



מכרז 101/2023

להקמה, הפעלה וניהול של מוקד שירות

ארצי רב-ערוצי במיקור חוץ

רשות מקרקעי ישראל (להלן: "הרשות" או "המזמין"), מפרסמת בזאת מכרז 101/2023, להפעלת מוקד שירות ארצי רב-ערוצי במיקור חוץ עבור הרשות (להלן: "המכרז").

הרשות מנהלת על פי החוק את מקרקעי המדינה, רשות הפיתוח וקרן קיימת לישראל.

רובם של המקרקעין מנוהלים בדרך של מתן זכויות חכירה בקרקע או זכות לקבל הסכם חכירה בהתמלא תנאים מסוימים.

על פי דין, עסקת מקרקעין נגמרת ברישום הזכויות בפנקסי המקרקעין. במצבים בהם טרם בוצע הליך איחוד וחלוקה (פרצלציה) או טרם נרשם בית משותף, לא ניתן לרשום את הזכויות בפנקסי המקרקעין ולכן בשלב הביניים מנוהל הנכס על ידי הרשות. כמו כן, הרשות מנהלת נכסים אשר הזכויות שבהם רשומות בפנקסי רישום המקרקעין שלא בבעלות.

במקרים בהם הרשות הקצתה את המקרקעין ישירות ללקוחות - מתנהל רישום הזכויות ברשות ו/או בפנקסי רישום המקרקעין. במקרים אלה לקוח המבקש לקבל שירות כגון העברת זכויות, קבלת אישורי זכויות והתחייבויות לרישום משכנתה, פונה לרשות ו/או ללשכת רישום המקרקעין, לפי העניין.

כאשר קיימת חברה משכנת או קבלנית אשר קיבלה או רכשה מהרשות זכויות במקרקעין ומכרה יחידות ללקוחות - מתנהל רישום מקביל גם בחברה המשכנת/הקבלנית. במקרים אלה לקוח המבקש לקבל שירות כגון העברת זכויות וקבלת הודעה על רישום זכויות, פונה לרשות ו/או לחברה המשכנת/הקבלנית, לפי העניין.

כיום, לצורכי מתן שירות ללקוחותיה, הרשות מפעילה במיקור חוץ מוקד שירותי טלפוני וכן מוקדים לשירותים מהירים ומוקדי רישום הפרוסים ברחבי הארץ.

הרשות מעוניינת להקים מוקד שירות לקוחות עדכני ומתקדם, שיופעל במצעות ספק מיקור חוץ, ולכן מתפרסם מכרז זה המגדיר את מודל ההפעלה, דרישות התשתית, ההקמה התפעול, והבקרה של מוקד שירות ארצי רב-ערוצי (להלן: "מוקד רב-ערוצי").

המוקד יוקם ויתופעל על ידי המציע שיוכרו כזוכה במכרז (להלן: "הספק הזוכה") באתר הספק הזוכה.

הספק הזוכה במכרז יחתום על הסכם התקשרות (מצ"ב כפרק ג') עם הרשות לתקופה של 24 חודשים ("תקופת ההתקשרות") מיום חתימת הרשות על ההסכם, כאשר לרשות הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בחמש תקופות נוספות של עד 24 חודשים לכל אחת מהתקופות, סה"כ משך ההתקשרות האפשרי כולל תקופת ההתקשרות הראשונה לא יעלה על 10 שנים.

תוכן העניינים

4.....	פרק א' - הליך המכרז
4.....	1. מועדי המכרז.....
4.....	2. הצגת המכרז.....
13.....	3. נוהל המכרז.....
16.....	פרק ב' - מפרט הדרישות ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה
16.....	4. מצב קיים.....
21.....	5. מוקד שירות ארצי רב-ערוצי.....
80.....	6. התמורה.....
84.....	פרק ג' - הסכם ההתקשרות
114.....	נספח אבטחת מידע.....
123.....	פרק ד' - הצעת הספק
124.....	1. הנחיות כלליות למענה המציע למכרז.....
125.....	2. פרטי המציע.....
126.....	3. עמידה בתנאי הסף של המכרז.....
139.....	4. מענה לרכיבי האיכות.....
150.....	5. התחייבויות והצהרות נוספות של המציע.....

פרק א' - הליך המכרז

1. מועדי המכרז

הליך המכרז יתבצע, בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן:

תאריך	נושא
14.2.2023	פרסום חוברת המכרז
26.2.2023 בשעה 10:00	כנס ספקים
5.3.2023	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
2.4.2023 עד השעה 12:00	מועד אחרון להגשת הצעות

2. הצגת המכרז

2.1. עקרונות המכרז

- 2.1.1. מכרז זה נערך בהתאם לחוק חובת המכרזים והתקנות על פיו.
- 2.1.2. במסגרת המכרז תיבחן עמידת ההצעות בתנאי המכרז, ובכלל זה תנאי הסף להשתתפות במכרז והגשת מסמכים נדרשים. בנוסף כל הצעה תקבל ניקוד בהתאם לאמות המידה המפורטים במכרז.
- 2.1.3. ההצעות אשר עמדו בתנאי המכרז ידורגו בהתאם לניקוד שניתן להן, והרשות תכריז על המדורג ראשון כזוכה במכרז, הכל כמפורט בחוברת המכרז.
- 2.1.4. כל מציע אשר מגיש הצעה ייחשב כמי שויתר מראש על כל טענה בקשר לתנאי המכרז ועל הזכות לבקש מבתי המשפט להוציא צו ביניים (לרבות צווי מניעה) בכל הליך משפטי בקשר עם מכרז זה נגד מדינת ישראל או הרשות או נגד המציעים המתאימים (או כל אחד מהם), ויהיה מנוע מלבקש צו ביניים בהליך כאמור.

2.2. כנס ספקים

- 2.2.1. לצורך הבהרת עיקרי המכרז, הרשות תערוך כנס ספקים אשר ייערך במועד הנקוב בסעיף 1 לעיל שעניינו "מועדי המכרז", בקרית הממשלה, בכתובת מנחם בגין 125 ת"א בקומה ראשונה בחדר 102.
- 2.2.2. מובהר בזאת כי השתתפות בכנס הספקים מומלצת למציעים לצורך הבנת עקרונות המכרז, היקפים ומהות השירותים הנדרשים, אך אינה מהווה תנאי סף להשתתפות במכרז.
- 2.2.3. כנס הספקים וכל מה שייאמר בו אינו מחייב את הרשות, אלא רק מה שנכתב בחוברת המכרז ובהודעות שפורסמו בדף המכרז באתר מנהל הרכש.

2.3 שאלות הבהרה בנוגע למכרז

2.3.1 בכל מקרה של אי בהירות או הערות בנוגע למכרז או לתנאיו ניתן לפנות לרשות בדואר אלקטרוני בשאלות הבהרה, וזאת עד למועד האחרון להגשת שאלות הבהרה בתאריך הנקוב בסעיף 1 לעיל שעניינו "מועדי המכרז".

2.3.2 שאלות המציעים בנוגע למכרז יועברו בהתאם לפורמט להלן. יש להפנות את כל השאלות הנוגעות למכרז אל כתובת דואר אלקטרוני:

Michraz-101-2023@land.gov.il

2.3.3 שאלות שיועברו לאחר המועד או שיופנו בעל פה או בטלפון או בפורמט אחר מהנדרש לא יחייבו מענה על ידי הרשות.

2.3.4 הגשת השאלות או בקשות ההבהרה כאמור, תיעשה בפורמט הבא:

מספר סידורי	הפרק במכרז	הסעיף במכרז	הבהרה מתבקשת	תשובת הוועדה

2.3.5 לא ינתן מענה לשאלות שישלחו בעילום שם.

2.3.6 הרשות רשאית לאפשר בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי סבבים נוספים של שאלות הבהרה, בהודעה שתפורסם בדף המכרז באתר מנהל הרכש.

2.3.7 המציע נדרש לצרף להצעתו את מסמך השאלות והתשובות שתפרסם הרשות חתומות על ידי המציע.

2.4 מענה הרשות לשאלות הבהרה

2.4.1 תשובות הרשות לשאלות ההבהרה שהוגשו, וכן כל שינוי או הבהרה אחרת שיעשה במסמכי המכרז, על ידי הרשות, יפורסמו בדף המכרז שבאתר מנהל הרכש לכל הפחות 10 ימי עסקים לפני המועד האחרון להגשת הצעות למכרז. על המציע להתעדכן בתשובות הרשות וכן בעדכונים אחרים אשר יפורסמו בנוגע למכרז זה.

2.4.2 במענה לשאלות ההבהרה הרשות רשאית לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז. התשובות יפורסמו ללא שמות הפונים.

2.4.3 הרשות אינה מחויבת לנוסח שאלה שהוגשה, ובכלל זה רשאית הרשות, בעת ניסוח תשובות ההבהרה שיפורסמו, לקצר נוסח של שאלה או לנסחה מחדש. נוסח התשובות שפורסם הוא הנוסח המחייב ומהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז.

2.5 הגשת הצעות במכרז

2.5.1 הצעות במכרז יוגשו במסירה ידנית במשרדי הרשות ברחוב מנחם בגין 125 תל אביב, קומה 25 (מגדל היובל) בימים א-ה בשעות 08:00 עד 14:00.

עמוד 6 מתוך 158

- 2.5.2. הצעות שלא תמסרנה עד לשעה 12:00 במועד האחרון להגשת הצעות בתאריך הנקוב בסעיף 1 לעיל שעניינו "מועדי המכרז", לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים של הרשות.
- 2.5.3. לקבלת הכוונה במידת הצורך, ניתן לפנות לברק פנחסוביץ בטל' נייד שמספרו 052-3498182.
- 2.5.4. הרשות שומרת לעצמה את הזכות להודיע עד 7 ימים מראש לפני תום המועד האחרון להגשת הצעות, על שינוי מיקום ואופן הגשת הצעות לתיבת מכרזים דיגיטלית, ותיבת ערבויות דיגיטלית, וזאת אם תפתחנה תיבות כאמור.

2.6. תנאי סף להשתתפות במכרז

- 2.6.1. רשאי להשתתף במכרז מציע אשר עומד, במועד האחרון להגשת הצעות, בכל תנאי הסף באופן מצטבר. הוכחת העמידה בתנאי הסף, תתבצע בהתאם להוראות פרק ד' לחוברת המכרז שעניינו "הצעת הספק".

תנאי סף מנהליים:

המציע נדרש לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים להלן:

- 2.6.2. המציע הוא תאגיד רשום כדין בישראל.
- 2.6.3. אין בעניינו הערת "עסק חיי" כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רואי חשבון בישראל.
- 2.6.4. המציע עומד בדרישות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (להלן - "חוק עסקאות גופים ציבוריים") ובכלל זה: המציע וכל בעל זיקה אליו, לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ואם הורשעו ביותר משתי עבירות לפי החוקים הנ"ל, אזי למועד הגשת הצעות למכרז, חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה. המונחים "בעל זיקה" ו- "הורשע בעבירה" הם כמשמעותם בחוק עסקאות גופים ציבוריים.
- 2.6.5. המציע מנהל פנקסי חשבוניות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש].
- 2.6.6. המציע מקיים את הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, ככל שחלות עליו.

תנאי סף מקצועיים:

המציע נדרש לעמוד בכל תנאי הסף המקצועיים המפורטים להלן:

- 2.6.7. לעניין תנאי הסף, מוקד שירות הוא מוקד המספק שירות או מידע ללקוחות באמצעות מענה דיגיטלי או מענה טלפוני או באמצעות קבלת קהל.
- 2.6.8. לעניין תנאי הסף, בכל מקום בו צוין מוקד, הדרישה היא כי מדובר במוקד יעודי המספק שירותים ללקוח אחד בלבד.
- 2.6.9. למציע ניסיון קודם במהלך ה-5 שנים אחרונות ב-
- 2.6.9.1. הפעלת 3 מוקדי שירות ל-3 לקוחות שונים בו זמנית בהיקף מצטבר של לפחות 100 עמדות נציג.
- 2.6.9.2. הפעלת מוקד טלפוני בהיקף של לפחות 40 עמדות נציג פעילות ומאויישות בו זמנית במשך 3 שעות רצופות בכל יום עבודה (ימים א'-ה') במשך שנתיים.
- 2.6.9.3. הפעלת מוקד שירות עבור לקוח ממשלתי או ציבורי בהיקף של לפחות 40 עמדות נציג פעילות ומאויישות בו זמנית במשך 3 שעות רצופות בכל יום עבודה (ימים א'-ה') במשך שנתיים. לעניין סעיף זה לקוח ממשלתי או ציבורי הוא: משרדי ממשלה, יחידות סמך, קופות חולים, רשויות מקומיות, חברות ממשלתיות, תאגידי מים וחברות עירוניות.

עמוד 7 מתוך 158

2.6.9.4. ניסיון של שנה בהפעלה ותחזוקה של מערכת לניהול ערוצי תקשורת רב ערוצית מתקדמת

- OMNI CHANNEL .

2.6.10. על המציע להיות בעל אישור בתוקף אודות עמידתו בתקן לניהול מערכת אבטחת מידע בארגון, תקן ISO 27001:2013 .

2.6.11. דרישות למנהל מוקד :

2.6.11.1. מנהל מוקד שירות המוצע על ידי המציע הינו בעל תואר ראשון המוכר על ידי המל"ג.

2.6.11.2. מנהל המוקד המוצע הינו בעל ניסיון מוכח בניהול מוקד עבור גוף ממשלתי או ציבורי

(כהגדרתו בסעיף 2.6.9.3) בהיקף של 40 עמדות נציג פעילות ומאויישות בו זמנית במשך 3

שעות רצופות בכל יום עבודה (ימים א'-ה') במשך שנה במהלך חמש השנים האחרונות,

כאשר המוקד נתן בין היתר שירותי מענה טלפוני.

2.6.11.3. ידע ושליטה בכל תכנות Office ובפרט ידע באקסל לניתוח דו"חות.

ערבות הצעה:

2.6.12. כתנאי סף, המציע נדרש לצרף להצעתו ערבות הצעה למכרז בהתאם לאמור.

2.6.13. להבטחת עמידת המציע בתנאי המכרז וההצעה ואי נסיגתו עד לסיום הליכי המכרז, לרבות חתימה על

ההסכם ההתקשרות, נדרש המציע לצרף להצעתו ערבות מכרז (מקור בלבד), בסך לפחות חמש מאות

אלף ש"ח (500,000 ₪) לפקודת רשות מקרקעי ישראל שתונפק על ידי בנק ישראלי בארץ או חברת ביטוח

ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-

1981, והמופיעות ברשימה בסעיף 2.4.4 להוראת תכ"מ 7.7.1 וכפי שתעודכן מעת לעת.

2.6.14. ערבות מחברת ביטוח תהיה חתומה על ידי החברה המציעה (ולא על ידי סוכן של המציע).

2.6.15. הערבות תהיה על שם המציע באופן מדויק.

2.6.16. הערבות תהיה אוטונומית ובלתי מותנית לפי הנוסח המצורף בפרק ד', סעיף 3.2 לחוברת ההצעה (להלן-

"ערבות הצעה") ובתוקף עד ליום 2.8.2023.

2.6.17. הרשות תהיה רשאית לדרוש בכתב מהמציעים להאריך את תוקף ערבות המכרז שצורפה על ידם בפרק

זמן של עד שלושה (3) חודשים נוספים. מציע שלא יאריך את ערבות המכרז, על פי דרישה בכתב כאמור,

יחשב כמי שחזר בו מהצעתו.

2.6.18. אי הגשת ערבות הצעה או סטייה מהתנאים לעיל, תגרום לפסילת ההצעה.

2.7. בחירת הזוכה

דירוג ההצעות

2.7.1. המכרז ייערך במתכונת של מכרז דו-שלבי שבו הצעת האיכות והצעת המחיר יוגשו במעטפות נפרדות.

מעטפת המחיר תיפתח רק לאחר סיום הבדיקה של הצעת האיכות ויתר חלקי ההצעה; המכרז מורכב

מציון איכות וציון עבור מחיר. שקלול ציונים אלו קובע את ההצעה הזוכה, כאשר תמהיל איכות-מחיר

הינו 70% איכות, 30% מחיר.

2.7.2. בשלב הראשון תיבחן עמידתם של המציעים בתנאי הסף שפורטו לעיל. הצעה שלא תקיים את כל תנאי

הסף תיפסל.

2.7.3. בשלב השני תנוקדנה ההצעות שעמדו בתנאי הסף (להלן: "ההצעות הכשירות") באופן יחסי ובהתאם

לאמות המידה המפורטות להלן (100 נק' המהוות 70% מציון כללי):

עמוד 8 מתוך 158

ניקוד	הסבר	תת תבחין	תבחין
20	המציע יפרט את : יכולת איתור המועמדים באמצעות מקורות גיוס שונים, תהליכי מיון, גיוס ושימור מועמד עד לקליטתו כעובד	גיוס	1. מתודולוגית הפעלה
	המציע יפרט את : תכנית הכשרה והדרכה מוצעת מרגע קליטת המועמד ובמהלך העסקתו	הכשרות	
	המציע יפרט את : שגרות ניהול, חניכות, בקורות, נוהלי עבודה בשגרה ונוהלי עבודה בחירום, ניהול משמרות ניהול זמינות וכדומה	שגרות ניהול וניהול שוטף	
	המציע יפרט את : מנגוני שימור העובדים המוצע על ידו	שימור עובדים	
10	המציע יפרט את : מערכת הטלפוניה על רכיביה ועמידתה בדרישות הפרק הטכנולוגי	מערך טלפוניה	2. טכנולוגיה
	המציע יפרט את : מערכת לניהול תקשורת כתובה על רכיביה ועמידתה בדרישות הפרק הטכנולוגי	תקשורת כתובה	
	המציע יפרט את : מערכת לניהול ידע על רכיביה ועמידתה בדרישות הפרק הטכנולוגי	מערכת ניהול ידע	
15	המציע יפרט את : גאנט זמנים לתקופת ההקמה בהתייחסות לגורמים אחראים לכל שלב ומבנה ארגוני של צוות ההקמה	לוח זמנים	3. תכנית ההקמה
	המציע יפרט את : טבלת סיכונים אפשריים ופתרונות מוצעים לסיכונים אלו	ניהול סיכונים	
	המציע יפרט את : הפרגורמה של המוקד רב ערוצי שיוקם ומיקומו	פרגורמה - מוקד רב ערוצי	
10	הבחינה תבוצע על ידי סיור באתרים קיימים ופועלים של המציעים על פי שיקול דעת הרשות	התרשמות מאתר קיים	4. אתר קיים
15	הבחינה תבוצע על ידי מתן שאלות ללקוחות של המציע, בהתאם לשיקול דעת הרשות	חוות דעת ללקוחות המציע	5. חוות דעת ללקוחות המציע ב- 5 שנים האחרונות
30	יבחן פתרון הקמת המוקד, ניהולו, נסיונו המקצועי של המציע ושל מנהל הלקוח והמוקד המוצעים, והתאמת המציע למתן השירותים המבוקשים	התרשמות מהמציע ופתרונו להפעלת המוקד	6. התרשמות כללית ראיונות ומצגת מציעים
		התרשמות ממנהל המוקד המוצע	
		התרשמות ממנהל הלקוח המוצע ומנהל ההקמה	
100			

2.7.4. חוות דעת ללקוחות המציע (תבחין 5) :

2.7.5. נציגי הרשות יפנו בהתאם לשיקול דעתם לשלושה לקוחות של המציע, ויציגו להם שאלות בכתב או בעל

פה. הניקוד המירבי לכל לקוח הוא 5 נקודות ובסך הכול 15 נקודות משלושה לקוחות.

2.7.6. לצורך כך יפרט המציע בחוברת ההצעה שמות ופרטי אנשי קשר של כלל הלקוחות שלהם הוא מפעיל

ו/או הפעיל מוקד שירות או מידע ללקוחות באמצעות מענה דיגיטלי או מענה טלפוני או באמצעות קבלת

עמוד 9 מתוך 158

- קהל, ב-5 שנים האחרונות. נציגי הרשות אינם חייבים לפנות ללקוחות מתוך רשימה זו ויכולים לפנות ללקוחות המופיעים בטבלאות הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים.
- 2.7.7. אם המציע סיפק לרשות שירותים דומים או זהים, הרשות תהא רשאית להיחשב כאחד הלקוחות לצורך בחינת האיכות, גם אם היא לא צוינה בטבלאות הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים.
- 2.7.8. אם הרשות לא תצליח ליצור קשר עם מספר מספיק של לקוחות - יוענק למציע עבור כל לקוח חסר, הציון הנמוך ביותר שהעניק לקוח למי מהמציעים (לדוגמא, אם מסיבה כלשהי תצליח הרשות ליצור קשר עם שני לקוחות בלבד של אחד המציעים, הציון שיינתן למציע בגין הלקוח השלישי יהיה הציון הנמוך ביותר שנתן לקוח למי מהמציעים בהליך).
- 2.7.9. השיחה עם הלקוח תתועד על גבי טופס המשוב, אולם פרטי הלקוחות שאליהם תבוצע הפניה לא ייחשפו בפני המציע או בפני המציעים האחרים במסגרת הליכי העיון במסמכי המכרז וההצעה הזוכה. זאת, על מנת לשמור על אמינות הסקר. התמודדות במכרז מהווה הסכמה של המציע לאמור בסעיף זה.
- 2.7.10. **התרשמות כללית - ראיונות ומצגת מציעים (תבחין 6)**
- 2.7.11. הרשות תזמין את המציעים לראיון במועד שיתואם מראש מולם.
- 2.7.12. על המציעים להגיע לראיון בליווי מצגת המפרטת את נסיונם המקצועי ב-5 שנים האחרונות ופתרון הפעלת המוקד בעיקרי דברים, ביחס לכלל לתבחיני האיכות לעיל ולשלוח את המצגת לדוא"ל: Michraz-101-2023@land.gov.il, לא יאוחר משני ימי עבודה לפני הראיון.
- 2.7.13. על המציע להגיע לראיון יחד עם בעלי התפקידים הנכללים בתבחיני האיכות (מנהל הלקוח המוצע, מנהל המוקד המוצע, מנהל פרויקט ההקמה), אלא אם כן בהזמנה לראיון הרשות הודיעה אחרת. היעדרות מן הראיון או הופעה בהרכב חלקי, מהווה עילה לפסילת ההצעה אלא אם החליטה הרשות אחרת.
- 2.7.14. הרשות רשאית להיעזר ביועצים מקצועיים או במשקיפים נוספים מטעמה שישתתפו בראיונות.
- 2.7.15. **שלב השלישי (שלב פתיחת מעטפות המחיר)**
- 2.7.16. רק הצעות שעומדות בשני התנאים הבאים במצטבר יעברו לשלב השלישי של פתיחת מעטפות המחיר:
- ההצעה קיבלה ציון איכות 75 נק' מתוך 100 נק' בשלב האיכות.
 - ההצעה קיבלה ציון של 10 נק' לפחות מתוך 15 נק' בתבחין 5 בטבלת האיכות: חו"ד לקוחות קודמים.
- 2.7.17. במקרה שאין 3 הצעות לפחות שעומדות בשני התנאים המצטברים לעיל, ועדת המכרזים רשאית אך אינה חייבת, לקבוע ציונים מינמאליים נמוכים יותר, ובלבד שציון זה לא יהיה נמוך מ-65 נקודות מתוך 100 נקודות בשלב האיכות ומציון 8 נקודות בתבחין 5 בטבלת האיכות: חו"ד לקוחות קודמים.
- אם לא יהיה אף מציע שעומד בתנאי האמור, ועדת המכרזים, רשאית בהתאם לשיקול דעתה, לבטל את המכרז או לקבוע רף נמוך יותר למעבר לשלב הבא.
- 2.7.18. **בשלב השלישי תפתחנה מעטפות הצעות המחיר של המציעים הכשירים (ההצעות הכשירות) שעברו לשלב זה ותנוקדנה הצעות המחיר שלהם.**

עמוד 10 מתוך 158

2.7.19. מחירי מינימום ומקסימום :

2.7.19.1. מחיר המינימום למחיר שעת נציג הוא 72 ₪ ומחיר המקסימום הוא 82 ₪. מחירים אלו לא כוללים מע"מ.

2.7.19.2. מחיר המינימום למחיר הקמה הוא 1,200,000 ₪ ומחיר המקסימום הוא 1,500,000 ₪. מחירים אלו לא כוללים מע"מ.

2.7.19.3. הצעות מחיר שיהיו מתחת למחיר המינימום או מעל מחיר המקסימום יפסלו.

2.7.20. להלן טבלת התבחינים לטובת חישוב ציון המחיר :

תבחין	ניקוד אפשרי
מחיר שעת נציג	27 נק'
מחיר הקמה	3 נק'

* הגדרת מחיר שעת נציג, שעת נציג ומחיר הקמה בסעיף 2.7.22 להלן.

2.7.21. ניקוד המחיר (עד 30 נק' מציון כולל) יחושב לפי התבחינים להלן, ועל פי שיטה הבאה :

שעת נציג

2.7.21.1. הצעת מחיר בסך 72 ₪ לשעת נציג תקבל ציון 27 נקודות, הצעת מחיר בסך 82 ₪ תקבל ציון 0 לרכיב מחיר שעת נציג.

2.7.21.2. יתר ההצעות תקבלנה ציון יחסי (הצעה בסך 73 ₪ תקבל 24.3 נק', 74 ₪ - 21.6 נק' וכו')

הקמה

2.7.21.3. הצעת מחיר בסך 1,200,000 ₪ תקבל ציון 3 נקודות, הצעת מחיר בסך 1,500,000 ₪ תקבל ציון 0 לרכיב מחיר הקמה.

2.7.21.4. יתר ההצעות תקבלנה ציון יחסי (הצעה בסך 1,300,000 ₪ תקבל 2 נק', 1,400,000 ₪ - 1 נק' וכו')

ציון המחיר יורכב מסכימת 2 התבחינים לאותו מציע. ניתן להציע הצעות בסכומים שאינם עגולים.

2.7.22. הגדרת מחיר שעת נציג, שעת נציג ומחיר הקמה :

2.7.22.1. **מחיר שעת נציג** מגלם בתוכו את כל השירותים והפעילויות המבוצעות במוקד הרב ערוצי, ובכלל זה, בין היתר: תקורות שוטפות (שכירות, חשמל, ארנונה, מיסים, רישיונות, קו טלפון ושיחות, תחזוקה, ציוד מתכלה (לדוגמא: כלי כתיבה, נייר, מעטפות, ראשי דיו)) ושכר עבודה של כל בעלי התפקידים הנדרשים לתפעול המוקד, למעט האמור בסעיף 6 לחוברת המכרז (תשלומים נפרדים עבור עו"ד, איש GIS, מודד ותשלומים נוספים כאמור בסעיף 6.5).

2.7.22.2. **שעת הנציג** כוללת פעילויות המבוצעות על ידי נציג שירות מתן מידע, תמיכה טכנית וביצוע פעולת שירות (שאינו נציג בכיר או כל תפקיד אחר במוקד) כחלק משעות Login בלבד בשעות הפעילות של המוקד.

שעת נציג תחושב לפי כמות שעות בחיבור נציגי השירות (שעות login) למערכת ה- Call Center ועל פי הרכיבים הבאים :

עמוד 11 מתוך 158

- מצבי תעסוקה : משך זמן בשיחה נענית, יוצאת, זמן ניירת, פעילויות Back Office, תמיכה טכנית, פגישות זום, פעילות יזומה או כל פעילות אחרת הנדרשת לטובת סגירת מעגל טיפול למול הלקוח. לרשות שמורה הזכות בתיאום עם הספק הזוכה להוסיף מצבי תעסוקה במהלך תקופת ההתקשרות.
- הפסקות איכות : תדריך יומי במשך זמן מקסימלי של עד 15 דקות, ריענון מקצועי, הקשבות ומשובים, מבחני ידע ועוד. הפסקות שאינן הפסקות איכות, לא יכללו בשעת נציג.

2.7.22.3. הגדרת מחיר הקמה :

מחיר הכולל את כל מרכיבי הקמת המוקד הרב ערוצי כאמור במסמכי המכרז, לרבות בינוי, תשתיות, טכנולוגיה, גיוס והדרכת כלל ההון האנושי לרבות אנשי מפתח, בניית תהליכי עבודה, מערכי הדרכה, מבחני ידע, פיתוח, התאמת דוחות, בהתאם לסעיף 5.5 לחוברת המכרז, וזאת למעט :

2.7.22.3.1. תשלום עבור הכשרת עו"ד ואיש GIS בתקופת ההקמה ישולם בנפרד.

2.7.22.3.2. תשלום עבור הכשרת נציגי שירות למתן מידע, תמיכה טכנית וביצוע פעולת שירות, ישולם בנפרד בהתאם לסעיף 6.5.1 לחוברת המכרז.

2.7.23. **בשלב הרביעי** יינתן לכל הצעה כשירה ניקוד משוקלל (ציון איכות + ציון מחיר). ההצעה הכשירה שתקבל את הניקוד המשוקלל הגבוה ביותר תוכרז כזוכה במכרז.

2.7.24. במקרה והציון המשוקלל הינו זהה בין שני מציעים, הציון הקובע יהיה ציון האיכות הגבוה יותר. במקרה וגם ציון האיכות זהה בין שני המציעים, הרשות תפעל בהתאם להוראות ס' 22 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, בדבר "עסק בשליטת אישה" כהגדרתו שם, ובמידה ולא ניתן לפעול כאמור ייערך תיחור בין שני המציעים או הגרלה לבחירת הזוכה והכל בהתאם לשיקול דעתה של הרשות.

2.7.25. בתום ההליכים המתוארים לעיל, הרשות תכריז על המציע שהצעתו דורגה ראשונה, כזוכה במכרז, בכפוף לביצוע הפעולות המפורטות להלן ("הספק הזוכה").

2.8. פעולות לביצוע על ידי הספק הזוכה

2.8.1. על הספק הזוכה לבצע את הפעולות הבאות, תוך 14 ימי עסקים ממתן הודעת הזכייה.

2.8.2. במקרה בו הספק הזוכה הוא תאגיד, עליו להעביר אישור מעודכן כי לתאגיד אין חובות אגרה שנתית לרשות התאגידיים לשנים שקדמו לשנה בה מוגשת ההצעה, וכי התאגיד אינו רשום כמפר חוק או שהוא בהתראה לפני רישום כמפר חוק.

2.8.3. להגיש את הסכם ההתקשרות על נספחיו, כשהוא חתום על ידי מורשה החתימה של המציע וחותרמת התאגיד.

2.8.4. להגיש ערבות בנקאית דיגיטלית, לטובת ביצוע ההתקשרות ("ערבות ביצוע"), בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות שפורסם על ידי החשב הכללי על סך 1,000,000 ₪ (מיליון שקל) בתוקף לפחות עד 90 ימים מסיום ההתקשרות על פי הסכם ההתקשרות.

2.8.5. להגיש אישור קיום ביטוחים כמפורט בנספח דרישות הביטוח המצורף להסכם ההתקשרות.

עמוד 12 מתוך 158

2.8.6. להגיש אישור בדבר הצטרפות ורישום לפורטל הספקים המופיע בהוראת תכ"ם 7.12.5 פורטל ספקים. חתום, ולבצע את כל הפעולות הנדרשות ממנו ובכלל זה לשאת בעלויות הנדרשות לצורך התחברות לפורטל.

2.8.7. מובהר כי הספק הזוכה יידרש להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, באמצעות פורטל ספקים, בשימת לב להוראות התכ"ם והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות ולחתום על חוזה שימוש בפורטל הספקים, או לחילופין להמציא אישור כספק העושה שימוש בפורטל הספקים. יודגש, הספק הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות ובשימוש בפורטל הספקים הממשלתי.

2.8.8. במקרה בו הספק זוכה לא הצליח לבצע את הפעולות המנויות לעיל בסד הזמנים שהוגדר על ידי הרשות, תוכל הרשות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, לתת לו ארכה להשלים את ביצוע הפעולות או לפסול את הצעתו, או להכריז על המדורג הבא כזוכה במכרז. כמו כן, תוכל הרשות לחלט את ערבות ההצעה של הספק זוכה.

2.9 תחילת מתן השירותים

2.9.1. לאחר שימלא הספק הזוכה את כל התנאים הנקובים תוסיף הרשות את חתימת מורשי החתימה מטעמה על גבי הסכם ההתקשרות ("מועד החתימה על הסכם ההתקשרות").

2.9.2. לאחר חתימת הרשות על הסכם ההתקשרות, על הספק הזוכה להיות מוכן לתחילת העבודה להפעלה מלאה של המוקד הרב ערוצי ולמתן השירותים נשוא מכרז זה, וזאת עד ליום 1.1.24. לרשות שמורה הזכות להקדים את מועד ההפעלה המלאה של המוקד, ובלבד שתקופה זו לא תפחת מ-16 שבועות מיום ההודעה על הקדמת מועד ההפעלה.

3. נוהל המכרז

3.1. אופן בדיקת ההצעות

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

3.2. סמכויות במכרז

3.2.1. הרשות או מי מטעמה יבדקו כי המציע הגיש את ההצעה בהתאם לכללים הנזכרים בחוברת המכרז, ויתנו להצעות ניקוד בהתאם למפורט במכרז.

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

3.2.3. לאחר שניתנה למציע הזדמנות להשלים ולתקן, הרשות רשאית לפסול הצעה שעדיין אינה עונה על דרישות המכרז, או בהתאם לשיקול דעתה לבקש השלמה נוספת.

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

3.2.5. מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר במכרז, חילוט ערבות ההצעה תתבצע בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות, ומהסיבות המנויות בתקנה 16ב(ב) לתקנות חובת המכרזים.

3.2.6. אם לאחר בדיקת ההצעות תיוותר הצעה אחת בלבד, הרשות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי תהא רשאית:

3.2.6.1. להכריז על המציע שנותר כספק הזוכה;

3.2.6.2. לנהל משא ומתן עם המציע שנותר על מנת להיטיב את הצעתו;

3.2.6.3. לבטל את המכרז, ולצאת למכרז חדש;

3.2.7. הרשות, לאחר שנתנה למציע זכות טיעון (בכתב או בעל פי, בהתאם לקביעתה הבלעדית) תהא רשאית לפסול הצעה לפי שיקול דעתה, בין היתר אם מתקיים אחד מהתנאים הבאים:

3.2.7.1. פסילת הצעה בלתי כדאית כלכלית או תכסיסנית – אם ההצעה הינה בלתי כלכלית למציע

במידה המטילה בספק את יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו היה ויזכה במכרז, או תכסיסנית (למשל, הצעה הכוללת מחירים או הנחות חריגות, סבסוד צולב, וכדו') הן ביחס להצעה עצמה והן ביחס להצעות אחרות, וכן בכל מקרה של פעולה שלא בתום לב של המציע.

3.2.7.2. פסילה עקב התנהגות במכרזים ובהתקשרויות קודמות – המציע, במסגרת מכרז או

התקשרות קודמת של הרשות, 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 הרשות מצדיק את פסילתו.

עמוד 14 מתוך 158

- 3.2.7.3 פסילת הצעה עקב מצב כלכלי של המציע – אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי של המציע, לרבות הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש לתיפקודו באם יזכה במכרז.
- 3.2.7.4 פסילה בעקבות ניגוד עניינים – אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע או בעלי העניין בו, לבין ביצוע השירותים על ידי המציע.
- 3.2.7.5 מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד למכרז, במישרין או בעקיפין. מובהר כי הגשת הצעה מטעם תאגיד הקשור עם המציע (כגון חברה בת, בעלי מנות משותפים) כמוה כהגשת הצעה נוספת, והרשות תהא רשאית לפסול את שתי ההצעות.
- 3.2.8 לצורך המכרז ימנה המציע איש קשר מטעמו, אשר יהווה את הכתובת הבלעדית לכל פניה של הרשות בנושא המכרז. כל מענה והתייחסות שתישלח מאיש הקשר לרשות תחייב את המציע.

3.3 ביטול או שינוי המכרז

- 3.3.1 הרשות רשאית מיוזמתה ועל פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את המכרז, לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו. שינויים כאמור יפורסמו בדף המכרז באתר האינטרנט של מנהל הרכש. על המציע האחריות להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.
- 3.3.2 ההתקשרות עם הספק הזוכה במכרז מותנית בקיומו של תקציב זמין. אם מסיבות תקציביות לא ניתן יהיה להתקשר עם הספק הזוכה במכרז, רשאית הרשות לבטל את המכרז, או חלקים ממנו.
- 3.3.3 הרשות לא תהא חייבת לפצות את המציעים במקרה של ביטול המכרז.

3.4 יועצים שסייעו לרשות בכתיבת המכרז

- 3.4.1 לצורך כתיבת המכרז הרשות נעזרה ביועצים מחברת KPMG וחברת סנסקום יעוץ וניהול פרויקטים.
- 3.4.2 יועצים אלו לא יכולים לתת ייעוץ למציעים במכרז בקשר עם הגשת הצעות ומתן שירותים במכרז זה.
- 3.4.3 מציעים אשר יסתייעו ביועצים אלו לצורך הגשת הצעות במכרז, בין בתשלום ובין ללא תשלום, הצעתם תיפסל, בכפוף לשימוע.

3.5 הוצאות

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

3.6 סודיות ההצעה וזכות העיון

- 3.6.1 בכפוף לחובות הרשות על פי דין, הרשות מתחייבת שלא לגלות תוכן ההצעה לצד שלישי שאינו מעובדי הרשות או יועצים המועסקים על ידה ונותנים לה שירות לצורך המכרז, אשר גם עליהם תחול חובת הסודיות ואי השימוש בהצעות שהוגשו במכרז אלא לצורכי המכרז בלבד.
- 3.6.2 יחד עם זאת, בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים מציעים שלא זכו במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה זוכה, וכן במסמכים נוספים הקשורים במכרז מלבד במסמכים שהם בגדר סוד מסחרי או מקצועי, או שעלולים לפגוע בביטחון המדינה, יחסי החוץ שלה, כלכלתה וביטחון הציבור.
- 3.6.3 אם ברצון מציע למנוע עיון בסעיפים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי, סוד מקצועי, או כל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים עליו לציין זאת באופן מפורש בחוברת ההצעה (פרק ד), במקום המיועד לכך. מובהר כי מחיר ההצעה אינו בגדר סוד מסחרי או מקצועי וכי רשימת הלקוחות לחוות דעת המציע

עמוד 15 מתוך 158

- תשאר חסויה ולא תמסר אף אם לא סומן נספח זה כסודי. עוד מובהר כי לא יהא בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בסעיפים הרלוונטיים, והחלטה בנושא תתקבל על ידי ועדת המכרזים של הרשות.
- 3.6.4. מציע שטען שחלק מסוים מהצעתו היא סוד מסחרי או מקצועי, יהיה מנוע מלדרוש לעיין בחלק זה של ההצעה הזוכה במכרז.
- 3.6.5. בכפוף לאמור לעיל, בהשתתפותו במכרז מסכים המציע, כי במקרה של זכייה במכרז הצעתו תועמד במלואה, על נספחיה, לעיונם של יתר המציעים במכרז בהתאם להוראות הדין ותקנות חובת המכרזים.
- 3.6.6. במקרה בו ועדת המכרזים של הרשות תדחה את טענת המציע הזוכה בדבר היות חלקים מהצעתו סוד מסחרי או מקצועי, הרשות תודיע לו על כך טרם מימוש זכות העיון בפועל.

פרק ב' - מפרט הדרישות ותוכן

ההתקשרות עם הספק הזוכה

4. מצב קיים

סעיף זה מובא לטובת המציעים להבנת היקפי השירות ותכולת השירותים כפי שהם קיימים כיום. יובהר כי מבנה ותכולת העבודה של מוקד השירות הרב-ערוצי (מודל ההפעלה) הנדרש במכרז זה שונה מאופן הפעלת מוקדי מיקור החוץ כפי שהם פועלים היום. אין בנתונים העובדתיים המוצגים כדי לשקף את הצפי העתידי ולחייב את הרשות בהיקף זה או אחר.

4.1. מערך שירות הלקוחות של הרשות כולל כיום את ערוצי השירות הבאים:

4.1.1. **מרחבי הרשות** - 5 מרחבים בפריסה ארצית, המספקים מגוון שירותים. מרחבים אלו מופעלים על ידי הרשות.

4.1.2. **מוקדי שירותים מהירים** - 5 סניפים בפריסה ארצית המספקים בעיקר את שירותים - העברת זכויות, קליטת העברת זכויות שאושרה ובוצעה על ידי גורם משכן, אישורי זכויות, משכנתאות (מתן כתבי החתיבויות לרישום משכנתה או ביטולה) במגזר העירוני בסוגי נכסים שהוגדרו, בחוזי חכירה מהוונים בתוקף. המוקדים מעניקים שירות באמצעות מענה דיגיטלי, דואר וקבלת קהל ומופעלים על ידי ספקים במיקור חוץ.

מוקדים אלו יסגרו. מוקד השירות הרב-ערוצי מושא מכרז זה, יטפל בין היתר בנושאים שהללו טיפלו ובתכולות נוספות.

4.1.3. **מוקדי רישום** - 5 סניפים בפריסה ארצית המספקים מגוון שירותים בנושאי רישום מקרקעין. המוקדים מעניקים שירות בעיקר באמצעות מענה דיגיטלי, דואר וקבלת קהל ומופעלים על ידי ספק מיקור חוץ.

מוקד השירות הרב-ערוצי מושא מכרז זה, יטפל בין היתר בחלק מהנושאים שהללו טיפלו ובתכולות נוספות.

4.1.4. **מוקד טלפוני ארצי (Contact Center)** - מוקד במיקור חוץ המספק בעיקר מידע כללי ואישי ללקוחות הרשות. מוקד זה משמש בין השאר כערוץ קשר בין הלקוח לבין הסניפים וכן כיחידת איסוף מידע וסקרים בנושאים שונים.

מוקד זה יסגר. מוקד השירות הרב-ערוצי מושא מכרז זה, יטפל בין היתר בנושא זה.

4.1.5. **אתר האינטרנט של הרשות** - אתר המספק מידע כללי ואישי ללקוחות הרשות ומאפשר מתן מגוון שירותים. האתר משמש בין השאר ערוץ קשר בין הלקוח לבין הסניפים באמצעות מערכת אזור אישי ללקוחות ומייצגים.

עמוד 17 מתוך 158

4.1.6. **מרחב יו"ש (יהודה ושומרון)** - יחידת הממונה על הרכוש הממשלתי והנטוש באזור יהודה ושומרון. היחידה ממוקמת בבית-אל בבניין המנהל האזרחי ומספקת שירות במגוון תחומים עבור לקוחות יהודה ושומרון.

4.2. **חטיבת השירות ברשות- מרכזת תחתיה, את מדיניות מתן השירות ללקוחות הרשות ובכלל זה פיתוח כלים דיגיטליים.**

4.2.1. חטיבת השירות מקדמת גישה מקצועית המתאפיינת באכפתיות, בשקיפות וביעילות, בעבודת צוות פנים ארגונית ובתהליך מתמיד של שיפור.

4.2.2. לחטיבת השירות שלושה אגפי מטה הכוללים את אגף תורה ופיתוח, אגף בעלות ורישום ואגף ההפעלה.

4.2.3. החטיבה אחראית על מערך השירות המופעל במיקור חוץ ובכלל זה מוקד רב ערוצי, מושא מכרז זה.

4.3. **פעילות המוקדים המהירים (מופעלים על ידי ספקי מיקור חוץ)**

4.3.1. באגף הפעלה בחטיבת השירות קיימים כיום חמישה מוקדי שירות מהירים בפרישה ארצית המעניקים שירות באמצעות מענה דיגיטלי, דואר וקבלת קהל ללקוחות ומייצגים, בעיקר בנושאים הבאים: אישור זכויות, העברת זכויות, קליטת העברת זכויות שאושרה ובוצעה על ידי גורם משכן, מתן התחייבות לרישום משכנתה וסילוקה, משכנתה בחוזה חכירה עירוניים מהוונים בסוגי נכסים שהוגדרו.

4.3.2. חמשת המוקדים המהירים מנהלים ב-2 אשכולות נפרדים על ידי שני ספקי מיקור חוץ ומונים כ-35 עובדים (לרבות מנהלי מוקדים ועו"ד)

4.3.3. פריסת השירותים ניתנת על ידי חברת מיקור חוץ באשכול דרום ותל-אביב וחברת מיקור חוץ באשכול צפון, חיפה וירושלים. כל אשכול מנהל באופן עצמאי את וויסות העומסים על מנת לעמוד ביעדי ה-SLA שהוגדרו על ידי הרשות.

4.3.4. מוקדים אלו יסגרו. מוקד השירות הרב-ערוצי מושא מכרז זה, יטפל בין היתר בנושאים שהללו טיפלו ובתכולות נוספות.

4.3.5. פירוט היקפים - להלן היקפי הפעולות שבוצעו במלואן לפי תחומי הטיפול במוקדים המהירים בשנת 2022:

15,799	אישור זכויות
11,104	העברת זכויות
2,428	העברת זכויות מקוצר
3,313	התחייבות רישום משכנתא
3,830	סילוק משכנתא

4.3.6. פירוט ההיקפים האמור משקף את הפעולות שבוצעו במלואן, ואינו משקף את כמות הפניות, פניות חוזרות, פעולות שממתינות לקוח וכיוצ"ב.

4.3.7. שעות פעילות המוקדים המהירים כיום:

4.3.7.1. ימים א'-ה' 08:00 - 17:00 (לערך)

4.3.7.2. קבלת קהל - ימים א', ג', ה' בין השעות 08:00-14:00, בימי ב', ד' בין השעות 08:00-17:00.

4.3.8. במסגרת מודל ההפעלה של המוקד הרב ערוצי שעות הפעילות צפויות להשתנות במכרז זה.

עמוד 18 מתוך 158
4.4 פעילות מוקדי רישום (מופעלים על ידי ספקי מיקור חוץ)

- 4.4.1 באגף בעלות ורישום בחטיבת השירות קיימים כיום חמישה מוקדי רישום בפריסה ארצית המעניקים שירות באמצעות מענה דיגיטלי, דואר וקבלת קהל ללקוחות ומייצגים בנושאי רישום מקרקעין.
- 4.4.2 פריסת השירותים ניתנת על ידי חברת מיקור חוץ באשכול דרום ותל-אביב וחברת מיקור חוץ באשכול צפון, חיפה וירושלים. כל אשכול מנהל באופן עצמאי את וויסות העומסים על מנת לעמוד ביעדי ה-SLA שהוגדרו על ידי הרשות.
- 4.4.3 פירוט היקפים - היקפי פעילויות רלוונטיים למכרז זה, שבוצעו במוקדי הרישום בשנת 2022, הם כ- 14,000 פעולות רישום ראשוני.
- 4.4.4 מוקד השירות הרב-ערוצי מושא מכרז זה, יטפל בין היתר בחלק מהנושאים שהללו טיפלו ובתכולות נוספות.
- 4.4.5 שעות פעילות במוקדי הרישום בדומה לשעות פעילות במוקדים המהירים.

4.5 פעילות המוקד טלפוני

- 4.5.1 מוקד השירות הטלפוני מספק שירותי מידע לכלל הלקוחות, פרטיים ומייצגים, בתחומי השירות השונים של הרשות. המוקד מספק מענה באמצעות מענה אנושי, SMS וציאט.
- 4.5.2 תחומי השירות העיקריים: מידע, הדרכות ותמיכה על אתר הרשות האזור האישי, ברור סטטוס פניות בטיפול, שליחת מסמכים, העברת פניות דחופות מלקוחות למרחבים הרלוונטיים, ביצוע סקרי שירות והפקת דו"חות ניהוליים.
- 4.5.3 המוקד מנוהל על ידי חברת מיקור חוץ ונכון לשנת 2022, מנה כ-80 עובדים (כ-60 נציגי שירות והשאר אנשי הנהלה ומנהל).
- 4.5.4 כיום, פעילות המוקד הטלפוני מנוהלת בנפרד מפעילות המוקדים המהירים, הנתונים בסעיפים הבאים מתארים את פעילות המוקד הטלפוני בלבד.
- 4.5.5 להלן היקפי פעילות שבוצעו לפי סוגי מענה במוקד הטלפוני בשנת 2022:

שיחות מענה אנושי			
282,322	סה"כ שיחות נכנסות		
93,000	העברות חמות לטיפול בכירים (מכלל השיחות הנכנסות)		
30,095	מוקד תמיכה (מכלל השיחות הנכנסות)		
14,220	ציאט		
108,000	שיחות יוצאות		
134,000	SMS - הודעות יוצאות		
ממוצע זמן שיחות			
משך שיחה ברוטו	זמן תיעוד ממוצע	זמן שיחה ממוצע	חודש
0:12:01	0:08:44	0:03:17	ינואר
0:11:07	0:07:55	0:03:12	פברואר
0:10:42	0:07:43	0:02:59	מרץ
0:11:22	0:08:16	0:03:06	אפריל
0:11:51	0:08:21	0:03:30	מאי

עמוד 19 מתוך 158

ממוצע זמן שיחות			
משך שיחה ברוטו	זמן שיחה ממוצע	זמן תיעוד ממוצע	חודש
0:13:32	0:09:36	0:03:56	יוני
0:13:30	0:09:38	0:03:52	יולי
0:12:44	0:08:57	0:03:47	אוגוסט
0:12:19	0:08:43	0:03:36	ספטמבר
0:12:13	0:08:38	0:03:35	אוקטובר

התפלגות שיחות שעתית - לטובת סעיף זה נבחר שבוע מייצג (שבוע בו התקיימה פעילות רגילה וללא חגים):							
שעות	ימים	א'	ב'	ג'	ד'	ה'	ו'
09:00	95	136	157	169	104	4	16
10:00	120	254	170	164	149	10	
11:00	118	250	188	176	194		
12:00	98	219	184	150	136		
13:00	76	155	132	112	126		
14:00	68	98	103	96	86		
15:00	50	101	124	95	70		
16:00	22	69	65	71	19		
17:00	22	50	33	56	7		
18:00	17	30	9	15			

4.5.6. במוקד הטלפוני מופעלות מערכות מוקד מרכזיות לרבות: מערכת ניהול פניות של הרשות, מערכת תקשורת כתובה לפניות באמצעות הצי'אט ומערכת שליחת SMS. כלל המערכות למעט מערכת ניהול פניות ניתנות כיום על ידי ספק במיקור חוץ, מנוהלות ומתוחזקות על ידו. המוקד הטלפוני מספק שירות באמצעות מענה טלפוני, מענה בצי'אט ומענה לפקס/מייל.

4.5.7. שעות פעילות מוקד השירות הטלפוני נכון לשנת 2022:

4.5.8. ימים א'-ה' בין השעות 08:00 – 19:00.

4.5.9. ימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00 – 13:00.

4.5.10. במסגרת מודל ההפעלה הצפוי להשתנות במכרז זה, יבחנו מחדש ימי ושעות הפתיחה הנדרשים להפעלת מוקד רב-ערוצי.

4.6. **מרחבי הרשות**

4.6.1. ברשות פועלים, כיום, 5 מרחבים הפרוסים בארץ בפריסה גאוגרפית ומרחב יהודה ושומרון. המרחבים מספקים שירות בהתאם לצרכי הלקוחות במרחב, באמצעות שירותים דיגיטליים, דואר ושירות פרונטלי בקבלת קהל (2 ימי קבלת קהל בשבוע). מרחבים אלו אינם מופעלים במיקור חוץ וימשיכו לפעול בתקופת התקשרות מכרז זה.

4.7. האזור האישי - רמ"י שלי

4.7.1. "רמ"י שלי", הוא האזור האישי באתר האינטרנט של הרשות, אשר מאפשר גישה למידע אישי, הגשת

פניות וביצוע פעולות מסויימות ברשות, באופן מקוון ומאובטח באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית.

4.7.2. השירות מיועד ללקוחות פרטיים (כלל האזרחים), מייצגים ותאגידיים.

4.7.2.1. רמ"י שלי - לקוח פרטי - מיועד לכלל אזרחי המדינה אשר נכסיהם מנוהלים ברשות. כניסה

לשירות כרוכה בביצוע תהליך הזדהות במערכת ההזדהות הממשלתית.

4.7.2.2. רמ"י שלי - מייצגים - הכניסה לשירות היא לקהל המייצגים. כניסה לשירות כרוכה בשימוש

בכרטיס חכם של חברה מאושרת (comsign/PersonalID).

4.7.2.3. רמ"י שלי - תאגידיים - מיועד עבור כל אלה שהוגדרו כמורשים לפעול בשם תאגיד באזור

האישי העסקי הממשלתי. אזור זה בשלבי הרצה.

5. מוקד שירות ארצי רב-ערוצי

5.1 כללי

- 5.1.1 הרשות מעוניינת להקים מוקד שירות ארצי רב-ערוצי (להלן: "מוקד רב ערוצי") שיספק שירות באמצעות מענה טלפוני, דואר, דיגיטל, וביצוע פעולות שירות במשרד אחורי (Back Office) לכלל לקוחותיה הכוללים: לקוחות פרטיים, תאגידיים ומייצגים. המוקד רב ערוצי לא יכלול מענה בדרך של קבלת קהל.
- 5.1.2 מבנה המוקד הרב-ערוצי יכיל צוות מתן מידע, צוות טכני לתמיכה באתר האינטרנט ובאזור האישי, וצוות ביצוע פעולות שירות המבצע פעולות Back Office.
- 5.1.3 הספק הזוכה, יפעיל מוקד רב-ערוצי במתקן שלו כמבוקש במכרז זה. הרשות רשאית, אך לא חייבת לפקד, לאפשר לספק הזוכה עבודה מרחוק לחלק מעובדי המוקד, וזאת בכפוף לכללים שייקבעו ובאישור מקדמי ובכתב של הרשות.
- 5.1.4 ערוצי הגישה למוקד הרב-ערוצי יהיו בין היתר: אתר אינטרנט, אזור האישי, דוא"ל, דואר, דואר שליחים, שיחות טלפוניות, תקשורת כתובה כגון מסרונים, WhatsApp, מענה באמצעות BOT ומענה באמצעות שיחות וידאו במקרה הצורך.
- 5.1.5 פעילות המוקד תעודד את הלקוחות לקבלת שירות באמצעות האזור האישי.
- 5.1.6 מוקד רב-ערוצי יספק שירות לכלל הלקוחות ללא הגבלה גאוגרפית.
- 5.1.7 המוקד הרב-ערוצי יטפל בפניות תוך שאיפה לסגירת מעגל טיפול, ועמידה מלאה ביעדים של איכות וכמות כפי שיוגדרו על ידי הרשות וכפי שמפורטים בטבלת יעדי השרות.
- 5.1.8 לרשות שמורה האפשרות במהלך תקופת ההתקשרות לדרוש מהספק הזוכה, להקים שלוחה/ות לקבלת קהל פרונטאלית לביצוע פעולות שרות Back Office וזאת בנוסף למוקד הרב ערוצי (שאינו מוקד בו מתקיימת קבלת קהל פרונטאלית). הצורך ומיקום השלוחה/ת לקבלת קהל פרונטאלית, תהיה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות, ובין היתר בשים לב לכמות הקהל שיגיע למרחבי השרות לגבי פעולות השרות עליהם אמון המוקד הרב ערוצי.
- התמורה בעבור הקמת שלוחה/ות קבלת קהל פרונטאלית תתומחר בנפרד כמפורט בסעיף 6.6 לחוברת המכרז.
- 5.1.9 כלל הפניות יתועדו על גבי מערכות ניהול הפניות של הרשות (SAP CRM).
- 5.1.10 שיחות יגובו באמצעות תסריטי שיחה המובנים על גבי מערכת ניהול ידע של הספק הזוכה. תסריטי השיחה יאופיינו במהלך תקופת ההקמה על ידי הספק הזוכה ובכפוף להדרכת אנשי מפתח מטעמו על ידי הרשות.

5.2 פעילות המוקד הרב ערוצי

- 5.2.1 מתן מידע כללי ופרטני ללקוחות השונים, מסירת מסמכים, ביצוע סקרים וטלפונים יזומים.
- 5.2.2 מתן תמיכה לאתר האינטרנט של הרשות והאזור האישי.
- 5.2.3 ביצוע פעולות שירות (back office) בנושאים הבאים בסוגי נכסים שיוגדרו מראש.
 - 5.2.3.1 אישור זכויות / הודעה על רישום זכויות בנכס
 - 5.2.3.2 התחייבות לרישום משכנתא וסילוקה
 - 5.2.3.3 העברת זכויות בנכסים מהוונים במגזר העירוני
 - 5.2.3.4 ביצוע עדכון העברת זכויות שבוצעה בחברה משכנת או עדכון העברת זכויות לפי נסח טאבו
 - 5.2.3.5 רישום ראשוני של זכויות חכירה ומכר בלשכת רישום מקרקעין

עמוד 22 מתוך 158

5.2.3.6. טיוב נתונים

5.2.3.7. מסירת מסמכים ללקוח

5.2.3.8. כל הפעולות הנלוות לשירותים שצוינו לעיל, כדוגמת גביית אגרת תשלום, הארכת הסכמים,

רישום הסכמים, זיהוי נכסים, הסרת עיקולים, חתימה על שטרות, חתימה על כתבי העברה,

חתימה על הסכמים, חתימה על מסמכי רישום וכדומה.

5.3. שעות פעילות מוקד ארצי רב-ערוצי

5.3.1. שעות פעילות המוקד הן בין הימים א'-ה' ובין השעות 07:45 - 17:00. כאשר, שעות מענה המוקד

ללקוחות הרשות הן בין השעות 08:00 - 17:00.

5.3.2. המוקד אינו פעיל בימי ו' ערבי חג וחופשות מרוכזות בחוה"מ כמקובל בשירות המדינה.

5.3.3. לאחר שעות פעילות המוקד, יאפשר הספק הזוכה קבלת פניות באמצעות ערוצים מקוונים שיוגדרו, ואלו

יטופלו בשעות פעילות המוקד.

5.3.4. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לשנות את ימי ושעות פעילות המוקד או שעות מענה המוקד ללקוחות

הרשות, בהתראה של 14 יום מראש לרבות פעילות בימי ו', ובחופשות מרוכזות בחוה"מ.

5.4. שפות מתן שירות

5.4.1. על המציע לאייש את מוקד השירות הרב-ערוצי בדוברי השפות הבאות: עברית, ערבית, אנגלית, אמהרית

ורוסית. הדרישה היא שכל הנציגים יהיו דוברי השפה עברית, וכי יהיה לפחות נציג אחד הדובר עברית

ושפה נוספת מאלו שנזכרו.

5.4.2. יובהר, כי בהתאם לפעילות המשתנה בתקופת ההתקשרות, הרשות שומרת לעצמה את הזכות לקבוע

תמהיל שפות על פי צורך וזאת בהתראה של 30 יום מראש כדי לאפשר למציע הערכות כוח אדם בהתאם.

5.5. הקמה

5.5.1. תקופת ההקמה:

5.5.2. להלן פירוט של העקרונות המרכזיים בתקופת ההקמה:

5.5.3. לאחר חתימת הרשות על הסכם ההתקשרות, על הספק הזוכה להיות מוכן לתחילת העבודה להפעלה

מלאה של המוקד למתן השירותים נשוא מכרז זה, וזאת עד ליום 1.1.24. לרשות שמורה הזכות להקדים

את מועד ההפעלה המלאה של המוקד, ובלבד שתקופה זו לא תפחת מ-16 שבועות מיום ההודעה על

הקדמת מועד ההפעלה.

5.5.4. במסגרת ההקמה יוקם צוות הקמה, שיכיל גורמים מטעם הספק הזוכה ומטעם הרשות. חברי הצוות

מטעם הספק: מנהל פרויקט ההקמה, מנהל הלקוח, מנהל מוקד רב ערוצי ושותפים כגון הדרכה, גיוס,

משאבי אנוש, טכנולוגיה, בינוי ועוד על פי דרישת הרשות.

5.5.5. פגישות ההקמה 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 וסטאטוס באמצעות תרשים גאנט.

5.5.6. הספק הזוכה יהיה אחראי בתקופת ההקמה על הקמת מערך מוקד רב ערוצי על כל רכיביו הנזכרים

במסמכי המכרז, ובין היתר על:

5.5.6.1. גיוס כוח אדם והכשרתו.

5.5.6.2. הגדרת תהליכי העבודה במוקד רב-ערוצי ואישורם מול הרשות.

עמוד 23 מתוך 158

- 5.5.6.3. בניית מערכי ההכשרה בתלות לתפקיד ולמיומנות הנדרשת (סקיל).
- 5.5.6.4. הקמה והזנת תכנים במערכת ניהול הידע שתשרת את המוקד הרב-ערוצי. תכנים אלו יאושרו על ידי נציגי הרשות.
- 5.5.6.5. תשתית טכנולוגית.
- 5.5.6.6. בינוי - הקמת אתר ותשתיות פיסייות.
- 5.5.7. גיוס כוח אדם והכשרתו ובין היתר :
- 5.5.7.1. הגדרת פרופיל משרה עבור כלל התפקידים הנדרשים להקמה ותפעול שוטף.
- 5.5.7.2. פרסום, מיון וקליטת עובדים בהתאם לתמהיל השפות הנדרש והכשרתם.
- 5.5.7.3. פיתוח קורס הדרכה לטובת הכשרה מלאה, תכני הקורס יעברו אישור של הרשות.
- 5.5.7.4. בניית מבחני ידע למעבר להסמכה. נוסח המבחנים יאושרו על ידי נציגי הרשות.
- 5.5.7.5. לרשות שמורה הזכות להוסיף/לשנות תכנים במהלך תקופת ההקמה או ההתקשרות.
- 5.5.7.6. הכשרת אנשי מפתח תבוצע באמצעות הרשות אל מול אנשי המפתח הנדרשים בשלב הקמת המוקד הרב-ערוצי. לשלב זה נדרשים בעלי התפקידים הבאים : מנהל מוקד, מנהל הדרכה, מדריך, מנהל ידע, כלל הנציגים הבכירים. קורס הכשרת אנשי המפתח על ידי נציגי הרשות מוערך בעד 150 שעות.
- 5.5.7.7. יובהר כי מנהל המוקד שהוצג בשלב תנאי הסף המקצועיים יהיה אותו מנהל מוקד שייקח חלק בהכשרת אנשי מפתח בתקופת ההקמה.
- 5.5.7.8. הכשרת כל בעלי התפקידים במוקד הרב ערוצי, לרבות נציגי שירות, נציגים בכירים, ראשי צוותים, אחמ"ש, אנשי מנהלה ומטה וכיוצ"ב.
- 5.5.8. הגדרת תהליכי עבודה ובין היתר :
- 5.5.8.1. במסגרת תקופת ההקמה, יבנה הספק הזוכה את כלל תהליכי העבודה הנדרשים לתפעול מלא של מוקד רב-ערוצי. כלל תהליכי העבודה, יעברו תיקוף אל מול נציגי הרשות. תהליכי עבודה שיתוקפו מהווים בסיס לקורס ההכשרה לעובדי המוקד.
- 5.5.8.2. הגדרת דוחות היסטוריים ודוחות זמן אמת ובהתאם למערכות ולדרישות הרשות.
- 5.5.8.3. הגדרת דוחות יומיים/חודשיים ובחתיכי זמן נוספים.
- 5.5.9. תיקוף והזנת תכנים במערכת ניהול ידע ובין היתר :
- 5.5.9.1. מערכת ניהול הידע היא באחריות הספק הזוכה, בשלב הקמה נדרש לקבל מידע ממערכות קיימות, לבצע תיקוף, להקים ולהטמיע את פריטי הידע. יובהר כי במידה ולא ניתן יהיה להעביר מידע ממערכות קיימות של ספקים מפעילים נוכחיים, על הספק הזוכה יהיה להקים את פריטי הידע מחדש. לאורך כלל תקופת ההתקשרות יעודכנו ויתווספו פריטי מידע למערכת ניהול הידע.
- 5.5.10. הקמה והגדרות על פי דרישות הפרק הטכנולוגי, ובין היתר :
- 5.5.10.1. הגדרת מערך הטלפוניה : מרכזיה, חייגן, CTI, סרגלי נציג, מערך הקלטות ו-IVR.
- 5.5.10.2. הקמה והגדרת ה-IVR.
- 5.5.10.3. הקמה של מערכת ניהול ידע

עמוד 24 מתוך 158

- 5.5.10.4. הגדרה והתקנת מערכת לניהול תקשורת כתובה.
- 5.5.10.5. הקמת ממשקים טכנולוגיים בין מערכות הספק הזוכה למערכות הרשות.
- 5.5.10.6. התקנת הציוד הנדרש בחדרי הדרכה כגון מקרן, ציוד להאזנה לשיחות וכדומה.
- 5.5.10.7. כלל ההקמה המתייחסת להיבטי הטכנולוגיה תבוצע על פי דרישות הרשות ובכפוף לנהלי אבטחת מידע המפורסמים בנספח יא'.
- 5.5.11. בינוי - הקמת אתר ותשתיות פיסיקות :
- 5.5.11.1. הקמת מתחם המוקד הכולל חדרים נוספים (חדרי הדרכה, משובים, ארכיב, חדר תקשורת, חדרים לנציגי הרשות ויתר החדרים הנדרשים והמפורטים בסעיף 5.11 אתר המוקד ותכנון פונקציונלי.
- 5.5.11.2. נדרש כי תבוצע הקמת מוקד שירות ארצי רב-ערוצי בכפוף לדרישות האבטחה והחוקים והתקנות בעניין נגישות, בטיחות וכיוצ"ב.
- 5.5.11.3. עמדות עבודה המכילות שולחן, כסא וציוד נדרש.
- 5.5.11.4. תשתיות פאסיביות- נקודות רשת וחשמל.
- 5.5.11.5. התקנת מסכי זמן אמת ברחבי המוקד.
- 5.5.11.6. מערכת אזעקה הכוללת מפסקים מגנטיים על דלתות חיצוניות וגלאי נפח בעת שהמוקד הרב-ערוצי אינו מאויש.
- 5.5.11.7. נעילת מתחם מוקד רב-ערוצי.
- 5.5.11.8. מצלמות.
- 5.5.11.9. מערכות תיקניות לגילוי וכיבוי אש.
- 5.5.11.10. נעילה חשמלית לחדרי תקשורת ובקרת כניסה באמצעות כרטיס או טביעת אצבע.
- 5.5.11.11. גיבוי מתח להפסקות חשמל.
- 5.5.11.12. מיזוג התואם את דרישות המבנה לרבות חדרי התקשורת.
- 5.5.11.13. חדר הדרכה יוקם כחדר נפרד בתוך מתחם המוקד.

5.6. תקופת התייצבות

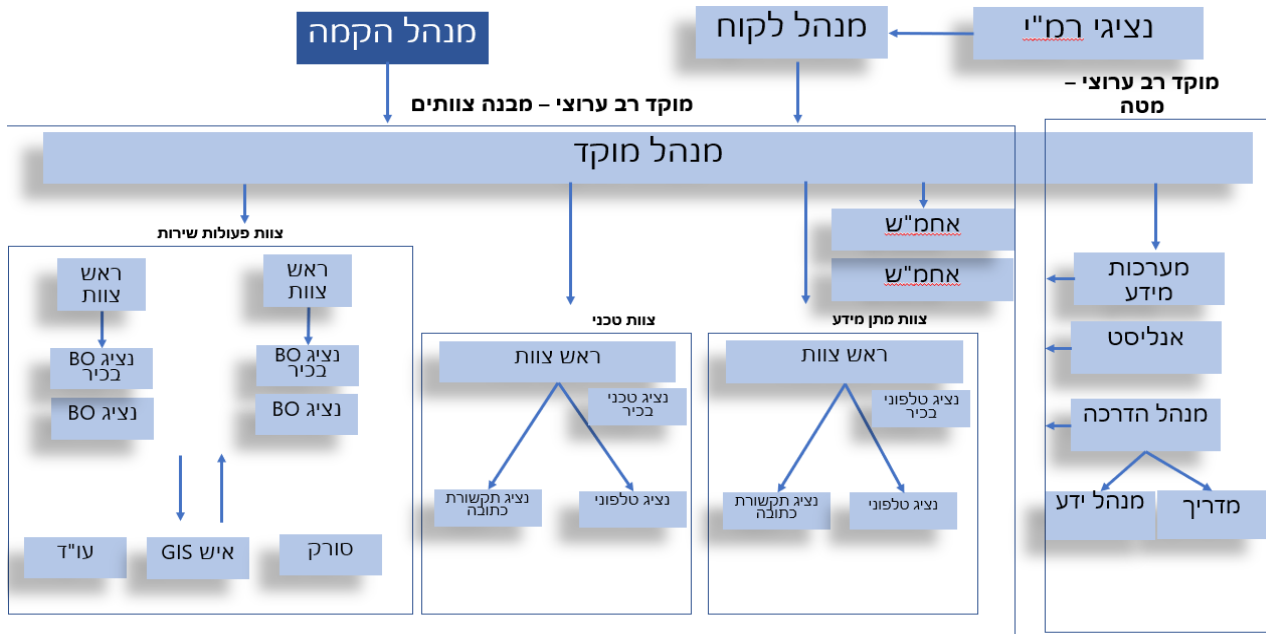
- 5.6.1. להלן פירוט של העקרונות המרכזיים בתקופת התייצבות :
- 5.6.2. תקופת התייצבות מוגדרת למשך 120 יום מסיום תקופת ההקמה ותחילת פעילות מוקד רב-ערוצי. לרשות שיקול דעת בלעדי, להאריך את תקופת התייצבות או להפעילה לתקופה מוגדרת נוספת, ולספק הזוכה לא תהיה כל טענה אם הרשות לא בחרה לעשות כן.
- 5.6.3. בתקופת התייצבות יפעל המוקד הרב-ערוצי באופן מלא בהתאם לדרישות מכרז זה אך לא יופעל מנגנון קנס.
- 5.6.4. בתקופת התייצבות יכתוב הספק הזוכה את ספר המוקד הכולל את כלל שגרות העבודה, נהלי העבודה והנחיות העבודה המופעלים במוקד רב-ערוצי.

5.7.1 מבנה ארגוני:

5.7.1.1 הספק הזוכה יאייש את כלל הפונקציות הנדרשות להפעלת המוקד ולאחר שעברו את כלל

ההכשרות וההדרכות הנדרשות להפעלת מוקד שירות רב-ערוצי במהלך תקופת ההקמה ולאורך כל תקופת ההתקשרות.

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



5.7.2 מפתח תקנים - להלן היחס המקסימאלי: לעניין סעיף זה, עמדות נציג הן עמדות פעילות בהן יש נציג

שרות שאינו בכיר או בעל תפקיד אחר (כגון: ראש צוות, מנהל הדרכה וכו').

5.7.2.1 אחמ"ש - 1:50 לעמדות נציג (קרי, מקסימום 50 עמדות נציג לאחראי משמרת אחד).

5.7.2.2 נציגים בכירים לצוות ביצוע פעולות שירות - 1:10 עמדות נציג (קרי, מקסימום 10 עמדות

נציג של צוות ביצוע פעולות שירות על כל נציג בכיר).

5.7.2.3 נציגים בכירים לצוות מתן מידע ותמיכה טכנית - 1:10 עמדות נציג (קרי, מקסימום 10

עמדות נציג של צוות מתן מידע וצוות טכני על כל נציג בכיר).

5.7.2.4 ראשי צוותים לצוות ביצוע פעולות שירות - 2 ראשי צוותים במשרה מלאה.

5.7.2.5 ראשי צוותים לצוות מתן מידע ותמיכה טכנית - 2 ראשי צוותים במשרה מלאה.

5.7.2.6 ההערכה לכמות עמדות הנציגים בצוות ביצוע פעולות שירות היא כ-50 עמדות נציג שרות

פעילות ומאוישות במשך כל שעות העבודה (לא כולל נציגים בכירים, ראשי צוותים וכו').

5.7.2.7 ההערכה לכמות עמדות הנציגים בצוות מתן מידע וצוות תמיכה טכנית היא עד 50 עמדות

נציג פעילות ומאוישות בשעות השיא (לא כולל נציגים בכירים, ראשי צוותים וכו').

5.7.2.8 עו"ד - ההערכה לכמות עו"ד היא לפחות 2.

5.7.2.9 איש GIS - ההערכה לתקן של כחצי משרה.

עמוד 26 מתוך 158

5.7.3 בעלי התפקיד במוקד ארצי רב-ערוצי - משימות עיקריות:

5.7.3.1 מנהל פרויקט ההקמה:

- 5.7.3.2 מנהל פרויקט ההקמה ילווה את שלב ההקמה ואת שלב ההתייצבות ועד לאישור הרשות.
- 5.7.3.3 מנהל פרויקט ההקמה יהווה גורם אחראי המרכז, מפקח ומנהל את תהליכי ההקמה ושילוב הגורמים הרלוונטיים המתאימים ביותר לכל תהליך.
- 5.7.3.4 אחריות לכתובה והפצת תכנית עבודה להקמה, עמידה בלוחות זמנים, התראה על כשלים/קשיים בתהליך תוך התייחסות לניהול סיכונים, הובלת הצוות לפתרונות אפשריים וניהול ממשק שוטף עם גורמים רלוונטיים מטעם הרשות בתקופת ההקמה.
- 5.7.3.5 מנהל פרויקט ההקמה אחראי לאורך כל תקופת ההקמה לניהול שוטף של הפרויקט, להקמת מוקד ארצי רב-ערוצי, למעקב ביצוע לגיוס והכשרת עובדים, הקמת מערכות טכנולוגיות, אתר פיסי וכלל דרישות המכרז והתחייבויות הספק הזוכה.
- 5.7.3.6 במהלך תקופת ההתייצבות, נדרש מנהל פרויקט ההקמה לוודא כי המוקד רב-ערוצי, עובד בשלמותו בהתאם לדרישות המכרז ולוודא ביצוע פעולות הנדרשות להפעלה תקינה של הפעילות.

5.7.3.7 מנהל לקוח:

- 5.7.3.8 איש קשר מולו תפעל הרשות (Single Point Of Contact) לאורך כלל תקופת ההתקשרות. בהיעדרות מנהל הלקוח לתקופה של שבועיים או יותר, ישמש מנהל המוקד כמנהל הלקוח הזמני.
- 5.7.3.9 איש קשר זה יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל המציע ויהיה נוכח בתקופת ההקמה.
- 5.7.3.10 ניהול ישיר, חניכה וליווי מקצועי של מנהל המוקד.
- 5.7.3.11 אחריות ישירה לעמידה ושיפור מדדי השירות.
- 5.7.3.12 ליווי הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 5.7.3.13 שיפור ופיתוח תהליכים חדשים ואחריות על הטמעתם.
- 5.7.3.14 קיום פגישות חודשיות או בתדירות אחרת שתיקבע למול הרשות לטובת הצגת מגמות, שינויים והמלצות לשיפור.

5.7.3.15 מנהל המוקד הרב-ערוצי:

- 5.7.3.16 ניהול ההון האנושי במוקד.
- 5.7.3.17 הובלת הפעילות לעמידה ביעדי השירות, זמינות.
- 5.7.3.18 שיפור תהליכים וביצועים מתמיד של הפעילות.
- 5.7.3.19 אחריות על שביעות רצון הלקוחות והעובדים.
- 5.7.3.20 ניהול הממשק השוטף עם גורמים רלוונטיים אצל הרשות ומנהל הלקוח מטעם הספק הזוכה.
- 5.7.3.21 אחריות על הטמעת תהליכי עבודה של כלל הפעילויות.
- 5.7.3.22 הכנה והפצת מצגות תקופתיות.
- 5.7.3.23 הובלת פגישות סטטוס חודשיות בשיתוף נציגי הרשות.
- 5.7.3.24 בקרה על נתוני ביצוע ואחריות על הפצת דוחות תקופתיים (יומיים/ חודשיים/ רבעוניים/ פרויקטים).

עמוד 27 מתוך 158

5.7.3.25. מנהל משמרת (אחמ"ש):

5.7.3.26. ניהול זמינות.

5.7.3.27. אחריות על עמידה ביעדי שירות.

5.7.3.28. ניהול משמעת.

5.7.3.29. נוכחות נציגים.

5.7.3.30. אחריות על איתור כשלים ותקלות המשפיעים על תפקוד המוקד, החל מדיווח על התקלה/בעיה לגורם מטפל ועד להשלמת הטיפול מול הגורמים הרלוונטיים.

5.7.3.31. ראש צוות:

5.7.3.32. ניהול אישי של נציגי השירות.

5.7.3.33. אחריות על רמת המקצועיות של הנציגים.

5.7.3.34. טיפול בסקרי שביעות רצון.

5.7.3.35. ביצוע שגרות ניהול לרבות: פגישות עבודה עם הנציגים, OJT (חניכה כתף אל כתף) וביצוע משובים על פי יעדי המכרז.

5.7.3.36. אחריות על עמידה ביעדי המוקד - זמינות ושירות.

5.7.3.37. הפקת דוחות יעילות לטובת דיווח למנהל המוקד.

5.7.3.38. זיהוי והשלמת פערי ידע בהתאם לתוצאות מבחני ידע כשעה בחודש לנציג.

5.7.3.39. כתיבה והעברת תדריכים בשיתוף עם מנהל ההדרכה.

5.7.3.40. נציג שרות בכיר:

5.7.3.41. טיפול בשיחות מנהל בהתאם ל-SLA.

5.7.3.42. טיפול במקרים מורכבים.

5.7.3.43. מענה לשאלות מקצועיות של הנציגים במהלך המשמרת.

5.7.3.44. ליווי מקצועי של קליטת נציגים חדשים.

5.7.3.45. שותף פעיל בתהליכי העבודה.

5.7.3.46. מענה לשיחות נכנסות במידת הצורך.

5.7.3.47. גורם מתווך בין המוקד למרחבי הרשות וכן למשימות שונות אשר מוקצות על ידי הרשות.

5.7.3.48. אחריות לסגירת מעגל טיפול.

5.7.3.49. נציג שרות בכיר בצוות ביצוע פעולות שירות - גורם מאשר של פעולות שיוגדרו מראש.

5.7.3.50. חונד:

5.7.3.51. נציג שירות מן המניין, חבר בצוות חונכים.

5.7.3.52. חניכת נציגים בסיום ההכשרה המקצועית.

5.7.3.53. הנחייה וחניכה לצורך השתלבות מיטבית בפעילות המוקד.

5.7.3.54. נציג שרות מתן מידע:

5.7.3.55. מתן מענה ראשוני לפניות בערוצים השונים על פי נהלי עבודה ובהתאם למיומנויות בהם הוכשר לאורך תקופת ההתקשרות.

עמוד 28 מתוך 158

- 5.7.3.56. אחריות על פניות בנושא זימון תורים וקביעת התור עצמו.
- 5.7.3.57. אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח במגע אחד (בנושאים שאינם מצריכים טיפול המשך).
- 5.7.3.58. העברת פניות שלא נסגרו במעמד השיחה לצוות ביצוע פעולות שירות.
- 5.7.3.59. מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח.
- 5.7.3.60. יישום נהלי עבודה.
- 5.7.3.61. עמידה ביעדים (שירות, יעילות, זמינות ומקצועיות).
- 5.7.3.62. מתן שירות בהתאם לתמהיל השפות הנדרש.
- 5.7.3.63. מסירת מסמכים כללים ופרטניים מהתיק.
- 5.7.3.64. **נציג שרות תקשורת כתובה:**
- 5.7.3.65. מענה לפניות כתובות במערכת לניהול תקשורת כתובה בערוצי גישה כדוגמת מייל, תיבת הפניות באתר הרשות, צ'אט, שיחות וידיאו וערוצים נוספים במידה ויאופיינו.
- 5.7.3.66. מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח.
- 5.7.3.67. אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח במגע אחד (בנושאים שאינם מצריכים טיפול המשך).
- 5.7.3.68. העברת פניות שלא נסגרו במעמד השיחה לצוות פעולות שירות.
- 5.7.3.69. יישום נהלי עבודה.
- 5.7.3.70. עמידה ביעדי שירות.
- 5.7.3.71. מתן תמיכה טכנית או הפניה לקישורים או טפסים מקוונים רלוונטיים.
- 5.7.3.72. שיבוץ למשמרות במענה טלפוני לשמירת כשירות מקצועית.
- 5.7.3.73. נציגי תקשורת כתובה יהיו חלק מתוך צוות פעיל באופן קבוע בצוות מתן מידע ובצוות תמיכה טכנית, ובמקרה הצורך ולדרישת הרשות גם בצוות ביצוע פעולות.
- 5.7.3.74. **נציג שירות ביצוע פעולות:**
- 5.7.3.75. ביצוע פעולות שירות (לדוגמא: אישור זכויות, התחייבות לרישום משכנתא וסילוקה, העברת זכויות, רישום ראשוני).
- 5.7.3.76. טיפול בפניות שאינן ניתנות לטיפול במעמד שיחה או טיפול בשיחה שמועברת מצוות מענה טלפוני כשיחת המשך בהעברה חמה לגבי הפעולות שבאחריות מוקד ארצי רב ערוצי.
- 5.7.3.77. אחריות לסגירת מעגל טיפול מקצה לקצה בנושאים אשר מצריכים טיפול המשך.
- 5.7.3.78. טיפול בדברי דואר לאחר סריקה.
- 5.7.3.79. מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח.
- 5.7.3.80. העברת פניות שלא נסגרו במעמד השיחה לגורם רלוונטי ברשות.
- 5.7.3.81. יישום נהלי עבודה.
- 5.7.3.82. עמידה ביעדים (שירות, יעילות, זמינות ומקצועיות).
- 5.7.3.83. סגירת מעגל טיפול ותהליכי FOLLOW UP – במקרים של העברת הטיפול למרחבי הרשות.
- 5.7.3.84. **נציג שרות טכני:**
- 5.7.3.85. סיוע ותמיכה ללקוחות בכל הנוגע לאתר האינטרנט ולאזור האישי של הרשות.
- 5.7.3.86. עבודה מול נציגי הרשות ומערכות מידע בנושא תקלות מורכבות.
- 5.7.3.87. מתן שירות איכותי זמין ומקצועי ללקוח.

עמוד 29 מתוך 158

5.7.3.88. יישום נהלי עבודה.

5.7.3.89. עמידה ביעדים (שירות, יעילות, זמינות ומקצועיות).

5.7.3.90. אחריות לסגירת מעגל טיפול בלקוח במגע אחד (בנושאים שאינם מצריכים טיפול המשך).

5.7.3.91. מתן שירות בהתאם לתמהיל השפות הנדרש.

5.7.3.92. עורך דין:

5.7.3.93. עו"ד המאיישים את המוקד יידרשו לתת שירותים משפטיים שונים, כדוגמת אישור לביצוע פעולות שירות מסוימות, מתן חוות דעת משפטיות שונות ובדיקת מסמכים שונים, למעט ייצוג בבית משפט.

5.7.3.94. עו"ד יפעל בהתאם להחלטות מועצת מקרקעי ישראל, נהלי הרשות והנחיות של הרשות כפי שיהיו מעת לעת ובהתאם לכל דין.

5.7.3.95. בכל מקרה בו מתעוררת שאלה או סוגיה משפטית מקצועית הדורשת התייעצות, על העו"ד במוקד לפנות בכתב בשאלתא ליועץ המשפטי במרחב הרלוונטי.

5.7.3.96. במהלך שהותו, של עו"ד במוקד, חל על עו"ד איסור מוחלט לעסוק בכל פעילות אחרת שאינה נובעת מהזמנה זו ולענין בתיקים, בכל דרך שהיא, שאינם קשורים לעבודתו השוטפת ואשר לא הועברו אליו לצורך טיפולו. מנהל המוקד הרב-ערוצי ינהל ויקבע את סדרי עבודת עורך הדין, את תיעודף המשימות ואת לוחות הזמנים לביצוען.

5.7.3.97. איש GIS:

5.7.3.98. כחלק מפעילות זיהוי, איש GIS יהיה מעורב בפעולות ועסקאות הדורשות חוות דעת או בחינה מקצועית.

5.7.3.99. הרשות יכולה לבקש בנוסף, שירותי מודד מקצועי, שרות זה ינתן על ידי הספק לפי דרישה ובתמחור לפי שעות ולפי מחירון חשכ"ל.

5.7.3.100. מנהל הדרכה:

5.7.3.101. ניהול מערך ההדרכה : אחריות על הדרכות קליטה והדרכות מקצועיות שוטפות.

5.7.3.102. אחריות לפיתוח מערכי הדרכה והתאמתם לדרישות הרשות ובשילוב עם אחראי ההדרכה.

5.7.3.103. אחריות לפיתוח מערכי הדרכה המותאמים ללמידה מרוחקת בעת חירום או בעת החלטה לפתיחת הכשרות בלמידה מרוחקת.

5.7.3.104. התאמת כלים להדרכה/ריענון עובדים בעת הפעלת צוותים מרחוק.

5.7.3.105. יישום מתודולוגיות מובנות ושיטות הדרכה מוכחות.

5.7.3.106. תמיכה במנהלים בעת הטמעת תהליכי עבודה חדשים בתקופת ההקמה וההתייצבות ולאורך כלל תקופת ההתקשרות.

5.7.3.107. בקרה שוטפת על ההדרכות וההכשרות, עמידה ביעדי הכשרות והדרכות.

5.7.3.108. תיקוף מערכי ההדרכה למול הרשות.

5.7.3.109. תכנון תכנית כוללת, שנתית, להדרכה, הכשרה והדרכות רענון.

5.7.3.110. בחינת כלי למידה טכנולוגיים לשיפור מערך ההדרכה לאורך כלל תקופת ההתקשרות.

5.7.3.111. תיקוף תכנית ההדרכה והתכנים יבוצעו למול הרשות.

עמוד 30 מתוך 158

מדריך: 5.7.3.112

- 5.7.3.113. הדרכת קורס נציגים חדשים.
- 5.7.3.114. ריכוז וכתובת תדריכים והעברתם בשיתוף עם ראשי צוותים.
- 5.7.3.115. הדרכה מרוחקת בעתות חירום או במקרה בו הוחלט על פתיחת הכשרה מרוחקת.
- 5.7.3.116. שותפות מלאה בפיתוח כלים לטובת הכשרות מרוחקות.
- 5.7.3.117. העברת השתלמויות ושיעורים לכלל בעלי התפקידים במוקד.
- 5.7.3.118. כתיבת מערכי שיעור על בסיס חומרים שיועברו מהרשות.
- 5.7.3.119. כתיבה, הפצה ובדיקת מבחני ידע.
- 5.7.3.120. הפקת לקחים ושיפור מערכים.
- 5.7.3.121. אחריות אדמיניסטרטיבית על העובדים בתקופת הכשרתם עד להסמכה.
- 5.7.3.122. ביצוע מבחני ידע תקופתיים לנציגי השירות. מבחני הידע יכתבו על ידי הרשות.
- 5.7.3.123. אחריות על תאום מבדק הסמכה מול נציג הרשות.
- 5.7.3.124. ניתוח נתוני מקצועיות של העובדים והמשך טיפול בנושאים הדורשים ריענוני ידע. נתוני המקצועיות ופערי הידע יבחנו בהתאם לתוצאות מבחני הידע הן באמצעות מנהלי צוותים מצד הספק והן באמצעות מנהל/ת הפעילות מצד הרשות.

מנהל ידע: 5.7.3.125

- 5.7.3.126. הזנת ועדכון תכנים למערכת ניהול ידע.
- 5.7.3.127. הכנת תכנים מקצועיים מותאמים לשירות טלפוני ודיגיטלי.
- 5.7.3.128. ניסוח תבניות טקסט למענה בערוצי התקשורת הכתובה או בערוצי גישה אחרים.
- 5.7.3.129. כתיבת תסריטי שיחה.
- 5.7.3.130. הפקת דוחות שימוש ממערכת ניהול ידע, ניהול המשוב לגבי שימוש והתאמת תכנים לשיפור שימוש במערכת ניהול ידע.
- 5.7.3.131. יצירה ועדכון תכנים עבור מערכת לניהול תקשורת כתובה וביניהם משפטים אוטומטיים, תבניות ומאגרי ידע בהתאמה לערוצי הגישה כדוגמת מייל, צ'אט, SMS, רמ"י שלי וכדומה.
- 5.7.3.132. הפקת דוחות שימוש ממערכת ניהול תקשורת כתובה וניתוח פעילות נציגים במערכת זו.
- 5.7.3.133. ניהול קשר מתמיד עם בעלי התפקידים האחרים במוקד.

אנליסט: 5.7.3.134

- 5.7.3.135. הפקה ועריכת דו"חות יומיים/חודשים/רבעוניים.
- 5.7.3.136. חיזוי ועריכת שיבוץ משמרות שבועי.
- 5.7.3.137. ניתוח דו"חות וזיהוי נקודות כשל בהתנהלות על בסיס אנליזה.
- 5.7.3.138. הפקת מצגות סיכומי פעילויות על פי SKILLS.
- 5.7.3.139. ממשקי עבודה שוטפים עם פונקציות המטה במוקד לקבלת תובנות לנתונים.
- 5.7.3.140. עבודה שוטפת מול מנהל מוקד ארצי רב-ערוצי/פרויקט ונציג מטעם הרשות.
- 5.7.3.141. הפקה והעברת דוחות גולמיים ממערכות טלפוניה וניהול תקשורת כתובה לבקשת הרשות.
- 5.7.3.142. פעילות שוטפת הכוללת ניתוח משותף מול הרשות בנושא דוחות, שאילתות, מבנה וגישה לטבלאות הנתונים.

עמוד 31 מתוך 158

5.7.3.143. סורק:

5.7.3.144. אחריות לקבלת כל דברי הדואר.

5.7.3.145. אחריות לסריקת הדואר למערכת ה CRM.

5.7.3.146. אחריות לארכיב במוקד רב-ערוצי.

5.7.4. בעלי תפקיד תומכים נוספים:

5.7.4.1. בנוסף לבעלי התפקידים המפורטים בסעיף 5.7.3, ידרש הספק לתמיכה בבעלי התפקידים

ופעילות באמצעות גורמי מטה ומערכות מידע ככל שנדרש ובתוך כך:

5.7.4.1.1. משאבי אנוש- לטובת מיון וגיוס עובדים בתקופת ההקמה ומהלך תקופת

ההתקשרות וסיוע במהלכים לשימור עובדים.

5.7.4.1.2. מערכות מידע- נדרש כי לספק יהיו בעלי תפקידים ממערכות מידע לטובת

ההקמה ולמהלך תקופת ההתקשרות לטובת פיתוח ממשקים, תמיכה טכנית

במערכות שבאחריות הספק ופיתוחים שונים באם ידרשו.

עמוד 32 מתוך 158

5.7.5 פירוט דרישות תפקיד לנושאי משרה במוקד:

תפקיד	מנהל פרויקט ההקמה: אחראי על תהליך ההקמה
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל מטעם הספק הזוכה
תקן נדרש	תקן יחיד לתקופת ההקמה וההתייצבות
היקף משרה מינימאלי	100% משרה ייעודית למוקד ארצי רב-ערוצי במסגרת תקופת ההקמה וההתייצבות. לאחר תקופת ההקמה ילווה הקמת/הטמעת פעילויות חדשות על פי צורך
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> ▪ בגרות מלאה. עדיפות לתואר ראשון המוכר על-ידי המל"ג. ▪ ניסיון כמנהל פרויקט הקמה בהקמת לפחות מוקד טלפוני אחד במיקור חוץ בגודל של 50 עמדות לפחות, במהלך 2 השנים האחרונות. ▪ ניסיון באפיון מערכות טכנולוגיות תומכות (CTI, IVR), ניהול ידע, תקשורת כתובה, התחברות מרוחקת). ▪ ניסיון בתיאום ממשקים מרובים ועבודה לפי גאנט זמנים. ▪ שליטה בטכנולוגיות מוקדים לפעילות נכנסת ויוצאת. ▪ ניסיון בכתיבת תכניות עבודה. ▪ היכרות עם ממשקי עבודה נדרשים להקמה. ▪ ידע ושליטה בכל תוכנות Office.

תפקיד	מנהל מוקד ארצי רב-ערוצי: אחראי על ניהול כולל של מוקד ארצי רב-ערוצי
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל מטעם הספק הזוכה
תקן נדרש	תקן יחיד לניהול כלל פעילות המוקד הרב-ערוצי
היקף משרה מינימאלי	100% משרה ייעודית לניהול מוקד רב-ערוצי במסגרת שעות הפעילות של המוקד. במקרה של היעדרות מנהל מוקד ארצי רב-ערוצי מעל שבוע עבודה מכל סיבה שהיא, הספק הזוכה יידרש להמציא מחליף בתיאום עם הרשות ובהתאם לסטנדרט הנדרש.
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> ▪ בעל תואר ראשון המוכר על ידי המל"ג. ▪ בעל ניסיון מוכח בניהול מוקד עבור גוף ממשלתי או ציבורי (כהגדרתו בסעיף 2.6.9.3) בהיקף של 40 עמדות נציג פעילות ומאויישות בו זמנית במשך 3 שעות רצופות בכל יום עבודה (ימים א'-ה') במשך שנה במהלך חמש השנים האחרונות, כאשר המוקד נתן בין היתר שירותי מענה טלפוני. ▪ ידע ושליטה בכל תוכנות Office ובפרט ידע באקסל לניתוח דו"חות.

עמוד 33 מתוך 158

ראש צוות	תפקיד
פירוט	נושא
מנהל המוקד ארצי רב-ערוצי	כפיפות
בהתאם למפתח תקנים	תקן נדרש
100% משרה ייעודית לראש צוות במסגרת שעות הפעילות של המוקד.	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> ▪ השכלה : לראש צוות מתן מידע או תמיכה טכנית - בגרות מלאה. עדיפות לתואר ראשון המוכר על ידי המל"ג. ▪ השכלה לראש צוות ביצוע פעולות שירות - נדרש תואר ראשון מוכר על ידי המל"ג. ▪ ניסיון מוכח של שנה לפחות בניהול צוות נציגי שירות טלפוני או תקשורת כתובה או ביצוע פעולות. ▪ שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקדים וכן בתוכנות ה-OFFICE. 	דרישות תפקיד

מנהל משמרת - אחמ"ש	תפקיד
פירוט	נושא
מנהל מוקד ארצי רב-ערוצי	כפיפות
בהתאם למפתח תקנים	תקן נדרש
תמיכה בכל שעות פעילות המוקד ארצי רב-ערוצי, 100% משרה	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> ▪ השכלה : בגרות מלאה. עדיפות לתואר ראשון המוכר על-ידי המל"ג. ▪ ניסיון מוכח של שנה לפחות בניהול משמרת במוקד שירות של לפחות 50 עמדות בפעילות נכנסת ויוצאת. ▪ שליטה במערכות טכנולוגיות לניהול מוקדים וכן תוכנות OFFICE. 	דרישות תפקיד

נציג בכיר	תפקיד
פירוט	נושא
ראשי צוותים	כפיפות
בהתאם למפתח תקנים	תקן נדרש
בהתאם למפתח תקנים	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> ▪ השכלה : בכיר לצוות ביצוע פעולות שירות - בעל תואר ראשון מוכר על ידי המל"ג. ▪ השכלה : בכיר לצוות טלפוני/תמיכה טכנית – בגרות מלאה. עדיפות לתואר ראשון המוכר על-ידי המל"ג. ▪ ניסיון של 6 חודשים ומעלה כנציג מוקד שירות. בעל מקצועיות גבוהה בהתאם למבחן הסמכה לתפקיד שיאושר על ידי הרשות. בחצי השנה הראשונה של פעילות מוקד ארצי רב-ערוצי יועסקו נציגים בעלי ניסיון בעבודה כנציג בכיר במוקדים אחרים. ▪ עמידה במבחן הסמכה כפי שיוגדר על ידי הרשות ▪ יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה. 	דרישות תפקיד

עמוד 34 מתוך 158

תפקיד	נציג צוות מתן מידע
נושא	פירוט
כפיפות	ראשי צוותים
תקן נדרש	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ההערכה לכמות עמדות הנציגים בצוות מתן מידע וצוות תמיכה טכנית היא עד 50 עמדות נציג פעילות ומאוישות בשעות השיא (לא כולל נציגים בכירים, ראשי צוותים וכו'). ▪ כמות זו תתוקף לאחר תקופת ההתייצבות
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> ▪ השכלה: 12 שנות לימוד ▪ יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקד בינוני / גדול בעולמות השירות. ▪ עמידה במבחן הסמכה כפי שיוגדר על ידי הרשות ▪ יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה. ▪ יתרון לדוברי שפות. ▪ ורבאליות- כושר ביטוי והתנסחות גבוהה.

תפקיד	נציג תקשורת כתובה
נושא	פירוט
כפיפות	ראשי צוותים
תקן נדרש	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ההערכה לכמות עמדות הנציגים בצוות מתן מידע וצוות תמיכה טכנית היא עד 50 עמדות נציג פעילות ומאוישות בשעות השיא (לא כולל נציגים בכירים, ראשי צוותים וכו'), כמות נציגי תקשורת כתובה מתוך 50 העמדות המוערכות, תהיה בהלימה לפעילות בתקשורת כתובה ▪ כמות זו תתוקף לאחר תקופת ההתייצבות
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> ▪ השכלה: 12 שנות לימוד, עדיפות לבעלי תעודת בגרות מלאה ▪ עמידה במבחן הסמכה כפי שיוגדר על ידי הרשות ▪ כושר ביטוי גבוה בכתב (יכולת התנסחות גבוהה) וללא שגיאות כתיב. יתרון להקלדה עיוורת / מהירה. ▪ יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקד במענה לפניות בכתב (צ'אט/מייל). ▪ יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה.

תפקיד	נציג ביצוע פעולות שירות
נושא	פירוט
כפיפות	ראשי צוותים
תקן נדרש	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ההערכה לכמות עמדות הנציגים בצוות ביצוע פעולות שירות היא כ-50 עמדות נציג שרות פעילות ומאוישות במשך כל שעות העבודה (לא כולל נציגים בכירים, ראשי צוותים וכו'). ▪ כמות זו תתוקף לאחר תקופת ההתייצבות

עמוד 35 מתוך 158

תפקיד	נציג ביצוע פעולות שירות
נושא	פירוט
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> ▪ השכלה: 12 שנות לימוד, עדיפות לבעלי תעודת בגרות מלאה ▪ עמידה במבחן הסמכה כפי שיוגדר על ידי הרשות ▪ כושר ביטוי גבוה בכתב (ללא שגיאות כתיב ויכולת התנסחות גבוהה). ▪ יתרון לבעלי ניסיון בעבודת BACK OFFICE. ▪ יכולת תפעול מערכות מחשב- שליטה מלאה.

תפקיד	נציג תמיכה טכנית (טלפוני ותקשורת כתובה)
נושא	פירוט
כפיפות	ראשי צוותים
תקן נדרש	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ההערכה לכמות עמדות הנציגים בצוות מתן מידע וצוות תמיכה טכנית היא עד 50 עמדות נציג פעילות ומאוישות בשעות השיא (לא כולל נציגים בכירים, ראשי צוותים וכו'). חלק מכמות הנציגים יפעלו למתן שירות טכני (טלפוני או בתקשורת כתובה) ▪ כמות זו תתוקף לאחר תקופת ההתייצבות.
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> ▪ השכלה: 12 שנות לימוד. ▪ בעלי ניסיון בעבודה כנציג שירות טכני או ניסיון בתמיכה במערכות מיחשוביות. ▪ יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקד בינוני/ גדול בעולמות השירות. ▪ יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה. ▪ כושר ביטוי גבוה בכתב וללא שגיאות כתיב. יתרון להקלדה עיוורת / מהירה. ▪ יתרון לבעלי ניסיון בעבודה במוקד במענה לפניית בכתב (צ'אט/מייל). ▪ יתרון לדוברי שפות. ▪ כושר ביטוי והתנסחות גבוהה.

תפקיד	עורך דין
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל מוקד ארצי רב-ערוצי
תקן נדרש	100% משרה ; הערכה - 2 עורכי דין לפחות
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> ▪ עו"ד, חבר בלשכת עורכי הדין בישראל, וחברותו זו בתוקף בעת הגשת ההצעה. ▪ ניסיון בעריכת דין של שש שנים לפחות - ניסיון מקצועי לצורך סעיף זה יחשב רק ניסיון מקצועי כעורך דין (לא כולל תקופת ההתמחות). ▪ ניסיון מקצועי של שש שנים לפחות - בתחומי המקרקעין.

תפקיד	סורק
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל מוקד ארצי רב-ערוצי

עמוד 36 מתוך 158

תפקיד	סורק
נושא	פירוט
תקן נדרש	תקן יחיד - 100% משרה
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 12 שנות לימוד. ▪ עברית שפת אם. ▪ ניסיון בעבודה משרדית. ▪ הכרות עם מערכות מחשביות.

תפקיד	חונך
נושא	פירוט
כפיפות	ראשי צוותים, כחלק ממניין הנציגים
תקן נדרש	בהתאם ליעדי המוקד
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ניסיון של 6 חודשים ומעלה כנציג במוקד ארצי רב-ערוצי (פרט לחצי שנה הראשונה לפעילות המוקד ארצי רב-ערוצי) בעל מקצועיות גבוהה בהתאם למבחן הסמכה לתפקיד. בחצי השנה הראשונה של פעילות המוקד ארצי רב-ערוצי יועסקו נציגים בעלי ניסיון בעבודה כנציג בכיר/ חונך ממוקדים אחרים. ▪ עמידה במבחן הסמכה כפי שיוגדר על ידי הרשות ▪ בעל יכולות חניכה והדרכה.

תפקיד	מנהל הדרכה
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל מוקד ארצי רב-ערוצי
תקן נדרש	80% משרה
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> ▪ השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון. ▪ ניסיון מוכח בפיתוח מערכי הדרכה בנושא שירות, טיפול בהתנגדויות ועוד. ▪ ניסיון מוכח בבניית קורסים לתפקידים שונים במוקדים. ▪ ניסיון מוכח בהדרכה. ▪ ניסיון בהדרכה מרוחקת באמצעות לומדות ו/או כלים טכנולוגיים אחרים. ▪ שליטה במתודולוגיות הדרכה, מדידת תפוקות ואפקטיביות הדרכה. ▪ שליטה בכלי הדרכה, לומדות, תוכנות OFFICE. ▪ היכרות עם מערכות טכנולוגיות של מוקדים. ▪ עמידה במבחן הסמכה כפי שיוגדר על ידי הרשות

עמוד 37 מתוך 158

מנהל הדרכה	תפקיד
פירוט	נושא
מדריך	תפקיד
פירוט	נושא
מנהל הדרכה	כפיפות
80% משרה	תקן נדרש
<ul style="list-style-type: none"> ▪ השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון - יתרון. ▪ ניסיון מוכח בהדרכה. ▪ ניסיון בהדרכה מרוחקת באמצעות לומדות ו/או כלים טכנולוגיים אחרים. ▪ שליטה במתודולוגיות הדרכה, מדידת תפוקות ואפקטיביות הדרכה. ▪ שליטה בכלי הדרכה, לומדות, תוכנות OFFICE. ▪ היכרות עם מערכות טכנולוגיות של מוקדים. ▪ עמידה במבחן הסמכה כפי שיוגדר על ידי הרשות 	דרישות תפקיד

איש GIS	תפקיד
פירוט	נושא
ראש צוות ביצוע פעולות שירות	כפיפות
הערכה - תקן יחיד עד 50% משרה	תקן נדרש
<p>השכלה - השכלה בתחום המיפוי, המדידות וה-GIS – תואר אקדמי של מוסד ישראלי מוכר, או תואר אקדמי מחו"ל שאושר על ידי משרד החינוך בתחומים מיפוי וגיאואינפורמציה/ גיאוגרפיה/ התכנון ו/או האדריכלות.</p> <p align="center">או</p> <p>תואר מקצועי מוכר בתחומים מיפוי ו/או אדריכלות (כתואר מקצועי מוכר יחשב תעודת סיום קורס צבאי בנושאי מיפוי).</p> <p align="center">נסיון - ניסיון של שנה לפחות בעבודה בפועל עם תוכנת ArcGIS.</p> <p align="center">או</p> <p>ניסיון של חצי שנה בעבודה בפועל בתוכנת ArcGIS או AutoCAD כולל AutoCAD Map, Civil ואפליקציות ייעודיות למדידות ותצ"ר וניסיון של שנה בנושאי מיפוי, מדידות, רישום.</p> <p align="center">פעילות נדרשת</p> <p>זיהוי עסקאות ועזרה כללית בנושא הרישום</p> <p>עבודה במערכות ממוחשבות: תוכנות ArcGIS ו-AUTOCAD לסוגיהן.</p> <p>בדיקת תוכניות מדידה.</p> <p>זיהוי גוש וחלקה לאחר פרצלציה.</p>	דרישות תפקיד

עמוד 38 מתוך 158

טיוב נתונים במערכות המידע של רמ"י. שירותים נוספים, בהתאם להנחיות הממונה.	
---	--

מנהל ידע	תפקיד
פירוט	נושא
מנהל הדרכה	כפיפות
100% משרה	תקן נדרש
<ul style="list-style-type: none"> ▪ נסיון בעריכת תוכן. ▪ שליטה ביישומי OFFICE והכרות עם תוכנות מקצועיות. ▪ ניסיון בהדרכה ובפיתוח חומרי הדרכה מהווה יתרון. ▪ ראייה מערכתית, יכולת התנסחות בכתב גבוהה. 	דרישות תפקיד

אנליסט	תפקיד
פירוט	נושא
מנהל המוקד ארצי רב-ערוצי	כפיפות
70% משרה	תקן נדרש
<ul style="list-style-type: none"> ▪ שליטה מירבית ביישומי OFFICE בדגש על ידע מוכח ב EXCEL והכרות עם תוכנות מקצועיות. ▪ ידע בהכנת מצגות. ▪ יכולת ניתוח נתונים גבוהה לרבות הצפת תובנות מתוך הנתונים. ▪ ראייה מערכתית, יכולת התנסחות בכתב גבוהה. 	דרישות תפקיד

- 5.7.6.1 על המציע לפרט בחוברת ההצעה (פרק ד'), את הכלים, האמצעים, השלבים והתכנים בכל הנוגע לשיטות גיוס, מיון, קליטה והדרכה של כלל הפונקציות הנדרשות להפעלת מוקד רב-ערוצי.
- 5.7.6.2 הספק הזוכה יהיה אחראי על כל תהליכי הגיוס, מיון, קליטה והכשרה של כלל העובדים במוקד השירות רב-ערוצי.
- אופן גיוס ומיון כוח אדם**
- 5.7.6.3 עם חתימת הספק הזוכה על הסכם ההתקשרות, יחל תהליך גיוס ומיון ההון האנושי הנדרש להקמת מוקד רב-ערוצי.
- 5.7.6.4 תהליך הגיוס יכלול את השלבים הבאים, בין היתר, הגדרת פרופיל למשרה, פרסום, ראיון טלפוני, הערכה הכוללת בחינת התאמה לתפקידים הרלוונטיים למוקד הרב ערוצי, תוך שימוש במקרה הצורך במערכות טכנולוגיות מגוונות.
- 5.7.6.5 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.
- 5.7.6.6 הספק הזוכה יבצע תהליכי מיון לכלל הפונקציות הנדרשות ובהתאם לדרישות התפקיד ובמטרה לאתר עבור פעילות המוקד את כוח האדם הטוב והמקצועי ביותר.
- 5.7.6.7 הספק הזוכה מתחייב להכין תוכנית לגיוס והכשרת עובדים במוקד ברמה השנתית. תוכנית אשר תוצג לרשות, כחלק מהפעילות השוטפת ותנוהל ברמה החודשית.
- 5.7.6.8 על המציע לצרף להצעתו את כלל השלבים בתהליכי הגיוס והמיון, לרבות התייחסות למקורות גיוס שעומדים לרשותו, אופן גיוס דוברי שפה, פירוט אופן ביצוע ראיונות טלפוניים ופרונטליים, התייחסות למערכות וכלים תפעוליים המסייעים למערך הגיוס בהיקפי הגיוס הנדרשים לפעילות המוקד.
- 5.7.6.9 גיוס ומיון המועמדים המתאימים והתהליך הכרוך בכך יתבצע על ידי הספק הזוכה ועל חשבוננו, בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד.
- 5.7.6.10 הרשות תהא רשאית, לפי שיקול דעתה, לקחת חלק בתהליכי המיון והגיוס כגון: בחינה של פרופיל בעלי תפקיד, עמידתו בדרישות הניסיון והתפקיד, השתתפות בראיונות ועוד.
- 5.7.6.11 לרשות הזכות לפסול מועמדותו של מועמד שמבחינת הרשות אינו עומד בתנאים הנדרשים.
- 5.7.6.12 הספק הזוכה יהיה אחראי, בכל עת, על שמירת מצבת כוח האדם בהיקף הנדרש לשם עמידה ביעדי השירות שיוגדרו על ידי הרשות.
- 5.7.6.13 הרשות רשאית להחליט על החלפתו של עובד כלשהו במוקד רב-ערוצי בכפוף לנימוק. על הספק הזוכה לאתר ממלא מקום על פי הפירוט הבא:
- 5.7.6.14 בעלי תפקידים בכירים: מנהל לקוח לפעילות השוטפת, מנהל מוקד רב-ערוצי, עו"ד, מנהל הדרכה, מדריך, מנהל ידע, אנליסט יש לספק מחליף תוך 30 יום קלנדריים, מיום ההחלטה על ביצוע ההחלפה.
- 5.7.6.15 עבור נציגי שירות, נציגים בכירים, מנהלי משמרת, ראשי צוותים, חונכים יש לספק מחליף תוך 7 ימי עבודה.
- 5.7.6.16 עבור מנהל פרויקט ההקמה- נדרש כי מנהל ההקמה יהיה נוכח בכלל תקופת ההקמה. החלפת מנהל פרויקט ההקמה ובמידה וידרש, תבוצע בתוך 7 ימי עבודה ובכפוף לאישור הרשות למועמד.

עמוד 40 מתוך 158

5.7.6.17. באחריות הספק הזוכה לדאוג לתפקוד שוטף גם במקרה של החלפת עובד המשתייך לתפקידי מטה נוספים ככל הנדרש.

5.7.6.18. 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.

5.7.6.19. המוקד הרב-ערוצי יספק מענה במגוון תחומים. על כן על המציע להיערך לגיוס עובדים בעלי ניסיון, כישורים ויכולות ייחודיים לתחום עבודתם במוקד הרב ערוצי בהתאם לפעילויות שפורטו בחוברת זו. בכל הנוגע לגיוס דוברי שפות על הספק הזוכה לפעול כמפורט בסעיף 5.4 לעיל.

5.7.6.20. הספק הזוכה נדרש להכשרת כוח אדם מיומן למספר פעילויות במקביל - מענה לשיחות נכנסות לצורך מתן מידע כולל, זימון תורים וביצוע פעולות שמתאפשרות במעמד השיחה, פעילות של שיחות יוצאות יזומות על פי בקשת הרשות, פעילות תקשורת כתובה תוך תיעוד ו/או שימוש במקביל במספר מערכות מיחשוב ארגוניות ומערכות הספק הזוכה, תמיכה טכנית באתר הרשות, עבודת משרד אחורי לצורך ביצוע פעולות המשך בתחומים כפי שהוגדרו, ביצוע פגישות מקוונות תוך שימוש במערכת יעודית (כדוגמת ZOOM) לביצוע פעולות שמחייבות פגישה פרונטלית תוך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה, שמירה על אחוז תעסוקה וסיום טיפול בפניות לקוח.

דרישות אבטחה נוהליות בזמן שלבי גיוס ומיון

5.7.6.21. מהימנות וסינון עובדים - נדרש כי בשלבי קליטת עובדים יערך אימות פרטי המועמדים. הימצאותן של חוות דעת מספקות לגבי האישיות (כגון: מקומות עבודה קודמים וחוות דעת אישית).

5.7.6.22. בדיקה לשם אימות שלמות ודיוק, קורות החיים של המועמד.

5.7.6.23. אימות פרטים מול ת.ז וצרוף צילום ת.ז.

5.7.6.24. אימות הצהרות בדבר הכישורים האקדמיים והמקצועיים ובהתאם לדרישות פרופיל התפקיד.

5.7.6.25. חל איסור על עובדי הספק הזוכה להוציא מסמכים מודפסים ו/או מצולמים ו/או באמצעות שליחתם למייל חיצוני מחוץ למוקד הרב-ערוצי.

5.7.6.26. כרטיס חכם לכניסה מאובטחת למערכות הרשות - כל משתמש נדרש להזדהות בהזדהות חזקה חד-חד ערכית טרם תתאפשר פעולה כלשהי במערכת או גישה כלשהי לנתוני המערכת. לצורך הזדהות יש להשתמש ב"כרטיס חכם" שיונפק על חשבון הספק הזוכה (יירכש על ידי הרשות ועלות הרכישה תקוּזז בחשבוניות השוטפות, עלות הכרטיס הינה כ- 110 ₪). כרטיס זה יהיה אישי ואינו ניתן להעברה בין נציגי הפעילות.

תהליך קליטה

5.7.6.27. כל מועמד להעסקה במוקד רב-ערוצי יידרש לחתום על ערכת קליטה של הרשות, הכוללת:

- הצהרה על שמירת סודיות.
- טופס הרשאות למערכות הרשות.
- טופס הזמנת כרטיס חכם.
- הנחיות אבטחת מידע לעובד חדש.

5.7.6.28. לתפקיד עו"ד - נדרש בנוסף למפורט לעיל:

- צילום תעודת זהות.

עמוד 41 מתוך 158

- רישיון עריכת הדין של לשכת עורכי הדין בישראל.
- קורות חיים מפורטים בעלי ניסיון מקצועי מוכח של שש שנים לפחות.
- מכתבי המלצה – מכתב המלצה יהיה בעבור העסקת העו"ד בשלוש השנים האחרונות לפרסום מכרז זה. נדרש לפחות מכתב אחד.
- תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות ובדבר אי הימצאות בהליכי פשיטת רגל, פירוק וכינוס נכסים.
- תצהירי ניגוד עניינים.
- התחייבות לשמירת סודיות.
- התחייבות לביצוע בדיקות ביטחוניות על-ידי מחלקת הביטחון של הרשות.

הכשרה והדרכה

- 5.7.6.29. הספק הזוכה יבנה מערכי ההדרכה מותאמים לכלל האוכלוסיות במוקד הרב-ערוצי.
- 5.7.6.30. מערכי ההדרכה שיבנו יכללו תכנים מקצועיים, שיטות עבודה וסדנאות מקצועיות וכל זאת במטרה להכשיר ולהסמיך את כל צוותי המוקד בצורה הטובה ביותר.
- 5.7.6.31. מנהל פרויקט ההקמה, מטעם הספק הזוכה, יקים צוות הדרכה וניהול ידע שיכלול בין היתר את המדריך, מנהל הידע וימנע במנהל ההדרכה מצד מטה ארגון הספק הזוכה.
- 5.7.6.32. צוות ההדרכה וניהול הידע, של הספק הזוכה, יהא אחראי לקבל את כלל החומרים המקצועיים מהרשות ולתרגמם למערכי הדרכה וניהול ידע עבור כלל אוכלוסיות מוקד ארצי רב-ערוצי ושלוחת קבלת קהל (ככל ויוחלט להקימה).
- 5.7.6.33. הרשות תעמיד, לטובת כתיבת מערכי ההדרכה וניהול הידע, את כלל המידע הדרוש.
- 5.7.6.34. כל עדכון של התוכנית ו/או של חומרי ההדרכה מחייב את אישור הרשות כתנאי להפעלתם.

הכשרת נציגים ומנהלים חדשים

- 5.7.6.35. הכשרת נציגי שרות - עד כ-200 שעות הכוללות הדרכה פרונטלית, מעשית, חניכה אקטיבית ופאסיבית, הדרכות שירות. מערכי ההדרכה יהיו בהתאם לפרופיל התפקיד.
- 5.7.6.36. הכשרת צוות ניהולי: עד כ-100 שעות הדרכה.
- 5.7.6.37. הכשרת הצוות המקצועי: עד כ-150 שעות הדרכה לראשי צוותים, עו"ד, מדריך, מנהל ידע ובכירים.
- 5.7.6.38. עמידה במבחן הסמכה כפי שיוגדר על ידי הרשות.

הדרכות וניהול ידע

- 5.7.6.39. מנהל ההדרכה ופיתוח ההדרכה, מטעם הספק הזוכה, יהיה אחראי על כתיבה והפקה של ערכות ההדרכה עבור כלל ההכשרות של הנציגים והמנהלים במוקד.
- 5.7.6.40. מנהל הידע/מדריך במוקד, יהיה אמון על איסוף, עיבוד, כתיבה והטמעת המידע במערכות המוקד הרב-ערוצי. כלל המידע יקבל את אישור הרשות לתוכן טרם הטמעתו במערכות המוקד.
- 5.7.6.41. כלל חומרי ההדרכה ומאגרי המידע יהיו בבעלותו הבלעדית של הרשות. הרשות תהא רשאית בכל עת לדרוש את חומרי ההדרכה ומאגרי המידע ולקבלם ללא תנאי מהספק.

תדריכים והדרכות שוטפות

- 5.7.6.42. הספק הזוכה מתחייב לבצע באופן שוטף וסדיר פעילויות הדרכה שוטפות שמטרתן להעמיק את הידע של עובדי המוקד על כלל האוכלוסיות ולהביא למצינונות מקצועיות.
- 5.7.6.43. במסגרת ההדרכות השוטפות, נדרש הספק הזוכה לבצע את ההדרכות הבאות, לפחות:

עמוד 42 מתוך 158

- 5.7.6.44. תדריכים וחידודים מקצועיים - ברמה היומית ובכל כניסה למשמרת. התדריכים היומיים לא יפחתו מ-10 דקות, כל תדריך ובכל יום. תדריכים יכולים להיות באמצעות מערכת ניהול ידע ואישור העובד על גבי המערכת לביצוע התדריך. תדריכים יבוצעו טרם כניסה למשמרת ויחושבו כחלק משעות Log in – נדרש כי סרגל הנציג יכיל סטטוס מתאים לכך.
- 5.7.6.45. הדרכות חודשיות - הדרכה חודשית הכוללת חידודים מקצועיים ושירותיים בהתאם למשובים שבוצעו על שיחות הנציגים.
- 5.7.6.46. הדרכות מקצועיות - הדרכות מקצועיות בהתאם לשינויים ושיפורים בתהליכי העבודה וזאת בהתאם לצורך ודרישת הנציג מטעם הרשות.
- 5.7.6.47. הספק הזוכה מתחייב לבצע הדרכות שוטפות, בהיקף של 12 שעות שנתיות לפחות שאינן כוללות את כמות שעות התדריכים היומיים והחודשיים.

מבחני ידע תקופתיים

- 5.7.6.48. על הספק הזוכה לבצע, אחת לחודש, מבחני ידע לכלל הנציגים והצוות הבכיר במוקד.
- 5.7.6.49. מבחני הידע יכתבו על ידי הספק ובשיתוף נציג הרשות.
- 5.7.6.50. הציון הנדרש והוראות למקרים בהם מי מהעובדים לא יעמוד במבחן הידע ייקבעו על ידי הרשות.

שימור ותגמול עובדים 5.7.7

- 5.7.7.1. הרשות מעוניינת לשמר את צוות העובדים במוקד לצורך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה.
- 5.7.7.2. הספק הזוכה יבצע מהלכים לשימור העובדים, לרבות בהיבטים של תגמול שוטף, מענקי התמדה ופעילויות בתחום רווחת העובד.
- 5.7.7.3. הספק הזוכה יידרש לתת תגמול שוטף לעובדים אחת לחודש בהתאם לוותק וביצועיהם ועמידתם ביעדים שונים שיוגדרו מעת לעת, וכן מענקי התמדה.
- 5.7.7.4. על המציע לפרט, במסגרת המענה למכרז זה (פרק ד'), את הדרכים המוצעות על ידו לשימור וצמצום נטישת עובדים, לרבות: פירוט התגמולים השוטפים לכלל העובדים ופרקי הזמן ומענקי ההתמדה.
- 5.7.7.5. אחת לשנה יועבר לרשות דוח הפרשות חתום בידי רו"ח או עו"ד המציג את התגמולים השוטפים ומענקי ההתמדה של העובדים.

סיום העסקה 5.7.8

בעת סיום העסקת עובד, יידרש הספק הזוכה לפעולות הבאות:

- 5.7.8.1. החזרת הכרטיס המגנטי שסופק לעובד- יוחזר לנציגי הרשות.
- 5.7.8.2. מילוי טופס סיום העסקה כולל בקשה לביטול הרשאות, טופס זה יועבר על ידי מנהל מטעם הרשות לגורם הרלוונטי לביטול הרשאות וסגירת שמות המשתמש במערכות השונות.
- 5.7.8.3. על הספק הזוכה לבטל את הרשאת הכניסה של העובד למתחם המוקד.
- 5.7.8.4. החזרת כל ציוד שסופק על ידי הרשות לעובד מטעם הספק הזוכה.
- 5.7.8.5. הרשות אינה אחראית לכל נושא סיום העסקת העובד.

5.8 יעדי המוקד

- 5.8.1 היעדים המפורטים הם יעדים עבור כלל הפעילויות הנדרשות בכל השפות ובכל התורים/סקילים.
- 5.8.2 יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב המציע.
- 5.8.3 היה ולא יעמוד הספק הזוכה ביעד השירות המפורטים, תפעיל הרשות על פי שיקול דעתה את מנגנון הקנס כמפורט בסעיף 6.7 בחוברת המכרז. הפעלת המנגנון תבוצע החל מסיום תקופת ההתייצבות.
- 5.8.4 טבלת היעדים המפורטת מהווה את סל היעדים לתחילת ההתקשרות, במהלך תקופת ההתקשרות שמורה לרשות הזכות להוסיף או לגרוע יעדים מטבלה זו.
- 5.8.5 כלל היעדים יתוקפו במהלך תקופת ההתייצבות ולאחר אפיון של תהליכי העבודה והטמעתם במוקד רב-ערוצי.
- 5.8.6 מדידת היעדים :
- 5.8.6.1 הספק הזוכה יעביר למערכות הרשות דוחות מקוונים שוטפים באמצעות פורטל דוחות בחתך יומי ושעתי (כל יום עד השעה 11:00), חודשי (עד ה- 2 לכל חודש), רבעוני ושנתי, שיכילו נתונים לגבי כל אחד מהפרמטרים.
- 5.8.6.2 נתונים יומיים או בחתכי זמן אחרים יחוברו ע"י הספק למערכת ה-BI של הרשות כמפורט בסעיף 5.13 לחוברת המכרז.
- 5.8.6.3 הרשות תבצע מעקב ובקרה אחר עמידת הספק בכל היעדים שהוגדרו.
- 5.8.6.4 ניתוח פעילות יוגש באמצעות דוחות ובאמצעות גרפים שיאופיינו בתקופת ההקמה ובכל עת במהלך תקופת ההתקשרות לפי דרישת הרשות.
- 5.8.6.5 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.
- 5.8.6.6 אחת לחודש תיערך פגישה פרונטלית בנוכחות מנהל הלקוח מטעם הספק הזוכה בה יוצגו נתונים ותובנות והצעות לשיפור וייעול במידת הצורך.
- 5.8.7 תיקוף היעדים :
- 5.8.7.1 אחת ל-3 (שלושה) חודשים קלנדאריים רצופים, ועל בסיס הנתונים שיאספו במהלך שלושת החודשים שקדמו למועד עריכת החישוב, תבצע הרשות בחינה לנתוני הביצוע ביחס ליעדים.
- 5.8.7.2 במקרה הצורך יבוצע תיקוף ליעדים שהוצגו אל מול ביצועי המוקד בפועל. היעדים שיתוקפו ישמשו לצורך התחשבות השוטפת בין הרשות לבין הספק הזוכה עבור תקופת המדידה וקיצוזים במידת הנדרש.
- 5.8.7.3 לרשות שמורה הזכות להוסיף/לשנות יעדים במהלך תקופת ההתקשרות.

עמוד 44 מתוך 158

5.8.8 .טבלת יעדי מוקד שירות ארצי רב-ערוצי :

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
יעדים כמותיים קו ראשון (מענה טלפוני)				
1.	אחוז מקסימאלי של שיחות טלפוניות ננטשות	4%	יומית	כמות השיחות הננטשות / סך השיחות הנכנסות למרכזיה
2.	אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 180 שניות (מסיום הניתוב)	80%		שיחות שנענו תוך 180 שניות / סך השיחות הנענות. יימדד ברמת סקיל ועל כן משמע יש לעמוד ברמת השירות בכלל הפעילויות
3.	זמן המתנה מקסימאלי 360 שניות בפניה טלפונית (מסיום ניתוב)	20%		זמן ההמתנה הארוך ביותר למענה ביום עבודה
4.	אחוז תעסוקת נציגי שירות	72-75%		זמן טיפול בפניות לקוחות = (זמן בשיחות נכנסות לסקיל/צ'אט + זמן בשיחות יוצאות חיכוניות + זמן ניירת) / זמן סה"כ ב login
5.	ממוצע משך שיחה ותיעודה	10 דקות		ממוצע שיחות נענות במהלך חודש. משך שיחה כולל זמן שיחה + זמן תיעוד
יעדים כמותיים - קו ראשון תקשורת כתובה				
6.	אחוז מקסימאלי של פניות צ'אט ננטשות	2%	יומית	כמות שיחות צ'אט ננטשות / סך השיחות הנכנסות
7.	מענה ראשוני לשיחת צ'אט	4 דקות		מענה ללקוח מרגע קבלת ההודעה ועד לתחילת השיחה
8.	מספר שיחות צ'אט במקביל	4 שיחות		בתלות למיומנות נציג
יעדים כמותיים - צוות ביצוי פעולות שירות				
9.	טיפול בפניה - פעולות שירות	על פי SLA לכל תהליך - עמידה ב 95% על פי ה-SLA	חודשי	קביעת SLA לפי סוגי פעולות השירות
יעדי איכות				
10.	ציון לקוח סמוי	ציון ממוצע של 85 ומעלה (מתוך 100)	יקבע בעת ההקמה	סקר לקוח סמוי שיבוצע על ידי הרשות

עמוד 45 מתוך 158

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
11.	ציוני הקשבות	80% מהשיחות יוערכו בציון של 85 ומעלה (מתוך 100) 100% יוערכו בציון של 70 ומעלה (מתוך 100)	חודשי	הקשבות שיבוצעו על ידי נציגי הרשות ובאמצעות טופס מובנה
12.	מבדק ידע	80% מהנציגים יקבלו ציון של 90 (מתוך 100) 100% מהנציגים יקבלו ציון של 80 ומעלה (מתוך 100)	חודשי	באמצעות מבדק ידע לנציגי מוקד רב-ערוצי
13.	סקר שביעות רצון	ציון שביעות רצון כללי הגבוה מ-85	חודשי/רבעוני על פי שיקול דעת הרשות	תוצאות סקר שביעות רצון שיבוצע על ידי הרשות
14.	שביעות רצון כללית בסקר השירות הממשלתי	עליה בציון שביעות רצון כללית	שנתי	ציון שביעות רצון המתבצע לכלל משרדי ממשלה. היעד המדויק ייקבע במהלך תקופת ההקמה.

5.8.9. טבלת יעדים לזמן טיפול מלא בפניה לצוות ביצוע פעולות שירות:

נושא	SLA
העברת זכויות	5 ימי עבודה
עדכון העברת זכויות שבוצעה בחברה משכנת / עדכון העברת זכויות לפי נסח טאבו	3 ימי עבודה
מתן התחייבות לרישום משכנתה חדשה / נוספת, וביטול התחייבות לרישום משכנתה	3 ימי עבודה
הפקת אישור זכויות/הודעה על רישום זכויות	יום עבודה
רישום ראשוני של נכס בלשכת רישום המקרקעין	7 ימי עבודה
מתן מסמכים מהתיק	2 ימי עבודה

5.9 תהליכי עבודה

- 5.9.1 להלן ריכוז תהליכי העבודה השונים במוקד ארצי רב-ערוצי, בהמשך יפורטו דוגמאות לתהליכי העבודה של פעולות השירות שיבוצעו במוקד ארצי רב-ערוצי של הרשות.
- 5.9.2 הספק הזוכה נדרש לבצע את כלל תהליכי העבודה המפורטים בפרק זה ותהליכי עבודה נוספים על פי דרישת הרשות.
- 5.9.3 בשלב ההקמה ולאורך תקופת ההתקשרות יתכנו שינויים, ביטולים או תוספות של תהליכי העבודה.
- 5.9.4 הוספת פעילויות תהיה בהודעה מוקדמת לספק הזוכה תוך הגדרת תהליך עבודה ויעדי ביצוע. תהליך הכנסת פעילות חדשה יכלול את השלבים הבאים:
- למידת התהליך באמצעות פגישות עבודה פרונטליות וחומרים כתובים
 - אפיון תהליך עבודה והתאמות נדרשות במערכות הספק הזוכה
 - פיתוח מערכי הדרכה
 - הדרכת נציגים בהתאם לתפקידים השונים
 - הטמעת הפעילות במוקד רב-ערוצי
 - קביעת יעדים - לאחר תקופת למידה של הפעילות יוגדרו יעדים לפעילות החדשה אשר ישתלבו ביעדי מכרז זה

5.9.5 התהליכים הבאים מובאים לשם המחשה בלבד. לכלל התהליכים יבוצע תיקוף בעת ההקמה.

תמצית	פעולה	תחום
במסגרת התהליך יינתן מידע כללי במגוון נושאים בהם מטפלת הרשות לרבות: שעות פעילות ושירותי המרחבים, כתובות, אופן הגשת מסמכים באזור האישי, מידע כללי בנושאי ביצוע פעולות.	הסבר ומתן מידע לגבי הנושאים בהם מטפלת הרשות	מענה טלפוני ומענה בתקשורת כתובה- במגוון נושאים הקשורים לפניות שירות בתחומים בהם עוסקת הרשות
פעולות המשך במקרה הצורך יועברו לצוות ביצוע פעולות שירות		
במסגרת התהליך יינתן מידע פרטני מתיק הלקוח עבור לקוח שהוא בעל הזכויות בחוזה או עו"ד מייצג של בעל הזכויות בתיק כולל פרטי הנכס וסטטוס טיפול בבקשה.	סטטוס תיק	
פעולות המשך יועברו לצוות ביצוע פעולות שירות.		
במסגרת התהליך יינתן סיוע ועזרה בהתמצאות באתר האינטרנט של הרשות (טפסים, ביצוע תשלום באתר, קבלת מידע שימושי ברמ"י שלי ועוד) כולל סיוע בזימון תור לפגישות מקוונות ולקבלת קהל במידה ותידרש בעתיד.	תמיכה באתר הרשות	

עמוד 47 מתוך 158

מענה טלפוני ומענה בתקשורת כתובה- במגוון נושאים הקשורים לפניית שירות בתחומים בהם עוסקת הרשות	זימון תורים לקבלת קהל ולפגישות מקוונות	במסגרת התהליך יתבצע זימון תור בתוך מערכת לזימון תורים לשירותי פגישות מקוונות וזימון תור לפגישות פרונטליות בהתאם לקביעת הרשות.
פגישות מקוונות	ביצוע שיחות וידיאו	כחלק מפעילות המוקד ובמקרה הצורך, יבוצעו שיחות וידיאו עם לקוחות הרשות דרך מערכת מקוונת.
פעולות שירות	ביצוע פעולות שירות בתיק	ביצוע פעולות שרות עובדי צוות ביצוע פעולות שירות כמוגדר בחוברת המכרז.
דואר ופקס	טיפול בדברי דואר ופקס	במסגרת התהליך הסורק ירכז מידי יום את כל דברי הדואר והפקס ויסרוק למערכת ה-CRM/SAP ויעביר כמשימה לטיפול.

5.9.6 . להלן הנחיות כלליות לפעולות הנדרשות כחלק מתהליכים :

- 5.9.6.1 . לטייב את פרטי התיק והלקוח.
- 5.9.6.2 . לספק ללקוח מידע בהתאם לבקשה.
- 5.9.6.3 . לשקף את שלבי הטיפול ולוחות הזמנים.
- 5.9.6.4 . לתעד כל שיחה במערכת לניהול לקוחות (להלן, SAP CRM).
- 5.9.6.5 . לידע את הלקוח בדבר התחברות לאזור האישי, תוך ציון יתרונות/תועלות.
- 5.9.6.6 . נציגי השירות יתנו מענה מלא לצרכיו של הלקוח עד לסגירת מעגל הטיפול ושביעות הרצון של הלקוח. לא תבוצע הפניית שיחות מנציג "חזרה לתור".
- 5.9.6.7 . יודגש כי יתכנו שינויים בתהליכי העבודה המוצגים, בהתאם לצרכים משתנים ובהתאם יוגדר SLA לטיפול, כפועל יוצא צפוי לחול שינוי במשך השיחות הטלפוניות, בפניות באמצעות תקשורת כתובה ובזמני טיפול בפעולות שירות.
- 5.9.6.8 . הספק הזוכה יידרש לבצע את כל תהליכי העבודה המפורטים בפרק זה ותהליכי עבודה חדשים על פי דרישת הרשות. ככלל, כל השירותים יבוצעו בהתאם להחלטות מועצת מקרקעי ישראל, נהלי הרשות והנחיותיה כפיה שיתעדכנו מעת לעת.
- 5.9.6.9 . הרשות תהא רשאית לקבוע מחדש את יעדי הפעילויות וכן את תכולות הפעילות.

5.9.7 . דגשים להתמחויות נציגים

- 5.9.7.1 . נציגי מוקד ארצי רב-ערוצי ידרשו להתמחות במספר מיומנויות: מתן מידע כללי ופרטני, תמיכה טכנית באתר הרשות וכן בתחומי פעילות השרות שמובצעות על ידי צוות לביצוע פעולות, כדוגמת: מתן אישורי זכויות, מתן כתבי התחייבות לרישום משכנתה, סילוק משכנתה, ביצוע העברת זכויות, בדיקה וחתימה על שטרי שכירות ומכר.

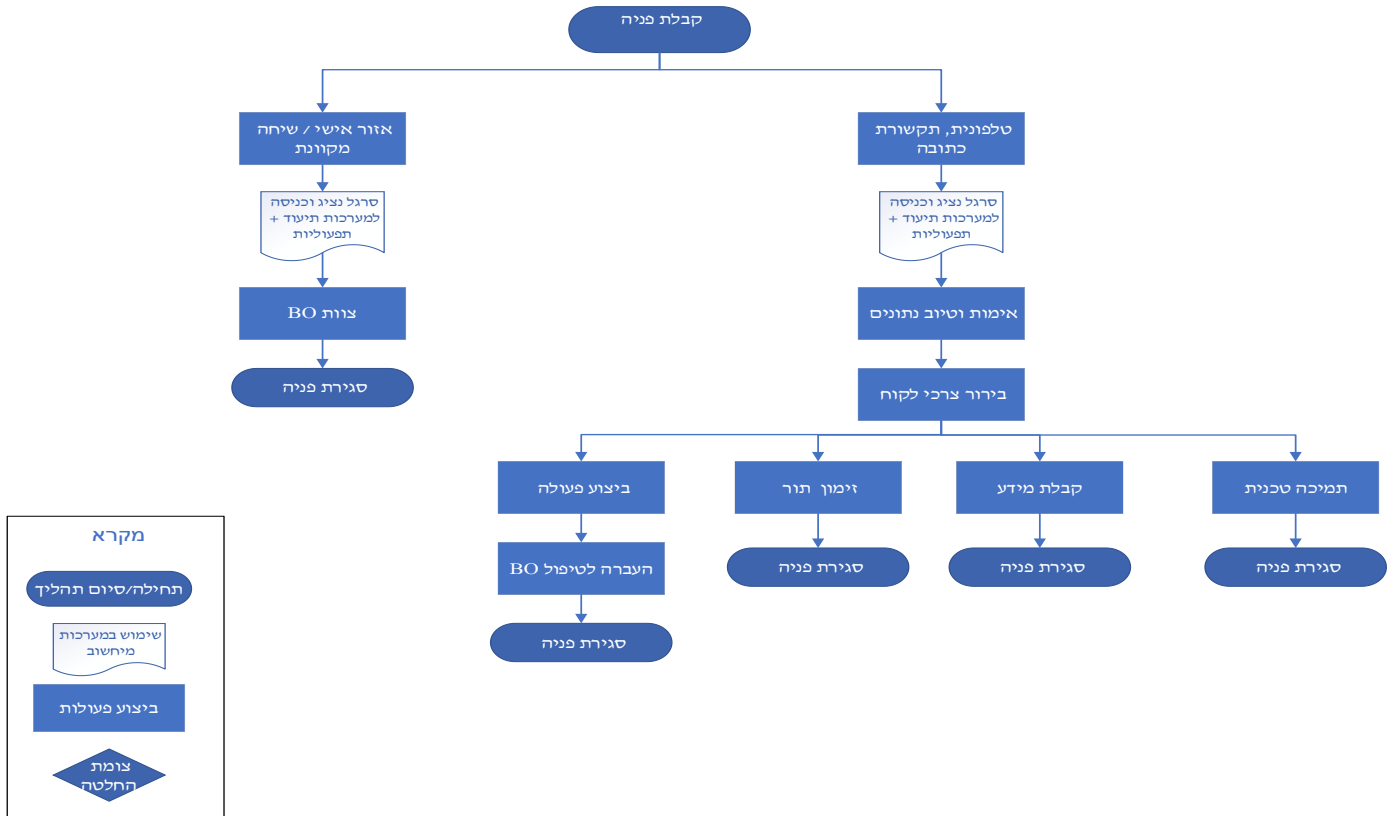
עמוד 48 מתוך 158

5.9.7.2. הכלים למתן השירות ללקוח, בין היתר: שיחות טלפון, שיחות וידיאו, אזור אישי, תקשורת כתובה, מערכות לתיעוד פניות, ניהול לקוחות וניהול ידע וכיוצא"ב.

5.9.7.3. תסריטי השיחה ותהליכי העבודה של ההתמחויות השונות יטמעו בתוך מערכת ניהול הידע.

5.9.7.4. להלן דוגמאות לתהליכי עבודה קיימים, יובהר כי בתקופת ההקמה, יבוצע תיקוף לתהליכים ושינוי במידת הצורך.

5.9.8. תהליך כללי לטיפול בפניה



5.9.9. פעולות שירות (צוות ביצוע פעולות שירות - Back office)

5.9.10. צוות ביצוע פעולות שירות יבצע בין היתר את פעולות שירות בנושאים הבאים בסוגי נכסים שיוגדרו מראש.

- אישור זכויות / הודעה על רישום זכויות בנכס
- התחייבות לרישום משכנתא וסילוקה
- העברת זכויות בנכסים מהוונים במגזר העירוני
- ביצוע עדכון העברת זכויות שבוצעה בחברה משכנת או עדכון העברת זכויות לפי נסח טאבו
- רישום ראשוני של זכויות חכירה ומכר בלשכת רישום מקרקעין
- טיוב נתונים
- מסירת מסמכים ללקוח (יכול להתצבע גם על ידי צוות למתן מידע וצוות טכני)

5.9.11. להלן דוגמאות בתמצית לתהליכי העבודה של פעולות השירות שיבוצעו על ידי צוות ביצוע פעולות שירות:

עמוד 49 מתוך 158

5.9.12. פעולת שירות - אישור זכויות בנכס

- שירות זה מאפשר הפקת אישור זכויות מקוון בגין נכס המנוהל ברשות מקרקעי ישראל שאינו רשום בלשכת רשם המקרקעין ושאינו ניתן לרישום. אישור הזכויות כולל את תיאור המקרקעין, בעלי הזכויות ומהות זכויותיהם, וכן שעבודים, פעולות הרשומות במקרקעין והערות נוספות.

אוכלוסיית היעד ותוצר תהליך

- בעלי חוזה עם הרשות בנכסים שאינם רשומים בפנקסי רישום המקרקעין.
- בעלי חוזה עם הרשות בנכסים שאינם ניתנים לרישום בפנקסי רישום המקרקעין.
- תוצר התהליך - הפקת אישור זכויות בנכס.

תהליך העבודה

- איתור חוזה במערכות המידע, ובדיקה כי הנתונים מאפשרים את ביצוע הפעולה.
- הבדיקה כוללת בין היתר: עיון במסמכים ובדיקתם, אימות נתונים והשלמתם ו/או עדכון במידת הצורך כגון: זיהוי גוש וחלקה על ידי איש GIS ועדכון נתונים במערכות, רישום הערות (ככל שקיימות) וכד'.
- ככל ולאחר מכן ניתן לבצע את הפעולה ואין מדובר בנכס המנוהל בחברה משכנת: אזי, יש לגבות אגרה בגין הפעולה ולשלוח את אישור הזכויות בדיגיטל.
- ככל ולאחר מכן לא ניתן לבצע את הפעולה: תשלח הודעת עדכון ללקוח בדיגיטל, תוך הסבר ו/או הפנייה לגורם הרלוונטי להמשך מתן שירות.

מוסמכי חתימה

- נציג שירות, למעט מקרים שיוגדרו על ידי הרשות בהם יידרש בנוסף אישור נציג שירות בכיר ו/או ראש הצוות או עו"ד.

5.9.13. פעולת שירות - הודעה על רישום זכויות בנכס

- שירות זה מאפשר הפקת הודעה בגין נכסים המנוהלים על ידי חברה משכנת או חברה קבלנית או גורם מאכלס אחר. ההודעה כוללת את תיאור המקרקעין, בעלי הזכויות ומהות זכויותיהם, וכן שעבודים, פעולות הרשומות במקרקעין והערות נוספות.

אוכלוסיית היעד ותוצר התהליך

- בעלי חוזה עם הרשות בנכסים המנוהלים על ידי חברה משכנת או חברה קבלנית או גורם מאכלס אחר.
- תוצר התהליך הפקת הודעה על רישום זכויות בנכס.

תהליך העבודה

- איתור חוזה במערכות המידע ובדיקה כי הנתונים מאפשרים את ביצוע הפעולה. הבדיקה כוללת בין היתר: עיון במסמכים ובדיקתם, אימות נתונים והשלמתם ו/או עדכון במידת הצורך כגון: זיהוי גוש וחלקה על ידי איש GIS ועדכון נתונים במערכות, רישום הערות (ככל שקיימות) וכד'.
- ככל ולאחר מכן ניתן לבצע את הפעולה: אזי, תשלח ללקוח בדיגיטל הודעה על רישום זכויות.
- ככל ולאחר מכן לא ניתן לבצע את הפעולה: אזי תשלח הודעת עדכון ללקוח בדיגיטל, תוך הסבר ו/או הפנייה לגורם הרלוונטי להמשך מתן שירות.

מוסמכי חתימה

עמוד 50 מתוך 158

- נציג שירות, למעט מקרים שיוגדרו על ידי הרשות בהם יידרש בנוסף אישור נציג שירות בכיר ו/או ראש הצוות או עו"ד.

5.9.14 פעולת שירות - העברת זכויות

- העברתה של זכות חכירה/מכר במקרקעין בשלמותה או בחלקה בדרך כלשהיא לאחר.

אוכלוסיית היעד

- חוזים מהוונים בתוקף, ללא מניעה כלשהי מסוג חוב כספי/ חריגת בניה/היעדר תצהיר חריגות בניה/מניעה משפטית אחרת.
- נכסים בגינם הרשות לא נתנה הרשאה לגורמים אחרים (לשכת רישום המקרקעין (טאבו), חברה משכנת/גורם מאכלס/חברה קבלנית) לביצוע פעולת העברת הזכויות כתחליף לביצועה על ידי הרשות.

תהליך העבודה

- איתור החוזה במערכות המידע ובדיקה כי הנתונים מאפשרים את ביצוע הפעולה, וזיהוי הלקוח כבעל זכויות בנכס/מיופה כוחו על פי ייפוי כח.
- הבדיקה כוללת בין היתר: עיון במסמכים ובדיקתם, אימות נתונים והשלמתם ו/או עדכון במידת הצורך כגון: זיהוי גוש וחלקה על ידי איש GIS ועדכון נתונים במערכות, רישום הערות (ככל שקיימות) וכד'.
- בדיקה כי נתוני הנכס ומסמכי החובה ו/או ההשלמה שהוגשו עונים על הקריטריונים למתן השירות המבוקש וככל שאינם עונים על הקריטריונים מסירת הודעה מתאימה ללקוח, בכתב או בעל פי לפי העניין, תוך הסבר או הפנייה לגורם המתאים ותייעוד הפנייה במערכות המידע.
- בדיקה בתיק הנכס האם קיימת מניעה להעברת הזכויות, לדוגמא: עיקולים, תנאים בהסכם, צווים משפטיים, הערות פיקוח, חובות וכיוצ"ב. לאחר הבדיקה, הסרה או הסדרת המניעה בכפוף לסמכויות שיוגדרו מראש והמצאת מסמכים רלוונטים.
- אישור הבקשה במערכות המידע וחתימה על המסמכים על ידי הגורמים המוסמכים.

מוסמכי חתימה

- חתימה על כל סוגי השטרות, כתבי העברה, מסמכי "תקנה" (בהעברה מקוצרת), החוזים ומסמכי הרישום השונים, במסגרת תהליך העברת זכויות, ייבדקו על ידי נציג שירות ויאושרו בנוסף על ידי נציג שירות בכיר או ראש צוות ו/או עו"ד כפי שיוגדר על ידי הרשות.

5.9.15 פעולת שירות - מתן התחייבות לרישום משכנתה

- מתן התחייבות לרישום משכנתה - התחייבות שלא לרשום זכויות במקרקעין בפנקסי רישום המקרקעין, אלא אם תירשם באותו מעמד משכנתה לטובת גורם מלווה לגבי זכויות הלקוח והתחייבות שלא לאשר העברת זכויות הלקוח בנכס ללא הסכמת הגורם המלווה.

אוכלוסיית היעד

- בעלי חוזה עם הרשות בנכסים שאינם רשומים בפנקסי רישום המקרקעין.
- בעלי חוזה עם הרשות בנכסים שאינם ניתנים לרישום בפנקסי רישום המקרקעין.
- בעלי חוזה עם הרשות בנכסים שאינם מנוהלים על ידי חברה משכנת/גורם מאכלס/חברה קבלנית.

עמוד 51 מתוך 158

תהליך העבודה

- איתור חוזה במערכות המידע ובדיקה כי הנתונים מאפשרים את ביצוע הפעולה. הבדיקה כוללת בין היתר: זיהוי הלקוח כבעל זכויות בנכס / מיופה כוחו על פי ייפוי כח, עיון במסמכים ובדיקתם, אימות נתונים והשלמתם ו/או עדכונם, בדיקת התחייבות קיימות / קודמות לרישום משכנתה בחוזה, בדיקת בקשת הגורם המלווה, במידת הצורך כגון: זיהוי גוש וחלקה על ידי איש GIS מוסמך ועדכון נתונים במערכות, רישום הערות (ככל שקיימות) וכד'.
- ככל ולאחר מכן ניתן לבצע את הפעולה: תשלח הודעת עדכון ללקוח בדיגיטל תוך הסבר או הפנייה לגורם הרלוונטי להמשך מתן שרות.
- חתימה על המסמכים ואישור הבקשה על ידי נציג בכיר בצוות ביצוע פעולות שירות

מוסמכי חתימה

- נציג שרות, למעט מקרים שיוגדרו על ידי הרשות בהם יידרש בנוסף אישור נציג שירות בכיר ו/או ראש הצוות או עו"ד.

5.9.16 פעולת שירות - רישום זכויות ראשוני

- רישום זכויות ראשוני הינו רישום זכות החכירה ו/או הבעלות הקניינית על שם בעל הזכויות, בשונה מזכות חוזית בלבד שבה לבעל הנכס יש חוזה חכירה עם רשות מקרקעי ישראל שעדיין אינו רשום בלשכת רישום המקרקעין (טאבו).

אוכלוסיית היעד ותוצר תהליך

- בעלי חוזה עם הרשות בנכסים שאינם רשומים בפנקסי רישום המקרקעין.
- תוצר התהליך – חתימה על שטר חכירה או מכר.

תהליך העבודה

- איתור חוזה במערכות המידע, ובדיקה כי הנתונים מאפשרים את ביצוע הפעולה.
- הבדיקה כוללת בין היתר: עיון במסמכים ובדיקתם, בדיקה אם הנכס ניתן לרישום בלשכת רישום המקרקעין, בדיקת חוזה החכירה, אימות נתונים אל מול חוזה החכירה ונסח הטאבו והשלמתם ו/או עדכונם כגון: אימות זהות בעלי הזכויות, החלקים בזכות, מועד סיום החכירה, זיהוי גוש וחלקה על ידי איש GIS ועדכון נתונים במערכות, בדיקה אם ישנם חובות (ככל שישנם – אין לחתום על השטר), בדיקה אם קיימת התחייבות לרישום משכנתא/ משכון/ צו עיקול (ככל שקיימת – השטר ייחתם רק בכפוף להמצאת סילוק או רישום הערה מתאימה בטאבו) וכד'.
- ככל ולאחר מכן ניתן לבצע את הפעולה: יש לחתום על השטר, במקרה של חתימה על שטר לרישום חכירה יש לצרף חוזה חכירה.
- ככל ולאחר מכן לא ניתן לבצע את הפעולה: יש להחזיר ללקוח את המסמכים בצירוף מכתב השלמת נתונים, תוך הסבר הליקויים ו/או הסיבה בגינה לא ניתן לחתום על השטר. ככל שישנו צורך, הפנייה לגורם הרלוונטי להמשך מתן שירות.

מוסמכי חתימה

עמוד 52 מתוך 158

- נציג שירות, למעט מקרים שיוגדרו על ידי הרשות בהם יידרש בנוסף אישור נציג שירות בכיר ו/או ראש הצוות או עו"ד.

5.9.17 פעולת שירות - סילוק התחייבות לרישום משכנתה

- סילוק התחייבות לרישום משכנתה הקיימת בתיק הנכס וזאת בהסתמך על מכתב סילוק מאת הגורם המממן.

אוכלוסיית היעד

- בעלי חוזה עם הרשות בנכסים שאינם רשומים בפנקסי רישום המקרקעין.
- בעלי חוזה עם הרשות בנכסים שאינם ניתנים לרישום בפנקסי רישום המקרקעין.
- בעלי חוזה עם הרשות בנכסים שאינם מנוהלים על ידי חברה משכנת/גורם מאכלס/חברה קבלנית.

תהליך העבודה

- איתור חוזה במערכות המידע ובדיקה כי הנתונים מאפשרים את ביצוע הפעולה. הבדיקה כוללת בין היתר: זיהוי הלקוח כבעל זכויות בנכס / מיופה כוחו על פי ייפוי כח, עיון במסמכים ובדיקתם, אימות נתונים והשלמתם ו/או עדכון במידת הצורך כגון: זיהוי גוש וחלקה על ידי איש GIS ועדכון נתונים במערכות, רישום הערות (ככל שקיימות) וכד'.
- ככל ולאחר מכן ניתן לבצע את הפעולה: אזי, יש לבטל את ההתחייבות לרישום משכנתה ולשלוח בדיגיטל את דבר הביטול ללקוח.
- ככל ולאחר מכן לא ניתן לבצע את הפעולה: תשלח הודעת עדכון ללקוח, תוך הסבר ו/או הפנייה לגורם הרלוונטי להמשך מתן שירות.

מוסמכי חתימה

- נציג שירות, למעט מקרים שיוגדרו על ידי הרשות בהם יידרש בנוסף אישור נציג בכיר ו/או ראש הצוות או עו"ד.

5.10 תפעול שוטף ומנגנוני עבודה

5.10.1 פעילות שוטפת

5.10.1.1. הספק הזוכה ייתן מענה לכלל הפעילויות השונות המתקיימות במוקד הרב ערוצי.

5.10.1.2. כחלק מניהול ותפעול של המוקד רב ערוצי יידרש הספק הזוכה להיות בקשר עם נציגי

הרשות לצורך:

- התייעצויות שוטפות
- דיווח שבועי וחודשי של סטטוס פעילות ועמידה ביעדים
- פגישת עבודה חודשית ליצירת מסגרת שוטפת: שיפור תהליכי ונהלי עבודה, פעולות מתקנות ומניעה, שיפור ממשקים, עדכון בפעילויות מתוכננות ועוד
- קבלת עדכונים בנושא שיפורים טכנולוגיים כגון: הוספת שירותים דיגיטליים / טפסים וכדומה

5.10.2 שגרות ניהול מוקד

5.10.2.1. הספק הזוכה ינהל את המוקד הרב-ערוצי באמצעות שגרות עבודה וניהול כדוגמת הנעת

צוות, ישיבות, טיפול בבעיות משמעת, טיפול לצורך השלמת פערי ידע, הדרכות מקצועיות

ועוד.

5.10.3 מנגנוני בקרה בביצוע הרשות

5.10.3.1. הקשבות: לרשות שמורה הזכות לבצע באופן שוטף הקשבות לנציגים. ציוני ההקשבות

יכללו במנגנון קנס בלא צורך במתן הודעה או התראה כלשהי.

5.10.3.2. 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

שיוגדרו, בכל עת.

5.10.3.3. סקר שביעות רצון לקוחות: יבוצע על ידי הרשות מעת לעת ובו ייבחנו מגוון יעדים בהתאם

לשיקול דעתו.

5.10.4 מנגנוני עבודה

5.10.4.1. פגישות עבודה שוטפות: אחת לחודש תתקיים פגישת עבודה בין נציגי הרשות למנהל המוקד

ומנהל הלקוח. בפגישה זו יעברו באופן שוטף על עמידה ביעדים, בעיות בתפעול השוטף,

שינויים ושיפורים נדרשים מיידית ועוד ככל הנדרש. במידת הצורך ישולבו גורמים נוספים

מטעם הרשות/הספק הזוכה. פגישה זו תתקיים במוקד רב-ערוצי או במשרדי הרשות

לשיקול דעת הרשות.

5.10.4.2. ישיבות אד-הוק: לצורך מתן מענה מידי לאירועים הדורשים התייחסות מהירה ואינם

יכולים לחכות לישיבות החודשיות, יכונסו ישיבות לטיפול ספציפי אשר הנוכחים בה יהיו

הגורמים הרלוונטיים לטיפול וקידום הנושא. ישיבות אלו יתקיימו לפי בחירת הרשות

בשיחת וידאו/מוקד רב-ערוצי/משרדי הרשות.

5.10.4.3. הפצת דוחות: בתחילת כל יום יופץ דוח יומי במייל מובנה על ידי הספק הזוכה לגורמים

רלוונטיים אשר יכיל את פעילות המוקד. הדו"ח היומי יכיל נתוני ביצוע מצטברים מתחילת

החודש הקלנדארי וסה"כ חודשי הפעילות. הדוחות והנתונים שיופצו יוגדרו במסגרת

פרויקט ההקמה.

5.10.4.4. דוחות חודשיים: הספק הזוכה יפיץ דוח אקסל חודשי מפורט המהווה בסיס לחיוב. דוח זה

יכיל פירוט יומי וחודשי מצטבר לכמויות שיחות נענות, זמני המתנה, אחוז נטישה, שיחות

עמוד 54 מתוך 158

יוצאות, משובים ומבחני ידע שבוצעו למול שיחות מוקלטות שנבחנו, דוח IVR, ביצועי נציג, התפלגות שעתית, דגימות של הקלטות שיחה, וכדומה. הדוח יכיל לשונית דוח מנהלים המפרט את היעד למול ביצוע בפועל.

5.10.4.5. ניהול קובץ אירועים/תקלות: באחריות הספק הזוכה לתעד ולדווח לנציג הרשות באופן שוטף אירועים חריגים שהתרחשו הגורמים לעיכוב או פגיעה בביצוע העבודה כגון- תקלות במערכות, שינויים במצבת כ"א, פרסום, ארועי אבטחת מידע וכיו"ב.

5.10.5. היפרדות

5.10.5.1. הסעיפים הבאים מתארים את עקרונות ההיפרדות, ואת הפעולות אותן על הספק הזוכה לבצע במקרה בו הסכם ההתקשרות בין הספק הזוכה לרשות יבוא לכדי סיום, בין אם במועדו ובין אם לפני כן מכל סיבה שהיא.

5.10.5.2. בסיום תקופת ההתקשרות, יידרש הספק הזוכה:

- לאפשר לספק החדש להיכנס למוקד לצפייה ולימוד הפעילות.
- להעביר את כלל המידע, הידע, הנתונים ותיעוד של כלל המערכות השונות שבאחריות הספק לידי הרשות, לרבות הקלטות וחומרי מערכת לניהול ידע.
- לפעול על פי הגדרות אבטחת מידע בדבר רכיבי זיכרון.
- להמשיך להפעיל את המוקד תוך עמידה ביעדים גם בשלב המעבר לספק החדש (יתכן והמעבר יבוצע באופן מדורג, משמע, הסטה מדורגת של הפעילויות) כל זאת יתבצע תוך שיתוף פעולה מלא ומקיף עם הרשות והספק החדש.

5.10.5.3. צוות היפרדות: הצוות יוקם שבוע מיום ההודעה על סיום ההתקשרות לספק הנוכחי וההודעה על זכייה לספק החדש. צוות ההיפרדות משותף לכלול את הגורמים הבאים: נציגים מטעם הרשות, הספק הנוכחי והספק החדש. הצוות ינוהל על ידי הנציג מטעם הרשות.

5.10.5.4. מתווה ההיפרדות: סך כל תקופת ההיפרדות תעמוד על 150 ימים קלנדריים, לרשות נתונה הזכות להאריך או לקצר את תקופת ההיפרדות. תקופה זו תכלול, בין היתר:

5.10.5.5. תקופת חפיפה - תקופת החפיפה תארך 60 ימים קלנדריים. ותחול מיום הודעת הרשות בכתב. בתקופת החפיפה ימשיך הספק הזוכה לספק את מלוא השירותים על פי הסכם ההתקשרות ללא פגיעה ברמת השירות. הספק הזוכה ישלים בתקופת החפיפה את כל המשימות אשר נמצאות בביצוע לרבות פרויקטים ומשימות, גם אם מועד הסיום המתוכנן שלהן חל לאחר תום תקופת החפיפה, אלא אם הרשות תקבע אחרת. הספק הזוכה נדרש לסייע לספק החדש ללמוד לעומק את עבודת המוקד, את מערכות היישום השונות ולהכרות עם הסביבה הארגונית.

5.10.5.6. בתום תקופת החפיפה, ועד 30 יום קלנדריים מתחילת תקופת המעבר, הספק הזוכה יעביר לרשות או מי מטעמה את כל התיעוד הנוגע לאספקת השירותים, כולל בין היתר נהלי העבודה, מסמכים, תסריטי שיחה, תפריטי ניתוב ממערכת הטלפוניה, קבצי הקלטות שיחות, פריטי ידע וקבצי מערכת ניהול ידע, תיעוד פניות ממערכת ניהול פניות / CRM, ו/או כל מערכת אחרת שתתווסף במהלך ההתקשרות וכל תיעוד ומידע אחר, ולרבות שינויים שבוצעו במהלך תקופת ההסכם (להלן "התיעוד"), והכל בפורמטים לפי דרישת הרשות.

5.10.5.7. תקופת המעבר - תקופת המעבר תארך 90 יום קלנדריים. תקופה זו תחל מיום סיום תקופת החפיפה בתקופה זו יערך הספק החדש להספקת השירותים הנדרשים, במקביל ימשיך

עמוד 55 מתוך 158

הספק הזוכה לספק את השירותים בהתאם להסכם ולפי היעדים, והוא יהיה אחראי להם. הספק הזוכה יעביר לרשות את כל ה"תיעוד" הנמצא אצלו בהקשר למערכות ושנמצאים ברשותו או ברשות קבלני המשנה מטעמו. העברת החומר כאמור תבוצע בצורה מסודרת לרשות ובהתאם ללוחות הזמנים ולפורמטים שייקבעו על ידי הרשות, וזאת ללא כל תמורה נוספת ומבלי שתישמע טענה או דרישה כלשהי מצד הספק הזוכה. בתום תקופת המעבר מתחייב הספק הזוכה להשמיד את כל ה"תיעוד" שנמצא בחצריו/אצל קבלני משנה/בשליטתו, באופן שלא ניתן יהיה לשחזרם ובהתאם השמדת חומר בהתאם להנחיות הרשות.

5.10.5.8. תנאי לסיום תקופת המעבר הוא השלמת מחויבויות הספק הזוכה כמפורט לעיל והגשת תצהיר המאמת ביצוע פעולות מחיקה, ביעור והשמדה של כל המידע שהגיע אליו במסגרת ההתקשרות עמו.

5.10.5.9. הספק הזוכה יאפשר למפעיל המוקד שיכנס להתקשרות שלאחר תקופת מכרז זו לבצע בתקופת ההקמה הבאה האזנות לשיחות, בחינת נתונים באמצעות דוחות וייצוא נתונים לטובת הסבות במידת הנדרש.

5.10.5.10. הרשות / הספק החדש רשאי לפנות לכל אחד מהספקים או קבלני המשנה של הספק היוצא, הקשורים באספקת מוצרי התוכנה והשירותים, על מנת להתקשר איתם באופן ישיר לרכש מוצרים ולביצוע שירותים מכל סוג שהוא, לרבות מוצרים ושירותים שניתנו על ידי הספקים ו/או קבלני המשנה של הספק היוצא במסגרת מתן השירותים לרשות.

5.11. אתר המוקד ותכנון פונקציונאלי

- 5.11.1. לצורך בחינה מיטבית של הרשות על המציע לצרף למענה האיכות פרוגרמה תכנונית כשרטוט אדריכלי ובנוסף פרוגרמה מילולית המפרטת את מיקום האתר, ואת גודל השטח המוצע וחלוקה פונקציונלית של השטחים לרבות שמות החדרים ומתחמים ציבוריים כדוגמת מטבח/מתחם שירותים/קפיטריה/חדרי משובים וכדומה, כמו כן על המציע לצרף למענה האיכות תצהיר או מסמך המאשר עמידה בתקני נגישות לבעלי מוגבלויות.
- 5.11.2. הספק הזוכה יקים ויפעיל מוקד ארצי רב-ערוצי יחיד, במבנה אחד. כלל מתחם המוקד יוקם בקומה אחת המכילה את כלל החדרים והמתחמים השונים.
- 5.11.3. שינוי במיקום המוקד הרב ערוצי המוצע או שינוי במיקום המוקד במהלך תקופת ההתקשרות, יהיה בתיאום מול הרשות ובאישורה.
- 5.11.4. הספק הזוכה מתחייב לצייד כל אתר בו יופעל המוקד הרב-ערוצי בכל הציוד הנדרש להפעלתו התקינה והיעילה לשם מילוי כל התחייבויות על פי מכרז זה ועל פי דרישות ההקמה הנדרשות.
- 5.11.5. המוקד הרב-ערוצי יצויד בכל ציוד המחשוב כמפורט בדרישות טכנולוגיות לרבות פריסת תשתיות מחשוב, מרכזיית טלפונים אחודה, מכשירי טלפון, עמדות מחשב ושאר דרישות האבזור הטכנולוגי. בהתאם לדרישות הטכנולוגיות, מתקיימת חלוקת משאבים להתקנה בין הספק הזוכה לבין הרשות כמפורט בסעיף 5.14 לחוברת המכרז בדבר הדרישות הטכנולוגיות.
- 5.11.6. בטיחות וביטחון: 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.
- 5.11.7. דרישות מיזוג: מתחמי השירות יעמדו בדרישות להפעלת מיזוג בהתאם לכמות העובדים השוהים בה.
- 5.11.8. מתחם מוגן קומתי (ממ"ק) יהיה בסמוך למוקד הרב-ערוצי ויספק הגנה בפני טילים בעת מלחמה ו/או חירום. גודלו של הממ"ק נדרש להתאים לאכלוס של כלל עובדי המוקד הרב-ערוצי במהלך משמרת. הממ"ק המוצע עבור המוקד הרב-ערוצי יהיה ייעודי ובהתאמה למיקומו ולדרישות פיקוד העורף לעת חירום. זמן הגעה לממ"ק ממיקום המוקד הרב-ערוצי מעת קבלת התרעה בפני טילים יהיה בהתאמה לדרישות פיקוד העורף לעת חירום.
- 5.11.9. דרישות מיגון: המוקד הרב-ערוצי יהיה מוגן במערכת אזעקה הכוללת מפסקים מגנטיים על דלתות חיצוניות וגלאי נפח בעת שהמוקד אינו מאויש, כמו כן יותקנו מצלמות ומערכות תקניות לגילוי וכיבוי אש. מתחם המוקד הרב-ערוצי יהיה בעל דלת נעולה ובעלת בקרת כניסה. דלת זו תהיה נעולה כל שעות היממה ותתאפשר כניסה באמצעות כרטיס או מערכת זיהוי.
- 5.11.10. דרישות נגישות: הספק הזוכה מתחייב כי המוקד הרב-ערוצי יהיה מותאם ונגיש לבעלי מוגבלויות בהתאם לדרישות החוק והתקנות הרלוונטיות.
- 5.11.11. תפעול שוטף של האתר:
- הספק הזוכה מתחייב לדאוג, על חשבונו, להחזקת ואחזקת המוקד הרב-ערוצי וציודו במצב תקין וראוי, לאבטחתו ולשמירתו לרבות מיגון ואחזקת המערכות הנ"ל, וכן לניקיונו, וכן לשאת בכל הוצאה אחרת הכרוכה בהפעלתו, לרבות תשלומי חובה, מים, חשמל, ארנונה וכדומה וכן רכישת כל הריהוט (שולחנות, כסאות וכדומה).

עמוד 57 מתוך 158

- המוקד הרב ערוצי יהיה בעל שירותי תחזוקה זמינים לטיפול בתקלות חשמל, מזגנים, מחשב, טלפוניה, תקשורת וכו' במתכונת התומכת את שעות פעילות המוקד.
- הספק הזוכה ידאג לניקיון המוקד הרב-ערוצי באופן יומי ולאורך כל שעות הפעילות.
- הספק הזוכה ידאג לניקיון תאי השירותים לפחות 4 פעמים במהלך שעות הפעילות.
- לרשות או למי מטעמה, תהא הזכות להיכנס למוקד הרב-ערוצי בכל עת על מנת לבדוק קיומן של הוראות מכרז זה.

5.11.12. דרישות מתחם המוקד הרב ערוצי :

5.11.12.1 הפרוגרמה המילולית המצורפת בטבלה מטה מציגה באופן כללי וראשוני בלבד את הקונספט התכנוני והפונקציונאלי הנדרש ואינה באה להחליף החלטות והתאמות תכנוניות שימסרו בהמשך באופן פרטני. מטרתה היא לאפיין את הצרכים התכנוניים והעיצוביים של הרשות.

5.11.12.2 יודגש כי במקומות או בסעיפים בהם מופיע ציוד מחשב (עמדה/מסך מחשב /מדפסות/סורקים) הציוד יסופק ויותקן על ידי הרשות. מטרת פירוט זה הינה לצורך חישוב השטחים הנדרש כחלק מהפרוגרמה.

5.11.12.3 על המציע לפרט בהצעתו פרוגרמה מילולית ואדריכלית בעלת חלוקה פונקציונלית.

5.11.12.4 להלן הדרישות הפיסיות למתחם המוקד הרב ערוצי :

תיאור והערות	דרישה
<ul style="list-style-type: none"> • רוחב המעברים לא יקטן מ - 1.5 מטר כדי לאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן. • עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד תוך שמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם. גובה המחיצות מהריצפה לא יקטן מ 1.50 מטר או בהתאם לדרישות הרשות. • רוחב עמדת נציג לא יפחת מ- 1.1 מ' ועומק עמדת הנציג לא יפחת מ- 60 סמ'. • עמדות נציג המיועדות לתת שירות באמצעות פגישות מקוונות- יהיו בעלות מחיצות אקוסטיות גבוהות יותר והמאפשרות חסימת רעשי עמדות סמוכות • העמדה תהיה מאובזרת ב : <ol style="list-style-type: none"> 1. מכשיר טלפון חכם 2. אוזניה מסננת רעשי רקע 3. שידת מגירות- לצוות ניהולי 4. כיסא ארגונומי 5. ציוד מחשב 	עמדת נציג

עמוד 58 מתוך 158

תיאור והערות	דרישה
<p>על העמדה להיות מוגבהת כך שיתאפשר שדה ראייה מקסימאלי, שליטה במרחב המוקד ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים ואורחים מהמתחם הייעודי, רוחב מינימאלי לעמדה בבמת האחמ"ש - 1.5 מטר לעמדה</p>	<p>עמדת אחמ"ש</p>
<p>מסכים עליהם יוקרנו תצוגות זמן אמת. על הספק הזוכה להציב מסכים כך שכל נציג במוקד יוכל לצפות בנתוני זמינות המוקד. על כמות המסכים להיות תואמת את גודל מתחם המוקד.</p>	<p>מסכי זמן אמת</p>
<p>חדר ישיבות רחב המיועד לשמש לצרכי ישיבות חודשיות/שבועיות לקבוצה של 15 איש.</p>	<p>חדר ישיבות</p>
<p>חדר מנהל מוקד יהיה בתוך מתחם המוקד אך כחדר סגור. חדר זה יכלול את כל המכשור, הטלפוניה והמחשבים הנמצאים בשימוש על ידי עובדי המוקד. ציוד משרדי – שולחן עבודה אישי, כיסא עבודה, ארונית, ושטח נוח לעבודה. גודל חדר המנהל לא יקטן מ 9 מטר.</p>	<p>חדר מנהל מוקד</p>
<p>הספק יקצה 3 חדרים שישוייכו בלעדית לנציגים מטעם הרשות ולא ישמש למטרות אחרות. גודל החדרים לא יפחת מ- 12 מ"ר. בחדרים אלו יוצבו שתי עמדות עבודה הכוללות שולחן, כסא ושלוחת טלפון לרבות תשתית רשת וחשמל.</p>	<p>חדרים ייעודיים לנציגי הרשות</p>
<p>הספק הזוכה יקצה חדר ייעודי עבור נציג או שני נציגי מערכות מידע שיהיו באתר המוקד באופן קבוע לטובת תמיכה בציוד קצה כגון מחשבים/מדפסות. על החדר לכלול שתי עמדות עבודה הכוללות שולחנות, כסאות, שלוחת טלפון וארונות לאחסון ציוד עבודה כמוגדר במכרז. יתר הציוד יסופק על ידי הרשות. גודל החדר לא יפחת מ-15 מטר. ציוד המחשוב יסופק על ידי הרשות.</p>	<p>חדר ייעודי לאנשי לנציגי מערכות מידע של הרשות</p>
<p>הספק הזוכה נדרש להעמיד לרשות המוקד חדר הדרכה ייעודי ובלעדי לשימוש המוקד לצורך הדרכות שוטפות והדרכת עובדים חדשים. בחדר ההדרכה יותקנו תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב, יכולת האזנה לשיחות וכו'. חדר ההדרכה, יהא חדר ממוחשב ויתאים להדרכה של 20 מודרכים לפחות (מחשב לכל מודרך).</p>	<p>חדר הדרכה</p>
<p>חדר משובים ייעודי ובלעדי לשימוש המוקד ואשר ימוקם בקומת המוקד וזאת לצורך ביצוע פעילויות לשיפור איכות המענה ומקצועיות הנציגים. בחדר יותקן מחשב עם גישה למערכות המוקד ולמערכת הקלטת השיחות, כולל רמקולים.</p>	<p>חדר משובים</p>
<p>חדר המיועד לפגישות מקוונות באמצעות זום למספר משתתפים - החדר יכיל עמדה עם כלל הציוד הנדרש להפעלת שיחה מקוונת. פגישות מקוונות נוספות יוכלו להתקיים מעמדות הנציג בעמדות שבהן גובה המחיצות גבוה יותר.</p>	<p>חדר זום</p>

עמוד 59 מתוך 158

תיאור והערות	דרישה
<p>חדר מתחם סגור עם 2-3 עמדות עבודה (או לפי כמות עו"ד הנדרשת) אזור עבודת עו"ד יהיה בסמוך למוקד אך במתחם הנפרד ממנו במחיצת זכוכית מלאה (רצפה-תקרה) או בחדר סגור בסמוך למוקד.</p> <p>1. רוחב המעברים בחדר זה לא יקטן מ- 1.5 מטר כדי לאפשר מעבר תקני בין העמדות, ללא הפרעה לעו"ד העובדים בהן.</p> <p>2. עמדות עו"ד/קו סיוע משפטי יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות שיאפשרו לצמצם רעשים תוך שמירה על פרטיות עורכי הדין בעת עבודתם. גובה המחיצות מהריצפה לא יקטן מ- 1.50 מטר או בהתאם לדרישות הרשות.</p> <p>3. רוחב העמדה לא יפחת מ- 1.5 מ' ועומקה לא יפחת מ-70 ס"מ.</p> <p>4. אבזור העמדות:</p> <p>מחשב + 2 מסכים דקים מינימום 19" אינץ' מכשיר טלפון חכם אוזניה מסננת רעשי רקע קורא כרטיסים שידת מגירות ארונית המיועדת לקלסרים כיסא ארגונומי</p>	<p>מתחם עו"ד</p>
<p>מיועד לשלושה בעלי תפקידים: מדריך, אנליסט ורפרנט מערכות מידע. עמדות אלו יהיו ברוחב 1.5 מטר ובעומק 70 ס"מ.</p>	<p>עמדות לבעלי תפקידי מטה מוקדים</p>
<p>הספק יקצה חדר עבור ציוד תקשורת ושרתים - חדר זה יהיה מוגן בנעילה חשמלית ובקרת כניסה באמצעות כרטיס או טביעת אצבעות.</p>	<p>חדר תקשורת</p>
<p>יוקצה חדר לטובת אחסון תיקים וסריקת מסמכים: סורק, מידוף לתיקי לקוחות, שולחן מחשב, עמדת מחשב, מסך, מדפסת, תשתיות חשמל/אינטרנט, שלוחת טלפון, שידת מגירות וכיסא עובד.</p>	<p>ארכיב (ניהול דואר ומסמכים)</p>
<p>הספק יקצה מספר תאי שירותים עבור נציגי השירות, מתחם שירותים זה יהיה ייעודי לנציגי המוקד ולא ישמש נציגי מוקדים אחרים. בנוסף יכלול שירותי נכים. מתחמי השירותים יופרדו לשירותי נשים וגברים.</p>	<p>תאי שירותים</p>
<p>המתחם יכלול מכוונות / חלופה אחרת לממכר משקאות חמים / קרים ומיני מזונות, מצויד בשולחנות וכסאות, מתקן מים קרים וחמים, פינת קפה, מקרר גדול ושני מכשירי מיקרוגל לטובת שומרי הכשרות. הציוד במתחם הקפיטריה יתאים בכמות למס' הנציגים הפעילים במשמרת. במידה ואתר המוקד הרב-ערוצי המוצע ממוקם באזור מסחר, מתחם הקפיטריה אינו חייב לכלול מכוונות לממכר שתיה חמה ומזון. על המציע לפרט זאת במפורש במענה הכתוב.</p>	<p>קפיטריה</p>

עמוד 60 מתוך 158

תיאור והערות	דרישה
<p>1. שלוש עמדות מדפסות</p> <p>2. שתי מגרסות</p> <p>3. שתי מכונות צילום</p> <p>4. שלושה סורקים</p> <p>כלל ציוד המיחשוב יסופק יותקן על ידי הרשות. באחריות הספק הזוכה להכין שקעי תקשורת וחשמל בהתאם לכמות ציוד זו ובהתאם לדרישת הרשות למיקום הציוד.</p>	<p>ציוד קצה כללי- באחריות הרשות</p>

5.11.13. מיתוג המוקד הרב-ערוצי : המוקד הרב-ערוצי ימותג בתכנים של הרשות ועל פי תוכנית שתקבע מראש על ידי הרשות. שילוט - נדרש שילוט על פי תקנים ועל פי חוק כגון שלטי הכוונה ליציאה/ ממ"ק וכדומה ובנוסף שילוט לחדרים /אזורים וכדומה. מיתוג - תכנון, עיצוב, שילוט, מיתוג ו/או כל תוכנית אחרת תאושר על ידי הרשות טרום ביצוע. כלל ביצוע המיתוג לרבות הדפסות ועבודות גרפיקה הינן כחלק מעלות ההקמה.

5.11.14. לרשות שמורה האפשרות במהלך תקופת ההתקשרות לדרוש מהספק הזוכה, להקים שלוחה/ות לקבלת קהל פרונטאלית לביצוע פעולות שרות Back Office וזאת בנוסף למוקד הרב ערוצי (שאינו מוקד בו מתקיימת קבלת קהל פרונטאלית). הצורך ומיקום השלוחה/ת לקבלת קהל פרונטאלית, תהיה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות, ובין היתר בשים לב לכמות הקהל שיגיע למרחבי הרשות לגבי פעולות השירות עליהם אמון המוקד הרב ערוצי.

התמורה בעבור הקמת שלוחה/ות קבלת קהל פרונטאלית תתומחר בנפרד כמפורט בסעיף 6.6 לחוברת המכרז.

מערכת	פירוט	בעלות
SAP S/4HANA	מערכת זו הינה מערכת התיעוד של הרשות שתשמש את הספק הזוכה לצורך תיעוד כלל הפניות.	הרשות
SAP S/4HANA	מערכת הליבה של הרשות לצורך ביצוע פעולות שרות.	הרשות
טלפוניה - מרכזיה על רכיביה	<p>נדרשת מרכזיה כתשתית לכלל רכיבי הטלפוניה הנדרשים וביניהם CTI, IVR, ממשק נציג, מערכת הקלטות, חייגן, תשתית טלפוניה בענן, מכשירי טלפון, אזניה וכל רכיב טלפוניה אחר שיידרש לטובת תפעול תקין של מוקד השירות הארצי בכניסת שיחות ובפעילות שיחות יוצאות במידת הצורך.</p> <p>מערכת הטלפוניה תהיה מחוברת כמקור לתוך מערכת ה-BI וללא הגבלת ייצוא רשומות ו/או לטווחי זמן שונים.</p> <p>מערכת הטלפוניה בכללותה תהיה בממשק למערכת SAP 4 HANA CRM שבאחריות הרשות ולמערכת תקשורת כתובה שבאחריות הספק הזוכה. כלל רכיבי הטלפוניה יותקנו ברשת נפרדת וסרגל נציג יופעל בעמדות וברשת הרשות באמצעות Webservice או ממשק אחר. פיתוח הממשק בין המערכות הוא באחריות הספק הזוכה ובשיתוף אגף מערכות מידע של הרשות.</p> <p>מערך הטלפוניה על רכיביו יתמך במערכת SAP כמפורט לעיל לרבות שדרוגי המערכות, הטמעת סרגל נציג, קישור לקבצי הקלטה וכדומה. פרטים נוספים על המערכת ניתן לקבל בקישור https://www.sap.com/dmc/exp/2013_09_adpd/enEN/#/d/partners</p>	ספק זוכה
עמדות מחשב	הרשות תספק את כל המחשבים שישמשו את המוקד הרב ערוצי. בנוסף, יוגדרו כ-10% מחשבים נוספים שיושאר באתר המוקד כעתודה לטובת החלפה בעת תקלה. חלק מהמחשבים שיוספקו יהיו מחשבים ניידים לטובת עבודה מרחוק.	הרשות הציוד אינו כולל אזניות טלפוניה
ציוד קצה	<p>ציוד הקצה הבא יסופק על ידי הרשות</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ מחשבים לרבות ציוד נלווה (מקלדת, עכבר, מצלמת מסך) ▪ מסכי מחשב ▪ קורא כרטיסים ▪ מדפסות ▪ סורקים 	הרשות
	כלל המסכים שאינם מסכים שמחוברים לעמדות מחשב סטנדרטיות, לרבות מסכי Real Time שיותקנו ברחבי המוקד וחדרי נציגי הרשות ולרבות מקרן הינם באחריות הספק הזוכה.	ספק זוכה
תקשורת פאסיבית ואקטיבית	כלל רכיבי התקשורת הפאסיבית	ספק זוכה
	כלל רכיבי תקשורת אקטיבית	הרשות

עמוד 62 מתוך 158

מערכת	פירוט	בעלות
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, ובכל מקרה לא תותקן ברשת הרשות.	ספק זוכה
מנוע SMS	לטובת שליחת הודעות היוצאות ממערכות הרשות, לדוגמא: הודעה אגב פתיחת פנייה לרשות / ביצוע פעולת שירות/ עדכון פעולת שירות וכדומה. במקרה ותידרש פעילות ו/או הוספת מנוע SMS מצד ספק זוכה - ישולמו עבור המנוע והודעות כמפורט בסעיף התמורה.	הרשות
מערכת לניהול תקשורת כתובה	לטובת מענה כתוב לפונים באזור האישי, ערוצי צ'אט ו/או ערוצים נוספים. מערכת לניהול תקשורת כתובה תהיה מחוברת למערכת CRM SAP קרי, כל שיחה במערכת לניהול תקשורת כתובה- תועבר באופן אוטומטי כרשומת לקוח בתוך מערכת ה-CRM של הרשות.	ספק זוכה
מערכת זימון תורים	מערכת זימון תורים – באחריות הרשות. עבור זימון תורים עבור פגישה, תהיה הפניה בין מערכת ה-IVR של הספק למערכת זימון תורים של הרשות באמצעות שליחת קישורי SMS לפונה.	הרשות
מערכת BI	לטובת ריכוז נתוני טלפוניה/תיעוד/זימון תורים/תקשורת כתובה ומקורות מידע נוספים. יבוצע ממשק בין מערכת הטלפוניה ומערכות נלוות כגון תקשורת כתובה למערכת BI (QlikSense) של הרשות, לחליפין יועברו קבצים באמצעות כספת. בתקופת ההקמה תקבע תצורת העברת הנתונים למערכת BI של הרשות, סוגי המקורות שיחברו למערכת ותדירות העברת הנתונים תהיה בתלות לסוג המערכת ואופן החיבור שלה.	מערכת- הרשות ממשק- ספק זוכה
BSP/DR	סעיף זה רלוונטי למקרה בו התקנת המערכות אינה בענן אלא מותקנת מקומית (ברשת נפרדת). לטובת שרידות, נדרש אתר גיבוי במרחק שלא יפחת מ-15 ק"מ אווירי מאתר המוקד.	ספק זוכה

5.12.1 הרחבת דרישות:

- 5.12.2 יובהר כי כל הדרישות הטכנולוגיות עליהן לעבוד בצורה מלאה הן בעבודה מאתר הספק הזוכה והן בעבודה מרחוק שלא באתר הספק.
- 5.12.3 על הפתרון הטכנולוגי לתת מענה לתהליכי העבודה ולאיינטראקציה בין הנציג ללקוח ובהתבססות על תשתית טכנולוגית שתומכת במימוש יעדי השירות.
- 5.12.4 לרשות הזכות להוסיף מערכות משל עצמה ועל חשבון הרשות. במקרה וידרשו ממשקים בין מערכות הרשות למערכות הספק הזוכה, יוחלט על אופן התשלום בהתאם לסוג הממשק והמערכת. שעות פיתוח יבוצעו בהתאם לסעיף 6 לחוברת המכרז.

עמוד 63 מתוך 158

- 5.12.5. ככל ותידרש מיגרציה (העברת נתונים), ממערכות הרשות וממערכות הספקים הקיימים למערכות הספק הזוכה, הנושא יתואם בין הצדדים.
- 5.12.6. 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.
- 5.12.7. תינתן גישה לנתונים גולמיים ממערכות הספק הזוכה למספר עובדים מטעם הרשות.
- 5.12.8. תינתן גישה באמצעות שם משתמש וסיסמא לצפייה מרוחקת בנתוני זמן אמת של המוקד הרב-ערוצי (בדומה למסך Real Time).
- 5.12.9. הרשות תוכל להפיק את הדוחות והנתונים הנדרשים לתפעול ולביצוע בקרה על פעילות המוקד הרב-ערוצי. הדרכה ותמיכה על מערך הדוחות יהיו על ידי הספק הזוכה ועל חשבונו.
- 5.12.10. 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 השירות. המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג העמדה, מסכי פלזמה/Wall-Board, יצוא לקבצים על פי הגדרות שיוגדרו מראש בעת תקופת ההקמה.
- 5.12.11. הספק הזוכה יספק דוחות יומיים באמצעות פורטל דוחות. כלל הדוחות יאופיינו בעת תקופת ההקמה. דוחות נוספים שידרשו במקרה הצורך יבוצעו בתשלום של הרשות אל הספק הזוכה בהתאם לסעיף 6 לחוברת המכרז.
- 5.12.12. על רכיבי הפתרון המוצע להיות בתשתית ענן בעלת גיבוי באתר נוסף או לחליפין מותקנים באתר הספק על גבי תשתיות שרתים של הספק הזוכה תוך התייחסות להפרדת רשתות מלאה ובכל מקרה על כלל הפתרון להיות כפוף לנוהלי אבטחת המידע של הרשות כפי שמפורטים בנספח אבטחת מידע.
- 5.12.13. 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 לנוהלי אבטחת מידע של הרשות.
- 5.12.14. גישת אינטרנט תאפשר באמצעות חשבון אינטרנט של הרשות (ממשל זמין) או חשבון אחר שיוגדר.
- 5.12.15. כלל העברת הקבצים בין הספק הזוכה ובין הרשות תבוצע באמצעות כספת.
- 5.12.16. על רכיבי הפתרון המוצע להתחבר לכלל מערכת אחידה, אשר תפעל כמקשה אחת לצורך הפעלת Contact Center וחיבור הלקוחות הפונים לנציגי המוקד בערוצי הקשר השונים.
- 5.12.17. במקרה של הוצאת עדכון לגרסאות המרכזייה ו/או המערכות המשלימות/ נלוות יעדכן הספק הזוכה את הרשות על מהות השינויים הקיימים בגרסה המעודכנת ויקבל את אישור הרשות לביצוע העדכון. הספק הזוכה יבצע את השדרוג ללא תמורה נוספת וללא הורדת השירות לאורך שעות פעילות המוקד.
- 5.12.18. עדכוני תוכנה/ פיתוחים על פי דרישת הרשות יבוצעו באופן שלא יפגע ביכולת השדרוג העתידית אלא אם כן אישרה הרשות במפורש ובכתוב טרם הביצוע בפועל.
- 5.12.19. עדכון מהדורת תשתיות המחשוב (לרבות תשתית וירטואלית) יבוצע על ידי הספק הזוכה ללא כל תשלום נוסף כל עוד הסכם השירות בתוקף.
- 5.12.20. תיעוד לאחר שדרוג – באחריות הספק הזוכה לדאוג לשלמותו, עדכניותו והתאמת החומר הטכני וספרי המתקן למערכת לאחר כל שדרוג. החומר הטכני כאמור יכלול חומר מודפס וחומר במדיה מגנטית לרבות שרטוטים ב Visio ובכל צורה אחרת המוסכמת בין הצדדים.
- 5.12.21. כלל המידע הנצבר במערכות הספק הזוכה לרבות DB של מערכת ניהול הידע, מערכת לניהול תקשורת כתובה ודוחות פעילות מוקד, יהיו בבעלות הרשות. על הספק הזוכה להעביר לרשות את כלל

עמוד 64 מתוך 158

המידע בעת סיום ההתקשרות בין הצדדים ובכפוף למפורט בסעיף הפרדות בין הצדדים והסכם ההתקשרות. לעניין זה יובהר כי המידע יועבר כחודשיים לפני מועד סיום ההתקשרות.

5.12.22. תמיכת חומרה וסיסטם לציוד הרשות:

- 5.12.22.1. במסגרת ההתקשרות, יוצב עובד אחד או יותר מטעם הרשות, לטובת תמיכה בעמדות מחשב, תקלות סיסטם של מערכות הרשות ותמיכה בחומרה כגון מדפסות וסורקים.
- 5.12.22.2. רכיבי תקשורת כגון תקשורת אקטיבית תותקן בחדר נעול בעל בקרת כניסה באמצעות טביעת אצבע או כרטיס. כניסה לחדר תקשורת זה תתאפשר לעובדי הרשות בלבד או בהתאם לאישור הרשות לכניסה לחדר זה. במידה וחדר התקשורת בפתרון המוצע יהיה חדר משותף, יוגדרו ארונות תקשורת נפרדים לחלוטין.

5.12.23. דרישות טכנולוגיות מרכיבי הפתרון:

מרכזיה

- 5.12.23.1. המרכזיה תהווה תשתית לכלל רכיבי הטלפוניה הנדרשים.
- 5.12.23.2. תשתית המרכזיה תאפשר גידול שלא יפחת מ-10% בכל שנה ובנוסף תאפשר עמידה בעומסים.
- 5.12.23.3. תשתית הטלפוניה תאפשר עבודה מרוחקת מכל מקום.
- 5.12.23.4. תשתית הטלפוניה יכולה להיות באמצעות תשתית ענן ובתלות לשרידות. במידה והפתרון המוצע על ידי הספק הזוכה נשען על פתרון זה, על המציע לתאר, במסגרת הגשת הצעתו (פרק ד'), את מנגנוני השרידות לטובת תפעול יעיל של המוקד הרב-ערוצי.
- 5.12.23.5. 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 - יובהר כי ההתקשרות הנוכחית מתייחסת להקמת מוקד רב-ערוצי יחיד.
- 5.12.23.6. תכונות מרכזיה נדרשות:

העברת שיחה

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

ועידה

- תכונת "ועידה" תאפשר שיחה של לפחות שלושה משתתפים פנימיים וחיצונים.
- יוזם שיחת ועידה יוכל להיות כל אחד ממשתתפי השיחה.
- יוזם הוועידה יוכל להוריד מהוועידה כל אחד ממשתתפיה ואף לנתקה והשיחה תמשיך בוועידה.

מוסיקה בהמתנה

- המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה. תתאפשר השמעתה במצב HOLD ובזמן העברת שיחות.

עמוד 65 מתוך 158

- המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות.

Call Back

- הפונה יקבל הודעת מיקום בתור ומשך ההמתנה הצפוי.
- תהיה אפשרות לפונה להשאיר מספר טלפון ויחזור אליו (Call Back).

הודעות מוקלטות

- כלל ההקלטות יהיו באחריות הספק הזוכה ולאורך כלל תקופת ההתקשרות. הקלטת הודעות תהיה באחריות הספק הזוכה ותבוצע באמצעות קריין אחד באולפן מקצועי. הרשות תהא רשאית להגדיל את כמות הענפים ואפשרויות הניתוב לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות. במקרה הצורך, יוכל נציג הרשות להקליטה ולשלב הודעות באופן עצמאי ללא תלות בספק הזוכה. זאת, על ידי גישה למערכת ה-IVR וגישה להודעות דינמיות.
- שינוי בהודעות מוקלטות לאחר תקופת ההקמה באמצעות קריין באולפן מקצועי יהיה תהיה בתשלום נפרד בהתאם לסעיף 6 לחוברת המכרז.
- בחלק מהודעות ב-IVR שבאחריות הספק, תבוצע שליחת הודעת SMS. בתלות לאישור המתקשר, תתאפשר שליחת SMS בעת שמיעת ההודעה המוקלטת וללא צורך בהמתנה לסיום ההודעה.
- ה-IVR יתמוך באופן מלא בביצוע פעולות בשירות עצמי כגון השמעת מידע, ביצוע תשלומים וכדומה.
- במהלך תקופת ההתקשרות, יבוצעו שינויים לטובת הרחבת מתן השירותים באופן עצמאי בביצוע פעולות ב-IVR.

אפליקציית ACD

5.12.23.7. המערכת תתמוך באפליקציית ACD כגיבוי למערכת ה-CTI, התומכת בתכונות המפורטות (באם קיימת מגבלה יש לציין במפורש):

- ללא הגבלה למספר התורים עבור מוקד ACD אחד (אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים).
- ללא הגבלה למספר העמדות עבור מוקד ACD אחד.
- ללא הגבלה במספר מוקדי ה-ACD שניתן להפעיל במקביל.
- תמיכה ביכולות פיקוח שונות.
- האזנה שקטה.
- התייעצות מול נציג השירות כאשר המתקשר בהאזנה (לחישה).
- שליטה ידנית על מצבי התור (גלישה, חסימה וכו').
- בקרות חזותיות (יש לציין את סוגי הנתונים הניתנים לצפייה על גבי תצוגת מכשיר המפקח/ת).
- העברה דינאמית של נציגים בין תורים.
- תמיכה בהודעות המתנה שונות.
- תמיכה במוסיקה בהמתנה.

עמוד 66 מתוך 158

- תמיכה בגלישות ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים וכו').
- תמיכה בביצוע שיחות יוצאות.

משאבי SIP / PRI מול ספקי התקשורת

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

מערכת ה-CTI

- 5.12.23.11. המציע יפרט, במסגרת הצעתו (פרק ד'), את סוג המערכת שיש ברשותו לרבות גרסה אותה הוא מייעד כחלק מהפתרון.
- 5.12.23.12. תפקידה העיקרי שלה-CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים במוקד הרב-ערוצי למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו. ההגדרות של מערכת ה-CTI יוגדרו עבור כל קבוצות העבודה במוקד הרב-ערוצי על פי תחומי הפעילות השונים. הנציגים במוקד הרב-ערוצי ישויכו לקבוצות המתאימות. לא תהיה מגבלה במספר הקבוצות במוקד הרב-ערוצי ומספר הקבוצות שניתן לשייך לכל נציג.
- 5.12.23.13. לכל תחום התמחות תוגדר רמת הידע של אותו נציג (Level). לא תהיה מגבלה מעשית למספר ה- Skills וה- Levels במערכת ולא תהיה מגבלה למספר ה- Skills וה- Levels שניתן יהיה לשייך לנציג. המערכת תאפשר הגדרת ערוצי התקשרות בהם יתמוך הנציג.
- 5.12.23.14. ניתוב הפניות במוקד יבוצעו בהתאם לחוקיות שתוגדר. חוקי הניתוב יתבססו על מגוון פרמטרים לרבות ערוץ הפניה, סוג לקוח ומאפייניו, 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 על ידי הרשות.
- 5.12.23.15. המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים לאחר סף המתנה ו/או צפי המתנה ו/או כמות ממתנינים וכו'. ניתן יהיה להרחיב חיפוש לקבוצות ו- Skills נוספים במוקד מסוים או במוקדים נוספים לרבות הפניה לקבוצות העובדות בתצורה מרוחקת. ניתן יהיה להתנות הרחבת חיפוש לקבוצות ונציגים מסוימים בהתאם לפרמטרים שונים כגון עומס או מספר מינימאלי של נציגים זמינים ביעד ההרחבה. ניתן יהיה להפנות שיחות ליעדים חיצוניים למוקד בהתאם לחוקיות שתקבע על ידי הרשות.
- 5.12.23.16. בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מידע מסוגים שונים.
- 5.12.23.17. נדרשת יכולת Call Back – איסוף מספר הטלפון של המתקשר לצורך חזרה על פי חלונות זמן קבועים מראש / זמינות המוקד.
- 5.12.23.18. הפעלה או מניעת שרות זה יקבעו פרמטרית על פי סוג השרות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, על פי מאפייני הלקוח, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה

עמוד 67 מתוך 158

בזמן אמת על ידי מנהלי המוקד הרב-ערוצי. הפעלת ה-Call Back תבוצע על ידי מנהל המוקד מבלי להיות תלוי בספק מערכת הטלפוניה כלל.

5.12.23.19. המערכת תספק דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות).

5.12.23.20. בנוסף המערכת תידרש לתמוך במימוש Call Proxy הכולל איסוף פרטי המתקשר תוך שמירת מקומו בתור.

5.12.23.21. עבור מנהלי המוקד תתאפשר השמעה, שילוב והפרדת קבצי אודיו, פירוט מאפייני הלקוח וכדומה. המערכת תאפשר בזמן ההמתנה השמעת מיקומה של השיחה בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.

5.12.23.22. הקפצת מסך :

- עם כניסת פניה לנציג שירות יוקפץ מסך פרטי הלקוח או מסך פניה פעילה/פניה חדשה במערכת SAP CRM כלל החוקיות להקפצת מסך ואפיון הממשק יקבע בעת תקופת ההקמה. פיתוח הממשק הינו באחריות ובעלות הספק הזוכה ובשיתוף אגף מערכות מידע של הרשות.
- עם כניסת השיחה לנציג תושמע הודעת פתיחה אישית של הנציג הרלוונטי בהתאם לזמנים ("בוקר טוב מדבר ישראל ישראלי"), תינתן אופציה להקלטת הודעת פתיח זו על ידי הנציג עצמו.
- במקרה ומוגדר "זמין אוטומטי", המערכת תאפשר פרק זמן של מספר שניות (שיוגדר פרמטרית). בו לא יכנסו לנציג שיחות ופניות אחרות ולנציג תהיה האפשרות לשנות את סטאטוס העמדה (מצב wrap up).
- המערכת תאפשר שליחת סקר שביעות רצון באמצעות SMS באופן אוטומטי או ידני לקבוצת רשומות.

ממשק/סרגל נציג

5.12.23.23. ממשק הנציג יאפשר לנציג לקבל וליזום פניות בכל ערוצי התקשורת, שיחות נכנסות ויוצאות, שיחות חייגן וכדומה.

5.12.23.24. ממשק הנציג יכלול מערכת Soft Phone להפעלת כל הפונקציות הטלפוניות ואפליקציות נלוות (שיחות נכנסות ויוצאות, חייגן Outbound). כל תכונות המרכזייה יתמכו על ידי ממשק זה הן בחיבור משרדי והן בחיבור מרוחק.

5.12.23.25. כניסה והפעלת ממשק הנציג יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמא. קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לנציג זה, את כישוריו של הנציג ורמתו בכל כישור וכן את השתייכותו לצוות, לקבוצה או למוקד הרלוונטי. קוד המשתמש יגדיר גם את תכונות ותצורת ממשק הנציג כפי שפורט בסעיף הקודם. המערכת תכלול אפשרות להסרה או הוספה של ספרות לטובת חיוג ללקוח.

5.12.23.26. (לדוגמא +972-3-5278888 הסרה של 3-972+ והוספה הספרה 9 לצורך יציאה לקו חוץ).

5.12.23.27. הנציג יוכל להקים שיחת ועידה הכוללת את הנציג, הלקוח ומשתתפים נוספים (נציגים, מנהלים, יעדים מחוץ למוקד וכדומה). כל הדרישות והיכולות של המערכות יפעלו הן בתצורת עבודה מהמשרד והן בעבודה מרוחקת אם תתבצע בעת חירום מחוץ למשרדי הספק הזוכה.

עמוד 68 מתוך 158

- 5.12.23.28. ניתן יהיה להפיק דוחות מפורטים ברמת השיחה הבודדת כולל כל התחנות בהם עברה. לכלל מערכות הספק נדרשת גישה לטובת הפקת דוחות באופן עצמאי.
- 5.12.23.29. יהיה ניתן להפיק את הנתונים ב-4 רמות זמן – שעות, יומי, שבועי וחודשי.
- 5.12.23.30. דו"ח מסכם יומי, שבועי, חודשי יועבר בצרוף הדוחות המקוריים ממערכת הטלפוניה.

IVR

- 5.12.23.31. המציע יפרט, במסגרת הגשת הצעתו (פרק ד'), את שם היצרן, דגם וגרסה של מערכת ה-IVR אותה הוא מייעד לפעילות מושא מכרז זה.
- 5.12.23.32. המערכת המוצעת תאפשר מתן שירותים בשפות הבאות, לפחות עברית, ערבית, אנגלית.
- 5.12.23.33. מערך הניתוב במערכת המוצעת יהיה בשפה העברית.
- 5.12.23.34. במהלך תקופת ההפעלה הרשות תהא רשאית לדרוש מהספק הזוכה להוסיף שפות נוספות למערך הניתוב מעבר לשפה העברית. הפעלת שפה חדשה שמשמעותה שכפול עצי ה-IVR תהיה בתשלום נפרד בהתאם לסעיף 6 לחוברת המכרז.
- 5.12.23.35. הספק הזוכה נדרש להתקנת המשאבים הנדרשים לצורך מתן שרות רציף 24 X 7.
- 5.12.23.36. תרשים IVR נוכחי יוצג ויתוקף בתקופת ההקמה.

חייגן

- 5.12.23.37. 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.
- 5.12.23.38. המערכת תכלול בניית קבוצות רשומות ממערכות SAP CRM וממערכות ה-Contact Centre (לדוגמא עבור שיחות ננטשות).
- 5.12.23.39. ניתן יהיה להגדיר לכל רשימת חיוג לפחות 10 פרטי מידע שונים (מספרי טלפון לחיוג, שם הלקוח, ופרטים רלוונטיים אחרים הנחוצים לשיחה).
- 5.12.23.40. ניתן יהיה להגדיר כותרות שונות לפרטי המידע, שיהיו שונים מקבוצה אחת לאחרת (Campaign).
- 5.12.23.41. בנוסף רשומת החיוג תכיל סטאטוס חיוג, כגון לא חויג, חיוג חוזר מתוזמן, חיוג חוזר לאחר חוסר מענה (תפוס, אין מענה) וכדומה.
- 5.12.23.42. המערכת תתמוך בקליטת רשימות חיוג ידנית מאקסל וייבוא ממערכות מתממשקות.
- 5.12.23.43. לנציג – עם הצגת השיחה לנציג, יוקפץ מסך מערכת ה CRM עם פרטי הלקוח, פרטי הקמפיין ופרטים רלוונטיים אחרים.
- 5.12.23.44. 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.
- 5.12.23.45. 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.
- 5.12.23.46. המערכת תאפשר הפעלת תסריטי הניתוב הבאים עבור שיחות החייגן הנענות.

עמוד 69 מתוך 158

השמעת הקלטות לשיחות חייגן

5.12.23.47. השמעת הקלטה וניתוק השיחה.

5.12.23.48. השמעת הקלטה הכוללת תפריט בחירה עם מעבר לנציג או לנתב המוקד.

5.12.23.49. השמעת הקלטה ובסיומה העברה לנציג (ללא בחירה).

ממשק ניהול לחייגן

5.12.23.50. המערכת תסופק עם ממשק ניהול בו ינוהלו כלל הקמפיינים והגדרות החייגן.

5.12.23.51. ניתן יהיה להפעיל ולעבוד באמצעות ממשק הניהול של החייגן בשתי תחנות במקביל.

5.12.23.52. ממשק הניהול יכלול הגדרות חוקיות החייגן בהתאם לכלל סטאטוסי השיחה השונים (לדוג' אין תשובה, מענה, תפוס, פקס, תא קולי, מספר שגוי וכו').

5.12.23.53. הגדרות החוקיות תכלולנה האם הטיפול הסתיים או שנדרש לבצע ניסיונות חיוג נוספים.

דוחות חייגן

5.12.23.54. המערכת תאפשר הפקת דוחות היסטוריים עם יכולת בחירת הפקת דוחות לפי טווח תאריכים, קמפיינים נבחרים, סטאטוס הטיפול ופרמטרים נוספים שיוגדרו על ידי הרשות.

5.12.23.55. הדוחות יפרטו לפחות את הבאים:

- כמות חיוגים וסטאטוסים.
- פירוט מחזור חיי הטיפול ברמת רשומה.

מערכת לשליחת SMS

5.12.23.56. מערכת SMS הינה באחריות הרשות, ממשקים בין מערכות שבאחריות הספק הזוכה לבין מערכת ה-SMS הינם באחריות הספק הזוכה. מטרת הממשקים היא קיום פעילות אינטגרטיבית למערכות המוקד. הודעות SMS הנשלחות ממערכות הרשות הינם באחריות הרשות.

5.12.23.57. במקרה ויידרש שליחת הודעות SMS ממערכות הספק, יפעיל הספק שליחת הודעות ממנוע SMS שלו. תשלום בגין מנוע והודעות SMS אלו יבוצע בהתאם לסעיף 6 לחוברת המכרז. הודעות SMS באם ישלחו באמצעות הספק, יתאפשרו בכלל שעות היממה.

5.12.23.58. המציע יפרט, במסגרת הצעתו (פרק ד'), תצורת ההתממשקות לרכיבי הפתרון המשיקים למערכת ה-SMS של הרשות.

5.12.23.59. המערכת תאפשר שליחת מסרונים ללקוחות במהלך שיחה או לאחריה או לצורך עדכון על סיום טיפול בפניה במידה ונדרש המשך טיפול. מסרונים אלו יאופיינו במהלך תקופת ההקמה בדגש על תהליכי עבודה.

5.12.23.60. אפיון הודעות ה-SMS בנקודות השונות יבוצע על ידי הספק הזוכה מתוך ראיית שירות רחבה כלפי לקוחות הארגון.

מערכת לניהול תקשורת כתובה

על הספק הזוכה להפעיל מערכת לפי הדרישות הבאות:

5.12.23.61. המערכת תתמוך בשיחות נכנסות ויוצאות בערוצים השונים וביניהם צ'אט, WhatsApp, אתר אינטרנט וכדומה.

5.12.23.62. התקנת המערכת תעמוד בכללי הפרדת רשתות וכללי אבטחת מידע.

5.12.23.63. ניתוב השיחות ליעדים בתוך מערכת המוקד או ליעדים מחוץ למערכת יתבצע על פי עקרונות וקריטריונים דומים לניתוב שיחות קוליות רגילות.

עמוד 70 מתוך 158

- 5.12.23.64. הדרישה הינה למערכת רב-ערוצית העובדת באינטגרטיביות מלאה עם מערכות IVR/PBX/CTI/ACD לרבות ניהול דוחות משולבים.
- 5.12.23.65. 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.
- 5.12.23.66. המערכת תאפשר או תמנע כניסת שיחות קוליות במקביל לעבודה על שיחות מולטימדיה על פי הגדרה ברמת המוקד.
- 5.12.23.67. המערכת תאפשר תמיכה בפניית לקוח באמצעות רכיב Co-Browsing.
- 5.12.23.68. תתאפשר הצגה ומדידה ברורים של סטאטוס הנציג בזמן אמת וכן קבלת דוחות היסטוריים מתאימים.
- 5.12.23.69. על המערכת לאפשר לנציג מעבר בין ערוצי המדיה השונים. על המציע לתאר, במסגרת הצעתו, את יכולות המערכת למימוש דרישות סעיף זה לרבות משמעויות בכל הנוגע לדוחות זמן אמת ודוחות היסטוריים.
- 5.12.23.70. כלל השיחות הכתובות יתועדו בסיום שיחה במערכת ה-SAP CRM של הרשות לרבות תמליל השיחה ופרטי הפונה. במקרה והפונה אינו חלק ממאגר הלקוחות הקיימים במערכת- יוקם כרטיס לקוח חדש ותוקם רשומת ההתכתבות. ממשק שיפוח בין המערכת המוצעת לבין ה-SAP CRM הינו באחריות ועל חשבון הספק הזוכה.
- 5.12.23.71. דרישות תצורה למערכת לניהול תקשורת כתובה :
- 5.12.23.72. 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 דוחות היסטוריים לפניית נכנסות ויוצאות.
- 5.12.23.73. הפתרון יענה על כל דרישות אבטחת מידע ויכלול את כלל המרכיבים הנדרשים להבטחת מערכות המוקד מפני התקפות וחדירות עוינות ומזיקות.
- 5.12.23.74. המערכת תתמוך בהודעות Offline.
- 5.12.23.75. המערכת תתמוך בקבלת פניות וניהול "שיחה" בין נציג ולקוח בערוצי התקשורת הבאים לפחות :
- צ'אט מהאתר
 - SMS
 - WhatsApp
 - Messenger
 - מייל כולל Fax to mail
 - פניות פייסבוק על גבי עמוד או כתגובה להודעות
 - ניתן יהיה לבצע תמיכה בפונה באמצעות תכונת Co-Browsing
- 5.12.23.76. המערכת תאפשר ללקוח :
- פניה מכל מכשיר המאפשר שליחה וקבלה של הודעות בערוץ הנבחר
 - שליחת הודעות ללא תלות בזמינות נציג
- 5.12.23.77. אפשרויות ממשק נציג :

עמוד 71 מתוך 158

- מענה באותו ערוץ/ערוץ אחר בו התקבלה ניהול מספר שיחות במקביל ובערוצים שונים
- קבלת התראה על שיחה נכנסת
- מענה באמצעות תבניות שיחה מובנות שיקושרו לתסריטי שיחה שונים
- שיבוץ קישורי URL לדפי Web בכתיבה חופשית/תבנית שיחה
- יכולת מעבר למצב זמין/הפסקה/לא פעיל
- הצגת מצב שיחה
- אפשרות הפניית שיחה לנציג אחר
- אפשרות העברת שיחה בין ערוצים שונים
- סיווג/תיוג שיחה

5.12.23.78. 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 מספי SLA מוגדרים.
- הצגת סטטוס מענה, ביצועים וזמינות נציגים בערוצים השונים.

5.12.23.79. יכולות המערכת :

- ניתוב שיחה למוקד ולפרופיל על פי Skills בהסתמך על מפתחות כגון טלפון/מייל/מפתח זיהוי אחר שיוגדר.
- קיבוץ הודעות נכנסות מלקוח לפי שיחה או על פי חוק לוגי.
- זיהוי פונה על פי מפתחות זיהוי כגון ת.ז, מייל, טלפון.
- עם כניסת שיחה לנציג- יוצגו פרטי הלקוח כפי שנתקבלו.
- ניתן יהיה לצרף קבצים למענה נבחר (מתוך תבניות שיחה מוגדרות או כטקסט חופשי). מענה וקבצים ישלחו באמצעות SMS, WhatsApp, מייל חוזר .
- אפשרות הגדרות שעות מענה שונות לכל מוקד וערוץ בנפרד ושליחת הודעה אוטומטית מחוץ לשעות המענה.
- ניתן יהיה לאתר שיחה היסטורית על פי תאריך, נציג, פרופיל, לקוח ועוד.
- המערכת תאפשר קישור בין שיחה נכנסת ובין המשך הטיפול בה על פי מפתחות זיהוי שהוגדרו.
- המערכת תאפשר הצגה לנציג של השיחה הראשונה בתור בלבד. הנציג יוכל להחזיר את השיחה לתור בעדיפות גבוהה (למשל בכדי לצאת להפסקה).
- בנוסף יתאפשר למנהל מערכת להגדיר הצגת רשימת כל השיחות הרלוונטיות לנציג כך שיוכל לבחור אחד מהם לטיפול. הגדרה זו תתאפשר ברמת מוקד.

5.12.23.80. מהלך טיפול בשיחות כתובות יוכלו להסתיים בצורות הבאות :

- סיום טיפול
- ביצוע נדרש
- שיחה ללקוח

עמוד 72 מתוך 158

- חזרה לתור בעדיפות קודמת אם לא טופלה

דוחות

- 5.12.23.81. נדרשת גמישות בבניית דוחות מותאמים לצרכי המשתמש/מנהל.
- 5.12.23.82. נתונים היסטוריים הנאגרים במערכת ומאפשרים הפקת דוחות כחלק אינטגרלי מהמערכת.
- 5.12.23.83. דוחות היסטוריים יופקו בחתך: טווח תאריכים, סוג פניה, לקוח, נציג, URL לפחות.
- 5.12.23.84. להלן סוגי דוחות - נדרשים (אפיון מדויק יבוצע בשלב הקמה):

- מדידה ושיקוף SLA לכל ערוץ כולל התייחסות לשעות הפעילות
- העברת פניות לקו שני + מדידת SLA (אסקלציה)
- שיחות שהתחילו ב-IVR והסתיימו בביצוע פעולות עצמיות ב-IVR (שיחה זו לא תסתיים אצל נציג)
- מדידת ביצועי נציג
- דוח נושא פניה
- דוחות משולבים נתוני טלפוניה
- דוחות בחיתוך של סיבות פניה
- דוחות בחיתוך של סיום שיחה (צד מנתק, סיבות ניתוק)
- דו"ח סטטוס נציג שמשקף את הזמנים בכל אחד מסטטוס העבודה (תעסוקת נציג)

תצוגת זמן אמת RT

- 5.12.23.85. הספק הזוכה יהיה אחראי לפתרון מסך זמן אמת רב ערוצי מלא.
- 5.12.23.86. נדרשת גמישות בבניית תצוגות מותאמים (עמודות, שדות, גרפיקה).
- 5.12.23.87. דשבורד למנהלים המציג:

- סוגי פניות פתוחות
- תורים / ערוצים
- סטטוס נציגים ובאיזו פניות מטופלות
- פניות חוזרות
- סיווג לפי לקוחות
- SLA וספים
- ציון רמת שירות

5.12.23.88. דשבורד לנציג, המציג:

- סוגי פניות פתוחות אצלו
- SLA וספים לפניה
- שרשור פניות ללקוח באינטרוול זמן
- ציון רמת שירות
- נתוני ביצוע אישיים

מערכת הקלטת שיחות

עמוד 73 מתוך 158

- 5.12.23.89. 100% מהשיחות יוקלטו באמצעות מערכת ההקלטות.
- 5.12.23.90. המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט שאוחסן במערכת, על פי הפרמטרים- נציג שירות, תאריך ושעת שיחה, עמדה, מספר טלפון ממנו חייג הלקוח CALLER-ID ועוד. על המציע לפרט במסגרת הצעתו יכולות איתור שיחה.
- 5.12.23.91. שיחות מוקלטות ישמרו לתקופה בלתי מוגבלת.
- 5.12.23.92. המערכת תאפשר האזנה לשיחה, צפייה במסך המוקלט וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת, בעמדות מחשבים שיועדו לכך ובמשרדי נציג הרשות במוקד. יבוצע קישור בין מערכת ההקלטה ומערכת ה-CRM כך שכל שיחה מוקלטת תוטמע בפניה בתצורת מספר הקלטה במערכת ההקלטות. לא יידרש איתור שיחה בנפרד על גבי מערכת ההקלטות.
- 5.12.23.93. המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי Wav בדוא"ל או על גבי CD ליעדים שונים.
- 5.12.23.94. כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי ממערכת / לחיצים ב IVR וכו'. במידה ומערך ההקשבות ינוהל במערכת זו ניתן יהיה להפיק דוחות בקרת איכות ברמת נציג / ברמת כלל המוקד.
- 5.12.23.95. כמו כן, תתאפשר הפקת דוחות ברמה שעת / יומי / שבועי / חודשי / רבעוני/ שנתי על פי צורך.
- 5.12.23.96. הגדרת הדוחות תוכל להתבצע ברמת משתמש על פי הרשאות שיוגדרו במסגרת תהליך ההקמה.
- 5.12.23.97. המציע יפרט במסגרת הצעתו דוחות נוספים במידה וקיימים.
- מערכת ניהול ידע**
- 5.12.23.98. על המציע לציין את סוג המערכת והגרסה המוצעת להטמעה במסגרת הצעתו למכרז זה.
- 5.12.23.99. 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.
- 5.12.23.100. יכולת תמיכה בתסריט שיחה.
- 5.12.23.101. הודעות מתפרצות לנציגים.
- 5.12.23.102. בתלות לקיום ממשק למערכת ה-CRM- תבוצע הקפצת מסכים במערכת ה-CRM בהתאם לחוקים עסקיים.
- 5.12.23.103. מבחני ידע.
- 5.12.23.104. העברת משוב לפריטי ידע.
- 5.12.23.105. הוצאת סקרים מתוך המערכת.
- 5.12.23.106. הזנת תדריכים ובקרת "קרא וחתום".
- 5.12.23.107. יצוא המידע המוזן לצורך העברתו לרשות.
- 5.12.23.108. יכולות בקרה- דוחות שימוש מערכת:
- 5.12.23.109. אחוז שימוש בפריטי מידע (חיפושים נדירים/נפוצים).
- 5.12.23.110. אחוז שימוש על פי נציג.
- 5.12.23.111. דוחות תומכים לבקרת "קרא וחתום".
- דוחות מערכת נוספים במידה וקיימים.

עמוד 74 מתוך 158

5.12.23.112. לרשות שמורה הזכות להוסיף מערכת לניהול ידע שתהיה בבעלות רשות מקרקעי ישראל ותשמש את המוקד הרב-ערוצי.

מערכת CRM - תיעוד וניהול פניות

5.12.23.113. לצורך ניהול הפעילות הנכנסת ותיעוד נושאי השיחה, תסופק על ידי הרשות מערכת SAP CRM. הספק הזוכה יידרש לתעד את כלל פעילות הפונים (טלפונית/פרונטלית) על גבי מערכת הרשות.

5.12.23.114. הספק הזוכה יידרש להקים ממשקים למערכות הטלפוניה, מערכת לניהול תקשורת כתובה ומערכת ה-SMS. אפיון הממשק והקמתו תבוצע בעת תקופת ההקמה על ידי ועל חשבון הספק הזוכה. לטובת כך תקצה הרשות גורם מטעם אגף מערכות מידע להקמה יעילה של הממשקים. הקמת הממשקים הינה באחריות ובעלות הספק הזוכה כחלק מעלות ההקמה.

5.12.23.115. הספק הזוכה יוכל להמליץ על הגדרת תהליכים לתיעוד הפניות לדוגמא בסיווג שלשות רלוונטי לעולמות התוכן/שדות נוספים הנדרשים לצרכי תיעוד וכו'. אלו יבנו על ידי אגף מערכות מידע מאת הרשות.

5.12.23.116. מדידת SLA תתאפשר באמצעות אפשרויות שונות כגון פניות בנושאי בירורים במוקד, שיחת מנהל, טיפול בלשכות ועוד.

דוחות ומידע ניהולי

5.12.23.117. מערכות הספק נדרשות לתמיכה מלאה בתהליכי שליטה, תפעול, ניהול ובקרה של כלל המרכיבים וערוצי התקשורת, כולל תהליכי בקרה ותפעול בזמן אמת ונתונים היסטוריים.

5.12.23.118. הספק הזוכה יפיק את הדוחות והנתונים הנדרשים לתפעול ולביצוע בקרה במוקד.

5.12.23.119. כמו כן, יספק הספק הזוכה גישה ישירה לגורמים (לפחות 5 שמות משתמש) שיוגדרו מטעם הרשות לטובת צפיה בדוחות ומסכי זמן אמת. כמו כן- יחוברו הנתונים למערכת BI QlikSense של הרשות.

5.12.23.120. המערכת תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בכל החתכים, כולל ברמת מערכת (טיפול בפניות, עבודת נציגים, משאבים ועוד), ברמת מוקד, תורים, קבוצות נציגים, נציגים ו-Skills.

5.12.23.121. כל מערכות הבקרה והדוחות כולל מצגות Real Time והדוחות ההיסטוריים יכילו נתונים עבור כל סוגי הפניות הנכנסות והיוצאות מהמוקד. במושג פניות הכוונה לשיחות טלפון, שיחות חייגן, שיחות תקשורת כתובה וערוצי התקשורת נוספים במידה ככל שיוגדרו. דוחות אלו יאפשרו זמן ריענון נמוך מ-20 דק'.

מערכת BI נתוני Real Time

5.12.23.122. הרשות מחזיקה במערכת BI מסוג QlikSense. באחריות הספק הזוכה להקים ממשק בין מערכות שבאחריותו לבין מערכת ה-BI של הרשות.

5.12.23.123. אפיון מפורט של הנתונים המוצגים יתבצע בשלב ההקמה.

5.12.23.124. מערכת ה-BI תקלוט נתונים מתוך מספר מקורות וביניהם מערכת ה-CRM, מערכת לניהול תקשורת כתובה, מערכת הטלפוניה ומערכות נוספות.

5.12.23.125. אופן העברת הנתונים ותדירותם תקבע בעת ההקמה.

5.12.23.126. הספק הזוכה יבצע אפיון והקמה של מסך Real Time המתייחס לנתוני מערך השירות.

עמוד 75 מתוך 158

5.12.23.127. ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם לסוג הפעילות. נציגי הרשות 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:

- נתוני נציגים
- מספר נציגים ב-LOGIN
- מספר נציגים בשיחות נכנסות
- מספר נציגים בשיחות יוצאות
- מספר הנציגים בצ'ט
- מספר נציגים בהפסקה (בפילוח סוגי הפסקה)
- נתוני מענה – כמות ואחוז שיחות נענות
- כמות שיחות ממתנינות
- זמן המתנה מרבי
- אחוז השיחות שנענו תוך 60 שניות
- כל נתון נוסף שיידרש

5.12.23.128. כלי ה- Real Time יאפשרו ניהול יעיל ואפקטיבי של המוקד בזמן אמת ויאפשרו למנהלים במוקד להגיב ולשפר את ביצועיהם, בכדי לעמוד ביעדי השרות והתמיכה.

5.12.23.129. רמת שירות - המערכת תציג נתונים של רמת שרות בפועל על פי קריטריונים שיקבעו על ידי הרשות ובהתאם ליעדי מכרז זה.

דוחות היסטוריים

5.12.23.130. דוחות היסטוריים ישלחו באופן אוטומטי ברזולוציות זמן שונות ויכללו נתונים ממערכות תפעול המוקד (CTI, IVR וכיו"ב). ניתן להציע בפתרון פורטל דוחות שיתעדכן ברזולוציית זמן שתיקבע בין הרשות לבין הספק הזוכה בעת ההקמה.

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

5.12.23.132. 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.

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

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

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

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

עמוד 76 מתוך 158

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

5.12.23.138. 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).

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

5.12.23.140. במידה ובוצעו שירותים עצמיים, יאופיינו גם הדוחות הבאים:

- מספר השיחות שסגו בהקשות בצמתים השונים
- מספר שיחות שקיבלו מענה מלא ב- IVR (לא עברו למוקד)
- מספר שיחות שנטשו לפני ולאחר שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי

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

- ערוץ התקשרות
- סיווגי פנייה
- נציג
- נתוני לקוח
- דוחות סטטיסטיים לגבי הפעילות בחתך 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)

5.12.23.142. 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 משובים	חודשי	דוח חודשי המכיל משובים שבוצעו לנציגים במהלך חודש קלנדרי וריכוז הציונים.
דוח תיעוד פניות	חודשי	דוח המפרט כמויות ואחוז תיעוד בהתאם לקטגוריה ומקור פניה.
דוח נציגים	יומי	מפרט זמן login, כמות שיחות, אחוז תעסוקה. על הדוח לכלול שורת סיכום יומית.
דוח שימוש בפריטי ידע	חודשי	דוח המפרט שימוש במערכת ניהול ידע והכולל נתונים סיכומיים לכל פריט
דוח התפלגות	חודשי	דוח התפלגות שעתית לפי יום בשבוע ושעה - הדוח יכיל את כמות השיחות הנכנסות בכל שעה במהלך המשמרת

תקשורת

5.12.23.143. רכיבי תקשורת פאסיבית יסופקו ויותקנו על ידי הספק הזוכה בתקופת ההקמה. כלל

רכיבי התקשורת האקטיבית יסופקו על ידי הרשות. אתר המוקד יחובר לענן הרשות באמצעות קווי IPVPN באמצעות שני קווים (קו ראשי וקו גיבוי). התקנת הקווים והחיוב החודשי יבוצע על ידי הרשות.

עמוד 77 מתוך 158

5.12.23.144. על המציע לתאר, במסגרת הצעתו (פרק ד'), את פתרון התקשורת המוצע על ידו לטובת הפעלת מוקד רב-ערוצי. על המענה לכלול את תיאור הארכיטקטורה תוך תמיכה בשרידות, רכיבי תשתית לרבות קווי תקשורת, ציוד תקשורת מוצע וקווי תקשורת מוצעים.

מדפסות והדפסות

5.12.23.145. מדפסות וסורקים יסופקו על ידי הרשות.

5.12.23.146. נייר הדפסה עם לוגו ומעטפות ממותגות - יסופקו על ידי הרשות.

עמדות וציוד קצה

5.12.23.147. עמדות מחשב – כלל המחשבים במוקד הרב ערוצי יסופקו על ידי הרשות.

5.12.23.148. לטובת עבודה מרוחקת חלק מציוד הקצה שיסופק יהיו מחשבים ניידים, שניתן יהיה לעשות בהם שימוש בעבודה מרחוק.

5.12.23.149. ציוד עודף (רזרבה) - רשות מקרקעי ישראל תספק כ-10% עמדות מחשב לאתר הספק הזוכה - אלו ישמשו את עובדי המוקד הרב-ערוצי בעת תקלה במחשב אישי/נייד. על הספק הזוכה לאחסן עמדות מחשב אלו בחדר ייעודי הנעול באמצעות בקרת כניסה. הספק הזוכה ינהל רישום להוצאת ציוד עודף ויעדכן את מערכות מידע של הרשות בעת שימוש במחשב עודף.

5.12.23.150. ציוד קצה נוסף - כל ציוד נוסף כגון מסכי מחשב סטנדרטים, קורא כרטיסים, מקלדות וכדומה, יסופק על ידי הרשות.

5.12.23.151. תקלות בעמדות וציוד קצה - לטובת תפעול שוטף ומניעת השבתה של עמדת עבודה, יעשה הספק הזוכה שימוש בציוד עודף כמפורט בסעיף לעיל. הספק הזוכה יעדכן את אגף מערכות מידע של הרשות בדבר תקלה בעמדת העבודה/ציוד קצה לטובת תחזוקתה או החלפתה על ידי הרשות.

עמידה בעומסים

5.12.23.152. הדרישה היא כי מערכות הספק הזוכה יהיו מסוגלות לעמוד בעומס השיחות על פי היקפי הפעילות וכן עומסים חריגים וזאת, לצורך עמידה ביעדי המוקד כפי שיוגדרו. עמידה בעבודה בעומס מלא משמעותה שלא תהיה פגיעה בפרמטרים של אמינות וזמינות המערכת ולא תהיה כל השהיה שהמתקשר עלול לחוש בה: בחיוב למוקד לא ישמע צליל תפוס, לא תהיה השהיה בהשמעת הודעות ותפריטים, בתגובה להקשות. השהיות בתגובת מערכות המידע שבאחריות הלקוח, לא תחשבנה כבעיה במערכת, כל עוד אופיין ומומש המשך טיפול בשיחה למצב זה.

5.12.23.153. זמינות - המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה (24 x 7) כולל שבתות וחגים. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכת המוצעת) 99% מהזמן.

תמיכה

5.12.23.154. התמיכה בחומרה, תחנות הקצה, ציוד תקשורת שסופקו על ידי הרשות וציוד כגון מדפסות וסורקים, תתבצע על ידי הרשות.

5.12.23.155. תמיכה במערכות הספק הזוכה תתבצע על ידי הספק הזוכה ועל חשבוננו.

5.12.23.156. תמיכה במערכות הרשות תתבצע על ידי אגף מערכות מידע של הרשות.

5.12.23.157. כל גורם יקצה איש קשר מצדו לזיהוי ופתרון בעיות בחיבור בין הרשות לאתר הספק הזוכה.

עמוד 78 מתוך 158

5.12.23.158. להלן זמני הטיפול לפי סוגי התקלות. חריגה מזמני טיפול אלו יחשבו כחלק ממנגנון הקנסות המפורט בסעיף 6 לחוברת המכרז.

סוג תקלה	הסבר	SLA להשלמת ביצוע
קריטי	תקלה המשביתה את כלל משתמשי המוקד הרב-ערוצי ו/או אינה מאפשרת טיפול בלקוח ונובעת ממערכות הספק הזוכה	מיידי. טיפול יבוצע עד לסיום התקלה ברצף
רגילה	תקלה המונעת טיפול על ידי משתמש מוקד אחד	עד 4 שעות לתחילת טיפול. טיפול יבוצע ברצף עד לסיום התקלה
נמוכה	תקלות הדורשות עדכונים ו/או אינן משביתות באופן ישיר את פעילות המוקד	עד 8 שעות לתחילת טיפול

גיבוי ושרידות

5.12.23.159. מערכות המוקד הינן קריטיות לפעילות הרשות ולכן הפתרון המוצע צריך להבטיח רמת זמינות גבוהה.

5.12.23.160. לא תהיה כל פגיעה בעבודת המערכת בשל תקלות או השהיות בגישה למערכת המידע. לכל אחת מהתקלות האפשריות יאופיינו וימומש מנגנון שיאפשר המשך פעילות.

שדרוגים ועדכונים

5.12.23.161. 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:

- הציוד החדש יהיה זהה או טוב יותר בביצועיו אל מול הציוד המוחלף.
- הספק הזוכה יישא בכל עלויות ההחלפה/שדרוג לרבות עלות הציוד, שעות עבודה וכל הוצאה אחרת.
- משך ביצוע ההחלפה/שדרוג יהיה המינימאלי הניתן ויקבע ויתואם מול נציג הרשות במוקד ואגף מערכות המידע של הרשות.

עבודה במודל מרוחק

5.12.23.162. חלק זה מאחד תחתיו את כלל ההיבטים למודל עבודה מרוחק הן בתקופות שגרה והן בעת חירום/מגיפה או מקרים אחרים.

5.12.23.163. על המציע לפרט בהצעתו את אופן העברת עבודת המוקד הרב ערוצי לעבודה בזמן חירום לרבות התייחסות לרכיבי הטכנולוגיה ואת אופן החזרת המערך לעבודה בעת שגרה.

5.12.23.164. הרשות רשאית להודיע לספק הזוכה על מעבר למצב משבר / חירום, בין היתר, בתקופת שלהלן: התפרצות מגיפה, מבצע צבאי, אסון טבע, אירועים רפואיים וכד'. במצבים אלה, לעומת מצבי שגרה, כמות הפניות למוקד הרב-ערוצי גדלה בצורה משמעותית ולכן הספק הזוכה יידרש על ידי הרשות לתגבר את הפעילות במוקד הרב-ערוצי ולבצע את ההתאמות הדרושות, בהתראה של ימים ספורים.

עמוד 79 מתוך 158

- 5.12.23.165. בהתאם להנחיות שהרשות תוציא לספק הזוכה, היערכותו תכלול תגבור כלל התפקידים: נציגי שירות, מנהלים, בכירים, תקשורת כתובה, תמיכה וכדומה, תגבור והתאמת האמצעים הטכנולוגיים, משאבי מרכזייה, ציוד, הפעלת אתרים נוספים וכן הלאה.
- 5.12.23.166. 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.
- 5.12.23.167. על הספק הזוכה להיות ערוך עם נהלי עבודה מגובשים ופתרונות לעבודה בשעת חירום לרבות מימון הסעת עובדים בהתאם לצורך.
- 5.12.23.168. פעילות העובדים באופן מרוחק תבוצע באמצעות מחשבי הרשות שיסופקו להם. על הספק הזוכה לוודא כי לעובדים המועסקים על ידו קו אינטרנט המאפשר התחברות למערכות הספק הזוכה והרשות.
- 5.12.23.169. התמורה לספק הזוכה בעבור פעילות בשעת חירום תהיה זהה לתמורה המשולמת בשגרה.
- 5.12.23.170. הספק הזוכה יוודא המשך פעילות תקינה וסדירה של המוקד הרב-ערוצי במצבי משבר וחירום ויישא בכל העלויות הכרוכות בכך.
- 5.12.23.171. על המציע לפרט בהצעתו את הכלים ושגרות העבודה לזמן חירום. לרבות סוגיות טכנולוגיות כגון:

- חיבור מרוחק: מענה בנוגע לחיבור למרכזייה, מערכת IVR, מערכת CRM של הרשות, עמדות עבודה בחיבור IPVPN (במידה ויוחלט על תצורת התחברות זו) ומערכות נלוות נוספות.
- הפנית לקוח באמצעות מערכת ה-CTI ליעדים שונים ולרבות הפניה לנציגי שירות העובדים מחוץ למוקד בתקופות חרום/משבר.
- כל תכונות המרכזייה יתמכו באופן מלא בתצורת עבודה מרוחקת ובכלל זה ממשק נציג.
- מערכת הקלטות תפעל בתצורת 100% הקלטה ללא הפרדה בין שיחות שהוקלטו בממשק עבודה משרדי או ביתי.
- 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.
- על כלל הפתרון למודל מרוחק להיות בעל רישוי תואם שהינו חלק מהתמחור.

6. התמורה

פרק זה מפרט את הסעיפים בגינם תשלם הרשות לספק הזוכה :

- 6.1 התמורה תשולם לספק הזוכה עבור ביצוע כל השירותים ואספקת כל התוצרים הנדרשים כמפורט במסמכי המכרז ובנספחיו, בהתאם להצעת המחיר שהוצעה על ידו, ובהתאם לפרק זה, וזאת בכפוף לאישור מאת הגורם המוסמך מטעם הרשות, ובהתאם ללוחות הזמנים בהסכם ההתקשרות.
- 6.2 מובהר כי התמורה השוטפת (וזאת בשונה ממחיר ההקמה) תשולם בגין שירותי הספק הזוכה שינתנו החל מתום תקופת ההקמה ותחילת תקופת התייצבות.
- 6.3 בעבור הקמת מוקד רב-ערוצי - תשלם הרשות דמי הקמה בהתאם להצעת המחיר שהוצעה על ידי הספק הזוכה, באופן הבא: 50% מגובה הצעת המחיר, לאחר מועד חתימת הרשות על הסכם התקשרות עם הספק הזוכה ו-50% הנוספים לאחר תחילת תקופת התייצבות וזאת לאחר אישור הרשות לתקינות ההקמה על רכיביה. בגין מרכיב דמי הקמה לא יתסוּפו הפרשי הצמדה כלשהם.
- 6.4 בתמורה לאספקת כל השירותים, במלואם ובמועדם, ובכפוף למילוי כל יתר התחייבויותיו של הספק הזוכה על פי הסכם ההתקשרות במלואן ובמועדן, תשלם הרשות לספק הזוכה תמורה בהתאם למפורט:
 - 6.4.1 בעבור מחיר הקמה ומחיר שעת נציג תשלום הצעת המחיר שהוגשה במסגרת המכרז.
 - 6.4.2 בעבור שעת עו"ד, תשלם הרשות מחיר קבוע של 120 ש"ח לשעה כנגד דוחות נוכחות.
 - 6.4.3 בעבור שעת נציג GIS, תשלם הרשות מחיר קבוע בהתאם לתעריף יועץ 4 במחירון חשכ"ל כנגד דוחות נוכחות.
 - 6.4.4 בעבור שעת מודד אם נדרש, תשלם הרשות מחיר קבוע בהתאם למחירון חשכ"ל ובהתאם להתמחות הנדרשת כנגד דוחות נוכחות.
 - 6.4.5 יובהר כי רכיבי המחיר המפורטים לעיל אינם כוללים מע"מ כחוק.
- 6.5 תשלומים נוספים:
 - 6.5.1 תשלום עבור הכשרות ראשוניות לנציג שירות (שאינו נציג שירות בכיר או בעל תפקיד אחר), לרבות הכשרות אלו בתקופת ההקמה, ישולמו בעבור נציג שיועסק לכל הפחות 6 חודשים מיום הסמכתו לנציג. מחיר שעת הכשרה יעמוד על 90% ממחיר שעת נציג.
 - 6.5.2 תשלום עבור הדרכות מקצועיות ייעודיות לנציג שירות (שאינו נציג שירות בכיר או בעל תפקיד אחר), ישולמו בתעריף 80% משעת נציג ובכפוף לאישור הרשות בכתב לביצוע הדרכות אלו, מועדן והיקפן.
 - 6.5.3 תשלום עבור הדרכות העשרה שנוגעת לתחומי העיסוק של המוקד - ישולם סכום שיקבע בין הרשות לספק הזוכה. יובהר כי לא יבוצעו הדרכות העשרה ללא אישור הרשות בכתב ובכל מקרה המחיר השעתי לא יעבור את תעריף 80% לשעת נציג.
 - 6.5.4 יובהר למען הסר ספק, כי תשלומים על ידי הרשות עבור הכשרות או הדרכות יהיו אך ורק לגבי נציגי שירות (שאינם נציגי שירות בכירים או בעלי תפקידים אחרים).
 - 6.5.5 **בעבור מסרונים** - בעבור מנוע ומסרונים (SMS) אם יידרש, תשלם הרשות כנגד הוכחת תשלום בחשבונית נפרדת.
 - 6.5.6 **בעבור שירותי דואר ושליחויות** - בעבור שירותי דואר ושליחויות למשלוח פריטי דואר באמצעות דואר ישראל או שליחים, תשלם הרשות כנגד הוכחת תשלום בחשבונית נפרדת.

עמוד 81 מתוך 158

6.5.7 **בעבור ביצוע הקלטות - לטובת ביצוע שינויים במערכת ה-IVR במקרה שיידרשו, תשלם הרשות כנגד הצעת מחיר מספק ההקלטות שתועבר באמצעות הספק המפעיל את המוקד. התשלום יבוצע כנגד הוכחת תשלום בחשבונית נפרדת.**

6.5.8 **בעבור שעות פיתוח - במקרה שיידרשו, תשלם הרשות לפי מחירון חשכ"ל ובהתאם להתמחות הנדרשת.**

6.6 תשלום עבור שלוחות קבלת קהל פרונטאליות, במקרה בו הרשות תדרוש זאת, יהיה:

6.6.1 התשלום בעבור נציגי השירות שיועסקו בשלוחת קבלת קהל, יהיה זהה לתעריף שעת נציג בהצעת המחיר של הספק הזוכה.

6.6.2 התשלום עבור גורם שינהל את נציגי השירות שיועסקו שהוא לכל הפחות בדרגת נציג בכיר לביצוע פעולת שירות, לא יועמס על שעת הנציג בדומה למפתח התקנים (סעיף 5.7.2) וישולם בגינו חצי מתעריף שעת נציג בהצעת המחיר של הספק הזוכה.

6.6.3 הקמת השלוחה בהיבטי בינוי, תשתית, ציוד ותקורות שוטפות (שכירות, ארנונה, חשמל וכיוצ"ב) תשולם על ידי הרשות כנגד הצעת מחיר/חשבוניות מצד הספק.

6.7 מנגנון קנס:

6.7.1 יעדים המפורטים בסעיף 5.8 לחוברת המכרז, מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק הזוכה.

6.7.2 היה ולא יעמוד הספק הזוכה ביעדי השירות המפורטים בסעיף 5.8 לחוברת המכרז, תפעיל הרשות על פי שיקול דעתה את מנגנון הקנס כמפורט. הפעלת המנגנון תבוצע החל מסיום תקופת ההתייצבות.

6.7.3 הרשות תבחר מתוך סל יעדי האיכות והכמות 2 יעדים איכותיים ו-2 יעדים כמותיים לטובת מנגנון קנס.

6.7.4 לרשות שמורה הזכות לבחור מידי תקופה יעדים שונים למדידה, וכן תהיה רשאית לפי שיקול דעתה לבחור מספר יעדים גדול יותר מהאמור לעיל. במקרה של שינוי היעדים עליהם נמדד הספק הזוכה או הגדלתם, תצא הודעה מטעם הרשות.

6.7.5 מובהר כי הקנס לא יופעל במקרה והספק הזוכה הוכיח, בבקשה מנומקת בכתב להנחת דעת נציג הרשות, כי אי עמידתו נגרמה בשל כוח עליון (force majeure) שלא היה בידו לצפות.

6.7.6 המנגנון עבור יעדי איכות יחושב לפי מדרג של אחוז הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית.

6.7.7 לכל אחד מהיעדים יחושב אחוז הסטייה מביצוע בפועל אל מול היעד ובהתאם תיקבע מדרגת הפיצוי המוסכם.

6.7.8 מודל קנס ליעדים האיכותיים יהיה אחיד (כל רכיב יימדד בצורה נפרדת) ויחושב לפי הטבלה הבאה:

מודל קנס ליעדים האיכותיים	
גובה קנס	אחוז סטייה מהיעד חודשי
2.5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית	חריגה שבין 2% עד 10%
5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית	חריגה שבין 10% עד 15%
10% מגובה סכום הדרישה בחשבונית ויחשב כהפרה יסודית	חריגה מעל 15%

6.7.9 יונהג שיעור פיצוי אחיד, לפי מספר סטיות בחודש של שני מדדי הכמות שנבחרו למנגנון קנס לפי הטבלה הבאה:

עמוד 82 מתוך 158

מודל קנס ליעדים הכמותיים

גובה קנס	כמות סטיות יומיות בחודש
5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית	4-6
10% מגובה סכום הדרישה בחשבונית	7-9 סטיות חודשיות
10% מגובה סכום הדרישה בחשבונית ויחשב כהפרה יסודית	10 סטיות חודשיות

6.7.10 מודל קנס לגבי ביצוע פעולות שירות, ייקבע על ידי הרשות לאחר תקופת ההתייצבות.

6.7.11 אי-עמידה ביעדים שנקבעו במשך שלושה חודשים רצופים מהווה הפרה יסודית ומהווה בסיס לסיום ההתקשרות וחילוט ערבות ביצוע.

6.7.12 להלן דוגמא להמחשת חישוב קנס ביעדים איכותיים בהתאם לאחוז הסטיה מהיעד - הדוגמא היא עבור חודש בו נבחרו יעד ציון שביעות רצון ומבדק יעד.

יעד - ציון שביעות רצון = 85
ציון מצטבר חודשי בפועל - 80
חריגה מיעד (ביצוע למול בפועל) - 5.8%
מדרגת קנס - חריגה שבין 2% עד 10% = קנס בגובה 2.5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית
יעד - מבדק יעד = 80
ציון - 75
חריגה מיעד (ביצוע למול בפועל) - 6.25%
מדרגת קנס - חריגה בין 2%-10% = פיצוי מוסכם בסך 2.5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית

בדוגמא לעיל, לאחר חישוב החשבונית לחודש זה, יש לנכות ממנה קנס בסך 2.5% בעבור כל אחד מהיעדים.

6.7.13 להלן דוגמא להמחשת חישוב קנס ביעדים כמותיים בהתאם לכמות הסטיות מהיעד. הדוגמא היא עבור חודש בו נבחרו יעד אחוז נטישה ויעד אחוז תעסוקה:

יעד : אחוז נטישה = 4%
מס' הימים בהם הייתה חריגה מעמידה ביעד - 5
מדרגת קנס - כמות סטיות חודשיות שבין 4-6 = קנס בגובה 5% מסכום הדרישה בחשבונית
יעד : אחוז תעסוקה = 72%
מס' הימים בהם הייתה חריגה מעמידה ביעד - 7
מדרגת קנס - כמות סטיות חודשיות שבין 7-9 = קנס בגובה 10% מסכום הדרישה בחשבונית

בדוגמא לעיל, לאחר חישוב החשבונית לחודש זה, יש לנכות ממנה קנס בסך 15% מסכום הדרישה בחשבונית.

6.8 מנגנון תמרוץ:

6.8.1 הרשות רשאית, אך לא חייבת, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, להפעיל מנגנון תמרוץ, בשיעור עד 5% מגובה החשבונית.

עמוד 83 מתוך 158

6.8.2 ככל שהחליטה הרשות להפעיל את המנגנון, ייקבעו כללים ותנאים על ידה להפעלת המנגנון. קביעת הכללים והתנאים כאמור הינם בשיקול דעתה הבלעדי של הרשות ואלו יכולים להתייחס ליעדי השירות או לכלל אחר שיקבע על ידה.

6.8.3 ידוע לחברה כי אין באמור לעיל כדי לחייב את הרשות להפעיל את מנגנון התמרוץ. החברה לא תבוא בכל טענה לעניין הפעלת מנגנון תמרוץ, כלליו ותנאיו, לרבות אי הפעלתו.

6.9 הצמדות:

6.9.1 לתשלום עבור מחיר שעת נציג יתווספו הפרשי הצמדה כדלקמן:

▪ תאריך הבסיס - המועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

▪ התאריך הקובע - תאריך החשבונית.

6.9.2 ביצוע ההצמדה

▪ ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.

▪ חישוב ההצמדה יבוצע לגבי כל חשבונית. המדד הקובע הוא הידוע ביום הגשת החשבונית.

6.9.3 סוג המדד - המחיר לשעת נציג יוצמד 25% למדד המחירים לצרכן ו-75% לשכר מינימום ובלבד שהתשלום עבור מחיר שעת נציג לא יפחת בתקופת ההתקשרות ממחיר שעת הנציג שהוצע על ידי המציע הזוכה.

6.9.4 תשלומים שהם בהתאם למחירון חשכ"ל (איש GIS, מודד, עבור שעת פיתוח) יהיו בהתאם בתעריפי התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים המתפרסם ע"י החשב הכללי, בהוראת תכ"ס ה-8.1.1.1 ליועץ 3 (להלן: "התעריף") אשר יהיה בתוקף בעת ביצוע השירותים.

6.9.5 התשלום שישולם על ידי הרשות עבור מחיר שעת עורך דין יוצמד למדד המחירים לצרכן, ובלבד שהתשלום לא יפחת בתקופת ההתקשרות ממחיר שעת עו"ד שנקבע בסעיף 6.4.2 לעיל.

6.9.6 שאר התשלומים הנזכרים בהסכם זה ובהצעת המחיר של החברה לא יוצמדו למדד זה או אחר.

פרק ג' - הסכם ההתקשרות

הסכם למתן שירותים

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ לחודש _____ שנת _____

בין

רשות מקרקעי ישראל, רח' הצבי 15, ירושלים (להלן "הרשות")

מצד אחד

לבין

חברת _____ שכתובתה _____

מס' ח.פ. _____ (להלן "החברה")

מצד שני

והואיל והרשות פנתה במכרז פומבי מס' 101/2023 להקמה, הפעלה וניהול של מוקד שירות ארצי רב-ערוצי במיקור חוץ (להלן "המכרז"), והחברה זכתה במכרז זה;

והואיל והחברה מצהירה כי הינה בעלת ידע, ניסיון וצוות מיומן והינה מסוגלת לבצע את ההתחייבויות והשירותים על-פי המכרז והסכם זה;

והואיל והרשות מעוניינת כי החברה תבצע עבורה את השירותים המפורטים בהסכם זה, באופן, במועדים ובתנאים, הכול כמפורט להלן (להלן "העבודה");

והואיל והחברה מקבלת על עצמה ביצוע העבודה הנ"ל בתנאים המפורטים במכרז על נספחיו ובהסכם זה;

והואיל והרשות הסכימה להתקשר עם החברה כמפורט להלן, לאחר שוועדת מכרזים קבעה את החברה כזוכה במכרז ואישרה התקשרות זו בישיבתה מיום _____.

עמוד 85 מתוך 158
אי לכך הוצהר הוסכם והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1 כל מסמכי המכרז על נספחיו וכן המבוא להסכם והנספחים שלהלן מהווים חלק בלתי נפרד מהסכם זה, ובכל מקרה של סתירה בין האמור בהסכם לבין האמור באחד הנספחים יחייב האמור בהסכם זה, אלא אם כן נקבע באופן מפורש אחרת.

נספחי ההסכם:

נספח א'- מסמכי המכרז ונספחיו.

נספח ב'- הצעת מחיר שהגישה החברה במסגרת הצעתה למכרז.

נספח ג'- תדפיס ערבות ביצוע דיגיטלית.

נספח ד' 1- הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לחברה.

נספח ד' 2- הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לעובד.

נספח ה'- תצהיר לעניין העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום ותצהיר בדבר היעדר הרשעות קודמות.

נספח ו'- דרישות ביטוחים בנוסח שקבעה רשות ההון, הביטוח והחיסכון.

נספח ז'- תצהיר והתחייבות לעניין מאגרי מידע.

1.2 כותרות הסעיפים משמשות לצרכי נוחות בלבד ואין לפרש תנאי מתנאי הסכם זה לפיהן ולא יהיה להם כל משקל פרשני.

2. הקמת מוקד ארצי רב ערוצי

2.1 על החברה להיות מוכנה לתחילת עבודה והפעלה מלאה של המוקד הארצי הרב ערוצי, בהתאם להוראות המכרז, וזאת עד ליום 1.1.24. לרשות שמורה הזכות להקדים את מועד ההפעלה המלאה של המוקד, ובלבד שתקופה זו לא תפחת מ-16 שבועות מיום ההודעה על הקדמת מועד ההפעלה.

2.2 לרשות שמורה האפשרות במהלך תקופת ההתקשרות לדרוש מהספק הזוכה, להקים שלוחה/ות לקבלת קהל פרונטאלית לביצוע פעולות שרות Back Office וזאת בנוסף למוקד הרב ערוצי (שאינו מוקד בו מתקיימת קבלת קהל פרונטאלית). הצורך ומיקום השלוחה/ת לקבלת קהל פרונטאלית, תהיה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות, ובין היתר בשים לב לכמות הקהל שגייע למרחבי הרשות לגבי פעולות השירות עליהם אמון המוקד הרב ערוצי.

2.3 התמורה בעבור הקמת שלוחה/ות קבלת קהל פרונטאלית תתומחר בנפרד כמפורט בסעיף 6.6 לחוברת המכרז.

2.4 שינוי במיקום המוקד הרב ערוצי המוצע או שינוי במיקום המוקד במהלך תקופת ההתקשרות, יהיה בתיאום מול הרשות ובאישורה.

3. פעולות ושירותים

3.1 הפעולות והשירותים המבוצעים על ידי החברה עבור הרשות וההוראות לגביהם, הם כל הפעולות והשירותים והוראות לגביהם הנזכרים במסמכי המכרז ונספחיו לרבות האמור בסעיף 5 לפרק ב' בחוברת המכרז ולרבות:

3.1.1 מתן מידע כללי ופרטני ללקוחות השונים, מסירת מסמכים, ביצוע סקרים וטלפונים יזומים.

3.1.2 מתן תמיכה לאתר האינטרנט של הרשות והאזור האישי.

עמוד 86 מתוך 158

3.1.3. ביצוע פעולות שירות (back office) בנושאים הבאים בסוגי נכסים שיוגדרו מראש :

- 3.1.3.1. אישור זכויות / הודעה על רישום זכויות בנכס
 - 3.1.3.2. התחייבות לרישום משכנתא וסילוקה
 - 3.1.3.3. העברת זכויות בנכסים מהוונים במגזר העירוני
 - 3.1.3.4. ביצוע עדכון העברת זכויות שבוצעה בחברה משכנת או עדכון העברת זכויות לפי נסח טאבו
 - 3.1.3.5. רישום ראשוני של זכויות חכירה ומכר בלשכת רישום מקרקעין
 - 3.1.3.6. טיוב נתונים
 - 3.1.3.7. מסירת מסמכים ללקוח
 - 3.1.3.8. כל הפעולות הנלוות לשירותים שצוינו לעיל, כדוגמת גביית אגרת תשלום, הארכת הסכמים, רישום הסכמים, זיהוי נכסים, הסרת עיקולים, חתימה על שטרות, חתימה על כתבי העברה, חתימה על חוזים, חתימה על מסמכי רישום וכדומה.
- 3.2. החברה תידרש לבצע את כל הפעולות ושירותים בהתאם להחלטות מועצת מקרקעי ישראל, נהלי הרשות והנחיותיה כפי שיתעדכנו מעת לעת, וזאת תוך עמידה בלוחות הזמנים וההוראות שנקבעו במסמכי המכרז.
- 3.3. החלטות מועצת מקרקעי ישראל, נהלי רשות מקרקעי ישראל והנחיות פנימיות נוספות, על בסיסן פועלת הרשות, מתעדכנות מעת לעת והחברה מחויבת להתעדכן בשינויים והעדכונים ולפעול על פיהם.
- #### 4. תקופת ההתקשרות
- 4.1. תקופת ההתקשרות על פי הסכם זה היא מיום חתימת הרשות על ההסכם, ולמשך 24 חודשים (קרי, עד ליום _____) (להלן: "תקופת ההתקשרות הראשונה").
- 4.2. הרשות תהא רשאית להאריך את ההתקשרות בחמש תקופות נוספות של עד 24 חודשים לכל אחת מהתקופות. סה"כ משך ההתקשרות האפשרי כולל תקופת ההתקשרות הראשונה והארכות לא יעלה על 10 שנים, וזאת בכפוף לקבלת אישור תקציבי לכל תקופת הארכה. הוארך תוקף ההסכם, יחולו הוראותיו על כל תקופה נוספת.
- 4.3. הרשות רשאית לבטל את ההתקשרות על ידי הודעה בכתב לחברה, בכל מקרה בו לא תעמוד בהתחייבויותיה על פי מסמכי המכרז על נספחיו או על פי תנאי הסכם זה על נספחיו, החל מהתאריך שייקבע על ידי הרשות בהודעה, וזאת לאחר שניתנה לחברה הודעה בכתב בה נדרשה לתקן את המעוות תוך הזמן שנקבע בהודעה והחברה לא עשתה כן. אין בסעיף זה כדי לגרוע מזכויות הצדדים על פי כל דין.
- 4.4. על אף האמור רשאית הרשות להפסיק את עבודת החברה בכל שלב של ההתקשרות, בהודעה שתינתן בכתב 90 ימים מראש מבלי צורך לנמק או לשלם תשלום או פיצוי כלשהו עקב הביטול או כל הנובע ממנו.
- 4.5. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הרשות רשאית לבטל את ההתקשרות עם החברה בכל עת במידה ומתגלה על ידה כי קיים ניגוד עניינים או כי מתעורר חשש לניגוד עניינים בנוגע לעבודה/ות כלשהן, הכול כמפורט בהסכם זה.
- 4.6. מבלי לגרוע מסמכויות הרשות על פי המכרז והסכם זה או לפי כל דין, בכל אחד מהמקרים הבאים תהא הרשות רשאית לבטל את ההתקשרות בכל עת או להתנות את המשכה בתנאים או הנחיות שתקבע הרשות:

עמוד 87 מתוך 158

4.6.1 שינוי כמפורט להלן שהתרחש ולא אושר מראש על ידי הרשות:

4.6.1.1 שינוי במבנה האחזקות הצפוי בחברה;

4.6.1.2 כל שינוי, אשר יש בו לפי שיקול דעת של הרשות, אפשרות שיוביל לאי עמידת החברה בתנאי המכרז והסכם זה.

4.6.2 ככל שננקטו נגד החברה הליכי פשיטת רגל או הליכי פירוק, או שהחברה כאמור פתחה בעצמה בהליכי פשיטת רגל או בהליכי פירוק, או הוצא נגדה צו כינוס נכסים, או שמונה לה כונס נכסים זמני או קבוע, או שהחברה הגיעה להסדר נושים עם נושיה או שהציעה להם להגיע להסדר נושים, או כל הליך בעל אופי דומה, ובלבד שהליך כאמור לא נעשה כחלק ממיזוג או שינוי מבני שאושר מראש על ידי הרשות. על החברה להודיע לרשות באופן מידי ולא יאוחר מ-48 שעות עם היוודע לה על פתיחת ההליכים האמורים בס"ק זה כנגדה.

4.6.3 התרחשות של אירוע יוצא דופן אשר יש בו, לפי שיקול דעתה של הרשות, השלכה שלילית מהותית על יכולת החברה ליתן את השירותים הנדרשים.

4.6.4 הגשת מידע שקרי או מטעה מטעם החברה לרשות.

4.7 פעל מי מהצדדים לביטול ההסכם, לרבות פעולת הרשות באחת או יותר מן הדרכים המנויות בסעיפים 4.3 עד 4.6 לעיל, ימשיכו לחול על הצדדים הוראות הסכם זה והוראות המכרז עד למילוי כל התחייבויותיה של החברה המפורטות בסעיף 5.11.5 לחוברת המכרז (סעיף ההיפרדות) על מנת לאפשר לרשות או למי מטעמה להמשיך במתן השירותים ללא עיכוב.

4.8 על אף האמור בסעיף זה הרשות רשאית לוותר על חלק מהשלבים או כולם מהמפורטים בסעיף 5.11.5 בחוברת המכרז (סעיף ההיפרדות) לפי שיקול דעתה הבלעדי.

4.9 הרשות תשלם לחברה את המגיע לה באופן יחסי עד לסיום העבודה בפועל ובתנאי שהחברה מילאה כל חובותיה עד לאותו שלב.

4.10 בוטל ההסכם על פי סעיף זה או על פי כל סעיף אחר בהסכם תהיה הרשות רשאית לבצע בעצמה ו/או להעסיק כל קבלן אחר לפי ראות עיניה מבלי שלחברה תהיה כל תביעה או דרישה בקשר לכך.

4.11 מוסכם על הצדדים כי בכל מקרה של מחדל של החברה בביצוע העבודה או הפעולות או השירותים כמוסכם בהסכם זה ובתנאי המכרז או במקרה של הפרת ההסכם על ידי החברה, תהא הרשות אך לא חייבת, להעסיק עובדים או ספקים עצמאיים שיבצעו את השירותים על חשבון החברה, ולשלם להם מתוך התמורה המגיעה לחברה ו/או לגבות מהחברה את ההוצאות שהוציאה, לרבות ההוצאות בגין העסקת העובדים אן הספקים לביצוע הפעולות ו/או השירותים, וזאת בנוסף לכל הוראה אחרת בהסכם זה לרבות פיצויים, וכל סעד שהרשות זכאית לה לפי ההסכם ו/או תנאי המכרז ו/או לפי כל דין.

5. שעות פעילות מוקד ארצי רב-ערוצי

5.1 שעות פעילות המוקד הן בין הימים א'-ה' ובין השעות 07:45 - 17:00. כאשר, שעות מענה המוקד ללקוחות הרשות הן בין השעות 08:00 - 17:00.

5.2 המוקד אינו פעיל בימי ו', ערבי חג וחופשות מרוכזות בחוה"מ כמקובל בשירות המדינה.

5.3 ידוע לחברה כי לא תשולם כל תמורה בגין שעות עבודה שבוצעו מעבר לשעות פעילות של המוקד שהוגדרו אלא באישור מראש ובכתב של הרשות.

עמוד 88 מתוך 158

5.4. לאחר שעות פעילות המוקד, תאפשר החברה קבלת פניות באמצעות ערוצים מקוונים שיוגדרו, ואלו יטופלו בשעות פעילות המוקד.

5.5. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לשנות את ימי ושעות פעילות המוקד או שעות מענה המוקד ללקוחות הרשות, בהתראה של 14 יום מראש לרבות פעילות בימי ו', ובחופשות מרוכזות בחוה"מ.

6. התמורה

6.1. בתמורה למתן שירותיה וכל התחייבויותיה של החברה לפי הסכם זה והוראות המכרז, תשלם הרשות לחברה תמורה כמפורט בהצעת המחיר החתומה על ידי החברה והמצורפת להסכם זה ומסומנת כנספח ב' (מחיר הקמה, מחיר שעת נציג), ובהתאם לתעריף שעת עו"ד ושעת GIS בתעריפים שנקבעו כמפורט להלן ובמסמכי המכרז, והכל בכפוף לביצוע בפועל בהתאם ללוחות הזמנים ובהתאם לשלבי הביצוע ולאיקות הביצוע כמפורט במסמכי המכרז ובנספחיו.

6.2. בעבור הקמת מוקד ארצי רב-ערוצי ישולם תמורה בסך _____ ש"ח, בהתאם להצעת החברה המצ"ב כנספח ב' - סכום זה ישולם בשני תשלומים בשיעור 50% כל אחד. לאחר חתימת הסכם זה ע"י שני הצדדים החברה תהיה רשאית להגיש חשבון לתשלום הראשון בסך _____ ש"ח. חשבון נוסף בסך _____ ש"ח יוגש בתום "תקופת ההקמה" ותחילת "תקופת ההתייבבות" כמשמעות מונחים אלה בסעיף 5.5. לחוברת המכרז, וזאת לאחר אישור הרשות לתקינות ההקמה על רכיביה. לעניין זה תשלום עבור "הקמת מוקד ארצי רב ערוצי" הינה תשלום כולל עבור הבינוי, התשתיות, הזיוד, הציוד, הטכנולוגיות והכשרת הון אנושי הכל בהתאם לתיאור המפורט במסמכי המכרז ונספחיו. לתמורה בגין הקמת המוקד הארצי הרב ערוצי לא יתווספו תשלום בשל הפרשי הצמדה כלשהם.

6.3. בעבור שלוחת קבלת קהל (אופציונלי) - לרשות שמורה הזכות להרחיב את הפעילות ולדרוש מהחברה הקמת שלוחת קבלת קהל והפעלתה. אם הרשות תבחר לדרוש הקמת שלוחה כאמור, התשלום יבוצע בהתאם לאמור בסעיף 6.6 לחוברת המכרז.

6.4. בעבור שירותי החברה שיינתנו באופן שוטף ישולם כדלהלן:

6.4.1. התמורה בגין שעת נציג כהגדרת בחוברת המכרז תהיה כמפורט בהצעת המחיר של החברה- נספח ב', דהיינו: _____ ש"ח לשעת נציג.

6.4.2. כמות שעות נציג לחישוב התשלום תאושר רק כנגד הוכחת ביצוע באמצעות דוחות חודשיים שיוגדרו בעת ההקמה ובמהלך קביעת שגרות העבודה, בין היתר, דוחות שיערכו בהתאם לפרמטרים המתוארים במסמכי המכרז לעניין זה.

6.4.3. התמורה בגין שעת עבודת עורך דין במוקד - 120 ש"ח לשעה כנגד דוחות נוכחות.

6.4.4. התמורה בגין שעת נציג GIS, תשלם הרשות מחיר קבוע בהתאם לתעריף יועץ 4 במחירון חשכ"ל כנגד דוחות נוכחות.

6.4.5. בעבור שעת מודד, אם נדרש, תשלם הרשות מחיר קבוע בהתאם למחירון חשכ"ל ובהתאם להתמחות הנדרשת כנגד דוחות נוכחות.

6.5. דרישת תשלום בגין שירותי החברה שיינתנו באופן שוטף החל מתום תקופת ההקמה ותחילת תקופת התייבבות כמשמעותם בסעיף 5.5 ו-5.6 לחוברת המכרז, תוגש על ידי החברה בתחילת כל חודש עבור העבודה שביצעה במהלך החודש הקודם. החברה תצרף לכל דרישה לתשלום דיווח כדלקמן:

עמוד 89 מתוך 158

6.5.1. פירוט החיובים אשר בגינם מוגש החשבון וזאת בהתאם לאמור בסעיף 6 לחוברת המכרז.

6.5.2. דוחות בהתאם לדרישות הרשות.

6.6. הדרישה לתשלום שתוגש על ידי החברה לרשות תיבדק ותאושר על ידי הרשות לאחר בחינת איכות ושלמות העבודה ולשביעות רצונה. התשלום יבוצע עד 45 יום מיום האישור ע"י הרשות ובהתאם להנחיות החשכ"ל, ללא כל הצמדה מעת הגשת החשבונית. במידה והרשות תאשר רק חלק מהעבודה ישולם החלק שאינו שנוי במחלוקת לפי התנאים שפורטו לעיל.

6.7. לכל הסכומים יתווסף מע"מ כחוק.

6.8. התמורה הינה סופית, מלאה וכוללת את כל הוצאות החברה, כמפורט בהסכם זה.

6.9. יובהר כי החברה נושאת באחריות לכל הוצאה שלא צוין בפירוט כי הרשות תישא בה.

תשלומים נוספים :

6.10. תשלום עבור הכשרות ראשוניות לנציג שירות (שאינו נציג שירות בכיר או בעל תפקיד אחר), לרבות הכשרות אלו בתקופת ההקמה, ישולמו בעבור נציג שיועסק לכל הפחות 6 חודשים מיום הסמכתו לנציג. מחיר שעת הכשרה יעמוד על 90% ממחיר שעת נציג.

6.11. תשלום עבור הדרכות מקצועיות ייעודיות לנציג שירות (שאינו נציג שירות בכיר או בעל תפקיד אחר), ישולמו בתעריף 80% משעת נציג ובכפוף לאישור הרשות בכתב לביצוע הדרכות אלו, מועדן והיקפן.

6.12. תשלום עבור הדרכות העשרה שנוגעת לתחומי העיסוק של המוקד - ישולם סכום שיקבע בין הרשות לספק הזוכה. יובהר כי לא יבוצעו הדרכות העשרה ללא אישור הרשות בכתב ובכל מקרה המחיר השעתי לא יעבור את תעריף 80% לשעת נציג.

6.13. יובהר למען הסר ספק, כי תשלומים על ידי הרשות עבור הכשרות או הדרכות יהיו אך ורק לגבי נציגי שירות (שאינם נציגי שירות בכירים או בעלי תפקידים אחרים).

6.14. **בעבור מסרונים** - בעבור מנוע ומסרונים (SMS) אם יידרש, תשלם הרשות כנגד הוכחת תשלום בחשבונית נפרדת.

6.15. **בעבור שירותי דואר ושליחויות** - בעבור שירותי דואר ושליחויות למשלוח פריטי דואר באמצעות דואר ישראל או שליחים, תשלם הרשות כנגד הוכחת תשלום בחשבונית נפרדת. הרשות רשאית, בכל זמן נתון ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, להגביל החברה לכמויות שירותי הדואר ו/או השליחויות שהחברה מפעילה.

6.16. **בעבור ביצוע הקלטות** - לטובת ביצוע שינויים במערכת ה-IVR במקרה שיידרשו, תשלם הרשות כנגד הצעת מחיר מספק ההקלטות שתועבר באמצעות הספק המפעיל את המוקד. התשלום יבוצע כנגד הוכחת תשלום בחשבונית נפרדת.

6.17. **בעבור שעות פיתוח** - במקרה שיידרשו, תשלם הרשות לפי מחירון חשכ"ל ובהתאם להתמחות הנדרשת.

תנאי הצמדה

6.18. לתשלום עבור מחיר שעת נציג יתווספו הפרשי הצמדה כדלקמן :

6.18.1. תאריך הבסיס - המועד האחרון להגשת הצעות למכרז.

עמוד 90 מתוך 158

6.18.2. התאריך הקובע - תאריך החשבונית.

6.19. ביצוע ההצמדה

6.19.1. ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.

6.19.2. חישוב ההצמדה יבוצע לגבי כל חשבונית. המדד הקובע הוא הידוע ביום הגשת החשבונית.

6.20. סוג המדד- המחיר לשעת נציג יוצמד 25% למדד המחירים לצרכן ו-75% לשכר מינימום ובלבד שהתשלום עבור מחיר שעת נציג לא יפחת בתקופת ההתקשרות ממחיר שעת הנציג שהוצע על ידי המציע הזוכה.

6.21. תשלומים שהם בהתאם למחירון חשכ"ל (איש GIS, מודד, עבור שעת פיתוח) יהיו בהתאם בתעריפי התקשרות עם נותני שירותים חיצוניים המתפרסם ע"י החשב הכללי, בהוראת תכ"ס ה-8.1.1.1 ליועץ 3 (להלן: "התעריף") אשר יהיה בתוקף בעת ביצוע השירותים.

6.22. התשלום עבור מחיר שעת עורך דין לא יוצמד למדד זה או אחר. התשלום שישולם על ידי הרשות עבור מחיר שעת עורך דין יוצמד למדד המחירים לצרכן, ובלבד שהתשלום לא יפחת בתקופת ההתקשרות ממחיר שעת עו"ד שנקבע בסעיף 6.4.3 לעיל.

6.23. שאר התשלומים הנזכרים בהסכם זה ובהצעת המחיר של החברה לא יוצמדו למדד זה או אחר.

מנגנון קנס:

6.24. יעדים המפורטים בסעיף 5.8 לחוברת המכרז, מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק הזוכה.

6.25. היה ולא תעמוד החברה ביעדי השירות המפורטים בסעיף 5.8 לחוברת המכרז, תפעיל הרשות על פי שיקול דעתה את מנגנון הקנס כמפורט. הפעלת המנגנון תבוצע החל מסיום תקופת ההתייצבות.

6.26. הרשות תבחר מתוך סל יעדי האיכות והכמות 2 יעדים איכותיים ו-2 יעדים כמותיים לטובת מנגנון קנס.

6.27. לרשות שמורה הזכות לבחור מידי תקופה יעדים שונים למדידה, וכן תהיה רשאית לפי שיקול דעתה לבחור מספר יעדים גדול יותר מהאמור לעיל. במקרה של שינוי היעדים עליהם נמדדת החברה או הגדלתם, תצא הודעה מטעם הרשות.

6.28. מובהר כי הקנס לא יופעל במקרה והחברה תוכיח, בבקשה מנומקת בכתב להנחת דעת נציג הרשות, כי אי עמידתו נגרמה בשל כוח עליון (force majeure) שלא היה בידה לצפות.

6.29. המנגנון עבור יעדי איכות יחושב לפי מדרג של אחוז הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית.

6.30. לכל אחד מהיעדים יחושב אחוז הסטייה מביצוע בפועל אל מול היעד ובהתאם תיקבע מדרגת הפיצוי המוסכם.

6.31. מודל קנס ליעדים האיכותיים יהיה אחיד (כל רכיב יימדד בצורה נפרדת) ויחושב לפי הטבלה הבאה:

מודל קנס ליעדים האיכותיים	
גובה קנס	אחוז סטייה מהיעד חודשי
2.5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית	חריגה שבין 2% עד 10%
5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית	חריגה שבין 10% עד 15%

עמוד 91 מתוך 158

10% מגובה סכום הדרישה בחשבונית ויחשב כהפרה יסודית	חריגה מעל 15%
---	---------------

6.32. יונהג שיעור פיצוי אחיד, לפי מספר סטיות בחודש של שני מדדי הכמות שנבחרו למנגנון קנס לפי הטבלה הבאה:

מודל קנס ליעדים הכמותיים	
גובה קנס	כמות סטיות יומיות בחודש
5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית	4-6
10% מגובה סכום הדרישה בחשבונית	7-9 סטיות חודשיות
10% מגובה סכום הדרישה בחשבונית ויחשב כהפרה יסודית	10 סטיות חודשיות

6.33. מודל קנס לגבי ביצוע פעולות שירות, ייקבע על ידי הרשות לאחר תקופת ההתייצבות.

6.34. אי-עמידה ביעדים שנקבעו במשך שלושה חודשים רצופים מהווה הפרה יסודית ומהווה בסיס לסיום ההתקשרות וחילוט ערבות ביצוע.

6.35. להלן דוגמא להמחשת חישוב קנס ביעדים איכותיים בהתאם לאחוז הסטייה מהיעד - הדוגמא היא עבור חודש בו נבחרו יעד ציון שביעות רצון ומבדק ידע.

יעד - ציון שביעות רצון = 85
ציון מצטבר חודשי בפועל - 80
חריגה מיעד (ביצוע למול בפועל) - 5.8%
מדרגת קנס - חריגה שבין 2% עד 10% = קנס בגובה 2.5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית
יעד - מבדק ידע = 80
ציון - 75
חריגה מיעד (ביצוע למול בפועל) - 6.25%
מדרגת קנס - חריגה בין 2%-10% = קנס בסך 2.5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית

בדוגמא לעיל, לאחר חישוב החשבונית לחודש זה, יש לנכות ממנה קנס בסך 2.5% בעבור כל אחד מהיעדים.

6.36. להלן דוגמא להמחשת חישוב קנס ביעדים כמותיים בהתאם לכמות הסטיות מהיעד. הדוגמא היא עבור חודש בו נבחרו יעד אחוז נטישה ויעד אחוז תעסוקה:

עמוד 92 מתוך 158

יעד : אחוז נטישה = 4%
מס' הימים בהם הייתה חריגה מעמידה ביעד- 5
מדרגת קנס - כמות סטיות חודשיות שבין 4-6 = קנס בגובה 5% מסכום הדרישה בחשבונית
יעד : אחוז תעסוקה = 72%
מס' הימים בהם הייתה חריגה מעמידה ביעד- 7
מדרגת קנס - כמות סטיות חודשיות שבין 7-9 = קנס בגובה 10% מסכום הדרישה בחשבונית

בדוגמא לעיל, לאחר חישוב החשבונית לחודש זה, יש לנכות ממנה קנס בסך 15% מסכום הדרישה בחשבונית.

מנגנון תמרוץ :

6.37. הרשות רשאית, אך לא חייבת, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, להפעיל מנגנון תמרוץ, בשיעור עד 5% מגובה סכום הדרישה בחשבונית החודשית.

6.38. אם החליטה הרשות להפעיל את המנגנון, ייקבעו כללים ותנאים על ידה להפעלת המנגנון. קביעת הכללים והתנאים כאמור הינם בשיקול דעתה הבלעדי של הרשות ואלו יכולים להתייחס ליעדי השירות או לכלל אחר שיקבע על ידה.

6.39. ידוע לחברה כי אין באמור לעיל כדי לחייב את הרשות להפעיל את מנגנון התמרוץ. החברה לא תבוא בכל טענה לעניין הפעלת מנגנון תמרוץ, כלליו ותנאיו, לרבות אי הפעלתו.

7. אופן ביצוע העבודה הפעולות והשירותים, היקפם ובקרה

7.1. החברה תבצע את העבודה בהתאם למסמכי המכרז ונספחיו, ועל פי נוהלי הרשות והנחיותיה, המתעדכנים מעת לעת, שיועברו לחברה. כל חריגה תחייב אישור בכתב ומראש של הרשות.

7.2. הרשות תהיה רשאית מעת לעת, לפי צרכיה המשתנים, לשנות את תכולת העבודה, ובכלל זה: להרחיב או לצמצם או לשנות את הפעולות והשירותים הניתנים על ידי החברה, והחברה לא תבוא בכל טענה או תביעה בעניין.

7.3. הרחבת תכולת העבודה, תתואם מראש עם החברה, והתשלום בגינה יהיה זהה לתמורה המשולמת במסגרת הסכם זה.

7.4. הרשות רשאית לקבוע את שלבי העבודה, סדר העדיפות ואת קצב ביצוע העבודה, הכול כפי שתודיע הרשות לחברה בכתב מעת לעת.

7.5. למען הסר ספק, הרשות רשאית, להורות לחברה לבצע רק חלק מן העבודה ולהטיל עליה ביצוע של חלק מהמשימות או כולם, וזאת לפי שיקול דעתה, והחברה לא תבוא בכל טענה או תביעה בעניין.

7.6. החברה מתחייבת לבצע את העבודה עבור ובשם הרשות במיומנות, במקצועיות, בנאמנות ובמסירות ובהתאם לצורכי הסכם זה.

7.7. החברה או נציגה תדווח לרשות על כל תקלה מכל סוג שהוא הגורמת לעיכוב או לפגיעה בביצוע העבודה.

7.8. החברה תבצע בקרה על ניהול העבודה במסגרת המכרז והסכם זה.

עמוד 93 מתוך 158

- 7.9. כל חומר הנוגע והקשור לעבודה (מסמכים, סקרים, מפות, דו"חות, מכתבים, חוות דעת מקצועיות, מידע דיגיטאלי, קבצים דיגיטאליים וכו'), יהיה רכוש בלעדי של הרשות, ולא תהיה לחברה בלעדיות, "זכויות יוצרים" או זכות כלשהיא בחומר זה.
- 7.10. החברה מתחייבת שלא להעתיק או להוציא או לצלם חומר זה, בכל דרך שהיא, ולא לעשות בחומר זה כל שימוש שאינו לצורכי ביצוע העבודה. כמו כן, החברה מתחייבת שלא לבקש או להוציא מהרשות כל מסמך שאינו נדרש לצורך ביצוע העבודה.
- 7.11. החברה מתחייבת להעביר לידי הרשות את כל החומר הנזכר מיד עם תום ביצוע העבודה או לפי דרישת הרשות.
- 7.12. החברה מתחייבת לשתף פעולה בכל הקשור לביצוע העבודה, עם הרשות, עובדיה או מי מטעמה.
- 7.13. הרשות או מי מטעמה רשאית לבדוק בכל עת את השירותים הניתנים על ידי החברה, את תדירותם והאם הם ניתנים בהתאם למפורט בתנאי המכרז, הסכם זה ובמועד. כמו כן, הרשות רשאית לקבוע אם החברה ממלאת את התחייבויותיה על פי הסכם זה כיאות ואם קיים פגם או ליקוי בביצוע העבודה או כל חלק ממנה.
- 7.14. הרשות רשאית, לפי ראות עיניה ובלי לפגוע בזכויותיה האחרות, לבטל ההסכם או לצמצמו ו/או להזמין ע"ח החברה אצל גוף אחר את אותה העבודה או עבודה דומה ולחייב החברה בהפרש החשבון, אם תראה כי העבודה מבוצעת בצורה לקויה או כי החברה חדלה מביצוע התחייבויותיה על פי הסכם זה.
- 7.15. מוסכם בין הצדדים כי הרשות או מי מטעמה, היא שתחליט, אם עבודת החברה מבוצעת ברמה מקצועית נאותה, ותהיה רשאית לפי ראות עיניה לבטל ההסכם או לצמצמו, אם תשתכנע כי עבודתה של החברה מתבצעת בצורה לקויה או כי החברה חדלה מביצוע התחייבויותיה על פי הסכם זה. במקרים אלה תהא רשאית הרשות להודיע לחברה 30 ימים מראש ובכתב על הפסקת עבודתה.
- 7.16. ביטול או צמצום ההסכם לא יפטור את החברה מאחריותה לאותו חלק העבודה שבוצע על ידה עד למועד הביטול או הצמצום.
- 7.17. בכפוף לשאר הוראות הסכם זה, הרי בכל מקרה של ביטול או צמצום, תהיה החברה זכאית אך ורק לתשלום עבור אותו חלק של העבודה שבוצע על ידה בשלמות לשביעות רצון הרשות.
- 7.18. אין בסעיף זה כדי לפגוע בזכות הרשות לביטול ההסכם על פי סעיף 4 לעיל.
- 7.19. האמור בסעיף זה יחול בכפוף לאמור בסעיף 4.7 לעיל.
- 7.20. בנוסף, ומבלי לגרוע מכל זכות שיש לרשות, באם לא תמלא החברה התחייבות כלשהי, תהא החברה חייבת לשלם לרשות פיצויים בגין כל נזק ו/או הפסד שייגרמו עקב הפרת ההסכם ע"י החברה והרשות תהא רשאית לקבל כנגד החברה כל סעד משפטי כדין.

8. ניגוד עניינים

- 8.1. אין החברה מנועה ממתן שירותים לאחרים מחוץ לביצוע העבודה על פי הסכם זה, ובלבד שלא תיפגע בתנאי מתן השירותים ובאיכותם על-פי הוראות הסכם זה.
- 8.2. החברה לא תעשה דבר כלשהו שיש בו משום ניגוד עניינים קיים או פוטנציאלי עם ביצוע העבודה לפי הסכם זה, ולא תעסוק בדרך כלשהי במתן שירותים לגורם אחר במקרה בו מתן השירותים לאותו גורם עלול להעמיד אותה במצב של ניגוד עניינים כלפי הרשות בקשר עם ביצוע הפעילות לפי המכרז ולפי הסכם זה. כמו כן, החברה לא תעסוק בדרך כלשהי

עמוד 94 מתוך 158

במתן שירותים לגורם אחר, תוך שימוש במידע שהגיע לידיה מביצוע הסכם זה, למעט שירותים שתספק לגורמים אחרים, על פי הנחיות נציג הרשות.

- 8.3. עובד של החברה או מי מטעמה לא יעניק שרות ולא יבצע פעולה לגבי מקרקעין שיש לו או לקרובו זכויות בהם.
- 8.4. אם יתעוררו סוגיות שלא נצפו במועד חתימת הצדדים על הסכם זה, על החברה ו/או על מי מטעמה, העלולות להעמידה/ם במצב של חשש לניגוד עניינים או במראית עין של חשש כאמור, יהיה עליה לדווח על פרטי המקרה בפני הרשות מיד עם היוודע לה על כך ולפעול בהתאם להנחיות הרשות.
- 8.5. החברה מתחייבת שלא לקבל כל טובת הנאה או מתנה מכל צד שלישי אשר יבקש להעניק לה בקשר עם מתן השירותים על ידיה. החברה מתחייבת לדווח לרשות לאלתר על כל מקרה שבו הוצעה לה טובת הנאה או מתנה כאמור ולנהוג על פי הוראותיה.
- 8.6. ההגבלות בסעיף זה יחולו עד תום שנה מיום סיום מתן השירותים לפי המכרז והסכם זה או סיום עבודת עובדי החברה או מי מטעמם בחברה לפי המוקדם.
- 8.7. ההגבלות הנ"ל יחולו גם על כל המפורטים להלן:

- בעלי השליטה בחברה.
- חברות בשליטת החברה ו/או בשליטת מי שהם בעלי שליטה בחברה.
- חברות אם ו/או בנות הקשורות לחברה.
- הדירקטורים, המנכ"ל, הסמנכ"לים, מנהל הכספים והיועץ המשפטי של החברה.
- בני משפחה (כהגדרתם בחוק ניירות ערך התשכ"ח-1968) של כל האמורים לעיל.
- עובדים ו/או נותני שירותים מטעם החברה אשר עסקו במתן השירותים לפי מכרז זה.

הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לחברה - מצורף להסכם זה כנספח ד1.

הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לעובד - מצורף להסכם זה כנספח ד2.

9. אחריות החברה

- 9.1. החברה תהא אחראית לכל נזק או אבדן בין ישיר ובין עקיף שיגרמו תוך כדי אספקת השירותים מושא הסכם זה, במישרין ו/או בעקיפין עקב כוונת זדון או ברשלנות - במעשה או במחדל של החברה או של מי מעובדי החברה, שלוחיה ו/או מי מטעמה או בגין הפרת דרישות הסכם זה, שגרמה לנזק, בין ממשי ובין כלכלי, ותנקוט בכל האמצעים המעשיים למניעתם.
- 9.2. החברה אחראית כלפי כל צד שלישי, במידה שאחריות כזו מוטלת עליה לפי כל דין ו/או לפי הוראות הסכם זה, לנזקים שייגרמו תוך כדי אספקת השירותים ובקשר לכך. אם תידרש הרשות לשלם לצד שלישי פיצויים כלשהם, מתחייבת החברה להחזיר לרשות ו/או לשפותה את הסכום שישולם על ידה בצירוף כל הוצאה אשר הוצאה על ידי הרשות, לרבות הוצאות משפטיות, ואותו סכום יראוהו כחוב המגיע לרשות מהחברה לפי הסכם זה.
- 9.3. החברה אחראית לבדה כלפי המועסקים על ידה בהתאם לדיני העבודה ודיני הנזיקין.
- 9.4. החברה תהא לבדה אחראית ומחויבת בכל נזק ובכלל זה כל נזק גוף לרבות מוות וכל נזק רכוש אשר ייגרמו לכל אדם לרבות לעובדיה, לעובדי הרשות, לכל צד ג' ולרכוש הרשות כתוצאה ממעשה או מחדל של החברה או עובדיה במהלך או עקב ביצוע העבודה ומילוי הוראות ההסכם.

עמוד 95 מתוך 158

- 9.5. החברה אחראית כלפי הרשות באחריות מקצועית בגין ביצוע העבודה, לרבות בגין ביצועה באופן רשלני או באופן בלתי מיומן או מכל סיבה אחרת ואשר בעקבותיהם עלול להיגרם או נגרם נזק לרשות ו/או לצד ג'.
- 9.6. החברה מתחייבת לתקן כל נזק ולהשלים ולהיטיב כל נזק או כל אובדן שנגרמו במהלך או עקב ביצוע העבודה על ידה או מי מטעמה וזאת מיד או במועד הסביר לאחר קרותם ואם לא תעשה כן, תהא הרשות רשאית לעשות זאת ולשוב ולהיפרע מהחברה בכל דרך חוקית שתמצא לנכון.
- 9.7. חובתה של החברה כלפי הרשות בגין הנזקים הנזכרים לעיל היא מלאה, אף אם הרשות תחויב בתשלום לניזוק כל שהוא או לכל אדם אחר מכוח סעיף 15 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש), או מכל סיבה אחרת.
- 9.8. שילמה הרשות סכומים כלשהם בגין נזקים הנזכרים בסעיף זה תהא הרשות זכאית לשיפוי מלא מאת החברה בגובה כל סכום ששילם ובתוספת ריבית והפרשי הצמדה ו/או ריבית פיגורים כמקובל ברשות ובתוספת הוצאותיה המשפטיות ושכר טרחת עורך דין, והחברה תחזיר לה סכומים אלה מיד לאחר שהרשות תגיש לה דרישה ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לה כאמור.

10. ביטוח

- 10.1. החברה מתחייבת לרכוש ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בנספח ו' לטובתה ולטובת מדינת ישראל - רשות מקרקעי ישראל, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים וכאשר גבולות האחריות וסכומי הביטוח לא יפחתו מהאמור בנספח ו'.
- 10.2. החברה מתחייבת לצרף את הרשות ו/או עובדיה כצדדים מכוסים על פי הביטוח הנ"ל. החברה מתחייבת שלא לבטל או לצמצם את פוליסת הביטוח דלעיל ולשלם את פרמיות הביטוח במלואן ובמועדן.
- 10.3. אין בגובה הביטוח לשמש כל הגבלה או תקרה לאחריותה והתחייבותיה של החברה.

11. מעמד החברה ועובדיה

- 11.1. הסכם זה הוא חוזה קבלנות כמשמעו בחוק חוזה קבלנות תשל"ד-1974.
- 11.2. החברה מתחייבת להעסיק על חשבונה צוות עובדים מלא ומיומן בהתאם לרמה, המקצועיות וההשכלה הנדרשת לאופי העבודה, כמפורט בתנאי המכרז, לרבות קבלת אישור מקדמי של הרשות לתחילת העסקה במקרים הנדרשים בהתאם לתנאי המכרז. אין באמור כדי ליצור יחסי עובד מעביד בין הרשות לבין החברה ו/או מי מעובדיה ו/או מי מטעמה.
- 11.3. בעבודה שלצורך ביצועה יש צורך ברישום, רישיון או היתר לפי כל דין, על החברה להעסיק עובדים אשר נרשמו במרשם המתנהל על פי דין, או עובדים בעלי רישיון או היתר כאמור לפי העניין.
- 11.4. הרשות רשאית לדרוש מהחברה הפסקת עבודתו של מי מעובדיה, מטעמים שיפורטו בהודעת הרשות בכתב, וזו תפעל להעברת העובד מתפקידו וזאת עד ולא יאוחר מ- 30 יום מקבלת הודעת הרשות. אדם שניתנה לגביו הוראה כאמור, לא תחזור החברה להעסיקו, בין במישרין ובין בעקיפין, לשם אספקת השירותים לרשות. לחברה לא תהיה כל טענה ו/או דרישה בעניין.
- 11.5. בכל מקרה של תחלופת עובדים, החברה תישא באופן בלעדי באחריות לקליטת עובדים חדשים, חפיפתם המסודרת, הדרכתם והכשרתם בהתאם לדרישות המכרז. כמו כן, תדאג החברה לעדכון מסודר של הרשות על תחלופת העובדים, הצגת האישורים הנדרשים ואסמכתאות לעמידתם בתנאי הסף, ועל החפיפה וההכשרה שניתנה להם.

עמוד 96 מתוך 158

- 11.6. אין לראות בכל זכות הניתנת לרשות לפי הסכם זה ולפי תנאי המכרז לרבות הזכות לאשר ו/או להורות על הפסקת העסקה של עובד, לפקח, להדריך או להורות לחברה ו/או מי מעובדיה ו/או מי מטעמה אלא אמצעי להבטחת ביצוע הוראות הסכם זה ותנאי המכרז במלואן, ולא יהיה בהן כדי ליצור יחסי עובד מעביד בין הרשות לבין החברה ו/או מי מעובדיה ו/או מי מטעמה.
- 11.7. ידוע לחברה כי אין בינה ו/או מי מעובדיה ו/או המועסקים על ידה ובין הרשות יחסי עובד ומעביד. אולם אם ייקבע מסיבה כלשהי, במועד כלשהו אחרי תחילתו של הסכם זה, כי למרות כוונת הצדדים, שבאה לידי ביטוי בהסכם זה, רואים את העסקתה של החברה או מי מעובדיה ו/או היועצים המועסקים על ידה, כהעסקת עובד, וכי חלים עליה ועל העסקתה הדינים והתנאים החלים על עובד, הרי מוסכם ומותנה בזה בין הצדדים, כי שכרם של הנ"ל כעובד, בשל העסקתם בעקבות הסכם זה יחושב בהתאם לקבוע לעניין זה לגבי עובדי מדינה בתפקיד ובדרגה זהה, או דומה ככל האפשר ובאין תפקיד זהה או דומה כאמור יחושב השכר לפי הקבוע לעניין זה בהסכמי העבודה הקיבוציים החלים על עובדים מסוג זה, או בהעדר הסכם כאמור יחושב השכר לפי הסכם העבודה הקיבוצי הקרוב לעניין זה, עפ"י קביעת נציב שירות המדינה, למפרע מיום תחילתו של הסכם זה, וכל החיובים והזיכויים על-פי הסכם זה מחד גיסא, והחישוב החדש האמור, מאידך גיסא, יקוזזו הדדית.
- 11.8. בכל מקרה, לא יהא השכר הכולל של החברה ושל כל מי שייחשב כ"עובד" כאמור, גבוה יותר מהתמורה המגיעה לחברה לפי הוראות הסכם זה ונספחיו.
- 11.9. החברה תעסיק לצרכי חוזה זה עובדים בהתאם להוראות כל דין.
- 11.10. החברה מתחייבת לשלם לעובדיה המועסקים לצורך ביצוע הסכם זה לפחות אותו שכר עבודה ולקיים אותם תנאי עבודה שנקבעו בהסכם הקיבוצי החל עליה ביחס לעובדיה, ובאין הסכם כאמור בהסכם הקיבוצי החל על המספר הגדול ביותר של עובדים במדינה בענף בו עוסקים עובדיה של החברה, ובאין הסכם כזה לפי תנאי העבודה הנהוגים ביחס לעובדים במתן שירותים הדומים לשירותים מושא הסכם זה. החברה מתחייבת לשלם לעובדיה המועסקים על ידה לצורך ביצוע חוזה זה שכר שלא יפחת משכר המינימום לפי הדין וכן הפרשות להבטחת זכויותיהם הסוציאליות. החברה מתחייבת לקיים בכל תקופת החוזה לגבי העובדים שיועסקו על ידה לביצוע השירותים לפי הסכם זה, אחר האמור בחוקי העבודה השונים, וכן את האמור בהוראות ההסכמי הקיבוציים הכללים, שבין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים לבין ההסתדרות ו/או כל הסכם קיבוצי בר-תוקף בענף המתאים, או כפי שהסכמים אלה יוארכו, או יתוקנו בעתיד, לרבות צווי ההרחבה שהומצאו על פי הסכמים אלה.
- תצהיר בדבר חוקי העסקת עובדים זרים ותשלום שכר מינימום חתום ע"י המורשה מטעם החברה ומאומת כדין, מצורף להסכם זה כנספח ה'.
- 11.11. כמו כן, החברה מצהירה כי אין לה רישום פלילי והיא לא הורשעה בעבירות פליליות, לרבות עבירות תכנון ובניה, ולמעט עבירות תעבורה, וזולת אם חלפה תקופת ההתיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981; וכן, כי לא הוגשו נגדה הליכים פליליים בגין העבירות האמורות. תצהיר חתום ומאומת כדין בנושא זה מצורף אף הוא להסכם זה כנספח ה'.
- 11.12. לרשות שמורה הזכות להדריך ולהנחות את החברה ומבצעי השירות ביחס לכל עניין ודבר הקשור או הנובע מביצוע שירותים ולפקח על דרך עבודתם, והחברה מצהירה כי ידוע לה שאין בכל זכות הניתנת לרשות בסעיף זה או בכל מקום אחר בחוזה להדריך, להורות ולפקח על אופן ביצוע העבודה אלא אמצעי להבטיח את ביצוע הוראות החוזה במלואן.

עמוד 97 מתוך 158

11.13. לחברה ולכל המועסקים על ידה לא תהיינה כל זכויות עובד מזינה או עובד המועסק על ידי הרשות והם לא יהיו זכאים לכל תשלומים פיצויים או הטבות אחרות בקשר עם ביצוע הסכם זה או הוראה שניתנה על פיו בקשר עם ביטול או סיום הסכם זה.

11.14. על החברה יחולו כל המיסים, הארנונות ותשלומי החובה האחרים שמעביד חייב לשלם בהתאם לדין ולנוהג, לרבות התשלומים לביטוח לאומי, מס מקביל ויתר הזכויות הסוציאליות, והיא בלבד תהיה אחראית לכל תביעה של עובד מעובדיה הנובעות מביצוע הסכם זה או הנובע ממנו.

11.15. החברה מתחייבת למלא אחר הוראות כל דין, הנוגע או המתייחס לביצוע העבודה לרבות הוצאות בדבר העסקת עובדים ורישוי. החברה תהא אחראית כלפי השלטונות, המשרדים הממשלתיים, הרשויות המקומיות וכן רשויות מוסמכות אחרות כלשהן, על כל החובות המוטלות ושתוטלנה על ידי הרשויות האמורות על פי הוראות כל דין בקשר לעבודה כאמור בהסכם זה.

12. חובת שמירת סודיות

12.1. החברה, כל עובדיה וכל הפועלים מטעמה מתחייבים לשמור על סודיות מוחלטת של המסמכים, המידע ושל כל נתון שיגיע אליהם עקב ובמהלך ביצוע הסכם זה. החברה מתחייבת שלא למסור מידע ו/או נתון כאמור לכל אדם ו/או גוף שלא יהיה מוסמך לקבלו ללא הרשאה בכתב ומראש מאת הרשות כמו כן, מתחייבת החברה לשמור בסוד ולא להעתיק, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה שהגיעה ו/או תגיע אליה ו/או למי מעובדיה של החברה ו/או למי מטעמה עקב ביצוע השירותים תוך תקופת ביצוע השירותים, לפני תחילתם או לאחר מכן. החברה מתחייבת למלא את חובת שמירת הסודיות גם לאחר תום תקופת ההתקשרות. לעניין זה יחולו על החברה, עובדיה וכל הפועלים מטעמה הוראות סעיפים 118 ו-119 לחוק העונשין התשל"ז-1977, הוראות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 ותקנותיו והוראות כל דין אחר.

הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים מטעם החברה – חתומה ומצורפת להסכם זה כנספח 1ד.

12.2. מידע שהחברה תיתן שירות לגביו וכל מידע אחר שהחברה תהיה חשופה בפניו, עובדיה או מי מטעמה, הינו בבעלותו המלאה והבלעדית של הרשות והחברה או מי מטעמה לא תהיה רשאית להשתמש בו ו/או לפרסמו ו/או לגלותו בכל דרך שהיא.

12.3. החברה מתחייבת להחתים את כל עובדיה, כל המועסקים על ידה וכל הפועלים מטעמה לצורך הסכם זה – על הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים בנוסח המצ"ב כנספח 2ד.

13. אי המחאה או העברה או הסבה של זכות

13.1. החברה לא תהא רשאית להעביר ו/או להסב ו/או להמחות ו/או להפחית זכויותיה ו/או חובותיה לפי הסכם זה.

13.2. כל מסירה, המחאה או העברה שביצעה החברה בניגוד להוראות סעיף זה תהיה בטלה וחסרת תוקף.

14. ערבות

14.1. להבטחת ביצוע כל התחייבויות החברה לפי הסכם זה תפקיד החברה בידי הרשות, במעמד החתימה על הסכם זה, ערבות בנקאית אוטונומית, בלתי מותנית, צמודה למדד המחירים לצרכן דיגיטלית על סך מיליון שקל חדש (₪ 1,000,000), לפקודת רשות מקרקעי ישראל שתוקפה לפחות 90 ימים ממועד סיום התקשרות.

עמוד 98 מתוך 158

- 14.2. אם תוארך תקופת ההתקשרות לתקופה נוספת או לתקופות נוספות, תאריך החברה את תוקף הערבות בהתאם, כך שתהיה בתוקף לפחות 90 יום לאחר תום התקופה או התקופות הנוספות.
- 14.3. מוסכם בזה כי היה והחברה לא תעמוד בהתחייבות כלשהי מהתחייבויותיה לפי ההסכם ו/או באם תוציא הרשות סכומים שהחברה חייבת בהם לפי החוזה וכי אז רשאית הרשות לממש את הערבות הבנקאית ולחלט את כולה או מקצתה לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 14.4. יודגש בזה כי סכום הערבות הבנקאית אינו מהווה הגבלה או סכום סופי להתחייבויות החברה ואין במימוש הערבות כדי לגרוע מכל זכות שיש לרשות על-פי הסכם זה ו/או על-פי כל דין.
- 14.5. מימשה הרשות את הערבות כולה ו/או חלקה, מתחייבת החברה להפקיד בידי הרשות בתוך 5 ימים ערבות בנקאית חדשה ו/או משלימה כך שתעמוד על הסכום המלא האמור בסעיף זה.

15. קיזוז ועכבון

- 15.1. הרשות תהא רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לקזז ו/או לעכב כל סכום ו/או תשלום אותו חייבת החברה לרשות בהתאם להוראות הסכם זה ותנאי המכרז וכן בכל מקרה של גרימת נזק לרשות על ידי החברה ו/או מי מעובדיה ו/או מי מטעמה.
- 15.2. בטרם תעשה הרשות שימוש בזכותה לקיזוז ו/או עיכבון כאמור, תיתן הרשות לחברה הודעה בכתב ומראש של 14 ימים בדבר כוונתה לעשות כן.
- 15.3. החברה לא תהא רשאית לקזז ו/או לעכב כל סכום ו/או תשלום המגיע ממנה לרשות, וכן לא תהיה רשאית לעכב כל נכס ו/או תוצר ו/או ציוד ו/או מתקן מכל מין וסוג שהם להבטחת חובות הרשות כלפיו.

16. חובת עדכון

- 16.1. החברה מחויבת לעדכן את הרשות בדבר כל שינוי מהותי שחל בה ממועד תחילת ההתקשרות. לעניין סעיף זה שינוי מהותי, הינו לרבות, אך לא רק, שינוי במבנה האחזקות, הליכי פשיטת רגל, כינוס נכסים, הסדר נושים, תביעות משפטיות כנגד החברה, שינוי המוביל לאי עמידה במכרז ו/או בהסכם זה, התרחשות אירוע יוצא דופן שעשוי להשפיע על מתן השירותים ע"י החברה וכדומה.
- 16.2. שינוי מהותי כאמור לעיל יכול להוות סיבה לביטול ההסכם על ידי הרשות.
- 16.3. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, תהא הרשות רשאית לדרוש מן החברה להגיש הצהרת עדכון בכל מועד שתמצא לנכון.

17. ויתור

- 17.1. שום ויתור, הימנעות מפעולה, מתן אורכה מצד הרשות, לא ייחשבו כוויתור על זכויותיה של הרשות לפי הסכם זה ולא ישמשו מניעה לתביעה מצד הרשות אלא אם הרשות ויתרה במפורש ובכתב.

18. הוראות שונות

- 18.1. הסכם זה ממצה את כל המוסכם בין הצדדים והוא מבטל כל הסכם, הסדר, זיכרון דברים, מצג או הבטחה קודמים.
- 18.2. כל שינוי או תיקון להסכם יהיה בר תוקף בהסכמת שני הצדדים בכתב.

19. סמכות השיפוט

עמוד 99 מתוך 158

19.1. מקום השיפוט הבלעדי לעניין הסכם זה יהיה תל אביב.

20. כתובות הצדדים והודעות

20.1. כל הודעה על פי הסכם זה שתישלח על ידי צד אחד למשנהו בדואר רשום למשרדו של השני לפי הכתובות המצוינות במבוא להסכם זה, תיחשב כאילו הגיעה לתעודתה 72 שעות ממועד מסירתה כדין בדואר.

ולראיה באו על החתום:

הרשות

החברה

הנני, _____, עו"ד, לאשר כי ההסכם נחתם על ידי _____ ת.ז. _____ ו- _____ ת.ז. _____ וכי הם מוסמכים לחתום בשם החברה ולחייבה לפי מסמכי החברה ולפי כל דין.

חתימה + חותמת עו"ד

הצהרת סודיות והיעדר ניגוד עניינים לחברה

טופס זה ימולא על ידי המציע באמצעות מורשה החתימה שלו

- אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב כלהלן:
- אני משמש כ_____ בחברת _____ (להלן: "המציעה/החברה"), ומוסמך ליתן תצהיר זה בשמה. הואיל והמציעה הגישה הצעה למכרז 101/2023 שפרסמה רשות מקרקעי ישראל (להלן: "הרשות"), להקמה, הפעלה וניהול של מוקד שירות ארצי רב ערוצי במיקור חוץ (להלן: "השירותים");
- והואיל ואם תזכה הצעת המציעה במכרז ייחתם בין הרשות לבין המציעה הסכם למתן שירותים;
- והואיל וככל שהרשות תתקשר עם המציעה בהסכם, הוא יעשה זאת בתנאי שהמציעה ו/או הבאים מטעמה וכל עובדי המציעה שיטפלו בביצוע השירותים יתחייבו לשמור על סודיות ושלא להימצא במצב של ניגוד עניינים עם מתן השירותים;
- והואיל ולצורך הרשות או לצורך עבודתי עבור הרשות, עלי לקבל נתונים ומידע, על אמצעים מגנטיים, חומר מצולם, מודפס או בכל דרך אחרת או שהנני מעסיק עובדים עבור הרשות הבאים במגע ו/או נמצאים בסמוך למערכות, פריטים ותיקים המכילים מידע ונתונים.
- והואיל וידוע כי על פי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 והתקנות שהותקנו לפיו, חלה עלי ועל כל מי שפועל מטעמי חובה של סודיות לגבי כל המידע והנתונים שיגיעו לידיעתי ולידיעת הפועלים מטעמי.
- והואיל וידוע לי כי על פי חוק העונשין תשל"ז – 1977 מוטלות עלי ועל הפועל מטעמי חובות הקשורות בביטחון המדינה וסודות רשמיים.
- אי לזאת אני הח"מ מצהיר מתחייב כלפי הרשות כדלקמן:
1. המבוא להצהרה זו מהווה חלק בלתי נפרד הימנה.
 2. הריני מצהיר בזאת כי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 והתקנות שהותקנו לפיו, חוק המחשבים התשנ"ה-1995 וחוק העונשין התשל"ז-1977 ובמיוחד סעיפים 118 ו-119 בו, מוכרים לנו ולפועלים מטעמנו ומתחייב כי נפעל על פי המתחייב מהם.
 3. הרינו מתחייבים בזאת כי כל הפועלים מטעמנו נבחרו, נבדקו, הוכשרו ותודרכו לגבי אופי המקום והתפקיד בו הם עוסקים ואופן ביצוע המטלות הנדרשות מהם וכי הם מוכשרים לביצוע תפקידם. מהימנותם נבדקה והם נמצאו כשרים לעסוק ולטפל בנתונים ובמידע האגור ברשות.
 4. הרינו מתחייבים בזאת כי כל הפועלים מטעמנו יתודרכו לגבי חובתם לשמירת סודיות הנתונים והמידע ויחתמו על התחייבות לשמירת הסודיות.
 5. הרינו מתחייבים בזאת לשמור ולהגן על הנתונים והמידע מפני חשיפתם בפני גורמים שאינם מוסמכים לקבלו, או מפני חשיפתם לפגיעה, שיבוש, מחיקה וכו', בשוגג או בזדון, ולנקוט בכל הצעדים על מנת לשמור ולהגן כאמור.
 6. הרינו מתחייבים בזאת לבער, לפחות פעם בחודש, כל חומר ונתוני מידע המצוי ברשותנו שאין בו יותר צורך, לרבות חומר כתוב, מצולם, מודפס וכו' מכל סוג שהוא, על פי תנאי העבודה המוסכמים.
 7. הרינו מתחייבים בזאת למחוק מידע על אמצעים מגנטיים שאין בו צורך בצורה שאיננה ניתנת לשחזור וקריאה.

עמוד 101 מתוך 158

8. הרינו מתחייבים בזאת לאפשר ביצוע ביקורות במשרדנו כולל בדיקת הפועלים מטעמנו שתיערך על ידי נציגים מוסמכים מטעם הרשות.
9. הרינו מתחייבים בזאת להשתמש בנתונים ובמידע הנמסרים לנו אך ורק לצורך ביצוע עבודה עבור הרשות או עבור החברה, לצרכים ולשימוש פנימיים בלבד ולא יעשה בהם כל שימוש לצרכים אחרים. המידע והנתונים ישמרו בסוד, לא יועברו, לא ימסרו, לא יועתקו ולא יפורסמו על ידנו או על ידי הפועלים מטעמנו לכל מטרה שהיא זולת עבודה עבור הרשות או עבור החברה בתנאים שאושרו על ידי הרשות.
10. הרשות תהא רשאית בכל עת להורות לנו להפסיק את השימוש במידע שקיבלנו ו/או לדרוש בחזרה את המידע שקיבלנו כולו או בחלקו לרבות כל עותק תדפיס, סרט, תקליט, תקליטון, מחסנית וכל אמצעי טכני אחר הקשור למידע שקיבלנו מהרשות. בכל מקרה כאמור אנו מתחייבים להפסיק מיד את השימוש ו/או להחזיק את כל המידע והאמצעים להפעלתו כפי שפורט לעיל, בתוך שבוע מיום שנידרש לכך.
11. הרינו מתחייבים בזאת למנות עובד מטעמנו בארגון שיהיה אחראי ישיר לנושאי בטחון, בטיחות וסודיות בכל הקשור לעבודות שנמסרו לנו על ידי הרשות. פרטי העובד שמונה לצורך זה יועברו לרשות. מובן כי אין במנוי עובד כאמור משום הקלה מהתחייבויות לפי הצהרה זו.
12. הרינו מתחייבים בזאת להודיע מידית לרשות על כל תקלה או חשש לתקלה בנוגע לשמירת בטחון, סודיות ובטיחות של המידע והנתונים שנמסרו לנו ולפועלים מטעמנו וכן להתייעץ ולקבל הנחיות מהרשות בכל הנוגע לשמירת הנתונים והמידע, ביטחונם, סודיותם ובטיחותם.
13. א. הובאו לידיעתנו עקרונות האבטחה ובקרת הגישה, הנהוגים במאגר המידע שבידי הרשות, כמפורט להלן:
- a. עקרונות אבטחה: שם משתמש וסיסמה אישית, כרטיס חכם וקוד סודי לכרטיס חכם והרשאה לפי התפקיד.
- b. אמצעי גישה למידע: תדפיסים, דואר אלקטרוני, קבצים וגישה מאובטחת למערכות רשות.
- c. ממונה על אבטחת מידע במתקן: ברשות מונה קצין אבטחת מידע כנדרש בחוק.
- א. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לקבוע איזה אמצעי הגנה צריכים להיות במשרד מבקש המידע.
- ב. אנו מתחייבים לנהל רישום מדויק של המידע שנקבל מהרשות.
- ג. אנו נודיע לרשם מאגרי המידע על קבלת מידע דרך קבע מכס, לפי הטופס הקבוע בתקנות.
- ד. ידוע לנו כי לא מוטלת עליכם שום חובה למסור את המידע המבוקש על ידינו באמצעות בקשה זו והרשות תהא רשאית בכל עת, לפי שיקול דעתה המוחלט, לבטל בקשה זו, מראש, כאילו לא הייתה, או מכאן ולהבא.
- ה. כדי להסיר כל ספק אנו מצהירים כי קבלת מידע באופן חד פעמי, או בדרך קבע, לא תחשב לאישור להעברת מידע דרך קבע ובכל עניין של קבלת מידע מהרשות יחשב הסדר לאישור חד פעמי.
- ו. הרשות תהא רשאית בכל עת לבדוק את תוכן הבקשה, להתנות תנאים לקיומה ולבטלה לפי שיקול דעתה המוחלט כאילו הוגשה הבקשה לראשונה.

עמוד 102 מתוך 158

- ז. ידוע לנו כי המידע שנקבל אינו מדויק ומלא ואין בו כדי לקבוע חובות או זכויות והרשות לא תחויב בשום עניין כתוצאה מאי דיוק שיחול במידע שנקבל והרשות תהא פטורה מכל אחריות בגין כל נזק שייגרם כתוצאה משימוש במידע שנקבל.
- ח. אנו נשתמש במידע שנקבל לצרכים פנימיים בלבד ואנו מתחייבים שלא למסור אותו לשימוש חיצוני, או לכל גורם אחר.
14. סעיפי ההצהרה לעיל (סעיפים 1-14) העוסקים בהתחייבות לשמירת סודיות זו יחולו עלינו ועל העובדים שלנו ו/או של המציעה, בשינויים המחויבים, גם לאחר סיום עבודתנו עבור הרשות ו/או עבור המציעה.
15. נכון ליום הגשת ההצעה למכרז, המציעה אינה מצויה במצב של ניגוד עניינים כלפי הרשות בקשר עם מתן השירותים כאמור לעיל, בין במישרין ובין בעקיפין.
16. בנוסף, המציעה מצהירה בזאת כי היא איננה גוף משכון, לרבות חברה משכנת, חברה קבלנית, חברה יזמית וכו', המחויב מכח הסכם עם הרשות לרישום בית משותף ו/או זכויות, ועל כן איננה מנועה מלהגיש הצעה למכרז.
17. המציעה מתחייבת שלא להעניק שירותים לצד שלישי במקרה בו מתן השירותים לצד שלישי עלול להעמיד אותה במצב של ניגוד עניינים כלפי הרשות בקשר עם מתן השירותים כאמור לעיל, בין במישרין, בין בעקיפין.
18. ככל ותתקבל הצעת החברה למכרז, וייחתם עם החברה הסכם, יחתמו כל עובדי החברה שיעסקו במתן השירותים על תצהיר ובו יתחייבו בהתחייבות כאמור לעיל בסעיף 17 וכן שלא ייתנו שירות ולא יבצעו פעולה לגבי מקרקעין אשר יהיו להם זכויות בהם.
- ההגבלות הנ"ל יחולו גם על כל המפורטים להלן:
- א. בעלי השליטה בחברה.
- ב. חברות בשליטת הזוכה או מי שהם בעלי שליטה בזוכה.
- ג. חברות אם ו/או בנות הקשורות למציע.
- ד. הדירקטורים, המנכ"ל, הסמנכ"לים, מנהל הכספים והיועץ המשפטי של הזוכה.
- ה. בני משפחה (כהגדרתם בחוק ניירות ערך התשכ"ח-1968) של כל האמורים לעיל.
- ו. עובדים ונותני שירותים מטעם הזוכה אשר יעסקו במתן השירותים לפי מכרז זה.
19. התחייבותנו זו בדבר היעדר ניגוד עניינים (סעיפים 15-19) תהא תקפה עד לתום שנה מיום סיום השירותים לפי מכרז זה.
20. אני מצהיר בזאת כי חתמתי על הצהרה וכתב התחייבות זה לאחר שקראתי והבנתי את תוכנו וכי החתימה למטה היא חתימתי.
- ולראיה באתי על החתום:

חתימת מורשה החתימה של המציע:

בנוסף על ההצהרות הנ"ל, אני מצהיר כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד במסגרתו מאוגד המציע, כי אני מוסמך לחתום בשם התאגיד על טופס הצעה זו והצהרות המפורטות לעיל, ולחייבו, וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתי על הצעה זו.

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

עמוד 103 מתוך 158

אישור חתימה על ידי עו"ד :

אני הח"מ _____ עו"ד _____ ת.ז. _____ מאשר בזאת כי
_____ ת.ז. _____, אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה
צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה.
אני מאשר כי הנ"ל מוסמך עפ"י מסמכי החברה, ליתן תצהירים בשמה.

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת _____

הצהרת סודיות והעדר ניגוד עניינים לעובד – ייחתם לאחר זכייה

הצהרה וכתב התחייבות בדבר העדר ניגוד עניינים ושמירה על סודיות

אני החתום מטה _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת, וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים לחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב כלהלן:

הואיל ולפי ההסכם מיום _____ שבין חברת _____ (להלן: "החברה") לבין רשות מקרקעי ישראל (להלן: "הרשות"), החברה תקים ותפעיל שירות ארצי רב ערוצי במיקור חוץ (להלן: "השירותים");

והואיל ודני החברה, בין היתר, במתן שירותים כאמור בהסכם;

והואיל והרשות הסכימה להתקשר עם החברה בתנאי שהחברה והבאים מטעמה ישמרו על סודיות כל המידע שיגיע לידם במהלך מתן השירותים, וכן בתנאי שכל עובדי החברה שיעסקו במתן השירותים יתחייבו שלא להימצא במצב של ניגוד עניינים עם מתן השירותים;

והואיל וידועים ונהירים לי עיקרי חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981, וחוק המחשבים התשנ"ה - 1995.

והואיל וידוע לי כי על פי חוק הגנת הפרטיות חלות עלי חובות לרבות החובה שלא לפגוע בפרטיות הזולת וכן חובת סודיות לגבי נתונים ומידע אם יגיעו אלי בתוקף עבודתי.

אשר על כן הנני מצהיר ומתחייב כדלקמן:

1. המבוא להצהרה זו מהווה חלק בלתי נפרד ממנה.
2. הנני מתחייב בזאת לשמור על סודיות ולהימנע ככל האפשר ממגע כל שהוא עם נתונים ומידע מחוץ למתחייב באורח מפורש וישיר עם עבודתי. אם יגיע אלי מידע ונתונים כלשהם הקשורים לעבודתי עבור הרשות בדרך כלשהי, במישרין או בעקיפין, אשמור סודיות לגבי המידע והנתונים ולא אעבירם לא אפרסמם, לא אעתיקם לשום מטרה שהיא, ולא אעשה בהם כל שימוש מחוץ למתחייב במסגרת עבודתי.
3. הריני מתחייב בזאת לשמור ולהגן על הנתונים והמידע מפני חשיפתם בפני גורמים שאינם מוסמכים לקבלו, או מפני חשיפתם לפגיעה, שיבוש, מחיקה וכיו, בשוגג או בזדון, ולנקוט בכל הצעדים על מנת לשמור ולהגן כאמור.
4. הריני מתחייב בזאת להשתמש בנתונים ובמידע הנמסרים לי אך ורק לצורך ביצוע עבודה עבור הרשות, לצרכים ולשימוש פנימיים בלבד ולא יעשה בהם כל שימוש לצרכים אחרים.
5. בפרט, ידוע לי שעל פי "חוק המחשבים" 1995 הפעולות הבאות הן עברות מחשב: שיבוש פעולתו התקינה של המחשב או הפרעה לשימוש בו. העברה או אחסון של מידע כוזב, כתיבה, העברה או הפעלה של תוכנה שתוצאותיה הוא מידע כוזב, חדירה לחומר מחשב באמצעות התקשרות של כדין.
6. כן הנני מתחייב להחזיר לידכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מהרשות או השייד לרשות שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים, או שקבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים. כמו-כן הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או מידע.
7. הריני מתחייב בזאת לדווח מיידית למעסיקי בחברה ו/או ברשות על כל חריגה או חשש לחריגה בתחום שמירת בטחון/סודיות/בטיחות אם אתקל בהם בעת מתן השירותים.
8. תשומת לבי הופנתה לחוק העונשין (התשל"ז - 1977) (להלן - "החוק") ובמיוחד - לסעיפים 118 ו-119, המובאים להלן:

סעיף 118: גילוי בהפרת חוזה:

א. היה אדם בעל חוזה עם המדינה או עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה התשי"ח - 1958 (נוסח משולב) ובחוזה יש התחייבות לשמור בסוד ידיעות שיגיעו אליו עקב ביצוע החוזה, והוא מסר ללא סמכות כדין ידיעה כאמור לאדם שלא היה מוסמך לקבלה, דינו - מאסר שנה אחת.

עמוד 105 מתוך 158

ב. בסעיף זה "בעל חוזה" לרבות מי שהועסק כעובד או כקבלן לשם ביצוע החוזה, ואולם תהא זו הגנה טובה לנאשם לפי סעיף זה שלא ידע על ההתחייבות לשמור ידיעות כאמור בסוד ושהוא מסר את הידיעה בתום לב.

סעיף 119: גילוי בהפרת אימון:

מי שנמסר לו מסמך רשמי בתנאי מפורש שעליו לשומרו בסוד והוא מסרו לאדם שאינו מוסמך לקבלו, דינו - מאסר שנה אחת. התרשל בשמירתו או שעשה מעשה שיש בו כדי לסכן בטיחותו של המסמך, דינו - מאסר ששה חודשים. "ידיעה" - לרבות ידיעה שאינה נכונה וכל תיאור, תכנית, סיסמה, סמל, נוסחה, חפץ או חלק מהם המכילים ידיעה או העשויים לשמש מקור לידיעה. "מסירה" - לרבות מסירה ע"י סימון ואיתות ומסירה עקיפה.

9. אני מתחייב לשמור בסוד, לא להעביר, לא להודיע, לא למסור ולא לגלות ולא לגרום לגלוי למאן דהו, בישראל ומחוצה לה, כל ידיעה כנ"ל וכל מידע, אשר יגיעו לידיעתי, תוך משך תוקפה של הצהרה זו וכן לאחר תום תוקפה ובכל עת, אלא אם כן נתקבל אישור מראש ובכתב על גלוי ידיעה כנ"ל מאת נציג הרשות.

"גלוי" - לרבות מסירת מידע על נתונים, תכניות ישומיות ומערכות המחשוב של הרשות ואמצעי האבטחה שלהן, פרסום ברבים לקידום מכירות, הצגת מסמכים וחוזים לצורך קבלת אשראי מבנקים, מסירת ידיעות לכלי התקשורת, פרסום מאמרים בעתונות כללית ומקצועית, כתבות משודרות והרצאות.

10. ידוע לי, כי מותר יהיה לגלות כל ידיעה כאמור רק למי שהתחייב לשמור עליה בסוד, הכל בכפוף להצהרה זו ולצרכי עבודה בלבד ולאחר קבלת הסכמתה המפורשת בכתב ומראש של הרשות. בכל מקרה אחר, אני מתחייב שלא לגלות את הידיעה, אלא אם קיבלתי לכך אישור מפורש ובכתב מנציג הרשות.

11. אני מתחייב לפעול בהתאם להוראות החוק להגנת הפרטיות והוראות כל חוק, הנוגע לענין.

12. הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שייגע לידי במהלך מתן השירותים, ומסירתו לאחר, מהווים עבירה על פי חוק העונשין תשל"ז-1997, וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

13. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לרשות, או הקשור לפעילותה, או למתן השירותים, תהיה לרשות זכות תביעה נפרדת כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.

14. סעיפי ההצהרה לעיל (סעיפים 1-14) העוסקים בהתחייבות לשמירת סודיות זו יחולו עלי גם לאחר סיום עבודתי עבור הרשות ו/או עבור החברה.

15. הנני מתחייב שלא להעניק שירותים לצד שלישי במקרה בו מתן השירותים לצד שלישי עלול להעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים כלפי הרשות בקשר עם מתן השירותים כאמור לעיל, בין במישרין, בין בעקיפין.

16. הנני מתחייב לא ליתן שירות ולא לבצע פעולה לגבי מקרקעין אשר יהיו לי או לקרובי או לבן משפחתי כהגדרתו בחוק ניירות ערך התשכ"ח-1968 זכויות בהם.

17. סעיפי ההצהרה זו בדבר התחייבותי להימנע מניגוד עניינים (סעיפים 15-17) יחולו עליי עד לתום שנה מסיום עבודתי במתן השירותים.

18. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לבין הרשות. אני מצהיר כי זה שמי זו חתימתי וכל האמור בתצהירי לעיל – אמת.

תאריך: _____ חתימת העובד: _____

אישור חתימה על ידי עו"ד:

אני הח"מ _____ עו"ד _____ ת.ז. _____ מאשר בזאת כי ביום _____ התייצב בפני _____ המוכר לי אישית/ אשר זיהיתיו ע"י ת.ז. _____ ולאחר שהזהרתיו כי עליו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אשר את נכוונות תצהירו לעיל וחתם עליו בפני.

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

דרישות ביטוח על פי נוסח רשות ההון, הביטוח והחיסכון

א. החברה מתחייבת לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתה ולטובת מדינת ישראל- רשות מקרקעי ישראל, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים וכאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

1. ביטוח חבות מעבידים

- (1) החברה תבטח את אחריותה החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/ או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ם- 1980 כלפי עובדיה בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- (2) גבול האחריות לא יפחת מסך של 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.
- (3) הביטוח יורחב לכסות את חבותה של המבוטחת כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ותיחשב כמעבידה שלהם.
- (4) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- רשות מקרקעי ישראל היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה ו/ או מחלת מקצוע כלשהן כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהי כלפי מי מעובדי החברה, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותה.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- (1) החברה תבטח את אחריותה החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר), בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- (2) גבול האחריות לא יפחת מסך של 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- (3) בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- (4) הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- (5) כל סייג/ חריג לגבי רכוש שאינו בבעלות החברה, אולם נמצא בשליטתה בחזקתה ובפיקוחה - יבוטל.
- (6) כל סייג/חריג לגבי רכוש - המתייחס לרכוש מדינת ישראל שהחברה ו/או כל איש שבשירותה פועלים או פעלו בו, יבוטל.
- (7) מנהלים, יועצים ובעלי תפקידים אחרים שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של החברה, ייחשבו צד שלישי.
- (8) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- רשות מקרקעי ישראל, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי החברה וכל הפועלים מטעמו.

3. ביטוח אחריות מקצועית

- (1) החברה תבטח את אחריותה המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.

עמוד 108 מתוך 158

(2) הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של החברה, עובדיה ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר להקמה, הפעלה וניהול של מוקד שירות ארצי רב- ערוצי בשפות שונות, במיקור חוץ

עבור רשות מקרקעי ישראל כולל גם מתן מידע, מסמכים, ביצוע סקרים, תמיכה לאתר האינטרנט, פעולות שירות (back office), פעולות נלוות, בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל - רשות מקרקעי ישראל.

(3) גבול האחריות לא יפחת מסך של 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.

(4) הפוליסה תכלול את ההרחבות הבאות:

– מרמה ואי יושר של עובדים.

– פגיעה בפרטיות.

– אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות החברה כנגד מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל.

– אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח.

– הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.

(5) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- רשות מקרקעי ישראל, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי החברה וכל הפועלים מטעמה.

4. ביטוח רכוש

החברה תבטח בביטוח מסוג "אש מורחב" בערכי כינון את מבנה האתר בו יופעל המוקד, מערכותיו, תכולתו לרבות כל הרכוש והציוד המשמש לצורך ביצוע השירותים נשוא הסכם זה, כולל כנגד סיכוני רעידת אדמה, פריצה, גניבה ושוד.

כחלופה תדאג החברה כי המבנה, הציוד, וכל רכוש אחר שאינו שלה יהיו מבוטחים על ידי בעלי/ משכירי הרכוש וביטוח כאמור יכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל- רשות מקרקעי ישראל, ועובדיהם. הוויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

מו"מ זאת כי החברה ו/או הבאים מטעמה רשאים שלא לערוך ביטוח רכוש כמפורט לעיל במלואו את בחלקו. במקרה זה החברה ו/או הבאים מטעמה פוטרים את מדינת ישראל- רשות מקרקעי ישראל מאחריות לכל אובדן ו/או נזק לרכוש ולציוד מכל סוג ותיאור לרבות הציוד האלקטרוני המשמשים את החברה ו/או מי מטעמה לביצוע השירותים. האמור לעיל, בדבר פטור מאחריות, לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.

5. ביטוחים נוספים

החברה תדאג ותוודא כי **ספקים, קבלנים, בעלי מקצוע ונותני שירותים חיצוניים**, יערכו ביטוחים התואמים להיקף ומהות פעילותם, בגבולות אחריות סבירים, ואשר כוללים גם ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות מוצר (ככל ורלוונטיים), וכאשר הפעילות משולבת עם כלי רכב גם ביטוחי כלי רכב הכוללים ביטוח חובה, רכוש ואחריות כלפי צד שלישי. הביטוחים יורחבו לכלול את מדינת ישראל- רשות מקרקעי ישראל, כמבוטחים נוספים בכפוף להרחבת שיפוי כמקובל באותו סוג ביטוח.

עמוד 109 מתוך 158

כל הביטוחים יכללו ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפי רשות מקרקעי ישראל ועובדיה. ויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

6. כללי

בכל פוליסות הביטוח הנדרשות מהחברה יכללו התנאים הבאים:

- (1) לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל- רשות מקרקעי ישראל, בכפוף להרחבי השיפוי כמפורט
- (2) בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום במכתב לחשב רשות מקרקעי ישראל.
- (3) המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/ שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל- רשות מקרקעי ישראל ועובדיהם ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- (4) החברה אחראית בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- (5) ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על החברה.
- (6) כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח כאשר קיים ביטוח אחר, לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- (7) תנאי הכיסוי של הפוליסות הנ"ל, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יפחתו מהמקובל על פי תנאי "פוליסות נוסח ביט", או נוסח המקביל להם אצל אותו המבטח בכפוף להרחבת הכיסויים כמפורט לעיל.
- (8) חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

ב. החברה מתחייבת בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל- רשות מקרקעי ישראל, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. החברה מתחייבת כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל- רשות מקרקעי ישראל, בתוקף.

ג. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי החברה למדינת ישראל- רשות מקרקעי ישראל, עד למועד חתימת ההסכם. החברה מתחייבת להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות לרשות מקרקעי ישראל, לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.

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

ד. מדינת ישראל- רשות מקרקעי ישראל, שומרת לעצמה את הזכות לקבל מהחברה בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שתוכל לבחון את עמידת החברה בסעיפים אלו ו/או מכל סיבה אחרת, והחברה תעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. החברה מתחייבת לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיה על פי הוראות הביטוח לעיל. מוסכם כי החברה תהיה רשאית למחוק מפוליסות הביטוח כאמור, מידע עסקי ו/או מסחרי סודי, שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

עמוד 110 מתוך 158

- ה.** החברה מצהירה ומתחייבת כי זכות מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל או על מי מטעמם, כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בה כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על החברה לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.
- ו.** למען הסר ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בסעיפי ביטוח אלו, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על החברה, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליה לבחון את חשיפתה ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, גבולות האחריות ותקופת הביטוח בהתאם לכך.
- ז.** אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את החברה מכל חובה החלה עליה על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – רשות מקרקעי ישראל, על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי ההסכם זה.
- ח.** אי עמידה בתנאי נספח זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם זה.

תצהיר והתחייבות הספק בדבר מאגרי מידע

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
הנני נותן/ת תצהיר זה בשם חברת _____ מס' ח.פ. _____ שהוא המציע (להלן: "המציע" או "הספק" לפי העניין) המבקש להתקשר עם רשות מקרקעי ישראל (להלן: "הרשות" או "המזמין" לפי העניין) בהתאם למכרז 101/2023 (להלן: "המכרז").

אני מצהיר/ה כי הנני מורשה חתימה אצל המציע ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע/הספק.
הנני מצהיר/ה ומתחייב/ת כדלהלן:

1. ידוע לי כי לשם מתן השירותים אשר פורטו בתנאי המכרז, המזמין נדרש לאפשר לספק ולעובדיו גישה למאגרי מידע ו/או למערכות המידע של המזמין וזאת למטרת ביצוע השירותים מושא המכרז בלבד.
2. הספק לא יעביר וכן לא יאפשר גישה ו/או הרשאות צפייה ו/או הרשאות עיבוד כלשהן לגבי המידע לאף גורם אחר מלבד עובדיו שיועסקו במוקד הארצי הרב ערוצי מבלי שקיבל את אישור המזמין מראש ובכתב.
3. הספק מתחייב שלא יקים מאגר נתונים ולא ישמור נתונים שקיבל במסגרת פרויקט זה אודות לקוחות ונתונים של הרשות, אליהם נחשף במסגרת הפרויקט, וכן הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי עם סיום ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, ולכל היותר, בתום תקופת ההסכם כקבוע בהסכם, כל המידע שהגיע לרשותו במסגרת השירותים יוחזר לרשות המזמין, ככל הניתן, וכי כלל המידע יימחק מכל אמצעי המדיה כולל ברשימות הלוגים ומכל מקום אחסון אחר שברשותו ו/או ברשות מי מטעמו תוך 30 יום מסיום הפרויקט או מתום תקופת ההתקשרות. הספק יציג למנכ"ל המזמין תצהיר חתום על ידי מורשה החתימה של הספק המאמת ביצוע פעולת מחיקה, ביעור והשמדה כאמור, וזאת תוך 30 יום מיום סיום עבודתו. לעניין זה- פעולת הביעור כללה:

3.1. מחיקה באופן בלתי ניתן לשחזור (או השמדה פיזית), של כל עותק עצמאי (מלא או חלקי) של מאגר המידע, לרבות העתק חלקי שלו במאגרי מידע אחרים, מכל אמצעי אחסנה מגנטי, לרבות דיסקים קשיחים, תקליטונים, קלטות גיבוי, אמצעי אחסנה נדיפים וכיוצ"ב.

3.2. השמדה של כל פלט מחשב של מאגר המידע, או של נגזרות מידע ממנו, הנמצאים בחזקתו או בשליטתו.

3.3. השמדה של כל אמצעי אחסנה אופטי, לרבות תקליטורי ROM-CD, DVD, WORM וכיוצ"ב המכילים את מאגר המידע או כל עותק חלקי שלו.

3.4. וידוא על ידי כי פעולות אלה בוצעו גם אצל כל מי שניתנה לו על ידי בעל מאגר המידע הרשאת גישה למאגר המידע, ונשמר אצלו עותק מלא או חלקי של מאגר המידע, בכל אמצעי שהוא.

3.5. וידוא כי פעולות אלה בוצעו על ידי כל מחזיק במאגר המידע, כהגדרתו בחוק.

4. הספק מתחייב לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן "החוק"), התקנות שהותקנו לפיו, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 (להלן "תקנות אבטחת מידע"), הנחיות רשם מאגרי המידע והרשות להגנת הפרטיות וכיוצ"ב, ולפי הוראות שיתקבלו מעת לעת על ידי המזמין.

5. הספק מתחייב ליישם את אמצעי אבטחת המידע הנדרשים לצורך הגנת המידע לפי הוראות המכרז, ההסכם ולפי כל דין.

עמוד 112 מתוך 158

6. הספק מצהיר כי ידוע לו שבהתאם לסעיף 17 לחוק בעל מאגר מידע, מחזיק במאגר מידע או מנהל מאגר מידע, כל אחד מהם אחראי לאבטחת המידע שבמאגר המידע, וכי בהתאם לתקנה 19 לתקנות אבטחת מידע החובות החלות בתקנות אלה על בעל מאגר מידע, יחולו גם על מנהל המאגר וגם על מחזיק המאגר, בשינויים המחויבים ולפי העניין.
7. הספק מתחייב כי לא הוא ו/או מי מטעמו יגלו מידע שהגיע אליו ו/או למי מטעמו בתוקף תפקידו כעובד, כמנהל או כמחזיק של מאגר מידע, אלא לצורך מטרת השירות או לביצוע החוק או על פי צו בית משפט בקשר להליך משפטי, וכי ידועות לו הוראות סעיף 16 לחוק הגנת הפרטיות והוראות סעיף 19 לתקנות אבטחת מידע. עוד מתחייב הספק כי כל עובד, בעל הרשאה, מנהל, ספק משנה או מי מטעמו אשר ייחשף למידע ו/או למערכות המידע יחתום על כתב סודיות והתחייבות ליישם את אמצעי האבטחה הקבועים בתנאי המכרז ובהסכם ההתקשרות.
8. הספק מתחייב לאפשר למזמין ביצוע מעקב ובקרה שוטפים על קיום הוראות חוק הגנת הפרטיות והתקנות שהותקנו לפיו והוראות ההתקשרות וזאת על מנת לאפשר פיקוח על פעילותו של הספק בהתאם להוראות הדין. הספק מתחייב להעביר דיווח מידי בכל מקרה של חשש לדליפת המידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה לספק ו/או למי מטעמו. הספק מתחייב לדווח, אחת לשנה לפחות, למזמין על אופן ביצוע חובותיו לפי תקנות אבטחת מידע ולפי הסכם ההתקשרות.
9. הספק מתחייב לשמור בסודיות מוחלטת כל מידע אשר יגיע אליו מתוקף מתן השירותים לרשות. הספק מתחייב שלא להחזיק ברשותו ולא לעשות כל שימוש בכל מידע באשר הוא שלא לצורכי ביצוע מטרת ההתקשרות מושא המכרז. הספק מתחייב שלא לגלות מידע כזה או חלקו, במישרין או בעקיפין, לכל אדם או גוף, אלא לצורך ביצוע השירותים בהתאם להסכם ההתקשרות ותנאי המכרז.
10. הספק מתחייב לנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים לאבטחת המידע, מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי צד ג' כלשהו, ולהשיבו לרשות מיד עם סיום מתן השירותים ו/או סיום ההסכם (לפי העניין), ולא להשאיר בידי כל עותק ממסמכים אלה ו/או רישום ו/או תמצית ממנו, בכל פורמט.
11. הספק מתחייב כי העברת מידע תהא מוגבלת לעובדים אשר להם צורך של ממש בקבלת המידע לצורך ביצוע השירותים בלבד, ובלבד שהובהר לעובדים אלה כי מדובר במידע סודי, והם חתומים על התחייבות לסודיות.
12. הספק מתחייב לא להעתיק ו/או להרשות לאחרים ו/או לגרום לאחר לבצע במידע-שכפול, העתקה, צילום, תדפיס, וכל צורת העתקה אחרת שלא למטרת ביצוע השירותים מושא המכרז. כל האמור לגבי המידע יחול גם על עותקיו.
13. בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו הספק מתחייב להודיע על כך מידית למזמין.
14. הספק מתחייב לא לעשות כל שימוש במידע בין בעצמו ובין באמצעות אחרים ולא להעביר ו/או למסור כל מידע לצד שלישי למטרה שאינה מטרת מושא ההתקשרות.
15. בהתקיים חובה חוקית לפי התנאים המפורטים בסעיף 17 ב לחוק הגנת הפרטיות, הספק ימנה ממונה על אבטחת מידע (להלן: "הממונה"). הממונה יבטיח, בין היתר, שימוש נכון בזיהוי המשתמש ובסיסמא, בהרשאות הגישה למידע ובהגנת משאבי מערכות המחשב והמידע ומערכות המידע המכילות מידע השייך לרשות. במידה שלא חלה חובה חוקית למינוי ממונה, הספק ימנה גורם מטעמו שיהיה אחראי לאבטחת המידע והסייבר.
16. הספק יגדיר נוהל אבטחת מידע כמפורט בתקנה 4 לתקנות אבטחת המידע.
17. הספק יגדיר מסמך מעודכן של מבנה מאגר המידע וכן רשימת מצאי מעודכנת של מערכות המאגר, הכל בהתאם למפורט בתקנה 5 לתקנות אבטחת המידע.
18. הספק ישמור את מאגרי המידע וכן את התשתיות והמערכות המשמשות את המאגרים, במקום מוגן, המונע חדירה וכניסה אליו ללא הרשאה והתואם את אופי פעילות המאגר ורגישות המידע. הספק מתחייב ליישם את כלל אמצעי אבטחת המידע הנדרשים לצורך הגנת המידע.

נספח אבטחת מידע

1. הנחיות אבטחת מידע - הרשות
2. כללי אחריות לאבטחת המידע
3. סודיות
4. מאגרי מידע
5. בקרה ופיקוח
6. אישור ביטחוני לעובדי הספק הזוכה
7. בקרת גישה על המערכות
8. בקרת הרשאות
9. אבטחת תקשורת
10. הגנת תחנות קצה
11. ניהול משתמשים
12. אבטחה פיזית
13. העברת נתונים
14. הגנה ושמירת מידע רגיש
15. פיתוח תוכנה
16. שימוש בענן
17. גיבוי מידע
18. המשכיות עסקית
19. אירועי אבטחת מידע

הספק הזוכה במושא מכרז זה, ערוך ומתחייב לספק שירות לפי דרישות מסמך זה, גם בתנאים ובעת שעת חירום בהתאם ליעדי השירות המוגדרים בהסכם שירות (SLA), ובכלל זה יוגדר כמפעל חיוני לצורך הפעלת ריתוק משקי על עובדיו המעורבים במתן שירות.

לספק הזוכה קיים אתר חלופי (אתר DR) אחד לפחות, באופן שתוקטן ההסתברות לכך שהאתר החלופי והאתר הראשי יושפעו באופן דומה מתרחיש מסוים בשעת חירום, בכלל זה השפעה על מרכיבי התשתית הפיזית (חשמל, תקשורת וכד') המשמשים את האתרים.

על הספק הזוכה להמציא חוות דעת מטעם היועץ המשפטי שלו, בנוגע לעמידה בהוראות חוק הגנת הפרטיות.

על הספק הזוכה לתאר את הארכיטקטורה של המערכת המוצעת בדגש על שירותים שבאחריותו.

הספק הזוכה מתחייב לעדכן את הרשות בכל שינוי משמעותי במשרדיו ובמערכותיו, בתהליך המחשוב, הרשת והתקשורת.

1. כללי

- 1.1. הרשות הגדירה את נושא אבטחת המידע ואת השמירה על מערך המחשוב, כנושא אסטרטגי ובעל חשיבות עליונה. לפיכך, כל ספק הנותן לרשות שירותים בנושא המחשוב, חייב לעמוד בדרישות המוגדרות בנספח זה.
- 1.2. מטרת נספח זה להגדיר ולקבוע את ההוראות וההנחיות שיחייבו את הספק הזוכה ואת כל מי מטעמו שיועסק במתן השירותים, כחלק מכלל הפעולות, הננקטות בכדי להגן על מידע הרשות.
- 1.3. האמור בנספח זה הינו תנאי מחייב לביצוע השירותים.
- 1.4. מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות שבסעיף זה, יעמדו בתוקפן גם במקרה של סיום או ביטול ההתקשרות לתקופה של 7 שנים מתום תקופת ההתקשרות בהסכם ההתקשרות.

עמוד 115 מתוך 158

- 1.5. הספק הזוכה מתחייב לעמידה בחוקים, תקנות והנחיות המתפרסמות מעת לעת על ידי מנכ"ל הרשות, רמו"ט ואגף מערכות מידע של הרשות.
- 1.6. הספק הזוכה יציית לחוק הגנת הפרטיות תשמ"א – 1981 ולתקנות הגנת הפרטיות – 2017 וכפי שיהיו מעת לעת.
- 1.7. הספק הזוכה יעשה שימוש במגוון שיטות וכלים טכנולוגיים לאבטחת שלמות ואמינות הנתונים המועברים בין רכיבים שונים של המערכות, לרבות בין מערכות פנימיות של הרשות למערכות חיצוניות של הספק הזוכה לרבות מערכת טלפוניה, ולא רק.
- 1.8. הספק הזוכה יהיה אחראי כלפי הרשות על כל המידע המועבר אליו או דרכו, לרבות דוחות, טפסים, קבצים מגנטיים, מידע לגבי נתונים אישיים ומערכות מידע.
- 1.9. הספק הזוכה ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה, ויציג לרשות, על פי דרישתו, את אמצעי אבטחת המידע.
- 1.10. עם סיום ההתקשרות יחזיר הספק הזוכה לרשות את כל החומר האמור, או ישמידו לפי הוראת הרשות.
- 1.11. הספק הזוכה ידאג לאבטחת כל המידע אשר יגיע אליו במסגרת פרויקט ואף יגן על המידע מפני כל נזק, לרבות גניבה, שריפה וכד'.
- 1.12. הספק הזוכה ימנע גישה למערכות המחשב שברשותו או למערכות המחשב המשרתות אותו לצורך מתן שירותי פרויקט זה, ממי שאינו מוסמך לעיין בחומר או במידע המאוחסן במחשב, או ממי שלא חתם על התחייבות לשמירת סודיות.

2. אחריות לאבטחת המידע

- 2.1. הספק הזוכה ימנה נציג מטעמו (להלן "נאמן אבטחת המידע"), שירכז את כל פעילויות הספק הזוכה בהיבט אבטחת המידע ויישא באחריות בכל הנוגע לקיום הוראות נספח זה, לרבות אכיפת חוק המחשבים, חוק הגנת הפרטיות, וכן לתקנות ונהלים שיועברו אליו במסגרת פרויקט זה. נאמן אבטחת המידע ישמש איש קשר מול הרשות בכל הקשור לקבלת הנחיות אבטחת מידע ופיקוח אחר מימוש הוראות אלו, לרבות הדרכה והטמעה של היבטי אבטחת מידע אצל הספק הזוכה או מי מטעמו.
- 2.2. נאמן אבטחת המידע יקבל תדרוך מפורט מנציג תחום אבטחת מידע של הרשות, לא יאוחר משבוע ימים ממועד מינויו. התדרוך יכלול הסברים והבהרות להוראות נספח זה, דרישות ונהלים החלים על כל הגורמים המבצעים פעילויות הקשורות למכרז זה, ויהיה אחראי לתדרוך גם את שאר עובדי הספק הזוכה, לרבות ספקי משנה, לרבות בעדכונים שיינתנו מפעם לפעם.
- 2.3. נאמן אבטחת המידע יקיים קשר שוטף עם תחום אבטחת מידע של הרשות, ובכל עת שיידרש לכך.

3. סודיות

- 3.1. הספק הזוכה מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים עבור הרשות, במסגרת פרויקט זה, הינו בעל רגישות מיוחדת ואין להעבירו לכל גורם שהוא, שלא אושר על ידי הרשות.
- 3.2. הספק הזוכה מתחייב לשמור בסודיות מלאה כל נתון ו/או מידע שהגיעו אליו במסגרת ביצועו של הסכם ההתקשרות לביצוע פרויקט זה, בין במישרין ובין בעקיפין ולא יחשוף או יעביר כל נתון ו/או מידע כאמור לכל צד שלישי שהוא.
- 3.3. הספק הזוכה מצהיר שידוע לו כי המידע שיתקבל אצלו, אצל עובדיו או מי מטעמו במהלך מתן השירותים במסגרת פרויקט זה, הינו בגדר סודות מקצועיים.
- 3.4. הספק הזוכה מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק הזוכה מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם שלא אושר, את המידע ו/או הסודות המקצועיים.
- 3.5. הספק הזוכה לא יעביר לכל גורם אחר, כל מידע שהוא הנוגע לפרויקט, הן במהלך תקופת ההסכם והן לאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורה המוקדם של הרשות או מי מטעמה ובתנאים כפי שייקבעו על ידי הרשות.

עמוד 116 מתוך 158

- 3.6. הספק הזוכה אינו רשאי לעשות שימוש, שלא לעניין מילוי מחויבויותיו בגין מכרז זה, במידע מכל סוג שיגיע אליו במסגרת עבודתו, לרבות מידע אודות הציוד לסוגיו, מידע סטטיסטי אודות השירות וכל מידע אחר.
- 3.7. הספק הזוכה מתחייב לפעול על פי הוראות הרשות בכל הקשור לשמירת הסודיות, ובכלל זה להסדרת אבטחת המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד הנתונים. הספק הזוכה 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, שיימצא ברשותו מטעם הרשות.
- 3.8. כל העבודות הכרוכות במתן השירותים ובביצוע התחייבויות הספק הזוכה לפי נספח זה, יבוצעו על ידי עובדים ו/או קבלני משנה אשר הוחתמו על הצהרות סודיות מתאימות בהתאם להוראות אבטחת המידע, כמפורט לעיל ולהלן. על אף האמור לעיל, הרשות תהא רשאית 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 הזוכה לתביעת תשלום או פיצוי כלשהו או לחריגה מלוחות הזמנים שהוגדרו.
- 3.9. מנהל הלקוח מטעם הספק הזוכה, מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו, לרבות עובדי צד ג' ו/או ספקי משנה, על הצהרת הסודיות בנוסח המופיע בסעיף 5.7 במסמכי ההצעה (פרק ד'). כמו כן, ככל שהספק הזוכה יקלוט עובדים חדשים במהלך ביצוע הפרויקט, באחריותו להחתים על ההתחייבות כאמור ולהמציאה לרשות. חתימה על טפסי שמירת סודיות אלו, מהווה תנאי לתחילת העבודה עם עובד כלשהו.
- 3.10. הספק הזוכה מתחייב כי במידה וחלק מהשירותים יינתנו באמצעות ספק משנה, ידאג הספק הזוכה לכך כי ספק המשנה יעמוד באותן התחייבויות לסודיות בהן התחייב הספק הזוכה לעמוד. לא יורשה לפעול מול ספק משנה שלא יעמוד בהתחייבויות האמורות.
- 3.11. הספק הזוכה מתחייב לנקוט באמצעי בטחון לשמירת סודיות המידע, כמפורט בנספח זה.
- 3.12. הספק הזוכה מצהיר כי ידוע לו שאי מילוי התחייבויותיו על פי נספח זה, מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.
- 3.13. המזמין יעביר לספק הזוכה לפני תחילת הפרויקט ו/או במהלכו, הוראות והנחיות בכתב בנושא שמירה על סודיות ואבטחת מידע, וזאת בכדי לעמוד בהוראות החוק הרלוונטיות. הוראות אלו יחייבו את הספק הזוכה ללא יכולת ערעור וללא קבלת תמורה נוספת.
- 3.14. אם תחול על הספק הזוכה או מי מטעמו חובה על פי דין לגלות מידע שהוא חייב לשמרו בסוד לפי ההסכם, הוא יודיע על כך לרשות מראש ובאופן מידי, כך שהרשות תוכל להפנות לערכאה המתאימה בקשה לצו חיסיון וצו מניעה לשימוש במידע. אם לא יינתן צו כאמור או אם הרשות תוותר על זכויותיה לגבי מידע מסוים, יהיה רשאי הספק הזוכה לגלות את אותו חלק מהמידע הדרוש על פי דין, ויעשה כל שביכולתו על מנת שהמידע הנמסר יישמר בסוד.
- 3.15. מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות ההדדיות שבסעיף זה, יוגבלו בזמן עד תום 7 (שבע) שנים ממועד סיום ההעסקה של הספק הזוכה או ממועד ביטול הסכם זה.
- 3.16. הוראות נספח זה על תת סעיפיו, הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק הזוכה ייחשבו כהפרה יסודית של ההסכם.
- 3.17. מידע הנוגע לפרויקט לא ייחשף לשום גורם מחוץ למשרדי הרשות ללא אישור פרטני בכתב מהרשות.
- 3.18. חובת הסודיות כאמור בסעיף זה לא תחול לגבי:
- 3.18.1. מידע המצוי בנחלת הכלל.
- 3.18.2. מידע שהיה בידי הספק הזוכה טרם ההתקשרות עם הרשות.
- 3.18.3. מידע שנודע לספק הזוכה מצד ג' ואינו קשור בפעילות הספק הזוכה לפי הוראות מכרז זה ואינו מפר את חובת הסודיות.

עמוד 117 מתוך 158

3.18.4. מידע שפותח על ידי הספק הזוכה ללא קשר לשירותים שנתן לרשות לפי הסכם זה, וללא קשר למידע שהועבר לו על ידי הרשות במהלך תקופת ההתקשרות או בקשר אליהם.

4. מאגרי מידע

- 4.1. הספק הזוכה יתחייב בתצהיר חתום לכך שלא יקים מאגר נתונים ולא ישמור נתונים שקיבל במסגרת פרויקט זה אודות לקוחות ונתונים של הרשות, אליהם נחשף במסגרת הפרויקט, וכן למחוק את כל המידע, כולל ברשימות הלוגים ומכל מקום אחסון אחר, תוך חודש מסיום הפרויקט או מתום תקופת ההתקשרות.
- 4.2. הספק הזוכה מתחייב לעמוד בחוק להגנת הפרטיות ובכל הנחיות הרשות להגנה על הפרטיות לעניין זה.
- 4.3. הספק הזוכה מתחייב ליישם את אמצעי אבטחת המידע הנדרשים לצורך הגנת המידע.
- 4.4. אי קיום הוראה זו מהוות הפרה יסודית של המכרז וההסכם.

5. בקרה ופיקוח

- 5.1. הספק הזוכה מתחייב לאפשר לרשות או כל גורם אחר מטעמה, לבצע בדיקת אבטחת מידע בכל רגע נתון, וזאת לאחר תיאום מראש מול הספק הזוכה.
- 5.2. בסמכות הרשות או מי מטעמה, לבצע סקרי סיכונים, ביקורות פתע, בדיקות ביטחוניות, בדיקות חסינות, ביקורות הדרכה וכל ביקורת אחרת באתר הספק הזוכה, אשר מטרתן לבחון תקינות מערכי אבטחה, ניהול סיכונים, יעילות פתרונות אבטחה או בדיקת חשדות, אשר להם זיקה או השפעה על אבטחת המערכות המשמשות את הרשות.
- 5.3. הספק הזוכה מתחייב לקיים תהליך פיקוח ובקרה על פי מתודת שרשרת האספקה העדכנית של מערך הסייבר (מערכת "יובל").

6. אישור ביטחוני לעובדי הספק הזוכה

- 6.1. כל העובדים מטעם הספק הזוכה, לרבות ספקי משנה, נדרשים למלא טופסי התאמה ביטחונית.
- 6.2. מנהל הפרויקט מטעם הספק הזוכה, יהיה אחראי לרכז את טופסי ההכשר הביטחוני של עובדי הספק הזוכה מול הרשות.
- 6.3. לאחר קבלת טפסים אלו ממנהל הפרויקט, תעביר אותם הרשות למנב"ט של הרשות ורק לאחר קבלת אישור המנב"ט, יאושרו העובדים לפעילות מושא מכרז זה.
- 6.4. מנהל הפרויקט יקיים מעקב ובקרה לתהליך אישור המועסקים בפעילות מושא ההתקשרות.
- 6.5. הספק הזוכה מתחייב להעסיק בכל המשימות הקשורות במכרז זה:
 - 6.5.1. אך ורק עובדים שאושרו להעסקה על ידי הרשות.
 - 6.5.2. לא לחשוף בפני המועמדים לעבוד בפרויקט זה, כל חומר הקשור לביצוע פרויקט זה בטרם סיימו את תהליך הבדיקה הביטחונית והורשו בידי הרשות לספק שירותים בפעילות מושא ההתקשרות.
 - 6.5.3. לא לאפשר גישה לגורמים שאינם מוסמכים לכך, לפי הגדרות הרשות, הן למידע והן לאתרי הרשות.
 - 6.5.4. כל ההגבלות יהיו תקפות גם לגבי ספקי משנה, עובדים זמניים וכל נותן שירותים אחר מטעם הספק הזוכה.
- 6.6. הרשות שומרת לעצמה את הזכות לפסול כל אחד מהמועמדים של הספק הזוכה, ללא צורך בנימוק או הסבר כלשהו והחלטתו תהיה סופית ומכרעת.
- 6.7. הספק הזוכה יתחייב לעמוד בלוח הזמנים לביצוע חלקו בפרויקט, ללא תלות באישור ביטחוני לעובדים מסוימים או בהרחקת עובדים, לפני או במהלך העבודה. וזאת בתנאי שאישור / סירוב יינתן על ידי הרשות תוך 7 ימים.
- 6.8. קבלת הכשר ביטחוני של הרשות עבור עובד מסוים, הינו עבור הפרויקט הספציפי הזה מושא המכרז ולא מהווה אישור גורף לשיתופו בפרויקטים אחרים של הרשות.
- 6.9. הנהלת הספק הזוכה מתחייבת להמציא לרשות רשימה שמית של העובדים שיועסקו על ידה ו/או על ידי מי מטעמה בפרויקט, וכן לעדכן את הרשימה בכל עת שיחולו בה שינויים, וכן בכל עת שהרשות יבקש זאת.

עמוד 118 מתוך 158

6.10. הספק הזוכה מתחייב לעדכן באופן מיידי את הרשות, על כל עובד מטעמו שמסיים את עבודתו בפרויקט תוך ציון סיבת העזיבה, וכן מתחייב להחליפו בעובד אחר, שיאושר על ידי הרשות, המקביל בהכשרתו ובכישוריו לעובד שעזב.

7. בקרת גישה על המערכות

7.1. גישה למערכות הרשות

7.1.1. הכניסה למערכות המחשוב שיוקמו ויוגדרו לטובת פרויקט זה, תתבצע באמצעות גישת MFA (סיסמה + כרטיס חכם ו/או רכיב ביומטרי ו/או OTP) מאובטחת עפ"י החלטת הרשות.

7.1.2. עלות הנפקת הכרטיסים תושג על הספק הזוכה.

7.1.3. במקרה של אובדן כרטיס חכם - הספק הזוכה יישא בעלות הנפקת כרטיס חכם חדש.

7.1.4. גישה אל המשאבים הרלוונטיים של הרשות תינתן לעובדי הספק הזוכה המורשים לכך בלבד.

7.2. גישה למערכות הספק הזוכה

7.2.1. לא תהיה אפשרות לגישה אונימיט למשאבי מידע של הספק הזוכה.

7.2.2. בקרת גישה למערכות מידע תיושם עפ"י מהות התפקידים.

7.3. תחזוקת המערכת - חיבור מרחוק

7.3.1. התחברות לתחזוקה מרחוק של המערכת, תתאפשר רק לאחר אישור של הרשות. הכניסה וההזדהות

למערכת לצרכי תחזוקה, תבוצע באמצעות זיהוי דו שלבי (FA2) או אמצעי זיהוי אחר שיאושר על ידי

הרשות או מי מטעמה, וכן תוגבל הגישה לשרת המערכת ברמת כתובת IP ייעודית. הממשק יאפשר גישה

אינטראקטיבית בלבד, ללא העברת קבצים.

8. בקרת הרשאות

8.1. הרשאות למשתמשי המערכות תינתנה עפ"י עקרון "המינימום הנדרש" (Least Privilege) בהתאם לאפיון התפקיד ובאישור הרשות או מי מטעמה שאחראי על המערכת.

8.2. עם שינוי ו/או הסבת תפקידו של בעל החשבון כלל ההרשאות הקודמות יבוטלו ויינתנו עפ"י הפרופיל החדש.

8.3. במקרה של סיום/הפסקת העסקה של עובד ו/או אצל הספק הזוכה, גישתו למערכות תחסם באופן מיידי.

8.4. מתן כל הרשאות גישה תהיה מותנית בחתימת העובד על הצהרת שמירת הסודיות.

ככל שיעשה שימוש במערכות של הספק הזוכה שיאוחסנו ברשת הרשות, הרשאות הגישה לרכיבים השונים של המערכות יבוצעו באמצעות הרשת המשרדית של הרשות, על ידי הרשות או מי מטעמה.

9. אבטחת תקשורת

9.1. תשתיות תקשורת LAN

9.2. תשתית אקטיבית תמוקם בארונות תקשורת ייעודיים נעולים פיזית ובאופן שמונע אפשרות גישה לא מורשית לציוד.

10. הגנת תחנות קצה

10.1. ציוד הקצה לרבות המחשבים הנייחים והניידים מדפסות וסורקים יסופקו על ידי הרשות.

10.2. מערכות הפעלה תהינה מתוחזקות, מעודכנות ומסונכרנות, בהתאם לנהלי הרשות.

10.3. תחנות קצה יהיו מוגנות באמצעות מערכות ההגנה בהתאם לנהלי הרשות.

10.4. יישומים מובנים בתוך מערכת ההפעלה שלא נחוצים יחסמו.

10.5. למחשבים הנייחים לא תהיה גישה ישירה לאינטרנט (הגלישה תתבצע באמצעי חציצה).

10.6. במחשבים הניידים תהיה גישה לאינטרנט לשירותי הרשות ולביצוע עדכוני אבטחה בלבד.

11. ניהול משתמשים

11.1. הקמת חשבון המשתמש עבור עובד בפרויקט, עדכונו וביטולו, יבוצע ב-AD של הדומיין המקומי של הספק הזוכה

בקבוצה ייעודית עפ"י מדיניות ניהול המשתמשים של הספק הזוכה.

עמוד 119 מתוך 158

- 11.2. במקביל, על הספק הזוכה להגיש בקשה לרשות לצורך הקמת/גריעת חשבון המשתמשים במערכות הרלוונטיות של הפרויקט, ככל שנדרש, לצורך מתן שרות.
- 11.3. ניהול חשבונות משתמשים מסוג Local Admin יהיה מרכזי באמצעות Microsoft LAPS או דומה.
- 11.4. במקרה של סיום/הפסקת העסקה של עובד ו/או אובדן ו/או גניבה של כרטיס חכם של העובד המורשה, מנהל הפרויקט או בא כוחו יהיה אחראי לביצוע ותיעוד, בין היתר, פעולות הבאות:
- 11.4.1. דיווח מידי לרשות על המקרה, לצורך ביטול חשבון המשתמש במערכות המחשוב.
- 11.4.2. פנייה לגורם שהנפיק את הכרטיס החכם ע"מ לבצע Revocation של התעודה.
- 11.4.3. החזרת הכרטיס החכם לרשות תוך ביצוע תיעוד על כך.

12. אבטחה פיזית

- 12.1. מתחם עבודה ייעודי עבור הרשות
- 12.1.1. הספק הזוכה יידרש להקים מתחם עבודה ייעודי עבור נותני השירות במסגרת הפרויקט.
- 12.1.2. על הספק הזוכה להעמיד שטח מוקד ייעודי לטובת נותני השירות, שיהיה תחום וסגור לגישה של גורמים לא מורשים. הגישה תתבצע באמצעות מנגנוני אבטחה למניעת כניסה ללא מורשים. הרחבת דרישה זו כמפורט בסעיף 12.9
- 12.2. עובדי הספק הזוכה יהיו אחראים על ליווי אורחיהם ותשומת לב לאורחים לא מוכרים.
- 12.3. על מנהל אתר הספק הזוכה לוודא קיומן של הבקורות הבאות:
- 12.3.1. קירות חיזוניים מוצקים וכל הדלתות החיצוניות מוגנות היטב בפני גישה בלתי מורשית, באמצעים כגון: מנגנוני בקרה, מנעולים ומערכות אזעקה.
- 12.3.2. דלתות בקרת אש על פי דרישות תקן הבטיחות.
- 12.3.3. מחסומים פיזיים באזורים המכילים ציוד מחשוב רגיש, כדי למנוע כניסה בלתי מורשית וסכנות סביבתיות העלולות להיגרם כתוצאה משריפה או הצפה.
- 12.3.4. חלונות חדר המחשב ו/או תקשורת יהיו מסורגים וסגורים באופן שתהיה הגנה על זגוגיות החלון מפני ניפוץ, ובנוסף תותקן מערכת אזעקה.
- 12.3.5. באזורים רגישים יהיו אמצעי כיבוי אש כגון: מטפים, מערכות התזת מים ומערכות גילוי עשן. בהתאם לתקני כב"א.
- 12.4. שרתי המערכת ויתר ציוד הליבה יוגנו מפני הפסקות חשמל באמצעות מערכות אל פסק.
- 12.5. תותקן תאורת חירום במקומות מרכזיים אשר תפעל בעת הפסקת חשמל.
- 12.6. הספק הזוכה לא יחבר מחשבים וכל ציוד אחר לרשת הרשות.
- 12.7. חיבור מחשבים וציוד קצה אחר, יתבצע על ידי הרשות או מי מטעמה.
- 12.8. הכנסת מידע מאמצעי אחסון מגנטיים או אופטיים, טעונה אישור כתוב של הרשות או מי מטעמה, ורק באמצעות עמדת הלבנה הנמצאת במשרדי הרשות.
- 12.9. אבטחת משרדים, חדרים ומתקנים תתבצע כדלהלן:
- 12.9.1. חדרים המכילים מידע ינעלו בעת היעדרות העובד מחדרו ובעזבו את החדר בסיום יום העבודה.
- 12.9.2. כל מידע רגיש בהיבט עסקי או של צנעת הפרט ישמר בארון נעול או בכספת כל עוד לא נעשה בו שימוש או כאשר העוסק בו אינו בקרבתו.
- 12.9.3. חדרים המכילים חיווט או ציוד תקשורת כגון ארונות חיווט ומערכות טלפוניה יהיו נעולים תמיד והגישה אליהם תוגבל לעובדים מורשים בלבד.
- 12.9.4. דלתות האזורים הרגישים יהיו נעולות תמיד. כניסה לגורם מאושר תתאפשר על ידי תג כניסה או מפתח.

עמוד 120 מתוך 158

12.9.5. לא יהיה סימון המשמש אינדיקציה למיקום מחשבים או מרכזי תקשורת על מנת לא למשוך את תשומת ליבם של בלתי מורשים.

13. העברת נתונים

- 13.1. יש לצמצם ככל האפשר הוצאת מידע ממשרדי הרשות.
- 13.2. העברת קבצים תתבצע דרך כספות וירטואליות או אמצעי אחר שיאושר על ידי הרשות או מי מטעמה.
- 13.3. ערוץ התקשורת בין הרשות לספק הזוכה בכל שלבי ההתקשרות והפרויקט יתבצע בחשבונות מייל רשמיים של הספק הזוכה ושל הרשות. למען הסר ספק - אין להשתמש בחשבונות דואר פרטיים חינוכיים או אחרים (גימייל, וואלה וכיו"ב) לשם ביצוע הפרויקט.
- 13.4. הספק הזוכה לא יעביר מידע מרשת הרשות אל רשת חיצונית, בכל אמצעי אלקטרוני או אופטי אלא אם כן קיבל אישור בכתב מהרשות. העברת המידע תעשה לצורכי עבודה בלבד, באמצעות עמדת הלבנה (השחרה), כאשר בתהליך זה מתועדים פרטי המידע המועבר.

14. הגנה ושמירת מידע רגיש

- 14.1. יש איסור מוחלט לשמור מידע של הרשות בתחנות עבודה או במערכות ללא אישור הרשות או מי מטעמה.
- 14.2. השירות יסופק מאתר הממוקם בתחומי מדינת ישראל.
- 14.3. הספק הזוכה יגרוס חומר כתוב שאינו בשימוש ושאינו נדרש יותר, המכיל מידע השייך לרשות או החושף מידע, ולא הותר לפרסום על ידי הרשות או מי מטעמה.
- 14.4. אמצעי זיכרון אשר הסתיים השימוש בהם ואינם נדרשים עוד, יועברו לרשות להשמדה או יושמדו בהתאם להנחיית תחום אבטחת מידע של הרשות.

15. פיתוח תוכנה

- 15.1. הספק הזוכה מתחייב לבצע פיתוח ככל שיידרש, על פי עקרון של פיתוח מאובטח ונהלי הפיתוח המאובטח הארגוני ועל פי מתודולוגיית תכנון ופיתוח (כולל עמידה של אנשי צוות הפיתוח בתקנים ובדיקות) בצורה מאובטחת.
- 15.2. המערכת תכלול את האפשרות לאיסוף לוגים על מנת לנתח ולבצע תחקור אירועים.
- 15.3. במערכת יעשה שימוש בשיטות ובאמצעי ההזדהות הסטנדרטים הקיימים אצל הרשות.
- 15.4. הפיתוח והעבודה תתבצע בטכנולוגיה של שלוש סביבות עבודה: סביבת פיתוח (DEV), סביבת ניסוי (TEST) וסביבת ייצור (PROD).
- 15.5. שלוש הסביבות הנ"ל, תפעלנה על גבי שרתים נפרדים. כל סביבה תפעל באופן עצמאי, מנותקת מהסביבות האחרות, כאשר הקישור היחיד בין הסביבות הינו באמצעות firewall.
- 15.6. כל דרישות האבטחה מתייחסות לכל שלוש הסביבות.
- 15.7. אין לכלול בסביבות הפיתוח והניסוי נתוני אמת ומידע רגיש.
- 15.8. ביצוע שינויים כלשהם במערכות המחשוב והתקשורת של הספק הזוכה, שימוש בתוכנות אבטחה חיצוניות והתקנת אמצעי אבטחה חדשים, טעונים אישור מראש ובכתב של תחום אבטחת מידע של הרשות, לפי הצעה בכתב של הספק הזוכה ודיון לפי הצורך.

16. שימוש בענן

- 16.1. ככלל אין לעבד מידע של הרשות בענן כל שהוא.
- 16.2. בעת ההתקשרות, על הספק הזוכה להצהיר כי אינו עושה שימוש בענן וכי כל מערכות המחשב שברשותו ושבהם יעשה שימוש לטובת הפרויקט, אינן מצויות בענן.
- 16.3. במידה והספק הזוכה עושה שימוש בענן מכל סוג שהוא, לא יוכל לעבד מידע של הרשות במערכותיו אשר בענן וכל המידע יעובד ברשת הרשות ולדוגמא- הקלטות ישמרו בשרת מקומי של הרשות.

עמוד 121 מתוך 158

16.4. הספק הזוכה יעבד מידע של הרשות במערכות המידע שלו רק לאחר קבלת אישור פרטני על ידי הרשות או מי מטעמה.

16.5. במקרה ויימצא כי הספק הזוכה מעבד בענן ו/או העלה לענן מידע השייך לרשות, למרות הצהרתו, ייחשב הדבר כהפרה יסודית של תנאי המכרז.

17. גיבוי מידע

17.1. מידע של הרשות, הנמצא במערכות הספק הזוכה יגובה בצורה סדירה. על פי המדיניות שתקבע הרשות.

17.2. הספק הזוכה נדרש לגבות את כל המערכות המעורבות במתן שירות למשרד בתוך גבולות של מדינת ישראל.

17.3. הספק הזוכה מתחייב לאחסן את מדיות הגיבוי בכספת מוגנת אש ומים הנמצאת מחוץ למתקן המחזיק את המידע או שהספק הזוכה יעשה שימוש באמצעים שיבטיחו את שלמות המידע ויבטיחו את אפשרות שחזור המידע במקרה של אבדן או הרס.

18. המשכיות עסקית

18.1. כתנאי מקדים להפעלת הפעילות, הספק הזוכה יגיש לאישור הרשות תכנית המשכיות עסקית שכוללת לפחות את נושאים הבאים:

18.1.1. משאבי אנוש - בהתבסס על ניתוח ההשלכות העסקיות, יוגדרו תחומי האחריות והסמכות, לחברי ההנהלה, צוותי עבודה, נותני שירותים פנימיים וחיצוניים, וגורמים אחרים. כמו כן, תיבנה תכנית גיבוי לכ"א חיוני ויוגדר צוות מקצועי לניהול והפעלת התהליכים והשירותים החיוניים בעת חירום, לרבות במקרה של שביתה, אסון טבע, אירוע בטחוני, מגפה ו/או פנדמיה וכיו"ב.

18.1.2. נושאים טכנולוגיים - תכנית המשכיות העסקית תתייחס לכל מרכיבי הטכנולוגיה הנדרשים לשמירת הרציפות העסקית ו/או לאישוש הפעילות.

18.1.3. העתקת תהליך או שירות חיוני - תכנית המשכיות העסקית תיתן ביטוי להעתקת תהליך או שירות חיוני למיקום חדש.

18.1.4. חלופות עבודה ידנית - תכנית המשכיות העסקית תכלול, בהתאם לעניין, נהלים לביצוע תהליכי עבודה ידניים, אשר אושרו מראש על ידי הנהלת הספק הזוכה, כחלופה לתהליכים ושירותים חיוניים. בהקשר זה, הספק הזוכה ידאג לגיבוי רשומות מידע של הרשות.

18.1.5. גיבוי נתונים – כמפורט בסעיף 17 לעיל.

18.1.6. תקריות אבטחת מידע - תפותח מדיניות תגובה לאירועי אבטחת מידע אשר תשולב בצורה נאותה בתכנית המשכיות העסקית. במקרה של פריצת מעגלי ההגנה, אלמנט מרכזי בתגובה לאירוע אבטחת מידע הוא חלוקת האחריות להערכה, לתגובה ולניהול אירועי האבטחה ופיתוח קווים מנחים לעובדים בנוגע לנהלי הסלמה ודיווח. נאמן המחשוב מטעם הספק הזוכה יהיה אחראי להכריז על תקרית, ומי שאחראי לשחזר את מערכות המחשב שנפגעו מרגע שהתקרת הסתיימה. מי שמוטלת עליו אחריות זו צריך להיות בעל המומחיות הנדרשת כדי להגיב בדרך מהירה ונאותה.

18.1.7. מדיניות "חיבור מרחוק" – נהלי עבודה לגישה מרוחקת יהיו חלק מתכנית המשכיות העסקית, שכן באירועי חירום מסוימים לא תתאפשר גישה לחלק ממתקני הספק הזוכה, ולכן עלול לעלות צורך במתן גישה מרחוק לעובדים או נותני שירותים חיצוניים. מדיניות הגישה מרחוק תאושר על ידי ההנהלה הבכירה של הרשות ותתייחס לסיכונים הכרוכים במדיניות ולקיום מנגנוני בקרה ואבטחת מידע הולמים.

19. אירועי אבטחת מידע

19.1. הספק הזוכה מתחייב לנהל דו"חות ומעקב איתור אירועים חריגים, דיווח וטיפול בהם.

19.2. הספק הזוכה יציג את יומן החריגים לנציגי הרשות במועד העברת הדרישה.

עמוד 122 מתוך 158

- 19.3. הספק הזוכה מתחייב לשיתוף פעולה בחקירת אירועים או חשדות לחריגות אבטחה בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים, תקנות או נהלי אבטחת מידע.
- 19.4. על הספק הזוכה או מי מטעמו, לדווח לרשות או למי מטעמה, על כל ליקוי אבטחת מידע שיתגלה במערכותיו, ליקויים מהותיים הנוגעים בין במישרין ובין בעקיפין למערכות הרשות או למערכות מושא ההתקשרות.
- 19.5. הספק הזוכה יהיה אחראי לכל עקיפה או ניסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות שונות, שיבוצע על ידי מי מהעובדים מטעמו.
- 19.6. אירוע אבטחה אשר יתגלה במשרדי הרשות או במשרדי הספק הזוכה, ידווח לתחום אבטחת מידע של הרשות ולמנהל הפרויקט מטעם הספק הזוכה.
- 19.7. בידי הרשות או מי מטעמה, הסמכות להגדיר ולקבוע מהו אירוע או ליקוי מהותי, אופן הדיווח, הגורמים המדווחים והנמענים לדיווח.
- 19.8. בסמכות הרשות או מי מטעמה, לשנות את דרישות אבטחת המידע הנדרשות מהספק הזוכה בעקבות אירוע אבטחת מידע. על הספק הזוכה לקבל את הדרישות וליישמן.
- 20. תרופות לפרק אבטחת מידע**
- 20.1. ידוע לספק כי במידה ולא עמד הספק הזוכה באיזו מהתחייבויותיו לנספח אבטחת המידע, רשאית הרשות, בהתראה מראש ובכתב, לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ולאחר שניתנה לספק הזוכה התראה בכתב של 14 (ארבעה עשר) יום לתיקון ההפרה והזדמנות להציג את טענותיו בפני הרשות, להפסיק את מתן השירותים לאלתר ולבצע את השירותים בעצמה ו/או באמצעות אחרים, וזאת על חשבון הספק הזוכה ומבלי לפגוע בזכות הרשות לפיצוי ושיפוי וזכויות אחרות העומדות לרשות על פי הסכם זה ועל פי דין.
- 20.2. לאור האמור לעיל, מוסכם בין הצדדים כי הזכות לתרופות כוללת:
- 20.2.1. את הזכות להפחית מהתמורה המגיעה לספק הזוכה או לחילופין קנס בסכום השווה לערך הנזק (כולל קנסות) העקיף ו/או הישיר שיגרם לרשות.
- 20.2.2. את זכות הרשות לבטל הסכם זה ולהפסיק את מתן השירותים על ידי הספק הזוכה באתר ולבצע את השירותים בעצמה ו/או באמצעות אחרים.

פרק ד' - הצעת הספק

1. הנחיות כלליות למענה המציע למכרז

- 1.1 פרק זה מהווה את מענה המציע למכרז. את ההצעה יש להגיש בחוברת ההצעה המצ"ב ולצרף לה את כל המסמכים המופיעים בחוברת ההצעה ונספחיה.
- 1.2 אין להוסיף להתנות או לשנות אף תנאי מתנאי המכרז, או את ההנחיות המופיעות להלן.
- 1.3 יובהר כי לחלק מסעיפי האיכות נדרש ציון סף. מציע שלא יעבור את ציון הסף לרכיבי האיכות הרלוונטיים, לא יועבר להמשך בדיקת האיכות.
- 1.4 בכל מקרה של שאלות או אי-בהירות במסמכי המכרז על המציע לפנות לרשות בשאלה לצורך הבהרה.
- 1.5 חוסר פירוט בהצעה, או פירוט שאינו עונה לדרישה, עלולים להביא לניקוד נמוך של ההצעה או פסילתה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות.
- 1.6 תוקף ההצעה הוא למשך 180 יום. הרשות רשאית להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 90 ימים, זאת לצורך בחירת זוכה במכרז. המציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה האמורה.
- 1.7 מציע המעוניין להשתתף במכרז יגיש את המענה שלו בחוברת המענה לפרק זה (פרק ד) בשני עותקים (אחד מהם יוגדר ויסומן כמקור), במעטפה סגורה היטב, מלאה ושלמה הכוללת את כל המסמכים הדרושים בפרק זה, כולל הנספחים, ועליה יצוינו בכתב ברור מספר המכרז ונושא ההתקשרות בלבד. מעטפת המקור תכלול בתוכה העתק נוסף על גבי אחסון נייד (DiskOnKey) בפורמט pdf.
- 1.8 **טופס הצעת המחיר (מצורף בנספחים), יוכנס לתוך מעטפה נוספת, סגורה היטב, (עליה יירשם "הצעת מחיר" ומספר המכרז) אשר תוכנס גם היא לתוך מעטפת המענה למכרז. מודגש בזה שפרטי הצעת המחיר או העתק ממנה לא יופיעו במסמכים (למעט בתוך מעטפת הצעת המחיר הסגורה) בשום דרך שהיא. על המעטפות יש לכתוב את שם המכרז ומספרו בלבד.**
- 1.9 המציע יצרף להצעתו את שאלות ההבהרה ותשובותיהן כפי שפורסמו על ידי הרשות, במידה ופורסמו. אם פרסמה הרשות מהדורה מעודכנת של המכרז בעקבות הבהרות שניתנו על ידה, על המציע להקפיד על הגשת המענה על פי הנוסח המעודכן.
- 1.10 על ההצעה להיות חתומה על ידי מורשי חתימה מטעם המציע במקום המיועד לכך בסוף הפרק. כמפורט בסוף פרק זה, יש לאמת את היות מורשי החתימה מאושרים לייצג את המציע במסגרת המכרז בתצהיר עורך דין.

מענה למכרז 101/2023 להקמה והפעלה של מוקד שרות

ארצי רב-ערוצי במיקור חוץ

אני/אנו הח"מ, המוסמכים להתחייב ולהצהיר בשם המציע, מגישים בשם המציע הצעה זו למזמין "רשות מקרקעי ישראל", ומצהירים ומתחייבים בשם המציע כדלקמן:

2. פרטי המציע

	שם המציע
	סוג מציע (תאגיד/שותפות/עוסק מורשה וכדו')
	תאריך הרישום במרשם (אם רלוונטי)
	מספר מזהה (לדוג' ח"פ)
	פרטי בנק של המציע (שם בנק, סניף, ומספר חשבון)
	כתובת המוקד המוצע
שם :	איש הקשר מטעם המציע לצורך המכרז
כתובת :	
טלפון :	
דוא"ל :	
שם :	איש הקשר מטעם המציע לצורך המכרז לנושאי אבטחת מידע
כתובת :	
טלפון :	
דוא"ל :	

3. עמידה בתנאי הסף של המכרז

להלן פירוט עמידת המציע בתנאי הסף כפי שפורטו בסעיף 2.6

3.1. עמידה בתנאי סף מנהליים:

3.1.1. המציע הוא תאגיד רשום כדין בישראל, ובנוסף:

3.1.1.1. אין לו חוב אגרה שנתית בגין שנים שקדמו לשנת הגשת ההצעות למכרז.

3.1.1.2. אם המציע הוא חברה - לא נרשמה בעניינה הערה על הפרת חוק או התראה לפני רישום כחברה מפרת חוק.

3.1.1.3. אין בעניינו הערת "עסק חיי" כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רואי חשבון בישראל.

3.1.2. המציע עומד בדרישות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976 (להלן - "חוק עסקאות גופים ציבוריים") ובכלל זה:

3.1.2.1. המציע וכל בעל זיקה אליו, לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 ואם הורשעו ביותר משתי עבירות לפי החוקים הנ"ל, אזי למועד הגשת ההצעות למכרז, חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה. המונחים "בעל זיקה" ו-"הורשע בעבירה" הם כמשמעותם בחוק עסקאות גופים ציבוריים.

3.1.3. המציע מנהל פנקסי חשבונות על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש].

3.1.4. המציע מקיים את הוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, ככל שחלות עליו.

כאן יצורף נסח התאגדות עדכני מרשות התאגידים לשנת 2022 / תעודת רישום אגו"ש ו/או רישום כעוסק מורשה/איחוד עוסקים.

פרוטוקול חברה בו צוינה ההחלטה להשתתף במכרז, להתקשר עם הרשות (אם אכן תזכה) וקביעת מורשי החתימה. על הפרוטוקול להיות מאומת כדין.

3.1.5. עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים:

ניהול פנקסים

תצהיר העדר הרשעות

יצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות

עמוד 127 מתוך 158

תצהיר בדבר שמירת זכויות עובדים

3.1.6. ניהול פנקסים (יש לסמן X במקומות המיועדים לכך):

- המציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה, וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 ("חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם.
- המציע מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ומדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.
- מצ"ב אישור פקיד שומה/רו"ח מטעם המציע

כאן יש לצרף אישור פקיד שומה/רו"ח המציע

עמוד 128 מתוך 158
תצהיר בדבר העדר הרשעות קודמות

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לכל העונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ (להלן – "המציע") שהוא הגוף המבקש להתקשר עם רשות מקרקעי ישראל. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הריני מצהיר בזאת כי המציע _____ (שם התאגיד) לא הורשע ו/או נחקר בעבירות פליליות, לרבות עבירות תכנון ובניה ולמעט עבירות תעבורה, ו/או לא הוגשו נגדו הליכים פליליים בגין העבירות האמורות; ו/או לא נחקר בגין העבירות האמורות, וזולת אם חלפה תקופת התיישנות לפי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, התשמ"א-1981.
3. בנוסף על ההצהרות הנ"ל, אני מצהיר כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד במסגרתו מאוגד המציע, כי אני מוסמך לחתום בשם התאגיד על טופס הצעה זו וההצהרות המפורטות לעיל, ולחייבו, וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתי על הצעה זו.

חתימה:

שם פרטי: _____ שם משפחה: _____ ת.ז.: _____
תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

שם פרטי: _____ שם משפחה: _____ ת.ז.: _____
תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

אישור חתימה על ידי עו"ד:

אני הח"מ _____ עו"ד _____ מאשר _____ ת.ז. _____ מאשר
בזאת כי _____ ת.ז. _____, אשר זיהה/תה עצמו/ה ע"י ת.ז.,
ולאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק
אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה הנ"ל וחתם/מה עליה.

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

אימות חתימה על ידי עו"ד:

אני הח"מ, עו"ד _____ מאשר בזאת כי _____ רשום בישראל על פי דין
וכי ה"ה _____; אשר חתם על תצהיר זה בפני
מוסמך לעשות כן בשמו.

תאריך: _____ חתימה: _____ חותמת: _____

תאריך	עורך דין	חתימת עורך הדין
		חותמת ומספר רישיון

הצהרת המציע בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות

(יש לסמן ב- X את האפשרות הנכונה)

- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ("חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות") אינן חלות על המציע.
- הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות חלות על המציע והוא מקיים אותן.

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 האפשרות הנכונה):

- המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.
- המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר (יש לסמן ב- X את האפשרות הנכונה):

- המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, 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.

עמוד 130 מתוך 158
תצהיר בדבר שמירת זכויות עובדים

- אני הח"מ, _____, ת.ז. _____, מורשה חתימה בחברת _____, ח.פ. _____, ("המציע") לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר אמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת כדלקמן:
1. ידוע ומובן לי כי בעל זיקה בתצהיר זה משמעותו כמוגדר בסעיף 22 (א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו-1976 (להלן בתצהיר הזה: "החוק").
 2. בעלי הזיקה למציע בהתאם למוגדר בסעיף 22 (א) לחוק, הינם:

שם	ת.ז. / ח.פ.
שם	ת.ז. / ח.פ.
שם	ת.ז. / ח.פ.
שם	ת.ז. / ח.פ.

1. המציע מקיים את כל חובותיו בדבר שמירת זכויות עובדים על פי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים שחלים עליה לצורך אספקת השירותים במכרז זה.
2. (חובה לסמן X במשבצת המתאימה)
 המציע וכלל בעלי הזיקה אליו **לא הורשעו** בהרשעות פליליות בגין הפרת דיני עבודה.
 המציע וכלל בעלי הזיקה אליו **הורשעו** בהרשעות פליליות בגין הפרת דיני עבודה ב 3 השנים האחרונות.
פירוט העברות הפליליות ב 3 השנים האחרונות:

3. (חובה לסמן X במשבצת המתאימה)
 כנגד המציע וכנגד כלל בעלי הזיקה אליו **לא נפסקו** פסקי דין חלוטים בגין הפרת דיני עבודה.
 כנגד המציע וכנגד כלל בעלי הזיקה אליו **נפסקו** פסקי דין חלוטים בגין הפרת דיני עבודה.
פירוט פסקי הדין החלוטים בגין הפרת דיני עבודה:

4. (חובה לסמן X במשבצת המתאימה)

עמוד 131 מתוך 158

- על המציע ועל כלל בעלי הזיקה אליו לא הוטלו קנסות בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי משרד הכלכלה, בשנתיים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות.
- על המציע ועל כלל בעלי הזיקה אליו הוטלו קנסות בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי משרד הכלכלה, בשנתיים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות.
- פירוט הקנסות בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי משרד הכלכלה, בשנתיים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות:

5. (חובה לסמן X במשבצת המתאימה)

- על המציע ועל כלל בעלי הזיקה אליו לא הוטלו עיצומים הכספיים בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד כלכלה, בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, בהתאם לחוק הגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.
- על המציע ועל כלל בעלי הזיקה אליו הוטלו עיצומים הכספיים בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד כלכלה, בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, בהתאם לחוק הגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011.
- פירוט עיצומים הכספיים בגין הפרה של חוקי העבודה על ידי מינהל ההסדרה והאכיפה במשרד הכלכלה, בשלוש השנים האחרונות שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, בהתאם לחוק הגברת האכיפה של דיני העבודה, התשע"ב-2011:

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל. כמו כן אני מאשר/ת כי מי שחתם על תצהיר זה בפני מוסמך לעשות כן בשם המציע בהתאם למסמכי החברה ולפי כל דין.

חתימת עורך הדין
חותמת ומספר רישיון

עורך דין

תאריך

עמוד 132 מתוך 158
ערבות הצעה

כתב ערבות

לכבוד,
ממשלת ישראל
באמצעות רשות מקרקעי ישראל

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 500,000 ₪ (במילים - חמש מאות אלף ₪) אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר עם מכרז 101/2023 הפעלת מוקד ארצי רב-ערוצי עבור המזמין רשות מקרקעי ישראל. אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום או במסירה ידנית, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב. ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.
דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו

שם הבנק/חב' הביטוח _____
מס' הבנק ומס' הסניף _____
כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח _____

תאריך שם מלא חתימת וחותמת מורשה החתימה

עמוד 134 מתוך 158

פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)	הופעה מערכת לניהול תקשורת כתובה? במדה וכן- יש לציין את משך ההפעלה	מס' עמדות מאויישות בו זמנית	האם ניתן שירות טלפוני ? כ/ל	השירות שניתן הוא ללקוח ציבורי/ ממשלתי ? כ/ל	תקופת הפעלת המוקד (מ- עד _____)	שם הלקוח וכתובתו	שנת הפעלת המוקד

2.6.10 להוכחת עמידה בתנאי סף מסעיף

על המציע להיות בעל אישור בתוקף אודות עמידתו בתקן לניהול מערכת אבטחת מידע בארגון, תקן 27001: 2013ISO

□ כאן נדרש לצרף צילום תעודת תקן בתוקף

עמוד 135 מתוך 158

2.6.11 להוכחת עמידה בתנאי סף מסעיף

1. מנהל מוקד שירות המוצע על ידי המציע הינו בעל תואר ראשון המוכר על ידי המל"ג.
2. מנהל המוקד המוצע הינו בעל נסיון מוכח בניהול מוקד עבור גוף ממשלתי או ציבורי (כהגדרתו בסעיף 2.6.9.3) בהיקף של 40 עמדות נציג פעילות ומאויישות בו זמנית במשך 3 שעות רצופות בכל יום עבודה (ימים א'-ה') במשך שנה במהלך חמש השנים האחרונות, כאשר המוקד נתן בין היתר שירותי מענה טלפוני.
3. ידע ושליטה בכל תכנות Office ובפרט ידע באקסל לניתוח דו"חות.

שנת הפעלת המוקד	שם הלקוח וכתובתו	תקופת ניהול מוקד- יש לציין תאריכים	המוקד שנוהל נתן שירותי תקשורת כתובה ו-BO?	המוקד שנוהל הינו ציבורי? כ/ל	מס' עמדות מאויישות בו זמנית	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

יש לסמן:

מנהל/ת המוקד המוצע/ת בעל שליטה מלאה בתוכנות אופיס

בנוסף לטבלה לעיל:

עמוד 137 מתוך 158

צורף קובץ קו"ח של מנהל/ת פרויקט ההקמה מוצעת

צורפו תעודות תואר מוכר על ידי המל"ג

3.2.2. מנהל/ת לקוח

1. איש קשר מולו תפעל הרשות (Single Point Of Contact) לאורך כלל תקופת ההתקשרות. בהיעדרות מנהל הלקוח לתקופה של שבועיים או יותר, ישמש מנהל המוקד כמנהל הלקוח הזמני.
2. איש קשר זה יהיה בתפקיד ניהולי בכיר אצל המציע ויהיה נוכח בתקופת ההקמה.
3. ניהול ישיר, חניכה וליווי מקצועי של מנהל המוקד.
4. אחריות ישירה לעמידה ושיפור מדדי השירות.
5. ליווי הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.
6. שיפור ופיתוח תהליכים חדשים ואחריות על הטמעתם.
7. קיום פגישות חודשיות או בתדירות אחרת שתיקבע למול הרשות לטובת הצגת מגמות, שינויים והמלצות לשיפור.

שם מנהל/ת הלקוח המוצע/ת : _____

תפקיד מנהל/ת הפרויקט אצל המציע : _____

יש לצרף תעודות השכלה של מנהל הלקוח המוצע

יש לצרף קו"ח של מנהל הלקוח המוצע

4. מענה לרכיבי האיכות

4.1. הקמה והתייצבות

4.1.1. מענה המציע לפרק ההקמה יכלול עד 5 עמודים המפרטים את תכנית העבודה להקמת המוקד

ופעולות המבוצעות בעת תקופת ההתייצבות באמצעות תרשים גאנט. תוך התייחסות לנושאים

הבאים:

- פירוט הפעילויות המתוכננות כולל תתי פעילויות, תלות בין הפעילויות וציון אבני דרך, החל משלב חתימה על הסכם מול הרשות ועד למוכנות למענה.
- משך ותזמון הפעילויות.
- גורם אחראי מטעם המציע לביצוע כל שלב.
- ניתוח נתיבים קריטיים והערכת סיכונים, ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון.

4.1.2. מענה המציע האמור יתייחס גם לכתיבת תיק נהלים להפעלת המוקד, הכולל נהלים לכלל

תהליכי העבודה והניהול (לדוגמא- תדריך יומי, כניסה, ניהול וסיכום משמרת, תכנון ושיבוץ

משמרות, היערכות למצב חירום (מלחמה, מגיפה, מזג אוויר קיצוני וכו'), תהליכי התייעצות

ואסקלציה (בטיפול בפנייה), נוהל תקלה טכנולוגית, תהליכי ניהול עובדים, ועוד).

4.1.3. בנוסף נדרש למלא את טבלת הערכת הסיכונים המצ"ב.

שלב בפרויקט ההקמה	גורם אחראי	משך שלב	הערכת סיכון	פתרון מוצע לצמצום סיכון

צורפה תכנית העבודה להקמת המוקד ותקופת ההתייצבות, וטבלת הערכת הסיכונים

עמוד 141 מתוך 158

יש לסמן :

- מערכת הטלפוניה כוללת אפליקציית ACD כגיבוי למערכת CTI
- המרכזיה ורכיביה תומכים בהתחברות למערכת SAP CRM כנדרש בטבלת המערכות בסעיף 5.12

יש לפרט : מנגנוני שרידות למרכזיה

מערכת CTI

נדרש לפרט את סוג מערכת ה-CTI שברשות המציע, בהתאם לדרישות סעיף 5.12.23.11

סוג מערכת CTI	גרסה המיועדת להיות מותקנת כחלק ממערך טלפוניה	מערכת CTI מאפשרת הקפצת מסך ו-CB

רכיב IVR

נדרש לפרט את יצרן, דגם וגרסת IVR המוצע בהתאם לדרישות סעיף 5.12.23.31

יצרן רכיב IVR	גרסה המיועדת להיות מותקנת כחלק ממערך טלפוניה	האם רכיב IVR הינו חלק אינטגרלי ממערך המרכזיה או רכיב חיצוני נפרד

מערכת לשליחת SMS

נדרש לפרט בהתאם לסעיף 5.12.23.55 את תצורת ההתממשקות לרכיבי הפתרון -ניתן לפרט בשלב זה במלל חופשי ולצרף מפת ארכיטקטורה במידת הצורך.

נסיון המציע בהפעלת מערכת לניהול תקשורת כתובה :

נסיון המציע בהפעלת מערכת לניהול תקשורת כתובה					
פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)	ערוצי תקשורת כתובה שהופעלו (צ'אט, בוט, WhatsApp וכדומה)	הוקמו ממשקים למערכות פנים ארגוניות של הלקוח	שם מערכת וגרסא	תקופת הפעלת מערכת לניהול תקשורת כתובה	שם הלקוח

עמוד 143 מתוך 158

נסיון המציע בהפעלת מערכת לניהול תקשורת כתובה

שם הלקוח	תקופת הפעלת מערכת לניהול תקשורת כתובה	שם מערכת וגרסא	הוקמו ממשקים למערכות פנים ארגוניות של הלקוח	ערוצי תקשורת כתובה שהופעלו (צ'אט, בוט, WhatsApp וכדומה)	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

4.2.5.2. נסיון המציע בהפעלת מערכת לניהול ידע :

נסיון המציע בהפעלת מערכת לניהול ידע

שם הלקוח	תקופת הפעלת מערכת לניהול ידע	שם מערכת וגרסה	הוקמו ממשקים למערכות אחרות? נדרש פירוט	המערכת מנהלת תסריטי שיחה ותדריכים ?	פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)

עמוד 144 מתוך 158

נסיון המציע בהפעלת מערכת לניהול ידע

פרטי איש קשר (שם + טל. נייד)	המערכת מנהלת תסריטי שיחה ותדריכים ?	הוקמו ממשקים למערכות אחרות? נדרש פירוט	שם מערכת וגרסה	תקופת הפעלת מערכת לניהול ידע	שם הלקוח

- 4.3.1. סעיף זה כולל בתוכו מענה לנושא הפעלת המוקד בתקופת ההתקשרות.
- 4.3.2. מענה לפרק המתודולוגיה מהווה חלק מציון סף למעבר לשלב הראיונות ופתיחת מעטפות מחיר כמפורט בסעיף 2.7.16
- 4.3.3. מענה האיכות לרכיבי מתודולוגיית הפעלה, ילווה בשמות מערכות במידה והמציע עושה בהם שימוש, דוגמאות שונות לרכיבי מתודולוגיית הפעלה.
- 4.3.4. **מענה האיכות לרכיב מתודולוגיית הפעלה יכיל עד 10 עמודים לכלל הסעיפים לרבות דוגמאות מצולמות.**
- 4.3.5. על המציע לפרט כמענה האיכות לחלק מתודולוגיית הפעלה את הנושאים הבאים:

- תהליכי מיון וגיוס לרבות מקורות גיוס פנימיים וחיצוניים
- הכשרות ראשוניות
- תכנית מוצעת לשיבוץ נציגי שירות במשמרות
- הדרכות שוטפות
- הדרכות העשרה
- סוגי בקרות ושגרות ניהול לעיתות חרום ותקופות שגרה
- צעדים לשימור והנעת עובדים
- התיחסות ליכולת לעמידה בכל היעדים ותפקוד מלא ותקין של המוקד, ואיוש בכ"א אדם כשירים, גם בהתחשב בהעדרויות כח אדם, בין היתר עקב מחלה, חופשה, מילואים, חל"ד וכיו"ב

טבלה זו מוצעת לצרכי נוחות. ניתן למלא את המענה בטבלאות של המציע ולא למלא טבלה זו.

	מקורות גיוס
	שלבי מיון
	שלבים לשימור מועמד מרגע קליטתו עד לתחילת העסקתו בפועל
	אבני דרך בהכשרות ראשוניות
	דוגמאות להדרכות שוטפות
	דוגמאות להדרכות העשרה
	צעדים להנעה ושימור עובדים
	שגרות בעת שגרה
	שגרות בחירום

עמוד 147 מתוך 158

4.5. אתר המוקד ותכנון פונקציונלי

כאן יש לצרף פרוגרמה **תכנונית (שרטוט) ומילולית** בעבור האתר המוצע.

על הפרוגרמה לכלול את כלל חדרי המוקד הנדרשים והמפורטים בסעיף 5.12

עמוד 148 מתוך 158

תצהיר עמידת מבנה ציבורי בהתאמה לדרישות נגישות

אני החתום מטה _____, תעודת זהות _____, נותן/נת התחייבות זו בשם _____, שהוא המציע (להלן – "המציע"), המבקש להתקשר עם **רשות מקרקעי ישראל** במסגרת **מכרז מספר 101/2023**.

אני מצהיר/ה, כי אני מוסמך/ת לתת התחייבות זו בשם המציע.

1. המוקד המוצע:

כתובת המוקד המוצע:

2. התחייבויות לעניין עמידת המבנה בדרישות הקמה ודרישות נגישות

2.1. הנני מתחייב כי באם המבנה אינו מוכן נכון למועד הגשת ההצעה למתן השירותים בהתאם לדרישות המכרז, אולם הוא ניתן להתאמה כאמור, המציע יתאים את המבנה לדרישות המכרז בתוך 60 (שישים) יום ממועד קבלת ההודעה על זכיה במכרז. ידוע לי שאם המבנה לא יותאם כאמור כפי שהתחייבתי, המשרד יהא רשאי להעביר את הזכיה לזוכה הבא בתור.

2.2. כמו כן הנני מתחייב כי המציע יפעל לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 ובהתאם לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות למקום ציבורי שהוא בניין קיים), התשע"ב-2011.

3. מיגון מבנים לזמן חירום

הריני מתחייב לעמוד בכל דרישות המיגון לזמן חירום

4. דרישות ביטחון

הנני מתחייב למלא אחר כל דרישות הביטחון במסגרת המכרז כמפורט להלן:
הספק אחראי לביצוע הוראות הביטחון של משטרת ישראל ושל רשות מקרקעי ישראל

חתימת המציע

תאריך	שם החותם	חתימה וחותמת המציע
_____	_____	_____

5. התחייבויות והצהרות נוספות של המציע

הצהרות המציע בעת הגשת ההצעה

- 5.1.1. המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי הרשות באתר האינטרנט, הוא הבין את כל האמור בהם, ומסכים להם.
- 5.1.2. המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולים לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.
- 5.1.3. אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 5.1.4. אין בביצוע ההתקשרות, מושא המכרז, על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע לרשות.

אי תיאום הצעות מכרז

- 5.1.5. הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
- 5.1.6. פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה.
- 5.1.7. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
- 5.1.8. המציע לא היה, ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- 5.1.9. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
- 5.1.10. הצעה זו מוגשת בתום לב.

עצמאות המציע

- 5.1.11. 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.
- 5.1.12. גורם אחד אינו מחזיק ב-25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.
- 5.1.13. המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

עסק בשליטת אישה – יש לסמן ב X

- המציע אינו "עסק בשליטת אישה" להוראות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992.
- המציע הוא "עסק בשליטת אישה" ומעונין שתינתן לו העדפה בשל כך. מצ"ב אישור ותצהיר, הכל בהתאם להוראות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992

תצהיר לגבי עסק בשליטת אישה

הגדרות:

אמצעי שליטה – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.
 מחזיקה בשליטה – נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, בעצמה או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ-50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק.
 נושא משרה – מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל הכללי, מנהל עסקים ראשי וכל ממלא תפקיד כגון זה בעסק, אף אם תוארו שונה.
 עסק – חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוצאו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל.
 עסק בשליטת אישה – עסק שאישה מחזיקה בשליטה בו ואשר יש לה, ביחידות או עם נשים אחרות, את היכולת לכוון את פעילותו; ובלבד שהתקיימו התנאים א ו-ב באישור רואה החשבון לעיל.
 קרוב – בן זוג, אח, הורה, צאצא, וכן הורה או בן זוג של כל אחד מאלה
 אני גב' _____, מספר זהות _____, שם התאגיד _____,
 ע"מ _____, מצהירה בזאת כי העסק נמצא בשליטתי בהתאם לסעיף 2'ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 לעניין עידוד נשים בעסקים.

_____ שם מלא
 _____ חתימה

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

_____ תאריך
 _____ עורך דין
 _____ חתימת עורך הדין
 חותמת ומספר רישיון

אני רו"ח _____, מאשר בזאת כי העסק _____ הינו בשליטת אישה כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א – 1981. המחזיקה בשליטה בחברת _____, ע"מ _____ הינה גב' _____ מספר זהות. _____ . הנני מאשר כי לא התקיים אף אחד מהתנאים האלה:
 א. אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב משפחה של המחזיקה בשליטה.
 ב. אם שלישי מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובי משפחה של המחזיקה בשליטה.

_____ תאריך
 _____ רו"ח
 _____ חתימת עורך הדין
 חותמת ומספר רישיון

חלקים מההצעה אותם מבקש המציע להותיר חסויים

להלן העמודים, הסעיפים או המסמכים הכלולים בהצעה אשר המציע סבור כי העיון בהם על ידי מציעים האחרים הוא חשיפה של סוד מסחרי או סוד מקצועי.

מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	נימוק למניעת החשיפה

יובהר כי דרישה לעיון במענה מציעים אחרים, אינה חלה על הצגת נתוני חוות דעת של לקוחות בעבור מציעים אחרים.

תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

אני הח"מ _____ מס ת"ז _____ העובד אצל _____ (שם המציע) מצהיר בזאת כי:

2. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע ומנהליו.
3. אני נושא המשרה אשר אחראי ב מציע להצעה המוגשת מטעם המציע במכרז זה.
4. בכוונתי להשתמש, במסגרת הצעה זו בקבלני המשנה המפורטים להלן (יש לפרט את שם התאגיד ופרטי יצירת קשר עמו):

שם קבלן המשנה	תחום העבודה בו ניתנת קבלנות המשנה	פרטי יצירת קשר
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

5. המחירים או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
6. המחירים או הכמויות המופיעים בהצעה זו לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או מציע אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה (למעט קבלני המשנה אשר צוינו בסעיף 3 לעיל).
7. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
8. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו.
9. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
10. הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן V במקום המתאים

למיטב ידיעתי, מציע ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז אם כן, אגא פרט:

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

תאריך	שם התאגיד	חותמת התאגיד	שם המצהיר	חתימת המצהיר
_____	_____	_____	_____	_____

אישור עורך הדין

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

תאריך	עורך דין	חתימת עורך הדין חותמת ומספר רישיון
_____	_____	_____

כאן יש לצרף את מסמכי תשובות ההבהרה שניתנו על ידי הרשות, כשהם חתומים על ידי המציע
בראשי תיבות. ידוע לנו כי ההבהרות הינן חלק מתנאי המכרז.

טופס הצעת המחיר

טופס זה יוכנס למעטפה נפרדת וסגורה

לכבוד

ועדת המכרזים, רשות מקרקעי ישראל

הנדון : **הצעה כספית למכרז**

- א. בתשובה לפנייתכם ולאחר שעינית במסמכי המכרז על כל נספחיו לרבות נוסח ההסכם שצורף ונספחיו, הנני מגיש בזה את הצעתי הכספית למכרז.
- ב. להלן מפורטת הצעת המחיר (יש למלא רק את הריבועים הריקים)

הצעת המציע	מחירי מינימום ומקסימום	ניקוד אפשרי	רכיב מחיר
	1,200,000- 1,500,000 ש"ח	עד 3 נק'	מחיר הקמה
	72-82 ש"ח	עד 27 נק'	מחיר לשעת נציג שירות/מידע/טכני/ביצוע פעולות

- העלויות המבוקשות יכללו את כל עלויות המציע כאמור בסעיף 2.7.21 לחוברת המכרז, לרבות הקמה ובינוי, תשתיות, עלות העסקת העובדים, עלויות שכר ותנאים סוציאליים על פי דין, משאבים טכנולוגיים וכל הוצאה אחרת הכרוכה בעבודה זו ובהקמה ותפעול מוקד ארצי רב ערוצי במיקור החוץ באופן מלא ובהתאם לאמנת השירות הנדרשת כולל רכיב הרווח.
- ג. במקרה ולא יקבע מחיר לגבי אחד מהרכיבים, או אם יחרוג אחד הרכיבים מטווח מחירי המינימום והמקסימום, הצעת המחיר תפסל, וההצעה כולה תדחה על הסף.
- ד. לסכומים האמורים יתווסף מע"מ כשיעורו על פי דין. מעבר לאמור, לא יידרש על ידי כל סכום נוסף.
- ה. אינני מתנה הצעה זו בשום תנאי.

תאריך _____ שם מלא _____ חותמת התאגיד _____

חתימה מלאה ומחייבת של המורשים לחתום בשם המציע:

שם מלא	תפקיד	חתימה	תאריך

אישור עו"ד

אני הח"מ, עו"ד _____ בעל מספר רישיון _____ מאשר כי החתומים _____ הינם מורשי בחתימה, וחתמתם דלעיל הינה החתימה המלאה המחייבת את התאגיד.

תאריך _____ עורך דין _____ חתימת עורך הדין _____

חותמת ומספר רישיון

רשימת מסמכים ונספחים שיש לצרף במסגרת חוברת ההצעה

מצורף בזאת (נא לסמן את האופציה המתאימה)	התנאי
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	הצהרה על רישום כדין
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	נסח התאגדות עדכני מרשות התאגידים לשנת 2022/תעודת רישום אגו"ש ו/או רישום כעוסק מורשה/איחוד עוסקים
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	הצהרה על ניהול פנקסים
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	אישור פקיד שומה/רו"ח המציע
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	הצהרת המציע בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	תצהיר בדבר שמירת זכויות עובדים
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	ערבות ההצעה
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	פירוט נסיון המציע בהפעלת מוקדים טלפוניים
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	פרטי מנהל/ת המוקד המוצעת
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	תעודות השכלה מנהל/ת המוקד המוצעת
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	קורות חיים מנהל/ת המוקד המוצעת
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	פרטי מנהל/ת פרויקט ההקמה המוצעת
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	תעודות השכלה מנהל/ת פרויקט ההקמה המוצעת
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	קורות חיים מנהל/ת פרויקט ההקמה המוצעת
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	פרטי מנהל/ת פרויקט ההקמה המוצעת
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	תעודות השכלה מנהל/ת פרויקט המוצעת
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	קורות חיים מנהל/ת פרויקט המוצעת
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	תצהיר התחייבותו לעשות שימוש בתוכנות מקוריות בלבד
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	טבלת הערכת סיכונים מענה איכות
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	תכנית העבודה להקמת המוקד ותקופת ההתייצבות
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	טבלאות מענה לפרק טכנולוגיה
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	מענה נוסף לפרק טכנולוגיה
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	טבלאות מענה לפרק מתודולוגיה
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	מענה נוסף לפרק מתודולוגיה
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	פרוגרמה תכנונית ומילולית
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	טבלת לקוחות קודמים לרכיב חוות הדעת
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	הצהרה לגבי עסק בשליטת אישה, תצהיר ואישור רו"ח
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	חלקים מההצעה אותם מבקש המציע להותיר חסויים
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	תצהיר בדבר אי תיאום הצעות במכרז

עמוד 157 מתוך 158

מצורף בזאת (נא לסמן את האופציה המתאימה)	התנאי
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	התחייבות לסודיות והעדר ניגוד עניינים לחברה
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	התחייבות לסודיות והעדר ניגוד עניינים לעובד
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	מסמכי תשובות ההבהרה שניתנו על ידי הרשות, כשהם חתומים על ידי המציע בראשי תיבות
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	טופס הצעת המחיר
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	אישור קיום ביטוחים
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	תצהיר והתחייבות הספק בדבר מאגרי מידע

בחתימתנו אנו מאשרים כי

- א. קראנו את כל הוראות המכרז, כי כל סעיף במכרז מובן ומקובל עלינו, וכי המציע יהיה מנוע ומושתק מלעלות טענות כנגד תנאי המכרז מרגע הגשת הצעה זו.
- ב. הפרטים המופיעים בהצעה זו על נספחיה, הם אמת, וכי המציע מסוגל ומתכוון לעמוד בכל פרט מהצעתו ובהוראת המכרז.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת מורשה החתימה	שם	תאריך
_____	_____	_____
חתימה וחותמת מורשה החתימה	שם	תאריך
_____	_____	_____
חתימה וחותמת מורשה החתימה	שם	תאריך

אישור עו"ד/רו"ח

אני החתום מטה, עו"ד/רו"ח _____ אשר כתובתו _____, מאשר בזאת כי:

1. מתן השירותים מושא מכרז מס' _____ להקים ולהפעיל מוקד שירות ארצי רב-ערוצי במיקור החוץ עבור רשות מקרקעי ישראל (להלן: "המכרז") הינו במסגרת סמכויות _____ (להלן: "המציע").
2. המציע קיבל החלטה כדין להגיש הצעה על פי תנאי מכרז זה.
3. החתומים על מסמכי המכרז, אשר פרטיהם הם _____ (מר/גב', ת.ז, חותמת וחותמה), אשר זיהיתיו/הם על פי ת"ז שמספרה _____, הוא/היא/הם מורשי החתימה מטעם המציע _____ המוסמך/ת/ים לחתום בשם המציע ולחייב את המציע בחתימתו/הם.
4. מתן השירותים מושא מכרז זה הינו בהתאם למסמכי ההתאגדות של המציע.

_____	_____	_____
חתימה וחותמת רואה חשבון/ עורך דין המציע	שם מלא של רואה חשבון/ עורך דין המציע	תאריך