווים וכן ההסכמים הקיבוציים בענפים הנוגעים לתחום פעילותו.

16.2. הקבלן מתחייב לשמור בקפדנות על הוראות כל דין החל בקשר לקיומו של הסכם זה ומתן השירותים.

16.3. הקבלן מצהיר כי חלה עליו בלבד האחריות הבלעדית והמוחלטת לכל תביעה ו/או דרישה באשר לאי שמירת דינים והוא משחרר בזאת את המזמין מכל תביעה ו/או דרישה כאמור בין אם הפרת הוראת דין נעשתה על ידו ובין אם נעשתה ע"י עובד או אחר מטעמו.

17. עבודה בחירום:

הקבלן יוגדר כמפעל חיוני ע"י המשרד לכלכלה ויהא מחויב לאספקת השירותים המפורטים במכרז ובהסכם זה, במצבים בהם הוצא צו קריאה לשירות עבודה כמפורט בפרק ד' לחוק שירות עבודה בשעת חירום, התשכ"ז-1967.

18. איסור הסבה ו/או העברת ביצוע העבודה לאחר:

18.1. הקבלן אינו רשאי להסב הסכם זה כולו, או חלק ממנו, ולא להעביר או למסור לאחר כל זכות או חובה הנובעת מהסכם זה אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת המזמין מראש ובכתב. ניתנה הסכמת המזמין כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הקבלן מהתחייבות, אחריות או חובה כלשהי על פי דין והסכם.

18.2. הקבלן, לרבות מי שמחזיק בקבלן, לא יפעלו לשינוי אחזקותיהם באופן אשר עשוי להביא לניגוד עניינים כמפורט במכרז או לשנות את פעילותו באופן אשר עשוי להוות ניגוד עניינים עם השירותים נשוא המכרז, אלא אם קיבל אישור לכך מראש ובכתב מאת המזמין.

19. ערבות:

19.1. תוך 7 ימים מהמועד בו קיבל הקבלן הודעה על בחירתו, ימסור הקבלן למזמין ערבות בנקאית של בנק ישראל, או ערבות של חברת ביטוח בעלת רשיון לעסוק בעסקי ביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א – 1981, בלתי מותנית בסך 200,000 ש"ח (מאתיים אלף ש"ח), צמודה למדד המחירים לצרכן במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

19.2. הערבות תישאר בתוקפה במשך תקופת ההתקשרות, בתוספת של שישים יום ממועד סיום ההתקשרות (עד ליום _____) (לעיל ולהלן: "ערבות הביצוע") בהתאם לנוסח הערבות המפורט בנספח ו' להסכם. הקבלן מחוייב לנוסח ערבות זה; הערבות תשמש להבטחת קיום כל התחייבויות הקבלן במועדן.

19.3. עם קבלת הודעה על מימוש אופציה על ידי המזמין, יפעל הקבלן לחידושה של הערבות הבנקאית, כך שלכל המאוחר עד למועד תוקף הערבות, ימציא הקבלן למזמין ערבות בנקאית בסך של 200,000 ש"ח (מאתיים אלף ש"ח) צמודה למדד המחירים לצרכן במועד האחרון להגשת ההצעות.

19.4. מתן ערבות הביצוע כאמור מהווה תנאי מוקדם לכניסתו של הסכם זה לתוקף.

19.5. לא חולטה הערבות, תוחזר הערבות לקבלן לאחר תום מתן השירותים ומילוי התחייבויותיו לשביעות רצונו המלאה של המזמין.

19.6. בכל מקרה בו לא עמד הקבלן בהתחייבות מהתחייבויותיו שע"פ חוזה זה, על פי המכרז או על פי דין, או שהמזמין עשה כדין שימוש בזכויותיו והוציא סכומים שהקבלן חייב למזמין בהתאם לחוזה זה או על פי דין, יהיה המזמין זכאי לממש את הערבות כולה או מקצתה.

19.7. מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום מלוא הפיצויים מוסכמים מאת הקבלן למזמין. במידה וסכום הערבות נמוך מגובה הפיצויים המוסכמים אשר מגיעים למזמין, יהיה זכאי המזמין לקבל מן הקבלן את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות לבין מלוא סכום הפיצויים המוסכמים.

19.8. למען הסר ספק מובהר כי הערבות תהיה ניתנת לחילוט ע"י המזמין בכל מקרה של הפרת הוראה מהוראות הסכם זה או בגין התנהגות שלא בדרך מקובלת ובתום לב, לצורך גביית תשלום פיצויים מוסכמים, לצורך גביית פיצויים אחרים, וכן לצורך גביית כל תשלום אחר המגיע או עשוי להגיע למזמין מאת הקבלן.

19.9. אין בגובה הערבות כדי לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותיו או אחריותו של הקבלן לפי חוזה זה.

20. וויתור:

שום וויתור, הנחה, הימנעות מפעולה או ארכה מצד המזמין לא יחשבו כוויתור של המזמין לפי הסכם זה ולא ישמשו מניעה לתביעה על ידו, אלא אם כן נעשה ויתור זה במפורש ובכתב.

21. תמורה:

21.1. בתמורה למתן השירותים במלואם ולשביעות רצונו המלאה של המזמין יהא הקבלן זכאי לקבל מאת המזמין תמורה, בהתאם לכמות שעות העבודה של הנציגים אשר

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויועצים

יעבדו בפועל, בהתאם לדרישת המזמין ולצרכי המזמין, ובהתאם לתמורה הנקובה בהצעת הזוכה (לעיל ולהלן: "התמורה"). התמורה כוללת מע"מ והינה התמורה המלאה, הסופית והמוחלטת המגיעה לקבלן.

21.2. יובהר כי למעט תשלום התמורה, לא יהיה זכאי הקבלן לכל תשלום או הטבה אחרת בגין מתן השירותים לרבות, תשלומים בגין הוצאות טלפון, דואר ביול, צילומים, הדפסות, פקס, נסיעות, אש"ל וכיוצא באלה הוצאות.

21.3. התמורה תשולם בהתאם לקבלת כל השירותים בפועל כאמור בהסכם זה, כאמור במכרז, בהתאם לצרכי המזמין ורק לאחר שנתקבל אישורו של המזמין.

21.4. הקבלן לא יהא זכאי לתמורה כלשהי בגין שירותים אשר ניתנו על ידי עובד מטעם הקבלן שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות והתחייבות להעדר ניגוד עניינים המצורפות להסכם זה.

21.5. לקבלן לא תהיינה כל דרישות או טענות למזמין בגין עיכובים בתשלום הנובעים ממחדליו, כגון: חוסר בפרטים בחשבונית, פרטים לא נכונים, חוסר במסמכים, איחור בהגשת חשבוניות, חשבוניות ומסמכים וכיו"ב.

21.6. כדי למנוע עיכובים באישור החשבונית וכתוצאה מכך בתשלום, ידאג הקבלן שכל חשבונית המוגשת למזמין תהיה מודפסת ותכלול את כל הפרטים והנתונים הנדרשים כפי שסוכמו עם נציג המזמין.

21.7. התמורה תשולם לקבלן בהתאם להוראות החשבת הכללית.

22. הצמדת התמורה:

30% מהתמורה תוצמד למדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד") בהתאם להוראות החשכ"ל בעניין זה ו-70% מהתמורה תוצמד לשכר המינימום.

הציון יינתן באופן השוואתי להצעות המתחרות.

23. הפרת יסודית של ההסכם:

סעיפים אלה ייחשבו כסעיפים יסודיים בהסכם, שהפרתם תיחשב להפרה יסודית (להלן: "הפרה יסודית"): 6, 7, 12, 13 ו-21.

24. ביטול עקב הפרה:

24.1. הפר הקבלן את ההסכם (לרבות בשל הפרה יסודית כאמור בסעיף 23 לעיל), רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו, להודיע לקבלן, בכתב, על הפסקת ההתקשרות עם הקבלן או כל חלק ממנה ללא התראה נוספת ולבטל את ההסכם. הפסקת ההתקשרות תיכנס לתוקף בתוך 30 יום ממתן ההודעה לקבלן.

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות ציבור ולסוכנים ויעצים

24.2. נוכח הקבלן לדעת כי קיימת אפשרות סבירה כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות, בין אם התחיל באספקת השירותים המבוקשים ובין אם לאו, יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני לעורך המכרז. הודיע הקבלן כאמור, רשאי עורך המכרז לפי שיקול דעתו להפסיק את ההתקשרות עם הקבלן או כל חלק ממנה, ויחולו הוראות הסעיף לעיל בשינויים המחוייבים.

24.3. בכל מקרה של ביטול הסכם זה מתחייב הקבלן להמשיך באספקת השירותים המבוקשים אשר הוזמנו על ידי עורך המכרז אלא אם כן יחליט עורך המכרז אחרת ויודיע על כך לקבלן בכתב.

24.4. הופסקה ההתקשרות עם הקבלן, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, רשאי עורך המכרז להתקשר בהסכם לאספקת השירותים עם קבלן אחר.

24.5. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות עורך המכרז לכל סעד אחר על פי הסכם זה או על פי כל דין בגין ההפרה.

25. שונות:

25.1. המזמין רשאי לדרוש החלפתו של כל עובד של הקבלן לאלתר.

25.2. הסכם זה מאיין ומבטל הסכמים קודמים, הסכמות, מערכות יחסים ומו"מ אשר היו בין המזמין מחד ובין הקבלן או מי מעובדיו מאידך.

25.3. כל שינוי בתנאי הסכם זה הינו משולל תוקף אלא אם כן נעשה בהסכמת הצדדים ובכתב.

25.4. סמכות שיפוט ייחודית בכל הנוגע להסכם זה מוענקת לבית המשפט המוסמך בירושלים.

25.5. כתובות הצדדים הינן כמופיע במבוא להסכם זה.

25.6. הודעה אשר תשלח מצד אחד למשנהו תחשב כנתקבלה תוך 72 שעות מיום הישלחה בדואר אלקטרוני.

25.7. נציגי הממשלה החותמים על חוזה זה מצהירים בזה כי ההוצאות וההרשאות להתחייב הכרוכות בביצוע חוזה זה תוקצבו בהצעת חוק התקציב השנתי לשנת התקציב.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

מדינת ישראל – משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

מכרז פומבי להקמה ותפעול של מוקד למענה טלפוני ולמתן שירותי תפעול מערך אחורי (Back Office) לפניות
ציבור ולסוכנים ויועצים

הקבלן

המזמין