



מדינת ישראל - רשות שוק ההון, ביטוח

וחיסכון

(חטיבת הביטוח)

מכרז 3/2025

להקמה ותפעול מוקד השירות

של רשות שוק ההון, ביטוח

וחיסכון

את מסמכי המכרז ניתן למצוא באתר האינטרנט של מינהל הרכש
הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il תחת הכותרת – מכרז 3/2025 –
לתפעול מוקד השירות של רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

1. הקדמה

1.1. רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ("המזמין"), מפרסם בזאת מכרז 3/2025 לתפעול מוקד השירות של הרשות ("המכרז").

1.1.1 בשנת 2016 הוקמה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ("הרשות"), כרשות עצמאית מוסדית שמפקחת על הגופים המוסדיים, סוכנים וסוכנויות הביטוח וכן על נותני שירותים פיננסיים. הרשות פועלת, בין היתר, מכוח חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 ("חוק הפיקוח"), חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה-2005 וחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), תשע"ו-2016. הרשות פועלת כמאסדרת של החיסכון הפנסיוני והביטוח בישראל ומפקחת, בין היתר, על תנאי הפוליסות ושמירת זכויותיהם של החוסכים והמבוטחים, על ההשקעות המנוהלות ע"י הגופים המוסדיים עבור הציבור, על סוכנויות, סוכני הביטוח ויועצים פנסיונים, על נותני אשראי חוץ בנקאי ועוד.

1.1.2 כחלק מפעילותה, הרשות מוסמכת לברר תלונות ציבור בענייני: ביטוח; גמל ופנסיה; התנהלות הגופים המוסדיים – חברות ביטוח; חברות מנהלות של קופות גמל וקרנות פנסיה; סוכני ביטוח; יועצים פנסיוניים ונותני שירותים פיננסיים. בהתאם לחוק הפיקוח¹ הממונה ראשי "להורות למי שהתלונה עליו לתקן ליקוי שהעלה הבירור, בין למקרה שעליו התלונה ובין בדרך כלל, בדרך ובמועד שהורה". מדובר בסמכות מעין שיפוטית, המעניקה לממונה שיקול דעת לבירור מחלוקות בין הגופים המפוקחים לבין מקבלי השירות².

1.1.3 מחלקת פניות הציבור ברשות מתכללת את הטיפול בפניות הציבור שמתקבלות ברשות, כולל – קליטה, תפעול ומעקב אחר הטיפול בפניות הציבור על ידי הגופים המוסדיים, הסוכנים ונותני השירותים הפיננסיים, וכן מספקת תמיכה מקצועית ומנהלת מעקב אחר הטיפול בפניות הציבור על ידי עובדי הרשות. בנוסף, המחלקה עוסקת בתפעול מערכת פניות הציבור ופיתוחה, פיתוח אמצעים טכנולוגיים לשיפור המענה לציבור, ביקורות, טיוב שנתי לצורך מדד השירות, יוזמה וחדשנות בתחום פניות הציבור והשירות. הדרכות, פיקוח והנחיית מוקד השירות והמערך האחורי ועוד.

1.1.4 הגורם שעונה בפועל לפניות הציבור הן מחלקות המוצר המקצועיות ברשות, כאשר הניתוב מתבצע בהתאם לתחום ולמוצר שלגביו מוגשת הפנייה (חיים, בריאות, סיעוד, רכוש וכו'). מכיוון שלאורך השנים קיימת עלייה במספר הפניות, וכיוון שהטיפול בפניות הציבור הוא רק אחד מתפקידיהן הרבים של מחלקות המוצר המקצועיות, נוצר עומס רב של פניות ציבור המצריכות טיפול.

1.1.5 בשנת 2017 הוקם מוקד השירות של הרשות המופעל באמצעות מיקור חוץ ע"י ספק חיצוני ("המוקד"). המוקד מטפל הן במענה על השיחות הטלפוניות של האזרחים והן

¹ סעיף 62(א) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981; סעיף 53(א) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים), התשע"ו-2016.

² תא (שלום ת"א) 33899/05 כבוב סיד נ' הכשרת הישוב חברה לביטוח בע"מ (פורסם בנבו, 20.4.2006).

בעבודת המערך האחורי (בק-אופיס). נוסף על כך, המוקד נותן מענה לסוכני ולסוכנויות ביטוח, למשווקים ויועצים פנסיוניים ולנותני שירותים פיננסיים, בנושאים שאינם נוגעים לפניות הציבור. לרשות מוגשות כ- 18,000 פניות ציבור חדשות בשנה. מוקד השירות מטפל בממוצע בכ- 3,000 שיחות נכנסות בחודש, ומבצע כ- 15,500 פעולות בק-אופיס כחלק מהטיפול בפניות.

1.1.6 הרשות מעוניינת להרחיב את הפעילות של מוקד השירות של הרשות, כך שבנוסף למענה הטלפוני ועבודת הבק אופיס יתווספו עובדים מקצועיים בעלי רקע מתאים שתפקידם יהיה להכין את תיקי התלונות (השלמת מסמכים חסרים וכו'), להכין תמצית של טענות הפונה וטענות החברה בתיק, לעקוב אחר סטטוס הטיפול בפניות במחלקות המקצועיות ועוד. זאת במטרה להפחית את העומס על מחלקות המוצר המקצועיות. מהלך זה עתיד לקדם שירות מקצועי בזמן סביר לאזרחים.

1.2. הזוכה שיוכרז במכרז יחתום על הסכם התקשרות (מצ"ב **כפרק ד'**) עם המזמין לתקופה של 12 חודשים ("**תקופת ההתקשרות**"), כאשר למזמין הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל- 48 חודשים נוספים.

1.3. מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:

1.3.1. **פרק א'** – ההליך המכרזי.

1.3.2. **פרק ב'** – חוברת ההצעה, אשר תוגש על ידי מציע המתמודד במכרז.

1.3.3. **פרק ג'** – תכולת ההתקשרות עם הספק הזוכה.

1.3.4. **פרק ד'** – הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז.

המועד האחרון להגשת הצעות במכרז הוא בתאריך 09/09/2025 בשעה 14:00

2. תוכן עניינים

1.	הקדמה	2
2.	תוכן עניינים	4
6.	פרק א' - הליך המכרז	6
3.	עקרונות המכרז	7
4.	תנאים להשתתפות במכרז	7
5.	ניקוד ההצעות	11
6.	בחירת זוכה	15
7.	מופעים ומועדים במכרז	19
8.	כללי המכרז	24
פרק ב' - חוברת ההצעה	30	
9.	הגשת הצעה במכרז	31
10.	פרטי המציע	31
11.	הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז	32
12.	איכות ההצעה	37
13.	התחייבויות נוספות של המציע	41
14.	בקשות	42
15.	רשימת נספחים	45
פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	50	
פרק ד' - הסכם התקשרות		
1.	כללי	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
2.	תקופת ההתקשרות	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
3.	התחייבויות והצהרות הספק	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
4.	סודיות	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
5.	אבטחת מידע והגנות סייבר	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
6.	ניגוד עניינים בביצוע ההסכם	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
7.	קניין רוחני וזכויות יוצרים	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
8.	קבלני משנה	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
9.	יחסים בין הצדדים	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
10.	תמורה	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
11.	כללי תשלום	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
12.	ערבות ביצוע	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
13.	אחריות בנזיקין וחובת שיפוי	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
14.	ביטוח	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
15.	המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
16.	הפסקת ההתקשרות	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
17.	הפרת ההסכם	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
18.	תרופות מצטברות	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
19.	סיום התקשרות	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.
20.	כתובות הצדדים והודעות	שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.

21. שונות שגיאה! הסימניה אינה מוגדרת.

פרק א' - הליך המכרז

3. עקרונות המכרז

- 3.1. מכרז זה הוא מכרז פומבי הנערך בהתאם לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992 ("חוק חובת המכרזים") ותקנותיו, ובכלל זה תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 ("תקנות חובת המכרזים").
- 3.2. במסגרת הליך המכרז, הצעות אשר יוגשו במכרז יידרשו לעמוד בתנאי הסף להשתתפות במכרז המפורטים להלן. ההצעות אשר עמדו בתנאי הסף של המכרז, ידורגו בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.
- 3.3. בתום הליך המכרז, המזמין יכריז על המדורג ראשון כזוכה במכרז ויחתום עימו על הסכם התקשרות, הכל כמפורט להלן.
- 3.4. המכרז יתנהל בהתאם לדין, ולפי כללי המכרז המפורטים במסמכי המכרז.

4. תנאים להשתתפות במכרז

4.1. תנאי סף להשתתפות במכרז

- 4.1.1. רשאי להשתתף במכרז מציע אשר עומד, במועד האחרון להגשת ההצעות, בתנאי הסף להשתתפות במכרז המנויים להלן.
- 4.1.2. הוכחת העמידה בתנאי הסף המנויים להלן, תתבצע בהתאם להוראות חוברת ההצעה (פרק ב').

4.2. תנאי סף מנהליים :

- 4.2.1. אם חלה על המציע חובת רישום, על פי דין, בישראל, עליו להיות רשום כדין.
- 4.2.2. המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ("חוק עסקאות גופים ציבוריים").
- 4.2.3. כלל השירותים המוצעים על ידי המציע עומדים בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי דין לצורך אספקתם, אם ישנם.

4.3. תנאי סף מקצועיים :

4.3.1 המציע עומד בכל התנאים המפורטים להלן:

4.3.1.1 ניסיון – שנות ניסיון –

- 4.3.1.1.1 למציע ניסיון מוכח של לפחות 3 שנים ברצף בין השנים 2019-2024, בהפעלת מוקד שירות לקוחות במיקור חוץ עבור 4 לקוחות שונים (שאינם המציע או חברה הקשורה למציע).

עבור כל לקוח בנפרד, ענו שירותי מוקד הלקוחות על התנאים הבאים, במצטבר:

4.3.1.1.2 המוקד הינו ייעודי, כלומר מספק שירותים ומידע ללקוח אחד בלבד (להבדיל ממוקד המספק שירותים למספר לקוחות בו-זמנית – time-sharing), ואינו מוקד זימון תורים או מוקד גביה.

4.3.1.1.3 המוקד פועל לפחות 5 ימים בשבוע, שמונה שעות ביום לפחות.

4.3.1.1.4 במסגרת אספקת השירותים התקבלו במוקד פניות בהיקף ממוצע של 3,000 פניות בחודש לפחות.

4.3.1.1.5 במסגרת אספקת השירותים פעלו לפחות 30 עמדות בו זמנית לפעילות נכנסת (מענה טלפוני / מענה תקשורת כתובה ומערך אחורי).

4.3.1.1.6 במוקד הופעלו לכל הפחות הכלים הטכנולוגיים הבאים:

- א. מערכת תקשורת כתובה
- ב. מערכת ניהול פניות (CRM)
- ג. מערכת ניהול ידע (Knowledge management)
- ד. Call Center (הכולל מרכזיה, נתב, call back, מערכת IVR)
- ה. מערכת הקלטת שיחות הכוללת יכולת ביצוע ומעקב על האזנות ומשוב לנציגים.

4.3.1.2 ניסיון מקצועי, היקף פעילות –

4.3.1.2.1 בין השנים 2022-2024, למציע מחזור כספי ממתן שירותי מוקד בהיקף של לפחות 10 מיליון ₪ בשנה (ללא מע"מ) – ב-2 מתוך 3 השנים.

4.3.1.3 מיקום המוקד –

4.3.1.3.1 המציע יתחייב להקים את המוקד במיקום של עד 60 ק"מ מהעיר ירושלים לכל היותר (בהתבסס על מדידה בין מיקום המוקד המוצע לעיר ירושלים באמצעות תוכנת Google Maps).

4.3.2 למציע נותני שירותים העומדים בדרישות המפורטות להלן:

4.3.2.1 מנהל פרויקט בהתאם לתנאים הבאים:

4.3.2.1.1 ניסיון – ניסיון מוכח בניהול פרויקטים של מוקדי שירות טלפוניים בהיקף מינימאלי של 30 עמדות, היכרות מעמיקה עם ממשקי העבודה הנדרשים להקמה ולניהול הפרויקט, וניסיון בתיאום ביניהם ובעבודה לפי גאנט זמנים, שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד, שליטה בתוכנות OFFICE, ניסיון בכתיבת תוכניות עבודה.

4.3.2.1.2 השכלה – תואר ראשון ממוסדות המוכרים על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או אישור שקילות ממוסד החינוך עבור תעודות ממוסדות בחו"ל.

4.3.2.2 מנהל מוקד שירות בהתאם לתנאים הבאים:

4.3.2.2.1 ניסיון – ניסיון של 2 שנים בין השנים 2022-2025. מנהל המוקד המוצע יהיה בעל ניסיון כמנהל מוקד אחד לפחות של מוקד טלפוני במיקור חוץ בגודל של 30 עמדות במשך לפחות שנתיים, כולל בשנה (12 חודשים) שקדמה למועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

4.3.2.2.2 השכלה – תואר ראשון ממוסדות המוכרים על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או אישור שקילות ממוסד החינוך עבור תעודות ממוסדות בחו"ל.

4.3.2.2.3 להוכחת ניסיון של מנהל המוקד, יובא בחשבון רק ניסיון שנרכש לאחר קבלת התואר הרלוונטי.

4.3.2.3 מנהל ההקמה בהתאם לתנאים הבאים:

4.3.2.3.1 ניסיון - ניסיון כמנהל תהליך ההקמה בלפחות מוקד טלפוני אחד במיקור חוץ בהיקף מינימאלי של 30 עמדות, היכרות מעמיקה עם ממשקי העבודה הנדרשים להקמת הפרויקט, וניסיון בתיאום ביניהם ובעבודה לפי גאנט זמנים, ניסיון באפיון המערכות הטכנולוגיות במוקד,

שליטה בתוכנות OFFICE, ניסיון בכתיבת תוכניות עבודה.

4.3.2.3.2 השכלה – תואר ראשון ממוסדות המוכרים על ידי המועצה להשכלה גבוהה, או אישור שקילות ממשרד החינוך עבור תעודות ממוסדות בחו"ל.

ערבות הצעה - תנאי לבדיקת הצעות

4.4

4.4.1 כל מציע שהגיש הצעה, יידרש להגיש ערבות הצעה אוטונומית ובלתי מותנית כבטוחה לקיום הצעתו במכרז בסך של 100,000 ₪, יחד עם ההצעה.

4.4.2 הגשת הערבות תהיה תנאי מקדים לבדיקת ההצעה.

4.4.3 תוקפה של הערבות יפורט בדרישת עורך המכרז להגשתה, ויהיה 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות.

4.4.4 הערבות תהיה דיגיטלית ותונפק ממנפיק ערבות מורשה, בהתאם לנוסח המופיע כנספח "תדפיס ערבות דיגיטלית" להוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות וביטחונות" ועל פי ההוראות המפורטות בהוראה זו. להנחיות אודות הגשת ערבות דיגיטלית ראה: <https://govextra.gov.il/digital-guarantee/homepage>

4.4.5 גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה שהמדינה משתתפת בתקציבו רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט ב**הוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות"**.

5 ניקוד ההצעות

5.1 אמות מידה לניקוד הצעות במכרז

5.1.1 הניקוד של כל הצעה במכרז יהיה בהתאם לאמות המידה הבאות:

5.1.1.1 איכות – 70%;

5.1.1.2 מחיר – 30%.

5.2 מדדי איכות

5.2.1 הערכת איכות ההצעות תיעשה לפי המשקלות הבאים:

# מס'	נקודות	תיאור תנאי	המפתח לחישוב
1	עד 30 נקודות	ראיון (חובה)	על המציע להגיע לראיון יחד עם מנהל הפרויקט המוצע, מנהל המוקד המוצע ומנהל ההקמה. על המציעים להגיע לראיון בליווי מצגת המפרטת את ניסיונם המקצועי בלפחות 3 שנים ברצף בין השנים 2019-2024, ואת פתרון הקמת והפעלת המוקד בעיקרי דברים, ביחס לכלל תבחיני האיכות לעיל. בעת הניקוד לפי אמת מידה זו יעשה המזמין שימוש באמות המידה המשניות כלהלן: • התרשמות ממקצועיות המציע (10 נק');; • התרשמות ממנהל הפרויקט (5 נק');; • התרשמות ממנהל המוקד (5 נק');; • התרשמות מתוכנית ההקמה, והתאמת מתן השירותים המבוקשים (10 נק').
2	עד 20 נקודות	אתר	נציגי המזמין יגיעו בתיאום מראש לביקור התרשמות באחד ממוקדי שירות הלקוחות שהמציע הציג בהצעתו לבחירת המציע, שהינו ברמת הסטנדרטים הנדרשים במכרז זה. במסגרת ביקור ההתרשמות, יערך סיור מודרך במוקד, שבו ייבחנו היבטים כמו

מיקום פיזי ונגישות, נראות, תחזוקה ותפעול שוטף. נוסף על כך, הספק יתבקש להציג תיאור פונקציונאלי של מבנה אתר המוקד המוצע, כולל פרוגרמה של החדרים והעמדות. בעת הניקוד לפי אמת מידה זו יעשה המזמין שימוש באמות המידה המשניות כלהלן: • התרשמות מרמת הסטנדרטים (10 נק') בחלוקה הבאה: מיקום פיזי ונגישות (4 נק'); נראות (3 נק'); תחזוקה ותפעול שוטף (3 נק'); • התרשמות מהתיאור הפונקציונאלי והפרוגרמה של המוקד המוצע (10 נק')			
המציע יגיש מסמך מתודולוגיה הכולל פירוט של התהליך המוצע להקמת מוקד השירות, כולל: • הרכב צוות ההקמה • לוח זמנים לתקופת ההקמה, המתייחס לגורמים האחראים לכל שלב עבור אותה תקופה. • טבלת סיכונים אפשריים ופתרונות מוצעים לסיכונים אלו בעת הניקוד לפי אמת מידה זו יעשה המזמין שימוש באמות המידה המשניות כלהלן: • התרשמות מהרכב צוות ההקמה (5 נק'); • התרשמות מלוח הזמנים לתקופת ההקמה (5 נק'); • התרשמות מסקירת ההתמודדות עם סיכונים אפשריים והפתרונות המוצעים (5 נק').	תוכנית הקמה	עד 15 נקודות	3
המציע יגיש מסמך מתודולוגיה לפי הסעיפים הר"מ. בעת הניקוד לפי אמת מידה זו בהתאם להתרשמות המזמין מהקריטריונים הבאים: 1. תפיסת הספק והאמצעים העומדים לרשותו בכל הקשור לגיוס, הכשרה ושימור כ"א (9 נק' לפי החלוקה הבאה):	מתודולוגיית הפעלה	עד 15 נקודות	4

• יכולת גיוס כ"א לאורך זמן בדגש על התמודדות עם אתגרי הגיוס בשוק העבודה (3 נק') • שיטות הכשרה ושמירת הכשרות מקצועיות של הנציגים והרפרנטים המקצועיים (2 נק'). • תגמול מצוינות לכלל בעלי התפקידים (2 נק') • מנגנונים לשימור כ"א לאורך זמן (2 נק'). 2. תוכנית לשגרת ניהול וניהול שוטף, לרבות טיפול בנושאים כגון טיפול בתלונות ולקוחות קשים, תדרכים, ניהול זמינות, וכד' (3 נק'). 3. שיטות בקרת איכות עצמית של השירותים המסופקים – המציע יצרן דוגמה לדו"ח בקרה איכותית ודוגמה לביצוע אנליזה של המידע שנאסף והתובנות לשיפור שעלו ממנו ושיושמו (3 נק').			
על המציע לפרט על המערכות הטכנולוגיות בהן יעשה שימוש, תוך התייחסות לרכיבים הבאים: • מערכת טלפוניה - פתרון מרכזיה וקול סנטר • מערכת לניהול תקשורת כתובה • מערכת לניהול תורי BO ולניהול ידע • פתרון CRM בכל אחד מהרכיבים יש להתייחס לנושאים הבאים: יכולות המערכת המוצעת, הממשקים בין המערכות, שרידות ואבטחת מידע. בעת הניקוד לפי אמת מידה זו יעשה המזמין שימוש באמות המידה המשניות כלהלן: • התרשמות ממערכת הטלפוניה (3 נק') ; • התרשמות ממערכת לניהול תקשורת כתובה (2 נק') ; • התרשמות מהמערכת לניהול תורי BO ולניהול ידע (2 נק') ; • התרשמות ממערכת CRM (3 נק').	מערכות טכנולוגיות	עד 10 נקודות	5
המזמין יפנה לעד 3 מהלקוחות שהוצגו בטבלת הניסיון של המציע, אשר יתבקשו לספק חוות דעת על המציע.	חוות דעת של לקוחות קודמים	עד 10 נקודות	6

לצורך כך יפרט המציע בחוברת ההצעה שמות ופרטי אנשי קשר של הלקוחות שלהם הוא מפעיל ו/או הפעיל מוקד שירות ב-5 שנים האחרונות. אם המציע סיפק למזמין שירותים דומים או זהים, המזמין יהא רשאי להיחשב כאחד הלקוחות לצורך בחינת האיות, בעת הניקוד לפי אמת מידה זו יעשה המזמין שימוש באמות המידה המשניות כלהלן: • התרשמות מתשובות הלקוחות בנוגע להון האנושי במוקד 4) נק'. • התרשמות מתשובות הלקוחות בנוגע למערכות מידע (2 נק'). • התרשמות מתשובות הלקוחות בנוגע לתהליכי עבודה ובקרה סדורים (2 נק'). • התרשמות מתשובות הלקוחות בנוגע לאתר המוקד (2 נק').			
---	--	--	--

5.3 מדדי מחיר

- 5.3.1 מציע במכרז נדרש לתת הצעת מחיר בהתאם למפורט ב"טופס הצעת המחיר" (ראה **נספח 1 בפרק ב'** של המכרז).
- 5.3.2 עבור כל יחידת תמחור שתופיע בטופס הצעת המחיר יחושב ציון, בהתאם לנוסחאות המופרטות מטה.

5.4 אופן חישוב הניקוד

- 5.4.1 **אופן חישוב ציון האיות:** עבור כל מציע יחושב ציון איות בהתאם לסכימת כלל הציונים שקיבל המציע בכל תבחין איות בהתאם למשקל של אותו תבחין.
- 5.4.2 **אופן חישוב ציון המחיר:** עבור כל מציע, חישוב ציון המחיר ייעשה באופן הבא:
- 5.4.2.1 ראשית תחושב הצעת המחיר המשוקללת על פי השלבים הבאים:

5.4.2.1.1 חישוב הצעת המחיר המשוקללת יעשה באמצעות הכפלת מחיר כל אחת מיחידות התמחור בכמות של אותה יחידה, כמוגדר בטופס הצעת המחיר וסכימת כלל היחידות.

5.4.2.1.2 לאחר חישוב הצעת המחיר המשוקללת יינתן ציון בגין הצעת המחיר בהתבסס על הנוסחה המפורטת להלן:

$$PS_i = 100 \times \left(1 - \frac{P_i - P_{min}}{P_{max}}\right)$$

5.4.2.1.3 הגדרות:

- א. ציון המחיר של מציע PS_i
- ב. הצעת המחיר המשוקללת של מציע P_i
- ג. הצעת המחיר המשוקללת הנמוכה ביותר שהתקבלה על ידי מי מהמציעים P_{min}
- ד. הצעת המחיר המשוקללת הגבוהה ביותר שהתקבלה על ידי מי מהמציעים P_{max}

5.4.3 ציון ההצעה המשוקללת ייעשה בהתאם לנוסחה הבאה:

$$Gi = 70\% \times TQi + 30\% \times PSi \quad 5.4.3.1$$

5.4.3.2 הגדרות:

- 5.4.3.2.1 ציונה המשוקללת של ההצעה G_i
- 5.4.3.2.2 ציון האיכות של מציע i בהתאם למפורט מעלה TQi
- 5.4.3.2.3 ציון המחיר של ההצעה i בהתאם למפורט מעלה PS_i

6 בחירת זוכה

6.1 דירוג ההצעות

6.1.1 ההצעות ידורגו בהתאם לציון שהתקבל לאחר שקלול אמות המידה הקבועות במכרז, כאשר ההצעה בעלת הציון הגבוה ביותר תדורג ראשונה, לאחריה ההצעה עם הניקוד השני בטיבו, וכן הלאה.

6.1.2 אם לאחר שקלול ההצעות כמפורט לעיל, ההצעות בעלות הציון המשוקלל הגבוה ביותר קיבלו ציון זהה, יפעל המזמין לפי סדר הפעולות הבא עד לבחירת זוכה:

6.1.2.1 יפעל בהתאם להוראות סעיפים 22 ב ו-22 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, בדבר "עסק בשליטת אישה" ובדבר "עידוד משרתי מילואים בעסקים זעירים, קטנים או בינוניים" כהגדרתם שם, וזאת בתנאי שהמציע עומד בדרישות החוק.

6.1.2.2 אם עדיין אין הכרעה, ההצעה בעלת ציון האיכות הגבוה ביותר תדורג ראשונה.

6.1.2.3 אם עדיין אין הכרעה, יבצע המזמין הליך תיחור נוסף, בין אותן הצעות, במסגרתו כל אחד מהמציעים יוכל להגיש הצעת מחיר מטיבה ביחס להצעתו המקורית.

6.2 בחירת זוכה

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

6.3 כשירים לזכייה

6.3.1 המזמין יהיה רשאי לבחור כשירים במכרז ("הכשיר"), וזאת בהתאם לסדר דירוג ההצעות במכרז. אם תבוטל זכייתו של זוכה במכרז, מכל סיבה שהיא, בתקופה שעד תום שנה מיום בחירתו כזוכה, רשאי המזמין להכריז על הכשיר הבא אחריו כזוכה בכפוף לעמידה בדרישות המנויות להלן בנוגע לזוכה במכרז.

6.4 תנאים לחתימה על הסכם ההתקשרות עם הזוכה

6.4.1 כתנאי לחתימת המזמין על הסכם ההתקשרות, על הזוכה לבצע את הפעולות הבאות, בפרק זמן שיוגדר על ידי המזמין:

6.4.1.1 אם הזוכה הוא חברה, למעט חברה ממשלתית, עליו להעביר אישור מעודכן כי החברה אינה רשומה כמפרת חוק ואינה מצויה בהתראה לפני רישום כחברה מפרת חוק. ניתן להיעזר באתר הגיידסטאר.

6.4.1.2 אם הזוכה הוא עמותה, הקדש, אגודה עותומאנית או חברה לתועלת הציבור –

6.4.1.2.1 הגשת אישור ניהול תקין מאת רשם העמותות או רשם ההקדשות, לפי העניין, המעיד כי הגוף מקיים את דרישות [חוק העמותות, התש"ס-1980, חוק החברות, התשנ"ט-1999](#) או [חוק הנאמנות, התשל"ט-1979](#) או החוק העותומני על האגודות (1909), לפי העניין, והנחיות רשם העמותות/רשם ההקדשות, לפי העניין, לאופן ניהולו התקין לצורך קבלת האישור, למעט החריגים הבאים, בהם ניתן יהיה להסתפק ב"אישור הגשת מסמכים" מאת הרשם הרלוונטי:

6.4.1.2.1.1 התקשרות עם עמותה, חל"צ, או ההקדש, אשר טרם חלפו שנתיים מיום רישומן.

6.4.1.2.1.2 התקשרות עם אגודה עותומאנית.

6.4.1.2.2 זוכה אשר הצהיר במסגרת הצעתו כי הוא אינו חב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות ושהוא פנה לרשות המיסים לקבלת אישור על כך, יגיש אישור מאת רשות המיסים על כך שהוא פנה אליהם לקבלת אישור כאמור.

6.4.1.3 להגיש את הסכם ההתקשרות שבפרק ד', על נספחיו (לדוג' נספח ביטוח, נספח ערבות בנקאית לטובת ביצוע ההתקשרות ("ערבות ביצוע"), נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים וכדו') כשהוא חתום על ידי הזוכה.

6.4.1.4 על הזוכה להירשם כספק (אם אינו רשום) בפורטל הספקים **הממשלתי** לשם הגשת דיווחים וחשבוניות. לצורך כך, הזוכה יידרש לשאת בכל העלויות, אם ישנן, ולאשר את תנאי השימוש בפורטל (ראה [הוראת תכ"ס 7.12.5 "פורטל הספקים"](#)).

6.4.2 אם הזוכה לא הצליח לבצע את הפעולות המנויות לעיל בסד הזמנים שהוגדר על ידי המזמין, יוכל המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לתת לו ארכה להשלים את ביצוע הפעולות, לפסול את הצעתו ולבטל את המכרז, או להכריז על המדורג הבא כזוכה במכרז. כמו כן יוכל המזמין לחלט את ערבות ההצעה של הזוכה.

6.5 תחילת מתן השירותים

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

6.5.2 על הזוכה להיות מוכן לתחילת העבודה מייד לאחר החתימה על הסכם ההתקשרות כך שיעמוד בתאריך היעד להפעלת המוקד -90 יום מיום החתימה על חוזה ההתקשרות.

7 מופעים ומועדים במכרז

7.1 מועדי המכרז

7.1.1 הליך המכרז יתבצע, בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן:

תאריך	נושא
ב 11/08/2025 בשעה 14:00	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
ב 12/08/2025 בשעה 14:00	מועד פתיחת תיבת מכרזים דיגיטלית
ב 09/09/2025 בשעה 14:00	מועד אחרון להגשת הצעות
השעה תימסר למציעים הרלוונטיים בסמוך למועד הנקוב.	ראיון

7.1.2 הזמנים המפורטים בטבלה מחייבים את כל מי שמעוניין להתמודד במכרז. שינוי לוחות הזמנים יתבצע על ידי המזמין בלבד, ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

7.1.3 כל שינוי במועדי המכרז או עדכונים הנוגעים להם יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mmr.gov.il תחת שם המכרז – מכרז 3/2025 – לתפעול מוקד השירות של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ("דף המכרז").

7.2 שאלות הבהרה בנוגע למכרז

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

7.2.2 שאלות הבהרה יוגשו באמצעות מערכת יהלום. מציע אשר מעוניין לשאול שאלות הבהרה, נדרש ללחוץ על הקישור המתאים בדף המכרז ולפעול בהתאם להנחיות במערכת. שאלות שיועברו לאחר המועד הנקוב לעיל, או שיועברו שלא באמצעות מערכת יהלום, לא יחייבו מענה מאת המזמין.

7.2.3 המזמין רשאי לאפשר סבבים נוספים של שאלות הבהרה, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

7.2.4 מציע שלא יפנה למזמין בשאלות הבהרה על המכרז, בהתאם לכללי המכרז, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה כנגד המכרז.

7.3 מענה המזמין לשאלות ההבהרה

- 7.3.1 תשובות והבהרות תינתנה בכתב בלבד, נוסחן הוא הנוסח המחייב והן יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 7.3.2 תשובות והבהרות של המזמין, יפורסמו בדף המכרז. באחריות מציע במכרז להתעדכן בתשובות המזמין וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו בנוגע למכרז זה.
- 7.3.3 המזמין רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז.
- 7.3.4 המזמין אינו מחויב לנוסח שאלה שהוגשה, ובכלל זה רשאי המזמין, בעת ניסוח מענה לשאלות ההבהרה, לקצר נוסח שאלה או לנסח מחדש.
- 7.3.5 תשובות המזמין יפורסמו ללא שמות הפונים.

7.4 הגשת הצעות במכרז

- 7.4.1 הגשת ההצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת יהלום, אלא אם כן קבע המזמין, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, דרך הגשה אחרת במכרז. במקרה כאמור על המציעים לפעול בהתאם להוראות להגשת הצעות שפרסם המזמין בדף המכרז.
- 7.4.2 קישור למערכת יהלום לצורך הגשת הצעות במכרז יפורסם בדף המכרז. מציע המעוניין להגיש את הצעתו במכרז נדרש ללחוץ על הקישור "להגשת הצעות", אשר יעביר אותו למערכת.
- 7.4.3 הליך הגשת ההצעות במערכת כולל 2 שלבים: (1) הזדהות מגיש ההצעה באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית; (2) הגשת ההצעה בתיבת המכרזים במערכת יהלום ("התיבה").
- 7.4.4 פעולות במערכת ההזדהות -
- 7.4.4.1 מגיש הצעה אשר טרם נרשם למערכת ההזדהות הממשלתית יידרש להירשם למערכת, ולאחר השלמת ההרשמה לערוך אימות של ההזדהות לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעות.
- 7.4.4.2 מגיש הצעה אשר רשום למערכת ההזדהות הממשלתית, יידרש לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעה.
- 7.4.4.3 בכל תקלה בהליך ההרשמה להזדהות הממשלתית, או בתהליך ההזדהות יש לפנות למוקד התמיכה של המערכת (טלפון - 1299, כתובת דואר moked@mail.gov.il, טלפון נוסף 08-6863100).
- 7.4.4.4 לפרטים נוספים אודות הליך ההרשמה ראו [בקישור זה](#).

7.4.4.5 לאחר השלמת ההזדהות, המערכת תעביר את מגיש ההצעה באופן אוטומטי לתיבת המכרז הרלוונטית. על המציע לוודא כי במערכת להגשת ההצעות מופיע שם ומספר המכרז המבוקש על ידו.

7.4.5 פעולות במערכת יהלום -

7.4.5.1 במסגרת הגשת ההצעה על המציע לפעול בהתאם להנחיות שיופיעו במערכת יהלום, למלא את כלל השדות שנדרש באופן ברור ובהתאם להנחיות המערכת, ולהעלות למערכת את הקבצים הנדרשים בהתאם להוראות המכרז.

7.4.5.2 מציע יוכל לעדכן את הצעתו כל עוד לא חלף המועד האחרון להגשות הצעות.

7.4.5.3 לאחר השלמת הגשת ההצעה במערכת תתקבל הודעה "הצעתך נשלחה בהצלחה" ומציע יוכל להוריד את מסמך ההצעה. מסמך ההצעה הינו מסמך חתום דיגיטלי של ההצעה ומהווה אסמכתא להצעה שהוגשה. המסמך ישלח למציע גם בדואר האלקטרוני. מסמך ההצעה יוצג גם במערכת.

7.4.5.4 לא ניתן יהיה להגיש הצעות במערכת לאחר המועד האחרון להגשת הצעות.

7.4.5.5 במסגרת הגשת ההצעות במערכת, ישנן מגבלות טכניות שונות, כגון:

7.4.5.6 ניתן להעלות עד 10 קבצים כאשר הגודל המקסימלי של כל קובץ הוא עד 15MB.

7.4.5.7 פרק הזמן שבו המערכת מתנתקת בהיעדר פעולה של משתמש הוא עשרים דקות.

7.4.5.8 על מנת להכיר את יתר מגבלות המערכת, באחריות מגיש ההצעה לקרוא את המדריך להגשת הצעות ([קישור](#)) מבעוד מועד. בנוסף לרשותו של מגיש ההצעה חומרי הדרכה אשר נועדו לסייע לו להגיש את הצעתו בהצלחה (קישור – [חומרי הדרכה](#)).

7.4.5.9 לסיוע טכני במקרה של תקלה או שאלה ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א'-ה' בין השעות 8:00-17:00 באמצעות דואר אלקטרוני: moked@mail.gov.il או באמצעות הצ'אט האנושי:
<https://mygovchat.gov.il/icr/bot.aspx?l=3>. יש לציין בפניה את שם המכרז, המועד האחרון להגשת ההצעות ובמידת הצורך לצרף צילומי מסך.

7.4.5.10 זמן ההמתנה מרגע משלוח הפניה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד. מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניית אשר יתקבלו בזמן קצר מ-4 שעות מהמועד האחרון להגשת הצעות. **מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר ישנן פחות מ-4 שעות להגשת הצעות במכרז לוקח על עצמו את הסיכון שבמקרה של תקלה נציג השירות לא יספיק לפתור את הבעיה הטכנית שלו או לענות על שאלה שיש לו.**

7.4.5.11 על מציע במכרז האחריות הבלעדית להגיש את ההצעה לפני המועד האחרון להגשת הצעות. על המציע להביא בחשבון כי בסמוך למועד האחרון להגשת הצעות ייתכן עומס על מערכת ההגשה או תקלות טכניות אחרות אשר ימנעו מהמציע להגיש את הצעתו. **על המציע להיערך לכך, ולהגיש את הצעתו מבעוד מועד.** למציע לא תהיה כל טענה למזמין באשר לתקלה שהתגלתה במערכת ההזדהות או במערכת הגשת ההצעות סמוך למועד האחרון להגשת הצעות, גם אם כתוצאה מכך הוא לא הצליח להגיש את הצעתו במכרז.

7.5 ביטול אוטומטי של הצעה שהוגשה – תיקונים במסמכי המכרז

7.5.1 כמפורט לעיל, שינויים במסמכי המכרז יתכנו עד למועד האחרון להגשת הצעות ואף לאחר המועד ממנו ניתן להתחיל להגיש הצעות למכרז. אם לאחר שהוגשה הצעה לתיבה, ערך המזמין שינוי במסמכי המכרז, למעט שינוי במועדי המכרז, הצעה שהייתה בתיבה תבוטל באופן אוטומטי ותעבור למצב טיוטה. מציע אשר יהיה מעוניין להגיש את הצעתו בהתאם לתנאי המכרז המעודכנים יידרש לבצע הגשה מחדש.

7.5.2 באחריותו הבלעדית של המציע להתעדכן בסטאטוס הצעתו במערכת הגשת ההצעות.

7.6 ריאיון

7.6.1 הריאיון הינו חובה.

7.6.2 הודעה בדבר מועד הריאיון תשלח לכל מציע שעומד בדרישות המפורטות במכרז. המזמין רשאי על פי שיקול דעתו לשנות את מועד הריאיון, ובלבד שיודיע למציע על המועד החלופי מראש.

- 7.6.3 המזמין יהיה רשאי לפסול את הצעתו של מציע אשר לא יגיע לראיון במועד שנקבע לו, או לחילופין לאפשר לו ראיון במועד חלופי, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ולנסיבות המכרז.
- 7.6.4 על המציע להגיע לראיון יחד עם בעלי התפקידים הנכללים בתנאי הסף או בתבחיני האיכות שפורטו במכרז, אלא אם כן בהזמנה לראיון המזמין הודיע אחרת.
- 7.6.5 במסגרת הריאיון המזמין יהיה רשאי לדרוש מהמציע או מנציגיו בראיון להציג בפניו כל מידע או מסמכים או אישורים או רישיונות וכיוצ"ב, אשר לדעת המזמין נחוצים לצורך הוכחת עמידה בדרישות המכרז.
- 7.6.6 במסגרת הריאיון המזמין יהיה רשאי לבחון את הבנתו ובקיאותו של המציע או של נציגיו בתחום השירותים נשוא ההליך וכן לבחון את יכולתו של המציע לעמוד בכל התחייבויותיו על פי הסכם ההתקשרות.
- 7.6.7 המזמין יהיה רשאי לזמן יועצים מקצועיים או משקיפים נוספים מטעמו שישתתפו בראיונות.

8.1 בדיקת ההצעות

- 8.1.1 המזמין יבדוק כי המציע הגיש את ההצעה בהתאם להנחיות המכרז וצירף את כל המסמכים כנדרש בחוברת ההצעה (**פרק ב'**), וינקד את ההצעות בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.
- 8.1.2 במקרה בו המציע, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המפורטים לעיל, או בתנאים אחרים הקבועים במכרז, ובעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוגמא רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי המכרז השתלבה אצל המציע. במקרה כאמור יוכל המציע לבקש מהמזמין בכתב ובאופן מנומק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.
- 8.1.3 לצורך בדיקת ההצעות וניקודן רשאי המזמין לעשות שימוש בצוות מקצועי אשר יכול ויכלול גם יועצים חיצוניים.
- 8.1.4 המזמין, רשאי לבקש ממציע לבאר פרט מסוים מתוך הצעתו, להשלים בה פרט חסר, או להמציא מסמך נוסף או חלופי המוכיח את עמידתו בתנאי המכרז, ובפרט בתנאי הסף של המכרז, וזאת בתוך פרק זמן קצוב. אי מענה לפנייה כאמור, או מענה שלא בפרק הזמן שהוגדר עלול לגרום לפסילת ההצעה, בהתאם לשיקול הדעת של המזמין.
- 8.1.5 אם הוחלט על מתן אפשרות למציע לבצע השלמה של הצעתו, המזמין רשאי לפסול הצעה שעדיין אינה עונה על דרישות המכרז או, בהתאם לשיקול דעתו לבקש השלמה נוספת.
- 8.1.6 אם ימצא בעת בחינת ההצעות כי ההצעה כוללת התנאה או הסתייגות על תנאי המכרז, התנאה או הסתייגות זו לא תזכה להכרה מצד המזמין ועשויה אף להביא לפסילת ההצעה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 8.1.7 לצורך בדיקה ומתן ניקוד להצעות יעשה המזמין שימוש במידע המפורט בהצעה שהגיש המציע וכן הוא רשאי לעשות שימוש במקורות מידע מהימנים אחרים וביניהם הידע המקצועי העומד לרשותו של המזמין, וכן לעשות שימוש בניסיון העבר של המזמין עם המציע או של גוף ממשלתי אחר עם המציע, אם קיים ניסיון כאמור, במידע ציבורי על המציע, בחוות דעת יועצים מקצועיים, וכיוצא באלה. יודגש, לצורך ניקוד ההצעות, המזמין יהיה רשאי להתחשב בניסיון שלו עם המציע או של גוף ממשלתי אחר, וזאת במקום או בנוסף ללקוחות אחרים שפורטו בהצעה, אם פורטו או במסגרת כל אמת מידה רלוונטית אחרת.

- 8.1.8 **ציון איכות מזערי כתנאי לבדיקת הצעת המחיר** – יעברו לשלב בדיקת הצעת המחיר רק הצעות שציון האיכות 65 נקודות ומעלה.
- 8.1.9 רשאי המזמין, על פי שיקול דעתו, להעביר את ההצעות לשלב בדיקת הצעת המחיר, גם אם ציון האיכות שלהן נמוך מציון האיכות המזערי הקבוע לעיל או לבטל את המכרז ולצאת למכרז חדש במקומו.

8.2 כללים ביחס לערבות ההצעה

- 8.2.1 לצורך סיום הליך בדיקת ההצעות במכרז, יוכל המזמין לדרוש מהמציעים במכרז להאריך את תוקף ערבות ההצעה, וזאת עד ל-90 יום נוספים. אם הערבות לא תוארך כנדרש, יהיה רשאי המזמין לפסול את ההצעה ולחלט את ערבות ההצעה.
- 8.2.2 מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר במכרז, חילוט ערבות הצעה יתבצע בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין, ומהסיבות המנויות בתקנה 16(ב) לתקנות חובת המכרזים.
- 8.2.3 טרם חילוט הערבות ייתן המזמין למציע הזדמנות להשמיע את טענותיו בנוגע לחילוט האמור. השמעת הטענות כאמור תתבצע בכתב או בעל פה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 8.2.4 היה ותוקף ההצעה כהגדרתו במכרז זה, הסתיים לפני מועד פקיעת תוקף הערבות, יחזיר המזמין את הערבות למציע ובלבד שאין עילה לחלטה.

8.3 אומדן

- 8.3.1 המזמין קבע טווח מחירים המופיעים בטופס הצעת המחיר ועל סמך זה ערך אומדן לצורך המכרז.
- 8.3.2 השלכות לקיומו של אומדן הן:
- 8.3.2.1 המזמין רשאי לפסול הצעות החורגות מטווח המחירים שנקבע בטופס הצעת המחיר.

8.4 הצעה יחידה

- 8.4.1 אם הוגשה במכרז הצעה יחידה או שלאחר בדיקת ההצעות נותרה הצעה אחת בלבד, המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי יהיה רשאי:
- 8.4.1.1 להכריז על המציע שנותר כזוכה;
- 8.4.1.2 לבטל את המכרז, ולצאת למכרז חדש.

8.5 פסילת הצעות

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

8.5.1.1 **הצעה הפסדית** – אם ההצעה הינה בלתי כלכלית למציע במידה המטילה בספק את יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו היה ויזכה במכרז.

8.5.1.2 הצעה **תכסיסנית או הצעה המוגשת בחוסר תום לב** – אם הצעה הכוללת מחירים או הנחות חריגות, סבסוד צולב, dumping וכל מקרה אחר שבה ההצעה נגועה בחוסר תום לב, ובכלל זה במקרה של פעולה או התנהגות של המציע, במסגרת המכרז, שלא בתום לב.

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

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

8.5.1.5 **ניגוד עניינים** – אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע, ההצעה שהוא הגיש, או בעלי העניין בו, לבין השתתפות וזכיה במכרז או ביצוע השירותים על ידי המציע, באופן שלדעת המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, אינו ניתן להסדרה.

8.5.1.6 **תיאום הצעות** – אם קיים חשד סביר לתיאום בין המציע להצעות אחרות במכרז, או בין המציע לבין מציע פוטנציאלי.

8.6 מינוי איש קשר מטעם המציע

8.6.1 לצורך המכרז ימנה המציע נציג מטעמו (כמפורט בפרק ב') אשר יהווה את הכתובת הבלעדית לכל פניה בנושא המכרז.

8.6.2 כל מענה והתייחסות שתישלח מנציג המציע למזמין, או מהמזמין לנציג המציע תחייב את המציע.

8.7 תוקף הצעות

- 8.7.1 תוקף ההצעה הוא 90 יום לאחר המועד האחרון להגשת הצעות. המזמין רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 90 ימים, זאת לצורך בחירת זוכה במכרז.
- 8.7.2 מציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה בה הצעתו בתוקף.

8.8 ביטול או שינוי המכרז

- 8.8.1 המזמין רשאי מיוזמתו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז, לשנותו ולעדכן, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו ופרסום הבהרות על האמור בו.
- 8.8.2 הודעה על ביצוע שינויים כאמור תפורסם בדף המכרז. על מציע האחריות להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.
- 8.8.3 ההתקשרות עם הזוכה במכרז מותנית בקיומו של תקציב זמין. אם מסיבות תקציביות לא ניתן יהיה להתקשר עם הזוכה במכרז, רשאי המזמין לבטל את המכרז.
- 8.8.4 המזמין לא יהיה חייב לפצות את המציעים במקרה של ביטול המכרז.

8.9 יועצים שסייעו למזמין בכתיבת המכרז

- 8.9.1 לצורך כתיבת המכרז המזמין עשה שימוש ביועצים הבאים:
- 8.9.1.1 סומך חייקין וסנסקום
- 8.9.2 יועצים אלו מנועים מלקחת חלק במכרז, ולא יכולים לתת ייעוץ למציעים במכרז.
- 8.9.3 מציעים אשר יסתייעו ביועצים אלו לצורך הגשת הצעות במכרז, בין בתשלום ובין ללא תשלום, הצעתם תיפסל, בכפוף לשימוע.

8.10 הוצאות

- 8.10.1 מציעים הבוחרים להגיש הצעה במכרז יישאו בכל עלות כספית הנדרשת לצורך השתתפותם במכרז, ולא יהיו זכאים להחזר כלשהו מהמזמין בגין עלויות אלו.
- 8.10.2 המציעים לא יהיו זכאים להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו בקשר עם המכרז, לרבות במקרה של הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו.

8.11 סמכות השיפוט

8.11.1 סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ועניינים הנוגעים למכרז, או בכל תביעה הנובעת מהמכרז ומניהולו, תהיה אך ורק בבתי המשפט במקום בו יושבת ועדת המכרזים של המזמין.

8.12 סודיות ההצעה וזכות העיון

8.12.1 בכפוף לחובות המזמין על פי דין, המזמין מתחייב שלא לגלות תוכן ההצעה לצד שלישי שאינו מעובדי המזמין או יועצים המועסקים על ידו ונותנים לו שירות לצורך המכרז, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי השימוש בהצעות שהוגשו במכרז אלא לצורכי המכרז בלבד.

8.12.2 יחד עם זאת, בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק חובת המכרזים, מציעים במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה זוכה, וכן בפרוטוקולים של ועדת המכרזים ובמסמכים נוספים הקשורים במכרז (או חלקם), מלבד החריגים המנויים בתקנה, ובכלל זה במסמכים שהם בגדר סוד מסחרי או מקצועי, או שעלולים לפגוע בביטחון המדינה, יחסי החוץ שלה, כלכלתה וביטחון הציבור. אף על פי כן, בהתאם לחוק המידע הפלילי ותקנת השבים, התשע"ט-2019 מציעים במכרז לא יוכלו לעיין במידע פלילי שהובא בפני ועדת המכרזים, או נדון בוועדה, גם ביחס להצעה הזוכה במכרז.

8.12.3 אם ברצון מציע למנוע עיון בסעיפים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי, סוד מקצועי, או כל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים עליו לציין זאת באופן מפורש בחוברת ההצעה (פרק ב), במקום המיועד לכך. מובהר כי לא יהא בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בסעיפים הרלוונטיים, והחלטה בנושא תתקבל על ידי ועדת המכרזים של המזמין. מובהר כי מחיר ההצעה אינו בגדר סוד מסחרי או מקצועי.

8.12.4 מציע שטען שחלק מסוים מהצעתו היא סוד מסחרי או מקצועי, יהיה מנוע מלדרוש לעיין בחלק זה של ההצעה הזוכה במכרז.

8.12.5 בכפוף לאמור לעיל, בהשתתפותו במכרז מסכים המציע, כי במקרה של זכייה במכרז הצעתו תועמד לעיונם של יתר המציעים במכרז בהתאם להוראות הדין.

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

8.13 מיצוי הליכים מול הוועדה

- 8.13.1 אם לאחר מימוש זכות העיון, מציע במכרז סבור שנפלה טעות בהחלטה של ועדת המכרזים, עליו לפנות לוועדה בכתב ולפרט את טענותיו באופן מנומק וזאת לא יאוחר מ-10 ימי עסקים ממועד מימוש זכות העיון.
- 8.13.2 במהלך בירור טענות מציע במכרז, אם ישנן, המזמין לא יעכב את מימוש ההתקשרות עם הזוכה, למעט מקרים חריגים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 8.13.3 אם לאחר בירור טענות המציע, ועדת המכרזים, תסבור כי נפלה טעות בהחלטה שקיבלה, לא יהיה במימוש ההתקשרות עם הזוכה כדי למנוע ממנה לקבל כל החלטה נדרשת לצורך תיקון הטעות, ובכלל זה, במקרים חריגים, ביטול הזכייה.

פרק ב' – חוברת ההצעה

9 הגשת הצעה במכרז

9.1 כללים למילוי חוברת ההצעה

- 9.1.1 פרק זה מהווה את מענה המציע למכרז, אין צורך במתן מענה לכל חלק אחר במכרז, או לצרף מסמך שאינו נדרש בפרק זה.
- 9.1.2 יש לעקוב באופן מדויקדק אחר ההנחיות המופיעות בפרק זה על מנת שההצעה תוכל להיבחן ולהיות מוערכת כראוי. אין להוסיף להתנות או לשנות אף תנאי מתנאי המכרז, או את ההנחיות המופיעות להלן.
- 9.1.3 בכל מקרה של שאלות או אי-בהירות במסמכי המכרז על המציע לפנות למזמין בשאלה לצורך הבהרה, כמפורט בפרק א' למסמכי המכרז.
- 9.1.4 ניתן לצרף כל מסמך או קובץ הרלוונטי לצורך פירוט והמחשה למפורט בהצעה. יודגש כי בדיקת ההצעה, תתבסס על הפירוט שיינתן בחוברת ההצעה.
- 9.1.5 חוסר פירוט בהצעה, או פירוט מיותר שאינו עונה לדרישת המכרז, עלולים להביא לניקוד נמוך של ההצעה או פסילתה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

10 פרטי המציע

שם המציע	
סוג מציע (תאגיד/שותפות/עמותה/עוסק מורשה וכדו')	
תאריך הרישום במרשם (אם רלוונטי)	
מספר מזהה (לדוג' ח"פ)	

10.1 איש קשר המציע

שם :

כתובת:
טלפון:
דוא"ל:

11 הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז

11.1 בהתאם לאמור בפרק זה המציע יפרט את עמידתו בתנאי הסף שפורטו במכרז.

11.2 הוכחת עמידה בתנאי הסף המנהליים:

11.2.1 המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המנהליים המפורטים בפרק א' למכרז ובהתאם לפירוט המובא להלן:

11.2.1.1 מציע רשום כדין (יש לסמן ב- X את האפשרות הנכונה)

–

☐ המציע רשום בישראל כדין.

☐ לא חלה על המציע חובת רישום בישראל, על פי דין. נימוק:

11.2.1.2 עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים –

11.2.1.2.1 ניהול פנקסים – המציע –

11.2.1.2.1.1 מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו

לנהל על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש], וחוק

מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 ("חוק מס ערך

מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם.

11.2.1.2.1.2 מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ומדווח

למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק

מס ערך מוסף.

11.2.1.2.2 לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף אישור פקיד מורשה ולסמנו **כנספח 2**.

11.2.1.2.3 **היעדר הרשעות** –

11.2.1.2.3.1 המציע ו"בעל זיקה" אליו לא הורשעו ביותר

משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים התשנ"א - 1991 (להלן: "**חוק עובדים זרים**") וחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987 (להלן: "**חוק שכר מינימום**") עד למועד הגשת ההצעה מטעם המציע במכרז, או שהורשעו כאמור אך כבר חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעה.

11.2.1.2.4 לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף את התצהיר המפורט **בנספח 3**.

11.2.1.2.5 **ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות** (יש לסמן ב- X את אחת מהאפשרויות) –

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ("**חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות**") אינן חלות על המציע.

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

11.2.1.2.5.1 במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חלות על המציע, יש לפרט את אופן עמידתו בדרישות החוק (יש לסמן ב- X את אחת מהאפשרויות):

☐ המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

☐ המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

11.2.1.2.5.2 במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר (יש לסמן ב- X את אחת מהאפשרויות):

☐ המציע מתחייב כי אם יזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

□ המציע פנה בעבר למנהל הכללי של משרד
העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם
בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון
זכויות לאנשים עם מוגבלות, ואם קיבל הנחיות
ליישום חובותיו פעל ליישומן.

**11.2.1.3 המציע עומד בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי
דין לצורך ההתקשרות, אם ישנם –**

11.2.1.3.1 המזמין יהיה רשאי לבקש אישור על עמידה בתקנים או בתקנים
זרים מקבילים, אם עמידה בתקן זר מקביל אפשרית בהתאם
להוראות הדין.

11.3 הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים:

11.3.1 עם הגשת הצעה זו, המציע מצהיר ומתחייב כי הוא עומד בתנאי הסף המקצועיים המפורטים בפרק א' למכרז.

11.3.2 המציע יפרט את אופן עמידתו בתנאי סף המקצועיים, בהתאם למפורט להלן:

11.3.2.1 שנות ניסיון –

למציע ניסיון מוכח של לפחות 3 שנים ברצף בין השנים 2019-2024, בהפעלת מוקד שירות לקוחות במיקור חוץ עבור 4 לקוחות שונים (שאינם המציע או חברה הקשורה למציע).

עבור כל לקוח בנפרד, ענו שירותי מוקד הלקוחות על התנאים הבאים, במצטבר:

11.3.2.1.1 המוקד הינו ייעודי, כלומר מספק שירותים ומידע ללקוח אחד בלבד (להבדיל ממוקד המספק שירותים למספר לקוחות בו-זמנית – time-sharing), ואינו מוקד זימון תורים או מוקד גביה.

11.3.2.1.2 המוקד פועל 5 ימים בשבוע. בין הימים א'-ה' בין השעות 08:00-16:00.

11.3.2.1.3 במסגרת השירותים התקבלו במוקד פניות בהיקף ממוצע של 3,000 פניות בחודש לפחות.

11.3.2.1.4 במסגרת השירותים פעלו לפחות 30 עמדות בו זמנית לפעילות נכנסת (מענה טלפוני / מענה תקשורת כתובה ומערך אחורי).

11.3.2.1.5 במוקד הופעלו לכל הפחות הכלים הטכנולוגיים הבאים:

- א. מערכת תקשורת כתובה
- ב. מערכת ניהול פניות (CRM)
- ג. מערכת ניהול ידע (Knowledge management)
- ד. Call Center (הכולל מרכזיה, נתב, call back, מערכת IVR)
- ה. מערכת הקלטת שיחות הכוללת יכולת ביצוע ומעקב על האזנות ומשוב לנציגים.

שנת התחלה וסיום	שם הפרויקט	איש קשר ומס' טלפון	פירוט אודות הפרויקט ומס' עמדות

הנחיות למילוי הטבלה:

- יש למלא את הטבלה בהתאם לפירוט הנדרש בה, אין להוסיף מידע שאינו רלוונטי.
- יש למלא את הטבלה בהתאם לכמות התאים המופיעים בה. ככל שימולאו יותר תאים מהנדרש יבדקו רק התאים הראשונים שימולאו.
- ניתן להוסיף לאמור בטבלה כל מסמך או מידע רלוונטי, אשר יכול להעיד על המפורט בטבלה.

11.3.2.2 ניסיון מקצועי, היקף פעילות –

בין השנים 2022-2024, למציע מחזור כספי ממתן שירותי מוקד בהיקף של לפחות 30 מיליון ₪ בשנה (ללא מע"מ) ב-2 מתוך 3 השנים: 2022, 2023 ו-2024.

שנה	היקף כספי	פירוט נוסף

הנחיות למילוי הטבלה:

- יש למלא את הטבלה בהתאם לפירוט הנדרש בה, אין להוסיף מידע שאינו רלוונטי.
- יש למלא את הטבלה בהתאם לכמות התאים המופיעים בה. ככל שימולאו יותר תאים מהנדרש יבדקו רק התאים הראשונים שימולאו.
- ניתן להוסיף לאמור בטבלה כל מסמך או מידע רלוונטי, אשר יכול להעיד על המפורט בטבלה.

11.3.2.3 מיקום המוקד –

- המציע יוכל להתחייב על הקמת המוקד במיקום של עד 60 ק"מ מהעיר ירושלים לכל היותר (בהתבסס על מדידה בין מיקום המוקד המוצע לעיר ירושלים באמצעות תוכנת Google Maps).

אישור עמידה בתנאי הסף: (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

11.3.3 למציע נותני שירותים העומדים בדרישות המפורטות להלן:

11.3.3.1 מנהל מוקד שירות בהתאם לתנאים הבאים:

11.3.3.1.1 שנות ניסיון – ניסיון של 2 שנים בין השנים 2022-2025, מנהל

המוקד המוצע יהיה בעל ניסיון כמנהל מוקד אחד לפחות של מוקד טלפוני במיקור חוץ בגודל של 30 עמדות במשך לפחות שנתיים, כולל בשנה (12 חודשים) שקדמה למועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

שנת התחלה וסיום	שם הפרויקט	מספר עמדות שהופעלו במוקד

11.3.3.1.2 השכלה – תואר ראשון ממוסדות המוכרים על ידי המועצה

להשכלה גבוהה, או אישור שקילות ממשרד החינוך עבור תעודות ממוסדות בחו"ל.

11.3.3.1.2.1 יש לצרף העתק של התעודה, לצורך הוכחת

עמידה בתנאי סף זה.

12 איכות ההצעה

12.1 בחלק זה של ההצעה יפרט המציע את הפרטים הנדרשים לצורך הערכת איכות

ההצעה, בהתאם למדדי האיכות שפורטו לעיל בפרק א' למסמכי המכרז.

12.1.1 האתר -

12.1.1.1 נציגי המזמין יגיעו בתיאום מראש לביקור התרשמות באחד

ממוקדי המציע אשר הוצגו בהצעתו, אשר יהיה ברמת הסטנדרטים הנדרשים במכרז זה (קיימת עדיפות לביקור במוקד הנמצא באתר המוצע למוקד רשות שוק ההון, אך אין הכרח). במסגרת ביקור ההתרשמות, יערך סיור מודרך במוקד, שבו ייבחנו היבטים כמו מיקום פיזי ונגישות, נראות, תחזוקה ותפעול שוטף. נוסף על כך, המציע יתבקש להציג תיאור פונקציונאלי של מבנה אתר המוקד המוצע, כולל פרוגרמה של החדרים והעמדות.

אתר מוצע לביקור התרשמות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

פרוגרמה לאתר המוצע (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

12.1.2 תוכנית הקמה -

12.1.2.1 המציע יגיש מסמך מתודולוגיה הכולל פירוט של התהליך

המוצע להקמת מוקד השירות, כולל: הרכב צוות ההקמה, לוח זמנים לתקופת ההקמה, המתייחס לגורמים האחראים לכל שלב, טבלת סיכונים אפשריים ופתרונות מוצעים לסיכונים אלו

אופן העמידה במדד האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

12.1.3 מתודולוגיית הפעלה -

12.1.3.1 המציע יגיש מסמך מתודולוגיה הכולל התייחסות לנושאים

הבאים: 1. תפיסת הספק והאמצעים העומדים לרשותו בכל הקשור לגיוס, הכשרה ושימור כ"א: יכולת גיוס כ"א לאורך זמן בדגש על התמודדות עם אתגרי הגיוס בשוק העבודה; שיטות הכשרה ושמירת כשרות מקצועית של הנציגים והרפרנטים המקצועיים; תגמול מצוינות לכלל בעלי התפקידים ו-מנגנונים לשימור כ"א לאורך זמן 2. תוכנית לשגרת ניהול וניהול שוטף, לרבות טיפול בנושאים כגון

טיפול בתלונות ולקוחות קשים, תדרכים, ניהול זמינות, וכד'. 3. שיטות בקרת איכות עצמית של השירותים המסופקים. המציע יצרף דוגמה לדו"ח בקרה איכותית ודוגמה לביצוע אנליזה של המידע שהנאסף והתובנות לשיפור שעלו ממנו ושיושמו.

אופן העמידה במדד האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

12.1.4 מערכות טכנולוגיות -

12.1.4.1 המציע יגיש מסמך המפרט את הנושאים הבאים

אופן העמידה במדד האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

12.1.4.1.1 מערכת טלפוניה - פתרון מרכזיה וקול סנטר

12.1.4.1.2 מערכת לניהול תקשורת כתובה

12.1.4.1.3 מערכת לניהול תורי BO ולניהול ידע

12.1.4.1.4 פתרון CRM

12.1.5 חוות דעת של לקוחות קודמים -

12.1.5.1 המזמין יפנה לעד 3 מהלקוחות שהוצגו בטבלת הניסיון של

המציע, אשר יתבקשו לספק חוות דעת על המציע. הבחינה תבוצע על ידי מתן שאלות בכתב או בעל פה, בהתאם לשיקול דעת המזמין. לצורך כך יפרט המציע בחוברת ההצעה שמות ופרטי אנשי קשר של הלקוחות שלהם הוא מפעיל ו/או הפעיל מוקד שירות ב-5 שנים האחרונות. נציגי המזמין אינם חייבים לפנות ללקוחות מתוך רשימה זו ויכולים לפנות ללקוחות המופיעים בטבלאות הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים. אם המציע סיפק לרשות שירותים דומים או זהים, המזמין לא יהא רשאי להיחשב כאחד הלקוחות לצורך

בחינת האיכות. אם המזמין לא יצליח ליצור קשר עם מספר
מספיק של לקוחות - יוענק למציע עבור הלקוח החסר הציון
הנמוך ביותר שהעניק לקוח למי מהמציעים.

אופן העמידה במדד האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

13 התחייבויות נוספות של המציע

13.1 כשירות להתמודדות במכרז

- 13.1.1 המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמין ולרבות תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, הוא הבין את כל האמור בהם, ומסכים להם.
- 13.1.2 המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו אם יזכה במכרז.
- 13.1.3 אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 13.1.4 אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נושא המכרז, על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע למזמין.
- 13.1.5 המציע מתחייב לעדכן בכתב את המזמין, ללא דיחוי, בכל שינוי מהותי אשר חל במידע שמסר במסגרת הצעתו המכרז.
- 13.1.6 אם המציע אינו חב במע"מ במסגרת ההתקשרות מכוח המכרז, הוא מצהיר על כך שפנה אל רשות המסים לצורך קבלת אישור לכך, טרם הגשת הצעה במכרז.

13.2 אי תיאום הצעות מכרז

- 13.2.1 הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
- 13.2.2 פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה.
- 13.2.3 המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה, ולא היה מעורב בדרך כלשהי בהצעה שהוגשה על ידי מציע אחר.
- 13.2.4 המציע לא היה, ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- 13.2.5 המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
- 13.2.6 הצעה זו מוגשת בתום לב.

13.3 עצמאות המציע

- 13.3.1 המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב-25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968).
- 13.3.2 גורם אחד אינו מחזיק ב-25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.
- 13.3.3 המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

14 בקשות

14.1 הגשת בקשות במסגרת ההצעה

- 14.1.1 במסגרת הצעתו רשאי המציע להגיש בקשות הנכללות בתנאי המכרז כמפורט בסעיף זה להלן וזאת כחלק בלתי נפרד מהצעתו.
- 14.1.2 הבקשות יכללו במסמכי ההצעה וינוסחו בצורה ברורה תוך הפנייה לסעיף אליו מתייחסת הבקשה.
- 14.1.3 מציע שלא יפנה למזמין בבקשה האפשרית בהתאם לכללי מכרז זה כחלק מהגשת הצעתו, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה בנושא ויראו בו כמי שוויתר על בקשתו או על הזכות הנובעת ממנה, בהתאם להקשר, אף אם הוא עומד בתנאים המהותיים המקימים את הזכאות - והכל לפני העניין והקשר הדברים.

14.2 עסק בשליטת אישה

- 14.2.1 מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" בהתאם להוראות סעיף 22 לחוק חובת המכרזים ומעוניין שתינתן לו העדפה יצהיר על כך כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים): .

☐ **המציע מצהיר כי** הוא עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו וכי לא התקיים אף אחד מאלה: (1) אם מכהן **במציע** נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה; (2) אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה;

- 14.2.1.1 לתמיכה בהצהרה זו, **וכתנאי לקבלת העדפה** על המציע לצרף אישור רו"ח ותצהיר כהגדרתם בחוק חובת המכרזים, המעידים על כך שהעסק הוא בשליטת אישה.

14.3 עידוד משרתי מילואים

14.3.1 מציע שמחזיק בשליטה בו הוא חייל מילואים כהגדרתו בחוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ששירת שירות מילואים 20 ימים לפחות במהלך 12 החודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז, ומעונין שתינתן לו העדפה בשל כך יצהיר כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים):

□ **המציע מצהיר כי** הוא חייל מילואים כהגדרתו בחוק שירות המילואים, התשס"ח-2008, ששירת שירות מילואים 20 ימים לפחות במהלך 12 החודשים לפני המועד האחרון להגשת הצעות במכרז.

הוא מחזיק בשליטה בעסק מגיש ההצעה. לעניין זה "מחזיק בשליטה" – משרת מילואים פעיל שהוא נושא משרה בעסק אשר מחזיק, לבד או יחד עם משרתי מילואים פעילים אחרים, במישרין או בעקיפין, ב-50% או יותר מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק זעיר, קטן או בינוני. "אמצעי שליטה" לעניין זה – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

ההצעה אינה של חברת בת של עסק גדול. "עסק גדול" לעניין זה: "עוסק מורשה או מוסד כספי, כהגדרתם בחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, המעסיק יותר מ-100 עובדים או שמחזור העסקאות השנתי שלו עולה על 100 מיליון שקלים חדשים".

14.4 הכרה בנתונים של אישיות משפטית אחרת

14.4.1 במקרה בו בעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוג' רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית בנושא המכרז השתלבה אצל המציע, יוכל המציע לבקש מהמזמין בכתב ובאופן מנומק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני לשם הכרה בעמידה בתנאי סף מקצועי, אחד או יותר, או בתנאים אחרים הקבועים במכרז, או לשם קבלת ניקוד איכות והכל בכפוף לכללים הקבועים במכרז.

14.4.2 אם המציע מבקש שיכירו לו בנתונים של אישיות משפטית שונה לצורך עמידה בתנאי הסף מסוים או מספר תנאי סף או לשם קבלת ניקוד איכות, בהתאם לתנאים המפורטים במכרז, עליו לפרט את כלל הפרטים הרלוונטיים לצורך הכרה כאמור, ולצרף כל מסמך שיכול להוכיח על השינוי המבני, ועל השתלבות הפעילות הרלוונטית אצלו.

14.4.3 החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.

14.5 בקשה לחיסיון

14.5.1 בהתאם למפורט ב**פרק א'** למסמכי המכרז, להלן העמודים, הסעיפים או המסמכים הכלולים בהצעה אשר המציע מבקש למנוע ממציעים אחרים במכרז לעיין בהם (בטענה לחשיפת סוד מסחרי או סוד מקצועי או כל נימוק אחר המופיע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים):

מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	נימוק למניעת החשיפה

אישור והתחייבות

בחתימתנו אנו מאשרים כי:

1. קראנו את כל הוראות המכרז, והצעתנו מוגשת בהתאם לכללי המכרז ועומדת בתנאים ובדרישות המפורטות במסמכי המכרז.
2. כל סעיף במכרז מובן ומקובל עלינו, והמציע יהיה מנוע ומושתק מלהעלות טענות כנגד תנאי המכרז מרגע הגשת הצעה זו.
3. הפרטים המופיעים בהצעה זו על נספחיה, הם אמת, וכי המציע מסוגל ומתכוון לעמוד בכל פרט מהצעתו ובהוראות המכרז.

תאריך	שם	חתימת מורשה החתימה
תאריך	שם	חתימתה מורשה החתימה
תאריך	שם	חתימת מורשה החתימה

מס' נספח	שם נספח	תיאור נספח
נספח 1	הצעת מחיר	טופס הצעת מחיר מלא בהתאם להוראות המופיעות בנספח.
נספח 2	אישור "פקיד מורשה"	על המציע לצרף אישור תקף מרואה חשבון או מיועץ מס על ניהול פנקסי חשבונות, ודיווח לרשויות המס כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, או אישור על פטור מחובה זו. לצורך כך ניתן להשתמש בקישור הבא : https://www.misim.gov.il/gmishurim/frmInputMekabel.aspx:cur=0
נספח 3	תצהיר עו"ד בדבר היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים	על המציע לצרף תצהיר עו"ד בהתאם למפורט בנספח.

נספח 1 – טופס הצעת המחיר למכרז 3/2025-תפעול מוקד השירות של רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

כללי

1. על המציע לעיין בכלל מסמכי המכרז טרם מילוי טופס הצעת המחיר.
2. מובהר, כי הכמויות המצוינות מטה ביחס ליחידות התמחור הן בבחינת הערכה בלבד לשם חישוב הצעה זוכה ולמזמין מסור שיקול הדעת המלא והבלעדי לקבוע את היקף השירותים שיוזמנו מהספק במסגרת ההתקשרות, וזאת לפי צרכיו בפועל של המזמין.

הצעת המחיר

1. ניתן לנקוב במחיר הכולל עד שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית. מובהר, כי ככל שהמציע יציין יותר משתי ספרות לאחר הנקודה, הסכום יעוגל כלפי מטה כך שיילקחו בחשבון רק שתי הספרות הראשונות לאחר הנקודה העשרונית.
2. יש למלא רק את העמודה המסומנת "למילוי על ידי המציע".

טבלת מחירים - הצעה כספית

מס.	יחידת התמחור	מטבע	מחיר מינימום לא כולל מע"מ	מחיר מקסימום לא כולל מע"מ	כמות נציגים/רפרנטים	הצעת המחיר - למילוי ע"י המציע לא כולל מע"מ (ש)
1	שעת נציג	₪	80	100	12	
2	שעת רפרנט מקצועי	₪	100	120	5	

על המחירים יתווסף מע"מ כדין.

דוגמא לצורך הסבר: אם הצעת המחיר עבור שעת נציג הינה 90 ₪ והצעת המחיר עבור שעת רפרנט מקצועי הינה 110 ₪, סך העלות המשוקללת של המציע לצורך התייחור תהיה: $1,630 = 110 \cdot 5 + 12 \cdot 90$ ₪ לא כולל מע"מ.
נוסחת הציון מובאת בעמוד 14.

חבות במע"מ – למילוי רק על ידי מציע שאינו חב במע"מ על פי דין במסגרת ההתקשרות

1. מציע שאינו חב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע התקשרות זו על פי דין, יצהיר על כך כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים):

○ □ המציע מצהיר כי במסגרת התקשרות לפי מכרז זה, אם יזכה, לא יהיה חייב בתשלום מע"מ וכי הוא פנה לרשות המיסים לקבלת אישור על כך.

המציע מתחייב כי:

1. לאחר שעיין במסמכי המכרז על כל נספחיו לרבות נוסח ההסכם ונספחיו, המציע מגיש בזאת הצעת מחיר למכרז.
2. מעבר למפורט בנספח זה לא יידרש על ידי המציע כל סכום נוסף אלא אם נכתב אחרת באופן מפורש במקום אחר במסמכי המכרז.
3. המציע אינו מתנה הצעה זו בשום תנאי.

תאריך

חותמת המציע
וחתימת מורשה חתימה של המציע

נספח 3 – תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

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

1.1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך מכרז תפעול מוקד השירות של רשות שוק ההון, מספר 3/2025 עבור רשות שוק ההון. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

1.2. בתצהירי זה, משמעותו של המונח "בעל זיקה" כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן: "חוק עסקאות גופים ציבוריים"). אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותו של מונח זה וכי אני מבין/ה אותו.

1.3. משמעותו של המונח "עבירה" – עבירה לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז-1987, ולעניין עסקאות לקבלת שירות כהגדרתו בסעיף 2 לחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011, גם עבירה על הוראות החיקוקים המנויות בתוספת השלישית לאותו חוק.

1.4. המציע הינו תאגיד הרשום בישראל. (סמן X במשבצת המתאימה):

☐ המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") למכרז תפעול מוקד השירות של רשות שוק ההון, מספר 3/2025.

☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

☐ המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	שם	תאריך

אישור עורך הדין

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

_____	_____	_____
חתימה וחותמת	מספר רישיון	תאריך

פרק ג' – פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה

מפרט שירותים

1. כללי

- 1.1. בפרק זה יוגדרו ויפורטו, בין היתר, השירות, שיטת העבודה, והדרישות הטכנולוגיות נשוא מכרז זה.
- 1.2. על הספק הזוכה לעמוד בכל הדרישות המקצועיות והמנהליות וכן בכל דרישה אחרת המפורטת במסמך זה וביתר מסמכי המכרז המשלימות את דרישות המזמין. השתתפות במכרז מהווה התחייבות מצד המציע על יכולתו ומחויבותו לעמוד בתנאים ובמטלות אלו.
- 1.3. הספק הזוכה מתחייב לספק את השירותים לפי התנאים המצוינים במפרט וביתר מסמכי המכרז, וזאת במשך כל תקופת ההתקשרות, מבלי לגרוע מאיכות השירות או מכל סייג אחר המופיע במסמכי המכרז.

2. הגדרות

- 2.1. **המזמין או הרשות** - רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון.
 - 2.2. **הפרויקט** - הפעלת מוקד מענה טלפוני ומענה תקשורת כתובה, מתן שירותי בק-אופיס וטיפול מקצועי בפניות הציבור עבור הרשות.
 - 2.3. **לקוח** - קהל הפונים למוקד הנזקקים לשירותי היחידות הרלוונטיות.
 - 2.4. **המוקד** - מוקד במיקור חוץ, נשוא מכרז זה, המתמקד במענה טלפוני ובק-אופיס בתחום פניות הציבור, סוכנים ויועצים, וכן בטיפול ראשוני בפניות.
 - 2.5. **ספק** - מפעיל מוקד מקצועי במיקור חוץ שייתן מענה מלא להפעלת המוקד עבור הרשות.
 - 2.6. **ממונט** - מערכת ניהול פניות הציבור של הרשות.
- 2.6.1. **השירותים הניתנים במוקד כיום**

2.6.1.1. **שירות מענה טלפוני** - כולל קבלת שיחות משני קהלי לקוחות:

א. הציבור הרחב, בעיקר בהיבטי מתן מידע על שאלות בנושאים כגון, הדרכה לגבי אופן הגשת פניית ציבור, סטטוס הטיפול בפניה שהוגשה, אישור על קבלת מסמך שנשלח, בקשה להפניית תשומת לב הרשות למקרים דחופים, הדרכה לגבי יישומי הרשות וכיו"ב.

ב. סוכני וסוכנויות ביטוח, משווקים ויועצים פנסיוניים ונותני שירותים פיננסיים, בנוגע לסוגיות מנהליות הקשורות לתחום הרישוי, כגון תנאי רישוי, מבחנים, קבלת רישיון, התמחות וכיו"ב.

2.6.1.2. **שירות בק-אופיס** - עוסק בניהול תיקי פניות הציבור במערכת הממוחשבת של הרשות (מערכת הממונט), וכולל קליטה וניתוב של פניות חדשות או ערעורים לפניות קיימות להמשך טיפול, קליטת קבצים לתיקים ועוד. השירות ניתן לפניות המגיעות מכל ערוצי הפניה הקיימים לרשות הציבור, הכוללים טפסים מקוונים המוגשים באתר הרשות או מערכת פניות הציבור, דואר אלקטרוני, פקס או דואר רגיל.

2.6.2. היקפי הפעילויות היום

2.6.2.1. להלן היקפי הפעילות החודשיים של המוקד לתקופה שבין ינואר 2023 ועד יוני

2024 לפי חודשים :

מס' פעולות בק-אופיס		מס' שיחות נכנסות					
פניות הציבור	פניות הציבור	סה"כ	אחר	פניות הציבור	פניות הציבור	פניות הציבור	
115	19,485	4,175		348	2,207	1,620	-
431	15,532	2,724		259	1,110	1,355	מר
455	14,705	2,432		262	888	1,282	
249	10,458	1,625		147	641	837	ל
567	17,968	2,599		252	995	1,352	
312	17,258	2,830		216	1,176	1,438	
265	17,833	2,819		242	1,048	1,529	
1,044	18,092	2,419		245	757	1,417	ט
452	16,886	1,782		193	632	957	בר
394	12,508	1,351		68	521	762	בר
495	13,064	2,696		76	1,295	1,325	ר
528	13,265	4,129		48	2,295	1,786	ר
443	15,150	3,586		13	1,744	1,829	-
267	16,064	2,764		9	1,244	1,511	מר
403	14,602	3,038		9	1,434	1,595	
369	13,679	2,649		10	1,375	1,264	ל
316	15,727	3,520		11	1,862	1,647	
245	10,963	2,979		5	1,461	1,513	
782	6,994	3,092		10	1,326	1,756	

הערה: עד לשנת 2023 ניתן שירות Back Office גם לסוכנים ויועצים, אך שירות זה הופסק בשנת 2024..

2.6.2.2. התפלגות שיחות נכנסות למוקד ב-% ע"פ ימות השבוע לתקופה שבין ינואר

2023 ועד יולי 2024

ראשון	שני	שלישי	רביעי	חמישי
23.48%	22.04%	20.37%	17.63%	16.49%

2.6.2.3. התפלגות שיחות נכנסות ב-% למוקד על פני שעות הפעילות לתקופה שבין ינואר

2023 ועד יולי 2024

שעה	אחוז
09:00-10:00	16.91%
10:00-11:00	16.31%
11:00-12:00	15.94%
12:00-13:00	15.40%
13:00-14:00	13.24%
14:00-15:00	11.85%
15:00-16:00	10.23%

2.6.2.4. התפלגות שיחות נכנסות ב-% למוקד לפי שפות לתקופה שבין ינואר 2023 ועד

יולי 2024

עברית	ערבית	רוסית
98.9%	0.9%	0.2%

2.6.2.5. משך שיחה ממוצע

זמן שיחה	ממוצע
3:46	

2.6.3. תקופת ההתקשרות עם הספק הנוכחי צפויה להסתיים בדצמבר 2025 או כאשר יוקם המוקד החדש, המוקדם מבניהם.

3. הפעילויות הנדרשות במוקד ויעדי השירות

3.1. עיקרי הדרישות מהספק הזוכה

3.1.1. הספק הזוכה יהיה אחראי להקמה, ניהול, תפעול שוטף ובקרה של מוקד השירות ללקוחות הרשות בתחום של פניות ציבור, סוכנים יועצים ונותני שירותים פיננסיים, וכן בכל תחום אחר הקשור בתפעול מוקד פניות ציבור לרשות ואגפיה.

3.1.2. בכלל זה, הספק הזוכה יהיה אחראי לגיוס ומיון כוח אדם, הכשרת נציגים חדשים והדרכות שוטפות, ניהול יום יומי, סיפוק והפעלת מערכות תומכות, ביצוע בקרה ומדידה, הבטחת יעילות, שיפור תהליכים, הטמעת תהליכי עבודה, והתאמות נוספות, במידה ויידרשו, לצורך הרחבת היקף הפעילות הקיימת או הוספת פעילויות – כל זאת בשיתוף עם הרשות.

3.1.3. הרשות רואה בספק מיקור החוץ גורם שותף למימוש יעדי המכרז ומטרות מחלקת פניות הציבור.

3.1.4. **תאריך היעד להפעלת המוקד - 90 יום מיום החתימה על חוזה ההתקשרות.**

3.1.5. העברת מתן השירותים מהספק הנוכחי לספק החדש, הזוכה במסגרת מכרז זה, תעשה בהתאם להנחיות הרשות.

3.2. המוקד יספק את השירותים הבאים:

3.2.1. **פעילות טלפונית ותקשורת כתובה** - מענה לפניות לקוחות למוקד בשיחות טלפון וערוצים דיגיטליים, וכן שיחות יוצאת ללקוחות לצורך השלמת הטיפול בפניותם או שיחה יזומה ללקוחות לפי הנחיית הרשות.

3.2.2. **פעילות תפעול בק אופיס (מערך אחורי)** – תמיכה תפעולית בקליטת הפניות במערכת הממוחשבת, עדכון התיקים, טיפול במסמכים בשלבים השונים וכיו"ב.

3.2.3. **פעילות רפרנטים מקצועיים בתחומי התוכן השונים** – מתן מענה ראשוני לפניות ציבור המגיעות מהמערך האחורי לפני ניתוב לגורמים המקצועיים הרלוונטיים ברשות (הכנת התיקים, השלמת מסמכים, השלמת בירורים שונים, הכנת תמצית טענות הפונה והגוף המוסדי), מעקב אחר סטטוס הטיפול בפניות וביצוע בדיקות ובקורות על תשובות החברות ונושאים נוספים בהתאם להנחיית הרשות.

פירוט הפעילויות העיקריות בכל שירות:

3.2.4. הנושאים והתמצית ליד כל תחום מוצגים על מנת להמחיש את תהליכי העבודה, אולם אינם בהכרח ממצים. העבודה תתבצע בהתאם לנהלי העבודה של הרשות ותחת פיקוחה ותעודכן מעת לעת.

3.2.5. פניות ציבור

מס"ד	תחום	נושא	תמצית
	מענה טלפוני / מענה תקשורת כתובה	הסבר לגבי הנושאים בהם מטפלת היחידה	בירור לגבי יכולת היחידה לסייע בנושא עליו מעוניין הלקוח להגיש תלונה- בחינת רלוונטיות.
		הגשת תלונה	הסבר לגבי אופן הגשת תלונה.
		סטאטוס תיק	כניסה לתיק הלקוח, בחינת שלב הטיפול ומתן מידע בנושא סטאטוס הטיפול.
		תמיכה טכנית	הדרכה לפונים בהגשת תלונה דרך האתר: בהיבטים של כניסה לאתר, פתיחת פנייה חדשה, מילוי פרטים, טעינת מסמכים, עדכון פרטים וכיו"ב. הדרכה לסוכני ביטוח כיצד להשיב לפניות שמוגשות כנגדם בהיבטים של כניסה לאתר, טעינת מסמכים, עדכון הפרטים וכיו"ב.
		אישור מסמכים	בדיקת קליטת פקס, פניה בדואר, פנייה דרך האתר, או מיילים במערכת ניהול המסמכים (מערכת פני"צ) ואישור הקבלה.
		מנוע לאתור חסכוניות ("הר הכסף") וכן מנוע לאיתור ביטוחים ("הר הביטוח")	מענה וסיוע טכני ללקוחות הגולשים באתר בנושאים שונים הרלוונטיים לתחום, לפי הנחיית הרשות.
		עדכון הגורמים הרלוונטיים על תיקים דחופים	עדכון הגורמים הרלוונטיים ברשות על תיקים בהם קיימת אינדיקציה לכך שמדובר בתיק שדורש טיפול דחוף (למשל עקב מצב רפואי או כלכלי קשה, פניות מגורמי לחץ, וכיו"ב).

מס"ד	תחום	נושא	תמצית
			האינדיקציות והגורם שנדרש לעדכן יוגדרו על ידי מחלקת פניות הציבור.
		הפעלת נוהל חירום	במקרה של אדם שמאיים בהתאבדות או מעשה קיצוני, עדכון הגורם הרלוונטי ברשות וסיוע לרשות בהפניה לגורמים המתאימים.
		מתן מענה לפניות בנושאים ספציפיים לפי הנחיות הרשות	כאשר הרשות מוציאה הנחיות או עורכת קמפיין לפרסום מידע שבעקבותיהם מגיעות פניות רבות בנושא למוקד הטלפוני, ניתנת הנחייה לנציגי השירות כיצד לענות על פניות צפויות בעניינים אלו.
	בק-אופיס התומך בניהול פניות ציבור (בק-אופיס)	ניהול תיקים במערכת הממוחשבת הפנימית לפי תהליך עבודה שיוגדר על ידי הרשות	קבלת פניות במגוון ערוצים (טפסים מקוונים, מערכת פניות הציבור באינטרנט, תיבת דוא"ל, פקס, דואר רגיל וכיו"ב, בדיקת תקינות המסמכים שנתקבלו וקליטתם במערכת הממוחשבת.
			פתיחת תיק, סיווג מסמכים וצירופם לתיק הלקוח.
			פתיחת תיקי השגה וערעור בהתאם לפניות שמתקבלות.
			קליטת מסמכים שמתקבלים מהגופים המוסדיים ועדכון קבצים מהכספות.
			הפקת מכתבים מהמערכת הממוחשבת לפונה או לגוף המוסדי.
		השלמת מידע ופרטים	דרישת השלמת פרטים על-ידי הפונה במידת הצורך באמצעות שיחות יוצאות או הפקת מכתבים.
		התייעצות עם גורמים ברשות	שליחת התייעצויות למחלקת פני"צ ומחלקות המוצר המקצועיות במידת הצורך.

מס"ד	תחום	נושא	תמצית
		הפניית התיקים לטיפול	ניתוב תיקים להמשך טיפול של הגורמים הרלוונטיים, כולל – הפקת מכתבים, שינוי שלבי טיפול בתיק, שליחת תיקים למטפלים וכיו"ב, בהתאם להנחיות הרשות.
	טיפול ראשוני בכל הפניות שמגיעות לטיפול מקצועי לאחר הליך מיצוי הליכים	בחינה מינהלית ראשונית של תיקים	קבלת כלל הפניות אשר סווגו על ידי מערך ה-הבק-אופיס כרלוונטיות למחלקה (בהתאם לתהליך העבודה שיוגדר על ידי הרשות), בדיקת נכונות הסיווג, ובדיקה שהתקבלו כלל המסמכים הנדרשים לטיפול בפנייה.
			הוצאת בירורים נוספים לגופים המוסדיים לצורך השלמת מסמכים, במידת הצורך.
		בחינה מקצועית ראשונית של תיקים	סיווג מורכבות התיק.
			הוצאת בירורים נוספים לגופים המוסדיים הקשורים לטיפול בתיק.
			הכנת תמצית התיק והעברה של כל החומר לגורם המקצועי לעיון ולהכנת מענה. טרם העברת התיק יש לוודא שכל החומר מוכן בתיק.
			סיוע למחלקות המוצר בהמשך הטיפול ככל שיידרש.
		מעקב ובקרה	מעקב שוטף אחר התקדמות הטיפול בתיקים מול מחלקות המוצר ברשות (וידוא טיפול, הצפת מקרים בהם הגיע מידע נוסף וניתן להמשיך טיפול).
			קיום שיחות ופגישות עבודה שוטפות עם הגורמים המקצועיים ברשות לדיון בסטטוס הטיפול בתיקים.
			הכנת דוחות בקרה תקופתיים לפי נושאים שונים על פי קריטריונים שיוגדרו (לפי צורך).

מס"ד	תחום	נושא	תמצית
			אחריות על ביצוע בקורות על התנהלות החברות (בדיקת תשובות הגופים המפוקחים בסיווגים מסוימים, בדיקה האם היה ממש בטענות של הפונה, בחינה האם הגוף המפוקח התנהל בהתאם להוראות החוק והאסדרה של הרשות ושינוי סווגים בהתאם וכיו"ב).
			הרחבת שירותי המוקד

3.2.6. סוכנים יועצים ונותני שירותים פיננסיים

מס"ד	תחום	נושא	תמצית
	מענה טלפוני	בחינות	בירור לגבי בחינות הסמכה לסוכני ביטוח-זכאות, רישום, זימון, תשלום וכיו"ב
			בירור לגבי זכאות לפטור
			תוצאות מבחנים
		ערעור	הסבר על אופן הגשת ערעור
			בירור לגבי קבלת מסמכים
			בירור לגבי תוצאות ערעור
		התמחות	מתן מידע כללי, מידע אישי בנושא תחילת / סיום התמחות
		רישיון	מתן מידע על התליית רישיון
			מידע בדבר אגרות
		תאגידים	מידע כללי
		תמיכה טכנית	תמיכה בפעילות באתר ושחזור סיסמא
		שיחות יזומות לסוכנים	שיחות יזומות לסוכנים במקרים שונים לפי דרישת מחלקת הרישוי
	בק-אופיס התומך בשירות לנותני שירותים פיננסיים	עדכון נתונים	עדכון נתונים במערכות הממוחשבות לפי דרישת המחלקה

3.3 מאפייני השירות במוקד

3.3.1 מענה בשפות

- 3.3.1.1 נדרש מענה טלפוני בזמן אמת בעברית.
- 3.3.1.2 כל נציגי המוקד יהיו בעלי שליטה מלאה בשפה העברית, כולל דוברי השפות הנוספות.
- 3.3.1.3 מענה בשפות ערבית ורוסית יינתן בזמן אמת, או לחילופין המוקד מחויב לחזור ללקוח עד 24 שעות מהשיחה.
- 3.3.1.4 הניתוב ב- IVR נדרש בעברית וערבית. יתכן בעתיד צורך להרחיב לשפות נוספות לפי דרישה של הרשות.

3.3.2 שעות הפעילות

- 3.3.2.1 מוקד השירות יהיה פעיל בין הימים א' - ה', בין השעות 08:00-16:00.
- 3.3.2.2 מענה טלפוני יינתן בין השעות 09:00-16:00.
- 3.3.2.3 ערבי חג וחוה"מ – נכון להיום המוקד סגור, אך אפשרות הפעלה שמורה למזמין.
- 3.3.2.4 הרשות שומרת את הזכות להרחיב את שעות הפעילות בהודעה מוקדמת של 30 ימים.

3.4 יעדי השירות

- 3.4.1 היעדים המפורטים להלן הם בסיס למדידה ובקרה של השירות הניתן בפועל על ידי הספק הזוכה, והשוואתו לשירות לו התחייב, ומתייחסים לפעילויות המוקד השונות.
- 3.4.2 המזמין יבצע מעקב ובקרה אחר עמידת הספק הזוכה בכל היעדים שהוגדרו.
- 3.4.3 במידה והספק הזוכה יעמוד מעבר למצופה ביעדים או לא יעמוד ביעדים להם התחייב, תפעיל הרשות מנגנון פרס/קנס, בהתאמה, כמפורט בנספח התמורה.
- 3.4.4 טבלת היעדים המפורטת מהווה את סל היעדים לתחילת ההתקשרות, כאשר:
 - 3.4.4.1 מדידת היעדים תחל מדי יום תחילת פעילות המוקד.
 - 3.4.4.2 מנגנון הפרס/קנס בהתאם לעמידה ביעדים יוחל לאחר שלושה חודשי פעילות ראשונים של פעילות הגורם הרלוונטי במוקד, קרי בתום תקופת ההתייבבות.
 - 3.4.4.3 במהלך תקופת ההתקשרות שמורה לרשות הזכות להוסיף או לגרוע יעדים מטבלה זו. אחת לשלושה חודשים יבחנו הביצועים, ובהתאם לכך יוחלט האם ואילו שינויים לבצע במדדים או ביעדים. במידה ויוחלט על שינוי, תינתן לספק התראה של 30 ימים ממועד שינוי היעד.

3.4.5. יעדי שירות מרכזיים למענה טלפוני, מענה תקשורת כתובה ובק-אופיס :

מס"ד	פרמטר	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
מענה טלפוני – יעדים כמותיים				
1	רמת שירות – זמני מענה טלפוני	80% ומעלה	יומי	שיחות שנענו תוך 60 שניות מתוך סך השיחות הנענות. יימדד ברמת סקיל ועל כן יש לעמוד ברמת השירות בכלל הפעילויות.
2	אחוז נטישה	עד 5%	יומי	כמות שיחות שננטשו לחלק לכמות שיחות נכנסות בתקופה הנמדדת אחרי ההודעה בנתב
3	אחוז תעסוקה	75% ומעלה	יומי	(זמן בשיחות נכנסות + יוצאות (חיצוניות) + זמן ניירת ACW) לחלק לזמן ב-LGIN.
תקשורת כתובה – יעדים כמותיים				
4	רמת שירות - זמני מענה תקשורת כתובה	80% ומעלה	יומי	שיחות (ווטסאפ, צ'אט וכיו"ב בהתאם לערוצים שיופעלו על ידי הרשות) שנענו תוך 4 דקות מתוך סך השיחות שנענו. זמן המענה יחושב כזמן מקבלת ההודעה ועד לזמן התגובה האנושית הראשון של הנציג, בהתאם לנרשם במערכת התקשורת הכתובה.
5	אחוז של פניות צ'אט/ווטסאפ/ ערוצים נוספים על פי החלטת הרשות – שננטשו או לא נענו	עד 5%	יומי	כמות שיחות צ'אט/ווטסאפ שננטשו לחלק לכמות שיחות נכנסות בתקופה הנמדדת
6	רמת שירות – זמני טיפול בפניות מייל	90% מהפניות שהתקבלו מטופלות תוך 24 שעות וה-10%		משך הזמן מרגע כניסת פניית המייל ועד למענה מקצועי ללקוח וסגירת הפנייה

		הנותרים תוך 48 שעות		
בק-אופיס – יעדים כמותיים				
7	רמת שירות לפניות בק-אופיס	95% לסיום טיפול תוך 24 שעות	חודשי	מספר הפניות שטופלו תוך 48 שעות מתוך סך הפניות שהתקבלו בחודש
יעדי איכות				
8	מקצועיות- מבחן ידע	80% בציון הגבוה מ- 85	חודשי	מספר הנציגים שקיבלו ציון הגבוה מ- 85 מתוך מספר נציגים שבוצעו להם מבחן
9	מקצועיות- הקשבות	80% בציון הגבוה מ- 85	חודשי	מספר הנציגים הטלפוניים/תקשורת כתובה שקיבלו ציון הגבוה מ-85 או מספר נציגים שבוצעו להם הקשבות
10	מקצועיות- סקר שביעות רצון	80% ציון גבוה לפי הסקאלה שתקבע	חודשי	מספר השיחות בהן ציון שביעות הרצון משירות הנציגים הטלפוניים/תקשורת כתובה בשיחה הוא גבוה בסקאלה של 1-5, מתוך השיחות שנדגמו
9	מקצועיות- לקוח סמוי	ציון ממוצע של 85 ומעלה (מתוך 100)	יקבע בעת ההקמה	סקר לקוח סמוי מטעם הרשות אחת לתקופה
10	טעויות בפעילות בק אופיס	לא התגלו יותר מ- 3 טעויות כפול מספר העובדים במערך התפעול האחורי, על פני תקופה של חודש.	חודשי	מספר הטעויות שזוהו על ידי המזמין במהלך חודש עבודה.

3.4.6. יעדי שירות מרכזיים של הרפונטים המקצועיים

מס"ד	פרמטר	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
יעדים כמותיים				
הפרמטרים והיעדים המדויקים בהם ייקבעו במהלך תקופת ההקמה				
יעדי איכות				
1	מקצועיות- מבחן ידע	100% בציון הגבוה מ- 85	חודשי	מספר הנציגים שקיבלו ציון הגבוה מ-85 / מספר נציגים שבוצעו להם מבחן
2	מקצועיות- הערכה אישית	100% בציון הגבוה מ- 85	רבעוני	מספר הנציגים שקיבלו ציון משוקלל הגבוה מ-85 בשאלון משוב שימולא על ידי מחלקת פניות הציבור והיחידה המקצועית הרלוונטית.
3	רמת שירות – זמני טיפול			יקבע יעד של מספר תיקים שמועברים למחלקה המקצועית ביום עבודה ע"י נציג, היעד יקבע במהלך תקופת ההקמה ולא יפחת מ-5 תיקים ביום עבודה

3.4.7. מדידת היעדים:

3.4.7.1. הספק הזוכה יעביר לרשות דוח יומי (כל יום עד השעה 11:00), דוח חודשי (עד ה-5 לכל חודש), דוח רבעוני ודוח שנתי, שיכילו נתונים לגבי כל אחד מהפרמטרים.

3.4.7.2. נתונים נבחרים יוצגו גם בדאשבורד מקוון שיהיה נגיש לכלל הגורמים שיוגדרו ברשות. הדאשבורד יתעדכן באופן רציף במהלך היום, ויצג בכל רגע נתון את תמונת המצב העדכנית ביותר של פעילות המוקד. הדאשבורד יסופק על ידי הספק הזוכה, ויאופיין במשותף על ידו ועל ידי הרשות בתקופת ההקמה.

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

3.4.7.4. אחת לחודש תיערך פגישה פרונטלית בנוכחות מנהל הפרויקט מטעם הספק הזוכה ומחלקת פניות הציבור ברשות בה יוצגו נתונים ותובנות והצעות לשיפור וייעול במידת הצורך.

3.4.7.5. לצורך מענה מיידי לאירועים הדורשים התייחסות מהירה ואינם יכולים לחכות לישיבות הקבועות, יכונסו ישיבות לטיפול ספציפי עם גורמים הרלוונטיים לטיפול וקידום הנושא.

4. הון אנושי

4.1. מבנה ארגוני נדרש

4.1.1. מוקד השירות יכלול את הפונקציות הבאות :

- א. מנהל פרויקט - 1
 - ב. מנהל תהליך ההקמה - 1
 - ג. מנהל מוקד – 1
 - ד. נציגי שירות טלפוני + תקשורת כתובה - 5
 - ה. נציגי שירות בק-אופיס - 7
 - ו. ראש צוות - 1
 - ז. אחראי משמרת - 1
 - ח. מדריך ומנהל ידע - 1
 - ט. רפרנטים מקצועיים - 5
 - י. במידה והיקף הפעילות יגדל (מעל 17 במצבת העובדים) יתווסף למבנה הארגוני גם תפקיד נציג בכיר.
- 4.1.2. יודגש בזאת כי פרט למנהל הפרויקט, כלל בעלי התפקידים המתוארים במבנה לעיל, הנם בלעדיים וייעודיים למוקד הנדון.

4.2. תיאור התפקידים ודרישות מינימום

תפקיד	מנהל פרויקט
נושא	פירוט
כפיפות	איש קשר יחיד מולו תפעל מחלקת פניות הציבור (Single Point Of Contact) לאורך תקופת ההקמה וכל תקופת ההתקשרות, אשר יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל הספק הזוכה
תכולת תפקיד	• ליווי הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות. • ניהול ישיר של מנהל המוקד. • ניהול ישיר של מנהל ההקמה מטעמו, אשר יהיה אחראי על כלל המשימות בתקופת ההקמה. • אחריות ישירה על עמידה ושיפור של מדדי השירות. • שיפור ופיתוח תהליכים קיימים ואחריות על הטמעתם במוקד. • ליווי הטמעת תהליכים חדשים ואחריות על הטמעתם במוקד.
דרישות תפקיד	• השכלה אקדמאית. • ניסיון מוכח בניהול פרויקטים של מוקדי שירות טלפוניים בהיקף מינימאלי של 30 עמדות. • היכרות מעמיקה עם ממשקי העבודה הנדרשים להקמה ולניהול הפרויקט, וניסיון בתיאום ביניהם ובעבודה לפי גאנט זמנים. • שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד. • שליטה בתוכנות OFFICE. • ניסיון בכתיבת תוכניות עבודה.

תפקיד	מנהל תהליך ההקמה
נושא	פירוט
כפיפות	ילווה את שלב ההקמה ואת שלב ההתייצבות עד לאישור הרשות וידווח למנהל הפרויקט מטעם הספק הזוכה
תכולת תפקיד	- ריכוז, פיקוח וניהול תהליכי ההקמה, תוך שילוב הגורמים הרלוונטיים המתאימים ביותר לכל נושא - כתיבת תוכנית עבודה להקמה ויישומה, תוך עמידה בלוחות זמנים, ניהול ממשק שוטף עם גורמים רלוונטיים, ומציאת פתרונות לבעיות בתהליך - מעקב אחר ביצוע הגיוס והכשרת העובדים, הקמת מערכות טכנולוגיות, הקמת האתר הפיזי, וביצוע שאר דרישות המכרז והתחייבויות הספק הזוכה. - במהלך תקופת ההתייצבות, וידוא שהמוקד עובד בשלמותו בהתאם לדרישות המכרז וביצוע פעולות הנדרשות להפעלה תקינה של הפעילות.
תקן נדרש	תקן יחיד בהיקף של 100% משרה לתקופת ההקמה וההתייצבות
דרישות תפקיד	- השכלה אקדמאית. - ניסיון כמנהל תהליך ההקמה בלפחות מוקד טלפוני אחד במיקור חוץ בהיקף מינימאלי של 30 עמדות - היכרות מעמיקה עם ממשקי העבודה הנדרשים להקמת הפרויקט, וניסיון בתיאום ביניהם ובעבודה לפי גאנט זמנים. - ניסיון באפיון המערכות הטכנולוגיות במוקד. - שליטה בתוכנות OFFICE. - ניסיון בכתיבת תוכניות עבודה

תפקיד	מנהל מוקד
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל הפרויקט
תכולת תפקיד	- ניהול ישיר של כלל העובדים במוקד, כולל הנציגים והפרנטים המקצועיים, האחמ"ש, מנהל הידע, המדריך ומנהל הצוות. - הובלת הפעילות לעמידה ושיפור של מדדי השירות, ואחריות על שביעות רצון הפונים למוקד. - מענה לשיחות מנהל. - אחריות ישירה להטמעת נהלי עבודה במוקד. - שיפור תהליכים וביצועים מתמיד של המוקד והובלתו לעמידה ביעדי הזמינות והאיכות. - ניהול הממשק השוטף עם הרשות. - הכנת והפצת מצגות תקופתיות ודוחות תקופתיים (יומיים/חודשיים/רבעוניים), ניתוח ביצועי המוקד והצגת תובנות למחלקת פניות הציבור.
תקן נדרש	מנהל המוקד יהיה בהיקף של 100% משרה ויהיה בלעדי לפעילות המוקד.
דרישות תפקיד	- השכלה אקדמאית. - ניסיון מוכח של מינימום שנתיים בניהול מערכי שירות בהיקף מינימאלי של 30 עמדות פעילות, כולל במהלך השנה האחרונה. - ניסיון ניהולי של צוותי בק-אופיס. - בעל מקצועיות גבוהה בהתאם לבדיקת הסמכה שתאושר ע"י הרשות. - שליטה במערכות טכנולוגיות המופעלות במוקדים: IVR, תקשורת כתובה, CRM, וכו'. - שליטה בתוכנות OFFICE, כולל ידע בניית דו"חות באקסל.

תפקיד	נציג שירות טלפוני / תקשורת כתובה
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל המוקד
תכולת תפקיד	- מתן מענה ראשוני לפניות לקוחות ו/או סוכנים יועצים ונותני שירותים פיננסיים בערוצים השונים – שיחות טלפוניות ו/או פניות כתובות במערכת לניהול תקשורת כתובה (בערוצים כמו צ'אט, ווטסאפ וכד' בהתאם לערוצים שתחליט עליהם הרשות) - ייצוג הרשות בפני לקוחותיה. - מתן שירות איכותי ומקצועי. - יישום נהלי העבודה המוגדרים במוקד. - עמידה ביעדי זמינות ואיכות. - סגירת מעגל טיפול בפניות המגיעות למוקד בכל ערוץ קשר.
תקן נדרש	- בהתאם לעומסים ולצרכי המוקד - ההערכה היא כי לצורך עמידה ביעדי הפעילות, יידרשו כ- 5 נציגים אשר יתנו מענה טלפוני / תקשורת כתובה (הפרדה בין הפעילויות תתבצע בהתאם להיקפי הפניות בתקשורת כתובה). ייתכן שיידרשו תקנים חדשים בהתאם להיקף הפעילות של הרשות, בהתאם לתנאי הצעת המחיר. - העובדים במוקד יהיו ייעודיים לטובת פעילות הרשות.
דרישות תפקיד	- מעל גיל 18. - בעלי תעודת בגרות מלאה לפחות. - יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות. - תודעת שירות גבוהה - יכולת תפעול מערכות מחשב. - בעלי שליטה מלאה בשפה העברית (גם בקרב דוברי שפות) - כושר ביטוי גבוה בעל פה.

תפקיד	נציג שירות בק-אופיס
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל המוקד
תכולת תפקיד	- אחריות לקליטת פניות הציבור ומסמכים במערכות הרשות וניתוב להמשך טיפול - מתן שירות איכותי ומקצועי. - יישום נהלי העבודה המוגדרים במוקד. - עמידה ביעדים ואיכות. - סגירת מעגל טיפול בפניות המגיעות למוקד בכל ערוץ קשר.
תקן נדרש	- בהתאם לעומסים ולצרכי המוקד - ההערכה היא שבשלב הראשון, לצורך עמידה ביעדי הפעילות, יידרשו כ- 7 נציגים אשר יתנו מענה בק-אופיס - העובדים במוקד יהיו ייעודיים לטובת פעילות רשות שוק ההון.
דרישות תפקיד	- מעל גיל 18. - בעלי תעודת בגרות מלאה לפחות. - יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקדי שירות. - יכולת תפעול מערכות מחשב. - בעלי שליטה מלאה בכתב בשפה העברית (גם בקרב דוברי שפות) - כושר ביטוי גבוה בכתב.

תפקיד	ראש צוות
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל המוקד
תכולת תפקיד	- ניהול אישי של נציגי השירות - תמיכה מקצועית לנציגים ואחריות על רמת המקצועיות שלהם - מענה לשיחות מנהל - אחריות על ביצועי הצוות ועמידה ביעדי המוקד - ביצוע שגרות ניהול, בהן חניכות, ישיבות צוות, משוברים, מבדקי ידע, הדרכות, בקורות שוטפות וכו'
תקן נדרש	- נדרש ראש צוות אחד (100% משרה) - יידרש ראש צוות נוסף במידה וגודל המוקד יהיה גבוה מ- 17 נציגים במשמרת וע"פ החלטת הרשות - ראש הצוות יהיה בהיקף של 100% משרה ויהיה בלעדי לפעילות המוקד.
דרישות תפקיד	- בעלי תעודת בגרות מלאה.. - תואר ראשון - חובה. - ניסיון של לפחות שנה בניהול צוות עובדים במוקד שירות - שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד - יכולת תפעול מערכות מחשב ושליטה בתוכנת OFFICE. - שליטה מלאה בכתב ובע"פ בשפה העברית.

תפקיד	מדריך ומנהל ידע
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל הדרכה של הספק הזוכה
תכולת תפקיד	• אחריות לפיתוח מערכי הדרכה והתאמתם לדרישות הרשות. • תכנון תכנית כוללת להדרכה, הכשרה והדרכות ריענון. • תמיכה בעת הטמעת תהליכי עבודה חדשים בתקופת ההקמה וההתייצבות ולאורך כלל תקופת ההתקשרות. • ביצוע הדרכות לעובדים חדשים, והעברת השתלמויות ושיעורים לכלל בעלי התפקידים במוקד. • ביצוע מבחני ידע תקופתיים לנציגי השירות. • הזנת ועדכון תכנים למערכת ניהול הידע בשיתוף עם הרשות. • הכנת תכנים מקצועיים מותאמים לשירות טלפוני ודיגיטלי בשיתוף עם הרשות. • ניסוח תבניות טקסט למענה בערוצי התקשורת הכתובה וכתובת תסריטי שיחה בשיתוף עם הרשות. • הפקת דוחות שימוש, ניהול המשוב לגבי שימוש והתאמת תכנים לשיפור שימוש במערכת ניהול ידע ומערכת ניהול תקשורת כתובה.
תקן נדרש	נדרש מדריך ומנהל ידע אחד (100% משרה)
דרישות תפקיד	• בעלי תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון. • ניסיון בפיתוח מערכי הדרכה בנושא שירות, ובבניית קורסים לתפקידים שונים במוקדים. • ניסיון מוכח בהדרכה. • שליטה בכלי הדרכה, לומדות, תוכנות OFFICE. • היכרות עם מערכות טכנולוגיות של מוקדים. • שליטה ביישומי OFFICE והכרות עם תוכנות מקצועיות. • יכולת התנסחות גבוהה בכתב

תפקיד	אחראי משמרת
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל המוקד
תכולת תפקיד	- ניהול תפעולי של המשמרת, מעקב שוטף אחר התנהלות המשמרת, פתיחה וסגירת משמרת. - אחריות על ניהול הזמינות. - אחריות על איתור כשלים ותקלות המשפיעים על תפקוד המוקד, וניהול אירועים חריגים. - ניהול המשמעת במוקד. - ניהול משאבי כ"א במשמרת תוך הקפדה על יעילות וזמינות אופטימאלית, וביצוע שינויים שוטפים בסידור העבודה.
תקן נדרש	- נדרש לפחות אחמ"ש אחד בהיקף של 100% משרה - במידה וגודל המוקד יהיה גבוה מ- 50 נציגים, יידרש אחמ"ש נוסף. - אחראי המשמרת יהיה בלעדי לפעילות המוקד של רשות שוק ההון.
דרישות תפקיד	- תעודת בגרות מלאה. - ניסיון מוכח של שנה לפחות בניהול משמרת במוקד שירות או מוקד מכירות. - שליטה במערכות טכנולוגיות במוקד. - שליטה בתוכנות OFFICE

תפקיד	רפרנט מקצועי
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל המוקד
תכולת תפקיד	- אחריות על קבלת פניות הציבור ממערך הבק-אופיס והכנתן להעברה למחלקות המקצועיות - בדיקת שלמותן וביצוע בירורים והשלמות במידת הצורך. - מיון, סיווג ותיעדוף הפניות. - הכנת תמציות תיקים לפניות הכוללות את טענות הפונה ואת טענות החברה. - העברת פניות להמשך טיפול במחלקות המוצר ברשות. - ביצוע מעקב ובקרה על התקדמות הטיפול בתיקים, עבודה מול גורמים פנימיים ברשות לקידום עמידת הרשות ביעדי סגירת התיקים. - אחריות על ביצוע בקרות על תשובות החברות. - מתן מענה איכותי ומקצועי למחלקות על פי צורך. - העבודה תבוצע לפי הנחיה מקצועית של מחלקת פניות הציבור. - ייתכן כי בעתיד יתווספו עוד פעילויות לתפקיד זה, כגון הכנת טיוטות מענה לפונים.
תקן נדרש	- הרפרנט יהיה בהיקף של 100% משרה ויהיה בלעדי לפעילות המוקד. - מוערך שיהיה צורך בכ- 5 משרות של רפרנטים ייעודיים. ייתכן כי יהיה צורך בעוד רפרנטים בהתאם להיקף הפעילות.
דרישות תפקיד	- השכלה אקדמאית. השכלה משפטית – יתרון. - ניסיון בעבודה במחלקות פניות הציבור ו/או ניסיון בעבודה בחברות ביטוח או סוכנויות ביטוח (במערך תפעול, תביעות וכד') ו/או ניסיון בתחום הביקורת – יתרון. - יכולות גבוהות ב: מיקוד ואבחנה בין עיקר וטפל, כושר ביטוי ויכולת התנסחות בכתב ובעל פה, הנעת גורמים לפעולה. - יכולת תפעול מערכות מחשב ושליטה בתוכנת OFFICE. - בעלי שליטה מלאה בכתב ובע"פ בשפה העברית.

תפקיד	נציג בכיר
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל המוקד
תכולת תפקיד	- מתן מענה מקצועי לנציגים, לרבות מענה לשאלות מקצועיות של הנציגים במהלך המשמרת וליווי מקצועי של קליטת נציגים חדשים וחניכה לצורך השתלבות מיטבית בפעילות המוקד. - טיפול במקרים מורכבים - מענה לשיחות מנהל בהיעדרו של מנהל המוקד
תקן נדרש	- תפקיד זה יאויש במידה וגודל המוקד יהיה גבוה מ- 17 נציגים במשמרת וע"פ החלטת הרשות - הנציג הבכיר יהיה בהיקף של 100% משרה ויהיה בלעדי לפעילות המוקד.
דרישות תפקיד	- מעל גיל 18. - בעלי תעודת בגרות מלאה. - ניסיון של 6 חודשים ומעלה כנציג מוקד שירות. בעל מקצועיות גבוהה בהתאם לבדיקת הסמכה שתאושר ע"י הרשות. - יתרון לבעלי ניסיון כנציג בכיר/ אחראי במוקדי שירות. - יכולת תפעול מערכות מחשב. - בעלי שליטה מלאה בכתב ובע"פ בשפה העברית. - כושר ביטוי גבוה בכתב ובעל פה.

4.3. פונקציות מטה תומכות

4.3.1. נוסף על בעלי התפקידים המפורטים בסעיף 5.2, יידרש הספק הזוכה לתמיכה בבעלי התפקידים ובפעילות באמצעות גורמי מטה ומערכות מידע ככל שנדרש ובתוך כך:

4.3.1.1. **משאבי אנוש** – לטובת מיון וגיוס עובדים בתקופת ההקמה ובמהלך תקופת ההתקשרות, וסיוע במהלכים לשימור עובדים.

4.3.1.2. **מערכות מידע** – נדרש כי לספק יהיו בעלי תפקידים ממערכות מידע לטובת ההקמה ולמהלך תקופת ההתקשרות לטובת פיתוח ממשקים, תמיכה טכנית במערכות שבאחריות הספק הזוכה ופיתוחים שונים, ככל שידרשו.

4.4. תהליך המיון והגיוס

- 4.4.1. עם חתימת הספק הזוכה על הסכם ההתקשרות, יחל תהליך גיוס ומיון ההון האנושי הנדרש להקמת המוקד.
- 4.4.2. גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס (כולל מרכזי הערכה) יבוצע על ידי הספק הזוכה ועל חשבונו, בהתאם לדרישות התפקיד המפורטות, ובמטרה לאתר עבור פעילות המוקד את כוח האדם הטוב והמקצועי ביותר.
- 4.4.3. תהליך הגיוס יכלול, בין היתר, הגדרת פרופיל למשרה, פרסום, ראיון טלפוני, ובחינת התאמה לתפקידים הרלוונטיים, תוך שימוש במקרה הצורך במערכות טכנולוגיות מגוונות.
- 4.4.4. הספק הזוכה רשאי לבחור האם להשתמש במכוני מיון חיצוניים או לבצע את תהליכי המיון באמצעים הקיימים ברשותו. בכל החלטה של הספק הזוכה, הרשות לא תישא בעלויות.
- 4.4.5. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לקחת חלק בתהליכי המיון והגיוס:
- 4.4.5.1. השתתפות כמשקיפה במרכזי הערכה של נציגי השירות
- 4.4.5.2. השתתפות כמשקיפה בתהליכי הגיוס של מנהל מוקד ואישור המועמד הנבחר.
- 4.4.5.3. השתתפות כמשקיפה בתהליכי הגיוס של ראש צוות ואחמ"ש.
- 4.4.5.4. השתתפות והמלצה על מועמדים לתפקיד הרפרנטים אשר עברו את תהליכי הסינון והמיון של הספק הזוכה.
- 4.4.5.5. הרשות רשאית להמליץ לזוכה בנוגע לקבלת מועמדתו של: מנהל מוקד, ראש צוות, אחמ"ש, נציג ורפרנט למוקד.
- 4.4.5.6. הרשות רשאית להמליץ לזוכה על פסילת התמודדות מועמד שמבחינתה אינו עומד בתנאים הנדרשים.
- 4.4.6. הספק הזוכה יהיה אחראי, בכל עת, על שמירת מצבת כוח האדם בהיקף הנדרש לשם עמידה ביעדי השירות שיוגדרו על ידי הרשות.
- 4.4.7. הרשות רשאית להחליט על החלפתו של עובד כלשהו בכפוף לנימוק. על הספק הזוכה לאתר ממלא מקום על פי הפירוט הבא:
- 4.4.7.1. עבור מנהל פרויקט לפעילות השוטפת, מנהל מוקד, מדריך, מנהל ידע, יש לספק מחליף תוך 30 יום קלנדריים, מיום ההחלטה על ביצוע ההחלפה.
- 4.4.7.2. עבור נציגי שירות, נציגים בכירים, אחמ"ש, מנהלי משמרת, ראשי צוותים: יש לספק מחליף תוך 7 ימי עבודה.
- 4.4.7.3. עבור ראשי צוותים ופרנטים מקצועיים: יש לספק מחליף תוך 14 ימי עבודה.

4.4.7.4. החלפת מנהל פרויקט ההקמה במידה וידרש, תבוצע בתוך 7 ימי עבודה ובכפוף לאישור הרשות למועמד.

4.4.7.5. באחריות הספק הזוכה לדאוג לתפקוד שוטף של המוקד, גם במקרה של החלפת עובד המשתייך לתפקידי מטה.

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

4.5. קליטת עובדים למוקד

4.5.1. כל עובד שיועסק במוקד יידרש לחתום על מספר טפסים: שמירה על סודיות, אבטחת מידע, מרשם פלילי, שאלון אישי לצורכי התאמה ביטחונית וטפסים נלווים לבחינת ההתאמה הביטחונית בהתאם להנחיות מחלקת בטחון ועוד. נוסף על כך, ייתכן ויידרש לעבור לומדות קצרות של הרשות בתחום ביטחון וסייבר, אבטחת מידע וכדומה.

4.5.2. בעת קליטה במוקד יידרש הספק הזוכה למלא טופס קליטת עובד לצורך הגדרת הרשאות למערכות המזמין ולהנפקת כרטיס חכם.

4.6. מערך הדרכה והשבחה שוטפת

4.6.1. כללי

4.6.1.1. באחריות הספק הזוכה לבנות ולתכנן קורס הכשרה בשיתוף עם מחלקת פניות הציבור ברשות ולהעביר אותו למועמדים, לרבות ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תוכניות ההדרכה מכל הגורמים הלוקחים חלק בהדרכה.

4.6.1.2. באחריות הספק הזוכה לקיים קורסי הכשרה בניהולו, בהתאם לצורך ועפ"י דרישת הרשות, אשר יהיו חלק בלתי נפרד מההקמה ומהפעילות השוטפת.

4.6.1.3. נוסף לקורסי ההכשרה, הספק הזוכה יבצע באופן שוטף וסדיר פעילויות הדרכה שוטפות שמטרתן להעמיק את הידע של עובדי המוקד ולהביא למצוינות מקצועית.

4.6.1.4. הספק הזוכה יבצע לפחות אחת לרבעון הדרכה לנציגי השירות הטלפוני בנושא שירות והתמודדות עם התנגדויות.

4.6.1.5. ההדרכות תבוצענה במתקני הספק הזוכה ויכללו אמצעי הדרכה כגון מערכת לומדות (LMS), חוברות לימוד ומצגות שיוכנו ע"י הספק הזוכה ועל חשבוננו.

4.6.1.6. ההדרכות יכללו חלק גנרי שיהיה רלוונטי לכלל סוגי הפעילויות והתחומים, וחלק ייחודי עפ"י התפקיד הרלוונטי ותחומי הפעילות.

4.6.1.7. בהדרכות שיתקיימו ישולבו נציגי הרשות או גורמים מטעמה, בהתאם לדרישת הרשות.

4.6.1.8. הספק הזוכה יהיה אמון על איסוף, עיבוד, כתיבה והטמעת מידע במערכת ניהול הידע לפני תחילת העברת קורסי ההכשרה, על מנת שיהיה ניתן לעשות בה שימוש במהלך ההכשרה. כלל התוכן יקבל את אישור הרשות טרם הטמעתו.

4.6.1.9. הרשות תעמיד לטובת כתיבת מערכי ההדרכה וניהול הידע, את כלל המידע הדרוש.

4.6.1.10. כלל חומרי ההדרכה ומאגרי המידע יהיו בבעלותה הבלעדית של הרשות. הרשות תהא רשאית בכל עת לדרוש את חומרי ההדרכה ומאגרי המידע ולקבלם ללא תנאי מהספק.

4.6.2. הכשרת צוות ההקמה

4.6.2.1. הדרכה ראשונית בתחומי התוכן המקצועיים תועבר לצוות ההקמה ולגורמי מפתח מטעם הספק על ידי נציגי הרשות בשלב ההקמה.

4.6.2.2. לשלב זה ידרשו בעלי התפקידים הבאים: מנהל ההקמה, מנהל מוקד, ראש צוות, מדריך ומנהל ידע.

4.6.2.3. ההדרכה תתבצע במתקני הרשות ותסתיים לפחות שבועיים לפני תחילת ההדרכות לנציגים, משך ההדרכה מוערך בכ-150 שעות.

4.6.3. הכשרת נציגים

4.6.3.1. בהתאם לתכנים שיועברו לצוות ההקמה ואנשי המפתח, יבנה הספק הזוכה את קורס ההכשרה לנציגי המוקד, אשר נדרש לתת מענה לכלל הפעילויות.

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

4.6.3.3. מינימום משך קורס ההכשרה לנציג שרות – 10 ימים (8 שעות ביום), לכל אחת מהפעילויות.

4.6.3.4. במהלך תקופת ההתקשרות זכאי המזמין להאריך את תקופת ההכשרה לנציג חדש עד ל-15 ימים.

4.6.3.5. קורס ההכשרה יכלול תכנים מקצועיים, מידע על השירותים הניתנים, סדנת שירות, כלים להתמודדות עם מצבי לחץ, הדרכה טכנולוגית על מערכות המוקד, סימולציות ועוד.

4.6.3.6. במהלך קורס ההכשרה יערכו בנוסף לידע התיאורטי תרגולים מעשיים בכיתת לימוד באמצעות סביבות טסט, וכן מבחני ידע למועמדים, על בסיסם רשאי הלקוח לוותר על שירותיהם.

4.6.3.7. כחלק מתקופת ההכשרה הנציגים החדשים יקבלו חניכה אישית במוקד ע"י נציגים ותיקים שהוכשרו לכך (ו/או הנציג הבכיר).

4.6.3.8. בסיום החניכה האישית יועבר מבחן מסכם מטעם הרשות. ציון עובר- 80 נקודות.

4.6.4. הכשרת רפרנטים בתחומי התוכן

4.6.4.1. באחריות הספק הזוכה לבנות ולתכנן קורס הכשרה ייעודי לרפרנטים המקצועיים ולהעביר אותו למועמדים.

4.6.4.2. הקורס יתבסס על הקורס של נציגי השירות, אך יבוצעו בו התאמות.

4.6.4.3. קורסי ההכשרה וההכשרה השוטפת של הרפרנטים יכללו מרכיב מקצועי משמעותי יותר שיוכל על ידי מחלקת פניות הציבור ומחלקות המוצר של הרשות, תוך תיאום ועבודה משותפת על גיבוש מתווה ההדרכה.

4.6.5. השבחה שוטפת

4.6.5.1. הספק הזוכה יבצע פעילויות בקרה וחניכה לשיפור רמת השירות והדרכות מקצועיות שוטפות בהתאם לפערי ידע והנחיות חדשות. במסגרת פעילויות אלו תינתן התייחסות להיבטים כגון שירותיות, בקיאות ומקצועיות, בקיאות במערכות מחשב וכדומה. להלן מספר פעילויות ההדרכה והבקרה שעל הספק הזוכה לבצע (תדירות הביצוע המצוינת מתייחסת לתדירות מינימאלית לביצוע):

א. **תדריכים יומיים** – התדריכים יועברו בתחילת כל משמרת וירכזו נושאים ונהלים חדשים וחידוד נהלים קיימים. התדריכים יועברו בעזרת מצגות או טפסים מובנים. התדריכים ייכתבו ע"י הספק הזוכה ברמה היומית. לרשות הזכות לעדכון חומרי ההדרכה והזכות לבקר את תדריכי המוקד באופן שוטף.

ב. **הדרכות (חודשיות)** – לצורך העברת מידע בנושאים חדשים, כניסת תוכנות חדשות ולריענון נושאים שוטפים. במידת הצורך גורמים מהרשות ייקחו חלק בהדרכות. להדרכות אלו יוקצו עד כארבע שעות ברבעון עבור כל נציג.

ג. **קורסי העשרה (חצי שנתי)** – ביצוע קורסי העשרה כגון, סדנאות שירות, מתן כלים להתמודדות עם התנגדויות, פיתוח מיומנויות שיחה ועוד.

ד. **מבחני ידע (חודשיים)** – אחת לחודש יבצע הספק הזוכה מבחני ידע לנציגי השירות. המבחנים החודשיים יועברו לתיקוף ולאישור נציגי מחלקת פניות ציבור ברשות. הנציגים יקבלו ציונים על המבחנים. הספק הזוכה יבצע הפקת לקחים ופעולות לשיפור עפ"י תוצאות המבחנים. תוצאות המבחנים יועברו לנציג מחלקת פניות ציבור ברשות.

ה. **הקשבות ומשובים (חודשיות)** – ביצוע הקשבות לכל נציג, ומתן משוב וציון על רמת השירות והמקצועיות. מינימום 2 משובים לנציג בחודש הבנויים מהקשבה ל- 5 שיחות לפחות ושתי חניכות כתף-אל-כתף. משובים לשיחות יתועדו ע"ג טופס/ קובץ ייעודי. נציג מחלקת פניות הציבור יבצע בקרה על טפס/קובץ ההקשבות ואופן מתן הציונים.

ו. **בקרה על פעילות בק-אופיס** – ביצוע בקרת איכות לנציגי בק-אופיס על ידי הרשות. יבוצעו מינימום 4 בקרות בחודש לעובד. הבקרה תבחן עבודה על פי נהלים ותקינות תהליך הטיפול.

ז. **בקרה על פעילות הרפרנטים המקצועיים בתחומי התוכן** – ביצוע בקרת איכות לרפרנטים. יבוצעו מינימום 4 בקרות בחודש לעובד. הבקרה תבחן עבודה על פי נהלים ועמידה ביעדים הכמותיים.

ח. **האזנות** – נציגי מחלקת פניות הציבור של הרשות יבצעו בקרה באמצעות האזנות לשיחות מוקלטות באופן שוטף ולפי שיקול דעתם.

ט. **משוב והערכה** – ביצוע הערכה לעובדים לשם משוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד, עמידה ביעדים וכדומה. התדירות והקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו. **ההערכה תתבסס על רשמים של הספק ושל הרשות מעבודתו של כל עובד.**

י. **בחינת ציוני שביעות רצון** – הספק הזוכה יבצע באופן שוטף סקרים לבחינת שביעות הרצון מהשירות הניתן בשיחה על ידי הנציגים הטלפוניים ונציגי התקשורת הכתובה.

4.6.6 בניה ואישור של תוכנית הדרכה ופיתוח רבעונית

4.6.6.1 אחת לשלושה חודשים, הספק הזוכה יעביר לרשות תוכנית הדרכות מתוכננת לרבעון הבא, ופירוט של ההדרכות שבוצעו ברבעון החולף אל מול התכנון.

4.6.6.2 הרשות תוכל לבקש שינויים והתאמות בתוכנית בהתאם לצרכים המתעדכנים ותאשר את התוכנית הסופית לפני הוצאתה לפועל.

4.6.7 שימור עובדים

4.6.7.1 הספק הזוכה יבצע פעילויות לצורך שימור העובדים והקטנת אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד, תוך התייחסות נפרדת לנציגים טלפוניים/ תקשורת כתובה / בק-אופיס ולרפרנטים בתחומי התוכן.

4.6.7.2 פעילויות אלו יכללו מהלכים כגון תגמול שוטף, מענקי התמדה ופעילויות בתחום רווחת העובד.

4.7 מערך תגמול לנציגים

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

א. ותק של 3 חודשים

ב. ותק של 6 חודשים

ג. ותק של שנה ומעלה

4.7.2. **השכר לרפרנטים** ישולם במבנה של שכר דיפרנציאלי עולה לפי ותק העובד, בהתאם למדרגות הוותק הבאות :

א. ותק של 6 חודשים ומעלה

ב. ותק של שנה ומעלה

ג. ותק של שנתיים ומעלה

4.7.3. העלאת השכר על פי ותק תהיה מותנית בעמידה ביעדים כנדרש.

4.8. סיום העסקה

- 4.8.1. בעת סיום העסקתו של עובד יידרש הספק הזוכה להעביר למזמין את הכרטיס החכם של העובד בצירוף טופס סיום העסקת עובד, לצורך ביטול הרשאות למערכות המזמין וביטול הכרטיס חכם.
- 4.8.2. הרשות רשאית לדרוש מהספק הזוכה הפסקת העסקתו של עובד כלשהו במוקד של הרשות, והזוכה יהיה מחויב באיתור מחליף העומד בדרישות. הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של העובד במוקד של הרשות.

5. תכנון פונקציונלי של אתר המוקד

5.1. מבנה נדרש למוקד

- 5.1.1. הספק הזוכה יקבע אתר מתאים למוקד, לפי דרישות השירות המפורטות במכרז ובמסמכים.
- 5.1.2. הספק הזוכה יקים באתר מתחם סגור וייעודי למוקד הרשות. מתחם המוקד יוקם בקומה אחת המכילה את כלל החללים / החדרים והמתחמים השונים.
- 5.1.3. המוקד יהיה מופרד מפעילויות ללקוחות אחרים.
- 5.1.4. הספק הזוכה מתחייב לבצע ולהתקין על חשבונו את כל התקנות הבטיחות והביטחון הדרושות במוקד כגון מערכות מיגון, מערכות גילוי וכיבוי אש, ומערכת אבטחה, בהתאם לדרישות יועץ בטיחות מוסמך וקבלת אישורו בסיום ההתקנה.
- 5.1.5. מתחמי השירות יעמדו בדרישות להפעלת מיזוג בהתאם לכמות העובדים השוהים בהם.
- 5.1.6. בסמוך למוקד יהיה מתחם מוגן קומתי (ממ"ק) שישפך הגנה בפני טילים בעת מלחמה וחירום. גודלו של הממ"ק נדרש להתאים לאכלוס של כלל עובדי המוקד. הממ"ק המוצע עבור המוקד יהיה ייעודי ובהתאמה למיקומו ולדרישות פיקוד העורף לעת חירום. זמן ההגעה לממ"ק ממיקום המוקד מעת קבלת התרעה בפני טילים יהיה בהתאמה לדרישות פיקוד העורף לעת חירום.
- 5.1.7. מתחם המוקד יהיה בעל דלת נעולה ובעלת בקרת כניסה. דלת זו תהיה נעולה כל שעות היממה ותתאפשר כניסה באמצעות כרטיס או מערכת זיהוי. כמו כן, המוקד יהיה מוגן במערכת אזעקה בעת שהמוקד אינו מאויש.
- 5.1.8. הספק הזוכה מתחייב כי המוקד יהיה מותאם ונגיש לבעלי מוגבלויות בהתאם לדרישות החוק והתקנות הרלוונטיות.

5.1.9. הספק הזוכה מתחייב לדאוג, על חשבונו, להחזקת ואחזקת המוקד וציודו במצב תקין וראוי, לאבטחתו ולשמירתו לרבות אחזקת המערכות, וכן לניקיונו, וכן לשאת בכל הוצאה אחרת הכרוכה בהפעלתו, לרבות תשלומי חובה, מים, חשמל, ארנונה וכדומה וכן רכישת כל הריהוט (שולחנות, כסאות וכדומה).

5.1.10. המוקד יהיה בעל שירותי תחזוקה זמינים לטיפול בתקלות חשמל, מזגנים, מחשב, טלפונים, תקשורת וכו' במתכונת התומכת את שעות פעילות המוקד.

5.1.11. המבנה יכלול:

5.1.11.1 מתחם המוקד לנציגים הטלפוניים, נציגי תקשורת כתובה ונציגי בק-אופיס

– החדר יכלול מסכים עליהם יוקרנו תצוגות זמן אמת שימוקמו כך שכל נציג במוקד יוכל לצפות בנתוני הזמינות. במתחם תהיה הפרדה בין הנציגים הטלפוניים ונציגי התקשורת הכתובה לבין נציגי הבק-אופיס.

5.1.11.2 עמדת אחמ"ש שתוצב במתחם הנציגים – עמדה מוגבהת שתאפשר שדה

ראיה מקסימלי ופיקוח על כניסת ויציאת נציגים ואורחים מהמתחם הייעודי. הרוחב מינימאלי לעמדה בבמת האחמ"ש - 1.5 מטר.

5.1.11.3 חדר נפרד לרפרנטים המקצועיים – יהיה בתוך מתחם המוקד אך כחדר סגור

ויכלול 5 עמדות.

5.1.11.4 משרד למנהל מוקד – יהיה בתוך מתחם המוקד אך כחדר סגור. גודלו יאפשר

קיום פגישות עבודה או שיחה אישית של לפחות 2 אנשים, ולא יקטן מ-9 מטר.

5.1.11.5 חדר ייעודי למנהל הפעילות מטעם הרשות – הספק הזוכה יקצה חדר עבור

מנהל הפעילות מטעם הרשות או גורמים אחרים שיגיעו מן הרשות. החדר יהיה בתוך מתחם המוקד אך כחדר סגור הניתן לנעילה. גודלו יאפשר קיום פגישות עבודה או שיחה אישית של לפחות 2 אנשים, ולא יקטן מ-9 מטר. כמו כן, במידה שהרשות תחליט על הוספת מנהל מטעם הרשות שיהיה באתר באופן קבוע לטובת תמיכה מקצועית ברפרנטים המקצועיים – הספק הזוכה יספק עמדה נוספת.

5.1.11.6 נגישות לחדר תדריכים/ חדר ישיבות – הספק הזוכה נדרש להעמיד לרשות

המוקד חדר לצורך קיום תדריכים, ישיבות צוות, ישיבות מוקד, מפגשי העשרה וכדומה, שיתאים להדרכה של 15 איש לפחות. בחדר יותקן ציוד כגון: מקרן, מסך תצוגה גדול, יכולת האזנה לשיחות ועוד. כמו כן, החדר יכלול 10 עמדות מחשב לתרגול. חדר התדריכים/ הישיבות יכול להיות במתחמים הציבוריים באותה קומה, אך צריך להיות זמין למוקד או למנהלי הרשות המגיעים למוקד בעדיפות. במידה שהחדר יהיה לשימושים אחרים יש להתייחס גם להנחיות אבטחת המידע.

5.1.11.7. **קפיטריה** – הספק הזוכה יעמיד מתחם מופרד, מצויד בשולחנות וכסאות, מתקן מים קרים וחמים, פינת קפה, מכוונות/ חלופה אחרת לממכר משקאות חמים או קרים ומזון, מקרר ומיקרוגל כך שתתאפשר התרעננות וזמני הפסקה נאותים לעובדי המוקד.

5.1.11.8. **חדר תקשורת** – הספק הזוכה יקצה חדר עבור ציוד תקשורת ושרתים מחוץ למוקד, שיהיה מוגן בנעילה חשמלית ובקרת כניסה למורשים בלבד.

5.1.11.9. במידה שיוחלט על הוספת ראש צוות, יהיה להקצות לו מתחם ייעודי עם מחיצה מוגבהת ועם נגישות מקסימאלית לנציגים.

5.1.11.10. בכל המבנה, כולל מתחם המוקד והמתחמים הציבוריים באתר, תהיה הנגשה לאנשים עם מוגבלויות כנדרש עפ"י החוק.

5.1.12. **עמדות הנציגים והרפרנטים**

5.1.12.1. רוחב עמדות הישיבה של הנציגים לא יפחתו מ – 110 ס"מ ועומק עמדות הנציגים לא יפחתו מ-60 ס"מ. רוחב המעברים לא יקטן מ-1.5 מ"ר.

5.1.12.2. עמדות הנציגים יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות (אינן עשויות עץ, זכוכית או פלסטיק), שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד תוך שמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם. גובה המחיצות לא יקטן מ-130 ס"מ. עמדות הרפרנטים המקצועיים יהיו בעלות מחיצות גבוהות יותר המאפשרות חסימת רעשי עמדות סמוכות.

5.1.12.3. עמדת כל אחד מהעובדים (הנציגים, הרפרנטים וכל אחד מהמנהלים) תהיה מאובזרת ב:

- א. 2 מחשבים + 2 מסכים דקים בגודל מינימלי של 24"-23";
- ב. מכשיר טלפון חכם;
- ג. אוזניית נציג כפולה ומסננת רעשי רקע ובאיכות גבוהה;
- ד. אפשרות לחבר אוזניה נוספת, מפצל (להאזנה בעמדה);
- ה. קורא כרטיסים חכם (לרשת התפעולית של המשרד);
- ו. שידת מגרות אישית;
- ז. כסא ארגונומי.

5.1.12.4. מתחמי המוקד יכללו גם : ארונות אחסון, מדפסת (אפשרי משותפת), מכונת צילום (אפשרי משותפת), מגרסה (אפשרי משותפת), חיבור יציב ל- wi-fi.

5.1.12.5. ציוד המחשוב בעמדות אשר בחדר המיועד לניהול מטעם הרשות יהיו מחוברות לכלל המערכות של הרשות (באחריות הרשות).

5.2. מיקום האתר

5.2.1. כל המרכיבים של המוקד יהיו במיקום גיאוגרפי אחד. האתר יהיה ממוקם במרחק של עד 60 ק"מ מירושלים (מרחק בקו אווירי).

5.2.2. האתר יהיה ממוקם בקרבת תחבורה ציבורית כך שתתאפשר נגישות ההגעה אליו לכלל עובדי המוקד.

5.2.3. לא תתאפשר העברה של המוקד לאתר אחר, אלא באישור מראש של הרשות.

6. תשתיות וטכנולוגיה

דרישות טכנולוגיות

6.1. רקע

6.2. מוקד פניות הציבור של רשות שוק ההון ינוהל באמצעות מיקור חוץ וייתן מענה ללקוחות הרשות בכל ערוצי התקשורת לרבות : טלפון, דוא"ל, Chat, WhatsApp, SMS רשתות חברתיות, מכתבים ופקס.

6.3. הדרישות להלן מציגות את המערכות והרכיבים הנדרשים לאפיון עסקי, אפיון מפורט, הקמה ובדיקות בתקופת ההקמה ותחזוקת המערכות לאורך תקופת ההתקשרות.

6.4. המערכות בהן יעשה מוקד פניות הציבור שימוש :

מערכת	פירוט	בעלות
מערכת CRM	מערכת זו הינה מערכת ניהול הלקוחות של הזוכה שתשמש לצורך תיעוד כלל הפניות. מערכת ה CRM תתממשק למערכת התפעולית של הרשות, מערכת ממונט. אחריות פיתוח הממשק יהיה בידי הספק הזוכה. הרשות שוקלת בעתיד להשתמש במערכת CRM פנים רשותית מסוג Salesforce. כך שנדרש כי כלל המערכות יוכלו לתמוך ברכיביה. על המערכת להיות מותקנת בענן	הספק הזוכה
רכיבי הטלפוניה		
מרכזיה	קליטת השיחות, הוצאת השיחות. המרכזיה צריכה לנהל לפחות 50 שיחות בו זמנית, למרכזיה יהיה חייגן CALL BACK	הספק הזוכה
IVR	מערכת ניתוב השיחות, במסגרתה יופעלו תפריטי מידע, תוכנות ניהול התורים, אפשרות לביצוע פעולות ומעבר לנציג. מערכת זו תאפשר רכיב של בוט קולי אם הרשות תחליט על כך בעתיד	הספק הזוכה
סרגל נציג	תאפשר מדידת כמות וזמני שיחות, משכי המתנה, אחוז נטישה, זמני הפסקות, תדריכים וכדומה. לסרגל נציג לא תהיה מגבלת סוגי סטטוסים. עדיפות היא כי סרגל הנציג יהיה בעל ממשק למערכת התקשורת הכתובה באופן שישקף את משכי הזמן	הספק הזוכה

מערכת	פירוט	בעלות
	בפעילות כתובה מתוך זמן Login כללי. ניתן יהיה להפיק דוחות סטטיסטיים לפעילות מוקד, צוות ונציג על בסיס סרגל הנציג.	
Softphone	באמצעות רכיב זה ניתן יהיה לבצע העברת שיחות, חיוג, קבלת שיחה, העברה להמתנה, ביצוע שיחת התייעצות וכדומה. על ה-Softphone לתמוך בשפה עברית ו/או אייקונים המתארים את סוג הפעולה. על ה-Softphone לעבוד באופן מלא מבלי שיהיה צורך במכשיר טלפון שולחני לצורך עבודה מרוחקת לדוגמה.	הספק הזוכה
CTI	תוכנה המשלבת בין הטלפוניה למחשב. מאפשרת זיהוי פרטים והעלאה במסך של גורם מזהה המתקשר. תוכנה שתאפשר לקשר בין כל תוכנות המוקד לצורך שילוב מסמכים ונהלים	הספק הזוכה
מערכת הקלטות שיחות ומסכים	מערכת הקלטות השיחות ומסכי הנציג של כל השיחות הטלפוניות במוקד על כלל הפלטפורמות המשרתות את נציג המוקד	הספק הזוכה
תמלול שיחות (אופציונאלי)	מערכת או רכיב המאפשר תמלול כלל השיחות הטלפונית והכתובות. על המערכת להיות בעלת יכולת הוצאת תובנות מתוך השיחות.	הספק הזוכה
חייגן	פתרון הטלפוניה יכלול רכיב חייגן לשם הפעלת Call Back על-פי חוקיות שתקבע ולצורך קמפינים יזומים במידה ויהיה בכך צורך במהלך תקופת ההתקשרות	הספק הזוכה
רכיבים נוספים		
מערכת לניהול תקשורת כתובה	לטובת מענה כתוב לפונים באזור האיש, ערוצי צ'אט, ווטסאפ, SMS מייל וערוצים נוספים. מערכת לניהול תקשורת כתובה תהיה מחוברת למערכת CRM קרי, כל שיחה במערכת לניהול תקשורת כתובה- תועבר באופן אוטומטי כרשומת לקוח בתוך מערכת ה-CRM של הספק הזוכה	הספק הזוכה
מערכת ניהול תורי Back Office	ניהול תורים על פי תיעדופים והפניית משימות בהתאם לדחיפות ומיומנות נציג. על המערכת להתממשק למערכת ה-CRM	
מערכת ניהול ידע	לצרכי ניהול המידע הרלוונטי לתחומי הפעילות. מערכת זו תוקם ותתוחזק לאורך כלל תקופת ההתקשרות. על המערכת להיות מותקנת בענן ובעלת גישת WEB לטובת התחברות נציגי שירות מתוך רשת הארגון ומחוצה לו	הספק הזוכה
מערכת לביצוע סקרים	לטובת ביצוע סקרי שביעות רצון	הספק הזוכה
מנוע SMS	לטובת שליחת הודעות היוצאות ממערכות הרשות, וממערכת ה-CRM של הספק הזוכה לדוגמא: הודעה אגב פתיחת פנייה לרשות / ביצוע פעולת שירות/ עדכון פעולת שירות וכדומה.	הספק הזוכה
ציוד קצה	ציוד הקצה נדרש: - מחשבים לרבות ציוד נלווה (מקלדת, עכבר, מצלמת מסך) - מחשבים ניידים לצורך עבודה מהבית באם תידרש - מסכי מחשב - קורא כרטיסים	הספק הזוכה

מערכת	פירוט	בעלות
	- מדפסות - סורקים	
	כלל המסכים שאינם מסכים שמחוברים לעמדות מחשב סטנדרטיות, לרבות מסכי Real Time שיותקנו ברחבי המוקד וחדרי נציגי הרשות ולרבות מקרן הינם באחריות הספק הזוכה.	הספק הזוכה
מערכת BI / פורטל דוחות	לטובת ריכוז נתוני טלפוניה/תיעוד/תקשורת כתובה ומקורות מידע נוספים. יבוצע ממשק בין מערכת הטלפוניה ומערכות נלוות כגון תקשורת כתובה CRM, סוגי המקורות שיחוברו למערכת ותדירות העברת הנתונים תהיה בתלות לסוג המערכת ואופן החיבור שלה.	הספק הזוכה

6.5. מערכות הרשות בהם יעשה הספק הזוכה שימוש לצורך מתן השירותים

שם מערכת	תיאור	משתמשים עיקריים
פורטל פני"צ	פורטל אליו ניתן להגיע מאתר האינטרנט של הרשות, לפורטל יש מטרות: 1. פתיחת פניות ציבור בנוגע לגופים המפוקחים ע"י רשות שוק ההון ומעקב אחריהם. מיועד לשימוש הפונה עצמו או מייצג שקיבל ייפוי כח 2. הפורטל מאפשר לסוכנים ונש"פים להתייחס ולעקוב אחר פניות שהופנו נגדם	הציבור הרחב סוכנים ונש"פים (נותני שירותים פיננסיים)
טופס מקוון לפתיחת פניית ציבור ללא צורך ברישום	טופס לפתיחת פניית ציבור ללא צורך בהזדהות. כדי לעקוב אחר הפנייה. לאחר הגשת הפנייה, המשתמש (הפונה או המייצג) מקבל קישור במייל לפנייה בפורטל פני"צ לצורך מעקב	הציבור הרחב
פורטל אותות	פורטל באתר האינטרנט של הרשות המיועד אך ורק לגופים מוסדיים, סוכנויות ובנקים. בפורטל אותות קיים מודול פניות ציבור המשמש את הגופים המוסדיים להתייחסות לפניות שהוגשו נגדם	גופים מוסדיים, סוכנויות ובנקים
הממונט	מערכת מרכזית של הרשות המשמשת את עבודת הרשות מול הגופים המפוקחים על ידיה בתחום הרישוי והפיקוח.	עובדי הרשות
הממונט/פני"צ	במערכת הממונטקיים מודול פניות הציבור המשמש את הרשות לטיפול ומעקב אחר פניות ציבור. המודול משמש הן את הצוות המנהלי האחראי על מעקב אחר כלל הפניות והן את עובדי המחלקות השונות שצריכים להתייחס לפניות שמועברות אליהם להתייחסויות מקצועיות.	עובדי הרשות
זממונט/רש"פ זממונט/נת"ר	מודולים רש"פ ונת"ר מיועדים לטיפול בבקשות רישוי של נותני שירותים פיננסיים. המוקד נדרש להיכנס למערכת זו כדי לתת תשובות לנש"פים או לבצע משימות אחרות הקשורות לנש"פים	מחלקת נותני שירותים פיננסיים

מערכת רישוי סוכנים	מערכת המשמשת את מחלקת רישוי סוכנים ויועצים לעבודה השוטפת מול הסוכנים. כשיש פניות של סוכנים בנוגע לרישיונות, תשלומים בקשות וכו', המוקד נדרש להיכנס למערכת ולתת תשובות או להעביר למחלקה	מחלקת רישוי סוכנים
שח"ר	מערכת שח"ר (שירות מחשוב) מיועדת לטיפול ומעקב אחר תקלות טכניות. במידה ויש פניות בנוגע לתקלות טכניות, המוקד נדרש לפתוח קריאה בשח"ר	צובדי מחלקת טד"מ (טכנולוגיות דיגיטליות ומידע)

6.6. הרחבת דרישות

6.6.1. כל תשתיות החשמל, האינטרנט והטלפוניה תסופקנה על ידי הספק הזוכה. מספר הטלפון של המוקד והמספר המקוצר שלו יהיו של הרשות.

6.6.2. יובהר כי כל הדרישות הטכנולוגיות יאפשרו עבודה בצורה מלאה הן בעבודה מאתר הספק הזוכה והן בעבודה מרחוק שלא באתר הספק הזוכה.

6.6.3. על הפתרון הטכנולוגי לתת מענה לתהליכי העבודה ולאינטראקציה בין הנציג ללקוח ובהתבסס על תשתית טכנולוגית שתומכת במימוש יעדי השירות.

6.6.4. לרשות הזכות להוסיף מערכות משל עצמה, בנוסף למערכת הממונט ועל חשבון הרשות. במקרה וידרשו ממשקים בין מערכות העברת הנתונים תבוצע באמצעות ממשק API או Web Service או בדרך אחרת המקובלת על מערכות מידע ואבטחת מידע של הרשות. פיתוחים עתידיים יחושבו לפי מחירון חשכ"ל. לרשות הזכות לבחון את המחיר ולאשר או לקבל הצעת מחיר ע"י ספק חיצוני שאינו הספק הזוכה.

6.6.5. ככל שתידרש מיגרציה (העברת נתונים), ממערכות הרשות וממערכות הספקים הקיימים למערכות הספק הזוכה, הנושא יתואם בין הצדדים.

6.6.6. הספק הזוכה יציג נוהל גיבויים יומי של כל המידע הנשמר במערכת לרבות בסיס נתונים, תמונות, סרטונים, אנשי קשר, מסמכים.

6.6.7. על הנוהל ואמצעים הטכנולוגיים ליישומם להיות מאושרים ע"י ה-CTO של הרשות, או מי מטעמו.

6.6.8. הספק הזוכה ידאג להמרת הנתונים של בסיס הנתונים של המערכת הנוכחית למערכת החדשה אם תידרש.

6.6.9. כל רכיבי הפתרון הטכנולוגי שיועמדו עבור הרשות, יהיו חייבים לעבור אישור של אגף מערכות מידע של הרשות לרבות אישור הארכיטקטורה המוצעת על ידי הספק הזוכה, עמידה בתנאי אבטחת מידע של הרשות ועוד.

6.6.10. כל המערכות המוצגות נדרשות מיום הפעלת המוקד וישרתו את המוקד גם במקרה של הרחבת פעילויות.

6.6.11. מערכות הספק הזוכה נדרשות לתמיכה מלאה בתהליכי שליטה, תפעול, ניהול ובקרה של כל המרכיבים, כולל תהליכי בקרה ותפעול בזמן אמת ונתונים היסטוריים ועוד ככל שיידרש.

6.6.12. תינתן גישה לנתונים גולמיים ממערכות הספק הזוכה למספר עובדים מטעם הרשות.

6.6.13. תינתן גישה באמצעות שם משתמש וסיסמא לצפייה מרוחקת בנתוני זמן אמת של המוקד (בדומה למסך Real Time), מערכת ה CRM, מערכת תקשורת כתובה ומערכת ניהול הידע.

6.6.14. הרשות תוכל להפיק את הדוחות והנתונים הנדרשים לתפעול ולביצוע בקרה על פעילות המוקד. הדרכה ותמיכה על מערך הדוחות יהיו על ידי הספק הזוכה ועל חשבונו.

6.6.15. רכיבי הדוחות של מערך הטלפוניה (זמן אמת ודוחות היסטוריים) יספקו מידע על כלל פעילות וביצועי המוקד (למשל, טיב השרות, יעילות ועוד). דגש מיוחד יינתן למידע המתייחס לקריטריונים שהינם חלק מטבלת יעדי השרות. המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג העמדה, מסכי פלזמה/ Wall-Board, יצוא לקבצים על פי הגדרות שיוגדרו מראש בעת תקופת ההקמה.

6.6.16. הספק הזוכה יספק דוחות יומיים באמצעות פורטל דוחות/ מערכת BI. כלל הדוחות יאופיינו בעת תקופת ההקמה. הרשות תוכל לבקש לאורך תקופת ההתקשרות דוחות נוספים בהתאם לצורך.

6.6.17. על רכיבי הפתרון המוצע להיות בתשתית ענן בעלת גיבוי באתר נוסף תוך התייחסות להפרדת רשתות מלאה ובכל מקרה על כלל הפתרון להיות כפוף לנוהלי אבטחת המידע של הרשות כפי שמפורטים בנספח אבטחת מידע.

6.6.18. רכיבי הפתרון שבאחריות הספק הזוכה יתממשקו למערכות הארגון באמצעות Web Service או באמצעות ממשק אחר שעליו תתקבל החלטה מאת אגף מערכות מידע של הרשות ובכפוף לנהלי אבטחת מידע של הרשות.

6.6.19. גישת אינטרנט תתאפשר באמצעות חשבון אינטרנט של הספק או חשבון אחר שיוגדר.

6.6.20. כלל העברת הקבצים בין הספק הזוכה ובין הרשות תבוצע באמצעות API או כספת.

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

6.6.22. במקרה של הוצאת עדכון לגרסאות המרכזייה ו/או המערכות המשלימות/ הנלוות – יעדכן הספק הזוכה את הרשות על מהות השינויים הקיימים בגרסה המעודכנת, יתאם עם הרשות את ביצוע השינוי ויקבל את אישורה לביצוע. הספק הזוכה יבצע את השדרוג ללא תמורה נוספת וללא הורדת השרות לאורך שעות פעילות המוקד.

6.6.23. עדכוני תוכנה/ פיתוחים על פי דרישת הרשות יבוצעו באופן שלא יפגע ביכולת השדרוג העתידית אלא אם כן אישרה הרשות במפורש ובכתוב טרם הביצוע בפועל.

6.6.24. עדכון מהדורת תשתיות המחשוב (לרבות תשתית וירטואלית) יבוצע על ידי הספק הזוכה ללא כל תשלום נוסף כל עוד הסכם השירות בתוקף. על הספק לתאם עם הרשות את ביצוע העדכון ולקבל את אישורה.

6.6.25. כלל המידע הנצבר במערכות הספק הזוכה לרבות ה DB של מערכת ה CRM, מערכת ניהול הידע, מערכת לניהול תקשורת כתובה ודוחות פעילות מוקד, יהיו בבעלות הרשות. על הספק הזוכה להעביר לרשות את כלל המידע בעת סיום ההתקשרות בין הצדדים ובכפוף למפורט בסעיף סיום ההתקשרות (סעיף 31) והסכם ההתקשרות. לעניין זה יובהר כי המידע יועבר כחודשיים לפני מועד סיום ההתקשרות.

6.6.26. תמיכת חומרה וסיסטם לציוד הרשות: רכיבי תקשורת כגון תקשורת אקטיבית תותקן בחדר נעול בעל בקרת כניסה באמצעות טביעת אצבע או כרטיס. כניסה לחדר תקשורת זה תתאפשר למורשים בלבד מטעם הספק הזוכה והרשות. במידה וחדר התקשורת בפתרון המוצע יהיה חדר משותף, יוגדרו ארונות תקשורת נפרדים לחלוטין.

6.6.27. יובהר כי פעילות רשות שוק ההון תהיה לאורך כלל תקופת ההקמה וההתקשרות למול הספק הזוכה ולא למול קבלני המשנה במידה ויועסקו מטעם הספק הזוכה.

6.6.28. רמת ההרשאות למערכות הרשות יקבעו בתקופת ההקמה.

7. מרכזיה

- 7.1. המרכזיה מהווה תשתית לכל רכיבי הטלפוניה הנדרשים.
- 7.2. תשתית הטלפוניה תאפשר עבודה מרוחקת מכל מקום.
- 7.3. תשתית המרכזיה תאפשר גידול שלא יפחת מ-10% בכל שנה ובנוסף תאפשר עמידה בעומסים.

- 7.4. תשתית הטלפוניה תהיה באמצעות תשתית ענן ובתלות למנגנוני שרידות.
- 7.5. במקרה של הרחבת המוקד ממוקד אחד לאתרי מוקד נוספים, על פתרון הטלפוניה לאפשר לכל מוקד לעבוד עצמאית וללא תלות במוקד השני, קרי, השבתת מוקד אחד בשל תקלה טכנית לא תשפיע על מוקד שני וכמו כן, במידה והושבת מוקד אחד, יבוצע ניתוב אוטומטי של השיחות למוקד פעיל. סעיף זה הינו בבחינת תשתית עתידית להתרחבות במידת הצורך.

7.6. תכונות מרכזיה נדרשות

7.6.1. העברת שיחה

- 7.6.1.1. "העברת שיחה" תתאפשר לאחר מענה בשלוחת היעד וגם ללא מענה בשלוחת היעד ו/או כאשר שלוחת היעד אינה פנויה.
- 7.6.1.2. המרכזיה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם בתנאי שאין הגדרת גישוש בפנוי או בתפוס ביעד.

7.6.2. שיחת ועידה

- 7.6.2.1. תכונת "ועידה" תאפשר שיחה של לפחות שלושה משתתפים פנימיים וחיצונים.

- 7.6.2.2. יוזם שיחת ועידה יוכל להיות כל אחד ממשתתפי השיחה.
- 7.6.2.3. יוזם הוועידה יוכל להוריד מהוועידה כל אחד ממשתתפיה ואף לנתקה והשיחה תמשיך בוועידה.
- 7.6.3. **מוזיקה בהמתנה:**
- 7.6.3.1. תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה. תתאפשר השמעתה במצב HOLD ובזמן העברת שיחות.
- 7.6.3.2. המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות.
- 7.6.4. **הודעות מוקלטות**
- המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות.
- 7.6.4.1. תתאפשר הקלטת פתיחים און-ליין והכנסתם להשמעה באופן מיידי ללא תלות באיש תקשורת (לדוגמה ע"י מנהל המוקד)
- 7.6.4.2. תתאפשר הקלטה מראש של פתיחים/הודעות מערכות והכנסתם במיידית בעת הצורך, לדוגמה בעת תקלת מחשבים. לא תהייה מגבלה של אורך ההודעה המוקלטת, הקלטת הודעות משתנות, יכולת שילוב עם מוסיקה, מספר ערוצים לשמיעת ההודעה בו זמנית ללקוחות שבתוך המערכת
- 7.6.5. **זיהוי שיחה יוצאת**
- 7.6.5.1. המערכת תתמוך בגמישות הגדרת המספר שיוצג בשיחות יוצאות: הצגת מספר קבוע לכלל המוקד ו/או הצגת מספר קבוע בהתאם לסקיל אליו משוייך הנציג ו/או הצגת מספר חסום.
- 7.6.6. **חזירה לשלוחה/האזנה לשיחה**
- 7.6.6.1. תתאפשר מעמדת מנהל/אחמש לצורך בקרה על השיחה, בדיקת הסיבה לשיחה ארוכה מהממוצע, וכדומה. הנציג והלקוח לא יחושו בכך.
- 7.6.7. **משאבי מערכת**
- 7.6.7.1. הספק הזוכה יהיה אחראי לחיבור משאבים מספיקים לצורך מתן שרות מלא. בעת התקשרות למוקד לא ישמע צליל תפוס, כולל היערכות להגדלת נפח השיחות ופעילות המוקד.
- 7.6.7.2. השלמת משאבים כתוצאה מזיהוי בעיה או הרחבה של פעילות המוקד מול הלקוחות במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 4 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה/דרישה מהרשות.
- 7.6.7.3. באחריותו המלאה של הספק הזוכה להשלים משאבי מרכזייה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.
- 7.6.7.4. הרשות תוכל לדרוש מהספק הזוכה להציג דוחות תנועה ועומסים על משאבי הקווים
- 7.6.8. **מכשיר טלפון (פיזי או softphone)**
- 7.6.8.1. מכשירי הטלפון יהיו מותאמים לעבודה מול יצרן המרכזייה.

- 7.6.8.2. מכשיר הטלפון של הנציג יכלול לפחות לחצני החזק/שחרר (HOLD), השתק (MUTE), העברת שיחה, התייעצות ועידה.
- 7.6.8.3. יכולת הגדרת מכשיר טלפון במערכת גם לפני חיבורו הפיזי למערכת.
- 7.6.8.4. תמיכה בשפה העברית (כתוביות) או באמצעות אייקונים.
- 7.6.8.5. צג להצגת נתוני שיחה כגון: זיהוי המתקשר ותור השיחה.
- 7.6.8.6. מכשיר הטלפון יכלול לחצני פונקציות הניתנים לתכנות לצורך הפעלת תכונות הטלפוניות השונות שאינן מובנות באמצעות לחיצים יעודים ו/או להגדרת מספרים מקוצרים מועדפים, לדוגמה: לחצן העברה לעמדת אחמש לחצן חדירה לעמדת נציג (בעמדת אחמ"ש) ועוד.
- 7.6.8.7. הטלפון יאפשר הגדרת לחיצים ויאפשר הפעלת רצף פקודות לכניסה לתורים.
- 7.6.8.8. הטלפון יאפשר הצגת סטטוס נציג במסך הראשי: log in/out, בשיחה, הפסקה, התייעצות, קידוד מצב סיבת "לא זמין"
- 7.6.8.9. טלפוני הנציגים יתמכו בחיבור של מערכות ראש מסננת רעשים (בחיבור שהוא בנוסף לשפופרת) ובעבודה ללא שפופרת כולל שליטה על עוצמת הצלצול ועוצמת הקול במערכות הראש.
- 7.6.8.10. תמיכה בסנכרון בין המכשיר לבין סרגל הנציג ללא תלות איפה בוצעה פעולת הנציג (בסרגל או במכשיר השולחני).
- 7.6.8.11. המציע יחזיק מלאי מכשירים חלופי זמין ומייד בהיקף של 20 אחוז מכמות הנציגים.

8. משאבי SIP /PRI מול ספקי התקשורת

- 8.1. הספק הזוכה יהיה אחראי לחיבור משאבים מספיקים לצורך מתן שרות מלא. במקרה נפילת קווים או עומס בקווים, זמינות המערכת תעמוד על 99%.
- 8.2. השלמת משאבים במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 14 ימי עבודה מרגע זיהוי בעיה/גידול בעומסים.
- 8.3. באחריותו המלאה של הספק הזוכה להשלים משאבי מרכזיה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.

9. IVR

- 9.1. המציע יפרט, במסגרת הגשת הצעתו, את שם היצרן, דגם וגרסה של מערכת ה-IVR אותה הוא מייעד לפעילות מושא מכרז זה.
- 9.2. המערכת המוצעת תאפשר מתן שירותים בשפות הבאות לפחות עברית, ערבית, רוסית ואנגלית.
- 9.3. במהלך תקופת ההפעלה הרשות תהא רשאית לדרוש מהספק הזוכה להוסיף שפות נוספות למערך הניתוב.
- 9.4. במהלך תקופת ההפעלה הרשות תהא רשאית לדרוש מהספק הזוכה לבצע שינוי במבנה ה-IVR או להוסיף ענפים ל-IVR הקיים
- 9.5. מערכת ה-IVR תתמוך בכל תכונות המרכזיה.

- 9.6. המערכת תאפשר הזדהות אוטומטית ע"י שימוש בקוד אימות (OTP).
- 9.7. נוהל זיהו לקוח, במקרה בו הלקוח לא יזוהה באופן אוטומטי, יקבע בתקופת ההקמה.
- 9.8. המערכת תאפשר ניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח, מתן שירותים אוטומטיים, מתן מידע מוקלט עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושווקי מפולח לקוחות ושרות, הסטה לפעילות דיגיטל ועוד.
- 9.9. המערכת תאפשר קבלה ושליחת טפסים באמצעות ה- IVR באמצעות שליחת SMS.
- 9.10. בחלק מהודעות ה- IVR שבאחריות הספק הזוכה, תבוצע שליחת הודעת SMS, בתלות לאישור המתקשר. תתאפשר שליחת SMS בעת שמיעת ההודעה המוקלטת וללא צורך בהמתנה לסיום ההודעה.
- 9.11. במהלך תקופת ההתקשרות הרשות תוכל לבקש שינויים לטובת הרחבת מתן השירותים בביצוע פעולות ב-IVR.
- 9.12. המערכת תאפשר בניית הודעות דינאמיות בתסריטים והפעלתם על ידי מנהלים במוקד או מי מטעמו. הודעות אלו יכולות להיות הודעות חירום, שיווק, מידע כללי ומיקומם השונה בתסריט יוגדר בשלב האפיון.
- 9.13. תכונות מערכת :
- 9.13.1. תור ממתינים- ניהול תור ממתינים בשיחות נכנסות
- 9.13.2. Call back - אפשרות לחזור לשיחה כשהגיע תורה בתור הממתינים
- 9.13.3. virtual hold technology (VHT) - שמירת מקום בתור
- 9.13.4. קבלת הודעה על מיקום בתור ומשך זמן המתנה
- 9.13.5. ממשק למערכת ה- CRM והקפצת מסך - חלונית מוקפצת בזמן אמת תוך כדי השיחה ומציגה את כל ההיסטוריה של הלקוח
- 9.13.6. העברת שיחה לאחר מענה בשלוחת היעד, הרחבת חיפוש לשלוחה פנויה, הגדרת גישוש למספר שלוחות באופן תורי (המערכת תעביר את השיחה לשלוחה הפנויה הבאה בתור, במידה ושלוחה זו תפוסה המערכת תעביר את השיחה לשלוחה הבאה שהוגדרה) העברה לקבוצת שלוחות, החזרת השיחה לראש התור בנתב להמשך המתנה.
- 9.13.7. כל שירותי המרכזיה הנוספים כגון שיחת ועידה, החזק, העבר, חנה שיחה, שיחת מפגש, לא להפריע ועוד
- 9.13.8. חיוג מתוך יישומים- חיוג מתוך מספרי טלפון הנמצאים במערכת ה- CRM על יד העתקתם לסרגל הנציג או באמצעות click to call
- 9.14. הספק הזוכה נדרש להתקנת המשאבים הנדרשים לצורך מתן שירות רציף 24 X 7.
- 9.15. נדרש רכיב IVR קולי ו/או בוט קולי כרכיב נפרד או כחלק ממערכת ה- IVR המוצעת
- 9.16. המערכת תספק מידע לגבי הפרמטרים : מספר השיחות הנכנסות, בכל צומת וענף על ציר הזמן, פרוט מספר הטלפון של המתקשר. מספר העברות לתורים לפי ענף : מספר השיחות ששגו בהקשות בצמתים השונים מספר שיחות

שקיבלו מענה מלא ב-IVR (לא עברו למוקד), מספר שיחות שננטשו לפני ולאחר שקיבלו שירות או מידע במענה.

9.17. הגדרת דוחות מפורטים תבצע בשלב האפיון המפורט כחלק מפרויקט ההקמה. הרשות תוכל להוסיף דרישה לדוחות שונים בהתאם לצרכים שיעלו מעת לעת.

10. מערכת ה-CTI

10.1. מערכת ה-CTI תהיה מתוצרת יצרן המרכזייה ותתמוך בכל תכונות המרכזייה.

10.2. על המציע לפרט את סוג מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד.

10.3. על המציע להבטיח כי מערכת ה-CTI המוצעת בעלת יכולת מלאה להתממשק למערכת ה-CRM המוצעת על ידו בפתרון.

10.4. על המערכת לתמוך באופן אינטגרלי בניהול מגוון ערוצי התקשרות למוקד וביניהם שיחות טלפון ופעילות תקשורת כתובה כגון צ'אט, SMS, web, וידאו, רשתות חברתיות וכדומה. יידרש מתן מענה במסגרת מערכת ה-CTI לניהול הערוצים ולניהול התור מכלל הערוצים.

10.5. ניהול כישורי נציגים

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

10.5.2. המערכת תאפשר הגדרת ערוצי ההתקשרות בהם יתמוך הנציג וכמות הפניות מכל ערוץ.

10.5.3. מערכת ה-CTI תאפשר להגדיר ולעדכן מאפייני נציגים (רמת מיומנות, שפה וכדומה)

10.5.4. המערכת תאפשר הגדרת מאפייני לקוח לצורך ניתוב חכם בהתאם להגדרות עסקיות שיוגדרו

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

10.6. ניתוב פניות

10.6.1. מערכת ה-CTI תנהל את כלל הפניות שתגענה למוקד. חוקי הניתוב יתבססו על סוג השירות הנדרש, זמינות 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, לשרות או לסוג לקוח מסוים, מצבי כשל שונים ופרמטרים אחרים שיקבעו ע"י הרשות.

10.6.2. המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים לאחר סף המתנה ו/או צפי המתנה ו/או כמות ממתינים וכו'. ניתן יהיה להרחיב חיפוש

לקבוצות ו Skills – נוספים במוקד מסוים או במוקדים נוספים. ניתן יהיה להתנות הרחבת חיפוש לקבוצות ונציגים מסוימים בהתאם לפרמטרים שונים כגון עומס או מספר מינימאלי של נציגים זמינים ביעד ההרחבה. ניתן יהיה גם להפנות שיחות ליעדים חיצוניים למוקד בהתאם לחוקים עסקיים שיקבעו ע"י הרשות.

10.6.3. בעת הגלשה/הרחבת שיחות פנימית- נדרש להציג לנציג את היעד המקורי ממנו הגיעה הפניה באמצעות: חיווי על מסך הטלפון ועל מסך המחשב, וכן לשקף נתונים אלו בדוחות.

10.6.4. טיפול בשיחות בהמתנה

10.6.4.1. בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מיידעים, זמן המתנה צפוי ומיקום שיחה בתור.

10.7. כניסת פניה לנציג

10.7.1. פניות ינותבו לשלוחת הנציג בהתאם להגדרות המערכת ושיוכם לתחומי הפעילות ע"פ רמת מיומנות

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

10.7.3. המערכת תקפיץ את חלון Softphone עם כניסת הפניה בפועל וכן פרטים לגבי השיחה הנכנסת: שם התור, השרות או הענף במענה הקולי ממנו מגיעה השיחה, זמן ההמתנה, מספר טלפון ממנו חייג, התקשרות חוזרת של הלקוח באותו היום, חווי לגבי מקור השיחה (נכנסת, חייגן, וכד'). משך שיחה. רשימת הנתונים שיוצגו בכל אחד מהחלונות המוזכרים כאן, יוגדרו בשלב האפיון המפורט.

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

10.7.5. השיחה תכנס באופן אוטומטי לשלוחת הנציג ותענה אוטומטית ללא צורך בהקשה כלשהיא של הנציג. יתכנו מקרים בהם כן יידרש מענה מבוקר ע"י הנציג. המערכת תתמוך בשתי האופציות, כולל שילוב (בחלק מהמוקד יבוצע auto answer ובחלק מענה מבוקר של קבל/דחה ע"י הנציג

10.7.6. הודעת פתיח: עם כניסת השיחה לנציג תושמע הודעת פתיחה אישית של הנציג הרלוונטי בהתאם לזמנים ביום, תינתן אופציה להקלטת הודעת פתיח זו על ידי הנציג עצמו.

10.8. סיום שיחה

10.8.1. בסיום שיחה יעבור הנציג אוטומטית לאחר הסטאטוסים שיוגדרו לו, מצב זמין אוטומטי

10.8.2. במקרה ומוגדר "זמין אוטומטי", המערכת תאפשר פרק זמן של מספר שניות (Wrap-up) שיוגדר פרמטרית. בו לא יכנסו לנציג שיחות ופניות אחרות ולנציג תהיה האפשרות לשנות את סטאטוס העמדה.

10.9. ממשק נציג (Agent Softphone)

10.9.1. ממשק הנציג יכלול מערכת Softphone להפעלת כל הפונקציות הטלפוניות

- 10.9.2. מממשק הנציג יתמוך בעברית בצורה מלאה (שדות ונתונים)
- 10.9.3. כניסה והפעלת ממשק הנציג יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמה. קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לנציג זה, את כישוריו של הנציג ורמתו בכל כישור וכן את השתייכותו לצוות, לקבוצה או למוקד הרלוונטי.
- 10.9.4. הממשק יכלול הצגת הסטאטוס הנוכחי של עבודת במצבי זמינות, אי זמינות ושיחה, כגון: שיחה נכנסת, יוצאת ופנימית, סוגי הפסקות, החזק, Wrap-up, התייעצות, חיוג, צלצול, ניירת, Back office ומצבי לא זמין שונים נוספים.
- 10.9.5. הממשק יציג לנציג נתונים אישיים כגון: זמן שהייה בסטטוס הנוכחי, מספר שיחות שענה, ממוצע שיחות לשעה, אורך שיחה, וכן נתוני מוקד כגון: מספר ממתנינים בתור, זמן המתנה ממוצע, זמן המתנה הארוך ביותר וכדומה
- 10.9.6. הממשק יציג פרטים לגבי השיחה הנכנסת: מספר טלפון ממנו חייג הלקוח, עם אופציה לחזרה ללקוח (מתוך רשימה) במידה והשיחה התנתקה, שם התור אליו חייג הלקוח, פרטי זיהוי ב- IVR, במידה ויש כגון ת.ז לקוח, זמן המתנה, התקשרות חוזרת של הלקוח באותו היום
- 10.9.7. כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו בתצוגות Real Time ובדוחות היסטוריים.
- 10.10. דוחות CTI**
- 10.10.1. יוגדרו 3 שמות משתמש וסיסמאות למנהלים מטעם הרשות. תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות זמן אמת ובדוחות היסטוריים ממשרדי המזמין באמצעות ממשק WEB מאובטח.
- 10.10.2. המערכת תציג מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בכל החתכים, כולל ברמת מערכת (טיפול בפניות, עבודת נציגים, משאבים ועוד), ברמת מוקד, תורים, קבוצות נציגים, נציגים ו-Skills.
- 10.10.3. כל מערכות הבקרה והדוחות כולל מצגות Real Time והדוחות ההיסטוריים יכילו נתונים עבור כל סוגי הפניות הנכנסות למוקד, יוצאות ממנו ופניות פנימיות ומכל ערוצי הקשר.
- 10.10.4. המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג עמדות מנהלים, מסך תצוגה ודוחות מודפסים מכל ערוצי הקשר.
- 10.10.5. המערכת תכלול הצגה גרפית וטבלאית של נתוני Real Time.
- 10.10.6. המערכת תאפשר הצגת חריגים עפ"י פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע לפי ספים.
- 10.10.7. ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם לסוג הפעילות.
- 10.10.8. נתוני נציג יוצגו הן בזמן אמת (סטטוס) והן כזמן מצטבר מתחילת היום. המערכת צריכה לאפשר הצגת זמן מצטבר באותו היום, ובמהלך כל המשמרת (מענה, אחוז מענה, יעילות, אחוז החזק, הפסקות שונות וכו').
- 10.10.9. אפיון מפורט לתצוגות האמת יבוצע בשלב ההקמה.
- 10.11. דוחות היסטוריים**

- 10.11.1. נדרשת האפשרות להצגת דוחות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון Excel בנוסף לפורטל דוחות או מערכת BI אליו נציגי הרשות יוכלו להיכנס באופן עצמאי.
- 10.11.2. המערכת צריכה לאפשר הצגת נתונים היסטוריים מצטברים באותו היום, ובמהלך כל היום. לדוגמה: בשעה 10:00 יוצגו נתונים עד 9:30, הן ברמת נציג והרן ברמת תור, skill, כלל מוקד
- 10.11.3. ניתן יהיה לתזמן דוחות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדוחות.
- 10.11.4. המערכת תאפשר לשמור ב - On-line מידע מצטבר של שנה לפחות (הפקת דוחות ע"י גישה מידית לנתונים). ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון עם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דוחות.
- 10.11.5. כל הדוחות יאפשרו מידע פרטני (למשל על כל נציג, קבוצה, תור וכדומה) וכן נתונים מסכמים (למשל של כל הנציגים ברשימה המפורטת, סיכום כל הקבוצות, וכדומה).
- 10.11.6. כל הדוחות יאפשרו שיקוף של כלל יעדי המוקד, ע"פ המכרז
- 10.11.7. הנתונים שיוצגו יחושבו באופן משוקלל בדוחות המערכת
- 10.11.8. מערכת הדוחות תאפשר הצגת דוחות על ציר הזמן (מספר נוטשים / נענים לאחר 10 שניות המתנה, 20 שניות וכך הלאה). ומספר נענים (לאחר 60 שניות, 90 שניות וכך הלאה).
- 10.11.9. הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים), מוקדים, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים ו-Skills.
- 10.11.10. מערכת הדוחות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של חצאי שעה, שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית, ומתאריך עד תאריך.
- 10.11.11. אפיון מפורט יבוצע בשלב ההקמה.
- 10.11.12. לרשות תינתן האופציה לגשת לבסיס הנתונים של כלל המערכות לצורכי שליפת מידע למערכות.
- 10.11.13. הספק הזוכה יציג נתונים היסטוריים ב- dashboard אקטיבי.

11. מנגנוני נטישה מבוקרת

- 11.1. הפעלת מודול Call Back בשתי אפשרויות: חזרה בחלונות זמן מוגדרים מראש, או תוך שמירת המקום בתור. ההחלטה תבוצע באמצעות שינוי פרמטרים ע"י מנהל המוקד ובאישור הרשות.
- 11.2. במהלך ההמתנה תינתן ללקוח האפשרות לוותר על ההמתנה ולהקיש מספר טלפון לחזרה (במידה ומספר הטלפון של הפונה זוהה, נדרש להקריא לו אותו ולאפשר לו לאשר חיוג חוזר למספר זה), באמצעות מקשי DTMF להשמעת צלילים. המערכת תמשיך ותשמור על מקום השיחה בתור. כאשר הגיע תורה של השיחה להיות מועברת לנציג זמין ומתאים, המערכת תיזום חיוג חוזר ללקוח ועם קבלת מענה מהלקוח, תועבר השיחה לנציג. שיטת החיוג תהייה אוטומטית ע"י המערכת ע"פ צרכים משתנים באמצעות שינוי פרמטרים ע"י מנהל המוקד.

- 11.3. הפעלה או מניעת שרות זה יקבעו פרמטרית ע"פ סוג השרות, התור לנציגים, כמות הנציגים, ע"פ מאפייני הלקוח, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת ע"י מנהלי המוקד. במידה והלקוח לא יאותר אחרי 3 ניסיונות תשלח אוטומטית מתוך המערכת הודעת SMS ללקוח.
- 11.4. נדרשת גמישות מלאה בניהול ושינוי פרמטרים שונים כגון: יעדי מקסימום ומינימום להשמעת מיקום בתור/זמן המתה, הגדרת כמות חיוגים בו זמנית, הגדרת פרמטרים להוצאת שיחות, זמן חזרה ללקוח, זמן הפעלת ה-call back וכו'.
- 11.5. המערכת תציג דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות).
- 11.6. מוסיקה והודעות בהמתנה במרכזיה או במערכות תומכות לרבות אפשרות בחירה מתפריט של עד 20 הודעות שונות.
- 11.7. המערכת תאפשר השמעת מוסיקה וגייגלים שווקים שונים בהתאם לתור או מרכז המידע, השרות המבוקש, מאפייני הלקוח וכדומה.
- 11.8. המערכת תאפשר בזמן המתנה השמעת מיקומה של השיחה בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.

12. ACD

- 12.1. המערכת תתמוך ב- ACD כגיבוי למערכת ה-CTI, התומכת בתכונות המפורטות
- 12.1.1. ללא הגבלה למספר התורים עבור מוקד ACD אחד (אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים).
- 12.1.2. ללא הגבלה למספר העמדות עבור מוקד ACD אחד.
- 12.1.3. ללא הגבלה במספר מוקדי ה ACD שניתן להפעיל במקביל.
- 12.1.4. התייעצות מול נציג השירות כאשר המתקשר לא בהאזנה (לחישה)
- 12.1.5. שליטה ידנית על מצבי התור (גלישה, חסימה וכו')
- 12.1.6. העברה דינאמית של נציגים בין תורים.
- 12.1.7. תמיכה בהודעות המתנה שונות.
- 12.1.8. תמיכה במוסיקה בהמתנה.
- 12.1.9. תמיכה בגלישות ליעדים שונים (שלוחות, סניפים, הודעות קוליות, תורים אחרים וכו').
- 12.1.10. תמיכה בביצוע שיחות יוצאות.

13. מסך Real Time

- 13.1. הספק הזוכה יבצע אפיון והקמה של מסך Real Time המתייחס לנתוני מערך השירות.
- 13.2. כלי ה- Real Time יאפשרו ניהול יעיל ואפקטיבי של המוקד בזמן אמת ויאפשרו למנהלים במוקד להגיב ולשפר את ביצועיהם, בכדי לעמוד ביעדי השרות והתמיכה.
- 13.3. ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם לסוג הפעילות. נציגי השרות היושבים במשרדי המטה, יוכלו לצפות בביצועי זמן אמת של המוקד באמצעות גישה אינטרנטית (WEB) אשר יאפשר כניסה מרוחקת באמצעות הקשת שם משתמש וסיסמא

לתצוגת זמן אמת. מודול זה יאפשר צפייה הן ממחשב והן מטלפון נייד בתצורה נוחה וברורה של הנתונים הבאים :

- 13.3.1. נתוני נציגים
- 13.3.2. מספר נציגים ב-LOGIN
- 13.3.3. מספר נציגים בשיחות נכנסות
- 13.3.4. מספר נציגים בשיחות יוצאות
- 13.3.5. מספר הנציגים בצ'ט
- 13.3.6. מספר נציגים בהפסקה (בפילוח סוגי הפסקה)
- 13.3.7. נתוני מענה – כמות ואחוז שיחות נענות
- 13.3.8. כמות שיחות ממתונות
- 13.3.9. זמן המתנה מרבי
- 13.3.10. TSF - אחוז השיחות שנענו תוך X שניות
- 13.3.11. כל נתון נוסף שיידרש

14. חייגן

- 14.1. רשימות חיוג- המערכת תאפשר בניית רשימות חיוג ללקוחות, שישולבו בעבודת המוקד בשגרה ובהתאם לנתוני הזמינות ואחוזי התעסוקה, עומסים על המוקד וכללים עסקיים שיקבעו על ידי הרשות בעת תקופת ההקמה.
- 14.2. המערכת תכלול בניית קבוצות רשומות ממערכות CRM/ ממערכת הממונט וממערכות ה-Contact Centre (לדוגמא עבור שיחות ננטשות).
- 14.3. ניתן יהיה להגדיר לכל רשימת חיוג לפחות 10 פרטי מידע שונים (מספרי טלפון לחיוג, שם הלקוח, ופרטים רלוונטיים אחרים הנחוצים לשיחה).
- 14.4. ניתן יהיה להגדיר כותרות שונות לפרטי המידע, שיהיו שונים מקבוצה אחת לאחרת (Campaign).
- 14.5. בנוסף רשומת החיוג תכיל סטאטוס חיוג, כגון לא חויג, חיוג חוזר מתוזמן, חיוג חוזר לאחר חוסר מענה (תפוס, אין מענה) וכדומה.
- 14.6. המערכת תתמוך בקליטת רשימות חיוג ידנית מאקסל וייבוא ממערכות מתממשקות.
- 14.7. עם הצגת השיחה לנציג, יוקפץ מסך מערכת ה CRM עם פרטי הלקוח, פרטי הקמפיין ופרטים רלוונטיים אחרים.
- 14.8. המערכת תאפשר לעבוד על מספר קמפיינים במקביל, ולהגדיר עדיפויות ביניהם. כמו כן תאפשר המערכת להגדיר הגדרות חיוג לכל קמפיין בנפרד, על פי החלטת מנהל ומנהלי המוקד.
- 14.9. הקמפיינים ורשימות החיוג יכללו פרמטרים על פיהם יתבצע החיוג, כגון זמני פעילות (ימים ושעות), מספר טלפון להתקשרות

ומספרים אלטרנטיביים, זמן ההתקשרות (תאריך ושעה), אופן המשך הטיפול בשיחה בהתאמה לסטטוס המענה (תפוס, אין תשובה, משיבון, מודם/פקס, מספר לא תקין, מספר שגוי), מספר ניסיונות חיוג ללקוח ותדירותם והיעד המתאים בהתאם לסטטוס המענה.

14.10. השמעת הקלטות לשיחות חייגן

- 14.10.1. השמעת הקלטה וניתוק השיחה.
- 14.10.2. השמעת הקלטה הכוללת תפריט בחירה עם מעבר לנציג או לנתב המוקד.
- 14.10.3. השמעת הקלטה ובסיומה העברה לנציג (ללא בחירה).

14.11. ממשק ניהול לחייגן

- 14.11.1. המערכת תסופק עם ממשק ניהול בו ינוהלו כלל הקמפיינים והגדרות החייגן.
- 14.11.2. ניתן יהיה להפעיל ולעבוד באמצעות ממשק הניהול של החייגן בשתי תחנות במקביל.
- 14.11.3. ממשק הניהול יכלול הגדרות חוקיות החייגן בהתאם לכלל סטאטוסי השיחה השונים (לדוג' אין תשובה, מענה, תפוס, פקס, תא קולי, מספר שגוי וכו').
- 14.11.4. הגדרות החוקיות תכלולנה האם הטיפול הסתיים או שנדרש לבצע ניסיונות חיוג נוספים.

15. מערכת הקלטת שיחות

- 15.1. 100% מהשיחות והמסכים יוקלטו באמצעות מערכת ההקלטות. בכלל זה יוקלטו שיחות נכנסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות, העברה וועידה וכו'.
- 15.2. מערכת ההקלטות תפעל גם על שיחות במודל חיבור מרחוק.
- 15.3. המערכת תאפשר איתור שיחה מוקלטת שאוחסנה במערכת, על פי הפרמטרים – נציג שירות, תאריך ושעת שיחה, עמדה, מספר טלפון ממנו חייג הלקוח CALLER-ID ועוד.
- 15.4. המערכת תאפשר האזנה לשיחה, צפייה במסך המוקלט וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת, בעמדות מחשבים שיועדו לכך בעמדת נציג הרשות במוקד.
- 15.5. יבוצע קישור בין מערכת ההקלטה ומערכת ה-CRM כך שכל שיחה מוקלטת תוטמע בפניה בתצורת מספר הקלטה במערכת ההקלטות.
- 15.6. המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי Wav ו/או MP3 בדוא"ל או על גבי CD ליעדים שונים.

15.7. הספק הזוכה יאפשר לרשות גישה לאחזור המידע המוקלט באמצעות ממשק שיעמיד לרשותה ויאפשר האזנה לשיחה, צפייה במסך המוקלט וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת מכל מחשב.

15.8. רכיב תימלול שיחות (אופציונאלי):

15.8.1. מערכת ההקלטות תכיל רכיב של תמלול שיחות

15.8.2. המערכת תאפשר סיכומי שיחות שיועברו ל CRM

15.8.3. אפיון תמול השיחות יבוצע על פי מילות מפתח יחודיות לרשות שוק ההון.

15.8.4. המערכת תאפשר ניתוח תמלול על פי מילות מפתח הקשורות לשיחות שירות לצורך בחינת מיומנויות נציג

15.8.5. הקמת קטגוריות במערכת והוספה או הורדה של מילות מפתח תבוצע ע"י הספק הזוכה ועל חשבונו

15.8.6. המערכת תנחל שיחות כתובות (כגון מתוך ערוצי ה-Omnichannel)

15.8.7. המערכת תציג תובנות באמצעות יכולות בינה מלאכותית AI

15.8.8. המערכת תאפשר התרעה בזיהוי מילות פוגעניות או שליליות

15.9. המערכת תאפשר סט דוחות להפקה על פי צורך שמטרתן זיהוי מגמות לזיהוי שיפור בפעילות נציג בודד ופעילות מוקד או תובנות לגבי נציג בודד לטובת ביצוע הדרכות שירות או הדרכות מקצועיות.

15.10. עבור הרשות יוקם שם משתמש וסיסמא המאפשר שמיעה מלאה של הקלטות וקריאת התמלול והניתוח שלהן בכל עת ומחוץ למשרדי המוקד.

15.11. המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות למשך 7 שנים.

16. מערכת CRM

16.1. מערכת ה-CRM תשמש ככלי ראשי לתיעוד כלל פעילות השירות בהתאם להגדרות שיקבעו בעת ההקמה ובשינויים שיועברו מעת לעת. לא יבוצע תיעוד מחוץ למערכת.

16.2. הספק הזוכה יאפשר לרשות גישה לפלטפורמת CRM לצורך ביצוע מעקב ובקרה.

- 16.3. כתיבת תהליכי העבודה ואפיון השדות במערכת ה-CRM של הספק הזוכה יבוצעו בתקופת ההקמה
- 16.4. המערכת תתממשק למערכת הליבה של הרשות לטובת העלאת מסמכים, ביצוע פעולות ובדיקת סטטוס בקשות.
- 16.5. במהלך תקופת ההקמה ועד תום תקופת ההתייבבות (סה"כ כ 6 חודשים), יבוצע אפיון ופיתוח הממשקים בין מערכת ה CRM של הספק הזוכה למערכות הרשות וזאת בשיתוף ותאום מלא עם אגף מערכות מידע של רשות שוק ההון
- 16.6. עד לסיום פיתוח הממשקים בין המערכות יעבדו נציגי המוקד על מערכת הממונט ומערכת ה CRM במקביל
- 16.7. לצורך עמידתו של הספק הזוכה, נדרש לפרט את שם המערכת וגרסה.
- 16.8. המערכת תאפשר תיעוד המידע לפחות לפי הפרטים הבאים :
- 16.8.1. ערוץ הפניה – טלפוני, מייל / צ'אט /WhatsApp/ אחר – יוזן בממשק אוטומטי
- 16.8.2. סיווג השיחות יעשה בחתך של 3 רמות סיווג- "שלשות" (כל רמת סיווג, תפתח תחתיה רשימה מותאמת).
- 16.8.3. יתאפשר מילוי אוטומטי באמצעות מידע ממע' לניהול ידע.
- 16.8.4. נתונים שיוזנו אוטומטית יהיו: מועד קבלת הפניה (תאריך ושעה), שם נציג מטפל, מספר השיחה במערכת הקלטת שיחות, מספר הטלפון ממנו חייג הלקוח,
- 16.8.5. בכרטיס הלקוח יופיעו פרטי הפונה: שם, מס. זהות, פרטי התקשרות, היסטוריית פניות וצורפות שהתקבלו ו/או נשלחו עבור פניה ספציפית.
- 16.8.6. במידה ונדרשת חזרה לפונה לאחר בירור או המשך טיפול מול גורמים ברשות, תהיה יכולת מעקב עד לסגירת מעגל טיפול ומדידת SLA.
- 16.8.7. לכל משתמש יופיע לוח המשימות המשובצות לטיפולו וכמו כן תתאפשר בקרה לפניות לפי תפקידים.
- 16.8.8. נדרשת אפשרות להגדרת פעילויות עתידיות שיהפכו למשימות לביצוע כגון חזרה לפונים במועד מאוחר יותר וקבלת

תזכורת לגבי מועד החזרה לפונה. המערכת
תתמוך בריבוי משימות תחת פנית אב
אחת.

16.8.9. על מערכת ה-CRM להיות בעלת יכולת

שליחת צרופות מה-CRM באמצעות
WhatsApp ו-SMS וכן לקבלת צרופות

16.9. המערכת תזהה פניות חוזרות באותו נושא או לפי חוקיות עסקית
אחרת ותציג התראה על כך בפני המשתמשים.

16.10. כחלק מתוך אפיון תבוצע הקפצת מסך פניה הכוללת פרטי
מתקשר לפי זיהוי שבוצע במערכות הטלפוניה או מסך ריק לפונה
אנונימי/שלא ניתן היה לאמת נתוניו במערכות הטלפוניה.

16.11. לצורך חזרה אל הפונה במקרים כגון נטישה מבוקרת (CB) או
לצורך ביצוע פעילות יזומה, תדרש המערכת להיות בממשק
למערכת החיגן.

16.12. על המערכת לתמוך בממשק למערכת לניהול תקשורת כתובה
שהספק הזוכה יעמיד. ממשקים יכללו תיעוד הפניות שהתנהלו
במערכת התקשורת הכתובה לרבות בערוץ כגון (WhatsApp,
פייסבוק, מייל, צ'אט, וכדומה).

16.13. המערכת תתמוך בקליטת קבצים חיצוניים כדוגמת מסמכי PDF,
אקסל, WORD, תמונו מסוגים שונים וכדומה. כלל הקבצים
החיצוניים ישמרו תחת כרטיס הלקוח או תחת הפניה בתלות
לאופי המסמך

16.14. על המערכת להיות בעלת יכולת הפקת דוחות ביצועי בחתכים
שונים כגון:

16.14.1. התפלגות פניות לפי סוג פניה

16.14.2. התפלגות פניות לפי נושא פניה

16.14.3. התפלגות פניות לפי פותח ו/או מטפל
בפניה

16.14.4. פניות פתוחות

16.14.5. פניות פתוחות לפי SLA

16.15. המערכת תכלול אפשרות יצירת דוחות במבנה ייעודי (שאינם
דוחות מערכת סטנדרטיים). מבנה הדוחות יועבר ע"י הרשות בעת
ההקמה.

16.16. המערכת תאפשר צפייה בפניות עבור הרשות באמצעות שם
משתמש וסיסמא שיופק עבור לפחות ארבעה משתמשים מאת
הרשות.

16.17. הרשות תוכל לבקש מהספק הזוכה לאפיין דוחות נוספים על פי
צורך, לאורך תקופת ההתקשרות

- 16.18. המערכת תאפשר עבודה בצורה מרוחקת בעת חירום /משבר/תקופה אחרת שתידרש בהתאם להנחיות הרשות.
- 16.19. להלן רשימת אינטגרציות נדרשות :

ממשק	מטרה
CRM- טלפוניה	1. זיהוי לקוח באמצעות ת.ז/טלפון, ישמיע ב-IVR פניות פעילות או מידע אישי רלוונטי במידה ויוחלט על כך כחלק מתהליכי עבודה. 2. הקפצת מסך ע"פ חוקיות עסקית (מסך פניה פעילה/חדשה)
CRM – מע' הקלטות	שמירת הקלטה כקישור URL בעל מזהה ייחודי בתוך פניית לקוח
CRM- מערכת תקשורת כתובה	קליטת תמלילי שיחות כתובות וקבצים מצורפים ממערכת התקשורת הכתובה לתוך פניית לקוח ו/או כרטיס איש קשר
CRM – מערכת ניהול תורי Back Office	קבלת נתונים ממערכת ה CRM , עדכון אוטומטי בכרטיס לקוח
CRM- ניהול ידע	1. הקפצת פריטי מידע 2. הקפצת תסריטי שיחה
מערכת הקלטות למערכת תמלול AI	משיכת שיחות ממערכת הקלטות וניתוח באמצעות כלי בינה מלאכותית AI במערכת תמלול שיחות
מערכות הרשות - CRM	1. עדכון פרטי פונה ופרטי מבוטח – ממשק בין ה CRM ומערכת פני"צ כדי שלא יהיה צריך להזין או לעדכן את פרטי הפונה בשתי המערכות. 2. הפעלה מתוך ה CRM של מסך "רשימת פניות" של הממונט לפי תעודת זהות של הפונה על מנת שהמשתמש יוכל לראות אילו פניות כבר קיימות מטעם אותו פונה. 3. ממשק ממערכת ה CRM לפניות ציבור עם פרטים הרלוונטיים לפניה כגון מס' פניה ב CRM, קישור להקלטת השיחה, מסמכים בנוגע לפניה וכו' 4. לרשות הזכות להחליט על אפיון ממשקים נוספים בהמשך בתקופת ההקמה יכתבו נהלים לממשקים בין המערכות

17. מערכת תקשורת כתובה

- 17.1. לאספקת השירותים על הספק הזוכה להשתמש במערכת רב ערוצית שתספק מענה לפניות לקוחות בכתב, שיגיעו ממקורות שונים: WhatsApp, אימייל, Fax to mail, , צ'אטים, בוטים, Messenger וכיו"ב.

- 17.2. המערכת תאפשר הקמת בוט AI.
- 17.3. המערכת תעבוד באנטגרציה מלאה עם מערכות המוקד ותתמוך בשיחות יוצאות ונכנסות.
- 17.4. אפיון המערכת וביצוע שינויים לאורך כל תקופת ההתקשרות יבוצעו על חשבון הספק הזוכה ובתאום עם הרשות.
- 17.5. התקנת המערכת תעמוד בכללי הפרדת רשתות והפתרון יענה על כל דרישות אבטחת מידע ויכלול את כלל המרכיבים הנדרשים להבטחת מערכות המוקד מפני התקפות וחדירות עוינות ומזיקות.
- 17.6. ניתוב השיחות ליעדים בתוך מערכת המוקד או ליעדים מחוץ למערכת יתבצע על פי עקרונות וקריטריונים דומים לניתוב שיחות קוליות רגילות.
- 17.7. ממשק נציג
- 17.7.1. המערכת תאפשר להגדיר לנציג אפשרות עבודה על כל שיחה בנפרד תוך חסימת כניסה של שיחות נוספות או עבודה במקביל על מספר שיחות כך שהנציג יוכל לעבוד על מספר שיחות כתובות במקביל ועד לרף שיוגדר פרמטרית ברמת מוקד או קבוצת נציגים, נציג בודד או סוג הערוץ על ידי מנהל מערכת.
- 17.7.2. על המערכת לאפשר לנציג מעבר בין ערוצי המדיה השונים.
- 17.7.3. על המציע לתאר, במסגרת הצעתו, את יכולות המערכת למימוש דרישות סעיף זה לרבות משמעויות בכל הנוגע לדוחות זמן אמת ודוחות היסטוריים, בהתייחס בין הייתר לנושאים שלהלן:
- 17.7.3.1. מענה באותו ערוץ/ערוץ אחר בו התקבלה ניהול מספר שיחות במקביל ובערוצים שונים.
- 17.7.3.2. קבלת התראה על שיחה נכנסת.
- 17.7.3.3. מענה באמצעות תבניות שיחה מובנות שיקושרו לתסריטי שיחה שונים.
- 17.7.3.4. שיתוב קישורי URL לדפי Web בכתיבה חופשית/תבנית שיחה
- 17.7.3.5. יכולת מעבר למצב זמין/הפסקה/לא פעיל.
- 17.7.3.6. הצגת מצב שיחה.

17.7.3.7. אפשרות הפניית שיחה לנציג

אחר.

17.7.3.8. אפשרות העברת שיחה בין ערוצים

שונים.

17.7.3.9. סיווג/תיוג שיחה.

17.7.3.10. תצוגת זמן אמת לאחמ"ש

תכלול:

- מעקב שיחות מתבצעות, בוצעו ולא נענו.
- אפשרות צפייה בשיחה בזמן אמת מבלי לאסוף אותה (באופן שקוף).
- תצוגה והתראה ויזואלית מספיק SLA מוגדרים.
- הצגת סטטוס מענה, ביצועים וזמינות נציגים בערוצים השונים.
- נדרשת גמישות בבניית תצוגות מותאמים (עמודות, שדות, גרפיקה).

17.8. המערכת תאפשר ללקוח:

17.8.1. פניה מכל מכשיר המאפשר שליחה וקבלה של

הודעות בערוץ הנבחר

17.8.2. שליחת הודעות ללא תלות בזמינות נציג

17.9. דשבורד למנהלים המציג: סוגי פניות פתוחות, תורים / ערוצים,

סטטוס נציגים ובאיזו פניות מטופלות, פניות חוזרות, סיווג לפי

לקוחות, SLA וספים, ציון רמת שירות

17.10. דשבורד לנציג, המציג: סוגי פניות פתוחות אצלו SLA וספים

לפניה, שרשור פניות ללקוח באינטרוול זמן, ציון רמת שירות,

נתוני ביצוע אישיים

17.11. יכולות המערכת:

17.11.1. ניתוב שיחה למוקד ולפרופיל על פי Skills

בהסתמך על מפתחות כגון טלפון/מייל/מפתח

זיהוי אחר שיוגדר.

17.11.2. קיבוץ הודעות נכנסות מלקוח לפי שיחה או על

פי חוק לוגי.

17.11.3. זיהוי פונה על פי מפתחות זיהוי כגון ת.ז, מייל,

טלפון.

- 17.11.4. עם כניסת שיחה לנציג- יוצגו פרטי הלקוח כפי שנתקבלו.
- 17.11.5. ניתן יהיה לצרף קבצים למענה נבחר (מתוך תבניות שיחה מוגדרות או כטקסט חופשי). מענה וקבצים ישלחו באמצעות SMS, WhatsApp, מייל חוזר .
- 17.11.6. אפשרות הגדרות שעות מענה שונות לכל מוקד וערוץ בנפרד ושליחת הודעה אוטומטית מחוץ לשעות המענה.
- 17.11.7. ניתן יהיה לאתר שיחה היסטורית על פי תאריך, נציג, פרופיל, לקוח ועוד.
- 17.11.8. המערכת תאפשר קישור בין שיחה נכנסת ובין המשך הטיפול בה על פי מפתחות זיהוי שהוגדרו.
- 17.11.9. המערכת תאפשר הצגה לנציג של השיחה הראשונה בתור בלבד. הנציג יוכל להחזיר את השיחה לתור בעדיפות גבוהה (למשל בכדי לצאת להפסקה).
- 17.11.10. בנוסף יתאפשר למנהל מערכת להגדיר הצגת רשימת כל השיחות הרלוונטיות לנציג כך שיוכל לבחור אחד מהם לטיפול. הגדרה זו תתאפשר ברמת מוקד.
- 17.11.11. מהלך טיפול בשיחות כתובות יוכלו להסתיים בצורות הבאות: סיום טיפול, ביצוע נדרש, שיחה ללקוח
- 17.11.12. חזרה לתור בעדיפות קודמת אם לא טופלה
- 17.12. כלל השיחות הכתובות יתועדו בסיום שיחה באופן אוטומטי במערכת ה-CRM של הרשות לרבות תמליל השיחה ופרטי הפונה. במקרה והפונה אינו חלק ממאגר הלקוחות הקיימים במערכת- יוקם כרטיס לקוח חדש ותוקם רשומת ההתכתבות.
- 17.13. ממשק שיפוח בין המערכת המוצעת לבין ה-CRM הינו באחריות ועל חשבון הספק הזוכה.
- 17.14. המערכת תאפשר בקרה בזמן אמת ודוחות היסטוריים לכל שלבי הפניה החל מקליטתה או ייזומה ועד סיום הטיפול בה. נדרש לפרט במענה הכתוב את כלי הדיווח ב-Real Time ודוחות היסטוריים לפניית נכנסות ויוצאות.
- 17.15. עבור נציגי Multi במידה ויוגדרו, נדרשת חלוקת זמן הנציג בסרגל נציג טלפוני כך שניתן יהיה לנתח סרגל נציג הן בפעילות טלפונית והן בפעילות כתובה- על המציע לתאר יכולות אלו.
18. מערכת לניהול תורי Back Office

- 18.1. ניהול משימות ותהליכים המתקבלים ממקורות שונים.
- 18.2. Dashboard ניהולי להצגת תורים, זמני טיפול וביצועי עובדים
- 18.3. תיעדוף אוטומטי של משימות על פי דרוג דחיפות ועומסים.
- 18.4. הגדרות SLA לביצוע כל משימה כולל התראות על משימות קריטיות שמתעכבות או עומדות לחרוג מה SLA.
- 18.5. הפניית משימות לאנשי הצוות המתאימים על פי מיומנות נציג והרשאות.
- 18.6. מערכת דוחות עם אפשרות הפקת דוחות דינמיים.
- 18.7. התממשקות למערכת ה CRM ומערכות נוספות.

19. מערכת ניהול ידע

- 19.1. על המציע לציין את סוג המערכת והגרסה המוצעת להטמעה במסגרת הצעתו למכרז זה.
- 19.2. על המערכת להיות מוקמת בסביבת ענן ותתאפשר גישה למערכת באמצעות אינטרנט.
- 19.3. על מערכת ניהול הידע לשרת את נציגי המוקד באמצעות שליפת מידע כללי, תוך דגש לנושאים הבאים: מודל / מנוע החיפוש ואיתור מהיר של מידע על פי הקשת מילת תוכן והצגת תוצאות החיפוש הרלוונטיות.
- 19.4. מערכת ניהול הידע תנוהל, תתוחזק ותעודכן על-ידי הספק הזוכה ומנהל הידע מטעמו.
- 19.5. מערכת ניהול הידע תתממשק עם מערכת ה- CRM. כך שהנציג יוכל להשתמש במסך אחד בלבד.
- 19.6. תמיכה בשפות - נדרשת תמיכה מלאה בשפות עברית אנגלית, ערבית, המציע יפרט באילו שפות המערכת תומכת הן מבחינת התוכן והן מבחינת כלי המערכת (סרגל כלים, ממשק ניהול, עזרה וכדומה)
- 19.7. המערכת תאפשר יצוא המידע המוזן לצורך העברתו לרשות.
- 19.8. במהלך תקופת ההקמה, הספק הזוכה יידרש להטמיע את כלל פריטי המידע הדרושים לעבודת הספק הזוכה,
- 19.9. יובהר כי הרשות תהא רשאית בעתיד להעמיד מערכת ניהול ידע שלה שתהיה בבעלותה ותשמש את הספק הזוכה. אין באמור התחייבות של הרשות להעמיד את המערכת הנ"ל.
- 19.10. בסיום תקופת ההתקשרות הספק הזוכה יעביר לרשות את כל פירטי הידע שהוטמעו במערכת הידע לרבות נהלים, תהליכי עבודה, סירטונים, תמונות וכדומה
- 19.11. ממשק יצרן המידע יאפשר עבודה עצמאית, ידידותית ויעילה תוך מימוש הדרישות הבאות:

19.11.1. יצירה ועריכת פרטי ידע , דפי תוכן, תבניות עבודה (template) באופן עצמאי ללא תלות בגורם טכני. כלומר יכולות קליטת מידע, תיאור יכולות, עריכה ועיצוב.

19.11.2. הוספה של סוגי שדות שונים: תאריך, טלפון, שדה חישובי, שדה בחירה מתוך CHECK BOX, תמונות, לינקים ושדות קבצים כמו למשל מסוג office ועוד

19.11.3. יכולת עדכון גורף של כל הפריטים

19.11.4. יכולת ניהול היסטוריית פריטי המידע – מחיקה/הגדרת פרמטרים שיוצגו למשתמש, כולל תיעוד של היסטוריית עדכונים ושינויים של פריטי מידע במערכת.

19.11.5. הצגת מידע באופן מרוכז/מסודר כולל הגדרת חוקיות להצגת וקידום פריטי מידע.

19.11.6. אפשרות הגדרת השלבים הרוחביים הנדרשים בניהול פריט מידע לפי סוגו וסדר הצגת פריטי הידע - עפ"י מילות חיפוש, רלוונטיות, תפקידו ועוד.

19.11.7. יכולת שיוך פריטי מידע לקטגוריות, למשל לפי תחום עסקי, לפי מערכות הרשות וכו'.

19.11.8. יכולת ניהול הצגת הפריטים בהתאם להעדפות וצרכי המשתמש.

19.11.9. יכולת לדרג את פריטי המידע באמצעות ציון (לדוגמא: מספור/נקודות/כוכבים). מנהל המערכת יוכל להגדיר קריטריונים לדירוג כגון: רלוונטיות החיפוש/ עונה על הצרכים/בהירות המידע. הזנת ציון נמוך מ- x (x ניתן להגדרה על ידי מנהל מערכת) תחייב בחירת סיבה מתוך רשימה למתן ציון נמוך. (רשימה סיבות תנוהל על ידי מנהל מערכת).

19.11.10. מידע בדחיפה – מתן יכולת להצגת פריטי מידע רלוונטיים נוספים על פי פריט המידע שנבחר על ידי המשתמש.

19.11.11. איתור של נושאים "שכיחים" למשתמש.

19.11.12. זיהוי כפילות בין פרטי מידע דומים – פריט מידע חדש מול קיים, למשל פריט מידע דומה אשר הוזן ע"י 2 עורכי ידע וכו'.

19.12. ניהול משתמשים והרשאות

19.12.1. יכולת מתן וניהול הרשאות - הגדרת גורמים

אשר מורשים ליצור מידע, ברמת קבוצה או ברמת משתמש ספציפי, יש לכתוב וליישם נוהל של סקירת כלל ההרשאות השונות במערכת תוך תיקוף הרשאות לגיטימיות ותיקון פערים בהרשאות מחוץ להגדרת הרשאות לגיטימיות.

19.12.2. המערכת תתמוך בהגדרת קבוצת תפקידים

וקבוצת מחלקות – תמיכה בעץ ארגוני ובמתן הרשאות על פי פרמטרים אלו כאשר לכל קבוצה תוגדר הפונקציה הרלוונטית אל מול ההרשאה המתאימה.

19.12.3. המערכת תתמוך בשינויי מאפייני תפקידים

ומחלקות כגון הרשאות, שיוך משתמשים.

19.12.4. המערכת תתמוך ביצירת פרופיל משתמש שונים.

לכל פרופיל תהיה גישה למידע על פי ההרשאות שניתנו.

19.12.5. יכולת לשיתוף פריט מידע בין מספר עורכים,

כולל יכולת החזרת הפריט לבעל המידע לטובת הפצה.

19.13. חיפוש ואחזור מידע

19.13.1. אפשרויות הצגת מידע מתוך הפריט במסך

תוצאות החיפוש לקיצור זמן איתור המידע, יכולת חיפוש ממוקד בתוך פריט המידע. יש לשמור לוג של פניות ובקשות מידע בהן תפורט הבקשה והמשתמש. הלוג יימשך לפחות לחצי שנה

19.13.2. יכולות ניהול בהגדרת חוקיות/סדרי עדיפויות

בהצגת תוצאות חיפוש

19.13.3. תמיכה באפשרות חיפוש ע"י מלל חופשי,

מורפולוגי (הטיית מילים), כתיב מלא/חסר, מילות מפתח חיפוש של מונח ו/או חיבור של שני מונחים.

19.13.4. הצגת אפשרויות להשלמת מלל חופשי ע"פ

חיפושים נפוצים.

19.13.5. בדיקת איות - המערכת תתמוך בבדיקת שגיאות

איות ומתן מענה ע"פ האיות הנכון.

19.13.6. תמיכה בכתיבה שגויה בשפה האנגלית – זיהוי

מילת החיפוש בעברית ומתן תוצאות.

- 19.13.7. חיפוש מתקדם - ביצוע חיפוש מתקדם מובנה על פי עולמות תוכן/קטגוריות שיוגדרו מראש.
- 19.13.8. הצגת פריטי מידע ותוצאות חיפוש בהתאם לכמות האזכורים של המידע עליו בוצע חיפוש, ובהתאם למאפייני המשתמש.

19.14. הודעות מתפרצות

- 19.14.1. יכולת הפצת והצגת הודעות מתפרצות לפי פרמטרים: פרופיל משתמש, סוג פעילות במוקד, תזמון לפי תאריכים וכו', צפייה בדף הבית התואם להרשאות המשתמש.
- 19.14.2. יכולת הזנת הודעות מתפרצות תינתן על ידי הרשאה.
- 19.14.3. לכל הודעה יוגדר טווח זמן להופעתה (מתאריך X בשעה Y עד תאריך ושעה), לאחר מועד זה ההודעה תוסר באופן אוטומטי.

19.15. מבחני ידע ותדריכים

- 19.15.1. יכולת בניית שאלון ידע (מבחן) באופן עצמאי וניתוח תוצאותיו.
- 19.15.2. במסגרת יצירת מבחן הידע תתאפשר: הגדרת תשובות תקינות, הגדרת זמנים לביצוע המבחן, הגדרת ציון מעבר והפצה לקבוצות משתמשים.
- 19.15.3. המערכת תתמוך בהצגת ציון למשתמש עם סיום ביצוע המבחן.
- 19.15.4. המערכת תתמוך במספר סוגי שאלות, יצירת גרסאות שונות של מבחנים.
- 19.15.5. המערכת תתמוך בתהליך למידה בעת מתן תשובות שגויות ו/או בסיום המבדק באמצעות הפנייה לפריט מידע נכון/מתן תשובה נכונה.
- 19.15.6. יכולת הגדרה והפצה של תדריכים מסוג "קרא וחתום", כולל הצגת התראות על פריטי "קרא וחתום"/ תדריכים שהתקבלו. כולל יכולת סינון התדריכים, למשל לפי תדריכים שטרם נקראו/ נחתמו
- 19.15.7. דוחות מבחני ידע – תיאור דוחות ניתוח סטטיסטי של מבחני הידע של הנציגים לפי ציון

ממוצע, שכח, לפי שאלון, לפי כמות מבחנים
חוזרים עקב אי הצלחה וכד'.

19.16. תסריטי שיחה

19.16.1. המערכת תתמוך בהצגת מידע באמצעות תסריטי
שיחה על ידי הובלת המשתמש למידע המתאים
בכפוף להיררכית שלשות.

19.17. שליחת משוב

19.17.1. משוב לפריטי ידע במלל חופשי, יכולת צפייה
במשובים שהועברו ותשובות שהתקבלו
19.17.2. משוב על נושאי חיפוש אשר לא הניבו תוצאות או
תוצאות לא רלוונטיות
19.17.3. יכולת התרעה במייל בהתייחס לניהול חיי פריט
מידע - הגדרת פריט חדש, שינוי פריט מידע,
שינויי סטטוס, הפצת פריט המידע וכו'

19.18. דוחות ומידע ניהולי

19.18.1. המערכת תתעד ברשומות בבסיס הנתונים תאריך
ושעה של גזירת הנתונים, ובנוסף, תייצר ותתעד
לכל רשומה תאריך ושעת יצירתה המקורי.
19.18.2. המערכת תתמוך בשני סוגי דוחות:
19.18.2.1. סט הדוחות המובנים שקיימים
במערכת המוצעת.
19.18.2.2. מחולל דוחות (BI) להפקת דוחות
אד-הוק באמצעות ממשק פשוט
וידידותי למשתמש.
19.18.3. יכולת הגדרת ובניית דוחות עצמאית, יכולת
יצוא נתונים, כולל יצוא לקבצי אקסל, יכולות
דווח במגוון חתכים: טווחי תאריכים, סוגי
לקוחות, יחידה ארגונית, שיוך לפי סוג מערכת,
בידול לפי משתמשים פנימי, חיצוני, מידע
המשותף למשתמש פנימי או חיצוני וכד'
19.18.4. דוחות מעקב ובקרה - באמצעות דוחות
סטטיסטיים, יכולת דווח על כל חריגה בזמנים/
SLA, ריכוז סטטוס פריטים בשלבי אישור,
דוחות מעקב שינויים, סטטיסטיקות כניסות
לפריטים, כמות העדכונים לפריט מידע
19.18.5. ניהול לוגים במערכת: כולל רשומות בבסיס
הנתונים, תאריכי יצירה, עדכון, גזירה ושינוי
פריטי מידע, שינוי סטטוס הפריט

19.18.6. דוחות השוואה – יכולת השוואה והצלבה בין הנתונים במערכת, לפי פרמטרים וחתכים שונים. למשל דרוג כמות צפיות בפריט מידע, למול היקף וציון משוב

19.18.7. דוחות חריגים – תיאור יכולות בקרה והצגה באמצעות דוחות חריגים, ברמת מערכת, מנהל מערכת, משתמש, פריט מידע למשל -פריטי מידע אשר לא נקראו במשך תקופה מסוימת (תקופה שתוגדר באופן דינאמי), או פריטי מידע אשר הדירוג המספרי שלהם נמוך מן הממוצע/ פריטי מידע בשימוש נמוך, חיפושים שלא הניבו תוצאות וכדומה.

19.19. גרסאות ושדרוגים

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

19.19.2. כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת או בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ויאושרו ע"י הרשות. ביצוע פעילות מעבר לשעות הפעילות הרגילות לצרכי שדרוג הינה ללא תוספת עלות.

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

19.19.4. הספק הזוכה מתחייב לטפל בכל פגיעויות אבטחת מידע במהירות האפשרית.

20. מערכת לביצוע סקרי שביעות רצון לקוחות

20.1. על המציע לציין את סוג המערכת והגרסה המוצעת להטמעה במסגרת הצעתו למכרז זה.

20.2. על המערכת להיות בעלת יכולת התממשקות ל CRM, לטובת שיוך הסקר ללקוח על פי מאפייני הלקוח (שם. ת.ז, שיוך לשלשה וכד')

- 20.3. הסקר ישלח מיד בסוף השיחה באמצעות SMS לפונה, לפיכך על המערכת להיות בעלת יכולת התממשקות ל IVR, למערכת תקשורת כתובה ולמנוע SMS. במידה וקיים פתרון אחר ניתן להציגו בחוברת ההצעה
- 20.4. בשלב ההקמה יבוצע אפיון עסקי מלא של הסקר לרבות התייחסות לחוקי הנגיעה, בסיס הנתונים, טריגר לשליחת הסקר (סיום שיחה, סגירת פניה), אפיון שאלות הסקר, אפיון דוחות ועוד.
- 20.5. הדוחות הגולמיים יכללו לפחות את הפרמטרים הבאים: מזהה זמן (תאריך/שעה), שם נציג, מזהה נציג, שם לקוח, ת.ז לקוח, טלפון לקוח, נושא הפניה (על פי שלושת רמות השלשה), ציון לכל אחת מהשאלות, ציון משוקלל, מלל פתוח

21. מערכת SMS

- 21.1. על המציע לציין את סוג המערכת והגרסה המוצעת להטמעה במסגרת הצעתו למכרז זה.
- 21.2. המערכת תאפשר שליחת מסרונים ללקוחות במהלך שיחה או לאחריה במידה ונדרש המשך טיפול. מסרונים אלו יאופיינו במהלך תקופת ההקמה בדגש על תהליכי עבודה.
- 21.3. המערכת תאפשר שליחת מסרון אם כניסתו של הלקוח ל IVR, לטובת הצעת מעבר להתכתבות עם נציג.
- 21.4. המערכת תאפשר שלחת מסרונים מתוך ה IVR לטובת ביצוע פעולות אוטומטיות
- 21.5. המערכת תאפשר משלוח מסרונים מתוך מערכת ה SRM והמערכת התפעולית של המשרד (ממונט).
- 21.6. ניתן יהיה לשלוח מסרונים באופן אוטומטי למספר שיוזן על ידי הנציג ויכיל קישורי מידע/סקרי שביעות רצון/עדכון על תום תקופת זכאות וכדומה.
- 21.7. רכיב ה-SMS יכלול אפשרות לשיבוץ שדות אישיים מתוך מערכת ה-CRM כדוגמת שם פרטי/מספר פניה וכדומה.

22. דוחות ומידע ניהולי

- 22.1. מערכות הספק הזוכה נדרשות לתמיכה מלאה בתהליכי שליטה, תפעול, ניהול ובקרה של כלל המרכיבים וערוצי התקשורת, כולל תהליכי בקרה ותפעול נתונים היסטוריים.
- 22.2. הדוחות יאופיינו ע"י הספק הזוכה ובשיתוף עם הרשות בשלב ההקמה
- 22.3. במהלך ההתקשרות, לרשות קיימת הזכות לדרוש מהספק הזוכה דוחות נוספים או שינוי הדוחות הקיימים
- 22.4. כמו כן, יספק הספק הזוכה גישה ישירה לגורמים (לפחות 5 שמות משתמש) שיוגדרו מטעם הרשות לטובת צפיה בדוחות
- 22.5. דוחות היסטוריים
- 22.5.1. דוחות היסטוריים ישלחו בפורטל דוחות או בכלי BI באופן אוטומטי ברזולוציות זמן שונות

ויכללו נתונים ממערכות תפעול המוקד (CTI)
IVR, נתוני מערכת תקשורת כתובה, תוצאות
סקר וכיו"ב). פורטל דוחות יתעדכן ברזולוציית
זמן שתיקבע בין הרשות לבין הספק הזוכה בעת
ההקמה.

22.5.2. פורטל הדוחות יכלול מידע היסטורי של נתונים
גולמיים (נוטשים, נענים, משך שיחה או טיפול
בפניה ועוד) ונתונים היסטוריים מחושבים
(ממוצע שיחות, עמידה בעומסים ועוד).

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

22.5.4. הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות:
פניות, משאבים, נציגים, תורים, קבוצות, Skills
ורמות ידע.

22.5.5. נתוני דוחות ישקפו את מיקום פעילות הנציג:
מהאתר / בחיבור מרוחק.

22.5.6. מערכת הדו"חות תתמוך ב-5 רמות זמן:
אינטרוולים של שעות, יומי שבועי (עם אפשרות
לנטרל סופי שבוע וחגים יהודיים) וחודשי (עם
אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים יהודיים).

22.5.7. יהיה ניתן להפיק את הדוחות באופן עצמאי וכן
לתזמן שליחה באופן אוטומטי על פי זמנים
מוגדרים של השירות.

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

22.5.9. כל הדוחות יאפשרו מידע פרטני (למשל על כל
נציג, קבוצה, תור וכדומה) וכן נתונים מסכמים
(למשל של כל הנציגים ברשימה המפורטת,
סיכום כל הקבוצות, וכדומה).

22.5.10. מערכת הדוחות תאפשר הצגת דוחות על ציר
הזמן (מספר נוטשים/ נענים לאחר 10 שניות
המתנה, 20 שניות וכך הלאה).

22.5.11. במידה ובוצעו שירותים עצמיים, יאופיינו גם

הדוחות הבאים:

א. מספר השיחות ששגו בהקשות בצמתים השונים.

ב. מספר שיחות שקיבלו מענה מלא ב- IVR (לא עברו למוקד)

ג. מספר שיחות שנטשו לפני ולאחר שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי

22.5.12. המערכת תאפשר הפקת דוחות סטטיסטיים לפילוח הפניות שתועדו על פי:

- ערוץ התקשרות
- סיווגי פנייה
- נציג
- נתוני לקוח
- דוחות סטטיסטיים לגבי הפעילות בחדש של נציג
- דוחות סיכומים לפרויקט, אשר יכילו נתונים מסכמים לגבי כמות הלקוחות בכל סטאטוס
- פירוט לקוחות בכל סטאטוס בליווי נתונים (שם לקוח, ת.ז, סטאטוס וכיו"ב)

22.5.13. במהלך ההקמה יאופיינו דוחות אלו ונוספים.

להלן חלק מרשימת הדוחות הנדרשים ותדירותם:

שם הדוח	תדירות	מבנה הדוח והסבר
דוח IVR	יומי	על הדוח לכלול סיכומים לפי תקופה לרבות דוחות התפלגות יומי-שעתי.
דוח התפלגות שיחות	חודשי	דוח התפלגות שעיתית לפי יום בשבוע ושעה - הדוח יכיל את כמות השיחות הנכנסות בכל שעה במהלך המשמרת
דוח ביצועי נציגים	יומי	מפרט זמן login, כמות שיחות, אחוז תעסוקה. על הדוח לכלול שורת סיכום יומית.
דוח תיעוד פניות	חודשי	דוח המפרט כמויות ואחוז תיעוד בהתאם לקטגוריה ומקור פניה.
דוח שימוש בפריטי ידע	חודשי	דוח המפרט שימוש במערכת ניהול ידע והכולל נתונים סיכומיים לכל פריט
דוח משובים	חודשי	דוח חודשי המכיל משובים שבוצעו לנציגים במהלך חודש קלנדרי וריכוז הציונים.
דוח סקרי שביעות רצון	חודשי	דוח חודשי המכיל ציוני סקר ברמת שאלה וציון משוקלל

23. עמדות וציוד קצה והיקפי

23.1. עמדות מחשב – כלל המחשבים במוקד יסופקו ע"י הספק הזוכה.

23.2. לטובת עבודה מרוחקת על הספק הזוכה להקצות מחשבים ניידים, שניתן יהיה לעשות בהם שימוש בעבודה מרחוק.

23.3. כל ציוד נוסף כגון מסכי מחשב בגודל 24 אינץ' לפחות, מקלדות וכדומה, יסופק על ידי הספק הזוכה.

23.4. כרטיסים חכמים יסופקו ע"י הרשות

23.5. מדפסות, סורקים, מכונות גריסה או כל פריט ציוד אחר שידרש לצורך הפעלת המוקד, יסופקו ע"י הספק הזוכה

24. תקלות בעמדות וציוד קצה

24.1. באחריות הספק הזוכה להעמיד איש טכני מטעמו לצורך מענה מיידי לתקלות מיחשוביות בחומרה ו/או תוכנה וכן תקלות בציוד קצה כגון מדפסות וסורקים. תקלות במערכת ההרשות, ממונט, יטופלו ע"י איש טכני מטעם הרשות

24.2. בסיום תקלה משביתה המציע ישלח לרשות דוח סיכום תקלה המפרט את מהות התקלה, אופן הטיפול כולל זמנים, פעולות מתקנות ולו"ז יישומן.

24.3. הספק ינהל דו"ח תקלות שיכלול מועד, סוג תקלה, מהות, אופן טיפול, זמן טיפול.

24.4. הספק הזוכה יישא באחריות כוללת לאיכות ותקינות של המערכת וכל מרכיבי המערכת במשך כל תקופת ההתקשרות עם הרשות

24.5. האחריות תכלול את כל סוגי התקלות בכל הרמות: תקלות בתוכנה/ממשקים/רכיבים, התאמות ושינויים, ליקויים בביצועים, אחריות לליקויים בתיעוד, לליקוי אבטחת המידע וכדומה.

24.6. תקלות במערכת הממונט יהיו באחריות הלקוח

24.7. להלן זמני הטיפול לפי סוגי התקלות

סוג תקלה	SLA תחילת טיפול	סיום טיפול/ מתן SLA פתרון זמני	קנס באי-עמידה ביעד
משבית שירות מוקד	מיידי	3 שעות. במידה וניתן פתרון זמני השלמת הטיפול תבוצע תוך 36 שעות.	1,000 ₪ ליום
משבית שירות חלקי	מיידי	5 שעות	1,000 ₪ ליום
משפיע על משתמש ושירות שאינו ליבה	עד שעתיים	5 שעות	300 ₪ ליום

25. גיבוי ושרידות

- 25.1. מערכות המוקד הינן קריטיות לפעילות הרשות ולכן הפתרון המוצע צריך להבטיח רמת זמינות גבוהה.
- 25.2. לא תהיה כל פגיעה בעבודת המערכת בשל תקלות או השהיות בגישה למערכת המידע. לכל אחת מהתקלות האפשריות יאופיין וימומש מנגנון שיאפשר המשך פעילות.
- 25.3. המציע יבצע גיבוי לכלל המערכות לצורך התאוששות מהירה ממצב כשל של קריסת מערכות.
- 25.4. זמן ההתאוששות מתקלה קריטית שמשביתה את המוקד (יתירות) של המוקד יהיה RTO – 24 שעות; ROP – 12 שעות
- 25.5. כלל מערך המחשוב יהיה בתצורת שרידות המאפשרת עבודה רציפה במקרה של תקלת חשמל או השבתת אתר מוקד מסיבה אחרת. על פתרון הספק לנושא התשתיות להציג פתרון לגיבוי למקרה תקלות ו/או השבתת אתר.

26. אבטחת מידע

ראו נספח ח' – אבטחת מידע מפורט.

27. שו"ש והתממשקים למערכות הרשות

- 27.1. הממשקים הנדרשים יהיו למערכת הממונט של הרשות
- 27.2. יתכן כי במהלך הפעילות הרשות תידרוש התממשקות למערכות נוספות
- 27.3. בקשת שינויים (שו"ש) כולל התממשקות למערכות נוספות ברשות, יבוצעו על חשבון הרשות ולפי מחירון חשכ"ל המציע יעביר הצעה מפורטת עד 5 ימי עבודה מקבלת הבקשה. ההצעה תכלול לוחות זמנים לביצוע השו"ש המבוססת על הערכת שעות עבודה של בעלי תפקיד שונים הנדרשים לשם השלמת העבודה. לרשות שמורה הזכות לקבל הצעת מחיר ע"י ספק חיצוני שאינו הספק הזוכה.

28. שדרוגים ועדכונים

- 28.1. הספק הזוכה יידרש לשדרג או להחליף ציוד שבאחריותו שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות או שאינו מאפשר עמידה ביעדי השירות המוגדרים במכרז זה. ההחלפה/שדרוג יבוצעו על חשבון הספק הזוכה בהתאם לדגשים הבאים:
- 28.1.1. הציוד החדש יהיה זהה או טוב יותר בביצועיו אל מול הציוד המוחלף.
- 28.1.2. הספק הזוכה יישא בכל עלויות ההחלפה/שדרוג לרבות עלות הציוד, שעות עבודה וכל הוצאה אחרת.
- 28.1.3. משך ביצוע ההחלפה/שדרוג יהיה המינימאלי הניתן ויקבע ויתואם מול נציג הרשות במוקד ואגף מערכות המידע של הרשות.

29. עבודה במודל מרוחק

- 29.1. חלק זה מאחד תחתיו את כלל ההיבטים למודל עבודה מרוחק הן בתקופות שגרה והן בעת חירום/מגיפה או מקרים אחרים.
- 29.2. על המציע לפרט בהצעתו את אופן העברת עבודת המוקד לעבודה בזמן חירום לרבות התייחסות לרכיבי הטכנולוגיה ואת אופן החזרת המערך לעבודה בעת שגרה.
- 29.3. הרשות רשאית להודיע לספק הזוכה על מעבר למצב משבר / חירום, בין היתר, בתקופת שלהלן: התפרצות מגיפה, מבצע צבאי או מלחמה, אסון טבע, אירועים רפואיים וכד'. במצבים אלה, לעומת מצבי שגרה, יתכן כי כמות הפניות למוקד תגדל בצורה משמעותית ולכן הספק הזוכה יידרש על ידי הרשות לתגבר את הפעילות במוקד ולבצע את ההתאמות הדרושות, בהתראה של ימים ספורים.
- 29.4. בהתאם להנחיות שהרשות תוציא לספק הזוכה, היערכותו תכלול תגבור כלל התפקידים: מנהלים, נציגי שירות, נציגי BO נציגי תקשורת כתובה, וכדומה, תגבור והתאמת האמצעים הטכנולוגיים, משאבי מרכזייה, ציוד, הפעלת אתרים נוספים וכן הלאה.
- 29.5. במצבי חירום הרשות רשאית להורות לספק הזוכה על שינוי תהליכים במוקד לרבות עדכון יעדים, מועדי פעילות, עבודה מרחוק, הדרכות, נהלים, היקפים, שיטות עבודה וכד'. בעת קבלת הנחייה מהרשות על מעבר למצב חירום, על הספק הזוכה לבצע שינויים והתאמות במערכת IVR באופן מיידי.
- 29.6. על הספק הזוכה להיות ערוך עם נהלי עבודה מגובשים ופתרונות לעבודה בשעת חירום לרבות מימון הסעת עובדים בהתאם לצורך.
- 29.7. פעילות העובדים באופן מרוחק תבוצע באמצעות מחשבי הספק הזוכה שיסופקו להם. על הספק הזוכה לוודא כי לעובדים המועסקים על ידו קיים קו אינטרנט המאפשר התחברות למערכות הספק הזוכה והרשות.
- 29.8. הספק הזוכה יוודא המשך פעילות תקינה וסדירה של המוקד במצבי משבר וחירום וישא בכל העלויות הכרוכות בכך.
- 29.9. על המציע לפרט בהצעתו את הכלים ושגרות העבודה לזמן חירום. לרבות סוגיות טכנולוגיות כגון:
- 29.10. חיבור מרוחק: מענה בנוגע לחיבור למרכזיה, מערכת IVR, מערכת CRM, עמדות עבודה בחיבור IPVPN (במידה ויוחלט על תצורת התחברות זו) ומערכות נלוות נוספות.
- 29.11. הפנית לקוח באמצעות מערכת ה-CTI ליעדים שונים ולרבות הפניה לנציגי שירות העובדים מחוץ למוקד בתקופות חירום/משבר.
- 29.12. כל תכונות המרכזיה יתמכו באופן מלא בתצורת עבודה מרוחקת ובכלל זה ממשק נציג.

- 29.13. מערכת הקלטות תפעל בתצורת 100% הקלטה ללא הפרדה בין שיחות שהוקלטו בממשק עבודה משרדי או ביתי.
- 29.14. דוחות זמן אמת - ניתן יהיה להתחבר לדוחות זמן אמת מחוץ למשרדי הספק הזוכה. בנוסף, דוחות זמן אמת יכללו הפרדה למטרת ניתוח של פעילות נציגים המבוצעת ממשרדי הספק הזוכה ופעילות נציגים המבוצעת במודל מרוחק.
- 29.15. על כלל הפתרון למודל מרוחק להיות בעל רישוי תואם שהינו חלק מהתמחור.

30. פרויקט ההקמה

30.1. עקרונות ניהול פרויקט ההקמה

30.1.1. ניהול פרויקט ההקמה יעשה בהתאם להנחיות הרשות, מסמכי המכרז ומפרט השירותים.

30.1.2. הספק הזוכה יביא לאישור הרשות את מתודולוגיית ההקמה, כולל שלבים ולוחות זמנים, כפי שהציע בשלב הגשת ההצעות, שבעה ימים לאחר החתימה על הסכם ההתקשרות, ולפני המשך הפעילות.

30.1.3. הרשות תמנה מלווה להקמה, למעקב ובקרה אחר פעילות ההקמה של הספק הזוכה, ובמידת הצורך ישולבו גורמים מקצועיים נוספים.

30.1.4. תקופת ההקמה תמשך 90 יום החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ועד לפתיחת המוקד לפעילות.

30.1.5. בכל מקרה של עיכוב במועד הגשת תוכנית ההקמה או במועד המתוכנן והמוסכם לפתיחת המוקד, הספק הזוכה יחויב בתשלום קנס בסך של 5,000 ₪ מובהר כי הקנס לא יופעל במקרה והספק הזוכה הוכיח, בבקשה מנומקת בכתב שתניח את דעתו של נציג הרשות, כי אי עמידה בלוח הזמנים נגרמה בשל כוח עליון (force majeure) שלא היה בידו לצפות.

30.2. דרישות מצוות הקמת המוקד

30.2.1. במסגרת ההקמה יוקם צוות הקמה, שיכיל גורמים מטעם הספק הזוכה ומטעם הרשות. חברי הצוות מטעם הספק הזוכה: מנהל הפרויקט, מנהל המוקד העתידי ושותפים כגון הדרכה, גיוס, משאבי אנוש, טכנולוגיה, ועוד על פי דרישת הרשות.

30.2.2. פגישות עדכון יתקיימו אחת לשבוע או בהתאם לצורך, במשך כל תקופת ההקמה. במהלך הפגישה יעדכן הספק הזוכה את עמידתו בשלבי ההיערכות באמצעות דו"ח מפורט, הכולל את שלבי ההקמה, גורמים אחראיים, לוחות זמנים וסטטוס באמצעות תרשים גאנט.

30.2.3. הספק הזוכה יהיה אחראי בתקופת ההקמה על הקמת המוקד על כל רכיביו הנזכרים במסמכי המכרז, ובין היתר על:

30.2.3.1. מיון, גיוס עובדים, הכשרתם וקליטתם בעבודה, ובין היתר הגדרת פרופיל משרה עבור כלל התפקידים, פרסום, מיון וקליטת עובדים בהתאם לתמהיל הנדרש, הכשרת כל בעלי התפקידים לרבות הנציגים, הרפרנטים המקצועיים, האחמ"ש וכיו"ב.

30.2.3.2. בניית מערכי ההכשרה בתלות לתפקיד, לרבות פיתוח קורסי הדרכה שיעברו אישור של הרשות, בניית מבחני ידע למעבר להסמכה וכיו"ב.

31. מנגנון קנס-פרס

- 31.1. בתמורה יובאו בחשבון גם ביצועי המוקד, כמפורט בטבלת היעדים שפורטו בסעיף 3.4 למסמכי המכרז, ובהתאם להם יופעל מנגנון הפרס-קנס.
- 31.2. הרשות תבחר מתוך סל יעדי הכמות והאיכות 2 יעדים כמותיים ו-2 יעדים איכותיים לטובת מנגנון הקנס-פרס.
- 31.3. לכל אחד מהיעדים יחושב מספר חריגות/אחוז הסטייה מביצוע בפועל אל מול היעד ובהתאם תיקבע מדרגת הקנס/פרס כפי שמתואר להלן.
- 31.4. לרשות שמורה הזכות לבחור מדי תקופה יעדים שונים למדידה, וכן תהיה רשאית לפי שיקול דעתה לבחור מספר יעדים גדול יותר מהאמור לעיל. במקרה של שינוי תצא הודעה לספק מטעם הרשות.
- 31.5. מובהר כי הקנס לא יופעל במקרה והספק הזוכה הוכיח, בבקשה מנומקת בכתב שתניח את דעתו של נציג הרשות, כי אי עמידתו נגרמה בשל כוח עליון (force majeure) שלא היה בידו לצפות.

31.6. יעדים כמותיים:

31.6.1. היעדים הראשוניים שהספק ימדד לפיהם הם:

(1) רמת השירות (רמ"ש) בכל ערוצי הקשר.

(2) אחוז נטישה.

31.6.2. המדידה של היעדים הכמותיים תבוצע באופן יומי, במהלך כל אחד מימי הפעילות במהלך החודש.

31.6.3. כל סטייה כלפי מטה ברמה היומית ממדד כמותי תוגדר כ"חריגה" אחת באותו יום (כלומר ניתן לצבור 2 חריגות באותו יום) ותשמש לחישוב מרכיב הקנס.

31.6.4. במקרה של מדד העולה על היעדים הכמותיים בשיעור של 10% תוגדר "נקודת זכות"

31.6.5. חישוב מרכיב הקנס/פרס יבוצע לפי הטבלה הבאה

מדרגה	כמות חריגות/נקודות זכות מצטברות במשך החודש	שיעור קנס/פרס על רכיב המוקד בחשבונית
1	מעל 10 נקודות זכות	+3%
2	0-6 חריגות	0
3	7-12 חריגות	-3%
4	מעל 15 חריגות	-6%

31.7. יעדי איכות

31.7.1. היעדים הראשוניים שהספק הזוכה ימדד לפיהם הם:

(1) מבחן ידע.

(2) ציון בסקר שביעות רצון.

31.7.2. המדידה של יעדי האיכות תבוצע באופן חודשי לפי מדרג של אחוז

הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית.

31.7.3. לכל אחד מהיעדים תיבחן הסטייה מביצוע בפועל אל מול היעד

ובהתאם תיקבע מדרגת הפיצוי המוסכם.

31.7.4. החישוב יבוצע לפי הטבלה הבאה, כל רכיב יימדד בצורה נפרדת

וסכום הפרס/קנס יהיה מצטבר לשניהם:

מדרגה	שיעור המקבלים ציון גבוה (מעל 85)	אחוז מגובה רכיב המוקד בחשבונית
1	90%-100%	+1%
2	80%-90%	0
3	70%-80%	-1%
4	מתחת ל-70%	-2%

31.7.5. דוגמא להמחשה לגבי אופן חישוב מנגנון קנס פרס

דוגמא לחישוב מנגנון קנס פרס

מרכיב כמותי

- מספר הפרות בחודש בפרמטר רמת שירות = 2
- מספר הפרות בחודש בפרמטר שיחות ננטשות = 6
- סה"כ הפרות = 8
- שיעור קנס/פרס בגין רכיב כמותי = 3% - (לפי הטבלה לעיל)

מרכיב איכותי

- במבחן ידע כל 5 הנציגים קיבלו מעל 85% : שיעור קנס פרס = 1% +
- בהאזנות 4 נציגים קיבלו מעל 85% : שיעור קנס/פרס = 0%
- שיעור קנס פרס בגין שני מרכיבי הרכיב איכותי : 1% = 0% + 1%

תחשיב כולל

- חישוב סה"כ קנס פרס מהמרכיב הכמותי והאיכותי : 1% + 3% = -2%
- נניח שהתמורה לשעה שנקבעה במכרז היא 95 ₪, וסך שעות משוקללות 648.

32. תקופת ההתייצבות

- 32.1. תקופת ההתייצבות מוגדרת לשלושה חודשי הפעילות הראשונים מיום תחילת פעילות המוקד ועד להתייצבותו, בהתאם לשירותים וליעדי השירות שהוגדרו במסמכי המכרז.
- 32.2. בתקופה זו הספק הזוכה יעביר לרשות עדכונים שוטפים ככל שיידרש על ידיה ויתנהל בשקיפות מלאה בהתנהלות המוקד.
- 32.3. מדידת היעדים ומנגנון פרס / קנס יופעלו רק בתום תקופת ההתייצבות.

פרק ד' – הסכם התקשרות

הסכם התקשרות

שנחתם בירושלים ביום _____ לחודש _____ 2025

בין

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

(להלן: "המזמין")

מצד אחד

ל בין

מכתובת _____

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והמזמין פרסם את מכרז 3/2025 להקמה ותפעול מוקד השירות של רשות שוק ההון (להלן: "המכרז" ו-"השירותים" בהתאמה);

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

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

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1. להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

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

1.1.2. **נספח ב'** – חוברת ההצעה של הספק במכרז;

1.1.3. **נספח ג'** – ערבות ביצוע;

1.1.4. **נספח ד' – ביטוח**;

1.1.5. **נספח ה' – נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים**;

1.1.6. **נספח ו' – כללי הצמדה של התמורה**;

1.1.7. **נספח ז' – נספח סייבר ואבטחת מידע**;

1.1.8. **נספח ח' – נספח אבטחת מידע מפורט**;

32.4. בנוסף מסמכי המכרז והבהרות למכרז שפורסמו באתר מינהל הרכש הממשלתי (בהתאם לנוסח המעודכן ביותר המופיע שם), ייחשבו גם הם כמצורפים להסכם זה.

32.5. המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

32.6. בהסכם תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשמעות ואת תכלית המכרז של אספקת השירותים למזמין באופן מיטבי.

33. תקופת ההתקשרות

33.1. תקופת ההתקשרות תהיה 12 חודשים ממועד החתימה על הסכם זה (להלן: "**תקופת ההתקשרות**"), כאשר למזמין עומדת הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל 48 חודשים נוספים, על פי שיקול דעתו הבלעדי.

33.2. **תקופת התארגנות** – תקופה של עד 3 חודשים הראשונים מתוך תקופת ההתקשרות תהווה תקופת התארגנות. בתקופה זו יבצע הספק את כל הפעולות הנדרשות ממנו כהיערכות לשם התחלת מתן השירותים. המזמין רשאי להאריך את משך תקופת ההתארגנות בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. בתקופה זו הרשות לא תשלם לספק על עבודתו.

33.3. כל שינוי בתקופת ההתקשרות וכן מימוש הזכות להאריך את ההתקשרות, יכנס לתוקפו רק עם חתימה של מורשי החתימה מטעם המזמין.

34. התחייבויות והצהרות הספק

34.1. **הספק מצהיר ומתחייב כי**

34.1.1. אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם.

34.1.2. הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת השירותים בהתאם להסכם.

34.1.3. ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההתקשרות.

34.1.4. הוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות ההתקשרות, לשביעות רצון המזמין.

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

35. סודיות

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

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

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

35.2.2. מידע שהיה בידי הספק טרם החתימה על ההסכם.

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

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

36. אבטחת מידע והגנות סייבר

36.1. הספק יהיה אחראי לאבטחת מידע של המזמין המגיע לרשותו בעת ביצוע ההסכם באמצעי אבטחה נאותים בהתאם למפורט בנספח ז' – נספח סייבר ואבטחת מידע ובנספח ח' – נספח אבטחת מידע מפורט. הספק יציג למזמין, אם יידרש, את האמצעים בהם הוא נוקט לשם אבטחת המידע, ויפעל בהתאם לדרישות מאת המזמין לתיקון כל ליקוי או פרצה באבטחת המידע והגנות הסייבר.

37. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם

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

37.2. בכל מקרה שיווצר חשש כלשהו לניגוד עניינים בין הספק לבין המזמין יודיע הספק על כך למזמין, ללא כל שיהוי ויפעל באופן מידי להסרת ניגוד העניינים. בנוסף, במקרה כאמור, יודיע המזמין לספק אודות אמצעים נוספים או מיוחדים הנדרשים ממנו לצורך הסרת ניגוד העניינים, והספק יבצע את הנדרש ממנו בהקדם.

37.3. הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו ומי מטעמו שיועסקו על ידו לצורך ביצוע ההסכם על הצהרת הסודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המופיע כנספח ה' להסכם זה.

38. קניין רוחני וזכויות יוצרים

38.1. הספק הוא בעל הזכויות הנדרשות לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין (להלן: "זכויות הקניין הרוחני"). במקרה שהספק אינו בעל מלוא זכויות הקניין הרוחני, הוא מצהיר כי בעלי זכויות הקניין הרוחני נתנו בידיו את כל האישורים, הרשאות השימוש והרישיונות הדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין, בהתאם לתנאי הסכם זה.

38.2. בעת ביצוע ההתקשרות, הספק לא יעשה שימוש בתוכנות מחשוב, תמונות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו מורשה על-פי דין לעשות בהם שימוש.

38.3. תוצר שהוכן על ידי הספק במהלך תקופת ההתקשרות עבור המזמין ובכלל זאת, נתונים, מצגות, מסמכים, סיכומי פגישות, תמונות, תכנים וכיוצא בזה ("תוצרי העבודה"), הוא קניינו הבלעדי של המזמין והוא יוכל לעשות בו כל שימוש שירצה בעתיד, לרבות פרסום פומבי. הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה, ללא אישור המזמין בכתב ומראש.

38.4. תוצרי העבודה לא יכללו תהליכי עבודה ומערכות ייעודיות של הספק, אשר לא הוכנו עבור המזמין במסגרת ביצוע ההסכם.

38.5. למען הסר ספק, תוצרי העבודה יהיו רכוש המזמין גם אם מתן השירותים ע"י הספק הופסק תוך כדי תקופת ההתקשרות.

38.6. הפרת קניין רוחני

38.6.1. נקבע במסגרת פסק דין חלוט של ערכאה מוסמכת כי שירות שהעמיד ספק לרשות המזמין מפר זכות קניין רוחני של צד שלישי כלשהו, הספק יפעל בהתאם למפורט להלן:

- 38.6.1.1. הספק יודיע על כך למזמין בהקדם האפשרי.
- 38.6.1.2. הספק יחדל מאספקת השירות המפר.
- 38.6.1.3. הספק ייעשה כל מאמץ סביר על מנת להמשיך לספק את השירות באופן שאינו פוגע בקניין רוחני של צד שלישי כלשהו, וזאת תוך עמידה בחובותיו לפי ההסכם, ומבלי לפגוע ברמת השירות.

39. קבלני משנה

39.1. הספק יהיה רשאי להשתמש בקבלני משנה לשם ביצוע התחייבויותיו על פי ההתקשרות. האחריות הכוללת לעמידה בכל תנאי ההתקשרות תהיה של הספק ושלו בלבד.

40. יחסים בין הצדדים

40.1. מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:

- 40.1.1. היחסים ביניהם לפי ההסכם אינם יחסי עובד ומעביד והמזמין אינו המעסיק של עובדי וקבלני המשנה של הספק.
- 40.1.2. הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו בין באופן ישיר בין כקבלני שירות, או לכל אדם אחר.

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

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

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

41. תמורה

41.1. התמורה לשירותים אותם יעניק הספק תשולם מדי חודש ובהתאם להצעת המחיר של המציע הזוכה כמפורט בהצעתו בנספח ב' למסמכי המכרז.

41.2. התמורה היא הסכום של 2 מרכיבים:

41.2.1. תמורה בגין הפעילות הטלפונית/תקשורת כתובה והבק-אופיס.

41.2.2. תמורה בגין פעילות הרפרנטים המקצועיים.

41.3. תחשיב התמורה בגין הפעילות הטלפונית/ תקשורת כתובה והבק אופיס

41.3.1. התמורה תחושב על בסיס התחשיב הבא:

41.3.1.1. סכום של [מספר שעות LOGIN של כל נציג (כפי שיפורט להלן) * מקדם ותק של הנציג (כפי שיפורט להלן)] * מחיר לשעת LOGIN שנקבע במכרז * מנגנון פרס-קנס לפי ביצועי המוקד (כפי שיפורט להלן).

41.3.1.2. ראה דוגמא להלן לחישוב של שעות LOGIN * מקדם ותק

41.3.2. שעות LOGIN של הנציגים כוללות שני רכיבים (כמפורט להלן) ונמדדות על פי כמות שעות החיבור למערכת המוקד

41.3.2.1. מצבי תעסוקה: משך זמן בשיחה נענית/ יוצאת, זמן ניירת, פעילויות בק-אופיס או כל פעילות אחרת הנדרשת לטובת סגירת מעגל טיפול למול הלקוח. לרשות שמורה הזכות בתיאום עם הספק הזוכה להוסיף מצבי תעסוקה במהלך תקופת ההתקשרות.

41.3.2.2. הפסקות איכות: הדרכות, תדריך יומי במשך זמן מקסימלי של עד 30 דקות, ריענון מקצועי, הקשבות ומשובים, מבחני ידע וכל

הקשור להדרכה וחניכה. הפסקות שאינן הפסקות איכות, לא יכללו בשעת נציג.

41.3.3. מקדם ותק נציג: לכל נציג יוגדר מקדם ותק (M_i)

41.3.3.1. נציגים עם ותק של עד וכולל 12 חודש $M_i=1$

41.3.3.2. נציגים עם ותק של מעל 12 חודש ועד 24 חודש $M_i=1.1$

41.3.3.3. נציגים עם ותק של מעל 24 חודש $M_i = 1.2$

41.3.4. דוגמא להמחשה לגבי אופן חישוב התמורה בגין פעילות הנציגים בחודש מסוים

דוגמא לתחשיב של מספר שעות LOGIN * מקדם ותק נציגים

נניח לשם הפישוט של התחשיב שיש 5 נציגים בלבד במוקד

נציג #	ותק במוקד בחודשים	שעות LOGIN (בהתאם להגדרות לעיל)	מקדם ותק נציג	שעות LOGIN * מקדם ותק
1	8	120	1	120
2	9	120	1	120
3	13	120	1.1	132
4	18	120	1.1	132
5	25	120	1.2	144
סה"כ				648

41.3.5. יובהר שמחיר שעת נציג שיוצא במכרז מגלם בתוכו :

41.3.5.1. כל השירותים והפעילויות המבוצעות במוקד, ובכלל זה, בין

היתר: תקורות שוטפות (שכירות, חשמל, ארנונה, מיסים, רישיונות, קו טלפון ושיחות, תחזוקה, ציוד מתכלה ושכר עבודה של כל בעלי התפקידים הנדרשים לתפעול המוקד, למעט תשלומים נפרדים עבור הרפרנטים המקצועיים).

41.3.5.2. מרכיבי הקמת המוקד כאמור במסמכי המכרז, לרבות בינוי,

תשתיות, טכנולוגיה, גיוס והדרכת כלל ההון האנושי, בניית תהליכי עבודה, מערכי הדרכה, מבחני ידע, פיתוח והתאמת דוחות וכיו"ב.

41.3.5.3. הספק יעגן במסגרת הסכם ההעסקה של עובדיו את זכויותיהם

לעניין ותק וכן זכויותיהם הסוציאליות בהתאם להוראות מכרז זה וימצא העתק מהסכמי ההעסקה של עובדי המוקד למזמין לאחר חתימתם על-ידי הצדדים.

41.3.6. מנגנון קנס-פרס

41.3.6.1. בתמורה יובאו בחשבון גם ביצועי המוקד, כמפורט בטבלת היעדים שפורטו בסעיף 3.4 למסמכי המכרז, ובהתאם להם יופעל מנגנון הפרס-קנס.

41.3.6.2. הרשות תבחר מתוך סל יעדי הכמות והאיכות 2 יעדים כמותיים ו-2 יעדים איכותיים לטובת מנגנון הקנס-פרס.

41.3.6.3. לכל אחד מהיעדים יחושב מספר חריגות/אחוז הסטייה מביצוע בפועל אל מול היעד ובהתאם תיקבע מדרגת הקנס/פרס כפי שמתואר להלן.

41.3.6.4. לרשות שמורה הזכות לבחור מדי תקופה יעדים שונים למדידה, וכן תהיה רשאית לפי שיקול דעתה לבחור מספר יעדים גדול יותר מהאמור לעיל. במקרה של שינוי תצא הודעה לספק מטעם הרשות.

41.3.6.5. מובהר כי הקנס לא יופעל במקרה והספק הזוכה הוכיח, בבקשה מנומקת בכתב שתניח את דעתו של נציג הרשות, כי אי עמידתו נגרמה בשל כוח עליון (force majeure) שלא היה בידו לצפות.

41.3.7. יעדים כמותיים:

41.3.7.1. היעדים הראשוניים שהספק ימדד לפיהם הם:

(3) רמת השירות (רמ"ש) בכל ערוצי הקשר.

(4) אחוז נטישה.

41.3.7.2. המדידה של היעדים הכמותיים תבוצע באופן יומי, במהלך כל אחד מימי הפעילות במהלך החודש.

41.3.7.3. כל סטיה כלפי מטה ברמה היומית ממדד כמותי תוגדר כ"חריגה" אחת באותו יום (כלומר ניתן לצבור 2 חריגות באותו יום) ותשמש לחישוב מרכיב הקנס.

41.3.7.4. במקרה של מדד העולה על היעדים הכמותיים בשיעור של 10% תוגדר "נקודת זכות"

41.3.7.5. חישוב מרכיב הקנס/פרס יבוצע לפי הטבלה הבאה

מדרגה	כמות חריגות/נקודות זכות מצטברות במשך החודש	שיעור קנס/פרס על רכיב המוקד בחשבונית
1	מעל 10 נקודות זכות	+3%
2	0-6 חריגות	0
3	7-12 חריגות	-3%
4	מעל 15 חריגות	-6%

41.3.8. יעדי איכות

41.3.8.1. היעדים הראשוניים שהספק הזוכה ימדד לפיהם הם:

(3) מבחן ידע.

(4) ציון בסקר שביעות רצון.

41.3.8.2. המדידה של יעדי האיכות תבוצע באופן חודשי לפי מדרג של

אחוז הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית.

41.3.8.3. לכל אחד מהיעדים תיבחן הסטייה מביצוע בפועל אל מול היעד

ובהתאם תיקבע מדרגת הפיצוי המוסכם.

41.3.8.4. החישוב יבוצע לפי הטבלה הבאה, כל רכיב יימדד בצורה

נפרדת וסכום הפרס/קנס יהיה מצטבר לשניהם:

מדרגה	שיעור המקבלים ציון גבוה (מעל 85)	אחוז מגובה רכיב המוקד בחשבונית
1	90%-100%	+1%
2	80%-90%	0
3	70%-80%	-1%
4	מתחת ל-70%	-2%

9.4. תחשיב התמורה בגין פעילות הרפרנטים

9.4.1. **התמורה תחושב על בסיס התחשיב הבא:** סכום של [מספר שעות עבודה בפועל של רפרנט (ולא יותר מ-8 שעות ביום) * מקדם ותק נציג (כפי שיפורט להלן)] * מחיר לשעת רפרנט שנקבע במכרז

9.4.2. יובהר ששעת הרפרנט כולל את כלל הפעילויות המבוצעות על ידי רפרנט בשעות הפעילות של המוקד בהתאם לדיווח נוכחות.

9.4.3. **מקדם ותק רפרנט:** לכל נציג יבוצע חישוב של מקדם ותק (M_i)

9.4.3.1. נציגים עם ותק של עד וכולל 12 חודש $M_i=1$

9.4.3.2. נציגים עם ותק של מעל 12 חודש ועד 24 חודש $M_i=1.1$

9.4.3.3. נציגים עם ותק של מעל 24 חודש $M_i = 1.2$

9.4.4. **מנגנון קנס-פרס:** הרשות רשאית בהתאם שיקול דעתה הבלעדי להפעיל מנגנון פרס-קנס חודשי או רבעוני בהתאם ליעדי האיכות שהוגדרו ובחישוב דומה למנגנון פרס-קנס של הנציגים.

9.5. הצמדות

9.5.1. לתשלום עבור מחיר שעת נציג ושעת רפרנט יתווספו הפרשי הצמדה כדלקמן:

9.5.1.1. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

9.5.1.2. התאריך הקובע – תאריך הוצאת החשבונית.

9.5.2. ביצוע ההצמדה

9.5.2.1. ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.

9.5.2.2. חישוב ההצמדה יבוצע באופן חודשי לגבי כל חשבונית. המדד הקובע הוא הידוע ביום הוצאת החשבונית.

9.5.3. סוג המדד – המחיר לשעת נציג/רפרנט יוצמד 20% למדד המחירים לצרכן ו-80% לשכר מינימום. חלקיות ההצמדה – 100%.

41.4. התמורה לספק תשולם בהתאם למפורט בהצעת המחיר, המצורפת כנספח ב' להסכם.

41.5. תשלום התמורה יעשה לפי ביצוע בפועל ובכפוף לתנאי ההתקשרות.

41.6. הצמדה של התמורה -

41.6.1. ההצמדה תחולק לפי המפורט להלן:

41.6.1.1. שיעור של 20% מהתמורה יוצמד למדד המחירים לצרכן;

41.6.1.2. שיעור של 80% מהתמורה יוצמד להצמדה למדד שכו המינימום ;

41.6.2. ההצמדה תתבצע בהתאם לכללים המפורטים בנספח ו' להסכם.

41.7. סופיות התמורה :

41.7.1. התמורה לספק תהיה סופית, ולא ישולם לספק סכום נוסף כלשהו בגין ביצוע הנדרש ממנו לפי הסכם זה, בכלל זה לא ישולם לספק בגין החזר הוצאות, נסיעות, תשלום עבור קבלני משנה תשלומים לצדדי ג' וכדו', אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי ההתקשרות.

41.7.2. בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הספק יישא בעלויות של שינויים אלו, למעט אם נכתב במפורש אחרת במסמכי ההתקשרות.

42. כללי תשלום

42.1. כללי התשלום המפורטים להלן כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמים מעת לעת.

42.2. לצורך וכתנאי לקבלת תשלומים, הספק ידאג להמציא למזמין צילום תעודת עוסק מורשה על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, בתוקף לשנת הכספים בה מתבקש התשלום, אישור מפקיד מורשה כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, בתוקף לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבוניות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק וחשבון המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ("חשבון"). את החשבון על הספק להגיש בהתאם להנחיות המזמין, וזאת כתנאי לאישור החשבון ולהעברת התשלום לספק.

42.3. החשבון יכלול את הפרטים והמסמכים הבאים :

42.3.1. שם הספק וכתובתו, מספר מזהה של הספק, תאריך החשבון, מספר התחייבות או הזמנה, תיאור שירות או עבודה (וכן יחידת מידה, כמות, מחיר יחידה, אם קיים), ערך כולל לפני מס ערך מוסף, סכום מס ערך מוסף בגין החשבונית (מתייחס לעוסק מורשה בלבד), סך הסכום לתשלום – בספרות ובמילים, חתימת הספק או חתימה דיגיטלית וכן קיום הכיתוב "מסמך ממוחשב".

42.4. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.

42.5. במקרה בו יהיו שינויים שאינם בגובה המע"מ במיסים או בהיטלים, על מחיר השירותים או הטובין, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

42.6. הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, מערכת ממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון.

42.7. המזמין יבדוק ויאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל ולהנחיות החשב הכללי.

42.8. מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמין, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין, ובמקרים חריגים לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.

43. ערבות ביצוע

43.1. כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם ימסור הספק למזמין ערבות אוטונומית בלתי מותנית, בשיעור של 5% אשר ייגזר מהיקף ההתקשרות.

43.2. ערבות הביצוע תהיה ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על יד החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי גוף אשר הוסמך על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה הערבות בהתאם לנוסח המפורט כנספח ג להסכם, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ול

הוראת תכ"ס 14.4.1 ערבויות דיגיטליות

.

43.3. הערבות תונפק על ידי גוף המוסמך להנפיק ערבויות בהתאם להוראות המפורטות ב

הוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות"

.

43.4. גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית, חברת בת ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה שהמדינה משתתפת בתקציבו רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט ב

הוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות"

.

43.5. תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. אם המזמין יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.

43.6. המזמין רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שלושה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים או אחריות או לשם הבטחת עמידת הספק בהתחייבותיו לפי ההסכם. אם הספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי המזמין לחלט את הערבות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

43.7. במהלך תקופת ההתקשרות רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידו.

43.8. לאחר תום התוקף של הערבות, במקרה שהיא לא חולטה, יחזיר המזמין את הערבות לספק.

44. אחריות בנזיקין וחובת שיפוי

44.1. הספק יישא באחריות בגין אובדן או נזק מכל סוג שהוא, שייגרם למזמין, לעובדיו וכל מי מטעמו וכן לכל גוף, אדם או צדדים שלישיים כלשהם, עקב מעשה או מחדל של הספק, עובדיו, שלוחיו, קבלני משנה שלו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם זה.

44.2. המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על ידו לא יישאו באחריות ולא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק, בגין נזק מכל סוג שהוא שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו. האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם בזדון ושהאחריות בגינו מוטלת על המזמין לפי דין.

44.3. לא יהיה בסיומו של הסכם זה כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או מאספקת השירותים על פיו או קשורה אליהם.

44.4. הספק מתחייב לשפות את המזמין באופן מלא, במקרה שיחויב המזמין בפסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ולשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי הסכם זה חב בו הספק, ובתוספת כל הוצאותיו של המזמין, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין. חובת השיפוי כאמור תחול בין אם השיפוי נובע מתביעתו של עובד של הספק או מי מטעמו של הספק (לרבות קבלני משנה) או עובד של המזמין או צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר. הסכומים כאמור ישולמו למזמין מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור.

44.5. טענות צד שלישי

- 44.5.1. הועלתה ע"י צד שלישי, טענה שעילתה נובעת או קשורה להתקשרות זו לרבות, הפרת זכויות קניין הרוחני או נזקים שנגרמו לצד שלישי כלשהו (להלן: "**טענת הפרה**"), יפעלו הצדדים בהתאם למפורט להלן:
- 44.5.2. הצדדים יעדכנו אחד את השני בדבר הטענה ועילתה, בהקדם האפשרי על מנת לאפשר לכל צד להתגונן כלפי הטענה.
- 44.5.3. במקרה בו הוגשה תביעה בטענה כאמור, רשאי המזמין לדרוש מהספק להיכנס בנעלי המזמין לצורך ניהול ההליך.

45. ביטוח

45.1. הספק מתחייב, ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בנספח ד' על כל תנאיו, במהלך כל תקופת ההתקשרות.

45.2. בנוסף לביטוחים הנדרשים והמפורטים במכרז, על הספק לבחון את חשיפתו לאור הוראות המכרז וההסכם ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לו, בהתאם לניהול סיכונים של הספק.

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

46. המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם

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

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

47. הפסקת ההתקשרות

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

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

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

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

- 47.3.2. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק;
- 47.3.3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק;
- 47.3.4. אם ניתן לספק צו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח 2018, או צו שווה ערך במדינה אחרת;
- 47.3.5. אם הספק פשט את הרגל, חלה במחלה אשר מונעת ממנו את היכולת לבצע את האמור בהסכם זה, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;
- 47.4. על הספק להודיע מידיית למזמין על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.

48. הפרת ההסכם

- 48.1. **הפרה יסודית של ההסכם**
- 48.1.1. אלה יחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה (להלן – "הפרה יסודית"):
- 48.1.1.1. הפרת סעיפי ההסכם הבאים (לפי כותרת הסעיפים):
 התחייבויות והצהרות הספק; סודיות; אבטחת מידע; ניגוד עניינים בביצוע ההסכם; קניין רוחני וזכויות יוצרים; קבלני משנה; ערבות ביצוע; הגבלת אחריות; ביטוח; המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם;
- 48.1.1.2. אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז;
- 48.1.1.3. אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם;
- 48.1.2. הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו, לפעול בהתאם למפורט להלן:
- 48.1.2.1. לאפשר לספק לתקן את הפגם, וזאת תוך 7 ימי עבודה מעת קבלת ההודעה מאת המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 7 ימים על הפסקת ההתקשרות.
- 48.1.2.2. אם כתוצאה מההפרה היסודית המזמין או מי מטעמו צפויים להיפגע באופן מידתי, רשאי המזמין להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה מוקדמת ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות המזמין לסעד או פיצוי כאמור, בהסכם או על פי כל דין.

48.2. הפרת הסכם שאינה יסודית

48.2.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על פי ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, המזמין רשאי לאפשר לספק לתקן את הפגם וזאת תוך 15 ימים ממועד משלוח הודעה בכתב מאת המזמין בהתאם להוראות ההסכם, או תוך פרק זמן אחר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין.

48.2.2. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, יהיה רשאי המזמין לפעול בהתאם לתרופות המפורטות להלן:

48.2.3. ביטול ההסכם עקב הפרה או הפרה צפויה:

48.2.3.1. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על סיום או השהיית ההתקשרות בגין הפרת ההסכם.

48.2.3.2. נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות (בסעיף זה: "הפרה צפויה"), יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני למזמין.

48.2.3.3. בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו לאפשר לספק להכין תכנית לתיקון הליקויים ולדון בה, לסיים את ההתקשרות או להשהותה או כל חלק ממנה.

48.2.4. קיזוז ועכבון –

48.2.4.1. מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על פי כל דין, למזמין תהיה זכות לקיזוז מסכומים שהוא חב לספק על פי ההסכם, כל חוב שהספק חייב לו, בין קצוב ובין שאינו קצוב, לרבות בין הזמנות. כן יהיו המזמין רשאי לעכב תחת ידו כל סכום שהוא חייב לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפי המזמין. אם אפשר, יפעל המזמין על מנת לתת אפשרות לספק להשמיע טענותיו לעניין זה.

48.2.4.2. לספק לא תהא כל זכות קיזוז או עכבון כלפי המזמין או מזמין כלשהו בגין כל סכום שלטענתו מי מהם חייב לו.

48.2.5. חילוט ערבות ביצוע –

48.2.5.1. מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר בהסכם, ערבות הביצוע ניתנת לחילוט על ידי המזמין עקב הפרת תנאי ההסכם על ידי הספק או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאינה בתום לב, או לצורך כל תשלום אחר המגיע למזמין מהספק, ובכלל זה פיצויים.

48.2.5.2. לספק תינתן הזדמנות להציג את טענותיו בכתב או בעל פה, בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף זה.

48.2.5.3. במקרה שחילוט הערבות נעשה לצורך פיצוי המזמין, מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום מלוא הפיצויים בהתאם להסכם זה, וכי המזמין יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הפיצויים המגיעים למזמין.

48.2.5.4. לאחר חילוט הערבות, ובהתאם להנחיות המזמין ולשיקול דעתו הבלעדי, יידרש הספק להעמיד ערבות ביצוע חדשה בסכום הקבוע בהסכם זה, כתנאי להמשך ההתקשרות.

48.2.6. רכש מספק חלופי –

48.2.6.1. מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר בהסכם ובמכרז, אם כתוצאה מהפרת הסכם או הפרה צפויה, שירות הנדרש למזמין אינו זמין מהספק לשביעות רצון המזמין, ירכוש אותו המזמין מספק חלופי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. אם אפשר, יפעל המזמין על מנת לתת אפשרות לספק להשמיע טענותיו לעניין זה.

49. תרופות מצטברות

49.1. התרופות, לרבות זכות הקיזוז, עיכבון, חילוט, פיצויים מוסכמים, וכל הפעולות שרשאי המזמין בהסכם זה לעשות בתגובה להפרת ההסכם בידי הספק, הן מצטברות, ואין בכל הוראה בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לכל סעד או תרופה בהתאם להסכם זה או לפי כל דין.

49.2. ויתר המזמין על זכויותיו עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על ידי הספק, לא ייחשב כוויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

50. סיום ההתקשרות

50.1. בסיום תקופת ההתקשרות, יידרש הספק הזוכה לבצע את הפעילויות הבאות:

50.2. **מידע** - כל המידע שייצבר שייך למשרד, וככל שיהיה מידע במערכות הספק הזוכה (לרבות מידע במערכת ה CRM, מערכת ניהול הידע, מערכת לניהול תקשורת כתובה ודוחות פעילות מוקד), הוא יועבר לרשות שוק ההון וימחק ממערכות הספק היוצא, לרבות הקלטות וחומרי מערכת לניהול ידע.

50.3. **חפיפה** – לקראת סיום ההתקשרות יידרש הספק הזוכה לאפשר לספק החדש להיכנס למוקד לצפות וללמוד את הפעילות, ולהמשיך להפעיל את המוקד (תוך עמידה ביעדי השירות) עד להעברה מלאה של הפעילות.

50.4. **אבטחת מידע** – על הספק הזוכה לפעול בהתאם להגדרות אבטחת המידע בהקשר של רכיבי זיכרון.

50.5. תוך שבוע מיום ההודעה על סיום ההתקשרות וההודעה על זכייה של ספק חדש, יוקם צוות הפרדות שיכלול את הגורמים הבאים: נציגים מטעם הרשות, הספק הנוכחי והספק החדש. הצוות ינוהל על ידי נציג מטעם הרשות.

50.6. בתקופת ההקמה לפי המכרז החדש ימשיך הספק הזוכה לספק את מלוא השירותים על פי הסכם ההתקשרות ללא פגיעה ברמת השירות. הספק הזוכה ישלים את כל המשימות אשר נמצאות בביצוע, אלא אם הרשות תקבע אחרת. תקופת ההקמה תעמוד על חצי שנה אלא אם יסוכם אחרת בין הצדדים.

50.7. עד 30 יום קלנדריים מסיום הפעלת המוקד, הספק הזוכה יעביר לרשות או מי מטעמה את כל התיעוד הנוגע לאספקת השירותים.

50.8. עד 90 יום קלנדריים מסיום הפעלת המוקד, מתחייב הספק הזוכה להשמיד את כל ה"תיעוד" שנמצא אצלו, באופן שלא ניתן יהיה לשחזרם ובהתאם השמדת חומר בהתאם להנחיות הרשות.

50.9. הסתיימה או הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים:

50.9.1. המזמין ישלם לספק בגין פעולות שביצע הספק טרם הפסקת ההתקשרות, ובגיןם זכאי הספק לתשלום בהתאם לכללים המפורטים בהסכם זה.

50.9.2. הספק יידרש לפעול בהקדם וללא דיחוי:

50.9.2.1. להעביר למזמין באופן מסודר את כל תוצרי העבודה שהצטברו אצלו במהלך ההתקשרות.

50.9.2.2. העברת הנתונים והמידע תבוצע על ידי הספק באופן אשר יבטיח רציפות בשירות, לפי הצורך.

50.9.3. המזמין רשאי להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא ההתקשרות.

50.9.4. הספק ישתף פעולה עם המזמין בהעברת האחריות בביצוע חובותיו על פי הסכם זה, למזמין או לספק אחר שנבחר על ידי המזמין. בכלל זה יעביר הספק למזמין או לספק החדש כל מידע רלוונטי, יסייע לו במענה לשאלות, ויהיה זמין לפנייתו. במקרה שהספק לא ישתף פעולה בהעברת האחריות, כמפורט לעיל, הוא יישא באחריות על כל נזק שיגרם למזמין או לספק החדש שהחל בביצוע ההסכם. לא ישולם לספק תשלום נוסף עבור שיתוף הפעולה כאמור מעבר לקבוע בהסכם זה.

50.9.5. לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת ההתקשרות על פי הסכם זה.

51. כתובות הצדדים והודעות

51.1. כל הודעה על פי הסכם זה תימסר בדואר אלקטרוני, אלא אם הסכימו הצדדים אחרת; הודעה בדואר אלקטרוני כאמור תחשב שנתקבלה עם קבלת אישור קריאה, או לאחר 3 ימים מיום אישור משלוח ההודעה בדואר האלקטרוני, המוקדם מבניהם.

51.2. **משלוח דואר אלקטרוני על פי הסכם זה יהיה לכתובת הבאות:**

51.2.1. כתובת דוא"ל המזמין: Yifats@mof.gov.il או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י המזמין.

51.2.2. כתובת דוא"ל _____
הספק: או כל כתובת דוא"ל
אחרת שתעודכן ע"י הספק.

51.3. כל הודעה מהותית על פי הסכם זה (כגון הודעות בנוגע לעיכובים, חריגות בתמורה, טענות הפרה, נושאים בעלי דחיפות וכיוצ"ב) תימסר בדואר אלקטרוני אשר ילווה בפנייה טלפונית לצורך וידוא קבלת הדואר האלקטרוני.

51.4. אישור שליחה מתיבת הדואר האלקטרוני, ישמש ראיה למועד השליחה. אישור קריאה, ישמש ראיה לתאריך המסירה.

52. שונות

52.1. הצדדים מסכימים כי סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים והעניינים הנובעים או הקשורים בהסכם זה תהא אך ורק לבתי המשפט המוסמכים במחוז בו יושבת ועדת המכרזים של המזמין, ויחול עליהם החוק הישראלי.

52.2. פרטים מההסכם ומאופן מימושו יפורסמו באתר חופש המידע הממשלתי, זאת בהתאם לנוהל פרסום התקשרויות ובמקרים הרלוונטיים גם לפי החלטת ממשלה 1116 מיום 29.12.2013, זאת בהתאם להנחיות המפורטות בהחלטת הממשלה האמורה.

52.3. כל שינוי בהוראת הסכם זה ייעשה בהסכמת שני הצדדים, מראש ובכתב.

52.4. הסכם זה ממצה את כל אשר הוסכם בין הצדדים, ולא יהיה תוקף לכל הסכם או הסדר שנערכו עובר לחתימתו של הסכם זה בנושא ההתקשרות.

52.5. מועד החתימה על ההסכם יהיה מועד החתימה של אחרון הצדדים על ההסכם.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם הספק

תאריך

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם המזמין

תאריך

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם הספק

תאריך

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם המזמין

תאריך

נספח ג' – ערבות ביצוע

תדפיס ערבות דיגיטאלית (אין למלא ידנית, למילוי על ידי מערכת)

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

נתוני הערבות

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

מנפיק הערבות:

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

מקבל הערבות:

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

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

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

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים 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 שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות.

על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.

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

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.

- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 59:23, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבנקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות. במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מנין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.
- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

מספר ימים לחילוט 15

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

- אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות :
- אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות :
- אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות :
- אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות :
- אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות :

נספח ז' – ביטוח

יועבר לספק הזוכה בהתאם.

נספח ה' – התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים

לכבוד

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

1. אני _____, ת"ז _____, אשר תפקידי אצל _____ [למלא שם הספק] (להלן - "הספק") הינו _____, נותן התחייבות זו בקשר למכרז תפעול מוקד השירות של רשות שוק ההון מספר 3/2025 (להלן - "המכרז") ..
2. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
 - 2.1 "מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.
 - 2.2 "סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.
3. הנני מתחייב לשמור את המידע והסודות המקצועיים שיגיעו אלי עקב ההסכם, בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מילוי חובותיי על פי ההסכם.
4. מבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע והסודות המקצועיים שהגיעו אלי עקב ההסכם, למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על פי כל דין.
5. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי לבין התחייבויות הספק על פי הסכם זה.
6. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי על פי ההסכם לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין.
7. אני מתחייב להודיע למזמין ולמזמין על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם לבין פעילות אחרת שלי.

שם: _____ חתימה: _____ תאריך: _____

נספח ו' – כללי הצמדה לתמורה

8. הגדרות בנושא הצמדה

- 8.1 **הצמדה** – הסדר הנעשה בהתקשרות ונועד להתאים ערך נכס, שירות או מחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל.
- 8.2 **מדד הבסיס** – המדד הידוע בתאריך הבסיס.
- 8.3 **מדד קובע** – המדד הידוע בתאריך הקובע.
- 8.4 **תאריך הבסיס** – נקודת הזמן בה התקבע הערך אשר ביחס אליו תבוצע ההצמדה לאורך תקופת ההתקשרות.
- 8.5 **התאריך הקובע** – נקודת הזמן שלפיה תחושב ההצמדה בפועל עבור תקופה מוגדרת.

9. תנאי ההצמדה

- 9.1 הצמדה – ההצמדה תחולק לפי המפורט להלן:
 - 9.1.1 שיעור של 20% מהתמורה יוצמד למדד המחירים לצרכן ;
 - 9.1.2 שיעור של 80% מהתמורה יוצמד להצמדה למדד שכר המינימום ;
- 9.2 תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות.
- 9.3 התאריך הקובע – תאריך הוצאת החשבונית.
- 9.4 תדירות ההצמדה – חודשית.

10. ביצוע ההצמדה

- 10.1 ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
- 10.2 אופן חישוב ההצמדה -
 - 10.2.1 ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. במקרה שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון הקודם לתאריך הקובע.
 - 10.2.2 חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ההצמדה הקבוע לעיל.
 - 10.2.3 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

נספח ז' – נספח סייבר ואבטחת מידע – רמה רגילה

11. הגדרות ייעודיות לטופס זה:
- 11.1. 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.
- 11.2. 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.
- 11.3. מזמין – הגוף הרוכש עמו נחתמה ההתקשרות.
- 11.4. 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.
- 11.5. 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.
- 11.6. מינהל הרכש – מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי או נציגו.
- 11.7. שירות חיוני – אחד מאלה:
- 11.7.1. שירותים המסופקים על ידי המזמין לאזרחי ותושבי מדינת ישראל אשר תפקודם התקין והסדור הוא קריטי לניהול חיי האזרח או לפעילות המשק.
- 11.7.2. שירות של המזמין הנדרש לתפקודו התקין של המזמין או הממשלה.
- 11.8. 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.

12. כללי

- 12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

12.4. הספק מתחייב לתקן ליקויים שנמצאו על ידי המזמין בפרק זמן סביר ועל חשבונו, וכן מסכים כי אם לא יתקן ליקויים כאמור בפרק זמן סביר, יהווה הדבר הפרה יסודית של ההסכם, ויהווה עילה להפסקת התקשרות בכפוף לשימוע.

12.5. חובות הספק לפי טופס זה יחולו כל עוד מידע רגיש של המזמין זמין במערכתיו.

13. חובת דיווח

13.1. הספק מתחייב להודיע למזמין, 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 על האירועים הבאים:

13.1.1. אירוע אבטחה או תקיפת סייבר אשר הביאו לדלף מידע הקשור למזמין או לשיבושו של מידע או קוד תוכנה.

13.1.2. אירוע אבטחה או ניסיון תקיפת סייבר אשר עלול להביא לפגיעה במערכות המזמין, במערכות המסופקות לו, במידע של המזמין או בקוד המשמש אותו.

13.1.3. אירוע אבטחה או ניסיון תקיפת סייבר אשר מטרתו לאסוף מידע על המזמין.

13.2. דיווח זה יעשה באמצעות פרטי הקשר של המזמין אשר מפורטים להלן:

13.3. במקרה כאמור, על הספק להודיע למזמין על התרחשות האירוע ועל כל פרט נוסף ביחס לאירוע זה. **חובה זה תחול גם אם אין בידי הספק את כלל המידע הרלוונטי, ועליו יהיה לעדכן את דיווחיו בהתאם למידע שיצטבר אצלו ולהנחיות המזמין.** על הדיווח לכלול לפחות את הפרטים הבאים:

13.3.1. תיאור כללי של האירוע, אופן התרחשותו, ציר הזמן הידוע של האירוע וכולי.

13.3.2. אופן הטיפול באירוע, והאמצעים הננקטים באופן מידי לצורך צמצום הנזק ומזעור החשיפה בטווח הזמן המידי.

13.3.3. המערכות אשר נפגעו או היו היעד לתקיפה.

13.3.4. המידע אשר זלג, נפגע או שהיה היעד לתקיפה.

13.3.5. ניתוח דרכי התקיפה, החולשות ששימשו את התקיפה וכל מידע רלוונטי אחר.

13.3.6. פעולות מתקנות למניעת הישנות אירועים אלו בעתיד.

13.3.7. כל מידע אחר, שיידרש על ידי המזמין, לצורך ניתוח האירוע.

13.4. 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.

14. ביקורת תקופתית

14.1. 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.

14.2. אם הספק 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.

15. ביקורת בעקבות חשש לתקיפת סייבר

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

15.1.1. מסלול א' – ביקורת על התמודדות הספק

15.1.1.1. המזמין יהיה רשאי לדרוש כל מסמך או פירוט לגבי אופן התמודדות הספק עם תקיפת הסייבר כמפורט בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** לעיל או כל מידע אחר הנדרש על מנת להעריך את היקף ההשפעה על אספקת השירותים או המוצרים למזמין.

15.1.1.2. המזמין יהיה רשאי לדרוש כל מסמך או פירוט לגבי אופן התמודדות הספק עם תקיפת הסייבר כמפורט בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** לעיל או כל מידע אחר הנדרש על מנת להעריך את היקף ההשפעה על אספקת השירותים או המוצרים למזמין.

15.1.1.3. המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק לבצע כל בדיקה או פעולה סבירה במערכותיו 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.

15.1.1.4. אם המזמין, 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 **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** להלן.

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

15.1.2.1. פעילות במסלול זה תהיה בכפוף להחלטת המזמין ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ובכפוף להסכמה מפורשת ובכתב של הספק, למעט במקרים המפורטים בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.**, שבהם לא תידרש הסכמה מפורשת של הספק.

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

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

15.1.2.2.2. בדיקת הנזקים או הסיכונים שנגרמו למזמין.

15.1.2.2.3. סיוע בהתמודדות עם אירוע האבטחה.

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

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

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

15.2. 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.

15.3. במקרה 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.

16. נציגי המזמין

16.1. 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.

16.2. 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.

16.3. הגורם המנחה ומינהל הרכש יהיו מחויבים להשתמש במידע שיתקבל מהספק אך ורק לצרכים האמורים בטופס זה תוך גילוי לגורמים הנדרשים לכך בלבד.

17. כתובת לפניות בנושא אבטחת מידע והגנת סייבר

17.1. הודעות/פניות בנושא אבטחת מידע והגנת סייבר יועברו לספק באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני הבאה: _____@_____

חתימת הספק:

_____	_____	_____
חתימה	תאריך	שם

נספח ח' - אבטחת מידע

1. כללי

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

1.2. סיווג וחיוניות של המידע ומערכות המידע

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

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

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

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

1.4. בנוסף על הספק לעמוד ב:

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

1.4.2. דרישות החוק והתקנות להגנה על הפרטיות.

2. מטרה

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

3. אחריות

3.1. הספק ימנה נציג מטעמו (להלן: "נאמן אבטחת המידע"), שירכז את כל פעילויות הספק בהיבט אבטחת המידע ויישא באחריות, בכל הנוגע לקיום הוראות פרק זה, חוק המחשבים, חוק הגנת הפרטיות, תקנות ונהלים נוספים שיועברו אליו במסגרת הסכם זה, או במהלך ההתקשרות מול תחום סייבר של המערך והמזמין ואגף למערכות מידע, מיום אישור מינויו, ובמהלך תקופת מתן השירותים, כהגדרתה בחוזה.

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

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

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

3.5. נאמן אבטחת המידע

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

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

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

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

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

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

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

4. מהימנות צוות הספק

4.1. כל נציג בצוות הספק שייקח חלק בפרויקט ייבדק בדיקת מהימנות עובדים על ידי המערך, כאשר בדיקה זו מהווה תנאי לתחילת העבודה של כל נציג.

4.2. באחריות מנהל הפרויקט מטעם הספק לוודא את מילוי הטפסים בעבור כלל הגורמים שייקחו חלק בפרויקט מטעמו לרבות קבלני משנה, ולהעבירם למערך הביטחון. מנהל הפרויקט יקיים מעקב על אישור הנציגים המאושרים לעבודה בפרויקט.

4.3. הספק מתחייב כי -

א. יעסיק בכל העבודות הקשורות בביצוע המכרז אך ורק עובדים שאושרו להעסקה על ידי המערך.

ב. לא יעסיק במתן השירותים הנדרשים נותני שירותים מטעמו שהופנו למערך ולא הורשו לקחת חלק במתן השירות הנדרש למזמין.

ג. לא יחשוף בפני אלה כל חומר הקשור לביצוע הסכם זה בטרם סיימו את תהליך מהימנות העובדים והורשו בידי המערך לספק שירותים למשרד.

ד. לא יאפשר גישה לאתרים בהם יעבוד, לגורמים שאינם מוסמכים לכך, לפי הגדרות המערך.

ה. כל ההגבלות יהיו תקפות לגבי קבלני משנה, עובדים ארעיים וכל נותן שירותים אחר מטעם הספק.

4.4. המערך שומר לעצמו את הזכות לפסול כל אחד מנותני השירותים ללא צורך בנימוק או הסבר כלשהו והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.

4.5. הספק יתחייב לעמוד בלוח הזמנים לביצוע חלקו בפרויקט, ללא תלות באישור ביטחוני לעובדים מסוימים, או בהרחקת עובדים, לפני או במהלך העבודה. ובתנאי שאישור / סירוב יינתן ע"י מערך הביטחון תוך 7 ימים.

4.6. קבלת הכשר ביטחוני עבור עובד הינה עבור הפרויקט שעבורו קיבל את ההכשר ולא מהווה אישור אוטומטי לשיתופו בפרויקטים אחרים

4.7. הנהלת הספק מתחייבת להמציא למערך רשימה שמית של העובדים שיועסקו על-ידה בפרויקט וכן לעדכן את הרשימה בכל עת שיחולו בה שינויים או לחלופין בעת בקשה מטעם המערך.

4.8. הספק מתחייב לעדכן באופן מדי את המזמין על כל עובד, שהעניק שירותים למזמין, המפסיק את עבודתו בחברה עם קבלת הידיעה על העזיבה וסיבת העזיבה.

5. סודיות

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

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

- 5.3. הספק מצהיר שידוע לו כי המידע שיתקבל אצלו ואצל עובדיו או מי מטעמו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.
- 5.4. הספק מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.
- 5.5. הספק לא יעביר לכל גורם אחר, כל מידע שהוא הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של תחום סייבר ובתנאים כפי שייקבעו על ידיו.
- 5.6. הספק מתחייב לפעול על פי הוראות עורך המכרז והמזמין בכל הקשור לשמירת הסודיות, ובכלל זה להסדרת אבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד הנתונים; הספק מצהיר, כי הוא מכיר את הוראות חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, והתקנות שהותקנו על פיו, וכי יפעל כמתחייב מחוק זה ומכל חיקוק אחר הנוגע לשמירתו וסודיותו של המידע שימצא ברשותו.
- 5.7. כל העבודות הכרוכות במתן השירותים ובביצוע התחייבויות הספק לפי הסכם זה, יבוצעו על ידי עובדים ו/או קבלני משנה אשר הוחתמו על הצהרות סודיות מתאימות בהתאם להוראות הביטחון, כמפורט לעיל ולהלן; על אף האמור לעיל, עורך המכרז יהיה רשאי להפסיק את עבודתו של כל עובד, אם ראה זאת כנחוץ מטעמי בטחון ומכל טעם אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ומבלי שיהיה חייב לנמק את החלטתו; הפסקת עבודתו של עובד כאמור לא תשמש עילה לספק לתביעת תשלום או פיצוי כלשהו.
- 5.8. הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו על הצהרת הסודיות בנוסח המופיע כנספח ז' למסמכי המכרז. כמו כן, ככל שהספק יקלוט עובדים חדשים במהלך ביצוע השירותים הוא יחתים על התחייבות כאמור וימציאה למזמין,
- 5.9. העתק הצהרות הסודיות האמורות יועבר לעורך המכרז, במסגרת המכרז.
- 5.10. הספק מתחייב כי במידה וחלק מהשירותים יינתנו באמצעות ספק משנה, ידאג הספק לכך כי ספק המשנה יעמוד באותן התחייבויות לסודיות בהן התחייב הספק לעמוד. לא יורשה לפעול ספק משנה שלא יעמוד בהתחייבויות האמורות.
- 5.11. הספק מתחייב לנקוט באמצעי בטחון לשמירת סודיות המידע, כמפורט בסעיף זה.
- 5.12. הספק ישפה את עורך המכרז בגין כל תביעה כלפיו, או תשלום שישלם בשל גילוי מידע או שימוש במידע, שנגרם בשל הפרת סעיף זה על ידי הספק.
- 5.13. הספק מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6. נהלים

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

7. סקרי סיכונים

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

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

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

8. ניהול סיכונים

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

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

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

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

9.9. עיבוד מידע

9.9.1 עיבוד נתונים, מסכמים, תרשימים וכל מידע אחר ייעשה ברשת המזמין בלבד.

9.9.2. העבודה תעשה ברשת המזמין באמצעות כרטיס חכם אישי אשר יונפק על-ידי גורם מאשר שאושר ע"י רשם גורמים מאשרים של משרד המשפטים, לכל עובד המעבד מידע, על חשבונו של הספק.

9.9.3. במקרה של אובדן כרטיס חכם הספק יישא בעלות הנפקת כרטיס חכם חדש.

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

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

10. דרישות אבטחת מידע למערכות המידע של הספק

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

10.2. זיהוי משתמש ברמת שם משתמש וסיסמה.

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

10.4. אמצעי הגנה מפני קוד מפגע המתעדכן תדיר.

10.5. הגנת Firewall בין מחשב המשתמש לרשת האינטרנט.

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

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

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

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

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

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

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

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

11. אבטחת מידע בתחום הספק

11.1 בקרת כניסה למבנים

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

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

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

11.2 מסמכים ומצעי מידע

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

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

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

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

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

11.3 אישור לעבודה במערכות המידע של הספק

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

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

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

11.4. מערכות מידע של הספק

11.4.1. כל המידע הנוגע למשרד האוצר, בין אם גרופי (תרשימים, דיאגרמות, סרטונים) ובין אם טקסטואלי (תכתובות, נהלים) יישמר על מחשב ייעודי.

11.4.2. המחשב יישמר במחשב הנמצא מאחורי אמצעי אבטחה מקובלים ובהם לפחות חומת אש (פיירוול) לאינטרנט.

11.4.3. המחשב יעבור לפחות אחת לשבוע סריקה מלאה עם תוכנת אנטי וירוס מעודכנת.

11.4.4. המחשב יהיה מוגן בבקרת גישה בשם משתמש וסיסמה. גישה תינתן רק למספר עובדים מוגבל ומורשים על ידי מערך סייבר רק לפי צורך.

11.4.5. החברה תנהל רשימה מעודכנת של כל מורשי הגישה, לרבות תפקידם ופירוט הרשאותיהם, רשימה זו תועבר אחת לשלושה חודשים למנהל המאגר, וכן על-פי דרישה אחרת.

11.4.6. החדר בו נמצא המחשב יהיה נעול כשלא עובדים בו והגישה לחדר תהיה מוגבלת לעובדים הספציפיים הזקוקים לו לצורך עבודתם.

11.4.7. החדר והמחשב ייבדקו ע"י תחום סייבר במשרד האוצר לפני תחילת הפרויקט ובמהלכו בתאום עם הספק ולאחר מתן התראה מראש.

11.4.8. הספק מתחייב להתקין ולהפעיל מערכות תכנה לבקרה ולאבטחת-מידע מתקדמות.

11.4.9. להפעיל פונקציות אבטחה במערכות הפעלה בכל המערכות נשוא ההתקשרות.

11.4.10. להפעיל מנגנוני בקרת התקשרות ממערכות אחרות (המקושרות לחברה) ועלויות להשפיע על רמת אבטחתן של המערכות המשמשות את האוצר במישרין או בעקיפין.

11.4.11. סוגי מערכות האבטחה ופונקציות האבטחה הנדרשות יסוכמו טרם מימוש ההתקשרות.

11.4.12. החברה מתחייבת להוסיף מערכות הגנה ובקרה, אשר תידרשנה ע"י משרד האוצר במסגרת אחריות מנהל המאגר, כמתחייב מהחוק ופרשנותו המקצועית או במסגרת הצורך בשיפור מערך האבטחה.

11.5. אבטחת מידע בתקשורת

11.5.1. החברה מתחייבת לממש הגנה על מערכת התקשורת בהתאם לרמת רגישות המערכות נשוא ההתקשרות.

11.5.2. במידה ויהיה פער בין מערכי אבטחה נדרשים לקיים בידי החברה, תתחייב החברה להפריד את תשתיות התקשורת, כך שהתקשורת למערכת משרד

האוצר תאובטח כנדרש, לחילופין, תירכשנה מערכות אבטחה, כפי שיסוכם על דעת משרד האוצר ויפורטו על-ידיו לספק הזוכה.

11.6. בקרות גישה

11.6.1. הספק מתחייב להשתמש במערכות תוכנה מתקדמות, לשם ניהול בקרות גישה לתשתיות התוכנה, לבסיסי הנתונים ולמאגרי המידע.

11.7. דוחות בקרה

11.7.1. החברה מתחייבת להפעיל ולנהל דו"חות פעילות ודו"חות בקרת כשלים וחריגות במחשבים, בתשתיות תקשורת, בתשתיות תכנה ובבסיסי נתונים - נשוא ההתקשרות.

11.7.2. החברה מתחייבת להעביר לאוצר לפי דרישה או בהליך שוטף – דו"חות בקרה, שידרשו בתוספת – ב' או באופן יזום ע"י האוצר.

11.7.3. הדו"חות יועברו לאוצר כשהם ממוינים על-פי הנתונים, שידרשו מהחברה.

11.7.4. דו"חות, שידרשו מהחברה לאחר סגירת ההסכם ותחילת מימוש ההתקשרות, ואשר נדרש עבורם פתוח או רכש מערכות, תקבע השתתפות האוצר במימון (כמפורט בסעיף - מימון).

11.8. גיבוי

11.8.1. החברה מתחייבת לספק מערכי גיבוי, שרידות והתאוששות ברמות גיבוי שונות :

11.8.2. גיבוי שוטף של מאגרי מידע ועדכוני תוכנה.

11.8.3. גיבוי דוחות בקרה לתקופה של שנה לפחות מיום רישום הדו"ח.

11.9. מתחם עבודה ייעודי עבור משרד האוצר

11.9.1. הספק יידרש להקים מתחם עבודה ייעודי עבור נותני השירות במסגרת המכרז.

11.9.2. על הספק להעמיד שטח מוקד ייעודי לטובת נותני השירות שיהיה תחום וסגור לגישה לגורמים לא מורשים. הגישה תתבצע באמצעות מנגנוני אבטחה למניעת כניסה לגורמים לא מורשים.

11.9.3. המתחם יהיה נעול כל הזמן. רק לעובדים בעלי ההרשאה לגישה לתחנות תהיה אפשרות להיכנס למתחם.

11.9.4. מתג רשת (switch) וקו בזק ייעודי יקשרו את תחנות העבודה לרשת של המזמין. התקנת הנתב, הקמת הקו ואחזקתם יהיו באחריות המזמין.

11.10. מחויבות לשיתוף פעולה באירועי אבטחה

11.10.1. בכל מקרה של תקלת אבטחת מידע בתחומי המתחם ולאו המחשבים המשמשים לפרויקט משרד האוצר.

11.10.2. בכל אירוע בו מעורב גורם-חוץ או אחד מעובדיו, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון משרד האוצר או בטחון ענייניו.

11.10.3. בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים, תקנות או נוהלי אבטחת-מידע.

11.10.4. בחקירת אירועים או חשדות, לחריגות אבטחה.

12. שימוש בענן

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

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

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

13. אחסון המערכת

13.1. במקרה והמערכת מאוכסנת ברשת המשרד

13.1.1. הרשאות הגישה לרכיבים השונים של המערכת אשר יתבצעו באמצעות הרשת המשרדית של המזמין יבוצעו ע"י האגף למערכות מידע.

13.1.2. הגישה לרשת המשרדית תתבצע ע"י שימוש בכרטיס חכם אישי לכל עובד המועסק הפרויקט.

13.1.3. הספק ומי מטעמו יהיו כפופים לתנאי הביטחון הקיימים באתרי המזמין והנחיות לפני תחילת העבודה ובמהלכה.

13.2. במקרה והמערכת אינה מאוכסנת ברשת המשרד

13.2.1. על המערכת להיות מאוכסנת באתר התואם את הדרישות הבאות:

13.2.2. אישור עבודה במערכות מידע של הספק יתקבל לאחר בחינת מערכי האבטחה של הספק הן בתחום הפיזי והן בתחום אבטחת המידע וההגנה על מערכות המידע של הספק. (חדר המחשב בעל בקרת כניסה, מערכת אזעקה, מערכת גילוי אש, מערכת למניעת הצפה, מערכת אל-פסק לאספקת חשמל. ציוד המחשוב נעול בארונות מבוקרים, מערכות אבטחת מידע וניטור, אתר DR ומדיניות BCP), בסמכות תחום סייבר להוסיף דרישות או להסיר דרישות בהתאם לסוג המערכת ורמת רגישותה.

13.2.3. הספק ידאג לאבטחת כל המידע אשר יגיע אליו במסגרת התקשרות זו.

13.2.4. הספק ימנע גישה למידע שברשותו, או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך מתן שירותי מכרז זה, ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות כמתחייב ממכרז זה.

14. מערכת מחשב ומידע

14.1. ארכיטקטורה

14.1.1. הספק יציג לאישור את הארכיטקטורה המוצעת לאישור תחום סייבר לפני תחילת העבודה והתקנת המערכת.

14.2. חומרה

14.2.1. הספק יציג רשימה של הציוד אותו הוא מתכוון להתקין לפני תחילת

העבודה. הרשימה תכלול:

14.2.1.1. שם הרכיב + FQDN

14.2.1.2. יעוד הרכיב

14.2.1.3. כתובות IP

14.2.1.4. יצרן

14.2.1.5. דגם

14.2.1.6. מספר סריאלי

14.2.1.7. תוכנת הפעלה + גרסה

14.2.2. הספק יציג רשימות תיוג להקשחה לכל פריט בנפרד (לאחר ביצוע) אותן

יגיש עם אספקת הציוד.

14.2.3. במידת הצורך, יקבל הספק רשימת תיוג ספציפית למכשיר אחד או יותר

ויגיש אותה לאחר המילוי עם הציוד.

14.2.4. מערכות הפעלה ותוכנה

14.2.4.1. באחריות הספק לדאוג לעדכן את מערכת ההפעלה ותוכנות

מסחריות אשר נעשה בהן שימוש במסגרת המכרז. במקרה של

הודעה של הספק התוכנה על עדכון תוכנה קריטי על הספק לעדכן

את התוכנה תוך שבוע ימים בתיאום עם תחום סייבר ו/או המזמין.

14.2.5. הקשחת ציוד

14.2.5.1. הרכיבים הדורשים הקשחה הם שרתים, מחשבים וציוד תקשורת

אקטיבי (נתבים, מתגים).

14.2.5.2. ההקשחה תבצע אל מול התפקודים הנחוצים של המערכת.

14.2.5.3. הגישה להקשחת הרכיבים תתבסס על שני עקרונות.

14.2.5.4. נטרול שירותים, הרשאות ותפקידים לא נחוצים.

14.2.5.5. מזעור אפשרויות גישה ותיעוד (לוגים) מקסימאלי.

14.2.6. שדרוג

14.2.6.1. במידה ותידרש התקנת מערכת הפעלה עדכנית, יש להודיע על כך

חודשיים מראש לאגף מערכות המידע.

14.2.7. תמיכה תחזוקה מרחוק

14.2.7.1. התחברות לתחזוקה מרחוק של המערכת תתאפשר רק לאחר

אישור לספק לבצע תחזוקה מרחוק במערכת על ידי תחום סייבר.

ההזדהות למערכת זאת תבוצע על ידי כרטיסים חכמים או אמצעי זיהוי אחר שיאושר ע"י תחום סייבר, וכן תוגבל הגישה לשרת המערכת ברמת כתובת IP ייעודית. הממשק יאפשר גישה אינטראקטיבית בלבד, ללא העברת קבצים.

14.2.7.2. כל העדכונים לתוכנות ולמערכות ההפעלה יתבצעו דרך מעטפת הלבנה בלבד. הספק יביא אתו מדיה המכילה עדכונים ובסיוע אנשי משרד האוצר ילבין את המידע לפני העדכון. למען הסר ספק – אין לחבר מדיות חיצוניות מכל סוג שהוא למערכות המשרד.

14.3 פיתוח תוכנה

- 14.3.1. פיתוח התוכנה יבוצע על פי עקרון של פיתוח מאובטח.
- 14.3.2. המערכת תכלול את האפשרות לאיסוף לוגים על מנת לנתח ולבצע תחקור אירועים.
- 14.3.3. במערכת תעשה שימוש בשיטות ובאמצעי ההזדהות הסטנדרטים במשרד.
- 14.3.4. הפיתוח והעבודה תתבצע בטכנולוגיה של שלוש סביבות עבודה: סביבת פיתוח (DEV), סביבת ניסוי (TEST) וסביבת הייצור (PROD).
- 14.3.5. שלושת הסביבות הנ"ל תפעלנה על גבי שרתים נפרדים. כל סביבה תפעל באופן עצמאי, מנותקת מהסביבות האחרות, כאשר הקישור היחיד בין הסביבות יהיו באמצעות firewall.
- 14.3.6. כל דרישות האבטחה מתייחסות לכל שלושת הסביבות.
- 14.3.7. בסביבות הפיתוח (DEV) וסביבת הניסוי (TEST) אין לכלול נתוני אמת ומידע רגיש.

14.4 מערכת ייעודית עם קישוריות למספר מצומצם של ספקים

15 מאגרי מידע

15.1. הספק מתחייב לעמוד בחוק הגנת הפרטיות ובכל הנחיות רשות למשפט וטכנולוגיה במשרד המשפטים, אי קיום הוראה זו מהוות הפרה יסודית של המכרז וההסכם.

15.2 העברת מאגר מידע בין זוכים

- 15.1.1. על הספק לרשום את מאגר המידע ברשות למשפט וטכנולוגיה.
- 15.2.2. למנות מנהל מאגר ומנהל אבטחת מידע למאגר,
- 15.2.3. להודיע לתחום סייבר את פרטי רישום במאגר ואת כתבי המינוי
- 15.2.4. לאשר את אמצעי האבטחה הפיזיים הננקטים להגן על מאגר המידע בתחום סייבר.
- 15.2.5. לאשר את אמצעי אבטחת המידע הננקטים לצורך הגנת מאגר המידע.

16 זכויות שימוש במידע

16.1. מוסכם בזאת כי לספק אין ולא תהייה כל זכויות במידע שיועבר לידיו על ידי משרד האוצר לצורך ביצוע השירותים לפי הסכם זה, והספק יהיה רשאי לעשות שימוש במידע כאמור אך ורק במסגרת ולשם ביצוע השירותים ובהתאם לכל יתר הוראות הסכם זה.

16.1 מוסכם בזאת כי המזמין יהיה בעלת כל הזכויות בכל מידע שיתקבל, ייאסף, יוכן ויעובד על ידי הספק במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה, לרבות רישומי הפניות והדיווחים שהספק מעביר למשרד, המשרד יהיה רשאי לעשות במידע כאמור כל שימוש שתמצא לנכון, בכפוף להוראות כל דין.

17 העברת נתונים

17.1. אין לאזכר קיומן של רשתות מסווגות ("שמור", "סודי" ו-"סודי-ביותר") או מידע מסווג בהתכתבויות ו/או במסמכים במהלך הפרויקט.

17.1 יש לצמצם ככל האפשר הוצאת מידע ממשרדי המזמין.

17.2 העברת קבצים תתבצע דרך כספות וירטואליות או אמצעי אחר שיאושר ע"י תחום סייבר.

17.3 כל התקשרות בתהליך התכנון תתבצע ע"ג רשת משרד האוצר ובחשבונות אישיים של העובדים ברשת זו. במידה ואין לעובד זה או אחר חשבון במשרד האוצר, יש להשתמש בחשבון הדואר העסקי של החברה. למען הסר ספק – אין להשתמש בחשבונות דואר פרטיים \ חנימיים (גימייל, וואלה וכיו"ב).

18 אירועי אבטחת מידע

18.1. הספק מתחייב לנהל דו"חות ומעקב איתור אירועים חריגים, דיווח וטיפול בהם.

18.1 החברה, אם תידרש תציג את יומן החריגים לנציגי המזמין, במועד העברת הדרישה.

18.2 על הספק ומי מטעמו לדווח על כל ליקוי אבטחת-מידע, שיגלה במערכות החברה, ישירות למנהל. ליקויים מהותיים הנוגעים בין במישרין ובין בעקיפין למערכות האוצר או למערכות, נשוא ההתקשרות - ידווחו למערך.

18.3 אירוע אבטחה אשר יתגלה באוצר ע"י עובדי החברה, ידווח לתחום סייבר של המערך

18.4 אירוע אבטחה אשר יתגלה ע"י צוות הספק, ידווח לתחום סייבר ולמנהל.

18.5 בידי תחום סייבר, הסמכות להגדיר ולקבוע מהו אירוע או ליקוי מהותי, אופן הדיווח, הגורמים המדווחים והנמענים לדיווח.

18.6 בסמכות תחום סייבר לשנות מדרישות אבטחת המידע הנדרשות מהספק בעקבות אירוע אבטחת מידע. על הספק לציית לדרישות.

19.1. בסמכות תחום סייבר ו/או נציג שיוסמך על ידו לבצע סיקרי-סיכונים, ביקורות פתע, בדיקות ביטחוניות, בדיקות חסינות, ביקורות הדרכה וכל ביקורת אחרת באתר הספק, אשר מטרתה לבחון תקינות מערכי אבטחה, סיכונים, יעילות פתרונות אבטחה או בדיקת חשדות, אשר להם זיקה או השפעה על אבטחת המערכות המשמשות את האוצר.

19.1 עורך המכרז יהיה רשאי לערוך, על פי שיקול דעתו, או לדרוש מהספק לבצע בדיקות אקראיות לבחינת השירותים שיוספקו לעורך המכרז כמפורט במכרז.

19.2 הספק יאפשר לעורך המכרז או למי שימונה מטעמו לפקח על אספקת השירותים המבוקשים, טיבם ואיכותם, ולהיכנס לצורך זה לכל מקום, על מנת לבדוק ולפקח על אופן מילוי התחייבויותיו.

19.3 הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי המזמין ועם המפקחים, בכל הנוגע לביצוע הפרויקט ומילוי כל יתר התחייבויותיו על פי המכרז וההסכם, וימלא אחר כל הנחיה של נציגי המזמין והמפקחים, בכפוף להוראות המכרז וההסכם. בכלל זה, ימסור לנציג המזמין ולמפקחים כל מידע או דיווח שיידרש על ידיהם, במועד ובאופן שייקבע על ידיהם; יאפשר לנציגי המזמין ולמפקחים לבקר במשרדיו ובכל מקום אחר שבו הוא מבצע את התחייבויותיו על פי הסכם זה, לעיין בכל מסמך ולבדוק את הנעשה בהם בקשר לשירותים ולביצוע התחייבויות הספק על פי הסכם זה, ובלבד שכל ביקור כאמור יתואם מראש עם הספק.

19.4 למען הסר ספק, מובהר ומוסכם, כי נציגי המזמין והמפקחים אינם רשאים ואינם מוסמכים לחייב את המזמין בכל חיוב כספי, בין שיש בו כדי לשנות את סכום התמורה על פי הסכם זה ובין שיש בו כדי להטיל עליו חיובים נוספים בקשר להתאמות, שינויים ושיפורים (שו"ש), וחיובו של המזמין בעניינים אלה ייעשה אך ורק במסמך בכתב, חתום על ידי מוסמכי החתימה של המזמין.

19.5 הספק, באמצעות מנהל הפרויקט שימנה, יגיש למזמין דוחות תקופתיים ערוכים באופן ובתדירות שיורו נציגי המזמין או המפקחים.

20 תרופות לפרק אבטחת מידע

20.1. לא עמד הספק באיזו מהתחייבויותיו לפרק אבטחת המידע רשאי המזמין בהתראה מראש ובכתב, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, ולאחר שניתנה לספק התראה בכתב של 14 יום לתיקון ההפרה והזדמנות להציג את טענותיו בפני המזמין, להפסיק את מתן השירותים לאלתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים, וזאת על חשבון הספק ומבלי לפגוע בזכות המזמין לפיצוי ושיפוי וזכויות אחרות העומדות למזמין על פי הסכם זה ועל פי דין.

- 20.1** הפר הספק את החוזה הפרה יסודית, יהיה המזמין זכאי לכל סעד ותרופה משפטית על פי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 או על פי כל דין.
- 20.2** מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, מוסכם בין הצדדים כי הזכות לתרופות כוללת:
- 20.3** את הזכות להפחית מהתמורה המגיעה לספק סכום שווה ערך לנזק שנגרם כתוצאה משירותי הייעוץ.
- 20.4** את זכות המזמין לבטל הסכם זה, להפסיק את מתן השירותים על ידי הספק על אתר ולבצע את השירותים בעצמו ו/או באמצעות אחרים.
- 20.5** את זכות המזמין לפיצויים מוסכמים ומוערכים מראש בסך השווה ל- 50,000 (חמשים אלף) ש"ח. הפיצויים על פי סעיף זה הינם פיצויים מוסכמים ומוערכים מראש של הנזקים שייגרמו למזמין בגין איחור או איכות בביצוע השירותים או בגין הפרה אחרת של הוראות ההסכם, וגביית הסכומים תעשה בלא צורך בהוכחת נזק. למען הסר ספק, מצהיר הספק שהוא מודע לחשיבות העמידה בלוחות הזמנים שייקבעו, ובאיכות השירותים שיינתנו על ידו.
- 20.6** את זכות המזמין לקנוס את הספק בסכום של 5,000 ש"ח בגין כל הפרה של ההסכם לרבות בגין אי עמידה בהנחיות איש הקשר כפי שיהיו מעת לעת, אי עמידה בלוחות הזמנים, וכן בשל אי עמידה באיכות השירותים וברמתם, הכל בהתאם לשיקול דעתו של המזמין או של ועדת המכרזים.
- 20.7** התרופות המוענקות למזמין הן מצטברות אחת לשנייה ואין בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לקיזוז, פיצוי, שיפוי או כל סעד נוסף מכח דין או הסכם.

21 סיום ההתקשרות

- 21.1** על הספק יהיה לשתף פעולה עם נציגי המזמין לצורך העברת מאגר הנתונים, מסמכים, אמצעי אכסון וכל מידע נוסף שיקבל מהמשרד למזמין, או למי שייקבע על ידו, בסיום תקופת ההתקשרות.
- 21.2** בעת ההעברה המידע שיתקבל ייבדק מול רשמית המצאי. במקרה של פערים בין רשימת המצאי לבין המידע המוחזר או במקרה בו רשימת המצאי חסרה הספק מתחייב לפעול על פי הנחיות תחום סייבר והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.
- 21.3** הספק ישיב למשרד את הכרטיסים החכמים שקיבל במסגרת מכרז זה למעט במקרה ורכש את הכרטיסים באופן עצמאי.
- 21.4** מנכ"ל הספק יחתום על מסמך המאשר שלא נשאר ברשותו כל מידע ששייך למזמין מתוקף מכרז זה.
- 21.5** מנכ"ל הספק יחתום על מסמך שבו הוא מודע כי הסכם הסודיות שחברה ועובדיה לרבות ספקי משנה מחייב אותם גם לאחר סיום ההעסקה, לתקופה של 7 שנים ממועד סיום ההעסקה, למעט מידע אישי.

