

מדינת ישראל



מכרז מס'

2/17

להפעלת מערך שירות וגבייה

רשות האכיפה והגבייה

2017

תוכן עניינים

3-9	מנהלה
	אפיון הפרויקט והיקפו
10-11	רקע על רשות האכיפה והגבייה
11	מבנה ארגוני - המבנה של רשות האכיפה והגבייה
12	רקע ליציאה למכרז
12	מטרות המוקד
13-16	יעדים
17-22	תיאור מצב קיים
23	יישום
24-41	תהליכי עבודה
42-58	הון אנושי
59-61	אתר המוקד ותכנון פונקציונאלי
62-90	טכנולוגיה
91-95	פרויקט הקמה
96-99	תנאי הסף
100-101	הקריטריונים לבחירת המציע הזוכה
102-110	פרמטר האיכות
111	המצאת מסמכים, התחייבויות ואישורים לאחר הודעת הזכייה
112-118	התמורה בגין השירות
119-120	ביטוח
121	יחסי הצדדים
122-124	מנגנון החלפת עובדים
125	איסור הסבה
126	מנגנון הטלת קנסות
127	ניגוד עניינים
128	סודיות
129	אבטחת מידע

1. פרק מנהלה

רשות האכיפה והגבייה, באמצעות יחידת הרכש (להלן גם: "רא"ג" או "המזמינה" או "המשרד" או "המדינה" או "הרשות"), פונה בזאת לקבלת הצעות למתן שירותי הפעלת מערך שירות וגבייה עבור רשות האכיפה והגבייה.

תיאור השירות הנדרש מופיע בפרק "מפרט הדרישות" המהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז. **הערה מקדימה: מסמכי המכרז מנוסחים בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד. ביטויים המופיעים בלשון זכר משמעם גם בלשון נקבה ולהיפך. ביטויים המופיעים בלשון יחיד משמעם גם בלשון רבים ולהיפך.

1.1 הגדרות:

במכרז זה, על נספחיו, יהיו למושגים הבאים המשמעות שבצידם:

- ✓ "רשות האכיפה והגבייה" או "הרשות" או "המזמין" או "המשרד" או "המדינה" - רשות האכיפה והגבייה וגופים שבשליטתה.
- ✓ "המציע" - גוף המציע הצעה במסגרת מכרז זה כיחידה אינטגרטיבית אחת.
- ✓ "מכרז" - הזמנה זו להגשת הצעות על כל חלקיה ונספחיה.
- ✓ "הספק הזוכה"/"ה"ספק"- מציע אשר הצעתו תזכה במכרז זה, באם יהיה כזה.

1.2 מסמכי המכרז

את מסמכי המכרז ניתן לקבל, ללא תשלום, בדוא"ל: michrazim@eca.gov.il או באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בקישור שלהלן: <http://mr.gov.il/OfficesTenders/Pages/default.aspx>.

1.3 אופן הגשת הצעה

ההצעות יוגשו בכתב בשלושה העתקים זהים בהתאם להנחיות המפורטות:

- ✓ מעטפה פנימית ראשונה- תכיל מענה לתנאי סף ואישורים נדרשים
 - ✓ מעטפה פנימית שנייה- תכיל מענה לדרישות המכרז בצירוף העתק אחד אשר יוגש על גבי מדיה מגנטית (ללא פרק העלות) בצירוף כל המסמכים והנספחים הנדרשים כמענה למפרט, והכל בתוך מעטפה שע"ג ירשם "מענה לפרקי איכות- מכרז 2/17, להפעלת מערך שירות וגבייה עבור רשות האכיפה והגבייה".
 - ✓ מעטפה פנימית שלישית – תכיל מענה לפרק עלות. על גבי המעטפה יש לרשום "מענה לפרק עלות- מכרז 2/17, להפעלת מערך שירות וגבייה עבור רשות האכיפה והגבייה".
- 1.3.1 יש להכניס את כל העתקים של הצעה על חלקיה למעטפה אחת חיצונית סגורה ולמסור בתיבת המכרזים של רשות האכיפה והגבייה הנמצאת ברח' ירמיהו 37 מגדלי הבירה ירושלים- קומת כניסה, ליד המעליות.
- 1.3.2 ע"ג המעטפה יש לרשום את מספר המכרז בלבד ללא זיהוי שם המציע.
- 1.3.3 המעטפה תוגש לא יאוחר מיום מהמועד האחרון להגשת הצעות כאמור בטבלת המועדים.
- 1.3.4 לפי תקנה 20 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג, 1993, ועדת המכרזים לא תדון בהצעה שלא נמצאה בתיבת המכרזים במועד האחרון להגשת הצעות ולא תישמע כל טענה בעניין זה.

- 1.3.5.** יש לצרף לכל מעטפה מכתב ובו לציין את: שם האחראי על ההצעה אליו יפנו רשות האכיפה והגבייה בקשר למענה, כתובתו, מספר טלפון ישיר, מספר פקס, מספר טלפון נייד וכתובת דואר אלקטרוני.
- 1.3.6.** עצם משלוח ההצעה בדואר ישראל או ע"י שירות שליחים עד המועד הנ"ל אינו מהווה אישור מסירה כשלעצמו אלא אם ההצעה נתקבלה בתיבת המכרזים.
- 1.3.7.** אין להגיש הצעה בכל דרך אחרת. הצעה שתגיע בפקס או בדואר אלקטרוני (E-mail) או בדרך אחרת - תיפסל על הסף.
- 1.3.8.** כל מקום בו סומן מקום חתימה - יחתום המציע חתימה מקורית מלאה ביחד עם חותמת. אם המציע הוא חברה או שותפות רשומה - יחתום רק מי שהוסמך לכך כדון, בתוספת חותמת התאגיד.
- 1.3.9.** המציע יחתום על כל עמודי הצעתו, על כל עמודי חוברת המכרז ועל עמודי המענה לשאלות ההבהרה.

1.4. מועד הגשת ההצעות

את ההצעות יש להגיש לא יאוחר מהמועד האחרון להגשת הצעות - כפי שמפורט בטבלת ריכוז המועדים להלן. ההצעות תוכנסנה לתיבת המכרזים של רשות האכיפה והגבייה ברח' ירמיהו 37, ירושלים, קומת כניסה. ההצעות תישלחנה בדואר רשום או במסירה אישית ועליהן להימצא בתיבת ההצעות במועד הנקוב בטבלת ריכוז המועדים. על המציע האחראיות לכך ולא תישמע ממנו כל טענה בעניין.

1.5. כתובת קשר של המזמינה

אמצעי הקשר עם המזמינה - באמצעות מספר פקס: 02-5084019, או באמצעות דואר אלקטרוני: michrazim@eca.gov.il, כתובת: רח' ירמיהו 37, ירושלים. כל הפניות יבוצעו בכתב בלבד לכתובות אלו בלבד.

1.6. תיאום הצעות

המציע ו/או בעל עניין במציע ו/או כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו או נושא משרה בו - לא יפעל לתיאום הצעתו עם הצעת מציע אחר כלשהו הן לפני קיום המכרז והן בזמן תקופת המכרז. מבלי לגרוע מכלליות האמור, המדובר באיסור לתיאום הצעות לרבות: כריתה מפורשת של הסכם או הבנה מכל סוג עם אדם או גוף כלשהו ו/או קבלת או החלפת מידע, פרסום מידע או גילוי לאדם או לגוף כלשהו - כאשר אותו אדם או גוף הינו בעל עניין או נושא משרה או שלוח או עובד של מציע אחר.

1.7. טבלת ריכוז מועדים

שעה	מועד לביצוע	נושא
12:00	16/02/2017	מועד פרסום המכרז
12:00	26/02/2017	רישום מקדים לכנס מציעים
12:00	01/03/2017	כנס מציעים
12:00	05/03/2017	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
		מועד אחרון למענה לשאלות הבהרה
		עד שבוע לפני המועד האחרון להגשת הצעות
12:00	02/04/2017	מועד אחרון להגשת הצעות
	6/2017	מועד בחירת הספק הזוכה (צפוי)
	11/2017	מועד תחילת ההתקשרות (צפוי)
	07-10/17	מועד תחילת השירותים / מועד תחילת ההקמה
	02/08/2017	מועד תוקף הערבות בגין הגשת הצעה

מובהר כי במקרה של אי התאמה בין הרישום בטבלה לעיל לבין הרישום בגוף המכרז, יקבעו המועדים הרשומים בטבלה שלעיל. הודיעה רא"ג על שינוי של אחד המועדים המפורטים בטבלה זו- יידחו בהתאם המועדים הבאים בטבלה, אלא אם כן ייקבע על ידה באותה הודעה אחרת, במפורש.

1.8. כנס מציעים

- 1.8.1.** ההשתתפות בכנס המציעים הינה חובה והכרחית להבנת ציפיותיה של רא"ג במסגרת מכרז זה. מציע שלא ישתתף בכנס המציעים, מכל סיבה שהיא, הצעתו תיפסל על הסף. להוכחת נוכחות המציעים בכנס המציעים, ימלאו המציעים טופס השתתפות אשר תחלק להם רא"ג בכנס המציעים. טופס זה ישמש ראיה להשתתפותם בכנס המציעים ואותו יידרש המציע לצרף להצעתו, כאמור להלן.
- 1.8.2.** כנס מציעים יתקיים במועד הנקוב בטבלת ריכוז המועדים לעיל, ברח' ירמיהו 37, מגדלי הבירה ירושלים, קומה 16, חדר ישיבות.
- 1.8.3.** יש לבצע רישום מקדים לכנס באמצעות כתובת המייל michrazim@eca.gov.il עד לתאריך 26/02/2017 לא יאוחר משעה 12:00. ההשתתפות מוגבלת לעד שני נציגים לכל מציע. נבקש לקבל במייל את שמות הנציגים, תפקידם ומס' ת.ז. על מנת להקל על הבידוק בכניסה לבניין. על פי המבנה בטבלה כדלהלן:

שם החברה	שם נציג/ה מטעמה	תפקיד בחברה	מס' ת.ז.
----------	-----------------	-------------	----------

- 1.8.4.** למניעת ספק מובהר כי תשובות שיימסרו בעל פה במהלך כנס המציעים לא תחייבנה את רא"ג ואף מציע לא יהיה רשאי להסתמך עליהן.

1.9 שאלות ובירורים

1.9.1 שאלות בקשר למכרז ניתן להפנות אל המזמינה, עד המועד האחרון להצגת שאלות הבהרה - כפי שמפורט בטבלת ריכוז המועדים לעיל, באמצעות דוא"ל michrazim@eca.gov.il. אין לשלוח שאלות לאחר המועד האחרון לשליחת שאלות. לאחר העברת הדוא"ל ליעדו, באחריות המציע לוודא כי הדוא"ל הגיע ונתקבל ביעדו, באמצעות כתובת הדוא"ל דלעיל בלבד.

1.9.2 הפניות תכלולנה את שם המציע השואל, מענו ואמצעי תקשורת אליו. בחלקה המהותי הפנייה תכלול את זיהוי החלק והסעיף הרלוונטי במסמך זה שעורר את השאלה. השאלות ייערכו בטבלה מסודרת ועל פי סדר הפרקים במכרז: מס' סידורי של השאלה, שם פרק/נספח, מס' סעיף בפרק/ נספח. ניתן לשאול גם שאלות כלליות, ואזי יירשם בטור פרק/נספח "כללי".

1.9.3 להלן תיאור המבנה להגשת שאלות הבהרה:

חלק א – פרטי המציע

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

חלק ב – שאלות הבהרה

מס'	פרק	מס' סעיף	פירוט השאלה/בקשה להבהרה

1.9.4 יודגש, כי רשות האכיפה והגבייה לא תגיב לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו לכתובות הדוא"ל המצוינות לעיל, באופן, במועד ובצורה כמפורט לעיל.

1.9.5 ועדת המכרזים רשאית 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 דעתה.

1.9.6 ועדת המכרזים תהא רשאית לשנות את נוסח המכרז לרבות נספחים בהתחשב בשאלות שהתקבלו ו/או בהבהרות שהתבקשו, ואז הנוסח החדש הוא המחייב. אין באמור לעיל לחייב את רשות האכיפה והגבייה להסכים להסתייגויות כלשהן אשר נכללו בשאלות המציעים ולבצע שינוי כלשהו.

1.9.7 השאלות והתשובות יישלחו באמצעות דוא"ל לכל מי שנכח בכנס ספקים, רק תשובות בכתב יחייבו את הרשות וכל תשובה בכתב תהיה חלק בלתי נפרד מהמכרז.

- 1.9.8.** רשות האכיפה והגבייה שומרת לעצמה את הזכות לפרסם שינויים והבהרות במסמכי המכרז, אף אם אינם נובעים משאלות ההבהרה שהתקבלו מהמצעים, וזאת עד לזמן סביר לפני המועד האחרון להגשת הצעות. שינויים והבהרות אלה יופצו למציעים שנכחו בכנס המציעים ויהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפם להצעה, חתומים בכל עמוד על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.
- 1.9.9.** מודגש כי תשובות בכתב להסכם יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי ההסכם, וזאת גם אם בפועל לא תופק הדפסה מתוקנת של נוסח הסכם חדש.

1.10. תקופת ההתקשרות

- 1.10.1.** תקופת ההתקשרות עם המציע תהיה למשך שנה אחת ותתחיל להימנות מיום החתימה על הסכם ההתקשרות והוצאת הזמנה חתומה כנדרש. המשרד מתחייב להאריך את ההסכם ל- 3 תקופות נוספות של שנה אחת בכל פעם, בכפוף לקיומו של תקציב ובכפוף לאי הפרה יסודית של ההסכם ע"י הספק.
- 1.10.2.** לאחר ארבע שנים תינתן אופציה לסיום ההתקשרות או הארכתה בשנה נוספת בכל פעם ולא יותר מ- 4 שנים נוספות. משך ההתקשרות המקסימלי לא יעלה 8 שנים.
- 1.10.3.** תחילת פעילות המציע הזוכה- בסיום תקופת הערכות ולאחר 3 חודשים, לכל היותר, מיום הודעת הזכייה.
- 1.10.4.** במידה ורשות האכיפה והגבייה תחליט לבטל, מכל סיבה שהיא את ההתקשרות, היא תודיע על כך בכתב לצד השני 60 יום מראש. הודעה על המשך התקשרות, ככל שתחליט על כך המזמינה, תינתן בכתב ע"י רשות האכיפה והגבייה 60 יום מראש.

1.11. היקף ההתקשרות

המזמינה רשאית להגדיל את היקף ההתקשרות במכרז ו/או להקטין את היקף ההתקשרות במכרז בכל שנה והכול עפ"י שיקול דעתה הבלעדי ובכפוף לתקנות חובת המכרזים. כמו כן, רשאית המזמינה להגדיל את היקף ההתקשרות לצורך ביצוע עבודות ו/או פרויקטים נוספים מאותו סוג של העבודות והפרויקטים נשוא מכרז זה אף אם לא פורטו במפורש במסמכי המכרז.

1.12. ביטול המכרז

המזמינה תהא רשאית לבטל את המכרז ו/או לצאת במכרז חדש- על פי שיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והסופי של המזמינה וללא מתן שום נימוקים והסברים למציעים או לכל גורם אחר וללא הודעה מוקדמת. כמו כן, המזמינה לא תשלם בשום מקרה פיצוי מכל סוג שהוא בעקבות הביטול כאמור. המזמינה תעדיכן את המציעים בדבר הביטול אולם עדכון זה או היעדרו- לא יהוו תנאי לתקפות הביטול.

1.13. שינוי המכרז

אף שינוי שיעשה ע"י המציע במסמכי המכרז או בנספחים המצורפים אל מסמכי המכרז, או הסתייגות ביחס אליהם, בין אם על ידי תוספת בגוף המסמכים ובין במכתב לוואי או בכל דרך אחרת לא יובא בחשבון בעת הדיון בהצעה. המזמינה תראה אותו כאילו לא נכתב ואף עלול לגרום לפסילת ההצעה.

1.14. תוקף ההצעה

- 1.14.1. הצעתו של מציע תהיה בתוקף למשך **תשעה חודשים** מהמועד האחרון והסופי למסירת ההצעות. תוקפה יוארך לתקופה של 60 יום נוספים אם תימסר למציעים הודעה על כך מהמשרד. אם לא תתקבל הודעה כאמור והליכי אישור המכרז לא יסתיימו לאחר שישה חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות, רשאי המציע לבטל את הצעתו- בכתב בלבד ותוך ציון מועד תחולה.
- 1.14.2. **המציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו, או לשנותה, בתקופה הנ"ל.** במקרה בו בוטלה ההצעה לפני התקופה האמורה, רשאית רשות האכיפה והגבייה 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.
- 1.14.3. המציע מתחייב לעמוד בכל תנאי הצעתו למכרז עד לתום אישור הליכי המכרז ולא לקבל על עצמו כל אחריות שתגרע מכושרו לעמוד בתנאי המכרז ובתנאי הצעתו למשך כל תקופת ההתקשרות. במידה ולא יעשה כן ו/או יסרב להתקשר בהסכם, תהא הרשות רשאית לתבוע מהמציע בגין כל נזק שנגרם ו/או שייגרם כתוצאה מאי עמידתו של המציע בתנאי הצעתו למכרז, זאת בנוסף לזכותה לחלט את הערבות כולה או את חלקה.
- 1.14.4. רשות האכיפה והגבייה שומרת לעצמה את הזכות לפנות במהלך הבדיקה וההערכה אל הגוף המציע על מנת לקבל הבהרות ו/או השלמות להצעתו, או בכדי להסיר אי בהירות שעלולה להתעורר בבדיקת ההצעות. הבהרות להצעה יינתנו בכתב בלבד. כל פניה תיעשה, אם וככל שתעשה, בהתאם ובכפוף לכללי חוק חובת המכרזים והתקנות על פיו והוראות התכ"ם.
- 1.14.5. נקבע זוכה תוך התקופה האמורה, תהיה הצעתו בתוקף עד תום 90 יום מיום סיום תקופת ההתקשרות.

1.15. מנועים מלהשתתף במכרז זה

- 1.15.1. לשם מניעת ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים, יהיה מנוע מלהשתתף במכרז זה מציע אשר הינו גוף שעיקר עיסוקו הוא במתן שירותי ניהול גבייה. מובהר כי, פניה של מציע אל מערכת ההוצאה לפועל בבקשה לגבות חובות עבור עצמו בלבד, בגין תשלומים שלא שולמו לו במסגרת שירותים שסיפק, לא תהווה כשלעצמה מניעה מהשתתפות במכרז זה. בכל מקרה של ספק, רשאי המציע לפנות לרשות בכתב וועדת המכרזים תכריע בשאלת החשש לניגוד עניינים או העדרו, והחלטתה לעניין זה תהיה סופית. **יובהר כי סעיף זה אינו חל על גוף שבמסגרת הפעלת מוקד מידע, עוסק בסליקה של שוברים באמצעות כרטיס אשראי.**
- 1.15.2. לשם הוכחת אי-קיומה של מניעה, מסוג המניעות המפורטות בסעיף לעיל, יצרף כל מציע להצעתו תצהיר בנוסח **נספח יד'** המצורף למכרז זה.

1.16. קבלני משנה

- 1.16.1. השימוש בקבלני משנה לצורך מתן השירותים נשוא מכרז זה אסור בהחלט, למעט לצורך שירותי ביצוע הדרכות, ושירותים טכנולוגיים.

1.17. זכויות קניין רוחני

- 1.17.1.** כל השירותים שיינתנו על ידי הספק הזוכה ותוצאותיהם ו/או תוצריהם, ללא יוצא מן הכלל, ייחשבו ויהיו לקניינו המוחלט והבלעדי של המשרד. הספק הזוכה לא ישתמש במסמך או במידע או בכל תוצר של השירותים או תוצאותיהם, ללא אישור בכתב ומראש של המשרד.
- 1.17.2.** המשרד יהיה רשאי הן במהלך מתן השירותים והן לאחריהם לדרוש מהספק הזוכה ולקבל לידיו כל תכנית, מסמך, מידע או דבר הקשור למתן השירותים.
- 1.17.3.** על אף האמור בכל דין, לא תעמוד לספק הזוכה זכות עיכובן בעבודות או בתוצרי שירותים כאמור.
- 1.17.4.** למען הסר ספק, מודגש בזאת כי האמור בפסקה זו לעיל יחול גם על כל מידע, מסמך וכיוצא באלה שימסרו לספק הזוכה על ידי המשרד בקשר עם מתן השירותים, אלא אם כן מדובר במידע, מסמך וכיוצא באלה שהפכו לנחלת הכלל. נטל ההוכחה כי מידע, מסמך וכיוצא באלו כאמור הן בגדר נחלת הכלל - מוטל על הספק הזוכה.

1.18. כללי

- 1.18.1.** מגישי הצעות מתבקשים לבחון היטב את תנאי המכרז ובכלל זה את מלוא ההתחייבויות שיוטלו עליהם במסגרת ההתקשרות עם רשות האכיפה והגבייה במידה ויזכו במכרז.
- 1.18.2.** המשרד שומר לעצמו את הזכות לפסול על הסף מציע, אשר יתגלה כי כלל בהצעתו מידע שיקרי או מטעה או לא כלל מידע שאמור היה לגלותו.
- 1.18.3.** כל הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו על ידי נציגי המשרד דינן כדין הנחיית המזמין בלבד ולא יהיה בהן כדי ליצור כל יחסי עובד/מעביד עם הספק או עם עובדיו. כמו כן, לא תשחרר כל הדרכה, הנחיה או הוראה כנ"ל את הספק הזוכה ממילוי כל התחייבויותיו לפי מכרז זה ולפי ההסכם שייחתם.
- 1.18.4.** אין רשות האכיפה והגבייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מהצעה או כל הצעה שהיא, בשלמותה או בחלקים ממנה. רשות האכיפה והגבייה רשאית לפצל את ההצעה, לקבל חלקים ממנה, או לממשה בשלבים.

2. איפיון- תיאור הפרויקט והיקפו

2.1. רקע על רשות האכיפה והגבייה

- 2.1.1. החל מה - 1.1.2009 הופרדה מערכת ההוצאה לפועל והמרכז לגביית קנסות ממערכת בתי המשפט, והוקמה "רשות האכיפה והגבייה" וזאת בעקבות החלטת ממשלה, אשר נתקבלה על רקע שינוי חקיקה רחב היקף ורפורמות מרחיקות לכת שבוצעו בחוק ההוצאה לפועל.
- 2.1.2. החוקים עליהם נסמכת מערכת ההוצאה לפועל וגביית קנסות הינם: חוק ההוצאה לפועל, תשכ"ז-1967 וחוק המרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות תשנ"ה 1995 והתקנות שהותקנו על פי חוקים אלו.
- 2.1.3. רשות האכיפה והגבייה הינה גוף אכיפתי שיעודדו-גביית חובות והיא פועלת בשתי מערכות עיקריות: מערכת ההוצאה לפועל והמרכז לגביית קנסות אגרות והוצאות.

מערכת ההוצאה לפועל - גביית חובות הפרט- בין אזרחים \ חברות וכו' (להלן: הזוכים) לבין אזרחים /חברות (להלן: החייבים). באופן כללי, במסגרת גבייה זו מבוצעים הליכים שיזמו הזוכים (למעט במקרים מסוימים בהם הסמיך המחוקק את פקדי ההוצאה לפועל לנקוט בהליכים בשם הזוכה - וזאת במסגרת "המסלול המקוצר" " מסלול מזונות " ו"מנהל הגבייה").

בהוצאה לפועל זו פועלות 25 לשכות הוצאה לפועל בפריסה ארצית (חלקן צומצמו לתוך לשכה אחת - ראה תרשים ארגוני) אשר מקבלות את קהל הפונים. לכל לשכה מנהל הוצאה לפועל המהווה פונקציה מנהלית וכן רשם הוצאה לפועל אחד או יותר המהווים את הפונקציה השיפוטית בהוצאה לפועל. תיקון 29 לחוק ההוצאה לפועל (שינוי החקיקה) ואלו שבאו אחריו (במועד כתיבת שורות אלו, תיקון 47) הוסיפו אמצעים משמעותיים לקידום גביית החוב והרתעת החייבים מיצירת חובות חדשים וביניהם: איסוף מידע על נכסיו והוצאותיו של החייב, הגבלת רישיון נהיגה, הגבלת דרכון וכו'. כמו כן, הוספו תיקונים אשר מגנים על זכויותיו של החייב למשל חוק ההפטרות (תיקון 47) וכו'. בשנים האחרונות הושם דגש משמעותי על שיפור השירות הניתן לצדדים בתיקי ההוצאה לפועל ובמסגרת זו הופעלה מערכת לניהול תורים ולזימון תור בהגעה ללשכה, הופעלה מערכת לצפייה מרחוק (האזור האישי) בתיקי ההוצאה לפועל על ידי הצדדים או באי כוחם בתיק (עורכי דין), הופעל מוקד צ'אט למתן מענה ותמיכה במשתמשים ובלקוחות והוכנסו שיפורים רבים באתר האינטרנט. הרשות פועלת רבות להנגשת המידע והפיכתו לברור לכלל אוכלוסיית היעד תוך שיפור נוסחי הטפסים, פניות יזומות ללקוחות, הרחבת אמצעי התשלום ועוד.

המרכז לגביית קנסות - גביית חובות עבור אוצר המדינה – חובות אזרחים/חברות לאוצר המדינה- במסגרת זו היוזם של הליכי גביית החוב הינו המרכז לגביית קנסות לטובת אוצר המדינה. כן מוסמך המרכז לגבות חוב נוסף עבור הפרט – חוב מסוג פיצוי פלילי, שהוטל בהתאם לסעיף 77 לחוק העונשין, תשל"ז – 1977.

המרכז הוקם במטרה לגבות חובות מסוג קנסות, אגרות והוצאות שהוטלו בבתי משפט ולא שולמו - ומכאן שמו. בנוסף, גובה המרכז דוחות משטרה, קנסות של בית משפט לתעבורה, קנסות שהושטו בבתי משפט בהליך פלילי, אגרות משפט שלא שולמו, קנסות מנהליים של משרדי ממשלה השונים ועוד. חוק המרכז לגביית קנסות מפרט את החובות אותם ניתן לגבות באמצעות המרכז. תיקון שהוכנס בחוק ב-2013 מאפשר הלכה למעשה למרכז לגבות כמעט כל חוב לאוצר המדינה. נכון להיום, המרכז גובה חובות עבור משרדי ממשלה רבים. עם זאת, ישנם גופים ממשלתיים כדוגמת רשות המיסים, המפעילים מנגנון גבייה עצמאי ונכון להיום אינם גובים את חובותיהם באמצעות המרכז. בשנת 2014 המרכז החל לתת לרשות המסים שירות באמצעותו רשמי ההוצאה לפועל הפועלים גם כרשמים לענייני המרכז ובמסגרת מתן השירות הוסמכו להטלת הגבלות על חייבי רשות המיסים. המרכז גובה גם לטובת קרנות ייחודיות באחריות ממשלת ישראל שלהן נועדו כספי החוב וכן בהסדרים מותנים (תיקון 66 לחוק סדר דין פלילי - התיקון מאפשר לתביעה להגיע להסדר עם חשוד בתיק פלילי ולסגור את התיק נגדו טרם הגשת כתב אישום לבית משפט וללא רישום פלילי). כפי שצוין, המרכז מוסמך לגביית חוב נוסף, מסוג פיצוי פלילי, שנועד לטובת נפגעי עבירה.

2.2 מבנה ארגוני - להלן המבנה של רשות האכיפה והגבייה:



2.3. רקע ליציאה למכרז

- 2.3.1. רשות האכיפה והגבייה מפעילה מוקד שירות וגבייה באמצעות חברת מיקור חוץ (חברת ביפר). נוכח סיום תקופת ההתקשרות הרשות נדרשת לצאת הליך מכרזי פומבי לשם קבלת השירותים.
- 2.3.2. רשות האכיפה והגבייה מעוניינת להמשיך ולהפעיל מוקד שרות לקוחות וגבייה באמצעות חברה למיקור חוץ.
- 2.3.3. ספק מיקור החוץ יהיה אחראי לתפעול מלא של המוקד, ובכלל זה - גיוס ומיון כח אדם, הדרכה, ניהול שוטף, הפעלת מערכות תומכות, ביצוע שינויים והתאמות הנדרשים כפועל יוצא מדרישת הרשות, שינוי תסריטי IVR והתאמות נוספות במידה ויהיו לצורך מתן שירותים נוספים או הרחבת השירותים הקיימים.
- 2.3.4. ספק מיקור חוץ יהיה שותף לשיפור וייעול תהליכי השירות ללקוחות הרשות (חייבים וזוכים) במהלך תקופת הפעלת המוקד.
- 2.3.5. תאריך יעד להפעלת המוקד : רבעון 4 2017

2.4. מטרות המוקד

- 2.4.1. מערך שירות וגבייה זמין, איכותי ומקצועי ללקוחות הרשות.
- 2.4.2. הרחבת שירותים יזומים ללקוחות הרשות:
- ✓ תהליכי שירות וסגירת מעגל טיפול בפניית לקוח.
 - ✓ שרותי יידוע בדבר חוב וקידום תהליכי סגירת חובות.
 - ✓ מתן שירותים עצמיים (ממוכנים) בזמינות רציפה 24/7.
 - ✓ גמישות תפעולית ושרידות אופטימאלית.

2.5. יעדים

- 2.5.1. היעדים המפורטים הנם יעדים עבור כלל פעילויות המוקד בכל השפות ובכל התורים/סקילים.
- 2.5.2. יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק.
- 2.5.3. היה ולא יעמוד הספק ברמת השירות לה התחייב, יפעיל המזמין את מנגנון הפיצוי כמפורט בפרק עלות.
- 2.5.4. טבלת יעדי המוקד:

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
יעדים כמותיים				
1	אחוז מקסימאלי של שיחות טלפוניות ננטשות	4%	יומית	כמות השיחות הננטשות/ סך השיחות הנכנסות
2	אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 60 שניות (מסיום הניתוב)	80%		שיחות שנענו תוך 60 שניות/ סך השיחות הנענות יימדד ברמת סקיל, משמע יש לעמוד ברמת השירות בכלל הפעילויות
3	זמן המתנה מקסימאלי בפניה טלפונית (מסיום ניתוב)	210 שניות		זמן ההמתנה הארוך ביותר למענה ביום עבודה
4	משך שיחה טלפונית ממוצע	03:00 דק'*		משך השיחה מרגע שנציג ענה לשיחה ועד לסיומה מול הנציג (Talk Time)
5	אחוז תעסוקת נציגי שירות	72-75%		זמן טיפול בפניות לקוחות = (זמן בשיחות נכנסות לסקיל/צ'אט + זמן בשיחות יוצאות חיצוניות + זמן ניירת)/ זמן סה"כ ב login
6	אחוז מקסימאלי של פניות צ'אט ננטשות	2%		כמות שיחות צ'אט ננטשות/ סך השיחות הנכנסות
7	אחוז שיחות צ'אט נענות תוך 15 שניות	90%		שיחות צ'אט שנענו תוך 20 שניות/ סך שיחות הצ'אט הנענות

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
8	משך ממוצע לטיפול בפניית צ'אט	6.5 דק'		משך השיחה מרגע שנציג ענה לשיחת צ'אט ועד לסיומה מול הנציג.
9	אחוז לקוחות חוזרים	יקבע במהלך תקופת ההתקשרות		אחוז הלקוחות החוזרים בטווח 7 ימים מרגע פנייתם הקודמת מתוך היקף לקוחות פונים
10	אחוז שיחות שקיבלו שירות עצמי ב-IVR**	25%	חודשי	מספר השיחות שסיימו לקבל שירות עצמי ממוכן במלואו ולא עברו למוקד (תשלום חוב, שמיעת גובה חוב, תאריך החלטת רשם) / מספר שיחות נכנסות ל-IVR
11	אחוזי גבייה משיחות יוצאות- מרכז לגביית קנסות	20%	חודשי	אחוז שיחות בהם בוצעה פעילות גבייה (תשלום בכרטיס אשראי) מתוך שיחות יוצאות נענות
12	אחוזי גבייה משיחות יוצאות – מסלול מקוצר	20%	חודשי	אחוז שיחות בהם בוצעה פעילות גבייה (תשלום בכרטיס אשראי/שליחת שוברים) מתוך שיחות יוצאות נענות
13	אחוזי גבייה מתוך שיחות נענות	מרכז לגביית קנסות- 20% הוצל"פ- יקבע במהלך תקופת ההתקשרות	חודשי	שיחות שבוצע בהם תשלום באמצעות כרטיס אשראי/ שיחות נענות
14	הוצאה לפועל-אחוז זימון תור	7%	חודשי	כמות זימונים/שיחות נענות
15	אחוזי הסטה לאזור האישי	יקבע במהלך תקופת ההתקשרות		יקבע במהלך תקופת ההתקשרות
16	אחוזי עמידה בהסדרים	יקבע במהלך תקופת ההתקשרות		יקבע במהלך תקופת ההתקשרות
יעדים איכותיים				

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
17	ציון לקוח סמוי	ציון ממוצע של 85 ומעלה (מתוך 100)	בהתאם לצורך	סקר לקוח סמוי שיבוצע על הרשות
18	ציוני הקשבות	80% מהשיחות יוערכו בציון של 85 ומעלה (מתוך 100) 100% יוערכו בציון של 75 ומעלה (מתוך 100)	רבעוני/חודשי ע"פ שיקול דעתה של הרשות	יבוצעו לפחות 50 הקשבות על ידי נציג הרשות באמצעות טופס מובנה שיוגדר במהלך תקופת ההקמה.
19	מבדק ידע	80% מהנציגים יקבלו ציון של 80 ומעלה (מתוך 100) 100% מהנציגים יקבלו ציון של 75 ומעלה (מתוך 100)	רבעונית	מבחן המבוצע על ידי הרשות
20	סקר שביעות רצון	ציון שביעות רצון כללי הגבוה מ-85	רבעוני/חודשי ע"פ שיקול דעתה של הרשות	תוצאות סקר ש"ר שיבוצע ע"י הרשות או ע"י היחידה לשיפור השירות הממשלתי
21	מוכנות לקוח למפגש פרונטאלי	יקבע במהלך תקופת ההתקשרות		יקבע במהלך תקופת ההתקשרות

* יתוקף לאחר אפיון מחודש של תהליכי העבודה והטמעתם במוקד.
** בשלב ההקמה יאופיין מערך ה- IVR ויתוספו שרותים עצמיים נוספים שיכנסו למודל.

2.5.5 מדידת היעדים

2.5.5.1 הספק יעביר לרשות דוחות שוטפים בחתך יומי ושעתי (כל יום עד השעה 10:00), חודשי (עד ה- 2 לכל חודש), רבעוני ושנתי, שיכילו נתונים לגבי כל אחד מהפרמטרים.

2.5.5.2 הרשות תבצע מעקב ובקרה אחר עמידת הספק בכל היעדים שהוגדרו.

2.5.5.3 על הספק לבצע ניתוח לגורמים שהביאו לנתוני הביצוע לכל מדד, הפקת לקחים, תכנון פעולות לשיפור והשפעתן על ביצועי המוקד, קביעת אבני דרך לשיפור, כולל לוחות זמנים, והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים.

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

2.5.6 תיקוף היעדים

2.5.6.1 אחת ל-3 (שלושה) חודשים קלנדאריים רצופים, ועל בסיס הנתונים שיאספו במהלך חצי השנה שקדמה למועד עריכת החישוב, תבצע הרשות בחינה לנתוני הביצוע ביחס ליעדים.

2.5.6.2 במידת הצורך הרשות תבצע תיקוף ליעדים שהוצגו אל מול ביצועי המוקד בפועל.

2.5.6.3 היעדים שיתוקפו ישמשו לצורך התחשבות השוטפת בין הרשות לבין הספק עבור תקופת המדידה העוקבת וקיזוזים במידת הנדרש.

2.6 תיאור מצב קיים

2.6.1 כללי

- 2.6.1.1 רשות האכיפה מספקת שירותי מידע וגבייה באמצעות שרות פרונטאלי, ערוץ טלפוני- שיחות נכנסות ויוצאות, אתר האינטרנט – אזור אישי וערוץ הציאט.
- 2.6.1.2 השירות ניתן באמצעות חברת מיקור חוץ (המוקד ממוקם כיום בעיר- אשדוד).

2.6.2 שעות פעילות

- 2.6.2.1 מוקד רשות האכיפה והגבייה - מוקד השרות פעיל כיום בימים אי-ה' בין השעות 08:00 ל-19:00 (תחום השיחות הנכנסות עד 16:00 ותחום השיחות היוצאות בין השעות 11:00-19:00).
- 2.6.2.2 עם הקמת המוקד במתכונתו החדשה יבוצע שינוי בשעות הפעילות : פעילות נכנסת 08:00-18:00. פעילות יוצאת 11:00-20:00.
- 2.6.2.3 המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את שעות הפעילות לאורך תקופת ההתקשרות (קיצור/הארכה).
- 2.6.2.4 שינוי שעות העבודה יבוצע בהודעה מוקדמת של 30 ימים.

2.6.3 תחומי פעילות במוקד :

2.6.3.1 הוצאה לפועל :

- ← הוצאה לפועל- שיחות נכנסות+ שיחות יוצאות.
- ← מסלול מקוצר- שיחות נכנסות+ שיחות יוצאות.
- ← מסלול מזוונות- שיחות נכנסות+ שיחות יוצאות
- ← מנהל הגבייה (תחום פעילות חדש).

2.6.3.2 מרכז לגביית קנסות :

- ← שיחות נכנסות.
- ← שיחות יוצאות.

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

2.6.4.1. היקף הפניות (נכנסות ל-IVR) ע"פ חודשים לשנים 2015-2016 :

*היקף השיחות המוצג אינו כולל שיחות צ'אט וכולל שיחות נכנסות מחוץ לשעות הפעילות.

שיחות נכנסות (באלפים)*	חודש
230	07/2015
200	08/2015
146	09/2015
186	10/2015
244	11/2015
249	12/2015
245	01/2016
247	02/2016
252	03/2016
180	04/2016
246	05/2016
238	6/2016
217	7/2016
237	8/2016
242	9/2016
162	10/2016
272	11/2016
260	12/2016
218	ממוצע

2.6.4.2. שיחות המסתיימות ב-IVR (ממוצע חודשים יולי 2015 - אפריל 2016)

35%	אחוז שיחות המסתיימות ב-IVR*
-----	-----------------------------

*שיחות נכנסות ל-IVR ולא עברו לנציג (כולל שמיעת מידע והודעת סוף יום) .

2.6.4.3. היקף פעולות בשירות עצמי לשנת 2016

חודש	כמות נכנסות ל-IVR	גובה חוב		תשלום *		אחוז פעולות שירות עצמי
		כמות אנשים ששמעו גובה חוב מעודכן בהוצל"פ ב-IVR	מתוכם כמה עברו למענה אנושי	כמות אנשים שביצעו תשלום ב-IVR לגביית קנסות בהצלחה	מתוכם כמה עברו למענה אנושי	
ספטמבר	241743	51504	10207	903	42200	17%
אוקטובר	161878	31781	7880	1762	25663	16%
נובמבר	271658	57043	15863	2034	43079	16%
דצמבר	259877	62595	13398	1432	50560	19%

*יישום תשלום פועל רק במרכז לגביית קנסות (יוטמע גם בהוצאה לפועל)

2.6.4.4. התפלגות שיחות נכנסות לפי סקיל :

שיחות צאט ומסלול מקוצר אינן נכנסות כיום דרך ה-IVR, אלא ישירות לנציג.

חודש	הוצאה לפועל	מסלול מקוצר	מסלול מזונות	מרכז לגביית קנסות	שיחות צאט
יולי 15	105,837	2,789	10,184	29,904	2,040
אוגוסט 15	87,394	28,540	8,455	28,540	1,763
ספטמבר 15	68,009	1,606	9,908	17,821	1,348
אוקטובר 15	86,463	3,621	9,298	25,703	1,994
נובמבר 15	110,065	4,110	11,300	35,658	2,241
דצמבר 15	105,108	3,631	10,577	34,243	2,268
ינואר 16	98,614	3,654	10,368	35,318	2,280

שיחות צאט	מרכז לגביית קנסות	מסלול מזונות	מסלול מקוצר	הוצאה לפועל	חודש
2,268	34,498	10,252	4,103	92,820	פברואר 16
2,001	34,929	10,477	3,347	95,387	מרץ 16
1,70	26,032	6,767	1,785	65,992	אפריל 16
2,473	37,907	9,798	2,564	91,636	מאי 16
2,225	35,582	9,290	2,196	89,511	יוני 16
2,435	38,827	9,273	2,139	91,384	יולי 16
2,405	39,310	8,703	2,021	81,236	אוגוסט 16
2,530	32,738	12,778	2,399	80,810	ספטמבר 16
1,725	29,585	9,258	1,829	50,690	אוקטובר 16
3,205	55,984	15,604	3,214	90,080	נובמבר 16
3,746	54,407	17,206	3,196	97,098	דצמבר 16

2.6.4.5. היקף השיחות היוצאות* לפי חודשים (המספר המוצג הינו שיחות מעל ל-12 שניות

ולא ניסיונות חיוג):

טיוב כתובות	מסלול מקוצר	מרכז לגביית קנסות	חודש
	8,681	13,748	נובמבר 15
	11,166	11,177	דצמבר 15
	4,880	10,122	ינואר 16
	4,415	14,610	פברואר 16
	2,244	17,632	מרץ 16
	705	11,982	אפריל 16
5,204	2,562	10,657	מאי 16
5,500	1,630	11,319	יוני 16
2,739	2,200	9,700	יולי 16
2,333	5,461	6,986	אוגוסט 16
4,400	2,370	3,808	ספטמבר 16
2,031	741	759	אוקטובר 16
1,590	2,114	1,625	נובמבר 16
599	2,340	1,128	דצמבר 16

*במכרז החדש היקפי הפעילות יגדלו משמעותית, כפועל יוצא מהטמעת מתווה פעילות יזומה.

2.6.4.6. התפלגות שיחות נכנסות ל-IVR עפ"י ימות השבוע

ראשון	שני	שלישי	רביעי	חמישי	שישי
21%	20%	19%	20%	18%	2%

2.6.4.7. התפלגות שיחות נכנסות למוקד על פני שעות הפעילות

שעה	הוצאה לפועל	גביית קנסות
8:00-9:00	10%	9%
9:00-10:00	14%	15%
10:00-11:00	15%	16%
11:00-12:00	14%	16%
12:00-13:00	14%	15%
13:00-14:00	11%	12%
14:00-15:00	10%	9.5%
15:00-16:00	12%	7.5%

2.6.4.8. משך שיחה ממוצע

2.6.4.8.1. להלן משך שיחה (מוצג בשניות) קיים בהתאם לתהליכי עבודה קיימים.

2.6.4.8.2. לאור שינויים בתהליכי העבודה והטמעת מערכת לניהול ותיעוד פניות,

כחלק משיפור השירות ללקוח ונקיטת פעולות יזומות יחול שינוי

משמעותי במשך השיחה (נכנס ויוצא).

מסלול מוזנות	שיחה יוצאת מרכז לגביית קנסות	שיחה יוצאת מסלול מקוצר	שיחות צאט	מרכז לגביית קנסות	מסלול מקוצר	הוצאה לפועל	משך שיחה ממוצע (שניות)
172	64	55	383	148	165	129	

2.6.4.9. התפלגות שיחות לפי שפות

אחוז	עברית	ערבית	רוסית	אמהרית
90.2%	7.3%	1.8%	0.7%	

2.6.4.10. הפקת מסמכים

2.6.4.10.1. במסגרת הפעילות נשלחים כ- 5000 מכתבים ללקוחות הרשות בכל חודש.

2.6.4.10.2. להלן התפלגות סוגי המכתבים, אופן המשלוח, SLA לביצוע והיקפים:

שם השירות	אופן המשלוח ללקוח כיום	SLA במוקד	לביצוע	SLA ללקוח	היקף מוערך** חודשי
הזמנת שוברי תשלום *	דואר ישראל	72 שעות	כשלושה שבועות	3780 שוברים	
הזמנת דף חשבון	פקס	24 שעות	עד 48 שעות	1550 פקסים	
אישור תיק סגור	דואר ישראל	24 שעות	כשבועיים	400 אישורים	
עותק מהחלטה	דואר ישראל	24 שעות	כשבועיים	365 החלטות	
עותק מבקשה	פקס	24 שעות	כשבועיים	15 בקשות	
הזמנת סיסמא לאזור האישי	דואר ישראל	24 שעות	כשבועיים	182 הזמנות	
שליחת קבלה על תשלום בכרטיס אשראי ***	דואר ישראל	שבוע	שלושה שבועות	200 קבלות	

* לאור פיתוח שרות שוברים ממוכן מול דואר ישראל, צפויה הפחתה משמעותית בהיקפים ייתכנו שינויים

** הרשות אינה מתחייבת על ההיקפים

*** שירות חדש – ההיקפים צפויים לגדול משמעותית

2.7. יישום

2.7.1. כללי

2.7.1.1. הספק הזוכה יידרש לספק מענה להקמה, ניהול ותפעול שוטף של מוקד השירות והגבייה ללקוחות הרשות בהתאם ליחידות הארגון:

← הוצאה לפועל (מסלול מקוצר, מסלול מזונות, מנהל גבייה וכו').

← גביית קנסות.

2.7.1.2. לאורך תקופת ההתקשרות יתכן ויחולו שינויים/תוספות לתהליכי העבודה המתוארים. הספק יידרש לבצע את ההתאמות הנדרשות לצורך מתן שירות מיטבי.

2.7.2. השירותים לשתי היחידות כוללים:

2.7.2.1. פעילות טלפונית

2.7.2.1.1. מענה לפניות נכנסות של לקוחות בנושאי מידע וביצוע גבייה טלפונית.

2.7.2.1.2. ביצוע שיחות יזומות לצורך שיפור תהליכי שירות וקידום הגבייה.

2.7.2.2. פעילות צ'אט- מענה לפניות צ'אט במגוון נושאים.

2.7.2.3. פעילות מעטפת שירות

2.7.2.3.1. תמיכה בפעילות היחידות המקצועיות בשלבי הטיפול השונים בפניית הלקוחות.

2.7.2.3.2. שליחת מידע ללקוחות באמצעות פקס/ מייל/ מסרון וערוצי קשר נוספים במידת הצורך.

2.7.2.3.3. הפקת מסמכים ואישורים, עיטוף וריכוז לצורך העברתם למשלוח ללקוחות הרשות באמצעות הדואר.

2.8 תהליכי עבודה

- 2.8.1 להלן ריכוז תהליכי העבודה השונים במוקד הרשות, בהמשך יפורטו תהליכי העבודה העיקריים הקיימים היום במוקד רשות האכיפה והגבייה:
- 2.8.2 הספק נדרש לבצע את כלל תהליכי העבודה המפורטים בפרק זה ותהליכי עבודה נוספים ע"פ דרישת הרשות.
- 2.8.3 בשלב ההקמה ולאורך תקופת ההתקשרות יתכנו שינויים בתהליכי העבודה.

מס"ד	תחום	נושא	תמצית
1.	מענה טלפוני- במגוון נושאים הקשורים לפניות שירות בתחומים בהם	הסבר לגבי הנושאים בהם מטפלת הרשות	במסגרת התהליך יינתן מידע כללי במגוון נושאים בהם מטפלת הרשות ולשכותיה לרבות: שעות פעילות המוקד והלשכות, כתובות, אופן פתיחת תיק, אופן גביית חוב, הליכי הוצאה לפועל שונים וכיו"ב
2.	עוסקת רשות האכיפה והגבייה	סטאטוס תיק/ קנס	במסגרת התהליך יינתן מידע פרטני מתיק ההוצאה לפועל/גביית קנסות עבור כל גורם בתיק כולל החלטות רשמים, תאריכים, גובה חובות, קנסות, ריביות, הליכים שנקטו או שצפויים להינקט וכיו"ב.
3.		פנייה לעובדי לשכות ההוצאה לפועל /עובדי המרכז לגביית קנסות גורמי מטה ברשות האכיפה והגבייה	במסגרת התהליך נציג השירות ייפנה (באמצעות מערכת לתיעוד פניות של הרשות) לעובדי הרשות השונים (פניות על מנת לבצע בירור מקיף ולתת מענה לפניות שלא ניתן היה לתת להן מענה בשיחה ראשונה).
4.		תמיכה באתר הרשות	במסגרת התהליך יינתן סיוע ועזרה בהתמצאות באתר האינטרנט של רשות האכיפה והגבייה (טפסים, ביצוע תשלום באתר, קבלת מידע ועוד) כולל סיוע בזימון תור ללשכות (לא פעיל כרגע - אפשרות עתידית)
5.		זימון תורים ללשכות	במסגרת התהליך יתבצע זימון תור ללקוח לקבלת קהל בלשכות ההוצאה לפועל בתוך מערכת זימון תורים - QFLOW
6.		גביית חובות ע"י כרטיס אשראי	במסגרת התהליך ייגבה חובו של הלקוח ע"י כרטיס אשראי עפ"י הנוהל כפי שנקבע ע"י רשות האכיפה והגבייה (מס' תשלומים, גובה חוב מקסימלי וכיו"ב)
7.		שליחת שוברי תשלום ללקוחות	במסגרת התהליך יפיק וישלח נציג השירות שוברי תשלום ללקוח עפ"י הנוהל כפי שנקבע ע"י רשות האכיפה והגבייה (מס' שוברים כמס' התשלומים שישלם את חובו וכיו"ב)

2.8.4 כללי

<p>2.8.4.1 בסעיף זה יפורטו מדגם תהליכי עבודה באופן מפורט.</p> <p>2.8.4.2 בכל שיחה יידרש הנציג:</p> <p>2.8.4.2.1 לטייב את פרטי הלקוח.</p>	<p>התהליך מאפשר לנציג לגבות מהלקוח את חובו בשיחות יוצאות (באמצעות כרטיס אשראי/ שליחת שוברי תשלום) או לקדם את תהליך הגביה בשיחה יוצאת.</p>	<p>ות יזמות להנעה ייה/ הגעה להסדר ת/סגירת התיקים</p>
<p>2.8.4.2.2 לספק ללקוח מידע ובנוסף להניע את הלקוח לשלם את חובו.</p>	<p>התהליך מאפשר לנציג לעדכן את הלקוח בנושאים שונים.</p>	<p>ות יוצאות לעדכון</p>
<p>2.8.4.2.3 לשקף שלבי הטיפול ולוחות הזמנים.</p>	<p>התהליך מאפשר שליחת פירוט כספי (דף חשבון)</p>	<p>חת פקס בנושא</p>
<p>2.8.4.2.4 ליידע את החייב בחובות הנוספים הפתוחים נגדו</p>	<p>מתוך מערכת הליבה ללקוח (באמצעות שרת פקסים מכל עמדה במוקד) לבקשת הלקוח.</p>	<p>ט כספי ללקוח</p>
<p>2.8.4.2.5 לתעד כל שיחה במערכת ייעודית/תפעולית</p>	<p>הדפסת מסמכים שונים ללקוחות עפ"י צורך (חייבים, זוכים, עו"ד ועוד)</p>	<p>יכי מעטפת שירות פול בנושאים השונים</p>
<p>2.8.4.2.6 לידע את הלקוח בדבר התחברות לאזור האישי, תוך ציון יתרונות/תועלות והנפקת סיסמא במידת הצורך.</p>	<p>הדפסת ושליחת שוברים לתשלום לחייבים בדואר.</p>	<p>צע בתוך או מחוץ</p>
<p>2.8.4.3 נציגי השירות יספקו מענה מלא לצרכיו של הלקוח עד לסגירת מעגל הטיפול ושביעות הרצון של הלקוח לא תבוצע הפניית שיחות מנציג "חזרה לתור".</p>	<p>עיתוף ביול ושליחה של מסמכי הלקוח השונים: כחלק מההליך יש להדפיס את המסמך המבוקש ולהכניס את הנייר למעטפה מתאימה (מעטפות מבוליות).</p>	<p>ילות שיחות נכנסות / (נות)</p>
<p>2.8.4.4 יודגש כי יתכנו שינויים בתהליכי העבודה המוצגים, בהתאם לצרכים משתנים ובהתאם יוגדר SLA לטיפול, כפועל יוצא צפוי לחול שינוי במשך השיחה הנכנסת/יוצאת.</p>	<p>למעטפה יש להצמיד כתובת למשלוח הדואר.</p> <p>שליחת פקס בנושאים שונים ללקוח כחלק משיחות שירות באמצעות שרת פקסים.</p>	

- 2.8.4.4** יודגש כי יתכנו שינויים בתהליכי העבודה המוצגים, בהתאם לצרכים משתנים ובהתאם יוגדר SLA לטיפול, כפועל יוצא צפוי לחול שינוי במשך השיחה הנכנסת/יוצאת.
- 2.8.4.5** הספק הזוכה יידרש לבצע את כל תהליכי העבודה המפורטים בפרק זה ותהליכי עבודה חדשים ע"פ דרישת הרשות.
- 2.8.4.6** המזמין יהא רשאי לקבוע מחדש את יעדי הפעילויות וכן את תכולות הפעילות היוצאת / נכנסת.

2.8.5 דגשים

2.8.5.1 דגשים פעילות שיחות נכנסות:

- 2.8.5.1.1** נציגי המוקד ידרשו להתמחות בשתי מיומנויות עיקריות: הוצאה לפועל וגביית קנסות.
- 2.8.5.1.2** תחת ההוצאה לפועל נדרשות תתי התמחות נוספות: מסלול מקוצר ומסלול מזונות. ויתכנו תתי התמחויות נוספות בעתיד.
- 2.8.5.1.3** תסריטי השיחה של ההתמחויות השונות יוטמעו בתוך מערכת ניהול הידע.
- 2.8.5.1.4** בכל שיחה יבוצע טיוב פרטי לקוח.

2.8.6 דגשים לפעילות שיחות יוצאות:

- 2.8.6.1** להלן שתי הפעילויות העיקריות בשיחות יוצאות:
- 2.8.6.1.1** פעילות גבייה – תוצאתה תשלום מלא בכרטיס אשראי / תשלום חלקי/ הסדר תשלומים / משלוח שובר.

- 2.8.6.1.2.** פעילות יזומה כחלק משיפור תהליכי שירות- עדכון סטאטוס טיפול בתיק, חזרה ללקוח עם מענה בעקבות פנייה נכנסת, טיוב כתובות ועוד.
- 2.8.6.2.** פעילות יוצאות תבוצע באמצעות מערכת לניהול קמפיינים (טלמרקטינג) בשילוב חייגן אוטומטי.
- 2.8.6.3.** פעילות יזומה ליידוע ועדכון החייב/ צד בתיק יבוצעו בחיוג רגיל ככל שיידרש.

2.8.7. פעילות מעטפת שירות

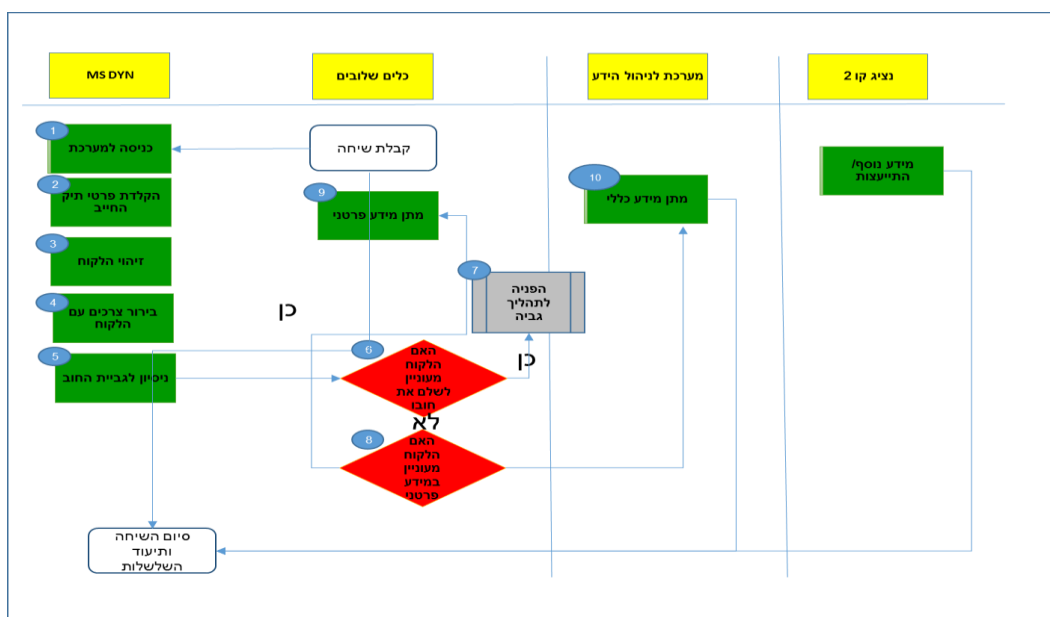
- 2.8.7.1.** במסגרת הפעילות נשלחים כ- 5000 מכתבים בכל חודש (ראה בפרק היקפים את החלוקה לנושאים).
- 2.8.7.2.** הרשות תספק את המעטפות והבולים והטפסים הייעודיים.
- 2.8.7.3.** נייר המכתבים יסופק באופן שוטף ע"י הספק הזוכה.
- 2.8.7.4.** על הספק הזוכה להיערך לפעילות שוטפת זו בשני נושאים עיקריים:
 - ← הקמת מחסן בו יישמרו המעטפות המבוללות, טפסים ודפים.
 - ← הדפסת המסמכים במהלך/ מחוץ לשיחת שירות עם לקוח (מדפסות נגישות במתחם המוקד).
 - ← שליחת המסמכים במהלך שיחת שירות באמצעות שרת פקסים (באחריות הספק).
 - ← עיטוף המסמכים וריכוזם באחריות הספק, איסוף והעברה לסניף דואר (באחריות הרשות).

2.8.8. מקרא לתהליכים:



2.8.9. תהליכי הוצאה לפועל-

2.8.9.1. להלן תרשים תהליך מתן מידע בהוצאה לפועל אשר מטרתו לאפשר ללקוח לקבל מידע פרטני וכללי בהוצאה לפועל.



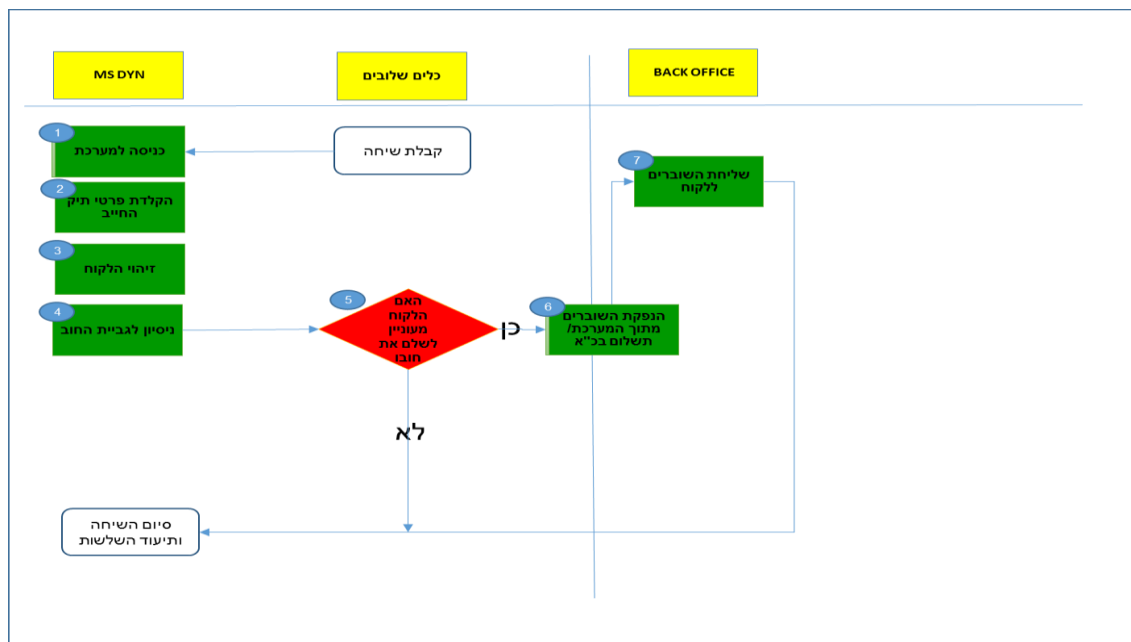
2.8.9.2. דגשים לתהליך:

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכת מייקרוסופט DYN ולמערכת כלים שלובים	נציג השירות ייכנס למערכת מייקרוסופט ולמערכת כלים שלובים
2.	הקלדת פרטי הלקוח (חייב/זוכה/בא כוחם)	נציג השירות יקליד את מס' התיק הרלוונטי בהוצאה לפועל
3.	זיהוי הלקוח וביצוע אימות וטיוב פרטים	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי: 1. מס' זהות של הפונה (חייב להופיע כגורם בתיק עצמו) 2. במידה ומדובר במשרד עו"ד - מס' רישיון עו"ד של העו"ד המטפל בתיק. 3. מספר תיק. 4. במידה וההזדהות נעשתה על ידי תעודת זהות ימסור את מועד הנפקת תעודת הזהות שבידו.

#	שלב	פירוט
		הנציג יבצע אימות פרטים, ויעדכנם במערכת במידה ואינם מעודכנים. 1. טלפון סלולארי ובבית. כתובת למשלוח דואר.
4.	בירור צרכי הלקוח	נציג השירות יברר את סיבת הפניה של הלקוח להוצאה לפועל.
5.	הנעה לגבייה, הגעה להסדר חוב וסגירת התיק	נציג יסביר ללקוח את משמעותיות והשלכות את פתיחת התיק בהוצל"פ/הליכי גבייה הנוכחים/עתידיים במטרה להניע אותו לשלם את החוב/להגיע להסדר, תוך פירוט תועלות בעניי הלקוח
6.	האם הלקוח מעוניין לבצע גביה	
7.	מעבר לתהליך גביה	נציג השירות יעבור לתהליך גביה עם הלקוח כמפורט בסעיף 2
8.	האם הלקוח מעוניין לקבל מידע פרטני	נציג השירות יבדוק עם הלקוח האם הוא מעוניין לקבל מידע פרטני או כללי.
9.	מתן מידע פרטני	<p>נציג השירות ייתן ללקוח מידע פרטני מתוך מערכת הליבה של ההוצאה לפועל - "כלים שלובים" שבה מופיעים בין היתר:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. פרטי התיק 2. פרטים נוספים מורחבים 3. אירועים בתיק 4. גורמים בתיק 5. החלטות ובקשות 6. הליכים שבוצעו בתיק 7. מסך מידע על החייב פעילות כספית ודף חשבון 8. במקרה של הפניה להמשך טיפול בלשכת הוצאה לפועל או לבקשת הפונה יזומן לו תור באמצעות מערכת לזימון תורים - מערכת QFLOW <p>נציג השירות יתעד במערכת הפניות את פניית הלקוח, מקרה בו יהיה צורך בבירור נוסף מול גורם ברשות (לדוגמא: אי יישום החלטה/ אי סגירת תיק/ אי ביטול הליך וכיו"ב) במרבית המקרים יהיה צורך בבירור נוסף של גורם בכיר אך בחלקם יפנה הנציג ישירות דרך המערכת לגורם הרלוונטי.</p> <p>צוות "מעטפת שירות" יקבל חיווי כאשר מתקבלת תשובה (עפ"י SLA) ויבצע שיחה לעדכון הלקוח</p> <p>מתי תתבצע פניה לנציגים בכירים מקצועיים?</p> <p>במרכז המידע של הוצאה לפועל קיימת תמיכה מקצועית שמהותה מענה מקצועי לנציגי השירות בזמן מענה (התייעצות) ובירור נושאים מקצועיים וכן כגורם נוסף במקרים מסוימים לאישור העברה של פניה לגורמים חיצוניים למוקד (גורמי מטה ברשות/ גורמים בלשכות)</p> <p>מתי תתבצע פנייה לגורמים חיצוניים?</p> <p>אנשי הקשר – עובדים של לשכות הוצאה לפועל שהוגדרו על ידי מנהלי המחוזות כאנשי קשר לפתרון בעיות מקצועיות מול מרכז המידע.</p>

#	שלב	פירוט
		<p>1. בירור נושאים מקצועיים שאינם ברורים מול מערכות ההוצל"פ.</p> <p>2. בירור מעמיק בשם הפונה במקרים בהם מדובר בנושאים דחופים כגון: עיכוב יציאה מהארץ, ביטול או עיכוב מועד פינוי.</p> <p>בשלב הראשוני ייתכן ויהיה צורך בתיעוד ידני מול הלשכות ע"י העברת קובץ פיזי (כגון אקסל) אך לאחר מכן כל תיעוד הפניה יתבצע במערכת ה-DYN MS.</p>
10.	מתן מידע כללי	<p>נציג שירות וגבייה ייתן מידע כללי (ממערכת ניהול הידע) לדוגמא:</p> <p>1. שעות קבלת קהל בלשכות, פקסים בלשכות השונות.</p> <p>2. אופן הגשת בקשות בלשכות כולל פתיחת תיקים.</p> <p>3. סוגי הליכים אפשריים לנקיטה בהוצאה לפועל.</p>

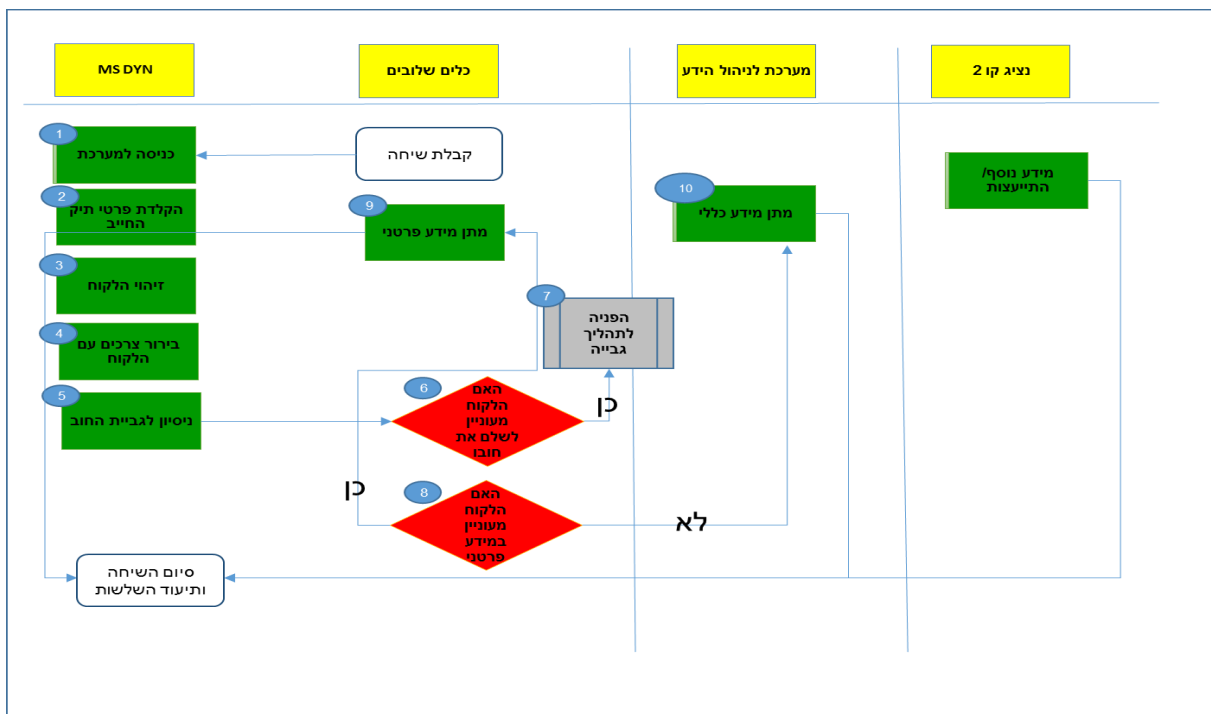
2.8.9.3. תהליך גביית חוב בהוצאה לפועל - להלן תרשים תהליך זה, המאפשר לנציג לגבות מהלקוח את חובו ע"י שליחת שוברי תשלום בדואר או על ידי גביה בעסקה טלפונית בכרטיס אשראי.



2.8.9.4. דגשים לתהליך:

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכות	נציג השירות ייכנס למערכת MS DYN ולמערכת כלים שלובים
2.	הקלדת פרטי החייב	נציג השירות יקליד את מס' התיק של החייב.
3.	זיהוי הלקוח וביצוע אימות וטיוב פרטים	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי : 1. מס' זהות של החייב בתיק (יש לדבר עם החייב במסגרת תהליך זה). 2. מס' רישיון עו"ד של העו"ד שמטפל בתיק החייב. 3. תאריך הנפקת תעודת זהות. הנציג יבצע אימות פרטים, ויעדכנם במערכת במידה ואינם מעודכנים. 1. טלפון סלולארי ובבית. 2. כתובת למשלוח דואר.
4.	הנעה לגבייה, הגעה להסדר חוב וסגירת התיק	נציג יסביר ללקוח את משמעותיות והשלכות את פתיחת התיק בהוצל"פ/הליכי גבייה הנוכחים/עתידים במטרה להניע אותו לשלם את החוב/להגיע להסדר, תוך פירוט תועלות בעניי הלקוח
5.	האם החייב מעוניין לבצע גביה	
6.	הנפקת שוברים/ ביצוע תשלום בכרטיס אשראי	נציג השירות יזמין השוברים במערכת תיעוד הפניות, במקרה של תשלום בכרטיס אשראי - יבוצע באמצעות מערכת כלים שלובים.
7.	שליחת השוברים ללקוח	נציג המשרד יפיק וישלח את השוברים ללקוח וכן את הקבלות במקרה של תשלום בכרטיס אשראי

2.8.9.5. להלן תרשים תהליך מתן מידע בהוצאה לפועל- מסלול מקוצר, אשר מטרתו לאפשר לתת מידע לחייבים ולזוכים בתיקים אשר תיקם מנוהל במסגרת המסלול המקוצר בהוצאה לפועל. (מסלול ייחודי לגביית חובות בהוצאה לפועל המתאים לתיקים העומדים בקריטריונים מסוימים).



2.8.9.6. דגשים לתהליך:

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכת מייקרוסופט DYN ולמערכת כלים שלובים	נציג השירות ייכנס למערכת מייקרוסופט המודול הינו אנייה ובמקביל ייכנס למערכת כלים שלובים.
2.	הקלדת פרטי החייב	נציג השירות יקליד את מס' התיק של החייב
3.	זיהוי הלקוח וביצוע אימות וטיוב פרטים	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי: 1. מס' זהות של הפונה 2. במידה ומדובר במשרד עו"ד: מס' רישיון של העו"ד המטפל בתיק. 3. תאריך הנפקת תעודת זהות לפונה שהינו אדם פרטי. הנציג יבצע אימות פרטים, ויעדכנם במערכת במידה ואינם מעודכנים. 1. טלפון סלולארי ובבית. 2. כתובת למשלוח דואר.
4.	בירור צרכי הלקוח	נציג השירות יברר את סיבת הפניה של הלקוח להוצאה לפועל.
5.	הנעה לגבייה, הגעה להסדר חוב וסגירת התיק	נציג יסביר ללקוח את משמעותיות והשלכות את פתיחת התיק בהוצל"פ/הליכי גבייה הנוכחים/עתידיים במטרה להניע אותו לשלם את החוב/להגיע להסדר, תוך פירוט תועלות בעניי הלקוח

#	שלב	פירוט
6.	האם הלקוח מעוניין לבצע גביה	
7.	מעבר לתהליך גביה	נציג השירות יעבור לתהליך גביה עם הלקוח כמפורט בסעיף 2
8.	האם הלקוח מעוניין לקבל מידע פרטני	נציג השירות יבדוק עם הלקוח האם הוא מעוניין לקבל מידע פרטני או כללי.
9.	מתן מידע פרטני	<p>הנציג ייתן לחייב או לזוכה את הפרטים מתוך מערכת כלים שלובים בנושאים שונים כגון:</p> <p>1. גובה החוב המעודכן לתאריך היום</p> <p>2. אפשרות לפריסת תשלומים של חובו</p> <p>3. תאריכים, החלטות ובקשות בתיק</p>
10.	מתן מידע כללי	<p>נציג שירות וגבייה ייתן מידע כללי (ממערכת ניהול הידע) לדוגמא:</p> <p>4. שעות קבלת קהל בלשכות, פקסים בלשכות השונות.</p> <p>5. אופן הגשת בקשה לרשם ההוצאה לפועל</p> <p>6. אפשרויות תשלום החוב</p>
11.	תיעוד הפניה	<p>הנציג יתעד את הפניה בתוך מערכת MS DYN ויסיים את השיחה. במידה ויש צורך להעביר פניה לעובדי המסלול המקוצר יבוצע במערכת האנ"ה להמשך טיפול.</p>

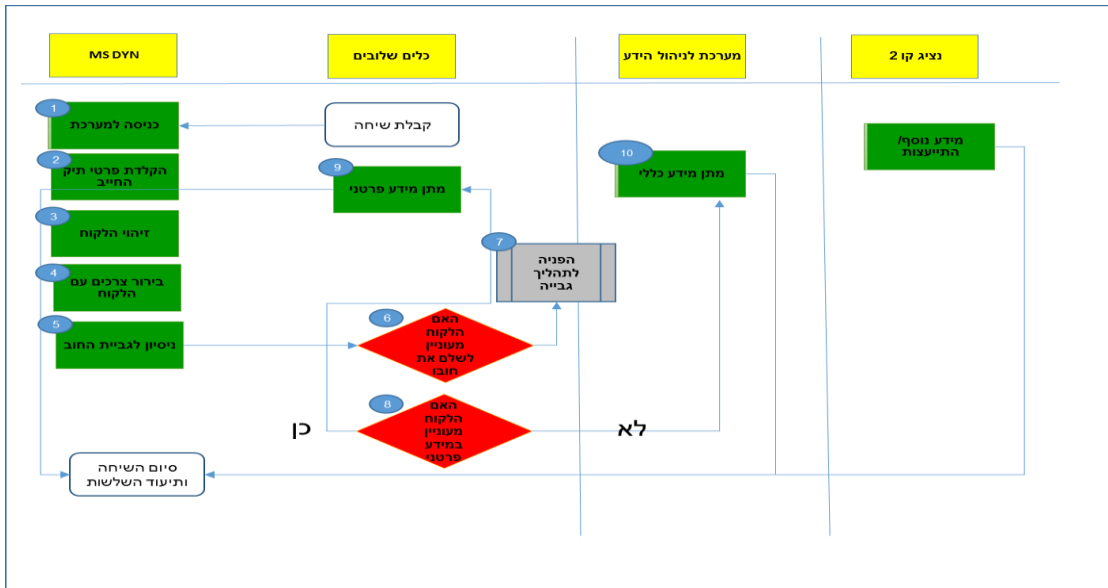
2.8.9.7. תהליך מתן מידע בהוצאה לפועל- מסלול מזונות

2.8.9.8. מסלול מזונות הינו תהליך בו ההוצל"פ נותנת שירות לאישה בעלת תיק הוצל"פ עם

חוב מזונות לקדם הליכים וללא שימוש בעו"ד מייצג מטעמה. המסלול נכנס לנעלי הזוכה בתיק וכולל בתוכו תיקי מזונות אישה וכן תיקי חוב לביטוח לאומי בגין תשלום מזונות לאישה.

2.8.9.9. להלן תרשים ההליך, אשר מטרתו היא כי מוקד השירות ייתן תמיכה טלפונית

בשאלות הזכות והחייבים שתיקיהם משתייכים למסלול. כמו כן הוא מאפשר גביית חוב מהחייב.



2.8.9.10. דגשים לתהליך:

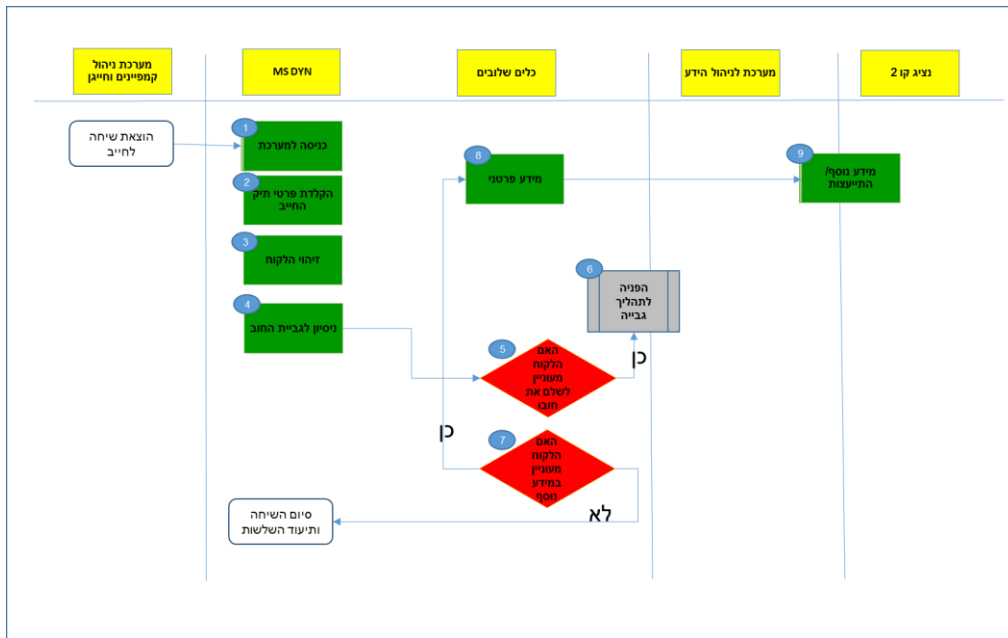
#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכת מייקרוסופט DYN ולמערכת כלים שלובים	נציג השירות ייכנס למערכת מייקרוסופט המודול הינו "ואהבת". במקביל ייכנס הנציג למערכת כלים שלובים.
2.	הקלדת פרטי החייב	נציג השירות יקליד את מס' התיק של החייב,
3.	זיהוי הלקוח וביצוע אימות וטיוב פרטים	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי: 1. מספר זהות של הפונה (החייב / הזוכה) 2. במידה ומדובר במשרד עו"ד מס' רישיון של העו"ד המטפל בתיק. 3. תאריך הנפקת תעודת זהות לפונה פרטי. הנציג יבצע אימות פרטים, ויעדכנם במערכת במידה ואינם מעודכנים. 1. טלפון סלולארי ובבית. 2. כתובת למשלוח דואר.
4.	בירור צרכי הלקוח	נציג השירות יברר את סיבת הפניה של הלקוח להוצאה לפועל.
5.	הנעה לגבייה, הגעה להסדר חוב וסגירת התיק	נציג יסביר ללקוח את משמעותיות והשלכות את פתיחת התיק בהוצל"פ/הליכי גבייה הנוכחים/עתידיים במטרה להניע אותו לשלם את החוב/להגיע להסדר, תוך פירוט תועלות בעניי הלקוח

#	שלב	פירוט
6.	האם הלקוח מעוניין לבצע גביה	
7.	מעבר לתהליך גביה	נציג השירות יעבור לתהליך גביה עם הלקוח כמפורט בסעיף 2
8.	האם הלקוח מעוניין לקבל מידע פרטני	נציג השירות יבדוק עם הלקוח האם הוא מעוניין לקבל מידע פרטני או כללי.
9.	מתן מידע פרטני	<p>הנציג ייתן לחייב או לזוכה את הפרטים מתוך מערכת כלים שלובים בנושאים הבאים:</p> <p>0. גובה חוב מעודכן בתיק</p> <p>1. תשלומים שבוצעו לתיק אם בוצעו</p> <p>2. אירועים בתיק</p> <p>3. בקשות והחלטות</p> <p>4. סטטוס הליכים אם בוצעו</p> <p>בנוסף ניתן לזמן תורים ללשכות דרך מערכת QFLOW</p>
10.	מתן מידע כללי	<p>נציג שירות וגבייה ייתן מידע כללי (ממערכת ניהול הידע) לדוגמא:</p> <p>1. שעות קבלת קהל בלשכות, פקסים בלשכות השונות.</p> <p>2. אופן הגשת בקשה לרשם ההוצאה לפועל</p> <p>3. אפשרויות לתשלום החוב.</p>
11.	תיעוד הפניה	<p>הנציג יתעד את הפניה בתוך מערכת MS DYN ויסיים את השיחה. במידת הצורך יעביר פניה לעובדי המסלול להמשך טיפול.</p>

2.8.9.11. להלן תרשים תהליך גביית חוב במסלול המקוצר- שיחות יוצאות

2.8.9.12. מטרת התהליך- תהליך לגביית חובות קידום תהליכי גבייה של קנסות וחובות

במסלול המקוצר (כיום מדובר בחובות עד 10,000 ₪) ע"י יידוע יזום של הלקוח על החוב וסטאטוס תהליך הגבייה, הנעה לתשלום החוב וגביית החוב בפועל



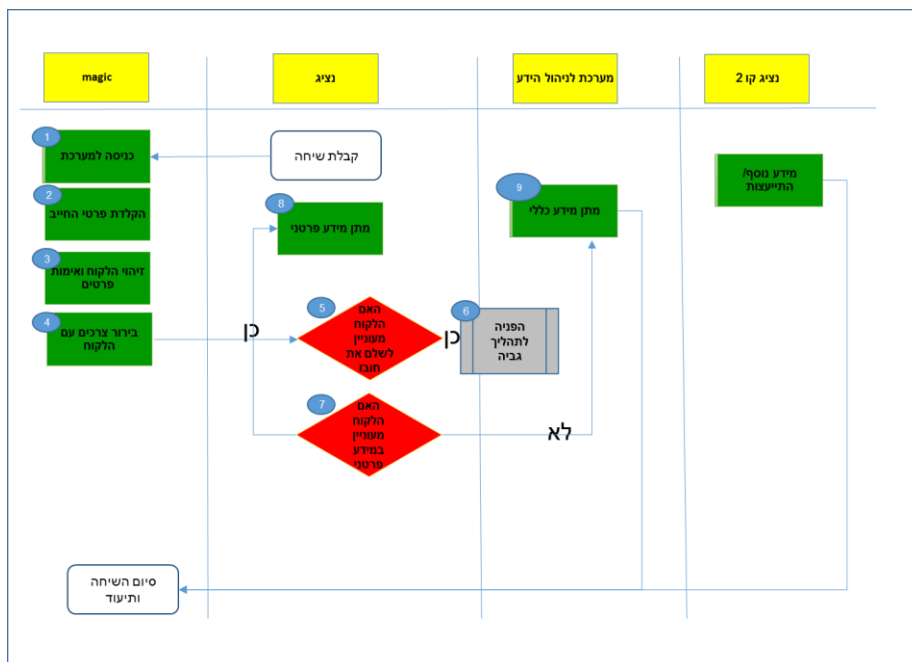
2.8.9.13. זגשים לתהליך

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכות	נציג השירות יוציא שיחה דרך מערכת ניהול הקמפיינים של הספק (בשילוב עם מערכת חייגן לשיחות יוצאות ללקוח) במקביל יעלה את הפרטים במערכת כלים שלובים
2.	הקדמת פרטי החייב	נציג השירות יקליד את מס' התיק של החייב, אין אפשרות להקליד שום פרט אחר
3.	זיהוי הלקוח וביצוע אימות וטיוב פרטים	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי: מס' זהות של החייב בתיק (יש לדבר עם החייב במסגרת תהליך זה).
4.	הנעה לגבייה, הגעה להסדר חוב וסגירת התיק	נציג יסביר ללקוח את משמעותיות והשלכות את פתיחת התיק בהוצל"פ/הליכי גבייה הנוכחים/עתידים במטרה להניע אותו לשלם את החוב/להגיע להסדר, תוך פירוט תועלות בעניי הלקוח
5.	האם הלקוח מעוניין לבצע גבייה	
6.	מעבר לתהליך גבייה	נציג השירות יעבור לתהליך גבייה עם הלקוח כמפורט בסעיף 2
7.	האם הלקוח מעוניין לקבל מידע פרטני	נציג השירות יבדוק עם הלקוח האם הוא מעוניין לקבל מידע פרטני או כללי.

#	שלב	פירוט
8.	מתן מידע פרטני	<p>נציג השירות ייתן ללקוח מידע פרטני עפ"י המסכים הראשיים במערכת כלים שלובים</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. פרטי תיק 2. פרטים נוספים 3. פעילות פנימית 4. זוכים 5. חייבים 6. הליכים 7. מעוקלים 8. החלטות 9. פעילות כספית 10. דף חשבון 11. פעילות דף חשבון בתיק עיקול 12. קרנות 13. תשלומי חייבים
9.	מתן מידע כללי/ התייעצות	נציג שירות וגבייה ייתן מידע כללי (ממערכת ניהול הידע) או יתייעץ עם נציג בקו 2.

2.8.10 תהליכי מרכז קנסות

2.8.10.1. להלן תרשים תהליך מתן מידע במרכז לגביית קנסות, אשר מטרתו לאפשר ללקוח לקבל מידע פרטני וכללי במרכז לגביית קנסות.

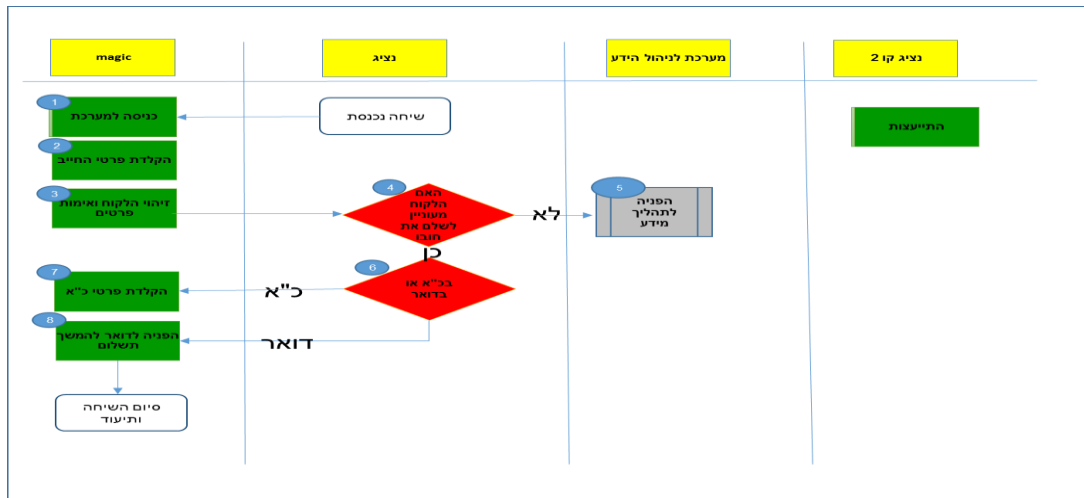


2.8.10.2 דגשים לתהליך

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכת אבן בוחן (מגייק)	נציג השירות ייכנס למערכת אבן בוחן (מגייק).
2.	הקלדת פרטי החייב	נציג השירות יקליד את מס' התיק או ת.ז של החייב, אין אפשרות להקליד שום פרט אחר.
3.	זיהוי הלקוח וביצוע אימות וטיוב פרטים	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי: מס' זהות של החייב בתיק (יש לדבר עם החייב במסגרת תהליך זה וכן תאריך הנפקת תעודת זהות במידה ומדובר בחייב שאינו חברה ואין מדובר בעו"ד מייצג הנציג יבצע אימות פרטים, ויעדכנס במערכת במידה ואינם מעודכנים. 3. טלפון סלולארי ובבית. 4. כתובת למשלוח דואר.
4.	בירור צרכי הלקוח	נציג השירות יברר את סיבת הפניה של הלקוח למרכז לגביית קנסות.
5.	הנעה לגבייה, הגעה להסדר חוב וסגירת התיק	נציג יסביר ללקוח את משמעותיות והשלכות את פתיחת התיק /הליכי גבייה הנוכחים/עתידיים במטרה להניע אותו לשלם את החוב/להגיע להסדר, תוך פירוט תועלות בעניי הלקוח
6.	מעבר לתהליך תשלום	נציג השירות יעבור לתהליך תשלום עם הלקוח.

#	שלב	פירוט
7.	האם הלקוח מעוניין במידע פרטני	במידה והתשובה היא כן לשלב זה יש לעבור לשלב 8
8.	מתן מידע פרטני	<p>נציג השירות ייתן ללקוח מידע פרטני לפי הצורך לדוגמא:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ריכוז חובות של החייב. פרטי תיק (כולל סוג העבירה, תאריך ביצוע העבירה, סכום קרן הקנס וכד'), 2. הליכים שבוצעו בתיקים. 3. התכתבויות עם החייב (כולל הסדרי חוב במידה והיו), 4. תנאים לקבלת רישיון נהיגה זמני (במקרים של תיקי תנועה), 5. תנאים לביטול הליכים שבוצעו בתיקים. 6. תנאי תשלום ו/או קבלת הסדר תשלומים 7. פניה לנציג בכיר מקצועי או ממשקים אחרים: <p>פניה לנציג בכיר מקצועי:</p> <p>במרכז המידע של מרכז הקנסות קיימת תמיכה מקצועית שמהותה מענה מקצועי לנציגי השירות, וכמו כן במקרים חריגים בלבד באמצעות שליחת מייל לאנשי קשר:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. כאשר לפונה לא בוטל עיכוב רישיון נהיגה או עיקול רכב 2. שאלות מקצועיות אותן לא ניתן לברר באמצעות מערכת אבן בוחן או שאינן ברורות. 3. במקרים שבהם קיים עיכוב רישיון נהיגה אך פרטיו אינם מופיעים במערכת אבן בוחן. 4. במקרים בהם תיק טרם עבר ממערכת בתי משפט למערכת אבן בוחן.
9.	מידע כללי	<p>נציג השירות ייתן ללקוח מידע כללי ממערכת ניהול ידע, לדוגמא:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. מספרי טלפון וכתובות של תחנות משטרה. 2. מספרי טלפון של משרד רישוי. 3. דרכי התקשרות של המרכז לגביית קנסות לפי הצורך.
10.	תיעוד הפניה	<p>נציג השירות יתעד את סוג הפניה ואופן הטיפול בה במערכת אבן בוחן. במידת הצורך הפניה תתועד כ"סל" המופנה להמשך טיפול במרכז. הפניה תטופל תוך 2 ימי עבודה ותתועד במערכת המגייק. נציגי "מעטפת שירות" יחזרו ללקוח עם המענה שהתקבל מהמרכז לגביית קנסות מבלי שהלקוח יצטרך לחזור למוקד.</p>

2.8.10.3. להלן תרשים תהליך תשלום חוב במרכז לגביית קנסות, אשר מטרתו היא לאפשר ללקוח החייב לשלם את חובו בטלפון או דרך הדואר.



2.8.10.4. דגשים לתהליך

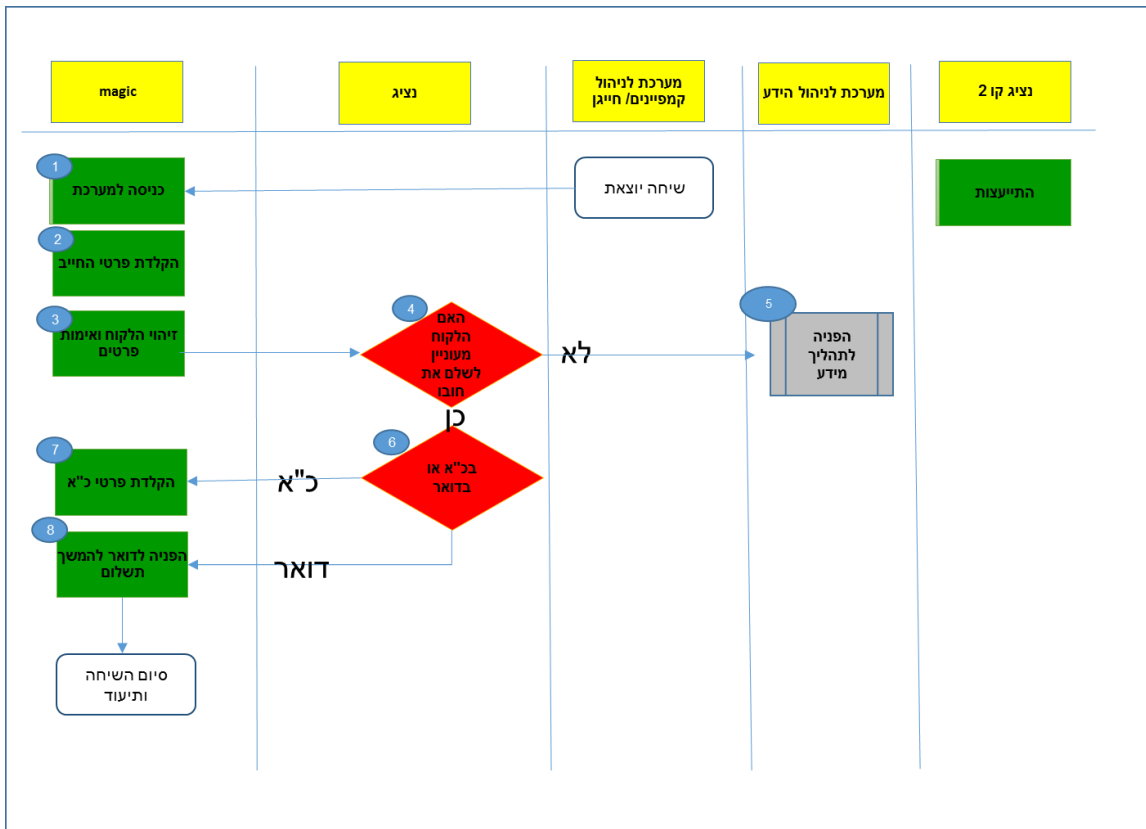
#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכת אבן בוחן	נציג השירות ייכנס למערכת אבן בוחן.
2.	הקלדת פרטי החייב	נציג השירות יקליד את מס' התיק או ת.ז של החייב, אין אפשרות להקליד שום פרט אחר.
3.	זיהוי הלקוח וביצוע אימות וטיוב פרטים	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי: מס' זהות של החייב בתיק (יש לדבר עם החייב במסגרת תהליך זה). תאריך הנפקת תעודת זהות במידה ולא מדובר בעו"ד מייצג או בחברה. נציג השירות יבצע אימות פרטי החייב ויעדכן במערכת במקרה של שינוי המופיע במערכת: 1. כתובת למשלוח דואר. 2. מס' טלפון לצורך התקשרות.
4.	הנעה לגבייה, הגעה להסדר חוב וסגירת התיק	נציג יסביר ללקוח את משמעותיות והשלכות את פתיחת התיק /הליכי גבייה הנוכחים/עתידיים במטרה להניע אותו לשלם את החוב/להגיע להסדר, תוך פירוט תועלות בעניי הלקוח
5.	תהליך מתן מידע	יש לעבור לתהליך מס' 6 במסמך זה
6.	הקלדת פרטי כ"א	יש לבקש מהלקוח את פרטי כ"א הבאים: 1. שם בעל הכרטיס. 2. מס' כרטיס אשראי. 3. תוקף. 4. מס' זיהוי של בעל הכרטיס. 5. מס' תשלומים בקרדיט. נציג השירות ייכנס למערכת התשלום באינטרנט על-מנת לבצע את התשלום. נציג השירות יעדכן את הלקוח במס' האישור לתשלום. הלקוח יקבל תוך 30 יום קבלה בדואר ויוכל לפנות תוך 5 ימי עסקים למשרד הרישוי לקבלת הרישיון.
7.	תשלום בדואר	יש באפשרות החייב להציג ת.ז בכל סניף דואר שם רואים את גובה החוב באופן ממוכן.
8.	תיעוד הפניה	נציג השירות יתעד את סוג הפניה ואופן הטיפול בה במערכת אבן בוחן.

2.8.10.5. ביצוע שיחות יזומות במטרה להניע את החייב לשלם את החוב/להגיע להסדר במרכז לגביית קנסות

2.8.10.6. להלן תרשים תהליך ביצוע גביית חובות טלפונית מחייבים במרכז לגביית קנסות.

2.8.10.6.1. רשות האכיפה והגבייה, תגדיר פלחי חייבים לביצוע הליך של גבייה יזומה.

2.8.10.6.2. הרשות תספק לספק קובץ עם פרטי החייב לצורך קליטה למערכות הטלמרקטינג והחייגן.



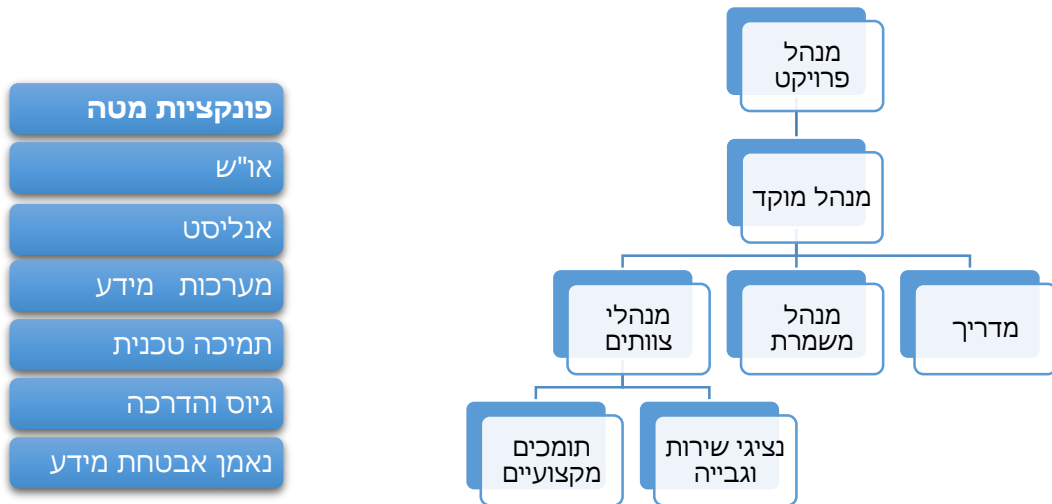
2.8.10.7. דגשים לתהליך:

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכת טלמרקטינג	ביצוע גבייה טלפונית מחייבים תתבצע : באמצעות חיוג ממערכת חייגן טלמרקטינג כולל הקפצת המסך במערכת הטלמרקטינג
	כניסה למערכת אבן בוחן	נציג השירות ייכנס למערכת המידע של המרכז לגביית קנסות-אבן בוחן.
2.	הקלדת פרטי החייב	נציג השירות יקליד את מס' התיק ו/או מס' הזהות של החייב, אין אפשרות להקליד שום פרט אחר.
3.	זיהוי הלקוח	נציג השירות יזהה את הלקוח עפ"י אמצעי זיהוי : 1. מס' זהות של החייב בתיק (יש לדבר עם החייב במסגרת תהליך זה). 2. תאריך הפקת תעודת הזהות
4.	הנעה לגבייה, הגעה להסדר חוב וסגירת התיק	נציג יסביר ללקוח את משמעותיות והשלכות הליכי גבייה הנוכחים/עתידיים במטרה להניע אותו לשלם את החוב/להגיע להסדר, תוך פירוט תועלות בעניי הלקוח
5.	האם הלקוח מעוניין לשלם	
6.	הפניה לתהליך מס' 6	הפניה לתהליך מס' 6 למתן מידע במרכז לגביית קנסות
7.	האם הלקוח מעוניין לשלם בכ"א או בדואר?	
8.	הקלדת פרטי כ"א	יש לבקש מהלקוח את פרטי כ"א הבאים : 1. שם בעל הכרטיס. 2. מס' כרטיס אשראי. 3. תוקף. 4. מס' זיהוי של בעל הכרטיס. 5. מס' תשלומים בקרדיט. נציג השירות ייכנס למערכת התשלום של האוצר באינטרנט על-מנת לבצע את התשלום. נציג השירות יעדכן את הלקוח במס' האישור לתשלום. הלקוח יקבל תוך 30 יום קבלה בדואר ויוכל לפנות תוך 5 ימי עסקים למשרד הרישוי לקבלת הרישיון.
9.	תשלום בדואר	יש באפשרות החייב להציג ת.ז בכל סניף דואר, שם רואים את גובה החוב באופן ממוכן.
10.	תיעוד הפניה	נציג השירות יתעד את סיכום הפעולות ואת תוצאת השיחה במערכת הטלמרקטינג. (למעט שיחות מנהל שיתועדו גם במג"ק) הקובץ יוחזר במנגנון אוטומטי לרשות שתטמיע את תוצאת השיחה בתוך המערכת.

2.9. הון אנושי

2.9.1. מבנה ארגוני

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



2.9.2. אנשי מפתח

2.9.2.1. אנשי המפתח הינם מנהל/ת פרויקט ההקמה, מנהל/ת המוקד, ראשי צוותים, מנהלי המשמרת, אחראי הדרכה, אנליסט ומומחה ארגון ושיטות.

2.9.2.2. בשלב בדיקת ההצעות יוזמנו מנהל הפרויקט, מנהל פרויקט ההקמה (במידה והינם בעלי תפקיד שונים בארגון) ומנהל המוקד לראיון.

2.9.3. תקנים

2.9.3.1. להלן היחס המקסימאלי :

- ← נציגים : מנהלי משמרת – 1: 50 (קרי, מקסימום 50 נציגים לאחמ"ש אחד)
- ← נציגים : ראשי צוותים – 1: 20 (קרי, מקסימום 20 נציגים לר"צ)
- ← נציגים : נציגים בכירים/תומכים מקצועיים- 1: 15 (קרי, מקסימום 15 נציגים על כל בכיר/תומך)

2.9.4.1.1 מנהל פרויקט

- ← איש קשר יחיד מולו תפעל הרשות (Single Point Of Contact) .
- ← איש קשר זה יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל הספק והוא ילווה את הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- ← ניהול ישיר, חניכה וליווי מקצועי של מנהל המוקד.
- ← אחריות ישירה על עמידה ושיפור מדדי השירות.
- ← ליווי הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- ← שיפור ופיתוח תהליכים חדשים ואחריות על הטמעתם במוקד.

2.9.4.1.2 מנהל פרויקט ההקמה

- ← מנהל הפרויקט ילווה את שלב ההקמה (ניתן שמנהל פרויקט ההקמה יהיה גם מנהל הפרויקט).
- ← מנהל פרויקט ההקמה יהווה גורם אחראי המרכז, מפקח ומנהל את תהליכי ההקמה ושילוב הגורמים הרלוונטיים המתאימים ביותר לכל תהליך.
- ← אחראי על כתיבה והפצת תכנית עבודה להקמה, עמידה בלוחות זמנים, התראה על כשלים/ קשיים בתהליך והובלת הצוות לפתרונות אפשריים וניהול ממשק שוטף עם גורמים רלוונטיים מטעם הרשות בתקופת ההקמה.
- ← אחראי על הקמת המוקד, מערכות ואתר ע"פ דרישות המכרז והתחייבויות המציע.

2.9.4.1.3 מנהל מוקד

- ← ניהול כוח האדם : מנהלים, נציגים וגורמים תפעוליים.
- ← הובלת המוקד לעמידה ביעדי השירות, זמינות וגבייה.
- ← שיפור תהליכים וביצועים מתמיד של המוקד.
- ← אחריות על שביעות רצון הלקוחות ועובדים.
- ← ניהול הממשק השוטף עם גורמים רלוונטיים ברשות.
- ← אחריות על הטמעת תהליכי עבודה במוקד.
- ← הכנה והפצת מצגות תקופתיות.
- ← בקרה על נתוני ביצוע ואחריות על הפצת דוחות תקופתיים (יומיים/ חודשים/ רבעוניים/ פרויקטים).

2.9.4.1.4. מנהל משמרת

- ← ניהול זמינות.
- ← אחריות על עמידה ביעדי שרות וגבייה.
- ← ניהול משמעת.
- ← אחריות על איתור כשלים ותקלות המשפיעים על תפקוד המוקד, החל מדיווח על התקלה/בעיה לגורם מטפל ותפוצת ידיעה ועד להשלמת הטיפול מול הגורמים הרלוונטיים.

2.9.4.1.5. מנהל צוות

- ← ניהול אישי של נציגי השירות.
- ← אחריות על רמת המקצועיות של הנציגים.
- ← אחריות על עמידה ביעדי המוקד- זמינות, שרות וגבייה.

2.9.4.1.6. אחראי הדרכה (מדריך)

- ← הדרכת קורס נציגים חדשים במוקד.
- ← העברת השתלמויות ושיעורים לכלל בעלי התפקידים במוקד.
- ← כתיבת מערכי שיעור על בסיס חומרים שיועברו מהרשות.
- ← כתיבה, הפצה ובדיקת מבחני ידע.
- ← הפקת לקחים ושיפור מערכים.
- ← השתלבות במשמרות מוקד (לשם שמירה על רמת המקצועיות והעדכניות).
- ← אחריות אדמיניסטרטיבית על העובדים בתקופת הכשרתם עד להסמכה.
- ← אחריות על תאום מבדק הסמכה מול נציג הרשות.
- ← ניתוח נתוני מקצועיות של העובדים.
- ← ריכוז תחום תדריכי טרום משמרת.
- ← טיפול בשיפור מיומנויות שירות וגבייה של המוקד באופן מתמיד.
- ← הזנת ועדכון תכנים למערכת ניהול ידע.

2.9.4.1.7. נציג בכיר/תומך מקצועי

- ← טיפול בשיחות מנהל בהתאם ל-SLA.
- ← מענה לשאלות מקצועיות של הנציגים במהלך המשמרת.
- ← ליווי מקצועי של קליטת נציגים חדשים במוקד.
- ← שותף פעיל בחלק מתהליכי העבודה כפי שיפורט בפרק יישום.
- ← מענה לשיחות נכנסות ע"פ הגדרת מנהל מוקד

2.9.4.1.8. חונך

- ← נציג שירות וגבייה מן המניין, חבר בצוות חונכים.
- ← חניכת נציגים בסיום ההכשרה המקצועית.
- ← הנחייה וחניכה לצורך השתלבות מיטבית בפעילות המוקד.

2.9.4.1.9. נציג שרות וגבייה

- ← מענה לפניות בערוצים השונים ע"פ נהלי עבודה (פעילות נכנסת/יזומה).
- ← מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח.
- ← אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח במגע אחד.
- ← העברת פניות שלא נסגרו במעמד השיחה לגורם רלוונטי ברשות.
- ← יישום נהלי עבודה.
- ← עמידה ביעדים (שירות, גבייה, יעילות, זמינות ומקצועיות)
- ← הנעת הלקוח לתשלום החוב וביצוע פעולות - הגעה להסדרים ויצירת מחויבות להסדרים, הגעה ללשכות ועוד.
- ← רתימת הלקוח – הסבר תועלות.
- ← שאיפה לגבייה ולסגירת טיפול במעמד השיחה.
- ← סגירת מעגל טיפול ותהליכי FOLLOW UP – אחרי גבייה פוטנציאליות
- ← מענה לשיחות יוצאות לצורך :
- ❖ "מעטפת שירות" – חזרה טלפונית ללקוחות לשם עדכון בסגירת טיפול בפנייתם.
- ❖ עדכון שינוי סטאטוס טיפול בתיק
- ❖ מתן מידע וניסיון סגירת חוב (גבייה)

2.9.5. בעלי תפקיד מטה תומכים

- 2.9.5.1. הספק יעמיד לרשות המוקד בעלי תפקיד מטה תפעולים וניהוליים שיתמכו בפרויקט ההקמה ובאופן שוטף בפעילות המוקד.

2.9.5.1.1. מנהל הפרויקט

- ← הינו גורם בכיר מטעם הספק אשר ילווה את הפעילות משלב הזכייה לאורך כל תקופת ההתקשרות.

2.9.5.1.2. מנהל הדרכה

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

2.9.5.1.3. אנליסט

- ← הפקה ועריכת דו"חות יומיים/חודשיים/רבעוניים.
- ← חיזוי ועריכת שיבוץ משמרות שבועי.
- ← ניתוח דו"חות וזיהוי נקודות כשל בהתנהלות על בסיס אנליזה.
- ← ביצוע אנליזה על פעילות הגבייה – בחינת אפקטיביות, תהליכים מעכבים, פילוחי ביצועים אל מול סוגי לקוחות וכו'.
- ← הפקת מצגות סיכומי קמפיניים/פעילויות גבייה/סיכומי חודש.
- ← עבודה שוטפת מול מנהל המוקד/פרויקט ונציג מטעם המזמין.

2.9.5.1.4. נאמן אבטחת מידע / מחשוב

- ← אחריות מלאה על תקינות עמדות העבודה, מערכות הפעלה, מדפסות, תקשורת מקומית במוקד.
- ← אחראי על התקנה ותחזוקה של ציוד קצה, עמדות עבודה, מערכות הפעלה, תוכנות, עדכוני תוכנה ובסיוע טכני למשתמשים.
- ← סיוע מרוחק לצוותים הטכניים של הרשות לאכיפה וגבייה.
- ← סיוע מרוחק לצוותי הסיסטם של הספק לפי הצורך.
- ← אחראי ליישום נהלי אבטחת מידע של הרשות לאכיפה וגבייה לעבודה במערכות מחשב במוקד המידע.
- ← איש הקשר מטעם הזוכה מול מנהל אבטחת מידע של הרשות.
- ← אחראי ללוות כל בעל מקצוע מחשוב חיצוני שנכנס למתחם הפעילות שהוגדר למוקד המזמין.
- ← אחראי ללוות כל בעל מקצוע שנכנס לחדר השרתים בהם נמצאים שרתי המזמין.
- ← אחראי לתעד כל פעולה שנעשתה ע"י בעל מקצוע חיצוני בקלסר ייעודי אשר יתוחזק אצל נאמן אבטחת המידע מטעם הזוכה למשך כל תקופת ההתקשרות.

- ← אחראי על העברת רשימה של כלל מורשה הגישה לחדר שרתים לאישור מנהל אבטחת המידע של המזמין.
- ← אחראי על הוספת מורשה גישה לחדר השרתים הייעודי (לאחר אישור בכתב של מנהל אבטחת המידע).
- ← ידווח למנהל אבטחת המידע ולמנהל התשתיות של הרשות על כל אירוע חריג אשר ינוטר / אירוע חריג/ פער אבטחת מידע מיד עם גילויו.

2.9.6. פירוט תפקידים ודרישות מינימום

2.9.6.1. מנהל פרויקט ההקמה: אחראי על תהליך ההקמה

פירוט	נושא
מנהל מטעם הספק	כפיפות
100% משרה ייעודית למוקד במסגרת תקופת ההקמה לאחר תקופת ההקמה ילווה הקמת/הטמעת פעילויות חדשות על פי צורך	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> - בגרות מלאה ו/או תואר ראשון המוכר על-ידי המל"ג. - ניסיון כמנהל פרויקט הקמה בהקמת לפחות מוקד טלפוני אחד במיקור חוץ בגודל של 60 עמדות לפחות, במהלך חמש השנים האחרונות. - ניסיון באפיון מערכות טכנולוגיות תומכות (CTI, IVR, ניהול ידע) - שליטה בטכנולוגיות מוקד לפעילות נכנסת ויוצאת - ניסיון בכתיבת תכניות עבודה - היכרות עם ממשקי עבודה נדרשים להקמה - ידע ושליטה בכל תכנות Office 	דרישות מינימום

2.9.6.2. מנהל מוקד*: אחראי על ניהול כולל של המוקד

פירוט	נושא
מנהל מטעם הספק	כפיפות
100% משרה ייעודית למוקד במסגרת שעות פעילות המוקד	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> - השכלה: תואר ראשון - ניסיון מוכח של מינימום 3 שנים בניהול מוקד טלפוני בגודל של 60 עמדות לפחות, במהלך חמש השנים האחרונות. - ידע ושליטה בכל תכנות Office, בפרט ידע באקסל לניתוח דו"חות - שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד (שיחות נכנסות+יוצאות) 	דרישות מינימום

* במקרה של היעדרות מנהל המוקד מעל שבוע עבודה מכל סיבה שהיא, הספק יידרש להמציא מחליף בתיאום עם הרשות ובהתאם לסטנדרט הנדרש.

2.9.6.3. מנהל צוות

פירוט	נושא
- מנהל המוקד	כפיפות
- 1:20 (קרי, מקסימום 20 נציגים למנהל צוות)	תקן נדרש
- מינימום 80% משרה	היקף משרה מינימאלי
- השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון - ניסיון מוכח של שנה לפחות בניהול צוות נציגי שירות/מכירות/גבייה במוקד טלפוני. - שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקדים וכן בתוכנות ה-OFFICE	דרישות מינימום

2.9.6.4. מנהל משמרת

פירוט	נושא
מנהל המוקד	כפיפות
בכל משמרת יהיה לפחות מנהל משמרת אחד לאורך כל המשמרת ולא יעלה על יחס של מקסימום 50 נציגים	תקן נדרש
תמיכה בכל שעות פעילות המוקד, מינימום 80% משרה	היקף משרה מינימאלי
- השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון - ניסיון מוכח של שנה לפחות בניהול משמרת במוקד של לפחות 50 עמדות בפעילות נכנסת ויוצאת - שליטה במערכות טכנולוגיות לניהול מוקדים וכן תוכנות OFFICE	דרישות מינימום

2.9.6.5. נציג בכיר

פירוט	נושא
ראשי צוותים	כפיפות
1:15	תקן נדרש
מינימום 80%	היקף משרה מינימאלי
- ניסיון של 6 חודשים ומעלה כנציג במוקד (פרט לחצי שנה הראשונה לפעילות המוקד) בעל מקצועיות גבוהה בהתאם למבחן הסמכה לתפקיד. בחצי השנה הראשונה של פעילות המוקד יועסקו נציגים בעלי ניסיון בעבודה כנציג בכיר במוקדים אחרים - ציון מבחן ההסמכה: 95 ומעלה - ממוצע ציוני הקשבות ומבחני ידע: 90 ומעלה - יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה	דרישות מינימום

2.9.6.6. נציגי שירות וגבייה

פירוט	נושא
ראשי צוותים	כפיפות
בהתאם ליעדי הזמינות שהוגדרו	תקן נדרש
<ul style="list-style-type: none"> - השכלה : 12 שנות לימוד - יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקד בינוני/ גדול - יתרון לבעלי ניסיון בפעילות מכירות/גבייה - יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה - יתרון לדוברי שפות 	<p>דרישות מינימום</p>

2.9.6.7. נציגי שירות וגבייה- תקשורת כתובה

פירוט	נושא
ראשי צוותים	כפיפות
בהתאם ליעדי הזמינות שהוגדרו	תקן נדרש
<ul style="list-style-type: none"> - השכלה : 12 שנות לימוד, עדיפות לבעלי תעודת בגרות מלאה או תעודה מקבילה בחו"ל - כושר ביטוי גבוה בכתב (ללא שגיאות כתיב) - הקלדה עיוורת / מהירה - יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקד במענה לפניות בכתב (צ'אט/מייל) - יכולת תפעול מערכות מחשב -שליטה מלאה 	<p>דרישות מינימום</p>

2.9.6.8. חונך

פירוט	נושא
ראשי צוותים	כפיפות
<ul style="list-style-type: none"> - ניסיון של 6 חודשים ומעלה כנציג במוקד (פרט לחצי שנה הראשונה לפעילות המוקד) בעל מקצועיות גבוהה בהתאם למבחן הסמכה לתפקיד. בחצי השנה הראשונה של פעילות המוקד יועסקו נציגים בעלי ניסיון בעבודה כנציג בכיר/ חונך במוקדים אחרים - ציון מבחן ההסמכה : 95 ומעלה - ממוצע ציוני הקשבות ומבחני ידע : 90 ומעלה - בעל יכולת חניכה והדרכה 	<p>דרישות מינימום</p>

2.9.6.9 . אחראי הדרכה (מדריך)

פירוט	נושא
מנהל המוקד	כפיפות
1	תקן נדרש
מינימום 80% משרה	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> - השכלה : תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון - ניסיון מוכח בפיתוח מערכי הדרכה בנושא- שירות, גבייה טיפול בהתנגדויות ועוד - ניסיון מוכח בבניית קורסים לתפקידים שונים במוקד - ניסיון מוכח בהדרכה - שליטה במתודולוגיות הדרכה, מדידת תפוקות ואפקטיביות הדרכה - שליטה בכלי הדרכה, לומדות, תוכנות OFFICE - היכרות עם מערכות טכנולוגיות של מוקדים 	דרישות מינימום

2.9.7

מיון, גיוס וקליטת כ"א

2.9.7.1.1. אופן הגיוס:

2.9.7.2. גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס (כולל מרכז הערכה) יתבצע ע"י הספק ועל חשבונו, בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד.

2.9.7.3. הרשות תהא רשאית, לפי שיקול דעתה, לקחת חלק בתהליכי המיון והגיוס כגון: בחינה של פרופיל בעלי תפקיד, השתתפות במרכזי הערכה ועוד.

2.9.7.4. לרשות הזכות לפסול מועמדותו של מועמד שמבחינתה אינו עומד בתנאים הנדרשים.

2.9.7.5. הרשות רשאית להחליט על החלפתו של עובד כלשהו במוקד. על הספק לאתר ממלא מקום על פי הפירוט הבא:

2.9.7.6. בעלי תפקידים בכירים: יש לספק מחליף תוך 30 יום.

2.9.7.7. נציגים: יש לספק מחליף תוך 7 ימי עבודה.

2.9.7.8. הספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של העובד, לרבות העדר כל שיפוי בגין הוצאות קליטת העובד שהופסקה עבודתו.

2.9.7.9. אישור סופי להסמכת נציג למענה יינתן ע"י הרשות ועל פי שיקול דעתה.

2.9.7.10. כל מועמד להעסקה במוקד יידרש לחתום על ערכת קליטה של הרשות, הכוללת:

← הצהרה על שמירת סודיות.

← טופס הרשאות למערכות הרשות.

← הסכמה בכתב למסירת מידע על רישום פלילי.

← טופס הזמנת כרטיס חכם.

← הנחיות אבטחת מידע לעובד חדש.

← הצהרה בדבר העדר חובות לרשות האכיפה והגבייה לו ולבני משפחתו מדרגה ראשונה

2.9.7.11. מוקד השירות והגבייה יספק מענה במגוון תחומים. על כן על הספק להיערך לגיוס עובדים בעלי ניסיון, כישורים ויכולות ייחודיים לתחום עבודתם.

2.9.7.12. הספק נדרש להכשרת כ"א מיומן למספר פעילויות במקביל – מענה לשיחות נכנסות (הוצאה לפועל על התמחויותיה/ פעילות המרכז לגביית קנסות) ופעילות של שיחות יוצאות יזומות לחייבים וזאת לטובת ורסטיליות אופטימאלית בהתאם לביקוש תוך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה ושמירה על אחוז תעסוקה. בשל כך נדרש גיוס של כ"א באוריינטציה המתאימה לפעילות יוצאת ונכנסת כאחד.

2.9.7.13. תמהיל גיוס דוברי שפות- על הספק לגייס דוברי עברית, רוסית, אמהרית וערבית או שפות זרות אחרות בהתאם לדרישת הרשות. נציגים דוברי שפות זרות יספקו שירות גם בשפה העברית.

2.9.7.14. להלן התמהיל הנדרש לגיוס דוברי שפות :

←	דוברי עברית בלבד : 84%
←	דוברי עברית+ ערבית : 10%
←	דוברי עברית+ רוסית : 5%
←	דוברי עברית+ אמהרית : 1%

2.9.7.14.1 מערך הגיוס

← הספק הזוכה, יוכל לנסות לתאם מול החברה המפעילה כיום את מוקד השרות, יכולת ניוד של נציגי שרות למוקד השרות והגבייה נשוא מכרז זה, יובהר, כי הרשות אינה חלק מכל מהלך שכזה.

2.9.7.14.2 תהליך הגיוס, מיון וקליטה

← תהליך הגיוס יכלול את השלבים הבאים לפחות- הגדרת פרופיל למשרה, פרסום, ראיון טלפוני, מרכז הערכה הכולל בחינת התאמה לתפקיד- שירות, גבייה, יכולת התבטאות בכתב ובע"פ, מיומנות שימוש במחשב ובמערכות טכנולוגיות שונות בו זמנית כולל גלישה באינטרנט וראיון אישי.

2.9.7.14.3 דרישות אבטחה נוהליות:

← 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).

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

← תאימות פרטים מול ת.ז וצרוף צילום ת.ז.

← אימות הצהרות בדבר הכישורים האקדמיים והמקצועיים.

← תנאי העסקה - בתנאי העסקה יציינו אחריות של העובדים לאבטחת מידע, אחריות העובד תהיה תקפה למשך שנה לאחר גמר העסקתו במוקד.

← חוק הגנת הפרטיות - חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ותקנות ההגנה על מאגרי המידע, מחייבים את חסיונם של הנתונים הפרטיים של לקוחות רשות האכיפה והגבייה.

← אבטחת רשומות – מסמכי הרשות אשר אין בהם יותר שימוש עשויים להכיל מידע אישי של לקוחותיה. הספק יידרש לגריסת מידע כתוב.

← כרטיס חכם לכניסה מאובטחת למערכות הרשות- 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 (יירכש ע"י הרשות ועלות הרכישה תקוזה בחשבונות השוטפות עלות הכרטיס הינה כ-80-60 ₪). כרטיס זה יהיה אישי ואינו ניתן להעברה בין נציגי הפעילות.

2.9.8 מערך ההכשרה

- 2.9.8.1** באחריות הספק לבצע בנייה ותכנון קורס ההכשרה והעברתו למועמדים, לרבות ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תכניות הכשרה.
- 2.9.8.2** באחריות הספק לקיים קורסי הכשרה בניהול, בהתאם לצורך ועפ"י דרישת הרשות, אשר יהוו חלק בלתי נפרד מהקמת מרכז המידע והגבייה וכחלק מהפעילות השוטפת.
- 2.9.8.3** ההכשרה תבוצע במספר מסלולים עיקריים:
- ❖ מסלול הכשרה לנציג הוצאה לפועל
 - ❖ השלמה לתחום מסלול מקוצר/ מסלול מזונות
 - ❖ מסלול הכשרה לנציג גביית קנסות
 - ❖ השלמת הכשרה לנציגי מידע צ'אט ותקשורת כתובה.
- 2.9.8.4** לאורך תקופת העסקתו של נציג תבחן התאמתו להרחבת מיומנויותיו ובהתאם יוכשר לתחומי פעילות נוספים.
- 2.9.8.5** קורסי ההכשרה, הציוד הנדרש, פיתוח מערכי ההכשרה וצוות ההכשרה יהיו באחריות הספק ועל חשבונו ויהוו חלק בלתי נפרד מההקמה והפעילות השוטפת.
- 2.9.8.6** מפרט ההכשרות יכלול הן חלק גנרי שיהיה רלוונטי לכלל סוגי הפעילויות והתחומים של הרשות, והן חלק ייחודי עפ"י תחומי הפעילות.
- 2.9.8.7** תכני קורס ההכשרה יעברו אישור סופי של נציגי הרשות, לפני העברת התכנים וביצוע ההכשרות לנציגי המוקד וכך גם כל שינוי ו/או עדכון שיבוצע בתכנים בהמשך בין אם ביוזמת הספק ובין אם מקור השינוי הנדרש הוא תוצאה שמקורה בעבודת הנציגים בשטח ו/או בשינוי נהלי הרשות באחד מתחומי ההתמחות.
- 2.9.8.8** ההכשרות תבוצענה במתקני הספק, וכלל חומרי ההדרכה כגון - חוברות לימוד ומצגות יוכנו ע"י הספק ועל חשבונו ויועברו לתיקוף הרשות באמצעות מדיה מגנטית (קבצים).
- 2.9.8.9** כל שינוי בהכשרה/הכנסת הכשרה חדשה נתון לאישור הרשות או ע"פ הנחייתה.
- 2.9.8.10** כלל בעלי התפקיד במוקד יעברו הדרכות מקצועיות בתחום הגבייה, ע"י גורם חיצוני מומחה בתחום (ראה הרחבה בסעיף הדרכה).

2.9.9 הכשרת אנשי מפתח

- 2.9.9.1** הכשרה ראשונית בנושא תכנים מקצועיים ותפישת השירות והגבייה תועבר על ידי רשות האכיפה והגבייה לאנשי המפתח מטעם הספק.
- 2.9.9.2** משך ההכשרה המקצועית הראשונית לאנשי המפתח:
- ❖ הוצאה לפועל קורס בסיסי- 12 ימים
 - ❖ הוצאה לפועל השלמה מסלול מזונות/מקוצר- 8 שעות לכל תחום
 - ❖ מרכז לגביית קנסות- 10 ימים
- 2.9.9.3** סיור/תצפית בלשכות הוצאה לפועל.

2.9.9.4. להכשרה זו יתווספו ימי הכשרה (על חשבוננו של הספק) להקניית ושיפור מיומנויות:

❖ ניהול

❖ שירות

❖ גבייה (יבוצע ע"י ספק חיצוני מומחה בתחום – ראה הרחבה בסעיף הבא).

2.9.10. הכשרת נציגי שירות וגבייה

2.9.10.1. בהתאם לתכנים שיועברו לאנשי המפתח יבנה הספק את קורס ההכשרה לנציגי השרות.

2.9.10.2. תכני קורס ההכשרה יעברו אישור של הרשות, לפני ביצוע ההדרכות לנציגי המוקד.

2.9.10.3. קורס ההכשרה נדרש לספק מענה להכשרת הנציגים לכלל הפעילויות לטובת ורסטיליות בפעילות הנציגים במוקד.

2.9.10.4. מינימום משך קורס ההכשרה לנציגי שרות (יום הדרכה- 8 שעות):

❖ הוצאה לפועל- 16 ימים.

❖ השלמה לתחום מסלול מקוצר/מזונות- 8 שעות לכל תחום.

❖ מרכז לגביית קנסות- 13 ימים.

❖ השלמה לנציג תקשורת כתובה- 16 שעות עבודה.

2.9.10.5. קורס ההכשרה יכלול:

❖ הכשרה מקצועית.

❖ הכשרת מערכות מחשוב תומכות – במקביל ללימוד תכנים מקצועיים וכתמיכה בתהליכי העבודה, כולל מפגש בנושא אבטחת מידע במשך מינימאלי של שעתיים (ראה פירוט הנושאים המוצגים בנספח כו')

❖ הכשרת שירות ומיומנויות שיחה - סדנת ניהול שיחה, שלבי שיחה, חשיבות מתן שירות, התמודדות עם התנגדויות ועוד- מינימום 2 חצאי ימים, במהלך קורס ההכשרה הראשוני.

❖ סימולציות מקצה לקצה- תרגול מעשי הכולל התייחסות להיבטים מקצועיים, שימוש במערכות ומיומנויות שירות.

❖ חניכה במוקד:

← הקשבה פסיבית (חניך מקשיב/ צופה לחונך) - 1 ימים

← מענה אקטיבי בצמידות לחונך (חונך מקשיב/ צופה לחניך) - 2 ימים

2.9.10.6. לאחר כחודש מתום קורס ההכשרה, יקיים הספק יום הכשרה נוסף (כלול במניין ימי ההכשרה הראשונית) לשיפור מיומנות גבייה וטיפול בהתנגדויות ותרמישים העולים מהטיפול בשטח בשיחות נכנסות/יזומות, בהכשרה זו יהיו נוכחים כלל בעלי התפקיד במוקד.

2.9.10.7. יום הכשרה זה יהווה חלק בלתי נפרד ממסגרת קורס ההכשרה ויבוצע באמצעות חברה חיצונית ששירותיה יישכרו ע"י הספק הנבחר ויכלול חלק תאורטי בשילוב שיחות מוקלטות במשך מינימאלי של 8 שעות. ההכשרה תותאם לפעילות המוקד בהתאם לקשיים שיעלו מהשטח.

2.9.10.8. החברה החיצונית שישכור הספק הנבחר את שירותיה, נדרשת להיות מתמחה בהקניית מיומנות לניהול שיחות יזומות (פרואקטיב) בעולם הגבייה והעברת סדנאות רלוונטיות בתחום.

2.9.10.9. קורס ההכשרה הינו קורס ממיין, במהלכו יערכו תרגולים מעשיים, בנוסף לידע התיאורטי, וכן מבחני ידע, על בסיסם תהיה רשאית הרשות להנחות על אי העסקת עובדים שאינם עומדים בסטנדרט המבוקש.

2.9.10.10. בסיום כל פרק לימודי יבוצעו סימולציות הממחישות שיחת לקוח בשילוב שימוש בתסריטי שיחה, ידע מקצועי נלמד ומערכות מחשב רלוונטיות.

2.9.10.11. בסיום קורס ההכשרה יועבר מבחן הסמכה על ידי נציג הרשות, ציון עובר - 80 נקודות.

2.9.10.12. בשבועיים הראשונים למענה יקבל הנציג ליווי וסיוע בזמינות גבוהה ("חממה"/"אפרוחיה").

2.9.11. הדרכה והשבחה שוטפת

2.9.11.1. הספק נדרש לבצע פעילות תדירה להדרכה והשבחת מקצועיות ומיומנויות שוטפת של צוות העובדים במוקד :

← **תדריכים יומיים:** התדריכים יועברו בתחילת כל משמרת ויכללו בתוך שעות login (מובהר כי לא תשולם בגינם תמורה נפרדת/נוספת). התדריכים ירכזו נושאים ונהלים חדשים וחיידוד נהלים קיימים. התדריכים יועברו בעזרת מצגות / טפסים מובנים. התדריכים ייכתבו ע"י הספק ברמה היומית. הרשות תעביר בשוטף חומרים לצורך הכלתם במסגרת התדריכים ותבקר את איכות תדריכי המוקד באופן שוטף. משך מינימאלי לתדריך - 15 דק' ביום.

← **ריענון מקצועי-** השלמת פערי ידע בשוטף לכלל הנציגים/ קבוצה ייעודית בהתאם לצרכים משתנים במוקד ע"פ שיקול דעת של הצוות הניהולי ונציג הרשות שעות אלו יכללו בתוך שעות login (מובהר כי לא תשולם בגינם תמורה נפרדת/נוספת). משך מינימאלי לעובד-שעה בחודש.

← **הדרכות ייעודיות (ע"פ צורך):** הדרכות לצורך העברת מידע בנושאים חדשים, כניסת תוכנות חדשות, עדכון מערכת/גרסאות ועוד. הדרכות אלה יאושרו וישולמו ע"י הרשות, התמורה בגין הדרכות אלו תהיה נפרדת לתמורה בגין שעות login ותשולם על פי תעריף שעת הדרכה.

← **קורסי העשרה (אחת לחצי שנה):** קורסים וסדנאות שונות לפיתוח ושיפור מיומנויות הנציגים (כגון סדנאות שרות, גבייה, התמודדות עם מצבי לחץ, עבודת צוות, טיפול והתמודדות בהתנגדויות וכדומה) – משך מינימאלי של 4 שעות הדרכה לנציג. התמורה בגין הדרכות אלו תהיה נפרדת לתמורה בגין שעות login ותשולם על פי תעריף שעת הדרכה.

2.9.12. שגרות בקרת ידע

2.9.12.1. לצורך בקרה והשבחה שוטפת של מקצועיות העובדים, יבצע הספק שגרות בקרת ידע לרבות:

← **מבחני ידע (אחת לחודשיים):** אחת לחודשיים יבצע הספק מבחני ידע לעובדי המוקד, אשר יבצעו את מבחני הידע במסגרת שעות login (מובהר כי לא תשולם בגינם תמורה נפרדת/נוספת). המבחנים יועברו לתיקוף ולאישור נציג הרשות. בהתאם לציוני המבחנים יבצע הספק הפקת לקחים ופעולות לשיפור הידע ומקצועיות הנציגים. תוצאות המבחנים יועברו לנציג הרשות.

← **הקשבות ומשובים (אחת לחודש):** ביצוע הקשבות לכל נציג במסגרת שעות login של הנציג (מובהר כי לא תשולם בגינם תמורה נפרדת/נוספת), ומתן ציון ומשוב על רמת מקצועיותו של נותן השרות. יתבצעו מינימום 2 משובים לנציג בחודש הבנויים מהקשבה ל- 4 שיחות לפחות באורכי שיחה שונים. המשובים לשיחות יתועדו ע"ג טופס/ קובץ/ מערכת תומכת וישמרו ע"י הספק. השיחה תבוצע אחד על אחד: מנהל-נציג, תוך השמעת השיחות לנציג, הצגת חזקות והצבת יעדים לשיפור תוך הדרכה, הנחייה וחניכה. תוצאות המשוב ונתוני הקשבות יועברו לנציג הרשות באופן שוטף. יודגש כי גם נציגי הרשות יבצעו הקשבות באופן שוטף בהתאם לשיקול דעתם לצורך בקרת איכות.

2.9.13. שימור ותגמול עובדים

2.9.13.1. שימור עובדים

← רשות האכיפה והגבייה מעוניינת לשמר את צוות העובדים לצורך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה.

← הספק יבצע מהלכים לשימור העובדים ופעילויות בתחום רווחת העובד הן לעובדים חדשים והן לעובדים ותיקים בצורה שוטפת.

2.9.13.2. סיום העסקה

2.9.13.2.1. בעת סיום העסקת עובד, יידרש הספק:

← החזרת הכרטיס המגנטי שסופק לעובד למנהל מטעם הרשות.

← מילוי טופס סיום העסקה כולל בקשה לביטול הרשאות, טופס זה יועבר ע"י מנהל מטעם הרשום למנהלן לביטול הרשאות וסגירת היוזר.

← על הספק לבטל הרשאת הכניסה של העובד למתחם המוקד.

2.9.13.3 מערך תגמול

2.9.13.3.1 הספק הזוכה יידרש לתת תגמול שוטף לעובדים. התגמול יוענק לעובדים אחת לחודש בהתאם לוותק וביצועיהם ועמידתם ביעדים שונים שיוגדרו מעת לעת.

2.9.13.3.2 מודל התגמול יושפע מהפרמטרים הבאים :

← ביצועים בתחום שרות

← ביצועים בתחום מקצועיות וביצועי גבייה

← שינוי שכר על פי ותק (דיפרנציאלי)

← שינוי שכר ע"פ תפקיד

2.9.13.4 מרכיבי שכר

2.9.13.4.1 הספק יעביר למזמין אישור רואה חשבון בגין עמידה בתנאים סוציאליים ושכר המינימום אחת לשנה ודוחות המפרטים את מרכיבי שכר העובדים ככל שיידרשו על ידי המזמין לצורך מעקב וביקורת.

2.9.13.4.2 הספק יידרש להציג דוחות שכר מלאים במידה והרשות תרצה לבצע בקרה על עמידה בהתחייבות זו.

2.9.13.4.3 יובהר ויודגש כי הספק ישלם לעובדיו עבור שעות עבודתם בפעילות, כולל תדריך וזמן הפסקה אישית. משמע, לא יבוצע קיזוז בשכר העובדים בגין זמן הפסקה/תדריך.

2.10. אתר המוקד ותכנון פונקציונאלי

2.10.1. האתר בו יופעל המוקד יהיה בתוך המשולש הגאוגרפי:

- ← צפון- חדרה
- ← מזרח- ירושלים
- ← דרום- באר שבע

2.10.2. דגשים למבנה המוקד ומתחמי העבודה:

2.10.2.1. הנגשה לאנשים עם מוגבלויות בכל המתחמים.

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

2.10.2.3. עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות שאינן עשויות עץ, זכוכית או פלסטיק, שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד תוך שמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם. גובה המחיצות לא יקטן מ 1.20 מטר.

2.10.2.4. חדר הדרכה – הספק נדרש להעמיד לרשות המוקד חדר הדרכה ייעודי ובלעדי לשימוש המוקד לצורך הדרכת עובדים חדשים. בחדר ההדרכה יותקנו תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב, יכולת האזנה לשיחות וכו'. חדר ההדרכה, יהא חדר ממוחשב ויתאים להדרכה של 15 מודרכים לפחות (מחשב לכל מודרך).

2.10.2.5. חדר משובים - הספק נדרש להעמיד לרשות המוקד חדר משובים ייעודי ובלעדי לשימוש המוקד לצורך ביצוע פעילויות לשיפור איכות המענה ומקצועיות הנציגים. בחדר יותקן מחשב עם גישה למערכות המוקד ולמערכת הקלטת השיחות, כולל רמקולים.

2.10.2.6. חדר תדריכים - ימוקם בקומת מוקד ויותקנו בו תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב, יכולת האזנה לשיחות וכו'.

2.10.2.7. קפיטריה - מתחם הכולל מכוונת / חלופה אחרת לממכר משקאות חמים / קרים ומיני מזונות, מצויד בשולחנות וכסאות, מתקן מים קרים וחמים, פינת קפה, מקרר גדול ומיקרוגל.

2.10.2.8. עמדות המדפסות יהיו נגישות לצוות המוקד.

2.10.2.9. תצוגות זמן אמת- מסכים עליהם יוקרנו תצוגות זמן אמת. על הספק להציב מסכים כך שכל נציג במוקד יוכל לצפות בנתוני זמינות המוקד.

2.10.2.10. מתחם מוגן קומתי (ממ"ק)

- ← יוקם בסמוך למוקד ויספק הגנה בפני טילים בעתות מלחמה.
- ← גודלו של הממ"ק נדרש להתאים לאכלוס של כלל עובדי המוקד במהלך משמרת.
- ← זמן הגעה לממ"ק ממיקום המוקד, מעת קבלת התרעה בפני טילים לא יעלה על 30 שניות.

2.10.3 עמדות נציגים

2.10.3.1 רוחב עמדת נציג לא יפחת מ- 1.1 מ'.

2.10.3.2 העמדה תהיה מאובזרת ב:

- ← מחשב + 2 מסכים דקים מינימום 19"
- ← מכשיר טלפון חכם
- ← אוזניה מסננת רעשי רקע
- ← קורא כרטיסים
- ← מחיצה אקוסטית

2.10.4 2 חדרים ייעודים לנציגי הרשות

2.10.4.1 חדרים (2) אשר ישויכו בלעדית למנהל הפעילות מטעם רשות האכיפה והגבייה

ונציגים נוספים ולא ישמש למטרות אחרות. גודל החדרים לא יפחת מ- 10 מ"ר.

2.10.4.2 בכל חדר יותקן מחשב עם 2 מסכים אשר יהיה נגיש תוך שימוש בהרשאות

למערכות:

- ← מערכות תפעוליות של הרשות.
- ← כלל מערכות הספק כ-USER וכמנהל.
- ← גישה למדפסות מכלל המערכות.

2.10.5 עמדת מנהל משמרת - על העמדה להיות מוגבהת כך שיתאפשר שדה ראייה מקסימאלי,

שליטה במרחב המוקד ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים ואורחים מהמתחם הייעודי, רוחב

מינימאלי לעמדה בבמת האחמ"ש- 1.5 מטר לעמדה, 2 מסכים לפחות לעמדה (זמן אמת+

מערכות ניהול).

2.10.6 תפעול שוטף של האתר

2.10.6.1 למוקד יהיו שירותי תחזוקה זמינים לטיפול בתקלות חשמל, מזגנים, מחשוב,

טלפוניה, תקשורת וכו' במתכונת התומכת את פעילות המוקד.

2.10.6.2 הספק ידאג לניקיון המוקד באופן יומי ולאורך כל שעות הפעילות.

2.10.7 דרישות בטחון ובטיחות

2.10.7.1 כללי

- ← 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.
- ← במידה ובאתר ניתן שירות למספר חברות, הספק יידרש לבצע מידור פיזי פנימי בין החברות.
- ← יישום דרישות הביטחון יבוצע בעזרת מערכות טכניות, נהלים ובקרה.

2.10.7.2 מערכות ביטחון

- ← גילוי פריצה + חיבור למוקד – המערכת תכלול :
- ← מפסקים מגנטיים על כל הדלתות החיצוניות.
- ← גלאי נפח – לגילוי פריצה בשעות שהמיתקן אינו מאויש.
- ← מקודד להעברה ממצב יום למצב לילה.
- ← רכות תקנית + חיבור למוקד.
- ← גיבוי מתח להפסקות חשמל.

2.10.7.3 בקרת כניסה

- ← קוראי כרטיסים בכניסה + לחדרי התקשורת.
- ← מנעולים חשמליים.
- ← גיבוי מתח להפסקות חשמל.

2.10.7.4 מסכי בקרה

- ← מצלמות לצפייה על הדלתות החיצוניות.
- ← סורגים על החלונות (בקומות – קרקע + א).
- ← מערכות בטיחות : האתר יצויד במערכת גילוי וכיבוי אש ועשן עפ"י תקן ישראלי 1220 על חלקיו.
- ← יוגש אישור מכון התקנים על עמידת המערכת בדרישות התקן.

2.11. טכנולוגיה

2.11.1. כללי

- 2.11.1.1.** מוקד השירות והגבייה של רשות האכיפה והגבייה יספק מענה במגוון ערוצי הקשר: טלפוני (אנושי/מענה קולי ממוחשב - IVR), צ'אט ועוד ערוצים ככל שיידרש במהלך פעילות המוקד.
- 2.11.1.2.** בפרק זה מופיעות דרישות למערכות ומודולים שונים לשימוש המוקד. על המציע להציע פתרון בו האינטראקציה בין הנציג ללקוח נשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת התומכת במימוש הדרישות והיעדים המוגדרים במכרז זה.
- 2.11.1.3.** על רכיבי הפתרון המוצע להתחבר לכלל מערכת אחידה, אשר תפעל כמקשה אחת לצורך הפעלת Contact Center וחיבור הלקוחות הפונים לנציגי המוקד בערוצי הקשר השונים.
- 2.11.1.4.** כלל רכיבי הפתרון הטכנולוגי עבור הרשות יותקנו באתרי הספק ולא יתבססו על שירותים טכנולוגיים מרוחקים שרוכש הספק מספקים אחרים כדוגמת שירותי ענן/ שירותי HOSTING המתקבלים מספקי שירותי חיצוניים.
- 2.11.1.5.** באחריות הספק לבצע שדרוג טכנולוגי רציף של המערכות שיופעלו עבור הרשות בהתאם למדיניות יצרני המערכות השונות ו/או כמענה לדרישות הרשות, לרבות ההתאמות הנדרשות במערכות העוטפות וביישומים שפותחו כפועל יוצא מהשדרוג. השדרוג יבוצע על חשבון הספק.
- 2.11.1.6.** באחריות הספק לבצע עדכונים, שינויים ופיתוח שירותים חדשים בהתאם להחלטת הרשות, בהתאם ל- SLA הבא:

סוג שינוי	הסבר	SLA להשלמת ביצוע
קטן	שינוי תהליך/יישום קיים שאינו מצריך שינויים תפעוליים ואל מול ממשקים (כדוגמת – שינוי הקלטה ב- IVR וכיו"ב)	עד 5 ימי עבודה
בנוני	שינוי תהליך/ יישום קיים	עד 10 ימי עבודה
גדול	פיתוח שרות/ יישום חדש	22 ימי עבודה מרגע אישור האפיון

- 2.11.1.7.** שילוב כלים טכנולוגיים ומודולים חדשים כמענה לדרישות הרשות או פעילות יזומה של הספק יוצעו לרשות באופן שוטף על ידי הספק. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לאשר או לדחות את השינוי על פי שיקול דעתה ובכפוף לבחינת כלל המשמעויות המושפעות מהשינוי כגון השלכות טכנולוגיות, אבטחת מידע, היבטים תפעוליים ועוד.
- 2.11.1.8.** בפרק זה מוצגות מערכות קיימות, יתכן ובמהלך תקופת ההתקשרות יתווספו מערכות נוספות איתם ידרשו נציגי השירות לעבוד. במקרה כזה, הספק יידרש לבצע את ההתאמות התפעוליות והטכנולוגיות.

2.11.1.9. להלן רשימת מערכות המוקד לשלב ההקמה (יתכנו שינויים והוספת מערכות לאורך תקופת ההתקשרות):

2.11.2. ניסיון המציע וקבלני המשנה

מס"ד	מערכת	גורם אחראי	מהות
1.	אבן בוחן (מגייק)	מזמין	מערכת תפעולית מרכז לגביית קנסות
2.	כלים שלובים	מזמין	מערכת תפעולית הוצאה לפועל
3.	ניהול פניות	מזמין	מערכת לניהול ותיעוד פניות (Microsoft dynamic / QFLOW)
4.	זימון תורים	מזמין	מערכת לתאום תורים לשכות הוצאה לפועל - Call Flow
5.	ניהול ידע	מזמין/ספק	מערכת לניהול הידע והמידע (KANA)
6.	"ואהבת"	מזמין	מערכת מיקרוסופט CRM המשרתת את מסלול מזונות
7.	"אנה"/"חמדת"	מזמין	מערכת מיקרוסופט CRM המשרתת את מסלול המקוצר ומנהל הגבייה
8.	מרכזיה	ספק	מערכת לניהול התקשרויות טלפונית פנים וחוץ ארגוניות
9.	Computer -CTI Telephony Integration	ספק	ניתוב חכם של הפניות מהערוצים השונים תוך הפעלת חוקים עסקיים
10.	Interactive -IVR Voice Response	ספק	ניתוב השיחות למוקד, תוך זיהוי לקוח, מתן מידע אישי וכללי ומימוש שירותים עצמיים
11.	חייגן	ספק	ניהול ותפעול מערך החיוג היוצא
12.	טלמרקטינג	ספק	מערכת לניהול ומעקב אחר שיחות יוצאות
13.	הקלטת שיחות	ספק	הקלטת שיחות ומסכים
14.	CHAT	ספק	תקשורת כתובה מול לקוחות השוהים באתר האינטרנט ובאזור האישי
15.	מחולל דו"חות	ספק	הפקת מידע ניהולי מכלל המערכות הניהוליות והתפעוליות של המוקד
16.	מערכת לשליחת SMS	ספק	שליחת הודעות ללקוחות הרשות
17.	שרת פקסים (FAX SERVER)	ספק	שליחת מסמכים ישירות מתוך מערכות הרשות, גישה ותאפשר מכל עמדות הנציג

2.11.2.1. כל המערכות המוצעות נדרשות להיות מותקנות אצל המציע עבור לפחות שלושה

מלקוחותיו בשנתיים האחרונות בייצור ותפעול רציף. פרויקטים/מודולים בהקמה לא יחשבו כניסיון המציע עם הטכנולוגיות המוצעות)

2.11.2.2. מציע שאינו עומד בצורה מלאה בדרישות הניסיון כמפורט בסעיף קודם, רשאי

להציע טכנולוגיות כל עוד קיימת עמידה בתנאים הבאים:

2.11.2.3. לטכנולוגיה המוצעת קיימות התקנות פעילות בשוק הישראלי בשנתיים האחרונות.

2.11.2.4. ניסיון בהפעלת טכנולוגיות אלה יחשב גם כניסיון קבלן המשנה מטעמו של המציע לביצוע היישום הנדרש בהתקנות הפעילות כמפורט בסעיף קטן א לעיל (כל עוד לא נצבר ניסיון אצל המציע כנדרש)

2.11.2.5. קבלן המשנה נדרש להיות חלק מצוות ההקמה והשירות המוצע למכרז זה. הפסקת מעורבות הקבלן בתקופת ההתקשרות תחייב אישור הרשות.

2.11.2.6. עמידת המציע בהוכחת הניסיון תתבצע על פי המענה לפרק האיכות.

2.11.2.7. יש לשים לב כי ממליצים יחשבו לקוחות הקצה של המציע ולא גורמים פנימיים או קבלני משנה של המציע המספקים שירותים ללקוחות המציע.

2.11.2.8. עדיפות תינתן למציע המבסס את מרבית הפתרון על כ"א פנימי ומזעור תלות בקבלני משנה.

2.11.3 מערכות רשות האכיפה והגבייה

2.11.3.1. מערכת לניהול ותיעוד פניות- המערכת משרתת את מוקד המידע של רשות האכיפה והגבייה בנקודות הבאות (סוג המערכת יוצג בשלב ההקמה):

← תיעוד כלל הפניות למוקד כתמיכה בהבנת נושאי פניה לצורך ניהול מיטבי של משאבי המוקד, צמצום פניות חוזרות, מניעת טרטור ומתן שירות יוזם ללקוחות.

← ניהול משימות - המשך טיפול מול גורמים פנימיים במוקד

← ניהול משימות - המשך טיפול מול גורמים חיצוניים למוקד - העברת פניות ומשימות לגורמי מפתח בשטח ובמטה תוך מעקב ובקרה על זמני SLA וסגירת מעגל טיפול.

2.11.3.2. כלים שלובים - המערכת המרכזית המשרתת את לשכות ההוצאה לפועל ברשות האכיפה והגבייה. המערכת מבוססת כולה על טכנולוגיית מיקרוסופט בארכיטקטורת SOA. מערכת זו כתובה ב.NET ומקושרת לבסיסי נתונים SQL 2008 R2 באמצעות שרתי אפליקציה. המשתמשים מתחברים למערכת באמצעות חוות שרתי טרמינל Windows 2008 R2. למערכת אזור אישי באינטרנט המאפשר ללקוחות הרשות לצפות בנתוני התיקים ולבצע מגוון פעילויות ללא צורך להגיע ללשכה.

2.11.3.3. אבן בוחן (מג'יק)- מערכת המרכז לגביית קנסות ואגרות - מערכת מבוססת XPA 2.X Magic עם בסיס נתונים SQL2008. היישום הוא בארכיטקטורת שרת / לקוח (Rich client). ההתחברות למערכת מתבצעת באמצעות תוכנת citrix .

2.11.3.4. CALL FLOW - מערכת לניהול וזימון תורים. ניהול תורים רלוונטי ללשכות הוצאה לפועל בלבד, זימון תורים מתבצע טלפונית מול המוקד, ובעתיד גם דרך אתר האינטרנט של הרשות. ההתחברות למערכת מתבצעת באמצעות דפדפן .

2.11.3.5. מערכות תומכות (אנה, חמדת, ואהבת)- מערכות WEB מבוססות על תשתיות Dynamics CRM 2011/2016, המערכות גוזרות רשימות של תיקים ממערכת

כלים שלובים ומאפשרת מיכון ומיקוד תהליכי עבודה ייחודיים לצוותים כגון " מסלול מקוצר, מסלול מזונות, מינהל הגבייה.

2.11.3.6. מערכת ניהול ידע – מערכת WEB מבוססת תשתית של חברת KANA.

← המערכת הינה פלטפורמה לניהול ידע המסוגלת לרכז מספר עולמות תוכן שונים הכוללים: שירותים, תהליכים, נהלים, תעריפים, תסריטי שיחה, מילון מונחים פנימי ועוד תוך ניהול אירועי מידע, תחת בסיס ידע מרכזי אחד אליו מתאפשרת גישה מכל ערוצי ההפצה לרבות: שירות טלפוני, מחלקות פנים ארגוניות (אינטראנט), צ'אט, פורום, ושירותי Self-Service באתר החברה.

← המערכת מסוגלת לעבוד בצורה עצמאית או להשתלב בפורטל ארגוני, מערכת CRM או כל מערכת אחרת.

← המערכת תרכז בתוכה את כל נהלי העבודה של רשות האכיפה והגבייה. ותאפשר גם למוקד המידע לנהל את תסריטי השיחה או נהלי העבודה הייעודים למוקד.

← רשות האכיפה והגבייה נמצאת בשלבי פיילוט עם מערכת KANA מבית מלמ. הטמעת המערכת במוקד מותנית בהצלחת תהליך זה.

← במידה והפיילוט יכשל יידרש הספק להתקין מערכת ניהול ידע על חשבוננו. ראה דרישות מערכת, בהמשך.

2.11.3.7. חיבור למערכות המזמין - החיבור למערכות המזמין יתבצע ע"י הקמת רשת חדשה

ונפרדת (הפרדה מלאה מלקוחות אחרים ומרשת הספק) עבור המוקד אשר תהיה באחריותו המלאה של הספק. **תשתית זו תכיל את השירותים הבאים:**

← תשתית שרתים, תקשורת, אחסון גיבוי, אבטחת מידע, ניטור, תחנות קצה, וכל רכיב נוסף שיידרש בעתיד.

← FW ייעודי מול רשת הרשות אשר יהיה בניהול בלעדי של צוות הרשות.

← הקמת Active Directory ושירותים נוספים הדרושים על מנת לנהל את סביבת העבודה של תחנות הקצה.

← הקמת מערכות ייעודיות עבור הרשות לפי דרישות המכרז.

2.11.3.8. קווי תקשורת בין אתר הספק לאתר הרשות:

- ← חוות השרתים הראשית של רשות האכיפה מתארכת באתר בינת בהר חוצבים בירושלים. בנוסף קיים אתר DR בבינת ברמת החייל בת"א. במידה וחלה תקלה המשביתה את חוות השרתים הראשית, באחריות הרשות לנתב את התקשורת אל מול חוות השרתים באתר ה- DR.
- ← הרשות מבצעת פעמיים בשנה תרגולת מעבר בין אתר הייצור לאתר ה- DR, פעילות יזומה שתובא לידיעת הספק.
- ← על הספק להיערך עם גורמים מקצועיים רלוונטיים לקחת חלק פעיל בתרגיל וכן להציב צוות לבדיקת תקינות המערכות וקישורן לחוות ה- DR.
- ← תרגילים אלו יבוצעו מחוץ לשעות הפעילות הרגילות של המוקד(בגין פעילות זו לא תשולם תמורה נוספת).
- ← רשת הספק תתחבר למערכות הרשות ע"י חיבור קו תקשורת מטרו של בזק ברוחב פס של לפחות 100M על חשבון הספק. קו זה ינוטר וישודרג במידת הצורך על חשבון הספק.
- ← הספק יציב לגיבוי תשתית נוספת של חברת בזק הזהה או דומה. נקודת הקצה של תשתיות אלו יהיו שרידות.
- ← חוות השרתים

2.11.4 מערכות באחריות הספק הזוכה

2.11.4.1 מרכזיה

❖ דרישות מערכת- המערכת תתמוך ברשימת התכונות המפורטת להלן:

← העברת שיחה:

❖ בצורה חמה וקרה

❖ המרכזייה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם בשיחות פנימיות.

← שיחת וועידה:

❖ שיחת וועידה של לפחות 3 משתתפים בוועידה. עדיפות תינתן לפתרון התומך במעל 3 מתוועדים

❖ תמיכה ביציאה מהוועידה של יוזם הוועידה והשארית הוועידה פעילה

❖ עדיפות תינתן לתמיכה בהסרת מתוועדים על ידי יוזם הוועידה

← מוסיקה בהמתנה:

❖ המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה, אשר השמעתה תתאפשר במצב HOLD ובזמן העברת שיחות.

❖ המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות

← הודעות קוליות - המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות. לא תהיה

מגבלה בנושאים הבאים:

❖ היעדר מגבלה בהגדרת אורכי הודעות

❖ הקלטת הודעות משתנות ויבוא למערכת

❖ הקלטה ישירות למערכת

❖ יכולת שילוב עם מוסיקה

❖ הגדרת מספר ערוצים לשמיעת ההודעה בו זמנית ללקוחות הנמצאים בתוך המערכת

❖ הגדרת הודעות מערכתיות שונות למוקדים השונים

← זיהוי שיחה יוצאת- המערכת תתמוך בגמישות הגדרת המספר שיוצג

בשיחות יוצאות, לרבות ב:

❖ הצגת מספר קבוע לכלל המוקד

❖ הצגת מספר קבוע בהתאם לסקיל/תור/השירות אליו משויך הנציג

❖ הצגת מספר השלוחה

← הצגת מספר משתנה שיוחלף עפ"י חוקיות שתוגדר. לדוגמא הגדרת טווח

מספור כאשר בכל יום שיחות היוצאות מהמוקד יצאו במספר אחר מתוך

הטווח.

❖ הגדרת המספר שיוצג בשיחות יוצאות יהיה ע"פ תחומי פעילות.

❖ המערכת תתמוך בגמישות בחירה בתצורת החיוג היוצא ללא תלות, קרי, במוקד ניתן יהיה להגדיר מספר שיטות לזיהוי שיחה יוצאת ללא תלות.

2.11.4.1.1 מכשיר טלפון:

- ← מכשירי הטלפון יהיו מותאמים לעבודה מול יצרן המרכזייה המוצעת (נדרש הצגת הוכחת ניסיון למול המרכזייה המוצעת במוקדי שירות)
- ← במסגרת תקופת ההתקשרות, ככל שיתרחב המוקד ו/או תידרש החלפת ציוד קצה, כל ציוד חדש שיסופק יכלול לפחות את כל הדרישות הפונקציונאליות והטכנולוגיות הקיימות במכשירים הפועלים במוקד ו/או כפי שהוגדרו במסגרת המכרז.
- ← לרשות תשמר האפשרות לבקש מהמציע להציג ציוד חלופי לציוד המוצע לבחירה.
- ← הספק יבטיח קיום מלאי מכשירים חלופי בהיקף של 10 אחוז מכמות העמדות במוקד.
- ← תכונות במכשיר הטלפון:
 - ❖ מתג פנימי מובנה תומך 802.3 p/Q עם מבוא אחד לפחות (או יותר).
 - ❖ תמיכה במימוש VLAN נפרד למכשיר הטלפון ולמחשב המחובר אליו גם כשמכשיר הטלפון מחובר לממשק יחיד במתג הקומתי – 802.1Q VLAN-based switching.
 - ❖ תמיכה ב-QoS - PC and Telephony of both VLAN tagging and DiffServ, 802.1p/Q, port traffic.
 - ❖ הפעלת פרוטוקול זיהוי 802.3 a/b.
 - ❖ תמיכה ב-POE 802.3af.
 - ❖ תמיכה ב-SIP ותאימות מול פרוטוקול ה-SIP במרכזייה
 - ❖ לחצני MUTE ו-HOLD
 - ❖ יכולת ויסות עוצמת הצלול ברמקול ובאוזניה.
 - ❖ יכולות ויסות עוצמת שמע באוזניה ושפופרת
 - ❖ תמיכה בנטרול הרמקול בצורה תוכנית ומותאמת פרופיל משתמש
 - ❖ תמיכה בשפה העברית (כתוביות הטלפון ומידע שמוזן כגון שם).
 - ❖ צג להצגת נתוני שיחה כמו זיהוי מתקשר ונתיב הכניסה, קבוצה לניתוב
 - ❖ תמיכה בהצגת סטטוס נציג במסך הראשי: log in/out, בשיחה, הפסקה, התייעצות.
 - ❖ תמיכה בקידוד מצב Not Ready Reason. (למצבי עבודה ב-ACD)
 - ❖ תמיכה בלחיצים קבועים לצורך הגדרת תכונות. (לפחות 4)
 - ❖ המכשירים יכללו לחצני החזק/שחרר, השתק, העברת שיחה, התייעצות וועידה.
 - ❖ לחיצים קבועים לצורך כניסה לתור, הפסקה, יציאה. (למצבי ACD)
 - ❖ תמיכה בחיבור של מערכות ראש (בחיבור שהוא בנוסף לשפופרת) ובעבודה ללא שפופרת כולל שליטה על עוצמת הצלול ועוצמת הקול במערכות הראש.
 - ❖ תמיכה בסנכרון מלא בין המכשיר לבין סרגל הנציג ללא תלות היכן בוצעה פעולת הנציג (בסרגל או במכשיר השולחני).
 - ❖ אספקת מערכות ראש המותאמות לעבודה עם מכשיר הטלפון המוצע ותומכות בסינון רעשים.

ACD .2.11.4.1.2

סעיף זה מתייחס לפתרונות בהם קיימת הפרדה בין ממשקי ה-CTI למרכזייה ובו נדרשת תשתית גיבוי לעבודת המוקד בכשל CTI. מובהר כי יישום זה אינו מבטל את הדרישה לשרידות בכל רכיבי הפתרון. המציע שמבסס את הפתרון שלו על פלטפורמה טכנולוגיות אחודה (OL IN ONE כהגדרתה) בה כלל רכיבי המערכת פועלים על אותה תשתית יציין זאת במענה לפרק האיכות. עדיפות תינתן למציע שיציג רמת שרידות נוספת זו.

- ← המערכת תתמוך בניהול המוקד באמצעות ACD כגיבוי למערכת ה-CTI, התומכת בתכונות המפורטות (באם קיימת מגבלה יש לצינה במפורש):
- ← ללא הגבלה למספר התורים עבור מוקד ACD אחד (אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים)
- ← ללא הגבלה למספר העמדות עבור מוקד ACD אחד
- ← תמיכה ביכולות פיקוח שונות:
 - ❖ תמיכה בהפעלת מס' עמדות פיקוח.
 - ❖ האזנה שקטה.
 - ❖ שליטה ידנית על מצבי התור (גלישה, חסימה וכו').
 - ❖ בקרות חזותיות (יש לציין את סוגי הנתונים הניתנים לצפייה על גבי תצוגת מכשיר המפקח/ת)
 - ❖ העברה דינאמית של נציגים בין תורים
 - ❖ תמיכה בהודעות המתנה שונות
 - ❖ תמיכה במוסיקה בהמתנה
 - ❖ תמיכה בגלישות ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים וכו')
 - ❖ תמיכה בביצוע שיחות יוצאות
 - ❖ תמיכה במערכת ממוחשבת לבקרת ACD, דוחות בזמן אמת, דוחות סטטיסטיים, בקרות חזותיות מעמדות בקרה, לוחות בקרה וכו'.
 - ❖ תמיכה במעבר למצב ACD ללא צורך בביצוע login מחדש של הנציג
- ← תסריטי הכשל יכילו פעילות מהירה בצד מנהלים במוקד להעברת השיחות לתורי ACD כעוקף מערכת CTI/IVR. (לחיץ יעודי/אחר וכו').
- ← המערכת תאפשר יצירת נתבי שיחות והודעות שיושמעו בעת המעבר למצב גיבוי ACD.

2.11.4.1.3. התשתית מול ספקי התקשורת תהייה PRI.

- ← הספק יהיה אחראי לחיבור משאבים מספקים לצורך מתן שרות מלא, בעת התקשרות למוקד לא ישמע צליל תפוס.
- ← מינימום קוים (נכנס/יוצא) למוקד לא יפחת מ-3 קוים לעמדת נציג.
- ← השלמת משאבים כתוצאה מזיהוי בעיה או הרחבה של פעילות המוקד מול הציבור במידת הצורך תבוצע במקסימום תוך 14 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה/קבלת דרישה מאת המזמין.
- ← באחריותו המלאה של הספק להשלים משאבי מרכזייה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.
- ← לידיעת המציעים, הרשות מקיימת מעת לעת מבצעי גבייה אל מול אוכלוסיות שונות, על הספק להיערך (על חשבוננו) מבעוד מועד להעמדת משאבים נדרשים לצורך עמידה ברמות השירות. המזמין יעדכן את הספק מראש לצורך הערכות ראויה.
- ← באחריות הספק לספק דוחות תנועה ועומסים על משאבי הקוים, לרבות דוחות מספקי המפ"א ככל שיתבקש על ידי הרשות.

2.11.4.2. מערכת CTI

תפקידה העיקרי של מערכת ה-CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים (שיחה, מייל, פקס, צ'אט..). במוקד למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו. על מערכת ה-CTI לתמוך בכל תכונות המרכזייה.

← ניהול כישורי נציגים.

- ❖ מערכת ה-CTI תאפשר להגדיר ולעדכן מאפייני נציגים (רמת מיומנות, שפה וכיו"ב) ומאפייני לקוח שישמשו לצורך ניתוב חכם בהתאם להגדרות העסקיות שיוגדרו.
- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ המערכת תאפשר הגדרת ערוצי ההתקשרות בהם יתמוך הנציג. המערכת תאפשר גמישות בהגדרת סוגי הערוצים שיוגדרו לנציג לרבות כמות הפניות מכל ערוץ.

← ניתוב פניות

- ❖ מערכת ה-CTI תתמוך בניהול פניות מכלל ערוצי ההתקשרות באופן אינטגרלי.
- ❖ תנהל את כלל הפניות שתגענה למוקד בהתאם לחוקים עסקיים שיוגדרו במסגרת תהליך האפיון המפורט בהקמת המוקד.

- ❖ ניתוב הפניות במוקד יבוצעו בהתאם לחוקים העסקיים שיוגדרו. חוקי הניתוב יתבססו על מגוון פרמטרים לרבות סוג לקוח ומאפייניו, ערוץ ההתקשרות, 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 המזמין.
- ❖ המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים לאחר סף המתנה ו/או צפי המתנה ו/או כמות ממתינים 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 המזמין.
- ❖ בעת הגלשה/הרחבת שיחות פנימית נדרש להציג לנציג את היעד המקורי ממנו הגיע הפנייה (על גבי מכשיר הטלפון והקפצת חלונית על המסך בכניסת השיחה). נושא זה ישוקף בנוסף על גבי תצוגות ה-RT ובדוחות היסטוריים.

← טיפול בשיחות בהמתנה

- ❖ בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מידע מסוגים שונים.
- ❖ הפנית הלקוח למשאבי ה-IVR תבצע 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.
- ❖ מנגנוני נטישה מבוקרת: יכולת השמעת זמן ההמתנה הצפוי/ מיקום בתור וכן הפעלת מודול Call Back בשתי אפשרויות: חזרה בחלונות זמן מוגדרים מראש (CALL BACK), או תוך שמירת המקום בתור (VHT / PROXY). ההחלטה תבוצע באמצעות שינוי פרמטרים ע"י מנהל המוקד ובאישור המזמין.
- ❖ 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, 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 באמצעות שינוי פרמטרים ע"י מנהל המוקד.
- ❖ הפעלה או מניעת שרות זה יקבעו באמצעות פרמטרים ע"פ סוג השרות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, ע"פ מאפייני הלקוח, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת ע"י מנהל המוקד. במידה והלקוח לא יאותר אחרי 3 ניסיונות תשלח הודעת SMS ללקוח.
- ❖ נדרשת גמישות מלאה בניהול המערכת לשלביה השונים (השמעת מיקום/זמן המתנה בתור, הצעה לשירות CB, זמן חזרה ללקוח, שיטת חיוג וכיו"ב) באמצעות שינוי פרמטרים אשר

- ❖ יוגדרו בשלב אפיון המערכת, לדוגמא הגדרת יעדי מקסימום ומינימום להשמעת מיקום בתור/זמן המתנה, הגדרת כמות חיוגים בו זמנית, הגדרת פרמטרים להוצאת שיחה וכיו"ב.
- ❖ המערכת תספק דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות).
- ❖ מוסיקה והודעות בהמתנה במרכזייה או במערכות תומכות:
- ❖ המערכת תאפשר השמעת מוסיקה וגיינגלים שווקים שונים בהתאם לתור/ השרות המבוקש.
- ❖ המערכת תאפשר בזמן המתנה השמעת מיקומה של השיחה בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.

← כניסת פניה לנציג

- ❖ פניות ינותבו לשלוחת הנציג בהתאם להגדרות המערכת ושיוכם לתחומי הפעילות ע"פ ערוץ התקשרות, רמת מיומנות, ותק ורמת מקצועיות.
- ❖ המערכת תחפש נציג פנוי ע"פ רמת עדיפות המשוך לתחום הפעילות, אליו תנתב את הפנייה.
- ❖ המערכת תקפיץ את חלון Softphone עם כניסת הפניה בפועל וכן פרטים לגבי השיחה הנכנסת: פרטי הלקוח כפי שהוקשו במהלך הניתוב (ת.ז+מס' תיק), 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.
- ❖ חלון ה Softphone יוגדר always on top, כלומר לא ייעלם במהלך ובסיום השיחה.
- ❖ הקפצת מסך לקוח במערכות התפעוליות- חלון מערכת ניהול ותיעוד פניות/ מערכת תפעולית יוקפץ עם סיום התיעוד של השיחה הקודמת (יאופיין בשלב ההקמה). 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.
- ❖ הקפצת מסך מערכות תפעוליות, יתבצע בסביבות Citrix ו- WEB בתחנות העבודה. תחנות העבודה מבוססות סביבת Terminal.
- ❖ הקפצת מסך פרטי השיחה וחלונות מערכות המידע תתבצע גם במצבים של העברת שיחה, התייעצות.
- ❖ השיחה תכנס באופן אוטומטי לשלוחת הנציג ותענה אוטומטית אם או בלי פתיח אישי ללא צורך בהקשה כל שהי של הנציג לקבלת השיחה. יתכנו מקרים בהם כן יידרש מענה מבוקר על ידי נציג. המערכת תתמוך בשתי התצורות לרבות שילוב ביניהם, קרי בחלק מהמוקד יבוצע auto answer (בדחיפה) וכן מענה מבוקר של קבל/דחה ע"י נציג.

← סיום שיחה

- ❖ 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.

- ❖ 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.
- ❖ המערכת תאפשר ביצוע תשאול אוטומטי או אנושי על שביעות הרצון של הלקוח מיד לאחר קבלת המענה ע"י נציג טלפוני/מענה באמצעות ה- SMS /IVR (בנית סקר ודוחות תומכים)

← ממשק נציג (Agent softphone)

- ❖ ממשק הנציג יכלול מערכת Soft Phone להפעלת פקודות טלפוניות.
- ❖ 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 ממתונות, דילוג בין פניות בערוצים השונים, השתקה וכו'.
- ❖ ממשק הנציג יתמוך בעברית בצורה מלאה (שדות ונתונים).
- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו בתצוגות Real Time ובדוחות היסטוריים (נתונים עדכניים לסטאטוס נוכחי ובנוסף נתונים מצטברים מתחילת היום).
- ❖ 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 מתוך ספר טלפונים שהוגדר מראש לכלל הנציגים.
- ❖ הנציג יוכל לבצע התייעצות מקצועית. יעדי ההתייעצות יוגדרו מראש במערכת וישוקפו בדוחות כשיחות התייעצות.
- ❖ 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.
- ❖ סרגל הנציג יכיל LOG שיחות שבוצעו ע"י הנציג מתחילת המשמרת, יאפשר זיהוי מספר לקוח במידה ושיחה התנתקה וחיוג מתוך הרשומה).
- ❖ בעת כניסת שיחה יוצג בחלון Softphone יוצגו פרטים לגבי השיחה הנכנסת: פרטי הלקוח כפי שהוקשו במהלך הניתוב (ת.ז+מס' תיק), 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.

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

← דוחות CTI

❖ למנהלים מטעם הרשות תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות זמן אמת ובדוחות היסטוריים ממשרדי המזמין באמצעות ממשק WEB-י .

❖ 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.

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

← דוחות Real Time

❖ המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג עמדות מנהלים, מסך פלזמה ודוחות מודפסים (מכלל ערוצי ההתקשרות).

❖ הספק יאפשר צפייה בנתוני זמן אמת, ע"י כניסה באמצעות שם משתמש וסיסמא לעובדי הרשות .

❖ הספק יאפשר ממשק web-י לכניסה מרחוק (ממחשבים מרוחקים מהמוקד) לצורך צפייה בדוחות זמן אמת של המוקד באמצעות שם משתמש וסיסמא.

❖ המערכת תכלול הצגה גראפית וטבלאית של נתוני Real Time של כלל ערוצי הפניה מהרכיבים השונים. לדוגמא, שילוב שיחות צאט ממתיונות, שיחות ממתיונות קמפיין לחיוג יוצא יזום או CB על תצורתיו ועוד.

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

❖ ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם לסוג הפעילות.

❖ ביחס לנתוני נציג, המערכת תתמוך בהצגת סטאטוס נציג עדכני לזמן האמת ובנוסף זמן מצטבר מתחילת היום (זמן מצטבר בהפסקות, אחוז תעסוקה מצטבר מתחילת המשמרת ועוד).

❖ אפיון מפורט לתצוגות האמת יבוצע בשלב ההקמה ותכלול תצוגות זמן אמת למוקד ולעמדת מנהל.

❖ המערכת תתערען לכל היותר תוך 3 שניות.

← דוחות היסטוריים

❖ לרשות תהיה גישה מלאה לבסיס הנתונים של כלל המערכות. הגישה תתבצע ע"י פנייה ישירה לבסיסי הנתונים של המערכות ו/או שכבת תווכה אחרת כל עוד משקפת נתוני מקור לא מעובדים. הפניה תהיה לצורכי שליפת מידע/יבוא המידע למערכות הרשות. באחריות הספק יהיה לספק תיעוד והדרכה לרשות בגישה לסביבה זו. עדיפות תינתן לספק המאפשר גישה באינטרוולים שונים במהלך אותו יום עבודה לרבות ככל שניתן לזמן אמת.

❖ נדרשת האפשרות להצגת דוחות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון Excel.

- ❖ 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.
- ❖ 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.
- ❖ 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) תוך שיקוף כלל יעדי המכרז.
- ❖ מערכת הדוחות תאפשר הצגת דוחות על ציר הזמן (מספר נוטשים/ נענים לאחר 10 שניות המתנה, 20 שניות וכך הלאה).
- ❖ הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים), מוקדים, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים Skills ורמות ידע.
- ❖ מערכת הדוחות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה, שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית.
- ❖ אפיון דוחות היסטוריים יבוצע בשלב ההקמה (מצ"ב דוגמאות **בנספח כז'** המצ"ב למסמכי המכרז).

2.11.4.3. חייגן

- ← המערכת תאפשר בניית קמפיינים ורשימות חיוג ללקוחות, שישולבו בעבודת המוקד בשגרה לצורך התקשרות ללקוחות על פי כללים עסקיים שיקבעו ע"י הרשות.
- ← המערכת תאפשר הגדרות קצב החיוג כפונקציה של כמות הנציגים והיקף הרשומות לחיוג.
- ← הפתרון המוצע יתמוך באופן חיוג מסוג Call Blending.
- ← החייגן יתמוך בכל שיטות ההפעלה: Automatic Preview, Preview, Predictive, Progressive.
- ← החייגן יעבוד בממשק מלא (דו כיווני) למערכות המוקד כולל טעינה ומשוב חוזר אל המערכות הבאות:
- ❖ מערכת ניהול פניות- לצורך חיוג מתוך המערכת ללקוחות כחלק מתהליכי שירות.
- ❖ מערכת טלמרקטינג (ניהול קמפיינים)- פעילויות יזומות לצורך עדכון בשלבי טיפול, ביצוע גבייה יזומה ועוד.
- ← **רשומת חיוג**
- ❖ ניתן יהיה להגדיר לכל רשימת חיוג לפחות 15 פרטי מידע שונים (מספרי טלפון לחיוג, שם הלקוח, ופרטים רלוונטיים אחרים הנחוצים לשיחה ולרבות שדות מותאמים לכל פרויקט בהתאם לאפיון שיוגדר שאינם מתקבלות בהכרח ממערכות הרשות).
- ❖ ניתן יהיה להגדיר כותרות שונות לפרטי המידע, שיהיו שונים מקמפיין אחד למשנהו.
- ❖ בנוסף רשומת החיוג תכיל סטאטוס חיוג, כגון לא חויג, חיוג חוזר מתוזמן, חיוג חוזר לאחר חוסר מענה (תפוס, אין מענה) וכדומה.
- ❖ המערכת תתמוך בקליטת רשימות חיוג ידנית מאקסל וייבוא ממערכות מתממשקות (לדוג' מערכת ניהול הפניות או כל מערכת רלוונטית אחרת).
- ❖ החייגן יתמוך בעדכון מערכת הטלמרקטינג/ניהול ותיעוד פניות, לרישום סטאטוס התקשרות לשיחות שלא הסתיימו במענה לקוח.
- ❖ תזמון שיחות:
- ❖ החייגן יתמוך במסך תזמון שיאפשר לנציג לתזמן שיחה חוזרת ללקוח.
- ❖ מנגנון התזמון יהיה ניתן להפעלה במהלך שיחה/בסיומה.
- ❖ מנגנון התזמון ימנע תזמון לחלון זמן שיוגדר על ידי מנהלים כמעבר לשעות פעילות המוקדים.
- ❖ מנגנון התזמון יהיה משותף ו/או אישי (יוגדר בשלב האפיון).
- ← **תפעול החייגן**
- ❖ הנציג יוכל לתזמן את השיחה בממשק החייגן ו/או במערכות אחרות שמהן תיטענה הרשומות לחיוג לחייגן. היסטוריית החיוגים ללקוח תועבר למערכת הטלמרקטינג/ניהול ותיעוד פניות לצורכי תיעוד.

- ❖ שיחות אלו יוקמו כרשומות לביצוע ברשומות חייגן בשימוש בפרטי הלקוח ויבוצעו אוטומטית, על פי התזמון.
- ❖ ניתן יהיה להגדיר חוקים עסקיים עבור בחירת שיטת החיוג או מדיניות שיטת חיוג ברמת קמפיין ע"י מנהלים במערכת.
- ❖ המערכת תאפשר הפעלת תסריטי הניתוב הבאים עבור שיחות החייגן הנענות בשיטת חיוג שאינה preview :
- ❖ השמעת הקלטה וניתוק השיחה.
- ❖ השמעת הקלטה הכוללת תפריט בחירה עם מעבר לקבלת נציג.
- ❖ השמעת הקלטה ובסיומה העברה לנציג (ללא בחירה).

← כניסת שיחת חייגן לנציג

- ❖ עם הצגת השיחה לנציג, יוקפץ מסך מערכת הטלמרקטינג עם פרטי הלקוח ופרטים רלוונטיים אחרים.
- ❖ במצב עבודה preview תתאפשר הגדרת חוקים עסקיים הבאים :
- ❖ חיוג מידי.
- ❖ השהייה של החיוג לפי פרמטר זמן שלאחריו יבוצע החיוג.
- ❖ חיוג יזום על ידי הנציג.
- ❖ אפשרות לחסימת ביטול חיוג ע"י הנציג.
- ❖ במצב של כשל בחיוג למספר הראשון יתבצע חיוג מידי של המספר הבא ללקוח.
- ❖ במצב עבודה preview יסומן סטטוס הנציג בצורה שונה לכל שלב : רשומה פתוחה וממתנה לחיוג, זמן חיוג וזמן השיחה.
- ❖ המערכת תאפשר לעבוד על מספר קמפיינים לחיוג יוצא במקביל, ולהגדיר עדיפויות ביניהם. כמו כן תאפשר המערכת להגדיר הגדרות חיוג לכל קמפיין בנפרד, על פי החלטת אחראי המשמרת ומנהלי המוקד.
- ❖ הקמפיינים ורשימות החיוג יכללו פרמטרים על פיהם יתבצע החיוג, כגון זמני פעילות (ימים ושעות), מספר טלפון להתקשרות ומספרים אלטרנטיביים, זמן ההתקשרות (תאריך ושעה), אופן המשך הטיפול בשיחה בהתאמה לסטאטוס המענה (תפוס, אין תשובה, משיבון, מודם / פקס, מספר לא תקין, מספר שגוי), מספר ניסיונות חיוג ללקוח ותדירותם והיעד המתאים בהתאם לסטאטוס המענה.
- ❖ רמת עדכון המערכת תוודא שלא יתבצע חיוג ללקוחות שהטיפול בהם הושלם.
- ❖ במקרה שלקוח מבצע שיחה חוזרת למוקד, תידרש בדיקה האם קיימות רשומות חיוג אליו ולסגור אותן בהתאם.
- ❖ המענה לשיחות בכל השיטות למעט preview יהיה מענה אוטומטי ללא צורך בלחיצה על כפתור מענה. טרם כניסת השיחה הנציג ישמע באוזניות חיווי קולי המתריע על כניסת השיחה והשמעת שם הקמפיין.
- ❖ במצבי עבודה שאינם PREVIEW תתאפשר הגדרת חוקים עסקיים הבאים :
- ❖ גמישות בהגדרת מספר השיחות שיחויגו בו זמנית כתנאי של נציגים זמינים, שיחות ממתנות ועוד.

- ❖ הגדרת קצב החיוג
- ❖ העברת סטטוס תוצאות כשל בהשגת הלקוח (תפוס, מספר שגוי, תא קולי וכו') למערכות התפעוליות של הרשות
- ❖ גמישות בהגדרת כמות השיחות החוזרות, מועד החיוג החוזר
- ❖ יכולת הגדרת שליחת SMS בסיום הניסיונות בהתאם לקמפיין. לדוגמא בקמפיין CB מסוג VIRTUAL HOLD.
- ❖ גמישות בהגדרת תיעדוף לשיחות קמפיין CB VIRTUAL HOLD

← ממשק ניהול:

- ❖ המערכת תספק עם ממשק ניהול בו ינוהלו כלל הקמפיינים והגדרות החייגן לרבות הנושאים הבאים ואחרים:
- ❖ תצורת טעינת הרשומות הכוללת את מקור הנתונים, שם קמפיין, כמות קמפיינים, כמות רשומות לקמפיין
- ❖ תיעדוף רשומות (יכולות מיון על השדות השונים)
- ❖ תמיכה בעצירת קמפיין
- ❖ תמיכה בטיוב לאחר עצירה והרצה מחדש
- ❖ הגדרת קצב החיוג
- ❖ ניתן יהיה להפעיל ולעבוד באמצעות ממשק הניהול של החייגן לפחות בשתי תחנות במקביל.
- ❖ ממשק הניהול יכלול הגדרות חוקיות החייגן בהתאם לכלל סטטוס השיחה השונים (לדוג' אין תשובה, מענה, תפוס, פקס, תא קולי, מספר שגוי וכו').
- ❖ הגדרות החוקיות תכלולנה האם הטיפול הסתיים או שנדרש לבצע ניסיונות חיוג נוספים, כמות הניסיונות ומשך הזמן שיחלוף עד לביצוע ניסיונות ההתקשרות הנוספים.

← דוחות חייגן:

דוחות זמן אמת

- ❖ ביצועי החייגן ישולבו בתצוגות זמן האמת במוקד על פי האפיון שיוגדר בשלב ההקמה.
- ❖ התצוגות יכללו את כמות שיחות והפניות היוצאות (כולל שיחות חייגן, זמן חיוג, Virtual hold ו-Call Back) אשר טופלו בכל פרק זמן נדרש.
- ❖ המערכת תאפשר צפייה במסך המציג בזמן אמת את כמות הפורטים הפעילים ברמת קמפיין ואת סטטוס הפורטים (בשיחה, בתקלה, וכו').
- ❖ הצגת מחסניות החייגן לפי קמפיינים וסטטוס חיוג הרשומות.

דוחות היסטוריים

- ❖ המערכת תאפשר יכולת בחירת הפקת דוחות לפי טווח תאריכים, קמפיינים נבחרים, סטטוס הטיפול השונים, ביצועי נציגים ועוד על פי האפיון המפורט שיוגדר בשלב ההקמה.
- ❖ הדוחות יפרטו לפחות את הפרמטרים הבאים:
- ❖ כמות חיוגים וסטטוסים.
- ❖ פירוט מחזור חיי הטיפול ברמת רשומה.

IVR .2.11.4.4

← כללי

- ❖ מערכת ה-IVR משמשת להפעלת תפריטי ניתוב, לזיהוי לקוחות, התאמת השירותים וניתוב 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 לפני העברה לתור ועוד.
- ❖ המערכת תספק מידע כללי ושירותים עצמיים בהתאם להגדרות שיבוצעו בשלב האפיון במסגרת פרויקט ההקמה, ראה הנספח המציג את מערך הניתוב הקיים.
- ❖ אפיון ראשוני של המערכת יבוצע בשלב ההקמה ובמהלך תקופת ההתקשרות עם הספק ייתכנו שינויים והתאמות בניתוב השיחות על פי צרכים משתנים ואופי הפעילות (ראה **נספח כח'** המצ"ב למסמכי המכרז)
- ❖ ביצוע השינויים בפועל הינו באחריות ועל חשבון הספק. רמת שירות לביצוע שינויים - עד שבוע עבודה, רמת שירות להוספת שירותים- עד חודש עבודה.
- ❖ הספק מתחייב להתקנת המשאבים הנדרשים לצורך מתן שירות רציף (7 X 24).
- ❖ מערכת ה-IVR על רכיביה השונים תהיה נפרדת ממערכות אחרות של הספק המשרתות לקוחות אחרים. נדרש לפרט במסגרת המענה מנגנוני אבטחה.

← דרישות מערכת

- ❖ המערכת תאפשר השמעת הודעות כלליות משתנות על פי סוג השירות והשפה נדרשת, בשלב ראשון- עברית, ערבית רוסית ואמהרית (יתכן ויתווספו שפות במשך תקופת ההתקשרות).
- ❖ המערכת תאפשר השמעת הודעות משתנות במצב חירום על פי תורים רלוונטיים בשליטת מנהלים במוקד.
- ❖ המערכת תאפשר ניתוב שיחות על פי נושאי שיחה ספציפית.
- ❖ המערכת תאפשר פתיחה/סגירה התנהלות שירותים ע"פ פרמטרים.
- ❖ המערכת תאפשר ביצוע הקלטות חיצוניות וטעינתן למערכת בזמן עבודה, וכן יבוא הקלטות. הספק יספק ממשק לניהול ההודעות הכולל אפשרות הקלטה, אינדוקס, טעינה, מחיקה ועוד.
- ❖ המערכת תאפשר מימוש תהליכי שירותים עצמיים ובניהם- מתן מידע כללי, זיהוי לקוח, מתן מידע אישי, ביצוע פעולות כגון: תשלומים, הפנייה לענפי מידע/שרות ע"י נציג שירות וגבייה, כניסה ישירה לענפי מידע/ שירות באמצעות חיוג ישיר לצומת הרלוונטית ועוד. לצורך תיעוד פעולות אלו במערכות הרשות יאופיין ממשק בשלב ההקמה למערכת ניהול ותיעוד פניות.
- ❖ המערכת תתמוך בשליחת SMS מתוך ה-IVR לבחירת הלקוח הסטה לערוצים אחרים. המערכת תתמוך בהצבת ממשק המאפשר למנהלים במוקד לשנות את נוסח ההודעות שישלחו לרבות LINKים מצורפים להפעלת שירותים שונים.

← דוחות IVR

- ❖ המערכת תספק מידע לגבי הפרמטרים :
- ❖ כמות שיחות נכנסות, בכל צומת וענף על ציר הזמן לרבות סיום שיחה והעברה לשירותים אחרים כולל העברה למוקד.
- ❖ פרוט היקפי שימוש לכל תפריט, תוך הצגת מספר לקוחות שעברו בכל "צומת" ניתוב
- ❖ פרוט מספר המתקשר (CALLER-ID) ותהליך הניתוב
- ❖ דוח לקוחות חוזרים- דוח המשקף את אחוז הלקוחות החוזרים (שילוב של ת.ז. + מס' תיק) בטווח X ימים מפנייתם הקודמת.
- ❖ במידה ויופעלו שירותים עצמיים :
- ❖ מספר השיחות ששגו בהקשות בצמתים השונים
- ❖ מספר שיחות שקיבלו מענה מלא ב - IVR (לא עברו למוקד).
- ❖ מספר שיחות שנטשו לפני שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי.
- ❖ מספר שיחות שנטשו לאחר שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי.
- ❖ דוח הקשות- המפרט את היקף השיחות ומהלך הניתוב.
- ❖ הגדרת דוחות מפורטים תתבצע בשלב האפיון המפורט כחלק מפרויקט ההקמה. הרשות תוכל להוסיף דרישה לדוחות שונים בהתאם לצרכים שיעלו מעת לעת.
- ❖ לרשות האכיפה תהיה גישה לבסיס הנתונים של המערכת.

2.11.4.5. מערכת הקלטת שיחות

- ❖ **ההקלטה תיושם על כל שיחות הטלפון במוקד (100%)** כולל שיחות נכנסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות, העברה וועידה.
- ❖ המערכת תתממשק למערכת ה-CTI לשם זיהוי תחילת שיחה וסיומה ולהעברת פרטי שיחה ולמערכת תיעוד וניהול פניות לצורך שיוך ההקלטה לפניית לקוח (יאופיין בשלב ההקמה).
- ❖ המערכת תכלול כלים ידידותיים ונוחים לתפעול לצורך קביעת מסננים לסינון שיחות שישמרו לאורך זמן ואלו שימחקו לאחר זמן שיקבע.

← אחזור מידע

- ❖ המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט שאוחסן במערכת, מתחנות עבודה של מנהלי המערכת ונציגי הרשות.
- ❖ המערכת תאפשר האזנה לשיחה, וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת, בעמדות מחשבים שיועדו לכך ובמשרדי הרשות (מחשבים מרוחקים מהמוקד). למערכת תתאפשר גישה מרחוק בצורה מאובטחת לשלושה משתמשים לפחות.
- ❖ כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי הרלוונטיים שלה.
- ❖ המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות לשנה לפחות.
- ❖ המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות נתיקות.

❖ בסיום ההתקשרות הספק יעביר למזמין את מאגר ההקלטות של השנה האחרונה באמצעות מדיה מגנטית ולאחר אישור המזמין יבצע מחיקת רשומות. המחיקה תתבצע באופן מוחלט ללא שמירה על גבי מערכת הספק.

❖ המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי MP3 / Wav בדוא"ל או ע"ג CD/ באמצעות כספות Cyberark ליעדים שונים בהתאם להחלטת הרשות.

← בקרת איכות ומשוב

❖ המערכת תתמוך בניהול מערך ההקשבות ובקרת האיכות באמצעות טפסים מובנים.

← דוחות מערכת

❖ ניתן יהיה לאתר שיחות ברמת נציג / שלוחה/ תאריך ושעה/ מספר מחויג/ מספר מחייג, פרטים מזהים שהוקשו ע"י הלקוח ב- IVR וכיו"ב.

❖ במידה ומערך ההקשבות ינוהל במערכת זו ניתן יהיה להפיק דוחות בקרת איכות ברמת נציג/ ברמת כלל המוקד.

❖ ניתן יהיה להגדיר אינטרוולים משתנים על פי הצורך- שעות/ יומי/ שבועי/ חודשי/ רבעוני/ שנתי על פי צורך.

❖ הגדרת הדוחות תוכל להתבצע ברמת משתמש על פי הרשאות שיוגדרו במסגרת תהליך ההקמה.

2.11.4.6. מערכת לשליחת SMS – מערכת זו תהיה בשימוש עבור:

❖ שליחת הודעות ללקוחות שמערכת ה- CALL BACK לא הצליחה להשיג (לאחר מספר ניסיונות חיוג כושלים כפי שיוגדר באפיון).

❖ שליחת הודעות משתנות /בנוסח קבוע הכולל מספר שדות משתנים (ת.ז/ גובה חוב..), לקבוצת לקוחות מתוך קובץ שיועבר ע"י הרשות.

❖ שליחת הודעות הכוללות קישור לשירותים שונים (צירוף LINK בתוך ההודעה) לרבות מסמכים

❖ קבלת SMS חוזר, קליטתו והעברתו למוקד/עדכוני מידע למערכות התפעוליות.

❖ צרכים משתנים ע"פ צורך

❖ הספק יספק ממשק אוטומטי למערכת SMS אינטגרטיבית למערכות המוקד 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.

❖ המציע יוודא כי מערכת ה- SMS תתמוך בקבלה ושליחת מידע מכל אחת מהמערכות שיסופקו על ידו לרבות מתוך מערכות המזמין.

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

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

❖ קביעת מספר/טקסט שמופיע כשולח ההודעה.

❖ תמיכה במשוב חוזר למערכת השולחת על קליטת ההודעה למשלוח ושליחתה

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

2.11.4.7. מערכת טלמרקטינג

- ❖ לצורך ביצוע פעילות יזומה, יידרש הספק להפעיל מערכת לניהול ומעקב אחר שיחות גבייה יוצאות (טלמרקטינג).
- ❖ המערכת תתממשק לחייגן לצורך ביצוע החיוג והקפצת מסך ותתמוך ב:
 - ❖ קליטת קבצים/ התממשקות למערכות הרשות
 - ❖ יכולת ניהול מספר קמפיינים שונים בו זמנית (ע"פ חתכים שונים).
 - ❖ יכולת בניית תסריט שיחה, תוך מתן מידע כללי ומענה לשאלות (תסריט שונה לכל פרויקט).
 - ❖ תצוגת פיקוח ובקרה על ביצועים בחדן נציגים ופרויקט (ONLINE).
 - ❖ תיעוד מהלך השיחה בשדות מובנים/ מלל חופשי.
 - ❖ תיעוד מצב פנייה - סטאטוס טיפול.
 - ❖ תיעוד סטאטוס התקשרות (תפוס/ ממתינה וכיו"ב), בסטאטוסים בהם הלקוח לא ענה תיעוד הסטאטוס יבוצע באופן אוטומטי בממשק מול החייגן ללא מגע נציג.
 - ❖ יכולת צפייה בהיסטורית שיחות קודמות ובמידע שנאסף.
 - ❖ יכולת דחיית טיפול לתאריך ושעה ספציפיים. במידה והנציג אינו במשמרת, המשך הטיפול יועבר לנציג הפנוי הרלוונטי.
 - ❖ יכולת שיוך לקוחות לנציג לצורך המשך טיפול.
 - ❖ יכולת הגדרת לקוח ראשי (בית אב) ופירוט רשומות משויכות תחתיו.
- ❖ ניתן יהיה להגדיר במערכת כללים שיאכפו את מדיניות הסדרי התשלום שהרשות תגדיר.
- ❖ יכולת הפקת דוחות ביצועי בחתכים שונים:
 - ❖ פרויקט
 - ❖ חתכים שונים, ע"פ המידע שייקלט מקבצי הרשות (סוג לקוח, גובה חוב, ותק חוב וכיו"ב).
 - ❖ נציג או קבוצת נציגים
 - ❖ שעות היממה
 - ❖ סטאטוס סיום שיחה
 - ❖ תשובה לשאלות מובנות בתסריט השיחה
 - ❖ באחריות הספק לממשק את המערכת לכלל רכיבי הפתרון הן למערכות המזמין והן פנימי מול רכיבים אחרים משיקים.

2.11.4.8 . מערכת CHAT

- ❖ כיום מוטמעת באתר רשות האכיפה מערכת צ'אט של ספק מיקור החוץ הנוכחי.
 - ❖ סוג המערכת- Wiz Support מדגם 2.4.0.16
 - ❖ באמצעות המערכת ניתן מידע כללי בלבד, תמיכה טכנית לגולשים באתר ובאזור האישי.
- ← דרישות מערכת**
- ❖ המערכת תאפשר לממש את כלל הדרישות המופיעות בסעיף זה **ובנספח כט'** המצ"ב למסמכי המכרז – דרישות מערכת צ'אט.
 - ❖ המערכת תתמוך בניהול מלא של משתמשים, הרשאות גישה ברמת היישום, הגבלת גישה לשעות פעילות וכו'.
 - ❖ תמיכה בתקן נגישות לאנשים עם מוגבלות.
 - ❖ פניות צ'אט נכנסות יטופלו וינהלו ע"פ חוקים עסקיים שיוגדרו בדומה לפנייה טלפונית נכנסת.
 - ❖ כל פניה נכנסת או יוצאת בערוץ הצ'אט תצורף כרשומה למערכת ניהול הפניות. לצורך כך הרישום יכלול צרוף תמליל השיחה המלא (נציג ולקוח).
 - ❖ המערכת תאפשר לנציג לטפל בצ'אט אחד או מספר צ'אטים במקביל (לפחות 5), בהתאם להחלטת המנהל.
 - ❖ 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).
 - ❖ המערכת תתמוך בתהליכי זיהוי לקוח במידה ויידרשו, לרבות הקפצת מסך מערכת ניהול הפניות.
 - ❖ 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).
 - ❖ המערכת תאפשר הפעלת בדיקת איות ותתריע לנציג על זיהוי שגיאת כתיב לפני שליחת ההודעה ללקוח (עברית ואנגלית).
 - ❖ 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. המציע יפרט יכולות אלו ויצרף דוגמאות.
 - ❖ 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.
 - ❖ סיום הצ'אט ילווה בהתראה מקדימה ללקוח בטרם יבוצע.
 - ❖ המערכת תאפשר ללקוח להדפיס ו/או לשלוח לעצמו את השיחה למייל.
 - ❖ המערכת תאפשר העברת מסמכים בין נציג ולקוח בין עם נמצאים בשיחת צ'אט או שיחה קולית.
 - ❖ המערכת תאפשר ביצוע חתימה על מסמכים על ידי הלקוח תוך בניית שדות רלוונטים ועדכון מערכות המזמין בסטטוס המענה בצירוף המסמכים הרלוונטים.

← ניהול פניות

- ❖ בכל בקשה של לקוח להפעלת צ'אט, יועבר נושא הפניה בהתאם לבחירת הלקוח בבקשת הצ'אט בכדי להפנות את הפניה לתור המתאים ולמיומנות המתאימה.
- ❖ בעתות עומס ואי עמידה ברמת שירות מוגדרת (כפי שתוגדר במסגרת פרויקט ההקמה) תינתן האפשרות להשאיר הודעה מובנית לחזרה ללקוח.
- ❖ תמיכה בשפות: בשלב ראשון נדרשת תמיכה בשפות עברית ואנגלית. 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 בכתובה בין עברית לאנגלית ולהיפך) הן אצל רושם המשפט והן אצל המקבל.

← ניהול Chat Templates

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

← ניהול טפסים

- ❖ המערכת תאפשר הגדרת טפסים אותם ניתן יהיה לשלוח ללקוח דרך ה-Chat או כלינקים.
- ❖ הטפסים יהיו מוגדרים על פי נושא.
- ❖ המערכת תאפשר הגדרת ממשק להזנת טפסים בצורה ידנית.

← ניהול שעות פעילות

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

← הקלטת שיחות צ'אט

- ❖ המערכת תאפשר שמירת כלל תמלילי שיחות הצ'אט. ושליחתם לשמירה במערכות הארגון.
- ❖ המערכת תאפשר חיפוש שיחת צ'אט לפי הפרמטרים שונים כגון: מילות מפתח, תאריך, שעה, מספר לקוח ועוד.

← סקרים

- ❖ המערכת תאפשר הפעלת סקר שביעות רצון בסיום הצ'אט, כאשר בתום השיחה ישאל הלקוח האם ברצונו למלא סקר בחלונית הצ'אט, במידה וכן ייפתח לו סקר עם שאלות שהוזנו למערכת מבעוד מועד.
- ❖ המערכת תאפשר שמירת הסקרים במערכת לרבות יכולת תחקור היסטורית לפי פרמטרים שונים כגון: ממוצע לכל שאלה, שיוך ציוני סקר לנציג ועוד.

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

← דוחות

- ❖ למערכת יוגדרו דוחות זמן אמת ודוחות היסטוריים. אפיון מפורט יבוצע בשלב ההקמה
- ❖ הדוחות יכללו מידע בחד-פעילות/ נציג. תוך הצגת מידע מפורט לכל אחד מהחתיכים שנבחרו
- ❖ מידע בדבר פעילות הנציג במערכת הצאט יוצג בצורה אינטגרלית יחד עם כלל ביצועי הנציג ממערכת ה- CTI .

2.11.4.9. מערכת ניהול ידע

- ❖ כפי שהוצג לעיל, רשות האכיפה והגבייה נמצאת בפיילוט מול מערכת ניהול ידע מסוג KANA. במידה והפיילוט יסתיים בהצלחה, המערכת תשרת את הארגון ואת מוקד השירות והגבייה, אולם, כישלון הפיילוט יחייב את הספק להקמת מערכת ניהול ידע לטובת המוקד.
- ❖ מערכת ניהול ידע תשרת את נציגי המוקד באיתור מידע במהלך מתן שירות ללקוחות הרשות.
- ❖ במערכת יוזנו פרטי המידע לכלל תחומי הפעילות.
- ❖ הזנת התכנים תהיה לאחר אישור המידע באמצעות נציג הרשות ובאחריות הספק.
- ❖ בסיום ההתקשרות הספק יעביר באמצעות מדיה מגנטית בפורמט EXCEL / WORD , את כלל המידע שנאגר במערכת.

← יכולות המערכת

- מערכת ניהול הידע אשר תשרת את נציגי המוקד לצורך שליפת מידע מקצועי. תוך מתן מענה לדרישות הבאות:
- ❖ יכולת חיפוש ואיתור מהירה של מידע ע"פ הקשת מילת תוכן והצגת תוצאות החיפוש הרלוונטיות.
- ❖ יכולת תמיכה בתזרים שיחה (FLOW).
- ❖ הפצת הודעה לכלל הנציגים.
- ❖ הודעות מתפרצות לנציגים (נציג/קבוצת נציגים).
- ❖ ניהול תוכן.
- ❖ מבחני ידע.
- ❖ הזנת תדריכים ובקרת "קרא וחתום".
- ❖ יצוא המידע המוזן לצורך העברתו לרשות.
- ❖ גישה מרחוק באמצעות הרשאה.
- יכולות בקרה- דוחות שימוש מערכת :
- ❖ אחוז שימוש בפריטי מידע (חיפושים נדירים/נפוצים).
- ❖ אחוז שימוש ע"פ נציג.
- ❖ דוחות תומכים לבקרת "קרא וחתום".

דוחות לתוצאות מבחנים :

❖ ציוני נציגים

❖ סטטיסטיקת מענה לכל תשובה (אחוז מענה תקין, אחוז טעויות ועוד)

← מחולל דוחות (היסטוריים)

❖ בנוסף לממשק הדוחות של מערכות תפעול המוקד (CTI, IVR וכיו"ב), יידרש הספק להקים תשתית BI שתאפשר הפקת דוחות רוחביים (פניות מהערוצים השונים, ביצועי מוקד, ביצועים תפעוליים ועוד). לצורך כך יעמיד הספק תשתית ומחולל דו"חות אשר יתממשק לכלל המערכות התפעוליות של המוקד (CTI, IVR, צאט, תיעוד פניות, טלמרקטינג וכיו"ב).

❖ באמצעות המחולל יוצג דשבורד ניהולי המשקף את ביצועי המוקד ע"פ:

← שעות

← יומי

← חודשי קלנדרי

← מצטבר חודשי

← שנתי

← ועוד על פי הצורך

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

❖ הספק יעביר הכשרה לנציגי המזמין לצורך שימוש מיטבי במערכת.

❖ 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).

❖ המערכת תתמוך בהפקת מידע ממספר ערוצים לדוחות אחודים, לדוגמא דוח ביצועי נציג יציג את כלל הפניות וזמני טיפול בכל סוגי הפניות מהערוצים השונים.

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

❖ 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.

❖ 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.

❖ 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.

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

❖ 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).

❖ לרשות תהייה גישה ל DATA BASE של המערכת.

❖ המזמין יהיה מוסמך לקבוע את תצורת הדו"חות. מצ"ב דוגמא לדוחות קיימים- **נספח כז'**.

2.11.4.10. שרת פקסים

❖ לצורך שליחת מסמכים מתוך מערכות הרשות ישירות ללקוחות, יידרש הספק להתקין שרת פקסים.

❖ שרת זה יהיה נגיש לשימוש מכל העמדות במוקד.

❖ שרת הפקסים יתמוך באפשרויות הבאות :

← דימוי מדפסת – לצורך שליחת פקס ילחץ המשתמש בכל מסך ובכל מערכת על לחצן הדפסה ויבחר במדפסת מסוג פקס, הנציג יידרש להקליד ידנית את מספר הפקס.

← שליחת פקס ממערכות תפעוליות במוקד .

← תמיכה ביצירת דפי טמפלט

2.11.4.11. עמידה בעומסים

❖ הדרישה היא שהמערכת תהיה מסוגלת לעמוד בעומס השיחות.

❖ 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.

❖ זמינות - המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה בשעות פעילות המוקד. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכת המוצעת) 99.99% מהזמן.

2.11.4.12. תקשורת

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

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

❖ ראה הרחבה בסעיף " קווי תקשורת בין אתר הספק לאתר הרשות "

2.11.4.13. מדפסות והדפסות

❖ על הספק להתקין מדפסת לייזר שתשרת את המוקד לצרכים ניהוליים ותפעוליים באחריות ועל חשבון הספק:

← מדפסות להדפסת מסמכים ממערכת כלים שלובים, יש צורך בשתי מדפסות לפחות במוקד מהדגמים המפורטים, או חדשים יותר אך מאותה משפחה ואותו יצרן, דגם מדפסות נתמכות:

Lexmark T652 .1..1.1.1

Lexmark 811 .2..1.1.1

Samsung 4510 .3..1.1.1

← מדפסות להדפסת מסמכים ממערכות הספק

2.11.4.14. עמדות קצה

❖ דרישות חומרה מינימליות:

← מעבד – I3 ומעלה

← זיכרון פנימי G4

← כרטיס רשת (מובנה) Ethernet 10/100.

← כרטיס מסך עם יציאה כפולה לחיבור 2 מסכים במקביל

← שני מסכי 19" לכל עמדה (יש לחבר במצב של Extend Mode)

← מערכת הפעלה Windows 10 32/64

← בנוסף נדרש תוכנת צפייה במסמכי Office

← דפדפן מעודכן

← קורא קבצי PDF

← קליינט של Citrix שיסופק ע"י הרשות.

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

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

← תחנות אלו יהיו מוגנות ע"י מערכת אנטי וירוס ומערכת למניעת חיבור התקנים ומדיות נתיקות שתעודכן אחת ליום.

← אין להוציא מדיה מגנטית מהמחשבים (זיכרון, דיסק קשיח) לגורם חוץ לאחר חיבור לרשת המזמין, גם במקרה של תקלה. מדיה מגנטית תקולה צריכה לעבור גריטה.

2.11.4.15. תמיכה

- ❖ התמיכה בתחנות הקצה, במערכות אשר יותקנו לטובת הפרויקט ותקשורת ה LAN באתר הספק תתבצע ע"י הספק.
- ❖ תמיכה במערכות הרשות תתבצע ע"י צוות המחשוב של המזמין.
- ❖ כל גורם יקצה איש קשר קבוע מצדו לזיהוי ופתרון בעיות בחיבור בין הרשות לאתר הספק.
- ❖ להלן SLA לטיפול בתקלות המשפיעות על פעילות המוקד והשירותים הניתנים בו :

סוג תקלה	תחילת SLA טיפול	SLA סיום טיפול/ מתן פתרון זמני
משבית שירות מוקד	מייד	3 שעות. במידה וניתן פתרון זמני השלמת הטיפול תבוצע תוך 36 שעות.
משבית שירות חלקי	מייד	5 שעות
משפיע על משתמש ושירות שאינו ליבה	עד שעה	5 שעות

2.11.4.16. גיבוי ושרידות

- ❖ פעילות רציפה של המוקד הינה חשובה, לכן על הפתרון המוצע להבטיח רמת זמינות גבוהה של 7*24.
- ❖ ארכיטקטורת הפתרון תתבסס על ביזור רכיבי המערכת בתצורה שרידה על פני 1+N אתרים גאוגרפיים.
- ❖ ארכיטקטורת הפתרון המוצע תתבסס על תשתיות שרידות כפולות בכל הרכיבים כך שהפתרון המוצע יבטיח כי לא תהיה אף נקודת כשל בודדת במערכת ברמת זמינות גבוהה של 7*24.
- ❖ הספק יפעל לבצע גיבוי לכלל המערכות לצורך התאוששות מהירה ממצב כשל של קריסת מערכות.
- ❖ לא תהיה כל פגיעה בעבודת המערכת בשל תקלות או השהיות בגישה למערכת המידע של הרשות. לכל אחת מהתקלות האפשריות יאופייין וימומש מנגנון שיאפשר המשך פעילות.
- ❖ היתירות (זמן ההתאוששות המקסימאלי מתקלה קריטית) של המוקד תהיה לכל היותר 30 דקות.
- ❖ לא תהיה כל פגיעה בעבודת המערכת בשל תקלות או השהיות בגישה למערכת המידע. לכל אחת מהתקלות האפשריות יאופייין וימומש מנגנון שיאפשר המשך פעילות.
- ❖ 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 :
- ❖ הציוד החדש יהיה זהה או טוב יותר בביצועיו אל מול הציוד המוחלף.

- ❖ הספק הזוכה יישא בכל עלויות ההחלפה/שדרוג לרבות עלות הציוד, שעות עבודה וכל הוצאה אחרת.
- ❖ משך ביצוע ההחלפה/שדרוג יהיה המינימאלי הניתן ויקבע ויתואם עם המזמין

2.11.4.17. ממשקים למערכות התפעוליות

- ❖ כל המערכות ותת-המערכות יתממשקו באופן בו ימומשו כל הדרישות הפונקציונאליות כפי שמופיע במכרז זה
- ❖ ייתכן ובמהלך שלב האפיון והפעילות השוטפת יידרשו ממשקים נוספים שלא פורטו במכרז זה.

2.11.4.18. גרסאות ושדרוגים

- ❖ בכל תקופת ההתקשרות המערכת המוצעת תהיה בגרסת הייצור הנתמכת על ידי היצרן ותאפשר שדרוג טכנולוגי רציף.
- ❖ 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.
- ❖ כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת ככל שניתן. בכל מקרה יבוצע בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ויאושרו ע"י המזמין לרבות בשעות לאחר סגירת המוקד וללא תוספת עלות לספק בגין עבודה בשעות חריגות.
- ❖ המציע מתחייב להודיע לרשות 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.
- ❖ התגלו תקלות, קשיים או תופעות בלתי צפויות בתקנת הגרסה החדשה ובתפעולה, יהיה המזמין זכאי לדרוש חזרה מיידית לגרסה הקודמת התקינה.

2.11.4.19. העברת קבצים

- ❖ במידה ובמהלך הפעילות תהליכי העבודה יחייבו העברת קבצים בין הספק למזמין, הספק יידרש להתקין כספת.
- ❖ הספק יידרש לבצע את העברת הקבצים דרך טווח כספות של חברת CyberArk, בעזרת רישיון משתמש אשר יסופק ע"י המזמין. במידה והספק יעדיף לרכוש רכיב אוטומציה לכספות, על הספק לרכוש רישיון על חשבונו.

2.12. פרויקט הקמה

- 2.12.1.** תקופת ההקמה תהיה במהלך 3 חודשים החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ועד לפתיחת המוקד למענה בפועל אולם הרשות שומרת לעצמה את הזכות להאריך את התקופה בחודש נוסף על פי שיקול דעתה הבלעדי ובהודעה מראש לספק.
- 2.12.2.** הרשות רואה חשיבות רבה בעבודה משותפת עם ספק מיקור החוץ וזאת בין היתר ע"י הקמת מנגנונים משותפים להקמה וקידום המוקד.
- 2.12.3.** מטעם הרשות ימונה מנהל אחראי להנחיה, מעקב ובקרה אחר פעילות הספק ובמידת הצורך ישלב גורמים מקצועיים נוספים.
- 2.12.4.** נציגי הרשות יהיו נוכחים מעת לעת בתהליך המיון של נציגי הרשות.
- 2.12.5.** חברי הצוות מטעם הספק: מנהל פרויקט ההקמה, מנהל המוקד גורמים מקצועיים שותפים-הדרכה, גיוס, משאבי אנוש, טכנולוגיה ועוד ע"פ צורך.
- 2.12.6.** במסגרת ההקמה תוקם מנהלת, שתכיל גורמים מטעם הספק ומטעם הרשות.
- 2.12.7.** הספק מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או מטעם הרשות.
- 2.12.8.** פגישות המנהלת יתקיימו אחת לשבוע או בהתאם לצורך, במשך כל תקופת ההקמה, במהלך הפגישה יעדכן הספק את עמידתו בשלבי ההיערכות באמצעות דו"ח מפורט, הכולל את שלבי ההקמה, גורמים אחראיים, לוחות זמנים וסטאטוס באמצעות תרשים גאנט.
- 2.12.9.** הספק יגיש דו"ח סטאטוס מפורט להתקדמות הפרויקט ביחס לאבני הדרך, ויצגי תרשים גאנט, בתדירות דו-שבועית. אישור סופי להשלמת כל אחד מהשלבים הנ"ל והצהרה על סיום ההיערכות יימסרו ע"י הספק לרשות ויאושרו על-ידו עד שבועיים טרם עליה לאוויר.
- 2.12.10.** 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.
- 2.12.11.** כחלק משלב זה יועברו תכנים מקצועיים לגורם הרלוונטי מטעם הספק- בצוות ההקמה. לאחר העברת המידע לנציג מטעם צוות ההקמה, הספק יהיה אחראי:
- ← הגדרת תהליכי עבודה למוקד ואישורם מול המזמין.
 - ← בניית מערכי ההכשרה.
 - ← הזנת תכנים במערכת ניהול הידע שתשרת את המוקד. יש להדגיש כי פעולה זו תבוצע ע"י הספק גם במקרה והמערכת תסופק ע"י המזמין. תכנים אלו יאושרו ע"י נציגי המזמין.
 - ← הכשרת בעלי התפקידים במוקד באופן שוטף יועברו ע"י הספק, נציגי המזמין ייקחו חלק פעיל בהדרכה הראשונה לצוות המוקד.

2.13. תקופת התייצבות

2.13.1. תקופת ההתייצבות מוגדרת לשלושת חודשי הפעילות הראשונים מיום תחילת פעילות המוקד (מענה לשיחות), אשר בה יופעל המוקד עד התייצבותו בהתאם לשירותים, יעדים ורמת השירות המוגדרים במכרז זה.

2.13.2. בשלב זה הספק יהיה אחראי לכתיבת תיק נהלים להפעלת המוקד, הכולל נהלים לכלל תהליכי העבודה והניהול (לדוגמא- תדריך יומי, כניסה, ניהול וסיכום משמרת, תכנון ושיבוץ משמרות, היערכות למצב חירום (מלחמה, מזג אוויר קיצוני וכו'), תהליכי התייעצות ואסקלציה (בטיפול בפנייה), נוהל תקלה טכנולוגית, תהליכי ניהול עובדים, ועוד). תיק הנהלים יוגש לנציג המזמין לאישור עד לסיום שלב ההתייצבות.

2.13.3. מנגנון בונוס/פיצוי מוסכם המפורט בפרק עלות יופעל החל מהיום הראשון של החודש הרביעי להפעלת המוקד.

2.14. תפעול שוטף ומנגנוני עבודה

2.14.1. פעילות שוטפת

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

2.14.1.2. כחלק מתהליכי העבודה יידרש הספק הזוכה לעיטוף דואר ללקוחות המזמין כחלק מתהליכי השירות הניתנים במוקד. לצורך כך, המזמין יספק מעטפות אשר בהם יוכן החומר למשלוח ע"י הספק. אחת ליום יגיע שליח מטעם המזמין לאיסוף דברי הדואר (הספק יהיה אחראי לריכוז הדואר מראש בתוך שק ייעודי).

2.14.1.3. כחלק מניהול ותפעול של מערך השירות והגבייה עבור רשות האכיפה יידרש הספק להיות בקשר עם נציגי היחידות השונות האמונים על התווית אופי השירות הניתן ללקוחות היחידה לצורך:

← התייעצויות שוטפות

← דיווח שבועי וחודשי של סטטוס פעילות ועמידה ביעדים.

← פגישת עבודה חודשית ליצירת מסגרת שוטפת: שיפור תהליכי ונהלי עבודה, פעולות מתקנות ומניעה, שיפור ממשקים, עדכון בפעילויות מתוכננות ועוד.

← תכנון שנתי וחודשי – היקפי פעילות ותחזיות

2.14.2. ניהול שוטף

2.14.2.1. הספק הזוכה ינהל ויתפעל את מוקד השירות והגבייה בהתאם לנהלי עבודה שיוגדרו ע"י המזמין.

2.14.2.2. בנוסף לשגרות הניהול והתפעול, יוגדרו במפורט תהליכי טיפול בפניות בהתאם לסטנדרטים ולדגשים של הרשות.

2.14.3. שגרות ניהול מוקד

2.14.3.1. הספק ינהל את המוקד באמצעות שגרות עבודה וניהול כדוגמת:

- ← חניכת נציגים מובילים / מתקשים
- ← הנעת צוות
- ← ישיבות צוות
- ← טיפול בבעיות משמעת
- ← הדרכות מקצועיות
- ← ועוד

2.14.4. מנגנוני בקרה בביצוע המזמין

2.14.4.1. מבחני ידע- אחת לרבעון יועבר מבחן ידע מטעם הרשות. ציון המבחן של עובדי

המוקד יהווה חלק ממנגנון בונוס-פיצוי בחודש הרלוונטי.

2.14.4.2. הקשבות- נציגי המזמין יבצעו באופן שוטף ולפי שיקול דעתו הקשבות לנציגים.

ציוני ההקשבות יכללו במנגנון בונוס-פיצוי, בלא צורך במתן הודעה או התראה כלשהי.

2.14.4.3. סקר שביעות רצון לקוחות: יבוצע ע"י הרשות מעת לעת ובו ייבחנו מגוון יעדים

בהתאם לשיקול דעתה.

2.14.5. מנגנוני עבודה

2.14.5.1. ועדת היגוי

- ← ועדת ההיגוי תכיל בעלי תפקיד שהיו חלק מהמנהלת בתקופת ההקמה.
- ← לאחר שלב ההקמה תתקיים פגישת ועדת ההיגוי בתדירות חודשית.
- ← הועדה תהיה מורכבת מנציגים בכירים מטעם הספק והגורמים שיקבעו מטעם הרשות.
- ← בישיבה זו יוצגו נתונים עסקיים לגבי פעילות המוקד על בסיס סיכום נתונים מחודש העבודה שהסתיים.
- ← נתונים אלו יועברו לרשות בצרוף רשימת נושאים לדיון, 24 שעות לפני התכנסותה, נתונים אלו יוצגו ביחס לנתוני חודשים קודמים תוך הצגת מגמות.
- ← גורמים נוכחים: מנהל הפרויקט מטעם הספק במידת הצורך גורם בכיר נוסף, מנהל המוקד, אנשי הדרכה בהתאם לצורך, וגורמים נוספים עפ"י דרישה.
- ← מעבר להצגת נתונים אלו יתקיים דיון ע"פ סדר היום שהופץ (בעיות/ המלצות/ רעיונות חדשים וכד') בתוספת נושאים נוספים שיועלו מטעם הספק/ הרשות, יקבעו החלטות ויעדים לביצוע.
- ← בסיום הישיבה יפיץ הספק סיכום פרוטוקול מסודר לכל הנוכחים וגורמים רלוונטיים נוספים.

2.14.5.2. פגישות עבודה שוטפות: אחת לשבוע תתקיים פגישת עבודה בין נציג מטעם

הרשות למנהל המוקד בה יעברו באופן שוטף על עמידה ביעדים, בעיות בתפעול

השוטף, שינויים ושיפורים נדרשים מידית ועוד ככל הנדרש. במידת הצורך ישולבו

גורמים נוספים מטעם המזמין/ספק.

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

2.14.5.4. ישיבות מטה: אחת לרבעון תתכנס ישיבה בפורום רחב מטעם שני הגופים (הספק והרשות) לצורך ביצוע חיתוך מצב ובחינת ביצועי מרכז המידע תוך קידום רעיונות ומיזמים חדשים.

2.14.5.5. ימי עיון משותפים והדרכות משותפות: במסגרת תקופת ההתקשרות יתקיימו ימי עיון והדרכות משותפות בין צוות המוקד וגורמים מטעם הרשות.

2.14.5.6. הפצת דוחות: בתחילת כל יום יופץ דוח יומי במייל מובנה ע"י הספק לגורמים רלוונטיים אשר יכיל את פעילות המוקד. הדו"ח היומי יכיל נתוני ביצוע מצטברים מתחילת החודש הקלנדארי וסה"כ חודשי הפעילות. הדוחות והנתונים שיופצו יוגדרו במסגרת פרויקט ההקמה.

2.14.5.7. ניהול קובץ אירועים/תקלות: באחריות הספק לתעד באופן שוטף אירועים חריגים שהתרחשו כגון- תקלות במערכות, שינויים במצבת כ"א, פרסום וכיו"ב.

2.14.5.8. הכנסת פעילות חדשה: כחלק מניהול ותפעול המוקד יידרש הספק להכניס פעילויות חדשות לבקשת הרשות. תהליך הכנת פעילות חדשה יכלול את השלבים הבאים:

- ← למידת התהליך באמצעות פגישות עבודה, קריאת חומרים ועוד.
- ← אפיון תהליך עבודה והתאמות נדרשות במערכות המוקד.
- ← פיתוח מערכות.
- ← בדיקת מערכות בהתאם לאפיון כולל מול ממשקים.
- ← פיתוח מערכי הדרכה.
- ← הדרכת מנהלים ועובדים.
- ← הטמעת הפעילות במוקד.
- ← קביעת יעדים- לאחר תקופת למידה של הפעילות יוגדרו יעדים לפעילות החדשה אשר ישתלבו ביעדי מכרז זה.
- ← גיוס נציגים – לצורך עמידה ביעדי המכרז יידרש הספק לגייס נציגים בהתאם לצפי פעילות.

2.14.5.9. תיקוף היעדים והמדדים באופן שוטף

- ← אחת ל-3 חודשים קלנדאריים רצופים, ועל בסיס הנתונים שיאספו במהלך השנה שקדמה שומרת לעצמה הרשות אפשרות לתיקוף של כלל היעדים והמדדים שהוגדרו במסגרת המכרז ומנגנון ההתקשרות ומודל הפיצוי פרס יותאמו ליעדים אלו.
- ← תיקוף זה יעשה בשקיפות מלאה על בסיס נתוני המערכת בשיתוף עם הספק. במידה של חוסר הסכמה, תקבע הרשות את היעדים.

2.14.5.10. עבודה בשעת חירום

- ← על החברה לפעול, ככל יכולתה, להמשך הספקת השירותים גם בעתות חירום.
- ← במצבים קיצוניים, לרבות בעת מלחמה כוללת, תפתח רשות האכיפה והגבייה מוקד חלופי המאויש בעובדי המשרד. אין האמור מלגרוע מחובתו של הספק הזוכה לפעול ככל יכולתו להמשך השירותים התקניים של המוקד.
- ← על הספק להקליט הודעת פתיחה מותאמת במערכת הטלפוניה ולהתאימה לשינויי המצב ולעדכונים מדי יום במידת הצורך (גם באמצעות גישה מרוחקת) בעתות מלחמה.

2.14.5.11. סיום התקשרות

בסיום תקופת ההתקשרות, יידרש הספק:

- ← לאפשר לספק החדש להיכנס למוקד לצפייה ולימוד הפעילות
- ← להעביר את כלל המידע הקיים המערכות השונות לידי הרשות
- ← לפעול ע"פ הגדרות אבטחת מידע בדבר רכיבי זיכרון
- ← להמשיך להפעיל את המוקד תוך עמידה ביעדים גם בשלב המעבר לספק החדש (יתכן והמעבר יבוצע באופן מדורג, משמע, הסטה מדורגת של הפעילויות)

3. תנאי הסף

3.1. כללי:

כל האישורים והצהרות המציע המפורטים להלן בסעיף זה הינם תנאי סף מצטברים, הכרחיים ויסודיים. הצעה אשר לא תענה על אחד או יותר מהתנאים המפורטים להלן – תיפסל. מודגש, כי חובה על המציע לעמוד בעצמו, ולא באמצעות אחר מטעמו, בכל תנאי הסף. המצאת האישורים והמסמכים המפורטים לעיל הנה תנאי סף להשתתפות במכרז. על אף האמור לעיל, המשרד שומר לעצמו את הזכות לאפשר למציע אשר לא צירף אישור מהאישורים המפורטים לעיל, להשלים את הגשת המסמכים במועד המאוחר למועד פתיחת המעטפות (להלן: "צירוף מאוחר"). צירוף מאוחר כאמור לעיל, יתאפשר רק מקום שהוברר, כי המסמכים לא צורפו בשל טעות בתום לב של המתמודד ובלבד שבמועד הגשת ההצעות, היו האישורים הדרושים מצויים בידי המתמודד.

3.2. אישורי התאגדות וניהול התאגיד:

3.2.1. על המציע להיות יחידה אורגנית, המהווה אישיות משפטית אחת כשותפות או כחברה, או שהוא עוסק מורשה.

✓ להוכחת האמור על המציע לצרף תעודת התאגדות כחברה או כשותפות או תעודת עוסק מורשה, אשר תצורף **ותסומן כנספח א'** למסמכי המכרז.

3.2.2. ככל שהמציע מאוגד כחברה או שותפות- יצרף המציע נסח של התאגיד אשר במסגרתו יצוין כי לתאגיד אין חובות לרשם הרלוונטי (רשם החברות/ רשם השותפויות). במידה ומצוין חוב לרשם התאגידים בנסח המצורף, יש לצרף אישור על תשלום החוב לרשם התאגידים. את המסמך המפרט את המידע הנ"ל יפיק המציע, ללא תשלום, באתר הרשמי של רשם התאגידים בקישור שלהלן: <http://147.237.72.24/WebOJSite/CompaniesList.aspx>.

✓ נסח התאגיד המעודכן ליום הגשת ההצעות, מהאתר הרשמי של רשם התאגידים- כמפורט לעיל יצורף **ויסומן כנספח ב'** (לנוחות המציעים, מצורפת דוגמא) למסמכי המכרז).

3.2.3. על המציע לנהל את החשבונות והרשומות שעליו לנהל על-פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1976, וכן לדווח לפקיד השומה על עסקאות המוטלות עליהן מס ערך מוסף, כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו 1976, בחתימתו של פקיד מורשה כהגדרתו שם, ובתקנות עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות) (אישורים), התשמ"ח-1987 וכללי עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות), התשנ"א-1991. המציע יצרף את המסמכים כדלקמן:

✓ האישור תקף מפקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס על ניהול ספרים ופנקסי חשבונות על-פי הוראות הדין האמורות יצורף ויסומן **נספח ג'** למסמכי המכרז.

✓ אישור מורשה חתימה ודוגמאות חתימה- יש לצרף אישור חתום ע"י עו"ד על מורשי חתימה ודוגמאות חתימה, **ולסמנו כנספח ד'** למסמכי המכרז.

3.2.5. תאגיד בשליטת אישה העונה על הדרישות לתיקון לחוק חובת מכרזים (מספר 15), התשס"ג-2002 (להלן: "התיקון לחוק המכרזים"), לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה (על משמעותם של המונחים: "עסק"; "עסק בשליטת אישה"; "אישור"; ו"תצהיר" ראה התיקון לחוק המכרזים). על פי התיקון לחוק המכרזים, לאחר שקלול התוצאות, אם קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה בעת הגשתה, "אישור" ו- "תצהיר". על סעיף זה לא חלה חובת הגשה.

3.2.6. למציע היקף מחזור כספי מבוקר על סך 10 מיליון ₪ לפחות לשנה, בכל אחת משלוש השנים האחרונות (2014-2016) בתחום הפעלת מוקדי שירות.

✓ להוכחת האמור על המציע לצרף הצהרה חתומה על ידי עו"ד/רו"ח, אשר תצורף **ותסומן נספח ה'** למסמכי המכרז.

3.3. שמירת זכויות העובדים

המציע יצרף להצעתו תצהיר בכתב בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות העובדים על-פי דיני העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים החלים עליו כמעסיק, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, כשהוא חתום על ידי מורשה חתימה מטעם המציע ומאושר כדן על ידי עורך דין. במסגרת התצהיר יתחייב המציע להמשיך ולקיים אחר חוקי העבודה במהלך תקופת ההתקשרות. להוכחת האמור יצרף המציע תצהיר והתחייבות **בנוסח נספח ו'** המצורף למסמכי המכרז.

3.4. השתתפות בכנס ספקים

המציע יצרף להצעתו עותק מאישור השתתפות שניתן למציע בכנס מציעים, ויסמנו **בנספח ז'** למסמכי המכרז.

3.5. פירוט ניסיון המציע

3.5.1. למציע ניסיון קודם מוכח בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה בהפעלת מוקד שרות עבור לקוח ממשלתי/ציבורי, כאשר המוקד הינו **ייעודי** ומספק שירותים ללקוח אחד, בהיקף מינימאלי נדרש של 60 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא לפעילות נכנסת וזאת בהפעלה רציפה במשך שנתיים לפחות.

✓ המציע יפרט בדבר ניסיונו הקודם, על גבי **נספח ח' המצורף** למסמכי המכרז.

3.5.2. למציע ניסיון קודם מוכח בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה בהפעלת מוקד שירות/גבייה המספק מענה באמצעות שיחות נכנסות/יוצאות, בהיקף מינימאלי נדרש של 60 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא וזאת בהפעלה רציפה במשך שנתיים לפחות (במענה לתנאי זה לא ניתן להציג פעילות שהוצגה כמענה לסעיף 3.5.1 לעיל)

✓ המציע יפרט בדבר ניסיונו הקודם, על גבי **נספח ח' המצורף** למסמכי המכרז.

3.6. התחייבות לזמינות מיידית

המציע יצרף התחייבות בדבר זמינותו המיידית לביצוע השירותים הנדרשים במכרז, **בנוסח נספח ט'** המצורף למסמכי המכרז.

3.7. תצהיר מאומת ע"י עו"ד בדבר עמידה בדרישות המכרז

תצהיר בו מאשר כי קרא, הבין ומתחייב לעמוד בכל תנאי הסף המנהליים והמקצועיים, **ללא כל הסתייגות**, במשך כל תקופת ההתקשרות והארכות במידה ותהיינה. במסגרת תצהיר זה יצהיר המציע במפורש כי קיבל את ההסברים וההבהרות אשר ביקש לדעת לצורך מימוש כלל הדרישות המפורטות לאורך כל תקופת ההתקשרות והארכות במידה ותהיינה. המציע יצרף תצהיר בדבר עמידה בדרישות המכרז **בנוסח נספח י'** המצורף למסמכי המכרז.

3.8. אי תיאום מכרז

המציע יצרף תצהיר בדבר אי תיאום מכרז **בנוסח נספח יא'** המצורף למסמכי המכרז.

3.9. הסכמה בדבר עיון במרשם הפלילי

על המציע או מורשה החתימה מטעמו ועל הנציגים הבאים מטעם המציע: מנהל הפרויקט, מנהל המוקד, מנהל פרויקט ההקמה, לצרף הסכמתם לעיון המזמינה במרשם הפלילי **בנוסח נספח יב'** המצורף למסמכי המכרז.

3.10. היעדר תיקים בהוצל"פ ובמרכז לגביית קנסות

המציע יצרף להצעתו תצהיר המעיד כי לא מתנהלים נגדו ו/או נגד מורשי החתימה ו/או נגד הנציגים הבאים מטעמו: מנהל הפרויקט, מנהל המוקד, מנהל פרויקט ההקמה- תיקים במערכת ההוצאה לפועל ו/או במרכז לגביית קנסות, **בנוסח נספח יג'** למסמכי המכרז.

3.11. תצהיר המעיד כי החברה אינה חברת גבייה

המציע יצרף להצעתו תצהיר חתום ומאומת כדין ע"י עו"ד, המעיד כי הוא אינו משמש כחברת גבייה ואינו מספק שירותי ארגון וניהול מערכות גבייה, **בנוסח נספח יד'** למסמכי המכרז.

3.12. ערבות מכרז

3.12.1. המציע יצרף ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית, מבנק ישראלי, או המחאה בנקאית מבנק ישראלי או ערבות של חברת ביטוח בעלת רישיון לעסוק בביטוח לפי חוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א-1981 בסך של 600,000 ₪ כולל מע"מ.

3.12.2. יודגש: על כתב הערבות להיות מנוסח בדיוק **בנוסח נספח טו'** המצורף למסמכי המכרז. ערבות החורגת מהנוסח המצורף למכרז זה, אף אם תהיה מיטיבה – תיפסל (!).

3.12.3. אין להצמיד את ערבות המכרז. שם המציע שיירשם בערבות יהיה זהה לשמו של המציע כפי שהוא מופיע במסמכי ההתאגדות.

3.12.4. הצעה זו תעמוד בתוקפה יהיה עד 120 יום לאחר התאריך האחרון להגשת הצעות – כפי שנקוב בטבלת המועדים לעיל.

- 3.12.5.** הערבות תבטיח את עמידת המציע בכל תנאי הצעתו ואת חתימתו על ההסכם הכלול בנוסח מסמכי הצעה זו.
- 3.12.6.** לאחר תום הליכי הבחירה תוחזרנה הערבויות למציעים שלא יזכו.
- 3.12.7.** ערבות הזוכה תוחזר לו עם החתימה על החוזה וכנגד קבלת ערבות ביצוע להמשך תקופת ההתקשרות.
- 3.12.8.** בהגשת הצעתו מתחייב המציע לעמוד בכל תנאי המכרז והתחייבויותיו במענה להצעה, לא יעשה כן, תהא הרשות רשאית 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.

4. הקריטריונים לבחירת המציע הזוכה

4.1. שלבי בחירת ספק- בדיקת ההצעות במכרז תיעשה ב-4 שלבים:

4.1.1. שלב ראשון- בדיקת תנאי סף:

ניפוי ראשוני של הצעות בגין אי עמידה בתנאי הסף של המכרז כפי שפורטו בפרק 2 לעיל. הצעה שלא תעמוד הצעה שלא תעמוד בתנאי מתנאי הסף כאמור או שתכלול הסתייגות ביחס לאיזה מתנאי הסף כאמור - תפסל על הסף. הצעה שתוגש על ידי מציע שלא נוכח בכנס המציעים - תיפסל על הסף.

הרשות רשאית, לפי שיקול דעתה ובכפוף להוראות הדין, להתיר למציעים לתקן פגמים טכניים או לבצע השלמות נדרשות ואולם מובהר בזאת כי אינה מתחייבת לעשות כן ולפיכך המציעים מתבקשים להקפיד על עמידה מלאה במלוא דרישות המכרז.

רק הצעות שעמדו בתנאי הסף, תעבורנה לשלב הבא שהינו שלב בדיקת האיכות.

4.1.2. שלב שני- הערכת האיכות- בדיקה, לימוד והערכת ההצעות לסעיפי האיכות. משקל סעיף האיכות בציון המשוקלל הוא 50%.

בדיקת פרמטר האיכות תתבצע בהתאם למשקלות הנקובים להלן ובנוסח המפורט בנספחים המצורפים למסמכי ההצעה והמתייחסים למידע שיתקבל ממסמכים שיצרף המציע בהתאם למבוקש.

שלב	משקל	מענה לפרק	משקל	תת משקל
שלב א- בדיקת מענה לסעיפי האיכות	80%	הון אנושי	20%	16%
		אתר ותכנון פונקציונאלי	15%	12%
		טכנולוגיה	25%	20%
		פרויקט הקמה	15%	12%
		חברה המציעה	25%	20%
	80%		100%	80%
שלב ב' - למציעים שעברו את שלב א' בציון 80 ומעלה	20%	**התרשמות ממצגת + סיור	100	20%
ציון איכות	100%	שקלול של שלב א + שלב ב		100%

****דגשים נוספים לגבי סיור ומצגות**

מציעים שעברו את שלב בדיקת האיכות בציון 80 ומעלה ידרשו לבצע מצגת והדגמות.

המצגת תכלול התייחסות להיבטים הבאים:

- הצגת החברה.
- הצגת צוות מטה תומך ואנשי המפתח.
- פתרון המציע למכרז זה.
- הצגת שלבי ההקמה השונים עד להפעלת המוקד, כולל צוות ההקמה לשלבים השונים ומנהל פרויקט.

סיור באתר המוצע לטובת הפעילות - מיקום האתר ותאור המבנה.

- סיור באתרים נוספים של המציע - במידה ומפעיל יותר מאתר אחד, רשות האכיפה שומרת לעצמה את הזכות לבצע סיור באתר אחד או יותר ע"פ שיקול דעתה.

אם כתוצאה מפסילת הצעות על פי פיסקה זו תוותרנה בידי הרשות, פחות משלוש הצעות אזי לרשות שמורה הזכות להפחית את ציון האיכות הכולל הנדרש על פי פיסקה זו עד לציון איכות שכתוצאה ממנו יוותרו בידי הרשות בשלב זה של בדיקת ההצעות, שלוש הצעות ובלבד שציון האיכות הכולל הנדרש בכל מקרה לא יפחת מ-75 נקודות.

בשלב זה, תסתמך הרשות על הצעת המציע, הבהרותיו, פניה ללקוחות המציע לקבלת חוות-דעת, סיור במתקני המציע וכל מידע רלוונטי שיעמוד לרשותה.

4.1.3 שלב שלישי: בדיקת הצעת המחיר

משקל סעיף המחיר בציון המשוקלל הוא 50%.

ועדת המכרזים תפתח את מעטפות המחיר רק לאחר השלמת בדיקת התנאים המפורטים בפרק 2 – תנאי הסף ורק עבור הצעות אשר עברו את השלבים הקודמים ועמדו בציוני סף האיכות כמפורט לעיל.

לועדת המכרזים שמורה הזכות לפסול המשך התמודדות ספק במקרה שבו ניכר כי הצעת המחיר היא הצעה הפסדית ועלולה לגרום לפגיעה בזכויות העובדים.

4.1.4 שלב רביעי: בחירת ההצעה הזוכה

ההצעה הזוכה תיקבע בהתאם לציון המשקלל את הציון שנקבע לאיכות ההצעה ולהצעת המחיר, כך שלציון שנקבע לאיכות ההצעה יינתן משקל של 50% ולציון שניתן להצעת המחיר יינתן משקל של 50%.

ההצעות תדורגנה בסדר יורד בהתאם לציון המשוקלל. ההצעה שתקבל את הציון המשוקלל הגבוה ביותר תדורג במקום הראשון ותיבחר להצעה הזוכה.

5. פרמטר האיכות

5.1. הון אנושי

5.1.1. אנשי מפתח

5.1.1.1. על המציע להציג את קורות החיים של – מנהל המוקד, מנהל הפרויקט ומנהל

פרויקט ההקמה על גבי **נספח טז'** תוך פירוט:

- ← ניסיון תעסוקתי של בעל התפקיד המוצע
- ← ניסיון בהקמת מוקדים (אופי הפעילות, מערכות תומכות, גודל וכיו"ב)
- ← פירוט המוקדים אותם ניהל (אופי הפעילות, גודל וכיו"ב)
- ← צירוף תעודות השכלה רלוונטיות.
- ← פירוט לקוחות ממליצים (שאינם מנהלים בחברה בה עובד המנהל, אלא לקוחות).
- ← כחלק משלב בדיקת האיכות יבוצעו השלבים הבאים אשר ישוקללו בציון האיכות לבעל התפקיד:
- ← סקר ממליצים.
- ← ראיון אישי.

5.1.2. אנשי מטה

5.1.2.1. על המציע לפרט את כלל אנשי המטה שאינם ייעודיים לפעילות המוקד.

5.1.2.2. יש לפרט את הפעילות שתבוצע על ידי כל בעל תפקיד (מטה) בפורמט המצורף לכל אחד מהשלבים תוך התייחסות:

- ← תכולת תפקידים בהתייחס למוקד הרשות.
- ← היקפי פעילות ותדירות ביצוע ע"פ שלבי ההפעלה: שלב ההקמה ושלב ההפעלה השוטפת.

הפעלה שוטפת		שלב הקמה				
היקף שעות חדשי	תכולת פעילות	היקף שעות לשלב ההקמה	תכולת פעילות	תפקיד	תחום עיסוק	שם

5.1.2.3. על המציע לצרף קורות חיים של כלל בעלי התפקיד של תפקידי המטה אותם ציין.

5.1.3 הכשרת אנשי מפתח

5.1.3.1 על המציע לפרט מסגרת ותכני סדנת שירות וגבייה, מיומנויות וכיו"ב, שיעביר לעובדי המוקד. על המציע לפרט בחתך לאוכלוסיית נציגים חדשים/ותיקים, מנהלי צוותים ואחמשים.

שם ההדרכה	אוכלוסייה	מטרה	היקף שעות	תדירות ביצוע

5.1.4 הדרכת גבייה

5.1.4.1 על המציע להציג את פרטי החברה החיצונית שתבצע את פעילות הדרכת הגבייה, תוך פירוט ניסיונה, פירוט תכני ההדרכה, לקוחות לדוגמא ופרטי לקוחות ממליצים.

5.1.5 שכר ומודל תגמול

5.1.5.1 המציע יפרט את מודל השכר ותגמול העובדים, תוך התייחסות ל:

- ← שכר בסיס
- ← בונוס- מדדים והפרמטרים המשפיעים על מערך התגמול השוטף לעובדים, תוך ציון המשקולות עבור כל פרמטר.
- ← פירוט אוכלוסיות והרציונל למערך התגמול.
- ← התייחסות ל"מענק הישארות" או כל תגמול דיפרנציאלי אחר לנציגים על פי קריטריונים שונים (וותק/ מקצועיות וכד').

5.2. אתר ותכנון פונקציונאלי

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

5.2.2. המציע יפרט את מתחמי העבודה בטבלה המצורפת תוך התייחסות למתחמים ייעודיים

לפעילות ולמתחמים משותפים עם לקוחות אחרים :

שם המתחם	ייעודי/ משותף	ייעוד	כמות	גודל במ"ר
עמדות אחמ"ש				
עמדות/משרד ראש צוות				
חדרי מנהלים				
חדרי משוב				
חדרי הדרכה ותדריכים				
חדרי ישיבות				
קפיטריה				
פינת עישון				
שירותים				
מחסן				
ממ"ק				

5.2.3. על המציע לפרט שטח למתחם המוקד (כולל את אזור המוקד הייעודי בלבד- עמדות נציג,

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

מספר עמדות נציג	שטח המוקד במ"ר	שטח ברוטו לעמדה במ"ר	שטח נטו לעמדת נציג במ"ר
	חלק ייעודי בלבד	(שטח המוקד/ מספר עמדות נציג)	גודל שולחן עבודה של נציג (רוחב* עומק)

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

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

← רוחב מעברים

← יציאות החירום

← מיקום ציוד תומך במוקד- מדפסות, תצוגות זמן אמת תאי אחסון וכיו"ב.

← התייחסות להתרחבות עתידית במידת הצורך.

← פירוט החלוקה הפונקציונאלית במוקד (אזור מנהלתי, אזור המוקד, אזור

ניהולי וכיו') לרבות התייחסות לממ"ק.

5.2.5. ממ"ק – על המציע לפרט את פרטי הממ"ק :

גודל הממ"ק במ"ר	מרחק הממ"ק ממוקד השירות (במטרים)	זמן משוער לכניסה לממ"ק - לעובד ממוצע ממוקד השירות ועד הכניסה לממ"ק (בשניות).

5.3. טכנולוגיה

5.3.1. כללי:

- 5.3.1.1 על המציע לצרף בסעיף זה תקציר ניהולי של ארכיטקטורת הפתרון המוצעת. על התקציר לכלול את הנושאים כמפורט בפרק זה.
- 5.3.1.2 עורך המכרז מייחס חשיבות גבוהה לתקציר זה לצורך הבנת הפתרון הכולל המוצע לרשות וכן לבחינת הבנתו של המציע לפתרון הנדרש.
- 5.3.1.3 מרכיבים מהותיים שימצאו בבדיקה כחסרים בתקציר ו/או ימצאו בסתירה למענה הספק לסעיפים אחרים במכרז זה ו/או יציגו פתרון שאינו מספק מענה מלא לדרישות הרשות עלולים להביא לפסילת ההצעה.

5.3.2. ארכיטקטורת הפתרון ופירוט המערכות

5.3.2.1. להלן הנושאים המרכזיים שנדרשים לקבל ביטוי בתקציר:

- ← תיאור מילולי של תתי המערכות המוצעות, יעודן, גרסאות מוצעות ותצורת הארכיטקטורה שלהם. נדרש לוודא כי כל רכיבי המערכות השונות נדרשות להיות בתמיכת יצרן החל ממועד הגשת המענה ולכל אורך תקופת ההתקשרות.
- ← תיאור ארכיטקטורת הפתרון לרבות באמצעות תרשימים תומכים הכולל:
 - ❖ תתי המערכות ומיקומם בסביבות השונות.
 - ❖ קישוריות לרשתות המזמין ומערכותיו, רשתות חיצוניות ופנימיות בהתאם לדרישות הפרדה והאבטחה (רשתות טלפוניה, אינטרנט, נתונים...).
 - ❖ תיאור תצורת שרידות הפתרון לרבות קווי התקשורת ונקודות הקצה.
 - ❖ תיאור מכשירי הקצה המוצע על ידו, לרבות תמונה ונספח טכני של היצרן.
- ← בנוסף לתיאור הנדרש בסעיפים לעיל, על המציע להציג את פרטי המערכות בפורמט הבא:

	שם המערכת
	יעוד
	יצרן
	דגם + גרסה
	מועד פקיעת תמיכת יצרן
	לגרסה המוצעת
	תצורת שרידות

5.3.3. ניסיון

5.3.3.1. עבור **כל אחת** מהמערכות המוצעת ימלא המציע טופס ניסיון בפורמט הטבלאי המצורף מטה :

פירוט	סעיף
	שם מערכת
	מוקדים בהם מותקנת
	מספר עמדות בהן המערכת מותקנת*
	תיאור ניסיון המציע בהפעלת המערכת (כולל מועד הפעלה בייצור)
	גורם מתחזק ותומך בפיתוחים חדשים (המציע/קבלת משנה-כולל שם)
	לקוחות ממליצים (מינימום שלושה של המציע/קבלן המשנה):
	שם איש קשר מטעם הלקוח*
	טלפון (כולל סלולארי)*
	כתובת מייל*
	מיישם (המציע/שם קבלן משנה)
	תיאור הפעילות ופירוט כיצד תומכת המערכת בפעילות זו*
	מועד הפעלת המערכת

5.3.4 גישה לבסיס נתונים עבור דוחות

5.3.4.1 על המציע לפרט את בסיס הנתונים הגולמי שנוצר ע"י רכיבי המערכות השונות ואופן הפנייה אליהם ממערכות הרשות ומערכת ה-BI של המציע לשליפת מידע, בדגש על מידע שלילת מידע לדוחות היסטוריים, ככל שכל הניתן לזמן אמת החל מאינטרוולים ברמת רבע שעה ומעבר לכך.

5.3.5 ממשקים

← הקפצת מסך

5.3.5.1 על המציע לפרט בסעיף זה אופן ביצוע הקפצת מסך למערכות תפעוליות הרוכבות על תשתית CITRIX (גרסה עדכנית או אחת לאחור) ו/או באמצעות Terminal Server של מיקרוסופט ו/או באמצעות WEB.

5.3.5.2 נדרש לפרט את הרכיב שיותקן בתוך ה-CITRIX ו/או בתוך שרת ה-Terminal Server של מיקרוסופט.

5.3.6 יכולות נוספות של המציע לשרותים בערוצים הדיגיטליים

← יישומי VISUAL IVR

← נדרש לפרט ניסיון בהפעלת יישום VISUAL IVR מול המערכת המוצעת. נדרש לפרט סוג המערכת אליה התבצעה ההתממשקות

← יישום VISUAL IVR יכלול לפחות את התהליכים המרכזיים הבאים:

← תהליכי הפעלת היישום יחלו בעת חיוג ל-IVR שם יוצע ללקוח מעבר ליישום הויזואלי (יוגדר באפיון באיזו נקודה יוצע השירות)

← הסכמה של הלקוח להעברה ליישום, תשלח לנייד שלו לינק לחיבור לאפליקציית ה-IVR הויזואלי

← פתיחת יישום ה-IVR במכשיר הנייד יאפשר צפייה בתפריטים ומידע ובמקביל המשך ניגון ה-IVR הקולי. בשלב האפיון יוחלט על תצורת סיום ההשמעה.

← בחירה בהעברה לנציג מתוך התפריטים בנייד, תיצור חיוג/שיחת צאט לתור הרלבנטי תוך העברת כל המידע שהצטבר על הלקוח.

← תפריטי ה-IVR שיוצגו במכשיר הנייד יתמכו באפשרויות הבאות:

תאימות מלאה מול ה-IVR הקולי. תצורה שתחייב סנכרון מלא של כל העצים, שעות פעילות וכו'.

תאימות חלקית החלטה אילו ענפים/מידע ישוקפו באפליקציה תצורה שונה מותאמת לאופי העבודה עם מכשיר נייד

← עדיפות תינתן ליישום שאינו מבוסס התקנת אפליקציה

← שלב האפיון יגדיר את שיטת העבודה הנדרשת

5.3.7 שרידות

5.3.7.1 הספק יתאר בסעיף זה את רמת הגיבוי לרכיבים והממשקים השונים המוצעים על ידו כמענה לשרידות והמשכיות העסקית הנדרשת, באמצעות הפורמט הטבלאי המצורף:

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

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

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

- ← מרכזייה
- ← IVR
- ← CTI
- ← חייגן
- ← Chat
- ← נפילת רשת מחשוב
- ← תקלה בממשקים
- ← הפסקת חשמל
- ← נפילת קווי מפי"א
- ← ועוד

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

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

5.3.7.6 על המציע לתאר מנגנוני שרידות נוספים.

5.4 פרויקט הקמה

5.4.1 על המציע להציג תכנית עבודה להקמת המוקד, באמצעות תרשים גנט. תוך התייחסות:

- ← פירוט הפעילויות המתוכננות כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך, החל משלב חתימה על הסכם מול המזמין ועד למוכנות למענה.
- ← משך ותזמון הפעילויות.
- ← גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב.
- ← ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון.

5.5 פרטים על החברה המציעה

5.5.1 על המציע להציג ניסיון מוכח בפעילויות בעלות אופי דומה לפעילות מכרז זה.

5.5.2 המציע יפרט את השירות ומאפייניו לכל מוקד וכן שמות ופרטי הממליצים.

5.5.3 למזמין תהיה הזכות לברר באופן עצמאי, חוות דעת מלקוחות נוספים ממשלתיים/ציבוריים

עסקיים, של המציע ללא תלות במידע שיועבר על ידו.

5.5.4 הממליצים (בשני הסעיפים מטה) יוצגו בפורמט המצורף:

שם הלקוח	
שם הפרויקט	
מס' הנציגים במצבת העובדים	
מס' נציגים פעילים בשעת שיא	
סוג פעילות (שיחות נכנסות/יוצאות)	
שעות פעילות המוקד	
תקופת התקשרות	
תיאור הפרויקט (כולל התייחסות לפעילות גבייה/מכירה ומעטפת שירות במידה וקיימת)	
פירוט מערכות תומכות	
פרטי איש הקשר של הפרויקט:	
שם מלא	
תפקיד	
מספר טלפון במשרד	
מספר טלפון נייד	
כתובת מייל	

5.5.5 שנות פעילות החברה- מספר שנות פעילות החברה בהפעלת מוקדי שירות וגבייה טלפוניים.

5.5.6 גודל החברה- מספר לקוחות פעילים להם מספק המציע הפעלת מוקד ייעודי (מוקד הפועל עבור לקוח אחד בלבד).

5.5.7. מספר עמדות נציג פעילות (בכלל מוקדי החברה).

5.5.8. ניסיון בתחום פעילות המוקד (שירות וגבייה). על המציע לפרט ניסיון קודם מוכח ולקוחות ממליצים רלוונטיים לאופי הפעילות הנדרש במכרז זה, עבור מוקדים שהפעיל במהלך שלוש השנים האחרונות.

5.5.9. ניסיון בהפעלת מוקדי שירות- בנוסף לממליצים שיוצגו בסעיף קודם, על המציע לצרף רשימת כלל הלקוחות הפעילים בשלוש שנים האחרונות בפורמט המצורף מעלה.

6. המצאת מסמכים, התחייבויות ואישורים לאחר הודעת הזכייה

עם ההודעה בגין הזכייה ולא יאוחר מחלוף 14 ימים ממועד זכייתו במכרז, ימציא הספק הזוכה את המסמכים והאישורים הבאים:

- 6.1 ערבות – הספק הזוכה ימציא ערבות ביצוע בסך של 5% מסכום ההתקשרות בחוזה, **בנוסח נספח יז'** המצ"ב, לפקודת הרשות, צמודה למדד המחירים לצרכן, להבטחת ביצוע הצעתו וכל התחייבויותיו בהסכם ההתקשרות ובגין מכרז זה. הערבות תהא ערבות בנקאית או ערבות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א-1981, הערבות תהיה אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי ניתנת לביטול. הערבות תהיה בתוקף למשך כל תוקפו של ההסכם ולמשך 60 ימים נוספים לאחר מכן.
- 6.2 הסכם התקשרות – חתימה על דוגמת החוזה המצורפת למכרז זה **ומסומנת כנספח יח'**.
- 6.3 התחייבות לשמירה על סודיות – על המציע ו/או מי מטעמו – כפי שיוורה לו נציג המזמינה, לצרף התחייבותו החתומה לשמירה על סודיות, **בנוסח נספח יט'** המצ"ב למסמכי המכרז.
- 6.4 הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים – על המציע ו/או מי מטעמו – כפי שיוורה לו נציג המזמינה, לצרף הצהרתו החתומה בדבר היעדר ניגוד עניינים, **בנוסח נספח כ'** המצ"ב למסמכי המכרז.
- 6.5 אישור קיום הביטוחים – על המציע ו/או מי מטעמו – כפי שיוורה לו נציג המזמינה, לצרף להצעתו את אישור קיום הביטוחים חתום על ידי חברת ביטוח **בנוסח נספח כא'** המצ"ב למסמכי המכרז.
- 6.6 חוזה שימוש בפורטל ספקים – הזוכה יידרש, בכפוף לשיקול דעתו של המזמין, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"מ מס' 7.16.1 ויתר הוראות התכ"מ הרלוונטיות, והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ויחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, לחילופין ימציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש, הזוכה יישא בעלות הכרוכה בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי (סך ממוצע של כ- 300 ₪ עבור הנפקת כרטיס חכם). הוראת התכ"מ ונוסח חוזה השימוש בפורטל הספקים **מצ"ב כנספח כב'** למסמכי המכרז.

מציע שלא ימציא המסמכים האמורים במועד שנקבע, לא יוכל לממש את זכייתו ורשות האכיפה והגבייה תהיה רשאית לפנות למציע שדורג במקום השני.

7. התמורה בגין השירות

7.1. כללי

- 7.1.1. הצעת מחיר המציע תובא במלואה בפרק זה בלבד.
- 7.1.2. הצעת המחיר כוללת מענה לכל הדרישות המפורטות במכרז זה, למעט רכיבים אשר מתומחרים כרכיבים נפרדים.
- 7.1.3. המחירים שינקוב בהם המציע הם סופיים ולא יידרש כל תשלום מעבר לכך. כל רכיב שייכלל במסגרת הפתרון המוצע ייחשב ככלול בהצעת המחיר ובהתחייבויות המציע למילוי דרישות המכרז.
- 7.1.4. בכל מקרה של ספק או אי בהירות לגבי הנדרש בפרק זה, יש ללבן עם המזמין בשלבי ההבהרה הקודמים להגשת המענה.
- 7.1.5. לאור חוסר הוודאות לגבי הצלחת הטמעת מערכת ניהול הידע בארגון, במידה ויוחלט לא להטמיע את המערכת (KANA) במוקד, יידרש הספק הזוכה בהתקנה והטמעה של מערכת ניהול ידע באחריותו בהתאם לדרישות המוצגות בפרק טכנולוגיה. על המציע להגיש הצעת מחיר מותאמת, לשני המקרים (הפעלה עם מע' ניהול ידע/ הפעלה ללא מערכת ניהול ידע) בהתאם לנדרש בטופס הצעת המחיר.
- 7.1.6. המחירים בפרק זה יצוינו בשקלים חדשים ללא מע"מ.

7.2. מודל התקשרות

7.2.1. רכיבי העלות

- 7.2.1.1. להלן הפרמטרים שבגינם יבוצע תשלום ע"י המזמין. מעבר לעלות זו לא יתבצע תשלום נוסף:
 - 7.2.1.1.1. שעות LOGIN נציג
 - 7.2.1.1.2. שעת LOGIN נציג בכיר
 - 7.2.1.1.3. שעות הדרכה לנציגי שירות וגבייה
 - 7.2.1.1.4. תשלום בגין פעולות שבוצעו בשירות עצמי (IVR)
 - 7.2.1.1.5. החזר עלות בגין שליחת מסרונים
 - 7.2.1.1.6. מנגנון בונוס/פיצוי

7.2.2 הגדרות

- 7.2.2.1 שעות login נציג שירות וגבייה** - שעת login של הנציגים (שיחות נכנסות / יוצאות / תקשורת כתובה) למערכות ה- call center מיום הפעלת המוקד למענה. שעות אלו יכללו את המצבים (סטטוסים) הבאים :
- 7.2.2.2 מצבי "תעסוקה"** – זמן ב"שיחות נענות"/"יוצאות חיצוניות" ועוד זמן "ניירת" (כולל ACW), או "back-office" (במידה ויוגדר צורך לפעילות מעין זו).
- 7.2.2.3 הפסקות אישיות** - זמן שהנציג בהפסקה אישית קצרה או ארוכה.
- 7.2.2.4 סטטוס "זמין" לקבלת שיחה.**
- 7.2.2.5 הפסקות איכות** - משוב, תדריך, ריענון חודשי.
- 7.2.2.6** יובהר ויודגש בזאת כי הספק ישלם לעובדיו בגין שעות עבודתם כולל זמן ההפסקה וכל זמן אחר הנדרש במסגרת עבודתם.
- 7.2.2.7 שעות login נציג בכיר/תומך מקצועי** - שעת login של נציגים בכירים/תומך מקצועי (שיחות נכנסות/יוצאות/תקשורת כתובה) למערכות ה- call center מיום הפעלת המוקד למענה.
- 7.2.2.8** שעות אלו יכללו את המצבים בדומה לנציג שירות וגבייה.
- 7.2.2.9** היקף שעות ה-LOGIN שישולמו יהיו בהיקף מקסימלי של 7% ביחס לשעות נציג משולמות (1: 15) בפעילות שיחות נכנסות בלבד.
- 7.2.2.10 אחוז תעסוקת נציג:** התשלום עבור שעת LOGIN של נציג יבוצע עבור השעות ובתנאי שאחוז התעסוקה עמד על 72%, במידה ואחוז התעסוקה נמוך מהיעד יתבצע קיזוז בהתאם לפער (יעד אחוז תעסוקה 75%, קיזוז יבוצע מביצוע הנמוך מ- 72%) - חישוב הסטייה מהיעד יבוצע עפ"י הנוסחה הבאה : אחוז החריגה מהיעד *כמות שעות login.
- 7.2.2.11** תשלום בגין שעות LOGIN יבוצע מסיום שלב ההכשרה ולאחר הסמכת העובד ע"י נציג המזמין.
- 7.2.2.12** קיזוז יבוצע החל מסיום שלב ההתייצבות, משמע מהיום הראשון של החודש הרביעי.
- 7.2.2.13** דוגמא לחישוב שעות נציג טלפוני לתשלום - לפי 100 שעות :

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

7.2.2.14. שעת הדרכה נציג שירות וגבייה :

7.2.2.14.1. **שעות הדרכה מקצועית לנציגים (שוטף):** 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/תדריך/משוב/ריענון מקצועי חודשי.

7.2.2.14.2. **שעות הדרכה ראשונית לנציג שירות וגבייה:** החזר בגין עלות קורס

ההכשרה 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) :

7.2.2.15. **במניין התקופה לא יילקחו בחשבון תקופות של חופשת לידה, חופשה ללא תשלום**

או תקופות היעדרות ממושכת בשל מחלה/סיבה אחרת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

7.2.2.16. **התשלום יבוצע ע"פ דוח נוכחות בקורס ההדרכה הראשוני, שיאושר וייחתם על ידי**

נציג מטעם המזמין במהלך הקורס ויוגש בסיום הקורס.

7.2.2.17. **חישוב החזר יהיה על פי עלות שעת הדרכה כפי שיתמחר המציע בפרק זה כפול**

כמות שעות ההדרכה בהם נכח העובד.

7.2.2.18. **התשלום המקסימאלי אשר יוחזר ע"י הרשות יהיה עד ל- 128 שעות הדרכה לנציג**

הוצאה לפועל 96 שעות לנציג מרכז לגביית קנסות, ע"פ דיווח שעות בפועל. לא ישולמו שעות הכשרה מעבר להיקף זה, משמע, במידה ולצורך הסמכת נציג הושקעו יותר מ-128 שעות הדרכה המזמין לא ישלם בגין השעות העודפות.

7.2.2.19. **פעולות שבוצעו בשירות עצמי (IVR) – תשלום בגין פעולות שבוצעו בשירות עצמי**

באמצעות המענה הקולי האינטראקטיבי (IVR) ולא עברו לנציג שירות וגבייה (הכוונה לפעולות אישיות, לאחר שלב הזדהות ולא השמעת מידע כללי/הודעת סוף יום).

7.2.2.20. **התשלום יבוצע בשלב ראשון עבור השירותים- תשלום חוב, שמיעת גובה חוב,**

שמיעת החלטת רשם ובתנאי והשיחה לא עברה בסיום הפעולה לנציג.

7.2.2.21. **בעת אפיון ה-IVR בשלב ההקמה יתכן ויוגדרו שירותים עצמיים נוספים שיכנסו**

למודל התשלום.

7.2.2.22. **במהלך תקופת ההתקשרות, בעת הכנסת שירות חדש המזמין יגדיר האם השירות**

נכלל בסל השירותים העצמיים לתשלום.

7.2.2.23. **החזר עלות בגין שליחת מסרונים - עלות הודעת SMS שנשלחה ללקוח המזמין**

כחלק מהפעילות בכפוף לדיווח.

7.3. מנגנון בונוס/ פיצוי

7.3.1. כללי

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

7.3.1.2. מרכיבים איכותיים במנגנון בונוס/פיצוי יחושבו ברמה חודשית/ על פי החלטת המזמין, וירוכזו בעת חישוב החשבון החודשי. המנגנון יופעל על כל רכיב בנפרד.

7.3.1.3. פירוט המדדים עליהם יופעל מנגנון בונוס/ פיצוי בגין אי עמידה ביעדים הנדרשים מפורטים בפרק יעדים. המזמין רשאי לבצע עדכון/ הוספה של מדדים ויעדים בהתאם לפעילות המוקד מתוך סל היעדים שהוגדרו בפרק יעדים ו/או יעדים חדשים שיוגדרו בשיתוף עם הספק ע"פ אופי העבודה במוקד.

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

7.3.1.5. המזמין יפעיל שיקול דעת במימוש 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, במידה ולא הועברה הודעה מוקדמת לספק לצורך היערכותו לתמיכה בפעילות.

7.3.2. מדדים כמותיים

7.3.2.1. בשלב ההקמה יגדיר המזמין 3 יעדים כמותיים לשילוב במודל בונוס/פיצוי מתוך סל היעדים המפורט בסעיף 2.5.4.

7.3.2.2. יעדים אלו יועברו לספק בהודעה של 30 יום מראש וימדדו במשך רבעון (לשיקול דעתו של המזמין, יתכן ופרק הזמן יהא נמוך מרבעון).

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

7.3.2.4. המזמין יוכל לשנות את היעדים בהודעה מוקדמת של 30 יום.

7.3.2.5. היעדים הכמותיים ימדדו ברמה יומית וישוקפו בדוחות הניהוליים אשר יופצו ברמה היומית לרבות אירועים חריגים שהשפיעו על תוצאת המדידה.

7.3.2.6. בכל יום יתועדו הביצועים בהתאם ליעדים, תוך אינדיקציה למספר הפרמטרים בהם בוצעה חריגה ואחוז החריגה. לדוגמא :

סך חריגות מיעד	אחוז שיחות שקיבלו שירות עצמי	שיחות עד 60 (יימדד סקיל בנפרד)*	אחוז נענות שניות לכל בנפרד*)	אחוז נטישה	ביצוע / יעד
2	16%	77%	6%	1.6.2015	
1	14%	81%	4%	2.6.2015	

*יתועדו כמות הסקילים בהם הייתה חריגה מהיעד

7.3.2.7. כמות הימים בהם התקיימה חריגה ("סך חריגות מיעד" שווה/גדול מ-1) תסכם ותבחן בהתאם לטבלת המדרג הבאה :

מדרגה	סכום סטיות חודשי	גובה בונוס/ פיצוי
1	0-1	בונוס בסכום 15,000 ₪
2	2-3	0 ₪
3	4-6	15,000 ₪ -
4	7-9	30,000 ₪ -
5	+9	50,000 ₪ -

7.3.3. מדדים איכותיים

- 7.3.3.1.** בשלב ההקמה יגדיר המזמין 3 יעדים איכותיים לשילוב במודל בונוס/פיצוי מתוך סל היעדים המוגדר מראש, במסמכי המכרז (בנוסף ליעדים הכמותיים).
- 7.3.3.2.** המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את מנגנון האיכות בהודעה של 30 יום מראש.
- 7.3.3.3.** המנגנון עבור מדדים איכותיים יעבוד לפי מדרג של אחוז הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית, לכל יעד על פי המפורט להלן:
- 7.3.3.4.** לכל אחד מיעדים יחושב אחוז הסטייה מביצוע בפועל אל מול היעד ובהתאם תקבע מדרגת הבונוס/פיצוי.
- 7.3.3.5.** מודל הבונוס/ פיצוי לפרמטרים האיכותיים יהיה אחיד (כל רכיב יימדד בצורה נפרדת):

אחוז הסטייה מהיעד	גובה בונוס/ פיצוי
10% - ומעלה	7,500 ₪ -
-9.99% - 3%	3000 ₪ -
עמידה ביעד	0 ₪
3% - 9.99%	2000 ₪ +
+10%	4000 ₪ +

7.4 הצעת מחיר

7.4.1 על המציע למלא הצעת מחיר לסעיפים המפורטים מטה, **בנספח כג' המצ"ב למסמכי המכרז**.

#	עלות בש"ח ללא מערכת לניהול ידע (לא כולל מע"מ)	עלות בש"ח כולל מערכת לניהול ידע (לא כולל מע"מ)	משקל יחסי לסעיף
1	שעת LOGIN נציג	_____ ₪	60%
2	שעת LOGIN נציג בכיר/תומך מקצועי	_____ ₪	18%
3	שעת הדרכה נציג	_____ ₪	10%
4	פעולה בשירות עצמי	_____ ₪	10%
6	הודעת SMS	_____ ₪	2%

7.4.2 לרשות האכיפה והגבייה שמורה הזכות לברר מול המציעים האם הצעתם הפסדית או שפוגעת או עלולה לפגוע בזכויות עובדים או שמשקפת חריגה משמעותית ביחס להצעות אחרות. בעקבות בירור זה, תהיה הרשות רשאית לפסול הצעה חריגה.

7.5 תנאי תשלום:

- 7.5.1 עבור ביצוע העבודה יגיש הספק הזוכה חשבונית לתשלום שתועבר לאישור המזמין והיחידה המקצועית. התשלום יבוצע אחת לחודש בהתאם לשירותים שניתנו באותו חודש ובכפוף לאישור המזמין. על המציע להגיש דו"ח ובו פירוט אודות השירותים שבוצעו במהלך החודש החולף אשר תואם לחשבונית.
- 7.5.2 באחריות הספק לספק את כל הדו"חות הנדרשים לנתוני מודל ההתקשרות.
- 7.5.3 הספק יגיש למזמין עד ה- 10 לכל חודש, בצירוף לחשבון החודשי דוח מפורט הכולל את כלל הפרמטרים הרלוונטיים למודל ההתקשרות (היקפים ועמידה ביעדים).
- 7.5.4 לחשבון יצורפו כל הדוחות הרלוונטיים בצירוף דוחות מערכת מקוריים ודוחות שכר לאימות החשבון וחישוב התשלום בגין מגנון בונוס/פיצוי.
- 7.5.5 לאחר שיאושרו החשבוניות ע"י הגורמים הרלוונטיים, כאמור, יועברו החשבוניות לקליטה ביחידת הרכש המרכזית של המזמינה.
- 7.5.6 תשלום החשבוניות ייעשה עפ"י הוראת החשב הכללי שמספרה 1.4.3 המצורפת **בנספח כד'** למסמכי המכרז.

7.6 הצמדת תעריפי המכרז

- 7.6.1** התעריפים במכרז זה יהיו צמודים 20% למדד ו 80% לשכר המינימום, למעט תעריפים בגין פעולה בשירות עצמי והודעות SMS.
- 7.6.2** ההצמדה למדד תיעשה כמפורט להלן:
- 7.6.3** בהתאם להוראות החשכ"ל חוזה התקשרות יוצמד לאחר תום 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות. לאחר 18 חודשים ההצמדה בסעיף זה תהיה בגובה של 100% למדד המחירים לצרכן.
- 7.6.4** הגדרות:
- "מדד" – מדד המחירים לצרכן המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי ו/או כל גוף אחר שיבוא במקומה.
- "מדד בסיס" – המדד הידוע לאחר 18 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות.
- "מדד חדש" – המדד האחרון הידוע ביום הגשת החשבון.
- "השינוי במדד" – הפרש בין המדד החדש למדד הבסיס.
- 7.6.5** על פי הנחיות החשב הכללי של משרד האוצר ב- 18 החודשים הראשונים להתקשרות לא תהיה הצמדה על המחירים המוצעים במסגרת מכרז זה, וזאת בתנאי שמדד המחירים לצרכן לא יעלה בתקופה זו על 4%. אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד המחירים לצרכן ושיעורו עלה על 4% מהמועד האחרון להגשת הצעות, תיעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור ההתאמה יתבסס על הפרש בין המדד, שהיה ידוע ממועד שבו עבר המדד את 4%, לבין המדד הקובע במועד (י), הגשת החשבון (ות).
- 7.6.6** תעריפים שנקבעו לתשלום במכרז זה יהיו קבועים לכל אורך תקופת ההתקשרות בין המזמינה לזוכה במכרז זה.

8. ביטוח

הספק מתחייב לרכוש ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה ולהציגם לרשות האכיפה והגבייה, כאשר הם כוללים את הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

8.1 ביטוח חבות מעבידים

- 8.1.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 8.1.2 גבולות האחריות לא יפחתו מסך - 5,000,000 דולר ארה"ב לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 8.1.3 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק.

8.2 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- 8.2.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית עפ"י דיני מדינת ישראל, בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- 8.2.2 גבול האחריות לא יפחת מ 500,000 דולר ארה"ב, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 8.2.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- 8.2.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

8.3 ביטוח אחריות מקצועית

- 8.3.1 הספק יבטח את אחריותו בביטוח אחריות מקצועית.
- 8.3.2 הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר להקמה, ניהול, הפעלה ותפעול מערך שירות וגבייה בור רשות האכיפה והגבייה, לרבות תפעול מוקד, גיוס ומיון כח אדם, הדרכה, ניהול שוטף, הפעלת מערכות תומכות, ביצוע שינויים והתאמות, שינוי תסריטי IVR, מענה לפניות, ביצוע שיחות יזומות, תמיכה והפקת מסמכים ואישורים, בהתאם למכרז וחוזיה עם מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה.
- 8.3.3 גבול האחריות לא יפחת מ 500,000 דולר ארה"ב למקרה ולתקופת הביטוח, (שנה).
- 8.3.4 הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות: -
 - מרמה ואי יושר של עובדים;
 - אובדן מסמכים כולל מדיה מגנטית, לרבות אובדן השימוש עקב מקרה ביטוח;
 - הוצאת דיבה – לשון הרע;
 - אחריות צולבת, אולם הפוליסה לא תכסה את אחריות מדינת ישראל - רשות האכיפה והגבייה כלפי הספק;

- הארכת תקופת הגילוי ל 6 חודשים לפחות ;

8.3.5. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

8.4. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות יכללו התנאים הבאים :

8.4.1. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים : מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.

8.4.2. 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 רשות האכיפה והגבייה.

8.4.3. המבטח מוותר על כל זכות שיבוב/תחלוף, תביעה, חזרה או השתתפות כלפי מדינת ישראל - רשות האכיפה והגבייה ועובדיהם, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

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

8.4.5. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.

8.4.6. כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מצמצם 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.

8.4.7. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט בביטוח האחריות המקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט".

8.4.8. העתקי פוליסות הביטוח מאושרות ע"י המבטח אישור קיום ביטוחים בחתימת המבטח על ביצוע הביטוחים יומצאו על ידי הספק לרשות האכיפה והגבייה עד למועד חתימת החוזה.

8.4.9. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב לחדש את כל הביטוחים לכל אורך תקופת ההסכם ולהמציא אישור קיום ביטוחים חתום על ידי המבטח לרשות האכיפה והגבייה לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

8.4.10. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי כל דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל על כל סעד או זכות המוקנים לה על פי הדין ועל פי חוזה זה.

9. יחסי הצדדים

- 9.1.** השירותים יינתנו במסגרת ארגונית של המציע בלבד. לעניין זה "מסגרת ארגונית" – לרבות איתור עובדים ו/או קבלני משנה, העסקתם, ניהול כל משא ומתן עמם, השגחה מתמדת על פעילותם, תשלום שכרם וכל תשלום סוציאלי נלווה אגב העסקתם, פיטוריהם והאחריות לכך, והטלת משמעת כמקובל במסגרת המציע.
- 9.2.** המציע מצהיר, כי ידוע לו ולכל העובדים המועסקים על ידיו לצרכי ביצוע העבודה נשוא מכרז זה, כי הינם עובדים ומועסקים במסגרת הארגונית של המציע, ולא של המשרד. המציע בלבד יהיה אחראי כלפי כל המועסקים על ידיו לפי דיני העבודה והנזיקין. כן יהיה המציע לבדו אחראי לכל נזק שיגרם על ידיו, או בגין רכושו ונכסיו ועל ידי המועסקים על ידו למטרות חוזה זה. אם על אף האמור יחויבו המשרד כדין, לשאת חבות, או לעשות מעשה כלשהו, יפצה אותו על כך המציע באופן מלא.
- 9.3.** בכל הקשור למערכת היחסים בין המשרד לבין המציע, יחשב המציע, כמציע עצמאי לכל דבר ועניין. המציע מודע לכך שלא מתקיימים יחסי עובד-מעביד בינו ו/או עובדיו ו/או קבלני המשנה מטעמו לבין המשרד.
- 9.4.** המציע אחראי לעובדים, לאיכות העבודה, לגיבוי למילוי מקום, להכשרת עובדים בהתאם לצרכים ובכלל זה השתלמויות וקורסים על חשבונו על פי צרכי השירותים הנדרשים במכרז זה.
- 9.5.** המציע אינו רשאי להמחות (להעביר) לזולת את זכויותיו או את חובותיו לפי תנאי במכרז זה כולן או חלקן ללא הסכמה בכתב מראש של המשרד.
- 9.6.** אין המציע רשאי להעביר את ביצוע החוזה כולו או חלקו במישרין או בעקיפין לאחר, ללא הסכמה בכתב ומראש של המשרד. הסכמה כאמור, אם ניתנה, לא תיצור יחסים חוזיים כלשהם בין המשרד לבין מציע אחר, והמציע הזוכה יהיה בכל מקרה אחראי כלפי המשרד לביצוע השירותים.
- 9.7.** בידי המציע יהיו כל האמצעים המנהליים, הארגוניים והמשרדיים הנדרשים לצורך מתן השירותים המשפטיים באופן מלא, ועליו לשלוט באופן מלא בהפעלתם, כנדרש במסמכי המכרז.
- 9.8.** במקרה של סתירה או אי-בהירות בין האמור במסמכי המכרז לבין האמור בהסכם ההתקשרות, תכריע עמדת היועצת המשפטית של רשות האכיפה והגבייה.

10. מנגנון החלפת עובדים

10.1. אנשי המפתח אצל הספק יהיו בעלי התפקיד הבאים, כפי שנקבע בפרק האיפיון לעיל:

10.1.1. מנהל/ת פרויקט ההקמה, מנהל/ת המוקד, ראשי צוותים, מנהלי המשמרת, אחראי הדרכה, אנליסט ומומחה ארגון ושיטות.

10.2. החלפת עובדים בטרם הזכייה

10.2.1. הספק הזוכה מתחייב שלא להחליף את אנשי המפתח, בכל תקופת בדיקת ההצעות (היינו מהמועד האחרון להגשת הצעות ועד להכרזה על זוכה במכרז), ללא אישור מראש ובכתב מרשות האכיפה והגבייה.

10.2.2. החלפה של מי מאנשי המפתח ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהרשות, עלולה להביא לפסילת ההצעה ואף לחילוט ערבות המכרז - כולה או חלקה.

10.2.3. ככל שבמהלך בדיקת ההצעות אחד מאנשי המפתח אותם הציג המציע מסיים את עבודתו, על המציע להודיע בכתב על כך מיד ולא יאוחר מ-7 ימים מיום הידיעה על הפסקת עבודתו. בנוסף, יידרש המציע להעמיד עובד חלופי שעומד בדרישות המכרז. **יובהר כי הניקוד שיינתן למועמד החלופי ע"ב קורות החיים לא יעלה על ציון קו"ח שהוצגו במענה הראשוני.**

10.3. החלפת עובדים לאחר הזכייה

10.3.1. הספק הזוכה יציג את אנשי המפתח בפני הרשות לא יאוחר מ-30 יום לאחר הודעת הזכייה.

10.3.2. **הספק הזוכה מתחייב להעסיק את אנשי המפתח מטעמו, למעט מנהל המוקד, לפרק זמן של שנתיים לפחות.** בכל מקרה בו תידרש החלפת עובד אצל הספק הזוכה במועד שהינו פחות משנתיים מתחילת העסקת העובד, על הספק להציב במקומו עובד לשביעות רצון הרשות.

10.3.3. **הספק הזוכה מתחייב להעסיק את מנהל המוקד בפועל למשך כל תקופת ההתקשרות הראשונה לפחות (היינו: 4 שנים),** למעט מקרה של נסיבות רפואיות מוכחות ובכפוף להצגת אישור רפואי המעיד על סיבת היעדרותו. ככל שהספק יבקש לאייש את התפקיד באמצעות עובד אחר, מובהר בזה כי העובד יידרש לעמוד בדרישות המינימום לתפקיד וכי העסקתו מותנית באישור הרשות מראש ובכתב.

10.3.4. הספק הזוכה יישא בכל הוצאה שתיגרם לרשות בגין החלפת מי מהעובדים העוסקים בביצוע השירותים השוטפים מטעמו, בין אם עפ"י בקשתו ובין עפ"י בקשת הרשות, לרבות הוצאות בגין חפיפה בין העובדים.

- 10.3.5. הספק הזוכה לא יהיה רשאי להחליף את מי מאנשי המפתח הספק הזוכה אלא בכפוף לקבלת אישור הרשות, מראש ובכתב.** בקשה לקבלת אישור כאמור תוגש לגורם המוסמך ברשות לפחות שלושים (30) ימים, מראש ובכתב. הרשות תהיה רשאית לסרב לכל בקשה כאמור לפי שיקול דעתה המוחלט, למעט אם יוכיח הספק הזוכה, להנחת דעתה של הרשות, כי החלפה כאמור נתבקשה עקב סיום העסקתו של מי מחברי צוות הספק הזוכה, שלא ביוזמת הספק הזוכה.
- 10.3.6.** בכפוף לאמור לעיל, במקרה ואחד העובדים שיוצבו על ידי הספק הזוכה בביצוע השירותים השוטפים יסיים את העסקתו במהלך תקופת ההתקשרות, ימנה הספק הזוכה במקומו מחליף ברמת ניסיון, מיומנויות וכישורים שאינם נופלים מאלה של העובד המוחלף וגם עומדים בכל תנאי הסף שנקבעו במכרז זה לתפקיד הרלוונטי, והכל בתוך פרק זמן שאינו עולה על 30 יום מסיום ההעסקה. נתוני המחליף יימסרו לרשות ע"י הספק הזוכה מראש ובכתב לצורך אישור.
- 10.3.7.** הרשות תהיה רשאית לדרוש את הרחקתו או החלפתו של מי מחברי צוות הספק הזוכה, מכל סיבה שהיא או ללא כל סיבה, לפי שיקול דעתה המוחלט ומבלי שיהא עליה לנמק את החלטתה. הספק הזוכה מתחייב למלא דרישה זו, במלואה, ולהציע לרשות חלופות ברמה מקצועית מתאימה, והכל בתוך שבעה (7) ימים מיום שקיבל לידיו את הדרישה כאמור. כל חלופה תובא לאישור הרשות מראש ובכתב, עד לקבלת אישור הרשות לחלופה המוצעת. הספק הזוכה אחראי לעמידת המועמד החלופי בדרישות התפקיד כמפורט במסמכי המכרז, לעיל ולהלן, בתוך 45 יום מיום שקיבל לידיו את הדרישה כאמור. על הספק הזוכה לבדוק את נכונות הצהרות המועמד ולהעמידו במבחנים הדרושים.
- 10.3.8.** בכל מקרה של החלפה של מי מחברי צוות הספק הזוכה בהתאם להוראות מכרז זה, יחולו ההוראות הבאות:
- 10.3.8.1.** הספק הזוכה אחראי לכך כי אין ולא יהיה בהחלפת חברי צוות הספק הזוכה כדי לפגוע בהתחייבויות הספק הזוכה על פי מכרז זה ובכלל זה ינקוט בכל פעולה על מנת למנוע כל פגיעה ברמת השירותים הנדרשת וכל נזק אחר לרשות עקב כל החלפה כאמור.
- 10.3.8.2.** לצורך בחינת חברי צוות הספק הזוכה החלופיים ועמידתם בהוראות מכרז זה, יהיה רשאי הגורם המוסמך ברשות לדרוש הצגת כל מסמך או תעודה, המעידים על ניסיונם, כישוריהם, השכלתם, הסמכתם ו/או יכולותיהם של חברי צוות הספק הזוכה החלופיים המוצעים, והספק הזוכה מתחייב לספקם ללא כל דיחוי. בכלל זה, יהיה רשאי הגורם המוסמך ברשות לדרוש לראיין את חברי צוות הספק הזוכה החלופיים המוצעים, לבדוק את כישוריהם וההמלצות לגביהם, ולבחון את מידת התאמתם לתפקיד המיועד להם בכל דרך שתיראה לו.
- 10.3.8.3.** הספק הזוכה יישא בכל הוצאה שתגרום בגין החלפת מי מאנשי הצוות, בין על פי בקשתו ובין על פי דרישת הרשות מכל סיבה שהיא.

10.3.8.4. בכל החלפה של מי מאנשי המפתח מטעם הספק הזוכה, למעט היעדרות קצרה המותרת לפי דין (מילואים, לידה, מחלה וכיו"ב), הספק הזוכה מתחייב לבצע תהליך חפיפה מסודר שיכסה את כל הידע והניסיון הנדרש לחברי צוות הספק הזוכה החליפיים. מבלי לגרוע מכלליות האמור, במקרה של החלפת מי מאנשי המפתח:

❖ על הספק הזוכה יהיה להגיש תוכנית חפיפה בכתב לאישור הגורם המוסמך ברשות;

❖ לאחר קבלת אישור הגורם המוסמך ברשות לאיש המפתח החליפי ולתוכנית החפיפה, יהיה איש המפתח החליפי חייב לחפוף את איש המפתח המוחלף למשך תקופה שלא תפחת מ- 14 ימי עבודה רציפים;

❖ הספק הזוכה בלבד יישא בכל ההוצאות והעלויות הקשורות בחפיפה זו, תהא סיבת ההחלפה אשר תהא;

❖ מנהל מטעם הספק הזוכה ישלח לגורם המוסמך ברשות דו"ח ביצוע חפיפה, הכולל פירוט של פגישות החפיפה שהתבצעו בפועל – תוך ציון תאריכים, ותיאור של הנושאים והחומר בנדון; החפיפה תושלם רק לאחר אישור הגורם המוסמך ברשות על השלמתה.

11. איסור הסבה

11.1. הסבה על ידי הרשות. הרשות תהא זכאית להעביר או להסב או להמחות לכל צד ג' או לעשות איזה פעולה אחרת מכל מין וסוג, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, בין במישרין ובין בעקיפין, בין לפרק זמן מוגבל ובין לפרק זמן בלתי מוגבל, בקשר עם זכויותיה ו/או התחייבויותיה על פי הסכם זה, כולן או מקצתן, בכל עת ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, לממשלת ישראל ו/או למי שתורה ממשלת ישראל ו/או לכל רשות ממשלתית או חברה ממשלתית אחרת, ללא צורך בקבלת הסכמת הספק לכך, והספק מותר בזאת על כל טענה ו/או דרישה על פי הוראות חוק המחאת חיובים, תשכ"ט-1969, למעט אותן הוראות שלא ניתן להתנות על פי החוק האמור, ובלבד שלא יפגעו זכויות הספק על פי הסכם זה.

11.2. איסור הסבה על ידי הספק. הספק לא יהיה רשאי לבצע איזה מהפעולות המפורטות להלן, מבלי לקבל את הסכמת הרשות לכך, מראש ובכתב:

11.2.1. להסב או להעביר או לשעבד או למשכן או להמחות לכל צד ג' או לעשות כל פעולה אחרת, מכל מין וסוג, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, בין במישרין ובין בעקיפין, בין לפרק זמן מוגבל ובין לפרק זמן בלתי מוגבל, בזכויותיו ו/או התחייבויותיו של הספק על פי ההסכם;

11.2.2. למסור את אספקת השירותים לצד שלישי כלשהו, מלבד לאותם קבלני משנה שזהותם אושרה על ידי הרשות, מראש ובכתב ובמגבלות הקבועות במסמכי המכרז;

הרשות רשאית לסרב ליתן את הסכמתה כאמור, מכל סיבה שהיא ומבלי שיהיה עליה לנמק את החלטתה, או להתנות את הסכמתה בתנאים כפי שייקבעו על ידי הרשות, לפי שיקול דעתה המוחלט. ניתנה הסכמת הרשות להסבה כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את הספק מהתחייבויותיו על פי כל דין ולפי הסכם זה, אלא אם כללה הסכמת הרשות להסבה כאמור שחרור מפורש מהתחייבויות הספק לפי הסכם זה.

לעניין סעיף זה, יראו כל הקצאה, העברה או פעולה אחרת שיש בה משום שינוי באמצעי השליטה (כהגדרת מושג זה בחוק ניירות ערך, תשכ"ח-1968) בספק, משום הסבה של זכויות והתחייבויות הספק על פי הסכם זה, אם כתוצאה מאותה פעולה תשתנה זהותו של הגורם המחזיק, במישרין או בעקיפין, במרבית אמצעי השליטה בספק.

12. מנגנון הטלת קנסות:

12.1. הספק הזוכה מתחייב לעמוד ולקיים את מלוא הדרישות המפורטות בפרק האיפיון למסמכי מכרז זה, לרבות עמידה ברמת השירות (S.L.A) האמורה בפרק הטכנולוגיה.

12.2. אם לא עמד הספק הזוכה או חרג מאחת או יותר מהדרישות המפורטות בפרק האיפיון, **ניתן יהיה להשית על הספק קנס, בסך 15,000 ₪ עבור כל מקרה של אי עמידה בדרישות.**

12.3. הסמכות להטלת הקנסות מסורה לוועדת המכרזים של רשות האכיפה והגבייה.

12.4. את גביית הקנס ניתן לבצע, בין היתר, בדרכים הבאות:

12.4.1. באמצעות מימוש הערבות- המזמינה תחלט את הערבות בגובה סכום הקנס שהוחלט ע"י המזמינה, לאחר שהמזמינה נתנה לספק הזדמנות להשמיע את טענותיו, בין אם בכתב ובין אם בע"פ- בטרם מימוש הערבות.

12.4.2. באמצעות קיזוז- המזמינה רשאית לקזז מכל סכום המגיע לספק בגין פעולות שביצע כדין את סכום הקנס.

12.4.3. באמצעות תשלום נפרד של סכום הקנס

13. ניגוד עניינים

13.1. המציע יתחייב כי הוא או מי מעובדיו אינו נמצא במצב של חשש לניגוד עניינים בין עבודתו המוצעת לבין עבודה עם גופים אחרים הקשורים במישרין או בעקיפין לרשות האכיפה והגבייה.

13.2. בכל מקרה של קיום ניגוד עניינים כאמור, מתחייב הספק להודיע מראש על קיום ניגוד עניינים ולפרט את מהותו.

13.3. הספק יחתים את עובדיו וכן כל עובד אשר יחליף במהלך ההתקשרות – בחתימתו יאשר העובד על הצהרה בדבר היעדר ניגוד עניינים. במקרים בהם תגיע הרשות למסקנה כי קיים חשש לניגוד עניינים, יפעל הספק לתיקון כמתחייב מן העניין ויביא העניין לידיעת הרשות לצורך בחינה.

13.4. "ניגוד עניינים", משמעו- עניינו של קרוב משפחה מדרגה ראשונה; ענייניהם האישיים של כל מי שעובדים/ פועלים במשרד / בחברה; עניינו של לקוח; עניינו של תאגיד אשר למציע או לקרוב משפחה שלי מדרגה ראשונה, או למי מהעובדים/פועלים במשרד או בחברה/שותפות המציעה יש קשר עמו - חבר בו, מנהל אותו או עובד בו, או יש לו חלק בו או בהון מניותיו, או זכות לקבל רווחים, או בעל שליטה בו, כהגדרתו בחוק ניירות ערך.

13.5. בן משפחה מדרגה ראשונה משמעותו בן זוג, הורה, אח, צאצא ובני זוגם של כל אחד מאלה.

13.6. ההתחייבות להימנע מניגוד עניינים תהא תקפה עד לתום שנה לאחר סיום מתן השירותים לרשות האכיפה והגבייה במסגרת מכרז זה ותהיה תקפה ביחס לספק, ולבעלי השליטה בספק, למנהל הספק בפועל, לעובדי הספק וביחס לכל תאגיד/שותפות אשר המציע, לרבות עובדיו, שותפים, בעלי שליטה או בעלי עניין בו; ביחס לכל מי שהוא שותף, בעל שליטה או בעל עניין בתאגיד/שותפות המציע. "בעל עניין ושליטה" כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח 1969.

13.7. יובהר, כי אין בהתחייבות כללית זו כדי לגרוע מהתחייבויות הספק וכל המועסקים על ידו או הפועלים מטעמו, להימנע ממצב של ניגוד עניינים קונקרטי.

14. סודיות

14.1. הספק מתחייב לשמור בסוד ידיעות ומידע שיגיעו אליו עקב ביצוע מכרז זה.

14.2. הספק ידאג לאבטח את כל המידע המגיע אליו במסגרת מכרז זה, ולוודא שלא ייעשה בו כל שימוש אחר. כן יוודא מסירת כל המידע למשרד בתום ההתקשרות, או השמדת כל הקבצים והרישומים של כל הפעילים בתוכניות השונות אם יידרש לכך על ידי המשרד.

14.3. הספק יבחר ויעסיק רק עובדים העונים על ההנחיות הביטחוניות של קב"ט המשרד ולאחר שעברו בדיקה ביטחונית מקיפה המתאימה לאירועים מהסוג הנ"ל.

14.4. הספק לא ימסור ידיעה או מידע לאדם שלא יהיה מוסמך לקבלה ללא הרשאה בכתב מהמשרד.

14.5. הספק ידאג שכל עובדיו וקבלני המשנה שלו ישמרו על המידע כאמור בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 ותקנות הגנת הפרטיות (תנאי אחזקת מידע ושמירתו וסדרי העברת מידע בין גופים ציבוריים), התשמ"ו-1986.

14.6. הספק יחזיר למשרד כל חומר שיימסר לו בהקשר לפעילות זו בכל עת ובכל דרך שיידרשו לכך.

14.7. על אף האמור בפרק זה, ידיעות ומידע אשר עונים על אחד או יותר מן התנאים הבאים לא יחשבו מידע סודי: מידע אשר פותח על ידי הספק שלא בקשר עם הסכם או מכרז זה, מידע אשר היה ו/או הפך לנחלת הכלל ומידע אשר מסירתו מחויבת על פי כל דין.

15. אבטחת מידע

15.1. המידע והידע ברשות לאכיפה וגבייה הנם נכסים המאפשרים את פעילות הארגון, שמירה על רמה מקצועית, שירות לקוחות ייחודי ומוניטין.

15.2. מדיניות הגנת המידע, כפי שבאה לידי ביטוי בנוהל אבטחת המידע של רשות האכיפה והגבייה, המצ"ב **כנספת כה'** למסמכי המכרז, מחייבת כל עובד בחברה הזוכה בתחום אחריותו וכל מנהל כלפי העובדים הכפופים לו, להגן על המידע ולאבטח אותו.

15.3. מטרתו של נוהל אבטחת המידע של הרשות, היא להתוות את מדיניות האבטחה של הרשות לאכיפה וגבייה בכל הקשור להיבטי הסודיות (Confidentiality), הזמינות (Availability) והאמינות (Integrity) של המידע המצוי ברשות האכיפה והגבייה ועומד בפני החברה הזוכה.

15.4. לא תתאפשר הגעה או נגיעה של מי שאינו מורשה לכך (גורם חיצוני ו/או גורם פנימי) לרשתות הפנימיות של הזוכה ו/או למידע של הרשות לאכיפה וגבייה בכל ההיבטים של:

← אבטחה לוגית (רשומות / Data, ממשקים פנימיים וחיצוניים, ציוד תקשורת, תוכנה, ציוד חומרה ומערכות אבטחת מידע).

← אבטחה פיזית (יכולת הגעה פיזית לרשומות / Data, ממשקים פנימיים וחיצוניים, ציוד תקשורת, תוכנה, ציוד חומרה ומערכות אבטחת מידע).

15.5. הספק הזוכה מתחייב לדעת ולהכיר את נוהל אבטחת המידע של רשות האכיפה והגבייה המצ"ב **כנספת כה'** למסמכי המכרז ולהתעדכן מעת לעת בשינויים בנוהל.