

**מכרז מספר 20-21
להקמה, ניהול והפעלה של
מרכז שירות ממוכן ומאויש
עבור משתמשי התחבורה
הציבורית**

אפריל 2021

תוכן עניינים

<u>עמוד</u>	<u>נושא</u>
4	פרק א': מבוא והגדרות
4	1. מבוא
5	2. הגדרות
9	פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז
9	3. העבודה והשירותים הנדרשים
9	3.1. כללי
9	3.2. הקמת מרכז השירות
11	3.3. הפעלת מרכז השירות
11	3.3.1. כללי
12	3.3.2. כח אדם
15	3.3.3. גיוס, מיון, קליטה והכשרת עובדים
16	3.3.4. בקרת איכות ושיפור השירות על ידי הספק הזוכה
16	3.4. מתן השירותים לפונים בנושאי תחבורה ציבורית ("השירותים")
18	3.5. הצפת מידע המתקבל במרכז השירות למשרד
18	3.6. הפעלת מרכז השירות בשעת חירום או באירוע חריג
19	3.7. פיקוח ובקרה של העבודה והשירותים הניתנים במרכז השירות
19	3.8. אספקת דוחות בקרה, ניהול וביצוע
20	4. תשתיות פיסייות וטכנולוגיות
20	4.1. כללי
20	4.2. ציוד ומחשוב
21	4.3. מערכת CONTACT CENTER (CC)/מערכת הטלפוניה
22	4.4. מערכת שירות הלקוחות
23	4.5. שירותים אוטומטיים
23	4.6. מערכות באחריות המשרד
24	4.7. מידע באחריות המשרד
25	4.8. מספר מוביל *8787
25	4.9. תפעול, תחזוקה ותמיכה טכנית
26	4.10. אתר מרכז השירות
28	4.11. שרידות והמשכיות עסקית
30	פרק ג': ניהול המכרז
30	5. מנהלה
30	5.1. ריכוז מועדים קובעים למכרז
30	5.2. שאלות הבהרה
31	5.3. המועד והמען להגשת הצעות
31	6. תנאי סף להשתתפות במכרז
35	7. בדיקת הצעות והכרעה במכרז
36	8. אישור תכנית ההקמה ותכנית ההפעלה מטעם המציע בעל ההצעה הטובה ביותר – תנאי לזכייה

37	9. זכות עיון בהצעה הזוכה
38	10. סמכויות ועדת המכרזים בהליכי המכרז
40	11. ההצעה
40	11.1. הגשת ההצעה
42	11.2. מסמכים שיש לצרף להצעה
44	11.3. הצעת מחיר
45	11.4. ערבות מכרז
46	11.5. הוצאות הכנת ההצעה
46	11.6. איסור תיאום הצעות
47	11.7. תוקף ההצעה והתחייבות המציע
49	פרק ד': ההתקשרות עם הזוכה במכרז
49	12. תקופת ההתקשרות
49	13. ערבות ביצוע
50	14. קיום ביטוחים
50	15. הימנעות מניגוד עניינים
52	16. התמורה
55	17. הצמדה
57	18. תנאי תשלום
58	19. קנסות ופיצויים מוסכמים
58	20. זכויות קניין
59	21. בעלות במידע וסודיות
59	22. הגנת הפרטיות
60	23. אבטחת מידע
60	24. קבלני משנה
61	25. יחסי הצדדים
62	26. רישיונות והיתרים
62	27. פיקוח ובקרה
62	28. אחריות ושיפוי
63	29. חפיפה
63	30. פרסום חוזה ההתקשרות
64	פרק ה': רשימת נספחים

פרק א: מבוא והגדרות

1. מבוא

- 1.1 תחבורה ציבורית הינה מוצר ציבורי חיוני למשק ומצויה באחריותו הישירה של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בכלל והרשות הארצית לתחבורה ציבורית בפרט. התחבורה הציבורית כוללת בעיקרה את מערך קווי השירות באוטובוסים, ענף המוניות (מוניות שירות ומוניות מיוחדות), רכבות כבדות, רכבות קלות ומערכות להסעת המונים.
- 1.2 נכון לשנת 2019 (תקופת טרום קורונה) התבצעו כ- 900 מיליון נסיעות נוסע בשנה באמצעי התחבורה הציבורית המרכזיים (כ-3 מיליון נסיעות ביום), מתוכם כ-60 מיליון נסיעות מבוצעות ברכבת ישראל והשאר בקווי השירות באוטובוסים באמצעות כ-17 מפעילי תח"צ וברק"ל ירושלים. מידי יום מבוצעות כ- 100,000 נסיעות אוטובוס בקווי השירות, כ- 565 נסיעות ברכבת כבדה וכ- 300 נסיעות ברכבת קלה (ירושלים).
- 1.3 המשרד מעוניין לעודד את השימוש בשירותי התחבורה הציבורית ולשפר באופן מתמיד את רמת השירות הניתנת למשתמשי. כחלק מכך, במסגרת מכרז זה להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית, המשרד מעוניין להרחיב את ההיקף ולשנות את אופי השירותים הניתנים כיום במסגרת מוקדי השירות הקיימים, הן מבחינת תכולת השירותים הניתנים לפונים (כגון מתן מענה לבעיות בזמן אמת) והן מבחינת ערוצי התקשורת עם המוקד (כגון צ'אט ובוטים). זאת, מתוך מטרה שמרכז השירות יהווה כתובת מרכזית עבור משתמשי התחבורה הציבורית ושמרכז השירות יוכל לתת מענה באופן מהותי ובזמן אמת על שירותי התחבורה הציבורית.
- 1.4 הרשות הארצית לתחבורה ציבורית מפעילה כיום מוקד טלפוני במספר מקוצר *8787, באמצעות ספק שזכה במכרז 12/14 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז מענה ממוכן ומאויש לתחבורה ציבורית לצורך מתן מענה לפניית מידע בנושאי תחבורה ציבורית, כגון מסלולי קווי הנסיעה, תחנות מוצא ויעד, תעריפי הנסיעה ולוחות זמנים. כמו כן, הרשות מסתייעת כיום בספק חיצוני לצורך מענה לפניית ציבור. נתונים אודות השירותים הניתנים כיום והיקפם מפורטים במסגרת נספח א'.
- 1.5 בכוונת הרשות הארצית לתחבורה ציבורית במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים להתקשר במסגרת מכרז זה ובתנאים המפורטים בו עם ספק אשר יעניק את מלוא שירותי ההקמה, הניהול וההפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית; כמפורט במכרז זה על נספחיו.
- ליבת השירותים הנדרשים מהספק הזוכה היא מתן מענה איכותי ומקצועי לפניית מידע ושירות וכן פניות ציבור נוספות, באמצעות ערוצי תקשורת מגוונים ומתקדמים, כמפורט בהרחבה להלן, תוך בקרה וניטור תמידי של השירותים על מנת לשפרם.
- השירותים יינתנו באמצעות מערכות טכנולוגיות מתקדמות, כגון מערכת Contact Center וכן מערכת CRM – אותה יידרש הספק הזוכה לפתח עבור המשרד, כמפורט במכרז; אשר יאופיינו ויותאמו לצורכי המשרד והרשות, ואף יופעלו בעיתות חירום ובאירועים חריגים. הכל – כמפורט בהרחבה במכרז זה על נספחיו.

- 1.6 מובהר, כי מרכז השירות יספק מענה לכלל הפניות בנושאי תחבורה ציבורית ללא קשר לזהות מפעיל התחבורה הציבורית או ספק של מוקדי שירות נוספים אותם מפעילה הרשות, כגון כרטוס בסלולר או רב קו וללא תלות במרכזי המידע והשירות של אותו מפעיל או ספק.
- 1.7 הספק הזוכה יפעל וייתן מענה לפניות בהתאם להנחיותיה המקצועיות של הרשות.
- 1.8 המשרד שומר לעצמו את הזכות להוסיף בהמשך ההתקשרות שירותים נוספים אשר יינתנו במסגרת מרכז השירות, או להוריד חלק מהשירותים המבוקשים במסגרת המכרז. מובהר בזאת כי כל דרישה מצד המשרד להוספה של שירותים מעין אלה על ידי הספק הזוכה, תעשה בהתאם להוראות מכרז זה ולהסכם ההתקשרות ותחייב את הספק הזוכה.

2. הגדרות

במסמך זה יהיו למונחים הבאים המשמעויות שלצידם:

משמעות / הסבר	מונח
ועדת המכרזים לרשות הארצית לתחבורה ציבורית.	2.1 "הוועדה"/"ועדת המכרזים"
מכרז מס 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית.	2.2 "המכרז"
גורם שהגיש הצעתו למכרז זה.	2.3 "המציע"
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.	2.4 "המשרד"
ראש הרשות הארצית לתחבורה הציבורית או/מי מטעמו	2.5 "הממונה"
מציע אשר קיבל הודעה בדבר זכייתו במכרז זה ואשר נחתם עמו הסכם התקשרות. מודגש, כי זכיית מציע במכרז תיכנס לתוקפה אך ורק עם חתימת מורשי החתימה במשרד על חוזה ההתקשרות.	2.6 "הזוכה" ו/או "הספק הזוכה" ו/או "הקבלן" ו/או "המבצע"
הרשות הארצית לתחבורה ציבורית.	2.7 "הרשות"
השירותים המנויים בסעיף 3.4 למכרז זה, ובנספחים הרלוונטיים אליו.	2.8 "השירותים"
מכשור טלפוניה ומחשוב הנמצאים בשימוש בעמדה של נציגי המידע והשירות/ נציגי פניות הציבור/ אחמ"ש/ מנהל צוות ועוד – כל כוח אדם נוסף הדרוש למכשור זה לצורך ביצוע עבודתו במסגרת מכרז זה.	2.9 "יחידת קצה"

מונח	משמעות / הסבר
2.10 יום ההפעלה הראשון	יום ההפעלה הראשון של מתן השירותים במרכז השירות על ידי הספק הזוכה, לאחר אישור הממונה על עמידה מוצלחת בבחינת הקבלה, כמפורט בסעיף 123.2.10 ובסעיף 12 למכרז.
2.11 "מוקד המידע והשירות"	מוקד המספק מענה לפניות מידע ולפניות שירות הכלולות בקווי השירות 1 ו-2, כמפורט בסעיף 3.4 למכרז.
2.12 "מוקד פניות הציבור"	מוקד המספק מענה לפניות ציבור בקו 3, כמפורט בסעיף 3.4 למכרז.
2.13 "מסרונים מידיים"	אמצעי תקשורת מיידים כתובים, הן קיימים היום והן כאלו שיכול שיתווספו בעתיד, כדוגמת SMS וואטסאפ.
2.14 "מערכות המידע"	כל המערכות שמשמשות את מרכז השירות לתיעוד המידע ואיתורו.
2.15 "מערכת שירות הלקוחות" או "המערכת" או "CRM"	המערכת שתוקם ותפתח על ידי הספק הזוכה במכרז לצורך מתן השירותים כמפורט במכרז זה, בהתאם לסעיף 4.4 למכרז ולדרישות המפורטות בנספח י"ג.
2.16 "מפעילי התחבורה הציבורית"	גורם שקיבל מאת הרשות רישיון להפעלת קו או קווי שירות בהתאם לפרק שני של חלק ה' של תקנות התעבורה, התשכ"א-1961 (להלן: "תקנות התעבורה") לרבות מפעיל רכבל שקיבל רישיון בהתאם לצו הפיקוח על מצרכים ושירותים (הפעלת רכבל), התשכ"ח-1968; או גורם שקיבל מאת הרשות רישיונות לנסיעת שירות וקו שירות בהתאם לסעיפים 14 ח ו-14יא של פקודת התעבורה [נוסח חדש] או סעיף 495ב של תקנות התעבורה; או מפעיל מסילת ברזל כהגדרתו בסעיף 14א של פקודת מסילות הברזל [נוסח חדש], התשל"ב-1972.
2.17 "מרכז הבקרה"	מרכז בקרה ארצי של הרשות אשר מיועד לקום בעתיד – שלא באמצעות מכרז זה – על מנת להבטיח תפעול מיטבי של שירותי התחבורה הציבורית באירועים מתוכננים ובלתי מתוכננים.
2.18 "מרכז השירות"	מרכז מידע, שירות ופניות הציבור אשר יוקם ויופעל על פי תנאי מכרז זה, ואשר מספק את השירותים בשלושת קווי השירות, כמפורט בסעיף 3.4 למכרז. מרכז השירות מורכב ממוקד המידע והשירות ומוקד פניות הציבור.

מונח	משמעות / הסבר
2.19 "מרכז/מרכזי שירות המפעילים"	מרכזי השירות והמידע הטלפוני האנושי והממוכן הייעודים של מפעילי תחבורה ציבורית.
2.20 "נציג מידע ושירות"	נציג מטעמו של הספק הזוכה, הנותן מידע ומספק שירות במסגרת פנייה למרכז השירות בקו 1 כהגדרתם בסעיף 3.4 למכרז.
2.21 "נציג פניות ציבור"	נציג מטעמו של הספק הזוכה, אשר מטפל בפניות ציבור המתקבלות במרכז השירות בקו שלישי, כהגדרתו בסעיף 3.4 למכרז.
2.22 "נציג בכיר / Back Office/נציג BO"	נציג בכיר מטעמו של הספק הזוכה, המטפל בפניות מידע ושירות בקו 2 לרבות התייעצות, כמפורט בסעיף 3.4 למכרז.
2.23 "עמדת נציג"	עמדה פיזית שבה יושב נציג הספק הזוכה וכוללת את יחידת הקצה ואת המערכות התומכות שבאמצעותן הנציג מספק את השירות.
2.24 ערוצי תקשורת	מכלול האמצעים והשיטות לקבלת המענה ו/או השירות בין הפונה למרכז השירות
2.25 "שירותים אוטומטים"	שירותים הניתנים לפונה באופן אוטומטי וללא התערבות נציג, בכלל ערוצי התקשורת המוגדרים במסגרת המכרז וככל שישתנו בעתיד על פי דרישת המשרד, כמפורט בסעיף 4.5 למכרז.
2.26 "תקופת ההקמה"	כמפורט בסעיף 12.2.1 למכרז.
2.27 "תשתית CRM" (Customer Relationship Management)	תשתית העוסקת בניהול קשר עם לקוחות ובעלי עניין ובהבנה וניתוח של צורכיהם. התשתית כוללת יכולות בתחום השירות ופניות הציבור המסייעות לארגון לנהל את קשריו עם לקוחותיו ובעלי עניין נוספים.
2.28 "Omni channel/OC"	מערכת רב-ערוצית הכוללת מגוון ערוצים לפניית לקוחות לרבות: טלפוני, צ'אט, פקס, Mail, וכן כל ערוץ עתידי ככל שיתווסף.

משמעות / הסבר	מונח
מערכת השארת הודעה בתור ושיחה חוזרת ללקוח, גם באמצעות חייגן וגם באמצעות שמירה על מיקומו של הלקוח בתור.	"VHT/CB" 2.29

פרק ב': ריכוז השירותים הנדרשים במכרז

המפורט בפרק זה מהווה תקציר בלבד של מלוא המטלות, העבודה והשירותים הנדרשים מהזוכה ואשר מפורטים בהרחבה בנספחים ב' – י"ג למכרז.

3. העבודה והשירותים הנדרשים

3.1 כללי

3.1.1 במסגרת מכרז זה הספק הזוכה נדרש לספק שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ארצי מטעם הרשות לצורך מתן מידע, שירות וטיפול בפניות שונות הקשורות לתחבורה ציבורית, באמצעות מתן מענה טלפוני אנושי, מענה ממוכן, מענה לתקשורת כתובה ומסרונים, הן בזמן אמת והן לאחר בירור.

3.1.2 תקציר המטלות הנדרשות:

3.1.2.1 הקמת אתר מרכז השירות, לרבות כל התשתיות הפיסיות והטכנולוגיות הנדרשות לצורך תפעולו.

3.1.2.2 גיוס כח האדם הנדרש לצורך הקמה והפעלת מרכז השירות, הכשרה והדרכה של כח האדם לקראת מועד ההפעלה, ולאחר מכן ניהול שוטף של כח האדם במרכז השירות, לרבות אחריות למקצועיותם ולרווחתם.

3.1.2.3 העמדת מערכות ה-C.C, המחשוב וה-CRM כמפורט בפרק 4 להלן, לרבות כל תתי המערכות, השירותים והיישומים הנלווים, וכן החיבורים הנדרשים למערכות המשרד, במועדים הקבועים במכרז.

3.1.2.4 העמדת כל המשאבים הנוספים, אם וככל שיידרשו, לצורך הקמה והפעלת של מרכז השירות, על חשבון הספק הזוכה, לרבות, שדרוג תוספות והרחבות, ככל שיידרש בכל תקופת הפעלת מרכז השירות על ידי הספק הזוכה על מנת לספק את השירותים במסגרת מכרז זה.

3.1.2.5 ניהול והפעלה שוטפים של מרכז השירות, והתאמת הפעילות של מרכז השירות לצרכים המשתנים של הרשות, על פי דרישה.

3.1.2.6 מתן השירותים באמצעות כל נציגי השירות בצורה מקצועית ואדיבה, ובמגמת שיפור מתמדת, על מנת להבטיח בדרך קבע את שביעות רצון הפונים למרכז השירות.

3.2 הקמת מרכז השירות

3.2.1 תקופת ההקמה תערך עד 5 חודשים כמפורט בסעיף 12.2.1 להלן.

3.2.2 כמפורט בסעיף 8 להלן, על המציע שהוכרז כבעל ההצעה הטובה ביותר להגיש תוכנית הקמה מפורטת למשעי, בהתאם למפורט בנספח ב' ("תוכנית ההקמה"), לאישור הממונה; כתנאי לזכייה ולהתקשרות.

תשומת לב המציעים מופנית בהקשר זה לסעיף 8 להלן בפרט לעניין מועד הגשת תכנית ההקמה והצורך באישורה על-ידי הממונה כתנאי לזכייה ולהתקשרות.

3.2.3 על הספק הזוכה להקצות ביום החתימה על הסכם ההתקשרות מנהל פרויקט הקמה וכן אחראי מערכות טכנולוגיות אשר יעמדו לכל הפחות בדרישות המפורטות בנוגע לתפקידים מנהל מרכז השירות ואחראי מערכות טכנולוגיות בנספח ו' למכרז ; והם יהוו את צוות ההקמה הראשוני להקמת מרכז השירות, לכל הפחות עד אשר הספק הזוכה יגייס את בעלי התפקידים הנדרשים על פי סעיף 3.3.2.12 למכרז, ואף לאחר מכן ילוו את תקופת ההקמה ככל שנדרש.

3.2.4 תוכנית ההקמה שתוגש תהווה התחייבות מינימאלית מטעם המציע בעל ההצעה הטובה ביותר לתוכנית ההקמה בפועל. יודגש שאין להציג תוכנית הקמה כדוגמא אלא תוכנית הקמה מפורטת **למימוש**, כאמור בסעיף 8 להלן .

3.2.5 הקמת מרכז השירות תנוהל על ידי מנהל פרויקט ההקמה ומנהל מרכז השירות מטעם הספק הזוכה. מנהל פרויקט ההקמה יתאם את פעולות ההקמה עם הרשות ועם גורמים מקצועיים וטכנולוגים רלוונטיים מטעמה .

3.2.6 בתום תקופת ההקמה מתחייב הספק הזוכה לעמוד באופן מלא בכל הדרוש, לצורך הפעלת מרכז השירות ומתן השירותים כפי שמפורטים במכרז זה ביום ההפעלה הראשון, לרבות :

3.2.6.1 סיום הבינוי וההקמה הפיזית של אתר מרכז השירות, על כל תכולתו ורכיביו לרבות אתר גיבוי, בהתאם לדרישות המפורטות בסעיפים 4.104.11.9 ו-4.11.9 ובנספח ג'.

3.2.6.2 השלמת כל התשתיות הפיסיות המחשוב והטכנולוגיה הנדרשת לצורך מתן השירותים, לרבות עמדות עבודה מרחוק כפי שמפורט בפרק 4, תשתיות פיזיות וטכנולוגיה.

3.2.6.3 השלמת המערכות הנדרשות לצורך אספקת הדוחות כפי שמפורט במכרז זה.

3.2.6.4 השלמת מערכות הטלפוניה בהתאם לאפיון IVR מפורט של המשרד.

3.2.6.5 העמדת שירותים אוטומטיים כפי שידרשו ע"י המשרד.

3.2.6.6 עמידה בשירותים הנדרשים בכל השפות הנדרשות כפי שמפורט במכרז זה.

3.2.6.7 השלמת פעימה א-1 במערכת CRM כפי שמוגדר בסעיף 11.5 בנספח י"ג, מערכת שירות הלקוחות.

3.2.6.8 מוכנות טכנולוגית עם כל המערכות הדרושות לצורך מתן השירותים והחיבורים הנדרשים למערכות המשרד.

3.2.6.9 הזנת כל המיידעים הנדרשים במערכות, לרבות תסריטי שיחה, עצי פעולה, נהלים ועוד.

3.2.6.10 השלמת גיוס, מיון והכשרת כוח האדם הדרוש על פי המכרז כפי שמפורט בסעיפים 3.3.2 ו-3.3.3 להלן לצורך מתן כלל השירותים המוגדרים במכרז זה, לרבות הכשרה על כלל סוגי הפניות ואמצעי התקשורת, השפות הנדרשות ועוד.

3.2.6.11 השלמת כל הצעדים הנדרשים לצורך אבטחת המידע.

3.2.7 אי עמידה במחויבויות הספק הזוכה על פי סעיף 3.2.6 לעיל על פי שביעות רצונו של הממונה ועל פי שיקול דעתו תהווה הפרה יסודית של הספק הזוכה; והמשרד יהיה רשאי לחלט את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, בגין האמור, מבלי לגרוע בכל סעד אחר העומד לרשותו לפי מכרז זה ולפי כל דין.

3.2.8 מבלי לפגוע בכלליות האמור, ככל שהזוכה לא יעמוד בלוח הזמנים שנקבעו לתקופת ההקמה עם כל הדרוש כמפורט בסעיף 3.2.6 לעיל לשביעות רצונו של הממונה, יחויב בפיצוי מוסכם על פי המפורט בנספח ט"ו, אלא אם מצא הממונה כי יש מקום שלא להטיל פיצוי, מטעמים מיוחדים שיירשמו.

3.2.9 לקראת תום תקופת ההקמה יבצע הספק הזוכה את כל הפעולות הדרושות לקראת "העלייה לאוויר" ביום ההפעלה הראשון, לרבות ניסויי הפעלה של כל המערכות, ביצוע פניות דמה לנציגי השירות ועוד.

3.2.10 שבועיים לפני תום תקופת ההקמה יבוצע מבחן קבלה שיבחן את מוכנות הספק הזוכה להפעלת כל השירותים המפורטים במכרז זה. במסגרת מבחן הקבלה תוכח היכולת התפעולית המלאה של מרכז השירות. אישור הממונה על עמידה מוצלחת בבחינת הקבלה תהווה תנאי הכרחי לתחילת פעילותו של הספק הזוכה ביום ההפעלה הראשון; והזוכה מתחייב לערוך את כל ההתאמות והתיקונים ככל שיידרשו, עד לקבלת אישור הממונה כאמור.

3.2.11 במידה והספק הזוכה סבור כי השלים את כלל הדרישות בתקופת ההקמה טרם מלאו 5 חודשים, עליו להודיע בכתב בהתראה של 45 יום לפחות על כוונתו להיות מוכן ליום מבחן הקבלה ולתחילת הפעלה.

3.2.12 במהלך תקופת ההקמה, יעבוד הספק הזוכה בצורה צמודה ומלאה עם הרשות לצורך השלמת כלל משימות ההקמה ויצג בפגישות שוטפות תמונת מצב מלאה לסטטוס השלמת משימות אלו.

3.2.13 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, לוועדת המכרזים שמורה הזכות לצמצם או להסיר חלק מהדרישות בתקופת ההקמה לצורך אישור תחילת הפעלת מרכז השירות; אולם אין בכך כדי לפגוע בסמכות הפעלת הקנסות ו/או הפיצויים המוסכמים בגין רכיבים כמפורט במכרז זה.

3.3 הפעלת מרכז השירות

3.3.1 כללי

- 3.3.1.1 הפעלת מרכז השירות ומתן השירותים תחל מיד בתום תקופת ההקמה, ביום ההפעלה הראשון.
- 3.3.1.2 כמפורט בסעיף 8 להלן, על המציע שהוכרז כבעל ההצעה הטובה ביותר להגיש תוכנית הפעלה מפורטת למשעי להפעלת מרכז השירות, עם כל הדרוש למתן השירותים בצורה מיטבית על פי מכרז זה, במסמך מפורט בהתאם למפורט בנספח ד' ('**תוכנית ההפעלה**') לאישור הממונה; כתנאי לזכייה ולהתקשרות.
- תשומת לב המציעים מופנית בהקשר זה לסעיף 8 להלן, בפרט לעניין מועד הגשת תוכנית ההפעלה והצורך באישורה על-ידי הממונה כתנאי לזכייה ולהתקשרות.**
- 3.3.1.3 על הספק הזוכה לעמוד בתקופת ההפעלה בכלל הדרישות המפורטות במכרז זה.
- 3.3.1.4 אי עמידה באחד או יותר מדרישות המכרז יגרור פיצויים מוסכמים כמפורט בנספח ט"ו.
- 3.3.1.5 מרכז השירות יכלול את כל המשאבים הנדרשים ללא מגבלת כמות, כך שלא ייווצר מצב שהשירותים לא יסופקו ו/או לא יינתנו באיכות הנדרשת בשל מחסור במשאבים.
- 3.3.1.6 תוכנית ההפעלה שתוגש תהווה התחייבות של המציע בעל ההצעה הטובה ביותר לתוכנית ההפעלה בפועל. יודגש שאין להציג תוכנית הפעלה כדוגמא אלא תוכנית הפעלה למימוש במקרה של זכייה במכרז.
- 3.3.1.7 אי עמידה בתוכנית ההפעלה אשר אושרה על ידי המשרד תגרור פיצויים מוסכמים כמפורט בנספח י"ד.
- 3.3.2 כח אדם**
- 3.3.2.1 הספק הזוכה יעסיק במרכז השירות את כל כח האדם הנדרש על מנת לבצע את השירותים בצורה המיטבית, עם עובדים מקצועיים בעלי יכולות ומיומנויות נדרשות, העומדים בתנאים המפורטים בנספח ו'.
- 3.3.2.2 הספק הזוכה יידרש לקיים מעת לעת התאמות בהיקפי כוח האדם וזאת לשם שמירה על רמות השירות הנדרשות.
- 3.3.2.3 העסקת העובדים במסגרת המכרז על ידי הספק הזוכה, לרבות נציגי מרכז השירות בקווי השירות השונים, תהא בהתאם לחוקי העבודה, הסכמים קיבוציים, צווי הרחבה (העכשוויים והעתידיים) כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.
- 3.3.2.4 יובהר, כי המשרד יהיה רשאי לדרוש את הפסקת עבודת אחד או יותר מהעובדים בכל תפקיד, לפי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לכל דין ו/או לא לאשר העסקת אחד או יותר מאנשי צוות העבודה הנדרש בהתראה של 30 יום מראש. הספק הזוכה לא יהיה זכאי לפיצוי כלשהו בגין הפסד או נזק שייגרם

כתוצאה מדרישה זאת. במקרה זה, מתחייב הספק הזוכה להעמיד עובד מחליף בתוך 30 ימים ממועד קבלת דרישת המשרד בדבר החלפת העובד כאמור.

3.3.2.5 במקרה של החלפת מי מבעלי התפקידים אשר כלולים בצוות הניהולי, לפי סעיף 3.3.2.11 להלן, על הזוכה להודיע על כך לממונה בהודעה כתובה 30 יום מראש. בכל מקרה של החלפת מי מבעלי התפקידים אשר כלולים בצוות הניהולי, מכל סיבה שהיא, בין ביוזמת המשרד ובין ביוזמת הספק הזוכה או מי מטעמו, מתחייב הספק הזוכה שלא להשאיר את אחד או יותר מהתפקידים לפי סעיף 3.3.2.11 להלן ללא איוש אף לא יום אחד. במידה ויישאר אחד מהתפקידים המפורטים בסעיף 3.3.2.11 לא מאויש יחולו פיצויים מוסכמים כמפורט בנספח י"ד. הספק הזוכה יודא תנאי העסקה הולמים ושימור עובדים על מנת למנוע תחלופה, ככל הניתן.

3.3.2.6 במקרה של החלפת מי מבעלי התפקידים אשר אינם כלולים בצוות הניהולי כפי שמפורט בסעיף 3.3.2.11 מתחייב הספק הזוכה להעמיד עובד מחליף בתוך 30 ימים לכל היותר ממועד העזיבה. למען הסר ספק, הדבר לא יחול על נציגי מידע ושירות, נציגי פניות ציבור, נציגי BO אשר על הספק הזוכה לנהל את היקפם בכל רגע נתון על מנת לעמוד ביעדי רמת השירות על פי מכרז זה.

3.3.2.7 בהתאם להנחיות הממונה, עובדי הספק או מי מטעמו שלצורך מכרז זה יהיו זמינים ונגישים להגעה לפגישות, דיונים וכיו"ב, לרבות לצורך השתתפות באירוע נקודתי (כגון חדר מצב וכד'), במשרדי הרשות או במקום אחר שתגדיר הרשות, בתדירות הנדרשת.

מובהר ומודגש, כי אף אם יידרש גורם מטעם הספק הזוכה להגיע לשיבות עתיות בזמינות גבוהה במשרדי הרשות (או במקום אחר שתגדיר הרשות) – נוכחותו במשרד תהיה לטובת הישיבה, הפגישה או האירוע שאליו/יו זומן, בלבד; ועם סיומו/ה ישוב גורם זה למקום עבודתו הקבוע מחוץ למשרד התחבורה. לא תותר ישיבת גורם כלשהו באופן קבוע במשרדי משרד התחבורה, או השתתפות בפעילות שאינה קשורה באופן אינהרנטי ובלתי נפרד מהישיבה, הפגישה או האירוע הנקודתי כאמור, או לכל מטרה אחרת מבין מטרות אספקת השירותים נשוא המכרז.

3.3.2.8 בכל תפקיד שהוגדר כיעודי על פי נספח ו' הספק הזוכה מתחייב כי בעל התפקיד לא יעסוק בכל עיסוק אחר, בין אם עבור המציע ובין אם עבור צד שלישי כלשהו, משך כל תקופת ההתקשרות אשר יש בו כדי לפגוע בעיסוקו שלפי מכרז זה.

3.3.2.9 הצוות הניהולי של מרכז זה מוגדר: מנהל מרכז השירות, מנהל מוקד מידע ושירות, מנהל מוקד פניות ציבור, מנהל ההדרכה, מנהל או"ש, אחראי

מערכות טכנולוגיות, מנהל פרויקט הקמה מערכת CRM ומנתח מערכות CRM.

3.3.2.10 על הספק הזוכה להעמיד כוח אדם ייעודי לפיתוח מערכת CRM כפי שמפורט בנספח י"ג. כמו כן, על הספק הזוכה להעמיד את כוח האדם הנדרש לצורך תחזוקת מערכת שירות הלקוחות וביצוע שיפורים ושינויים כפי שידרשו ע"י המשרד ושרידות המערכת על פי המפורט במכרז זה.

3.3.2.11 הספק הזוכה יביא לאישור הממונה מועמדים לאיוש כל אחת מהתפקידים המפורטים להלן, אשר יעמדו במלוא הדרישות המפורטות בנספח ו'. רק לאחר קבלת אישור הממונה יוכל הספק להעסיק את המועמד המאושר בתפקיד הרלבנטי; מובהר כי הממונה רשאי להתנות את אישור כל אחד מהמועמדים המפורטים להלן בראיון אישי איתו או עם מי מטעם הממונה ו/או במעבר בהצלחה של מבחני מיון במכונני מיום מקובלים בשוק:

- מנהל מרכז השירות
- מנהל מוקד מידע ושירות
- מנהל מוקד פניות ציבור
- מנהל ההדרכה
- ממונה הידע
- מנהל או"ש
- אחראי מערכות טכנולוגיות
- אחמ"ש, ראש צוות ונציגים של פניות הציבור (קו שלישי)
- מנהל פרויקט מערכת CRM ומנתח מערכות CRM כפי שמפורטים בנספח י"ג.

3.3.2.12 תוך 45 יום מרגע חתימת ההסכם על הזוכה לאייש (לאחר אישור הממונה כמפורט בסעיף 3.3.2.11) את בעלי התפקידים: מנהל מרכז השירות, מנהל מוקד מידע ושירות, מנהל מוקד פניות ציבור, מנהל הדרכה, ממונה הידע, אחראי מערכות טכנולוגיות, מנהל הדרכה, כלל צוות העובדים לפיתוח מערכת CRM כפי שמפורטים בנספח י"ג.

3.3.2.13 על הזוכה להעמיד את כלל כוח האדם על פי נספח ו' לאחר שעברו את כלל ההכשרות וההדרכות הנדרשות על פי נספח ה' ושאינם מפורטים בסעיף 3.3.2.12, ביום ההפעלה הראשון.

3.3.2.14 הרשות תוכל, אבל לא תהיה חייבת, לקבוע קריטריונים מקלים, בעבור כוח האדם הנדרש, מאלו המתוארים במסגרת נספח ו'.

3.3.2.15 בכל מקרה בו תידרש החלפת מי מבעלי התפקידים המפורטים במסגרת נספח ו' ונספח י"ג, מערכת שירות לקוחות, מכל סיבה באשר היא, בין על ידי הרשות, בין על ידי הספק הזוכה ובין מיוזמת בעל התפקיד הרלבנטי, לכל

אורך תקופת ההתקשרות, מתחייב הזוכה לאייש את התפקיד הרלבנטי במועמד העומד בכל התנאים הרלבנטיים לתפקיד ומבלי שתפגע רמת השירות.

3.3.2.16 הספק הזוכה הינו קבלן עצמאי ולא יהיו כל יחסי עובד מעביד בין המשרד לבינו ו/או לבין עובדיו ו/או מי מטעמו, אשר מועסקים על-ידי הספק הזוכה במסגרת מכרז זה. כל הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו על-ידי נציגי המשרד דינן כדין הנחיה בלבד ולא ייווצרו כל יחסי עובד ומעביד בין הצדדים.

3.3.2.17 מפתח כוח אדם ניהולי ומקצועי יהיו כמפורט בנספח ו'.

3.3.2.18 הספק הזוכה ייערך במבנה ארגוני אשר יתמוך בתפעול המוקד ובעמידה בכלל התחייבויותיו במכרז זה לרבות ברמות השירות הנדרשות כפי שפורטו במכרז זה.

3.3.2.19 ממונה הידע, מנהל או"ש והאנליסטים יידרשו להשתתף באופן שוטף וקבוע בישיבות עבודה וישיבות סטטוס שיתקיימו במשרדי הרשות (או במקום אחר שתגדיר הרשות), בהתאם לזמינות גבוהה ולפי הצורך, מספר פעמים בשבוע; לרבות לצורך השתתפות באירוע נקודתי (כגון חדר מצב וכד') ולרבות בקריאה מהירה. הישיבות יתקיימו עם מנהל/י האגפים הרלבנטיים ברשות או מי שיגדיר מנהל הרשות, וכן עם מנהל הרשות. למען הסרת ספק יובהר, כי אין בהשתתפות בעל התפקיד בישיבות כאמור, כדי לגרוע מחובתו להיות זמין ולהשתתף בכל ישיבה אחרת שעניינה קשור לאספקת השירותים מכוחו של המכרז, בהתאם לדרישות בעלי התפקידים הרלוונטיים במשרד.

3.3.2.20 לטובת הקלה על גישה מהירה והגעה מיידית לישיבות במשרד, יעמדו מטעם הספק הזוכה משרד ושירותי משרד בסיסים שיכול להכיל עד שלושה אנשים בו זמנית באזור ירושלים.

3.3.3 גיוס, מיון, קליטה והכשרת עובדים

3.3.3.1 הספק הזוכה יהיה אחראי על גיוס, מיון, קליטה והכשרת כלל העובדים במרכז השירות והעסקתם כעובדים בארגונו.

3.3.3.2 עם חתימת הספק הזוכה על הסכם ההתקשרות, הוא יחל בגיוס כוח האדם הנדרש להקמת מרכז השירות ומתן השירותים, כאשר על העובדים להיות בעלי ידע וניסיון הנדרשים לביצוע כל המטלות שתידרשנה, כמפורט בהרחבה בנספח ו'.

3.3.3.3 הזוכה יחויב לבצע מבדקי מיון לנציגי המידע והשירות, נציגי פניות הציבור, נציגי ה-BO, על פי הסטנדרטים המקובלים בענף לנציגי שירות מסוגים אלו. עמידה במבחני המיון הינה תנאי קבלה לעבודה במרכז השירות. הזוכה יבצע את מבחני המיון על חשבונו.

3.3.3.4 המשרד רואה חשיבות רבה בהכשרת נציגי השירות השונים בכל קווי השירות. כלל העובדים במרכז השירות יעברו תהליכי הכשרה והדרכה, לרבות הצוות הניהולי. על המציע להגיש את תוכנית הגיוס, מיון והכשרות העובדים במרכז השירות, העומדות בדרישות נספח ה' למכרז (להלן: "תוכנית ההדרכה") כחלק מתוכנית ההקמה, כמפורט בנספח ב'.

3.3.3.5 תוכנית ההדרכה תהיה מותנית באישור סופי של המשרד, ובמידת הצורך הספק הזוכה יעדכן אותה לשביעות רצונו של המשרד.

3.3.3.6 הספק הזוכה יבטיח את מקצועיותם של העובדים במרכז השירות, בכל עת, על ידי הדרכות, ריענוני ידע, בקרות ומשובים.

3.3.4 בקרת איכות ושיפור השירות על ידי הספק הזוכה

3.3.4.1 הספק הזוכה נדרש לערוך בדרך קבע ובאופן שוטף בקרות איכות על תפעול מרכז השירות לצורך הבטחת שביעות רצון הפונים למכרז, לרבות :

3.3.4.1.1 בקרת איכות על עובדי מרכז השירות באמצעות מערך בקרות והקשבות לנציגים, הערכת ביצועים ומשובים, בחינת איכות המענה, מבדקי ידע, לקוח סמוי, ועוד, כמפורט בנספח ה', תוכנית ההדרכה.

3.3.4.1.2 בחינת שביעות רצון הפונים למרכז השירות ואיתור נקודות לשיפור.

3.3.4.1.3 בקרת איכות על מערכות הטלפוניה וניתוב השיחות בתוך מרכז השירות ומחוצה לו.

3.3.4.1.4 בקרת איכות על אופן תיפעול מערכת ה-CRM והמידע המוזן בה.

3.3.4.2 על פי בקשת המשרד, יציג הספק הזוכה סטטוס מפורט של מערך הבקרה, וכן במידת הצורך את תכני ההקשבות, הבקרות והמשובים.

3.3.4.3 הספק הזוכה יטפל בנושאים הדורשים הסדרה ושיפור, באופן מתמיד, על בסיס הממצאים שיתקבלו, ויעביר דוח סטטוס טיפול בכל הנושאים הנ"ל, אחת לחודש למשרד.

3.4 מתן השירותים לפונים בנושאי תחבורה ציבורית ("השירותים")

3.4.1 איפיון ומהות "השירותים הנדרשים" מהספק הזוכה מפורטים בהרחבה בנספח ז'.

3.4.2 מרכז השירות יספק שירות ומידע לכלל הפונים בתהליך סגירת מעגל שירות מלא (One Stop Shop) עד כמה שניתן, ויהווה כתובת מרכזית עבור משתמשי התחבורה הציבורית על כל זרועותיה.

3.4.3 מרכז השירות יספק שירות ב-3 קווי שירות מרכזיים :

3.4.3.1 "קו ראשון" -

3.4.3.1.1 **פניות מידע** – שירותי מידע כלליים בנושאים שונים לרבות בזמן אמת, הניתנים במעמד הפנייה למרכז השירות.

3.4.3.1.2 **פניות שירות** - לבירור סטטוס פניות ציבור וכל נושא עתידי שיוגדר בתור "שירותים נוספים" כגון בנושאי כרטוס "חכם".

3.4.3.2 **"קו שני" – Back Office** – פניית מידע או שירות שנדרש בגינה בירור נוסף בזמן אמת או טיפול על ידי נציג בכיר, אשר עוברת לטיפול של נציג BO .

3.4.3.3 **"קו שלישי" - פניות ציבור** – שירות המצריך טיפול בפניות כתובות בלבד המחייבות בירור מול גורמים נוספים (כגון מפעילי התחבורה הציבורית, אנשי המשרד ועוד) ולא ניתן להן מענה בזמן אמת. פניות ציבור יוגדרו כך בהתאם למדיניות המשרד והמענה להן ייעשה בכתב בהתאם ללוחות הזמנים הנדרשים בנספח 3'.

יובהר כי פניות ציבור לא תיענינה במסגרת קווים ראשון ושני, והפונים בנושא זה יופנו לערוץ פניות הציבור.

3.4.4 השירותים יינתנו במרכז השירות במספר ערוצי תקשורת:

3.4.4.1 בקווי שירות ראשון ושני (פניות מידע, שירות ו Back Office):

3.4.4.1.1 מענה לפניות טלפונית.

3.4.4.1.2 מענה לפניות כתובות (צ'אט, מייל, רשתות חברתיות, WhatsApp, SMS וכל אמצעי אחר אשר יידרש בעתיד על ידי המשרד).

3.4.4.1.3 מענה באמצעות שירותים אוטומטיים.

3.4.4.1.4 מענה באמצעות וידאו ככל שיידרש ע"י המשרד.

3.4.4.2 בקו שירות שלישי (פניות ציבור):

מענה לפניות כתובות (טופס מקוון מאתר המשרד, פקס, דואר ודואר אלקטרוני או בכל אמצעי אחר אשר יידרש בעתיד על ידי המשרד).

3.4.5 המשרד שומר לעצמו את האופציה להורות לזוכה במהלך תקופת ההתקשרות כי נציגי ה- BO - כולם או חלקם או נציגי BO נוספים – יבצעו את פעילותם שלפי מכרז זה במרכז הבקרה, ככל שיוקם כזה בעתיד (והקמתו אינה חלק ממכרז זה). במימוש אופציה זו, בכוונת המשרד כי נציגי ה- BO האמורים יהוו זרוע מקשרת בין מרכז השירות למרכז הבקרה. הספק הזוכה יידרש להפעיל את השירות הנ"ל תוך 60 יום מיום קבלת הודעה על כך מהמשרד וללא תוספת כל תמורה. כל תנאי ההתקשרות על פי מכרז זה יחולו גם לגבי השירות האמור.

3.4.6 המשרד יספק את המידע הנדרש לטובת מתן מענה מקצועי במרכז השירות.

3.4.7 היקף הנציגים הנדרש לשירות בכל קווי השירות, לרבות קו ראשון, שני ושלישי ובכל ערוצי התקשורת השונים בכדי לעמוד ביעדי המרכז ולתת את רמת השירות הנדרשת על פי מכרז זה, הינו באחריות המציע ומתוך ניסיונו, לרבות האפשרות להפעיל נציגי מידע ושירות ייעודים לתקשורת כתובה, בהתאם למיומנות הנציגים לספק את השירות.

3.4.8 איפיון מפורט של השירותים הנדרשים, לרבות ערוצי התקשורת, שפות מענה, שעות פעילות, אופן הטיפול בפניות שמתקבלות ועוד, כלול במסגרת נספח ז'.

3.4.9 הספק הזוכה יידרש לתת את השירותים ברמת שירות גבוהה ולעמוד ביעדי האיכות ורמת השירות המפורטים בנספח ח' למכרז, אשר ייבחנו על בסיס המדדים במפורטים בנספח זה (להלן: "היעדים"). היעדים מספקים מענה מרכזי לכלל דרישות המכרז, כשמטרתם העיקרית הינה הבטחת מתן שירות מקצועי ואיכותי לשביעות רצון הפונים למרכז השירות. אי עמידה ביעדים, תגרור קנסות ופיצויים מוסכמים, כמפורט בנספח י"ד.

3.5 הצפת מידע המתקבל במרכז השירות למשרד

3.5.1 כגוף אשר יש לו גישה ישירה למשתמשי התחבורה הציבורית, הספק הזוכה יידרש להעביר למשרד מידע המגיע לידי באמצעות הפונים למרכז השירות בכלל ערוצי השירות, הן כמידע גולמי והן לאחר ניתוחו, כמפורט להלן. באמצעות מידע בעל ערך זה, המשרד יוכל, ככל שניתן, לטפל ולשפר את שירותי התחבורה הציבורית למשתמשי.

3.5.2 הספק הזוכה יעביר למשרד נושאים ובעיות העולות מהפניות למרכז השירות, כגון: שאלות חוזרות של פונים, מידע לא ברור, בעיות אשר חוזרות על עצמן ועוד.

3.5.3 הספק הזוכה יבצע, באופן ובתדירות אשר תיקבע על ידי המשרד, את כל ניתוחי המידע הנדרשים על מנת להציף תובנות למשרד מהפניות למרכז השירות, לרבות זיהוי מגמות, ניטור בעיות, הצפת תבניות חוזרות, ניתוחים לפי אזורים גיאוגרפיים ונושאים שונים ועוד, הכל כפי שיוגדר על ידי המשרד.

3.5.4 באמצעות מנהל ארגון ושיטות ובקרה, הספק הזוכה יעמוד בקשר הדוק מול המשרד על מנת להעביר את כל המידע הנדרש בפורמט ובתדירות שיידרשו.

3.6 הפעלת מרכז השירות בשעת חירום או באירוע חריג

3.6.1 הספק יפעיל את מרכז השירות בשעת חירום בהתאם להנחיות ולו"ז של המשרד וכמפורט בנספח ט' למכרז.

3.6.2 בהינתן הצורך, הספק יאפשר לעובדיו עבודה מהבית וייתן להם את כל התשתית התומכת על מנת לעשות זאת.

3.6.3 המשרד יסכם עם הספק הזוכה עבור כל אירוע חריג או שעת חירום על רמת השירות והיקף השירותים בנושאי התחבורה הציבורית.

3.7 פיקוח ובקרה של העבודה והשירותים הניתנים במרכז השירות

3.7.1 על הספק הזוכה לעבוד בשיתוף פעולה עם הרשות ולספק מידע ונתונים אודות מרכז השירות ופעילותו במסגרת מכרז זה, על פי דרישה ובפרק זמן שייקבע על ידי המשרד.

- 3.7.2 הרשות תפקח ותבקר את הספק הזוכה על כלל התחייבויותיו במסגרת מכרז זה. הרשות שומרת לעצמה את הזכות למנות גוף מבקר חיצוני (באמצעות קבלן משנה) לביצוע בקרות איכות ושירות על פעילות מרכז השירות.
- 3.7.3 בקרת איכות השירות תתבצע גם על בסיס ניתוח הדוחות הנדרשים בהתאם לסעיף 3.8 להלן, וכן על בסיס טיב השירות כפי שיימצא בסקרי שביעות הרצון, מבחני ידע ובמסגרת האזנה לשיחות.
- 3.7.4 סקרי שביעות רצון, מבחני ידע, האזנה לשיחות מוקלטות ומבדקי לקוח סמוי, יתבצעו על ידי הספק הזוכה בתדירות שתוגדר על ידי הרשות ותוצאותיהם יועברו לרשות. נוסח הסקרים והמבחנים ואופן הפעלתם ותדירות ביצועם – יאושרו על ידי הרשות.
- 3.7.5 המשרד יוכל גם לבצע בעצמו, על פי שיקול דעתו, סקרי שביעות רצון, מבחני ידע, מבדקי לקוח סמוי, האזנה לשיחות מוקלטות ו/או לעשות שימוש בכל אמצעי אחר על מנת לפקח ולבקר את השירות הניתן במרכז השירות.

3.8 אספקת דוחות בקרה, ניהול וביצוע

- 3.8.1 הספק הזוכה יפיק דוחות כפי שמפורט בנספח " ברמה השעתית/יומית/שבועית/חודשית ושנתית מרשם השיחות (M.I.S) המהווה חלק ממערכת ה-Contact Center, וממערכת ה-CRM, לגבי הפעילות במרכז השירות, לרבות היקף הפניות, סוגי הפניות, ערוצי התקשורת של הפנייה, סטטוס הטיפול בפניות ועוד, בפורמט אשר יתבקש מהמשרד (להלן: "הדוחות").
- 3.8.2 הדוחות ישמשו לצורך פיקוח ובקרה של המשרד על הספק הזוכה ולצורך התחשבות עמו במסגרת דוחות החשבונית, כמפורט בסעיף 18.1 להלן.
- 3.8.3 המשרד רשאי לבקש בכל נקודת זמן דוחות דיווח גולמיים ו/או מעובדים לצורך בקרה והספק הזוכה צריך לספק את הדוחות ללא עיכוב ובלוח הזמנים שדרש המשרד.
- 3.8.4 דרישות נוספות באשר לדוחות ופירוט כל הדוחות הנדרשים, כלולים בנספח י'.

יש לקרוא את המפורט בפרק זה יחד עם נספחים י"א – י"ג.

4.1 כללי

- 4.1.1 פרק זה מגדיר ומפרט את התשתיות הפיזיות, המחשוב, מערכות הטלפוניה, מערכות המידע, דרישות התקשורת וכל שאר התשתיות, שעל הספק הזוכה לספק לטובת הפעלת מרכז השירות ומתן השירותים.
- 4.1.2 פרק זה מגדיר את חלוקת תחומי האחריות על התשתיות הפיסיקות והטכנולוגיות בין הזוכה לבין המשרד, וכן את אופן ביצוע ההתקשרות עבור מערכות ליבה שיועברו למשרד בתום ההתקשרות.
- 4.1.3 הספק הזוכה, יהא אחראי להעמיד אתר מתאים למרכז השירות העונה על כל הצרכים לצורך מימוש הדרישות המופיעות במכרז. על הספק הזוכה לספק על חשבונו ובהתאם לדרישות המכרז את כלל צרכי התשתית הדרושים באתר לרבות תשתיות חשמל, מיזוג אויר, מים, נגישות, מערכות מתח גבוה, מבנה, מערכות בטחון ואבטחה, תשתיות כבילה פאסיבית, גיבויים, ריהוט וכל יתר התשתיות והמערכות הנדרשות.
- 4.1.4 הספק הזוכה יישא בכל התשלומים השוטפים, המיסים, וההוצאות הנלוות החלים על האתר, לרבות דמי שכירות, ארנונה, ניהול ותחזוקה שוטפים, התאמות המבנה, שמירה, אבטחה וכל תשלום אחר שלא נכתב לגביו בצורה מפורשת שיסופק על חשבונו של המשרד.
- 4.1.5 הספק הזוכה יהיה אחראי לאספקה, התקנה ותחזוקה של כלל המחשבים, מסכים, מדפסות, טלפונים, מערכות ראש לטלפונים, רישיונות תוכנה לכלל עמדות העבודה במכרז השירות הארצי, לרבות מתן מענה לשינויים שידרשו בהמשך כגון גידול והרחבה עתידית והכול על חשבון הזוכה ובהתאם לדרישות המפורטות במכרז זה.
- 4.1.6 הספק הזוכה נדרש לעמוד בכל הדרישות וההנחיות הקיימות וככל שישתנו לעניין שמירה על בטיחות ובריאות עובדיו וכל יתר הגורמים המעורבים במתן השירותים, כגון עמידה בהנחיות ה"תו הסגול" בהקשר של ההתמודדות עם וירוס הקורונה; ללא כל עלות נוספת מצד המזמין. לעניין זה מתחייב הספק הזוכה להעמיד כל דרישה קיימת או חדשה שתועבר במסגרת הנחיות הממשלה והוא לא יוכל לדרוש כל תוספת תשלום בגין היערכות להנחיות אלו.

4.2 ציוד ומחשוב

- 4.2.1 הזוכה יהיה אחראי לספק, להתקין ולתחזק על חשבונו את כל הציוד ההיקפי הנדרש עבור עמדות הנציגים במרכז השירות.
- 4.2.2 על הספק הזוכה לעמוד בכלל דרישות ציוד ומחשוב כפי שמפורטות בנספח י"א.
- 4.2.3 ציוד הקצה שיסופק יעמוד לרשות כלל עמדות העבודה במרכז השירות לרבות: עמדות הנציג, עמדות ניהול ואחראי משמרת, חדרי הדרכה, חדרי משוב וחדרי ישיבות.

4.2.4 על מרכיבי הציוד להיות מותאמים לעבודה במרכזי שירות גדולים, המונים מעל 100 נציגים, ולהתמודד עם רעשי רקע וכמות גדולה של נציגים בשטח עבודה אחד.

4.3 מערכת CONTACT CENTER (CC) / מערכת הטלפוניה

4.3.1 הספק הזוכה נדרש להקים, להפעיל ולתחזק מערכת CC בעלת יכולת לספק את כל השירותים הנדרשים למשרד במכרז זה ובעלת כל הפונקציונאליות והדרישות, כמפורט בנספח י"ב.

4.3.2 המערכת תספק מענה OMNI CHANEL - מערכת רב ערוצית.

4.3.3 מערכת ה-CC תותקן במרכז השירות ובמרכז הבקרה (בעתיד, במידת הצורך).

4.3.4 מערכת ה-CC תשלב יכולת שרידות בהתאם למפורט במכרז זה בסעיף 4.11.

4.3.5 מערכת ה-CC תהיה מבוססת על כלי תשתית אחד או על מגוון כלים שישולבו לצורך פתרון אחוד שיענה על דרישות מכרז זה, באחת מהחלופות המפורטות להלן ותעמוד במלוא הדרישות המצטברות הנדרשות בעבור כל חלופה.

4.3.5.1 **חלופה א- תשתית C.C ייעודית אשר תעמוד בדרישות המצטברות:**

4.3.5.1.1 מערכת ה-CC המוצעת תהיה מדורגת באחד מ-2 הרבועונים העליונים של מערכות CC במסגרת הדירוג של חברת GARTNER המעודכן ביותר.

4.3.5.1.2 התשתית המוצעת פועלת אצל לפחות שלושה (3) לקוחות בישראל, במשך של לפחות 24 חודשים ברציפות, במהלך 3 השנים שקדמו למועד התקנתה בפרויקט, כאשר לכל לקוח לפחות 300 עמדות נציג מאוישות בו זמנית.

4.3.5.2 **חלופה ב- תשתית אשר פותחה עבור פרויקט בעל מאפיינים דומים, על בסיס מערכת קיימת, העונה על הדרישות המצטברות שלהלן:**

4.3.5.2.1 המערכת הקיימת מספקת שירות לניהול לקוחות לפחות ב- 2 פרויקטים דומים.

4.3.5.2.2 התשתית פועלת באופן מלא במשך 48 חודשים ברציפות אצל לפחות שלושה (3) לקוחות בעולם או בישראל, המספקים שירותים, כאשר לכל אחד מאותם לקוחות 300 עמדות מאוישות בו זמנית.

4.3.5.2.3 המערכת פותחה באמצעות קוד מקור המאפשר ביצוע שינויים והתאמות למגוון גופים: על המציע להציג אישור מטעם מפתח המערכת לביצוע שינויים והתאמות כאמור בקוד המקור.

4.3.5.3 כמו כן, המציע יעסיק מומחה מטעם יצרן המערכות בעל הסמכה לביצוע שינויים במערכת, המומחה יהיה בקיא בקוד המקור ובעל יכולת מוכחות לבצע שינויים בו ביעילות ומבלי לגרום נזק. על המומחה להיות בעל ניסיון של 2 פרויקטים לפחות בהקמה של מערכת C.C במוקדים של 300 עמדות בכל מוקד מאוישות ופעילות בו זמנית.

4.4 מערכת שירות הלקוחות

יש לקרוא את המפורט בפרק זה יחד עם נספח י"ג.

- 4.4.1 המשרד מעוניין לשדרג באופן מהותי את יכולת ניהול הלקוחות והפניות בהיבטי השירות על ידי מעבר למערכת שירות אחודה, גמישה, מודולרית וידידותית, אשר הלקוח/הפונה במרכזה.
- 4.4.2 המשרד מעוניין לייצר לפונים אליו חווית שירות רחבה בכלל ערוצי התקשורת אשר תהווה בסיס לשיפור מתמיד בשביעות רצון הפונים לקבלת שירות מהמשרד.
- 4.4.3 המשרד מעוניין לנתב את הפונים למרכז השירות לשירותים עצמיים ומתקדמים ולספק מענה מלא וסגירת מעגל טיפול באמצעות ניטור ובקרה של תהליכים ופניות, לרבות דוחות ולוחות מחוונים מתקדמים.
- 4.4.4 הספק הזוכה נדרש להקים, להפעיל ולתחזק מערכת ניהול לקוחות מבוססת תשתית CRM. המערכת תשמש את פעילות מרכז השירות ופעילות המשרד, בקשר עם המוקדים, בכל תהליכי העבודה כפי שמוגדרים במסגרת מכרז זה וככל שיעודכנו בעתיד.
- 4.4.5 הדרישות ממערכת שירות הלקוחות מפורטים בהרחבה בנספח י"ג.
- 4.4.6 למען הסדר הטוב מובהר כי מערכת שירות הלקוחות תהיה בבעלות מלאה של המשרד ולמשרד תהיה אופציה להעביר את תחזוקת המערכת וניהולה מידי הספק הזוכה בסוף תקופת ההתקשרות ולמשך תקופת ההארכה, אם וככל שתהיה.
- 4.4.7 מערכת שירות הלקוחות תהווה פלטפורמה לאספקת כלל השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה והיא תיתן מענה ותכלול את כל הפונקציונאליות הנדרשת, כמפורט בסעיף 6 בנספח י"ג.
- 4.4.8 על הספק הזוכה יהיה להעמיד כוח אדם כפי שמפורט בסעיף 9 בנספח י"ג לצורך הקמה מלאה של המערכת עד סיום כלל הפונקציונאליות הנדרש בשלב ב' כמפורט בנספח זה.
- 4.4.9 מערכת שירות הלקוחות תכלול מודולים מתקדמים כמפורט בסעיף 7 בנספח י"ג.
- 4.4.10 מערכת שירות הלקוחות תתבסס על כלי תשתית אחד או על מגוון כלים שישולבו לצורך מתן פתרון אחוד שיענה על מלוא הדרישות על פי מכרז זה.
- 4.4.11 מערכת שירות הלקוחות תתבסס על תשתית CRM (Customer Relationship Management) ייעודית, אשר תעמוד בדרישות המצטברות שלהלן
- 4.4.11.1 תשתית ה-CRM תהיה מדורגת באחד מ-2 הרבעונים העליונים של Magic Quadrant for CRM Customer Engagement Center במסגרת הדירוג של חברת Gartner (המעודכן ביותר).
- 4.4.11.2 התשתית המוצעת פועלת אצל לפחות שלושה (3) לקוחות בישראל, במשך לפחות 12 חודשים ברציפות, במהלך 3 השנים שקדמו למועד הגשת ההצעה, כאשר לכל לקוח לפחות 50,000 לקוחות, בעת הגשת ההצעה

4.4.11.3 **מובהר** ומודגש כי הזוכה יוכל לספק את השירותים המפורטים בפרק זה באמצעות ספק משנה, כאמור בסעיף 6.1.9.3; והמציע מתחייב לבצע את תכולות העבודה האמורות באמצעותו. בצד זאת מובהר ומודגש כי האחריות לביצוע מלוא השירותים שלפי מכרז זה מוטלת על הזוכה, בין אם יבצע אותם בעצמו ובין אם באמצעות ספקי משנה ו/או עובדיו ו/או כל מי מטעמו.

4.4.12 אופן פיתוח מערכת שירות הלקוחות ומימוש הקמה, ניהול ותחזוקת המערכת יבוצעו על פי המפורט בסעיפים 10 ו-11 בנספח י"ג.

4.5 שירותים אוטומטיים

- 4.5.1 הספק הזוכה יקים ויתחזק שירותים אוטומטיים, על פי דרישת המשרד, ככל הדרוש על מנת לספק את כלל השירותים על פי מכרז זה.
- 4.5.2 המידע שעל בסיסו יינתנו השירותים האוטומטיים יתבסס על קבצים, WS, טבלאות או כל פורמט מקובל אחר שיסופק על ידי הרשות, כמפורט בסעיף 4.7 להלן. באחריות הספק הזוכה לקבל את המידע ולהקים ולתחזק באמצעותו את השירותים האוטומטיים.
- 4.5.3 השירותים האוטומטיים יינתנו בכלל ערוצי מוקד המידע והשירות ובהתאם לאפיון מפורט שיתבצע מול הספק הזוכה.
- 4.5.4 15 שירותים אוטומטיים יוקמו במערכות הספק במסגרת הצעת המחיר. כאשר חלק מהשירותים הנ"ל יתבקשו ליום ההפעלה הראשון וחלקם לשלב מאוחר יותר.
- 4.5.5 הספק הזוכה מתחייב לספק את השירותים הנ"ל בהתאם לאפיון מפורט שיעביר המשרד, תוך 60 (שישים) יום מדרישת המשרד.
- 4.5.6 המשרד רשאי לשנות ולעדכן בכל עת את השירותים האוטומטיים אותם דרש שמרכז השירות יעניק.

4.6 מערכות באחריות המשרד

- 4.6.1 מבלי לפגוע באחריות הכוללת של הספק הזוכה להקים, לתפעל ולתחזק על חשבונו את מרכז השירות, כנדרש במכרז זה, מובהר כי הזוכה לא יידרש לספק ולתחזק מערכות שאינן נושא מכרז זה (אך יתממשקו או יוכל שיתממשקו למכרז השירות) כמפורט להלן:
- 4.6.1.1 אפליקציה – מערכת המשרד הכוללת מענה למידע ושירות עבור משתמשי התחבורה הציבורית בזמן אמת.
- 4.6.1.2 מאגרי מידע / מסלולן / ניהול ידע – העברת כלל המיידעים הנדרשים למענה עבור מרכז השירות הארצי.
- 4.6.1.3 מערכת CRM המשמשת לצורך מענה לפניית ציבור, עד הפעלה בסביבת הייצור של מודול פניות הציבור במערכת ה-CRM.
- 4.6.1.4 מערכות תפעוליות של המשרד המשמשות מקור מידע לצורך מתן מענה לפניית למרכז השירות במסגרת מכרז זה.

- 4.6.2 המשרד יספק שירותי תפעול, אחזקה ותמיכה טכנית לנושאים ולרכיבים שבאחריותו **בלבד**, וזאת מבלי לפגוע באחריותו הכוללת של הזוכה לתפעול מרכז השירות ולאחזקת התשתיות הטכנולוגיות במוקד כנדרש במכרז זה.
- 4.6.3 באחריות הזוכה לבצע את כל הפעולות הנדרשות במערכותיו בכדי לאפשר את העבודה עם מערכות המשרד. הפעולות הנדרשות כוללות בין היתר, אך לא בלבד, התקנה, הדרכה, הקמת תשתית תקשורת, ופתרון תקלות ברמת משתמש הקצה.
- 4.6.4 מודגש בזאת, כי כל התשתיות והרכיבים שהמשרד יספק למרכז השירות הינם רכוש במשרד לכל דבר ועניין, וכל שינוי במערכות יתבצע על ידי המשרד ובאישורו.
- 4.6.5 המשרד יהיה רשאי לבצע שינויים ושדרוגים במערכות שבאחריותו, בכל זמן ולפי שיקול דעתו הבלעדית. המשרד יעדכן את הזוכה במידה ולשינויים המתבצעים השפעה על פעילות מרכז השירות.
- 4.6.6 לצורך העבודה מול המערכות הנ"ל, יתחבר הספק הזוכה באמצעות האינטרנט + טוקן אישי (שיירכשו ע"י הספק הזוכה) להתחברות לסביבת העבודה של המשרד.
- 4.6.6.1 לצורך עבודה עם טוקן, על הספק הזוכה יהיה להחתים את כלל העובדים שעובדים עם מערכות המשרד על תצהיר מאומת כדין על-ידי עורך-דין, כפי שיימסר על-ידי המשרד.
- 4.6.7 ככל שתידרש העברת קבצים לספק הזוכה יידרש לייצר ממשק (כגון כספת) במימונו של הספק הזוכה.
- 4.7 מידע באחריות המשרד**
- 4.7.1 לצורך מימוש השירותים האוטומטים ו/או נתונים למערכת ה CRM יספק המשרד לספק הזוכה נתונים סטטיים על לוי"ז, מיקום ושעות פתיחה לעמדות "על הקו", מסלולי התחבורה הציבורית, תעריפים ועוד, נתוני זמן אמת של התחבורה הציבורית ונתונים נוספים באופן המוסבר להלן:
- 4.7.1.1 נתונים סטטיסטיים יועברו באמצעות קבצים בפורמט GTFS וקבצי עזר כפי שמוסבר בקישור:
- https://www.gov.il/he/departments/general/gtfs_general_transit_feed_specifications
- 4.7.1.2 נתוני מיקום בזמן אמת וצפי זמן הגעה לתחנה יועברו באמצעות WS כפי שמוסבר בקישור:
- https://www.gov.il/he/departments/general/real_time_information_siri
- 4.7.1.3 ממשק לעדכון לגבי שינויים במסלולי הקווים בזמן אמת המבוסס על - GTFS –RT SA
- https://www.gov.il/he/departments/general/special_notices_to_developers

- 4.7.1.4 קבצים המכילים הקלטת שמות תחנות בעברית, אנגלית וערבית.
- 4.7.2 על הספק הזוכה לתמוך בקליטת המידע מממשקים אלו בגרסתם העדכנית ביום הגשת ההצעה.
- 4.7.3 המשרד רשאי לעדכן את הפורמטים והפרוטוקולים ע"פ שיקול דעתו מעת לעת. על המפעיל לתמוך בשינויים אלה ללא תוספת תשלום על ידי המשרד.
- 4.7.4 המשרד רשאי להוסיף בכל עת מקורות מידע נוספים, ע"פ שיקול דעתו, לצורך הפעלת שירותים אוטומטים. על הספק הזוכה לבצע אינטגרציה עם מקורות אלו על חשבונו.
- 4.8 מספר מוביל 8787***
- 4.8.1 המספר המוביל לפניה למרכז השירות כיום הינו 8787*.
- 4.8.2 על הספק הזוכה לבצע תהליך חיבור למרכזיה באמצעות מרכז הכוכביות.
- 4.8.3 באחריות המשרד לפעול לצורך העמדת המספר המקוצר 8787* (או כל מספר אחר) לטובת מרכז השירות, לרבות בכל הקשור לחידוש שיוך המספר מידי שנה.
- 4.8.4 מובהר ומודגש כי זכות השימוש במספר המקוצר היא של המשרד בלבד והספק לא יוכל להשתמש במספר זה לצרכים אחרים. בסיום ההתקשרות רשאי המשרד לנתב את השיחות למספר לספק אחר.
- 4.9 תפעול, תחזוקה ותמיכה טכנית**
- 4.9.1 כללי**
- 4.9.1.1 מרכז השירות יהיה באחריות מלאה של הזוכה לרבות אחריות מלאה על תשתיות המבנה, ציוד המחשוב ויתר תשתיות מרכז השירות.
- 4.9.1.2 הזוכה יהיה אחראי על הפעלה שוטפת, רציפה ותקינה, ללא השבתות, שיבושים, תקלות ו/או נפילות, בהתאם לתנאי מכרז זה, לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 4.9.1.3 הזוכה אחראי לכך, שמרכז השירות שבאחריותו לרבות כל תשתיות המבנה, ציוד המחשוב ויתר התשתיות במוקדים, יפעלו בצורה שוטפת, רציפה, תקינה וטובה, ללא שיבושים, השבתות, תקלות או נפילות, בהתאם לתנאי השירות המוגדרים במכרז זה, לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 4.9.2 אחריות והיקף שירותי אחזקה**
- 4.9.2.1 הזוכה יהא אחראי לאחזקת כל פריטי ציוד המחשוב, הטלפוניה והציוד האחר שיסופק ויתקין במרכז השירות שבאחריותו, לרבות איתור התקלה, אבחון וטיפול בתקלות, אספקת חלקי חלפים והתקנתם, תיקון ו/או החלפת ציוד בלתי תקין בציוד חליפי תקין, עדכונים ושדרוגים, הן במסגרת תקופת האחריות של הציוד והן בתום תקופת האחריות, לכל אורך תקופת ההתקשרות על פי הסכם זה ועל חשבון הזוכה (להלן – "שירות אחזקה").

- 4.9.2.2 שירות האחזקה יכלול את כל הרכיבים והמכלולים הפנימיים והחיצוניים המותקנים או המחוברים לציוד.
- 4.9.2.3 שירות האחזקה יינתן לפחות בכל שעות פעילות מרכז השירות. על אף האמור לעיל, טכנאי שירות שהגיע למרכז השירות לטפל בתקלה, יטפל בכל תקלה ברציפות עד לפתרון המלא, גם מעבר לשעות הפעילות של מרכז השירות, ובעת הצורך יציב ציוד חליפי באתר.
- 4.9.2.4 זמן התגובה המרבי, לתיקון ציוד קצה לא יעלה על שלושה ימי עבודה מרגע הזמנת השירות למרכז השירות. באם לא תתקן התקלה בתוך הזמן האמור, הזוכה או מי מטעמו יתקין ציוד חלופי על חשבונו. רמת הציוד החלופי חייבת להיות זהה או טובה יותר מרמת הציוד התקול.
- 4.9.2.5 הזוכה ינהל רישום מסודר ומפורט של כל קריאות השירות אודות תקלות שונות בציוד שבאחריותו באמצעות מערכת תוכנה. לכל קריאת שירות (דיווח על תקלה) יינתן מספר או זיהוי ברור, אשר ילווה אותה לאורך כל הטיפול.
- 4.9.2.6 הזוכה אחראי שנותן השירות לציוד הקצה האמור יחזיק מלאי זמין של ציוד רזרבי, חלפים, כלים וחומרי עבודה מכל סוג שהוא, הנדרשים לתיקון הציוד בזמינות הנדרשת, לאורך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.

4.10 אתר מרכז השירות

- 4.10.1 במסגרת תכנית ההקמה יוצג אתר מרכז השירות כמפורט בסעיף 3.2 המציע בעל ההצעה הטובה ביותר יציג בפורמט של נספח ג'1, את האתר שבו הוא מציע לקיים את כל פעילות מרכז השירות, אשר בו ישבו נציגי השירות ונציגי פניות הציבור, לרבות כל כוח האדם הנוסף במסגרת מכרז זה, וכן כל התשתיות התומכות הנדרשות (תקשורת, טכנולוגיה ועוד), על פי הדרישות המפורטות בנספח ג' ("אתר מרכז השירות"). במידה והמציע מעוניין לפצל את פעילות מרכז השירות ל-2 אתרים, בהתאם לתנאים המפורטים בסעיף 4.10.6 להלן, יציג המציע את 2 האתרים המוקצים לפעילות מכרז זה בפורמט של נספח ג'1 למכרז.
- 4.10.2 הספק הזוכה יהיה אחראי, על חשבונו, לתכנן, להכשיר ולהתאים את אתר מרכז השירות לייעודו בהיקף הנדרש ועל פי דרישות המשרד ובכפוף לאישורו. במידת הצורך, הספק הזוכה יבצע שינויים, לשביעות רצונו של המשרד, על מנת לוודא את התאמת אתר מרכז השירות לביצוע השירותים.
- 4.10.3 הזוכה יהיה אחראי לתכנון, אספקה, התקנה, הפעלה ואחזקה של כל המערכות ותשתיות המבנה הנדרשות להפעלת מרכז השירות, לרבות:
- 4.10.3.1 תכנון אדריכלי ועיצוב פנים, תכנון פונקציונאלי מפורט.
- 4.10.3.2 מערכות הבינוי, אינסטלציה, חשמל, מיזוג אוויר.
- 4.10.3.3 גנראטור לגיבוי אספקת החשמל מהרשת הארצית.

- 4.10.3.4 תשתיות תקשורת ומערכות כבילה.
- 4.10.3.5 תכנון והתקנת מערכת תאורה מתאימה לעבודה מול מחשב ללא סנוור.
- 4.10.3.6 תכנון ואספקת ריהוט מתאים למוקדי שירות, בהתאם לתכנון הפונקציונלי המפורט.
- 4.10.3.7 מערכות ביטחון, בטיחות, גילוי וכיבוי אש ובקרת כניסה.
- 4.10.4 אתר מרכז השירות יפעל באופן ייעודי למתן השירותים. באתר זה יועסקו עובדים אך ורק במסגרת מתן השירותים למשרד. הספק הזוכה לא יהיה רשאי לבצע באתר מרכז השירות פעילות אחרת מכל סוג שהוא, שאינה פעילות עבור המשרד.
- 4.10.5 במידה והאתר המוצע אינו בחזקתו של המציע – על המציע להתחייב על עמידה בלוח הזמנים והדרישות של מכרז זה, כמפורט בנספח ג'2.
- 4.10.6 במידה והמציע מעוניין לפצל את פעילות מרכז השירות ל-2 אתרים (לכל היותר, ללא קשר לדרישה לאתר DRP), הוא יוכל לעשות כן, בתנאים הבאים:
- 4.10.6.1 ההפרדה יכולה להיות בפעילות של מוקד המידע והשירות בלבד.
- 4.10.6.2 כל פעילות מוקד פניות הציבור וכל כוח האדם המפעיל אותו ו/או קשור אליו ירוכזו באתר אחד בלבד.
- 4.10.6.3 לא תתאפשר הפרדה בין האתרים על פי קווי השירות כך שאתר אחד יוקצה למוקד השירות והמידע ואתר שני למוקד פניות הציבור.
- 4.10.6.4 פעילות מוקד פניות הציבור תהיה באתר בו תתקיים לפחות 50% מהיקף הפעילות של מוקד המידע והשירות.
- 4.10.6.5 2 האתרים יהיו רחוקים גיאוגרפית אחד מהשני, מרחק של לפחות 100 ק"מ.
- 4.10.7 יובהר כי המציע יוכל לפצל את הפעילות ל-2 אתרים גם בשלב ההתקשרות, לאחר שפירט את הסיבות כפי שמופיע בסעיף זה ולאחר שקיבל אישור לכך מהמשרד. בכל מקרה מובהר כי לא תינתן כל תמורה נוספת על פיצול הפעילות והספק הזוכה יישא בכל העלויות כאילו היה זה אתר אחד.
- 4.10.8 הנחיות לגבי דרישות שאתר מרכז השירות חייב לעמוד בהן מפורטות בנספח ג'.
- 4.10.9 כדי לשמר פעילות רציפה ושוטפת במוקד השירות והמידע ובמוקד פניות הציבור, נדרש הספק המציע להציג פתרון DRP מלא לכלל מערכות המרכז כפי שמפורט בסעיף 4.11.9.2 גם בפורמט של נספח ג'1 למכרז.
- 4.10.10 כמו כן, המציע יציג מענה מלא לכל אירוע שבו האתר לא שמיש בין משיקולי שעת חירום או אירוע חריג, כפי שמפורט בנספח ט' ובין מטעמים מבניים או אחרים- הספק הזוכה יתבקש לעבור לעבודה מאתר חליפי שלא נמצא באזור החירום או להיערך לעבודה מהבית בצורה מלאה.

4.10.11 כל שינוי במיקום אתר מרכז השירות או באתר עצמן יצריך אישור מראש של המשרד.

4.10.12 על הספק הזוכה להעמיד עמדות עבודה מרחוק כפי שמפורט בנספח ג'.

4.11 שרידות והמשכיות עסקית

4.11.1 על הספק הזוכה לוודא ככל שתלוי בו כי מרכז השירות יעבוד בצורה שוטפת וקבועה ללא תקלות ו/או נפילות מערכת. בתקלות שאינן בשליטת הזוכה עליו לפעול באופן רציף ומתמשך לפתרון התקלה מול כל גורם רלוונטי לתיקון התקלה.

4.11.2 במקרה של נפילת מערכות המשרד ו/או מערכת מרכז השירות שבעקבותיהם לא ניתן להעביר את הפניות למרכז השירות:

4.11.2.1 במוקד המידע והשירות תעלה הודעה קולית או כתובה המודיעה זמנית על אי ספקת השירות.

4.11.2.2 מהות התקלה

4.11.2.3 שעת התקלה

4.11.2.4 משך זמן ההשבתה

4.11.3 המשרד יודיע לספק הזוכה על כל פעילות יזומה במערכות המידע או בפעילות המשרד העשויה לשבש או למנוע מתן שירותים. יחד עם זאת, מודגש בזאת כי במקרה כאמור ובכל מקרה אחר, לרבות מצבים בהם תהיה נפילת מערכת בלתי צפויה מראש.

4.11.4 המשרד לא יהיה אחראי לנזק כלשהו אם יגרם לספק הזוכה ולא יינתן על ידו לקבלן פיצוי כלשהו.

4.11.5 לצורך דרישות ומתן מענה להמשכיות עסקית נדרש הספק לעמוד בדרישות הבאות:

4.11.5.1 דרישות מלאה למערכות מרכז השירות – הספק יספק שרידות מלאה לכלל המערכות המסופקות על ידו לרבות: מערכת CC ומערכת CRM

4.11.5.2 המציע יספק אתר גיבוי (DRP) כמפורט בסעיף 4.11.9 להלן.

4.11.6 הזמינות הכוללת של מערכות המוקד ואתר ה-DRP יחדיו יעמדו על 99.5% משעות הפעילות של מרכז השירות. שיעור הזמינות בכל חודש קלנדרי. חישוב הזמינות ייעשה עבור כל תת-מערכת בנפרד.

4.11.7 עבור המערכות התומכות את ה"שירותים האוטומטיים" שיעור הזמינות יחושב מתוך כלל השעות באותו החודש.

4.11.8 זמני השבתה לצורך תחזוקה ושדרוג יכללו במניין שעות אי הזמינות של המערכות ויעשו בתיאום עם המשרד ובאישורו מראש ובכתב.

4.11.9 אתר גיבוי (DRP)

4.11.9.1 הספק הזוכה יפעיל בעצמו במתקניו אתר גיבוי (DRP) לאתר מרכז השירות של המשרד, שיופעל במצבים הבאים :

4.11.9.1.1 לא ניתן לספק את השירות באתר מרכז השירות.

4.11.9.1.2 גיבוי תפעולי למרכז השירות להרחבת יכולות המענה לפניות, לשירות בשעת חירום או באירוע חריג כמפורט בנספח ט'.

4.11.9.2 דרישות מרכזיות לאתר גיבוי (DRP)

4.11.9.2.1 מרחק קו אווירי של יותר מ-50 ק"מ בין האתר המרכזי לאתר הגיבוי.

4.11.9.2.2 הפעלת מנגנוני גיבוי בין 2 האתרים כך שאתר ה-DRP-יוכל להוות חלופה לאתר המרכזי במקרה הצורך.

4.11.9.2.3 אתר ה-DRP יכלול את התשתיות, הדיור, המערכות וכח אדם מקצועי להפעלת השירות, בהתאם לצורך בשעת חירום, בנוסף לאתר מרכז השירות גם באתר ה-DRP.

4.11.9.2.4 ככל שייבחר הזוכה להקים את מערכות המוקד או חלקן תוך שימוש בשירותי ענן ציבוריים. אתר הגיבוי יוקם ב- region שונה מהמערכות הראשיות.

פרק ג': ניהול המכרז

5. מנהלה

5.1 ריכוז מועדים קובעים למכרז:

מועדים	פעילות
19/04/21	5.1.1 פרסום המכרז
16:00 12/05/21 בשעה	5.1.2 מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
16:00 14/06/21 בשעה	5.1.3 מועד אחרון להגשת נוסח ערבות המכרז לבחינה מקדמית (רשות)
12:00 12/07/21 בשעה	5.1.4 מועד אחרון להגשת הצעות
20/01/22	5.1.5 תוקף ערבות מכרז

במקרה של סתירה בין תאריכים אלה לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז, קובעים התאריכים בטבלה זו.

הוועדה רשאית מטעמים שירשמו להאריך את אחד או יותר מהמועדים הקבועים במכרז זה.

5.2 שאלות הבהרה

5.2.1 מציע שיש לו שאלות, הערות או השגות בקשר לתנאי המכרז, מסמכי המכרז או כל חלק מהם, וכן מציע המעוניין לקבל ישירות את המענה לשאלות/השגות שיוגשו כאמור – מוזמן לפנות בכתב אל רבקה אלמודאי פימה בדוא"ל לפי הכתובת rivkaa@mot.gov.il עד למועד הנקוב בסעיף 5.1.2 לעיל. הפניה תכלול את שם המציע, שם הפונה מטעמו, מספרי הטלפון וכן כתובת הדואר האלקטרוני למסירת הודעות. לא ייענו פניות טלפוניות או אחרות וכן פניות שיתקבלו לאחר המועד האמור. באחריות המציע לוודא הגעת השאלות.

5.2.2 מציע אשר לא ימציא את פרטיו עד למועד הנקוב לעיל, ייחשב כמי שוויתר על זכותו לקבלת תשובות המשרד לשאלות הבהרה

5.2.3 שאלות הבהרה יועברו במתכונת הבאה בלבד:

מספר סידורי	פרק/נספח	מספר סעיף	פירוט השאלה

5.2.4 תשובות לשאלות הבהרה תרוכזנה במסמך אחד, שישלח לכל גורם שפנה לפי סעיף 5.2.1 בהתאם לכתובת הדוא"ל שמסר בפנייתו כאמור, וכן יפורסם באתר מינהל הרכש הממשלתי, בכתובת MR.GOV.IL; כל זאת מבלי לחשוף את זהות הפונה.

5.2.5 אין המשרד מתחייב לענות לכל שאלה.

5.2.6 לא תתקבל כל טענה בדבר טעות ו/או אי-הבנה בקשר לפרט כלשהו במסמכי המכרז על נספחיו, לאחר הגשת הצעת המציע.

5.2.7 המשרד רשאי להאריך את המועד הקובע בסעיף זה להעברת שאלות הבהרה. הודעה על הארכה כאמור תשלח לכל גורם שפנה לפי סעיף 5.2.1 בהתאם לכתובת הדוא"ל שמסר בפנייתו כאמור, וכן תפורסם באתר מינהל הרכש הממשלתי, בכתובת MR.GOV.IL.

5.3 המועד והמען להגשת ההצעות

5.3.1 את ההצעות יש לערוך ולהגיש בהתאם להוראות סעיפים 11.1 – 11.7 להלן, ולהפקיד בתיבת המכרזים של משרד התחבורה, רח' בנק ישראל 5, בנין גינרי 2, קומת 1-, ירושלים, עד למועד הנקוב בסעיף 5.1.4 לעיל. הפקדת המעטפות בתיבת המכרזים נתונה כולה באחריות המציעים.

5.3.2 הצעה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד האמור, לא תידון.

5.4 כל עדכון או הבהרה של מסמכי המכרז על ידי ועדת המכרזים, יפורסמו באתר האינטרנט הממשלתי, בכתובת MR.GOV.IL.

6. תנאי סף להשתתפות במכרז

6.1 התנאים המפורטים להלן הינם תנאים מוקדמים המחייבים את כל המציעים. הצעה שאינה עונה על כל התנאים המפורטים להלן, לא תידון ותידחה על הסף.

6.1.1 המציע הוא תאגיד רשום כדין בישראל, ואיננו קבלן כוח אדם כהגדרתו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, התשנ"ו-1996; אלא אם יתחייב כי לצורך מתן השירותים במכרז זה, ככל שיזכה, לא יעסוק כקבלן כוח אדם ולא יפעל מכח הרישיון שניתן לו לפי החוק הנ"ל.

6.1.2 המציע עומד בכל הדרישות שלפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976; ובכלל זה – העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987, העסקת עובדים עם מוגבלויות לפי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, ניהול פנקסי חשבונות ורשומות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 ודיווח לפקיד שומה ולמנהל מס ערך מוסף.

6.1.3 במועד הגשת ההצעות, לא תלויה כנגד המציע הערת "עסק חיי", או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חיי"; והמציע אינו נמצא תחת הליכים משפטיים מהותיים (לרבות הליכי פשיטת רגל, כינוס נכסים, פירוק, הקפאת הליכים) או הליכים שיש בקבלתם להטיל ספק ביכולתו לבצע את השירותים נשוא מכרז זה.

6.1.4 המציע צירף להצעתו ערבות מכרז בגובה 2.5 (שניים וחצי) מיליון ש"ח, כנדרש בסעיף 11.4 להלן. על הערבות שתוגש להיות בנוסח זהה לנוסח המופיע בנספח 7. נוסח שונה עלול לגרום לפסילת ההצעה על הסף.

6.1.5 הצעת המציע תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד וכל המסמכים הנדרשים במכרז, כולל הערבות הבנקאית, יהיו על שמה בלבד; והיא תקיים לבדה את תנאי הסף, בעצמה, אלא אם צוין במפורש אחרת. ישות משפטית זו הינה המציע במכרז והחובות הכלולות

במכרז ובנספחיו חלות עליה. מובהר כי הספק הזוכה לא יורשה להפעיל את מרכז השירות באמצעות כל גורם אחר.

6.1.6 למציע מחזור כספי של 30 מיליון ₪ לפחות, בכל אחת משלוש (3) השנים 2018, 2019, 2020.

ככל שטרם נחתמו דו"חות כספיים מבוקרים של המציע לשנת 2020 עד למועד הגשת ההצעה – ניתן יהיה להגיש אישור רו"ח על המחזור הכספי האמור, לשנים 2017, 2018, 2019 בצירוף אישור רו"ח כי טרם נחתמו דו"חות כספיים מבוקרים של המציע לשנת 2020.

6.1.7 המציע מתחייב, שככל שהצעתו תוכרז כהצעה הטובה ביותר לפי תנאי מכרז זה, יעמיד לאישור הממונה תכנית הקמה ותכנית הפעלה מפורטות למשעי בהתאם לקריטריונים שבסעיף 3.23.3 ובסעיף 3.3 לעיל, בתוך 7 ימים מקבלת הודעת ועדת המכרזים על כך. המציע מצהיר כי ידוע לו שאישור הממונה על כך שהתכניות מקיימות בפירוט הנדרש את מלוא הקריטריונים האמורים – מהווה תנאי הכרחי ומתלה לזכייה במכרז ולחתימה על הסכם התקשרות; וכן כי ידוע לו שהגשת תכניות שאינן מפורטות דיו או הימנעות מהטמעת הערות הממונה לצורך קבלת האישור כאמור, בהתאם לתנאי סעיף 8 להלן, עלולות להביא לכך שההצעה לא תשתכלל לכדי זכייה, לחילוט ערבות המכרז ולפניה למציע בעל ההצעה הבאה הטובה ביותר לצורך שכלול זכייתו.

ניסיון המציע:

6.1.8 במהלך שבע השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, המציע הפעיל לפחות שני מרכזי שירות, אשר כל אחד מהם מקיים – בנפרד – לכל הפחות את כל התנאים שלהלן, באופן מצרפי חופף ומצטבר:

בסעיף זה, "מרכז שירות" – מוקד למתן מענה טלפוני אנושי לפניות מידע ו/או פניות שירות, תוך שימוש במערכות טכנולוגיות.

6.1.8.1 כל אחד ממרכזי השירות הופעל עבור לקוח אחד שונה, במסגרת התקשרות אחת ישירה ונפרדת, מכח חוזה התקשרות אחד, לצורך הפעלת מרכז השירות עבור לקוח זה. מובהר כי ככל שבמסגרת התקשרות המוצגת הופעל מרכז השירות ביותר מאתר פיזי אחד – כל האתרים יחד ייחשבו כמרכז שירות אחד, ולא ניתן להציגם כמרכזי שירות נפרדים.

6.1.8.2 תקופת ההפעלה של כל מרכז שירות שלפי סעיף 6.1.8.1 בהתאם לחוזה ההתקשרות לא פחתה משנתיים רצופות, שבמהלכן התקיימו כל יתר רכיבי סעיף זה;

6.1.8.3 במהלך תקופת ההפעלה שלפי סעיף 6.1.8.2 הופעל כל אחד ממרכזי השירות רק לטובת ההתקשרות שלפי סעיף 6.1.8.1.

6.1.8.4 לאורך כל תקופת ההפעלה שלפי סעיף 6.1.8.2 כל אחד ממרכזי השירות הופעל בהיקף של לפחות 50 עמדות מאוישות במשמרת; ולפחות אחד ממרכזי השירות הופעל לאורך כל תקופת ההפעלה האמורה בהיקף של 100 עמדות

מאוישות במשמרת לפחות. כל מרכזי השירות שלפי סעיף זה הופעלו לכל הפחות בימים א עד ה במשך 8 שעות ברציפות בין השעות 00:00-18:00.

6.1.8.5 לפחות אחד ממרכזי השירות כלל, בנוסף למענה האנושי כאמור בסעיף 6.1.8.4 לעיל לאורך כל תקופת ההפעלה שלפי סעיף 6.1.8.2, גם שירות באמצעות תקשורת כתובה מקוונת ב- on line ; והיקף פעילות זו מנה לכל הפחות 20 נציגים בסך הכל, והופעל לכל הפחות בימים א עד ה במשך 8 שעות ברציפות בין השעות 00:00-18:00.

6.1.8.6 **לפחות אחד ממרכזי השירות הופעל תוך שימוש במערכת Contact Center (להלן: CC),** שהמזיע היה אחראי על תפעולה ותחזוקתה כחלק מההתקשרות עם מזמין העבודה; ואשר כללה לכל הפחות את הרכיבים/מאפיינים שלהלן:

6.1.8.6.1 מתג/ מרכזת טלפוניה (PBX) ספרתית. כולל גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B).

6.1.8.6.2 שרתי C.T.I כולל שרתים בגיבוי (H.S.B).

6.1.8.6.3 נתבי שיחות ורובוט אוטומטי (I.V.R) בתפעול משולב של הקשות DTMF בטלפון ושימוש במנועי זיהוי דיבור (A.S.R) ללא הגבלה בכמות המשאבים הנדרשים).

6.1.8.6.4 תתי מערכות לתפעול, ניהול ובקרה הכוללים:

6.1.8.6.4.1 תת מערכת לרישום השיחות והפקת דוחות זמן אמת ודיווחים היסטוריים M.I.S למוקדים והשירותים הטלפונים.

6.1.8.6.4.2 תת מערכת V.L להקלטת כל שיחות הטלפון, להדרכה, תפעול וניהול מרכזי השירות ובקרת המשרד, אחסון ואחזור השיחות לפחות לשנה עבודה ברצף.

6.1.9 במהלך חמש השנים שקדמו להגשת ההצעות המציע הפעיל לפחות מרכזי שירות אחד, תוך שימוש במערכת שירות לקוחות המבוססת על **תשתית CRM**, באופן המקיים לכל הפחות את כל התנאים שלהלן, באופן מצרפי חופף ומצטבר:

בסעיף זה, "מרכזי שירות" – מוקד למתן מענה טלפוני אנושי לפניות מידע ו/או פניות שירות, תוך שימוש במערכות טכנולוגיות

6.1.9.1 הפעלת מרכזי שירות הייתה במסגרת התקשרות אחת ישירה, מכח חוזה התקשרות אחד, עם לקוח אחד, לצורך הפעלת מרכזי שירות עבור לקוח זה;

6.1.9.2 תקופת ההתקשרות שלפי סעיף 6.1.9.1 נמשכה 12 חודשים רצופים לפחות, שבמהלכם התקיימו כל יתר רכיבי סעיף זה;

6.1.9.3 לטובת הפעלת מרכז שירות כאמור בסעיף 6.1.9.1, המציע הקים ופיתח מערכת שירות לקוחות המבוססת על תשתית CRM אשר דומה בהיקפה ובדרישותיה הפונקציונאליות למערכת הנדרשת במסגרת מכרז זה כמפורט בסעיף 4.4 למכרז זה ובנספח י"ג.

בסעיף זה, "הקים ופיתח" – ביצע, בין בעצמו ובין באמצעות ספק משנה, את כל הפעולות הנדרשות לצורך התקנת המערכת עבור מתן השירות, ההתאמות הנדרשות במערכת לצורך מוקד שירות הלקוחות והלקוח הרלבנטי, האינטראקציה הנדרשת בינה לבין מערכות אחרות המתממשקות אליה ופיתוח מלוא הממשקים הנדרשים לצורך תפעול המוקד באמצעות המערכת; וכן תחזוקתה המלאה.

6.1.9.4 מערכת שירות הלקוחות שלפי סעיף 6.1.9.3 שימשה את המציע לטובת הפעלת המוקד לאורך כל תקופת ההתקשרות שלפי סעיף 6.1.9.2, והיא הכילה מידע אישי אודות 50,000 לקוחות רשומים לפחות.

בסעיף זה, "מידע אישי" – מידע הכולל לכל הפחות שם מלא, טלפון ומספר ת.ז.

6.1.10 אם בכוונת המציע (ככל שיזכה) לבצע את תכולות העבודה המפורטות בסעיף 4.4 ובנספח י"ג באמצעות קבלן משנה:

6.1.10.1 קבלן המשנה עומד לכל הפחות בתנאי הסף שבסעיף 6.1.9.3;

6.1.10.2 קבלן המשנה הצהיר כי מכיר את תכולות העבודה המפורטות בסעיף 4.4 ובנספח י"ג, ומסוגל למלא אותן בהתאם לדרישות שיופנו אליו מהמציע, ככל שיזכה;

6.1.10.3 המציע מתחייב לבצע את תכולות העבודה האמורות באמצעותו.

6.1.10.4 קבלן משנה שלפי סעיף זה יוכל להופיע בהצעה אחת בלבד.

6.1.11 במהלך שבע השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, המציע העניק **שירותי מענה לפניית ציבור**, באופן המקיים לכל הפחות את כל התנאים שלהלן, באופן מצרפי חופף ומצטבר:

בסעיף זה, "פניות ציבור" – תלונה, פנייה, בקשה למידע, הצעה לשיפור שמתקבלות מהציבור הרחב באופן כתוב ואשר נדרש בגינן בירור ו/או בדיקה מול גורמים נוספים ו/או מערכות מידע וניתן בגינן מענה בכתב שלא במעמד הפניה עצמה.

6.1.11.1 המציע סיפק מענה לפניית ציבור עבור לקוח (גוף אחר, אשר אינו המציע) אחד, במסגרת התקשרות אחת ישירה ומכח חוזה התקשרות אחד, לצורך מתן שירותי המענה לפניית הציבור, במשך שנתיים רצופות לפחות;

6.1.11.2 במהלך כל תקופת ההתקשרות שלפי סעיף 6.1.11.1 המציע טיפל בפניות ציבור בהיקף של 500 פניות כתובות בכל חודש לכל הפחות;

6.1.11.3 לטובת מתן שירותי המענה לפניית ציבור ובמהלך כל תקופת ההתקשרות שלפי סעיף 6.1.11.1 העסיק המציע לפחות 7 עובדים ביחסי עובד - מעביד, בו זמנית, אשר עסקו באופן ישיר במתן מענה לפניית ציבור בכתב.

6.2 הערות לתנאי הסף

- 6.2.1 על המציע לפרט בהצעתו את כל המידע הדרוש לצורך הוכחת עמידתו בדרישות הסף המפורטות לעיל, וכן לצרף להצעה את מלוא המסמכים המעידים על כך והדרושים לכך; זאת, בין אם נכללה במסמכי המכרז דרישה מפורשת לפירוט או לצירוף כאמור, ובין אם לאו.
- 6.2.2 יש לציין חודשי התחלה וסיום כל של הניסיון המקצועי המוצג בהצעה, ולפרט בהרחבה אודות כל פרטי הניסיון נדרשים.
- 6.2.3 המשרד יפסול הצעות אשר אינן עומדות בתנאי הסף. על אף האמור, המשרד רשאי שלא לפסול הצעה, במידה ונפלה טעות סופר או שלא צורפו לה כל האישורים ו/או הפרטים כמפורט לעיל, והכל על פי שיקול דעתו של המשרד הבלעדי.
- 6.2.4 המשרד שומר לעצמו את הזכות, לפנות אל המציעים, כולם או חלקם, לצורך בירור פרטים בנוגע להצעותיהם, לרבות קבלת אישורים ו/או מסמכים ו/או המלצות נוספים, וכל פרט אחר ככל שיידרש לצורך בחינת ההצעות.

7. בדיקת הצעות והכרעה במכרז

- 7.1 בשלב הראשון תפתחנה כל ההצעות אשר התקבלו עד למועד האחרון להגשת ההצעות, לצורך בדיקת עמידתן בכל תנאי הסף המפורטים בסעיף 6 לעיל. הצעה אשר לא עומדת באחד או יותר מתנאי הסף תיפסל על הסף.
- 7.2 בשלב השני יפתחו המעטפות אשר סומנו כהצעת מחיר ביחס להצעות שעמדו בתנאי הסף כאמור.
- 7.3 הצעות המחיר תדורגנה מהמחיר הזול ביותר ליקר ביותר, כאשר הצעת המחיר הזולה ביותר תדורג במספר 1 וההצעה הבאה אחריה במספר 2 וכן הלאה.
- 7.4 המציע אשר דורג כמספר 1 יוכרז כבעל ההצעה הטובה ביותר, כאשר הזכייה מותנית באישור הממונה לתכנית ההקמה ותכנית ההפעלה שיגיש, כמפורט בסעיף 8 להלן.
- 7.5 במידה ותהיינה שתי הצעות או יותר זהות בעלות המחיר הנמוך ביותר – תבחר ההצעה אשר הוגשה מטעם מציע שבשליטת אישה, ובלבד שצורף להצעה בעת הגשתה אישור ותצהיר כאמור בסעיף 2 לחוק חובת מכרזים, תשנ"ב-1992. לצורך זה על המציע הרלבנטי לצרף את המסמכים הקבועים בס' 2 לחוק חובת מכרזים.
- 7.6 במידה ותהיינה שתי הצעות או יותר זהות בעלות המחיר הנמוך ביותר, ואין ביניהן מציע שבשליטת אישה כאמור לעיל או שיותר מאחת מהן הוגשה מטעם מציע שבשליטת אישה – תערוך הוועדה הגרלה, כדלהלן:
- 7.6.1 ההגרלה תיערך בנוכחות חברי ועדת המכרזים ונציגי המציעים בעלי ההצעות הזהות כאמור (הכל בכפוף להנחיות שיחולו באותה עת לעניין ההתמודדות עם התפשטות נגיף הקורונה).

- 7.6.2 למשתתפים יוצגו דפי ההגרלה כאשר שם המציע מודפס עליהם, הדפים יהיו בגודל זהה והשמות יודפסו בגודל זהה ובפונט זהה. חברי הועדה יחתמו על גבי הדפים. נציגי המציעים יוכלו לבחון כי מלבד שם המציע וחתימת חברי הועדה לא מסומן דבר נוסף על גבי הדפים.
- 7.6.3 תיבת ההגרלה כאשר היא פתוחה תוצג לעיני נציגי המציעים. נציגי המציעים יאשרו כי התיבה ריקה.
- 7.6.4 יו"ר הועדה או מי מחברי הועדה שיקבע על ידו לשם כך יכניס את דפי הגרלה באופן זהה לתיבת ההגרלה. תיבת ההגרלה תיסגר ותנוער ע"י יו"ר הועדה או מי מחברי הועדה שיקבע על ידו לשם כך. לאחר מכן, יו"ר הועדה או מי מחברי הועדה שיקבע על ידו לשם כך יכניס את ידו ויוציא דף הגרלה. יו"ר הועדה או מי שיקבע על ידו לשם כך יכריז את השם המופיע על גבי דף ההגרלה יציג אותו לעיני המשתתפים וזה כבעל ההצעה הטובה ביותר, שזכיותו מותנית כאמור באישור הממונה לתכנית ההקמה ותכנית ההפעלה שיגיש, כמפורט בסעיף 8 להלן.
- 7.6.5 יו"ר הועדה ימשיך בהוצאת דפי ההגרלה אחד אחד, על מנת לקבוע את סדר הכשירים במידה והועדה תחליט בהמשך להכריז על כאלה.
- 7.6.6 התיבה הריקה תוצג לנציגי המציעים ואלה יאשרו כי לא נותרה בה אף דף הגרלה.
- 7.6.7 נציגי המציעים יהיו רשאים להסתייג באופן מנומק מאופן ביצוע ההגרלה בכל שלב במהלכה, והערותם תתוקן או תרשם בפרוטוקול, שלב שהסתייג ללא הסתייגות לא ניתן יהיה לטעון כנגד תקינותו.
- 7.7 המשרד שומר לעצמו את הזכות, בהתאם לאיכות ההצעות ועל פי שיקול דעתה המוחלט של ועדת המכרזים, לבחור זוכה (כשיר) שני ושלישי במכרז, שיהיה המציע שהצעתו תזכה לניקוד המשוקלל השני והשלישי בטיבו (בהתאמה), לאחר המציע הזוכה. היה ומכל סיבה שהיא, לא ייחתם חוזה ההתקשרות עם המציע הזוכה על ידי המשרד ו/או לאורך תקופת ההתקשרות לא עמד בהתחייבות כלשהי מהתחייבויותיו, וכתוצאה מכך בוטל ההסכם עמו או בוטל חלק ממנו, יהיה המשרד רשאי לאשר התקשרות לגבי מתן השירותים או כל חלק מהם עם הכשיר השני ו/או השלישי שנבחר לפי סעיף זה, בכפוף לאישור ועדת המכרזים.

8. אישור תכנית ההקמה ותכנית ההפעלה מטעם המציע בעל ההצעה הטובה ביותר – תנאי לזכייה

- 8.1 כתנאי להשתכללות הזכייה, ולאחר מכן לחתימה על הסכם ההתקשרות, על המציע שהוכרז כבעל ההצעה הטובה ביותר **להגיש בתוך 7 ימים מיום קבלת ההודעה על כך מטעם ועדת המכרזים** – בהתאם להתחייבותו שלפי תנאי הסף שבסעיף 6.1.7 – **תכנית הקמה (SOW) מפורטת להקמת מרכז השירות בזמן למועד ההפעלה, לאישור הממונה; וכן תכנית הפעלה מפורטת לפעילות המרכז. תכנית ההקמה תוגש בהתאם למפורט בנספח ב'**, אשר יענו במפורט ובהרחבה על כל התנאים והרכיבים המפורטים שם, לרבות על הנדרש לפי נספח ג, נספח ג'1 ונספח ה', שאליהם מפנה נספח ב; כאמור בסעיף 3.2 לעיל. במקרה של פיצול פעילות מרכז השירות ל-2 אתרים, יגיש המציע שהוכרז כבעל ההצעה הטובה ביותר תוכנית הקמה עבור כל אחד מהאתרים בנפרד. **תכנית ההפעלה תוגש בהתאם למפורט בנספח ד'**, ותענה במפורט ובהרחבה על כל התנאים והרכיבים המפורטים שם; כאמור בסעיף 3.3 לעיל.

8.2 תכנית ההקמה ותוכנית ההפעלה שיוגשו כאמור ישמשו כהתחייבות מינימאלית של המציע בעל ההצעה הטובה ביותר והממונה רשאי לדרוש את שינוי כל אחת מהן, על פי שיקול דעתו, עד לאישור כל אחת מהן על ידיו – כך שתעמוד – בהרחבה ובפירוט הנדרש – בכל דרישות נספח ב' ונספח ד' (בהתאמה). מובהר כי הממונה רשאי לדרוש שינויים בתכנית ההקמה ותכנית ההפעלה שיוגשו לאישורו על מנת לוודא כי התכניות עומדות כנדרש בכל אמות המידה שהוגדרו בנספח ב' ונספח ד' (בהתאמה), בתוך פרק זמן נקוב ומצומצם; ועם הגשת ההצעה מתחייב המציע בעל ההצעה הטובה ביותר לערוך את השינויים ככל שידרשו לצורך קבלת אישור הממונה על עמידה מפורטת בכל תנאי סעיף 3.2 וסעיף 3.3 לעיל, וכן הוראות נספח ב' ונספח ד', בתוך פרק הזמן המצומצם שיקציב לכך הממונה. כן מודגש כי הזכייה תיכנס לתוקפה רק עם קבלת אישור הממונה לתכנית ההקמה ולתכנית הפעלה, ולא ייחתם חוזה התקשרות עם בעל ההצעה הטובה ביותר ללא אישור המשרד כאמור. מכל מקום חוזה ההתקשרות ייחתם רק לאחר מתן אישור כאמור, ובהיעדרו לא תכנס הזכייה לתוקפה וממילא גם לא ייחתם חוזה התקשרות.

8.3 מובהר ומודגש שוב, למען הסדר הטוב, כי עצם קבלת ההודעה על היות ההצעה הטובה ביותר אינו מהווה זכיה או קיבול ההצעה לצורך הזכייה במכרז; ואלו ישתכללו רק בכפוף לאמור לעיל.

8.4 מובהר ומודגש כי אין להגיש את תכנית ההקמה כחלק מההצעה, אולם על כל מציע להיות ערוך להגיש את תכנית ההקמה ותכנית הפעלה, מפורטות למשעי תוך עמידה בכל תנאי סעיף 3.2 וסעיף 3.3 לעיל, וכן נספח ב' ונספח ד' (בהתאמה), בתוך 7 ימים מיום קבלת הודעת ועדת המכרזים כאמור.

8.5 לא תוגש תכנית הקמה או תכנית הפעלה במועד האמור ובהתאם למפורט לעיל, או שיסרב המציע בעל ההצעה הטובה ביותר לערוך את השינויים הנדרשים בהן לצורך קבלת אישור כאמור בתוך פרק הזמן המצומצם שיקצוב לכך – לא תשתכלל ההצעה לכדי זכיה; והוועדה תהיה רשאית להורות על חילוט ערבות הביצוע, כולה או חלק ממנה, בכפוף לכל דין. כמו כן תהיה ועדת המכרזים רשאית לפנות להצעה הבאה הטובה ביותר לצורך שכלול זכייתה כמפורט בסעיף זה, בהתאמה.

9. זכות עיון בהצעה הזוכה

9.1 בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 המשתתפים במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעות הזוכות, למעט אותם חלקים אשר, בכפוף לאמור להלן בסעיף זה, מהווים לדעת חברי הוועדה, סוד מקצועי או מסחרי.

9.2 מציע רשאי לבקש מראש שחלקים מסוימים מהצעתו יישארו חסויים, עקב היותם סוד מקצועי או מסחרי, תוך הצגת נימוקים לבקשה. הבקשה והנימוקים יצורפו להצעה עצמה. שימת לב המציעים מופנית לאמור בסעיף 11.1.1.6 להלן, לעניין הסכמתם המפורשת לזכות העיון בהצעות המשתתפים האחרים במכרז, ביחס למידע מקביל במהותו למידע שסומן על ידם כ"סוד מסחרי" בהצעתם.

9.3 הוועדה הינה הגוף המוסמך והבלעדי להחליט מהו סוד מקצועי או מסחרי בהקשר זה. בקשת סודיות תועלה בפני הוועדה, במידה ותהיה רלוונטית. החלטת הוועדה בעניין זה תהיה סופית ולא ניתנת לערעור.

10. סמכויות ועדת המכרזים בהליכי המכרז

מבלי לגרוע מהיקף הסמכות המוענק לה על פי כל דין, ועדת המכרזים רשאית לנהוג בהצעות כדלקמן:

10.1 הוועדה תפסול מציע שאינו עומד בתנאי הסף. בבדיקת תנאי המכרז ותנאי הסף בכלל זה, יחולו בין השאר ההוראות הבאות: (1) הוועדה תהא רשאית, אך לא חייבת, לפי שיקול דעתה הבלעדי ואם מצאה שהדבר מוצדק בנסיבות העניין, להסיר או לוותר על כל פורמאליות ולפרש באופן רחב כל דרישת סף, בשים לב לתכליתה והיחס בינה לבין הפרויקט ואופי ההתקשרות נשוא המכרז. (2) הוועדה תהא רשאית לאפשר הגשת חומר ותיעוד נוספים הקשורים לצורך הוכחת עמידת המציע בתנאי הסף, לאשר הגשת אישור שנשמט וכדומה, ובלבד שהתקיימו תנאי הסף עד למועד הגשת ההצעות למכרז. יובהר לעניין זה כי הוועדה מפרידה בין תנאי הסף המהותי לבין דרכי הוכחתו.

10.2 הוועדה רשאית לפסול הצעה חלקית, חסרה, מותנית, מסויגת, מוטעית או מבוססת על הנחות בלתי נכונות או על הבנה מוטעית של מפרט המכרז, זולת אם החליטה ועדת המכרזים אחרת. החלטת הוועדה וטעמיה, ביחס להצעה או למספר הצעות, יירשמו בפרוטוקול.

10.3 על אף האמור, ועדת המכרזים רשאית להחליט, כי אי התאמה למפרט המכרז הייתה בגדר טעות סופר או טעות חשבונית בהצעה, ולתקנה; תיקון כאמור ייעשה במהלך בדיקת ההצעות בידי ועדת המכרזים ויירשם בפרוטוקול.

10.4 הצעה חסרה: אי הגשת כל המסמכים כנדרש בעת הגשת ההצעה עלולה כאמור לפסול את ההצעה. חרף זאת, רשאית ועדת המכרזים שלא לפסול הצעה אשר לא צורפו לה כל האישורים ו/או הפרטים כמפורט לעיל, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי. ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות לפנות אל המציעים, כולם או חלקם, ואף לזמנם לצורך בירור פרטים בנוגע להצעותיהם בכתב או בעל פה, לרבות קבלת אישורים ו/או מסמכים ו/או המלצות נוספים, וכל פרט אחר ככל שיידרש לצורך בחינת והערכת ההצעות, בכל שלב, להנחת דעתה הבלעדית.

10.5 המציעים יעבירו לוועדת המכרזים את כל הנתונים והמסמכים המבוקשים במועד שקבעה ועדת המכרזים בפנייתה. תגובת המציעים תצורף להצעה ותיחשב כחלק בלתי נפרד הימנה.

10.6 הצעה מסויגת: מציע אינו זכאי לכלול בהצעתו הסתייגות כלשהי, לרבות ביחס לתנאי המכרז ולתנאי ההסכם. נכללה בהצעה או במי מהמסמכים הנלווים אליה הסתייגות, השמטה, תוספת, מחיקה, או כל שינוי אחר (להלן: "ההסתייגות"), רשאית הוועדה לנהוג, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, בכל אחת מן הדרכים המפורטות להלן:

10.6.1 לפסול את הצעת המציע בשלב המכרז.

10.6.2 להתעלם מההסתייגויות, כולן או חלקן, כאילו לא נכתבו כלל;

10.6.3 לראות בהסתייגויות, כולן או חלקן, ככאלה המהוות פגם טכני בלבד, שאינו פוגע בעקרון השוויון;

10.6.4 לדרוש מהמציע לתקן את ההסתייגויות, כולן או חלקן, ובלבד שלא יהיה בתיקון כדי לשנות את מחיר ההצעה;

- 10.6.5 לנהל משא ומתן עם המציעים, ככל שיהיה הדבר רלוונטי ו/או לתקן את מסמכי המכרז או כל חלק מהם ולשנותם, ובלבד שהתיקון יחול על כל המציעים, ולאפשר למציעים להגיש מחדש את הצעתם או כל חלק ממנה;
- 10.7 הוועדה תחליט, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, אם לפעול או להימנע מלפעול בהתאם לאחת האפשרויות הנזכרות לעיל, כולן או חלקן, ומבלי שתחויב למדרג כלשהו בין דרכי הפעולה האמורות. מובהר כי לוועדה יהיה שיקול דעת בלעדי להתייחס באופן שונה להסתייגויות שונות באותה הצעה או בהצעות שונות.
- 10.8 אם תבחר הוועדה לפעול בהתאם לאחת האפשרויות הנזכרות לעיל, ומציע יימנע מיישום החלטת הוועדה, תוכל הוועדה, מבלי לגרוע מזכויותיה האחרות, לפסול את ההצעה ו/או להתעלם ממנה ו/או לחלט את הערבות, אף אם אותה הצעה נבחרה כהצעה הזוכה.
- 10.9 בלי לגרוע מכלליות האמור רשאית הוועדה להתיר תיקון והשלמה של פרטים ומידע בהצעות, וכן תיקון כל פגם אחר שתראה לנכון ו/או תהא הוועדה רשאית לוותר על דרישות ו/או תנאים הכלולים במסמכי המכרז.
- 10.10 בלי לגרוע מכלליות האמור הוועדה רשאי לפנות לכל מציע ואף לזמנו במהלך הבדיקה וההערכה של ההצעות, בכדי לקבל הבהרה להצעתו, או כדי להסיר אי בהירויות העלולות להתעורר במהלך בדיקת ההצעות, הכול בכפוף לחוק חובת המכרזים והוראות התכ"ם.
- 10.11 אין באמור כדי לחייב את הוועדה להתיר תיקונים או השלמות כלשהם בהצעה, וכי אימוץ מדיניות המתירה תיקון פגמים מסוג מסוים, אין בו כדי לחייב אימוץ מדיניות המתירה תיקון פגמים מסוג אחר.
- 10.12 יחד עם האמור לעיל מודגש בזאת, כי בקשת הבהרות ו/או אישורים ו/או מסמכים ו/או המלצות נוספות, ככל שתיעשה, תיעשה לצורך בירור עמידת המציע בתנאי הסף להשתתפות במכרז בלבד, והחומר הנוסף שיוגש על ידי המציע במענה לשאלות הבהרה, לא ייחשב לצורך ניקוד איכות ההצעה, אשר יינתן אך ורק על בסיס החומר שצורף למכתחילה להצעת המציע במועד הגשתה; אלא אם יש בהבהרה כדי לאמת מידע שצוין בהצעה ושהיה נכון במועד הגשת ההצעות, ואין בקבלת הבהרה כדי להביא לפגיעה בעקרונות השוויון והתחרות ההוגנת, על-פי הדין והפסיקה.
- 10.13 לוועדה סמכות כללית לפסול מציע אם יתברר לה מכל סיבה שהיא, כי עולה חשש של ממש או ספק סביר אחר כי הוא אינו מסוגל לבצע את ההתקשרות בהתאם לדרישות המשרד על פי מכרז זה, ובכלל זה לפסול מציע עמו היה למשרד ניסיון רע או שלילי בשל כשל או פגם מהותי בתפקודו.
- 10.14 עוד שמורה לוועדה הזכות לפסול הצעה מחמת ניגוד עניינים, כאמור בסעיף 15 להלן.
- 10.15 ועדת המכרזים שומרת לעצמה את שיקול הדעת לשנות, לעדכן, או לסייג כל תנאי מתנאי המכרז או חלק מהם, במידה והיא סבורה כי שינוי, עדכון או סייג כאמור נדרשים לצורכי המכרז ו/או לצורכי המשרד, עורך המכרז.
- 10.16 הוועדה רשאית, בכל עת, בהודעה שתפורסם או במכתב, להקדים או לדחות את המועד האחרון להגשת הצעות, וכן לשנות מועדים ותנאים אחרים הנוגעים למכרז על פי שיקול דעתה המוחלט.
- 10.17 על אף האמור בכל סעיף אחר במסמך זה, מובהר כי הוועדה רשאית שלא לבחור בהצעה בעלת הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ובנסיבות מיוחדות

ומטעמים מיוחדים שיירשמו, וזאת אף אם המציע עמד בכל תנאי מכרז זה; או שלא לבחור בזוכה כלל; או לבטל את המכרז מכל סיבה שהיא (לרבות ביוזמתה); או לפרסם מכרז חדש – הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של הוועדה.

10.18 המשרד שומר לעצמו לנהל מו"מ עם הזוכה/ים בעלי הניקוד הגבוה ביותר.

10.19 ועדת המכרזים שומרת על זכותה לפסול הצעתו של מציע אשר מתקיימת נגדו חקירה פלילית ו/או התקיימה נגדו חקירה פלילית ו/או ניתנו כנגדו גזר דין ו/או הוגש נגדו כתב אישום ב- 5 השנים אשר בעבירות אשר יוחסו לו ו/או ניתן כנגדו גזר דין ו/או הוגש נגדו כתב אישום ב- 5 השנים אשר קדמו להגשת ההצעה ובלבד שעולה מהם חשש כי יפגע ביצוע העבודה לפי מכרז זה על ידו ו/או כי לא יוכל לבצע את העבודה במסגרת מכרז זה כיאות ו/או כי אינו ראוי לבצע את העבודה, והכל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד. "מציע" לעניין זה – תאגיד, לרבות מנהלו וכל בעל עניין בו לרבות מנהל מרכז השירות וחברי הצוות אשר יועמדו לצורך ביצוע העבודה נשוא מכרז זה. "בעל עניין" כהגדרתו בחוק החברות התשנ"ט – 1999.

10.20 למען הסר ספק מובהר כי אין בהודעה על זוכה במכרז כדי לסיים את הליכי המכרז או כדי ליצור יחסים חוזיים בין המשרד והזוכה, וכי בטרם נחתם בין המשרד והזוכה החוזה המהווה חלק מחוברת המכרז, ודעת המכרזים רשאית לבטל או לשנות את החלטתה על פי שיקול דעתה הבלעדי המוחלט.

10.21 הוועדה רשאית להאריך את המועדים הקבועים במכרז זה בכל עת שתמצא לנכון לרבות ביום בו חל מועד כלשהו. הודעה על הארכה כאמור תשלח למי שנמסרו לו מסמכי המכרז.

10.22 הוועדה רשאית לבטל את המכרז כולו או חלקו, או לדחותו מסיבות תקציביות, ארגוניות, או מכל סיבה אחרת, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט.

10.23 אין באמור לעיל כדי לפגוע או לגרוע מכל זכות הקיימת למשרד ו/או לוועדת המכרזים בהתאם למסמכי המכרז או על פי כל דין, ובכלל זה – חוק חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, התקנות מכוחו או הוראות התכ"ם, כפי שאלו מתעדכנים מעת לעת.

11. ההצעה

11.1 הגשת ההצעה

11.1.1 ההצעה על כל עותקיה ועל הנספחים והמסמכים הנדרשים לה, תוגש בתוך מעטפה חתומה אחת (להלן – "מעטפת ההצעה"), שעל-גבה יצוינו מספר ושם המכרז בלבד ("מכרז מספר 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית), **ללא ציון זהות המציע**. מעטפת ההצעה תכלול את המפורט להלן:

11.1.1.1 כל ההצעה תוגש בשפה העברית בארבעה (4) עותקים מודפסים, חתומים וזהים.

11.1.1.2 עותק אחד (1) ישמש כמקור ושלושה (3) עותקים נאמנים למקור. על עותק

המקור – ירשם: "עותק מקור" וכל אחד מהעותקים ימוספר (עותק מס'

1,2,3).

11.1.1.3 כל עותק מההצעה יכלול תוכן עניינים וכל עמוד בהצעה ימוספר. הצעה שלא תמוספר ולא תכלול תוכן, לא תיבדק עד שהמציע יסור למשרד וימוספר אותה.

11.1.1.4 כל עותק מההצעה יכלול את כל מסמכי ההצעה, כמפורט בסעיף 11.2 להלן; **למעט הצעת המחיר** (סעיף 11.3 להלן). **הצעת המחיר תצורף למעטפת ההצעה בתוך מעטפה נפרדת וחתומה, בנפרד** מכל יתר מסמכי ועותקי ההצעה.

11.1.1.5 בנוסף ולמען הנוחות, יוגשו שני עותקים של ההצעה כולל הנספחים, במדיה מגנטית בפורמט: MS EXCEL ו/או MS WORD. למען הסר ספק, מובהר בזאת כי העותק המחייב לצורך בדיקת ההצעות הוא עותק המקור, וכי בכל מקרה של סתירה בין העותק המקור לעותק במדיה המגנטית יגבר האמור בעותק המקור.

11.1.1.6 בנוסף לאמור לעיל יגיש המציע **עותק אחד נוסף** של ההצעה, בה יושחר המידע שהמציע רואה בו מידע סודי המהווה סוד מסחרי או מקצועי שאין לגלותו למציעים האחרים, **בצירוף מכתב הנמקה, המתייחס לכל פריטי המידע, בהם רואה המציע "מידע סודי"**. עותק זה יסומן במילים "סודיות מסחרית". הוועדה תבחן את ההצעות ותחליט בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי באם מדובר בסוד מסחרי. אין חובה להגיש עותק כאמור. **נמנע המציע מלהגיש עותק כאמור בסעיף קטן זה, או לחלופין הגיש עותק מושחר ללא שצורף אליו מכתב ההנמקה כאמור, יחשב הדבר כאילו הודיע המציע כי אין כל מידע סודי בהצעתו. מודגש בזאת, כי בסימון מידע כלשהו בהצעה כ"סוד מסחרי", יראו את המציע כמוותר במפורש על זכות העיון, ככל שקמה לו על פי דין, במידע המקביל במהותו, בהצעות המשתתפים האחרים במכרז (ראו סעיף 9 לעיל – זכות עיון).**

11.1.2 **ההצעה תוגש בהתאם למועד הקבוע בסעיף 5.1.4 לעיל; ולפי ההנחיות שבסעיף 5.3 לעיל.**

11.1.3 **המציע לא ימחק ו/או יתקן ו/או ישנה את המכרז ו/או סעיף מסעיפיו ו/או נספח מנספחיו.** המשרד רשאי לראות בכל שינוי, תיקון או הוספה שיעשו, משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז ולפסול את ההצעה.

11.1.4 כל מסמכי המכרז הם רכוש המשרד והם נמסרים למציע למטרת הגשת הצעות בלבד. אין המציע רשאי להעתיקם, לצלמם, להעבירם לאחר, לאפשר לאחר לעיין בהם או להשתמש בהם, או בכל חלק מהם למטרה אחרת כלשהי.

11.1.5 מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד למכרז ולא יהיה שותף במישרין או בעקיפין בהצעה של משותף אחר במכרז זה. בעל עניין במציע או כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו לא יגיש בעצמו הצעה למכרז זה ולא יהיה שותף או קבלן משנה או ספק משנה בדרך כלשהי ביותר מאשר הצעה אחת בלבד כאמור. נושא משרה במציע, בבעל עניין בו או בכל גוף שהמציע בעל עניין בו לא יגיש הצעה למכרז בין בעצמו ובין כשותף בהצעה אחרת. כמו-

כן, בעל משרה כאמור לא יציע עצמו לתפקיד כלשהו, לרבות ספק משנה בכל הצעה אחרת.

11.1.6 הגשת ההצעה ע"י המציע והשתתפותו במכרז מהווים הצהרה ואישור שכל פרטי המכרז ומסמכיו, על נספחיהם, ידועים ונהירים לו, וכי הם מקובלים ומוסכמים עליו.

11.2 מסמכים שיש לצרף להצעה

על ההצעה לענות על כל הדרישות המופיעות במסמך זה ובכלל זה לצרף את כל המסמכים שבידי המציע לענות על דרישות אלו ולכל הפחות את כל המסמכים הבאים:

11.2.1 מסמכים הקשורים בגוף המציע

11.2.1.1 טופס פרטי ההצעה, בנוסח המצורף נספח 1 למכרז.

11.2.1.2 פרופיל המציע.

11.2.1.3 מסמכים המעידים על היות המציע תאגיד הרשום בישראל.

11.2.1.4 **אישור עו"ד** בדבר מורשי החתימה מטעם המציע, שמם וסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם בנוסח המצורף **כנספח 2 למכרז**.

11.2.1.5 **תצהיר הגשת הצעה** בנוסח המצורף **כנספח 3 למכרז**.

11.2.1.6 **כלל המסמכים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976**, לרבות:

11.2.1.6.1 תצהיר ערוך כדין מטעם מורשי החתימה במציע ומאומת על ידי עורך-דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987 בנוסח המצורף **כנספח 4 למכרז**;

11.2.1.6.2 וכן, אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד שומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

11.2.1.6.3 תצהיר ערוך כדין מטעם מורשי החתימה במציע ומאומת על ידי עורך-דין בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות, בנוסח המצורף **כנספח 5**.

11.2.1.7 **אישור רואה חשבון המציע** בדבר היעדר הערת "עסק חיי" במועד הגשת ההצעות, בנוסח המצ"ב **כנספח 6 למכרז**.

11.2.1.8 **ערבות הגשת הצעה** לקיום תנאי המכרז, לצורך עמידה בתנאי הסף שבסעיף 6.1.4 לעיל, כמפורט בסעיף 11.4 להלן ובהתאם **לנספח 7 למכרז**. נוסח שונה יגרום לפסילת ההצעה על הסף.

11.2.1.9 **אישור רו"ח בדבר המחזור הכספי של המציע** בכל אחת משלוש (3) השנים 2018, 2019, 2020, בהתאם לנוסח המצורף **כנספח 8 למכרז**.

ככל שטרם נחתמו דו"חות כספיים מבוקרים של המציע לשנת 2020 עד למועד הגשת ההצעה – ניתן יהיה להגיש אישור רו"ח על המחזור הכספי האמור, לשנים 2017, 2018, 2019 בצירוף אישור רו"ח כי טרם נחתמו דו"חות כספיים מבוקרים של המציע לשנת 2020

11.2.1.10 **תצהיר התחייבות המציע להגשת תכנית הקמה ותכנית הפעלה בתוך 7 ימים** מקבלת הודעה על כך מוועדת המכרזים, ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הטובה ביותר לפי מכרז זה, בהתאם לנוסח המצורף **כנספח 9 למכרז**.

11.2.1.11 **תצהיר ניסיון המציע במענה לסעיפים 6.1.8 – 6.1.12 למכרז**, בנוסח המצורף **כנספח 10 למכרז**.

11.2.1.12 **תצהיר קבלן המשנה מטעם המציע במענה לסעיף 6.1.11 למכרז** (ככל שמתקיים האמור שם), בנוסח המצורף **כנספח 11 למכרז**.

11.2.1.13 **כל מסמך אחר הנדרש לפי מכרז זה וכל מסמך התומך בעמידת המציע בדרישות הסף ובכשירותו לבצע את השירות נשוא מכרז זה.**

11.2.1.14 **תצהיר בדבר היעדר רישום פלילי מטעם המציע**, בהתאם לנוסח המצורף **כנספח 12 למכרז**.

11.2.1.15 **תצהיר והתחייבות בדבר היעדר ניגוד עניינים**, מטעם המציע ומי מטעמו בהתאם לנוסח המצורף **כנספח 13 למכרז**.

11.2.1.16 **התחייבות לשמירה על סודיות ולהגנה על הפרטיות מטעם המציע** בהתאם לנוסח המצורף **כנספח 14 למכרז**.

11.2.1.17 **אישור ותצהיר לעניין עסק בשליטת אישה**, כאמור **כנספח 15 למכרז**, אם רלוונטי.

11.2.1.18 **חוזה ההתקשרות**, חתום בר"ת ע"י המציע בתחתית כל עמוד, בנוסח המצורף **כנספח 16 למכרז**.

11.2.1.19 **כל מסמכי המכרז כפי שפורסם על נספחיו, וכן קובץ/י המענה לשאלות** ההבהרה על נספחיהם כפשי שיפורסמו, חתומים כולם על ידי מורשי החתימה במציע וחתימת

11.2.1.20 **הצעת מחיר**, בנוסח המצורף **כנספח 17 למכרז** ובהתאם לסעיף 11.3 להלן – במעטפה **נפרדת וחתומה**, **בנפרד** מכל יתר מסמכי ועותקי ההצעה. לא ינתן ביטוי להצעת המחיר בכל מקום אחר למעט במעטפה סגורה זו.

11.2.2 **כללי**

11.2.2.1 המציע יצרף כל מסמך אחר הנדרש לפי מכרז זה וכל מסמך התומך בעמידת המציע בדרישות הסף ובכשירותו לבצע את השירות נשוא מכרז זה.

11.2.2.2 הגשת ההצעה תעשה בהתאם לנספחים למכרז זה.

11.2.2.3 על המציע להקפיד ולבדוק את הצעתו ולוודא, כי היא מלאה וכוללת את כל המסמכים התומכים בעמידתו בדרישות המכרז לרבות תנאי הסף, וכן את הערבות להצעה הנזכרת לעיל כחלק בלתי נפרד מהצעתו למכרז.

11.3 הצעת מחיר

11.3.1 המציע יצרף להצעתו **במעטפה סגורה**, נפרדת מכל יתר מסמכי ההצעה, את הצעת המחיר, בנוסח המצורף **בנספח 17 בלבד** להלן: **"הצעת המחיר"**. **לועדת המכרזים סמכות לפסול הצעה שתוגש בנוסח שונה. הצעת המחיר תוגש לאחר שהמציע קרא והבין את כל המכרז, על נספחיו, ובפרט את כל ההוראות הקשורות בתמורה ובתנאי התשלום.**

11.3.2 הצעת המחיר תכלול את כל סל השירותים ואת כל ההוצאות בגין מתן השירותים במרכז השירות **כמפורט בסעיף 16** להלן. **מובהר ומודגש כי המחיר המוצע יהיה הסכום הסופי, הכולל בתוכו כל תשלום שעל עורך המכרז לשלם לזוכה בגין מתן השירותים במרכז השירות; והצעת המחיר תכלול את מלוא ההוצאות והעלויות הכרוכות בביצוע העבודה – לרבות (אך לא רק): תכנון, הקמת מרכז השירות, הפעלה וכיוצא בזה, כולל שכר עובדים, הוצאות המעסיק, הוצאות אישיות, חניה, הוצאות נסיעה, ביטול זמן בעקבות נסיעה, הפקת דוחות, עריכתם והגשתם, ציוד משרדי, ציוד מחשב ותוכנה במידה ויידרשו ותחזוקתם, פיתוח בסיסי נתונים, עמידה בדרישות אבטחת מידע, העמדת רכבים לצורך ביצוע העבודה, ביצוע השתלמויות והדרכות לעובדים מטעם הזוכה, הוצאות שכירת משרדים, ביטוח, הוצאות, אגרות, מסים (למעט מע"מ) **ובל הוצאה נלווית אחרת או נוספת הכרוכה בביצוע עבודה נשוא מכרז זה, בין שכתובה במפורש בסעיף זה ובין שלא, לרבות כל תוספת תשלום שתידרש מהזוכה לצורך מתן השירותים במהלך תקופת ההתקשרות.****

11.3.3 למען הסר ספק, הספק הזוכה יישא בתשלום ויגלם כחלק מהצעת המחיר את מלוא העלויות בגין העבודה עם המערכות הטכנולוגיות כדלקמן:

11.3.3.1 טוקן אישי לכל עובד של הספק הזוכה העובד עם מערכות המשרד, בעלות של כ-250 ש"ח למשך 3 שנים לטוקן.

11.3.3.2 רישיון ל"כספת" לצורך העברת קבצים מהמשרד, בעלות של כ-2,000 ש"ח בשנה.

11.3.3.3 קו תמסורת בעלות של כ-1,500 ₪ לחודש.

11.3.3.4 תחזוקת מערכת שירות לקוחות

11.3.3.5 תשלום בגין רישיונות למערכת שירות לקוחות לכלל עובדי מרכז השירות ולעשרה מעובדי המשרד

11.3.3.6 ככל שיהיו עלויות לפתרון הרשאות גישה לכלל מערכות המרכז כדי לעמוד בכלל דרישות אבטחת המידע כפי שמפורטות במכרז זה.

- 11.3.4 מודגש שוב, כי היקף הפעילות המוצג במכרז זה אינו מהווה התחייבות מטעם המשרד למתן היקפי פניות עתידיות למרכז השירות.
- 11.3.5 כל המחירים בהצעה הכספית יוגשו בשקלים בלבד ולא יכללו מע"מ.
- 11.3.6 המחירים בהצעת המחיר יהיו מעודכנים ונכונים למועד הגשת ההצעות למכרז זה. הזוכה יהיה מחויב למחירים אותם הציע במסגרת מכרז זה לאורך כל תקופת ההסכם, גם בתקופות ההארכה, אם וככל שתהיינה.
- 11.3.7 **מובהר בזאת כי התמורה בגין המענה והטיפול בפניות שמתקבלות במרכז השירות יהיו בהתאם להצעת המחיר של הספק הזוכה. תמורה זאת תהיה סופית ולא ישולם לספק הזוכה כל תשלום נוסף מעבר לתמורה הנקובה בהצעתו, למעט מענק הקמה חד פעמי כפי שמפורטות בסעיף 16.1, תשלום בגין עלויות שוטפות המפורטות בסעיף 16.2.2 וסעיף 16.2.3 ותוספות הצמדה כפי שמפורטים בסעיף 17 להלן.**

11.4 ערבות מכרז

- 11.4.1 המציע יצרף להצעתו ערבות מקור אוטונומית, בלתי צמודה ובלתי מותנית, מבנק או מחברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א – 1981 ואשר אושרה על ידי החשב הכללי במשרד. ערבות מאת חברת ביטוח תהיה חתומה ע"י מורשי החתימה של חברת הביטוח ולא ע"י סוכן הביטוח.
- 11.4.2 כתב הערבות יוגש על ידי המציע עצמו בלבד (המציע יהיה ה"חייב" לפי נוסח כתב הערבות), בהתאם לנוסח המפורט בנספח 7 למכרז, בסך של 2.5 מלש"ח (במילים: שניים וחצי מיליון ש"ח), בתוקף עד למועד הקבוע בסעיף 5.1.5 לעיל. על גבי הערבות ירשם כי היא ניתנת "בקשר למכרז 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית".
- 11.4.3 בכפוף לשיקול דעתה של וועדת המכרזים, נוסח שונה מהנוסח המצורף **בנספח 7 לא יתקבל ויגרום לפסילת הצעתו של המציע.**
- 11.4.4 **בחינה מקדמית של נוסח הערבות (אופציונאלי)**

- 11.4.4.1 מציע אשר יבחר לעשות כן, יהיה רשאי להגיש לעיון ועדת המכרזים, לא יאוחר מהמועד הנקוב בסעיף 5.1.3 לעיל, העתק מהערבות שבכוונתו להגיש במסגרת הצעתו; לכתובת דוא"ל rivkaa@mot.gov.il. באחריות המציע לוודא קבלת הדוא"ל לאחר שנשלח.
- 11.4.4.2 הגיש מציע נוסח כאמור, ייבחן הנוסח על ידי ועדת המכרזים או הגורמים הרלבנטיים מטעמה למול נוסח הערבות כמצורף בנספח 7 למכרז ויוחזר לידי המציע עם הערות, במידה שתהיינה, עד 7 ימים לפני המועד האחרון להגשת ההצעות. זאת, על-מנת לסייע בהליך הגשת ערבות תקינה למכרז, בהתאם לתנאיו.

11.4.4.3 מובהר בזאת כי אין בהליך זה של בחינת העתק הערבות על ידי ועדת המכרזים כדי להפחית מאחריותו של המציע לתקינותה של ערבות המכרז אשר תוגש על ידו במסגרת הצעתו, ולא יהיה בו כדי לחייב – לא באופן ישיר ולא באופן עקיף – את ועדת המכרזים, או להטיל עליה אחריות כלשהי בגין בחינת הערבות ואישור הנוסח.

11.4.4.4 עוד מודגש ומובהר כי הליך זה הנו הליך רשות בלבד, ובכל מקרה אינו מיייתר את הצורך בהגשת ערבות המכרז, בהתאם לתנאי סעיף 6.1.4 וסעיף 11.4 למכרז.

11.4.5 הצעה שלא תצורף אליה ערבות מקור כנדרש לעיל תיפסל ולא תידון כלל.

11.4.6 המציעים יאריכו את תוקף ערבות ההשתתפות במכרז, לבקשת המשרד עד לקבלת החלטה סופית על תוצאות מכרז זה.

11.4.7 המשרד רשאי לחלט ערבות זו, כולה או חלקה, בהתאם לשיקול דעתו, בכל מקרה בו הספק הזוכה חזר בו מהצעתו או שהוא לא עמד באיזו מהתחייבויותיו בהתאם להצעתו ו/או בהתאם לתנאי המכרז, ו/או הציע הצעה תכססנית ו/או נהג שלא בתום לב לרבות מסירת פרט שקרי/ מטעה. יובהר כי אין בחילוט הערבות בכדי לגרוע מכל סעד אחר שלו זכאי המשרד.

11.4.8 ערבות זו תוחזר למציעים עם חתימת הסכם ההתקשרות עם הזוכה, ולאחר שהפקיד את הערבות המפורטת בסעיף 13 להלן.

11.5 הוצאות הכנת הצעה

11.5.1 כל ההוצאות הכרוכות בהשתתפות במכרז יהיו על חשבון המציע, ללא קשר לתוצאות המכרז. עצם ההשתתפות במכרז, כמוה כהצטרף המציע כי ידוע לו שכל ההוצאות הכרוכות בהשתתפות במכרז, לרבות התשלומים בעד רכישת מסמכי המכרז, הינן על חשבוננו, וכי לא תהיה לו כל דרישה או טענה להחזר כספים או לכל פיצוי אחר מהמשרד בגין הוצאותיו כאמור.

11.5.2 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, במקרה של ביטול המכרז, כולו או חלקו, מכל סיבה שהיא, לרבות ביטול על-ידי המשרד מסיבות הקשורות למשרד בלבד ו/או במקרה של תיקון מסמכי המכרז ו/או במקרה של פסילת מציעים או הצעות מכל סיבה שהיא, לא יהיו המציעים זכאים להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו או לתשלום מכל סוג שהוא הקשור בביטול, בתיקון או בפסילה האמורים.

11.6 איסור תיאום הצעות

11.6.1 המציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד. המציע לא יהיה רשאי להגיש הצעה כמציע או כקבלן משנה בהצעה של מציע אחר, וכן לא יהיה שותף במישרין או בעקיפין בהצעה של משתתף אחר במכרז זה.

11.6.2 בעל עניין במציע או כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו לא יגיש, בעצמו, הצעה למכרז זה ולא יהיה שותף או קבלן משנה בדרך כלשהי ביותר מאשר הצעה אחת בלבד כאמור.

11.6.3 נושא משרה במציע, בבעל עניין בו או בכל גוף שהמציע בעל עניין בו לא יגיש הצעה למכרז בין בעצמו ובין כשותף בהצעה אחרת. כמו-כן, בעל משרה כאמור לא יציע עצמו לתפקיד כלשהו, לרבות ספק משנה בכל הצעה אחרת.

11.6.4 המציע, בעל עניין בו, כל גוף שהמציע הינו בעל עניין בו, או נושא משרה באחד מהם, לא יפעלו לתיאום הצעתו של המציע עם הצעת מציע אחר כלשהו. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, תיאום הצעות, לרבות:

11.6.4.1 כריתה מפורשת או מכללא של הסכם או הבנה מכל סוג עם אדם או גוף כלשהו – בעניין בעלויות, שיתוף פעולה, מימון, מחירים, העברת נכסים, אסטרטגיות להצעה, חלוקה של תפקידים בין המציע לגורם אחר שיקבע כי גורם אחד יגיש למכרז זה ויתקשר לאחר מכן עם הגורם השני וכיו"ב.

11.6.4.2 קבלה של מידע כאמור, או החלפתו בצורה אחרת, פרסומו או גילוי לאדם או לגוף כלשהו, כאשר ידוע למציע כי האדם או הגוף הוא בעל עניין או נושא משרה או שלוח או עובד במציע אחר.

11.6.5 שוכנעה הועדה כי על אף האמור בסעיף זה נעשה תיאום תוכן הצעה או הצעות, כאמור לעיל, תפסול הועדה את ההצעה או את ההצעות ויהא באפשרותה לחלט ערבות המכרז כולה או חלקה בגין זאת.

11.7 תוקף ההצעה והתחייבות המציע

11.7.1 **ההצעה תהיה תקפה לכל הפחות כל אימת שערבות ההשתתפות במכרז תעמוד בתוקפה, כאמור בסעיף 5.1.5 לעיל.**

11.7.2 המשרד רשאי לפי שיקול דעתו הבלעדי, לדרוש ממשותפי המכרז להאריך את תוקף הצעתם עד לסיום הליכי המכרז.

11.7.3 חזר בו המציע מהצעתו ו/או נמנע מלקיימה, המשרד רשאי לחלט את ערבות המכרז, כולה או מקצתה, בנוסף לכל סעד אחר העומד לרשות המשרד לפי כל דין

11.7.4 **המציע מתחייב כי במידה ויזכה במכרז, יחתום על הסכם ההתקשרות כדוגמת נספח 16 למכרז, עפ"י דרישת המשרד תוך 10 ימים ממועד אישור תוכנית הקמה ותוכנית הפעלה על ידי הממונה; וכי בתוך פרק זמן זה – וכתנאי לחתימת הממשלה על חוזה ההתקשרות – יבצע את הפעולות שלהלן:**

11.7.4.1 יעמיד לרשות המשרד ערבות ביצוע כאמור בסעיף 13 להלן.;

11.7.4.2 יעביר לממונה אישור על רכישת פוליסות ביטוח כאמור בסעיף 14 להלן.

11.7.4.3 **ימציא למשרד נסח חברה/שותפות** עדכני (הניתן להפקה דרך [אתר האינטרנט של רשות התאגידים](#)), המראה כי לא מצוינים חובות אגרה שנתית עבור השנים שקדמו לשנה בה נערכת ההתקשרות. בעניין חברה, ייבדק כי לא מצוין שהחברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

11.7.4.4 יחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, בנוסח נספח י"ח למסמכי המכרז או לחילופין ימציא אישור מהחברה האחראית על הסדרת רישום הספקים

בפורטל הספקים כספק העושה שימוש בפורטל הספקים או לחילופין ימציא אישור מהחברה האחראית על הסדרת רישום הספקים בפורטל הספקים כספק העושה שימוש בפורטל הספקים; כאמור בסעיף 18.6 להלן.

11.7.4.5 העמדת מנהל פרויקט הקמה ואחראי מערכות טכנולוגיות כמפורט בסעיף 3.2.3.

11.7.4.6 יעמוד בכל דרישות אבטחת המידע כנדרש לפי נספח י"ז נספח אבטחת מידע וסייבר.

11.7.5 מתן השירותים על פי מכרז זה יחל רק לאחר החתימה על הסכם ההתקשרות ע"י המשרד. קבלת ההודעה על הזכייה במכרז אינה מהווה אישור לתחילת ההתקשרות.

פרק ד': ההתקשרות עם הזוכה במכרז

12. תקופת ההתקשרות

12.1 מציע שיזכה במכרז זה מתחייב לחתום תוך 10 ימי עבודה מיום ההודעה על זכייתו על הסכם התקשרות כדוגמת ההסכם המצורף כנספח 16 למסמכי המכרז (להלן "הסכם ההתקשרות"), ולהתחיל בביצוע עבודות ההקמה באופן מידי עם חתימת הסכם ההתקשרות על ידי המשרד ובמתן השירותים מיד בסיום תקופת ההקמה ותחילת תקופת ההפעלה של מרכז השירות כמפורט בסעיף 3.2.10 למכרז זה.

12.2 ההתקשרות עם הזוכה תהיה כדלהלן:

12.2.1 **תקופת ההקמה** – תחל מיום חתימת הסכם ההתקשרות על ידי המשרד ותאריך חתימתו, **חודשים לכל היותר** (אלא אם ניתן מטעמים מיוחדים אישור הממונה מראש ובכתב להארכת התקופה, ובאישור ועדת המכרזים), ובכל מקרה תסתיים עם אישור הממונה; ובמהלכה יבוצעו כל פעולות ההקמה לצורך מתן השירותים המפורטים במכרז זה כמפורט בסעיף 3.2, לשביעות רצונו המלאה של הממונה.

12.2.2 **תקופת ההפעלה** – תחל ביום ההפעלה הראשון, עם מתן אישור הממונה על סיום תקופת ההקמה, ותמשך ארבע (4) שנים, שבמהלכם יפעיל הזוכה את מרכז השירות כמפורט בהרחבה בסעיפים 3.3 – 3.8 לעיל ובנספח ד' למכרז ובהתאם לכל דרישות מכרז זה.

12.3 למשרד שמורה האופציה להאריך את תקופת ההפעלה מידי שנה בתקופות בנות עד שנה כל אחת, ועד לארבע (4) שנים נוספות (להלן – "תקופת ההארכה") כך שבסך הכל ההתקשרות לטובת ההפעלה לא תעלה על תקופה כוללת של שמונה (8) שנים. אופציה זו תמומש לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד בכפוף לשביעות רצונו מעבודת הספק הזוכה ואיכותה.

12.4 הארכת תקופת ההפעלה כאמור תעשה באמצעות הודעה בכתב אשר תהא חתומה על-ידי מנכ"ל המשרד וחשב המשרד, ותועבר לזוכה 60 יום לפני תום תקופת ההפעלה או לפני תום כל שנה מתקופת ההארכה, לפי העניין.

12.5 למרות האמור לעיל, מובהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי סיום על ידי מתן הודעה מוקדמת מראש ובכתב של 120 יום במהלך תקופת ההפעלה ו-90 יום במהלך תקופת ההארכה, על פי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי צורך לנמק. הספק הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי ו/או שיפוי ו/או תשלום כלשהו בגין הפסקת ההתקשרות.

13. ערבות ביצוע

13.1 להבטחת ביצוע התחייבויותיו במהלך תקופת ההתקשרות בהתאם למסמכי המכרז והסכם ההתקשרות אשר יחתם עימו, יפקיד הספק הזוכה במכרז, במועד ביצוע ההתקשרות עמו, ערבות בנקאית או ערבות מחברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א – 1981 ואשר אושרה על ידי החשב הכללי במשרד בהתאם לנוסח המצ"ב כנספח ט"ו. ערבות מאת חברת ביטוח תהיה חתומה על ידי מורשי החתימה של חברת הביטוח ולא על ידי סוכן הביטוח.

13.2 הערבות תהיה מקורית אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי חוזרת, לטובת מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים על סך של 7.5 מלש"ח (במילים: שבעה וחצי מיליון ש"ח).

13.3 ערבות זו תעמוד בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות ועד 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות, לשם הבטחת ביצוע המלא של כל התחייבויותיו של הזוכה לביצוע העבודה על פי מכרז זה.

13.4 במידה ותמומש אופציית הארכת ההתקשרות יאריך הזוכה את הערבות בהתאם, או יעמיד אחרת תחתיה, לפחות 30 יום מראש קודם לתחילת מימוש תקופת האופציה, עפ"י תנאי הערבות המקורית כמפורט בסעיף זה.

13.5 המשרד יהיה רשאי לחלט את הערבות, כולה או מקצתה, אם הזוכה במכרז לא קיים את התחייבויותיו לפי החוזה שבינו לבין ממשלת ישראל או אם הממשלה הוציאה סכומים שהזוכה חב בהם לפי החוזה כאמור, ו/או אם נגרם למשרד נזק כתוצאה ממעשה או מחדל של הזוכה או מי מטעמו, הכל לפי שיקול דעתה.

13.6 הספק הזוכה במכרז מתחייב לוודא כי בכל תקופת ההתקשרות תהיה בידי המשרד ערבות תקפה במלוא הסכום.

14. קיום ביטוחים

אישורים בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים כאמור בסעיף 13 לחוזה ההתקשרות, יומצאו על ידי **הזוכה בלבד** למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, עד למועד חתימת החוזה עם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

15. הימנעות מניגוד עניינים

15.1 המציע מתחייב כי ככל שיזכה ויחתם עמו חוזה לביצוע השירותים נושא מכרז זה, הוא או מי מעובדיו ו/או הצוות הניהולי המוצע על ידו במסגרת המכרז, לא ייצא או ייקלע לאורך כל תקופת ההתקשרות במצב של ניגוד עניינים בין מכלול השירותים נושא מכרז זה לבין שירותים או עבודות אחרות שהוא או הם מבצע/ים, ו/או התחייבויות שלו ו/או של מי מהם; והמציע לא התקשר לצורך ביצוע השירותים נושא מכרז זה עם כל גורם אשר קיימת אפשרות כי הוא או עובדיו ימצאו בניגוד עניינים לאורך כל תקופת ההתקשרות.

15.2 בכלל זה מתחייב המציע בזאת, כי ככל שיזכה:

15.2.1 הוא, בעל עניין ו/או כל נושא משרה מטעמו, לא יישא משרה ו/או יהיה בעל עניין ו/או שליטה בכל גוף הנותן יעוץ או שירות ו/או המבצע עבודה בין במישרין ובין בעקיפין – עבור או מטעם מפעיל תחבורה הציבורית, לרבות באמצעות חברות בת ו/או אם.

מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הוראה זו לא תחול על קבלן משנה שלפי סעיף 6.1.10 למכרז.

15.2.2 לא יהיה חברה קשורה, במישרין או בעקיפין – לחברת עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ או לחברה דנה הנדסה בע"מ, ו/או לחברות קשורות להן; שהנן הזוכות במכרז 14/19 פרסם המשרד למתן שירותי ניהול, ריכוז, תיאום ויעוץ בתחום התחבורה הציבורית. לעניין זה, "חברה קשורה" כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

הוראה זו תחול גם לגבי כל זוכה עתידי במכרז עתידי אם יפורסם על-ידי המשרד למתן שירותי ניהול, ריכוז, תיאום ויעוץ בתחום התחבורה הציבורית.

15.3 לצורך בדיקת קיומו של חשש לניגוד עניינים או ניגוד עניינים בפועל, תצורף להצעה רשימה מעודכנת המכילה את כל השירותים ו/או העבודות המקימות ו/או העלויות להקים חשש להימצאות בניגוד עניינים כאמור לעיל, תוך פירוט ביחס לכל אדם או גוף עבורם מבוצעת העבודה או השירות האמור (להלן: **"רשימת לקוחות"**). כן יצרף פירוט כל החברות אשר בשליטה ו/או שותפות של אחד או יותר מבעלי העניין.

15.4 הרשימות תיבדקנה על ידי ועדת המכרזים, אשר תבחן האם יש בהן כדי להעמיד את המציע בניגוד עניינים, ככל שיזכה, ביחס להתחייבויות שלפי מכרז זה. ועדת המכרזים תהיה רשאית לבדוק את אמיתות התצהירים מול כל גורם שיפורט בהן או כל מקור מידע רלבנטי אחר. מצאה הוועדה כי ככל שהמציע יזכה במכרז יתקיים ניגוד עניינים כאמור, יידרש הגורם המצוי בניגוד עניינים כאמור להתחייב כי ככל שהמציע יזכה – יופסקו העבודות/השירותים שמעמידים את המציע בניגוד עניינים כאמור (לפי העניין); אלא אם שוכנעו ועדת המכרזים והממונה, כי קיימות נסיבות מיוחדות שאינן מאפשרות את הפסקת ההתקשרות המקימה ניגוד עניינים במועד האמור. במצב זה, יידרש המציע להתחייב כי ככל שיזכה במכרז – יביא לסיום ההתקשרות המעמידה אותו בניגוד עניינים בתוך המועד שתקבע לכך ועדת המכרזים, ובכל מקרה לא יאוחר מיום 31.12.2022; ויצהיר כי ידוע לו שבתוך פרק הזמן שעד לסיום ההתקשרות המעמידה אותו בניגוד עניינים כאמור – לא יבצע כל עבודה או שירות שלפי מכרז זה הקשורים במענה לפניות ציבור, לא יקבל כל תשלום עבור כך ולא תהיה לו כל טענה או תביעה בקשר לכך. מובהר ומודגש כי לא תתאפשר התקשרות במכרז עם מציע הנתון בניגוד עניינים ללא התחייבות כאמור; וכי ביצוע מלוא השירותים במכרז לרבות הטיפול בפניות ציבור יתאפשר רק כל אימת שתמצא ועדת המכרזים כי המציע אינו עומד בניגוד עניינים כאמור בסעיף זה. עוד מובהר ומודגש כי הפרת ההתחייבות שלפי סעיף זה תהווה הפרה יסודית של חוזה ההתקשרות.

15.5 קביעת הוועדה לעניין העדר קיומו של חשש לניגוד עניינים או לעניין התחייבות המציע להסרת ניגוד העניינים בתוך פרק הזמן שנקבע לכך כאמור – תהווה תנאי לחתימת חוזה ההתקשרות, במידה והמציע יזכה במכרז. **החלטת הוועדה ההתקשרויות בעניין תהא סופית ומחייבת.**

15.6 מובהר בזאת, כי ועדת המכרזים תהיה רשאי לפסול הצעה של מציע אשר על פי שיקול דעתה מתקיים לגבי חשש לניגוד עניינים או ניגוד עניינים בפועל, ו/או שהמציע או מי מטעמו או כל מי שקשור אליו כאמור לא מסר פרטים על כך כנדרש בסעיף זה.

15.7 המציע מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלו או מי מטעמו או כל מי שקשור אליו כאמור איזו אפשרות או חשד, כי במהלך ההליך המכרזי, וככל שיזכה המציע – במהלך תקופת ההתקשרות שלפי מכרז זה, עלול הוא או מי מטעמו או כל מי שקשור אליו כאמור להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, ידווח על כך מייד בכתב לממונה ויפסיק את אותה פעילות עד לקבלת אישור הממונה להמשיכה, אם יינתן.

15.8 ידוע ומוסכם, כי המשרד יהא רשאי לבטל את חוזה ההתקשרות עם הזוכה ו/או לדרוש את הפסקת פעילותו של מי מטעמו או הקשור אליו כאמור במסגרת ההתקשרות, במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של המשרד עם הזוכה.

15.9 הפרת התחייבות זו, והימצאות הזוכה ו/או מי מטעמו או הקשור אליו כאמור בניגוד עניינים, במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו של הממונה, תהווה עילה לביטול חוזה ההתקשרות, וחיוב הזוכה בפיצויים מוסכמים ששווים יהיה בסך 250,000 ₪, אשר משקפים באופן חלקי בלבד את הנזק הפוטנציאלי שעלול להיגרם למשרד כתוצאה מהפרת התחייבות הזוכה לעניין האיסור להימצא בניגוד עניינים.

15.10 תצהיר המצ"ב **כנספח 13 למכרז** בדבר היעדר ניגוד עניינים, רשימת לקוחות והתחייבות להימנע מניגוד עניינים יחתם על ידי מורשי זכויות החתימה במציע לצורך מכרז זה ויצורף על ידו כחלק בלתי נפרד מהצעתו.

16. התמורה

התמורה לזוכה תינתן בהתאם למרכיבי התמורה המפורטים להלן:

16.1 **המשרד ייתן מענק הקמה חד פעמי בסכום של 4.5 מיליון ש"ח ("מענק הקמה") בגין הקמת מרכז השירות.** תשלום המענק יימסר בשלביות, בכפוף להשלמת כל אחת מאבני הדרך המפורטות להלן:

16.1.1 אבן דרך 1 – לאחר אישור מסמכי אפיון העל וה-LLD של מערכת שירות הלקוחות כמפורט בסעיף 11 לנספח י"ג למכרז והקמת סביבת בדיקות בסביבת ענן, בה למשרד נגישות ושליטה מלאה – 15% מסך מענק ההקמה.

16.1.2 אבן דרך 2 – בסיום תקופת ההקמה, כלומר ביום ההפעלה הראשון – 25% מסך מענק ההקמה.

16.1.3 אבן דרך 3 – לאחר השלמת יישום פעימה א' של מערכת שירות הלקוחות כמפורט בסעיף 11 לנספח י"ג למכרז – 25% מסך מענק ההקמה.

16.1.4 אבן דרך 4 – סיום יישום פעימה ב' של מערכת שירות הלקוחות כמפורט בסעיף 11 לנספח י"ג למכרז ולאחר כלל ההדרכות של נציגי פניות ציבור על מערכת שירות הלקוחות המפורטת בנספח י"ג למכרז – 35% מסך מענק ההקמה.

16.2 תשלום בגין עלויות שוטפות

16.2.1 המשרד ישלם בעבור המענה והטיפול בפניות במרכז השירות בכל אחד מקווי השירות ובכל ערוצי התקשורת, כמפורט להלן:

16.2.1.1 תשלום בגין **פנייה הנענית** במוקד המידע והשירות על ידי נציגי מידע ושירות (קו 1) ונציגי BO (קו 2). התשלום יינתן בעבור כל פניית שירות ומידע הנענית בצורה טלפונית, כתובה או באמצעות שירות עצמי; בכפוף לכל האמור בסעיף זה להלן.

"פנייה נענית" תיחשב פנייה הנענית בידי נציג מידע ושירות או נציג BO, אשר אינה פניית התייעצות, בין אם מקורה ב-IVR ובין אם מקורה בפנייה נענית שהועברה ממוקד שירות אחר.

16.2.1.1.1 **מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל הקשור לתשלום עבור פניה שנענתה על-ידי נציג BO: ככלל, המשרד יישא בתשלום**

עבור פניות אלו רק ככל שהיקף הפניות הנענות שהועברו לנציגי ה-BO מנציג מידע ושירות לא עלה על סך של 4% בממוצע רבעוני מכלל פניות המידע והשירות. הבדיקה לעניין זה תעשה בסוף כל סוף רבעון.

במידה והספק הזוכה סבור שנדרשות הפניות בהיקף העולה על 4% לנציגי ה-BO בממוצע רבעוני, הוא יהיה רשאי לפנות למשרד בבקשה להגדיל את האחוז האמור ולהציג לכך תימוכין. שינוי אחוז זה יהיה נתון לשיקול דעתו הבלעדי של הממונה ובאישור חשב המשרד או מי שמינה לכך.

מובהר כי שיחות שיעברו מנציגי המידע והשירות לנציגי ה-BO לצורך התייעצות בלבד ממילא אינן בגדר "פניה נענית" (ראו סעיף 16.2.1.1.2.2 להלן) ולפיכך לא יכללו בפניות המפורטות בסעיף זה.

16.2.1.1.2 כמו כן, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי בעבור הפניות שלהלן לא יינתן תשלום לספק הזוכה:

16.2.1.1.2.1 במקרים בהם תתבצע העברה של שיחה בין ערוצי התקשורת השונים במוקד מידע ושירות לדוגמא: שיחה שהחלה בצי'אט והועברה לשיחה טלפונית, לא יתבצע תשלום נוסף. התשלום שיתקבל יהיה בגין הערוץ שממנו החלה השיחה. יובהר, כי עלות שיחה יוצאת תשלום במסגרת תשלום כמפורט בסעיף 16.2.1.4 להלן.

16.2.1.1.2.2 פניות המועברות להתייעצות בתוך מרכז השירות.

16.2.1.1.2.3 במקרה של פנייה טלפונית/כתובה, שיחות שמשכן הוא מתחת ל-10 שניות.

16.2.1.1.2.4 במקרה של פניה טלפונית/כתובה שנענתה לאחר 6 דקות המתנה.

16.2.1.2 תשלום בגין פניית ציבור שטופלה במוקד פניות הציבור.

16.2.1.2.1 הספק הזוכה יהיה זכאי לתשלום עבור מענה לפניית הציבור, רק לאחר אישור הממונה מטעם הרשות של הצעת התשובה לפנייה כאמור. התשלום יבוצע לאחר ביצוע מכלול שלבי העבודה בטיפול בפניית ציבור בודדת, החל מרגע קבלתה, תשובת ביניים, בירור הפניה, ושליחת הצעת התשובה, על ידי

הספק הזוכה לממונה על העבודה, תיקונה במידת הצורך, וכלה באישור הממונה על העבודה בדבר הצעת התשובה.

16.2.1.2.2 בפניות בהן הטיפול בפנייה ייעשה על ידי הרשות ללא מעורבות הספק הזוכה, לא תשולם לספק הזוכה כל תמורה.

16.2.1.2.3 לא תינתן תמורה נוספת עבור תשובת ביניים.

16.2.1.2.4 לא תינתן תמורה בגין פניית ציבור שהועברה להמשך טיפול על ידי גורם מטעם המשרד שלא לצורך (לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד).

16.2.1.3 תשלום בגין **מסרונים מידיים** יזומים ובאישור הממונה - על בסיס יחידת SMS.

16.2.1.4 התשלום יבוצע בהתאם לסוג הפעולה בכל אחד מקווי השירות ובהתאם לתעריפים כמפורט בטבלה שלהלן ובהתאם להצעת המחיר של הספק הזוכה:

תעריף	סוג פעולה	קווי שירות
X	פניית מידע - טלפונית	קו ראשון - פניות מידע
0.5X	פניית מידע - תקשורת כתובה	
0.35X	פניית מידע - שירות עצמי	
1.5X	פניית שירות - טלפונית	קו ראשון - פניות שירות
(1.5X)*0.5	פניית שירות - תקשורת כתובה	
(1.5X)*0.35	פניית שירות - שירות עצמי	
7X	טיפול בפנייה על ידי נציג BO (פניית מידע/שירות - טלפונית/כתובה)	
10X	פניית ציבור סגורה	קו שלישי - פניות ציבור
0.02X ₪ למסרון	מסרונים מידיים יזומים ובאישור הממונה	**

16.2.2 תשלום בגין **רישיונות למערכת שירות לקוחות** – המשרד יעביר לספק הזוכה תשלום שנתי בעבור הרישיונות לעובדי המשרד, מנהלות, ושאר הגורמים שאינם עובדי מרכז השירות, המשרד ישתתף בעלות הרישיונות על פי התשלום של הספק הזוכה בשימוש בפועל עד לגובה של \$ 70 בחודש לרישיון (כ-350 משתמשים).

16.2.3 תשלום בגין **שעות פיתוח לכלל המערכות הטכנולוגיות** ואינם כלולים בתשלום בסעיף 16.1 – בגובה של 250 ש"ח לשעת פיתוח; בהתאם להנחיות שלהלן:

16.2.3.1 במהלך התקופה שמיום חתימת ההסכם ועד שנה לאחר סיום פעימה א-1 כמפורט בנספח י"ג מערכת שירות לקוחות, בסמכות הממונה ובכפוף

לאישור תקציבי להורות על ביצוע מטלות בהיקף של עד 1000 שעות פיתוח לתקופה הנ"ל.

16.2.3.2 בתקופה שהחל מסיום התקופה המפורטות בסעיף 16.2.3.1 ועד לסיום תקופת ההפעלה כאמור בסעיף 12.2.2 לעיל, תעמוד למשרד האופציה לדרוש מהספק הזוכה לבצע פיתוחים וש"ש בתעריף האמור לעיל, בהיקף מצטבר של עד 15,000 שעות פיתוח, בלפחות 3 פעימות – כל פעימה בהיקף של עד 5000 שעות פיתוח. מימוש האופציה להפעלת כל פעימה כפופה לאישור תקציבי ולאישור ועדת המכרזים.

16.2.3.3 מצא המשרד כי סך שעות השו"ש שיידרשו בכל אחת מהתקופות המפורטות בסעיף 16.2.3.1 וסעיף 16.2.3.2 גבוה מסך שעות השו"ש המקסימאלי שניתן להקצות לתקופה זו בסמכות ועדת המכרזים להורות על ניצול שעות שו"ש נוספות על חשבון שעות השו"ש שניתן להקצות לתקופה העוקבת.

16.2.3.4 ככל שתורה ועדת המכרזים על מימוש אופציה להארכת התקשרות, כאמור בסעיף 12.3 לעיל, בסמכות ועדת המכרזים ובכפוף לאישור תקציבי, להורות על ביצוע מטלות בהיקף של עד 5,000 שעות שו"ש נוספות לכל שנת התקשרות נוספת בתקופת האופציה; ואם תמומש תקופת אופציה קצרה משנה – להורות על שעות שו"ש באופן יחסי מתוך מכסת המקסימום האמורה.

16.2.3.5 מצא המשרד כי לא נוצלו במלואן שעות השו"ש שהוקצו לתקופת ההתקשרות הראשונה בהתאם לסעיף 16.2.3.1 או לסעיף 16.2.3.2 למכרז, לפי העניין, לרבות שעות שו"ש שנוספו לתקופה זו כאמור בסעיף 16.2.3.3. למכרז או בכל דרך אחרת – תהיה ועדת המכרזים רשאית להורות על ניצול שעות השו"ש שנותרו בתקופת אופציה להארכת התקשרות, ככל שאופציה כזו אכן תמומש.

16.3 לכלל התשלומים יתווסף מע"מ כחוק.

17. הצמדה

17.1 תנאי הצמדת המחירים

17.1.1 כללי

17.1.1.1 כללי ההצמדה יבוצעו בהתאם לאמור בהוראת התכ"מ 7.5.2.1.

17.1.1.2 הצמדה – הסדר אשר נועד להתאים את ערך השירות או המחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל. ההצמדה מחושבת על ידי השוואת ערך המדד בתאריך הקובע ביחס לתאריך הבסיס.

17.1.1.3 תאריך הבסיס- המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז.

- 17.1.1.4 התאריך הקובע – תאריך החשבונית.
- 17.1.1.5 המדד הקובע- ערך המדד בתאריך הקובע.
- 17.1.1.6 מדד בסיס – ערך המדד בתאריך הבסיס, בהתאם לסוג ההצמדה.
- 17.1.1.7 מדד המחירים לצרכן- המדד הרשמי כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.
- 17.1.1.8 מדד שכר מינימום – מדד שכר המינימום במשק, המתעדכן בהתאם להסכמים הקיבוציים וההסתדרות הכללית.
- 17.1.1.9 ערכי המדדים לפי סעיפים 17.2.1.7-17.2.1.8 יהיו לפי המדד הרשמי שפורסם, בגין החודש שבו חל התאריך הקובע, או המדד האחרון שפורסם באופן רשמי, נכון לתאריך הקובע, גם אם טרם פורסם המדד בגין אותו החודש.

17.1.2 עקרונות ביצוע הצמדה

- 17.1.2.1 ההצמדה יכול שתבוצע:
 - 17.1.2.1.1 באופן מלא למדד המחירים לצרכן ; או
 - 17.1.2.1.2 80% הצמדה למדד שכר המינימום ו- 20% לשיעור השינוי במדד המחירים לצרכן.
- 17.1.2.2 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
- 17.1.2.3 ביצוע ההצמדה יהיה במועד הוצאת החשבונית.
- 17.1.2.4 ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.

17.1.3 מנגנון ביצוע הצמדה

- 17.1.3.1 ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
- 17.1.3.2 חישוב ההצמדה יבוצע מדי 6 חודשים.
- 17.1.3.3 ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון, הקודם לתאריך הקובע.

17.2 רכיבים מוצמדים למדדים

- 17.2.1 המחירים בגין הטיפול בפניות במרכז השירות על פי סעיף 16.2.1 יוצמדו על פי המפורט בסעיף 17.1.2.1.2 לעיל.
- 17.2.2 המחירים בגין הקמת מערכת שירות לקוחות לא יוצמדו כלל ומחירם יהיה כמחיר הנקוב בסעיף 16.1.

17.2.3 המחירים עבור רישיונות למערכת שירות הלקוחות כפי שמפורט בסעיף 16.2.2 יוצמדו למדד המחירים לצרכן בלבד, על פי המפורט בסעיף 17.1.2.1.1 לעיל.

18. תנאי תשלום

18.1 הספק הזוכה יגיש למשרד עד ה-3 בכל חודש דוחות חשבונית (להלן "דוחות החשבונית") מקדימים כפי שמפורט בנספח י' לצורך אישור הממונה. דוחות החשבונית יכללו את הביצועים בפועל לצורך תשלום:

18.1.1 פעילות פניות הציבור כמפורט בסעיף 16.2.1.2.

18.1.2 פעילות מוקד השירות והמידע כולל קנסות בגין אי עמידה ביעדים של מוקד מידע ושירות כמפורט בסעיף 16.2.1.

18.1.3 ביצוע שעות פיתוח כמפורט בסעיף 16.2.3.

18.1.4 תשלום עבור רישיונות בפועל כמפורט בסעיף 16.2.2.

18.2 לספק הזוכה תישלח הודעה מהממונה עד 10 ימים מיום קבלת דוחות החשבונית כמפורט לעיל על גביית הפיצויים המוסכמים של מוקד פניות הציבור ופיצויים מוסכמים נוספים במידה ונדרש על פי נספח י"ד, קנסות ופיצויים מוסכמים אשר בה מפורטים מהות הליקויים וסכום הפיצויים המוסכמים בגינם.

18.3 הספק הזוכה יגיש למשרד את החשבונית כולל הקנסות והפיצויים המוסכמים כפי שסוכמו. החשבונית תכלול את דוחות החשבונית המאמתות את הפירוט בחשבוניות ואשר אושרו על ידי הממונה.

18.4 כל הדוחות, שיופקו ויימסרו על ידי הספק הזוכה, יהיו דוחות מערכת מקוריים מרשם השיחות (ולא דוחות המוזנים או מופקים ממערכת עצמאית בלתי תלויה של הספק הזוכה). הספק הזוכה יצרף לדוחות החשבונית המפורטים בנספח י' אישור מרו"ח או עו"ד, במסגרתו יאשר רואה החשבון או עורך הדין כי הדוחות הינם דוחות מקוריים.

18.5 התשלום לספק הזוכה יעשה תוך 45 יום ממועד קבלת החשבוניות במשרד ורק לאחר אישורן ע"י הממונה. **יובהר ויודגש כי לא תשולם תמורה בגין שירותים שאינם תואמים את הוראות המכרז וללא אישור הממונים לו במשרד.**

18.6 דוחות החשבונית כפי שמפורט בסעיף 18.1 והחשבונית כפי שמפורט בסעיף 18.3 יוגשו במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. יודגש, הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

בהתאם להוראת תכ"מ 7.7.1.1, יידרש הזוכה להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה (להלן: "פורטל הספקים"), וזאת בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. כתנאי להתקשרות שלפי חוזה זה יחתום המבצע על חוזה שימוש בפורטל הספקים, בנוסח נספח י"ח למסמכי המכרז. לחילופין ימציא אישור מהחברה האחראית על הסדרת רישום הספקים בפורטל הספקים כספק העושה שימוש בפורטל הספקים.

19. קנסות ופיצויים מוסכמים

- 19.1 כחלק מהתמורה במכרז זה, יופעל מידי חודש בחודשו מנגנוני קנסות בגין אי עמידה ביעדים של מוקד המידע והשירות (קווי שירות 1-2) ופיצויים מוסכמים בגין אי עמידה ביעדים של מוקד פניות ציבור (קווי שירות 3), כמפורט בסעיפים 1-2 בנספח י"ד.
- 19.2 בנוסף, ככל שהספק הזוכה לא יעמוד ביתר התחייבויותיו על פי הסכם ההתקשרות ודרישות המכרז, גם בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו, על פי שיקול דעתו של המשרד, ישלם הספק הזוכה למשרד פיצויים מוסכמים קבועים בהתאם למפורט בסעיף 3 בנספח י"ד.
- 19.3 המדידה של העמידה ביעדים וביתר מחויבויות הספק הזוכה על פי מכרז זה, תיעשה ברמה החודשית ותקוּזו מהחשבונית בגין אותו החודש. הרשות תהא רשאית לעכב תשלום חשבוניות עד לקיזוז הפיצויים המוסכמים או הקנסות כאמור.
- 19.4 חל איסור מוחלט על הספק הזוכה להסב את חלק מהקנסות ו/או הפיצויים המוסכמים על שכרם של המועסקים מטעמו באספקת השירותים נשוא מכרז זה, ואין להחתימם על טופס המאשר הפחתה לעניין קנסות ו/או פיצויים מוסכמים.
- 19.5 אין האמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות הרשות לכל סעד אחר עפ"י הסכם ההתקשרות או עפ"י כל דין בגין הפרתו.
- 19.6 הוראת סעיף זה לא יחולו במידה והספק הזוכה לא עמד במחויבויותיו כאמור כתוצאה מסיכול, כמשמעותו בחוק החוזים (תקופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970.

20. זכויות קניין

- 20.1 המשרד יהיה בעל זכויות קניין בכל תוצרי העבודה שיבצע הספק הזוכה במסגרת מכרז זה, לרבות במערכת שירות הלקוחות כמפורט בסעיף 4.4.6 לעיל ובנספח י"ג; לרבות דוחות ותוצרי ביניים, כולל כל מידע שיגיע לידי הזוכה במסגרת העבודה ותיעודו על גבי מדיה מגנטית או כל מדיה אחרת, והזוכה לא יהיה רשאי לעשות כל שימוש בהם, ללא אישור מראש ובכתב של המשרד, אלא למתן השירותים נשוא המכרז.
- 20.2 כל חומר מכל סוג שהוא שרכש הספק הזוכה לצורך ביצוע השירותים ושביגינו שילם המשרד, יהיה רכושו של המשרד ועל הזוכה להעבירו למשרד מייד בסיום השימוש בו לצורך מתן השירותים.
- 20.3 במסגרת ביצוע השירותים נשוא המכרז, הזוכה לא יפר כל זכות קניין רוחני, כולל זכויות יוצרים, של גורם כלשהו. הופרו זכויות כאמור, יהיה הספק הזוכה האחראי הבלעדי בגין הפרה זו וישפה את המשרד בגין כל ההוצאות והנזקים שיגרמו לו עקב תביעה או דרישה בגין הפרה כאמור.
- 20.4 לאחר סיום מתן השירות הנדרש או חלק ממנו, ימסור הספק הזוכה למשרד את כל החומר הנוגע לשירות שניתן, כולל דיסקים, וכל זאת ללא תמורה נוספת. הזוכה ימסור את כל החומר האמור בכל עת לפי דרישת החברה ו/או המשרד ולכל המאוחר בתוך 14 יום ממועד הדרישה.
- 20.5 המשרד יהיה רשאי בכל עת לבקר במשרדי הספק הזוכה ובאתר/י מרכז השירות ולדרוש מידע, הצגת כל מסמך או כל קובץ ממוחשב הנוגע לביצוע השירותים ופעילות הבקרה נשוא מכרז זה.

21. בעלות במידע וסודיות

- 21.1 כל המידע שיגיע לידי הספק הזוכה במסגרת מכרז זה לביצוע העבודה, לרבות הנתונים, המסמכים, דפי המלל ותוצרי עבודתו (להלן: "המידע") יהיה בבעלותו המלאה והבלעדית של המשרד והזוכה מתחייב לשמור את המידע בסודיות גמורה ומוחלטת ולא להעבירו לכל גורם, או לעשות בו כל שימוש מלבד השימוש הנדרש לצורך ביצוע העבודה כאמור במכרז זה. התחייבות זו תחול גם לאחר סיום ההתקשרות עם הזוכה, מכל סיבה שהיא.
- 21.2 הספק הזוכה מצהיר בזאת, כי ידוע לו כי אי שמירת סודיות מהווה עבירה לפי פרק ז', סימן ה' לחוק העונשין התשל"ז-1977.
- 21.3 הספק הזוכה מתחייב לשמור בסוד כל ידיעה וכל מידע שיגיעו לידי עקב ביצוע העבודה נשוא מכרז זה ויחתום על כתב שמירת סודיות בנוסח המצ"ב בנספח 14 למכרז.
- 21.4 הספק הזוכה מתחייב שהסודיות, כאמור, תישמר גם על ידי עובדיו, וכל המועסקים על ידו לצורך ביצוע העבודה נשוא המכרז, ומתחייב להחתים את עובדיו וכל המועסקים על ידו בביצוע העבודה נשוא המכרז, על טופס הצהרת סודיות בנוסח המצ"ב בנספח ט"ז לתנאי המכרז.
- 21.5 במועד סיום ההתקשרות לביצוע העבודה על פי מכרז זה או בהפסקתה, מתחייב הספק הזוכה להעביר ללא כל תמורה נוספת למשרד או לגוף אחר, כפי שיורה לו המשרד, את כל החומר והמידע המצטבר מהשירותים שניתנו על ידו על פי המכרז, בטווח זמן שייקבע על ידי המשרד ותוך הבטחת רציפות הפעילות.
- 21.6 החומר שיועבר ע"י הזוכה כאמור לעיל יכלול בין היתר: מסמכים, מידע וידע מצטבר מעבודה זו ע"ג נייר, דיסקטים או מדיה מגנטית אחרת. הזוכה לא ישאיר ברשותו חומר כל שהוא בין שנמסר לו ישירות או בעקיפין.

22. הגנת הפרטיות

- 22.1 על הזוכה מוטלת מלוא האחריות לעמידה בכל הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981; התקנות שמכוחו; חוק האזנות סתר, התשל"ט-1979; וכן הנחיות רשם מאגרי המידע להנחיות הרשות להגנת הפרטיות. זאת, לרבות לעניין הקמת מאגר מידע; חובת רישום מאגר; שימוש במאגרי המידע; שמירת נתונים מזהים, היקפם ומשך שמירתם; עיון במידע; וכיוב'.
22.2 המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יבצע את כל הפעולות הנדרשות כדי שהמערכת שיקים לפי מכרז זה, על כל רכיביה, תהיה מוגנת ומאובטחת על פי כל דין בהתאם למפרט זה על נספחיו, לרבות בכל הקשור להיבטי אבטחת מידע והגנה על הפרטיות.
22.3 המציע מתחייב כי ככל שיזכה ישתף פעולה באופן מלא עם המשרד או מי מטעמו בכל הנוגע למאגרי מידע ואבטחת מידע.
22.4 יודגש כי כל שירות שיוצע במסגרת המכרז באופן המחייב שמירת פרטים במערכת – יחויב בהסכמה מדעת ובאישור פוזיטיבי של מקבל השירות.
22.5 מודגש ומובהר כי הזוכה לא יורשה להציג כל פרסומת או כל מידע שאינו חלק מפורש ממכרז זה במסגרת מתן השירותים.

22.6 הספק יהיה רשאי לעשות שימוש במידע אך ורק לצורך מתן השירותים הנדרשים באופן מפורש לפי מכרז זה; ובכלל ידריך את עובדיו וכל מי מטעמו שלצורך מכרז זה לגבי מטרות השימוש במידע.

22.7 הספק הזוכה לא יורשה להעביר לצד שלישי כלשהו מידע שקיבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש בדרך כלשהי במידע שאליו נחשף אגב ביצוע ההתקשרות שלא לטובת השירותים נושא מכרז זה.

22.8 הזוכה מתחייב להעביר דיווחים שוטפים בכל הנוגע לאופן ניהול מאגר המידע ועיבוד המידע. כן מתחייב הזוכה לדווח האופן מידי על כל חשש של דליפת מידע או שימוש החורג מההרשאה שניתנה. כן מחויב הזוכה לבצע ביקורות מעת לעת בהתאם להנחיות הרשות להגנת הפרטיות.

22.9 המשרד יהיה רשאי לוודא בכל דרך את עמידתו של הזוכה בכלל התחייבויותיו לעניין זה, לרבות באמצעות ביקורות פתע, חדירה לחומרי מחשב שבשליטת הספק או בהחזקתו, וכל דרך הנדרשת לצורך פיקוח ובקרה על פעולותיו.

22.10 המציע יצרף להצעתו התחייבות לעניין זה, בנוסח נספח 14.

22.11 הפרת הוראות סעיף זה תהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למשרד לפי הסכם ההתקשרות ולפי כל דין.

23. אבטחת מידע

23.1 הספק הזוכה יהיה אחראי כלפי המשרד לכל מידע שייאסף על ידו וכן לכל מידע שיועבר אליו או דרכו.

23.2 הספק הזוכה ידאג לאבטחת כל המידע אשר יגיע אליו במסגרת ביצוע העבודה נושא מכרז זה.

23.3 הספק הזוכה ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו, או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך ביצוע העבודה נושא מכרז זה, ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות.

23.4 הספק הזוכה יהיה מחויב באופן מלא במחויבויות המפורטות בנספח י"ז "אבטחת מידע וסייבר".

23.5 לצורך עמידה בדרישות שרשרת אספקה כמפורט בנספח י"ז, אבטחת מידע וסייבר, הספק הזוכה ידורג ברמת סיכון A- סיכון גבוה.

24. קבלני משנה

24.1 לזוכה לא תהיה זכות להעביר ואו/ לשעבד ו/או להסב ו/או להמחות בדרך כלשהי זכות מזכויותיו או חובה מהתחייבויותיו בקשר להסכם זה או על פיו, או לבצע תכולות עבודה שלפי מכרז זה באמצעות קבלן משנה, כולן או חלק מהן, אלא אם קיבל את הסכמת המשרד מראש ובכתב. מובהר כי הזוכה נדרש לספק את השירותים במכרז בעצמו ולא יהיה רשאי להעביר את ביצועם לאחר, אלא אם צוין במפורש אחרת או אם קיבל מראש ובכתב את הסכמת המשרד. כל הוראות מכרז זה יחולו בהתאמה על קבלן המשנה (לרבות אף לא רק – לעניין ניגוד עניינים, סודיות וכיוצא בזה), אלא אם הוגדר במפורש אחרת בכתב.

24.2 מודגש שוב, כי את התכולות המפורטות בסעיף 4.4, מערכת שירות הלקוחות ונספח י"ג מערכת שירות הלקוחות, יוכל הזוכה לספק באמצעות קבלן משנה ובלבד שהתקיימו דרישות סעיף 6.1.10 לעיל.

24.3 מודגש ומובהר כי בכל מקרה הספק הזוכה יהיה האחראי הבלעדי כלפי המשרד לכל מתן השירותים שלפי מכרז זה, לרבות פעולות, עבודות או שירותים שיתבצעו באמצעות קבלן/י משנה; ולא יהיה באישור המשרד להתקשרות עם קבלן משנה כדי לגרוע מאחריות הזוכה.

24.4 כל שינוי או החלפה של קבלן המשנה מכל סיבה שהיא יהיו בכפוף לאישור המשרד מראש ובכתב לפחות 60 ימים מראש, ויתקיימו כל הוראות סעיף זה, בהתאמה. ככל שהוגדרו מראש הנחיות או תנאים לעניין התקשרות עם קבלן משנה – הן יחולו בהתאמה גם על קבלן המשנה המחליף כתנאי לאישור החלפתו, אלא אם המשרד הגדיר אחרת מראש ובכתב.

25. יחסי הצדדים

25.1 השירותים נשוא מכרז זה יינתנו במסגרת ארגונית של הספק הזוכה בלבד. לעניין "מסגרת ארגונית" יכללו כל פעולותיו של הזוכה לרבות: מציאת עובדים, העסקתם, ניהול משא ומתן עמם, פיקוח על פעילותם, תשלום שכרם ותנאיהם הסוציאליים הנלווים, פיטוריהם והאחריות הנלוות לכך והטלת משמעת כמקובל במסגרת הספק הזוכה.

25.2 הספק הזוכה מתחייב להביא לידיעת כל עובדיו המועסקים ושיועסקו לצורך מתן השירותים במסגרת מכרז זה, באופן מפורש ובכתב, כי הם אינם עובדים של המשרד ו/או של הממשלה.

25.3 מכרז זה והסכם ההתקשרות או כל הוראה בהם לא יפורשו כחוזה לטובת צד שלישי, ואין בהם זה כדי להקנות זכות כלשהי למי שאינו צד לו.

25.4 למען הסר ספק, אין במכרז זה ובהסכם ההתקשרות בין הספק הזוכה לבין המדינה כדי ליצור יחסי עובד מעביד בין המדינה לבין עובדי המבצע, שלוחיה או מי מטעמה או מי מצדדים שלישיים שהמבצע יעסיק/שם יישום המכרז ו/או הסכם ההפעלה.

25.5 בכל הקשור למערכת היחסים בין המשרד לספק הזוכה, יחשב הספק הזוכה כקבלן עצמאי לכל דבר ועניין.

25.6 הספק הזוכה בלבד יהיה אחראי כלפי כל מי שיועסק על ידו במתן השירותים, לפי כל דין. כן יהיה הספק הזוכה לבדו אחראי לכל נזק, שייגרם למשרד התחבורה ו/או לממשלת ישראל ו/או למי מטעמם ו/או לצד ג' כלשהו, על ידו או על ידי המועסקים על-ידו. אם, על אף האמור לעיל, יחויבו משרד התחבורה ו/או ממשלת ישראל ו/או מי מטעמם לשאת בחבות כלשהי, שעל פי הוראות תנאי מכרז זה ו/או תנאי כל דין מצויה באחריותו של הספק הזוכה, הזוכה ישפה ויפצה אותם על כך באופן מלא.

25.7 על הספק הזוכה בלבד יחולו תשלומי המסים ותשלומי חובה אחרים, שנובעים ממתן השירותים לפי תנאי מכרז זה לפי כל דין ושמעביד חייב לשלםם ביחס לעובדיו ובהתאם לדין ולנוהג, לרבות תשלומים למוסד לבטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות. הספק הזוכה בלבד יהיה אחראי לכל תביעה של עובד מעובדיו בקשר עם ביצוע הסכם זה או עם סיומו.

26. רישיונות והיתרים

26.1 הזוכה מתחייב שיהיו בידי כל תקופת ההתקשרות עמו, את כל הרישיונות וההיתרים התקפים והנדרשים על ידי כל הרשויות המוסמכות לשם ניהול ותפעול עסק. הזוכה ידאג במשך כל תקופת ההתקשרות לחידוש הרישיונות ו/או ההיתרים הדרושים, כך שבמשך כל תקופת ההתקשרות פעילותו תנוהל בהתאם לתנאי הרישיונות ו/או ההיתרים התקפים והנדרשים על פי כל דין. כל האחריות להשגת רישיונות והיתרים אלה תחול על הזוכה, אשר יישא בכל ההוצאות הכרוכות בכך. הממונה יהיה רשאי לדרוש מהזוכה הצגת רישיונות ואישורים אלה בכל עת.

26.2 במידה ולא חודש רישיון כלשהו או לא ניתן היתר כנדרש עפ"י כל דין, רשאי הממונה לבטל את ההתקשרות עם הזוכה לאלתר, ולזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי כלשהו עקב כך. בהתאם רשאי הממונה לחלט ערבות הביצוע, כולה או חלקה על פי שיקול דעתו הבלעדי.

27. פיקוח ובקרה

27.1 מובהר בזאת, כי המשרד יהיה רשאי עפ"י שיקול דעתו, לבצע פיקוח ובקרה על פעילות הזוכה ועמידתו בתנאי מכרז זה, בין בעצמו ובין באמצעות גורם מטעמו, במקום ובתנאים כפי שיימצא לנכון.

27.2 הזוכה יבצע באופן שוטף בקרה טכנולוגית ובקרה פיזית על עובדיו ויוודא כי הם מבצעים עבודתם בהתאם לנהלי הבקרה. המשרד יהיה רשאי להורות לזוכה באיזה אופן לבצע את הבקרה הנ"ל.

27.3 ראשי הצוותים והעובדים שיועדו לביצוע בקרות סמויות על סוקרים ובקרים סמויים יבצעו בקרות באופן שוטף, ולא פחות משתי בקרות, מידי יום בכל שעות פעילות הבקרה, ויוודאו עמידת צוות הפרויקט בנהלים.

27.4 הזוכה יציג לממונה על העבודה ממצאי הבקרות באופן שוטף.

27.5 אי העברת מידע כנדרש יהווה הפרה יסודית של ההתקשרות עם הזוכה בהתאם למסמכי המכרז וחוזיה ההתקשרות אשר יחתם עימו, **והממונה על ביצוע העבודה יהיה רשאי לחלט את ערבות הביצוע כולה או חלקה, ו/או לקזז ו/או לעכב סכומים שמגיעים לזוכה על פי שיקול דעתו הבלעדי.**

28. אחריות ושיפוי

הזוכה יישא באחריות מלאה ובלעדית כלפי המשרד לכל נזק אשר יגרם במישרין או בעקיפין למשרד, לזוכה, לעובדיו ו/או לשלוחיו ולכל צד ג' שהוא, תוך כדי ועקב או כתוצאה מביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה, לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל בגין אי מתן השירות והמשרד יהיה פטור מאחריות לכל נזק כאמור.

הזוכה יפצה את המשרד בגין כל נזק אשר הוא אחראי לו כאמור לעיל וישפה את המשרד בגין כל תשלום בו יישא עקב תביעה אשר תוגש נגדו בגין נזק אשר הזוכה אחראי לו כאמור לעיל ו/או על פי כל דין.

29. חפיפה

- 29.1 הספק הזוכה מתחייב לבצע חפיפה עם נותני השירותים הנוכחיים במידה ויידרש לכך על ידי המשרד. החפיפה כאמור תתבצע בהקדם האפשרי, במהלך תקופת ההקמה, ומשך פרק זמן שלא יעלה על 60 יום מיום חתימת המשרד על הסכם ההתקשרות, ללא כל תמורה נוספת מזו המפורטת במכרז זה.
- 29.2 הספק הזוכה יחויב, לפי שיקול דעת המשרד, לבצע חפיפה לזוכה עתידי שתתבצע בתקופת ההתקשרות או הארכה עמו או עד חודשיים לאחר תום תקופת ההתקשרות או הארכה עמו. במהלך תקופת החפיפה ובמידת הצורך, במקביל להמשך ביצוע השירותים בצורה מלאה ומיטבית על פי מכרז זה, יחפוף הספק הזוכה את המבצע אשר יחליף אותו בעת סיום ההתקשרות בינו לבין המשרד. מיום ההחלפה שיוגדר לא יהיה הספק הזוכה זכאי עוד לתמורה.
- 29.3 בתקופת החפיפה יעמיד הספק הזוכה את כל המידע, הניירות לרבות תוצרי העבודה (לרבות במדיה מגנטית) לרשות מחליפו ויסייע ככל הנדרש לשם לימוד החומר והעבודה ע"י המחליף וזאת לרבות העברת המידע באופן פרונטאלי, קיום ישיבות חפיפה וכן הכנה של דוחות, דיווחים ומטלות.
- 29.4 ביצוע חפיפה כאמור, מועד ביצועה, משכה ותוכנה נתון לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד, אשר רשאי אף לוותר כלל על ביצוע החפיפה.

30. פרסום חוזה ההתקשרות

- 30.1 בהתאם להחלטת הממשלה מס' 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לבין גופים פרטיים (להלן: "החלטת הממשלה"), יפורסם הסכם ההתקשרות הסופי החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו www.foi.gov.il וזאת בתוך חודש מיום חתימתו. ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר שפורסמה ההתקשרות.
- 30.2 הצד להסכם ההתקשרות, המציע, או צד ג' העלול להיפגע מפרסום הסכם ההתקשרות, רשאי להתנגד לפרסום סעיפים מסוימים בחוזה, כולם או חלקם ועליו להצביע באופן ברור ומנומק על החלקים הרלבנטיים שלטעמו עלולים לפגוע בו כאמור בסעיף 4(ז) החלטת הממשלה. **לשם כך, מציע הסבור, כי הוא עלול להיפגע מפרסום החוזה כאמור, יגיש התנגדותו בצירוף מכתב הנמקה עם הגשת הצעתו למכרז, במועד האחרון להגשתה. אין חובה לעשות כן ואולם ככל שמציע נמנע מלהגיש התנגדות לפרסום נוסח החוזה דוגמת זה המוצע בנספח 16 למכרז זה, ייחשב הדבר כאילו הודיע המציע, כי אין לו התנגדות לפרסום החוזה עמו במקרה של זכייתו.**
- 30.3 המשרד רשאי לדחות את התנגדות הצד לחוזה, המציע, או צד ג' אם מצא, כי לא מתקיים חריג בדין לפרסום ההתקשרות, או אם השתכנע, כי בנסיבות העניין משקלו של האינטרס הציבורי בגילוי המידע עולה על עוצמת הנזק הצפויה לגוף הפרטי כתוצאה מפרסום המידע. החליטה החברה לדחות את ההתנגדות, תודיע על כך בהחלטה מנומקת בכתב ותודיע למתנגד כי הוא רשאי לעתור נגד החלטה זו בתוך 21 ימים כאמור בסעיף 4(ז) החלטת הממשלה. לא יפורסם מידע שפרסומו שנוי במחלוקת בטרם חלפה התקופה להגשת העתירה.

פרק ה': רשימת נספחים

נספחים אלו באים להוסיף על הוראות סעיפי המכרז ואין בהם כדי לגרוע מכל האמור בו.

להלן רשימת הנספחים המצורפים למכרז:

עמודים	נספח במכרז	
(1) נספחים מקצועיים		
66	השירותים הקיימים והיקפם	נספח א'
89	תוכנית ההקמה	נספח ב'
90	דרישות פיזיות מאתר מרכז השירות	נספח ג'
93	אתר מרכז השירות	נספח ג'1
94	תוכנית ההפעלה	נספח ד'
95	גיוס, הכשרה והדרכת עובדים (תוכנית ההדרכה)	נספח ה'
98	כח האדם – תחומי אחריות, ניסיון ותנאים נדרשים	נספח ו'
109	איפיון ומהות "השירותים הנדרשים"	נספח ז'
122	ניתוב הפניות במוקד השירות והמידע	נספח ז'1
124	אופן טיפול בפניית שירות שנדרש במסגרתה בירור מול גורמים שלישיים	נספח ז'2
125	אופן טיפול בפניית ציבור	נספח ז'3
	נוהל טיפול בפניות ציבור [מצורף כקובץ נפרד]	נספח ז'4
129	יעדים ומדדים	נספח ח'
132	הפעלת מרכז השירות בשעת חירום, אירוע חריג או בתקופה חריגה	נספח ט'
134	דוחות ודיווחים	נספח י'
137	ציוד ומחשוב	נספח י"א
139	מערכת ה- Contact Center	נספח י"ב
146	מערכת שירות הלקוחות	נספח י"ג
191	תהליכי עבודה	נספח י"ג1
200	קנסות ופיצויים מוסכמים	נספח י"ד
(2) נספחים שימולאו על ידי הספק הזוכה בלבד, כחלק מההצעה למכרז		
208	ערבות ביצוע	נספח ט"ו
209	תצהיר והתחייבות לשמירת סודיות, הימנעות מניגוד עניינים והיעדר רישום פלילי	נספח ט"ז
212	אבטחת מידע וסייבר	נספח י"ז
223	חוזה – פורטל הספקים הממשלתי	נספח י"ח
(3) נספחים שימולאו על ידי המציע		
229		נספחים 1-17

נספחים מקצועיים

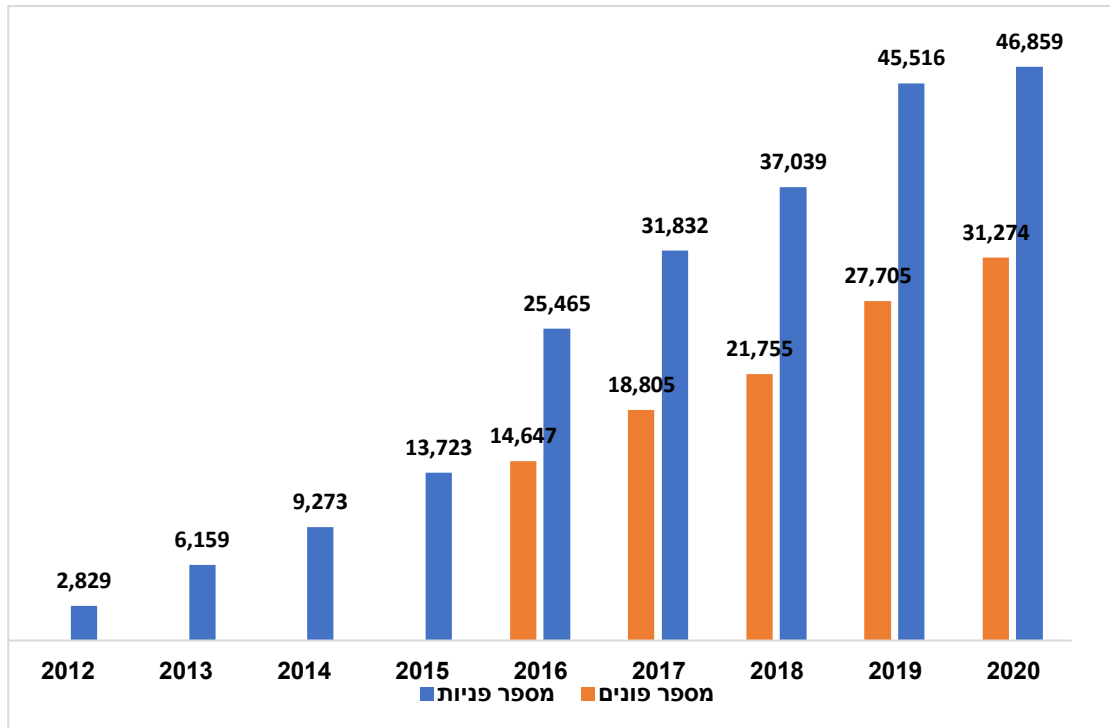
נספח א' - השירותים הקיימים והיקפם

1. מידע בדבר שירותי פניות ציבור הניתנים כיום

מודגש ומובהר, כי הנתונים המפורטים בנספח זה משקפים את היקף השירותים עד היום – בלבד. הנתונים מפורסמים במסגרת מכרז זה לצורכי התרשמות והערכה בלבד. אין בנתונים אלו כדי לשקף בהכרח את היקף העבודה הנדרשת בפועל, או לחייב את המשרד להיקף פעילות או תמורה כלשהם; והזוכה מתחייב לבצע את מלוא הפעילות כפי שיידרש, לפי היקף הפעילות שתידרש – והכל בהתאם לתנאי מכרז זה וההסכם המצורף לו.

זמן טיפול ממוצע לפניה (בין שנדרש בה מענה ובין שלא) של צוות הפרויקט הידוע למשרד עומד על כ- 16 דק' נטו (ללא מנוחה, הדרכות, ימי עיון וכדומה).

היקף פניות ציבור



נושאים לדוגמה שמתופלים כיום במסגרת פניות ציבור

ממוצע זמן טיפול בפנייה (בימים לשנת 2019)	אחוז מכלל הפניות (2019)	מספר פניות (2019)	אחוז מכלל הפניות (2020) (0)	מספר פניות (2020)	נושא
7	51.75%	25783	20.8%	9,879	אכיפה
5.86	13.64%	6797	29.0%	13,580	ערעור על מתן קנס
9.5	14.73%	7339	20.8%	9,766	רישוי
10.8	6.21%	3092	15.4%	7,193	נושאים פיננסיים
7.56	3.47%	1728	3.8%	1,796	מדיניות ומידע כללי
6.71	1.80%	899	3.1%	1,444	אחר
11.85	2.69%	1342	3.2%	1,489	אדיבות נהג
6.59	0.87%	432	0.7%	313	רכבת
6.63	0.91%	451	0.8%	385	ניקיון ותקינות האוטובוס והתחנות
17.84	2.20%	1098	1.0%	465	מוניות
16.85	1.05%	525	0.8%	372	שילוט
9.11	0.50%	247	0.3%	159	התנהגות נהג במהלך נסיעה
6.21	0.18%	91	1.0%	465	מוניות שירות
		49824		46,853	סכום כולל
8.93				ימים 8.9	זמן ממוצע טיפול שנתי

נושאים לדוגמה שמתופלים במסגרת אכיפה-

אי עצירה בתחנה
 אי ביצוע
 איחור
 ביצוע שלא על פי רישיון הקו
 שינוי מסלול ודילוג תחנות
 עצירה במהלך המסלול ללא הצדקה
 הנהג העלה או הוריד נוסע שלא בתחנה

2. מידע בדבר שירותים הניתנים כיום במוקד *8787

מודגש ומובהר, כי הנתונים המפורטים בנספח זה משקפים את היקף השירותים עד היום – בלבד. הנתונים מפורסמים במסגרת מכרז זה לצורכי התרשמות והערכה בלבד. אין בנתונים אלו כדי לשקף בהכרח את היקף העבודה הנדרשת בפועל, או לחייב את המשרד להיקף פעילות או תמורה כלשהם; והזוכה מתחייב לבצע את מלוא הפעילות כפי שיידרש, לפי היקף הפעילות שתידרש – והכל בהתאם לתנאי מכרז זה וההסכם המצורף לו

היקף שיחות נכנסות על פי נשואי שיחה

שנה/חודש	שיחות מידע	שיחות בנושא מחירים ותעריפים	שיחות בנושא אבידות	שיחות בירור סטטוס פנ"צ	אורך זמן שיחה מידע
ינו-17	546,197	28,712	1,328	2,930	0:01:26
פבר-17	497,072	24,180	1,006	2,319	0:01:28
מרץ-17	657,604	28,251	1,153	2,616	0:01:22
אפר-17	637,343	25,995	1,043	1,807	0:01:20
מאי-17	691,668	32,680	1,204	2,309	0:01:21
יוני-17	714,624	28,991	1,131	2,642	0:01:25
יולי-17	766,054	32,519	1,274	2,643	0:01:26
אוג-17	1,205,790	48,240	1,465	3,110	0:01:26
ספט-17	665,185	28,250	1,078	2,452	0:01:23
אוק-17	881,850	34,752	1,301	2,645	0:01:20
נוב-17	765,929	29,966	1,243	2,677	0:01:22
דצמ-17	806,520	28,370	1,271	2,296	0:01:18
סה"כ	8,835,836	370,906	14,497	30,446	0:01:23
ינו-18	744,479	26,912	1,275	2,341	0:01:21
פבר-18	767,224	26,898	1,192	2,078	0:01:20
מרץ-18	835,693	34,132	1,225	2,188	0:01:18
אפר-18	1,036,319	48,491	1,364	2,470	0:01:20
מאי-18	910,443	37,848	1,291	2,733	0:01:21
יוני-18	919,138	33,571	1,152	2,589	0:01:24
יולי-18	1,214,353	46,205	1,277	2,974	0:01:24
אוג-18	1,303,256	50,282	1,365	2,837	0:01:21
ספט-18	830,135	29,282	907	1,733	0:01:11
אוק-18	1,144,577	45,254	1,345	2,888	0:01:17
נוב-18	910,062	32,806	1,138	2,650	0:01:22
דצמ-18	950,423	46,279	1,466	3,072	0:01:23
סה"כ	11,566,102	457,960	14,997	30,553	0:01:20
ינו-19	916,850	38,239	1,378	2,931	0:01:22
פבר-19	834,672	32,143	1,383	2,338	0:01:21
מרץ-19	980,751	32,937	1,602	2,624	0:01:21
אפר-19	1,125,701	42,001	1,589	2,410	0:01:23
מאי-19	1,103,744	42,012	1,711	2,871	0:01:25
יוני-19	992,277	34,083	1,547	2,543	0:01:27
יולי-19	1,246,237	42,963	1,902	3,390	0:01:31
אוג-19	1,605,871	57,628	2,118	3,205	0:01:32

0:01:25	3,054	1,864	43,924	1,055,509	ספט-19
0:01:19	2,551	1,706	41,493	1,117,314	אוק-19
0:01:23	2,879	2,113	37,863	1,003,251	נוב-19
0:01:23	3,177	2,457	36,855	1,034,582	דצמ-19
0:01:24	33,973	21,370	482,141	13,016,759	סה"כ
00:01:21	3,033	2,336	33,934	965778	ינו-20
00:01:20	2,730	2,094	31,469	927912	פבר-20
00:01:13	2,062	1,561	34,927	996518	מרץ-20
00:01:12	13	652	16,672	361610	אפר-20
00:01:14	3,967	1,712	51,469	1020885	מאי-20
00:01:22	3,721	2,131	53,090	966053	יוני-20
00:01:18	3,041	1,803	36,479	914538	יולי-20
00:01:23	3,802	2,194	53,749	1546009	אוג-20
00:01:16	2,914	1,547	32,807	893558	ספט-20
00:01:13	2,780	1,522	34,676	1069684	אוק-20
00:01:18	3,229	1,937	35,981	1062310	נוב-20
00:01:17	3,121	1,521	33,494	1116983	דצמ-20
00:01:17	34,413	21,010	448,747	11841838	סה"כ

זמן המתנה בתור למענה לפניות מידע ובידור סטטוס פניות ציבור

זמן המתנה בתור למענה				
שנה/חודש	מ-0 עד 20 שניות כולל	מעל 20 שניות ועד 40 שניות כולל	מעל 40 שניות ועד 180 שניות כולל	מעל 180 שניות
ינו-17	463762	15616	24792	19716
פבר-17	490182	1519	5031	1075
מרץ-17	626483	7213	7510	2975
אפר-17	576273	8016	6274	8027
מאי-17	661849	7730	7291	5018
יוני-17	646493	27831	9169	6284
יולי-17	739189	18402	5933	2275
אוג-17	1067541	56871	5566	12379
ספט-17	631420	17645	4504	3217
אוק-17	834503	23229	5169	4139
נוב-17	733923	18603	5132	2826
דצמ-17	766053	20411	5075	3473
סה"כ	8237671	223086	91446	71404
ינו-18	714560	15949	5362	2379
פבר-18	717613	21167	4970	3612
מרץ-18	812738	17399	4858	2568
אפר-18	913556	49726	5275	11581
מאי-18	857310	24909	4637	4176

4827	6134	27042	855621	יוני-18
6751	4147	32624	1147581	יולי-18
11870	4973	62625	1146500	אוג-18
2376	2239	15794	798669	ספט-18
13573	6173	66931	922992	אוק-18
3748	4268	24407	853123	נוב-18
2110	3437	16165	944901	דצמ-18
69571	56473	374738	10685164	סה"כ
2181	4163	17782	900941	ינו-19
1888	3637	15380	814766	פבר-19
5446	5101	32092	915609	מרץ-19
9964	4513	44961	1029525	אפר-19
4952	4483	27412	1066637	מאי-19
2924	3925	18235	970650	יוני-19
4259	4390	26933	1209403	יולי-19
10593	4338	75112	1490194	אוג-19
3562	3449	25094	1031007	ספט-19
4266	3019	22858	1074226	אוק-19
5911	5157	37056	932759	נוב-19
3560	2944	20582	1017321	דצמ-19
59506	49119	363497	12453038	סה"כ
6109	5075	27293	918541	ינו-20
6585	5597	30315	875970	פבר-20
10275	3739	34788	915207	מרץ-20
5481	4489	15151	327266	אפר-20
10167	9701	82417	874793	מאי-20
3896	7463	35677	930523	יוני-20
2813	6582	31561	873369	יולי-20
19499	19398	171271	1176327	אוג-20
4387	14215	92390	734182	ספט-20
4609	19246	122061	868725	אוק-20
3184	18266	99651	892606	נוב-20
5453	18591	127104	916158	דצמ-20
82458	132362	869679	10303667	סה"כ

זמן המתנה בתור עד נטישה

זמן המתנה עד לנטישה			
מספר שניות	מספר שניות מעל 20 ועד 40 שניות כולל	מספר שניות מ-0 עד 20 שניות כולל	שנה/חודש
38216	4015	8849	ינו-17
13398	2585	8453	פבר-17
33094	2492	6804	מרץ-17
53310	3741	8715	אפר-17
33706	2611	7329	מאי-17
42438	3287	9228	יוני-17
20984	3328	9683	יולי-17
74438	12949	24404	אוג-17
23468	3576	9580	ספט-17
31654	5371	12759	אוק-17
19817	4162	11538	נוב-17
21557	5090	13450	דצמ-17
406080	53207	130792	סה"כ
14835	4731	13740	ינו-18
24586	6226	16057	פבר-18
17000	4087	11071	מרץ-18
67873	12715	23891	אפר-18
28250	9115	23078	מאי-18
33034	8162	17592	יוני-18
33281	9662	25306	יולי-18
83072	15220	24938	אוג-18
21357	5197	13485	ספט-18
98754	19202	25111	אוק-18
25895	8610	22467	נוב-18
12839	3736	13247	דצמ-18
460776	106663	229983	סה"כ
13931	3960	11822	ינו-19
11292	4472	15292	פבר-19
33876	6692	14849	מרץ-19
55101	7301	14966	אפר-19
27325	4333	10669	מאי-19
17912	3134	9466	יוני-19
27117	4732	11647	יולי-19
63150	9175	24410	אוג-19
23459	3977	10749	ספט-19
24758	4634	10625	אוק-19
42987	6538	12819	נוב-19
18372	3201	7914	דצמ-19

359280	62149	155228	סה"כ
28394	5239	10289	ינו-20
28058	5163	10712	פבר-20
51944	6993	10544	מרץ-20
18624	2958	4089	אפר-20
62477	14782	21923	מאי-20
22442	6975	15353	יוני-20
18342	6231	13610	יולי-20
135243	31296	41053	אוג-20
39890	13783	24673	ספט-20
40127	15311	25506	אוק-20
28182	14392	29970	נוב-20
42357	15035	25940	דצמ-20
516080	138158	233662	סה"כ

משך זמן שיחה ממוצעת על פי נושא פניה (שנת 2020)

חודש	מידע	אבידות	מחירים ותעריפים	בירור סטטוס פניות הציבור
ינואר	00:01:21	00:01:24	00:01:40	00:02:21
פברואר	00:01:20	00:01:22	00:01:38	00:02:22
מרץ	00:01:13	00:01:26	00:01:33	00:01:57
אפריל	00:01:12	00:01:30	00:01:42	00:01:36
מאי	00:01:14	00:01:28	00:01:50	00:02:13
יוני	00:01:22	00:01:34	00:01:58	00:02:31
יולי	00:01:18	00:01:29	00:01:48	00:02:14
אוגוסט	00:01:23	00:01:28	00:01:39	00:02:20
ספטמבר	00:01:16	00:01:27	00:01:41	00:01:53
אוקטובר	00:01:13	00:01:27	00:01:41	00:02:05
נובמבר	00:01:18	00:01:32	00:01:42	00:02:31
דצמבר	00:01:17	00:01:22	00:01:43	00:02:26
ממוצע	00:01:17	00:01:28	00:01:43	00:02:12

שיחות נכנסות על פי שפה

שיחות בשפה אמהרית	שיחות בשפה רוסית	שיחות בשפה אנגלית	שיחות בשפה ערבית	שיחות בשפה העברית	תקופה
0	0	0	0	0	ינו-17
91	2743	2735	1597	189872	פבר-17
14	563	449	307	33177	מרץ-17
0	0	0	0	0	אפר-17
10	404	376	255	32250	מאי-17
318	9727	9868	7039	720737	יוני-17
336	8492	10061	7429	755405	יולי-17
468	9442	21239	9285	1217290	אוג-17
260	8430	8771	7300	671688	ספט-17
342	10418	13031	7887	888392	אוק-17
280	8604	10312	7539	772297	נוב-17
290	8001	12391	7236	810202	דצמ-17
2409	66824	89233	55874	6091310	סה"כ
252	7748	12561	6720	747531	ינו-18
277	7720	12048	7263	769869	פבר-18
309	8777	11759	8438	843184	מרץ-18
404	10933	13509	9349	1054363	אפר-18
321	9428	14552	9559	921217	מאי-18
339	8602	13814	10051	936049	יוני-18
426	9157	17882	11890	1226169	יולי-18
440	8325	19663	11074	1317535	אוג-18
352	7389	13737	8470	834195	ספט-18
475	9891	18611	11382	1155324	אוק-18
292	7458	14659	9793	914627	נוב-18
345	8194	15695	10151	966851	דצמ-18
4232	103622	178490	114140	11686914	סה"כ
332	8306	16061	10720	925251	ינו-19
324	7042	15236	10541	838771	פבר-19
350	8155	17185	11118	982316	מרץ-19
412	8488	15159	11000	1137938	אפר-19
412	9428	17229	11654	1113446	מאי-19
340	8141	14456	13385	994703	יוני-19
488	8032	17535	14710	1251666	יולי-19
633	8091	29131	16654	1602108	אוג-19
401	8750	14311	13393	1069065	ספט-19
412	8632	23078	11527	1102529	אוק-19
390	9037	17707	11841	1008284	נוב-19
330	7622	19843	13697	1040173	דצמ-19
4824	99724	216931	150240	13066250	סה"כ
352	7545	23,674	11,938	961,204	ינו-20
316	6515	20,098	10,798	924,643	פבר-20

354	10271	14,736	11,333	997,115	מרץ-20
157	6658	2,683	5,018	363,925	אפר-20
524	12931	7,250	12,444	1,041,527	מאי-20
404	8950	6,496	14,431	994,360	יוני-20
512	7211	6,754	14,332	926,857	יולי-20
526	7212	14,757	16,619	1,566,545	אוג-20
434	7687	7,812	13,703	899,943	ספט-20
484	8285	12,009	15,207	1,072,635	אוק-20
391	6001	12,816	13,559	1,066,798	נוב-20
376	6811	16,296	13,326	1,114,862	דצמ-20
4,830	96077	145,381	152,708	11,930,414	סה"כ

*קיים חוסר במערכות של נתוני שיחות על פי שפה לחודשי ינואר, אפריל 2017

התפלגות שיחות נכנסות למוקד מידע

התפלגות שיחות נכנסות לפי אינטרוולים								חודש
ש	ו	ה	ד	ג	ב	א	אינטרוול	
0	207	78	78	77	76	122	5	ינואר 2020
0	402	303	291	273	267	332	6	
0	1,011	930	884	834	824	948	7	
0	1,672	1,544	1,480	1,452	1,520	1,672	8	
0	2,243	2,067	1,752	1,774	1,780	2,033	9	
1	2,803	2,185	1,856	1,843	1,909	2,129	10	
0	3,437	2,118	1,917	1,989	1,893	2,195	11	
1	4,153	2,367	2,092	2,031	2,020	2,177	12	
0	3,632	2,971	2,442	2,532	2,334	2,502	13	
1	1,994	3,411	2,744	2,687	2,742	2,631	14	
1	610	3,055	2,538	2,417	2,515	2,608	15	
1	2	2,928	2,488	2,194	2,495	2,494	16	
1	1	3,106	2,587	2,366	2,605	2,702	17	
2,239	1	3,100	2,524	2,469	2,564	2,800	18	
4,662	2	2,992	2,382	2,380	2,417	2,589	19	
3,186	0	2,669	2,187	2,164	2,148	2,123	20	
2,393	0	2,361	1,879	1,870	1,847	1,761	21	
2,039	0	2,081	1,727	1,608	1,586	1,545	22	
1,696	0	1,694	1,233	1,142	1,210	1,096	23	
0	989	507	485	522	461	789	0	
0	416	10	23	1	3	219	1	
0	209	0	0	1	1	82	2	
1	126	1	0	0	0	45	3	
1	110	0	2	1	1	38	4	
16,222	24,018	42,478	35,591	34,625	35,216	37,628	סה"כ	
0	165	55	55	55	55	83	5	ינו-19

0	358	303	275	275	248	358	6
0	990	825	798	825	798	990	7
0	1650	1403	1403	1458	1430	1760	8
0	2338	1760	1650	1760	1678	2035	9
0	2778	1870	1705	1788	1733	2145	10
0	3273	1980	1788	1788	1733	2118	11
0	3905	2118	1870	1898	1815	2365	12
0	3410	2530	2228	2200	2145	2668	13
0	2063	2888	2503	2420	2365	2640	14
0	633	2695	2310	2228	2145	2393	15
0	0	2640	2228	2063	2118	2393	16
0	0	2750	2338	2310	2255	2448	17
1568	0	2750	2255	2228	2145	2283	18
4565	0	2805	2283	2255	2063	2228	19
3190	0	2530	1980	1953	1870	2035	20
2475	0	2200	1760	1623	1513	1650	21
2035	0	1870	1430	1348	1348	1403	22
1375	0	1265	880	798	825	825	23
0	880	495	495	468	468	660	0
0	303	0	0	28	0	193	1
0	165	0	0	28	0	55	2
0	110	0	0	0	0	28	3
0	83	0	0	0	0	28	4
15208	23100	37730	32230	31790	30745	35778	סה"כ
0	229	80	100	77	82	130	5
0	462	302	363	326	319	373	6
0	1,191	902	1,010	926	920	998	7
1	1,991	1,557	1,625	1,571	1,529	1,725	8
0	2,608	2,006	1,888	1,776	1,887	2,149	9
1	3,159	2,084	1,950	1,905	1,924	2,302	10
1	3,809	2,240	1,903	1,919	1,969	2,174	11
1	5,035	2,444	2,109	2,031	2,053	2,228	12
1	4,520	2,797	2,378	2,391	2,405	2,497	13
1	2,829	3,293	2,739	2,657	2,718	2,697	14
2	1,193	3,117	2,708	2,555	2,605	2,562	15
1	92	2,985	2,455	2,399	2,481	2,425	16
1	0	3,074	2,506	2,464	2,611	2,521	17
156	1	3,181	2,646	2,599	2,770	2,520	18
5,784	0	3,253	2,553	2,518	2,523	2,402	19
4,105	0	3,033	2,333	2,285	2,227	2,140	20
2,946	0	2,638	2,054	1,928	1,874	1,898	21
2,350	0	2,407	1,776	1,669	1,619	1,637	22

פברואר 2020

1,725	0	2,029	1,325	1,137	1,165	1,121	23	
0	1,137	595	534	492	440	868	0	
0	477	3	2	1	2	243	1	
0	204	2	0	1	6	83	2	
0	149	1	0	1	0	50	3	
0	127	1	1	1	0	45	4	
17,076	29,211	44,021	36,956	35,628	36,128	37,785	סה"כ	
0	193	55	55	55	55	110	5	פבר-19
0	385	275	303	275	303	358	6	
0	1045	770	825	908	825	963	7	
0	1678	1320	1458	1568	1430	1650	8	
0	2338	1678	1678	1788	1760	2035	9	
0	2888	1760	1733	1870	1788	2118	10	
0	3493	1815	1733	1815	1815	2035	11	
0	4153	1980	1815	1980	1953	2173	12	
0	3768	2420	2145	2338	2228	2393	13	
0	2393	2805	2393	2613	2475	2640	14	
0	963	2668	2283	2420	2338	2393	15	
0	55	2585	2145	2338	2338	2365	16	
0	0	2530	2283	2365	2310	2420	17	
83	0	2668	2283	2448	2448	2475	18	
4318	0	2668	2200	2338	2420	2338	19	
3768	0	2448	1980	2090	2063	2035	20	
2668	0	2118	1595	1760	1760	1733	21	
2035	0	1788	1403	1458	1485	1403	22	
1430	0	1238	853	908	935	853	23	
0	1018	523	523	495	440	688	0	
0	358	0	0	0	0	193	1	
0	165	0	0	0	0	55	2	
0	110	0	0	0	0	28	3	
0	83	0	0	0	0	28	4	
14300	25080	36108	31680	33825	33165	35475	סה"כ	
0	114	402	357	316	125	258	5	מרץ 2020
0	247	838	827	763	457	702	6	
0	511	1,218	1,409	1,231	869	1,222	7	
0	863	1,736	2,158	1,756	1,468	1,791	8	
1	1,210	2,186	2,683	2,037	2,087	2,182	9	
1	1,514	2,428	2,900	2,213	2,406	2,338	10	
1	1,810	2,361	2,962	2,174	2,496	2,326	11	
1	2,057	2,369	2,779	2,112	2,599	2,216	12	
0	1,879	2,502	3,040	2,265	2,905	2,413	13	

1	1,256	2,678	3,718	2,438	3,012	2,654	14	
1	581	2,510	3,533	2,552	2,776	2,536	15	
2	116	2,349	3,275	2,650	2,603	2,347	16	
1	15	2,222	3,015	2,460	2,416	2,364	17	
3	0	2,368	3,512	2,586	2,568	2,479	18	
2,139	0	2,090	3,471	2,612	2,733	2,474	19	
2,655	0	1,567	3,122	2,448	2,563	2,171	20	
2,424	0	1,375	2,755	2,347	2,329	1,831	21	
2,132	0	1,147	2,359	1,967	1,916	1,666	22	
1,550	0	893	1,614	1,576	1,533	1,278	23	
0	479	735	887	809	593	807	0	
0	207	79	141	378	44	217	1	
0	148	46	93	152	91	118	2	
0	53	25	115	66	37	41	3	
0	72	58	79	64	23	36	4	
10,910	13,131	36,179	50,802	39,970	40,648	38,468	סה"כ	
0	248	110	83	83	55	110	5	
0	468	385	358	330	303	385	6	
0	1045	990	935	908	853	990	7	
0	1760	1540	1485	1485	1458	1623	8	
0	2420	2035	1815	1760	1678	2035	9	
0	2915	2255	1898	1870	1733	2118	10	
0	3465	2338	2008	1898	1760	2063	11	
0	3740	2420	2118	2035	1898	2200	12	
0	3795	2778	2448	2365	2228	2420	13	
0	2943	2998	2640	2503	2475	2640	14	
0	1375	2833	2475	2338	2338	2448	15	
0	385	2778	2448	2338	2310	2448	16	
0	55	2695	2310	2283	2338	2283	17	
0	0	3053	2255	2530	2420	2420	18	
2090	0	3108	2475	2503	2365	2393	19	
3438	0	3025	2310	2228	2145	2173	20	
3080	0	2833	2008	2008	1733	1843	21	
2310	0	2475	1788	1705	1485	1513	22	
1568	0	1678	1183	1073	880	935	23	
0	1018	688	523	550	440	798	0	
0	413	83	0	0	0	248	1	
0	138	55	0	0	0	83	2	
0	165	28	0	0	0	55	3	
0	138	28	0	0	0	28	4	
12485	26483	43203	35558	34788	32890	36245	סה"כ	

מרץ-19

0	31	134	50	110	87	168	5	אפריל 2020
0	91	380	198	311	268	463	6	
0	196	639	353	608	564	839	7	
0	290	752	408	889	820	1,168	8	
1	382	1,369	528	1,139	1,165	1,613	9	
0	491	1,650	613	1,321	1,454	1,880	10	
0	435	1,714	545	1,327	1,453	1,881	11	
1	370	1,341	513	1,300	1,518	1,756	12	
0	277	1,700	528	1,274	1,537	1,787	13	
0	216	1,716	707	1,195	1,538	1,773	14	
1	149	1,642	635	986	1,448	1,539	15	
0	108	1,585	475	903	1,380	1,536	16	
2	69	1,552	449	634	1,256	1,411	17	
1	1	1,447	453	544	1,195	1,275	18	
0	1	1,390	726	650	1,136	1,230	19	
353	0	667	472	395	740	909	20	
1,628	0	444	622	319	568	676	21	
1,219	0	289	466	258	457	504	22	
724	1	186	324	173	323	349	23	
0	91	256	110	139	198	404	0	
0	1	2	25	2	3	3	1	
0	1	2	29	0	2	0	2	
0	1	5	22	0	1	0	3	
0	2	1	11	1	0	1	4	
3,929	3,202	20,863	9,259	14,476	19,109	23,163	סה"כ	
0	165	110	83	110	83	110	5	אפר-19
0	330	413	303	440	330	413	6	
0	880	1100	853	1155	935	990	7	
0	1540	1760	1485	2063	1623	1623	8	
0	2118	2393	2008	2613	2145	2173	9	
0	2640	2888	2448	3080	2420	2585	10	
0	2970	3135	2640	3108	2640	2695	11	
0	3245	3383	2668	3218	2860	2723	12	
0	3135	3658	2943	3465	3080	2943	13	
0	2668	3658	3025	3603	3163	3080	14	
0	1925	3410	3025	3465	3108	3053	15	
0	990	2970	2943	3355	2970	3080	16	
0	303	2640	2860	3383	2970	3108	17	
0	0	2420	2860	3410	3108	2998	18	
0	0	2558	3053	3685	3328	3163	19	
880	0	2530	2888	3355	3135	2998	20	
3960	0	2475	2475	3080	2778	2585	21	

2750	0	1980	2118	2503	2365	2283	22	
1760	0	1513	1485	1760	1623	1320	23	
0	990	1073	908	1018	770	1128	0	
0	358	83	110	83	55	330	1	
0	165	55	28	28	28	165	2	
0	83	28	0	0	0	83	3	
0	83	28	28	28	0	55	4	
9350	24585	46255	43230	52003	45513	45678	סה"כ	
0	104	111	96	110	83	223	5	
1	465	488	431	474	422	789	6	
0	591	1,034	970	1,022	922	1,419	7	
1	1,136	1,804	1,863	1,663	1,547	2,240	8	
0	1,199	2,634	2,664	2,313	2,178	2,938	9	
2	1,278	3,019	2,777	2,578	2,374	3,184	10	
1	1,544	3,200	2,824	2,572	2,414	3,150	11	
2	1,388	3,248	2,889	2,651	2,557	3,264	12	
2	900	3,631	3,457	3,077	2,865	3,449	13	
1	830	3,862	3,984	3,106	3,150	3,628	14	
1	613	3,513	3,895	3,015	2,812	3,247	15	
1	401	3,378	3,857	2,923	2,737	3,092	16	
2	212	2,964	3,717	2,651	2,614	2,938	17	מאי 2020
1	29	2,793	3,569	2,704	2,493	2,823	18	
2	2	4,124	3,687	2,784	2,554	2,768	19	
5	1	4,085	3,681	2,709	2,391	2,685	20	
3,267	1	3,622	3,418	2,502	2,009	2,294	21	
2,886	0	2,133	3,110	2,107	1,835	1,924	22	
2,193	0	1,597	2,302	1,610	1,392	1,321	23	
0	671	900	593	613	486	1,124	0	
0	2	2	2	2	1	3	1	
0	0	1	0	0	1	21	2	
0	0	1	0	2	1	29	3	
0	1	0	0	0	0	1	4	
8,365	11,366	52,142	53,782	43,183	39,835	48,554	סה"כ	
0	220	138	83	55	55	138	5	
0	523	523	413	358	330	468	6	
0	1128	1128	1100	935	908	1155	7	
0	1815	1953	1815	1595	1623	1898	8	
0	2448	2475	2255	1870	1953	2118	9	מאי-19
0	2915	2640	2365	1925	2035	2503	10	
0	3465	2778	2448	1953	2035	2393	11	
0	4070	2860	2750	2118	2173	2503	12	

0	3905	3163	3080	2448	2448	2778	13
0	3465	3355	3438	2668	2668	2970	14
0	2475	3190	3218	2475	2475	2750	15
0	1238	3190	3053	2475	2475	2723	16
0	523	3163	3080	2448	2448	2640	17
0	55	3163	2970	2475	2393	2475	18
0	0	3520	3108	2530	2393	2530	19
0	0	3383	2778	2448	2283	2393	20
4290	0	2970	2420	2090	2008	2063	21
3410	0	2530	2035	1705	1678	1705	22
1980	0	1815	1485	1128	1018	1100	23
0	963	770	660	385	413	1018	0
0	413	83	0	0	0	330	1
0	220	55	0	0	0	138	2
0	138	28	0	0	0	55	3
0	110	28	0	0	0	55	4
9680	30085	48895	44550	36080	35805	40893	סה"כ
0	166	83	76	79	81	111	5
0	636	475	433	374	404	493	6
0	1,047	1,134	941	961	937	1,126	7
1	1,666	1,665	1,587	1,673	1,622	1,943	8
0	2,275	2,068	2,017	2,008	2,105	2,375	9
0	2,611	2,179	2,031	2,102	2,173	2,451	10
0	2,923	2,286	2,101	2,134	2,250	2,589	11
0	3,567	2,424	2,204	2,267	2,321	2,542	12
1	3,297	3,065	2,581	2,670	2,670	2,921	13
0	3,058	3,417	2,872	2,921	2,976	3,014	14
3	2,345	3,157	2,638	2,797	2,806	2,868	15
0	1,312	2,965	2,587	2,595	2,680	2,699	16
1	492	2,885	2,462	2,566	2,562	2,554	17
0	102	2,810	2,314	2,435	2,412	2,486	18
1	1	2,909	2,364	2,417	2,438	2,337	19
3	2	3,083	2,400	2,454	2,442	2,381	20
3,094	1	2,737	2,183	2,253	2,230	2,111	21
3,432	0	2,391	1,950	1,946	1,975	1,732	22
2,273	0	2,049	1,443	1,439	1,443	1,290	23
1	1,106	703	607	640	602	1,203	0
0	3	3	3	1	1	4	1
0	2	1	2	1	1	4	2
0	2	0	0	0	1	2	3
0	1	0	0	0	0	0	4

יוני 2020

8,809	26,613	44,489	37,793	38,733	39,132	41,233	סה"כ	
0	220	83	110	83	110	138	5	יוני-19
0	550	385	413	413	385	440	6	
0	1073	1018	990	1045	1045	1100	7	
0	1788	1595	1733	1705	1678	1925	8	
0	2393	1980	1925	1953	2145	2338	9	
0	2915	2118	2008	2008	2283	2503	10	
0	3493	2228	2090	2118	2200	2585	11	
0	4235	2420	2365	2255	2420	2695	12	
0	4180	2640	2558	2585	2750	2943	13	
0	3768	3135	2805	2943	2998	3218	14	
0	2998	2943	2640	2695	2888	2998	15	
0	1705	2998	2695	2613	2805	2943	16	
0	660	2860	2558	2530	2778	2833	17	
0	138	2943	2585	2448	2695	2805	18	
0	0	3025	2613	2475	2695	2778	19	
0	0	3108	2558	2448	2558	2833	20	
2943	0	2778	2338	2173	2338	3135	21	
4043	0	2448	1925	1870	1898	2970	22	
2393	0	1843	1375	1265	1265	1595	23	
0	1238	715	605	550	660	1320	0	
0	468	55	55	28	138	468	1	
0	220	28	28	28	55	138	2	
0	138	28	0	0	28	83	3	
0	138	0	0	0	28	55	4	
9378	32313	43368	38968	38225	40838	46833	סה"כ	
0	195	93	79	99	111	124	5	יולי 2020
0	517	311	323	350	381	494	6	
0	854	752	785	774	859	995	7	
0	1,440	1,186	1,346	1,318	1,296	1,533	8	
0	2,051	1,621	1,718	1,752	1,710	2,011	9	
1	2,448	1,721	1,902	1,907	1,906	2,264	10	
1	2,788	1,880	1,943	1,956	1,995	2,213	11	
1	3,138	2,044	2,055	2,159	2,125	2,362	12	
1	2,970	2,341	2,252	2,360	2,409	2,611	13	
1	2,546	2,646	2,418	2,487	2,657	2,678	14	
1	1,901	2,475	2,288	2,434	2,455	2,563	15	
1	1,145	2,599	2,248	2,338	2,471	2,460	16	
2	507	2,511	2,124	2,245	2,297	2,307	17	
3	111	2,494	2,062	2,125	2,188	2,243	18	
1	1	2,441	1,979	2,116	2,243	2,200	19	
4	1	2,705	2,160	2,356	2,390	2,392	20	

3,021	0	3,071	2,046	2,150	2,434	2,216	21	
3,574	1	2,510	1,657	1,856	2,092	1,860	22	
2,399	0	1,919	1,160	1,468	1,415	1,256	23	
0	1,072	649	699	670	553	1,236	0	
0	211	137	126	171	185	305	1	
1	169	66	71	107	42	199	2	
0	105	48	38	43	30	92	3	
0	110	45	30	41	24	69	4	
9,010	24,281	38,266	33,509	35,277	36,269	38,681	סה"כ	
0	220	138	138	110	110	165	5	יולי-19
0	523	413	440	440	413	468	6	
0	1045	1073	1100	1155	1128	1183	7	
0	1788	1870	1898	1953	1870	1925	8	
0	2530	2283	2310	2365	2393	2503	9	
0	3080	2503	2420	2475	2503	2640	10	
0	3603	2668	2558	2558	2585	2200	11	
0	4235	2833	2723	2723	2723	2860	12	
0	4345	3300	3135	3108	3080	2998	13	
0	3823	3630	3410	3300	3328	3218	14	
0	3163	3438	3245	3080	3025	2970	15	
0	1760	3520	3218	3163	3025	2970	16	
0	715	3383	3135	2970	2943	2750	17	
0	138	3410	3025	2970	2860	2723	18	
0	0	3493	3080	3190	2833	2613	19	
0	0	3520	3163	3108	2970	2723	20	
2970	0	3135	2695	2750	2585	2558	21	
4428	0	2750	2310	2310	2200	2173	22	
2695	0	2118	1650	1540	1513	1430	23	
0	1485	908	715	605	578	1403	0	
0	495	275	165	165	165	633	1	
0	275	110	83	83	83	193	2	
0	165	55	28	55	28	83	3	
0	165	55	55	28	28	83	4	
10093	33550	50875	46695	46200	44963	45458	סה"כ	
0	201	125	182	145	112	185	5	אוגוסט 2020
0	440	384	533	457	393	561	6	
0	895	952	1,165	1,210	990	1,358	7	
2	1,451	1,590	1,977	2,163	1,762	2,242	8	
1	2,137	2,312	2,839	3,031	2,510	3,127	9	
1	2,847	2,921	3,594	3,724	3,114	3,754	10	
1	3,466	3,325	3,881	4,055	3,571	4,179	11	

1	3,885	3,415	4,132	4,105	3,702	4,296	12
1	3,891	3,682	4,673	4,421	3,886	4,453	13
1	3,527	4,124	5,210	4,925	4,439	4,497	14
1	2,599	3,992	4,596	4,821	4,261	4,370	15
2	1,505	4,039	4,341	4,623	4,112	4,154	16
3	613	4,003	4,205	4,388	3,906	3,901	17
1	41	3,819	3,993	4,208	3,747	3,623	18
2	1	4,016	4,083	4,492	3,749	3,686	19
314	1	4,497	4,579	4,962	4,273	4,065	20
4,913	0	3,917	4,233	4,433	3,959	3,693	21
4,679	0	3,282	3,596	3,832	3,643	3,272	22
3,778	0	2,566	2,742	3,198	3,002	2,634	23
0	1,560	1,388	1,585	1,663	1,206	2,299	0
1	527	379	483	535	370	879	1
0	235	160	201	184	121	368	2
0	143	83	75	81	43	167	3
0	131	78	75	75	49	106	4
13,702	30,094	59,046	66,968	69,729	60,919	65,869	סה"כ
0	193	138	138	165	138	165	5
0	413	468	468	523	495	468	6
0	935	1155	1320	1348	1320	1183	7
0	1513	2008	2365	2448	2338	2008	8
0	2283	2888	3273	3438	3273	2860	9
0	2970	3493	3933	4015	3933	3273	10
0	3383	3878	4125	4263	4180	3410	11
0	3878	3960	4290	4345	4235	3548	12
0	3905	4153	4538	4565	4565	3713	13
0	3520	4483	4620	4758	4703	3768	14
0	2723	4263	4373	4675	4510	3685	15
0	1485	4290	4868	4620	4565	3575	16
0	550	3960	4785	4648	4675	3768	17
0	28	3685	4620	4510	4510	3630	18
0	0	3768	4758	4703	4235	3658	19
440	0	3795	4538	4400	3988	3740	20
4290	0	3355	4070	3988	4153	3603	21
3603	0	2888	3438	3603	3713	3328	22
2420	0	2310	2723	2558	2750	2475	23
0	1403	1348	1320	1375	1183	1293	0
0	578	440	440	385	303	633	1
0	193	165	138	138	110	248	2
0	138	110	83	83	55	138	3

אוג-19

0	138	83	55	83	55	110	4	
10753	30223	61078	69273	69630	67980	58273	סה"כ	
0	194	88	73	167	124	137	5	ספטמבר 2020
0	465	321	346	619	514	407	6	
0	980	856	897	1,475	1,155	1,125	7	
0	1,521	1,400	1,456	1,893	1,722	1,664	8	
1	2,151	1,971	1,813	2,212	2,049	1,576	9	
1	2,386	2,115	2,030	2,477	2,134	2,140	10	
3	2,599	2,291	2,119	2,595	1,647	1,567	11	
0	2,828	2,493	2,294	2,732	2,387	1,556	12	
2	2,685	2,983	2,586	3,111	2,635	1,617	13	
0	2,366	3,316	2,913	3,352	2,090	1,688	14	
1	1,664	3,073	2,634	3,174	2,613	1,458	15	
1	692	3,034	2,636	2,979	2,578	1,837	16	
2	152	2,966	2,566	3,021	2,368	1,299	17	
1	2	3,032	2,430	2,860	2,208	1,179	18	
1	2	3,282	2,614	2,808	1,851	1,297	19	
1,935	1	2,985	2,287	2,449	2,938	3,093	20	
2,618	1	2,621	1,918	2,047	2,849	2,838	21	
1,772	1	2,168	1,637	1,577	2,380	2,015	22	
1,587	0	1,611	1,183	1,108	1,596	1,408	23	
0	789	566	501	710	646	776	0	
0	302	2	5	94	2	290	1	
0	155	0	0	25	0	161	2	
0	72	2	1	14	0	63	3	
0	109	1	1	20	1	85	4	
7,926	22,113	43,172	36,939	43,519	38,485	31,275	סה"כ	
0	248	55	83	83	83	193	5	ספט-19
0	523	385	385	550	385	578	6	
0	1100	963	1100	1485	1100	1678	7	
0	1678	1540	1760	2365	1760	2668	8	
0	2228	1925	1953	2723	2008	3273	9	
0	2695	1925	1953	2860	2090	3575	10	
0	3190	2008	2008	3053	2173	3548	11	
0	4043	2173	2118	3163	2255	3768	12	
0	4043	2640	2503	3575	2778	4015	13	
0	3603	2998	2723	3878	3080	4125	14	
0	2668	2860	2695	3768	3025	3713	15	
0	1320	2805	2558	3575	2970	3245	16	
0	248	2613	2448	3410	2805	2888	17	
0	0	2695	2393	3300	2860	2778	18	

0	0	2970	2613	3603	3135	2915	19	
3493	0	2750	2310	3218	2888	2640	20	
3878	0	2393	2008	2723	2448	2200	21	
2750	0	2118	1678	2283	2118	1898	22	
1953	0	1760	1238	1623	1458	1265	23	
0	1018	523	798	770	523	1375	0	
0	468	0	0	0	0	633	1	
0	275	0	0	0	0	220	2	
0	165	0	0	0	0	110	3	
0	138	0	0	0	0	83	4	
12073	29645	40095	37318	52003	41938	53378	סה"כ	
0	162	94	77	84	85	180	5	
0	416	341	278	338	357	511	6	
0	758	834	738	849	857	1,083	7	
0	1,291	1,602	1,371	1,497	1,455	1,729	8	
2	1,839	2,397	1,943	2,033	1,993	2,484	9	
1	2,215	2,715	2,199	2,415	2,443	3,033	10	
0	2,581	2,855	2,477	2,647	2,672	3,391	11	
2	2,744	3,094	2,612	2,781	2,818	3,463	12	
1	2,385	3,414	3,028	3,108	3,080	3,750	13	
0	1,664	3,802	3,215	3,298	3,189	3,837	14	
3	817	3,556	2,989	3,122	2,956	3,502	15	
1	292	3,371	3,150	2,897	2,906	3,355	16	
2	6	3,290	2,811	2,895	2,957	3,202	17	
908	1	3,639	3,088	3,091	3,189	3,523	18	
2,268	1	3,803	3,353	3,144	3,226	3,350	19	
4,240	1	3,213	2,812	2,625	2,648	2,839	20	
3,705	2	2,686	2,617	2,399	2,374	2,370	21	
2,619	0	1,733	1,804	1,586	1,683	1,668	22	
1,986	0	994	1,033	931	1,029	1,001	23	
1	514	498	424	464	418	946	0	
0	2	4	2	2	1	4	1	
0	2	2	2	2	1	1	2	
0	2	0	0	0	0	0	3	
0	1	1	0	0	1	2	4	
15,737	17,694	47,939	42,021	42,206	42,336	49,221	סה"כ	
0	248	138	110	193	83	440	5	
0	385	358	385	605	468	908	6	
0	880	1045	935	1348	1128	2145	7	
0	1458	1678	1595	2338	1595	3988	8	
0	1980	2118	2118	3520	2640	5775	9	
								אוקטובר 2020
								אוק-19

0	2448	2530	2585	4455	2943	6270	10
0	2943	2723	2915	4923	2998	6875	11
0	3465	2915	3108	4895	2998	7288	12
0	3465	3025	3300	4978	3190	7728	13
0	2970	3300	3383	4813	3603	7040	14
0	1898	3300	3273	4208	3465	5583	15
0	688	3300	3273	3850	3520	4235	16
0	0	3163	3273	3575	3658	3768	17
0	0	3383	3383	3795	3520	3383	18
1210	0	3328	3603	3658	5033	3245	19
4510	0	3108	6243	5115	8195	2943	20
3218	0	2695	4785	4070	6600	2448	21
2503	0	2448	3768	3245	5335	2200	22
1898	0	2173	2915	2475	3823	1403	23
0	1540	1210	1155	1430	743	1953	0
0	578	193	248	165	0	1018	1
0	275	83	83	55	0	358	2
0	193	28	28	28	0	330	3
0	165	28	28	28	0	275	4
13338	25575	48263	56485	67760	65533	81593	סה"כ
0	203	55	53	63	54	99	5
0	578	328	342	358	338	409	6
0	1,155	851	955	999	928	1,086	7
1	1,907	1,581	1,687	1,879	1,679	1,865	8
0	2,637	2,037	2,024	2,156	2,142	2,407	9
1	3,324	2,094	2,162	2,147	2,138	2,435	10
0	4,049	2,241	2,111	2,228	2,214	2,483	11
2	4,558	2,350	2,291	2,400	2,389	2,516	12
1	3,859	3,117	2,702	2,826	2,824	2,910	13
1	1,885	3,730	3,108	3,125	3,136	3,090	14
1	305	3,239	2,779	2,904	2,988	2,889	15
1	1	3,244	2,627	2,675	2,764	2,743	16
3	1	3,344	2,714	2,723	2,801	2,846	17
4,633	2	3,271	2,561	2,652	2,558	2,699	18
5,374	3	3,438	2,530	2,575	2,582	2,651	19
3,925	0	3,251	2,526	2,405	2,463	2,421	20
2,983	0	2,971	2,278	2,340	2,298	2,250	21
2,441	0	2,675	1,999	1,866	1,912	1,892	22
1,994	0	2,412	1,503	1,353	1,385	1,250	23
0	1,096	570	532	541	477	937	0
0	3	2	17	2	1	2	1

נובמבר 2020

0	2	1	10	0	0	0	2	
0	2	1	4	0	1	1	3	
0	0	0	1	1	2	0	4	
21,360	25,571	46,801	39,512	40,213	40,074	41,881	סה"כ	
0	220	83	83	83	83	138	5	נוב-19
0	495	358	385	468	358	413	6	
0	1155	1018	1045	1183	1045	1183	7	
0	1953	1678	1650	1815	1568	1953	8	
0	2695	2118	1953	2035	1788	2338	9	
0	3218	2145	1925	1980	2008	2228	10	
0	4015	2228	1925	1980	1925	2255	11	
0	4593	2558	2008	2063	2145	2393	12	
0	3933	2833	2338	2420	2475	2668	13	
0	2283	3135	2613	2640	2723	2888	14	
0	440	2998	2283	2448	2475	2695	15	
0	0	3025	2338	2420	2585	2585	16	
0	0	3190	2475	2558	2613	2503	17	
3273	0	3080	2338	2420	2585	2393	18	
4730	0	3245	2255	2365	2558	2448	19	
3465	0	2998	2035	2090	2228	2145	20	
2833	0	2613	1815	1843	1925	1843	21	
2365	0	2173	1623	1568	1705	1513	22	
1595	0	1705	1100	1018	1100	908	23	
0	1100	605	523	495	468	715	0	
0	413	0	0	0	0	220	1	
0	193	0	0	0	0	83	2	
0	138	0	0	0	0	28	3	
0	110	0	0	0	0	28	4	
18260	26950	43780	34705	35888	36355	38555	סה"כ	
0	226	57	61	65	69	116	5	דצמבר 2020
0	466	275	255	281	317	408	6	
0	1,028	843	806	892	995	1,189	7	
0	1,778	1,613	1,433	1,612	1,694	2,293	8	
0	2,524	2,192	1,875	2,119	2,080	2,951	9	
1	3,079	2,323	2,033	2,118	2,197	3,257	10	
1	3,607	2,457	2,087	2,175	2,311	3,183	11	
0	3,995	2,637	2,230	2,323	2,511	3,272	12	
0	3,399	3,140	2,623	2,738	3,224	3,731	13	
1	1,819	3,478	2,904	2,977	3,553	3,904	14	
3	303	3,009	2,637	2,721	3,098	3,611	15	
2	2	2,780	2,420	2,598	2,554	3,540	16	

2	1	3,117	2,699	2,959	2,705	3,792	17
4,090	1	3,152	2,724	2,828	2,636	3,403	18
5,299	0	2,991	2,568	2,544	2,432	3,051	19
4,030	1	2,805	2,209	2,263	2,262	2,652	20
3,046	0	2,498	1,949	2,076	2,083	2,234	21
2,811	0	2,341	1,816	1,841	1,977	2,088	22
2,549	0	2,080	1,429	1,467	1,503	1,485	23
0	1,238	659	611	630	593	1,221	0
0	3	2	2	1	2	2	1
0	1	1	1	1	2	1	2
0	1	2	0	0	0	1	3
0	2	1	0	0	1	1	4
21,833	23,471	44,454	37,372	39,230	40,796	51,381	סה"כ
0	165	83	55	83	83	110	5
0	358	330	303	303	330	358	6
0	908	935	935	935	963	963	7
0	1595	1485	1595	1678	1678	1705	8
0	2255	1843	1980	1980	2063	2200	9
0	2860	1953	2063	2008	2200	2393	10
0	3328	2090	2063	2008	2228	2420	11
0	3988	2200	2173	2118	2393	2475	12
0	3300	2530	2475	2448	2695	2778	13
0	1815	2833	2668	2668	2915	2833	14
0	303	2805	2420	2503	2668	2585	15
0	0	2613	2448	2448	2723	2503	16
0	0	2860	2640	2585	2915	2695	17
3548	0	2750	2558	2613	2888	2805	18
4483	0	2695	2420	2558	2778	2668	19
3273	0	2448	2145	2173	2420	2448	20
2503	0	2090	1925	1898	2063	2063	21
2173	0	1898	1705	1705	1788	1925	22
1733	0	1540	1238	1238	1293	1348	23
0	935	605	605	605	605	908	0
0	303	55	55	28	83	275	1
0	138	28	28	0	28	83	2
0	83	0	0	0	28	28	3
0	83	0	0	0	28	55	4
17710	22413	38665	36493	36575	39848	40618	סה"כ

דצמ-19

נספח ב' – תוכנית ההקמה

1. המציע יגיש תכנית עבודה מפורטת לכל הדרוש לצורך הקמת מרכז השירות והפעלתו בתוך 5 חודשים כך שיעמוד בכל דרישות מכרז זה, לרבות שלבים, אבני דרך, רשימת פעילויות ומשימות. בנוסף, המציע ירכז את תוכנית העבודה לכדי טבלה, אשר יש להגישה בפורמט שלהלן, וכן יציגה בתרשים גאנט אחוד.
2. במסגרת התוכנית יש להתייחס לכל האלמנטים הדורשים טיפול והסדרה בתקופת ההקמה המפורטים במכרז זה, על פי לוחות זמנים ברורים, לרבות:
 - 2.1. הקמת אתר על דרישותיו הפיזיות, תכולתו ורכיביו על פי הדרישות המפורטות בנספח ג' למכרז (דרישות פיזיות מאתר מרכז שירות) ועל פי הפורמט של נספח ג'1 למכרז.
 - 2.2. הקמת אתר גיבוי על פי הדרישות המפורטות במכרז זה.
 - 2.3. העמדת כל התשתיות הפיסיות, הציוד, המחשוב, הטלפוניה והטכנולוגיה הנדרשת לצורך מתן השירותים, כפי שמפורטים בסעיף 4 במכרז לרבות שלבי אפיון, פיתוח, בדיקות, בדיקות קבלה ומסירה, היכן שרלוונטי.
 - 2.4. העמדת שירותים אוטומטים כפי שיידרש ע"י המשרד.
 - 2.5. הקמת מערכת שירות הלקוחות, כמפורט בנספח י"ג למכרז.
 - 2.6. היערכות להתממשקות עם מערכות המשרד.
 - 2.7. גיוס, מיון והכשרה של כל כוח האדם הנדרש בעת תקופת ההקמה וליום ההפעלה הראשון, בהתאם לנספח ה' (תוכנית ההדרכה) ובהתאם לדרישות המפורטות בנספח ו' (כח האדם- תחומי אחריות, ניסיון ותנאים נדרשים).
 - 2.8. פירוט מבנה הצוות שיעבוד במהלך תקופת ההקמה כפי שמפורט בסעיף 3.3.2.12 במכרז.
 - 2.9. הצגה של מנהל פרויקט הקמה ואחראי מערכות טכנולוגיות לרבות קורות חיים כמפורט בסעיף 3.2.3.
 - 2.10. תוכנית לבניית תהליכי העבודה במוקד עבור כל סוגי הפניות וכלל אמצעי התקשורת, כולל ממשקים, אופן בניית תסריטי שיחה והגדרתם לנציגים.
 - 2.11. פירוט לאופן בניית מערך הידע ועידכונו.
 - 2.12. היערכות לאספקת הדוחות הנדרשים על פי מכרז זה.
 - 2.13. תוכנית לעמידה בדרישות אבטחת מידע כפי שמפורט במכרז זה.
 - 2.14. תוכנית ניהול תקלות טכנולוגיות.
 - 2.15. פירוט הפתרון הטכנולוגי והתפעולי לעבודה מרחוק/עבודה מהבית.
 - 2.16. תוכנית ניהול סיכונים מקיפה.
 - 2.17. היערכות להפעלת המוקד למבחן הקבלה וליום ההפעלה הראשון.

דוגמת טבלה:

מספר שלב	נושא	פירוט השלב	מועד התחלה	מועד סיום	גורמים מעורבים	הערות

נספח ג' – דרישות פיזיות מאתר מרכז השירות

1. כללי

- 1.1. אתר מרכז השירות יהיה מואר ברמה מתאימה וכן ממוזג כדי לאפשר תנאי עבודה ראויים לנציגי השירות.
- 1.2. אולם נציגי השירות יותאם מבחינה אקוסטית על מנת לאפשר עבודה בתנאים מתאימים בהיבט הרעש הסביבתי ככל האפשר.
- 1.3. אתר מרכז השירות יפעל אך ורק במהלך ובעת ביצוע העבודה בענייני המשרד.
- 1.4. על האתר לעמוד בכל הדרישות, האישורים והתקנים של כל הגורמים הרלוונטיים לגבי בטיחות, נגישות, דרכי מילוט וכדומה, לרבות כיבוי אש, פיקוד העורף, חברת חשמל, רשות עירונית או ממשלתיות אחרות, בכל הקשור לבטיחות, דרכי התגוננות ומילוט במקרי חירום ואסונות, ובכלל זה מרחב מוגן נגיש לאנשים עם מוגבלויות, בגודל שיכול להכיל את כלל עובדי מרכז השירות.
- 1.5. על האתר לעמוד בכל דרישות הנגישות לאנשים עם מוגבלות כמפורט בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות 1998-תשס"ח, תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), התשע"ג-2013 ובתקנים הנגישות הרלבנטיים, כגון תקן ישראלי 1918 ותקנים אחרים.

2. עמדות הנציג

- 2.1.1. **גודל העמדה** - עמדות עבודה מתאימות לנציגי מרכז השירות. עמדות הנציג יהיו ברוחב ובעומק שיאפשר לנציגים לשבת בנוחות בעמדה, ויאפשרו הצבת מחשבים וניירת על שולחן העבודה. גודל העמדה לא יפחת מרוחב של 1.2 מטר ועומק של 80 ס"מ, על מנת לאפשר עבודה בנוחות ובפרטיות. על המציע לפרט את מבנה העמדות המתוכננות על ידו, גובה המחיצות בין עמדות צמודות.
- 2.1.2. בין העמדות תהיה הפרדה **במחיצות אקוסטיות** לשמירה על נוחות והפחתת רעשים במוקד.
- 2.1.3. **רווח בין שורות של עמדות** – בין שורות של עמדות יהיה רווח של 1.6 מ' לפחות. זאת על מנת לאפשר תנועה חופשית של נציגים ומתן אפשרות לקליטת עובדים בעם מוגבלות בתנועה היושבים בכיסאות גלגלים.
- 2.1.4. **רוחב המעברים הראשיים** – רוחב המעברים יהיה בהתאם לתקנים המקובלים לעניין נגישות **ולא יפחת מ-1.2 מ' נטו**.

2.2. עמדות ושטחים ניהוליים

- 2.2.1. **עמדות ראשי צוותים** – עמדות ראשי הצוותים יהיו בנוסף לעמדות נציגי מידע ושירות, ה- Back Office ונציגי פניות הציבור וגודלן לא יפחת מגודל העמדה המפורט בסעיף 2.1.1 לעיל.
- 2.2.2. **עמדות אחראי משמרת** - עמדות מוגבהות - לפחות 2 עמדות לכל אולם נציגים. מיקום עמדות האחמ"ש צריך לאפשר שדה ראייה מיטבי ושליטה על כל אולם נציגים, ומתן שירות אופטימלי לנציגים הנזקקים לשירותי האחמ"ש.
- 2.2.3. **משרד מנהל מרכז השירות** – המשרד ימוקם בסמוך לעמדות הנציגים. גודל המשרד צריך לאפשר ניהול ישיבה עם 5 אנשים לפחות באופן נוח.

2.2.4. **משרד מנהל מוקד מידע ושירות** – המשרד ימוקם בסמוך לעמדות הנציגים. גודל המשרד צריך לאפשר ניהול ישיבה עם 3 אנשים לפחות באופן נוח.

2.2.5. **משרד מנהל מוקד פניות הציבור** – המשרד ימוקם בסמוך לעמדות הנציגים. גודל המשרד צריך לאפשר ניהול ישיבה עם 3 אנשים לפחות באופן נוח.

2.2.6. **חדרים לצוות הניהולי** – חדר למנהל הדרכה וגורמי ניהול שונים כפי שמפורטים בסעיף 3.3.2.9. יש לציין מה החדרים שיוקצו לכך.

2.2.7. **חדרי משוב** – חדרים שישמשו את ראשי הצוותים לצורך מתן משובים לנציגי השירות בפרטיות. יש לציין את מיקום החדרים גודלם וכן מס' החדרים שיוקצה למטרה זו.

2.2.8. **חדר לגורמים מטעם המשרד** – גודל החדר יהיה בדומה לחדרו של מנהל מרכז השירות. מיקום החדר יהיה במקום מרכזי המאפשר גישה מהירה לאולם הנציגים. במקרה של פיצול הפעילות בין 2 אתרים יש להקים בכל אתר מקום עבור גורמים מטעם המשרד. חדר זה צריך להתאים ולכלול עמדות לשני אנשים בו זמנית.

2.3. חדרי הדרכה ומשוב

2.3.1. על המציע להקצות חדר הדרכה אחד בכל אתר (במידה ואושר פיצול הפעילות ל-2 אתרים).

2.3.2. חדר ההדרכה יצויד ויותאם להדרכה של 20 נציגים בו זמנית ויכלול את כל המערכות הטכנולוגיות של המוקד לרבות מערכת רב ערוציות וטלפוניה.

2.3.3. בכל אחד מחדרי ההדרכה בכל אחד מהאתרים יש להוסיף אמצעי הדרכה והמחשה, מקרן ומסך וכן שולחנות וכסאות המאפשרים לימוד בנוחיות.

2.4. מערך ביטחון, בטיחות ובקרת כניסה

2.4.1. אתר מרכז השירות יהיה סגור ונעול בדלת פלדה מחוץ לשעות הפעילות.
2.4.2. האתר ימוגן במערכת אזעקה המחוברת למוקד אבטחה המאויש בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע.

2.4.3. מערכת האזעקה תהיה מחוברת לשירותי מוקד של חברת שמירה, ובעת קבלת חיווי על הפעלת המערכת, ישלח סייר למקום.

2.4.4. הספק הזוכה יתקין על חשבונו מצלמות אבטחה במעגל סגור בכניסה לאתר ובכניסה לחדר התקשורת.

2.4.5. בכל אחד מהמוקדים יש להציב שומר בנוסף לאמצעי מיגון הכניסה למוקד. השומר יוצב באופן קבוע מתחילת פעילות המוקד בבוקר ועד לסיומה בערב.

2.4.6. בקרת כניסה למוקד - הכניסה לשטחי המוקד תהיה נעולה באופן קבוע על מנת למנוע כניסת זרים למתחם. כל העובדים במוקד מטעם הזוכה יוכלו להיכנס למתחם באמצעות כרטיס ו/או קוד כניסה.

2.4.7. חדר הממ"ד במוקד יוכשר כשטח עבודה להמשך שירות בשעת חרום, ובימים רגילים.

2.4.8. הזוכה יתקין על חשבונו על פי התקנים המקובלים בישראל מערכות גילוי עשן וכיבוי אש וכריזה, מערכת הגנה מפריצה, סורגים במידה ונדרש ועוד – על מנת להבטיח את בטיחות האתר.

2.5. עמדות עבודה מרחוק

2.5.1.1. הספק נדרש להקים לפחות 30% מהפעילות בעבודה מרחוק / עבודה מהבית.

2.5.1.2. בעת הקמת הפעילות בעבודה מרחוק יידרש הספק להציב את כלל המערכות הקיימות במרכז השירות לנציג שעובד בעמדה מרוחק (עבודה מהבית).

2.5.1.3. על הספק לפרט את הפתרון הטכנולוגי והתפעולי לעבודה מרחוק/עבודה מהבית.

נספח ג'1 – אתר מרכז השירות

הנחיות כלליות:

1. במידה ומוצעים שני אתרים, יוגש נספח זה, בנפרד, עבור כל אתר.
2. על התוכניות שיוגשו במסגרת נספח זה לעמוד בכלל הדרישות המפורטות בנספח ג', דרישות פיזיות מאתר מרכז השירות ובכלל הדרישות המפורטות במכרז זה.
3. פרטים כלליים לגבי האתר:
 - 3.1. היישוב והכתובת המדויקת בו ימוקם האתר.
 - 3.2. שטח מוערך נדרש במ"ר.
 - 3.3. שטח מוצע קיים במ"ר.
 - 3.4. זכויות בנכס (שכירות/בעלות).
 - 3.5. אמצעי הגעה בתחבורה ציבורית לאתר.
4. יש לצרף תוכנית אדריכלית לאתר, כדלקמן:
 - 4.1. תוכנית בקנה מידה 1:50.
 - 4.2. כל תוכנית תוגש גם כקובץ PDF.
 - 4.3. במקרה של פיצול בין מבנים - יש לצרף מפה ובה מפורטים המיקומים, גדלי השטחים, הקומות, בכל אחד מהמבנים. לכל מבנה תוגש תוכנית אדריכלית מפורטת. ניתן להגיש גם צילומים.
 - 4.4. בתוכנית יפורטו ויסומנו כלל הגדלים והמידות, לרבות: שטח כל אתר מרכז השירות, הכניסה לשטח המוקד, כלל העמדות של כל נציגי השירות, מיקום עמדת אחמ"ש, מיקום משרד מנהל כל אחד מהמוקדים, חדר תקשורת, חדרי משוב, שירותים, מטבחון, קפיטריה ושטחי מנוחה, חדרי הדרכה, חדר ישיבות, חדר מפקח, מחסן טפסים, חדר דואר, חדרי שירותים בכלל זה שירותי נכים, ממ"ד, דרכי הגישה, מיקום מעליות במקרה שהאתר ממוקם בקומה שאינה קומת קרקע, וכל שטח ייעודי אחר כמפורט בהוראות המכרז.
 - 4.5. בנוסף יש לציין ולהציג בתוכנית האדריכלית אפשרויות התרחבות- מיקום וגודל השטח ומספר העמדות הנוספות שניתן למקם בו.
 - 4.6. יש להציג את הפתרונות האקוסטיים המוצעים לצמצום הרעש הסביבתי, בין היתר יש לפרט את גובה המחיצות בין עמדות הנציגים.
5. יש להציג את אמצעי האבטחה באתר בהתאם לדרישות המכרז.
6. ניתן להתייחס לסביבת העבודה באתר, צבעוניות ואמצעי שונים התורמים לאווירה, ניתן להיעזר בתמונות והדמיות.

נספח ד' – תוכנית ההפעלה

1. המציע יגיש מסמך מפורט הכולל את תוכנית הפעלת המוקד, על כל נגזרותיה ומשמעויותיה המפורטים במכרז זה ועל מנת לעמוד בשירותים וביעדים הנדרשים על פי מכרז זה.
2. על המציע להתייחס בתוכנית בין היתר לפרטים המפורטים להלן:
 - 2.1. מבנה ארגוני ותפעולי של מרכז השירות, לרבות ממשקי העבודה, ובכלל זה מס' נציגים, ראשי צוותים, נציגים בכירים, צוות הדרכה ועוד.
 - 2.2. שיטות התאמת מספר הנציגים הנדרש לכל אחד מקווי השירות, ערוצי התקשורת והשפות בכל שעות הפעילות.
 - 2.3. נהלי עבודה מרכזיים, שיטות עבודה ותדרוכים שוטפים.
 - 2.4. אופן ניהול הידע והעברת עדכונים ומידע בזמן אמת למוקדנים.
 - 2.5. מערך מיון עובדים.
 - 2.6. מערך גיוס הכשרה והדרכת עובדים בעת תקופת ההפעלה על פי המפורט בנספח ה' גיוס, הכשרה והדרכת עובדים.
 - 2.7. תוכנית היערכות לגיוס מהיר במידה ותתקיים דרישה להרחבת פעילות.
 - 2.8. תוכנית לשימור הנציגים בקווי השירות השונים, לרבות נציגים בכירים/BO ופיתוח עתודות ניהול.
 - 2.9. מערך בקרת איכות ומקצועיות מרכז השירות:
 - 2.9.1.1. הספק יפרט את תהליכי ביצוע סקרי שביעות רצון ובדיקות של "לקוח סמוי" לפונים למוקד המידע והשירות, לרבות שיטת המדידה, תדירות מוצעת, כלי ניהול, ואופן הטמעת חיזוקים מקצועיים שיבואו לידי ביטוי בסקרים שיבוצעו.
 - 2.9.1.2. בקרת איכות עבודתם של כל הנציגים במרכז השירות, כנדרש בנספח ה', גיוס הכשרה והדרכת עובדים.
 - 2.9.1.3. שימור ידע, הערכת ביצועים, מבדקי ידע ועוד.
 - 2.10. מערך תומך לנציגים חדשים, עובדים מתקשים וכו'.
 - 2.11. שיטות תגמול נציגים- יש לפרט את השיטה והמדדים/הפרמטרים השונים וכן משקולות של כל מדד וכו'. יש לפרט שיטות תגמול, אם קיימות, לבעלי תפקידים נוספים.
 - 2.12. מתודולוגיה לטיפול בלקוחות לא מרוצים.
 - 2.13. אופן הטיפול בתלונות ובלקוחות קשים.
 - 2.14. אופן הערכות לשעת חירום ועבודה מהבית במידת הצורך.
 - 2.15. אופן טיפול ותיחזוק תשתיות פיסיות וטכנולוגיות וטיפול בתקלות.

נספח ה' – גיוס, הכשרה והדרכת עובדים (תוכנית ההדרכה)

1. גיוס וקליטת נציגים

1.1. המציע יפרט את אופן גיוס וקליטת הנציגים במוקד אשר יכלול מהן הפעילויות והמהלכים שהמציע יקיים לצורך גיוס מספר רב של נציגים ואנשי צוות בצורה מהירה ואיכותית כך שיעמוד ביעדי המרכז על פי מכרז זה.

2. הכשרה והדרכה ראשונית

2.1. הנציגים יוקצו לפעילות במוקדים לאחר שנמצאו מתאימים ועברו את קורסי ההכשרה ואת המבחן המסכם, בהצלחה, כמפורט בנספח זה.

2.2. כלל העובדים במרכז השירות יעברו הכשרה, לרבות הצוות הניהולי. על המציע לפרט בתוכנית ההדרכה את ההכשרות וההדרכות לדרג הניהולי, הן בשלבי ההקמה והן בתהליכי החלפת כוח האדם בכל תקופת ההתקשרות.

2.3. ההכשרות המקצועיות יכללו את כל תחומי המקצועיות של הרשות אשר להם נדרשים הנציגים במרכז השירות לתת מענה, לרבות חוקים, תקנות, נהלים, סוגי השירותים השונים הניתנים על ידי הרשות ומפעילי התחבורה הציבורית, אופני תשלום, זכאות להנחות ועוד.

2.4. ההכשרות המקצועיות יכללו הכשרה על מערכות המידע הרלוונטיות לאותו סוג נציג.

2.5. תכנית ההדרכה הסופית תוכן על ידי הספק הזוכה גם על בסיס חומרים מקצועיים שיעברו מהרשות ותאושר מראש על ידי הרשות. התוכנית תאושר ע"י המשרד וככל שידרשו בה שינויים בתכני ההדרכה וההכשרה יחייב אישור מהרשות.

2.6. הספק הזוכה יתאם את ההכשרות המקצועיות עם נציגי הרשות וייתכן שאת חלקם נציגי הרשות יעבירו.

2.7. המשרד יהיה רשאי לבצע בקרת איכות על מהלך ההכשרה ועל התכנים המועברים וכן לבצע מבחני ידע נוספים על אלו שהספק הזוכה מקיים.

2.8. כל נציג חדש יעבור הכשרה והדרכה כמפורט בסעיף זה הן בתקופת ההקמה והן בתקופת ההתקשרות. נושאים שההכשרה תכלול ויפורטו על ידי המציע במסגרת תוכנית ההכשרה:

2.8.1. הכשרה מקצועית לצוות הניהולי ולנציגים במרכז השירות בקווי השירות השונים כפי שמפורטים בנספח זה.

2.8.2. מערך תומך לנציגים מתקשים.

2.8.3. הכשרה מקיפה על המערכות המשרתות את הרשות ואשר נדרשות במסגרת העבודה במרכז השירות (כל פונקציה – על פי המערכות הרלוונטיות לעבודתה).

2.8.4. הכשרה בתהליכי הטיפול והמענה הנדרש לפי סוג/תוכן הפנייה.

2.8.5. הדרכות בנושא אבטחת מידע.

2.8.6. סדנאות מענה בתקשורת כתובה.

2.8.7. סדנאות שירות, לרבות טיפול בהתנגדויות, העצמת חוויית לקוח, טיפול בפונים קשים לניהול ובפניות מורכבות ועוד.

3. ריענון והדרכות שוטפות

3.1. כל עובדי הספק הזוכה יעברו ריענוני ידע בהיקף מצטבר של 24 שעות לפחות בשנה.

3.2. על הספק לבצע הדרכות שוטפות בעקבות שינויים, כניסת מערכות חדשות, שינוי בנהלי העבודה, חידושים בתחבורה הציבורית ועוד.

- 3.3. בכל עליה למשמרת על הנציג לעבור תדריך עליה למשמרת.
- 3.4. המציע יבצע בקרת איכות כפי שמפורט בסעיף 7 לנספח זה.
- 3.5. יש לקיים הדרכות שוטפות על התעדכנות בשינויים שוטפים בתחבורה הציבורית לרבות שינויים בזמן אמת ככל שיהיו.
- 3.6. המציע יפרט את תוכנית ההדרכות השוטפות, הריענונים ובקרת איכות על הנציגים על פי המפורט בסעיף זה. הפירוט יכלול את תדירות הפעילות ומתודולוגית העבודה תוך דוגמאות להדרכות ריענון, הדרכות שוטפות, תדריכי עליה למשמרת ובקרת איכות הנציגים.

4. ההכשרה מקצועית לנציג מידע ושירות חדש ונציג BO חדש

- 4.1. נציג מידע ושירות ונציג BO חדש יעבור תהליך של הכשרה מקצועית הכוללת שלושה שלבים עד לשילובו כנציג שירות מן השורה במוקד המידע והשירות:
 - 4.1.1. הדרכה פרונטלית - שעות ההדרכה הפרונטלית לא יפחתו מ- 60 שעות הדרכה לפחות ויכללו הרצאות, סדנת שירות בסיסית, תרגולים, מבחנים, מבדקים, לרבות מבחן מסכם.
 - 4.1.2. ההדרכות הפרונטליות יהיו בהתאם לתפקידו.
 - 4.1.3. חניכה פאסיבית - בהיקף של 21 שעות חניכה. בשלב זה הנציג החדש יאזין לשיחות של נציג ותיק ויתאפשר לו להציג לנציג הוותיק שאלות.
 - 4.1.4. חניכה אקטיבית - בהיקף של לפחות 30 שעות חניכה. בשלב זה הנציג החדש יתחיל לענות בעצמו לפניית ובמקביל נציג ותיק יאזין/ יראה את הפנייה ויסייע במענה המקצועי ועונה על שאלות שיתעוררו במהלך החניכה.
- 4.2. נציגי השירות יידרשו לעבור מבחן מסכם, אשר יאושר מראש על ידי הרשות. המבחן המסכם יעודכן במידת הצורך אחת לחצי שנה ויובאו לאישור מחודש למשרד.
- 4.3. נציגי השירות שלא יעברו את המבחן המסכם בציון של 80 לפחות לא יוכלו להתחיל עבודתם במוקד המידע והשירות; בין אם בתקופת ההקמה ובין לאורך תקופת ההתקשרות כולה.
- 4.4. אם נציג השירות החדש זקוק לשעות נוספות של חניכה/הדרכה על מנת שידע לתת מענה מקצועי, איכותי ושירותי יוענקו לו שעות חניכה נוספות עד לאישורו כנציג שירות או הפסקת עבודתו.
- 4.5. על המציע לפרט את תוכנית ההדרכה לקליטת נציג שירות חדש בהתאם להיקף השעות הנדרשות במסגרת תוכנית ההדרכה.

5. ההכשרה המקצועית לנציגי פניות ציבור

- 5.1. נציג פניות ציבור יעבור תהליך של הכשרה מקצועית הכוללת שלושה שלבים עד לשילובו כנציג פניות ציבור מן השורה במוקד פניות הציבור:
 - 5.1.1. הדרכה פרונטלית - שעות ההדרכה הפרונטלית לא יפחתו מ- 60 שעות הדרכה לפחות ויכללו הרצאות, סדנת שירות בסיסית, תרגולים, מבחנים, מבדקים, לרבות מבחן מסכם.
 - 5.1.2. חניכה פאסיבית - בהיקף של 15 שעות חניכה. בשלב זה הנציג החדש יסתכל וילמד על תהליך המענה של פניית ציבור של נציג ותיק ויתאפשר לו להציג לנציג הוותיק שאלות.

5.1.3. חניכה אקטיבית – בהיקף של לפחות 10 מענים לפניות ציבור. בשלב זה הנציג החדש יתחיל לענות בעצמו לפניות ובמקביל נציג ותיק רואה את הפנייה ומסייע במענה המקצועי ועונה על שאלות שיתעוררו במהלך החניכה.

6. מבחני ידע תקופתיים

- 6.1. הספק הזוכה יבצע מבחני ידע תקופתיים **מידי חודשיים** לכל נציגי השירות (לרבות נציגי פניות ציבור) והצוות הבכיר במרכז השירות (להלן: "**המבחנים התקופתיים**").
- 6.2. המבחנים התקופתיים ינוסחו על ידי הספק הזוכה ויאושרו על ידי המשרד. מבחנים אלו יעודכנו במידת הצורך, אחת לחצי שנה ויבאו לאישור מחדש של המשרד.
- 6.3. בדיקת המבחנים התקופתיים תתבצע על ידי הספק הזוכה, והתוצאות יועברו למשרד.
- 6.4. הספק הזוכה, ובמיוחד מנהלי המוקדים ומנהל ההדרכה, יעשו שימוש במבחנים התקופתיים לצורך זיהוי פערים, שיפור הידע המקצועי ואיתור עובדים שדורשים חניכה/הדרכה נוספת.
- 6.5. עובד במרכז השירות שלא עמד במבחנים התקופתיים בציון של 70 לפחות, פעמיים ברציפות תופסק עבודתו.

7. בקרת איכות עבודתם של כל הנציגים במרכז השירות

- 7.1. הספק הזוכה יפעיל מערך של הקשבות ובקורות באופן שוטף, על מנת להבטיח את איכות המענה של הנציגים במרכז השירות.
 - 7.1.1. הספק הזוכה יערוך לפחות 5 הקשבות לכל נציג מידע ושירות בחודש.
 - 7.1.2. הספק הזוכה יערוך לפחות 20 בדיקות מענה של נציג פניות ציבור בחודש.
 - 7.1.3. בקרת הספק הזוכה תכלול גם בקרת איכות על אופן הזנת המידע ותכולתו במערכת שירות הלקוחות.
 - 7.1.4. הספק הזוכה יפעיל מערך של משובים לנציגי השירות ונציגי פניות הציבור, כך שכל נציג במרכז השירות יקבל לפחות משוב אחד בחודש.

8. צוות הדרכה, הכשרה וניהול הידע

- 8.1. מנהל ההדרכה מטעם הזוכה יהיה האחראי על תכני ההדרכה, ערכות ההדרכה, העברת ההכשרות וההדרכות לעובדי הספק הזוכה, בין אם על ידיו באופן ישיר, על ידי המדריך, או גורמים אחרים.
- 8.2. הרשות יכולה להדריך באמצעות עובדיה או מי מטעמה חלק מתוכנית ההדרכה.
- 8.3. במידה וייעלה צורך בהחלפת מנהל ההדרכה, המדריך או אחראי הידע, העובדים החדשים בתפקידים יעברו הכשרה יסודית, ככל הנדרש ברשות או על ידי מי מטעמה.
- 8.4. המידען יידרש להבטיח בכל עת ובאופן רציף תאימות מלאה בין המידע המתעדכן, לתדריכים לנציגי השירות, לחומרי ההדרכה ולמידע המופיע במערכת שירות הלקוחות.

נספח ו' – כח אדם – תחומי אחריות, ניסיון ותנאים נדרשים

1. כללי

1.1. כוח האדם הנדרש על מנת לתת את השירותים במסגרת מכרז זה, לרבות תחומי האחריות, הניסיון והתנאים הנדרשים של עובדי הספק הזוכה, מפורטים להלן במסגרת נספח זה.

1.2. כל נותני השירותים המועסקים על ידי הספק יעמדו בין היתר בתנאים כדלקמן:

1.2.1. יהיו ללא רישום במרשם הפלילי המתנהל לפי סעיף א (א) לחוק המרשם הפלילי

ותקנת השבים, התמ"א-1981. הזוכה מתחייב להציג תצהיר, של כל אחד

מהעובדים בדבר היעדר רישום פלילי כפי שמופיע בנספח 12.

1.2.2. יהיו מעל גיל 18.

1.3. מפתח כוח אדם ניהולי ומקצועי מפורט בסעיף 6 להלן.

2. מנהל מרכז השירות (100% משרה ייעודית)

2.1. תחומי אחריות של מנהל מרכז השירות:

- אחראי על הקמתו של מרכז השירות, הכולל את מוקד המידע והשירות ומוקד פניות הציבור.
 - אחראי ליישום תכנית ההקמה על כל היבטיה ועמידה בלוחות הזמנים.
 - אחראי ליישום, ניהול מרכז השירות ועמידה בכל השירותים הנדרשים על פי היעדים המפורטים במכרז זה לכל תקופת ההסכם.
 - מנהל מרכז השירות יעמוד בקשר רצוף עם הממונה מטעם הרשות וידווח לו על ההתקדמות בתקופת ההקמה ותפקוד המרכז באופן שוטף.
 - מנהל מרכז השירות יהווה כתובת מרכזית מול הנהלת הספק.
 - מנהל מרכז השירות ינהל את מנהל מוקד המידע והשירות ואת מנהל מוקד פניות הציבור.
 - מנהל מרכז השירות ינהל את פעילות מרכז השירות בלבד ולא ישולב בפעילויות נוספות של הספק הזוכה.
- 2.2. מנהל מרכז השירות יעמוד בתנאים הבאים:
- השכלה- תואר ראשון חובה; תואר שני יתרון.
 - שנות ניסיון אצל המציע - לפחות שנתיים בתפקיד מנהל פרויקטים.
 - ניסיון של חמש שנים לפחות בתפקיד מנהל מוקדים/מרכזי שירות.
 - בעל ניסיון בהקמה של לפחות שלושה מוקדי שירות ומידע, אחד מהמוקדים כולל 100 עמדות נציגים לפחות.

3. בעלי תפקידים נדרשים להפעלת מוקד המידע והשירות

3.1. מנהל מוקד המידע והשירות (100% משרה ייעודית)

3.1.1. תחומי אחריות של מנהל מוקד המידע והשירות:

- ניהול מקצועי ואישי של נציגי המידע והשירות ונציגי ה-BO, לרבות אחריות על: גיוס, הכשרה, שימור וטיפול כ"א, טיפול במניעת שחיקה של הנציגים, הנעת

עובדים.

- בניית נהלים, כתיבת תהליכים ותסריטי שיחה.
 - אחריות לעמידת הצוותים בנהלי והנחיות הרשות.
 - הדרכות והקניית מיומנויות שירות.
 - תכנון משאבים תוך יצירת אופטימיזציה שתוביל לעמידה ביעדים.
 - ניטור תוצאות תפעוליות של המוקד, בניית כלי מדידה וניהולם, הצפת כשלים והנעה לפתרון.
- 3.1.2. מנהל מוקד המידע והשירות יעמוד בתנאים הבאים:
- השכלה- תואר ראשון חובה; תואר שני יתרון.
 - ניסיון של ארבע שנים לפחות בתפקיד מנהל מוקדים/מרכזי שירות.
 - ניסיון בניהול של לפחות 100 נציגים בתחום השירות לרבות: ניסיון בניהול ראשי צוותים.
 - תכנון ובקרה - ניסיון בתכנון וכתיבת תכניות עבודה תוך ביצוע בקרה והטמעת תהליכים.
- 3.1.3. במידה והספק הזוכה יבחר לפצל את הפעילות בין 2 אתרים שונים, יוגדר מנהל מוקד מידע ושירות לכל אתר.

3.2. אחמ"ש מוקד המידע והשירות (100% משרה ייעודית); מפתח 1:50 במשמרת

3.2.1. תחומי אחריות לתפקיד אחמ"ש:

- תמיכה מקצועית בנציגי המידע והשירות ונציגי ה-BO
- ניהול המשמרת בהיבט המענה לפניות
- הכנת המוקד לפני כניסת המשמרת
- ניהול כניסת הנציגים למענה לפניות
- ניהול הפסקות נציגי המידע והשירות וה-BO
- הצפת נושאים חוזרים והנעה לפתרון
- מתן מענה נקודתי בעת תקלות חלקיות או גורפות
- על האחמ"ש להיות נוכח פיזית במוקד לאורך כל שעות המשמרת

3.2.2. האחמ"ש יעמוד בתנאים הבאים:

- בגרות מלאה לפחות.
- ניסיון קודם בתפקיד מנהל משמרת לפחות 12 חודשים במרכז שירות.
- ניסיון בניהול של לפחות 50 נציגים במשמרת בו-זמנית.

3.2.3. במידה והספק יבחר לפצל את הפעילות בין 2 אתרים יוקצה אחמ"ש בהתאם למפתח התקינה בכל אתר וגם אם המשמרת תכלול פחות מ-50 נציגים.

3.3. ראש צוות מוקד המידע והשירות ונציגי BO (100% משרה ייעודית); מפתח 1:25 במצבת

העובדים

3.3.1. תחומי אחריות של ראש צוות:

- אחריות על צוות של נציגי מידע ושירות ונציגי BO

- ביצוע האזנות שוטפות והעברת משובים לנציגי הצוות
 - אחריות על הידע המקצועי של נציגי הצוות וטיב השירות
- 3.3.2. ראש הצוות יעמוד בתנאים הבאים :

- בגרות מלאה לפחות.
- ניסיון קודם של שנה לפחות כמנהל צוות שירות במרכז שירות.
- ניסיון בניהול של לפחות 20 נציגים במשמרת בו-זמנית.

3.4. נציגי המידע והשירות

3.4.1. תחומי אחריות נציגי המידע והשירות (פניות קו ראשון) :

- מתן מענה לכל פניות המידע והשירות המגיעות למוקד, בכלל הערוצים, לרבות באמצעות תקשורת כתובה.
 - מענה שירותי מקצועי, אדיב ומלא תוך שאיפה לסגירת מעגל טיפול בנגיעה ראשונה.
 - העברת המשך טיפול לנציגי BO היכן שנדרש.
- 3.4.2. נציגי המידע והשירות יעמדו בתנאים הבאים :

- בעלי 12 שנות לימוד.
- יתרון לבעלי תעודת בגרות.
- ניסיון/ יכולת בהובלת שיחה.
- בעלי הכרות או/ו ניסיון בעבודה בסביבה ממוחשבת.
- תודעת שירות גבוהה.
- בעלי שליטה מלאה וטובה בשפה העברית כולל כתיבה בצורה רהוטה ותקנית.
- בהתאם לצרכי איוש נציגים בשפות שונות – שליטה מלאה בשפה הנדרשת (אנגלית, רוסית, וערבית).

3.5. נציגי מידע ושירות בכירים - Back Office

3.5.1. תחומי אחריות נציגי Back Office :

- מתן מענה לכל הפניות המגיעות ממוקד המידע והשירות בתהליכי עבודה מול חדר הבקרה.
 - מתן מענה לכל הפניות שמופנות מנציגי המידע והשירות בכלל הערוצים, לרבות תקשורת כתובה.
 - ביצוע בירורים מול מפעילי התחבורה הציבורית וגורמים נוספים, ככל הדרוש.
 - מתן מענה שירותי, מקצועי ומלא תוך שאיפה לסגירת מעגל טיפול מול הפונה.
 - מתן מענה להתייעצות של נציגי המידע והשירות בכל נושא שהוא.
- 3.5.2. נציגי Back Office יעמדו בתנאים הבאים :

- בעלי 12 שנות לימוד.
- יתרון לבעלי תעודת בגרות.
- ניסיון של שנה לפחות בפעילות BO במוקד שירות.

- ניסיון בטיפול בפניות מורכבות המצריכות ניהול מול ממשקים רבים.
- ניסיון/ יכולת בהובלת שיחה.
- בעלי הכרות או/ו ניסיון בעבודה בסביבה ממוחשבת.
- תודעת שירות גבוהה.
- בעלי שליטה מלאה וטובה בשפה העברית כולל כתיבה בצורה רהוטה ותקנית.
- בהתאם לצרכי איוש נציגים בשפות שונות – שליטה מלאה בשפה הנדרשת (אנגלית וערבית).

4. בעלי תפקידים נדרשים להפעלת מוקד פניות הציבור

4.1 מנהל מוקד פניות הציבור (100% משרה ייעודית)

- 4.1.1. מנהל מוקד פניות הציבור יהיה זמין ובעל נגישות להגעה למשרד התחבורה כפעם בשבוע ובהתאם לבקשת הממונה מטעם הרשות.
- 4.1.2. תחומי אחריות של מנהל מוקד פניות הציבור :
 - ניהול מקצועי ואישי של נציגי פניות הציבור לרבות אחריות על: גיוס, הכשרה, שימור וטיפול כ"א, טיפול במניעת שחיקה של נציגי פניות הציבור, הנעת עובדים.
 - בניית נהלים, כתיבת תהליכים ופורמטים למענה לפניות.
 - אחריות לעמידה בנהלי והנחיות הרשות.
 - הדרכות והקניית מיומנויות נדרשות לנציגי פניות הציבור.
 - תכנון משאבים תוך יצירת אופטימיזציה שתוביל לעמידה ביעדים.
 - ניטור תוצאות תפעוליות, בניית כלי מדידה וניהולם, הצפת כשלים והנעה לפתרון.
 - בקרה ומשוב לאיכות מענה נציגי פניות הציבור.
 - אחראי על ביצוע שוטף, תקין ומיטבי של העבודה הנדרשת באופן שוטף ובהתאם להנחיות השונות של המשרד.
- 4.1.3. מנהל מוקד פניות הציבור יעמוד בתנאים הבאים :
 - השכלה- תואר ראשון חובה ; תואר שני יתרון.
 - ניסיון של ארבע שנים לפחות בתפקיד מנהל מוקדים/מרכזי שירות ו/או פניות ציבור.
 - ניסיון בניהול של לפחות 10 נציגים בתחום פניות ציבור לרבות: ניסיון בניהול ראשי צוותים.
 - תכנון ובקרה - ניסיון בתכנון וכתיבת תכניות עבודה תוך ביצוע בקרה והטמעת תהליכים.
 - בעל שליטה מלאה בשפה העברית, לרבות יכולת ניסוח בכתב והבנת הנקרא ברמה גבוהה.

4.2 אחמ"ש פניות הציבור (100% משרה ייעודית) – יידרש רק כאשר מוקד פניות ציבור יכלול

יותר מ- 30 נציגים

4.2.1. תחומי אחריות לתפקיד אחמ"ש :

- תמיכה מקצועית בנציגי פניות הציבור.
 - ניהול המשמרת בהיבט מתן מענה לסוגיות שעולות.
 - הצפת נושאים חוזרים והנעה לפתרון.
 - מתן מענה נקודתי בעת תקלות חלקיות או גורפות.
 - על האחמ"ש להיות נוכח פיזית לאורך כל שעות המשמרת.
- 4.2.2. האחמ"ש יעמוד בתנאים הבאים:

- תואר ראשון- יתרון. בגרות מלאה- חובה.
- ניסיון קודם בתפקיד מנהל משמרת במוקד שירות לפחות 6 חודשים.
- ניסיון קודם במענה לפניות ציבור בכתב של שנתיים לפחות.
- ניסיון בניהול של לפחות 20 נציגים במשמרת בו-זמנית.

4.3. ראש צוות פניות הציבור (100% משרה ייעודית) 1:17

4.3.1. תחומי אחריות של ראש צוות:

- אחריות על צוות של נציגי פניות ציבור.
- ביצוע בקרה והעברת משובים לנציגי הצוות.
- אחריות על הידע המקצועי של נציגי הצוות, טיב המענה ואופן הטיפול בפניות.
- עזרה לנציגי פניות הציבור בביצוע בירור מול גורמי המקצוע הרלוונטיים לצורך מתן מענה ועמידה בזמנים המוגדרים בעת הצורך.

4.3.2. ראש הצוות יעמוד בתנאים הבאים:

- תואר ראשון- יתרון. בגרות מלאה- חובה.
- ניסיון קודם במענה לפניות ציבור בכתב של שנתיים לפחות.
- ניסיון קודם של שנה לפחות כמנהל צוות שירות.
- ניסיון בניהול של לפחות 10 נציגים במשמרת בו-זמנית.

4.4. נציגי פניות הציבור

4.4.1. תחומי אחריות נציגי פניות הציבור

- מתן מענה איכותי ומקצועי לכל הפניות המגיעות למוקד פניות הציבור.
- ביצוע בירור מול גורמי המקצוע הרלוונטיים לצורך מתן מענה מלא, אמין ומדויק, בהתאם להנחיות המשרד.

- מתן מענה שירותי מקצועי ומלא תוך שאיפה לסגירת מעגל טיפול עבור הפונה.

4.4.2. נציגי פניות הציבור יעמדו בתנאים הבאים:

- ניסיון של שנתיים לפחות במענה לפניות הציבור בכתב ובעל פה ו/או בניסוח מכתבים

- יכולת התנסחות גבוהה בכתב בפניות מורכבות
- בעלי תודעת שירות גבוהה
- בעלי תואר ראשון ממוסד אקדמאי
- בעלי הכרות או/ו ניסיון בעבודה בסביבה ממוחשבת

- בעלי שליטה מלאה וטובה בשפה העברית
- בהתאם לצרכי איוש נציגים בשפות שונות – שליטה מלאה בשפה הנדרשת (אנגלית, רוסית, אמהרית וערבית). כתיבה וקריאה.

5. פונקציות מקצועיות נוספות

5.1. על המציע לספק לטובת הפעלת מרכז השירות פונקציות מקצועיות שיתמכו בפעילות המרכז בתחום ההדרכה, הטכנולוגיות, או"ש ובקרה ואנליזה, כמפורט להלן.

5.2. אחראי מערכות טכנולוגיות (100% משרה ייעודית)

5.2.1. תחומי אחריות לאחראי מערכות טכנולוגיות:

- אחריות להקמת תשתיות הטכנולוגיה והטלפוניה במרכז השירות.
- אחריות לאיפיון המערכות הטכנולוגיות והטלפוניות (IVR) הנדרשות לצורך תפעול מרכז השירות.
- אחריות לתמיכה ותחזוקה שוטפת של מערכות המיחשוב והטלפוניה במרכז השירות.
- אחריות לתקינות הממשק בין מערכות המשרד לבין מערכות הספק הזוכה.
- טיפול בתקלות בציוד בעמדות הנציגים.
- אחריות לניהול ולתחזוקה של כל המערכות הטכנולוגיות שמשמשות את מרכז השירות.
- אחריות לניהול מערכת מערכת שירות הלקוחות מטעם הספק הזוכה.
- ממשק ישיר למול גורמי התמיכה הטכנולוגית במשרד.

5.2.2. אחראי המערכות הטכנולוגיות יעמוד בתנאים הבאים:

- עונה על אחד מהתנאים הבאים:
 - בעל תואר במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או בהנדסת מערכות מידע או בהנדסת תכנה או בהנדסת תעשייה וניהול, מוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה; או תואר אקדמאי מחו"ל בתחומים המפורטים, המוכר על ידי המחלקה להערכת תארים אקדמאיים מחו"ל במשרד החינוך; או –
 - בוגר תואר ראשון כלשהו, ובוגר קורס/ים בניהול מערכות מידע בהיקף של 400 שעות לכל הפחות.
- במהלך התקופה שהחל מיום 01.01.2015 ועד למועד הגשת ההצעה, היה אחראי על מערך מחשוב בהיקף של 150 עמדות קצה במשך שנתיים רצופות.
- בעל יכולת התאמת פתרונות טכנולוגיים לדרישות המשרד והספק הזוכה.

5.3. מנהל הדרכה (100% משרה ייעודי)

5.3.1. תחומי אחריות למנהל הדרכה:

- ניהול מערך ההדרכה במרכז השירות.
- כתיבה ובנייה של מערכי הדרכה, תסריטי שיחה ופורמטים למענה כתוב.

- התאמת סדנאות מקצועיות על פי צורך.
- ניהול איכות השירות במרכז השירות.
- ניהול המדריך, אחראי הידע וממונה הידע.
- העברת קורסים וסדנאות בתחום השירות והדרכות ותידורכים שוטפים במידת הצורך.

5.3.2. מנהל ההדרכה יעמוד בתנאים הבאים :

- השכלה רלוונטית בתחום ההדרכה/קורסי הכשרה
- תואר ראשון לפחות
- ניסיון של 3 שנים לפחות בניהול הדרכה ומערכי הדרכה
- ניסיון בליווי מקצועי לצוות ההקמה של לפחות 2 מוקדי שירות בחמש שנים האחרונות.
- ניסיון בניהול הדרכה במוקד אחד לפחות המונה 100 נציגי שירות.

5.4. מדריך (50% משרה ייעודי)

5.4.1. תחומי אחריות למדריך :

- העברת קורסים וסדנאות בתחום השירות והדרכות ותידורכים שוטפים.
- אחריות מלאה על העברת המידע לכל הנציגים במרכז השירות.
- אחריות על זיהוי פערי ידע (באמצעות דגימת שיחות, מענה לפניית כתובות ועוד).
- אחריות על השלמת פערי ידע.
- אחריות על ניהול חידודים והכשרות תחזוקה.
- אחריות על תידורכים בתחילת משמרת.
- הכשרת נציגים חדשים.

5.4.2. המדריך יעמוד בתנאים הבאים :

- 12 שנות לימוד
- ניסיון בהדרכת שירות במוקדים טלפוניים של שנה לפחות
- ניסיון בהכשרת נציגי מידע ושירות במוקד של 50 נציגים לפחות
- ניסיון בתחזוקה וניהול של מערכות ניהול ידע

5.4.3. במידה והספק יחליט לפצל את פעילות מרכז השירות בין 2 אתרים, יוקצה מדריך קבוע במשרה מלאה לכל אתר.

5.5. מידען/אחראי ידע (100% משרה ייעודי)

5.5.1. תחומי אחריות לאחראי הידע :

- ניהול הידע במרכז השירות
- ניהול "השכבה החיצונית" במודול ניהול הידע במערכת שירות הלקוחות ועידכון הידע במערכת באופן שוטף.
- אחריות על הפצת המידע במרכז השירות ובמערכות התומכות

- ניהול הממשק מול יומן לניהול אירועים מול חדר הבקרה, קליטת המידע מהיומן והעברתו לנציגים בזמן אמת.
- ניהול קשר שוטף ורציף מול ממונה הידע על מנת לקבל את המידע המלא על כל העדכונים והשינויים
- אחריות על תחזוקת הידע במערכות הליבה.
- גיבוש הידע למדריך המתעדכן באופן שוטף.
- זיהוי פערי ידע במרכז השירות ומתן מענה לפערים אלו.

5.5.2. אחראי הידע יעמוד בתנאים הבאים :

- בעל תואר ראשון
- בעל ניסיון בחיפוש מידע ובעיבוד ובהפשטה של תוכן
- בעל ניסיון בכתיבת תוכן בצורה בהירה ותמציתית
- ניסיון בהדרכת שירות במוקדים טלפוניים של שנה לפחות
- ניסיון בתחזוקה וניהול של מערכות ניהול ידע

5.6. ממונה הידע

5.6.1. תחומי אחריות לממונה הידע :

- אחריות כוללות לניהול תהליך העברת המידע מהרשות לספק הזוכה.
- ריכוז מידע מכל יחידות הרשות, ספקיה ומפעילי התחבורה הציבורית וגורמים נוספים מחוללי מידע רלוונטי.
- ניהול קשר שוטף ורציף מול כל הגורמים הרלוונטיים על מנת לקבל את המידע המלא וכל העדכונים והשינויים.
- כתיבת מיידעים בצורה בהירה ותמציתית ובאופן הסברתי.
- הזנה המידע, סיווג והפצתו במערכת שירות הלקוחות.
- ניהול "השכבה הפנימית" במודול ניהול הידע במערכת שירות הלקוחות. אחריות על תחזוקת המידע ועידכוננו באופן שוטף.
- עידכון שוטף של הממונה מטעם הרשות על כל עידכוני הידע.

5.6.2. ממונה הידע יעמוד בתנאים הבאים :

- יכולת עבודה בממשקים מרובים
- יכולת עבודה בסביבה ממוחשבת ומתקדמת
- יכולת הבעה גבוהה בכתב ובע"פ
- יכולות מוכחת בניסוח מיידעים ובניהול תוכן
- בעל תואר ראשון חובה, יתרון לתואר במידענות
- ניסיון של 3 שנים לפחות באיסוף מידע, בעריכתו ותימלולו ובניהול תוכן
- זמינות מירבית בכל שעות העבודה של הרשות

- זמינות גבוהה להגעה למשרדי הרשות

5.7. מנהל ארגון ושיטות (או"ש) ובקרה (100% משרה ייעודי)

5.7.1. תחומי אחריות למנהל או"ש ובקרה:

- ניהול תהליכי הבקרה והמדידה של מרכז השירות.
- ניהול תהליכי הבקרה והמדידה מול הרשות.
- הובלת תהליכים לשיפור השירות במרכז השירות.
- איתור פערים תפעוליים ומתן מענה לפערים.
- ניהול מקצועי בבניית תהליכי עבודה ותהליכי בקרה.
- ניתוח והצפת תובנות (פניות חוזרות, בעיות שדורשות טיפול ועוד) מתוך כלל הפניות שמתקבלות במרכז השירות בכל קווי השירות וערוצי התקשורת.

5.7.2. מנהל או"ש ובקרה יעמוד בתנאים הבאים:

- תואר ראשון חובה – יתרון להנדסה, תעשייה וניהול
- ניסיון של שנה לפחות בניהול או"ש ובקרה במוקדי שירות
- ניסיון בניהול או"ש ובקרה במוקד רב ערוצי

5.8. אנליסט (100% משרה ייעודי + 50% משרה)

5.8.1. תחומי אחריות לאנליסט:

- בניית סט דוחות ניהול ותפעול למרכז השירות
- ניהול דוחות דיווח, חיזוי ושיבוץ
- איתור פערים תפעוליים ומתן מענה לפערים
- ליווי מקצועי בבניית תהליכי עבודה ותהליכי בקרה
- מתן מענה מקצועי למשרד התחבורה ביצירת תובנות תפעוליות ועסקיות עבור כל קווי השירות וערוצי התקשורת במרכז השירות
- הפקת כלל הדוחות על פי בקשת המשרד

5.8.2. האנליסט יעמוד בתנאים הבאים:

- ניסיון של שנה לפחות בהובלת תהליכי עבודה במוקד שירות
- ניסיון של שנתיים לפחות בתפקיד אנליסט במוקד רב ערוצי
- בעל תואר ראשון לפחות, בכלכלה או בהנדסה, תעשייה וניהול.

6. מפתח כוח אדם ניהול ומקצועי

תפקיד	אחוזי משרה לאדם	כמות (יחס להיקפי כ"א)	הקצאה לפרויקט	כפיפות	הערות
מנהל מרכז השירות	100%	1	ייעודי	הנהלה	ישמש כמנהל מרכז השירות גם עבור מוקד המידע והשירות וגם עבור מוקד פניות הציבור
מנהל מוקד המידע והשירות	100%	1 לכל אתר	ייעודי	מנהל מרכז השירות	במידה והספק יבחר לפצל את הפעילות בין 2 אתרים יוקצה מנהל מוקד לכל אתר ללא קשר לכמות הנציגים באתר
מנהל מוקד פניות הציבור	100%	1	ייעודי	מנהל מרכז השירות	מנהל מוקד פניות הציבור ינהל אך ורק את פעילות פני"צ. מנהל זה לא יוכל לנהל כל פעילות של מוקד השירות והמידע.
אחמ"ש מוקד המידע והשירות	100%	1: 50 במשמרת	ייעודי	מנהל מוקד המידע והשירות	אחמ"ש 1 לכל 50 נציגים <u>במשמרת</u>
					יודגש כי נדרש לאייש את תפקיד האחמ"ש לאורך כל שעות ההפעלה.
					תוספת של אחמ"ש נוסף תהיה מ-60 נציגים במשמרת ומעלה (ביחס של 1: 50)
					במידה והספק יפצל את הפעילות בין 2 אתרים יספק המציע אחמ"ש באתר גם אם כמות הנציגים תהיה פחות מ-50 במשמרת.
אחמ"ש מוקד פניות הציבור	100%	1: 30 במשמרת	ייעודי	מנהל מוקד פניות הציבור	תוספת אחמ"ש במוקד פניות ציבור תהיה רק במידה שמוקד פניות הציבור יעלה על 30 נציגים.
ראש צוות מוקד המידע והשירות	100%	01: 25	ייעודי	מנהל מוקד המידע והשירות	גידול בכמות ראשי הצוות יתבצע בעלייה של עד 30 נציגים בצוות. ראש צוות 1 לכל 25 נציגים <u>במצבה</u> .

הערות	כפיפות	הקצאה לפרויקט	כמות	אחוזי משרה לאדם	תפקיד
			(יחס להיקפי כ"א)		
יודגש כי במידה והספק המציע יפצל את המוקד ל-2 אתרים – יש להציב ראש צוות גם אם באחד מהאתרים יהיה פחות מ-25 נציגים במצבה.					
גידול בכמות ראשי הצוותים יתבצע בעליה של עד 20 נציגים בצוות. במידה ויהיו שני ראשי צוותים, יידרש גם אחמ"ש למוקד פניות הציבור (ייעודי/לאורך כל שעות המשמרת)	מנהל מוקד פניות הציבור	ייעודי	01: 17	100%	ראש צוות מוקד פניות הציבור
מנהל או"ש ובקרה ינהל את צוות האנליסטים בפרויקט ויהווה גורם מקצועי לממונה מטעם המשרד	מנהל מרכז השירות	ייעודי	1	100%	מנהל או"ש ובקרה
	מנהל או"ש ובקרה	ייעודי	1	100%	אנליסט
המציע יבטיח את עבודתו של אנליסט זה בהיקף הנדרש.	מנהל או"ש ובקרה	לא ייעודי	1	50%	
הספק המציע יספק מנהל הדרכה לפרויקט	מנהל מרכז השירות	ייעודי	1	100%	מנהל הדרכה
נדרשת זמינות גבוהה להגעה פיזית למשרדי הרשות	מנהל הדרכה	ייעודי	1	100%	ממונה הידע
במידה והמציע יפצל את הפעילות ל-2 אתרים יש להציב מדריך בכל אתר	מנהל הדרכה	ייעודי	1	50%	מדריך
המציע יספק מנהל ידע במשרה מלאה לכל הפרויקט	מנהל הדרכה	ייעודי	1	100%	מנהל ידע
	מנהל מרכז השירות	ייעודי	1	100%	אחראי מערכות טכנולוגיות

נספח ז': איפיון ומהות ה"שירותים הנדרשים"

1. כללי

- 1.1. הספק הזוכה יטפל בכלל הפניות המגיעות למרכז השירות, כמפורט בנספח זה.
- 1.2. השירותים הניתנים במרכז השירות עשויים לכלול מתן מידע, הזנה, סימון או/ו תיעוד הפניה במערכות המידע, לרבות מערכת שירות הלקוחות, יומן ניהול אירועים המפורט בנספח מערכת שירות הלקוחות, או מערכות אחרות, על פי דרישת המשרד.
- 1.3. הטיפול בפניות יעשה על ידי נציגים מטעם הספק הזוכה, אשר יתנו מענה מדויק ומלא לשאלות ולפניות השונות, תוך מקצועיות, אדיבות ונימוס, מתן כבוד ונכונות לשרת את הפונה באופן הטוב ביותר ובצורה היעילה ביותר.
- 1.4. כמפורט בפרק 3 "השירותים", מרכז השירות ייתן מענה לפניות בשלושה קווי שירות:
 - 1.4.1. "קו ראשון":
 - 1.4.1.1. פניות מידע – שירותי מידע כלליים בנושאים שונים של תחבורה ציבורית לרבות בזמן אמת, הניתנים במעמד הפנייה למרכז השירות.
 - 1.4.1.2. פניות שירות – לבירור סטטוס פניות ציבור וכל נושא עתידי שיוגדר בתור "שירותים נוספים" כגון בנושאי רב קו.
 - 1.4.2. "קו שני" – Back office – פניית מידע או שירות שנידרש בגינה בירור נוסף ומעמיק יותר בזמן אמת באמצעים שונים לרבות, בירור מול מערכות המשרד, מרכז הבקרה, יומן ניהול האירועים, מפעילים, הממונה במשרד ואין לגביהם מידע במערכות המידע של "קו ראשון" ועוברת לטיפול של נציג BO. כמו כן, נציג זה נותן מענה לנציגי קו ראשון בעת הצורך של התייעצות.
 - 1.4.3. "קו שלישי" – פניות ציבור – שירות המצריך טיפול בפניות כתובות בלבד המחייבות בירור מול גורמים נוספים (כגון מפעילי התחבורה הציבורית, אנשי המשרד ועוד) ולא ניתן להן מענה בזמן אמת. פניות ציבור יוגדרו כך בהתאם למדיניות המשרד.
- 1.5. המענה לפונים למרכז השירות, ייעשה בהסתמך על מסלולן המשרד ויתר מערכות המשרד, וכן בהסתמך על כל המידע, ההנחיות והכללים אשר התקבלו מהמשרד ו/או כפי שאושרו על ידי המשרד, ואשר יעודכנו במערכת שירות הלקוחות, בין אם באמצעות המשרד ובין אם באמצעות הספק הזוכה.
- 1.6. על הספק הזוכה האחראיות לעשות את כל הנדרש על מנת להתעדכן מול המשרד ומול המפעילים במידת הצורך לגבי מידע שאינו מצוי במערכות המשרד ויתר המערכות התומכות, כמו שינויים תחבורתיים לא מתוכננים; ולהיות בקשר רציף מול נציגי המשרד במקרה שעולות פניות לגבי מידע שאינו קיים/ברור דיו, ולעדכן את כל הנציגים בהקדם האפשרי אודות המידע החדש/המעודכן וכן לעדכן את המידע במערכת שירות הלקוחות.
- 1.7. בהתאם לפניית הפונה יימסר כל המידע הרלוונטי לפנייתו, באופן מלא ומדויק ועדכני, בהתאם לנתונים ולמידע המופיע במערכות השונות.
- 1.8. במקרה של פניות מידע ושירות, נציגי המידע והשירות גם יבררו עם הפונה אם הוא מעוניין במידע נוסף או נדרש לסיוע נוסף כלשהו בהתאם לבקשת הפונה ובהתאם לתסריט המענה שייכתב על ידי הספק הזוכה ויאושר על ידי המשרד.
- 1.9. תסריטי המענה לפניות יעודכנו מעת לעת בהתאם לשינויים עליהם יחליט המשרד.

- 1.10. הספק הזוכה יתעד את כל הפניות למרכז השירות במערכת שירות הלקוחות, באופן שיוגדר במשותף יחד עם המשרד לגבי כל אחד מקווי השירות .
- 1.11. במוקד המידע והשירות, ניתוב הפונה לגורם שייתן לו מענה, ייעשה בצורה אוטומטית עד כמה שניתן ו/או באמצעות העברת הפנייה במקום לאותו הגורם .
- 1.12. תרשים זרימה לניתוב הפניות במוקד השירות והמידע מופיע בנספח ב'1 .
- 1.13. המשרד יוכל להנחות את הספק הזוכה מעת לעת על שינויים בנושאי השירות, במידע שיסופק ובשירות שינתן וכן שינוי באופן הטיפול בפניות השונות, לרבות שינוי סיווג הפניות בין קווי השירות השונים. הספק הזוכה יעדכן את הנציגים וכלל המערכות הרלוונטיות על מנת לתמוך בכל השינויים כאמור, ככל הדרוש .

2. "קו ראשון"

2.1. "קו ראשון" - פניות מידע

פניות מידע יטופלו במוקד המידע והשירות, בהתאם לתהליך המפורט בסעיף 8 להלן, והן יכולות להיות לגבי כל ערך, נתון או פרט תוכן על שירותי התחבורה הציבורית, כגון (אך לא רק):

2.1.1. מידע על מסלולים, דרכי הגעה ולו"ז של כלל אמצעי התחבורה הציבורית:

2.1.1.1. מוצא ויעד

2.1.1.2. מספר קו

2.1.1.3. מידע זמן אמת

2.1.1.4. לוח זמנים

2.1.1.5. עדכוני שינויים בזמן אמת

2.1.1.6. קווי לילה

2.1.1.7. מוניות שירות

2.1.1.8. רכבת ישראל ורכבות קלות

2.1.1.9. שאטלים נתיבים מהירים (מידע כללי)

2.1.1.10. תחבורה ציבורית חכמה/גמישה

2.1.2. תעריפים וכירטוס:

2.1.2.1. כרטוס ואופן תשלום (כגון רב קו – עמדות טעינה ומידע כללי נוסף ;

אפליקציות תשלום ועוד)

2.1.2.2. תעריפים/ הנחות

2.1.3. מידע כללי על התחבורה הציבורית:

2.1.3.1. מה אסור לעלות לכלי התחבורה הציבורית

2.1.3.2. בעלי חיים בכלי התחבורה הציבורית

2.1.3.3. נושאי נגישות

2.1.3.4. פרטים על המפעיל: אתר אינטרנט, טלפון

2.1.3.5. פרטים על פעילות/הנחיות של הרשות

2.1.3.6. אחר

2.2. "קו ראשון" - פניות שירות

2.2.1. סיוע בנוגע לפניות ציבור:

2.2.1.1. בקשת סטטוס פנייה שהוגשה

- 2.2.1.2. שליחה חוזרת של תשובה
- 2.2.1.3. סיוע להגשת פנייה לאנשים עם מוגבלות
- 2.2.1.4. הפניות/עזרה במילוי לטופס מקוון לטיפול בפנייה
- 2.2.2. שריון מקום באוטובוס (ללא תשלום מראש)-אופציונלי
- 2.2.3. טיפול בנושא רב קו (מתוכנן ליישום עתידי)
- 2.2.4. טיפול מול מרכזי השירות השונים הקשורים לתחבורה ציבורית לרבות מרכזי שירות של רב קו במידה ולא ניתן שם שירות מספק/אין מענה .

3. "קו שני" - Back Office

3.1. פניות מידע ושירות שמועברות לנציג BO לצורך בירור נוסף מול מערכות המידע ו/או מול

גורם שלישי כגון:

3.1.1. פניות לסיוע בזמן אמת ואשר אין בגינן מידע במערכות המידע או לא התקבל בגינן

עדכון מהמשרד או ממפעילי התחבורה הציבורית, בנושאים מגוונים כגון :

3.1.1.1. בעיות תפעוליות בזמן אמת (עומס בתחנה, נסיעה אחרונה/ראשונה

לא יצאה, אי איסוף נוסעים, איחור של אוטובוס ועוד).

3.1.1.2. אירוע דחוף או בעיה קריטית במהלך הנסיעה (אוטובוס

תקול/אוטובוס לא עוצר בתחנות/אבידה של כלי נשק/אירוע אלימות

באוטובוס/אירוע רפואי ועוד).

3.1.1.3. כל פניה שדורשת בירור מול גורם שלישי

3.1.1.4. יובהר כי העברת פניות מנציגי מידע ושירות (קו ראשון) לנציגי BO

תתבצע רק במידה ואין אצל הספק הזוכה מידע או עדכון של המידע על מנת

לספק מענה לפנייה ורק במקרים בהם הונחה לכך הספק הזוכה על ידי המשרד.

על נציגי הקו הראשון לעשות את מלוא המאמצים על-מנת לטפל בפניות בקו

הראשון ולהימנע מהעברתן לטיפול BO שלא לצורך. **תשומת לב בהקשר זה**

16.2.1.1.1 **לסעיף** במכרז לעניין היקף הפניות המאושרות לטיפול בBO

ולתשלום עבורן על-ידי המשרד.

3.2. פניות מקו "ראשון" לצורך התייעצות במתן מענה לשאלות מורכבות שנדרש להן נציג בכיר

(BO).

3.2.1. יודגש כי לא יינתן תשלום עבור פניות שיעברו לנציגי BO לצורך התייעצות.

3.3. סוגי הפניות שיעברו מ"קו ראשון"- פניות מידע ושירות ומ"קו שלישי"- פניות ציבור " ל"קו

שני" יקבעו ע"י המשרד ויעודכנו מעת לעת.

3.4. יובהר כי נציגי ה BO לא יטפלו בפניות שמוגדרות כפניות ציבור על פי מדיניות המשרד .

3.5. יובהר כי נציגי BO לא יקבלו שיחות ישירות מהנתב, אלא רק מהפניות של נציגי מידע ושירות

(קו ראשון), אלא אם כן יקבע אחרת ע"י המשרד.

4. "קו שלישי" - פניות ציבור

4.1. פניות ציבור יענו על ידי מוקד פניות ציבור, בנושאים מגוונים ומשתנים, כגון (אך לא רק) :

4.1.1. קווי שירות (תדירות, עומסים, שעות פעילות, מסלולים ועוד)

4.1.2. חריגות מנהלתיות (אי ביצוע, איחורים ועוד)

- 4.1.3. נגישות
- 4.1.4. תחנות אוטובוס ; שילוט בתחנה
- 4.1.5. נהגים
- 4.1.6. תקלות כלי הרכב (ניקיון, תחזוקה וכו')
- 4.1.7. הצעות לשיפור
- 4.1.8. ציון לשבח
- 4.1.9. ערעורים על תעריף מוגדל

5. שעות פעילות מרכז השירות

5.1. שעות פעילות מוקד המידע והשירות

- 5.1.1. על הספק הזוכה לאייש את מוקד המידע והשירות ולספק מענה לכלל הפניות בקו ראשון ובקו שני בכל ערוצי התקשורת בשעות הפעילות המפורטות להלן :
 - 5.1.2. ימים א'-ד' משעה 05:30 ועד השעה 1:30 (30:25)
 - 5.1.3. יום ה' משעה 05:30 ברצף עד כניסת השבת ביום ו'.
 - 5.1.4. בערבי חג משעה 05:30 ועד כניסת החג.
 - 5.1.5. במוצאי שבת ובמוצאי חג יפעל המוקד מיציאת השבת או החג וברצף עד לסיום השירות (בהתאם לסעיפים 5.1.2 עד 5.1.4 לעיל) ביום העוקב.
 - 5.1.6. שעות הפעילות הנקובות בסעיפים 5.1.1 – 5.1.5 לעיל ייקראו להלן: "שעות הפעילות הכלליות".
 - 5.1.7. בכל עת שבה מופעל שירות "קווי לילה", אשר במסגרתו פועלים קווי שירות בשעות הלילה, יפעל המרכז ברצף בימים א'-ה' 24 שעות ביממה עד כניסת השבת ביום ו' ובמוצאי שבת וחג בהתאמה לסעיף 5.1.4-5.1.5 לעיל. בכל חודש ספטמבר יועבר לספק הזוכה לו"ז של פעילות שירות קווי הלילה .
 - 5.1.8. למשרד שמורה הזכות למסור את לו"ז קווי הלילה במועד אחר, בהתראה מוקדמת של 30 (שלושים) מראש.
 - 5.1.9. ייתכנו מועדים נוספים, ארעיים, שבהם מרכז השירות יתבקש מראש לפעול בשעות מורחבות משעות הפעילות הכלליות (בשל אירועים מיוחדים לדוגמה). במצבים אלו, יורחבו שעות הפעילות כנדרש. הספק יתאים את כמות הנציגים הנדרשת בהתאם להיקף הפעילות כדי לעמוד ביעדי השירות, המפורטים בנספח ח' למכרז.
 - 5.1.10. בכל שעות הפעילות שאינן כלולות במסגרת שעות הפעילות הכלליות, מוקד המידע והשירות יעניק שירות באמצעות "נציגים כוננים" לפניות מידע ושירות אשר בהן נדרש מענה לבעיה קריטית שמתרחשת בזמן אמת בשעות פעילות אלו .
 - 5.1.11. הנציגים הכוננים יספקו מענה באמצעות שיחות טלפון בלבד לפניות .
 - 5.1.12. הנציגים הכוננים נדרשים לתת שירות בשפה העברית, וככל שיידרש, הספק הזוכה ידאג למענה של הנציגים הכוננים גם בשפות הערבית והאנגלית .
 - 5.1.13. לכל הפניות, אשר לא נדרש עבורן מענה באמצעות הנציגים הכוננים כמפורט בסעיף 3.4.1.9 לעיל, ואשר מתבצעות שלא במסגרת שעות הפעילות הכלליות, תינתן

הודעה לפונים על שעות הפעילות הכלליות של המוקד לטיפול בפניות מסוג זה, וכן הפנייה לשירותים האוטומטיים הניתנים מחוץ לשעות הפעילות הכלליות.

5.2. שעות פעילות מוקד פניות ציבור (קו שלישי)

- 5.2.1. שעות הפעילות של נציגי פניות ציבור יקבעו על פי שיקול דעת הספק הזוכה על מנת לעמוד ביעדים כפי שמפורט בנספח ח'.
- 5.2.2. יודגש כי מנהל מוקד פניות הציבור ומנהל הצוות של פניות הציבור יהיו זמינים בשעות העבודה המקובלת 8:00-17:00.
- 5.2.3. בירורים מול הממונים מהרשות הארצית לתח"צ יעשו גם הם בשעות העבודה המקובלת 8:00-17:00.
- 5.2.4. המשרד יהיה מחויב לספק שירותי מערכת מ-19:00-7:00 בימי העבודה למעט, עדכוני גרסה, תחזוקה ושיבושים במערכת.

5.3. כללי

- 5.3.1. מענה אוטומטי באמצעות הטלפון, מסרונים, צ'אט או כל אמצעי אחר התומך במענה אוטומטי יופעל בכל ימי השבוע ברצף (24/7).
- 5.3.2. למשרד קיימת הזכות לשנות את שעות הפעילות בהתאם לצרכים ובהודעה מראש של 30 יום לספק הזוכה.
- 5.3.3. אם יחליט המשרד להאריך או לקצר את שעות הפעילות המפורטות לעיל, לא יחול שינוי בתעריפים בהצעת הספק הזוכה.
- 5.3.4. הספק הזוכה יביא בחשבון כי בעת שביתות ו/או השבתות של התחבורה הציבורית, אם תהינה, עלול להיווצר מצב בו לא יתאפשר מתן השירותים במוקד (עם היוודע דבר השביתה תימסר הודעה לספק הזוכה). במקרים אלו הרשות לא תפצה את הספק הזוכה בגין צמצום או הפסקת הפעילות וכן בתום השביתה עקב ריבוי פניות והצורך להגביר פעילות. במקרים בהם הגורם להפסקת מתן השירות מקורו ברשות, תמליץ הרשות בפני ועדת מכרזים באם ולא יזו תקופה תושהה חלקית הפעלת מודל הפיצויים המוסכמים והקנסות בגין אי עמידה בחלק מהיעדים בשל הגורמים המנויים בסעיף זה. יובהר כי ההחלטה הסופית תהיה בידי ועדת המכרזים.

6. שפות נדרשות למענה במרכז השירות

6.1. כללי

- 6.1.1. הספק הזוכה ייתן מענה לפניית המתקבלות במרכז השירות בשפות נוספות על עברית, על פי המפורט להלן, בהתאם לקווי השירות וערוצי התקשורת של הפניות.
- 6.1.2. בכל שעות הפעילות הכלליות, כהגדרתן להלן, הספק הזוכה יעמיד לטובת המענה בשפות הנדרשות, בהתאם לקווי השירות ולערוצי התקשורת, את מספר הנציגים הנדרש.

6.1.3. השירותים האוטומטיים בכל ערוצי התקשורת יינתנו בשפות: עברית, אנגלית וערבית.

6.1.4. במידה ויידרש שירות בשפה אחרת או נוספת לאלו המפורטות להלן, בכל אחד מקווי השירות ו/או ערוצי התקשורת, הספק הזוכה יידרש לאתר נציג הדובר את השפה הנדרשת ולספק מענה לפונה בשפה זאת, תוך שלושים (30) יום מיום שקיבל דרישה לכך מהמשרד.

6.1.5. נתב השיחות והודעות וכרוזים בזמן ההמתנה בתור יהיו בשפות שהוגדרו בהתאם לערוץ התקשורת.

6.1.6. יובהר כי הודעות וכרוזים יאושרו על ידי המשרד ולא יהיה ניתן להשמיע פרסומות בעת ההמתנה בתור.

6.2. מענה בקו ראשון (לפניות מידע ושירות)

6.2.1. מתן שירות לפונה במענה הטלפוני על ידי נציג המידע ושירות יהיו בשפות: עברית, ערבית, רוסית ואנגלית כאשר ברירת המחדל של המענה יהיה בשפה העברית.

6.2.2. המענה הכתוב לפניות מידע ושירות יהיה בשפות: עברית, אנגלית וערבית

6.3. מענה בקווים שני ושלישי (לפניות המגיעות ל- Back Office ופניות ציבור)

6.3.1. מתן שירות בקווי שירות אלו בכל ערוצי התקשורת יהיה בשפות: עברית, ערבית ואנגלית, כאשר ברירת המחדל של המענה יהיה בשפה של הפניה.

6.3.2. במקרים בהם עולה הצורך לתת שירות בשפה הרוסית, יוכל הספק הזוכה להסתייע בנציגי המידע והשירות על מנת לתרגם את הדרוש לצורך מתן מענה מתאים לפניה.

7. ערוצי התקשורת עם מרכז השירות ("ערוצי התקשורת")

7.1. המשרד שומר לעצמו את הזכות לשנות (להוסיף/לגרוע) את ערוצי התקשורת עם הפונים למרכז השירות ואת השיטה והצורה של אספקת המענה על ידי מרכז השירות, בכל עת וללא צורך בעלות נוספת.

7.2. הספק הזוכה מתחייב לקבל ולספק כל שינוי בערוצי התקשורת שיקבע המשרד וזאת ללא כל תוספת לתמורה שנקבעה במסגרת הצעת המחיר למכרז זה.

7.3. ערוצי התקשורת עם מוקד המידע והשירות

7.3.1. **התקשורת עם הפונים למוקד המידע והשירות תכלול את הערוצים הבאים:**

7.3.1.1. מענה אנושי באמצעות נציגי מידע ושירות.

7.3.1.2. מענה קולי אוטומטי באמצעות מערכת ה- IVR (DTMF) ו/או ASR.

7.3.1.3. Chat Bot קולי – ערוץ זה הינו ערוץ עתידי שהמשרד מעוניין לספק ללקוחותיו. פתרון זה לא יינתן בשלב ההקמה אלא בהודעה מראש של המשרד.

7.3.1.4. מענה כתוב ו CHAT-BOT באמצעות מסרונים מידיים, רשתות חברתיות וכל מדיה ככל שתתווסף בעתיד.

7.3.1.5. מענה כתוב ו CHAT-BOT באמצעות צ'אט, יישומון ואתר אינטרנט ייעודי של משרד התחבורה.

- 7.3.1.6 למען הסדר הטוב מובהר כי המציע לא יקבל תמורה נוספת עבור ערוץ ה Chat Bot הקולי והתשלום בגין ערוץ זה, כשיעלה לאוויר, יהיה במסגרת עלות פניה בשירות עצמי כפי שהוגדרה בסעיף 16.2.1.4 במכרז.
- 7.3.1.7 שיחה יוצאת – לטובת סגירת מעגל טיפול/או לצורך בירור נוסף.
- 7.3.1.8 על המציע להקצות מספר טלפון מזוהה לשיחה יוצאת ו/או SMS כאשר המספר ניתן לחיוג גם לטלפונים כשרים וקומות כשרות.
- 7.3.1.9 CB / VHT שיחה חוזרת בתור.
- 7.3.1.10 במקרים בהם הטיפול בפנייה צריך להיעשות על ידי גורמים אחרים, כמפורט בסעיף 8.6 לנספח זה, או ככל שישתנה בעתיד, תועבר הפנייה באמצעות ה- PSTN לאותו גורם (כגון מפעיל התחבורה הציבורית הנבחר) לצורך המשך טיפול.
- 7.3.1.11 אפשרות לקליטת פניות באופן ישיר ממוקדי שירות חיצוניים הקשורים לתחבורה הציבורית כגון: מוקדי שירות של מפעילים, מוקד שירות רב קו ועוד.
- 7.3.2 מענה אנושי באמצעות נציגי מידע ושירות**
- 7.3.2.1 כל הפניות למענה אנושי למוקד המידע והשירות יהיו באמצעות חיוג מקוצר למספר שבאחריות המשרד לספק. כיום השירות ניתן באמצעות חיוג למספר המקוצר *8787 ובכוונת המשרד להמשיך בשירות זה.
- 7.3.2.2 הפניות ינותבו לשירות אנושי שיינתן על ידי נציגי המידע והשירות על ידי בחירת השירות הנדרש, כמפורט בנספח זה.
- 7.3.3 שירותים אוטומטיים באמצעות מערכת ה- (DTMF) IVR ו/או (ASR)**
- 7.3.3.1 המשרד מעוניין לספק שירות עצמי לפונים למרכז השירות באמצעות מערכת ה- IVR.
- 7.3.3.2 השירות האוטומטי יתבצע באמצעות זיהוי דיבור ויכלול שירותים של אספקת מידע כללי, מודיעין, מוצא-יעד, זמני נסיעה, תעריפים, מידע על מפעילי תחבורה ציבורית ושירותים נוספים שייבחרו על ידי המשרד.
- 7.3.4 מענה אנושי ואוטומטי לתקשורת כתובה**
- 7.3.4.1 נפח הודעות בשירות זה יהיה ללא מגבלת תווים.
- 7.3.4.2 הפונה יוכל לשלוח הודעה במלל חופשי לדוגמא: את מקום המוצא והיעד הנדרש, ויקבל כתשובה מסלול נסיעה ממוחשב.
- 7.3.4.3 תשובה בהודעה תימסר לפונה בהודעה כתובה במלל חופשי ע"י נציג מידע ושירות ונציג BO ו/או באמצעות CHAT-BOT.
- 7.3.4.4 המערכת תאפשר לנציג מידע ושירות ולנציג BO להתכתב במלל חופשי או לבחור תשובות מתוך מאגר תשובות.
- 7.3.4.5 ההתקשרות תתבצע בצורה דו כיוונית, פניה ומענה מכל מכשיר לו קיימת גישה לרשת האינטרנט.
- 7.3.4.6 ההתקשרות תתבצע באמצעות כתובת אינטרנט ייעודית עליה יחליט המשרד או גישה מאובטחת אחרת המקובלת בתחום.
- 7.3.4.7 נגישות דו כיוונית המאפשרת קליטה ושידור של הודעות SMS.

7.3.4.8 מערכת הצ'אט וממשקים נוספים התומכים CHAT-BOT יאפשרו יכולת מענה אוטומטי (CHAT-BOT) על ידי בניית שאלות ותשובות לנושאים שכיחים.

7.3.4.8.1 במידה ואחת המילים או יותר אינם מזוהים על ידי המערכת, המערכת תשלח הודעה לפונה מתוך מאגר שאלות לחידוד, הפונה יבהיר את השאלה וישלח שנית. המערכת תשלח הודעת חייוי לפונה, באין מענה מבוקש יוצע לפונה הפניה למוקד לקבלת מענה מנציג מידע ושירות באמצעות מענה במלל חופשי וזאת באמצעות שרות "הקש להתכתבות". במידה והפונה ירצה לפנות לתקשורת טלפונית לאחר ניסיון ההתכתבות במלל חופשי, נציג המידע והשירות יציע לו בהודעה כתובה את האפשרות באמצעות "הקש להתקשרות".

7.3.4.9 פניה שאינה נסגרה באמצעות מענה אוטומטי תועבר להמשך טיפול במוקד המידע והשירות ותטופל באמצעות נציגי המידע והשירות.

7.3.5 המשרד יכול בעתיד להרחיב את ערוץ התקשורת הכתובה, כך שבאמצעים אלו לא רק יינתן מענה אלא אף יישלחו הודעות יזומות לרשימות תפוצה של אנשים שאישרו שליחת הודעות כאמור, ללא כל תמורה נוספת לספק הזוכה.

7.3.6 שיחה חוזרת בתור-call back

7.3.7 חיוג ומענה לשיחות של לקוחות שבחרו להשתמש בשירות CB והשאירו הודעה לחזרה. המוקד יבצע חיוג אוטומטי לשיחות לרבות יכולת להטמעת שירות VHT לשמירה על מיקום בתור ובהתאם להנחיות שיתקבלו באפיון הנתב בתקופת ההקמה.

7.3.8 נציגי מידע ושירות ונציגי BO לתמיכה בערוצי התקשורת השונים

היקף הנציגים הנדרש לשירות בערוצי התקשורת השונים הינו באחריות המציע ומתוך ניסיונו, לרבות האפשרות להפעיל נציגי מידע ושירות ייעודים לתקשורת כתובה, בהתאם למיומנות הנציגים לספק את השירות וזאת כדי לעמוד ביעדים שהוגדרו במכרז זה.

7.4 ערוצי התקשורת עם מוקד פניות הציבור

7.4.1 התקשורת של הפונים עם מוקד פניות הציבור תהיה באמצעות טופס מקוון, פקס, דואר ודואר אלקטרוני או בכל אמצעי אחר שהמשרד יגדיר.

8. תהליכי מענה ואופן טיפול בפניות שמתקבלות במרכז השירות

8.1 כללי

- 8.1.1 הספק הזוכה מתחייב לא לדרוש או לבקש מהפונה למוקד את פרטיו האישיים לשם מסירת מידע בלבד, אלא במקרים בהם יש צורך בכך ותוך תיעוד הסכמת הפונה, כמו בפניות שירות או בפניות ציבור.
- 8.1.2 נציגי הספק הזוכה יבדקו אם הפונה למוקד השירות והמידע מוכן לענות על סקר קצר ובמידה וכן, יישלח אליו סקר, בתדירות ובהתאם להנחיות המשרד.
- 8.1.3 תהליכי המענה והטיפול בפניות שמתקבלות במרכז השירות, לרבות תרשימי זרימה עקרוניים למענה ולטיפול מפורטים בסעיפים 8.2-8.7 להלן. תרשימי הזרימה הינם

עקרוניים וניתנים לשינוי בהתאם לאפיון שיבוצע בשלב ההקמה מול הספק הזוכה או במהלך תקופת ההתקשרות, במידה ויידרש, על פי שיקול דעתו של המשרד.

8.2. פניות מידע ופניות שירות (קו 1) - תהליך טיפול בפניה טלפונית:

- 8.2.1. שיחה נכנסת דרך 8787*.
- 8.2.2. ברכה ופתיח של המשרד.
- 8.2.3. בחירת שפה בה נדרש השירות טרם קבלת התפריט הראשי.
- 8.2.4. הסבר על אופן קבלת המידע גם בערוצים אחרים.
- 8.2.5. הודעה לפונה כי השיחות מוקלטות לצורך בקרה ושיפור השירות.
- 8.2.6. אפשרות להפעלת הודעה קולית מקדימה (בשפה הנבחרת) תושמע במועד ובזמן בהתאם להחלטת המשרד. נוסח הודעה יכול להיות: ברכות לקראת אירועים וחגים, מידע והודעות מנהלתיות וכדומה (בשגרה לא יופעלו הודעות מקדימות כאמור).
- 8.2.7. העברה לבחירה נושא ראשי (מידע על קווים ומסלולים, תעריפים, כללי ועוד).
- 8.2.8. העברה לבחירת נושא משני (לדוגמה – מידע כללי -> מטענים)
- 8.2.9. העברת השיחה לשירותים אוטומטיים במידה ויש (בהתאם לנושא הנבחר ולשירות העצמי שקיים).
- 8.2.9.1. בפניות שנענו ע"י שירות אוטומטי השיחה תתועד באופן אוטומטי במערכת שירות הלקוחות
- 8.2.10. העברת השיחה לתור בהמתנה. בתור יושמע לפונה הודעות וכרוזים בשפה הנבחרת לרבות מיקום בתור וזמן המתנה משוער.
- 8.2.11. מתן אופציית בחירה ללקוח להשאר הודעה ושמירת מקומו בתור (VHT) וחזרה ללקוח ע"י שיחת call back
- 8.2.12. פתיח שיחה באמצעות מערכת אוטומטית – הקלטת נציג לפתיח קבוע בעת כניסת שיחה (הפתיח לא יחשב באורך השיחה)
- 8.2.13. מענה על ידי נציג המידע ושירות - נציג המידע והשירות ישתמש במערכות המידע הקיימות לו ובכלל המידע המופיע לרבות, מסלולן, מערכת שירות הלקוחות, מערכת ניהול ידע, הודעות מהאחראי משמרת, הודעות מתדריכי יום ועוד, לצורך מתן מענה מדויק, מקצועי ואדיב.
- 8.2.14. בפניות שירות (כמו בירור סטאטוס פניות ציבור) על הלקוח לתת פרטי זיהוי כפי שיוגדרו ע"י המשרד.
- 8.2.14.1. בפניות בהן לנציג אין את המידע הדרוש ו/או הוגדרו ע"י המשרד כפניות שמועברות ל BO הנציג יעביר את השיחה לנציג BO (המשך הטיפול יהיה כפי שמפורט בסעיף 8.4 בנספח זה).

8.2.14.1.1. על נציגי הקו הראשון לעשות את מלוא המאמצים על-מנת לטפל בפניות בקו הראשון ולהימנע מהעברתן לטיפול BO שלא לצורך. **תשומת לב בהקשר זה לסעיף 16.2.1.1.1 במכרז לעניין היקף הפניות המאושרות לטיפול בBO ולתשלום עבורן על-ידי המשרד**

8.2.15. "סגיר"/אפשרות לשליחת SMS עם מידע או סקר שביעות רצון לאחר בירור עם הפונה אם הוא מעוניין בכך או מסכים לכך, לפי העניין, ובהתאם למקרים שהוגדרו על ידי המשרד ככאלו שניתן בהם לשלוח את המידע באמצעות SMS.

8.2.16. הנציג המטפל בפנייה יתעד את פרטי הפנייה ומהות הפניה במערכת שירות הלקוחות של המשרד (תחת לקוח מזדמן בפניות מידע ולקוח מזוהה בפניות שירות).

8.3. פניות מידע ופניות שירות (קו 1) - תהליך טיפול בפניה כתובה

8.3.1. פנייה נכנסת דרך ערוץ תקשורת כתובה. ברכה ופתיח של המשרד והודעה ללקוח כי ההתכתבות שמורה לצורך בקרה ושיפור השירות.

8.3.2. אפשרות להודעה כתובה מקדימה תוצג במועד ובזמן בהתאם להחלטת המשרד, נוסח הודעה יכול להיות: ברכות לקראת אירועים וחגים, מידע והודעות מנהלתיות וכד'. (בשגרה רגילה לא יופעלו הודעות מתפרצות כאמור).

8.3.3. הצגת תפריט ראשי ומשני לבחירת סוג השירות הנדרש.

8.3.4. העברת הפניה לשירותים אוטומטים כתובים במידה ויש (בהתאם לנושא הנבחר ולשירות העצמי שקיים)

8.3.4.1. בהפניה לשירות אוטומטי- יינתן תסריט שיחה על פי שאלות ותשובות שנבנו מראש לנושאים שכיחים.

8.3.4.2. במידה ואחת המילים או יותר אינן מזוהות על ידי המערכת, המערכת תשלח הודעה לפונה מתוך מאגר שאלות לחידוד, הפונה יבהיר את השאלה וישלח שנית. המערכת תשלח הודעת חיווי לפונה, באין מענה מבוקש יוצע לפונה הפניה למוקד לקבלת מענה מנציג מידע ושירות באמצעות מענה כתוב במלל חופשי וזאת באמצעות שרות "הקש להתכתבות". במידה והפונה ירצה לפנות לתקשורת טלפונית לאחר ניסיון ההתכתבות במלל חופשי, נציג המידע והשירות יציע לו בהודעה כתובה את האפשרות באמצעות " הקש להתקשרות".

8.3.5. העברת הפנייה לתור בהמתנה. בזמן ההמתנה יוצג לפונה מקומו בתור וזמן ההמתנה משוער .

8.3.6. מתן אופציית בחירה ללקוח להשארת הודעה ושמירת מקומו בתור (VHT) וחזרה ללקוח ע"י הודעת חוזרת

8.3.7. מענה על ידי נציג המידע ושירות הפועל בתקשורת כתובה - נציג המידע והשירות ישתמש במערכות המידע הקיימות לו ובכלל המידע המופיע לרבות, מסלולן, מערכת שירות הלקוחות, מערכת ניהול ידע, הודעות מהאחראי משמרת, הודעות מתדריכי יום ועוד, לצורך מתן מענה מדויק, מקצועי ואדיב.

8.3.8. "סגיר"/אפשרות לשליחת ההודעה עם מידע או סקר שביעות רצון לאחר בירור עם הפונה אם הוא מעוניין בכך או מסכים לכך, לפי העניין.

8.3.9. בפניות בהן לנציג אין את המידע הדרוש ו/או הוגדרו ע"י המשרד כפניות שמועברות לנציג, BO הנציג יעביר באופן ישיר את המשך ההתכתבות לנציג. העברה זו צריכה להיות מתועדות במערכות המפעיל לצורך התחשבות, ניטור ובקרה .

8.3.10. בפניות שירות (כמו בירור סטאטוס פניות ציבור) על הלקוח לתת פרטי זיהוי כפי שיוגדרו ע"י המשרד .

8.3.11. הנציג המטפל יתעד את פרטי הפנייה ומהות הפניה במערכת התקשורת הכתובה (או ישירות במערכת שירות הלקוחות) . פרטי הפניה יעודכנו באופן אוטומטי במערכת שירות הלקוחות של המשרד (תחת לקוח מזדמן בפניות מידע ולקוח מזוהה בפניות שירות) .

8.3.12. בפניות שנענו ע"י CHAT-BOT הפניה תתועד באופן אוטומטי במערכת שירות הלקוחות

8.4. פניות מידע ופניות שירות המופנות לנציגי BO (קו 2) ודורשות בירור נוסף:

8.4.1. תרשים זרימה סכמתי של ניתוב הטיפול בפניית מידע ושירות שנדרש במסגרתה מעורבות של נציגי BO מצורף להלן בנספח ז'2 .

8.4.2. נציג קו 1 (פניות מידע ופניות שירות) יעביר את השיחה או הפניה הכתובה ו/או השאלה לנציג BO על פי המקרים שהוגדרו ע"י המשרד .

8.4.3. נציג BO ייקח את כל המידע הנדרש ויזין את פרטי האירוע ביומן ניהול אירועים **במידת הצורך** .

8.4.4. נציג BO יבצע את הבירור הדרוש מול מערכות המידע הקימות ו/או צדדים שלישיים .

8.4.5. נציג BO יספק מענה מידי לפונה לאחר שביצע את הבירור הנדרש ובמידת הצורך יצור עם הפונה קשר מחדש לצורך מסירת המענה באמצעות שיחת טלפון או הודעה כתובה לבחירת הפונה

8.4.6. נציג BO יתעד את המענה לפונה במערכת שירות הלקוחות של המשרד (תחת לקוח מזדמן בפניות מידע ולקוח מזוהה בפניות שירות) .

8.4.7. מודגש שוב, כי על נציגי הקו הראשון לעשות את מלוא המאמצים על-מנת לטפל בפניות בקו הראשון ולהימנע מהעברתן לטיפול BO שלא לצורך. **תשומת לב בהקשר זה לסעיף 16.2.1.2 לעניין היקף הפניות המאושרות לטיפול ב BO ולתשלום עבורן על-ידי המשרד** .

8.5. פניות מידע ושירות המופנות לנציגי BO (קו 2) כהיותם נציגים בכירים לצורך התייעצות :

8.5.1. נציג קו 1 יפנה שיחה לנציג BO לצורך התייעצות במידה ונתקל בפניה שאינו יודע את תשובתה ו/או נתקל בהתנגדות מהפונה ו/או צריך כל סיוע על מנת לתת תשובה מקצועית ואמינה .

8.5.2. נציג ה-BO ייתן את הייעוץ הנדרש לנציג קו 1 (ללא הורדת הפונה מהקו).

8.5.3. נציג קו 1 יחזור לשיחה עם הפונה לשם מתן מענה לפנייתו .

8.5.4. למען הסר ספק, על שיחות שמועברות לנציג BO לצורך התייעצות לא יינתן תשלום כמפורט בסעיף 16.2.1.1.2.2.

8.6. נושאים אשר לא יטופלו על ידי מוקד המידע והשירות

8.6.1. מרכז המידע והשירות לא יטפל בין היתר בנושאים המפורטים ובהם ינתב את השיחה להלן :

8.6.1.1. אבדות ומציאות

8.6.1.2. הזמנת מקום מראש (תשלום מראש)

8.6.1.3. נושאי תאונות וביטוח

8.6.1.4. רב-קו - נושאים כספיים ותמיכה טכנית

8.6.1.5. אפליקציות כרטוס – נושאים כספיים ותמיכה טכנית

8.6.2. המשרד יכול לשנות בכל עת את הנושאים המפורטים בסעיף זה וייתכן שחלק מהנושאים יעברו לטיפול מרכז השירות, ללא כל עלות או תמורה נוספת .

8.6.3. ניתוב פניות מסוג זה המתקבלות במוקד השירות, ייעשה ככל הניתן באופן ישיר על ידי הפונה באמצעות מערכת ה-IVR במידה והפונה מגיע לנציג מידע ושירות, נציג המידע ושירות יעבירו לגורם המטפל הרלוונטי. העברה למפעילי התחבורה הציבורית (וייתכן שגם לגורמים נוספים) תתבצע באמצעות החזרת הלקוח ל-IVR לתור (וירטואלי), בחירת מפעיל באמצעות הקראה/הקשה והעברת השיחה ישירות למפעיל התחבורה הציבורית הרלוונטי. במידה וגורם זה אינו כלול בנתב השיחות של המשרד ייתן נציג המידע ושירות לפונה את מספר הטלפון לצורך יצירת קשר עם אותו הגורם.

8.6.4. במידה והפונה אינו יודע מיהו המפעיל הרלוונטי או הגורם השלישי שנדרש לסייע בנושא מסוים, נציג המידע ושירות יסייע לפונה בזיהוי המפעיל/אותו הגורם הרלוונטי, באמצעות תחקור המידע מהפונה .

8.6.5. ניתוב פניות מסוג זה המתקבלות במוקד פניות הציבור ייעשה במענה כתוב לכל המאוחר תוך 2 ימי עסקים ממועד קבלת הפנייה במוקד פניות הציבור. במענה הכתוב יינתנו פרטי ההתקשרות עם הגורם הרלוונטי האחראי למתן מענה בפנייה.

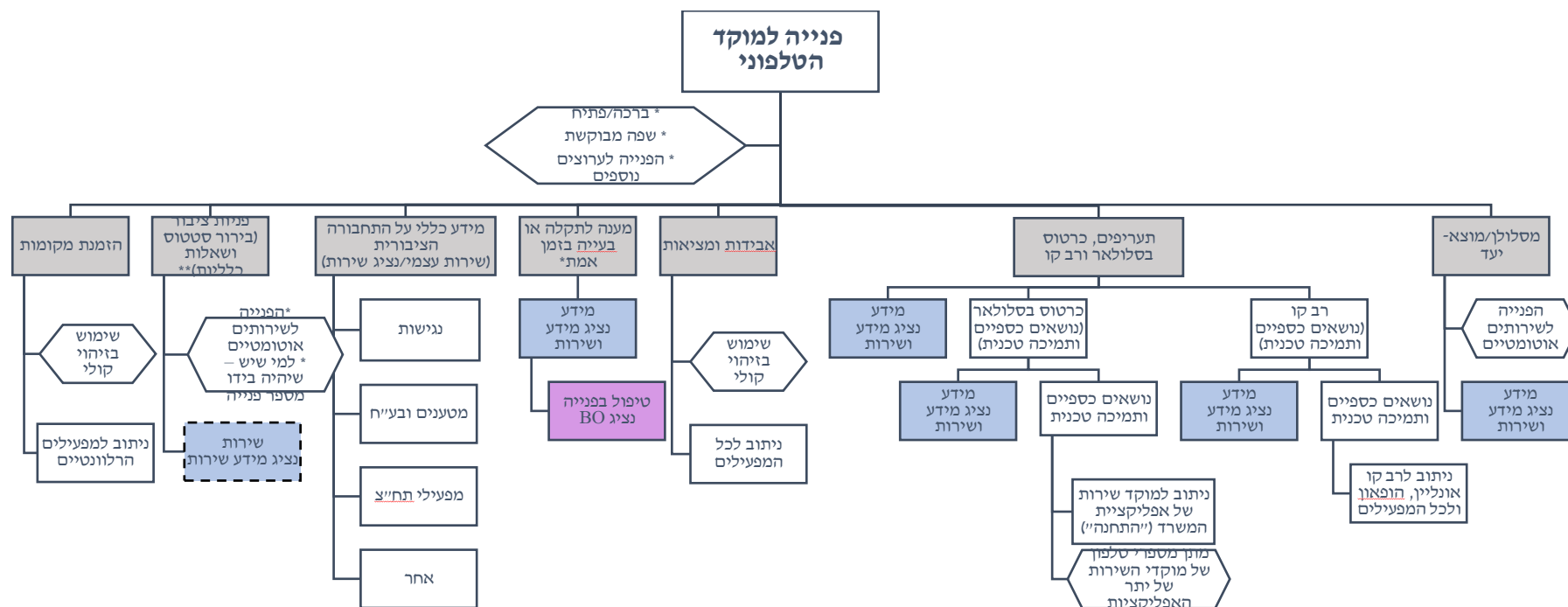
8.7. פניות ציבור:

8.7.1. תרשים זרימה סכמתי של ניתוב הטיפול בפניית ציבור ופירוט שלו מצורף להלן בנספח ז'3.

8.7.2. קבלת הפניה והזנה במערכת שירות הלקוחות)

- 8.7.3. מענה ראשוני לפנייה על ידי צוות פניות ציבור
- 8.7.4. בירור הפניה – בירור ובדיקה מול הגורמים הרלוונטיים .
- 8.7.5. במסגרת בירור הפניה ייתכנו מספר מסלולים מקבילים :
- 8.7.5.1. בירור הפניה מול הגורמים המקצועיים במשרד
- 8.7.5.2. בירור הפניה מול מפעילי התחבורה הציבורית
- 8.7.5.3. בירור תלונה במסגרת הליך אכיפה מנהלית
- 8.7.5.4. בירור תלונה בוועדה לפניות ציבור
- 8.7.5.5. ערעור על תעריף מוגדל – יידונו ע"י המפקח על התעבורה או מי שהוא הסמיך לשם כך .
- 8.7.5.6. בירור פנייה מול גורמים שלישיים חיצוניים למשרד, כגון רשויות מקומיות
- 8.7.6. ניסוח טיוטת תשובה
- 8.7.7. שליחת התשובה לפונה לאחר אישור הממונה מטעם המשרד
- 8.7.8. יודגש, כי צוות פניות הציבור לא ישלח מענה סופי לפונה ישירות בשום אופן, אלא ינסח טיוטת תשובה בלבד שתבדק על ידי הממונה על העבודה ותשלח על ידו.

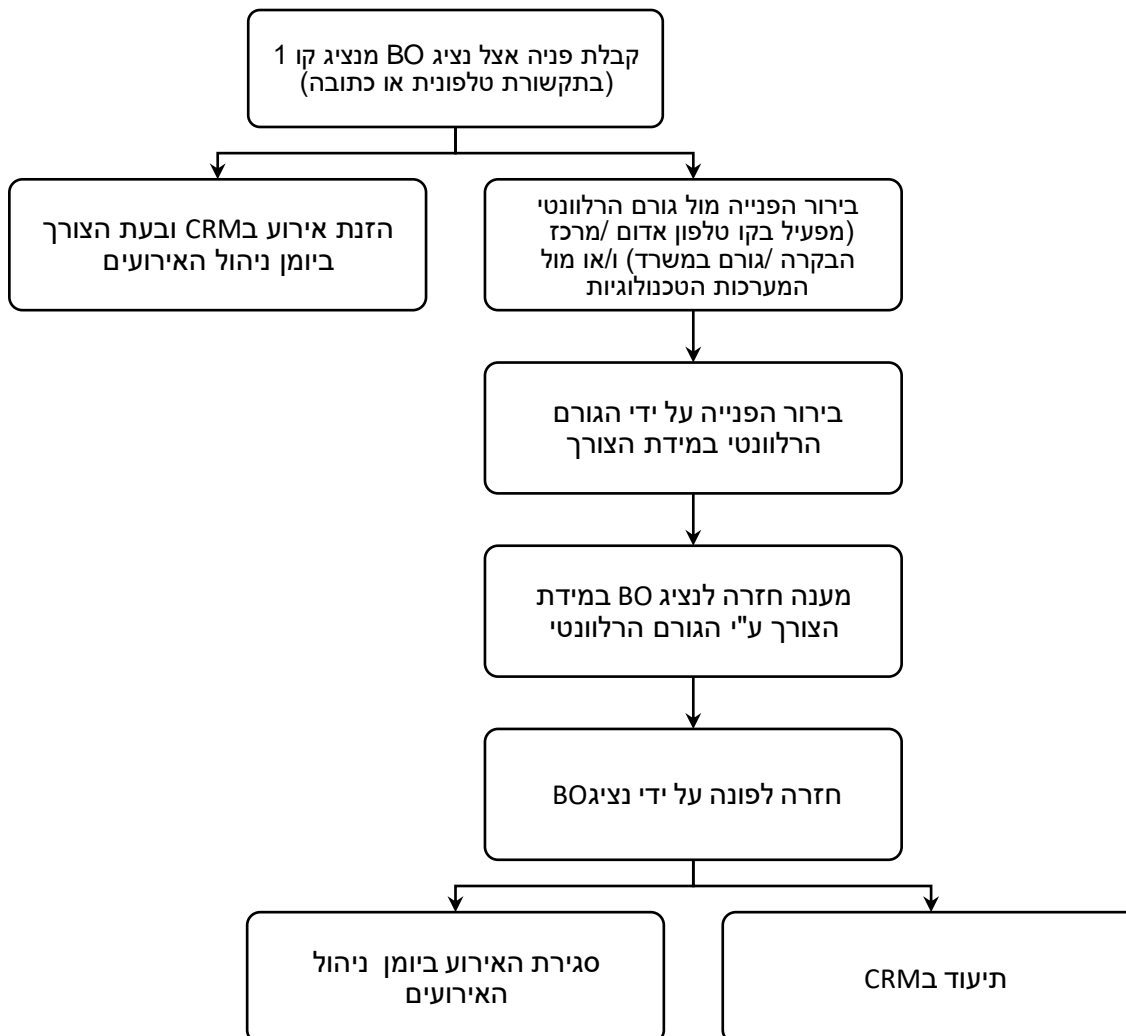
נספח 1'ז – ניתוב הפניות במוקד השירות והמידע



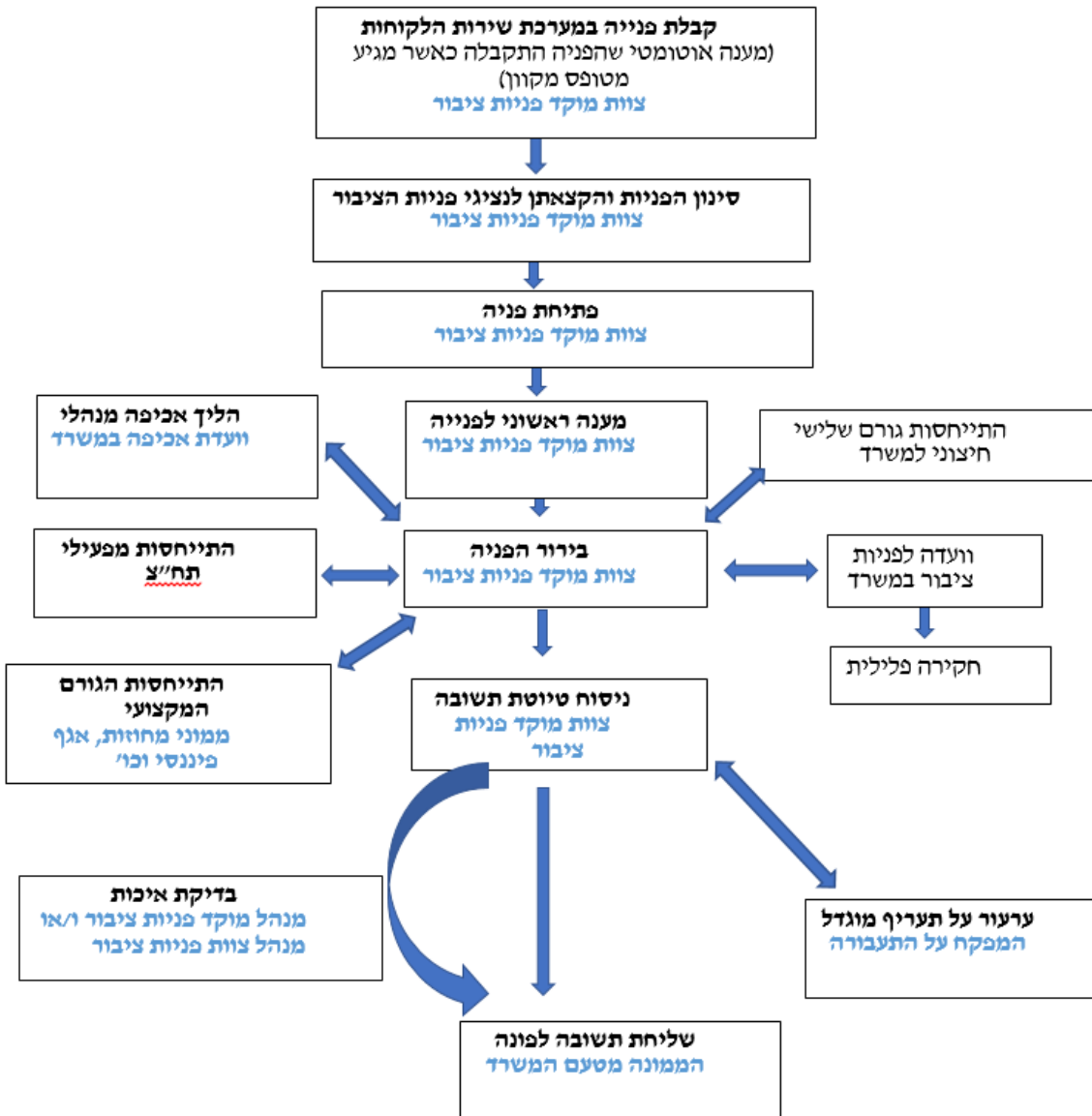
הערות:

1. התרשים המצורף אינו מהווה אפיון סופי לנתב השירות הנדרש במוקד ומטרתו לשקף את תהליכי השירות המרכזיים בלבד.
2. שירותים אוטומטים צריכים להיות זמינים כברירת מחדל ראשונית בכל מקום שניתן לספק בו את המידע ו/או השירות באופן אוטומטי וכפי שמפורט בסעיף 4 במכרז " תשתיות פיזיות וטכנולוגיה."

נספח ז'2 – אופן טיפול בפניית שירות שנדרש במסגרתה בירור מול גורמים שלישיים



נספח 3' – אופן טיפול בפניית ציבור



פירוט אופן הטיפול בפניית ציבור:

א. קבלת הפניה ופתיחתה במערכת שירות הלקוחות – פניות מתקבלות באמצעים שונים (דואר, טופס מקוון ופקסימיליה). הרוב המוחלט של הפניות מתקבלות באמצעות טופס מקוון ופקסימיליה אולם חלק קטן מתקבל באמצעות דואר. צוות פניות ציבור יסרוק ויזין את פניות הציבור שמתקבלות בדואר/בפקס למערכת שירות הלקוחות. צוות מוקד פניות הציבור יסן את הפניות שהתקבלו ויוודא שאין פניות כפולות, פניות ללא פרטי התקשרות עם הפונה, ופניות דואר זבל ("ספאם"). פתיחת פניה תהיה ע"י הזנה שלה במערכת שירות הלקוחות.

פניה תפתח במערכת פניות הציבור לא יאוחר משני ימי עבודה מרגע קבלתה.

ב. מענה ראשוני לפנייה – יש להודיע לפונה בתוך שני ימי עבודה מרגע קבלת הפניה, על קבלת פנייתו אצל הרשות ומשך הזמן בו הוא צפוי לקבל מענה סופי לפנייתו. בפניות מקוונות נשלח המענה הראשוני באופן אוטומטי.

ג. בירור הפניה – יערוך צוות מוקד פניות הציבור בירור ובדיקה מול הגורמים הרלוונטיים. יש לציין, שלפעמים נדרשת הקצאה נוספת של הפניה ואף מעבר לכך לאותו גורם או גורם אחר עד לבירור הפניה כנדרש.

ד. במסגרת בירור הפניה ייתכנו מספר מסלולים מקבילים :

1.ד בירור הפניה מול גורמים מקצועיים במשרד – חלק מהפניות (בעיקר בענייני תכנון תחבורה ציבורית ענייני מדיניות ועניינים כספיים), דורשות בירור מול גורמים מקצועיים במשרד התחבורה. צוות מוקד פניות הציבור יקצה את הפניה ו/או שאלה מתוך הפניה לגורם המקצועי במשרד ויודא קבלת תשובה בתוך פרק הזמן שצוין בנוהל פניות ציבור המצורף כמסמך PDF. עם קבלת התייחסות הגורם המקצועי ינסח צוות פניות הציבור טיוטת תשובה בהתאם להתייחסות שניתנה. צוות פניות הציבור יבצע מעקב על פניות שהוקצו על ידו, ינסה לקדם מענה של הגורמים המקצועיים במשרד ויודיע על כל עיכוב שחורג מנהלי המשרד.

2.ד בירור הפניה מול מפעילי תחבורה ציבורית – חלק מהפניות, מועברות להתייחסות מפעילי התחבורה הציבורית. עם קבלת התייחסות מדויקת ועניינית ינסח צוות פניות הציבור טיוטת תשובה בהתאם לנהלים שיוגדרו מראש. צוות מוקד פניות הציבור יודא קבלת תשובה בתוך פרק הזמן שצוין בנוהל המצורף כמסמך PDF. צוות מוקד פניות הציבור יבצע מעקב על פניות שהוקצו על ידו, ינסה לקדם מענה של מפעילי התחבורה הציבורית ויודיע על כל עיכוב שחורג מנהלי המשרד.

3.ד בירור תלונה במסגרת הליך אכיפה מנהלית – פניות שמגלות חריגה לכאורה מתנאי הרישיון להפעלת קווי התחבורה הציבורית, ומערך ההסכמים שבין מפעילי התחבורה הציבורית למשרד, מועברות להליך אכיפה מנהלי שנמשך כחצי שנה לכל היותר.

פניה שמגלה חריגה לכאורה תועבר ע"י צוות מוקד פניות הציבור להליך אכיפה בהתאם לנהלי המשרד. צוות מוקד פניות הציבור יזין את התלונה במערכת האכיפה ויודיע לפונה אודות העברת תלונתו להליך אכיפה (תשובת ביניים). בתום ההליך ועם קבלת החלטה חלוטה (לאחר ערעור) של המפקח על התעבורה בגין חיוב בפיצויים מוסכמים/ דמי הפרה או חיוב, יודיע צוות הפרויקט למלין על תוצאות הליך האכיפה (תשובה סופית). הזוכה יבצע מעקב אחר הפניות שהועברו על ידו להליך אכיפה ומתן תשובה סופית לפונה.

יובהר, מעבר לכול ספק, כי הליך האכיפה המנהלית על מפעילי התחבורה הציבורית נמצא בסמכותו הבלעדית של המפקח על התעבורה וצוות פניות ציבור לא יקבל החלטות כלשהן במסגרת הליך זה.

התמורה בגין תלונות מסוג זה תשולם לספק הזוכה רק לאחר סיום הליך האכיפה ואישור טיוטת התשובה הסופית ע"י הממונה על העבודה. הליך האכיפה עשוי להימשך עד לחצי שנה.

יובהר, כי ייתכנו מקרים בהם תלונה אחת מגלה מספר חריגות ובעוד שנדרש מצוות מוקד פניות הציבור לנסח תשובת ביניים אחת ותשובה סופית אחת, הפנייה מפוצלת מבחינה טכנית למספר פניות במערכת פניות הציבור. התמורה עבור פניות אלו תינתן בכל אופן לפי מספר התשובות הסופיות שניתנו לפונה.

ד.4 בירור תלונה בוועדה לפניית ציבור - מקרים שמגלים לכאורה עבירה על תקנות התעבורה יועברו ע"י נציגי מוקד פניות ציבור לוועדה לפניית ציבור במשרד שתחליט האם להעביר את הפניה לחקירה פלילית.

יובהר, כי פניות שהועברו לוועדה לפניית ציבור בהתאם לנוהל "טיפול מקדים בתלונות ציבור נגד מפעילי התחבורה הציבורית ונהגיהם" המצורף כקובץ PDF והוחלט על העברתם להליך חקירה לא יהיו עוד בטיפול מחלקת פניות הציבור אלא הן תועברנה לאחראיות מחלקת התביעות/ חקירות בהתאם לנהליה.

מחלקת החקירות במשרד תודיע לפונה על העברת תלונתו לחקירה. במקרה זה יזוכה ההספק הזוכה בעלות פניה אחת בהתאם להצעת המחיר, על אף שלא ניסח טיוטת תשובה סופית.

החליטה הוועדה לפניית ציבור המשרדית על גניזת התלונה, תפרט זו בפרוטוקול הוועדה את הסיבה לגניזתה. צוות מוקד פניות ציבור ינסח טיוטת תשובה בהתאם להחלטת הוועדה.

ד.5 ערעור על תעריף מוגדל – ערעורים על תעריף מוגדל יידונו ע"י המפקח על התעבורה או מי שהוא הסמיך לשם כך. צוות מוקד פניות הציבור ינסחו טיוטת תשובה בהתאם להחלטת המפקח על התעבורה. צוות מוקד פניות הציבור יחתים את המפקח על התעבורה על טיוטת התשובות ויוודא שליחתן לפונים.

ד.6 בירור פנייה מול גורמים שלישיים חיצוניים למשרד – במקרים שבהם אחריות הטיפול בבעיה שמתעוררת בפנייה הינה של גורם שלישי שהמשרד אינו הגוף הרגולטורי עליו כגון רשות מקומית במקרה של תחנת אוטובוס בתוך יישוב, נציג פניות הציבור יפנה את הפנייה לגורם הרלוונטי תוך בקשה לטיפול בנושא. צוות מוקד פניות הציבור יעדכן את הפונה בהעברת פנייתו לאותו גורם כאמור ולהמשך בירור אל מול הגוף האחראי .

ה. ניסוח טיוטת תשובה – אחרי שוידא נציג פניות ציבור שיש לו את כל המידע הדרוש, ינסח טיוטת תשובה עניינית וראויה כמצופה ממשרד ממשלתי. סיים נציג פניות הציבור לנסח טיוטת תשובה, יקצה אותה לבדיקה וחתימת הממונה על העבודה.

ו. שליחת התשובה לפונה – הממונה מטעם ה"רשות" על ביצוע העבודה יקרא את הפניה, יתקן אותה או יקצה אותה חזרה לנציג פניות ציבור לצורך ניסוח או בדיקה מחודשים. תשובות שהתבררו ונוסחו כנדרש ישלחו לפונה על ידי הממונה על העבודה מטעם ה"רשות".

יודגש, כי צוות מוקד פניות הציבור לא ישלח מענה סופי לפונה ישירות בשום אופן, אלא ינסח טיוטת תשובה בלבד שתיבדק על ידי הממונה על העבודה.

נספח 4' – נוהל טיפול בפניות ציבור

מצורף בקובץ PDF נפרד

נספח ח' - יעדים ומדדים

1. היעדים של מרכז השירות מתחלקים ליעדים איכותיים ויעדי רמת שירות, בחלוקה לפי קווי השירות המרכזיים.
2. מדידת היעדים תעשה ברמה החודשית, על פי אופן המדידה המפורט בטבלאות שלהלן עבור כל מדד. הדוחות ו/או הדיווחים אודות הביצועים החודשיים של כל מדד יועברו יחד עם החשבוניות החודשיות ויהיו מבוססים על דוחות גולמיים ולא מעובדים.
3. אי עמידה ביעדים המפורטים במסגרת נספח זה תגרור קנסות, כמפורט בנספח י"ד.
4. **יעדים ומדדים של מוקד המידע והשירות (קווי שירות 1-2):**

4.1. יעדים ומדדי רמת שירות:

מדד	שיחה טלפונית /תקשורת כתובה	יעד	אופן מדידה
זמן מענה ראשוני לפנייה (כולל- קו 1 ומעבר בין קו 1 לקו 2-BO)	שיחה טלפונית	80% מהשיחות נענות תוך 60 שניות	דוח שיחות ממערכת הטלפוניה
זמן מענה ראשוני לפנייה (כולל- קו 1 ומעבר בין קו 1 לקו 2-BO)	תקשורת כתובה	80% מהפניות נענות תוך 20 שניות	דוח שיחות ממערכת הצי"אט
אחוז נטישה	שיחה טלפונית	עד 5%	דוח שיחות ממערכת הטלפוניה
אחוז נטישה	תקשורת כתובה	עד 5%	דוח שיחות ממערכת הצי"אט

4.2. יעדים ומדדי איכות:

מדד	פנייה טלפונית /תקשורת כתובה	יעד	אופן מדידה
אחוז שיחות חוזרות	שיחה טלפונית	עד 15% מהשיחות	דוח שיחות ממערכת הטלפוניה
ציון סקר שביעות רצון לקוחות בכל ערוצי התקשורת	שיחה טלפונית ותקשורת כתובה	4.2	סקרי שביעות רצון ומבדקי "לקוח סמוי"*
מבחני ידע תקופתיים כפי שמופיעים בנספח	שיחה טלפונית ותקשורת כתובה	ציון של לפחות 85	דיווח תוצאות המבחנים

מדד	פנייה טלפונית /תקשורת כתובה	יעד	אופן מדידה
גיוס הכשרה והדרכה לנציגי השירות, נציגי ה- BO ונציגי פניות ציבור			התקופתיים מהספק הזוכה

*הספק הזוכה יבצע סקרי שביעות רצון לקוחות ומבדקים של "לקוח סמוי". סקר הלקוחות יתבצע באמצעות סקר טלפוני ו/או סקר דיגיטלי באמצעות שליחת SMS בסיום שיחה. תדירות הסקרים ומבדקי ה"לקוח הסמוי" יסוכמו באופן סופי בתהליך ההקמה מול הספק הזוכה.

5. יעדים ומדדים של מוקד פניות ציבור (קוו שירות 3) – איכות ורמת שירות:

מדד	יעד	אופן מדידה
שליחת מענה ראשוני לפונה	תוך 2 ימי עבודה מרגע קבלת הפניה*	דוח פניות מערכת שירות הלקוחות
שליחת מענה לפניות שקשורות לגורם שלישי ואינן תחת טיפול מוקד פניות הציבור של תחבורה ציבורית.	תוך 2 ימי עבודה מרגע קבלת הפנייה	דוח פניות מערכת שירות הלקוחות
פתיחת פנייה במערכת ה- CRM	תוך 3 ימים ממועד קבלת הפנייה	דוח פניות מערכת שירות הלקוחות
משך זמן בירור הפניה נטו*** על ידי הספק הזוכה	עד 14 ימים	מערכת שירות הלקוחות
העלאת חריגה למערכת האכיפה	ביצוע התהליך על פי הוראות הממונה	דוח פניות מערכת שירות הלקוחות
העברות כל הדיווחים שידרשו ע"י הממונה במועד המבוקש.	תוך 3 ימים ממועד הבקשה	דיווח הממונה על העבודה
איכות המענה לפניות	מענה הולם ומקצועי	בדיקה מדגמית של המשרד

*בפניות מקוונות המענה הראשוני יישלח באופן אוטומטי עם קבלת הטופס המקוון .

**דוח הפניות במערכת שירות הלקוחות לעניין המדידה יאופיין בפרק מערכת שירות הלקוחות ויותאם לצורך

מדידה זו .

***משך זמן בירור הפניה נטו מוגדר כזמן בו הפניה רשומה במערכת פניות הציבור כפניה שנמצאת בטיפול צוות

מוקד פניות הציבור ולא כשהיא רשומה על גורם אחר.

נספח ט' – הפעלת מרכז השירות בשעת חירום, אירוע חריג או בתקופה חריגה

1. כללי

- 1.1. מרכז השירות יופעל בכל עת ולפי כל הוראות המשרד, ולא יפחת מהדרישות המפורטות במכרז על נספחיו – אלא אם הגדיר המשרד במפורש אחרת; בין בשגרה ובין שלא בשגרה.
- 1.2. בצד האמור, בעת אירוע חירום, אירוע חריג או תקופה חריגה – רשאי המשרד לדרוש מהספק היערכות מוגברת או שינוי בהיערכות השגרתית שלפי המכרז, בתנאי נספח זה. הספק הזוכה יפעיל את מרכז השירות במצבי החירום והאירועים חריגים המפורטים להלן בהתאם להנחיות וללוחות זמנים שיוגדרו על ידי המשרד.
- 1.3. במידת הצורך, המשרד יעדכן את היקף השירותים שיספק הספק הזוכה במצבי החירום והאירועים החריגים המפורטים להלן וכן את רמת השירות הנדרשת בעת מצבים אלו. שינויים אלו יכולים להשפיע על כוח האדם הנדרש להפעלת השירותים. הספק הזוכה מתחייב לבצע את השינויים הנדרשים כאמור בלוחות הזמנים הנדרשים וללא כל תמורה נוספת.

2. הפעלת מרכז השירות בשעת חירום או אירוע חריג

- 2.1. בעת אירוע חריג כלשהו (מצב חרום לאומי, מצב חרום מקומי, אירוע חריג של המשרד, אירוע חריג כתוצאה מאסון הנגרם ע"י טבע ו/או אדם ו/או פעולות איבה וכדומה), על הספק להיות ערוך לפעילות בהיקף גבוה ו/או במתכונת שונה, כפי שיידרש באותה עת ובהתאם להיקף השיחות במוקד.
- 2.2. בהתקיים שעת חירום או אירוע חריג על הספק להיערך בכל היקף העמדות כפי שיידרש בהתאם למצב, ו/או היקף וחומרת האירוע. הספק יפעל על פי הנחיות המשרד אם יהיה צורך להפעיל את מרכז השירות בשעת חירום או אירוע חריג או כנגזר מהחוק ו/או התקנות החלים על המשרד.
- 2.3. בכלל זה, במידת הצורך יערך הספק למתן מענה בעמדות שאינן ממוקמות פיזית באתרים של מרכז השירות, אלא באתרים חליפיים שיוגדרו כמתקני גיבוי או בעבודה מהבית, על פי הנחיית המשרד.
- 2.4. התוכן והתסריטים למענה בשעת חירום או אירוע חריג וכן התהליכים והנהלים להתאוששות לאחר מכן, יוגדרו לספק הזוכה ע"י המשרד. הספק הזוכה ידריך את כוח האדם במרכז השירות באופן שוטף להתמודדות עם מצבים חריגים, בהתאם לתרחישים אפשריים שונים שיוגדרו לו ע"י המשרד במסגרת תהליכי העבודה להם נדרש מרכז השירות. בתחילת האירוע יבצע הספק הדרכה ספציפית בהתאם לתרחיש הרלוונטי ולפרטי האירוע כפי שיועברו לו מהמשרד. בסיום האירוע יפעל הספק בהתאם לתסריטים ונוהלי ההתאוששות ממצב החירום או האירוע החריג.

3. הפעלת מרכז השירות בתקופה חריגה

- 3.1. מעת לעת ייתכנו שינויים מהותיים במפות התנועה, אשר צפויים להשפיע באופן ניכר על כמות הפניות במרכז השירות במהלך תקופה מסוימת. חשוב להדגיש: אין מדובר על עונתיות שגרתית המאפיינת את הענף, אלא בשינויים מהותיים של מפות התנועה ו/או הכנסת מערך תחבורה חדש, כגון: התחלת פעילות של רכבת קלה בירושלים/תל אביב, שינוי מערכת של תחנות ולוחות זמנים וכדומה.
- 3.2. המשרד יעדכן את הספק הזוכה מבעוד מועד על שינויים מהותיים מתוכננים במפות התנועה אשר עשויים להשפיע על היקף הפניות של הציבור בתקופה חריגה כאמור, וזאת על מנת לאפשר לספק הזוכה היערכות מתאימה בכח אדם, בתשתית פיזית וטכנולוגית, בהדרכה מתאימה וכיו"ב, ככל שיידרש.

4. מנגנון הפעלת קנסות בשעת חירום או באירוע חריג

- 4.1. בתקופה חריגה, כהגדרתה בסעיף 3 לעיל, לא יחול כל שינוי במנגנון קנסות ופיצויים מוסכמים שלפי סעיף 19 למכרז .
- 4.2. בהתקיים שעת חירום או אירוע חריג, כהגדרתם לפי סעיף 2 לעיל, הספק יהיה רשאי לפנות לממונה בתוך 7 ימי עבודה ממועד תחילת ההיערכות אליו לפי סעיף 2 לעיל, בבקשה לערוך שינוי במנגנון קנסות ופיצויים מוסכמים שלפי סעיף 19 למכרז. הממונה יגבש המלצה בנדון, וככל שימצא לנכון לערוך שינוי בהוראות הנ"ל – יביא את המלצתו לאישור ועדת המכרזים.
- 4.3. בנסיבות חריגות ומטעמים מיוחדים שיירשמו, רשאית הוועדה לערוך שינוי בהוראות סעיף 19 למכרז לתקופה קצובה ומוגדרת בגין הנסיבות שמאפיינות את שעת החירום או האירוע החריג שהוחל לפי סעיף 2 לעיל.

נספח י' - דוחות ודיווחים

1. כללי

- 1.1. כל הדוחות, שיופקו ויימסרו על ידי הספק הזוכה, יהיו דוחות מערכת מקוריים מרשם השיחות (ולא דוחות המוזנים או מופקים ממערכת עצמאית בלתי תלויה של הספק הזוכה).
- 1.2. הספק הזוכה ימסור את כל דוחות החשבונית (כפי שמפורט בסעיף 2 בנספח זה), מידי חודש בחודשו, לא יאוחר מהשלישי (3) לחודש עבור החודש הקודם על פי ההנחיות המפורטות בסעיף 18.1.
- 1.3. בסיומה של כל שנת פעילות (שנה אזרחית) מחויב הספק הזוכה להעביר דוחות שנתיים, הדוחות יופקו ויועברו למשרד על גבי מדיה מגנטית (החסן נייד), לא יאוחר מעשרים וחמש לינואר (25/01) עבור השנה הקודמת.
- 1.4. המשרד רשאי לבקש מהספק כל סוג דוח ולהפיק דוחות סטטיסטיים נוספים באופן קבוע או באופן חד פעמי, בתדירות קבועה, במועדים ומבנה אשר יקבע המשרד בתיאום עם הספק הזוכה וללא כל תוספת תשלום.
- 1.5. דוחות מפורטים יועברו למשרד (או לכל גורם על פי בקשת המשרד) באופן אוטומטי מדי חודש. המשרד רשאי לשנות את סוגי הדוחות כל חודש ולהפחית או להוסיף או לשנות את סוגי ותכולת הדוחות.
- 1.6. על הספק הזוכה להעביר דוחות למשרד בתוך 3 ימי עבודה מדרישה
- 1.7. כל הדוחות יהיו בשפה העברית ויהיה ניתן לייצא אותם לגיליונות בפורמט אקסל.
- 1.8. רשימת הדוחות הנדרשים לרבות מפרט ותדירות הגשתם מפורטים בנספח זה.
- 1.9. סוגי הדוחות ממערכת ה CC וה CRM :
 - 1.9.1. דוחות זמן אמת.
 - 1.9.2. דוחות היסטוריים.
 - 1.10. מערכת ה MIS-תכלול בהתאמה לסוג הפניה, דוחות דיווח ובקרה כמפורט להלן :
 - 1.10.1. טלפוניה – מענה אנושי.
 - 1.10.2. נתב שיחות ומענה קולי אוטומטי מערכת IVR
 - 1.10.3. דוחות זמן אמת.
 - 1.10.4. הדוחות ממערכת ה C.C וה CRM יהיו עם יכולת הצגת תמונת R.T בצג גרפי ואלפא נומרי על צגים ב"מרכז" ובעמדות הנציגים והמנהלים.
 - 1.10.5. הדוחות ממערכת ה C.C יהיו עם יכולת עדכון נתונים ברזולוציה במינימום כל 1 שניות ועד דקות בהתאם לבחירת המשרד.
 - 1.11. תכולת הדוחות ממערכת שירות הלקוחות כפי שתוגדר לאחר אפיון מפורט של המערכת על כל המרכיבים לרבות הדוחות הבסיסיים הבאים :
 - 1.12. דוח פניות.
 - 1.13. דוח שירותים אוטומטיים
 - 1.14. דוח תיעוד
 - 1.15. דוח פניות לפי מוקדים
 - 1.16. דוח נתוני יומן ניהול אירועים
 - 1.17. כלל המידע המעודכן במערכת ניהול הידע.

2. דוחות החשבונית

פירוט	שם דוח	סוג דוח	
מפולח על פי זמן מענה תוך X שניות על פי מהות הפניות ושפה (על פי נתב)	פניות נכנסות למרכז	דוחות של רמות שירות במוקד מידע ושירות-כמותי	
מפולח על פי מהות הפניה	פניות חוזרות		
	פניות שמשכם פחות מ-10 שניות		
	פניות שלא נענו		
מפולח על פי מהות הפניה	משך פניה		
מפולח על פי מהות הפניה	פניות שננטשו לאחר X שניות		
	זמני המתנה		
מספר פניות שנענו תוך X שניות ע"י שירותים אוטומטים	מספר פניות שנענו ע"י שירותים אוטומטים		
מפולח על פי מהות הפניה	אחוז פניות נכנסות שנענו תוך X שניות		
מפולח על פי מהות הפניה	אחוז פניות ננטשות שננטשו תוך X שניות		
זמן מענה תוך X שניות	פניות נכנסות BO		
פילוח משכי השיחה לפי אנקרמנטים בתוצגת נציג/ת.ז/קבוצות ותק/פילוח כמות השיחות לפי אנקרמנטים שנקבעו	דוח משכי שיחה		
	כמות פניות יוצאות BO		
	דוח LOGIN/LOGOUT של BO		
	פניות שקיבלו שירות כתוב אוטומטי		
	פניות שקיבלו שירות במענה קולי אוטומטי		
	מעבר ממענה אוטומטי בצאט למענה אנושי		
כמות שיחות נכנסות/נענות וננטשות לפי HIP IVR	דוח IVRHIP		
דוח סגירת מעגל טיפול	דוח סמ"ט		דוחות של רמות שירות במוקד מידע ושירות-איכותי
דוח שיחות שחרו ל"מרכז שירות" בטווח של עד 48 שעות	דוח שיחות חוזרות		
דוח סקר שביעות רצון לקוחות	שביעות רצון – סקר		
	דוח מבחנים מקצועיים של נציגים		
עמדות נציגי שירות בעבודה (סטאטוס : פנוי, בשיחה, הפסקה, לא פעיל	דוח נציגים	דוחות נציגים	
נתונים תפעוליים למדידת הנציגים	דוח נציגים 360		
דוח שמודד את הנציגים לפי מדדים תפעוליים ואיכותיים שנקבעו לפי ההסכם עם הספק הזוכה - הדוח מודד את הנציג ואת נתוניו בכל חודש בהשוואה לכל תקופת הרבעון שקדם לכך	דוח קריטריונים		
	נצילות נציגי השירות/עמדות מוקדם (כמות, תפקיד פעילות)		
	סה"כ מספר פניות שהועברו למוקדים יעודים או למענה הקולי		
	כמות פניות שהועברו למרכזי המפעילים או לכל מרכז אחר שיוגדר	דוחות נוספים	
	מספר פניות שקבלו שירות "call back"		
מתאר את כמות הלקוחות שנרשמו לשירות וסך לקוחות שהמערכת חייגה אליהם	סיכום call back		
	כמות שיחות שעברו מקו ראשון לBO		

פירוט	שם דוח	סוג דוח
	ממוצע זמן פניה	
	כמות שיחות יוצאות	
	כמות SMS יוצא	
	כמות פניות	דוחות מוקד פניות ציבור
	סוגי פניות על פי פילוחים	
	פניות שחורגות את לוחות הזמנים שנקבעו במכרז	
	זמן מענה לפניות על פי סוגי פניות	
כמות פניות שעל אותו נושא (לאו דווקא מאותו פונה)	כמות פניות חוזרות	

3. דוחות נוספים

פירוט	שם דוח	סוג דוח
זמן מענה תוך X שניות מפולח על פי סוג הפניות (על פי נתב)	פניות נכנסות	זמן אמת
מצב קיים וממוצע יומי	פניות ממתנינות	
	זמן המתנה ממוצע וזמן ארוך ביותר בתור	
	כמות ואחוז המענה לפניות ממתנינות בתור	
עמדות נציגי שירות בעבודה (סטאטוס : פנוי, בשיחה, הפסקה, לא פעיל	דוח נציגים	
	פניות שהועברו ע"י הנתב למרכזי המפעילים ולכל מי שיוגדר כהעברה בנתב	דוחות בסיסיים ממערכת שירות הלקוחות (יתר הדוחות יוגדרו בהתאם לכל פעימה כמפורט בנספח י"ג)
	פניות שקיבלו מענה אוטומטי	
כמות פניות לפי סוג פניות	דוח פניות יומי	
פעולות מענה אוטומטי לפניות בנושאי SMS וצי'אט : כמות פניות, סוגי הפניות והמענה, שירותים שהסתיימו בהצלחה, מעבר ממענה אוטומטי (SMS וצי'אט) למענה אנושי.	דוח שירותים אוטומטיים	
כמות פניות מתועדות ביחס לכמות שיחות נכנסות	דוח אינטרקציה	
	דוח תיעוד	
	כמות פניות שנסגרו ע"י BO	
	דוח סוגי טיפול של BO	
	ניתוחים סטטיסטיים של פניות ציבור על פי בקשת הממונה על העבודה	
	ניתוחים סטטיסטיים של פניות מידע ושירות על פי בקשת הממונה על העבודה	

נספח י"א - ציוד ומחשוב

1. תשתיות פאסיביות של המפעיל ועל חשבונו

- 1.1. כלל ציוד הקצה שימש לצרכי מרכז השירות יהיו על חשבון הספק הזוכה, כדוגמת: מחשבים, מסכים, מדפסות, טלפונים, מערכות ראש לטלפונים, מפצלים למערכות ראש וציוד אחר, לרבות אביזרי מחשב (מקלדות, עכברים, רמקולים חיצוניים, כבלים וכדומה) תקנה ואחזקת גנרטור כדי לאפשר המשך עבודה במקרים של שיבושים ובעיות באספקת החשמל מהרשת הארצית.
- 1.2. באחריות הספק הזוכה לספק פתרון אל פסק בכלל תשתיות הפרויקט.

2. עמדות נציג

- 2.1. עמדת הנציג תכלול לכל הפחות: מחשב נייד, מכשיר טלפון, אוזניות, שקעי חשמל ותקשורת, מקלדת, מסך, עכבר, רמקולים (לעמדות ניהול בלבד) וכל ציוד אחד הנדרש לצורך עמידה בדרישות במכרז זה וכל זאת בכמות הנדרשת עבור כלל העמדות במרכז השירות ובהתאם לדרישות המפורטות בנספח זה.
- 2.2. יודגש כי, בעמדות הנציגים במוקד פניות הציבור ובעמדות של נציגי ה-BO, יידרש הזוכה לספק 2 מסכים לכל עמדת נציג לרבות מתאם.
- 2.3. על הזוכה להצטייד במלאי מספק מהציוד המפורט לעיל בכדי להבטיח פעילות תקינה של כלל העמדות ובכלל זה לטובת רזרבה טכנית.
- 2.4. על הזוכה לספק תשתיות פיזיות לעמדות נציג כפי שמופרט בנספח זה.

3. מחשבים אישיים

- 3.1. הספק הזוכה אחראי לספק מחשב אישי נייד לכל עמדת נציג, לרבות לעמדות נציג חדשות שיתווספו למרכז השירות במהלך תקופת ההתקשרות.
- 3.2. הספק הזוכה יהא אחראי לספק כל רכיב ו/או אביזר מחשב, שיידרש להפעלת המחשבים במרכז השירות (כגון: כבלי חשמל, תקשורת, מקלדות, עכברים, רמקולים חיצוניים וכדומה).
- 3.3. למען הסר ספק, כל שדרוג שיידרש במערכת ההפעלה שהמשרד יחליט עליה בעתיד במהלך כל תקופת ההתקשרות יהיה על חשבון הספק הזוכה.
- 3.4. על הספק הזוכה לספק מחשבים לפחות במפרט המינימלי הבא המופיע בקונפיגורציה 1.2 בהוראת שעה 21 למכרז מנהל הרכש 18-2021 או קונפיגורציה דומה בהתאם להוראת השעה שתהייה בתוקף ביום הודעת הזכייה במכרז זה.
- 3.5. במידה ובחר הספק הזוכה לספק מחשבים ניידים עליו לספק מחשבים לפחות במפרט המינימאלי בקונפיגורציה 2.2 בהוראת שעה 21 למכרז מנהל הרכש 18-2021 או קונפיגורציה דומה בהתאם להוראת השעה שתהייה בתוקף במועד הודעת הזכייה במכרז זה.

4. מסכים

- 4.1. הזוכה יספק מסכים איכותיים בגודל של 24" לכל הפחות לכל עמדת נציג המתוכננות בהקמה הראשונית ובכל תוספת אם תידרש, במרכז השירות וזאת על חשבונו.
- 4.2. זמן התגובה במסכים יהיה MS 5.
- 4.3. המסכים יהיו במידות (יחס רוחב/גובה) 16: 10.

5. תוכנות למחשב אישי

- 5.1. הספק הזוכה יהיה אחראי לספק את מערכת הפעלה לכל המחשבים האישיים במרכז השירות.

- 5.2. כל המחשבים יסופקו עם מערכת הפעלה מסוג windows המיועדת לארגונים בגרסה העדכנית ביותר (לרבות אספקת רישיונות חוקיים).
- 5.3. הספק הזוכה מתחייב לשדרג את כל התוכנות בהן הוא עושה שימוש על חשבונו לגרסאות תוכנה אחרות על פי דרישת המשרד (לרבות אספקת רישיונות תוכנה חוקיים), לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 5.4. הספק הזוכה יהא אחראי לספק ולהתקין על חשבונו תוכנת אופיס עדכנית בגרסה המתאימה למערכת ההפעלה.
- 5.5. הספק הזוכה יהיה אחראי לספק ולהתקין על חשבונו כל תוכנה אחרת שתידרש לניהול ולתפעול השוטף של מרכז השירות כגון: תוכנה לניהול צוות העובדים, תוכנה לניהול משמרות, משכורות, רישום נוכחות עובדים וכדומה.
- 5.6. באחריות הספק הזוכה להתקין את כלל העדכונים לתוכנות באופן שוטף בהתאם להמלצות ספק התוכנה ללא כל תמורה נוספת מהמשרד.
- 6. מדפסות / פקס / סורק**
- 6.1. על הספק הזוכה לספק ולהפעיל מדפסות, פקס וסורק בכמות הנדרשת למתן השירותים שבמסגרת מכרז זה. למען הסר ספק, ככל שיידרש הספק יתקין על חשבונו מדפסות / פקס / סורק נוספים.
- 6.2. הספק הזוכה אחראי לאחזקת המדפסות / פקס / סורק ולאספקת חומרים מתכלים עבורן על חשבונו, כולל נייר למדפסת ולפקסים.

נספח י"ב – מערכת ה- CONTACT CENTER

1. תיאור מערכת ה- CC

מערכת ה- CC תכלול את כל תתי-המערכות הבאות:

1.1.1 מרכזת P.B.X

- 1.1.1.1 מרכזת סיפרתית מקצה לקצה משולבת יכולות TDM/IP הכוללת ממשק לעורקים ספרתיים TRUNK SIP (או PRI (נכנסים ויוצאים) שלוחות ויחידות קצה לעמדות הנציגים.
- 1.1.1.2 מתג תומך (עבור פעילות מרכז השירות ומרכז הבקרה של ה"משרד") במעל B.H.C.C.50,000.
- 1.1.1.3 מתג הכולל גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B).
- 1.1.1.4 למערכת יכולת קבלת 250 שיחות בו זמנית.
- 1.1.1.5 אי עמידה ביכולת של 250 שיחות בו זמנית או הרחבה על פי יעד המענה שנקבע יהווה הפרה יסודית של ההסכם ועילה להפסקת ההתקשרות מצד המשרד.

1.1.2 מערכת CTI

- 1.1.2.1 מערכת CTI שתפקח על מהלך הפניות והשיחות (הנכנסות והיוצאות) מקצה לקצה באינטגרציה מלאה עם מערכות הטלפוניה והמחשוב של מרכז השירות ומרכז הבקרה לכשיקום.
- 1.1.2.2 שרתי CTI בגיבוי חס. (H.S.B).

1.1.3 מערכת IVR

- 1.1.3.1 כל השיחות הנכנסות מרשתות חיצוניות למרכז השירות ומרכז הבקרה יופנו למערכת IVR.
- 1.1.3.2 באחריותו של הספק לדאוג לכמות ערוצים מספקת אשר תכיל את כל שיחות הטלפון אשר יופנו למרכז השירות ותספק את כל השירותים הנדרשים בכל עומס ורגע נתון בשעות הפעילות של מרכז השירות.
- 1.1.3.3 מערכת ה-IVR תספק ניתוב שיחות ושירותים אוטומטיים באופן שיענה על כל הדרישות במענה לפניות כמפורט בסעיף 3 בנספח, וככל שיוגדר באופן מפורט על ידי המשרד.
- 1.1.3.4 המערכת תספק לפונה את השירותים הבאים:
 - 1.1.3.4.1 ניתוב השיחות למרכז השירות.
 - 1.1.3.4.2 העברת השיחות בתוך מוקד המידע והשירות וכן למרכזי שירות המפעילים ו/או למרכזי שירות נוספים שיוגדרו ע"י המשרד, בנושאים עליהם יחליט המשרד.
 - 1.1.3.4.3 אספקת שירות מענה קולי אוטומטי והודעות קוליות.

1.1.4 אופן ניתוב הפנייה במערכת ה-IVR

יאופיינו בשיתוף המשרד ויבוצעו על ידי הספק, וכלול במסגרת הצעת המחיר של הספק הזוכה. שינויים בניתוב יבוצעו, בהתאם לאפיון מפורט שיועבר על ידי המשרד, ללא כל תוספת תשלום. השינויים יבוצעו תוך 14 יום מיום העברת אפיון מפורט לשינוי על ידי המשרד. בפרט, במקרה בו נדרשת הקלטת קריינות לצורך מימוש דרישת המשרד הדבר יעשה על ידי הספק ועל חשבונו.

1.1.5 אופן השימוש בשירותים עצמיים - יכלול חלופות ליישום והמימוש יבוצע בהתאם להחלטת המשרד בהתראה של 30 יום כדלהלן:

- 1.1.5.1 שימוש במנועי זיהוי דיבור) ASR ברירת מחדל, באיכות זיהוי של מעל 95%.
- 1.1.5.2 הקשת DTMF בטלפון.

1.1.6 רשם שיחות (MIS)

1.6.1. המערכת תכלול מערכת ניהולית לשליטה, תפעול, ניהול ובקרה על כל תהליכי העבודה המתנהלים במרכז השירות מקצה לקצה (END TO END) .

1.6.2. המערכת תכלול אפשרות להפיק ולחולל מגוון רחב של דוחות תקופתיים היסטוריים ודוחות זמן אמת בהתאם לדרישות המשרד ועל פי דרישות בסעיף 3.8 במכרז ונספח 'דוחות ודיווחים'.

1.7. מערכת הקלטה, אחסון ואחזור שיחות טלפון (VL)

1.7.1. הספק הזוכה נדרש להקליט את כל שיחות הטלפון שקיבלו מענה בנושי במרכז השירות ובמרכז הבקרה (העתידי) לרבות הקלטת המסך.

1.7.2. על הספק הזוכה לאחסן את ההקלטות למשך שנה.

1.7.3. למערכת ההקלטות תהיה יכולת הקלטת של כלל השיחות המגיעות למוקד (100%).

1.7.4. מערכת ההקלטות תשמש בין היתר חלק מכלי ההדרכה ובקרת איכות.

1.7.5. המערכת תכלול טופס משוב במערכת עצמה. טופס המשוב יאופיין מול הספק הזוכה בתהליך ההקמה של הפרויקט והספק הזוכה מתחייב להעמיד כל דרישה בנושא זה ללא תוספת בתשלום.

1.7.6. הספק הזוכה יעביר למשרד לפי דרישה כל קובץ שהוקלט במערכת וזאת תוך שני ימי עסקים מיום קבלת הדרישה.

2. נגישות מערכת ה-CC

2.1. מרכז השירות משרת אזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלות. הספק הזוכה נדרש להגדיר את מערכת ה-CC על פי תקנות שיויון זכויות לאנשים עם מוגבלות "הסדרת נגישות השירות"- 2013- תשע"ג- להלן "תקנות הנגישות".

2.2. הספק הזוכה יתאים את מערכת ה-CC לכלל הדרישות בתקנות הנגישות במוקדים טלפוניים לרבות מענה בערוצי התקשורת השונים (רב ערוציות).

3. פונקציונאליות נדרשת ממערכת ה-CC

3.1. מערכת ה-CC תהיה מערכת רב ערוצית בעלת יכולות מעבר מערוץ לערוץ באותה התקשורת.

3.2. הפתרון המוצע יהיה מבוסס מוצר רב ערוצי מלא ויכלול בפרט את השירותים הבאים:

3.2.1. שיחות – VOICE שיחות נכנסות ויוצאות מנוהלות.

3.2.2. שיחות – SMS פניות באמצעות/SMS וואצאפ כולל יכולת לשירותי CHAT- BOT.

3.2.3. שיחות וידאו נכנסות ויוצאות – שירות עתידי.

3.2.4. שיחות - CHAT פניות באמצעות מערכת צ'אט.

3.2.5. שיחות – E-MAIL פניות הציבור המופנות לכתובת מייל של המשרד.

3.2.6. שיחות ברשתות חברתיות – מענה לפניות במסנג'ר ובWALL.

3.2.7. שליחת הודעות SMS הכוללות מידע / לינק והפניה לדף מותאם.

3.3. המשרד רשאי להנחות את הזוכה להוסיף ערוצים נוספים וזאת ללא עלות נוספת מצד המשרד.

3.4. לצורך מתן המענה יעמדו השירותים הבאים במרכז השירות ובמרכז הבקרה (עתידי):

פעילות	VOICE	מסרונים מידיים	/chat bot Chat	MAIL	רשתות חברתיות	לינק לדף מותאם
מרכז שירות הלקוחות	V	V	V	V	V	V

	V	V	V	V	V	מרכז הבקרה (עתידי)
--	---	---	---	---	---	-----------------------

3.5. כלל הערוצים המפורטים בנספח ז' בסעיף 7 יעבדו ממשק סינכרוני מלא ויתממשקו למערכת שירות הלקוחות.

3.6. יודגש- כי במידה והספק יבחר לעבוד ביותר ממערכת אחת שנכילה את הפונקציונאליות הנדרשת, על הספק לבצע אינטגרציה מלאה בין המערכות כדי לאפשר מעבר בין ערוצים ופתרון Omni-Channel מלא. כמו כן, המציע לא יוכל לדרוש עלויות נוספות בגין הפתרון שבחר.

3.7. על מערכת ה-CC לעמוד בכל הדרישות הפונקציונאליות המפורטות בטבלה שלהלן. מובהר כי כל הדרישות הנ"ל כלולות במסגרת הצעת המחיר של המציע, למעט דרישה מספר 45 כמפורט להלן:

מס"ד	פונקציה	הערות
1	מרכזיה	
2	IVR	
3	CTI	
4	הקלטות אולפן IVR והמתנה	קבצי הקלטות – קריינות ע"י קריין רדיו מקצועי
5	תשתית SIP/PRI	יכולת מענה של 250 שיחות בו זמנית
6	IVR של PORT 30	יש לספק כלי לניטור ניצולת קווים בפעול
7	שירותים אוטומטיים: עד 15 שירותים אוטומטיים (שירותים חלק מהשירותים יאופיינו כבר בשלב ההקמה ובהתאם לדרישות המשרד)	לדוגמא: 1. שירות מידע מוצא יעד בהקשת מספר קו ושעת נסיעה 2. שירות מידע בנושא תעריפים
8	מוסיקה בתורים	יכולת השמעת מוסיקה שונה בתורים שונים
9	השמעת הודעות	יכולת להשמיע מספר סוגי הודעות
10	הנגשה	מענה על פי תקנות שיויון זכויות לאנשים עם מוגבלות "הסדרת נגישות השירות" – 2013- תשע"ג- להלן תקנות הנגישות.
11	הקלטה והוספה של הודעות	יכולת הקלטה והוספת הודעות באמצעות המוקד ללא תלות בניציג טכנולוגי באופן עצמאי ובממשק פשוט
12	השמעת זמן המתנה משוער ומספר המתנה בתור	
13	פתרון VHT	הפניה ל-CB תוך שמירה על המיקום בתור
14	פתרון CB	הפניה ל-CB ללא שמירה של התור והכנסת השיחות לתור יוצא ללא התערבות ידנית
15	מענה לפניות לאחר שעות פעילות	יכולת השארת הודעה וניהול הפניות ביום הפעילות ללא התערבות ידנית (תהליך אוטומטי)
16	SBR – Skill-Based Routing	ניתוב שיחה על פי מיומנות נציג
17	מערכת ראש	
18	Softphone	אפליקציה של טלפון חכם – אפשרות חיוג ממערכת שירות הלקוחות, מספר טלפונים ארגוני ואישי לרבות יכולת להזין מספרים חדשים (בהרשאות ניהול)

זיהוי מתקשרת וזיהוי תור סרגל נציג – מידע אישי לנציג על פרמטרים נבחרים		
השמעת פתיח לשיחה באמצעות הקלטת נציג יכולת להגדיר סגיר לשיחה שיכלול מידע מהפניה במערכת שירות הלקוחות (יאופיין בתהליך ההקמה)	פתיח / סגיר	19
יכול להגדיר סטטוסים לנציגי השירות כגון: הפסקה הדרכה ניירת משוב וכדומה	סטטוסים – נציגים	20
	הצגת נתוני מתקשר	21
	LOGOUT-LOGIN	22
	זמן / לא זמין	23
	WRAP-UP	24
	ציון עוצמת השמע	25
	השתקת מיקרופון	26
הודעות מתפרצות על שולחן העבודה	הודעות מתפרצות	27
תקשורת פנימית בין הנציגים והמנהלים	צ'אט פנימי	28
רישיון להצגת נתוני TIME REAL / לוח תצוגה	הצגת נתוני RT	29
דוחות מובנים או מותאמים בעברית אשר יכילו לפחות את הדוחות הנדרשים בנספח 'י דוחות ודוחים לרבות דוחות אינטראקציה (CDR), דוחות מסע לקוח, דוח הקלקות. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש דוחות נוספים בכל תקופת ההתקשרות ללא עלות נוספת	דוחות	30
יכולת להדפיס וייצא דוחות בכלל הפרמטרים הבאים: אקסאל, וורד, תמונה	הפקת דוחות	31
מוניטור Real Time מובנה או מותאם. נדרשים לפחות הנתונים הבאים: <ul style="list-style-type: none"> • כמות שיחות נכנסות • כמות נענות וננטשות מתחילת המשמרת • כמות ממותינים נוכחית 	מוניטור REAL TIME לכלל הערוצים	32

<ul style="list-style-type: none"> • זמן המתנה ממוצע (מתחילת המשמרת) • זמן המתנה מקסימלי נכון לרגע זה • כמות הודעות בתא הקולי • סטטוס נוכחי של כל נציג + זמן בסטטוס נוכחי (כולל בסוגי הפסקות שונים) + צביעה מעל סף מוגדר, כולל יכולת להגדיר את טווח הספים • שעת ה LogIn של כול נציג <p>אם כלולה יכולת מענה למיילים כחלק מהפתרון המוצע, יש לפרט את נתוני ה Real Time הקיימים בפתרון עבור טיפול במיילים</p> <p>נדרש להציג את נתוני ה RealTime במכשירים ניידים (BYOD-bring your own device) יובהר כי על המציע להתקין יכולות צפייה במסכי RT בהתאם לדרישות המשרד ובכל מקום ועת שנדרשים על ידי המשרד</p>		
נדרשת יכולת לעיצוב מסך המוניטור	עיצוב מסך המוניטור	33
יכולת האזנה מעמדת מנהל/אחמ"ש לעמדת נציג	יכול האזנה ב-ON LINE	34
יכולת להתערב בשיחת נציג ע"י לחישה (לחישה שלא נשמעת בצד הלקוח אלא רק בצד הנציג)	לחישה	35
יכולת להתערב/להשתלב בשיחה מעמדת מנהל/אחמ"ש	התערבות בשיחה	36
יכולת הקפצת מסך ע"י פרמטר נבחר	הקפצת מסך	37
יכולת להקפיץ מסך לנציג בהתאם לבחירת השירות ע"י הלקוח (תור)	התאמת מסך לתור	38
הקלטה של 100% מהשיחות	הקלטות שיחות (רציפה)	39
(מקושר לשיחות	הקלטת מסכים	40
האזנת מנהל לשיחת הנציג תתבצע באמצעות שיתוף מסכים-Collaboration, ללא ידיעת הנציג.	הקשבה לשיחת נציג עם המסך באון ליין.	41
<ul style="list-style-type: none"> • מספרי טלפון ממנו ואליו חייגו • מספר לקוח • נציגים • קבוצות • מאפייני משוב 	ממשק משתמש חכם לחיפוש והשמעת / צפייה בהקלטות	42

• הקלטות בהן היה זמן המתנה ארוך/קצר בכניסת השיחה או בהעברת שיחה וכו'		
המשוב יאפשר מתן ציון לנושאים הבאים לפחות: מתן מידע מלא וענייני, יחס הוגן ומכבד, הקפדה על שמירת הפרטיות, תיעוד השיחה.	טופסי משוב מקושרים להקלטה.	43
	דוחות למערכת ההקלטה	44
אופציונלי עתידי.	תמיכת תקן PCI בהקלטות, למקרה שהנושא יידרש ע"י הרגולטור בעסקאות פיננסיות (אופציונלי)	45
בעמדות הניהול נדרשת הגדרת שלוחה ישירה	עמדות נציג, מנהל, אחמ"ש, הדרכה	46
	מערכת צ'אט	47
	מערכת מסרונים מידיים/SMS /וואטצאפ	48
	מערכת E-MAIL	49
	מערכת לניהול רשתות חברתיות	50
הספק הזוכה יתממשק למערכות ולנתוני המשרד, על פי דרישה	הקמת ממשקים למערכות המשרד	51
הספק יישא בעלויות קו תמסורת ברוב פס מותאם לדרישות המשרד (הערכה מעל 30 MB)	קו תמסורת	52
המציע ינהל את תורי המתנה במרכז השירות ובמרכז הבקרה בשיטת F.I.F.O בלבד ללא הגבלה למספר הממתינים בתור.	שיטת ניהול תורים – FIFO	53

נספח י"ג - מערכת שירות הלקוחות

תוכן עניינים לנספח:

תוכן	סעיף משני	סעיף ראשי
הגדרות		1
מטרות		2
תפיסת פונה רצויה וישויות נדרשות		3
כללי	3.1	
מוקד המידע והשירות- תפיסת פונה רצויה	3.2	
מוקד פניות הציבור- תפיסת פונה רצויה	3.3	
תהליכי עבודה		4
משתמשי מערכת וכתב כמויות		5
דרישות פונקציונאליות		6
מודולים מתקדמים		7
מודול רב ערוציות	7.1.6	
מודול ניהול ידע	7.1.7	
מודול יומן ניהול אירועים	7.1.8	
מודול סקרים	7.1.9	
ממשקים		8
צוות פרויקט פיתוח CRM		9
טכנולוגיה		10
מימוש		11
מימוש והפעלת המערכת במספר פעימות	11.5	
לוח זמנים ופיתוח פעימה א-1	11.5.10	
לוח זמנים לפיתוח פעימה א-2+ב	11.6	
פיתוח פעימה א+2+ב	11.6.1	

בפרק זה יוגדרו המונחים להלן:

מונח	משמעות / הסבר
Agile Scrum	מתודולוגיית הפיתוח שתמומש במערכת זו.
Sprint	תקופה מוגדרת (כל sprint בהתאם לתכולת העבודה בו, בדרך כלל כ-4 שבועות כל sprint), בה הצוות עובד על מקבץ משימות שנתנו לו על ידי מנהל הפרוייקט
יצרן	ספק תשתית ה-CRM המוצעת על-ידי המציע.
מודול	מודול הוא תת-מערכת המהווה חלק מהמערכת ומבצעת פעולה מסוימת.
שירותי ענן	שירות מחשוב שבו תשתיות טכנולוגיות מוצעות לשימוש כשירות וניתנות לצריכה ותשלום על-פי מודל שימוש בתשלום (On-Demand), כאשר המשאבים המסופקים גדלים/קטנים על-פי הצורך.
תקופת הקמת המערכת	תקופה אשר תחילתה במועד חתימת ההסכם לעניין מכרז זה ותסתיים עם קבלת אישור המשרד לסיום מבדקי הקבלה.
רשומה	כל פריט מידע בודד ששמור במערכת, כגון: לקוח, איש קשר, מכרז, פניה וכדומה
שדה	כל רשומה מכילה אוסף של שדות. למשל לאיש קשר יש שם פרטי, שם משפחה, ת.ז ועוד
תצוגה	כל מסך במערכת המציג רשימה של פריטי מידע בחיתוך כלשהו, כגון פניות שלי שבטיפול
טופס	כל מסך במערכת המציג פרטי רשומה בודדת כולל מאפיינים שלה ומידע שמקושר אליה
תרשים	גרף המציג את התפלגות הנתונים בתצוגה לפי שדה כלשהו, כגון לפי סטאטוס או תאריך יצירה
לוח מחוונים	דשבורד, מסך המציג במרוכז אוסף של תצוגות (רשימות) ותרשימים (גרפים)
משתמש	עובד של הארגון או מחוצה לו המשתמש במערכת
צוות	קבוצה של משתמשים במערכת. ניתן להקצות רשומות לטיפול של צוות כמפורט בהמשך
בעלים	בעלים של רשומה כגון לקוח או פניה הוא משתמש או צוות שמוגדר כאחראי על הטיפול ברשומה
הקצאה	העברת רשומה, כגון פניה, מגורם אחד לטיפול גורם אחר. ניתן להקצות למשתמש בודד או לצוות

תור עבודה	יכולת של עבודה צוותית על ידי ניתוב רשומה לתור וסימון מי מטפל כעת ברשומה
פעילות	כל אינטראקציה בדידה עם הלקוח או בנוגע אליו כגון דוא"ל, שיחת טלפון, משימה או פגישה
שיחת טלפון	פעילות בה ניתן לתעד שיחת טלפון נכנסת או יוצאת עם הלקוח
דואר אלקטרוני	פעילות המשמשת לשליחה וקבלה של מיילים, ממש כמו ב-Outlook
פגישה	פעילות המשמשת לקביעת פגישות. מסונכרנת מול Outlook
משימה	פעילות בה ניתן לתעד פעולה שנדרש לבצע, מועד נדרש לביצוע וגורם נדרש לביצוע (בעלים)
כרטיס לקוח	הישות הבסיסית במערכת המייצגת פונה, או כל גורם אחר שמנהלים עבורו תהליכי עבודה
פניה	רשומה המאגדת את הטיפול השירותים בנושא מסוים לגבי הלקוח ואת ה-SLA הנדרש לטיפול
SLA	Service Level Agreement. זמן תקן המוגדר לטיפול באירוע על פי מדדים (KPIs) שונים
KPI	Key Performance Indicator. מדד עבורו מנוהל SLA, כגון זמן חזרה ללקוח או לסיום טיפול
מענה ראשוני	שלב בטיפול המרכז החדש שיוקם, שמהווה קו ראשון לטיפול בפניות שיתקבלו בערוצים השונים
טיפול פנימי	פניות שלא נסגרו במעמד השיחה יועברו להמשך טיפול לאחראי הפרויקט מול הלקוח שיוגדר כגורם המטפל המרכזי בקו השני. כל הגורמים הפנימיים המטפלים בפניות מטעם משכ"ל מוגדרים כקו שני, למעט המוקד.
התייעצות	פניות שהמטפל לא יכול לסגור בכוחות עצמו יועברו לטיפול גורם אחר. פניות אלו יסומנו במערכת כפניות שבהתייעצות על מנת לייצר הבחנה ברורה בתהליך.
פניה	בקשה, שאלה או תלונה של אדם המשתמש בתחבורה הציבורית הנוגעת בהתנהלות התחבורה הציבורית.
פונה	אדם המשתמש בתחבורה הציבורית ומעביר פניה למשרד התחבורה.
תור	רשימה של הודעות דואר אלקטרוני, פניות או רשומות מסוג אחר הדורשות טיפול לצורך ניהול וטיפול בפניות הציבור.
נושא	קטגוריה או תחום שייכות של אוסף פניות. במערכת פניות הציבור מופיעים מקטעים דינאמיים, בהם שדות מותאמים לנושאים השונים.
רישוי	מערכת המכילה מידע אודות מפעילים, אשכולות, ישובים, קווים, תחנות לקו ולו"ז לקוי התחבורה הציבורית לרבות רכבת

ישראל. בין מערכת ה-CRM לבין מערכת הרישוי נבנה ממשק אונליין המאפשר קבלת מידע אודות המידע שתואר.	
יחידה ברשות התקשוב הממשלתית אשר אחראית על ייזום, פיתוח ותפעול תשתיות ופתרונות טכנולוגיים בגופי הממשלה השונים.	ממשל זמין
מערכת לניהול מסמכים בשירות כל משרדי הממשלה.	סע"ר

2. מטרות

- 1.1. מטרתה העיקרית והמרכזית של המערכת הינה לתת את התשתית הנדרשת למתן השירותים על פי מכרז זה בצורה מיטבית.
- 1.2. ניהול פניות של פונים בנושאי מידע ושירות שונים, לרבות פעילות משרד אחורי (BO).
- 1.3. ניהול פניות הציבור והסדרת אופן הטיפול בהן בכל התחומים הנוגעים להפעלת התחבורה הציבורית.
- 1.4. קבלה ומסירת מידע לציבור בנושאים הקשורים לפעילות התחבורה הציבורית.
- 1.5. ממשק לפעולות נוספות המסייעות במתן שירות לציבור ע"י מוקד המידע והשירות.
- 1.6. שימור המידע הנצבר מתוך אינטראקציות עם הציבור וניתוחו לצורך שיפור השירות.
- 1.7. תמיכה בפעילותו של מוקד המידע והשירות ומוקד פניות הציבור ככל שיידרש על ידי המשרד.
- 1.8. מעבר למערכת שירות לקוחות אחת שהינה מערכת ענן (מאפשרת גישה מכל מקום).
- 1.9. מערכת שירות לקוחות גמישה ומודולרית קלה לתפעול וידידותית למשתמשים.
- 1.10. מערכת שירות לקוחות אחודה המאפשרת זמינות ונגישות למידע על הלקוח במקום אחד, התומכת בתפיסה של הלקוח במרכז ומאפשרת יצירת תמונת פונה מלאה המורכבת מנתוני הפונה, נתונים ממערכות חיצוניות המתקבלים ממשקים וכולם מוצגים במקום אחד.
- 1.11. ייעול מתן השירות ע"י מתן כלים לנותני השירות (להלן המשתמש) כגון שולחן עבודה, ניהול משימות תמיכה בתהליכים אוטומטיים.
- 1.12. מתן חווית לקוח עשירה בסטנדרט גבוה גם בערוצים הדיגיטליים, בטלפון ע"י הקפצת מסך הלקוח, במייל ע"י פתיחת פנייה אוטומטית בזיהוי הלקוח, שליחת סמס, ביצוע צא"ט מול פונים ומתן שירות בו זמנית למספר פונים.
- 1.13. תמיכה בניהול הידע של המוקדים
- 1.14. תמיכה בניהול יומן ניהול אירועים בזמן אמת.
- 1.15. יכולת מענה רב ערוצית מתקדמת.

3. תפיסת פונה רצויה וישויות נדרשות

3.1. כללי

- 3.1.1. המערכת המוצעת תוטמע בפעילות מוקד המידע והשירות ומוקד פניות הציבור ואצל כל הגורמים הרלוונטיים בתוך המשרד ומחוצה לו (כגון מפעילי התחבורה הציבורית ועוד), שלהם קשרי עבודה וממשקים עם מרכז השירות.
- 3.1.2. סוגי הפונים: פונה פרטי, פונה עסקי (כגון: חברת חשמל), פונה ממשלתי ו/או פונה מגזר ציבורי (כגון: רשות מקומית).
- 3.1.3. סיווג זיהוי הפונים:
 - 3.1.3.1. פונה מזוהה – פונה מזוהה באמצעות טלפון נייד ותעודת זהות, ח.פ. או אחר

3.1.3.2 פונה מזדמן - פונה מזוהה באמצעות טלפון נייד

3.1.3.3 פונה אנונימי – פונה מזוהה באמצעות מספר רץ בפורמט תואם לטלפון נייד.

תפיסת הלקוח הרצויה והישויות הנדרשות יפורטו בחלוקה ל-2 המוקדים במרכז השירות, כמפורט להלן.

3.2. מוקד המידע והשירות - תפיסת פונה רצויה

3.2.1. מאפיינים :

3.2.1.1. הפונים למוקד המידע והשירות, מאופיינים ברובם כפונים מזדמנים.

3.2.1.2. יחד עם זאת, על מנת לתמוך בשילוב יעיל של אינטראקציות מידע ושירות,

הכוללות את השירותים והפעילויות המפורטים בנספח ז, יש צורך להתנהל מול לקוחות

אנונימיים לצד לקוחות מזדמנים ומזוהים.

3.2.2. זיהוי הפונה :

3.2.2.1. שיטת הזיהוי תהיה מופעלת באופן אוטומטי כך שניציג המידע והשירות לא יידרש

לטפל בזיהוי פונה במהלך שיחה קצרה.

3.2.2.2. הזיהוי יתבצע על ידי מספר הטלפון שממנו חייג הפונה (שהוא המזהה המדויק

והזמין ביותר). מספר הטלפון של הפונה יתקבל אוטומטית מכלל הערוצים (טלפוני ורב ערוצי).

3.2.2.3. כאשר המספר המחייג הוא מספר חסוי יוקם פונה אנונימי. הפונה האנונימי יזוהה

באמצעות מספר רץ במבנה תואם למספר טלפון נייד.

3.2.3. כרטיס פונה יכיל, בין היתר פרטים לזיהוי הפונה ואופן התקשרות המועדף עליו.

3.2.3.1. המשרד ינחה באילו אפליקציות המערכת צריכה לתמוך ומעת לעת יוכל לעדכן על שינוי

האפליקציות הנתמכות (בהתאם למה שיהיה נהוג ומקובל), ובכל מקרה המערכת תתמוך בעד 7

אפליקציות בסה"כ.

3.2.3.2. ערוץ התקשורת שממנו נעשתה הפנייה יוזן באופן אוטומטי במערכת. במידה והפונה ייענה

על ידי נציג במרכז השירות, הוא יישאל לגבי אמצעי התקשורת הנוחים ו/או המבוקשים על ידו,

לצורך מילוי במערכת.

3.2.4. העדפות השירות יכילו בין היתר את הפרמטרים הבאים :

3.2.4.1. שפה

3.2.4.2. תוכנת ניווט מועדפת/אפליקציה

3.2.4.3. נכונות לקבל מידע ועדכונים. במידע וכן -

3.2.4.3.1. נכונות לקבלת מייל (כן/לא)

3.2.4.3.2. נכונות לקבלת מסרונים מידיים (כן/לא)

3.2.4.4. נכונות לענות על סקר שביעות רצון מהשירות (כן/לא)

3.2.5. במידה ופונה פנה מערוצים שונים על אותה פניה, ניתן יהיה לרכז משימות ממגוון רחב של ערוצים

תחת פניה רלוונטית ומתן מענה אחד :

3.2.5.1. שיחה טלפונית

3.2.5.2. מייל עם צרופות במידת הנדרש

3.2.5.3. מכתב

3.2.5.4. פקס

3.2.5.5. מסרונים מידיים

3.3. מוקד פניות הציבור - תפיסת פונה רצויה וישויות נדרשות

3.3.1. מאפיינים

3.3.1.1. לקוחות משרד התחבורה, הפונים למוקד פניות הציבור, מאופיינים ברובם כפונים מזוהים.

- 3.3.1.2 פעילות פניות הציבור כוללת שירותים מגוונים, לכל הפחות כמפורט בנספח ז.
- 3.3.2 זיהוי פונה
- 3.3.2.1 כרטיס פונה יכיל בין היתר פרטים לזיהוי הפונה ואופן התקשרות המועדף עליו.
- 3.3.3 העדפות שירות יכילו בין היתר את השדות:
 - 3.3.3.1 שפה
 - 3.3.3.2 נכונות לקבל מידע ועדכונים בהתאם להעדפות יצירת קשר של הפונה ובאישורו.

4. תהליכי עבודה

- 4.1 תהליכי העבודה במרכז השירות מתחלקים ל-4 תהליכים מרכזיים:
 - 4.1.1 תהליכים בתחום המידע
 - 4.1.2 תהליכים בתחום השירות
 - 4.1.3 תהליכי עבודה במשרד אחורי Back Office
 - 4.1.4 תהליכי עבודה במוקד פניות הציבור
- 4.2 תהליכים אלו מפורטים בהרחבה בנספח ז'-4 למכרז.
- 4.3 המערכת צריכה לתמוך בתהליכי עבודה אלו כמפורט בתמצית במסגרת נספח א לנספח זה לכל הפחות "תהליכי עבודה במערכת שירות הלקוחות".

5. משתמשי המערכת וכתב כמויות

- 5.1 המערכת תכלול עד 20 סוגי משתמשים בעלי הרשאות שונות.
- 5.2 כתב כמויות
 - 5.2.1 להלן הערכת היקפי המשתמשים במערכת שירות הלקוחות על פי סוגי הרשאות שונות
 - 5.2.2 יודגש כי למערכת שירות הלקוחות לא תהיה הגבלת משתמשים ולמשרד תהיה את האפשרות להוסיף ולגרוע משתמשים בהתאם לצורך.

5.2.3. להלן כתב הכמויות הראשוני :

כמות	נושא
350	מוקד מידע ושירות
30	מוקד פניות הציבור
10	מחשוב וטכנולוגיות
100	יחידות המשרד
90	מפעילים
40	ממונים
10	מנהלת
30	מפעילי כרטוס
40	שונות
700	סה"כ

6. דרישות פונקציונאליות

- 6.1. על מערכת שירות הלקוחות לתמוך בפונקציונליות הנדרשת לתמיכה בתהליכי העבודה המצורפים כנספח א' בנספח זה ולאפשר לפחות את הפונקציונליות המפורטת להלן.
- 6.2. שלב המימוש מתייחס להחל מהשלב המצוין בעמודה ("שלב המימוש") בחלק מהדרישות הפונקציונאליות צפויים התאמות מהשלב המימוש המצוין בעמודה ("שלב המימוש") עד סוף הפרויקט.
- 6.3. אין לראות ברשימה זו רשימת דרישות סגורה.
- 6.4. כל דרישה, בין אם ברשימה זו או בין אם תתווסף במהלך הפיתוח, תאופיין על פי לוגיקה שתיקבע במהלך אפיון ה-sprint הרלוונטי.

נושא	תכונה – כללי	שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)
פעימה א-1		
לקוחות	הקמת פונה ויצירת מאגר פונים מאופיין.	א-1
	הזנת שדות פרטי הפונה ודרכי התקשרות	א-1
	מתן אפשרויות לסיווג אוטומטי או ידני בהתאם להרשאה לסוגי הפונים	א-1

שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)	תכונה – כללי	נושא
א-1	ניתוב הפונים ב IVR לפי חוקים עסקיים עם הרשאות מנהלים בלבד לסיווג הפונה באופן ידני. תיעוד במערכת שירות הלקוחות של סטטוס המתנה ושיחות ננטשות. נדרש ממשק משתמש לעדכון החוקים העסקיים. ניהול נפרד של חוקים עסקיים בגין כל אחד ממרכזי השירות הנתמכים ב-IVR	
א-1	אפיון קבוצות פונים על פי מאפיינים ופרמטרים קבועים.	
א-1	יצירה אוטומטית של פונה חדש	
א-1	הצגת היסטוריית פניות של הפונה כחלק מתמונת הלקוח במערכת שירות הלקוחות . שיקוף מידע ממערכות אחרות בזמן אמת (לדוגמא ממשק למערכות רב קו)	
א-1	פתיחת משימה תחת הפונה וביצוע הקצאות אוטומטיות לתור הרלוונטי ע"פ הגדרות מראש	
א-1	מסלול ומפה (מוצא יעד ותעריפים – תיגור אוטומטית ממערכת מסלולן	
א-1	פונה חוזר – חיווי במערכת שירות הלקוחות של מספר פניות ושיחות שנענו או ננטשו מכלל הערוצים .	חיווי 360° לפונה
א-1	סטטוס טיפול פתוח (משימה פתוחה, לקוח בטיפול) – נתון מערכת שירות הלקוחות	
א-1	חיווי האם פונה חתם/לא חתם על הסכמה מדעת וחוק הספאם	
א-1	יכולת לצפות במספר פניות שהועברו למחלקות השונות – ספירה עבור כל מחלקה בנפרד – סטטוס פניה ומקום חניה של הפניה, לרבות כמות פניות פתוחות וסגורות	
א-1	פניה – תיעוד אינטראקציה עם הפונה על פי שלשות. אפשרות להרחיב מעבר לשלשות לעץ נרחב שמכסה את כלל השדות.	
א-1	עדכון אוטומטי של המשימה לפי סוגים כולל פרטיו של פותח הפניה (להלן המשתמש), תאריך ושעה. – אוטומציה מלאה	
א-1	הצעת גורם מטפל אוטומטית לפי תיעוד השלשות בפניה. נדרשת אפשרות למשתמש לשנות באופן ידני.	
א-1	יכולת הגדרה וטיפול בעמידה ובחריגה של זמני SLA לטיפול בפניה במעבר בין כמה תורים. נדרשת הצגה בולטת לחריגה מ SLA כגון צבעי רמזור.	
א-1	מנגנון זיהוי פונה נתון לשינוי ע"י המשתמשים	
א-1	נדרשים תהליכי עבודה מובנים לפי תסריטי שיחה שיובילו את המשתמשים לפעולה לפי בחירת שדות. כלומר- שדות הנפתחים בצורת עץ בהתאם לבחירת התשובה על ידי המשתמש , הובלה לבחירת הפתרון לפונה ותיעוד אוטומטי של הפתרון.	

נושא	תכונה – כללי	שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)
	הוספת תסריטי שיחה מתקדמים	בכל פעימה יוגדרו ויתוספו תסריטי השיחה הרלוונטיים
	יצירת שדה הערות מובנות בתוך המשימה המאפשר למשתמשים תיעוד טיפול מהיר באמצעות בחירת ריבוי תשובות מובנות. בנוסף יישאר שדה הערות במלל חופשי. השדה המובנה יסייע לגזירת נתונים לצורך בקורות ותיעוד.	א-1
שולחן עבודה למשתמש	מסכי הבית מותאמים אישית עבור כל משתמש בהתאם לרמת הרשאה עם אפשרות התאמה אישית בהרשאת מנהל.	א1
	תיעוד היסטוריית שינויים במשימות לצורך בחינת חריגות / יצירת דו"חות SLA	א1
	שולחן העבודה של המשתמש יסקף את יומן משימות ובנוסף יכיל פורטל עם חלוקה לפי סוגי הפעולות הבאות:	א-1 ובכל פעימה יתוספו הפונקציונאליות הנדרשת ביחס לפעימה בשולחן העבודה של המשתמש
	<ul style="list-style-type: none"> משימות פתוחות פניות שיש לבצע 	
פעולות במערכת	צפייה בלבד בכל היסטוריית השינויים (לוג שינויים) הכוללת תיעוד של ערך ישן, ערך חדש ומשתמש מעדכן. תיעוד של כל סוגי הישיות לצורך מעקב. בנוסף יש לאפשר יצירת חיפושים מתקדמים / דוחות באופן עצמאי עי המשתמשים לניתוח התוצאות	א-1
Workflow	Wizard מנוהל ע"י מערכת שירות הלקוחות לתמיכה בפעולות ומידע בתהליכים נפוצים נדרשת רשימת Checklist לתיעוד השלב בתהליך לצורך מתן אפשרות לחזור אחורה וקדימה בשלבי הפעילות	א-1 ובהתאם לפונקציונאליות בכל פעימה
	Wizard מנוהל ע"י מערכת שירות הלקוחות לתמיכה בפעולות ומידע בתהליכים נפוצים / נוספים	א-1 ובהתאם לפונקציונאליות בכל פעימה
בקורות	Dashboard (לוח מחוונים) - בקורות על SLA וטיפול בחריגות / טרום חריגות, בנוסף – Dashboard ניהולי לנתונים ניהוליים בלבד. תצוגת Dashboard מנתוני מערכת שירות הלקוחות הפנימיים.	א-1
	יכולת חיתוך באמצעות חיפושים מתקדמים על נתונים פנימיים מתוך מערכת שירות הלקוחות, בגין ישות או מספר ישויות קשורות	א-1
	איתור רשומות כפולות של פניות, משימות	א-1
	אפשרות ליצירת שאילתות לגבי פניות בחתכים שונים (נושא/פונה/גורם מטפל)	א-1

נושא	תכונה – כללי	שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)
כלי ניהול	הפקת דוחות בצורה פשוטה ומהירה.	א-1 ובכל פעימה יוגדרו ויתווספו דוחות חדשים בהתאם לשלב בו נמצאים
	אפשרות למנהל להקצות משימות של משתמש א' בצוות למשתמש ב' בצוות ללא צורך להיכנס ליוזר של המשתמש	א-1
	אפשרות למנהל להקצות מספר רב של משימות מתור העבודה למשתמש בצוות	א-1
הרשאות	ניהול המשתמשים והרשאות המשתמשים יבוצע ב-AD (הקמת משתמש, הפיכת "לא זמין" במערכת - משתמש לא יימחק פיזית במערכת), ניהול תפקידי המשתמש עפ"י ההגדרות שקיבל ב-AD וכו'. המערכת תציג רשימת משתמשי מערכת בכמה רמות: משתמשים זמינים עפ"י יחידות עסקיות. משתמשים זמינים על פי צוותים. משתמשים לא זמינים. המערכת תאפשר מיון משתמשים על פי כל שדות התצוגה האפשריים	א-1 ויבוצע לאורך כל הפרויקט
ניהול תורים	כניסת תלונות פונים לתורים מערצים שונים, לדוגמא: טופס מקוון – קליטת הפניה, אכלוס השדות הרלוונטיים מהטופס לפניה והוספת הצרופות שהתקבלו בפניה. הצרופות יישמרו במערכת סעי"ר עם לינק למסמך הרלוונטי על פי לוגיקה שתקבע מראש באפיון המפורט של ה-sprint. מייל (בצירוף קישור למייל המקורי). פקס (בצירוף הפקס כצרופה לפניה). ערוצים נוספים יוגדרו באפיון המפורט של ה-sprint על פי לוגיקה קבועה מראש	א-1
	הקמת פניה מפריט תור	א-1
	מחיקת פריט תור (פריט תור לא יימחק פיזית מהמערכת אלא יועבר לתצוגת פריטי תור מחוקים).	א-1
	שחזור פריט תור בלחיצת כפתור.	א-1
	הקצאת פרטי תור בין תורים / משתמשים.	א-1
	מתן אפשרות לבקרות במעבר גרסאות לסביבת ייצור.	א-1
	ניהול בקרות טכניות ותצורה	ניטור כניסת מיילים למערכת שירות הלקוחות (במקרה של נפילת הסרוויס/השרת), ניטור גיובים הקיימים במערכת והתראה במקרה של נפילה.
ביצוע מיסוך נתונים בסביבת הבדיקות	א-1	

נושא	תכונה – כללי	שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)
	ייצור לוג של גישות מורשות ובלתי מורשות למערכת.	א-1
רב ערוציות	נדרש ממשק לסרגל רב ערוצי לטיפול אחוד בפניות המגיעות מערוצי התקשורת השונים.	א-1
	תיעוד התכתבות עם הלקוחות מהערוצים השונים בסרגל רב ערוצי תחת כרטיס הפונה במערכת שירות הלקוחות כגון: SMS, CHAT (נכנס ויוצא), Email + פקס כמייל, פייסבוק, אתר אינטרנט, מובייל, וידאו, קשר להדפסה אוטומטית בבית דפוס ו/או כל ערוץ נוסף שיתווסף במהלך תקופת ההתקשרות.	א-1
	פתיחת פעילויות והקצאה לגורם מטפל, בהמשך לעבודה בערוצים לדוגמה: מייל חוזר, SMS חוזר וכדומה.	א-1
	המערכת תשייך את המענה (reply) במייל לכרטיס הפונה ע"פ כתובת דוא"ל, מספר נייד או מספר מזהה שיוגדר באפיון המפורט.	א-1
	שליחת הודעות/מסמכים (כגון: במייל, SMS, וכד') מתוך מערכת שירות הלקוחות ותיעוד המסמך שנשלח תחת פונה	א-1
	פעימה א-2	
לקוחות	עדכון נתוני מערכת שירות הלקוחות מהמערכות התפעוליות בהתאם למצוין בסעיף 8 לנספח זה, להלן הממשקים	א-2
חיווי 360° לפונה	הודעות על שינויים בזמן אמת/ שינויים שאינם במערכת מסולן ועודכנו ע"י המפעילים/הרשות	א-2
	חיווי ליצירת הקשר האחרון, נתון ממערכת שירות הלקוחות	א-2
	חיווי – האם נתוני הפונה מטוייבים לפי ארבעה שדות: מספר נייד, כתובת מייל, הסכמה מדעת וחוק הספאם – נתון מערכת שירות הלקוחות חסימת אפשרות להתקדם ללא עדכון פרטים שיוגדר מראש.	א-2
	חיווי סטאטוס SLA – נתון מערכת שירות הלקוחות	א-2
פניות ומשימות	שליחת מסרונים מידיים ותיעודם תחת כרטיס הלקוח במערכת שירות הלקוחות	א-2
	ניהול הטיפול במשימה - הקצאה אוטומטית לתורי עבודה שיקבעו על פי לוגיקה שתקבע מראש. כאשר המשתמש נמצא במערכת שירות הלקוחות הוא יבחר בכפתור "המשימה הבאה" (Next task). המערכת תקפיץ את המשימה לטיפול על פי לוגיקה שתקבע מראש.	א-2
	אפשרות שליחת הודעת מסרונים מידיים/מייל עם צרופות רלוונטיות לפונה עם פרטי השיחה ופירוט המשך התהליך שהפונה נדרש לבצע. תהליכי העבודה הנדרשים יוגדרו באפיון.	א-2

נושא	תכונה – כללי	שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)
תכונה- כללי	מסרונים מידיים – ביצוע שליחת מסרונים באופן אוטומטית - לא ישלח מחוץ לשעות הפעילות 08-20 ובשבתות וחגים (ימי קודש)	א-2
מובייל	המציע יציג את האפשרויות כגון: לעדכן ולצפות בנתונים דרך מכשירים ניידים . סגירת ופתיחת תהליכי העבודה. נדרשת הנגשה והתאמה רספונסיבית למובייל, IPAD ועוד יש לציין האם נדרשת התקנה בצד ה-Client נדרשת אפליקציית מובייל תואמת הכוללת אחזור ועדכון נדרשת גם עבודה ב-Offline ניהול יומנים וסנכרון למערכת שירות הלקוחות	א-2
בקרות	התראות און ליין למשתמשים שונים במערכת שירות הלקוחות מנתונים חיצוניים	א-2
כלי ניהול	אפשרות עבור מנהל לצפות בכל המשימות המשויות לצוות שלו בחלוקה למשתמשים כולל מספר המשימות המשויות לכל משתמש ו SLA ממוצע / מקסימלי / חריגה ממוצעת, בפורטנציאל חריגה וכדומה (באמצעות צבעי רמזור, לדוגמא: פוטנציאל חריגה יוצג בצבע אדום).	א-2
	אפשרות להקצות משימות אוטומטית בהתאם לחוקה שנקבעת מראש. לדוגמה: הקצאת פעילות בערוץ מייל למשתמשים מקבוצה מסוימת, הקצאה לפי סוג משימה	א-2
	פעולות מרוכזות: יצירת פעילות מרוכזת לקבוצת פונים על פי חתך מוגדר עדכון מרוכז של פרטים לקבוצת פונים	א-2
	אפשרות הקצאת פניות חוזרות למשתמש לא פעיל למשתמש אחר על פי החלטת מנהל הצוות.	א-2
הרשאות	אפשרות להגבלת צפייה ועריכה של רשומות וצרופות לקוחות שונים בהתאם להרשאות. דוגמה: מפעילים.	א-2
פעילה ב'		
חיווי 360° לפונה	שיקוף פרטי הסקר ממודול הסקרים (פרוט בסעיף 7.9 לנספח זה, מודולים)	ב
	חיווי האם הפונה בטיפול מערכת פיקוח וחקירה (מיכאל)	ב
	חיווי האם הפונה בטיפול מחלקת תביעות לרבות מספר הפניות, סוג מעורב (עד/חשוד/מלין)	ב
	חיווי האם הפונה בטיפול במערכת אכיפה (בקרה) לרבות כמות פניות	ב

שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)	תכונה – כללי	נושא
ב	חיווי במקרה ויש תלונה / טיפול פניות הציבור – נתון מערכת שירות הלקוחות פניות פתוחות ופניות סגורות	
ב	קליטת פניות שהגיעו דרך "צור קשר" (מייל) ופתיחת כרטיס פניה ושיכו תחת הפונה לתור המתאים.	
ב	קליטת טפסים דיגיטליים באופן אוטומטי – טופס מקוון - שהפונה מזין דרך האתר של ממשל זמין. אכלוס הנתונים מהטופס בפניה, שיוכם לכרטיס הפונה ושמירת הצרופות במערכת הסעי"ר עם קישור לפניה שהוקמה.	
ב	הכנה ושליחה במייל + צרופות של מכתב בפורמט אחיד ע"פ נתונים מתוך מערכת שירות הלקוחות. לדוגמה: מסמך שהוקם מתבנית על פי ה-Flow שייקבע באפיון המפורט.	
ב	יכולת שליחה של מסמכים בתבניות קבועות במערכת שירות הלקוחות באמצעות פקס, מייל עם צרופות רלוונטיות, מסרונים מידיים	
ב	איחוד פניות – במקרה של מספר פונים באותו נושא	
ב	זיהוי פניות כפולות על פי לוגיקה שתיקבע במהלך אפיון ה-sprint הרלוונטי.	
ב	זיהוי העלאת ממצאים כפולים למערכת אכיפה על פי לוגיקה שתיקבע במהלך אפיון ה-sprint הרלוונטי.	פניות ומשימות
ב	מבנה פניה – אב וצאצא (בן). במקרים בהם הפונה מעביר פניה שיש בה 2 נושאים לטיפול תפוצל הפניה לפניית צאצא. פניית האב תיסגר רק לאחר שכל פניות הצאצא יסגרו . פניות צאצא יפתחו ידנית או שתתבצע פתיחת פניות צאצא מרובות אוטומטית בהתאם לצורך על פי לוגיקה שתיקבע במהלך אפיון ה- sprint הרלוונטי.	
ב	תיעוד מלא – היסטוריית ביקורת – כל פעולה במערכת מתועדת.. הפתרון צריך לתת מענה גם ברמה הטכנולוגית וגם ברמת המוקד שתאפשר תחקור שינויים שבוצעו בתיעוד פניה, מחיקתה, שליחת מיילים מפניה ועוד על פי לוגיקה שתיקבע במהלך אפיון ה-sprint הרלוונטי..	
ב	מערכת שירות הלקוחות תעביר פניות שהוגדרו כלא רלוונטיות לארכיון ממנו ניתן יהיה לשחזר פניות אלה במידת הצורך.	
ב	לוגיקה של סטטוסים – סטטוסים משתנים עפ"י לוגיקה קבועה מראש. יש לאפשר גם שינוי סטטוס ידני במידת הצורך.	

שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)	תכונה – כללי	נושא
ב	פתיחת פניה חדשה פתיחת פניה מפריט תור פתיחת פניה ידנית על ידי רפרנט, לדוגמא: פניה שנשלחה במייל, ווצאפ, פקס ועוד.	פניות מוקד פנ"צ
ב	זיהוי פניות כפולות על פי פרמטרים קבועים מראש התראה על יצירת פניה כפולה. חיווי לפניה הקיימת במערכת אליה מייחסים את הפניה החדשה כפניה כפולה. מתן מענה בהתאם לפונה על פי לוגיקה שתיקבע באפיון המפורט	
ב	עריכת / מחיקה / שחזור פניה מחיקת פניה - פניה לעולם לא תימחק פיסית מהמערכת אלא תהפוך לפניה מבוטלת ותיכנס לתצוגה ייעודית של פניות שנמחקו. יש לאפשר שחזור פניה שנמחקה בלחיצת כפתור	
ב	הקצאת פניה הקצאת פניה למשתמש יחיד/לצוות על פי הרשאות משתמשים במערכת. אפשרות למנהל להקצות פניות של משתמש אי' בצוות למשתמש ב' בצוות ללא צורך להיכנס ליוזר של המשתמש. אפשרות בחירה מרובה של פניות והקצאתן במרוכז למשתמש אחר. אפשרות הקצאת פניות אוטומטית על פי נושא הפניה למשתמש הרלוונטי. החזר פניה לפנ"צ - יחזיר את הפניה לגורם האחרון בצוות טיפול בפניות שנגע בפניה על פי לוגיקה שתיקבע מראש באפיון המפורט.	
ב	מסרונים מידיים – ביצוע שליחת מסרונים באופן אוטומטי - לא ישלח מחוץ לשעות הפעילות 08-20 ובשבתות וחגים (ימי קודש)	
ב	שליחת מסמכים אוטומטית (לרבות צרופות שייווצרו כמסמכים מתבניות קבועות במערכת הסעי"ר), מתוך שירות הלקוחות ותיעוד המסמך תחת הפונה. שליחת המידע תתבצע לפונה (מייל, דואר ישראל, דואר רשום, פקס, מסרון מידי וכו'). יש לאפשר גם שליחת מייל ידנית עם צרופות מסעי"ר או משולחן העבודה של המשתמש.	פעולות במערכת
ב	ניהול יומנים במערכת שירות הלקוחות לרבות ניהול אינטראקציות מתוזמנות מראש עם פונה ושליחת תזכורות ליומן המשתמש.	

שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)	תכונה – כללי	נושא
ב	סנכרון אונליין דו כיווני של יומנים בין OUTLOOK למערכת שירות הלקוחות לפי אוכלוסיות שיוגדרו מראש (משתמשים). יכולת עריכת פגישות עבור משתמשים שונים על פי הרשאה.	ניהול פגישות ויומנים
ב	תהליכי אישור חריגות על סמך הרשאות ומדרג העובר אוטומטית בין המשתמשים לפי הרשאתם .	Workflow
ב	הספק נדרש לספק את מבנה הנתונים הנדרש לצורך קליטת נתונים בחבילת התוכנה וכן את מבנה הנתונים של נתונים היוצאים מחבילת התוכנה.	הסבת נתונים
ב	המערכת תאפשר הוספת משתמשים ללא הגבלה.	הרשאות
ב	הפקת דוחות ניהוליים מתוך רשימת דוחות שיוגדרו באפיון המפורט ב-sprint הדוחות.	כללי
ב	בכל הקמת משתמש חדש למערכת יש לדאוג להרשאות לקריאה/עריכה למסמכים במערכת סעי' בהתאם להרשאות שינתנו לו ב-AD.	ניהול מסמכים
ב	יצירת מסמך חדש מתבנית יצירת מסמך חדש יכולה להיות ידנית או אוטומטית על פי לוגיקה קבועה מראש שתוגדר במהלך האפיון המפורט בכל sprint וצירוף המסמך כצרופה למייל שישלח לפונה עפ"י הרשאות בסעי'ר. המערכת תאפשר הוספת תבניות נוספות על פי נושאים. המערכת תאפשר ייצוא מאפיינים מתאימים לסעי'ר לכל תבנית חדשה שתפתח. המערכת תשמור את המסמך האחרון שנשמר ותיצור קישור למסמך לפני תחילת עריכתו (עפ"י תהליך העבודה הסדור בסעי'ר - התוסף) על פי לוגיקה קבועה מראש שתוגדר במהלך האפיון המפורט בכל sprint.	
ב	עריכת מסמך עפ"י תהליך העבודה הסדור בסעי'ר	
ב	שמירת מסמך המסמכים יישמרו במערכת סעי'ר על פי תהליך העבודה הסדור בסעי'ר, שיקבעו בממשק המשותף בין מערכת סעי'ר ובין מערכת פנ"צ. המערכת תיצור קישור למסמך האחרון שנשמר ותציג אותו בדף הפנייה הראשי. המערכת תאפשר פתיחת המסמך לעריכה בפורמט המקור או לצפייה בפורמט PDF, JPG או כל פורמט שייקבע במהלך האפיון המפורט בכל sprint.	

שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)	תכונה – כללי	נושא
ב	<p>מחיקת מסמך המערכת תשמור היסטוריית מסמכים מחוקים כולל: מי ביצע את המחיקה, תאריך ביצוע המחיקה, סיבת ביצוע המחיקה ונתונים נוספים כפי שיידרש בזמן האפיון המפורט בכל sprint. המערכת תציג למשתמשים את שם וקישור המסמכים המחוקים בצבע אדום. לחיצה על הקישור תפתח את כל הנתונים שהוכנסו בזמן המחיקה: מי ביצע את המחיקה, תאריך ביצוע המחיקה וכו'.</p>	
ב	<p>שחזור מסמך מחוק המערכת תאפשר שחזור המסמך המחוק על ידי לחיצה על הלינק האדום והפקת הודעה בסוף הצגת נתוני המחיקה: "שחזור מסמך - כן/לא". מסמך שישוחזר, יוסר הצבע האדום ויתפקד כמסמך רגיל.</p>	
ב	<p>סריקת מסמך המערכת תאפשר סריקת המסמך ושמירתו במערכת סעי"ר בפורמטים שמערכת סעי"ר תאפשר. המערכת תשמור את נתוני הסריקה: מי סרק את המסמך, תאריך הסריקה וכו' (בהתאם לאפיון המפורט שיקבע מול מערכת סעי"ר בכל sprint). המערכת תפיק קישור למסמך הסרוק ותציג אותו במערכת פני"צ במקטע המיועד למסמכים סרוקים. לחיצה על הלינק תפתח את המסמך ותציג אותו למשתמש המורשה לצפייה.</p>	
ב	<p><u>יבוא מסמך</u> המערכת תאפשר יבוא מסמכים בפורמטים שונים: Excel, PDF, Word, JPG ופורמטים נוספים שיפורטו בכתיבת מסמך האפיון המפורט בכל sprint – עפ"י היכולות של סעי"ר. המערכת תאפשר להוסיף פורמטים ליבוא עפ"י המימשק שייקבע עם סעי"ר. המסמכים המיובאים ישמרו במערכת סעי"ר. במערכת יהיה התייעוד הבא: מי ביצע את היבוא, תאריך יבוא ונתונים נוספים שייקבעו בכתיבת מסמך האפיון המפורט בכל sprint. המערכת תיצור לינק למסמך המיובא ותציג אותו במקטע המיועד לו במסך הפנייה</p>	
ב	<p>לוגיקת מייל כשר לא ישלח מייל מהמערכת בשבתות וחגים (ימי קודש).</p>	<p>ניהול דואר אלקטרוני</p>

שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)	תכונה – כללי	נושא
ב	יצירת תבניות דואר - המערכת תאפשר יצירת תבניות דוא"ל + צרופות בהתאם לסוגי הנושאים (ולמסכים) עליהם עובד המשתמש.	
ב	שליחת קישורי פניות בדואר אלקטרוני - המערכת תאפשר בחירת מספר פניות בו זמנית ושליחת קישור שלהן בדואר ישיר למכותבים בתוספת צרופות רלוונטיות.	
ב	שליחת קבצים בדוא"ל המערכת תאפשר לבחור מתוך פניה את כל או חלק מהמסמכים המצורפים אליה (על פי בחירה) ולשלוח לכל כתובת מייל. המערכת תאפשר הוספת צרופות לדוא"ל ממחשב המשתמש או הוספת צרופות על פי לוגיקה קבועה מראש שתוגדר במהלך האפיון המפורט של תהליכי שליחת דוא"ל אוטומטיים מתוך המערכת לכל sprint.	
ב	שליחת מיילים אוטומטיים מהמערכת והוספת צרופות אוטומטיות למיילים על פי לוגיקה קבועה מראש שתוגדר במהלך האפיון המפורט של כל sprint	
ב	שליחת מיילים יזומים על ידי המשתמש עם או בלי צרופות על פי הרשאות הקיימות במערכת	
ב	תיעוד המיילים הנשלחים מהמערכת והצגתם במסך הראשי של הפניה עם קישור לצרופה שנשלחה.	
ב	שמירת היסטוריית דוא"ל לפניה שמירת המיילים רלוונטית לכל סוגי המיילים הנשלחים מהמערכת. שמירת היסטוריית המיילים תתבצע במערכת סעי"ר . המערכת תשמור קישורים לכל המיילים המאורכבים בסער ותאפשר שמירת והצגת היסטוריית מיילים כגון: מי שלח את המייל, מי היו המכותבים, תאריך שליחת המייל, קבצים מצורפים למייל וכו'.	
ב	המערכת תבצע בדיקה אם נשלח מייל לפונה בסגירת פניה ותפיק הודעה אוטומטית בנסיון לשלוח מייל נוסף בנוסף: "נשלח מייל סגירת פניה לפונה, האם תרצה לשלוח שוב?". על פי לוגיקה שתקבע מראש בעת האפיון המפורט	ניהול דואר אלקטרוני

7. מודולים מתקדמים

7.1. מערכת שירות הלקוחות המוצעת תכלול מספר מודולים מתקדמים.

7.1.1. **מערכת רב ערוצית הכוללת:** צ'אט, מייל, מסרונים מידיים, פקס, טפסים מקוונים, רשתות חברתיות ווידאו (עתיד).

7.1.2. מודול **ניהול ידע** שיספק מערכת ידע ומידע עבור כלל המשתמשים במרכז השירות לרבות נציגי המידע והשירות, נציגי ה-BO ונציגי פניות הציבור.

7.1.3. **מודול יומן ניהול אירועים** בזמן אמת שיספק יכולת לרשום, לתעד, לנהל ולעדכן אירועים בזמן אמת שיש להם השפעה על עבודה סדירה של התחבורה הציבורית בישראל.

7.1.4. **מודול סקרים** שיספק מענה לביצוע סקרים בקרב הפונים ויאפשר למשרד לבחון באופן מתמיד את שביעות הרצון של הפונים משירות הלקוחות.

7.1.5. **שלבי המימוש של המודולים המתקדמים יהיו כמפורט בטבלה ובהתאם לשלבי המימוש המפורטים בסעיף 11 לנספח זה -**

מודול מתקדם	שלב מימוש בהתאם לתוכנית מימוש בסעיף 11 לנספח זה
מודול רב ערוצי (סעיף 7.1.6)	פעימה א-1
מודול ניהול ידע (סעיף 7.1.7)	פעימה א-1
מודול יומן ניהול אירועים (סעיף 7.1.8)	פעימה ב
מודול סקרים (סעיף 7.1.9)	פעימה ב

7.1.6. מערכת רב ערוצית

7.1.6.1. הספק יספק מערכת רב ערוצית מתקדמת ב-2 החלופות הבאות:

7.1.6.1.1. מערכת שירות לקוחות רב ערוצית הכולל יכולות רב ערוציות מתקדמות

7.1.6.1.2. מערכת רב ערוצית חיצונית המתממשקת בצורה מלאה למערכת שירות הלקוחות

ומוטמעת בתוכה.

7.1.6.2. על המערכת המוצעת לעמוד בכלל הדרישות והפונקציונאליות בהתאם לסעיף 6 בנספח זה.

7.1.7. מודול ניהול ידע

7.1.7.1. כללי

7.1.7.1.1. מערכת שירות הלקוחות תכלול מודל ניהול ידע אשר יהיה מורכב משתי שכבות:

"שכבה חיצונית" ו-"שכבה פנימית" כמפורט להלן.

7.1.7.1.2. השכבה הפנימית תכלול ריכוז של מידע ועידכונים מהרשות, ממפעילי התחבורה

הציבורית, מספקים ומגורמים נוספים רלוונטיים אשר יוגדרו על ידי הממונה. שכבה זו

תנוהל על ידי הגורם הממונה לכך מטעם הרשות (להלן: "**ממונה הידע**").

7.1.7.1.3. השכבה החיצונית תכלול את כל המידע הנדרש ובפורמט הנדרש לצורך מתן

השירותים על ידי הספק הזוכה על פי מכרז זה. שכבה זו תנוהל על ידי המידען/אחראי

הידע או כל גורם אחר מטעם הספק הזוכה שיאושר לצורך כך על ידי הממונה.

7.1.7.1.4. במידת הצורך, ובהתאם להגדרות אשר יינתנו על ידי המשרד, ניתן יהיה להעביר

מיידעים ו/או מסמכים בין השכבה הפנימית לשכבה החיצונית, באופן ייחודי ותוך הזנת

השינויים הנדרשים במסגרת ניהול השכבה החיצונית וכן באופן אוטומטי בהתאם לסיווגים מסוימים, כגון סוגי משתמשים, הרשאות, תחומי עניין ועוד.

7.1.7.1.5 מודול ניהול הידע יתממשק למודול ניהול יומן ניהול אירועים לצורך קבלת מידע בזמן אמת.

7.1.7.1.6 למודול, בשתי השכבות, תהיה יכולת להפצת מיידעים במייל ובאמצעות מסרונים מידיים, על פי בחירה והגדרה הן של מנהלי השכבות והן של המשתמשים.

7.1.7.2 דרישות פונקציונאליות בסיסיות הנדרשות בכל אחת מהשכבות:

7.1.7.2.1 יכולת ניהול משתמשים ופעולות תמיכה רוחבית במנגנון ההרשאות במערכת וכן יכולת ניהול הרשאות ברמת פריט המידע, על ידי מנהל כל שכבה.

7.1.7.2.2 קונפיגורציה ועריכה לדפי בית, ביצוע התאמות ועריכת תבניות עצמאית ללא תלות בגורם טכני, הוספת סוגי שדות שונים: תאריך, טלפון, שדה חישובי, שדה בחירה מתוך CHECK BOX, תמונות, לינקים ושדות קבצים כמו למשל מסוג office ועוד.

7.1.7.2.3 כלים לבניית תבניות ולקליטת מידע, סיווג ותיוג מתקדם וניהול היררכיה בין פריטים.

7.1.7.2.4 ניהול מסמכים, גירסאות וקבצים מסוגים שונים (וידאו, JPG ועוד), כולל יכולות עריכה ועיצוב.

7.1.7.2.5 יכולת להציג מידע באופן מרוכז/מסודר כולל הגדרת חוקיות להצגת וקידום פריטי מידע: סדר הצגה לפריטי מידע על פי מילות חיפוש, הצגה ע"פ רלוונטיות, תפקיד וכדומה.

7.1.7.2.6 יכולות ניהול בהגדרת חוקיות/סדרי עדיפויות בהצגת תוצאות חיפוש, יכולות חיפוש מתקדמות כדוגמת GOOGLE.

7.1.7.2.7 יכולת הזנה, עריכה ויצירת מידע ע"פ תהליכי היצירה ועריכה.

7.1.7.2.8 יכולות ממשק המערכת: הגדרת תבניות/דפי תוכן/פריטי מידע כתבנית (template), שימוש בתבנית.

7.1.7.2.9 אפשרות הגדרת דף בית לכל קבוצת משתמשים/בעלי הרשאות מסוימות והגדרת פריטי מידע ומיידעים המתואמים בהתאם לסוגי משתמשים/הרשאות.

7.1.7.2.10 יכולת להפעיל הודעות מתפרצות באזור מוגדר מראש (בדף הבית/אזור אישי ועוד), לרבות תמיכה בהרשאות להזנת ההודעות מתפרצות, הגדרת טווחי הזמנים להופעת הודעה מתפרצת (מ/עד תאריך שעה) והסרה אוטומטית לאחר התאריך.

7.1.7.3 חיפוש מידע בכל אחת מהשכבות:

7.1.7.3.1 מנוע החיפוש יכלול יכולות חיפוש מתקדמות, לרבות: אפשרות חיפוש ע"י מלל חופשי, מורפולוגי (הטיית מילים), כתיב מלא/חסר, חיפוש בוליאני, יישום סנני חיפוש, חיפוש לפי מחבר, חיפוש עם שני מונחים ויותר וכדומה.

7.1.7.3.2 אפשרויות הצגת מידע מתוך הפריט במסך תוצאות החיפוש לקיצור זמן איתור המידע, כולל יכולת חיפוש ממוקד בתוך פריט המידע.

7.1.7.3.3 החיפוש יתאפשר מתוך המערכת עצמה, ישירות מתוך עמדת הנציג, ללא צורך להיכנס למערכת נפרדת.

7.1.7.3.4 אפשרות לחיפוש מתקדם ו"חכם" על פי פרמטרים גלובליים.

7.1.7.3.5 יכולות תיעדוף הצגת תוצאות חיפוש בהתאם לפופולריות, רלוונטיות ועוד.

7.1.7.3.6. יכולות הצגת פריטים רלוונטיים/קשורים ב"דחיפה", בהתאם להגדרות/הרשאות ו/או למאפייני המשתמשים השונים ולעולם התוכן הרלוונטיים.

7.1.7.3.7. יכולות הגדרת פריטי מידע מועדפים/נפוצים על פי מאפייני משתמש/ שיוך למוקד ועוד.

7.1.7.4. ארגון, ניהול ועיצוב פריטי המידע בכל אחת מהשכבות:

7.1.7.4.1. המודול יכלול יכולות עיצוב והתאמה של תבניות מידע והכללת מגוון פריטי מידע כמו: טקסט, מספר, תאריך, ערכי קוד, ושילוב מגוון סוגי קבצים, כגון: תמונה, קבצי office, PDF ועוד.

7.1.7.4.2. יכולות ניהול המסמכים וניהול ההקשרים, כלומר איזה מסמך מקושר לאלו פריטי מידע ואיזה פריט מידע מקושר לאלו מסמכים, לרבות יכולות עדכון שיוך מסמך לפריט מידע וההפך.

7.1.7.4.3. יכולות הקמה, יישום ועדכון תבניות מידע באופן עצמאי על ידי מנהלי השכבות או משתמש קצה מורשה, ללא רקע טכני. לרבות, יכולת עדכון שינוי תבניות מידע, כולל שדות תאריך משתנה, שדות מחושבים ועוד.

7.1.7.4.4. יכולות ניהול רוחביות לפריטי מידע: (א) הצגת היסטוריית עדכונים ושינויים של פריטי מידע במערכת, לפי פרמטרים כמו טווחי תאריכים, וכדומה. (ב) יכולת עדכון גורף של כל הפריטים בהם מוזכר שדה מידע הדורש עדכון. (ג) יכולת שיוך פריטי מידע לקטיגוריות למשל לפי תחום מסוים, איזור גיאוגפי מסוים, מחוז מסוים ועוד.

7.1.7.4.5. יכולות עיצוב התצוגה, הוספת חוצצים בתבנית המידע ועוד.

7.1.7.5. תהליכי עבודה בכל אחת מהשכבות ותסריטי שיחה בשכבה החיצונית

7.1.7.5.1. המודול יאפשר הגדרת השלבים הנדרשים בניהול פריט מידע, ואישורו במידת הצורך על פי סוגי פריטי מידע, לרבות הקפצת התראות לגורמים הרלוונטיים לצורך ניהול ותגובה.

7.1.7.5.2. המודול יכלול אפשרות ניהול אישור חתימה על פרט מידע על ידי גורם מקצועי מאשר.

7.1.7.5.3. המודול יתמוך בתהליך יצירה, אישור ועריכת מידע על ידי הגורמים אשר יוגדרו כמורשים לכך, ברמת קבוצה או ברמת משתמש ספציפי, על פי סיווג של תחומים, אזורים ועוד.

7.1.7.5.4. יהיה ניתן לנעול פריט ידע לעדכון על ידי הגורם שיורשה לכך.

7.1.7.5.5. המודול יכלול אפשרות להגדיר SLA לזמן מוקצב של שהיה בסטטוס טיפול בפריט מידע ו/או עדכונו ו/או מתן תגובה אליו ומתן התראות חריגה מה- SLA שנקבע הן למשתמשים והן באופן מרוכז לגורם שיוגדר כמרכז הנושא תוך ציון פרטי המשתמש/הרלוונטיים.

7.1.7.5.6. אפשרות התרעה במייל בהתייחס לניהול חיי פריט מידע - הגדרת פריט חדש, שינוי פריט מידע, שינויי סטטוס, הפצת פריט המידע, עדכונו ועוד.

7.1.7.5.7. השכבה החיצונית תכלול גם יכולת הגדרה של תהליכי עבודה ותסריטי שיחה ושילובם עם פריטי המידע במערכת, לרבות ניהולם ועדכונם, ושינוי הקשירות עם פריטי המידע, ככל הדרוש.

7.1.7.6 מודול ניהול ידע – השכבה הפנימית

7.1.7.6.1 כללי

7.1.7.6.1.1 השכבה הפנימית תשמש את המשתמשים מטעם הרשות, מפעילי התחבורה הציבורית, ספקים וגורמים נוספים שיוגדרו על ידי הממונה, וכן – מטעם הספק הזוכה את מנהל ההדרכה, המידען/אחראי הידע והמדריך ו/או כל גורם אחר אשר יאושר על ידי הממונה.

7.1.7.6.1.2 מטרתה העיקרית של שכבה זו היא לרכז את כל המידע הקשור לתחבורה הציבורית, לרבות חומרים מקצועיים, נושאי הסברה מגוונים ועדכון על שינויים וחידושים.

7.1.7.6.1.3 ממונה הידע ידאג לניהול, עדכון ותחזוקה של כל המיידעים הכלולים בשכבה זו, לרבות ריענון שלהם, תיעדופם ועוד.

7.1.7.6.1.4 מיידעים שיוגדרו כך יוכלו להיות מופצים באמצעות מיילים ומסרונים מידיים על פי פרטי תקשורת אשר יוזנו במערכת.

7.1.7.6.1.5 על פי דרישת המשרד, ייבנה ממשק להפצת המידע באתרי אינטרנט ופורטלים למיניהם.

7.1.7.6.2 ממשק ממונה הידע יכלול:

7.1.7.6.2.1 ניהול הרשאות ברמת המשתמשים וברמת פריט המידע הבודד.

7.1.7.6.2.2 הוספה, עדכון, ניהול ותחזוקה של פריטי המידע בתוך השכבה הפנימית.

7.1.7.6.2.3 ארגון המידע בתוך עצי תיעדוף (קידום) הצגת פריטי המידע בתוצאות החיפוש, על פי כמות צפיות בפריטים, תאריכים או כל פרמטר אחר.

7.1.7.6.2.4 שיוך מידע לסיווגים שונים, כגון סוגי משתמשים, תחומים, אזורים גיאוגרפיים ועוד, ובהתאם לכך סווג נושאים "חמים" באזור המיועד לכך בדף הבית של המשתמשים.

7.1.7.6.2.5 שיוך מיידעים לשליחה במייל למשתמשים על פי סיווגי חשיבות וסימון מותאם במייל לפי סיווג זה.

7.1.7.6.2.6 הפצת הודעות מתפרצות/רצות לכלל המשתמשים או לקבוצות שיוגדרו בהתאם לסיווגים.

7.1.7.6.2.7 ניהול, צפייה, הזנה ושינוי בפריטי ידע/עץ המידע במערכת.

7.1.7.6.2.8 הגדרת תאריכי הפצה ותפוגה של פריט מידע במידת הצורך.

7.1.7.6.2.9 תיאור הגדרת תאריך בקרה לפריט מידע, לאחר שעודכן הפריט, במידת הצורך.

7.1.7.6.2.10 המערכת תקפיץ לממונה הידע מיידעים הדורשים עדכון בהתאם לתאריך הבקרה שנקבע.

7.1.7.6.2.11 ריכוז פידבקים/שאלות לפריטי מידע על ידי משתמשים ואפשרויות מענה למשתמשים אשר הזינו אותם.

7.1.7.6.3 ממשק משתמש ואפשרויות שימוש במידע

7.1.7.6.3.1 התאמה אישית של ממשק המשתמש והצגת נושאים מועדפים (בדף הבית לפי התאמת משתמש).

7.1.7.6.3.2 איתור של נושאים "שכיחים" למשתמש באופן אוטומטי ויזום על ידי המערכת.

7.1.7.6.3.3 הצגת נושאים בהתאם להעדפות וצרכי המשתמש, כולל קיצורי דרך והגדרת אזור אישי.

- 7.1.7.6.3.4. אפשרות של משוב לפריטי ידע במלל חופשי וצפייה בתשובות שהתקבלו.
- 7.1.7.6.3.5. אפשרות של משוב על נושאי חיפוש אשר לא הניבו תוצאות או תוצאות לא רלוונטיות.
- 7.1.7.6.3.6. על ממשק המשתמש להיות ידידותי ונוח לשימוש ועדכני כמקובל בתעשייה לאתרי תוכן עדכניים.
- 7.1.7.6.3.7. אפשרות של הורדת קבצים ומסמכים.

7.1.7.7. מודול ניהול ידע - השכבה החיצונית

7.1.7.7.1. כללי

- 7.1.7.7.1.1. השכבה החיצונית תשמש את כלל משתמשי המערכת במרכז השירות, ובפרט את נציגי המידע והשירות, נציגי ה-BO ונציגי פניות ציבור.
- 7.1.7.7.1.2. מטרתה העיקרית של שכבה זו היא לסייע באיתור המידע והנגשתו בצורה בהירה לפונים למרכז השירות, על מנת לתת לאחרונים מידע מלא, מעודכן ומדויק.
- 7.1.7.7.1.3. המידען/אחראי הידע מטעם הספק הזוכה ידאג לניהול, עדכון ותחזוקה של כל המיידעים הכלולים בשכבה זו, לרבות ריענון שלהם, תיעדופם ועוד.
- 7.1.7.7.1.4. המערכת תאפשר קשר אינטראקטיבי ומשולב בין פריטי המידע, לתסריטי השיחה, למענה על פניות שמתקבלות במרכז השירות.
- 7.1.7.7.1.5. המערכת תאפשר "קישור" של פריטי מידע לשלושת במערכת שירות הלקוחות (לפי נושא ראשי/נושא משני/תת-נושא). השיוך יכול שיהיה למוקד מסוים או שונה לכל מוקד.
- המערכת תתמוך בפתיחת מספר פריטי ידע רלוונטי בהתאם לפנייה המתקבלת ובהגדרת סדר בהצגה של פריטי הידע, תוך הבחנה בין פריט ידע של אחד מהמוקדים לפריט ידע משותף לכולם, ופריטי ידע אחרים/נוספים לבחירת וחיפוש עומק של המשתמש.
- 7.1.7.7.1.6. שכבה זו תכלול גם יכולת בנייה ועריכה של שאלון ידע (מבחן) למשתמשיו באופן עצמאי וניתוח תוצאותיו עבור כלל המשתמשים או חלקם למנהל שיוגדר לטובת הנושא. המערכת תתמוך בהגדרת תשובות תקינות, זמנים למשך המבחן, ציון מעבר והפצה לפי קבוצה מוגדרת וכן תהיה בעלת יכולת לייצר מספר גרסאות למבחן, לסווג שאלות לפי רמת קושי, לתמוך בתהליכי למידה בעת מתן תשובה שגויה לפריט המידע. בסיום המבחן יוצג ציון במידה וכך יוגדר.
- 7.1.7.7.1.7. שכבה זו תכלול גם יכולת הגדרה והפצה של תדריכים מסוג "קרא וחתום" ותתריע למשתמשים שטרם עשו זאת.
- 7.1.7.7.1.8. למודול תהיה יכולת להפצת המיידעים גם בערוצי השירותים העצמיים, כולל צ'אט, Chatbot, ומערכות שונות/אחרות של צד ג' לשירות עצמי.

7.1.7.7.2. ממשק המידען/אחראי ידע יכלול:

- 7.1.7.7.2.1. ניהול הרשאות ברמת המשתמשים וברמת פריט המידע הבודד.
- 7.1.7.7.2.2. הזנת תדריכי ידע כולל שדה "קרא וחתום".
- 7.1.7.7.2.3. הוספה, עדכון, ניהול ותחזוקה של פריטי המידע בתוך השכבה החיצונית.
- 7.1.7.7.2.4. ארגון המידע בתוך עצי תיעדוף (קידום) הצגת פריטי המידע בתוצאות החיפוש, על פי כמות צפיות בפריטים, תאריכים או כל פרמטר אחר.

7.1.7.7.2.5. שיוך מידע לסיווגים שונים, כגון סוגי משתמשים, תחומים, אזורים גיאוגרפיים ועוד, ובהתאם לכך סווג נושאים "חמים" באזור המיועד לכך בדף הבית של המשתמשים.

7.1.7.7.2.6. הפצת הודעות מתפרצות/רצות לכלל המשתמשים או לקבוצות שיוגדרו בהתאם לסיווגים.

7.1.7.7.2.7. ניהול פריטי "קרא וחתום" של תדריכים: שיוך ע"פ משתמשים, למשל: שיוך על פי מוקד או לפי תת-קבוצה בתוך המוקד, ככל שיוגדר, הפקת רשימות של משתמשים שלא קראו וחתמו ועוד.

7.1.7.7.2.8. סווג נושאים "חמים" באזור המיועד לכך בדף הבית של המשתמשים.

7.1.7.7.2.9. ניהול, צפייה, הזנה ושינוי בפריטי ידע/עץ המידע במערכת.

7.1.7.7.2.10. בניית שאלון ידע (מבחן), הפצת מבחנים, ניתוח תוצאות.

7.1.7.7.2.11. הגדרת תאריכי הפצה ותפוגה של פריט מידע במידת הצורך.

7.1.7.7.2.12. תיאור הגדרת תאריך בקרה לפריט מידע, לאחר שעודכן הפריט. תאריך הבקרה יתעדכן בהתאם.

7.1.7.7.2.13. המערכת תקפיץ למידען/אחראי הידע מיידיעים הדורשים עדכון בהתאם לתאריך הבקרה שנקבע.

7.1.7.7.2.14. המערכת תאפשר ריכוז של פידבקים/שאלות לפריטי מידע על ידי משתמשים ואפשרויות מענה.

7.1.7.7.3. ממשק משתמש ואפשרויות שימוש במידע

7.1.7.7.3.1. התאמה אישית של ממשק המשתמש והצגת נושאים מועדפים (בדף הבית לפי התאמת משתמש).

7.1.7.7.3.2. איתור של נושאים "שכיחים" למשתמש באופן אוטומטי ויזום על ידי המערכת.

7.1.7.7.3.3. הצגת נושאים בהתאם להעדפות וצרכי המשתמש, כולל קיצורי דרך והגדרת אזור אישי.

7.1.7.7.3.4. משוב לפריטי ידע במלל חופשי, צפייה במשובים שהועברו ותשובות שהתקבלו.

7.1.7.7.3.5. משוב על נושאי חיפוש אשר לא הניבו תוצאות או תוצאות לא רלוונטיות.

7.1.7.7.3.6. עם כניסת הנציג למערכת - הצגת התראות והודעות מתפרצות ויישום מנגנונים לאכיפת קריאה על פריטי "קרא וחתום"/תדריכים שהתקבלו. כולל סינון לפי פריטים/תדריכים שטרם נקראו/נחתמו.

7.1.7.7.3.7. על ממשק המשתמש להיות ידידותי ונוח לשימוש ועדכני כמקובל בתעשייה לאתרי תוכן עדכניים.

7.1.7.7.3.8. משתמשי השכבה החיצונית יוכלו לתת מענה לפנייות תוך צירוף קבצים, קישורים, מסמכים וצילומי מסך במידת הצורך וכפי שיאושר על ידי הממונה, ולשלחו לפונים למכרז השירות בכל ערוצי התקשורת, כפי שהוגדרו במכרז.

7.1.8. יומן ניהול אירועים

7.1.8.1. יומן ניהול האירועים הינו חלק ממערכת שירות הלקוחות המשותפת למכרז הבקרה ולמכרז השירות.

7.1.8.2. תפקיד יומן ניהול האירועים לרכז את הטיפול באירועים.

7.1.8.3. מטרות:

7.1.8.3.1. לרכז במקום אחד את כל המידע הרלוונטי לאירועים תנועתיים

- 7.1.8.3.2 לאפשר תקשורת פשוטה בין כל הגורמים
- 7.1.8.3.3 לאפשר טיפול מהיר והרמטי בכל אירוע – יכולת לוודא/לנהל את תהליך הטיפול באירוע תנועה בסדר פעולות שיקבע מראש
- 7.1.8.4 משתמשים
 - 7.1.8.4.1 עובדי מרכז הבקרה של התחבורה הציבורית (עתידי)
 - 7.1.8.4.2 מפעילים
 - 7.1.8.4.3 משתמשים ממרכז השירות
 - 7.1.8.4.4 גורמים ברשות התח"צ – ממונים, בקרה, אנשי טכנולוגיה ועוד
 - 7.1.8.4.5 גורמים אפשריים נוספים :
 - 7.1.8.4.5.1 משטרה
 - 7.1.8.4.5.2 מד"א
 - 7.1.8.4.5.3 רשויות מקומיות
- 7.1.8.5 סיווג אירועים – כל אירוע יסווג לפי הפרמטרים נבחרים. המערכת תתמוך ביכולת הוספה והורשה של פרמטרים. להלן רשימה חלקית של הפרמטרים :
 - 7.1.8.5.1 תזמון הארוע.
 - 7.1.8.5.2 כותרת האירוע :
 - 7.1.8.5.2.1 דוגמה לאירועים אפשריים :

אירוע פלילי/בטחוני
ביקור אישים פוליטיים
ביקורת משטרה/ מ. הרישוי
הלוויה

- 7.1.8.5.3 אופן טיפול לדוגמה – הפעולה הנדרשת כגון שינוי מסלול.
- 7.1.8.5.4 מקור פתיחת האירוע
- 7.1.8.6 תהליכים ביומן ניהול אירועים
 - 7.1.8.6.1 כאשר יש אירוע צריכה להיות התאמה בין אירוע למנהל אירוע
 - 7.1.8.6.2 מנהל האירוע מבצע מספר פעולות באמצעות כלים טכנולוגיים קיימים כדי לבדוק את
 - אמינות האירוע וסיווגו (גאוגרפית, קישור לקווים ותחנות, סדר גודל האירוע).
 - 7.1.8.6.3 המידע שמגיע בנוגע לאירועים (לציבור) יהיה במסגרת מידע מוגש בהקשת מספר הקו (מסלולן) ולא בהודעות מתפרצות.
 - 7.1.8.7 התהליך הבסיסי במודול יומן ניהול אירועים הוא טיפול באירוע. בכל אירוע יהיו מספר פעולות :
 - 7.1.8.7.1 פתיחת אירוע
 - 7.1.8.7.2 סיווג האירוע
 - 7.1.8.7.3 קישור לאזור גיאוגרפי, קישור לקו, קישור לכיוון, קישור לתחנה, קישור למפעיל
 - 7.1.8.7.4 פרטי האירוע – שילוב של מלל חופשי ושדות מובנים

- 7.1.8.7.5 טיפול באירוע: הוספת מידע רלוונטי על התפתחות האירוע על ידי כל אחד מהגורמים הרלוונטיים.
- 7.1.8.7.6 קבלת החלטה – בחירה על דפ"א לטיפול האירוע.
- 7.1.8.7.7 מעקב אחר היישום של הטיפול באירוע
- 7.1.8.7.8 עדכון הציבור – הוצאת הודעה מסודרת לציבור על טיב ההחלטה
- 7.1.8.7.9 וידוא ביצוע – מעקב אחרי היישום של ההחלטה
- 7.1.8.7.10 סגירת האירוע
- 7.1.8.7.11 סיכום האירוע
- 7.1.8.7.12 הוצאת הודעה מסודרת לציבור על אופן הטיפול
- 7.1.8.8 דגשים:
- 7.1.8.8.1 המערכת תתמוך בתהליכים – לייצר שהתהליך המובנה של האירוע יהיה מובנה במערכת. ברמת הגדרת שדות חובה ותנאים להתקדמות בתהליך.
- 7.1.8.8.2 WORKFLOW מלא כולל חוקיות
- 7.1.8.8.3 WORKFLOW דינמי - יכולת שינויים ברמת משתמש בכיר
- 7.1.8.8.4 עדכון טבלאות מלא ללא צורך בפיתוח
- 7.1.8.9 תהליך מקביל לניהול אירוע הוא ניהול ושימור הידע. כל אירוע יעבור את התהליך הבא:
- 7.1.8.9.1 פתיחת האירוע
- 7.1.8.9.2 טיפול באירוע
- 7.1.8.9.3 סגירת האירוע
- 7.1.8.9.4 אחסון האירוע בבסיס הנתונים עם הסיווג המתאים לטובת שליפה נוחה.
- 7.1.8.9.5 במקרה הצורך מחיקת אירוע – ברמה הטכנית בלבד אך יהיה תיעוד ליצירת האירוע, מחיקתו, סיבת מחיקתו ואפשרות לשחזר (להגדיר בסוג אירוע "אירוע לא אירוע")
- 7.1.8.9.6 תהליך משלים לניהול הידע הוא חיפוש ואחזור של אירועים. על מנת לאפשר זאת יש מספר פעולות
- 7.1.8.9.6.1 חיפוש האירוע לפי קטגוריות מוגדרות או ע"י טקסט חופשי
- 7.1.8.9.6.2 קבלת רשימת אירועים העונים על הקריטריון
- 7.1.8.9.6.3 צפייה באירוע (כנ"ל באירועים עם סטטוס סגור)
- 7.1.8.9.6.4 יכולת חיפוש של אירוע על פי קריטריונים מוגדרים לרבות אירוע סגור
- 7.1.8.9.6.5 אופציה להפקת דו"חות לשם הסתכלות רוחבית על אירועים.
- 7.1.8.10 אירוע – עדכון הציבור
- 7.1.8.10.1 בחירת אפשרות V לעדכון הציבור – רק בפניות שמשפיעות על הציבור.
- 7.1.8.11 API לפתיחת אירוע. יש לאפשר פתיחה של אירועים על ידי שימוש ב-API. כלומר שמערכת חיצונית תוכל לפתוח אירועים.
- 7.1.8.12 הוספת משתמשים:
- 7.1.8.12.1 לאחר פתיחת האירוע יוגדרו המשתמשים בעלי הגישה לפרטי האירוע באופן אוטומטי.
- 7.1.8.12.2 לכל משתמש תוגדר הרשאת צפייה או הוספת מידע.
- 7.1.8.12.3 יש לאפשר הוספת וגריעת משתמשים כל עוד האירוע פעיל

- 7.1.8.12.4 סיווג האירוע: יש לאפשר סיווג לכל אירוע שנפתח. ניתן יהיה לסווג אירוע לקבוצה או אוסף, להלן קבוצות לדוגמא: קו אוטובוס, מפעיל, תחנה או מקבץ תחנות.
- 7.1.8.12.4.1 הסיווג יתבצע בדרכים הבאות:
- 7.1.8.12.4.1.1 ידנית, על ידי הזנה של הפרטים, עם אפשרות לmultiple choice
- 7.1.8.12.4.1.2 דרך טעינת קובץ רשימה סטנדרטי
- 7.1.8.12.4.1.3 API למערכת חיצונית שתוכל להזין את הפרטים לסיווג אירוע
- 7.1.8.13 הוספת מידע:
- 7.1.8.13.1 כל הוספת מידע תלווה לכל הפחות במטא דאטה הבא:
- 7.1.8.13.1.1 שם המוסיף
- 7.1.8.13.1.2 שעת ההוספה
- 7.1.8.13.1.3 כותרת
- 7.1.8.13.2 יש לאפשר הוספת טקסט לאירוע.
- 7.1.8.13.3 יש לאפשר הוספת מסמך לאירוע:
- 7.1.8.13.3.1 תמונה (JPEG, GIF, PNG) וכו'.
- 7.1.8.13.3.2 מסמך טקסטואלי (PDF, DOCX) וכו'.
- 7.1.8.13.3.3 טבלה (XSLX, CSV) וכו'.
- 7.1.8.13.3.4 קישור למערכת הרישוי כאסמכתא לטיפול באירוע
- 7.1.8.14 קבלת החלטה –
- 7.1.8.14.1 בעת ההחלטה על אופן הטיפול האירוע ניתן להגדיר פרמטרים מוגדרים לאופן הטיפול כגון: דרכי פעולה אפשריים מתוך סט פעולות מוגדר מראש, זמנים רלוונטיים, תחנות וקווים מושפעים
- 7.1.8.14.2 לאחר קבלת ההחלטה האירוע יועבר אוטומטית לסטטוס מעקב אחר יישום
- 7.1.8.15 עדכון הציבור
- 7.1.8.15.1 API להוצאת המידע מסעיף XX או סעיף XX בצורה מסודרת ומוגדרת.
- 7.1.8.15.2 יש לייצא להודעה מסוג GTFS RT SA
- 7.1.8.16 סגירת האירוע - בעת סגירת האירוע יהיה ניתן להגדיר פרמטרים מוגדרים לאופן הטיפולכללי ניהול ובקרה
- 7.1.8.16.1 אפשרות חיפוש אירוע על פי קטגוריות שונות הקיימות במערכת. החיפוש יתאפשר הן באמצעות שימוש בטקסט חופשי והן תוך שימוש בשדות מובנים. כמו כן יתאפשר ביצוע פעולות לוגיו בין פרמטרי החיפוש.
- 7.1.8.17 הצגת תוצאות החיפוש תאפשר:
- 7.1.8.17.1 הצגת התוצאות ברשימה עם הקריטריון הנ"ל
- 7.1.8.17.2 אפשרות לסידור הרשימה לפי הקריטריון
- 7.1.8.17.3 הצגת התוצאות לפי ההרשאה של המשתמש
- 7.1.8.18 API לשליפת אירוע. יש לאפשר שליפה של האירוע וכל המידע הרלוונטי על ידי שימוש ב-API. כלומר שמערכת חיצונית תוכל לשלוח אירועים (גם אוטומטית במקרה הצורך).
- 7.1.8.19 דו"חות במודול יומן ניהול אירועים -ינתן הוצאת דוחות ממודול יומן לניהול אירועים בחתכים שונים.

7.1.8.20 תצוגה

- 7.1.8.20.1 במודול יומן ניהול אירועים יהיו מספר מסכים או לשוניות. יש לאפשר פתיחת מספר לשוניות במקביל. המסכים העיקריים במערכת יהיו: מסך אירוע פעיל, מסך חיפוש, מסך הפקת דוחות. המשתמש יוכל לפתוח מספר מסכים מאותו סוג במקביל. כמו כן יוקמו מסכים שונים לניהול הגדרות וטבלאות במערכת.
- 7.1.8.20.2 מודול יומן האירועים, הן בממשק משתמש במערכת שירות הלקוחות והן בשילוב ממשק המשתמש באתר WEB חיצוני למערכת, יתמוך בשימוש ב iframe או טכנולוגיה מקובלת אחרת, לבחירת המזמין.

7.1.9 מודול סקרים

- 7.1.9.1 מערכת שירות הלקוחות תכלול מודול לביצוע וניהול סקרים בקרב הפונים למרכז השירות.
- 7.1.9.2 מודול הסקרים יאפשר בניית סקרים והפצתם באמצעות מסרונים מידיים ו/או באמצעות משלוח דואר אלקטרוני.
- 7.1.9.3 מודול הסקרים יאפשר איסוף התשובות וניתוחם בהתאם לאפיון מלא שיוגדר מול המשרד.
- 7.1.9.4 מודול הסקרים תומך בגזירה סטטיסטית של פרופיל הפונים מתוך המאגר הקיים במערכת שירות הלקוחות ובניית מדגם מייצג.
- 7.1.9.5 מודל הסקרים יכלול בין היתר:
- 7.1.9.5.1 ניהול מערך ההרשאות למשתמשים
 - 7.1.9.5.2 סטטיסטיקה בזמן אמת – יכולת פילוח תוצאות סקר לפי תשובה בשילוב דוחות גרפיים מעוצבים ומותאמים
 - 7.1.9.5.3 ניתוח תוצאות סקר
 - 7.1.9.5.4 מידע מסוכם וגולמי כולל
 - 7.1.9.5.5 בניית דוחות מותאמים
 - 7.1.9.5.6 גרפים וקבצים מתקדמים - יכולת ייצוא נתונים בפורמט, Excel Pdf, Jpg, Word
 - 7.1.9.5.7 גמישות מקסימלית בבניית דוחות על סמך נתוני הסקרים
 - 7.1.9.5.8 לוח מחוונים בהתאמה גרפית ותצורת תצוגה אישית
 - 7.1.9.5.9 מודולים סטטיסטיים מובנים למדידת רמת השירות

8. ממשקים

- 8.1 בעת הקמת המערכת יוקמו כ-40 ממשקים למערכות שונות במרכז השירות ובמשרד, רשימת הממשקים המפורטת תיקבע באפיון המפורט.
- 8.2 להלן פירוט הממשקים הצפויים למערכות הקיימות בארגון אליהם תתממשק מערכת שירות הלקוחות.
- 8.3 שלב המימוש מתייחס להחל משלב המצוין בעמודה ("שלב המימוש"). בחלק מהממשקים צפויים התאמות מהשלב המימוש המצוין עד סוף הפרויקט.
- 8.4 למשרד תהיה היכולת להוסיף ו/או לגרוע ממשקים כפי שיקבע באפיון המפורט לכל sprint.
- 8.5 ממשקים אלו יומשו באחת או יותר מהדרכים הבאות ויאובטחו באמצעי אבטחה מקובלים כפי שמפורט בנספח אבטחת המידע:
- API.8.5.1
 - GATE WAY.8.5.2
 - 8.5.3. העברת קבצים דרך כספות או פתרון דומה

שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)	יצוא	יבוא	סוג Online\ Batch	תיאור הממשק	שם הממשק	#
א-1	V	V	Batch	התממשקות למערכת חייגן אוטומטי. אפשרות קביעת אסטרטגיה לחלוקת רשומות בין משתמשים	חייגן אוטומטי	1
א-1		V	Online	ממשק למערכת הטלפוניה לצורך ניתוב שיחות והקפצת מסך בכניסת שיחה ובהעברתה. העברת ותיעוד נתוני השיחה המערכת שירות הלקוחות.	CT/IVR I	2
א-1		V	Online	תיעוד נתוני שיחה חוזרת במערכת שירות הלקוחות	CALLB ACK	3
א-1	V	V	Online	התממשקות לסרגל משתמש רב ערוצי לטיפול אחד	מערכת רב ערוצית	4
א-1			Online	מערכת הביצוע בפועל	מערכת ASR	5
א-1 – תצוגה בלבד א-2 – תיעוד החיפוש והתוצאות כחלק מתיעוד השיחה		V	Online	מערכת איתור מידע בנוגע לקו, תחנה, מחירים, מסלול	מסלולן (VIA)_	6

שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)	יצוא	יבוא	סוג Online\ Batch	תיאור הממשק	שם הממשק	#
א-1	V	V	Online	קליטת פניות מ-"צור קשר" ושיוך אוטומטי לתורי עבודה מתאימים	פניות מאתרי אינטרנט או ישומנים ייעודיים	7
א-2		V	Online	ממשק לאיתור ההקלטות קול ומסך מתוך הלקוח במערכת שירות הלקוחות עפ"י ת.ז.	מערכת הקלטות	8
א-2		V	Online	התממשקות לשליפת יישובים, כתובות, מספרי תחנה, שמות מפעילים, מידע על הקו מערכת שמאגדת את כל ההסכמים מול המפעילים מסלול הקוים וההסכמים מול המפעילים. כל מה שהאוטובוס רשאי לעשות – זמני נסיעה מסלול. מערכת דינמית שמתעדכנת ע"י המפעיל/הממונה בשינוי קווים. המערכת מזינה את המערכות החיצוניות כמו מוביט, מסלולן, אתר, אפליקציות (על פי תכנון)	GTFS	9
א-2		V	online	ממשק לקבלת הודעות טקסטואליות אודות עדכונים אודות שינויים בהפעלת הקווים תחבורה הציבורית	ממשק GTFS R.T	10

שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)	יצוא	יבוא	סוג Online\ Batch	תיאור הממשק	שם הממשק	#
א-2	V	V	Online	מערכת מסרונים של המשרד. מאפשר שליחת מסרון ובקשה להסרת המסרון על ידי הפונה. נשלח בימי חול בלבד ולא בימי חג ושבט (ימי קודש). קבלת חיווי על הצלחה/כשלון וטיפול בהתאם ללוגיקה שתיקבע מראש באפיון המפורט לכל sprint	מערכת מסרונים	11
א-2	V			משלוח דאר אלקטרוני + צרופות מהמערכת תוך שימוש בשרת הדואר הקיים במשרד התחבורה בכל עת.	מערכת דאר אלקטרוני , Exchan) (ge	12

שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)	יצוא	יבוא	סוג Online\ Batch	תיאור הממשק	שם הממשק	#
ב	V	V	Online	<p>העלאת פניה פנייה ברת אכיפה למערכת האכיפה ממערכת שירות הלקוחות – פניה ברת קנס עבור המפעיל בנושאים כגון: אי ביצוע, אי הוצאת אוטובוס, אי עצירה בתחנה (בקרה לאורך מסלול ובקרה בתחנת מוצא) על פי לוגיקה קבועה מראש שתוגדר במהלך האפיון המפורט לכל sprint.</p> <p>המערכת מרכזת את כל הפניות ברות האכיפה מול המפעילים ומרכזת את תלונות וקנסות המפעילים. קבלת משוב ממערכת אכיפה (הצלחה/כשלון/ממצא כפול וכו') והמשך טיפול בפנייה בהתאם ללוגיקה קבועה מראש שתוגדר במהלך האפיון המפורט לכל sprint.</p> <p>אפשרות עדכון ממצא שהועלה לאכיפה וקבלת משוב (הצלחה/כשלון/ממצא כפול וכו') משך טיפול בפנייה בהתאם ללוגיקה קבועה מראש שתוגדר במהלך האפיון המפורט לכל sprint.</p>	מערכת אכיפה	13

שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)	יצוא	יבוא	סוג Online\ Batch	תיאור הממשק	שם הממשק	#
ב	V	V	Online	<p>פקחים מבצעים פיקוח על התח"צ – בעיקר מוניות, קבוצות וואצאפ לא חוקיות, רכבים פרטיים, מוניות שירות ומיוחדות, חברות היסעים, השכרת רכב, אוטובוסים. העבודה מתבצעת בשיתוף פעולה עם המשטרה ורשות המיסים (וועדת פניות ציבור). המערכת מרכזת את כל פניות הציבור ברות תביעה.</p> <p>קבלת משוב ממערכת מיכאל (הצלחה/כשלון) והמשך טיפול בפנייה בהתאם ללוגיקה קבועה מראש שתוגדר במהלך האפיון המפורט לכל sprint.</p> <p>עדכון הפנייה בהתאם לתהליכים המתנהלים במיכאל והמשך טיפול בפנייה בהתאם ללוגיקה קבועה מראש שתוגדר במהלך האפיון המפורט לכל sprint.</p>	מערכת "מיכאל"	14
ב	V	V	Online	<p>1. טופס מקוון – טופס המיועד למילוי תלונות/פניות ציבור על ידי פונים המשתמשים בתח"צ. הממשק יכלול הוספת צרופות ושמירתן במערכת עם לינק לצרופה בפניה.</p> <p>2. טופס בירור סטטוס פניה – משתמש את הפונים לבירור סטטוס הפניה שלהם.</p> <p>3. טופס בירור תוצאות אכיפה – משמש את הפונים לבירור תוצאות האכיפה על תלונות שהעלו למשרד והופנו לטיפול במערכת אכיפה</p>	ממשק ממשל זמין	15

שלב מימוש (בהתאם לתוכנית המימוש בסעיף 11 לנספח זה)	יצוא	יבוא	סוג Online\ Batch	תיאור הממשק	שם הממשק	#
ב	V	V	Online	ממשק יצוא נתונים למערכת BI מושך נתונים ממערכת פני"צ לשם הצגת דוחות ב-BI. ממשק יבוא נתונים ממערכת BI משיכת נתוני ביצוע בפועל ברמה שנתית מה-BI (מרכז הנתונים).	מערכת BI	16
ב		V	Online	בדיקת נתוני ביצוע בפועל של מפעילים.	נתוני ביצוע נסיעות	17
ב	V	V	Online	מאגר תבניות מסמכים, קישור למסמכים שהופקו מהמערכת, קישור למסמכים שיובאו / נסרקו / נוצרו במערכת מסמכי המערכת ישמרו במערכת סעי"ר בהתאם למאפייניה. יצירת מסמכים מתבניות, עריכת מסמכים, יבוא מסמכים, סריקת מסמכים ושמירתם בסעי"ר עם קישור למסמך הרלוונטי. שמירת צרופות בפורמטים שונים וקישורם לפנייה הרלוונטית. העלאת צרופות ישירות ממערכת פני"צ למערכות מיכאל ואכיפה (עם קישור רלוונטי למסמכים במערכת פני"צ).	מערכת ניהול מסמכים סעי"ר	18
ב		V	Online	יספק מידע על אירועים שגרמו להפרת הסכם של המפעיל כגון : אי ביצוע נסיעה, איחור וכו', לטובת בדיקה האם להעלות פניה לאכיפה או שההפרה הייתה מוצדקת	יומן אירועים	19

9. צוות פרויקט CRM

9.1. צוות פרויקט CRM יעמוד בכלל הדרישות כפי שמפורט בסעיף 3.3.2 למכרז, בשינויים המחויבים.
9.2. הזוכה במכרז מתחייב להעמיד לצורך תקופת הקמת מערכת שירות הלקוחות כפי שמפורטת בנספח זה לכל הפחות את צוות העובדים שמפורט להלן והעונה על כל הדרישות המפורטות להלן, וכל זאת לכל המאוחר תוך 45 יום מיום חתימת חוזה ההתקשרות אל מול המשרד.

9.2.1 מנהל פרויקט הקמה CRM (שלב פיתוח המערכות)

9.2.1.1 על הזוכה להעמיד לטובת הקמה של מערכת ה-CRM, מנהל פרויקט העומד לכול הפחות בתנאים המפורטים להלן:

9.2.1.1.1 במהלך התקופה שהחל מיום 01.01.2017 ועד למועד הגשת ההצעה, ניהל לפחות

שני פרויקטים לפיתוח מערכות כשבכל אחד מהם:

9.2.1.1.1.1 פותחה מערכת מבוססת CRM ששירתה בין היתר מוקד שירות טלפוני בהיקף של שלוש שנות אדם.

9.2.1.1.1.2 לצורך פיתוח מערכת ה-CRM, ניהל מנהל פרויקט הקמה CRM צוות פיתוח שמנה 5 עובדים טכנולוגיים לכל הפחות.

הגדרת עובד טכנולוגי: עובד המועסק באחד מהתפקידים הבאים בלבד: מנתח מערכות, מהנדס מערכת, מפתח תוכנה, בודק תוכנה מנהל בסיסי נתונים, מפתח בסיסי נתונים, איש אינטגרציה, איש סיסטם. עבור כל העובדים הטכנולוגיים נדרש נסיון של 5 שנים לפחות בפיתוח והקמת מערכות CRM.

9.2.1.2 תפקידי מנהל פרויקט הקמה מערכת CRM יהיו ניהול ותפעול כל פעילויות המציעה הקשורות למתן השירות ובהן, ניהול כל צוות הפרויקט וביצוע כל הדרוש לכך שתכולת העבודה המפורטת לכל הפחות בסעיף 5 לנספח זה - דרישות פונקציונאליות (והדרישות שיתווספו במהלך אפיון העל והאפיון המפורט בכל sprint) תתבצע בהתאם להנחיות המשרד והממונה על ביצוע העבודה. בנוסף, מנהל פרויקט הקמה מערכת CRM ישמש כנציג הספק הזוכה כלפי המשרד, ישתתף בישיבות עם נציגי המשרד ככל שידרש לכך, ויעמוד באופן קבוע ורציף לרשות אנשי הקשר של המשרד והממונה על ביצוע העבודה.

9.2.2 מנתח מערכות CRM

על הזוכה להעמיד לטובת תקופת ההקמה של מערכת שירות הלקוחות מנתח מערכות, העומד לכל

הפחות בתנאים להלן:

9.2.2.1 בעל ניסיון של שלוש שנים לכל הפחות, כמנתח מערכות CRM, החל מיום 1.1.2017 ועד למועד האחרון להגשת ההצעה.

9.2.2.2 בוגר קורס ייעודי 'ניתוח מערכות' בהיקף של 300 שעות לכל הפחות.

9.2.2.3 מנתח המערכות יהיה אחראי על כתיבת מסמך אפיון העל ומסמכי האפיון המפורטים עבור

כל sprint בהתאם למפורט לכל הפחות בסעיף 6 לנספח זה - דרישות פונקציונאליות (והדרישות שיתווספו במהלך אפיון העל והאפיון המפורט בכל sprint) וסעיף 7 לנספח זה, מודולים מתקדמים, וכן בהתאם לצרכי משתמשי המערכת כפי שיעלו במהלך ניתוח המערכת ובמהלך הספרינטים השונים, לדוגמא: עיצוב מודולים ומסכים, בחינה ובחירת כלים לפיתוח בהתאמה

לאופי העבודה, עיצוב בסיס הנתונים כפי שיעלה במהלך ניתוח המערכת, וכל צורך נוסף שקשור להשלמת ניתוח מערכת לשביעות רצון הממונה על ביצוע העבודה.

9.2.3. מפתחי המערכת

על הזוכה להעמיד לצורך תקופת הקמת מערכת שירות, מפתחי מערכת אשר יעמדו בכול הדרישות המפורטות להלן: כל מפתח יעמוד בדרישות הבאות:

9.2.3.1. ניסיון של שלוש שנים בפיתוח מערכות CRM החל מיום 1.1.2017 ועד למועד הגשת ההצעה.

9.2.3.2. המערכות פותחו על מערכת ה-CRM המוצעת על ידי הזוכה.

9.2.3.3. אחת המערכות לפחות כללה ממשק למערכות מידע פנים אירגוניות ו/או חיצוניות.

9.2.3.4. מפתחי המערכת יהיו אחראים על פיתוח של לכל הפחות הדרישות המפורטות בסעיף 6 לנספח זה - דרישות פונקציונאליות (והדרישות שיתווספו במהלך אפיון העל והאפיון המפורט בכל sprint) וסעיף 7 לנספח זה ובהתאם להנחיית המשרד והממונה על ביצוע העבודה.

9.2.4. בודקי איכות המערכת (אנשי QA)

על הזוכה להעמיד לצורך תקופת הקמת מערכת שירות, בודקי איכות המערכת (איש QA), אשר עומדים לכל הפחות בדרישות שלהלן:

9.2.4.1. עונה על התנאים הבאים במצטבר:

9.2.4.1.1. בוגר קורס QA בהיקף של 350 שעות לפחות.

9.2.4.1.2. בעל תעודת הסמכה של ISTQB.

9.2.4.1.3. במהלך התקופה שהחל מיום 01.01.2017 ועד למועד הגשת ההצעה עסק בבדיקות איכות של לפחות מערכת CRM אחת בהיקף פיתוח של 3 שנות אדם.

9.2.4.2. על בודקי איכות המערכת (QA) יהיה להכיר את מסמכי האפיון המפורט של כל sprint על בוריו, יהיה אחראי על כתיבת מסמכי STD ו-STR, יהיה אחראי על בדיקת המערכת על כל חלקיה והתוספות שיתווספו אליה. לאחר סיום הבדיקות שלו יתן הבודק את אישורו שהמערכת עובדת כנדרש ברמה שאינה מחייבת בדיקות קבלה פרטניות מצד המשתמש.

9.2.4.3. על בודקי האיכות לשמש כמדריכים, ולספק תמיכה למשתמשי המערכת לכל אורך חיי המערכת (כולל הקמת תצוגות נוספות, מענה לקריאות, תקלות וכו').

9.3. מובהר בזאת, כי תוספת חברי צוות נוספים, ככל שתידרש כאמור בסעיף זה, לא תחייב בתשלום נוסף על הצעת המחיר של הזוכה במכרז.

10. טכנולוגיה

10.1. כללי

10.1.1. על הזוכה לתאר במסמך LLD את ארכיטקטורת הפתרון כולל פירוט המרכיבים השונים ומודולים רלוונטיים ולתאר באופן כללי כיצד מספקים מרכיבי הפתרון את המענה לדרישות הפונקציונליות ודרישות אבטחת המידע של מערכת שירות הלקוחות.

10.1.2. על מסמך ה LLD להיות מאושר ע"י המשרד עד חודשים וחצי מיום חתימת ההסכם.

10.1.3. על הזוכה להתייחס במסמך ה LLD לכל הסביבות כסביבות זהות לחלוטין (פיתוח, בדיקות וייצור) בטבלה אחת.

10.1.4. המציע יתאר את מערכת שירות הלקוחות המוצעת, השם, הדגם והגרסה של כל אחד ממרכיביה.

10.1.5. מערכת שירות הלקוחות שתסופק תהיה בגרסתה העדכנית ביותר.

10.1.6. הפתרון המוצע חייב להתבסס על חבילות תוכנה במהדורת התוכנה המעודכנת ביותר למכירה (לאחר גמר כל ניסויי השדה), בשילוב של הגדרת חומרה תואמת להפעלה כוללת של המערכת באופן סדיר.

10.1.7. הזוכה יידרש לאפיון ופיתוח פתרונות על המערכת המוצעת בהתאם לצרכי המשרד.

10.1.8. ככל ובמועד הגשת ההצעה תפורסם הוראת שעה להתקשרות עם זוכה/ים של ספק ענן במסגרת מכרז "נימבוס" של מנהל הרכש על הזוכה ליישם את מערכת שירות הלקוחות תוך שימוש בספק ענן זוכה במכרז בתנאים שיפרטו בהוראת השעה.

10.1.9. ככל שתפורסם הוראת שעה להתקשרות עם זוכה/ים של ספק ענן במסגרת מכרז "נימבוס" של מנהל הרכש לאחר מועד הגשת ההצעה רשאי המשרד בשנתיים העוקבות להודעת הזכייה להורות על מעבר המערכת מתשתית הענן שסיפק הזוכה לתשתית ענן בהוראת השעה ע"פ שיקול דעתו. הזוכה יישא בעלויות המעבר.

10.1.10. מערכות המשרד מופעלות מ Data Center הממוקם בחולון. על הזוכה לרכוש, להתקין ולתחזק כל רכיב חומרה, תוכנה או תקשורת הנדרש לצורך הקמת הממשקים עם מערכות אלו כגון פתרון WAF, AD, ועוד, תוך דגש מיוחד לדרישות אבטחת מידע של אגף הסייבר במשרד התחבורה הנוגעות לחיבור בין המערכות.

10.1.11. על המערכת לאפשר ניהול הרשאות על בסיס קבוצות משתמשים שיוגדרו ב-AD של משרד התחבורה ו AD בסביבת הענן בה מוקם הפרויקט.

10.2. תחנות העבודה

10.2.1. המערכת תעבוד בתצורת Terminal Server.

10.3. תקנים

10.3.1. על הזוכה לפתח מערכת CRM בסביבה הפועלת עם דפדפנים מסוג: Edge ו- Chrome Chromium בהתאם לגרסאות המקובלות במשרד התחבורה.

10.3.2. המערכת תתמוך בצורה מלאה בשפה העברית.

10.4. יכולת גידול עתידית (Scalability)

10.4.1. הספק הזוכה יפרט במסמך ה-LLD את הקיבולת המרבית של המערכת מכל היבט רלוונטי.

10.4.2. יש לפרט את הקיבולות בהתבסס על הרכיבים הכלולים בפרק זה.

10.4.3. יש לפרט את הקיבולות של המוצר עצמו, בהנחה שבעתיד יהיו מעוניינים להרחיבו.

10.5. זמינות ושרידות

10.5.1. זמינות המערכת המוצעת הינה מערכת קריטית בארגון ועל כן עליה להיות זמינה לעבודה בזמינות גבוהה על פי סעיף 4.11 במכרז.

10.5.2. גיבוי - גיבוי שוטף יהיה באחריות הזוכה.

10.5.3. שרידות:

10.5.3.1. על מערכת שירות הלקוחות לעמוד ב – 24 שעות של RPO ו-48 שעות של RTO.

10.5.3.2. המציע יפרט במסמך ה LLD את אופן יישום דרישת השרידות לעיל.

10.6. סביבות ייצור ופיתוח

10.6.1. על הזוכה לספק באתר הפיתוח: סביבת פיתוח וסביבת בדיקות.

10.6.2. בסביבת ענן בה למשרד נגישות ושליטה מלאה: סביבת ייצור, סביבת בדיקות.

10.6.3. על סביבת הפיתוח, הבדיקות והייצור להיות זהות לחלוטין.

- 10.6.4. על סביבות הפיתוח הבדיקות באתר הזוכה בסביבת ענן בה למשרד נגישות ושליטה מלאה: להיות זהות לחלוטין כמו גם לסביבת הייצור באתר המשרד.
- 10.6.5. הממשקים למערכות המשרד יוקמו בכל סביבות המשרד.
- 10.7. **בסיסי נתונים**
- 10.7.1. הזוכה מתחייב לספק את ה ERD של המערכת בעתיד, אם ידרש, לצורך התממשקות למחולל דוחות חיצוני, או צרכים נוספים.
- 10.7.2. למשרד תהייה הרשאת גישה בכל עת לבסיס הנתונים. אפיון ויישום בסיס הנתונים יאפשר גישה של המשרד למידע בבסיס הנתונים ללא הפרעה לפעילות התקינה של המערכת.
- 10.8. **שירות ותחזוקה, שו"שים**
- 10.8.1. על הזוכה לוודא כי בחצי השנה הראשונה לאחר עליית המערכת לייצור, לא תהיה מעורבות של אנשי צוות שלא היו חלק מצוות הפיתוח בתקופת פיתוח המערכת.
- 10.8.2. תמיכה ביישום
- 10.8.2.1. באחריות הזוכה (מנהל פרויקט, צוות מפתח, QA) בפיקוח והנחיית מנהל המערכת במשרד.
- 10.8.3. תחזוקת המערכת
- 10.8.3.1. הספק הזוכה יתפעל ויתחזק את המערכת בשתי הסביבות בהן המערכת מותקנת הזוכה בסביבת ענן בה למשרד נגישות מלאה: סביבת טסט וסביבת ייצור, על כל מרכיביה והתוספות שתתווספנה למערכת לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 10.8.3.2. מתן מענה מיידי בשעות העבודה המקובלות, בימים א' – ה' בין השעות 08:00-17:00, למעט חגים וערבי חג, לצורך מענה לפניות משתמשי המערכת לתמיכה בהפעלת המערכת על ידי צוות הפרויקט. כמו כן באחריות הזוכה לפתוח ולטפל בתקלות בכל שעות הפעילות של המוקד, בהתאם לרמת השרות במפורטת בסעיף 11.13.2 בנספח זה.
- 10.8.3.2.1. למשרד היכולת להגדיר את סוג התקלה.
- 10.8.3.3. פניות משתמשים לפתיחת תקלה יוכלו להיפתח באמצעים הבאים:
- 10.8.3.3.1. פניות במייל לרשימת תפוצה ייעודית שתכיל את מנהל המערכת במשרד, מנהל המערכת אצל הזוכה, מנהל פרויקט ההקמה CRM וצוות ה QA-מטעם הזוכה.
- 10.8.3.3.2. פניות טלפוניות למספר טלפון שיפורסם ע"י הזוכה עבור משתמשי המערכת.
- 10.8.3.3.3. כל פנייה תתועד ותקבל מספר חד ערכי לכל פנייה.
- 10.8.3.3.4. בסוף כל חודש, ישלח הספק זוכה לממונה על העבודה דוח שיכיל את כל הפניות הפתוחות במערכת, וסטטוס הטיפול בהן וכן פירוט כל התקלות/פניות שטופלו ונסגרו מאז הדוח האחרון. מבנה הדוח יקבע על-ידי הממונה על העבודה.
- 10.8.3.3.5. במסגרת התחזוקה השוטפת וללא תשלום נוסף יבצע הזוכה התאמות למערכת שירות הלקוחות בעת שדרוג מערכות המחשוב והתשתיות הקיימות במשרד, לרבות שדרוג מערכות הפעלה, דפדפני האינטרנט, בסיסי הנתונים וכד'. למען הסר הספק אין המדובר ברשימה סגורה.
- 10.8.3.4. תהליך פיתוח השו"שים יתבצע באופן הבא:
- 10.8.3.4.1. דרישות לשו"שים ירוכזו ויתועדפו ע"י מנהלת הפרויקט מטעם המשרד. הדרישות יועברו אל מנהל פרויקט הקמת מערכת CRM מטעם הספק זוכה להערכת משאבים ולו"ז מוערך לפיתוח. מנהל הפרויקט מטעם המשרד ינחה וישלב את הפיתוח בהתאם להערכה שהתקבלה ובמועד המתאים לשיקול דעתו.

מנהל הפרוייקט מטעם המשרד יוכל לשנות את תעודף השו"שים על פי צרכי המשרד בכל עת.

11. מימוש

- 11.1 מימוש הפרוייקט יתבצע באחריות מלאה וכוללת של הספק הזוכה.
- 11.2 הפרוייקט יתנהל במתכונת Turn-key והספק יהיה אחראי בלעדי לאספקת כל שלבי הפרוייקט השונים ע"פ התכולה במסמך זה ולוח הזמנים שיוגדר.
- 11.3 במסגרת מכרז זה הספק הזוכה יהיה אחראי לכלל השלבים בהקמת המערכת. יובהר בזאת כי הגורם המוביל ובעל זכות ההכרעה, ברבדים הנוגעים לפיתוחים ושינויים, תפעול ותחזוקה, הינו משרד התחבורה.
- 11.4 תכולת העבודה של הספק הזוכה תכלול:
- 11.4.1 אפיון מפורט לפעימה א-1 ולכל Sprint כולל כל התוצרים כפי שפורט בסעיפים 11.5.1.0, 11.7 ו-11.8, פיתוח והתאמה, אינטגרציה.
- 11.4.2 אספקה, התקנה, בדיקה, הרצה, הדרכה והטמעה, תיעוד, הפעלה, תפעול ותמיכה, אחריות ותחזוקה, ביצוע שינויים בשלב השוטף וכל פעולה שתידרש לצורך מימוש והפעלת הפתרון הנדרש במסמך זה.
- 11.5 **מימוש והפעלת מערכת שירות הלקוחות יתבצעו במספר פעימות :**
- 11.5.1 **פעימה א-1** - עבור מוקד השירות והמידע- עלייה ראשונית
- 11.5.2 **פעימה א-2** - עבור מוקד השירות והמידע - עלייה מלאה
- 11.5.3 **פעימה ב** - עבור מוקד פניות הציבור - עלייה מלאה
- 11.5.4 פרק הזמן לאפיון, פיתוח, הקמה, הטמעה והדרכה ותפעול פעימה א-1 לא יעלה על **5 חודשים** מיום חתימת ההסכם.
- 11.5.5 פרק הזמן לאפיון, פיתוח, הקמה, הטמעה והדרכה ותפעול פעימה א-2 לא יעלה על **9 חודשים** מיום חתימת ההסכם
- 11.5.6 פרק הזמן לאפיון, פיתוח, הקמה, הטמעה והדרכה ותפעול פעימה ב לא יעלה על **14 חודשים** מיום חתימת ההסכם
- 11.5.7 תכנית העבודה להקמת המערכת על כלל השלבים (א-1, א-2 ו-ב) הינה באחריות הזוכה. יצוין כי ניתן לקדם את פיתוח השלבים השונים במקביל.
- 11.5.8 הפונקציונאליות הנדרשת בכל אחת מהפעילות מפורט בסעיף 6 לנספח זה, דרישות פונקציונאליות וסעיף 7 לנספח זה, מודולים מתקדמים.
- 11.5.9 מימוש המודולים המתקדמים במערכת יהיו בהתאם לפעימות המפורטות בסעיף 7 לנספח זה.

11.5.10 לוח זמנים ואופן פיתוח פעימה א-1

זמן מחייב	פרוט	תכולה אבני דרך	שלב
+T שבועיים	פגישת התנעה והצגת תוכנית עבודה ותכולת העבודה להקמה שלב א'1	פגישת התנעה	שלב א'
	אפיון מלא של פעימה א-1 על ידי הספק הזוכה הנבחר ואישור האפיון על ידי המשרד.	שלב כתיבת האפיון המלא לפעימה א-1 על בסיס העקרונות מסמך זה.	שלב ב'

שלב ג'	שלב הפיתוח	פיתוח פעימה א-1 על בסיס המערכת שתוצע במכרז זה
שלב ד'	שלב בדיקות	שלב שבו יתבצעו בדיקות לפעימה א-1 על סביבת הפיתוח
שלב ה'	התקנה בסביבת הייצור וביצוע בדיקות קבלה ומסירה	שלב התקנת פעימה א-1 על התשתית שתוצע במכרז זה.
שלב ו'	הטמעה הדרכה ותפעול שוטף	הטמעת פעימה א-1 במוקד המידע והשירות לרבות הדרכה

11.6. לוח הזמנים לפיתוח פעימות א-2+ ב מפורט להלן:

שלב	אבני דרך	מועד ביצוע (חודשים) (T = מיום חתימת ההסכם):
שלב א'	פגישת התנעה (לפעימה א+2 ב)	T+1.5
שלב ב'	אבן דרך 1: הצגת תכולת העבודה (לפעימה א+2 ב)	T+2.5
שלב ג'	אבן דרך 2: הצגת תוכנית עבודה לפיתוח מקבילי של כל הפעימות	T+3.5
שלב ד'	סיום פיתוח כל הרכיבים הנדרשים לפי תכנית העבודה בצורה מקבילית	T+14

11.6.1. פיתוח פעימה א+2 ב'

11.6.1.1. פיתוח המערכת יבוצע על פי מתודולוגיית Agile Scrum תוך חלוקה לספרינטים בהתאם לשלבים וללוח הזמנים שיפורט במכרז.

11.6.1.2. לכל sprint יבוצע מעגל פעילות הכולל אפיון, פיתוח, בדיקות, בדיקות רגרסיה ליווי המשתמשים הייעודיים בביצוע בדיקות בסביבת הבדיקות ובעת העלאה לייצור.

11.7. תוצרים נדרשים:

11.7.1. על הזוכה להגיש למשרד מסמך LLD מפורט עבור כל הסביבות.

11.7.2. על הזוכה להגיש למשרד Gant פעילות מפורט לפי נושאים עד לרמה של אפיון, פיתוח, בדיקות והטמעה לכל נושא.

11.7.3. עבור כל sprint בשלב הפיתוח יבצע הזוכה את המפורט להלן:

11.7.3.1. הגדרת זמן הפיתוח לכל sprint.

11.7.3.2. הכנת אפיון מפורט הכולל Use Cases, Activity Diagrams ותרשים Use Case (עברית מובנית) לכל תהליך.

11.7.3.3. הכנת prototype שבו יוצג התהליך כפי שיחווה אותו המשתמש בזמן אמת (Wire Frames).

11.7.3.4. לאחר אישור של מסמך האפיון וה-prototype על ידי המשרד – יחל הזוכה בפיתוח תכולת ה-sprint במקביל להכנת מסמך ה-STD.

11.7.4. במהלך תקופת הפיתוח ובכל sprint, הזוכה יידרש להציג למשרד סטטוס התקדמות ולדווח באופן שוטף על התקדמות הפיתוח, התאמתו למסמכי האפיון ועמידת הזוכה בלוח הזמנים שנקבע, כתנאי להמשך.

11.7.5. עם סיום הפיתוח בכל sprint ולאחר אישור תוצאת הבדיקות של כל תסריטי הבדיקות שבוצעו בסביבת הפיתוח, תשולב גרסת ה-sprint במכלול הפרויקט שפותח עד כה בסביבת הבדיקות באתר הזוכה שם תתבצענה בדיקות רגרסיה של כל הפרויקט עד כה על פי מסמך STD המאושר על ידי המשרד.

11.7.6. לאחר שהבדיקות תוכתרנה בהצלחה, תועבר גרסת הפרויקט מסביבת הבדיקות של הזוכה לסביבת הבדיקות באתר המשרד ותתבצענה בדיקות קבלה כוללות לכל המערכת עד לשלב זה ע"י נציג הזוכה, נציגי המשרד על פי מסמך ה-STD.

11.7.7. מסמך ה-STD ישקף את כל תהליך העבודה וסבבי הבדיקות לשמירת הסטוריית שינויים.

11.7.8. הזוכה יבצע את כל התיקונים וההתאמות הנדרשות בהתאם להנחיות המשרד והממונה, ובמידת הצורך יערכו/סבבי בדיקות נוסף/ים, עד לקבלת כל האישורים הנדרשים ולמלא שביעות רצונם של הממונה והמשרד.

11.7.9. תוצרים נדרשים לכל sprint :

11.7.9.1. מסמך אפיון מפורט המכיל את כל התהליכים ותתי התהליכים.

11.7.9.2. Activity Diagrams

11.7.9.3. פירוט התהליכים של ה-Activity Diagrams בתרחיש Use Case (עברית מובנית).

11.7.9.4. Prototype (Wire Frames).

11.7.9.5. UI/UX.

11.7.9.6. בחינה מחודשת ל-Data Modeling.

11.7.9.7. פיתוח.

11.7.9.8. בדיקות (זוכה + לקוח) - RTM, STD, STR.

11.7.10. תיק מערכת

11.7.10.1. תיק מערכת יוכן על-ידי הזוכה עם סיום בדיקות הקבלה ויכלול :

11.7.10.1.1. ארכיטקטורת מערכת.

11.7.10.1.2. אפיונים מפורטים (כולל ניהול גרסאות).

11.7.10.1.3. יישום.

11.7.10.1.4. ניהול גרסאות.

11.7.10.1.5. משתמשים.

11.7.10.1.6. התיק יעודכן באופן שוטף על כל סעיפיו בכל שינוי/עדכון מערכת.

11.7.10.1.7. תיק המערכת המעודכן ישוקף בכל עת במערכת ניהול משותפת (Teams) לספק

הזוכה ולמנהל המערכת מטעם המשרד (צפייה/עריכה). לאחר כל עדכון יועבר למנהל

המערכת מטעם המשרד עותק עדכני.

11.7.10.1.8. למען הסר ספק, אין לראות ברשימה זו רשימה סגורה.

11.7.11. הסבת נתוני מערכת

11.7.11.1. על הספק הזוכה להכין תכנית עבודה מפורטת להסבת נתוני המערכת (כולל התייחסות

להסבת מסמכים באם יידרש) הכוללת STD מפורט ולוח זמנים לביצוע ההסבה.

- 11.7.11.2 על התכנית לכלול 3 סבבי חזרות גנרליות להסבות בסביבת הייצור על פיהן ניתן יהיה לקבוע מה יהיה זמן השבתת המערכת בזמן ההסבות לפני העלייה לייצור ה"אמיתית".
- 11.7.12 השתלבות בארגון – הדרכה ליווי והטמעה
- 11.7.12.1 הדרכה והטמעת המערכת תתבצע על-ידי הספק הזוכה (צוות ה-QA של המערכת) בניהול הממונה על הפרויקט מטעם המשרד.
- 11.7.12.2 על הזוכה להיערך להדרכת המשתמשים על המערכת המורחבת לפי הפירוט הבא:
- 11.7.12.2.1 הכנת מערך הדרכה הכולל מסמך הסבר על המערכת (שיועבר למשתמשים במהלך ההדרכה) ומערכי תרגול למערכת.
- 11.7.12.2.2 ההדרכה תתואם למשתמשי המערכת השונים בהתאם לשייכותם (מפעילים, יועצים, ממונים וכו').
- 11.7.12.2.3 הזוכה יתאם את הדרכות המשתמשים עם מנהלת הפרויקט מטעם המשרד במשרדי משרד התחבורה בתל אביב או בכל מיקום אחר שייקבע על ידי המשרד.
- 11.8 באחריות הזוכה לספק את עזרי ההדרכה הבאים:
- 11.8.1 תרשימי זרימה לתהליכים המרכזיים במערכת: הקמת פניה, טיפול בפניה, העלאת פניות למערכות מתממשקות (אכיפה וחקירה) ועוד. כל תהליך יחולק לתתי תהליך כך שניתן יהיה לזכור את הצעדים הנדרשים במערכת.
- 11.8.2 "סרטוני סמך" מסוג show me לכל לתתי תהליכים, כשכל תת תהליך יכיל 30 צעדים לכל היותר.
- 11.8.3 התרשימים וסרטוני הסמך יהיו חלק מתהליך ה"help" במערכת.
- 11.8.4 עזרי הלמידה שיפותחו יאפשרו למשתמש חדש ו/או למי שאינו בקי לתפעל את המערכת בצורה מיטבית.
- 11.8.5 בנוסף עם העלייה לייצור של כל רכיב במערכת, יעמיד הזוכה מלווה שיוודא שהמשתמשים מתפעלים נכון את הרכיב שנוסף לגרסת הייצור.
- 11.9 מתודולוגיה לניהול הפרויקט
- 11.9.1 ניהול הפרויקט הינו באחריות הספק הזוכה וכולל:
- 11.9.1.1 ניהול מסמכי מעקב, מעקב התקדמות והכנת מסמכי GANT.
- 11.9.1.2 ניהול מסמכי המערכת, ללא יוצא מן הכלל, במערכת משותפת לספק הזוכה ולמנהל הפרויקט מטעם המשרד, לדוגמא – Teams.
- 11.9.1.3 ניהול דיוני מעקב ודיווחי סטאטוס עם נציגי משרד התחבורה באופן שוטף כולל הפקת סיכומי דיון.
- 11.9.1.4 ניהול סיכונים מפורט כולל הצגת הצעדים הנעשים לצמצום הסיכונים בפרויקט.
- 11.9.1.5 התרעות על עיכובים/חריגות צפויים בלוחות זמנים להפעלה.
- 11.9.1.6 במענה לסעיף זה הספק יפרט את שיטת העבודה (מתודולוגיה) למימוש הפרויקט כולל שימוש בנהלים תוך התייחסות לכל הנושאים המפורטים להלן.
- 11.9.2 תוכנית עבודה להקמת המערכת
- 11.9.2.1 היעד להקמת המערכת – הזוכה נדרש להקים את המערכת בפרק זמן שלא יעלה של 14 חודשים, ועד להפעלה מלאה של המערכת.
- 11.9.2.2 תוכנית העבודה תוגש בפורמט MS project ותכלול התייחסות למשך הזמן הנדרש להקמת כל שלב ותת שלב / נושא בפרויקט.
- 11.9.2.3 התקנה – באחריות הזוכה לוודא שאתר המערכת מוכן לקליטה, אספקה והפעלת המערכת.

11.10 תפעול שוטף

11.10.1. הספק הזוכה יהיה אחראי על כל שלב התפעול השוטף, בכל אחד משלבי ההפעלה המדורגת, ובכל

תקופת ההפעלה המלאה של המערכת (להלן תקופת ההתקשרות)

11.10.2. התפעול השוטף יתבצע ע"י צוות מיומן מטעם ספק המערכת, שיהיה נוכח פיסית במרכז השירות

והמידע ויהווה גורם מקצועי ייעודי עבור המוקד ומשתמשים חיצוניים.

11.10.3. צוות התפעול והתמיכה יהיה זמין 24 שעות ביממה לצורך ניטור המערכת וטיפול בכל תקלה.

11.11 אחריות ותכולת עבודה

11.11.1. הספק הזוכה יהיה אחראי להפעלה תקינה של המערכת על כל מרכביה ובכלל זה על כל תקלה ו/או

הרחבה שיוגדרו בכל תקופת ההתקשרות.

11.11.2. אחריות כוללת לתקלות לרבות על כל הציוד והחומרה הקשורים למערכת זו.

11.11.3. במסגרת האחריות יבצע הזוכה:

11.11.3.1. תחזוקה שוטפת

11.11.3.2. פעילות מתקנת

11.11.3.3. עדכונים, שדרוגים, שינויים וניהול מערכות

11.11.4. תחזוקה מונעת – בכל תקופת ההפעלה במסגרת התחזוקה המונעת יבצע הזוכה את כל הפעילויות

הנדרשות לצורך צמצום ומניעת תקלות לרבות ביצוע גיבויים ושחזורים, מניעת הפצת וירוסים, עמידה

בביצועי המערכת כנדרש, ניטור עומסים, בדיקת נפחים. הספק ינהל יומן תחזוקה ואירועים באתר

ובמוקד התמיכה.

11.11.5. פעילות מתקנת – הזוכה יהיה אחראי למענה מידי לכל תקלה ויעמוד מול ספקי המערכת לצורך

מתן מענה מלא לתקלה שאותרה.

11.11.6. על המציע לספק שירות HELP DESK מלא לכלל משתמשי המערכת.

11.12 עדכונים, שינויים וניהול מערכת

11.12.1. כל העדכונים והשינויים שיתקיימו במערכת יהיו אך ורק לאחר אישור מנהל הפרוייקט מטעם

המשרד.

11.12.2. במסגרת תפעול המערכת באחריות הזוכה לנהל את כל העדכונים ושינויים שיתבצעו במערכת כגון:

11.12.2.1. הוספה/גריעה של משתמשים

11.12.2.2. הוספה / שינוי הרשאות למשתמשים

11.12.2.3. הגדרה / שינוי של דוחות על פי דרישה

11.12.2.4. הגדרה / שינוי של מסכי הניהול לרבות לוחות מחוונים

11.12.2.5. שדרוגי תוכנה וחומרה והכנסה לייצור של גרסאות חדשות לרבות בדיקות מסירה וקבלה.

11.12.2.6. אחריות לכך שהמערכת תפעל בגרסאות המעודכנות ביותר הקיימות במשרד התחבורה.

11.13 רמת שירות (SLA)

11.13.1. רמת השירות בהפעלת מערכת שירות הלקוחות תהיה זהה לרמת השירות עבור כלל המערכות

במכרז זה וכפי שהוגדרו בסעיף 4.11 למכרז

11.13.2. מבלי לגרוע בסעיף קודם, על הספק הזוכה לעמוד ברמת השירות בהתאם לטבלה

תרחיש	זמן תגובה
טעינת מסך	3 שני
הפקת דוח	5 שני
שמירת נתוני קלט	3 שני

11.13.3. מבלי לגרוע מסעיפים הקודמים, על הספק הזוכה לעמוד ברמת השירות בהתאם לסוגי התקלות כפי שהוגדרו בטבלה זו. סוגי תקלות והגדרתם:

חומרת התקלה	תחילת תיקון	מענה ראשוני	מענה ראשוני מחוץ לשעות הפעילות	סיום תיקון (זמן מקסימאלי)
משביתה	שעה	שעתיים	ארבע שעות	5 ימי עבודה
משבשת	4 שעות	8 שעות	ארבע שעות מתחילת יום העבודה הבא	10 ימי עבודה
קלה	8 שעות	2 ימי עבודה	שמונה שעות מתחילת יום העבודה הבא	15 ימי עבודה

11.14. שדרוג גרסאות, שיפורים ושינויים

11.14.1. המערכת המוצעת תהיה בגרסת הייצור האחרונה המופצת ללקוחות ולאחר שהותקנה קודם לכן אצל לקוחות אחרים ונמצאה תקינה.

11.14.2. בכל תקופת ההתקשרות, הספק יהיה אחראי להתקין ולהפעיל כל מהדורה או גרסת תוכנה אחרונה שתיוצר ע"י הספק ו/או היצרן.

11.14.3. כל שדרוג תוכנה יבוצע רק לאחר שנמצא עובד אצל לקוחות אחרים בצורה תקינה ונקיה מבאגים, אלא

אם קיבל אישור מוקדם ממשרד התחבורה.

11.14.4. במהלך כל תקופת ההתקשרות, כל שינוי ו/או תוספת ו/או החלפה של חומרה שידרשו בגין עדכון ו/או החלפה ו/או שינוי תוכנה, יהיו באחריות הספק.

11.14.5. הספק מתחייב להודיע לפחות חודש מראש על כל שינוי או עדכון או רכיב שהוא מעוניין לעדכן או לשנות. ביצוע הפעולה תתאפשר רק לאחר אישור כתוב ע"י הנציג מטעם משרד התחבורה.

11.14.6. במידה ויתגלו קשיים ו/או תקלות ו/או תופעות בלתי רצויות בהתקנה של גרסה או כל עדכון, יוכל משרד התחבורה לדרוש חזרה לגרסה קודמת והספק יצטרך לבצע את החזרה באופן מידי ועל חשבונו.

11.15. אינדקס ותיעוד

11.15.1. על תיעוד המערכת להיות על מערכת שיתופית בשקיפות מלאה למנהל המערכת מטעם הרשות - TEAMS.

11.15.2. יש לנהל גרסאות לכל מסמכי המערכת ולשמור את הסטוריית הגרסאות.

11.15.3. הספק הזוכה יספק 3 סוגים לפחות של תיעוד (על התיעוד להיות כתוב בשפה העברית בלבד)

11.15.3.1. תיעוד טכני

11.15.3.2. תיעוד תפעולי

11.15.3.3. תיעוד משתמשים

11.15.4. תיעוד טכני – הספק הזוכה יהיה אחראי לספק תיעוד טכני מפורט הכולל את כל תיעוד ההתקנה, מבנה המערכת והמערכות הנלוות, תיק אתר, קונפיגורציה, ארכיטקטורה והגדרות תוכנה. במענה לסעיף זה על הספק להציג דוגמאות לתיעוד טכני.

11.15.5. תיעוד תפעולי – הספק הזוכה יהיה אחראי לספק תיעוד תפעולי מפורט הכולל את כל ההנחיות לתפעול שוטף של המערכת, טיפול בתקלות, תרשימי זרימה של תקלות, נהלי עבודה ומתכונת של בדיקת גיבויים.

11.15.6. הספק הזוכה יתחזק ספר מערכת מפורט ומעודכן בצורה שוטפת הכולל את כל התכנון המפורט של כל המערכת וכל המערכות הנלוות המרכיבות אותה וכן את כל השינויים שיתבצעו במהלך כל תקופת ההתקשרות ובכל שלבי ההקמה של המערכת. במענה לסעיף זה על הספק להציג דוגמות לתיעוד תפעולי.

11.15.7. תיעוד משתמשים – הספק הזוכה יהיה אחראי לספק תיעוד משתמשים לכלל משתמשי הקצה, התיעוד יכלול הסברים והנחיות והוראות הפעלה למערכת על כל מרכיביה לרבות מערכות נלוות.

11.16. **בדיקות מערכת**

11.16.1. באחריות הספק לבצע את כל הבדיקות הנדרשות עבור כל פיתוח שנדרש טרום הכנסתו לייצור.

11.16.2. הבדיקות יכללו:

11.16.2.1. בדיקות פונקציונאליות

11.16.2.2. בדיקות עומסים

11.16.2.3. בדיקות זמני תגובה

11.16.2.4. אינטגרציה וממשקים

11.16.2.5. תשתיות

11.16.2.6. שרידות

11.16.2.7. בדיקת התאוששות

11.16.2.8. אבטחת מידע

11.16.2.9. וכל נושא אחר שיידרש

11.16.3. בדיקות המסירה – בדיקות פורמאליות מקיפות הבאות לאמת את ביצועי המערכת והתאמתן לדרישות ולהגדרות האפיון. בדיקות אלה יחלו רק לאחר שהזוכה השלים בהצלחה את בדיקות המערכת בשלב הפיתוח.

11.16.3.1. הספק יבצע את בדיקות המסירה בהתאם למתודולוגיה הבאה: STR STP,STD.

11.16.3.2. על הזוכה להעביר את המסמכים המפורטים לאישור המשרד מבעוד מועד. בדיקות המסירה יושלמו רק לאחר שבוצעו בהתאם למסמכים המאושרים.

11.16.4. על הספק לספק מערכת ניהול בדיקות

11.16.5. בדיקות קבלה ואישור המערכת

11.16.5.1. בדיקות קבלה – לאחר סיום תהליך בדיקות המסירה ואישור משרד התחבורה על סיום שלב זה, יחל תהליך בדיקות הקבלה.

11.16.5.2. בדיקות הקבלה – בדיקות הקבלה יתבצעו על ידי המשרד בליווי הספק הזוכה ובתאום עם מנהל הפרויקט מטעם המשרד.

11.16.5.3 . במידה וימצאו ליקויים במערכת – יעביר משרד התחבורה רשימה של ליקויים לספק לצורך תיקונים והגדרתם במערכת.

11.16.5.4 . ניתן יהיה לעבור לשלב אישור המערכת רק לאחר שתהליך בדיקות הקבלה הסתיים בהצלחה ואושר על ידי משרד התחבורה.

11.17 . אישור המערכת

11.17.1 . אישור המערכת יתקבל לאחר השלבים הבאים :

11.17.1.1 . בדיקות מסירה – תקין ומאושר על ידי המשרד.

11.17.1.2 . בדיקות קבלה – תקין ומאושר על ידי המשרד.

11.17.1.3 . בדיקות עומסים ושרידות – תקין ומאושר על ידי המשרד.

11.17.1.4 . אישור תוכנית העברה לייצור – באישור מלא של המשרד.

11.17.1.5 . העברת המערכת לייצור.

נספח י"ג - תהליכי עבודה

1. כללי

- 1.1. נספח זה מפרט את תהליכי העבודה המרכזיים בכל אחד מקווי השירות ובאמצעות נציגי השירות השונים, כפי שיבואו לידי ביטוי במערכת שירות הלקוחות הנדרשת.
- 1.2. נספח זה כולל בכל תהליך עבודה את המנגנונים הנדרשים, פונקציונאליות ודגשים חשובים לפיתוח המערכת.
- 1.3. הנספח מפרט את התהליכים המרכזיים בהפרדה בין מוקד מידע ושירות ומוקד פניות הציבור.
- 1.4. התהליכים המוצגים להלן הינם התהליכים המרכזיים ואינם מהווים אפיון סופי.
- 1.5. תהליכי העבודה שייקבעו להקמת המערכת יהיו אלה שיוגדרו ויאושרו באפיון המערכת שתיבחר (ובאפיון כל sprint).

2. תהליכי העבודה המרכזיים במוקד המידע והשירות:

2.1. בירור מידע

מקור הפנייה					כלל ערוצי השירות - שיחה טלפונית (*8787) / צ'אט/WhatsApp/SMS / רשתות חברתיות/ אפליקציה ועוד – ככל שיוגדר
ניתוב					בחירת תור שירות (לפי נושאים)
נושא הפנייה (לדוגמה)	מוצא יעד	מסלולים	תעריפים וכרטוס	תחנות וקוים	מידע כללי
מקור מענה					שירותי עצמי / BOT / נציג אנושי
הקמת הפונה במערכת ו/או זיהוי במערכת יתבצעו בתהליך אוטומטי (מזדמן, מזוהה, אנונימי)					
נתוני פונה					1. נתוני הפונה יוצגו במסך אחד המכיל את הפרמטרים הבאים: פרטי הפונה, היסטוריית פניות ומשימות (לרבות פניות פתוחות), מסמכים הקשורים לפונה וקישור לשיחות המוקלטות.
עדכון פרטי פונה					1. עדכון נתוני הפונה יתבצע רק במסגרת תהליכי העבודה (WF).
פניית מידע					<ol style="list-style-type: none"> 1. פניית הפונה תנוהל בתהליך טיפול בפונה בכלל ערוצי הפניה טלפונית ורב ערוצי ובכל נושא פניה 2. הפניה הינה תהליך שירות ביחס לפונה (מזדמן, מזוהה, אנונימי) 3. מספר פניה יתבסס לפי מספר רץ, ערך חד ערכי שייתן אוטומטי על ידי המערכת ויזוהה באמצעות אות ראשית מובילה לסיווג הפניה על פי סוג השירות (לדוגמה : מספר פניית מידע יהיה I1234) 4. הפנייה חייבת בכל זמן נתון להיות משויכת לנציג שמטפל בפנייה, גם אם וכשהיא מועברת לטיפול על ידי מספר נציגים 5. שלבי ההתקדמות בפנייה ינוהלו ויקודמו אוטומטית מתוך תסריט השיחה 6. הנציג ימלא את בקשת הפונה מתוך רשימה קיימת ודינמית 7. בקשת הפונה בנויה משלשות : סוג הבקשה, סוג השירות ופירוט הבקשה 8. הפתרון – יוגדר על פי תסריט השיחה ו/או הפעולות שבוצעו בתהליך 9. הפנייה תתועד ותיסגר באופן אוטומטי בהתאם לתסריט השיחה (WF)

<p>1. סטטוס פניה – מנהל את מצב הפניה : פתוחה, סגורה, הועבר ל-</p> <p>2. הסטטוס ישתנה אוטומטי בהתאם לשלבי ההתקדמות בטיפול בפניה לדוגמא סגור – טיפול הושלם / חסר מידע מהפונה ועוד</p>	<p>סטטוס פניה</p>
<p>1. בכל פניית מידע יתקבל מידע הנדרש ממערכת הטלפוניה לצורך תיעוד זמן כניסת השיחה ל-IVR , בחירת תור שירות, זמן המתנה, זמן שיחה ו/או פעולה.</p>	<p>SLA / רמת שירות</p>
<p>1. מחזור פניית שירות : פתיחה, בקשת פונה, אבחון, פתרון וסגירה</p>	<p>מחזור</p>
<p>1. המידע הנדרש לצורך מתן המענה לפונה יוצג לנציג במערכת, על פי הגדרות מודל ניהול הידע ובאמצעות ממשק למערכות המידע של המשרד.</p> <p>2. בחירת נושא הפניה ופרטיה יפתחו לנציג את המידע הרלוונטי בקשר של הקו/ התחנה/ המפעיל/ המחיר באופן אוטומטי בהתאם לתסריטי השיחה שיקבעו בשלב האפיון המפורט.</p> <p>3. מידע נוסף יתעדכן בקשר של הנושא עם מערכת ניהול הידע.</p>	<p>הצגת מידע</p>
<p>1. לאורך כל תהליך הטיפול בפונה יוצג לנציג מודול ניהול הידע כחלק ממסך העבודה לצורך איתור המידע הנדרש ובהתאם לפונקציונאליות כפי שהוגדרה בדרישות המערכת.</p>	<p>מודולים להצגה</p>
<p>1. בכל פניית מידע (במידה ויידרש) יתאפשר שליחת המידע הנדרש לפונה באמצעות סוג של מסרון מיידי אשר יאושר על ידי המשרד ובאישור הפונה.</p> <p>2. בכל פניית מידע תתאפשר שליחת סקר באמצעות מסרון מיידי/מייל לפונה (בנוסח שיאושר על ידי המשרד ובאישור הפונה).</p>	<p>תהליך סגיר /סקר שביעות רצון</p>
<p>1. במהלך הטיפול בפנייה ייעשה שימוש בממשקים בהתאם לסעיף 8 לנספח זה.</p>	<p>ממשקים</p>

2.2. פניות שירות

מקור הפנייה	כלל ערוצי השירות - שיחה טלפונית (*8787) / צ'אט/SMS/WhatsApp / רשתות חברתיות/ אפליקציה ועוד – ככל שיוגדר										
ניתוב	בחירת תור שירות (לפי נושאים)										
נושא הפניה (לדוגמא)	<table border="1"> <tr> <td>טיפול בנושא</td> <td>הפניות/עזרה</td> <td>סיוע להגשת</td> <td>שליחה</td> <td>בקשת</td> </tr> <tr> <td>מרכזי השירות השונים הקשורים לתח"צ</td> <td>במילוי טופס מקוון</td> <td>פנייה לבעלי מוגבלויות</td> <td>חוזרת של תשובה</td> <td>סטטוס פנייה שהוגשה</td> </tr> </table>	טיפול בנושא	הפניות/עזרה	סיוע להגשת	שליחה	בקשת	מרכזי השירות השונים הקשורים לתח"צ	במילוי טופס מקוון	פנייה לבעלי מוגבלויות	חוזרת של תשובה	סטטוס פנייה שהוגשה
טיפול בנושא	הפניות/עזרה	סיוע להגשת	שליחה	בקשת							
מרכזי השירות השונים הקשורים לתח"צ	במילוי טופס מקוון	פנייה לבעלי מוגבלויות	חוזרת של תשובה	סטטוס פנייה שהוגשה							
מקור מענה	שירותי עצמי / BOT / נציג אנושי										
הקמת הפונה במערכת ו/או זיהוי במערכת	הקמת הפונה ו/או זיהוי במערכת יתבצעו בתהליך אוטומטי (מזדמן, מזוהה, אנונימי)										
נתוני פונה	1. נתוני הפונה יוצגו במסך אחד המכיל את הפרמטרים הבאים: פרטי הפונה, היסטוריית פניות ומשימות (לרבות פניות פתוחות), מסמכים הקשורים לפונה וקישור לשיחות המוקלטות.										
עדכון פרטי פונה	1. עדכון נתוני הפונה יתבצע רק במסגרת תהליכי העבודה (WF).										
פניית שירות	<p>1. פניית הפונה תנוהל בתהליך טיפול בפונה בכלל ערוצי הפניה טלפוניה ורב ערוצי ובכל נושא פניה</p> <p>2. הפניה הינה תהליך שירות ביחס לפונה (מזדמן, מזוהה, אנונימי)</p> <p>3. מספר פניה יתבסס לפי מספר רץ, ערך חד ערכי שיתן אוטומטי על ידי המערכת ויזוהה באמצעות אות ראשית מובילה לסיווג הפניה על פי סוג השירות (לדוגמא : מספר פניית מידע יהיה S1234)</p> <p>4. הפניה חייבת בכל זמן נתון להיום משויכת לנציג שמטפל בפנייה, גם אם וכשהיא מועברת לטיפול על ידי מספר נציגים</p> <p>5. שלבי ההתקדמות בפנייה ינוהלו ויקודמו אוטומטית מתוך תסריט השיחה</p> <p>6. הנציג ימלא את בקשת הפונה מתוך רשימה קיימת ודינמית</p> <p>7. בקשת הפונה בנויה משלשות : סוג הבקשה, סוג השירות ופירוט הבקשה</p> <p>8. מהות הפניה תוגדר על פי תסריט השיחה והפעולות המבוצעות בו</p> <p>9. הפתרון – יוגדר על פי תסריט השיחה ו/או הפעולות שבוצעו בתהליך</p> <p>10. הפניה תתועד ותיסגר באופן אוטומטי בהתאם לתסריט השיחה (WF)</p>										
סטטוס פניה	<p>1. סטטוס פניה – מנהל את מצב הפניה : פתוחה, סגורה, הועבר ל</p> <p>2. הסטטוס ישתנה אוטומטי בהתאם לשלבי ההתקדמות בטיפול בפניה לדוגמא סגור – טיפול הושלם / חסר מידע מהפונה</p>										
SLA / רמת שירות	1. בכל פניית מידע יתקבל מידע הנדרש ממערכת הטלפוניה לצורך תיעוד זמן כניסת השיחה ל-IVR , בחירת תור שירות, זמן המתנה, זמן שיחה ו/או פעולה.										
מחזור	1. מחזור פניית שירות : פתיחה, בקשת פונה, אבחון, פתרון וסגירה										

<p>1. המידע הנדרש לצורך מתן המענה לפונה יוצג לנציג במערכת, על פי הגדרות מודל ניהול הידע ובאמצעות ממשק למערכות המידע של המשרד.</p> <p>2. בחירת נושא הפניה ופרטיה יפתחו לנציג את המידע הרלוונטי באופן אוטומטי בהתאם לתסריטי השיחה שיקבעו בשלב האפיון המפורט.</p>	הצגת מידע
<p>1. לאורך כל תהליך הטיפול בפונה יוצג לנציג מודול ניהול הידע כחלק ממסך העבודה לצורך איתור המידע הנדרש ובהתאם לפונקציונאליות כפי שהוגדרה בדרישות המערכת.</p>	מודולים להצגה
<p>1. בכל פנייה (במידה ויידרש) יתאפשר שליחת המידע הנדרש לפונה באמצעות סוג של מסרון מיידי אשר יאושר על ידי המשרד ובאישור הפונה.</p> <p>2. בכל פנייה תתאפשר שליחת סקר באמצעות מסרון מיידי/מייל לפונה (בנוסח שיאושר על ידי המשרד ובאישור הפונה).</p>	תהליך סגירה /סקר שביעות רצון
<p>1. במהלך הטיפול בפנייה ייעשה שימוש בממשקים בהתאם לסעיף 8 לנספח זה.</p>	ממשקים

2.3 משרד אחורי (BO)

מקור הפנייה				פניה במערכת שירות הלקוחות מנציגי המידע והשירות
ניתוב				ניתוב הפניה יהיה בהתאם לגורם מטפל בצוות כפי שיוגדר
נושא הפניה (לדוגמה)	בעיות תפעוליות בזמן אמת (עומס בתחנה, נסיעה אחרונה/ראשונה לא יצאה, אי איסוף נוסעים, איחור של אוטובוס ועוד).	בעיה קריטית במהלך הנסיעה (אוטובוס תקוע/אוטובוס לא עוצר בתחנות/אבדה של כלי נשק ועוד	כל פניה שדורשת בירור מול גורם שלישי	פניות מקו "ראשון" לצורך התייעצות במתן מענה לשאלות מורכבות שנדרש להן נציג בכיר
מקור מענה	1. מקו ראשון - נציגי מידע ושירות ו/או חדר בקרה ו/או מהמשרד			
הקצאת פניה	1. הפניה תוקצה לגורם המטפל בצוות המשרד האחורי בהתאם להתמחות הנדרשת. ההקצאה תתבצע בצורה אוטומטית בהתאם להתמחות.			
זיהוי הפונה במערכת	1. הקמת הפונה תתבצע באמצעות הנציג המטפל הראשון – קו ראשון 2. נתוני הפונה יוצגו במסך אחד המכיל את הפרמטרים הבאים: פרטי הפונה, היסטוריית פניות ומשימות (לרבות פניות פתוחות), מסמכים הקשורים לפונה וקישור לשיחות המוקלטות. 3. עדכון נתוני הפונה יתבצע רק במסגרת תהליכי העבודה (WF).			
משימה	1. נציג המשרד האחורי יקבל את המשימה להמשך טיפול בפונה ויבצע את כל הברורים הנדרשים לקבלת המידע הנדרש למענה 2. ניתן יהיה להגדיר פניות כדחופות/ חירום ולתת להם קדימות בתור המענה על פי חוקיות מוגדרת מראש 3. נציג המשרד האחורי יקצה את המשימה לגורם שלישי (מחוץ למוקד) במידת הצורך			
סטטוס פניה	1. סטטוס פניה – מנהל את מצב הפניה : פתוחה, סגורה, הועבר לטיפול 2. הסטטוס ישתנה אוטומטי בהתאם לשלבי ההתקדמות בטיפול בפניה לדוגמא סגור – טיפול הושלם / חסר מידע מהפונה			
SLA / רמת שירות	1. בכל משימה יתקבל מידע הנדרש על אופן בטיפול בפונה מול הגורם המטפל לרבות מעקב עמידה ביעדי SLA כפי שיוגדרו מראש			
יומן משימות	1. לכל נציג יוקצה יומן משימות אליו תשוך הפניה שהועברה מנציגי קו ראשון 2. יומן המשימות יכיל את פרטי הפניה לרבות זמן הפתיחה, יעדי ה-SLA והאם נמצאים בחריגה מיעדי השירות, לרבות צבעי רמזור 3. הנציג יוכל לתעדף את המשימה בהתאם לדחיפות ויעדי השירות 4. הנציג יוכל להקצות את המשימה לחבר צוות להמשך טיפול 5. יהיה ניתן להעביר משימות מנציג לנציג בהרשאת מנהל			

<p>1. המידע הנדרש לצורך מתן המענה לפונה יוצג לנציג במערכת, על פי הגדרות מודל ניהול הידע ובאמצעות ממשק למערכות המידע של המשרד.</p> <p>2. בחירת נושא הפניה ופרטיה יפתחו לנציג את המידע הרלוונטי באופן אוטומטי בהתאם לתסריטי השיחה שיקבעו בשלב האפיון המפורט.</p>	<p>הצגת מידע</p>
<p>1. לאורך כל תהליך הטיפול בפונה יוצג לנציג מודול ניהול הידע כחלק ממסך העבודה לצורך איתור המידע הנדרש ובהתאם לפונקציונאליות כפי שהוגדרה בדרישות המערכת.</p> <p>2. כמו כן, הנציג יהיה חשוף למודול יומן ניהול אירועים.</p> <p>3. בשיחת התייעצות של קו הראשון מול נציגי המשרד האחורי יהיה ניתן לבצע התכתבות באמצעות צ'אט פנימי והשתלטות על מסך הנציג לצורך הכוונה.</p>	<p>מודולים להצגה</p>
<p>1. בכל פנייה (במידה ויידרש) יתאפשר שליחת המידע הנדרש לפונה.</p> <p>2. בכל פנייה תתאפשר שליחת סקר באמצעות מסרון מיידי/מייל לפונה (בנוסח שיאושר על ידי המשרד ובאישור הפונה).</p>	<p>תהליך סגיר/סקר שביעות רצון</p>
<p>1. במהלך הטיפול בפנייה ייעשה שימוש בממשקים בהתאם לסעיף 8 לנספח זה.</p> <p>2. ממשק ו/או צפיה במערכת מורן/מערכות נוספות.</p>	<p>ממשקים</p>

3. תהליכי העבודה המרכזיים בפעילות פניות הציבור:

אין לראות בתהליכים אלה כאפיון דרישות סופי. התהליכים הנדרשים במערכת יוגדרו במהלך אפיון העל והאפיונים המפורטים של כל sprint.

3.1 פניות הציבור

מקור הפנייה	פניה כתובה נכנסת באמצעות : טופס מקוון / פקס / מייל ייעודי / ואמצעים נוספים שיוגדרו
ניתוב	הפניות מגיעות לכתובת מייל אחת ייעודית פניות מבקר המדינה ולשכת השר ועוד מגיעות ישירות למנהלת פניות הציבור של המשרד במייל. פניות המגיעות במייל חיצוני למערכת מוקמות ידנית במערכת על ידי רפרנט מצוות טיפול בפניות.
נושאי הפניה (לדוגמא)	<ul style="list-style-type: none"> ● נהגים ● תחנות ושילוט ● נגישות ● חריגות מנהלתיות (אי ביצוע, איחורים ועוד) ● קווי שירות (כגון: תדירות, עומסים, שעות פעילות, מסלולים) ● הצעות לשיפור ● תקלות כלי הרכב (ניקיון, תחזוקה וכו') ● תעריף מוגדל ● ערעור
מקור מענה	פניה שמקורה במייל שמגיע מכלל מקורות התלונה (טופס מקוון, פקס, מייל וכו')
הקמת פונה ופרטיו	<p>1. הקמת פונה שמקורו בטופס מקוון תיפתח באופן אוטומטי במערכת תוך איסוף ומילוי פרטי הפונה ממקור הפניה (הטופס המקוון) ובהתאם לשדות הנדרשים עם הפיכת פריט התור לפניה.</p> <p>2. הקמת פונה שמקורו בפקס ו/או במייל ו/או ממקור אחר – ייפתח פריט תור במערכת. עם הפיכת פריט התור לפניה, יוקם הפונה על פי WF שייקבע במהלך האפיון המפורט ב-sprint הרלוונטי.</p> <p>3. הקמת פונה שמקורו בפקס ו/או במייל ו/או במשרדי השר ומבקר במדינה וכדומה, ייפתח פריט תור בתור ייעודי עד להפיכתה לפניה "אמיתית" והקצאתה לגורם המטפל באופן אוטומטי לצורך פתיחת פניה והמשך טיפול.</p> <p>4. נתוני הפונה יוצגו במסך אחד המכיל את הפרמטרים הבאים, לדוגמה: פרטי הפונה, היסטוריית פניות ומשימות (לרבות פניות פתוחות), מסמכים הקשורים לפונה וקישור לשיחות המוקלטות.</p> <p>5. עדכון נתוני הפונה יתבצע רק במסגרת תהליכי העבודה (WF), כפי שיקבעו באפיון המפורט של ה-sprint הרלוונטי.</p>

<p>1. הפניה מייצרת פעולות בהתאם לתהליך העבודה שיאופייין ב-sprint הרלוונטי שיכללו מאפייני השירות, ה-SLA המוסכם וכו'.</p> <p>2. הפניה תנותב לפי נושאים, הקצאות, WF ושינוי סטטוס עד לסיום התהליך</p> <p>3. ניתן יהיה להגדיר סדר טיפול בפניות נכנסות על פי חוקיות מוגדרת מראש, לרבות הקצאות אוטומטיות לגורם המטפל ולזהות פניות כדחופות ולתת להם קדימות בתור המענה</p> <p>4. פניית פני"צ תיסגר רק על ידי גורם אחראי שיוגדר במערכת</p> <p>5. במקרים בהם פניית השירות פתוחה לטיפול והפונה פנה בשנית הפניה תאוטר ותטופל כפנייה כפולה או כפי שיקבע באפיון המפורט של ה-sprint הרלוונטי, והטיפול ימשיך במסגרת פניית השירות הפתוחה.</p>	פנייה
<p>בשלב כניסת הפניה למערכת היא תוגדר כפניה זמנית כפריט תור בתור ייעודי עד להפיכתה לפנייה "אמיתית" והקצאתה לגורם המטפל.</p> <p>1. פניה שהתקבלה והתבררה כלא רלוונטית תקבל סטטוס "פניה לא רלוונטית" ולא תוקצה להמשך טיפול הנציג פניות הציבור</p> <p>2. תהיה יכולת להגדיר פניות לא רלוונטיות על ידי מנהל ובהתאם להרשאות שיוגדרו במערכת</p> <p>3. הפניות שיוגדרו כרלוונטיות יוקצו לגורם המטפל בהפרדה לגורם מטפל בתוך המוקד וגורם מטפל מחוץ למוקד.</p> <p>4. הקצאת פניה לגורם מחוץ למוקד ו/או מתוך המוקד תייצר גם שליחת מייל לגורם המוקצה לידיעה " קיימת לך פניה במערכת שירות הלקוחות להמשך טיפול , זמן הטיפול בפניה הוא עד X ימים ועד לתאריך Z (תאריך שיקבע בהתאם לSLA שיוגדר מראש).</p> <p>5. ההקצאה תתבצע בצורה אוטומטית בהתאם לנושא הפניה</p> <p>6. לגורם המטפל תהיה יכולת להקצות את הפניה לגורם מקצועי לצורך התייעצות בלבד</p>	הקצאת פניה
<p>1. לפניה שבמקורה יותר מנושא אחד תתאפשר הקמת פניות צאצא אחת או יותר להם יהיה גורם אחראי וייתכן שמספר נציגים שונים מטפלים</p> <p>2. פניות הצאצא יוקמו ידנית או אוטומטית בהתאם לתהליך העבודה שיוגדר</p>	היררכיה
<p>1. בכל משימה יתקבל מידע הנדרש על אופן הטיפול בפונה מול הגורם המטפל לרבות מעקב עמידה ביעדי SLA כפי שיוגדרו מראש</p>	SLA / רמת שירות
<p>6. לכל נציג יוקצה יומן משימות אליו תשוך הפניה שהוקצתה</p> <p>7. יומן המשימות יכיל את פרטי הפניה לרבות זמן הפתיחה, יעדי ה-SLA והאם היא בחריגה מיעדי השירות לרבות צבעי רמזור</p> <p>8. הנציג יוכל לתעדף את המשימה בהתאם לדחיפות ויעדי השירות</p> <p>9. הנציג יוכל להקצות את המשימה לחבר צוות להמשך טיפול</p> <p>10. מנהל יורשה להעביר משימות מנציג לנציג בהרשאת מנהל</p>	יומן משימות
<p>1. המידע הנדרש לצורך מתן המענה לפונה יוצג לנציג במערכת, על פי הגדרות מודל ניהול הידע ובאמצעות ממשק למערכות המידע של המשרד.</p>	הצגת מידע

<p>2. בחירת נושא הפניה ופרטיה יפתחו לנציג את המידע הרלוונטי לדוגמה: הקו/תחנה/המפעיל באופן אוטומטי בהתאם לתהליכים שייקבעו בשלב האפיון המפורט.</p> <p>3. הנציג יוכל לשנות את נושא הפניה בהתאם לצורך (טופס הנושא ישתנה בהתאם).</p> <p>4. תתאפשר פניה לממשקים למערכות המידע השונות של המשרד לצורך הצגת נתונים רלוונטיים (להלן הממשקים).</p>	
<p>1. לאורך כל תהליך הטיפול בפונה יוצג לנציג מודול ניהול הידע כחלק ממסך העבודה לצורך איתור המידע הנדרש ובהתאם לפונקציונאליות כפי שהוגדרה בדרישות המערכת.</p> <p>2. כמו כן, הנציג יהיה חשוף למודול יומן ניהול אירועים.</p> <p>3. בשיחת התייעצות של קו הראשון מול נציגי המשרד האחורי יהיה ניתן לבצע התכתבות באמצעות צ'אט פנימי והשתלטות על מסך הנציג לצורך הכוונה.</p>	מודול
<p>1. בפניות הציבור יתאפשר שליחת המידע הנדרש לפונה באמצעות E-SMS, MAIL או כל פלטפורמה שתיקבע במהלך האפיון המפורט, בהתאם לבחירת אופן ההתקשרות המועדף על ידי הפונה ואישורו).</p> <p>2. בכל תשובה שתימסר לפונה בפניית ציבור ינתן האפשרות להשיב על סקר שביעות רצון ו/או ע"י SMS במידה והפונה אישר ע"י קישור ללינק (בנוסח שיאושר ע"י המשרד ובאישור הפונה)</p>	תהליך סגירה /סקר שביעות רצון
<p>1. במהלך הטיפול בפנייה ייעשה שימוש בממשקים בהתאם לסעיף 8 לנספח זה.</p> <p>2. ממשק ו/או צפיה במערכת מורן/מערכות נוספות</p>	ממשקים

נספח י"ד - קנסות ופיצויים מוסכמים

1. פיצויים מוסכמים בגין אי עמידה ביעדים של מוקד פניות ציבור, המפורטים בנספח ח', סעיף 5.

1.1. בכל מקרה בו יפר הספק הזוכה ו/או אחד מעובדיו, המועסקים על ידו או הקשורים במישרין או בעקיפין בביצוע כל המשימות הנדרשות במוקד פניות הציבור, יהיה הספק הזוכה מחויב בתשלום פיצוי מוסכם כמפורט בטבלה שלהלן :

מס'	מהות הליקוי	גובה הפיצוי המוסכם
1	אי מתן מענה במסגרת לוחות הזמנים שנקבעו למוקד פניות הציבור בהתאם לנספח ח- יעדים ומדדים, סעיף 5	30 ש"ח לכל יום איחור
2	מתן מענה שאינו הולם בהתאם לשיקול דעת הממונה העבודה	1,000 ש"ח לפנייה
3	אי העלאת חריגה למערכת האכיפה בהתאם להוראות הממונה על העבודה	500 ש"ח לפנייה
4	אי העברת דיווח שהממונה ביקש להעביר במועד	500 ש"ח לכל יום איחור
5	אי ביצוע הנחייה או כל הוראה אחרת של הממונה על ביצוע העבודה במשרד	1,000 ש"ח לכל אי ביצוע

1.2. גביית הפיצויים המוסכמים תעשה לאחר שנשלחה לספק הזוכה הודעה מהרשות, אשר בה מפורטים מהות הליקויים וסכום הפיצויים המוסכמים בגינם כפי שמפורט בסעיף 18.2 למכרז.

2. קנסות בגין אי עמידה ביעדים של מוקד המידע והשירות, המפורטים בסעיף 4 לנספח ח' למכרז.

2.1. משקל הקנסות בגין אי עמידה ביעדים של מוקד המידע והשירות הינו 60% ליעדי רמת השירות ו-40% ליעדי האיכות.

2.2. גובה הקנסות בגין אי עמידה בכל אחד מהיעדים המפורטים להלן, יחושבו על פי שיעור מסכום הקנס החודשי המקסימלי.

2.3. סכום הקנס החודשי המקסימלי יהיה שווה מדי חודש ל- 5% מגובה החשבונית בגין פעילות מוקד מידע ושירות כפי שמפורטת בסעיף 16.2.1.1 במכרז בגין תשלום על פניות נענות, לפני מע"מ ולפני הצמדה.

2.4. לצורך חישוב הקנסות, האחוזים שיתקבלו על ביצועי המפעיל בפועל אשר משקפים את העמידה ביעדים יעוגלו לפי כללי העיגול למספרים (אחוזים) שלמים.

2.5. טבלה מרכזת של כלל יעדי מוקד המידע והשירות והקנסות בגין אי עמידה בהם מפורטת בסעיף 2.8 להלן.

2.6. קנס בגין אי עמידה ביעדי רמת השירות

2.6.1. זמן מענה ראשוני לפנייה טלפונית

2.6.1.1. יעד: 80% מהשיחות ייענו תוך 60 שניות.

2.6.1.2. הישג נמוך מהיעד: הישג בטווח שבין 79% - 70% יקנוס את הספק הזוכה ב-10%

מגובה הקנס המקסימלי. הישג בטווח שבין 69% - 60% יקנוס את הספק הזוכה ב-15%

מגובה הקנס המקסימלי. הישג השווה או הנמוך מ-59% יקנוס את הספק הזוכה ב-20% מגובה הקנס המקסימלי = מקסימום הקנס בגין אי עמידה ביעד זה.

שיעור הקנס מגובה הקנס המקסימלי	אחוז המענה עד 60 שניות לפנייה טלפונית
10%	70%-79%
15%	60%-69%
20%	59% ומטה

2.6.2 זמן מענה ראשוני לפנייה כתובה

2.6.2.1 יעד: 80% מהפניות ייענו תוך 20 שניות.

2.6.2.2 הישג נמוך מהיעד: הישג בטווח שבין 79% - 70% יקנוס את הספק הזוכה ב-10% מגובה הקנס המקסימלי. הישג בטווח שבין 69% - 60% יקנוס את הספק הזוכה ב-15% מגובה הקנס המקסימלי. הישג השווה או נמוך מ-59% יקנוס את הספק הזוכה ב-20% מגובה הקנס המקסימלי = מקסימום הקנס בגין אי עמידה ביעד זה.

שיעור הקנס מגובה הקנס המקסימלי	אחוז המענה עד 20 שניות בפנייה כתובה
10%	70%-79%
15%	60%-69%
20%	59% ומטה

2.6.3 אחוז נטישה פנייה טלפונית

2.6.3.1 יעד: נטישה של עד 5% מהפניות הטלפוניות בחודש.

2.6.3.2 הישג נמוך מהיעד: הישג בטווח שבין 7% - 6% יקנוס את הספק הזוכה ב-2% מגובה הקנס המקסימלי. הישג בטווח שבין 8% - 10% יקנוס את הספק הזוכה ב-5% מגובה הקנס המקסימלי. הישג השווה או גבוה מ-11% יקנוס את הספק הזוכה ב-10% מגובה הקנס המקסימלי = מקסימום הקנס בגין אי עמידה ביעד זה.

שיעור הקנס מגובה הקנס המקסימלי	אחוז הנטישה מסך הפניות הטלפוניות
2%	6% - 7%
5%	8% - 10%
10%	11% ומעלה

2.6.4 אחוז נטישה פנייה כתובה

2.6.4.1 יעד : נטישה של עד 5% מהפניות הכתובות בחודש.

2.6.4.2 הישג נמוך מהיעד : הישג בטווח שבין 7% - 6% יקנוס את הספק הזוכה ב-2% מגובה

הקנס המקסימלי. הישג בטווח שבין 8% - 10% יקנוס את הספק הזוכה ב-5% מגובה

הקנס המקסימלי. הישג השווה או גבוה מ- 11% יקנוס את הספק הזוכה ב-

10% מגובה הקנס המקסימלי = מקסימום הקנס בגין אי עמידה ביעד זה.

שיעור הקנס מגובה הקנס המקסימלי	אחוז הנטישה מסך הפניות הכתובות
2%	6% - 7%
5%	8% - 10%
10%	11% ומעלה

2.7 קנס בגין אי עמידה ביעדי האיכות

2.7.1 אחוז פניות טלפוניות חוזרות

2.7.1.1 פניה טלפונית חוזרת מוגדרת כפניה שניה ויותר מאותו לקוח ובאותו נושא תוך 24 שעות .

2.7.1.2 יעד : אחוז פניות טלפוניות חוזרות עד 15% מהפניות הטלפוניות בחודש.

2.7.1.3 הישג נמוך מהיעד : הישג בטווח שבין 17% - 16% יקנוס את הספק הזוכה ב-2% מגובה

הקנס המקסימלי. הישג בטווח שבין 18% - 20% יקנוס את הספק הזוכה ב-5% מגובה

הקנס המקסימלי. הישג השווה או גבוה מ- 21% יקנוס את הספק הזוכה ב-10% מגובה

הקנס המקסימלי = מקסימום הקנס בגין אי עמידה ביעד זה.

שיעור הקנס מגובה הקנס המקסימלי	אחוז פניות טלפוניות חוזרות
2%	16% - 17%
5%	18% - 20%
10%	21% ומעלה

2.7.2. ציון סקר שביעות רצון הפונים בכלל ערוצי התקשורת

2.7.2.1. יעד : ציון משוקלל של סקר שביעות רצון חודשי בכלל ערוצי התקשורת, בסקאלה של 1

(הנמוך ביותר) עד 5 (הגבוה ביותר), הוא 2.4

2.7.2.2. הישג נמוך מהיעד : הישג בטווח שבין 4-4.2 יקנוס את הספק הזוכה ב-5% מגובה הקנס

המקסימלי. הישג בטווח שבין 3-3.9 יקנוס את הספק הזוכה ב-10% מגובה הקנס

המקסימלי. הישג השווה או הנמוך מ-2.9 יקנוס את הספק הזוכה ב-15% מגובה הקנס

המקסימלי = מקסימום הקנס בגין אי עמידה ביעד זה.

ציון סקר שביעות רצון	שיעור הקנס מגובה הקנס המקסימלי
4-4.2	5%
3-3.9	10%
2.9 ומטה	15%

2.7.3. ציון משוקלל למקצועיות נציגי השירות

2.7.3.1. יעד : ציון משוקלל של 85 לפחות למבחני הידע התקופתיים, כפי שמפורטים בנספח ה',

גיוס הכשרה והדרכת עובדים.

2.7.3.2. הישג נמוך מהיעד : ציון בטווח שבין 75-84 יקנוס את הספק הזוכה ב-5% מגובה הקנס

המקסימלי. ציון בטווח שבין 65-74 יקנוס את הספק הזוכה ב-10% מגובה הקנס

המקסימלי. ציון השווה או נמוך מ-64 יקנוס את הספק הזוכה ב-15% מגובה הקנס

המקסימלי = מקסימום הקנס בגין אי עמידה ביעד זה.

ציון מבחני הידע לנציגי השירות ונציגי ה-BO	שיעור הקנס מגובה הקנס המקסימלי
75-84	5%
65-74	10%
64 ומטה	15%

2.8. טבלה מרכזת של כלל יעדי מוקד המידע והשירות והקנסות בגין אי עמידה בהם מפורטת

	מדרגה 3	מדרגה 2	מדרגה 1	יעד ל-100%	פרמטר
אחוז עמידה ביעד	ומטה 59%	69%-60%	79%-70%	80% תוך 60 שניות	זמן למענה פניות טלפוניות + מעבר/שיחת התייעצות לנציגי BO
גובה קנס	20%	15%	10%		
אחוז עמידה ביעד	ומטה 59%	69%-60%	79%-70%	80% תוך 20 שניות	זמן למענה תקשורת כתובה
גובה קנס	20%	15%	10%		
אחוז עמידה ביעד	ומעלה 11%	8%-10%	6%- 7%	5% מהשיחות	אחוז נטישה שיחות טלפוניות
גובה קנס	10%	5%	2%		
אחוז עמידה ביעד	ומעלה 11%	8%-10%	6%- 7%	5% מהפניות	אחוז נטישה תקשורת כתובה
גובה קנס	10%	5%	2%		
אחוז עמידה ביעד	ומעלה 21%	18%-20%	16%- 17%	עד 15% מהשיחות	אחוז פניות טלפוניות חוזרות
גובה קנס	10%	5%	2%		
עמידה ביעד	ומטה 2.9	3-3.9	4-4.2	ציון 4.2	ציון סקר שביעות רצון לקוחות בכלל הערוצים
גובה קנס	15%	10%	5%		
עמידה ביעד	פחות מ- 64	64-74	75-84	ציון 85	ציון משוקלל למקצועיות נציגי המידע והשירות ונציגי ה-BO בכלל ערוצי התקשורת
גובה קנס	15%	10%	5%		

3. פיצויים מוסכמים בגין אי עמידה במחויבויות הספק הזוכה בתנאי המכרז ו/או הסכם ההתקשרות

לעניין נספח זה:

1. השבתה מלאה – השבתת כלל השירותים הניתנים במערכות מוקד השירות או אחרת.
2. השבתה חלקית – השבתת של חלק מהשירותים הניתנים במרכז השירות בשל תקלה טכנולוגית

מס"ד	נושא	הפרה	סעיף/נספח במכרז	פיצוי מוסכם
1	הקמת מרכז שירות	אי עמידה בתוכנית ההקמה ויכולת ההפעלה של מרכז השירות על פי לוחות הזמנים שנקבעו ליום ההפעלה הראשון	סעיף 3.2	60,000 ש"ח לכל שבוע איחור
2	הפעלת מרכז שירות	אי עמידה בדרישות הפעלת מרכז גיבוי DRP	סעיפים 4.10 ו- 4.11	50,000 ש"ח לשבוע
3	אתר מרכז השירות	אי עמידה בדרישות של אתר מרכז השירות ובהנחיות להפעלתו	סעיף 4; נספח ג'	5,000 ש"ח בגין כל הפרה לכל שבוע עד לתיקון ההפרה
4	הכשרה והדרכה	אי עמידה הכשרות וההדרכות הנדרשות	נספח ה'	6,000 על כל עובד שלא עבר את ההכשרה וההדרכה הראשונית; 3,000 על כל עובד שלא עבר את ריענוני ידע וההדרכות השוטפות הנדרשות
5	כוח אדם	השארת תפקידים נדרשים על פי המכרז ללא איוש, שלא בהתאם לפרק הזמן הנקוב במכרז	3.3.2	2,000 ₪ לכל יום ללא איוש של מי מבעלי התפקידים בצוות הניהולי; 1,500 ש"ח לכל יום ללא איוש של מי מבעלי התפקידים האחרים
6	כוח אדם	גיוס בעלי תפקידים אשר אינם עומדים בדרישות המכרז מבחינת השכלתם ו/או ניסיונם	נספחים ו' ו-י"ג	2,000 ש"ח ליום הפרה בגין כל בעל תפקיד
7	השירותים - כללי	מתן השירותים באופן שונה מזה שהוגדר במכרז או על פי הוראת הממונה; או מתן מענה באופן שגוי לפונה	נספח ז'	1,000 ש"ח בגין כל מקרה
8	השירותים- שפות	אי מתן שירותים בשפות המוגדרות במכרז בכל אחד מקווי השירות ובכל אחד מערוצי התקשורת	סעיף 6 בנספח ז'	5000 ש"ח לכל מקרה בו נוסה שירות בשפה המבוקשת ולא ניתן מענה, באחד או יותר מערוצי התקשורת ובאחד או יותר מקווי השירות; ייחושב באופן מצטבר בין ערוצי התקשורת וקווי השירות השונים
9	השירותים- שעות פעילות	אי עמידה בדרישות שעות הפעילות של מוקד המידע והשירות	סעיף 5 בנספח ז'	3,000 ₪ לכל שעה של חריגה
10	שעת חירום	העדר יכולת עמידה בשירותים הנדרשים במכרז זה בשעת חירום	נספח ט'	10,000 לחריגה ליום
11	ניהול ידע	חוסר עדכון מידע שנמסר מהמשרד במערכת ניהול הידע ו/או במערכות נוספות הנדרשות עדכון לצורך ידע המוקדנים	סעיף 8 בנספח ה'	1,000 לכל יום איחור בעדכון המידע
12	דיווחים	עיכוב או הגשת דיווח לא מלא או לא תקין בלוחות הזמנים שנקבעו	סעיף 3.8; נספח י'	500 ₪ ליום לדיווח
13	אבטחת מידע	אי עמידה בהוראות לעניין אבטחת מידע מהמועד הקבוע לתיקון ההפרה כפי שנשלח על ידי המשרד לספק	סעיף 23; נספח י"ז	1,500 ש"ח לכל יום איחור עד 7 ימי איחור; 5,000 ש"ח לכל איחור מהיום השמיני מהמועד הקבוע
14	העברת חומר ומידע מצטבר	אי העברת כלל החומרים והמידע שהצטבר כפי שמפורט במכרז זה	סעיף 21	100,000 ש"ח לכל שבוע עיכוב
15	ניגוד עניינים	הפרת התחייבות ניגוד העניינים	סעיף 15	250,000 ₪ לכל הפרה/גוף לכל חודש

מס"ד	נושא	הפרה	סעיף/נספח במכרז	פיצוי מוסכם
16	תחזוקת המערכת הטכנולוגית	חריגה מזמינות המערכת הטכנולוגית בהתאם לאמור ב-SLA לתחזוקת המערכת, בחישוב חודשי	סעיף 4	5,000 ש"ח לכל עשירית אחוז של חריגה
17	תחזוקת המערכת הטכנולוגית	השבתה מלאה של המערכת בטווח של בין 3 שעות ל- 24 שעות ברציפות. בנוסף לפיצוי בסעיף 16	סעיף 4	50,000 ש"ח למקרה
18	תחזוקת המערכת הטכנולוגית	אי זמינות של חלק משירותי המוקד עקב השבתה חלקית	סעיף 4	2,000 ש"ח לשעה
19	טכנולוגיה	אי עמידה ביכולת של 250 שיחות בו-זמנית או הרחבה של יכולת זו, על פי יעד המענה שנקבע	נספח י"ב	10,000 ₪ לאירוע
20	טכנולוגיה	אי העברת קובץ שהוקלט במערכת תוך הזמן שנקבע מרגע קבלת הדרשה לכך	סעיף 4 ; נספח י"ב	500 על כל יום איחור בהעברת הקובץ
21	טכנולוגיה	אי ביצוע גיבוי באופן שוטף	סעיף 4 ; נספח י"ג	1,000 ש"ח ליום
22	שינויים ושיפורים בתכולת השירותים (שש"ים)	אי עמידה בלוחות הזמנים שקבע המשרד לביצוע התאמות או שינויים על ידי הספק	סעיף 4 ; נספח י"ג	500 ש"ח לכל יום איחור
23	מערכת שירות הלקוחות	שינוי או החלפת קבלן המשנה, באם קיים, שלא בהתאם לדרישות המכרז	נספח י"ג	10,000 ₪ לאירוע
24	מערכת שירות הלקוחות	אי מתן מענה לתקלה משביתה של מערכת שירות הלקוחות מעבר ל-SLA	נספח י"ג	2,000 ש"ח לשעה
25	מערכת שירות הלקוחות	אי מתן מענה לתקלה רגילה במערכת שירות הלקוחות מעבר ל-SLA	נספח י"ג	500 ש"ח ליום
26	מערכת ה-CC - שירותים אוטומטיים	אי עמידה בדרישה להפעלת שירותים אוטומטיים בלוחות הזמנים הנדרשים	נספח י"ב	250 ש"ח לכל יום חריגה
27	טכנולוגיה IVR	אי ביצוע שינויים ב-IVR כפי שידרשו ע"י המשרד ובהתאם ללוחות הזמנים הקבועים במכרז זה (14 יום מיום העברת אפיון מפורט)	נספח י"ב	1000 לכל יום איחור
28	כללי	אי מילוי ו/או אי עמידה ו/או עיכוב בביצוע הוראות המשרד – הפרה ו/או עיכוב של כל הוראה, פעולה, או התחייבות אחרת המנויים במכרז, בהוראות הסכם ההתקשרות ונספחיו ואינו מנוי בטבלה זו		1,000 ₪ לכל הפרה

4. בנסיבות חריגות ומטעמים מיוחדים רשאי הספק להעלות בפני הממונה בקשה כנגד הטלת פיצוי או בבקשה להפחתתו; והממונה ישקול את האמור בטרם קבלת החלטתו הסופית בדבר הטלת הפיצויים.

נספחים
שימולאו על ידי
הספק הזוכה

נספח ט"ו - ערבות ביצוע

מס' הטלפון: _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות ביצוע

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

ערבות מספר

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 7,500,000 ₪ (שבעה מיליון וחמש מאות אלף שקלים חדשים) אשר תדרשו מאת: _____ (להלן: "החייב") בקשר עם מכרז פומבי מספר 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משמשי התחבורה הציבורית.

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

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____.

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

_____ שם הבנק/חב' הביטוח

_____ כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

_____ מס' הבנק ומס' הסניף

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

_____ חתימת וחותמת מורשה החתימה

_____ שם מלא

_____ תאריך

נספח ט"ז למכרז -

תצהיר והתחייבות לשמירת סודיות, הימנעות מניגוד עניינים והיעדר רישום פלילי –

למילוי והגשה ע"י הגורמים שיועמדו לביצוע השירותים שלפי מכרז 20-21 מטעם המציע

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

אני אפעל בתפקיד _____ מטעם _____ שהוא המבצע (להלן: "המבצע") **במכרז מס 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית** (להלן – "המכרז").

1. היעדר רישום פלילי:

הריני מצהיר בזאת כי לא הורשעתי ו/או נחקרתי בעבירות פליליות, ו/או לא הוגשו נגדי הליכים פליליים או משמעותיים בגין העבירות האמורות; ו/או לא נחקרתי בגין העבירות האמורות, וזולת אם חלפה תקופת התיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א – 1981.

או

הנני מצהיר כי הורשעתי ו/או הוגשו נגדי הליכים פליליים ו/או נחקרתי (מחק את המיותר) בעבר בחקירות פליליות בחשד לביצוע העבירות הבאות, אשר רלוונטיות לשירותים נשוא **מכרז למכרז מס 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית:**

יש לפרט את _____ (העבירות).

יודגש, כי במקרה של ספק באשר לרלוונטיות הרישום הפלילי של המוצע לשירותים נשוא המכרז, נדרש לפרט את הרישום הפלילי במסגרת תצהיר זה, ולהותיר ההחלטה לשיקול דעתה של וועדת המכרזים.

2. התחייבות לשמירת סודיות

ידוע לי, כי במסגרת תפקידי עבור הזוכה למתן השירותים שלפי מכרז 20-21 אני עשוי להיחשף למידע שהוא סודי במהותו, עליו מעוניינת מדינת ישראל להגן; לפיכך הריני מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

א. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות ו/או למסור לכל אדם ו/או גוף ו/או מוסד כלשהו את המידע שיגיע לידיעתי במסגרת מתן השירותים למשרד התחבורה, לפי הסכם ההתקשרות עם המשרד (להלן: "המידע").

ב. לא לאפשר לכל אדם או גוף ו/או מוסד כלשהו לקבל המידע כאמור, בין במישרין ובין בעקיפין, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע בכל עניין מהעניינים המפורטים בכתב התחייבות זה.

ג. לא לנצל ו/או לגרום ו/או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, כל מידע כמפורט בכתב התחייבות זה.

ד. ברור לי שעל העותקים של המידע כאמור, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.

ה. לשמור בהקפדה את המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחרים.

ו. לא לעשות כל שימוש במידע, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בעצמו ובין באמצעות אחרים, ולא להעביר ו/או למסור כל מידע כאמור לצד שלישי לכל מטרה ומכל סיבה שהיא. לא לפרסם המידע או חלק הימנו בדרך כלשהי.

- ז. ברור לי כי האמור בכתב התחייבות זה יחול בעניין כל מידע אשר היה בידיעתי, במישרין ו/או בעקיפין ו/או יהיה בידיעתי, במישרין ו/או בעקיפין, בכל מועד ובכל זמן שהוא, ותקופת התחייבותי על פי כתב התחייבות זה הינה בלתי מוגבלת.
- ח. אני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבותי מהווה עבירה לפי פרק ז' (בטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.

3. תצהיר והתחייבות בדבר הימנעות מניגודי עניינים (בהתאם לסעיף 15 למפרט המכרז)

- א. הריני להצהיר כי איני נתון בניגוד עניינים כמפורט בסעיף 15 למכרז.
- ב. אני מתחייב שלא אמצא או אקלע לאורך כל תקופת ההתקשרות למצב של ניגוד עניינים בין מכלול השירותים נושא מכרז זה לבין שירותים או עבודות אחרות שאני מבצע, ו/או התחייבויות שלי.
- ג. בכלל זה אני מתחייב כי לא אשא משרה ו/או אהיה בעל עניין ו/או שליטה בכל גוף הנותן יעוץ או שירות ו/או המבצע עבודה בין במישרין ובין בעקיפין – עבור או מטעם מפעיל תחבורה הציבורית, לרבות באמצעות חברות בת ו/או אם.
- ד. לצורך בדיקת קיומו של חשש לניגוד עניינים או ניגוד עניינים בפועל, מצורפת בזאת רשימה מעודכנת המכילה את כל השירותים ו/או העבודות המקימות ו/או העלויות להקים חשש להימצאותי בניגוד עניינים כאמור לעיל.

שם הגוף	נושא ההתקשרות	פירוט בהרבה אודות טיב ואופי השירותים	מועד סיום ההתקשרות	איש קשר + פרטי התקשרות
				שם ותפקיד
				טל'
				שם ותפקיד
				טל'
				שם ותפקיד
				טל'
				שם ותפקיד
				טל'

- ה. ידוע לי כי הרשימה תיבדק על ידי ועדת המכרזים, אשר תבחן האם יש בה כדי להעמיד את המבצע בניגוד עניינים, ביחס להתחייבויות שלפי המכרז. ידוע לי כי ועדת המכרזים תהיה רשאית לבדוק את אמיתות התצהיר מול כל גורם שיפורט בו או כל מקור מידע רלבנטי אחר. ידוע לי כי אם תמצא הוועדה כי מתקיים ניגוד עניינים כאמור, אדרש להפסיק את העבודות/השירותים שמעמידים את המבצע בניגוד עניינים כאמור. ידוע לי כי הפרת ההתחייבות שלפי סעיף זה תהווה הפרה יסודית של חוזה ההתקשרות.

ו. ידוע לי כי החלטת הוועדה ההתקשרויות בעניין תהא סופית ומחייבת.

- ז. הריני מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלי איזו אפשרות או חשד כי אני עלול להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, אדווח על כך מייד בכתב לממונה ואפסיק את אותה פעילות עד לקבלת אישור הממונה להמשיכה, אם יינתן.

נספח י"ז – אבטחת מידע וסייבר

1. כללי

- 1.1. מסמך זה כולל אוסף דרישות אבטחת מידע לצורך התקשרות עם הספק.
- 1.2. עמידה בהוראות מסמך זה מהווה תנאי הכרחי להתקשרות עם הספק ועליו לעמוד בדרישות אבטחת המידע וסייבר של המשרד כפי שיעודכנו מעת לעת.

2. מטרה

- 2.1. הגדרת רמת אבטחת מידע נדרשת כתנאי לאספקת השירותים בהתאם לצרכי המשרד.

3. הגדרות ומושגים

3.1. **מידע:** ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים, לרבות מידע הנוגע לצנעת הפרט של עובדי המשרד או האזרח, בכתובין, בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים, אשר אינו מצוי בנחלת הכלל.

- שלמות מידע - זהות הנתונים במאגר מידע למקור שממנו נשאבו, בלא ששונו, נמסרו או הושמדו ללא רשות כדין.

- סודיות המידע – מניעת חשיפת המידע לגורמים לא מורשים.

- זמינות המידע – שמירה על נגישות למידע באופן רציף.

- מידע מוגן - נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו.

3.2. **חוק הגנת הפרטיות:** חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981.

3.3. **תקנות הגנת הפרטיות:** תקנות הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז-2017 וכל תקנות עתידיות שיתוקנו בקשר להגנת הפרטיות ואבטחת מידע.

3.4. **מאגר מידע:** אוסף נתוני מידע המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי (ובכלל זה מחשב) ומיועד לעיבוד ממוחשב.

3.5. **מנהל המאגר:** מנהל פעיל של גוף שבבעלותו או בהחזקתו מאגר מידע או מי שמנהל כאמור הסמיכו לעניין.

3.6. **הממונה על אבטחת המידע בצד הספק:** הספק יגדיר איש קשר בעל עולם תוכן טכנולוגי מתאים ורצוי בעל היכרות עם עולם התוכן של איומי הסייבר, אשר יהווה רפרנט אבטחת מידע ליישום ההנחיות המופיעות במסמך זה. פרטיו ודרכי יצירת קשר עמו וזהותו תאושר ע"י משרד התחבורה.

3.7. **נכסי המידע:** כל המידע, מאגרי המידע, נתון אחר או ציוד של המשרד אשר משמש לצורך פעילות המאגר לצורך הפעלת המכרז.

3.8. **מערכות מידע:** כלל הציוד הממוכן התומך בעיבוד והצגת המידע של המשרד הכולל בין השאר: שרתים, מחשבים ניידים וניידים, ציוד תקשורת, ציוד אבטחת מידע ועוד.

3.9. **משתמשי מאגר מידע:**

3.9.1. כל בעל תפקיד אצל הספק, הנדרש מתוקף תפקידו להשתמש במידע אשר נצבר במאגרי המידע של המשרד המצויים אצל הספק, או שיש לספק גישה אליהם.

3.9.2. בעלי תפקידים במשרד המקבלים במסגרת תפקידם דוחות ומידע המופקים ממאגרי מידע של המשרד המצויים בידי הספק או שיש להם גישה אליהם.

3.9.3. מערכות משיקות (צד שלישי) העושות שימוש במידע הנכלל במאגרי המידע של המשרד והמצויים בידי הספק.

3.10. **אבטחה פיזית:** האמצעים הפיזיים הנדרשים להגנה על ציוד המחשוב, לגישה למידע של המשרד ולשרידות המערכות הממוחשבות המכילות את מאגרי המידע.

3.11. **התקן נייד:** מחשב המיועד לשימוש נייד ובכלל זה טלפון נייד כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982 ו/או מצע אחר המשמש לאחסון חומר מחשב.

3.12. **סיווג מידע:** הקניית הגדרת רגישות למידע, בהתבסס על העקרונות שהוגדרו על ידי המשרד.

3.13. **נזק למידע/איום (Threat):** פגיעה בסודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו של המשרד.

3.14. **אבטחת מידע:** הגנה על סודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו של המשרד, הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכל ללא רשות כדין.

3.15. **אירוע במ"מ/אירוע בטחון מערכות מחשב/אירוע סייבר:** פעולה המתבצעת בזדון או בשוגג העלולה לפגוע בזמינות, אמינות וסודיות המידע ו/או בציוד המחשוב המשרדי ברמות שונות, ולהביא להשבתת מערכות, שיבוש נתונים מכוון או חשיפת נתונים לגורמים לא מורשים.

- 3.16. **מנגנון הזדהות:** אמצעי המספק פרטים לגבי זהותו של אדם או מערכת בעת ניסיון כניסה ואישור ביצוע פעולות מטעמים למערכת מידע.
- 3.17. **זיהוי חד ערכי:** ערך ייחודי המזהה את מי שמתיימר להיות בעל אמצעי הזיהוי.
- 3.18. **הזדהות חזקה:** אמצעי זיהוי המתבסס על לפחות שניים מהפריטים הבאים:
- 3.18.1. **Something You Are** – תכונה פיזיולוגית ייחודית של המשתמש
- 3.18.2. **Something You Have** – פריט הנמצא ברשות המשתמש
- 3.18.3. **Something You Know** – פריט מידע הידוע למשתמש
- 3.19. **קריפטוגרפיה:** שימוש בכלים מדעיים ואלגוריתמים לצורך הגנה על מידע. המטרות העיקריות של קריפטוגרפיה הינן שמירה על חשאינות ואמינות המידע, מתן פתרון למניעת הכחשה של פעולות ומתן מנגנון לאימות זהות משתמשים.
- 3.20. **הצפנה:** יישום של קריפטוגרפיה הממירה מידע גלוי (Clear Text) למידע מקודד (Cipher Text) באופן שיוכל להיות מפוענח ומובן אך ורק לגורמים מורשים.
- 3.21. **חומת אש (Firewall):** רכיב (תוכנה על שרת או רכיב חומרה) המבקר את התעבורה הנכנסת והיוצאת מרשת תקשורת על פי מדיניות אבטחה מוגדרת.
- 3.22. **פגיעות (Vulnerability):** חולשה במערכת העלולה להוביל להתממשות איום.
- 3.23. **לוג (Log):** קובץ התייעוד של נתיב בקרה.
- 3.24. **מיקור חוץ:** השימוש בשירותי מיקור חוץ משמעו הוצאה מחוץ לארגון, או ביצוע על ידי מי שאינם עובדים בארגון פעולות ותהליכים המבוצעים בדרך כלל על ידי המשרד.
- 3.25. **ספק:** חברה אשר מתמודדת במכרז ומספקת שירותים, טובין או שירותי יעוץ למשרד.
- 3.26. **ספק מהותי/קריטי:** ספק המספק שירותים כגון: תמיכה ו/או תחזוקת מערכות מידע, אחסון נתונים רגישים מחוץ למשרד, שירותי מיקור חוץ טכנולוגיים או במקרה בו פגיעה בספק עלולה לגרום לנזק מהותי עבור המשרד.
- 3.27. **ספקים מוסמכים:** ספקים אשר עברו תהליך סקר סיכונים באמצעות בודק וניגשו על ידי בודק לגוף התעדה אשר מורשה להנפיק לספק תעודת "ספק מאושר".

4. השיטה

- 4.1. הספק ימנה נאמן אבטחת מידע וסייבר, שיהיה אחראי ליישום כלל היבטי אבטחת המידע במערכות ובתהליכים.
- 4.2. הספק מתחייב ליישם את דרישות "תורת ההגנה בסייבר לארגון" של מערך הסייבר הלאומי ("תורת ההגנה"), באופן שהולם את פעילותו, גודלו ומורכבותו, ותוך ניהול הסיכון כפונקציה של הסתברות והשפעה. תכניות העבודה ליישום הבקורות על-פי תורת ההגנה תאושרנה על-ידי משרד התחבורה.
- 4.3. בהתאם להחלטת ממשלה 2443, הספק מתחייב לעמוד בתקן ISO27001 למערכת הרלוונטית.
- 4.4. הספק מתחייב לעמוד בתקן ISO27017 לעבודה בסביבות הענן במידה ומתקיימת עבודה בסביבה זו.
- 4.5. הספק מתחייב כי בכל מקרה בו הוא מחזיק ברשומות אשר מכילות מידע "פרטי" של משרד התחבורה, בהן מצוי מידע אודות כרטיסי אשראי, כהגדרתם בתקן PCI-DSS של חברות האשראי הבין לאומיות, הספק יעמוד בכל הוראות התקן הרלוונטיות לעניין זה.
- 4.6. להלן יפורט אוסף דרישות בתחום אבטחת המידע לצורך התקשרות עם ספק. עמידה בהוראות מסמך זה מהווה תנאי הכרחי להתקשרות עם הספק, ועליו לעמוד בדרישות אבטחת המידע של המשרד.
- 4.7. הכתוב במסמך זה אינו פוטר או גורע מאחריותו של הספק מכל הוראות החוק הנוגעות לניהול מאגרי מידע ושמירה על פרטיותו וצנעתו של הפרט או מכל חוק רלוונטי אחר לנושא.
- 4.8. המסמך אינו מחליף כל הוראה או הנחיה של גורם זה או אחר למול הגוף מקבל המידע, אולם הוא מניח את היסודות שלאורן המשרד מצפה כי הספק ינהג ויישם בעת קבלת מידע ממנו.
- 4.9. אי יישום העקרונות המובאים במסמך זה בחלקם או במלואם עלול להביא להפסקת ההתקשרות בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של המשרד.

5. סיווג ומיפוי המידע

- 5.1. הספק יפעל על פי סיווג המידע שהוגדר ע"י המשרד. אפיון השירות יבוצע על פי סיווג זה.

6. אפיון השירות המוצע

- 6.1. על הספק הזוכה לתאר ולצרף לאחר חתימת הסכם ההתקשרות מסמך המתאר את מדיניות אבטחת המידע של השירות המוצע.

6.2. הפירוט יכלול:

- תיאור ארכיטקטורה של המערכת המוצעת.
- בקורות אבטחת המידע אשר בשימוש המערכת.
- נהלי גיבוי ו-DR.
- אופן שילוב תהליך SDLC במחזור חיי המערכת.
- תהליכים ארגוניים לצמצום סיכונים והתמודדות עם איומים.
- המצאות והערכה של תאימות לתקינה ולחוקים.
- אופן זיהוי ותגובה לאירועים.
- הערכת עובדים ובדיקות מהימנות.
- ביצוע מבדקי חדירה תקופתיים.
- יישום מנגנוני ניטור ובקרה.
- אופן הטיפול בנושא הזדהות וניהול הרשאות.
- זיהוי חולשות והתקנת טלאים.
- במידה וספק המערכת מבצע שימוש בתשתית מחשוב של ספק אחר, עליו לציין זאת ולצרף מסמך המתאר כיצד מתבצעת חלוקת האחריות בינו לבין ספק התשתית הנוסף ובאילו אמצעים הוא נוקט בכדי להגן על המידע מפני פגיעות ברמת התשתית ולאשר מול חטיבת אבטחת מידע וסייבר.

7. שמירה על סודיות ופרטיות

- 7.1. הספק מתחייב לעמוד בהוראות חוק המחשבים, התשנ"ה 1995 – דיני הגנת הפרטיות ובכללם חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) התשע"ז-2017.
- 7.2. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות אבטחת המידע לגבי שמירת מידע כפי שיועברו ע"י המשרד.
- 7.3. הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ויהיה אחראי כלפי המשרד על כל המידע המועבר אליו או דרכו לרבות דוחות, נתונים אישיים, תכתובות דוא"ל, קבצים, מסמכים, שרטוטים וכיו"ב על פי ההנחיות שיועברו על ידי המשרד.
- 7.4. באחריות הספק לדאוג לחיסיון, אמינות וזמינות המידע של המשרד שברשותו.
- 7.5. הספק יהיה אחראי לכל עקיפה או ניסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות שונות, שיבוצע על ידי מי מהעובדים מטעמו.
- 7.6. בעת אירוע אבטחת מידע/סייבר או אירוע חריג אצל הספק, לרבות אירוע בו קיים חשד לגבי דלף מידע של המשרד, הספק מחויב להודיע באופן מידי לאיש הקשר מטעם המשרד.
- 7.7. הספק מתחייב לשתף פעולה עם המשרד בכל אירוע חריג בו מעורב עובד הספק, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון מערכות המידע של המשרד, בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים תקנות או נהלי אבטחת מידע כולל בחקירת אירועים או חשדות לחריגות אבטחת מידע או דליפת מידע של המשרד לגורמים בלתי מורשים.
- 7.8. ככל שהמסמכים הקשורים לפרויקט, יועברו כשהם מוצפנים, הרי שהמסמכים יישמרו אצל הספק בתצורה מוצפנת.
- 7.9. מידע "מוגבל" יהיה נגיש לעובדי הספק ע"פ הגדרת הצורך לדעת (Need to Know).
- 7.10. הכנת עותקים לצרכי עבודה אצל הספק תיעשה על פי צורך בלבד ותפוצתם תהא בקרב עובדי הספק הנדרשים לעותקים אלו בלבד.
- 7.11. על הספק ליישם יכולת הגדרה במערכי הניטור לרישום גישה או ניסיונות גישה למידע המוגדר כרגיש.
- 7.12. הספק מתחייב למנות ממונה על אבטחת המידע מטעמו, אשר יהיה אחראי על הטיפול במאגרי המידע המצויים בידי הספק וכן על יישום ההנחיות המופיעות במסמך זה.
- 7.13. הספק יחתום על התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח המצורף למכרז, וכן יחתים על התחייבות זו את עובדיו ו/או כל מי מטעמו אשר יהיה בעל גישה למאגר מידע של המשרד או למידע מתוכו במסגרת ההתקשרות.
- 7.14. הספק מתחייב להפריד הפרדה מלאה את מאגרי המשרד המצויים בידי ברמה פיזית מיתר מאגרי המידע שברשותו.
- 7.15. בכל מקרה שבו לספק התקשרות עם צד שלישי כלשהו אשר יש לו נגיעה עם ההתקשרות בין הספק למשרד במסגרת מכרז זה ו/או על יישום ההנחיות המפורטות במסמך זה, הספק מתחייב לאשר מול

- המשרד ולפעול על פי הנחיותיו וכן ליידע את הצד השלישי על החובות הנובעים מקיום ההנחיות המפורטות במסמך זה, על הספק לאשר את ההתקשרות עם צד שלישי אל מול המשרד.
- 7.16. המשרד רשאי לבצע בקרה תהליכית וטכנולוגית אצל הספק, לאחר תיאום עמו. הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי המשרד לצורך כך.
- 7.16.1. הספק יספק למשרד את הפרטים הנדרשים לבקרה: בעלי תפקידים רלוונטיים לאבטחת מידע, פרטי ספקי מערכות קריטיות ושירותים (ספק ענן, ספק אינטרנט, אירוח אתרי אינטרנט וכדומה). הספק יעדכן את המשרד התחבורה בכל שינוי בפרטים אלה.

8. שימוש, אחזקה וניהול מאגרי מידע

- 8.1. כל המידע, התוכנות, האפליקציות, הנתונים, קוד וכו' אשר יאוחסנו על ידי הספק יהיו בבעלותו המלאה והבלעדית של המשרד. הספק יצהיר כי הוא מוותר על זכותו לתבוע כל זכות קניינית מהמשרד, ובכלל זה את הזכות לקניין רוחני. למען הסר ספק, כל החומר המועבר על ידי המשרד לספק וכל המידע הנצבר במערכות אשר לספק גישה אליהם הינו בבעלות המשרד כולל זכויות הקניין חומרי ורוחני והינם בבעלותו הבלעדית ואין לספק כל זכות לתבוע שימוש במידע או לבצע בו כל שימוש שאינו באישור המשרד.
- 8.2. כל שינוי במדיניות הספק בנוגע ליישום ההנחיות במסמך זה יובא לידיעת ואישור המשרד.
- 8.3. הספק מתחייב שכל גישה שלו, או של מי מטעמו, למידע ולמאגר המידע, תתבצע אך ורק בהתאם להוראות המשרד ולמטרות אשר הוגדרו לו על ידי המשרד במסגרת ההתקשרות.
- 8.4. הספק מתחייב שהוא, או מי מטעמו, לא יעביר מידע, או חלק ממידע, מתוך מאגרי המשרד אשר בידי או שיש לו גישה אליהם, לצד שלישי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מאת המשרד.
- 8.5. הספק מתחייב למנוע שמירה של נתונים רגישים באופן מקומי אצל משתמשי המערכת. במקרים חריגים יש לקבל אישור מפורש ובכתב מהמשרד.

9. זיהוי וניהול סיכונים

- 9.1. על הספק לפרט תכנית ביצוע לניהול וזיהוי סיכונים אבטחת מידע בכל שלב משלבי הפרויקט.
- 9.2. הספק יבצע סקרי סיכונים אבטחת מידע וסייבר תקופתיים למוצרי אבטחה, מערכות, תשתיות ותהליכים מרכזיים, בתדירות שתיקבע על-ידי משרד התחבורה, ולכל היותר מדי שנתיים. הסקרים יבוצעו על-ידי חברה חיצונית, המתמחה בנושא אבטחת מידע וסייבר, ושאינה קשורה לספק או לגופים שפיתחו את המערכות. ממצאי הסקרים יוצגו לחטיבת אבטחת מידע וסייבר במשרד התחבורה, ותכנית עבודה לתיקונים תגובש על פי תעודת של משרד התחבורה.
- 9.3. הספק מתחייב לפנות למשרד בבקשה לאישור לפני ביצוע שינויים בארכיטקטורת המערכת, או באופן מתן השירותים. הספק מתחייב שלא לבצע שינוי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מהמשרד.
- 9.4. הספק רשאי להציע בקורות חלופיות לדרישות המפורטות במסמך זה, בקורות אלו ייושמו לאחר אישור בכתב של גורמי אבטחת המידע במשרד.
- 9.5. הספק יציג ניתוח דפ"אות (דרכי פעולה אפשריות) לפגיעה בתשתיות אבטחת המידע של הפרויקט כולל פתרונות אפשריים להתמודדות עם סוגי התקיפה השונים.

10. אבטחת המידע במישור משאבי האנוש והעובדים

- 10.1. הספק מתחייב כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו אשר יהיו בעלי גישה למאגרי המשרד ו/או יועסקו במסגרת התקשרות הספק עם המשרד, יהיו בעלי הכשרה מתאימה, בהתאם לנדרש במסמכי המכרז וההתקשרות. בדיקת אימות הרקע של כל מועמד להעסקה כעובד הספק, מי מטעמו או משתמש צד שלישי, יעשו ע"י הספק כנדרש על פי דין ולפי כללי האתיקה הרלוונטיים, והיקפם יתאים לדרישות המשרד, לסיווג המידע שיהיה נגיש להם ולסיכונים הצפויים.
- 10.2. הספק יהיה אחראי כלפי המשרד על כל פעילות עובדיו ו/או מי מטעמו במסגרת ההתקשרות.
- 10.3. הספק מתחייב שכל עובדיו, ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי, מבינים את מלוא האחריות המוטלת עליהם בנוגע למידע ולאבטחתו וכי הם מתאימים לתפקידים שנועדו להם. על הספק להפחית סיכונים גניבה, הונאה או שימוש לרעה בגישה למידע של המשרד באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים (כגון מצלמות אבטחה, תיעוד גישה וכדומה), וזאת מבלי לגרוע מהוראות נספח זה באשר לאבטחה הפיזית והסיביתית.
- 10.4. על הספק לבצע הדרכות מודעות אבטחת מידע לעובדיו בתחום העיסוק של העובד בתדירות של אחת לשנה.
- 10.5. הספק מתחייב למנוע מקרים בהם עובדיו ו/או מי מטעמו ינסו לבצע גישות למאגרים אליהם לא קיבלו הרשאה.

- 10.6. הספק מתחייב כי תפקידים ותחומי אחריות של עובדי הספק ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי הנוגעים לאבטחה, יוגדרו ויתועדו ע"י הספק לפי מדיניות אבטחת המידע של הארגון.
- 10.7. חוזה הנחתם עם עובדים חדשים יכלול התייחסות לאחריות העובד בכל הנוגע להיבטי אבטחת מידע, וילווה בהצהרה על שמירת סודיות.
- 10.8. חוזה של הספק עם חברות כוח אדם/השמה או עם חברות המספקות שירותי מיקור חוץ, יכלול התייחסות בכל הנוגע לבדיקות המבוצעות בתהליכי גיוס העובדים. אבטחת מידע בעת העסקת עובדים והגברת המודעות שלהם נוהלי אבטחת מידע של הספק יגדירו מהן הפעולות שיש לבצע בכדי לשמור על נכסי המידע של המשרד.
- 10.9. על הספק להגדיר נהלים, בקורות ופעולות נוספות המיועדות למנוע את זליגת המידע מעובדים להם יש גישות למידע של המשרד.
- 10.10. לעובדים (כולל עובדים חיצוניים לארגון) המסיימים את העסקתם בארגון, בין אם ביוזמתם או ביוזמת המעסיק, ייחשמו הרשאות הגישה למידע (בין אם למערכות מידע ובין אם לאמצעים פיזיים).
- 10.11. הספק יודא כי בסיום ההעסקה לא יישארו נכסי מידע של הארגון בידי העובד.
- 10.12. הספק יגדיר את אופן הטיפול בעובדים בהיבטי אבטחת מידע לתקופת הזמן שבין הודעת העזיבה לסיום העסקה. יש להגדיר דרישות לפחות בנושאי בקרת גישה, עבודה על מערכות ומסמכים וכו'.

11. אבטחה פיזית וסביבתית

- 11.1. הספק מתחייב לאשר אזורי עבודה ייעודיים (חדר שרתים, עמדות עבודה וכד') לטובת המשרד אל מול חטיבת אבטחת מידע וסייבר.
- 11.2. הספק מתחייב כי הגישה לאזורים שקיים בהם מידע ו/או מאגרי מידע וארונות התקשורת תהיה מתועדת ומבוקרת באופן המאפשר את וידוא זהות האדם הניגש לציוד הנ"ל.
- 11.3. בכל מקרה בו מאגר המידע נמצא ברשות הספק, הספק מתחייב לתעד הכנסה והוצאה של ציוד אל המתקנים בהם ממוקם המאגר ומהם.
- 11.4. הספק מתחייב כי כניסת ספקים או לקוחות לאזורי חוות השרתים תהיה מבוקרת, תכלול ליווי, ותירשם ביומן רישום אירועים.
- 11.5. אמצעים לבקרת כניסה פיסית: הספק מתחייב כי השרתים והציוד המשמש לאחסון, עיבוד וגישה למאגרי המידע והיישומים יוגנו על ידי אמצעים מתאימים לבקרת כניסה כדי להבטיח שרק לעובדים מורשים תותר הגישה.
- 11.6. הגנה מפני איומים סביבתיים: הספק מתחייב ליישם הגנה פיסית מפני נזקים של שריפה, הצפה, רעידות אדמה, פיצוצים, הפרות סדר וסוגים אחרים של אסונות טבע ופגיעות מעשה ידי אדם.
- 11.7. הספק מתחייב לכתוב וליישם הנחיות אבטחה פיזית לעבודה באזורים הייעודיים.
- 11.8. שירותים תומכים: הספק מתחייב להגן על הציוד בפני הפסקות חשמל והפרעות אחרות הנגרמות בגלל כשל שירותים תומכים.
- 11.9. אבטחת כבלים: הספק מתחייב כי כבלי חשמל ותקשורת הנושאים נתונים או תומכים בשירותי מידע, יוגנו מפני גישה לא מורשית או נזק.
- 11.10. תחזוקת ציוד: הספק מתחייב לתחזק את הציוד כראוי על מנת להבטיח זמינות ורציפות תפקודית.
- 11.11. אבטחת ציוד וניירת - הספק יודא כי הצעדים הבאים ננקטים בכל הנוגע לאבטחת ציוד וניירת:
- 11.11.1. ציוד המכיל מידע רגיש ומיועד להשמדה או תחזוקה או נמסר אל גורם חיצוני לספק אינו מכיל מידע על לקוחות משרד התחבורה.
- 11.11.2. מדיית זיכרון שהכילה מידע על לקוחות משרד התחבורה תוצא אל מחוץ לספק לצורכי תחזוקה רק לאחר שננקטו אמצעים מספקים למחיקת המידע באופן המונע אפשרות שחזור המידע באמצעים טכנולוגיים גם לאחר מחיקת המידע.
- 11.11.3. מצעים רגישים אשר אין בהם שימוש ייגרסו או יושמדו.
- 11.11.4. ניירת המגיעה לסריקה תאובטח באופן נאות, כולל בתהליך הגניזה וההשמדה.

12. אבטחה לוגית

- 12.1. הספק מתחייב ליישם אמצעי אבטחה הולמים שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או למערכות התשתית והתקשורת, יש לפרט במענה את אמצעי הבקרה שהספק מציע.
- 12.2. הספק מתחייב לבצע הפרדה בין רשתות המאכלסות את מאגרי המידע של המשרד ליישומים ולכלל הרשתות (סגמנטציה) באמצעות הפרדה לוגית הכוללת סגמנט מבודד מאחורי חומת אש, יש לפרט את תכנית ההפרדה ולצרף שרטוט רשת.
- 12.3. הספק מתחייב שכל אמצעי אבטחת המידע יעברו הקשחות לפי המלצות היצרן.

- 12.4. הספק מתחייב לעדכן באופן שוטף את המערכות השונות למניעת ניצול פרצות אבטחת מידע, יש לצרף למכרז את תכנית העדכונים.
- 12.5. הספק מתחייב שמערכות אבטחת מידע יספקו שרידות מלאה לשמירה על זמינות המערכת, יש לצרף למענה את תכנית השרידות והזמינות.

13. תיעוד ובקרה

- 13.1. הספק מתחייב לנהל מנגנון תיעוד אוטומטי שיאפשר בקרה וביקורת על כלל המערכות הטכנולוגיות, בכלל זה הכוונה גם למאגרי מידע של המשרד.
- 13.2. הספק יישם מנגנוני בקרה Audit על ממשקי ניהול של מערכות הגנה, תשתיות, ממשקים ומערכות מרכזיות, לצורך זיהוי והתרעה על אירועי אבטחה חריגים, הן מצד משתמשים פנימיים והן מצד משתמשים חיצוניים. יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה.
- 13.3. על הספק לבצע תיעוד של כל אירוע אשר יש בו משום פגיעה בשלמות, סודיות וזמינות המידע, יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה.
- 13.4. כל אירוע אבטחה, ייחקר וייבדק ויופק דוח אירוע המתאר את הגורמים לאירוע ואת דרכי הטיפול באירוע. הספק יוציא הנחיות לביצוע על מנת להפחית את הסיכוי לאירוע דומה.
- 13.5. על הספק להכין הוראות להתמודדות עם אירועי אבטחת מידע אשר מתייחסים לחומרת האירוע ולמידת רגישות המידע. בהוראות אלו תהיה התייחסות לצעדים מידיים הנדרשים לטיפול באירוע כגון דיווח למשרד, ביטול הרשאות וכדומה, יש לצרף למענה דוגמא לדרישה.
- 13.6. הספק ייכלול פתרון לתיעוד פעילות אשר תוגדר קריטית במערכת, פעילות אשר נראית חריגה (כולל פעילות בבסיס הנתונים ו/או במערכת ההפעלה), ופעילות או ניסיונות לביצוע פעולות אשר נוגדת ישירות את המדיניות שהוגדרה במערכת. כמו כן, על המערכת לספק כלים מתאימים לשמירה על קבצים אלו ויכולות דיווח לבעלי התפקידים המתאימים כדי שיוכלו לטפל בהתערות.
- 13.7. מנגנון הבקרה במערכות יאפשר ביצוע מעקב אחר האירועים הבאים:
- שימוש במנגנון ההזדהות – Login\Logout.
 - ניסיון כושל בכניסה למערכת.
 - ניסיונות גישה למידע ללא הרשאת גישה.
 - אירועים אפליקטיביים שיוגדרו כדורשי בקרה עפ"י מנגנון כללים מיוחד לנושא.
 - מחיקת אובייקטים במערכת.
 - פעילויות המבוצעות על-ידי גורמים בעלי הרשאות גבוהות.
 - פעולות אדמיניסטרציה (ניהול משתמשים, הורדה והעלאת Services וכו').
 - שגיאות תפעוליות (נפילת מערכת, הודעות שגיאות תוכנה וכו').
- 13.8. עבור כל אירוע המוגדר כדורש בקרה יישמרו הפרטים הבאים:
- תאריך ושעה.
 - מקור ביצוע הפעולה לדוגמה: כתובת IP\DOMAIN.
 - שם המשתמש.
 - סוג האירוע.
 - הצלחה או כישלון של האירוע.
 - זיהוי האובייקט עליו מבוצעת הפעולה לדוגמה: שם קובץ.
 - תיאור הפעולה (מה בוצע): עבור כל סוג אירוע יש לספק תוכן רלוונטי. למשל: עדכון רשומה, ניסיון גישה לרשומה, מחיקת משתמש, הורדת מערכת וכו'.
 - על ההודעות צריכות להיות אמינות, מלאות וברורות.
 - על הספק לפרט יכולות המערכת לייצא את הנתונים לקונסולה מרכזית (מערכת שו"ב).
 - על מנגנון הבקרה להתממשק למנגנון הדוחות ולספק רמה גבוהה של דוחות, חיתוך מידע, וכו'.
 - על הספק לפרט יכולות דיווח של המערכת (בדוא"ל, SMS וכו') למנהלי המערכת על אירועים שיוגדרו כך.

- על מערך הבקרה להיות מאובטח כראוי. רק משתמשים מורשים יקבלו גישה אליו, ובמיוחד יש להקפיד על בקרת גישה ליכולת להעלות ולהוריד את מנגנון הבקרה.

- 13.9. הספק מתחייב שתיעוד הגישה ישמר בשרתים נפרדים ממאגר המידע.
- 13.10. הספק מתחייב כי מנגנון הבקרה לא יאפשר, ביטול או שינוי של הפעלתו. מנגנון הבקרה יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לאחראי אבטחת מידע מטעם הספק ולחטיבת אבטחת מידע וסייבר במשרד.
- 13.11. הספק מתחייב להעביר למשרד דיווחים תקופתיים ולפי דרישה בכל הנוגע לאופן ניהול מידע, אשר נמצא בבעלות המשרד ובעת אירועי סייבר.
- 13.12. הספק מתחייב להגיש למשרד כל שנה דו"ח ביקורת חיצוני חתום ע"י גורם מוסמך ומקצועי (כל גורם המלווה ארגונים להסמכות אבטחת מידע).
- 13.13. הספק מתחייב לדווח באופן מידי לחטיבת אבטחת מידע וסייבר במשרד בכל מקרה של ארוע סייבר, חשש לדליפת מידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה.
- 13.14. הספק מתחייב לשמור את נתוני הרישום של מנגנון הבקרה למשך 24 חודשים לפחות.

14. ניהול משתמשים והרשאות

- 14.1. הספק מתחייב שגישה למערכות המידע ו/או מאגרי המידע תהיה מבוססת על בסיס הצורך לדעת (need to know) ולא תורשה גישה מעבר לנדרש לצורך מילוי התפקיד כפי שהוגדר על ידי המשרד ובהתאם להוראות המכרז.
- 14.2. הספק מתחייב לדאוג לגישה ממודרת על בסיס הגדרת תפקידים.
- 14.3. הספק מתחייב לנהל רישום מעודכן של בעלי התפקידים ושל הגישה המוגדרת לכל תפקיד.
- 14.4. הספק מתחייב לגרוע הרשאות לבעלי תפקידים שהסתיים תפקידם או שאין להם צורך במידע אליו קיבלו הרשאה.
- 14.5. הספק מתחייב לדאוג לבקורות המתאימות על מנת שלא תבוצע גישה לא מורשית למאגרי המידע, יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה.
- 14.6. הספק מתחייב שהזדהות לניהול הרשת והשירותים הניהוליים מרוחק תבוצע באמצעות רכיב פיסית בנוסף לסיסמה.
- 14.7. על הספק לזהות את המשתמשים במערכות שבמכרז, מערך ההזדהות תוגדר מדיניות סיסמאות שתכלול את הפרמטרים הבאים לכל הפחות:
 - 14.7.1. חוזק הסיסמה - לפחות 8 תווים בשילוב של ספרות ואותיות
 - 14.7.2. מספר ניסיונות שגויים לנעילה - 3 ניסיונות
 - 14.7.3. שמירת היסטורית סיסמאות - עד 5 סיסמאות אחורה
 - 14.7.4. תדירות החלפת הסיסמה - אחת ל-3 חודשים
- 14.8. הספק מתחייב לנתק משתמש שהזדהה למערכת מידע לאחר פרק זמן של 10 דקות ללא פעילות.

15. אבטחת רכיבי תקשורת

- 15.1. הספק מתחייב כי מערכות ומאגרי המידע של המשרד לא יחוברו לסביבת האינטרנט, אלא אם כן קיבל את אישור המשרד לכך.
- 15.2. במידה וקיבל הספק אישור וחיבר את המערכות ו/או מאגרי המידע לרשת ציבורית או לאינטרנט, מתחייב הספק לנקוט באמצעי ההגנה המתאימים על מנת למנוע נזק, פריצה, זיהום או השחתה של מאגרי המידע, יש לפרט את הצעת הספק להתמודד עם האיומים הנ"ל ולצרף למענה את רשימת הבקורות והאמצעים הנותנים מענה לדרישה.
- 15.3. הספק מתחייב שהעברת המידע בתוך רשת התקשורת, ברשת ציבורית או על גבי רשת האינטרנט תיעשה תוך שימוש בשיטות הצפנה מקובלות.
- 15.4. על ציוד הקצה המשמש להעברת תקשורת (מתגים, נתבים, FW) לעבור הקשחות בהתאם למדיניות היצרן ולעבור עדכוני קושחה.
- 15.5. הספק יציג למשרד התחבורה את הפתרון המאובטח להעברת מידע בתקשורת סלולרית במקרה בו יבחר ליישם אותה וזאת לצורך קבלת אישור המשרד.

16. אבטחת עמדות הקצה

- 16.1. חל איסור מוחלט לשמור מידע רגיש בתחנה מרוחקת של המשתמש שלא הותאמה למדיניות מסמך זה.

- 16.2. מחשבי הספק מהם ניתן לגשת למידע של המשרד ולמערכותיו, יצוידו במערכת הפעלה ובתוכנות אנטי וירוס מעודכנות לצורך הגנה מפני קוד זדוני (וירוסים, תולעים, סוסים טרויאנים ותוכנות רוגלה אחרות).
- 16.3. הספק מתחייב להתקין רכיב סינון תוכן (Content Filtering) אשר ימנע כניסה של קוד לרשת הספק בעת גלישה לאינטרנט ושימוש בדוא"ל, במידה ויאושר ע"י המשרד.
- 16.4. הספק מתחייב לא לשמור מידע של משרד התחבורה על מחשבים ניידים ו/או טלפונים חכמים.
- 16.5. הסביבה שתוגדר לצורך טיפול במידע של המשרד תופרד מסביבת העבודה של הספק באמצעות אמצעים לוגיים (FW, סגמנטציה).
- 16.6. דוחות אירועי מערכת של תחנות העבודה יועברו למערכות הניטור של הספק.
- 16.7. החיבור אל מערכות המידע של המשרד יהיה בהתאם להנחיות המשרד.

17. שימוש בהתקנים ניידים

- 17.1. הספק מתחייב שלא להוציא חלקי מידע להתקנים ניידים למעט גיבוי המידע כפי שנקבע על ידי המשרד.
- 17.2. במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע העלאת חלקי מידע לצורך גיבוי, מתחייב הספק לפנות לקבלת אישור חטיבת אבטחת המידע וסייבר במשרד וכן לנקוט באמצעי הגנה נאותים על מנת להבטיח את שלמות, סודיות וזמינות המידע.
- 17.3. במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע העלאת חלקי מידע לקלטת גיבוי מתחייב הספק לוודא כי אין ערבוב של מידע מסיווגים שונים על אותו התקן.
- 17.4. במאגר מידע שניתן להתחבר אליו מרחוק באמצעות רשת האינטרנט למטרות ניהול, הספק מתחייב לבצע הזדהות חזקה (MFA).

18. גיבוי, שחזור והתאוששות

- 18.1. מידע של המשרד, הנמצא במערכות הספק יגובה בצורה סדירה. על פי המדיניות שיקבע המשרד.
- 18.2. הספק מתחייב לבצע גיבויים מאובטחים של המידע הנצבר אצלו.
- 18.3. הספק מתחייב לאחסן את מדיית הגיבוי בכספת מוגנת אש ומים הנמצאת מחוץ למתקן המחזיק את מאגרי המידע או שהספק יעשה שימוש באמצעים שיבטיחו את שלמות המידע ויבטיחו את אפשרות שחזור המידע במקרה של אבדן או הרס.
- 18.4. במידה ויש שימוש בספקי צד שלישי לאחסון גיבויים, יש לאשר טרם תחילת העבודה אל מול המשרד.
- 18.5. הספק מתחייב לבצע שחזורים מדגמיים של המדיית המגבות על תשתיותיו לצורך בדיקת התאוששות.
- 18.6. לאחר סיום השחזור המדגמי מתחייב הספק למחוק את המידע ששוחזר.
- 18.7. הספק מתחייב כי שחזור יבוצע אך ורק באישור מנהל אבטחת המידע של המשרד.
- 18.8. הספק מתחייב כי במידה ובוצע שחזור יתועדו כל הליכי השחזור כולל זהותו של מבצע השחזור.
- 18.9. הספק מתחייב למנוע עירוב מידע מסיווגים שונים בזמן השחזור.
- 18.10. הספק יערך לרציפות תפקודית ולהתמודדות עם מצבי משבר בסייבר בהתאם לתרחישי האיום שיוגדרו ויעודכנו מעת לעת על-ידי מערך הסייבר הלאומי ומשרד התחבורה. ההיערכות תכלול לכל הפחות גיבוי מדיניות ונהלי תגובה לאירועי סייבר, הגדרת תפקידים אחריות, הכנת תשתיות חלופיות, גיבוי המידע והגדרת חלופות לתהליכים מרכזיים.

19. פיתוח תכנה

- 19.1. בכל הנוגע לפיתוח תכנה על הספק לעמוד בהנחיית יה"ב 5.13 – בנושא פיתוח מאובטח. בנוסף, על הספק ליישם את הדגשים הבאים:
 - 19.1.1. קוד התוכנה יכיל רק את הנרשם בתיעוד המסופק עם התוכנה ואשר סוכם עם המשרד.
 - 19.1.2. קוד התוכנה יהיה ללא רישום של סיסמאות ניהול, דלתות אחוריות, סוסים טרויאנים וכיו"ב.
 - 19.1.3. התוכנה תיבדק ע"י בודקי חדירות, בלתי תלויים, בתהליך Code Review בצורה מעמיקה, כולל תיקון באגים הפוגעים באבטחת המידע של המערכת. פגיעות זו, במידה וקיימת תתוקן ודיווח על כך יועבר למשרד.
 - 19.1.4. הקוד ייסרק באמצעי SAST, Static Application Security Testing, ו-DAST, Dynamic Application Security Testing, ליקויי אבטחה אשר יופיעו בדוח הסריקה יתוקנו בטרם העלאתם לסביבת הייצור.

- 19.1.5. המערכת לא תבצע שינויי קוד במערכות נלוות כגון מערכת הפעלה, אשר פוגעים ברמת אבטחת המידע הכללית של מערכות המחשוב של משרד התחבורה.
- 19.1.6. הספק מתחייב כי בגרסאות עתידיות של המערכת לא יתבצעו שינויים מהותיים, להבדיל מבאגים לא צפויים, אשר יפגעו ברמת אבטחת המידע במערכת ללא אישור מפורש ממשרד התחבורה.

20. שרשרת אספקה

- 20.1. הספק יודא כי מוצרים ושירותים התומכים בתהליכים ומערכות חיוניות של המשרד, נוקטים אמצעי אבטחה בהתאם לסטנדרטים מקובלים בתחום ובהתאם להנחיית יה"ב 5.19 "שרשרת אספקה" והנחיית חטיבת אבטחת מידע וסייבר.
- 20.2. הספקים ידורגו לפי שלוש רמות סיכון: A-סיכון גבוה, B-סיכון בינוני, C-סיכון גבוה. **רמות הסיכון נגזרות מרמת הקריטיות הגבוהה ביותר של אותו ספק כאשר הציון הסופי (מבין שלוש הרמות A\B\C) ייגזר ממוטנציאל הנזק המרבי, לדוגמה: ספק אשר בקריטריון אחד נמצא ברמה A, וביתר הקריטריונים נמצא ברמה C, יסווג כספק ברמת פוטנציאל נזק A.** רמת הקריטיות נמדדת על-פי היקף התקשרות עם המשרד (סכום כסף), רגישות המידע וסבירות להתממשות אירוע כתוצאה מההתקשרות. להלן טבלת עזר לקביעת דירוג הספק:

דירוג הספק	רמת הנזק הצפוי למשרד מהספק	היקף ההתקשרות של המשרד עם הספק	מניעה ברציפות עסקית	רגישות המידע הנגיש לספק	סבירות להתממשות אירוע כתוצאה מההתקשרות
C	נמוך	עשרת אלפי שקלים	התאוששות מאירוע אצל הספק תיקח מספר שעות	מידע בעל רמת רגישות נמוכה	תלות נמוכה בסייבר. לדוגמה, ספק של ציוד משרדי, שירותי מומחה שאינם כוללים מידע של הלקוח, ללא הרשאות ונגישות למערכת הלקוח וכי
B	בינוני	מאות אלפי שקלים	התאוששות מאירוע אצל הספק תיקח מספר ימים	מידע בעל רגישות בינונית	תלות בינונית בסייבר בהתקשרות עם הספק
A	גבוה	מעל מיליון ₪	התאוששות מאירוע אצל הספק תיקח מספר שבועות	מידע רגיש עסקית כגון פטנטים, סודות מסחריים וכי	ספק בעל תלות גבוהה בסייבר. לדוגמה: ספק אשר מספק שירותי IT, בעל הרשאות גישה מרחוק, ספק תוכנה מהותי, מחזיק מידע רגיש בענן או במערכת בסיבת הספק

- 20.2.1. ספקים שדורגו ברמה A – באחריותם להוכיח רמת הגנה לפי שאלון ספקים במערכת יוב"ל באמצעות בודק ספקים/גורם בדיקה מוסמך (על-פי רשימה של מערך הסייבר הלאומי המפורסמת באינטרנט).
- 20.2.2. ספקים שדורגו ברמה B - באחריותם להוכיח רמת הגנה לפי שאלון ספקים במערכת יוב"ל ולצרף את הראיות הנדרשות בשאלון.
- 20.2.3. ספקים שדורגו ברמה C - באחריותם למלא את שאלון הספקים, להחתיים עורך דין או את מנכ"ל החברה על הצהרת ספק לגבי עמידתו בדרישות ההגנה שבשאלון.
- 20.3. טרם ההתקשרות, המשרד יגדיר לספק מהי רמת הסיכון שלו על פי הקריטריונים שתוארו ובנוסף יוגדרו לספק מהן פעולות שעליו לבצע לצורך מימוש רמת ההגנה הנדרשת. במקרה בו הספק עבר התעדה והינו מוסמך, המשרד יבקש מהספק להמציא את תוצאות הסקר.
- 20.4. ספק מהותי (ספק שדורג ברמה A) נדרשים להציג תעודת "ספק מאושר" מטעם גוף התעדה מורשה. התעודה מונפקת לאחר מבדק שמבוצע ע"י בודק תאימות סייבר מוסמך לשרשרת אספקה ארגונית. המבדק ייערך על-פי שאלון ספקים של מערך הסייבר הלאומי, לכל סוגי ההתקשרויות (דרישות רוחביות, פיתוח תוכנה, אחסון/עיבוד מידע בענן, גישה מרחוק) ולפי רמת הטמעה של ספק בהתקשרות מהותית.
- 20.5. ספקים שהשפעתם על תהליכים קריטיים נמוכה יותר, יידרשו להשיב על שאלון הספקים של מערך הסייבר ברמת הוכחה של הערכה עצמית או הערכה עצמית בצירוף ראיות, בהתאם להערכת הסיכונים של המפעיל.
- 20.6. באחריות הספק למלא את הפרטים הבאים כתנאי לחתימת הסכם ההתקשרות ולהעבירה לחטיבת אבטחת מידע וסייבר:

מיפוי ספקים				
שם הספק	סוג השירות/מוצר אותו הוא מספק	איש קשר מצד המשרד אל מול הספק	פרטי התקשרות מול נציג הספק לשאלות בנושא סייבר	סוג השירות הניתן (שירות מבוסס ענן/פיתוח תוכנה/גישה מרחוק/דרישות רחביות)

20.7. אחת לשנה יבוצע תיקוף של רמת ההגנה של הספק באמצעות מענה על שאלון הספקים בהערכה עצמית.

21. פיקוח וביקורת תקופתיות

- 21.1. הספק מתחייב לבצע מדי שנה סקר אבטחת מידע (Security Audit) ומבדק חדירה (Penetration Test) לרשת התקשורת שלו ולמערכות שלו על ידי צד שלישי שזהותו אושרה על ידי משרד התחבורה, ולהעביר את ממצאי הסקר ומבדק החדירה לעיונו של מנהל אבטחת מידע של המשרד.
- 21.2. המשרד רשאי לערוך ביקורות (באמצעות מחלקת אבטחת מידע של המשרד ו/או ע"י ספק חיצוני המועסק מטעמו) בחצרי או במערכות הספק (מעבר לאלה שתערוך חברת אבטחת המידע בה יבחר הספק) לשם ווידוא עמידה בהנחיות מסמך זה ו/או לצורך זיהוי כל סיכון אפשרי על המידע של המשרד. ביקורות אלו עשויות לכלול, על פי שיקול דעתו של המשרד, את אלה:
- 21.2.1. בקרה על תהליכי ונהלי עבודה רלוונטיים לעבודת הספק מול המשרד;
 - 21.2.2. יישום אמצעי אבטחת המשאב האנושי בחצרות הספק;
 - 21.2.3. יישום אמצעי אבטחה פיזית וסביבתית בחצרות הספק;
 - 21.2.4. יישום אמצעי אבטחה לוגית בחצרות הספק (כולל כניסה למערכות הספק ו/או בדיקה באמצעות כלים ממוכנים ברשת ומערכות הספק);
 - 21.2.5. בחינת חוסן מערכות המידע של הספק מתוך או מחוץ לרשת הספק על ידי גורם חיצוני בלתי תלוי, כפי שיוגדר על ידי המשרד (תוך תיאום עם הספק ובהסכמתו).

22. סיום התקשרות

- 22.1. המשרד ידרוש מהספק את מחיקת המידע בסיום ההתקשרות, או בכל נקודת זמן שקודמת לה (לדוגמה במקרה של חשד לפריצה ו/או דלף מידע אצל הספק).
- 22.2. יש לוודא כי הסדרים עם הספק שנקבעו במסגרת הסכם ההתקשרות, מתקיימים. בפרט חשוב לוודא עמידה בכל הקשור למחיקת נתונים של המשרד המאוחסנים בחצרי הספק בתום ההתקשרות בין הצדדים. בין היתר יש לבדוק את הנושאים הבאים:
- יש לוודא החזרת כלל הרשומות, המדיה, הציוד והרכיבים השייכים למשרד אשר נעשה בהם שימוש לצורך עבודת הספק. כל זאת, לרבות פריטים הנמצאים בקרב כלל עובדי הספק וספקי המשנה שלו.
 - הספק יחתום על הצהרה בה הוא מתחייב שלא נשארו ברשותו רכיבים כלשהם הנוגעים למערכת ו/או מידע אודות המשרד וכי הוא לא יעשה שום שימוש במידע על המשרד, אליו הוא נחשף במסגרת ההתקשרות.
 - יש לוודא השמדת מדיה מגנטית מכל ציוד אשר שימש את הספק במהלך ההתקשרות עם המשרד (כגון: במקרה שמדובר במחשבים של הספק ששימשו לעיבוד ו/או אחסון של מידע של המשרד). כמו כן, נדרש לוודא מחיקת עותקים של קבצים ומידע של הלקוח ממערכות המידע ונכסי ה-IT של הספקים לאחר סיום הצורך העסקי באחזקתו. המחיקה תבצע בהתאם לנוהל המופיע [בקישור הבא](#).
 - יש לוודא כי לספק לא נותרות הרשאות גישה, אמצעי הזדהות וגישה פיזית ו/או לוגית למידע של המשרד.
 - יש לוודא הנחיה לעניין המותר והאסור אודות פרסום פרטי הפרויקט/התקשרות לגורמי צד ג'.

נספח שמירת סודיות

אני _____ ת"ז _____ עובד בחברה/גוף/עסק _____ (להלן – "המציע") או מועסק על ידה, מצהיר ומתחייב בזה, כלפי ממשלת ישראל וכלפי המציע:

1. לא לגלות, להראות או למסור, בין במשך תקופת העסקתי בחברה ו/או על ידה ובין לאחר מכן, לשום אדם או גוף, שום סודות מסחריים, ו/או אחרים של ממשלת ישראל ו/או של המציע ושום מידע הנוגע לממשלה ו/או למציע בכלל ולעניין הסכם ההתקשרות עם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים במסגרת מכרז מספר _____ (להלן – "ההסכם") בפרט, או שום מידע הקשור במישרין או בעקיפין, ברכושם, עסקיהם, ענייניהם, לקוחותיהם, ספקיהם והאנשים או הגופים הקשורים בממשלה ו/או במציע או הבאים עימם במגע לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, נושאי מחקר ופיתוח של הממשלה ו/או המציע, שיטות יצור, תהליכים, מחירים, תחשיבים, תנאי התקשרות עם לקוחות וספקים, שרטוטים מסמכים וסודות מקצועיים*, וזאת בין שהסודות והאינפורמציה האמורים הגיעו אלי כתוצאה מהעסקתי במציע ו/או במתן שירותים לממשלה ובין שהגיעו לידיעתי בכל אופן אחר שהוא;
2. לא לעשות כל שימוש במידע כאמור לעיל שלא למטרות ביצוע השירותים נשוא מכרז זה, כולל בצוע שכפולים, העתקים וכיו"ב;
3. ידוע לי כי אי מילוי ההתחייבויות כלפי הממשלה על פי הצהרה זו מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז – 1977;
4. ידוע לי שהעברת מידע כאמור בסעיף 1 ו/או 2 לעיל, למאן דהו, ללא אישור בכתב מהממשלה, עלול להסב לממשלה נזקים כלכליים משמעותיים ביותר;
5. התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת ההסכם האמור. התחייבות זו לא תחול על מידע שהוא בבחינת נחלת הציבור.

שם הספק: _____

פרטי מורשה חתימה: _____

שם מלא: _____ תפקיד: _____ חתימה +חותמת _____

*"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הספק, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י המשרד התחבורה ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.

נספח י"ח - חוזה – פורטל הספקים הממשלתי

שנערך ונחתם ביום _____ לחודש _____ בשנת _____

בין : ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת ע"י החשב הכללי

(להלן - הממשלה)

מצד אחד

לבין : _____ ח.פ. _____

באמצעות מורשה/מורשי חתימה מטעמו/ה _____

(להלן - המשתמש)

מצד שני

הואיל :

והממשלה פיתחה ומפעילה פורטל ספקים ממשלתי, מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה ("פורטל הספקים הממשלתי");

והואיל :

והמשתמש, שהוא ספק של הממשלה, מעונין לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי במסגרת מתן השירותים לממשלה;

והואיל :

והממשלה מוכנה לאפשר למשתמש לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי, בכפוף לתנאים המפורטים להלן;

לכן הוסכם בין הצדדים כדלקמן :

1. מבוא ונספחים

(1) בעת השימוש בפורטל הספקים לביצוע הפעולות המנויות להלן בס' 2 יגברו הוראות חוזה זה על כל הסכם אחר שנחתם בין הממשלה או משרד ממשלתי הממשלה, לבין המשתמש, אלא אם כן נאמר אחרת בחוזה להלן.

(2) להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

- **נספח א'** לחוזה – דרישות לתשתית מקומית;
- **נספח ב'** לחוזה – הצהרת נציג המשתמש, ומינוי נציג;
- **נספח ג'** לחוזה – נספח התממשקות לפורטל ממערכת חיצונית, ומינוי מתווך;

(3) המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

פרק א' – פורטל הספקים

2. פונקציונליות פורטל הספקים

- (1) בכפוף לאמור בהסכם זה, באמצעות פורטל הספקים הממשלתי יוכל המשתמש לבצע את הפעולות הבאות:
- א. לצפות בהזמנות הרכש הנשלחות ע"י משרדי הממשלה העושים שימוש בפורטל לספק ולהדפיס אותן אם המשרד צירף להזמנה את פלט ההזמנה להדפסה.
 - ב. להגיש דיווחי ביצוע.
 - ג. להגיש חשבוניות חתומות אלקטרונית אשר יהוו חשבונית מקור וזאת במקום הגשת חשבוניות פיזיות.
 - ד. לצפות בסטטוס אישור המסמכים שהוגשו ותקינותם ע"י משרדי הממשלה.
- (2) הממשלה רשאית להוסיף או לגרוע מהפעולות שניתן לבצע במסגרת פורטל הספקים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ולצרכיה. במקרה של שינוי כאמור תודיע הממשלה למשתמש על השינוי הצפוי כ-30 יום מראש, ותודיע לו על הדרך החלופית לביצוע פעולות אלו.

3. תקינות פורטל הספקים

- (1) הממשלה אחראית על התחזוקה של פורטל הספקים הממשלתי, ותעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי.
- (2) במסגרת התחזוקה של פורטל הספקים ובשל צורך לטיפול בתקלות או לתחזוקה שוטפת, ייתכן כי הפורטל או פעולות מסוימות המבוצעות באמצעותו לא יהיו זמינות לפרק זמן מסוים, הפורטל יפעל באיטיות או שהמשתמש יידרש לבצע פעולות מסוימות בשנית. למשתמש לא תהיה כל תביעה או טענה כלפי הממשלה בשל הצורך לבצע פעולות תחזוקה וטיפול בתקלות. הממשלה, ככל הניתן, תיתן התרעה מראש במקרים כאמור.
- (3) על המשתמש להודיע לנציג הממשלה כמפורט בס' 2(5) להלן על תקלות בפורטל הספקים, ולא תהיה לו טענה בשל אי טיפול בתקלה עליה הוא לא דיווח.

4. שינויים בדרכי העבודה בפורטל הספקים

- (1) הממשלה רשאית מעת לעת לעדכן את מערכות המחשוב שלה, ובכלל זה שדרוג גרסאות תוכנה ושינויים מערכות המחשוב, ובהתאם המשתמש יידרש לבצע התאמות על מנת לפעול בפורטל הספקים.
- (2) הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות הסדרים ותהליכים בניהול פורטל הספקים הממשלתי ע"י הודעה מראש למשתמש.
- (3) הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את תנאי חוזה זה. במקרה של שינוי החוזה המשתמש יידרש לחתום על חוזה חדש במקום החוזה הנוכחי או על נספח לחוזה זה. משתמש הרואה את עצמו נפגע ע"י שינויים אלה יוכל להפסיק את בפעילותו בפורטל הספקים הממשלתי ע"י סירוב לבצע את השינויים, בכפוף להתחייבויותיו כלפי הממשלה או משרדי הממשלה להם הוא נותן שירותים. על המשתמש לשלוח את סירובו כאמור בכתב לנציגות הממשלה האחראית מטעמה של הממשלה לקשר עם הספקים העושים שימוש בפורטל ("נציגות הממשלה") תוך 30 יום מיום המשלוח ההודעה על השינויים כאמור.

5. תמיכת משתמשים בפורטל הספקים

- (1) מוקד רישום טלפוני – נציגות הממשלה מפעילה מוקד רישום טלפוני ללא תשלום לשימוש המשתמשים ונציגיהם, אשר יפעל בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 - 16:00, כאשר הממשלה תודיע מראש על שינוי במועדי פעילות מוקד הרישום. מוקד הרישום יעשה מאמץ סביר לתת מענה מהיר לכל הפונים, אולם מובהר, כי ייתכנו בו עומסים אשר יאריכו את זמני המענה.
- מוקד הרישום ישים כתובת של המשתמשים ונציגיהם מול הממשלה, לעניין רישום לפורטל הספקים בלבד. גורם זה לא יהיה מוסמך לתת תמיכה בכל נושא אחר, כגון לגבי הזמנות רכש, דיווחי ביצוע וחשבוניות. תשובות שניתנו ממוקד הרישום בנושאים שאינם בתחום אחריותם לא יחייבו את הממשלה.

(2) מוקד לתמיכה בתקלות טכניות ותפעול המערכת – בפורטל הספקים הממשלתי ישנה אפשרות לדווח באופן מקוון על תקלות טכניות שנתגלו בפורטל. במידה והתקלה בפורטל הספקים הממשלתי מונעת את שליחת הדיווח על התקלה באמצעות הפורטל, ניתן יהיה לשלוח דיווח על התקלה למייל: CCC@MOF.GOV.IL. הטיפול בתקלות כאמור תהיה תוך פרק זמן סביר, בהתחשב בפגיעה הנגרמת למשתמש, בהקצאת המשאבים הנדרשת לטיפול בבעיה, ובצרכי המערכת כולה.

6. אחריות הצדדים

- (1) הממשלה תפעיל בפורטל הספקים הממשלתי אמצעי אבטחת מידע נאותים ותעשה כל מאמץ סביר למניעת חשיפת מידע של המשתמש הנמצא בפורטל ובכלל זה פרטי המשתמשים ונציגיהם, פרטי הזמנות, דיווחי ביצוע, חשבוניות וכדו'. ככל שלמרות שהממשלה פעלה כנדרש ממנה נגרמה פגיעה באבטחת המידע של המשתמש, לא תהיה לו כל תביעה או טענה כלפי הממשלה.
- (2) בכפוף להפעלת ותחזוקת פורטל הספקים הממשלתי בהתאם למפורט בחוזה זה, המשתמש מוותר על כל תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם, על כל נזק ישיר או עקיף למשתמש או לכל צד שלישי, הנובעים משימוש בפורטל הספקים הממשלתי.
- (3) בכל מקרה בו מעשה או מחדל של המשתמש בפורטל הספקים, בזדון או בניגוד להוראות הפורטל והחוזה, גרמה לנזק לממשלה או לכל צד שלישי, יישא המשתמש באחריות מלאה בגין הנזק.

פרק ב' – פעילות במסגרת הפורטל

7. התנהלות בפורטל הספקים

- (1) השימוש בפורטל הספקים הממשלתי אינו כרוך בתשלום לממשלה בגין הקמת ותחזוקת פורטל הספקים, עלויות אלו הן על חשבון הממשלה.
- (2) המשתמש נדרש לשאת בכל העלויות הנדרשות ממנו על מנת ליצור ולתחזק גישה לפורטל, ובכלל זה הקמת התשתית המקומית הנדרשת ממנו על מנת להתחבר לפורטל (כמפורט להלן בס' 9), עלויות הנגזרות משינויים טכנולוגיים או שינויים בהליכי עבודה בפורטל, וכן כל עלות נוספת הנדרשת על מנת לתחזק את הגישה לפורטל ולפעול בהתאם להנחיות הממשלה במסגרת הפורטל.
- (3) משתמש יבצע את הפעולות המנויות לעיל בס' 2, בפורטל בלבד. יחד עם זאת הממשלה או המשרד הממשלתי לו הספק נותן שירותים רשאי להחריג הזמנה מסוימת כך שהפעולות המתוארות לעיל בס' 2 לא יבוצעו בעניין אותה הזמנה בפורטל הספקים הממשלתי, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי של הממשלה או המשרד, ובכפוף להנחיות החשב הכללי במשרד האוצר.
- (4) במקרים בהם תקלה מתמשכת בפורטל הספקים הממשלתי מונעת ביצוע פעולות באמצעות הפורטל, המשרדים והמשתמש יונחו לפעול מחוץ לפורטל הספקים הממשלתי בהתאם להנחיות שיפורסמו ע"י החשב הכללי במשרד האוצר.

8. ביצוע פעולות בפורטל בהתאם להוראות הדין

- (1) פעולות במסגרת הפורטל יהיו בכפוף לכל דין, ובכלל זה בהתאם לס' 22 חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- (2) מבלי לגרוע מהאמור לעיל, השימוש בפורטל הספקים הממשלתי בכלל, והגשת חשבוניות חתומות אלקטרונית בפרט, מתבצעות בכפוף להנחיות רשות המיסים ובפרט הוראות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבונות), התשל"ג-1973. בנוסף ספק אשר יעשה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי יידרש לעמוד גם בתנאי סעיף 18 להוראות – "כללים למשלוח מסמכים ממוחשבים". חתימת ממשלת ישראל על חוזה זה מהווה את הסכמתה לפי סעיף 18 להוראות לניהול ספרים, לקבל מאת הספק מסמכים ממוחשבים. הסכמה זו תחול על כל משרדי הממשלה שיפעילו את פורטל הספקים הממשלתי.

- (3) פורטל הספקים הממשלתי וכללי השימוש בו יתעדכנו מעת לעת בהתאם להנחיות הדין, הוראות רשות המיסים והנחיות הגורמים השונים בממשלה ועל המשתמש יהיה להתאים את עבודתו להנחיות והוראות כאמור.

9. תשתית מקומית

- (1) לצורך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי, יקים המשתמש תשתית מקומית כמפורט בנספח א' לחוזה זה ("תשתית מקומית").
- (2) הקמת התשתית המקומית, הפעלתה ותחזוקתה יהיו באחריות בלעדית של המשתמש ועל חשבונו. הממשלה לא תישא באחריות בגין כל נזק או הפסד, ישיר או עקיף, הנובעים מאי תקינות התשתית המקומית.
- (3) הממשלה רשאית, לדרוש מהמשתמש לשרד או לשנות את התשתית המקומית שלו, על מנת להמשיך לעשות שימוש בפורטל הספקים. היערכות זו תהיה באחריות המשתמש ועל חשבונו בלבד.

10. נציג המשתמש לפעולות בפורטל הספקים הממשלתי

- (1) לצורך עבודה בפורטל הספקים הממשלתי, יקבע המשתמש נציג, או נציגים מטעמו אשר יוסמכו לפעול במסגרת פורטל הספקים הממשלתי בשמו. לא ניתן לפעול בפורטל הספקים שלא באמצעות נציג.
- (2) מינוי נציג על ידי המשתמש יהיה על ידי הצהרה בנוסח המופיע בנספח ב' לחוזה זה. המשתמש יגיש את נוסח נספח ב' חתום והמאושר עבור כל נציג מטעמו לנציגות הממשלה כתנאי להגדרתו בפורטל הספקים הממשלתי.
- (3) פעולות הנציג מטעם המשתמש בפורטל הספקים תחייב את המשתמש והוא לא יוכל לטעון כנגד תוקפה של פעולה שהתבצעה על ידי מי שהוא מינה להיות נציגו, כמפורט לעיל.

- (4) על המשתמש תהיה אחריות בלעדית שאמצעי הזיהוי המשמשים את נציגו בגישה אל פורטל הספקים נמצא בשליטתו הבלעדית של הנציג. במידה ואמצעי הזיהוי או כל רכיב תוכנה אחר אשר עלול לאפשר גישה לפורטל של גורם לא מורשה, נחשף, על המשתמש לפעול לאלתר לטפל בחשיפה.
- (5) על המשתמש אחריות שרק נציגו יפעלו בפורטל הספקים מטעמו ושאינו יעברו לשום גורם אחר.
- (6) המשתמש אחראי לכך שכל נציג מטעמו ימלא את כל חובותיו לפי חוזה זה.
- (7) הממשלה תהיה רשאית להגביל את מספר הנציגים הפעילים מטעמו של כל משתמש. הממשלה מתחייבת שלכל מציע יתאפשר להגדיר לפחות שני נציגים.
- (8) החלפת נציג משתמש תיעשה באמצעות פניה לנציגות הממשלה ועל ידי ביטול המינוי של נציג מסוים, ומינוי של נציג חדש על ידי חתימה על ההצהרה כמפורט בנספח ב' לחוזה זה.
- (9) המשתמש מתחייב לבטל את הרשאתו של כל נציג שלו אשר חדל לפעול בשמו בפורטל הספקים או שכבר אינו מועסק על ידו, וזאת באמצעות הודעה טלפונית וכן הודעה בכתב לנציגות הממשלה תוך 48 שעות מיום סיום עבודתו של הנציג.
- (10) הודיע המשתמש לנציגות הממשלה בכתב וטלפונית על ביטול המינוי של נציג מטעמו, תבטל הממשלה את הרשאתו של הנציג להשתמש במערכת תוך 48 שעות, בימי עבודה של משרדי ממשלה, מיום קבלת ההודעה בכתב.

11. ביצוע פעולות באמצעות התממשקות עם פורטל הספקים

- (1) הממשלה תאפשר לבצע חלק מהפעולות המפורטות לעיל בס' 2, אותן ניתן לבצע בפורטל הספקים הממשלתי, באמצעות ממשק ממוחשב עם התשתית המחשובית של פורטל הספקים הממשלתי, בהתאם לדרישות הטכנולוגיות של הממשלה שפורסמו לצורך כך ("התממשקות").
- (2) התממשקות תאפשר למשתמש בעצמו, ככל שיעמוד בדרישות הממשלה, או באמצעות "מתווך", אך לא בשתי האפשרויות באותו הזמן. לצורך סעיף זה מתווך הוא תאגיד, שותפות או יחיד אשר ביצע התממשקות עם פורטל הספקים וכן ביצע את כל פעולות הרישום הנדרשות על ידי הממשלה, ומציע לספקים של הממשלה ביצוע פעולות באמצעות התממשקות בפורטל הספקים הממשלתי. המתווך יכול לספק שירות זה על ידי מערכת ענן, פורטל ספקים חיצוני, או כל אמצעי אחר שאושר על ידי הממשלה.
- (3) כתנאי לביצוע התממשקות יהיה על המשתמש לעמוד בדרישות המפורטות בנספח ג' לחוזה זה, ולהגיש נספח זה חתום. בכל מקרה של שינוי במידע המופיע בנספח ג', על המשתמש לפנות לנציגות הממשלה בהקדם, ולהגיש נספח מתוקן.
- (4) אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את הממשלה להמשיך לאפשר ביצוע פעולות באמצעות התממשקות, וקיומה של אפשרות זו כפופה לשיקול דעתה הבלעדי של הממשלה.

פרק ג' – תנאים נוספים

12. סיום החוזה וביטול

- (1) בכפוף להתחייבות המשתמש כלפי הממשלה או אחד ממשרדי הממשלה, כל אחד מהצדדים יהא רשאי לבטל חוזה זה מכל סיבה שהיא בהודעה בכתב, והביטול יכנס לתוקפו בחלוף 21 ימים לאחר שהגיעה הודעת הביטול אל הצד השני.
- (2) הפר המשתמש או נציגו אחת או יותר מהתחייבויותיו לפי חוזה זה, תהא הממשלה רשאית, בהתראה של 7 ימים מהרגע שההפרה הגיעה לידיעתה, לבטל את החוזה, או לחילופין להעניק פרק זמן קצוב לשם לתיקון ההפרה על ידי המשתמש, לשביעות רצונה.
- (3) במקרה של נזק חמור למערכת או חשש לנזק כאמור, תהיה רשאית הממשלה לבטל את גישתו של המשתמש או נציגו לפורטל הספקים, וכן כל פעולה אחרת הנדרשת על מנת למנוע את הנזק כאמור.

13. חבלה ומידע אסור

- (1) המשתמש וכל נציגו מתחייבים לא לגרום, לא לנסות לגרום ולא להניח לאחר לגרום לשינוי כלשהו במידע, ידיעה או נתון מכל סוג שהוא המצויים בפורטל הספקים הממשלתי פרט לביצוע הפעולות המפורטות בהסכם זה, או אושרו באופן מפורש על ידי הממשלה.
- (2) המשתמש וכל נציגו מתחייבים לא לנסות לקבל מידע ידיעות או נתונים מכל סוג שהוא ומכל צורה שהיא, המצויים בפורטל הספקים הממשלתי, למעט מידע המפורט לעיל בס' 13(1), ואם יגיע אליהם מידע כאמור בדרך כלשהי, מתחייבים המשתמש וכל נציגו, ביחד ולחוד:
- א. למחוק מיד את המידע האסור במחשב המשתמש או בכל מחשב או ציוד אחר שבשליטתו ושבנו נמצא המידע. אם לידיעת המשתמש הוקלט מידע אסור במחשב או ציוד אחר שאינו בשליטתו, יודיע על כך למוקד התמיכה וגם בכתב, מיד כשיוודע לו. אם הודפס המידע האסור, ישלח מיד המשתמש את הדף המודפס אל מוקד התמיכה של מרכבה, בלי להשאיר ברשותו העתק של הדף או העתק אחר של המידע האסור.
- ב. להודיע מיד טלפונית וגם בכתב על האירוע לנציגות הממשלה.
- ג. לא לעשות כל שימוש במידע אסור ולא לגלותו לאיש, למעט גילוי הדרוש לצורך ס"ק (א) ו-(ב) לעיל.

14. זכויות יוצרים

קיימות זכויות יוצרים בנתוני פורטל הספקים הממשלתי וכתנאי לקבלת גישה לפורטל הספקים הממשלתי, המשתמש מצהיר שהוא לא ישתמש בפורטל הספקים הממשלתי והנתונים שבו אלא למטרות המפורטות בחוזה זה.

15. הסבה

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

16. סמכות שיפוט

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

הודעות

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

17. כתובות הצדדים לצורך ההסכם

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

ולראיה באו הצדדים על החתום בתאריך הנקוב בראש חוזה זה.

חתימות הממשלה

שם _____ חתימה _____

שם _____ חתימה _____

חתימות המשתמש

שם _____ חתימה _____

שם _____ חתימה _____

נספחים
שימולאו על ידי
המציע

נספח 1 למכרז

טופס פרטי הצעה

1. פרטי המציע

	שם המציע	.1.1
	מספר מזהה (מס' חברה/ שותפות וכד') (וכד')	.1.2
	מען המציע (כולל מיקוד)	.1.3
	מספרי טלפון במשרד	.1.4
	מספר פקס	.1.5
	כתובת דוא"ל	.1.6
	שם איש הקשר למכרז	.1.7
	טלפון נייד	.1.8
	כתובת דוא"ל	.1.9

2. מסמכים מצורפים

מס"ד	המסמך	יש לסמן ב-X אם מצורף	עמ' בהצעה
2.1	פרופיל מציע	<input type="checkbox"/>	
2.2	מסמכים המעידים על היות המציע תאגיד הרשום בישראל	<input type="checkbox"/>	
2.3	אישור עו"ד בדבר מורשי החתימה מטעם המציע, שמם וסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם בנוסח המצורף כנספח 2	<input type="checkbox"/>	
2.4	תצהיר הגשת הצעה בנוסח המצורף כנספח 3	<input type="checkbox"/>	
2.5	כלל המסמכים הנדרשים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, לרבות	<input type="checkbox"/>	
2.6	תצהיר ערוך כדין מטעם מורשי החתימה במציע ומאומת על ידי עורך-דין בדבר העדר הרשעות בעברות לפי חוק עובדים זרים, תשנ"א-1991 ולפי חוק שכר מינימום, תשמ"ז-1987 בנוסח המצורף כנספח 4	<input type="checkbox"/>	
2.7	אישור פקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס, המעיד שהמציע: <ul style="list-style-type: none"> • מנהל את פנקסי חשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 או שהוא פטור מלנהלם; • נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ולדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף 	<input type="checkbox"/>	
2.8	תצהיר ערוך כדין מטעם מורשי החתימה במציע ומאומת על ידי עורך-דין בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות, בנוסח המצורף כנספח 5	<input type="checkbox"/>	
2.9	אישור רואה חשבון המציע בדבר היעדר הערת "עסק חיי" במועד הגשת ההצעות, בנוסח המצורף כנספח 6	<input type="checkbox"/>	
2.10	ערבות מכרז, כמפורט בסעיף 6.1.4 ובסעיף 11.4 למכרז, בהתאם לנוסח המצורף כנספח 7	<input type="checkbox"/>	
2.11	אישור רו"ח בדבר המחזור הכספי של המציע בכל אחת משלוש (3) השנים 2018, 2019, 2020, בהתאם לנוסח המצורף כנספח 8 ככל שטרם נחתמו דו"חות כספיים מבוקרים של המציע לשנת 2020 עד למועד הגשת ההצעה – ניתן יהיה להגיש אישור רו"ח על המחזור הכספי האמור, לשנים 2017, 2018, 2019 בצירוף אישור רו"ח כי טרם נחתמו דו"חות כספיים מבוקרים של המציע לשנת 2020	<input type="checkbox"/>	
2.12	תצהיר התחייבות המציע להגשת תכנית הקמה ותכנית הפעלה בתוך 7 ימים מקבלת הודעה על כך מוועדת המכרזים, ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הטובה ביותר לפי מכרז זה, בהתאם לנוסח המצורף כנספח 9	<input type="checkbox"/>	
2.13	תצהיר ניסיון המציע במענה לסעיפים 6.1.8 – 6.1.11 למכרז, בנוסח המצורף כנספח 10	<input type="checkbox"/>	
2.14	תצהיר קבלן המשנה מטעם המציע במענה לסעיף 6.1.10 למכרז (ככל שמתקיים האמור שם), בנוסח המצורף כנספח 11	<input type="checkbox"/>	
2.15	כל מסמך אחר הנדרש לפי מכרז זה וכל מסמך התומך בעמידת המציע בדרישות הסף ובכשירותו לבצע את השירות נשוא מכרז זה	<input type="checkbox"/>	
2.16	תצהיר בדבר היעדר רישום פלילי מטעם המציע, בהתאם לנוסח המצורף כנספח 12	<input type="checkbox"/>	
2.17	תצהיר והתחייבות בדבר היעדר ניגוד עניינים , מטעם המציע ומי מטעמו בהתאם לנוסח המצורף כנספח 13 ;	<input type="checkbox"/>	
2.18	התחייבות לשמירה על סודיות ולהגנה על הפרטיות מטעם המציע בהתאם לנוסח המצורף כנספח 14 ;	<input type="checkbox"/>	

		אישור ותצהיר לעניין עסק בשליטת אישה, כאמור בנספח 15, אם רלוונטי	2.19.
	<input type="checkbox"/>	חוזה ההתקשרות, חתום בר"ת ע"י המציע בתחתית כל עמוד, בנוסח המצורף כנספח 16	2.20.
	<input type="checkbox"/>	כל מסמכי המכרז כפי שפורסם על נספחיו, וכן קובץ/י המענה לשאלות הבהרה על נספחיהם כפשי שיפורסמו, חתומים כולם על ידי מורשי החתימה במציע וחותמת	2.21.
	<input type="checkbox"/>	הצעת מחיר, בנוסח המצורף כנספח 17 - במעטפה נפרדת וחתומה, בנפרד מכל יתר מסמכי ועותקי ההצעה. לא יינתן ביטוי להצעת המחיר בכל מקום אחר למעט במעטפה סגורה זו.	2.22.

חתימת המציע

תאריך

נספח 2 למכרז

אישור עו"ד לגבי התאגדות ומורשי חתימה

לכבוד

ועדת המכרזים לתשתיות ולרשות הארצית לתחבורה ציבורית

משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

הנדון: מכרז מס 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית

אני _____ מאשר הפרטים הבאים לגבי הגוף המציע למכרז הנדון:
עו"ד (שם מלא)

1. שם (כפי שהוא רשום ברשם החברות או רשם השותפויות):

2. סוג התארגנות:

3. תאריך התארגנות:

4. מספר מזהה:

5. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע, תפקידם ומספרי הזהות שלהם, לרבות **סוג העניינים** לגביהם ניתנה ההסמכה, **גובה הסכום** לגביו הוסמכו לחתום כאמור:

בכבוד רב,

_____ תאריך

_____ חתימה וחותמת

_____ שם מלא

נספח 3 למכרז

תצהיר הגשת הצעה

אני החתום מטה, מר/גב' _____, נושא/ת ת.ז. שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:

1. תצהיר זה מוגש בתמיכה להצעת _____ להלן: "המציע" המוגשת למכרז מס 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית (להלן: "המכרז"):
אני הוסמכתי כדין על ידי _____ (להלן – המציע), לחתום על תצהיר זה להצעה. אני נושא המשרה אשר אחראי מטעם המציע להצעה המוגשת מטעמו במכרז זה.
2. כשירות להתמודדות במכרז
 - 2.1. המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמין, הוא הבין את כל האמור בהם ומסכים להם.
 - 2.2. המציע קרא בעיון רב את תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, ובכלל זה את חוזה ההתקשרות על נספחיו, הוא הבין את האמור בהם ומסכים להם.
 - 2.3. המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו, ככל שיזכה במכרז.
 - 2.4. אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
 - 2.5. אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נשוא המכרז על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע לבין המזמין.
3. אי תיאום הצעות מכרז
 - 3.1. הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
 - 3.2. פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד, אשר מציע הצעות במכרז זה.
 - 3.3. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
 - 3.4. המציע לא היה ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
 - 3.5. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית, מכל סוג שהוא.
 - 3.6. הצעה זו מוגשת בתום לב
4. עצמאות המציע
 - 4.1. המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב- 25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968).
 - 4.2. גורם אחד אינו מחזיק ב- 25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.
 - 4.3. המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז
5. המציע אינו קבלן כוח אדם כהגדרתו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, התשנ"ו-1996. לחלופין – הריני מתחייב כי לצורך מתן השירותים במכרז זה, ככל שיזכה, המציע לא יעסוק קבלן כוח אדם ולא יפעל מכח הרישיון שניתן לו לפי החוק הנ"ל.

6. המציע משלם לעובדיו שכר ומעניק להם תנאים סוציאליים בהתאם להוראות כל דין (לרבות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987), הסכם קיבוצי וצו הרחבה כמשמעותם בחוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957, ככל שהם חלים על המציע או על עובדיו.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך _____ שם המציע _____ חותמת המציע _____ שם המצהיר _____ חתימת המצהיר _____

אישור עורך דין

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

תאריך _____ חתימת עורך הדין _____ חותמת _____
ומספר רישיון עורך דין _____

נספח 5 למכרז

תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות

פניות אל המנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים כנדרש לפי תצהיר זה ייעשו דרך המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, בדוא"ל: mateh.shiluv@economy.gov.il. לשאלות ניתן לפנות למרכז התמיכה למעסיקים, כתובת דוא"ל: info@mtlm.org.il טלפון: 1700507676.

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

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בתמיכה להצעה **למכרז מס 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית**. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

(סמן X במשבצת המתאימה):

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

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

- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

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

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

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

_____ שם מלא
_____ חתימה וחותמת
_____ תאריך

אישור עורך הדין

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

_____ תאריך
_____ חתימת עורך הדין
_____ חותמת

ומספר רישיון עורך דין

נספח 6 למכרז

חוות דעת רואה חשבון על אודות "עסק חי"

תאריך: _____

לכבוד

_____ (עורך המכרז)

א.ג.ג,

הנדון: בעניין מכרז מס 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית
(להלן: "המכרז") אישור רואה החשבון בדבר היעדר הערת "עסק חי"

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע"), הרינו לאשר כדלקמן:

א. הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום _____, בוקרו על ידינו וחוות דעתנו נחתמה בתאריך _____.

לחילופין (נא למחוק את המיותר):

הדוחות הכספיים המבוקרים של המציע ליום _____, בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך _____.

ב. חוות הדעת שניתנו לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המציע שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידינו או על ידי רואי חשבון אחרים כאמור לעיל, אינם כוללים הפניית תשומת לב לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (*).

ג. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים והדוחות הכספיים הסקורים וכן ערכנו דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המציע (**).

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

(* לעניין אישור זה, "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 570 של לשכת רואי חשבון בישראל.

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

בכבוד רב,

_____ **רואי חשבון**

הערות:

- נוסח דיווח זה של רואה החשבון המבקר, אושר עם לשכת רואי החשבון בישראל – נובמבר 2018.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

נספח 7 למכרז – ערבות מכרז

שם הבנק/חברת הביטוח: _____

מס' הטלפון: _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות מכרז

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

ערבות מספר

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 2,500,000 ₪ (שני מיליון וחמש-מאות אלף שקלים חדשים) אשר תדרשו מאת: _____ (להלן: "החייב") בקשר עם למכרז מס 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית

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

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך 17.1.2022.

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

שם הבנק/חב' הביטוח

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

חתימת וחותמת מורשה החתימה

שם מלא

תאריך

נספח 8 למכרז

תאריך: _____

לכבוד

חברת _____

הנדון: אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) לכל אחת מהשנים שנסתיימו ביום 31.12.2018 וביום 31.12.2019 וביום 31.12.2020 (1)

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם, הרינו לאשר כדלקמן:

א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת _____.

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום 31.12.2018, ליום 31.12.2019 וליום 31.12.2020 (1), בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

לחילופין:

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

ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנו בגין הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12.2018, ליום 31.12.2019 וליום 31.12.2020 (1), אינם כוללים כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד (2).

לחילופין:

חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנו בגין הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____, כוללים חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים ליום 31.12.2018, ליום 31.12.2019 וליום 31.12.2020 (1), **המחזור הכספי של חברתכם:**

לשנת	2018	הנו
לשנת	2019	הנו
לשנת	2020	הנו

ה. (או כל דרישה אחרת בהתאם לאמור במסמכי המכרז, אודות מידע המופיע בדוחות הכספיים).

בכבוד רב,

רואי חשבון

(1) יצינו התאריכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.

(2) לצורכי מכתב זה, חוות דעת הכוללות תוספות, המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחיד.

הערות:

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

תצהיר והתחייבות המציע

**להגשת תכנית הקמה ותכנית הפעלה בתוך 7 ימים מדרישת ועדת המכרזים,
שככל שהצעתו תוכרז כהצעה הטובה ביותר לפי תנאי מכרז זה**

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, נותן/נת תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בתמיכה להצעה **למכרז מס 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית** (להלן – "המכרז"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע, ומצהיר/ה ומתחייב/ת בזה כדלקמן:

1. המציע מתחייב, שככל שהצעתו תוכרז כהצעה הטובה ביותר לפי תנאי המכרז, יעמיד לאישור הממונה תכנית הקמה ותכנית הפעלה מפורטות למשעי, בהתאם לקריטריונים שבסעיף 3.2 ובסעיף 3.3 למכרז וכן בנספח ב', אשר יענו במפורט ובהרחבה על כל התנאים והרכיבים המפורטים שם, לרבות על הנדרש לפי נספח ג, נספח ג1' ונספח ה', שאליהם מפנה נספח ב; וזאת בתוך 7 ימים מקבלת הודעת ועדת המכרזים על כך, והכל כאמור בסעיף 8 למכרז.
2. ידוע למציע כי תכנית ההקמה ותוכנית ההפעלה שיוגשו כאמור ישמשו כהתחייבות מינימאלית מצדו, ככל שככל שהצעתו תוכרז כהצעה הטובה ביותר לפי תנאי המכרז, והממונה רשאי לדרוש את שינוי כל אחת מהן, על פי שיקול דעתו, עד לאישור כל אחת מהן על ידיו – כך שתעמוד – בהרחבה ובפירוט הנדרש – בכל דרישות נספח ב' (לרבות ההפניות בו לנספחים נוספים במכרז) ובדרישות נספח ד' בהתאמה). ידוע למציע כי הממונה רשאי לדרוש שינויים בתכנית ההקמה ותכנית ההפעלה שיוגשו לאישורו על מנת לוודא כי התכניות עומדות כנדרש בכל אמות המידה שהוגדרו בכל דרישות נספח ב' (לרבות ההפניות בו לנספחים נוספים במכרז) ובדרישות נספח ד' (בהתאמה), בתוך פרק זמן נקוב ומצומצם; והמציע מתחייב כי ככל שיקבל הודעה כאמור יערוך את השינויים ככל שידרשו לצורך קבלת אישור הממונה על עמידה מפורטת **בכל תנאי סעיף 3.2 וסעיף 3.3 למכרז וכן הנספחים הנ"ל** בתוך פרק הזמן המצומצם שיקציב לכך הממונה.
3. ידוע למציע, **הזכייה תיכנס לתוקפה רק עם קבלת אישור הממונה לתכנית ההקמה ולתכנית הפעלה, ולא ייחתם חוזה התקשרות עם בעל ההצעה הטובה ביותר ללא אישור המשרד כאמור. כן ידוע כי מכל מקום חוזה ההתקשרות ייחתם רק לאחר מתן אישור כאמור, ובהיעדרו לא תיכנס הזכייה לתוקפה וממילא גם לא ייחתם חוזה התקשרות. כמו כן, יוע למציע כי** עם קבלת ההודעה על היות ההצעה הטובה ביותר אינו מהווה זכיה או קיבול ההצעה לצורך הזכייה במכרז; ואלו ישתכללו רק בכפוף לאמור לעיל.
4. ידוע למציע, **כי אין להגיש את תכנית ההקמה כחלק מההצעה, וכי עליו להיות ערוך להגיש את תכנית ההקמה ותכנית הפעלה, מפורטות למשעי תוך עמידה בכל תנאי סעיף 3.2 וסעיף 3.3 ולמכרז וכן הנספחים האמורים, בתוך 7 ימים מיום קבלת הודעת ועדת המכרזים כאמור.**
5. ידוע למציע כי ככל שלא תוגש תכנית הקמה או תכנית הפעלה במועד האמור ובהתאם למפורט לעיל, או שירב המציע **בעל ההצעה הטובה ביותר לערוך את השינויים הנדרשים בהן לצורך קבלת אישור כאמור בתוך פרק הזמן המצומצם שיקציב לכך – לא תשתכלל ההצעה לכדי זכיה; והוועדה תהיה רשאית להורות על חילוט ערבות הביצוע, כולה או חלק ממנה, בכפוף לכל דין. כמו כן תהיה ועדת המכרזים רשאית לפנות להצעה הבאה הטובה ביותר לצורך שכלול זכייתה כמפורט בסעיף זה, בהתאמה.**

6. ידוע למציע שאישור הממונה על כך שהתכניות מקיימות בפירוט הנדרש את מלוא הקריטריונים האמורים – מהווה תנאי הכרחי ומתלה לזכייה במכרז ולחתימה על הסכם התקשרות.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מלא _____
חתימה וחותמת _____
תאריך _____

אישור עורך הדין

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

תאריך _____
חתימת עורך הדין _____
חותמת ומספר רישיון עורך דין _____

נספח 10 למכרז

תצהיר בדבר ניסיון המציע – במענה לסעיפים 6.1.8 – 6.1.11 למכרז

1. אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
2. הנני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בתמיכה להצעה למכרז מס 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
3. למציע ניסיון העומד בכל תנאי הסף שבסעיף 6.1 למכרז; ובכלל זה הניסיון המפורט בנספח זה להלן:

3.1. פירוט הניסיון לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שלפי סעיף 6.1.8 –

ניסיון בהפעלת לפחות שני מרכזי שירות במהלך שבע השנים שקדמו להגשת ההצעה, אשר כל אחד מהם מקיים – בנפרד – לכל הפחות את התנאים המפורטים בסעיף 6.1.8 למכרז באופן מצרפי חופף ומצטבר; כמפורט להלן:
בסעיף זה, "מרכז שירות" – מוקד למתן מענה טלפוני אנושי לפניות מידע ו/או פניות שירות, תוך שימוש במערכות טכנולוגיות.

יש לצרף טבלה נפרדת בנוסח שלהלן לגבי כל אחת ממרכזי השירות שבאמצעותם מבקש המציע להוכיח את עמידתו בדרישות הניסיון שלפי סעיף 6.1.8 למכרז:

טבלה מס' 1: מרכז שירות
לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שלפי סעיף 6.1.8 –
 (יש למלא בטבלה את המידע במשבצות הלבנות המיועדות לכך, בהתאם לדרישה במשבצות המושחרות)

הלקוח						
שם איש קשר מטעם הלקוח						
מספרי טלפון:		תפקיד				
פירוט:						
תיאור בהרחבה על אופן ההתקשרות עם הלקוח לצורך הפעלת מרכז השירות (ש לציין את שם, מספר ופרטי המכרז/חווזה/אחר שמכוחו בוצעה ההתקשרות)						
כ/לא (יש לסמן)						
מרכז השירות הופעל במסגרת חוזה זה בלבד כחלק מהתקשרות אחת ישירה ונפרדת						
תיאור בהרחבה של מרכז השירות						
פירוט:		פירוט אודות המענה הטלפוני האנושי שניתן במוקד לפניות מידע ו/או פניות שירות – לרבות פירוט נושאי הפניות שטופלו.				
פירוט:		פירוט אודות המערכות טכנולוגיות שבאמצעותן ניתן מענה טלפוני במועד				
בשנת	עד חודש	בשנת	מחודש	תקופת ההפעלה של מרכז השירות שלפי החוזה הנ"ל		
פירוט:						
היקף פעילות מרכז השירות – כמות העמדות שפעלו בימים א עד ה ולכל הפחות במשך 8 שעות ברציפות בין השעות 08:00-18:00						
פירוט:						
לאורך כל תקופת ההפעלה לעיל, נכלל שירות באמצעות תקשורת כתובה מקוונת ב- on line שבוצע לאורך כל תקופת ההפעלה המפורטת לעיל						
פירוט:						
שירות, שפעלו בימים א עד ה ולכל הפחות במשך 8 שעות ברציפות בין השעות 08:00-18:00						
פירוט:						
מרכז השירות הופעל תוך שימוש במערכת Contact Center (להלן: CC)						
פירוט:		המציע היה אחראי על תפעולה ותחזוקתה של מערכת CC כחלק מההתקשרות עם מזמין העבודה				
פירוט:		פירוט אחריותו של המציע על תפעולה				

		ותחזוקתה של מערכת CC כחלק מההתקשרות עם מזמין העבודה
כך/לא (יש לסמן)		המערכת כללה מתג/ מרכזת טלפוניה (PBX) ספרתית. כולל גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B).
כך/לא (יש לסמן)		המערכת כללה שרתי C.T.I כולל שרתים בגיבוי (H.S.B).
כך/לא (יש לסמן) ולהוסיף פירוט כולל דוגמה לרובוט האוטומטי :		המערכת כללה נתבי שיחות ורובוט אוטומטי (I.V.R) בתפעול משולב של הקשות DTMF בטלפון ושימוש במנועי זיהוי דיבור () A.S.R ללא הגבלה בכמות המשאבים (הנדרשים)
כך/לא (יש לסמן) ולהוסיף פירוט :	תת מערכת לרישום השיחות והפקת דוחות זמן אמת ודיווחים היסטוריים M.I.S למוקדים והשירותים הטלפונים	המערכת כללה תתי מערכות לתפעול, ניהול ובקרה הכוללים :
כך/לא (יש לסמן) ולהוסיף פירוט :	תת מערכת V.L להקלטת כל שיחות הטלפון, להדרכה, תפעול וניהול מרכז השירות ובקרת המשרד, אחסון ואחזור השיחות לפחות לשנה עבודה ברצף	

(יש למלא בטבלה את המידע במשבצות הלבנות המיועדות לכך, בהתאם לדרישה במשבצות המושחרות)

הלקוח						
שם איש קשר מטעם הלקוח						
מספרי טלפון:		תפקיד				
פירוט:						
תיאור בהרחבה על אופן ההתקשרות עם הלקוח לצורך הפעלת מרכז השירות (ש לציין את שם, מספר ופרטי המכרז/חווזה/אחר שמכוחו בוצעה ההתקשרות)						
כ/לא (יש לסמן)						
מרכז השירות הופעל במסגרת חוזה זה בלבד כחלק מהתקשרות אחת ישירה ונפרדת						
תיאור בהרחבה של מרכז השירות						
פירוט:				פירוט אודות המענה הטלפוני האנושי שניתן במוקד לפניות מידע ו/או פניות שירות – לרבות פירוט נושאי הפניות שטופלו.		
פירוט:				פירוט אודות המערכות טכנולוגיות שבאמצעותן ניתן מענה טלפוני במועד		
תקופת ההפעלה של מרכז השירות שלפי החוזה הנ"ל						
בשנת		עד חודש		בשנת		מחודש
פירוט:						
היקף פעילות מרכז השירות – כמות העמדות שפעלו בימים א עד ה ולכל הפחות במשך 8 שעות ברציפות בין השעות 08:00-18:00						
פירוט:						
לאורך כל תקופת ההפעלה לעיל, נכלל שירות באמצעות תקשורת כתובה מקוונת ב- on line שבוצע לאורך כל תקופת ההפעלה המפורטת לעיל						
פירוט:						
השירות, שפעלו בימים א עד ה ולכל הפחות במשך 8 שעות ברציפות בין השעות 08:00-18:00						
פירוט:						
מרכז השירות הופעל תוך שימוש במערכת Contact Center (להלן: CC)						
כ/לא (יש לסמן)						
המציע היה אחראי על תפעולה ותחזוקתה של מערכת CC כחלק מההתקשרות עם מזמין העבודה						
פירוט:						
פירוט אחריותו של המציע על תפעולה						

		ותחזוקתה של מערכת CC כחלק מההתקשרות עם מזמין העבודה	
כך/לא (יש לסמן)		המערכת כללה מתג/ מרכזת טלפוניה (PBX) ספרתית. כולל גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B).	
כך/לא (יש לסמן)		המערכת כללה שרתי C.T.I כולל שרתים בגיבוי (H.S.B).	
כך/לא (יש לסמן) ולהוסיף פירוט כולל דוגמה לרובוט האוטומטי :		המערכת כללה נתבי שיחות ורובוט אוטומטי (I.V.R) בתפעול משולב של הקשות DTMF בטלפון ושימוש במנועי זיהוי דיבור () A.S.R ללא הגבלה בכמות המשאבים (הנדרשים)	
כך/לא (יש לסמן) ולהוסיף פירוט :	תת מערכת לרישום השיחות והפקת דוחות זמן אמת ודיווחים היסטוריים M.I.S למוקדים והשירותים הטלפונים	המערכת כללה תתי מערכות לתפעול, ניהול ובקרה הכוללים :	
כך/לא (יש לסמן) ולהוסיף פירוט :	תת מערכת V.L להקלטת כל שיחות הטלפון, להדרכה, תפעול וניהול מרכז השירות ובקרת המשרד, אחסון ואחזור השיחות לפחות לשנה עבודה ברצף		

3.2. פירוט הניסיון לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שלפי סעיף 6.1.9 –

ניסיון בהפעלת לפחות מרכז שירות אחד במהלך חמש השנים שקדמו להגשת ההצעות תוך שימוש במערכת שירות לקוחות המבוססת על **תשתית CRM**, באופן המקיים לכל הפחות את כל התנאים שבסעיף 6.1.9 למכרז באופן מצרפי חופף ומצטבר; **כמפורט להלן**;
 בסעיף זה, "מרכז שירות" – מוקד למתן מענה טלפוני אנושי לפניות מידע ו/או פניות שירות, תוך שימוש במערכות טכנולוגיות

יש לצרף טבלה נפרדת בנוסח שלהלן לגבי כל אחת ממרכזי השירות שבאמצעותם מבקש המציע להוכיח את עמידתו בדרישות הניסיון שלפי סעיף 6.1.9 למכרז:

טבלה מס' 3: מרכז שירות לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שלפי סעיף 6.1.9 –

(יש למלא בטבלה את המידע במשבצות הלבנות המיועדות לכך, בהתאם לדרישה במשבצות המושחרות)

הלקוח						
שם איש קשר מטעם הלקוח						
מספרי טלפון:		תפקיד		פירוט:		
תיאור בהרחבה על אופן ההתקשרות עם הלקוח לצורך הפעלת מרכז השירות (ש לציין את שם, מספר ופרטי המכרז/חוזה/אחר שמכוחו בוצעה ההתקשרות)						
מרכז השירות הופעל במסגרת חוזה זה בלבד כחלק מהתקשרות אחת ישירה ונפרדת						
מחודש		בשנת		עד חודש		בשנת
תקופת הפעלה של מרכז השירות שלפי החוזה הנ"ל						
פירוט:						
תשתית ה CRM בה נעשה שימוש						
מספר הלקוחות הרשומים במערכת מכח חוזה זה, שלגביהם יש "מידע אישי" שהגדרתו בסעיף 6.1.9.4						
פירוט (בהתייחס לדרישות הפונקציונליות בנספח י"ג):				פירוט (בהתייחס לדרישות הפונקציונליות בנספח י"ג):		
				ניתוב הפונים ב IVR		
				WorkFlow		
				כלי ניהול		

פירוט (בהתייחס לדרישות הפונקציונליות בנספח י"ג):	בקרות	
פירוט (סוגי הערוצים ואופן התמיכה בהתייחס לדרישות הפונקציונליות בנספח י"ג):	רב ערוציות	
פירוט (בהתייחס לדרישות הפונקציונליות בנספח י"ג):	שולחן עבודה למשתמש	
פירוט (בהתייחס לדרישות הפונקציונליות בנספח י"ג):	ניהול תורים	
המציע ביצע את כל האמור בעצמו או באמצעות ספק משנה – יש לפרט בהרחבה, לרבות פרטי קבלן המשנה (אם רלבנטי):	המציע הקים ופיתח את המערכת ובכלל זה – ביצע את כל הפעולות הנדרשות לצורך התקנת המערכת עבור מתן השירות, ההתאמות הנדרשות במערכת לצורך מוקד שירות הלקוחות והלקוח הרלבנטי, האינטראקציה הנדרשת בינה לבין מערכות אחרות המתממשקות אליה ופיתוח מלוא הממשקים הנדרשים לצורך תפעול המוקד באמצעות המערכת; וכן תחזוקתה המלאה	

3.3. פירוט הניסיון לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שלפי סעיף 6.1.10 למכרז:

המציע מתחייב, ככל שיזכה, לבצע את תכולות העבודה המפורטות בסעיף 4.4 למכרז ובנספח י"ג למכרז – יש לסמן: בעצמו; או באמצעות קבלן המשנה שפרטיו וניסיונו מפורטים להלן:

- 3.3.1 פרטי קבלן המשנה _____
- 3.3.2 רצ"ב תצהיר בדבר ניסיון המציע כנדרש לפי סעיף 6.1.10.2 למכרז, בעמ' _____ להצעה.

3.4. פירוט הניסיון לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שלפי סעיף 6.1.11 למכרז:

ניסיון במהלך שבע השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, במתן שירותי מענה לפניית ציבור, באופן המקיים לכל הפחות את כל התנאים שבסעיף 6.1.11 למכרז, באופן מצרפי חופף ומצטבר; **כמפורט להלן:**

בסעיף זה, "פניות ציבור" – תלונה, פנייה, בקשה למידע, הצעה לשיפור שמתקבלות מהציבור הרחב באופן כתוב ואשר נדרש בגינן בירור ו/או בדיקה מול גורמים נוספים ו/או מערכות מידע וניתן בגינן מענה בכתב שלא במעמד הפניה עצמה.

יש לצרף טבלה נפרדת בנוסח שלהלן לגבי כל אחת ממרכזי השירות שבאמצעותם מבקש המציע להוכיח את עמידתו בדרישות הניסיון שלפי סעיף 6.1.11 למכרז:

טבלה מס' 4:

הלקוח						
שם איש קשר מטעם הלקוח						
מספרי טלפון:		תפקיד				
פירוט:						
תיאור בהרחבה על אופן ההתקשרות עם הלקוח לצורך מתן שירותי המענה לפניית ציבור (ש לציין את שם, מספר ופרטי המכרז/חוזר/אחר שמכוחו בוצעה ההתקשרות)						
כ/לא (יש לסמן)						
שירותי המענה לפניית ציבור ניתנו במסגרת חוזה זה בלבד כחלק מהתקשרות אחת ישירה ונפרדת						
פירוט:			פירוט בהרחבה אודות סוג פניות הציבור			
פירוט:			פירוט בהרחבה אודות התהליכים שבוצעו לצורך מענה על פניית ציבור			
בשנת		עד חודש		בשנת		מחודש
תקופת מתן שירותי המענה לפניית ציבור שלפי החוזה הנ"ל						
פירוט:						
היקף פניות הציבור שבהן טיפל המציע בכל חודש בתקופה הנ"ל						
תקופת העסקה בתפקיד		תפקיד		שם העובד/ת		
העובדים שהעסיק המציע ביחסי עובד - מעביד, בו זמנית, אשר עסקו באופן ישיר במתן מענה לפניית ציבור בכתב (ניתן להוסיף שורות כמידת הצורך)						

תאריך

חתימה וחתימת

שם מלא

אישור עורך דין

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

חתימת ומספר רישיון עורך דין

חתימת עורך הדין

תאריך

נספח 11 למכרז

תצהיר בדבר ניסיון קבלן המשנה מטעם המציע, במענה לסעיף 6.1.10 למכרז

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

1. הנני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ (להלן: קבלן המשנה), בתמיכה להצעת _____ (להלן: "המציע") **במכרז מס 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית** (להלן – "המכרז"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם קבלן המשנה.
2. ככל שהמציע יזכה במכרז יבצעו באמצעות קבלן המשנה תכולות העבודה שלפי סעיף 4.4 למכרז.
3. הריני להצהיר אני מכיר את מסמכי המכרז ותנאיו, ומסוגל למלא אחריהן בהתאם לדרישות המציע. בכלל זה, אני מכיר את מלוא תכולות העבודה המפורטות בסעיף 4.4 למכרז ובנספח י"ג, וקבלן המשנה מסוגל למלא אותן בהתאם לדרישות שיופנו מטעם המציע ככל שיזכה.
4. לא ידוע לי על כל מניעה או סיבה למניעה לביצוע התחייבויות קבלן משנה למציע, ככל שיזכה.
5. קבלן המשנה אינו משתתף בהצעה אחרת למכרז.
6. ידוע לי שככל המציע יזכה במכרז וייחתם עמו חוזה התקשרות, לא תהיה לקבלן המשנה כל זכות תביעה כנגד המשרד. כל פעולה שיבצע קבלן המשנה עבור המציע ביחס למכרז, אף אם טעונה אישור מטעם המשרד (לרבות אישור ההתקשרות עם קבלן המשנה) לא תקנה לקבלן המשנה כל מעמד ביחס למשרד.
7. הריני מתחייב כי ככל שהמציע יזכה במכרז, אחתום על מלוא התצהירים הנדרשים בעניין ניגוד עניינים, אבטחת מידע, סודיות, הגנה על פרטיות; וכל עניין אחר שלגביו התבקש תצהיר או התחייבות.
8. לקבלן המשנה ניסיון העומד בתנאי סעיף 6.1.9.3, כדלהלן:

שם איש קשר מטעם הלקוח			תפקיד	מספרי טלפון:	הלקוח שעבורו הוקמה ופותחה המערכת
פירוט:					קבלן המשנה הקים ופיתח את המערכת ובכלל זה – ביצע את כל הפעולות הנדרשות לצורך התקנת המערכת עבור מתן השירות, ההתאמות הנדרשות במערכת לצורך מוקד שירות הלקוחות והלקוח הרלבנטי, האינטראקציה הנדרשת בינה לבין מערכות אחרות המתממשקות אליה ופיתוח מלוא הממשקים הנדרשים לצורך תפעול המוקד באמצעות המערכת; וכן תחזוקתה המלאה
פירוט:					תשתית ה CRM בה נעשה שימוש
פירוט (בהתייחס לדרישות הפונקציונליות בנספח י"ג):			ניתוב הפונים ב IVR		מאפייני המערכת
פירוט (בהתייחס לדרישות הפונקציונליות בנספח י"ג):			WorkFlow		
פירוט (בהתייחס לדרישות הפונקציונליות בנספח י"ג):			כלי ניהול		

פירוט (בהתייחס לדרישות הפונקציונליות בנספח י"ג):	בקרות	
פירוט (סוגי הערוצים ואופן התמיכה בהתייחס לדרישות הפונקציונליות בנספח י"ג):	רב ערוציות	
פירוט (בהתייחס לדרישות הפונקציונליות בנספח י"ג):	שולחן עבודה למשתמש	
פירוט (בהתייחס לדרישות הפונקציונליות בנספח י"ג):	ניהול תורים	

תאריך

חתימה וחותמת

שם מלא

אישור עורך דין

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

חותמת ומספר רישיון עורך דין

חתימת עורך הדין

תאריך

נספח 12 למכרז

תצהיר המציע מאושר בפני עו"ד בדבר היעדר רישום במרשם הפלילי

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

הנני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בתמיכה להצעה למכרז מס 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאושר עבור משתמשי התחבורה הציבורית (להלן – המכרז). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

הריני מצהיר/ה בזאת כי המציע לא הורשע ו/או נחקר בעבירות פליליות, ו/או לא הוגשו נגדו הליכים פליליים או משמעתיים בגין העבירות האמורות; ו/או לא נחקר בגין העבירות האמורות, וזולת אם חלפה תקופת התיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנות השבים, התשמ"א – 1981.

או

הנני מצהיר/ה כי המציע הורשע ו/או הוגשו נגדו הליכים פליליים ו/או נחקר (מחק את המיותר) בעבר בחקירות פליליות בחשד לביצוע העבירות הבאות, אשר רלוונטיות לשירותים נשוא מכרז זה:

_____ (יש לפרט את העבירות).

יודגש, כי במקרה של ספק באשר לרלוונטיות הרישום הפלילי של המוצע לשירותים נשוא מכרז זה, נדרש לפרט את הרישום הפלילי במסגרת תצהיר זה, ולהותיר ההחלטה לשיקול דעתה של וועדת המכרזים או לחלופין – לבקש את התייחסות וועדת המכרזים במסגרת שאלת הבהרה פרטנית בעניין, עובר למועד הגשת ההצעה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____ תאריך

_____ חתימה וחותמת

_____ שם מלא

אישור עורך הדין

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

_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין

_____ חתימת עורך הדין

_____ תאריך

נספח 13 למכרז

תצהיר והתחייבות המציע בדבר הימנעות מניגודי עניינים

(בהתאם לסעיף 15 למפרט המכרז)

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

אני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בתמיכה להצעה **למכרז מס-20** **21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית** (להלן – "המכרז"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע, ומצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הריני מתחייב כי ככל שהמציע יזכה וייחתם עמו חוזה לביצוע השירותים נושא מכרז זה, הוא או מי מעובדיו ו/או הצוות הניהולי המוצע על ידו במסגרת המכרז, לא יימצא או ייקלע לאורך כל תקופת ההתקשרות במצב של ניגוד עניינים בין מכלול השירותים נושא מכרז זה לבין שירותים או עבודות אחרות שהוא או הם מבצע/ים, ו/או התחייבויות שלו ו/או של מי מהם; והמציע לא יתקשר לצורך ביצוע השירותים נושא מכרז זה עם כל גורם אשר קיימת אפשרות כי הוא או עובדיו ימצאו בניגוד עניינים לאורך כל תקופת ההתקשרות.

2. בכלל זה מתחייב המציע בזאת, כי ככל שיזכה:

2.1 הוא, בעל עניין ו/או כל נושא משרה מטעמו, לא יישא משרה ו/או יהיה בעל עניין ו/או שליטה בכל גוף הנותן יעוץ או שירות ו/או המבצע עבודה בין במישרין ובין בעקיפין – עבור או מטעם מפעיל תחבורה הציבורית, רבות באמצעות חברות בת ו/או אם.

מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הוראה זו לא תחול על קבלן משנה שלפי סעיף 6.1.10 למכרז.

2.2 לא יהיה חברה קשורה, במישרין או בעקיפין – לחברת עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ או לחברה דנה הנדסה בע"מ, ו/או לחברות קשורות להן; שהנן הזוכות במכרז 14/19 פרסם המשרד למתן שירותי ניהול, ריכוז, תיאום ויעוץ בתחום התחבורה הציבורית. לעניין זה, "חברה קשורה" כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

הוראה זו תחול גם לגבי כל זוכה עתידי במכרז עתידי אם יפורסם על-ידי המשרד למתן שירותי ניהול, ריכוז, תיאום ויעוץ בתחום התחבורה הציבורית.

3. לצורך בדיקת קיומו של חשש לניגוד עניינים או ניגוד עניינים בפועל, מצ"ב רשימה מעודכנת המכילה את כל השירותים ו/או העבודות המקימות ו/או העלולות להקים חשש להימצאות בניגוד עניינים כאמור לעיל, תוך פירוט ביחס לכל אדם או גוף עבורם מבוצעת העבודה או השירות האמור (להלן: "רשימת לקוחות"). כן יצרף פירוט כל החברות אשר בשליטה ו/או שותפות של אחד או יותר מבעלי העניין.

שם הגוף	נושא ההתקשרות	פירוט בהרבה אודות טיב ואופי השירותים	מועד סיום ההתקשרות	איש קשר + פרטי התקשרות
				שם ותפקיד
				טל'
				שם ותפקיד
				טל'
				שם ותפקיד
				טל'
				שם ותפקיד
				טל'

4. ידוע לי כי הרשימות תיבדקנה על ידי ועדת המכרזים, אשר תבחן האם יש בהן כדי להעמיד את המציע בניגוד עניינים, ככל שיזכה, ביחס להתחייבויות שלפי המכרז. ידוע לי ועדת המכרזים תהיה רשאית לבדוק את אמיתות התצהירים מול כל גורם שיפורט בהן או כל מקור מידע רלבנטי אחר. ידוע לי שאם תמצא הוועדה שכלל שהמציע יזכה במכרז יתקיים ניגוד עניינים כאמור, יידרש הגורם המצוי בניגוד עניינים כאמור להתחייב כי ככל שהמציע יזכה – יופסקו העבודות/השירותים שמעמידים את המציע בניגוד עניינים כאמור (לפי העניין); אלא אם שוכנעו ועדת המכרזים והממונה, כי קיימות נסיבות מיוחדות שאינן מאפשרות את הפסקת ההתקשרות המקימה ניגוד עניינים במועד האמור. ידוע לי כי במצב זה, יידרש המציע להתחייב כי ככל שיזכה במכרז – יביא לסיום ההתקשרות המעמידה אותו בניגוד עניינים בתוך המועד שתקבע לכך ועדת המכרזים, ובכל מקרה לא יאוחר מיום 31.12.2022; ויצהיר כי ידוע לו שבתוך פרק הזמן שעד לסיום ההתקשרות המעמידה אותו בניגוד עניינים כאמור – לא יבצע כל עבודה או שירות שלפי מכרז זה הקשורים במענה לפניות ציבור, לא יקבל כל תשלום עבור כך ולא תהיה לו כל טענה או תביעה בקשר לכך. ידוע לי כי לא תתאפשר ההתקשרות במכרז עם מציע הנתון בניגוד עניינים ללא התחייבות כאמור; וכי ביצוע מלוא השירותים במכרז לרבות הטיפול בפניות ציבור יתאפשר רק כל אימת שתמצא ועדת המכרזים כי המציע אינו עומד בניגוד עניינים כאמור בסעיף זה. ידוע לי כי הפרת ההתחייבות שלפי סעיף זה תהווה הפרה יסודית של חוזה ההתקשרות.

5. ידוע לי כי קביעת הוועדה לעניין העדר קיומו של חשש לניגוד עניינים או לעניין התחייבות המציע להסרת ניגוד העניינים בתוך פרק הזמן שנקבע לכך כאמור – תהווה תנאי לחתימת חוזה ההתקשרות, במידה והמציע יזכה במכרז. ידוע לי כי החלטת הוועדה ההתקשרויות בעניין תהא סופית ומחייבת.

6. ידוע לי, כי ועדת המכרזים תהיה רשאי לפסול הצעה של מציע אשר על פי שיקול דעתה מתקיים לגביו חשש לניגוד עניינים או ניגוד עניינים בפועל, ו/או שהמציע או מי מטעמו או כל מי שקשור אליו כאמור לא מסר פרטים על כך כנדרש בסעיף זה.

7. הריני מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצל המציע או מי מטעמו או כל מי שקשור אליו כאמור איזו אפשרות או חשד, כי במהלך ההליך המכרזי, וככל שיזכה המציע – במהלך תקופת ההתקשרות שלפי מכרז זה, עלול הוא או מי מטעמו או כל מי שקשור אליו כאמור להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, ידווח על כך מייד בכתב לממונה ויפסיק את אותה פעילות עד לקבלת אישור הממונה להמשיכה, אם יינתן.
8. ידוע לי כי המשרד יהא רשאי לבטל את חוזה ההתקשרות עם הזוכה ו/או לדרוש את הפסקת פעילותו של מי מטעמו או הקשור אליו כאמור במסגרת ההתקשרות, במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של המשרד עם הזוכה.
9. ידוע לי הפרת התחייבות זו, והימצאות הזוכה ו/או מי מטעמו או הקשור אליו כאמור בניגוד עניינים, במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו של הממונה, תהווה עילה לביטול חוזה ההתקשרות, וחויב הזוכה בפיצויים מוסכמים ששווים יהיה בסך 250,000 ₪, אשר משקפים באופן חלקי בלבד את הנזק הפוטנציאלי שעלול להיגרם למשרד כתוצאה מהפרת התחייבות הזוכה לעניין האיסור להימצא בניגוד עניינים.

תאריך

חתימה וחותמת

שם מלא

אישור עורך הדין

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

חותמת ומספר רישיון עורך דין

חתימת עורך הדין

תאריך

תצהיר והתחייבות לשמירת סודיות ולהגנה על הפרטיות

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

אני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בתמיכה להצעה **למכרז מס 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית** (להלן – "המכרז"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע, ומצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. קראתי, הבנתי ומקובלות על המציע כל הוראות המכרז לעניין שמירה על הסודיות והגנה על הפרטיות.
2. הריני מתחייב, ככל שהמציע יזכה במכרז וייחתם עמו חוזה התקשרות –
- 2.1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות ו/או למסור לכל אדם ו/או גוף ו/או מוסד כלשהו מידע (INFORMATION), ידע (KNOW-HOW & KNOWLEDGE), ידיעה, תכתובת, נתון, חוות דעת, חומר, תוכנית, מסמך, וכל אינפורמציה מכל מין וסוג שהוא, בין בכתב ובין בעל פה, בתעתיק בסרט מגנטי כדיסקט מחשב במחשב או בכל כלי ואמצעי אחר העשוי לאצור מידע בקשר לשירות ו/או במהלכו ו/או לאחר מכן, אשר יגיע לידי במסגרת מתן השירות, בין במישרין ובין בעקיפין (להלן: "המידע" או "מידע").
- 2.2. לא לאפשר לכל אדם או גוף ו/או מוסד כלשהו לקבל המידע כאמור, בין במישרין ובין בעקיפין, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע בכל עניין מהעניינים המפורטים בכתב התחייבות זה.
- 2.3. לא לנצל ו/או לגרום ו/או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, כל מידע כמפורט בכתב התחייבות זה.
- 2.4. ברור לי שעל העותקים של המידע כאמור, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.
- 2.5. לשמור בהקפדה את המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחרים.
- 2.6. לא לעשות כל שימוש במידע, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בעצמי ובין באמצעות אחרים, ולא להעביר ו/או למסור כל מידע כאמור, לצד שלישי לכל מטרה ומכל סיבה שהיא. לא לפרסם המידע או חלק הימנו בדרך כלשהי.
3. ברור לי כי האמור בכתב התחייבות זה יחול בעניין כל מידע אשר היה בידיעתי, במישרין ו/או בעקיפין ו/או יהיה בידיעתי, במישרין ו/או בעקיפין, בכל מועד ובכל זמן שהוא, ותקופת התחייבותנו על פי כתב התחייבות זה הינה בלתי מוגבלת.
4. אני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבותי מהווה עבירה לפי פרק ז' (בטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.
5. המציע מכיר ומודע ומקבל על עצמו את כל הוראות ומגבלות ההגנה על הפרטיות, כמפורט במכרז, לרבות (אך לא רק) בסעיף 22 למכרז.
6. לפיכך המציע מתחייב, ככל שיזכה, לבצע את כל הפעולות הנדרשות במסגרת המכרז תוך הגנה על המידע שיגיע לידי, ולקיים את כל הוראות חוק הגנת התשמי"א-1981; התקנות שמכוחו; חוק האזנות סתר, התשל"ט-1979; וכן הנחיות רשם מאגרי המידע להנחיות הרשות להגנת הפרטיות. זאת, לרבות לעניין הקמת מאגר מידע; חובת רישום מאגר; שימוש במאגרי המידע; שמירת נתונים מזהים, היקפם ומשך שמירתם; עיון במידע; וכיוב'.

7. המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יבצע את כל הפעולות הנדרשות כדי שהמערכת שיקים לפי מכרז זה, על כל רכיביה, תהיה מוגנת ומאובטחת על פי כל דין בהתאם למפרט זה על נספחיו, לרבות בכל הקשור להיבטי אבטחת מידע והגנה על הפרטיות.
8. המציע מתחייב כי ככל שיזכה ישתף פעולה באופן מלא עם המשרד או מי מטעמו בכל הנוגע למאגרי מידע ואבטחת מידע.
9. ידוע ומוסכם כי מלוא האחריות על הגנת הפרטיות ושימוש במאגרי המידע בהתאם לדרישות כל דין חלה על הזוכה במכרז, לרבות בכל הקשור לעובדיו, קבלני משנה וכל מי מטעמו לצורך ביצוע השירותים שלפי המכרז.
10. ידוע כי הפרת הוראות המכרז לעניין הגנה על הפרטיות תהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למשרד לפי הסכם ההתקשרות ולפי כל דין.

תאריך

חתימה וחותמת

שם מלא

אישור עורך הדין

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

חותמת ומספר רישיון עורך דין

חתימת עורך הדין

תאריך

עידוד נשים בעסקים

אם לאחר שקלול תוצאות המכרז, קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורף לה בעת הגשתה אישור ותצהיר.

לעניין זה:

- "אישור" – אישורו של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:
 - אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה.
 - אם שלישי מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.
- "אמצעי שליטה" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981 ;
- "מחזיקה בשליטה" – נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, למעלה מ- 50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק ;
- "נושא משרה" – מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה ;
- "עסק" – חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוציאו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל ;
- "עסק בשליטת אישה" – עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד, עם נשים אחרות, היכולת לכוון פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות 1 ו- 2 של ההגדרה אישור ;
- "קרוב" – בן זוג, אח, צאצא, בן זוג של אח, הורה או צאצא ;
- "תצהיר" – תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה.

מציע העונה על הדרישות הנ"ל לעניין עידוד נשים בעסקים יצרף להצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

דוגמת חוזה התקשרות לזוכה במכרז מס 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית

שנערך ונחתם ביום _____ לחודש _____ שנת _____

ב י ן

ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל, המיוצגת על ידי:

1. המנהל הכללי – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

2. חשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

מצד אחד ;

המורשים לחתום בשם מדינת ישראל (להלן: "הממשלה")

ל ב י ן

מרחוב: _____

טלפון: _____

פקס: _____

ע"י ב"כ: _____

ת.ז. _____

ע"י ב"כ: _____

ת.ז. _____

מצד שני ;

המורשים לחתום בשם החברה (להלן: "המבצע")

הואיל: והממשלה מעוניינת בקבלת שירות להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית;

והואיל: והממשלה פרסמה לצורך ביצוע העבודה מכרז פומבי מספר 20-21

והואיל: והצעת המבצע זכתה בהליך הנ"ל על-פי החלטת ועדת המכרזים מיום _____;

והואיל: והמבצע מעוניין ומסוגל מבחינה מקצועית לקבל על עצמו את מתן השירותים במסגרת תחום הפעילות (כהגדרתם במכרז ולהלן גם: "ביצוע העבודה") בהתאם לתנאי חוזה זה;

והואיל: והממשלה מוכנה למסור למבצע את ביצוע העבודה בהתאם לתנאי חוזה זה;

אי לכך הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. המבוא לחוזה זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

2. הגדרות

בחוזה זה משמעות ההגדרות והמונחים כמשמעותם בנספח א' לחוזה זה.
"השירותים" או "העבודה" – מכלול העבודות והשירותים כאמור בנספח א' לחוזה זה.

3. מהות ההתקשרות

3.1. הממשלה מזמינה בזה אצל המבצע, בכפוף לתנאים הכלולים בחוזה זה, והמבצע מתחייב בזה לבצע עבור הממשלה את השירותים כמפורט בנספח א' לחוזה זה, על נספחיו.

3.2. הממשלה רשאית לצמצם את היקף השירותים נשוא חוזה זה, לפי שיקול דעתה המוחלט, ואין בכל האמור במסמכי המכרז, ולרבות חוזה זה, כדי להקים התחייבות כלשהי להיקף שירותים מינימלי נשוא חוזה זה.

3.3. אין באמור בחוזה זה כדי להקנות למבצע בלעדיות במתן השירותים.

4. מסמכי ההתקשרות

4.1. לחוזה זה מצורפים כחלק בלתי נפרד ממנו הנספחים הבאים:

מסמכי המכרז	נספח א' (בחוזה זה: "המכרז")
מסמך תשובות לשאלות הבהרה	נספח ב'
הצעת המבצע	נספח ג'

4.2. במקרה של סתירה ו/או אי-התאמה ו/או דו-משמעות בין הוראות חוזה זה להוראות הנספחים, יגברו הוראות נספח א' ונספח ב' יחדיו על הוראות חוזה זה, ואלו כולם יגברו על הוראות נספח ג'.

5. הממשלה תבצע חוזה זה באמצעות ראש הרשות הארצית לתחבורה הציבורית או עובד אחר שיוסמך על-ידו (להלן: "הממונה").

6. תקופת ההתקשרות

6.1. תקופת ההתקשרות שלפי זה תהיה כדלקמן (להלן: "תקופת ההתקשרות"):

6.1.1. **תקופת ההקמה** – תחל מיום חתימת מורשי החתימה בממשלה על חוזה זה ותאריך חמישה חודשים לכל היותר (אלא אם ניתן מטעמים מיוחדים אישור הממונה מראש ובכתב להארכת התקופה, ובאישור ועדת המכרזים), ובכל מקרה תסתיים עם אישור הממונה; ובמהלכה יבוצעו כל פעולות ההקמה כמפורט בסעיף 3.2 למכרז, לשביעות רצונו המלאה של הממונה;

6.1.2. **תקופת ההפעלה** – תחל ביום ההפעלה הראשון כהגדרתו במכרז, עם מתן אישור הממונה על סיום תקופת ההקמה, ותמשך ארבע (4) שנים, שבמהלכן יפעיל המבצע את מרכז השירות כמפורט בהרחבה בסעיפים 3.3 – 3.8 למכרז, בנספח ד' למכרז ובהתאם לכל דרישות המכרז חוזה זה.

6.2. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות שכל אחת מהן לא תעלה על שנה נוספת, ועד לארבע (4) שנים נוספות (להלן: "תקופת הארכה"); כך שסה"כ תקופת ההפעלה לא תעלה על שמונה (8) שנים. **אופציה זו תמומש לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד בכפוף לשביעות רצונו מעבודת הזוכה ואיכותה, בכפוף למגבלות תקציביות ולאישור מראש ובכתב של ועדת המכרזים.**

6.3. הארכת תקופת ההתקשרות תעשה באמצעות הודעה בכתב אשר תהא חתומה על-ידי הממונה וחשב משרד התחבורה, ותועבר למבצע 60 יום לפני תום תקופת ההתקשרות.

6.4. יובהר כי כל הארכה של תקופת ההתקשרות, טעונה אישור ועדת המכרזים במשרד התחבורה.

6.5. תנאי להארכת תקופת ההתקשרות עם המבצע, כאמור בסעיף זה, יהיה המצאת נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים, המעיד כי למציע אין חובות אגרה שנתית לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכן,

במקרה של חברה, כי לא מצוין בנסח כאמור, שהמציע הוא חברה מפרת חוק או שהיא בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

6.6. הממשלה תהא רשאית להפסיק את תקופת ההתקשרות, בין היתר, אם העבודה, כולה או חלקה, לא תבצע לשביעות רצונה המלאה. הפסקת תקופת ההתקשרות תעשה באמצעות הודעה בכתב אשר תינתן למבצע 60 יום מראש. יודגש כי הממשלה לא תהא חייבת בכל פיצוי, תמורה או תשלום אחר עבור, או בקשר, לביטול ביצוע העבודה, או אותו חלק מבוטל ממנה, לפי העניין.

6.7. מבלי לפגוע באמור לעיל, הממשלה תהיה רשאית להביא הסכם זה לידי סיום על ידי מתן הודעה מוקדמת מראש ובכתב של 120 יום במהלך תקופת ההתקשרות ו-90 יום במהלך תקופת ההארכה (אם תמומש), על פי שיקול דעתה הבלעדי ומבלי צורך לנמק. המבצע לא יהיה זכאי לכל פיצוי ו/או שיפוי ו/או תשלום כלשהו בגין הפסקת ההתקשרות.

6.8. בהתאם להחלטת הממשלה מס' 1116 מיום 29.12.2013 שעניינה פרסום היתרים ומסמכי התקשרות בין רשויות המדינה לבין גופים פרטיים (להלן "החלטת הממשלה"), יפורסם החוזה הסופי החתום באתר חופש המידע המרכזי שכתובתו www.foi.gov.il וזאת בתוך חודש מיום חתימתו. ההתקשרות תפורסם בנוסחה המלא והסופי והפרסום יחול על כל תוספת או תיקון של ההתקשרות שנעשו לאחר שפורסמה ההתקשרות.

7. התחייבויות המבצע

המבצע מתחייב:

7.1. להיות ערוך להתחיל לבצע את העבודה וליתן את מלוא השירותים המפורטים במכרז, בהתאם למועדים ולדרישות המפורטים שם; ובכלל זה להעמיד במועד החתימה על הסכם זה מנהל פרויקט הקמה ואחראי מערכות טכנולוגיות אשר עומדים בכלל הדרישות המפורטות בנספח ו' למכרז; ובהתאמה להעמיד את מלוא הצוות, הציוד, השירותים והדרישות בהתאם להוראות המכרז.

7.2. להקים ולתפעל את מרכז השירות כמפורט בהרחבה במכלול מסמכי המכרז על נספחיו, ובכלל זה בהתאם לתוכנית ההקמה ותוכנית ההפעלה כפי שאושרו על-ידי הממונה כתנאי להתקשרות לפי הסכם זה.

7.3. להביא לביצוע כל תכולות השירותים והעבודה במפורטות במכרז, בהתאם לשינויים שיוכתבו מעת לעת על ידי הממונה, וכן לעשות את כל הסידורים לביצוע יעיל ומעולה של השירותים.

7.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ובסעיף 8 להלן, להעמיד לביצוע העבודה צוות באיכות וכישורים מקצועיים המתאימים לביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה ועל פי הוראות המכרז. המבצע מתחייב, כי אם יוחלף יועץ כלשהו, תשמר רציפות מלאה במידע ובביצוע העבודה.

7.5. להעסיק עובדים מנוסים, אחראיים, מקצועיים ועומדים לכל הפחות בדרישות התפקידים במכרז, במספר הדרוש להתקדמות ביצוע העבודה בהתאם להוראות חוזה זה.

7.6. להיות אחראי כלפי הממשלה לכך שכל עובד ו/או גורם אחר שיפעל מטעמו בביצוע החוזה יפעל בהתאם להוראות החוזה ובמיוחד יעמוד בדרישות החוזה המתייחסות ללוח זמנים, טיב העבודה ושמירת סודיות.

7.7. להמציא לפי דרישת הממשלה מעת לעת פרטים ומידע בקשר לדרכי ביצוע וקצב התקדמות העבודה.

7.8. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, לעשות כל דבר הנדרש והסביר, שמומחה היה עושה לשם ביצוע העבודה על פי חוזה זה.

7.9. למלא אחר כל הוראות הממונה ככל שהן אינן סותרות את הוראות החוזה.

8. המבצע מצהיר בזה, כי הינו בעל רקע מקצועי המאפשר לו לבצע את הפרויקט בעזרת כח האדם הנדרש במכרז ובאמצעות מומחים אחרים נוספים, ככל שיידרש, ובהתאם לתנאי המכרז; כי הוא מתחייב בזה לבצע את העבודה לשביעות רצונה המלאה של הממשלה במומחיות ובמקצועיות הדרושים; וכי הוא יישא באחריות הבלעדית והכוללת לביצועה של העבודה.

9. המבצע יהיה רשאי להפחית ו/או להוסיף ו/או להחליף את צוות העבודה – כולו או חלקו רק בהסכמה מוקדמת ומפורשת בכתב מאת הממונה.

10. הממשלה שומרת לעצמה את הזכות להורות למבצע לסיים את עבודתו של כל גורם מטעם המבצע, והמבצע יפסיק את עבודתו בתוך 30 יום ממועד ההודעה, ויעמיד, בתוך תקופה זו, חבר צוות חלופי. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה של החלפת מי מבעלי התפקידים שלפי סעיף 3.3.2.12 למכרז – יפעל המבצע כאמור שם.

11. העסקת עובדים

11.1. המבצע מתחייב למלא אחר כל הוראות חוקי העבודה לרבות חוקי מגן, צווי הרחבה, ההסכמים קיבוציים, ההסדרים הקיבוציים והנוהג בענף בו הוא פועל.

11.2. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מתחייב המבצע לקיים לגבי העובדים שיועסקו על-ידו לכל אורך תקופת ההתקשרות וכל תקופת ההתקשרות נוספת את האמור בחוקים הבאים:

חוק שירות התעסוקה, תשי"ט – 1959.

חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א – 1951.

חוק דמי מחלה, תשל"ז – 1976.

חוק חופשה שנתית, תשי"א – 1950.

חוק עבודת נשים, תשי"ד – 1954.

חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ד – 1964.

חוק עבודת הנוער, תשי"ג – 1953.

חוק החניכות, תשי"ג – 1953.

חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה), תשי"א – 1951.

חוק הגנת השכר, תשכ"ה – 1968.

חוק פיצויי פיטורים, תשכ"ג – 1963.

חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה – 1995.

חוק שכר מינימום, התשמ"ז – 1987.

חוק הודעה מוקדמת לפיטורים ולהתפטרות, התשס"א – 2001.

חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה) – התשס"ב – 2002.

צו הרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק לפי חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957.

11.3. מוסכם בין הצדדים, כי במקרה ובכל עת שהיא לאחר חתימת הצדדים על חוזה זה, יחולו או יוטלו מסים או היטלים אחרים, לרבות כל תשלום לביטוח הלאומי על קבלת שירותים ו/או העסקת עובדים, אשר לא היו קיימים בעת חתימת הצדדים על חוזה זה או שהועלו השיעורים של המסים ו/או העסקת העובדים, אשר לא היו קיימים בעת חתימת הצדדים על חוזה זה, או שהועלו השיעורים ו/או המסים ו/או ההיטלים ו/או תשלומי החובה הקיימים, יחולו כל אלה על המבצע.

12. תקופת חסימה

המבצע מתחייב בזאת כי לא יערך כל שינוי במבנה הבעלות בו שמשמעו שינוי השליטה בו (כהגדרתה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968) במהלך תקופת ההתקשרות וכל תקופת ההתקשרות נוספת, אלא אם ניתן לכך אישור מוקדם בכתב של הממשלה.

מבלי לפגוע באמור לעיל, בנסיבות שבהן קבלת אישור מראש כאמור עלולה להוות עבירה על הדין, לרבות בגין מסירת מידע פנים, או בנסיבות שבהן לא ניתן לשלוט על שינוי השליטה בחברה מחמת היותה חברה ציבורית – הזוכה יביא את הדבר לידיעת המשרד. ככל שהשינוי במבנה השליטה יחייב לעמדת המשרד את הפסקת ההתקשרות, יהיה רשאי המשרד להפסיק את ההתקשרות עם המבצע בגין כך. הופסקה ההתקשרות – תשולם למבצע התמורה בהתאם לבקרות אותן הוא ביצע בפועל עד למועד הפסקת ההתקשרות; ולא תהיה לו כל טענה בנוגע להפסקת ההתקשרות.

13. ביטוחים

א. המבצע מתחייב לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

א.1. ביטוח חבות מעבידים

- א. המבצע יבטח את אחריותו החוקית כלפי עובדיו בביטוח חבות מעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- ג. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- ד. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי המבצע, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

א.2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- א. המבצע יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר), בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- ב. גבול האחריות לא יפחת מסך- 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- ג. בפוליסה יכלול סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- ד. הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- ה. רכוש מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ייחשב רכוש צד שלישי.
- ו. אחיות, תזונאיות ובעלי תפקיד נוספים, אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של המבצע, ייחשבו צד שלישי.
- ז. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי המבצע והפועלים מטעמו.

א.3. ביטוח אחריות מקצועית

- א. המבצע יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.
- ב. הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של המבצע, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר למתן שירותי הקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ארצי עבור משרד התחבורה והבטיחות בדרכים כולל גם לצורך מתן מידע, שירות וטיפול בפניות שונות הקשורות לתחבורה ציבורית, באמצעות מתן מענה טלפוני אנושי, מענה ממוכן, מענה לתקשורת כתובה ומסרונים, מענה באמצעות שירותים אוטומטיים, ו/או באמצעות וידאו (ככל שיידרש על ידי המשרד), בהתאם למכרז ולהסכם עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.
- ג. גבול האחריות לא יפחת מסך- 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- ד. הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:
- מרמה ואי יושר של עובדים.
 - פגיעה בפרטיות.
 - אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות המבצע כנגד מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.
 - אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח.
 - הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
- ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי המבצע וכל הפועלים מטעמו.

4.א. ביטוח סייבר (יוצג טרם סיום תקופת ההקמה וכתנאי לתחילת תקופת ההפעלה)

- א. המבצע יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח חבות סייבר עקב האירועים המפורטים להלן:
- 1) חבות Cyber Media/Multimedia כלפי צד שלישי.
 - 2) חבות בדבר הפרת פרטיות כלפי צד שלישי.
 - 3) הפרת סודיות כלפי צד שלישי.
 - 4) חבות Cyber Security כלפי צד שלישי.
- ב. הכיסוי על פי פרק החבות כלפי צד שלישי יורחב לכלול
- 5) אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות המבצע כנגד מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.
 - 6) הארכת תקופת הגילוי לפחות 2 חודשים.
- ג. הפוליסה תכסה אובדן או נזק סייבר לצד ראשון כולל:
- 7) הוצאות שהוצאו על ידי המבוטח לצורך שיקום תשתיות סייבר של המבוטח או לנתונים השמורים ברשת של המבוטח והתאוששות כולל כיסוי ל:
 - 8) ניהול אירועי סייבר ומשברים, תמיכה ליווי וייעוץ.
- ד. גבול האחריות לא יפחת מסך - 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- ה. הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל - מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי המבצע והפועלים מטעמו.

5.א. ביטוח רכוש

המבצע יבטח בביטוח מסוג אש מורחב את המבנה האתר בו יופעל מרכז השירות, תכולתו, מערכותיו ומתקניו לרבות כל הציוד והרכוש המשמש אותו לצורך ביצוע השירותים נשוא הסכם זה, בערך כינון כולל כנגד סיכוני רעידת אדמה, נזקי טבע, פריצה גניבה ושוד.

כחלופה ידאג המבצע כי המבנה, הציוד, וכל רכוש אחר שאינו שלו יהיו מבוטחים על ידי בעלי/משכירי הרכוש וביטוח כאמור יכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, ועובדיהם. הוויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

6.א. ביטוחים ע"י ספקים, קבלנים, בעלי מקצוע ונותני שירותים בתקופת ההקמה ו/או ההפעלה

המבצע מתחייב לוודא בפועל כי קבלנים, קבלני משנה, בעלי מקצוע עצמאיים, נותני שירותים אשר עמם הוא מתקשר (כולל ספקי המחשוב, יועצים, מתכננים) לצורך לביצוע עבודות ושירותים הנדרשים על פי מכרז וחווה בתקופת ההקמה ו/או ההפעלה, זה יערכו ביטוחים הולמים לתחומי פעילותם בהתאם לעבודה/המוצרים/השירות הניתן על ידם, הביטוחים יכללו כיסוי לכל רכוש שלהם במסגרת פעילותם, לאחריות כלפי עובדיהם וכלפי צדדים שלישיים כולל ביטוחי אחריות מקצועית/ חבות מוצר, ביטוח עבודות קבלניות, ביטוח משולב אחריות מקצועית וביטוח חבות המוצר (ככל ורלוונטיים). הביטוחים יכללו הרחבי שיפוי לטובת מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, ובהם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, המרכז נכללים כמבוטחים נוספים בכפוף להרחבה שיפוי האמור, בנוסף יכלול סעיף ויתור על זכות התחלוף כלפי מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, ועובדיהם כאשר הוויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון. בביטוח העבודות הקבלניות מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים יכללו כמבוטחים נוספים.

מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים שומרים לעצמם את הזכות לקבל מקבלן המאגר אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות בגין הביטוחים האמורים לעיל, מעת לעת ולפי דרישה.

א.7. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנ"ל הנדרשות מהמבצע (צד ג', מעבידים, רכוש, אחריות מקצועית, סייבר) יכללו התנאים הבאים:

א. לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.

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

ג. המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

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

ה. ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על המבצע.

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

ז. תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט הביטוח המשולב אחריות מקצועית וחבות המוצר, וביטוח הסייבר, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי פוליסות נוסח "ביט" בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.

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

ב. המבצע מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. המבצע מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה על ידו מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בתוקף.

ג. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים יומצא על ידי המבצע למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים, עד למועד חתימת ההסכם. המבצע מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים לכל המאוחר שבועיים לפני תום תקופת הביטוח.

מובהר בזאת כי אישור הביטוח שיוצגו אינו/ם בא/ים לצמצם את התחייבויות המבצע לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונתו/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו/ו אינו/ם אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות לעיל. על המבצע יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן בביטוחיו ללא הסתייגויות.

ד. מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים שומרים לעצמם את הזכות לקבל מהמבצע בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת המבצע בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והמבצע יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. המבצע מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף א' בנספח זה.

המבצע מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – למשרד התחבורה והבטיחות בדרכים או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישור הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על המבצע לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

ה. למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בנספח זה, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על המבצע, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו לסיכונים רכוש וחבות לרבות גוף ורכוש ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות בהתאם לכך.

1. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את המבצע מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.
2. אי עמידה בתנאי נספח זה מהווה הפרה יסודית של הסכם זה

14. אחריות המבצע

- 14.1. המבצע בלבד יהיה אחראי לכל תשלום לשיפוי כל נזק, או פיצויים, או כל תשלום אחר המגיעים ממנו על-פי כל דין לאנשים המועסקים על-ידו או לכל מאן דהוא.
- 14.2. המבצע יפצה את הממשלה על כל נזק שייגרם לממשלה או לצד שלישי כתוצאה מביצוע העבודה.
- 14.3. המבצע מקבל על עצמו אחריות מלאה לרבות אחריות מקצועית לכל אבדן ו/או נזק, לרבות – אך מבלי להגביל – נזק לגוף, נזק לרכוש, נזקים כלכליים טהורים, פיצויים בגין הפרת חוזה וכיו"ב ו/או הוצאות שהן, שייגרמו לממשלה ו/או לכל צד שלישי שהוא עקב מעשה או מחדל תוך ו/או בעקבות ביצוע חוזה זה, במידה שאחריות כזאת מוטלת על אדם לפי כל דין, למעט נזק שנגרם אך ורק עקב רשלנותה של הממשלה, שליחיה ו/או עובדיה, ולמעט נזק שנגרם מפאת נסיבות אשר אינן תלויות במבצע.
- 14.4. אם הממשלה תידרש לשלם לצד כלשהו דמי נזק, פיצויים ו/או הוצאות כלשהם בגין העילות האמורות, לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד, מתחייב בזאת המבצע לשפות את הממשלה בשלמות בעד כל סכום או תשלום שתידרש לשלמו ואותו סכום יראוהו כחוב המגיע לממשלה מאת המבצע על פי חוזה זה.

15. חובת סודיות

- 15.1. המבצע מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור, לאפשר גישה, או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליו בקשר עם ביצוע חוזה זה, או בתוקף ביצוע חוזה זה תוך תקופת הביצוע, לפנייה או לאחר מכן, אלא אם הדבר הכרחי לביצוע העבודה כמפורט בחוזה זה ובנספחים לו או אם ניתן לכך אישור מוקדם בכתב על-ידי הממשלה.
- 15.2. תשובת הממשלה לבקשת המבצע תינתן על-ידי הממונה בכתב בתוך 30 יום מיום קבלתו את הבקשה לפרסום הידיעה.
- 15.3. כל המידע שיגיע למבצע במסגרת ההתקשרות עם הממשלה לביצוע העבודה, לרבות התוצרים והתפוקות, הדו"חות והנתונים שייאספו במהלך העבודה (להלן: "המידע"), יהיה בבעלותה המלאה והבלעדית של הממשלה והמבצע לא יהיה רשאי להעביר את המידע לגורם אחר, או לעשות בו כל שימוש מעבר לשימוש הנדרש לצורך ביצוע מטלות ההתקשרות ולהשגת יעדיה. המבצע מצהיר בזאת, כי ידוע לו שהעברת המידע לאדם זר, בניגוד להוראות הסכם זה, עלולה להסב למשרד נזק משמעותי בהיבטים שונים.
- 15.4. עם סיום תקופת ההתקשרות עם המבצע או הפסקתה, מתחייב המבצע להמשיך ולשמור על סודיות המידע, לא לעשות בו כל שימוש ולא להעבירו לגורם אחר, אלא אם ניתן אישור הממונה כאמור בחוזה בסעיף 15.1 לעיל.
- 15.5. המבצע מצהיר בזה כי ידוע לו שאי-שמירת סודיות כאמור מהווה עבירה לפי פרק ז', סימן ה' לחוק העונשין, תשל"ז – 1977.
- 15.6. המבצע מתחייב לגרום לכך שהסודיות, כאמור, תישמר גם על-ידי עובדיו, סוכניו וכל המועסקים על-ידו וכן מי מטעמו שיעסוק במתן השירותים, לרבות ספקי המשנה, ומתחייב להחתים את כל המועסקים על ידו ו/או מי מטעמו כאמור במתן השירותים נשוא הסכם זה, על טופס שמירת סודיות, בנוסח המצורף כנספח כ"א למסמכי המכרז.
- 15.7. עם דרישת הממונה וכן במועד סיום ההתקשרות או בהפסקתה מתחייב המבצע להעביר לממשלה את המידע באמצעות מדיה מגנטית או בכל דרך נאותה, על פי דרישת הממשלה. כן יעביר המבצע כל מידע הנמצא אצלו על גבי נייר, דיסקטים או מדיה מגנטית אחרת.
- 15.8. יובהר כי המבצע לא יותיר ברשותו כל מסמך או מדיה מגנטית שהגיעו אליו, באופן ישיר או עקיף, במסגרת עבודתו, ולא יעשה מהם כל העתק.

התמורה לזוכה תינתן בהתאם למרכיבי התמורה המפורטים להלן:

16.1. המשרד ייתן מענק הקמה חד פעמי בסכום של 4.5 מיליון ש"ח ("מענק הקמה") בגין הקמת מרכז השירות. תשלום המענק יימסר בשלביות, בכפוף להשלמת כל אחת מאבני הדרך המפורטות להלן:

16.1.1. אבן דרך 1 – לאחר אישור מסמכי אפיון העל וה-LLD של מערכת שירות הלקוחות כמפורט בסעיף 11 לנספח י"ג למכרז והקמת סביבת בדיקות בסביבת ענן, בה למשרד נגישות ושליטה מלאה – 15% מסך מענק ההקמה.

16.1.2. אבן דרך 2 – בסיום תקופת ההקמה, כלומר ביום ההפעלה הראשון – 25% מסך מענק ההקמה.

16.1.3. אבן דרך 3 – לאחר השלמת יישום פעימה א' של מערכת שירות הלקוחות כמפורט בסעיף 11 לנספח י"ג למכרז – 25% מסך מענק ההקמה.

16.1.4. אבן דרך 4 – סיום יישום פעימה ב' של מערכת שירות הלקוחות כמפורט בסעיף 11 לנספח י"ג למכרז ולאחר כלל ההדרכות של נציגי פניות ציבור על מערכת שירות הלקוחות המפורטת בנספח י"ג למכרז – 35% מסך מענק ההקמה.

16.2. תשלום בגין עלויות שוטפות

16.2.1. המשרד ישלם בעבור המענה והטיפול בפניות במרכז השירות בכל אחד מקווי השירות ובכל ערוצי התקשורת, כמפורט להלן:

16.2.1.1. תשלום בגין פנייה הנענית במוקד המידע והשירות על ידי נציגי מידע ושירות (קו 1) ונציגי BO (קו 2). התשלום יינתן בעבור כל פניית שירות ומידע הנענית בצורה טלפונית, כתובה או באמצעות שירות עצמי; בכפוף לכל האמור בסעיף זה להלן.

"פנייה נענית" תיחשב פנייה הנענית בידי נציג מידע ושירות או נציג BO, אשר אינה פניית התייעצות, בין אם מקורה ב-IVR ובין אם מקורה בפנייה נענית שהועברה ממוקד שירות אחר.

16.2.1.1.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל הקשור לתשלום עבור פניה שנענתה על-ידי נציג BO: ככלל, המשרד יישא בתשלום עבור פניות אלו רק ככל שהיקף הפניות הנענות שהועברו לנציגי ה-BO מנציג מידע ושירות לא עלה על סך של 4% בממוצע רבעוני מכלל פניות המידע והשירות. הבדיקה לעניין זה תעשה בסוף כל סוף רבעון.

במידה והספק הזוכה סבור שנדרשות הפניות בהיקף העולה על 4% לנציגי ה-BO בממוצע רבעוני, הוא יהיה רשאי לפנות למשרד בבקשה להגדיל את האחוז האמור ולהציג לכך תימוכין. שינוי אחוז זה יהיה נתון לשיקול דעתו הבלעדי של הממונה ובאישור חשב המשרד או מי שמינה לכך.

מובהר כי שיחות שיעברו מנציגי המידע והשירות לנציגי ה-BO לצורך התייעצות בלבד ממילא אינן בגדר "פניה נענית" (ראו סעיף 16.2.1.1.2.2 להלן) ולפיכך לא יכללו בפניות המפורטות בסעיף זה.

16.2.1.1.2. כמו כן, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי בעבור הפניות שלהלן לא יינתן תשלום לספק הזוכה:

16.2.1.1.2.1. במקרים בהם תתבצע העברה של שיחה בין ערוצי התקשורת השונים במוקד מידע ושירות לדוגמא: שיחה שהחלה בציאט והועברה לשיחה טלפונית, לא יתבצע תשלום נוסף. התשלום שיתקבל יהיה בגין הערוץ שממנו החלה השיחה. יובהר, כי עלות שיחה יוצאת תשולם במסגרת תשלום כמפורט בסעיף 16.2.1.4 להלן.

16.2.1.1.2.2. פניות המועברות להתייעצות בתוך מרכז השירות.

16.2.1.1.2.3. במקרה של פנייה טלפונית/כתובה, שיחות שמשכן הוא מתחת ל-10 שניות.

16.2.1.1.2.4. במקרה של פניה טלפונית/כתובה שנענתה לאחר 6 דקות המתנה.

16.2.1.2. תשלום בגין פניית ציבור שטופלה במוקד פניות הציבור.

16.2.1.2.1. הספק הזוכה יהיה זכאי לתשלום עבור מענה לפניית הציבור, רק לאחר אישור הממונה מטעם הרשות של הצעת התשובה לפנייה כאמור. התשלום יבוצע לאחר ביצוע מכלול שלבי העבודה בטיפול בפניית ציבור בודדת, החל מרגע קבלתה, תשובת ביניים, בירור הפניה, ושליחת הצעת התשובה, על ידי הספק הזוכה לממונה על העבודה, תיקונה במידת הצורך, וכלה באישור הממונה על העבודה בדבר הצעת התשובה.

16.2.1.2.2. בפניות בהן הטיפול בפנייה ייעשה על ידי הרשות ללא מעורבות הספק הזוכה, לא תשולם לספק הזוכה כל תמורה.

16.2.1.2.3. לא תינתן תמורה נוספת עבור תשובת ביניים.

16.2.1.2.4. לא תינתן תמורה בגין פניית ציבור שהועברה להמשך טיפול על ידי גורם מטעם המשרד שלא לצורך (לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד).

קווי שירות	סוג פעולה	תעריף
קו ראשון - פניות מידע	פניית מידע - טלפונית	_____ (להלן - X)
	פניית מידע - תקשורת כתובה	0.5X
	פניית מידע - שירות עצמי	0.35X
קו ראשון - פניות שירות	פניית שירות - טלפונית	1.5X
	פניית שירות - תקשורת כתובה	(1.5X)*0.5
	פניית שירות - שירות עצמי	(1.5X)*0.35
	טיפול בפנייה על ידי נציג BO (פניית מידע/שירות - טלפונית/כתובה)	7X
קו שלישי - פניות ציבור	פניית ציבור סגורה	10X
**	מסרונים מידיים יזומים ובאישור הממונה	0.02X ₪ למסרון

16.2.1.3. תשלום בגין מסרונים מידיים יזומים ובאישור הממונה - על בסיס יחידת SMS.

16.2.1.4. התשלום יבוצע בהתאם לסוג הפעולה בכל אחד מקווי השירות ובהתאם לתעריפים כמפורט בטבלה שלהלן ובהתאם להצעת המחיר של הספק הזוכה:

16.2.2. תשלום בגין רישיונות למערכת שירות לקוחות - המשרד יעביר לספק הזוכה תשלום שנתי בעבור הרישיונות לעובדי המשרד, מנהלות, ושאר הגורמים שאינם עובדי מרכז השירות, המשרד ישתתף בעלות הרישיונות על פי התשלום של הספק הזוכה בשימוש בפועל עד לגובה של 70 \$ בחודש לרישיון (כ-350 משתמשים).

16.2.3. תשלום בגין שעות פיתוח לכלל המערכות הטכנולוגיות ואינם כלולים בתשלום בסעיף 16.1 - בגובה של 250 ש"ח לשעת פיתוח; בהתאם להנחיות שלהלן:

16.2.3.1. במהלך התקופה שמיום חתימת ההסכם ועד שנה לאחר סיום פעימה א-1 כמפורט בנספח י"ג מערכת שירות לקוחות, בסמכות הממונה ובכפוף לאישור תקציבי להורות על ביצוע מטלות בהיקף של עד 1000 שעות פיתוח לתקופה הנ"ל.

16.2.3.2. בתקופה שהחל מסיום התקופה המפורטות בסעיף 16.2.3.1 ועד לסיום תקופת ההפעלה כאמור בסעיף 6.1.2 לעיל, תעמוד למשרד האופציה לדרוש מהספק הזוכה לבצע פיתוחים וש"ש בתעריף האמור לעיל, בהיקף מצטבר של עד 15,000 שעות פיתוח, בלפחות 3 פעימות - כל פעימה בהיקף של עד 5000 שעות פיתוח. מימוש האופציה להפעלת כל פעימה כפופה לאישור תקציבי ולאישור ועדת המכרזים.

16.2.3.3. מצא המשרד כי סך שעות השו"ש שיידרשו בכל אחת מהתקופות המפורטות בסעיף 16.2.3.1 וסעיף 16.2.3.2 גבוה מסך שעות השו"ש המקסימאלי שניתן להקצות לתקופה זו בסמכות ועדת המכרזים להורות על ניצול שעות שו"ש נוספות על חשבון שעות השו"ש שניתן להקצות לתקופה העוקבת.

16.2.3.4. ככל שתורה ועדת המכרזים על מימוש אופציה להארכת התקשרות, כאמור בסעיף 6.2 לעיל, בסמכות ועדת המכרזים ובכפוף לאישור תקציבי, להורות על ביצוע מטלות בהיקף של עד 5,000 שעות שו"ש נוספות לכל שנת התקשרות נוספת בתקופת האופציה; ואם תמומש תקופת אופציה קצרה משנה – להורות על שעות שו"ש באופן יחסי מתוך מכסת המקסימום האמורה.

16.2.3.5. מצא המשרד כי לא נוצלו במלואן שעות השו"ש שהוקצו לתקופת ההתקשרות הראשונה בהתאם לסעיף 16.2.3.1 או לסעיף 16.2.3.2 למכרז, לפי העניין, לרבות שעות שו"ש שנוספו לתקופה זו כאמור בסעיף 16.2.3.3. למכרז או בכל דרך אחרת – תהיה ועדת המכרזים רשאית להורות על ניצול שעות השו"ש שנותרו בתקופת אופציה להארכת התקשרות, ככל שאופציה כזו אכן תמומש.

16.3. לכלל התשלומים יתווסף מע"מ כחוק.

17. הצמדה

17.1. תנאי הצמדת המחירים

17.1.1. כללי

17.1.1.1. כללי הצמדה יבוצעו בהתאם לאמור בהוראת התכ"מ 7.5.2.1.

17.1.1.2. הצמדה – הסדר אשר נועד להתאים את ערך השירות או המחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל. הצמדה מחושבת על ידי השוואת ערך המדד בתאריך הקובע ביחס לתאריך הבסיס.

17.1.1.3. תאריך הבסיס- המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

17.1.1.4. התאריך הקובע – תאריך החשבונית.

17.1.1.5. המדד הקובע- ערך המדד בתאריך הקובע.

17.1.1.6. מדד בסיס – ערך המדד בתאריך הבסיס, בהתאם לסוג הצמדה.

17.1.1.7. מדד המחירים לצרכן- המדד הרשמי כפי שמפורסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או מי שהוסמך על ידי ממשלת ישראל להחליפה.

17.1.1.8. מדד שכר מינימום – מדד שכר המינימום במשק, המתעדכן בהתאם להסכמים הקיבוציים וההסתדרות הכללית.

17.1.1.9. ערכי המדדים לפי סעיפים 17.2.1.7-17.2.1.8 יהיו לפי המדד הרשמי שפורסם, בגין החודש שבו חל התאריך הקובע, או המדד האחרון שפורסם באופן רשמי, נכון לתאריך הקובע, גם אם טרם פורסם המדד בגין אותו החודש.

17.1.2. עקרונות ביצוע הצמדה

17.1.2.1. הצמדה יכול שתבוצע:

17.1.2.1.1. באופן מלא למדד המחירים לצרכן; או

17.1.2.1.2. 80% הצמדה למדד שכר המינימום ו- 20% לשיעור השינוי במדד המחירים לצרכן.

17.1.2.2. סכום הצמדה שיחושב יתווסף (או יופחת, אם חלה ירידה במדד הרלוונטי) לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

17.1.2.3. ביצוע הצמדה יהיה במועד הוצאת החשבונית.

17.1.2.4. ביצוע הצמדה יהיה גם במקרים שבהם מדובר בהצמדה שלילית.

17.1.3. מנגנון ביצוע הצמדה

17.1.3.1 ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.

17.1.3.2 חישוב ההצמדה יבוצע מדי 6 חודשים.

17.1.3.3 ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון, הקודם לתאריך הקובע.

17.2 רכיבים מוצמדים למדדים

17.2.1 המחירים בגין הטיפול בפניות במרכז השירות על פי סעיף 16.2.1 יוצמדו על פי המפורט בסעיף 17.1.2.1.2 לעיל.

17.2.2 המחירים בגין הקמת מערכת שירות לקוחות לא יוצמדו כלל ומחירים יהיה כמחיר הנקוב בסעיף 16.1.

17.2.3 המחירים עבור רישיונות למערכת שירות הלקוחות כפי שמפורט בסעיף 16.2.2 יוצמדו למדד המחירים לצרכן בלבד, על פי המפורט בסעיף 17.1.2.1.1 לעיל.

18. תנאי תשלום

18.1 הספק הזוכה יגיש למשרד עד ה-3 בכל חודש דוחות חשבונית (להלן "דוחות החשבונית") מקדימים כפי שמפורט בנספח י' לצורך אישור הממונה. דוחות החשבונית יכללו את הביצועים בפועל לצורך תשלום:

18.1.1 פעילות פניות הציבור כמפורט בסעיף 16.2.1.2

18.1.2 פעילות מוקד השירות והמידע כולל קנסות בגין אי עמידה ביעדים של מוקד מידע ושירות כמפורט בסעיף 16.2.1.

18.1.3 ביצוע שעות פיתוח כמפורט בסעיף 16.2.3.

18.1.4 תשלום עבור רישיונות בפועל כמפורט בסעיף 16.2.2

18.2 לספק הזוכה תישלח הודעה מהממונה עד 10 ימים מיום קבלת דוחות החשבונית כמפורט לעיל על גביית הפיצויים המוסכמים של מוקד פניות הציבור ופיצויים מוסכמים נוספים במידה ונדרש על פי נספח י"ד, קנסות ופיצויים מוסכמים אשר בה מפורטים מהות הליקויים וסכום הפיצויים המוסכמים בגינם.

18.3 הספק הזוכה יגיש למשרד את החשבונית כולל הקנסות והפיצויים המוסכמים כפי שסוכמו. החשבונית תכלול את דוחות החשבונית המאמתות את הפירוט בחשבוניות ואשר אושרו על ידי הממונה.

18.4 כל הדוחות, שיופקו ויימסרו על ידי הספק הזוכה, יהיו דוחות מערכת מקוריים מרשם השיחות (ולא דוחות המוזנים או מופקים ממערכת עצמאית בלתי תלויה של הספק הזוכה). הספק הזוכה יצרף לדוחות החשבונית המפורטים בנספח י' אישור מרו"ח או עו"ד, במסגרתו יאשר רואה החשבון או עורך הדין כי הדוחות הינם דוחות מקוריים.

18.5 התשלום לספק הזוכה יעשה תוך 45 יום ממועד קבלת החשבוניות במשרד ורק לאחר אישור ע"י הממונה. **יובהר ויודגש כי לא תשולם תמורה בגין שירותים שאינם תואמים את הוראות המכרז וללא אישור הממונים לו במשרד.**

18.6 דוחות החשבונית כפי שמפורט בסעיף 18.1 והחשבונית כפי שמפורט בסעיף 18.3 יוגשו במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. יודגש, הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.

18.7 **בהתאם** להוראת תכ"מ 7.7.1.1, יידרש הזוכה להגיש דיווחים וחשבוניות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה (להלן: "פורטל הספקים"), וזאת בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. כתנאי להתקשרות שלפי חוזה זה יחתום המבצע על חוזה שימוש בפורטל הספקים, בנוסח נספח י"ח למסמכי המכרז. לחילופין ימציא אישור מהחברה האחראית על הסדרת רישום הספקים בפורטל הספקים כספק העושה שימוש בפורטל הספקים

19. אבטחת מידע

19.1 המבצע יהיה אחראי כלפי המשרד על כל מידע המועבר אליו או דרכו, לרבות דו"חות, טפסים ומדיה מגנטית. בכלל זה, יעמוד המבצע בכל דרישות אבטחת מידע כמפורט במכרז על נספחיו.

19.2 המבצע ידאג לאבטחת כל המידע אשר הגיע אליו במסגרת ביצוע העבודה נשוא חוזה זה. המבצע יציג בפני הממונה, על-פי דרישתו, את האמצעים בהם הוא משתמש לשם אבטחת המידע.

19.3. המבצע ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו, או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך ביצוע העבודה, ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות.

20. הגנה על הפרטיות

20.1. על המבצע מוטלת מלוא האחריות לעמידה בכל הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981; התקנות שמכוחו; חוק האזנות סתר, התשל"ט-1979; וכן הנחיות רשם מאגרי המידע להנחיות הרשות להגנת הפרטיות. זאת, לרבות לעניין הקמת מאגר מידע; חובת רישום מאגר; שימוש במאגרי המידע; שמירת נתונים מזהים, היקפם ומשך שמירתם; עיון במידע; וכיוב'.
20.2. המבצע מתחייב לבצע את כל הפעולות הנדרשות כדי שהמערכת שיקים לפי המכרז, על כל רכיביה, תהיה מוגנת ומאובטחת על פי כל דין בהתאם למפרט זה על נספחיו, לרבות בכל הקשור להיבטי אבטחת מידע והגנה על הפרטיות.

20.3. המבצע מתחייב כי ישתף פעולה באופן מלא עם המשרד או מי מטעמו בכל הנוגע למאגרי מידע ואבטחת מידע.
20.4. יודגש כי כל שירות שיוצע במסגרת המכרז באופן המחייב שמירת פרטים במערכת – יחויב בהסכמה מדעת ובאישור פוזיטיבי של מקבל השירות.

20.5. מודגש ומובהר כי המבצע לא יורשה להציג כל פרסומת או כל מידע שאינו חלק מפורש מהמכרז במסגרת מתן השירותים.
20.6. המבצע יהיה רשאי לעשות שימוש במידע אך ורק לצורך מתן השירותים הנדרשים באופן מפורש לפי המכרז; ובכלל ידריך את עובדיו וכל מי מטעמו שלצורך המכרז לגבי מטרות השימוש במידע.

20.7. המבצע לא יורשה להעביר לצד שלישי כלשהו מידע שקיבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש בדרך כלשהי במידע שאליו נחשף אגב ביצוע ההתקשרות שלא לטובת השירותים נושא המכרז.
20.8. המבצע מתחייב להעביר דיווחים שוטפים בכל הנוגע לאופן ניהול מאגר המידע ועיבוד המידע. כן מתחייב המבצע לדווח האופן מידי על כל חשש של דליפת מידע או שימוש החורג מההרשאה שניתנה. כן מחויב המבצע לבצע ביקורות מעת לעת בהתאם להנחיות הרשות להגנת הפרטיות.

20.9. המשרד יהיה רשאי לוודא בכל דרך את עמידתו של המבצע בכלל התחייבויותיו לעניין זה, לרבות באמצעות ביקורות פתע, חדירה לחומרי מחשב שבשליטת המבצע או בהחזקתו, וכל דרך הנדרשת לצורך פיקוח ובקרה על פעולותיו.
20.10. הפרת הוראות סעיף זה תהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למשרד לפי הסכם ההתקשרות ולפי כל דין.

21. ניגוד עניינים

21.1. עם חתימתו על חוזה זה מתחייב המבצע, כי הוא, לרבות השותפים בו ו/או בעלי השליטה בו או כל מי מטעמו, וכן כל עובד או גורם מטעמו, לא יימצאו במהלך ביצוע העבודות נושא מכרז זה במצב של ניגוד עניינים – בין העבודות נושא חוזה זה לבין פעילות אחרת כלשהי שתבוצע מטעם האמורים לעיל, בין במסגרת השירותים נושא חוזה זה ובין בכל מסגרת או התקשרות אחרת; הכל כמפורט לפי סעיף 15 למכרז.

21.2. בכלל זה מתחייב המבצע, כי ככל שיזכה:

21.2.1. הוא, בעל עניין ו/או כל נושא משרה מטעמו, לא יישא משרה ו/או יהיה בעל עניין ו/או שליטה בכל גוף הנותן יעוץ או שירות ו/או המבצע עבודה בין במישרין ובין בעקיפין – עבור או מטעם מפעיל תחבורה הציבורית, לרבות באמצעות חברות בת ו/או אם.

מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הוראה זו לא תחול על קבלן משנה שלפי סעיף 6.1.10 למכרז.

21.2.2. לא יהיה חברה קשורה, במישרין או בעקיפין – לחברת עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ או לחברה דנה הנדסה בע"מ, ו/או לחברות קשורות להן; שהנן הזוכות במכרז 14/19 פרסם המשרד למתן שירותי ניהול, ריכוז, תיאום ויעוץ בתחום התחבורה הציבורית. לעניין זה, "חברה קשורה" כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

הוראה זו תחול גם לגבי כל זוכה עתידי במכרז עתידי אם יפורסם

21.3. המבצע מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלו (לרבות השותפים בו ו/או בעלי השליטה בו או כל מי מטעמו לרבות כל עובד או גורם מטעמו) איזו אפשרות או חשד במהלך תקופת ההתקשרות עם המשרד על פי תנאי מכרז זה, שלפיהם עלול הוא (לרבות השותפים בו ו/או בעלי השליטה בו או כל מי מטעמו לרבות כל עובד או

גורם מטעמו) להימצא במצב של ניגוד עניינים, ידווח על כך מייד בכתב לממונה ויפסיק את אותה פעילות עד לקבלת אישור הממונה להמשיכה, אם יינתן.

21.4. הפרת התחייבות זו, והימצאות המבצע ו/או מי מטעמו כאמור לעיל בניגוד עניינים, במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו של המשרד, תהווה עילה לביטול חוזה ההתקשרות ו/או חיוב המציע בפיצויים מוסכמים ששווים יהיה עד סך של 250,000 ₪, אשר משקפים באופן חלקי בלבד את הנזק הפוטנציאלי שעלול להיגרם למשרד כתוצאה מהפרת התחייבות המציע הזוכה לעניין האיסור להימצא בניגוד עניינים.

21.5. ידוע ומוסכם כי משרד התחבורה יהיה רשאי לבטל את חוזה ההתקשרות ו/או לדרוש את הפסקת פעילותו של מי מטעמו של המבצע במסגרת ההתקשרות, במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של המשרד עם המבצע.

22. זכויות קניין

22.1. מוסכם בזה כי בכפוף לתשלום בגין העבודה כאמור בסעיף 16 לעיל, כל הזכויות בעבודה, מכל סוג שהוא, קנייניות ואחרות, לרבות זכויות בחישובים ובדו"חות שהוכנו על-ידי המבצע, הן רכוש הבלעדי של הממשלה, והמבצע מתחייב לנקוט בכל הפעולות כפי שיידרש על-ידי הממשלה, על-מנת לרשום זכויות, כאמור, על-שם הממשלה, על-פי כל דין.

22.2. הממשלה תהיה זכאית לתבוע ולקבל מהמבצע במהלך ביצוע העבודה, או לאחר מכן, כל מידע, מסמך, או דבר הקשור לעבודה.

22.3. לאחר סיום העבודה או חלק ממנה, ימסור המבצע למשרד התחבורה את כל החומר הנוגע לעבודה ללא כל תמורה נוספת. המבצע ימסור את כל החומר האמור בכל עת לפי דרישת המשרד ולכל המאוחר בתוך 14 יום ממועד הדרישה.

22.4. משרד התחבורה יהיה רשאי בכל עת לבקר במשרדי המבצע ולדרוש מידע, הצגת כל מסמך או קובץ ממוחשב הנוגע לביצוע העבודה ופעילות המנהלת וספקי המשנה נושא התקשרות זו.

22.5. על אף האמור בכל דין לא תעמוד למבצע זכות עיכובן בעבודות.

23. ביטול ההסכם

על אף האמור בכל מקום אחר בחוזה זה, הממשלה רשאית בכל עת ומכל סיבה שהיא להביא חוזה זה או מקצתו לידי גמר, על-ידי מתן הודעה על כך בכתב למבצע לפחות 45 יום מראש. במקרה זה תשלם הממשלה למבצע את התמורה המגיעה לו עבור העבודה שביצע בפועל עד יום גמר החוזה, לפי ההודעה האמורה.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אי קבלת נסח חברה/שותפות כאמור בסעיף 6.5 לעיל תוך 30 ימים ממועד דרישת הממונה, יהווה עילה להפסקת ההתקשרות המשרד עם המבצע.

יודגש כי הממשלה לא תהא חייבת בכל פיצוי, תמורה או תשלום אחר עבור, או בקשר, לביטול ביצוע העבודה, או אותו חלק מבוטל ממנה, לפי העניין, ובחתימתו על חוזה זה, המבצע מוותר על כל טענה כאמור ולרבות טענה בדבר הסתמכות ו/או אובדן רווחים בגין ביטול החוזה.

24. מהות הקשר בין הצדדים

24.1. למען הסר ספק, מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים, כי היחסים ביניהם לפי חוזה זה אינם יוצרים אלא יחס בין מזמין לקבלן המבצע הזמנות, במידה שהמדובר הוא באחריות או חובות הממשלה, הבאים מכוחה, ו/או המועסקים על-ידיה, כלפי המבצע והמועסקים על-ידו, וכי בכל מקרה, לא יתקיימו כתוצאה ממתן השירותים לפי חוזה זה, יחסי עובד מעביד בין הממשלה לבין המבצע ו/או מי מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסקים על ידי המבצע בקשר עם מתן השירותים, ועל בסיס הצהרה זו נקבעה תמורת השירותים.

24.2. מוצהר ומוסכם בין הצדדים, כי במידה וחרף האמור בהסכם זה, ייקבע כי התקיימו יחסי עובד מעביד בין הממשלה לבין מי מעובדי המבצע, תהיה התמורה לפי הסכם זה, בסך 50% מהתמורה הנקובה בהצעת המבצע למכרז (להלן: "התמורה המופחתת").

24.3. במקרה כאמור, ייערך חישוב מחדש של התשלום המגיע למבצע בגין מתן השירותים, על בסיס התמורה המופחתת (להלן: "החישוב החדש") והמבצע מתחייב להשיב לממשלה כל סכום שהתקבל על ידו, בקשר עם תמורת מתן השירותים לפי חוזה זה, מעבר לחישוב החדש.

- 24.4. למען הסר ספק, מצהירים בזה הצדדים, כי לא תהיינה למבצע ולמועסקים על-ידו בביצוע חוזה זה כל זכויות של עובדים אצל הממשלה, והם לא יהיו זכאים לכל זכויות המגיעות לעובדים בממשלה, ולא לכל פיצויים ו/או הטבות כלשהן בקשר לביצוע חוזה זה ו/או ביטולו, או סיומו ו/או הפסקת ביצוע העבודה, מכל סיבות שהן.
- 24.5. הממשלה לא תשלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על-ידי המבצע ובמידה שקיימת חובה, על-פי כל דין, לנכות למטרות אלה סכומים משכר המועסקים על-ידי המבצע, ייעשה הדבר על-ידי המבצע ובאחריותו.
- 24.6. היה ומכל סיבה שהיא, יקבע בית משפט ו/או בית דין, כי עובד, או עובדים של המבצע, או מי מטעמו הנם עובדים של המשרד, בין ביחד עם המבצע ובין בנפרד, כי אז מתחייב המבצע לפצות ולשפות את המשרד, מייד לפי דרישתו הראשונה, על כל סכום ללא יוצא מן הכלל, שהמשרד יידרש לשלם לכל אדם ו/או גוף בקשר עם כל קביעה וקביעה כזו, לרבות כל ההוצאות המשפטיות הקשורות לני"ל.
25. הממשלה מתחייבת בזה לעשות ככל יכולתה להעמיד לרשות המבצע את כל המידע והנתונים שברשותה, הנחוצים למבצע לשם ביצוע העבודה.

26. לוח זמנים

- 26.1. המבצע יבצע את כל העבודות בהתאם ללוחות הזמנים המפורטים במכרז על נספחו. בהתאם הזוכה יידרש לעשות את כל שסביר לעשות בנסיבות העניין, כדי לקיים את התחייבותו זו, ולרבות, כפי שיידרש: הוספת אנשי צוות, החלפת אנשי צוות וכיוצ"ב.
- 26.2. אי עמידת המבצע בלוחות הזמנים כאמור, תהווה עילה לביטול הסכם זה, לפי שיקול דעתו המוחלט של המשרד, ככל שעמדת הממונה תהיה, כי האחריות לאי עמידת המבצע בלוחות הזמנים, נובעת מליקויים שבאחריות המבצע.
- 26.3. הוראת סעיף 26.2 לעיל לא תחול במידה והזוכה לא עמד בלוחות הזמנים כאמור לעיל כתוצאה מסיכול, כמשמעותו בחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א - 1970.

27. קנסות ופיצויים מוסכמים

- 27.1. כחלק מהתמורה במכרז זה, יופעל מידי חודש בחודשו מנגנוני קנסות בגין אי עמידה ביעדים של מוקד המידע והשירות (קווי שירות 1-2) ופיצויים מוסכמים בגין אי עמידה ביעדים של מוקד פניות ציבור (קווי שירות 3), כמפורט בסעיפים 1-2 בנספח י"ד.
- 27.2. בנוסף, ככל שהמבצע לא יעמוד ביתר התחייבויותיו על פי הסכם זה ודרישות המכרז, גם בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו, על פי שיקול דעתו של המשרד, ישלם המבצע למשרד פיצויים מוסכמים קבועים בהתאם למפורט בסעיף 3 בנספח י"ד.
- 27.3. המדידה של העמידה ביעדים וביתר מחויבויות המבצע על פי מכרז זה, תיעשה ברמה החודשית ותקוזז מהחשבונית בגין אותו החודש. הרשות תהא רשאית לעכב תשלום חשבונית עד לקיזוז הפיצויים המוסכמים או הקנסות כאמור.
- 27.4. חל איסור מוחלט על המבצע להסב את חלק מהקנסות ו/או הפיצויים המוסכמים על שכרם של המועסקים מטעמו באספקת השירותים נשוא מכרז זה, ואין להחתימם על טופס המאשר הפחתה לעניין קנסות ו/או פיצויים מוסכמים.
- 27.5. אין האמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות הרשות לכל סעד אחר עפ"י הסכם ההתקשרות או עפ"י כל דין בגין הפרתו.
- 27.6. הוראת סעיף זה לא יחולו במידה המבצע לא עמד במחויבויותיו כאמור כתוצאה מסיכול, כמשמעותו בחוק החוזים (תקופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970.

28. קיזוז ועיכבון

מבלי לגרוע מזכויות הממשלה לפי חוזה זה ועל פי כל דין, רשאית הממשלה לקזז ו/או לעכב, כל סכום שיגיע לממשלה מהמבצע, ולרבות סכומים בהם הממשלה עלולה לשאת כתוצאה מנזקים שנגרמו לממשלה על ידי המבצע ו/או מי מטעמו בקשר עם ביצוע החוזה, מכל סכום אשר יגיע למבצע מהממשלה.

29. ערבות ביצוע

- 29.1. להבטחת התחייבויותיו על פי חוזה זה, ימציא המבצע לממשלה עם חתימת חוזה זה ערבות בנקאית, או ערבות מאת חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים

(ביטוח) התשמ"א – 1981 ואשר אושרה על ידי החשב הכללי במשרד האוצר ; בהתאם לנוסח המפורט בנספח ט"ו למסמכי המכרז. ערבות מאת חברת ביטוח תהיה חתומה על ידי מורשי החתימה של חברת הביטוח ולא על ידי סוכן הביטוח.

29.2 הערבות תהיה מקורית, אוטונומית, בלתי מותנית ובלתי חוזרת, לטובת מדינת ישראל – משרד התחבורה והבטיחות בדרכים, בסך 7,500,000 ₪ (שבעה מיליון וחמש-מאות אלף שקלים חדשים).

29.3 ערבות זו תעמוד בתוקף למשך כל תקופת ההתקשרות ועד 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות, לשם הבטחת ביצוע המלא של כל התחייבויותיו של הזוכה לביצוע העבודה על פי חוזה זה.

29.4 במידה והחוזה יוארך בהתאם לתנאי חוזה זה, המבצע יאריך את הערבות המפורטת בסעיף 29.1 לעיל בהתאם, או ימציא המבצע לממשלה, לפחות 30 יום מראש, ערבות חדשה על פי תנאי הערבות המקורית ויחולו עליה הוראות סעיף זה.

29.5 הממשלה רשאית לחלט את סכום הערבות, כולו או מקצתו, על-פי שיקול דעתה, לרבות במקרים הבאים :

29.5.1 המבצע לא עמד בהתחייבות מהתחייבויותיו שעל-פי חוזה זה או על-פי דין.

29.5.2 המבצע הפסיק את ביצוע העבודה נשוא חוזה זה לפני תום תקופת ההתקשרות או כל תקופת התקשרות נוספת.

29.5.3 המבצע ערך שינוי במבנה הבעלות בניגוד לאמור בסעיף 12 לעיל.

29.5.4 בתום תקופת ההתקשרות לא העביר המבצע את העבודה בצורה מסודרת לממשלה או למי מטעמה.

29.5.5 תשלום פיצוי או שיפוי בגין נזק שייגרם לממשלה על ידי מעשה או מחדל של המבצע או מי מטעמו.

29.6 אין בגובה הערבות כדי לשמש הגבלה או תקרה להתחייבויותיו או אחריותו של המבצע לפי חוזה זה.

29.7 חילטה הממשלה את הערבות, כולה או חלקה, בהתקיים הנסיבות המפורטות בסעיף 29.3 לעיל, מתחייב המבצע להמציא למשרד ערבות חדשה, כמפורט בסעיף 29.1 לעיל, שתעמוד בתוקף עד תום תקופת ההתקשרות, הכל כמפורט לעיל.

30. פיקוח ובקרה

30.1 מובהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי לבצע עפ"י שיקול דעתו, בין בעצמו ובין באמצעות גורם חיצוני מטעמו, פיקוח ובקרה על פעילות המבצע ועמידתו בתנאי מכרז זה, במקום ובתנאים כפי שיימצא לנכון.

30.2 על המבצע ליתן כל שיתבקש על ידי המשרד לרבות כל מסמך וכל ממצא הנוגע לפעילותו במסגרת מכרז זה עם דרישתה הראשונה ולשתף פעולה בכל עת, והכל על מנת לאפשר בדיקת הנושאים והפעילויות הקשורים בביצוע כל השירותים הנדרשים במסגרת מכרז זה.

30.3 אי העברת מידע כנדרש תהווה הפרה יסודית של החוזה זה, והממונה על ביצוע העבודה יהיה רשאי לחלט את ערבות הביצוע כולה או חלקה, ו/או לקזז/ לעכב סכומים שמגיעים למבצע על פי שיקול דעתו הבלעדי. זאת, להוציא מקרים שבהם אי-העברת המידע נבעה ממעשה או מחדל של המשרד ו/או של מי מטעמו, או כתוצאה מנסיבות שאינן בשליטת המבצע או בשליטת מי מטעמו של הזוכה (לרבות ספקי משנה וצדדים שלישיים), או מחמת כח עליון.

31. שיפוי

חויבה הממשלה לשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי חוזה זה חב בו המבצע בין אם הוא נובע מתביעתו של עובד המבצע או עובד של הממשלה או של צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר, ולרבות חיוב הנובע מהפרת הסכם זה על ידי המבצע ו/או מי מטעמו, תהא היא זכאית לשיפוי ופיצוי מלא מאת המבצע על כל נזק שנגרם לה כאמור בגובה אותו סכום בתוספת כל הוצאותיה לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לה בקשר לתביעתה בגין האמור, בתוספת הצמדה והמבצע יחזיר לה סכומים אלה מיד לאחר שהממשלה תגיש לו דרישה ובה פירוט הוצאות שנגרמו לה כאמור. הממשלה תודיע למבצע על כל מקרה שהיא נתבעת על פי סעיף זה.

32. רישיונות והיתרים

32.1 המבצע מתחייב שיהיו בידיו כל הרישיונות וההיתרים הנדרשים על ידי כל הרשויות המוסמכות לשם ניהול ותפעול עסק החל מתחילת תקופת ההתקשרות ובמשך כל תקופת ההתקשרות. המבצע ידאג במשך כל תקופת ההתקשרות לחידוש הרישיונות ו/או ההיתרים הדרושים, כך שבמשך כל תקופת ההתקשרות פעילותו תנוהל בהתאם לתנאי הרישיונות ו/או ההיתרים הנדרשים על פי כל דין. כל האחריות להשגת רישיונות והיתרים

אלה תחול על המבצע, אשר יישא בכל ההוצאות הכרוכות בכך. המשרד יהיה רשאי לדרוש מהמבצע הצגת רישיונות ואישורים אלה בכל עת.

32.2. במידה ולא חודש רישיון כלשהו או לא ניתן היתר כנדרש עפ"י כל דין, רשאי המשרד לבטל את ההתקשרות עם המבצע לאלתר, ולמבצע לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי כלשהו עקב כך. בהתאם רשאי המשרד לחלט ערבות הביצוע, כולה או חלקה על פי שיקול דעתו הבלעדי.

33. הפרות יסודיות

33.1. ביצוע כל אחד מהסעיפים הבאים יהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות עם הספק הזוכה והמשרד יהיה רשאי לחלט את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, ו/או לקזז ו/או לעכב סכומים שמגיעים לזוכה על פי שיקול דעתו הבלעדי, בנוסף לכל זכות אחרת העומדת לו על-פי דין :

33.1.1. אי עמידה במחויבויות הספק הזוכה על פי סעיף 3.2.6 למכרז למכרז על פי שביעות רצונו של הממונה ועל פי שיקול דעתו תהווה הפרה יסודית של הספק הזוכה.

33.1.2. אם יתגלה כי יכולות המציע, כפי שהוצהרו על ידו במסגרת תנאי הסף המופיעים בסעיף 6 למכרז אינם נכונים, כולם או חלקם .

33.1.3. אם יתגלה כי יכולות המציע, כפי שהוצהרו על ידו, אינן נכונות, כולן או חלקן.

33.1.4. הפרה של התחייבויות המבצע בעניין ניגוד עניינים.

33.1.5. בכל הוראות או סעיף במכרז על נספחיו שלגביו כתוב כי אי עמידה בו מהווה הפרה יסודית.

33.2. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות המשרד לחייב את המבצע בפיצויים מוסכמים כמפורט בנספח י"ד, בכפוף לכל זכות אחרת או נוספת העומדת לו על פי דין.

34. הוראות כלליות

34.1. המבצע יבצע את השירותים בהתאם לתכנית עבודה ותקציב מאושרים, הן על ידי העובדים הקבועים והן על ידי ספקי המשנה. המבצע יהיה אחראי לרכז, לתאם, ללוות ולבצע בקרה ופיקוח על ביצוע השירותים והמטלות במטרה להשיג את היעדים שנקבעו בתכנית העבודה.

34.2. כל ההתקשרות כולל התקשרויות עם ספקי המשנה כפופות לקבלת התחייבות חתומה ע"י מורשי חתימה מטעם משרד התחבורה. המבצע לא יקבל תשלום בגין תקופה שבה עבד ללא התחייבות כאמור. מובהר בזאת כי באחריות המבצע לוודא שההתחייבות קיימת.

34.3. יובהר כי אין באמור במכרז או בחוזה זה כדי לחייב את המשרד להטיל כל מטלה או כל עבודה על המבצע, בין שפורטה במכרז ובין שלא, ולמבצע לא תעמוד כל טענה ו/או דרישה ו/או תובענה בשל כך.

35. המבצע מתחייב לא להסב לאחר חוזה זה, או חלק ממנו, ולא להעביר, או למסור לאחר כל זכות, או חובה, הנובעים מחוזה זה אלא אם כן ניתנה לכך הסכמת הממשלה מראש ובכתב. ניתנה הסכמת הממשלה כאמור, לא יהיה בכך כדי לשחרר את המבצע מהתחייבות ואחריות, או חובה כלשהי על-פי כל דין ולפי חוזה זה.

36. הפר המבצע הוראה מהוראות חוזה זה, רשאית הממשלה, נוסף על זכויותיה על-פי כל דין וחוזה זה, לראות חוזה זה כמבוטל לאחר שניתנה לו הודעה בה נדרש לתקן את המעוות, והמבצע לא תיקן את המעוות בהתאם להודעה, תוך הזמן שנקבע בהודעה. כן רשאית הממשלה לראות את החוזה כממשיך להיות בתוקף, ולעשות בעצמה, או באמצעות אחרים את העבודה שהמבצע חייב לעשות על-פי חוזה זה, וזאת על חשבון המבצע.

37. ויתרה הממשלה למבצע על הפרת הוראה מהוראות חוזה זה, לא ייראה הויתור כויתור על כל הפרה שלאחר מכן של אותה הוראה, או הוראה אחרת הדומה לה, או שונה ממנה. כל ויתור, ארכה, או הנחה מטעם הממשלה, לא יהיה בר-תוקף אלא אם כן נעשה בכתב ונחתם על-ידי הממשלה.

38. סמכות השיפוט הבלעדית בכל ענין הנובע מחוזה זה תהא נתונה לבית המשפט המוסמך בירושלים.

39. כל שינוי בחוזה זה לא יהיה בתוקף אלא אם נעשה בכתב ונחתם על-ידי הצדדים.

40. כתובות הצדדים לצורך חוזה זה הן :
הממשלה : משרד התחבורה, רח' בנק ישראל 5, בנין ג'נרי א', ירושלים.

המבצע : כמצוין במבוא לחוזה זה.

וכל הודעה, שתישלח בדואר רשום בישראל, לפי אחת מהכתובות הנ"ל תחשב כאילו נתקבלה כחוק 72 שעות לאחר משלוחה בדואר רשום כנ"ל.

ולראיה באו הצדדים על החתום :

המבצע

חתימת מורשה/י החתימה

תאריך החתימה

חותמת המבצע

הממשלה

המנהל הכללי,
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

תאריך החתימה

חשב משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

תאריך החתימה

נספח 17 למכרז

הצעת המחיר – יש להגיש במעטפה חתומה ונפרדת מיתר מסמכי ההצעה

יש למלא את כל פרטי ההצעה. הצעת מחיר חסרה עלולה להיפסל על הסף.

שם המציע: _____

מס' עוסק ח.פ.: _____

לכבוד משרד התחבורה והבטיחות בדרכים:

להלן הצעת המחיר במכרז מס' 20-21 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה

הציבורית

הצעת המציע למחירו של X הינה:

_____ ₪ [ציון המחיר של X כמספר]

_____ ₪ [ציון המחיר של X במילים]

לתשלום יתווסף מע"מ כחוק.

במקרה של אי התאמה בין המחיר של X כמספר למחיר של X במילים, יילקח בחשבון המחיר הנמוך יותר.

הצעת המחיר המפורטת במסגרת נספח זה כוללת את התמורה המלאה בגין כל השירותים הכלולים במכרז זה.

_____ חתימה וחותמת המציע

_____ שם המציע

_____ תאריך