



מכרז 18/24

להקמה והפעלת מוקד שירותי

מידע ותמיכה-במיקור חוץ

רשות האכיפה והגביה

1. הקדמה

1.1. רקע על רשות האכיפה והגבייה

רשות האכיפה והגבייה (להלן: "הרשות", "המזמין") הינה גוף אכיפה שמטרתו גביית חובות. הרשות פועלת בשתי מערכות עיקריות: מערכת ההוצאה לפועל והמרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות.

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

בנוסף למוקד השירות והמידע של הוצאה לפועל, פועלות 23 לשכות הוצאה לפועל בפריסה ארצית הנותנות שירות פרונטלי לפונים. לכל לשכה מנהל הוצאה לפועל המהווה פונקציה מנהלית וכן רשם הוצאה לפועל אחד או יותר המהווים את הפונקציה השיפוטית בהוצאה לפועל.

בשנים האחרונות הושם דגש משמעותי על שיפור השירות הניתן לצדדים בתיקי ההוצאה לפועל. במסגרת זו הופעלה מערכת לניהול תורים ולזימון תור בהגעה ללשכה, הופעלה מערכת לצפייה מרחוק בתיקי ההוצאה לפועל באמצעות האזור האישי על ידי הצדדים או באי כוחם בתיק (עורכי דין), ניתן שירות באמצעות צ'אט לטובת תמיכה במשתמשים ובלקוחות והוכנסו שיפורים רבים באתר האינטרנט, לרבות שימוש בטפסים מקוונים, מיילים ופקסים.

הרשות פועלת רבות להנגשת המידע והפיכתו לברור לכלל אוכלוסיית היעד תוך שיפור נוסחי הטפסים, פניות יזומות ללקוחות, הרחבת אמצעי התשלום ועוד.

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

המרכז לגביית קנסות הוקם במטרה לגבות חובות מסוג קנסות, אגרות והוצאות שהוטלו בבתי משפט ולא שולמו - ומכאן שמו. בנוסף, גובה המרכז דוחות משטרה מרגע שניתנו ובטרם הפכו לחוב, קנסות של בית משפט לתעבורה, קנסות שהושתו בבתי משפט בהליך פלילי, אגרות משפט שלא שולמו, קנסות לעבירות מיוחדות, הסדרים מותנים, קנסות מנהליים של משרדי ממשלה השונים ועוד. חוק המרכז לגביית קנסות מפרט את החובות אותם ניתן לגבות באמצעות המרכז. תיקון שהוכנס בחוק ב2013 מאפשר הלכה למעשה למרכז לגבות כמעט כל חוב לאוצר המדינה. נכון להיום, המרכז גובה חובות עבור משרדי ממשלה רבים.

הטיפול והפניה למרכז לגביית קנסות מתאפשר באמצעות המוקד הטלפוני, האזור האישי, אתר התשלומים, טפסים מקוונים, פקס ובקבלת קהל של המרכז.

1.2. מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:

פרק א' – ההליך המכרזי, תנאי ההשתתפות והתנאים לזכייה במכרז

פרק ב' – פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה

פרק ג' – הסכם ההתקשרות

פרק ד' – חוברת ההצעה, אשר תוגש על ידי מציע המתמודד במכרז

2. מופעים ומועדים במכרז

2.1. מועדי המכרז

הליך המכרז יתבצע, בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן:

תאריך	נושא
14/8/2024 בשעה 11:00	כנס ספקים
28/8/2024 בשעה 12:00	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
28/10/2024 בשעה 12:00	מועד אחרון להגשת הצעות

תוכן עניינים

5	פרק א- הליך המכרז
6	1.1 עקרונות המכרז
6	1.2 תנאי סף להשתתפות במכרז
11	1.3 בחירת הזוכה ודירוג הצעות
13	1.4 פעולות לביצוע על ידי הזוכה
13	1.5 תחילת מתן השירותים
13	1.6 כנס ספקים
14	1.7 שאלות הבהרה בנוגע למכרז
15	1.8 מענה המזמין לשאלות הבהרה
15	1.9 הגשת הצעות במכרז
16	1.10 ראינות ומצגת ספקים
16	1.11 סיור באתרי המציע
17	2 נוהל המכרז
17	2.1 אופן בדיקה ההצעות
17	2.2 סמכויות במכרז
18	2.3 ביטול או שינוי המכרז
18	2.4 יועצים שסייעו למזמין בכתיבת המכרז
19	2.5 הוצאות
19	2.6 סודיות ההצעה וזכות העיון
20	3 תכולת המכרז
31	פרק ב- מפרט השירותים
32	4 פרויקט הקמה: הקמה, מעבר, התייצבות ותקופת היפרדות
38	5 מתודולוגיית הפעלה
42	6 מבנה ארגוני והון אנושי
55	7 תהליכי עבודה
72	8 מיון, גיוס וקליטת הון אנושי
76	9 תפעול שוטף ומנגנוני עבודה
79	10 טכנולוגיה
117	11 אבטחת מידע וסייבר
142	12 דרישות בטחון ובטיחות
143	13 מבנה פיסית ותשתיות
147	14 תמורה ואמנת שירות
156	פרק ג- הסכם התקשרות
180	פרק ד'- חוברת ההצעה

פרק א- הליך המכרז

1. הצגת המכרז

1.1. עקרונות המכרז

1.1.1. מכרז זה נערך בהתאם לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 ("תקנות חובת המכרזים").

1.1.2. במסגרת המכרז תיבחן עמידת ההצעות בתנאי המכרז, ובכלל זה תנאי הסף להשתתפות במכרז והגשת מסמכים נדרשים. בנוסף כל הצעה תקבל ניקוד בהתאם לאמות המידה המפורטים במכרז;

1.1.3. ההצעות אשר עמדו בתנאי המכרז ידורגו בהתאם לניקוד שניתן להן, והמזמין יכריז על המדורג ראשון כזוכה במכרז, הכל כמפורט להלן;

1.1.4. הספק הזוכה במכרז יחתום על הסכם התקשרות המצורף כפרק ג, לתקופה של 48 חודשים ("תקופת התקשרות") מיום חתימת המזמין על ההסכם כאשר למזמין שמורה הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בשתי תקופות נוספות של 24 חודשים כל אחת (להלן: "תקופות ההארכה"). סה"כ משך ההתקשרות האפשרי כולל תקופת ההתקשרות הראשונה לא יעלה על 8 שנים.

1.2. תנאי סף להשתתפות במכרז

רשאי להשתתף במכרז מציע אשר עומד, במועד האחרון להגשת ההצעות, בכל הדרישות הבאות באופן מצטבר.

1.2.1. תנאי סף מנהליים:

1.2.1.1. תנאי סף 1- התאגדות כדין

1.2.1.1.1. על המציע להיות תאגיד רשום כדין בישראל. המציע יצרף תעודת התאגדות

מהמרשם הרשמי הרלוונטי ובנוסף, יצרף המציע נסח של התאגיד אשר במסגרתו יצוין כי לתאגיד אין חובות לרשם הרלוונטי (רשם החברות/ רשם השותפויות).

את המסמך המפרט את המידע הנ"ל יפיק המציע, ללא תשלום, באתר הרשמי של רשם החברות, בקישור שלהלן

<http://147.237.72.24/WebOJSite/CompaniesList.aspx>.

תעודת ההתאגדות מהמרשם הרשמי הרלוונטי- תצורף ותסומן **כנספח א'1** המצ"ב למסמכי המכרז.

נסח התאגיד, מהאתר הרשמי של רשם התאגידים - כמפורט לעיל - יצורף ויסומן **כנספח א'2** המצ"ב למסמכי המכרז.

1.2.1.1.2. על המציע העונה על דרישות הוראות ס' 2א לחוק חובת המכרזים,

התשנ"ב-1992 (להלן: "החוק") לעניין עידוד נשים בעסקים, להגיש ביחד עם הצעתו

עמוד 7 מתוך 216

אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה. על פי החוק לאחר שקלול התוצאות, אם קיבלו שתי ההצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה היא התוצאה הגבוהה ביותר, אחת מההצעות היא עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז ובלבד שצורף לה, בעת הגשתה, אישור ותצהיר כאמור.

1.2.1.2 תנאי סף 2- ניהול ספרים ופנקסים

1.2.1.2.1 על המציע לנהל את החשבונות והרשומות שעליו לנהל על-פי פקודת מס הכנסה

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

1.2.1.2.2 אישור תקף מפקיד מורשה, רואה חשבון או יועץ מס על ניהול ספרים ופנקסי

חשבונות על-פי הוראות הדין האמורות. האישור יסומן כנספח ב'

1.2.1.2.3 תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים בנוסח נספח ב'1 המצ"ב

1.2.1.3 תנאי סף 3- אי תיאום מכרז

על המציע לצרף תצהיר בדבר אי תיאום מכרז, בנוסח נספח ג' המצ"ב למסמכי המכרז.

1.2.1.4 תנאי סף 4- הסכמה בדבר עיון במרשם הפלילי

על המציע וכל חברי הצוות המוצע מטעמו לחתום על הסכמה לעיון במרשם הפלילי המצורף בנוסח נספח ד' המצ"ב למסמכי המכרז.

1.2.1.5 תנאי סף 5- כתב הצהרה

על המציע לצרף הצהרה חתומה על ידו בדבר זמינותו המיידית ליתן את השירותים נשוא מכרז זה, בנוסח נספח ה' המצ"ב למסמכי המכרז.

1.2.1.6 תנאי סף 6- צירוף תצהיר מאומת כדין ע"י עו"ד

על המציע לצרף תצהיר מאומת כדין, בנוסח נספח ו' המצ"ב למסמכי המכרז.

1.2.1.7 תנאי סף 7- תצהיר המעיד כי החברה אינה חברת גבייה

המציע יצרף להצעתו תצהיר חתום ומאומת כדין ע"י עו"ד, המעיד כי הוא אינו משמש חברת גבייה ואינו מספק שירותי ארגון וניהול מערכות גבייה, בנוסח נספח ז': תצהיר המצורף לחוברת ההצעה למסמכי המכרז.

עמוד 8 מתוך 216

1.2.1.8. תנאי סף 8- ערבות מכרז

1.2.1.8.1. המציע צרף להצעתו ערבות הצעה אוטונומית ובלתי מותנית כבטוחה לקיום הצעתו במכרז בסך של 600,000 ₪, ותוקפה יקבע ל-90 יום לאחר המועד אחרון להגשת הצעות במכרז. הערבות תהיה בהתאם לנוסח המפורט בנספח ח' לחוברת ההצעה (פרק ד) וסטייה כלשהי מנוסח זה עשויה לגרום לפסילת ההצעה.

1.2.1.8.2. הערבות תונפק על ידי גוף המוסמך להנפקת ערבויות בהתאם להוראות המפורטות ב הוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות". גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית, חברת בת ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט בהוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות".

1.2.1.8.3. בהגשת הצעתו מתחייב המציע לעמוד בכל תנאי המכרז והתחייבויותיו במענה להצעה, לא יעשה כן, תהא רשות האכיפה והגבייה רשאית לחלט את הערבות שצירף להצעתו ובנוסף לכך לתבוע מהמציע כל נזק שנגרם ו/או שיגרם כתוצאה מאי עמידתו של המציע בתנאי הצעתו בהצעה, והעולה על גובה הערבות שצרף המציע להצעה.

1.2.1.9. תנאי סף 9- מחזור כספי

על המציע לצרף להצעתו אישור רואה חשבון לפיו במהלך לפחות 3 מתוך 4 מהשנים 2020, 2021 ו-2022, המחזור הכספי השנתי של המציע בתחום ניהול והפעלת מוקדים טלפוניים, לא פחת מסך של 35,000,000 ₪ לא כולל מע"מ בשנה. יש לצרף אישור רו"ח בנוסח נספח ט' לחוברת ההצעה.

1.2.1.10. תנאי סף 10- תצהיר בדבר "עסק חי"

על המציע לצרף להצעתו אישור רואה חשבון המאשר כי בדוחות הכספיים של המציע אשר נערכו לשלוש מתוך ארבע שנות המס האחרונות, לא קיימת אזהרה על המשך קיומו של המציע כעסק חי בהתאם לכללים החשבונאיים. מובהר בזאת כי לא תתאפשר השתתפות במכרז למציע אשר לגביו חלה אזהרה כאמור. יש לצרף אישור רו"ח בנוסח המופיע בנספח י' לחוברת ההצעה.

1.2.1.11. תנאי סף 11- השתתפות בכנס ספקים

על המציע לצרף אישור על השתתפות בכנס הספקים חתום על ידי המזמין- נוסח האישור מצורף בנספח יא'.

1.2.2. תנאי סף מקצועיים

על המציע לצרף מסמכים בהתאם לסעיפים הבאים וזאת בפרק ד- חוברת הצעה, הוכחת המציע לעמידה בתנאי הסף.

1.2.2.1. על המציע לפרט בהצעתו את כתובות שני האתרים המוצעים להקמת המוקד של המרכז נשוא מכרז זה ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה. על מתחמי המוקד לעמוד בדרישות יעמדו בדרישות פרק 13- מבנה פיסי ותשתיות, דרישות פיקוד העורף לעניין מיגון בעת חירום ודרישות התאמת נגישות. המרחק הגיאוגרפי בין האתרים המוצעים לא יפחת מ-30 ק"מ.

1.2.2.1.1. מתקיימת לגבי כל אחד ממתחמי המוקד אחת מהחלופות הבאות:

עמוד 9 מתוך 216

- 1.2.2.1.1.1 המתחם המוצע **הינו בבעלותו** של המציע וישמש את המציע להפעלת המוקד במהלך כל תקופת ההתקשרות- להוכחת עמידה בחלופה זו, על המציע לצרף להצעתו אסמכתא תקפה המעידה על זכויותיו במתחם המוצע.
- 1.2.2.1.1.2 המציע **הינו שוכר** של המתחם לתקופה שלא תפחת מתקופת ההתקשרות (כפי שמוגדרת בסעיף 1.1.4 לעיל- תקופה בת 48 חודשים), שתחילתה לא תאוחר מהמועד האחרון להגשת ההצעות ובעל אופציה להארכת תקופת השכירות עד לתום תקופת ההארכה- כפי שהוגדרו בסעיף 1.1.4 לעיל. להוכחת עמידה בחלופה זו, יצרף המציע הסכם שכירות בתוקף המציין תוקף להארכת תקופת השכירות.
- 1.2.2.1.1.3 המציע **אינו** בעל מתחם קיים או שכירות בתוקף, **ומתחייב** לשכור מתחמי מוקד העונים על דרישות פרק 13, דרישות פיקוד העורף לעניין מיגון בעת חירום ודרישות התאמת נגישות. להוכחת עמידה בחלופה זו, ימלא המציע את מסמך התחייבות לעניין מתחם המוקד לפרק ד- חוברת ההצעה.
- 1.2.2.1.2 על המציע לצרף פרוגרמה מפורטת של האתרים המוצעים לרבות חלוקה פונקציונלית וחלוקת שטחים ציבוריים. הפרוגרמה הנדרשת הינה פרוגרמה תכנונית ופרוגרמה מילולית.
- 1.2.2.1.3 המציע ימלא תצהיר כי כל אחד מהמתחמים המוצעים עומדים בדרישות פיקוד העורף לשעת חירום.
- 1.2.2.1.4 המציע ימלא תצהיר כי המבנה עומד בדרישות החוק לעניין נגישות.
- 1.2.2.1.5 פירוט הגישה לאתרי המוקד יכלול את קווי התחבורה הציבורית ותדירותם במהלך שעות פעילות המוקד.
- 1.2.2.2 למציע יכולת פיזור ויכולת ניהול מוכחת של שני אתרים גיאוגרפיים. להוכחת עמידה בתנאי זה, יפרט המציע בפרק ד'- חוברת ההצעה רשימת לקוחות שעבורם הקים ותפעל שני מתחמי מוקד לפחות ובמרחק שלא יפחת מ-30 ק"מ בין אתר לאתר במהלך חמש השנים האחרונות.
- 1.2.2.3 למציע ניסיון בהפעלת 5 מוקדי שירות ו/או מכירה ללקוחות שונים במשך לפחות שנה רצופה אחת במהלך ה-5 שנים האחרונות, ומתוכם לקוח אחד הינו לקוח ממשלתי או ציבורי כאשר משך הפעלת המוקד אצל לקוח זה היה לפחות שנתיים רצופות. להוכחת עמידה בתנאי זה, יפרט המציע בפרק ד- חוברת ההצעה, רשימת לקוחות העונים על דרישות הסעיף.
- לעניין סעיף זה, לקוח ציבורי יחשב משרד ממשלתי, יחידת סמך ממשלתית, תאגיד סטטוטורי, חברה ממשלתית, מוסד להשכלה גבוהה, קופת חולים, רשות מקומית, תאגיד עירוני.
- 1.2.2.4 למציע ניסיון קודם מוכח בהפעלת מוקד שירות/מכירה במשך שנתיים רצופות לפחות בחמש השנים האחרונות, כאשר המוקד מספק מענה באמצעות שיחות נכנסות ומבצע פעילות שיחות יוצאות ובהיקף מינימלי נדרש של 100 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא. להוכחת עמידה בתנאי זה, ימלא המציע בפרק ד- חוברת ההצעה, רשימה המכילה רשימת לקוחות העונה על דרישות הסעיף.

עמוד 10 מתוך 216

1.2.2.5. למציע ניסיון בהפעלת פעילות תקשורת כתובה בהיקף של לפחות 10 עמדות במשך שנתיים רצופות במהלך החמש שנים האחרונות. להוכחת עמידה בתנאי זה, יפרט המציע בפרק ד'- חוברת ההצעה רשימת לקוחות העונים על דרישות הסעיף.

1.2.3. תנאי סף ספציפיים

1.2.3.1. מנהל פרויקט ההקמה המוצע הוא בעל תעודת בגרות או תואר ראשון, בעל ניסיון בהקמת שני מוקדים טלפוניים לפחות כאשר אחד מהמוקדים בהיקף של 100 עמדות במהלך החמש שנים האחרונות, כמו כן, מנהל פרויקט ההקמה המוצע הינו בעל ניסיון באפיון מערכות טכנולוגיות כגון מערך טלפוניה, ניהול ידע ותקשורת כתובה.

להוכחת עמידה בתנאי הסף למנהל פרויקט הקמה מוצע, ימלא המציע את טבלאות ההוכחה הרלוונטיות ויצרף קורות חיים. במידה ומנהל פרויקט ההקמה המוצע הינו בעל תואר ראשון ומעלה, יצורפו בנוסף תעודות המעידות על השכלתו.

1.2.3.2. מנהל מוקד שירות המוצע ע"י המציע הינו בעל תעודת בגרות מלאה או תואר ראשון המוכר ע"י המל"ג, בעל ניסיון מוכח בניהול מוקד בגודל 150 עמדות לפחות במשך מינימום 3 שנים במהלך חמש השנים האחרונות.

להוכחת עמידה בתנאי הסף למנהל המוקד המוצע, ימלא המציע את טבלאות ההוכחה הרלוונטיות ויצרף קו"ח, במקרה ומנהל המוקד המוצע הינו בעל תואר ראשון ומעלה, יצורפו בנוסף תעודות המעידות על השכלתו.

1.2.3.3. מנהל הלקוח המוצע הוא בעל תואר ראשון ובעל ניסיון בניהול לפחות שני מערכי מוקדים במהלך חמש השנים האחרונות וניסיון בכתיבת תכניות עבודה.

להוכחת עמידה בתנאי סף זה, יצרף המציע את טבלאות ההוכחה המופיעות בפרק ד- חוברת ההצעה, קורות חיים בהתייחסות לניסיונו בניהול מערכי מוקדים ותעודות המעידות על השכלתו.

1.3. בחירת הזוכה ודירוג הצעות

1.3.3.1. המכרז ייערך במתכונת של מכרז דו-שלבי, שבו הצעת המחיר תוגש במעטפה נפרדת, שתיפתח רק לאחר סיום הבדיקה של יתר חלקי ההצעה; המכרז מורכב מציון איכות וציון עבור מחיר. שקלול ציונים אלו קובע את ההצעה הזוכה, כאשר תמהיל איכות-מחיר הינו 60% איכות, 40% מחיר.

1.3.3.2. **בשלב הראשון** תיבחן עמידתם של המציעים בתנאי הסף שיפורטו להלן. הצעה שלא תקיים את כל תנאי הסף תיפסל.

1.3.3.3. **בשלב השני** ינוקדו ההצעות שעמדו בתנאי הסף (להלן: "ההצעות הכשירות") בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז, שעניין איכות המציע. אמות המידה למענה האיכות (100 נק' המהוות 60% מציון כללי) הן על פי התבחינים הבאים:

ציון מקסימלי	תבחין
9	חוות דעת לקוחות קודמים (כמפורט בסעיף 1.3.3.1)
25	ראיון ומצגת ספקים (כמפורט בסעיף 1.10)
20	הקמה- גאנט הקמה, ניהול סיכונים ופרוגרמות מוצעות לאתרים
16	טכנולוגיה
20	מתודולוגיית הפעלה
10	סיור באתרי המציע (ראה פירוט בסעיף 1.11)
100	סה"כ נקודות אפשריות

מענה למרכיבי האיכות יוגש כמפורט בחוברת ההצעה נספח יג'

1.3.3.1. חוות דעת לקוחות קודמים

1.3.3.1.1. נציגי המזמין יפנו לשלושה לקוחות מתוך טבלאות הניסיון כפי שמילא אותם המציע בחוברת ההצעה לטובת קבלת חוות דעת.

1.3.3.1.2. אופן הניקוד: הציון לשאלון יהיה ממוצע הניקוד שצבר המציע במסגרת השאלון (שאלה שלא נתקבלה תשובה לגביה לא תחושב במסגרת הממוצע), כך שכל שאלון יזכה את המציע בציון כולל של 1-5. הניקוד שיינתן למציע בסעיף זה יהיה ממוצע הנקודות שצבר המציע בשלושת השאלונים.

עמוד 12 מתוך 216

1.3.3.1.3. ככל שהמזמין לא יצליח ליצור קשר עם מספר מספיק של לקוחות - יוענק למציע עבור כל לקוח חסר, הציון הנמוך ביותר שהעניק לקוח למי מהמציעים (לדוגמא, אם מסיבה כלשהי יצליח המזמין ליצור קשר עם שני לקוחות בלבד של אחד המציעים, הציון שיינתן למציע בגין הלקוח השלישי יהיה הציון הנמוך ביותר שנתן לקוח למי מהמציעים בהליך).

1.3.3.1.4. המזמין ינסה ליצור קשר עם לקוח פעמיים לפחות, בימים עוקבים.

1.3.3.1.5. השיחה עם הלקוח תתועד על גבי טופס המשוב, אולם פרטי הלקוחות שאליהם תבוצע הפניה לא ייחשפו בפני המציע או בפני המציעים האחרים במסגרת הליכי העיון במסמכי המכרז וההצעה הזוכה. זאת, על מנת לשמור על אמינות הסקר. התמודדות במכרז מהווה הסכמה של המציע לאמור בסעיף זה.

1.3.3.1.6. ציון סף למעבר לשלב פתיחת מעטפות המחיר, הינו 80 נק' בשלב האיכות, שמתוכו ציונו של המציע בגין רכיב חוות הדעת יהיה 6 נק' לפחות (מתוך 9 נק'). ככל ולא יהיה אף מציע שציון חוות הדעת שלו 6 נק' ומעלה, ירד הציון הנדרש לציון של המציע השלישי בטיבו, ובלבד שציון זה לא יהיה נמוך מ-4 נקודות. באם הציון לרכיב זה יהיה מתחת ל-4 נק', המזמין רשאי לבטל את המכרז או לקבוע ציון סף נמוך יותר.

1.3.3.2. סיורי מציעים יתקיימו לשלושת המציעים אשר זכו לניקוד הגבוה ביותר בתבחיני האיכות כמפורט בסעיף 1.11.

1.3.3.3. ציון הסף למעבר לשלב פתיחת מעטפות המחיר הינו 80 נק'. ככל ולא יהיה אף מציע שציון האיכות שלו 80 נק' ומעלה, יפחת ציון הסף במדרגות של 5 נקודות עד למצב בו קיים לפחות מציע אחד שעונה לדרישת הסף העדכנית הנדרש למעבר לשלב פתיחת מעטפות המחיר, ובלבד שבכל מקרה ציון הסף הנדרש לא יפחת מ-65 נקודות. ככל שלא יהיו מציעים העומדים גם בדרישה זו יהיה המזמין רשאי לבטל את המכרז או לקבוע ציון סף נמוך יותר.

1.3.4. **בשלב השלישי** תפתחנה מעטפות הצעות המחיר של המציעים הכשירים (להלן: "ההצעות הכשירות") ותנוקדנה הצעות המחיר שלהם.

1.3.4.1. הניקוד יבוצע בכפוף לסמכותה של ועדת המכרזים לפסול הצעות הכוללות הצעות הנראות הפסדיות/תכסיסניות או שאין ביכולת המציע לעמוד בתנאי המכרז, לאחר ששמעה את המציע.

1.3.4.2. **בחירת הספק הזוכה:** לכל הצעה כשירה ניקוד משוקלל (ציון איכות + ציון מחיר). ההצעה הכשירה שתקבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר תוכרז כזוכה במכרז.

1.3.4.3. במקרה וציון המשוקלל הינו זהה בין שני מציעים, הציון הקובע יהיה ציון האיכות הגבוה יותר. במקרה וגם ציון האיכות זהה בין שני המציעים, המזמין יפעל בהתאם להוראות ס' 2ב

עמוד 13 מתוך 216

לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, בדבר "עסק בשליטת אישה" כהגדרתו שם, ובמידה ולא ניתן לפעול כאמור תיערך הגרלה לבחירת הזוכה.

1.3.4.4. בתום ההליכים המתוארים לעיל, המזמין יכריז על המציע שהצעתו דורגה ראשונה, כזוכה במכרז, בכפוף לביצוע הפעולות המפורטות להלן ("זוכה"), וכן יודיע למציעים האחרים על ההכרזה כאמור.

1.4. פעולות לביצוע על ידי הזוכה

1.4.1. עם היוודע לו דבר זכייתו במכרז ולא יאוחר מחלוף 14 ימים ממועד זכייתו במכרז, ימציא הספק שיזכה במכרז זה את המסמכים והאישורים הבאים. מציע שלא ימציא המסמכים האמורים לא יוכל לממש את זכייתו ורשות האכיפה והגבייה תהא רשאית לפנות למציע שדורג במקום השני.

1.4.2. ערבות ביצוע דיגיטלית בסך של 5% מסכום ההתקשרות בחוזה, לפקודת המשרד, צמודה למדד המחירים לצרכן, להבטחת ביצוע הצעתו וכל התחייבויותיו בהסכם ההתקשרות ובגין מכרז זה. הערבות תהא ערבות דיגיטלית מגורמים שהוסמכו להנפיק ערבות דיגיטלית בהתאם להוראת תכ"ם 14.4.1. הערבות תהיה בתוקף למשך כל תוקפו של ההסכם ולמשך 60 ימים נוספים לאחר מכן, בנוסח שבנספח ח לפרק ד-חוברת ההצעה.

1.4.3. חתימה על דוגמת הסכם ההתקשרות המצורף למכרז זה ומסומן כפרק ג' הרצ"ב - תוך 14 יום ממועד מסירת הודעת הזכייה.

1.4.4. **הצטרפות לפורטל הספקים** – על המציע להצטרף לפורטל הספקים הממשלתי. חשבוניות יוגשו אך ורק באמצעות פורטל הספקים.

1.5. תחילת מתן השירותים

1.5.1. לאחר שימלא הזוכה את כל התנאים הנקובים יוסיף המזמין את חתימת מורשי החתימה מטעמו על גבי חוזה ההתקשרות ("מועד החתימה על חוזה ההתקשרות").

1.5.2. לאחר מועד החתימה על חוזה ההתקשרות על הזוכה להיות מוכן לתחילת תקופת ההקמה, וזאת תוך פרק הזמן שיוגדר על ידי המזמין בכל מקרה יובהר כי קבלת הודעת זכיה אצל המציע, עליו להיות ערוך לתחילת הקמת המוקד בתקופה שלא תעלה על שבועיים מיום ההודעה על הזכייה.

1.6. כנס ספקים

1.6.1. כנס ספקים יתקיים בתאריך המפורט בלוח המועדים.

עמוד 14 מתוך 216

1.6.2. השתתפות בכנס הספקים מהווה תנאי להשתתפות במכרז. לכנס נדרש להופיע לפחות סמנכ"ל שירות/ סמנכ"ל פיתוח עסקי או בעל תפקיד בכיר בתפקידו הממונה על פעילות המוקדים. אישור המזמין להשתתפות בכנס הספקים ינתן לאחר המפגש ויצורף למכרז על ידי הספק.

1.6.3. יש להירשם מראש לכנס באמצעות שליחת שם הנציג שישתתף מטעם המציע בכנס לכתובת המייל michrazim@eca.gov.il.

1.6.4. תשובות שיינתנו בכנס הספקים יחייבו את המזמין רק אם ניתנו בכתב והועברו לכלל המציעים בהתאם למפורט להלן.

1.7. שאלות הבהרה בנוגע למכרז

1.7.1. בכל מקרה של אי בהירות או הערות בנוגע למכרז או לתנאיו ניתן לפנות למזמין בשאלות הבהרה, וזאת עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה הנקוב לעיל.

1.7.2. שאלות המציעים בנוגע למכרז יועברו בהתאם לפורמט המפורסם באתר האינטרנט כחלק ממסמכי המכרז. יש להפנות את כל השאלות הנוגעות למכרז אל כתובת דואר אלקטרוני: michrazim@eca.gov.il שאלות שיועברו לאחר המועד או שיופנו בעל פה או בטלפון או בפורמט אחר מהנדרש לא יחייבו מענה על ידי המזמין.

1.7.3. הגשת השאלות או בקשות הבהרה כאמור, תיעשה בפורמט הבא:

מספר סידורי	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה

1.7.4. לא ינתן מענה לשאלות משולח אנונימי.

1.7.5. המזמין רשאי לאפשר סבבים נוספים של שאלות הבהרה וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

1.7.6. המציע נדרש לצרף להצעתו את עותק השאלות שנשאלו על ידי הספקים ואת התשובות של רשות האכיפה והגבייה חתומות בראשי תיבות כאסמכתא למודעות המציע בדבר השינויים וההבהרות שבוצעו, ככל שבוצעו.

1.8. מענה המזמין לשאלות הבהרה

- 1.8.1. תשובות המזמין לשאלות הבהרה שהוגשו כאמור לעיל, וכן כל שינוי או הבהרה אחרת שיעשה במסמכי המכרז, על ידי המזמין, יפורסמו בדף המכרז שבאתר האינטרנט. על מציע להתעדכן בתשובות המזמין וכן בעדכונים אחרים אשר יפורסמו בנוגע למכרז זה.
- 1.8.2. במענה לשאלות הבהרה המזמין רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז. התשובות יפורסמו ללא שמות הפונים.
- 1.8.3. המזמין אינו מחויב לנוסח שאלה שהוגשה, ובכלל זה רשאי המזמין, בעת ניסוח תשובות הבהרה שיפרוסמו, לקצר נוסח של שאלה או לנסחה מחדש. נוסח התשובות שפורסם הוא הנוסח המחייב ומהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז.

1.9. הגשת הצעות במכרז

- 1.9.1. הצעות במכרז יוגשו לתיבת המכרזים הממוקמת בירמיהו 37 ירושלים- מבואת הכניסה למתחם הבניינים (במבנה המאבטחים), במועד המופיע בסעיף 2.1.
- 1.9.2. מציע המעוניין להשתתף במכרז יגיש את חוברת ההצעה (פרק ד) בשני עותקים (אחד מהם יוגדר ויסומן כמקור), במעטפה סגורה היטב, מלאה ושלמה הכוללת את כל המסמכים הדרושים בפרק זה, כולל הנספחים, ועליה יצוינו בכתב ברור מספר המכרז ונושא ההתקשרות בלבד.
- 1.9.3. עבור כל עותק של ההצעה, טופס הצעת המחיר המצורף בפרק ד- חוברת ההצעה יוכנס לתוך מעטפה נוספת, סגורה היטב, (עליה יירשם "הצעת מחיר") אשר תוכנס גם היא לתוך מעטפת המכרז. מודגש בזה שפרטי הצעת המחיר או העתק ממנה לא יופיעו במסמכים (למעט בתוך מעטפת הצעת המחיר הסגורה) בשום דרך שהיא. לצד הכיתוב "הצעת מחיר" על המעטפות, יש לכתוב את שם המכרז ומספרו בלבד.
- 1.9.4. המציע יצרף להצעתו נוסח הבהרות למכרז שפורסמו על ידי המזמין, אם פורסמו. אם פרסם המזמין מהדורה מעודכנת של המכרז בעקבות הבהרות שניתנו על ידו, על המציע להקפיד על הגשת המענה על פי הנוסח המעודכן.
- 1.9.5. הכניסה למתחם בו ממוקמת תיבת המכרזים, כרוכה בבידוק בטחוני, ועלולה להימשך פרק זמן ממושך. על המציע במכרז להגיע פרק זמן מספק מראש, על מנת להגיש את הצעתו עד למועד הקבוע לעיל.

עמוד 16 מתוך 216

1.9.6. הצעות שלא תמצאנה בתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת התאריכים לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים של המזמין.

1.10. ראיונות ומצגת ספקים

1.10.1. הודעה בדבר מועד הראיון תישלח לכל מציע שעומד בדרישות המפורטות במכרז כמפורט מעלה. המזמין מתחייב להציע מועד אחד בלבד לראיון בהתראה של כשבוע מראש. המזמין אינו מחוייב להציג מועד חלופי לראיון במקרה בו המציע לא יוכל להגיע במועד שנקבע. המזמין רשאי על פי שיקול דעתו לשנות את מועד הראיון או להציע מועד חדש, ובלבד שיודיע למציע על המועד החלופי לפחות שבוע מראש או פחות מכך בתיאום עם המציע.

1.10.2. על המציע להגיע לראיון בליווי מצגת המפרטת את נסיונו המקצועי ופתרון להפעלת המוקד נשוא מכרז זה ולשלוח את המצגת לדוא"ל michrazim@eca.gov.il לא יאוחר משני ימי עבודה לפני מועד ראיון הספקים כפי שנקבע.

1.10.3. על המציע להגיע לראיון יחד עם בעלי התפקידים הנכללים בתנאי הסף או בתבחיני האיכות (מנהל הפרויקט, מנהל פרויקט ההקמה ומנהל המוקד) אלא אם כן בהזמנה לראיון המזמין הודיע אחרת. היעדרות מן הראיון או הופעה בהרכב חלקי, יכולה להביא לפסילת ההצעה.

1.10.4. המזמין יהיה רשאי לזמן יועצים מקצועיים או משקיפים נוספים מטעמו שישתתפו בראיונות.

1.11. סיור באתרי המציע

1.11.1. במסגרת בדיקות יכולות הספק וכחלק משלב האיכות, המזמין יבצע סיור באתרי המוקד המוצעים כפי שפורטו במענה האיכות. סיורים אלו יבוצעו לשלושת המציעים בעלי ציון האיכות הגבוה ביותר בתבחיני האיכות המפורטים בסעיף 1.3.3.1 לרבות עמידה בציוני חוות הדעת.

1.11.2. למזמין שמורה הזכות לבצע סיור באתר אחד או יותר כפי שהוצעו על-ידי המציע.

1.11.3. ציון האיכות לשלושת מציעים אלו, יקבע כסך ציוני תבחיני האיכות מסעיף 1.3.3. שאליהם יתווסף ציון סיור באתרי המציע.

2. נוהל המכרז

2.1. אופן בדיקה ההצעות

2.1.1. פתיחת מעטפת הצעת המחיר, ומתן הציון בגין הצעת המחיר יתבצעו רק לאחר קביעת הציון בגין איכות ההצעה. כמוסבר בהוראות הגשת ההצעה, יש להגיש את הצעת המחיר **בנפרד** מן הצעה הכללית שהצעת המחיר מוגשת במעטפה אטומה וחתומה עליה ציון מס' המכרז והמילים: "הצעת המחיר".

2.2. סמכויות במכרז

2.2.1. המזמין או הצוות מטעמו אשר יכול ויכולול גם יועצים חיצוניים, יבדקו כי המציע הגיש את ההצעה וצירף את כל המסמכים כנדרש בחוברת ההצעה (פרק ד), ויתנו להצעות ניקוד בהתאם למפורט במכרז.

2.2.2. המזמין או מי מטעמו, רשאי לבקש ממציע לבאר פרט מסוים מתוך הצעתו, להשלים פרט חסר מתוכה, או להמציא מסמך נוסף או חלופי המוכיח את עמידתו בתנאי המכרז, ובפרט בתנאי הסף של המכרז, וזאת בתוך פרק זמן קצוב. אי מענה לפניה כאמור, או מענה שלא בפרק הזמן שהוגדר עלול לגרום לפסילת ההצעה.

2.2.3. לאחר שניתנה למציע הזדמנות להשלים ולתקן, המזמין רשאי לפסול הצעה שעדיין אינה עונה על דרישות המכרז, או, בהתאם לשיקול דעתו לבקש השלמה נוספת.

2.2.4. לצורך בדיקה ומתן ניקוד להצעות רשאי המזמין לעשות שימוש במידע המפורט בהצעה שהגיש המציע וכן במקורות מידע מהימנים אחרים וביניהם בידע המקצועי העומד לרשותו של המזמין, בנסיון העבר של המזמין עם המציע או של גוף ממשלתי אחר עם המציע, ככל שקיים נסיון כאמור, במידע ציבורי על המציע, בחוות דעת יועצים מקצועיים, וכיוצא באלה. יודגש, בבחינת הנסיון של המציע, לצורך ניקוד ההצעה, עורך המכרז יהיה רשאי להתחשב בנסיון שלו עם המציע, וזאת במקום או בנוסף ללקוחות אחרים שפורטו בהצעה, ככל שפורטו.

2.2.5. המזמין יוכל, לצורך סיום הליך בדיקת ההצעות שהוגשו למכרז, לבקש מהמציעים במכרז להאריך את תוקף ערבות ההצעה, וזאת עד ל-90 יום נוספים, ובמידה והערבות לא תוארך כנדרש, לחלט את ערבות ההצעה.

2.2.6. מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר במכרז, חילוט ערבות הצעה תתבצע בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

2.2.7. המזמין, לאחר שנתן למציע זכות טיעון (בכתב או בע"פ, בהתאם לקביעתו הבלעדית של המזמין) יהיה רשאי לפסול הצעה לפי שיקול דעתו, בין היתר אם מתקיים אחד מהתנאים הבאים:

עמוד 18 מתוך 216

2.2.7.1. פסילת הצעה בלתי כדאית כלכלית או תכסיסנית – אם ההצעה הינה הפסדית, בלתי כלכלית למציע במידה המטילה בספק את יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו היה ויזכה במכרז, או תכסיסנית (למשל, הצעה הכוללת מחירים או הנחות חריגות, סבסוד צולב וכד') הן ביחס להצעה עצמה והן ביחס להצעות אחרות, וכן בכל מקרה של פעולה שלא בתום לב של המציע.

2.2.7.2. פסילה עקב התנהגות במכרזים ובהתקשרויות קודמות – המציע, במסגרת מכרז או התקשרות קודמת של המזמין, או של משרד ממשלתי ויחידת סמך אחרים, נהג בחוסר תום לב, בעורמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים, מסר מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק או התנהל בחוסר מקצועיות קיצונית, באופן שלדעת המזמין מצדיק את פסילתו.

2.2.7.3. פסילת הצעה עקב מצב כלכלי של המציע – אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי של המציע, לרבות הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש לתיפקודו באם יזכה במכרז.

2.2.7.4. פסילה בעקבות ניגוד עניינים – אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע או בעלי העניין בו, לבין ביצוע השירותים על ידי המציע.

2.2.8. לצורך המכרז ימנה המציע איש קשר מטעמו, אשר יהווה את הכתובת הבלעדית לכל פניה של המזמין בנושא המכרז. כל מענה והתייחסות שתישלח מאיש הקשר למזמין תחייב את המציע.

2.3. ביטול או שינוי המכרז

2.3.1. המזמין רשאי מיוזמתו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז, לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו. שינויים כאמור יפורסמו באתר האינטרנט של המזמין. על מציע האחריות להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.

2.3.2. המזמין אינו חייב לפצות את המציעים במקרה של ביטול המכרז.

2.4. יועצים שסייעו למזמין בכתיבת המכרז

2.4.1. לצורך כתיבת המכרז המזמין עשה שימוש ביועצים הבאים:

2.4.1.1. סנסקום יעוץ וניהול פרויקטים

עמוד 19 מתוך 216

- 2.4.1.2. נותני שירותים חיצוניים של המזמין (למשל נותני שירותי מחשב)
2.4.2. יועצים אלו מנועים מלקחת חלק במכרז, ולא יכולים לתת ייעוץ למציעים במכרז בקשר עם הגשת הצעות ומתן שירותים במכרז זה.
2.4.3. מציעים אשר יסתייעו ביועצים אלו לצורך הגשת הצעות במכרז, בין בתשלום ובין ללא תשלום, הצעתם תיפסל, בכפוף לשימוע.

2.5. הוצאות

המציע לא יהיה זכאי להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו בקשר עם המכרז, לרבות במקרה של הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו.

2.6. סודיות ההצעה וזכות העיון

- 2.6.1. בכפוף לחובות המזמין על פי דין, המזמין מתחייב שלא לגלות תוכן ההצעה לצד שלישי שאינו מעובדי המזמין או יועצים המועסקים על ידו ונותנים לו שירות לצורך המכרז, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי השימוש בהצעות שהוגשו במכרז אלא לצורכי המכרז בלבד.
2.6.2. יחד עם זאת, בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק המכרזים מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה זוכה, וכן במסמכים נוספים הקשורים במכרז מלבד במסמכים שהם בגדר סוד מסחרי או מקצועי, או שעלולים לפגוע בביטחון המדינה, יחסי החוץ שלה, כלכלתה וביטחון הציבור. יובהר כי בכל מקרה, לא ניתן יהיה לבקש לצרכי עיון את מסמכי חוות הדעת של לקוחות המציעים השונים.
2.6.3. אם ברצון מציע למנוע עיון בסעיפים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי, סוד מקצועי, או כל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים עליו לציין זאת **מראש** באופן מפורש בחוברת ההצעה (פרק ד), במקום המיועד לכך. מובהר כי מחיר ההצעה אינו בגדר סוד מסחרי או מקצועי. עוד מובהר כי לא יהא בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בסעיפים הרלוונטיים, והחלטה בנושא תתקבל על ידי ועדת המכרזים של המזמין.
2.6.4. בכפוף לאמור לעיל, בהשתתפותו במכרז מסכים המציע, כי במקרה של זכייה במכרז הצעתו תועמד במלואה, על נספחיה, לעיונם של יתר המציעים במכרז בהתאם להוראות הדין ותקנות חובת המכרזים.

2.6.5. במקרה בו ועדת המכרזים של המזמין תדחה את טענת המציע הזוכה בדבר היות חלקים מהצעתו סוד מסחרי או מקצועי, המזמין יודיע לו על כך טרם מימוש זכות העיון בפועל.

3. תכולת המכרז

3.1. רקע

רשות האכיפה והגביה הינה גוף אכיפה שמטרתו גביית חובות. הרשות פועלת בשתי מערכות עיקריות: מערכת ההוצאה לפועל והמרכז לגביית קנסות, אגרות והוצאות. **מערכת ההוצאה לפועל** - גביית חובות הפרט - בין אזרחים / חברות וכו' (להלן: הזוכים) לבין אזרחים / חברות (להלן: החייבים). במסגרת גבייה זו מבוצעים הליכים שיזמו הזוכים (למעט במקרים מסוימים בהם הסמיך המחוקק את פקידי ההוצאה לפועל לנקוט בהליכים בשם הזוכה - וזאת במסגרת "המסלול המקוצר", "מסלול מזונות" ו"מנהל הגביה").

בנוסף למוקד השירות והמידע של הוצאה לפועל, פועלות 23 לשכות הוצאה לפועל בפריסה ארצית הנותנות שירות פרונטלי לפונים. לכל לשכה מנהל הוצאה לפועל המהווה פונקציה מנהלית וכן רשם הוצאה לפועל אחד או יותר המהווים את הפונקציה השיפוטית בהוצאה לפועל.

בשנים האחרונות הושם דגש משמעותי על שיפור השירות הניתן לצדדים בתיקי ההוצאה לפועל. במסגרת זו הופעלה מערכת לניהול תורים ולזימון תור בהגעה ללשכה, הופעלה מערכת לצפייה מרחוק בתיקי ההוצאה לפועל באמצעות האזור האישי על ידי הצדדים או באי כוחם בתיק (עורכי דין), ניתן שירות באמצעות צ'אט לטובת תמיכה במשתמשים ובלקוחות והוכנסו שיפורים רבים באתר האינטרנט, לרבות שימוש בטפסים מקוונים, מיילים ופקסים.

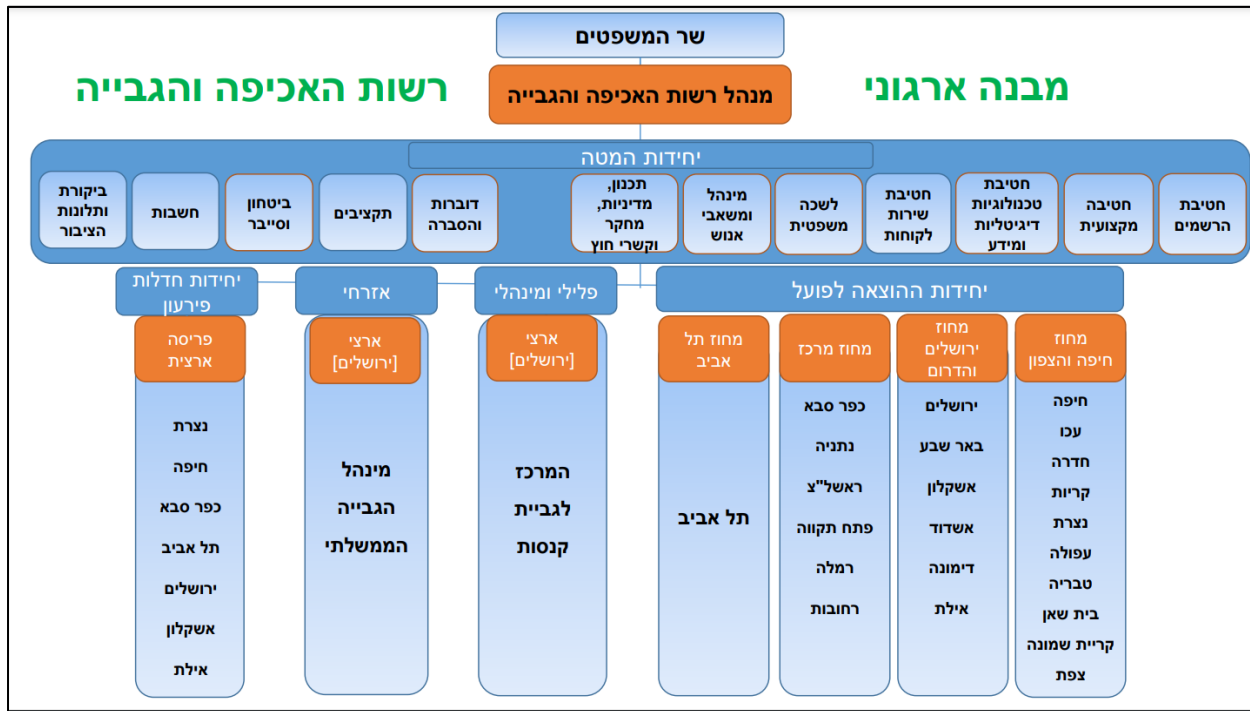
הרשות פועלת רבות להנגשת המידע והפיכתו לברור לכלל אוכלוסיית היעד תוך שיפור נוסחי הטפסים, פניות יזומות ללקוחות, הרחבת אמצעי התשלום ועוד.

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

המרכז לגביית קנסות הוקם במטרה לגבות חובות מסוג קנסות, אגרות והוצאות שהוטלו בבתי משפט ולא שולמו - ומכאן שמו. בנוסף, גובה המרכז דוחות משטרה מרגע שניתנו ובטרם הפכו לחוב, קנסות של בית משפט לתעבורה, קנסות שהושתו בבתי משפט בהליך פלילי, אגרות משפט שלא שולמו, קנסות לעבירות מיוחדות, הסדרים מותנים, קנסות מנהליים של משרדי ממשלה השונים ועוד. חוק המרכז לגביית קנסות מפרט את החובות אותם ניתן לגבות באמצעות המרכז. תיקון שהוכנס בחוק ב2013 מאפשר הלכה למעשה למרכז לגבות כמעט כל חוב לאוצר המדינה. נכון להיום, המרכז גובה חובות עבור משרדי ממשלה רבים.

הטיפול והפניה למרכז לגביית קנסות מתאפשר באמצעות המוקד הטלפוני, האזור האישי, אתר התשלומים, טפסים מקוונים, פקס ובקבלת קהל של המרכז.

3.2. להלן המבנה של רשות האכיפה והגבייה:



3.3. רקע ליציאה למכרז

3.3.1. רשות האכיפה והגבייה מפעילה מוקד שירות וגבייה. רשות האכיפה והגבייה מעוניינת להמשיך ולהפעיל מוקד שירות לקוחות וגבייה באמצעות חברה למיקור חוץ.

מוקד השירות והגבייה הקיים כיום מופעל בשני אתרים, אתר אשדוד ואתר כרמיאל ובנוסף קיים שירות פעילות מרחוק, הרשות מעוניינת בהפעלת המוקד בשני אתרים.

3.3.2. כיום פועלים שני מוקדי השירות באשדוד ובכרמיאל. רצון המזמין הוא בשימור העובדים לטובת שמירה על רצף שירותי ככל הניתן כמפורט בסעיף מערך הגיוס (סעיף 8.3). על המציע להציג אתרי מוקד המיועדים להפעלת מוקדי השירות במרחוק שלא יפחת מ-30 ק"מ בין אתר לאתר.

3.3.3. מיקום האתרים המוצעים יהיה בתוך המשולש הגיאוגרפי הבא:

- צפון- עד לכרמיאל
- מזרח- ירושלים
- דרום- עד לבאר-שבע

3.3.4. אתרי המוקד יוקמו על פי ההגדרות הבאות:

3.3.4.1. **אתר ראשי**- יוקם באזור דרום או מזרח בלבד ויכלול עד 60% מהנציגים הנדרשים להפעלת מוקד המידע והשירות.

3.3.4.2. **אתר משני**- אתר זה יופעל במרחק שלא יפחת מ-30 ק"מ מהאתר הראשי ויכלול עד 40% מהנציגים הנדרשים להפעלת מוקד המידע והשירות.

3.3.4.3. בכל מקרה לא יוקמו שני מתחמי המוקדים (ראשי ומשני) באותו אזור גיאוגרפי.

3.3.5. הספק הזוכה יהיה אחראי לתפעול מלא של המוקד, ובכלל זה – הקמת המוקד, גיוס ומיון כח אדם, הכשרה והדרכה, ניהול שוטף, טיפוח ההון האנושי באמצעות הקניית כלים ומיומנויות, שימור עובדים וכדומה (הפעלת מערכות תומכות, ביצוע שינויים והתאמות הנדרשים כפועל יוצא מדרישת הרשות, הקמת מערכת IVR בממשקים למערכות המזמין ביצוע שינויים והתאמות לצורך מתן שירותים נוספים).

3.3.6. הספק הזוכה יהיה שותף פעיל בשיפור וייעול תהליכי השירות ללקוחות הרשות (חייבים וזוכים) במהלך תקופת הפעלת המוקד.

עמוד 23 מתוך 216

3.3.7. תאריך יעד להפעלת המוקד : 1/8/2025

3.4. רקע על פעילות המוקד

3.4.1. מוקד רשות האכיפה והגביה מבצע פעילות ענפה באמצעות מתן מידע וביצוע פעולות עבור לקוחותיה במגוון ערוצי קשר ולדוגמא מענה טלפוני, צ'אט, שליחת מסרונים, מיילים, טפסים מקוונים.

3.4.2. המוקד נותן מענה לשתי פעילויות עיקריות : מערכת ההוצאה לפועל והמרכז לגביית קנסות.

3.4.3. הסטה לפעולות באמצעות דיגיטל ושמירה על עדכניות טכנולוגית

במהלך השנים האחרונות, ביצעה רשות האכיפה והגביה שינויים וצעדים נרחבים לשיפור שירותיה באמצעים דיגיטליים. שינויים אלו נבעו הן מצרכי הלקוחות והן מאתגרי תקופת הקורונה.

להלן חלק מהפעולות המתבצעות ע"י לקוחות הארגון כיום באמצעות הדיגיטל:

✓ תשלום חובות מרחוק באמצעות אתר האינטרנט ובמענה הקולי הממוחשב.

✓ ביצוע פעולות והגשת בקשות באמצעות טפסים מקוונים ומיילים.

✓ ביצוע פעולות, הגשת בקשות וקבלת מידע באזור האישי.

✓ זימון תורים לשכוח הוצאה לפועל באמצעות אפקליציה.

✓ קבלת מידע אוטומטי באמצעות הצ'אט.

שינויים נוספים שבוצעו על-ידי הרשות במטרה ליצור תשתית לפעולות דיגיטל נוספות:

✓ חיבור שירותי הרשות למערכת ההזדהות הממשלתית והצגת חובות וקנסות של רשות האכיפה באזור האישי הממשלתי.

✓ הוקם צוות טכני לטיפול בפניות ללקוחות הארגון בדיגיטל כחלק ממעטפת התמיכה באזור האישי ובהתמצאות באתר.

✓ הוקמו צוותי עבודה במוקד למתן לביצוע פעולות יזומות לטובת גבייה ועידוד שימוש בדיגיטל.

עמוד 24 מתוך 216

✓ הודק הקשר בין המוקד ללשכות ההוצאה לפועל באמצעות סלי משימות במערכת ויצירת תהליכים של סגירת מעגל טיפול מול הלקוחות.

✓ הנגשת כלל ערוצי הקשר עבור אנשים עם מוגבלות לרבות מסמכים אישיים באזור האישי.

✓ הרחבת השימוש במסרונים אישיים ללקוחות הרשות אשר נשלחים באמצעות נציג שירות ו/או מתוך נתב השיחות לטובת הסטת פעילות.

✓ ביצוע סקרי שביעות רצון בכלל ערוצי הקשר

3.4.4. מטרת הרשות להמשיך ולבצע הסטת פעולות לשירותים באמצעות ערוצי הדיגיטל תוך התייחסות לצמתים ולפעילויות הדורשות טיפול ע"י גורם אנושי.

3.4.5. לאור שינויים טכנולוגיים הקיימים בשוק, מעוניינת הרשות להוסיף יכולות טכנולוגיות המתבססות על כלים טכנולוגיים חדשים ככל ומתווספים ולדוגמא יכולות טכנולוגיות המבוססות כלי AI, נציגי שירות וירטואליים וכדומה. על פתרונות המציע לשלב פתרונות AI במידת האפשר בשלב ההקמה.

3.4.6. על המציע להתייחס להוספת היכולות הטכנולוגיות בהיבט כמות ההון האנושי הנדרשת לטובת הפעלת המוקד ולהיות ערוך לגידול או קיטון בהון אנושי כתוצאה מהטמעת רכיבי חדשנות שמטרתם ייעול השירות ללקוח הקצה. אחת לשנתיים יבחן מנגנון שירותים עצמיים והשפעת יעד אחוז הסטה לשירותי דיגיטל ושירותים עצמיים.

3.4.7. אחת לשנתיים תהא הרשות רשאית להורות לספק הזוכה, בהתראה בכתב בת לפחות ארבעים וחמישה (45) ימים מראש, להקטין את מצבת כוח האדם כאמור בעד 25% ביחס לכמות העובדים הכוללת המועסקת על ידי הספק הזוכה במכרז זה.

3.5. מטרות המוקד

3.5.1. מתן מערך שירות וגבייה זמין, איכותי ומקצועי ללקוחות הרשות.

מוקד המידע משקף את חזון הרשות אשר פועל לכך שכל חייב ישלם את חובו תוך נקיטת כל האמצעים המוקנים לה בחוק, אך יחד עם זאת הרשות עושה מאמצים להגן ולעזור לחייבים שאינם יכולים לפרוע את חובותיהם, תוך איזון ושמירה על זכויות כל הצדדים בתיק. הרשות פועלת רבות לפיתוח מגוון אמצעים והסטה לערוצים דיגיטלים כדי שהשירות והמידע יהיה זמין ונגיש לכולם.

3.5.2. הרחבת שירותים יזומים ללקוחות הרשות:

- ✓ תהליכי שירות וסגירת מעגל טיפול בפניית לקוח.
- ✓ שרותי יידוע בדבר חוב וקידום תהליכי סגירת חובות.
- ✓ מתן שירותים עצמיים (ממוכנים) בזמינות רציפה 24/7.
- ✓ שיפור השירות באמצעות הרחבת שירותי דיגיטל

3.6. תיאור מצב קיים בפעילות המוקד

3.6.1. כללי

3.6.1.1. הנתונים המופיעים בפרק זה הינם לצרכי התרשמות והערכה בלבד ואין לראות בהם נתון מחייב להתקשרות מכרז זה.

3.6.1.2. מוקד רשות האכיפה מספק שירותי מידע וגבייה באמצעות, ערוץ טלפוני- שיחות נכנסות ויוצאות, אתר האינטרנט – אזור אישי וערוץ הצי'אט, כמו כן ניתנים השירותים באמצעות טפסים מקוונים .

3.6.1.3. השירות ניתן באמצעות חברת מיקור חוץ. מוקדי השירות ממוקמים באשדוד ובכרמיאל ומונים כ-170 נציגי שירות.

3.6.1.4. המוקד נותן שירות בארבע שפות: עברית, ערבית, אמהרית ורוסית.

3.6.1.5. הרשות שומרת לעצמה את הזכות בהודעה מראש להוסיף שפות נוספות כגון אנגלית או צרפתית. על הספק להתחייב כי ככל שהרשות תחליט על מתן שירות בשפות נוספות, יהיה מחוייב ליתן השירות ולא תהיה לו כל טענה בכך.

עמוד 26 מתוך 216

3.6.2. שעות פעילות

3.6.2.1. מוקד רשות האכיפה והגביה פעיל בין הימים א-ה בין השעות 8:00-18:00 ובערבי חג 08:00-12:30 כאשר פעילות שיחת נכנסות ויוצאות מתקיימת בין השעות 8:00-18:00 ופרויקטים משתנים בין 11:00-20:00.

3.6.2.2. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לשנות את שעות הפעילות לאורך תקופת ההתקשרות (קיצור/הארכה).

3.6.2.3. שינוי שעות העבודה יבוצע בהודעה מוקדמת של 30 ימים.

3.6.3. תחומי פעילות המוקד:

3.6.3.1. פעילות הוצאה לפועל כוללת תחתייה בנוסף את המסלול מקוצר, מסלול מזונות ומנהל גביה, השירות ניתן באמצעות שיחות נכנסות ושיחות יוצאות.

3.6.3.2. המרכז לגביית קנסות מופעל באמצעות שיחות נכנסות ויוצאות.

3.6.3.3. מענה בצ'אט לטובת מידע כללי בתהליכי העבודה ברשות, סיוע בהתמצאות ותמיכה טכנית באזור האישי.

3.6.4. יעדים

מוקד השירות של רשות האכיפה פועלים על בסיס יעדי שירות כמפורט בסעיף 5.1. יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק וכמו כן משמשים בסיס למנגנון פרס/קנס כמפורט בפרק התמורה.

3.7. נתוני הפעילות-מצב קיים

3.7.1.1. יובהר כי הנתונים משמשים לצורך המחשת היקף הפעילות בלבד-

נכון למועד פרסום מכרז זה. הרשות אינה מחוייבת להיקפים אלו.

3.7.1.2. היקף הפניות (נכנסות ל-IVR) ע"פ חודשים לשנת 2023

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

3.7.1.3. שיחות המסתיימות ב-IVR - ממוצע חודשים ינואר-דצמבר 2023

חודש	שיחות נכנסות לנתב	שיחות נכנסות למענה ע"י נציג
סה"כ	2,380,864	1,557,324
ינו-23	244,871	171,416
פבר-23	226,450	156,337
מרץ-23	261,463	171,779
אפר-23	185,599	111,552
מאי-23	250,098	161,963
יוני-23	228,041	140,922
יולי-23	236,406	148,724
אוג-23	218,451	140,036
ספט-23	175,395	109,463
אוק-23	122,731	79,116
נוב-23	113,443	82,285
דצמ-23	117,916	83,731

14.4%	אחוז שיחות המסתיימות ב-IVR*
-------	-----------------------------

*שיחות שנכנסו ל-IVR בשעות הפעילות, קיבלו מידע אישי ואו ביצעו פעולה ולא עברו לנציג.

עמוד 28 מתוך 216

3.7.1.4. התפלגות שיחות נכנסות לפי סקיל לשנת 2023:

*שיחות צאט אינן נכנסות כיום דרך ה-IVR.

סכום כולל	מזונות (הוצאה לפועל)	המסלול המקוצר (הוצאה לפועל)	הוצאה לפועל כללי	המרכז לגביית קנסות	חודש
171,416	15,917	5,212	69,062	81,225	ינו-23
156,337	12,698	4,514	60,704	78,421	פבר-23
171,779	14,500	4,601	60,131	92,547	מרץ-23
111,552	10,581	3,367	39,917	57,687	אפר-23
161,963	15,026	5,147	64,300	77,490	מאי-23
140,922	14,347	4,839	56,554	65,182	יוני-23
148,724	14,401	4,786	61,466	68,071	יולי-23
140,036	13,956	4,746	57,050	64,284	אוג-23
109,463	11,948	3,689	43,834	49,992	ספט-23
79,116	9,971	2,544	34,194	32,407	אוק-23
82,285	11,049	2,577	36,532	32,127	נוב-23
83,731	12,294	2,578	36,357	32,502	דצמ-23
1,557,324	156,688	48,600	620,101	731,935	סכום כולל

עמוד 29 מתוך 216

שיחות יוצאות

היקף השיחות היוצאות בחודש הינו כ 5,000 במוצע ומשך השיחה הממוצע הוא 1:50 דק'.

היקף השיחות היוצאות יקבע כחלק מתכנית עבודה.

3.7.1.5 היקף שיחות צ'אט לפי תחומים

חודש	הוצאה לפועל	המרכז לגביית קנסות
ינו-23	5,010	1,241
פבר-23	4,493	1318
מרץ-23	4,616	2014
אפר-23	3,168	1,254
מאי-23	5,478	1,431
יוני-23	5,299	1,165
יולי-23	5,346	1261
אוג-23	4,555	970
ספט-23	3,611	570
אוק-23	2,902	341
נוב-23	3,272	343
דצמ-23	3,432	363
סה"כ	51,182	12,271

משך שיחה ממוצע בצ'אט

המרכז לגביית קנסות	הוצאה לפועל	
736	853	משך שיחה ממוצע בשניות

3.7.1.6 התפלגות שיחות נכנסות למוקד עפ"י ימות השבוע ותחומי פעילות

תחום	יום ראשון	יום שני	יום שלישי	יום רביעי	יום חמישי
הוצאה לפועל ומסלולים	23%	21%	19%	19%	18%
המרכז לגביית קנסות	23%	21%	20%	18%	18%
סכום כולל	23%	21%	20%	18%	18%

עמוד 30 מתוך 216

3.7.1.7 התפלגות שיחות נכנסות למוקד על פני שעות הפעילות

שעה	הוצאה לפועל ומסלולים	המרכז לגביית קנסות
8	8%	7%
9	13%	12%
10	14%	13%
11	14%	14%
12	13%	13%
13	11%	12%
14	10%	10%
15	8%	8%
16	5%	6%
17	4%	5%

3.7.1.8 משך שיחה ממוצע

להלן משך שיחה (מוצג בשניות) קיים בהתאם לתהליכי עבודה קיימים, יובהר כי כחלק משיפור השירות ללקוחות הארגון ונקיטת פעולות יזומות, יתכן ויחולו שינויים במשכי השיחה.

המרכז לגביית קנסות- שיחה יוצאת	הוצאה לפועל	מסלול מקוצר	מסלול מקוצר- שיחה יוצאת	מסלול מזונות	מסלול מזונות- שיחה יוצאת
162	331	343	לא היו שיחות	363	לא היו שיחות
321			לא היו שיחות		

3.7.1.9 התפלגות שיחות נכנסות לפי שפות

עברית	ערבית	רוסית	אמהרית
86.65%	11.65%	1.62%	0.08%

פרק ב- מפרט השירותים

4. פרויקט הקמה: הקמה, מעבר, התייצבות ותקופת היפרדות

4.1. כללי

- 4.1.1 תקופת ההקמה תהיה במהלך 4 חודשים החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ועד לפתיחת המוקד למענה בפועל אולם הרשות שומרת לעצמה את הזכות להאריך את התקופה על פי שיקול דעתה הבלעדי ובהודעה מראש לספק.
- 4.1.2 תקופת ההקמה תורכב מ-3 חודשים המיועדים להקמת כלל הפעילות, וחודש מעבר נוסף שבו תבוצע העלייה לאוויר והפעלת המוקד החדש לצד המוקד הקיים. בתקופה זו, תופעל המרכזיה ומערכות הספק בחלקיות לצד המשך הפעלת המוקד עם הספק הנוכחי כאשר בחודש זה יועברו כ-20% מהשיחות מהספק המפעיל אל הספק הזוכה לטובת מעבר מדורג.
- 4.1.3 החודש האחרון (החודש הרביעי) לתקופת ההקמה ישמש לצורך סבב בדיקות מלא שיבוצע ע"י גורמי הרשות השונים. על הספק הזוכה לסיים את כלל התיקונים והליקויים במהלך חודש זה.
- 4.1.4 הרשות רואה חשיבות רבה בעבודה משותפת עם הספק הזוכה וזאת בין היתר ע"י הקמת מנגנונים משותפים להקמה וקידום המוקד.
- 4.1.5 מטעם הרשות ימונה מנהל אחראי להנחיה, מעקב ובקרה אחר פעילות הספק ובמידת הצורך ישלב גורמים מקצועיים נוספים.
- 4.1.6 נציגי הרשות יהיו נוכחים מעת לעת בתהליך המיון של נציגי השרות.
- 4.1.7 במסגרת ההקמה תוקם מנהלת, שתכיל גורמים מטעם הספק ומטעם הרשות.
- חברי הצוות מטעם הספק הנדרשים להשתתפות במנהלת בתקופת ההקמה: מנהל פרויקט ההקמה, מנהל המוקד גורמים מקצועיים שותפים- הדרכה, גיוס, משאבי אנוש, טכנולוגיה ועוד ע"פ צורך. הספק מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף כל גורם מקצועי נוסף וללא עלות נוספת.
- 4.1.8 פגישות המנהלת יתקיימו אחת לשבוע או בהתאם לצורך, במשך כל תקופת ההקמה ועד לסיום תקופת ההתייצבות או ע"פ הצורך. במהלך הפגישה יעדכן הספק את עמידתו בשלבי ההיערכות באמצעות דו"ח מפורט, הכולל את שלבי ההקמה, גורמים אחראיים, התייחסות לניהול סיכונים, לוחות זמנים וסטאטוס באמצעות תרשים גאנט.
- 4.1.9 הספק יגיש דו"ח סטאטוס מפורט להתקדמות הפרויקט ביחס לאבני הדרך, ויצג תרשים גאנט, בתדירות שבועית. אישור סופי להשלמת כל אחד מהשלבים הנ"ל

והצהרה על סיום ההיערכות יימסרו ע"י הספק למזמין לטובת אישור עד חודש טרם עליה לאוויר.

4.2. אפיון תקופת ההקמה

4.2.1. בתקופה זו יעבדו צוותי העבודה של הספק הזוכה מול צוותי העבודה של המזמין לצורך: הגדרת תהליכי עבודה, אפיון דוחות, אפיון מערכות תומכות ממשקים ועוד.

4.2.2. נדרש כי ההקמה תאפשר עבודה מלאה וללא תלות בין שני סניפי המוקד, קרי, בעת השבתת אתר אחד, אתר שני יפעל במלואו.

4.2.3. תקופת ההקמה מתייחסת להיבטים הבאים:

- ✓ הגדרת תהליכי עבודה למוקד ואישורם מול המזמין.
- ✓ בניית מערכי ההכשרה.
- ✓ טיוב תכנים במערכת ניהול הידע שתשרת את המוקד. תכנים אלו יאושרו ע"י נציגי המזמין.
- ✓ הכשרת בעלי התפקידים במוקד באופן שוטף יועברו ע"י הספק, נציגי המזמין ייקחו חלק פעיל בהדרכות לצוות המוקד.
- ✓ פיתוח, הקמה והגדרה ע"פ דרישות הפרק הטכנולוגי.
- ✓ בינוי-הקמת אתר ותשתיות פיסיות

4.3. פעולות נדרשות בתקופת ההקמה

4.3.1. גיוס והכשרה:

- ✓ הכשרת אנשי מפתח תבוצע באמצעות אנשי הרשות למול אנשי המפתח הנדרשים להפעלת המוקד. הכשרה זו תכלול נושאים מקצועיים של הרשות ונושאי נגישות ותמשך עד 12 יום להכשרת פעילות מרכז לגביית קנסות ועד 14 יום להכשרת פעילות הוצאה לפועל.
- ✓ הגדרת פרופיל משרה ואישור המזמין עבור כלל התפקידים הנדרשים להקמה ותפעול המוקד
- ✓ פרסום, מיון וקליטת עובדים בהתאם לתמהיל השפות הנדרש.
- ✓ פיתוח קורס הדרכה לטובת הכשרה מלאה, תכני הקורס יעברו אישור של הרשות
- ✓ בניית מבחני ידע למעבר להסמכה.
- ✓ גיוס כמות נציגים המתאימה למתן מענה בהיקף של כ-20% מהשיחות בהתאם לתקופת המעבר.
- ✓ ועוד ככל שיידרש

4.3.2. הגדרת תהליכי עבודה

✓ במסגרת תקופת ההקמה, יבנה הספק את כלל תהליכי העבודה הנדרשים לתפעול מלא של המוקד. תהליכי עבודה אלו מהווים בסיס לקורס ההכשרה לעובדי הספק.

- ✓ הגדרת דוחות היסטוריים ודוחות זמן אמת ובהתאם למערכות ולדרישות הרשות.
- ✓ הגדרת דוחות יומיים/חודשיים ובחתיכי זמן נוספים.
- ✓ הגדרת גישה לפורטל דוחות מלא.

4.3.3. תיקוף והזנת תכנים במערכת ניהול ידע

✓ מערכת ניהול הידע היא בבעלות הרשות, בשלב הקמה יבוצע תיקוף לפריטי המידע באמצעות הרשות והקמת פריטי ידע נוספים על ידי הספק הזוכה במידת הצורך.

4.3.4. הקמה והגדרות ע"פ דרישות הפרק הטכנולוגי

- ✓ הגדרת מערך הטלפוניה: מרכזיה, חייגן, CTI, סרגלי נציג, מערך הקלטות ו-IVR.
- ✓ הקמה והגדרת ה-IVR על בסיס עץ תפריטים שיסופקו ע"י הרשות.
- ✓ הגדרה והתקנת מערכת לניהול תקשורת כתובה.
- ✓ הקמת ממשקים טכנולוגיים כמפורט בסעיף 10.11 בין מערכות הספק למערכות הרשות.
- ✓ התקנת עמדות עבודה לנציגי השירות (עמדות מחשב, טלפון ואוזניות)
- ✓ התקנת הציוד הנדרש בחדרי הדרכה כגון מקרן, ציוד להאזנה לשיחות וכדומה
- ✓ כלל ההתקנות של השרתים יבוצעו על גבי ענן של הרשות או ענן ממשלתי (בתלות למוכנותו)
- ✓ התקנה והגדרת קווי תמסורת בין שני אתרי המוקד.
- ✓ כלל ההקמה המתמייחסת להיבטי הטכנולוגיה תבוצע ע"פ דרישות הרשות ובכפוף לנהלי אבטחת מידע של הרשות.

4.3.5. בינוי - הקמת אתר ותשתיות פיסיות

נדרש כי תבוצע הקמת אתרי המוקד בכפוף לדרישות האבטחה ולרבות:

- ✓ הקמת חדרי מוקד וחדרים נוספים (חדרי הדרכה, משובים, חדר תקשורת חדרים לעובדי הרשות ויתר חדרים הנדרשים והמפורטים בפרק אתר ותשתיות פיסיות) בשני אתרי המוקד.
- ✓ עמדות עבודה המכילות שולחן, כסא וציוד נדרש.
- ✓ תשתיות פיסיות- נקודות רשת וחשמל.

עמוד 35 מתוך 216

- ✓ התקנת מסכי זמן אמת ברחבי המוקד.
- ✓ מערכת אזעקה הכוללת מפסקים מגנטיים על דלתות חיצוניות וגלאי נפח בעת שהמוקד אינו מאויש
- ✓ מצלמות
- ✓ מערכות תקניות לגילוי וכיבוי אש.
- ✓ נעילה חשמלית לחדרי תקשורת ובקרת כניסה באמצעות כרטיס
- ✓ גיבוי מתח להפסקות חשמל (גנרטור)
- ✓ מיזוג התואם את דרישות מבנה המוקד וחדרי התקשורת.
- ✓ יוקם חדר הדרכה זמני המחובר למערכות הרשות לפרק זמן של כחודש. על חדר זה להיות נעול ומוגן. חדר זה יוקם בקומה נפרדת מקומת המוקד או באזור מרוחק ממתחם המוקד/ מבנה סמוך.
- ✓ חדר הדרכה קבוע יוקם כחדר נפרד בתוך מתחם המוקד.

4.4. אפיון תקופת מעבר

4.4.1. תקופה זו תחל בתום 3 חודשי ההקמה הראשוניים ותמשך **כחודש**. בתקופה זו יפעל המוקד של הספק הזוכה לצד המוקד הקיים. לשם כך, נדרש כי מוקד השירות יפעל במתכונת מלאה. להלן הדרישות לתקופת המעבר:

- ✓ נציגי השירות יקבלו שיחות שיועברו **במקביל** הן לספק זוכה והן לספק קיים.
- ✓ הערכה היא כי כ-20% מהשיחות יועברו בשלב זה ועל כן על הספק להיערך עם נציגים שסיימו הכשרה ויכולים לתת שירות באופן מלא. אחוז השיחות וכמות הנציגים המתאימה לפעילות זו תקבע על ידי המזמין. שעות הנציג שיבוצעו בתקופה זו, ישולמו בכפוף לסעיפי התמורה.
- ✓ מערכות הספק יפעלו במתכונת מלאה כפי שהוגדרו בתקופת ההקמה
- ✓ בתקופה זו יבוצעו בדיקות באמצעות הספק לתקינות כלל המערכות, הממשקים, התחברות מרוחקות, סקר אבטחת מידע שיבוצע ע"י גורם מוסמך שאינו חלק ממטה הספק. ממצאי הבדיקות יועברו בדוח אל נציגי הרשות.
- ✓ נציגי הרשות יבדקו את דוח הבדיקות מאת הספק ויבצעו בדיקות מטעמם. בהתאם יוגש דוח ליקויים לתיקון.
- ✓ הספק יתחיל בתיקון הליקויים תוך יום מהעברת דוח הליקויים. פרק הזמן לתיקון הליקויים ימסר ע"י הרשות בהתאם לסוג הליקויים הנדרשים לתיקון.
- ✓ כחלק ממנגנון התמורה, איחור בביצוע תיקון ליקויים בהתאם למועד שנקבע בין הרשות לספק יגרור קנסות.
- ✓ בסיום תקופה זו יאושר כלל פרויקט ההקמה ע"י הרשות.

4.5 תקופת התייצבות

- 4.5.1 תקופת התייצבות מוגדרת לשלושת חודשי הפעילות הראשונים מיום סיום תקופת המעבר ותחילת פעילות המוקד באופן רציף. ובה יופעל המוקד עד התייצבותו בהתאם לשירותים, יעדים ורמת השירות המוגדרים במכרז זה.
- 4.5.2 בשלב זה הספק יהיה אחראי לכתיבת תיק נהלים להפעלת המוקד, הכולל נהלים לכלל תהליכי העבודה והניהול (לדוגמא- תדריך יומי, כניסה, ניהול וסיכום משמרת, תכנון ושיבוץ משמרות, היערכות למצב חירום (מלחמה, מזג אוויר קיצוני וכו'), תהליכי התייעצות ואסקלציה (בטיפול בפנייה), נוהל תקלה טכנולוגית, תהליכי ניהול עובדים, ועוד). תיק הנהלים יוגש לנציג המזמין לאישור עד לסיום שלב התייצבות.
- 4.5.3 בתקופת התייצבות, יפעל המוקד באופן מלא ותשולם תמורה בעבור שעות נציג. הרשות לא תפעיל את מנגנון פרס/קנס המפורט בסעיף 14, התמורה ואמנת שירות.

4.6 משך הזמן לפרויקט ההקמה והתייצבות

- 4.6.1 משך הזמן הינו 7 חודשים המורכבים משלושה חודשי הקמה, חודש תקופת מעבר ושלושה חודשי התייצבות. המוקד יפעל באופן סדיר ויכנס לתקופת התייצבות בתום ארבעת החודשים הראשונים שיועדו להקמה ומעבר.
- 4.6.2 בתום תקופת התייצבות, קרי 7 חודשים מיום תחילת הפרויקט, יופעל מנגנון פרס/קנס.
- 4.6.3 לנוחות המציעים, להלן פרקי הזמן כפי שפורטו לעיל:



4.7 תקופת היפרדות

- 4.7.1 תקופת ההיפרדות מוגדרת למשך החודשיים האחרונים להפעלת המוקד בהתאם לתאריכי ההתקשרות ותקופות ההארכה ככל והתקיימו.

עמוד 37 מתוך 216

- 4.7.2. בתקופה זו יפעל הספק הזוכה על פי הסעיפים הבאים ובהתאם להסכם ההתקשרות החתום בין המזמין לספק הזוכה ולרבות :
הספק הזוכה ימשיך לספק שירות בהתאם ליעדי השירות.
- 4.7.3. אחריות הספק להעביר את כלל המידע המאוחסן בקבצים או במערכות הספק במבנה שיוגדר על ידי המזמין.
- 4.7.4. הספק הזוכה לא יעשה שימוש במידע של המזמין שלא לצרכי העבודה הן בתקופת ההתקשרות ולרבות לאחר סיום ההתקשרות ותקופות ההארכה במידה והתקיימו וזאת בכפוף להוראות נספח אבטחת מידע.
- 4.7.5. בתקופת ההיפרדות, יאפשר הספק הזוכה ויהיה שותף פעיל בהעברת המידע לספק הבא לצורך מעבר פעילות בין ספק זוכה לספק נכנס בכפוף לנוהל שינוסח ויגדיר את תכולת הנושאים והמידע להעברה.
- 4.7.6.

5. מתודולוגיית הפעלה

5.1. יעדי המוקד

- 5.1.1. לנוחות המציעים, מוצגת בשנית טבלת היעדים והרחבה בנושא זה.
- 5.1.2. היעדים המפורטים בפרק שלהלן הינם יעדים עבור כלל פעילויות המוקד בכל השפות ובכל התורים ו/או מיומנות (סקילים).
- 5.1.3. יעדים אלה יהוו בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל ע"י הספק הזוכה, והשוואתה לרמת השירות לה התחייב.
- 5.1.4. ככל שלא יעמוד הספק ברמת השירות לה התחייב, יפעיל המזמין את מנגנון הקנס כמפורט בסעיף התמורה ואמנת השירות, סעיף 14 למפרט השירותים.
- 5.1.5. טבלת יעדי המוקד :

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
יעדים כמותיים				
1.	אחוז מקסימאלי של שיחות טלפוניות ננטשות	4%	יומית	כמות השיחות הננטשות/ סך השיחות הנכנסות למרכזיה
2.	אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 120 שניות (מסיום הניתוב)	80%		שיחות שנענו תוך 120 שניות/ סך השיחות הנענות. יימדד ברמת סקיל ועל כן משמע יש לעמוד ברמת השירות בכלל הפעילויות
3.	זמן המתנה מקסימאלי בפניה טלפונית (מסיום ניתוב)	210 שניות		זמן ההמתנה הארוך ביותר למענה ביום עבודה
4.	אחוז תעסוקת נציגי שירות	72-75%		זמן טיפול בפניות לקוחות= (זמן בשיחות נכנסות לסקיל או צ'אט+ זמן בשיחות יוצאות חיצוניות+ זמן ניירת) חלקי סה"כ זמן ב-login

עמוד 39 מתוך 216

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
.5	אחוז מקסימאלי של פניות צ'אט ננטשות	2%		כמות שיחות צ'אט ננטשות/ סך השיחות הנכנסות
.6	אחוז שיחות צ'אט נענות תוך 15 שניות	90%		שיחות צ'אט שנענו תוך 15 שניות/ סך שיחות הצ'אט הנענות
.7	מספר שיחות צ'אט במקביל	4 שיחות		בתלות מיומנות נציג
.8	משך ממוצע לטיפול בפניית צ'אט	8 דק'		משך השיחה מרגע שנציג ענה לשיחת צ'אט ועד לסיומה מול הנציג.
.9	אחוז שיחות שקיבלו שירות עצמי בערוצי השירות בזמן שעות פעילות	14%	חודשי	מספר השיחות שקיבלו מידע אישי ו/או ביצעו פעולה בנתב ולא עברו לנציג שירות, בשעות הפעילות בלבד.
.10	משך שיחה	5:00 דק'	חודשי	ממוצע שיחות נענות במהלך חודש.
.11	אחוזי גבייה משיחות יוצאות-מרכז לגביית קנסות	30%	חודשי	אחוז שיחות בהם בוצעה פעילות גבייה (תשלום בכרטיס אשראי) מתוך שיחות יוצאות נענות
.12	אחוז גבייה מתוך שיחות נענות	מרכז לגביית קנסות- 20% הוצל"פ- יקבע במהלך תקופת ההתקשרות לבדוק מהו האחוז הנוכחי	חודשי	שיחות שבוצע בהם תשלום באמצעות כרטיס אשראי/ שיחות נענות
יעדים איכותיים				

עמוד 40 מתוך 216

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
13.	ציון לקוח סמוי	ציון ממוצע של 85 ומעלה (מתוך 100)	בהתאם לצורך	סקר לקוח סמוי שיבוצע על הרשות
14.	ציוני הקשבות	80% מהשיחות יוערכו בציון של 85 ומעלה (מתוך 100)	רבעוני/חודשי ע"פ שיקול דעתה של הרשות	הקשבות שיבוצעו ע"י נציגי הרשות ובאמצעות טופס מובנה
15.	מבדק ידע	80% מהנציגים יקבלו ציון של 85 (מתוך 100)	שבועית, לכלל הנציגים	באמצעות מבדק ידע ממוקד.
16.	סקר שביעות רצון	ציון שביעות רצון כללי הגבוה מ-85	רבעוני/חודשי ע"פ שיקול דעתה של הרשות	תוצאות סקר ש"ר שיבוצע ע"י הרשות או ע"י היחידה לשיפור השירות הממשלתי

5.1.6. יעדי המוקד יתוקפו במהלך תקופת ההקמה.

5.2. מדידת היעדים

- 5.2.1. הספק הזוכה יעביר לרשות דוחות שוטפים בחתך יומי ושעתי (כל יום עד השעה 10:00), חודשי (עד ה- 2 לכל חודש), רבעוני ושנתי, שיכילו נתונים מפורטים לגבי כל אחד מהפרמטרים לגבי כל אחד מהפרמטרים. פירוט הנתונים יופיע במקביל בפורטל דוחות לשימוש המזמין.
- 5.2.2. ככל שהגורם המקצועי ברשות יבקש נתונים נוספים או פילוח אחר, על הספק הזוכה להיענות לדרישתו ולשלוח את החומרים בהתאם לאמור בסעיף לעיל.
- 5.2.3. הרשות תבצע מעקב ובקרה אחר עמידת הספק הזוכה בכל היעדים שהוגדרו.
- 5.2.4. על הספק הזוכה לבצע ניתוח לגורמים שהביאו לנתוני הביצוע לכל מדד, הפקת לקחים, תכנון פעולות לשיפור והשפעתן על ביצועי המוקד, קביעת אבני דרך לשיפור, כולל לוחות זמנים, והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים. ניתוח זה יוצג אחת לחודש במסגרת פגישות שוטפות בין הספק למזמין.
- 5.2.5. הרשות או מי מטעמה רשאית לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת ע"י הספק הזוכה, לשם בחינת טיב ואיכות השירות עפ"י הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.

5.3. תיקוף היעדים

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

עמוד 41 מתוך 216

- 5.3.2. במידת הצורך הרשות תבצע תיקוף ליעדים שהוצגו אל מול ביצועי המוקד בפועל.
- 5.3.3. היעדים שיתוקפו ישמשו לצורך התחשבות השוטפת בין הרשות לבין הספק הזוכה עבור תקופת המדידה העוקבת וקיזוזים במידת הנדרש.
- 5.3.4. אחת לשנתיים תבוצע מדידה ובחינת כמות הנציגים הנדרשת והמושפעת מיעד אחוז שיחות שקיבלו שירות עצמי בערוצי השירות בזמן שעות פעילות הקיים בטבלת יעדי המוקד כיעד מס' 9.
- 5.3.5. לרשות שמורה הזכות להוסיף או לגרוע יעדים במהלך תקופת ההתקשרות. יעדים אלו יכנסו לתוקפם חודש לאחר הגדרת היעד למול הספק.
- 5.3.6. יודגש כי הרשות זכאית להפעיל את מנגנון הקנס – פרס בכל עת שהיא. באופן גורף או באופן חלקי, באופן קבוע או באופן זמני, באופן כולל או באופן נקודתי. ככל שהרשות בחרה שלא להפעיל את מנגנון הקנס- פרס או ככל שהרשות בחרה להפעיל את המנגנון באופן חלקי ותחת מגבלות- לא יהיה בכך כדי להוות ויתור על זכותה לעשות כן ולא תישמע כל טענת הספק בעניין זה

6. מבנה ארגוני והון אנושי

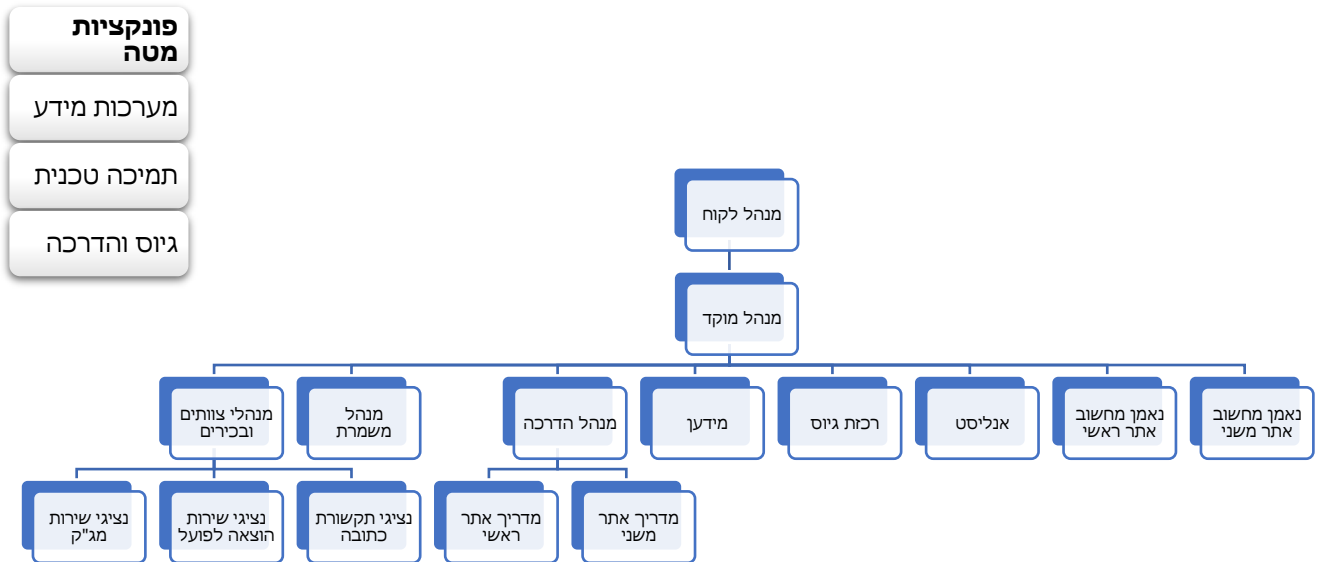
6.1. הון אנושי

6.1.1. כלל בעלי התפקידים הנדרשים להפעלת המוקד יהיו עובדים מטעם הספק ולא

יועסקו באמצעות קבלני משנה.

6.1.2. להלן המבנה הארגוני הנדרש להפעלת המוקד :

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



פונקציות מטה

מערכות מידע

תמיכה טכנית

גיוס והדרכה

6.2. הגדרת אנשי מפתח

6.2.1. אנשי המפתח הינם מנהל/ת פרויקט ההקמה, מנהל/ת המוקד, ראשי צוותים,

מנהלי המשמרת, אחראי הדרכה, אנליסט- המועמדים לתפקידים אלו יעמדו בתנאי סף המפורטים בטבלאות דרישות התפקיד.

6.2.2. בשלב בדיקת ההצעות יוזמנו מנהל הלקוח, מנהל פרויקט ההקמה ומנהל המוקד

לראיון, יובהר כי בעלי התפקידים שהוגשו במענה הכתוב של המציע יופיעו לראיון.

6.3. תקנים

להלן היחס המקסימאלי:

✓ נציגים : מנהלי משמרת – 1: 50 (קרי, מקסימום 50 נציגים לאחמ"ש אחד)

✓ נציגים : ראשי צוותים – 1: 20 (קרי, מקסימום 20 נציגים לר"צ)

✓ נציגים : נציגים בכירים/תומכים מקצועיים- 1: 12 (קרי, מקסימום 12 נציגים על כל

בכיר/תומך) יובהר כי חישוב כמות הבכירים תבוצע לפי נציגים במשמרת ולא לפי

כלל מצבת העובדים הנדרשת להפעלת מערך השרות.

6.4. בעלי התפקיד במוקד – משימות עיקריות:

6.4.1. מנהל פרויקט ההקמה

- ✓ מנהל הפרויקט ילווה את שלב ההקמה ואת שלב ההתייצבות (ניתן שמנהל פרויקט ההקמה יהיה גם מנהל הפרויקט המלווה את הרשות במהלך ההתקשרות).
- ✓ מנהל פרויקט ההקמה יהווה גורם אחראי המרכז, מפקח ומנהל את תהליכי ההקמה ושילוב הגורמים הרלוונטיים המתאימים ביותר לכל תהליך.
- ✓ אחריות לכתביבה והפצת תכנית עבודה להקמה, עמידה בלוחות זמנים, התראה על כשלים/ קשיים בתהליך תוך התייחסות לניהול סיכונים, הובלת הצוות לפתרונות אפשריים וניהול ממשק שוטף עם גורמים רלוונטיים מטעם הרשות בתקופת ההקמה.
- ✓ מנהל פרויקט ההקמה אחראי לאורך כל תקופת ההקמה לניהול שוטף של הפרויקט, להקמת מרכז המידע, למעקב ביצוע לגיוס והכשרת עובדים, הקמת מערכות טכנולוגיות, אתר פיסי וכלל דרישות המכרז והתחייבויות המציע.
- ✓ במהלך תקופת ההתייצבות, נדרש מנהל פרויקט ההקמה לוודא כי המוקד עובד בשלמותו בהתאם לדרישות המכרז ולוודא ביצוע פעולות הנדרשות להפעלה תקינה של המוקד.
- ✓ במהלך תקופת ההתקשרות יהיה מנהל ההקמה אחראי לפרויקטים השונים.

6.4.2. מנהל לקוח

- ✓ איש קשר יחיד מולו תפעל הרשות (Single Point Of Contact). ניתן שמנהל הלקוח יהיה מנהל ההקמה שביצע את הקמת מערך המוקד.
- ✓ איש קשר זה יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל הספק הזוכה והוא ילווה את הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות ויהיה נוכח בתקופת ההקמה.
- ✓ ניהול ישיר, חניכה וליווי מקצועי של מנהל המוקד.
- ✓ אחריות ישירה על עמידה ושיפור מדדי השירות.
- ✓ ליווי הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- ✓ שיפור ופיתוח תהליכים חדשים ואחריות על הטמעתם במוקד.
- ✓ קיום פגישות חודשיות או בתדירות אחרת שתיקבע למול הרשות לטובת הצגת מגמות, שינויים והמלצות לשיפור.

6.4.3. מנהל מוקד

- ✓ ניהול ההון האנושי: ראשי צוותים, בכירים, מדריך, מידען, אנליסט, נציגים וגורמים תפעוליים.
- ✓ מיקומו של מנהל המוקד יהיה באתר הראשי
- ✓ אחריותו של מנהל המוקד תהיה לניהול שני אתרי המציע למול ראש צוות שיוגדר כבכיר לניהול מוקד באתר המשני

עמוד 44 מתוך 216

- ✓ הובלת המוקד לעמידה ביעדי השירות, זמינות וגבייה.
- ✓ שיפור תהליכים וביצועים מתמיד של המוקד.
- ✓ אחריות על שביעות רצון הלקוחות והעובדים.
- ✓ ניהול הממשק השוטף עם גורמים רלוונטיים ברשות ומנהל פרויקט מטעם הספק.
- ✓ אחריות על הטמעת תהליכי עבודה במוקד.
- ✓ הכנה והפצת מצגות תקופתיות.
- ✓ הובלת פגישות סטטוס חודשיות בשיתוף נציגי הרשות.
- ✓ בקרה על נתוני ביצוע ואחריות על הפצת דוחות תקופתיים (יומיים/ חודשיים/ רבעוניים/ פרויקטים).

6.4.4 מנהל משמרת

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

6.4.5 ראש צוות

- ✓ ניהול אישי של נציגי השירות.
- ✓ אחריות על רמת המקצועיות של הנציגים.
- ✓ טיפול בסקרי שביעות רצון.
- ✓ ביצוע משובים ע"פ יעדי המכרז.
- ✓ אחריות על עמידה ביעדי המוקד- זמינות, שרות וגבייה.
- ✓ הפקת דוחות יעילות לטובת דיווח למנהל מוקד.
- ✓ זיהוי והשלמת פערי ידע בהתאם לתוצאות מבחני ידע כשעה בחודש לנציג.
- ✓ אחד מראשי הצוותים באתר משני, יוגדר כראש צוות בכיר אשר יהיה אחראי לניהול האתר ויהווה איש הקשר למול מנהל המוקד באתר הראשי.

6.4.6 מנהל הדרכה

- ✓ ניהול מערך ההדרכה: הדרכות קליטה והדרכות מקצועיות שוטפות.
- ✓ פיתוח מערכי הדרכה והתאמתם לתכני הרשות ובשילוב עם אחראי ההדרכה הנמצא במוקד.
- ✓ פיתוח מערכי הדרכה המותאמים ללמידה מרוחקת בעת חירום או בעת החלטה לפתיחת הכשרות בלמידה מרוחקת.
- ✓ התאמת כלים להדרכה/ריענון עובדים בעת הפעלת צוותים מרחוק.
- ✓ יישום מתודולוגיות מובנות ושיטות הדרכה מוכחות.
- ✓ תמיכה במנהלים בעת הטמעת תהליכי עבודה חדשים בתקופת ההקמה וההתייצבות ולאורך כלל תקופת ההתקשרות.

עמוד 45 מתוך 216

- ✓ בקרה שוטפת על ההדרכות וההכשרות, עמידה ביעדי הכשרות והדרכות.
 - ✓ תיקוף מערכי ההדרכה למול הרשות.
 - ✓ תכנון תכנית כוללת, שנתית להדרכה, הכשרה והדרכות רענון.
 - ✓ בחינת כלי למידה טכנולוגיים לשיפור מערך ההדרכה לאורך כלל תקופת ההתקשרות.
 - ✓ ניהול אישי ומקצועי של המדריכים
- 6.4.7. מדריך**
- ✓ הדרכת קורס נציגים חדשים במוקד.
 - ✓ הדרכה מרוחקת בעתות חירום או במקרה של החלטה על פתיחת הכשרה מרוחקת
 - ✓ שותפות מלאה בפיתוח כלים לטובת הכשרות מרוחקות
 - ✓ העברת השתלמויות ושיעורים לכלל בעלי התפקידים במוקד.
 - ✓ כתיבת מערכי שיעור על בסיס חומרים שיועברו מהרשות.
 - ✓ כתיבה, הפצה ובדיקת מבחני ידע.
 - ✓ הפקת לקחים ושיפור מערכים.
 - ✓ אחריות אדמיניסטרטיבית על העובדים בתקופת הכשרתם עד להסמכה.
 - ✓ ביצוע מבחני ידע תקופתיים לנציגי השירות הטלפוניים ונציגי שירות המטפלים בתקשורת כתובה. מבחני הידע יכתבו ע"י הרשות.
 - ✓ אחריות על תאום מבדק הסמכה מול נציג הרשות.
 - ✓ ניתוח נתוני מקצועיות של העובדים והמשך טיפול בנושאים הדורשים רענוני ידע.
 - ✓ נתוני המקצועיות ופערי הידע יבחנו בהתאם לתוצאות מבחני הידע הן באמצעות מנהלי צוותים מצד הספק והן באמצעות מנהל/ת המוקד מצד הרשות.
 - ✓ ריכוז תחום תדריכי טרום משמרת.
 - ✓ טיפול בשיפור מיומנויות שירות וגבייה של המוקד באופן מתמיד.
 - ✓ הזנת ועדכון תכנים למערכת ניהול ידע.

6.4.8. מידען

- ✓ הזנת תכנים למערכת ניהול ידע.
- ✓ המרת תכנים מקצועיים הקיימים לשירות פרונטלי והתאמתם לתכנים המיועדים לשירות טלפוני או לשירות כתוב באופן שוטף לאורך כלל תקופת ההתקשרות.
- ✓ ניסוח תבניות טקסט למענה במייל או בערוצי גישה אחרים.
- ✓ כתיבת תסריטי שיחה.
- ✓ הפקת דוחות שימוש ממערכת ניהול ידע, ניהול המשוב לגבי שימוש והתאמת תכנים לשיפור שימוש במערכת ניהול ידע.
- ✓ יצירה ועדכון תכנים עבור מערכת לניהול תקשורת כתובה וביניהם משפטים אוטומטיים, תבניות ומאגרי ידע בהתאמה לערוצי הגישה כדוגמת צ'אט, WhatsApp, הנחיות גורם מקצועי מצד הרשות וכדומה.
- ✓ השתתפות פעילה בפגישות לטובת שינויים ו/או שיפורים במערכת לניהול תקשורת כתובה לצרכי שיפור תהליכים.
- ✓ הפקת דוחות שימוש ממערכת ניהול תקשורת כתובה וניתוח פעילות נציגים במערכת זו.
- ✓ ניהול קשר מתמיד עם אחראי ההדרכה, אנליסט ומנהל/ת המוקד.

6.4.9. אנליסט

- ✓ בניה והפקת דוחות, ניתוח דוחות לטובת שיפור ביצועי המוקד וביניהם דוחות ניהוליים למדידת הביצועים ועמידה ביעדי "קנס/פרס", דוחות לתמיכה בחישוב תשלום התמורה לספק. הפקת הדוחות תבוצע ע"פ תדירות שתקבע ע"י המזמין.
- ✓ חיזוי ועריכת שיבוץ משמרות שבועי.
- ✓ ניתוח דו"חות וזיהוי נקודות כשל בהתנהלות על בסיס אנליזה.
- ✓ ביצוע אנליזה על פעילות הגבייה – בחינת אפקטיביות, תהליכים מעכבים, פילוחי ביצועים אל מול סוגי לקוחות וכו'.
- ✓ הפקת מצגות סיכומי קמפיינים/פעילויות גבייה/סיכומי חודש.
- ✓ ממשקי עבודה שוטפים מול מידען ומנהל מוקד מטעם הספק לקבלת תובנות לנתונים.
- ✓ עבודה שוטפת מול מנהל המוקד/פרויקט ונציג מטעם המזמין.
- ✓ הפקה והעברת דוחות גולמיים ממערכות טלפוניה וניהול תקשורת כתובה לבקשת הרשות
- ✓ פעילות שוטפת הכוללת ניתוח משותף מול הרשות בנושא דוחות, שאילתות, מבנה וגישה לטבלאות הנתונים

6.4.10. נציג בכיר/תומך מקצועי

- ✓ כתיבה והעברת תדריכי בוקר.
- ✓ הדרכה מקצועית בנושאים שונים – כ-8 שעות הנחשבות כחלק משעות ההכשרה.

עמוד 47 מתוך 216

- ✓ טיפול בשיחות מנהל בהתאם ל-SLA.
- ✓ טיפול במקרים מורכבים.
- ✓ מענה לשאלות מקצועיות של הנציגים במהלך המשמרת.
- ✓ ליווי מקצועי של קליטת נציגים חדשים במוקד.
- ✓ שותף פעיל בתהליכי העבודה.
- ✓ מענה לשיחות נכנסות לטובת עמידה ביעדי מוקד ובמידת הצורך.
- ✓ גורם מתווך בין המוקד לשכות הרשות באמצעות קבלת משימות מהמוקד והעברת מענה מלשכות הרשות.
- ✓ אחריות לסגירת מעגל טיפול.

6.4.11. חונך

- ✓ נציג שירות וגבייה מן המניין.
- ✓ חניכת נציגים בסיום ההכשרה המקצועית.
- ✓ הנחייה וחניכה לצורך השתלבות מיטבית בפעילות המוקד.

6.4.12. נאמן אבטחת מידע ומחשוב

- ✓ מענה שוטף וייעודי למוקד הרשות (לכל אתר) המאפשר מתן שירות וזמינות מיידית.
- ✓ אחריות מלאה על תקינות עמדות העבודה, מערכות הפעלה, מדפסות, תקשורת מקומית במוקד.
- ✓ אחראי על התקנה ותחזוקה של ציוד קצה, עמדות עבודה, מערכות הפעלה, תוכנות, עדכוני תוכנה וסיוע טכני למשתמשים.
- ✓ אחראי לפתיחה וסגירת שמות משתמש למערכות מטעם הספק, כולל מתן הרשאות.
- ✓ סיוע מרוחק לצוותים הטכניים של הרשות לאכיפה וגבייה.
- ✓ סיוע מרוחק לצוותי הסיסטם של הספק לפי הצורך.
- ✓ סיוע ותמיכה טכנית לנציגים העובדים בצוותים מרוחקים מהבית.
- ✓ אחראי ליישום נהלי אבטחת מידע של הרשות לאכיפה וגבייה לעבודה במערכות מחשוב במוקד המידע.
- ✓ איש הקשר מטעם הזוכה מול מנהל אבטחת מידע של הרשות.
- ✓ אחראי ללוות כל בעל מקצוע מחשוב חיצוני שנכנס למתחם הפעילות שהוגדר למוקד המזמין.
- ✓ אחראי ללוות כל בעל מקצוע שנכנס לחדר התקשורת בהם נמצאים שרתי המזמין.
- ✓ אחראי לתעד כל פעולה שנעשתה ע"י בעל מקצוע חיצוני בקלסר ייעודי אשר יתוחזק אצל נאמן אבטחת המידע מטעם הזוכה למשך כל תקופת ההתקשרות.
- ✓ אחראי על העברת רשימה של כלל מורשה הגישה לחדר תקשורת לאישור מנהל אבטחת המידע של המזמין.
- ✓ אחראי על הוספת מורשה גישה לחדר התקשורת הייעודי (לאחר אישור בכתב של מנהל אבטחת המידע).
- ✓ רישום מעקב תקלות ועמידה ביעדי SLA נדרשים לתקלות דחופות ורגילות.

עמוד 48 מתוך 216

- ✓ ידווח למנהל מערכות מידע ולמנהל אבטחת המידע של הרשות על כל אירוע חריג אשר ינוטר / אירוע חריג/ פער אבטחת מידע מיד עם גילוי.
- 6.4.13. **נציג שרות וגבייה**
- ✓ מענה לפנייות בערוצים השונים ע"פ נהלי עבודה ובהתאם למיומנויות בהם הוכשר לאורך תקופת ההתקשרות(פעילות נכנסת/יזומה).
- ✓ מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח.
- ✓ אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח במגע אחד.
- ✓ העברת פניות שלא נסגרו במעמד השיחה לגורם רלוונטי ברשות.
- ✓ יישום נהלי עבודה.
- ✓ עמידה ביעדים (שירות, גבייה, יעילות, זמינות ומקצועיות).
- ✓ הנעת הלקוח לתשלום החוב וביצוע פעולות - הגעה להסדרים ויצירת מחויבות להסדרים, הגעה לשכוח ועוד.
- ✓ שאיפה לגבייה ולסגירת טיפול במעמד השיחה.
- ✓ ביצוע שיחות יוצאות בהתאם לצורך ולהגדרות הרשות, לדוגמא: שיחות יזומות ללקוחות הרשות במטרה לעודד סגירת תיקים, להגיע להסדרי חובות, עידוד שרות דיגיטלי ופרויקטים אחרים בהתאם ליעדי הרשות.
- ✓ מתן שירות בהתאם לתמהיל השפות הנדרש
- 6.4.14. **נציג תקשורת כתובה**
- ✓ מענה לפנייות כתובות במערכת לניהול תקשורת כתובה ו/או ערוצי גישה נוספים כדוגמת מייל, צ'אט וכד'.
- ✓ מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח.
- ✓ אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח במגע אחד.
- ✓ העברת פניות שלא נסגרו במעמד השיחה לגורם הרלוונטי ברשות.
- ✓ יישום נהלי עבודה.
- ✓ עמידה ביעדי שירות.
- ✓ מתן תמיכה טכנית ו/או הפניה לקישורים /טפסים מקוונים רלוונטיים.
- ✓ ביצוע פרויקטים יזומים מורכבים בהתאם לדרישות הרשות.
- ✓ לקיחת משמרות במענה טלפוני לשמירת כשירות מקצועית.
- ✓ נציגי תקשורת כתובה יהיו חלק מתוך צוות פעיל באופן קבוע העובד לצד מענה טלפוני.

6.5. פירוט תפקידים ודרישות מינימום - כלל התנאים בטבלאות אלו הינם

תנאים מצטברים

6.5.1. מנהל פרויקט ההקמה: אחראי על תהליך ההקמה ועל פרויקטים משתנים במהלך

ההתקשרות

פירוט	נושא
מנהל מטעם הספק הזוכה	כפיפות
100% משרה ייעודית למוקד במסגרת תקופת ההקמה וההתייצבות. לאחר תקופת ההקמה ילווה הקמת/הטמעת פעילויות חדשות על פי צורך ובהתאם לדרישת הרשות.	היקף משרה מינימאלי
היעדר רישום פלילי והיעדר תיקים בהוצאה לפועל או במרכז לגביית קנסות	דרישות סף
<ul style="list-style-type: none"> - בגרות מלאה ו/או תואר ראשון המוכר על-ידי המל"ג. - ניסיון כמנהל פרויקט הקמה בהקמת לפחות מוקד טלפוני אחד במיקור חוץ בגודל של 150 עמדות לפחות, במהלך חמש השנים האחרונות. - ניסיון באפיון מערכות טכנולוגיות תומכות (CTI, IVR), ניהול ידע, תקשורת כתובה, התחברות מרוחקת ועוד) - ניסיון בתיאום ממשקים מרובים ועבודה לפי גאנט זמנים - שליטה בטכנולוגיות מוקד לפעילות נכנסת ויוצאת - ניסיון בכתיבת תכניות עבודה - היכרות עם ממשקי עבודה נדרשים להקמה - ידע ושליטה בכל תוכנות Office 	דרישות מינימום

6.5.2. מנהל מוקד*: אחראי על ניהול כולל של המוקד בשני האתרים

פירוט	נושא
מנהל מטעם הספק הזוכה	כפיפות
100% משרה ייעודית למוקד במסגרת שעות פעילות המוקד.	היקף משרה
היעדר רישום פלילי והיעדר תיקים בהוצאה לפועל או במרכז לגביית קנסות	דרישות סף
<ul style="list-style-type: none"> - השכלה: בגרות מלאה ו/או תואר ראשון המוכר על-ידי המל"ג. - ניסיון מוכח של מינימום 3 שנים בניהול מוקד טלפוני בגודל של 150 עמדות לפחות, במהלך חמש השנים האחרונות. - יתרון למנהל מוקד בעל ניסיון כמנהל מוקד בגופים ציבוריים. - ידע ושליטה בכל תכנות Office ובפרט ידע באקסל לניתוח דו"חחות - שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד (שיחות נכנסות+ יוצאות) 	דרישות מינימום

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

עמוד 50 מתוך 216

6.5.3 מנהל משמרת

פירוט	נושא
מנהל המוקד	כפיפות
היעדר רישום פלילי והיעדר תיקים בהוצאה לפועל או במרכז לגביית קנסות	דרישות סף
בכל משמרת יהיה לפחות מנהל משמרת אחד לאורך כל המשמרת ולא יעלה על יחס של מקסימום 50 נציגים	תקן נדרש
תמיכה בכל שעות פעילות המוקד, מינימום 100% משרה	היקף משרה
<ul style="list-style-type: none"> - השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון - ניסיון מוכח של שנה לפחות בניהול משמרת במוקד של לפחות 50 עמדות בפעילות נכנסת ויוצאת - שליטה במערכות טכנולוגיות לניהול מוקדים וכן תוכנות OFFICE 	דרישות מינימום

6.5.4 ראש צוות

פירוט	נושא
מנהל המוקד	כפיפות
היעדר רישום פלילי והיעדר תיקים בהוצאה לפועל או במרכז לגביית קנסות	דרישות סף
1:20 (קרי, מקסימום 20 נציגים למנהל צוות)	תקן נדרש
מינימום 100% משרה	היקף משרה
<ul style="list-style-type: none"> - השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון - ניסיון מוכח של שנה לפחות בניהול צוות נציגי שירות/מכירות/גבייה במוקד טלפוני. - שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקדים וכן בתוכנות ה-OFFICE 	דרישות מינימום

6.5.5 מנהל הדרכה

פירוט	נושא
מנהל המוקד	כפיפות
היעדר רישום פלילי והיעדר תיקים בהוצאה לפועל או במרכז לגביית קנסות	דרישות סף
מינימום 100% משרה	היקף משרה
<ul style="list-style-type: none"> - השכלה- תואר ראשון - נסיון מוכח בפיתוח מערכי הדרכה הן לשגרה והן למידה מרוחקת כדוגמת לומדות במהלך שנתיים לפחות - נסיון בכתיבת תכניות עבודה רבעוניות או שנתיים להכשרות והדרכות - נסיון בניהול מדריכים - שליטה במתודולוגיות הדרכה, מדידת תפוקות ואפקטיביות הדרכה - שליטה בכלי הדרכה, לומדות, תוכנות OFFICE - היכרות עם מערכות טכנולוגיות של מוקדים 	דרישות מינימום

עמוד 51 מתוך 216

6.5.6. מדריך

פירוט	נושא
מנהל הדרכה	כפיפות
היעדר רישום פלילי והיעדר תיקים בהוצאה לפועל או במרכז לגביית קנסות	דרישות סף
נדרשים לפחות שני תקנים: עבור הוצאה לפועל ועבור מרכז לגביית קנסות	כמות תקנים
100% משרה	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> - השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון - ניסיון מוכח בבניית קורסים לתפקידים שונים במוקד - ניסיון מוכח בהדרכת שירות. - ניסיון בהדרכה מרוחקת באמצעות לומדות ו/או כלים טכנולוגיים אחרים - שליטה במתודולוגיות הדרכה, מדידת תפוקות ואפקטיביות הדרכה - שליטה בכלי הדרכה, לומדות, תוכנות OFFICE - היכרות עם מערכות טכנולוגיות של מוקדים 	דרישות מינימום

6.5.7. מידען

פירוט	נושא
מנהל המוקד	כפיפות
100% משרה המחולקת לכ-60% משרה בעבור פעילות הזנה ועדכון תכנים וכ-40% עבור תפעול ושיפור מערכת לניהול תקשורת כתובה	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> - תעודת בגרות מלאה - ניסיון בעריכת תוכן - שליטה ביישומי OFFICE והכרות עם תוכנות מקצועיות - ניסיון בהדרכה ובפיתוח חומרי הדרכה מהווה יתרון - ראייה מערכתית, יכולת התנסחות בכתב גבוהה 	דרישות מינימום

עמוד 52 מתוך 216

6.5.8. אנליסט

פירוט	נושא
מנהל המוקד	כפיפות
100% משרה	היקף משרה
<ul style="list-style-type: none"> - תעודת בגרות מלאה או תואר ראשון - נסיון כאנליסט במוקדי שירות בתקופה של שנתיים לפחות - נסיון עם כלי BI - שליטה מלאה בתוכנות Office שונות - הכרות עם מערכות המוקד הנדרשות לניתוח 	דרישות מינימום

6.5.9. נציג בכיר

פירוט	נושא
ראשי צוותים	כפיפות
1:12	תקן נדרש
מינימום 80%	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> - תעודת בגרות מלאה - ניסיון של 6 חודשים ומעלה כנציג במוקד (פרט לחצי שנה הראשונה לפעילות המוקד) בעל מקצועיות גבוהה בהתאם למבחן הסמכה לתפקיד. בחצי השנה הראשונה של פעילות המוקד יועסקו נציגים בעלי ניסיון בעבודה כנציג בכיר במוקדים אחרים - ציון מבחן ההסמכה: 95 ומעלה - ממוצע ציוני הקשבות ומבחני ידע: 90 ומעלה - יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה 	דרישות מינימום

6.5.10. חונך

פירוט	נושא
ראשי צוותים, כחלק ממניין הנציגים	כפיפות
<ul style="list-style-type: none"> - השכלה: 12 שנות לימוד, עדיפות לבעלי תעודת בגרות מלאה או תעודה מקבילה בחו"ל - ניסיון של 6 חודשים ומעלה כנציג במוקד (פרט לחצי שנה הראשונה לפעילות המוקד) בעל מקצועיות גבוהה בהתאם למבחן הסמכה לתפקיד. בחצי השנה 	דרישות מינימום

עמוד 53 מתוך 216

פירוט	נושא
<p>הראשונה של פעילות המוקד יועסקו נציגים בעלי ניסיון בעבודה כנציג בכיר/ חונך במוקדים אחרים</p> <ul style="list-style-type: none"> - ציון מבחן ההסמכה : 95 ומעלה - ממוצע ציוני הקשבות ומבחני ידע : 90 ומעלה - בעל יכולות חניכה והדרכה 	

6.5.11. נאמן מחשוב

פירוט	נושא
מנהל המוקד	כפיפות
לפחות אחד. השירות יינתן בשני אתרי המוקד	תקן נדרש
<ul style="list-style-type: none"> - היעדר רישום פלילי- על הספק לתשאל במעמד ראיון להיעדר רישום פלילי. - ניסיון של שנתיים לפחות כטכנאי/ מחשבים/רשתות - שליטה מלאה ביישומי Office - ניסיון באבחון תקלות תקשורת 	דרישות מינימום

6.5.12. נציגי שירות וגבייה

פירוט	נושא
ראשי צוותים	כפיפות
בהתאם ליעדי הזמינות שהוגדרו ולא יפחת מ-80 שעות חודשיות.	תקן נדרש
<ul style="list-style-type: none"> - עמידה במבחנים שיקבעו ע"י הרשות לבחינת רמת כושר ביטוי בכתב - השכלה : 12 שנות לימוד, עדיפות לבעלי תעודת בגרות מלאה או תעודה מקבילה בחו"ל - כושר ביטוי גבוה בכתב (ללא שגיאות כתיב ויכולת התנסחות גבוהה) - הקלדה עיוורת / מהירה - יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקד במענה לפניות בכתב (צ'אט/מייל) - יכולת תפעול מערכות מחשוב-שליטה מלאה 	דרישות מינימום

6.5.13. נציגי שירות וגבייה- תקשורת כתובה

פירוט	נושא
ראשי צוותים	כפיפות
בהתאם ליעדי הזמינות שהוגדרו ולא יפחת מ-80 שעות חודשיות.	תקן נדרש

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

6.6. הכשרת ההון האנושי

- 6.6.1 באחריות הספק הזוכה לבנות ולתכנן קורסי הכשרה ברמה מקצועית גבוהה למועמדים לעבודה במרכז, לרבות ריכוז כל חומרי הידע הרלוונטיים לקורסים אלה. קורסי ההכשרה הינם קורסים ממיינים, במהלכם יערכו תרגולים מעשיים, בנוסף לידע התיאורטי, וכן מבחני ידע.
- 6.6.2 קורסי ההכשרה יבנו על ידי הספק ויאושרו על ידי המזמין לאחר הכשרת אנשי המפתח וכחלק משלב ההקמה. באחריות הספק לקיים את קורסי ההכשרה בהתאם לצורך ועפ"י דרישת המזמין.
- 6.6.3 על מערך ההכשרה להיות מותאם להכשרה במתקני הספק ובאופן מרוחק בעינות חרום או משבר כפי שיוגדרו על ידי המזמין
- 6.6.4 למזמין שמורה הזכות לקחת חלק בקורסי ההכשרה לאורך כלל תקופת ההתקשרות.
- 6.6.5 קורסי ההכשרה, הציוד הנדרש, פיתוח מערכי ההכשרה וצוות ההכשרה יהיו באחריות הספק ויוקמו כחלק משלב ההקמה
- 6.6.6 המזמין יהיה רשאי להורות לספק לבצע השלמת הכשרה לעובדי הספק אשר יועסקו במרכז בתכני ידע נוספים ו/או בתחומים נוספים מעבר לתכנים אשר הועברו לאותם עובדים בקורס ההכשרה.
- 6.6.7 קורסי ההכשרה השונים בהתאם לתחום הפעילות (מרכז לגביית קנסות או הוצאה לפועל) יכילו מבנה קורס הכולל רקע כללי, אוריינטציה, נושאים מקצועיים ומערכות טכנולוגיות. בקורסי ההכשרה ישולבו חומרים תיאורטיים ולמידה מעשית באמצעות סימולציות, לומדות, האזנות וכדומה. כמו כן, קורסי ההכשרה יכללו הכשרת שירות ומיומנויות שיחה.
- 6.6.8 משך קורס ההכשרה לנציג שרות בתחום הוצאה לפועל ימשך עד 14 יום ולנציג שירות בתחום גביית קנסות- עד 12 יום. משך יום ההכשרה ימשך עד 8 שעות ברוטו.
- 6.6.9 בסיום קורס ההכשרה יועבר מבחן מסכם. תוכנו של המבחן יאושר מראש על ידי המזמין. מועמדים אשר עברו את המבחן המסכם בציון 80 ומעלה יוכלו להיות חלק מצוות העובדים ובמהלך תקופת העסקתם הראשונה יקבלו ליווי נוסף על ידי בכיר או חונך.
- 6.6.10 מועמדים אשר לא עברו את המבחן בציון האמור בפעם הראשונה יוכלו להבחן בשנית. מועמד אשר לא עמד בציון הסף למבחן המסכם, לא יוכל להיות חלק מצוות העובדים.

6.7. פיתוח ההון האנושי

- 6.7.1. הספק יידרש לבצע הדרכות שוטפות והדרכות ייעודיות לנציגי השירות בנושאים שונים שמטרתם טיפוח ההון האנושי והעמקת הידע.
- 6.7.2. כחלק מניהול המוקד, יבצע הספק הזוכה תדריכים יומיים עם כניסת הנציגים למשמרת העבודה.
- 6.7.3. הדרכות שוטפות נוספות יבוצעו לטובת העמקת ידע ועל בסיס דוחות פערי ידע אצל הנציגים. הדרכות אלו יאושרו טרם ביצועם על ידי המזמין.
- 6.7.4. הדרכות ייעודיות יהיו בכפוף לבקשת המזמין ו/או הצעת הספק ויאושרו טרם ביצוען בכפוף להערכת שעות.

7. תהליכי עבודה

- 7.1. להלן ריכוז תהליכי העבודה השונים במוקד הרשות, בהמשך יפורטו תהליכי העבודה העיקריים הקיימים היום במוקד רשות האכיפה והגבייה.
- 7.2. הספק נדרש לבצע את כלל תהליכי העבודה המפורטים בפרק זה, ותהליכי עבודה נוספים ע"פ דרישת הרשות.
- 7.3. יובהר בזאת כי בשלב ההקמה ולאורך תקופת ההתקשרות יתכנו שינויים ותוספות בתהליכי העבודה.

מס"ד	תחום	נושא	תמצית
1.	מענה טלפוני- במגוון נושאים הקשורים לפניות שירות בתחומים בהם עוסקת רשות האכיפה והגבייה:	מתן מידע כללי	במסגרת התהליך יינתן מידע כללי במגוון נושאים בהם מטפלת הרשות, לרבות: שעות פעילות המוקד ולשכות הוצאה לפועל, כתובות, ערוצי קשר, אופן פתיחת תיק, אופן גביית חובות קנסות ואגרות, הליכי גבייה בהוצאה לפועל ובמרכז לגביית קנסות ועוד.
2.	שירות בתחומים בהם עוסקת רשות האכיפה והגבייה:	טיוב פרטי לקוחות	במסגרת פניית לקוח ו/או פרויקטים יזומים בשיחות יוצאות, יבוצע תשאול לפרטי הלקוח.
3.	בהם עוסקת רשות האכיפה והגבייה:	מתן מידע אישי	במסגרת התהליך יינתן מידע פרטני מתיק ההוצאה לפועל/גביית קנסות בהתאם לנוהל זיהוי לקוח בתיק כולל החלטות רשמים, תאריכים, גובה חובות, קנסות, ריביות, סטאטוס תיק/ קנס, הליכים שננקטו או שצפויים להינקט וכיו"ב.
4.	הוצאה לפועל והמרכז לגביית קנסות	פנייה לעובדי לשכות ההוצאה לפועל/עובדי המרכז לגביית קנסות/ גורמי מטה ברשות האכיפה והגבייה	במסגרת התהליך נציג השירות יפנה (באמצעות מערכת לתיעוד פניות של הרשות) לעובדי הרשות השונים פניות על מנת לבצע בירור מקיף ולתת מענה לפניות שלא ניתן היה לתת להן מענה בשיחה ראשונה.

עמוד 56 מתוך 216

5.	תמיכה באתר הרשות	במסגרת התהליך יינתן סיוע ועזרה בהתמצאות באתר האינטרנט של רשות האכיפה והגבייה (טפסים, ביצוע תשלום באתר, קבלת מידע ועוד) כולל סיוע בזימון תור לשכות ההוצאה לפועל
6.	זימון תורים לשכות	במסגרת התהליך יתבצע זימון תור ללקוח לקבלת קהל בלשכות ההוצאה לפועל באמצעות מערכת זימון תורים - QFLOW
7.	גביית חובות באמצעות כרטיס אשראי	במסגרת התהליך ייגבה חובו של הלקוח באמצעות כרטיס אשראי עפ"י הנוהל כפי שנקבע ע"י רשות האכיפה והגבייה וע"פ הנחיות הגורם המקצועי (מס' תשלומים, גובה חוב מקסימלי וכיו"ב).
8.	הנפקת שוברי תשלום ללקוחות	במסגרת התהליך יפיק נציג השירות שוברי תשלום ללקוח עפ"י הנוהל כפי שנקבע ע"י רשות האכיפה והגבייה, שוברים אלו ישלחו באמצעות מסרונים ללקוחות (מס' שוברים כמס' התשלומים שישלם את חובו וכיו"ב)
9.	שיחות יזומות להנעה לגבייה/ הגעה להסדר חובות/סגירת התיקים	התהליך מאפשר לנציג לגבות מהלקוח את חובו בשיחות יוצאות (באמצעות כרטיס אשראי/ שליחת שוברי תשלום) או לקדם את תהליך הגבייה בשיחה יוצאת.
10.	שיחות יוצאות לעדכון	התהליך מאפשר לנציג לעדכן את הלקוח בנושאים שונים שיבחרו מעת לעת.
11.	עדכון לקוח בערוצים השונים	במעמד שיחה הנציג יוכל לעדכן את הלקוח בעניין פירוט כספי/ החלטות ונושאים שונים בערוצי קשר נוספים כגון שליחת החלטות וטפסים באמצעות מסרון והפנייה לאזור האישי. כמו כן יוכל להעביר החלטות במייל/פקס באמצעות צוות Back Office.
12.	פעילות יזומה	מעט לעת ובהתאם לצורך המזמין, תוגדר פעילות יזומה שתטופל באמצעות נציגי השירות בצוותים השונים. פעילויות אלו יבוצעו בתיאום עם הספק ובהגדרת מדדי ביצוע בהתאם לפעילות

הרשות שומרת לעצמה את הזכות להוסיף שירותים אחרים או לגרוע את השירותים שלעיל.

7.4. בכל שיחה יידרש הנציג:

- ✓ לטייב ולאמת את פרטי הלקוח.
- ✓ לספק ללקוח מידע ובנוסף להניע את הלקוח לשלם את חובו.
- ✓ לשקף שלבי הטיפול ולוחות הזמנים.
- ✓ ליידע את החייב בחובות הנוספים הפתוחים נגדו.

עמוד 57 מתוך 216

- ✓ לתעד כל שיחה במערכת ייעודית/תפעולית.
- ✓ לידע את הלקוח בדבר התחברות לאזור האישי, תוך ציון יתרונות/תועלות.
- ✓ במידת הצורך, יבצע הנציג הפניית הפונה למוקד ממשל זמין לתמיכה ברישום למערכת ההזדהות הלאומית.
- ✓ נציגי השירות יספקו מענה מלא לצרכיו של הלקוח עד לסגירת מעגל הטיפול ושביעות הרצון של הלקוח. לא תבוצע הפניית שיחות מנציג "חזרה לתור".
- ✓ יודגש כי יתכנו שינויים בתהליכי העבודה המוצגים, בהתאם לצרכים משתנים ובהתאם יוגדר SLA לטיפול, כפועל יוצא צפוי לחול שינוי במשך השיחה הנכנסת/יוצאת.
- ✓ הספק הזוכה יידרש לבצע את כל תהליכי העבודה המפורטים בפרק זה ותהליכי עבודה חדשים ע"פ דרישת הרשות.
- ✓ המזמין יהא רשאי לקבוע מחדש את יעדי הפעילויות וכן את תכולות הפעילות היוצאת/נכנסת.

7.5 דגשים לפעילות שיחות נכנסות

- 7.5.1 נציגי המוקד ידרשו להתמחות בשתי מיומנויות עיקריות: הוצאה לפועל וגביית קנסות.
- 7.5.2 תחת ההוצאה לפועל נדרשות תתי התמחות נוספות: מסלול מקוצר, מנהל גביה ומסלול מזונות. יתכנו תתי התמחויות נוספות בעתיד.
- 7.5.3 תסריטי השיחה של ההתמחויות השונות יוטמעו בתוך מערכת ניהול הידע.

7.6 דגשים לפעילות שיחות יוצאות:

- 7.6.1 פעילות גבייה – תוצאתה- תשלום מלא בכרטיס אשראי / תשלום חלקי/ הסדר תשלומים / הפקת שובר.
- 7.6.2 פעילות יזומה כחלק משיפור תהליכי שירות- עדכון סטאטוס טיפול בתיק, חזרה ללקוח עם מענה בעקבות פנייה נכנסת, טיוב כתובות ועוד.
- 7.6.3 פעילות יוצאת תבוצע באמצעות מערכת לניהול קמפינים בשילוב חייגן אוטומטי.
- 7.6.4 פעילות יזומה ליידוע ועדכון החייב/ צד בתיק יבוצעו בחיגור רגיל ככל שיידרש.

7.7 פעילות מעטפת שירות

- 7.7.1 כחלק מפעילות מרכז המידע ובמסגרת הפעילות נשלחים כ- 100 מכתבים בכל חודש כפעילות Back Office. הרשות תספק את המעטפות ודפי נייר. על הספק הזוכה להיערך לפעילות שוטפת זו בהיבטים הבאים:
 - ✓ מקום ייעודי עבור מעטפות וניירת.
 - ✓ הדפסת המסמכים במהלך/ מחוץ לשיחת שירות עם לקוח (מדפסות נגישות במתחם המוקד).
 - ✓ שליחת המסמכים במהלך שיחת שירות באמצעות שרת פקסים (באחריות הספק).
 - ✓ עיטוף המסמכים וריכוזם באחריות הספק, איסוף והעברה לסניף דואר באחריות הרשות.

✓

7.8. הגדרות עבור תהליכי עבודה- הוצאה לפועל

מרכז המידע והשירות מבצע מספר תהליכי עבודה המובדלים באמצעות פעולות ייעודיות ובהתאם לסוג התהליך. להלן סוגי התהליכים והמערכות המעורבות בהן, יובהר כי לרשות שמורה האפשרות להוסיף ו/או לשנות תהליכים במהלך תקופת ההתקשרות.

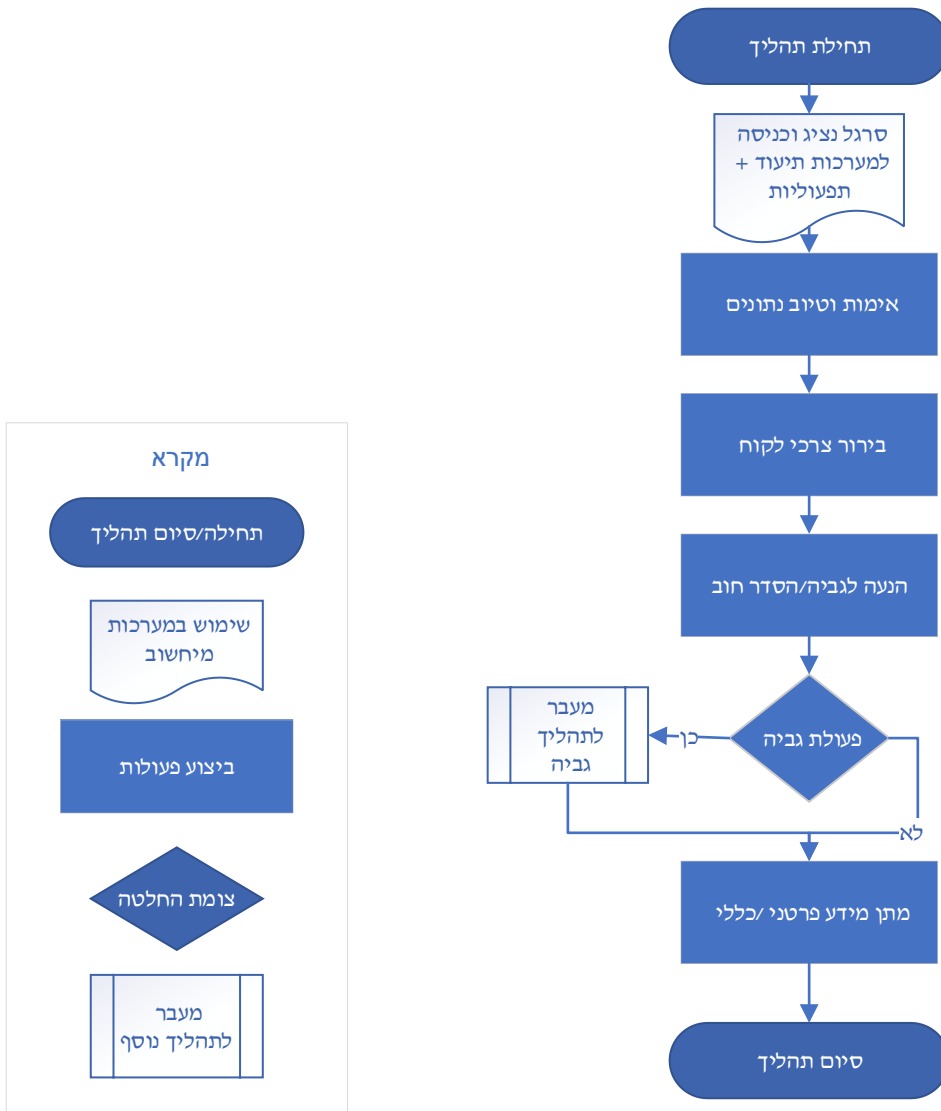
תהליך	פירוט	מערכות מעורבות
תהליך רגיל	מתן מידע באמצעות מענה לשיחות נכנסות לחייב/זוכה המנהל את התיק בעצמו או ע"י בא כוחו.	1. מערכת לתיעוד פניות- Mic Dynamics (בבעלות הרשות) לרבות הקפצת מסך מנתוני IVR 2. מערכת לניהול ידע- KANA (בבעלות הרשות) 3. מערכת זימון תורים (בבעלות הרשות) 4. מרכזיה וסרגל נציג (באחריות הספק) 5. מערכת "כלים שלובים" (בבעלות הרשות)
מסלול מקוצר	מסלול זה בא להחליף את הזוכה ופועל מטעמו ללא צורך בעו"ד. מסלול ייחודי לגביית חובות בהוצאה לפועל המתאים לתיקים העומדים בקריטריונים מסוימים.	1. מערכת לתיעוד פניות- Mic Dynamics (בבעלות הרשות) לרבות הקפצת מסך מנתוני IVR 2. מערכת לניהול ידע- KANA (בבעלות הרשות) 3. מערכת זימון תורים (בבעלות הרשות) 4. מרכזיה וסרגל נציג (באחריות הספק) 5. מערכת "כלים שלובים" (בבעלות המזמין) 6. מערכת "אנה" (בבעלות המזמין)
מסלול מזונות	מסלול מזונות הינו תהליך בו ההוצל"פ נותנת שירות לבעלת/תיק הוצל"פ עם חוב מזונות לקדם הליכים וללא צורך בעו"ד מייצג מטעמה. המסלול נכנס	1. מערכת לתיעוד פניות- Mic Dynamics (בבעלות הרשות) לרבות נתונים מערכת IVR

עמוד 59 מתוך 216

תהליך	פירוט	מערכות מעורבות
	לנעלי הזוכה בתיק וכולל בתוכו תיקי מזונות אישה וכן תיקי חוב לביטוח לאומי בגין תשלום מזונות לאישה.	<p>2. מערכת לניהול ידע- KANA (בבעלות הרשות)</p> <p>3. מערכת זימון תורים (בבעלת הרשות)</p> <p>4. מרכזיה וסרגל נציג (באחריות הספק)</p> <p>5. מערכת "כלים שלובים" (בבעלות המזמין)</p> <p>6. מערכת "ואהבת" (בבעלות המזמין)</p>
מסלול מנהל גביה	מייצג את הזוכה ופועל מטעמו. הזוכה במסלול זה מוגדר כגורם מוסדי או ממשלתי בלבד. המסלול ייחודי לגביית חובות בהוצאה לפועל המתאים לתיקים העומדים בקריטריונים מסוימים	<p>1. מערכת לתיעוד פניות- Mic Dynamics (בבעלות הרשות) לרבות נתונים ממע' IVR</p> <p>2. מערכת לניהול ידע- KANA (בבעלות הרשות)</p> <p>3. מערכת זימון תורים (בבעלת הרשות)</p> <p>4. מרכזיה וסרגל נציג (באחריות הספק)</p> <p>5. מערכת "כלים שלובים" (בבעלות המזמין)</p> <p>6. מערכת "חמדת" (בבעלות המזמין)</p>

עמוד 60 מתוך 216

התרשים להלן מתאר דוגמא לתהליך כללי- הוצאת לפועל:



עמוד 61 מתוך 216

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכות	נציג השירות ייכנס למערכת ניהול הפניות ולמערכת כלים שלובים- תבוצע הקפצת מסך פניית לקוח באמצעות נתונים שהוקשו ע"י הפונה ב-IVR
2.	ביצוע אימות וטיוב פרטים	נציג השירות יזהה את הלקוח ויקליד את נתוני הפונה במידת הצורך עפ"י אמצעי זיהוי: 1. מס' זהות של הפונה (חייב להופיע כגורם בתיק עצמו) 2. במידה ומדובר במשרד עו"ד - מס' רישיון עו"ד המטפל בתיק. 3. מספר תיק. 4. במידה וההזדהות נעשתה על ידי תעודת זהות ימסור את מועד הנפקת תעודת הזהות שבידו. הנציג יבצע אימות פרטים, ויעדכנם במערכת במידה ואינם מעודכנים. פרטים לדוגמא לצורך עדכון: טלפון סולארי, כתובת מייל ועוד ככל שיידרש.
3.	בירור צרכי הלקוח	נציג השירות יברר את סיבת הפניה של הלקוח להוצאה לפועל ובירור לגבי אפשרות מתן מידע פרטני או כללי.
5	הנעה לגבייה, הגעה להסדר חוב וסגירת התיק	נציג יסביר לפונה את החלופות העומדות בפניו לטובת גבייה/תשלום חוב, המשמעויות וההשלכות לפתיחת התיק בהוצל"פ/הליכי גבייה הנוכחים/עתידיים במטרה להניע אותו לשלם את החוב/להגיע להסדר, תוך פירוט תועלות בעניי הלקוח
6	במידה והלקוח מעוניין בביצוע גבייה	
7	מעבר לתהליך גבייה	נציג השירות יעבור לתהליך גבייה עם הלקוח
8	מתן מידע פרטני	נציג השירות ייתן ללקוח מידע פרטני מתוך מערכת הליבה של ההוצאה לפועל - "כלים שלובים" שבה מופיעים בין היתר: 1. פרטי התיק 2. פרטים נוספים מורחבים 3. אירועים בתיק 4. גורמים בתיק 5. החלטות ובקשות 6. הליכים שבוצעו בתיק 7. מסך מידע על החייב, פעילות כספית ודף חשבון

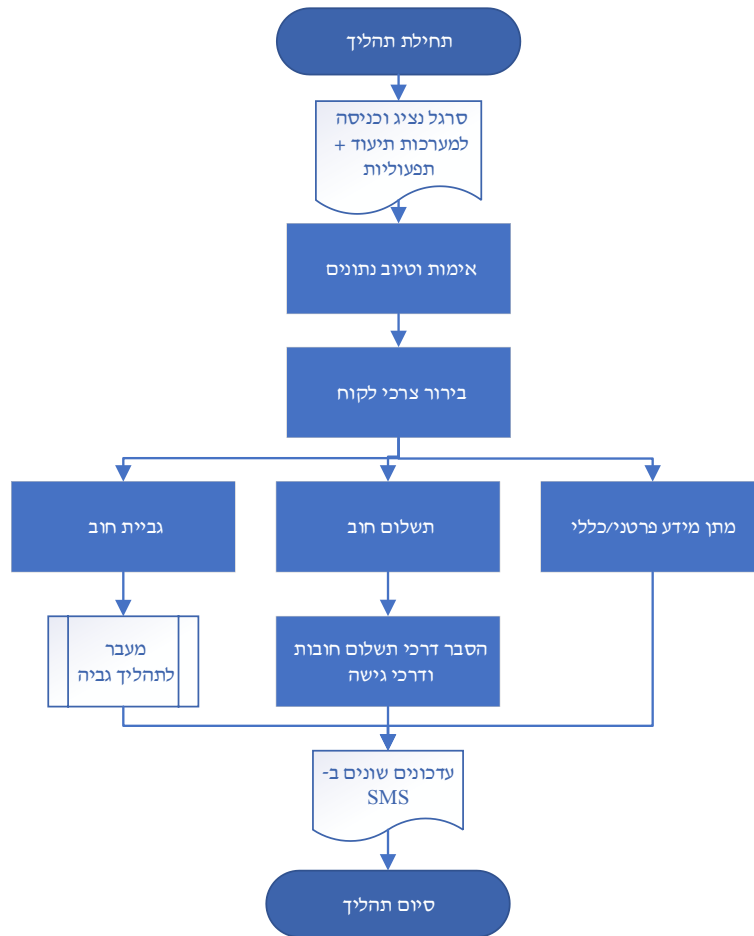
עמוד 62 מתוך 216

פירוט	שלב	#
<p>8. במקרה של הפניה להמשך טיפול בלשכת הוצאה לפועל או לבקשת הפונה יזומן לו תור באמצעות מערכת לזימון תורים - מערכת QFLOW</p> <p>9. תבוצע שליחת קישור רלוונטי לטפסים/מידע באמצעות מסרון.</p> <p>10. יינתנו הסברים בנושא פעולות באזור אישי.</p> <p>11. לטובת תמיכה טכנית במידת הצורך, תבוצע הפניה לצ'אט.</p> <p>נציג השירות יתעד במערכת הפניות את פניית הלקוח. במקרה בו יהיה צורך בבירור נוסף מול גורם ברשות (לדוגמא: אי יישום החלטה/ אי סגירת תיק/ אי ביטול הליך וכיו"ב) במרבית המקרים יהיה צורך בבירור נוסף של גורם בכיר אך בחלקם יפנה הנציג ישירות דרך המערכת לגורם הרלוונטי. צוות ניהולי יקבל חיווי כאשר מתקבלת תשובה (עפ"י SLA) ויבצע שיחה לעדכון הלקוח לסגירת מעגל טיפול.</p> <p>מתי תתבצע פניה לנציגים בכירים מקצועיים?</p> <p>במרכז המידע של הוצאה לפועל קיימת תמיכה מקצועית שמהותה מענה מקצועי לנציגי השירות בזמן מענה (התייעצות) ובירור נושאים מקצועיים וכן כגורם נוסף במקרים מסוימים לאישור העברה של פניה לגורמים חיצוניים למוקד (גורמי מטה ברשות/ גורמים בלשכות)</p> <p>מתי תתבצע פנייה לגורמים חיצוניים?</p> <p>אנשי הקשר – עובדים של לשכות הוצאה לפועל שהוגדרו על ידי מנהלי המחוזות כאנשי קשר לפתרון בעיות מקצועיות מול מרכז המידע.</p> <p>פניה לגורמים חיצוניים תתבצע באמצעות מערכת ה-CRM</p> <p>1. בירור נושאים מקצועיים מול מערכות ההוצל"פ.</p> <p>2. בירור מעמיק בשם הפונה במקרים בהם מדובר בנושאים דחופים כגון: עיכוב יציאה מהארץ, ביטול או עיכוב מועד פינוי.</p>		
<p>נציג שירות וגבייה ייתן מידע כללי לדוגמא:</p> <p>1. שעות קבלת קהל וכתובות, מיילים/פקסים בלשכות השונות.</p> <p>2. קישורים לטפסים מקוונים</p> <p>3. אופן הגשת בקשות בלשכות כולל פתיחת תיקים.</p> <p>4. סוגי הליכים אפשריים לנקיטה בהוצאה לפועל.</p>	<p>9. מתן מידע כללי</p>	

עמוד 63 מתוך 216

פירוט	שלב	#
5. זימון תור להוצאה לפועל 6. מידע בנושא אזור אישי 7. הפניה לצי'אט 8. ועוד ככל שיידרש.		
בכל אחד מהשלבים לעיל, יוכל הנציג להעביר את הפניה באמצעות המערכת לשיחת מנהל. פניית מנהל תטופל תחת SLA המוגדר ע"י הרשות.	שיחת מנהל	0

7.8.1 תהליכי מרכז לגביית קנסות



תהליך	פירוט	מערכות מעורבות
מתן מידע	מטרת התהליך- לאפשר ללקוח לקבל מידע פרטני וכללי במרכז לגביית קנסות	1. מרכזיה וסרגל נציג (באחריות הספק) 2. מערכת אבן בוחן (אחריות המזמין) לרבות נתוני פונה מה-IVR 3. מערכת לניהול ידע- KANA (בבעלות המזמין)

עמוד 65 מתוך 216

תהליך	פירוט	מערכות מעורבות
		4. מערכת תיעוד פניות לטובת אימות ושליחת מסרונים
תשלום חוב	מטרת התהליך- לאפשר ללקוח החייב לשלם את חובו טלפונית באמצעות נציג/IVR אתר תשלומים או דרך הדואר.	1. מרכזיה וסרגל נציג (באחריות הספק) 2. מערכת אבן בוחן (מגייק- אחריות המזמין) 3. מערכת לניהול ידע- KANA (בבעלות המזמין)
גביית חובות יזומה- טלפונית	מטרת התהליך- ביצוע גביית חובות טלפונית מחייבים במרכז לגביית קנסות. תהליך זה מתבצע באמצעות פעילות שיחות יוצאות כפעילות יזומה	1. חייגן (באחריות הספק) 2. אבן בוחן- מגייק (באחריות המזמין) 3. מערכת לניהול ידע- KANA (בבעלות המזמין)
עדכונים שונים	שליחת עדכונים בהודעת SMS	1. אבן בוחן לצרכי תיעוד 2. מערכת תיעוד פניות לצרכי שליחת SMS

דגשים לתהליך

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכת אבן בוחן	נציג השירות ייכנס למערכת אבן בוחן.
2.	הקלדת פרטי החייב	נציג השירות יקליד את מס' התיק או ת.ז של החייב, אין אפשרות להקליד שום פרט אחר.
3.	זיהוי הלקוח וביצוע אימות וטיוב פרטים	לכל מתקשר יבוצע תהליך זיהוי בהתאם לנהלי המוקד.
4.	בירור צרכי הלקוח	נציג השירות יברר את סיבת הפניה של הלקוח למרכז לגביית קנסות.
5.	הנעה לגבייה, הגעה להסדר חוב וסגירת התיק	נציג יסביר ללקוח את משמעותיות והשלכות של תיק קיים/ הליכי גבייה הנוכחים/עתידיים במטרה להניע אותו לשלם את החוב/להגיע להסדר, תוך פירוט תועלות בעניי הלקוח

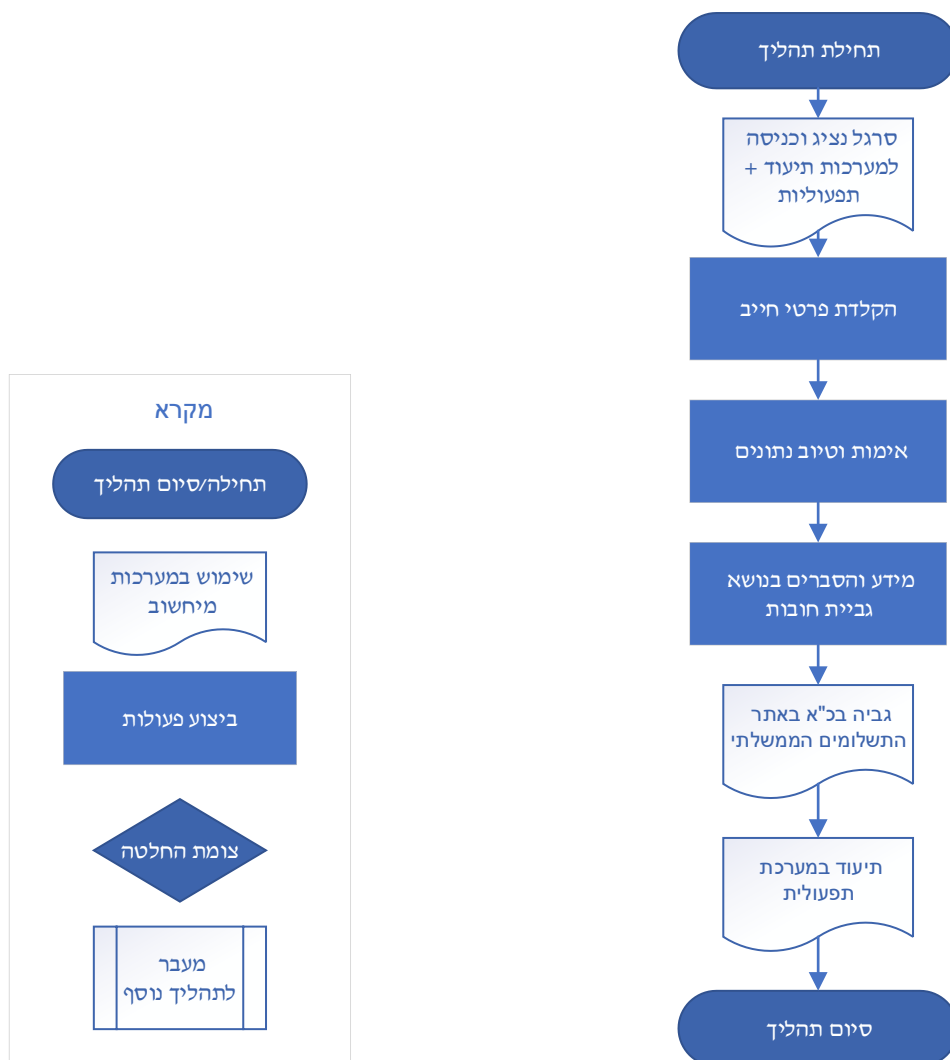
עמוד 66 מתוך 216

#	שלב	פירוט
6.	מעבר לתהליך תשלום	נציג השירות יעבור לתהליך תשלום עם הלקוח בהתאם לנוהלי התשלום במוקד.
7.	האם הלקוח מעוניין במידע פרטני	במידה והתשובה היא כן לשלב זה יש לעבור לשלב הבא
8.	מתן מידע פרטני	<p>נציג השירות ייתן ללקוח מידע פרטני לפי הצורך לדוגמא:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ריכוז חובות של החייב, פרטי תיק (כולל סוג העבירה, תאריך ביצוע העבירה, סכום קרן הקנס וכד''). 2. הליכים שבוצעו בתיקים. 3. התכתבויות עם החייב (כולל הסדרי חוב במידה והיו). 5. תנאים לביטול הליכים שבוצעו בתיקים. 6. תנאי תשלום ו/או קבלת הסדר תשלומים. 7. שליחת קישורים לטפסים מקוונים באמצעות מסרונים. 8. תמיכה במילוי טפסים. 9. עידוד רישום לאזור האישי. 10. העברת נושאים להמשך טיפול באמצעות המרכז לגביית קנסות. <p>פניה לנציג בכיר מקצועי או ממשקים אחרים:</p> <p>פניה לנציג בכיר מקצועי:</p> <p>במרכז המידע של המרכז לגביית קנסות קיימת תמיכה מקצועית שמהותה מענה מקצועי לנציגי השירות, כמו כן במקרים חריגים בלבד באמצעות שליחת מייל לאנשי קשר:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. כאשר לפונה לא בוטלו הליכים שהוטלו עליו כגון עיקול רכב /עיקול לצד ג' 2. שאלות מקצועיות שהנציג לא יודע לענות עליהן 3. במקרים בהם על המרכז לתת את הדעת 4. במקרים או נושאים שאינם בתחום אחריותו או סמכותו של הנציג
9.	מידע כללי	<p>נציג השירות ייתן ללקוח מידע כללי ממערכת ניהול ידע, לדוגמא:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. מספרי טלפון, כתובות מייל וכתובות של גופים המטילים חוב. 2. דרכי התקשרות של המרכז לגביית קנסות לפי הצורך. 3. דרכי תשלום 4. אופן הגשת בקשה לוועדות /פריסת תשלומים 5. עידוד רישום לאזור האישי 6. ועוד ככל שיידרש

עמוד 67 מתוך 216

#	שלב	פירוט
10.	תיעוד הפניה	נציג השירות יתעד את סוג הפניה ואופן הטיפול בה במערכת אבן בוחן. במידת הצורך הפניה תתועד כ"סלי" המופנה להמשך טיפול במרכז. הפניה תטופל בהתאם ל-SLA שנקבע ותתועד במערכת. בכיר יחזור ללקוח עם המענה שהתקבל מהמרכז לגביית קנסות לצורך סגירת מעגל טיפול. לחליפין, יעדכן הנציג את הלקוח במועד עתידי לחזרה למוקד.

7.8.2. להלן תרשים תהליך תשלום חוב במרכז לגביית קנסות, אשר מטרתו היא לאפשר ללקוח החייב לשלם את חובו טלפונית באמצעות נציג /IVR/ אתר תשלומים או דרך הדואר.

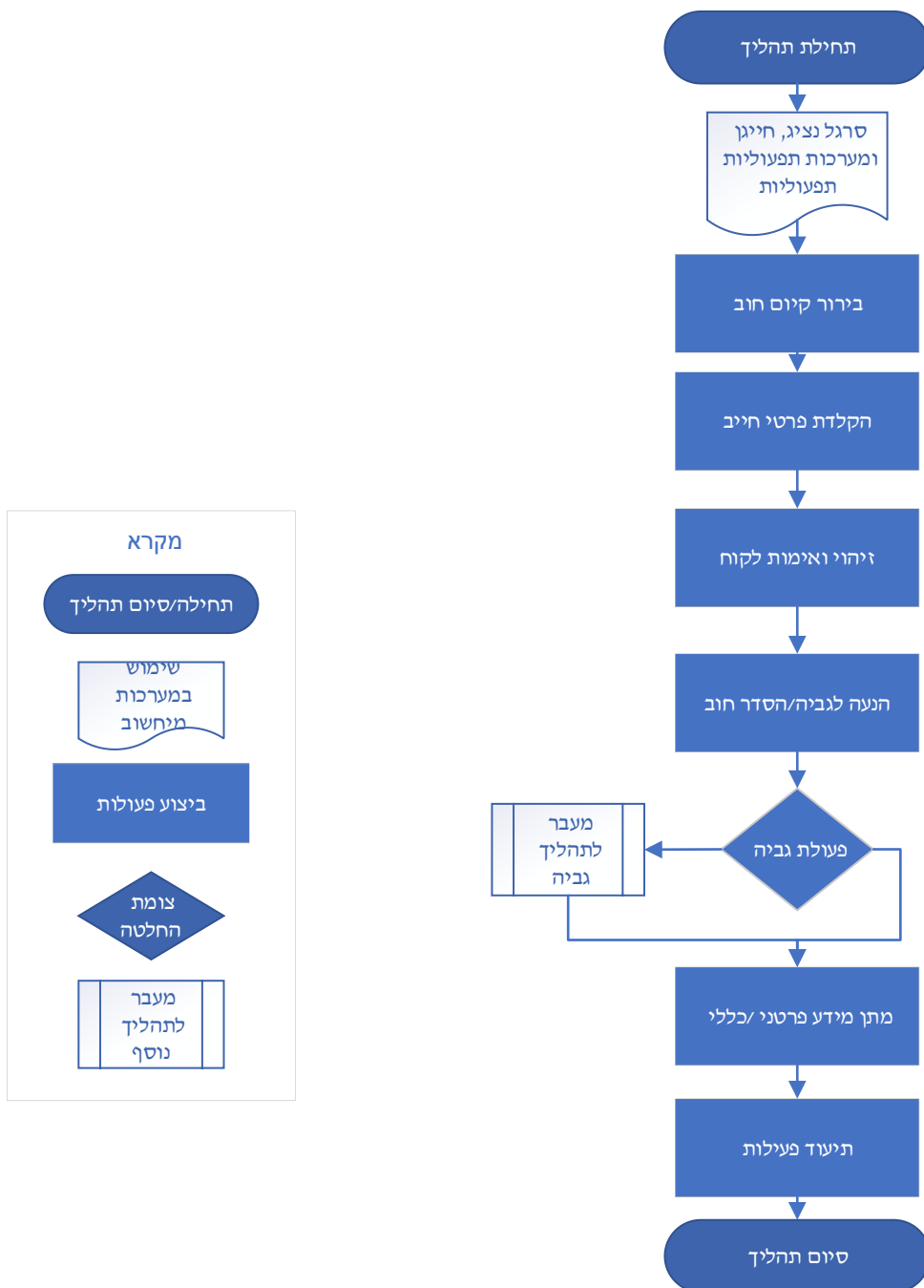


דגשים לתהליך

#	שלב	פירוט
1.	כניסה למערכת אבן בוחן	נציג השירות ייכנס למערכת אבן בוחן.
2.	הקלדת פרטי החייב	נציג השירות יקליד את מס' התיק או ת.ז של החייב, אין אפשרות להקליד שום פרט אחר.
3.	זיהוי הלקוח וביצוע אימות וטיוב פרטים	לכל מתקשר יבוצע תהליך אימות ובמידת הצורך, אימות מורחב: נציג יבקש מס' זהות של החייב בתיק ואת מספר התיק. השיחה תתקיים עם החייב בלבד. בהיעדר פרטים מלאים יבוצע תהליך אימות מורחב. במידת הצורך, יבצע הנציג טיוב נתונים ולדוגמא: 1. טלפון סלולארי ובבית. 2. כתובת למשלוח דואר.
4.	הנעה לגבייה, הגעה להסדר חוב וסגירת התיק	נציג יסביר ללקוח את משמעותיות והשלכות את פתיחת התיק/הליכי גבייה הנוכחים/עתידיים במטרה להניע אותו לשלם את החוב/להגיע להסדר, תוך פירוט תועלות בעניי הלקוח
5.	תהליך מתן מידע	בהתאם לטבלת תהליך מתן מידע בסעיף קודם
6.	הקלדת פרטי כ"א	התשלום יתבצע רק עבור בעל חוב המתקשר בעצמו והמעביר פרטי כרטיס אשראי הרשום על שמו. לא יבוצע תשלום לפונה שאינו בעל כרטיס האשראי. קבלת פרטים הנדרשים לחיוב. 1. נציג יבקש את פרטי כרטיס האשראי הנחוצים לביצוע החיוב 2. הנציג ייכנס למערכת התשלום באינטרנט (אתר התשלומים הממשלתי) לצורך ביצוע תשלום. 3. הנציג יעדכן את הלקוח במס' האישור לתשלום. 4. הלקוח יקבל תוך 30 יום קבלה בדואר ובנוסף במייל במידה והלקוח ביקש זאת. במסגרת ביצוע התשלום באתר התשלומים הממשלתי, יעדכן הנציג את הפונה כי באפשרותו לשחזר בעצמו קבלה באתר התשלומים.
7.	תשלום בדואר	יש באפשרות החייב להציג ת.ז בכל סניף דואר שם רואים את גובה החוב באופן ממוכן.
8.	תיעוד הפניה	נציג השירות יתעד את סוג הפניה ואופן הטיפול בה במערכת אבן בוחן.

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

הסבר כללי- באמצעות ממשק המופעל באופן יומי בין מרכז לגביית קנסות, מתקבלות רשימות לתוך החייגן לצורך ביצוע פעילות שיחות יוצאות לגביה. ביצוע שיחות יזומות במטרה להניע את החייב לשלם את החוב/להגיע להסדר במרכז לגביית קנסות- פעילות זו מוגדרת במכרז זה כפעילות יוצאת. רשות האכיפה והגבייה, תגדיר פלחי חייבים לביצוע הליך של גבייה יזומה.



דגשים לתהליך:

#	שלב	פירוט
.1	כניסה למערכת החייגן	ביצוע גבייה טלפונית מחייבים תתבצע באמצעות חיוג ממערכת חייגן כולל הקפצת המסך במערכת.
	כניסה למערכת אבן בוחן	נציג השירות ייכנס למערכת המידע של המרכז לגביית קנסות-אבן בוחן.
.2	פרטי החייב- כיום לא מתבצעת הקלדה – יש קישור בין המערכות	נדרש קישור בין מערכת החייגן למערכת אבן בוחן ועל כן לא מתבצעת הקלדת ת.ז ומספר תיק של פונה.
.3	זיהוי הלקוח בהתאם לתסריט שיחה יוצאת	יבוצע זיהוי לקוח בהתאם לתסריט שיחה במסגרתו נדרשים אמצעי זיהוי לטובת אימות: 1. מס' זהות של החייב בתיק (יש לדבר עם החייב במסגרת תהליך זה). 2. תאריך הנפקת תעודת הזהות
	הנעה לגבייה, הגעה להסדר חוב וסגירת התיק	נציג יסביר ללקוח את משמעותיות והשלכות הליכי גבייה הנוכחים/עתידיים במטרה להניע אותו לשלם את החוב/להגיע להסדר, תוך פירוט תועלות בעניי הלקוח
.5	האם הלקוח מעוניין לשלם	
.6	מתן מידע	בהתאם לתהליך מתן מידע לעיל.
.7	האם הלקוח מעוניין לשלם בכ"א או בדואר?	
.8	הקלדת פרטי כ"א	התשלום יתבצע רק עבור בעל חוב המתקשר בעצמו והמעביר פרטי כרטיס אשראי הרשום על שמו. לא יבוצע תשלום לפונה שאינו בעל כרטיס האשראי. 1. קבלת פרטי אשראי הנדרשים לביצוע החיוב. 2. הנציג ייכנס למערכת התשלום באינטרנט (אתר התשלומים הממשלתי) לצורך ביצוע תשלום. 3. הנציג יעדכן את הלקוח במס' האישור לתשלום. 4. הלקוח יקבל תוך 30 יום קבלה בדואר ובנוסף במייל במידה והלקוח ביקש זאת. במסגרת ביצוע התשלום באתר התשלומים הממשלתי, יעדכן הנציג את הפונה כי באפשרותו לשחזר בעצמו קבלה באתר התשלומים.
	תשלום בדואר	יש באפשרות החייב להציג ת.ז בכל סניף דואר, שם רואים את גובה החוב באופן ממוכן.

עמוד 71 מתוך 216

#	שלב	פירוט
10.	תיעוד הפניה	נציג השירות יתעד את סיכום הפעולות ואת תוצאת השיחה במערכת החייגן.
		הקובץ יוחזר במנגנון אוטומטי לרשות שתטמיע את תוצאת השיחה בתוך המערכת בממשק חוזר אונליין .

8. מיון, גיוס וקליטת הון אנושי

8.1. אופן הגיוס:

- 8.1.1. גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס יתבצע ע"י הספק הזוכה ועל חשבוננו, בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד.
- 8.1.2. הרשות תהא רשאית, לפי שיקול דעתה, לקחת חלק בתהליכי המיון והגיוס כגון: בחינה של פרופיל בעלי תפקיד, השתתפות במרכזי הערכה ועוד.
- 8.1.3. לרשות הזכות לפסול מועמדותו של מועמד שמבחינתה אינו עומד בתנאים הנדרשים.
- 8.1.4. הרשות רשאית להחליט על החלפתו של עובד כלשהו במוקד. על הספק לאתר ממלא מקום על פי הפירוט הבא:
 - ✓ בעלי תפקידים בכירים: מנהל לקוח, מנהל מוקד, מדריך ומנהל ידע יש לספק מחליף תוך 30 יום.
 - ✓ נציגי שירות, מנהלי משמרת, ראשי צוותים ובכירים יש לספק מחליף תוך 7 ימי עבודה.
 - ✓ באחריות הספק לדאוג לתפקוד שוטף גם במקרה החלפת עובד המשתייך לתפקידי המטה כגון אנליסט.
 - ✓ על הרשות לאשר כי המחליף עומד בתנאי הסף וכי היא מאשרת את מועמדותו.
- 8.1.5. **החלפת בעלי תפקידים בכירים**: ככלל, בעלי תפקידים בכירים לא יוחלפו כל תקופת המכרז. אולם, מנימוקים מיוחדים וחריגים- תתאפשר החלפה של מנהל לקוח, מנהל מוקד, מדריך ומנהל ידע, בכפוף לכך שהספק הזוכה ימסור הודעה בכתב בת 60 יום לפחות, הצגת מועמד ואישורו יתבצע בכפוף לעמידה בתנאי הסף לתפקיד ואישור נציג הרשות.
- 8.1.6. החלפת תפקידי המפתח (מנהל פרויקט הקמה, מנהל לקוח, מנהל מוקד) באמצעות הספק הזוכה, יבוצעו בהודעה מוקדמת בכתב ל 60 יום מראש, אישור מועמדים לתפקידים אלו יהיה בכפוף להחלטת ועדת המכרזים של המזמין. יובהר כי מועמדים חדשים יעמדו בתנאי הסף לתפקיד כפי שהם מפורטים בהמשך.
- 8.1.7. החלפת מדריך תתאפשר מתוך מצבת העובדים בתפקיד בכיר/נציג המועסק במשך תקופה של 6 חודשים לפחות או בכיר/נציג מעולם התוכן של רשות האכיפה בעבר. אישור המועמד לתפקיד זה יהיה ע"י הרשות.
- 8.1.8. **מועמד מחליף העומד בתנאי הסף לתפקיד ואושר ע"י המזמין**- יעבור חפיפה שלא תפחת מפרק זמן של שבועיים, בסיומה יועברו דוחות המעידים על נושאי החפיפה והיקפה.
- 8.1.9. הספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של העובד, לרבות העדר כל שיפוי בגין הוצאות קליטת העובד שהופסקה עבודתו.
- 8.1.10. תמורה בעבור הכשרת נציגים שהפסיקו או הופסקה עבודתם תשולם בתלות למשך העסקתם כמפורט בסעיף 14 למפרט השירותים- תמורה ואמנת שירות.
- 8.1.11. אישור סופי להסמכת נציג למענה יינתן ע"י הרשות ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.

עמוד 73 מתוך 216

- 8.1.12. כל מועמד להעסקה במוקד יידרש לחתום על ערכת קליטה של הרשות, הכוללת:
- ✓ הצהרה על שמירת סודיות.
 - ✓ טופס הרשאות למערכות הרשות.
 - ✓ הסכמה בכתב למסירת מידע על רישום פלילי וספח ת.ז.
 - ✓ טופס הזמנת כרטיס חכם.
 - ✓ הנחיות אבטחת מידע לעובד חדש.
 - ✓ הצהרה בדבר העדר חובות לרשות האכיפה והגבייה לו ולקרובי משפחתו
 - ✓ מועמד שיש ברשותו תיקי עבר (כחייב או כזוכה), או לקרובי משפחתו, או שהוא או מי מקרובי משפחתו משמש כעו"ד מייצג בהוצאה לפועל- יועבר לבחינה אישור של הרשות להמשך קליטתו כעובד.

הרשות שומרת לעצמה את הזכות להוסיף על הרשימה לעיל בכל עת.

- 8.1.13. מוקד השירות והגבייה יספק מענה במגוון תחומים. על כן על הספק להיערך לגיוס עובדים בעלי ניסיון, כישורים ויכולות ייחודיים לתחום עבודתם.
- 8.1.14. על הספק הזוכה להכשיר כח אדם מיומן למספר פעילויות במקביל – מענה לשיחות נכנסות (הוצאה לפועל על התמחויותיה/ פעילות המרכז לגביית קנסות), פעילות של שיחות יוצאות יזומות לחייבים בהתאם ליעדי הרשות תוך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה ושמירה על אחוז תעסוקה, פעילות תקשורת כתובה תוך תיעוד ו/או שימוש במקביל במספר מערכות מיחשוב ארגוניות ומערכות הספק. בשל כך נדרש גיוס של כח אדם באוריינטציה המתאימה לפעילות יוצאת, נכנסת ופעילות כתובה כאחד.
- 8.1.15. תמהיל גיוס דוברי שפות- על הספק לגייס נציגים דוברי עברית, רוסית, אמהרית וערבית ושפות זרות אחרות בהתאם לדרישת הרשות. נציגים דוברי שפות זרות יספקו שירות גם בשפה העברית. במהלך תקופת ההתקשרות תוכל לבקש הרשות גיוס נציגים בשפות אנגלית וצרפתית בהודעה מראש לספק.

8.2. להלן התמהיל הנדרש לגיוס דוברי שפות:

- ✓ דוברי עברית בלבד : 85.73%
- ✓ דוברי עברית+ ערבית : 11.65%
- ✓ דוברי עברית+ רוסית : 1.62%
- ✓ דוברי עברית+ אמהרית : 1%

במהלך תקופת ההתקשרות יתכן ויחולו שינויים בתמהיל הגיוס ובתיאום עם הספק

8.3. מערך הגיוס

הספק הזוכה, רשאי לתאם מול החברה המפעילה כיום את מוקד השרות, ניווד של נציגי שרות למוקד השרות והגבייה נשוא מכרז זה, יובהר, כי הרשות אינה חלק מכל מהלך שכזה, כמו כן תנאי ההעסקה לא יפחתו מתנאי מכרז זה.

8.4 תהליך הגיוס, מיון וקליטה

- 8.4.1 תהליך הגיוס יכלול את השלבים הבאים לפחות- הגדרת פרופיל למשרה, פרסום, ראיון טלפוני, מרכז הערכה הכולל בחינת התאמה לתפקיד- שירות, גבייה, יכולת התבטאות בכתב ובעל פה, מיומנות שימוש במחשב ובמערכות טכנולוגיות שונות בו זמנית כולל גלישה באינטרנט וראיון אישי על-ידי משאבי אנוש וראש צוות מטעם הספק.
- 8.4.2 על המציע לפרט בחוברת ההצעה כחלק מהמענה למכרז זה את שלבי המיון גיוס וקליטת עובדים.

8.5 דרישות אבטחה נוהליות:

- ✓ מהימנות וסינון עובדים- נדרש כי בשלבי קליטת עובדים יערך אימות פרטי המועמדים. הימצאותן של חוות דעת מספקות לגבי האישיות (כגון: מקומות עבודה קודמים וחוות דעת אישית).
- ✓ בדיקה לשם אימות שלמות ודיוק, קורות החיים של המועמד.
- ✓ בדיקה לאימות כי למועמד אין חובות בהוצאה לפועל ובמרכז לגביית קנסות. (וגם בדיקה לגבי קרובי משפחתו שמתנהלים נגדם תיקים ברשות או שהם מייצגים בהוצל"פ)
- ✓ אימות פרטים מול ת.ז וצרוף צילום ת.ז.
- ✓ אימות הצהרות בדבר הכישורים האקדמיים והמקצועיים.
- ✓ תנאי העסקה- בתנאי העסקה יצינו אחריות של העובדים לאבטחת מידע, אחריות העובד תהיה תקפה למשך שנה לאחר גמר העסקתו במוקד.
- ✓ חוק הגנת הפרטיות - חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ותקנות ההגנה על מאגרי המידע, מחייבים את חסיונם של הנתונים הפרטיים של לקוחות רשות האכיפה והגבייה.
- ✓ חל איסור על עובדי הספק הזוכה להוציא מסמכים מודפסים ו/או מצולמים ו/או באמצעות שליחתם למייל חיצוני מחוץ למוקד.
- ✓ אבטחת רשומות- מסמכי הרשות אשר אין בהם יותר שימוש עשויים להכיל מידע אישי של לקוחותיה. הספק יידרש לגריסת מידע כתוב.
- ✓ במידת הצורך- כרטיס חכם לכניסה מאובטחת למערכות הרשות- כל משתמש נדרש להזדהות בהזדהות חזקה חד-חד ערכית טרם תתאפשר פעולה כלשהי במערכת או גישה כלשהי לנתוני המערכת. במידה וידרש לצורך הזדהות יש להשתמש ב"כרטיס חכם" שיונפק על חשבון הספק הזוכה (יירכש ע"י הרשות ועלות הרכישה תקוּז בחשבוניות השוטפות. עלות הכרטיס הינה כ-110 ₪). כרטיס זה יהיה אישי ואינו ניתן להעברה בין נציגי הפעילות.

8.6 שימור ותגמול עובדים

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

עמוד 75 מתוך 216

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

8.6.3. למזמין שמורה הזכות להעניק תגמול לספק זוכה בעבור שימור עובדים כמפורט בסעיף 14, התמורה ואמנת השירות ובכפוף לעמידה ביעדי איכות וכמות אישיים של העובד.

8.6.4. על המציע לפרט במענה למכרז זה את הדרכים המוצעות על ידו לשימור וצמצום נטישת עובדים.

8.7. סיום העסקה

בעת סיום העסקת עובד, יידרש הספק לפעולות הבאות:

- ✓ החזרת הכרטיס המגנטי שסופק לעובד למנהל מטעם המזמין.
- ✓ מילוי טופס סיום העסקה כולל בקשה לביטול הרשאות, טופס זה יועבר ע"י מנהל מטעם המזמין למנהלן לביטול הרשאות וסגירת שמות המשתמש במערכות השונות.
- ✓ על הספק לבטל הרשאות הכניסה של העובד למתחם המוקד.
- ✓ החזרת כל ציוד שסופק ע"י הרשות לעובד מטעם הספק.

8.8. מערך תגמול

הספק הזוכה יידרש לתת תגמול שוטף לעובדים. התגמול יוענק לעובדים אחת לחודש בהתאם לוותק וביצועיהם ועמידתם ביעדים שונים שיוגדרו מעת לעת וישוקף בדוחות שנתיים כמפורט בסעיף 8.9

8.9. מרכיבי שכר

- 8.9.1. שכר הבסיס המשולם לנציגי השירות לא יפחת משכר מינימום +10% לפחות.
- 8.9.2. לשכר זה יתווספו תגמולים בעבור ביצועים כמפורט בסעיף הקודם.
- 8.9.3. הספק יעביר למזמין אישור רואה חשבון אודות השכר המינימלי ששילם לעובדיו אחת לשנה ובהתאם לדרישת המזמין מעת לעת, וכן דוחות המפרטים את מרכיבי השכר ועמידה בתנאים סוציאליים, מרכיבי שכר לרבות בונוסים או מענקים.
- 8.9.4. הספק יידרש להציג דוחות שכר מלאים ככל שהרשות תדרוש ובכל עת, לצורך ביצוע בקרה על עמידה בהתחייבות זו.
- 8.9.5. יובהר ויודגש כי הספק הזוכה ישלם לעובדיו עבור שעות עבודתם בפעילות, כולל תדריך וזמן הפסקה אישית. משמע, לא יבוצע קיזוז בשכר העובדים בגין זמן הפסקה/תדריך.

9. תפעול שוטף ומנגנוני עבודה

9.1 פעילות שוטפת

9.1.1. הספק הזוכה ייתן מענה לפעילויות השונות כפי שפורט בפרק היישום. יתכן ובמהלך תקופת ההתקשרות יתווספו פעילויות נוספות על פי הצורך וזאת במסגרת תשלום שעת נציג. הוספת פעילויות תהיה בהודעה מוקדמת לספק תוך הגדרת תהליך עבודה ויעדי ביצוע.

9.1.2. כחלק מניהול ותפעול של מערך השירות והגבייה עבור רשות האכיפה והגבייה, יידרש הספק הזוכה להיות בקשר עם נציגי היחידות השונות האמונים על התווית אופי השירות הניתן ללקוחות היחידה, בתיאום והנחיית הגורם המקצועי לצורך:

✓ התייעצויות שוטפות

✓ דיווח שבועי וחודשי של סטטוס פעילות ועמידה ביעדים.

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

✓ תכנון שנתי וחודשי – היקפי פעילות ותחזיות.

9.2 ניהול שוטף

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

9.2.2. בנוסף לשגרות הניהול והתפעול, יוגדרו על ידי הספק תהליכי טיפול בפניות בהתאם לסטנדרטים ולדגשים של הרשות.

9.3 שגרות ניהול מוקד

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

✓ חניכת נציגים מובילים / מתקשים

✓ הנעת צוות

✓ ישיבות צוות

✓ טיפול בבעיות משמעת

✓ הדרכות מקצועיות

9.3.2. על המציע לפרט במענהו דוגמאות לשגרות עבודה המבוצעות באופן שוטף.

9.4 מנגנוני בקרה בביצוע המזמין

9.4.1. מבחני ידע- אחת לשבוע יועבר מבחן ידע מקוצר מטעם הרשות. לרשות שמורה הזכות לדרוש ביצוע מבחן ידע מורחב אחת לחודש. ציון המבחן של עובדי המוקד יהווה חלק ממנגנון פרס/קנס בחודש הרלוונטי.

9.4.2. הקשבות- נציגי המזמין יבצעו באופן שוטף ולפי שיקול דעתו הקשבות לנציגים. ציוני ההקשבות יכללו במנגנון פרס/קנס.

9.4.3. סקר שביעות רצון לקוחות: יבוצע ע"י הרשות מעת לעת ובו ייבחנו מגוון יעדים בהתאם לשיקול דעתה.

9.5 מנגנוני עבודה

9.5.1 ישיבת סטאטוס חודשית

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

9.5.2 פגישות עבודה שוטפות:

אחת לשבוע תתקיים פגישת עבודה בין נציג מטעם הרשות למנהל המוקד בה יעברו באופן שוטף על עמידה ביעדים, בעיות בתפעול השוטף, שינויים ושיפורים נדרשים מידית ועוד ככל הנדרש. במידת הצורך ישולבו גורמים נוספים מטעם המזמין/ספק.

9.5.3 ישיבות אד-הוק:

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

9.5.4 ישיבות מטה:

- ✓ אחת לחודש תתכנס ישיבה בפורום רחב מטעם שני הגופים (הספק והמזמין) לצורך ביצוע חיתוך מצב ובחינת ביצועי מרכז המידע תוך קידום רעיונות ומיזמים חדשים. כחלק מישיבות המטה. פורום זה יכלול את מנהל הלקוח, מנהל המוקד, מנהל ההדרכה וגורמים נוספים כפי שיקבעו לפני הישיבה. מטעם המזמין יהיו שותפים, סמנכ"ל השירות, ממונה על מוקד השירות וגורמים נוספים בהתאם למהות הישיבה.
- ✓ אחת לשנה במועד שיקבע ע"י הרשות, תתקיים פגישה שמטרתה הצגת רעיונות, כלים, פתרונות המיועדים להטמעה בשנה שלאחר מכן בתכניות העבודה ולמטרת קידום המוקד.

9.5.5 ימי עיון משותפים והדרכות משותפות:

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

9.5.6 הפצת דוחות:

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

✓ בנוסף לדוחות יומיים, יפיץ הספק דוח חודשי באמצעות מחולל דוחות. דוחות חודשיים יכללו את כלל נתוני המוקד באופן מפורט ובהלימה ליעדי המוקד ולרבות פעילות לפי מיומנות (סקיל), משכי המתנה, נטישות, אחוזי מענה וכדומה. כלל הדוחות יוגשו כגולמיים וללא עיבוד, כמו כן יוצג ניתוח נתוני החודש ותובנות לשיפור.

9.5.7 דוחות הכשרה:

בעת קליטת קורס הכשרה חדש ולאורך קיום הקורס- יעביר הספק בחתך יומי כמות משתתפים בקורס ההכשרה, כמות נוטשים, מס' נציגים שסיימו הכשרה. בסיום קורס ההכשרה ולאחר תקופת החניכה, יעביר הספק דוח של מצבת העובדים שסיימה הכשרה והוסמכה למענה. דוח זה יהווה בסיס לתשלום עבור ההכשרה במועד המיועד לכך.

9.5.8 ניהול קובץ אירועים/תקלות:

באחריות הספק הזוכה לתעד באופן שוטף אירועים חריגים שהתרחשו כגון- תקלות במערכות, שינויים במצבת הון אנושי, פרסום וכו'. אירועים אלו יתועדו על מערכת תיעוד של המזמין.

9.5.9 הכנסת פעילות חדשה:

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

✓ למידת התהליך באמצעות פגישות עבודה, קריאת חומרים ועוד.

✓ אפיון תהליך עבודה והתאמות נדרשות במערכות המוקד.

✓ אישור המזמין לתהליך שאופיין.

✓ פיתוח מערכות.

✓ בדיקת מערכות בהתאם לאפיון כולל מול ממשקים.

✓ פיתוח מערכי הדרכה.

✓ הדרכת מנהלים ועובדים.

✓ הטמעת הפעילות במוקד.

9.5.10 קביעת יעדים:

לאחר תקופת למידה של הפעילות יוגדרו יעדים ויקבע לוח זמנים לפעילות החדשה אשר ישתלבו ביעדי מכרז זה. לצורך עמידה ביעדי המכרז יידרש הספק במידת הצורך לגייס נציגים בהתאם לצפי פעילות.

10. טכנולוגיה

10.1 כללי

- 10.1.1 מוקד השירות והגבייה של רשות האכיפה והגבייה יספק מענה במגוון ערוצי הקשר: טלפוני (אנושי/מענה קולי ממוחשב - IVR), צ'אט ועוד ערוצים ככל שיידרש במהלך פעילות המוקד.
- 10.1.2 בפרק זה מופיעות דרישות למערכות ומודולים שונים לשימוש המוקד. על המציע להציע פתרון בו האינטראקציה בין הנציג ללקוח נשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת התומכת במימוש הדרישות והיעדים המוגדרים במכרז זה.
- 10.1.3 ככלל, רצון המזמין היא כי מערכות ורכיבים באחריות הספק כמתואר בסעיף 10.3 יותקנו על גבי תשתית ענן על המציע לפרט במענהו את רכיבי הפתרון הטכנולוגיה וארכיטקטורת המערכות לרבות אישור כי המערכות ו/או רכיבי המערכת ניתנות להתקנה על גבי ענן ומתאימות או יותאמו למעבר לענן נימבוס הממשלתי.
- 10.1.4 על המציע להתייחס במענהו ליכולות המערכות לתמיכה בנגישות לטובת אוכלוסייה עם מוגבלויות.
- 10.1.5 לטובת גמישות ועדכניות טכנולוגית, על המציע להיות ערוך במהלך תקופת ההתקשרות ותקופת ההארכה לתוספות ו/או שינויים טכנולוגיים, פתרונות אלו יידונו בנפרד ויתומחרו בנפרד בעת הצורך. כמו כן, על המציע להיערך לגידול/קיטון בכמות נציגים הנדרשים כתוצאה מהטמעת כלים טכנולוגיים חדשים.
- 10.1.6 על רכיבי הפתרון המוצע להתחבר לכלל מערכת אחודה, אשר תפעל כמקשה אחת לצורך הפעלת Contact Center וחיבור הלקוחות הפונים לנציגי המוקד בערוצי הקשר השונים.
- 10.1.7 יובהר כי כל אחת מחלופות הקמת המערכות והרכיבים הטכנולוגיים יעמדו בדרישות אבטחת המידע ויתמכו בחיבור VDI בחיבור מרוחק.
- 10.1.8 באחריות הספק לבצע שדרוג טכנולוגי רציף בצד התוכנה ובצד החומרה של המערכות שיופעלו עבור הרשות בהתאם למדיניות יצרני המערכות השונות ו/או כמענה לדרישות הרשות, לרבות ההתאמות הנדרשות במערכות העוטפות וביישומים שפותחו כפועל יוצא מהשדרוג. השדרוג יבוצע על חשבון הספק.
- 10.1.9 בתקופת ההתקשרות- בעת מעבר להתקנה על גבי ענן נימבוס ממשלתי ובמידה ולא הותקן בתקופת ההקמה על גבי ענן ממשלתי, תשלומים שבאחריות הספק כגון רכישת אחסון ורישוי יבוצעו Back2Back כך שהמזמין יבצע את ההזמנה למול מערך הדיגיטל הממשלתי ויחייב או יקזז את התשלום מהספק.
- 10.1.10 באחריות הספק לבצע עדכונים, שינויים ופיתוח שירותים חדשים בהתאם להחלטת הרשות, בהתאם ל-SLA בטבלת סוגי שינוי מטה.

עמוד 80 מתוך 216

10.1.11. בעת מחלוקת בנושא סוג השינוי ולוחות הזמנים לטיפול, שיקול הדעת שמורה לרשות.

סוג שינוי	הסבר	SLA להשלמת ביצוע
קטן	שינוי תהליך/יישום קיים שאינו מצריך שינויים תפעולים ואל מול ממשקים (כדוגמת – שינוי הקלטה ב-IVR וכיו"ב)	עד 5 ימי עבודה
בנוני	שינוי תהליך/ יישום קיים	עד 10 ימי עבודה
גדול	פיתוח שרות/ יישום חדש	בהתאם ללוח זמנים שיקבע בין הרשות לספק זוכה.

10.1.12. אי עמידה בזמנים הנקובים בטבלה או זמנים שנקבעו בין הרשות לספק, יכללו במסגרת מנגנון הקנסות כפי שמפורט בסעיף 14, התמורה ואמנת השירות. שילוב כלים טכנולוגיים ומודולים חדשים כמענה לדרישות הרשות או פעילות יזומה של הספק יוצעו לרשות באופן שוטף על ידי הספק. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לאשר או לדחות את השינוי על פי שיקול דעתה ובכפוף לבחינת כלל המשמעויות המושפעות מהשינוי כגון השלכות טכנולוגית, אבטחת מידע, היבטים תפעוליים ועוד.

10.2. ניסיון המציע וקבלני המשנה

- 10.2.1. כל המערכות המוצעות להתקנה על גבי תשתית ענן נדרשות להיות מותקנות אצל המציע עבור שלושה מלקוחותיו, לכל הפחות, בשנתיים האחרונות בייצור ותפעול רציף. פרויקטים/מודולים בהקמה לא יחשבו כניסיון המציע עם הטכנולוגיות המוצעות.
- 10.2.2. מציע שאינו עומד בצורה מלאה בדרישות הניסיון כמפורט בסעיף קודם, רשאי להציע טכנולוגיות כל עוד קיימת עמידה בתנאים הבאים:
- ✓ לטכנולוגיה המוצעת קיימות התקנות פעילות בשוק הישראלי בשנתיים האחרונות.
 - ✓ ניסיון בהפעלת טכנולוגיות אלה יחשב גם כניסיון קבלן המשנה מטעמו של המציע לביצוע היישום הנדרש בהתקנות הפעילות כמפורט בסעיף קטן א לעיל (כל עוד לא נצבר ניסיון אצל המציע כנדרש)
- 10.2.3. קבלן המשנה נדרש להיות חלק מצוות ההקמה והשירות המוצע למכרז זה. הסכם בין הספק לקבלן המשנה יהיה בתוקף לכל תקופת ההתקשרות.
- 10.2.4. עמידת המציע בהוכחת הניסיון תתבצע על פי המענה לפרק האיכות ובטבלאות ההוכחה הרלוונטיות.
- 10.2.5. יש לשים לב כי ממליצים יחשבו לקוחות הקצה של המציע ולא גורמים פנימיים או קבלני משנה של המציע המספקים שירותים ללקוחות המציע.

עמוד 81 מתוך 216

10.2.6. עדיפות תינתן למציע המבסס את מרבית הפתרון על הון אנושי פנימי ומזעור תלות בקבלני משנה. יש לפרט את אופן הקמת הפתרון הטכנולוגי בטבלאות ההוכחה הרלוונטיות.

10.3. מערכות רשות האכיפה והגבייה

בפרק זה מוצגות מערכות קיימות, יתכן ובמהלך תקופת ההתקשרות יתווספו מערכות נוספות איתם ידרשו נציגי השירות לעבוד. במקרה כזה, הספק ידרש לבצע את ההתאמות התפעוליות והטכנולוגיות. להלן רשימת המערכות והגורם האחראי להן כיום:

כלל המערכות שבאחרות הספק יותקנו בענן של הרשות או בענן הממשלתי (בתלות למוכנותו). באתרי המוקד יוקמו חדרי תקשורת בלבד ולא ימוקמו בהם שרתים.

#	מערכת	גורם אחראי	מהות
1.	אבן בוחן (מג'יק)	מזמין	מערכת תפעולית מרכז לגביית קנסות
2.	כלים שלובים	מזמין	מערכת תפעולית הוצאה לפועל
3.	ניהול פניות	מזמין	מערכת לניהול ותיעוד פניות (Microsoft dynamic)
4.	זימון תורים	מזמין	מערכת לתאום תורים ללשכות ההוצאה לפועל - Call Flow
5.	ניהול ידע	מזמין	מערכת לניהול הידע והמידע (KANA)
6.	"ואהבת"	מזמין	מערכת מיקרוסופט CRM המשרתת את מסלול מזונות
7.	"אנה"/"חמדת"	מזמין	מערכת מיקרוסופט CRM המשרתת את מסלול המקוצר ומנהל הגבייה
8.	מרכזיה	ספק	מערכת לניהול התקשרויות טלפונית פנים וחוץ ארגוניות
9.	Computer -CTI Telephony Integration	ספק	ניתוב חכם של הפניות מהערוצים השונים תוך הפעלת חוקים עסקיים
10.	Interactive -IVR Voice Response	ספק	ניתוב השיחות למוקד, תוך זיהוי לקוח, זיהוי דיבור, מתן מידע אישי וכללי ומימוש שירותים עצמיים
11.	חייגן	ספק	ניהול ותפעול מערך החיוג היוצא והפעלת שירות CB לשיחות נכנסות
12.	טלמרקטינג	ספק	מערכת לניהול ומעקב אחר שיחות יוצאות
13.	הקלטת שיחות	ספק	הקלטת שיחות ומסכים
14.	CHAT	ספק	תקשורת כתובה מול לקוחות השוהים באתר האינטרנט ובאזור האישי- כיום קיימת מערכת WizSupport בממשק למערכות המוקד השונות. יובהר כי הדרישה במכרז זה היא למערכת לניהול כלל ערוצי התקשורת הכתובה לרבות WhatsApp

עמוד 82 מתוך 216

15.	מחולל דו"חות	ספק	הפקת מידע ניהולי מכלל המערכות הניהוליות והתפעוליות של המוקד
16.	מערכת לשליחת SMS	מזמין + ספק	שליחת הודעות ללקוחות הרשות. תשתית ומערכת הינה באחריות המזמין. מימוש השירות והתחברות הינה באחריות הספק.
17.	שרת פקסים (FAX SERVER)	ספק	שליחת מסמכים ישירות מתוך מערכות הרשות, גישה ותאפשר מכל עמדות הנציג

10.4 להלן פירוט של מערכות המוקד המתוחזקות באמצעות המזמין:

10.4.1 מערכות לניהול ותיעוד פניות:

המערכות המשרתות את מוקד המידע של רשות האכיפה והגבייה בנקודות הבאות:

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

✓ ניהול משימות - המשך טיפול מול גורמים פנימיים במוקד

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

10.4.2 כלים שלובים- המערכת המרכזית המשרתת את לשכות הוצאה לפועל ברשות

האכיפה והגבייה.

המערכת מבוססת כולה על טכנולוגיית מיקרוסופט בארכיטקטורת SOA. מערכת זו כתובה ב.NET ומקושרת לבסיסי נתונים SQL באמצעות שרתי אפליקציה. המשתמשים מתחברים למערכת באמצעות חוות שרתי טרמינל של מיקרוסופט ו VDI של VMWARE. למערכת אזור אישי באינטרנט המאפשר ללקוחות הרשות לצפות בנתוני התיקים ולבצע מגוון פעילויות ללא צורך להגיע ללשכה.

10.4.3 אבן בוחן (מג'יק)- מערכת המרכז לגביית קנסות ואגרות

מערכת מבוססת XPA Magic עם בסיס נתונים SQL. היישום הוא בארכיטקטורת שרת / לקוח (Rich client). ההתחברות למערכת מתבצעת באמצעות תוכנת Citrix \ VDI.

10.4.4 CALL FLOW - מערכת לניהול זימון תורים

מערכת לטובת זימון תורים ללשכות הוצאה לפועל בלבד, זימון תורים מתבצע טלפונית מול המוקד/באמצעות אתר האינטרנט של הרשות או באפליקציה. ההתחברות למערכת מתבצעת באמצעות דפדפן.

10.4.5 מערכות תיעוד תומכות (אנה, חמדת, ואהבת)

מערכות WEB מבוססות על תשתיות Dynamics CRM, המערכות גוזרות רשימות של תיקים ממערכת כלים שלובים ומאפשרת מיכון ומיקוד תהליכי עבודה ייחודיים לצוותים כגון: מסלול מקוצר, מסלול מזונות, מינהל הגבייה.

10.4.6 מערכת ניהול ידע

מערכת WEB מבוססת תשתית של חברת KANA.

- ✓ המערכת הינה פלטפורמה לניהול ידע המסוגלת לרכז מספר עולמות תוכן שונים הכוללים: שירותים, תהליכים, נהלים, תעריפים, תסריטי שיחה, מילון מונחים פנימי ועוד תוך ניהול אירועי מידע, תחת בסיס ידע מרכזי אחד אליו מתאפשרת גישה מכל ערוצי ההפצה לרבות: שירות טלפוני, מחלקות פנים ארגוניות (אינטראנט), צ'אט, פורום, ושירותי Self-Service באתר החברה.
- ✓ המערכת מסוגלת לעבוד בצורה עצמאית או להשתלב בפורטל ארגוני, מערכת CRM או כל מערכת אחרת.
- ✓ המערכת תרכז בתוכה את כל נהלי העבודה של רשות האכיפה והגביה ותאפשר גם למוקד המידע לנהל את תסריטי השיחה או נהלי העבודה הייעודים למוקד.

יובהר בזאת כי הוספה או גריעה של המערכות יהיה ע"פ שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.

10.5 חיבור למערכות המזמין

על המציע לפרט במענהו את הפתרון הטכנולוגי המוצע תוך התייחסות לחיבור מרוחק באמצעות VDI. הפתרון יוצג ע"י המציעים במצגת בשלב הראיונות. כאמור בסעיף 10.1.3, רצון הרשות כי מערכות המסופקות על ידה, יותקנו על גבי תשתית ענן של הרשות או נימבוס בתלות למוכנות תשתית הענן. במקרה זה המזמין יהיה אחראי על הקמת ותשלום חשבון הענן והספק יהיה אחראי להתקנת השרתים בסביבת הענן וכל רכיבי הפתרון יהיו באחריות הספק לרבות כלל ההתקנות והתחזוקה. תשלום יבוצע Back2Back באמצעות חיוב הרשות את הספק או קיזוז מחשבונית חודשית ולשיקול דעתה.

10.6 דרישות נוספות

- 10.6.1 באחריות המציע לספק ולדאוג לכלל הרכיבים הנדרשים להפעלת המוקד וביניהם: ניטור, תחנות קצה, מסכים, מכשירי טלפון וכל רכיב אחר שידרש.
- 10.6.2 בתקופת ההקמה, יוקמו סביבות טסט בהתאם למערכות השונות לצרכי בדיקות ועד לאישור המזמין למערכות. סביבות טסט לתקופת ההקמה יהיו כלולות במחיר ולא תשולם בעבורן תמורה נפרדת.
- 10.6.3 על הספק הזוכה, לבצע פעולות לתחזוקה שוטפת לכלל המערכות והרכיבים שבאחריותו. תחזוקה שוטפת תבוצע לפי סט בדיקות ולפי תדירות שתקבע מחלקת מערכות מידע. הספק הזוכה, יעביר דיווח מפורט לביצוע התחזוקה כפי שנדרשה ע"י הרשות. חריגה ו/או אי ביצוע פעולות תחזוקה שוטפות כפי שנדרש יהו חלק ממנגנון הקנסות כמפורט בפרק התמורה.
- 10.6.4 המציע יפרט במענהו דוגמא לנוהל טיפול בתקלות ונוהל לתחזוקה שוטפת.
- 10.6.5 במהלך תקופת ההתייצבות, באחריות ספק זוכה לכתוב נהלי עבודה ייעודיים עבור המזמין הן לטיפול בתקלות בהתאם לסוגי המערכות והן נוהל לתחזוקה שוטפת.
- 10.6.6 **חדשנות**- במהלך תקופת ההתקשרות ותקופת ההארכה, יבוצעו פרויקטים משתנים לטובת חדשנות והטמעת כלים חכמים לשירות כגון נציג וירטואלי

ומערכות/רכיבים לטובת ביצוע שירותים נוספים בשירות עצמי. לכל פרויקט מסוג זה יוגדרו דרישות, לוחות זמנים, דוחות היסטוריים ודוחות זמן אמת וכדומה.

10.7 קווי תקשורת בין אתר הספק לאתר הרשות:

- 10.7.1 **מצב קיים** - חוות השרתים הראשית של רשות האכיפה מתארכת בירושלים. בנוסף קיים אתר DR בת"א. במידה וחלה תקלה המשביתה את חוות השרתים הראשית, באחריות הרשות לנתב את התקשורת אל מול חוות השרתים באתר ה-DR.
- ✓ הרשות מבצעת פעמיים בשנה תרגולת מעבר בין אתר הייצור לאתר ה-DR, פעילות יזומה שתובא לידיעת הספק.
 - ✓ על הספק להיערך עם גורמים מקצועיים רלוונטיים ולהתחייב לקחת חלק פעיל בתרגיל וכן להציב צוות לבדיקת תקינות המערכות וקישורן לחוות ה-DR.
 - ✓ תרגילים אלו יבוצעו מחוץ לשעות הפעילות הרגילות של המוקד.
 - ✓ יובהר כי בגין פעילות זו לא תשולם תמורה נוספת.
 - ✓ רשת הספק תתחבר למערכות הרשות ע"י חיבור קו תקשורת מטרו ברוחב פס של לפחות 100M על חשבון המזמין.
 - ✓ הספק יציב לגיבוי תשתית נוספת הזוהה או דומה. נקודת הקצה של תשתיות אלו יהיו שרידות.
 - ✓ מרכז המידע מפעיל שני מוקדים כיום - אחד בכרמיאל והשני באשדוד, לטובת חיבור בין אתרים מוצעים ו/או גיבוי נדרש מהמזיע לתאר במענהו את אופן הגיבוי בין האתרים בהתייחס למערכות המותקנות מקומית ו/או בענן.

10.8 מערכות באחריות הספק הזוכה

סעיף זה יתאר את המערכות הנדרשות מהספק הזוכה לרבות תכונות ו/או פונקציונליות.

10.8.1 מרכזיה

המרכזיה תתמוך ברשימת התכונות המפורטת להלן:

- ✓ מרכזיה על רכיביה יותקנו בענן.
- ✓ העברת שיחה - העברה חמה וקרה, החזרת שיחה מועברת ליוזם בשיחות פנימיות.
- ✓ ועידה - תכיל לפחות 3 משתתפים. על המזיע לפרט את כמות המשתתפים האפשרית במסגרת שיחת ועידה בפתרון המוצע. נדרשת תמיכה ביציאת יוזם השיחה מהוועידה וללא ניתוק השיחה ליתר משתתפיה.
- ✓ מוסיקה בהמתנה - יתאפשר קישור למוסיקה בהמתנה (הקלטה ייעודית למוקד), השמעה תתאפשר במצב המתנה והעברת שיחות. נדרשת אפשרות הגדרת סוגי מוסיקה שונים לקבוצות שונות.
- ✓ הודעות קוליות - המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות. לא תהייה מגבלה בנושאים הבאים: הגדרת אורכי הודעות, הקלטת הודעות משתנות ויבוא הודעות למערכת, הקלטה ישירות למערכת, יכולת שילוב עם מוסיקה, הגדרת מספר הערוצים בו זמנית ללקוחות הנמצאים בתוך המערכת, הגדרת הודעות מערכתיות שונות לפעילויות שונות.

עמוד 85 מתוך 216

- ✓ זיהוי שיחה יוצאת- המערכת תתמוך בגמישות הגדרת המספר שיוצג בשיחות יוצאות, לרבות בהצגת מספר קבוע לכלל המוקד, מספר קבוע לפי סקיל/תור/שירות, הצגת מספר שלוחה.
- ✓ כלל השיחות המגיעות למרכזיה ומועברות למערכת ה-Call Center ירשמו כך שלא יהיו פערים בין כמות שיחות נכנסות למרכזיה ושיחות נכנסות לניתוב.
- ✓ מכשיר טלפון- מכשירי הטלפון יהיו מותאמים לעבודה מול יצרן המרכזייה המוצעת.
- ✓ במסגרת תקופת ההתקשרות, ככל שיתרחב המוקד ו/או תידרש החלפת ציוד קצה, כל ציוד חדש שיוספק יכלול לפחות את כל הדרישות הפונקציונאליות והטכנולוגיות הקיימות במכשירים הפועלים במוקד ו/או כפי שהוגדרו במסגרת המכרז.
- ✓ לרשות תשמר האפשרות לבקש מהמזיע להציג ציוד חלופי לציוד המוצע לבחירה.
- ✓ הספק יבטיח קיום מלאי מכשירים חלופי בהיקף של 10% מכמות העמדות במוקד.
- ✓ מקרה תקלה במכשירי הטלפון יטופל בהתאם למסגרת שעות לטיפול כמפורט לעיל.

להלן תכונות הנדרשות ממכשיר הטלפון:

- ✓ מתג פנימי מובנה תומך p/Q 802.3 עם מבוא אחד לפחות (או יותר).
- ✓ תמיכה במימוש VLAN נפרד למכשיר הטלפון ולמחשב המחובר אליו גם כשמכשיר הטלפון מחובר לממשק יחיד במתג הקומתי – 802.1Q VLAN-based switching.
- ✓ תמיכה ב-QOS - QoS and DiffServ of both Telephony and VLAN tagging of both 802.1p/Q, PC port traffic.
- ✓ הפעלת פרוטוקול זיהוי a/b 802.3.
- ✓ תמיכה ב-POE 802.3af.
- ✓ תמיכה ב-SIP ותאימות מול פרוטוקול ה-SIP במרכזייה
- ✓ לחצני MUTE ו-HOLD
- ✓ יכולת ויסות עוצמת הצלול ברמקול ובאוזניה.
- ✓ יכולות ויסות עוצמת שמע באוזניה ושפופרת
- ✓ תמיכה בנטרול הרמקול בצורה תוכניתית ומותאמת פרופיל משתמש
- ✓ תמיכה בשפה העברית (כתוביות הטלפון ומידע שמוזן כגון שם).
- ✓ צג להצגת נתוני שיחה כמו זיהוי מתקשר ונתיב הכניסה, קבוצה לניתוב
- ✓ תמיכה בהצגת סטטוס נציג במסך הראשי: log in/out, בשיחה, הפסקה, התייעצות.
- ✓ תמיכה בקידוד מצב Not Ready Reason. (למצבי עבודה ב-ACD)
- ✓ תמיכה בלחיצים קבועים לצורך הגדרת תכונות. (לפחות 4)
- ✓ המכשירים יכללו לחצני החזק/שחרר, השתק, העברת שיחה, התייעצות וועידה.
- ✓ לחיצים קבועים לצורך כניסה לתור, הפסקה, יציאה. (למצבי ACD)
- ✓ תמיכה בחיבור של מערכות ראש (בחיבור שהוא בנוסף לשפופרת) ובעבודה ללא שפופרת כולל שליטה על עוצמת הצלול ועוצמת הקול במערכות הראש.
- ✓ תמיכה בסנכרון מלא בין המכשיר לבין סרגל הנציג ללא תלות היכן בוצעה פעולת הנציג (בסרגל או במכשיר השולחני).
- ✓ אספקת מערכות ראש המותאמות לעבודה עם מכשיר הטלפון המוצע ותומכות בסינון רעשים.

10.8.2 ACD

- סעיף זה מתייחס לפתרונות בהם קיימת הפרדה בין ממשקי ה-CTI למרכזייה ובו נדרשת תשתית גיבוי לעבודת המוקד בכשל CTI. מובהר כי יישום זה אינו מבטל את הדרישה לשרידות בכל רכיבי הפתרון. המציע שמבסס את הפתרון שלו על פלטפורמה טכנולוגיות אחודה (All IN ONE כהגדרתה) בה כלל רכיבי המערכת פועלים על אותה תשתית יציין זאת במענה לפרק האיכות.
- ✓ המערכת תתמוך בניהול המוקד באמצעות ACD כגיבוי למערכת ה-CTI, התומכת בתכונות המפורטות (באם קיימת מגבלה יש לצינה במפורש):

עמוד 87 מתוך 216

- ✓ ללא הגבלה למספר התורים עבור מוקד ACD אחד (אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים)
- ✓ ללא הגבלה למספר העמדות עבור מוקד ACD אחד

תתאפשר תמיכה ביכולות פיקוח שונות וביניהן:

- ✓ תמיכה בהפעלת מס' עמדות פיקוח.
- ✓ האזנה שקטה.
- ✓ שליטה ידנית על מצבי התור (גלישה, חסימה וכו').
- ✓ בקרות חזותיות (יש לציין את סוגי הנתונים הניתנים לצפייה על גבי תצוגת מכשיר המפקח/ת
- ✓ העברה דינאמית של נציגים בין תורים
- ✓ תמיכה בהודעות המתנה שונות
- ✓ תמיכה במוסיקה בהמתנה
- ✓ תמיכה בגלישות ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים וכו')
- ✓ תמיכה בביצוע שיחות יוצאות
- ✓ תמיכה במערכת ממוחשבת לבקרת ACD, דוחות בזמן אמת, דוחות סטטיסטיים, בקרות חזותיות מעמדות בקרה, לוחות בקרה וכו'.
- ✓ תמיכה במעבר למצב ACD ללא צורך בביצוע login מחדש של הנציג
- ✓ תסריטי הכשל יכילו פעילות מהירה בצד מנהלים במוקד להעברת השיחות לתורי ACD כעוקף מערכת CTI/IVR. (לחיץ ייעודי/אחר וכו').
- ✓ המערכת תאפשר יצירת נתבי שיחות והודעות שיושמעו בעת המעבר למצב גיבוי ACD.

10.8.3 תשתית PRI

- ✓ התשתית מול ספקי התקשורת תהייה תשתית PRI.
- ✓ הספק יהיה אחראי לחיבור משאבים מספקים לצורך מתן שרות מלא, בעת התקשרות למוקד לא ישמע צליל תפוס. כיום קיימים 17 צירי PRI, נתון זה משמש לצורך הערכת תכולת השיחה ואין בו כדי להציג דרישה סופית. הספק הזוכה ידאג לכמות צירים מספקת והתומכת בפעילות משתנה של המוקד לאורך כל תקופת ההתקשרות וללא תוספת תמורה בעבור הרחבת מספר הצירים.
- ✓ השלמת משאבים כתוצאה מזיהוי בעיה או הרחבה של פעילות המוקד מול הציבור במידת הצורך תבוצע במקסימום תוך 14 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה/קבלת דרישה מאת המזמין.
- ✓ באחריותו המלאה של הספק להשלים משאבי מרכזייה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.
- ✓ לידיעת המציעים, הרשות מקיימת מעת לעת מבצעי גבייה אל מול אוכלוסיות שונות, על הספק להיערך (על חשבוננו) מבעוד מועד להעמדת משאבי הון אנושי ומשאבי טכנולוגיה כגון שמות משתמש ושלוחות הנדרשים לצורך עמידה ברמות השירות. המזמין יעדכן את הספק 30 יום מראש לצורך הערכות ראווה.

עמוד 88 מתוך 216

✓ באחריות הספק לספק דוחות תנועה ועומסים על משאבי הקווים, לרבות דוחות מספקי המפ"א ככל שיתבקש על ידי הרשות.

10.8.4 מערכת CTI

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

10.8.4.1 ניהול כישורי נציגים.

✓ מערכת ה-CTI תאפשר להגדיר ולעדכן מאפייני נציגים (רמת מיומנות, שפה וכיו"ב) ומאפייני לקוח שימשו לצורך ניתוב חכם בהתאם להגדרות העסקיות שיוגדרו.

✓ במערכת ה-CTI יוגדרו כל קבוצות העבודה במוקד על פי תחומי הפעילות השונים. הנציגים במוקד ישויכו לקבוצות המתאימות. לא תהיה מגבלה מעשית במספר הקבוצות במוקד ומספר הקבוצות שניתן לשייך לכל נציג.

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

✓ המערכת תאפשר הגדרת ערוצי ההתקשרות בהם יתמוך הנציג. המערכת תאפשר גמישות בהגדרת סוגי הערוצים שיוגדרו לנציג לרבות כמות הפניות מכל ערוץ.

10.8.4.2 ניתוב פניות

✓ מערכת ה-CTI תתמוך בניהול פניות מכלל ערוצי ההתקשרות באופן אינטגרלי.

✓ תנהל את כלל הפניות שתגענה למוקד בהתאם לחוקים עסקיים שיוגדרו במסגרת תהליך האפיון המפורט בהקמת המוקד.

✓ ניתוב הפניות במוקד יבוצעו בהתאם לחוקים העסקיים שיוגדרו. חוקי הניתוב יתבססו על מגוון פרמטרים לרבות סוג לקוח ומאפייניו, ערוץ ההתקשרות, סוג השירות הנדרש, זמינות נציגים מתאימים, זמן המתנה בפועל או צפי המתנה בתור, זמן ההמתנה בתורים, מספר הנציגים הפעילים או הזמינים בתורים אחרים, עמידה ב-SLA שנקבע לתור, לשרות או לסוג לקוח מסוים, מצבי כשל שונים ופרמטרים אחרים שיקבעו ע"י המזמין.

✓ המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים לאחר סף המתנה ו/או צפי המתנה ו/או כמות ממתנינים וכו'. ניתן יהיה להרחיב חיפוש לקבוצות ו-Skills נוספים במוקד מסוים או במוקדים נוספים. ניתן יהיה להתנות הרחבת חיפוש לקבוצות ונציגים מסוימים בהתאם לפרמטרים שונים כגון עומס או מספר מינימאלי של נציגים זמינים ביעד ההרחבה. ניתן יהיה גם להפנות שיחות ליעדים חיצוניים למוקד בהתאם לחוקים עסקיים שיקבעו ע"י המזמין.

עמוד 89 מתוך 216

✓ בעת הגלשה/הרחבת שיחות פנימית נדרש להציג לנציג את היעד המקורי ממנו הגיע הפנייה (על גבי מכשיר הטלפון והקפצת חלונית על המסך בכניסת השיחה). נושא זה ישוקף בנוסף על גבי תצוגות ה-RT ובדוחות היסטוריים.

10.8.4.3. טיפול בשיחות בהמתנה

✓ בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מידע מסוגים שונים.

✓ הפנית הלקוח למשאבי ה-IVR תתבצע ע"פ פרמטרים שונים כגון: התור או השרות לו ממתין הלקוח, סוג הלקוח ומאפייניו, זמן ההמתנה בפועל או הצפוי, כמות משאבי ה-IVR הזמינים ופתיחה או סגירת השרות ע"י מנהלי המוקד.

✓ מנגנוני נטישה מבוקרת: יכולת השמעת זמן ההמתנה הצפוי/ מיקום בתור וכן הפעלת מודול Call Back בשתי אפשרויות: חזרה בחלונות זמן מוגדרים מראש (CALL BACK), או תוך שמירת המקום בתור (VHT / PROXY). ההחלטה תבוצע באמצעות שינוי פרמטרים ע"י מנהל המוקד ובאישור המזמין.

✓ במהלך ההמתנה תינתן ללקוח האפשרות לוותר על ההמתנה ולהשאיר במערכת מספר טלפון לחזרה (במידה ומספר הטלפון של הפונה זוהה, נדרש להקריא לו אותו ולאפשר לו לאשר חיוג חוזר למספר זה), באמצעות מקשי DTMF, המערכת תמשיך ותשמור על מקום השיחה בתור. כאשר הגיעה תורה של השיחה להיות מועברת לנציג זמין ומתאים, המערכת תיזום חיוג חוזר ללקוח ועם קבלת מענה מהלקוח, תועבר השיחה לנציג. שיטת החיוג במקרה זה תהייה אוטומטית ע"י המערכת ע"פ חוקים שהוגדרו בשלב האפיון ויהיו ניתנים לשינוי ע"פ צרכים משתנים באמצעות שינוי פרמטרים ע"י מנהל המוקד.

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

✓ נדרשת גמישות מלאה בניהול המערכת לשלביה השונים (השמעת מיקום/זמן המתנה בתור, הצעה לשירות CB, זמן חזרה ללקוח, שיטת חיוג וכיו"ב) באמצעות שינוי פרמטרים אשר יוגדרו בשלב אפיון המערכת, לדוגמא הגדרת יעדי מקסימום ומינימום להשמעת מיקום בתור/זמן המתנה, הגדרת כמות חיוגים בו זמנית, הגדרת פרמטרים להוצאת שיחה וכיו"ב.

✓ כלל צורת הפעלת ה-Call Back תאופיין בתקופת ההקמה.

✓ המערכת תספק דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות).

✓ מוסיקה והודעות בהמתנה במרכזייה או במערכות תומכות:

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

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

עמוד 90 מתוך 216

10.8.4.4. כניסת פניה לנציג

- ✓ פניות ינותבו לשלוחת הנציג בהתאם להגדרות המערכת ושיוכם לתחומי הפעילות ע"פ ערוץ התקשרות, רמת מיומנות, ותק ורמת מקצועיות.
- ✓ המערכת תחפש נציג פנוי ע"פ רמת עדיפות המשויך לתחום הפעילות, אליו תנתב את הפנייה.
- ✓ הקפצת מסך לקוח במערכות התפעוליות- חלון מערכת ניהול ותיעוד פניות/ מערכת תפעולית יוקפץ עם סיום התיעוד של השיחה הקודמת (יאופיין בשלב ההקמה). במידה ושיחה חדשה נכנסה לפני שנציג סיים לתעד את השיחה לא יידרס המסך ונתוני הלקוח והשיחה החדשים יוצגו ב- Softphone עד לסיום התיעוד שלאחריו יוקפץ המסך. קיימת אפשרות נוספת שהינה פתיחת חלון מקביל להחלטת המזמין בשלב האפיון לגבי שיטת העבודה.
- ✓ הקפצת מסך מערכות תפעוליות, יתבצע בסביבות Citrix ו- WEB בתחנות העבודה. תחנות העבודה מבוססות סביבת Terminal. במהלך תקופת ההתקשרות יתכנו שינויים בנושא סביבות העבודה בכפוף להנחיות מערכות מידע.
- ✓ הקפצת מסך פרטי השיחה וחלונות מערכות המידע תתבצע גם במצבים של העברת שיחה, התייעצות.
- ✓ השיחה תכנס באופן אוטומטי לשלוחת הנציג ותענה אוטומטית עם או בלי פתיח אישי ללא צורך בהקשה כלשהי של הנציג לקבלת השיחה. יתכנו מקרים בהם כן יידרש מענה מבוקר על ידי נציג. המערכת תתמוך בשתי התצורות לרבות שילוב ביניהם, קרי בחלק מהמוקד יבוצע auto answer (בדחיפה) וכן מענה מבוקר של קבל/דחה ע"י נציג.
- ✓ כניסת פניה לנציג תתאפשר באופן זהה הן לנציגים העובדים במוקד והן לנציגים העובדים בצורה מרוחקת מהבית.

10.8.4.5. סיום שיחה

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

10.8.4.6. ממשק נציג (Agent softphone)

- ✓ ממשק הנציג יכלול מערכת Soft Phone להפעלת פקודות טלפוניות.
- ✓ ממשק הנציג יכלול לפחות את כל הפעולות הטלפוניות הבסיסיות כגון מענה לשיחה, החזק והחזר, חיוג, התייעצות, העברה, שיחת ועידה, חיוג מהיר, חיוג חוזר, דילוג בין שיחות ממתונות, דילוג בין פניות בערוצים השונים, השתקה וכו'.

עמוד 91 מתוך 216

- ✓ ממשק הנציג יתמוך בעברית בצורה מלאה (שדות ונתונים).
 - ✓ כניסה והפעלת ממשק הנציג יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמא. קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לנציג זה, את כישוריו של הנציג ורמתו בכל כישור וכן את השתייכותו לצוות, לקבוצה או למוקד הרלוונטי.
 - ✓ הממשק יכלול הצגת הסטאטוס הנוכחי של עבודת הנציג כגון, מענה, שיחה, החזק, Wrap-up, חיוג, צלצול, מצב שיחה יוצאת, ניירת, סוגי הפסקות ומצבי לא זמין שונים וכדומה.
 - ✓ ניתן יהיה להגדיר סוגים שונים של מצבי אי זמינות כגון ניירת, Back office, וכדומה וכן סוגים שונים של הפסקות כגון הפסקה ראשונה, הפסקת צהריים ועוד.
 - ✓ בהגדרת פעילויות יזומות שאינן חלק מתהליכי העבודה הרגילים, יוגדר סטטוס ייעודי לטובת חישוב שעות Login.
 - ✓ כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו בתצוגות Real Time ובדוחות היסטוריים (נתונים עדכניים לסטאטוס נוכחי ובנוסף נתונים מצטברים מתחילת היום).
 - ✓ הנציג יוכל לבצע העברה חמה של השיחה (העברה השיחה ללא המתנה למענה) לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לנציג בכיר, ל- Back Office או ליעד אחר מתוך ספר טלפונים שהוגדר מראש לכלל הנציגים. הנציג יוכל לבצע התייעצות מקצועית. יעדי ההתייעצות יוגדרו מראש במערכת וישוקפו בדוחות כשיחות התייעצות.
 - ✓ הנציג יוכל להקים שיחת ועידה הכוללת את הנציג, הלקוח ומשתתפים נוספים (נציגים, מנהלים, יעדים מחוץ למוקד וכדומה). ניתן יהיה לבצע שיחת ועידה מרובת משתתפים. התנתקות הנציג יזום שיחת הוועידה תאפשר לשאר המשתתפים להמשיך בוועידה ביניהם.
 - ✓ סרגל הנציג יכיל LOG שיחות שבוצעו ע"י הנציג מתחילת המשמרת, יאפשר זיהוי מספר לקוח במידה ושיחה התנתקה וחיוג מתוך הרשומה).
 - ✓ בעת כניסת שיחה יוצג בחלון Softphone יוצגו פרטים לגבי השיחה הנכנסת: פרטי הלקוח כפי שהוקשו במהלך הניתוב (ת.ז+מס' תיק), שם התור, השרות או הענף במענה הקולי ממנו מגיעה השיחה, זמן ההמתנה, מספר טלפון ממנו חייג, התקשרות חוזרת של הלקוח באותו היום, חווי לגבי מקור השיחה רשימת הנתונים שיוצגו בכל אחד מהחלונות המוזכרים כאן, יוגדרו בשלב האפיון המפורט.
 - ✓ חלון ה Softphone יוגדר Always on top, כלומר לא ייעלם במהלך ובסיום השיחה.
 - ✓ על המציע לפרט בפתרון המוצע את ממשק הנציג בהפעלה מרוחקת בעת עבודה מהבית.
- דוחות CTI .10.8.4.7**
- ✓ למנהלים מטעם הרשות תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות זמן אמת ובדוחות היסטוריים ממשרדי המזמין באמצעות ממשק WEB.
 - ✓ המערכת תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בכל החתכים, כולל ברמת מערכת (טיפול בפניות, עבודת נציגים, משאבים ועוד), ברמת מוקד, תורים, קבוצות נציגים, נציגים, פעילות צוותים מהבית ו-Skills.

עמוד 92 מתוך 216

- ✓ כל מערכות הבקרה והדוחות כולל מצגות Real Time והדוחות ההיסטוריים יכילו נתונים עבור כל סוגי הפניות הנכנסות למוקד, יוצאות ממנו ופניות פנימיות.
- ✓ כלל הדוחות שיועברו לרשות ודוחות להם תינתן הרשאת גישה, יהיו דוחות גולמיים ללא עיבוד.

10.8.4.8. דוחות Real Time

- ✓ המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג עמדות מנהלים, מסכים ברחבי המוקד ודוחות מודפסים (מכלל ערוצי ההתקשרות).
- ✓ הספק יאפשר צפייה בנתוני זמן אמת, ע"י כניסה באמצעות שם משתמש וסיסמא לעובדי הרשות.
- ✓ הספק יאפשר ממשק web לכניסה מרחוק (ממחשבים מרוחקים מהמוקד) לצורך צפייה בדוחות זמן אמת של המוקד באמצעות שם משתמש וסיסמא ותוך עמידה בדרישות אבטחת מידע
- ✓ המערכת תכלול הצגה גראפית וטבלאית של נתוני Real Time של כלל ערוצי הפניה מהרכיבים השונים. לדוגמא, שילוב שיחות צ'אט ממתנינות, שיחות ממתנינות קמפיין לחיוג יוצא יזום או CB על תצורתיו ועוד.
- ✓ המערכת תאפשר הצגת חריגים עפ"י פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע לפי ספים.
- ✓ ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם לסוג הפעילות.
- ✓ ביחס לנתוני נציג, המערכת תתמוך בהצגת סטאטוס נציג עדכני לזמן האמת ובנוסף זמן מצטבר מתחילת היום (זמן מצטבר בהפסקות, אחוז תעסוקה מצטבר מתחילת המשמרת ועוד).
- ✓ אפיון מפורט לתצוגות האמת יבוצע בשלב ההקמה ותכלול תצוגת זמן אמת למוקד ולעמדת מנהל.
- ✓ המערכת תתערען לכל היותר תוך 5 שניות.

10.8.4.9. דוחות היסטוריים

- ✓ לרשות תהיה גישה מלאה לבסיס הנתונים של כלל המערכות. הגישה תתבצע ע"י פנייה ישירה לבסיסי הנתונים של המערכות ו/או שכבה אחרת המשקפת נתוני מקור לא מעובדים. הפניה תהיה לצורכי שליפת מידע/יבוא המידע למערכות הרשות. באחריות הספק יהיה לספק תיעוד והדרכה לרשות בגישה לסביבה זו.
- ✓ נדרשת האפשרות להצגת דוחות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון Excel.
- ✓ ניתן יהיה לתזמן דוחות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדוחות.
- ✓ המערכת תאפשר לשמור ב-On-line מידע מצטבר של חצי שנה לפחות (הפקת דוחות ע"י גישה מידית לנתונים). ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון עם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דוחות.

עמוד 93 מתוך 216

- ✓ כל הדוחות יאפשרו מידע פרטני (למשל על כל נציג, קבוצה, תור וכדומה) וכן נתונים מסכמים (למשל של כל הנציגים ברשימה המפורטת, סיכום כל הקבוצות, וכדומה) תוך שיקוף כלל יעדי המכרז.
 - ✓ מערכת הדוחות תאפשר הצגת דוחות על ציר הזמן (מספר נוטשים/ נענים לאחר 10 שניות המתנה, 20 שניות וכך הלאה).
 - ✓ הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים), מוקדים, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים Skills ורמות ידע.
 - ✓ מערכת הדוחות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה, שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית.
 - ✓ אפיון דוחות היסטוריים יבוצע בשלב ההקמה.
- 10.8.5. חייגן**
- ✓ המערכת תאפשר בניית קמפיינים ורשימות חיוג ללקוחות, שישולבו בעבודת המוקד בשגרה לצורך התקשרות ללקוחות על פי כללים עסקיים שיקבעו ע"י הרשות.
 - ✓ המערכת תאפשר הגדרות קצב החיוג כפונקציה של כמות הנציגים והיקף הרשומות לחיוג.
 - ✓ הפתרון המוצע יתמוך באופן חיוג מסוג Call Blending.
 - ✓ על המציע לפרט את שיטות ההפעלה בהן תומך החייגן (Automatic Preview, Preview, Predictive, Progressive)
 - ✓ החייגן יעבוד בממשק מלא (דו כיווני) למערכות המוקד כולל טעינה ומשוב חוזר אל המערכות כפי שמפורט בסעיף 10.11, ממשקים.
- 10.8.5.1. רשומת חיוג**
- ✓ המערכת תאפשר בעת האפיון תמיכה באפשרות חיוג לרשומות שונות באופן שיאפשר חיוג מרשומות ישנות יותר לחדשות יותר וההפך. בחירת חיוג מישן לחדש וההפך יהיה נתון לשינוי.
 - ✓ ניתן יהיה להגדיר לכל רשימת חיוג לפחות 15 פריטי מידע שונים (מספרי טלפון לחיוג, שם הלקוח, ופרטים רלוונטיים אחרים הנחוצים לשיחה ולרבות שדות מותאמים לכל פרויקט בהתאם לאפיון שיוגדר שאינם מתקבלות בהכרח ממערכות הרשות).
 - ✓ ניתן יהיה להגדיר כותרות שונות לפרטי המידע, שיהיו שונים מקמפיין אחד למשנהו.
 - ✓ בנוסף רשומת החיוג תכיל סטאטוס חיוג, כגון לא חויג, חיוג חוזר מתוזמן, חיוג חוזר לאחר חוסר מענה (תפוס, אין מענה) וכדומה.
 - ✓ המערכת תתמוך בקליטת רשימות חיוג ידנית מאקסל וייבוא ממערכות מתממשקות (לדוג' מערכת ניהול הפניות או כל מערכת רלוונטית אחרת).
- 10.8.5.2. פעילות יזומה באמצעות החייגן**
- ✓ לצורך ביצוע פעילות יזומה, יידרש הספק להפעיל מערכת לניהול ומעקב אחר שיחות גבייה יוצאות (טלמרקטינג). המערכת תתממשק לחייגן לצורך ביצוע החיוג והקפצת מסך ותתמוך בדרישות הבאות לפחות:
 - ✓ קליטת קבצים/ התממשקות למערכות הרשות

עמוד 94 מתוך 216

- ✓ יכולת ניהול מספר קמפיינים שונים בו זמנית (ע"פ חתכים שונים).
 - ✓ יכולת בניית תסריט שיחה, תוך מתן מידע כללי ומענה לשאלות (תסריט שונה לכל פרויקט).
 - ✓ תצוגת פיקוח ובקרה על ביצועים בחתך נציגים ופרויקט (ONLINE).
 - ✓ תיעוד מהלך השיחה בשדות מובנים/ מלל חופשי ומערכת תיעוד פניות
 - ✓ תיעוד מצב פנייה - סטאטוס טיפול.
 - ✓ תיעוד סטאטוס התקשרות (תפוס/ ממתינה וכיו"ב), בסטאטוסים בהם הלקוח לא ענה תיעוד הסטאטוס יבוצע באופן אוטומטי בממשק מול החייגן ללא מגע נציג.
 - ✓ יכולת צפייה בהיסטורית שיחות קודמות ובמידע שנאסף.
 - ✓ יכולת דחיית טיפול לתאריך ושעה ספציפיים. במידה והנציג אינו במשמרת, המשך הטיפול יועבר לנציג הפנוי הרלוונטי.
 - ✓ יכולת שיוך לקוחות לנציג לצורך המשך טיפול.
 - ✓ יכולת הגדרת לקוח ראשי (בית אב) ופירוט רשומות משויכות תחתיו.
 - ✓ ניתן יהיה להגדיר במערכת כללים שיאכפו את מדיניות הסדרי התשלום שהרשות תגדיר.
 - ✓ יכולת הפקת דוחות ביצועי בחתכים שונים וביניהם חתכי פרויקט, סוג לקוח, גובה חוב, ותק חוב, נציג או קבוצת נציגים, שעות יממה, סטטוס סיום שיחה.
 - ✓ באחריות הספק לממשק את המערכת לכלל רכיבי הפתרון הן למערכות המזמין והן פנימי מול רכיבים אחרים משיקים.
- 10.8.5.3. תזמון שיחות**
- ✓ החייגן יתמוך במסך תזמון שיאפשר לנציג לתזמן שיחה חוזרת ללקוח.
 - ✓ מנגנון התזמון יהיה ניתן להפעלה במהלך שיחה/בסיומה.
 - ✓ מנגנון התזמון ימנע תזמון לחלון זמן שיוגדר על ידי מנהלים כמעבר לשעות פעילות המוקדים.
 - ✓ מנגנון התזמון יהיה משותף ו/או אישי (יוגדר בשלב האפיון).
- 10.8.5.4. תפעול החייגן**
- ✓ הנציג יוכל לתזמן את השיחה בממשק החייגן ו/או במערכות אחרות שמהן תיטענה הרשומות לחיוג לחייגן. היסטוריית החיוגים ללקוח תועבר למערכת ניהול ותיעוד פניות לצורכי תיעוד.
 - ✓ שיחות אלו יוקמו כרשומות לביצוע ברשומות חייגן בשימוש בפרטי הלקוח ויבוצעו אוטומטית, על פי התזמון.
 - ✓ ניתן יהיה להגדיר חוקים עסקיים עבור בחירת שיטת החיוג או מדיניות שיטת חיוג ברמת קמפיין ע"י מנהלים במערכת.
 - ✓ המערכת תאפשר הפעלת תסריטי הניתוב הבאים עבור שיחות החייגן הנענות בשיטת חיוג שאינה preview :
 - ✓ השמעת הקלטה וניתוק השיחה.
 - ✓ השמעת הקלטה הכוללת תפריט בחירה עם מעבר לקבלת נציג.

עמוד 95 מתוך 216

- ✓ השמעת הקלטה ובסיומה העברה לנציג (ללא בחירה).
- 10.8.5.5. **כניסת שיחת חייגן לנציג**
- ✓ עם הצגת השיחה לנציג, יוקפץ מסך מערכת הטלמרקטינג עם פרטי הלקוח ופרטים רלוונטיים אחרים.
- ✓ במצב עבודה preview תתאפשר הגדרת חוקים עסקיים הבאים:
- ✓ חיוג מידי.
- ✓ השחייה של החיוג לפי פרמטר זמן שלאחריו יבוצע החיוג.
- ✓ חיוג יזום על ידי הנציג.
- ✓ אפשרות לחסימת ביטול חיוג ע"י הנציג.
- ✓ במצב של כשל בחיוג למספר הראשון יתבצע חיוג מידי של המספר הבא ללקוח.
- ✓ במצב עבודה preview יסומן סטטוס הנציג בצורה שונה לכל שלב: רשומה פתוחה וממתינה לחיוג, זמן חיוג וזמן השיחה.
- ✓ המערכת תאפשר לעבוד על מספר קמפיינים לחיוג יוצא במקביל, ולהגדיר עדיפויות ביניהם. כמו כן תאפשר המערכת להגדיר הגדרות חיוג לכל קמפיין בנפרד, על פי החלטת אחראי המשמרת ומנהלי המוקד.
- ✓ הקמפיינים ורשימות החיוג יכללו פרמטרים על פיהם יתבצע החיוג, כגון זמני פעילות (ימים ושעות), מספר טלפון להתקשרות ומספרים אלטרנטיביים, זמן ההתקשרות (תאריך ושעה), אופן המשך הטיפול בשיחה בהתאמה לסטטוס המענה (תפוס, אין תשובה, משיבון, מודם / פקס, מספר לא תקין, מספר שגוי), מספר ניסיונות חיוג ללקוח ותדירותם והיעד המתאים בהתאם לסטטוס המענה.
- ✓ רמת עדכון המערכת תוודא שלא יתבצע חיוג ללקוחות שהטיפול בהם הושלם.
- ✓ במקרה שלקוח מבצע שיחה חוזרת למוקד, תידרש בדיקה האם קיימות רשומות חיוג אליו ולסגור אותן בהתאם.
- ✓ המענה לשיחות בכל השיטות למעט preview יהיה מענה אוטומטי ללא צורך בלחיצה על כפתור מענה. טרם כניסת השיחה הנציג ישמע באוזניות חיווי קולי המתריע על כניסת השיחה והשמעת שם הקמפיין.
- ✓ במצבי עבודה שאינם PREVIEW תתאפשר הגדרת חוקים עסקיים הבאים:
- ✓ גמישות בהגדרת מספר השיחות שיחויגו בו זמנית כתנאי של נציגים זמינים, שיחות ממתונות ועוד.
- ✓ הגדרת קצב החיוג
- ✓ העברת סטטוס תוצאות כשל בהשגת הלקוח (תפוס, מספר שגוי, תא קולי וכו') למערכות התפעוליות של הרשות
- ✓ גמישות בהגדרת כמות השיחות החוזרות, מועד החיוג החוזר
- ✓ יכולת הגדרת שליחת SMS בסיום הניסיונות בהתאם לקמפיין. לדוגמא בקמפיין CB מסוג VIRTUAL HOLD.
- ✓ גמישות בהגדרת תיעודף לשיחות קמפיין CB VIRTUAL HOLD

עמוד 96 מתוך 216

10.8.5.6. ממשק ניהול של החייגן

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

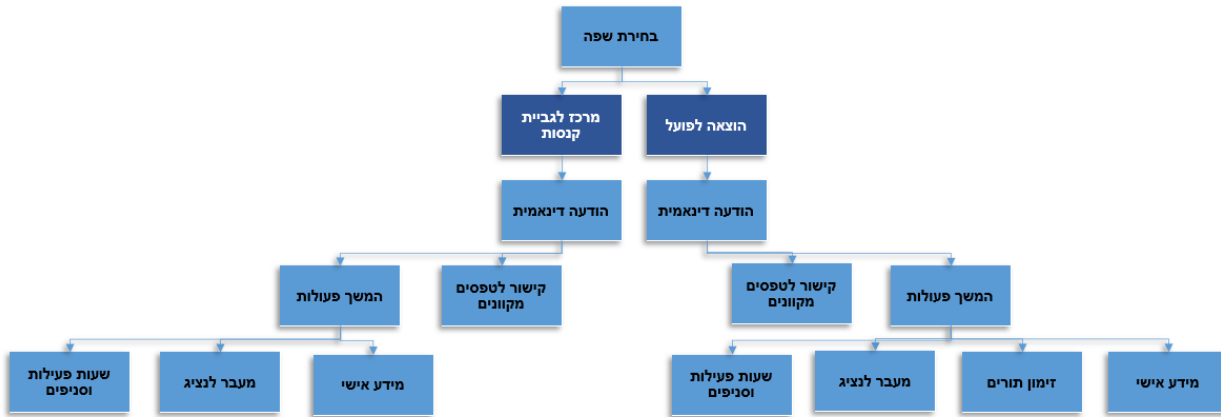
10.8.5.7. דוחות זמן אמת

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

10.8.5.8. דוחות היסטוריים

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

להלן תרשים כללי של ה-IVR במצב קיים, יובהר כי תרשים זה מוצג לצורך המחשה ואין בו כדי לחייב את הרשות לאפיון זהה בעת ההקמה. אפיון ה-IVR יבוצע במהלך תקופת ההקמה בהתאם לדרישות הרשות



מערכת ה-IVR משמשת להפעלת תפריטי ניתוב, לזיהוי לקוחות, התאמת השירותים וניתוב על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושווקי מפולח לקוחות ושרות, מתן מידע בדחיפה בהמתנה בתור, השארת מספרי טלפון ל- Call back לפני העברה לתור ועוד.

- ✓ כלל השיחות הנכנסות למרכזיה יכנסו לניתוב השיחות. כלל השיחות שנענו על ידי נציגי השירות לאחר סיום השמעת הנתב יוקלטו במלואן.
- ✓ כלל ההקלטות לרכיב ה-IVR הינן באחריות הספק, אפיון ההקלטות הוא באחריות הרשות.
- ✓ המערכת תספק מידע כללי ושירותים עצמיים בהתאם להגדרות שיבוצעו בשלב האפיון במסגרת פרויקט ההקמה.
- ✓ אפיון ראשוני של המערכת יבוצע בשלב ההקמה. במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק ייתכנו שינויים והתאמות בניתוב השיחות על פי צרכים משתנים ואופי הפעילות.
- ✓ ביצוע השינויים בפועל הינו באחריות הספק. רמת שירות לביצוע שינויים – הינה בהתאם לטבלת סוגי שינוי שמופיעה בסעיף 10.1.12
- ✓ הספק מתחייב להתקנת המשאבים הנדרשים לצורך מתן שרות רציף 7/24 שעות (24 שעות במשך 7 ימים בשבוע)
- ✓ מערכת ה-IVR על רכיביה השונים תהיה נפרדת ממערכות אחרות של הספק המשרתות לקוחות אחרים. נדרש לפרט במסגרת המענה מנגנוני אבטחה.

עמוד 98 מתוך 216

10.8.6.1. דרישות מערכת

- ✓ המערכת תאפשר השמעת הודעות כלליות משתנות על פי סוג השירות והשפה נדרשת, בשלב ראשון- עברית, ערבית רוסית ואמהרית (יתכן ויתווספו שפות במשך תקופת ההתקשרות).
- ✓ המערכת תאפשר השמעת הודעות משתנות במצב חירום או מצבים שיקבעו ע"י ידי הרשות על פי תורים רלוונטיים בשליטת מנהלים במוקד.
- ✓ המערכת תאפשר ניתוב שיחות על פי נושאי שיחה ספציפית.
- ✓ המערכת תאפשר פתיחה/סגירה התנהלות שירותים ע"פ פרמטרים.
- ✓ המערכת תאפשר ביצוע הקלטות חיצוניות וטעינתן למערכת בזמן עבודה, וכן יבוא הקלטות. הספק יספק ממשק לניהול ההודעות הכולל אפשרות הקלטה, אינדוקס, טעינה, מחיקה ועוד.
- ✓ על המערכת להיות בעלת יכולות זיהוי קולי לטובת זיהוי דיבור טבעי של הפונה וקבלת שירות על בסיס זיהוי הצורך.
- ✓ המערכת תאפשר מימוש תהליכי שירותים עצמיים ובניהם- מתן מידע כללי, זיהוי לקוח, מתן מידע אישי, ביצוע פעולות כגון: תשלומים, הפנייה לענפי מידע/שירות ע"י נציגי שירות וגבייה, כניסה ישירה לענפי מידע/ שירות באמצעות חיוג ישיר לצומת הרלוונטית ועוד. לצורך תיעוד פעולות אלו במערכות הרשות יאופייין ממשק בשלב ההקמה למערכת ניהול ותיעוד פניות.
- ✓ המערכת תתמוך בשליחת SMS מתוך ה- IVR לבחירת הלקוח הסטה לערוצים אחרים. המערכת תתמוך בהצבת ממשק המאפשר למנהלים במוקד לשנות את נוסח ההודעות שישלחו לרבות קישורים מצורפים להפעלת שירותים שונים.
- ✓ המערכת תתמוך בקישור הקפצת מסך פניה ממערכות ה-CRM והצגת פרטי פונה כולל פרטי זיהוי ומידע רלוונטי שהוקש על ידי המתקשר בחלון הקפצת מסך.
- ✓ המערכת תתמוך בהטמעת יכולות נציג וירטואלי בהתאם לדרישת המזמין.
- ✓ על המערכת להיות בעלת יכולות עתידיות לשילוב בוט קולי AI. הפעלת יכולת זו תהיה בהתאם להחלטת המזמין ובתשלום נפרד.
- ✓ למזמין תנתן הרשאה מלאה לממשק הניהול לצורך פתיחה/סגירת ענפים, הוספה והסרה של הודעות דינמיות, הפעלה/הפסקת Call Back וכדומה.

10.8.6.2. עמידה בעומסים

- עמידה בעבודה בעומס מלא משמעותה שלא תהיה פגיעה בפרמטרים של אמינות וזמינות המערכת ולא תהיה כל השהיה (שהלקוח עלול לחוש בה) בהשמעת הודעות ותפריטים, בתגובה להקשות, השהיות בתגובת מערכות המידע שבאחריות הלקוח, לא יחשבו כבעיה במערכת כל עוד אופייין ומומש המשך טיפול בשיחה למצב זה.
- ✓ זמינות - המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה בשעות פעילות המוקד. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכת המוצעת) %99.99 מהזמן.
- ✓ המערכת תספק דוחות המכילים כמות שיחות ממרכזיה למול כמות שיחות נכנסות לנתב, לוגים להצלחה/כישלון כגון ניתוק שיחה, ערוץ IVR שקט וכדומה.

10.8.6.3. דוחות IVR

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

10.8.7. מערכת הקלטת שיחות

- ✓ **ההקלטה תיושם על כל שיחות הטלפון במוקד (100%)** כולל שיחות נכנסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות, העברה וועידה ושיחות המתבצעות באמצעות צוותים העובדים מהבית וזאת בכפוף לדרישות מדיניות אבטחת מידע של הארגון.
- ✓ המערכת תתממשק למערכת ה- CTI לשם זיהוי תחילת שיחה וסיומה ולהעברת פרטי שיחה ולמערכת תיעוד וניהול פניות לצורך שיוך ההקלטה לפניית לקוח (יאופיין בשלב ההקמה).
- ✓ המערכת תכלול כלים ידידותיים ונוחים לתפעול לצורך קביעת מסננים לסינון שיחות שישמרו לאורך זמן ואלו שימחקו לאחר זמן שיקבע.
- ✓ הקלטות ישמרו באמצעות קישור URL בתוך מערכות ה-CRM השונות בתוך פניית התיעוד לצורך איתור מהיר של הקלטה ומבלי צורך בחיפוש במערכת ההקלטות בנפרד.
- ✓ פירוט לממשקים בין מערכת ההקלטות למערכות ה-CRM בסעיף 10.11.

10.8.7.1. אחזור מידע מוקלט ושמירת הקלטות

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

עמוד 100 מתוך 216

- ✓ המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות לשנה לפחות.
- ✓ המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות נתיקות.
- ✓ בסיום ההתקשרות הספק יעביר למזמין את מאגר ההקלטות של השנה האחרונה באמצעות מדיה מגנטית ולאחר אישור המזמין יבצע מחיקת רשומות. המחיקה תתבצע באופן מוחלט ללא שמירה על גבי מערכת הספק.
- ✓ המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי MP3 / Wav בדוא"ל או ע"ג CD/ באמצעות כספות ליעדים שונים בהתאם להחלטת הרשות.

10.8.7.2. בקרת איכות ומשוב

המערכת תתמוך בניהול מערך הקשבות ובקרת האיכות באמצעות טפסים מובנים, מילים חוזרות, זיהוי סנטימנט וכדומה.

תנתן עדיפות למערכת מוצעת המאפשרת תמלול השיחה

10.8.7.3. דוחות מערכת ההקלטות

- ✓ ניתן יהיה לאתר שיחות ברמת נציג / שלוחה/ תאריך ושעה/ מספר מחויג/ מספר מחייג, פרטים מזהים שהוקשו ע"י הלקוח ב- IVR וכיו"ב.
- ✓ המערכת תספק דוחות יומיים המכילים לוגים להצלחה/כשולן בביצוע הקלטה ויכילו את המספר המחייג בנוסף למספר מזהה.
- ✓ יוגדר דוח לזיהוי פערים בין שיחות הנכנסות למרכזיה וממנה לנתב השיחות למול כמות ההקלטות.
- ✓ הגדרת הדוחות תוכל להתבצע ברמת משתמש על פי הרשאות שיוגדרו במסגרת תהליך ההקמה.
- ✓ המערכת תספק התראה בזמן אמת על תקלה בהקלטות ו/או מערכת שאינה עובדת.
- ✓ **לרשות תנתן הרשאה למערכת ההקלטות באופן מלא לצורך איתור עצמאי ומבלי תלות בספק.**

10.8.8. מערכת לשליחת SMS

מערכת זו תהיה בשימוש עבור שליחת הודעות ללקוחות שמערכת ה-Call Back לא הצליחה להשיג (לאחר מספר ניסיונות חיג כושלים כפי שיוגדר באפיון) או לפונים שבחרו בשיחת Call Back באופן יזום. הודעות אלו יכילו קישורים לטפסים מקוונים הודעות על סטטוס פניה וכדומה.

מערכת ה-SMS תשולב ברכיבים נוספים הדורשים שליחת הודעות כגון הודעות מתוך IVR על המערכת לתמוך דרישות הבאות לפחות:

- ✓ שליחת הודעות משתנות/בנוסח קבוע הכולל מספר שדות משתנים (ת.ז/ גובה חוב..), לקבוצת לקוחות מתוך קובץ שיועבר ע"י הרשות.
- ✓ שליחת הודעות הכוללות קישור לשירותים שונים (צירוף קישור בתוך ההודעה) לרבות מסמכים.

עמוד 101 מתוך 216

- ✓ קבלת SMS חוזר, קליטתו והעברתו למוקד/עדכוני מידע למערכות התפעוליות.
- ✓ צרכים משתנים ע"פ צורך
- ✓ מערכת ה-SMS תסופק ע"י המזמין, התחברות למערכות יבוצע על ידי הספק.
- ✓ המציע יוודא כי מערכת ה-SMS תתמוך בקבלה ושליחת מידע מכל אחת מהמערכות שיסופקו על ידו לרבות מתוך מערכות המזמין.
- ✓ ההודעה תישלח מהמערכת עם זיהוי של מספר פרטי של המשתמש (בהתאם לזיהוי המשתמש ששלח את ההודעה).
- ✓ קביעת מספר/טקסט שמופיע כשולח ההודעה.
- ✓ תמיכה במשוב חוזר למערכת השולחת על קליטת ההודעה למשלוח ושליחתה
- ✓ המערכת המוצעת תסופק עם ממשק דוחות בו לפחות 5 דוחות אינטגרליים (מובנים במערכת להצגת היקפי הפעילות וסטאטוס הצלחת שליחת ההודעות).

10.8.9 מערכת לניהול תקשורת כתובה

מטרת המערכת היא לספק לפונה מענה באמצעות תקשורת כתובה ולנהל את ההתקשרות מולו בערוץ זה.

המערכת תותקן בענן של הרשות או בענן הממשלתי בתלות למוכנותו.

כיום מוטמעת באתר רשות האכיפה מערכת צ'אט של ספק מיקור החוץ הנוכחי מסוג Wiz Support.

באמצעות המערכת ניתן מידע כללי ואישי ותמיכה טכנית לגולשים באתר ובאזור האישי. בנוסף ניתן מידע באמצעות עץ החלטות, ICR, באמצעות Webservice המפנה לתהליך זיהוי. המידע הניתן הינו סטאטוס תיק וסטאטוס חוב ומידעים נוספים.

כוונת הרשות היא להרחיב את פעילות המערכת למערכת המנהלת את כלל התקשורת הכתובה הנכנסת למוקד בתחומי הפעילות השונים משלב ההקמה. על כן על המערכת לתמוך גם בערוצים הבאים: צ'אט, WhatsApp, טפסים (שליחה וקבלת טפסים), SMS, מייל, ערוצי מדיה חברתית שונים ועוד.

באמצעות ערוץ התקשורת הכתובה ניתן יהיה לתת מענה ללקוחות בין היתר בנושאים הבאים:

- ✓ תמיכה במשתמשי האזור האישי באתר האינטרנט- מתן הסברים ומידע על השימוש באזור האישי ופעולות שלקוח יכול לבצע באמצעותו.
- ✓ תמיכה באפשרות מתן מידע אישי אוטומטי הכולל תהליך זיהוי בערוצי התקשורת הכתובה שייקבעו בעת ההקמה.
- ✓ תמיכה בניווט במידע הקיים באתר- איך מאתרים מידע, איפה נמצא כל פריט מידע.
- ✓ תמיכה במשתמשים בשירותים האוטומטים- אילו שירותים אוטומטיים קיימים וכיצד משתמשים בהם.
- ✓ משלוח טפסים מקוונים ו/או קישור לטפסים באמצעות SMS.
- ✓ מענה לפונה באמצעות שליחת טפסים ו/או קישורים ו/או עדכונים שונים לWhatsApp.

עמוד 102 מתוך 216

- ✓ מידע כללי ניתן באמצעות נציג צ'אט אנושי
- ✓ מתן מידע אישי באמצעות נציג צ'אט אנושי
- ✓ כלל פעילות WhatsApp שתבוצע תהיה מתועדת במערכות המזמין.
- 10.8.9.1 **תפיסה כללית של מערכת לניהול תקשורת כתובה**
 - ✓ נדרשת תמיכה בתקן נגישות לאנשים עם מוגבלות.
 - ✓ הפתרון יכלול סרגל נציג שרות, יכולת לנהל חוקים עסקיים וניהול תור לשיחות צ'אט, WhatsApp או ערוצי גישה אחרים.
 - ✓ יכולת ביצוע שיתוף מסך, Co-Browsing במהלך שיחה עם פונה.
 - ✓ יכולת לנהל שיחות ממספר מוקדים ו skill בו זמנית
 - ✓ יכולת מענה באמצעות משפטים מוכנים מובנים בתוך המערכת. המערכת נדרשת להיות בעלת אפשרות להוספת משפטים מובנים ותבניות שיחה בצורה עצמאית
 - ✓ יכולת הבנת צרכי הפונה באמצעות כלי AI וטקסט חופשי.
 - ✓ יכולת שליחה וקבלה של קבצים וקישורים אל הלקוח וממנו.
 - ✓ יכולת ניהול ופיקוח ע"י אחמ"ש
 - ✓ אפשרות שליחת סקר שביעות רצון בסיום שיחה באופן אוטומטי ו/או ידני.
 - ✓ יכולת לשלב את ערוץ הצ'אט כחלק אינטגרלי בתוך מערך ה Call Center של המוקד
 - ✓ מתן מידע כללי ללקוח לפני הפניית שיחת צ'אט לנציג- המערכת תאפשר לבנות עץ ניווט (ICR) לשימוש הלקוח המכיל מידע בכל שלב לקוח יוכל לבחור לעבור לשיחת צ'אט פעילה עם הלקוח או לחלופין להמשיך בניווט לשם קבלת מידע ללא צורך בשיחה עם נציג.
 - ✓ מתן מידע אישי לאחר ביצוע הזדהות באמצעות הפנייה להזדהות לאומית והצגת פרטי הלקוח לנציג צ'אט במערכת.
 - ✓ אינטגרציה למערכת CRM Dynamics בסיום שיחה כך שיועבר תקציר שיחה או תמלול מלא.
 - ✓ הגישה למערכת בצד לקוח תהיה ללא התקנת אפליקציה ייעודית ותתאפשר באמצעות דפדפן/אפליקציית ערוץ הקשר כגון WhatsApp
 - ✓ לפתרון תהיה יכולת מוכחת של הפעלה שילוב ערוץ טלפוניה כחלק מהפתרון
 - ✓ כלל פיתוחי הממשקים/ Web Services יבוצעו ע"י הספק.
- 10.8.9.2 **ממשק ניהול וממשק מנהל**
 - ✓ יכולת לנהל הגדרות מערכת למספר מוקדים ומספר skill בכל מוקד בהתאם הצורך.
 - ✓ יכולת קלה ונוח להגדרה של ניתוב אוטומטי של הפניות הממתינות לנציגי שרות בהתאם למוקד וה- skill הרלוונטי
 - ✓ יכולת התרעה על שיחות ארוכות ו / או נציג לא מחובר.
 - ✓ יכולת קביעת מספר שיחות לנציג בהתאם למיומנות
 - ✓ יכולת הגדרת אסקלציה של שיחה במידה והשיחה מוגדרת כארוכה.

עמוד 103 מתוך 216

- ✓ ניהול משתמשים והרשאות – יכולת להקים משתמשים ולנהל הרשאות ולחלק את משתמשי המערכת לקבוצות על פי מתן הרשאה והתפקיד.
 - ✓ ניהול שעות פעילות – נדרשת יכולת עצמאית לנהל טבלת ימים ושעות פעילות לרבות התייחסות לחג וסופ"ש.
 - ✓ יכולת לנהל ימים חריגים בהם המוקד סגור כל היום או עובד בשעות שונות בשונה מהמוגדר בימי עבודה רגילים
 - ✓ על ממשק המערכת להיות בשפה העברית הן עבור נציג והן בממשק הניהול
 - ✓ ממשק ניהול יאפשר הגדרת עץ מקדים לפני מעבר לנציג (Prechat) ובתוכו שדות הזנת נתונים בשליטת מנהל מערכת.
 - ✓ ממשק ניהול יאפשר הוספה ושינוי של תכנים מובנים בהתאם לסקילים השונים. הוספה זו תתאפשר בין היתר באמצעות טעינת קבצי אקסל לתוך המערכת.
 - ✓ ממשק הניהול יאפשר הגדרת הודעות אוטומטיות באין מענה, זמינות נציגים, חוסר פעילות בזמן השיחה וכדומה.
 - ✓ באמצעות ממשק הניהול ניתן יהיה להגדיר סוגים שונים של הפסקות נציג. לא תהיה מגבלה לכמות סוגי ההפסקות.
 - ✓ יכולת צפייה on line בביצועי המוקד בהתאם להרשאות
 - ✓ יכולת צפייה בהיסטוריית שיחות ושיחות on line
 - ✓ יכולת צפייה והתערבות בשיחה בצורה סמויה
 - ✓ יכולת העברת שיחות בין נציגים
 - ✓ יכולת החזרת שיחה לתור לטובת מענה בידי נציג אחר
 - ✓ יכולת תזכורת לחזרה ללקוח במידה ובחר להמשיך את השיחה במועד מאוחר יותר.
- 10.8.9.3. ממשק נציג**
- ✓ קבלת התראה קולית וויזואלית בעת כניסת שיחה
 - ✓ העברת שיחת תקשורת כתובה מנציג אחד לאחר או לתור הרלוונטי
 - ✓ יכולת התפרצות ע"י מנהל צוות או בעל הרשאות ייעודיות לתוך שיחות נציג.
 - ✓ יכולת לנהל מספר שיחות בו זמנית על ידי נציג שרות.
 - ✓ יכולת לשליחת תמליל השיחה לכתובת הדוא"ל של הלקוח.
 - ✓ חיפוש מהיר בתשובות מאגר הידע הן באמצעות מילות חיפוש והן באמצעות ניתוב עפ"י עץ נושאים
 - ✓ שימוש נציג בקיצורי דרך לתשובות
 - ✓ יכולת צפייה בנתוני ביצוע השיחות שלו on line
 - ✓ יכולת צפייה בהיסטוריית שיחות עם הלקוח על בסיס מפתח מזהה כגון מספר טלפון/מייל או פרמטר אחר.
 - ✓ יכולת שליחה בקשת זיהוי לקוח באופן מובהק בערוץ שנבחר ע"י הפונה למספר נייד של הלקוח/ כתובת מייל כפי שמופיע במערכת התפעולית

10.8.9.4. **ממשק פונה**

- ✓ תמיכה בשפות – נדרשת תמיכה בשפות עברית וערבית.
- ✓ יכולת לצפות כי הנציג מקליד תשובה
- ✓ יכולת להזדהות באופן מאובטח על מנת לקבל מידע אישי ו/או להתחבר כחלק מזיהוי למערכת ההזדהות הממשלתית.

10.8.9.5. **דרישות הפעלה למערכת לניהול תקשורת כתובה**

- ✓ המערכת תאפשר במהלך שיחת הציאט ליזום גם שיחת Voice בין הנציג ללקוח. המעבר משיחת Chat לשיחת Voice לא יקטע את רצף תיעוד השיחה במערכת שיכלול את שלבי השיחה המלאה (כמו רישום שיחה מועברת).
- ✓ המערכת תתמוך בתהליכי זיהוי לקוח במידה ויידרשו, לרבות הקפצת מסך מערכת ניהול הפניות.
- ✓ המערכת תעביר לממשק הנציג את נתוני השיחה כפי שהתקבלו מאתר האינטרנט (מאיזה מקום באתר ביקש להפעיל את הציאט, זמן המתנה למענה נציג, כתובת IP ועוד).
- ✓ המערכת תאפשר הפעלת בדיקת איות ותתריע לנציג על זיהוי שגיאת כתיב לפני שליחת ההודעה ללקוח (עברית ואנגלית).
- ✓ המערכת תאפשר הצגת התראות מובנות לנציג וללקוח בזמן הטיפול בפניה כדוגמת התראה במסך הנציג על עיכוב במענה לפניית לקוח או התראה במסך הלקוח על קבלת מענה הנציג (במצב בו לא הגיב X שניות מרגע קבלת ההודעה). כלל ההתראות יוגדרו בשלב ההקמה. המציע יפרט יכולות אלו ויצרף דוגמאות.
- ✓ המערכת תאפשר סיום הציאט באופן אוטומטי אחרי פרמטר זמן בו לא התקבלה תגובה מצד הלקוח, בהתאם לחוקים עסקיים מוגדרים מראש, כפי שיוגדר בשלב האפיון המפורט.
- ✓ סיום הציאט ילווה בהתראה מקדימה ללקוח בטרם יבוצע.
- ✓ המערכת תאפשר ללקוח להדפיס ו/או לשלוח לעצמו את השיחה למייל.
- ✓ המערכת תאפשר העברת מסמכים בין נציג ולקוח בין עם נמצאים בשיחת צאט או שיחה קולית.
- ✓ המערכת תאפשר ביצוע חתימה על מסמכים על ידי הלקוח תוך בניית שדות רלוונטים ועדכון מערכות המזמין בסטטוס המענה בצירוף המסמכים הרלוונטים.

10.8.9.6. **ניהול טפסים**

- ✓ המערכת תאפשר הגדרת טפסים אותם ניתן יהיה לשלוח ללקוח דרך ערוצי המערכת כטופס או כקישור.
- ✓ הטפסים יהיו מוגדרים על פי נושא.
- ✓ המערכת תאפשר הגדרת ממשק להזנת טפסים בצורה ידנית.

10.8.9.7. **ניהול שעות פעילות**

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

10.8.9.8. הקלטת שיחות צ'אט

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

10.8.9.9. סקרים

- ✓ המערכת תאפשר הפעלת סקר שביעות רצון בסיום הצ'אט, כאשר בתום השיחה ישאל הלקוח האם ברצונו למלא סקר בחלונית הצ'אט, במידה וכן ייפתח לו סקר עם שאלות שהוזנו למערכת מבעוד מועד.
- ✓ המערכת תאפשר שמירת הסקרים במערכת לרבות יכולת תחקור היסטורית לפי פרמטרים שונים כגון: ממוצע לכל שאלה, שיוך ציוני סקר לנציג ועוד.
- ✓ המערכת תאפשר הגדרת ממשק תפעולי לתחזוקת הסקרים במערכת לטובת הגדרת מלל השאלה, סוג השאלה (פתוחה/סגורה), טווח הסולם ועוד.

10.8.10. דוחות ובקרה

10.8.10.1. מסך זמן אמת

- ✓ הפתרון יספק מסך זמן אמת (REALTIME) מלא עבור אחראי משמרת ויכלול את התכונות הבאות:
 - ✓ תצוגת שעוני SLA של נתוני זמן אמת.
 - ✓ תצוגת זמן אמת REALTIME:
 - ✓ ממשק ניהול WEB מלא בעברית.
 - ✓ ניהול הירארכיות מוקדים.
 - ✓ מערכת הרשאות ענפה.
 - ✓ מסכי זמן אמת מובנים.
 - ✓ מידע מלא על כל אינטראקציה.
 - ✓ תצוגה טבלאית של נתוני המוקד עם חלוקה ל-skill השונים.
 - ✓ יצירה והפקה של מסכים גרפיים.
 - ✓ הבחנה בין מסכים ציבוריים ופרטיים עבור כל משתמש.
- כמות מסכי זמן אמת תתאים לגודל המוקד ותאפשר לכלל הנציגים תצוגה ברורה.

10.8.10.2. דוחות היסטוריים

- נתונים היסטוריים הנאגרים במערכת יאפשרו הפקת דוחות כחלק אינטגרלי מהמערכת לנושאים הבאים לפחות: יובהר כי לרשות תהיה גישה לדוחות הגולמיים עבור מערכת בינה
- ✓ פניות שטופלו.
- ✓ היקפי פניות לתקופה.

עמוד 106 מתוך 216

- ✓ זמן המתנה לאיסוף שיחה וזמן המתנה ממוצע של פונה לתגובת הנציג בהתכתבות במהלך השיחה.
 - ✓ זמן טיפול עד לסגירת הפניה.
 - ✓ מטרות פניה על פי סטאטוס נציג בסגירת פניה.
 - ✓ TSF לפי Skill ובהתאם ליעדים שהוגדרו
 - ✓ זמן ב-Log In וסיבות אי זמינות
 - ✓ נתוני זמינות מלאים הכוללים זמני המתנה, הפסקות נציג, זמני שיחה (מינימום מקסימום וממוצע)
 - ✓ דוחות לטווח תאריכים
 - ✓ דוחות ברמת מוקד, נציג, skill
 - ✓ דוח תמליל שיחה לשיחה בודדת
 - ✓ דוחות הצלחה/כשלון להזדהות באמצעות ה-WebService
- 10.8.11. **תשתיות ואבטחת מידע**

- ✓ המערכת תתמוך בעבודה בתצורת ענן במודל SAAS. על המציע להתייחס לכלל ארכיטקטורת המערכת לרבות התאמת המערכת למעבר עתידי לענן "נימבוס"
- ✓ ההתחברות למערכת תהיה מאובטחת (שם משתמש וסיסמא) עבור כל הנציגים.
- ✓ נדרשת אפשרות לאכיפת מדיניות סיסמאות בהתאם לנוהל אבטחת מידע.
- ✓ כלל התקשורת (נציגים, לקוחות) תהיה מוצפנת ע"י HTTPS.
- ✓ המערכת תעמוד בכלל הנהלים המפורטים בנספח אבטחת מידע

10.8.12. מערכת ניהול ידע

- ברשות קיימת מערכת ניהול ידע של חברת KANA.
- מערכת ניהול ידע תשרת את נציגי המוקד באיתור מידע במהלך מתן שירות ללקוחות הרשות.
- במערכת יוזנו פרטי המידע לכלל תחומי הפעילות.
- הזנת התכנים תהיה לאחר אישור המידע על ידי הרשות באמצעות תפקיד המידען ובאחריות הספק.

יכולות המערכת הקיימת

מערכת ניהול הידע אשר משמשת את נציגי המוקד לצורך שליפת מידע מקצועי. המערכת היא בבעלות המזמין אך תתחזק באמצעות הספק הזוכה תוך התייחסות ומתן מענה לדרישות הבאות:

- ✓ יכולת חיפוש ואיתור מהירה של מידע ע"פ הקשת מילת תוכן והצגת תוצאות החיפוש הרלוונטיות. נדרש כי יורחב מאגר התוכן לצורך יכולת איתור מהירה
- ✓ יכולת תמיכה בתזרים שיחה (FLOW)- נדרש כי הספק הזוכה יהיה אחראי להקמת תסריטי שיחה ועדכונם.
- ✓ ממערכת זו תתבצע הפצת הודעה לכלל הנציגים.
- ✓ הפלטפורמה תשמש לטובת כתיבת תוכן תהליכים הקיימים במוקד.

עמוד 107 מתוך 216

- ✓ ממערכת זו תתבצע שליחת הודעות מתפרצות לנציגים (נציג/קבוצת נציגים).
 - ✓ ניהול תוכן.
 - ✓ מבחני ידע.
 - ✓ הזנת תדריכים ובקרת "קרא וחתום".
 - ✓ יצוא המידע המוזן לצורך העברתו לרשות.
 - ✓ יכולות בקרה- דוחות שימוש מערכת הנדרשים להעברה
 - אחוז שימוש בפריטי מידע (חיפוש נדירים/נפוצים).
 - אחוז שימוש ע"פ נציג.
 - דוחות תומכים לבקרת "קרא וחתום".
 - ✓ דוחות לתוצאות מבחנים:
 - ציוני נציגים
 - סטטיסטיקת מענה לכל תשובה (אחוז מענה תקין, אחוז טעויות ועוד)
- 10.8.13. גישה לנתונים תפעוליים מלאים ומפורטים לטובת מערכת ה-BI של הרשות**
- בסעיף זה מפורטת תפיסת ה-BI של רשות האכיפה והגבייה. רשות האכיפה והגבייה מפתחת ומנהלת מערכת בינה עסקית מרכזית (מערכת "בינה"), אשר טוענת נתונים מכלל המערכות התפעוליות של הרשות ובכלל זה מערכות המוקד. המערכת מאפשרת הצגה ואנליזה של נתונים חוצת מערכות, אשר כוללים הן מידע סיכומי (דשבורדים, תצוגות מידע, מידע סיכומי על לקוח מכלל המערכות), והן מידע מפורט. מערכת הבינה העסקית מאפשרת צלילה לנתונים עד הרמה הנמוכה ביותר של פירוט (לדוגמא: שיחה שנכנסה ל-IVR, אירועים בשיחות IVR (הקשות, הודעות, ותשלומים) שיחות שהועברה למרכזייה, שיחות שנענו, שיחות יוצאות, שליחת מסרונים, פעילות הנציגים (שיחה, הפסקה, התייעצות) וכיו"ב).
- הנתונים מהמערכות השונות נטענים אל מחסן הנתונים של הרשות באופן שוטף.
- 10.8.13.1. גישה לנתונים של מערכות המוקד:**
- ✓ על הספק לאפשר גישת קריאה מלאה לכל הנתונים התפעוליים של מערכות המוקד שבאחריותו (CTI, IVR, צאט, טלמרקטינג וכיו"ב).
 - ✓ גישה זו תתאפשר באופן ישיר מרשת המזמין אל רשת הספק. הספק יהיה אחראי על הקמת ותקינות החיבור משרתי ה-BI של הרשות אל בסיסי הנתונים הרלוונטיים של מערכות הספק.
 - ✓ הספק יקים משתמשים עם הרשאות קריאה בכל אחד מבסיסי הנתונים האלה. ויספק לרשות אפשרות גישה מרחוק לכל אחד מבסיסי נתונים אלה.
 - ✓ גישה זו כוללת:
 - את כל הטבלאות התפעוליות המתעדות את הפעילות מהמערכות השונות.
 - את הטבלאות המשמשות את הדוחות התפעוליים שהוזכרו בפרקים הקודמים.

עמוד 108 מתוך 216

■ יודגש כי במידה ודוחות הספק לא עושים שימוש ישיר בטבלאות התפעוליות, אלא בבסיס נתונים אחר (לדוגמא מחסן נתונים של הספק), הספק ישמש גישה גם לטבלאות אלה (או להעתק שלהן (רפליקציה) המעודכן בכל עת).

10.8.13.2 תיעוד ותמיכה :

הספק יספק תיעוד מלא של הטבלאות, ובכלל זה :

- ✓ תיאור מפורט של הטבלאות וכל אחד מהשדות.
- ✓ תיאור של הקשרים ביו הטבלאות.
- ✓ תיאור מדויק לאופן בו הדוחות התפעוליים עושים שימוש בטבלאות אלה (שאלת השליפה). סעיף זה כולל, בין היתר, את הדו"חות המופקים על ידי הספקית.
- ✓ תיאורי קודים המופיעים בטבלאות (לדוגמא תיאורי סטטוסים לפי קוד) - במידה ואין טבלת קודים רלוונטית.
- ✓ הספק יספק איש קשר המכיר את מבנה הטבלאות בכל מערכת (מנהל בסיס נתונים אפליקטיבי) ויוקם מראש בנק שעות לקבלת תמיכה נוספת במידת הצורך.

10.8.13.3 איכות הנתונים

- ✓ הנתונים התפעוליים וכן הנתונים המשמשים את הדוחות השונים ישמרו באופן שוטף בטבלאות בבסיס נתונים רלציוני.
- ✓ לכל רשומה ינתן מזהה חד ערכי. כמו כן ניתן יהיה לזהות את האופן בה כל רשומה קשורה לטבלאות אחרות.
- ✓ הספק יאפשר גישה לטבלאות קודים רלוונטיות (לדוגמא : קוד נציג- שם נציג בעברית).
- ✓ במידה והנתונים או חלקם מוצפנים, באחריות הספק להעביר לרשות את מנגנון הקריאה או לספק העתק שאינו מוצפן.
- ✓ כאשר תהליך עסקי עובר בין מערכות (לדוגמא שיחה החלה ב- IVR והמשיכה ל- CTI) , יש לאפשר לזהות זאת על ידי שימוש במזהה חד ערכי- טבלאות הוכחה.
- ✓ הנתונים התפעוליים תמיד יהיו ברמתם המפורטת ביותר ולא אגרגטיביים.

10.8.14 שרת פקסים

- לצורך שליחת מסמכים מתוך מערכות הרשות ישירות ללקוחות, יידרש הספק להתקין שרת פקסים.
- ✓ שרת זה יהיה נגיש לשימוש מכל העמדות במוקד. שרת הפקסים יתמוך באפשרויות הבאות :
- ✓ דימוי מדפסת – לצורך שליחת פקס ילחץ המשתמש בכל מסך ובכל מערכת על לחצן הדפסה ויבחר במדפסת מסוג פקס, הנציג יידרש להקליד ידנית את מספר הפקס.
- ✓ שליחת פקס ממערכות תפעוליות במוקד.
- ✓ תמיכה ביצירת דפי טמפלט.

עמוד 109 מתוך 216

✓ תמיכה בשרת פקסים ותקיים לאורך כלל ההתקשרות ותקופות ההרחבה. על הספק לוודא שהמוצר המסופק אינו EOL ולדאוג לטכנולוגיה חליפית במידה והמוצר אינו נתמך יותר ללא תמורה נוספת.

10.8.15. מדפסות, הדפסות וגריסה

✓ על הספק להתקין שתי מדפסות לייזר שישרתו את המוקד לצרכים ניהוליים ותפעוליים באחריות ועל חשבון הספק

✓ סוגי המדפסות יקבעו ע"י הרשות ובהתאמה לתמיכה בדרייברים המתאימים למערכות הרשות.

✓ בחלל המוקד (בכל אחת מהאתרים) תוצב מגרסה לשימוש נציגי השירות. הספק הזוכה יעבוד תחת כללי אבטחת המידע בכל הנוגע לגריסה.

10.8.16. תקשורת

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

✓ רשת התקשורת המקומית (פאסיבית ואקטיבית) תסופק על ידי הספק.

10.8.17. עמדות קצה

להלן דרישות חומרה מינימליות לעמדות הקצה:

✓ מעבד – I5 ומעלה

✓ זיכרון פנימי 8gb

✓ כרטיס רשת (מובנה) Ethernet 10/100.

✓ כרטיס מסך עם יציאה כפולה לחיבור 2 מסכים במקביל

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

✓ מערכת הפעלה Windows 10 64 בילד אחרון

✓ בנוסף נדרש תוכנת צפייה במסמכי Office

✓ דפדפן מעודכן

✓ קורא קבצי PDF

✓ קליינט של VDI שיסופק ע"י הרשות.

✓ קורא כרטיסים חכמים עם חיבור USB.

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

✓ כל עמדת מחשב תוצב ע"ג עגלת מחשב להגנה מהצפות.

✓ אין להוציא מדיה מגנטית מהמחשבים (זיכרון, דיסק קשיח) לגורם חוץ לאחר חיבור לרשת המזמין, גם במקרה של תקלה. מדיה מגנטית תקולה נדרשת לגריטה.

10.9. הערכות חומרה לעבודה מרוחקת

✓ כחלק מהדרישה, 20% מהעמדות שיסופקו ע"י הספק, יהיו ערוכות לעבודה מלאה מהבית לרבות ציוד, רישוי ותשתיות תקשורת ובהתאם לדרישות הטכנולוגיה ותמיכה מלאה בעבודה באמצעות VDI בעת שגרה.

עמוד 110 מתוך 216

✓ במצב חירום/מגיפה/מלחמה או מקרים אחרים בהם לא ניתן להפעיל את המוקד באופן מלא מחצר הספק או בהתאם להחלטת הרשות, הספק יאפשר עבודה מלאה ל-50% מנציגי המוקד בתוך 48 שעות.

✓ על הספק להיות ערוך להפעלת המוקד באמצעות ציוד, רישוי ותשתיות תקשורת ובהתאם לדרישות הטכנולוגיה ותמיכה מלאה לזמן עבודה ממושך באמצעות חיבור VDI.

10.9.1 עבודה מרוחקת

מוקדי השירות יפעלו בשגרה באמצעות שני אתרי מוקד נפרדים ומספר צוותים שיפעלו מהבית.

במצב חירום כדוגמת מגיפה/מלחמה/מקרה אחר שאינו מאפשר להפעיל את המוקדים באופן סדיר, יועברו הצוותים לעבודה מלאה מהבית בצורה מרוחקת. להלן ריכוז הדרישות בנושא זה:

✓ כלל העבודה תהיה זהה לעבודה משרדי המוקד קרי: יתאפשר חיבור מלא, יבוצעו הקלטות באופן מלא, דוחות היסטוריים ודוחות זמן אמת יהיו זהים.

✓ חיבור מרוחק יתאפשר באמצעות VDI - על כלל המערכות של הספק לתמוך בחיבור מרוחק באמצעות VDI.

✓ כלל המערכות לרבות סרגל נציג, מערכת לניהול תקשורת כתובה ומערכות המזמין יפעלו במלואן בעבודה מרוחקת.

✓ כלל צורת העבודה המרוחקת תהיה בכפוף למדיניות אבטחת מידע הנהוגה במשרד ובהתאם לנספח אבטחת מידע.

✓ על הספק להציג בפתרון לפרק הטכנולוגי את אופן ההתחברות המוצעת על ידו בהתייחסות לכלל המערכות.

✓ כמפורט בסעיף לעיל, על הספק להעמיד במצב שגרה כ-20% מעמדות הקצה עבור צוותים העובדים בצורה מרוחקת, ובמצב חירום כ-50% מעמדות הקצה לטובת עבודה מרוחקת. באחריות הספק להיות ערוך עם כלל הציוד לרבות חומרה רלוונטית, אוזניות, מערכות, רישוי ותשתיות התקשורת הנדרשות לעבודה מרוחקת באמצעות VDI.

✓ יובהר כי לא יגבה תשלום נוסף בעבור הוספת שלוחות ו/או חומרה ו/או תקשורת לעבודה בעת חירום.

10.9.2 תמיכה

התמיכה בתחנות הקצה, במערכות אשר יותקנו לטובת הפרויקט ותקשורת ה LAN באתר הספק תתבצע ע"י הספק ובאמצעות נאמן המיחשוב שיופעל מטעם הספק הזוכה.

✓ המזמין יקצה איש קשר קבוע מטעמו לעבודה למול הספק במקרה הצורך בטיפול בתקלות ו/או פעולות יזומות אחרות. איש הקשר אליו ידווחו תקלות יהיו למנהל הפרויקט מטעם הספק והוא יהיה אמון על הפעלת הגורמים השונים בתוך המבנה הארגוני של הספק.

✓ הספק הזוכה ינהל רישום ומעקב לתקלות על גבי מערכת תיעוד של המזמין, תיעוד זה יכלול תחקיר תקלה לסיבת התקלה ואופן פתרונה.

עמוד 111 מתוך 216

10.9.3 SLA לטיפול בתקלות:

להלן דרישת ה-SLA לטיפול בתקלות המשפיעות על פעילות המוקד והשירותים הניתנים בו:

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

10.10 גיבוי ושרידות

קיימת חשיבות גבוהה בפעילות רציפה של המוקד, לכן על הפתרון המוצע להבטיח רמת זמינות גבוהה של 7*24.

10.10.1 ארכיטקטורת הפתרון תתבסס על ביזור רכיבי המערכת בתצורה שרידה על פני מספר אתרים גאוגרפיים.

10.10.2 כדרישה יובהר כי מכל אתר מוקד ניתן יהיה להפעיל את כלל המערכות הנדרשות ללא תלות בין המוקדים כך שמקרה השבתה בשל תקלה לא ישפיע על כלל פעילות המוקד.

10.10.3 על המציע לפרט את ארכיטקטורת הפתרון לגיבוי לרבות תיאור האזור הגיאוגרפי ביחס למיקום המוקדים.

10.10.4 ארכיטקטורת הפתרון המוצע תתבסס על תשתיות שרידות כפולות בכל הרכיבים כך שהפתרון המוצע יבטיח כי לא תהיה אף נקודת כשל בודדת במערכת ברמת זמינות גבוהה של 7*24.

10.10.5 הספק הזוכה יפעל לבצע גיבוי לכלל המערכות לצורך התאוששות מהירה ממצב כשל של קריסת מערכות.

10.10.6 לא תהיה כל פגיעה בעבודת המערכת בשל תקלות או שהחיות בגישה למערכת המידע של הרשות. לכל אחת מהתקלות האפשריות יאופייין וימומש מנגנון שיאפשר המשך פעילות.

10.10.7 היתירות (זמן ההתאוששות המקסימאלי מתקלה קריטית) של המוקד תהיה לכל היותר 30 דקות.

10.10.8 לא תהיה כל פגיעה בעבודת המערכת בשל תקלות או שהחיות בגישה למערכת המידע. לכל אחת מהתקלות האפשריות יאופייין וימומש מנגנון שיאפשר המשך פעילות.

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

עמוד 112 מתוך 216

- הציוד החדש יהיה זהה או טוב יותר בביצועיו אל מול הציוד המוחלף.
- הספק הזוכה יישא בכל עלויות ההחלפה/שדרוג לרבות עלות הציוד, שעות עבודה וכל הוצאה אחרת.
- משך ביצוע ההחלפה/שדרוג יהיה המינימאלי הניתן ויקבע ויתואם עם המזמין

10.11 ממשקים למערכות התפעוליות

כל המערכות ותת-המערכות יתממשקו באופן בו ימומשו כל הדרישות הפונקציונאליות כפי שמופיע במכרז זה. במהלך שלב האפיון והפעילות השוטפת יתכן וידרשו ממשקים נוספים.

הסעיף מתאר ממשקים קיימים וממשקים הנדרשים להקמה ע"י הספק הזוכה.

10.11.1 ממשקים קיימים

הטבלה מתארת את רשימת הממשקים הקיימים. טבלה זו הינה לידיעה בלבד

מטרה	אחריות	סוג ממשק	כיוון	מערכת	מערכת
יבוא תיק/לקוח למערכת	המזמין	שרות	חד כיווני	כלים שלובים + אבן בוחן	CRM
אימות לקוח	המזמין	שרות	חד כיווני	רשות האוכלוסין	CRM
פתיחת תיק במסלול	המזמין	שרות	חד כיווני	מערכות המסלול	CRM
שליחת מסרון	המזמין	שרות	חד כיווני	שרות שליחת מסרונים	CRM
סקר שביעות רצון	המזמין	קבצים	חד כיווני	טפסים ממשל זמין	CRM
שרות תיעוד שיחות ממערכות המסלול ומאבן בוחן	המזמין	שרות	חד כיווני	מערכות המסלול + אבן בוחן	CRM
תיעוד שיחות גבייה יזומה	מוקד + המזמין	SSIS	חד כיווני	CRM	מסלולים + מג"ק

עמוד 113 מתוך 216

10.11.2 . ממשקים הנדרשים להקמה

להלן רשימת ממשקים הנדרשים להקמה

מטרה	אחריות	סוג ממשק	כיוון	מערכת	מערכת
בקבלת שיחה מזוהה הקפצת מסך (דפדפן) במערכת ה-CRM עם פרמטרים של השיחה והפונה	משותפת	הפעלת דפדפן עם פרמטרים	חד כיווני	CRM	טלפוניה
בהזנת נתונים מזהים- מושמע מידע אישי ואפשרות תשלום + ביצוע תשלום	משותפת	Webservice	דו כיווני	כלים שלובים	IVR
בהזנת נתונים מזהים- מושמע מידע אישי ואפשרות תשלום + ביצוע תשלום	משותפת	Webservice	דו כיווני	אבן בוחן	IVR
בהזנת נתונים מזהים- הצגת מידע אישי , מבוסס על אותו Webservice שמשמש את ה-IVR	משותפת	Webservice	דו כיווני	כלים שלובים + אבן בוחן	ציאת אתר
שליחת קישורי מידע כללי	משותפת\ ספק	Webservice	חד כיווני	שירות שליחת הודעות SMS	IVR
יצוא רשומות ממערכות ליבה לחייגן לטובת שיחות יוצאות , החזרת תשובות וסטטוס בממשק חוזר	משותפת	בסיס נתונים משותף \ Webservice	דו כיווני	חייגן	אבן בוחן
יצוא רשומות ממערכות ליבה לחייגן לטובת שיחות יוצאות , החזרת תשובות וסטטוס בממשק חוזר	משותפת	בסיס נתונים משותף \ Webservice	דו כיווני	חייגן	כלים שלובים

להלן דגשים בנושא הממשקים

- ✓ סוג הממשק יכול להשתנות לאחר אפיון מפורט מול הספק הזוכה
- ✓ יש להיערך ולהכין מנגנון הוספת ממשקים נוספים לפי הצורך
- ✓ לכל מערכת נדרש להקים סביבת בדיקות נפרדת מהייצור

10.12. גרסאות ושדרוגים

בכל תקופת ההתקשרות המערכת המוצעת תהיה בגרסת הייצור הנתמכת על ידי היצרן ותאפשר שדרוג טכנולוגי רציף. יובהר כי גרסת הייצור אותה מאפשר המזמין היא עד גרסה אחת אחורה.

- ✓ שינוי חומרה ו/או תוספת חומרה ו/או החלפת חומרה שידרשו בגין החלפת תוכנה ו/או עדכון תוכנה ו/או שינוי תוכנה במהלך תקופת ההתקשרות יהיו באחריות ועל חשבון הספק.
- ✓ כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת ככל שניתן. בכל מקרה יבוצע בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ויאושרו ע"י המזמין לרבות בשעות לאחר סגירת המוקד וללא תוספת עלות לספק בגין עבודה בשעות חריגות.
- ✓ המציע מתחייב להודיע לרשות על כל השלכה, אילוץ או מגבלה בחומרה/תוכנה הייעודית, במערכת עצמה או בסביבתה, הכרוכים בגרסה החדשה (על פי תכנון היצרן) או העלולים להתגלות על פי ניסיונם של לקוחות אחרים. בכל מקרה על הספק לדווח על באגים ידועים בגרסה המעודכנת.
- ✓ התגלו תקלות, קשיים או תופעות בלתי צפויות בהתקנת הגרסה החדשה ובתפעולה, יהיה המזמין זכאי לדרוש חזרה מיידית לגרסה הקודמת התקינה.

10.13. העברת קבצים

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

הספק יידרש לבצע את העברת הקבצים דרך מוצר טווח כספות של חברת CyberArk או מוצר אחר שתבחר הרשות בעזרת רישיון משתמש אשר יסופק ע"י המזמין. במידה והספק יעדיף לרכוש רכיב אוטומציה לכספות, על הספק לרכוש רישיון על חשבונו ולאשר את הרכיב למול מערכות מידע של המזמין.

10.14. תחזוקת מערכות

באחריות הספק הזוכה לעבוד בהתאם לנוהל התחזוקה מטה לאורך כלל תקופת ההתקשרות. יובהר כי נוהל זה עשוי להשתנות בהתאם להנחיות מערכות מידע.

להלן נוהל התחזוקה:

10.15. תיעוד חומרה ותוכנה

על הספק לתחזק רשימה מסודרת של החומרה והתוכנה בשימוש עבור הפרויקט. את הרשימה יש לשמור בצורה מעודכנת בכל שלבי הפרויקט ולשלוח ללקוח רשימה מעודכנת פעם בשנה.

10.15.1. תיעוד החומרה והתוכנה נדרש עבור הרכיבים הבאים:

- ✓ אחסון
- ✓ שרתים

עמוד 115 מתוך 216

- ✓ תחנות עבודה
- ✓ רכיבי אבטחת מידע
- ✓ תקשורת LAN
- ✓ תקשורת SAN
- ✓ אמצעי גיבוי
- ✓ תוכנות
- 10.15.2. לכל ציוד יש לרשום לפחות :
 - ✓ סוג הציוד
 - ✓ תיאור
 - ✓ מספר סידורי
 - ✓ ספק ממנו נרכש
 - ✓ תאריך רכישה
 - ✓ תאריך סיום אחריות/תמיכה
 - ✓ גרסת תוכנה מותקנת
 - ✓ עד מתי הגירסה בתמיכה של היצרן
 - ✓ תאריך עדכון גירסה אחרון
 - ✓ תאריך עדכון גירסה הבא
 - ✓ תאריך End Of Life של החומרה

10.16. תחזוקת חומרה, תוכנות תשתית ומערכות המוקד

מצ"ב רשימת משימות תחזוקה שוטפות שיש לבצע עבור מערכות המוקד. הרשימה הינה רשימת בסיס בלבד ויתווספו אליה משימות נוספות לפי הצורך.
 בכל חודש יש לשלוח לנציג הרשות דוח מסודר עם סטטוס ביצוע המשימות המתוכננות לאותו חודש.

משך	תדירות	סוג תדירות	תיאור	שם
1	1	יומית	בדיקות בוקר צוות סיסטם, יש להכין נוהל בדיקות בוקר	בדיקות בוקר
1	1	יומית	בדיקת תקינות ריצה של תהליכים תשתיתיים בשרתי SQL ובדיקות תקינות ותחזוקה יומית של DB בייצור	בדיקות בוקר של DBA
1	1	יומית	בדיקת LOGS\טיפול יומי בתוכנת הגיבוי	בדיקת LOGS\טיפול יומי בתוכנת הגיבוי
2	7	יומית	שליחת דוחות שבועיים ממערכת האנטיווירוס	דוחות שבועיים ממערכת האנטיווירוס
1	14	יומית	בדיקת תקינות מערכות ניטור תשתיות ואפליקציות	בדיקת בוקר של תשתית ניטור
1	1	חודשית	דוח ביצוע משימות חודשי - יש לשלוח דוח מסודר עם פירוט המשימות לאותו חודש וסטטוס הביצוע שלהן	דוח ביצוע משימות חודשי

עמוד 116 מתוך 216

משך	תדירות	סוג תדירות	תיאור	שם
1	1	חודשית	יש לבצע שיחזור מגיבוי חודשי !! קודם , לשלוח לוג ותוצאת השיחזור במייל ללקוח .	בדיקת שיחזור חודשית
3	1	חודשית	פעילות חודשית להעברה/החזרה של קלטות גיבוי	הוצאת/הכנסת קלטות גיבוי ל DATA BANK
3	1	חודשית	יש לשחזר שרת מסביבת ה DR לסביבת ה DR על פי נוהל שחזור שרת	שחזור שרת מסביבת ה- DR לסביבת ה DR
1	1	חודשית	שיחזור קובץ BAK משרת גיבויים לאחר מכן לשחזר את הקובץ ל SQL ייצור- בתיאום עם אלכס קומשצקי	שיחזור קובץ BAK משרת גיבויים לאחר מכן לשחזר את הקובץ ל SQL
1	1	חודשית	שחזור נתונים מקלטות גיבוי	משימה אוטומטית לשחזור נתונים מקלטות גיבוי
1	1	חודשית	גיבוי קונפיגורציה של כל הנתבים ומתגים בארץ	בדיקת גיבוי ציוד תקשורת
3	1	חודשית	שחזור קבצים לבדיקה \ יש לרשום את הקבצים ששוחזרו	שיחזור קבצי Cifs
4	1	חודשית	שחזור שרתים לבדיקה \ יש לרשום את שם השרת ששוחזר בסגירת הקריאה	שחזור שרתים לבדיקה
2	1	חודשית	דוח נפחים למערכי האחסון	דוח נפחים למערכי האחסון
1	2	חודשית	סבב עידכוני אבטחת מידע מחשבים	סבב עידכוני אבטחת מידע מחשבים
1	2	חודשית	סבב עידכוני אבטחת מידע שרתים	סבב עידכוני אבטחת מידע שרתים
1	3	חודשית	לתאם שדרוג גרסה לשרתי התשתית	עדכון גרסה רבעוני לשרתי התשתית
1	3	חודשית	סריקת רישוי מיקרוסופט כללית עם תוכנת MAP	סריקת רישוי מיקרוסופט
1	3	חודשית	תחזוקת בסיסי נתונים - כלל מערכות המוקד	תחזוקת בסיסי נתונים - כלל מערכות המוקד
30	6	חודשית	סבב עדכונים ע"פ הפירוט	עדכוני חומרה ותוכנה רבעוניים
1	12	חודשית	יש לבצע שיחזור מהגיבוי השנתי !! לשלוח מייל סטטוס ללקוח בסיום	בדיקת שיחזור שנתית
7	12	חודשית	חידוש תעודת SSL	חידוש תעודת SSL באתרים חיצוניים
14	12	חודשית	ביצוע עדכונים ע"פ הצורך	בדיקת עדכוני Vmware לסביבה החדשה
1	12	חודשית	עדכון סוף שנה - כלל מערכות המוקד , יש לתעד את כל השינוי שנדרש לבצע במעבר שנה	עדכון סוף שנה - כלל מערכות המוקד

11. אבטחת מידע וסייבר

11.1 כללי

- 11.1.1 המידע והידע ברשות האכיפה והגבייה הנם נכסים המאפשרים את פעילות הארגון, שמירה על רמה מקצועית, שירות לקוחות ייחודי ומוניטין.
- 11.1.2 מדיניות הגנת המידע, כפי שבאה לידי ביטוי בפרק זה, מחייבת כל עובד בחברה הזוכה בתחום אחריותו וכל מנהל כלפי העובדים הכפופים לו, להגן על המידע ולאבטח אותו.
- 11.1.3 כוונתו של פרק זה הוא להתוות את מדיניות האבטחה של הרשות לאכיפה וגבייה בכל הקשור להיבטי הסודיות (Confidentiality), הזמינות (Availability) והאמינות (Integrity) של המידע המצוי ברשות האכיפה והגבייה ועומד בפני החברה הזוכה.
- 11.1.4 לא תתאפשר הגעה או נגיעה של מי שאינו מורשה לכך גורם חיצוני ו/או גורם פנימי) לרשתות הפנימיות של הזוכה ו/או למידע של הרשות לאכיפה וגבייה בכל ההיבטים של:
- 11.1.5 אבטחה לוגית (רשומות / Data, ממשקים פנימיים וחיצוניים, ציוד תקשורת, תוכנה, ציוד חומרה ומערכות אבטחת מידע).
- 11.1.6 אבטחה פיזית (יכולת הגעה פיזית לרשומות / Data, ממשקים פנימיים וחיצוניים, ציוד תקשורת, תוכנה, ציוד חומרה ומערכות אבטחת מידע).

11.2 הגדרות:

- 11.2.1 מנהלת המוקד- הממונה מטעם רשות האכיפה והגבייה על ניהול מוקד המידע
- 11.2.2 מנהלן הרשאות- אחראי על ניהול הרשאות ברשות האכיפה
- 11.2.3 מנהל אבטחת מידע וסייבר- מנהל אבטחת מידע וסייבר מטעם רשות האכיפה והגבייה
- 11.2.4 ממונה אבטחת מידע טכנולוגי – אמן על נושא הטכנולוגיות של אבטחת מידע מטעם ואיש הקשר לכל נושא אבטחת מידע במוקד.
- 11.2.5 "מוקד המידע" – החברה הזוכה במכרז הרשות לתפעול מוקד המידע.
- 11.2.6 אחראית/ת סינון בטחוני – אחראית/ת על הזמנת הכרטיסים ובדיקת רישום פלילי
- 11.2.7 **כרטיס פיקטיבי** - כרטיס שהונפק ע"י רשות האכיפה והגבייה ומשוך לת.ז. פיקטיבית, כרטיס זה יהיה לעבודה רק במקרים הבאים:
- ✓ בעת ביצוע הקורס לאחר קבלת אישור בטחוני –
 - ✓ עד להזמנת כרטיס קבוע
 - ✓ כרטיס זה לא יוצא מהמוקד
- 11.2.8 **כרטיס זמני**- כרטיס אשר ניתן לשייך לכל עובד שהוא באופן זמני במערכת הכרטיסים ע"פ ת.ז של העובד. כרטיס זה יהיה לעבודה במקרים הבאים:
- ✓ מעת סיום הקורס בהצלחה והזמנת כרטיס קבוע ועד לקבלת הכרטיס הקבוע
 - ✓ במקרים בהם ישנה תקלה בכרטיס הקבוע.
 - ✓ כרטיס זה לא יוצא מהמוקד

עמוד 118 מתוך 216

11.2.9. **כרטיס קבוע** – כרטיס שהונפק ע"י אגף הבטחון לעובד ספציפי ולא ניתן להעברה. כרטיס זה לא יוצא מהמוקד למעט מקרים בהם העובד נדרש לעבוד מהבית

11.3. **אחריות:**

- 11.3.1 בקרה – מנהלת המוקד (מטעם הרשות) ומנהל הפרויקט מטעם החברה הזוכה מעקב פתיחה וסגירת הרשאות – מנהלן ההרשאות (מטעם הרשות).
- 11.3.2 ביצוע סינון בטחוני לעובדים והנפקת כרטיסים – אחראית סינון בטחוני (מטעם הרשות).
- 11.3.3 ביצוע ביקורות טכנולוגיות ומעקב תיקון אחר ליקויים- מנהל אבטחת מידע טכנולוגי מטעם הרשות מול מנהל הפרויקט מטעם החברה הזוכה).
- 11.3.4 הקשחת תחנות עבודה במוקד – מערכות מידע (מטעם הרשות).
- 11.3.5 יישום הנחיות אבטחה פיזית ואבטחת שרתי מוקד – הנחיות – מנהל אבטחת מידע טכנולוגי אל מול מנהל הפרויקט מטעם החברה הזוכה

11.4. **היבטי אבטחת מידע:**

11.4.1. **עובדים וכ"א**

- 11.4.1.1 הזוכה תעמיד נאמן אבטחת מידע/מחשוב מטעמה שיהיה איש הקשר מול מנהל אבטחת המידע טכנולוגי של הרשות לכל הנושאים כפי שיפורטו ויצוינו בפרק זה.
- 11.4.1.2 החברה הזוכה תעמיד כוח אדם מיוחד ומוגדר עבור הרשות. לא תתאפשר
- 11.4.1.3 "נדידת עובדים" מעמדות רשות האכיפה והגבייה לעמדות שאינן של רשות האכיפה והגבייה .
- 11.4.1.4 כל העובדים שאותרו עבור רשות האכיפה והגבייה יעברו הכשרה מיוחדת
- 11.4.1.5 שבסיומה "יוכשרו" לעבודה בעמדות רשות האכיפה והגבייה ולתת שירות מטעם רשות האכיפה והגבייה.
- 11.4.1.6 גיוס ו"הכשרת" העובדים היא ע"פ המופיע בפרק זה ובמכרז.
- 11.4.1.7 כל טופס הצהרת סודיות שחתם העובד מטעם הזוכה , יישמר בתיק האישי אצל הנהלת הזוכה לכל אורך תקופת ההתקשרות ויימסר לרשות ע"פ בקשה. (נספח ה' לסעיף אבטחת מידע)
- 11.4.1.8 במהלך כל קורס הכשרה, באחריות הספק לשלב מערך הדרכה בנושא אבטחת מידע בהתאם לנהלי הרשות ובהתאם לפרק זה ולכלול את כלל הנושאים בנספח ד', בהיקף של שעתיים (על הספק לדרוש ולעבור על נהלי הרשות) את מערך ההדרכה בנושא אבטחת המידע, על הספק הזוכה להכין ולהעביר לבדקה ואישור של מנהל אבטחת המידע הטכנולוגי. כמו כן על הספק לבצע תיעוד של

עמוד 119 מתוך 216

- כלל העובדים שעברו את ההדרכה ולהציג לרשות את הרשימה ע"פ דרישה.
- 11.4.1.9. אחת לשנה יעברו עובדי המוקד תדרוך אבטחת מידע הכולל מבחן מקוון ע"י אבטחת מידע של רשות האכיפה והגבייה.
- 11.4.1.10. אחת לשנה תערוך רשות האכיפה ביקורת אבטחת מידע למוקד ובין היתר בדיקת בקיאות העובדים בנהלים.
- 11.4.1.11. יינתנו הרשאות גישה למערכות הליבה (כלים שלובים, מג"ק) ותוכנות הרשות
- 11.4.1.12. שמותקנות במחשבי העובדים מטעם הזוכה ע"פ מדיניות רשות האכיפה והגבייה וכפי שמופיע במכרז.
- 11.4.1.13. בכל עזיבת עובד או פיטורי עובד, יש לעדכן במיידית את מנהלת המוקד מטעם
- 11.4.1.14. הרשות (לשם הסרת הרשאותיו, החזרת כרטיס חכם במידה וסופק, סגירת המשתמש מהמערכת)
- 11.4.1.15. בעת יציאה לחל"ד או חל"ת של עובד/ת, יש לעדכן במיידית את מנהלת המוקד מטעם הרשות להשהיית הרשאותיו וזאת עד חזרת העובד/ת מהחל"ת/חל"ד.

11.4.2. קליטת עובד חדש במוקד המידע

קליטת עובד לביצוע הקורס:

- 11.4.2.1. כל עובד חדש בחברה הזוכה שמתחיל את הקורס, נדרש לעבור סינון בטחוני טרם התחלת עבודתו במוקד אשר כולל בדיקת ר.פ.
- 11.4.2.2. לצורך כך בעת קליטת עובד חדש בהחברה הזוכה, מנהלת המוקד תעביר לאחראי/ת סינון בטחוני באגף הביטחון של רשות האכיפה טופס ייעודי עם הפרטים הבאים:
- ✓ שם מלא של העובד בעברית
 - ✓ שם מלא של העובד באנגלית
 - ✓ מספר ת.ז.
 - ✓ טלפון
 - ✓ תמונת פספורט צבעונית
 - ✓ טופס הסכמה למסירת מידע מרשם פלילי כולל צילום ספח ת.ז.
 - ✓ טופס התחייבות על אי כניסה לתיקי הוצל"פ אישיים או של בני משפחה
- 11.4.2.3. לאחר קבלת פרטי העובד ממנהלת המוקד, אחראית סינון בטחוני תבצע בדיקת ר.פ. על פי נהלי אגף הביטחון. (ללא הקמת יוזר בשלב זה)
- 11.4.2.4. במידה ולא יינתן אישור על סינון בטחוני, העובד ייגרע מהקורס באופן מידי ולא יועסק במוקד.

קליטת עובד לאחר ביצוע הקורס בהצלחה וסיום תקופת ההכשרה

- 11.4.2.5. לאחר סיום הקורס בהצלחה - מנהלת המוקד תעביר למערכות מידע ולאחראית סינון בטחוני את שם העובד לצורך יצירת יוזר בלבד במערכות המחשוב ברשות ללא הזמנת כרטיס קבוע.
- 11.4.2.6. בתקופה זו העובד יעבוד עם כרטיס פיקטיבי אך יש לשייך את הת.ז שבכרטיס הפיקטיבי ליוזר האמיתי של אותו עובד (כפי שהוקם ע"י אגף הבטחון).
- 11.4.2.7. לאחר סיום תקופת ההכשרה בהצלחה - מנהלת המוקד תעביר לאחראית סינון בטחוני את שם העובד על מנת שזו תפעל להזמנת כרטיס קבוע. (ע"פ הנתונים שהועברו)
- 11.4.2.8. לאחר הנפקת כרטיס העובד הקבוע, אחראית סינון בטחוני תעביר למנהלת מוקד המידע את כרטיס העובד, בהתאם לנהלי אגף הביטחון.
- 11.4.2.9. מנהלת המוקד תעביר למערכות מידע את פרטי העובד לצורך שיוך ת.ז. אמיתית ליוזר של העובד, ושיוך הכרטיס הקבוע על היוזר של העובד.
- 11.4.2.10. כרטיסים זמניים - לרשות מנהלת המוקד יעמוד מצבור של 40 כרטיסים זמניים לטובת תפעול שוטף של תקלות.
- 11.4.2.11. מרגע שהונפק כרטיס קבוע לעובד, במקרים של תקלה וכד' העובד יעבוד עם כרטיס זמני המשויך לת.ז. האישית שלו בלבד ולא יעבוד יותר עם כרטיס פיקטיבי בשום צורה.
- 11.4.2.12. מנהלת המוקד תגדיר שני בעלי תפקידים בחברה הזוכה אחד בכל אתר (אשדוד/כרמיאל), אשר במידה ומנהלת המוקד לא נמצאת יוכשרו להנפיק כרטיס זמני לעובדים בהתאם לחתימה על טופס שמירת סודיות (לגורמי חוץ) ובאישור מנהלן הרשאות.
- 11.4.3. **ניהול הרשאות לעובדי מוקד המידע**
- 11.4.3.1. **פתיחת הרשאות:**
- עובדי מוקד המידע נותנים מענה לאזרחים אשר פונים למוקד לצורך קבלת מידע על תיקים המתנהלים ברשות האכיפה וזקוקים לצורך כך להרשאות למערכות הרשות.
- לעובדי מוקד המידע יינתנו הרשאות למערכות הבאות בלבד:
- ✓ VDI למוקד המידע
 - ✓ מערכת תיעוד פניות- הרשאות בסיסיות למוקדן
 - ✓ מערכת ניהול ידע - הרשאת מוקדן
 - ✓ כלים שלובים – הרשאת מוקדן (צפייה)
 - ✓ אבן בוחן – הרשאת מוקדן (צפייה)
 - ✓ לאנ"יה (מסלול מקוצר) – הרשאת מוקדן (צפייה)
 - ✓ ואהב"ת (מזונות) – הרשאת מוקדן (צפייה)
 - ✓ זימון תורים – הרשאת מוקדן
 - ✓ צ'אט נציג - הרשאת מוקדן
- 11.4.3.1.1. מתן הרשאות יבוצע בכפוף לנוהל פנימי של הרשות.

עמוד 121 מתוך 216

11.4.3.1.2 מנהלן הרשאות יתעד במערכת חיי עובד את כלל ההרשאות שהתבקשו לתת לעובד באמצעות טעינת קובץ ייעודי עם פרטי ההרשאות לעובדים.

11.4.3.1.3 הרשאות בסביבת הדרכה- נציגים חדשים עוברים קורס לצורך תפעול המערכות בהתאם לשיקול המקצועי של מנהלת המוקד. קורס זה מתבצע בסביבת הדרכה על מערכות דמו.

11.4.3.1.4 הכניסה למחשבי סביבת הדרכה מתבצעת באמצעות כרטיסים פיקטיביים המשויכים לסביבת ההדרכה בלבד, כרטיסים אלו יהיו בחזקת מנהלת הקורס בלבד ולא יצאו מהמוקד.

11.4.3.2 סיום העסקת עובד

11.4.3.2.1 אחת לחודש מנהלת המוקד תעביר בדוא"ל למנהלן הרשאות טפסי טיולים של כל עובדי המוקד שסיימו את העסקתם בחודש החולף.

11.4.3.2.2 בטופס הטיולים (נספח ג) יפורטו המערכות אשר להן העובד קיבל הרשאות, אישור לעבודה מהבית וקבלת קורא כרטיסים, קבלת כרטיס עובד ע"י מנהלת המוקד וסגירת היוזר ע"י נאמן המחשוב.

11.4.3.2.3 באחריות מנהלת המוקד להעביר את כרטיס העובד לאחראית סינון בטחוני לצורך גריסה וביטול.

11.4.3.2.4 מנהלן הרשאות ידאג לסגירת ההרשאות לעובדים דרך מערכת חיי עובד.

11.4.3.2.5 לאחר קבלת טופס הטיולים באחריות מנהלן הרשאות לוודא כי:

✓ כלל ההרשאות לעובד הוסרו

✓ היוזר של העובד נסגר ע"י נאמן המחשוב

✓ בוטל הטוקן לעובד (ככל שהיה)

11.5 סביבת העבודה

11.5.1 אין להשאיר חומרים רגישים במקום העבודה.

11.5.2 בכל עזיבת עמדת המחשב, על עובד הזוכה לקחת את הכרטיס ולא להשאיר בעמדת העבודה.

11.5.3 עמדות העבודה יוקשחו בהתאם לנהלי רשות האכיפה והגבייה נספח א'

11.5.4 כל חומר רגיש או חומר אישי (חומרים על חייבים/זוכים) ייגרס ע"י מגרסת פתיתים.

11.5.5 לא תותר הוצאת חומר רגיש/אישי מחוץ למתחם רשות האכיפה והגבייה וזאת ללא אישור בכתב של מנהל אבטחת המידע של הרשות.

11.5.6 סביבת המוקד תהיה נקיה מחומר עבודה או דפים מסתובבים, יש לסגור את כל הדפים והחומרים בסום יום העבודה.

11.6 עבודה במחשבים במוקד המידע

11.6.1 כל העובדים בחברה הזוכה יתחברו לתחנות העבודה במוקד באמצעות כרטיס עובד בלבד.

11.6.2 בסיום יום העבודה, ישאיר העובד את כרטיסו בעמדה ייעודית סגורה ונעולה במנעול בשטח המוקד עבור הכרטיסים, על הזוכה לדאוג למקום אחסון לכרטיסים.

עמוד 122 מתוך 216

- 11.6.3. עובדי המוקד אשר מאושרת להם התחברות מרחוק לרשת הארגון יקחו את הכרטיס איתם.
- 11.6.4. תאופשר גישה מרחוק לצרכי תחזוקה ועזרה ע"י שימוש בתוכנת Dameware ו RDP או אחר שיוגדר ע"י מנהל התשתיות של רשות האכיפה והגבייה.
- 11.6.5. הגישה הנ"ל תאופשר רק מכתובות ייעודיות.
- 11.7. עבודה מהבית**
- 11.7.1. תאופשר גישה מרחוק בתצורה של VDI בלבד.
- 11.7.2. מנהל/ת המוקד תחליט על פי שיקול דעתה אילו עובדים במוקד יוכלו לעבוד מביתם
- 11.7.3. העבודה מהבית תבוצע באמצעות גישה מרחוק באמצעות כרטיס העובד לרשת הארגון.
- 11.7.4. נאמן המחשוב הממונה על מוקד המידע, ידאג לחיבור מרחוק במידת הצורך באמצעות כרטיס חכם לעובדי המוקד שאושרה להם עבודה מהבית
- 11.7.5. יוקצו 30 רישיונות טוקנים לטובת מוקד המידע לצורך חיבור מרחוק לעובדים ללא כרטיס קבוע, עובדים עם תקלה בכרטיס העובד וכד'.
- 11.7.6. הטוקן יוקצה באופן זמני בלבד לעובד עד אשר יוכל להתחבר מרחוק באמצעות כרטיסו האישי
- 11.7.7. נאמן המחשוב יעדכן את מנהלן הרשאות על כל טוקן שהוקצה לעובד לצורך בקרה וכן יעדכן בעת הסרת הטוקן.
- 11.7.8. כל העבודה מרחוק והחיבור מרחוק בשימוש עם TOKEN ינוטר ויישמר.
- 11.8. עובדי מחשוב של מוקד המידע**
- 11.8.1. למוקד המידע ישנם מספר עובדי מחשוב מטעם החברה הזוכה אשר מספקים תמיכה לשרתים ומערכות החברה הזוכה שעובדות בתוך הסביבה של רשות האכיפה
- 11.8.2. לצורך כך, עובדים אלו נדרשים לחיבור מרחוק לרשת הארגונית לצורך מתן שירות.
- 11.8.3. החיבור מרחוק יבוצע באמצעות כרטיס עובד קבוע אשר יונפק לכל עובד מחשוב של מוקד המידע בדומה לכל נציג טלפוני במוקד המידע בהתאם, ויישאר בחזקתו כל זמן עבודתו אל מול רשות האכיפה והגבייה.
- 11.8.4. כאשר עובד מחשוב מסיים את עבודתו אל מול רשות האכיפה והגבייה, באחריות מנהלת המוקד לפעול לסיום העסקתו בהתאם להנחיות.
- 11.9. שימוש במחשבים וגלישה באינטרנט**
- 11.9.1. התחברות לרשת האינטרנט**
- 11.9.1.1. השימוש באינטרנט יאופשר לעובדי מוקד המידע הנוקקים לכך לצורך עבודתם השוטפת.
- 11.9.1.2. ההתחברות לרשת האינטרנט מרשת הרשות תבוצע דרך תווד אבטחה הכולל בין השאר רכיבי סינון אינטרנט ובקרת תכני תעבורה.
- 11.9.1.3. לא תתאפשר גלישה מתחנות העבודה לאינטרנט למעט אתר הרשות או אתרים שבהסכמת הרשות.

עמוד 123 מתוך 216

- 11.9.1.4. לא תתאפשר שליחת מיילים מתחנות העבודה לכתובות שאינן של רשות האכיפה והגבייה או של כתובות של הספק הזוכה.
- 11.9.1.5. החרגה לשני הסעיפים הקודמים תהיה רק למנהלת המוקד ולצוות הניהולי שתגדיר מנהלת המוקד הרשות
- 11.9.1.6. בשער היציאה לאינטרנט (GETWAY) מיושמת תוכנת אנטי וירוס עדכנית וסינון תוכן בהתאם למדיניות אבטחת מידע ברשות. התוכנה תהיה כל העת במצב של ENABLE. במידה ותתגלה תקלה בתוכנה יופסקו שירותי האינטרנט עד לטיפול בתקלה.
- 11.9.1.7. היציאה לאינטרנט תתבצע רק דרך שרת פרוקסי.
- 11.9.1.8. לא יהיו רשתות לגישה אלחוטית (WIFI) מחוברות לרשת הפנימית ו/או לכל רשת אחרת.
- 11.9.1.9. במידה והזוכה רוצה להעמיד עמדת גלישה לאינטרנט לעובדי המוקד עמדה זו תהייה:
- 11.9.1.10. ממוקמת בתוך אזור רשות האכיפה והגבייה אך בנפרד מכל העמדות האחרות
- 11.9.1.11. משולטת בהתאם
- 11.9.1.12. תהייה מחוברת לרגל נפרדת של ה FW – תהייה בעלת רשת נפרדת לחלוטין
- 11.9.2. הנחיות לגלישה מאובטחת באינטרנט**
- 11.9.2.1. חל איסור לבצע שימוש בתשתיות האינטרנט של הרשות אלא לצורכי גלישה בנושאי עבודה בלבד.
- 11.9.2.2. ההתחברות לשם גלישה תבוצע אך ורק דרך תשתית האינטרנט של הרשות המקושרת לאינטרנט.
- 11.9.2.3. מנהלת המוקד תקצה שני נציגים לצורך תמיכה מקצועית בנציגים העובדים מהבית. תמיכה זו תבוצע באמצעות המחשבים האישיים שלהם ודרך תוכנות צד שלישי לאחר אישור מנהל אבטחת המידע.
- 11.9.2.4. לא יעשה שימוש במודם חיוג לשם התחברות לאינטרנט או לכל רשת ציבורית אחרת או שיתוף גלישה באמצעות מכשיר סלולרי.
- 11.9.2.5. הדפדפן הינו אמצעי הגישה היחיד שישמש לתקשורת ישירה מתחנת העבודה כלפי האינטרנט. הדפדפן בו יעשה שימוש בתחנות העבודה לגישה לאינטרנט יהיה מסוג Internet Explorer/Edge בגרסתם העדכנית, ויוגדר על פי הנחיות מדיניות האבטחה ברשות.
- 11.9.2.6. אין להעביר מסמכים בשימוש בשירותי מייל חיצוניים כגון GMAIL, WALLAMAIL ודומיהם.
- 11.9.2.7. אין לעשות שימוש בתוכנות שיתוף קבצים (כגון torrent וכד') בתחנות העבודה במוקד.
- 11.9.2.8. העובדים נדרשים שלא לציין כנתון פומבי את העובדה כי הם עובדים ברשות האכיפה והגבייה על מנת שלא להיות מטרה לאיסוף מידע ואף

עמוד 124 מתוך 216

- לאיומים וסחטנות. כמו כן אין להעלות כל מידע מכל סוג שהוא הקשור לעבודה ברשות האכיפה והגבייה לרשת החברתית.
- 11.9.2.9. יש להימנע מפתחת דואר אלקטרוני ממקור בלתי מזוהה, או שתוכנו נראה חשוד.
- 11.9.2.10. על העובד לגלות ערנות בזמן העבודה על המחשב ולהימנע מגלישה לאתרים מפוקפקים.
- 11.9.2.11. על העובד להימנע מללחוץ על פרסומות (באנרים) באתרי האינטרנט שכן הם עלולים להפנות לאתרים המכילים פוגענים אשר עלולים לפגוע במחשבי הרשות.
- 11.9.2.12. חל איסור על כל הורדת קבצים ונסיון התקנת תוכנות/אפליקציות על תחנות העבודה במוקד המידע.
- 11.9.2.13. חל איסור על שימוש בתוכנות מסרים מידיים מבוססת ענן שלא מאושרת על ידי הרשות כגון WhatsApp, Telegram וכד'.
11.9.2.14. גלישה ברשת הארגונית תנוטר ותתועד לצורך בדיקה של חריגות, אנומליות ואי עמידה בנהלים.

11.9.3 הנחיות שימוש במחשבי הרשות

- 11.9.3.1. חל איסור על חיבור מדיה נתיקה (כגון: דיסק און קי, טלפונים סלולריים, תקליטורים וכד') לכל תחנות העבודה במוקד המידע.
- 11.9.3.2. חל איסור לשמור מידע אישי בתחנות העבודה במוקד המידע.
- 11.9.3.3. שירות הצי'אט יהיה מאופשר מתחנות העבודה בלבד.
- 11.9.3.4. לוג של כל תכתובות הצי'אט יישמר למשך שנה לפחות.
- 11.9.3.5. בעתיד יופעל DLP על השירות הנ"ל למניעת זליגת מידע בשוגג או במזיד.
- 11.9.3.6. קונפיגורציית ה DLP תהיה בעתיד ע"פ מדיניות רשות האכיפה והגבייה.

11.10 הקשחת שרתים ותחנות עבודה

- 11.10.1. הקשחת תחנות העבודה במוקד תבוצע לפי ההנחיות להלן:
- 11.10.1.1. רכיב ה-BIOS יהיה מוגן בסיסמה.
- 11.10.1.2. תחסם האפשרות להעלאת מערכת הפעלה מתקליטור, או כונן USB ברמת ה-BIOS.
- 11.10.1.3. יש לסמן את המחשב במדבקת פריט ארגוני.
- 11.10.1.4. תוגדר אינדיקציה במידה ותבוצע פתיחה לא מאושרת של מארז המחשב ברמת ה-BIOS (במחשבים תומכים).
- 11.10.1.5. תחנת העבודה תחובר לרשת הארגונית בעזרת מוצר NAC על פי המדיניות שהוגדרה ברשות האכיפה.
- 11.10.1.6. מערכת ההפעלה בתחנה תהיה Windows 10 32/64 ומעלה.
- 11.10.1.7. בכל תחנת עבודה בין מקושרת לרשת האינטרנט ובין אם לא תותקן תוכנת אנטי וירוס עדכנית לפי המדיניות הקיימת ברשות. תחזוקת

עמוד 125 מתוך 216

- התוכנה תבוצע ע"י נאמן המחשוב מטעם רשות האכיפה והגבייה בלבד, ובהנחיית מנהל התשתיות. הסרת פעילות התוכנה תוגן בסיסמא חזקה.
- 11.10.1.8 תחסם האפשרות לחבר התקנים לתחנה למעט מקלדת ועכבר מאושרים ע"פ נהלי הרשות.
- 11.10.1.9 לא תתאפשר התקנת תוכנות על תחנת העבודה באופן גורף ע"י המשתמש.
- 11.10.1.10 משתמש האדמין הלוכלי ינוהל על ידי מערכת LAPS ויהיה בעל ססמה חזקה, לא יימסר למשתמשים וינוהל ע"י צוות התשתיות.
- 11.10.1.11 הגישה לתחנת העבודה תבוצע באמצעות כרטיס חכם של הארגון בלבד או בדרך אחרת שתוחלט ע"י מערכות מידע.
- 11.10.1.12 לכל עובד תהייה סיסמת כניסה משלו, ע"פ הנחיות רשות האכיפה והגבייה. על כל עובד לשנותה אחת לחצי שנה, לפחות.
- 11.10.1.13 תוחל מדיניות נעילת משתמש לאחר 5 ניסיונות כושלים.
- 11.10.1.14 עדכוני מערכת הפעלה – מיושמים דרך מערכת SCCM באופן שוטף.
- 11.10.1.15 על החברה הזוכה לעדכן אבטחה קריטיים במערכת ההפעלה לא יאוחר משבועיים מצאתם לשוק ע"י ספקי התוכנה.
- 11.10.1.16 על החברה הזוכה לנהל רשימת נכסים מעודכנת (מחשבים/שרתים) ולהעביר אחת לשנה את הרשימה למנהל התשתיות ולמנהל אבטחת המידע
- 11.10.1.17 כל תווד התקשורת בין תחנות העבודה של החברה הזוכה לבין שרתיה החברה הזוכה יהיה בתווד מוצפן(Site2Site).
- 11.10.1.18 על כל תחנות העבודה יוחל GPO על פי דרישות מפרט שיעביר מנהל התשתיות (שינוי קובץ Hosts , שינוי Proxy , תוכנות ניטור ובקרה, הקשחה וכו')
- 11.10.2 **הקשחת השרתים שבאחריות החברה הזוכה, תבוצע לפי ההנחיות להלן:**
- 11.10.2.1 בכל השרתים תותקן מערכת הפעלה ווינדוס 2012 SERVER ומעלה
- 11.10.2.2 נדרש להקשיח את כל השרתים במוקד המידע לפי סיווגם ובהתאם לbest practice של מייקרוסופט והשירות שמותקן עליו.
- 11.10.2.3 נדרש לוודא שחומת האש פעילה.
- 11.10.2.4 נדרש להתקין על כל השרתים שבאחריות החברה הזוכה, שירות אנטי וירוס עדכני וברישי פועל אשר מקבל עדכונים באופן שוטף.
- 11.10.2.5 יוקם FW מקומי בכניסה למתקן, הגישה לממשק הניהול שלו יהיה רק מרשת ניהול OOB ומכתובת ייעודית בלבד.
- 11.10.2.6 יוקצו ויושמו מקטעי רשת(פיזיים / וירטואליים) פר אופרציה (תחנות עבודה, מדפסות, שרת פקסים, מנהלת מוקד, גישה מרחוק וכו.) כל מקטע רשת שיוקם, תוגבל הגישה אליו וממנו ותבוקר ע"י FW פנים ארגוני וחוקים רלוונטיים.

עמוד 126 מתוך 216

- 11.10.2.7 . לא יאופשר" דילוג "בין- VLAN ים שלא ע"פ החוקים שהוזכרו בסעיף הקודם, ניסיונות מעבר אלו יידחו ע"י ה FW המקומי וידווחו ל SOC ולמנהל הרשת.
- 11.10.2.8 . על כל תחנות העבודה יותקנו הגנות אבטחת מידע הכוללות בין היתר :
- 11.10.2.9 . EPS הכולל (AV, Device Controller, FW, DLP), סגירת אופציה לביצוע העתק הדבק ממערכות הליבה למערכת הציט וממערכות הליבה לתחנות העבודה והפוך)
- 11.10.2.10 . לא תתאפשר הכנסת מדיה נתיקה לכל התקן (לתחנות עבודה/שרתים/מדפסות/ציוד תקשורת וכו') בשום צורה ואופן
- 11.10.2.11 . בכל דרישה להכנסת מידע לסביבה נדרש לבצע הלבנה על ידי צוות הסיסטם או האבטחה של רשות האכיפה
- 11.10.2.12 . על החברה הזוכה לעדכן עדכוני אבטחה קריטיים במערכת ההפעלה לכלל השרתים והשירותים שבאחריותה ובכלי העבודה לא יאוחר משבועיים מצאתם לשוק ע"י ספקי התוכנה כגון שרת הקלטות, IVR וכד'.
- 11.10.2.13 . כל חיבור למערכות חיצוניות אחרות (כגון שליחת SMS) יהיה, גם הוא, מאובטח ומוצפן.
- 11.10.2.14 . מדפסות יהיו ברשת נפרדת.
- 11.10.2.15 . שרת הפקסים יהיה שרת ONPREM או שרת בענן ממשלתי (במידה ויתאפשר טכנולוגי) ברשת נפרדת וגישה אליו תהייה רק מתוך רשת העובדים (ומרשת הניהול) לצורך שליחת פקסים.
- 11.10.2.16 . רשת הטלפוניה (VOIP) תהייה נפרדת לחלוטין מכל רשת אחרת. לא תהייה שום גישה מרשת לרשת.
- 11.10.2.17 . רשת ה IVR, כחלק מרשת הטלפוניה, תהייה נפרדת לחלוטין מכל רשת אחרת, לא תהייה שום גישה מרשת לרשת וכלל השיחות בשרת ההקלטות תהייה מוצפנות על השרת.
- 11.10.2.18 . רשת התקשורת המשרתת את רשות האכיפה, תהייה נפרדת משאר הרשתות במתחם החברה הזוכה.
- 11.10.2.19 . רשת הניהול (OOB) תהייה נפרדת מרשתות ניהול אחרות במתחם.
- 11.10.2.20 . נאמן אבטחת המידע של הזוכה, יעביר מראש למנהל אבטחת המידע רשימה של כלל מורשי הגישה לאישור.
- 11.10.2.21 . רק נאמן המחשוב של הזוכה יהיה רשאי להוסיף בהמשך מורשי גישה לחדר השרתים הייעודי לאחר אישור בכתב של מנהל אבטחת המידע.
- 11.10.2.22 . החברה הזוכה תעמיד את חוקי ה FW שלה (כל אלו הנוגעים לרשות האכיפה והגבייה) לבחינת מנהל התשתיות של רשות האכיפה והגבייה לבדיקתם וטיובם. החוקים יטויבו בהתאם לבקשת מנהל התשתיות ומנהל אבטחת המידע של רשות האכיפה והגבייה.

עמוד 127 מתוך 216

- 11.10.2.23 כל תווך התקשורת בין שרתי החברה הזוכה למחשבי/רשת הליבה של רשות האכיפה והגבייה יהיה מוצפן :
- 11.10.2.24 ע"ב תשתית Metro של בזק (Site2Site), מפתחות (IPSec) יוחלפו אחת לחצי שנה.
- 11.10.2.25 לצורך זמינות השירות, יוחל חיבור מוצפן נוסף (redundant) לרשות האכיפה והגבייה.
- 11.10.2.26 יוקשחו המתגים והנתבים בהתאם :
- 11.10.2.27 ל- BEST PRACTICE של הנתב/מתג שיותקן.
- 11.10.2.28 לאחר סיום ההתקנה יש לקבל את אישורו של מנהל התשתיות של רשות האכיפה והגבייה להקשחה שבוצע.
- 11.10.3 גיבויים**
- 11.10.3.1 נדרש לבצע גיבוי לכלל המערכות לצורך התאוששות מהיר ממצב כשל של קריסת מערכות.
- 11.10.3.2 זמן ההתאוששות מגיבוי יהיה לכל היותר 30 דקות.
- 11.10.3.3 נדרש לקיים גיבויים לרכיבים וממשקים הקיימים בסביבת החברה הזוכה כגון : מרכזיה, IVR, נפילת קוים, הפסקת חשמל וכו'.
- 11.11 אבטחת אזור העבודה וחדרי תקשורת**
- 11.11.1 אזור העבודה**
- 11.11.1.1 אזור עמדות רשות האכיפה והגבייה יהיה באזור נפרד משאר עמדות החברה הזוכה.
- 11.11.1.2 אזור זה יהיה נגיש (פיזית) רק לעובדי החברה הזוכה והכניסה תהיה באמצעות כרטיס עובד. יש לקודד את הכניסה למתחם זה רק לעובדי פרויקט רשות האכיפה והגבייה.
- 11.11.1.3 האזור יהיה סגור ויאופשר פתיחה רק על ידי כרטיס מקודד
- 11.11.1.4 על כלל הדלתות למוקד (כולל דלתות מילוט) יהיה מנגנון החזרה של הדלת עד לנעילה.
- 11.11.1.5 על כלל דלתות המילוט יותקן בקרה של זמזם בעת פתיחה ועל דלת הכניסה יותקן זמזם עם השהיה של 20-30 שניות.
- 11.11.1.6 מצלמות אבטחה (טמ"ס) יצלמו את הכניסה למתחם ואת המתחם בכל עת. נתונים אלו יישמרו לפחות למשך חודש לפני מחיקתם.
- 11.11.2 אבטחת חדרי תקשורת**
- 11.11.2.1 אזור שרתי החברה הזוכה יוגדר כאזור רגיש במיוחד.
- 11.11.2.2 תוקם מערכת לשליטה ובקרה לקידוד הכניסה לארונות תקשורת בחדרי החברה הזוכה, וחדר כספות הגבויים.
- 11.11.2.3 אזור זה יהיה נפרד, מוגדר, נעול ומנותק מכל אזור אחר ע"י :
- ✓ חדר נפרד נעול.
- ✓ פתיחה החדרים תהיה רק עם קורא כרטיסים אישי בעל קוד שונה מסביבות ממודרות אחרות.

עמוד 128 מתוך 216

- ✓ מספר מורשי הגישה לסביבה יאושרו על ידי מנהל אבטחת המידע
- 11.11.2.4 ארונות התקשורת יהיו נעולים.
- 11.11.2.5 גלאי אש/חום/עשן, כיבוי אש (FM200), גלאי הצפה, מד לחות
- 11.11.2.6 וטמפרטורה יותקנו בחדר ויחוברו למערכות הבקרה של הזוכה.
- 11.11.2.7 דלתות חדרי התקשורת יהיו עם ידית עיוורת וקפיץ מחזיר.
- 11.11.2.8 חדר זה ישמש אך ורק לציווד תקשורת של רשות האכיפה והגבייה, ואין לאחסן בו דברים נוספים מעבר לכך.
- 11.11.2.9 מערכת UPS תהייה מותקנת ופעילה (תיבדק אחת לחצי שנה) אשר תוכל להחזיק עד כניסת גנרטור החרום לפעולה.
- 11.11.2.10 כבילה שתצא מהארונות תהייה מוגנת בתעלות.
- 11.11.2.11 הארונות יהיו מסודרים (לא תהייה כבילה שיוצאת החוצה, כבילה על הרצפה, מחשבי ספק או מוצרי צד שלישי לחיבור לסביבה שלא קיבל אישור מראש) וממוזגים (טמפרטורת החדר תהייה מבוקרת תהה בין 20-25 מעלות ולא תעלה מעל 25 מעלות)
- 11.11.2.12 ארון תקשורת אשר לא ניתן לנעילה יתוקן או יוחלף במועד הקצר ביותר.
- 11.11.2.13 דיווח על ארון/דלת של חדר תקשורת/שרתים לא תקין יש ליידע את מנהלת המוקד.
- 11.11.2.14 מצלמת אבטחה תהייה מותקנת בחדר ותופעל כל הזמן, או ע"י חיישן המזהה תנועה.
- 11.11.2.15 לוג כניסה ויציאה מחדר זה יישמר למשך שנה.
- 11.11.2.16 רק בעלי גישה מיוחדת יורשו להיכנס לחדר שרתים/חדר תקשורת.
- 11.11.2.17 הכנסת בעל מקצוע חיצוני הנדרש לעבוד בשטח המוקד/ארונות תקשורת/חדר שרתים, יסווג וידרוש אישור של מנהלת המוקד וילווה ע"י הנציג המלווה מהחברה הזוכה בכל עת שהותו במתחם.
- 11.11.2.18 כל ביקור של טכנאי חיצוני יבוצע תיעוד ע"י מנהלת המוקד אשר יכלול פירוט לגבי העבודה שבוצעה. התיעוד יישמר אצל נאמן אבטחת המידע של החברה הזוכה בתיקייה ייעודית למשך כל זמן ההתקשרות עם החברה הזוכה.
- 11.11.2.19 על דף התיעוד בקלסר להכיל את השדות הבאים :
- ✓ שם בעל המקצוע החיצוני
- ✓ תפקיד
- ✓ חברה
- ✓ שם המלווה מטעם החברה הזוכה
- ✓ תיאור התקלה
- ✓ תיאור הפתרון
- ✓ שעת כניסה
- ✓ שעת יציאה.

11.12. שליטה ובקרה:

11.12.1. ניקוי הרשאות

- 11.12.1.1. אחת ל 6 חודשים, מנהלן הרשאות יעביר למנהלת המוקד רשימה של כלל עובדי המוקד בעלי הרשאות למערכות הרשות
- 11.12.1.2. מנהלת המוקד תעביר למנהלן הרשאות את שמות העובדים מתוך הרשימה אשר יש להסיר להם הרשאות
- 11.12.1.3. מנהלת המוקד תציין מי מרשימת העובדים סיים העסקתו במוקד המידע
- 11.12.1.4. מנהלן הרשאות יעביר את רשימת העובדים שסיימו העסקתם לאחראית סינון בטחוני על מנת לוודא כי כל כרטיסי העובד שהונפקו להם בוטלו ונגרעו מהמערכת בהתאם.

11.12.2. מערכות ניטור בחברה הזוכה

- 11.12.2.1. על השרתים המכילים מערכות של מוקד המידע ותפעולם הינו באחריות הספק הזוכה (כגון IVR, טלפוניה וכו'), תותקן מערכת לניטור:
 - ✓ עדכוני מערכת הפעלה בשרתים ותחנות עבודה ותקינותם
 - ✓ עדכוני מערכות אנטי וירוס בשרתים ותחנות עבודה
 - ✓ זמינות שרתים
 - ✓ בדיקת עומסים
 - ✓ בדיקת רכיבים כגון cpu, ram, hard disk.
- 11.12.2.2. הספק הזוכה יחבר את השרתים והנתבים למערכות SIEM ו SOC אשר יופעלו וירכשו על ידה:
 - ✓ על מערכת ה SIEM לאגור את הלוגים מה EPS, נתבים, מתגים, FW
 - ✓ באחריות ה SOC להציג את ההתראות בהתאם לאירועים שנכתבו.
- 11.12.2.3. על החברה הזוכה לוודא כ"א מיומן לניטור ההתראות ולטיפול הולם בהן.
- 11.12.2.4. כל אירוע חריג אשר ינוטר, ידווח לנאמן אבטחת המידע מטעם החברה הזוכה, למנהל התשתיות ולמנהל אבטחת המידע של הרשות.
- 11.12.2.5. אחת לחודש יועבר למנהל אבטחת מידע טכנולוגי דו"ח עבור החודש המסתיים הכולל לוגים.

11.13. סקרים וביקורות

- 11.13.1. לפני תחילת העבודה על החברה הזוכה לקיים או להציג בדיקות חדירות מהשנה האחרונה ובגרסאות שפעילות כרגע על כלל המערכות המופעלות דרכה ובאחריותה.

עמוד 130 מתוך 216

- 11.13.2 לפני תחילת העבודה על החברה להראות את התיקונים ו/או העדכונים ו/או הנהלים /הנחיות שנכתבו בעקבות הממצאים שהועלו.
- 11.13.3 על החברה הזוכה לבצע בדיקת חדירות לכלל המערכות שמופעלות דרכה בסביבת המוקד אחת לשנה על חשבונה
- 11.13.4 על החברה הזוכה לקיים סקר סיכונים לסביבת המוקד בהתאם לכלל פרק זה ע"י חברה מוסכמת ושאושרה ע"י מנהל אבטחת מידע וסייבר של הרשות ושעברה בהצלחה סינון בטחוני ע"י בטחון הרשות בטרם תחילת ביצוע הסקר.
- 11.13.5 את תיקון הממצאים לבדיקת חדירות והסקר יש לתקן בהתאם לטבלה:

1.1.1.1 סיכון/ממצא	1.1.1.2 SLA לתיקון הממצא
קריטי	במהלך הבדיקה (עד שבוע)
1.1.3 גבוהה	עד לבדיקה החוזרת (עד חודש)
בינוני	עד 3 חודשים
נמוך/אופציונאלי	עד לבדיקה בשנה הבאה

- 11.13.6 אחת ל-6 חודשים תבוצע ביקורת פיזית (נספח ב') במתקן החברה הזוכה מטעם מנהל אבטחת מידע טכנולוגי, לצורך בקרה יישום נוהל זה. ויונפק דוח בהתאם
- 11.13.7 אחת לשנה יבצע מנהל אבטחת מידע טכנולוגי באמצעות חברת ייעוץ מתמחה סקר סיכונים + בדיקת חוסן (PT) למוקד המידע הבוחר את עמידת המוקד בכלל הסעיפים בנוהל זה. – תיקון הממצאים יהיו ע"פ טבלת SLA בפרק זה לתיקון ממצאים

11.14 אמנת שירות לנושא אבטחת מידע

החברה הזוכה מתחייבת לעמוד בתנאי השירות המפורטים במכרז זה ובלוחות הזמנים לתיקון ממצאים בסקרי סיכונים ובדיקות חדירות, התאמות לדרישות אבטחת מידע וכו'. במידה והחברה הזוכה לא תעמוד בתנאי השירות תהיה וועדת המכרזים של רשות האכיפה והגביה רשאית להטיל על החברה הזוכה קנסות כלהלן:

הפרה	קנס
סקר סיכונים או PT - אי טיפול בממצא קריטי או גבוהה	1500 ₪ לכל יום
סקר סיכונים או PT - אי טיפול בממצא בינוני ונמוך בגבול הזמן שנתן	500 ₪ לכל יום
סקר סיכונים או PT - חוסר התאמה חמור (קריטי) במהלך סקר או בדיקת חדירות מול סעיפי פרק אבטחת מידע	1500 ₪ לכל ממצא שיעלה בהתאמה לדרישה

עמוד 131 מתוך 216

בהתאם לשיקול דעתה של וועדת המכרזים של הרשות	כל הפרה אחרת של הדרישות הנקובות בפרק אבטחת מידע במסמכי המכרז
---	--

נספח א': General Best Practices

User Best Practice:

[/https://benchmarks.cisecurity.org/downloads/benchmarks](https://benchmarks.cisecurity.org/downloads/benchmarks)

[/https://benchmarks.cisecurity.org](https://benchmarks.cisecurity.org)

Baseline Server Hardening: <https://technet.microsoft.com/en-us/library/cc526440.aspx>

תוכנת מיקרוסופט לניהול הקשחות – Microsoft Security Compliance Manager

נספח ב': פורמט ביקורת פיזית

הערות	מול מי נבדק	פירוט הבדיקה
אבטחת גישה פיזית		
	מנהלת המוקד	האם הכניסה למוקד ולחדר השרתים מבוצעת באמצעות קורא כרטיסים/קוד
	מנהלת המוקד	האם האזורים מופרדים באמצעות קורא כרטיסים/קוד (יש לציין בהערות מהו האזור הרגיש), יש לוודא שכרטיס של מוקדים אחרים באתר לא פותח מוקד רשות האכיפה
	מנהלת המוקד	האם לדלת הכניסה למוקד יש מנגנון קפיצי הסוגר אותה באופן אוטומטי
	מנהלת המוקד	האם קיימת מדבקה לגבי סגירת דלת המוקד מבפנים ומבחוץ.
	מנהלת המוקד	במידה וקיים קודן, האם הוחלף הקוד בחצי שנה אחרונה
	מנהלת המוקד	במידה וקיים קודן, האם הקוד מורכב או פשוט (יש לוודא מורכבות הקוד)

עמוד 132 מתוך 216

הערות	מול מי נבדק	פירוט הבדיקה
	מנהלת המוקד	האם קיימת רשימת מורשי גישה לחדר התקשורת / שרתים
	מנהלת המוקד	האם הוסרו ההרשאות בהתאם
	מנהלת המוקד	האם קיים תיעוד לגישה לחדר התקשורת / שרתים
	מנהלת המוקד	האם הוספת גורם מורשה קבוע לכניסה לחדר תקשורת מתקבלת לאחר אישור במייל ממנהלת המוקד
	מנהלת המוקד	האם גורמי חוץ נכנסים לחדר שרתים
	מנהלת המוקד	מתי בפעם האחרונה נכנס גורם חוץ מי נכנס ולאילו מטרה
	מנהלת המוקד	האם בוצע ליווי ומי ליווה את הנכנס לחדר תקשורת / שרתים
	מנהלת המוקד	האם הלווי בוצע עד סיום העבודה
	מנהלת המוקד	האם קיים תיעוד לביקור ולתוכנו
	מנהלת המוקד	האם לדלת הכניסה לחדר שרתים יש מנגנון קפיצי הסוגר אותה באופן אוטומטי
	מנהלת המוקד	האם קיימת מדבקה לגבי סגירת הדלת לחדר שרתים מבפנים ומבחוץ.
	מנהלת המוקד	האם בחדר מותקנת בקרת כניסה, בקרת אש וכיבוי אש באמצעות גז
	מנהלת המוקד	האם קיים חומר דליק בחדרי השרתים (קרטונים וכו')
	מנהלת המוקד	האם ארונות התקשורת / שרתים נעולים
אבטחת גישה פיזית לרשת הארגון		

עמוד 133 מתוך 216

הערות	מול מי נבדק	פירוט הבדיקה
	מנהלת המוקד	האם קיימות נקודות תקשורת (RJ11, RJ45) פעילות במוקד שאינן מנוטרות/מחוברות לתחנות עבודה
	מנהלת המוקד	האם הנקודות הקיימות מוסתרות ו/או מנוטרת הגישה אליהן / קרות (מנותקות בארון התקשורת)
	מנהלת המוקד	האם קיימות רשתות WIFI ורשתות WIFI של מדפסות?
	מנהלת המוקד	האם קיימות רשתות נוספות במתחם המוקד
	מנהלת המוקד	האם בחצי השנה האחרונה נעשתה בדיקה של נאמן המחשוב לבדיקת הנקודות החשופות אם הן חמות
הזדהות ושמירה על כרטיסים		
	עובד + מנהלת המוקד	האם הסיסמא בכרטיס חכם של העובד הוחלפה בחצי שנה האחרונה
	עובד + מנהלת המוקד	האם אורך הסיסמא לפחות 6 תווים
	עובד + מנהלת המוקד	האם הכרטיסים נמסרים בסיום יום עבודה ומאוכסנים במקום נעול
	עובד + מנהלת המוקד	האם ישנם כרטיסים של עובדים שעזבו ולא הוחזרו לביטחון
	עובד + מנהלת המוקד	כיצד נמסרה הסיסמא הראשונית (טלפון, מייל, פתק וכו')
	מנהלת המוקד	ביצוע תדרוך אבטי"מ לעובד חדש האם עוברים הדרכה ומה התכנים המועברים
	מנהל המוקד + נאמן מחשוב	האם היית חשוף לאירוע אבטי"מ כגון כניסה למחשב עם משתמש אחר, אבדן

עמוד 134 מתוך 216

הערות	מול מי נבדק	פירוט הבדיקה
		חותמת, היעלמות מסמכים, מייל חשוד וכו'
עובדים חדשים		
	עובד+מנהלת המוקד	כיצד נמסרה הסיסמא הראשונית (טלפון, מייל, פתק וכו')
	עובד+מנהלת המוקד	תוך כמה זמן שונתה הסיסמא הראשונית
	עובד+מנהלת המוקד	מי החליף הסיסמא
	עובד+מנהלת המוקד	בדיקה שהעובד לוקח איתו את הכרטיס החכם בעזיבת המחשב.
	עובד+מנהלת המוקד	כיצד נמסרה הסיסמא הראשונית (טלפון, מייל, פתק וכו')
אבטחת מידע במחשבים ניידים והתגוננות מפשינג		
	נאמן מחשוב	האם BITLOCKER מאופשר לאחר עדכונים - בדיקה ויזואלית
אבטחת מידע בשימוש באינטרנט ודואר אלקטרוני		
	נאמן מחשוב	בדיקת קיימות לאכיפת מדיניות פרוקסי
הכנסה והוצאת מידע דיגיטלי		
	נאמן מחשוב	האם אחד מהמחשבים היה בתיקון (שלא ברשות לאכיפה וגבייה) לאחרונה ואצל מי (נא למלא בהערות)
	נאמן מחשוב	האם הרכיבי בלאי שהם אוגרי מידע עוברים למנהל השרות של מערכות מידע להמשך טיפול
	נאמן מחשוב	האם קיים תיעוד לכך

עמוד 135 מתוך 216

הערות	מול מי נבדק	פירוט הבדיקה
	נאמן מחשוב	האם נהלי השירות של נאמני המחשוב מבוצעים (כגון התקנת מדפסות, מחשבים ניידים)?
השמדת מידע רגיש		
	מנהלת המוקד	בדיקת סוגי ההדפסות המתבצעות במוקד, וטיפול בחומרים.

מדינת ישראל



טופס טיולים לעובדי מוקד מידע

יש למלא את כלל השדות

שם העובד/ת: _____ מס' זהות: _____ תפקיד: _____
 יחידה: _____ מוקד מידע _____ תחילת העסקה: _____ סיום העסקה: _____

משאבי אנוש	הרשאות
<ul style="list-style-type: none"> ◇ החזרת כרטיס עובד למנהלת המוקד ◇ שליחת הטופס לגורמים הרלוונטים: ◇ מחלקת ביטחון- ביטול כרטיס ◇ מחשוב- מחיקת משתמש ובדיקה לגבי ◇ ציוד היקפי, החזרת קורא כרטיסים ◇ אבטחת מידע- מחיקת הרשאות 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ לעובד היו הרשאות למערכות הבאות (לסמן) ✓ <input checked="" type="checkbox"/> ליד המערכות): <input type="checkbox"/> כלים שלובים <input type="checkbox"/> אבן בוחן <input type="checkbox"/> אני"ה <input type="checkbox"/> ואהבת <input type="checkbox"/> תיעוד פניות <input type="checkbox"/> ניהול ידע <input type="checkbox"/> מערכת ניהול תורים ◇ ציוד שקיבלתי מהרשות: <input type="checkbox"/> קורא כרטיסים חכמים

1. הנני מצהיר כי לא אעשה שימוש בכל מידע שהגיע אלי או שנחשפתי אליו במסגרת עבודתי ברשות האכיפה והגבייה.
2. הנני מצהיר כי החזרתי את כל הציוד שקבלתי בתקופת העסקת ואין ברשותי ציוד נוסף.

תאריך: _____ שם העובד: _____ חתימה: _____

נספח ד': דוגמאות לנושאים בהדרכה

תכנים להדרכה בנושא אבטחת מידע

- ✓ סביבת עבודה של הרשות.
- ✓ ליווי מבקרים.
- ✓ איסור הכנת התקנים למחשבים.
- ✓ איסור הכנסת התקנים לנקודות רשת (חיבור מחשב לפטופ לכבל רשת/ נקודת רשת).
- ✓ עבודה באמצעות כרטיס.
- ✓ החלפת ססמה בכל חצי שנה.
- ✓ איסור גילוי ססמה.
- ✓ גריסת מסמכים.
- ✓ לא לתת מידע יתר לזוכים/חייבים שמטלפנים.
- ✓ לקחת כרטיס בכל עזיבת מחשב.
- ✓ שולחן נקי בסיום יום העבודה.
- ✓ שמירת סודיות.
- ✓ איסור הוצאת חומרים מהרשות.
- ✓ אירועים חריגים.
- ✓ מקרים ותגובות(לדוגמא אם עולה הודעה של וירוס מה לעשות).
- ✓ איומי רשת וסייבר.
- ✓ איומי הרשתות חברתיות וסיווגי וירוסים – העשרה.



הצהרה והתחייבות בדבר שמירה על סודיות

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ מצהיר/ה ומתחייב/ת בזאת כלפי רשות האכיפה והגבייה (להלן: "הרשות"), כדלקמן:

1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות, להשתמש ו/או להעביר, במישרין או בעקיפין, בעצמי ו/או דרך עובדים אחרים ו/או באמצעות כל צד שלישי, לכל אדם ו/או גוף, כל מידע ו/או נתונים, **לרבות ידע ו/או מידע ו/או מסמך כלשהו ו/או דו"ח כספי ו/או הסכמים למיניהם ו/או תוכנת מחשב ו/או קובץ מחשב ו/או רשומת מחשב והכל בין שהסודות ו/או הידע ו/או המידע האמורים הגיעו אלי במישרין או בעקיפין, ובכל אופן אחר שהוא** אשר הגיע ו/או יגיע לרשותי עקב ו/או תוך כדי כל עבודה ו/או שירות שאבצע ברשות ו/או עבורה ו/או עבור מי מעובדיה, אלא אם הדבר נחוץ באופן סביר לצורך ביצוע עבודתי ברשות ו/או עבורה, ובמידה שהורשתי לכך בכתב ומראש.
- לעניין זה, "מידע" כולל (לשם הדגמה בלבד ומבלי לגרוע מכלליות האמור): נתונים, קבצי מחשב, תוכנות מחשב, תהליכי תכנון, ידע (טכני או אחר), ואינפורמציה אחרת הקשורה לפעילות הרשות ועובדיה.
2. הריני מצהיר/ה בזאת כי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 – והתקנות שהותקנו לפיו וכן חוק המחשבים התשנ"ה 1995- מוכרים לי ועל הפועלים מטעמי, וחלים עלי ועל כל הפועלים מטעמי, ומתחייב/ת לפועל על פי המתחייב בחוקים אלה.
3. אני מודעת/ת לכך כי הרשות מחויבת לסודיות מכוח הסכמים שיש לה עם ספקים, גופים, וצדדים שלישיים וכן מכח חוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז- 1967 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ואני מתחייב/ת למלא בנאמנות את התחייבויות של הרשות לשמירה על סודיות.
4. הריני מתחייב/ת בזאת לשמור ולהגן על הנתונים והמידע מפני חשיפתם בפני גורמים שאינם מוסמכים לקבלו, או מפני חשיפתם לפגיעה, שיבוש, מחיקה וכו', בשוגג או בזדון, ולנקוט בכל הצעדים על מנת לשמור ולהגן כאמור.
5. הריני מתחייב/ת בזאת למחוק כל מידע על אמצעים מגנטיים שאין בו צורך בצורה שאינה ניתנת לשחזור וקריאה.

6. אני מתחייבת לא לעשות כל שימוש – ובכלל זה לא לשכפל, להעתיק, לייצר, למכור, להעביר, לחקות, ולהפיץ כל מידע כאמור לעיל, אלא אם ובמידה שהדבר דרוש באופן סביר לצורך עבודתי ברשות, או אם ניתנה על כך הסכמתה בכתב ומראש.

6.1 ידוע לי כי איני רשאי לעשות שימוש אישי ו/או כלכלי במידע המגיע לידי במסגרת עבודתי במסגרת החומר שהגיע ממערכות והמסמכים של רשות האכיפה והגבייה

6.2 אם וככל שיימצא בידי מידע מחשובי (כמוגדר לעיל) של רשות האכיפה, אשמור את המידע בשרתים ובמחשבים אשר נמצאים פיזית במדינת ישראל.

6.3 אם וככל שאקבל מידע מרשות האכיפה החייב ברישום, הנני מתחייב לרשום את המאגר ברשם מאגרי המידע במשרד המשפטים, ובתוך כך לעמוד בהנחיות אבטחת המידע לעמידה בהוראותיו.

7. אם וככל שיימצא בידי מידע (כמוגדר לעיל) כתוב, מוקלט, מצולם, מוטבע על מדיה מגנטית וכיו"ב, הנני מתחייב להחזירו לרשות האכיפה והגבייה מיד עם דרישתה הראשונה. הריני מתחייבת שלא לייצר עותקים מן המידע ללא הסכמת רשות האכיפה והגבייה מראש ובכתב.

8. אם וככל שרשות האכיפה והגבייה תסכים כי ייוצרו עותקים מן המידע, כי אז הריני מתחייבת לנהל מעקב אחר כל המידע שהועמד ו/או יועמד לרשותי, לרבות מקום הימצאו, מספר העותקים שנעשו ממנו ומקומם. לצורך כך ימוספרו כל העותקים בשיטה עוקבת. המידע וכל העותקים האמורים, ללא יוצא מן הכלל, יוחזרו לרשות האכיפה והגבייה באופן מיידי עם דרישתה הראשונה.

9. הריני מתחייבת בזאת לאפשר ביצוע ביקורת במשרדי ו/או על עבודתי לרבות בדיקת הפועלים מטעמי.

10. הריני מתחייבת בזאת להשתמש בנתונים ובמידע הנמסרים לי אך ורק לצורך ביצוע עבודה עבור הרשות, לצרכים ושימוש פנימיים בלבד ולא יעשה בהם שימוש לצרכים אחרים. המידע והנתונים ישמרו בסוד, לא יועברו, לא ימסרו, לא יועתקו ולא יפורסמו על ידי או על ידי הפועלים מטעמי לכל מטרה שהיא זולת עבודה עבור הרשות.

11. הריני מתחייבת בזאת להודיע מידית לרשות על כל תקלה או חשש לתקלה בנוגע לשמירת בטחון, סודיות ובטיחות של המידע והנתונים שנמסרו לי ולפועלים מטעמי וכן להתייעץ ולקבל הנחיות הרשות בכל הנוגע לשמירת נתונים והמידע, בטחונם, סודיותם ובטיחותם.

12. במקרה של סיום עבודתי מול הרשות ו/או אצל ספק של הרשות מסיבה כלשהי, אני מתחייבת בזה שכל חומר כתוב או אחר שימצא ברשותי ו/או בשליטתי יוחזר לרשות, בלא להותיר כל העתק, וזאת מיד עם מתן ההודעה על סיום העבודה/ההתקשרות.

13. התחייבותי זו, לשמירת סודיות, תהיה בתוקף ללא הגבלת זמן, הן בתקופת עבודתי מול הרשות והן לאחר מכן, תהיה סיבת הפסקת העבודה/ההתקשרות אשר תהיה.

14. אני מתחייב/ת לא למסור ו/או להעביר, במישרין או בעקיפין, לכל אדם ו/או גוף, כל חומר ו/או חומר גלם ו/או מוצר ו/או חלק ממוצר ו/או מדגם ו/או מסמך ו/או דיסקט ו/או מדיה אחרת לאגירת מידע ו/או חפץ מצולם ו/או מודפס ו/או משוכפל וכיו"ב, המכילים מידע כאמור כולו או מקצתו, למעט המידע שהוסכם על העברתו.
15. במידה ואדרש עפ"י חוק (ע"י שאלות בעל פה, חקירה, בקשה לגילוי מידע או מסמכים, זימון לבית משפט מוסמך, תחקיר בהליך פלילי או אזרחי או בהליך דומה), לחשוף חלק מהמידע או כולו, תינתן לרשות האכיפה והגבייה הודעה מוקדמת בכתב באופן שיאפשר לה להגיש צו מניעה או סעד אחר כלשהו שיתבקש על ידי רשות האכיפה והגבייה. בכל מקרה, עלי למסור אך ורק את אותו חלק של המידע שיידרש עפ"י חוק ויעשה כמיטב יכולתי כדי להבטיח באופן סביר שחלק המידע שיימסר יטופל באופן סודי.
16. ידוע לי, ואני מסכים לכך, שכל הזכויות מכל מין וסוג (לרבות הקניין הרוחני) בכל יצירה, קוד מחשב, תוכנות, מאגרי נתונים, תרשימים, שרטוטים, שירות ו/או קניינים אחרים מכל מין וסוג, שנוצרו, פותחו או הוכנו על ידי במהלך העבודה ברשות בין אם חלים עליהם דיני זכויות היוצרים ובין אם לאו, יהיו בבעלות בלעדית של הרשות ו/או יעברו לבעלותה הבלעדית מכוח חתימתי על התחייבות זאת, ואני מוותר/ת בזאת על זכותי המוסרית בכל יצירה כאמור.
17. בכל מקרה של הפרת התחייבויותיי לעיל אני אהיה חייב/ת לפצות את הרשות בגין כל הנזקים ו/או ההוצאות שיגרמו לה כתוצאה מהפרת התחייבויותיי דלעיל, לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עורכי דין ומע"מ כדין, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה הנתונה לרשות על-פי כל דין.

לראיה באתי על החתום היום:

חתימה

תאריך

* יש להעביר את הטופס סרוק וחתום במייל למנהל תחום אבטחת מידע, guyz@eca.gov.il

עמוד 141 מתוך 216

נספח ו' – מבחן יוב"ל- שרשרת אספקה

על המציע לצרף תוצאות מבחן יובל בהתאם לקישורים בעת הגשת המענה :

<https://grc.cyber.gov.il/scripts/manage/login.aspx> ✓

[מערכת יוב"ל | מערך הסייבר הלאומי\(www.gov.il\)](http://www.gov.il) ✓

[מדריך שאלון ספקים לחיזוק שרשרת אספקה | מערך הסייבר הלאומי\(www.gov.il\)](http://www.gov.il) ✓

[מדריך שאלון ספקים לחיזוק שרשרת אספקה | מערך הסייבר הלאומי](http://www.gov.il) ✓

[\(www.gov.il\)](http://www.gov.il)

12. דרישות בטחון ובטיחות

12.1 כללי

- 12.1.1 מטרת דרישות הביטחון להקנות ביטחון פיסי ומניעת שבוש תהליכים ע"י מתן פתרונות מיגון הן לחיי אדם, הן למידע באתר, והן לרכוש וציוד המותקנים באתר.
- 12.1.2 במידה ובאתר ניתן שירות למספר חברות, הספק יידרש לבצע מידור פיזי פנימי בין החברות כך שלא תתאפשר גישה של עובדים שאינם קשורים לפרויקט לאזור השירות; לא באופן פיזי ולא באופן שיאפשר לגורמים חיצוניים להאזין לנאמר בתוך חדר מתן השירות
- 12.1.3 יישום דרישות הביטחון יבוצע בעזרת מערכות טכניות, נהלים ובקרה.

12.2 מערכות ביטחון

- 12.1.4 גילוי פריצה + חיבור למוקד – המערכת תכלול:
 - ✓ מפסקים מגנטיים על כל הדלתות החיצוניות.
 - ✓ גלאי נפח – לגילוי פריצה בשעות שהמיתקן אינו מאויש.
 - ✓ מקודד להעברה ממצב יום למצב לילה.
 - ✓ רכזת תקנית + חיבור למוקד.
 - ✓ גיבוי מתח להפסקות חשמל.
 - ✓ החיבור למוקד הארצי של רשות האכיפה והגבייה יבוצע על חשבון הזוכה.

12.3 בקרת כניסה

- ✓ קוראי כרטיסים בכל הכניסות לתוך חדר השירות + לחדרי התקשורת.
- ✓ בתוך חדר התקשורת, שרתי התקשורת נדרשים להיות בתוך ארון תקני ממתכת. במידה ובחדר קיימים שרתים נוספים של חברות נוספות הרי שהגישה לשרת שנמצא בתוך ארון המתכת תהיה באמצעות מפתח או קורא כרטיסים נוסף.
- ✓ מנעולים חשמליים.
- ✓ גיבוי מתח להפסקות חשמל.

12.4 מסכי בקרה

- ✓ מצלמות לצפייה על הדלתות החיצוניות.
- ✓ מצלמה בודד בתוך אזור השירות.
- ✓ המצלמות יחוברו למוקד הארצי של רשות האכיפה והגבייה על חשבון הזוכה.
- ✓ סורגים על החלונות (בקומות – קרקע + א).
- ✓ מערכות בטיחות: האתר יצויד במערכת גילוי וכיבוי אש ועשן עפ"י תקן ישראלי 1220 על חלקיו.
- ✓ יוגש אישור מכון התקנים על עמידת המערכת בדרישות התקן.

12.5 מוכנות לחירום והמשכיות תפקודית

- 12.1.5 בסמוך למרכז השירות יימצאו ממ"דים או מקלטים תקינים המאפשרים לקלוט את כלל עובדי הפרויקט במידת הצורך.
- 12.1.6 הממ"דים נדרשים להיות זמינים ובקרבת מרכז השירות.

13. מבנה פיסי ותשתיות

- 13.1. על המציע להציג אתרי מוקד המיועדים להפעלת מוקדי השירות במרחוק שלא יפחת מ-30 ק"מ בין אתר לאתר.
- 13.2. אתרי המוקד שהוצעו על פי דרישות סעיף 3.3.3. יוקמו על פי ההגדרות הבאות:
- 13.2.1. **אתר ראשי**- יוקם באזור מרכז, דרום או מזרח בלבד ויכיל עד 60% מהנציגים הנדרשים להפעלת מוקד המידע והשירות.
- 13.2.2. **אתר משני**- אתר זה יופעל במרחק שלא יפחת מ-30 ק"מ מהאתר הראשי ויכלול עד 40% מהנציגים הנדרשים להפעלת מוקד המידע והשירות.
- 13.3. שני מתחמי המוקד של הספק הזוכה יתוכננו על ידי הספק הזוכה ויאושרו ע"י המזמין בכפוף לסיוורים שיבוצעו כחלק מתבחיני האיכות.
- 13.4. על המציע לצרף למענהו הכתוב פרוגרמה תכנונית ומילולית (פרוגרמה מילולית לבדה לא תתקבל), הכוללת חלוקה פונקציונלית של שטחי העבודה, שטחים ציבוריים וכדומה. בגוף הפרוגרמה יצוין שטח המבנה המוצע הכולל בתוכו את שטח המוקד וכלל החדרים הנדרשים. הפרוגרמות יבחנו כחלק מתבחין הקמה.
- 13.5. על האתרים המוצעים להיות בעלי כושר התרחבות של כ-15% לטובת גמישות בעת תקופת ההתקשרות
- 13.6. המציע יצרף להצעתו את תדירות ומספר קווי תחבורה ציבורית המאפשרת נגישות למתחמי המוקד. על מתחמי המוקד להיות בעלי חניה סמוכה ללא תשלום ובכל מקרה ישמרו שלוש חניות לטובת נציגי המזמין.
- 13.7. אישורים למבנה: יש לצרף למענה הכתוב את האישורים הבאים: אישור נגישות בהתאם לתקנות מבנה, אישור פיקוד העורף למתחם ממ"ק, אישור בטיחות למבנה, אישורים רלוונטיים לנושא המיזוג המעידים כי מערכות המיזוג תואמות את גודל חללי העבודה.
- 13.8. בתקופת ההקמה, יוקם חדר הדרכה זמני בקומה נפרדת לטובת הכשרות ראשוניות ולטובת מניעת רעשים הנובעים מבינוי. בסיום תקופת ההקמה ובמהלך תקופת ההתקשרות חדר ההדרכה יהיה בהתאם לסעיף הבא.
- 13.9. בתקופת ההקמה, רשאי המזמין לדרוש אישורים נוספים כגון אישור לאקוסטיקה ע"י יועץ אקוסטיקה מורשה, אישורים מיועץ תאורה וכדומה. במידה וימצאו ליקויים, על הספק הזוכה יהיה לבצע את התיקונים בעת ההקמה וטרם הפעלת המוקד בפועל.
- 13.10. כלל הריהוט אשר יסופק לשני אתרי המוקד יהיו חדשים ויאושרו על ידי המזמין, לא יאושר ציוד שאינו חדש. בחירת הצבעים לריהוט כדוגמת כסאות, שולחנות, קפיטריה וכדומה ועיצוב חלל המוקד תובא לאישור המזמין טרם ביצוע הזמנה על ידי הספק הזוכה למול ספקי הציוד.
- 13.11. חדרים הנדרשים בכל מתחם**
- 13.11.1. כלל החדרים הנדרשים להקמה, יוקמו במתחם המוקד ויהיו מאובטחים ומוגנים בנעילה כנדרש.
- 13.11.2. **חדר הדרכה** – הספק נדרש להעמיד במתחם המוקד ולרשותו שני חדרי הדרכה ייעודיים ובלעדיים בכל אחד מאתרי המוקד לשימוש המוקד לצורך הדרכת עובדים חדשים. בחדר ההדרכה יותקנו תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב, יכולת האזנה לשיחות, הוצאת שיחות במספר עמדות שיקבע בעת ההקמה. חדר ההדרכה, יהא

עמוד 144 מתוך 216

- חדר ממוחשב ויתאים להדרכה של 15 מודרכים לפחות (מחשב לכל מודרך). ציוד המולטימדיה בחדר ההדרכה יעמוד בדרישות המפורטות בסעיף 13.8.
- 13.11.3. **חדר הדרכה לתקופת ההקמה** - נדרש כי יוקם חדר הדרכה זמני לתקופת ההקמה לצורך הכשרות ראשוניות. חדר זה יוקם מחוץ למתחם המוקד או בקומה נפרדת ובהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 4, פרויקט ההקמה.
- 13.11.4. **חדר משובים** - הספק נדרש להעמיד לרשות המוקד חדר משובים ייעודי ובלעדי לשימוש המוקד לצורך ביצוע פעילויות לשיפור איכות המענה ומקצועיות הנציגים. בחדר יותקן מחשב עם גישה למערכות המוקד ולמערכת הקלטת השיחות, כולל רמקולים.
- 13.11.5. **חדר תקשורת** – הספק יקצה חדר עבור ציוד תקשורת ושרתים- חדר זה יהיה מוגן בנעילה חשמלית ובקרת כניסה באמצעות כרטיס או טביעת אצבעות במפורט בפרק אבטחת מידע.
- 13.11.6. **קפיטריה** – בכל מתחם מוקד יפעל אזור הכולל מכונות / חלופה שווה לממכר משקאות חמים / קרים ומיני מזונות ויהיה מצויד בשולחנות וכסאות, מתקן מים קרים וחמים, פינת קפה, מקרר גדול ושני מכשירי מיקרוגל לטובת שומרי הכשרות. הציוד במתחם הקפיטריה יתאים בכמות למס' הנציגים הפעילים במשמרת.
- 13.11.7. **חדר מנהל מוקד** – חדר זה ימוקם בסמוך לשטח המוקד, החדר יהיה בעל דלת וכלל הציוד הנדרש לתפעול שוטף (מחשב/מסכים, שולחן, שידת מגירות, טלפון וכדומה). חדר זה ימוקם באתר אחד מתוך שני אתרי המוקד.
- 13.11.8. **חדרים ייעודיים לנציגי הרשות**
- 13.11.8.1. חדרים ייעודיים לנציגי הרשות ימוקמו במתחם המוקד.
- 13.11.8.2. הספק יקצה שני חדרים אשר ישויכו בלעדית למנהל הפעילות מטעם רשות האכיפה והגבייה ונציגים נוספים ולא ישמש למטרות אחרות. גודל החדרים לא יפחת מ- 10 מ"ר.
- 13.11.8.3. חדר מנהל הפעילות מטעם הרשות יהיה בעל חלון חיצוני וחלון נוסף הפונה אל מתחם המוקד.
- 13.11.8.4. בכל חדר יותקן מחשב עם 2 מסכים אשר יהיה נגיש תוך שימוש בהרשאות למערכות התפעוליות של הרשות, מערכות הספק וגישה למדפסות.
- 13.11.9. **מתחם מוגן קומתי (ממ"ק)**
- 13.11.9.1. המתחם יהיה בסמוך למוקד ויספק הגנה בפני טילים בעתות מלחמה. גודלו של הממ"ק נדרש להתאים להנחיות פיקוד העורף ביחס לכמות האנשים בו.
- 13.11.9.2. זמן הגעה לממ"ק ממיקום המוקד, מעת קבלת התרעה בפני טילים יהיה בהתאמה לדרישות פיקוד העורף לעת חירום.
- 13.11.10. **עמדות נציגים וציוד בשטח המוקד**
- 13.11.10.1. רוחב המעברים לא יקטן מ- 1.5 מטר כדי לאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן.
- 13.11.10.2. עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות שאינן עשויות עץ, זכוכית או פלסטיק, שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד תוך שמירה על

עמוד 145 מתוך 216

פרטיות הנציגים בעת עבודתם. גובה המחיצות מהרצפה לא יקטן מ 1.20 מטר או בהתאם לדרישות הרשות.

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

13.11.10.4. העמדה תהיה מאובזרת במחשב ושני מסכים דקים 19", מכשיר טלפון חכם, אוזניה מסננת רעשי רקע, קורא כרטיסים, מחיצות אקוסטיות, כסא ארגונומי שיאושר ע"י נציגי הרשות. לצוות ניהולי יהיה בנוסף לציוד הנ"ל, גם שידת מגירות.

13.11.11. **עמדות מדפסות** - ימוקמו בשטח המוקד ויהיו נגישות לצוות המוקד. בנוסף, בכל אחד מאתרי המוקד תמוקם מגרסה לשימוש נציגי השירות ונציגי הרשות.

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

13.11.13. **עמדת מנהל משמרת** - על העמדה להיות מוגבהת כך שיתאפשר שדה ראייה מקסימאלי, שליטה במרחב המוקד ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים ואורחים מהמתחם הייעודי, רוחב מינימאלי לעמדה בבמת האחמ"ש - 1.5 מטר לעמדה, 2 מסכים לפחות לעמדה (זמן אמת+ מערכות ניהול).

13.12. להלן הרחבת הדרישות בנושא ציוד המולטימדיה בחדרי ההדרכה

13.12.1. חדרי הדרכה יותאמו לכמות הנציגים המודרכים בו ויכללו את הציוד הנדרש לצורך הכשרות/הדרכות (מחשב/מסך/אזניה וכדומה)

13.12.2. חדרי ההדרכה יכללו רמקולים היקפיים, מסכים רלוונטיים ומקרן.

13.12.3. על הספק הזוכה לבצע נקודות חשמל ונקודות תקשורת IP בסמוך למקום התקנת המקרן

13.12.4. חדרי ההדרכה יהיו בעלי תאורה המתאימה לגודל החדר, כמו כן במידה וישנן חלונות, יושמו וילונות למניעת השתקפויות ו/או סינוור.

13.13. נקיון האתר ומתחם תאי השירותים

13.13.1. הספק יקצה מספר תאי שירותים עבור נציגי השירות, מתחם שירותים זה יהיה ייעודי לנציגי המזמין ולא ישמש מוקדים אחרים בנוסף. כמות תאי השירותים נדרשת להיות ביחס התואם את כמות הנציגים במתחם המוקד.

13.13.2. מתחם התאים יופרד לשירותי גברים ושירותי נשים. בכל מתחם תאים יהיה תא/ים לטובת אנשים עם מוגבלויות.

13.13.3. להלן הדרישות בנושא נקיון מתחם תאי השירותים ונקיון האתר:

✓ תאי שירותים: (4-6 פעמים ביום) - ניקיון יסודי הכולל ניקוי אסלות, שיש, מראות, חרסינות, שטיפת רצפה, דלתות וכדומה.

✓ נייר טואלט יהיה באופן שוטף ויושלם לאורך שעות היום, אספקת מגבות נייר לניגוב ידיים מסוג צף-רץ בשירותים ובמטבחים, אספקת סבון כלים נוזלי במטבחים, סבון ידיים נוזלי ומיכלי ריח בחדרי השירותים.

✓ במידה ומיכל הריח נגמר/לא תקין יש להחליפו מיידית. על הקבלן להחזיק מלאי ניירות ומיכלי ריח+סוללות במקום לאספקה מיידית.

עמוד 146 מתוך 216

- ✓ ניקוי המטבחונים, כיורים, שיש, כלים, ניקוי מתקנים מים וכדומה, יבוצע באופן שוטף לאורך כל יום העבודה. (שוטף עפ"י הצורך ולפחות 4 פעמים ביום)
- ✓ איסוף של כל לכלוך גס יבוצע באופן שוטף לאורך שעות העבודה של עובדי הניקיון.
- 13.14. **דרישות מיגון**- אתרי המוקד יהיו מוגנים במערכת אזעקה הכוללת מפסקים מגנטיים על דלתות חיצוניות וגלאי נפח בעת שהמוקד אינו מאויש, כמו כן יותקנו מצלמות ומערכות תקניות לגילוי וכיבוי אש.
- 13.15. **מיתוג אתרי המוקד**
- 13.15.1. **מיתוג עסקי**- באחריות הספק הזוכה למתג את המוקדים בשני האתרים בתקופת ההקמה לטובת זיהוי המוקד כמוקד של רשות האכיפה והגביה. כלל פעילות הגרפיקה לטובת המיתוג תבוצע ע"י הספק הזוכה ובאישור המזמין.
- 13.15.2. **מיתוג ע"פ חוק**- הספק הזוכה יתקין מיתוג הנדרש ע"פ חוק כגון שלטי יציאה, שלטי חירום מוארים וכדומה.
- 13.15.3. **מיתוג חדרים**- בכניסה לחדרים יופיע שלט המציין את מטרת החדר ואת היושב בו לדוגמא חדר הדרכה /חדר מנהל מוקד+ שם מנהל מוקד /קפיטריה/ שירותים וכדומה.
- 13.16. **תפעול שוטף של האתר**
- 13.16.1. למוקד יהיו שירותי תחזוקה זמינים לטיפול בתקלות חשמל, מזגנים, מחשוב, טלפוניה, תקשורת וכו' במתכונת התומכת את פעילות המוקד.
- 13.16.2. הספק ידאג לניקיון המוקד באופן יומי ולאורך כל שעות הפעילות ובהתאם לדרישות נקיון המפורטות בסעיף 13.9 לעיל.

14. תמורה ואמנת שירות

פרק זה מפרט את סעיפים בגינם ישלם המזמין לספק הזוכה:

14.1. התמורה תשולם לזוכה עבור ביצוע כל השירותים ואספקת כל התוצרים הנדרשים כמפורט במסמכי המכרז ובנספחים, בהתאם להצעת המחיר שהוצעה על ידו, בכפוף לביצוע בפועל בהתאם ללוחות הזמנים ולאישור הגורם המקצועי המוסמך רשות האכיפה והגביה.

14.2. מובהר כי התמורה תשולם בגין שירותי הספק שינתנו החל מתום תקופת ההקמה ותחילת התיצבות. בחודש המעבר תשולם תמורה בהתאם לשעות נציג שבוצעו בפועל על ידי הספק הזוכה.

14.3. בעבור ביצוע הקמת המוקד תשולם תמורה נפרדת כמפורט בסעיף 14.8

14.4. עבור הקמת המוקד יגיש הספק חשבונית נפרדת בגין כל פעימה.

14.5. עבור כל מרכיבי התשלום הנוספים יגיש הספק חשבונית חודשית המרכזת את החיובים בגין החודש החולף. הספק יצרף לחשבונית החודשית דוחות ודיווחים מתאימים לבקשת המזמין.

14.6. כל התשלומים במסגרת מכרז זה יבוצע בהתאם להוראת החשב הכללי מועדי תשלום 1.4.3.

14.7. בעבורם תשולם התמורה כנגד אספקת כל השירותים, במלואם ובמועד, ובכפוף למילוי כל יתר התחייבויותיו של הספק על פי החוזה במלואן ובמועדן:

14.8. תשלום בעבור הקמת המוקד

14.8.1. בעבור הקמת שני אתרי מוקד חדשים ובעלי ריהוט חדש, תשולם עלות הקמה בסך 2,500,000 ש"ח לא כולל מע"מ. המחיר מתייחס להקמת שני אתרים חדשים הכוללים ציוד חדש.

14.8.2. עלות ההקמה תחולק ותשולם ב-4 פעימות תשלום של 625,000 ₪ לא כולל מע"מ כל אחת, בתדירות של 6 חודשים בין כל פעימה.

14.8.3. הפעימה הראשונה תבוצע לאחר חתימה על הסכם ההתקשרות בין הצדדים.

14.8.4. התמורה בגין עלות ההקמה תוצמד לשינויים במדד המחירים לצרכן הידוע ביום העלייה לאוויר של המוקד (=תאריך בסיס), לבין מדד המחירים לצרכן הידוע בתאריך החשבונית לאותה פעימת תשלום (=תאריך קובע).

14.8.5. תנאי לתשלום כל פעימה הוא כי במועד התשלום הסכם ההתקשרות בין הצדדים תקף ולא בא לסיומו מכל סיבה שהיא.

14.9. תשלום בעבור שעות נציג

14.9.1. בעבור שעות נציג, ישלם המזמין מחיר שעותי בטווח מחיר שלא יפחת ממחיר 72 ₪ לשעה ולא יהיה גבוה מ-77 ₪ לשעה, לא כולל מע"מ.

עמוד 148 מתוך 216

14.9.2. לעניין זה, שעת נציג מהווה הפרמטר לחישוב התשלום בעבור פעילויות המוקד. פעילויות אלו יחשבו לפי כמות שעות בחיבור נציגי השירות למערכת ה-Call Center וע"פ הרכיבים הבאים:

✓ מצבי תעסוקה: זמן בנענות, יוצאות, ניירת, תקשורת כתובה, פעילויות BACK OFFICE

✓ פעילות יזומה על-פי פרויקטים יזומים שהוגדרו מראש תחושב על בסיס מקדם (מכפיל) שיוגדר על ידי המזמין ובהתאם לאופי הפעילות.

✓ הפסקות איכות: תדריך יומי במשך זמן מקסימלי של עד 15 דקות, ריענון מקצועי, הקשבות ומשובים, מבחני ידע.

✓ לרשות שמורה הזכות בתיאום עם הספק להוסיף מצבי תעסוקה נוספים במהלך תקופת ההתקשרות.

14.9.3. יובהר כי המזמין אינו מתחייב לכמות שעות נציג ועל המציע להיות ערוך לגידול/קיטון בהתאם לעמידה ביעדים ובהתאם לשינויים טכנולוגיים שונים.

14.9.4. התשלום בגין שעת נציג יוצמד 70% מערכו לשינויים בשכר המינימום השעתי החוקי, ו-30% מערכו למדד המחירים לצרכן הידוע, בהתאם לכללים הבאים:

1. הגדרות בנושא הצמדה

1.1. הצמדה – הסדר הנערך במסגרת התקשרות, אשר נועד להתאים את ערך הנכס, 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.

1.2. תאריך קובע – המועד על פיו נקבע המדד הקובע, לצורך תשלום ההצמדה עבור תקופה מוגדרת.

1.3. תאריך בסיס – המועד שממנו ואילך מחושבת ההצמדה, לאורך כל תקופת ההתקשרות.

1.4. מדד קובע – ערך המדד בתאריך הקובע, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).

1.5. מדד בסיס – ערך המדד בתאריך הבסיס, בהתאם לסוג ההצמדה (הצמדה למדד בגין או הצמדה למדד ידוע).

1.6. מדד בגין – המדד הרשמי שפורסם, בגין החודש שבו חל התאריך הקובע.

1.7. מדד ידוע – המדד האחרון שפורסם באופן רשמי, נכון לתאריך הקובע, גם אם טרם פורסם המדד בגין אותו החודש.

2. תנאי ההצמדה

2.1. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות במכרז

2.2. התאריך הקובע – היום האחרון בחודש קבלת השירות

2.3. מדד / שער חליפין – מדד המחירים לצרכן או שכר מינימום שעתי, בהתאמה

2.4. סוג המדד – מדד ידוע

2.5. תדירות ההצמדה – חודשית

עמוד 149 מתוך 216

2.6. חלקיות ההצמדה:

2.6.1. 70% שכר מינימום שעתי

2.6.2. 30% מדד המחירים לצרכן

3. ביצוע ההצמדה

3.1. ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.

3.2. אופן חישוב ההצמדה

3.2.1. חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ביצוע ההצמדות שנקבעה במסמכי המכרז.

3.2.2. ההצמדה בפועל תבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון, הקודם לתאריך הקובע.

3.3. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

14.10. תשלומים נוספים:

14.10.1. תשלום עבור הכשרות ראשוניות ישולמו בעבור נציג מועסק בתום 8 חודשים מיום הסמכתו למענה. מחיר שעת הכשרה /הדרכה יעמוד על 80% ממחיר שעת נציג כפי שנקב בו הספק בהצעתו.

14.10.2. תשלום בעבור הדרכות ייעודיות והדרכות העשרה שונות, ישולמו בתעריף 80% משעת נציג- לצורך קיום הדרכות יעודיות, נדרש אישור בכתב מאת הרשות לביצוע הדרכות אלו, מועדן והיקפן. הדרכות יעודיות שלא יאושרו בכתב ומראש- לא ישולמו.

14.10.3. בעבור תחזוקת שרתים על גבי הענן הממשלתי (נימבוס), הזמנת רכש תבוצע על ידי המזמין והספק יחויב "גב אל גב" בעלות תחזוקת השרתים, או בקיזוז מהחשבונית החודשית של הספק.

14.10.4. תשלום בגין מסרונים (SMS) במידה ויבוצעו על ידי מערכות הספק, ישולם כנגד דוח מפורט למסרונים והוכחת תשלום הספק למפעיל.

הספק יציין תעריף לעלות מסרון לצורך התחשבוניות. עלות מסרון לא תעלה על 3 אג'.

14.10.5. למזמין שמורה הזכות, להעניק פרס בשיעור 5% מגובה חשבונית ממוצעת לשנה נבחרת בעבור עמידת הספק הזוכה בשימור 85% מהעובדים המועסקים במוקד, זאת בניכוי זמני חל"ת, חל"ד, ימי מחלה מעל לשבוע עבודה, חופשות מעל שבוע עבודה ומילואים. 80% מגובה הפרס יועבר לעובדים עבורם נספר הוותק, זאת בכפוף לדוח תשלומים לעובדים המציג את העברת מענק זה. במידה ויחליט המזמין על הענקת פרס זה, תקופת בחינת הוותק תספר מתום תקופת ההתייצבות. סכום הפרס לא יוצמד.

14.10.6. תשלום בעבור שעות פיתוח ו/או שירותי מחשוב שונים, ישולם לספק הזוכה בהתאם לתעריפי חשכ"ל המירביים המפורטים במכרז מרכזי להספקת שירותי מחשוב. התעריפים ישולמו בהתאם לסוג השירות הנדרש. תשלום זה יבוצע בהתאם לשעות שהושקעו בפועל ולא יוצמד. פירוט התעריפים כמפורט בקישור:

<https://takam.mof.gov.il/document/HM.16.2.11>

14.11. מענק לנציגי השירות בכפוף ליעדים

14.11.1. המזמין ישלם לספק תוספת של 3 ₪ (בתוספת מע"מ) לכל שעת Login של נציג העומד בדרישות להלן ("נציג זכאיי") ובכפוף לכללים הבאים:

עמוד 150 מתוך 216

- 14.11.1.1. ותק העובד- מעל 3 חודשים והסמכה למענה.
- 14.11.1.2. עבד בחודש קלנדארי הרלבנטי לתוספת, 155 שעות לפחות.
- 14.11.1.3. מספר האיחורים הבלתי מוצדקים וכפי שקובע אותם המזמין, לא עולה על חמש פעמים בחודש הנבחן.
- 14.11.1.4. אחוז התעסוקה הממוצע של נציג זכאי לא יפחת מ-72% בהתאם לנתונים והחלטת המזמין לתקלות מוצדקות.
- 14.11.2. תוספת תשולם על ידי הספק לכל נציג זכאי כשכבה עליונה ותתווסף לכל העלאת שכר ו/או עדכון שכר עתידי (כך שלא תהיה שחיקה בתוספת זו) בגובה של 2.4 ש"ח נטו לכל שעת Login.
- 14.11.3. הספק יישא בכל העלויות החלות על פי חוק בגין התוספת נטו לשעת login לנציג שירות זכאי, אם וככל שיחולו על-פי כל דין, לרבות בגין הפרשות סוציאליות כחוק ו/או בגין הפרשות רשות שסוכמו בין המעסיק לנציג השירות.
- 14.11.4. התוספת לנציג שירות זכאי תשולם על ידי המזמין במסגרת התשלום שהספק זכאי לקבל בגין החודש העוקב לחודש הפעילות במסגרת ההתקשרות, בכפוף לדוחות המכילים את רשימת נציגי השירות הזכאים לתוספת ושתכלול לפחות את הפרטים הבאים:
- ✓ פרטי נציג השירות (מספר זהות, שם פרטי ושם משפחה)
 - ✓ שם צוות, שם מנהל צוות
 - ✓ ותק במוקד
 - ✓ שעות login שבוצעו על ידי נציג השירות בחודש הזכאות
 - ✓ השכר לשעת עבודה שנציג השירות היה זכאי לו לפני חישוב התוספת בחודש הרלוונטי.
 - ✓ סכום התוספת לשעת עבודה בהתאם לנספח זה.
 - ✓ השכר לשעת עבודה שנציג השירות זכאי לו לאחר חישוב התוספת נטו.
 - ✓ סך כל התוספת החודשית לשעת login לכלל נציגי השירות הזכאים בחודש הרלוונטי.
 - ✓ כל נתון אחר שהמזמין יבקש.
- 14.11.5. הספק ישלם את התוספת לנציג שירות זכאי בחודש העוקב לחודש התשלום שיעביר המזמין לספק בגין שעות הזכאות לנציג השירות הזכאי.
- 14.11.6. כל תוספת אחרת ו/או מענקים ו/או תוספות ייחודיות לשכר (לרבות אך לא רק: תוספת לשימור וצבירת ותק, תוספת לעידוד עמידה ביעדים) שניתנו או שיינתנו בעתיד לא יפחיתו את התוספת נטו שאמור לקבל נציג שירות זכאי.
- 14.11.7. כללי ההצמדה החלים בסעיף 14.9.4 יחולו גם על התוספת שבנספח זה.
- 14.11.8. הספק יציג דוחות להעברת תשלומים אלו יועברו למזמין בהתאם לדרישתו.

14.12. מנגנון פרס/קנס

- 14.12.1. לטובת עמידתו של הספק ביעדי האיכות והכמות המפורטים בפרק יעדים, הוגדר מודל פרס/קנס לפי השיעורים בסעיף הבא. יובהר כי קנסות יבוצעו באמצעות קיזוז תשלום מגובה חשבונית חודשית.
- 14.12.2. במסגרת קביעת התמורה בגין שעות login נציגי שירות, תובא בחשבון עמידת הספק ביעדים הכמותיים והאיכותיים אשר נקבעו בפרק היעדים כמפורט להלן וכמפורט בסעיף 5.1 למפרט ובהתאם לכך יופעל מנגנון פרס/קנס כמפורט להלן. פירוט היעדים בגינם יופעל מנגנון

עמוד 151 מתוך 216

- פרס/קנס, אופן שיטת המדידה של יעדים אלה ותדירות מדידתם נקבע בפרק היעדים בסעיף 5.2 במפרט ובכפוף לאמור בסעיף זה.
- 14.12.3. בחינת עמידת הספק ביעדים כמותיים ואיכותיים אלה, תיעשה בהתאם לתדירות המופיעה להלן ובסעיף 5.1 במפרט או על פי החלטה אחרת של המזמין ותרוכז בעת חישוב החשבון החודשי.
- 14.12.4. אחת לשלושה חודשים במהלך תקופת ההתקשרות, המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, יגדיר לספק יעדים כמותיים ויעדים איכותיים שישולבו במנגנון פרס/קנס לרבעון העוקב. הגדרת היעדים תעשה מתוך סל היעדים שהוגדרו בפרק היעדים בסעיף 5.1 במפרט. בנוסף לכך, יהיה המזמין רשאי לקבוע יעדים כמותיים ואיכותיים חדשים שישולבו במנגנון פרס/קנס. יעדים חדשים אלה יוגדרו בשיתוף עם הספק על פי אופי העבודה במרכז, אך בכל מקרה, לא תידרש הסכמת הספק להחלטה על שינוי ו/או הוספת יעדים כאמור.
- 14.12.5. ככל שהמזמין לא הגדיר יעדים חדשים לרבעון העוקב, יחולו היעדים הקיימים.
- 14.12.6. המנגנון יופעל על יעדי הכמות ויעדי האיכות בנפרד ובמצטבר.
- 14.12.7. המזמין יהיה רשאי להחליט בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, כי בחודש מסוים, בו הייתה לדעת המזמין, פעילות חריגה במרכז, לא יופעל מנגנון פרס/קנס. מובהר כי החלטה זו תתקבל בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 14.12.8. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב לעמוד בכל היעדים המפורטים להלן ובסעיף 5.1 במפרט, לרבות אלה אשר לא נכללו במנגנון פרס/קנס כמפורט לעיל, ולהציג למזמין מדי חודש דוחות ניהוליים אשר ישקפו את מידת עמידתו בכלל היעדים המפורטים בסעיף זה.
- 14.12.9. מנגנון זה לא יופעל במהלך תקופת ההתייצבות כמפורט בסעיף 4.6.
- 14.12.10. **יעדים כמותיים**
- 14.12.10.1. היעדים הכמותיים המוגדרים לעיל ולהלן ובסעיף 5.1 במפרט, ימדדו בגין כל יום עבודה של המרכז בנפרד.
- 14.12.10.2. בכל יום בו תהיה חריגה מאחד או יותר מהיעדים שהוגדרו על ידי המזמין כמפורט לעיל, תימנה חריגה אחת מהיעד.
- 14.12.10.3. כמות החריגות החודשית מהיעדים הכמותיים תבחן בהתאם לטבלה הבאה. חישוב גובה הקנס המוסכם אשר יקוזז מסכום התמורה החודשית אשר תשולם לספק או חישוב גובה הפרס המוסכם אשר יתווסף לסכום התמורה החודשית אשר תשולם לספק, ייעשה לפי המספר המצטבר של כמות החריגות באותו חודש ובהתאם למדרגות המפורטות בטבלה שלהלן:

עמוד 152 מתוך 216

מדרגה	כמות חריגות חודשיות	גובה קנס/פרס עד 120,000 שיחות נענות בחודש	גובה קנס/פרס 120,001-170,000 שיחות נענות בחודש	גובה קנס/פרס 170,001 או יותר פניות נענות בחודש
1	0	פרס בסך 40,000 ₪	פרס בסך 50,000 ₪	פרס בסך 60,000 ₪
2	1-5	0 ₪	0 ₪	0 ₪
3	6-8	קנס בסך 40,000 ₪	קנס בסך 50,000 ₪	קנס בסך 60,000 ₪
4	9-12	קנס בסך 70,000 ₪	קנס בסך 80,000 ₪	קנס בסך 90,000 ₪
5	+13	קנס בסך 100,000 ₪ הפרה יסודית של החוזה	קנס בסך 125,000 ₪ הפרה יסודית של החוזה	קנס בסך 125,000 ₪ הפרה יסודית של החוזה

14.12.10.4 במקרה של צבירת 13 חריגות ומעלה בגין אי עמידה ביעדים הכמותיים במהלך החודש, אזי מעבר לפיצוי המוסכם בגין החריגות בהתאם למנגנון פרס/קנס כמפורט לעיל, הדבר גם יהווה הפרה יסודית של החוזה.

14.12.10.5 סך הקנס אשר יוטל על הספק בגין חריגה מהיעדים הכמותיים כמפורט לעיל לא יעלה על 10% מסך החשבונית החודשית עבור שעות login נציגי שירות (מסכום התמורה ללא מע"מ). סכום הקנס יקוזז מסכום התמורה עבור שעות login נציגי שירות בחשבונית החודשית.

14.12.10.6 סך הפרס על עמידת הספק ביעדים הכמותיים המקנים לו זכאות לפרס כמפורט לעיל לא יעלה על 5% מסך החשבונית החודשית עבור שעות login נציגי שירות (מסכום התמורה ללא מע"מ). סכום הפרס יתווסף לסכום התמורה בחשבונית חודשית זו.

14.12.10.7 הפקת דו"חות המעידים על עמידתו של הספק ביעדים הכמותיים כמפורט לעיל תיעשה עד ה-5 לכל חודש קלנדרי במהלך תקופת ההתקשרות, בגין החודש הקודם לו. הפקת הדו"חות תיעשה על ידי הספק. דוחות אלה, בין היתר, יהוו את הבסיס להפעלת מנגנון פרס/קנס.

יעדים איכותיים 14.12.11

14.12.11.1 מנגנון פרס/קנס עבור עמידת הספק ביעדים האיכותיים נקבע על פי מדרג של אחוז הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית, על פי המפורט להלן ועל פי היעדים המפורטים בסעיף 5.1 במפרט.

עמוד 153 מתוך 216

מנגנון עבור ציוני שביעות רצון וציוני לקוח סמוי					
כמות נבחנים	היקף פניות	פרס/קנס	פניות נענות עד 120,000 פניות נענות	120,001 - 170,000 פניות נענות בחודש	170,001 או יותר
מתחת ל- 60%	קנס	15,000 ₪	25,000 ₪	35,000 ₪	
60.01%-75%	קנס	10,000 ₪	15,000 ₪	20,000 ₪	
75.01%-82%	קנס	0 ₪	0 ₪	0 ₪	
82.01%-92%	פרס	10,000 ₪	15,000 ₪	20,000 ₪	
92.01%-100%	פרס	15,000 ₪	20,000 ₪	25,000 ₪	
מנגנון עבור ציוני שביעות רצון וציוני לקוח סמוי					
כמות נבחנים	היקף פניות	פרס/קנס	פניות נענות עד 120,000 פניות נענות	120,001 - 170,000 פניות נענות בחודש	170,001 או יותר
מתחת לציון 65	קנס	15,000 ₪	25,000 ₪	35,000 ₪	
בטווח הציונים 65-82	קנס	10,000 ₪	15,000 ₪	20,000 ₪	
בטווח הציונים 82-87	קנס	0 ₪	0 ₪	0 ₪	
בטווח הציונים 87-92	פרס	10,000 ₪	15,000 ₪	20,000 ₪	
ציון 92 ומעלה	פרס	15,000 ₪	20,000 ₪	25,000 ₪	

14.12.11.2. סך הקנס אשר יוטל על הספק בגין חריגה מהיעדים האיכותיים כמפורט לעיל לא יעלה על 10% מסך החשבונית החודשית עבור שעות login נציגי שירות (מסכום התמורה ללא מע"מ). סכום הקנס יקוזז מסכום התמורה עבור שעות login נציגי שירות בחשבונית החודשית. למען הסר ספק, הקנס או הפרס בגין היעדים האיכותיים יינתן בנפרד ובמצטבר מהקנס או הפרס בגין היעדים הכמותיים.

14.12.11.3. סך הפרס על עמידת הספק ביעדים האיכותיים המקנים לו זכאות לפרס כמפורט לעיל לא יעלה על 5% מסך החשבונית החודשית עבור שעות login נציגי שירות (מסכום התמורה ללא מע"מ). סכום הפרס יתווסף לסכום התמורה בחשבונית חודשית זו.

עמוד 154 מתוך 216

14.12.11.4. הפקת דו"חות המעידים על עמידתו של הספק ביעדים האיכותיים כמפורט לעיל תיעשה עד ה-5 לחודש קלנדרי במהלך תקופת ההתקשרות בגין החודש הקודם לו. הפקת הדו"חות תיעשה על ידי הספק. דוחות אלה, בין היתר, יהיו את הבסיס להפעלת מנגנון פרס/קנס.

14.13. הפחתת שעות בגין יעילות

14.13.1. בעת חישוב התמורה החודשית עבור שעות login נציגי שירות, ייבחן אחוז התעסוקה בפועל ושיעור העמידה באחוז התעסוקה המצטבר הנדרש בכל ימי העבודה במוקד באותו חודש.

14.13.2. אחוז התעסוקה המצטבר החודשי יחושב באופן הבא – סכימת כל הפרמטרים המרכיבים אותו מתוך כל שעות ה-login המצטברות באותו חודש.

14.13.3. בגין כל חודש עבודה במרכז, בו שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש יהיה קטן מהיעד המפורט ביעדי המוקד בסעיף 5.1, תבוצע הפחתה מתוך כמות שעות ה-login נציגי שירות.

14.13.4. בגין חודש עבודה כאמור, שעות ה-login נציגי שירות לתשלום (שעות login נטו) יחושבו באופן הבא: מספר שעות ה-login נציגי שירות ברוטו כפול שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש.

14.13.5. דוגמא לחישוב שעות login נטו ולחישוב ההפחתה בגין אי עמידה באחוז התעסוקה הנדרש:

- כמות שעות login ברוטו נציגי שירות בחודש עבודה מסוים: 100 שעות.
- אחוז התעסוקה בפועל באותו חודש עבודה: 65%.
- אחוז התעסוקה הנדרש: 72%.
- שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש באותו חודש: 90% (65/72)
- סך שעות login נטו נציגי שירות לתשלום שעות login נטו: 90 שעות (100 שעות * 90% X).
- הנוסחה הינה שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש * מספר שעות login ברוטו באותו חודש.

14.13.6. למען הסר ספק, הפחתה זו אינה רלבנטית במקרים בהם אחוז התעסוקה בפועל יהיה גדול מאחוז התעסוקה הנדרש. במקרים אלה, שעות login נטו יהיו שוות לשעות login נציגי שירות שבוצעו באותו החודש, והתמורה תשולם בהתאם לכמות שעות זו (אך לא תשולם תמורה נוספת).

14.13.7. יובהר כי חישוב שיעור התעסוקה יכול שיכלול את כלל נציגי השירות, לרבות אלה שבפעילות אחרת מהמענה לפניויות טלפוניות. במקרה הצורך, יפותחו שיטות חישוב שונות והתאמה לפניויות מסוגים שונים ולכל פעילות אחרת שתופעל במסגרת המוקד. נציג המזמין רשאי להוסיף או להפחית לחישוב שלעיל את סוגי הפעילות על-פי שיקול דעתו.

14.13.8. מנגנון ההפחתה כמפורט לעיל לא יופעל במהלך החודש הראשון לתקופת ההתייצבות המפורטת בסעיף 4.5 במפרט השירותים. בחודשיים הנוספים בתקופת

עמוד 155 מתוך 216

ההתייצבות, מנגנון ההפחתה כאמור לא יופעל, ובלבד שבכל חודש בתקופה האמורה, אחוז התעסוקה בפועל לא פחת משיעור של 60% בחודש.

14.14. מנגנון קנסות לאי עמידה ביעדי SLA לתקלות

כמפורט בסעיף 10.9.3, להלן דרישת ה-SLA לטיפול בתקלות המשפיעות על פעילות המוקד והשירותים הניתנים בו, אי-עמידה ביעדים אלו תאפשר לוועדת המכרזים של רשות האכיפה והגביה להטיל קנסות במפורט:

סוג תקלה	SLA תחילת טיפול	SLA סיום טיפול/ מתן פתרון זמני	קנס באי-עמידה ביעד
משבית שירות מוקד	מידי	3 שעות. במידה וניתן פתרון זמני השלמת הטיפול תבוצע תוך 36 שעות.	1000 ₪ ליום
משבית שירות חלקי	מידי	5 שעות	1000 ₪ ליום
משפיע על משתמש ושירות שאינו ליבה	עד שעתיים	5 שעות	300 ₪ ליום

14.15. מנגנון קנסות לאי-עמידה באמנת השרות לאבטחת מידע

כמפורט בסעיף 11.14, החברה הזוכה מתחייבת לעמוד בתנאי השירות המפורטים במכרז זה ובלוחות הזמנים לתיקון ממצאים בסקרי סיכונים ובדיקות חדירות, התאמות לדרישות אבטחת מידע וכו'. במידה והחברה הזוכה לא תעמוד בתנאי השירות תהיה וועדת המכרזים של רשות האכיפה והגביה רשאית להטיל על החברה הזוכה קנסות כלהלן:

הפרה	קנס
סקר סיכונים או PT - אי טיפול בממצא קריטי או גבוהה	1500 ₪ לכל יום
סקר סיכונים או PT - אי טיפול בממצא בינוני ונמוך בגבול הזמן שנתן	500 ₪ לכל יום
סקר סיכונים או PT - חוסר התאמה חמור (קריטי) במהלך סקר או בדיקת חדירות מול סעיפי פרק אבטחת מידע	1500 ₪ לכל ממצא שיעלה בהתאמה לדרישה
כל הפרה אחרת של הדרישות הנקובות בפרק אבטחת מידע במסמכי המכרז	בהתאם לשיקול דעתה של וועדת המכרזים של הרשות

פרק ג- הסכם התקשרות

הסכם התקשרות

ב י ן

רשות האכיפה והגביה

(להלן: "המזמין")

מצד אחד

ל ב י ן

מכתובת

ח"פ

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והמזמין פרסם את מכרז 18/2024 למכרז להקמה ותפעול מוקד שירות מידע ותמיכה - במיקור חוץ (להלן: "המכרז"), לקבלת השירותים המפורטים בפרק ב למכרז ("השירותים");

הואיל והספק הגיש הצעה למכרז, כדי לספק את השירותים המבוקשים בהתאם לאמור במכרז, בהצעתו ובהסכם זה (להלן: "ההסכם");

הואיל ובכפוף לחתימתו על ההסכם וקיום הדרישות המפורטות במכרז, ועדת המכרזים של המזמין בחרה בספק כזוכה במכרז;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1. להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

1.1.1. נספח א' – פירוט השירותים (פרק ב' למסמכי המכרז);

עמוד 158 מתוך 216

- 1.1.2. **נספח ב'** – חוברת ההצעה של הספק במכרז;
- 1.1.3. **נספח ג'** – ערבות ביצוע;
- 1.1.4. **נספח ד'** – ביטוח;
- 1.1.5. **נספח ה'** – נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים;
- 1.2. בנוסף מסמכי המכרז והבהרות למכרז שפורסמו באתר מינהל הרכש הממשלתי (בהתאם לנוסח המעודכן ביותר המופיע שם), ייחשבו גם הם כמצורפים להסכם זה.
- 1.3. המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.4. בהסכם תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות ואת תכלית המכרז של אספקת הטובין המוצרים והשירותים למזמין באופן מיטבי.
- 2. היקף ותקופת ההתקשרות**
- 2.1. תקופת ההתקשרות תארך 48 חודשים ממועד החתימה על הסכם זה (**"תקופת ההתקשרות"**), כאשר למזמין הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל - 48 חודשים נוספים, על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 2.2. היקף ההתקשרות לא יעלה על _____ ש"ח כולל מע"מ (**"היקף ההתקשרות"**). למזמין שמורה הזכות להגדיל את היקף ההתקשרות ב-50% נוספים, וזאת לצורך הוספת תכולות הקשורות לנושא המכרז, ונדרשות למזמין כחלק מההתקשרות.
- 2.3. למען הסר ספק, המזמין אינו מתחייב להיקף זה או להיקף כלשהו, ומימוש ההתקשרות יהיה על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 2.4. כל שינוי בהיקף או תקופת ההתקשרות וכן מימוש הזכות להגדיל או להאריך את ההתקשרות, יכנס לתוקפו רק עם חתימה של מורשיי החתימה מטעם המזמין.
- 3. התחייבויות והצהרות הספק**
- 3.1. הספק מצהיר ומתחייב כי -
- 3.1.1. אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם.
- 3.1.2. הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת השירותים בהתאם להסכם.
- 3.1.3. ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז.
- 3.1.4. הוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות המכרז, לשביעות רצון המזמין, ויעשה שימוש בתוכנות מחשוב מקוריות בלבד לצורך כך.

3.1.5. הוא לא יעשה שימוש, בעת מתן שירותים, בנתונים, תמונות, תוכנות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו בעל הקניין הרוחני עליהם, או לחילופין בעל רשות לעשות בהם שימוש לטובת המזמין.

3.1.6. הוא ישתף פעולה עם המזמין וכל נציג מטעמו בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה, בכלל זה הוא ישתף פעולה באופן מלא עם הוראות קב"ט המזמין.

4. סודיות

4.1. הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו ישמרו את המידע שהתקבל אצלם במהלך ביצוע חובותיהם על פי ההסכם והמכרז בסודיות מוחלטת, במהלך תקופת ההתקשרות ולאחריה, ולא יעשו בו כל שימוש למעט לצורך ביצוע חובותיהם בהתאם למכרז ולהסכם.

4.2. לעניין התחייבות זו לסודיות מובהר כי הגדרת "מידע" או "מידע סודי" לא תכלול:

4.2.1. מידע שהוא נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב הפרת התחייבות זו.

4.2.2. מידע שהיה בידי הספק טרם החתימה על ההסכם.

4.2.3. ככל שהספק או מי מטעמו יפנו בבקשה מתאימה להחרגתו של סוג מידע מסוים מתחולת המידע הסודי, או לחשיפתו בפני גורם כלשהו, המזמין ידון בבקשה ויהיה רשאי לקבלה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי וככל שאין בחשיפת המידע חשש לפגיעה כלשהי באינטרסים של המזמין.

4.3. הספק אחראי לכך כי בעלי תפקידים אצלו וקבלני משנה שלו, אשר במסגרת עבודתם נחשפים למידע של המזמין, ישמרו על המידע אליו הם נחשפו בסודיות, בהתאם לחובותיו על פי הסכם זה.

5. אבטחת מידע והגנות סייבר

5.1. הספק יהיה האחראי הבלעדי על אבטחת המידע שהועבר או נצבר אצלו במסגרת ההתקשרות. בנוסף, הספק יהיה אחראי על אבטחת המערכות, התוכנות והחומרה המשמשת אותו לצורך אספקת השירותים או המוצרים למזמין, על תקינותם, אמינותם (INTEGRITY) ועל תפקודם השוטף והתקין. לצורך עמידת הספק בחובות אלו, יתפעל הספק ויעדכן את אמצעי האבטחה באופן שוטף, ויוודא כי האמצעים הטכנולוגיים והתהליכיים והגנות הסייבר המשמשים לאבטחת המידע והמערכות עדכניים ועומדים בסטנדרטים המקובלים בתחום.

6. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם

6.1. הספק מתחייב כי אין בביצוע ההסכם כדי ליצור ניגוד עניינים כלשהו, בין במישרין ובין בעקיפין, בינו לבין המזמין.

- 6.2. בכל מקרה שיווצר חשש כלשהו לניגוד עניינים בין הספק לבין המזמין יודיע הספק על כך למזמין, ללא כל שיהוי ויפעל באופן מידי להסרת ניגוד העניינים. בנוסף, במקרה כאמור, יודיע המזמין לספק אודות אמצעים נוספים או מיוחדים הנדרשים ממנו לצורך הסרת ניגוד העניינים, והספק יבצע את הנדרש ממנו בהקדם.
- 6.3. הספק מתחייב להחתיים כל אחד מעובדיו ומי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך ביצוע ההסכם על הצהרת הסודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המופיע כנספח ה' להסכם זה.

7. קניין רוחני וזכויות יוצרים

- 7.1. הספק הוא בעל הזכויות הנדרשות לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין ("זכויות הקניין הרוחני"). ככל שהספק אינו בעל מלוא זכויות הקניין הרוחני, הוא מצהיר כי בעלי זכויות הקניין הרוחני נתנו בידיו את כל האישורים, הרשאות השימוש והרישיונות הדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין, בהתאם לתנאי הסכם זה.
- 7.2. כל תוצרי העבודה של הספק במסגרת ביצוע הסכם זה, ובכלל זה נתונים, מצגות, מסמכים, סיכומי פגישות, תמונות, תכנים וכל חומר אחר שנבנה על ידי הספק במהלך תקופת ההתקשרות עבור המזמין ("תוצרי העבודה"), הנם זכויותיו הרוחניות וקניינו הבלעדי של המזמין והוא יוכל לעשות בהם כל שימוש שירצה בעתיד, כמנהג בעלים, בין אם לצרכיו ובין אם לצורך פרסום חייוני. הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה, ללא אישור המזמין בכתב ומראש.
- 7.3. תוצרי העבודה לא יכללו תהליכי עבודה ומערכות ייעודיות של הספק, אשר לא הוכנו עבור המזמין במסגרת ביצוע ההסכם, ואשר נמצאים בבעלות הספק טרם כניסתו לתוקף של ההסכם.
- 7.4. למען הסר ספק, תוצרי העבודה יהיו רכוש המזמין גם אם מתן השירותים ע"י הספק הופסק תוך כדי תקופת ההתקשרות.

7.5. הפרת קניין רוחני

- 7.5.1. נקבע במסגרת פסק דין חלוט של ערכאה מוסמכת כי שירות שהעמיד ספק לרשות המזמין מפר זכות קניין רוחני של צד שלישי כלשהו, הספק יפעל בהתאם למפורט להלן:
- 7.5.1.1. הספק יודיע על כך למזמין בהקדם האפשרי.
- 7.5.1.2. הספק יחדל מאספקת השירות המפר.
- 7.5.1.3. הספק ייעשה כל מאמץ סביר על מנת להמשיך לספק את השירות באופן שאינו פוגע בקניין רוחני של צד שלישי כלשהו, וזאת תוך עמידה בחובותיו לפי ההסכם, ומבלי לפגוע ברמת השירות.

7.6. טענת הפרה

7.6.1. נטען במסגרת הליך משפטי כי בשימוש באספקת השירותים למזמין יש משום פגיעה בזכויות הקניין הרוחני של צד שלישי כלשהו (להלן: "טענת הפרה"), יפעלו הצדדים בהתאם למפורט להלן:

7.6.1.1. ככל שהמזמין אינו צד להליך, הספק יודיע לו על קיומו של ההליך בהקדם האפשרי.

7.6.1.2. ככל שהספק אינו צד להליך, יפעל המזמין לצרפו, בהקדם האפשרי כצד להליך, על מנת לאפשר לו להתגונן. במקרה כאמור, רשאי המזמין לדרוש מהספק להיכנס בנעלי המזמין לצורך ניהול ההליך.

7.6.1.3. במקרה שהמזמין בחר לייצג את עצמו במסגרת הליך כאמור, הוא ימנע מלהודות בטענות התביעה, ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.

8. קבלני משנה

8.1. בכפוף לאמור במסמכי המכרז, הספק יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה לצורך אספקת השירותים.

8.2. מבלי לגרוע מהאמור, האחריות הכוללת למתן השירותים ולעמידה בכל תנאי המכרז תהיה של הספק ושלו בלבד.

8.3. בכל מקרה שהספק יעסיק קבלן משנה ייעודי לצורך ביצוע הוראות ההסכם ולצורך זה בלבד, המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק להחליף קבלן משנה זה אם הוא סבור כי הוא אינו מבצע את חובותיו כנדרש.

9. יחסים בין הצדדים

9.1. מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:

9.1.1. היחסים ביניהם לפי ההסכם אינם יחסי עובד ומעביד והמזמין אינו המעסיק של עובדי וקבלני המשנה של הספק.

9.1.2. הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו בין באופן ישיר בין כקבלני שירות, או לכל אדם אחר.

9.1.3. המזמין לא ישלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק.

9.1.4. ככל שלמרות האמור לעיל, ערכאה שיפוטית או מינהלית מצאה כי המזמין נושא באחריות ישירה כלפי הספק, עובדיו או קבלני משנה שלו, כאילו הוא מעסיקם, ישפה הספק את המזמין עבור כל תשלום בו הוא חויב וחורג מהתמורה המגיע לו לפי הסכם זה. בכלל זה יישא הספק בתשלומי הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין בהם נשא המזמין.

עמוד 162 מתוך 216

9.1.5. במקרה של הגשת תביעה כאמור בסעיף זה, יודיע המזמין לספק על קיומה של התביעה, ויאפשר לספק להתגונן.

10. תמורה

- 10.1. התמורה לספק תשולם בהתאם למפורט בהצעתו, המצורפת כנספח ב' להסכם.
- 10.2. ההצמדה תתבצע בהתאם לכללים המפורטים בפרק התמורה, סעיף 14.9.4 למסמכי המכרז.
- 10.3. התמורה לספק תהיה סופית, ולא ישולם לספק סכום נוסף כלשהו בגין ביצוע הנדרש ממנו לפי הסכם זה, בכלל זה לא ישולם לספק בגין החזר הוצאות, נסיעות, תשלום עבור קבלני משנה תשלומים לצדדי ג' וכדו', אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי המכרז.
- 10.4. בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הספק יישא בעלויות של שינויים אלו, למעט אם נכתב במפורש אחרת במסמכי המכרז או בהסכם.

11. כללי תשלום

- 11.1. כללי התשלום המפורטים להלן כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמים מעת לעת.
- 11.2. לצורך קבלת תשלום, הספק יגיש חשבון המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ולמכרז ("חשבון"). את החשבון על הספק להגיש בהתאם להנחיות המזמין, וזאת כתנאי לאישור החשבון ולהעברת התשלום לספק.
- 11.3. החשבון יכלול את הפרטים והמסמכים הבאים:
 - 11.3.1. שם הספק וכתובתו, מספר מזהה של הספק, תאריך החשבון, מספר התחייבות או הזמנה, תיאור שירות או עבודה (וכן יחידת מידה, כמות, מחיר יחידה, אם קיים), ערך כולל לפני מס ערך מוסף, סכום מס ערך מוסף בגין החשבונית (מתייחס לעוסק מורשה בלבד), סך הסכום לתשלום – בספרות ובמילים, חתימת הספק או חתימה דיגיטלית וכן קיום הכיתוב "מסמך ממוחשב".
 - 11.3.2. צילום תעודת עוסק מורשה על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, בתוקף לאותה שנת כספים.
 - 11.3.3. אישור מפקיד מורשה כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, בתוקף לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק.

עמוד 163 מתוך 216

- 11.4. על החשבון לכלול, בין היתר, את הסכום לתשלום לפני מס ערך מוסף ("מע"מ"), ואת סך הכול לתשלום כולל מע"מ. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ עד מועד הגשת החשבון תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.
- 11.5. במקרה בו יהיו שינויים שאינם בגובה המע"מ במסים או בהיטלים, על מחיר השירותים או הטובין, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 11.6. הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, מערכת ממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון.
- 11.7. המזמין יבדוק ויאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל ולהנחיות החשב הכללי.
- 11.8. מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמין, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין, ובמקרים חריגים לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.

12. ערבות ביצוע

- 12.1. כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם ימסור הספק למזמין ערבות אוטונומית בלתי מותנית, בשיעור של 5% אשר ייגזר מהיקף ההתקשרות.
- 12.2. סכום הערבות יהיה צמוד למדד מחירים לצרכן, כאשר תאריך הבסיס להצמדה יהיה המועד האחרון להגשת הצעות, כפי שייקבע על ידי המזמין.
- 12.3. ערבות הביצוע תהיה ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על ידי החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי גוף אשר הוסמך על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטאלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה הערבות בהתאם לנוסח המפורט כנספח ג להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ולהוראת תכ"ס 14.4.1 ערבויות דיגיטליות.
- 12.4. הערבות תונפק על ידי גוף המוסמך להנפיק ערבויות בהתאם להוראות המפורטות **בהוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות"**.
- 12.5. גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית, חברת בת ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה שהמדינה משתתפת בתקציבו רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט בהוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות".
- 12.6. תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. אם המזמין יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- 12.7. המזמין רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שלושה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת

- השירותים או אחריות. אם הספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי המזמין לחלט את הערבות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 12.8. במהלך תקופת ההתקשרות רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידו.
- 12.9. לאחר תום התוקף של הערבות, ככל שהיא לא חולטה, יחזיר המזמין את הערבות לספק.

13. אחריות בניזקין וחובת שיפוי

- 13.1. הספק יישא באחריות בגין אובדן או נזק מכל סוג שהוא, שייגרם למזמין, לעובדיו וכל מי מטעמו וכן לכל גוף, אדם או צדדים שלישיים כלשהם, עקב מעשה או מחדל של הספק, עובדיו, שלוחיו, קבלני משנה שלו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם זה.
- 13.2. המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על ידו לא יישאו באחריות ולא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק, בגין נזק מכל סוג שהוא שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו. האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם בזדון ושהאחריות בגינו מוטלת על המזמין לפי דין.
- 13.3. לא יהיה בסיומו של הסכם זה כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או מאספקת השירותים על פיו או קשורה אליהם.
- 13.4. הספק מתחייב לשפות את המזמין באופן מלא, ככל שיחויב המזמין בפסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ולשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי הסכם זה חב בו הספק, ובתוספת כל הוצאותיו של המזמין, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין. חובת השיפוי כאמור תחול בין אם השיפוי נובע מתביעתו של עובד של הספק או מי מטעמו של הספק (לרבות קבלני משנה) או עובד של המזמין או צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר. הסכומים כאמור ישולמו למזמין מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור.
- 13.5. המזמין יודיע לספק על כל תביעה או דרישה על פי סעיף זה בהקדם האפשרי לאחר קבלתה, ויאפשר לו להתגונן מפניה. במקרה כאמור, המזמין לא יסכים לטענות שהועלו או נטענו נגד הספק, שהאחריות בגינם על פי הסכם זה היא על הספק, ללא הסכמה מראש ובכתב של הספק, ויודיע לספק מראש על כוונתו להתפשר עם התובע.

14. ביטוח

- 14.1. הספק מתחייב, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בנספח ד' על כל תנאיו, במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 14.2. בנוסף לביטוחים הנדרשים והמפורטים במכרז, על הספק לבחון את חשיפתו לאור הוראות המכרז וההסכם ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לו, בהתאם לניהול סיכונים של הספק.

עמוד 165 מתוך 216

14.3. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק, מכל חובה החלה עליו על פי המכרז ועל פי כל דין.

15. המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם

15.1. חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי ההסכם זה או את ביצוע ההסכם, ללא אישור מראש ובכתב של המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. מבלי לגרוע מהאמור, המחאת זכויות או חובות לפי ההסכם זה תיעשה בכפוף לחתימה על ההסכם "גב אל גב" בין הממחה לנמחה. ההסכם האמור יועבר לידי המזמין כתנאי לכניסתה לתוקף של המחאת הזכויות או החובות.

15.2. מוצהר ומוסכם בזה כי למזמין הזכות להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי ההסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

16. הפסקת ההתקשרות

16.1. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 90 יום על הפסקת ההתקשרות מכל סיבה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

16.2. תוקפה של ההתקשרות מותנה בקיומו של תקציב מאושר של המזמין. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות לא יהיה תקציב מאושר כאמור תופסק ההתקשרות לאלתר.

16.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בהתראה של 30 יום, ולאחר קיום שימוע לספק, בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמין, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:

16.3.1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;

16.3.2. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק;

16.3.3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק;

16.3.4. אם ניתן לספק צו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח 2018, או צו שווה ערך במדינה אחרת;

16.3.5. אם הספק פשט את הרגל, חלה במחלה אשר מונעת ממנו את היכולת לבצע את האמור בהסכם זה, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;

16.4. על הספק להודיע מיידית למזמין על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.

17. הפרת ההסכם

17.1. הפרה יסודית של ההסכם –

17.1.1. אלה יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם זה (להלן – "הפרה יסודית"):

17.1.1.1. הפרת סעיפי ההסכם הבאים (לפי כותרת הסעיפים): התחייבויות

והצהרות הספק; סודיות; אבטחת מידע; ניגוד עניינים בביצוע ההסכם;

עמוד 166 מתוך 216

- קניין רוחני וזכויות יוצרים; קבלני משנה; ערבות ביצוע; הגבלת אחריות; ביטוח; המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם;
- 17.1.1.2. אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז;
- 17.1.1.3. אספקת שלא עומד בדרישות המכרז וההסכם;
- 17.1.1.4. אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם;
- 17.1.2. הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו, לפעול בהתאם למפורט להלן:
- 17.1.2.1. לאפשר לספק לתקן את הפגם, וזאת תוך 7 ימי עבודה מעת קבלת ההודעה מאת המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 7 ימים על הפסקת ההתקשרות.
- 17.1.2.2. אם כתוצאה מההפרה היסודית המזמין או מי מטעמו צפויים להיפגע באופן מידני, רשאי המזמין להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה מוקדמת ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות המזמין לסעד או פיצוי כאמור במכרז, בהסכם או על פי כל דין.

17.2. הפרת הסכם שאינה יסודית -

- 17.2.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על פי המכרז וההסכם, מכל סיבה שהיא, המזמין רשאי לאפשר לספק לתקן את הפגם וזאת תוך 15 ימי עבודה מקבלת הודעה בכתב מאת המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין.
- 17.2.2. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, ולאחר קיום שימוע בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמין, יהיה רשאי המזמין לפעול בהתאם לתרופות המפורטות להלן:
- 17.2.3. **ביטול ההסכם עקב הפרה או הפרה צפויה:**
- 17.2.3.1. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על סיום או השהיית ההתקשרות בגין הפרת ההסכם.
- 17.2.3.2. נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות (בסעיף זה: "**הפרה צפויה**"), יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני למזמין.
- 17.2.3.3. בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו לאפשר לספק להכין תכנית לתיקון הליקויים ולדון בה, לסיים את ההתקשרות או להשהותה או כל חלק ממנה.

17.2.4. קיזוז ועכבון –

- 17.2.4.1. מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על פי כל דין, למזמין תהיה זכות לקיזוז מסכומים שהוא חב לספק על פי ההסכם, כל חוב שהספק חייב לו, בין קצוב ובין שאינו קצוב, לרבות בין הזמנות. כן יהיו המזמין רשאי לעכב תחת ידו כל סכום שהוא חייב לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפי המזמין.
- 17.2.4.2. לספק לא תהא כל זכות קיזוז או עכבון כלפי המזמין או מזמין כלשהו בגין כל סכום שלטענתו מי מהם חייב לו.

17.2.5. חילוט ערבות –

- 17.2.5.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר בהסכם, ערבות הביצוע ניתנת לחילוט על ידי המזמין עקב הפרת תנאי המכרז או ההסכם על ידי הספק או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאינה בתום לב, או לצורך כל תשלום אחר המגיע למזמין מהספק, ובכלל זה פיצויים.
- 17.2.5.2. לספק תינתן הזדמנות להציג את טענותיו בכתב או בעל פה, בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף זה.
- 17.2.5.3. ככל שחילוט הערבות נעשה לצורך פיצוי המזמין, מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום מלוא הפיצויים בהתאם להסכם זה, וכי המזמין יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הפיצויים המגיעים למזמין.
- 17.2.5.4. לאחר חילוט הערבות, ובהתאם להנחיות המזמין ולשיקול דעתו הבלעדי, יידרש הספק להעמיד ערבות ביצוע חדשה בסכום הקבוע בהסכם זה, כתנאי להמשך ההתקשרות.
- 17.2.5.5. רכש מספק חלופי –
- 17.2.5.6. מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם ובמכרז, אם כתוצאה מהפרת הסכם או הפרה צפויה, שירות הנדרש למזמין אינו זמין מהספק לשביעות רצון המזמין, ירכוש אותו המזמין מספק חלופי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

18. תרופות מצטברות

- 18.1. התרופות, לרבות זכות הקיזוז, עיכבון, חילוט, פיצויים מוסכמים, וכל הפעולות שרשאי המזמין בהסכם זה לעשות בתגובה להפרת ההסכם בידי הספק, הן מצטברות, ואין בכל הוראה בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לכל סעד או תרופה בהתאם להסכם זה או לפי כל דין.
- 18.2. ויתר המזמין על זכויותיו עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על ידי הספק, לא ייחשב כויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

19. סיום התקשרות

- 19.1. הסתיימה או הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים:
- 19.1.1. ישלם המזמין לספק בגין פעולות שביצע הספק טרם הפסקת ההתקשרות, ובגינם זכאי הספק לתשלום בהתאם לכללים המפורטים בהסכם זה.
- 19.1.2. לאחר הפסקת ההתקשרות המזמין רשאי להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא המכרז.
- 19.1.3. הספק ישתף פעולה עם המזמין בהעברת האחריות בביצוע חובותיו על פי הסכם זה, למזמין או לספק אחר שנבחר על ידי המזמין. בכלל זה יעביר הספק למזמין או לספק החדש כל מידע רלוונטי, יסייע לו במענה לשאלות, ויהיה זמין לפניותיו. ככל שהספק לא ישתף פעולה בהעברת האחריות, כמפורט לעיל, הוא יישא באחריות על כל נזק שיגרם למזמין או לספק החדש שהחל בביצוע ההסכם. לא ישולם לספק תשלום נוסף עבור שיתוף הפעולה כאמור מעבר לקבוע בהסכם זה.
- 19.1.4. לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת ההתקשרות.

20. כתובות הצדדים והודעות

- 20.1. כל הודעה על פי הסכם זה תימסר בדואר אלקטרוני של איש הקשר הנקוב במסמכי המכרז, אלא אם הסכימו הצדדים אחרת; הודעה בדואר אלקטרוני כאמור תחשב שנתקבלה עם קבלת אישור קריאה, או לאחר 3 ימים מיום אישור משלוח ההודעה בדואר האלקטרוני, המוקדם מבניהם.
- 20.2. משלוח דואר אלקטרוני על פי הסכם זה יהיה לכתובת הבאות:
- 20.2.1. כתובת דוא"ל המזמין: או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י המזמין.
- 20.2.2. כתובת דוא"ל הספק:
- או כל כתובת דוא"ל _____
אחרת שתעודכן ע"י הספק.
- 20.3. כל הודעה **מהותית** על פי הסכם זה (כגון הודעות בנוגע לעיכובים, חריגות בתמורה, טענות הפרה, נושאים בעלי דחיפות וכיוצ"ב) תימסר בדואר אלקטרוני אשר ילווה בפנייה טלפונית לצורך וידוא קבלת הדואר האלקטרוני.
- 20.4. אישור שליחה מתיבת הדואר האלקטרוני, ישמש ראיה למועד השליחה. אישור קריאה, ישמש ראיה לתאריך המסירה.

21. שונות

- 21.1. הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסמכים במחוז בו יושבת ועדת המכרזים של המזמין, ויחול עליהם החוק הישראלי.
- 21.2. פרטים מההסכם ומאופן מימושו יפורסמו באתר חופש המידע הממשלתי, זאת בהתאם לנוהל פרסום התקשרויות ובמקרים הרלוונטיים גם לפי החלטת ממשלה 1116 מיום 29.12.2013, זאת בהתאם להנחיות המפורטות בהחלטת הממשלה האמורה.
- 21.3. כל שינוי בהוראת הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים, מראש ובכתב.
- 21.4. הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה בנושא ההתקשרות.
- 21.5. מועד החתימה על ההסכם יהיה מועד החתימה של אחרון הצדדים על ההסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם הספק

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם המזמין

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם הספק

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם המזמין

נספח ג' – ערבות ביצוע
תדפיס ערבות דיגיטאלית (אין למלא ידנית, למילוי על ידי מערכת)

מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטאלית ונועד לצרכי המחשה בלבד
תדפיס זה הופק ע"י המערכת של שם מנפיק הערבות/מקבל הערבות לפי העניין & ביום
DD/MM/YYYY ב- HH:MM:SS על סמך קובץ ערבות דיגיטאלית.

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטאלית: XXXX-YYYN-NNNN-NNNN-NNCC

מנפיק הערבות:

_____ מס' סניף: _____
_____ סלפון מנפיק הערבות: _____ פקס' מנפיק הערבות: _____
_____ כתובת מנפיק הערבות: _____
_____ רחוב ומספר: _____ ישוב: _____ מיקוד _____
_____ שם מורשה החתימה 1: _____
_____ שם מורשה החתימה 2: _____

מקבל הערבות:

הנערבים (להלן ביחד ו/או לחוד: "הנערב"):

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

סכום הערבות _____ שקלים חדשים.
הצמדה: _____ תאריך בסיס להצמדה: _____
תאריך הנפקת הערבות: _____ (מילוי על ידי המנפיק) תאריך סיום תוקף הערבות: _____

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחלוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב.

במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב.

ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.

ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות.

על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.

הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 23:59, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבנקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות. במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מנין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.
- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

מספר ימים לחילוט 15

אסמכתאות (למילוי על ידי המערכת הטכנולוגית, לא על ידי המשרד)

אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות:

אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות:

אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות:

אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות:

אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות:

נספח ד' - נספח ביטוח

סעיף ביטוח

1. נותן השירותים מתחייב לרכוש, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה, לטובתו ולטובת מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, ולהציג לרשות האכיפה והגבייה, את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

1.1.1 ביטוח חבות מעבידים

1.1.1.1 נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנוזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ס-1980, כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

1.1.1.2 גבול האחריות לא יפחת מסך- 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.

1.1.1.3 הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידים.

1.1.1.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, היה ונטען לעניין תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהם כי הן נושאות בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי נותן השירותים קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותם.

1.1.2 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

1.1.2.1 נותן השירותים יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש בגין פעילותו, בכל מקום בתחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

1.1.2.2 גבולות האחריות לא יפחתו מסך- 2,000,000 ₪, למקרה ולתקופת הביטוח.

1.1.2.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.

1.1.2.4 כל סייג/חריג לגבי רכוש והמתייחס לרכוש מדינת ישראל שנותן השירותים או כל איש שבשירותו פועלים או פעלו בו – יבוטל.

1.1.2.5 כל סייג / חריג לגבי רכוש שאינו בבעלותו של נותן השירותים, אולם נמצא בשליטתו בחזקתו ובפיקוחו - יבוטל.

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

1.1.2.7 בעלי מקצוע ובעלי תפקידים נוספים, אשר אינם נכללים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של נותן השירותים, ייחשבו צד שלישי.

1.1.2.8 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, ככל שתחשבנה אחראיות למעשי ו/או מחדלי נותן השירותים והפועלים מטעמו.

1.1.3 ביטוח אחריות מקצועית

1.1.3.1 נותן השירותים יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.

1.1.3.2 הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של נותן השירותים, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר לשירותי הקמה והפעלת מוקד שירותי מידע ותמיכה-במיקור חוץ כולל בין היתר מתן תמיכה, מידע ושירותים באמצעות מענה טלפוני ותקשורת כתובה, פתיחת פניות לגורמי מקצוע, גיוס כח אדם, הדרכות והכשרות, ביצוע בקרה, תיעוד והפקת דוחות, עבור מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה.

1.1.3.3 גבול האחריות לא יפחת מסך 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

1.1.3.4 הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:

1.1.3.4.1 מרמה ואי יושר של עובדים.

1.1.3.4.2 פגיעה בפרטיות.

1.1.3.4.3 אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או העיכוב עקב מקרה ביטוח.

1.1.3.4.4 אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול ביחס לתביעות נותן השירותים כלפי מדינת ישראל - מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה.

1.1.3.4.5 הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

1.1.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, ככל שיחשבו אחראים למעשי הזוכה והפועלים מטעמו.

1.1.5 ביטוח רכוש

נותן השירותים יבטח את אתר קיום הפעילות, הציוד והמתקנים שיובאו על ידו ומטעמו לאתר לצורך ביצוע השירותים בביטוח מסוג "אש מורחב" או "כל הסיכונים" כולל פריצה, גניבה ושוד ובהתאם למקובל לגביו ובמלוא ערכם.

לחלופין, ידאג כי הציוד או כל רכוש אחר שאינו שלו יהיה מבוטח ע"י בעל/ שוכרי הרכוש ויכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל- רשות האכיפה והגבייה ועובדיהם.

כחלופה לעריכת ביטוח לרכוש ולציוד כאמור ניתן לקבל מכתב פטור מאחריות מטעם נותן השירותים לפיו הוא פוטר את מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה ועובדיהם מנזקים ו/או אבדן אשר ייגרמו לרכוש ולציוד שלו כאמור ומתחייב שלא לתבוע בגין נזקים אילו את מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה ועובדיהם. הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

1.1.6 ביטוחים נוספים

מבלי לגרוע מהתחייבויותיו של נותן השירותים על פי הסכם זה, מתחייב נותן השירותים לוודא כי בעלי מקצוע, יועצים, טכנאים, מתכנתים, מומחים, נותני שירותים, ספקים, קבלנים, קבלני משנה יערכו ביטוחים מתאימים לגבי פעילותם בגבולות אחריות סבירים כול ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, וביטוח חבות מעבידים כלפי עובדים, ביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות מוצר (ככל ורלוונטיים), וכאשר הפעילות משולבת עם כלי רכב הכוללים ביטוחי חובה, רכוש ואחריות כלפי צד שלישי. הביטוחים יורחבו לשפות את מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, ככל שתחשבנה אחראיות למעשיהם ו/או מחדליהם ויכללו ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהן וכלפי עובדיהן. הוויתור על זכות התחלוף כאמור לא תחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

1.1.7 כללי

1.1.7.1 בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מנותן השירותים יכללו התנאים הבאים:

- 1.1.7.1.1 לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל- רשות האכיפה והגבייה, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט לעיל.
- 1.1.7.1.2 בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום במכתב לחשב רשות האכיפה והגבייה.
- 1.1.7.1.3 המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה ועובדיהם של הנ"ל, ובלבד שהוויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 1.1.7.1.4 נותן השירותים אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- 1.1.7.1.5 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על נותן השירותים.
- 1.1.7.1.6 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.
- 1.1.7.1.7 תנאי הכיסוי של פוליסות צד שלישי, רכוש וחבות מעבידים, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי פוליסות נוסח "ביט" או נוסח המקביל להם אצל אותו מבטח, בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- 1.1.7.1.8 חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

2. נותן השירותים מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. נותן השירותים מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, בתוקף.

3. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי נותן השירותים לרשות המיסים, עד למועד חתימת ההסכם. נותן השירותים מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות לרשות האכיפה והגבייה, לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.

מובהר בזאת כי אישורי הביטוח שיוצגו אינם באים לצמצם ו/או לגרוע מהתחייבויות נותן השירותים לערוך את הביטוחים לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ולמען הסר ספק דרישות הביטוח המחייבות הן בהתאם לאמור לעיל. נותן השירותים נדרש ללמוד ולעמוד דרישות אלה ובמידת הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת לעמוד בדרישות וליישמן בביטוחים כנדרש.

4. מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, שומרות לעצמן את הזכות לקבל מנותן השירותים בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת הקבלן בסעיפי ביטוח אלו ו/או מכל סיבה אחרת, ונותן השירותים יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. נותן השירותים מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות סעיף הביטוח לעיל. מוסכם כי נותן השירותים יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

נותן השירותים מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, או על מי מטעמן כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על נותן השירותים לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

5. **למען הסר ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בנספח זה, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על נותן השירותים, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, גבולות האחריות ותקופת הביטוח בהתאם לכך.**

6. אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את נותן השירותים מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי החוזה ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – רשות האכיפה והגבייה, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי חוזה זה.

7. אי עמידה בתנאי נספח זה מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

דוגמא לאישור קיום ביטוחים

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים		
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.				
מבקש האישור הראשי*	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור ויחשבו כמבקש האישור*	המבוטח/המועמד לביטוח**	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*	מעמד מבקש האישור*
שם מדינת ישראל - רשות האכיפה והגבייה ת.ז.ח.פ.	שם ----- ת.ז.ח.פ. ----- -	שם של נותן השירותים בהתאם להסכם ת.ז.ח.פ. של נותן השירותים בהתאם להסכם	אופי העסקה: נדל"ן שירותים אספקת מוצרים אחר: _____	משכיר שוכר זכיון קבלני משנה מזמין שירותים מזמין מוצרים אחר: _____
מען יושלם בהתאם לכתובת המפורטת בהסכם	מען ----- -	מען של נותן השירותים בהתאם להסכם	העיסוק המבוטח: הקמה והפעלת מוקד שירותי מידע ותמיכה – במיקור חוץ	

כיסויים									
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה***	נוסח ומהדורת הפוליסה***	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח		השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	מטבע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים****
					לתקופה	למקרה*			
חבות מעבידים					20,000,000		כמפורט בפוליסה	ש"ח	309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון) 319 (מבוטח נוסף - היה ויחשב כמעבידים של מי מעובדי המבוטח) 328 (ראשוניות - המבטח מוותר על כל דרישה או טענה מכל מבטח של מבקש האישור) 350 (הרחבת חבות כלפי קבלנים וקבלני משנה בביטוח חבות מעבידים היה ומבקש

עמוד 177 מתוך 216

כיסויים							
האישור יחשב (כמעבידים)							
<p>302 (אחריות צולבת - למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור) 307 קבלנים וקבלני משנה 309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור) 321 (מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור) 328 (ראשוניות - המבטח מוותר על כל דרישה או טענה מכל מבטח של מבקש האישור) 349 (ביטול סייג רכוש בשליטה, בחזקה ופיקוח בביטוח צד ג')</p>	ש	כמפורט בפוליסה	2,000,000				צד שלישי
<p>301 (אובדן מסמכים) 302 (אחריות צולבת - למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור) 303 (דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע) 309 (ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון). 321 (מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור) 325 (מרמה ואי יושר עובדים) 326 (פגיעה בפרטיות) 327 (עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח)</p>	ש	כמפורט בפוליסה	4,000,000				אחריות מקצועית

עמוד 178 מתוך 216

כיסויים								
328 (ראשוניות, המבטח מוותר על כל דרישה או טענה מכל מבטח של מבקש האישור) 332 (תקופת גילוי - 6 חודשים)								

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):	
שירותי משרד (081)	שירותי ניהול (082)
שירותים לציבור (לרבות גופים ציבוריים, מלכ"ר וחל"צ)	
ביטול/שינוי הפוליסה *	
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.	
חתימת האישור	
המבטח:	

נספח ה' – התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים

לכבוד

רשות האכיפה והגביה

1. אני _____, ת"ז _____, אשר תפקידי אצל _____ [למלא שם הספק] (להלן - "הספק") הינו _____, נותן התחייבות זו בקשר למכרז מכרז להקמה ותפעול מוקד שירות מידע ותמיכה - במיקור חוץ מספר 18/2024 (להלן - "המכרז").
2. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
 - 2.1 "מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.
 - 2.2 "סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.
3. הנני מתחייב לשמור את המידע והסודות המקצועיים שיגיעו אלי עקב ההסכם, בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מילוי חובותיי על פי ההסכם.
4. מבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע והסודות המקצועיים שהגיעו אלי עקב ההסכם, למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על פי כל דין.
5. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי לבין התחייבויות הספק על פי הסכם זה.
6. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי על פי ההסכם לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין.
7. אני מתחייב להודיע למזמין ולמזמין על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם לבין פעילות אחרת שלי.

שם: _____ חתימה: _____ תאריך: _____

פרק ד' - חוברת ההצעה

נספח א - פרטי המציע

1. כללי

- 1.1 יש למלא את הטופס ולהגישו כחלק מההצעה.
- 1.2 יש להתייחס לכל הסעיפים – ככל שהשאלה אינה רלוונטית למציע יש לציין במפורש "לא רלוונטי" ולא להשאיר מקום ריק.
- 1.3 בכל סעיף שבו הושאר מקום למילוי ההצעה, יש במקום שהושאר כדי להעיד על היקף הפירוט המצופה מהמציע, לחליפין יש להתייחס להיקף העמודים שניתן לצרף. ניתן להוסיף שורות או טבלאות לפי הצורך.
- 1.4 על מענה המציע להיות ממוספר בעמודים
- 1.5 בכל מקום בטופס ההצעה שבו נדרשת חתימה, הכוונה היא לחתימת מורשה החתימה מטעם המציע.
- 1.6 בכל מקום בטופס ההצעה שבו נדרש המציע למסור פרטי איש קשר, יש לציין את שם איש הקשר, תפקידו ופרטי ההתקשרות עימו (טלפון נייד ודוא"ל).
- 1.7 אין למלא את הטופס בעיפרון ואין לבצע עליו מחיקות.

2. פרטי המציע

שם המציע		כתובת המציע
טלפון	פקס	דוא"ל
פרטי איש הקשר מטעם המציע		
שם איש	תפקיד	דוא"ל
טל.	טל. נייד	

3. מעמדו המשפטי של המציע

מעמדו המשפטי של המציע הוא (חברה/שותפות/עוסק מורשה/אחר):

המספר המזהה של המציע הוא (לפי הרישום במרשם הרלוונטי):

4. הגורמים אצל המציע המורשים לחתום על ההצעה למכרז, ותפקידם אצל המציע:

מס"ד	שם	ת.ז.	תפקיד אצל המציע	דוגמת חתימה
1				
2				
3				

טופס הצעת המחיר

1. יש להגיש את טופס הצעת המחיר **במעטפה סגורה, בנפרד מיתר חלקי הצעה.**
2. על מעטפת הצעת המחיר יש לרשום "מכרז 18/24 להקמה והפעלת מוקד מידע ושירות" (שם המכרז) וכן את שם המציע.
3. אין למלא את הצעת המחיר בעיפרון, ואין לבצע עליה מחיקות כלשהן. הצעה שיהיו בה סימני מחיקות ו/או שינויים- תפסל.
4. בכל מקרה של סתירה בין מילים לבין ספרות, יגברו המילים.
5. הצעת המחיר הינה בשקלים חדשים; ללא מס ערך מוסף, שיחול כשיעורו ביום התשלום.
6. המציע מודע לכך ומסכים לכך שהמחיר המבוקש על ידו כולל את כל השירותים הנדרשים מהזוכה במכרז בהתאם למכרז ולחוזה, לרבות כל עלות או הוצאה הכרוכה בהם, ולרבות כל מס ישיר או עקיף, למעט מע"מ.
7. המציע מודע לכך ומסכים לכך שהצעת המחיר שלו הינה סופית, וכי אי-התקיימות של איזו מהערכות המציע או אי-התממשות של איזו מציפיותיו, תחזיותיו או תוכניותיו, לא יהוו בשום מקרה עילה לשינוי הצעתו או לכל שינוי אחר בתנאים ובהוראות הכלולים במסמכי המכרז והחוזה.

עמוד 184 מתוך 216

התאגדות כדין (עמידה בתנאי סף 1)

נספח א1 תעודת התאגדות

נספח א2 נסח תברה

דוגמא לשני עמודים אותם יש להדפיס מהאתר:

The screenshot shows the homepage of the Israeli Corporations Authority. The header includes the logo and name in Hebrew and English. Below the header, there is a search bar with the following text: "שם תאגיד: [] מספר תאגיד: 511846156 חפש". To the right of the search bar is a navigation menu with items like "ראשי", "אודות", "תרשים", "יצירת קשר", "הודעות", "תזכירי חוק", "כתבות", and "הטרופות לרשימת תפוצה".

The screenshot shows the details page for company 511846156. The header is the same as the previous screenshot. Below the header, there is a table with the following information:

מספר תאגיד:	511846156
שם תאגיד (עברית):	גרפיטי - שיווק ציוד משרדי ונייר בע"מ
שם תאגיד (אנגלית):	GRAFFITI OFFICE SUPPLIES AND PAPER MARKETING LTD
סטטוס:	פעילה
סוג תברה ממשלתית:	תברה לא ממשלתית
סוג תברה פרטית:	חברה פרטית
סוג מגבלות:	מגבלות

At the bottom of the page, there is a footer with the text "הודעות מרשימת תפוצה" and "אשראי".

(עמידה בתנאי סף 2)
נספח ב' - אישור ניהול ספרים

נספח ב' 1- תצהיר על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים

לכבוד

רשות האכיפה והגבייה

ירמיהו 37, ירושלים

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

1. אני נציג חב' _____ (להלן – הספק) ואני מכהן כ _____ ואני מוסמך להצהיר מטעם הספק את המפורט בתצהירי זה.
2. עד מועד ההתקשרות (כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, (להלן - החוק) הספק או בעל זיקה אליו (כהגדרתם בסעיף 2ב לחוק) לא הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א -1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעברה לאחר יום 31.10.2002).
3. הואיל והספק צפוי להתקשר עם הרשות בעסקה למכירת נכס או למתן שירות ובהתאם לסעיף 1ב2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו 1976, הריני מצהיר כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על הספק.
לחלופין, הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות כן חלות על הספק והוא מקיים אותן:

במקרה שהספק מעסיק מעל 100 עובדים - אני מצהיר כי אני מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובות הספק לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן; ואולם לא תינתן הנחיה כאמור שיש בה כדי להטיל נטל כבד מדי כהגדרתו בסעיף 8 (ה) לחוק שוויון זכויות;

במקרה שכבר קיבלתי הנחיות מאת המנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בקשר ליישום חובות הספק לפי חוק שוויון זכויות – הריני מצהיר כי הספק פעל ליישומן.

4. בנוסף, אני מתחייב להעביר העתק מתצהיר זה שמסרתי למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 יום ממועד ההתקשרות.

תאריך: _____ חתימה: _____

אישור

הנני מאשר בזה, כי ביום _____ הופיע בפני עו"ד _____ מ.ר. _____ במשרדי ברחוב _____ מר _____, שזיהה עצמו על ידי תעודת זהות מספר _____ / המוכר לי אישית, ולאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה.

חתימה + חותמת עו"ד

נספח ג' - תצהיר בדבר אי תיאום מכרז

(עמידה בתנאי סף 3)

אני הח"מ _____ מס ת"ז _____ העובד בתאגיד _____
 (שם התאגיד) מצהיר בזאת כדלקמן :

אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם התאגיד ומנהליו.

אני נושא המשרה אשר אחראי בתאגיד להצעה המוגשת מטעם התאגיד במכרז זה.

בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עימו):

שם התאגיד	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר

המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי התאגיד באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).

המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).

לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.

לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.

לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

הצעה זו של התאגיד מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן V במקום המתאים

למיטב ידיעתי, התאגיד מציע ההצעה- לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז. אם כן, אנא פרט:

למיטב ידיעתי, התאגיד, מציע ההצעה- לא הורשע בארבע השנים האחרונות בעבירות על חוק ההגבלים העסקיים לרבות עבירות של תיאומי מכרזים. אם כן, אנא פרט:

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל, לפי סעיף 47א' לחוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח – 1988.

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר

אישור

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. _____ המוכרת 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

שם מלא + חתימה + חותמת

נספח ד' - הסכמה לעיון המזמין במרשם הפלילי

(עמידה בתנאי סף 4)

אני הח"מ _____, נושא תעודת זהות שמספרה _____, מתיר
בזה לרשות האכיפה והגבייה ו/או למי שהוסמך על ידה, לעיין בכל הרישומים הפליליים הנוגעים
לי והמצויים במרכז הרישום של משטרת ישראל או בתחנות השונות של המשטרה ומוותר על קבלת
הודעה מוקדמת על מסירת המידע הנ"ל.

ולראיה באתי על החתום:

_____	_____	_____	_____
חתימה	טלפון	כתובת	שם פרטי + משפחה

*נדרש למלא עבור המציע והצוות המוצע מטעמו

נספח ה'- כתב הצהרה

(עמידה בתנאי סף 5)

לכבוד:

רשות האכיפה והגבייה

ירמיהו 37, ירושלים

הנדון: מכרז פומבי 18/24 להקמה והפעלת מוקד שירותי מידע ותמיכה במיקור חוץ

1. אני החתום מטה, מציע בזה את שירותי לביצוע הפרויקט שבנדון, בהתאם לתנאי המכרז ומתחייב להיות זמין באופן מידי לביצוע המטלות הנדרשות.
2. הנני מצהיר, כי השירות יינתן בפריסה ארצית, ככל שיידרש.
3. הנני מצהיר ומאשר, שקראתי והבנתי את כל התנאים המפורטים והנדרשים במסמכי המכרז הנ"ל על כל נספחיו ואני מתחייב בזה למלא אחר כל התנאים והדרישות לשביעות רצונכם המלאה.
4. רצ"ב הצעתי המפורטת בהתאם לנדרש במכרז.
5. אני מסכים לכל האמור במסמכי המכרז ולא יהיו לי כל תביעות או דרישות או טענות לעניין אי הבנה או אי ידיעה של תנאי המכרז ו/או תנאי החוזה על מסמכיהם ונספחיהם.

חתימת המציע

חותמת המציע

תאריך

נספח ו' - תצהיר מציע ערוך כדין בפני עו"ד

(עמידה בתנאי סף 6)

אני החתום מטה _____ נושא ת.ז. שמספרה _____ המוסמך להתחייב בשם המציע, לאחר שהוזהרתי, כי עליי לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

1. הנני משמש כ _____ במציע.
2. למציע אישור על ניהול ספרים על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו-1976 בחתימתו של פקיד מורשה כהגדרתו שם ובנוסח המפורט בתקנות עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות)(אישורים), תשמ"ח-1987.
3. המציע מדווח למע"מ כדין.
4. המציע עומד בדרישות כל דין, לרבות לענין תשלומים סוציאליים ושכר מינימום לעובדיו, בכל מועד בו מתבצעים התשלומים לעובדים, ומתחייב לקיים בתקופת ההתקשרות הוראות כל דין רלבנטיות לצורך ביצוע העבודה לפי המכרז לרבות דיני עבודה ובטיחות שונים, כפי שהם מפורטים בפרק 3, סעיף 3 לתכ"ס המוכר לי.
5. הריני להצהיר כי המציע מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות לצורך מכרז זה ומתן השירותים נשוא המכרז ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה במכרז.
6. למציע ולכל מי שיופעל על ידו במסגרת הצעתו או מטעמו ישנם כל האישורים או הרישיונות הנדרשים על פי כל דין לרבות: אישורים בדבר רישוי עסקים, אישורי העסקת עובדים כדין, כנדרש לפי הקשר העניין ומהות המופעל.
7. כנגד המציע לא מתנהלים הליכים משפטיים בין פליליים בין אזרחיים שיש להם זיקה לשירותים אותם הוא מעניק או שיעניק או שיכולה להיות להם השלכה על השירותים אותם הוא מציע, לרבות הליכים היכולים להשליך על יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו עפ"י הצעתו. (לחילופין: להלן פירוט ההליכים התלויים ועומדים כנגד המציע, תמציתם והשלב הדיוני בו הם עומדים).
8. למציע הניסיון הנדרש לפי מכרז זה.
9. המציע מתחייב למסור כל מסמך המאמת את האמור בתצהיר זה, לפי דרישת המזמין.
10. להלן שמי וחתימתי ואני מצהיר כי האמור לעיל אמת.

תאריך

חתימה

אישור

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 שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך

שם מלא+ חתימה + חותמת

נספח ז - תצהיר המעיד כי החברה אינה חברת גבייה

(עמידה בתנאי סף 7)

אני החתום מטה _____ נושא ת.ז. שמספרה _____ המוסמך להצהיר בשם המציע, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא אעשה כן אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

1. אני משמש כ_____ במציע.
2. הנני מצהיר כי המציעה אינה משמשת כחברת גבייה ואינה מספקת שירותי ארגון וניהול מערכות גבייה.
3. להלן שמי וחתימתי ואני מצהיר כי האמור לעיל אמת.

_____	_____
שם וחתימה	תאריך

אימות

אני הח"מ, עו"ד _____ מאשר, כי ביום _____ התייצב בפני מר _____ הנושא תעודת זהות מס': _____ והמוסמך להתחייב בשם המציע אותו זיהיתי לפי ת.ז. מס' _____ ולאחר שהוזהרתי כי עליו לומר את האמת כולה ורק אותה וכי אם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אישר באוזניי את נכונות הצהרתו וחתם עליה בפניי.

_____	_____
תאריך	שם מלא + חתימה + חותמת

נספח ח' - ערבות הצעה
(עמידה בתנאי סף 8)

שם מנפיק הערבות: _____

מס' הטלפון: _____

מספר הבנק ומספר הסניף: _____

אם המנפיק הוא בנק

כתב ערבות (ללא הצמדה)

לכבוד

ממשלת ישראל

באמצעות רשות האכיפה והגביה

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 600,000 (במילים): שש מאות אלף שקלים
(חדשים)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב")

בקשר עם מכרז להקמה ותפעול מוקד שירות מידע ותמיכה - במיקור חוץ 18/2024

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 _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות למנפיק הערבות, שכתובתו: _____

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

נספח ט'-אישור רואה חשבון על מחזור כספי
(עמידה בתנאי סף 9)

לכבוד

רשות האכיפה והגבייה

הנדון: אישור על מחזור כספי - השנים שנסתיימו בסוף שנות המס מהשנים 2021, 2022, 2023

2020-ו

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

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

לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם לימים _____ בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.

3. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/ סקורים (בהתאמה) לימים _____ אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד¹

לחילופין:

חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/ סקורים (בהתאמה) לימים _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף 4 להלן.

לחילופין:

חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/ סקורים (בהתאמה) לימים _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף 4 להלן.

בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים לימים _____ הריני לאשר כי במהלך שלוש השנים מתוך השנים 2021, 2022, 2023 ו-2020, **המחזור הכספי השנתי בכל אחת משלוש השנים האמורות של חברתכם בתחום ניהול והפעלת מוקדים טלפוניים, לא פחת מסך של 35,000,000 ₪ לא כולל מע"מ.**

בכבוד רב,

רואי חשבון

¹ לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר , 22 יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחיד

נספח י' - חוות דעת רואה חשבון על אודות "עסק חי"
(עמידה בתנאי סף 10)

תאריך _____

לכבוד

רשות האכיפה והגבייה

הנדון: בעניין מכרז מס' 18/24 להקמה והפעלת מוקד שירותי מידע ותמיכה במיקור חוץ
(להלן: "המכרז") - דיווח רואה חשבון

א. לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הנני מדווח כדלקמן:

הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המציע הינם ליום _____, בוקרו על ידי
והוות דעתי נחתמה בתאריך _____.

לחילופין:

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

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

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

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

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

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

בכבוד רב,

רואי חשבון

נספח יא - השתתפות בכנס מציעים
(עמידה בתנאי סף 11)

יש לסמן X במקומות המיועדים לכך.

□ המציע השתתף בכנס מציעים שהתקיים בתאריך _____

מצ"ב אישור רשות האכיפה והגביה

אישור השתתפות בכנס הספקים

הנני לאשר כי _____

השתתפ/ה/ו בכנס הספקים בנושא הקמה והפעלת מוקד מידע ושירות עבור רשות האכיפה והגביה,

מכרז 18/24 מטעם המציע

אישור רשות האכיפה והגביה

עמוד 196 מתוך 216

נספח יב' הוכחת המציע לעמידה בתנאי סף מקצועיים (סעיף 1.2.2)

1.2.2.1) על המציע לפרט בהצעתו את כתובות שני האתרים המוצעים להקמת המוקד של המרכז נשוא מכרז זה ככל שהצעתו תוכרז כהצעה הזוכה. על מתחמי המוקד לעמוד בדרישות יעמדו בדרישות פרק 13- מבנה פיסי ותשתיות, דרישות פיקוד העורף לעניין מיגון בעת חירום ודרישות התאמת נגישות. המרחק הגיאוגרפי בין האתרים המוצעים לא יפחת מ- 30 ק"מ.

אתר מוקד ראשי נמצא בכתובת :

_____ ,

אתר מוקד שני נמצא בכתובת :

בעלות אתר המוקד ונגישות לאתרים אלו בתחבורה ציבורית

אתר מוקד ראשי	אתר מוקד משני
<input type="checkbox"/> המבנה בבעלות המציע : נדרש לצרף אסמכתא המעידה על זכויותיו במתחם המוצע	<input type="checkbox"/> המבנה בבעלות המציע : נדרש לצרף אסמכתא המעידה על זכויותיו במתחם המוצע
<input type="checkbox"/> המבנה אינו בבעלות המציע וקיים הסכם שכירות <input checked="" type="checkbox"/> נדרש לצרף הסכם שכירות בתוקף המתאים לתקופת ההתקשרות <input checked="" type="checkbox"/> נדרש לצרף העתק של אופציית הארכה להתסכם השכירות והמתאים לתקופת סיום ההתקשרות לאחר תקופת הארכה	<input type="checkbox"/> המבנה אינו בבעלות המציע וקיים הסכם שכירות <input checked="" type="checkbox"/> נדרש לצרף הסכם שכירות בתוקף המתאים לתקופת ההתקשרות <input checked="" type="checkbox"/> נדרש לצרף העתק של אופציית הארכה להתסכם השכירות והמתאים לתקופת סיום ההתקשרות לאחר תקופת הארכה
<input type="checkbox"/> המציע אינו בעל המבנה ו/או בעל הסכם שכירות במבנה המתאים לדרישות פרק 13 <input checked="" type="checkbox"/> ימלא המציע את סעיף התחייבות לעניין מתחם המוקד	<input type="checkbox"/> המציע אינו בעל המבנה ו/או בעל הסכם שכירות במבנה המתאים לדרישות פרק 13 <input checked="" type="checkbox"/> ימלא המציע את סעיף התחייבות לעניין מתחם המוקד
<input type="checkbox"/> קיימת גישה לאתר המוקד באמצעות תחבורה ציבורית. נדרש לפרט קווי תחבורה ציבורית ותדירות	<input type="checkbox"/> קיימת גישה לאתר המוקד באמצעות תחבורה ציבורית. נדרש לפרט קווי תחבורה ציבורית ותדירות

בהתאם לדרישה בסעיף 1.2.2.1.5

כאן יצורף פירוט דרכי גישה באמצעות תחבורה ציבורית לאתר ראשי

כאן יצורף פירוט דרכי גישה באמצעות תחבורה ציבורית לאתר משני

**מענה לפרק מענה פיסי ותשתיות
בהתאם לדרישות סעיף 1.2.2.1.2**

כאן יש לצרף פרוגרמה **תכנונית (שרטוט) ומילולית** בעבור כל אחד מאתרי המוקד המוצעים לפעילות מכרז זה.

על הפרוגרמה לכלול את כלל חדרי המוקד הנדרשים והמפורטים בסעיף 13.7

- צורפה פרוגרמה תכנונית לאתר מוקד ראשי
- צורפה פרוגרמה מילולית לאתר מוקד ראשי
- צורפה פרוגרמה תכנונית לאתר מוקד משני
- צורפה פרוגרמה מילולית לאתר מוקד משני

תצהיר עמידת מבנה ציבורי בהתאמה לדרישות נגישות ומיגון

בהתאם לדרישות סעיפים 1.2.2.1.3 ו- 1.2.2.1.4

אני החתום מטה _____, תעודת זהות _____, נותן/נת התחייבות זו בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם רשות

האכיפה והגביה במסגרת מכרז מספר 18/24

אני מצהיר/ה, כי אני מוסמך/ת לתת התחייבות זו בשם המציע.

המוקד המוצע:

כתובת המוקד ראשי: _____

כתובת מוקד משני: _____

התחייבויות לעניין עמידת המבנה בדרישות נגישות

1. הנני מתחייב כי המציע יפעל לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ובהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), התשע"ב-2011.

מיגון מבנים לזמן חירום

- הריני מתחייב לעמוד בכל דרישות המיגון לזמן חירום בהתאם להנחיות ודרישות פיקוד העורף
- באתר המוקד הראשי קיים ממ"ק/ממ"ד היכול להכיל את כמות נציגי השירות ועובדי המוקד.
- אתר מוקד משני קיים ממ"ק/ממ"ד היכול להכיל את כמות נציגי השירות ועובדי המוקד.
- באתר ראשון ו/או באתר משני לא קיים ממ"ד/ממ"ק אך **המבנה עומד בדרישות פיקוד העורף לזמן חירום**. נדרש לפרט מיקום הגעת נציגי השירות ועובדי המוקד בעת חירום

דרישות ביטחון

- הנני מתחייב למלא אחר כל דרישות הביטחון במסגרת המכרז כמפורט להלן: הספק אחראי לביצוע הוראות הביטחון של משטרת ישראל ושל רשות האכיפה והגביה

חתימת המציע

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
-------	----------	--------------------

בהתאם לדרישות בסעיף 1.2.2.2

למציע יכולת פיזור ויכולת ניהול מוכחת של שני אתרים גיאוגרפיים. להוכחת עמידה בתנאי זה, יפרט המציע בעמוד זה רשימת לקוחות שעבורם הקים ותפעל שני מתחמי מוקד לפחות ובמרחק שלא יפחת מ- 30 ק"מ בין אתר לאתר במהלך חמש השנים האחרונות.

שם לקוח	אצל לקוח זה הוקמו ונוהלו לפחות שני אתרי מוקד כ/ל	כתובת אתר מוקד ראשון	כתובת אתר מוקד שני	מרחק בין אתרי המוקד	איש קשר + טלפון נייד

ניתן להוסיף שורות ככל הנדרש

עמוד 201 מתוך 216

1.2.2.3 בהתאם לדרישות בסעיף

למציע ניסיון בהפעלת 5 מוקדי שירות ו/או מכירה ללקוחות שונים במשך לפחות שנה רצופה אחת במהלך ה-5 שנים האחרונות ומתוכם לקוח אחד הינו לקוח ממשלתי או ציבורי כאשר משך הפעלת המוקד אצל לקוח זה היה לפחות שנתיים רצופות. לעניין סעיף זה, לקוח ציבורי יחשב משרד ממשלתי, יחידת סמך ממשלתית, תאגיד סטטוטורי, חברה ממשלתית, מוסד להשכלה גבוהה, קופת חולים, רשות מקומית, תאגיד עירוני.

שם הלקוח	מהות פעילות המוקד: שירות/מכירה/ אחר (יש לפרט)	משך הפעלה בשנים – יש למלא תאריכים בנוסח מ mm/yyyy עד mm/yyyy	הלקוח הינו ציבורי יש לציין כן/לא	איש קשר וטלפון נייד

ניתן להוסיף שורות ככל הנדרש

1.2.2.4 בהתאם לדרישות בסעיף

למציע ניסיון קודם מוכח בהפעלת מוקד שירות/מכירה ייעודי עבור לקוח אחד במשך שנתיים רצופות לפחות בחמש השנים האחרונות, כאשר המוקד מספק מענה באמצעות שיחות נכנסות ומבצע פעילות שיחות יוצאות ובהיקף מינימלי נדרש של 100 עמדות פעילות בו זמנית בשעות השיא.

שם הלקוח	מהות פעילות המוקד: שירות/מכירה/ אחר (יש לפרט)	משך הפעלה בשנים – יש למלא תאריכים בנוסח מ mm/yyyy עד mm/yyyy	סופק מענה בשיחות נכנסות ויוצאות יש לציין כן/לא/חלקי יש לפרט	מס' עמדות פעילות בשעת השיא	איש קשר וטלפון נייד

ניתן להוסיף שורות ככל הנדרש

עמוד 202 מתוך 216

1.2.2.5 בהתאם לדרישות בסעיף

למציע ניסיון בהפעלת פעילות תקשורת כתובה בהיקף של לפחות 10 עמדות במשך שנתיים רצופות במהלך החמש שנים האחרונות.

איש קשר וטלפון נייד	כמות עמדות המספקות שירות בתקשורת כתובה	משך הפעלת שירות תקשורת כתובה במוקד	משך הפעלה בשנים – יש למלא תאריכים בנוסח מ mm/yyyy עד mm/yyyy	שם הלקוח

ניתן להוסיף שורות ככל הנדרש

הוכחת המציע לעמידה בתנאי סף ספציפיים (סעיף 1.2.3)

1.2.3.1 בהתאם לדרישות בסעיף

לעמידת מנהל פרויקט ההקמה המוצע בתנאי הסף

מנהל פרויקט ההקמה המוצע הוא בעל תעודת בגרות ו/או תואר ראשון, בעל ניסיון בהקמת שני מוקדים טלפוניים לפחות כאשר אחד מהמוקדים בהיקף של 100 עמדות במהלך החמש שנים האחרונות, כמו כן, מנהל פרויקט ההקמה המוצע הינו בעל ניסיון באפיון מערכות טכנולוגיות כגון מערך טלפוניה, ניהול ידע ותקשורת כתובה.

צורף קובץ קורות חיים

צורפו תעודות המעידות על השכלה -תעודת בגרות ו/או תעודות תואר

שם לקוח	מהות פעילות המוקד (טלפוני/תקשורת כתובה/אחר- יש לפרט)	מספר עמדות פעילות	שנת הקמת המוקד	פעילות הקמה כללה אפיון מערכות טכנולוגיות כ/ל יש לפרט	איש קשר וטלפון נייד

ניתן להוסיף שורות ככל הנדרש

1.2.3.2 בהתאם לדרישות בסעיף

לעמידת מנהל המוקד המוצע בתנאי הסף

מנהל מוקד שירות המוצע ע"י המציע הינו בעל תעודת בגרות מלאה או תואר ראשון המוכר ע"י המל"ג, בעל ניסיון מוכח בניהול מוקד בגודל 150 עמדות לפחות במשך מינימום 3 שנים במהלך חמש השנים האחרונות.

צורף קובץ קורות חיים

צורפו תעודות המעידות על השכלה- תעודת בגרות או תעודות תואר

שם לקוח	מהות פעילות המוקד (טלפוני/תקשורת כתובה/אחר- יש לפרט)	מספר עמדות פעילות	מספר שנות ניהול המוקד ברציפות	איש קשר וטלפון נייד

ניתן להוסיף שורות ככל הנדרש

בהתאם לדרישות בסעיף 1.2.3.3

לעמידת מנהל הלקוח המוצע בתנאי הסף

מנהל הלקוח המוצע הוא בעל תואר ראשון ובעל ניסיון בניהול לפחות שני מערכי מוקדים במהלך חמש השנים האחרונות וניסיון בכתובת תכניות עבודה.

צורף קובץ קורות חיים

צורפו תעודות תואר המוכר על ידי המליג

שם לקוח	מספר מערכי מוקדים שנוהלו על ידי מנהל הלקוח המוצע	מהות פעילות המוקד (טלפוני/תקשורת כתובה/אחר- יש לפרט)	מספר עמדות פעילות	למנהל הלקוח המוצע יש ניסיון בכתובת תכניות עבודה	איש קשר וטלפון נייד

ניתן להוסיף שורות ככל הנדרש

נספח יג' - מענה האיכות

כללי

בחלק זה על המציע למלא טבלאות ולצרף חומרים תומכים העונים על דרישות הסעיף. יש להקפיד על כתיבה ממוקדת ורלוונטית

מענה לפרק פרויקט ההקמה

פירוט הנושאים הנדרשים לביצוע בתקופת ההקמה, ההתייחסות והמעבר מוגדרים בפרק ב, סעיף 4 (פרויקט הקמה, מעבר והתייחסות).
מענה המציע לפרק ההקמה יכול מענה המפרט את תכנית העבודה להקמת שני אתרי המוקד ופעולות המבוצעות בעת תקופת ההתייחסות באמצעות **תרשים גאנט**. תוך התייחסות לנושאים הבאים:

- ✓ מבנה ארגוני של צוות ההקמה
 - ✓ מיון, גיוס, הכשרת אנשי מפתח וקורסי הכשרה לנציגים
 - ✓ הגדרת תהליכי עבודה למוקד ואישורם מול המזמין.
 - ✓ בניית מערכי ההכשרה.
 - ✓ טיוב תכנים במערכת ניהול הידע.
 - ✓ דרישות הפרק הטכנולוגי.
 - ✓ בינוי-הקמת אתר ותשתיות פיסיות
- כלל המענה יכול פעילויות, תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך החל משלב חתימה על הסכם מול רשות האכיפה והגביה ועד לסיום תקופת ההתייחסות. פירוט יכול משך ותזמון הפעילויות, גורמים אחראים מטעם המציע לכל שלב, ניתוח נתיבים קריטיים, הערכת סיכונים והתייחסות לפעולות לביטול או צמצום הסיכונים.

נדרש לצרף טבלת ניהול הסיכונים לפי הדוגמא הבאה:

שלב בפרויקט ההקמה/מעבר/ התייחסות	גורם אחראי	משך שלב	הערכת סיכון	פתרון מוצע לצמצום סיכון

צורפה תכנית העבודה להקמת המוקד ותקופת ההתייחסות באמצעות גאנט, וטבלת הערכת הסיכונים

מענה לפרק מתודולוגיית ההפעלה

סעיף זה כולל בתוכו מענה לנושא הפעלת המוקד בתקופת ההתקשרות. כלל הדרישות מפורטות בפרק ב-מפרט השירותים.

מענה האיכות לרכיבי מתודולוגיית ההפעלה, ילווה בשמות מערכות במידה והמציע עושה בהם שימוש, דוגמאות שונות לרכיבי מתודולוגיית ההפעלה.

מענה האיכות לרכיב מתודולוגיית ההפעלה יכיל מענה מדויק לכלל הסעיפים לרבות דוגמאות מצולמות.

על המציע לפרט כמענה האיכות לחלק מתודולוגיית ההפעלה את הנושאים הבאים :

- ✓ תהליכי מיון וגיוס לרבות מקורות גיוס פנימיים וחיצוניים
- ✓ הכשרות ראשוניות
- ✓ תכנית מוצעת לשיבוץ נציגי שירות במשמרות
- ✓ הדרכות שוטפות
- ✓ הדרכות העשרה
- ✓ סוגי בקורות ושגרות ניהול לעיתות חרום ותקופות שגרה
- ✓ צעדים לשימור והנעת עובדים
- ✓ התיחסות ליכולת לעמידה בכל היעדים ותפקוד מלא ותקין של המוקד, איוש תוך כדי התחשבות בהיעדרויות.

טבלאות מענה לפרק המתודולוגיה :

טבלה זו מוצעת לצרכי נוחות. ניתן למלא את המענה בטבלאות של המציע ולא למלא טבלה זו.

פירוט מענה המציע	נושא
	מקורות גיוס
	שלבי מיון וגיוס עובדים
	שלבים לשימור מועמד מרגע קליטתו עד לתחילת העסקתו בפועל

עמוד 207 מתוך 216

פירוט מענה המציע	נושא
	אבני דרך בהכשרות ראשוניות ותכנית הכשרה כללית
	דוגמאות להדרכות שוטפות
	דוגמאות להדרכות העשרה
	שגרות בעת שגרה
	שגרות בחירום

עמוד 208 מתוך 216

סעיף 8.6.4- שימור עובדים – בטבלה זו יפורטו מנגנונים וצעדים של המציע לשימור עובדיו וצמצום נטישת העובדים

פירוט	מנגנוני שימור עובדים

מענה לפרק הטכנולוגיה

על המציע לפרט כמענה לאיכות רכיבי הטכנולוגיה את ניסיונו בהפעלת הטכנולוגיה הנדרשת, פרטי המערכות וארכיטקטורת הפתרון המוצע.

ניתן לצרף עמודים נוספים בנוסף לטבלאות הוכחת המציע

מענה הטכנולוגיה יינתן לרכיבים הבאים :

- ✓ ארכיטקטורת פתרון למערכות בענן בהתאם לסעיף 10.1.3.
- ✓ נסיון המציע בהתאם לדרישות סעיף 10.2
- ✓ תחזוקה שוטפת וטיפול בתקלות בהתאם לדרישות סעיף 10.6.4
- ✓ פתרון גיבוי ושרידות בהתאם לדרישות סעיף 10.10
- ✓ טלפוניה- לרבות מרכזיה, IVR, CTI, הקלטות, חייגן לפעילות Call Back ופעילות יוצאת (מערכת טלמרקטינג) בהתאם לסעיפים המפורטים בראש טבלאות ההוכחה שבהמשך
- ✓ מערכת לניהול תקשורת כתובה לטובת WhatsApp, Chat או פעילות תקשורת כתובה אחרת בהתאם לדרישות סעיף 10.8.9
- ✓ מערכת לשליחת SMS בהתאם לדרישות סעיף 10.8.8.
- ✓ דוחות היסטוריים בהתאם לדרישות סעיף 10.8.4.9
- ✓ נסיון ופתרון המציע לפעילות מרוחקת בהתאם לדרישות סעיף 10.9

על מענה המציע לכלול התייחסות לתמיכת המערכות בנגישות לאוכלוסייה עם מוגבלויות.

יש לסמן:

- צורפה מפת ארכיטקטורה המכילה את מפת המערכות ואופן שילובם לרבות פתרון גיבוי ושרידות בין אתרי המוקד
- כאן תצורף דוגמא לנוהל תחזוקה שוטפת למערכות שבאחריות הספק (סעיף 10.6.4)
- כאן תצורף דוגמא לנוהל טיפול בתקלות (סעיף 10.6.4)

ניסיון המציע בהפעלת מרכזיה בענן (סעיף 10.8.1)

ניסיון המציע בהפעלת מרכזיה על רכיביה					
שם הלקוח	תקופת הפעלת המרכזיה	שם מרכזיה	הוקמו ממשקים למערכות אחרות? נדרש פירוט	המרכזיה כללה רכיב IVR ופעולות שירות עצמי ?	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

יש לסמן:

- מערכת הטלפוניה כוללת אפליקציית ACD העונה על דרישות סעיף 10.8.2 כגיבוי למערכת CTI
- המערכת המוצעת הינה מערכת אחודה הכוללת את כלל רכיבי הפתרון לטלפוניה יש לסמן: פתרון הטלפוניה המוצע יופעל באמצעות
 - המציע
 - ספק משנה העומד בדרישות הניסיון המפורטות בסעיף 10.2

יש לפרט: מנגנוני שרידות למרכזיה

יש לפרט: מנגנוני אבטחה להפרדת המרכזיה המוצעת ממרכזיות של לקוחות אחרים של המציע

עמוד 211 מתוך 216

מערכת CTI (סעיף 10.8.4)

נדרש לפרט את סוג מערכת ה-CTI שברשות המציע, ולצרף צילומי מסך לסרגל נציג בהפעלתו מאתרי המוקד והפעלתו בפעילות מרוחקת.

מערכת CTI מאפשרת הקפצת מסך ו-CB	גרסה המיועדת להיות מותקנת כחלק ממערך טלפוניה	סוג מערכת CTI

- צורפה דוגמא לסרגל נציג מאתר המוקד
- צורפה דוגמא לסרגל נציג בהפעלה מרחוק
- מערכת ה-CTI המוצעת תומכת בכלל דרישות מערכת CTI המפורטות בסעיף 10.8.4

חייגן (סעיף 10.8.5)

נדרש לפרט את שם החייגן ושיטות הפעלתו

שיטות הפעלה נתמכות ברכיב החייגן	גרסה המיועדת להיות מותקנת כחלק ממערך טלפוניה	שם מערכת החייגן

- רכיב החייגן המוצע תומך בכלל דרישות החייגן המפורטות בסעיף 10.8.5

רכיב IVR (סעיף 10.8.6)

נדרש לפרט את היצרן, דגם וגרסת IVR המוצע

יצרן רכיב IVR	גרסה המיועדת להיות מותקנת כחלק ממערך טלפוניה	האם רכיב IVR הינו חלק אינטגרלי ממערך המרכזיה או רכיב חיצוני נפרד

יש לפרט: מנגנוני אבטחה לרכיב ה-IVR

רכיב ה-IVR המוצע תומך בכלל דרישות ה-IVR המפורטות בסעיף 10.8.6

רכיב IVR תומך בזיהוי דיבור

מערכת הקלטת שיחות (סעיף 10.8.7)

יצרן רכיב הקלטות	גרסה המיועדת להיות מותקנת כחלק ממערך טלפוניה	קיימת אפשרות להקלטת מסכים	האם רכיב ההקלטות הינו חלק אינטגרלי ממערך המרכזיה או רכיב חיצוני נפרד

מערכת ההקלטות המוצעת תומכת בכלל הדרישות המפורטות בסעיף 10.8.7

מערכת ההקלטות תומכת ביכולת תמלול השיחות

המערכת מאפשרת שמירת כל ההקלטות לשנה לפחות. במידה וקיימת מגבלה - נדרש לפרט

מערכת לשליחת SMS (סעיף 10.8.8)

יצרן מערכת SMS	גרסה המיועדת להיות מותקנת כחלק ממערך טלפוניה	קיימת תמיכה לשליחת הודעות בשפות

עמוד 213 מתוך 216

--	--	--

מערכת SMS המוצעת תומכת בכלל הדרישות המפורטות בסעיף 10.8.8

מערכת לניהול תקשורת כתובה (סעיף 10.8.9)

נסיון המציע בהפעלת מערכת לניהול תקשורת כתובה					
פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)	ערוצי תקשורת כתובה שהופעלו (צ'אט, בוט, WhatsApp וכדומה)	הוקמו ממשקים למערכות פנים ארגוניות של הלקוח	שם מערכת וגרסא	תקופת הפעלת מערכת לניהול תקשורת כתובה	שם הלקוח

מערכת לניהול תקשורת כתובה המוצעת תומכת בכלל הדרישות המפורטות בסעיף 10.8.9

עבודה מרוחקת (סעיף 10.9)

בחלק זה על המציע להציג את נסיונו בהפעלת מוקדים באופן מרוחק. הצגת הניסיון תתייחס למוקדי הפועלים בשגרה מאתר מוקד ומספר צוותים מופעלים באופן קבוע בחיבור מרוחק ו/או ניסיון בהפעלת מוקד הפעיל בשגרה באתר מוקד והעברה מלאה בעת חירום לפעילות מרוחקת. אין למלא ניסיון המתייחס לפעילות מוקד המופעל בשגרה בשלמותו בחיבור מרוחק.

נסיון המציע בהפעלת פעילות המוקד מרוחק				
שם הלקוח	סיבת הפעלת פעילות מרוחקת (מעבר לעת חרום/הגדלת קיבולת פעילות/אחר)	משך הפעלת המוקד מרוחק	אופן התחברות מרוחק למערכות המשרד והספק	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

צורפה ארכיטקטורת פתרון לעבודה מרוחקת

הפתרון והמערכות המוצעות תומכות בזמן יתירות מקסימאלי של 30 דקות (בתקלה קריטית)

דוחות היסטוריים - מענה לסעיף דוחות היסטוריים 10.8.4.9

מענה המציע עומד בכלל דרישות הסעיף

חלקים מההצעה אותם מבקש המציע להותיר חסויים

להלן העמודים, הסעיפים או המסמכים הכלולים בהצעה אשר המציע סבור כי העיון בהם על ידי מציעים האחרים הוא חשיפה של סוד מסחרי או סוד מקצועי.

מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	נימוק למניעת החשיפה

יובהר כי דרישה לעיון במענה מציעים אחרים, אינה חלה על הצגת נתוני חוות דעת של לקוחות בעבור מציעים אחרים.

