

המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה

מכרז פומבי מספר 2/25

**הפעלת מרכז לפניות ציבור של
האזרחים הוותיקים**

יתר הנספחים



תוכן עניינים

4נספח ב' לחוברת המכרז	
47נספח ג' לחוברת המכרז	
50נספח ד' לחוברת המכרז ונספח ג' להסכם	
131נספח ה' לחוברת המכרז	
133נספח ו' לחוברת המכרז	
135נספח ז' לחוברת המכרז ונספח ד' להסכם	
143נספח ח' לחוברת המכרז ונספח ה' להסכם	
151נספח ט' לחוברת המכרז ונספח ו' להסכם	
158נספח י' לחוברת המכרז	
160נספח י"א לחוברת המכרז ונספח ז' להסכם	
166נספח י"ב לחוברת המכרז ונספח ח' להסכם	
170נספח י"ג לחוברת המכרז ונספח ט' להסכם	
202נספח י"ג 1 לחוברת המכרז ונספח ט 1 להסכם	
207נספח י"ד – לחוברת המכרז ונספח י' להסכם	
208נספח ט"ו לחוברת המכרז ונספח י"א להסכם	
209נספח ט"ז לחוברת המכרז ונספח י"ד להסכם	
216נספח י"ז לחוברת המכרז ונספח י"ז להסכם	
218נספח י"ח לחוברת המכרז	
219נספח י"ח 1 לחוברת המכרז	
220נספח י"ח 2 לחוברת המכרז	
221נספח י"ט לחוברת המכרז	
222נספח י"ח להסכם	
222מבוא	1.
223הנחיות לביצוע	2.
225מסמכים ישימים	3.

225 נספחים 4.

נספח א 226

227 נספח כ' להסכם.



נספח ב' לחוברת המכרז

טופס ההצעה

לכבוד

המשרד לשוויון חברתי וקידום ומעמד האישה

הצעה במכרז פתוח, מספר 2/25 - להפעלת מרכז לפניות ציבור האזרחים הוותיקים של

המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה

הערה: ניתן לצרף עמודים נוספים או מסמכים נוספים, לתמיכה בפרטים המבוקשים בטופס הצעה זה.

אני _____ (להלן: "המציע"), החתום

מטה, מגיש בזאת את הצעתי למכרז שבנדון, כמפורט במסמכי המכרז, לרבות טופס הצעה זה.

1. פרטי המציע

- 1.1 שם המציע: _____
- 1.2 מספר תאגיד: _____
- 1.3 סוג התאגיד: _____
- 1.4 תאריך התאגדות: _____
- 1.5 מען המציע (כולל מיקוד): _____
- 1.6 מספרי טלפון: _____
- 1.7 מספר פקס: _____
- 1.8 כתובת דואר אלקטרוני: _____

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



1.9 איש/ת הקשר מטעם המציע בכל הנוגע להצעה זו (נא לציין שם ופרטי התקשרות)

1.9.1 שם ושם משפחה: _____

1.9.2 מספר טלפון: _____

1.9.3 כתובת דוא"ל: _____

1.10 שמות ומספרי תעודת זהות של המוסמכים לחתום בשם המציע

1.10.1 שם: _____; מספר זהות: _____

1.10.2 שם: _____; מספר זהות: _____

- ידוע לי, כי המציע אינו רשאי להגיש הצעה משותפת יחד עם גורם אחר.

- פרופיל המציע מצורף במסמך נפרד.

2. פרטים אודות המציע

2.1 תיאור של המבנה הארגוני ושל ההירארכיה הניהולית

2.2 מספר העובדים, המועסקים בתחומי הניהול: _____.

מספר עובדי מנהלה: _____.

פרטים אודות הצוות הניהולי (יש לצרף קורות חיים מלאים לכל-אחר מן הרשומים להלן)

טבלה 2.2: פרטים אודות הצוות הניהולי של המציע

מס.	שם פרטי ומשפחה	מספר תעודת זהות	תפקיד	הכשרה והשכלה	נסיון	שנות ותק אצל המציע	הערות
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							

ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש.



2.3 פרטים אודות הצוות המקצועי, ובכלל זה - מספרם ותחומי העיסוק שלהם :

2.4 פרטים אודות הצוות הטכנולוגי ובכלל זה - מספרם ותחומי העיסוק שלהם, נסיון ביישום המערכות המוצעות, נסיון יישום ב- salesforce יש לצרף קורות חיים מלאים ותעודות השכלה, הסמכה והכשרה, מומלץ לצרף המלצות וממליצים

2.5 פרטים אודות האמצעים, העומדים לרשות המציע (מבנים, מערכות טלפוניות, מספר קווי טלפון, אמצעי המחשוב, תוכנות וכיוצא-בזה), לרבות עבור ניהול קשרי לקוחות. בכלל זה, נא לפרט את: (i) המבנה הפיזי המוצע, שבו יפעל מרכז פניות לציבור האזרחים הוותיקים ושל המשרד; (ii) האמצעים, שבכוונת המציע להעמיד עבור הפעלת המרכז, כולל התמיכה הטכנית, שתיתן למערכות השונות, שיפעלו במסגרת



המרכז; (iii) כל פרט רלבנטי אחר בקשר עם האמצעים, שיש בו כדי להשפיע על ביצוע השירותים.

3. ותק ונסיון של המציע

- 3.1 המציע מאשר / לא מאשר (מחק את המיותר) כי הוא בעל מחזור כספי בבהיקף מינימלי של 6 מיליון ש"ח, בכל אחת מהשנים 2022, 2023, 2024, בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע.
- 3.2 המציע מאשר / לא מאשר (מחק את המיותר), כי הוא בעל ותק של חמש שנים לפחות, במהלך 7 השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות, במתן שירותי מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע.
- 3.3 המציע מאשר / לא מאשר (מחק את המיותר), כי הוא בעל ניסיון במהלך חמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות, בביצוע פרויקטים למתן שירותי מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע לאזרח הכוללים את המפורט להלן:
 - 3.3.1 המציע ביצע לפחות שני פרויקטים במקביל, עבור שני לקוחות שונים.
 - 3.3.2 כל פרויקט ניתן לתקופה של לפחות שנתיים, ולפחות פרויקט אחד עודנו פעיל במועד האחרון להגשת הצעות.
 - 3.3.3 ניהול כל אחד מהפרויקטים נעשה באמצעות מערכת טכנולוגית המשלבת את כל הרכיבים הבאים: CRM, ניהול ידע, מערכת Contact center (מרכזיה, CTI), IVR, מערכת הקלטות שיחות וניהול איכות הכוללת יכולת אחזור וביצוע האזנות ומשוב לנציגים, BI וכן את כל המפורט להלן:



- 3.3.3.1 במסגרת הפרויקט ניתן מענה טלפוני ומענה לתקשורת כתובה הכולל דוא"ל וטפסים מקוונים.
- 3.3.3.2 המציע הקים ממשק נתונים שוטף ממערכת ניהול ה-CRM למחשבי מקבל השירות.
- 3.3.3.3 הופקו למקבל השירות, על בסיס התשתית האמורה בסעיף 3.3.3.4 להלן דוחות אינטגרטיביים הכוללים מידע אינטגרטיבי בדוחות מאוחדים ובפילוחים שונים על פניות ושיחות נכנסות ויוצאות וקשר ביניהם.
- 3.3.3.4 קיים מתוך מערכת ה-CRM זיהוי חד ערכי של מספר הפניה, מספר חד ערכי של השיחה הקשורה אל הפניה והקלטת השיחה הקשורה אל הפניה.
- 3.3.4 בכל פרויקט, ניתן מענה טלפוני בהיקף של לפחות 100,000 פניות בשנה.
- 3.3.5 לפחות אחד הפרויקטים הוא מוקד עתיר ידע, הדורש התמחות מקצועית בעולם תוכן ומומחיות ספציפי, הכולל העמדת בעלי תפקידים בעלי מומחיות בעולם התוכן.
- 3.3.6 לפחות בפרויקט אחד ניתן מענה בשפה העברית ובשפה אחת נוספת לפחות.
- 3.3.7 כל-אחד מהפרויקטים פעל באופן רציף במשך לפחות 8 שעות בכל יום (א' - ה') וכלל לפחות 10 עמדות פעילות, במהלך שעות אלה.
- 3.4 המציע מאשר / לא מאשר **(מחק את המיותר)**, כי בעת הגשת ההצעה, המציע הוא בעל הסמכה בתוקף של תקן ISO27001, ממכון התקנים הישראלי או מחברת IQC. על המציע לצרף אישור רשמי תקף על עמידה בתקן הנ"ל.
- 3.5 נא לפרט להלן ותק ונסיון של המציע, בתחום מושא המכרז, ובכלל זה יש לציין: מועדי ביצוע לפי חודשים; תיאור העבודה או הפרויקט; תחומי תוכן של הפרויקט; מספר פניות שנתי; התמחות מקצועית בתוכן ספציפי, כולל בעלי תפקיד מומחים; מספר נציגי-שירות במסגרת העבודה או פרויקט (כולל טיפול בדואר); תחומי תוכן של הפרויקט; מספר פניות שנתי; התמחות מקצועית בתוכן ספציפי; מספר נציגי שירות; בעלי תפקידים נוספים בעבודה או בפרויקט (לדוגמא: אנליסט, יועצים מומחים); מספר עמדות פעילות (בחלוקה לפי ימי פעילות ולפי שעות היום בימי הפעילות); מערך ההדרכה לבעלי התפקידים; אמצעים, בהם נעשה שימוש במסגרת העבודה או הפרויקט (מערכות ממוחשבות, תוכנות וכיוצא-בזה); שמות הגופים (ציבוריים, עסקיים או פרטיים), עבורם המציע נתן או נותן שירות כיום, לרבות פרטי ההתקשרות עם כל גוף, משך ההתקשרות, היקף כספי של ההתקשרות, פרטים של איש קשר וכיוצא-בזה.

טבלה 3.5: ותק ונסיון של המציע

המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה 

מכרז 2/25

הסיבה להפסקת מתן השירותים	שפות המענה	היקף פניות שנתי	אמצעים ומערכות טכנולוגיות- שם מערכת שיושמה, מי סיפק אותה, ומי יישם אותה, יכולות המערכת. יש לתת פירוט של מערכת ה- CRM – ממשק נתונים שוטף למחשבי מקבל השירות; הפקת דוחות אינטגרטיביים בפילוחים שונים על פניות ושיחות נכנסות והקשר אליהן; זיהוי חד ערכי של מספר הפניה, מס' השיחה והקלטת השיחה	ערוצים לקליטת פניות	מספר עובדים מועסקים, שהעוסקו בשירות זה, ומספר עמדות	שעות פעילות הפרויקט	תקציב פרויקט (שנתי וכולל)	תאור של מהות השירותים, בכלל זה התייחסות לתחום מומחיות תוכן (ככל שיש)	ותק במתן השירות (מועדי התחלה וסיום מדויקים)	שם הארגון, לו ניתנו השירותים (כולל כתובת ומספר טלפון) ופרטי איש קשר	מס.
					מס' עובדים כולל מס' נציגי-שירות		תקציב שנתי תקציב כולל		תאריך התחלה תאריך סיום	שם הארגון 	.1

					מס' עמדות פעילות בכל שעות הפעילות					כתובת	
					בעלי תפקידים מומחים ותחומי התמחותם					מספרי טלפון	
										שם איש קשר	
										תפקידו בארגון	
										מספרי טלפון (כולל נייד)	

										כתובת דוא"ל _____ _____ _____	
					מס' עובדים כולל _____ מס' נציגי-שירות _____ מס' עמדות פעילות בכל שעות הפעילות _____ בעלי תפקידים מומחים ותחומי התמחותם _____ _____ _____ _____ _____		תקציב שנתי _____ תקציב כולל _____		תאריך התחלה _____ תאריך סיום _____	שם הארגון _____ _____ _____ כתובת _____ _____ _____ מספרי טלפון _____ _____ שם איש קשר _____ _____	2.

										תפקידו בארגון _____ _____ מספרי טלפון (כולל נייד) _____ _____ כתובת דוא"ל _____ _____ _____	
					מסי עובדים כולל _____ מסי נציגי-שירות _____ מסי עמדות פעילות בכל שעות הפעילות _____		תקציב שנתי _____ תקציב כולל _____		תאריך התחלה _____ תאריך סיום _____	שם הארגון _____ _____ כתובת _____ _____	3.

בעלי תפקידים מומחים ותחומי התמחותם	מספרי טלפון
_____	_____
_____	שם איש קשר
_____	_____
_____	תפקידו בארגון
_____	_____
_____	מספרי טלפון (כולל נייד)
_____	_____
_____	כתובת דוא"ל
_____	_____
_____	_____
_____	_____

					מס' עובדים כולל _____ מס' נציגי-שירות _____ מס' עמדות פעילות בכל שעות הפעילות _____ בעלי תפקידים מומחים ותחומי התמחותם _____ _____ _____ _____ _____	תקציב שנתי _____ תקציב כולל _____		תאריך התחלה _____ תאריך סיום _____	שם הארגון _____ _____ כתובת _____ _____ מספרי טלפון _____ _____ שם איש קשר _____ _____ תפקידו בארגון _____ _____	4.
--	--	--	--	--	---	--	--	---	--	----

									מספרי טלפון (כולל נייד)	

									כתובת דוא"ל	

					מס' עובדים כולל	תקציב שנתי		תאריך התחלה	שם הארגון	5.
					_____	_____		_____	_____	
					מס' נציגי-שירות	תקציב כולל		תאריך סיום	_____	
					_____	_____		_____	כתובת	
					מס' עמדות פעילות בכל שעות הפעילות				_____	
					_____				_____	
					בעלי תפקידים מומחים ותחומי התמחותם				_____	
					_____				מספרי טלפון	
					_____				_____	
					_____				_____	

					_____					שם איש קשר	
					_____					_____	
					_____					תפקידו בארגון	

										מספרי טלפון (כולל נייד)	

										כתובת דוא"ל	

					מס' עובדים כולל		תקציב שנתי		תאריך התחלה	שם הארגון	.6
					_____		_____		_____	_____	
					מס' נציגי-שירות					_____	

					<p>מס' עמדות פעילות בכל שעות הפעילות</p> <p>בעלי תפקידים מומחים ותחומי התמחותם</p>		<p>תקציב כולל</p>		<p>תאריך סיום</p>	<p>כתובת</p> <p>מספרי טלפון</p> <p>שם איש קשר</p> <p>תפקידו בארגון</p> <p>מספרי טלפון (כולל נייד)</p>	

										כתובת דוא"ל	

					מס' עובדים כולל		תקציב שנתי		תאריך התחלה	שם הארגון	.7
					_____		_____		_____	_____	
					מס' נציגי-שירות		תקציב כולל		תאריך סיום	_____	
					_____		_____		_____	כתובת	
					מס' עמדות פעילות בכל שעות הפעילות					_____	
					_____					_____	
					בעלי תפקידים מומחים ותחומי התמחותם					_____	
					_____					מספרי טלפון	
					_____					_____	
					_____					שם איש קשר	
					_____					_____	
					_____					_____	
					_____					תפקידו בארגון	

										<p>_____</p> <p>_____</p> <p>מספרי טלפון (כולל נייד)</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>כתובת דוא"ל</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
					<p>מס' עובדים כולל</p> <p>_____</p> <p>מס' נציגי-שירות</p> <p>_____</p> <p>מס' עמדות פעילות בכל שעות הפעילות</p> <p>_____</p>		<p>תקציב שנתי</p> <p>_____</p> <p>תקציב כולל</p> <p>_____</p>		<p>תאריך התחלה</p> <p>_____</p> <p>תאריך סיום</p> <p>_____</p>	<p>שם הארגון</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>כתובת</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	8.

בעלי תפקידים מומחים ותחומי התמחותם	מספרי טלפון
_____	שם איש קשר
_____	_____
_____	_____
_____	תפקידו בארגון
_____	_____
_____	מספרי טלפון (כולל נייד)
_____	_____
_____	כתובת דוא"ל
_____	_____
_____	_____
_____	שם איש קשר
_____	_____

										_____ תפקידו בארגון _____ _____ מספרי טלפון (כולל נייד) _____ _____ כתובת דוא"ל _____ _____ _____	
				מס' עובדים כולל _____ מס' נציגי-שירות _____ מס' עמדות פעילות בכל שעות הפעילות _____		תקציב שנתי _____ תקציב כולל _____		תאריך התחלה _____ תאריך סיום _____	9. שם הארגון _____ _____ כתובת _____		

					בעלי תפקידים מומחים ותחומי התמחותם					מספרי טלפון	
					מס' עובדים כולל	תקציב שנתי		תאריך התחלה	שם הארגון	10.	
					מס' נציגי-שירות	תקציב כולל		תאריך סיום	כתובת		
					מס' עמדות פעילות בכל שעות הפעילות				מספרי טלפון		
					בעלי תפקידים מומחים ותחומי התמחותם						



4. בעלי תפקידים מוצעים

בהתייחס לכל אחד מבעלי התפקידים המוצעים, נא לצרף קורות חיים, המתייחסים, בין-היתר: להכשרה; להשכלה; לנסיון ולכל פרט רלבנטי אחר לתנאי הכשירות המפורטים במכרז ולדרישות התפקיד. כמו כן, נא לצרף תעודות השכלה או הסמכה. מומלץ לצרף המלצות.

4.1 מנהל המרכז

4.1.1 שם: _____

4.1.2 השכלה: _____

4.1.3 הכשרה: _____

4.1.4 נסיון, לרבות בפרויקטים דומים (יש להתייחס, בין-היתר, לשנים ולמספר עמדות במוקד אותו ניהל, היקף פניות שנתי, שפות מענה, שעות פעילות, תחומי ידע של המוקד ועובדים בעלי מומחיות, ערוצי פנייה ומענה למוקד)

4.1.5 נסיון בניהול עובדים (נא לציין מספר עובדים, שפעלו תחת ניהולו של המועמד בכל תפקיד, אותו מילא)

4.1.6 נסיון בתפעול ובאחזקה של מערכות מחשב לניהול קשרי לקוחות (נא לפרט מערכות ממוחשבות שפעלו במסגרת הפרויקט אותו ניהל)



4.1.7 ניסיון בהפקת דוחות שוטפים בחתכים שונים מהמערכות הממוחשבות:

4.1.8 ניסיון בניתוח נתונים ובהסקת מסקנות: _____

4.1.9 ניסיון ביישום ובהטמעה של תהליכים חדשים: _____

4.1.10 ידע ושליטה בתוכנות MS-Office (במיוחד ופרטנית - ב-MS-Excel)

4.1.11 היכרות ונסיון עם מערכות טכנולוגיות במוקדים

4.1.12 הערות: _____

4.2 מנהל תוכן וידע



- 4.2.1 שם: _____
- 4.2.2 השכלה: _____

- 4.2.3 הכשרה: _____

- 4.2.4 נסיון, לרבות בפרויקטים דומים (יש להתייחס, במיוחד, לנסיון בהקשר של מוקדים לטיפול בפניות ציבור ובהקשר של מיצוי זכויות של אזרחים ותיקים)
- _____
- _____
- _____
- 4.2.5 נסיון בניהול עובדים (נא לציין מספר עובדים שפעלו תחת ניהולו של המועמד בכל תפקיד, אותו מילא)
- _____
- _____
- _____
- 4.2.6 נסיון כאחראי לניהול ולשימור של ידע בפרויקט ולהפצתו המסודרת והיעילה לבעלי התפקידים האחרים בפרויקט (איסוף מידע, עדכון מידע, כתיבת מסמכים מקצועיים, כתיבת ניירות עמדה, שימוש במערכת ניהול ידע)
- _____
- _____
- _____
- 4.2.7 נסיון בהקמה ובניהול שוטף של מאגרים לניהול של ידע, מידע ונתונים, ולהעמדתם באופן נוח לשימושם של בעלי התפקידים האחרים בפרויקט

4.2.8 נסיון בניתוח נתונים ובהסקת מסקנות: _____



4.2.9 נסיון בהכנה ובכתיבה של מסמכים מקצועיים ושל ניירות עמדה ובהצגתם לגורמי הנהלה

4.2.10 נסיון מעשי בפעילויות במסגרת רשתות חברתיות (כגון : Facebook, Instagram, X [Twitter], etc.), כולל סריקה של התכתבויות ברשת והעלאה של תכנים ושל פוסטים לרשת

4.2.11 נסיון ביישום ובהטמעה של תהליכים חדשים : _____

4.2.12 ידע ושליטה בתוכנות MS-Office

4.2.13 ידע ושליטה במערכות לניהול ידע והדרכה

4.2.14 הערות : _____



מנהל הדרכה 4.3

4.3.1 שם: _____ ;

4.3.2 השכלה: _____

4.3.3 הכשרה: _____

4.3.4 נסיון, לרבות בפרויקטים דומים (יש להתייחס, במיוחד, לנסיון כמנהל הדרכה בארגונים הנותנים שירות לציבור בהיקף של לפחות 10 עובדים)

4.3.5 נסיון בהדרכה של עובדים וצוותים בארגונים ובפיתוח של מערכי הדרכה (בכלל זה, מתודולוגיות ומדידת אפקטיביות של ההדרכה)

4.3.6 נסיון בעבודה בתחום הזכויות של אזרחים ותיקים

4.3.7 היכרות ונסיון עם מערכות טכנולוגיות במוקדים



4.3.8 נסיון ושליטה בכלי-הדרכה, כגון : MS-Word, MS-Excel, MS-PowerPoint, כלי LMS ולמידה , כלים אחרים.

4.3.9 נסיון בניתוח נתונים ובהסקת מסקנות :

4.3.10 הערות :

5. תכנית להכשרה ולהדרכה של עובדים במרכז

יש לצרף הצעה מאת המציע לתכנית להכשרה ולהדרכה של עובדים. ההצעה תכלול, לכל הפחות, את כל הרכיבים, המפורטים בנספח י"ב להזמנה (תנאי בסיס לתכנית הכשרה והדרכה), וכל פרט רלבנטי, המשפיע על הכשרת כח-האדם.

6.2 תגמול

יש למלא את הטבלה הבאה. יש להתייחס, בין-היתר, לתגמול דיפרנציאלי על-פי ותק ותפקיד ולמודל תגמול, שיכלול פרמטר כמותי (תפעולי) ופרמטר איכותי (מקצועיות).

טבלה 6.2: תגמול עובדים, סוגים ואמות-מידה

מס'	סוג תגמול	קריטריונים לקבלת התגמול ומשקלם	רציונל התגמול	פירוט עובדים, להם יינתן תגמול
1.				
2.				
3.				
4.				

ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש.

6.3 מענקים, כגון ותק, הצטיינות וכיוצא-בזה

נא למלא את הטבלה הבאה.

טבלה 6.3: מענקים לעובדים, סוגים ואמות-מידה

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

ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש.



9.2 יש לצרף תרשימי רשת של ארכיטקטורת הפתרון - לוגית ופיזית, של רכיבי הפתרון וממשקיהם וכן תרשימים של התשתית כחלק מפתרון פיזי כולל גיבוי.

9.3 **תשתית, תוכנות, מערכות ותת-מערכות מוצעות**

יש לפרט את מלוא המידע לגבי כל סוג תוכנה, רכיב תשתית, מערכת ותת-מערכת מוצעים. לכל רכיב כאמור, יש לצרף טבלה מלאה, במתכונת להלן.

טבלה 9.3: תשתית, תוכנות, מערכות ותת-מערכות

יש לפרט לגבי כל מערכת:

1.	שם הרכיב (תשתית, תוכנה, מערכת, תת-מערכת), דגם, מספר גרסה
2.	מטרת הרכיב
3.	יצרן, גרסה ותצורה, ספק של הפתרון וגורם מיישם
4.	אבטחה ושרידות
5.	ממשקי המערכת (המציע יפרט את הממשקים ואת אופן התשוב [האינטגרציה] למערכות משיקות אחרות שבהצעה)
6.	מוקדי המציע, בהם הרכיב מותקן
7.	מספר עמדות, בהן הרכיב מותקן
8.	מיישם (המציע/ קבלן משנה)
9.	הותק והניסיון של המציע בהפעלת הרכיב (כולל מועד הפעלה ביצור (Production): שנות ניסיון, שם המרכז, גודל המרכז, מספר עמדות, מספר ממוצע של פניות בטיפול ביום, בחודש ובשנה (ניתן ורצוי לפרט לגבי מספר מרכזים, ככל שיש כאלה))



	10.	גורם מתחזק ותומך בפיתוחים חדשים (המציע או קבלן-משנה [כולל שם])
	11.	לקוחות ממליצים על הרכיב, כפי שהוא מופעל ע"י המציע (שם מלא, תפקיד, טלפון נייד וכתובת דוא"ל) - עד שני לקוחות
	12.	שם איש קשר מטעם הלקוח, מס' טלפון ודוא"ל
	13.	אחר (יכולות מיוחדות ושימושיות של הרכיב)
	14.	המציע יפרט בקצרה את היכולות העיקריות של המערכת, המוטמעת במוקדים יעודיים עתירי-ידע, אותם הוא מנהל, כולל, בין-השאר, רכיבים, תהליכים אוטומטיים, דוחות מובנים, ממשקים וכיוצא-בזה

9.4 יש לצרף נוהל מוצע לטיפול בתקלות ולתיקונן. כמו כן יש לצרף נוהל ביצוע שינויים ונוהל עדכון גרסאות.

9.5 יש להתייחס לפרטים נוספים ביחס לכל מערכת כפי שנדרשים בנספח ד' להזמנה.

9.6 **תכנית הקמה לתשתיות הטכנולוגיות הנדרשות**

מעבר לפירוט, הנדרש בתת-הסעיפים הבאים להלן, על המציע לצרף תכנית-עבודה מפורטת, במתכונת GANTT, שתכלול, לכל הפחות, פעילויות, משך ולוח-זמנים של כל פעילות, גורם אחראי לכל פעילות והערכת סיכונים (תכנית לניהול סיכונים).

יודגש: למשרד שמורה הזכות להזמין את נציגי המציע להצגה של הפתרון הטכנולוגי בפני נציגי המשרד. כמו כן למשרד שמורה הזכות לבקר ולבדוק את הפתרון הטכנולוגי בפרויקטים שהוגדרו בתנאי הסף ו/או פרוקטים שצוינו בטבלה 3.4 " וותק ונסיון של המציע"; הצגה זו עשויה להילקח בחשבון במסגרת מתן ציון איכות להצעה.

9.6.1 תכנית שלב התארגנות והחפיפה:

10. תכנית שיפור שגרות ניהול

יש לצרף הצעה מאת המציע לשיפור שגרות העבודה והנהלים המצוינים במכרז, כולל התייחסות לנוהל ביצוע הרצאות, נוהל ביצוע הדרכות ונוהל הפעלה של רכב שירות למיצוי זכויות. בנוסף, יש לצרף שגרות ניהול ותפעול בפרויקט קיים של המציע.

11. רשימת ממליצים

המציע מתבקש למלא את הטבלה להלן, תוך ציון של פרטים מדויקים. בנוסף, המציע מתבקש לצרף המלצות בכתב.

טבלה 11: רשימת ממליצים על המציע

מ.ס.	שם הממליץ	תפקיד	הארגון, בו הממליץ עובד	הרקע להיכרות של הממליץ עם המציע	תקופת מתן השירותים (מועדי התחלה וסיום)	תוכן ההמלצה (ניתן לתמצת ולצרף מסמך נפרד)	פרטים ליצירת קשר עם הממליץ (שם, מספר טלפון, כתובת דוא"ל)
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							

ניתן להוסיף שורות, ככל הנדרש.



12. הצהרות המציע

המציע מצהיר, מאשר ומתחייב בזאת, כי הוא עומד בכל תנאי הסף, הנדרשים מן המציעים במסגרת המכרז, כאמור בסעיף 6 בהזמנה להציע הצעות; בין היתר, המציע מצהיר, מאשר ומתחייב כדלקמן:

- 10.1 המציע הינו תאגיד, הרשום כדין במדינת ישראל במרשם הרשמי הרלבנטי.
- 10.2 בידי המציע כל האישורים, הנדרשים על-פי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו - 1976, והתקנות מכוחו (להלן - "חוק עסקאות גופים ציבוריים"), ככל שהחוק חל עליו.
- 10.3 למציע תצהיר בדבר העסקת עובדים עם מוגבלות, בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים (תיקון מס' 10 והוראת שעה), התשע"ו - 2016, ולחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח - 1998.
- 10.4 המציע הוא בעל מחזור כספי בהיקף מינימלי של 6,000,000 ₪, בכל אחת מהשנים 2022, 2023, 2024.
- 10.5 המציע הינו מומחה בעל ניסיון באספקת שירותים מן הסוג מושא המכרז וברשותו ציוד, כח-אדם, ידע ואמצעים כספיים, הדרושים למתן השירותים הדרושים, בהתאם לכל תנאי המכרז ונספחיו.
- 10.6 המציע מצרף בזאת לטופס הצעה זה את כל האישורים והנספחים, הנדרשים על-פי המכרז (להלן - "המסמכים המצורפים").
- 10.7 ככל שהמציע אינו חב במע"מ במסגרת ההתקשרות מכח המכרז, הוא מצהיר על כך שפנה אל רשות המסים לצורך קבלת אישור לכך, טרם הגשת הצעה במכרז. ידוע למציע כי ככל שיזכה במכרז, יהיה עליו להגיש את האישור מאת רשות המסים על כך שפנה אל רשות המסים כאמור.
- 10.8 המציע מצהיר בזאת, כי כל הפרטים, המופיעים בחוברת המכרז, על כל חלקיה, ידועים לו והוא מקבלם במלואם ללא סייג. הצעה זו מוצעת לאחר שהמציע בדק את כל התנאים הכרוכים במתן השירותים, ומצא אותם מתאימים וראויים, והמציע מוותר בזאת על כל טענה של אי-הבנה, פגם או אי-התאמה אחרת. המציע מצהיר בזאת, כי כל הפרטים, המופיעים בחוברת המכרז ובמסמכים המצורפים, על כל חלקיהם, נכונים ומדויקים.
- 10.9 המציע מצהיר בזאת כי ידוע לו שהגשת ההצעה דלעיל מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז, על נספחיו (ובכללם המסמכים המצורפים) והכל בלא שינוי או תוספת.



- 10.10 הצעה זו, על כל פרטיה, מרכיביה וחלקיה, תעמוד בתוקפה ותחייב את המציע במשך 90 ימים, מהמועד האחרון הקבוע להגשת ההצעות, כקבוע בתנאי המכרז.
- 10.11 ידוע למציע, כי הצעה, שלא תוגש בהתאם להוראות המכרז, אפשר שתידחה על הסף, וכי המשרד שומר לעצמו את הזכות (אך אינו מחויב לעשות כן) לתקן פגמים טכניים, שנפלו בהגשת ההצעה.
- 10.12 להבטחת קיום ההצעה, המציע מוסר בזאת לידי המשרד לשוויון חברתי ערבות בנקאית / ערבות מחברת ביטוח (להלן - "הערבות") על סך 165,000 ש"ח, כשהיא צמודה למדד המחירים לצרכן, בלתי מותנית ובתוקף עד ליום 31.8.2025. ידוע למציע, כי המשרד יהיה רשאי לדרוש הארכת תוקף של הערבות, מזמן לזמן, עד לקבלת החלטה סופית על תוצאות המכרז, וכי במקרה של דרישה כאמור, המציע מתחייב להאריך את תוקף הערבות. כן ידוע למציע, כי במידה שלא יאריך את הערבות, הצעתו זו תיפסל והערבות כולה תחולט, כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש, והכל - מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים, להם המשרד זכאי על-פי המכרז או כל דין.
- 10.13 ידוע למציע, כי אם יחזור בו מהצעה זו או לא יקיים התחייבות כלשהי, הכלולה במסגרת חוברת המכרז, המשרד יהא רשאי, בנוסף לכל תרופה אחרת העומדת לו על-פי דין, לחלט את הערבות הנ"ל, כולה או חלקה, על-פי שיקול-דעתו הבלעדי, ולא תהיינה למציע תביעות כלשהן כלפי המשרד.
- 10.14 היה והמציע יוכרז כזוכה במכרז, ימציא המציע למשרד, לא יאוחר מ-14 ימים, מהמועד שבו ניתנה הודעת הזכייה, ערבות ביצוע דיגיטלית ממוסד בנקאי / מחברת ביטוח, כמו גם אישור בדבר עריכת ביטוחים, כקבוע בהסכם ההתקשרות, כתנאי מוקדם לביצוע ההתקשרות ולחתימתם של מורשי החתימה מטעם המשרד על ההסכם.
- 10.15 ידוע למציע, כי המשרד רשאי שלא להתחשב בהצעה, אשר לא צורפו אליה כל המסמכים והנתונים הנדרשים במכרז זה, או, לפי שיקול-דעתו, לדרוש השלמתם.
- 10.16 ידוע למציע, כי המשרד רשאי לא להתייחס להצעה בלתי סבירה או להצעה, שאין בה התייחסות לאחד מסעיפי המכרז.
- 10.17 ידוע למציע, כי המשרד שומר לעצמו את הזכות לבטל את המכרז בכל עת, משיקוליו הוא.
- 10.18 ידוע למציע, כי המשרד אינו מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר או הצעה כלשהי.



10.19 הצעה זו הינה בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול, לשינוי או לתיקון, והיא עומדת בתוקפה ומחייבת את המציע כאמור לעיל.

10.20 האמור בהצעה זו בלשון זכר בלבד או בלשון נקבה בלבד יתייחס לשני המינים גם יחד.

ולראיה באנו על החתום

_____	_____	_____
תפקיד	חתימה	שם
_____	_____	_____
תפקיד	חתימה	שם
_____	_____	
תאריך	חותמת התאגיד	

אישור עורך-דין

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

חתימה של עורך-דין

_____	_____
מס. רשיון לעריכת-דין	שמו של עורך-הדין
_____	_____
חותמת של עורך-הדין	חתימה של עורך-הדין
_____	_____
	תאריך



נספח ג' לחוברת המכרז

טופס הצעת מחיר

(יש לצרף במעטפה ב', בנפרד מיתר מסמכי ההצעה)

לכבוד
המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה

הנדון: הצעת מחיר במכרז מס' 2/25

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

1. **הצעה לתשלום חד פעמי בגין הקמת המרכז להפעלה במתכונת ראשונית [הצעת המחיר לא תעלה על 150,000 ₪ כולל מע"מ, הצעה אשר תעלה על מחיר זה תקבל 0 נקודות]:**

<u>במילים:</u>	<u>בספרות:</u>
_____	_____

2. **הצעה לתשלום חד פעמי בגין הקמת המרכז במתכונת מלאה [הצעת המחיר לא תפחת מ-500,000 ₪ כולל מע"מ, הצעה אשר תפחת מסכום זה תקבל 0 נקודות]:**

<u>במילים:</u>	<u>בספרות:</u>
_____	_____

3. **הצעה לשיעור הנחה ביחס לתעריפי החשב הכללי הקבועים בהוראת תכ"ס 16.2.11 עבור ביצוע שינויים ושיפורים טכנולוגיים:**

<u>במילים:</u>	<u>בספרות:</u>
אחוזים _____	% _____

4. **הצעה לתשלום חודשי בגין החזר הוצאות העסקת נציג הרצאות והדרכות [עלות מעביד חודשית למשרה מלאה, כולל הוצאות נסיעה. המחיר המוצע לא יפחת מ-16,000 ₪ כולל**



מע"מ ולא יעלה על 20,000 ₪ כולל מע"מ, הצעה אשר תחרוג מסכומים אלו תקבל 0 נקודות]:

<u>במילים:</u>	<u>בספרות:</u>
_____	_____

5. **הצעה לתשלום חודשי בגין החזר הוצאות העסקת מנהל מרחב בירור זכויות יחידות סגולה [עלות מעביד חודשית למשרה מלאה, כולל הוצאות נסיעה. המחיר המוצע לא יפחת מ-16,000 ₪ כולל מע"מ ולא יעלה על 20,000 ₪ כולל מע"מ, הצעה אשר תחרוג מסכומים אלו תקבל 0 נקודות]:**

<u>במילים:</u>	<u>בספרות:</u>
_____	_____

רכיב אופציונלי אשר יופעל רק לפי הוראת המשרד.

6. **הצעה לתשלום שעת Login [המחיר המוצע לא יפחת מ-85 ₪ כולל מע"מ, הצעת מחירת שתפחת מסכום זו תקבל 0 נקודות]**

<u>במילים:</u>	<u>בספרות:</u>
_____	_____

הסכומים כוללים מע"מ (ככל שחל).

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

שם	חתימה	תפקיד
_____	_____	_____
שם	חתימה	תפקיד
_____	_____	_____
חותמת התאגיד	תאריך	
_____	_____	



אישור עורך-דין

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

חתימה של עורך-דין

_____	_____	
מס. רשיון לעריכת-דין	שמו של עורך-הדין	
_____	_____	_____
חותמת של עורך-הדין	חתימה של עורך-הדין	תאריך



נספח ד' לחוברת המכרז ונספח ג' להסכם

דרישות טכנולוגיות

1. כללי

1.1 נספח זה מתאר את התשתיות ואת הדרישות הטכנולוגיות, שנועדו להבטיח את הפונקציונליות הנדרשת מהמרכז לפניות ציבור של האזרחים הוותיקים (להלן: "המרכז"), של המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה (להלן: "המשרד").

הפתרון הטכנולוגי הנדרש יהווה פתרון מערכתי למרכז, בו האינטראקציה בין הנציג ללקוח הקצה נשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת, התומכת במימוש היעדים במכרז זה. על רכיבי הפתרון המוצע להתחבר לצורת עבודה אחידה של הפעלת מרכז פניות ציבור וחיבור של הלקוחות הפונים לנציגי המרכז בערוצי הקשר השונים.

על הפתרון המוצע להיות ערוך למתן מענה עתידי, ככל שיידרש, לפניות ציבור בנושאים נוספים ולגורמים נוספים ביחס לשטחי הפעולה של המשרד, כגון:

- קידום מעמד האישה.
- פיתוח כלכלי של מגזר המיעוטים.
- קידום אוכלוסיית הלהט"ב.

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

פעילות זו תתבסס על מערכת CRM לניהול תהליכים עסקיים חוצי ארגון מבוססת Conditional Workflow עם מערכת ניהול ידע אינטגרטיבית ל- CRM על בסיס Content, ידידותית למשתמש ומבוססת על פלטפורמה שתממש Out Of The Box ומהר את כל התהליכים העסקיים והיכולות הפונקציונליות הנדרשות כמרכז פניות ציבור רב ערוצי ודיגיטלי. במערכות אלו הבעלות וזכויות השימוש יהיו בבעלות המשרד ע"פ המוגדר במסמכי מכרז זה.

סביבת היישום הנדרשת בפלטפורמה הינה ברמת Low Code/No Code, לצורך יישום התהליכים העסקיים בפרויקט וכחלק מכלי להשלמת תהליכים אפליקטיביים פונקציונאליים לפעילות עתידית (התאמת ישויות ומאפייני ישויות / הגדרת תהליך עסקי/ מסך משתמש/ חיפוש וסינון/ התאמת טפסים / דוחות פניות / dashboard / דוחות, הרשאות והזדהות, כל יישום אחר).

תפיסת היישום של הפרויקט בכל שלביו תהיה מיקסום שימוש ביכולות מדף של הפלטפורמה ומיזעור מכסימלי של פיתוחים. יכולות אלו יבחנו במפורט בשלב בדיקת איכות הצעות. בשלב היישום נותן השרותים ידרש לקבל אישור המשרד לכל תכנון מפורט ויישום.



המרכז יפעל במגוון ערוצים של התקשרות והפצה, כגון:

- מוקד טלפוני
- פקס
- דואר אלקטרוני (דוא"ל)
- WhatsApp
- צ'אטים (Chats) - גם מאינטרנט, אפליקציה משרד
- מסרונים (sms)
- פניות מרשתות חברתיות
- מערכת האינטרנט - בפניה של לקוח באתר- < נפתח באתר טופס CRM ->
- בדיקת קיום ת.ז מול CRM -> הזנת פניה - CRM
- הפצת הודעות דוא"ל / SMS (כולל ניוזלטר)
- Chat BOT - גם מאינטרנט, אפליקציה משרד
- Video Chat - גם מאינטרנט, אפליקציה משרד
- יישום של Smartphone (ios/android) - הטמעת כל הערוצים בתוך ה- Mobile
- VIVR
- 1.2 **שלבי מימוש**

1.2.1 שלב ראשון – הפעלה במתכונת ראשונית

בתקופת ההתארגנות והחפיפה, כהגדרתה במכרז, על נותן-השירותים להקים את המרכז, כך שיהיה מוכן להפעלה במתכונת ראשונית תוך 3 חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות. במסגרתה תיערך חפיפה עם הספק הנוכחי המפעיל עבור המשרד את המרכז תוך היערכות להפעלת המרכז במתכונת ראשונית ובמתכונת מלאה, הכל כמפורט בחוברת המכרז בסעיף 8.20.1.1 **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** עם תום תקופת ההתארגנות והחפיפה, בתוך 3 חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ולמשך תשעה חודשים (כלומר, שנים עשר חודשים ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות), יפעיל נותן השירותים את המרכז במתכונת ראשונית וזאת באופן הבא:

1.2.1.1 עם תום תקופת ההתארגנות והחפיפה, יפעל המרכז במתכונת ראשונית. מבלי לגרוע מהאמור, המרכז יפעל באופן הבא: החל מתחילת תקופת ההקמה הראשונית ובמשך שישה חודשים, המרכז יקבל פניות ויתן מענה לפניות באמצעים וערוצים המפורטים במסמך המכרז בתת-סעיפים 8.3.4.1.1, **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.**, **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.**, **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.**, **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** במלך ששת חודשים אלו, הצדדים יכולים להסכים על הוספת אמצעים וערוצים נוספים המפורטים בתת סעיפים **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** - **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** למכרז. לאחר שישה חודשים מתחילת תקופת ההקמה



הראשונית ועד לתום תקופת ההקמה הראשונית, נותן השירותים יהיה ערוך להוספת כל האמצעים והערוצים הקבועים במסמך המכרז בתת סעיפים שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. - שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא. למכרז, והוא יפעילם בהתאם להנחיית המשרד, כאשר המשרד רשאי שלא להורות על הוספת אמצעים וערוצים כלל, להורות על הפעלת חלק מהאמצעים והערוצים או להורות על הפעלת כלל האמצעים והערוצים.

- 1.2.1.2 נותן השירותים יעבוד בתקופת ההקמה הראשונית לכל הפחות בתצורה מינימלית עם המערכות שברשותו לצורך מתן השירותים, לרבות מערכת CRM, עם עדיפות למערכת Salesforce אם ברשותו; מערכת ניהול ידע כחלק מ CRM או בנפרד; (IVR) Contact center, ניהול חכם של פניות נכנסות ושירותים בתור, חייגן); הקלטות וניהול איכות למשובים; משלוח SMS.
- 1.2.1.3 הפונקציונליות הנדרשת לרכיבים המפורטים בסעיף 1.2.1.2 תהא כנדרש בנספח זה כפי שיפורט בהמשך.
- 1.2.1.4 נותן השירותים יקים ממשק נתונים ממחשבי המשרד ל- CRM וזאת באמצעות API.
- 1.2.1.5 נותן השירותים אחראי להעביר למערכת ה- CRM של המרכז את בסיס הנתונים ביחס ללקוחות הקיימים במרכז.
- 1.2.1.6 נותן השירותים אחראי להעביר למערכת ה- CRM של המרכז מידע אודות פניות שהטיפול בהן לא הסתיים ע"י המפעיל הנוכחי של המרכז, פניות אלו ייפתחו מחדש ע"י נותן השירותים בתהליך שיוגדר וייכנסו למחזור השוטף של טיפול בפניות, מיד עם תחילת ההקמה הראשונית של המרכז ע"י נותן השירותים.
- 1.2.1.7 נותן השירותים אחראי להעביר למערכת ה- CRM של המרכז מידע היסטורי אודות פניות שהטיפול בהן הסתיים ע"י המפעיל הנוכחי של המרכז.
- 1.2.1.8 נותן השירותים יזין תכנים שיתקבלו מהמפעיל הקודם של המרכז ומהמשרד למערכת ניהול הידע, שתשרת את המרכז. תכנים אלו יאושרו על-ידי המשרד מראש.
- 1.2.1.9 נותן השירותים יספק ממערכת ה- CRM דוחות אינטגרטיביים הכוללים מידע אינטגרטיבי של פניות ושיחות/ ערוצים נוספים בפילוחים שונים.
- 1.2.1.10 יהיה קיים מתוך מערכת ה- CRM זיהוי חד ערכי של מספר הפניה, מספר חד ערכי של השיחה/ ערוץ (כגון מ- CTI) הקשורה אל הפניה והקלטת השיחה הקשורה אל הפניה.



1.2.1.11 כיום קיים במרכז יישום לניהול פניות חרום לחפ"ק מבוסס Salesforce CRM המקבל פניות מטופס באתר המשרד או פניות ממרכז הפניות הקיים של האזרחים ותיקים. במוקד זה הפניות נפתחות מנותבות לנותני שרות /מתנדבים לטיפול. המרכז עוקב אחרי סגירת מעגל טיפול בפניה בחפ"ק החרום. לאור זאת נדרש שמערכת ה-CRM במרכז בעת פתיחת פנית חרום מאתר המשרד או במוקד, תתמשק ותעביר בקשה לפתיחת פניה במערכת חפ"ק מבוסס Salesforce CRM.

1.2.1.12 בתחילת תקופת הפעלה במתכונת ראשונית, נותן השירותים יספק תיעוד מפורט מלא עסקי וטכני של התהליכים העסקיים במערכות, פונקציונליות, מסכים, רכיבי תוכנה, ממשקים, בסיסי נתונים, תשתיות וארכיטקטורה פיזית. פורמט התיעוד ורמת הפירוט תקבע ע"י המשרד ותוגש למשרד לאשור כחלק מתוכנית ההקמה הנדרשת בהתאם למכרז. נותן השירותים יתקן את התיעוד ורמת הפירוט בהתאם להנחיית המשרד. הכנת התיעוד המפורט תסתיים עד מועד תחילת ההפעלה של המרכז במתכונת ראשונית ויהווה תנאי לתשלום. כמו כן כל שינוי או תוספת טכנולוגי לאחר ההקמה של יעודכן באופן מיידי בחומרי התיעוד.

1.2.1.13 במידה ונותן השרותים בחר להציע לשלב זה פתרון מבוסס Salesforce - נותן השרותים יצטרך לקבל את אישור המשרד לצוות של נותן השרותים אשר יעסוק ביישום או, ככל ויתבצע על ידי ספק של נותן השרותים - אישור לבחירת הספק של נותן השרותים תוך בחינת ניסיונו הרלבנטי ואיכות תוצריו.

1.2.1.14 בתקופה זו ועד הקמת המרכז במתכונת מלאה, המדדים ורמת השירות הנדרשים יהיו בהתאם לנספח מדדי ביצוע, מבלי שיופעל מנגנון הקנסות, הקבוע בהסכם ההתקשרות.

1.2.2 שלב שני- הקמה במתכונת מלאה

הקמה במתכונת מלאה של המרכז בסביבת הענן הממשלתי עם מערכת CRM של salesforce וזאת בהתאם לקבוע בהודעת מכרז מרכזי מס' 16.2.4 "אספקת שירותי (CRM) Customer Relationship Management בענן" במסגרת מכרז מרכזי מס' 10-2023 שערך מנהל הרכש לשרותי CRM בענן בפרויקט נימבוס. בתום תקופת ההפעלה במתכונת ראשונית (עד שנים עשר חודשים ממועד חתימת הצדדים על הסכם ההתקשרות), על נותן השירותים להשלים את הקמת המרכז על פי כול הדרישות הפונקציונליות בנספח זה, כך שיהיה מוכן להפעלה במתכונת מלאה, כהגדרתה בסעיף במכרז. מבלי לגרוע מהאמור, לצורך כך נותן השירותים יבצע את הפעולות הבאות:



- 1.2.2.1 נותן השירותים יתפעל את התשתית הטכנולוגית מהענן הממשלתי, כמפורט בנספח זה. בעת הקמת התשתית הטכנולוגית בשלב הפעלה במתכונת ראשונית, על נותן השירותים להיערך מראש, כמפורט בנספח זה, כך שתתאפשר העברתה לענן הממשלתי.
- 1.2.2.2 בהתאם לקבוע בהודעת המכרז המרכזי מס' 16.2.4, מערכת Salesforce תסופק על ידי חברת יעל תוכנה ומערכות בע"מ ויחולו הכללים הבאים:
- 1.2.2.2.1.1 נותן השירותים יידרש לחתום מול חברת יעל תוכנה, על מסמך תנאי התקשרות, אשר תנאיו תואמים את תנאי ההתקשרות המרכזית עם החשכ"ל, בשינויים המחוייבים.
- 1.2.2.2.1.2 על נותן השירותים יחולו תנאי המכרז המרכזי 10-2023, לרבות סוגי השירותים והיקפם, כפי שאושרו מראש על ידי מינהל הרכש הממשלתי, כאילו היה המשרד, לתקופה ולתכולות שהוגדרו לצורך מתן שירותי מיקור חוץ עבור המשרד.
- 1.2.2.2.1.3 התמורה תשולם ליעל תוכנה על ידי נותן השירותים באופן ישיר.
- 1.2.2.2.1.4 בהתאם לדרישת המשרד או במקרה של הפרת ההתקשרות עם יעל תוכנה על ידי ספק נותן השירותים או הפסקתה, הבעלות בחשבון והשליטה המלאה בו יועברו למשרד ויהיו באחריותו המלאה.
- 1.2.2.2.1.5 הרישוי עבור המוצר יהיה על שם המשרד.
- 1.2.2.3 נותן השירותים יאפיין, יפתח ויבצע בדיקות הרצה לתשתית הטכנולוגית ולמערכות התומכות, בהתאם לקבוע בנספח ד' - דרישות טכנולוגיות, וזאת במהלך תקופת ההפעלה במתכונת ראשונית, ולפני שהחלה הפעלה במתכונת מלאה.
- 1.2.2.4 נותן השירותים יספק תיעוד מפורט מלא עסקי וטכני של התהליכים העסקיים במערכות, פונקציונליות, מסכים, רכיבי תוכנה, ממשקים, בסיסי נתונים, תשתיות וארכיטקטורה פיזית. פורמט התיעוד ורמת הפירוט תקבע ע"י המשרד ותוגש למשרד לאשור כחלק מהתוכנית המפורטת לשלב ההקמה במתכונת מלאה כאמור בסעיף במכרז. נותן השרותים יתקן את התיעוד ורמת הפירוט בהתאם להנחיית המשרד. הכנת התיעוד המפורט תסתיים עד מועד תחילת ההפעלה של המרכז במתכונת מלאה ויהווה תנאי לאשור תשלום. כמו כן כל שינוי או תוספת טכנולוגית לאחר ההקמה של יעודכן באופן מיידי בחומרי התיעוד.
- 1.2.2.5 לאחר אישור המשרד כי ההקמה המלאה של המרכז הסתיימה, יעבוד נותן השירותים אך ורק על-גבי התשתיות הטכנולוגיות והמערכות התומכות, אשר פותחו בהתאם לקבוע בנספח זה. עם סיום ההקמה המלאה של המרכז, המרכז יקלוט פניות בכל האמצעים הקבועים



בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא**. למכרז אלא אם המשרד הורה שלא להפעיל אמצעי/ ערוץ כלשהו. נותן השירותים יעביר את כל המידע, שנאגר במערכותיו בתקופת ההפעלה במתכונת ראשונית, למערכת המלאה שתוקם לפי הדרישות בנספח זה, באופן מלא ומטוייב.

1.2.2.6 נותן השירותים יצטרך לקבל את אישור המשרד לצוות של נותן השירותים אשר יעסוק ביישום המערכות בשלב ההקמה במתכונת מלאה, או, ככל ויתבצע על ידי ספק משנה של נותן השירותים - אישור ספק המשנה תוך בחינת ניסיונו הרלבנטי ואיכות תוצריו.

1.2.2.7 לאחר הקמת המרכז במתכונת מלאה, נותן השירותים יערוך הרצה של המערכות ויבצע תיקונים במערכות בהתאם לנדרש ולשביעות רצון המשרד.

1.2.3 מובהר כי המשרד רשאי להודיע על הארכת כל אחד מהשלבים המפורטים לעיל בהתאם לשיקוליו, וכן רשאי להחליט על הפחתת חלק מהרכיבים הנדרשים בכל שלב בהתאם לשיקול דעתו המוחלט.

1.2.4 שלבים עתידיים (אופציונלית ולפי דרישת המשרד)
ככל שיידרש- יורחבו שירותי המרכז לפעילות שטחי הפעולה הנוספים במשרד.

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

1.3 עקרונות מימוש

1.3.1 המערכת תאפשר לנהל את שירותי המרכז ממקום אחד, באופן מרכזי ובאמצעות תשתית טכנולוגית אחידה, ללא תלות במיקום הפיזי של המרכז. התשתיות הטכנולוגיות, שיוקמו במסגרת מכרז זה וישמשו לצורך תפעול איכותי ומתקדם של המרכז, יאפשרו בעתיד להוות גם תשתית לשימושים אחרים במשרד.

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

1.3.3 נותן-השירותים נדרש להבטיח התממשקות של המערכות בשכבת נותן-השירותים ובשכבת הענן היעודי לתשתיות ולשכבת הישומים של המשרד, בהתאם למפורט בנספח זה.



- 1.3.4 ידידותיות למשתמש - על המערכת בכללותה, על כל הרכיבים ותת-המערכות שלה, להיות בעלת ממשק אדם-מכונה (HMI -- Human Machine Interface) חלונאי, מודרני, נוח וידידותי למשתמש. על חוויית המשתמש (UI/UX) להיות נוחה וברורה לשימוש ולהציג בפני המשתמש (על סוגיו ומאפייניו המגוונים), בכל מסך ומסך, את מלוא ורק המידע הרלבנטי, הנדרש לצורך עבודתו באותה נקודה בזמן ובתהליך;
- 1.3.5 כל המערכות, שיוצעו ע"י נותן-השירותים, לא יהיו מערכות קנייניות (Proprietary), שפותחו ע"י נותן-השירותים וקיימות בבלעדיות רק בחצרו, אלא מערכות, המתבססות על מוצרי מדף מטעם חברה מסחרית או כקוד פתוח (Open Source). נותן-השירותים ידרש לבצע התאמות במוצרי המדף, כדי להתאים את הפונקציונליות שלהן לדרישות המכרז. כמו כן לא יוצעו מערכות שהינן בשלב פיילוט או הטמעה.
- 1.3.6 להוכחת עמידתו של המציע בהוראת נספח זה, על המציע לפרט במסגרת המענה לכל מערכת מוצעת את: סוג המערכת, שם, דגם ומספר גרסא, שנות נסיון של המציע בהפעלת המערכת אצל לקוחות נוספים, כמפורט בטופס ההצעה.
- 1.3.7 על נותן-השירותים להבטיח, כי, במשך כל תקופת ההתקשרות, כל המערכות, שישופקו על-ידו, יהיו בהסכם תמיכה רציף של היצרן. ככל שבמהלכה של תקופת ההתקשרות יפסיק היצרן את התמיכה ברכיב כלשהו או בתוכנה כלשהי, המהווה חלק מהמערכת ששופקה על-ידו, נותן-השירותים מחויב לספק רכיב או תוכנה חלופיים ושווי-ערך לפחות מבחינה פונקציונלית וישומית, הנתמכים ע"י היצרן, באישור מראש של המשרד, ולשאת בכל העלויות, הכרוכות בכך.
- 1.3.8 יודגש: כל המערכות, הרשומות בסעיף 2.1 להלן ובסעיף 2.2 להלן ישרתו את המרכז גם במקרה של התרחבות לאתר נוסף.
- 1.3.9 שמירה ואחזור של נתונים ושל מידע, לסוגיהם השונים ללא מגבלת זמן: על המערכת לשמור נתונים ומידע, ללא מגבלת זמן, **מכל מערכות/תת-המערכות במרכז ומכל הפעילויות, המתבצעות במרכז בכל נקודת זמן.**
- מידע מצטבר של שנה לפחות יישמר באופן שיאפשר הצגה בזמן אמת - איתור מידע והפקת דוחות (כולל השמעת הקלטות של שיחות עם הפונים למרכז) ע"י גישה מיידית לנתונים. ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון ובלבד שתהיה אפשרות מהירה, יעילה ונוחה לאיתור המידע, לשחזורו ולהפקה של דוחות, תוך פרק זמן שלא יעלה על 4 שעות מרגע הדרישה.



1.3.10 עבודה מרחוק - על נותן-השירותים לדאוג לכך, שבמקרים בהם לא מתאפשרת עבודה בתחומי האתר, יתאפשר המשך מתן השירותים באמצעות מענה מרחוק (עבודה מהבית), **ללא תוספת תשלום**.

זאת, בהתאם לדרישות הטכנולוגיות, המפורטות בנספח ד' זה (דרישות טכנולוגיות) ולדרישות המקצועיות והישומיות, הרשומות בשאר המסמכים הרלבנטיים של מכרז זה: הזמנה להציע הצעות, בנספח ח' (חירום), בנספח י"ג (דרישות אבטחת מידע) ובנספח ט"ז (אתר המרכז).

1.3.11 כל פונקציונליות במערכת לטובת הלקוחות, חייב להיות מוגש ברמה AA לפחות, על פי הגדרות נגישות ממשלתי

1.3.12 המידע המנוהל בכול המערכות הינו בבעלות המשרד ואין אישור להשתמש בו /להפיצו.

1.3.13 נותן השרותים יגבה יומית את כל המידע הנשמר במערכת לשרתי המשרד. נוהל הגיבוי יאושר ע"י המשרד בתקופת ההתארגנות והחפיפה.

2. השכבות הטכנולוגיות

2.1 שכבת נותן-השירותים

שכבה, שתהיה בחצרים של נותן-השירותים ותישאר שם; - מורכבת מן הרכיבים הבאים:

2.1.1 מרכזיה: המרכזיה, הפועלת בחצרים של נותן-השירותים ואשר תבטיח עמידה ברמות של השירות, של התפוקה ושל העומסים, כנדרש במכרז זה. המרכזיה תתמשק למערכת ה- Contact Center.

2.1.2 מערכת Contact Center: מחוברת למערכת ה-CRM ותכלול בתוכה אתרכיבי ה-CTI, IVR, וחיגן לשם מימוש פונקציונליות של המוקד הטלפוני.

2.1.3 תת מערכת IVR (Interactive Voice Response), למתן שרותי ניתוב או מידע, אשר תאפשר קיום אינטראקציה בין פונים למערכות המידע במרכז על-פי תרחישים שהוגדרו מראש.

2.1.4 תת מערכת מערכת חיגן: תאפשר חיוג אוטומאטי החוצה עבור שרותי Call back של המרכז לחזרה ללקוחות ועבור בניה של מבצעים (Campaigns) ושל רשימות חיוג ללקוחות על-פי כללים עסקיים, שיקבעו על-ידי המשרד.

2.1.5 מערכת הקלטות וניהול איכות כחלק ממערכת Contact Center או אינטגרטיבית עימה, המקליטה קול ומסכי מחשב באופן אוטומטי ויזום וביצוע ניהול איכות לשיחה ע"י כלי משוב שהינו חלק מהמערכת.



2.1.6 ערוצי תקשורת כתובה - ערוצי תקשורת נוספים אותם יספק נותן השרותים ומתוארים בסעיף 1.2 לעילובעיקרם בתחום ערוצי תקשורת כתובה ודיגיטלית

ראו פירוט של הדרישות עבור כל המערכות התומכות בהמשכו של נספח זה.

הערה: זכות המשרד להפסיק שימוש במערכת או ברכיב של נותן-השירותים ולהוסיף מערכת או רכיב מקבילים, שיהיו בבעלותו של המשרד, תקפה לגבי כל הרכיבים במערכת המשולבת מטעם נותן-השירותים, כפי שהם רשומים בנספח זה (דרישות טכנולוגיות); ראו הרשימה בטבלה, שבסעיף 6.1 לעיל.

2.2 שכבת הענן הפרטי היעודי של נותן-השירותים

שכבה, שתפעל בענן נפרד פרטי וייעודי על-גבי תשתית של נותן-השירותים, מנותקת משאר המערכות של נותן-השירותים (למעט ממשקים למערכות בשכבת נותן-השירותים, כרשום בסעיף 2.1 לעיל); זאת, באמצעות רשת תקשורת יעודית נפרדת, שתתחבר לרשת של המשרד, באופן שהמשרד יוכל, לשנע בשלב שני של הפעלה במתכונת מלאה לענן המחשוב הממשלתי, במסגרת פרויקט "נימבוס". שכבת הענן היעודי תיבנה על-גבי תשתית וירטואלית, באופן שיאפשר שינוע של הסביבה הווירטואלית כמכלול לענן המחשוב הממשלתי. הסביבה תכלול תשתיות וישומים, כמפורט להלן, שזכויות השימוש בהם תהיינה של המשרד (ראו פירוט של הדרישות עבור כל המערכות התומכות בהמשכו של נספח זה):

2.2.1 מערכת CRM של חברת Salesforce לצורך קשרי לקוחות וכול תהליכי העבודה הקשורים בניהול פניות וחוויית שרות. כוללת בתוכה יכולות מובנות לניהול תהליכי עבודה (Business Process) מבוססי Conditional Workflow, לצורך אוטומציה וניהול של תהליכי העבודה וחוויית לקוח במרכז, תיעוד, בקרה. זאת גם לשם הנחיה של המשתמשים במרכז בתהליכי עבודה מובנים, כדי להבטיח אחידות ויעילות של התהליכים ומדידת הביצועים.

יודגש: כאמור בשלב ראשון של הפעלה במתכונת ראשונית ניתן להציע מערכת CRM שברשות המציע אבל כאמור בסעיף 1.2.1.3 תינתן עדיפות לפתרון של חברת Salesforce.

2.2.2 מערכת לניהול ידע, לסיוע בטיפול בפניות ואשר בה יוקם בסיס הידע בתקופת ההתארגנות. מערכת ניהול הידע הינה חלק ממערכת ה-CRM או חיצונית לה אבל תעבוד באופן אינטגרטיבי מלא עם מערכת ה-CRM כחלק מתהליך טיפול בפניה תוך שימוש בנביגציה מבוססת נושאי תוכן הפניה.

2.2.3 מערכת BI (Business Intelligence), לניתוח נתונים אינטגרטיבי ממערכת ה-CRM וממערכות נוספות (מערכת Contact Center, מערכת למשלוח הודעות SMS, מערכות תקשורת כתובה, הקלטות וניהול איכות ושאר מערכות).



2.3 שכבת הישומים של המשרד

שכבה, המופעלת בחצרי המשרד ואשר אליה המרכז והמערכות מטעם נותן- השירותים נדרשים להתממשק. שכבה זו כוללת את מגוון הישומים, המשמשים את גורמי המשרד השונים.

2.3.1 ניהול של מוצרים ושירותים: ישומים אלו עוסקים בעיקר בניהול של מוצרים ושירותים, שניתנים ע"י המשרד לגורמים השונים, עמם המשרד נמצא בקשר.

2.3.2 מאגרי מידע, המכילים מידע רלבנטי לפעילות המרכז, כגון: מידע אודות אזרחים מרשות האוכלוסין, מידע מפרויקטים שונים של המשרד.

2.3.3 מידע ו-BI. שכבת הישומים של המשרד כוללת גם את מחסן הנתונים ואת מערכות המידע הניהולי וה-BI.

3. טכנולוגיות ותשתית בהקשר הפרויקט

3.1 להלן מידע אודות התשתית הרלבנטית, הקיימת בסביבת התקשוב המתממשק של המשרד.

טבלה 3.1: התשתית הרלבנטית המתממשקת בסביבת התקשוב במשרד

מס.	רכיב	סביבת התקשוב במשרד
1.	DB	MS-SQL Server
2.	בסיס מידע	מכיל את כול המידע ביחס לאזרחים הותיקים מכיל את כול המידע ביחס לפניות הקיימות במרכז הקיים מכיל את כול טפסים פניות אזרחים ותיקים מאתר המשרד מכיל את כול הטפסים שממלא המוקד עבור האזרח הותיק
3.	כספת	כפי שיוחלט, במסגת האפיון המפורט, בתקופת ההתארגנות והחפיפה
4.	מערכת CRM במשרד	Salesforce CRM
5.	מערכת ניהול חפ"ק לניהול פניות חרום	יישום לניהול פניות חרום לחפ"ק מבוסס Salesforce CRM המקבל פניות מאתר ומרכז הפניות הקיים של האזרחים ותיקים ומנתבם לנותני שרות /מתנדבים לטיפול

3.2 **רישוי תוכנות**. הצעת המציע תכלול את העלות של כל סוגי רישיונות התוכנה, הנדרשים להפעלת המרכז באופן מלא ע"פ הפונקציונליות הנדרשת במסמך זה. אין להסתמך על רישוי תוכנה כלשהו, הקיים במשרד. אין תשלום ישיר בגין רישיונות.

3.3 **קווי תקשורת**



- 3.3.1 נותן-השירותים יהיה אחראי על כל המערכות ועל תווך הגישה לענן הממשלתי. על המציע לכלול בהצעתו את עלויות ההקמה והתפעול של קווי התקשורת, הנדרשים לחיבור לענן היעודי; זאת, הן בשלב הראשון, בו התפעול יהיה בחצרים של נותן-השירותים (שלב ראשון הפעלה במתכונת ראשונית), והן בשלב השני של הפעלה במתכונת מלאה, בו התפעול יהיה על-גבי ענן מחשוב ממשלתי, במסגרתו של פרויקט "נימבוס".
- 3.3.2 על קווי התקשורת להיות בעלי רוחב-פס וקיבולת מתאימים, על-מנת לעמוד בעומסים ובנפחים, הנדרשים כדי שתגובת המערכת תעמוד ברמת-השירות (SLA) התפעולית המחייבת, בהתאם לרשום **בנספח ט'** למכרז (מדדי ביצוע).
- 3.3.3 על כל קווי התקשורת להיות מוצפנים ועם רכיבי אבטחה בקצוות, בהתאם להנחיות שבנספח י"ג למכרז (דרישות אבטחת מידע).
- 3.3.4 כל תשתיות החשמל, האינטרנט והטלפוניה תסופקנה על ידי נותן השרותים. מספר הטלפון של המוקד והמספר המקוצר שלו יהיו של המשרד.

4. שמירה על עדכניות של התשתיות ושל המערכות

נותן-השירותים יבטיח עדכניות טכנולוגית של התשתיות בכל תקופת ההתקשרות, כמפורט להלן:

- 4.1 כל המערכות שיסופקו נדרשות להיות בהסכם תמיכה רציף של היצרן. למשרד שמורה הזכות לפנות לנותן-השירותים במשך כל תקופת ההתקשרות לקבלת אישור רשמי מן היצרן, המעיד כי נותן-השירותים רכש מהיצרן הסכם תמיכה רציף למערכות, שסופקו על-ידו.
- 4.2 **תשתיות טכנולוגיות, חומרה:** גיל החומרה של מערכות הליבה (בשונה מעמדות הקצה) לא יעלה על 4 שנים. החומרה שתרכש תהיה מהדגמים האחרונים ובכפוף לאישור המשרד.
- 4.3 **תשתיות טכנולוגיות, תוכנה:** המהדורות של תוכנות התשתית לא תהיינה נמוכות יותר משני דורות (2-) לעומת המהדורה האחרונה בשוק הישראלי, בתנאי שלגרסת התוכנה מופצים עדכוני תוכנה ומותקנים במועדם, ובכפוף לאישור המשרד.
- 4.4 **תשתיות ישומיות (CRM, Contact center), ניהול ידע, הקלטות, תקשורת כתובה רב ערוצית, אחר):** מהדורות חדשות יופעלו לפחות אחת לשנה, באופן שלא יפחת משני דורות (2-), כאמור לגבי תשתיות טכנולוגיות, תוכנה.



4.5 נותן-השירותים מחויב להמשיך ולהכניס שינויים ושיפורים (שו"ש) במערכות המידע השונות, במידת הצורך ולפי דרישת המשרד, במגבלות השעות הקבועות במכרז ובהסכם ההתקשרות. שיפורים ושינויים, המחייבים פיתוח יעודי, יבוצעו לפי רמת-השירות, כמפורט להלן:

טבלה 4.4: תקופות השלמה נדרשות לביצוע של שיפורים ושינויים

מס.	היקף השי"ש	תקופה ההשלמה (קלנדרית)
1.	עד 7 ימי-פיתוח	עד 1 חודש
2.	מ-7 עד 14 ימי-פיתוח	עד 2 חודשים
3. ;	מ-15 עד 30 ימי-פיתוח	עד 4 חודשים
4.	למעלה מ-30 ימי-פיתוח	לפי תכנית-העבודה

מודגש שפיתוח אינו תכונה הקיימת במוצרים בהיותם מוצרי מדף. כל תכונה קיימת במוצר, או יישום שלה (קיסטום) אינו מהווה פיתוח. **לפיכך תשלום במסגרת שו"ש ישולם רק עבור פיתוח**, וזאת בהתאם לקבוע במכרז ובהסכם ההתקשרות.

4.6 כל שינוי, תוספת או החלפה של חומרה, שיידרשו בגין החלפה, עדכון או שינוי של תוכנה, במהלכה של תקופת ההתקשרות, יהיו באחריותו של נותן-השירותים ו**יבוצעו על חשבונו**.

4.7 כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת או בחלונות זמן יעודיים, שיוגדרו ויאושרו ע"י המשרד.

4.8 שילוב של כלים טכנולוגיים ושל רכיבים חדשים, שיוטמעו במערכת עבור מתן שירותים לצרכי המשרד, יבוצע בכפוף לבחינה טכנולוגית ולבחינה של אבטחת מידע על-ידי המשרד.

4.9 נותן-השירותים מחויב לתעד במסמכי אפיון מפורטים את המערכת המוקמת. פורמט מסמכי האפיון יקבע ויאושר ע"י המשרד. מועד הגשה של מסמכי אפיון לבדיקת המשרד יאפשר למשרד מספיק זמן לבדיקה ויקבע בתוכנית העבודה של שלב ההתארגנות והחפיפה נותן-השירותים ינהל תיק אפיון מערכת, אשר יעודכן לאורך כל תקופת ההתקשרות, בהתאם לכללים הבאים:

4.9.1 **בסיום כל שלב**, כתנאי לקבלת אישור מן המשרד לעליה לאויר, נותן-השירותים חייב למסור תעוד אתר מלא, הכולל: ארכיטקטורה (תשתיות, תקשורת, תוכנה); פיתוחים ושינויים שבוצעו; הגדרות והתאמות, שנעשו במערכת; וכל פירוט אחר הנדרש לצורך תעוד המערכת בעת עלייתה לאויר ביצור.

4.9.2 נותן-השירותים יספק תיעוד מפורט מלא עסקי וטכני של התהליכים העסקיים במערכות, פונקציונליות, מסכים, רכיבי תוכנה, ממשקים, בסיסי נתונים,



תשתית ואכיטקטורה פיזית. פורמט התיעוד ורמת הפירוט תקבע ע"י המשרד ותוגש למשרד לאשור כחלק מתוכנית הפרויקט. נותן השרותים יתקנס בהתאם להנחיית המשרד. הכנת התיעוד המפורט לכל שלב תסתיים עד מועד תחילת ההפעלה של המרכז במתכונת ראשונית ולאחריה במתכונת מלאה (בהתאמה) ויהווה תנאי לאשור תשלום.

4.9.3 מועד הגשה של מסמכי אפיון לבדיקת המסמך יאפשר למשרד מספיק זמן לבדיקה ויקבע בתוכנית העבודה.

4.9.4 בסיומו של כל ביצוע של שיפורים ושינויים יסופק תיעוד מפורט מלא עסקי וטכני כמפורט לעיל.

4.9.5 מסמכי האפיון והתיעוד יהיו מעודכנים תמיד ותואמים למערכות וזמינים למשרד.

5. התרעות במערכת

5.1 בכל המערכות, נדרש שהמערכת תיצור התרעות אוטומטיות בזמן אמת על אירועים חריגים שונים בחיי המערכת, המובאים לפעולה או לידיעה.

5.2 בין שאר ההתרעות, על נותן-השירותים לספק למשרד התרעות, שנועדו להפנות את תשומת-הלב ולעדכן בדבר אירועים חריגים. על ההתרעות להיווצר באופן אוטומטי ובזמן אמת, בכל מקרה של אירועים חריגים בחיי המערכת, יהיו הם כאלה, המחייבים פעולה מצד נותן-השירותים או מצד המשרד, או המובאים לידיעה בלבד, כגון: תקלות (לפי רמות-חומרה), פגיעה ברמות-שירות, השבתות מלאות או חלקיות, אירועי אבטחת מידע וכיוצא-בזה.

5.3 כל ההתרעות יישמרו בטבלת רישום (Log Table), בבסיס-נתונים יעודי ומיוחד של המערכת לצרכים של אחזור, ניתוחים והפקה של דוחות.

5.4 המערכת תאפשר שליחת התרעות בהתאם לסוג ההתרעה וחומרתה, באמצעות מסננים וחוקים, שיאופיינו יחד עם נותן-השירותים במהלכה של תקופת ההתארגנות והחפיפה. המשלוח של ההתרעות יתבצע בכל-אחד מן הערוצים הבאים (או בשילוב שלהם):

5.4.1 בחלון קונסול או בחלון התרעות במערכת לפי הרשאה ותפקיד.

5.4.2 בדואר אלקטרוני.

5.4.3 בהודעת sms.

5.4.4 בשיחת טלפון, ע"י השמעה של הודעה מוקלטת.

5.4.5 ע"י הקפצה של הודעה מתפרצת (Pop-Up) על המסך של של אחראי המשמרת.

5.4.6 התרעות באמצעות ממשק ממוחשב (SNMP, XML), לצורך קליטה במערכת השליטה והבקרה הארגונית במשרד.



6. רשימה של המערכות הנדרשות

6.1 להלן רשימה של כל המערכות הנדרשות:

טבלה 6.1: רשימה של המערכות הנדרשות

מס"ד	מערכת נדרשת
1.	מערכת לניהול פניות - CRM כולל מערכת לניהול של טפסים ושל סקרים, כמפורט בסעיפים הרלבנטיים להלן
2.	מערכת לניהול ידע
3.	מערכת הדרכה LMS ללימוד עצמי היברידי כחלק ממערכת לניהול ידע או נפרדת
4.	מרכזיה כולל מכשירי טלפון כחלק ממערכת מרכזיה
5.	מערכת Contact center
6.	חייגן כחלק ממערכת Contact center
7.	מערכת IVR (Interactive Voice Response) כחלק ממערכת Contact center
8.	מערכת להקלטת שיחות וניהול איכות כחלק ממערכת Contact center או נפרדת
9.	מערכת לניהול של תקשורת כתובת רב ערוצית אינטגרטיבית עם מערכת Contact center
10.	מערכת לשליחה של מסרונים (sms)

6.2 תצורת הממשקים של המערכות תהא באמצעות API או Web Service, לפי דרישת המשרד. נותן-השירותים יעביר למשרד, באופן שוטף ובהתאם לדרישות התזמון של המשרד, גבוי מלא של המערכות ושל המידע עליהן.

6.3 עבור כל אחת מהמערכות המוצעות, כמפורט בסעיפי ההמשך להלן, ימלא המציע טופס נסיון במבנה הטבלאי הבא:

1.	שם הרכיב (תשתית, תוכנה, מערכת, תת-מערכת), דגם, מספר גרסה
2.	מטרת הרכיב
3.	יצרן, גרסה ותצורה, ספק של הפתרון וגורם מיישם
4.	אבטחה ושרידות



	5. ממשקי המערכת (המציע יפרט את הממשקים ואת אופן התשוב [האינטגרציה] למערכות משיקות אחרות שבהצעה)
	6. מוקדי המציע, בהם הרכיב מותקן
	7. מספר עמדות, בהן הרכיב מותקן
	8. מיישם (המציע/ קבלן משנה)
	9. הותק והניסיון של המציע בהפעלת הרכיב (כולל מועד הפעלה ביצור (Production): שנות נסיון, שם המרכז, גודל המרכז, מספר עמדות, מספר ממוצע של פניות בטיפול ביום, בחודש ובשנה (ניתן ורצוי לפרט לגבי מספר מרכזים, ככל שיש כאלה))
	10. גורם מתחזק ותומך בפיתוחים חדשים (המציע או קבלן-משנה [כולל שם])
	11. לקוחות ממליצים על הרכיב, כפי שהוא מופעל ע"י המציע (שם מלא, תפקיד, טלפון נייד וכתובת דוא"ל) - עד שני לקוחות
	12. שם איש קשר מטעם הלקוח, מסי' טלפון ודוא"ל
	13. אחר (יכולות מיוחדות ושימושיות של הרכיב)
	14. המציע יפרט בקצרה את היכולות העיקריות של המערכת, המוטמעת במוקדים יעודיים עתירי-ידע, אותם הוא מנהל, כולל, בין-השאר, רכיבים, תהליכים אוטומטיים, דוחות מובנים, ממשקים וכיוצא-בזה

6.4 בהתייחס לכל-אחת מן המערכות המוצעות, יש להציג פתרון, הפועל בצורה רציפה עבור לקוחות אחרים לפחות במשך שנה שלמה, נכון למועד ההגשה של הצעות לפי מכרז זה. הפתרון האמור יהיה כזה שפעל עבור לקוחות של המציע, או, לחלופין, עבור



לקוחות של ספק מערכת CRM, המוצע ע"י המציע כקבלן-משנה מטעמו לצורך אספקת המערכת.

6.5 בנוסף להתחייבות לעיל, על נותן-השירותים להבטיח, במשך כל תקופת ההתקשרות, כי המערכות שיסופקו על-ידו יהיו בהסכם תמיכה רציף של היצרן. היה ובמהלך תקופת ההתקשרות, היצרן יפסיק את התמיכה ברכיב כלשהו (תוכנה, חומרה או התקן וכיוצא-בזה), המהווה חלק מהמערכת, שסופקה על ידו, יהיה נותן-השירותים מחויב לספק רכיב, הנתמך ע"י היצרן, באישור מראש של המשרד, ולשאת בכל העלויות הכרוכות בכך.

6.6 ביחס לכול המערכות בסעיף 6.1 פעילות המשרד תהיה לאורך כלל תקופת ההקמה וההתקשרות למול נותן השירותים ולא מול קבלני המשנה אשר יועסקו מטעם נותן השרותים. אי עמידת קבלני המשנה בלוחות זמנים ו/או בתוצר מוגמר תוגדר כאי-עמידה בדרישות המפרט לצורך הפעלת קנס.

6.7 הצעת נותן השירותים תכלול את העלות של כל סוגי רשיונות התוכנה, הנדרשים להפעלת המרכז באופן מלא ע"פ הפונקציונליות הנדרשת במסמך זה. אין להסתמך על רישוי תוכנה כלשהו, הקיים במשרד.

6.8 בהקשר מערכת ה-Salesforce, החלטה בעניין סוג הרישוי הנדרש להפעלת המערכת בהתאם להוראת התכ"מ, תהא בהתחשב בכך שתתמוך באופן מלא ע"פ הפונקציונליות הנדרשת במסמך זה. אין להסתמך על רישוי תוכנה כלשהו הקיים במשרד.

פירוט המערכות בהתאם למס"ד בטבלה 6.1:

1. מערכת לניהול פניות - CRM

1.1 במסגרת תקופת ההתארגנות והחפיפה ולשם שמירה על רצף שירותי, נותן-השירותים יבצע את הפעולות המוגדרות בסעיף 1.2.1.3 עד 1.2.1.11 למערכת, המוצעת על-ידו.

1.2 המערכת צריכה לשמש בסיס לניהול "360" של נתוני אזור ותיק: פרטים דמוגרפיים, אנשי קשר, מאפייניו, זכויות והטבות המגיעות לו וכול השרותים והפעילויות של המשרד שאליהם האזור הותיק רשום. כמו כן יכללו פרטים על כל פעולותיו, קרי פניות שלו, פניות משרד אליו, הקמפיינים ביחס אליו. דגש זה יושם בשלב האפיון המפורט והיישום ויאושר ע"י המשרד.



- 1.3 המשרד אחראי לרשום את מאגר המידע. כל הנתונים יהיו שייכים למשרד ונותן השירותים יהיה מחזיק.
- 1.4 כפתרון למערכת ה-CRM להפעלת המרכז במתכונת מלאה נותן-השירותים יקים מערכת לניהול קשרי לקוחות CRM כמוגדר בסעיף 1.2.2, יתפעל אותה ויתחזק אותה.
- 1.5 המשרד יהא רשאי לדרוש מנותן-השירותים התאמות, שינויים ושיפורים במערכת, ככל שיידרש ואף מזמן לזמן, בהתאם לשיקול-דעתו הבלעדי ועד לשביעות-רצון מלאה.
- 1.6 בעת יישום המעבר להפעלת המערכת במתכונת מלאה נותן-השירותים יהיה אחראי לייצא נתונים בפורמט שיתאים למערכת החדשה. יובהר, כי המידע הנשמר במערכת ה-CRM של נותן-השירותים, טרם העברת הנתונים למערכת במתכונת מלאה הוא בבעלותו של המשרד.
- 1.7 הגדרות לצרכי דרישות מערכת ומודל נתונים נדרש וקשרים הכרחיים ביניהם:
- 1.7.1 ערוץ פניה – ערוץ ההתקשרות ממנו הגיעה/ יצאה הפניה במערכת ה-CRM.
- 1.7.2 מספר מזהה או פרט חד ערכי מזהה לפניה מערוץ ההתקשרות- כמו מספר שיחה ומספר טלפון וכל ערוץ אחר ומספר מזהה בהתאם.
- 1.7.3 יוזם פנית CRM – פנית פונה בערוץ שרות נכנסת / פניה יזומה יוצאת.
- 1.7.4 מספר מזהה של הקלטת האינטרקציה ממערכת ערוץ התקשורת- שיחה/ צאט.
- 1.7.5 מקור הפניה- הגורם אשר יצר והניע את הפניה ויכול להיות האזרח הותיק עצמו/ איש קשר מטעמו / גורם במשרד / משרד אחר/ יחידות סגולה, מספר קמפיין / אחר.
- 1.7.6 מספר מזהה של הפניה במערכת ה-CRM.
- 1.7.7 איש קשר בשם הפונה - הגורם הפונה בשם האזרח הותיק ומזוהה ע"י ת.ז של איש קשר וקשור לת.ז של אזרח ותיק. גם קשור לפניה ומתנהל כיישות לכל דבר.
- 1.7.8 הלקוח (אזרח ותיק) - היישות המרכזית עליה קשורה הפניה ומזוהה חד ערכית בת.ז.
- 1.7.9 בקשת שירות- הישרות אותו מבקש הפונה עבור האזרח הותיק שזה נושא הפניה. כמובן בפניה אחת יכולות להיות כמה בקשות שרות שברירת מחדל הינה 1.
- 1.7.10 פעילויות/ משימות לביצוע במסגרת בקשת שירות לנושא.



- 1.7.11 אינטרקציות שנעשו מול פונה במסגרת בקשת שירות לנושא.
- 1.8 תשתית אינטגרציה נדרשת לצורך הפונקציונליות הבאה :
- 1.8.1 Contact center
- 1.8.1.1 זיהוי לקוח באמצעות ת.ז/טלפון.
- 1.8.1.2 הקפצת מסך מתאים ע"פ חוקיות (מזוהה, חדש, אנונימי, בעל פניה פעילה).
- 1.8.1.3 שירות מידע אישי מ-IVR כמו סטטוס פניה או בקשת טפסים.
- 1.8.1.4 קמפיין חיוג החוצה ותוצאות חיוג.
- 1.8.1.5 חיוג ללקוח מתוך מערכת ה-Salesforce.
- 1.8.2 הקלטות
- 1.8.2.1 שמירת הקלטה כקישור URL בעל מזהה ייחודי בתוך פניית לקוח
- 1.8.3 ניהול ידע
- 1.8.3.1 ניווט למערכת ניהול ידע לחיפוש וזיהוי נושא פניה או להיפך.
- 1.8.4 תקשורת כתובה
- 1.8.4.1 קליטת תמלילי שיחות כתובות וקבצים מצורפים ממערכת ה-Omnichannel לתוך פניית לקוח.
- 1.8.5 מערכת SMS
- 1.8.5.1 משלוח הודעות מתוך פניות
- 1.9 **המערכת לניהול קשרי לקוחות (CRM) תתמוך בנושאים הבאים :**
- 1.9.1 המערכת תשמש את כל נציגי-השירות, יועצים, מנהל מרכז, אחמ"ש במרכז וכן את נציגי הרצאות והדרכות, מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה (להלן: "המשתמשים").
- 1.9.2 סביבת היישום הקיימת במוצר הינה ברמת Low Code/No Code, לצורך יישום התהליכים העסקיים בפרויקט וכחלק מכלי להשלמת תהליכים אפליקטיביים פונקציונאליים לפעילות עתידית (התאמת ישויות ומאפייני ישויות / הגדרת תהליך/ מסך משתמש/ חיפוש וסינון/ דוחות פניות והתאמת טפסים / dashboard / דוחות, הרשאות והזדהות).
- 1.9.3 מערכת לא תגביל בשום צורה הגדרת ישויות ושדות ישויות, באופן שקיימת בפלטפורמה חובת שימוש בשדות כלשהם, ושהפלטפורמה תאפשר הגדרת כול ישות וקשרים בין ישויות בעת אפיון התהליך העסקי.
- 1.9.4 כול שדה קיים יהיה ניתן לביטול או לשינוי שם, בלי השפעה על לוגיקה עסקית של שדה אחר או של ערך אחר במערכת.



- 1.9.5 התחברות למערכת תבוצע באמצעות שם משתמש וסיסמה, נותן-השירותים ינפק סיסמאות ושמות משתמשים לכל העובדים מטעמו, שיהיו רשאים לגשת למערכת (בהתאם למאפייניהם ולרמות ההרשאה של כל אחד ואחד מהם). כמו כן, יופק שם משתמש עבור שלושה מנהלים מטעם המשרד, לצרכי בקרת טיפול ולהפקת דוחות, וכן משתמשים נוספים בהתאם להנחיית המשרד.
- 1.9.6 נותן-השירותים יבצע התאמות לצורך מימוש המערכת והתאמתה לנדרש, כולל תאימות מלאה לדרישות העבודה ולדרישות אבטחת המידע של המשרד זאת, כדי לספק את המענה הטוב ביותר מבחינת חוויית משתמש (UI/UX), במידת הצורך ובהתאם לדרישות הטכנולוגיות והישומיות מטעם אגף טכנולוגיות ומידע במשרד.
- 1.9.7 המערכת תהיה בשפה העברית באופן מלא בכל אחד ממשקיה.
- 1.9.8 המערכת כוללת בתוכה יכולות מובנות לניהול תהליכי עבודה (Business Process) מבוססי Conditional Workflow לצורך ניהול ואוטומציה של תהליכי העבודה וחוויית לקוח במרכז, תיעוד, בקרה. זאת, גם לשם הנחיה של המשתמשים במרכז בתהליכי עבודה מובנים, כדי להבטיח אחידות ועילות של התהליכים ומדידת הביצועים.
- 1.9.9 המערכת כוללת בתוכה מערכת ניהול הידע או חיצונית לה אבל תעבוד באופן אינטגרטיבי מלא עם מערכת ה-CRM כחלק מתהליך טיפול בפניה תוך שימוש בנביגציה מבוססת נושאי תוכן הפניה. מודגש שרק מערכת ניהול ידע התומכת בפונקציונליות מלאה הנדרשת בסעיף 2 "ניהול ידע" יכולה להוות פתרון כחלק ממערכת ה-CRM, אחרת נדרשת מערכת חיצונית התומכת בדרישות אלו. נושא זה יבדק באופן יסודי כחלק מבדיקת הפתרון של נותן השירותים.
- 1.9.10 במידה ומוצעת מערכת חיצונית, אופן המימוש יהיה כזה שמערכת תתממשק למערכת ניהול הידע כך שנציג יעבוד במסך אחד בלבד במהלך פתיחת פניה במסכי מערכת ה-CRM לטובת איתור מידע ממערכת ניהול הידע ע"פ נושא תוכן הפניה ב-CRM.
- 1.9.11 במידה ומוצעת מערכת חיצונית נדרש שיש לה כבר אינטגרציה למערכת Salesforce באמצעות API סטנדרטי.
- 1.9.12 כולל בתוכו יכולות AI לשימוש מובנה של מודלי LLM על בסיס Generative pre-trained transformers GPT לצורך יצירת אינטרקציות שירות וקמפיינים ותשובות מותאמות על בסיס Data בערוצי ממשק לקוח כגון דוא"ל, צ'אטבוט.
- 1.9.13 הפצת הודעות ע"פ חוקה עסקית ממנוע תהליכים.



- 1.9.14 סריקת מסמכים וצירופם כצירופות כחלק מתהליך קבלת הפניה ותהליך work flow.
- 1.9.15 המערכת תהיה פתוחה, מבוססת Web ובעלת יכולת פיתוח מהירה לצורך התאמה לדרישות המכרז ולדרישות יעודיות.
- 1.9.16 תומכת בעבודה במכשירי Mobile, טאבלט, iPad (לרבות Android ו-IOS).
- 1.9.17 היישום המוצע הינו Native mobile responsive ברמת ארכיטקטורת וקוד המערכת ולא נדרשת כל התאמה ייעודית לצורך עבודה במכשירים ניידים – טלפונים סלולאריים, טבלטים, iPad.
- 1.9.18 המערכת תהיה בעלת ממשקים (APIs) שונים, לצורך התממשקות למערכות תפעוליות ולמערכות תומכות. על המערכת לענות על דרישות ממשקים תקינות כלליות המקובלות בארץ ובעולם.
- 1.9.19 מנגנון API :
- ✓ הפעלות תהליך עסקי כאשר ניתן להשתמש במידע חיצוני בתהליך.
 - ✓ הפעלות תהליך עסקי באפליקציה חיצונית מתוך חוקה עסקית במנוע תהליכים במערכת.
 - ✓ הפעלת תהליך עסקי במערכת מתוך טריגר באפליקציה חיצונית.
- 1.9.20 קלות ביצוע הסבה וקיום ומנגנונים במוצר שתומכים בהסבה, מבלי להכריח את המשרד לשנות פורמטים (קרי לא כופים API).
- 1.9.21 למשתמשים תהיה אפשרות לצפות בנתונים ולעדכן אותם, לבצע שאילתות ודוחות; זאת, על פי שיוכו של המשתמש לפרופיל, לקבוצת המשתמשים ולהרשאות אישיות, שיוגדרו בעת ההתארגנות והחפיפה.
- 1.9.22 באמצעות הפרופילים, ניתן יהיה להגדיר הרשאות לפעולות מותרות.
- 1.9.23 המערכת תאפשר גישה מאובטחת מרחוק למשתמשים בכפוף להרשאות ולעמידה בדרישות אבטחת מידע, כפי שיוגדרו ע"י המשרד.
- 1.9.24 המערכת תאוחסן בתשתית בענן, על הנתונים להיות מופרדים לחלוטין מכל לקוח אחר או מכל ישות אחרת, הן של נותן-השירותים והן של המשרד.
- 1.9.25 המערכת נועדה לאפשר קבלת פניות מלקוחות המרכז, הן לאספקת מידע ושירותים והן לקבלת תלונות. כמו כן לפניה ללקוחות המרכז. הדבר יתאפשר הן ביוזמתו של הפונה והן באופן יזום ע"י המשרד. כאשר היוזמה תהיה מצד המשרד, נותן-השירותים הוא שישלח את המסר ללקוח ובו בקשה לקבל את תגובתו וזה יתנהל כמו פניה רגילה כולל תיעוד כרונולוגי של היסטורית הפניה בדיוק באותו אופן כמו פניה נכנסת.



1.9.26 מערכת אמורה לרכז את מכלול הפניות של הלקוח בכל הערוצים במערכת מרכזית אחת תוך שמירה על תיעוד ברור וכרונולוגי המתאר את סדר הפניות מהלקוח או אל הלקוח, בכל הערוצים באופן ברור וקוהרנטי- טלפון, דוא"ל, טופס מקוון, צ'אט, תקשורת כתובה אחרת. לאור זאת בשלב בדיקת הפתרון יושם דגש על בדיקת מתודולוגית התיעוד במערכת ואופן איתור הסטוריה המתאים לדרישה. מודגש בזאת שהיישום יתבצע באמצעות תשתית טכנולוגית אחידה ומנגנון טכני אחד שבו נמצאות ומתועדות כל הפניות הנכנסות ויוצאות מכל הערוצים ובאופן אחיד, בו מתנהל בסיס נתונים אחיד בשפה אחת וכול יישויות המערכת לצורך פניות, ומבסיס נתונים זה יוצגו ישירות הנתונים ל-dashboards ודוחות ניהול לכלל הערוצים.

1.9.27 הצגה של תיעוד היסטורי כרונולוגי עבור כל מקבל שירות: פניות, בקשות שרות, משימות ואינטרקציות, מסמכים, תמונות וצרופות אחרות, וכל מידע המבוקש במכרז. לשם כך, על המערכת לנהל את מכלול התעוד הנ"ל באופן שיאפשר איתור והצגה יעילים ומהירים של כל פריט מידע ופניות במערכת ביחס למקבל השרות/ברמת מקבל שרות, איש קשר בשם מקבל השרות, נושא, ערוץ הפניה, רמת פניה, רמת בקשת שרות, משימה בבקשת שרות, אינטרקציה בבקשת שרות.

1.9.28 אפשרות לשליחת משימות לגורמים שיוגדרו ע"פ נושא בבקשת השרות.

1.9.29 איתור והצגת המידע ביחס למשימות שנשלחו לגורמים באופן ברור תוך תיעוד ברור וכרונולוגי של מצב המשימה בתהליך הפניה.

1.9.30 איתור מהיר והצגת פניות ובקשות שירות לפי כל פריט מידע וצירוף שלהם – תאריך, שעה, ת.ז, אזרח ותיק, פונה, נושא הפניה ובקשת שירות, דחיפות, גורם מטפל בפניה, סטטוס, אחר.

1.9.31 ממשק מובנה עם מערכת ה- Contact center לקבלת נתונים של השיחה והצגתם בתוך ה- CRM בעת קבלת השיחה כגון – טלפון פונה, שירות שבחר ב- IVR, ת.ז, פעולת שביצע ב- IVR, זמן המתנה.

1.9.32 ממשק מובנה עם מערכת ה- Contact center להצגת נתוני On Line על ביצוע נציג והשוואה לנציגים אחרים בכל התורים ומיומנויות אליו הנציג משויד.

1.9.33 המערכת תתמוך בהקפצת מסך בשילוב עם מערכת Contact Center ומערכות תקשורת כתובה. הקפצת מסך בתרחישים שונים עבור לקוח מזוהה ללא פניה פתוחה/ לקוח אנונימי / מזוהה עם פניה פתוחה/מזוהה עם פניה סגורה. בכל תרחיש כזה יוגדר המסך המתאים לעליה ושדות רלבנטים שיקלטו ממערכת Contact Center ומערכות תקשורת כתובה.



- 1.9.34 המערכת תדע לקבל ולפתוח פניות שנשלחו לכתובות דוא"ל שונות אלו יכנסו לתוך מערכת ה-CRM כאינטרקציה לכל פנית לקוח בערוץ תוך ציון שסוג האנטרקציה הינה בדוא"ל. פניה זו תרשם כפניה רגילה עם זיהוי ערוץ "מייל + כל שדות תיעוד הפניה". המערכת תיצור הודעת חיווי ללקוח באמצעות מסרון sms והודעת דוא"ל על קבלת הבקשה לשירות ומשך הזמן הצפוי להמשך טיפול (SLA) בהתאם לסווג נושא הבקשה
- 1.9.35 המערכת תדע לקבל ולפתוח פניות מ-IVR עבור פעולות שהסתיימו בשירות עצמי או בקשה ב-IVR. פניה זו תרשם כפניה עם זיהוי ערוץ "שירות +IVR כל שדות תיעוד הפניה". המערכת תיצור הודעת חיווי ללקוח באמצעות מסרון sms והודעת דוא"ל על קבלת הבקשה לשירות ומשך הזמן הצפוי להמשך טיפול (SLA) בהתאם לסווג נושא הבקשה.
- 1.9.36 המערכת תדע לקלוט ולפתוח פניות מטפסים מקוונים של פונים מזוהים תוך זהוי סוג טופס כנושא בקשה עם סווג מלא. פניה זו תרשם כפניה עם זיהוי ערוץ "טופס מקוון + שם הטופס + כל שדות תיעוד הפניה". המערכת תיצור הודעת חיווי ללקוח באמצעות מסרון sms והודעת דוא"ל על קבלת הטופס המקוון ומשך הזמן הצפוי להמשך טיפול (SLA) בהתאם לסווג נושא הבקשה.
- 1.9.37 המערכת תדע לקלוט ולפתוח פניות מצי'אט של פונים מזוהים תוך זהוי סוג בקשה עם סווג מלא. פניה זו תרשם כפניה עם זיהוי ערוץ "צי'אט + כל שדות תיעוד הפניה". המערכת תיצור הודעת חיווי ללקוח בערוץ זה ומסרון sms והודעת דוא"ל על קבלת הטופס המקוון ומשך הזמן הצפוי להמשך טיפול (SLA) בהתאם לסיווג נושא הבקשה.
- 1.9.38 המערכת תדע להתריע על חריגות מזמני טיפול מתחייבים (בהתאם ל-SLA) שהוגדר בנספח מדדי ביצוע או שנקבע בהתאמה עם מנהל ההתקשרות, וזאת באמצעות סוגי התראה שונים, כגון: צביעה של רשומה חריגה בצבע אחר; דוחות חריגים; משלוח דוא"ל המכיל פניות, בקשות שירות ומשימות החורגות מזמני טיפול, ועוד.
- 1.9.39 פניה חוזרת- מנגנון טיפול מובנה בטיפול בפניה נוספת של לקוח ביחס לפנית שנמצאת בטיפול - כולל דווח אמיתי בדווחים על מספר פניות במערכת והתייחסות לזה כפניה חוזרת ולא רגילה. לצורך כך יוגדר מנגנון המגדיר בפרמטר מהי פניה חוזרת ע"פ זהוי פונה, טווח תאריכים, ועוד.
- 1.9.40 Reopen – מנגנון מובנה לפתיחת פניה במערכת שנסגרה כאשר לא טופלה כראוי תוך קישור לפניה מקורית כולל דווח מלא שזה לא פניה חדשה אלא פניה שנפתחה.



1.9.41 ביחס לסעיף 7.8.38, 7.8.39 מודגש בזאת שהיישום יתבצע באמצעות תשתית טכנולוגית אחידה ומנגנון טכני אחד שבו נמצאות ומתועדות כל הפניות הנכנסות ויוצאות מכל הערוצים ובאופן אחיד, בו מתנהל בסיס נתונים אחיד בשפה אחת וכול יישויות המערכת לצורך פניות, ומבסיס נתונים זה יוצגו ישירות הנתונים ל- dashboard ודוחות ניהול לכלל הערוצים.

1.9.42 מניעת פתיחת רשומת כפולה של אזרח ותיק / אנשי קשר על בסיס ת.ז.

1.9.43 Dashboard ניהול זמן אמת – סביבת Dashboard לדיווחים וגמישות בהתאמה לדרישות משתמש קצה באופן עצמי וידידותי ברמת No Code (ערכי בחירה ופרמטרים / אגריגציה / חתכי זמן / ירידה עד רמת בקשת שרות וכול משימות/ פעילויות בו). האמור לעיל יחול ביחס לכל נתון קיים במערכת שהוגדר סיכומי או מצטבר.

1.9.44 יכולת חיפוש לפי כל שדה או צירוף של שדות וערכיהם. במידה ונעשה חיפוש וסינון, הסינון נשמר כדי לאפשר סינון נוסף ולא נדרש ביצוע מחודש.

1.9.45 Dashboard ניהול זמן אמת יכלול דוחים כפי שהוגדרו במסמך מדדי ביצוע, הסכם ההתקשרות ונספח דוחות. דוחים יורחבו לפי הצורך לפי החלטת המשרד.

1.9.46 דוחות – תשתית המאפשרת למשתמש לבנות בעצמו שאילתות מפורטות וסיכומיות והצגה גרפית, drill down של נתונים מדוחות מסכמים. האמור לעיל יחול ביחס לכל נתון קיים במערכת שהוגדר, סיכומי או מצטבר.

1.9.47 יכולת פילטור לפי כל שדה או צירוף של שדות וערכיהם. במידה ונעשה פילטור הוא ישמר כדי לאפשר פילטור נוסף כך שלא נדרש ביצוע מחודש.

1.9.48 המערכות יכללו דו"חות כפי שהוגדרו במסמך מדדי ביצוע, הסכם ההתקשרות ונספח דוחות. הדוחות יורחבו לפי הצורך לפי החלטת המשרד.

1.9.49 Log של פניה ברמת Audit trail - המערכת תציג לוג פעולות כרונולוגי על-גבי הפניה, בקשות שירות שלה ומשימות כגון תאריך ושעת פתיחה, נושא פניה, משתמש פותח, משתמש מטפל, משתמש אחרון בפניה ופעולות שבוצעו כגון שליחת מסרון וכדומה. כל הרישום יהיה בלתי ניתן לעריכה.

1.10 ניהול ותיעוד של פניות נכנסות

כל פניה למרכז תתועד באופן מלא ותכלול לפחות את השדות הבאים:

1.10.1 מספר פניה

1.10.2 מועד הפניה (תאריך ושעה) - יוזן אוטומטית.

1.10.3 נציג מטפל - יוזן אוטומטית וללא אפשרות עריכה.



- 1.10.4 פניה נכנסת / יוצאת - יוזן אוטומטית.
- 1.10.5 ערוץ קבלת הפניה - טלפוני / דוא"ל / צ'אט / טופס מקוון, תקשורת כתובה, אפליקציה משרד, אתר וכדומה.
- 1.10.6 מספר מזהה חד ערכי של ערוץ פניה.
- 1.10.7 מספר השיחה במערכת להקלטת שיחות - יוזן אוטומטית.
- 1.10.8 מספר הטלפון, ממנו הלקוח חייג (CLID / ANI) - ממערכת Contact Center, כפי שהתקבלו. שדה זה יהיה נתון לעריכה.
- 1.10.9 מספר הטלפון אליו הלקוח חייג (מספר חיי"פ / DNIS) - ממערכת Contact Center.
- 1.10.10 מקור הפניה- הגורם אשר יצר והניע את הפניה ויכול להיות האזרח הוטיק עצמו/ איש קשר מטעמו / גורם במשרד / משרד אחר/ יחידות סגולה, אחר/ מס הקמפיין.
- 1.10.11 שם מקור הפניה.
- 1.10.12 פרטי התקשרות של הפונה (טלפוני + דוא"ל), אם נדרשת חזרה לפונה לאחר בירור.
- הערה: אם הפניה מתיחסת לאדם, שאינו האזרח הוטיק (למשל, בן, נכד, מיופה-כח, מטפל וכדומה), יש לשמור הן את הפרטים של הפונה (לפחות: שם פרטי, שם משפחה, מספר תעודת זהות, הקרבה לאזרח הוטיק ופרטי קשר [מספר טלפון וכתובת דוא"ל]) תחת יישות האזרח הוטיק שבשמו נעשתה הפניה.
- 1.10.13 מספר ת.ז. של האזרח הוטיק - יוזן אוטומטית, בתלות לזיהוי בנתב שיחות או ידנית. יזוהה במידה וקיים כבר במאגר. במידה ולא יוזן כלקוח חדש.
- 1.10.14 פרטי אזרח וטיק – שם פרטי/ שם משפחה/ מין /כתובת/ גיל (שיגור מתוך תאריך לידה מלא) /שפה/ ארץ מוצא / טלפון – נייד ואו ניח/ סטטוס משפחתי / קופ"ח + כול שדה נוסף שיוחלט להוסיף. טיוב פרטים אלו בסעיף 1.10.14 הינו קריטי והכרחי ולמעשה רק הזנה שלהם הופכת את הת.ז. ומוגדרת במשרד כלקוח מוכר. בסיס הנתונים במשרד כולל פרטי ת.ז. על מרבית האזרחים הוטיקים אבל לא פרטים מלאים. במקרה זה פונים מסוג כזה מוגדרים כפוטנציאל.
- 1.10.15 ככל שהפניה נובעת ממבצע פרסומי כלשהו (Campaign), הדבר יצוין בתעוד בהתאם (בשדה יעודי).



1.10.16 מספר בקשת שרות - פניה אחת עשויה להכיל מספר בקשות ובקשה אחת עשויה להכיל מספר משימות או שיחות (אינטרקציות עם הפונה, בהתאם לאינטראקציה עם הפונה ובהתאם למורכבות הטיפול בה (למשל: מספר גורמים במשרד או מחוץ לו).

1.10.17 תיאור בקשת הלקוח כפי שמתאר אותה – בניגוד לטרמינולוגיה של המשרד שלא תמיד דומה.

1.10.18 שאלות מנחות להבנת מהות הבקשה שהינו תסריט שאלות מנחות להבנת מהות הבקשה לפי נגזרת של מידע שידוע- מין/ גיל/ סטטוס + מידע שיוסיף הנציג - באינטגרציה עם מערכת ניהול ידע.

1.10.19 סווג נושא הבקשה ע"י בחירה מרשימה, שתוגדר על-פי סיווגי שלשות יעודיות בעת שלב ההתארגנות והחפיפה. רמת סיווג תפתח תחתיה רשימה מותאמת. - באינטגרציה עם מערכת ניהול ידע.

1.10.20 בעת סווג נושא הבקשה, כלי תומך לניהול ידע נגיש וידידותי ויזום לטרמינולוגיה והסבר לנציגים כחלק אינטגרלי מפתחת נושא הבקשה בכל רמת סיווג. מספק הסבר על הסיווג בשפה נהירה ופשוטה לפותח הבקשה- באינטגרציה עם מערכת ניהול ידע.

1.10.21 שדה תיעוד תיאור- כטקסט חופשי.

1.10.22 SLA – אוטומטי כנגזרת של סוג הפניה ומוגדר בנספח מדדי ביצוע.

1.10.23 רמת דחיפות הבקשה

1.10.24 צרופת הקלטה של שיחה – הקלטות ברמת הפניה יצורפו לפניה כקישור URL וה-ID.

1.10.25 קליטת קבצים מלקוח- הפניה ברמת הבקשה תדע לקלוט צרופות מסוגים שונים, כגון קובצי תמונה, וידיאו, מסמך בפורמט MS-Word, PDF וכדומה. לשם כך, יש לכלול במערכת רכיב ל"הלבנה" של הקבצים המצורפים (סריקה מפני פוגענים והסרתם), בהתאם להנחיות מטעם מנהל אגף בטחון, חירום מידע וסייבר במשרד.

1.10.26 קליטת צרופות ומסמכים, קבצים, קבצי ומדיה ולינקים לארכיון -כולל גרירתם ושיוכם ברמת פניה-> בקשת שרות-> משימה.

1.10.27 סריקה מסמכים - כולל גרירתם ושיוכם ברמת פניה-> בקשת שרות-> משימה.

1.10.28 קליטת מייל - כולל גרירתו ושיוכן ברמת פניה-> בקשת שרות-> משימה.

1.10.29 תיוג של כל סוג מסמך/ קובץ/ מייל בהתאם לרשימת בחירה (סוג מסמך), שהינם נגזרת אוטומטית של נושא הפניה, בקשת שירות.



1.10.30 גורם טיפול אחראי לטיפול בקשת השירות (Owner).

1.10.31 גורם אחראי לביצוע המשימה בבקשת השירות.

1.10.32 סטטוס פניה- כולל אפשרות לבחור סיבה לסגירת הפניה מתוך רשימת ערכים סטטוס יכול להיות אוטומטי או ביצוע ידני. סטטוס פניה נסגר רק שכל בקשות שרות המשויכות לפניה נסגרו.

1.10.33 סטטוס בקשת שרות - כולל אפשרות לבחור סיבה לסגירת הבקשה מתוך רשימת ערכים. סטטוס יכול להיות אוטומטי או ביצוע ידני. נסגר רק שכל משימות המשויכות לבקשות שירות נסגרו.

1.10.34 סטטוס משימה בבקשת שרות – כולל אפשרות לבחור סיבה לסגירת המשימה מתוך רשימת ערכים. סטטוס יכול להיות אוטומטי או ביצוע ידני.

1.10.35 ניתן יהיה לשלוח את הפניה לפונה בדוא"ל ישירות מתוך בקשת השרות בפניה עם כתובת מזהה של המשרד תוך הגדרת תבנית איזה שדות יגזרו לטובת ההודעה. משלוח הודעה זו תתועד אוטומטית כמו כל אינטרקציה יוצאת עם תאריך וציון הערוץ באמצעותו נשלחה. ניתן יהיה לשלוח מסרון מתוך בקשת השירות הפניה- תוך הגדרת תבנית איזה שדות יגזרו לטובת ההודעה. משלוח הודעה זו תתועד אוטומטית כמו כל אינטרקציה יוצאת עם תאריך וציון הערוץ באמצעותו נשלחה ההודעה.

1.10.36 ניתן יהיה מתוך פניה לשלוח קישור לטופס או צרופה אחרת אשר תתקבל אצל הפונה באמצעות SMS. משלוח הודעה זו תתועד אוטומטית כמו כל אינטרקציה יוצאת עם תאריך וציון הערוץ באמצעותו נשלחה ההודעה. ניתן יהיה לשלוח ללקוח קובץ מתוך בקשת השירות הפניה. משלוח קובץ זה יתועד אוטומטית כמו כל אינטרקציה יוצאת עם תאריך וציון הערוץ באמצעותו נשלח הקובץ.

1.10.37 סקר- בתום תיעוד וסיום שיחה (אינטרקציה), ניתן יהיה לשלוח מתוך הפניה סקר שביעות רצון באופן אוטומטי או ידני. משלוח זה יתועד אוטומטית כמו כל אינטרקציה יוצאת עם תאריך וציון הערוץ באמצעותו נשלח הסקר.

1.10.38 כל נתון שנאסף בפניה נכנסת ויוגדר הינו ע"פ הגדרה חלק מ"אזרח ותיק 360" ע"פ הקטלוג העקרוני: פרטים של אזרח ותיק, אנשי קשר, מאפייניו של האזרח, זכויות והטבות המגיעות לו וכול השרותים והפעילויות של המשרד שאליהם האזרח הותיק רשום.

1.10.39 שדות נוספים, ככל שיידרש.

1.11 ניהול ותעוד של שיחות יוצאות



- 1.11.1 לצורך ביצוע של פעילות יזומה של קמפיינים Outbound נותן-השירותים יידרש לנהל באמצעות מערכת ה-CRM תיעוד של שיחות/פניות יוצאות, לניהולן ולמעקב אחריהן. בהקשר ניהול קמפיינים יוצאים מערכת תתמוך בתת-הסעיפים הבאים:
- 1.11.1.1 קליטת קבצים חיצוניים וביצוע גזירה ע"פ פרמטרים.
 - 1.11.1.2 סינון של רשומות כפולות.
 - 1.11.1.3 יכולת ניהול של מספר מבצעים שונים בו-זמנית (לפי חתכים שונים).
 - 1.11.1.4 יכולת התאמת קמפיין לפי ערוץ.
 - 1.11.1.5 קמפיין ID.
 - 1.11.1.6 בנית שדות לכל קמפיין ולפי ערוץ בשליטת משתמש ו- User define.
 - 1.11.1.7 ניהול של לקוח "אב" ושל לקוחות "בנים".
 - 1.11.1.8 ברמת קמפיין וערוץ- בניה וניהול סקרים ועץ שאלות, המותאמות לתשובת הלקוח.
 - 1.11.1.9 בנית ניהול תסריט שיחה לפי קמפיין וערוץ, כולל תשובות מובנות לשאלות ושאלות פתוחות במידת הצורך.
 - 1.11.1.10 יכולת לקשור לקמפיין לסקר מתוך רכיב הסקרים. במקרה זה יש לקשור ביו מספר קמפיין לסקר.
 - 1.11.1.11 הגדרת יעדים לקמפיין ולנציג ברמת ערוץ.
 - 1.11.1.12 הקצאת רשומות לקמפיין ברמת קבוצה או ברמת נציג - דורש אינטגרציה עם מערכת Contact center.
 - 1.11.1.13 הקצאת מעקב הקמפיין אחרי מגע ראשון ברמת קבוצה או נציג שהחל - דורש אינטגרציה עם מערכת Contact center.
 - 1.11.1.14 טרם שיחה ופניה העלאת היסטוריה יזומה כולל עם קיימות פניות פתוחות עבור ת.ז. זאת (לא קשר לקמפיין).
 - 1.11.1.15 תעוד של סטטוס התקשרות (תפוס, ממתינה וכיוצא-בזה).- התעוד ביחס לתוצאות השיחה יתקבל ידנית משיחה היזומה על-ידי נציג ואוטומטית בשיחות שיצאו ממבצע (Campaign) באמצעות חייגן כתוצאה מאינטגרציה בין מערכת CRM לרכיב חייגן במערכת Contact Center, או מקמפיין אוטומטי דיגיטלי.
 - 1.11.1.16 בחיוג ידני הצגת פרטי התקשרות והתקשרות ישירות מתוך המערכת.
 - 1.11.1.17 העלאת פרטי האזרח הותיק, היסטורית רלבנטית בעת כניסת שיחה לנציג- דורש אינטגרציה עם מערכת Contact center.
 - 1.11.1.18 תעוד של מהלך השיחה בשדות מובנים או במלל חופשי. מתודולוגית לתיעוד: התיעוד דומה לנדרש בשיחות נכנסות, קרי, פניה- < נושא בתוך פניה- < משימות לביצוע ותזמון שלהם למעקב - < סטטוס.
 - 1.11.1.19 רשומת תיעוד השיחה קשורה לקמפיין ID.



- 1.11.1.20 אפשרות דחיה של הטיפול לתאריך ולשעה ספציפיים תוך גמישות ביצירה של תזמונים אישיים ושל תזמונים לקבוצה.
- 1.11.1.21 יכולת צפיה בהסטוריה של שיחות קודמות ובמידע שנאסף.
- 1.11.1.22 כל נתון שנאסף בקמפיין ויוגדר הינו ע"פ הגדרה חלק מ"אזרח ותיק 360" ע"פ הקטלוג העקרוני: פרטים של אזרח ותיק, אנשי קשר, מאפייניו של האזרח, זכויות והטבות המגיעות לו.
- 1.11.2 כלי ניהול ובקרת ביצועים בקמפיינים יוצאים:
- 1.11.2.1 לניהול ביצועים מול יעדים- חתך או שילוב של תאריכים / שעות / קמפיין/ ערוץ/קבוצה /נציגים.
- 1.11.2.2 ניהול יחסי המרה של שלבים בתהליך וסטטוסים בכל שלב בהתאם להתקדמות קרי – final status-> status engagement-> qualified lead -> Lead - חתך או שילוב תאריכים / שעות / קמפיין/ ערוץ/קבוצה /נציגים.
- 1.11.2.3 ניהול מצב סטטוס משימות בקמפיין - חתך או שילוב של תאריכים / שעות / קמפיין/ ערוץ/קבוצה /נציגים.
- 1.11.2.4 היסטורית לקוח - חתך או שילוב של תאריכים / שעות / קמפיין/ ערוץ.
- 1.11.2.5 על המציע לפרט במענה הכתוב כלי ניהול On Line ודוחות אפשריים ברכיב זה.
- 1.11.3 נדרש לשמור על כול הדרישות בסעיף 7.8.25. לאור זאת בשלב בדיקת הפתרון יושם דגש על בדיקת מתודולוגית התיעוד במערכת ואופן איתור הסטוריה המתאים לדרישה. מודגש בזאת שהיישום יתבצע באמצעות תשתית טכנולוגית אחידה ומנגנון טכני אחד שבו נמצאות ומתועדות כל הפניות הנכנסות ויוצאות מכל הערוצים ובאופן אחיד, בו מתנהל בסיס נתונים אחיד בשפה אחת וכול יישויות המערכת לצורך פניות, ומבסיס נתונים זה יוצגו ישירות הנתונים ל- dashboard ודוחות ניהול לכלל הערוצים.
- 1.11.4 צפיית היסטורית אינטגרטיבית וכרונולוגית יחד עם פניות נכנסות, קרי, היסטורית אזרח ותיק הינה תמונה 360, ולא רק קמפיין עצמאי שפרטיו ופרטי הפונים ונתונים נאספים יתועדו במערך נפרד.
- 1.12 סקרי שביעות-רצון וניהול סקרים**
- 1.12.1 מערכת ה-CRM תאפשר שליחה של סקרי שביעות-רצון בצורה אוטומטית בסיום פניה ע"פ סטטוס או ידני או יזומה לקבוצת פונים או לפונה יחיד, במידת הנדרש. מתודת הסקר ומשלוח תוגדר במהלך תקופת ההתארגנות והחפיפה.



- 1.12.2 מנגנון בנית הסקר יכיל יכולת בניית עץ שאלות המותאמות לתשובת הפונה – בחירה מרשימה, מלל חופשי וכו.
- 1.12.3 נדרש לאפשר הפעלה של סקר שירות בסיום תעוד של שיחה נכנסת או יוצאת, ללא תלות במקור הפניה (טלפוניה, מערכת תקשורת כתובה וכדומה).
- 1.12.4 על הסקר להישמר במערכת בעלת יכולת תחקור הסטורית:
- 1.12.4.1 ממוצע לכל שאלה.
 - 1.12.4.2 שונות לכל שאלה.
 - 1.12.4.3 ממוצע לכל section של קבוצת שאלות.
 - 1.12.4.4 שונות לכל section.
 - 1.12.4.5 שיוך של ציוני סקר למספר פניה.
 - 1.12.4.6 שיוך של ציוני סקר למספר שיחה.
 - 1.12.4.7 שיוך של ציוני סקר לנושא פניה.
 - 1.12.4.8 שיוך של ציוני סקר לנציג.
 - 1.12.4.9 שיוך של ציוני סקר ליועץ.
- 1.12.5 הסקר יתוחזק על-ידי מנהל התוכן והידע במרכז ויכיל את השדות הבאים לפחות:
- 1.12.5.1 מלל השאלה.
 - 1.12.5.2 סוג שאלה (פתוחה, סגורה).
 - 1.12.5.3 תשובות (לפי פתוח, סגור).
 - 1.12.5.4 טווח הסולם.
- 1.12.6 נגישות לנציג להצגת ציוני סקר שלו כולל פירוט וכולל השוואה לנציגים אחרים.
- 1.12.7 רכיב סקרי שביעות רצון ישרת את המשרד, כך שתינתן הרשאה לשימוש מלא בו עבור נציגי המשרד שיוגדרו על-ידי מנהל הפעילות מטעם המשרד. הרשאה לשימוש וצפיה לנציגי תהא בכל שאלון ושאלה, כל תוצאה שהתקבלה עד רמת section ושאלה.
- 1.12.8 ככל ששמו של הלקוח תועד, ניתן יהיה להפיק מגוון רחב של דוחות ושאליות אודות סוגי הפניות למרכז, סוגי הפונים, פניות בחתכי סטטוסים, תלונות ועוד, כפי שיוגדר ויאופיין במסגרתה של תקופת ההתארגנות והחפיפה.
- 1.12.9 על המציע לפרט במענה הכתוב סוגי דוחות אפשריים לשליפה מרכיב זה.
- 1.12.10 רכיב זה ישמש גם לביצוע סקרים נוספים במרכז כולל באמצעות קמפיינים. במקרה זה נדרש לקשר בין מספר הקמפיין לסקר ע"פ הנדרש בסעיף 7.10.1.10



- 1.13.1 המערכת תאפשר הגדרת טפסים, אותם ניתן יהיה לשלוח ללקוח דרך כל הערוצים, כקישור לטופס או כטופס מצורף.
- 1.13.1.1 הטפסים יהיו מוגדרים על-פי נושא. במקרים רלבנטיים, ניתן יהיה לקשר את הטופס לפונה (לפי מזהים שלו) או לפניה הספציפית.
- 1.13.1.2 הטפסים עשויים להכיל הן שאלות "סגורות" (שהתשובות עליהן מוגדרות מראש בטופס, כגון "כן" או "לא") והן שאלות "פתוחות" (שהתשובות להן יינתנו במלל חופשי, לעתים - תוך מגבלה על מספר התווים להזנה).
- 1.13.1.3 הטפסים נדרשים להיות חכמים ולקבל פרטים בהגדרתם מפרטי לקוח, פרטי פניה, פרטי בקשה
- 1.13.1.4 המערכת תאפשר הגדרת ממשק להזנת טפסים בצורה ידנית.
- 1.13.1.5 מודגש בזאת שכל טופס כזה הנשלח ללקוח יהיה חלק מתיעוד פניה/ בקשת שרות ויתועד עפ הסטנדרט הנדרש במערכת לתיעוד אחיד של פניות לפי ערוץ וחלק מתשתית טכנית מרכזית לתיעוד פניות והצגתן. בדיוק באותו אופן שבו הוגדר בסעיף פניות נכנסות/ יוצאות.

2. מערכת לניהול ידע

- 2.1 המערכת לניהול ידע הינה נדבך מרכזי בפתרון הנדרש למרכז פניות הציבור ותתמוך בעובדי המרכז לצורך מתן השרות לפונים .
- 2.2 במהלך תקופת ההתארגנות והחפיפה, מנהל התוכן מטעם נותן-השירותים נדרש להטמיע במערכת לניהול הידע את כלל פריטי המידע הדרושים לעבודת המרכז.
- 2.3 לצורך מתן שירות מקצועי, מתן מענה בקו ראשון וקיצור זמן פניה, המערכת נדרשת לעבוד באינטגרציה מלאה עם מערכת ה-CRM על מנת להציג את הידע הנדרש במערכת ה-CRM ובפרט לחסוך זמן חיפוש ע"י שימוש בנביגציה במערכת ידע לפי Content ממערכת CRM.
- 2.4 מערכת זו נדרשת לעבוד בסביבת ענן.
- 2.5 המערכת לניהול הידע תנוהל, תתוחזק ותעודכן ע"י נותן-השירותים וע"י מנהל התוכן מטעמו, על-פי דרישות המשרד והנחיותיו. יחד עם זאת, למשרד תהא גישה מלאה ובלתי אמצעית למערכת, לרבות יכולות להוספה, לעדכון, לעריכה, למחיקה של חומרים ומידע, וכל אפשרות אחרת, המתאפשרת לנותן-השירותים או למי מטעמו בקשר לשימוש במערכת זו ולתחזוקת המידע בה.
- 2.6 ידוע ומוסכם, כי המידע והידע, שיאוחסנו במערכת זו, הם קנייני הבלעדי של המשרד. נותן-השירותים יעשה שימוש במידע וידע אלה רק לצרכי השירותים מושא מכרז זה,



על נספחיו. לנותן-השירותים אין כל רשות להשתמש או להוציא את המידע והידע האמורים לכל מטרה או צורך אחר, ללא קבלת אישור ממנהל הפעילות מטעם המשרד, מראש ובכתב.

2.7 מערכת ניהול הידע תתמוך בנושאים הבאים:

2.7.1 המערכת תשמש את כל נציגי-השירות, יועצים, מנהל מרכז, אחמ"ש במרכז וכן את נציגי הרצאות והדרכות, מנהלי מרחב סגולה, וכול גורם אחר שידרוש המשרד.

2.7.2 תשמש כלי ללמידה עצמי, צריכת ידע ומבדק ידע, הפצת ידע, קבלת הודעות ועדכונים תתאפשר גישה מרחוק של נציגי המשרד למערכת.

2.7.3 מאחר ועולם ניהול הידע ביחס לזכויות של אזרחים ותיקים הינו מורכב ביותר ובו מוקנות הרבה זכויות אבל לפעמים יש חפיפה ביניהן כך שיוצרת אי הבנה וקושי, המערכת צריכה לאפשר הנגשת מידע זה לנציגים באופן פשוט ומהיר ובמקום אחד. למשל קיימות זכויות המוקנות עקב גיל האזרח וזכויות עקב מצב כלכלי ו/או בריאותי. לפיכך על המערכת להציג זאת לנציג בצורה אחת וברורה ולא לגרום לו לחפש ולקרוא בכמה מקומות ולהסיק מסקנות. אותו דבר הינן כמה זכויות שהן נגזרת של גיל בלבד, קרי מתן זכויות לפי גיל וניטרול זכויות חופפות.

2.7.4 יש למנוע את אותה כפילות המתוארת בסעיף 2.7.3 לגבי מידע ביחס לטפסים בהקשר זכאויות ולמנוע כפל טפסים.

2.7.5 כתפיסה המערכת אמורה לעזור לנציג בטרם בחירת נושא בקשת השרות להבנת מהות הבקשה באמצעות תרחיש פשוט ותסריט של אסוף פרמטרים ידועים ממערכת על האזרח הוותיק ושאלות מנחות. יש לזכור שטרמינולוגיה של הפונה בעת הפניה אינה זהה לטרמינולוגיה של הארגון ולכן נדרש כלי עזר לנציגים.

2.7.6 אם בפניה יש כמה בקשות שרות אז נדרשת הנגשת המידע לנציג באופן אינטגרטיבי כך של יצטרך לחפש מספר פעמים.

2.7.7 האיתור של המידע המבוקש במהלך השיחה על-פי תהליך עבודה ויוגדר בשלב ההתארגנות והחפיפה. כתפיסה, הצגת מידע תתבצע באמצעות תסריטי הובלת המשתמש למידע המתאים בכפוף להיררכית שלשות. כמו כן תתאפשר נביגציה הפוכה של גישה למערכת ידע מתוך הפניה חיפוש הנושא דרך ניהול הידע ואז הזנה אוטומטית של הנושא מתוך מערכת הידע.

2.7.8 ניהול הידע במערכת יעבוד בתאימות מלאה עם מערכי ההדרכה והם יהיו תואמים ומעודכנים באופן שוטף. כלומר, כל המתודולוגיה, שפה וטרמינולוגיה



של חומרי הדרכה, בחינה וידע יהיו זהים. עקרון זה נכון גם במקרה ונותן השרותים מיישם את מערך ההדרכה על מערכת למידה אחרת או מיישמה על מערכת ניהול הידע.

2.7.9 עדכניות ומידע במקום אחד- מידע אמור להיות תמיד עדכני במערכת כשוטף לנציגים ולא מופיע גם בתדריכים או ממקום אחר במערכת. נדרש אחזקת רק תדריכים רלבנטיים שטרם נכנסו ועודכנו במערכת כחלק ממידע שוטף קבוע.

2.7.10 יכולת חיבור לאתרים שונים במשרד (עבור המשרד באתרים).

2.7.11 מידע מבוסס תבניות מידע פרטי מידע ושדות-מודול ניהול משוכלל וגמיש שיאפשר לבנות ולערוך ולעצב את עולם הידע וללא צורך באיש תוכנה או טכני.

2.7.12 כחלק מעריכה ובחירת שדות הגדרת שדות מסוגי מאפיינים שונים כמו בטופס וללא צורך באיש תוכנה או טכני: למשל חישוב, שדה בחירה, לינק, מספר, תאריך ועוד.

2.7.13 שיוך פרטי מידע לקטגוריות תיוגהקמה וניהול של המבנה הארגוני וניהול הגישה למידע על פי קבוצות הרשאה ופרופילי תפקיד וללא צורך באיש תוכנה או טכני.

2.7.14 בהתאם לנושא פניה ובקשת שרות - הצגת הדמיה / תהליך נדרש לביצוע של פעולות שונות להדרכת הפונים כגון מילוי טפסים, אחר. יכולת משלוח לפונה של קיט זה תוך תיעוד האינטרקציה.

2.7.15 מנוע חיפוש- טקסט חופשי, כתיב חסר, חיפוש מונח או צירוף מונחים ודומה עם אפשרויות סינון מידע מתקדמות ויכולות התאמה.

2.7.16 מיקוד תוצאות חיפוש (מסננים)-את תוצאות החיפוש אפשר למקד באמצעות מסננים אוטומטיים.

2.7.17 תוצאות חיפוש-שליטה על תעדוף מידע במנוע החיפוש או להציע תוכן על פי בחירת העורך וללא צורך באיש תוכנה או טכני.

2.7.18 הצגת פריטי מידע ותוצאות חיפוש בהתאם לכמות האזכורים של המידע עליו בוצע חיפוש.

2.7.19 אפשרות השלמת מלל בחיפושים שכחים.

2.7.20 בדיקת שגיאות איות ומתן מענה ע"פ האיות הנכון.

2.7.21 כתיבה בטעות בשפה האנגלית – זיהוי מיידי של מילת החיפוש בעברית ומתן תוצאות.

2.7.22 ניהול קבצים מרכזי -מנגנון עדכון קבצים מהיר יאפשר לעדכן קובץ במקום אחד ולקשר לדפים וללא צורך באיש תוכנה או טכני



- 2.7.23 תיוג אוטומטי למסמכים – מסמך או קובץ מובנה מתויג באופן אוטומטי וחכם ונשמר תחת התגיות הרלוונטיות מה שחוסך זמן רב עבור העובד ומונע טעויות אנוש הקשורות לאופן השמירה
- 2.7.24 מתן משוב וסקור לאיכות המידע בנושאי חיפוש על פי סיבה הניתנת להגדרה - מידע סותר, לא נמצא, לא ברור, לא עדכני, לא סייע לי, נמצא במקום אחר.
- 2.7.25 מתן משוב לאיכות מידע לפריט בטקסט.
- 2.7.26 התראות בזמן אמת לנציג כאשר ידע מתעדכן - Push.
- 2.7.27 הפצת והצגת הודעות מתפרצות לפי פרמטרים כולל תוקף זמן להודעה : פרופיל משתמש, סוג פעילות אליה שייך, נושאי פניה בהם מטפל, תזמון לפי תאריכים, משלוח הודעות בין משתמשים.
- 2.7.28 ביצוע מבחני ידע + חתימה + גילוי פערי ידע ומשלוח קיט למידה לפריט מותאם לפער לפי השאלה.
- 2.7.29 יצירת מבחן הידע והגדרות : שאלות לפי סוגי תשובות, לויז' לתשובה, תשובות תקינות, ציון מעבר, הפצת ציון למשתמש.
- 2.7.30 משלוח קיט למידה בעקבות ציון נמוך בפריט ידע וחתימה על למידה.
- 2.7.31 הפצה והתראה של תדריכים לקריאה והצגת תדריכים שטרם נקראו / נחתמו
- 2.7.32 למערכת יהיו דוחות המובנים שקיימים במערכת המוצעת ועל נותן השרותים לפרט במענה ב סוגי דוחות אפשריים לשליפה ממערכת זו.
- 2.7.33 בנוסף יהיה קיים כלי ליצירת דוחות באמצעות ממשק קל שלא נדרש מתכנת או איש טכני לשימוש בן.
- 2.7.34 דוחות המערכת יאפשרו קבלה של מידע כמותי בנושאי שימוש במערכת, פילוח נושאים על-פי תדירות החיפוש וזמן חיפוש, קשיי חיפוש ואיזה נושאים פריטים שלא נקראו, תוצאות סקור ומשוב על חיפושים לפי נציגים, לפי פרופיל, זמן.
- 2.7.35 דוחות המערכת יאפשרו מעקב על עדכוני מידע לפריט- לפי נושא, תדירות זמן, כמות כשלונות חיפוש בתקפת העדכון.
- 2.7.36 דוחות המערכת יאפשרו בדיקת איכות הידע תוך השוואה בין כמות הצפיות בפריט לציון סקור הניתן לאותו פריט.
- 2.7.37 דוחות ידע במערכת יספקו מידע ברמת נציג, קבוצת נציגים, השוואה נציגים זמן, - לפי שאלה לפי section של שאלות, לפי כמות כשלונות לפי נושא ופריטי מידע.



2.7.38 דוחות תדריכים במערכת יספקו מידע ברמת נציג, קבוצת נציגים בנושא, השוואה נציגים, זמן-, אי קריאה, אי חתימה, Audit trail של פרטי מידע – יכולת מובנית של שמירה על היסטוריית השינויים והיסטורית עדכונים ושינויים של פרטי מידע.

3. מערך ניהול למידה – LMS

- 3.1 נושא מרכזי בניהול המרכז הינו סינכרוניזציה מלאה בין מערך ניהול הידע למערך ההדרכה ברמת טרמינולוגיה והתכנים תוך עדכון שוטף של 2 המערכים. כמו כן נדרשת הדרכה ורענון עובדי המרכז בכלי למידה חדשניים דיגטליים ללימוד עצמי ו/או היברידי. לאור זאת יש להגדיר בסעיף זה לאיזו מיכולות LMS מערכת ניהול הידע תומכת או פתרון LMS המוצע לניהול למידה.
- 3.2 בנית קורס בשיטת מיקרו למידה.
- 3.3 תמיכה סטנדרטים כמו Scrom - תוכן קורס, , דווח תוצאות למידה, תזכורת אי ביצוע.
- 3.4 בנית קורס למידה דיגיטלי בשיטת מיקרו למידה ע"י קליטת אוטומטית של מצגות קיימות Power point ופירוק אובייקטים בהם.
- 3.5 יצירת תוכן הקורס-העלאת מסמכים, מטלות וחומרי למידה אחרים.
- 3.6 יצירת תוכן אינטראקטיבי-שילוב של קטעי וידאו, מציאות מדומה, חידונים, סקרים, משוב, כיתות וירטואליות.
- 3.7 הערכות וציונים- כלים ליצירה וניהול של הערכות במתודות הערכה שונות הניתנות למימוש ברמת כל שאלה.
- 3.8 ביצוע הערכות ומבחנים ללומד באופן מקוון, כולל ציונים אוטומטית.
- 3.9 מעקב אחר התקדמות ודיווח- מעקב אחר פעילויות הלומדים, כגון מטלות שהושלמו, ציוני חידון והתקדמות כללית.
- 3.10 מתן משוב ע"י מדריך על מטלות ולעקוב אחר התקדמות הלומדים.
- 3.11 דוחות וניתוח - זיהוי אזורים שבהם הלומדים עשויים להזדקק לתמיכה או התערבות נוספת.



- 3.12 כלי ניתוח נתונים ודשבורדים ידידותיים למשתמש- ייעול ההדרכות עתידיות באמצעות הפקת לקחים מקורסים קיימים, נתוני השימוש במערכת, מגמות של משתמשים, ניתוח מיומנויות, התקדמות הלומדים.
- 3.13 מודל LXP חכם - המלצה על קורסים ותכנים בהתאם למיומנויות אישיות, ניהול מסלול התפתחות אישי של העובד, קישוריות לקורסים חיצוניים, ערוצים אישיים, אתגרים.
- 3.14 כלי ניהול ושיתוף ידע כחלק ממערכת הדרכה.
- 3.15 תקשורת ושיתוף פעולה- כלי תקשורת כגון לוחות דיונים, מערכות צ'אט ושילוב דוא"ל.
- 3.16 מידע בזמן אמת באמצעות ערוץ ידע- וידוא כי כלל העובדים חשופים למידע העדכני ביותר באמצעות ערוצי ידע המתעדכנים באופן שוטף.
- 3.17 שילוב בין למידה מקוונת בקצב עצמי לבין מיקרו-למידה בכיתות וירטואליות.
- 3.18 אינטגרציה עם מערכת ניהול שיחות וידאו מקוונת או מערכת וידאו פנימית - שימוש בכיתות וירטואליות, העברת וובינרים ופגישות בזמן אמת.

4. מרכזיה

- 4.1 לא ניתן להציע במסגרת הפתרון מרכזיה הנמצאת בשלבי הטמעה אצל נותן השרותים.
- 4.2 גרסת המרכזיה נדרשת להיות בתמיכה רציפה של היצרן למשך שלוש שנים לפחות ממועד הגשת המענה. לצורך עמידתו של המציע בדרישה זו, נדרש לצרף אישור יצרן המעיד על כך, או הצגת תעוד עדכני ורשמי מאתר האינטרנט של היצרן או כל תעוד אחר של היצרן, בו הוא מפרסם את מדיניות התמיכה במוצריו (Product Lifecycle).
- 4.3 המרכזיה תהיה בעלת אפשרות התממשקות בצורה סטנדרטית למערכת Contact Center (חייגן, IVR), מערכת הקלטות. ניתן להציע מרכזיה, הכוללת בתוכה חלק מהמערכות שצוינו כמערכת אחת וללא צורך בביצוע ממשקים למערכות. לדוגמה: מרכזיה, הכוללת בתוכה יכולת מובנית להקלטה וניהול איכות כול עוד עונה לפונקציונלית הנדרשת.
- 4.4 בכל הקשור למידע ולנתונים על הפניות למרכזיה, המרכזיה תספק אינטגרציה מלאה (מבחינת נתונים ומידע) למערכת ה- Contact Center עם מערכת ה-CRM של המרכז, כך שכל הנתונים והמידע יישמרו ישירות במאגר-הנתונים של המרכז. המנגנונים



לביצוע של תשלוב זה יוגדרו בשיתוף עם אגף בכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע של המשרד.

4.5 למשרד יש כיום מספר טלפון (8840*), אליו פונים במסגרת מרכז השירו, אותו רכש המשרד. המשרד ישא בעלות רכישת מספר הטלפון וכל הזכויות ביחס למספר שייכות לו. אין באמור כדי לגרוע מאחריותו של נותן השירותים לתשלום חשבונות הטלפון וכל ההוצאות הכרוכות בהפעלת קווי הטלפון ובאספקה של שירותי המענה הטלפוני.

4.6 המערכת תתמוך ברשימת התכונות, המפורטת להלן:

4.6.1 העברת שיחה

4.6.1.1 העברת שיחה תתאפשר הן לאחר מענה בשלוחת היעד והן ללא מענה

בשלוחת היעד או כאשר שלוחת היעד אינה פנויה.

4.6.1.2 המרכזיה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם בשיחות פנימיות.

4.6.2 שיחת ועידה / התייעצות

4.6.2.1 תכונת "ועידה" תאפשר שיחה של לפחות שני משתתפים פנימיים וחיצונים.

4.6.2.2 יוזם של שיחת ועידה יוכל להיות כל אחד ממשתתפי השיחה.

4.6.2.3 יוזם הועידה יוכל להוריד מהוועידה כל אחד ממשתתפיה.

4.6.2.4 תמיכה בהתייעצות בין נציג לתומך אישי, תוך העברת הלקוח לשמיעת מוסיקה (מצב "החזק" - Hold).

4.6.3 מוסיקה בהמתנה

4.6.3.1 המערכת תאפשר קישור למוסיקה בהמתנה (הקלטה יעודית למרכז), אשר השמעתה תתאפשר במצב "החזק" ובזמן העברת שיחות. תתאפשר טעינה של קובצי מוסיקה בפורמטים שונים. על המציע לפרט במענה הכתוב את סוגי הפורמטים הנתמכים.

4.6.3.2 המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות.

4.6.4 האזנה שקטה לשיחה מעמדת ניהול

4.6.5 הודעות מוקלטות: המערכת תאפשר השמעה של הודעות מוקלטות לא מגבלה בנושאים הבאים:

4.6.5.1 אורכי הודעות.

4.6.5.2 הקלטה של הודעות משתנות.

4.6.5.3 שילוב הודעה עם מוסיקה.

4.6.5.4 שתילת הודעות חיצוניות.

4.6.5.5 הקלטה לתוך המערכת.

4.6.5.6 מספר לקוחות שיכולים לשמוע הודעה בו זמנית.

4.7 מכשירי טלפון



- 4.7.1 נדרשת תמיכה במימוש של VLAN נפרד למכשיר הטלפון ולמחשב המחובר אליו, גם כשמכשיר הטלפון מחובר לממשק יחיד במתג הקומתי - 802.1Q. VLAN-based Switching.
- 4.7.2 מתג פנימי מובנה, תומך p/Q 802.3 עם מבוא אחד לפחות (ניתן יותר) לצורך חיבור של עמדת העבודה למכשיר הטלפון ומבוא שני לצורך חיבור מכשיר הטלפון לשקע הקצה.
- 4.7.3 תמיכה באיכות שירות (QoS) - 802.1p/Q, DiffServ and VLAN tagging of both - Telephony and PC port Traffic.
- 4.7.4 הפעלה של פרוטוקול זיהוי 802.3 a/b.
- 4.7.5 כל מכשירי הטלפון שיוצעו יתמכו ב-POE af 802.3; לא יתקבלו מכשירים, שמסוגלים לפעול רק באמצעות ספק חיצוני הצמוד למכשיר.
- 4.7.6 לחצן השתק (Mute).
- 4.7.7 יכולת ויסות של עוצמת הצלצול ברמקול ובאוזניה.
- 4.7.8 יכולת הגדרה של מכשיר טלפון במערכת, גם לפני חיבורו הפיזי למערכת.
- 4.7.9 תמיכה בשפה העברית (כתוביות).
- 4.7.10 צג להצגת נתוני שיחה, כגון זיהוי מתקשר.
- 4.7.11 למשרד תשמר האפשרות לבקש מהמציע להציג ציוד חלופי לציוד המוצע לבחירה.
- 4.7.12 הטלפונים של נציגי-השירות יכללו לחצני פונקציות, הניתנים לתכנות, לצורך הפעלה של תכונות טלפוניות שונות, שאינן מובנות באמצעות לחיצים יעודים.
- 4.7.13 הטלפון יאפשר הגדרת לחיצים ויאפשר הפעלה של רצף פקודות לכניסה לתורים.
- 4.7.14 הטלפון יאפשר הצגה של סטטוס נציג במסך הראשי: Login / Logout, בשיחה, הפסקה, התייעצות, קידוד מצב Not Ready Reason.
- 4.7.15 הטלפונים של נציגי-השירות יכללו לפחות לחצני החזק / שחרר, השתק, העברת שיחה, התייעצות ועידה.
- 4.7.16 הטלפונים של נציגי-השירות יתמכו בחיבור של מערכות ראש (בחיבור בנוסף לשפופרת) ובעבודה ללא שפופרת, כולל שליטה על עוצמת הצלצול ועוצמת הקול במערכות הראש. מערכת ראש (אוזניה) תסופק על-ידי נותן-השירותים.
- 4.7.17 נדרשת תמיכה בסינכרוניזציה בין המכשיר לבין סרגל הנציג, ללא תלות מהיכן בוצעה פעולת הנציג (בסרגל טלפוניה במערכת ה- Contact Center או במכשיר השולחני).
- 4.7.18 נותן-השירותים יחזיק מלאי מכשירים חלופי, בהיקף של 10% ממספר הנציגים.
- 4.7.19 יסופקו מכשירי טלפון לכל התפקידים, המפעילים את המרכז: נציגי-שירות, אחראי משמרת, מנהל המרכז, מנהל תוכן וידע, מנהל הדרכות וכיוצא-בזה.



ACD -- Automatic Call Distribution 4.8

עבור פתרון בו בו קיים קשר בין מערכת ה- Contact Center למרכזיה באמצעות ממשק CTI נדרש לייצר גיבוי למוקד כך שלא יהיה מצב לרגע שמוקד לא יתן שירות. לאור זאת מועלות הדרישות בסעיף זה. במידה ונותן השרותים בחר להציע פתרון בו מערכת ה- Contact Center ומרכזיה הינם פלטפורמה אחת הוא יציין זאת במענה במפורט ויסביר את כל מנגוני השרידות של המערכת בכך שאין מצב שמוקד לא יכול לספק שירות. רמת השרות לא תרד מהמוגדר בפרק זה.

המערכת תתמוך בניהול המרכז באמצעות ACD, כגבוי למערכת ה- Contact Center התומכת בתכונות, המפורטות להלן (אם קיימת מגבלה, יש לציין במפורט):

4.8.1 ללא הגבלה על מספר התורים עבור מוקד ACD אחד (אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים).

4.8.2 ללא הגבלה על מספר העמדות עבור מוקד ACD אחד.

4.8.3 ללא הגבלה על מספר מוקדי ה-ACD, אותם ניתן להפעיל במקביל.

4.8.4 תמיכה ביכולות פיקוח שונות:

4.8.4.1 יש לציין מספר עמדות פיקוח, אותן יהיה ניתן להפעיל.

4.8.4.2 האזנה שקטה.

4.8.4.3 התייעצות מול נציג השירות, כאשר המתקשר לא בהאזנה (לחישת).

4.8.4.4 שליטה ידנית על מצבי התור (גלישה, חסימה וכיוצא-בזה).

4.8.4.5 בקרות חזותיות - יש לציין את סוגי הנתונים, הניתנים לצפיה על גבי תצוגת מכשיר המפקח/ת.

4.8.4.6 העברה דינמית של נציגים בין תורים.

4.8.4.7 תמיכה בהודעות המתנה שונות.

4.8.4.8 תמיכה במוסיקה בהמתנה.

4.8.4.9 תמיכה בגלישות ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים וכדומה).

4.8.4.10 תמיכה בביצוע של שיחות יוצאות.

4.8.4.11 תמיכה במערכת ממוחשבת לבקרת ACD, דוחות בזמן אמת, דוחות סטטיסטיים בקרות חזותיות מעמדות בקרה, לוחות בקרה (Wall Board) וכיוצא-בזה.

4.8.4.12 תמיכה במעבר למצב ACD, ללא צורך בביצוע Login מחדש של הנציג.

משאבי PRI / SIP מול ספקי התקשורת 4.9

4.9.1 נותן-השירותים יהיה אחראי לחיבור משאבים מספקים לצורך מתן שירות מלא; בעת התקשרות למרכז, לא יישמע צליל תפוס.



- 4.9.2 היות והמרכז מקיים גם פעילות יוצאת נותן השרותים אחראי לחיבר משאבים מספקים לצורך מתן שירות בשיחות יוצאות, כך שלא יהיה מצב שאין קווים פנויים לחיוג החוצה.
- 4.9.3 לאור זאת נותן השרותים יספק באופן שוטף או ע"פ לפי דרישה מיידית המוקדם ביניהם דוחות תנועה ועומסים על משאבי הקווים.
- 4.9.4 השלמת משאבים, במידת הצורך, כתוצאה מזיהוי בעיה או הרחבה של פעילות המרכז מול הציבור, תבוצע תוך 5 ימי-עבודה לכל היותר, מרגע הזיהוי של הבעיה או ממועד הדרישה ע"י המשרד.
- 4.9.5 באחריותו המלאה של נותן-השירותים להשלים משאבי מרכזיה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות המכרז.
- 4.9.6 אם המציע מעונין להתבסס על ממשקי SIP, הנושא יובהר על-ידו בשלב ההבהרות למענים, תוך הצגה של אמצעי המיגון האבטחתיים על תשתית זו. ישום זה יחייב אישור מן המשרד.

5. מערכת ה- Contact Center

5.1 כללי

- 5.1.1 לא ניתן להציע מערכת הנמצאת בשלבי הטמעה אצל המציע. דרישה זו נכונה למערכת וכול רכיביה קרי IVR, חייגן, הקלטות במידה וחלק ממנה.
- 5.1.2 גרסת המערכת נדרשת להיות בתמיכה רציפה של היצרן ופועלת באתר המציע עבור לקוחותיו. דרישה זו נכונה למערכת וכול רכיביה קרי IVR, חייגן, הקלטות במידה וחלק ממנה
- 5.1.3 תפקידה העיקרי של מערכת ה-Contact Center הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים במרכז למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו.
- 5.1.4 בכל הקשור למידע ולנתונים במערכת ה-Contact Center, מערכת זו תספק אינטגרציה מלאה (מבחינת נתונים ומידע) עם מערכת ה-CRM של המרכז, כך שכל הנתונים והמידע יישמרו ישירות במאגר-הנתונים של המרכז. המנגנונים לביצוע של תשלוב זה יוגדרו בשיתוף עם אגף בכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע של המשרד.

5.2 ניהול של כישורי נציגים

- 5.2.1 מערכת ה-Contact Center תאפשר להגדיר מאפייני נציגים (רמת מיומנות, שפה וכיוצא-בזה) ולעדכן אותם.



5.2.2 במערכת ה-Contact Center יוגדרו כל קבוצות העבודה במרכז על-פי תחומי הפעילות השונים; הנציגים במרכז ישוּיכו לקבוצות המתאימות. לא תהיה מגבלה מעשית על מספר הקבוצות במרכז ועל מספר הקבוצות שניתן לשייך לכל נציג.

5.2.3 המערכת תאפשר להגדיר לכל נציג את תחומי מיומנותו (Skills) ולכל תחום מיומנות תוגדר רמת הידע של אותו נציג (Level). לא תהיה מגבלה מעשית על מספר ה-Skills ועל מספר ה-Levels במערכת ולא תהיה מגבלה על מספר ה-Skills ועל מספר ה-Levels, שניתן יהיה לשייך לנציג.

5.2.4 המערכת תאפשר הגדרה של ערוצי ההתקשרות בהם הנציג יתמוך כולל מה Skill שלו באותו ערוץ.

5.3 ניתוב פניות

5.3.1 מערכת ה-Contact Center תנהל את כל הפניות, שתגענה למרכז בכל הערוצים (טלפוני, דוא"ל, צ'אט וכיוצא-בזה), בהתאם לחוקים עסקיים, שיוגדרו במסגרת האפיון בתקופת ההתארגנות והחפיפה.

5.3.2 ניתוב הפניות במרכז לנציגי השרות יבוצע בהתאם לחוקים העסקיים שיוגדרו ול-Skill שיוגדר לנציגים לטיפול. חוקי הניתוב יתבססו על מגוון פרמטרים, לרבות ערוץ הפניה, סוג לקוח ומאפייניו, סוג השירות הנדרש, זמינות של נציגים מתאימים, זמן המתנה בפועל או צפי להמתנה בתור, זמן ההמתנה בתורים ובערוצי גישה אחרים, מספר הנציגים הפעילים או הזמינים בתורים אחרים. עמידה ב-SLA שנקבע לתור, לשירות או לסוג לקוח מסוים, מצבי כשל שונים ופרמטרים אחרים, שייקבעו על-ידי המשרד.

5.3.3 המערכת תאפשר הרחבת חיפוש של פניות ליעדים חלופיים תוך הצגה ברורה לגורם המקבל טרם הפניה מה היה היה היעד המקורי של הפניה- לאחר סף המתנה, או צפי המתנה, או מספר ממתנינים וכו'. ניתן יהיה להרחיב חיפוש לקבוצות ול-Skills נוספים במרכז מסוים או במרכזים נוספים. ניתן יהיה להתנות הרחבת חיפוש לקבוצות ולנציגים מסוימים, בהתאם לפרמטרים שונים, כגון עומס או מספר מינימלי של נציגים זמינים ביעד ההרחבה. ניתן יהיה גם להפנות שיחות ליעדים חיצוניים למרכז, בהתאם לחוקים עסקיים, שיקבעו על-ידי המשרד.

5.4 טיפול בשיחות בהמתנה

5.4.1 בזמן שהלקוח ממתין למענה ע"י נציג או למשאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מידע מסוגים שונים והעברה במידת הצורך ל-IVR לצורך ביצוע שירותים עצמיים, ככל שיאופיינו כאלה, במסגרת תקופת ההתקשרות.



- 5.4.2 הפניה הלקוח למשאבי ה-IVR תבצע על-פי פרמטרים שונים, כגון: התור או השירות לו הלקוח ממתין, סוג הלקוח ומאפייניו, זמן ההמתנה בפועל או הצפוי, כמות משאבי ה-IVR הזמינים ופתיחה או סגירה של השירות ע"י מנהל המרכז.
- 5.4.3 מוסיקה והודעות בהמתנה במרכזיה או במערכות תומכות:
- 5.4.3.1 המערכת תאפשר השמעה של מוסיקה וגינגלים שווקיים שונים בהתאם לתור, לשירות המבוקש, למאפייני הלקוח וכדומה.
- 5.4.3.2 בזמן המתנה, המערכת תאפשר השמעת מיקומה של השיחה בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.
- 5.4.3.3 זיהוי לקוחות שנטשו בהמתנה ויצירת רשימת חיוג ובדיקה טרם חיוג חוזר ע"י הודעה אם טרם דברו עם המוקד.
- 5.4.4 נטישה התור לבחירת הפונה
- 5.4.4.1 יכולת השמעה של זמן ההמתנה הצפוי / מיקום בתור וכן הפעלת רכיב "שיחה חוזרת" (Call Back), בשתי אפשרויות: חזרה בחלונות זמן מוגדרים מראש, או תוך שמירה של המקום בתור.
- 5.4.4.2 כאשר זמן ההמתנה הצפוי במרכז הוא 6 דקות, תודיע הודעה מוקלטת, לא יאוחר מ 2 דקות מתחילת השיחה, כי זמן ההמתנה ארוך וכי יש אפשרות לעבור לשירות של שיחה חוזרת או להמתין לקבלה של מענה אנושי.
- 5.4.4.3 במהלך ההמתנה, תינתן ללקוח האפשרות לוותר על ההמתנה ולהשאיר במערכת מספר טלפון לחזרה (אם מספר הטלפון של הפונה זוהה, נדרש להקריא לו אותו ולאפשר לו 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 של החייגן כחלק ממערכת ה- Contact Center תהיה Preview או Progressive, בהתאם להחלטת המשרד.
- 5.4.4.4 הפעלה או מניעה של שירות זה ייקבעו פרמטרית על-פי סוג השירות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, על-פי מאפייני הלקוח, עומס במרכז וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת על-ידי מנהל המרכז. היה והלקוח לא יאוחר אחרי 3 נסיונות, תשלח הודעת sms ללקוח. מודגש שאיתור ניסיונות החיוג ללקוח יאפשר להגדיר פרמטרית בחייגן את מופעי החיוגים בין ניסיונות.



5.4.4.5 המערכת תספק דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכשלונות), כאשר החיוג בוצע ב-Progressive Mode. בחיוג בשיטת Preview Mode, נדרשת תמיכה בסיווג של תוצאת השיחה במערכת ה-CRM ואינטגרציה עם מערכת החיגון, לצורך הוצאה של חיוגים חוזרים על-פי חוקיות עסקית, שתוגדר בתקופת ההתארגנות והחפיפה. ראו גם דרישה זו בפרק CRM תהליך תיעוד פניות. לעומת זאת עבור שימוש בשיטת חיוג ב-Progressive Mode נדרשים דוחות המערכת לתוצאות חיוג (הצלחות וכשלונות), ועל פיהם יקבע מנגנון האלגוריתם לשיפור יחס ההצלחה וכוונן הפרמטרים של אלגוריתם ה-Progressive.

5.5 כניסת פניה לנציג-שירות

- 5.5.1 פניות ינותבו לשלוחת הנציג בהתאם להגדרות המערכת ושיוכן לתחומי הפעילות, על-פי רמת מיומנות, ותק ורמת מקצועיות.
- 5.5.2 המערכת תחפש נציג פנוי, המשויך לתחום הפעילות, אליו היא תנתב את הפניה (שיחה / פקס / דוא"ל / שפה / צ'אט וכדומה), על-פי רמת עדיפות.
- 5.5.3 המערכת תחפש נציג פנוי, המשויך לתחום הפעילות, אליו היא תנתב את הפניה (שיחה / פקס / דוא"ל / שפה / צ'אט/נושא וכדומה), על-פי רמת עדיפות.
- 5.5.4 המערכת תדע לפתוח פניות לפי מספר מפתחות מזהים, כגון: מספר ת.ז, מספר טלפון ועוד, ככל שיוגדר בתקופת ההתארגנות והחפיפה.
- 5.5.5 עם כניסת הפניה בפועל, המערכת תקפיץ סרגל נציג והקפצת מסך לקוח מתאים ממערכת ה-CRM כגון לקוח מזוהה ואין היסטוריה או יש זיהוי ופניה פתוחה / סגורה, וכן פרטים אודות השיחה הנכנסת: שם התור, השירות או הענף במענה הקולי, ממנו השיחה מגיעה, זמן ההמתנה, מספר טלפון ממנו חייג, התקשרות חוזרת של הלקוח באותו היום, חווי על מקור השיחה (נכנסת, חייגן, וכדומה). רשימת הנתונים, שיוצגו בכל אחד מהחלונות המוזכרים כאן והמסך המתאים הנדרש מ-CRM להקפצה יוגדרו בתקופת ההתארגנות והחפיפה.
- 5.5.6 סרגל נציג יוגדר כ"תמיד עליון" (Always on Top), כלומר הוא לא ייעלם במהלך השיחה ובשעת סיומה.
- 5.5.7 החלון של המערכת לניהול פניות יוקפץ עם סיום התעוד של השיחה הקודמת. היה ושיחה חדשה נכנסה לפני שנציג סיים לתעד את השיחה, המסך לא יידרס ונתוני הלקוח והשיחה החדשים יוצגו בסרגל נציג עד לסיום התעוד, שלאחריו יוקפץ המסך. קיימת אפשרות נוספת - פתיחת חלון מקביל; להחלטת המשרד לגבי שיטת העבודה, שתתקבל בתקופת ההתארגנות והחפיפה.



5.5.8 השיחה תכנס באופן אוטומטי לשלוחת הנציג ותיענה אוטומטית. למרות זאת עשויים להיות מקרים בהם כן יידרש אשור ע"י הנציג. לפיכך המערכת תתמודד בשתי האופציות, כולל שילוב (בחלק מהמוקד יבוצע auto answer ובחלק מענה מבוקר של קבל/דחה ע"י הנציג).

5.5.9 השיחה עם מספר מזהה חד ערכי שלה תוקלט מייד עם כל הפרטים הקשורים אליה כפי שמוגדרים בסעיף " הקלטות" ותשויד לפניה.

5.5.10 מודגש שההקפצה של מסך פרטי השיחה ושל חלונות מערכות המידע תתבצע גם במצבים של העברת שיחה, התיעצות ועידה.

5.6 סיום שיחה

5.6.1 בסיום שיחה, הנציג יעבור אוטומטית לאחר הסטטוסים, שיוגדרו לו: מצב זמין אוטומטי, אחד ממצבי הלא זמין וההפסקות ומצב Wrap Up, כלומר זמן למילוי "ניירת" או להמתנה לקבלת שיחה.

5.6.2 אם מוגדר "זמין אוטומטי", המערכת תאפשר פרק זמן של מספר שניות (שיוגדר פרמטרית), בו לא יכנסו לנציג שיחות ופניות אחרות ולנציג תהיה האפשרות לשנות את סטטוס העמדה.

5.6.3 המערכת תאפשר ביצוע של תשאול אוטומטי על שביעות-הרצון של הלקוח, מיד לאחר קבלת המענה על-ידי נציג טלפוני או באמצעות ה-IVR.

5.7 סרגל נציג

5.7.1 ממשק הנציג יכלול מערכת Softphone להפעלה של כל הפונקציות הטלפוניות וישומונים (אפליקציות) נלווים (שיחות נכנסות ויוצאות, חייגן Outbound, מוניטור) כל תכונות המרכזיה ייתמכו על-ידי ממשק זה.

5.7.2 ממשק הנציג יתמודד בעברית בצורה מלאה (שדות ונתונים). תצורת הממשק תאופיין בתקופת ההתארגנות והחפיפה.

5.7.3 כניסה לממשק הנציג והפעלתו יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמא. קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלבנטיות לנציג זה, את כישוריו של הנציג ואת רמתו בכל כישור וכן את השתייכותו לצוות, לקבוצה או למרכז הרלבנטי. קוד המשתמש יגדיר גם את התכונות ואת התצורה של ממשק הנציג, כפי שפורט בתת-הסעיף הקודם.

5.7.4 ממשק הנציג יכלול לפחות את כל הפעולות הטלפוניות הבסיסיות, כגון: מענה לשיחה, החזק והחזר, חיוג, התיעצות, העברה, שיחת ועידה, חיוג מהיר, חיוג



- חוזר, דילוג בין שיחות ממתונות, השתקה וכיוצא-בזה. תינתן עדיפות למציע, שיאפשר הוספת פקדים נוספים, כגון: חיוג מהיר לתומך, אחראי משמרת ועוד.
- 5.7.5 הממשק יכלול הצגה של הסטטוס הנוכחי של עבודת הנציג, כגון: מענה, שיחה, החזק, חיוג, צלצול, מצב שיחה יוצאת, ניירת, Wrap Up, סוגי הפסקות ומצבי "לא זמין" שונים וכדומה.
- 5.7.6 ניתן יהיה להגדיר סוגים שונים של מצבי אי-זמינות, כגון: ניירת, Back Office וכדומה וכן סוגים שונים של הפסקות, כגון: הפסקה ראשונה, הפסקת צהרים, הפסקת איכות (משוב, תדריך, רענון חודשי) וכיוצא-בזה.
- 5.7.7 כל הסטטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו בתצוגות זמן אמת ובדוחות דרישות התשלום LOGIN ודוחות הסטוריים.
- 5.7.8 מוניטור אישי לנציג והשוואת למוקד עם נתונים אישיים והשוואתיים כגון: זמן שהייה בסטטוס הנוכחי, מספר שיחות שענה, ממוצע שיחות לשעה, אורך שיחה.
- 5.7.9 מוניטור נתוני מוקד כגון: מספר ממתונים בתור, זמן המתנה ממוצע, זמן המתנה הארוך ביותר וכדומה הנציג יכול לבצע העברה חמה של השיחה (העברת השיחה ללא המתנה למענה) לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, ליועץ מומחה, ל-Back Office או ליעד אחר.
- 5.7.10 הנציג יוכל לבצע התייעצות מקצועית. יעדי ההתייעצות יוגדרו מראש במערכת וישוקפו בדוחות כשיחות התייעצות.
- 5.7.11 הממשק יאפשר התייעצות מקצועית בין נציג למנהל. יעדי ההתייעצות יוגדרו מראש במערכת וישוקפו בדוחות כשיחות התייעצות.
- 5.7.12 הנציג יוכל להקים שיחת ועידה, הכוללת את הנציג, הלקוח ומשתתפים נוספים (נציגים, מנהלים, יעדים מחוץ למרכז וכדומה). ניתן יהיה לבצע שיחת ועידה מרובת משתתפים. התנתקות הנציג היוזם של שיחת הוועידה תאפשר לשאר המשתתפים להמשיך בוועידה ביניהם.
- 5.7.13 במידה ובמהלך שיחה עם לקוח התנתקה שיחה, יוצג לנציג ברשימה פרטי טלפון הלקוח+. ת.ז. להתקשרות חוזרת. רשימה זו תתנהל כמו כול רשימת חזרה נדרשת ללקוחות וחשופה למנהל המשמרת כך שתהיה בקרה שאכן בוצעה שיחה חוזרת לפונה

5.8 **דוחות Contact center**

5.8.1 כללי



- 5.8.1.1 לנציגי המשרד תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות זמן אמת ובדוחות הסטוריים. הגישה תתאפשר למשרד לא רק לדוחות מסכמים אלא לבסיס הנתונים של כול נתונים הגולמיים שיצרו אותם ונוסחאות החישוב. הדבר נכון גם ביחס לתת מערכות מרכזיה, IVR, חייגן. גישה זו תאפשר למשרד גם שליפת מידע או יבוא למערכת הרשות תיעוד מפורט של גישה ושימוש פשוט ברכיב זה הינו חלק מרכזי בתיעוד הנדרש להגשה של נתן השירותים.
- 5.8.1.2 המערכת תספק מידע בזמן אמת ומידע הסטורי בכל החתכים, כולל ברמת מערכת (טיפול בפניות, עבודת נציגים, משאבים ועוד), ברמות של: מרכז, תורים, קבוצות נציגים, נציגים, ו-Skills.
- 5.8.1.3 כל מערכות הבקרה והדוחות, כולל מצגות בזמן אמת והדוחות ההסטוריים, יכילו נתונים עבור כל סוגי הפניות הנכנסות למרכז, היוצאות ממנו ופניות פנימיות.
- 5.8.1.4 מודגש שהדרישה של המשרד מנותן השרותים אינה קבלת דוחות רק של ה- Contact center אלא הצגת דוחות ותמונה אינטגרטיבית למנהל המרכז ונציגי המשרד, של הפניות במערכת CRM מול השיחות ופניות נכנסות ויוצאות בערוצי תקשורת במערכת Contact center. דרישה זו מבוססת על הקשר החד ערכי הנדרש בין מספר פניה+ מספר בקשת שרות למספר שיחה. דרישה זו הינה מהותית ביותר לשיפור מתמיד של השרות ואפקטיביות במרכז.
- 5.8.1.5 לצורך זה נדרש לשמור על כול הדרישה בסעיף 1.11.3, 7.8.25. מודגש בזאת שהיישום יתבצע באמצעות תשתית טכנולוגית אחידה ומנגנון טכני אחד שבו נמצאות ומתועדות כל הפניות הנכנסות ויוצאות מכל הערוצים ובאופן אחיד, בו מתנהל בסיס נתונים אחיד בשפה אחת וכול יישויות המערכת לצורך פניות ומבסיס נתונים זה יוצגו ישירות הנתונים ל- dashboard ודוחות ניהול לכלל הערוצים
- 5.8.1.6 אפיון הדוחות ומוניטור זמן אמת יעשה בתקופתה ההתארגנות והחפיפה. חלק מדרישות אלה מופיעות בנספח מדדי ביצוע, נספח דוחות ניהול, הסכם ההתקשרות.
- 5.8.2 דוחות בזמן אמת (Real Time)
- 5.8.2.1 המערכת תאפשר צפיה בנתונים על-גבי: צג בעמדות מנהלים, מסך תצוגה ודוחות מודפסים.
- 5.8.2.2 נותן-השירותים יאפשר צפיה בנתוני זמן אמת, ע"י כניסה באמצעות שם משתמש וסיסמא לעובדי המשרד. הגישה תתאפשר לא רק למוניטור אלא לנתונים הגולמיים שיצרו אותם.



- 5.8.2.3 נותן-השירותים יאפשר ממשק אינטרנטי לכניסה מרחוק לצורך צפיה בדוחות זמן אמת של המרכז, באמצעות שם משתמש וסיסמא.
- 5.8.2.4 המערכת תכלול הצגה גראפית וטבלאית של נתוני זמן אמת.
- 5.8.2.5 המערכת תאפשר הצגת חריגים על-פי פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע לפי ספים.
- 5.8.2.6 ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים, בהתאם לסוג הפעילות.
- 5.8.2.7 המערכת תכלול מידע מצטבר של נתונים גולמיים (כגון: מספר ממתנינים, נוטשים, נענים, שיחות Call back בהמתנה, השגה משך שיחה או ההמתנה הארוכה ביותר, חריגה מ- SLA).
- 5.8.2.8 נתוני נציגים לתצוגה בזמן אמת.
- a. מספר נציגים מחוברים ופעילים במערכת (ב-Login).
- b. מספר נציגים בכול מצב וסטטוס.
- c. זמנים מצטברים ואחוזים מתחילת היום בכול סטטוס של נציג.

5.8.3 דוחות הסטוריים

- 5.8.3.1 נדרשת האפשרות להצגת דוחות על גבי מסך, להפקה של דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח, כגון MS-Excel.
- 5.8.3.2 ניתן יהיה לתזמן דוחות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד-פעמי והפקה מיידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח, כולל יעדי משלוח של הדוחות.
- 5.8.3.3 כל הדוחות יאפשרו מידע פרטני (למשל: על כל נציג, קבוצה, תור וכדומה) וכן נתונים מסכמים (למשל: כל הנציגים ברשימה המפורטת, סיכום של כל הקבוצות, וכדומה).
- 5.8.3.4 מערכת הדוחות תאפשר הצגת דוחות על ציר הזמן (מספר נוטשים / נענים לאחר 10 שניות המתנה, 20 שניות וכך הלאה).
- 5.8.3.5 הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות: המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים), מרכזים, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים, Skills ורמות ידע.
- 5.8.3.6 ניתן יהיה להפיק דוחות מפורטים ברמת השיחה הבודדת, כולל כל התחנות, בהם השיחה עברה (מערכות, צמתים, ענפים, תורים, נציגים ועוד), כולל חתימות זמן ונתונים מצורפים אחרים, כגון: אירועים במהלך הפניה (מידע שנמסר ומידע שהתקבל) ומאפייני הלקוח.
- 5.8.3.7 מערכת הדוחות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה, שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית.



5.8.3.8 שמירה ב - On-line מידע מצטבר של שנה לפחות (הפקת דוחות ע"י גישה מיידית לנתונים). ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון עם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דוחות.

6. חייגן

6.1 כללי

- 6.1.1 המערכת תאפשר בניה של מבצעים (Campaigns) ושל רשימות חיוג ללקוחות, שישולבו בעבודת המרכז בשגרה לצורך חזרה ללקוחות, סקרים או על-פי כללים עסקיים אחרים, שיקבעו על-ידי המשרד.
- 6.1.2 המערכת תשרת קמפיינים יוצאים יזומים של המרכז והן בקשות Call back של לקוחות שפנו למרכז בערוצים השונים כולל הצעה לבקשת call back בחלונות זמן בשעה נקובה מול יומן אפשרי. לקוחות שנטשו.
- 6.1.3 החייגן ישתלב בהלימה מלאה לדרישות המתוארות בפרק 1.11 "ניהול שיחות יוצאות ב-CRM".
- 6.1.4 נותן השרותים יפרט במענה מהו האלגוריתם, לפיו החייגן מנהל את מספר היציאות (Ports) לחיוג אל מול מספר הנציגים הפנויים ב-Skill.
- 6.1.5 נותן השרותים יפרט האם החייגן המוצע תומך באופן חיוג מסוג Call Blending.
- 6.1.6 נותן השרותים יספק פירוט של שיטות ההפעלה חייגן קרי, Progressive, Automatic Preview, Predictive Preview. בכל אופן הדרישה שחייגן יתמוך לפחות בשיטות : Progressive, Automatic Preview.

6.2 בנית קמפיינים ורשומת חיוג

- 6.2.1 קליטת רשומות מ-CRM או מקור אחר.
- 6.2.2 בדיקת ולידיות לנתונים לא נכונים כמו מספרי טלפון והצגת שגויים.
- 6.2.3 שיוך רשומות לקמפיין או כמה קמפיינים.
- 6.2.4 הגדרת חוקי חיוג לקמפיין, הגדרת חוקי מענה לקמפיין.
- 6.2.5 הגדרת חוקי אלוקציה של שיחות לנציגים.
- 6.2.6 הגדרת עדיפות לקמפיין בין מספר קמפיינים.
- 6.2.7 הגדרת עדיפות לקמפיין חיוג מול שיחות נכנסות.



- 6.2.8 ניתן יהיה להגדיר לכל רשימת חיוג פרטי מידע שונים (מספרי טלפון לחיוג, שם האזרח הותיק, איש קשר ופרטים רלבנטיים אחרים מפרטי אזרח ותיק או נוספים, הנחוצים לשיחה או לתעוד ולניתוח של השיחה).
- 6.2.9 ניתן יהיה להגדיר כותרות שונות לפרטי המידע, שיהיו שונים ממבצע אחד למשנהו.
- 6.2.10 רשומת החיוג תכיל סטטוס חיוג, כגון: לא חוייג, חיוג חוזר מתוזמן, חיוג חוזר לאחר חוסר מענה (תפוס, אין מענה) וכדומה.
- 6.2.11 המערכת תתמוך בקליטה ידנית של רשימות חיוג מ-MS-Excel וביבוא ממערכות מתממשקות (לדוגמא - המערכת לניהול הפניות או כל מערכת רלבנטית אחרת).
- 6.2.12 החייגן יתמוך בעדכון של מערכת ה-CRM בסטטוס הטיפול לכלל השיחות ברשימת החיוג, שהתקבלה מהמערכות המתממשקות.
- 6.2.13 החייגן יתמוך במסך תזמון, שיאפשר לנציג לתזמן שיחה חוזרת ללקוח.

6.3 תפעול החייגן

- 6.3.1 הנציג יוכל לתזמן את השיחה בממשק החייגן. ההסטורה של החיוגים ללקוח תועבר למערכת לניהול הפניות לצרכי תעוד.
- 6.3.2 שיחות אלו יוקמו כרשומות לביצוע ברשומות חייגן, תוך שימוש בפרטי הלקוח ויבוצעו אוטומטית, על-פי התזמון.
- 6.3.3 ניתן יהיה להגדיר חוקים עסקיים עבור בחירת של שיטת החיוג או מדיניות שיטת חיוג ברמת מרכז, Skill או שירות, שתנוהל על-ידי מנהלים במערכת.
- 6.3.4 המערכת תאפשר הפעלה של תסריטי הניתוב הבאים עבור שיחות החייגן הנענות:
- 6.3.4.1 השמעת הקלטה וניתוק השיחה.
- 6.3.4.2 השמעת הקלטה, הכוללת תפריט בחירה עם מעבר לנציג או לנתב.
- 6.3.4.3 השמעת הקלטה ובסיומה העברה לנציג (ללא בחירה).

6.4 כניסה של שיחת חייגן לנציג-שירות

- 6.4.1 עם הצגת השיחה לנציג, יוקפץ מסך מערכת CRM עם פרטי הלקוח ופרטים רלבנטיים אחרים. יוגדרו כמה מסכים להקפצה לפי תנאים כמו לקוח מזוהה ואין היסטוריה או יש זיהוי ופניה פתוחה / סגורה.
- 6.4.2 במצב עבודה Preview, תתאפשר הגדרה של החוקים העסקיים הבאים:
- 6.4.2.1 חיוג מדי.



- 6.4.2.2 השהיה של החיוג לפי פרמטר זמן, שלאחריו יבוצע החיוג.
- 6.4.2.3 חיוג יזום על-ידי הנציג.
- 6.4.3 במצב של כשל בחיוג למספר הראשון, יתבצע חיוג מידי למספר הבא ללקוח.
- 6.4.4 במצב עבודה Preview, סטטוס הנציג בזמן החיוג יסומן כשונה מזה של זמן השיחה - סטטוס "חיוג יוצא".
- 6.4.5 המערכת תאפשר לעבוד על מספר מבצעים במקביל ולהגדיר עדיפויות ביניהם. כמו כן, המערכת תאפשר להגדיר הגדרות חיוג לכל מבצע בנפרד, על-פי החלטת אחראי המשמרת ומנהלי המרכז.
- 6.4.6 המבצעים ורשימות החיוג יכללו פרמטרים, על-פיהם יתבצע החיוג, כגון: זמני פעילות (ימים ושעות), מספר טלפון להתקשרות ומספרים חלופיים, זמן ההתקשרות (תאריך ושעה), אופן ההמשך של הטיפול בשיחה, בהתאמה לסטטוס המענה (תפוס, אין תשובה, משיבון, מודם, פקס, מספר לא תקין, מספר שגוי), מספר נסיונות חיוג ללקוח ותדירותם והיעד המתאים, בהתאם לסטטוס המענה.
- 6.4.7 רמת העדכון במערכת תוודא שלא יתבצע חיוג ללקוחות, שהטיפול בהם הושלם.
- 6.4.8 אם הלקוח מבצע שיחה חוזרת למרכז, תידרש בדיקה, האם קיימות רשומות חיוג אליו והאם יש לסגור אותן בהתאם.
- 6.4.9 המענה לשיחות בכל השיטות, למעט Preview, יהיה אוטומטי ללא צורך בלחיצה על כפתור מענה. טרם כניסת השיחה, הנציג ישמע באוזניות חיווי קולי, המתריע על כניסת השיחה ומשמיע את שם המבצע.

6.5 ממשק ניהול

- 6.5.1 המערכת תסופק עם ממשק ניהול, בו ינוהלו כל המבצעים והגדרות החייגן.
- 6.5.2 ניתן יהיה להפעיל ולעבוד באמצעות ממשק הניהול של החייגן בשתי תחנות במקביל.
- 6.5.3 ממשק הניהול יכלול הגדרות חוקיות של החייגן, בהתאם לכל ערכי סטטוס השיחה השונים (לדוגמא: אין תשובה, מענה, תפוס, פקס, תא קולי, מספר שגוי וכדומה).
- 6.5.4 הגדרות החוקיות תכלולנה האם הטיפול הסתיים או שנדרש לבצע נסיונות חיוג נוספים, מספר הנסיונות ומשך הזמן שיחלוף עד לביצועם של נסיונות ההתקשרות הנוספים.



6.6 דוחות חייגן

6.6.1 כללי

6.6.1.1 מודגש שהדרישה של המשרד מנותן השרותים אינה קבלת דוחות רק של החייגן במערכת ה- Contact center, אלא הצגת דוחות ותמונה אינטגרטיבית למנהל המרכז ונציגי המשרד, של השיחות שבוצעו בחייגן מול הפניות במערכת CRM. דרישה זו מבוססת על הקשר החד ערכי הנדרש בין מספר פניה+ מספר בקשת שרות למספר שיחה. דרישה זו הינה מהותית ביותר לשיפור מתמיד של השרות ואפקטיביות במרכז. אפיון הדוחות יעשה בתקופת ההתארגנות והחפיפה.

6.6.2 דוחות בזמן אמת

- 6.6.2.1 הביצועים ישולבו בתצוגות זמן האמת, בהתאם לאפיון בתקופת ההתארגנות והחפיפה.
- 6.6.2.2 התצוגות יכללו את מספר השיחות והפניות היוצאות (כולל שיחות חייגן, זמן חיוג, ו-Call back), אשר טופלו בכל פרק זמן נדרש.
- 6.6.2.3 סטטוס קמפיין בטיפול של רשימת חיוג.
- 6.6.2.4 המערכת תאפשר צפיה במסך, המציג בזמן אמת את מספר היציאות (Ports) הפעילות ברמת מבצע ואת סטטוס היציאות (בשיחה, בתקלה, וכיוצא-בזה).

6.6.3 דוחות הסטוריים

- 6.6.3.1 המערכת תאפשר יכולת בחירה להפקת דוחות לפי: טווח תאריכים, מבצעים נבחרים, סטטוס הטיפול (ערכים שונים), ביצועי נציגים ועוד, על-פי האפיון המפורט, שיוגדר בתקופת ההתארגנות והחפיפה.
- 6.6.3.2 הדוחות יפרטו לפחות את הפרמטרים הבאים:
 - 6.6.3.2.1 מספר חיוגים וסטטוסים.
 - 6.6.3.2.2 פירוט של מחזור חיי הטיפול, ברמת רשומה.
 - 6.6.3.2.3 אחזי השגה.
 - 6.6.3.2.4 סיבות כשלון.

7. IVR

לא ניתן להציע מערכת הנמצאת בשלבי הטמעה אצל המציע.

7.1 דרישות כלליות

- 7.1.1 מערכת ה-IVR (Interactive Voice Response) משמשת לצרכים הבאים:
 - 7.1.1.1 להפעלה של תפריטי ניתוב.
 - 7.1.1.2 זיהוי לקוחות.



- 7.1.1.3 שרותים אינטרקטיביים אחרים כמו סטטוס פניות.
- 7.1.1.4 לניתוב שיחות על-פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח.
- 7.1.1.5 מתן מידע כללי.
- 7.1.1.6 השמעת מידע אישי אינטרקטיבי כמו סטטוס פניות.
- 7.1.1.7 השמעה של מידע כללי ושווקי, מפולח לפי לקוחות ושירות.
- 7.1.1.8 מתן מידע בהמתנה בתור.
- 7.1.1.9 השארה של מספרי טלפון לשיחה חוזרת (Call Back).
- 7.1.1.10 תזכורת ללקוח שהתקשר לשיחה חוזרת שיש לו בקשת call back במערכת ואם עדיין רוצה שרות.
- 7.1.2 מערכת ה-IVR, על רכיביה השונים, תהיה נפרדת ממערכות אחרות של נותן-השירותים, המשרתות לקוחות אחרים. נדרש לפרט במסגרת המענה מנגנוני אבטחה.
- 7.1.3 נותן-השירותים מתחייב להתקנה של כל המשאבים הנדרשים לצורך מתן שירות רציף במתכונת 7 * 24.
- 7.1.4 בסעיף זה, רשומות דרישות כלליות למערכת. המערכת תוגדר סופית בתקופת ההתארגנות והחפיפה, ע"י נציגים של המשרד ושל נותן-השירותים. במהלך שנות הפעילות של המרכז, ייתכנו שינויים והתאמות בנייתוב השיחות, לפי צרכים משתנים ולפי אופי הפעילות; זאת, מזמן-לזמן ובהודעה מראש מטעם המשרד.
- 7.1.5 ביצוע השינויים בפועל הינו באחריות נותן-השירותים ועל חשבונו, ברמת-שירות של עד שבוע עבודה או בטווח זמן, שייקבע בין המשרד לנותן-השירותים. בטבלה בסעיף 20 מוגדרים טווחים מכסימליים לפי סוג שינוי
- 7.1.6 כחלק מאפיון ה-IVR, יידרש ביצוע בדיקה של מספר זיהוי לקוח במערכת במערכת CRM. לפיכך נדרש אפיון הממשק בין מערכת ה-IVR למערכת ה-CRM.
- 7.1.7 כחלק מאפיון ה-IVR, עשויים להידרש שרותים נוספים עבור מידע אישי כגון סטטוס פניות במערכת.
- 7.1.8 כחלק מאפיון ה-IVR, המערכת תידרש לתתמוך בשליחת SMS מתוך ה-IVR לבחירת הלקוח
- 7.1.9 המערכת תספק מידע כללי, שיוגדר בתקופת ההתארגנות והחפיפה.
- 7.1.10 המערכת תאפשר השמעת הודעות כלליות משתנות במקומות שונים, בנייתוב על-פי סוג השירות והשפה נדרשת: עברית וערבית, אחר.



- 7.1.11 לטובת הפעלת ה-IVR, המשרד יספק את קובצי ההקלטות הקיימים. במהלך תקופת ההתקשרות, ייתכנו שינויים בנייתוב השיחות ובהקלטות הנדרשות. הקלטות נוספות יהיו על חשבון נותן-השירותים.
- 7.1.12 כלל ההודעות יהיו הקלטות מחברה חיצונית ואולפן מקצועי ולא יבוצעו הקלטות על-ידי עובדים של המשרד או של נותן-השירותים.
- 7.1.13 המערכת תאפשר השמעת הודעות במצב חירום, על-פי תורים רלבנטיים, בשליטת אחראי המשמרת.
- 7.1.14 המערכת תאפשר ביצוע של הקלטות חיצוניות וטעינתן למערכת בזמן עבודה, וכן ייבוא הקלטות. לצורך מהירות שרות וגמישות תפעולית נותן-השירותים יספק ממשק לניהול ההודעות, הכולל אפשרות להקלטה, למפתוח, לטעינה, למחיקה ועוד.
- 7.1.15 המערכת תאפשר ניתוב שיחות על-פי נושאי שיחה.
- 7.1.16 לצורך שרות מהיר וגמישות תפעולית, המערכת תאפשר פתיחה/סגירה התנהלות שירותים ע"פ פרמטרים. (שרות יכולים להיות ענפים או תתי ענפים).
- 7.1.17 למזמין תנתן הרשאה מלאה לממשק הניהול לצורך ע"פ החלטתו של פתיחה/סגירת ענפים, הוספה והסרה של הודעות דינמיות, הפעלה/הפסקת Call Back.
- 7.1.18 המערכת תאפשר ללקוח, בכל שלב, להגיע לנציג בנתב השיחות וגם לחזור לתפריט הראשי.

7.2 דוחות IVR

- 7.2.1 המערכת תספק מידע אודות הפרמטרים הבאים לפחות:
- 7.2.1.1 מספר שיחות נכנסות, בכל צומת וענף על ציר הזמן.
- 7.2.1.2 מספר השיחות, ששגו בהקשות בענפים וצמתים השונים.
- 7.2.1.3 מספר שיחות, שננטשו בכל צומת וענף לפני שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי או לאחר מכן.
- 7.2.1.4 פירוט מספר המתקשר (Caller ID).
- 7.2.1.5 אם יופעלו שירותים עצמיים:
- 7.2.1.5.1 מספר השיחות, ששגו בהקשות בצמתים השונים.
- 7.2.1.5.2 מספר השיחות, שקיבלו מענה מלא ב-IVR (לא עברו למרכז).
- 7.2.1.5.3 מספר שיחות, שננטשו לפני שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי או לאחר מכן.



- 7.2.1.5.4 מספר לקוחות חוזרים בחתך זמן מוגדר ע"פ ת.ז ומספר שיחות ללקוח.
- 7.2.1.6 הגדרה מפורטת של הדוחות תתבצע בתקופת ההתארגנות והחפיפה.
- 7.2.1.7 המשרד יוכל להוסיף דרישה לדוחות שונים, בהתאם לצרכים, שיעלו מזמן לזמן.
- 7.2.2 גם כאן מודגש שהדרישה של המשרד מנותן השרותים אינה קבלת דוחות רק של ה- IVR במערכת ה- Contact center, אלא הצגת דוחות ותמונה אינטגרטיבית למנהל המרכז ונציגי המשרד, של השיחות שבוצעו ב-IVR מול הפניות במערכת CRM. דרישה זו מבוססת על הקשר החד ערכי הנדרש בין מספר פניה+ מספר בקשת שרות למספר שיחה. דרישה זו הינה מהותית ביותר לשיפור מתמיד של השרות ואפקטיביות במרכז. אפיון הדוחות יעשה בתקופת ההתארגנות והחפיפה.
- 7.3 בעת תקלה טכנית, שאינה מאפשרת מענה לשיחות, תהיה אפשרות להקלטה של הודעה טלפונית, המודיעה לפונים על הפסקת השירות בשל תקלה טכנית ובחירה בתרחיש של שיחה חוזרת (Call Back).
- 7.4 ביצועי מערכת
- 7.4.1 לא תהיה פגיעה בפרמטרים של אמינות וזמינות המערכת, ולא תהיה כל השהיה שהלקוח עלול לחוש בה (השמעת הודעות ותפריטים בתגובה להקשות). השהיות בתגובת מערכות המידע שבאחריות המשרד, לא יחשבו כבעיה במערכת כל עוד אופיין ומומש המשך טיפול בשיחה למצב זה.
- 7.4.2 זמינות - המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה בשעות פעילות המוקד. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכת המוצעת) (99.99% מהזמן).
- 7.4.3 לא יהיו פערים בין כמות שיחות נכנסות ממרכזיה למול כמות שיחות נכנסות ל- IVR לצורך כך יסופקו דוחות המאמתים זאת או פרוט הסיבות לכשלים.
- 7.5 זיהוי דיבור - ישום עתידי: המערכת תאפשר הפעלה של תסריטי מידע וניתוב באמצעות זיהוי דיבור. מחויבות נותן-השירותים ביישום זה היא לפחות בנושאים המרכזים הבאים:
- 7.5.1 ביצוע של כל הקלטות שידרשו עבור המערכת.
- 7.5.2 תהליך רציף של טיוב נתונים.
- 7.5.3 הגדרה של תסריטי שיחה לזיהוי הדיבור.



- 7.5.4 הקמה של תסריטי כשל.
- 7.5.5 הצבה של מנגנון דוחות תומך כולל ובפרט נקודות כשל .
- 7.6 הפעלה של נתב שיחות חזותי (VIVR -- Visual Interactive Voice Response) - ישום עתידי: ניתוב חזותי של השיחה והעברתה לתור המתאים במרכז, הצגה של פרטי מידע ממערכת ניהול הידע ומאפיינים נוספים, כפי שיוגדרו בבוא-העת (לפי החלטתו של המשרד ובהתאם להודעה מראש). מחויבותו של נותן-השירותים בישום זה היא לפחות בנושאים המרכזיים הבאים:
- 7.6.1 אספקה של פתרון VIVR .
- 7.6.2 אפיון והקמה של הממשק למערכת ה-IVR / אתר האינטרנט, לשיקוף של תסריטים קיימים.
- 7.6.3 אינטגרציה מול סביבת טלפון חכם, בתמיכה מול מערכות ההפעלה הנפוצות: Android, iOS, אחר .
- 7.6.4 הגדרה של תסריטי שיחה חזותיים.
- 7.6.4.1 הגדרה של תסריטי כשל.
- 7.6.4.2 הקמה של מנגנוני סינכרוניזציה מול ה-IVR / אתר האינטרנט.
- 7.6.4.3 שליחה של מסרונים (sms) ללקוחות לאישור השירות ולקבלה של משוב חוזר.
8. **מערכת להקלטה וניהול איכות**
- 8.1 **כללי**
- 8.1.1 לא ניתן להציע מערכת, הנמצאת בשלבי הטמעה אצל המציע.
- 8.1.2 המערכת תתמוך בהקלטה רציפה (כל השיחות, המבוצעות במרכז, בשגרה ובחירום), ובהקלטת שיחות לצורך אבטחת איכות (QA).
- 8.1.3 ההקלטה תיושם על כל שיחות הטלפון במרכז, כולל נכנסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות, העברה, שיחת ועידה ומסכי העבודה וללא קשר למיקום העבודה של הנציג.
- 8.1.4 על השיחות להיות מוקלטות ולהשמר ללא הגבלת זמן; יהא זה אם בוצעו בקבלת שיחה ובהוצאתה למרכז הפיזי או אם בוצעו כחלק מעבודת נציג בעבודה מרוחקת.
- 8.1.5 המערכת תתממשק למערכת ה-Contact Center לשם זיהוי של תחילת שיחה וסיומה ולהעברה של פרטי השיחה למערכת CRM לשיך הקלטה לפניה.



- 8.1.6 כל הקלטה הנשמרת במערכת תהיה בעלת קישור (URL) שיועבר למערכת ה-CRM בסיום שיחה לצורך שיוך שיחה לפניה.
- 8.1.7 המערכת תאפשר הקלטת מסכים, כולל תמלילי שיחות הצ'אט, ככל שיופעל במרכז.
- 8.1.8 ניתן יהיה לאתר שיחות ברמה של: נציג / שלוחה / שיחה נכנסת או יוצאת תאריך/שעת התחלה / תאריך ושעה סגירה / מספר מחוייג / מספר מחייג/סוג שיחה / מספר פניה + מספר בקשת שרות / מספר זהות לקוח / סוג הפונה וכיוצא-בזה. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש הוספה של שדות, לפיהם יהיה ניתן לאתר שיחות.
- 8.1.9 המערכת תכלול כלים ידידותיים ונוחים לתפעול, לצורך קביעת מסננים לסינון שיחות, שיישמרו לאורך זמן, ואלו, שיימחקו לאחר זמן שיקבע.

8.2 אחזור מידע

- 8.2.1 המערכת תאפשר אחזור של המידע המוקלט, שאוחסן במערכת, מתחנות עבודה של מנהלי המערכת ושל נציג המשרד.
- 8.2.2 המערכת תאפשר האזנה לשיחה, צפיה במסך המוקלט וצפיה בכל הנתונים, המצורפים לשיחה המוקלטת, בעמדות מחשבים, שיועדו לכך ובמשרדים של נציגי המשרד במרכז.
- 8.2.3 כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי הרלבנטיים שלה.
- 8.2.4 תתאפשר גישה למערכת מן המשרד, לשלושה משתמשים לפחות.
- 8.2.5 המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות נתיקות.
- 8.2.6 המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירן ליעדים שונים, כקובצי WAV בדוא"ל או על-גבי תקליטור (CD) או התקן נייד אחר (כגון : Disk on Key).
- 8.2.7 על נותן-השירותים להתחייב להעביר את ההקלטות למשרד, בכל עת שהמשרד ידרוש זאת, בתוך שעותיים ממועד העברת הבקשה לנותן-השירותים על-ידי מנהל הפעילות מטעם המשרד.
- 8.2.8 בסיום ההתקשרות ולאחר העברת ההקלטות לידי המשרד ובאישור המשרד על קבלתן, על נותן-השירותים להתחייב על מחיקת ההקלטות ואי-שמירתן, כולל ממערכות הגיבוי.

8.3 בקרת איכות ומשוב

- 8.3.1 על המערכת המוצעת לתמוך בניהול של מערך ההקשבות ובקרת איכות. על המציע לפרט את היכולות.



- 8.3.2 בכדי לנהל תהליך איכות ממוקד ואפקטיבי של ביצוע משובים לנציגים נדרש לבצע זאת לפי מתודת דגימה שיחות שתקדם נציג מקצועית ולא חיפוש ובדיקה אקראית של שיחות. נדרש להגדיר חוק עסקי שיציף שיחות פוטנציאליות למשוב כגון ע"פ לפי אורך שיחה, מספר התייעצויות, נושא פניה +בקשת שרות, ערוץ פניה, זיהוי מילים וקטגוריות חוזרות.
- 8.3.3 המשוב יכיל את השדות הבאים לפחות:
- 8.3.3.1 שם נציג/ יועץ ממושב.
 - 8.3.3.2 פרמטרים לפיהם נגזרה השיחה למשוב- למשל אורך שיחה.
 - 8.3.3.3 מספר שיחה + תאריך + שעה.
 - 8.3.3.4 מספר פניה+מספר בקשת שרות.
 - 8.3.3.5 נושא פניה + נושא בקשת שרות.
 - 8.3.3.6 מאפייני לקוח אם נדרש.
 - 8.3.3.7 Section - קטגוריה למשוב.
 - 8.3.3.8 שאלה למשוב בתוך קטגוריה.
 - 8.3.3.9 סוג תשובה (פתוחה, סגורה).
 - 8.3.3.10 האם התשובה בחירה או חובה.
 - 8.3.3.11 טווח הציון לנושא - 1 עד 4.
 - 8.3.3.12 טווח הציון לקטגוריה אם רוצים למשב ברמת קטגוריה ללא פרוט לנושא - 1 עד 4.
 - 8.3.3.13 מקום למילוי הערה בתשובה פתוחה.
 - 8.3.3.14 נושאים לשימור.
 - 8.3.3.15 נושאים לשיפור.
- 8.4 יש לתאר במפורט ולספק דוגמאות של טופסי המשוב ובקרת איכות המובנים במערכת.
- 8.5 יש לתאר לתאר במפורט את כלי איחזור, dashboard בקרת איכות, דוחות מערכת.
- 8.6 במידה והמערכת המוצעת כוללת יכולת תמלול שיחה ותמלול שיחות כתובות תוך ניתוח תובנות ומגמות אל בסיס ניתוח אנליטי יש לציין זאת.
- 8.7 **דוחות מערכת**
- 8.7.1 ניתן יהיה להגדיר אינטרוולים משתנים על-פי הצורך - שעות, יומי, שבועי, חודשי, רבעוני ושנתי, לפי הצורך.
 - 8.7.2 דוחות בקרת איכות ברמת נציג / צוות / ברמת כלל המרכז.



- 8.7.2.1 - ברמת section (קטגוריה)
- 8.7.2.2 ברמת שאלה תוך קטגוריה.
- 8.7.2.3 ברמת משוב.
- 8.7.2.4 ברמת נושא פניה + בקשת שרות.
- 8.7.2.5 ברמת פרמטרים לפיהם נגזרה השיחה למשוב- למשל אורך שיחה.
- 8.7.3 נגישות להצגת ציוני סקר שלו כולל פירוט עד רמת שאלה.
- 8.7.4 דוחות על ציר הזמן של התקדמות נציג ע"פ השוואה לנציגים אחרים- Precision monitoring.
- 8.7.5 רכיב בקרת איכות ישרת גם את נציגי המשרד, כך שתניתן הרשאה לשימוש מלא בו עבור נציגי המשרד, שיוגדרו על-ידי מנהל הפעילות מטעם המשרד. הרשאה לשימוש הינה להגדרה בכל שאלון ושאלה, כל תוצאה שהתקבלה עד רמת השאלה.
- 8.7.6 הגדרת הדוחות תוכל להתבצע ברמת משתמש על-פי הרשאות שיוגדרו במסגרת תקופת ההתארגנות והחפיפה.
- 8.7.7 המציע יפרט דוחות נוספים, ככל שקיימים כאלה.

9. מערכת לניהול של תקשורת כתובה רב ערוצית

- 9.1 נותן השרותים נדרש להציג פתרון לנושא זה כפלטפורמת מדף מתמחה בתקשורת כתובה רב ערוצית נפרדת אשר נמצאת בממשק למערכת ה-Salesforce או כחלק מפתרון ורשוי Salesforce ובתנאי שאינו מחייב ממשקים במערכת ה-Salesforce. מודגש שכל פתרון מוצע נדרש לעמוד בדרישות של פרק זה
- 9.2 המערכת לתקשורת כתובה תהיה בממשק לכל רכיבי הפתרון וביניהם: מערכת CRM, Contact Center, אתר המשרד, CRM, נהול הידע. על נותן השרותים לפרט במענה הכתוב את תצורת ההתממשקות והפונקציונליות המסופקת עם ההתממשקות.
- 9.3 ערוצי פניה: אתר, דוא"ל, צ'אט, צ'אט בוט, רשתות חברתיות, sms, API WhatsApp, שליחה וקבלת טפסים, המאפשרים חתימת לקוח וקבלתם כצרופות בפניה עם נושא.
- 9.4 על ממשק המערכת להיות בשפה העברית הן עבור נציג והן בממשק הניהול.
- 9.5 על המערכת לעמוד בתקני אבטחת מידע של המשרד ולעמוד בבדיקת חדירות. נותן- השירותים הזוכה מתחייב לתיקון של כל הליקויים שיימצאו, ללא תמורה נוספת.
- 9.6 פונקציונליות נדרשת בתכונות יישום המערכת:



- 9.6.1 מנגנון לניתוב וקביעת עדיפויות של פניות לפי ערוץ, לפי נושא הפניה ומיומנות הנציג ופרמטרים של זמינות והמתנה.
- 9.6.2 בכל בקשה של לקוח להפעלה של התקשרות כתובה, ללא תלות בערוץ הפניה (צ'אט, WhatsApp וכדומה), יועבר נושא הפניה בהתאם לבחירת הלקוח בבקשת, כדי להפנות את הפניה לתור המתאים ולמיומנות המתאימה.
- 9.6.3 המערכת תאפשר לנציג לטפל בסוגי התקשרות שונים במקביל בהתאם למיומנות, בהתאם להחלטה של מנהל המרכז. יש לפרט מספר מירבי של פניות, שניתן להגדיר לשם טיפול במקביל.
- 9.6.4 המערכת תכלול תבניות שיחה, בהתאם לתרחישים שונים עבור הנציג. תבניות שיחה אלו ייקבעו בתקופת ההתארגנות והחפיפהסיום התקשרות באופן אוטומטי אחרי פרמטר זמן, בו לא התקבלה תגובה מצד הלקוח, בהתאם לחוקים עסקיים מוגדרים מראש, כפי שיוגדרו בתקופת ההתארגנות והחפיפה.
- 9.6.5 הגדרת הודעות אוטומטיות באין מענה, זמינות נציגים, חוסר פעילות בזמן השיחה וכדומה.
- 9.6.6 ניהול שעות פעילות – טבלת ימים ושעות פעילות לרבות התייחסות לחג וסופ"ש.
- 9.6.7 המערכת תאפשר כפתור צ'אט דינאמי באתר, שיושפע משעות הפעילות של מוקד הצ'אט, כך, שמחוץ לשעות הפעילות, כפתור הצ'אט באתר לא יוצג או שבבחירתו תופיע הודעה מותאמת.
- 9.6.8 ניהול ימים חריגים בהם המוקד סגור כל היום או עובד בשעות שונות בשונה מהמוגדר בימי עבודה רגילים.
- 9.6.9 להגדיר סוגים שונים של הפסקות נציג. לא תהיה מגבלה לכמות סוגי ההפסקות.
- 9.6.10 יכולת צפייה on line בביצועי המוקד בהתאם להרשאות.
- 9.6.11 יכולת התרעה על נציג לא מחובר.
- 9.6.12 יכולת התרעה על שיחות ארוכות.
- 9.6.13 יכולת הגדרת אסקלציה של שיחה במידה והשיחה מוגדרת כארוכה.
- 9.6.14 יכולת צפייה בהיסטוריית שיחות ובשיחות on line.
- 9.6.15 יכולת צפייה והתערבות בשיחה בצורה סמויה.
- 9.6.16 המערכת תאפשר פניה יזומה ללקוחותיה, במידת הצורך ובכפוף לכללים ולחוקים, הנהוגים במדינת ישראל לגבי דואר זבל (Junk Mail, Spam).



- 9.6.17 אפשרות הקלטת פניות ושמירתן.
- 9.6.18 ניהול מלא של משתמשים, הרשאות גישה ברמת הישום, הגבלת גישה לשעות פעילות וכיוצא-בזה.
- 9.7 פונקציונליות נדרשת לטובת לקוחות :
- 9.7.1 קלות חיבור- הגישה למערכת בצד לקוח בערוץ הפניה תהיה ללא התקה אף רכיב בצד הלקוח או צד המרכז
- 9.7.2 זיהוי באופן מאובטח על מנת לקבל מידע אישי
- 9.7.3 בעת עומס ואי-עמידה ברמת שירות מוגדרת (כפי שתוגדר במסגרת תקופת ההתארגנות והחפיפה), תינתן האפשרות להשאיר הודעה מובנית לחזרה ללקוח.
- 9.7.4 המערכת תאפשר הצגה של התראות מובנות לקוח בזמן הטיפול בפניה, התראה במסך הלקוח על קבלת מענה מהנציג (במצב, בו לא הגיב במשך X שניות מרגע קבלת ההודעה; משך הזמן המדויק יוגדר בתקופת ההתארגנות והחפיפה). כל ההתראות יוגדרו בתקופת ההתארגנות והחפיפה. ניתן השרותים יפרט יכולות אלו ויצרף דוגמאות.
- 9.7.5 יכולת לצפות כי הנציג מקליד תשובה
- 9.7.6 מעבר בין ערוצים כתובים ללא הגבלה, לדוגמה: שיחה שהתחילה בצ'אט, תוכל להמשיך ב-WhatsApp וכדומה
- 9.7.7 סיום התקשרות ילווה בהתראה מקדימה ללקוח בטרם יבוצע.
- 9.7.8 המערכת תאפשר ללקוח להדפיס או לשלוח לעצמו את השיחה לדוא"ל.
- 9.8 פונקציונליות נדרשת לטובת נציגים:
- 9.8.1 קבלת התראה קולית וויזואלית בעת כניסת שיחה.
- 9.8.2 שליחה בקשת זיהוי לקוח בערוץ שנבחר לפניה ע"י הפונה למספר נייד של הלקוח/ כתובת מייל כפי שמופיע במערכת ה-CRM.
- 9.8.3 צפייה בהיסטוריית שיחות עם הלקוח על בסיס מפתח מזהה כגון מספר טלפון/מייל או פרמטר אחר.
- 9.8.4 חיפוש מהיר בתשובות מאגר הידע הן באמצעות מילות חיפוש.
- 9.8.5 קיצורי דרך לתשובות.
- 9.8.6 בפניה מאתר האינטרנט, המערכת תעביר לממשק הנציג את נתוני השיחה, כפי שהתקבלו מאתר האינטרנט (מאיזה מקום באתר הפונה ביקש להפעיל את



הצ'אט, האם הפונה ביצע פעולות במידע עצמי לפי הפעלת הצ'אט, האם הצליח או כשל בהפעלת מידע עצמי לפני הפעלת הצ'אט, זמן המתנה למענה נציג, כתובת IP ועוד).

- 9.8.7 מוניטור אישי זמן אמת לצפיה בנתוני ביצוע השיחות.
- 9.8.8 העברת שיחת תקשורת כתובה מנציג אחד לאחר או לתור הרלוונטי.
- 9.8.9 יכולת התפרצות ע"י מנהל צוות או בעל הרשאות ייעודיות לתוך שיחות נציג.
- 9.8.10 יכולת לנהל מספר שיחות בו זמנית על ידי נציג שרות.
- 9.8.11 יכולת לשליחת תמליל השיחה לכתובת הדוא"ל של הלקוח.
- 9.8.12 במהלך שיחת צ'אט, המערכת תאפשר ליזום גם שיחה קולית (Voice) בין הנציג ללקוח. המעבר משיחה כתובה לשיחה קולית לא יקטע את רצף התעוד של השיחה במערכת, שיכלול את שלבי השיחה המלאה, בדומה לרישום של שיחה מועברת.
- 9.8.13 לפני הפעלת הצ'אט, זמן המתנה למענה נציג, כתובת IP ועוד).
- 9.8.14 המערכת תאפשר הפעלה של בדיקת איות ותתריע לנציג על זיהוי של שגיאת כתיב לפני שליחת ההודעה ללקוח.
- 9.8.15 המערכת תאפשר הצגה של התראות מובנות לנציג ובזמן הטיפול בפניה, כדוגמת התראה במסך הנציג על עיכוב במענה לפניית לקוח (במצב, בו לא הגיב במשך X שניות מרגע קבלת ההודעה; משך הזמן המדויק יוגדר בתקופת ההתארגנות והחפיפה). כל ההתראות יוגדרו בתקופת ההתארגנות והחפיפה. נותן השרותים יפרט יכולות אלו ויצרף דוגמאות.

9.9 ניהול של תבניות צ'אט (Chat Templates)

- 9.9.1 הגדרת עץ מקדים לפני מעבר לנציג ובתוכו שדות הזנת נתונים.
- 9.9.2 הגדרה של תסריטי שיחה ובנק תשובות מוכנות לנושאים נפוצים, שייכתבו מראש, על מנת להקל על הנציג ולייעל את פעילותו.
- 9.9.3 הניהול של תסריטי השיחה ושל בנק התשובות יהיה על-פי נושא הפניה או הדף, ממנו הלקוח פנה.
- 9.9.4 בכדי למנוע תחזוקה כפולה של ניהול הידע ומניעת טעויות בניהול ידע, המערכת תתמשק למערכת ניהול הידע של המרכז.
- 9.9.5 המערכת תאפשר הגדרת ממשק להזנה ידנית של תסריטי שיחה.



9.9.6 ממשק הנציג יכול כלול בנק קישורים (Links) לשליחה ללקוח, על מנת להפנות אותו למקומות שונים באתר. הממשק יהיה בדומה לממשק לתסריטי השיחה (לפי נושאים).

9.9.7 התצוגה של ממשק המערכת באתר והמלל יוגדרו במסגרת תקופת ההתארגנות והחפיפה, במשותף עם נציגי המשרד.

9.10 הקלטה של שיחות

9.10.1 המערכת תאפשר שמירה של כל תמלילי השיחות, מכל סוגי הערוצים. יש לציין משך שמירה אפשרי.

9.10.2 המערכת תאפשר חיפוש שיחה לפי פרמטרים שונים, כגון: מילות מפתח, תאריך, שעה, מספר לקוח ועוד.

9.11 ניהול טפסים

9.11.1 בנוסף לנדרש ביחס ל- CRM, גם מערכת זו תאפשר הגדרת טפסים, אותם ניתן יהיה לשלוח ללקוח דרך כל הערוצים, כקישור לטופס או כטופס מצורף.

9.11.1.1 הטפסים יהיו מוגדרים על-פי נושא. במקרים רלבנטיים, ניתן יהיה לקשר את הטופס לפונה (לפי מזהים שלו) או לפניה הספציפית.

9.11.1.2 הטפסים עשויים להכיל הן שאלות "סגורות" (שהתשובות עליהן מוגדרות מראש בטופס, כגון "כן" או "לא") והן שאלות "פתוחות" (שהתשובות להן יינתנו במלל חופשי, לעתים - תוך מגבלה על מספר התווים להזנה).

9.11.1.3 ניתן יהיה להוסיף טפסים, בתהראה קצרה.

9.11.1.4 המערכת תאפשר הגדרת ממשק להזנת טפסים בצורה ידנית.

9.12 סקרים

9.12.1 בנוסף לנדרש ביחס ל- CRM, המערכת גם תאפשר הפעלה של סקר שביעות-רצון בסיום התקשרות עם לקוח, כאשר בתום השיחה, הלקוח יישאל האם ברצונו למלא סקר בחלונית הצ'אט; אם תשובתו של הלקוח תהיה חיובית, ייפתח לו סקר עם שאלות, שהוזנו למערכת מבעוד-מועד.

9.12.2 מתודת הסקר ומשלוח תוגדר במהלך תקופת ההתארגנות והחפיפה וכן בו המשרד מבקש לבנות סקר חדש

9.12.3 במקרים רלבנטיים, ניתן יהיה לקשר את הסקר לפונה (לפי מזהים שלו) או לפניה הספציפית. במקרה כזה, יש לקשר את התשובות לסקר לדגש הרלבנטי.



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

9.12.5 על הסקר להישמר במערכת, בעלת יכולת תחקור הסטורית :

9.12.5.1 ממוצע לכל שאלה.

9.12.5.2 שונות לכל שאלה.

9.12.5.3 ממוצע לכל section.

9.12.5.4 שונות לכל section.

9.12.5.5 שיוך של ציוני סקר למספר פניה.

9.12.5.6 שיוך של ציוני סקר למספר שיחה .

9.12.5.7 שיוך של ציוני סקר לנושא פניה.

9.12.5.8 שיוך של ציוני סקר לנציג.

9.12.5.9 שיוך של ציוני סקר ליועץ.

9.12.6 הסקר יתחזק על-ידי מנהל התוכן והידע במרכז ויכיל את השדות הבאים לפחות:

9.12.6.1 מלל השאלה.

9.12.6.2 סוג שאלה (פתוחה, סגורה).

9.12.6.3 תשובות (לפי פתוח, סגור).

9.12.6.4 טווח הסולם.

9.12.7 נגישות לנציג להצגת ציוני סקר שלו כולל פירוט – כולל השוואה לנציגם אחרים

9.12.8 רכיב סקרי רצון ישרת את המשרד, כך שתינתן הרשאה לשימוש מלא בו עבור נציגי המשרד שיוגדרו על-ידי מנהל הפעילות מטעם המשרד. הרשאה לשימוש וצפיה לנציגי תהא בכל שאלון ושאלה, כל תוצאה שהתקבלה עד רמת section ושאלה.

9.12.9 ככל ששמו של הלקוח תועד, ניתן יהיה להפיק מגוון רחב של דוחות ושאלות אודות סוגי הפניות למרכז, סוגי הפונים, פניות בחתכי סטטוסים, תלונות ועוד, כפי שיוגדר ויאופיין במסגרתה של תקופת ההתארגנות והחפיפה.

9.12.10 על המציע לפרט במענה הכתוב סוגי דוחות אפשריים לשליפה מרכיב זה.

9.13 דוח ובקרה

9.13.1 מודגש שהדרישה של המשרד מנותן השרותים אינה קבלת דוחות רק של מערכת רב ערוצית אלא הצגת דוחות ותמונה אינטגרטיבית למנהל המרכז ונציגי המשרד, של הפניות במערכת CRM מול השיחות ופניות בערוצי התקשורת במערכת. דרישה זו מבוססת על הקשר החד ערכי הנדרש בין מספר



פניה+ מספר בקשת שרות למספר שיחה/פניה בערוץ התקשורת. דרישה זו הינה מהותית ביותר לשיפור מתמיד של השרות ואפקטיביות במרכז. אפיון הדוחות יעשה בתקופת ההתארגנות והחפיפה.

9.13.2 לצורך זה נדרש לשמור על כול הדרישה בסעיף 1.11.3. מודגש בזאת שהיישום יתבצע באמצעות תשתית טכנולוגית אחידה ומנגנון טכני אחד שבו נמצאות ומתועדות כל הפניות הנכנסות ויוצאות מכל הערוצים ובאופן אחיד, בו מתנהל בסיס נתונים אחיד בשפה אחת וכול יישויות המערכת לצורך פניות, ומבסיס נתונים זה יוצגו ישירות הנתונים ל- dashboard ודוחות ניהול לכלל הערוצים.

9.13.3 אפיון הדוחות ומוניטור זמן אמת יעשה בתקופת ההתארגנות והחפיפה. חלק מדרישות אלה מופיעות בנספח מדדי ביצוע, נספח דוחות, הסכם ההתקשרות.

9.13.4 מוניטור זמן אמת

9.13.4.1 dashboard זמן אמת על רמת השרות ומדדי ביצוע מרכזיים של רמת השרות ביחס לפניות, נציגי שרות, ערוצים ללא נציג.

9.13.4.2 רמת שרות למענה – ממוצע/ לפי נושא/ ערוץ.

9.13.4.3 זמן המתנה ממוצע של פונה למענה ראשוני- ממוצע/ לפי נושא/ ערוץ.

9.13.4.4 זמן המתנה לתגובת הנציג בהתכתבות - ממוצע/ לפי נושא/ ערוץ.

9.13.4.5 זמן טיפול עד לסגירת הפניה. - ממוצע/ לפי נושא/ ערוץ.

9.13.4.6 פניות שטופלו- ע"פ נושא.

9.13.4.7 זמן ב-Log In וסיבות אי זמינות.

9.13.4.8 זמני שיחה.

9.13.4.9 יכולת התרעה על נציג לא מחובר.

9.13.4.10 יכולת התרעה על שיחות ארוכות.

9.13.4.11 יכולת הגדרת אסקלציה של שיחה במידה והשיחה מוגדרת כארוכה.

9.13.4.12 יכולת צפייה בהיסטוריית שיחות ובשיחות on line

9.13.5 דוחות

9.13.5.1 דוחות מצטברים לטווח תאריכים ושעות על רמת השרות ומדדי ביצוע מרכזיים של רמת השרות ביחס לפניות, נציגי שרות, ערוצים

ללא נציג - ראו פרמטרים בסעיף 9.18

9.13.5.2 דוחות ממוצעים לטווח תאריכים ושעות על רמת השרות ומדדי ביצוע מרכזיים של רמת השרות ביחס לפניות, נציגי שרות, ערוצים ללא נציג

- - ראו פרמטרים בסעיף 9.18

9.14 **סכום תשתית אינטגרציה נדרשת למערכת תקשורת כתובה**

9.14.1 מערכת CRM - בסיום פניה בערוץ הפניה וזאת אמצעות מספר מזהה חד ערכי

לפניה במערכת ה-CRM. על פניה זו בהתמשקות לכלול תמליל של השיחה וקבצים מצורפים.



- 9.14.2 ניהול ידע- בכדי למנוע תחזוקה כפולה של ניהול הידע ומניעת טעויות בניהול ידע - ממשק למערכת ניהול הידע של המרכז.
- 9.14.3 CRM - תהליכי זיהוי לקוח במידה ויידרשו, לרבות הקפצת מסך מערכת ניהול הפניות.
- 9.14.4 Contact center – לטובת חלוקת התפלגות זמן נציג וסטטוסים בין אינטראקציות כתובות לאינטראקציות טלפוניות.
- 9.14.5 אתר אינטרנט- את נתוני השיחה כפי שהתקבלו מאתר האינטרנט (מאיזה מקום באתר ביקש להפעיל את הציאט, זמן המתנה למענה נציג, כתובת IP ועוד).

10. מערכת לשליחת מסרונים (sms)

10.1 כללי

- 10.1.1 המערכת תופעל כמערכת הפצה במערכות השונות: (i) באמצעות טלפוניה, היא תשמש לשליחת מסרונים, בתרחיש של שיחה חוזרת (Call Back); (ii) באמצעות שליחת קישורים בתבניות שיחה ממערכת תקשורת כתובה או ממערכת ה-CRM; (iii) באמצעות שליחה של סקרי שביעות-רצון; (iv) שליחה של מסרונים במסגרת מבצעים (Campaigns), באמצעות אחד או יותר מן הערוצים; ועוד. על המערכת להכיל ממשק למערכות הרלבנטיות. המשרד רשאי להגדיר סוגים נוספים או מתכונות נוספות של מסרונים ונותן-השירותים יגדירם וישלח אותם בהתאם.
- 10.1.2 נותן-השירותים יספק ממשק אוטומטי למערכת sms אינטגרטיבית למערכות המרכז (ובכלל זה, גם למערכת לניהול ה-CRM שתסופק על-ידו), אשר יאפשר שירותי ניתוב הודעות במסרונים (sms texts) בכל שעות היממה, בכל ימות השנה, לכל רשתות התקשורת, התומכות בקבלת מסרונים, ובכלל זה - כל ספקי התקשורת הסלולרית והקווית. המערכת תבטיח תמיכה בכל רשת תקשורת עתידית נוספת.
- 10.1.3 ככלל נותן-השירותים מפעיל שירות זה באמצעות גופים חיצוניים, המספקים שירותים של משלוח וקבלה של מסרונים, נדרש לצרף נסיון בהתממשקות לגופים אלו לרבות הצגת נסיונם. כמו-כן, על נותן-השירותים לפרט את דרכי ההתממשקות לגופים חיצוניים אלה, כולל הנוהל להעברת המידע ולמחיקתו אצל הגופים החיצוניים הללו (מחיקת מאגר הטלפונים לאחר שליחה והזנה בחזרה במערכת ה-CRM).
- 10.1.4 במסגרת המענה, נותן-השירותים יפרט את תצורת ההתממשקות לרכיבי הפתרון המשיקים.



- 10.1.5 המערכת תאפשר שליחת מסרונים ללקוחות במהלך שיחה או לאחריה או לצורך עדכון על סיום טיפול בפניה, במידה ונדרש המשך טיפול.
- 10.1.6 המערכת תתמוך במשלוח הודעות לפחות בשפות הבאות: עברית, ערבית, אנגלית רוסית ואמהרית.
- 10.1.7 ניתן יהיה לשלוח מסרונים למספר שיוזן על-ידי הנציג עם: קישור לפניה, בקשת שרות בפניה, עדכון על קבלת מסמך, עדכון של סטטוס סיום טיפול, קישור לסקר, או כל צורך נוסף, כפי שיוגדר בתקופת ההתארגנות והחפיפה או במהלך הפעילות השוטפת של המרכז.
- 10.1.8 המערכת תתמוך באפשרות לשרשור הודעות ארוכות. הודעה סטנדרטית כיום היא בת 70 תווים בעברית. לגבי כל הודעה, בת למעלה מ-70 תווים, המערכת תבצע חיבור הודעות באופן אוטומטי. כעקרון, המערכת תאפשר שליחת הודעה אחת משורשרת של עד 201 תווים.

10.2 יכולות נדרשות

- 10.2.1 כל הודעות ה-sms יתועדו במערכת ה-CRM של המרכז כאינטרקציה תחת הפניה+בקשת השרות, תוך רישום של תוכן ההודעה ושל פרטי הזיהוי המלאים הנדרשים, כגון: תאריך ושעה של המשלוח; פרטי הנמען; פרטי הפניה, אליה ההודעה מקושרת; תגובת הנמען להודעה (ככל שתהיה תגובה כלשהי); וכיוצא-בזה.
- 10.2.2 יוגדר תהליך שכל הודעת SMS שתקבל סטטוס שגיאה לפי הסטטוסים המתקבלים משרתי ה-SMS, תוחזר להמשך טיפול וצורך טיוב מידע למערכת ה-CRM.
- 10.2.3 ההודעה תישלח מהמערכת עם זיהוי של מספר פרטי של המשתמש (נדרש לאפשר זיהוי של המשתמש, ששלח את ההודעה).
- 10.2.4 המערכת תהיה בעלת רכיב 'קמפיינים' למשלוח של מבצעים יעודיים או של מידע לציבור האזרחים הוותיקים.
- 10.2.5 יכולת לשיבוץ שדות אישיים בגוף ההודעה, כגון שם פרטי, ליצירה של הודעה אישית (פרסונליזציה).
- 10.2.6 קביעה של מספר או של טקסט, שמופיע כשולח ההודעה.
- 10.2.7 בניה של רשימות תפוצה על-ידי יבוא נתונים מטבלאות MS-Excel, CSV, ISV, או באופן ידני.
- 10.2.8 חסימת נמענים לפי מספר טלפון או כתובת דוא"ל (שליחת הודעות ברמת מנוי בודד).



10.2.9 אפשרות לשליחה קבוצתית ישירות דרך הטלפון הנייד, למשל בזמן אירועי חרום.

10.2.10 אפשרות לשליחה קבוצתית מכתובת דוא"ל ובאמצעות ממשקים (API).

10.2.11 המערכת המוצעת תסופק עם ממשק דוחות, בו לפחות 5 דוחות אינטגרליים, המובנים במערכת.

10.2.12 על נותן-השירותים לפרט במענה הכתוב את סוגי הדוחות הקיימים במערכת.

11. דוחות ומידע ניהולי אינטגרטיבי

11.1 מערך הדיווח - כללי

11.1.1 מערכות הדוחות תספק מידע בזמן אמת ומידע הסטורי, בחתכים שונים וברמות שונות.

11.1.2 מערכת הדוחות תוגדר ע"פ היעדים והמדדים שנותן השרות חייב לעמוד לפי תנאי המכרז.

11.1.3 מנהלים במרכז יעשו שימוש במערכות הדוחות לשם ניהול יעיל ואפקטיבי של המרכז ושל מערכותיו, בזמן אמת, ולצורך ניתוח נתונים בדיעבד, במטרה להגיב ולשפר את ביצועיהם, בכדי לעמוד ביעדים, שהוצבו להם.

11.1.4 לצורך ניהול ובקרה שוטפת של המרכז, יעמוד לרשות נותן-השירותים מערך של דוחות מובנים (דוחות בזמן אמת ודוחות הסטוריים). ככל שיתעורר צורך בדוח, שאינו קיים במערך זה, הדוח המתאים יפותח תוך 30 ימי עבודה.

11.1.5 נציגי המשרד יקבלו דווחים ועל בקשתם החל ברמה הסיכומית ועד הנתונים הגלמיים שמקורם במערכות ברמה הנמוכה ביותר כולל נוסחאות החישוב לנתונים הסכומיים.

11.1.6 נציגי המשרד יקבלו הרשאות במערכת לדווחים החל ברמה הסיכומית ועד הנתונים הגלמיים שמקורם במערכות ברמה הנמוכה ביותר כולל נוסחאות החישוב לנתונים הסכומיים.

11.1.7 מודגש שהדרישה של המשרד מנותן השרותים אינה רק קבלת דוחות מכל מערכת בנפרד אלא הצגת דוחות ותמונה אינטגרטיבית למנהל המרכז ונציגי המשרד, של הפניות במערכת CRM מול השיחות ופניות בערוצי תקשורת נוספים בדרישה זו מבוססת על הקשר החד ערכי הנדרש בין מספר פניה+ מספר בקשת שרות למספר שיחה. דרישה זו הינה מהותית ביותר לשיפור



מתמיד של השרות ואפקטיביות במרכז. אפיון הדוחות יעשה בתקופת ההתארגנות והחפיפה.

11.2 מצגות בזמן אמת

11.2.1 נותן-השירותים נדרש לאפשר גישה מרחוק לכלל הנתונים הנדרשים ברמת המרכז, עד הרמה של נציג ושל שיחה בודדת; הכל, בהתאם להרשאות הצפיה, שיוגדרו על-ידי המשרד.

11.2.2 המערכת תציג נתונים על-גבי צג בעמדות מנהלים, מסך פלזמה ודוחות מודפסים, על-פי הרשאות, שיוגדרו מראש על-ידי המשרד.

11.2.3 המערכת תספק כלים לניהול ולבקרה על טיב המידע במרכז ועל יעילותם, בהתאם לפרמטרים וליעדים שהוגדרו במרכז, וע"פ יעדים נוספים שיוגדרו על-ידי המשרד.

11.2.4 הכלים לזמן אמת (Real Time), יאפשרו ניהול יעיל ואפקטיבי של המרכז בזמן אמת ויאפשרו למנהלים במרכז להגיב ולשפר את ביצועיהם, על מנת לעמוד ביעדים הנדרשים.

11.2.5 המערכת תאפשר הצגה של נתונים חריגים על-פי פרמטר, לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע לפי ספים.

11.2.6 רמת שירות- המערכת תציג נתונים של רמת-שירות בפועל, על-פי קריטריונים, שיקבעו על-ידי המשרד ובהתאם ליעדים של מכרז זה.

11.2.7 תדירות עדכון של תצוגות בזמן אמת- התצוגה בזמן אמת תתעדכן באופן אוטומטי, בתדירות של כל 15 שניות לפחות, הניתנת לשינוי לפי הצורך.

11.3 דוחות הסטוריים

11.3.1 מערכת הדוחות תוגדר ע"פ היעדים שנותן השרות חייב לעמוד לפי תנאי המכרז.

11.3.2 מערכת הדוחות תאפשר למשתמשים ברמות שונות (נציג, מנהל המרכז, אחראי משמרת וכדומה) להפיק דוחות, במיונים ובחתיכים שונים, על נתונים הסטוריים של הפעילות שבאחריותם (נכנסת / יוצאת).

11.3.3 המערכת תספק דוחות משולבים ממערכות הטלפוניה, ממערכת התקשורת הכתובה ומן המערכות התפעוליות, לרבות המערכת לתעוד הפניות. אפיון הדוחות יוגדר במסגרת תקופת ההתארגנות והחפיפה.



- 11.3.4 מערכת הדוחות תכלול מידע הסטורי של נתונים גולמיים (נוטשים, נענים, משך שיחה או טיפול בפניה ועוד) ונתונים הסטוריים מחושבים (ממוצע שיחות בשעה, אחוז תעסוקה ועוד), על-פי הגדרת המשרד.
- 11.3.5 המערכת תאפשר הצגת דוחות על גבי מסך, הפקה של דוח מודפס והמרה לכלי ניתוח, כגון MS-Excel.
- 11.3.6 בנוסף לממשק הדוחות של מערכות התפעול של המרכז, נותן-השירותים נדרש לספק מחולל דוחות, אשר יתממשק לכל המערכות התפעוליות של המרכז. המחולל יהיה נגיש בצורה מלאה לנציגי המשרד. המחולל המסופק יהיה מתקדם מסוגו. על המציע לפרט את הסוג ואת הדגם של מחולל הדוחות ולתאר יכולות ומגבלות.
- 11.3.7 ניתן יהיה לתזמן דוחות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד-פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח, כולל יעדי משלוח של הדוחות.
- 11.3.8 ניתן יהיה להפיק דוחות מפורטים ברמת השיחה/פניה כולל כל התחנות בהם השיחה/ פניה עברה (כולל חתימות זמן ונתונים מצורפים אחרים, כגון: אירועים במהלך הפניה (מידע שנמסר ומידע שהתקבל) ומאפייני הלקוח.
- 11.3.9 מערכת הדוחות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה ושעה, רמה יומית, רמה שבועית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים יהודיים) ורמה חודשית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים).
- 11.3.10 המערכת תתמוך בשני סוגי דוחות:
- 11.3.10.1 דוחות מוגדרים מראש, כולל תזמון להפקה אוטומטית בזמנים קבועים, אפשרות שליחה של הדוח לכתובת דואר אלקטרוני, אפשרות לשמירה אוטומטית בכונן רשת, הדפסה וכדומה.
- 11.3.10.2 דוחות, המופקים אד-הוק על-ידי בניה עצמאית של האנליסט על-פי דרישות משתנות.
- 11.3.11 המערכת תספק את כלל הדוחות הנדרשים, בהתאם למודל ההתקשרות.
- 11.3.12 רשימת הדוחות תוגדר במסגרת תקופת ההתארגנות והחפיפה.
- 11.3.13 במהלך שנות ההתקשרות, המשרד יוכל להגדיר דוחות נוספים, המותאמים לפעילויות השונות במרכז.



12.1 המערכת תהיה מסוגלת לעמוד בעומסי השיחות, המגיעות למרכז. מקובל על המשרד, כי כדי לעמוד בעומסים אלו יהיה צורך בהוספת משאבים בלבד (רשיונות, כרטיסים, שרתים וכדומה), אולם לא יהיה צורך להחליף את המערכת המוצעת. תוספת משאבים תהיה בתוך 30 ימי עבודה.

12.2 **זמינות:** על המערכת להיות זמינה באופן רציף וללא הפסקה (7 x 24), כולל שבתות וחגים. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכת המוצעת), במשך 99.99% מהזמן.

13. זמני תגובה

הערות	זמן תגובה מקסימלי	פעולה
	2 שניות	כניסה ראשונית
	2 שניות	התחברות למערכת
	2 שניות	טעינת מסך חדש
	2 שניות	ריענון של מסך
	5 שניות	חיפוש ואחזור
	10 שניות	הפקת דוח פשוט או הצגת dashboard
למשתמש תוצג התראה כי מבוצעת פעולה ארוכה, וחיווי על מצב ההתקדמות.	20 שניות	הפקת דוח מורכב (שילוב נתונים ולוגיקה מורכבת, לרבות יישום מנגנוני תצוגה גראפיים)

14. **גיבוי ושרידות**

14.1 פעילות רציפה של המרכז היא קריטית; לכן על הפתרון המוצע להבטיח רמת זמינות גבוהה של 7 x 24.

14.2 במסגרת המענה הכתוב, על המציע לציין כשלים אפשריים במערכת המוצעת והשפעתם על תפקוד המרכז (ניהול סיכונים בתקופת ההסכם).

14.3 יש להתייחס במיוחד לכשלים אפשריים בתת-המערכות העיקריות הקריטיות כגון:

14.3.1 מרכזיה.

14.3.2 .IVR

14.3.3 .Contact center

14.3.4 .CRM

14.3.5 ניהול ידע.



- 14.3.6 תקופת חירום, המחייבת עבודה מרחוק.
- 14.3.7 נפילה של רשת מחשוב.
- 14.3.8 תקלה בממשקים.
- 14.3.9 הפסקת חשמל.
- 14.3.10 ועוד, ככל הנדרש.
- 14.4 יש לתאר את מנגנוני השרידות האפשריים ואת אלו, המסופקים במערכת המוצעת. יש להתייחס לשרידות ולגיבוי הן ברמה של רכיבי החומרה והן ברמת היישום.
- 14.5 יש לציין כיצד המערכת מנוהלת במצבי התקלה השונים (שליטה ובקרה, ביצוע שינויים, דוחות זמן אמת ודוחות הסטוריים וכדומה).
- 14.6 יש לציין את היכולות, המסופקות לצורך גיבוי של נתונים למקרה תקלה ואפשרות שחזורם לאחר תיקונה.
- 14.7 לא תהיה כל פגיעה בעבודת המערכת בשל תקלות או שהיות בגישה למערכת המידע. לכל אחת מהתקלות האפשריות יאופיין וימומש מנגנון, שיאפשר המשך פעילות.
- 14.8 מנגנוני השרידות: יש לתאר בפירוט את התהליכים, המתרחשים בעת כשל מסוג זה, שיאפשרו המשך עבודה תקין. יש להתייחס להיבטים הבאים, בין-השאר:
- 14.8.1 היבטים טכנולוגיים.
- 14.8.2 טיפול בפניות ובלקוחות.
- 14.8.3 עבודת הנציגים והמנהלים במרכז.
- 14.8.4 הקלטת שיחות.
- 14.8.5 כל נושא רלבנטי אחר.
- 14.8.6 יש להתייחס למגבלות ולתהליכים, שאינם עומדים בצורה מלאה או חלקית, בדרישות, המצוינות כאן, לדוגמה - תהליכים, שאינם "חמים" או אוטומטיים.
- 14.9 במסגרת המענה, על המציע לתאר מנגנוני שרידות נוספים, ככל שהם קיימים, במיוחד - מנגנונים להמשכיות עסקית (BCP -- Business Continuity Planning) והתאוששות מאסון (DRP -- Disaster Recovery Planning). בהקשר זה, אם המציע מפעיל אתר גיבוי (אתר DR), יש לפרט את מלוא המידע על האתר ועל המנגנונים לגיבוי ולשחזור של מידע באתר זה או למעבר אליו, במקרה של השבתה מלאה של אתר המרכז.



- 14.10. נותן-השירותים יידרש לשדרג או להחליף ציוד שבאחריותו, שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות, או שאינו מאפשר עמידה ביעדי השירות, המוגדרים במכרז זה. ההחלפה או השדרוג יבוצעו על חשבון נותן-השירותים, בהתאם לדגשים הבאים:
- 14.10.1. הציוד החדש יהיה זהה או טוב יותר בביצועיו, בהשוואה לציוד המוחלף.
- 14.10.2. נותן-השירותים יישא בכל עלויות ההחלפה או השדרוג, לרבות עלות הציוד, שעות-עבודה וכל הוצאה אחרת.
- 14.10.3. משך הביצוע של ההחלפה או של השדרוג יהיה המינימלי הניתן וייקבע ויתואם מול המשרד.
- 14.10.4. קבלת אישור מן המשרד, ככל שהנושא יחייב.

15. מדפסות והדפסות

על נותן-השירותים להתקין מדפסת לייזר, שתשרת את המרכז לצרכים ניהוליים ותפעוליים. במקרים חריגים, יידרשו נציגי המרכז להדפיס מסמך לצורך שליחה ללקוח באמצעות מכשיר פקס.

16. עמדות-קצה

- 16.1. הדרישה היא, כי בכל עמדת נציג תופעל עמדת מחשב אחת ומסך אחד. ציוד זה יסופק על-ידי נותן-השירותים. בעמדות מיוחדות, בהתאם לצורך הפונקציונלי ועל-פי הנחיה של המשרד, יחוברו למחשב שני מסכים.
- 16.2. מחשבים ומסכים אלו יהיו באחריות חומרה בתוקף; בתום תקופת האחריות הרשמית על החומרה של המחשבים והמסכים, התחזוקה תהיה באחריותו של נותן-השירותים, יהא זה בהחלפת חומרה או בתיקונה, בכל מקרה - בפרק זמן סביר, המאפשר עבודה רציפה של נציגי-השירות. לצורך כך, על נותן-השירותים להיערך להחזקה של עתודה זמינה מיידית של חומרה לצרכי החלפה, בשיעור של 2% מגודל המרכז (במונחים של כמויות הציוד האמור).
- 16.3. דרישות חומרה
- 16.3.1. מעבד - לפחות Intel i5 או שווה-ערך.
- 16.3.2. זכרון פנימי - לפחות 8GB.
- 16.3.3. כרטיס רשת (מובנה) - Ethernet 10/100/1000.
- 16.3.4. מסך - לפחות 24 inch (1,920 x 1,080 pixels); Full HD.
- 16.3.5. מערכת הפעלה - MS-Windows 64 bit, בגרסה עדכנית.



- 17. תמיכה**
- 17.1 התמיכה בעמדות-הקצה, בתקשורת המקומית (LAN) ובמערכות של נותן-השירותים תתבצע על-ידי נותן-השירותים.
- 17.2 תמיכה במערכות המשרד תתבצע על-ידי צוות המחשוב של המשרד.
- 17.3 כל גורם יקצה איש קשר מצדו לזיהוי בעיות בחיבור בין המשרד לאתר של נותן-השירותים ולפתרוןן.
- 18. ממשקים למערכות התפעוליות במשרד**
- 18.1 כל המערכות ותת-המערכות יתממשקו באופן, שיבטיח מימוש מלא של כל הדרישות הפונקציונליות, כרשום במכרז זה.
- 18.2 מערכות תפעוליות, הקיימות כיום והמקושרות למרכז, הן למשרד וחפ"ק של המשרד לשוויון חברתי. ככל שיידרשו ממשקים למערכות נוספות, נותן-השירותים יתחייב ליצור ממשקים עבור עד 5 מערכות.
- 18.3 בכל מקרה, על נותן-השירותים להעביר למשרד, לפי דרישתו של המשרד ובכל עת שיידרש, גבוי מלא של המערכת, כולל אפיונה. מודגש בזאת שהגיבוי המתקבל יאפשר לקבל את כול הנתונים, מודל הקשרים ביניהם באופן וכל לוגיקה נדרשת שיאשפר לשחזר באופן מלא את היישום.
- 18.4 פיתוח הממשק בין המערכות יתבצע ע"י נותן-השירותים, בהתאם להנחיות מאנשי האגף הבכיר לטכנולוגיות דיגיטליות ולמידע במשרד.
- 18.5 בתקופת ההתארגנות והחפיפה, יאופיינו ממשקים בין מערכת ה-CRM למערכות התפעוליות.



19. עדכונים, שינויים וניהול מערכות

19.1 נותן-השירותים נדרש לבצע תוספות ושינויים בשירותים קיימים, תוך עמידה ביעדי רמת-השירות (SLA), המפורטים בטבלה להלן.

טבלה 19: לוחות-זמנים לביצוע של עדכונים ושל שינויים במערכת

נושא	פעילות	לוח-זמנים לביצוע
מערכת IVR	הוספה של שירות עצמי חדש	עד 30 ימי-עבודה
	הוספה של ענף חדש	עד 5 ימי-עבודה
	הכנסת שינוי בענף קיים	עד 2 ימי-עבודה
	הוספה או שינוי בהודעות	עד 2 ימי-עבודה
	הפעלה של הודעת חירום	עד 30 דקות
מערכת Contact center או מערכת תקשורת כתובה	הוספה של שרות ו-Skill חדש, תסריט ניתוב, מוניטור ודוחות- כל אחת ממערכות	עד 5 ימי-עבודה
	שינוי של שרות ו-Skill קיים, תסריט ניתוב, מוניטור ודוחות- כל אחת ממערכות	עד 2 ימי-עבודה
	הוספה של מבצע (Campaign) חדש	עד 5 ימי-עבודה
	שינוי של מבצע (Campaign) קיים	עד 2 ימי-עבודה
	הוספה או גריעה של משתמשים	עד 2 ימי-עבודה
	שינוי במבצע של שיחות יוצאות	עד חצי יום-עבודה
	הוספה של מבצע חדש לשיחות יוצאות	עד 2 ימי-עבודה
	שינויים ותוספות במרכזיה, כגון: הוספה של עורק ACD, E1, הגדרות ניתוב וכיוצא-בזה	עד 2 ימי-עבודה
	שינויים בטופסי המשוב	עד 3 ימי-עבודה
	הוספה של דוח חדש	עד 5 ימי-עבודה
דוחות הסטוריים	שינוי בדוח קיים	עד 2 ימי-עבודה
	הוספה של שדות או של לוחות-מחוננים (Dashboards), שאינם דורשים פיתוח	עד 2 ימי-עבודה
מערכת CRM	הוספה של תהליך חדש שאינם דורשים פיתוח, כולל שדות ו-dashboards	עד 5 ימי-עבודה
	פיתוחים עתידיים	בהתאם לסוג הפיתוח, כפי שיוסכם בין המשרד לנותן-השירותים וע"פ העקרונות הכתובים בסעיף 4.5 טבלה 4.4

19.2 מודגש שעבור כול הסעיפים בטבלה זו קרי עדכונים, שינויים. כל תכונה קיימת במוצר או יישום שלה (קיסטום) אינו מהווה פיתוח. לפיכך תשלום במסגרת שוי"ש ישולם רק עבור פיתוח.



19.3 חריגות מהגדרות אלה יטופלו במסגרת מנגנון הפיצויים המוסכמים.

20. **טיפול בתקלות**

- 20.1 במסגרת המענה, על המציע לצרף נוהל מפורט לטיפול בתקלות, כולל הגדרה מפורטת לתקלה רגילה ולתקלה חמורה.
- 20.2 היה ותתעורר מחלוקת סביב הקביעה אם תקלה מסוימת תחשב חמורה או רגילה, הקביעה של הגורם שהוסמך לכך מטעם המשרד, היא הקובעת.
- 20.3 טיפול בתקלה רגילה או חמורה יתחיל לפי המפורט להלן ויימשך, באופן רציף וללא הפסקות, עד לסיום הטיפול בתקלה ולהחזרת המערכת לעבודה מלאה.
- 20.4 יובהר, כי סעיף זה רלבנטי לתקלות בכל ימות השנה.
- 20.5 חריגה מה-SLA, המוגדר להלן לסיום הטפול בתקלות, תטופל במסגרת מנגנון פיצויים מוסכמים.
- 20.6 התקבל דווח על תקלה חמורה או רגילה, יגיב נותן-השירותים תוך פרק זמן, שתלוי בחומרת התקלה, כמפורט להלן.

#	תקלה רגילה	תקלה חמורה
1.	תקלה, המשפיעה על נציגי-שירות בודד.	תקלה במערכת שירות רב-ערוצי ; טלפוניה, Contact Center ; מערכת לניהול ידע ; מערכת CRM ; התחברות מהבית ; או כל מערכת של נותן-השירותים, המשפיעה על 25% ויותר מנציגי-השירות במרכז או המשפיעה על התקשרות עם פונים.



#	תקלה רגילה	תקלה חמורה
2.	<p>א. על נותן-השירותים להתחיל בטיפול בתקלה רגילה עד שעה ממועד זיהוי התקלה באמצעות התראה אוטומ' של המערכת או לאחר קבלת ההודעה על התקלה החמורה; הטיפול יימשך באופן רציף עד לתיקון התקלה וחזרה לעבודה מלאה ותקינה.</p> <p>ב. הטיפול בתקלה יהיה בצמידות לשעות הפעילות של המרכז.</p>	<p>א. על נותן-השירותים להתחיל בטיפול בתקלה מיד עם זיהוי התקלה באמצעות התראה אוטומ' של המערכת או לאחר קבלת ההודעה על התקלה החמורה; הטיפול יימשך באופן רציף עד לתיקון התקלה וחזרה לעבודה מלאה ותקינה.</p> <p>ב. אם לא ניתן לבצע את התיקון באופן מיידי, על נותן-השירותים להציע פתרון זמני, שיאפשר הורדה של חומרת התקלה מתקלה חמורה לתקלה רגילה. מיד עם קבלת אישור לפתרון המוצע מטעם נציג המשרד, נותן-השירותים יבצע את הנדרש באופן רציף, עד להשלמת הטיפול, כמוצע.</p> <p>ג. פתרון זמני אפשרי, לדוגמא: נותן-השירותים ימציא, תוך 4 שעות, ציוד או פתרון חלופי אחר, שיחזיר את המערכת לכשירות מלאה, עד לתיקון של הציוד המקורי התקול ולא יאחר מ- 3 ימים</p>
3.	<p>5 שעות ובמקרה וגלש לתום יום-העבודה, העוקב את יום הדיווח על התקלה - לא יאוחר משעה 13:00.</p>	<p>עד 4 שעות ממועד הקבלה של הדיווח על התקלה החמורה.</p>

21. מערכות תשתית

21.1 אל-פסק (UPS)

21.1.1 כל ציוד הקצה של נציגי-השירות וכל מערכות המחשוב והתקשורת ומערכות

נלוות אליהן במרכז, יופעלו דרך מערכת אל-פסק; זאת באמצעות שקעי UPS או שקעי כח, או ע"י התקנת מכשיר אל-פסק לכל עמדה.

21.1.2 בעת הפסקת חשמל או בעת עליה או ירידה במתח החשמלי, מערכות האל-פסק

יכנסו לפעולה, ללא זמן מעבר, למשך לפחות 15 דקות עבודה (עבודה מקוונת, Online). זאת - ללא נפילה של המערכות במרכז.

21.2 למרכז יהיה גיבוי למערכת החשמל (גנרטור), להבטחה של פעילות רציפה ותקינה של

המענה לפניות, בעת הפסקת חשמל. במהלך ההתארגנות והחפיפה, ייקבע אלו שרתיו מערכות יחוברו לגנרטור.

21.3 במקרה של תקלה, הדורשת תיקון טכנאי, ההשבתה של המרכז לא תעלה על 4 שעות.

22. גרסאות ושדרוגים



- 22.1 בכל תקופת ההתקשרות, המערכות המוצעות והמשולבות בפתרון יהיו בגרסת היצור, הנתמכת על-ידי היצרן, ויתאפשר שדרוג טכנולוגי רציף.
- 22.2 שינוי חומרה, או תוספת חומרה, או החלפת חומרה, שיידרשו בגין החלפה או עדכון או שינוי של תוכנה, במהלכה של תקופת ההתקשרות, יהיו באחריותו של נותן-השירותים ועל חשבונו.
- 22.3 כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת או בחלונות זמן יעודיים, שיוגדרו ויאושרו על-ידי המשרד. ביצוע פעילות מעבר לשעות הפעילות הרגילות לצרכי שדרוג הינה ללא תוספת עלות.
- 22.4 נותן-השירותים מתחייב להודיע למשרד על כל השלכה, אילוץ או מגבלה בחומרה או בתוכנה היעודית, במערכת עצמה או בסביבתה, הכרוכים בגרסה החדשה (על-פי תכנון היצרן), או העלולים להתגלות על-פי נסיונם של לקוחות אחרים. בכל מקרה, על נותן-השירותים לדווח על באגים ידועים בגרסה המעודכנת.
- 22.5 נותן-השירותים יוודא קיום של גיבוי תקין לצרכים שוטפים ולהקמת מערכת לאחר אירוע כגון כשל מערכתי.
- 22.6 התגלו תקלות, קשיים או תופעות בלתי צפויות בהתקנת הגרסה החדשה ובתפעולה, המשרד יהיה זכאי לדרוש חזרה מיידית לגרסה הקודמת התקינה, ונותן-השירותים יבצע זאת, כולל בדיקות-קבלה חוזרות לאישור תקינות; זאת, ללא תוספת תשלום כלשהי.

23. שירותי פיתוח

- 23.1 נותן-השירותים יתחייב לספק למשרד שירותים לפיתוח ולאפיון של שירותים טכנולוגיים חדשים (כגון: מערכות טכנולוגיות, ישומים, אתרים, ערוצי פניות וכדומה), בהתאם להנחיות המשרד, כפי שיינתנו לו מזמן לזמן; הכל - באיכות מעולה.
- 23.2 שירותים כנ"ל יסופקו אך ורק בהתאם לדרישת המשרד, בעקבות פניה שתעשה לנותן-השירותים, בה יפורטו שירותי הפיתוח הנדרשים וכן כל פרט רלבנטי אחר בקשר אליהם, ולאחר שהצעתו של נותן-השירותים לביצוע השירותים, בה יפורטו, בין-היתר, סוגי בעלי המקצוע, שיספקו את השירותים (מנתח מערכות, מפתח תוכנה, מיישם וכיוצא-בזה), והיקף השעות הנדרש עבור כל אחד מהם, תאושר על-ידי המשרד ותוצא לנותן-השירותים הזמנת עבודה בקשר לשירותים.

24. יישום הפרויקט



24.1 כללי

נותן השרותים הוא בעל אחריות כוללת למתן כל השירותים והעבודות שישפך והוא יקצה את כוח האדם בהיקף ובאיכות שיידרשו לביצוע העבודות המוגדרות במכרז זה, וזאת למשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות אם תהיינה. שלבי העבודה למימוש הפרויקט:

24.1.1 תכנית עבודה מפורטת שתכלול התייחסות למשך הזמן הנדרש לכל שלב. התוכנית תכלול גם פעילויות שבאחריות המשרד ויגדיר את הזמן הנדרש לביצוען. כל שינוי בתוכנית העבודה יאושר על המשרד טרם כניסתו לתוקף. התוכנית תכלול גם פרק ייעודי של ניהול סיכונים, כולל דרכים לצמצום הסיכונים.

24.1.2 עריכת מסמך אפיון מפורט על בסיס מתודולוגיה ופורמט המשרד על בסיס הדרישות המופיעות במכרז זה.

24.1.3 אם קיימים פערים - הכנת רשימת פערי מימוש בין הקיים במערכת, כמוצר מדף, לדרישות המשרד.

24.1.4 ביצוע התאמות נדרשות לרבות: פיתוח ההתאמות הנדרשות, ממשקים למערכות המשרד.

24.1.5 עריכת מסמך אפיון מפורט על בסיס מתודולוגיה ופורמט המשרד. מסמך זה ישמש בסיס לתיעוד המערכת.

24.1.6 בדיקות מסירה.

24.1.7 הקמת תשתיות.

24.1.8 הדרכת משתמשים.

24.1.9 תיק מערכת.

24.1.10 הטמעה.

24.1.11 תמיכה ותחזוקה שוטפת.

24.1.12 שינויים ושיפורים שוטפים עפ"י הגדרת הדרישות.

24.2 צוות נותן השרותים

24.2.1 המציע יפרט את מבנה הצוות ואת כל אנשי הצוות שיוקצו לטובת הפרויקט. עבור כל אחד מהם יש לצרף קורות חיים מקצועיים, תפקידו בארגון, תפקידו בפרויקט, תחום מומחיותו, ותק, ו-10% משרה שיוקצה לטובת הפרויקט בכל אחד משלבי השונים.



24.2.2 המציע יעמיד ארכיטקט ומיישמים המתמחים ביישום הפלטפורמה (ניסיון של לפחות ב 3 פרויקטים דומים). לצורך תמיכה אופטימאלית בהטמעה של הפלטפורמה ושמירה על ביצועים נדרשים בהקשר Sizing.

24.3 ממשקים

24.3.1 הקמת כל הממשקים המופיעים במכרז זה בין המערכת לבין מערכות המשרד ובין רכיבי הפתרון תהיה חלק בלתי נפרד מתכולת המערכת.

24.3.2 השלמת הממשקים המופיעים במכרז זה תהווה תנאי להפעלה מבצעית מלאה של המערכת.

24.4 בדיקות מסירה ומבחני קבלה

24.4.1 בהתייחס להתאמות ולשינויים שיידרשו במערכת, המציע יגיש בהצעתו הסבר לגבי שיטת ביצוע מבחני המסירה המוצעת על ידו.

24.4.2 תהליך הבדיקות יכלול לפחות:

a. בדיקות מסירה שיבוצעו ע"י נותן השרותים על בסיס תסריטי הבדיקה ואשר בסיומן יגיש הספק דוח על הממצאים והתיקונים שנערכו.

b. בדיקות קבלה שיבוצעו ע"י המשרד ונותן השרותים בהרכב שיקבע ע"י המשרד ויכלול נציגי הלקוחות בשת"פ מלא עם הספק.

24.4.3 נותן השרותים ילווה את המשרד ויסייע בכתובת תסריטים ובביצוע מבחני הקבלה עד לאישור סיומן על ידי המשרד.

24.4.4 הזוכה יכין תסריטי בדיקה למערכת ע"פ כל הפונקציונליות הנדרשת

24.4.5 תסריטי הבדיקות תכלולנה: בדיקות פונקציונליות, דוחות, תשתיות, עומסים, שרידות ומצבי קצה, אבטחת מידע ועוד ככל שיידרש. והנתונים יגובשו במסמכי STR STD STP שימסרו בתום התהליך לבדיקות ואישור המשרד.

24.4.6 על בדיקות לקחת בחשבון את נפחי ה-sizing של המערכת כפי שנמסרו.

24.4.7 המשרד יאשר את הבדיקות או יעיר על בדיקות ותדרוש בדיקות נוספות אם הבדיקות המוצעות אינן מספקות לדעתה ובאחריות הספק לבצען שוב עד לאישור המשרד את הממצאים והנתונים.

24.4.8 לאחר סיום ביצוע בדיקות המסירה, יועבר דו"ח המרכז את תוצאות הבדיקה. הדו"ח יכלול את רשימת כל הבדיקות שבוצעו ותוצאותיהן תוך חלוקה לסוגי תקלות וחומרתן, וכן פירוט של כלל הבדיקות שבוצעו, סך הבדיקות שבוצעו



בכל סוג בדיקות, מספר הבדיקות שעברו בהצלחה, מספר התקלות שאותרו. התקלות יוצגו בחתכים של חומרת התקלה.

24.4.9 ביצוע בדיקות קבלה והיקפן הינן באחריות המשרד ולשיקולו. בדיקות הקבלה יכולות לכלול ביצוע מחודש של כל בדיקות המסירה או חלקן וכל בדיקה אחרת הנדרשת ע"י המשרד.

24.5 תיעוד

24.5.1 הזוכה יהיה אחראי על תיעוד המערכת, לרבות עדכון האפיון בהתאם לשינויים שביצעו.

24.5.2 אישור השלמת תיעוד המערכת יהיה תנאי מקדים להפעלה מבצעית של המערכת ולתשלום.

24.5.3 בתום תהליך הקמת המערכת ולאחר הפעלתה המבצעית, באחריות הספק למסור לידי המשרד מסמך תיק מערכת As Made שיפרט את תצורת המערכת והקונפיגורציה וכלל ההגדרות שבוצעו לרבות היישומים ככול שהותאמו לצרכי המשרד.

24.5.4 תיעוד המערכת בעברית יכלול:

- c. תוכנית העבודה
- d. פרוטוקולים של סיכומי דיונים
- e. מילון מונחים
- f. האפיון העסקי
- g. אפיון טכנולוגי של המערכת, ארכיטקטורה מפורטת, ממשקים והתשתיות לרבות צורת החיבוריות של המערכת למשרד – על בסיס פורמט אפיון מפורט של המשרד.
- h. תיעוד אפיון מפורט של האתר ברמת ארכיטקטורה ורמת כול רכיב (כולל כול רכיב עד רמת כתובת IP) – הזוכה יספק גם שרטוט פיזי בתוכנה שאינה נעולה – על התיעוד להיות במדיה אלקטרונית) – על בסיס פורמט אפיון מפורט של המשרד.
- i. תוכנית הבדיקות, תסריטי בדיקות רגרסיה ובדיקות שפיות, תהליכי עבודה, נהלי תפעול וכל מסמך אחר שיידרש על ידי המשרד.
- j. בדיקות מסירה.



k. מדריכים למשתמשים בעברית על סוגיהם שאינם גנריים אלא מותאמים ליישום שהוקם במשרדן. סוגי המדריכים והפורמט יקבעו ע"י המשרד.

24.5.5 תיק תפעול בעברית. להלן החלקים בתיק כחלק מסטנדרט של המשרד:

- a. תיאור הפרויקט
- b. מטרת הפרויקט
- c. מילון מונחים
- d. אוכלוסיית היעד וסוגי המשתמשים
- e. שותפים בפרויקט
- f. ארכיטקטורה ותשתיות
- g. אינטגרציה עם מערכות צד שלישי
- h. התקנות מערכת
- i. דרישות התוכנה הנדרשות
- j. תוכנית הפצת גרסה
- k. הגדרות משתמשים
- l. עדכוני גרסה
- m. תקלות וסוגי תקלות- רמת דחיפות
- n. מעקב – דוחות בקרה
- o. הנחיות עבודה
- p. הפקת דוחות משתמשים
- q. לוגים
- r. ניטורי תהליך

24.6 הדרכה

24.6.1 נותן השרותים יהיה אחראי על הדרכות לכל משתמשי המערכת.

24.6.2 במסגרת המענה נדרש הציג את תוכנית ההדרכה, כאשר יש לקחת בחשבון את קבוצות מודרכים הבאות:



- a. משתמשי המרכז והמשרד
- b. מדריך – מדריך ממרכז השרות והמשרד להעברת ידע למשתמשי הקצה לגבי השימוש ופונקציונליות המערכת.
- c. אנשי תשתית, SYSTEM, DBA, תקשורת, אבטחת מידע וסייבר לעניין יישום המערכת, הפלטפורמה וסביבת העבודה עליה המערכת פעילה.
- d. מנהל מערכת / אדמיניסטרטור – הדרכה פרטנית ומקיפה על המערכת בכל תחומי התוכנה ותפעולה בכלל הפונקציות הקיימות במערכת והמתוארות במסמך זה.
- 24.6.3 לפני הדרכה יימסר לאישור המשרד מדריכים למשתמשים בעברית על סוגיהם שאינם גנריים אלא מותאמים ליישום שהוקם במשרד, כולל מדריך מקוון.
- 24.6.4 ההדרכות תעשינה במתקני המרכז.
- 24.6.5 עלויות ההדרכה לעיל הינן חלק מהצעתו של המציע בהקמת הפרויקט.
- 24.7 עליה לאוויר והפעלה מבצעת
- 24.7.1 לקראת מועד העלייה לאוויר, יגיש נותן השרותים תכנית עליה לאוויר מדורגת, הכוללת פירוט מדויק של כל השלבים ממועד אישור המערכת בבדיקות הקבלה ועד לעבודה שוטפת ללא תקלות בייצור.
- 24.7.2 תוכנית העלייה לאוויר תכלול פירוט של כלל הגורמים הבאים:
- a. צוותי העבודה הרלוונטיים מטעם המציע ומטעם המשרד שייקחו חלק בתהליך העלייה לאוויר.
- b. רמת השירות למענה לתקלות בתקופת העלייה.
- c. תיעוד לוגים והצפתם בהתקיים כשלים.
- d. פירוט של מנגנוני דיווח הסטטוס באופן שוטף.
- e. בדיקות מיידיות לביצוע לאחר ההפעלה לאימות תקינות המערכת.
- f. הגדרות ואינדיקטורים ל-Roll back במקרה של כשל ואופן ביצוע.
- 24.7.3 הפעלה מבצעית - הפעלה מבצעית של מערכת מוגדרת כשלב שבו המערכת הוטמעה במלואה לפי הגדרת המשרד בסביבת הייצור, כל משתמשים קיבלו הדרכה, היא משמשת את המרכז לניהול היום יומי השוטף וניתן אישור בכתב להפעלתה המבצעית על ידי המשרד.



נספח ו' לחוברת המכרז

תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות

פניות אל מנכ"ל משרד העבודה, כנדרש לפי תצהיר זה, תעשנה דרך המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, בדואר אלקטרוני: mateh.Shiluv@labor.gov.il.
 לשאלות ניתן לפנות למרכז התמיכה למעסיקים, בדואר אלקטרוני: info@workitout.co.il / טלפון: 1700-50-76-76.

אני הח"מ _____ ת.ז. _____, התפקיד אצל המציע/ה _____, לאחר שהוזהרתי, כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה/ה בזה כדלקמן:
 אני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ מס' _____, ח.פ.ע.מ. _____, שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם הממשלה, לפי מכרז מס' 2/25 להפעלת מרכז לפניות ציבור של האזרחים הוותיקים, עבור המשרד לשוויון חברתי ולקידום מעמד האישה. אני מצהירה/ה, כי אני מוסמך/כת לתת תצהיר זה בשם המציע.

סמן X במשבצת המתאימה:

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח - 1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על המציע.¹
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע והוא מקיים אותם.

- במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח - 1998 חלות כל המציע, נדרש לסמן X במשבצת המתאימה: המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים/ות;
- המציע מעסיק 100 עובדים/ות או יותר.

במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר, נדרש לסמן X במשבצת המתאימה:

- המציע מתחייב לפנות למנכ"ל/ית משרד העבודה לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך - לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע התחייב בעבר לפנות למנכ"ל/ית משרד העבודה לשם בחינת יישום חובותיו פי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא פנה כאמור, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו, פעל ליישומן (במקרה שהמציע

¹ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על "מעסיק" כהגדרתו שם: "מעסיק המעסיק יותר מ-25 עובדים, למעט משרד ממשלתי או יחידת סמך שלו שהוראות סעיף 15 לחוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959, חלות עליהם".



התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות, שלגביה נתן התחייבות זו. המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנכ"ל/ית משרד העבודה, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

שם מלא _____ תאריך _____ חתימה _____

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____, הופיע/ה בפני במשרדי, שברחוב _____ בישוב _____, גב'/מר _____, שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____, ואחרי שהזהרתיו/ה, כי עליו/ה להצהיר אמת וכי ת/יהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא ת/יעשה כן, חתם/מה בפני על התצהיר דלעיל.

שמו של עורך-הדין _____ מס. רשיון לעריכת-דין _____

תאריך _____ חתימה של עורך-הדין _____ חותמת של עורך-הדין _____



נספח ז' לחוברת המכרז ונספח ד' להסכם

תרשימי טיפול בפניות

1. מסלול גנרי לטיפול בפניה

1.1 הסבר על תהליך

מס.	פעילות	הסבר
1.	קבלת הפניה	התרשים מתייחס לכל ערוצי קבלת הפניות למרכז (מוקד רב ערוצי) ולכל האופנים של קבלת הפניות, כגון: טלפון, דוא"ל, פקס, צ'אט, דואר, רשתות חברתיות, אתר המשרד, הרצאות, שיחור חוץ, יחידות סגולה וכיוצ"ב.
2.	האם בטיפול המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה	מטרת המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה לתת מענה לכל סוגי הפניות בנושאי זכויות, שירותים והטבות לאזרחים ותיקים. יש לעמוד על מהות הפניה ולבחון את התאמתה לטיפול במרכז. במידה ולא מטופלת במרכז יש לסמן נושא זה כבחינה למנהלי מרכז לצורך עתידי. יש לתת מענה כאשר הפונה אזרח ותיק או נמצא עד שנתיים לפני פרישה, או פונה בנושא הקשור לאזרחים ותיקים, או פונה עבור אזרח ותיק כמתנדב/ בן משפחה/ מטפל. המרכז לא יטפל בפניות לא רלוונטיות (כגון: פרסומים ברשתות חברתיות שאינם בתחומי אחריות המשרד, אמירות פוליטיות וכיוצ"ב)
3.	האם הפונה קיים במערכת	העלאת פרטי הפונה במערכת ה-CRM ובדיקה אם הפונה פנה למרכז בעבר - זיהוי והבדלה ברורה ומתודעת בין הפונה לבין ת.ז אזרח ותיק ביחס אליו/ה מתייחסת הפניה שהינה היישות הראשית
4.	אימות פרטים אישיים	ביצוע אימות פרטים אישיים - מספר זהות, שם פרטי ושם משפחה, ת.לידה, מגדר, כתובת מגורים, מספר טלפון נייד/ נייד, כתובת דוא"ל, קופת חולים ופרטים נוספים בהתאם להנחיית המשרד.
5.	הקמת כרטיס לקוח	יש לתעד כל פניה, שמתקבלת בכל ערוצי ההתקשרות שיהיו במרכז. במקרים בהם הפונה לא מעוניין להשאיר פרטים אישיים, יש להקים את הפניה על אפיון לקוח "מזדמן".



מס.	פעילות	הסבר
6.	פתיחת פניה וטיפול בפניה	עבור כל סוג פניה, יש לתעד את סיבת הפניה ולהציע לפונה לבצע בדיקה מקיפה של הזכויות המגיעות לו. בפניה שאינה טלפונית - ישלח אוטומטית לפונה אישור בנוסח סטנדרטי, כי פניתו התקבלה והיא בטיפול. פניות המצריכות משלוח מסמכים מודפסים (Hard Copy), יתועדו במערכת בהתאם. הטיפול בפניה ייעשה בהתאם לרשום בסעיף 8.3 למכרז.
7.	טיפול וסגירת הפניה	הפניות יטופלו בהתאם ל-SLA שהוגדרו בנספח מדדים וזמני טיפול ויסגרו רק לאחר סיום הטיפול בפניה.

2. תהליך בקשה להנפקת תעודת אזרח וותיק

2.1 תרשים תהליך



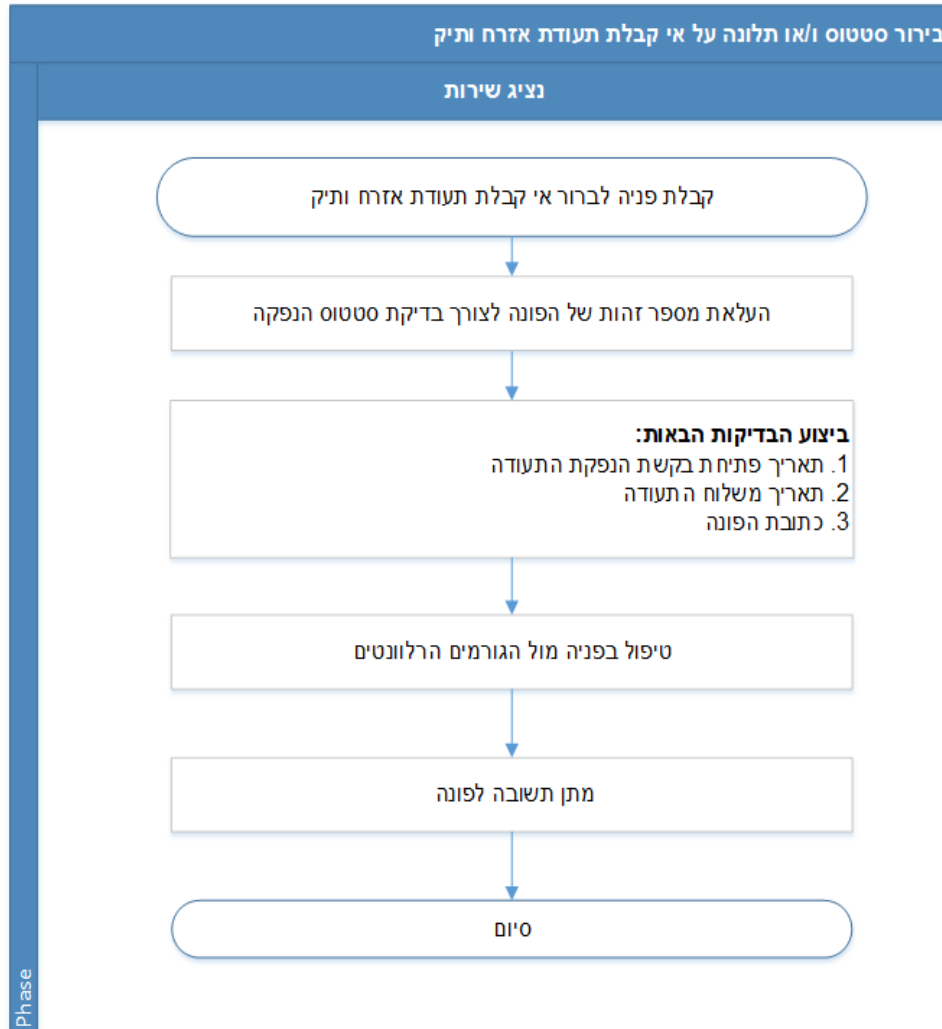
2.2 הערות לתהליך



מס.	פעילות	הסבר
1.		המשרד מקיים מערך להנפקה של תעודות אזרח ותיק ולשליחתן לאזרח הוותיק, באמצעות ספק שזכה במכרז.
2.	קבלת פניה	קיימים שני סוגי פניות: 1. בקשה להנפקת תעודת אזרח ותיק: פניות המועברות לטיפול המשרד לעניין הנפקת תעודות אזרח ותיק. 2. בירור סטטוס ותלונה על אי קבלה: ראו תרשים
3.	פתיחת פניה להנפקה של תעודת אזרח ותיק	קיימים שני ערוצים לבקשת תעודת אזרח ותיק: 1. ישומון (אפליקציה) אזרח ותיק. 2. טופס מקוון. הפניה לישומון אזרח ותיק היא הערוץ העיקרי להפניה לבקשת תעודת אזרח ותיק ויש אפשרות לקבל: תעודה דיגיטלית בלבד או תעודה דיגיטלית ותעודה פיזית. על הנציג להדריך את הפונה לפעול לפי ההוראות בישומון או להדריך אותו לשימוש בישומון להנפקת תעודה באמצעות הישומון, הפונה גם יכול לקבל קישור במסרון, כדי לדעת את מצב הנפקת התעודה. אם הפונה לא מעוניין בישומון (צריך לציין מדוע), או שאין באפשרותו להוריד ישמונים, אז הנציג ממלא את הטופס המקוון, שנמצא באתר המשרד, ומעבירו למשרד.

3. תהליך קבלת תלונה על אי קבלת תעודת אזרח ותיק

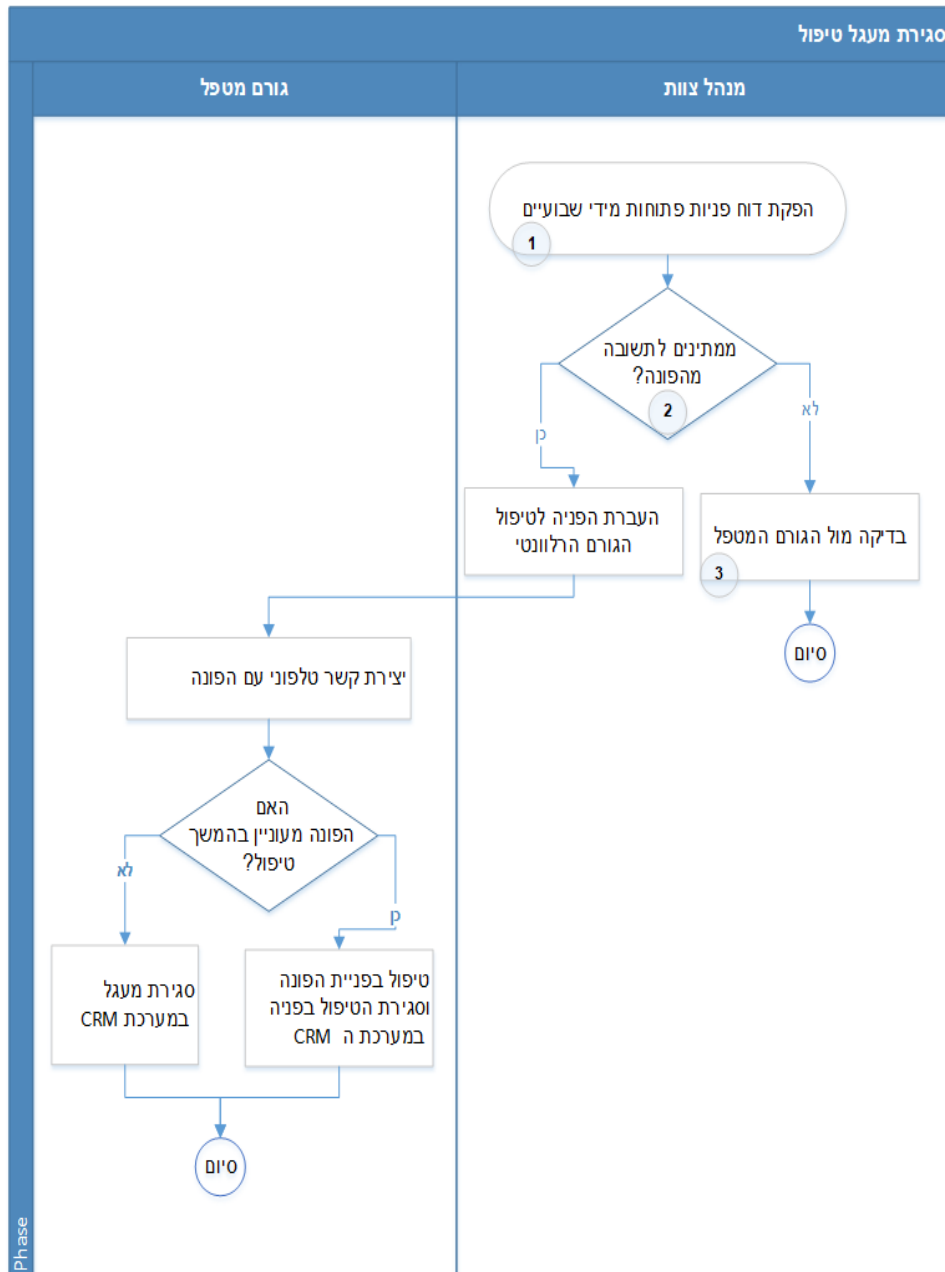
3.1 תרשים תהליך





4. תהליך סגירה של מעגל טיפול

4.1 תרשים תהליך



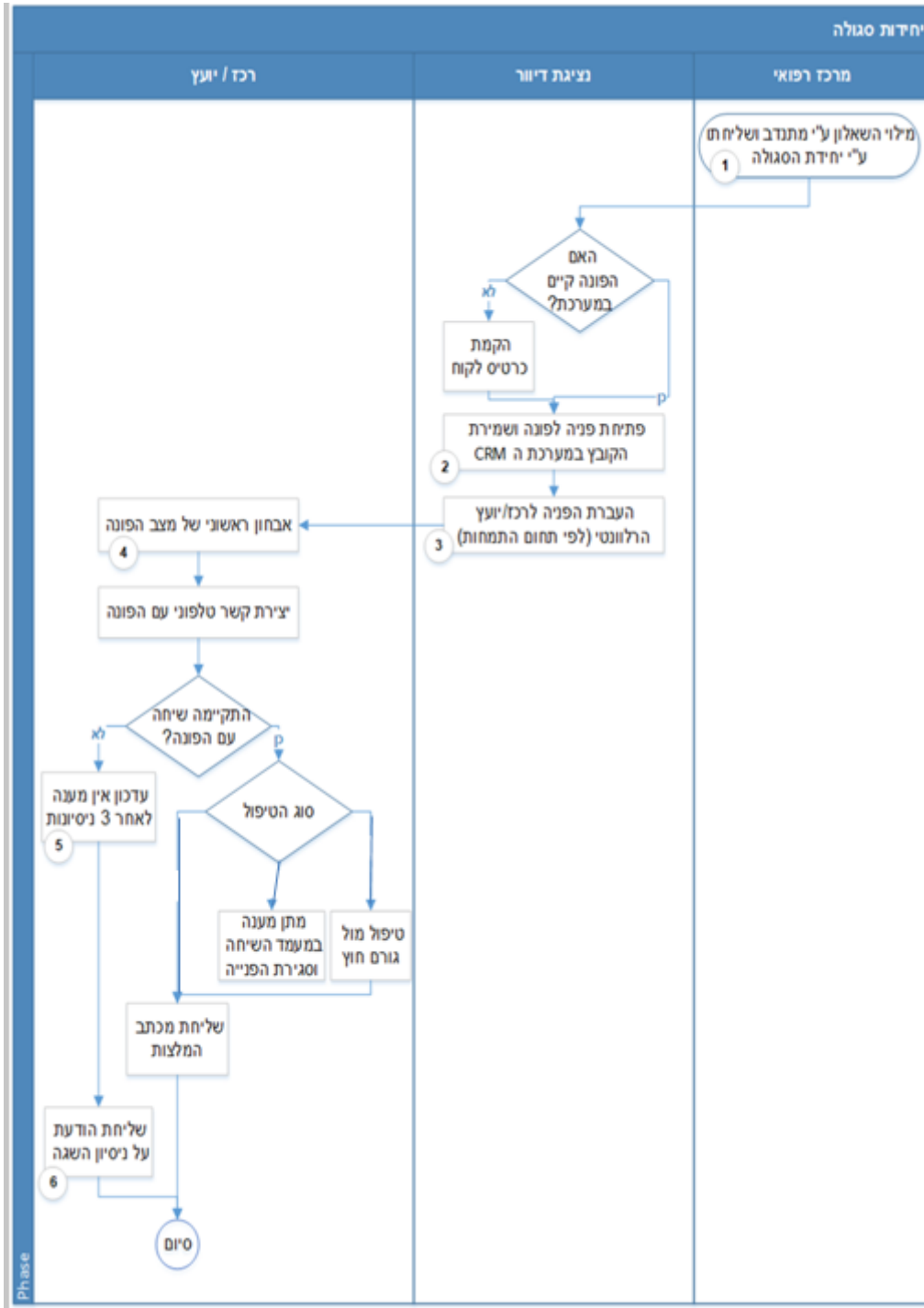
4.2 הערות לתהליך:

מס.	פעילות	הסבר
1.	דוח פניות פתוחות מעל 14 ימי עבודה	הגדרת הפניות לגביהן יינתן הדו"ח תוגדר על ידי המשרד בשלב תקופה החפיפה.

מס.	פעילות	הסבר
2.	העברת הפנייה לטיפול הגורם הרלוונטי	לדוגמה - המתנה לקבלת שאלון או מסמכים מהפונה.
3.	בדיקה מול הגורם המטפל	בדיקת פניות פתוחות לאחר שהתקבל מענה מהפונה ונדרש המשך טיפול של המרכז.

5. תהליך טיפול בפניות "יחידות סגולה"

5.1 תרשים תהליך





פירוט התהליך

5.2

מס.	פעילות	הסבר
1.	שליחת טופס שאלון	מנהל/ת יחידת הסגולה אחראי להעביר את הפניות עבור אזרחים ותיקים מאושפזים, או כאלה, שביקרו בבת-החולים / בעתיד - קופות חולים ומעביר/ה לנציגי-השירות במרכז בערוצים השונים.
2.	פתיחת פניה	נציג-שירות, המקבל את הפניה, פותח פניה.
3.	אבחון ראשוני	היועץ מבצע אבחון ראשוני של הפניה ובהתאם לכך הוא מנהל את השיחה הטלפונית עם הפונה. בכל שיחה עם הפונה מתבצע הליך של בדיקה מקיפה של זכויות, בכל תחומי הזכויות של אזרחים ותיקים.
4.	עדכון אין מענה	באחריות הגורם המטפל לבצע 3 נסיונות להשיג את הפונה, במועדים שונים (ימים ושעות).
5.	שליחת הודעה על נסיון להשיג את הפונה	בעת עדכון פניה מסוג "אין מענה - נסיון השגה שלישי", המערכת תשלח לפונה או לבני משפחתו (איש הקשר, שנרשם בשאלון) הודעה על הנסיון להשיג את הפונה. ההודעה תינתן ככל הניתן במסרון (SMS) ועל-פי ההעדפה של הפונה. ההודעות כולן יתועדו במערכת הפניות כמו כל שיחה ואינטרקציה



נספח ח' לחוברת המכרז ונספח ה' להסכם

חירום

1. רקע כללי

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

2. פעילות המרכז במצב חירום

- 2.1 כלל הפעילות תבוצע תוך שמירה על רציפות תפקודית.
- 2.2 **משימותיו של המרכז במצבי חירום**
- 2.2.1 להמשיך ולהוות מקור מידע ובירור זכויות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים, כבתקופת רגיעה.
- 2.2.2 לסייע לפונים באשר להנחיות התגוננות, שירותים ואמצעי מיגון יעודיים, הנגזרים ממצב החירום הספציפי, בו הם מצויים.
- 2.2.3 להוות מוקד לקישור, ליעוץ ולסיוע מול גורמים ומוקדי מידע חיצוניים - ממשלתיים, מוניציפליים וארגוני הסיוע השונים.
- 2.2.4 להוות מקור מידע מרכזי בנושא אזרחים וותיקים עבור מרכז ההפעלה של המשרד לשוויון חברתי. מרכז ההפעלה של המשרד הוא מעין חמ"ל מצומצם, הפועל בשעת חירום ודואג לרציפות התפקודית של השירותים, שהמשרד מספק, ולטיפול בפערים, המגיעים מהשטח.
- 2.2.5 ליצור תמונת מצב מיטבית, על בסיס איסוף וניתוח של מידע באשר לנושאים השונים, המעסיקים את אוכלוסיית האזרחים הוותיקים המופנים לגורמי



הסיוע השונים (משרדים ממשלתיים, רשויות מקומיות, ארגוני סיוע), והמענה להם.

2.2.6 הפעלת המרכז, בהיקף ובשעות, העולים ממצב החירום, כפי שיקבע המשרד, ועד למתן שירות במתכונת 24/7, כולל ימי חג ושבטון, ב-4 שפות לפחות - עברית, רוסית, אמהרית, ערבית (מתוך צוות המרכז).

2.2.7 לרכז, להפעיל ולכוון את הפניות להתנדבות, הן מצד האזרחים הוותיקים עצמם והן מרשויות ומגורמים נוספים, בהתאם להנחיית המשרד.

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

3. תפיסת הפעלה עקרונית (שגרת פעילות בחירום)

3.1 מושגים

3.1.1 חירום שבשגרה - אירועים, החורגים מהשגרה, כגון: אירועי מזג אוויר קיצוניים ומתמשכים, אסונות טבע, אירועי טרור וכיוצא-בזה.

3.1.2 חירום לאומי - אירועים בעלי השפעה והיקף ארציים, הנוגעים לכל או לרוב האוכלוסייה במדינה, ובתוך כך לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים (מלחמה כוללת או מוגבלת, רעידת אדמה וכדומה).

3.2 מעבר משגרה לחירום

על הספק להיערך למספר מצבי פעילות במרכז, על-פי ההנחיות של אגף החירום של המשרד, כדלקמן:

3.2.1 למרות מצב החירום, המשך עבודה כבשגרה - ללא הרחבה של שעות-הפעילות.

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

3.2.3 בכל-אחד מן המצבים הללו, ככל שלא תהיה לעובדים במרכז אפשרות סבירה להגיע פיזית לאתר המרכז, על נותן-השירותים לספק לעובדים מטעמו יכולת עבודה מאובטחת מבתיהם (העומדת בדרישות של נספח אבטחת המידע). על נותן-השירותים להיערך למעבר למתן שירותים מן הבתים (מרחוק) תוך 4 שעות, ממועד קבלת הדרישה לכך ממנהל ההתקשרות מטעם המשרד או מנציג מוסמך אחר של המשרד.



3.2.4 בדיקות מלאות של הספק לעמידה בדרישה זו יתבצעו כבר בשלב הבדיקות של הפעלת המערכת בתום תקופת ההתארגנות.

3.2.5 כאמור, ההחלטה לגבי הגדרת מצב הפעילות של המרכז תתבצע ע"י אגף חירום במשרד.

3.3 פעילות במצב חירום לאומי

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

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

3.3.2 הפונקציות במרכז שהוגדרו לכך, כמפורט בתת-סעיף 4.1 להלן, יתחילו לפעול כרפרנטים ייעודיים לנושאים, עליהם הופקדו.

3.3.3 קליטה של עובדי נציגים מגופים חיצוניים, כאמור בתת-סעיף 4.2 להלן.

3.3.4 ביצוע הערכת מצב: במתכונת פעילות מ-06:00 עד 23:59 - אחת ליממה; במתכונת פעילות בת 24/7 - פעמיים ביממה. בנוסף, פעילות זו תבוצע על-פי החלטת מנהל המרכז, בכל פעם, בה יחול שינוי משמעותי במצב החירום, שידרוש ניתוח המצב והנחייה בהתאם לעובדי המרכז.

3.3.5 ריכוז מידע ועיבודו לדוח יומי, לפי פורמט, שיתקבל מהמשרד. הדוח יאושר על-ידי מנהל המרכז, טרם העברתו למרכז ההפעלה של המשרד.

3.3.6 בתום יום הפעילות, באחריות מנהל המרכז לבצע תחקיר ממצה, כדלקמן:

3.3.6.1 תחקיר עם כל בעלי התפקידים במרכז לריכוז מידע בכל נושאי הפעילות.

3.3.6.2 ניתוח המידע, שנאסף מכל הגורמים, ששלחו נציגויות למרכז, כאמור בתת-סעיף 4.2 להלן, וגיבושו לכלל דוח ממצא על-ידי פורום הערכת מצב של המרכז.

4. פריסה פיזית והיערכות

המרכז יפעל על-בסיס היערכותו שבגרה. השינויים הבאים יבואו לידי ביטוי במצב חירום, כמפורט להלן:

4.1 רפרנטים ייעודיים: הגדרה של שלש פונקציות מתוך צוות המרכז, המבצעים בעת גרה את עבודתם הרגילה במרכז, ואשר ישמשו, בשעת חירום, כרפרנטים מומחים ויעודיים לתחומים הבאים:

4.1.1 תחום בריאות ובתי-חולים.



- 4.1.2 תחום רשויות מקומיות.
- 4.1.3 תחום מתנדבים ומרכזי סיוע חיצוניים.
- 4.2 קליטה של ששה נציגים מגופים חיצוניים (משרד הרווחה, משרד הבריאות, פיקוד העורף, המוסד לביטוח לאומי ואחרים, על-פי הנחיית המשרד) למתן תמיכה לנציגי המרכז במענה לפניית בנושא חירום.
- 4.3 עמדות-העבודה לנציגים של הגופים החיצוניים יאפשרו חיבור וממשק של מחשבים שולחניים או ניידים למערך המחשוב הייעודי שלהם. התקשורת הטלפונית, כלל האמצעים וההיערכות הפיזית הן באחריות הספק. התיאום מול הגורמים הרלבנטיים למימוש ואיוש של המכלול - באחריות המשרד

5. הון אנושי

- 5.1 **תפקידיו של רכז חירום וסייבר בשלב ההיערכות / פעילות ברגיעה**
- 5.1.1 כתיבה של תכנית-עבודה שנתית, אשר תוגש לאישור למנהל המרכז ולמנהל אגף חירום במשרד. התכנית תעודכן בהתאם להנחיותיהם, עד לקבלת אישור סופי לתכנית.
- 5.1.2 שותפות בהכנה של מערכי הדרכה לבעלי תפקידים ומעקב אחר שמירה של כשירות תפעולית למצבי חירום.
- 5.1.3 וידוא המוכנות של המרכז - נהלים, פריסה והיערכות, תוך הבטחת הכשירות של מערכות ושל אמצעים (כולל האמצעים ומרכיבי הגיבוי השונים).
- 5.1.4 להוות נאמן אבטחת סייבר, תוך מעקב ופיקוח למימוש הנושאים הנגזרים במרכז. תפקידיו המפורטים בתחום הסייבר מופיעים בנספח י"ג - דרישות אבטחת מידע.
- 5.1.5 ייזום תרגול של מצבי חירום שונים, ובתוך כך, ביום של: תקלות טכניות, אירועים חריגים, קליטה של בעלי תפקידים ממלאי מקום, מעבר לאתר חלופי, מעבר לעבודה מבתיים של העובדים במרכז וכיוצא-בזה.
- 5.1.6 ניהול ההשתתפות של המרכז בתרגילי החירום, המבוצעים ביוזמתם של גורמי החירום הממשלתיים (דוגמת "נקודת מפנה").
- 5.1.7 ייזום ושמירה על קשר שוטף עם גורמים ממשלתיים, כוחות הצלה וכיוצא-בזה, התומכים ומסייעים לפעילות המרכז בחירום.
- 5.1.8 כל משימה, אשר תוטל עליו ע"י מנהל אגף בטחון, חירום, מידע וסייבר של המשרד, הנוגעת לתחום ההיערכות לחירום של המרכז.



- 5.2 פעילותו של רכז חירום וסייבר בעת חירום**
- 5.2.1 יציג וינחה על מצב החירום, שיוגדר על-ידי הגופים המוסמכים למנהל המרכז, לצורך היערכות ומענה מקצועי הולם (כולל בנושא הסייבר).
- 5.2.2 יתאם הגעה של נציגי הגופים החיצוניים, התומכים ופועלים במכלול נציגויות שבמרכז.
- 5.2.3 יעקוב ויוודא פעילות מקצועית של בעלי התפקידים השונים בנושאי החירום, המופנים למרכז, ובתוך כך - הקשר עם הרפרנטים של הגופים השונים במרכז.
- 5.2.4 אחראי לעדכון המידע, הקשור למענה בחירום, במערכת ניהול הידע, המשמש למענה בחירום - בשיתוף עם המידען.
- 5.2.5 ירכז נושאים ופעילויות לצורך גיבוש דוח, שיופנה למרכז ההפעלה, באשר להלך הרוח של האזרחים הוותיקים; נושאים מרכזיים, המעסיקים אותם; צרכים ונושאים, הדורשים מענה מגופי ממשל, מגופים מוניציפליים ומאחרים.
- 5.2.6 יסייע בבדיקת תקינותן של כלל המערכות וכן של מרכז הגיבוי, למקרה של צורך לשימוש בהם, ויעביר ממצאיו לידי המשרד ולידי הגורמים המטפלים מטעם נותן-השירותים.
- 5.2.7 כל משימה, אשר תוטל עליו ע"י מנהל אגף בטחון, חירום, מידע וסייבר של המשרד, הנוגעת לתחום ההתמודדות עם אירוע החירום במרכז.
- 5.2.8 העלאת מודעות לאבטחת המידע ויישום של נוהלי אבטחת המידע, בהתאם ל**נספח י"ג** להזמנה- דרישות אבטחת מידע.
- 5.2.9 ריכוז פניות של בעלי התפקידים במרכז, הקשורות באבטחת מידע.
- 5.2.10 דיווח על סיכונים ועל אירועי אבטחת מידע למנהל אגף בטחון חירום, מידע וסייבר של המשרד ולמנהל ההתקשרות מטעם המשרד.

5.3 פירוט אודות דרישות התפקיד: כמפורט במכרז ובהסכם ההתקשרות (**נספח א'**).

6. מערך הכשרה והדרכות שוטפות לשעת חירום

בנוסף להכשרה בסיסית למתן שירות במצב רגיעה, יעברו הנציגים ושאר בעלי-התפקידים במרכז, במסגרת ההכשרה הראשונית, הכשרה לפעילות במצבי החירום השונים. האחריות לפעילות זו מוטלת על רכז חירום וסייבר, בתיאום עם מנהל ההדרכה במרכז. תכנית ההכשרה תכלול:

- 6.1 הכרה של מצבי החירום השונים והמאפיינים אותם.
- 6.2 היערכות המרכז בחירום - הייעוד והמשימות של המרכז בעת חירום, בנוסף לתפקודו בעת רגיעה.



- 6.3 מקרים לדוגמא (Case Studies), בדגש על אירועי מצבי חירום מהעבר - הצגה של מקרים ושל בקשות מסוגים שונים, שאירעו בעבר במצבי חירום.
- 6.4 אחת לשלושה חודשים, ביצוע של תרגילים יזומים (עד חצי יום), המדמים את כל סוגי הפעילויות ברגיעה או במצבי חירום, תוך כדי פעילות המרכז באופן שוטף.
- 6.5 השתתפות בתרגילים של גורמי החירום ולפי הנחיית המשרד.
- 6.6 הכשרה בנושא עזרה ראשונה נפשית, דרך מודל מעש"ה (מחויבות, עידוד, שאלות מחייבות מחשבה והבניית האירוע).

7. רציפות תפקודית

על-מנת לאפשר למרכז רציפות תפקודית, במיוחד במצבי חירום, בהם קיימת סכנה ממשית לנטרול הפעילות, קיים צורך בהיערכות מוקדמת, כמענה למצב זה.

7.1 היערכות פיזית

7.1.1 מיקום

- 7.1.1.1 במצב חירום, יש לאפשר תנאי עבודה משרדיים שגרתיים של המרכז (תאורה, מיזוג אוויר וכדומה).
- 7.1.1.2 עם-זאת, לצורך שמירה על רציפות תפקודית, ובמקרים המחייבים זאת, על-פי הוראת המשרד, על המרכז לעבור, בתוך 48 שעות מרגע הודעת המשרד על מצב חירום, המחייב זאת, למיקום, המאפשר המשך של כלל הפעילות גם תחת איומי פגיעה פיזית במרחב (להלן - "אתר חירום"). יינתן יתרון לאתר ממוגן אב"כ.
- 7.1.1.3 כרשום בתת-סעיף 3.2.3 לעיל, ככל שלא תהיה לעובדים במרכז אפשרות סבירה להגיע פיזית לאתר המרכז או לאתר החירום הנ"ל, חלה על נותן-השירותים החובה לספק את השירותים הנדרשים ע"י עובדי המרכז מבתיים (מרחוק); זאת, תוך 4 שעות, ממועד קבלת הדרישה לכך ממנהל ההתקשרות מטעם המשרד או מנציג מוסמך אחר של המשרד.

במהלכה של תקופת ההקמה הראשונית, נותן-השירותים יפרט את ההיערכות למצב חירום, לפי תפישתו, כמפורט במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות.

7.1.2 טכנולוגיה

- 7.1.2.1 על נותן-השירותים להציג את היערכותו ואת תפישת הפעלתו של המרכז בשעת חירום, במישור הטכנולוגי, כולל בהיבטים של המשכיות תפעולית (BCP -- Business Continuity Planning) ושל התאוששות מאסון (DRP -- Disaster Recovery Planning).



7.1.2.2 לצורך עמידה ברציפות התפקודית של המרכז בעת חירום, על נותן- השירותים להתחייב לקיומו של גנרטור חירום, הנכנס לפעילות באופן מידי עם הפסקתה של אספקת המתח מחברת החשמל ותומך בפעילות כל המערך הטכנולוגי של המרכז, כמו גם בתאורה, במזוג אוויר וכדומה. פעילות הגנרטור נדרשת ליממת פעילות אחת לפחות.

7.1.2.3 כגיבוי נוסף, שיאפשר רציפות תפקודית, יש להבטיח קיומה של מערכת אל-פסק (UPS), המאפשרת אספקת מתח והמשך פעילות לכל המערכות ועמדות-העבודה במרכז, לפרק זמן של שעה אחת לפחות.

7.1.2.4 עדיפות עליונה להמשך פעילות המרכז תינתן למערך התקשורת. על נותן-השירותים לוודא יתירות מלאה בכל נושאי התקשורת אל המרכז וממנו, כולל במקרים, בהם השירותים יינתנו מבתיים של עובדי המרכז.

7.1.3 ציוד

7.1.3.1 מחשב נייד

נותן-השירותים יעמיד לרשותו של רכז החירום וסייבר, על חשבוננו, מחשב נייד לשימוש הבלעדי. המחשב הנייד חייב להכלל ברשימת הדגמים, המופיעים בהוראת התכ"מ, מספר 16.3.1 - אספקת מחשבים עבור משרדי הממשלה. הדגם הסופי יאושר ע"י המשרד.

7.1.3.2 טלפון לווייני

נותן-השירותים יעמיד לרשותו של רכז החירום והסייבר, על חשבוננו, טלפון לווייני לצורך תקשורת בזמן חירום במרכז, וכולל Sim עם מנוי שנתי ולפחות 30 דקות שיחה בשגרה, לצורך בדיקה ואימון, בעלות שתיקבע ע"י הספק, וללא הגבלה בזמן חירום (לפי שימוש). בנוסף, נותן-השירותים יתקין, על חשבוננו, 2 עמדות עגינה, הכוללות אנטנה חיצונית לצורך קליטה לוויינית במרכז; אחת - במרכז; שניה - במוקד החלופי. יאושר טלפון לווייני מרשימת הדגמים, המופיעים בהוראת התכ"מ מספר 16.7.4 - אספקת ציוד ושירותי תקשורת לוויינית. הדגם, המנוי, ועמדת העגינה שייבחרו יאושרו ע"י המשרד.

7.1.3.3 טלפון סלולרי

נותן-השירותים יעמיד לרשותו של רכז החירום והסייבר, על חשבוננו, טלפון סלולרי (המתקדם ביותר מדגמי iPhone או Samsung Galaxy), עם חבילת שיחות וגלישה לטובת עבודתו של רכז החירום. הדגם הסופי יאושר ע"י המשרד.



7.1.3.4 מחשבים ותשתית תקשורת לעובדים במרכז, לצרכי עבודה מהבית בשעת חירום

לצרכי עבודה מהבית בשעת חירום (כאמור בתת-סעיף 3.2.3 לעיל) נותן-השירותים יעמיד (מראש) מחשבים ובהם רכיב VPN מוצפן ותשתית תקשורת מתאימה בבתים, לרשותם של העובדים הבאים: מנהל המרכז, אחראי משמרת, 10 נציגי-שירות, 5 יועצים מקצועיים. כרשום בסעיף 18.7 בנספח י"ג (דרישות אבטחת מידע), גישת עובדים מרחוק למערכת תתבצע באמצעות רכיב VPN מוצפן מאושר וע"י שימוש באימות דו שלבי (2FA -- Two Factor Authentication).

7.2 היערכות אנושית

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

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



נספח ט' לחוברת המכרז ונספח ו' להסכם

מדדי-ביצוע

1. כללי

- 1.1 היעדים המפורטים הם יעדים עבור כל פעילויות המרכז.
- 1.2 יעדים אלה מהווים בסיס למדידה תפעולית ולמדידה של איכות השירות, הניתן בפועל, והשוואתה לרמת-השירות אליה התחייב נותן-השירותים.
- 1.3 היה ונותן-השירותים לא יעמוד ברמת-השירות, לה הוא התחייב, יפעיל המשרד את מנגנון הפיצוי המוסכם, כמפורט בהסכם. מובהר, כי מנגנון הפיצוי בגין אי-עמידה ביעדים לא יופעל עם תום תקופת ההקמה במתכונת מלאה, כאמור במכרז ובהסכם ההתקשרות.

2. המטרות של היעדים והמדדים

- 2.1 מתן רמת-שירות ומקצועיות גבוהה בעת ביצוע השירותים הקבועים במסמכי המכרז ובהסכם ההתקשרות (בכלל זה - מענה לפנייות ומתן הרצאות והדרכות).
- 2.2 זמינות מירבית למענה ולטיפול בפניות מכלל הערוצים.
- 2.3 סגירת תהליכים מירבית במעגל טיפול בקו ראשון.
- 2.4 ביצוע מיטבי של הרצאות והדרכות ברחבי הארץ.

3. טבלת יעדים כמותיים שרותים ותפעוליים

מס.	פרמטר (מדד)	יעד	שיטת מדידה	הדוח הנדרש ומקור נתונים
1.	רמת-שירות	80% מהשיחות ייענו תוך 60 שניות, מרגע הכניסה לתור.	מספר שיחות, שנענו תוך פרק הזמן שנקצב (לפי מקור השיחה), מחולק במספר השיחות הכולל, שנענו בתקופה הנמדדת. מענה אינו לקיחת הודעה, אלא תחילת טיפול ע"י נציג השירות. תמדד גם ברמת הנושא אליו שייך התור, ולא רק בממוצע	מערכת Contact Center - דוח יומי לפי שעה ומצטבר יומי לפי שעה - על פי כל מקור השיחה במספר המחויג/ ענף ב- IVR שמשויך לתור: <ul style="list-style-type: none"> • זמן מענה ממוצע • זמן מענה מכסימלי • אחוז שיחות שנענו עד : 30 , 60 , 90 , 120 שניות



<ul style="list-style-type: none"> מספר השיחות הקצרות באותה שעה - 30 שניות, 60 שניות 				
<ul style="list-style-type: none"> מערכת תקשורת כתובה - דוח יומי לפי שעה ומצטבר יומי לפי שעה - על פי כל מקור שיחה שמשויך לתור: זמן מענה ראשוני ממוצע זמן מענה ראשוני מכסימלי אחוז שיחות שנענו עד : 15 , 30 , 45 , 60 , מעל 60 		<p>90% משיחות הציאט / רשתות חברתיות וכדומה ייענו תוך 30 שניות, מרגע הכניסה לתור.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> מערכת Contact Center - דוח יומי לפי שעה ומצטבר יומי לפי שעה - על פי כל מקור השיחה במספר המחויג/ ענף ב- IVR שמשויך לתור: זמן מענה מכסימלי 	<p>הזמן הארוך ביותר שהמתין לקוח למענה נציג בתור</p>	<p>5 דקות</p>	<p>משך המתנה מקסימלי לשיחה</p>	<p>.2</p>
<ul style="list-style-type: none"> מערכת Contact Center - דוח יומי לפי שעה ומצטבר יומי לפי שעה - על פי כל מקור השיחה במספר המחויג/ ענף ב- IVR שמשויך לתור: אחוז שיחות שננטשו עד : 30 , 60 , 90 , 120 	<p>מספר שיחות שננטשו מחולק במספר השיחות הנכנסות-במדידה שעתית.</p>	<p>עד 5%</p>	<p>אחוז נטישה של שיחות</p>	<p>.3</p>
<ul style="list-style-type: none"> מערכת רב ערוציות - דוח יומי לפי שעה ומצטבר יומי לפי שעה - על פי כל מקור שיחה שמשויך לתור: אחוז שיחות שננטשו עד : 30 , 60 , 90 , 	<p>מספר שיחות שננטשו או לא נענו מחולק במספר השיחות הנכנסות-מדידה שעתית.</p>	<p>עד 5%</p>	<p>אחוז של פניות צ'ט שננטשו</p>	<p>.4</p>
<ul style="list-style-type: none"> מערכת Contact Center - דוח יומי של כל נציג ומצטבר יומי - זמן Login כולל זמן כניסה וזמן יציאה : סה"כ זמן Login זמני תעסוקה - כמה זמן בכל מצב מסעיף 5 ואחוז זמן בכל מצב זמן המתנה לשיחה, אחוז זמן זמני הפסקה- כמה זמן בהפסקה ארוכה ואחוז זמן , זמן הפסקה ארוכה ואחוז זמן זמני ניהול איכות - כמה זמן ואחוז זמן בכל מצב מסעיף 6 	<p>סטטוס מפורט ומצטבר לכל הסטטוסים - זמן בשיחות נכנסות + יוצאות [חיצוניות] + ניירת + מערך אחורי + התייעצות + קבלה ומענה למסרים בדוא"ל / צ'אט/רשתות (מחולק בסה"כ שעות ה-Login (שעות, בהן הנציגים מחוברים למערכת)</p>	<p>75%</p>	<p>אחוז תעסוקה</p>	<p>.5</p>



<p>מערכת Contact Center - דוח יומי של כל נציג ומצטבר יומי - זמן Login כולל זמן כניסה וזמן יציאה :</p> <ul style="list-style-type: none"> • סה"כ Login • זמני ניהול איכות – כמה זמן ואחוז בכל מצב מסעיף 6 	<p>ניהול איכות מקצועי שוטף – תדריך יומי 15 דקות, משוב, מבחני ידע</p>	<p>13%</p>	<p>אחוז ניהול איכות מקצועי</p>	<p>6.</p>
<p>מערכת Contact Center - דוח יומי של כל נציג ומצטבר יומי</p> <ul style="list-style-type: none"> • מספר שיחות נכנסות לשעה • מספר שיחות יוצאות חיצוניות לשעה • מספר שיחות נכנסות לשעה ע"פ כל מקור השיחה במספר המחויג/ענף ב- IVR שמשויך לתור • מספר שיחות יוצאות לשעה ע"פ קמפיין נכנס או יוצא של השיחה 	<p>המספר הכולל של שיחות מחולק בסה"כ שעות ה-Login (שעות, בהן הנציגים מחוברים למערכת).</p>	<p>6</p>	<p>מספר שיחות נכנסות בשעה לנציג</p>	<p>7.</p>
<p>מערכת תקשורת כתובה דוח יומי של כל נציג ומצטבר יומי</p> <ul style="list-style-type: none"> • מספר שיחות נכנסות לשעה • מספר שיחות נכנסות לשעה ע"פ כל מקור השיחה שמשויך לתור 	<p>המספר הכולל של שיחות צ'אט מחולק בסה"כ שעות ה-Login (שעות, בהן הנציגים מחוברים למערכת).</p>	<p>3</p>	<p>מספר שיחות צ'אט בשעה לנציג</p>	<p>8.</p>
<p>מערכת מאוחדת אינטגרטיבי ב- CRM - דוח יומי לפי שעה ומצטבר יומי לפי שעה</p> <ul style="list-style-type: none"> • מספר שיחות מתקבלות • מספר פניות נפתחות ב- CRM ביחס לאותן שיחות • מספר בקשות שירות נפתחות ביחס לאותן פניות • יחס שיחות-פניות < בקשות שירות 	<p>היחס בין מספר שיחות המתקבלות לבין מספר הפניות הנפתחות במערכת CRM לבין היחס למספר בקשות השירות (טיפול במספר נושאים באותה פנייה) הנפתחות</p>	<p>ייקבע על-ידי מורשי החתימה של המשרד, לאחר שלושה חודשי פעילות.</p>	<p>יחס בין פניות לשיחות</p>	<p>9.</p>

זמן סבב לטיפול בפניות (SLA)



מ.ס.	סוג הפניה(מושג)	זמן-סבב (SLA) למענה ראשוני	זמן-סבב (SLA) עד גמר טיפול	הדוח הנדרש ומקור נתונים
1.	בדיקה	מידי.	מידי.	CRM - דוח מצטבר יומי, שבועי, חודשי של חריגות מ- SLA ע"פ : <ul style="list-style-type: none"> מועד ושעת הפתיחה של הפניה מענה ראשוני הפרש + חריגה מזמן מענה ראשוני מועד ושעת גמר טיפול בפניה הפרש + חריגה מזמן סבב לטיפול
2.	מתן מידע כללי	מידי.	מידי.	כמו מספר 1
3.	מתן מידע ממוקד	מענה ראשוני - מידי - עד 3 שעות ממועד הפניה עובר הטיפול מנציג שירות ליועץ מקצועי	14 ימי עסקים.	CRM - דוח מצטבר יומי, שבועי, חודשי של חריגות מ- SLA ע"פ : <ul style="list-style-type: none"> מועד ושעת הפתיחה של הפניה מענה ראשוני הפרש+חריגה מזמן מענה ראשוני מועד ושעת העברה ליועץ הפרש + חריגה מזמן העברה ליועץ מועד ושעת גמר טיפול בפניה הפרש + חריגה מזמן סבב לטיפול
4.	פניה, שעניינה מורכב	14 יום	21 יום לגמר טיפול. מעל 21 יום ללא טיפול - יועבר למנהל ההתקשרות לסיוע נוסף; סיום טיפול עד 30 יום.	CRM - דוח מצטבר שבועי, חודשי של חריגות מ- SLA ע"פ : <ul style="list-style-type: none"> מועד ושעת הפתיחה של הפניה מענה ראשוני הפרש + חריגה מזמן מענה ראשוני מועד ושעת גמר טיפול 21 בפניה הפרש + חריגה מזמן סבב לטיפול הפרש + חריגה מזמן סבב לטיפול 21 הפרש + חריגה מזמן סבב לטיפול 30



<p>בהתאם לדוחות בשורות 1 עד 4 לעיל בתוספת שדה</p> <ul style="list-style-type: none"> מועד ושעת קבלת אצל נציג מועד ושעת הפתיחה של הפניה הפרש + חריגה מזמן פתיחת פניה הפרש 	<p>גמר טיפול - בהתאם לסוג הפניה (כרשום בשורות 1 עד 4 לעיל).</p>	<p>פתיחת הפניה - תוך 30 שניות ממועד הקבלה אצל הנציג. מענה ראשוני - בהתאם לסוג הפניה (כרשום בשורות 1 עד 4).</p>	<p>פניה מקוונת, פניה בדוא"ל</p>	<p>5.</p>
<p>כמו מספר 5</p>	<p>גמר טיפול - בהתאם לסוג הפניה (כרשום בשורות 1 עד 4 לעיל).</p>	<p>פתיחת הפניה - תוך 30 שניות ממועד הקבלה אצל הנציג. מענה ראשוני - בהתאם לסוג הפניה (כרשום בשורות 1 עד 4).</p>	<p>פניה בצי"ט</p>	<p>6.</p>

הערה:

1. זמן הסבב (של גמר טיפול) יתחיל להיספר מרגע הקבלה של כל המסמכים מהלקוח. על המערכת לאפשר מעקב אחר קבלה ומשלוח של מסמכים ולתת התרעה בעוד מועד כחלק מובנה מתהליך עבודה עם פרמטר זמן על אי קבלת מסמכים.
2. בתייחסותנו לפניה יש לשים לב שבפניה אחת יכולות להיות מספר בקשות שירות עם סוגים שונים. לאור זאת זמן סבב המוגדר בטבלה מתייחס לכול בקשת שירות בנפרד.

טבלת יעדים ומדדים איכותיים 4.

מס.	פרמטר (מדד)	יעד	שיטת מדידה
1.	שביעות-רצון מן השירות	ציון שביעות-הרצון מהשירות גבוה מ-85%.	ציון סקר שביעות-רצון מן השירות במשלוח הודעה בתום שיחה
2.	סקר שביעות רצון של המשרד	ציון שביעות-הרצון מהשירות גבוה מ-85%.	יעשה ע"פ מתודה של המשרד וע"פ החלטת המשרד



מ.ס.	פרמטר (מדד)	יעד	שיטת מדידה
	ביצוע הקשבות ומשוב	ציון של 80 ומעלה	באמצעות טפסי משוב שונים שיבנו בתקופת התארגנות וחפיפה למענה טלפוני ותקשורת כתובה, ויאושרו ע"י המשרד. חלק מניהול המשוב הינה בדיקת איכות ובהירות התייעוד במערכת של הפניה וכל בקשות השירות הקשורות אליה וכל האינטרקציות ומשימות תחת אותה בקשה. ביצוע משוב לכל נציג, אחראי משמרת ויועץ, מדי חודש. זאת, ע"י ביצוע של לפחות 5 הקשבות בחודש לנציג, לאחראי משמרת וליועץ. האזנות יבוצעו באמצעות מתודולוגית דגימת שיחות וניהול איכות שתאושר ע"י המשרד
3.	רמת ידע	ציון של 80 ומעלה	מבחן רבעוני שיבצע נותן השרותים לכל אחד מבעלי תפקידים, שתוכנו יתוכנן בתקופת התארגנות וחפיפה ואושר ע"י המשרד. למשרד שמורה הזכות לבצע מבדקי ידע נוספים מטעמו לפי שיקול דעתו
4.	סקר שנתי של מדידת איכות השרות הממשלתי לציבור - היחידה לשיפור השרות הממשלתי	עליה של 2% ממיקום קיים	סקר קודם יועבר לספק

5. מדדים נוספים

מ.ס.	פעילות	יעד	שיטת מדידה
1.	הרצאות / הדרכות	בממוצע 2 הרצאות ביום ליועץ, 4 ימים בשבוע	הפקת דוח על הרצאות שבוצעו בהתאם לתוכנית העבודה שהוגשה ואושרה ע"י המשרד.

6. מדידת היעדים

6.1 היעדים יאושרו סופית על-ידי המשרד, לאחר שלושה חודשי פעילות של המרכז במתכונת ראשונית. לאחר הקמת המרכז במתכונת מלאה, כמפורט במסמכי המכרז, יתוקפו ויאושרו היעדים בשנית.



- 6.2 המשרד יהיה רשאי לדרוש מהמרכז הגדרה חדשה של מדדים, לפי צרכיו, המצביעים על מספרם ואיכותם של תהליכי הטיפול בפניות. נותן-השירותים מתחייב לבצע בקשה זו תוך שבועיים, מיום קבלת הדרישה מהמשרד.
- 6.3 נותן-השירותים יעביר למשרד דוח תפעולי, הכולל את כל המדדים, המוזכרים בנספח זה, בתדירות יומית, חודשית, רבעונית ושנתית. אפיון הדוחות יתבצע בשלב ההקמה.
- 6.4 נותן השירותים יאפשר באופן שוטף למשרד גישה לכל המערכות המייצרות את הנתונים ולנתונים הגולמיים השוטפים שמהם נוצרו הנתונים. כלומר אפשרות לראות את כל הנתונים הגלמיים שיצרו אותם ואת אופן החישוב.
- 6.5 המשרד יבצע מעקב ובקרה אחר מידת-העמידה של נותן-השירותים בכל היעדים שהוגדרו.
- 6.6 על נותן-השירותים לבצע ניתוח של הגורמים, שהביאו לנתוני הביצוע בכל מדד; הפקת לקחים; תכנון פעולות לשיפור הביצועים של המרכז; קביעה של אבני-דרך לשיפור, כולל לוחות-זמנים והצבה של יעדי ביניים, עד להשגתם של היעדים הנדרשים.
- 6.7 המשרד או מי מטעמו רשאי לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות, המבוצעת ע"י נותן-השירותים, לשם בחינת הטיב והאיכות של השירות על-פי הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.

7. תיקוף היעדים

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

נספח י' לחוברת המכרז

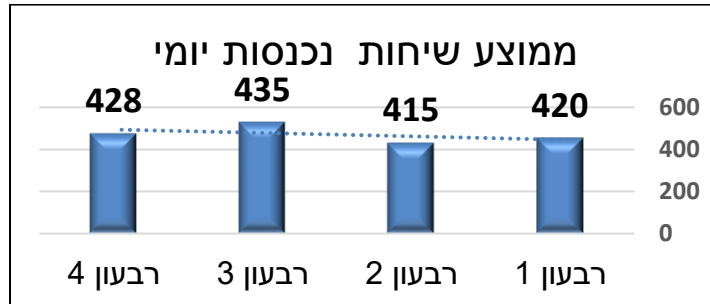
נתונים אודות המרכז לפנייות ציבור לאזרחים ותיקים של המשרד לשוויון

חברתי וקידום מעמד האישה

להלן נתונים אודות המרכז.

1. נתוני מרכז הפניות, לשנת 2024 :

- 1.1 מספר הפניות למרכז : 93,560 פניות.
- 1.2 מספר ממוצע של פניות, בשנים 2022 ו-2023 : 150,000 פניות בשנה.
- 1.3 מספר ממוצע של שיחות ביום : 425 שיחות.



1.4 סיווג הפניות לפי נושאים

נושא	שיעור הפניות (%)
ביטוח לאומי	38%
בדיקת מיצוי זכויות	27%
בריאות	16%
חפ"ק ופרויקטים של המשרד	4%
ניצולי שואה	4%
תעודת אזרח וותיק	3%
רווחה	1%
תעודת אזרח ותיק	1%
צרכנות	1%
תחבורה	1%
חירום	1%
בקשות לסיוע ארגון התנדבות	1%

1.5 מספר פניות+שיחות, בחתכים לפי שעות ביום

שעה	נכנסות
08:00 - 08:59	34
09:00 - 09:59	52
10:00 - 10:59	55
11:00 - 11:59	57
12:00 - 12:59	56
13:00 - 13:59	47
14:00 - 14:59	41
15:00 - 15:59	31
16:00 - 16:59	22
17:00 - 17:59	13
18:00 - 18:59	9
19:00 - 19:59	5
	420

1.6 זמן שיחה ממוצע: 5.5 דקות; סיום טיפול בפניה יכול להתבצע לאחר מספר שיחות.

1.7 מספר הרצאות בשנה: כ-200.

1.8 הלן זמן שיחה ממוצע לפי אינטרוול ל-4 החודשים האחרונים (היינו: 08/2024 עד 11/2024)

ממוצע זמן שיחה	חודש
00:05:59	אוגוסט
00:06:18	ספטמבר
00:05:44	אוקטובר
00:05:32	נובמבר



נספח י"א לחוברת המכרז ונספח ז' להסכם

תנאי בסיס לתכנית הכשרה והדרכה

פללי .1

- 1.1 ההכשרה הראשונית תבוצע בשני מסלולים עיקריים :
- 1.1.1 הכשרה מקצועית ראשונה לצוות הניהולי (מנהל המרכז, מנהל תוכן וידע, מנהל הדרכה, אחראי משמרת) והיא תועבר ע"י המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה או מי מטעמו. על בסיסה של הכשרה ראשונית זו ועל בסיסה של תכנית ההכשרה וההדרכה, אותה המציע יגיש במסגרת הצעתו וכפי שתאושר על-ידי המשרד, נותן-השירותים יפתח את מערכי ההכשרה לנציגים ולשאר העובדים במרכז ויעביר להם הכשרה מקצועית ראשונית
- 1.1.2 הכשרה של מיומנויות שירות – הכשרת מיומנות השירות לא תעשה באופן גנרי אלא תעשה התאמה לתכנים ולאוכלוסיה לה ניתן השירות.
- 1.2 בפיתוח חומרי הדרכה יושם דגש על תאימות ועדכניות מול חומרי ניהול הידע ומול סיווג סוגי ונושאי הפניות במערכת ה- CRM - תבנה שפה אחידה וטרמינולוגיה אחידה.
- 1.3 הכשרה לצוות המרכז תועבר על-ידי הצוות הניהולי של המרכז בליווי נציג של המשרד או מי מטעמו, בהתאם לשיקול-דעתו של המשרד.
- 1.4 ההכשרה הראשונית תכלול חלק גנרי, אותו יעברו כל עובדי המרכז, וחלק ייעודי, שיותאם על-פי ההתמחות של כל עובד פרטני.
- 1.5 מערך ההכשרה וכן ההדרכות והרענונים המקצועיים לכל עובד במרכז יתבצעו בהתאם לתכנית ההכשרה וההדרכה, שהוגשה על-ידי נותן-השירותים במענה למכרז וכפי שאושרה על-ידי המשרד, ולאחר אישור פרטני של המשרד לפני ביצועם לצוות המרכז. התכנים יועברו לאישור, כקבצים, הניתנים לעריכה. אמצעי ההכשרה יכללו, לכל הפחות : מצגות, מתווה הדרכה למדריך, מדריך לחניך, חוברת תרגולים, מבחנים עיוניים ומקצועיים.
- 1.6 ההכשרות תבוצענה בחדר ההדרכה של המרכז. החומרים הנלווים להדרכה, כגון : מצגות, חוברות וכיוצא-בזה, יוכנו ע"י נותן-השירותים ועל חשבוננו, כולל שינויים, שידרשו במהלך ההכשרה או באופן שוטף ; חומרים אלה יועברו, מראש, למנהל ההתקשרות מטעם המשרד לתיקוף ולקבלת אישור.



- 1.7 בנוסף מערך ההכשרה, התרגולים ובחינות לכל בעלי התפקידים יפותח גם על גבי מערכת למידה עצמית היברידית מסוג LMS שתאפשר חווית למידה מתקדמת ואפקטיבית.
- 1.8 כל שינוי בהכשרה או הכנסה של הכשרה חדשה כפוף לאישור המשרד או יוכן ויתבצע לפי הנחייתו של המשרד.
- 1.9 בנוסף לקורסי ההכשרה, תתבצע הדרכה באופן שוטף (On The Job Training). המשרד יתווה עם נותן-השירותים את אופן ההדרכה, בהתאם לתפישת ההדרכה והחניכה של המשרד ובהתאם לתכנית הכשרה והדרכה, שהציע נותן-השירותים במסגרת הצעתו למכרז וכפי שאושרה על יד המשרד.

2. הכשרה של הצוות הניהולי

הכשרה ראשונית של תכנים מקצועיים, חלוקת תפקידים במרכז, ותפישת השירות תועבר על-ידי מפעיל המרכז הנוכחי לאנשי צוות הניהול מטעם נותן-השירותים (מנהל המרכז, מנהל תוכן וידע, מנהל הדרכה, אחראי משמרת). משך ההכשרה הראשונית לאנשי צוות הניהול יהיה 11 ימים לכל בעל תפקיד, בהתאם לחלוקה הבאה

2.1 תכנים מקצועיים, שני ימים שיכללו:

2.1.1 העברה של ידע כללי בזכויות של האזרחים הוותיקים, כגון זכויות האזרח הוותיק על-פי חוק; קצבאות; ביטוח לאומי; בריאות וסיעוד; עובדים זרים; רווחה; דיור; בטחון אישי; אפטרופסות; פנסיה והכנה לפרישה; תרבות ופנאי; לימודים, התנדבות ותעסוקה בגיל השלישי; צרכנות, הכרה של המשרד לשוויון חברתי ופעילויותיו; זכויות ניצולי השואה וחקיקה רלבנטית וכיוצא-בזה.

2.1.2 הכרה של עבודת המרכז.

2.1.3 הכרה של משרדי ממשלה, של רשויות מקומיות ושל המגזר השלישי, הפועלים בתחומים של זקנה ושל אזרחים ותיקים.

2.1.4 הכרה של סל השירותים ושל הפרויקטים השונים, שהמשרד מבצע.

2.1.5 הגנת הפרטיות, סודיות מקצועית וצנעת הפרט.

2.1.6 יערכו מבחנים ותרגולים.

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

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



- 2.4 אבטחת מידע, חצי יום.
- 2.5 הכשרה לחירום, : חצי יום ; ראו בנספח ח' (חירום).
- 2.6 מערכת לניהול ידע ומערכות נוספות התומכות במרכז, יום אחד.
- 2.7 ביצוע האזנות במרכז, שלושה ימים
- היה ואנשי צוות הניהול יידרשו להתמחות במספר תחומים, יש להוסיף ימי הכשרה.
3. הכשרה של: אנליסט, יועצים מקצועיים, נציגי הרצאות והדרכות, רכז חירום וסייבר, נציגי-שירות, מנהלי מרחב בירור זכויות יחידות סגולה
- 3.1 נותן-השירותים יעביר את קורס ההכשרה לנציגי-השירות ולשאר עובדי המרכז ועל-פי כל תחום מקצועי (כולל הדרכות יעודיות לנציגי-שירות טלפוניים ולנציגי-שירות בציאט וברשתות חברתיות). זאת, בהתאם לתכנית ההכשרה וההדרכה, שהוגשה על-ידי נותן-השירותים במענה למכרז וכפי שאושרה על-ידי המשרד, ובהתאם לתכנים, שיועברו לצוות הניהול.
- משך קורס ההכשרה לבעלי התפקיד הנ"ל יהיה בן 8 ימי הדרכה (8 שעות ביום) לכל בעל תפקיד, הכוללים :
- 3.1.1 הכשרה מקצועית, בהתאם למפורט בסעיף 2.1 לעיל, כולל הכשרת מערכות מחשוב תומכות ; במקביל ללימוד של תכנים מקצועיים וכתמיכה בתהליכי-העבודה המקצועיים (מערכת תפעולית ומערכת לניהול ידע). המשך - יום אחד.
- 3.1.2 תפישת השירות ומיומנויות שיחה. ההכשרה הראשונית תכלול : ניהול שיחה, שלבי שיחה, הובלת שיחה, התאמה לסוג לקוח ותסריטי שיחה. המשך - יום אחד. הכשרת מיומנות השירות ושיחה לא תעשה באופן גינרי אלא תעשה התאמה לתכנים ולאוכלוסיה לה ניתן השירות.
- 3.1.3 הכשרה לחירום עבור רכז חירום וסייבר - עד יומיים.
- 3.1.4 יתר מערכות המרכז ונהלים : מערכת לניהול ידע, שימוש בפונקציות במכשיר הטלפון, עדכון לגבי נוכחות ומשימות וכיוצא-בזה. בין חצי יום ליום אחד.
- 3.1.5 מפגש בנושא אבטחת מידע, במשך כשעתיים. ההדרכה תועבר ע"י נציג מן המשרד.
- 3.1.6 ליועצים, בעלי תחום התמחות, תתבצע הדרכה מעמיקה ומקיפה יותר בתחום התמחותם.



- 3.1.7 ההכשרה של נציגי הרצאות והדרכות תהיה זהה להכשרה של יועצים, אך תתוסף לה הכשרה באופן ביצוע הרצאות ועמידה בפני קהל.
- 3.2 במהלך הקורס, יש לשלב מבחני ידע ותרגולים מעשיים. המשרד יהיה רשאי, על בסיסם (בין היתר) להנחות על אי-העסקת עובדים, שאינם עומדים ברמת האיכות המבוקשת.
- 3.3 מבחן הסמכה יועבר ביום האחרון של ההכשרה ויכלול: מבחן עיוני, מבחן מעשי (על מערכות תומכות), ו-2 סימולציות שירות: אחת - שגרתית; השנייה - מורכבת יותר.
- 3.4 מבחן ההסמכה יועבר לאישור המשרד; יתכן, שגורם מן המשרד ישתתף במבחני ההסמכה. ציון עובר נדרש הוא בן 80 נקודות. בעל תפקיד, שייכשל במבחן ההסמכה, לא יוכל להתחיל לעבוד במרכז.
- 3.5 לאחר כחודש מתחילת הפעילות של בעלי התפקיד במוקד (לאחר ההכשרה הראשונית), נותן-השירותים יקיים יום הכשרה נוסף (יום מלא), קרי - יום רענון לשיפור של המיומנות המקצועית ושל מיומנויות השירות. יום הרענון יכלול חיזוקים מקצועיים ושירותים ושילוב של שיחות מוקלטות.
- 3.6 במקרים בהם יועץ יוכשר לתת מענה לשני תחומי התמחות בו-זמנית, משך הקורס יוארך לפי הצורך. ההכשרה למענה ביחידה הנוספת תתבצע רק לאחר שהיועץ יטמיע את העבודה בתחומו הראשון.

4. חניכה במרכז

- 4.1 לאחר סיום ההכשרה ומעבר של מבחן סיכום, בעלי התפקיד יעברו תהליך חניכה, שיכלול:
- 4.1.1 הקשבה פעילה, במשך יום אחד.
- 4.1.2 מענה לפונה ותפעול של מערכות תומכות, בצמידות לחונך, במשך שני ימים.
- 4.1.3 בשבוע הראשון למענה בפועל, בעלי התפקיד יקבלו ליווי וסיוע בזמינות גבוהה.
- 4.2 תהליך החניכה ילווה וינחה ע"י מנהל ההדרכה. התהליך יכלול: סיכום יומי עם בעל התפקיד, הרגשה ובטחון, חוות דעת יומית והתרשמות מיכולותיו של בעל התפקיד לתת מענה עצמאי, מקצועי ושירותי. בסיומו של תהליך החניכה, ייערך מבדק הסמכה על-פי טופס משוב לשיחות, ובו מנהל ההדרכה ישב ליד נציג-השירות, יצפה בעבודתו ובמענה, אותו הוא נותן, ועל סמך זאת ימלא את טופס המשוב. ככל שמדובר ביועץ מקצועי, מנהל המרכז ומנהל ההדרכה יצפו וימלאו טופס משוב על עבודתו.



בעל תפקיד, שלא יעבור בהצלחה את מבדק ההסמכה, ימשיך את שלב החניכה עד למתן מענה ברמה מספקת.

5. הדרכות שוטפות

5.1 נותן-השירותים יבצע פעילויות של בקרה וחניכה לשיפור רמת-השירות. על נותן-השירותים לבצע הדרכות שוטפות בנושאים מקצועיים ובנושאי שירות, כדלקמן:

5.1.1 **תדריכים יומיים.** התדריכים יועברו בתחילת כל משמרת וירכזו נושאים מקצועיים ועדכניים וכן נהלים חדשים וחידוד של נהלים קיימים. התדריכים יועברו בעזרת מצגות או טפסים מובנים. התדריכים ייכתבו ע"י נותן-השירותים ברמה היומית. למשרד הזכות להוסיף חומר לשילוב בתדריכים והזכות לבקר את תדריכי המרכז באופן שוטף.

5.1.2 **הדרכות (חודשיות).** ההדרכות החודשיות יתקיימו לצורך העברת מידע בנושאים חדשים בתחום, על כניסה של תוכנות חדשות וכן כדי לרענן נושאים שוטפים ונושאי חירום ואבטחה. במידת הצורך ולפי החלטת המשרד, גורמים מהמשרד ייקחו חלק בהדרכות. להדרכות אלו יוקצו עד כארבע שעות ברבעון עבור כל נציג.

5.2 **קורסי העשרה (חצי שנתית).** יבוצעו קורסי העשרה, כגון, תכנים מקצועיים, סדנאות שירות, מתן כלים להתמודדות עם התנגדויות, פיתוח של מיומנויות שיחה ועוד.

5.3 **מבחני ידע (חודשית).** אחת לחודש, יבצע נותן-השירותים מבחני ידע לבעלי התפקיד במרכז. העובדים יקבלו ציונים על המבחנים. נותן-השירותים יבצע הפקת לקחים ופעולות לשיפור על-פי תוצאות המבחנים. דוח של תוצאות המבחנים והפקת הלקחים יועבר למשרד לתיקוף ולאישור של נציגי המשרד.

5.4 **הקשבות ומשובים (חודשית).** ביצוע הקשבות לכל נציג-שירות, ומתן משוב וציון על רמת-השירות ועל המקצועיות. לכל נציג-שירות, יבוצעו לפחות שני משובים מדי חודש, במתכונת של הקשבה ל-5 שיחות לפחות. המשובים לשיחות יתועדו על-גבי טופס או קובץ יעודי של מערכת הקלטה וניהול איכות הקשור למספר השיחה במערכת ויפתח מתוך בחירה בשיחה להאזנה. נציג המשרד רשאי לבצע בקרה על טופסי ההקשבות (או על קובצי ההקשבות), על אופן מתן הציונים ועל תהליך בחירת השיחות.

5.5 **בקרה על הפעילות במערך האחורי (יועצים מקצועיים).** ביצוע בקרת איכות לנציגים, הפועלים בתחום. לכל עובד יבוצעו לפחות ארבע בקרות מדי חודש. הבקרה תבחן עבודה על-פי נהלים ותקינות של תהליך הטיפול.



- 5.6 **האזנות.** מנהל המרכז יבצע, באופן שוטף ולפי שיקול-דעתו, האזנות לנציגים. ציוני ההאזנות יהוו בסיס למשוב החודשי. מערכת הקלטות וניהול איכות תאפשר תהליך איתור שיחות מתקדם של נציגים כך שהדגימה לצורך משובים חודשיים תשקף פרמטרים ספציפיים ביחס לשיחה כגון אורך, סוג מ-CRM ודומה. למנהל ההתקשרות מטעם המשרד תהיה גישה לביצוע האזנות בכל עת. יש לציין בפני הפונים, כי השיחות מוקלטות לצורך שיפור השירות.
- 5.7 **הערכה.** ביצוע הערכה לעובדי המרכז, אחת לחצי שנה, לשם מתן משוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד, עמידה ביעדים וכיוצא-בזה. הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ולתכולתו.
- 5.8 אחת לרבעון, נותן-השירותים יציג למשרד תכנית שיבוץ של הנציגים להדרכות השוטפות על-פי צרכים (בהתאם לציוני הקשבות ולציונים של מבחני ידע) ועל-פי הותק של הנציג. כמו כן, נותן-השירותים יבצע בקרה ומעקב אחר תכנית ההדרכה וצרכי ההדרכה של העובדים ויתעד זאת. במהלך תקופת ההתקשרות, תכנית ההדרכות תוצג למשרד, אחת לרבעון.
- 5.9 **בקרה והפקת לקחים.** נותן-השירותים יבצע באופן שוטף בקרה על תודעת השירות במרכז: אדיבות, בקיאות ומקצועיות, בקיאות במערכות מחשב וכיוצא-בזה. על נותן-השירותים לבצע את הבקרה בהתאם לטופס משוב, שיוגדר בתקופת ההתארגנות והחפיפה, כהגדרתה במכרז ובהסכם. נותן-השירותים יפיק את הלקחים, המתחייבים מן הבקרה כאמור, וידאג לשפר את כל הדורש שיפור. דוחות הבקרה והדוחות על הלקחים שהופקו ועל הצעדים, שננקטו בעקבותיהם כדי לשפר את השירות, יימסרו למשרד, לפחות בתדירות חצי-שנתית.



נספח י"ב לחוברת המכרז ונספח ח' להסכם

דוחות ניהול

1. דוחות שרותים ותפעוליים

דוחות יומיים

3. רשימת כל הדוחות במסמך מדדים

4. אורך שיחה נכנסת לפי שעה

✓ ממוצע לכול המוקד

✓ לפי כל מקור השיחה במספר המחויג/ ענף ב- IVR שמשויך לתור

✓ ממוצע לכל מספרים מחויגים או ענף ב- IVR

5. אורך שיחה יוצאת לפי שעה

✓ ממוצע לכול המוקד

✓ לפי כול קמפיין נכנס או יוצא של השיחה

✓ ממוצע לכל מספרים מחויגים של קמפיין נכנס או יוצא של השיחה

6. כמות שיחות נכנסות לפי שעה

✓ ממוצע לכול המוקד

✓ לפי כל מקור השיחה במספר המחויג/ ענף ב- IVR שמשויך לתור

✓ ממוצע לכל מספרים מחויגים או ענף ב- IVR

7. כמות שיחות יוצאות לפי שעה

✓ ממוצע לכול המוקד

✓ לפי כול קמפיין נכנס או יוצא של השיחה

✓ ממוצע לכל מספרים מחויגים של קמפיין נכנס או יוצא של השיחה

דוחות חודשיים:

1. רשימת כל הדוחות במסמך מדדים

2. רמת שירות ממוצעת לפי שעה ביום שיחות - לפי כל מקור השיחה במספר המחויג

או ענף ב- IVR שמשויך לתור/ ממוצע לכל המוקד



3. רמת שירות ממוצעת לפי שעה ביום שיחות צ'אט, רשתות- לפי כל מקור שיחה שמשויך לתור/ ממוצע לכול מוקד
4. משך זמן המתנה מכסימלי ממוצע לפי שעה שיחות - לפי כל מקור השיחה במספר המחויג או ענף ב- IVR שמשויך לתור/ ממוצע לכל המוקד
5. משך זמן המתנה מכסימלי ממוצע לפי שעה שיחות צ'אט, רשתות- לפי כל מקור שיחה שמשויך לתור/ ממוצע לכול מוקד
6. אחוז נטישה ממוצע של שיחות לפי שעה- לפי כל מקור שיחה שמשויך לתור/ ממוצע לכול מוקד
7. אחוז נטישה ממוצע של שיחות לפי שעה שיחות צ'אט, רשתות- לפי כל מקור שיחה שמשויך לתור/ ממוצע לכול מוקד
8. Login מצטבר לכל נציג + כל המוקד – **זוח לתשלום**
9. אחוז תעסוקה ממוצע לכל נציג ולכול המוקד
10. אחוז תעסוקה ממוצע לכל נציג ולמוקד ובכל אחד ממצבי תעסוקה
11. אחוז תעסוקה של נציג עם סה"כ זמן בכול שרות משויך לתור או קמפיין
12. אחוז ניהול איכות ממוצע לכל נציג ולכול המוקד
13. מספר שיחות נכנסות/ יוצאות בשעה לנציג בממוצע ליום
14. מספר שיחות נכנסות/ יוצאות בשעה למוקד בממוצע ליום
15. מספר שיחות נכנסות/ יוצאות בשעה למוקד בממוצע ליום
16. מספר שיחות נכנסות לשעה לנציג בממוצע ליום - ע"פ כל מקור השיחה במספר המחויג או ענף ב- IVR שמשויך לתור
17. מספר שיחות יוצאות לשעה לנציג בממוצע ליום - ע"פ מספר שיחות יוצאות לשעה ע"פ קמפיין נכנס או יוצא של השיחה
18. מספר שיחות צ'אט בשעה לנציג בממוצע ליום
19. מספר שיחות צ'אט בשעה למוקד בממוצע ליום
20. מספר שיחות צ'אט בשעה לנציג בממוצע ליום - ע"פ כל מקור השיחה שמשויך לתור
21. יחס בין פניות לשיחות ממוצע ליום



2. ניהול פניות ו-SLA

1. רשימת כל הדוחות במסמך מדדים
2. מערכת CRM - דוחות פניות יומי / חודשי מצטבר / ממוצע יומי
 - ✓ נושא פניה- < תת נושא--> סוג פניה
 - ✓ כמות פניות נפתחות ביום
 - ✓ התפלגות אחוז מתוך הכלל
 - ✓ דוחות פניות ובקשות שרות לפי זיהוי פונה (ת. ז)
 - ✓ פניות חוזרת/ בקשות שרות חוזרות
3. מערכת CRM - דוח SLA לחריגות לפי סוג פניה
 - ✓ נושא פניה
 - ✓ סוג פניה
 - ✓ סטטוס טיפול
 - ✓ זמן פתיחה, תקן זמן פתיחה, גודל חריגה מחושב
 - ✓ זמן מענה ראשוני, תקן מענה ראשוני, גודל חריגה מחושב
 - ✓ זמן סיום טיפול, תקן סיום טיפול, גודל חריגה מחושב
4. מערכת CRM - דוח יומי לחריגות לפי ערוץ פניה
 - ✓ ערוץ פניה
 - ✓ סטטוס טיפול
 - ✓ זמן פתיחה, תקן זמן פתיחה, גודל חריגה מחושב
 - ✓ זמן מענה ראשוני, תקן מענה ראשוני, גודל חריגה מחושב
 - ✓ זמן סיום טיפול, תקן סיום טיפול, גודל חריגה מחושב
5. מערכת CRM - דוח חודשי לסוג פניה 3 עד 6
 - ✓ למשל עבור סוג פניה 3
 - ✓ זמן מענה ראשוני ממוצע
 - ✓ זמן סיום טיפול ממוצע
 - ✓ אחוז פניות שזמן מענה ראשוני עד : שעה, שעתים, שלוש, מעל 3 שעות



- ✓ אחוז פניות שזמן סיום טיפול עד : 3 ימים, שבוע, 10 ימים, 14 יום, מעל 14 יום

3. דוחות איכות

1. מערכת CRM - שביעות-רצון מן השירות

- ✓ דוח יומי לכול המוקד
- ✓ דוח יומי לפי נושא הפניה (עבור כל פניה בתוך בקשת שירות)
- ✓ דוח יומי לפי נציג
- ✓ דוח חודשי ממוצע לכל המוקד
- ✓ דוח חודשי ממוצע לפי נושא הפניה (עבור כל פניה בתוך בקשת שירות)
- ✓ דוח חודשי ממוצע לפי נציג

2. מערכת ניהול איכות - ביצוע הקשבות ומשוב

- ✓ דוח חודשי ממוצע של טופס משוב לנציג להקשבות
- ✓ דוח חודשי ממוצע של טופס משוב לנציג להקשבות- לפי Section בטופס
- ✓ דוח חודשי ממוצע של טופס משוב לנציג להקשבות- לפי נושא הפניה (עבור כל פניה בתוך בקשת שירות)
- ✓ דוח חודשי ממוצע לכל המוקד להקשבות
- ✓ דוח חודשי ממוצע לכול המוקד של טופס משוב להקשבות- לפי Section בטופס
- ✓ דוח חודשי ממוצע לכול המוקד של טופס משוב להקשבות - לפי נושא הפניה (עבור כל פניה בתוך בקשת שירות)

3. מערכת ניהול הדרכה וידע - רבעוני

- ✓ דוח חודשי ממוצע של מבחני ידע לנציג
- ✓ דוח חודשי ממוצע של מבחני ידע לנציג - לפי נושא ידע
- ✓ דוח חודשי ממוצע לכל המוקד של מבחני ידע
- ✓ דוח חודשי ממוצע לכל המוקד של מבחני ידע - לפי נושא ידע



נספח י"ג לחוברת המכרז ונספח ט' להסכם

דרישות אבטחת מידע

כללי .1

- 1.1 מטרת נספח זה, המהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז ומהמפרט הטכני, היא להגדיר, לאפיין ולקבוע את התנהגותו של הספק הזוכה (להלן - "נותן-השירותים") ואת כלל המערכות, בהן ייעשה שימוש לטובת מתן השירותים מושא המכרז: יהא זה אם נותן-השירותים יתפעל אותם ישירות או באמצעות צדדים נוספים (ככל שלא הוגבלו בגוף המכרז או בנספח זה) - בכל הקשור לאבטחת המידע, הגנה בסייבר, חוק הגנת הפרטיות והמסתעף מהם; הכל על-פי כל דין.
- 1.2 בנספח זה, "המערכת": אוסף כל פריטי החומרה, התוכנה, היישומון והתקשוב: הן אם הותקנו בחצרות נותן-השירותים והן במקומות אחרים וכן כל שילוב ביניהם, אשר במשותף או בחלקים קבועים או משתנים מתופעלים על-מנת לספק למשרד את השירותים עליהם נותן-השירותים התחייב במסגרת המכרז (ע"י נותן-השירותים או ע"י קבלני-משנה מטעמו או כל גוף או אדם מטעמו).
- 1.3 כל המידע, הקיים ושיצטבר במערכת לצורך מתן השירותים, אותם נותן-השירותים התחייב לספק, הוא באחריותו של נותן-השירותים, על כל המשתמע מכך על-פי חוקי מדינת ישראל ועל-פי כל דין. במסגרת אחריותו זו, נותן-השירותים נחשב "כמחזיק המידע" והוא אחראי על שמירה על פרטיות המידע וסודיותו.
- 1.4 המערכת והפעלתה כפופים להוראות של חוק הגנת הפרטיות ולתקנות אבטחת המידע. ההוראות, הקבועות בנספח זה לענין הגנה בסייבר ואבטחת המידע, המועבר או השמור אצל נותן-השירותים, יחולו, למעט במקרה של סתירה עם הוראות כל דין.
- 1.5 באחריות נותן-השירותים להשתמש בכל האמצעים הנדרשים, על-מנת להבטיח את סודיות המידע, השמור במערכת, בצינורות המידע ובממשקים מהמערכת ליעדים הלגיטימיים, שפורטו במכרז; למנוע זליגת מידע מהמערכות לגורם בלתי מורשה; למנוע כל שימוש מלבד למטרות, עליהן הצהיר על-פי כל דין ועל-פי תנאי המכרז; ולאפשר תפעול תקין של המערכת, ללא הפרעה או השבתה, שמקורם באירועי אבטחת מידע או סייבר.
- 1.6 על נותן-השירותים למלא את הבקורות הנדרשות במערכת "יובל" של מערך הסייבר, כספק מהותי בדרגה A ולהגיש למשרד את הדוח לא יאוחר מ-60 יום קלנדריים, ממועד תחילת ההתקשרות.



1.8 באחריות נותן-השירותים לוודא, כי מערכות החומרה והתוכנה המשמשות והשירותים הנוספים (יהיו אלה מסופקים ע"י נותן-השירותים או באמצעות צד ג') מאפשרות רמה גבוהה של זמינות, מהימנות ואמינות, ומעניקות הגנה נאותה מפני חדירה, שיבוש, הפרעה או גרימת נזק למחשב או לחומר מחשב, כהגדרתם בחוק המחשבים, התשנ"ה - 1995.

1.9 באחריות הנותן-השירותים להבטיח את קיומם של אמצעים לאבטחת המידע במערכת ולניהול סיכונים, הקיימים או העלולים להתקיים במערכת, למניעתם, ככל האפשר, או להגבלתם. לשם כך, נותן-השירותים והמערכת יעמדו במבחני הסמכה לפי תקן ישראלי ת"י 27001, המקביל לתקן ISO/IEC 27001 של מכון התקנים או לפי תקן מקביל של מי, שאושר לענין זה לפי סעיף 12 לחוק התקנים, תשי"ג - 1953, טרם תחילת ההתקשרות.

1.10 נותן-השירותים יקים פונקציות של ביקורת פנים ארגונית, שבאחריותן לבקר את הפעילות הנעשית בתחום אבטחת מידע והסייבר ויאפשר ניהול של פעילות זו.

1.11 לכל אורך תקופת ההתקשרות, המשרד רשאי לערוך ביקורת אצל נותן-השירותים, בתיאום מראש, בעצמו או באמצעות מבקר מטעמו, לרבות בחצרות נותן-השירותים או צד ג' (מהותי) ולבקש מנותן-השירותים כל מידע, הרלבנטי לפעולות במידע שנותן-השירותים מבצע.

1.12 נותן-השירותים יעמוד בהוראות החוקים, התקנות וההוראות הרגולטוריות, לרבות:

1.12.1 חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו.

1.12.2 תקן ISO 27001.

1.12.3 תקן SOC2 (לסביבות ענן).

1.12.4 תורת ההגנה של מערך הסייבר הלאומי ומתודולוגית מערך הסייבר הלאומי בנושא שרשרת האספקה.

1.12.5 תקן OpenID Connect או תקן OAuth2.

2. סודיות והגנת הפרטיות

2.1 נותן-השירותים מצהיר, שידוע לו, כי מידע ומסמכים, שימסרו לו או למי מטעמו על-ידי המשרד, במהלך מתן השירות לפי מכרז זה, רגישים ואין לפרסמם או לעשות בהם שימוש, אלא לצורך מתן השירות על-פי ההסכם. נותן-השירותים מתחייב להחזיר את המסמכים כאמור לידי המשרד, מיד בתום הטיפול בהם לצורך מתן השירות.

2.2 נותן-השירותים מתחייב לשמור בסוד ולא להעתיק, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה, שתגיע או שהגיעה אליו או למי מטעמו תוך כדי או עקב ביצוע



- השירותים, לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, זהות הפונים למרכז הפניות, תוכן הפניות, מספרן, וכל דבר אחר, הנוגע לפניות.
- 2.3 נותן-השירותים מתחייב לשמור על סודיות המידע והמסמכים המפורטים לעיל גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בהתאם להסכם זה.
- 2.4 נותן-השירותים מתחייב להחתים את עובדיו על הצהרת סודיות מתאימה, וטופס העדר ניגוד ענינים, בהתאם לדרישות המשרד.
- 2.5 כתנאי להעסקתו של עובד או של מועסק בביצוע השירותים, מושא מכרז זה, נותן-השירותים חייב למלא עבור העובד או המועמד להעסקה טפסים, שיסופקו לו ע"י המשרד, לצורך קבלת הכשר בטחוני מתאים. נותן-השירותים רשאי להעסיק את העובד בשירות המשרד, רק לאחר שיתקבל אישור בטחוני לכך מטעם אגף הבטחון של המשרד.
- 2.6 נותן-השירותים מצהיר בזאת, כי ידוע לו, שאי-מילוי ההתחייבות על-פי סעיף זה מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז - 1977.
- 2.7 נותן-השירותים מתחייב להביא את הוראות החוק והוראות סעיף זה לידיעת כל האנשים, המועסקים על-ידו לשם ביצוע הסכם זה או בקשר עמו.
- 2.8 נותן-השירותים מתחייב לנקוט את האמצעים הדרושים, על-מנת לשמור על פרטיות הפונים, על פרטיהם ופרטי פניהם, כנדרש על-פי כל חוק. נותן-השירותים מתחייב להדריך את עובדיו ביחס להגנה על הפרטיות של המידע ושל הפונים, ולהחתים על התחייבות מתאימה.
- 2.9 נותן-השירותים מתחייב, כי כל המידע, הנקלט או נוצר במרכז, יישמר במאגר ממוחשב אחד, אשר הגישה אליו תהא נתונה לעובדי המשרד באמצעות קוד סודי, שיימסר להם, ולעובדים מטעם נותן-השירותים, שיאושרו לצורך הענין ע"י המשרד (להלן ביחד - "המורשים"). נותן-השירותים מתחייב, כי הגישה למאגר-הנתונים תהא נתונה למורשים בלבד וכי יבצע את כל הפעולות הנדרשות, לשם שמירה על סודיות המאגר ולשם אבטחת המידע שבו.
- 2.10 נותן-השירותים מתחייב למלא אחר כל הנחיות האבטחה והבטחון, שיינתנו ע"י אגף בטחון וחירום במשרד לשוויון חברתי או כל גורם אחראי אחר במשרד.
- 2.11 בין היתר, נותן-השירותים מתחייב לספק חדר, שיוחד למטרת השירות עבור המשרד ויאפשר לנותני-השירות מטעמו לעבוד בתנאים, המאפשרים סודיות מוחלטת תוך



שמירה על המידע, המגיע אליהם ממאגרי המשרד או מכל מקור אחר, לצורך מילוי תפקידם על-פי ההסכם, תוך מילוי התנאים, שנקבעו בנספח זה.

2.12 סעיף זה, על כל סעיפי המשנה שלו, מהווה תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.

2.13 נותן-השירותים מודע לכך, כי המידע הפרטני, הנגלה לעובדיו והנמסר לפונה הוא מידע אישי, המחייב אימות זהותו של הפונה. האימות יושג על קבלת מידע מהפונה כגון: מספר תעודת זהות, כתובת מגורים, מספר תיק, שמות וכיוצא-בזה, והתאמתם מול נתוני המחשב, כמתואר בנוהל לזיהוי פונה לעיל (סעיף 2.4.8 במכרז).

3. מדיניות אבטחת מידע

3.1 נותן-השירותים יגדיר את מדיניות אבטחת המידע במסמך, אשר יתייחס לכל הדרישות, המובאות בחוק הגנת הפרטיות ובתקנות אבטחת המידע, לסיכוני סייבר, לזיהוי ואימות, לפיתוח מאובטח וכן לעקרון של הפרדת תפקידים בין הגורם המבצע לגורם המאשר, לשמירה על רמת מודעות גבוהה של עובדי נותן-השירותים לנושא אבטחת המידע.

3.2 נותן-השירותים יעדכן את מסמך מדיניות אבטחת המידע מזמן לזמן, בהתאם לשינויים במדיניות ובהתאם לשינויים טכנולוגיים או שינויים מהותיים במערכת.

4. מנהל אבטחת מידע (CISO)

4.1 נותן-השירותים ימנה מנהל אבטחת מידע ויגדיר במסמך מדיניות אבטחת המידע את תפקידיו ואת תחומי אחריותו; הכל, בכפוף להוראות כל דין ולדרישות המכרז.

4.2 מנהל אבטחת המידע יהיה בעל כישורים ונסיון מקצועי רציף בתחום אבטחת המידע, בחמש השנים האחרונות.

4.3 מנהל אבטחת המידע יהיה כפוף ישירות למנהל הכללי של החברה (נותן-השירותים) או לחבר הנהלה ולא ימלא תפקיד נוסף, העלול להעמידו בניגוד-ענינים עם מילוי תפקידו.



5. פרטיות המידע ואחריות

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

5.1 נותן-השירותים מתחייב, כי השימוש במידע יהיה לצורך פעילות המרכז בלבד ולא לשום פעילות אחרת וכן, כי כל מידע, הקיים במערכת, יישאר בתחום המרכז. על נותן-השירותים לכלול התייחסות לנושא זה בהדרכות לעובדים.

5.2 נותן-השירותים יעביר לרשות המשרד את מאגרי-המידע על-פי דרישה, תוך 5 ימי-עסקים ולאחר מכן ימחק כל גיבוי ונספח, הקיים ברשותו (כולל דגימות מידע בסביבות הפיתוח).

5.3 בסיום ההתקשרות, יועברו כל רכיבי המערכת והמאגרים (עותקים קשיחים, עותקים רכים, חומרה, אמצעי אחסון, מסמכי תיעוד וכיוצא-בזה) לרשות המשרד.

5.4 כל העלויות, הקשורות באבטחת המידע של המערכות, הפתרונות ומאגרי-המידע, יחולו על נותן-השירותים בלבד.

5.5 להלן עיקרי הגדרת תפקידו של רכז חירום וסייבר לנושאי אבטחת מידע והגנת סייבר:

5.5.1 העלאת מודעות לאבטחת המידע.

5.5.2 יישום של נוהלי אבטחת המידע.

5.5.3 ריכוז פניות, הקשורות באבטחת מידע.

5.5.4 דיווח על סיכונים ועל אירועי אבטחת מידע למנהל אגף בטחון חירום, מידע וסייבר במשרד.

בעל התפקיד ישלים בהצלחה קורס מבוא להגנת סייבר, שיאושר על-ידי המשרד, תוך ארבעה חודשים מיום הזכיה במכרז.

6. נוהל אבטחת המידע

6.1 מנהל אבטחת המידע יערוך נוהלי אבטחת מידע מפורטים, בהתאם למדיניות אבטחת המידע שנקבעה.

6.2 נוהלי אבטחת המידע יתבססו על הליכים למיפוי ולסיווג של מערכות מידע ועל סקר סיכונים ויחסי, לכל הפחות, לנושאים, הכלולים בתקנה 4 לתקנות אבטחת המידע ובכפוף להוראות כל דין; לנושאים, הכלולים במדיניות אבטחת המידע; ולנושאים הבאים: מתן הרשאות גישה, זיהוי אזרחים ואימות זהותם, מיפוי וסווג של מידע,



מיפוי וניהול של סיכוני סייבר, פיתוח מאובטח, אחריות אישית, אבטחה פיזית, ביצוע בקורות, הכנסה והוצאה של מידע, טיפול באירועי אבטחת מידע, תהליכים להפקת לקחים, דיווחים פנימיים ודיווחים למשרד, מודעות והדרכה של עובדים, טיפול במצעי מידע ניידים, יישום המלצות ומעקב, התקשרות למערכות חיצוניות וכדומה.

6.3 נותן-השירותים יעדכן את נוהלי אבטחת המידע, לפחות פעם בשנה, ובהתאם לשינויים במסמך מדיניות אבטחת המידע, לשינויים טכנולוגיים, לשינויים מהותיים במערכת ובהתאם לתוצאות של ביקורות ושל סקרי סיכונים תקופתיים.

7. תכנית-עבודה

7.1 נותן-השירותים יבנה תכנית-עבודה שנתית, על-בסיס המדיניות והנהלים של אבטחת המידע והערכת הסיכונים. התכנית תתייחס לתהליכי-העבודה, למערכות המידע והתשתית, לטכנולוגיות בשימוש, לעובדים ולגורמים מעורבים בתהליכים.

7.2 תכנית-העבודה תכלול: הפחתה של סיכוני אבטחת המידע; העלאת המודעות של העובדים לנושא; זיהוי אירועים חריגים וטיפול בהם; ביצוע של סקרי סיכונים, מבדקי חדירה ועוד.

8. הערכה של סיכוני סייבר ופרטיות

8.1 נותן-השירותים יבצע הערכה של סיכוני הסייבר והפרטיות, עמם הוא מתמודד.

8.2 הערכת הסיכונים תכלול, בין היתר, את השלבים הבאים:

8.2.1 זיהוי של: תהליכים, מערכות, נכסי מידע וגורמים מעורבים.

8.2.2 מיפוי של הסיכונים לתהליכים, למערכות, לנכסי מידע ולגורמים המעורבים.

8.2.3 מיפוי של סיכונים שורשיים.

8.2.4 מיפוי של הבקורות למזעור הסיכון.

8.2.5 הערכה של סיכון שיורי (בהתאם להשפעת הבקורות שיושמו).

8.3 לצורך מיפוי הסיכון, נותן-השירותים יעשה שימוש גם בממצאי ביקורות וסקרים, איסוף וניתוח של אירועי סייבר, שהתרחשו בעבר, וניתוח תרחישים לזיהוי של אירועים פוטנציאליים של התממשות הסיכון.

8.4 הערכת הסיכונים תתייחס, בין-היתר, למערכות תשתית (כגון: חשמל, מיזוג אוויר, תקשורת, טלפוניה, בקרה וכדומה) ולסביבות אחרות לייצור, העשויות להכיל מידע רגיש או להשפיע על מערכות המידע.



8.5 הערכת הסיכונים תתייחס למכלול שרשרת האספקה ולסיכונים, הנובעים מאופי הפעילות אל מול הגורמים השונים במרחב (מחשוב ענן, מיקור-חוץ, נותני-שירותים, אזרחים וכדומה).

8.6 הערכת הסיכונים תבוקר ותעודכן באופן שוטף, עם כל שינוי משמעותי בתהליכים עסקיים, בסביבה הטכנולוגית או במתאר הסיכונים, ולכל הפחות אחת ל-18 חודשים.

9. מיפוי, סיווג וסקרי סיכונים

9.1 נותן-השירותים יערוך מיפוי של כל הרכיבים, המשמשים את המערכת, כולל מערכות, המספקות תשתית לרכיבי המערכת.

9.2 נותן-השירותים יסווג את רכיבי המערכת, שנרשמו במסגרת מיפוי כאמור, על-פי רמת הסודיות, הקריטיות התפעולית ונכונות הנתונים, בהתאם לרגישות העסקית.

9.3 מיפוי רכיבי המערכות וסיווגם יעודכנו באופן שוטף ולכל הפחות פעם בשנה.

9.4 נותן-השירותים יערוך, באמצעות גורם חיצוני בלתי תלוי, המתמחה בביצוע סקרי סיכונים סייבר, סקר לאיתור סיכונים סייבר (להלן - "סקר סיכונים"). סקר הסיכונים יכלול, בין-השאר, בחינה של סיכונים האבטחה בתהליכים תפעוליים, של תהליכי הבקרה, של הבקורות המבוצעות והתפעול של יחידות הגילוי והטיפול באירוע חריג.

9.5 סקר הסיכונים יערך אחת ל-18 חודשים לפחות וכן לפני הטמעה של שינויים טכנולוגיים משמעותיים או הפעלה של שרות חדש.

9.6 סקר הסיכונים יתבצע לפי מתודולוגיות מקובלות. המשרד רשאי להעביר, טרם ביצוע הסקר, דגשים לביצוע הסקר, בהתאם למקובל בשוק ולהתפתחויות.

9.7 תכנית-העבודה לביצועם של הסקרים והמבחנים תיישם את הנושאים הבאים, בהתאם להערכת הסיכונים:

9.7.1 כיסוי של כל רמות האבטחה של התהליכים והמערכות, לרבות הגנות פיזיות וסביבתיות, הגנות ברמת התשתית הטכנולוגית, מערכות הפעלה, מערכות תקשורת, בסיסי-נתונים, מערכי אחסון, ממשקים, רכיבי Middleware וכדומה. הגנות ישומיות; הגנות, המיושמות ברמת הישום, והגנות ברמת הלוגיקה העסקית, המיושמות במערכת; וכן התהליכים, הסובבים את המערכת, כגון ניהול של משתמשים והרשאות, תהליכים לגיבוי, לניטור, לניהול זיהוי ולאימות וכדומה.



9.7.2 נוסף על האמור לעיל, טרם הטמעה של כל שינוי משמעותי, שהוערך כבעל סיכון גבוה במערכת או בסביבתה הטכנולוגית, יבוצע סקר לבחינת תאימותה למדיניות ולנוהלי סיכוני סייבר של נותן-השירותים.

9.8 תוצאות סקר הסיכונים יועברו למנהל אבטחת המידע של נותן-השירותים, לבחינת הצורך בעדכון של מדיניות אבטחת המידע או נוהל אבטחת המידע ולתיקון הליקויים, שנתגלו במסגרת הסקר, ככל שנתגלו.

9.9 ליקויים, שנתגלו בסקרי הסיכונים, ותכנית-העבודה לטיפול בליקויים ידווחו לאגף בטחון, חירום, מידע וסייבר במשרד, בהקדם האפשרי, אך לא יאוחר מ-30 יום מהמועד, שבו נתקבלו אצל נותן-השירותים.

9.10 ליקויים יטופלו על-פי רמת סיכון ובהתאם לטבלה הבאה :

רמת סיכון	לוח-זמנים לטיפול	אישור טיפול (בדיקה חוזרת)
קריטית	עד 5 ימים	נדרש
גבוהה	עד 30 יום	נדרש
בינונית	עד 90 יום	לא נדרש
נמוכה	עד 360 יום	לא נדרש

9.11 ככל שתידרש דחיה בטיפול בלקוי מסוים, נותן-השירותים ישלח למשרד בקשה לדחיית הטיפול. המשרד ישקול, האם לאשר את הבקשה או לחייב טיפול על פי לוח-הזמנים שנקבע.

10. מבדקי חוסן (חדירה)

10.1 נותן-השירותים יערוך מבדקי חוסן, על-ידי גורם חיצוני בלתי תלוי, המתמחה בביצוע מבדקי חוסן. המבדקים יכללו, בין-השאר, מבחני חדירה ברמה תשתיתית וישומית; מבדקים, המדמים נסיון תקיפה מרשתות חיצוניות (כגון רשת האינטרנט, חיבור לספקים או שותפים עסקיים) ומרשתות פנימיות; בדיקות הנדסה חברתית; בחינת היכולת להחדרה של תוכנות עוינות וגילוייה ע"י מערכות הבקרה; התחזות ופשינג, הן על-ידי משתמש והן על-ידי מי, שאינו מזוהה כמשתמש, בשיטות Black Box ו-White Box לפחות.

10.2 המבדקים יבוצעו על פי מתודולוגיות בדיקה נפוצות (לדוגמא - OWASP).



10.3 המבדקים יכללו בדיקה של קוד מאובטח (Secure Code Review), במטרה לוודא, כי לא קיימות "דלתות אחוריות" או Debug; כמו כן, כדי לוודא, שלא קיימות מתודות במערכת, שנועדו לעקוף מנגנוני אבטחה (לרבות לשם ביצוע נסיונות, שימוש פנימי ועוד).

10.4 כל גרסה חדשה תכלול גם בדיקה של קוד מאובטח כתנאי להפעלתה.

10.5 מבחני חדירה מלאים למערכת ייערכו אחת ל-18 חודשים לפחות, וכך לפני כל הטמעה שינויים טכנולוגיים משמעותיים או הפעלה של שרות חדש. עם-זאת, היה ובוצעו שינויים או פיתוחים נקודתיים במהלך השנה, ניתן יהיה לבצע מבדקי חדירה, הרלבנטיים לשינוי בלבד.

10.6 תוצאות המבדק יועברו למנהל אבטחת מידע של נותן-השירותים, לתיקון הליקויים, שנתגלו במסגרת המבדק, ככל שנתגלו.

10.7 ליקויים, שנתגלו במבדקי החוסן, ותכנית-העבודה לטיפול בליקויים ידווחו לאגף בטחון, חירום, מידע וסייבר במשרד, בהקדם האפשרי ולא יאוחר מ-30 יום מהמועד, שבו נתקבלו אצל נותן-השירותים. הליקויים יטופלו בהתאם לטבלה שבסעיף 9.10 לעיל.

11. ניטור, בקרה ומוכנות לאירועים

11.1 נותן-השירותים יממש מערך לניטור ולבקרה, לשם קבלת דיווחים, בזמן אמת, אודות חשש לאירוע סייבר במערכת ובשירות, המוצע למשרד (ראו הגדרות לעיל).

11.2 נותן-השירותים יפעל לאיסוף ולניתוח של מידע רלבנטי, ממקורות פנימיים וחיצוניים, לצורך זיהוי של איומי אבטחת מידע וטיפול בהם, וכבסיס לקבלת מושכלת של החלטות, תיעדוף של דרכי פעולה וקיום הגנה אפקטיבית בזמן אמת.

11.3 כל אירוע משמעותי, שכתוצאה ממנו נוצר חשש, שמידע רגיש נחשף או דלף, באופן ישיר או עקיף (כגון: מערכות ייצור נפגעו או הושבתו למשך של יותר משעתיים), ידווח למשרד בפרק הזמן המיידני עליו נודע.

11.4 נותן-השירותים יגדיר תכנית היערכות לניהול ולטיפול באירועים חריגים, בהתאם להערכת סיכונים ולניתוח תרחישים, כגון: גישה לא מורשית למידע, זליגת מידע, התחזות, נוזקות, הונאה, מניעת שירות וכדומה. התכנית תכלול את כל השלבים הנדרשים: גילוי, ניתוח, דיווח, בלימה, הכרעה וחזרה לשגרה.



12. תצורת אבטחת המידע

- 12.1 המערכת תאפשר העברה של קבצים ושל מסרים באמצעות תקשורת נתונים מוצפנת ומאובטחת בלבד, כך שלא ניתן יהיה לגשת למידע ללא הרשאת הנמען. בהתאם לכך, המערכת תוכל להשתמש בכל תקשורת נתונים, העומדת בהוראות אלה.
- 12.2 המערכת נדרשת לבצע בקרה על איכות מידע של כל מידע, המועבר אליה ובאמצעותה, לרבות בדיקות של: אימות, תקינות, שלמות וסבירות; כמו גם באמצעות "מערכת הלבנה".
- 12.3 נותן-השירותים הוא האחראי הבלעדי לעמידה בכל תנאי מכרז זה ובהוראות כל דין, לרבות דרישות אבטחת המידע.
- 12.4 כל המערכת, מערכות תשתית, מערכות תומכות, מערכות ההגנה, מערכות תקשורת ואמצעי אבטחת הגישה למערכת יעודכנו באופן שוטף, בהתאם להתפתחות הסיכונים ולטכנולוגיות מקובלות בתחום, וכן בהתאם להתפתחות תקנים בינלאומיים מקובלים לאבטחת מידע.
- 12.5 המערכת לא תאפשר שימוש בהתקנים נתיקים או ניידים לשם העברת מידע, שהועבר או נשמר במערכת, למעט לצורך גיבוי הנתונים.
- 12.6 המערכת תקושר לרשת האינטרנט ולמערכות חיצוניות אחרות באופן מאובטח, תוך יישום של אמצעי הפרדה וסינון מתאימים, ורק לשם הפעלת היישומים, הנדרשים לתפעול המערכת בלבד.
- 12.7 נותן-השירותים יישם כלי הגנה על המערכת מפני סיכונים מרשת האינטרנט, כגון: מערכות IPS, מערכות WAF, הצפנות, מערכות הלבנה או השחרה, API-FW, DB-FW וכדומה.
- 12.8 נותן-השירותים יוודא, כי לא נותרו הגדרות ברירת מחדל, אותן ניתן לנצל לביצוע פעולות לא מורשות במערכת, וכן כי לא יהיה ניתן לבטל מאפייני אבטחה, שנקבעו על-ידי המשתמשים.
- 12.9 תקשורת רב-ערוצית: ככל שנותן-השירותים יעשה שימוש במערכות תקשורת, כגון WhatsApp, Facebook וכדומה, כנדרש על-פי מסמכי המכרז, עליו לפרט אילו מנגנוני הגנה הוא נוקט להגנת הפרטיות ולאבטחת המידע, הנמסר לו בערוצים אלה, מפני דלף מידע, מניעת התכחשות, ניטור פעולות וכיוצא-בזה.



13. תקשורת בין נותן-השירותים למשרד

- 13.1 כל הממשקים בין המערכות של נותן-השירותים למערכות המשרד יבוצעו על תווך מוצפן.
- 13.2 נותן-השירותים יחבר את המערכת לרשת המשרד, באמצעות שדרת המידע או ע"י הקמה של רשת פרטית מאובטחת ומוצפנת, כגון: תקשורת VPN, בהתאם להחלטת המשרד.
- 13.3 המידע הנדרש יועבר בין מערכות המשרד למערכות של נותן-השירותים באמצעות API מאובטח, על-פי פרוטוקול REST.
- 13.4 המשרד יעביר לנותן-השירותים את המידע המזערי, המתחייב לצורך עבודתו.
- 13.5 נותן-השירותים נדרש להעביר פירוט אודות:
- 13.5.1 אבטחת ממשקים בין מערכי הטלפוניה לבין מערכי הישומים.
- 13.5.2 חסימות תקשורת בלתי-חוקית ממתקני השירות ואל רשת התקשורת, המשמשת את השירותים, מושא המכרז.
- 13.5.3 חסימות קישור למערכי האינטרנט מעמדות השירות.
- 13.5.4 אם נדרש קשר למערכי האינטרנט, יש להעביר פירוט של מנגנוני אבטחה למניעה של זליגת מידע או של חסימת גישה לתשתיות, המשמשות למתן השירותים.

14. אבטחה פיזית של מתקני המערכת

- 14.1 נותן-השירותים יוודא, כי רכיבי המערכת, אשר מופו כאמור, יישמרו במקום מוגן, המתאים לאופי הפעילות של המערכת ולרגישות המידע, המועבר בה או נשמר בה, ואשר מונע חדירה אליו ללא הרשאה
- 14.2 נותן-השירותים ינקוט אמצעים סבירים לבקרה על הגישה לאתרי המערכת ולתעוד של גישות שבוצעו, לרבות הכנסה והוצאה של ציוד אל אתרים אלה ומהם.
- 14.3 נותן-השירותים ישתמש באבטחה פיזית, המבוססת על מעגלי הגנה, כך שחדרים, בהם מאוחסן מידע רגיש או ציוד, המאפשר גישה לרכיבים רגישים של המערכת, יהיו במעגל ההגנה האחרון (הפנימי ביותר). מעגל ההגנה הראשון יוצב בכניסה למתקנים של נותן-השירותים; מעגל הגנה שני יוצב בכניסה לכל קומה; מעגל הגנה שלישי יוצב בכניסה לפרוזדורים או למבואות; מעגל הגנה רביעי יוצב בכניסה לאזורים רגישים יותר, כגון: חדר המחשב וכדומה.



- 14.4 כל הכניסות למתקני המערכת וכן לאזורים רגישים יצולמו באמצעות מצלמות במעגל סגור, אשר ישדרו למוקד רואה במתכונת 24/7.
- 14.5 משרדים או סניפים יאובטחו וותימנע גישה של לא מורשים. הכניסה תכלול בקרת גישה באמצעות התקן פיזי אישי של העובד או באמצעות אמצעי זיהוי ביומטרי.
- 14.6 הרשאות כניסה לאזורים רגישים יינתנו בהתאם לתפקידי העובד.
- 14.7 **להלן מערכות בטחון, אותן נותן-השירותים נדרש להעמיד:**
- 14.7.1 גילוי פריצה וחיבור למוקד. המערכת תכלול:
- 14.7.1.1 אזעקה, מדגם ריסקו פרוסיס או שווה ערך, באישור הממונה.
 - 14.7.1.2 מפסקים מגנטיים על כל הדלתות החיצוניות ועל כל החלונות.
 - 14.7.1.3 גלאי נפח.
 - 14.7.1.4 פאנל שליטה.
 - 14.7.1.5 רכזת תקנית וחיבור למוקד מאוייש במתכונת 24/7.
 - 14.7.1.6 ועוד, ככל שיידרש - יוגדר בתקופת ההתאגנות והחפיפה על-ידי קב"ט המשרד.
- 14.7.2 בקרת כניסה. המערכת תכלול:
- 14.7.2.1 קוראי כרטיסים בכניסה לאתר ובכניסה לחדרי התקשורת.
 - 14.7.2.2 מנעולים חשמליים.
 - 14.7.2.3 גיבוי מתח להפסקות חשמל (למשך 3 שעות לפחות).
 - 14.7.2.4 מוניטור.
 - 14.7.2.5 סורגים על החלונות (בקומות קרקע + קומה ראשונה).
- 14.7.3 מצלמות במעגל סגור
- 14.7.3.1 מצלמות לצפיה על כל הכניסות והיציאות של המבנה ובאזורים רגישים, כגון חדר תקשורת.
 - 14.7.3.2 מערכת הקלטה - שמירת ההקלטות תהיה לתקופה של חודש לפחות.
 - 14.7.3.3 בכל עת, קב"ט המשרד רשאי לדרוש את ההקלטות. על נותן-השירותים להעביר את ההקלטות באופן מידי בהתאם לדרישה.
 - 14.7.3.4 המצלמות ואבטחת המתקן יאושרו מראש ע"י ממונה הבטחון של המשרד ויהיו אך ורק מחברות בבעלות אמריקאית או מערב אירופאית. מיקומם ייקבע על-פי סיור, שיתקיים באתר על-ידי קב"ט המשרד בתקופת ההתאגנות והחפיפה.
 - 14.7.3.5 יש להבטיח שיעורי כיסוי כדלקמן: אזור הכניסה הראשי - 100%; מעברים - 75% ומעלה; חדרי שרתים - 100%; האולם עצמו - 80%.



15. אבטחת מידע בניהול כח-אדם

- 15.1 נותן-השירותים יכין נוהל לגיוס עובדים, לתהליכי-עבודה ולסיום עבודה, בהיבט של אבטחת המידע. נוהל זה יכלול התייחסות לנושאים הבאים לפחות:
- 15.1.1 הליך גיוס עובדים, לרבות עריכה של בדיקות מהימנות למועמד לעבודה, בשים לב לתפקיד שאותו הוא מיועד למלא; החתמת עובד על התחייבות לשמירה על סודיות ולאחריות העובד בכל הנוגע להיבטי סיכוני אבטחת מידע ופרטיות. מועמד לתפקיד המוגדר כרגיש והכולל הרשאות למידע רגיש המועבר או נשמר במערכת או שיש לו הרשאות העלולות להוות סיכון להשמה, יידרש לעמוד גם בבדיקת פוליגרף, כחלק מבדיקת הכשירות.
- 15.1.2 אחריות העובד לשמירה על אבטחת מידע ופעולות שיש לנקוט לשם כך.
- 15.1.3 תכנית הכשרה והדרכה לפעולות, הנדרשות לשמירה על אבטחת המידע, ולהעלאת המודעות לנושא ולסיכונים, בטרם מתן הרשאות גישה, לרבות יידוע העובדים על מערכות אבטחת המידע והבקורות הקיימות והדרכות תקופתיות לעובדים.
- 15.2 נותן-השירותים יכין נוהל לתהליך סיום עבודה. הנוהל יתייחס לעובדים (לרבות עובדים במיקור-חוץ ועובדי קבלן), העוברים תפקיד או מסיימים את העסקתם, לחסימה של הרשאות גישה למידע, שאינו נדרש עוד, החזרה של ציוד ושל נכסי מידע של נותן-השירותים.
- 15.3 קיום הדרכות לעובדי נותן-השירותים ולמורשיי הגישה למידע, הקיים במערכת או המועבר בה, בנוגע לסיכוני אבטחת מידע ואופן צמצומם, מדיניות אבטחת המידע ונוהלי אבטחת מידע, בהיקף הנדרש למילוי תפקידם. ההדרכה כאמור תתקיים אחת לשנה ולעובד חדש, סמוך למועד העסקתו, ככל שניתן. בכל רבעון, יבוצע רענון של הנחיות הגנת פרטיות לעובדי המרכז.
- 15.4 נותן-השירותים יבצע מבדקים (לומדה ושאלונים) לבחינה ולשיפור הידע של העובדים בנושאים של אבטחת מידע ופרטיות.
- 15.5 נותן-השירותים ינהל רשימה של עובדים ספציפיים וקבועים מטעמו לפרויקט.
- 15.6 נותן-השירותים מחויב בביצוע בדיקת מהימנות לעובדים, אשר תוצאותיה יועברו למנהל אגף בטחון, חירום מידע וסייבר במשרד.
- 15.7 המשרד יבצע בדיקת רישום פלילי לכל עובד.
- 15.8 סעיפים 15.6 ו-15.7 לעיל מהווים תנאי סף לתחילת עבודתו של כל עובד בפרויקט.



16. זיהוי ואימות זיהוי של עובדי נותן-השירותים

- 16.1 נותן-השירותים יקבע הוראות לזיהוי של המשתמשים הפנימיים במערכת (עובדי נותן-השירותים).
- 16.2 זיהוי העובדים של נותן-השירותים ייעשה תוך שימוש באמצעי זיהוי חזק, הכולל אמצעי חומרה, המאפשר זיהוי חד-חד-ערכי. לעניין סעיף זה, זיהוי חזק הוא זיהוי, המבוסס על שני גורמים לפחות מבין הרשומים להלן:
- 16.2.1 תכונה פיזיולוגית יחודית של המשתמש (Something you are).
- 16.2.2 פריט, הנמצא ברשות המשתמש (Something you have).
- 16.2.3 פריט מידע, הידוע למשתמש (Something you know).
- 16.3 נותן-השירותים יקבע מדיניות לניהול הסיסמאות, שתכלול את הכללים הבאים לפחות:
- 16.3.1 סיסמאות מורכבות ולא טריוויאליות, בהתאם לסטנדרטים מקובלים;
- 16.3.2 אורך סיסמה מינימלי של 8 תווים לפחות; למנהלי מערכת - 14 תווים;
- 16.3.3 שמירת הסטוריה של 24 הסיסמאות האחרונות לפחות;
- 16.3.4 הפעלה של שומר מסך עם דרישת סיסמה, לאחר 15 דקות של אי-פעילות לכל היותר;
- 16.3.5 החלפת סיסמה למשתמש שאינו מועסק מדי 3 חודשים לפחות;
- 16.3.6 חסימת משתמש לאחר 5 נסיונות כושלים לזיהוי, לכל היותר.
- 16.4 במערכות רגישות, כגון מערכת להקלטת שיחות, הזדהות משתמשים למערכת תבוצע ע"י שימוש באימות דו שלבי (2FA -- Two Factor Authentication).

17. ניהול של משתמשים והרשאות

- 17.1 נותן-השירותים יעשה שימוש בממשקי ניהול של המערכת, אשר יאפשרו הפרדת סמכויות (מדרג הרשאות) לפי השתייכות לקבוצות, הרשאות נקודתיות וכדומה.
- 17.2 נותן-השירותים יגדיר נהלים, המתייחסים לתהליך הניהול של משתמשים והרשאות במערכת, החל מיצירה של חשבון משתמש, מתן הרשאות, נעילת החשבון בתום העסקה ובקרה אחר הביטול. כל התהליך מלווה באישורים המתאימים.



- 17.3 ממשק הניהול כאמור יהא ברכיב נפרד, אשר אינו נגיש לעובדי נותן-השירותים, למעט למנהל אבטחת המידע, למנהלי המערכת ולמבקרי ההרשאות, לרבות אחראי על בקרה לאחר ביצוע שינוי בידי מנהלי המערכת. ככל שלא צוין אחרת במכרז זה, בעלי התפקידים, המוזכרים בסעיף זה, ייקבעו על ידי נותן-השירותים.
- 17.4 הרשאות גישה לעובדי נותן-השירותים יינתנו בהתאם להגדרת התפקיד של העובד.
- 17.5 עובדים, כגון מנהלי רשת או אנשי סיסטם של נותן-השירותים, יקבלו הרשאות אדמיניסטרציה (ADMIN) לשרתים של המערכת, ככל שנדרש לשם הפעלת המערכת ותחזוקתה בלבד, אך לא יקבלו הרשאות לצפיה במידע, המועבר במערכת או הנשמר בה, או לעדכון מידע זה.
- 17.6 הרשאות גישה למשתמשים במערכת יינתנו בהתאם לסוג המשתמש ולפעולות, אותן הוא רשאי לבצע במערכת על פי כל דין ובכפוף לאימות זהותו של המשתמש 16.1. ההרשאות יינתנו על-בסיס הפרדת תפקידים, כך שלא יתאפשר למשתמש בודד לבצע מעגל עבודה שלם.
- 17.7 מנהל אבטחת המידע ינהל רישום מעודכן בכל עת של סוגי תפקידים וסוגי משתמשים, הרשאות הגישה המתאימות לכל סוג תפקיד ולכל סוג משתמש ושמותיהם של בעלי תפקידים או משתמשים אלה. כמו כן, יערוך בקרה, לפחות פעם ברבעון, לגבי חשבונות של עובדים שעזבו; חשבונות, שלא נעשה בהם שימוש במשך תקופת הרבעון; שימוש בחשבונות גנריים; שינוי תפקיד של המשתמש והרשאותיו.
- 17.8 הרשאות גישה של עובד, אשר יש לו גישה למערכת כמנהלן, ואשר סיים את עבודתו, יבוטלו מיד עם סיום עבודתו, וכן יוחלפו סיסמאות וקודי גישה למערכת, שעשויים היו להיות ידועים לעובד.
- 17.9 במקרה, בו משתמש הפר את הוראות אבטחת המידע של המערכת, לרבות הוראות תקנות אבטחת המידע ונוהלי המערכת, כפי שפורסמו למשתמשים, נותן-השירותים ישעה את הרשאות הגישה של המשתמש בכפוף להוראות כל דין. נותן-השירותים יודיע למשרד בכתב, בהקדם האפשרי, על ההשעיה של הרשאות הגישה של המשתמש, לפי הענין, עד להשלמת בירור הנושא מול המשתמש ובתיאום עם המשרד.
- 17.10 המערכות של נותן-השירותים יכללו מנגנון הרשאות, שיחייב הזדהות באמצעות שם משתמש וסיסמה אישית לפחות; יוגדרו לפחות המשתמשים הבאים:
- 17.10.1 משתמש רגיל. משתמש, המורשה בהפעלת המערכת ובמגוון הפונקציות התפעוליות, שהוגדרו עברה.



- 17.10.2 משתמש במערכת הקלטות. המשתמש יורשה לאחזר הקלטות. להאזין לשיחה ולצפות בכל הנתונים, המצורפים לשיחה המוקלטת, וכן להעבירה כקובץ. משתמש זה לא יורשה למחוק הקלטות.
- 17.10.3 מנהלן (Admin). מנהל מערכת, בעל הרשאות גישה גם להגדרות המערכת, כולל הגדרת משתמשים רגילים ומתן הרשאות עבורם.
- 17.10.3.1 מנהלן יורשה בגישה לממשקי הניהול.
- 17.10.3.2 מנהלן לא יורשה להגדיר מנהלנים ולא לתת להם הרשאות.
- 17.10.3.3 מנהלן לא יורשה למחוק הקלטות או לשנות לוגים.
- 17.10.4 מנהלן-על (Super Admin). מורשה בכל הפעילויות במערכת; מורשה להגדיר משתמשים, מנהלנים ומנהלני-על.
- 17.10.4.1 משתמש זה מורשה למחוק הקלטות ולשנות את התצורה ואת כל יתר ההגדרות.
- 17.10.4.2 למערכת יוגדרו לפחות שני (2) מנהלני-על.

18. אבטחת מידע במערכת

18.1 דרישות כלליות

- 18.1.1 נותן-השירותים נדרש להעמיד את כל רכיבי המערכת בהתאם לדרישות אבטחת המידע של המשרד ולהתאים את ההגדרות במערכות ככל שהמשרד ידרוש זאת.
- 18.1.2 המשרד יורה על דרכי ההגנה למערכת ה-CRM של חברת סיילספורס אש תיושם בשלב ההקמה המלאה, אותן יהיה צורך לנקוט וליישם, במסגרת המערכת (ראו דוגמא בנספח לנספח זה להלן); זאת, בהתאם להנחיות של ועדת הענן הממשלתית.
- 18.1.3 נותן-השירותים נדרש להתייחס במענה לנושאים הבאים: הזדהות והרשאות, ניטור הגנתי, הגנה על התקשורת, אבטחת ממשקים, הצפנה ומיסוך של מידע, הגנה על Session, פיתוח מאובטח, הפרדה בין סביבות פיתוח בדיקות וייצור, ניהול שינויים.
- 18.1.4 ככל שיידרש רכש של מוצרי צד ג' לטובת מימוש הדרישות, המופיעות בנספח זה, על נותן-השירותים להעמיד את כל הכלים הנדרשים על חשבונם.

18.2 הגנה על התקשורת

- 18.2.1 נותן-השירותים יישם מידור בין החלקים השונים ברשת, באמצעות חלוקה לוגית או פיזית של הרשת והגבלה של אפשרות הקישור בין הרשתות השונות.



רמת המידור תיקבע בהתאם לרגישות הנתונים, המנוהלים במערכות. המידור יתבצע באמצעות Firewall.

18.2.2 נותן-השירותים יבצע הפרדה מוחלטת של רשתות אלחוטיות מרשת הייצור שלו. לחלופין וככל שלא מדובר ברשת אלחוטית לשירות אורחיו, נותן-השירותים יישם מנגנונים מספקים לאבטחה של רשתות אלחוטיות, לרבות הצפנה, הזדהות חזקה, מניעת התקפות על הרשת ומניעה של התחברות של גורמים או של פריטי ציוד בלתי מורשים לרשת האלחוטית.

18.2.3 נותן-השירותים ישתמש באמצעי הגנת סייבר, המתאימים לסיכוני גישה לאינטרנט מן הרשת של נותן-השירותים, כגון "אמצעים לסינון של תקשורת ותוכן, סינון ישומים, אנטי וירוס, Sandbox, אמצעי ניטור הגנת סייבר ותהליכי בקרה. האמצעים יותאמו לסיכונים ייחודיים לשירותי רשת שונים, כגון DNS, שירותים להעברת קבצים, שירותי Web, שירותי דואר אלקטרוני, ועוד.

18.2.4 נותן-השירותים יגדיר אמצעי אבטחה מוגברים, כגון: שימוש בהזדהות חזקה, הצפנה מקצה לקצה וניטור בגישה מרחוק לרשת של נותן-השירותים, בדיקת התאמה למדיניות, על-גבי תשתית תקשורת ציבורית או מנקודות קצה, שאינן מאובטחות דיין.

18.3 הצפנה וחתימה

18.3.1 נותן-השירותים אחראי להצפנת המידע, הן המידע שבתנועה והן המידע שבמנוחה.

18.3.2 ההצפנה תבוצע בפרוטוקולים תקינים בלבד. ההצפנה תתבצע על המידע הרגיש, הנשמר במערכת או מועבר בין הממשקים החיצוניים והפנימיים, לרבות העברה ברשת תקשורת אלחוטית, רשת ציבורית או באינטרנט.

18.3.3 שדות רגישים (כגון מספרי תעודות זהות) במערכת יוצפנו.

18.3.4 ההצפנה תתמוך ב-SSL/TLS Public Key Encryption וב- RSA-2048 + SHA-256 Encryption ובכל סוגי הדפדפנים.

18.3.5 נותן-השירותים יגדיר נהלים ומנגנונים מתאימים ליצירה, להתקנה, לאחסון ולשמירה על מפתחות הצפנה הרלבנטיים לפעילות. הנהלים והמנגנונים יתייחסו לרכיבים הבאים:

18.3.5.1 הגנה על המפתחות מפני פעולות או שימוש בלתי מורשים, הכוללים, בין-היתר: שינוי, החלפה, החדרה ומחיקה של המפתחות.

18.3.5.2 מניעת גילוי בלתי מורשה של התכנים הלא-ציבוריים של המפתחות.

18.3.5.3 לספק אינדיקציות למצב התפעולי של המפתחות, כדי להבטיח פעולה תקינה שלהם.



- 18.3.5.4 איתור שגיאות בתפעול המפתחות ומניעת זליגה של נתונים רגישים
 ושל פרמטרים קריטיים של אבטחה, כתוצאה משגיאות אלה.
 18.3.5.5 בקרה בזמן אמת על כל שינוי או פעולה, המבוצעים על המפתחות.

18.4 תעוד (לוגים)

- 18.4.1 המערכת תתעד, באופן אוטומטי, כל נסיון גישה אל המערכת ואל בסיסי-הנתונים (גם אם כשל) וכל גישה בפועל, כך שיהיה ניתן להתחקות אחר מסלול הגישה, סוג הגישה ורכיבי המערכת והמידע, אליהם בוצעה הגישה, לרבות טבלאות בבסיס-הנתונים.
- 18.4.2 המערכת תמנע, ככל הניתן, את האפשרות להפסיק את פעילות מנגנון התעוד, כאמור בסעיף זה, או את צמצום פעילותו, ולהתריע בפני מנהלי המערכת על הפסקת פעילות או צמצום פעילות של מנגנון תעוד זה.
- 18.4.3 מנגנון התעוד (הלוג) יתייחס, לכל הפחות: למבצע הפעולה, לפעולה שבוצעה, למקום ממנו בוצעה הפעולה, לתאריך ולשעת ביצוע הפעולה במדויק, האם הגישה אושרה או נדחתה, לרכיב המערכת, שאליו נעשה נסיון הגישה, וככל שהגישה אושרה - גם היקף הפעולה.
- 18.4.4 נתוני הרישום של מנגנון התעוד (לוגים) יישמרו למשך שנתיים לפחות ויהיו מוגנים מפני מחיקה או שינוי בלתי-מורשה.
- 18.4.5 המערכת תרשום בלוגים (יומני הפעילות) את כל הפעילויות, המתבצעות במערכת. הרישום יכלול לפחות את הפעילויות הבאות:
- 18.4.5.1 ביצוע של כניסה (Login) והתנתקות (Logout) למערכת ע"י משתמש - שם משתמש, מועד הביצוע, מספר תחנה או כתובת IP.
- 18.4.5.2 מתן הרשאות או הסרת הרשאות - שם המנהלן נותן ההרשאה; לאיזה משתמש ניתנה; מה הפעולה (הוספה או הסרה); מהן ההרשאות, שנוספו או שהוסרו; מאיזו תחנה או כתובת IP; מועד הביצוע.
- 18.4.5.3 רישום של פעולות חריגות - הגדרה של פעילויות חריגות, שעבורן יש לרשום בלוג את: שם המבצע, מהות הפעולה, מאיזו תחנה או כתובת IP, מועד הביצוע.
- 18.4.6 המערכת תאפשר גישה נוחה ללוגים (לקריאה בלבד), תוך כדי פעילות המערכת, מבלי שיהיה צורך להוריד אותה על מנת לצפות בלוגים.
- 18.4.7 המערכת תאפשר חיבור למערכות SIEM / SIM נפוצות, תוך ציון אילו מערכות.

18.5 שמירת על עדכניות המערכות



18.5.1 נותן-השירותים יגדיר תהליכי עדכון מבוקרים למערכות ולתשתיות, תוך התייחסות למקוריות של קובצי העדכון, בדיקת עדכונים בטרם יישום ושמירה על יציבות מערכות בתהליך העדכון.

18.5.2 נותן-השירותים יישם עדכוני אבטחת מידע שוטפים למערכות ולתשתיות, באופן תקופתי, יעקוב באופן תדיר אחר פרסום של עדכוני אבטחת מידע למערכותיו ולתשתיותיו ויישם עדכונים קריטיים בהקדם האפשרי.

18.5.3 נותן-השירותים יימנע מלהחזיק מערכות, הסובלות מחוסר עדכניות או מהעדר תמיכה, ויפעל להחליפן לפני מועד סיום התמיכה.

18.6 אבטחת מערכות

18.6.1 נותן-השירותים יתקין אמצעי הגנה נאותים מפני חדירה לא מורשית למערכת, מפני הכנסה של רכיבים לא מורשים או מפני תוכנות, המסוגלות לגרום נזק או שיבוש למחשב או לחומר מחשב (EDR). המערכת תקבל עדכוני חתימות באופן שוטף.

18.6.2 נותן-השירותים יפריד את המערכת הטכנולוגית, המשמשת את המערכת לשם ניהול המידע, השמור במערכת או המועבר בה, ממערכות טכנולוגיות אחרות, המשמשות אותו.

18.6.3 תחנות-העבודה ישמשו אך ורק למתן שירותים למשרד ולתוכנות תומכות בפעילות המשרד ולא יאפשרו עבודה על מערכות אחרות, כגון גלישה חופשית באינטרנט. כן תתאפשר גלישה לאתרים, הנדרשים לצורך מתן השירות, כגון: אתר המשרד, אתר התשלומים של ממשל זמין וכדומה.

18.6.4 נותן-השירותים יתקין אמצעי הגנה למניעה של זליגת מידע (DLP) מהמערכת ולבקרה אחר המידע, היוצא מהמערכות ומרשת המחשב.

18.6.5 נותן-השירותים יפעל להקשחת המערכות ולהעלאתן של רמת האבטחה שלהן. המערכת תוכל להתממשק ולפעול עם מוצרי הקשחה חיצוניים. שירותים ותוכנות, שאינם נדרשים לצורך המערכת, יבוטלו או ישותקו. השירותים שנדרשים יופעלו תוך מימוש עקרון של מינימום הרשאות, דהיינו - יותקנו עם מינימום הרשאות הכרחי לפעולתם.

18.6.6 נותן-השירותים יישם אמצעי הגנה על שרתים ועל מערכות קצה, תוך התחשבות בסיכוני הפעלה של קוד עיון, בסיכוני Zero Day ובסיכוני חדירה למערכות.

18.6.7 נותן-השירותים יישם הצפנה של מידע רגיש במערכות קצה ניידות (כגון מידע, הנמצא על מחשבים ניידים, מחשבי לוח [Tablet PCs], התקני אחסון ניידים וטלפונים ניידים).



18.6.8 נותן-השירותים יטמיע אמצעי אבטחה למניעת חדירה והתפשטות של קוד עוין במערכותיו, שייכללו מספר שכבות אבטחה, כגון: סינון של תקשורת ושל קבצים נכנסים, סריקה של מערכות קבצים, הגנה בזמן אמת על שרתים ועל תחנות קצה, מערכות אנומליה, מערכת לטיפול בסיסמת Local Administrator ומערכות ניטור ומניעה יעודיות.

18.6.9 בעת חיבור של אמצעי מדיה למערכות מידע, ייעשה שימוש במנגנוני הגנה אפקטיביים, המונעים חדירה של קוד עוין, כגון - מערכות "הלבנת קבצים". כל הערוצים לקליטת קבצים יעברו דרך מערכת "הלבנת קבצים", טרם שמירתם במערכת.

18.6.10 עמדת עבודה תינעל לאחר 15 דקות של חוסר פעילות.

18.6.11 נותן-השירותים יבצע מיסוך למידע רגיש, כפי שהמשרד יקבע, ובהתאם להרשאות הנדרשות למשתמשים במערכת.

18.7 גישה מרחוק

גישת עובדים מרחוק למערכת תתבצע באמצעות רכיב VPN מוצפן מאושר וע"י שימוש באימות דו שלבי (2FA).

19. שימוש בשירותי מיקור-חוץ

19.1 נותן-השירותים יגדיר נוהל לדרישות הגנת סייבר, ביחס לסיכוני מיקור-חוץ וביחס לאבטחה של שרשרת האספקה. נוהל זה ייושם בעת התקשרות עם גורם מיקור-חוץ חדש.

19.2 המשרד יהיה רשאי לדרוש מנותן-השירותים, בכל עת, את רשימת קבלני-המשנה, עמם יש לו הסכם לקבלה של שירות או של עובדים (שיפעלו מטעמו), להם ניתנו רשיונות והסמכות, כנדרש לכל מערכת, מתקן וציוד, שאחזקתם באחריותו על-פי מכרז זה.

19.3 במסגרת הסכם התקשרות לקבלת שירותי מיקור-חוץ:

19.3.1 נותן-השירותים יחייב את הצד השלישי לשמירת סודיות מוחלטת.

19.3.2 ייאסר על נותן-השירותים להעביר לצד שלישי מידע, שקיבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש במידע שאליו נחשף אגב ביצוע ההתקשרות, לכל מטרה אחרת, שלא קשורה לביצוע ההתקשרות.

19.3.3 בעת הצורך בהעברת נתונים, יבוצע תהליך של גישה מבוקרת לנתונים פרטניים לצורך מתן השירות.



19.3.4 במידת הצורך, תיגדרש עמידה של ספק מיקור-החוץ בתקן ת"י ISO27001 ומילוי הבקורות הנדרשות במערכת יובל של מערך הסייבר.

20. הזכויות בחומר, בנתונים ובמידע

20.1 מוסכם בזאת, כי לנותן-השירותים אין ולא תהיינה כל זכויות בחומר, שיועבר לידיו על-ידי המשרד לצורך ביצוע השירותים לפי הסכם זה, ונותן-השירותים יהיה רשאי לעשות שימוש בחומר כאמור, אך ורק במסגרת ולשם ביצוע השירותים ובהתאם לכל יתר הוראות הסכם זה.

20.2 מוסכם בזאת, כי המשרד יהיה בעל כל הזכויות בכל חומר שיתקבל, ייאסף, יוכן ויעובד על ידי נותן-השירותים במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה, לרבות רישומי הפניות והדיווחים, שנותן-השירותים מעביר למשרד. המשרד יהיה רשאי לעשות בחומרים כאמור כל שימוש שימצא לנכון, בכפוף להוראות כל דין.

20.3 נותן-השירותים לא יהיה רשאי לעשות כל שימוש בכל חומר, כאמור לעיל, לרבות, ומבלי לגרוע מכלליות האמור, בדרך של פרסום של זהות הפונים או של תוכן הפניות.

21. ביטוח סייבר

21.1 נותן-השירותים יפעל להקמה של פוליסת ביטוח מפני מתקפות ואירועי סייבר, בהתאם להיקף העבודה ולמספר המועסקים על ידו.

21.2 הביטוח יכסה מתקפות מסוג מניעת שירות ודלף מידע, כאשר הדגש העיקרי יינתן על מידע מזוהה אישי, השייך לאזרחים.

21.3 ביטוח הסייבר יכלול, לכל הפחות:

21.3.1 ביטוח עקב דלף מידע;

21.3.2 צוות תגובה לאירוע סייבר;

21.3.3 כיסוי תביעות עקב דלף מידע מן הרשת של נותן-השירותים;

21.3.4 אספקה של חומרות ותוכנות, במידת הצורך, עקב פגיעה בתשתית המחשוב של נותן-השירותים.

22. סיום התקשרות

22.1 בתום ההתקשרות ובהתאם לדרישת המשרד, נותן-השירותים יעביר לידי המשרד את כל הנתונים, השמורים במערכותיו, בהתאם למכרז זה.



22.2 לאחר העברת המידע לרשות המשרד ובהתאם לדרישה, נותן-השירותים ימחק את כל המידע מושא מכרז זה ממערכתיו ויספק מכתב חתום ע"י המנהל הכללי של נותן-השירותים, המעיד על מחיקת החומר.

נספח לנספח אבטחת מידע - דרכי פעולה לאבטחה של פלטפורמת Salesforce

מס'	דרישה
היערכות ארגונית מקדימה	
1	נדרש כי צוות הגנת המידע וסייבר כולל מנתח מערכות מורשה אשר אחראי לאפיון התהליכים העסקיים.
2	נדרש כי צוות הגנת המידע וסייבר מקרב האינטגרטור יהיו בעלי ניסיון של לפחות 4 שנים בארכיטקטורת מערכות ענן (בדגש על SAAS) וביישום דרישות הגנה עליהם. תיתן עדיפות לאינטגרטור בעל הסמכות מקצועיות תקפות מבית SF, כדלקמן (יש לפרט אילו הסמכות קיימות בקרב האינטגרטור במענה): Salesforce Certified Administrator Salesforce Certified Advanced Administrator Application Architect Identity and Access Management Designer Technical Architect
מודולי הגנה נדרשים כברירת מחדל	
3	יש לוודא כי כברירת מחדל ברשותו רישוי למודולי ההגנה הבאים: a. Event Monitoring b. Audit Trail c. Encryption d. Datamask e. Privacy center f. מוצר Identity
דרישות קריפטוגרפיה	
4	יש לוודא כי המפתחות הקריפטוגרפיים יאוחסנו בהתקן HSM העומד בדרישות הבאות: א. FIPS 140-3 Level 4 or Higher ב. Common Criteria EAL Level 4 or Higher ג. ההתקן זוכה לאישור ותמיכה מלאה מצד SF ד. קיומה של יתירות מלאה ה. תמיכה ב-Shield Platform Encryption



מס'	דרישה																		
5	<p>נדרש כי מפתחות קריפטוגרפים יוחלפו באופן עתי, ובתדירות המינימלית לכל הפחות, כדלקמן:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tenant Secret Type</th> <th>Production Environments</th> <th>Sandbox Environments</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Data in Salesforce</td> <td>24 hours</td> <td>4 hours</td> </tr> <tr> <td>Data in Salesforce (Deterministic)</td> <td>7 days</td> <td>4 hours</td> </tr> <tr> <td>Analytics</td> <td>24 hours</td> <td>4 hours</td> </tr> <tr> <td>Search Index</td> <td>7 days</td> <td>7 days</td> </tr> <tr> <td>Event Bus</td> <td>7 days</td> <td>7 days</td> </tr> </tbody> </table>	Tenant Secret Type	Production Environments	Sandbox Environments	Data in Salesforce	24 hours	4 hours	Data in Salesforce (Deterministic)	7 days	4 hours	Analytics	24 hours	4 hours	Search Index	7 days	7 days	Event Bus	7 days	7 days
Tenant Secret Type	Production Environments	Sandbox Environments																	
Data in Salesforce	24 hours	4 hours																	
Data in Salesforce (Deterministic)	7 days	4 hours																	
Analytics	24 hours	4 hours																	
Search Index	7 days	7 days																	
Event Bus	7 days	7 days																	
6	יש לוודא כי לכל סביבה מוקצים מפתחות קריפטוגרפיים ייעודיים.																		
7	יש לוודא כי לאחר החלפת מפתח הצפנה, מידע ישן יוצפן מחדש באמצעות המפתח החדש.																		
8	יש לוודא כי ברשותו שני העתקי גיבוי בלתי תלויים של המפתחות הקריפטוגרפיים, לגרסותיהם השונות. יש לתת את הדעת כי אובדן מפתח עשוי להוביל להעדר כל יכולת לשחזר את המידע.																		
9	יש לוודא כי מידע ישן (לרבות Fields וכד') יוצפן וזאת בהתאם למדיניות הארגון. בכלל זה יש לבחון שימוש ב-background encryption service לשם החלת ההצפנה. נדרש לאפיין את השדות להצפנה וכן ליישם מדיניות ניהול שינוי בהצפנה (הוספת טבלה, שדה וכדו').																		
10	יש לוודא כי גישה למערכת ניהול המפתחות תתאפשר רק בכפוף להשלמת הליך MFA מוצלח.																		
11	יש לוודא כי ה-Apps בהם הוא עושה שימוש תומכים כברירת מחדל ביכולות ההצפנה של Shield Platform. בהינתן כי הצפנה אינה נתמכת, יש להציג וליישם בקרות מפצות.																		
אבטחת מוצר Identity																			
12	<p>יש להגביל למינימום את המידע המועבר מתשתית ה-AD המקומית לפלטפורמת SF. בכלל זה, יש לתת את הדעת לנושאים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> א. מניעת שכפול "חשבונות חזקים" ב. מניעת שכפול "חשבונות אפליקטיביים" ג. מניעת שכפול "קבוצות חזקות" ד. מניעת שכפול תכונות (Attributes) רגישות של אובייקטיבים ב-AD ה. מניעת שכפול אובייקטיבים שאינם נדרשים לעבודה שוטפת 																		



מס'	דרישה
13	<p>בכל חיבור גישה יש להגדיר את התיחום בהתאם למפרט ולא להגדיר Full Access :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">Available OAuth Scopes</p> <p>Access and manage your Chatter feed (chatter_api) Access and manage your data (api) Access your basic information (id) Full access (full) Perform requests on your behalf at any time (refresh_token) Provide access to custom applications (visualforce) Provide access to your data via the Web (web)</p> </div>
14	<p>יש להחליף באופן עתי את פרטי האימות הבאים : Customer Key ו-Customer Secret לעבודה של מוצר Identity מול פלטפורמת SF השם + הסיסמה שם החשבון בו עושה שימוש.</p>
15	<p>יש לעשות שימוש ב-SAML 2.0 Token בלבד (ללא שימוש ב-Delegated Authentication -- DA), וזאת תוך מימוש ההגנות הבאות :</p> <p>א. חתימה דיגיטלית על כל טוקן ב. הצפנת תכולת הטוקן ג. הגדרת תצורת עבודה HIGH_ASSURANCE</p>
16	<p>יש להימנע משימוש ב-Self-Signed Certificate . כחלופה ניתן להנפיק תעודה דיגיטלית משרת ה-CA הארגוני או לרכוש תעודה דיגיטלית חוקית.</p>
אבטחת API	
17	<p>יש לוודא כי הוגדר Connector ייעודי בהתאם לפונקציונליות העסקית והגורם המשתמש, וזאת תוך החלת הרשאות נמוכות. לדוגמא : אם ספק שירותים אלמוני צריך לקבל מידע סטטיסטי, יש ליצור עבורו Connector ייעודי עם הרשאות נמוכות.</p>
18	<p>יש לוודא כי הגישה מרשת הארגון ל-API של SF תתבצע באמצעות API GW ייעודי למטרה זו, ולא ישירות. על ה-API GW לכלול מנגנוני אבטחה מקובלים.</p>
19	<p>יש להחליף כל 90 ימים את פרטי האימות של ה-API : Customer Key ו-Customer Secret</p>
20	<p>יש לוודא כי הגישה ל-API ב-SF הינה בהתאם לכתובות IP המורשות בגישה. בכלל זה, יש לוודא אכיפה של ההגדרה Enforce login IP ranges on every request.</p>
21	<p>יש לוודא, כי ההגדרה הבאה אינה פעילה : Allow use of setPassword() API for self-resets</p>
הגנה על עמדות קצה	
22	<p>יש לוודא כי השימוש בתוספים לדפדפן (Plugins) יעשה בהתאם לתהליך סדור, וכי יעשה שימוש בגרסה עדכנית של התוסף.</p>



מס'	דרישה
23	יש לוודא כי נכסי הסייבר עושים שימוש בגרסת דפדפן עדכנית, וכי עדכוני אבטחה/גרסאות חדשות של דפדפן מוטמעות תוך 48 שעות מפרסום.
אבטחת ממשק - רשת ארגונית – Salesforce	
24	יש להימנע אפשרות שנכסי הסייבר יעשו שימוש במנגנון (Integrated Windows IWA Authentication) מול כתובות IP/דומיינים שאינם של Salesforce.
25	יש להתחבר למערכת SF דרך שני ספקי אינטרנט בלתי תלויים לטובת הבטחת רציפות תפקודית בעת תקלה ולדרוש הגנה מפני DDOS מספקי האינטרנט.
26	יש לוודא כי הוצאת מידע באופן ממוכן מפלטפורמת SF (דוגמת שליחת דוא"ל ללקוחות) תתבצע באמצעות מעבר דרך התשתית המקומית של הארגון, כך שלארגון תהיה בקרה מרכזית לנושא מניעת דלף מידע.
27	יש לוודא תמיכה בתצורת עבודה בה המידע הרגיש/חסוי ישמר תמיד ברשת המקומית (On Premises), ורק במקרה שבו ישנו צורך לחפש/להציג את המידע בפלטפורמת ה-SF, ייווצר קישור (Link) זמני למופע המידע הקיים ברשת המקומית. דוגמא ליישום: שימוש בפרוטוקול OData ו-SalesForce Connect.
אימות משתמשים	
28	יש להטמיע Conditional Access Rules (Login Flows) הכולל התייחסות לנושאים הבאים: א. הגישה תתבצע מכתובות IP מורשות בלבד. יש להתייחס בהגדרה לכתובות IPv4 ו-IPv6. ב. אכיפה של ההגדרה Enforce login IP ranges on every request ג. Login Hours Restriction ד. יש לוודא כי ההגדרות ברמת פרופיל אינן מאפשרות עקיפה של החוקים הנ"ל
29	יש לוודא כי לא ניתן לבצע שינויים לא מורשים במדיניות הסיסמאות, וכי מדיניות הסיסמאות תִּנְגָּשׁ ידנית (Inherit) מ-IAM, כך שלא יהיה ניתן לבצע שינויים במדיניות הסיסמאות בפלטפורמת SF עצמה.



מס'	דרישה
30	<p>יש לוודא הגדרה של הפרמטרים הבאים :</p> <p>א. User passwords expire in משתמש רגיל 180 יום, משתמש על 90 יום.</p> <p>ב. Enforce password history 10 מחזורים</p> <p>ג. Minimum password length (משתמש רגיל 8 תווים, משתמש על (פריווילגי) 14 תווים).</p> <p>ד. Password complexity requirement : אותיות (אנגלית) גדולות, אותיות (אנגלית) קטנות, מספרים ותווים מיוחדים.</p> <p>ה. Password question requirement</p> <p>ו. Maximum invalid login attempts 5</p> <p>ז. Lockout effective period</p> <p>ח. Obscure secret answer for password resets</p> <p>ט. Require a minimum 1 day password lifetime</p> <p>י. Allow use of setPassword() API for self-resets</p>
31	<p>אין לאפשר שימוש ב- Self-Service portals.</p>
32	<p>נדרש כי הגישה לפלטפורמת SF תתבצע באמצעות MFA בלבד. יש להעדיף שימוש במאמת (Authenticator) שאינו חושף מידע לגורמי צד-שלישי.</p>
33	<p>יש לבחון באופן עתי את עדכניות ונכונות חשבונות המשתמשים תוך שימוש בכלים המובנים בפלטפורמת SF.</p> <p>דוגמא ליישום : הפקת דו"ח שבועי ובחינתו ע"י גורם העסקי / בחינת שינויים / חריגים.</p>
34	<p>יש להגדיר מספר מצומצם של חשבונות מקומיים/חשבונות לחירום (Breaking Glass Account), וזאת תוך החלת אורך סיסמה מקסימלי הנתמך ע"י הפלטפורמה.</p>
	<p>הגנה על פעילות (Session)</p>



דרישה	מס'
<p>יש לוודא אכיפה של ההגדרות הבאות :</p> <p>Session Timeout Settings: Timeout Value = x minutes</p> <p>Configure Session Settings Lock sessions to the IP address from which they originated = Yes Lock sessions to the domain in which they were first used = Yes</p> <p>Secure Connections (HTTPS) Settings Require HttpOnly attribute = Yes Use POST requests for cross-domain sessions = Yes Enforce login IP ranges on every request = Yes</p> <p>Caching Settings Enable caching and autocomplete on login page = No Enable user switching = No</p> <p>Clickjack Protection Settings: Enable clickjack protection for customer = Yes Visualforce pages with standard headers = Yes</p> <p>Content Security Policy Protection: Enable Stricter Content Security Policy = Yes</p> <p>Extra Protection for Your Sessions Enable XSS protection = Yes Enable Content Sniffing protection = Yes Hide this site's URL from other web sites (including Visualforce pages) = Yes Warn users before they are redirected outside of Salesforce = Yes</p> <p>Access Policies: High Assurance session required = Yes</p> <p>Session Settings for New User Email: Link expires in = 1 day</p> <p>Require High-Assurance Session Security for Sensitive Operations Manage Encryption Keys = Yes Manage Auth. Providers = Yes Manage Certificates = Yes Manage Connected Apps = Yes Manage Data Export = Yes Manage Connected Apps = Yes Manage Data Export = Yes Manage IP Address = Yes Manage Login Access Policies = Yes Manage Password Policies = Yes Manage Permission Sets and Profiles = Yes Manage Roles = Yes Manage Sharing = Yes Manage Multi-Factor Authentication in API = Yes Manage Multi-Factor Authentication in User Interface = Yes Manage Users = Yes Unlock Users and Reset Passwords = Yes</p>	35
<p>יש לוודא כי יצירת Custom Login Flow with Visualforce יתבצע בתיאום פרטני מול גורם ההנחיה המוסמך.</p>	36
הגנה על מידע	



מס'	דרישה
37	יש לוודא כי קבצים שהלקוחות העלו ל-SF נסרקים לגילוי, זיהוי והסרת נוזקות, וזאת בטרם העברת הקבצים לנכס הסייבר אשר ברשות המשתמש. סוגיה זו מהותית לנוכח שיטת העבודה של SF אשר במסגרתם הם מבודדים קבצים (Isolation), ולפיכך אינם מבצעים בדיקות מלאות לגילוי וזיהוי נוזקות. ניתן לבצע את פעולת הבדיקה באמצעות שימוש ב-Custom File Handler להעברת הקבצים לתור נסתר (Hidden Queue), ומשם לבדיקה במערכת הלבנה (Data Sanitization) או באמצעות שיטה אחרת.
38	יש לוודא מחיקה עיתית של קבצים זמניים (לרבות קבצים נסתרים).
39	יש להציג למשרד את התרחישים בהם מבצע הליך של הסרת ההצפנה באופן אוטומטי ולהגדיר עבורם בקרה מפצה. להלן מספר דוגמאות: א. העברת מידע לתור חדש ב. שימוש ב-Workbench
מודל ההרשאות	
40	יש להגדיר את מודל ההרשאות בשיתוף עם הגורם העסקי ומנתח מערכות מידע מוסמך. כאשר העקרונות המנחים למתן הרשאות: • עפ"י העיקרון הצורך לדעת קובע פרופיל חשיפה למידע ארגוני – Know-to-Need • ועפ"י מינימום הרשאות לצורך ביצוע עבודתו קובע פרופיל פעולות אקטיביות – Privileges Least
41	יש לבחון באופן עתי את עדכניות ונכונות הפרופיל וערכות ההרשאות ביחס למשתמשים וזאת ע"י שימוש בכלים המובנים בפלטפורמת SF. דוגמא ליישום: הפקת דו"ח שבועי ובחינתו ע"י גורם עסקי / בחינת שינויים / חריגים.
42	יש לעשות שימוש ב-validation rules, field-level security settings, or page layout settings לשם מניעת עריכה/שינוי של שדות ממוסכים/רגישים.
43	יש לעשות שימוש ב-validation rules לשם וידוא כי המידע שמוזן עונה לדרישות ה-Mask Type.
44	יש לוודא כי החלה/שינוי/עדכון/הסרה של Sharing Rules יתבצע באמצעות שני מורשים בלתי-תלויים (Two Control). בכלל זה יש להקפיד על אכיפת דרישה זו ביחס להגדרות רוחב ברירת מחדל דוגמת: Set the Org-Wide Sharing Defaults for User Records External Organization-Wide Defaults
45	יש לוודא כי קבלת גישה לפלטפורמת SF בחירום (Emergency Access) מותנית בפתיחה מקדימה של קריאת תמיכה (Ticket), ואישור הבקשה בהתאם לתהליך מנוהל ומבוקר (Workflow).



דרישה	מס'
<p>יש להגדיר מטריקס הרשאות "הפרדה בין תפקידים" (SOD - Segregation of Duties), ויזהה התנגשות המחייבת הטמעת בקרות מפצות. ראוי לציין כי התנגשות מסוג זו עשויה לנבוע מטעות אנוש, כוונה זדונית/מעילה, ניגוד עניינים (Conflict in Interest) או הונאה (Fraud).</p>	46
פיתוח מאובטח	
<p>יש לפעול בהתאם להמלצות SF לפיתוח מאובטח. קישורים:</p> <p>Secure Coding Guidelines https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.secure_coding_guide.meta/secure_coding_guide/secure_coding_guidelines.htm https://resources.docs.salesforce.com/latest/latest/en-us/sfdc/pdf/secure_coding.pdf https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.packagingGuide.meta/packagingGuide/secure_code_prevent_violations.htm https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.222.0.secure_coding_guide.meta/secure_coding_guide/secure_coding_lightning_security.htm Secure Client-Side Development https://trailhead.salesforce.com/fr/content/learn/modules/secure-clientside-development Secure Server-Side Development https://trailhead.salesforce.com/en/content/learn/modules/secure-serverside-development Enhanced Transaction Security https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.enhanced_transaction_security_policy_types.htm&type=5</p>	47
<p>יש לוודא כי בעת שימוש ב-Lightning Web Components (LWC) הוא מממש מנגנוני אבטחה מקובלים כגון:</p> <p>Require HttpOnly Attribute Enable User Certificates Enable Clickjack Protection Require HTTPS Session Timeout Enable Cross-Site Scripting (XSS) Protection Use the Latest Version of Locker Security Headers</p>	48
<p>יש לוודא כי תהליכי פיתוח מאובטח מוחלים בעת עבודה עם Workbench.</p>	49
<p>יש לוודא כי אמצעי האבטחה לפיתוח מאובטח תומכים בשיטות העבודה/בשפות של פלטפורמת SF.</p>	50
הפרדת סביבות וניהול שינויים (Change Management)	



מס'	דרישה
51	יש להקים סביבות סנדבוקס לטובת פיתוח ובדיקות, תוך הימנעות מאחסון מידע אמת בסביבות אלו (תלוי סביבה במידת הצורך ניתן למסך מידע אמת). בכלל זה, יש לקבוע את סוג הסנדבוקס בו יעשה שימוש, ואורך החיים עד למחיקתו.
52	יש להכיר על בוריו את תהליך ה-Change Sets " , וגורם הגנת סייבר יהיה משולב בתהליך, לרבות ביצוע Validation Process בעת קבלת חבילת העדכון.
53	יש לוודא כי לא ניתן לעשות שימוש בסביבת Hotfix שלא בהתאם לתהליך סדור. יש לתת את הדעת כי סביבה זו מאפשרת החלת שינויים בסביבת הייצור ללא מעבר דרך סביבת הבדיקות וכד', ולפיכך שימוש לא מושכל בה עשוי ליצור פער אבטחתי. נדרש למנוע גישה לסביבת ה-Hotfix פרט לגורם מורשה יחיד ולמקרה חירום בלבד.
54	יש להגדיר תהליך סדור לניהול מחזור חיים של Apps אשר הוא מפרסם ב-AppExchange.
אבטחת גיבויים	
55	יש לגבש תהליך סדור לגיבוי/שחזור המידע הקיים בכל סביבה וזאת בהתאם למדיניות ההמשכיות העסקית וזאת ע"י שימוש במוצר צד ג'. מיקום גיאוגרפי של הימצאות הגיבוי ייקבע בתיאום ובאישור המשרד.
56	יש לוודא כי המידע המגובה מוצפן כברירת מחדל (כחלק ממוצר גיבוי צד ג').
57	יש לוודא כי ממשקי ה-API המאפשרים ביצוע גיבוי בפלטפורמת SF נגישים מכתובות IP מורשות בלבד (Allowlist), וכי פרטי ההזדהות מתעדכנים באופן עתי.
58	יש לוודא כי אין אפשרות לבצע פנייה ב-API מסביבות נמוכות (Sandbox) לסביבת הייצור. במקרה הצורך יש להגדיר חשבון עם הרשאות מוגבלות לשם ביצוע הפעולה, ולאחר סיום הפעולה לבטל את הגישה לאלתר.
59	יש לוודא כי גישה מסביבת הייצור לסביבה נמוכה יעשה ב"דחיפה" (Push Data), ולא באמצעות משיכה יזומה מסביבה נמוכה (Pull Data).
ניטור סייבר וביקורות	



מס'	דרישה
60	<p>יש לוודא כי התיעוד לשדות (Fields Audit) הופעל והוגדר באופן אפקטיבי, וכי באופן עתי מתבצע תהליך תיקוף כי ההגדרות לא שוננו.</p> <p>קישורים:</p> <p>Field Audit Trail https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.field_audit_trail.htm&type=5 Track Field History for Standard Objects https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.tracking_field_history_for_standard_objects.htm&type=5 Track Field History for Custom Objects https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.tracking_field_history_for_custom_objects.htm&type=5</p>
61	<p>יש לבחון אחת לשבוע לפחות את מצב האבטחה בפלטפורמת SF ע"י שימוש במנגנון המובנה Security Health Check. בכלל זה, יש לבצע את הבדיקה בסוף שבוע, חגים, חופשות מרוכזות וכד'.</p> <p>קישור:</p> <p>Security Health Check https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.security_health_check.htm&type=5</p>
62	<p>יש לוודא ניטור רציף של שינויים בהגדרות תצורה בכל סביבה וסביבה. יש לתת את הדעת כי מקובל להשתמש בפתרון צד-שלישי לשם מתן מענה לנושא (יש לתמחר זאת כתוספת).</p>
63	<p>יש לבחון אחת לשבוע לפחות את מצב האבטחה בפלטפורמת SF ע"י בחינת הלוגים ואיתור חריגות. בכלל זה, יש לבצע את הבדיקה בסוף שבוע, חגים, חופשות מרוכזות וכד'.</p> <p>להלן דוגמאות ללוגים נדרשים לבחינה:</p> <p>Record Modification Fields Login History Field History Tracking Setup Audit Trail</p>
64	<p>יש לוודא ניטור של השימוש בהרשאת "login as any user", וכי לא נעשה שימוש לרעה בהרשאה זו ע"י עובדי הארגון.</p>
65	<p>יש לקשר את פלטפורמת SF ל-GSOC ע"י שימוש בדרכי היישום המומלצות ע"י היצרן.</p> <p>דוגמא ליישום: בעת עבודה עם QRadar יש לעשות שימוש ב- IBM QRadar DSM for Salesforce Security</p>



דרישה	מס'
<p>יש לוודא כי אחת לשבוע לפחות הארגון יבחן את מצב האבטחה בפלטפורמת SF ע"י בחינת סטטיסטיקות החלת ההצפנה בפלטפורמה. יש לבצע את הבדיקה בסוף שבוע, חגים, חופשות מרוכזות וכד'.</p> <p>Statistics About Your Encryption Coverage</p>	66
<p>יש לוודא העברת התראות בזמן אמת בגין אירועים חריגים לצוות האבטחה. בכלל זה, יש לקבוע חוקה מותאמת לשירות אשר תנוטר ותועבר ל-GSOC.</p> <p>דוגמאות לאירועים מסוג אלו:</p> <p>Real-Time Event Monitoring Data Streaming Real-Time Event Monitoring Data Storage Enhanced Transaction Security Metering (מחייב הגדרה מקדימה של חוקים) Investigate Report Anomalies</p> <p>וכן</p> <ul style="list-style-type: none"> • API Anomaly Event • API Event • Bulk API Result Event • Concurrent Long Running Apex Error Event • Credential Stuffing Event • Identity Provider Event • Identity Verification Event • Lightning URI Event • List View Event • Login Event • LoginAs Event • Logout Event • Report Anomaly Event • Report Event • Session Hijacking Event • URI Event <p>אירועים אשר נובעים משימוש בחשבון לוקאלי בפלטפורמת SF.</p> <p>אירועים אשר נובעים משימוש בחשבון ONLY API ומכונות (Server to Server).</p>	67



נספח י"ג 1 לחוברת המכרז ונספח ט 1 להסכם

טופס אחריות לאבטחת מידע והגנה בסייבר של ספקי ההמשלה – רמה

רגילה

1. הגדרות ייעודיות לטופס זה:

- 1.1. אירוע אבטחה – אירוע (incident) אשר עלול לפגוע בזמינות, ברציפות התפעולית, במהימנות או בסודיות המידע של המשרד, של מערכות או קוד המסופקות לו, של חומרה, תכנה, מאגרי מידע או תשתית, שבהם הספק עושה שימוש לצורך ביצוע ההסכם, ובכלל זה תקיפת סייבר.
- 1.2. גורם מנחה – הגורם המנחה את המזמין בהיבטי סייבר והגנות מידע כגון: היחידה להגנת הסייבר בממשלה (להלן: "יה"ב") במערך הדיגיטל הלאומי, הממונה על הביטחון במשרד הביטחון (מלמ"ב), או מערך הסייבר הלאומי.
- 1.3. מזמין – הגוף הרוכש עמו נחתמה ההתקשרות.
- 1.4. מידע – כל מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, עובדה, פרט תוכן, מודל, תמונה, סרט, הקלטה, תהליך עסקי, חוות דעת, קוד ולוגיקה, אשר נשמרו או תועדו על ידי הספק באמצעי טכנולוגי מכל סוג שהוא.
- 1.5. מידע רגיש – מידע של המזמין אשר יש בחשיפתו כדי לפגוע או לשבש בדרך כלשהי את עבודת המזמין, לפגוע בשירותים המסופקים על ידי המזמין או הממשלה, או לחשוף פרטים ומידע של המזמין אשר אינם נחלת הכלל, ובכלל זה מידע אישי של אזרחים או עובדים, תהליכי עבודה רגישים, שרטוטי מתקנים, תיאור מערכות אבטחה, קוד מקור ותוכנות של מערכות המזמין, מסמכי תכנון של מערכות המזמין או של מערכות המותאמות לשימוש, אמצעי הזדהות ואימות, מידע לגבי מזמינים מסווגים, יעדי הספקה של חומרה או מערכות וכל מידע אחר שיוגדר על ידי המזמין.
- 1.6. מינהל הרכש – מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי או נציגו.
- 1.7. שירות חיוני – אחד מאלה:
- 1.7.1. שירותים המסופקים על ידי המזמין לאזרחי ותושבי מדינת ישראל אשר תפקודם התקין והסדור הוא קריטי לניהול חיי האזרח או לפעילות המשק.
- 1.7.2. שירות של המזמין הנדרש לתפקודו התקין של המזמין או הממשלה.
- 1.8. תקיפת סייבר – אירוע אבטחה אשר נוצר כתוצאה מניסיון לעבור או לעקוף את אמצעי האבטחה או הבקרה שבהם הספק או המזמין עושים שימוש, למנוע גישה לשירות או למידע, או לנצל חולשה קיימת בניסיון לגרום להרס, אובדן, דלף, שינוי, שימוש, חשיפה לא מורשית או גישה לנתוני המזמין.



2. כללי

- 2.1. 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 המשמשים לאבטחת המידע הם עדכניים ועומדים בסטנדרטים המקובלים בתחום.
- 2.2. מבלי לגרוע מהאמור, ולצורך עמידה בחובותיו על פי טופס זה, מסכים הספק על שיתוף פעולה עם המזמין כמפורט בטופס זה, והכל לצורך ביצוע תקין של התקשרויות עם ממשלת ישראל.
- 2.3. מנכ"ל הספק או בעל התפקיד הבכיר בחברה יהיה הכתובת לכל פניה באשר לחובות הספק בהתאם לטופס זה, כמפורט בסעיף 7 להלן, אלא אם מינה נציג אחר מטעמו והודיע על כך בכתב למזמין.
- 2.4. הספק מתחייב לתקן ליקויים שנמצאו על ידי עורך המכרז בפרק זמן סביר ועל חשבונו, וכן מסכים כי ככל שלא יתקן ליקויים כאמור בפרק זמן סביר, יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם, ויהווה עילה להפסקת התקשרות בכפוף לשימוע.
- 2.5. חובות הספק לפי טופס זה יחולו כל עוד מידע רגיש של המזמין זמין במערכותיו.

3. חובת דיווח

- 3.1. הספק מתחייב להודיע למזמין (כאמור בסעיף 3.2) ולמרכז הארצי לניהול אירועי סייבר (כאמור בסעיף 3.3), בהקדם האפשרי, במהלך כל שעות היממה ובכל יום בשבוע, וללא שיהוי, על כל אירוע אבטחה אשר מסכן מידע או מערכות של המזמין או עלול להשפיע על יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו נשוא ההסכם, ובפרט יודיע למזמין ולמרכז הארצי לניהול אירועי סייבר על האירועים הבאים:
- 3.1.1. אירוע אבטחה או תקיפת סייבר אשר הביאו לדלף מידע הקשור למזמין או לשיבושו של מידע או קוד תוכנה.
- 3.1.2. אירוע אבטחה או ניסיון תקיפת סייבר אשר עלול להביא לפגיעה במערכות המזמין, במערכות המסופקות לו, במידע של המזמין או בקוד המשמש אותו.
- 3.1.3. אירוע אבטחה או ניסיון תקיפת סייבר אשר מטרתו לאסוף מידע על המזמין.
- 3.2. הדיווח למזמין יעשה באמצעות פרטי הקשר של המזמין אשר מפורטים להלן:
- 3.3. הדיווח למרכז הארצי לניהול אירועי סייבר (CERT) יעשה באחד מהאמצעים הבאים:
- 3.3.1. חיוג חירום מקוצר למרכז המבצעי לניהול אירועי סייבר במספר 119.
- 3.3.2. פניה באמצעות הדואר האלקטרוני: 119@cyber.gov.il.
- 3.4. במקרים האמורים לעיל, על הספק להודיע למזמין ולמרכז הארצי לניהול אירועי סייבר על התרחשות האירוע ועל כל פרט נוסף ביחס לאירוע זה. **חובה זה תחול גם אם אין ביד הספק**



את כלל המידע הרלוונטי, ועליו יהיה לעדכן את דיווחיו בהתאם למידע שיצטבר אצלו ולהנחיות המזמין. על הדיווח לכלול לפחות את הפרטים הבאים:

- 3.4.1. תיאור כללי של האירוע, אופן התרחשותו, ציר הזמן הידוע של האירוע וכולי.
 - 3.4.2. אופן הטיפול באירוע, והאמצעים הננקטים באופן מידי לצורך צמצום הנזק ומזעור החשיפה בטווח הזמן המידי.
 - 3.4.3. המערכות אשר נפגעו או היו היעד לתקיפה.
 - 3.4.4. המידע אשר זלג, נפגע או שהיה היעד לתקיפה.
 - 3.4.5. ניתוח דרכי התקיפה, החולשות ששימשו את התקיפה וכל מידע רלוונטי אחר.
 - 3.4.6. פעולות מתקנות למניעת הישנות אירועים אלו בעתיד.
 - 3.4.7. כל מידע אחר, שיידרש על ידי המזמין, לצורך ניתוח האירוע.
- 3.5. חובת הדיווח המפורטת בסעיפים 3.1 - 3.2 לעיל תוגבל למידע הרלוונטי למערכות הספק המשמשות למתן שירותים למזמין או מחזיקות במידע רגיש, ולא נדרש גילוי מידע של לקוחות או גורמים בלתי קשורים אחרים.

4. ביקורת תקופתית

- 4.1. המזמין יהיה רשאי לבצע, אחת לשנה לכל היותר, ביקורת תקופתית על אודות עמידת הספק בכל דרישות הגנת המידע, הפרטיות והסייבר החלות על אספקת השירותים למזמין. ביקורת זו תתבצע, בתיאום מראש, בדרך של בקשת דוחות ודיווחים על אופן עמידת הספק בדרישות המכרז לאבטחת מידע והגנות סייבר. על הספק להעביר את הדוחות והדיווחים בהתאם ללוח הזמנים שיוגדר על ידי המזמין.
- 4.2. ככל שהספק סבור כי יש בהעברת המידע חשש לפגיעה בתהליכי העבודה שלו, או בשירותים הניתנים ללקוחות האחרים שלו או שהיא כרוכה בעלויות כספיות לא פרופורציונאליות, יפנה למזמין לצורך תיאום אופן ביצוע הביקורת.

5. ביקורת בעקבות חשש לתקיפת סייבר

- 5.1. המזמין יהיה רשאי לבצע ביקורת בעקבות חשש לתקיפת סייבר המשפיע על אספקת השירותים או המוצרים למזמין, בהתאם לאחד המסלולים המפורטים להלן:

5.1.1. מסלול א' – ביקורת על התמודדות הספק

- 5.1.1.1. המזמין יהיה רשאי לדרוש כל מסמך או פירוט לגבי אופן התמודדות הספק עם תקיפת הסייבר כמפורט בסעיף 3.1 לעיל או כל מידע אחר הנדרש על מנת להעריך את היקף ההשפעה על אספקת השירותים או המוצרים למזמין.
- 5.1.1.2. המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק לבצע כל בדיקה או פעולה סבירה במערכתיו של הספק המשמשות למתן השירותים לצורך בחינת התקיפה או על מנת לבחון קיום אירוע כאמור. כל מידע שיועבר לספק לצורך בדיקה זו הוא רגיש ואין להעבירו לכל גורם אחר ללא אישור המזמין.



5.1.1.3. ככל שהמזמין, בהתייעצות עם הגורם המנחה, מצא כי אין די באמור בסעיפים לעיל על מנת להבטיח בצורה מספקת את הגנת המערכות או המידע של המזמין, או שמדובר במידע רגיש, או באירוע שיש לו השפעה על שירותים חיוניים, יהיה המזמין רשאי לקבוע כי במקביל לעבודת הספק, המשך הטיפול באירוע יהיה כאמור במסלול ב' כמפורט בסעיף 5.1.2 להלן.

5.1.2. מסלול ב' – סיוע של המזמין בהתמודדות עם האירוע

5.1.2.1. פעילות במסלול זה תהיה בכפוף להחלטת המזמין ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ובכפוף להסכמה מפורשת ובכתב של הספק, למעט במקרים המפורטים בסעיף 5.1.1.3, שבהם לא תידרש הסכמה מפורשת של הספק.

5.1.2.2. המזמין יסייע לספק בביצוע הפעולות המפורטות להלן, באופן ישיר ובאמצעות כלים העומדים לרשות המזמין ועל חשבונו:

5.1.2.2.1. בדיקת מערכות הספק הנוגעות למתן השירותים או לאספקת המוצרים.

5.1.2.2.2. בדיקת הנזקים או הסיכונים שנגרמו למזמין.

5.1.2.2.3. סיוע בהתמודדות עם אירוע האבטחה.

5.1.2.2.4. אבחון אופן התקיפה, המערכות שנפגעו והשפעתה על מתן השירות.

5.1.2.2.5. בחינת דרכים למנוע את המשכם והישנותם של הסיכונים שנגרמו למזמין ומתן הנחיות לספק בדבר הדרכים לצמצם סיכונים אלו וכולי.

5.1.2.3. אין בסיוע על ידי המזמין בכדי להפחית אי אלו ממחויבויות הספק. ככל שהספק חושב שהנחיה מסוימת עשויה לפגוע ברמת האבטחה או בשירותים הניתנים על ידו, עליו להתריע על כך בצורה מפורשת לנציג המזמין.

5.2. הספק ישתף פעולה כמיטב יכולתו עם דרישות המזמין ויעמיד לרשותו כל מידע נדרש לצורך אבחון והתמודדות עם אירוע האבטחה או על מנת לוודא כי אירוע כאמור לא מתקיים. מידע זה יוגבל למידע הרלוונטי למערכות המזמין או המערכות המשמשות למתן שירותים למזמין, וללא גילוי מידע של לקוחות או גורמים בלתי קשורים אחרים.

5.3. ככל שהספק סבור כי יש בהעברת המידע או באופן ביצוע הביקורת חשש לפגיעה בתהליכי העבודה שלו או בשירותים הניתנים ללקוחות האחרים שלו, יפנה למנהל מינהל הרכש הממשלתי לצורך תיאום אופן ביצוע הביקורת.

6. נציגי המזמין



- 6.1. לטובת ביצוע ההתחייבויות המפורטות בטופס זה, המזמין יהיה רשאי להעביר את כלל המידע שהתקבל אצלו לידי הגורם המנחה, וכן לידי מינהל הרכש, וזאת לצורך הערכת סיכונים וקביעת פעולות הנדרשות מהספק.
- 6.2. הגורמים המנחים את המזמין בהיבטי אבטחת מידע והגנות סייבר ומינהל הרכש יהיו רשאים לבוא במקום המזמין בכל סמכות הנתונה למזמין לפי טופס זה, והספק ישתף פעולה עם הנחיות שיתקבלו מהם לפי הוראות הטופס.
- 6.3. הגורם המנחה ומינהל הרכש יהיו מחויבים להשתמש במידע שיתקבל מהספק אך ורק לצרכים האמורים בטופס זה תוך גילוי לגורמים הנדרשים לכך בלבד.
7. **כתובת לפניות בנושא אבטחת מידע והגנת סייבר**
הודעות/פניות בנושא אבטחת מידע והגנת סייבר יועברו לספק באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני הבאה: mse-cyber@mse.gov.il

חתימת הספק:

_____	_____	_____
חתימה	תאריך	שם



נספח י"ד – לחוברת המכרז ונספח י' להסכם

הצהרת סודיות

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

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

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

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

תאריך

שם פרטי + שם משפחה



נספח ט"ו לחוברת המכרז ונספח י"א להסכם

טופס הסכמה לקבלת מידע מהמרשם הפלילי

הסכמה למסירת מידע מהמרשם הפלילי ומידע על תיקים תלויים ועומדים לפי סעיפים 11 או 12 לחוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019

אני הח"מ _____, מס' זהות _____ / שפרטי הזהות שלי פורטו לעיל [ככל שממלא טופס מקוון], נותן/ת בזה את הסכמתי לכך שמטרת ישראל תמסור מידע עליו מהמרשם הפלילי, וכן מידע על תיקים תלויים ועומדים, בהתאם להוראות חוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019 (להלן – החוק) למשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה (להלן – המשרד), לשם מתן שירותים למשרד. יובהר כי הסכמתי זו חלה גם על מסירת מידע פלילי לגורם הנ"ל מזמן לזמן לשם מעקב תקופתי אחר שינויים שחלו במידע הפלילי עליי. הובא לידיעתי כי אני זכאי לפי החוק לעיין בתחנת משטרה ברישומים המנוהלים על שמי במרשם הפלילי ובמרשם המשטרתית. הובהר לי בזה כי ככל שיש לחובתי רישום כאמור, אין בכך בהכרח כדי לשלול את קבלת הזכות או התפקיד ואני רשאי/ת לצרף מידע על שיקומי או נסיבותי האישיות כדי שיילקח בחשבון בעת בחינת בקשתי, בהתאם לאמות המידה שנקבעו בחוק. ידוע לי כי בהסכמתי זו, אני מוותר/ת על קבלת הודעה על מסירת המידע, וכל זאת בכפוף להוראות החוק.

תאריך: _____ חתימה: _____



נספח ט"ז לחוברת המכרז ונספח י"ד להסכם

אתר המרכז

- 1. אתר המרכז**
- 1.1 נותן-השירותים יידרש להעמיד מתחם סגור ויעודי למרכז פניות ציבור של אזרחים ותיקים, הכולל עמדות נוחות לנציגים, לאחראי משמרת, ליועצים ולשאר בעלי התפקידים, וחדרים נוחים ופונקציונליים לצוות הניהולי של המרכז, כפי שיפורט להלן.
- 1.2 אתר המרכז נדרש לעמוד בדרישות הבאות:
- 1.2.1 האתר ימוקם באיזור בו קיימת תחבורה ציבורית נוחה וזמינה.
- 1.2.2 הקצאת מקומות חניה ללא תשלום לעובדי המרכז ולאורחים במרחק של עד 300 מטר מהאתר.
- 1.2.3 האתר יהיה מתוחזק ונקי.
- 1.2.4 האתר יעמוד בתקני ביטחון ובטיחות וכל דרישות פיקוד העורף.
- 1.3 אם נותן-השירותים יבקש לשנות את מיקום האתר, אז:
- 1.3.1 שינוי המיקום יבוצע בתיאום מראש עם המשרד ובאישור מראש מן המשרד.
- 1.3.2 מבנה המרכז והחלוקה הפונקציונלית יהיו בהתאם למפורט בנספח זה.
- 1.4 האתר יהיה ממותג עם סמלי המשרד, אופן המיתוג יאושר על ידי המשרד.
- 2. מבנה המרכז**
- 2.1 עמדות הנציגים במרכז תהיינה בשטח של אולם אחד, ללא חלוקה על-פני מספר חדרים או אזורים נפרדים, בכפוף לאמור בסעיף 2.2.1 להלן.
- 2.2 **דגשים ודרישות מינימום למבנה המרכז ולמתחמי העבודה**
- 2.2.1 הנגשה לאנשים עם מוגבלויות בכל המתחמים.
- 2.2.2 עמידה בתנאים, שיוגדרו על-ידי משרד הבריאות במקרה של מגיפה ומתן אפשרות לחלוקת המרכז למתחמים נפרדים למניעה של השבתה כוללת.
- 2.2.3 עמידה בסטנדרטים מחויבים על-פי חוק, כגון תברואה וכבאות.



- 2.2.4 מטבחון – מתחם מצויד בשולחנות וכסאות, מתקן מים קרים וחמים, פינת קפה, כוסות, מקרר ומיקרוגל כך שתתאפשר התרעננות וארוחת צהריים לעובדי המרכז.
- 2.2.5 שירותים – חדרי שירותים נפרדים לגברים ולנשים ולנכים ובשימוש בלעדי לעובדי המרכז.
- 2.2.6 מערכת מיזוג אוויר (חימום, קירור, אוורור).
- 2.2.7 תאורה מתאימה, שתמנע השתקפות על מסכי המחשב ותתאים לתאורת המסך.
- 2.2.8 תאורת-חירום בכל אתרי המרכז.
- 2.2.9 באתר תהיה הפרדה פיזית בין שטח העבודה של הנציגים למיניהם לבין שטח טכני, בו ירוכז ציוד התקשורת והמחשוב העיקרי: שרתים, ציוד תקשורת, ציוד מיתוג ותמסורת, מכשיר אל-פסק (UPS), גנרטור וכיוצא-בזה. ציוד המחשוב והתקשורת האמור חייב להיות מוגן ונעול בחדר נפרד, בעל בקרת כניסה ודלת פלדלת. יש למקמו כך, שלא יפריע מבחינת רעש וחום במרכז ובהתאם לכל דין ותקן רלבנטי.
- 2.2.10 לפחות 10 עמדות עמדות-עבודה נוחות. ככל שהמשרד יורה על הגדלת מספר הנציגים, יתווספו עמדות במספר תואם למספר נציגי-השירות. נדרש שטח יעודי נוסף, בו יהיה ניתן להוסיף עמדות-עבודה לנציגי-שירות נוספים, באופן מידי, כדי לאפשר עבודה נרחבת יותר בעתות חירום (ראו **נספח ח'** להזמנה-חירום).
- 2.2.11 מדפסות לייזר ביחס של מדפסת אחת לכל 5 נציגי-שירות. המדפסות יוצבו כך, שיהיו נגישות לכל אנשי הצוות במרכז.
- 2.2.12 שרון נוכחות לעובדים.
- 2.2.13 תצוגות זמן אמת: מסכים, עליהם יוקרנו תצוגות זמן אמת בהתאם למפורט ב**נספח ז'** להזמנה (דרישות טכנולוגיות). על נותן-השירותים להציב את המסכים כך, שכל נציג במרכז (כולל אחראי משמרת והדרגים הניהוליים במרכז) יוכל לצפות בנתוני הזמינות של המרכז.

2.3 עמדות של נציגי-שירות

- 2.3.1 רוחב המעברים בין עמדות נציגי השירות לא יקטן מ-1.5 מטר, כדי לאפשר מעבר תקני בין העמדות, ללא הפרעה לעובדים בהן. על המציע לפרט את רוחב המעבר ואת יציאות החירום.



- 2.3.2 עמדות נציגי השירות יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות, שאינן עשויות עץ, זכוכית או פלסטיק ואשר יאפשרו לצמצם רעשים במרכז, תוך שמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם.
- 2.3.3 גובה המחיצות לא יקטן מ-1.3 מטר.
- 2.3.4 עמדות הנציגים הרצויות יהיו בתצורת "פרחים" ולא בשורות.
- 2.3.5 מבנה ואבזור נדרש בכל עמדה של נציג-שירות
- 2.3.5.1 הרוחב של עמדות אלה לא יפחת מ-1.2 מטר ועומק העמדה לא יפחת מ-60 ס"מ.
- 2.3.5.2 כיסא במבנה אורטופדי לתמיכה בגב, נוח לישיבה למשך יום עבודה שלם.
- 2.3.5.3 מחשב + מסך דק בגודל מינימלי של 24" ובעל רזולוציה של לפחות Full HD (1,920 * 1,080 pixels) + קורא כרטיסים חכמים.
- 2.3.5.4 מכשיר טלפון חכם.
- 2.3.5.5 אוזניה מסננת רעשי רקע.
- 2.3.5.6 ציוד שולחן אישי.
- 2.3.5.7 שטח עבודה מספק.
- 2.3.5.8 שטח אחסון אישי.
- 2.4 **עמדה של אחראי משמרת**
- 2.4.1 על העמדה להיות מוגבהת, כך שיתאפשר שדה ראייה מירבי, שליטה במרחב החדר ופיקוח על כניסה ויציאה של הנציגים מהמתחם היעודי.
- 2.4.2 יודגש, כי העמדה תהיה באותו החדר בו נמצאות עמדות נציגי-השירות.
- 2.4.3 המבנה והאבזור של עמדה זו יהיה זהים לאלה של עמדת נציג בשינויים הבאים:
- 2.4.3.1 רוחב העמדה לא יפחת מ-10 מטר ועומק העמדה לא יפחת מ-80 ס"מ.
- 2.4.3.2 מחשב + 3 (שלושה) מסכים דקים, כל-אחד בגודל מינימלי של 24" ובעל רזולוציה של לפחות Full HD (1,920 * 1,080 pixels) + קורא כרטיסים חכמים. זאת, כדי לאפשר תצוגות בזמן אמת של נתונים ניהוליים ושל נתונים מכל המערכות המשמשות את האחמ"ש בניהול זמן אמת ותפעול שוטף.
- 2.4.3.3 שידת-מגירות וארונות לנעילה של מסמכי נציגים.



2.5 **עמדה של: מנהל תוכן וידע, מנהל הדרכה, יועץ מומחה, רכז חירום וסייבר, מנהל מרחב בירור זכויות של יחידות סגולה (ככל שתמומש אופציה להעמדת תפקיד זה) המבנה והאבזור של כל עמדה כזו יהיה זהים לאלה של עמדה של נציג-שירות (בשינויים הבאים):**

2.5.1 רוחב העמדה לא יפחת מ-1.5 מטר ועומק העמדה לא יפחת מ-80 ס"מ; תינתן עדיפות למבנה קובייתי (Cubical).

2.5.2 שידת מגירות.

2.6 **משרד של מנהל המרכז**

חדר אשר ישויך בלעדית למנהל המרכז מטעם נותן-השירותים ולא ישמש למטרות אחרות. החדר ימוקם במקום מרכזי במרכז, שיאפשר תצפית על כל המרכז והתנהלותו. גודלו יאפשר קיום נוח של פגישות עבודה או של שיחה אישית עם 2 אנשים לפחות (גודל החדר לא יפחת מ-10 מ"ר).

בחדר יותקנו מחשב ומסך (לפחות כנדרש לגבי נציגי-שירות), שיהיו נגישים לשימוש בהרשאות לכלל מערכות המרכז.

האבזור בחדר יהיה זהה לאבזור של עמדה של נציג-שירות ואילו יתוספו: מדפסת לייזר, שולחן עבודה, 3 כסאות, שידת-מגירות, ארונות לנעילה של מסמכים.

2.7 **משרד יעודי לנציגי המשרד**

במתחם יוקצה חדר יעודי, אשר ישויך בלעדית למנהל ההתקשרות מטעם המשרד ולנציגיו; להלן הדרישות מחדר זה:

2.7.1 גודל החדר - 10 מ"ר לפחות ותותקן בו תשתית תקשורת וחשמל.

2.7.2 בחדר, יוצבו שתי עמדות עבודה, הכוללות (כל-אחת) - שולחן, כסאות, שידת-מגירות וארונית אחסון.

2.7.3 בכל עמדת עבודה כאמור, יותקנו מחשב ומסך (בתצורה, שלא תפחת מן הרשום לגבי נציגי שירות), אשר יהיו נגישים לשימוש בהרשאות לכלל מערכות המרכז, ומכשיר טלפון חכם. נגישות והרשאות תהיה למערכו, לכול הנתונים הגולמיים של כול המערכות המשמשות במרכז, דוחות, מוינטור זמן אמת.

2.7.4 בחדר, תוצב מדפסת לייזר

יודגש, כי אם פעילות המרכז תורחב על-פי דרישות המשרד, על הספק לייעד חדרים נוספים לנציגי המשרד, ככל שיידרשו, ללא עלות.

2.8 **חדר ישיבות / הדרכה**



נותן-השירותים יעמיד, במתחם המרכז, חדר יעודי לשם קיום של ישיבות, תדריכים, הדרכות וכדומה. בחדר יותקנו תשתיות מחשוב, תקשורת וציוד; לפחות - מקרן; מסך תצוגה (בגודל 80 inch לפחות, [Full HD [1,920 x 1,080 pixels]; מחשב, בעל יכולת גישה לכל מערכות המרכז וחיבור לאינטרנט; יכולת האזנה לשיחות; גישה למערכת להקלטת שיחות, כולל רמקולים; לוח מחיק; וכיוצא-בזה. חדר זה יותאם להדרכה של 15 מודרכים לפחות ויותקנו בו מחשבים, כמספר עמדות ההדרכה (15 מחשבים לפחות, מחשב לכל מודרך). התצורה של כל המחשבים והמסכים לא תפחת מן המפורט לגבי עמדות נציגים.

2.9 חדר לפעילויות משוב

נותן-השירותים יעמיד, במתחם המרכז, חדר יעודי לצורך ביצוע של פעילויות משוב ופעילויות לשיפור של איכות המענה ושל מקצועיות הנציגים. בחדר יותקנו תשתיות מחשוב, תקשורת וציוד; לפחות - מחשב עם גישה למערכות המרכז ולמערכת הקלטת השיחות (תצורת המחשב והמסך לא תפחת מן המפורט לגבי נציגי שירות), מסך תצוגה (בגודל 60 inch לפחות, [Full HD [1,920 * 1,080 pixels], רמקולים, לוח מחיק וכיוצא-בזה.

2.10 סיכום של מערך הישיבה

#	מתחם פונקציונלי	תכולה וציוד תומך
1.	עמדות של נציגי-שירות	עמדת נציג
2.	עמדות של אחראי משמרת	עמדה על הבמה
3.	עמדה של יועץ מומחה	עמדת נציג משודרגת (Cubical).
4.	עמדה של רכז חירום וסייבר	עמדת נציג משודרגת (Cubical).
5.	משרד של מנהל המרכז	חדר אישי
6.	משרד יעודי לנציגי המשרד	חדר אישי
7.	חדר יעודי לישיבות ולהדרכה	חדר יעודי
8.	חדר לפעילויות משוב	חדר יעודי
9.	קפיטריה / מטבחון	מתחם יעודי
10.	חדרי שירותים (נשים, גברים, נכים)	מתחם יעודי
11.	אפשרויות חניה	מתחם יעודי



#	מתחם פונקציונלי	תכולה וציוד תומך
12.	מתחמים נוספים (למשל - תוספת עמדות לעתות חירום בלבד)	

3. גודל המרכז

3.1 יצוין, כי נכון למועד פרסום המכרז, הערכת המשרד לגבי מספר העמדות המאוישות של נציגי-שירות, בו-זמנית, עומדת על כ-10 עמדות פעילות. זאת, לא כולל יועצים, אחראי משמרת וכיוצא-בזה.

3.2 אם מספר העמדות, שהוגדר במהלך תקופת ההקמה, לא יאפשר מתן שירות על-פי רמת-השירות הנדרשת, נותן-השירותים יידרש להרחיב את המרכז ואת מבנהו, לפי הצורך, תוך הוספה של עמדות-עבודה ושל נציגי-שירות, כדי לעמוד ברמת-השירות הנדרשת.

3.3 אם פעילות המרכז תגדל עד כדי צורך בהעמדה של למעלה מ-50 עמדות נציג פעילות בכל יום, נותן-השירותים יידרש להקצות מתחם יעודי חדש למרכז השירות, לרבות מטבחון ושירותים יעודיים.

4. תפעול שוטף של האתר

4.1 למרכז יינתנו שירותי תחזוקה זמינים, לטיפול בכל סוגי התקלות למיניהן: חשמל, מזגנים, מחשוב, טלפוניה, תקשורת וכדומה, במתכונת, התומכת בפעילות המרכז.

4.2 במרכז יותקן גיבוי למערכת החשמל (גנרטור, מכשירי אל-פסק [UPS]), להבטחה של פעילות רציפה ותקינה של המענה לפנייות, גם בעת הפסקת חשמל.

4.3 נותן-השירותים ידאג לנקיון של אתר המרכז, באופן יומי ולאורך כל היום.

5. סיווג ובקרה של הנכנסים למתחם

5.1 למרכז יוגדר מתחם ייעודי, בנפרד מיתר הפעילויות של נותן-השירותים.

5.2 כניסה למתחם העבודה תבוצע בהתאם לרשימה מסודרת ועדכנית של מורשי כניסה, כפי שתאושר ע"י המשרד.

5.3 נותן-השירותים יפעיל מערכת לבקרת כניסה למתחם (הצפנה, בת 32bit לפחות), ובכלל זה ידאג לצייד את מורשי הכניסה בכרטיס זיהוי חכם. על הכרטיס תוטבע תמונת



העובד (לפחות שליש מגודל הכרטיס), מספר תעודת זהות ושם מלא (לכל הפחות). אין לציין את שם הפרויקט או את מיקומו על-גבי הכרטיס.



- 5.4 תבוצע בקרת כניסה ורישום של כל הנכנסים למתחם.
- 5.5 כניסה למתחם של עובדי הנקיון והאחזקה תתאפשר רק בזמן העבודה וכל-עוד נמצא עובד של המרכז. עובדי הנקיון יעברו בדיקה לרישום פלילי ותדרוך, טרם תחילת עבודתם.
- 5.6 כניסה של גורמים, שאינם מאושרי כניסה, תבוצע באישור ממנהל ההתקשרות מטעם המשרד או מי מטעמו. זאת, תוך לווי ע"י עובד המרכז, במשך כל זמן שהותו במקום, ווידוא, שהנכנס אינו נחשף למידע חסוי.
- 5.7 נותן-השירותים ינפיק לעובדי המשרד, הנדרשים והרשאים להכנס למרכז, כרטיס לבקרת כניסה; זאת, באישור ממנהל אגף בטחון, חירום, מידע וסייבר של המשרד. על הכרטיס תוטבע תמונת העובד (לפחות שליש מגודל הכרטיס), מספר תעודת זהות ושם מלא (לכל הפחות). אין לציין את שם הפרויקט או את מיקומו על-גבי הכרטיס.

6. משאבים נדרשים להקמת המרכז ולהפעלתו

- 6.1 הספק מתחייב להעמיד את כל המשאבים הנדרשים להקמה והפעלת המרכז.
- 6.2 העמדת המשאבים תהא באחריות הספק ועל חשבונו, לרבות שדרוג, תוספות והרחבות, ככל שיידרש בכל תקופת הפעלת המרכז על-ידי הספק.

נספח י"ז לחוברת המכרז ונספח י"ז להסכם

החלקים הרלוונטיים מהודעת החשב הכללי מס' 16.2.11

		 החשב הכללי	
הודעות מכרזים מרכזיים	פרק ראשי	 הודעת תכ"ם הספקת שירותי מחשוב למשרדי הממשלה מספר פנייה בנעמ"ה: 537977	
16.2.11	מס' הודעה		
33	מהדורה		
מכרז מרכזי מספר 1-2009	אסמכתה		

נספח יג

תעריפי גג ותעריפים מירביים

1. תעריפים מירביים

מס"ד	תפקיד	רמת התמחות א'	רמת התמחות ב'	רמת התמחות ג'	רמת התמחות ד'
1.1	אחראי תחום פיתוח ואפליקציות		202	249	
1.2	אחראי תחום תפעול ותשתיות		207	243	
1.3	אחראי תפעול / הטמעה		185	211	
1.5	אחראי מתודולוגיה/אינטגרציה		191	217	
1.6	קצין ניהול פרויקטים טכנולוגיים – PMO		151	202	232*
2.1	אחראי פרויקט		219	248	284**
2.2	מנתח מערכות	151	174	218	240**
2.3	מפתח תוכנה	146	192	229	266**
2.4	בודק תוכנה	99	128	170	184**
2.5	מידען/ עורך תוכן***	76	93	110	
2.6	אפיון חוויית וממשק משתמשים (ux-ui)	142	169	201	235*
2.7	אנליטיקה של הנתונים	150	162	189	
2.8	איש ניתוח ויישום פלטפורמה****		191	224	
2.9	פיתוח DevOps	185	232	280	
2.11	מדע הנתונים		272	304	342*
2.12	הנדסת נתונים	193	209	248	280*



מס"ד	תפקיד	רמת התמחות א'	רמת התמחות ב'	רמת התמחות ג'	רמת התמחות ד'
2.13	ניהול מוצר***		220	269	294**
3.1	איש תקשורת ורשתות	153	174	196	229*
3.2	טכנאי ציוד מחשבים	79	98	142	
3.3	איש צוות סיסטם / מתכנת מערכות הפעלה	164	183	221	
3.4	מנהל בסיס נתונים (DBA)	149	184	219	233*
3.7	בקרת מערכות שליטה ובקרה (ראה סעיף 4)	95	128	147	
3.8	מיישם הגנת סייבר	124	204	246	
3.9	תפעול תשתית ענן	161	201	242	
4.1	נאמן מחשוב / רפרנט	89	120	133**	
4.2	איש סיוע ותמיכה (ראה סעיף 4)	77	89	134**	
4.3	מדריך / מטמיע	81	95	143	
4.4	מפעיל / פקיד ביצוע	66	78		
5.1	מיישם ERP בסביבת SAP****	183	237	286	314**
5.2	איש תשתיות ERP בסביבת SAP****	182	231	293	
6.1	אחראי מע' המידע***		284	323	
6.2	ארכיטקט ראשי***	252	311	327	
6.4	מומחה טכנולוגיות הגנת סייבר***		306	358	
6.5	מומחה מתודולוגיות הגנת סייבר***		306	358	
6.6	חוקר סייבר***	217	306	358	423
6.7	ארכיטקט פתרונות ענן***		275	340	358



נספח י"ח לחוברת המכרז

**אישור רו"ח על מחזור כספי שנתי בשנים 2022, 2023, 2024 בתחום
אספקת שירות מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע**

תאריך: _____

לכבוד

_____ [שם המציע]

**הנדון: אישור רואה חשבון על מחזור כספי בתחום אספקת שירותי מענה טלפוני אנושי למתן
שירות ומידע לכל אחת מהשנים 2022, 2023, 2024**

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____.
2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
 - 2.1 הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / לימים _____ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום / בימים _____.
 - 2.2 הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / ימים _____ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם/ ביום / בימים _____.
3. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 3.1 ו-3.2:
 - 3.1 דוח רואי החשבון המבוקרים ליום _____ אינו כולל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב להערת עסק חי, או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד.
 - 3.2 דוח רואי החשבון המבוקרים ליום _____ כולל סטייה מהנוסח האחיד, אולם אין לסטייה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף 4 להלן.
4. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים לעיל, המציע עומד בתנאי הנדרש במכרז בסעיף 6.6 למכרז

בכבוד רב,

רואי
חשבון

הערות:

- נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל, בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.
- אישור רואה חשבון וחוות דעת רואה חשבון הן אסמכתאות חלופיות. במקרים בהם מדובר בנתון חשבונאי המופיע בדוחות הכספיים המבוקרים / בדוחות כספיים סקורים בדבר מידע כספי לתקופות ביניים, תוגש אסמכתה מסוג "אישור", אחרת יוגש דוח מיוחד במתכונת של "חוות דעת". לגבי נתונים חשבונאיים שלא מופיעים בדוחות הכספיים, רואה החשבון ייתן דוח מיוחד רק בנושאים שהם בתחום עיסוקו המקצועי. כמו כן, ככל שהליך הביקורת / סקירה על הדוח הכספי טרם הסתיים, רואה החשבון יכול לתת דוח מיוחד אם נקט בנוהלי ביקורת / בנוהלי סקירה להנחת דעתו בדבר נאותותם ואימותם של הנתונים עליהם הוא נותן את הדוח. אולם, אם לדעתו של רואה החשבון השלמת הביקורת / הסקירה עלולה להביא לשינוי בנתונים שבצהרת הלקוח, עליו לציין נסיבות הימנעותו בדוח המיוחד.



נספח י"ח לחוברת המכרז

אישור על מחזור שנתי בתחום שירותי מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע לכל אחת מהשנים 2022, 2023, 2024

המחזור השנתי של חברת _____ בתחום מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע לכל אחת מהשנים שהסתיימו ביום 31.12.2022, 31.12.2023, 31.12.2024 הוא כדלקמן:

שנה	מחזור כספי בתחום מענה טלפוני אנושי למתן שירות ומידע
2022	
2023	
2024	

הצהרת מנכ"ל/ הגורם האחראי הבכיר ביותר על תחום הכספים אצל המציע:

אני החתום מטה, _____ המשמש כמנכ"ל/ _____ [הגורם האחראי הבכיר ביותר על תחום הכספים אצל המציע] של _____ [המציע] מצהיר בזאת כי הנתונים המפורטים בטופס זה לעיל הם מדויקים ונכונים.

חותמת רו"ח לשם זיהוי

תאריך

חתימה וחותמת עו"ד

תאריך

חתימה וחותמת המציע

אני מצהיר ומאשר בחתימתי כי החתומים בשם המציע הם מנכ"ל/ אצל _____ המציע ורשאים לחייב אותו למטרות המכרז



נספח י"ח לחוברת המכרז

חוות דעת רואה חשבון

תאריך: _____

לכבוד

_____ [שם המציע]

הנדון: חוות דעת רואה חשבון על הצהרת מנהלי מציע במכרז, אודות מידע ממערכת הכספים של המציע

ביקרנו את הנתונים הכספיים בהצהרה של _____ (להלן: "המציע"), בדבר עמידה בתנאי המופיע בסעיף 6.6 למכרז, המצורפת לחוות דעת זו ומסומנת בחותמתנו לשם זיהוי בלבד. הצהרה זו היא באחריות הנהלת המציע. אחריותנו היא לחוות דעה על הנתונים הכספיים בהצהרה הנ"ל, בהתבסס על ביקורתנו.

ערכנו את ביקורתנו בהתאם לתקני ביקורת מקובלים בישראל. על פי תקנים אלה נדרש מאיתנו לתכנן את הביקורת ולבצעה, במטרה להשיג מידה סבירה של ביטחון שאין בהצהרה הנ"ל הצגה מוטעית מהותית. הביקורת כוללת בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבהצהרה. אנו סבורים שביקורתנו מספקת בסיס נאות לחוות דעתנו.

לדעתנו, הנתונים הכספיים בהצהרה הנ"ל משקפים באופן נאות, מכל הבחינות המהותיות, את האמור בהצהרת המציע, בהתאם לרשומות עליהן התבסס.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל, בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון
- אישור רואה חשבון וחווות דעת רואה חשבון הן אסמכתאות חלופיות. במקרים בהם מדובר בנתון חשבונאי המופיע בדוחות הכספיים המבוקרים / בדוחות כספיים סקורים בדבר מידע כספי לתקופות ביניים, תוגש אסמכתה מסוג "אישור", אחרת יוגש דוח מיוחד במתכונת של "חוות דעת". לגבי נתונים חשבונאיים שלא מופיעים בדוחות הכספיים, רואה החשבון ייתן דוח מיוחד רק בנושאים שהם בתחום עיסוקו המקצועי. כמו כן, ככל שהליך הביקורת / סקירה על הדוח הכספי טרם הסתיים, רואה החשבון יכול לתת דוח מיוחד אם נקט בנוהלי ביקורת / בנוהלי סקירה להנחת דעתו בדבר נאותותם ואימותם של הנתונים עליהם הוא נותן את הדוח. אולם, אם לדעתו של רואה החשבון השלמת הביקורת / הסקירה עלולה להביא לשינוי בנתונים שבצהרת הלקוח, עליו לציין נסיבות הימנעותו בדוח המיוחד.



נספח י"ט לחוברת המכרז

דוגמא לכתב ערכות הצעה

תאריך: _____
 שם הבנק / חברת הביטוח: _____
 מס' הטלפון: _____
 מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה

הנדון: ערבות מספר _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 165,000 ש"ח (במילים מאה שישים וחמישה אלף שקלים חדשים)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב")
 בקשר עם מכרז מספר 2/25 להפעלת מרכז לפניות ציבור של האזרחים הוותיקים של המשרד לשוויון חברתי וקידום מעמד האישה. אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 ימים מתאריך דרישתכם הראשונה בכתב, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי, שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו הינה אוטונומית, בלתי מוגבלת בתנאים, בלתי חוזרת, בלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תהיה בתוקף החל ממועד הוצאתה עד לתאריך 31.8.2025 ועד בכלל.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

דרישה על-פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/ חברת הביטוח
 _____,

מספר סניף בנק: _____, שם סניף בנק: _____, כתובת סניף בנק/ חברת ביטוח:
 _____.

תאריך _____, שם מלא _____, חתימה וחותמת _____.

חתימת המצהיר

תאריך



נספח י"ח להסכם

מועדי תשלום

			
			
פרק ראשי	ביצוע תקציב		
מס' הוראה	1.4.3	מועדי תשלום	
מהדורה	6		

1. מבוא

- 1.1. מוסר תשלומים יעיל ותקין תורם לשיפור התחרותיות במשק ולאיכות הניהול והאתיקה העסקית, ומסייע לצמיחת המשק. למוסר תשלומים תקין השפעה רבה על האיתנות הפיננסית של ספקים ובעיקר על האיתנות של הספקים הזעירים, הקטנים והבינוניים. למדיניות הממשלה בנוגע למועדי התשלום לספקים, השפעה על שרשרת הרכש ועל מתן השירותים במשק.
- 1.2. מדיניות ימי האשראי של ממשלת ישראל כפופה ל**חוק מוסר תשלומים לספקים, תשע"ז-2017** (להלן: "חוק מוסר תשלומים").
- 1.3. הוראה זו לא תחול על התקשרויות העומדות בתנאים המפורטים בסעיף 2.12 להלן (בהוראות המעבר).
- 1.4. הוראה זו תחול על כל תשלום לספקי הממשלה, למעט האמור בסעיף 1.5 להלן.
- 1.5. הוראה זו לא תחול על סוגי התשלומים הבאים:
 - 1.5.1. תשלום בין משרדי ממשלה – בהתאם ל**הוראת תכ"ם, "חייבים בין-משרדיים"**, **מס' 1.6.3** ו**הוראת תכ"ם, "אמצעי תשלום"**, **מס' 1.6.1**.
 - 1.5.2. תשלום לגוף נתמך – בהתאם ל**הוראת תכ"ם, "תהליך תמיכת המדינה במוסדות ציבור"**, **מס' 6.1.1**.
 - 1.5.3. תשלום בהתאם לפסק דין – בהתאם ל**הוראת תכ"ם, "תשלום עקב פסק דין שניתן כנגד המדינה"**, **מס' 1.5.3**.
 - 1.5.4. תשלום בהתאם להסכם פשרה – בהתאם ל**הוראת תכ"ם, "טיפול בפשרות והסדרי חוב (לרבות מחיקות)"**, **מס' 3.3.4**.
 - 1.5.5. התקשרויות במקרקעין לפי **חוק נכסי מדינה, תשי"א-1951**.
 - 1.5.6. תשלום לספקים מחו"ל – בהתאם להסכמים הפרטניים.
 - 1.5.7. במקום בו התקבלה חוות דעת משפטית כתובה, המציינת כי קיימת מניעה משפטית להעברת תשלום.
 - 1.5.8. תשלום שהוחרג במסגרת חוק מוסר תשלומים.



- 1.5.9. תשלומים שאינם בתחולת חוק מוסר תשלומים (כגון: מיסים, ארנונה וכיוצא בזה) – ישולמו במועדי התשלום הייעודיים שנקבעו.
- 1.6. מטרות ההוראה
- 1.6.1. להנחות את חשבי משרדי הממשלה ויחידות הסמך (להלן: "משרדי הממשלה" או "המשרד") בדבר מועדי התשלום הנדרשים, החל משלב גיבוש מסמכי ההתקשרות ועד ליצירת הזמנת הרכש.
- 1.6.2. להנחות את חשבי משרדי הממשלה בדבר ביצוע פיקוח ובקרה על עמידה במועדי התשלומים, במסגרת חוק מוסר תשלומים.
- 1.6.3. להנחות את חשבי משרדי הממשלה בדבר הגשת דיווחים בעניין העמידה בחוק מוסר תשלומים.
- 1.7. ראה הגדרות הוראה זו ב**נספח א - הגדרות**.
2. הנחיות לביצוע
- 2.1. מועד התשלום הממשלתי לכלל ספקי הממשלה, למעט תשלום עבור עבודות הנדסה בנאיות, יהיה לא יאוחר מ-45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין.
- 2.2. מועד התשלום הממשלתי עבור עבודות הנדסה בנאיות, יהיה לא יאוחר מ-85 ימים, מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין ובהתאם לחוזה מדף 3210 ול**הוראת תכ"ם, "התקשרות עם קבלן מוכר לביצוע עבודות הנדסה בנאיות", מס' 7.10.2**.
- 2.3. מועד התשלום הממשלתי בגין מימון עבודות הנדסה בנאיות באמצעות רשויות מקומיות, יהיה לא יאוחר מ-60 יום, מהמועד שבו המציאה הרשות המקומית את החשבון למזמין, אלא אם המנהל הכללי של המשרד מצא כי התקיימו נסיבות מיוחדות שבגינן יש לעכב את התשלום.
- 2.4. במקרים חריגים, חשב המשרד רשאי לאשר כי מועדי התשלום יהיו בהתאם למפורט להלן:
- 2.4.1. עבור כלל ספקי הממשלה, למעט תשלום עבור עבודות הנדסה בנאיות, לא יאוחר מ-30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.
- 2.4.2. עבור עבודות הנדסה בנאיות, לא יאוחר מ-70 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.
- 2.5. לעניין תשלומים לרשויות מקומיות, יש לפעול בהתאם למפורט ב**חוק הרשויות המקומיות (העברת תשלומים מהמדינה), תשנ"ה-1995**.
- 2.6. פיגורים במועדי תשלום יישאו הפרשי הצמדה וריבית, כנדרש ב**חוק** מוסר תשלומים.
- 2.7. נאמני חוק מוסר תשלומים
- 2.7.1. חשבנות המשרד ויתר הגורמים הרלוונטיים במשרד, יפעלו זה לצד זה ליישום חוק מוסר תשלומים, תוך סמכות ואחריות משותפת. לצורך כך ימונו נאמני חוק מוסר תשלומים, אשר יעבדו בשיתוף פעולה, כמפורט להלן:



- 2.7.1.1. חשב המשרד ימנה "נאמן חוק מוסר תשלומים" מטעם חשבות המשרד, וכן יפנה למנכ"ל המשרד על מנת שימנה "נאמן חוק מוסר תשלומים" נוסף מטעם המשרד, שאינו עובד החשבות.
- 2.7.1.2. נאמני חוק מוסר התשלומים יהיו אחראים על יישום החוק במשרד, כל אחד בתחומו, לרבות מעקב אחר הטיפול בחשבונות, בדיקתם ואישורם, תוך עמידה בהוראות החוק והסכמי ההתקשרות וכן עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (תיקון 10).
- 2.8. חשב המשרד, בתיאום עם הסמנכ"ל למינהל, יגדיר לכל אחד מהגורמים המטפלים בחשבון מספר ימים מרבי לסיום הטיפול, על מנת לעמוד בימי האשראי הנקובים בסעיפים 2.1 - 2.3 לעיל. הגדרה זו תינתן תוך מתן תשומת לב למורכבות תהליך בדיקת ואישור חשבון לתשלום.
- 2.9. פיקוח, בקרה ודיווח
- 2.9.1. עיכוב בתשלום: עד ה-10 לכל חודש, יש לבצע בדיקה בגין מועדי ביצוע התשלום בחודש החולף ולהעביר את תוצאותיה בהתאם למדרג הבא:
- 2.9.1.1. עד 30 ימי עיכוב – חשב המשרד יבדוק את סיבת העיכוב אל מול מנהל מחלקת התשלומים בחשבונות ואנשי הרכש במשרד, ויעביר את ממצאי הבדיקה לידי מנכ"ל המשרד.
- 2.9.1.2. מעל 30 ימי עיכוב – חשב המשרד ידווח לסגן בכיר לחשב הכללי, האחראי על המשרד.
- 2.9.2. דיווח חצי שנתי:
- 2.9.2.1. בתום חודש יוני מידי שנה, יופק על ידי חשב המשרד דוח, במבנה המפורט בנספח ב - דיווחים תקופתיים, אשר יציג את ימי האשראי בפועל במשרד ואת העיכוב בתשלומים.
- 2.9.2.2. הדוח יופק בגין התקופה שחלה מתחילת השנה ועד לסוף חודש יוני של אותה שנה.
- 2.9.2.3. הדוח יוגש לסגן בכיר לחשב הכללי, האחראי על המשרד ולחשבונאי הראשי בחשב הכללי, לא יאוחר מסוף חודש יולי העוקב.
- 2.9.2.4. מידע ופירוט נוסף יועברו, ככל שיידרשו, לסגן בכיר לחשב הכללי, האחראי על המשרד ולחשבונאי הראשי בחשב הכללי.
- 2.9.3. דיווח שנתי:
- 2.9.3.1. בתוך 3 חודשים מתום שנת הכספים, יופק ויוגש על ידי חשב המשרד דוח שנתי סופי, בגין השנה המדווחת (מתחילת השנה ועד לסופה), במבנה המפורט בנספח ב - דיווחים תקופתיים, אשר יציג את ימי האשראי בפועל במשרד ואת העיכוב בתשלומים.



- 2.9.3.2 הדוח יוגש לסגן בכיר לחשב הכללי, האחראי על המשרד ולחשבונאי הראשי בחשב הכללי.
- 2.10 חריגה ממועדי התשלום המפורטים לעיל עבור התקשרות חדשה, אשר תחילתה לאחר מועד תחילת חוק מוסר תשלומים, תיעשה בכפוף לקבלת אישור מראש ובכתב מסגן בכיר לחשב הכללי, האחראי על המשרד.
- 2.11 חשב המשרד יהיה רשאי לאשר תשלום מקדמות בהתאם ל**הוראת תכ"ם, "תשלום מקדמות"**, **מס' 1.4.5**.
- 2.12 **הוראות מעבר**
בהתקשרויות שנחתמו לפני מועד תחילת חוק מוסר תשלומים, וכן בהתקשרויות המשך, שנחתמו בהמשך להליך שפורסם לפני מועד תחילת חוק מוסר תשלומים, יחולו מועדי התשלום שנקבעו במועד ההתקשרות או במועד פרסום המכרז, לפי העניין.

3. מסמכים ישימים

- 3.1 **חוק הרשויות המקומיות (העברת תשלומים מהמדינה), תשנ"ה-1995.**
- 3.2 **חוק חתימה אלקטרונית, תשס"א-2001.**
- 3.3 **חוק מוסר תשלומים לספקים, תשע"ז-2017.**
- 3.4 **חוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975.**
- 3.5 **חוק נכסי מדינה, תשי"א-1951.**
- 3.6 **חוק רישום קבלנים לעבודות הנדסה בנאיות, תשכ"ט-1969.**
- 3.7 **חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976.**
- 3.8 **תקנות מס ערך מוסף (ניהול פנקסי חשבונות) תשל"ו-1976.**
- 3.9 **הוראת תכ"ם, "בדיקת חשבון", מס' 1.4.2.**
- 3.10 **הוראת תכ"ם, "תשלום מקדמות", מס' 1.4.5.**
- 3.11 **הוראת תכ"ם, "תשלום עקב פסק דין שניתן כנגד המדינה", מס' 1.5.3.**
- 3.12 **הוראת תכ"ם, "אמצעי תשלום", מס' 1.6.1.**
- 3.13 **הוראת תכ"ם, "חיובים בין-משרדיים", מס' 1.6.3.**
- 3.14 **הוראת תכ"ם, "תהליך תמיכת המדינה במוסדות ציבור", מס' 6.1.1.**
- 3.15 **הוראת תכ"ם, "טיפול בפשרות והסדרי חוב (לרבות מחיקות)", מס' 3.3.4.**
- 3.16 **הוראת תכ"ם, "התקשרות עם קבלן מוכר לביצוע עבודות הנדסה בנאיות", מס' 7.10.2.**

4. נספחים

- 4.1 **נספח א - הגדרות.**
- 4.2 **נספח ב - דיווחים תקופתיים.**
- 4.3 **נספח ג - טבלת שינויים שבוצעו בהוראה.**



נספח א

הגדרות

1. דרישה לתשלום - חשבונית מס או חשבונית עסקה, החתומה על ידי מוכר טובין, שירות או עבודה, אשר נמסרה לקונה טובין, שירות או עבודה, לפי הוראות [חוק מס ערך מוסף, תשל"ו-1975 ותקנות מס ערך מוסף \(ניהול פנקסי חשבונות\) תשל"ו-1976](#).
2. הזמנת רכש - מסמך התקשרות עם ספק לרכישת טובין/שירותים.
3. חשבון - דרישה לתשלום, אשר הוגשה למשרד ממשלתי ועמדה בכל דרישות [הוראת תכ"ם, "בדיקת חשבון", מס' 1.4.2](#).
4. המצאת החשבון - ככל שהתקיימו כל דרישות [הוראת תכ"ם, "בדיקת חשבון", מס' 1.4.2](#), המצאת חשבון יכולה להיעשות בכל אחת מהדרכים המפורטות להלן:
 - 4.1. מסירה אישית למזמין על ידי הספק או מי מטעמו.
 - 4.2. דואר רשום עם אישור מסירה.
 - 4.3. מסר אלקטרוני, כהגדרתו [בחוק חתימה אלקטרונית, תשס"א-2001](#), עם אישור מסירה שניתן באמצעי אלקטרוני.
 - 4.4. פקסימיליה עם אישור מסירה אלקטרוני או עם תרשומת של הודעה טלפונית, שניתנה למזמין בדבר שליחת החשבון.
 - 4.5. מסר אלקטרוני באמצעות מערכת ייעודית ממוחשבת של המזמין.
 - 4.6. בדרך סבירה אחרת, שהוסכמה בין הספק למזמין.
5. [עבודות הנדסה בנאיות - כהגדרתן \[בחוק רישום קבלנים לעבודות הנדסה בנאיות, תשכ"ט-1969\]\(#\)](#).
6. [מועד תחילת החוק - לפי סעיף 11\(ב\) \[בחוק מוסר תשלומים לספקים, התשע"ז-2017\]\(#\), מועד תחילת סעיפי החוק, הרלוונטיים למשרדי הממשלה, הינו 4 חודשים ממועד פרסומו, כלומר מתחילת חודש אוגוסט 2017.](#)



נספח כ' להסכם

תדפיס ערבות דיגיטלית

מסמך זה הוא תדפיס של ערבות דיגיטלית 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 דיגיטלית.

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטלית: _____

מנפיק הערבות:

_____ מס' סניף: _____

_____ טלפון 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: _____ (חלק זה יושלם 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 לחילוט 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 שחילטה 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 הדיגיטליות 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, מניין 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: