

**הנחיות לעניין מערכות נלוות**

**1. כללי**

- 1.1. הספק יקים, יספק, יפעיל ויתחזק מערכות הנלוות למערכת הטכנולוגית הממוחשבת לצורך מתן השירותים במרכזי השירות השונים, הכל כמפורט במכרז ובנספח זה.
- 1.2. המערכות הנלוות הנדרשות לצורך מתן השירותים הם:

מערכת נלווית	מרכזי שירות בהם תפעל
מערכת לפתיחת תקלות	סניפי על הקו (קיימים וחדשים)
מערכת לניהול תורים	עד 10 סניפי על הקו (ישנים ו/או חדשים) בהתאם לאמור בסעיף 3 להלן
מערכת למתן חוות דעת	כלל מרכזי השירות – סניפי על הקו, ושירותים מקוונים (יישומון ואתר אינטרנט)

**2. מערכת לפתיחת תקלות**

- 2.1. המערכת תאפשר דיווח של משתמשי המערכת הטכנולוגית הממוחשבת (מפעילי תחבורה ציבורית וכל מפעיל שיפעיל את סניפי על הקו) על תקלות במערכת הטכנולוגית הממוחשבת, לרבות בתוכנה, בצידוד הממוחשב ובצידוד המתכלה.
- 2.2. המערכת תספק עבור כל תקלה שתדווח, סיווג לכל הפחות לפרמטרים הבאים:
- 2.2.1. סוג התקלה – תקלה במערכת עצמה, תקלה בצידוד הממוחשב או תקלה בצידוד המתכלה. לכל סוג תקלה ייפתח דיווח בנפרד, גם כאשר מדובר במספר תקלות שהתרחשו בו זמנית.
- 2.2.2. רמת החומרה – קרי תקלה רגילה או תקלה משביתה. לעניין זה, תקלה רגילה הינה כל תקלה שפוגעת במתן השירות ואינה מאפשרת מתן שירות סדיר ורציף ולכל לקוח. לדוגמא: מסך מחשב מהבהב, הודעה על סיום של צידוד מתכלה, קריסת מערכת למספר דקות אחת לזמן מה, איטיות לא סבירה של המערכת ברמת התגובה וכיו"ב. תקלה משביתה הינה כל תקלה שאינה מאפשרת מתן שירות כלל, של אחד או יותר מהפעולות המבוצעות בסניף.
- 2.2.3. פרטי המקרה – לרבות מועד פתיחת התקלה (יום ושעה) וסניף על הקו שבו אירעה התקלה.
- 2.2.4. פירוט אופן הטיפול בתקלה – הפירוט יכלול התייחסות מפורטת ככל הניתן למתן הטיפול.
- 2.2.5. סטאטוס התקלה – לרבות היכולת להציג את היסטוריית הסטאטוסים הקודמים של התקלה.
- 2.3. המערכת תבצע מעקב רציף אחר הטיפול בתקלה, לרבות היכולת להעביר את התקלה סטאטוס ותציג את הפרטים המתייחסים לאופן השלמת הטיפול – מועד סגירת התקלה, אישור המשתמש שפתח את התקלה להשלמת הטיפול וסגירת התקלה.
- 2.4. המערכת תאפשר הצגת הפרטים השונים לכל סטאטוס ותאפשר הצגת ההיסטוריה של סטאטוסים קודמים של התקלה, לרבות מועד המעבר מסטאטוס אחד לשני.
- 2.5. המערכת תאפשר הצגת והפקת דוחות ונתונים על פי החיתוכים השונים.
- 2.6. המערכת תהיה נגישה מתוך עמדת הנציג בסניף על הקו. ככל שהתקלה במערכת הטכנולוגית הממוחשבת אינה מאפשרת דיווח במערכת לפתיחת תקלות, יוכל הנציג בסניף לפנות באמצעות

- פנייה למוקד הטלפוני של הספק ולפתוח באופן ידני מול הנציג את התקלה. במקרה כזה, יזין הספק בעצמו את התקלה במערכת לפתיחת תקלות.
- 2.7. בסוף תהליך פתיחת התקלה יקבל המשתמש מספר למעקב אחר התקלה, סטאטוס הטיפול עד להשלמת הטיפול וסגירת התקלה.
- 2.8. המערכת תוטמע בכלל סניפי על הקו בהם פועלת המערכת הטכנולוגית של הספק, הן הקיימים והן החדשים אותם יקים הספק בשלב הפעלה ב'.
- 2.9. לצורך פיקוח ובקרה על מתן השירותים, תינתן למשרד גישה מלאה למערכת בכל עת.

### 3. מערכת לניהול תורים

- 3.1. מערכת לניהול תורים תפעל בסניפי על הקו, אשר היקף הפעילות בסניפים אלו תעלה על ממוצע חודשי של 6 לקוחות בשעה בסניף (על פני כל החודש).
- 3.2. על אף האמור בסעיף 3.1 לעיל, הספק יפעיל את המערכת ב-10 סניפי על הקו באחריותו, בין סניפי על הקו בהפעלה מלאה שלו (סניפים חדשים) ובין סניפי על הקו אשר בהם הספק מפעיל את המערכת הטכנולוגית הממוחשבת בלבד (סניפים קיימים המופעלים על ידי מפעיל תח"צ). במקרה בו קיימים מעל 10 סניפים העונים על הקריטריון בסעיף 3.1 לעיל, תפעל המערכת בעשרת הסניפים אשר הממוצע החודשי של הלקוחות לשעה הינו הגבוה ביותר; במקרה בו קיימים מתחת ל-10 סניפים בהם הממוצע החודשי של הלקוחות לשעה הינו בהתאם לקריטריון בסעיף 3.1 לעיל, יפעיל הספק את מערכת ניהול התורים בכל אותם סניפים.
- 3.3. המערכת תספק מספר לכל פונה ותנתב את התור המצטבר בסניף.
- 3.4. המערכת תאפשר הזמנת תור מראש לסניף באמצעים השונים (טלפון, אתר אינטרנט, יישומון וכו').
- 3.5. הספק יאפשר למפעיל העמדה בסניף להשתמש בציוד הקיים בעמדה, לרבות חיבור המערכת לניהול תורים למערכת הטכנולוגית הממוחשבת, וכל זאת בכפוף לאמור בנהלי הכרטוס.
- 3.6. המערכת תאפשר הנפקת מידע ודוחות לדיווחים נדרשים, בהתאם לנספח הדיווחים, לרבות פירוט משך ההמתנה של הפונה בסניף וזמן הטיפול בו.

### 4. מערכת למתן חוות דעת

- 4.1. מערכת למתן חוות דעת תפעל בכל סניפי על הקו, קיימים וחדשים וכן לגבי מרכזי השירות המקוונים (יישומון ואתר אינטרנט שבאמצעותם יינתנו השירותים במכרז). בסניפים קיימים בהם פועלת מערכת למתן חוות דעת, לא יידרש להחליף את המערכת הקיימת, והיא תמשיך להיות מופעלת על ידי מפעיל תח"צ המפעיל את הסניף וזאת עד להחלטת המשרד על מימוש האופציה הנתונה בידו להפעלת שלב ג' כמפורט במכרז. החליט המשרד על הפעלת שלב ג', יהיה הספק אחראי על המערכות הנלוות הקיימות בסניף שהופעל קודם על ידי מפעיל התח"צ ואשר הספק החליף אותו, בין אם על ידי הפעלת המערכות הנלוות הקיימות בסניף ובין אם על ידי הפעלת מערכות נלוות חדשות, בהתאם להחלטת הספק ובכפוף לדרישות המפורטות במכרז ובנספח זה. יובהר, כי לא תינתן תמורה נוספת עבור החלפת מערכות נלוות, ככל שיבחר הספק לעשות כן.
- 4.2. המערכת תאפשר דירוג שביעות רצון הפונה מהשירות שניתן בסניף. דירוג שביעות הרצון יהיה וולונטרי להחלטת הנוסע שהגיע לסניף לקבלת שירות. על המערכת לאפשר דירוג של לפחות מדד שביעות רצון מהשירות שניתן לו (שביעות רצון מנציג השירות, אופן הטיפול בבקשתו) ושביעות רצון מהסניף עצמו. הדירוג יהיה מסולם של 1 עד 5. לנוסע יוצגו שאלות אחידות בסניפים השונים ובשירותים המקוונים. נוסח השאלות שיופנו במסגרת זו לנוסע יהיה כפוף לאישור המשרד.

- 4.3. המערכת תופעל בכל עמדה ממוחשבת בה ניתן שירות על ידי נציג שירות, ובעמדות שירות אוטומטיות המוצבות בסניף, ותמולא באופן וולונטרי על ידי הפונה שקיבל את השירות ולאחר קבלת השירות בפועל.
- 4.4. דרישות מהמערכת – מופעל בכל סניף על הקו, בין אם הספק מפעיל בעצמו ובין אם מפעיל תחצ. המערכת תאפשר דירוג שביעות רצון מהשירות שניתן בסניף. יופעל בעמדה של כל נציג לאחר מתן השירות, ימולא באופן וולונטרי על ידי הנוסע.
- 4.5. הספק יאפשר למפעיל העמדה בסניף להשתמש בצידוד הקיים בעמדה, לרבות חיבור המערכת למתן חוות דעת למערכת הטכנולוגית הממוחשבת, וכל זאת בכפוף לאמור בנהלי הכרטוס.
- 4.6. המערכת תאפשר לנוסע למלא חוות דעת, בפירוט: סוג מרכז השירות, מיקום גיאוגרפי של מרכז השירות בו ניתן השירות, חוות דעת על השירות האישי שניתן (במידה וניתן שירות על ידי נציג אנושי), חוות דעת על נגישות וחוויית השימוש במערכת וחוות דעת על הטיפול בפנייה של הנוסע.

## 5. SLA למערכות הנלוות

### 5.1. מערכת לפתיחת תקלות

- 5.1.1. המערכת לפתיחת תקלות תהיה זמינה בכל שעות הפעילות של סניפי על הקו באופן רציף (100% זמינות בשעות הפעילות).
- 5.1.2. המערכת תאפשר דיווח מיידי של כלל משתמשי המערכת על פתיחת תקלה או פנייה למוקד השירות ככל שהמערכת בסניף אינה מאפשרת פתיחת תקלה.
- 5.2. מערכת לניהול תורים תהיה זמינה ב- 99.5% מהזמן בממוצע חודשי.
- 5.3. מערכת למתן חוות דעת תהיה זמינה בכל שעות פעילות סניפי על הקו באופן רציף (100% זמינות בשעות הפעילות). בשירותים המקוונים זמינות המערכת למתן חוות דעת תהיה בהתאם לזמינות המערכת הטכנולוגית הממוחשבת, על פי האמור בסעיף 3.1.1 בנספח כ"ח.

### 6. דיווחים מתוך המערכות הנלוות

- 6.1. הספק יגיש דיווחים בהתאם לאמור בנספח הדיווחים למכרז (נספח ל"ה).
- 6.2. בנוסף לאמור בנספח ל"ה, יפיק הספק בתדירות של אחת לחודש את הדיווחים הבאים:
- 6.2.1. דוח פתיחת תקלה – בו יוצגו כלל הפרטים המפורטים בסעיף 2.2 לעיל.
- 6.2.2. דוח ניהול תורים – בו יוצגו כמות התור בכל סניף לפי שעות שיא ושפל ומשך זמן ממוצע להמתנה בתור; התפלגות המזמינים תור מראש לעומת פונים הממתינים בתור ללא הזמנה מראש.
- 6.2.3. דוח מתן חוות דעת – בו יוצג פירוט של מספר הפונים שמילאו חוות דעת וממוצע הדירוג בכל אחד מהפרמטרים המפורטים בסעיף 4.6 לעיל.