



רשות האוכלוסין וההגירה
Population & Immigration Authority
سلطة السكان والهجرة

מכרז פומבי מספר 10/2023 להקמה והפעלה במיקור חוץ של מוקד שירות עבור רשות האוכלוסין וההגירה

מסמך זה הינו רכוש רשות האוכלוסין וההגירה, כל הזכויות שמורות לרשות האוכלוסין וההגירה ©
המידע הכלול במסמך זה לא יפורסם, לא ישופל, ולא יעשה בו שימוש מלא, או חלקי, לכל מטרה שהיא
מלבד מענה על מכרז זה.

המסמך מנוסח בלשון זכר אך פונה לנשים וגברים כאחד.

יובהר כי:

הנוסחים המחייבים (המתעדכנים מעת לעת) של הוראות התכ"ם או חוקים ותקנות, להם
מופיעים קישורים אלקטרוניים במכרז זה, נמצאים באתרי האינטרנט של החשב הכללי ומשרד
התקשורת

תוכן עניינים

1	הזמנה להגיש הצעות
3	רקע ועיקרי המכרז
9	תנאי הסף להשתתפות במכרז
11	הגשת ההצעה
18	אופן התנהלות המכרז
23	חלק ב' – מפרט השירותים
110	חלק ג' – חוברת המענה
123	חלק ד' – הסכם ההתקשרות

1. רשות האוכלוסין וההגירה

- 1.1 רשות האוכלוסין וההגירה במשרד הפנים עוסקת בנושאים שונים הקשורים לאזרחי המדינה, תושביה והזרים השוהים בה, בכלל זה אכיפת הדין בנוגע לשהות ותעסוקת זרים, בהתאם למדיניות הממשלה ולמערכת החוקים והתקנות אשר שר הפנים או הרשות ממונים על אכיפתם.
- 1.2 הרשות מורכבת ממספר מינהלים, אגפים ויחידות, כמפורט להלן:
- 1.2.1 יחידות המטה - לשכת מנכ"ל, משאבי אנוש, לשכה משפטית, רכש, ביטחון וכיו"ב.
- 1.2.2 מינהל אכיפה וזרים - עוסק באכיפת חוקים בנושא שהות זרים ותעסוקתם וטיפול במסתננים ומבקשי מקלט.
- 1.2.3 מינהל האוכלוסין עוסק בתחום מרשם ודרכונים, אזרחות ומעמד, אשרות, איחוד משפחות, עליה ושבות. מורכב מכ-50 לשכות הפרוסות ברחבי הארץ.
- 1.2.4 מינהל מעברי הגבול - מתפעל ומבצע ביקורת גבולות ב-23 מעברי גבול בינלאומיים של ישראל, יבשתיים, ימיים ואוויריים.
- 1.2.5 מינהל שירות למעסיקים ועובדים זרים - עוסק בהסדרת העסקתם של עובדים זרים בישראל.

2. מוקד השירות

- 2.1 במסגרת פעילותה, מפעילה הרשות מוקד שירות, האמון על הקשר השוטף בין הרשות ללקוחותיה.
- 2.2 כיום עיקר הפעילות של המוקד עוסקת בנושאים שבאחריות מנהל האוכלוסין, אך בכוונת הרשות להרחיב את פעילות המוקד בשאיפה לבצע את הרוב המכריע של התקשורת בין הרשות ללקוחותיה.
- 2.3 במגמה לשפר את השירות ללקוחותיה, מעוניינת הרשות להתקשר עם ספק, אשר יספק שירותים שיכללו תכנון, הקמה, תפעול ותחזוקה של מוקד השירות.
- 2.4 מוקד השירות יספק שירותים מסויימים, כפי שיאשורו על ידי הרשות ("קו 1"). בנוסף, יפעל במקביל מוקד פנימי, שיופעל על ידי הרשות מוקד ("קו 2"), מוקד זה יספק שירותים נוספים, אותם הספק לא רשאי לספק.
- 2.5 השירותים יסופקו במתכונת של מיקור חוץ, בהתאם לדרישות המפורטות בחלק ב' - מפרט השירותים.
- 2.6 שירותי המוקד יופעלו ב 2 שלבים (הכל כמפורט בחלק ב' - מפרט השירותים):
- 2.6.1 **שלב א'** - בשלב זה ינתנו על ידי הספק המוקד שירותי מידע כללי וזימון תורים בלבד. שלב זה יימשך עד סיום תהליכי הפיתוח של מנגנוני ההזדהות

ויישומים נוספים הנדרשים, על מנת לאפשר למוקד לספק את מלוא השירותים תוך עמידה בדרישות של אבטחת מידע והגנה על פרטיות של הגורמים המוסמכים ברשות. תהליכי פיתוח אלה יבוצעו על ידי הרשות.

שלב ב' – בשלב זה ישולבו בשירותי הספק פעולות נוספות, לרבות מתן מידע אישי, תמיכה במילוי טפסים ותמיכה באתר הרשות, בהתאם לפירוט במפרט השירותים. שלב זה הינו אופציונאלי, ויופעל על ידי הרשות בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי במועד שייקבע על ידה. לצורך מתן השירותים בשלב זה, יופעל מנגנון הזדהות שיפותח על ידי הרשות כאמור לעיל, וכן יופעלו יישומים שונים הנדרשים לצורך מתן השירותים.

2.6.2

2.7 לוח הזמנים להקמת והפעלת מוקד השירות:

2.7.1 תקופת ההקמה לשלב א' –

2.7.1.1 על הספק להשלים את הקמת מוקד השירות בתוך חודשיים ממועד חתימת ההסכם ההתקשרות, הכל כמוגדר וכמפורט במפרט השירותים.

2.7.1.2 במסגרת תקופת ההקמה הספק יידרש לבצע בדיקות קבלה לבחינת עמידתו בדרישות המכרז, לרבות הפעלה שקטה של מוקד השירות, לתקופה של 15 ימי עבודה, במהלכה מוקד השירות יפעל באופן מלא אך לא מול לקוחות בפועל, במקביל להמשך הפעלת המוקד הקיים (הפעלה שקטה).

2.7.2 תקופת ההפעלה לשלב א

2.7.2.1 בתום תקופת ההקמה, ובכפוף לעמידתו בכל תנאי מפרט השירותים, הרשות תעניק לספק אישור להשלמת שלב ההקמה, ומעבר לשלב ההפעלה. לאחר אישור הרשות כי המוקד פועל באופן מלא ולשביעות רצונה, תחל תקופת ההפעלה עד תום תקופת ההתקשרות.

2.7.2.2 שלושת החודשים הראשונים של תקופת ההפעלה יוגדרו כ"תקופת התייצבות", ובמהלכה יחולו הוראות מפרט השירותים, מובהר כי במהלך תקופת התייצבות לא יופעל מנגנון בונוס/ פיצוי מוסכם המפורט בנספח 7 להסכם ההתקשרות - התמורה.

2.7.3 תקופת ההקמה וההפעלה לשלב ב'

2.7.3.1 הרשות תודיע על המועד הנדרש להפעלת שירותי שלב ב', בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

2.7.3.2 בעת מימוש שלב ב' תוגדר תקופת ההקמה לשלב ב'.

2.7.3.3 יובהר כי, לרשות תהיה הזכות לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט, להודיע לספק בכתב, על דחייה ו/או השהייה ו/או

הארכה במועד המימוש ו/או ביטול של שלב ב', והספק מוותר בזאת על כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלשהי בגין כך בגדר האמור.

3. המכרז

3.1 הרשות מזמינה בזאת מציעים, העומדים בדרישות שיפורטו להלן, להגיש הצעה להפעלת מוקד השירות של רשות האוכלוסין וההגירה, הכולל כמפורט במסמכי המכרז ובפרט בחלק ב' – מפרט השירותים.

המציעים יידרשו להגיש הצעות למכרז, בהתאם למפורט בחלק ג' למכרז (חוברת ההצעה). כל

נספח ג6- מסמך מתודולוגיה למתן השירותים למתן שירותי ערך

המציע יגיש במסגרת הצעתו מסמך בהיקף שלא יעלה על 25 עמודים בפונט 12 ברווח 1.5, הכולל התייחסות לנושאים הבאים:

- א. תהליך מוצע להקמת מוקד השירות – ניהול הפרויקט, לוח זמנים. ואבני דרך, תהליכי הבדיקה, תשתית פיזית מוצעת.
- ב. התמודדות עם ממשקים להפעלת קו 2.
- ג. התחייבות לרמות שירות הגבוהות מהנדרש במכרז.
- ד. יכולות חדשניות מוצעות.
- ה. הקמת מערך תפעול, לרבות שיטות ונהלי עבודה, אופן טיפול בתלונות ולקוחות קשים, תדרוכים.
- ו. שיטות גיוס צוות ושיטת תגמול.
- ז. התמודדות עם שינויים בגודל המוקד בהתאם לשינויים בהיקף הפעילות של המוקד (שינויים כלפי מעלה ושינויים כלפי מטה).
- ח. מערכות טכנולוגיות המוצעות להפעלת המוקד – יש להגיש את כלל המערכות הטכנולוגיות המוצעות וכן ארכיטקטורה ראשונית להפעלתן. יש לצרף חומר טכני רשמי מטעם יצרני המערכות.
- ט. מעורבות הנהלת המציע בשירותים.

המציע יוכל לכלול במסמך התחייבות למתן שירותי ערך המפורטים להלן:

א. אספקת כלי CRM המדורג בריבוע הקסם של חברת Gartner בדיווח העדכני ביותר הקיים נכון למועד פרסום המכרז.

ב. מתן שירותי המוקד באופן הכולל מענה באמצעות רשת מסרים מהירה (מעבר ל WhatsApp) ורשתות חברתיות מובילות

- 3.2 **נספח ג7** מציע רשאי להגיש הצעה אחת בלבד במכרז.
- 3.3 הרשות תבחר במסגרת מכרז זה ספק זוכה אחד אשר יספק את השירות המבוקש במכרז.
- 3.4 עם ספק הזוכה ייחתם הסכם התקשרות, המצורף כחלק ד' למכרז זה. השירותים יסופקו על ידי הספק הזוכה בהתאם לצרכי הרשות, ובכפוף לאמורבהסכם ההתקשרות.
- 3.5 מסמכי המכרז
- 3.5.1 **חלק א'** הזמנה לקבלת הצעות (חלק זה). בחלק זה יפורטו כלל שלבי המכרז ממועד פרסומו ועד בחירת הספק זוכה.
- 3.5.2 **חלק ב'** – מפרט השירותים – בחלק זה מפורטים השירותים שיסופקו על ידי הספק הזוכה להפעלת מוקד השירות.
- 3.5.3 **חלק ג'** – חוברת ההצעה – חלק זה ימולא על ידי המציע לצורך הגשת הצעתו למכרז.
- 3.5.4 **חלק ד'** – הסכם ההתקשרות על נספחיו.

4. תקופת ההתקשרות:

4.1 תקופת ההתקשרות על פי הסכם ההתקשרות זה הינה ל- 24 (עשרים וארבעה) חודשים, החל ממועד חתימת מורשי החתימה של הרשות על ההסכם ההתקשרות (להלן: "תקופת ההתקשרות").

4.2 הרשות בלבד, על פי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית להאריך את תקופת ההתקשרות המקורית בעוד 4 (ארבע) תקופות נוספות של עד 12 (שניים עשר) חודשים כל אחת, ובלבד שתודיע על כך לספק בכתב, לא יאוחר מ- 30-60 (שישים לואשים) ימים לפני תום תקופת ההתקשרות המקורית. בתקופת ההארכה יחולו תנאי הסכם ההתקשרות זה, אלא אם כן, נקבע במפורש ובכתב אחרת.

5. היקף ההתקשרות

5.1 למעט מצבים שיוגדרו בהסכם ההתקשרות אחרת במפורש, הרשות אינה מתחייבת להיקף פעילות כלשהו של מוקד השירות וכפועל יוצא מכך – להיקף תמורה כלשהו.

6. לוח הזמנים לעריכת המכרז

6.1 להלן לוח הזמנים לעריכת המכרז:

סידורי	פעילות	מועדים
1	מועד פרסום המכרז	20.03.2023
3	המועד האחרון להגשת שאלות ולהבהרות	19.04.2023 בשעה 12.00
4	המועד האחרון המשוער לתשובת הרשות לבקשה לשאלות והבהרות	08.05.2023
5	המועד האחרון להגשת ההצעות למכרז	30.04.2023 בשעה 12:00
6	תוקף ההצעות ותוקף ערבות ההצעה	30.12.2023

6.2 הרשות רשאית לערוך שינויים והתאמות במועדים השונים שנקבעו במכרז או על פיו, ובכלל זה לדחות את המועד האחרון להגשת ההצעות, כל עוד לא חלף מועד זה. הודעה בדבר דחייה כאמור תפורסם באתר האינטרנט.

7. הגדרות

7.1 הגדרות כלליות

מס"ד	המונח	משמעות
1.	גוף ציבורי	כהגדרתו בתקנה 1 (סעיף ההגדרות) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג – 1993.
2.	הרשות	רשות האוכלוסין וההגירה במשרד הפנים.

מס"ד	המונח	משמעות
3.	המכרז	מכרז מס' 10/2023 להקמה והפעלה של מוקד שירות של רשות האוכלוסין וההגירה על כל נספחיו, דרישותיו, תנאיו וחלקיו, לרבות קבצי הבהרות, אם יהיו כאלה.
	מציע	מי שמעוניין לספק את השירות כהגדרתו להלן והגיש הצעה למכרז זה.
4.	ספק זוכה / ספק	מציע אשר הצעתו נבחרה על ידי ועדת המכרזים המשרדית לספק את השירותים ו/או הטובין המבוקשים נשוא מכרז זה.
5.	ועדת המכרזים	ועדת המכרזים של הרשות.
6.	אתר האינטרנט	אתר האינטרנט של הרשות: www.piba.gov.il תחת הקישור "פרסומים ומכרזים".
7.	מפרט השירותים	מפרט הדרישות הטכניות המצורף כחלק ב' למכרז.
8.	טופס ההצעה	טופס ההצעה על נספחיו המצורף כחלק ג' למכרז
9.	ההסכם ההתקשרות / חוזה	הסכם ההתקשרות על נספחיו המצורף כחלק ד' למכרז
10	נציג הרשות	מנהלת אגף ערוצי השירות או מי מטעמה

7.2 הגדרות טכנית

מס"ד	המונח	משמעות
1.	מוקד קו 1	מוקד במיקור חוץ, נשוא מכרז זה, המתמקד במענה (בהתאם להרשאות שיוקנו לספק) בתחום המידע הכללי ותמיכה בלקוחות.
2.	מוקד קו 2	מוקד הרשות המתמקד בביצוע פעולות בתחומים שאינם בסמכות הספק וכן נועד לשמש כאסקלציה לפעילות קו 1.
3.	מוקד השירות	מוקד קו 1 ומוקד קו 2
4.	הספק	המציע אשר הצעתו נבחרה כהצעה הזוכה במכרז זה ונחתם עמו הסכם לביצוע ההתקשרות בנוסח הכלול במסמכי מכרז זה
5.	השירותים	כלל השירותים שעל הספק לספק בהתאם להוראות מפרט השירותים במסגרת הפעלת קו 1 (בהתאם לשלב ההפעלה הרלוונטי).
6.	פונה	גורם הפונה למוקד השירות
7.	המרשם	מרשם האוכלוסין המוחזק באחריות הרשות
8.	מערכת השירות	כלל המערכות הטכנולוגיות בהם ישתמש הספק לצורך מתן מענה לבקשה זו.
9.	אתר המוקד	האתר הפיזי בו יוקם המוקד
10.	תקשורת כתובה	פעילות המוקדים באמצעות מענה מתועד ב CRM בערוצים דוא"ל, דואר ישראל, פקס ורשתות חברתיות
11.	פעילות צ'ט	פעילות תקשורת כתובה (אנושית, BOT או אוטומטית)

מס"ד	המונח	משמעות
12.	מענה אנושי	מענה נציג לפונה בטלפון או בציט באונליין.
13.	פעולה עצמית	פעולה המבוצעת בצורה אקטיבית על ידי הפונה באמצעות טפסים מכוונים, IVR ובאזור האישי באתר הממשלתי.
14.	תקופת הערכות לשלב א'	תקופה מחתימה על חוזה ועד למוכנות הספק לביצוע בדיקות הקבלה.
15.	תקופת הערכות לשלב ב'	תקופה שתחל עם קבלת הנחייה בכתב מהרשות לתחילת שלב ב' ועד למוכנות לבדיקות קבלה של שלב ב'.
16.	תקופת העלייה לאוויר שלב א'	תקופת הכוללת בדיקות קבלה ועלייה שקטה לאוויר שלב א' (ללא מתן שירות לפונים מהציבור).
17.	תקופת העלייה לאוויר שלב ב'	תקופה הכוללת בדיקות קבלה ועלייה שקטה לאוויר שלב ב' (ללא שירות לפונים מהציבור).
18.	תקופת הפעלה שקטה בלב א'	תקופה, במהלכה תיבדק עמידת הספק בדרישות להפעלת השירות, הכל כמפורט בסעיף <u>10.1011-5-7</u> למפרט השירותים
19.	תקופת ההקמה	תקופה שתכלול את תקופת ההערכות ואת תקופת העלייה לאוויר (בכל שלב הפעלה בהתאם לעניין).
20.	תקופת ההפעלה	התקופה שתחל במועד אישור עלייה לאוויר ותסתיים בתום תקופת ההתקשרות
21.	תקופת ההתייבשות שלב א'	3 החודשים הראשונים בתקופת ההפעלה שלב א', כמפורט בסעיף <u>2.3.12-3-1</u> למפרט השירותים.
22.	תקופת ההתייבשות שלב ב'	3 החודשים הראשונים בתקופת ההפעלה שלב ב', כמפורט בסעיף <u>2.3.22-3-2</u> למפרט השירותים
23.	שעת login	שעה אשר במערכות המוקד נרשם לגביה כי נציג שירות היה מחובר למערכת המוקד <u>לרבות</u> . <u>באחד מהמצבים הבאים</u> : <ul style="list-style-type: none"> ● מצב "שיחות נענות/יוצאות חיצוניות"; ● הפסקות אישיות; ● מצב זמין לקבלת שיחה; ● הפסקות איכות - משוב, תדריך, ריענונים חודשיים; ● אחר.
24.	זמן תעסוקה בפועל	<u>שעת Login במהלכה נציג השירות ביצע את אחת הפעולות להלן:</u> <ul style="list-style-type: none"> ● <u>מצב "שיחות נענות/יוצאות חיצוניות"</u>; ● <u>מצב זמין לקבלת שיחה</u>; ● <u>הפסקות איכות - משוב, תדריך, ריענונים חודשיים</u>; ● <u>מצב תיעוד</u>.

משמעות	המונח	מס"ד
האמצעי הטכנולוגי באמצעותו מקשרים את יכולות או הסמכות של הנציג לנשוא הפנייה הרלוונטית.	מקצועית סמכות (Skill)	<u>24-25</u>

8. כללי

- 8.1 במכרז רשאים להשתתף רק מציעים, העונים במועד הגשת ההצעה על כל התנאים המפורטים בפרק זה להלן. מציע או הצעה שאינם עומדים בכל התנאים – יפסלו.
- 8.2 תנאי סף המתייחסים למציע צריכים להתקיים במציע עצמו.
- 8.3 עם זאת, לצורך הוכחת עמידתו בתנאי הסף המקצועיים שיפורטו להלן הנקובים יהיה המציע רשאי להסתמך על הניסיון ו/או על מחזור כספי, לפי העניין, שנצבר/ו על-ידי ישות משפטית, במסגרת פעילות אותה רכש ו/או קיבל המציע מאותה ישות משפטית, וזאת לרבות באמצעות מיזוג ו/או מיזוג סטטוטורי על פי הוראות חוק החברות, התשנ"ט-1999, וכן באמצעות עסקת נכסים/פעילות (להלן: "**התאגיד הנרכש**"). ביקש מציע להסתמך על ניסיון ו/או מחזור כספי של תאגיד נרכש, יצרף המציע להצעתו (מעבר לכל הנדרש להוכחת התקיימות תנאי הסף) גם מידע ומסמכים המעידים על רכישת הפעילות מהתאגיד הנרכש.
- 8.4 יובהר כי אין להגיש הצעה למכרז זה המשותפת למספר גופים.

9. תנאי סף מנהליים

- 9.1 על המציע להיות במועד הגשת ההצעה תאגיד הרשום בישראל על פי דין ו/או יחיד שהינו עוסק מורשה.
- 9.2 המציע הוא בעל אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976.
- 9.3 המציע ובעל זיקה אליו, כהגדרתו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו-1976, לא הורשע ביותר משתי עברות בגין הפרת חוקי העבודה המפורטים בנספח ב' להוראת תכ"ס 7.11.3 – רשימת החוקים המפורטים בתוספת השלישית בחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה, תשע"ב-2011 ב-3 השנים האחרונות ממועד ההרשעה האחרונה.
- 9.4 המציע עומד בהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.
- 9.5 למציע או למורשי החתימה שבו, לא ידוע, למיטב ידיעתם, נכון למועד הגשת ההצעות למכרז, על תפקידים ועניינים שעלולים להעמידם במצב של חשש לניגוד עניינים במסגרת אספקת המוצר מושא מכרז זה.
- 9.6 למיטב ידיעתו של המציע, נכון למועד הגשת ההצעות למכרז, לא קיימת מניעה כלשהי, לרבות ניגוד עניינים, שיש בה כדי להפריע לזכייתו במכרז או לקיום איזו מהתחייבויותיו על פי ההצעה, על-פי המכרז, על-פי הסכם ההתקשרות המצורף כחלק ד' למכרז או על-פי דין.

10. תנאי הסף המקצועיים

- 10.1 למציע יש מחזור כספי, בסכום של לכל הפחות 10 מ' לכל שנה (לפני מע"מ) במתן שירותי הפעלת מוקדי שירות במהלך שלוש מתוך חמש שנים 2018-2022.
- 10.2 המציע סיפק "שירותי מוקד" (כהגדרתם להלן) עבור 2 לקוחות שונים לפחות (שאינם המציע או חברה קשורה למציע), במשך שנתיים לכל לקוח, במהלך חמש השנים שקדמו למועד פרסום המכרז.
- 10.3 לצורך סעיף זה ושאר מסמכי המכרז –

"שירותי מוקד" - שירות שניתן על ידי המציע ללקוח העונה על כל התנאים המצטברים הבאים:

- 10.3.1 השירות ניתן במשך תקופה רצופה של 24 חודשים לפחות.
- 10.3.2 השירות סופק ממתקן פיזי (מבנה/ אולם) הפועל באופן ייעודי ובלעדי עבור הלקוח.
- 10.3.3 במסגרת השירותים התקבלו במוקד 50,000 פניות טלפוניות לפחות בכל חודש באמצעות מרכזיה, בכל אחד מהחודשים בהם סופקו השירותים.
- 10.3.4 במסגרת השירותים ניתן מענה לכל הפחות בערוצים הבאים – מענה טלפוני, מענה לתקשורת כתובה (מיילים וציאטים), פניות בשירת עצמי ובאמצעות אתר.
- 10.3.5 במסגרת השירות הופעלו כל הכלים הטכנולוגיים המפורטים להלן:
- 10.3.5.1 מערכת לניהול פניות (CRM);
- 10.3.5.2 מערכת ניהול ידע (Knowledge management);
- 10.3.5.3 מרכזיה (הכוללת נתב ומערכת IVR);
- 10.3.5.4 מערכת הקלטת שיחות;
- 10.3.5.5 מערכת משלוח הודעות;
- 10.3.5.6 מערכת Call Back.

11. המצאת ערבות הצעה:

- 11.1 תנאי מוקדם להשתתפות במכרז הינו שהמזיע יצרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית, על שם המזיע, על סך 50,000 ₪, שתהיה בתוקף עד המועד המפורט בסעיף 6.1 לעיל, וזאת על-פי הנוסח המצורף **כנספח ג9 לחלק ג – חוברת ההצעה**, ובנוסח זה בלבד.
- 11.2 לטפסי ההצעה המקורית יצורפו צילומי כתב הערבות.
- 11.3 יש להקפיד הקפדה יתרה על נוסח הערבות כפי שצורף למכרז, שלא יפול פגם בטופס הערבות אשר יביא לפסילת ההצעה ;
- 11.4 בנסיבות של התארכות הליך המכרז, מכל סיבה שהיא, תהיה ועדת המכרזים רשאית לדרוש מהמזיעים להאריך את תוקף הערבות לתקופה נוספת, כפי שתמצא לנכון. אי-הארכת תוקף הערבות בנסיבות מעין אלה, שקולה לחזרה מההצעה ותוביל לפקיעתה.
- 11.5 ועדת המכרזים תהיה רשאית לחלט את הערבות, כולה או חלקה, בנסיבות המפורטות בתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993, ובכפוף להן.

הדרש להגיש כמענה להצעה את חובת ההצעה, המצורפת כחלק ג' למכרז.
הצעתו על המציע להגיש את המסמכים והפריטים הבאים:

פרטי המציע, כולל אישור עדכני של עו"ד בדבר זהות מורשה/י החתימה אצל המציע וסמכותם לחייב את המציע בחתימתם (בהתאם לנוסח המחייב המצורף **בנספח ג1**)

מעוצב: 1.1.1, מרווח בין שורות: בודד

עיצב: גופן: 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק'

12.2.1 **נספח ג1** לטופס ההצעה).

12.2.2 להוכחת תנאי הסף בסעיף 9.1 לעיל - אישור מהמרשם הרלבנטי על רישום תאגיד.

12.2.2 להוכחת תנאי הסף בסעיף 9.2 לעיל - אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 - אישור בדבר ניכוי מס במקור ואישור בדבר ניהול ספרים

12.2.2 להוכחת תנאי הסף בסעיף 9.3 לעיל - הצהרה אודות היעדר הרשעות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים תשל"ו-1976, ובהתאם לנוסח המחייב המצורף **בנספח ג2** לטופס ההצעה.

עיצב: גופן: 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק'

12.2.2 להוכחת תנאי הסף בסעיף 9.4 לעיל - תצהיר בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות, בהתאם לנוסח המחייב המצורף **בנספח ג3** להלן.

עיצב: גופן: 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק'

12.2.2 להוכחת תנאי הסף בסעיף 10.2 לעיל וקביעת ציון האיכות של הצעתו בהתאם לאמות המידה בסעיף 14 להלן - הצהרת המציע בפני עורך דין בדבר ניסיונו המקצועי במתן שירותי מוקד ובהתאם לנוסח המחייב המצורף **בנספח ג4 - נספח ג4** לטופס ההצעה.

עיצב: גופן: 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק'

מעוצב: 1.1.1

להוכחת תנאי הסף בסעיף 10.1 לעיל - אישור רו"ח בדבר היקף כספיו להוכחת עמידתו בתנאי הסף בסעיף **10.1+10.1** לעיל, ובהתאם לנוסח המחייב המצורף **ג**

עיצב: גופן: 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק'

עיצב: גופן: (ברירת מחדל) divaD, 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק'

נספח ג5- אישור רו"ח בהתאם לסעיף למכרז

תאריך: _____

לכבוד חברת _____

הנדון: מכרז פומבי מספר 10/2023 - אישור על מחזור כספי ממתן שירותי הפעלת מוקדי שירות אישור על מחזור כספי ממתן שירותי הפעלת מוקדי שירות

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת _____.

2. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום _____ ליום _____ וליום _____ בוקר/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

לחילופין:

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

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

לחילופין:

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום 31.12. ליום _____ וליום _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף 4 להלן.

לחילופין:

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

3. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים המחזור הכספי של חברתכם שמקורו בהפעלת שירותי מוקד הינו כמפורט להלן

<u>שנה</u>	<u>לפי דוח כספי יצויין מבוקר או סקור ותאריך האישור</u>	<u>מחזור כספי ללא מע"מ</u>
<u>2018</u>		
<u>2019</u>		
<u>2020</u>		
<u>2021</u>		
<u>2022</u>		

בכבוד רב,

_____ רואי חשבון

הערה: לצרכי מכתב זה חוות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו אותן כחוות דעת ללא סטייה מהנוסח האחיד.

בנספח 5 לטופס ההצעה.

לצורך קביעת ניקוד לפי אמת מידה לפי שורה 5 לטבלת אמות המידה שבסעיף
וגש מסמך מתודולוגיה. במסמך זה על המציע להתייחס לכל הנושאים
רשומים בנספח האמור. המסמך יוגש בנספח 6 לחוברת ההצעה.

השתנה קוד שדה

עיצב: גופן: 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק'

מעוצב: 1.1.1

המחיר של המציע למכרז (בהתאם לנוסח המחייב בנספח 6 - מסמך)

דולוגיה למתן השירותים למתן שירותי ערך

מסמך בהיקף שלא יעלה על 25 עמודים בפונט 12 ברווח 1.5, הכולל התייחסות

להקמת מוקד השירות – ניהול הפרויקט, לוח זמנים. ואבני דרך, תהליכי
ית פיזית מוצעת.

ממשקים להפעלת קו 2.

נות שירות הגבוהות מהנדרש במכרז.

ת מוצעות.

תפעול, לרבות שיטות ונהלי עבודה, אופן טיפול בתלונות ולקוחות קשים,

ות ושיטת תגמול.

שינויים בגודל המוקד בהתאם לשינויים בהיקף הפעילות של המוקד (שינויים
ינויים כלפי מטה).

וגיות המוצעות להפעלת המוקד – יש להגיש את כלל המערכות הטכנולוגיות
ארכיטקטורה ראשונית להפעלתן. יש לצרף חומר טכני רשמי מטעם יצרני

ת המציע בשירותים.

ת התחייבות למתן שירותי ערך המפורטים להלן :

CR המדורג בריבוע הקסם של חברת **Gartner** בדיווח העדכני ביותר הקיים
ים המכרז.

פן הכולל מענה באמצעות רשת מסרים מהירה (מעבר ל **WhatsApp**) ורשתות



- [12.2.15](#) [1012-2-12](#) **נספח 8** **נספח 8** לחוברת ההצעה.
- [12.2.16](#) [1112-2-12](#) הסכם התקשרות חתום על ידי מורשה/י החתימה של המציע בכל עמוד בראשי תיבות (חלק ד' למכרז).
- [12.2.17](#) [1212-2-12](#) העתק חתום על ידי מורשה/י החתימה של המציע, בכל עמוד של מענה הרשות לשאלות ספקים (סעיף **020** למכרז).
- [12.2.18](#) [1312-2-12](#) פרטים לגבי גוף נרכש, ככל ורלוונטי. הממסך יצורף **כנספח 14** לחוברת ההצעה.

13. הנחיות להגשת הצעות המחיר

13.1 במסגרת הצעת המחיר המציע יידרש להגיש הצעות ל 5 רכיבים כמפורט להלן:

- 13.1.1 הצעת מחיר לשירותים הנדרשים להקמת המוקד (שלב א') – המציע יציע סכום חד פעמי לצורך ביצוע השירותים בתקופת ההקמה (להלן – "**התמורה להקמה**"). ההצעה לרכיב זה לא תעלה על 250,000 ₪. יובהר כי ככל והמציע סבור כי נדרשות עלויות נוספות להקמת המוקד – עליו להעמיס את העלות על הצעת המחיר לשעת login (כמפורט להלן). הספק יהיה זכאי לתמורה להקמה בכפוף לעמידתו בכל הדרישות הקבועות במפרט השירותים. התשלומים יבוצעו בהתאם לאבני דרך, כמפורט בסעיף **2 לנספח 7 להסכם – התמורה**.
- 13.1.2 הצעת מחיר להקמת שלב ב' – המציע יציע סכום חד פעמי לצורך ביצוע השירותים בתקופת הקמת שלב ב' (להלן – "**התמורה להרחבה**"). הספק יהיה זכאי לתמורה להרחבה, בכפוף לעמידתו בכל הדרישות הקבועות במפרט השירותים לצורך כך. התשלומים יבוצעו בהתאם לאבני דרך, בהתאם למפורט בסעיף **3 לנספח 7 להסכם – התמורה**.
- 13.1.3 הצעת מחיר לשעת login – המציע יציע הצעת מחיר לשעת login של נציג שירות.
- 13.1.4 הצעת מחיר שנתית למשתמש לשימוש במערכת ה CRM לקו 2.
- 13.1.5 הצעת מחיר שנתית למשתמש לשימוש במערכת ה KM לקו 2.



- 13.2 על המציע להגיש את הצעת המחיר בהתאם להנחיות שפורטו לעיל ובהתאם להנחיות המפורטות בנספח 7 להסכם – התמורה. תשומת לב המציעים לכלל רכיבי התמורה המפורטים בנספח התמורה להסכם, לרבות אלה שאינם נכללים בטופס הצעתה המחיר במכרז זה.
- 13.3 יובהר כי, רכיבי התמורה שיוצעו בהצעה לא יהיו מותנים בכל צורה שהיא בהתחייבות של הרשות לכמויות ו/או להיקפים ו/או לתכולות השירותים ו/או לתקופה בה יסופקו השירותים.
- 13.4 רכיבי התמורה שיוצעו על-ידי המציע יוגשו כרכיבים סופיים וקבועים, ויכללו כיסוי לכל הוצאות הספק הזוכה, לרבות עלויות הרישוי, עלויות שירותי התמיכה, מיסים, היטלים, רווח, וכל הוצאה אחרת שתידרש למימוש מכרז זה, ולמעט מע"מ.
- 13.5 הצעת המחיר תופקד על ידי המציע במעטפה נפרדת, לפי הטופס המצורף **כנספח ג7** למכרז.
- 13.6 טופס ההצעה, לרבות המסמכים המצורפים אליו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז והשלמה של הקבוע במכרז. עם זאת, במקרה של סתירה בין טופס ההצעה לבין גוף המכרז, יגבר האמור בגוף המכרז.

14. אופן הערכת ההצעות במכרז:

- 14.1 שלב א' – בדיקת עמידה בתנאי הסף
- 14.1.1 בשלב זה תיבחן ועדת המכרזים האם המציע עומד בתנאי הסף להשתתפות במכרז ותפסול מציעים שאינם עומדים בתנאי הסף האמורים, אם קיימים כאלה.
- 14.1.2 הבדיקה תכלול בדיקת תצהירים ומסמכים שצורפו להצעת המציע.
- 14.1.3 המציעים שיעמדו בתנאי הסף, ויועברו לשלב ב' לבדיקת המכרז.
- 14.2 שלב ב' - בחינת איכות ההצעות שעמדו בתנאי הסף וקביעת ציוני איכות:
- 14.2.1 משקל מרכיב האיכות בציון הכולל שתקבל הצעת המציע יעמוד על 60%.
- 14.2.2 ועדת המכרזים תבחן את איכות ההצעה על פי אמות המידה המפורטות בסעיף **14.2.4** להלן ותעניק לכל הצעה ציון.
- 14.2.3 לצורך בדיקת ההצעות, רשאית הועדה למנות צוות משנה לאיכות, אשר יערוך מטעמה את תהליך הערכת ההצעות ומתן ניקוד לפי אמות המידה ויביא לאישורה את התוצאות.
- 14.2.4 להלן פירוט אמות המידה לקביעת ציון האיכות:

#	אמת מידה	שירות הניקוד	ניקוד מרבי
1	ניסיון במתן שירותי מוקד	יינתנו 3 נקודות עבור כל שירותי מוקד נוסף (כהגדרתו בסעיף 10.2 לעיל), מעבר לנדרש לעמידה בתנאי הסף	15
2	מאפיינים מיוחדים בניסיון המציע	1. ניסיון המציע בהפעלת "שירותי מוקד" לגוף ציבורי הכפוף להוראות יה"ב/רשות הסייבר – 3 נק'. 2. ניסיון בהפעלת "שירותי מוקד" שכללו שירותים בקו 2 (מוקד המועל על ידי עובדי הלקוח ומספק חלק מהשירותים) – 3 נק'.	6



#	אמת מידה	שירות הניקוד	ניקוד מרבי						
3	הצעות לשירותי ערך	<p>המציע יוכל להציע ולהתחייב כי השירותים מטעמו יכללו את המפורט להלן, ללא תשלום נוסף מעבר לתמורה המוגדרת בנספח 7 להסכם. ככל ויתחייב כאמור, הוא יהיה זכאי לניקוד כמפורט להלן לכל רכיב בנפרד:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. אספקת כלי CRM המדורג בריבוע הקסם של חברת Gartner בדיווח העדכני ביותר הקיים נכון למועד פרסום המכרז – עד 5 נק' (הניקוד יהיה <u>גבוה יותר ככל וכלי ה CRM ינוקד ברביע גבוה יותר</u>). 2. מתן שירותי המוקד באופן הכולל מענה באמצעות רשתות להעביר מסרים (מעבר ל WhatsApp) ורשתות חברתיות מובילות – עד 4 נק'. 	9						
4	מתודולוגיה מוצעת למתן השירותים לרשות	<p><u>המציע יגיש במסגרת הצעתו מסמך הכולל התייחסות לנושאים הבאים:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. תהליך מוצע להקמת מוקד השירות – ניהול הפרויקט, לוח זמנים. ואבני דרך, תהליכי הבדיקה, תשתית פיזית מוצעת. 2. התמודדות עם ממשקים להפעלת קו 2, בהתאם להוראות במפרט השירותים (ובעיקר הוראות אבטחת המידע). 3. התחייבות לרמות שירות הגבוהות מהנדרש במכרז. 4. יכולות חדשניות המוצעות על ידי המציע (מעבר לנדרש במפרט השירותים). 5. הקמת מערך תפעול, לרבות שיטות ונהלי עבודה, אופן טיפול בתלונות ולקוחות קשים, תדרוכים. 6. שיטות גיוס צוות ושיטת תגמול. 7. התמודדות עם שינויים בגודל המוקד בהתאם לשינויים בהיקף הפעילות של המוקד (שינויים כלפי מעלה ושינויים כלפי מטה). 8. מערכות טכנולוגיות המוצעות להפעלת המוקד – יש להגיש את כלל המערכות הטכנולוגיות המוצעות וכן ארכיטקטורה ראשונית להפעלתן. 9. מידת מעורבות הנהלת המציע במתן השירותים. <p>הניקוד באמת מידה זו ייקבע בהתאם לשיקול דעתה של וועדת המכרזים לגבי רמת הפירוט, רמת המענה לדרישות, והצעות נוספות לשיפור רמת השירות</p>	20						
5	חוו"ד לקוחות	<p>הרשות תפנה לעד 2 מהלקוחות להם סיפק המציע "שירותי מוקד" כמוגדר לעיל), מבין אלה שהוצגו על ידי המציע, בבקשה לקבלת חוות דעת אודות המציע.</p> <p>הלקוחות יתבקשו לחוות את דעתם על תפקוד המציע ורמת שירותיו בכל אחד מהנושאים המפורטים להלן:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. עמידת המציע ברמות השירות שנדרשו על ידי הלקוח. 2. הקף התחלופה של צוות המוקד. 3. חדשנות במתן השירותים על ידי המציע. 4. זמינות לבצע שינויים בשירותים. <p>בתום הבדיקה תיקבע וועדת המכרזים את הניקוד, כאשר לכל חוות דעת ייקבע ניקוד של עד 10 נק'.</p> <p>ככל והלקוח לא יכיר את המציע או לא יהיה זמין לאחר שני ניסיונות – יינתן ניקוד 0 לאותה חוות דעת.</p>	20						
6	מפגש והתרשמות אישית	<p>יערך סיור נציגי הוועדה במוקד לדוגמה שמופעל על ידי המציע. הנחיות למפגש זה מפורטות בסעיף <u>014.3</u> להלן.</p> <p>הוועדה תקבע את ציון האיכות לאמות המידה זו בהתאם לפרמטרים שלהלן:</p> <table border="1" data-bbox="363 1848 1152 1957"> <thead> <tr> <th>נושא</th> <th>משקל באחוזים</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>רמת הניהול של משאבי אנוש הדרכה</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>שגרות ניהול ותפעול מוקד</td> <td>20%</td> </tr> </tbody> </table>	נושא	משקל באחוזים	רמת הניהול של משאבי אנוש הדרכה	25%	שגרות ניהול ותפעול מוקד	20%	30
נושא	משקל באחוזים								
רמת הניהול של משאבי אנוש הדרכה	25%								
שגרות ניהול ותפעול מוקד	20%								



ניקוד מרבי	שירות הניקוד			אמת מידה	#
	25%	מערכות טכנולוגיות המשולבות במוקד			
	10%	מבנה האתר ותשתית פיסית			
	20%	מידע כללי על המציע ומצגת ספקים			
100				סה"כ	

14.2.5 הוראות לעניין מפגש וההתרשמות אישית:

- 14.2.5.1 המפגש יתקיים באתר בו פועל מוקד השירות המופעל על-ידי המציע.
- 14.2.5.2 במסגרת המפגש יידרש המציע להציג (באמצעות מצגת וראיונות):
- 14.2.5.2.1 מידע כללי על המציע – היקפי פעילות, פירוט לקוחות מובילים, שנות ניסיון במתן השירותים (ללא קשר למוקד המוצג).
 - 14.2.5.2.2 שיטות הניהול והפעלה של מוקד השירות.
 - 14.2.5.2.3 יכולות התמודדות עם תקופות שיא (Peak) בהיקפי הפעילות.
 - 14.2.5.2.4 רמת השירות והידע של נציגי השירות.
 - 14.2.5.2.5 רמת הסדר והארגון של מוקד השירות.
 - 14.2.5.2.6 רמת התמיכה הטכנית בעת תקלה.
 - 14.2.5.2.7 אופן העבר המידע בין הכלים הטכנולוגיים.
 - 14.2.5.2.8 ממשקי עבודה ושיתוף פעולה עם נציגי הלקוח
 - 14.2.5.2.9 מידע המתייחס למציע, למקצועיותו ולניסיונו, וכן למנהל פרויקט ההקמה ומנהל המוקד בהם נקב המציע במסגרת הצעתו ולהצעה עצמה;
 - 14.2.5.2.10 כל מידע נוסף אותו תדרוש הרשות.
- 14.2.5.3 במפגש ישתתפו מטעם המציע נציג בכיר במציע (מנכ"ל/סמנכ"ל רלוונטי) וכן המועמדים לשמש כמנהל פרויקט ההקמה וכמנהל המוקד.
- 14.2.5.4 הרשות תהא רשאי לפסול הצעת מציע אשר לא השתתף במפגש ו/או לא הופיע למפגש במיקום, במועד, באופן, בתנאים ובאמצעים אשר נקבעו על ידי הרשות.
- 14.2.5.5 למען הסר ספק, המציע לא יהיה זכאי לכל תמורה בגין הכנה למפגש ועבור קיום המפגש.
- 14.2.5.6 מובהר בזאת, כי עצם קיום המפגש ותכנון לא יהוו אישור על עמידת הצעת המציע בתנאי הסף ולא יטיל על הרשות כל התחייבות.



14.2.5.7 הצוות המקצועי יכין תרחישי בחינה על בסיסם יבחן תפקוד המציעים במסגרת המפגש, ויקבע את הניקוד בהתאם (הפירוט יוכן על ידי הוועדה ולא יימסר למציעים במסגרת מסמכי המכרז).

14.2.5.8 הרשות רשאית, במידת הצורך, לדרוש מהמציע קיום מפגש נוסף, במועד ובמיקום שייקבעו על ידי הרשות, ויחולו על מפגש נוסף זה הוראות סעיף קטן זה לעיל, בשינויים המחוייבים.

14.2.6 לאחר סיום קביעת הציונים לכל אמות המידה שפורטו לעיל, תקבע וועדת המכרזים את ציון האיכות של כל מציע (TQ) על ידי סיכום הציונים להם זכאי המציע בכל אמת המידה וחלוקת התוצאה ב 100. הציון ייקבע בסולם של 0-100%.

14.2.7 רק הצעות אשר יזכו לציון של 75 נקודות לכל הפחות יעברו לשלב בדיקת הצעת המחיר. ועדת המכרזים תהיה רשאית להוריד את ציון הסף שצוין לעיל (75 נקודות) היה ומספר המציעים הכשירים שיקבלו את הציון 75 יפחת מ- 3, אך בכל מקרה לא תועבר לשלב הבא הצעה שציון האיכות שלה נמוך מציון 60 נקודות.

14.3 שלב ג' - בחינת הצעותיהם הכספיות של המציעים שעברו לשלב זה וקביעת ציון מחיר (משקל ציון המחיר 40%):

14.3.1 בשלב זה תשוקלל הצעת המחיר שהוגשה על ידי המציע בנוסח המצ"ב **כנספח ג7**.

14.3.2 ועדת המכרזים תחשב את "המחיר המשוקלל" TP – שיחושב באופן הבא:

$$T_{Pi} = A1 + A2 + 500,000 * b + 6 * C + 6 * K$$

כאשר:

T_{Pi} – ציון המחיר לכל מציע **i**.

A1 – התמורה להקמה - שלב א' – בהתאם להצעת המציע, עד תקרה של 250,000 ₪. ככל והמציע יציע סכום גבוה יותר – חושב השקלול לפי סכום של 250,000 ₪.

A2 – התמורה להקמה - שלב ב'.

b – התמורה לשעת **login**.

C – עלות שנתית של זכויות שימוש למשתמש במערכת **CRM**.

K – עלות שנתית של זכויות שימוש למשתמש במערכת **KM**.

14.3.3 יובהר כי מקדמי השקלול הכלולים בנוסחה לעיל נועדו לשקלול ציון ההצעה בלבד ואין לראות בהם התחייבות מצד הרשות להיקף הפעולות החזוי.



14.3.4 קביעת ציוני מחיר - ההצעה הזולה ביותר (P_{min}) תקבל את הציון 100. יתר ההצעות ינוקדו באופן יחסי על ידי חלוקת ההצעה הזולה ביותר בהצעה הנבחנת והכפלת המנה המתקבלת ב-100 (לפי הנוסחה הבאה):

$$\frac{P_{min}}{P_i} = TP_i \text{ (ציון המחיר של המציע } i)$$

14.4 שלב ד' - קביעת ציון משוקלל

14.4.1 בשלב זה תקבע הועדה את הציון המשוקלל של כל הצעה, על פי הנוסחה שלהלן:

$$\text{ציון ההצעה } i \text{ (100\%)} = \text{ציון המחיר } TP_i \text{ (40\%)} + \text{ציון האיכות } TQ_i \text{ (60\%)}$$

14.5 הכרזה על ספק זוכה

14.5.1 ההצעה אשר ציון ההצעה שלה יהיה הגבוה ביותר תומלץ על ידי ועדת המכרזים כ"מועמדת לזכייה".

14.5.2 אישור הזכייה על ידי ועדת המכרזים, מותנה בעמידת המציע המועמד לזכייה בכל הדרישות המפורטות בסעיף **15-15** להלן.

14.5.3 ועדת המכרזים שומרת לעצמה את הזכות להכריז על מספר מציעים שהצעותיהם עברו לשלב ד' כ"כשיר נוסף" למתן השירותים. ההתקשרות עם מי מהכשירים הנוספים, תיעשה בהתאמה להצעת המחיר אותה הגיש בהצעתו. במקרה זה תוקף הצעת המציע, אשר יוכרז ככשיר שני, תוארך ב 3 חודשים נוסף מיום הכרזת הועדה כאמור.

15. דרישות מאת הספק בגין זכייה במכרז

15.1 מילוי הדרישות שבסעיף זה מהווה תנאי מוקדם ליצירת יחסים חוזיים בין הצדדים, ואין בהודעה על הספק הזוכה במכרז כדי לסיים את הליכי המכרז או כדי ליצור יחסים חוזיים, עד למילוי הדרישות האמורות על ידי המציע המועמד לזכייה.

15.2 בתוך 14 (ארבעה עשר) ימי עבודה מיום קבלת הודעה בכתב מועדת המכרזים על היותו מועמד לזכייה, יפעל המציע המועמד לזכייה כמפורט בסעיף זה.

15.3 בלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, על המציע המועמד לזכייה להמציא את המסמכים הבאים:

15.3.1 הסכם התקשרות חתום על פי הנוסח המחייב המופיע **בחלק ד'** למכרז.

15.3.2 ערבות ביצוע דיגיטלית בהתאם לנוסח המחייב המופיע **בנספח 1** להסכם ההתקשרות.

15.3.3 התחייבות לשמירת סודיות על פי הנוסח המחייב המופיע **בנספח 3** להסכם ההתקשרות.



- 15.3.4 אישור ביטוח מטעם המבטח של המציע, בהתאם לדרישות הביטוח **בנספח 4** להסכם.
- 15.3.5 נסח רישום תאגיד עדכני המעיד כי הספק אינו בעל חוב בגין אגרה שנתית למרשם הרלוונטי לשנים הקודמות לשנה הנוכחית, ואינו בעל רישום כחברה מפרת חוק או התראה לפני רישום כאמור.
- 15.4 לא המציא הספק הזוכה את המסמכים/אישורים הדרושים כאמור בסעיף זה במועדים הנקובים לעיל, משמעותו ויתור המציע המועמד לזכייה על זכייתו במכרז והרשות תוכל לבחור ספק זוכה אחר.
- 15.5 יובהר כי איחור בהמצאת המסמכים/אישורים הדרושים לא יהווה עילה כלשהי לשינוי במועדים המתחייבים מצד הספק הזוכה, כפי שפורטו במסמכי המכרז.
- 15.6 כתנאי לחתימת החסכם ההתקשרות ולמימוש ההתקשרות המציע המועמד לזכייה להמציא לרשות את הסכם ההתקשרות חתום על ידו וכן את כל המסמכים, ההתחייבויות והאישורים המפורטים בהסכם ההתקשרות בתוך ארבעה עשר (14) יום, מיום שנמסרה לו הודעת הזכייה.



אופן התנהלות המכרז

16. קבלת מסמכי המכרז

- 16.1 ניתן לעיין ולהוריד את מסמכי המכרז, ללא תשלום, מאתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת הבאה: <https://mr.gov.il/ilgstorefront/he>. לאחר הכניסה לאתר למעלה, בכתורת "מידע כללי", יש ללחוץ על החץ ולרדת לכותרת "מכרזים" ולמלא בשורה שלידו את נושא המכרז.
- 16.2 כל המידע והתוצרים הקשורים למכרז, וכל ההודעות בנושא המכרז, יהיו נגישים בלחיצה על קישור זה.

17. הליך הבהרות

- 17.1 החל מיום פרסום המכרז ועד למועד המפורט בסעיף 66 לעיל, רשאי כל אדם לפנות לרשות בכתב, לגבי דגנית סמי, מרכזת ועדת המכרזים באמצעות דואר אלקטרוני dganitsa@piba.gov.il, ולהעלות כל בקשה להבהרה או שאלה הקשורה במכרז או בהתקשרות שתבוא בעקבותיו. יש לוודא כי הפניה התקבלה על ידי אישור בדואר אלקטרוני חוזר.
- 17.2 על הפונה לציין בפנייתו את שם ומספר המכרז, שמו של הפונה, כתובתו, מס' טלפון וכתובת דואר אלקטרוני.
- 17.3 הפנייה תיעשה באמצעות קובץ אקסל בלבד.
- 17.4 את השאלות יש לסדר בטבלה כדלקמן:

מס"ד	מסק החלק במסמכי המכרז (א-ד)	מס' הסעיף במכרז אליו מתייחסת פירוט השאלה	פירוט השאלה

- 17.5 שאלות הבהרה אשר לא תגענה על פי הדרישה לעיל – לא תיעננה!
- 17.6 הרשות תשיב לפניית עד למועד הקבוע בסעיף 6 לעיל. לרשות יהיה שיקול דעת במתן התשובות.
- 17.7 התייחסות לפנייות תפורסם באתר האינטרנט, מבלי לחשוף את זהות הפונה. הרשות לא תשלח תשובות למתמודדים אלא על המתמודדים החובה להתעדכן באתר.
- 17.8 ההתייחסות לפנייות תהיה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, ועל המציע לצרף אותה להצעתו כשהיא חתומה, כיתר מסמכי המכרז.

18. הוראות כלליות להגשת ההצעה

ברית באמצעות חוברת ההצעה, המצורפת כחלק ג' למכרז. המציע יפרט בטופס
יע הנדרש באופן מלא ומדויק.

רישות לצירוף מסמכים המפורטות במכרז, על המציע לצרף להצעתו את
שורים והמסמכים המפורטים בטופס ההצעה, אשר נכונות האמור בהם מהווה
במכרז.

כי המספר המזהה (לדוגמא מס' ח.פ.) בכל המסמכים המוגשים מטעמו, לרבות
נ, אישורי רשויות המס וכיו"ב, יהיה זהה. אם לא תהיה התאמה במספר
יע לצרף אישור או הסבר מטעם הרשויות המוסמכות לכך בדבר אי ההתאמה.
אי לצרף לטופס ההצעה דפים, חוברות, תקליטורים, מצגות וכיו"ב, שאינם
או שהגשתם לא הותרה במפורש. על אף האמור לעיל, בטבלאות שבהן חסרות
ן מענה למכרז, רשאי המציע להוסיף דף מצולם של הטבלה המרחיב את מספר
הפירוט הנוסף. הדף המצולם יוצמד לטופס ההצעה במקום שבו מפורטת

הגיש במעטפה סגורה וחתומה, ללא זיהוי חיצוני, לאחר סיום הליך ההבהרות
עד הקבוע בסעיף 66 לעיל, ולהניחה בתיבת המכרזים הנמצאת במשרדי הרשות
ים 6, ירושלים.

ש להפריד בין הצעת המחיר ליתר מסמכי ההצעה, כך שהצעת המחיר תוגש על-

המחיר (נספח 6ג- מסמך מתודולוגיה למתן השירותים למתן שירותי ערך

מסמך בהיקף שלא יעלה על 25 עמודים בפונט 12 ברווח 1.5, הכולל התייחסות

להקמת מוקד השירות – ניהול הפרויקט, לוח זמנים. ואבני דרך, תהליכי
יזם פיזית מוצעת.

ממשקים להפעלת קו 2.

נות שירות הגבוהות מהנדרש במכרז.

ת מוצעות.

תפעול, לרבות שיטות ונהלי עבודה, אופן טיפול בתלונות ולקוחות קשים,

ות ושיטת תגמול.

שינויים בגודל המוקד בהתאם לשינויים בהיקף הפעילות של המוקד (שינויים

ינויים כלפי מטה).

וגיות המוצעות להפעלת המוקד – יש להגיש את כלל המערכות הטכנולוגיות

ארכיטקטורה ראשונית להפעלתן. יש לצרף חומר טכני רשמי מטעם יצרני

מעוצב: 1.1

עיצב: גופן: 12 נק', לא מודגש, ללא קו תחתון, גופן עבור
עברית ושפות אחרות: 12 נק', לא מודגש



פ.ז. מעורבות הנהלת המציע בשירותים.

המציע יוכל לכלול במסמך התחייבות למתן שירותי ערך המפורטים להלן :
ה. אספקת כלי CRM המדורג בריבוע הקסם של חברת Gartner בדיווח העדכני ביותר הקיים
נכון למועד פרסום המכרז.

ו. מתן שירותי המוקד באופן הכולל מענה באמצעות רשת מסרים מהירה (מעבר ל WhatsApp) ורשתות
חברתיות מובילות



19-219.3 **נספח ג7 - נספח ג7: הצעת המחיר של המציע למכרז**, במעטפה סגורה נפרדת עליה

יהיה כתוב "הצעת המחיר".

19-319.4 הצעת המחיר תיפתח רק לאחר בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף והשלמת בדיקת שלב

האיכות, כמפורט לעיל. הצעות מחיר אחרות לא תפתחנה.

19-419.5 יש להחתים את המעטפה בחותמת על ידי המאבטח הנמצא בכניסה, בציון תאריך ושעת ההגשה,

ולשלשל את המעטפה לתיבת המכרזים הנמצאת בכניסה לבניין. יש להקפיד לקבל מהמאבטח

אישור על ההגשה.

19-519.6 על המעטפה יש לציין רק את מספר המכרז ואת שם המכרז.

19-619.7 המציע ידביק על הצד החיצוני של המעטפה מעטפה נוספת, סגורה היטב, ללא פרטי המציע על

גבה, ובתוכה יופיעו שם המציע ופרטי איש קשר מטעמו (מספר טלפון וכתובת) לשם החזרת

המעטפה במקרה הצורך.

19-719.8 ההצעה תוגש בשלושה עותקים זהים, כולל המסמכים הנלווים והנספחים למיניהם. להצעה

יצורפו מסמכי המכרז וכל נספחיהם, לרבות הבהרות, אם יהיו.

19-819.9 העותק המקורי יסומן במילים "עותק מקור". כל עמוד של טופס ההצעה וכל המסמכים

המוגשים בעותק זה יוחתמו בחותמת המציע ובחתימתו המקורית.

19-919.10 עותק ההצעה יכול שיהיה צילום של העותק המקורי החתום.

19-1019.11 בכל מקרה של סתירה בין עותק המקור להעתק, יגבר עותק המקור.

19-1119.12 הגשת ההצעה החתומה מהווה ראייה חלוטה לכך שהמציע קרא את כלל האמור במסמכי המכרז

והסכים להתקשרות המצורף לו, הבין את האמור במסמכים אלה ונתן לכך את הסכמתו הבלתי

מסויגת.

19-1219.13 הגשת ההצעה במועד המצוין לעיל היא על אחריות המציע. הצעה שתוגש במועד מאוחר יותר

לא תיבחן.

19-1319.14 בשום מקרה אין להגיש את ההצעה בדואר אלקטרוני או בפקס.

20. תוקף ההצעה

20.1 ההצעה תעמוד בתוקפה עד לחתימה על ההסכם ההתקשרות עם הזוכים במכרז.

20.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, ההצעות יהיו בתוקף למשך 180 יום לאחר סיום הליכי המכרז.

בנוסף, תוקף ההצעות של הכשירים הנוספים, כאמור בסעיף 14.5 לעיל תוארכנה למשך 3

חודשים נוספים ממועד הכרזתם ככשירים נוספים, וזאת למקרה שבו מציע שזכה במכרז יחזור

בו מהצעתו או יפר את ההתקשרות עימו.



20.3 אם ההתקשרות החוזית שבין הרשות לבין זוכה במכרז תסתיים טרם זמנה, מכל סיבה שהיא, תהיה הרשות רשאית לבחור תחתיו במציע הבא בתור או בזוכה השני במכרז, לפי שיקול דעתה, ובלבד שבמועד קבלת ההחלטה ממשיכים להתקיים במציע או בזוכה השני תנאי הכשירות שהיוו תנאי סף להשתתפות במכרז ושהמציע או הזוכה השני נתן לכך את הסכמתו. התקשרה הרשות כאמור, יהיה המציע הבא בתור או הזוכה השני זכאי לתמורה בהתאם לקבוע בהצעתו למכרז.

21. דרישה למידע נוסף או הבהרות

- 21.1 ועדת המכרזים רשאית לבקש מכל מציע, בכל שלב של המכרז, הבהרות בכתב או בעל פה להצעה, ובלבד שלא יהיה בכך כדי לאפשר למציע לשנות את הצעתו או להעניק לו יתרון בלתי הוגן על מציעים אחרים. הבהרות יהיו חלק בלתי נפרד מההצעה.
- 21.2 ועדת המכרזים רשאית לדרוש מכל מציע השלמת מידע חסר, המלצות או אישורים המתייחסים לדרישות המפורטות במכרז, לצורך בחינת עמידתו של המציע בתנאי המכרז, וכן לבצע כל פעולה אחרת הדרושה לבחינת ההצעה.
- 21.3 ועדת המכרזים רשאית להורות על תיקון פגם שנפל בהצעה או להבליג על הפגם, אם מצאה כי אין בכך כדי לפגוע בשוויון בין המציעים וכי החלטה זו משרתת באופן המרבי את טובת הרשות ואת תכליתו של מכרז זה.
- 21.4 הרשות רשאית לשנות את תנאי המכרז עד למועד הגשת ההצעות. הודעה על השינוי תפורסם באתר האינטרנט.

22. הצעה מסויגת או מותנית

- 22.1 מציע לא יסייג את הצעתו או יתנה אותה באופן שאינו עולה בקנה אחד עם דרישות המכרז, ובכלל זה ימנע מכל שינוי, הסתייגות או התניה על דרישות ההסכם ההתקשרות ונספחיו. הרשות ראשית לפסול הצעה מסויגת או מותנית.
- 22.2 מציע הסבור כי דרישות המכרז ראויות להתניה או להסתייגות, רשאי להעלות את השגותיו או את הערותיו במסגרת הליך הבהרות בלבד.

23. הצעה תכסיסנית

- 23.1 הצעה הכוללת מידע מטעה, הצעה תכסיסנית או הצעה הלוקה בחוסר תום לב – תיפסל.

24. עיון במסמכי המכרז ובהצעה הזוכה

- 24.1 ועדת המכרזים תאפשר למציע שלא זכה במכרז לעיין בפרוטוקול ועדת המכרזים ובמסמכי ההצעה הזוכה, בהתאם לקבוע בתקנה 21(ה) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993 ולהוראות כל דין.



- 24.2 מציע הסבור כי חלקים מהצעתו כוללים סודות מסחריים או סודות עסקיים (להלן: "חלקים סודיים"), שלדעתו אין לאפשר את העיון בהם למציעים אחרים לאחר סיום המכרז, יציין במפורש בטופס ההצעה מהם החלקים הסודיים, יסמן את החלקים הסודיים שבטופס ההצעה באופן ברור, ובמידת האפשר יפריד חלקים אלה מכלל ההצעה.
- 24.3 מציע שלא סימן חלקים בטופס ההצעה כסודיים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה לעיון מציעים אחרים, אם יוכרז כזוכה במכרז.
- 24.4 סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלה בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.
- 24.5 יודגש כי שיקול הדעת בדבר היקף זכות העיון של המציעים הינו של ועדת המכרזים בלבד, אשר תפעל בנושא זה בהתאם לדיני המכרזים ולאמות המידה המחייבות רשות מנהלית.
- 24.6 החליטה ועדת המכרזים לאפשר עיון בחלקים המפורטים בהצעה שבעל ההצעה הגדירם כסודיים, תיתן על כך ועדת המכרזים התראה לבעל ההצעה, ותאפשר לו להשיג על כך בפניה בתוך פרק זמן ההולם את נסיבות העניין.
- 24.7 החליטה ועדת המכרזים לדחות את ההשגה, תודיע על כך לבעל ההצעה 5 ימי עבודה בטרם מסירת החומר לעיונו של המבקש.

25. הוצאות השתתפות במכרז

- 25.1 כל ההוצאות הכרוכות בהשתתפות במכרז יהיו על חשבון המציע, וזאת ללא קשר לתוצאות המכרז. למציע לא תהיה דרישה או טענה להחזר כספים או כל פיצוי אחר מהרשות בגין הוצאותיו כאמור.

26. קניין הרשות במסמכים

- 26.1 מסמכי המכרז הם רכושה של הרשות, ואין לעשות בהם שימוש אלא לצורך הגשת ההצעות.

27. ביטול מכרז

- 27.1 הרשות תהיה רשאית, בכל שלב של המכרז, לבטל את המכרז. המציעים מוותרים בזאת על סעד של אכיפה או פיצויים בשל ביטול המכרז.

28. היררכיה בין מסמכים, פרשנות וסמכות שיפוט

- 28.1 ההסכם ההתקשרות על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 28.2 בכל מקרה של סתירה שאינה ניתנת ליישוב בין נוסח המכרז לבין נוסח ההסכם ההתקשרות יגבר נוסח ההסכם ההתקשרות.



- 28.3 ביטויים המופיעים בלשון יחיד משמעם גם בלשון רבים ולהיפך; ביטויים המופיעים בלשון זכר משמעם גם בלשון נקבה ולהיפך.
- 28.4 כותרות הסעיפים במכרז ובנספחיו הן למטרות נוחות ולא ישמשו לצרכי פרשנות.
- 28.5 סמכות השיפוט הבלעדית לדון בתובענה שעילתה במכרז זה נתונה לבית המשפט המוסמך במחוז ירושלים.



חלק ב -

מפרט השירותים



1. מבוא

1.1. כללי

- 1.1.1. רשות האוכלוסין וההגירה פונה בזאת לקבלת הצעות להקמה והפעלה של מרכז שירות לפונים לרשות, כמפורט במסמכי מכרז זה.
- 1.1.2. תיאור השירות הנדרש מפורט במסמך זה.
- 1.1.3. יובהר כי כל הדרישות במפרט זה הינן דרישות מינימום. ככל והספק יציע במסגרת הצעתו הצעות העולות על האמור במסמך זה – הוא יחויב לספק את השירותים בהתאם לרמת השירות הגבוהה יותר, לפי שיקול דעתה של הרשות.
- 1.1.4. בנוסף, הספק מחויב לבצע את השירותים ברמת מקצועית מעולה בהתאם ל Best Practice, בכל מקרה בו נדרש לבצע פעולה שאיננה מפורטת במסמך זה.

2. יעדים ומטרות

2.1. מטרות המכרז

- 2.1.1. בכוונת הרשות לבחור ספק שיספק בשיטת מיקור חוץ שירותי מוקד בקו 1 למידע ופעולות לפונים לרשות ולצורך ניהול הממשק עם מוקד קו 2 שיופעל על ידי הרשות.
- 2.1.2. הספק שייבחר יידרש לספק מענה שלם הכולל – תכנון, הקמה, תחזוקה והפעלה של מוקד בקו 1. ההפעלה תכלול מענה של נציגי שירות בכל ערוצי השירות שיפורטו להלן וכן יספק שירותי תמיכה טכנולוגית של מערכות מחשוב טכנולוגי וממשקים עם מערכות שונות הנדרשים לקיום שירות זה.
- 2.1.3. הספק יספק, כחלק מהשירותים, את כלל מערכות השירות הנדרשות (לרבות - מערכת ניהול הפנייה (CRM) ומערכת ניהול הידע (KM) הנדרשות להפעלת מוקד קו 2 שיופעל על ידי הרשות.

2.2. יעוד המוקד

- 2.2.1. להוות גורם מרכזי המספק מידע על שירותים של גופי הרשות, הכוונה לפונים, ומסייע בקבלת מידע אישי וביצוע פעולות בסיסיות עבור הפונה.

2.3. שירותים שיסופקו במוקד

2.3.1. תכולת השירותים בתקופת הפעלה - שלב א'

2.3.1.1. מסירת מידע כללי

- 2.3.1.1.1. פרטי תקשורת עם הרשות - כתובות, שעות פעילות, מספרי טלפון, דוא"ל, מספר פקס וכדומה.



2.3.1.1.2 מידע על תחומי הפעילות של הרשות - מידע על הנדרש בתהליך ספציפי מול הרשות (לדוגמא כיצד מגישים בקשה לשינוי שם או העסקת עובדי סיעוד זרים).

2.3.1.1.3 מידע על שירותים הניתנים בעקבות "אירועי חיים" - מידע על מגוון תהליכים ופעולות נדרשות מול הרשות במקרה של אירוע (לדוגמא: בקשה לקבלת היתר להעסקת עובד זר, הפקת תעודת לידה וכדומה).

2.3.1.1.4 מידע על ממשקים בין יחידות ברשות ותהליכי עבודה שונים - תהליך השירות במקרים בהם קיימת המשכיות בין גופים שונים (ברשות או גופים אחרים).

2.3.1.2 מענה לתיאום, שינוי וקביעה של תורים ללשכות השירות של מינהל האוכלוסין.

2.3.2 תכולת השירותים בתקופת הפעלה - שלב ב'

2.3.2.1 כלל הפעולות המורשות לטיפול, כמפורט בסעיף 2.3.1 לעיל.

2.3.2.2 תמיכה במילוי טפסים - תמיכה לפונה במילוי טופס ושליחתו, או שליחת טופס או לינק לפונה, כולל הנחיות למילוי.

2.3.2.3 תמיכה בשימוש באתר הרשות - התמצאות באתר, הסבר על התהליך והצעדים הנדרשים.

2.4 הפעילות במוקד המופעל היום והערכה לגבי היקפי הפעילות בעתיד

2.4.1 המוקד הנוכחי מופעל בצורה מלאה על ידי עובדי הרשות.

2.4.2 תצורת הפעילות של המוקד המופעל כיום שונה מזו המתכוננת, ולפיכך לא ניתן להעריך במדויק את היקף הפעילות הצפוי (היקפי הפניות, משך שיחה ועוד).

2.4.3 **בנספח 33** מצורפים פרטים על היקפי הפעילות כיום. יובהר כי היקפי פעילות אלה נמסרים למידע כללי בלבד ואינם מחייבים את הרשות בכל דרך שהיא.

2.4.4 הרשות צופה כי הפעילות תעלה במהלך תקופת ההתקשרות. הערכה ראשונית ובלתי מחייבת להיקפי השירותים שיידרשו:

2.4.4.1 בשלב הפעלה א' - כ-3,000 פניות בטלפון ליום ממוצע.

2.4.4.2 בשלב הפעלה ב' -כ-6,000 פניות בטלפון ובתקשורת כתובה ליום ממוצע.

2.4.5 יובהר כי כלל היקפי פעילות החזויים המפורטים בסעיף זה אלו הינם הערכה כללית והרשות אינה מתחייבת להיקפים אלו או אחרים.

2.5 לוחות זמנים לשלב א' ושלב ב'



2.5.1 תקופת ההקמה לשלב א'

ד

- 2.5.1.1 תקופת ההקמה **הערכות** של שלב א' תימשך עד **37-3 תודשים ימי-עבודה**, ותחל במועד חתימת ההסכם. במסגרת שלב ההערכות יבוצע אפיון מפורט של השירותים וכן פעולות נוספות לצורך הערכות למתן שירותי ההפעלה.
- 2.5.1.2 תקופת ההפעלה השקטה של שלב א' תימשך עד 15 ימי עבודה (כולל זמן לבדיקות קבלה).

2.5.2 תקופת ההקמה לשלב ב'

- 2.5.2.1 ההחלטה על מעבר משלב א' לשלב ב' ותימסר לספק בהתראה של **30-60 יום מראש**.
- 2.5.2.2 תקופת **הקמה הערכות והמוכנות לבדיקות קבלה** של שלב ב' תימשך עד 90 ימי עבודה ממועד ההודעה של הרשות בנושא.
- 2.5.2.3 העלייה לאוויר של שלב ב' (כולל בדיקות קבלה) תימשך עד 90 ימי עבודה מגמר ההערכות לשלב ב'.

3 תיחום פעילות המוקד

3.1 כללי

- 3.1.1 תיחום הפעילות במוקד ישתנה בין שלב הפעלה א' לשלב הפעלה ב' כפי שיפורט להלן.
- 3.1.2 יובהר כי ההחלטה על המועד למעבר לשלב ב' והיקף העילות בשלב ב' הינם באחריות בלעדית של הרשות,
- 3.1.3 לאור זאת, במהלך שלב א' מוקד קו 2 על ידי עובדי הרשות, יטפל בכל הפניות שלא ניתן יהיה לטפל בהם במוקד קו 1.

3.2 חלוקת הפעולות בין מוקד קו 1 למוקד קו 2

- 3.2.1 בשלב א' כאמור, יינתנו שירותי זימון תורים ומידע כללי בלבד.
- 3.2.2 בשלב ב' יינתנו שירותים נוספים, מעבר לאמור לעיל, בכפוף לאישור **הרשות ממזמיני**, בהתאם לחלוקת האחריות המפורטת להלן:

מס	תיאור השירות	שדה לאחר אוטו/יזני	נדרש זיהוי	שאלות לדוגמא	הערות
1	בירור סטטוס הנפקת ת.ז. ביומטרית	כרטיס תעודת זהות		תעודת הזהות שלי לא הגיעה	



מס	תיאור השירות	שדה לאחר זיהוי אוטו/יזני	שאלות לדוגמא	הערות
2	הפעלת תעודת זהות ביומטרית	סטטוס טלפוני לתהליך זיהוי	האם תעודת זהות שלי מופעלת, לא קיבלתי הודעה להפעלה, לא מקבלים אותה במשרדים אחרים	בכפוף לתהליך אימות טכנולוגי
3	ביטול תעודת זהות ביומטרית	סיבת הפנייה, תשובות הנשאל על 2 שאלות הזיהוי	אובדן /נגנבה תעודת זהות	
4	בירור שעת לידה	שעת לידה	מה שעת הלידה שלי	
5	בירור סטטוס ההומניטרית העסקת עובד זר	שדה הערות בכרטיס (בקשות)סיעוד)	האם אושרה העסקת העובד הזר	
6	סיעוד – בדיקת אישורי בקשות, בדיקת היתרים	שדה הערות בכרטיס (בקשות)סיעוד)	האם ניתן היתר, מה תוקף ההיתר שניתן	
7	אשרות - מילוי טופס בקשה מקוון לזימון תור ללשכת מני"א	-		
8	תעודת לידה לפני שנת 1951		תעודת לידה מנדטורית או עות'מאנית	
9	מידע אישי בנושא עיכוב יציאה מהארץ לאזרחים ותושבים	מידע ממוערכת רותם- IVR - "מערכת שמבינה דיבור"		
10	סטטוס הנפקת דרכון	מסמכי נסיעה (מספר משלוח, תאריך הנפקה)	מה סטטוס הנפקת הדרכון	
11	זימון תורים	גישה למערכת קיו פלו	זימון / בירור / שינוי / ביטול	
12	מסירת מידע כללי		תהליכי הנפקת מסמכים, שעות קבלת קהל, החזר כספי וכו'	אתר אינטרנט
13	הקמת בקשה להנפקת תעודת לידה בעברית(כשמקום הלידה לא מופיע במרשם)	תאריך לידה, מקום הלידה(עדכון), מען ראשי(צפיה)	הפניה לאזור האישוי ואם לא פניה לקו 2	הפניה לאזור האישוי ואם לא יכול מעביר פניה לקו 2
14	הקמת בקשה לתעודת לידה בעברית	תאריך לידה, מען ראשי	איך מנפיקים תעודת לידה	
15	הקמת בקשה להנפקת תעודת לידה באנגלית	תאריך לידה, שדה שם משפחה, פרטי,	איך אני מקבל תעודת לידה באנגלית	



מס	תיאור השירות	שדה לאחר זיהוי אוטו/יזני	שאלות לדוגמא	הערות
		שם אב, שם אם, שם אבי האם, מען ראשי		
16	הקמת בקשה להנפקת תעודת פטירה	תאריך פטירה, מקום פטירה.	האם עודכנה הפטירה / האם ניתן להנפיק/ עבור מי / לאיזה כתובת נשלחת התעודה	
17	הקמת בקשה להנפקת ספח ת"ז	שדה מען ראשי	הוספת ילד / שינוי פרטים אישיים / אובדן / איך מנפיקים ספח דיגיטלי	
18	הקמת בקשה להנפקת תיעוד כניסות ויציאות מהארץ	הנפקת תיעוד	האם התעדכנה הכניסה לישראל (לטובת ביטוח וכו') / עבור מי ניתן לבקש את התיעוד / כמה שנים אחורה ניתן לבקש	
19	הקמת בקשה המעידה על שינוי / בחירת שם במרשם	מען ראשי	איך מקבלים אישור על שינוי שם	
20	הקמת בקשה להנפקת תמצית רישום	מען ראשי	איך אני יכול להוכיח איפה גרתי בעבר, אישור על הילדים שלי	
21	הנפקת כניסות ויציאות	גישה למסך משימות במערכת אביב	האם הונפקה התעודה שביקשתי- מבקש להנפיק את התיעוד	לאחר זיהוי אפשר למען רשמי או לדוא"ל
22	איתור מען	גישה למסך משימות במערכת אביב	האם הונפקה התעודה שביקשתי / מה האגרה עבור השרות- מבקש להנפיק את התיעוד	
23	בירור תאריך וסטטוס הנפקת תעודות (לידה, תמצית רישום, פטירה, כניסות ויציאות וכו')	תאריך הנפקה אחרון, מען ראשי	באיזה תאריך הונפק התיעוד, לאן נשלח התיעוד	אפשר לתת תשובה כללית על טווח סטטוס ההנפקה (ימים, שבוע חודש וכדומה)
24	בירור מען / כתובת	מען ראשי וכתובת למשלוח דואר	שיניתי מען האם עודכן כי לא קיבלתי ספח? שיניתי כתובת והיא לא מעודכנת במשרד התחבורה. אני לא מקבל דואר לכתובת שאני רשום בה (יש לו כתובת למשלוח דואר).	מען ראשי- אפשר להציג אינדיקציה (האם קיים) או סיוע לפונה למילוי טופס מקוון. כתובת למשלוח דואר לא ניתן. אפשר לתת רק נכון / לא נכון



מס	תיאור השירות	שדה לאחר אוטו/יזני	נדרש זיהוי	שאלות לדוגמא	הערות
25	רישום נולד (פקס, דואר, מייל)	ניתן-ככל שמדובר במסירת מידע או הכוונה לאזור האישי או באמצעות שירות עצמי ב IVR			לקוח שלא מעוניין יועבר לביצוע בקו 2
26	שינוי מען(דואר)	ניתן-ככל שמדובר במסירת מידע או הכוונה לאזור האישי.			לקוח שלא מעוניין יועבר לביצוע בקו 2
27	בירור בנוגע לרישום במרשם	ניתן-ככל שמדובר במידע שקיים אפשר לסייע להיכנס לאזור אישי			לקוח שלא מעוניין יועבר לביצוע בקו 2

3.2.3 רשימת שירותים, מידע ופעולות שיועברו על ידי קו 1 לביצוע בקו 2

מס	תיאור השירות	שדה לאחר אוטו/יזני	שאלות לדוגמא	הערות
1	הכללה או ביטול של צווי עיכוב	מערכת רותם		רק עובדי רשות
2	בירור צו עיכוב לזרים/ללא דרכון/נכשלו בבדיקה מול המערכת של עופר	רותם		רק עובדי רשות
3	בירור שעת לידה (שאינה מעודכנת במרשם)	הודעת הלידה בארכיב המחושב	מה שעת הלידה שלי	רק עובדי רשות
4	רישום נולד(פקס, דואר, דוא"ל, מייל)	שם פרטי	איך רושמים שם פרטי לנולד (לאחר מכן ביצוע הרישום במרשם)	ככל שלא הצליחו לסייע בקו 1 באמצעות הפניה לאזור האישי ו/או מסירת מידע-יטופל בקו 2
5	בירור בנוגע לרישום במרשם	שם פרטי/שם משפחה קודם/שם פרטי קודם/ שם אב/אם במסמך הרלוונטי בארכיון הממוחשב. תאריך לידה, תאריך לידה עברי, מין, דת,	בדיקת שם המשפחה של היילוד החדש (אם ההורים לא נשואים או ביקשו את שם האם או שילוב של השמות) שינתי את השם ואני מבקש אסמכתא לזה. אמא שלי שינתה את השם שלה ואצלי עדיין מופיע השם הישן. התאריך העברי של הילד שלי לא נכון. טעות ברישום המין של הילד שלי.	ככל שלא הצליחו לסייע בקו 1 באמצעות הפניה לאזור האישי ו/או מסירת מידע-יטופל בקו 2



מס	תיאור השירות	שדה נדרש לאחר זיהוי אוטו/ידיני.	שאלות לדוגמא	הערות
		ילד, מצב אישי, מקום פטירה	שינתי דת ואני רוצה לדעת האם עודכן כבר אצלכם. אני אחרי תהליך פונדקאות ורציתי לדעת אם הילד כבר רשום תחתי. הגשתי בחו"ל מסמכי נישואין ואני רוצה לדעת אם אני מעודכן כבר במרשם. אני רוצה לדעת אם בן/בת הזוג מופיעה כנפטרת	
6	שינוי מען(דואר)	מען ראשי.	בקשה לשינוי מען	ככל שלא הצליחו לסייע בקו 1 באמצעות הפניה לאזור האישי ו/או מסירת מידע-יטופל בקו 2

3.3 ממשקי עבודה עם מוקד קו 2 (מוקד הרשות)

3.3.1 תהליכי העבודה

3.3.1.1 כל הפניות בקו 1 יתועדו במערכת ה-CRM.

3.3.1.2 פעולות ומידע אישי שמוקד קו 1 מנוע מלתת (כמפורט לעיל) ירשמו כפניית לקוח

פתוחה ב-CRM ויועברו כאסקלציה באמצעות מערכת ה-CRM למוקד קו 2 שבאחריות הרשות, בהתאם למפורט בסעיף 5.2.5 להלן.

3.3.1.3 מוקד קו 2 יטפל בפנייה שתועבר אליו ויסגור את הפנייה באמצעות מודול ניהול פנייה במערכת ה-CRM.

3.3.2 מערכות טכנולוגיות לקו 1 –

הרשות תספק את המשאבים הנדרשים לצורך הפעלת מוקד קו 1 הכוללים:

3.3.2.1 מערכת ניהול תורים - הגישה למערכת זאת תבוצע באמצעות מחשב ייעודי מנוון, שיינתן על ידי הספק לכל נציג בקו 1, באמצעותו ניתן יהיה לפעול מול מערכת ניהול התורים. יודגש כי ממחשב זה לא ניתן יהיה לגשת לשאר מערכות הספק, ופעילות נציגי השירות תהיה במקביל למחשב בו יותקנו מערכות השירות של הספק.

3.3.2.2 Relay לקבלת ושליחת דוא"ל משרת הדוא"ל שיופעל ע"י הספק. יודגש כי לא תאושר שליחת וקבלת דוא"ל שלא באמצעות ה-mail relay שיופעל ע"י הרשות.

3.3.3 מערכות טכנולוגיות לקו 2 –

הרשות תספק את כל המשאבים הנדרשים לצורך הפעלת מוקד קו 2 (לרבות – תשתית פיזית, צוות ומערכת השירות) ולמעט המפורט להלן שיסופקו על ידי הספק:



- 3.3.3.1 רישוי למערכת CRM, לטיפול בפניות (בהתאם למפורט בסעיף 8.49.4 להלן)
- 3.3.3.2 רישוי למערכת ניהול ידע (KM) כמפורט בסעיף 8.59.5 להלן.
- 3.3.3.3 מערכת טלפוניה ודוחות לניהול אחד של המוקד.
- 3.3.3.4 כלים נוספים שיפותחו עבור הרשות בקו 1 וידרשו קו 2.



4 דרישות כלליות לפעולת מוקד השירות

4.1 שעות פעילות של המוקד

4.1.1 מוקד השירות יופעל בשעות הפעילות הבאות:

4.1.1.1 בימים א'-ה': 08:00-19:00.

4.1.1.2 בימי ימי שישי וערבי חג, כל הפעילויות: 08:00-13:00.

4.1.2 הרשות שומרת את הזכות להפעיל את המוקד בימי חול המועד או לשנות את שעות פעילות המוקד בהודעה של 30 ימים.

4.2 תמיכה בשפות במסגרת שירות המוקד

4.2.1 השירות לפונים יסופק בשפות עברית, ערבית, רוסית ואנגלית על ידי נציגים דוברי שפות אלה.

4.2.2 בנוסף, תהיה אפשרות למענה בצרפתית ואמהרית בטווח זמן של עד 4 שעות עבודה מפניית הפונה למוקד.

4.2.3 הנציגים שיספקו שירות בשפות אלה יידרשו להיות דוברי שפת אם בשפה הרלוונטית.

4.3 ערוצי הפנייה למוקד

4.3.1 טלפון.

4.3.2 פקס (FAX).

4.3.3 צ'יט (אנושי, BOT או אוטומטי).

4.3.4 הפנייה במסרונים (SMS).

4.3.5 דוא"ל.

4.3.6 דאר ישראל.

4.3.7 Whatsapp.

4.3.8 רשתות חברתיות שונות.

4.4 כמות העמדות במוקד

4.4.1 על הספק לתכנן את כמות העמדות במוקד על מנת לספק מענה לכל דרישות ההסכם.

4.4.2 כמות העמדות המינימאלית הנדרשות להפעלת המוקד (מצטבר):

4.4.2.1 בשלב אי' עמדות שירות בהיקף כולל ש כ 50 עמדות.



4.4.2.2 בשלב ב' עמדות שירות בהיקף כולל ש כ 75 עמדות.

4.4.3 יובהר כי מדובר בהערכה לכמות העמדות בלבד, ואי בה לקבוע את כמות נציגי השירות. הספק יידרש לאייש את העמדות במוקד בכמות נציגים בהתאם לצורך כדי לעמוד ברמות השירות הנדרשות בהסכם.

4.4.4 הספק נדרש לשמור על גמישות להגדלת כמות העמדות הכוללת באתר המוקד המוצע עד ל 120 עמדות.

4.4.5 במידה והיקף העמדות שיידרשו לצורך הפעלת המוקד יגדל מעבר להיקף של 120 עמדות - יידרש הספק להפעיל את המוקד בשני אתרי פעילות המרוחקים זה מזה לפחות ב 60 ק"מ. על המוקד באתר הנוסף לתמוך בכל הדרישות המוגדרות במכרז זה ובכפוף לאישור הרשות. תקופת ההקמה של האתר הנוסף תהיה לא יותר משלושה חודשים לאחר מתן אישור הרשות.

4.5 יעדי איכות ויעילות

4.5.1 כללי

4.5.1.1 היעדים המפורטים הנם יעדים עבור כלל פעילויות המוקד בכל השפות בהן יינתן השירות ובכל ערוצי הפנייה האפשריים.

4.5.1.2 יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק.

4.5.1.3 היה ולא יעמוד הספק ברמת השירות לה התחייב, תפעיל הרשות את מנגנון הפיצוי כמפורט בסעיף 6 לנספח 7 להסכם – התמורה.

4.5.1.4 כלל היעדים ישימים לשלבי הפעלה א ו ב'.

4.5.2 טבלת יעדים כמותיים למענה טלפוני במוקד :

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
1.	אחוז מקסימאלי של שיחות טלפוניות ננטשות	עד 5%	יומית	כמות השיחות הננטשות / סך השיחות הנכנסות אחרי ההודעות בנתב.
2.	אחוז שיחות טלפוניות נענות תוך 90 שניות מכניסה לתור	לפחות 85% עד 90 שניות, השאר עד 180 שניות.	6 ימים (בשבוע)	שיחות שנענו תוך 90 שניות / סך כל השיחות הנענות אחרי ההודעה בנתב על ידי נציג
3.	זמן המתנה מקסימאלי בפניה	עד 6 דקות		זמן ההמתנה הארוך ביותר למענה ביום עבודה



#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
4.	משך שיחה טלפונית ממוצע	עד 3 דקות		משך השיחה מרגע שנציג ענה ועד לסיומה (Talk Time).
5.	אחוז תעסוקת נציגי השירות (ישעיה) (יעילה)	לפחות 72%-75% הנציגים במענה		זמן שיחות נענות ל Skill / לציט + זמן שיחות יוצאות חיוביות זמן תעסוקה בפועל / סה"כ שעות זמן login (כמוגדר בסעיף 7.2 למכרז).
6.	מדד יעילות נציג	10 פעולות-שיחות נענות בממוצע לכל שעה	יומי וחדשי	כמות שיחות נענות של הציג בכמות השעות כל השעות היעילות חלקי כמות המענה בממוצע יומי

טבלת יעדים כמותיים לתקשורת כתובה 4.5.3

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
7.	זמן פעולה ממוצע לפנייה בציט (אנושי)	עד 5 דקות	יומי/חדשי	משך השיחה מרגע שנציג ענה לשיחה ועד לסיומה מול הנציג (Talk Time)
8.	מדידת תעסוקת נציגי שירות (ישעיה) (יעילה) בציט אנושי ובתקשורת כתובה (לרבות ברשתות החברתיות)	* יתוקף בסוף תקופת ההתייבבות	6 ימים (בשבוע)	כמות מענה מלא במערכת ה CRM
9.	אחוז מקסימאלי של פניות ציט אנושי שננטשו	עד 5%		כמות שיחות ציט ננטשות / סך שיחות ציט נכנסות
10.	אחוז שיחות ציט אנושי נענות תוך 60 שניות	לפחות 90% (זמן מענה מקסימאלי לשאר השיחות עד 3 דקות)		שיחות ציט אנושי שנענו תוך 60 שניות / סך השיחות ציט אנושי שנענו
11.	טיפול דוא"ל בפניית	100% מטופלות תוך 12 שעות (פניות שיגיעו עד שעתיים לפני תום יום העבודה יושלמו במהלך יום העבודה) פניות שיגיעו בשעתיים		משך הזמן מרגע כניסת פניית הדוא"ל לתיבה ועד למענה לפונה



#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
		<u>האחרונות של יום העבודה – ניתן לטפל עד תום השעתיים הראשונות ביום העבודה העוקב.</u>		
12.	<u>שעה יעילה אחוז תעסוקה לתשלום של נציגי השירות</u> בתקשורת כתובה לרבות רשתות חברתיות	טיפול ב 30 פניות בשעה יחשב כ"שעה יעילה" בתקשורת כתובה * יתוקף אחרי תקופת ההתייצבות, כמפורט בסעיף 4.5.6 להלן		באמצעות דוח פניות סגורות ב CRM או ב Omnichannel

4.5.4 טבלת יעדים איכותיים

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
13.	ציון פונה סמוי-	ציון ממוצע של 85 ומעלה	חודשי	סקר פונה סמוי שיבוצע מטעם הרשות אחת לתקופה
14.	ציוני הקשבות	80% מהנציגים יקבלו ציון של 85, שאר הנציגים קיבלו ציון לפחות של 75	חודשי	לפחות 35 הקשבות על ידי הרשות באמצעות מודול QA במערכת ההקלטה.
15.	מבדק ידע	80% מהנציגים יקבלו ציון של 90 ומעלה אבל לא פחות מציון של 75%	חודשי	מבחן המבוצע על ידי הספק, שתוכנו אושר על ידי הרשות.
16.	שימור עובדים	תקופת שירות של 12 חודש ל 60% מהעובדים בממוצע שנתי	שנתי (החל משנה השנייה)	

4.5.5 מדידת היעדים

4.5.5.1 מדידת היעדים תבוצע על ידי מערכת ממוכנת, שתהווה חלק ממערכות השירות (מערכת ניהול זמן אמת).

4.5.5.2 הספק ינתח באופן שוטף את הפערים בין היעדים והתוצאות שהביאו לנתוני הביצוע לצורך הפקת לקחים, תכנון פעולות לשיפור ביצועי המוקד, קביעת אבני דרך לשיפור ויעדי ביניים להשגתם.

4.5.5.3 הרשות או מי מטעמה יוכלו לבצע פעולות בקרה (גלויות וסמויות), לבחינת הנתונים וטיב ואיכות השירות עפ"י הקריטריונים שהוגדרו.



4.5.6 תיקוף היעדים

- 4.5.6.1 לאחר תום תקופת ההתייצבות (של שלב א' ושלב ב' כל אחד בנפרד), ועל בסיס הנתונים שיאספו במהלכה תבצע הרשות תיקוף ליעדים הכמותיים מול ביצועי המוקד בפועל.
- 4.5.6.2 במידה ותוכנס למוקד פעילות שהיא חדשה באופן מהותי, יקבעו לה יעדים כמותיים ואיכותיים מעודכנים, והם יתוקפו לאר תקופת הפעלה של שלושה חודשים.
- 4.5.6.3 היעדים שיתוקפו ישמשו לצורך התחשבנות השוטפת בין הרשות לבין הספק עבור תקופת המדידה העוקבת.

ה מרכזיים במוקד קו 1

במסגרת ביצוע הפרויקט, לבצע את כל תהליכי העבודה הנדרשים לצורך הפעלת
דומה לתהליכים המפורטים בפרק זה ותהליכי עבודה נוספים במידה ויהיו.

נא תיאור תהליכי העבודה מרכזיים שיופעלו במוקד קו 1.

ידע והתהליכים המפורטים להלן הינם להמחשה בלבד.

לב ההערכות, יכין הספק אפיון מפורט לכלל תהליכי העבודה והמידע
תוך הגדרת שלבי המימוש אופן הפעלת המערכות רלוונטיות לכל תהליך (תוך
יכי העבודה של הרשות), SLA לתהליך ולתתי תהליכים, מנגנוני בקרה ועוד.

נו שינויים בתהליכים ותוספות לפעילות המוקד, בהתאם לצרכים משתנים של
פורט בסעיף **2.2** להלן. לרשות שמורה האופציה להסיט תחומי פעילויות
ים אחריות המוקד וכן להפחית תחומי פעילויות המתוארים בהצעה זו.

השתנה קוד שדה

ידע הניתנים במוקד-

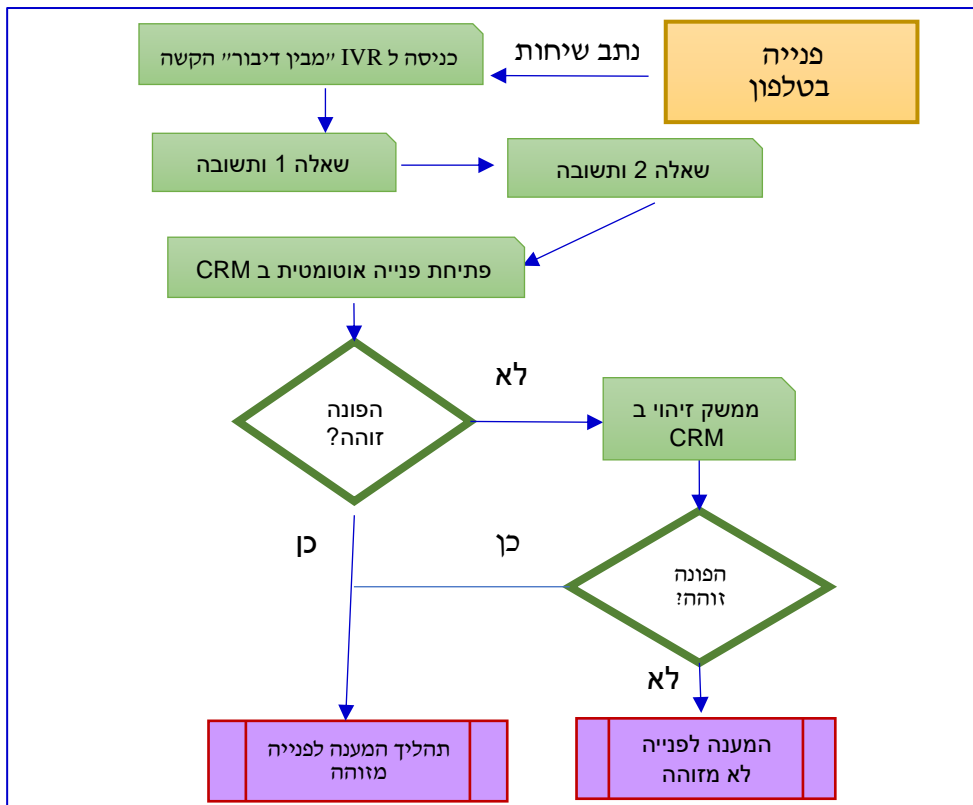
וי (בשלב ב' בלבד) –

יבוצע לכל סוגי הפניות עם כניסת השיחה לנתב שיחות :

צעות IVR מבין דיבור (וואו הקשות לבחירת הפונה).

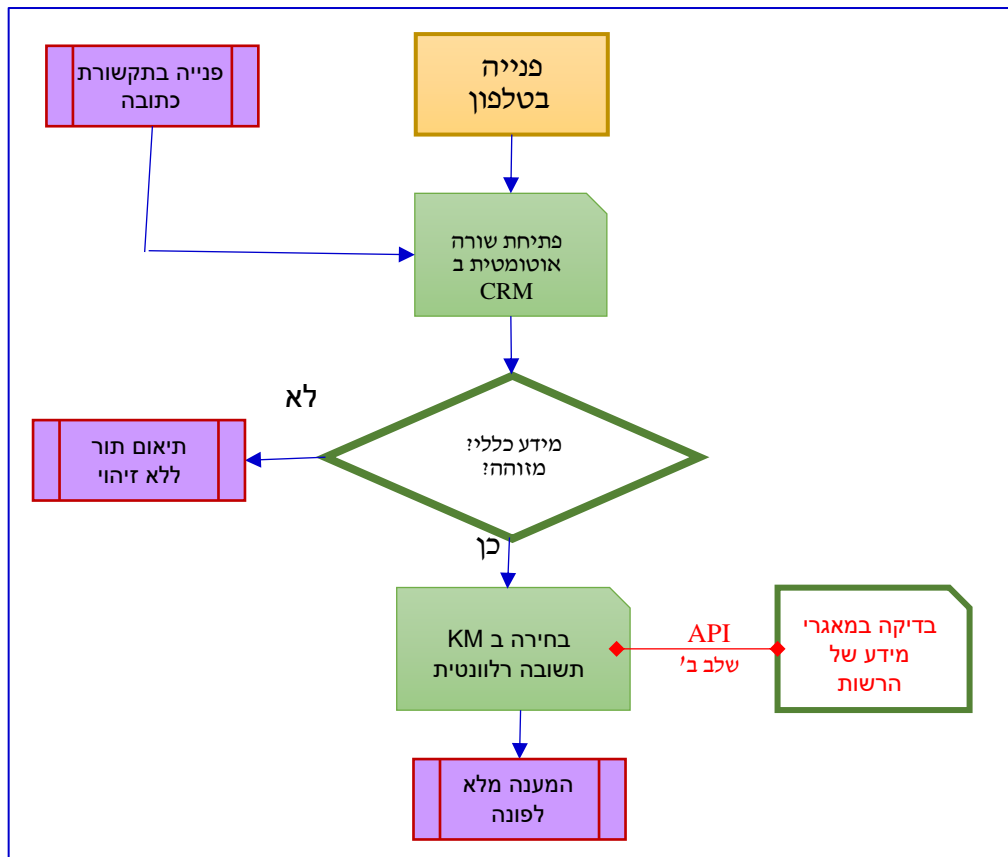
צעות בדיקת פרטים ב CRM ובדיקתם באופן אוטומטי "מאחורי הקלעים"
רכת הרשות.

ע זיהוי OTP (יוחלט על ידי **הרשות מוגפג** **במסגרת** האפיון המפורט של
ק).



5.1.7 מענה למידע כללי וזימון תורים ללא זיהוי

מס	השלב	הפעולה	המערכת
1	כניסת שיחה	שיחה נכנסת עוברת ל IVR	נתב
2	תהליך זיהוי	סיווג השיחה ב IVR והעברה לנציג (מידע/איום תור)	IVR
3	פתיחת פנייה	פתיחת פנייה אוטומטית ב CRM ורישום פרטי הלקוח	CRM
4	פונה מזוהה	מענה לבקשה בהתאם לסמכות קו 1	CRM
5	אסקלציה לקו 2	במידה והמענה הנדרש אינו בתחום סמכות קו 1 יועבר לקו 2 לטיפול	אסקלציה ב CRM
6	פונה לא מזוהה	הפניה לאתר הרשות (לרבות לינק)	KM+CRM
7	שליחת תזכורת	שליחת תזכורת SMS אוטומטית בכל צומת החלטות במערכת	SMS+IVR



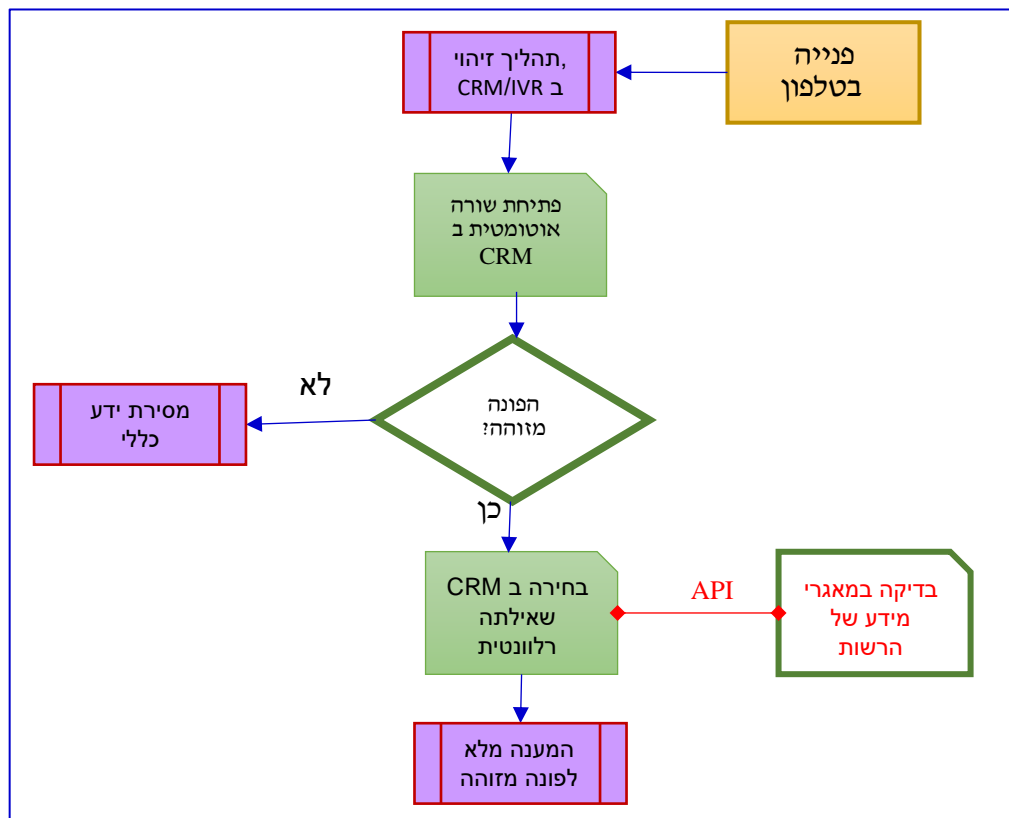


5.1.8 מענה למידע (אישי)

תסריט הפעולה

מס	השלב	הפעולה	המערכת
1	כניסת שיחה	שיחה נכנסת עוברת ל IVR לזיהוי	נתב
2	תהליך זיהוי	תהליך זיהוי ב IVR והעברה לנציג	IVR
3	פתיחת פנייה	פתיחת פנייה אוטומטית ב CRM ורישום פירטי לקוח ובחירות בנתב	CRM
4	פונה מזוהה	מענה לבקשה בהתאם לסמכות קו 1	CRM
5	אסקלציה לקו 2	במידה והמענה הנדרש אינו בתחום סמכות קו 1 יועבר לקו 2 לטיפול	אסקלציה ב CRM
6	פונה לא מזוהה	הפניה לאתר הרשות (לרבות לינק)	KM+CRM
7	שליחת תזכורת	שליחת תזכורת SMS אוטומטית בכל צומת החלטה	SMS+IVR

תרשים זרימה



5.1.9 הגשת בקשה להפקת תיעוד



5.1.9.1 בקשה להפקת תיעוד תכלול - הנפקת תמצית רישום, בקשה לשינוי שם, תיעוד כניסות ויציאות מהארץ, הנפקת ספח ת"ז, הנפקת תעודת פטירה/לידה, הנפקת תעודת לידה באנגלית, שינוי מען ואיתור מען.

5.1.9.2 הפנייה תבוצע באמצעות ממשק במערכת ה CRM. או על ידי הפניית הפניה כאסקלציה במערכת ה CRM למוקד קו 2, או הכוונת הפונה לטופס מקוון.

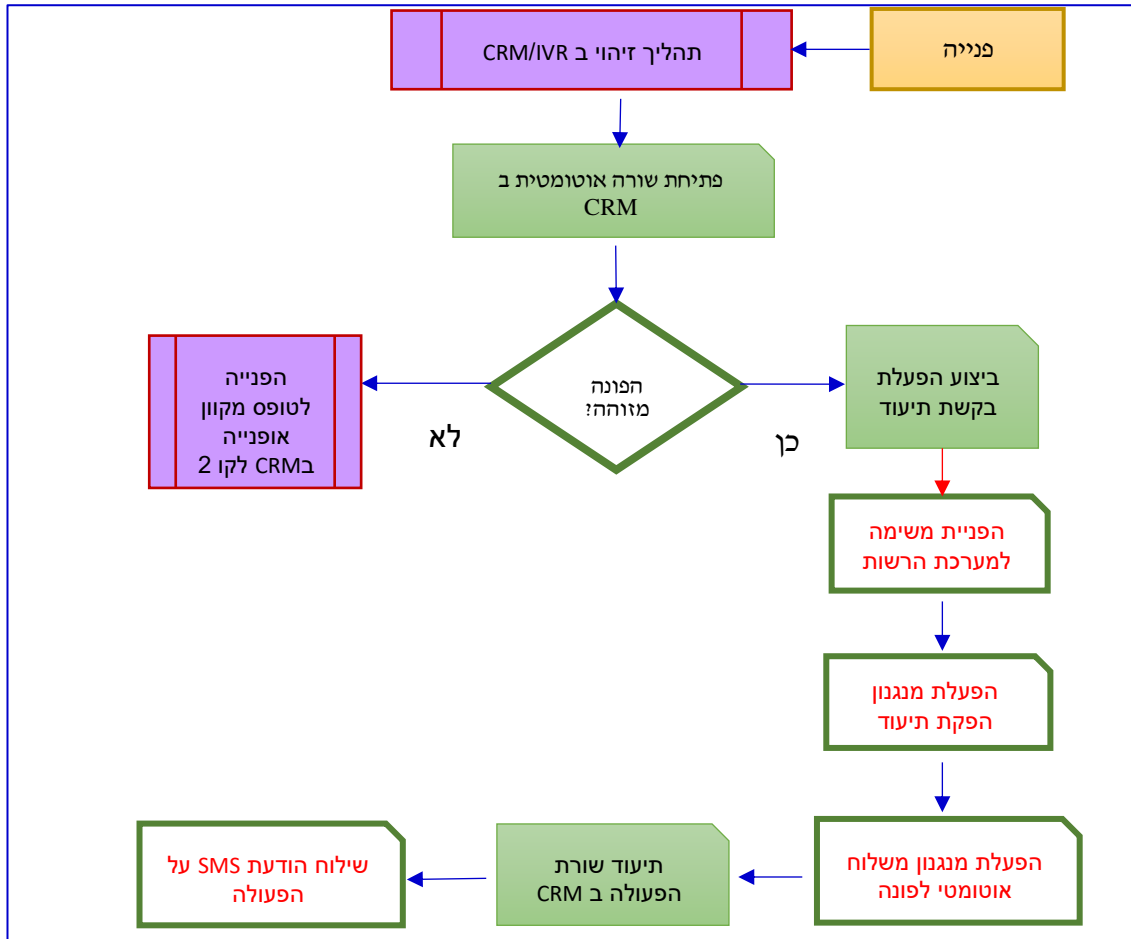
תסריט התהליך

מס	השלב	הפעולה	המערכת
1	כניסת שיחה	שיחה נכנסת עוברת ל IVR לזיהוי	נתב
2	תהליך זיהוי	תהליך זיהוי ב IVR והעברה לנציג	IVR
3	פתיחת פנייה	פתיחת פנייה אוטומטית ב CRM ורישום פירטי לקוח ובחירות בנתב	CRM
4	פונה מזוהה	מענה לבקשה (הקמת בקשה לתיעוד	מערכות הרשות
5	פונה לא מזוהה	הפניה לאתר הרשות (לרבות לינק)	לינק לאתר הרשות
6	שליחת תזכורת	שליחת תזכורת SMS אוטומטית בכל צומת החלטות	SMS+IVR



זרימה

תרשים



5.1.10 הסלמה (אסקלציה) לקו 2

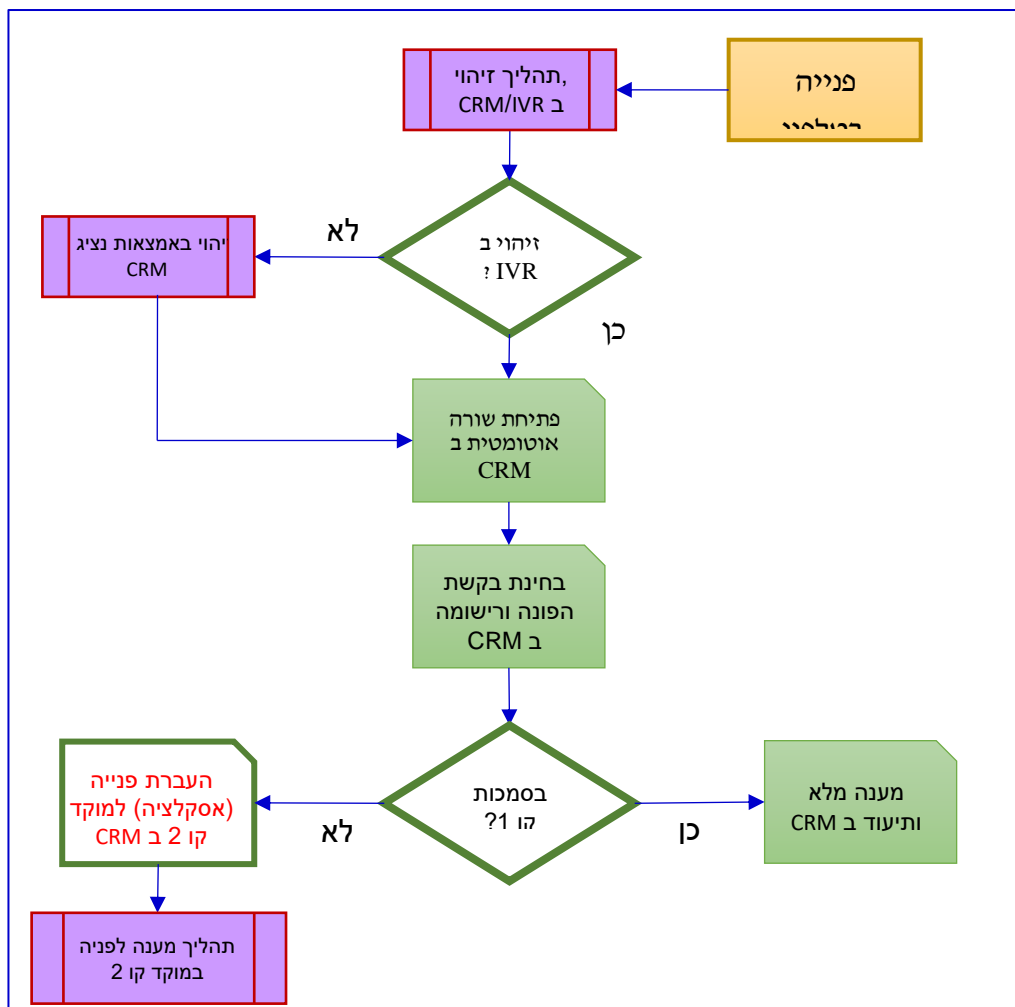
5.1.10.1 העברת פנייה ממוקד קו 1 למוקד קו 2 (במקרה של חוסר בהרשאות לביצוע

המשימה במוקד קו 1) באמצעות מערכת ה CRM :

תסריט התהליך

מס	השלב	הפעולה	המערכת
1	כניסת שיחה	העברה בנתב ל IVR מבין דיבור	
2	זיהוי	זיהוי ב IVR והעברה לנציג	IVR מבין דיבור
	פתיחת פנייה	פתיחת פנייה (פעולה) ב CRM, רישום כל פרטי השיחה והפונה אוטומטית	CRM
3	זיהוי	אם לא זוהה, טיוב פרטים וניסיון זיהוי ב CRM באמצעות שאילתה	CRM
4	מענה קו 1	מתן מענה בהתאם לסמכות קו 1 וסגירת הפעולה	CRM+KM
5	מענה קו 2	אם לא בסמכות קו 1 העברה כפנייה באסקלציה לקו 2	CRM

תרשים זרימה



5.1.11 מענה לפנייה כתובה (לרבות פניות באמצעות רשתות חברתיות)

מענה לפנייה כתובה במוקד קו 1 והעברתה למוקד קו 2 אם צריך (במקרה של חוסר בהרשאות לביצוע המשימה במוקד קו 1) באמצעות מערכת ה CRM:

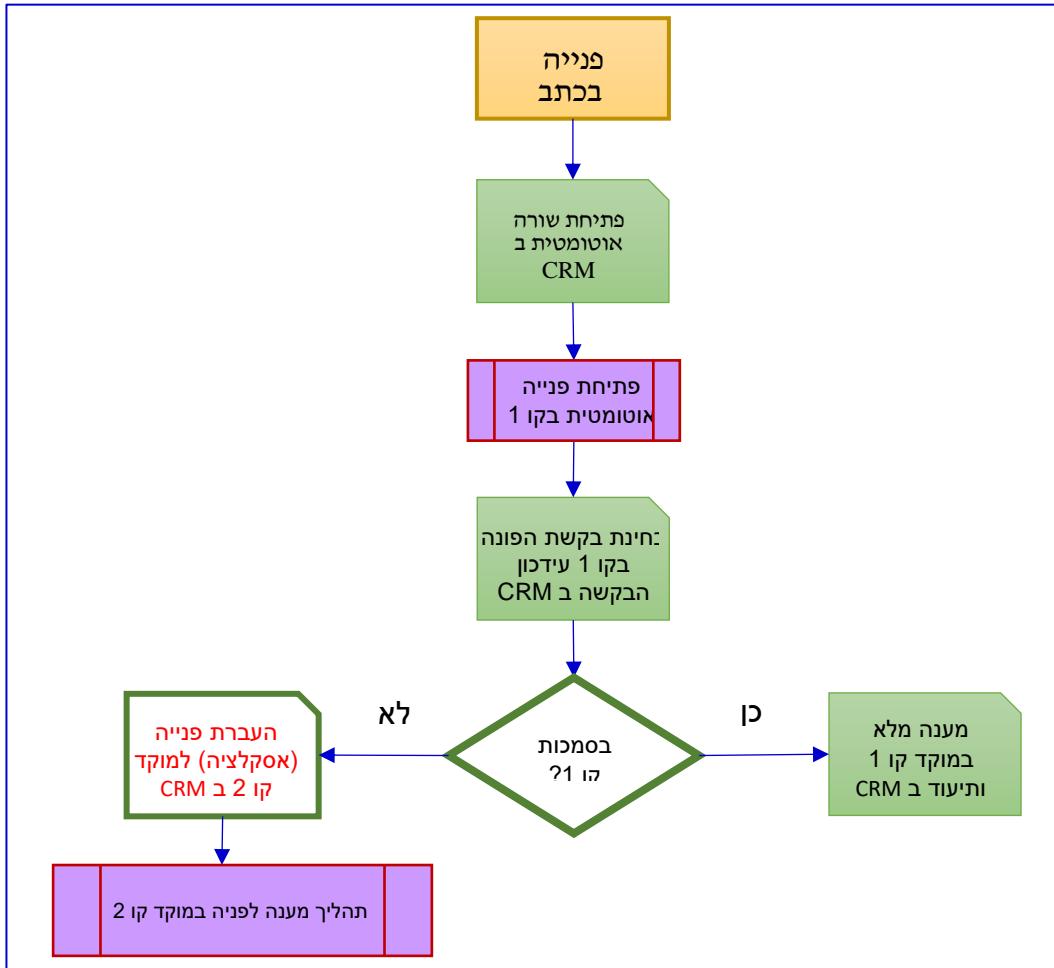
תסריט התהליך

מס	השלב	הפעולה	המערכת
1	כניסת שיחה	כניסת דוא"ל, פקס, טופס מכוון למוקד קו 1	
2	פתיחת פנייה	פתיחת ידנית של פנייה (פעולה) ב CRM על ידי הנציג, רישום כל פרטי הטופס/דוא"ל של הפנייה והפונה אוטומטית	CRM
3	מענה קו 1	מתן מענה בהתאם לסמכות קו 1 וסגירת הפעולה. המענה בדוא"ל יינתן ידנית ע"י הנציג, באמצעות עמדה ייעודית בה מותקן שרת הדואר שיסוכם על ידי הרשות.	CRM+KM
4	העברה כאסקלציה	אם לא בסמכות קו 1, העברת הפנייה כאסקלציה במערכת ה CRM לקו 2	CRM



CRM	מענה בקו 2 על הפנייה וסגירתה	מענה קו 2	5
-----	------------------------------	-----------	---

תרשים זרימה





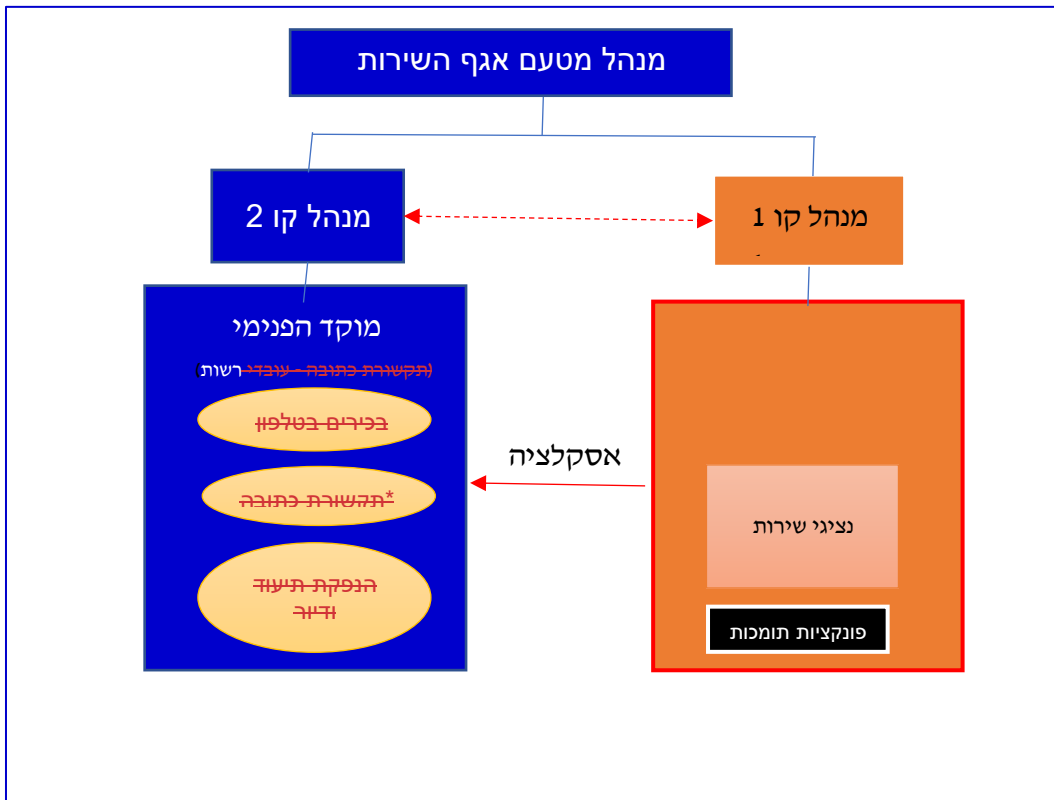
6 משאבי אנוש

6.1 מיבנה תפעולי

6.1.1 מבנה תפעולי להמחשה וממשק בין מוקד קו 1 למוקד קו 2 (שלב א).

אחריות
הספה

אחריות
הרשות

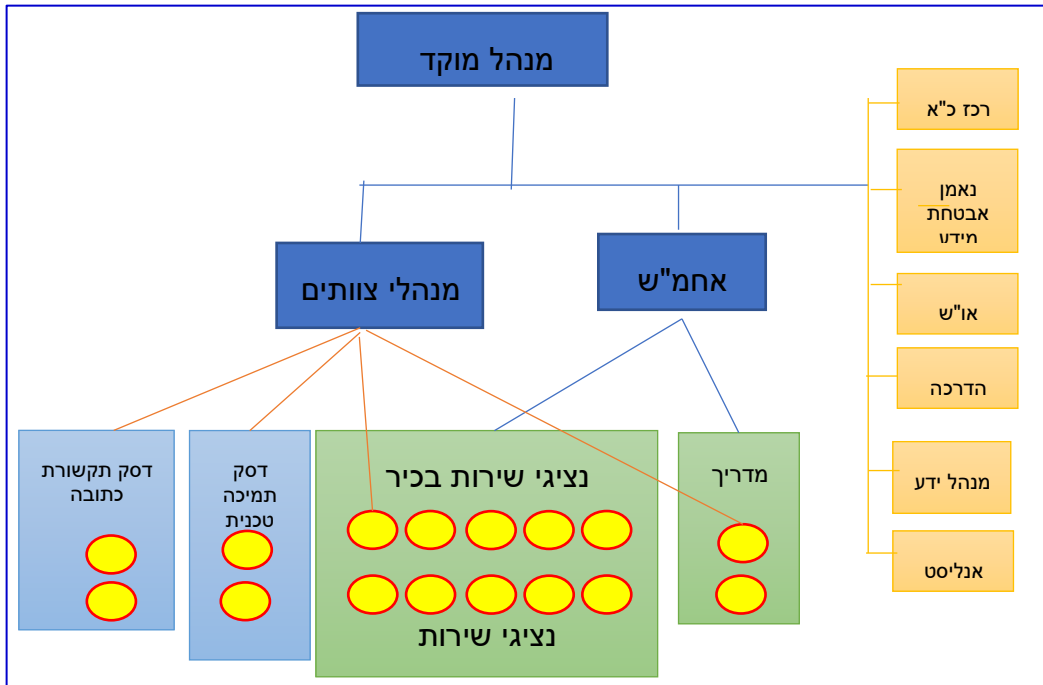




6.1.2 דרישות בנושא המבנה הארגוני של המוקד בקו 1

6.1.2.1 הספק יציג **במענה** את המבנה הארגוני של המוקד, במהלך תקופת **הקמתה היערכות** וכן יציג כל שינוי מתוכנן בתקופת ההפעלה.

6.1.2.2 הבסיס למבנה הארגוני יהיה בהתאם למפורט להלן. הספק יוכל להציע הצעה שונה בכפוף לנימוק ולקבלת אישור הרשות.



6.1.2.3 המבנה ארגוני שיוצג, יעמוד במפתח המגדיר את היחס המינימאלי בין כמות בעלי התפקיד השונים:

מס	תפקיד	רמות תקן
1	אחמ"ש	לכל 40 50 נציגים הנמצאים במשמרת
2	מנהל צוות	לכל 20 נציגים
3	נציג שירות בכיר	1 לכל 10 נציגים במשמרת



6.2 דרישות מקצועיות מבעלי תפקיד בתקופת ההפעלה

- 6.2.1 הספק יעמיד צוות מקצועי שיתמוך בפעילות במוקד (להלן "תפקידי המפתח").
- 6.2.2 תפקידי המפתח יהוו חלק מהמטה המקצועי של הספק.
- 6.2.3 על הספק הזוכה להציג את אנשי המפתח ולהציגם בפני הרשות לא יאוחר מ 7 יום לאחר מחתימה על ההסכם, לרבות הצגתם לאישור ביטחוני (ראה נספח 1 למסמך זה).
- 6.2.4 פירוט תפקידי המפתח במהלך תקופת ההפעלה :

תפקיד	תיאור התפקיד	ניסיון נדרש
מנהל המוקד	ניהול כולל של פעילות מוקד קו 1 לרבות ניהול צוות, מטה מקצועי וניהול הקשר למול הרשות	ניסיון של שנתיים בניהול מוקד, שירות ומענה ללפחות 50,000 פניות בשנה (במצטבר) שקדמה למועד הצגתו לאישור הרשות
אחראי משמרת (אחמ"ש)	ניהול המשמרת ומעקב על התנהלותה, ניהול היעילות, הזמינות ובקרת טיפול חריג בפניות, איתור כשלים וקשיים במשמרת, דיווח ביצועים, טיפול בתקלות	ניסיון של שנתיים לפחות בניהול משמרת במוקד שירות, שכלל לפחות 30 מוקדנים
מנהלי צוותים	ניהול הנציגים, תמיכה מקצועית בזמן אמת, ביצוע האזנות (הערכה ומשוב), הדרכות שוטפות ותקופתיות, חניכה, מבחני מידע והסמכה	ניסיון של שנה לפחות בניהול צוות של נציגי שירות בהיקף של לפחות 10 מוקדנים
מדריך	אחריות על תהליכי ההדרכה וההכשרה במרכז השירות, אחריות על מקצועיות הנציגים	ניסיון של שנה לפחות בהדרכה על 2 מתוך כלי המערכת שנכללו במערכות מרכז השירות בפרויקט זה
נציג שירות	אחריות על מענה הפניות המגיעות למרכז השירות	מסיימי 12 שנות לימוד
נציג שירות בכיר	אחריות על מענה לפניות המגיעות למרכז השירות וסיוע לנציגי השירות	מסיימי 12 שנות לימוד + שנת ותק
תומך מנהל טכנולוגי	אחריות להפעלת ותחזוקת מערכות מרכז השירות	ניסיון של שנתיים לפחות בתמיכה במערכות טכנולוגיות המשמשות מוקד שירות בהן לפחות 50 עמדות
אנליסט	ניתוח ביצועים, מדידה, שיפור תהליכים	ניסיון של שנה לפחות בניתוח נתונים המופקים ממערכות טכנולוגיות המשמשות מוקד שירות
מנהל ידע	ניהול הידע הנצבר במרכז השירות, שמירה על עדכניות ומהימנות הידע במערכת, "דחיפת הידע" לנציגי השירות, ועדכונים לצוות המרכז באופן יזום, ניתוח משובים	ניסיון בהפעלת מערכת Knowledge Management אשר תוצע על ידי נותן השירות, ניסיון של שנתיים לפחות במידענות בתחום מרכזי שירות
רכז כוח אדם	גיוס, מיון, השמה של נציגים באופן שותף במוקד	ניסיון של שנה כ"א במוקד של 50 עמדות (100 נציגים)
נאמן אבטחת מידע	אחריות לשמירת דרישות אבטחת המידע והשמירה על הפרטיות במרכז השירות, בקרות פנימיות על עמידת המוקד בדרישות אבטחת המידע	ניסיון של שנתיים לפחות בתחום אבטחת מידע למערכות ממוחשבות, ובנהלי אבטחת מידע הכוללת הכרות עם מערכת אבטחת מידע, ניסיון עם עבודה למול גופים מנחים.

6.3 אנשי מפתח לתקופת ההקמה (בנוסף לתפקידי המפתח שפורטו לעיל)



6.3.1 מנהל פרויקט ההקמה

- 6.3.1.1 בעל תפקיד ייעודי לפרויקט ההקמה (לשלב א' ושלב ב' ברצף), אחריות כוללת על הקמת מוקד קו 1 שיוקם. יהווה גורם מתכלל האחראי על כלל תהליכי ההקמה ושילוב הגורמים הרלוונטיים.
- 6.3.1.2 תחומי אחריות מנהל פרויקט ההקמה: כתיבת תכנית עבודה להקמה, אפיון, תיכנון, ניהול ההקמה, עמידה בלוחות זמנים, התראה על כשלים / קשיים בתהליך, הובלת הצוות לפתרונות אפשריים, תיאום וניהול הממשק עם הרשות בתקופת ההקמה.
- 6.3.1.3 נדרש ממנהל ההקמה המוצע - תואר ראשון המוכר על-ידי המלי"ג, ניסיון כמנהל פרויקט הקמה בהקמת לפחות מוקד טלפוני אחד במיקור חוץ בגודל של 50 עמדות לפחות, כתיבת תכניות עבודה ושימוש ב MS Project, היכרות עם ממשקי עבודה
- 6.3.1.4 נדרשים להקמה, שליטה במערכת השירות שתופעל במוקד, ידע ושליטה בתכנות Office.
- 6.3.1.5 מנהל פרויקט ההקמה יועסק במשרה מלאה מחתימת הסכם ההתקשרות ועד תום תקופת ההתייצבות.
- 6.3.1.6 לצד מנהל פרויקט ההקמה, יועמד על ידי הספק בתקופת ההקמה צוות הקמה שיכלול את בעלי התפקיד הבאים: - מנהל/ת המוקד המיועד, מנהל הידע, ראשי צוותים, אחראי משמרת, אחראי הדרכה, אנליסט ומומחה או"ש.

6.3.2 בעלי תפקיד מטה תומכים בתקופת ההפעלה

- 6.3.2.1 מעבר לתפקידי המפתח, הספק יעמיד לרשות המוקד בעלי תפקיד מטה תפעוליים, אשר יתמכו בפרויקט ההקמה ובאופן שוטף בפעילות המוקד.
- 6.3.2.2 בעלי התפקיד התומכים יספקו שירותים בהתאם לנדרש ובאופן שהספק יעמוד בדרישות.
- 6.3.2.3 במהלך תקופת ההערכות, לקראת תקופת העלייה לאוויר, הספק יציג את כל בעלי התפקידים במטה ויצרף קורות חיים רלוונטיים. יש לפרט את הפעילות המבוצעת על ידי בעלי התפקיד-מטא אלו תוך התייחסות לתכולה, היקפים, תדירות וכיוצא בזה.
- 6.3.2.4 צוות ההפעלה והמטה המקצועי יכלול לפחות את בעלי התפקיד או"ש, מנהל ידע, מנהל טכנולוגי, נציג הדרכה ונציג כ"א (ראה כישורים נדרשים בסעיף 6.2.43. להלן).

6.4 מיון, גיוס וקליטת כ"א



- 6.4.1 **כללי**
- 6.4.1.1 גיוס הכשרה ויישום מועמדים מתאימים (כולל מרכז הערכה) יתבצע ע"י הספק בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד.
- 6.4.1.2 הרשות תהא רשאית, לפי שיקול דעתה, לקחת חלק בהליכי המיון והגיוס. במסגרת זו, הרשות תוכל לראיין את המועמדים לתפקידי המפתח של המוקד בהתאם להחלטתה, לצורך אישור סופי להעסקתם לתפקיד המיועד.
- 6.4.1.3 הפסקת עבודתם של אנשי המקצוע שיאושרו לתפקידי המפתח תעשה בתיאום עם הרשות.
- 6.4.1.4 לרשות הזכות לפסול מועמדותו של מועמד לתפקיד בצוות המוקד (בכל תפקיד שהוא), שמבחינתה אינו עומד בתנאים הנדרשים.
- 6.4.1.5 הרשות רשאית להחליט על החלפתו של עובד במוקד כלשהוא על פי הפירוט הבא:
- 6.4.1.5.1 בעלי תפקידי מפתח: יש לספק מחליף תוך 30 ימי עבודה.
- 6.4.1.5.2 נציגי שירות: יש לספק מחליף תוך 7 ימי עבודה.
- 6.4.1.6 הספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של העובד.
- 6.4.1.7 כל עובד שיועסק במוקד יידרש לחתום על טופס הסכם סודיות, בנוסח המצורף כנספח 4 להסכם.
- 6.4.1.8 עובדי המוקד יידרשו לסיווג/ תחקור בטחוני, בהתאם להוראות **בנספח 11** למסמך זה - **דרישות אגף הביטחון**. הודעה מפורטת על כך תועבר לספק הזוכה לאחר הזכייה.
- 6.4.2 **תהליך הגיוס, מיון וקליטה**
- 6.4.2.1 הספק יפרט במהלך תקופת ההערכות את תהליך המיון, הגיוס, ההכשרה והקליטה על כל שלביו לרבות התייחסות לראיונות טלפוניים, מרכזי הערכה וכיוצא בזה.
- 6.4.2.2 תיאור תהליך הערכה יכלול התייחסות לאופן בדיקת הפרמטרים הבאים (לפחות) למעומדים לבעלי תפקיד ונציגים במוקד:
- 6.4.2.2.1 יכולת ביטוי בע"פ.
- 6.4.2.2.2 יכולת ביטוי בכתב.
- 6.4.2.2.3 מיומנות שימוש במחשב וגלישה ברשת.
- 6.4.2.2.4 תפקידים ניהוליים (אופן בדיקת מיומנויות ניהול).
- 6.4.2.2.5 תפקידים מקצועיים (אופן בדיקת המיומנויות המקצועיות - היכן שרלוונטי).
- 6.4.2.3 **על הספק** לצרף **בשלב האפיון המפורט** דוגמאות של טפסים וכלים לצורך תמיכה בתהליך הגיוס (לדוגמה טופס ראיונות לנציג שירות).



6.5 מערך ההכשרה



	כללי	6.5.1
6.5.1.1	באחריות הספק לבנות קורס הכשרה ולהכשיר את המועמדים לשמש בתפקידים השונים במוקד.	
6.5.1.2	הכשרה תבוצע בשני מסלולים עיקריים:	
6.5.1.2.1	מסלול הכשרה לנציגי שירות טלפוניים.	
6.5.1.2.2	השלמת הכשרה לנציגי תקשורת כתובה (לרבות ברשתות החברתיות) ושירות צ'ט (אנושי ו BOT).	
6.5.1.3	קורסי ההכשרה, הציוד הנדרש, פיתוח מערכי ההכשרה וצוות ההכשרה תבוצענה במתקני הספק, באחריותו ויהוו חלק בלתי נפרד מההקמה והפעילות השוטפת.	
6.5.1.4	תכני ההכשרות יכללו חלק גנרי שיהיה רלוונטי לכלל סוגי הפעילויות והתחומים, וחלק ייחודי עפ"י תחומי הפעילות ויכללו הבטי אבטחת מידע ושמירה על הפרטיות.	
6.5.1.5	תכני קורס ההכשרה יעברו אישור סופי של הרשות, לפני ביצוע ההכשרות. לצורך ההכשרה, על הספק להקים סביבת הדרכה במערכת ה CC, ה CRM וה - KM ותיאום מול הגורמים הרלוונטיים.	
6.5.1.6	כל שינוי בהכשרה או הכנסת הכשרה חדשה נדרש לאישור הרשות או ע"פ הנחייתה.	
6.5.1.7	בהכשרות שיתקיימו ישולבו בהתאם לצורך נציגי הרשות או גורמים מטעמה.	
6.5.1.8	בנוסף לקורסי ההכשרה, תתבצע הדרכה באופן שוטף (On The Job Training).	
	הכשרת מועמדים לתפקידי מפתח	6.5.2
6.5.2.1	הכשרה ראשונית לאנשי המפתח בנושא תכנים מקצועיים ותפישת השירות של הרשות תועבר על ידי הרשות.	
6.5.2.2	משך ההכשרה המקצועית הראשונית לאנשי המפתח יימשכו 7-10 ימי עבודה בהתאם לחלוקה המוערכת הבאה (חלוקה מדויקת תיבנה בשיתוף הספק בשלב ההערכות).	
6.5.2.2.1	תכנים מקצועיים ומידע על הרשות השונים כ - 8 שעות.	
6.5.2.2.2	מערכות תפעוליות, כולל מערכת ניהול ידע, הבטי אבטחת מידע ושמירה על הפרטיות, ומערכות נוספות לתפעול המוקד: 7 שעות.	
6.5.2.2.3	סדנת שירות, כולל הנגשת המידע: 7 שעות לפחות.	
6.5.2.3	להכשרה זו יתווספו במידת הצורך ימי הכשרה להקניית מיומנויות ניהול ע"י הספק ועל חשבוננו.	



- 6.5.2.4 הספק מתבקש-פרט לפרט-כלים וקורסים להעמקת הידע, לרבות תדירות לפיתוח מיומנויות ניהול והעשרה במסגרת לשלב ההקמה.
- 6.5.2.5 הספק יגיש לאישור הרשות בשלב ההערכות את תכני סדנת השירות לתפקידי המפתח וכן תכני סדנאות מיומנויות הניהול שיעביר.

6.5.3 הכשרת נציגי שירות טלפוניים/ נציגי תקשורת כתובה

- 6.5.3.1 הקורס נדרש לספק מענה להכשרת הנציגים לנציגי תקשורת כתובה, הרשתות החברתיות וציט לכלל הפעילויות.
- 6.5.3.2 קורס ההכשרה יכלול תכנים מקצועיים, מיומנות לביצוע שיחות והכשרה טכנולוגית על מערכת השירות במוקד.
- 6.5.3.3 משך ההכשרה המינימלי לנציג שרות ימשך 7 ימים (7 שעות לכל יום הכשרה).
- 6.5.3.4 תכני ההכשרה (בכפוף לסילבוס שאושר על ידי הרשות לרבות ימי ההדרכה בפועל) יכללו:

- 6.5.3.4.1 הכשרה מקצועית.
- 6.5.3.4.2 הכשרת מערכות מחשוב תומכות – במקביל ללימוד תכנים מקצועיים וכתמיכה בתהליכי העבודה. יכללו הבטי אבטחת מידע ושמירה על הפרטיות.
- 6.5.3.4.3 הכשרת שירות ומיומנויות שיחה 7 שעות - סדנת ניהול שיחה, שלבי שיחה, חשיבות מתן שירות, התמודדות עם התנגדויות ועוד - 2 ימים.
- 6.5.3.4.4 יתרת שעות ההכשרה תשולבנה בסיום כל פרק לימודי באמצעות סימולציות הממחישות שיחת פונה בשילוב שימוש בתסריטי שיחה, מערכות מחשב ועוד.

- 6.5.3.5 על הספק להגיש לאישור הרשות במהלך תקופת ההערכות את תכניות ההכשרה ומערכי השיעור וסדנאות לדוגמא, תוך התייחסות למטרות, למבנה ההדרכה, תוצרי ההכשרה, תכולת ההדרכה, משך ההדרכה ומספר חניכים אופטימאלי למחזור.

6.5.4 חניכה במוקד:

- 6.5.4.1 הקשבה פסיבית (חניך מקשיב / צופה לחונך) - 1 ימים.
- 6.5.4.2 מענה אקטיבי בצמידות לחונך (חונך מקשיב / צופה לחניך) - 2 ימים.
- 6.5.4.3 על הספק להציג לאישור הרשות בשלב ההערכות את תכנית הקליטה לנציג במוקד, תוך התייחסות לשלבים השונים כגון הקשבות, חניכה, מבדק הסמכה, "אופק חיי נציג" וכיוצא בזה.



6.5.5 מעקב אחר הכשרת הנציגים

- 6.5.5.1 קורס ההכשרה הינו קורס ממיין, במהלכו יערכו תרגולים מעשיים, בנוסף לידע התיאורטי, וכן מבחני ידע, על בסיסם תהיה רשאית הרשות להנחות על אי העסקת עובדים שאינם עומדים בסטנדרט המבוקש במוקד.
- 6.5.5.2 בשבועיים הראשונים למענה יקבל הנציג ליווי וסיוע בזמינות גבוהה.
- 6.5.5.3 בסיום קורס ההכשרה יועבר מבחן מסכם, נדרש ציון עובר של 80 נקודות.
- 6.5.5.4 לאחר כחודש מתום קורס ההכשרה, יקיים הספק יום הכשרה נוסף ע"י גורם הכשרה מקצועי לשיפור מיומנות ניהול שיחה והובלת שיחה בשילוב שיחות מוקלטות במשך מינימאלי של 4.5 שעות. ההכשרה תותאם לפעילות המוקד בהתאם לקשיים שיעלו מהשטח.

6.6 הדרכה ושיפור איכות כ"א שוטפת

הספק נדרש לבצע פעילות שוטפת להדרכה ושיפור שירות לצוות המוקד שתכלול :

6.6.1 תדריכים יומיים :

- 6.6.1.1 יועברו בתחילת כל משמרת ויכללו בתוך שעות login אך לא בשעות "תעסוקה בפועל" כהגדרתה בסעיף ההגדרות למכרז - 5.1.2 - לנספח התמורה להסכם ההתקשרות נספח 7 - התמורה לספק.
- 6.6.1.2 התדריכים ירכזו נושאים ונהלים חדשים וחידוד נהלים קיימים.
- 6.6.1.3 התדריכים יועברו באמצעות מערכת ממוחשבת (כמו לדוגמה מערכת ה KM). ייכתבו ע"י הספק ברמה היומית ויתועדו לפחות למשך חצי שנה. לרשות הזכות להעברת חומרים לשם שילובם בתדריכים והזכות לבקר את תדריכי מוקד קו 1 בשוטף.

6.6.2 הדרכות ייעודיות ברמה חודשית:

- 6.6.2.1 הדרכות לצורך העברת מידע בנושאים חדשים, כניסת נהלים חדשים או תוכנות חדשות וכן לריענון נושאים שוטפים, עדכון מערכת השירות/גרסאות ועוד.
- 6.6.2.2 בחלק מהדרכות אלה תיקח הרשות חלק בהדרכות.
- 6.6.2.3 למען הסר ספק השעות הם על חשבון הספק אלא אם עמד באחוז שעה יעילה.

6.6.3 קורסי העשרה (אחת לחצי שנה):



- 6.6.3.1 קורסים וסדנאות שונות לפיתוח ושיפור מיומנויות הנציגים (כגון סדנאות מידע, התמודדות עם מצבי לחץ, עבודת צוות, טיפול והתמודדות בהתנגדויות פונה וכדומה) יבוצעו לפחות אחת לחציון, משך מינימאלי של 4 שעות הדרכה לנציג.
- 6.6.3.2 למען הסר ספק השעות הם על חשבון הספק אלא אם עמד באחוז תעסוקה נדרש כהגדרתו בסעיף 05-1.3 לנספח התמורה.

6.7 שימור עובדים

- 6.7.1 הרשות מעוניינת לצמצם ככל הניתן את תחלופת נציגים גבוהה לצורך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה. שימור העובדים הינו יעד שעל הספק לעמוד בו.
- 6.7.2 הספק יבצע פעילויות שימור לנציגים חדשים ולנציגים ותיקים בצורה שוטפת. הספק יבצע פעילויות בנושא כגון: מתן שכר דיפרנציאלי, "מענק הישארות" או כל תגמול דיפרנציאלי אחר לנציגים על פי קריטריונים שונים (וותק/ מקצועיות וכדומה).

6.8 מערך תגמול

- 6.8.1 הספק יידרש לשלם תגמול שוטף לעובדים המועסקים על ידו בצוות המוקד על פי ביצועים, אחת לחודש בהתאם לעמידתם ביעדים שונים שיוגדרו מעת לעת.
- 6.8.2 למען הסר ספק, מודגש כי מערך התגמול הינו בנוסף על שכרם של העובדים.
- 6.8.3 המציע נדרש להתייחס במסגרת תוכנית ההקמה המענה לפרמטרים הבאים:
- 6.8.3.1 ביצועים בתחום איכות השרות.
- 6.8.3.2 ביצועים בתחום מקצועיות.

6.9 מרכיבי שכר

- 6.9.1 הספק יעביר לרשות אישור רואה חשבון על עמידה בתנאים סוציאליים ושכר מינימום אחת לשנה ודוחות המפרטים את מרכיבי שכר ככל שיידרשו לצורך ביקורת.
- 6.9.2 יובהר ויודגש כי הספק ישלם לעובדיו עבור שעות עבודתם בפעילות, כולל זמן הפסקה. משמע, לא יבוצע קיזוז בשכר העובדים בגין זמן הפסקה.



7 שגרות ניהול ותפעול המוקד

7.1 כללי

- 7.1.1 במסגרת שלב ההערכות יידרש הספק לכתוב תיק נהלים מובנה לכלל הפעילויות. תיק הנהלים יוגש לאישור הרשות.
- 7.1.2 תהליכי העבודה במוקד לרבות טיפול בפניות ותסריטי שיחה בהתאם לסטנדרטים ולדגשים של הרשות, כמפורט בסעיף 55 לעיל. יוגדרו בשלב ההערכות.

7.2 נהלי תפעול המוקד

עבור כל אחד מהנושאים הבאים על הספק להכין נוהל עבודה כולל מטרה, אחריות לביצוע, משתתפים, תדירות ומשך, תכולה, כלים ומערכות תומכות וכן צירוף דוגמאות רלוונטיות:

- 7.2.1 תדריך יומי (בכלי ממוחשב).
- 7.2.2 כניסה, ניהול וסיכום משמרת.
- 7.2.3 תכנון ושיבוץ משמרות.
- 7.2.4 היערכות למצב חירום (מלחמה, רעידת אדמה, מגיפה פנדמית, מזג אוויר קיצוני וכיוצא בזה).
- 7.2.5 תהליכי התייעצות ואסקלציה (בטיפול בפנייה).
- 7.2.6 תהליכי העברת פניות ממוקד קו 1 למוקד קו 2.
- 7.2.7 נוהל תקלה טכנולוגית והתאוששות.
- 7.2.8 נהלי אבטחת מידע ושמירה על הפרטיות.

7.3 שגרות ניהול מוקד

עבור כל אחד מהנושאים הבאים על הספק להכין נוהל, כולל מטרה, אחריות ביצוע, משתתפים, תדירות ומשך, תכולה וצירוף דוגמאות רלוונטיות:

- 7.3.1 חניכת נציגים מובילים / מתקשים
- 7.3.2 הנעת צוות.
- 7.3.3 פורמט ישיבות צוות.
- 7.3.4 טיפול בבעיות משמעת.

7.4 שגרת ניהול המוקד ובקרת ידע

לצורך בקרה שוטפת ושיפור יכולות מקצועיות של הנציגים, יבצע הספק בקרת ידע עיתיות (מעט לעת) לרבות:



- 7.4.1 **מבחני ידע** - אחת לרבעון, הספק יבצע מבחני ידע לנציגי המוקד, אשר יבצעו את מבחני הידע במסגרת שעות login. המבחנים יועברו לתיקוף הרשות. בהתאם לציוני המבחנים יבצע הספק הפקת לקחים ופעולות לשיפור הידע ומקצועיות הנציגים. תוצאות המבחנים והפעולות שננקטו יועברו לנציג הרשות.
- 7.4.2 **מיקשוב (הקשבות ומשובים)** - אחת לחודש יבוצעו הקשבות לכל נציג במסגרת שעות login של הנציג, ומתן ציון ומשוב על רמת המידע והמקצועיות של הנציג. בשנה הראשונה, יתבצעו מינימום 2 משובים לנציג בחודש (בהמשך משוב אחד בחודש) הבנויים מהקשבה ל- 4 שיחות לפחות באורכי שיחה שונים. המשובים לשיחות יתועדו ע"ג מודול QA של מערכת ההקלטה. שיחת המשוב תארך חצי שעה לפחות. תבוצע אחד על אחד (ראש צוות-נציג), תוצאות המשוב ונתוני הקשבות יועברו לרשות. יודגש כי הרשות רשאית לבצע האזנה באופן שוטף ובהתאם לשיקול דעתם לצורך בקרת איכות באמצעות 2 עמדות שיותקנו על ידי הספק במוקד קו 2. על המציע לפרט במסגרת שלב ההקמה המענה לסעיף זה את הנוהל לביצוע המקשוב (הקשבות ומשוב) ולצרף טפסי משוב לדוגמא.
- 7.4.3 הערכת ביצועים תקופתית לבעלי תפקידים שאינם נציגים (אחת לשנה):
- 7.4.3.1 ביצוע הערכה לעובדים שאינם נציגים אחת לשנה לשם מישוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד, עמידה ביעדים וכדומה.
- 7.4.3.2 הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו ויאושרו על ידי הרשות.
- 7.4.4 הרשות רשאית לדרוש מהספק לבצע פעולות נוספות אותן יבצע לצורך בקרה ושיפור רמת הידע במוקד.



8. מערכת השירות במוקד

8.1 כללי

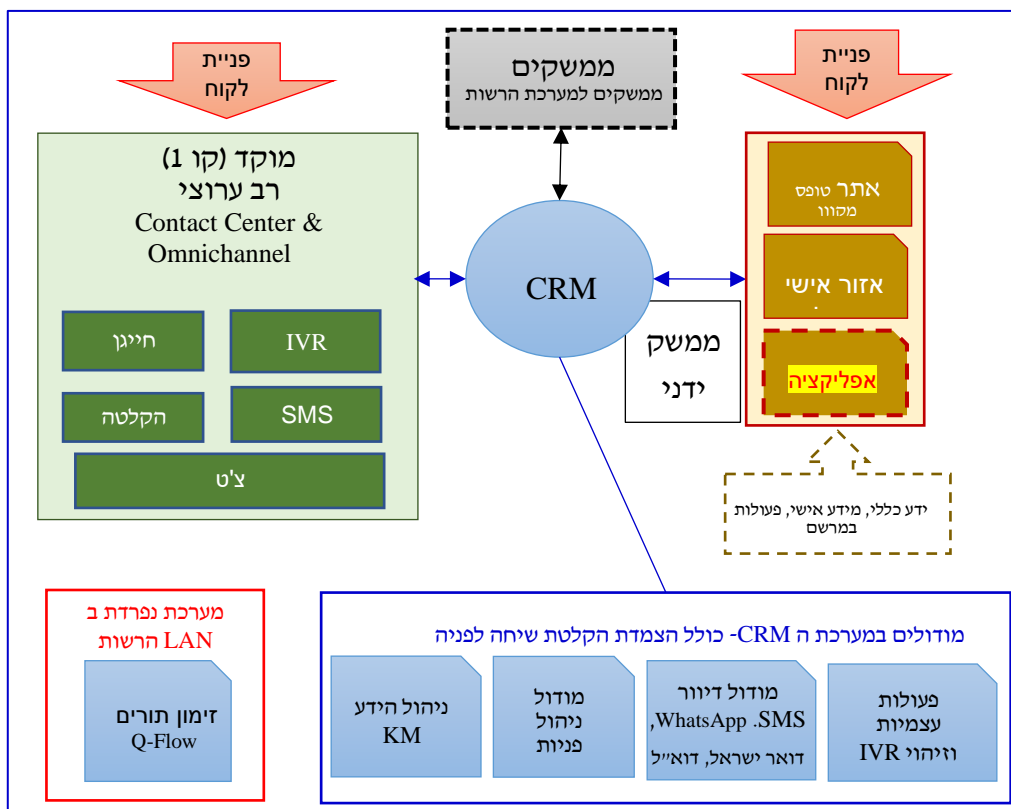
- 8.1.1 הספק יציג פתרון מערכתי אינטגרטיבי לאינטראקציה בין הנציג לפונה הנשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת ותומכת במימוש היעדים במכרז (להלן - "מערכת השירות").
- 8.1.2 מערכת השירות במוקד כוללת את כל המערכות הטכנולוגיות שימשו את הספק וכל הגורמים מטעמו במתן השירותים.
- 8.1.3 כל מערכת השירות ירכשו, יסופקו, יותקנו, יתוחזקו ויופעלו על ידי הספק, ככל ולא נקבע מפורשות אחרת במסמך זה.
- 8.1.4 רכיבי הפתרון המוצע למערכת השירות, יופעלו כמקשה אחת לצורך הפעלת במוקד ומתן מענה לפונים על ידי נציגי המוקד בערוצים השונים. זאת, למעט הגישה למערכת זימון התורים שתופעל מעמדות ייעודיות, ללא קשר למערכות הספק (כמפורט להלן).
- 8.1.5 הספק אחראי לאפיון קסטומיזציה במערכת השירות אצלו על מנת שיוכל לספק את כלל השירותים הנדרשים, שתבוצע ע"י ספק מערכת המוקד של עבור שירותי המוקד על מנת שתתמוך בתכונות המפורטת להלן.
- 8.1.6 כל המידע שייאגר במערכת השירות הינו רכוש הרשות.
- 8.1.7 לרשות שמורה הזכות להתקין אמצעי אבטחת מידע בקרה ומדידה במערכות השונות.
- 8.1.8 על הספק להקים ולהפעיל את מערכות השירות בהתאם להוראות הרלוונטיות החלות על הרשות לרבות לעניין קבלת אישור וועדת הענן להעלאת תכנים לסביבת הענן ככל ויידרש.
- 8.1.9 כלל מערכות השירות יופעלו בהתאם להוראות נספח אבטחת המידע (נספח ב2 למסמך זה).

8.2 ארכיטקטורה

- 8.2.1 הספק נדרש להציג ארכיטקטורה נפרדת לשלב א' ולשלב ב' במסגרת שלב ההערכות.
- 8.2.2 הארכיטקטורה תיתן מענה לרכיבים הבאים:
 - 8.2.2.1 פירוט מערכות השירות וקשרי הגומלין ביניהן.
 - 8.2.2.2 יחסי גומלין ותקשורת למוקד קו 2 (לרבות שימוש משותף במערכת שירות לקוחות (CRM) ומערכת ניהול ידע (KM).
 - 8.2.2.3 קישור של שרת הדוא"ל של הספק ל-mail relay שיופעל ע"י הרשות.
 - 8.2.2.4 קישור למערכת זימון התורים של הרשות מעמדות ייעודיות, שאינן מחוברות לשאר מערכות הספק.
 - 8.2.2.5 בקרות אבטחתיות.
 - 8.2.2.6 ממשק למערכות המחשוב של הרשות (בהתאם לנדרש בשלב ב' בלבד).
 - 8.2.2.7 ממשק מערכות ממשל זמין.



8.2.3 תיאור גרפי להמחשה של הארכיטקטורה של מערכת השירות בשלב א' (ייתכן שינוי בשלב ב' – ככל וימומש):



8.2.4 דגשים להפרדת המערכות

שלב ב'		שלב א'		
ספק המוקד	רשות	ספק המוקד	רשות	
התחברות באמצעות מחשב ייעודי נפרד	מתן גישה למערכת קיימת ברשת הרשות	התחברות באמצעות מחשב ייעודי נפרד	מתן גישה למערכת קיימת ברשת הרשות	מערכת זימון התורים
חיבור שרת הדוא"ל של הספק ל-mail relay של הרשות	שירותי mail relay לשליחת וקבלת דוא"ל	חיבור שרת הדוא"ל של הספק ל-mail relay של הרשות	שירותי mail relay לשליחת וקבלת דוא"ל	שרת דואר
אספקת המערכת, לרבות מתן גישה לנציגי קו 2 של הרשות *	גישה בממשקים שיפותחו למערכות הרשות	אספקת המערכת, לרבות מתן גישה לנציגי קו 2 של הרשות *	מתן מענה לפניות באסקלציה	מערכת CRM / KM
אספקת המרכזייה והשלוחות	אספקת קווים	אספקת המרכזייה והשלוחות	אספקת קווים	קווי תקשורת ומרכזייה



אספקת משאבים ופעילות בהתאם להנחיות	קביעת הנחיות	אספקת משאבים ופעילות בהתאם להנחיות	קביעת הנחיות	אבטחת מידע
------------------------------------	--------------	------------------------------------	--------------	------------

8.2.5 כחלק ממערכת השירות, הספק יספק רישוי והתקנות של מערכת ה CRM ומערכת ניהול הידע (KM) למוקד קו 2 של הרשות וכן לגורמים אחרים ברשות (סה"כ כ 30 עמדות, המספר הסופי יוגדר בשלב ההערכות).

8.3 דרישות כלליות לכל מערכות השירות שיופעלו

- 8.3.1 הספק יידרש לבצע שדרוג טכנולוגי רציף של מערכת השירות כמענה לדרישות הרשות ו/או הנחיות יצרני הציוד במהלך תקופת ההתקשרות יבוצע על חשבון הספק
- 8.3.2 בשל שיקולי אבטחת מידע, רכיבי הפתרון יהיו מנותקים ממערכות הספק, ויפעלו ברשת ייעודית מופרדת מנהלות ומנוטרות לפעילות המוקד (לרבות בשירותי הענן של הספק).
- 8.3.3 הרכיבים במערכת השירות נדרשים להיות תחת הסכם תמיכה רציף של היצרנים הרלוונטיים. לרשות שמורה הזכות בתקופת ההתקשרות לבקש קבלת אישור יצרן רשמי המעיד כי הספק רכש מהיצרן הסכם תמיכה רציף למערכות שסופקו.

8.4 מודול ניהול פניות (CRM)

- 8.4.1 הספק יספק מערכת לניהול פניות על בסיס מערכת CRM, שתשמש תשתית מרכזית בתהליכי השירות השונים במוקד קו 1 של הספק ובמוקד קו 2 המופעל על ידי הרשות.
- 8.4.2 הפתרון המוצע נדרש להיות תואם לפתרונות המופעלים ע"י הספק ולפעול בצורה רציפה עבור לקוחות אחרים של הספק או באמצעות קבלן משנה מטעמו לפחות בשנה האחרונה.
- 8.4.3 למערכת תתאפשר גישה מרחוק של הרשות.
- 8.4.4 בשלב ב' בלבד - לצורך מתן מענה במוקד קו 1 לפניות שיש בהם צורך במידע מהמרשם, תיפתח שאילתה ב CRM, באמצעות ממשק למערכות הרשות שיאפשרו קבלת בתשובה הנדרשת מבלי לאפשר לנציג לעיין במרשם (ממשק API).
- 8.4.5 כל פניה למוקד תתועד באופן מלא ותכלול לפחות את השדות הבאים:
- 8.4.5.1 פניה נכנסת / יוצאת - יוזן אוטומטית.
 - 8.4.5.2 בכל ערוצי הפניה (טלפוני / פקס / דוא"ל - לרבות טפסים מקוונים ופניות מהאזור האישי הממשלתי, / צ'ט (כל הסוגים) / מכתב) תיפתח פנייה אוטומטית ב CRM.
 - 8.4.5.3 סוג / מהות הפנייה – בחירה מרשימה שתוגדר.
 - 8.4.5.4 מועד הפניה (תאריך ושעה) - יוזן אוטומטית.



- 8.4.5.5 נציג מטפל - יוזן אוטומטית.
- 8.4.5.6 מספר השיחה/לינק במערכת הקלטת שיחות - יוזן אוטומטית.
- 8.4.5.7 מספר הטלפון ממנו חייג הפונה (ANI / CLID).
- 8.4.5.8 מספר הטלפון אליו חייג הפונה (מספר חיי"פ / DNIS).
- 8.4.5.9 סטטוס הפנייה.
- 8.4.5.10 בתקשורת כתובה, יוזנו גם פרטי התקשרות של הפונה (טלפוני + דוא"ל): במידה ונדרשת חזרה לפונה לאחר בירור תוך מעקב עד לסגירת מעגל טיפול ומדידת SLA.
- 8.4.5.11 ברשתות החברתיות בנוסף לאמור בתקשורת הכתובה גם לינק למענה בפועל.
- 8.4.6 במידה והנציג יישלח לפונה צרופה, תצורף הצרופה/לינק, יתועד ידנית שדה המציין כי נשלח פריט מידע (ממערכת ה KM לדוגמא), הערוץ באמצעותו נשלח הפריט.
- 8.4.7 יתאפשר צירוף הקלטת השיחה (בתקשורת הטלפונית).
- 8.4.8 יתאפשר סיווג הפניות יהיה בחתך של 3 רמות סיווג - "שלוש" (לדוגמא – רמה 1: מידע כללי, רמה 2: מתן מידע בדבר תהליך X רמה 3: סיום טיפול במוקד). כל רמת סיווג, תפתח תחתיה רשימה מותאמת. השלוש יהיו עם ממשק אקטיבי למערכת ניהול הידע.
- 8.4.9 מערכת ניהול הפניות תכלול יכולת לניהול ותיעוד שיחות יוצאות (טלפונית ובתקשורת הכתובה) בכל הערוצים (לדוגמא: חזרה לפונה לאחר בירור), הספק יידרש להפעיל מערכת לתיעוד, ניהול ומעקב אחר שיחות יוצאות. המערכת תתמוך ב:
- 8.4.9.1 סינון רשומות כפולות.
- 8.4.9.2 יכולת ניהול מספר קמפיינים שונים בו זמנית (ע"פ חתכים שונים)
- 8.4.9.3 ניהול פונה "אב" ופונים "בנים".
- 8.4.9.4 ניהול סקרים ובניית עץ שאלות המותאמות לשיבת הפונה.
- 8.4.9.5 מערכת פיקוח ובקרה על ביצועים בחתך נציגים ופרויקט (Online).
- 8.4.9.6 תיעוד מהלך השיחה בשדות מובנים / מלל חופשי.
- 8.4.9.7 תיעוד מצב פנייה - סטאטוס טיפול.
- 8.4.9.8 תיעוד סטאטוס התקשרות (תפוס / ממתנה וכיו"ב).
- 8.4.9.9 יכולת צפייה בהיסטורית שיחות קודמות ובמידע שנאסף.
- 8.4.9.10 יכולת דחיית טיפול לתאריך ושעה ספציפיים. נדרשת גמישות ביצירת תזמונים אישיים וכן תזמונים לקבוצה.
- 8.4.9.11 יכולת שיוך הפניות לנציג לצורך המשך טיפול.
- 8.4.9.12 יכולת בניית תסריט שיחה, כולל תשובות מובנות לשאלות ושאלות פתוחות במידת הצורך.
- 8.4.10 מערכת ניהול הפניות תכלול אפשרות להפקת דוחות ביצועי בחתכים שונים:
- 8.4.10.1 נציג או קבוצת נציגים.



- 8.4.10.2 שעות היממה.
- 8.4.10.3 סטאטוס סיום שיחה.
- 8.4.10.4 ערוץ ההתקשרות
- 8.4.10.5 סיווגי הפניה.
- 8.4.10.6 הנציג הרלוונטי.
- 8.4.10.7 דוחות סיכומים למוקד, אשר יכולו נתונים מסכמים לגבי סך הפניות והפונים על פי סטאטוסים שיוגדרו.
- 8.4.10.8 פירוט הפונים והפניות בכל סטאטוס בליווי נתונים רלוונטיים של הפונה, אשר יוגדרו במסגרת תהליך באפיון המפורט.
- 8.4.10.9 במידה ותועד שם הפונה, ניתן יהיה להפיק מגוון רחב של דוחות ושאלות אודות סוגי הפניות למוקד, סוגי הפונים, פניות בחתכי סטאטוסים, תלונות ועוד, כפי שיוגדר ויאופייין במסגרת שלב ההערכות.

8.5 מערכת ניהול ידע (KM)

- 8.5.1 מערכת ניהול הידע תאפשר שליפת ידע כללי רלוונטי, מדויק ומהימן על ידי הנציג לצורך ומתן תשובה מלאה לשאלת הפונה.
- 8.5.2 המערכת תנוהל ותעודכן על ידי הספק.
- 8.5.3 המערכת תאפשר ביצוע לפונקציות כגון שליפת פריט ידע לשאלתה ב- CRM (לפניה פרונטאלית, טלפונית או כתובה), תדריך יומי, מבדקי ידע, קרא וחתום ועוד.
- 8.5.4 תשמש כבסיס לידע הנמסר לפונים בכל אמצעי הקשר לרבות דברור (דוא"ל, WhatsApp, SMS). או כל אמצעי אחר של התקשורת הכתובה) לפונים.
- 8.5.5 מערכת ניהול הידע תאפשר:
 - 8.5.5.1 תמיכה בתסריטי שיחות אחידים במוקד קו 1 ובמוקד קו 2.
 - 8.5.5.2 מענה אחיד ואמין בזמן אמת בכל הערוצים - שפה ארגונית אחת.
 - 8.5.5.3 שיגור הודעה מתפרצת תוך כדי המשמרת.
 - 8.5.5.4 כלי מרכזי בהכשרה, לימוד ושמירת כשירות הנציגים.
- 8.5.6 איתור הידע המבוקש במהלך השיחה יתבצע על פי תהליך עבודה שיוגדר בשלב ההערכות.

8.6 מערכת טלפוניה

- 8.6.1 הספק יעמיד מערכת **Contact Center** מלאה לטובת הפעלת השירות בקו 1 וקו 2.
- 8.6.2 מוקד קו 1 יספק מענה באמצעות מערכת השירות של הספק (**Contact Center**) בערוצים: טלפוני (אנושי/מענה קולי ממוחשב - **IVR**), צ'ט (אנושי, אוטומטי ו**BOT**), מענה לפקסים



ולדוא"ל, שליחת מידע באמצעות מסרונים (SMS) וערוצים נוספים ככל שיידרש במהלך פעילות המוקד.

8.6.3 הספק, יהיה אחראי :

- 8.6.3.1 אפיון והקמה של מערכת הטלפוניה עבור כלל מערכות השירות במוקד קו 1.
- 8.6.3.2 חיבור בין מערכות הרשות מזמין למערכות השירות שבאחריות הספק באמצעות קווי תקשורת נתונים (IP) שבאחריות הרשות מזמין.

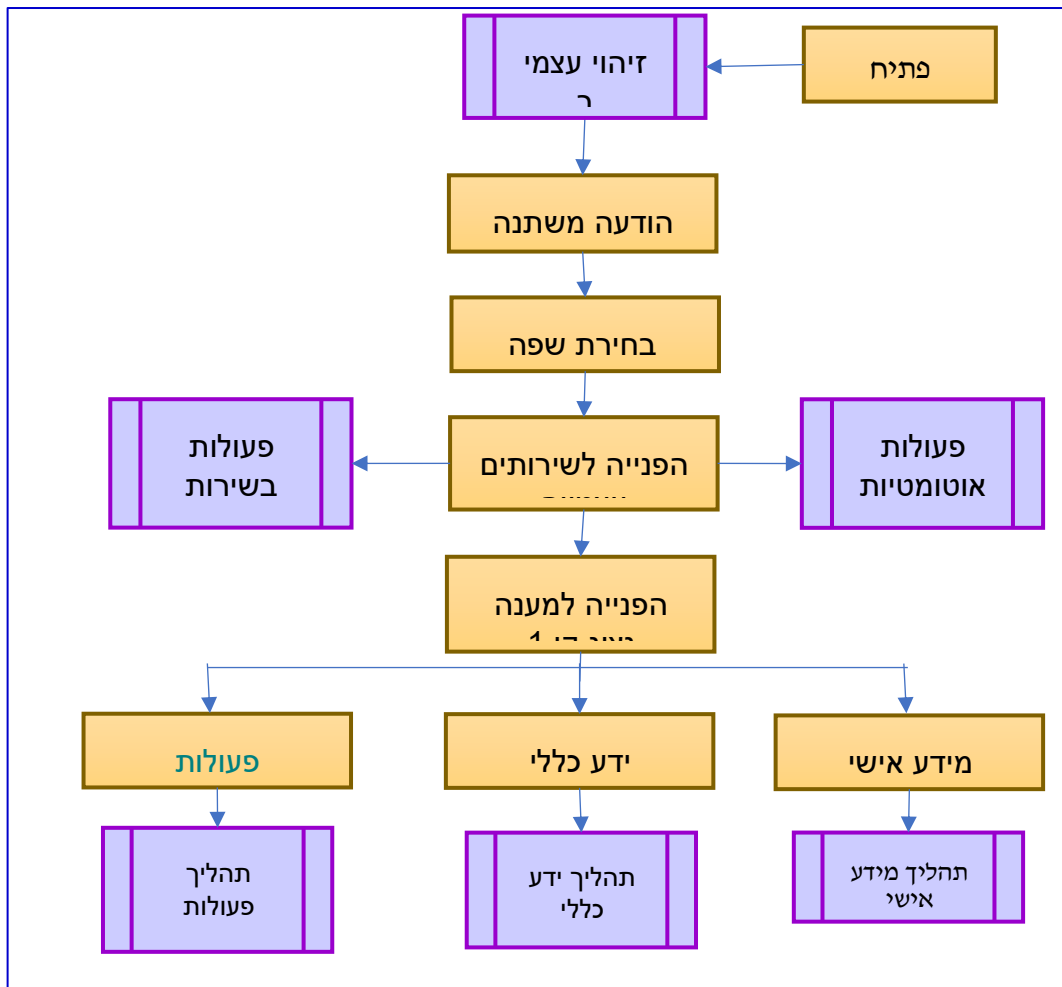
8.6.4 מערכת הטלפוניה תכלול לפחות את המודולים הבאים :

- 8.6.4.1 מרכזיה (מערכת הטלפוניה באופן מושלם לרבות כל הרכיבים)
- 8.6.4.2 מערכת לניהול תורים ACD – ניתוב שיחות יוצאות ונכנסות אל והמוקד מאת מרכזיות הרשות מזמין.
- 8.6.4.3 מערכת ניהול מוקד (נציגים ואחמ"שים - "זמן אמת").
- 8.6.4.4 מערכת דוחות זמן אמת ודוחות היסטוריים.
- 8.6.4.5 מערכת CTI (קישור מערכות המוקד למערכות מידע אחרות).
- 8.6.4.6 מערכת IVR (לרבות יכולות "הבנת הדיבור" ופיתוחי שירותים עצמיים לרבות שיחה ממתינה, שיחה בתור, הפנייה לשירותים עצמיים, הודעות, מיקום בתור (דינאמי - כל 1 דקה), זמן המתנה משוער ועוד).
- 8.6.4.7 חייגן (לרבות Callback).
- 8.6.4.8 מערכת הקלטה לרבות רכיב QA ("ניהול מקשובים").
- 8.6.4.9 מערכת Omnichannel (לרבות ניהול דוא"ל, צ'ט).
- 8.6.4.10 מערכת צ'ט (אוטומטי, BOT ואנושי).
- 8.6.4.11 ספק SMS לצורך משלוח הודעות SMS בהתאם להוראות חלק זה.

8.6.5 דרישות לשירותים עצמאים באמצעות ה-IVR – הספק יאפיין במערכת ה-IVR שלו, כמערכת מזהה דיבור לשם הטמעת מודולים לשירות עצמי שיופעלו בשלב ההקמה – דוגמאות (ייתכנו אפשרויות נוספות שייקבעו בשלב התכנון) :

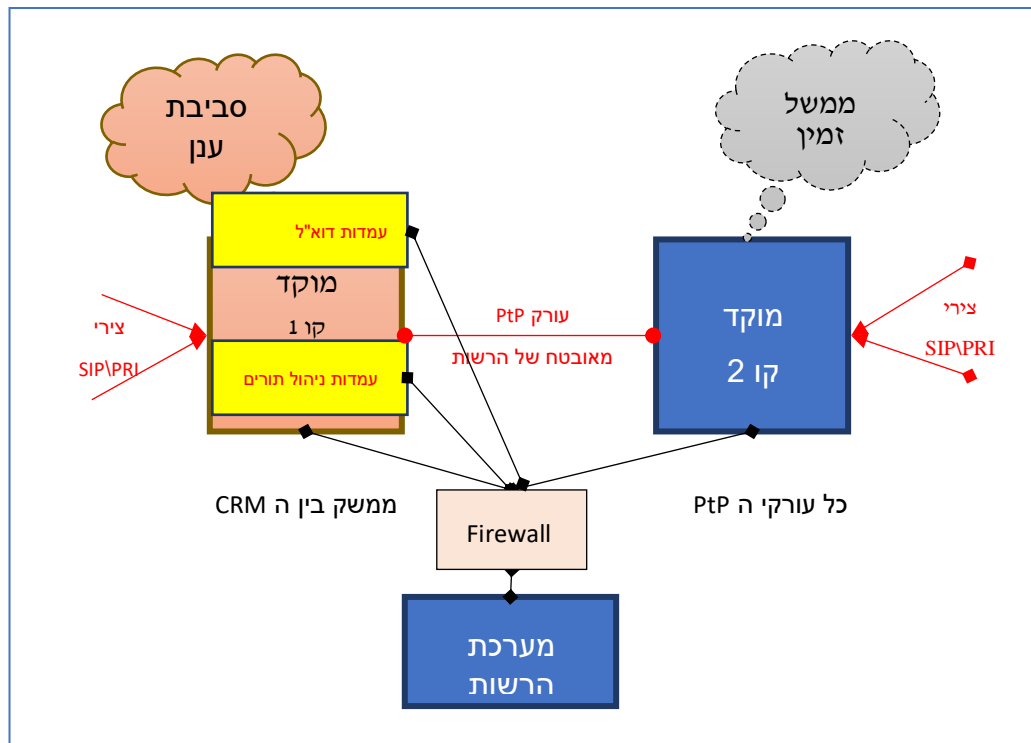
- 8.6.5.1 מודול לזיהוי המתקשר (קולי ובהקשות).
- 8.6.5.2 מודול הזנת שם הילוד.

תרשים להמחשה של פעולת ה-IVR



8.7 תשתיות התקשורת

- 8.7.1 תשתית התקשורת הנדרשת להפעלת מערכות השירות, עבור המחשבים העוסקים בתמיכה בזימון תורים, תסופק על ידי הרשות על בסיס הוראת התכ"ם 16.6.2 - אספקת שירותי תקשורת פנים ארצית ניחת למשרדי הממשלה או כל הוראה אחרת שתחליף אותה.
- 8.7.2 הספק יידרש להגדיר את הדרישות לתשתיות התקשורת שיסופקו על ידי הרשות (תקשורת, אבטחת מידע ועוד) לשם עמידה ביעדי השירות, במהלך שלב ההערכות.
- 8.7.3 השלמת משאבים כתוצאה מזיהוי בעיה או הרחבה של פעילות המוקד מול הציבור במידת הצורך תבוצע על ידי הרשות תוך עד 14 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה.



- 8.7.4 הספק יידרש לספק את השירותים במוקד קו 1 בהתאם לארכיטקטורה שתאושר על ידי הרשות במסגרת שלב ההערכות. החיבור למוקד קו 2 יבוצע על ידי הרשות ובאחריותה.
- 8.7.5 אבטחת המידע והחיבור בין ליבות מערכת השירות במוקדי קו 1 למוקד וקו 2. כל זאת בהתאם להנחיות אבטחת המידע של הרשות, המפורטות כנספח ב2 לחלק זה.
- 8.7.6 הקו יוצפן באמצעות VPN ויותקנו על ידי הרשות אמצעי סינון (FW, IPS וכיוצא בזה).
- 8.7.7 לצורך זימון תורים, הרשות תספק למוקד על חשבונה את תשתית התקשורת (P2P). מערכת זימון התורים של הרשות תופעל על ידי קו 1 באמצעות עמדות ייעודיות מנוונות המקושרות ל-LAN מופרד שיחובר לארון תקשורת באתר באחריות הרשות. (ראה פרטים על הפתרון בהוראת התכ"ס 16.6.2 - אספקת שירותי תקשורת פנים ארצית ניחת למשרדי הממשלה או כל הוראה אחרת שתחליף אותה).
- 8.7.8 לרשות שמורה הזכות לספק לקו 2 את עורקי התקשורת הטלפונית (PRI/SIP) בהתאם לשיקול דעתה בכל עת תשתית טכנולוגית באתר הספק

8.8 תשתית דואר

- 8.8.1 שירותי דוא"ל - הרשות ו"ממשל זמין" יהווה "שער" (Gateway) לתעבורת הדוא"ל היוצאת והנכנסת.
- 8.8.2 תעבורה דוא"ל נכנסת ויוצאת – כל תעבורת הדוא"ל מהמוקד תנותב דרך תשתיות הדוא"ל של הרשות. הגישה לעמדות אלו תהיה ממחשבים המשמשים את פעולת המוקד.
- 8.8.3 פניות בערוץ זה תתקבלנה באמצעות ה-mail relay של הרשות, לשרת הדוא"ל של הספק.



8.9 אחסון מערכות השירות

8.9.1 חלופות להקמת ואחסון מערכות השירות – יוכלו לפעול באחת מהחלופות הבאות (או בשילוב ביניהן):

- 8.9.1.1 על גבי שירות ענן ציבורי - ככל שיידרש, שהשירות יבוסס על שירותי הענן ציבורי - יבוסס השירות יוקם בסביבת הענן הממשלתי של על אחד מספקי הענן הממשלתי (נימבוס), כפי שהוגדרו ע"י מנהל הרכש הממשלתי בהוראת תכ"ס 16.2.2.
- 8.9.1.2 על גבי תשתיות פיזיות ייעודיות לפרויקט (לרבות שרתים, רשתות תקשורת, מערכי אחסון ורכיבי אבטחת מידע), שאינן משמשות לקוחות אחרים של הספק.

8.9.2 בכל חלופה, מערך המחשוב יכלול אמצעי הגנה ואבטחת מידע שיימנעו גישה של גורמים בלתי מורשים למערכת, ובכלל זה לקוחות אחרים של הספק או עובדי הספק, הפועלים בעבור לקוחות אחרים.

8.9.3 בחלופת שירות על גבי תשתית ענן –

- 8.9.3.1 הספק יידרש להשתתף באופן לפעיל ולסייע לרשות לקבל את אישורי וועדת הענן ברשות התקשוב לצורך שימוש בתשתיות הענן לשירות נשוא המכרז.
- 8.9.3.2 ככל ולא יאושר פתרון בענן – הספק יחויב לחלופת האחסון בתשתית פיזיות ייעודיות, כמפורט בסעיף 8.9.1.2 לעיל.

8.9.4 ככל שהשירות יבוסס על תשתיות פיזיות ייעודיות, תעמודנה התשתיות בדרישות הבאות:

- 8.9.4.1 לא תאושר התבססות על גבי תשתית פיזית המנוהלת ע"י הספק, והמספקת שירות למספר לקוחות, ותידרש הפרדה מוחלטת בין המידע של הרשות למידע למערכות המשרתות לקוחות אחרים.
- 8.9.4.2 התשתיות תותקנה באתר המאובטח ברציפות, 24*7.
- 8.9.4.3 הכניסה לחדר המחשב בו יותקן הציוד תהיה מוגבלת למורשי כניסה בלבד.
- 8.9.4.4 הציוד ישמש לצורך אספקת שירותים לפרויקט בלבד.
- 8.9.4.5 רשתות התקשורת של הפרויקט לא תקושרנה לשום רשת חיצונית אחרת.

8.10 ציוד מחלקתי

8.10.1 הספק יספק למוקד את הציוד הבא:



- 8.10.1.1 מדפסות והדפסות - על הספק להתקין מדפסות לייזר ייעודיות, שישרתו בלעדית את המוקד לצרכים ניהוליים ותפעוליים - במקרים חריגים ידרשו נציגי המוקד להדפיס מסמך לצורך שליחה לפונה באמצעות מכשיר פקס.
- 8.10.1.2 פקסים - הספק יידרש להעמיד לרשות המוקד מכשיר פקס ייעודי לשימוש בלעדי של המוקד.

8.11 עמדות קצה –

- 8.11.1 לכל נציג תוקצנה 2 עמדות עבודה, כאשר כל אחת עונה למפרט המינימלי הבא:
- 8.11.1.1 הספק יידרש להפעיל במערכות הפעלה עדכניות בכל עת (Windows 11 ומעלה), המעודכנות בטלוי האבטחה העדכניים ביותר. הספק יישם מדיניות התקנת טלוי עיתית.
- 8.11.1.2 מעבד – I3
- 8.11.1.3 זיכרון פנימי 16G.
- 8.11.1.4 כרטיס רשת (מובנה) Ethernet G1.
- 8.11.1.5 מסך 24 ומעלה.
- 8.11.1.6 מערכת הפעלה 64BIT WIN11.
- 8.11.1.7 קורא כרטיסים חכמים עם חיבור USB, אחד מהדגמים המפורטים בלינק <http://www.gov.il/FirstGov/smartCard/business/Utilities>
- 8.11.2 כל עמדה תחובר לרשת פיזית נפרדת:
- 8.11.2.1 עמדה למערכות הספק.
- 8.11.2.2 עמדה לניהול תורים.
- 8.11.3 לא יהיה קשר בין רשת לרשת. יחד עם זאת, ניתן לעשות שימוש ב-KVM, להצגת 2 עמדות העבודה על גבי מסך בודד.

8.12 דרישות אבטחת מידע

- 8.12.1 מפורטים בנספח 2 לחלק זה.

8.13 פיתוחים נדרשים (שלב ב')

- 8.13.1 לשם קיום הפעילות במוקד קו 1 מול המרשם, יפותחו על ידי הספק אפליקציות טכנולוגיות שיאפשרו הגדרת שאילתה במערכת ה-CRM, שתייצר תשובה מוגדרת באמצעות ממשק API על בסיס נתונים שתספק הרשות לגורם המפתח (ספק השירות).



- 8.13.2 הנציג מטעם הספק בקו 1 יוכל לענות לפונה בהתאם לידע שיקבל באפליקציה הרלוונטית במערכת ה CRM, מהרשות (ללא צורך בצפייה של נציגי קו ראשון במרשם עצמו).
- 8.13.3 כתנאי לביצוע בדיקות הקבלה להפעלת שלב ב' על הספק להשלים במהלך שלב ההערכות לשלב ב' תכנון מפורט של האפליקציות המפורטות להלן :

מס	בסיס	האפליקציה	מקור המידע	הערות
1	IVR	זיהוי לחומרה באמצעות הנתב (IVR) בשילוב מערכת מבינה דיבור. בשילוב OTP התוצאה: זיהוי כן או לא	מערכות הרשות באמצעות API על בסיס מערכת IVR של הספק	ניתן לממש ב 3 אופציות: 1. באמצעות מערכת מבינה דיבור. 2. הלקוח מקיש ב IVR. 3. הנציג ממלא פרטים ב CRM ומקבל זיהוי לקוח.
2	IVR	הכנסת שם הילוד באמצעות שילוב של זיהוי הפונה והכתבה ל IVR את שם הילוד. המערכת תיזום גם שליחת אסמכתא בדואר.	ביצוע פעולה במרשם לאחר זיהוי הפונה באמצעות API על בסיס מערכת IVR של הספק	ברירת מחדל הפניית הלקוח לטופס מקוון
3	IVR	ברור סטטוס עיכוב יציאה מהארץ במערכת (רותם)	מערכת רותם	מערכת קיימת (IVR טרנר). נדרשת התאמה לפעולה על ידי נציג ב CRM
4	CRM	ביטולהפעלת תעודת זיהוי בירור סטטוס הפקת ת"ז או דרכון	ממשק API למערכת הביומטרית	בכפוף לתהליך הזיהוי
5	מערכות הרשות וה CRM	מערכת דיור דואר ישראל ודוא"ל למסמכים שיופקו על ידי קו 1 וקו 2	ממשק API מערכות הרשות	המערכת תפותח בידי הספק ותופעל בהתאם לחוקיות ומידע שיוגדרו על ידי הרשות. תהליך המשך לתהליך הפקת מסמכים
6	CRM	סטטוס ועדה הומניטרית לעובד זר סטטוס בקשה והיתרים מילוי טופס לבקשה לתור במנ"א	ממשק API מערכות הרשות	
7	CRM	הפקת תיעוד ושליחתו למבקש לרבות סטטוס ההפקה והמשלוח למבקש	ממשק API מערכות הרשות	1. תעודת לידה מנדטורית 2. רישום כניסות ויציאות 3. תעודת לידה 4. תעודת פטירה 5. תמצית רישום
8	מערכת ה KM	ידע כללי	מערכת ה KM	1. כל הידע המופיע היום באתר הרשות (החיצוני והפנימי) 2. ידע הקיים במערכת הנהלים של הרשות או פרסומי הוראות שעה של המנכ"ל או הרשויות השונות. 3. תהליכי הנפקת מסמכים, 4. לשכות ושעות קבלה 5. החזר כספי



מס	בסיס	האפליקציה	מקור המידע	הערות
	CRM	מידע אישי	ממשק API מערכות הרשות	1. בירור שעת לידה (אם קיימת במרשם) 2. סטטוס הפקת תיעוד (רגיל) 3. סטטוס הפקת תיעוד (ביומטרי) 4. בירור מען ראשי 5. האם יש מען נפרד למשלוח דואר בירורי מרשם אחרים יופנו למוקד קו 2
9	CRM	זימון תור לשכות	ממשק API מערכות זימון תורים	זימון, ביטול, שינוי תור ממשק לכניסה דרך מערכת ה CRM ורישום פעולה במערכת
10	רותם	ביטול/הכללה של צווי עיכוב בירור צו עיכוב לזרים/ללא דרכון/שנכשלו	רותם	בבדיקה מול המערכת של עופר

8.14 ממשקים

8.14.1 כללי

- 8.14.1.1 הספק נדרש לפתח ולתחזק ממשקים למערכות הרשות שימשו להעברת מידע מאושר הקיים במערכות הרשות שיועבר באמצעות API בהתאם למפורט להלן.
- 8.14.1.2 באחריות הספק לפתח תהליכי גישה למידע, והנפקתו לפונה. הפעולה (ללא המידע האישי שיימסר) תירשם אוטומטית במערכת ה CRM.
- 8.14.1.3 המידע יועבר בהתאם לשאילתות שיגדיר הספק באפיון המפורט בהתאם ל API של הרשות.
- 8.14.1.4 רשימת הממשקים הינה תרגום של השאילתות השונות שהספק יפתח לכל סוג של פנייה ולכל סוג של שאילתה כמפורט להלן.

8.14.2 חיבור למערכות הרשות –

- 8.14.2.1 הספק יפתח ממשק ל CRM, באמצעות ה Omnichannel, הפותח כל פנייה בתקשורת הכתובה, לרבות הצ'ט ורשתות חברתיות ב CRM).
- 8.14.2.2 הפיתוח יבוצע למערכות הבאות:
- 8.14.2.2.1 מערכת תיאום תורים בלשכות לרבות רישום אוטומטי של שורת פעולה ב CRM.
- 8.14.2.2.2 מערכת הנהלים של הרשות (בנושא ידע כללי).
- 8.14.2.2.3 אתר הרשות (פנימי - בנושא ידע כללי).



8.14.2.2.4 קבלת הדוא"ל של הטפסים המקוונים המתקבלים מאתר הרשות למוקד קו 1

ופתיחת פנייה אוטומטית במערכת ה CRM

8.14.3 ממשקים למערכות תפעוליות

8.14.3.1 כל רכיבי מערכת השירות יתממשקו באופן בו ימומשו כל הדרישות

הפונקציונאליות, כפי שמופיע במכרז זה.

8.14.3.2 הסימול "V" מסמן את שתי המערכות ביניהן נדרשת אינטגרציה והתממשקות.

במקרים מסוימים התווסף מלל לסימן "V" המתאר עבור איזה תהליך נדרשת

ההתממשקות.

אתר אינטרנט	הקלטת שיחות	צ'ט	דוא"ל	פקס	SMS	ניהול פניות	ניהול ידע	IVR	CTI	מרכזיה	
	V							V	V		מרכזיה
	V	V	V	V	V במקרה של CB	V		V		V	CTI
									V	V	IVR
		V	V	V							ניהול פניות
		V	V	V	V הפצה כמערכת						ניהול ידע
							V הפצה כמערכת		V במקרה של CB		SMS
							V		V		פקס
							V		V		דוא"ל
							V		V		צ'ט
									V	V	הקלטת שיחות
		V									אתר אינטרנט
V								V	V	V	חייגן

8.14.3.3 מערכת הצ'ט בטבלה זו כוללת צ'ט אנושי, על ידי BOT ואוטומטי.

8.14.3.4 ייתכן ובמהלך שלב האפיון והפעילות השוטפת יידרשו ממשקים נוספים מצד הספק

על מנת לעמוד בכל דרישות השירות שבמסמך זה.

8.14.3.5 תמיכה במערכות ממשקי הרשות תתבצע ע"י צוות המחשוב של הרשות.



8.14.3.6 הספק והרשות יקצו איש קשר מצדו לזיהוי ופתרון בעיות בחיבור בין הרשות לאתר הספק.

8.15 גיבוי ושרידות

8.15.1 הספק נדרש לפעילות רציפה של המוקד כפעילות קריטית, לכן על מערכת השירות להבטיח רמת זמינות גבוהה של מערכת השירות ברציפות 24 שעות ביממה 365 ימים בשנה.

8.15.2 על הספק לבצע גיבוי של כלל מערכת השירות. הגיבוי יבוצע באופן שמערכות השירות תעמוד בדרישות המפרט.

8.15.3 לא תהיה כל פגיעה בעבודת מערכת השירות בשל תקלות או השהיות בגישה למערכת המידע. לכל תקלה אפשרית יוגדר מנגנון שיאפשר המשך פעילות.

8.15.4 הגיבוי יאפשר התמודדות עם מצבי הכשל במקרים הבאים :

8.15.4.1 כשל בממשקי מערכות הספק למערכות הרשות.

8.15.4.2 יש להתייחס לתקלות בכל קטע או מרכיב במסלולי התקשורת השונים ולציין את התנהגות המערכות במעבר מהרכיב שכשל לרכיב הגיבוי.

8.16 ניטור ולוגים

8.16.1 כלל רכיבי המערכות השונות נדרשים לבצע Audit מלא על הפעילות המתבצעת בהם.

8.16.2 יש לתעד כל פעולה עם הרשאות מנהל על התשתיות השונות.

8.16.3 המערכות יתריעו על ניסיון גישה/שימוש החורג מגבולות ההרשאות.

8.16.4 הלוגים יועברו למערכת SIEM שתופעל ע"י הרשות. בנוסף, הלוגים יהיו זמינים לבחינת הרשות או מי מטעמה על פי דרישה.

העמדות במוקד

אתר בו יוקם המוקד בשלב ההערכות לאישור הרשות (להלן "אתר המוקד").
המוקד יוקם במבנה אחד שיאושר על ידי הרשות.
תכנן את שטח את המוקד באופן שיספק מענה להיקפי עמדות הנציגים
סעיף 4.1 לעיל (לשלב א' ולשלב ב', בהתאם לדרישות בהתאמה).
הספק לכלול מענה בנוסף לעמדות הנציגים עבור שאר הפונקציות התומכות
פעלת המוקד לרבות עמדות מיקשוב, חדרי הדרכה, עמדות אחמ"ש, חדרי
ידים לראשי צוותים, מנהל מוקד, משרד הרשות באתר הספק וכדומה.
לך תקופת ההתקשרות הספק יבקש לשנות את מיקום האתר, שינוי המיקום
ובאישור הרשות וללא פגיעה בזמני העלייה לאוויר המתוכננים.

וקד

מוקד וחלוקה פונקציונאלית יהיו בהתאם לאישור הרשות.
יצוג תכנית אדריכלית של המוקד המוצע במתייחסת לכלל מתחמי העבודה,
ה (סעיף 10 להלן). תכנון.
בכל הדרישות הבאות:

רישות להיקפי עמדות המוקדנים, תמיכה ועמדות המטה של המוקד.
מיכה במבנה הארגוני לפעולת המוקד כפי שהוצעו על ידי הספק במסגרת
נכרז.

תמיכה במערכת השירות ובחיבורן (WAN&LAN).

יכולת ההרחבה של המוקד.

נדרשים של אקוסטיקה במוקד לצורך מניעת רעשים סביבתיים.

ישות הביטחון המפורטות בנספח 2 לנספח 3 למסמך זה.

ישות אבטחת המידע המפורטות בנספח 2 לנספח 3 למסמך זה.

ישות של כלל הרשויות והדין החל לרבות הנחיות פיקוד העורף, הרשות
יקומית, חברת חשמל, כב"ה וכיו"ב).

את שטח המוקצה על ידו לשלב א' ולשלב ב' עבור המוקד ברוטו (כולל שטחי
ה) ומיתוכם שטחים ייעודיים לעמדות הנציגים. יש להציג את חלוקת שטח
מט הבא:

עיצב: גופן: 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: divaD, 12 נק'

עיצב: גופן: 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: divaD, 12 נק', לא מודגש

עיצב: גופן: 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: divaD, 12 נק'

עיצב: גופן: 12 נק', גופן עבור עברית ושפות אחרות: divaD, 12 נק', לא מודגש



מספר עמדות נציג	שטח ברוטו שטח המוקד ובנוסף שטחים משותפים	שטח מתחם המוקד (נטו) שטח המתחם הייעודי לפעילות המוקד	שטח ברוטו לעמדה במ"ר שטח מתחם (נטו)/ מספר עמדות נציג	שטח לעמדת במ"ר גודל עבודה של נציג (רוחב* עומק)	נטו נציג שולחן עבודה של נציג (רוחב* עומק)

9.2.5 להלן דגשים ודרישות למבנה המוקד ומתחמי העבודה :

- 9.2.5.1 עמדות הנציגים במוקד תהיינה באולם אחד ללא חלוקה.
- 9.2.5.2 העמדות יתוכננו באופן שתהיה הפרדה שתמנע ככל הניתן צפייה של נציג בעמדת נציג אחר.
- 9.2.5.3 התכנון יספק מענה למיקום ציוד תומך במוקד – מדפסות, תצוגות זמן אמת לוקרים - תאי אחסון וכיו"ב.
- 9.2.5.4 התכנון יאפשר הנגשה לאנשים עם מוגבלויות בכל המתחמים.
- 9.2.5.5 רוחב המעברים לא יקטן מ - 1.5 מטר כדי לאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן.

9.2.6 עמדות נציג

- 9.2.6.1 רוחב עמדת נציג לא יפחת מ - 1.1 מטר.
- 9.2.6.2 עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות (שאינן עשויות עץ, זכוכית או פלסטיק), שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד תוך שמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם. גובה המחיצות לא יקטן מ- 1.2 מטר.
- 9.2.6.3 העמדה תהיה מאובזרת בכל הציוד שיאפשר לנציג לבצע את השירות לרבות: מחשב + מסך דק בגודל מינימאלי של 24", מכשיר טלפון חכם, אוזניה מסננת רעשי רקע, קורא כרטיסים חכם.

9.2.7 עמדות מנהלי משמרת

- 9.9.2.1 על העמדה להיות מוגבהת כך שיתאפשר שדה ראייה מקסימאלי, שליטה במרחב החדר ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים מהמתחם הייעודי.

9.2.8 משרדים ייעודיים לנציגי הרשות באתר הספק

- 9.2.8.1 הספק נדרש לתכנן ולהקים לפחות 2 חדרים אשר ישויכו בלעדית לנציגי הרשות.



- 9.2.8.2 גודל החדרים לא יפחת מ - 8-10 מ"ר.
- 9.2.8.3 העמדות התהינה מאובזרות בדומה לעמדת המנהל עם הרשאות שיאפשרו גישה מלאה לכלל מערכת השירות.

9.2.9 חללים נוספים

- 9.2.9.1 חדר הדרכה - הספק נדרש להעמיד לרשות המוקד חדר הדרכה ייעודי ובלעדי לשימוש המוקד לצורך שתדריכים, שיפור ביצועים והדרכת עובדים חדשים. בחדר ההדרכה יותקנו תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב, יכולת האזנה לשיחות וכיוצא בזה.
- 9.2.9.2 חדר ישיבות - הספק נדרש להעמיד לרשות המוקד חדר ישיבות בלעדי לשימוש המוקד. בחדר הישיבות יותקנו תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב, יכולת האזנה לשיחות וכיוצא בזה.
- 9.2.9.3 חדר משובים - הספק נדרש להעמיד לרשות המוקד חדר משובים ייעודי ובלעדי לשימוש המוקד לצורך ביצוע פעילויות "מיקשוב" בלבד, לשיפור איכות המענה ומקצועיות הנציגים. בחדר יותקן מחשב עם גישה למערכת השירות במוקד ולמערכת הקלטת השיחות, כולל רמקולים.
- 9.2.9.4 קפיטריה - מתחם הכולל מכוונות / חלופה אחרת לממכר משקאות חמים / קרים ומיני מזונות, מצויד בשולחנות וכסאות, מתקן מים קרים וחמים, פינת קפה, מקרר גדול ומיקרוגל. **הקפיטריה תהיה ייעודית ובלעדית לנציגי מוקד קו 1 בלבד.**



10. פרויקט ההקמה

10.1 מסגרת ההקמה

- 10.1.1 הרשות רואה חשיבות רבה בעבודה משותפת עם הספק וזאת בין היתר ע"י הקמת מנגנונים משותפים לניהול ההקמה וקידום המוקד.
- 10.1.2 במהלך תקופת ההקמה יידרש הספק לבצע, לכל הפחות, את הפעולות הבאות:
- 10.1.2.1 הכנת מסמך אפיון מפורט לכל תכולת הפרויקט.
 - 10.1.2.2 גיוס כלל בעלי התפקיד הנדרשים להפעלת המוקד, כמפורט בסעיף 6 לעיל.
 - 10.1.2.3 הקמת אתר המוקד, בהתאם להוראות סעיף 9 לעיל.
 - 10.1.2.4 רכש, התקנת והטמעת כלל מערכות השירות, הקמת תווך התקשורת ומערך אבטחת המידע בהתאם לדרישות בסעיף 8 לעיל ובנספח 2 לחלק זה.
 - 10.1.2.5 פיתוח והטמעת כלל הממשקים הנדרשים בין מערכות השירות, למערכות הרשות, כנדרש בסעיף 8.14 לעיל.
 - 10.1.2.6 ביצוע כלל ההתקשרויות הנדרשות להפעלת ותחזוקת המוקד.
 - 10.1.2.7 אינטגרציה של כלל רכיבי המוקד.
 - 10.1.2.8 ביצוע הדרכות לצוות המוקד.
 - 10.1.2.9 ביצוע פעולות מיתוג.
 - 10.1.2.10 קבלת כלל האישורים הנדרשים להפעלת המוקד
 - 10.1.2.11 ביצוע בדיקות מסירה, במהלכן תיבדק עמידתו בדרישות ההסכם, וכן בכל ההתחייבויות של הספק במסגרת המענה למכרז.
 - 10.1.2.12 השתתפות בבדיקות הקבלה שייערכו על ידי הרשות.
 - 10.1.2.13 אספקת תיעוד.
 - 10.1.2.14 ביצוע הפעלה שקטה של שירותי המוקד.
- 10.1.3 שלבים 10.1.2.1-13 לעיל יוגדרו כמסגרת מסמך האפיון המפורט.
- 10.1.4 בתום תקופת ההקמה, ובכפוף לעמידת הספק בכל הדרישות בהסכם, יוכל הספק לבקש מהרשות אישור הפעלה למוקד.

10.2 מנהלת ההקמה

- 10.2.1 במסגרת ההקמה תוקם מנהלת, שתכיל גורמים מטעם הספק וגורמים רלוונטיים מטעם הרשות.



- 10.2.2 הספק מתחייב להשתתף בפגישות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת הרשות.
- 10.2.3 פגישות המנהלת יתקיימו אחת לשבוע או בהתאם לצורך, במשך כל תקופת ההקמה בנוכחות נציגי הספק ונציגי הרשות. במהלך הפגישה יעדכן הספק את עמידתו בשלבי תקופת ההקמה ההיערכות באמצעות דו"ח מפורט, הכולל את שלבי ההקמה, גורמים אחראיים, לוחות זמנים וסטאטוס.
- 10.2.4 הספק יגיש דו"ח סטאטוס מפורט בסוף כל פגישה הכוללת החלטות ודו"ח התקדמות הפרויקט ביחס לאבני הדרך, ותרשים גאנט.
- 10.2.5 במהלך כל הפגישות והפורומים הספק נדרש לנהל תיעוד מלא ומעקב אחר קבלת החלטות.

10.3 שלבי תהליך ההקמה

- 10.3.1 תהליך ההקמה של אתר המוקד תבוצע בהתאם לתכנון שיאושר על ידי הרשות ובהתאם להנחיות הרשות.
- 10.3.2 כל השלבים והמסמכים ידרשו לאישור הרשות לפני המשך הפעילות.
- 10.3.3 להלן שלבי המשנה לשלב ההקמה (רלוונטי גם לשלב א' וגם לשלב ב'), לספק אפשרות להציג שלביות שונה לאישור הרשות:

ס	השלב	הסבר	תוצרים (ומסמכים)
	התנעה	<p>התנעת הפרויקט והצגת ציוותי העבודה.</p> <p>1. הצגת צוות ההקמה מטעם הספק <u>(כולל מנהל ההקמה)</u>.</p> <p>2. הצגת צוות הניהול מטעם הרשות.</p> <p>3. מיסוד מנהלת משותפת לניהול הפרויקט.</p>	<p>סקר אתר</p> <p>תוכנית עבודה בסיסית +גאנט</p> <p>אבני דרך</p>
	תיחום (SOW)	<p>תפיסת הפתרון.</p> <p>תכולת שירותי ההפעלה תיחום ממשקי עבודה, תהליכי הטיפול בפניות.</p> <p>אבני דרך עיקריות לפרויקט ההקמה, פירוט לוחות זמנים (על גבי גאנט).</p> <p>מבנה ארגוני, מיפוי תפקידים.</p> <p>פירוט מערכות השירות, ותפישת הפעלתם, תווך התקשורת ומענה לדרישות אבטחת המידע.</p> <p>תוכנית עסקית, וניהול סיכונים.</p>	<p>מסמך תיחום הפרויקט - SOW.</p>
	אפיון מפורט	<p>מיפוי תהליכי העבודה הקיימים. והתהליכי העבודה החדשים המוצעים על ידי הספק.</p> <p>עיצוב מסכים, ניתובים, דוחות וממשקים.</p> <p>צוות המוקד –תהליכי גיוס ושימור צוות המוקד, תוכנית הכשרה וריענון.</p>	<p>1. תיק אפיון מפורט</p> <p>2. מסמך בדיקות - STD.</p> <p>3. תרחישי בדיקה - STP</p>



	<p>תהליכי שימוש בניהול הידע (KM וכדומה). תוכנית בדיקות (עומס, מסירה, קבלה ו UI). תכנון אתר המוקד (כמפורט בסעיף 10 לעיל), מענה לדרישות הביטחון ואבטחת המידע. תהליך מדידה ואיסוף המידע בכל הנוגע לעמידה ברמות השירות הנדרשות. תוכנית עלייה לאוויר. תפישת התחזוקה – תחזוקת אתר המוקד, טיפול בתקלות, דרכים לשמירה על המשכיות עסקית תכולת שאלוני סקרי שביעות רצון</p>		
תוכנית עבודה + גאנט	הגשת תוכנית עבודה מפורטת וגאנט מפורט ליישום להקמת המוקד בהתאם לאפיון המפורט - לפי תת פרקים	תוכנית עבודה	
תיק תוכנית הפיתוח.	תוכנית הפיתוח (במקומות בהם הם באחריות הספק).	פיתוח	
דיווח בכתב על עמידה בשלבי ההקמה.	התקנת החומרה והאפליקציות הנכללים במערכות המוקד במקומם הקבוע בענן ושרתים שיוקצו לנושא. הקמת אתר המוקד בהתאם לתכנון המאושר. פיתוח הממשקים.	שלב ההקמה	
אישור הלקוח ל UI (לאחר קבלת דוח ביצוע תיקון לקויים ב 3 סבבים).	מבצע ע"י המשתמש (UI) ובודק את ממשק המשתמש (פונקציונאליות והידידותיים למשתמש).	בדיקות משתמש	
מסמכי בדיקות המסירה ודוח תיקונים שבוצעו לעיון הלקוח.	מבדקי הספק לתקינות מערכת השירות לרבות בדיקה תהליכית מקצה לקצה ואיכות הנתונים שבמערכת.	מבדקי מסירה (ספק)	
הצגת הנספח הטכני של החוזה עם מבצע הבדיקות + מסמכי תוצאות בדיקות.	תוכנית בדיקות באמצעות מערכות טכנולוגיות חיצוניות לרבות קריטריונים ומדדים לאישור. תוצאות המבדקים.	מבדקי ביצועים חיצוניים	
דוח של גוף חיצוני מתמחה על בדיקת המערכת.	מבדקי אבטחת מידע שיבוצעו ע"י גוף חיצוני מטעם הספק.	סקר סיכונים ומבדקי חדירה	0
הצעה למסמכי בדיקות. אישור ע"י הלקוח. בדיקות בסביבת הטסט יחשבו כבדיקות "שפיות", בדיקות בסביבה מבצעית יחשבו כבדיקות קבלה	בדיקות שיערכו על ידי הלקוח לאור הדרכת הספק את צוות הבודקים וליווי הספק בסביבה מיבצעית.	בדיקות קבלה (מטעם הרשות)	1
דוח ביצוע ובדיקות מציע חוזרות לתיקונים.	הספק יבצע 3 סבבים ויתקן את התיקונים בהתאם לממצאי הבדיקות.	סבבי תיקונים	2
אישור ראשוני של הלקוח לקבלת המערכת.	לאור מסמכי בדיקות המסירה ע"י הספק, תבצע הרשות בדיקות לקבלת המערכת.	בדיקות קבלה 2	3
דוח ביצוע ובדיקות ספק חוזרות לתיקונים.	יבוצעו 3 סבבים לכל היותר של תיקונים לתקלות שעשויות להתגלות בבדיקות מסירה.	סבבי תיקונים (ככל ויידרש)	4
חומרי הדרכה. תוכנית הדרכה (סילבוס).	יישום תוכנית הדרכות ברמות שונות למשתמשים (נציגים, מנהלים, מנהלי	הדרכות	5



	מוקדים\אחמ"שים ואדמיניסטרטור טכנולוגי).	ביצוע הדרכות בפועל.	
6	פעולות למיתוג המוקד	הספק יישם פעולות למיתוג המוקד בהתאם להוראות הרשות בסכום של עד 50,000 ₪ (לרבות עיצוב המוקד, פעולות הדרכה נוספות וכד').	בהתאם לדרישות הרשות
7	סקר מוכנות לייצור	ביצוע מבדק המוודא כי מערכת השירות והמשתמשים (המודרכים) מוכנים לעלייה לאוויר. מוכנות צוות הרשות יבוצע בשיתוף הצוות הטכנולוגי של הרשות.	מסמך PRR + מצגת PRR. תוכנית הדרכה + תיעוד. השלמות תיעוד נדרש.
8	עלייה לאוויר	יישום תהליך המעבר והעלייה לאוויר בהתאם לתוכנית "שלב המעבר"	תוכנית "שלב העלייה לאוויר והמעבר".
0	הפקת לקחים	ביצוע סיכומים פנימיים והפקת מסמך מסכם של הספק והלקוח. ביצוע במקביל תהליך הפקת לקחים של הלקוח. סיכום בפגישה משותפת של הצוותים והפקת מסמך משותף.	מסמך סיכום לקחים של מנהל הפרויקט מטעם הספק ושל מנהל הפרויקט מטעם הלקוח.

מושגים:

1. **SOW - Scope or Statement of Work** - תיחום הפרויקט
2. **STD - Software Test Description** - סקר דרישות המערכת
3. **STP - Software Test Plan** - תוכנית בדיקות תוכנה
4. **User Interface UI** - ממשק משתמש - ם
5. **PRR - Production Readiness Review** - מוכנות ליצור -
6. **SLA - Services Level Agreement** - רמות יעדי שירות מחייבים -

10.3.4 בכל אבן דרך הספק יידרש במהלך התכנון לפרט את הפרטים הבאים

- 10.4.1.1 משך ותזמון הפעילויות.
- 10.4.1.2 גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב.
- 10.4.1.3 לוח זמנים מפורט בתרשים גאנט.
- 10.4.1.4 ניתוח נתיבים קריטיים, הערכת סיכונים ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון.
- 10.4.1.5 ניתוח תלויות (של גורמי חוץ).

10.5 הערכות להפעלה

- 10.5.1 לקראת סיום של ההקמה הספק יידרש להגיש לאישור הרשות את המסמכים שפורטו לעיל לאחר תיקון כל הערות הרשות.
- 10.5.2 אישור סופי להשלמת כל אחד מהשלבים הנ"ל והצהרה על סיום **תקופת ההקמה** **ההיערכות** יימסרו ע"י הספק רשות ויאושרו על-ידי עד שבועיים טרם עליה לאוויר.

10.6 בדיקות מסירה (באחריות הספק)



10.6.1 בדיקות המסירה שיבוצעו במוקד קו 1 על ידי צוות ההקמה של הספק.

- 10.6.1.1 בדיקות כשירות מוקד קו 1 (תהליכים, כ"א וכו').
- 10.6.1.2 בדיקות מערכת השירות לעמידה בכלל הדרישות.
- 10.6.1.3 בדיקות עמידה בדרישות הטכנולוגיות (בדגש על אינטגרציה, ממשקים ומערכת הפניות).
- 10.6.1.4 בדיקות עמידה ברגולציות.
- 10.6.1.5 בדיקות ביצועים, זמני תגובה ועומסים.
- 10.6.1.6 בדיקות תשתיות, אינטגרציה, ממשקים, תקשורת, הסבות וכדומה.
- 10.6.1.7 בדיקות תהליכים עסקיים ובדיקות מקצה לקצה.
- 10.6.1.8 בדיקת מוכנות מערכת ה KM ואיכות הידע שבה.

10.6.2 אופן ביצוע מבחני המסירה (ע"י הספק).

- 10.6.2.1 הספק יכין מסמך הכולל את מבחני המסירה לכל המערכת ובכל הרמות בהתאם לדרישות המפורטות ב SOW, האפיון המפורט שאושר והמלצות יצרן הרלוונטיות.
- 10.6.2.2 מסמכי תוכניות מבחני המסירה יוכנו ע"י הספק ויועברו לאישור הרשות (לרבות אפיון סביבת הבדיקות ותסריטי הבדיקה).
- 10.6.2.3 מצאה הרשות שרשימת מבחני המסירה לא ממצים, תוכל הרשות להוסיף ולעדכן אותם. ביצוע כל התיקונים הנדרשים במבחני המסירה יבוצעו במסגרת לוח הזמנים של הפרויקט ללא מרווחי זמן נוספים.
- 10.6.2.4 הספק יבצע את בדיקות המסירה בהתאם למסמך בדיקות המסירה שאושר.
- 10.6.2.5 נציגי הרשות או מי מטעמה יוכלו לצפות/לסקור את הבדיקות בזמן ביצועם.
- 10.6.2.6 תוצאות הבדיקות ידווחו לרשות באופן שוטף בכתב וישמשו כחלק מהתנאים לתחילת בדיקות הקבלה על ידי הרשות.
- 10.6.2.7 הספק יבצע בדיקות עצמיות לפני ביצוע בדיקות המסירה עם הרשות הבדיקות הפנימיות יהיו מפורטות ומתועדות.
- 10.6.2.8 כל תקלה שתתגלה במהלך בבדיקות המסירה יתועדו ותיקונם יתועד גם הוא.
- 10.6.2.9 הספק יגיש את מסמכי בדיקות המסירה לרשות כולל תיעוד התקלות והתיקון כתנאי לביצוע בדיקות הקבלה על ידי הרשות.

10.7 בדיקות קבלה (באחריות הרשות, בסיוע ובהשתתפות הספק)



- 10.7.1 הוראות לגבי בדיקות הקבלה
- 10.7.1.1 הרשות תבצע בדיקות תהליכיות ומדגמיות כמפורט בהמשך.
- 10.7.1.2 הבדיקות יבוצעו בהובלת הרשות, על בסיס הפעלת השירותים על ידי צוות המלא מטעם הספק.
- 10.7.1.3 בבדיקות הקבלה ייבדק בנוסף לשירותי קו 1 ביצוע האינטגרציה למערכות קו 1 ולמערכות הספק (לרבות הממשק למוקד קו 2) בסיוע אגף הטכנולוגיה של הרשות.
- 10.7.2 אופן ביצוע מבחני קבלה
- 10.7.2.1 עקב חיסרון מובנה ברמת הידע של המשתמשים הבדיקות יהיו תהליכיות ומקדמיות בהנחה כי הבדיקות המקובלות (QA) בוצעו בהצלחה על ידי הספק ותועדו במסמכים מתאימים.
- 10.7.2.2 הספק יכין מסמך בדיקות קבלה מפורט כהצעה. צוות בדיקות הרשות יאשרם או יוסיף בדיקות בהתאם לצורך. הספק אחראי לספק סביבת בדיקות מלאה.
- 10.7.2.3 היה והתגלו במהלך מבחני הקבלה תקלות חמורות ו/או קריטיות (כמשמען בסעיף 12.3.2 להלן) המונעות מהרשות המשך ביצוע מבחני הקבלה, תפסיק הרשות את מבחני הקבלה ורק לאחר תיקון התקלות (והגשת התיעוד המתאים, יחלו מבחני הקבלה מחדש.
- 10.7.2.4 במהלך מבחני הקבלה ידווח צוות הבדיקה של הרשות לספק באופן שוטף, ככל הניתן, על תקלות שיתגלו. דו"ח מסכם הכולל פירוט הליקויים והתקלות שהתגלו, יוגש עד 5 ימי עבודה מסיום מבחני הקבלה. בסיום מבחני הקבלה, יערכו הצדדים רשימה של כל התקלות, כפי שסווגו על ידי הרשות, לפי שיקול דעתה.
- 10.7.2.5 נמסרה רשימת התקלות, המציע יתקן בהתאם ובמועד שיקבע בתוכנית העבודה המוסכמת.
- 10.7.2.6 הרשות רשאית לבצע מבחני קבלה נוספים שיבוצעו בהתאמה ובשינויים המתחייבים מההוראות שלעיל.
- 10.7.2.7 אם לאחר שלושה שבועות מבחני קבלה ("שבב" - מבחני קבלה ותיקונים בעקבותיהם) לא אישרה הרשות את סיומם בהצלחה של מבחני הקבלה ללא תקלות, יחשב הדבר כהפרה יסודית של הספק.
- 10.7.3 תנאי סף לתחילת בדיקות קבלה (Entry Criteria)
- 10.7.3.1 אישור המעבר לבדיקות הקבלה יקבע במסגרת שלב האפיון המפורט התנאים למעבר לבדיקות קבלה:



- 10.7.3.2 דוח בכתב של הספק המתאר ביצוע כיסוי מלא של כל בדיקות המסירה שבוצעו על ידו לרבות דוח ביצוע תיקונים בהתאם ובדיקה חוזרת של הרכיבים התקולים.
- 10.7.3.3 בבדיקות המסירה שלו, לא נמצאו תקלות ברמה קריטית או גבוהה ועד 10 תקלות בחומרה נמוכה.
- 10.7.3.4 בוצעו כל ההתקנות והתאמות לפיתוחים של הספק הנדרשות.
- 10.7.3.5 בוצעה הדרכה וכל העברת הידע הנדרשת לצוות ההקמה, צוות ההדרכה וצוות הבודקים לצורך ביצוע הבדיקות.
- 10.7.4 הספק ידריך וילווה את צוות הבודקים של הרשות על המוצר הנבדק בסביבת הבדיקות.
- 10.7.5 לאחר ההדרכה יכתבו ויאשרו מסמכי בדיקות הקבלה על ידי צוות הרשות תוך התייעצות עם הספק (לרבות איפון סביבת הבדיקות ותסריטי הבדיקה).
- 10.7.6 למען הסר ספק, בדיקות המסירה (ע"י הספק) ובדיקות הקבלה (ע"י הרשות) יבוצעו על פי מסמך האפיון המפורט מאושר על ידי הרשות.

10.8 סיוע בבדיקות על ידי הרשות במהלך תהליך הפיתוח וההתקנה

- 10.8.1 בדיקות פונקציונאליות ותהליכיות ("בדיקות שפיות") ברמת משתמשי המערכת - יבוצעו ע"י נציגי המשתמשים במהלך הפרויקט כסיוע לצוות הפיתוח של המציע.
- 10.8.2 הבדיקות יבוצעו במהלך הפיתוח כסיוע למפתחים.
- 10.8.3 בדיקות אילו מהוות "בדיקות שפיות" לשם סיוע למציע לביצוע הגדרת ותיקוף תהליכים וכו'.

10.9 סיום מבחני הקבלה (Exit Criteria)

- 10.9.1 סיום מבחני קבלה לאחר ביצוע כיסוי מלא של בדיקות הקבלה ולא נמצאו תקלות קריטיות או חמורות ועד 5 תקלות ברמה נמוכה.

10.10 הפעלה שקטה

- 10.10.1 חלק משלב הבדיקות והעלייה לאוויר, לאחר תקופת ההקמה וטרם הפעלה מלאה של המוקד יבוצע שלב של הפעלה שקטה על ידי הספק (בשל אי ושלב ב' בנפרד) לתקופה של 15 ימי עבודה.
- 10.10.2 הפעלה שקטה של המוקד על כלל ההיבטים הנדרשים כחלק משלב הוכחת יכולת של הספק לעמידה בדרישות המכרז הטכנולוגית - התפעוליות - המקצועיות. בשלב זה פועל המוקד ללא קבלת פניות מבחוץ, אלא ברמה של סימולציות ("חצי מוקד מחייב וחצי שני עונה").
- 10.10.3 במסגרת זו תבחן :



- 10.10.3.1 מקצועיות המענה של נציגי השירות וכן שיטות העבודה מול הממשקים הארגוניים ובכלל זה אל מול הרשות על מספר מצומצם של פניות.
- 10.10.3.2 הפעלת התשתית הטכנולוגית בדגש על מערכת תיעוד הפניות, מערכת הציט (ראה, מערכת ה- CTI, תהליכי הניתוב ב- IVR, שירותים עצמיים, מערכת הזיהוי ועוד.
- 10.10.4 הגדרת תהליכי העבודה והמדדים להצלחה של שלב ההפעלה השקטה ייקבע במהלך שלב ההערכות.
- 10.10.5 רק בתום הפעלה איכותית ושלמה של שלב הפעלה השקטה ובאישור הגורמים המקצועיים הרלוונטיים מטעם הרשות, יינתן לספק אישור לעלייה לאוויר והמוקד יופעל באופן מלא.

10.11 תיעוד

10.11.1 אופן התיעוד

- 10.11.1.1 הספק יתעד את המערכת בשיטה שתוצע על-ידו ותאושר ע"י הרשות.
- 10.11.1.2 באבני הדרך לתשלום, הספק חייב להגיש את התיעוד המתאים על מנת שהתשלום יאושר.
- 10.11.2 מסמכי תיעוד עיקריים שהספק נדרש למסור לרשות
- 10.11.2.1 מסמך תכולת הפרויקט - SOW (באחריות ה**רשות** **מזמינ**).
- 10.11.2.2 תיק מיפוי מצב קיים.
- 10.11.2.3 תיק מערכת (בשלב המסירה).
- 10.11.2.4 מסמך אפיון מפורט.
- 10.11.2.5 מסמכי הבדיקות.
- 10.11.2.6 תיעוד as made של אתר המוקד.

10.11.3 חומרי הדרכה כתובים לכל מערכת השירות והציודים במספר רמות :

- 11.3.1.1 מדריך משתמש מהיר בעברית (לנציג\אחמ"ש).
- 11.3.1.2 מדריך למנהל מוקד\אחמ"ש.
- 11.3.1.3 מדריך למנהל המערכת הטכני (Administrator).
- 11.3.1.4 תיק הפעלה (תיק המפרט נהלי תחזוקה של המערכת).
- 11.3.1.5 נהלי אבטחה ושמירה על הפרטיות.



10.11.4 כל המסמכים שיוגשו לפי סעיף זה יוגשו לאישור הרשות ובהתאם להנחיותיה, הספק
יידרש לתקן את הערות הרשות. יובהר כי מסמכי התיעוד וחומרי ההדרכה יאושרו על ידי
הרשות ורק לאחר מכך יתקבלו.



11 תחזוקת המוקד, ותפעול שוטף

11.1 מנהלת ההפעלה

- 11.1.1 מנהלת ההפעלה תכלול צוות מקצועי שכולל את מנהלי הפרויקט מטעם הרשות ומנהלי הפרויקט מטעם הספק בליווי היועצים והמטה המקצועי של הספק.
- 11.1.2 למנהלת יצורפו בעלי תפקיד ניהולי ומקצועי שיקבעו מטעם הרשות.
- 11.1.3 הצוות יתכנס אחת לשבוע, במועד שיקבע על ידי הרשות וידון בהתפתחות הפרויקט על ציר הזמן (גאנט), צווארי בקבוק ונקודות סיכון בפרויקט. הצוות יציע הצעות קונקרטיים להמשך הפרויקט.
- 11.1.4 הספק יעביר לפני כל דיון המנהלת מצע לדיון הכולל נתונים וניתוח של הפעילות במוקד בהתאם לרמות השירות הנדרשות. המידע יועבר לפחות 24 שעות לפני התכנסות המנהלת.
- 11.1.5 מעבר להצגת נתונים אלו יתקיים דיון ע"פ סדר היום שהופץ (בעיות / המלצות / רעיונות חדשים וכדומה) בתוספת נושאים נוספים שיועלו מטעם הספק / הרשות, יקבעו החלטות ויעדים לביצוע.
- 11.1.6 בסיום הישיבה יפיץ מנהל הפרויקט מטעם הספק סיכום פרוטוקול שיאושר על ידי מנהל הפרויקט מטעם הרשות לכל הנוכחים וגורמים רלוונטיים נוספים.

11.2 ישיבות ופגישות עבודה נוספות

- 11.2.1 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.
- 11.2.2 ועדת היגוי: אחת לרבעון תתכנס ישיבה בפורום רחב מטעם שני הגופים (הספק והרשות) לצורך ביצוע חיתוך מצב ובחינת ביצועי מוקד תוך קידום רעיונות ומיזמים חדשים.
- 11.2.3 ימי עיון משותפים והדרכות משותפות: במסגרת תקופת ההתקשרות יתקיימו ימי עיון והדרכות משותפות בין צוות המוקד וגורמים מטעם הרשות.
- 11.2.4 הפצת דוחות: בתחילת כל יום יופץ דוח יומי בדוא"ל מובנה ע"י הספק 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.

11.3 שינויים בשירותים

- 11.3.1 הספק נדרש לבצע תוספות ושינויים בשירותים קיימים תוך עמידה ביעדי ה SLA המפורטים בטבלה הבאה:



נושא	פעילות	לוח לביצוע
מערכת ה KMACRM	הוספת ישות	עד 1 ימי עבודה
	הוספת ממשק	עד 15 ימי עבודה
	שינויים ותוספות	בהתאם לאפיון מאושר

11.4 טיפול בתקלות

- 11.4.1 הספק יבצע תיקון תקלות בהתאם למפורט להלן.
- 11.4.2 במידה ותתעורר מחלוקת סביב הקביעה אם תקלה מסוימת תיחשב חמורה או רגילה, תיחשב הקביעה של הגורם שהוסמך לכך מטעם הרשות.
- 11.4.3 התקבל דווח על תקלה חמורה או רגילה, יגיב הספק תוך פרק זמן שתלוי בחומרת התקלה כמפורט להלן:
- 11.4.3.1 "תקלה קריטית" - תקלה אשר משביתה לחלוטין את פעולת שירותי המוקד, משביתה את מערכת השירות או יותר מ 2550% ממנה, מונעת המשך הבדיקות במערכת, או פוגעת בכלל התהליכים עסקיים (לדוגמה ממשקים לא פועלים כשורה, מידע הטעון במערכת שגוי ועוד).
- 11.4.3.2 "תקלה חמורה" - תקלה אשר גורמת להפרעה חמורה בשימוש ובתפעול הרגיל של מערכת השירות או של חלק ממנה, אולם מתאפשר להפעיל את התהליכים העסקיים והפעילויות העיקריות במערכת השירות.
- 11.4.3.3 "תקלה נמוכה" - תקלה אשר איננה משפיעה על התפעול השוטף של מערכת השירות, גורמת הפרעות מינוריות בשימוש ובתפעול הרגיל במערכת השירות.
- 11.4.4 על הספק להתחיל טיפול בתקלה רגילה תוך שעתיים, אם נתקבל הדיווח לגביה עד השעה 20:00. אם התקבל הדיווח לאחר השעה 20:00, הספק יתחיל לטפל מיד עם תחילת יום העבודה הבא.
- 11.4.5 התקבל דווח על תקלה חמורה, הספק יחל בטיפול תוך שעה. אם לא ניתן לבצע את התיקון מידית יציע הספק ויבצע לאחר אישור הרשות, פתרון זמני שיאפשר הורדת חומרת התקלה מתקלה חמורה לתקלה רגילה, תוך עד 4 שעות.

11.5 גרסאות ושדרוגים

- 11.5.1 הספק יידרש לשדרג או להחליף רכיבים במערכת השירות שבאחריותו במהלך תקופת ההתקשרות במקרים שאינו מאפשר עמידה ביעדי השירות המוגדרים במכרז זה.
- 11.5.2 ההחלפה/שדרוג יבוצעו על חשבון הספק הזוכה בהתאם לדגשים הבאים:



- 11.5.2.1 הרכיב המוחלף יהיה זהה או טוב יותר בביצועיו אל מול הציוד המוחלף.
- 11.5.2.2 הספק הזוכה יישא בכל עלויות ההחלפה/שדרוג לרבות עלות הרכישה, אספקה, שעות עבודה וכל הוצאה אחרת.
- 11.5.2.3 משך ביצוע ההחלפה/שדרוג יהיה המינימאלי הניתן ויקבע ויתואם מול הרשות.
- 11.5.2.4 עם השלמת השרוג יידרש קבלת אישור מהרשות בהתאם לבדיקות שיידרשו על ידה.
- 11.5.3 בכל תקופת ההתקשרות מערכת השירות תהיה בגרסת הנתמכת על ידי היצרן ותאפשר שדרוג טכנולוגי רציף.
- 11.5.4 שינוי חומרה ו/או תוספת חומרה ו/או החלפת חומרה שידרשו בגין החלפת תוכנה ו/או עדכון תוכנה ו/או שינוי תוכנה במהלך תקופת ההתקשרות יהיו באחריות ועל חשבון הספק.
- 11.5.5 השדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת או בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ויאושרו ע"י הרשות. ביצוע פעילות מעבר לשעות הפעילות הרגילות לצרכי שדרוג תבוצע ללא תוספת תמורה לספק.
- 11.5.6 הספק מתחייב להודיע ליחידה על כל השלכה, אילוץ או מגבלה בחומרה/תוכנה הייעודית, במערכת עצמה או בסביבתה, הכרוכים בגרסה החדשה (על פי תכנון היצרן) או העלולים להתגלות על פי ניסיונם של לקוחות אחרים. על הספק לדווח על באגים ידועים בגרסה המעודכנת.
- 11.5.7 הספק יוודא קיום גיבוי תקין לצרכים שוטפים והקמת מערכת לאחר אירוע כשל מערכת.
- 11.5.8 התגלו תקלות, קשיים או תופעות בלתי צפויות בתקנת הגרסה החדשה ובתפעולה, תהיה הרשות זכאית לדרוש חזרה מיידית לגרסה הקודמת התקינה, והספק יבצע זאת כולל בדיקות קבלה חוזרות לאישור תקינותה.

11.6 מנגנוני בקרת איכות הביצועים פונה

- 11.6.1 מבחני ידע
- 11.6.1.1 מבחני ידע מטעם הרשות: אחת לרבעון יועבר מבחן ידע מטעם הרשות. המבחן ייבנה ע"י הרשות. ציון המבחן הממוצע של המוקד יהווה חלק ממנגנון בונוס-פיצוי בחודש הרלוונטי.
- 11.6.1.2 הקשבות: נציגי הרשות יבצעו לפי שיקול דעתם הקשבות לנציגים. ציוני המקשובים יכללו במנגנון בונוס-פיצוי, בלא צורך במתן התראה.
- 11.6.1.3 סקר שביעות רצון הפונים: יבוצע אוטומטית באמצעות שאלון של שאלה רנדומלית בסיום כל סגירת פנייה ב SMS ע"י הרשות.
- 11.6.1.4 סקר מעמיק: ובו ייבחנו מגוון יעדים בהתאם לשיקול דעתה של הרשות.



11.6.2 תיקוף היעדים והמדדים באופן שוטף

- 11.6.2.1 לאחר הפעלה ראשונה של 3 חודשים (בכל שלב), ועל בסיס הנתונים הכמותיים שיאספו יבוצע תיקוף של כלל היעדים והמדדים שהוגדרו במסגרת המכרז ומנגנון ההתקשרות ומודל הפיצוי פרס יותאמו ליעדים אלו, בהתאם לסעיף 4.5.62-4.2 במכרז זה.
- 11.6.2.2 תיקוף זה יעשה בשקיפות מלאה על בסיס נתוני המערכת בשיתוף עם הספק. במידה של חוסר הסכמה, תקבע הרשות את היעדים.



נספחים

- נספח ב1 - דרישות אגף הביטחון לבינוי ותפעול מרכז מידע ע"י ספק חיצוני
- נספח ב2 - אבטחת מידע
- נספח ב3 – תיאור המצב הקיים



נספח ב1

דרישות אגף הביטחון לבינוי ותפעול מרכז מידע ע"י ספק חיצוני

1. כללי:
- 1.1. פרויקט מיקור חוץ למרכז מידע הינו פרויקט רגיש ומסווג בהיבטי אבטחת סודות מדינה וצענת הפרט. אשר –על-כן, יידרש הספק לתת תשומות אבטחה מיוחדות למיגון מתחם העבודה העתידי ולעמוד בתקני אבטחה כאמור להלן.
 - 1.2. טרם תחילת העבודה על הפרויקט והתקנת תשתיות התקשורת, יאשר נציג מאגף הביטחון, כי הספק עומד בתקן האבטחה שניתן לו ע"י אגף הביטחון וכי התקין את כל האמצעים הנדרשים במסמך האפיון.
 - 1.3. כל העובדים בפרויקט מטעם הספק יידרשו לקבל אישור מאגף הביטחון טרם העסקתם בפרויקט. יובהר, כי עובד שלא קיבל אישור מאגף הביטחון לא יעבוד על הפרויקט.

2. פירוט:

2.1. "התאמה ביטחונית"

- 2.1.1. לאור אופיו הביטחוני של הפרויקט, כל מי שיעסוק בפרויקט במישרין או בעקיפין (כחלק "משרשרת האספקה") מטעם הספק, יידרש לקבל הכשר בטחוני ואישור מפורש ובכתב מאגף הביטחון לעסוק בפרויקט.
- 2.1.2. יובהר, כי כל העובדים במתחם העבודה לרבות נותני שירותים שאינם מועסקים ישירות בפרויקט "מרכז מידע", אלא נדרשים להפעלתו כגון: מנקים, טכנאי מזגנים, עובדי תחזוקה, עובדי מערכות מחשוב ותקשורת וכו' יידרשו בבדיקות בטחון, סיווג בטחוני או בדיקות רקע, כפי שייקבע ע"י אגף הביטחון.
- 2.1.3. לקבלת ההכשר הביטחונית המתאים יידרשו עובדי הספק לעבור בדיקות להתאמה ביטחונית הכוללות: מילוי טפסים, חתימה על הצהרת סודיות, הצהרת הימנעות משימוש בסמים, שיחה אישית, בדיקות רקע ובדיקות אחרות ככל שיידרש ע"י אגף הביטחון ברשות האוכלוסין, תדרוכים עיתיים.
- 2.1.4. עובד מטעם הספק שלא יאושר ע"י אגף הביטחון לעבודה בפרויקט יוחלף ע"י הספק בעובד אחר.
- 2.1.5. עובד מטעם הספק שקיבל הכשר בטחוני ועובד בפרויקט יעבור בבדיקות ביטחוניות נוספות ככל שיידרש ע"י אגף הביטחון ברשות האוכלוסין.

2.2. "אבטחה פיזית"

- 2.2.1. הספק יקצה מתחם סגור ומאובטח בו תבוצע העבודה נשוא מסמך הדרשות (להלן: "מתחם העבודה").
- 2.2.2. מתחם העבודה ימוגן ע"י הספק ע"פ דרישות אגף הביטחון במסמך אפיון פרטני שיועבר לספק ע"פ מפרט המבנה.
- 2.2.3. כל הציוד הקשור לפרויקט: מחשבים, כוננים, שרתים, מדיה נתיקה, חומר פיסי כד' ימוקם בתוך מתחם הפיתוח. כל העבודה על פרויקט רשות האוכלוסין תבוצע בתוך מתחם העבודה.
- 2.2.4. הכניסה למתחם העבודה תותר רק למי שקיבל אישור מאגף הביטחון ברשות האוכלוסין לעבוד בפרויקט.
- 2.2.5. כל אמצעי הביטחון שיוקמו במתחם יאושרו ע"י אגף הביטחון, טרם התקנתם.
- 2.2.6. מתחם העבודה ימוגן ע"י האמצעים הבאים:
 - 2.2.6.1. מערכת פריצה: 2.2.6.1.1. מתחם העבודה ימוגן במערכת פריצה וגלאים שיחוברו למוקד 24/7 לקבלת חיוויים ומתן מענה מידי במידה ויש חשד לפריצה למתחם. בכל



- נקודת כניסה למתחם יותקנו לפחות 2 אמצעי חיווי בטכנולוגיה שונה :
לדוג' דלת כניסה תמוגן בגלאי נפח ומגנט.
- 2.2.6.1.2 מערכת הפריצה תחובר למוקד בקו בזק פשוט וגיבוי GPRS עם אפשרות לשליחת SMS.
- 2.2.6.1.3 מפרט ופריסת המערכת תאושר ע"י נציג אגף בטחון.
- 2.2.6.2 מערכת טמ"ס :
- 2.2.6.2.1 בכל נקודת כניסה למתחם העבודה (דלת כניסה, מעברים, חלונות וכו') תותקן מצלמה דיגיטאלית לזיהוי פנים.
- 2.2.6.2.2 בכניסה ובחדר התקשורת תוצבנה מצלמות לזיהוי פנים.
- 2.2.6.2.3 המצלמות תחוברנה לשרת הקלטות עם אפשרות לצפייה באירועים לפחות 60 יום אחורה.
- 2.2.6.2.4 שרת ההקלטות יותקן בתוך ארון מתכת נעול בחדר התקשורת.
- 2.2.6.2.5 מפרט ומיקום הציוד שיותקן יאושר ע"י נציג אגף בטחון.
- 2.2.6.3 מערכת בקרת כניסה :
- 2.2.6.3.1 במתחם תותקן מערכת בקרת כניסה על כל דלת במתחם ומנעול מגנטי. לסינון נכנסים.
- 2.2.6.3.2 מערכת בקרת הכניסה תדע לקרוא תגי תמו"ז TYPE B RFID.
- 2.2.6.3.3 שרת הניהול של מערכת בקרת הכניסה יותקן בחדר התקשורת.
- 2.2.6.3.4 המערכת תנהל ותבוקר ע"י מוקד הביטחון המרכזי של רשות האוכלוסין ותתאפשר צפייה וניהול הרשאות המערכת.
- 2.2.6.3.5 פריסת ומפרט המערכת יאושרו ע"י אגף בטחון.
- 2.2.6.4 אינטרקום מצלמה :
- 2.2.6.4.1 במתחם יותקן אינטרקום מצלמה על דלת הכניסה הראשית לזיהוי מבקרים. לא תתאפר פתיחה מרחוק של דלת הכניסה למתחם.
- 2.2.6.5 בינוי, דלתות ופרזול :
- 2.2.6.5.1 דלתות הכניסה למתחם יהיו דלתות פלדת עם נעילה רב- בריחית וצילינדר מוגן שיכפול MT5.
- 2.2.6.5.2 הכניסה למתחם תהיה ע"י 2 דלתות עם תא סינון ביניהם. לא תתאפשר פתיחה של 2 דלתות בו זמנית. בכל דלת יהיה קורא קרבה.
- 2.2.6.5.3 דלת חדר התקשורת תהיה דלת רב בריח עם מערכת נעילה רב בריחית, צילינדר מוגן שכפול MT5 ובקרת כניסה.
- 2.2.6.5.4 על כל דלת במתחם יותקן קפיץ מחזיר, וידית עיוורת בצידה החיצוני.
- 2.2.6.5.5 בחלונות המתחם יותקנו ווילונות, וסורגים או מדבקת אל סורג 3 מ"מ. החלונות ינעלו ע"י מנעול/סורג.
- 2.2.6.5.6 חדר התקשורת יהיה ללא חלון או פתח למעט דלת כניסה אחת.
- 2.2.6.5.7 בינוי המתחם, כתלי המתחם החיצוניים וחדר התקשורת יהיה מבניה קשיחה בלוקים או קיר גבס בחיפוי פח ע"פ אפיון אגף הביטחון.
- 2.2.6.5.8 ארונות התקשורת ימוקמו בתוך חדר התקשורת והיו מפח, ננעלים ע"י מנעול תלי, לא ניתנים לפתיחה מבחוץ, אלא באמצעות הדלת.
- 2.2.6.5.9 לכל מערכת תקשורת של רשות האוכלוסין יותקן ארון נפרד ננעל.
- 2.2.6.5.10 הכבילה של מערכות הרשות תהיה נפרדת מכל כבילה אחרת, ייעודית ותונח רק בתוך מתחם העבודה המאובטח, לא תהיה יציאה את הכילה מחוץ למתחם העבודה.
- 2.2.6.5.11 הכבילה תהיה מתחם בתעלות פח נפרדות בתקרת המתחם או בתוך תעלות פח. לא תהיה כבילה חשופה מחדר התקשורת לעמדות העבודה.

2.3 "אבטחת מדיה דיגיטאלית ורשומות"

- 2.3.1 הספק יאחסן את החומרים דיגיטליים או פיסיים הנוגעים לפרויקט בארונות/כפסות שיאופיינו ע"י אגף הביטחון.
- 2.3.2 בכספות/ארונות יותקנו אמצעי נעילה, בקרה וחיישנים שיחוברו למערכת פריצה ע"פ אפיון אגף הביטחון.
- 2.3.3 השמדת חומר פיסי או דיגיטאלי כגון גריסה, גריטה תבוצע באמצעי ובאופן שיאושר ע"י אגף הביטחון (מגרסות תקן).



2.3.4. יובהר כי אין להוציא מידע, מחשבים, מדיה דיגיטלית, מידע פיסי, ממרכז המידע ללא אישור מפורט מאגף הביטחון.

2.4. "ביקורת ובקרה"

- 2.4.1. הספק יאפשר לנציג מטעם אגף הביטחון להיכנס ולערוך ביקורת ובדיקה של אמצעי האבטחה והמיגון שהותקנו במתחם הפיתוח.
- 2.4.2. הספק מתחייב לשלוח דו"ח בדיקה שנתי שנערך ע"י נציג החברה המתקינה ובו אישור תקינות של כל אמצעי המתח הנמוך שהותקנו למיגון מתחם הפיתוח.
- 2.4.3. הספק יאפשר לנציג אגף הביטחון גישה חופשית למתחם העבודה, צפייה במערכת טמ"ס, קבלת ללוגים ממערכת הפריצה, ביקורת שמית של הנוכחים במתחם העבודה בכל עת.
- 2.4.4. נציג אגף הביטחון יערוך מעת לעת תרגילים לבחינת מערך ואמצעי האבטחה, הספק מתחייב לתקן את הליקויים שימצאו בביקורת ככל שימצאו תוך זמן סביר.
- 2.4.5. הספק יאפשר חיבור של מערכות טמ"ס ומערכות הפריצה למוקד האבטחה של רשות האוכלוסין.
- 2.4.6. תנוהל רשימת מחזיקי מפתחות למתחם ותועבר לאגף הביטחון ברשות.

2.5. "נאמן בטחון"

- 2.5.1. הספק ימנה נאמן בטחון מטעמו שיאושר ויוכשר ע"י אגף בטחון לרכז את כל פעולות התיאום ומשימות הביטחון במתחם העבודה כפי שהוגדרו במסמך זה.

נספח ב2 - אבטחת מידע

כללי .1

- 1.1 מערכות המידע שתשרתנה את מוקד השירות עתידות לכלול מידע רגיש בדרגות שונות של רגישות או חסיון, לרבות מידע הטעון הגנה לפי חוק הגנה על הפרטיות ותקנותיו. מערכות המידע חיוניות לפעילותו התקינה של המוקד ופגיעה בהן עלולה לגרום לשיבוש או תקלות.
- 1.2 הרשות הגדירה את נושא אבטחת המידע ושמירה על מערך המחשוב כנושא אסטרטגי ובעל חשיבות עליונה, ולפי כך כל ספק הנותן שירותים בנושא המחשוב חייב לעמוד בדרישות המוגדרות בנספח זה.
- 1.3 מטרת הנספח להגדיר ולקבוע את ההוראות וההנחיות, שיחייבו את הספק ואת כל מי מטעמו שיועסק במתן השירותים, כחלק מכלל הפעולות, הננקטות בכדי להגן על מידע של הרשות ומערכות המידע של הרשות.
- 1.4 לפיכך כיום האמור בפרק זה הינו תנאי מחייב לביצוע העבודה, והפרתו מהווה הפרה יסודית של תנאי המכרז.
- 1.5 יובהר כי כלל הדרישות בנספח זה נכונות למועד כתיבת המכרז. על הספק לעמוד בכל הדרישות המעודכנות בהתאם להגדרות שיועברו על ידי הרשות מעת לעת.

רקע .2

- 2.1 מערכות המוקד ונכסי המידע המנוהלים בהם מוגדרים כרגישים וחסויים. על-מנת למזער את הסיכונים לפגיעה בסודיות, באמינות ובזמינות המידע, נדרש להגן על המידע הרגיש, הן כאשר הוא ברשת הרשות והן כאשר הוא נמצא אצל הספק או באחריותו. מסמך זה יפרט הנחיות ודרישות אבטחת מידע לספק בין שהם יוצר, מעבד ו/או מחזיק מידע רגיש של הרשות בתשתיות המחשוב שלו או ברשת הרשות.

הגדרות .3



המזמינה	רשות האוכלוסין
אתר המזמינה	משרדים ומתקנים המשמשים את הרשות ואת עובדיה
אתר הספק	משרדים ומתקנים המשרתים את המוקד ואת מערכות המידע המשרתות אותו.
מידע	כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת והכל למעט מידע שהוא נחלת הכלל.
עובדים	כלל הגורמים המועסקים ע"י הספק לצורך מתן השירותים לרבות קבלני משנה ו/או מי מטעמו.
הספק	הספק עמו התקשרה הרשות לביצוע השירותים.
רשתות	רשתות מערכות המידע המשמשות את המזמינה
הפרויקט/ השירותים	כלל השירותים הנדרשים במסגרת המכרז / הסכם ההתקשרות.

4. חוקים ותקנים תקפים

- 4.1. בנוסף על האמור בפרק זה על הספק לעמוד ב:
- 4.1.1 חוק מרשם האוכלוסין, תשכ"ה-1965.
- 4.1.2 התקנים התקפים לאבטחת מערכות מידע של מכון התקנים הישראלי.
- 4.1.3 דרישות החוק והתקנות להגנה על הפרטיות.
- 4.1.4 הנחיות רשות להגנת הפרטיות התקפות למידע נשוא מכרז זה.
- 4.1.5 דרישות החוק התקפות לסוג המידע נשוא מכרז זה.
- 4.1.6 דרישות רגולטוריות התקפות לסוג המידע נשוא מכרז זה.
- 4.1.7 דרישות מערך ההגנה בסייבר הלאומי.

5. אחריות

- 5.1 הספק ימנה נציג מטעמו (להלן: "נאמן אבטחת המידע"), שירכז את כל פעילויות הספק בהיבט אבטחת המידע ויישא באחריות, בכל הנוגע לקיום הוראות פרק זה.
- 5.2 נאמן אבטחת המידע יהיה בקשר רצוף עם יחידת אבטחת המידע ברשות, וידווח מיידית על כל אירוע אבטחת מידע העשוי להשפיע על פעילות השירותים המסופקים לרשות, או על חשש לאירוע כזה.
- 5.3 מנכ"ל החברה יחתום על "נספח – כתב מינוי נאמן אבטחת מידע והגדרות תפקיד וסמכויות".
- 5.4 קורות חיים של נאמן אבטחת המידע יצורפו ב: "נספח – קורות חיים של נאמן אבטחת מידע".
- 5.5 עד אישורו של המועמד לתפקיד נאמן אבטחת מידע על-ידי המזמינה, יחשב מנכ"ל הספק כנאמן אבטחת המידע.



5.6. למזמינה /או עורך המכרז שמורה הזכות להתנגד לבחירתו של המועמד, וכן תעמוד בפניו הזכות לדרוש החלפתו בכל עת. על הספק למלא אחר ההוראה זו בתוך 10 ימים.

6. נאמן אבטחת המידע

6.1. נאמן אבטחת המידע ישמש איש הקשר לתחום סייבר ואבטחת המידע מטעם הספק במהלך כל תקופת ההתקשרות וירכז את ביצוע כל הפעולות, הנדרשות מהספק בהוראות נספח זה, מול המזמינה בכל הקשור לנושאי אבטחת המידע ושמירת הפרטיות.

6.2. נאמן אבטחת מידע יהיה בעל הכשרה מתאימה והחברה תדאג להכשירו לתפקיד הנדרש.

6.3. הספק יעניק לנאמן אבטחת המידע סמכויות, כלים ואמצעים הנדרשים לביצוע תפקידו, לרבות סמכויות אכיפה על עובדי החברה בתחומי אבטחת מידע, וסמכויות המוענקות למבקר פנים. הספק יחתום על טופס נאמן אבטחת מידע הגדרות תפקיד וסמכויות.

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

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

6.6. נאמן אבטחת המידע יקיים קשר שוטף עם נציג מוסמך של האגף לאבטחת מידע, בכל עת שיידרש לכך.

6.7. נאמן אבטחת המידע יתוודך ויתעדכן לפחות אחת לשנה את עובדי הספק בהוראות ובנהלים התקפים ואלה שינתנו מפעם לפעם בקורס של לפחות 40 שעות.

7. מהימנות צוות הספק

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

7.2. הספק מתחייב לעדכן את הרשימה בכל עת שיחולו בה שינויים, באחריות הספק לעדכן את המזמינה על שינויים ברשימה באופן מידי.

7.3. באחריות נציג הספק לוודא את מילוי הטפסים בעבור כלל העובדים שייקחו חלק בפרויקט מטעמו לרבות קבלני משנה, ולהעבירם למזמינה. הספק יקיים מעקב על אישור הנציגים המאושרים לעבודה.

7.4. הספק יעסיק בכל העבודות הקשורות בביצוע המכרז אך ורק עובדים שאושרו להעסקה על ידי המזמינה ולא יעסיק במתן השירותים הנדרשים עובדים מטעמו שטרם אושרו, לא יחשוף בפניהם כל חומר הקשור לביצוע הסכם זה בטרם קבלת האישור כאמור.

7.5. הספק לא יאפשר גישה לאתרים בהם יעבוד, לגורמים שאינם מוסמכים לכך, לפי הגדרות המזמינה.



- 7.6. המזמינה שומרת לעצמה את הזכות לפסול כל אחד מהעובדים עפ"י שיקול דעתה ללא צורך בנימוק או הסבר כלשהו והחלטתה תהיה סופית ומכרעת.
- 7.7. הספק יתחייב לעמוד בלוח הזמנים לביצוע חלקו בפרויקט, ללא תלות באישור ביטחוני לעובדים מסוימים, או בהרחקת עובדים, לפני או במהלך העבודה. ובתנאי שאישור/ סירוב ינתן ע"י המזמינה תוך 7 ימים ממועד קבלת המסמכים הרלוונטיים מהספק.
- 7.8. קבלת הכשר ביטחוני עבור עובד הינה עבור הפרויקט שעבורו קיבל את ההכשר ולא מהווה אישור אוטומטי לשיתופו בפרויקטים אחרים.

8. כרטיס חכם

- 8.1. העבודה ברשות ובמערכות המחשוב של המזמינה הינה באמצעות כרטיס חכם שהינו כרטיס אישי.
- 8.2. חל איסור חמור למסור את הכרטיס החכם האישי ואת הסיסמא לעובד אחר כולל הממונים של העובד.
- 8.3. העברתו של הכרטיס החכם לשימושו של אדם אחר מהווה עברה לחוק המחשבים תשנ"ה (1995) ומהווה עברה פלילית ומנהלתית.
- 8.4. העברתו של כרטיס החכם לשימושו של אדם הדבר יכול להביא להפסקת עבודתם של העובדים שהיו מעורבים בכך ואף להפסקת ההתקשרות של המזמינה עם הספק.
- 8.5. באחריות העובד לשמור על הכרטיס החכם בצורה מאובטחת ולמנוע את אובדנו, גניבתו או השחתתו.
- 8.6. על העובד לשאת את הכרטיס החכם בכל עת ואסור להשאיר את הכרטיס החכם בקורא הכרטיסים כאשר העובד אינו ליד המחשב.
- 8.7. חל איסור להפקיד את הכרטיס החכם כתעודה מזהה בכניסה לכל בניין בין אם הוא ממשלתי או אזרחי.
- 8.8. באחריות העובד לדווח מיידית על אובדן/גניבה/השחתה של הכרטיס החכם למזמינה.
- 8.9. במקרה של אובדן, גניבה או גרימת נזק כלשהו לכרטיס החכם יישא הספק בעלות הפקת כרטיס חכם חדש והמזמינה תקזז את העלות מהתשלום המגיע לעובד או לחברה, בכפוף לשיקול דעתה של המזמינה בלבד. האמור לעיל לא יחול במקרה של שחיקה טבעית של הכרטיס החכם, אשר נובע מעבודה סדירה.
- 8.10. בסיום ההעסקה אצל הספק, או בסיום עבודת העובד במסגרת המוקד, יש להחזיר את הכרטיס החכם לנאמן אבטחת המידע שימסור באופן מרוכז למזמינה.

9. סודיות

- 9.1. הספק מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים עבור המזמינה הן במסגרת מכרז זה ו/או מידע נוסף שייחשף אליו תוך ביצוע המכרז הינו בעל רגישות מיוחדת, ואין להעבירו לכל גורם שהוא אשר לא אושר על ידי המזמינה.
- 9.2. הספק מצהיר שידוע לו כי המידע שיתקבל אצלו ואצל עובדיו או מי מטעמו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.

לו כי העברת המידע האמור עלולה להסב למזמינה נזקים משמעותיים

את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא לעשות בהם כל פק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב לא לפרסם, להעביר, הביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

אחר שבו או עימו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, כל מידע שהוא הלק תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורה המוקדם של פי שייקבעו על ידה.

על פי הוראות עורך המכרז והמזמינה בכל הקשור לשמירת הסודיות, ובכלל המידע ונוהלי הגישה למידע, לאיסוף, לסימון, לאימות ולעיבוד הנתונים; מכיר את הוראות חוק מרשם האוכלוסין, תשכ"ה-1965 וחוק הגנת הפרטיות, קנות שהותקנו על פיו, וכי יפעל כמתחייב מחוק זה ומכל חיקוק אחר הנוגע ל המידע שימצא ברשותו.

במתן השירותים ובביצוע התחייבויות הספק לפי הסכם זה, יבוצעו על ידי שנה אשר הוחתמו על הצהרות סודיות מתאימות בהתאם להוראות הביטחון, על אף האמור לעיל, עורך המכרז יהיה רשאי להפסיק את עבודתו של כל עובד, מטעמי בטחון ומכל טעם אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי, ומבלי שיהיה חייב פסקת עבודתו של עובד כאמור לא תשמש עילה לספק לתביעת תשלום או פיצוי

השתנה קוד שדה

ים כל אחד מעובדיו על הצהרת הסודיות בנוסח המופיע ב**נספח 4 - הצהרה**

להסכם ההתקשרות. כמו כן, ככל שהספק יקלוט עובדים חדשים במהלך ביצוע מם על התחייבות כאמור וימציאה למזמינה

יות האמורות יועבר לעורך המכרז, במסגרת המכרז.

ידה וחלק מהשירותים יינתנו באמצעות ספק משנה, ידאג הספק לכך כי ספק התחייבויות לסודיות בהן התחייב הספק לעמוד. לא יורשה לפעול ספק משנה ויות האמורות.

באמצעי בטחון לשמירת סודיות המידע, כמפורט בסעיף זה.

המכרז בגין כל תביעה כלפיו, או תשלום שישלם בשל גילוי מידע או שימוש פרת סעיף זה על ידי הספק.

לו שאי מילוי התחייבויותיו על פי סעיף זה מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון וודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

שא שמירה על סודיות ואבטחת מידע יכול ויימסרו על ידי עורך המכרז בכתב ת הספק ללא יכולת ערעור וללא קבלת תמורה נוספת.

ו מי מטעמו חובה על פי דין לגלות מידע שהוא חייב שמירתו בסוד לפי ההסכם, רך המכרז/ למזמינה מראש ובאופן מיידי, כך שעורך המכרז/ המזמינה תוכל תאימה בקשה לצו חיסיון וצו מניעה לשימוש במידע. אם לא יינתן צו כאמור,



- או אם עורך המכרז/ המזמינה תוותר על זכויותיה לגבי מידע מסוים, יהיה רשאי הספק לגלות את אותו חלק מהמידע הדרוש על פי דין ויעשה כל שביכולתו על מנת שהמידע הנמסר יישמר בסוד.
- 9.16. מוסכם ומוצהר כי ההתחייבויות ההדדיות שבסעיף זה אינן מוגבלות בזמן, ואף יעמדו בתוקפן במקרה של ביטול חוזה זה.
- 9.17. הוראות סעיף 6 על תת סעיפיו הן הוראות יסודיות בהסכם, והפרתן על ידי הספק תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.
- 9.18. מידע הנוגע לפרויקט לא ייחשף לשום גורם מחוץ למשרדי המזמינה ללא אישור בכתב מהמזמינה.
- 9.19. כל נציג מטעם הספק המעורב בפרויקט (לרבות קבלני משנה) יחתום על טופס שמירת סודיות. במקביל, כל נציג מטעם הספק שיועסק בפרויקט, יחתום על טופס שמירת סודיות אישי.
- 9.20. חתימה על טופסי שמירת סודיות אלו מהווה תנאי לתחילת העבודה.
- 9.21. הספק מצהיר שידוע לו שכל מידע שיתקבל אצלו ו/או אצל עובדיו במהלך מתן השירותים הינו בגדר סודות מקצועיים.
- 9.22. הספק מצהיר בזאת שידוע לו כי המידע שיתקבל במהלך מתן השירותים אצלו ואצל מי מטעמו הוא בעל רגישות מיוחדת, והוא מתחייב כי הוא או מי מטעמו לא יעבירו לכל גורם אחר שבו או עימו הוא קשור שלא לצורך מתן השירותים, כל מידע שהוא הנוגע לשירותים, במהלך תקופת ההסכם ולאחריה, אלא אם כן ניתן לכך אישורו המוקדם של עורך המכרז או המזמינה ובתנאים כפי שייקבעו על ידה.
- 9.23. הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו ישמרו את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולא יעשו בהם כל שימוש. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הספק מתחייב כי הוא ומי מטעמו לא יפרסמו, יעבירו, יודיעו, ימסרו או יביאו לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.
- 9.24. הספק מתחייב להחתים כל אחד מעובדיו על הצהרת הסודיות בנוסח המופיע כנספח 6 להסכם זה. כמו כן, ככל שהספק יקלוט עובדים חדשים במהלך ביצוע השירותים הוא יחתים על התחייבות כאמור וימציאה למזמינה.
- 9.25. הספק מתחייב לציית לכל הוראות הביטחון מטעם עורך המכרז, לרבות בקשר לשמירת החומר הקשור בעבודה אשר יינתן לו.
- 9.26. הספק מצהיר כי הוראות חוק מרשם האוכלוסין, תשכ"ה-1965 והוראות פרק ז', סימן ה' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977 ידועות לו, וכי יביא לידיעת כל עובדיו או כל מי שייספק את השירותים מטעמו, כי הפרת חובות סודיות כאמור בסעיף זה עלולות להוות עבירות כאמור בחוק זה.
- 9.27. כל קבלן המעורב בפרויקט (ראשי או קבלן משנה) יחתום על טופס שמירת סודיות.
- 9.28. במקביל, כל עובד העוסק בפרויקט, יחתום על טופס שמירת סודיות אישי.
- 9.29. חתימה על טופסי שמירת סודיות אלו מהווה תנאי לתחילת העבודה עם עובד כלשהו.
- 9.30. באחריות מנהל הפרויקט לוודא את מילוי הטפסים בעבור עובדי כל העובדים שיועסקו בפרויקט, לרבות קבלני משנה, ולהעבירם למזמינה. מנהל הפרויקט יקיים מעקב על אישור העובדים המאושרים לעבודה בפרויקט.



- 9.31. הספק מתחייב לציית לכל הוראות הביטחון מטעם עורך המכרז, לרבות בקשר לשמירת החומר הקשור בעבודה אשר יינתן לו.
- 9.32. הספק מתחייב כי לא יוציא מידע מתחומי אתר המזמינה ו/או מרשת המזמינה בכל אופן פיזי ודיגיטלי ללא קבלת אישור בכתב מהמזמינה.

10. אבטחת מידע ושמירה על המידע

- 10.1. גישה למידע תהיה אך ורק לנותני שירותים שאושרו על ידי המזמינה.
- 10.2. כל המידע הנוגע להתקשרות זו ייאסף ויאוחסן במערכות מאובטחות שהמזמינה תאשר מראש.
- 10.3. ינוהל רישום מצאי עדכני של רשומות ואמצעי אחסון מגנטיים או אופטיים, שיימסרו ע"י המזמינה לספק, באחריות נאמן אבטחת המידע לנהל מצאי זה ולהציגו בעת בקשה למזמינה.
- 10.4. יש לקבל אישור מראש מהמזמינה על כל כוונה לעשות שימוש במחשבים נישאים לשם מתן השירותים, נשוא ההסכם וכתב-התחייבות זה, ע"י עובדי הספק. כל שימוש כאמור יעשה לפי הנחיות ספציפיות של המזמינה לאבטחת המחשבים הנישאים.
- 10.5. הספק לא יחבר מחשבים וכל ציוד אחר לרשת המזמינה.
- 10.6. הכנסת מידע מאמצעי אחסון מגנטיים או אופטיים טעונה אישור כתוב מהמזמינה, ובכפוף לתנאים שייקבעו על ידה.
- 10.7. לא יבוצע כל ניסיון, לעקוף מערכות הגנה, מגבלות גישה או ניצול פרצות, שלא במסגרת החוקית של ההתקשרות. ניסיון שכזה יכול להביא להפסקת עבודתם של העובדים שהיו מעורבים בכך ואף להפסקת ההתקשרות של המזמינה עם הספק.

11. שרשרת האספקה

- 11.1. המזמינה מנהלת את סיכוני הסייבר אליהם היא חשופה מצד נותני השירות של הרשות. במסגרת ניהול הסיכונים ועמידה ברגולציה המזמינה בודקת את רמת התאמתם של הספקים השונים המהווים חוליה בשרשרת האספקה של המזמינה. כחלק מבדיקת התאמתו של הספק יבחנו סיכוני סייבר פוטנציאליים הנובעים מהתקשרות עם ספק וזאת בין היתר על ידי הגדרת תהליכי עבודה מאובטחים ויישום והטמעת בקורות להפחתת חשיפת הארגון לסיכוני סייבר. בדיקה זאת תתבצע טרם ההתקשרות ובמהלך ההתקשרות של הרשות עם הספק.
- 11.2. הבדיקה מתבצעת באמצעות מילוי בקורות במערכת יוב"ל (יעדים ובקורות לארגון) או שאלון ספקים כקובץ אקסל בהתאם להחלטת המומנה על שרשרת האספקה של המזמינה.
- 11.3. מילוי השאלון מהווה תנאי סף מקדים לתחילת ההתקשרות של המזמינה עם הספק.
- 11.4. אחת לשנה באחריות הספק למלא מחדש את השאלון, אי מילוי השאלון מהווה הפרה יסודית של תנאי המכרז והדבר עשוי לגרור עיצומים כספיים ואף את הפסקת ההתקשרות של המזמינה עם הספק.
- 11.5. לאחר מילוי השאלון על ידי הספק ייתכן כי יידרש לדרישות נוספות.
- 11.6. ספק אשר כבר קיים במערכת יוב"ל תבחן רמת התאמתו בהתאם למידע הקיים במערכת יוב"ל. במידה ורמת סיווגו של הספק במכרז זה גבוהה מהרמה שנדרש לה הספק בעת שמילא את המידע



- במערכת יוב"ל יידרש הספק להשלים את הפער לרמה הנדרשת במכרז זה. ממונה שרשרת האספקה במזמינה רשאי לדרוש השלמות נוספות מהספק.
- 11.7. דרישות שרשרת האספקה באות בנוסף לדרישות המופיעות בפרק אבטחת המידע ובמקרה של סתירה בין הדרישות, הדרישה המחמירה היא הקובעת, אלא אם כן קיבל הספק הודעה אחרת בכתב מהמזמינה.
- 11.8. הממונה על שרשרת האספקה במזמינה קבע כי סיווגו של הספק במכרז הוא: ספק מהותי ברמה A.
- 11.9. ספק מהותי ברמה A:
- 11.9.1. ספק מהותי ברמה A נדרש להערכת צד שלישי / יועץ. הספק ימלא את "שאלון הספקים" בצירוף ראיות לתמיכה בתשובותיו במערכת יוב"ל בעזרתו של בודק מוסמך אשר הוסמך ואושר למלא שאלונים אלו.
- 11.9.2. את רשימת בודקי ספקים ניתן למצוא בכתובת הבאה:
https://www.gov.il/he/Departments/General/bodkim_2019
- 11.10. על הספק למלא את השאלות בקטגוריית הבאות:
- 11.10.1. דרישות רוחביות (טיפול במידע+ עבודה בחצרות הלקוח)
- 11.10.2. גישה מרחוק
- 11.10.3. פיתוח תוכנה
- 11.10.4. אחסון מידע בענן
- 11.10.5. אחסון אתרים (Hosting)
- 11.11. לצורך מילוי "שאלון הספקים" במערכת יוב"ל על מנהל אבטחת המידע בחברת _____ לפעול על ההנחיות הבאות:
- 11.11.1. להיכנס לקישור הבא: <https://grc.cyber.gov.il>
- 11.11.2. לבצע רישום למערכת בלשונית "הרשמה".
- 11.11.3. לבחור ב"טופס חדש".
- 11.11.4. למלא את הקטגוריות בהתאם לפרמטרים שהוגדרו לעיל ע"י דורש הבדיקה.
- 11.12. על הספק למלא את הבקורות ו להפיק מהמערכת דו"ח PDF מהמערכת ולצרפו כנספח לפרק אבטחת המידע. דוח המערכת מהווה חלק בלתי נפרד מהמענה למכרז.
- 11.13. בחינת הדו"ח שהתקבל מהחברה יהווה כחלק מהבדיקת מענה הספק למכרז.
- 11.14. ייתכן כי והספק יידרש להשלמות והדרישות נוספות. באחריות הספק לתקף את הבקורות אחת לשנה.
- מידע נוסף על מערכת יוב"ל ניתן למצוא בקישור הבא:
<https://www.gov.il/he/departments/general/yuvalinfo>
- לשאלות נוספות לתמיכה והכל נושא בדבר מערכת יוב"ל ושאלון הספקים ניתן לפנות לצוותי ה- CERT במערך הסייר הלאומי בטלפון: 119 או בכתובת הדוא"ל: team@cyber.gov.il.
12. **עיבוד מידע**
- 12.1. עיבוד נתונים, מסמכים, תרשימים וכל מידע אחר ייעשה ברשת ייעודית, שתוקם עבור המוקד ע"י הספק.



- 12.2. העבודה תעשה ברשת הייעודית באמצעות כרטיס חכם אישי אשר יונפק על-ידי המזמינה לכל עובד המעבד מידע.
- 12.3. במקרה של אובדן כרטיס חכם הספק יישא בעלות הנפק כרטיס חכם חדש.
- 12.4. במקרה של החלפת עובד מכל סיבה שהיא בפרק זמן הקצר מחצי שנה יישא הספק בעלות הנפקת כרטיס חכם חדש, טרם קבלת הכרטיס החדש הספק יחזיר את כרטיסו של העובד שעוזב.
- 12.5. הספק לא יעביר מידע מהרשת הייעודית או מרשתות המזמינה אל רשת חיצונית בכל אמצעי אלקטרוני או אופטי אלא אם כן קיבל אישור בכתב מהמזמינה, ואז העברת המידע תיעשה לצורכי עבודה בלבד, וייערך רישום פרטי של המידע המועבר. הספק יפעל לפי הנחיות אבטחת מידע לעיבוד מידע אצל הספק.

13. אישור הקמת מתחם ייעודי

- 13.1. אישור עבודה במערכות מידע של הספק יתקבל לאחר בחינת מערכי האבטחה של הספק הן בתחום הפיזי והן בתחום אבטחת המידע וההגנה על מערכות המידע של הספק (חדר המחשב בעל בקרת כניסה, מערכת אזעקה, מערכת גילוי אש, מערכת למניעת הצפה, מערכת אל-פסק לאספקת חשמל. ציוד המחשוב נעול בארונות מבוקרים, מערכות אבטחת מידע וניטור, אתר DR ומדיניות BCP).

14. דרישות לספק:

- 14.1. הספק מתחייב כי השירותים יסופקו בהתאם בדרישות הבאות:
- 14.1.1. הסמכה לפי תקן אבטחת מידע 27001.
- 14.1.2. עמידה בדרישות לפי תקן איכות שירות ISO 9001.
- 14.1.3. עמידה בדרישות למוקד השירות לפי תקן ISO 18295.

15. דרישות אבטחת מידע למערכות המידע של הספק

- 15.1. זיהוי משתמש באמצעות 2FA.
- הקצאת 2 עמדות עבודה נפרדות לכל נציג, כאשר כל עמדה מחוברת לרשת פיזית נפרדת.
- 15.1.1. עמדה למערכות הספק
- 15.1.2. עמדה למערכת זימון תורים
- 15.2. כל אחת מעמדות העבודה הנ"ל תוקשח בהתאם לנהלי הרשות, לרבות הפעלת EDR מלא.
- 15.3. בכל רשת יופעלו אמצעי הגנה ייעודיים, הכוללים:
- 15.3.1. הפרדה באמצעות firewall
- 15.3.2. NAC



15.3.3. מערכת IPS

15.3.4. מערכת XDR.

15.3.5. מערכת SIEM.

- 15.4. מידור הרשאות ברמת מערכת ההפעלה המאפשר למשתמש המורשה בלבד גישה למידע.
- 15.5. אמצעי הגנה מפני קוד מפגע המתעדכן תדיר.
- 15.6. הגנת Firewall בין מחשב המשתמש לרשת האינטרנט.
- 15.7. הספק ומי מטעמו מתחייב בזה כי ישמור בסודיות מלאה ומוחלטת כל מסמך, מידע, פרטים ונתונים מכל סוג שהוא, לרבות נתונים או סודות מסחריים על אודות המזמינה (להלן המידע) שיגיעו לידיעתו במישרין או בעקיפין או יופקו על ידו עקב מתן השירותים על פי המכרז.
- 15.8. הספק ומי מטעמו מתחייב שלא לגלות במישרין או בעקיפין את המידע או כל חלק ממנו לצד שלישי כלשהו ולא לעשות בו כל שימוש במישרין או בעקיפין, אלא כנדרש לצורך ביצוע הפרויקט; הוא מתחייב לנקוט את כל אמצעי הזהירות הנדרשים כדי למנוע גישה של צד שלישי כלשהו למידע בכל צורה שבה יהיה אגור. כל חריגה מהוראה זו תתבצע אך ורק באישור מראש ובכתב של המזמינה.
- 15.9. הספק יעביר למזמינה, לפי בקשתה, את פירוט האמצעים שינקוט כאמור לעיל. הספק מתחייב להשמיד את כל הדוחות, הרישומים, המסמכים ונתוני הביניים שנוצרו במהלך מתן השירותים מיד עם גמר מתן השירותים ולמסור למזמינה יחד עם המקור את כל ההעתיקים של הדוחות והרישומים הסופיים שהופקו לשם מתן השירותים.
- 15.10. התחייבויות הספק על פי סעיף זה אינן מוגבלות בזמן, הן תנאי מחייב בתנאי מכרז זה והן מחייבות את הספק ומי מטעמו המעורב בפרויקט.
- 15.11. בשעות העבודה יהיה המידע בהשגחתו של נותן השירותים המוסמך לראותו או לעסוק בו. השגחה הינה פיקוח פיזי רצוף וישיר.
- 15.12. בסיום יום העבודה כל המסמכים והחומרים הקשורים לעבודה יינעלו בארון/מגירה/כספת ולא יישארו גלויים.
- 15.13. כל המידע הנאסף, תוצרי הביניים והתוצרים הסופיים יגובו באופן סדיר על מנת למנוע את אובדנם. הגיבוים יישמרו במקום נפרד מהמקור תוך שמירה על רמת אבטחה שהוגדרה במקור עבור אותו חומר.
- 15.14. הדפסה, אחסון ומשלוח של החומרים שבידי הספק יהיו על פי הנחיות המזמינה.

16. **אבטחת מידע בתחום הספק**

16.1. בקרת כניסה למבנים

- 16.1.1. החברה תפעיל שמירה ובקרת כניסה למבנים, בהם מותקנות מערכות ומאגרי מידע המשמשים את המזמינה.
- 16.1.2. החברה תקיים שמירה ובקרת כניסה לכל אזור שבאחריותה, ממנו מתאפשרת גישה לתשתיות המקושרות למערכות המשמשות את המזמינה.
- 16.1.3. בקרות הכניסה ונהלי השמירה יוסכמו ע"י המזמינה טרם מימוש ההתקשרות.



16.2. מסמכים ומצעי מידע

- 16.2.1. הנחיות על שיטות אבטחת מסמכים וחומר אחר יינתנו על ידי המזמינה. הספק יהיה אחראי לקבל הנחיות מערך הביטחון וליישם בפועל.
- 16.2.2. מסמכים ומצעי מידע אשר ינעלו בארון נעול ו/או כספת בסיום יום עבודה ולא יישארו על שולחן הספק.
- 16.2.3. הספק יגרוס חומר כתוב שאינו בשימוש ושאינו נדרש יותר המכילים מידע השייך למזמינה או החושף מידע, שלא הותר לפרסום ע"י המזמינה.
- 16.2.4. מצעי זיכרון תקולים לא יוחזרו לספק החומרה גם אם הם באחריות במידה והוגדרו כרגישים או מכילים מידע אשר מונעת את החלפתו על ידי ספק החומרה, מצעים אלו יועברו למזמינה להשמדה.
- 16.2.5. מצעי זיכרון אשר אינם נדרשים יימחקו ו/או יושמדו בהתאם להנחיית המזמינה.

16.3. אישור לעבודה במערכות המידע של הספק

- 16.3.1. ככל שהספק עושה שימוש בשירותי ענן מכל סוג שהוא, יופעלו שירותים אלו על גבי תשתיות הענן הממשלתי (נימבוס), בחשבון ייעודי שימש את מערכות המזמינה בלבד.
- 16.3.2. הספק יעבוד במערכות מידע של הספק, רק בכפוף לקבלת אישור פרטני מהמזמינה.

16.4. מערכות מידע של הספק

- 16.4.1. כל המידע הנוגע למזמינה, בין אם גרפי (תרשימים, דיאגרמות, סרטוטים) ובין אם טקסטואלי (תכתובות, נהלים) יישמר על מחשבים ייעודיים, או בענן נימבוס.
- 16.4.2. המידע יישמר במחשב הנמצא מאחורי חומת אש (Firewall) לאינטרנט.
- 16.4.3. על המחשב תותקן תוכנת EDR מוכרת, הכוללת הגנה בפני קוד עויין וחסמת התקנים נתיקים.
- 16.4.4. המחשב יהיה מוגן בבקרת גישה בשם משתמש והזדהות באמצעות 2FA. גישה תינתן רק למספר עובדים מוגבל ומורשים על ידי המזמינה רק לפי צורך.
- 16.4.5. החברה תנהל רשימה מעודכנת של כל מורשי הגישה, לרבות תפקידם ופירוט הרשאותיהם, רשימה זו תועבר אחת לשלושה חודשים למזמינה, וכן על-פי דרישה אחרת.
- 16.4.6. החדר בו נמצא המחשב יהיה נעול בעת שלא עובדים בו והגישה לחדר תהיה מוגבלת לעובדים הספציפיים הזקוקים לו לצורך עבודתם.
- 16.4.7. החדר והמחשב ייבדקו ע"י המזמינה לפני תחילת הפרויקט ובמהלכו בתאום עם הספק ולאחר מתן התראה מראש.
- 16.4.8. הספק מתחייב להתקין ולהפעיל מערכות תכנה לבקרה ולאבטחת-מידע מתקדמות.
- 16.4.9. הספק מתחייב להפעיל פונקציות אבטחה במערכות הפעלה בכל המערכות נשוא ההתקשרות.
- 16.4.10. הספק מתחייב להפעיל מנגנוני בקרת התקשרות ממערכות אחרות (המקושרות לחברה) ועלויות להשפיע על רמת אבטחתן של המערכות המשמשות את הרשות במישרין או בעקיפין.



- 16.4.11. סוגי מערכות האבטחה ופונקציות האבטחה הנדרשות יסוכמו טרם מימוש ההתקשרות.
- 16.4.12. החברה מתחייבת להוסיף מערכות הגנה ובקרה, אשר תידרשנה ע"י המזמינה, כמתחייב מהחוק ופרשנותו המקצועית או במסגרת הצורך בשיפור מערך האבטחה.
- 16.5. אבטחת מידע בתקשורת
- 16.5.1. החברה מתחייבת לממש הגנה על מערכת התקשורת בהתאם לרמת רגישות המערכות נשוא ההתקשרות.
- 16.5.2. החברה תתחייב להפריד את תשתיות התקשורת, כך שהתקשורת לרשות תאובטח כנדרש, ותירכשנה מערכות אבטחה, כפי שיסוכם.
- 16.6. בקרות גישה
- 16.6.1. הספק מתחייב להשתמש במערכות תוכנה מתקדמות, לשם ניהול בקרות גישה לתשתיות התוכנה, לבסיסי הנתונים ולמאגרי המידע.
- 16.7. דוחות בקרה
- 16.7.1. החברה מתחייבת להפעיל ולנהל דו"חות פעילות ודו"חות בקרת כשלים וחריגות במחשבים, בתשתיות תקשורת, בתשתיות תכנה ובבסיסי נתונים - נשוא ההתקשרות.
- 16.7.2. החברה מתחייבת להעביר למזמינה את דוחות הבקרה לפי דרישה או בהליך שוטף או באופן יזום ע"י המזמינה.
- 16.7.3. הדו"חות יועברו למזמינה כשהם ממוינים על-פי הנתונים, שידרשו מהחברה.
- 16.7.4. דו"חות, שידרשו מהחברה לאחר סגירת ההסכם ותחילת מימוש ההתקשרות, ואשר נדרש עבורם פתוח או רכש מערכות, תקבע השתתפות המזמינה במימון.
- 16.8. גיבוי
- 16.8.1. החברה מתחייבת לספק מערכי גיבוי, שרידות והתאוששות ברמות גיבוי שונות :
- 16.8.1.1. גיבוי יומי של מאגרי מידע ועדכוני תוכנה, שיישמר לתקופה של 90 יום לכל הפחות.
- 16.8.1.2. גיבוי דוחות בקרה לתקופה של שנה לפחות מיום רישום הדו"ח.
- 16.9. מתחם עבודה ייעודי עבור המזמינה
- 16.9.1. הספק יידרש להקים מתחם עבודה ייעודי עבור נותני השירות במסגרת המכרז (אתר המוקד).
- 16.9.2. תחנות העבודה המקושרות למערכות המידע של המזמינה ימוקמו במתחם ולא תהינה מקושרות למערכות הזוכה.
- 16.9.3. הגישה לתחנות תהיה באמצעות כרטיס חכם בלבד. ראה סעיף כרטיס החכם.
- 16.9.4. אישור גישה לתחנות יינתן על-ידי המזמינה.
- 16.9.5. רשת תקשורת הנתונים במתחם תהיה רשת פרטית שתקושר אך ורק לרשת של המזמינה ולא תהיה חלק מרשת התקשורת המקומית של הזוכה. קישור לאינטרנט יסופק על ידי



המזמינה באמצעות הרשת שלה. הספק יישא העלויות ההקמה והתחזוקה החודשית של קו התקשורת.

16.9.6. הקישור לרשת המזמינה יבוצע באמצעות קווי תמסורת ייעודיים. התקנת הנתבים והמוצפנות, הקמת הקווים ואחזקתם יהיו באחריות המזמינה.

16.10. לספק מחויבות לשיתוף פעולה באירועי אבטחה בחקירת אירועים או חשדות, לחריגות אבטחה. זאת, בכל מקרה של תקלת אבטחת מידע בתחומי המתחם ו/או המחשבים המשמשים לפרויקט, בכל אירוע בו מעורב גורם-חוץ או אחד מעובדיו, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון המזמינה או בטחון ענייניה, בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים, תקנות או נהלי אבטחת-מידע.

17. מערכת מחשב ומידע

17.1. ארכיטקטורה - הספק יציג לאישור את הארכיטקטורה המוצעת לאישור המזמינה לפני תחילת העבודה והתקנת המערכת. אישור הארכיטקטורה מותנה בקבלת אישור יחידת אבטחת המידע של הרשות.

17.2. חומרה - הספק יציג רשימה של הציוד אותו הוא מתכוון להתקין לפני תחילת העבודה. הרשימה

תכלול: שם הרכיב, יעוד הרכיב, כתובות IP, יצרן, דגם, מספר סריאלי, תוכנת הפעלה + גרסה

17.3. הקשחה - הספק יציג רשימות תיוג להקשחה לכל פריט בנפרד (לאחר ביצוע) אותן יגיש עם אספקת הציוד. במידת הצורך, יקבל הספק רשימת תיוג ספציפית למכשיר אחד או יותר ויגיש אותה לאחר המילוי עם הציוד. ההקשחה תבוצע בהתאם לתקנים מוכרים והנחיות אבטחת מידע ומערכת הסייבר.

17.4. מערכות הפעלה ותוכנה - באחריות הספק לדאוג לעדכן את מערכת ההפעלה ותוכנות מסחריות אשר נעשה בהן שימוש במסגרת המכרז. במקרה של הודעה של הספק התוכנה על עדכון תוכנה קריטי על הספק לעדכן את התוכנה תוך שלושה ימים בתיאום עם המזמינה. העדכון יבוצע בצורה מדורגת מסביבת הפיתוח עד לייצור.

17.5. על כל השרתים ועמדות העבודה תופעלנה תוכנות EDR, שתמנענה חדירת קוד עוין או שימוש באמצעים שאינם מורשים.

17.6. מערכות לא נתמכות – על הספק להיערך מראש להחלפת מערכות שהיצרן מסיים את התמיכה בהם.

17.7. הקשחת ציוד - הרכיבים הדורשים הקשחה הם שרתים, מחשבים וציוד תקשורת אקטיבי (נתבים, מתגים). ההקשחה תבוצע אל מול התפקודים הנחוצים של המערכת. הקשחת הרכיבים תתבסס על פי סטנדרטים מוכרים והנחיות מערך הסייבר העקרוניות הבאים:

17.7.1. נטרול שירותים, הרשאות ותפקידים לא נחוצים.

17.7.2. מזעור אפשרויות גישה.

17.7.3. תיעוד (לוגים) מקסימאלי.

17.8. שדרוג - במידה ותידרש התקנת מערכת הפעלה עדכנית, יש להודיע על כך חודשיים מראש לאגף מערכות המידע. ככל והשדרוג יידרש עקב עדכון אבטחת מידע הוא יבוצע תוך 3 ימים.



- 17.9. תמיכה תחזוקה מרחוק - התחברות לתחזוקה מרחוק של המערכת תתאפשר רק לאחר אישור לספק לבצע תחזוקה מרחוק במערכת על ידי המזמינה. הספק נדרש להציג את התשתית כתנאי לאישור. ההזדהות למערכת זאת תבוצע על ידי כרטיסים חכמים בלבד, וכן תוגבל הגישה לשרת המערכת ברמת כתובת IP ייעודית. הממשק יאפשר גישה אינטראקטיבית בלבד, ללא העברת קבצים.
- 17.10. כל העדכונים לתוכנות ולמערכות ההפעלה יתבצעו דרך מעטפת הלבנה בלבד. הספק יידרש לספק עמדת הלבנה בה יבוצעו ההלבנות בהתאם לצורך. הפעלת עמדות ההלבנה תבוצע בהתאם לאישור הרשות. למען הסר ספק – אין לחבר מדיות חיצוניות מכל סוג שהוא למערכות הפרויקט.

18. פיתוח תוכנה

- 18.1. פיתוח התוכנה יבוצע על פי עקרון של פיתוח מאובטח, והנחיות אבטחת מידע ומערך הסייבר. המערכת תכלול את האפשרות לאיסוף לוגים על מנת לנתח ולבצע תחקור אירועים. במערכת תעשה שימוש בשיטות ובאמצעי ההזדהות הסטנדרטים.
- 18.2. הפיתוח והעבודה תתבצע בטכנולוגיה של שלוש סביבות עבודה: סביבת פיתוח (DEV), סביבת ניסוי (TEST) וסביבת הייצור (PROD).
- 18.3. שלושת הסביבות הנ"ל תפעלנה על גבי שרתים נפרדים. כל סביבה תפעל באופן עצמאי, מנותקת מהסביבות האחרות, כאשר הקישור היחיד בין הסביבות הינו באמצעות firewall לכל סביבה.
- 18.4. כל דרישות האבטחה מתייחסות לכל שלושת הסביבות.
- 18.5. בסביבות הפיתוח (DEV) וסביבת הניסוי (TEST) אין לכלול נתוני אמת ומידע רגיש.
- 18.6. מערכת ייעודית עם קישוריות למספר מצומצם של ספקים

19. מאגרי מידע

- 19.1. הספק מתחייב לעמוד בחוק הגנת הפרטיות ובכל הנחיות רשות למשפט וטכנולוגיה במשרד המשפטים, אי קיום הוראה זו מהוות הפרה יסודית של המכרז וההסכם.
- 19.2. הקמת מאגר חדש בחצרות זוכה המכרז
- 19.2.1. על הספק לרשום את מאגר המידע ברשות למשפט וטכנולוגיה.
- 19.2.2. על הספק למנות מנהל מאגר ומנהל אבטחת מידע למאגר
- 19.2.3. על הספק להודיע לאגף הסייבר את פרטי רישום במאגר ואת כתבי המינוי
- 19.2.4. על הספק לאשר את אמצעי האבטחה הפיזיים הננקטים להגן על מאגר המידע.
- 19.2.5. על הספק לאשר את אמצעי אבטחת המידע הננקטים להגן על מאגר המידע.

20. זכויות בחומר



20.1. מוסכם בזאת כי לספק אין ולא תהיינה כל זכויות בחומר שיועבר לידי על ידי הרשות לצורך ביצוע השירותים לפי הסכם זה, והספק יהיה רשאי לעשות שימוש בחומר כאמור אך ורק במסגרת ולשם ביצוע השירותים ובהתאם לכל יתר הוראות הסכם זה.

20.2. מוסכם בזאת כי המזמינה תהיה בעלת כל הזכויות בכל חומר שיתקבל, ייאסף, יוכן ויעובד על ידי הספק במסגרת מתן השירותים לפי הסכם זה, לרבות רישומי הפניות והדיווחים שהספק מעביר למזמינה. הרשות תהיה רשאית לעשות בחומרים כאמור כל שימוש שתמצא לנכון, בכפוף להוראות כל דין.

21. העברת נתונים

21.1. יש לצמצם ככל האפשר הוצאת מידע ממשרדי המזמינה.

21.2. העברת קבצים תתבצע דרך פתרון MFT מאובטח.

22. סיקרי סיכונים

22.1. אחת ל-18 חודשים מתחייב הספק לבצע סקר סיכונים ומבדקי חדירות, באמצעות צד ג', אשר יוסכם על דעת המזמינה.

22.2. הסקר יקיף את כלל המערכות המשמשות את הפרויקט, לרבות מערכות של הספק המקושרות על אותה תשתית או פועלות במשותף, או שניתן בדרכים עקיפות להגיע דרכן אל מערכות המזמינה.

22.3. ממצאי הסקר ומסקנות הסוקר, יועברו אל המזמינה – לכל היותר 30 יום מהגשתן לספק.

23. אירועי אבטחת מידע

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

23.2. כל אירוע בין אם הוא תפעולי או אירוע אבטחת מידע / סייבר ייחשב כאירוע סייבר כל עוד לא הוזם וחייב בדיווח.

23.3. החברה, אם תידרש תציג את יומן החריגים לנציגי המזמינה, במועד העברת הדרישה.

23.4. על הספק ומי מטעמו לדווח על כל ליקוי אבטחת-מידע, שיגלה במערכות החברה, ישירות למזמינה. ליקויים מהותיים הנוגעים בין במישרין ובין בעקיפין למערכות המזמינה או למערכות, נשוא ההתקשרות זו, ידווחו למזמינה.

23.5. אירוע אבטחה אשר יתגלה במזמינה ע"י עובדי החברה, ידווח למזמינה.

23.6. בידי המזמינה הסמכות להגדיר ולקבוע מהו אירוע או ליקוי מהותי, אופן הדיווח, הגורמים המדווחים והנמענים לדיווח.

23.7. בסמכות המזמינה לשנות מדרישות אבטחת המידע הנדרשות מהספק בעקבות אירוע אבטחת מידע. על הספק לציית לדרישות.

24. בקרה ופיקוח אבטחת מידע



- 24.1. בסמכות המזמינה ו/או נציג שיוסמך על ידה לבצע סיקרי-סיכונים, ביקורות פתע, בדיקות ביטחוניות, בדיקות חסינות, ביקורות הדרכה וכל ביקורת אחרת באתר הספק, אשר מטרתה לבחון תקינות מערכי אבטחה, סיכונים, יעילות פתרונות אבטחה או בדיקת חשדות, אשר להם זיקה או השפעה על אבטחת המערכות המשמשות את המזמינה.
- 24.2. עורך המכרז יהיה רשאי לערוך, על פי שיקול דעתו, או לדרוש מהספק לבצע בדיקות אקראיות לבחינת השירותים שיוספקו למזמינה כמפורט במכרז. כל הבדיקות יבוצעו בעד כמה שניתן בתיאום עם הספק תוך שמירה על סודיות.
- 24.3. הספק יאפשר לעורך המכרז או למי שימונה מטעמו לפקח על אספקת השירותים המבוקשים, טיבם ואיכותם, ולהיכנס לצורך זה לכל מקום, על מנת לבדוק ולפקח על אופן מילוי התחייבויותיו.
- 24.4. הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי המזמינה ועם המפקחים, בכל הנוגע לביצוע הפרויקט ומילוי כל יתר התחייבויותיו על פי המכרז וההסכם, וימלא אחר כל הנחיה של נציגי המזמינה והמפקחים, בכפוף להוראות המכרז וההסכם. בכלל זה, ימסור לנציג המזמינה ולמפקחים כל מידע או דיווח שיידרש על ידיהם, במועד ובאופן שייקבע על ידיהם; יאפשר לנציגי המזמינה ולמפקחים לבקר במשרדיו ובכל מקום אחר שבו הוא מבצע את התחייבויותיו על פי הסכם זה, לעיין בכל מסמך ולבדוק את הנעשה בהם בקשר לשירותים ולביצוע התחייבויות הספק על פי הסכם זה, ובלבד שכל ביקור כאמור יתואם מראש עם הספק.
- 24.5. למען הסר ספק, מובהר ומוסכם, כי נציגי המזמינה והמפקחים אינם רשאים ואינם מוסמכים לחייב את המזמינה בכל חיוב כספי, בין שיש בו כדי לשנות את סכום התמורה על פי הסכם זה ובין שיש בו כדי להטיל עליה חיובים נוספים בקשר להתאמות, שינויים ושיפורים (שו"ש), וחיובו של המזמינה בעניינים אלה ייעשה אך ורק במסמך בכתב, חתום על ידי מוסמכי החתימה של המזמינה.
- 24.6. הספק, באמצעות מנהל הפרויקט שימנה, יגיש למזמינה דוחות תקופתיים ערוכים באופן ובתדירות שיוורו נציגי המזמינה או המפקחים.

25. סיום ההתקשרות

- 25.1. על הספק יהיה לשתף פעולה עם נציגי המזמינה לצורך העברת מאגר הנתונים, מסמכים, אמצעי אכסון וכל מידע נוסף שיקבל מהמזמינה, למזמינה או למי שייקבע על ידה, בסיום תקופת ההתקשרות.
- 25.2. בעת ההעברה המידע שיתקבל ייבדק מול רשמית המצאי. במקרה של פערים בין רשימת המצאי לבין המידע המוחזר או במקרה בו רשימת המצאי חסרה הספק מתחייב לפעול על פי הנחיות המזמינה והחלטתה תהיה סופית ומכרעת.
- 25.3. במידה לאחר סיום ההתקשרות עם המזמינה יישאר מידע השייך לרשות מכל סיבה שהיא מנכ"ל הספק יתחייב שלא יעשה שימוש במידע ויישא באחריות לחסיון המידע.
- 25.4. הספק ישיב למזמינה את הכרטיסים החכמים שקיבל במסגרת מכרז זה למעט במקרה ורכש את הכרטיסים באופן עצמאי.



- 25.5. מנכ"ל הספק יחתום על הצהרה "השבת והשמדת מידע" (נספח X) המאשר שלא נשאר ברשותו כל מידע ששייך למזמינה מתוקף מכרז זה.
- 25.6. מנכ"ל הספק יחתום על מסמך שבו הוא מודע כי הסכם הסודיות שחברה ועובדיה לרבות ספקי משנה מחייב אותם גם לאחר סיום ההעסקה.
- 25.7. המזמינה רשאית לערוך ביקורת אצל הספק לוודא כי כל המידע השייך למזמינה הושב והושמד.

26. דיווחים וביקורות

- 26.1. הספק ידווח למזמינה, אחת לשנה על אודות אופן ביצוע חובות הספק לפי תקנות אבטחת מידע פרק זה.
- 26.2. הספק יאפשר למזמינה לערוך ביקורים בחצרות הספק.



נספת ב3 – תיאור המצב הקיים

. להלן הערכה של הפעילות הנוכחית ברמה יומית בממוצע (נכון לחודש אוגוסט 22 - להמחשה בלבד, הנתונים אינן מחייבים את הרשות)

מס	הפעילות ברמה יומית	כמות	עמדות
1	שיחות טלפון מידע כללי+ זימון תורים	3600	25
2	שיחות טלפון מידע אישי	2300	15
3	תמיכה בזימון תורים		
4	דוא"ל	1500	4
5	מכתבים/פקס	50	3
6	אחר (הנפקת תיעוד)	250	3
7	סה"כ		75

ההצעה למכרז 10/2023

לה במיקור חוץ של מוקד שירות עבור שות האוכלוסין וההגירה

	מציע
	של המציע אודות הצעתו

ס נדרש המציע לצרף לטופס ההצעה

באת לנוחות המציעים, אולם על כל מציע לוודא בעצמו כי מלוא המסמכים מצורפים להצעתו, גם אם לא נכללו ברשימה שלהלן.

סעיף במכרז	
0012.1	הרלוונטי על רישום תאגיד
12.2.412.2	בנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים,
12.2.112.3	חות ופרטי המציע (נספח ג1)
12.2.512.4	נדר הרשעות (נספח ג2 נספח ג3)
12.2.612.5	וג הולם לאנשים עם מוגבלויות (נספח ג3 - הצהרה בדבר נשים עם מוגבלויות)
12.2.712.6	אודות ניסיונו המקצועי לעניין עמידתו בתנאי הסף עת ציוני איכות (נספח ג4 - נספח ג5)
12.7	ה והתחייבות למתן שירותי ערך (נספח ג5)
12.2.712.8	זיקף המחזור הכספי של המציע (נספח ג6)
12.2.1212.9	המציע למכרז (נספח ג6 - מסמך מתודולוגיה למתן מתן שירותי ערך גרת הצעתו מסמך בהיקף שלא יעלה על 25 עמודים בפונט ולל התייחסות לנושאים הבאים: זליך מוצע להקמת מוקד השירות - ניהול הפרויקט, לוח נים. ואבני דרך, תהליכי הבדיקה, תשתית פיזית מוצעת. ומודדות עם ממשקים להפעלת קו 2. חייבות לרמות שירות הגבוהות מהנדרש במכרז. לות חדשניות מוצעות.

עיצב: גופן: 12 נק', לא מודגש, ללא קו תחתון, צבע גופן: אוטומטי, גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק', לא מודגש

מעוצב: מרווח בין שורות: בודד

עיצב: גופן: 12 נק', לא מודגש, ללא קו תחתון, צבע גופן: אוטומטי, גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק', לא מודגש

עיצב: גופן: 12 נק', לא מודגש, ללא קו תחתון, צבע גופן: אוטומטי, גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק', לא מודגש

מעוצב: הוסף רווחים בין פסקאות מאותו סגנון, בקרת שורות מיותמות, אל תאפשר פיסוק תלוי, אל תשנה רווח בין טקסט לטיני לאסיאתי, אל תשנה רווח בין טקסט אסיאתי למספרים

עיצב: גופן: 12 נק', לא מודגש, ללא קו תחתון, צבע גופן: אוטומטי, גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק', לא מודגש

השתנה קוד שדה

השתנה קוד שדה

השתנה קוד שדה

עיצב: גופן: 12 נק', לא מודגש, ללא קו תחתון, צבע גופן: אוטומטי, גופן עבור עברית ושפות אחרות: 12 נק', לא מודגש

מעוצב: רגיל

	<p><u>תמת מערך תפעול, לרבות שיטות ונהלי עבודה, אופן טיפול</u> <u>לזנות ולקוחות קשים, תדרכים.</u> <u>טות גיוס צוות ושיטת תגמול.</u> <u>ממודדות עם שינויים בגודל המוקד בהתאם לשינויים</u> <u>ויקף הפעילות של המוקד (שינויים כלפי מעלה ושינויים</u> <u>פי מטה).</u> <u>רכות טכנולוגיות המוצעות להפעלת המוקד – יש להגיש את</u> <u>ל המערכות הטכנולוגיות המוצעות וכן ארכיטקטורה</u> <u>שונית להפעלתן. יש לצרף חומר טכני רשמי מטעם יצרני</u> <u>מערכות.</u> <u>ורבות הנהלת המציע בשירותים.</u></p> <p><u>כלול במסמך התחייבות למתן שירותי ערך המפורטים להלן</u></p> <p><u>קת כלי CRM המדורג בריבוע הקסם של חברת Gartner</u> <u>וח העדכני ביותר הקיים נכון למועד פרסום המכרז.</u></p> <p><u>ה המוקד באופן הכולל מענה באמצעות רשת מסרים מהירה</u> <u>(WhatsApp) ורשתות חברתיות מובילות</u></p> <p>(7) – במעטפה נפרדת וסגורה</p>
<u>12.2.14</u>	<u>12.10</u> סק בשליטת אישה (ספח 8)
<u>12.2.17</u>	<u>12.14</u> חתום כנדרש
20	ידי מורשה/י החתימה של המציע, בכל עמוד של מענה ספקים
<u>11</u>	ספח 9)
8.3	רכש (ככל ורלוונטי)

השתנה קוד שדה

7) בטופס הצעה), תוגש במעטפה נפרדת מטופס הצעה זה



נספח ג1

הצהרה אודות אימות זהות ופרטי המציע

לכבוד: רשות האוכלוסין וההגירה

הנדון: מכרז מס' 10/2023 להקמה והפעלה במיקור חוץ של מוקד שירות עבור רשות האוכלוסין וההגירה

אני, עורך הדין _____ (שם מלא), בעל רישיון מס. _____ המשמש כעורך הדין החיצוני של _____ המציע במכרז (להלן: "המציע") מאשר בתאריך: _____ את הפרטים הבאים לגבי המציע במכרז:

			המציע כפי שהוא רשום במרשם	
			הכתובת הרשמית של משרדי הקבע של המציע, טלפון, פקס	
			סוג התארגנות	
			תאריך הרישום	
			מספר מזהה	
			מספר חשבון בנק	
			איש קשר מטעם המציע למכרז	
				שם מלא
				תפקיד
				טלפון משרד
				טלפון נייד
			דוא"ל	
דוגמת חתימה וחותמת	ת.ז.	תפקיד	שם מלא	מורשה/י החתימה מטעם המציע על פי החלטת דירקטוריון/ הנהלת המציע
דוגמת חתימה וחותמת	ת.ז.	תפקיד	שם מלא	

בכבוד רב,

שם עורך הדין	כתובת	טלפון
תאריך	מס. רישיון	חתימה וחותמת



נספח 2ג - תצהיר אודות העדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו

1976

לכבוד: רשות האוכלוסין וההגירה

הנדון: מכרז מס' 10/2023 להקמה והפעלה במיקור חוץ של מוקד שירות עבור רשות האוכלוסין וההגירה

אני/הח"מ, מורשה/י החתימה והמוסמך/כים לתת תצהיר בשמה של _____, המציע במכרז (להלן – "המציע"): _____

שם החתימה	מורשה	ת.ז.	חותמת תאגיד	חתימה אישית	תאריך

לאחר שהוזהרתי/נו כי עלינו לומר את האמת וכי אהיה/נהיה צפויים לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה/נעשה כן, מצהיר/ה/ים בזה כדלקמן:

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

סמן X במשבצת המתאימה:

- המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים, התשנ"א-1991 (להלן – חוק עובדים זרים) וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן- חוק שכר מינימום) עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן- מועד להגשה) מטעם המציע במכרז.
 - המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
 - המציע או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין ביותר משתי עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד ההגשה.
- זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת:**

שם החתימה	מורשה	ת.ז.	חותמת תאגיד	חתימה אישית	תאריך

אישור עורך הדין			
אני החתום מטה, עו"ד:	מאשר כי ביום:	הופיע/ה/ו בפני במשרדי אשר ברחוב:	בישוב/עיר:
מר/גב':	אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. מס.:	מר/גב':	אשר זיהה עצמו ע"י ת.ז. מס.:
המוכר/תים לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/וה/ים כי עליו/ה/עליהם להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה/יהיו צפוי/ה/ים לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה/יעשו כן, חתם/ה/ו בפני על התצהיר דלעיל.			
שם עו"ד	מס. רישיון	חתימה וחותמת	תאריך



נספח ג3 - הצהרה בדבר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלויות

לכבוד

רשות האוכלוסין וההגירה

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא הגוף המבקש להתקשר עם רשות מוצג במסגרת מכרז זה (להלן: "המציע"). אני מכהן כ_____ והנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
יש לסמן X במשבצת המתאימה:

המציע מעסיק עד 25 עובדים - המציע מצהיר כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") אינן חלות עליו.

המציע מעסיק מעל 25 עובדים ועד 100 עובדים - המציע מצהיר כי הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות עליו והוא מקיים אותן, ובכלל זה פועל לקידום הייצוג ההולם בקרב עובדיו, לרבות ביצוע התאמות.

לעניין זה, "התאמות" – לרבות התאמת מקום העבודה, הציוד שבו, דרישות התפקיד, שעות העבודה, מבדקי קבלה לעבודה, הכשרה והדרכה, נוהלי עבודה, והכל מבלי שהדבר יטיל על המעסיק נטל כבד מד.

המציע מעסיק מעל 100 עובדים אך טרם פנה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות - המציע מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בתוך 30 יום ממועד ההודעה על הזכייה במכרז, ככל שהצעתו תיבחר כהצעה הזוכה במכרז, לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

המציע מעסיק מעל 100 עובדים ופנה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות - המציע מצהיר כי ביום __/__/__ פנה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות וכי פעל ליישום ההנחיות שקיבל בעקבות פנייתו כאמור.
הנני מתחייב להעביר העתק מתצהיר זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים בתוך 30 יום ממועד תחילת ההתקשרות עמי, ככל שאבחר כזוכה במסגרת מכרז זה.

2. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

לראיה באתי על החתום



תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחתימת המציע

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד, מספר רישיון _____ מאשר בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר/גב' _____ אשר זיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרו _____ / המוכר לי אישית, ולאחר שהזהרתיו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר בפני את נכונות הצהרתו וחתימה עליו.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחתימת

נספח ג 4 - תצהיר המציע אודות ניסיונו המקצועי לעניין עמידתו בתנאי הסף המקצועיים וקביעת ציוני איכות

לכבוד: רשות האוכלוסין וההגירה

הנדון: מכרז מס' 10/2023 להקמה והפעלה במיקור חוץ של מוקד שירות עבור רשות האוכלוסין וההגירה (להלן המכרז):

אני הח"מ, _____, **מורשה החתימה** והמוסמך לתת תצהיר בשמה של חברת _____, המציעה במכרז (להלן – "המציע"): _____

לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר כדלקמן:

1. להוכחת תנאי הסף בסעיף 10.1 למכרז, המציע מצהיר כי לו מחזור הכספי ממתן שירותי הפעלת מוקדי שירות, בסכום של לפחות 10 מ' ש"ח (לפני מע"מ) במצטבר ב 3 מתוך 5 השנים 2018-2022 כמפורט להלן:

שנה	מחזור הכספי ממתן שירותי הפעלת מוקדי שירות (מיל' ש"ח)
2018	
2019	
2020	
2021	
2022	

* לתמיכה בהצהרתנו זו מצ"ב אישור רוי"ח בנוסח שנקבע ב**נספח ג 5** לחוברת ההצעה;

2. להוכחת תנאי הסף בסעיף 10.2 למכרז, ולקביעת ציון האיכות בשורות 1-2 לאמות המידה המפורטות בסעיף 14.2.4 למכרז, המציע מצהיר כי:

2.1. סיפק במהלך חמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז שירותי מוקד העומדים בהגדרות של סעיף **10.310-2** למכרז עבור _____ לקוחות, כמפורט להלן:

השירות כלל שירותי קו 2 כן/לא	הלקוח הינו גוף ציבורי ¹ כן/לא	מספר הפניות החודשי מינימלי שהתקבלו במוקד במהלך תקופת השירות	המתקן ממנו סופקו השירותים	תקופת השירותים מתן		הלקוח			שם הלקוח	מס' הלקוח
				החל מחודש	עד חודש	איש קשר אצל הלקוח		שם הנציג		
						טלפון נייד	תפקיד			

¹ גוף ציבורי – גוף הכפוף להנחיות יחידת הסייבר בממשלה



2.2. כל השירותים שפורטו לעיל סופקו ממתקן פיזי הפועל באופן ייעודי ובלעדי עבור הלקוח הנמצא בכתובת _____.

2.3. במסגרת כל השירותים שפורטו לעיל ניתן על ידו שירות בכל הערוצים הבאים:

- מענה טלפוני,
- מענה לתקשורת כתובה (מיילים וצ'אטים),
- פניות בשירת עצמי
- פניות באמצעות אתר האינטרנט.

2.4. במסגרת כל השירותים שפורטו לעיל הופעלו על ידו כל כלים הטכנולוגיים המפורטים להלן:

- מערכת לניהול פניות (CRM);
- מערכת ניהול ידע (Knowledge management);
- מרכזיה (הכוללת נתב ומערכת IVR);
- מערכת הקלטת שיחות;
- מערכת משלוח הודעות;
- מערכת Call Back.

3. לקביעת ציון האיכות בשורות 3 ו 4 לאמות המידה המפורטות בסעיף 14.2.4 למכרז, המציע מצרף מסמך מתודולוגיה, **כנספח 6** לתצהיר זה.

זה שמי/נו, להלן חתימתנו ותוכן תצהירינו דלעיל אמת

תאריך	שם מלא של החותם בשם המציע	חתימה וחתימת המציע
-------	---------------------------	--------------------

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד, מספר רישיון _____ מאשר בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר/גב' _____ אשר זיהה עצמו באמצעות ת.ז. שמספרו _____ / המוכר לי אישית, ולאחר שהזהרתיו לומר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר בפני את נכונות הצהרתו וחתם עליה.

תאריך	שם מלא של עו"ד	חתימה וחתימת
-------	----------------	--------------

מספר 10/2023 - אישור על מחזור כספי ממתן שירותי הפעלת מוקדי שירות

אישור על מחזור כספי ממתן שירותי הפעלת מוקדי שירות

החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

רואי החשבון של חברתכם משנת _____.

המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום _____ ליום _____ וליום _____
(התאמה) על ידי משרדנו.

המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום _____ ליום _____ וליום _____ בוקרו
בין אחרים.

הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום _____
וליום _____ אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת
האחרת מהנוסח האחיד.

דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום _____
וליום _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה
המידע המפורט בסעיף 4 להלן.

דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום _____
וליום _____ וללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט
ע המפורט בסעיף 4 להלן.

הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים המחזור הכספי של חברתכם
שירותי מוקד הינו כמפורט להלן

מחזור כספי ללא מע"מ	לפי דוח כספי יצויין מבוקר או סקור ותאריך האישור

בכבוד רב,

רואי חשבון

החיות הדעת הכוללות תוספות המפורטות בדוגמאות לתקן ביקורת מספר 99, יראו
סטייה מהנוסח האחיד.

נספח ג6- מסמך מתודולוגיה למתן השירותים למתן שירותי ערך

המציע יגיש במסגרת הצעתו מסמך בהיקף שלא יעלה על 250 עמודים בפונט 12 ברווח 1.5, הכולל התייחסות לנושאים הבאים:

א-לז. תהליך מוצע להקמת מוקד השירות – ניהול הפרויקט, לוח זמנים. ואבני דרך, תהליכי הבדיקה, תשתית פיזית מוצעת.

ב-לח. התמודדות עם ממשקים להפעלת קו 2.

ג-לט. התחייבות לרמות שירות הגבוהות מהנדרש במכרז.

ד-מ. יכולות חדשניות מוצעות.

ה-מא. הקמת מערך תפעול, לרבות שיטות ונהלי עבודה, אופן טיפול בתלונות ולקוחות קשים, תדרוכים.

ו-מב. שיטות גיוס צוות ושיטת תגמול.

ז-מג. התמודדות עם שינויים בגודל המוקד בהתאם לשינויים בהיקף הפעילות של המוקד (שינויים כלפי מעלה ושינויים כלפי מטה).

ח-מד. מערכות טכנולוגיות המוצעות להפעלת המוקד – יש להגיש את כלל המערכות הטכנולוגיות המוצעות וכן ארכיטקטורה ראשונית להפעלתן. יש לצרף חומר טכני רשמי מטעם יצרני המערכות.

ט-מה. מעורבות הנהלת המציע בשירותים.

המציע יוכל לכלול במסמך התחייבות למתן שירותי ערך המפורטים להלן:

א-ט. אספקת כלי CRM המדורג בריבוע הקסם של חברת Gartner בדיווח העדכני ביותר הקיים נכון למועד פרסום המכרז.

ב-י. מתן שירותי המוקד באופן הכולל מענה באמצעות רשת מסרים מהירה (מעבר ל WhatsApp) (ורשתות חברתיות מובילות)

נספח ג7 - הצעת המחיר של המציע למכרז

ספח זה יוגש במעטפה נפרדת מיתר מסמכי טופס הצעה***

יוסין והגירה,

10/2023 להקמה והפעלה במיקור חוץ של מוקד שירות עבור רשות האוכלוסין

והגירה

ביג מוסמך של _____, המציע במכרז מספר 10/2023 מתכבד להגיש שירותים נשוא המכרז, בהתאם לתנאי המכרז וחווה ההתקשרות.

מסמכי המכרז. הם מוכרים לנו ומובנים לנו היטב, והצעתנו זו נעשית לאחר היטב על כל השלכותיהם.

מי המחירים הכלולים בהצעתנו הינם סופיים, וכי לא נבקש לשנותם או

בספית בגין כלל השירותים כהגדרתם בכל מסמכי המכרז:

לפני	סכום מע"מ	הגדרת השירותים במסמך ב'	ההקמה - שלב אי - עד תקרה של
		11	הקמה - שלב ב'
		כל השירותים בתקופת ההפעלה	שעת Login
		8-4	ימוש למשתמש לשנה למשתמש CR
		8-5	ימוש למשמש לשנה למשתמש K

השתנה קוד שדה

השתנה קוד שדה

השתנה קוד שדה

ת החתימה:

ותמת:



נספח ג8 - אישור רו"ח על עסק בשליטת אישה

אני גברת (שם מלא) ת.ז. (מספר ת.ז.) שם העסק (שם העסק) מזהה (ח.פ.ע.מ/ח.צ.) מצהירה בזאת כי העסק נמצא בשליטתי בהתאם לתיקון לחוק חובת המכרזים (מספר 15), התשס"ג – 2002 לעניין עידוד נשים בעסקים.

אישור רואה חשבון

אני רו"ח (שם מלא) מאשר בזאת כי המציע (שם חברה) הוא עסק בשליטת אישה כהגדרתו בחוק

שם מלא	ת.ז.	תאריך	חתימה

הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

המחזיקה בשליטה בעסק (שם העסק) מזהה (ח.פ.ע.מ/ח.צ.) הינה גברת (שם מלא) ת.ז. (מספר ת.ז.).

שם מלא	ת.ז.	מספר רישיון	תאריך	חותמת וחתימה



נספח ג9 – נוסח ערבות המכרז

לכבוד

ממשלת ישראל

רשות האוכלוסין וההגירה

ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 50,000 ₪ (במילים חמישים אלף ₪), שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך _____, אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב"), בקשר עם מכרז מס' 10/2023 להקמה והפעלה במיקור חוץ של מוקד שירות עבור רשות האוכלוסין וההגירה.

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 30.11.2023.

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

הערבות אינה ניתנת להעברה או להסבה.

תאריך שם מלא חתימה וחותמת



חלק ד – הסכם התקשרות

שנערך ונחתם בירושלים ביום _____ לחודש _____, שנת _____

– בין –

רשות האוכלוסין וההגירה

מרח' מסילת ישרים 6 ירושלים

טל': _____, פקס': _____

מס' ישות עסקית: 500106505

(להלן: "הרשות")

מצד אחד;

– לבין –

_____ מרח'

_____ טל', _____, פקס': _____

_____ דוא"ל:

_____ מספר תאגיד / עוסק מורשה

_____ על ידי מורשי חתימה ששמו/ם

(להלן: "הספק")

מצד שני;

הואיל: והספק עוסק במתן הקמה והפעלה של מוקד שירות;

והואיל: והספק מצהיר כי הוא בעל הידע, הניסיון, הכישורים וכוח האדם המקצועי, ויש ברשותו את האמצעים הנדרשים לאספקת שירותי הקמה והפעלה של מוקד שירות ולביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה ועל פי דין;

והואיל: והספק זכה במסגרת מכרז פומבי מס' 10/2023 למתן שירותי הקמה והפעלה של מוקד שירות עבור רשות האוכלוסין וההגירה;

והואיל: וברצון הרשות להזמין מהספק מעת לעת את השירותים, בהתאם לתנאי חוזה זה, והספק מעוניין לספק את השירותים עבור הרשות, הכול כאמור וכמפורט בתנאי החוזה;

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא ופרשנות

- 1.1 המבוא והנספחים לחוזה זה מהווים חלק בלתי נפרד מהחוזה.
- 1.2 במקרה של סתירה שאינה ניתנת ליישוב בין האמור בחוזה זה לבין האמור בנספחים, יגבר האמור בחוזה.
- 1.3 כותרות הסעיפים בחוזה זה נועדו לנוחות בלבד ולא ישמשו לפרשנות החוזה.
- 1.4 ביטויים המופיעים בלשון יחיד משמעם גם בלשון רבים ולהיפך; ביטויים המופיעים בלשון זכר משמעם גם בלשון נקבה ולהיפך.

2. הגדרות



- 2.1 בחוזה זה תהיה לביטויים הבאים המשמעות שלצידם:
- 2.1.1 "השירותים" הקמה והפעלה של מוקד שירות במתכונת של מיקור חוץ של מוקד שירות עבור רשות האוכלוסין וההגירה כמפורט במכרז.
- 2.1.2 "נציג הרשות" – מי שימונה על ידי הרשות מעת לעת למילוי התפקידים המוטלים עליו בחוזה זה, ואשר שמו ופרטי ההתקשרות עימו יימסרו לספק.
- 2.1.3 "השירותים המבוקשים" – כמפורט במפרט השירותים המבוקשים המהווה מסמך א'.

3. נספחים ומסמכים נוספים

- 3.1 הנספחים לחוזה זה הם כמפורט להלן:
- 3.1.1 נספח 1 - מפרט הדרישות הטכניות
- 3.1.2 נספח 2 - נוסח תדפיס ערבות דיגיטלית
- 3.1.3 נספח 3 - נספח אישור ביטוח (יצורף לאחר הזכייה);
- 3.1.4 נספח 4 - הצהרה לשמירת סודיות
- 3.1.5 נספח 5 - התחייבות למניעת ניגוד עניינים
- 3.1.6 נספח 6 - חוזה פורטל ספקים בנוסח העדכני הקבוע בהוראת תכ"ם 7.12.5
- 3.1.7 נספח 7 - תשלום התמורה.
- 3.2 במעמד חתימת החוזה ימציא הספק לרשות כדלקמן:
- 3.2.1 ערבות ביצוע, כאמור בסעיף 15 לחוזה.
- 3.2.2 פוליסות ביטוח או אישור על קיום ביטוחים, כאמור בסעיף 16 לחוזה.

4. מהות ההתקשרות

- 4.1 הספק נדרש לספק את השירותים המפורטים בנספח 1 להסכם.
- 4.2 הספק יספק את השירותים, בהתאם להזמנת עבודה שתמסור הרשות לספק, בהתאם לתנאים המפורטים בחוזה, לרבות בנספח השירותים, ובהתאם לכל דין, ויהיה זכאי לתמורה הקבועה בסעיף ובנספח התמורה.
- 4.3 מובהר כי אין בחוזה זה כדי לחייב את הרשות להזמין מהספק שירותים בהיקף או מסוג כלשהו, או כדי למנוע מהרשות להזמין את השירותים מצדדים שלישיים, הכול על פי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.

5. תקופת ההתקשרות

- 5.1 תקופת ההתקשרות על פי חוזה זה הינה ל- 24 (עשרים וארבעה) חודשים, החל מיום _____ מועד חתימת החוזה על ידי מורשי החתימה מטעם הרשות (ימולא ע"י מורשי החתימה של הרשות) (להלן: "תקופת ההתקשרות המקורית").
- 5.2 הרשות בלבד, על פי שיקול דעתה הבלעדי, תהיה רשאית להאריך את תקופת ההתקשרות המקורית בעוד 4 תקופות נוספות של 12 חודשים כל אחת (להלן: "תקופות ההארכה"), ובלבד שתודיע על כך לספק בכתב, לא יאוחר מ-30-60 (ששים-לשים) ימים לפני תום תקופת ההתקשרות המקורית. בתקופת ההארכה יחולו תנאי חוזה זה, אלא אם כן נקבע במפורש ובכתב אחרת.



5.3 הרשות תהיה רשאית להביא חוזה זה לידי סיום לפני תום תקופת ההתקשרות המקורית או תקופת ההארכה, מכל סיבה שהיא, וזאת על ידי הודעה בכתב של 30-60 (שישים לשישה) ימים מראש לספק.

6. הצהרות והתחייבויות הספק

הספק מצהיר ומתחייב כי:

- 6.1 הינו, ויהיה במשך תקופת ההתקשרות, בעל הידע, הניסיון, המומחיות, הכישורים והיכולת המקצועית, לרבות כוח האדם המקצועי הנדרש לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה במיומנות, ביעילות וברמה מקצועית מעולה.
- 6.2 יש ויהיו בידיו במשך תקופת ההתקשרות ההיתרים, הרישיונות והאישורים הדרושים לביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה, ואם ידרשו נוספים – הוא יפעל, על חשבונו, לקבלתם.
- 6.3 הוא ממלא וימלא במשך תקופת ההתקשרות אחר הוראות הדין החלות עליו כספק השירותים וכמעביד, לרבות הוראות הקשורות לזכויות עובדיו.
- 6.4 הוא קרא את הוראות החוזה, והן מובנות לו ומוסכמות עליו, ואין מניעה על פי החוזה, על פי דין או מניעה אחרת, להתקשרותו בחוזה ולביצוע התחייבויותיו על פיו, והוא לא יקבל על עצמו התחייבות שיש בה מניעה כאמור.
- 6.5 מבלי לגרוע מכלליות האמור, לא ידוע לו על ניגוד עניינים שיש בו כדי להפריע לספק לקיים את התחייבויותיו על פי החוזה ועל פי דין.
- 6.6 הוא בדק את הנתונים הנוגעים לשירותים, והוא מסכים כי התמורה הקבועה בחוזה היא התמורה המלאה והבלעדית לה יהיה זכאי בגין אספקת השירותים, ועל יסוד בדיקותיו שוכנע כי התמורה האמורה מהווה תמורה ראויה עבור שירותיו.
- 6.7 הוא מוסמך על פי מסמכי ההתאגדות שלו, אם הוא תאגיד, ועל פי דין להתקשר בחוזה זה ולבצע את התחייבויותיו על פיו, והחתומים על חוזה זה בשם הספק הוסמכו לכך כדין וחתמתם מחייבת את הספק.
- 6.8 ידוע לו שהרשות התקשרה עמו בחוזה זה על סמך הצהרותיו והתחייבויותיו המפורטות בחוזה, וכי אי דיוק, אי נכונות או אי שלמות באישוריו והצהרותיו או אי קיום התחייבויותיו על פי החוזה או על פי דין עלולים לגרום לרשות נזק חמור.

7. התחייבויות וזכויות הרשות

- 7.1 הרשות מתחייבת לשלם את התמורה ע"פ חוזה זה כמפורט בנספח התמורה וביתר הוראות החוזה, ובכפוף לקבוע בחוזה.
- 7.2 הרשות מתחייבת לשתף פעולה עם הספק על מנת שתאפשר לו ביצוע התחייבויותיו.
- 7.3 הרשות תעמיד לרשות הספק כל מידע המצוי בידיה שיידרש על ידי הספק ולדעת הרשות הוא חיוני לביצוע העבודה.

8. הנחיה ופיקוח

- 8.1 הספק יספק את השירותים בהתאם להנחיות שיינתנו לו מעת לעת על ידי נציג הרשות ועל ידי רשות גורם המזמין.



- 8.2 נציג הרשות ~~והגורם המזמין~~ יהי ~~ה~~ רשאים, בכל עת, לבקר, לפקח, לבדוק ולהשגיח על אופן אספקת השירותים ועל קיום התחייבויותיו של הספק על פי חוזה זה ובכלל זה לנקוט את הצעדים ולדרוש מהספק לנקוט את הצעדים הנדרשים, לפי שיקול דעתם הבלעדי, להבטחת קיומן של התחייבויות הספק על פי החוזה. הספק ינקוט את האמצעים הדרושים על מנת לאפשר לרשות לממש את זכויותיה על פי סעיף זה.
- 8.3 מתן או אי מתן הנחיות כאמור ומימושה או אי מימושה של זכות הפיקוח כאמור, לא יטילו אחריות על הרשות, על נציג הרשות ~~או על הגורם המזמין~~, ולא יגרעו מאחריותו של הספק.

9. אופן הזמנת השירותים וטיב השירותים

- 9.1 הרשות תזמין את השירותים באמצעות מי שימונה על ידי הרשות כאחראי לביצוע ההזמנה, ואשר שמו יימסר לספק (~~הגורם המזמין~~) ~~במסגרת ובכפוף לקיום~~ הזמנת רכש חתומה ע"י מורשי החתימה מטעם המשרד.
- 9.2 יובהר בזאת כי אין לחרוג מהקבוע בהזמנת הרכש הן לא בתקופה והן לא בהיקף הכספי.
- 9.3 הזמנת השירותים המבוקשים מהספק ~~תבוצע~~ על ידי העברת התחייבות לכל תקופת ההתקשרות, על פי תנאי המכרז והתמורה אשר מפורטת בסעיף ~~1010~~ שלהלן.
- 9.4 הספק יספק את השירותים במקצועיות, בדייקנות וביעילות, בהתאם להוראות הקבועות בנספח השירותים ובפניית הרשות להזמנת השירותים, לרבות לוחות הזמנים הקבועים בהם ובהתאם להנחיות נציג הרשות ~~והגורם המזמין~~.
- 9.5 הספק ישלים את אספקת השירותים בהתאם ללוחות הזמנים שייקבעו בינו לבין נציג הרשות בהתאם לתוכנית עבודה שתיקבע בין הצדדים.
- 9.6 נתגלו בתוצרי השירות ליקויים, פגמים או אי דיוקים, ~~תיעבר הרשות הגורם המזמין~~ לספק את הערותיו, והספק יפעל לתיקון מוצרי השירות באופן מיידי, ללא תמורה נוספת.
- 9.7 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 25 או מכל סעד אחר הנתון למזמין, מוסכם כי במקרה של אי עמידה ברמת השירות המוגדרת בנספח 1 ישלם הספק ל~~רשות המזמין~~ פיצויים מוסכמים בהתאם לאמור בטבלת פיצויים מוסכמים בסעיף 7 - נספח התמורה, וזאת ללא צורך בהוכחת נזק.
- 9.8 פיצויים מוסכמים כאמור בסעיף 11.6 לעיל יהיו ניתנים לקיזוז בהתאם לסעיף 17.
- 9.9 ~~בוטל מוסכם כי איחור העולה על ארבעים וחמישה (45) ימים מהמועד הנקוב בהזמנה מהווה הפרה יסודית של ההסכם.~~

10. התמורה

- 10.1 תמורת שירותים שיסופקו על ידו בפועל במלואם ובמועדם, על פי הוראת ~~הרשות המזמין~~, ובכפוף למילוי כל יתר התחייבויותיו, יהיה זכאי הספק לתמורה בהתאם לאמור בנספח 7 להסכם, אשר תשולם לו בהתאם למנגנונים, מועדים ותנאים שנקבעו בנספח כאמור.



- 10.2 התמורה תהיה סופית ותכלול את כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא הכרוכות, הנדרשות, המתחייבות והנובעות מביצוע השירותים, לרבות - הוצאות בגין העסקת כוח אדם, עלויות רישיונות נדרשים, הוצאות משרדיות, נסיעות, ביטוחים, כל מס אחר, אגרה וכו', והכל בין אם נזכרו במפורש במסמכי המכרז ובכללם ההסכם ובין אם לאו.
- 10.3 המחירים המפורטים לעיל אינם כוללים מע"מ.
- 10.4 מוסכם בזאת כי הספק או מי מטעמו לא יהיה זכאי, בשום מקרה לקבל תמורה או טובת הנאה כלשהי מכל צד שלישי בקשר לביצוע השירותים מושא הסכם זה, וזאת בין במישרין ובין בעקיפין. היה ותתקבל טובת הנאה כאמור, יהווה הדבר הפרה יסודית של החוזה.
- 10.5 כל התשלומים מטעם הרשות במסגרת חוזה זה יבוצעו כמקובל במשרדי הממשלה ובהתאם להנחיות החשב הכללי בהתאם להוראת תכ"ס 1.4.3 לרכישת טובין ושירותים כפי שיהיו בתוקף מעת לעת, ובכפוף לחוק התקציב ותקנותיו.
- 10.6 הספק לא יהא זכאי לתשלום סכומים נוספים על הקבוע בסעיף זה למעט תשלום הפרשי הצמדה כמפורט להלן.

11. הצמדת התמורה

11.1 הגדרות בנושא הצמדה

- 11.1.1 **הצמדה** – **הסדר** הנערך במסגרת התקשרות, אשר נועד להתאים את ערך הנכס, השירות או המחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל. ההצמדה מחושבת על ידי השוואת ערך המדד בתאריך הקובע ביחס לתאריך הבסיס.
- 11.1.2 **תאריך קובע** – מועד הגשת החשבון.
- 11.1.3 **תאריך בסיס** – המועד בו הוגשו ההצעות למכרז 30.05.2023.
- 11.1.4 **מדד קובע** – ערך המדד הידוע בתאריך הקובע,
- 11.1.5 **מדד בסיס** – ערך המדד הידוע בתאריך הבסיס.
- 11.1.6 **מדד ידוע** – המדד האחרון שפורסם באופן רשמי, נכון לתאריך הקובע, גם אם טרם פורסם המדד בגין אותו החודש.
- 11.1.7 **מדד** – מדד המחירים לצרכן ומדד שכר מינימום.

11.2 תנאי ההצמדה

- 11.2.1 **סוג המדד** – מדד ידוע.
- 11.2.2 **תדירות ההצמדה** – **חודשית שנתית**.
- 11.2.3 **פריטים מוצמדים** –
- 11.2.3.1 תמורה להקמה – לא תוצמד.
- 11.2.3.2 **תמורה לשירותי מוקד עת-Login** – מדד המחירים לצרכן – 20%, מדד שכר מינימום 80%.



11.2.3.3 עלות שנתית של זכויות שימוש למשתמש במערכת KM ו ה
CRM – 100% הצמדה למדד המחירים לצרכן

<u>ביצוע ההצמדה</u>		11.3
11.3.1	ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.	
11.3.2	אופן חישוב ההצמדה	
11.3.2.1	חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ביצוע ההצמדות שנקבעה בהסכם ההתקשרות.	
11.3.2.2	ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. ככל שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון, הקודם לתאריך הקובע.	
11.3.3	סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.	



12. אופן התשלום

- 12.1 לצורך תשלום התמורה יעביר הספק לנציג הרשות, **חשבונית המלווה בדוח ביצוע** בתדירות חודשית עבור ביצוע השירותים במהלך החודש החולף.
- 12.2 נציג הרשות יבדוק את דוח הביצוע שיוגש על ידי הספק, ויהיה רשאי לאשר או שלא לאשר את דוח הביצוע במלואו או בחלקו. לא אישר נציג הרשות את דוח הביצוע או חלקו, יחזירו לספק לצורך תיקונו.
- 12.3 הספק רשאי להמציא **חשבונית** לרשות רק על בסיס דוח ביצוע המאושר על ידי נציג הרשות.
- 12.4 מהחשבון שאושר רשאית הרשות להפחית כל סכום המגיע לרשות מהספק על פי החוזה או על פי דין.
- 12.5 לאחר אישור החשבון, תשולם התמורה לספק בהתאם למועד הגשת חשבונית המס ע"י הספק, לפי מועדי התשלום הממשלתיים לכלל ספקי הממשלה (עד - 45 ימים מהמועד שבו הומצאה החשבונית לרשות), ובהתאם להנחיות החשב הכללי לרכישת טובין ושירותים כפי שיהיו בתוקף מעת לעת, ובכפוף לחוק התקציב ותקנותיו.
- 12.6 לספק לא תהיינה כל דרישה וטענה למשרד בגלל עיכובים בתשלום התמורה כולה או חלק הימנה, אשר נבעו מחוסר פרטים בדרישת התשלום או משדרישת התשלום או הדו"ח לא אושרו.
- 12.7 הספק מתחייב להחזיר לרשות מיד כל סכום עודף שקיבל מהרשות.
- 12.8 למען הסר ספק מוסכם בין הצדדים כי הרשות לא תהא אחראית לכיסוי גרעון כלשהו שייגרם לספק עקב מתן השירותים.
- 12.9 הרשות תנכה במקור מכל תשלום שישולם לספק את כל המיסים, ההיטלים, האגרות ותשלומים אחרים שחלה עליהם חובת ניכוי מס במקור על פי דין. לא המציא הספק אישור בדבר גובה ניכוי מס במקור, תנכה הרשות מהתשלומים לספק את הסכום המירבי על פי כל דין.
- 12.10 על אף האמור לעיל, מובהר כי התשלומים על פי חוזה זה יבוצעו כמקובל במשרדי הממשלה ובהתאם להנחיות החשב הכללי לרכישת טובין ושירותים כפי שיהיו בתוקף מעת לעת, ובכפוף לחוק התקציב ותקנותיו.
- 12.11 הספק יידרש, להגיש דיווחים וחשבונות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשם לב להוראות התכ"ם ולהנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. לשם כך יחתום הספק על חוזה שימוש בפורטל הספקים, בנוסח הקבוע **בהוראת תכ"ם 7.12.5 "פורטל הספקים"** ותבצע כל פעולה ותישא בכל ההוצאה הכרוכה בהצטרפות לפורטל. לחילופין ימציא אישור על היותו ספק הרשום לפורטל הספקים.



13. קיזוז ועיכבון

- 13.1 הרשות תהיה רשאית לקזז כל סכום המגיע לה מהספק, מכל סכום שיגיע לספק מהרשות, על פי החוזה, על פי חוזה אחר שנערך ביניהם או על פי דין.
- 13.2 הרשות תיתן לספק הודעה על סכומים שקיזזה כאמור, סמוך למועד הקיזוז, והספק יהיה רשאי להשיג בפני נציג הרשות על קיזוז כאמור או על תשלומים שלא שולמו לו ומגיעים לו לטענתו. לא השיג הספק כאמור תוך 60 (שישים) יום מיום קבלת התשלום או הודעת הקיזוז, משמע שהסכים לתשלום ולביצוע הקיזוז.
- 13.3 לספק לא עומדת זכות קיזוז או זכות עיכבון כלשהי.

14. העדר יחסי עבודה

- 14.1 מוסכם ומוצהר כי הספק הוא קבלן עצמאי, ואין ולא יהיו בין הספק, עובדיו, שלוחיו וכל הבא מטעמו, לבין הרשות או מי מטעמה, יחסי עובד ומעביד.
- 14.2 היה ועל אף האמור לעיל, ייקבעו על ידי בית משפט או בית דין או ייטענו יחסי עובד ומעביד כאמור, וכתוצאה מכך ייגרמו לרשות או למי מטעמה הוצאות כספיות או נזקים אחרים, הספק ישפה את הרשות או את מי מטעמה, מיד עם דרישת הרשות, בגין כל הוצאה ונזק כאמור, לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד.
- 14.3 הספק מצהיר בזאת כי הוא האחראי הבלעדי על עובדיו, וכי הוא היחיד הנושא בכל אחריות, חבות או חוב שמעביד עשוי לחוב בהם כלפי עובדיו, לרבות בתשלומי שכר וזכויות סוציאליות מכל מין וסוג.

15. אחריות, פיצוי ושיפוי

- 15.1 הספק יהיה אחראי לכל פגיעה, אובדן, נזק, הוצאה או הפסד, שנגרמו לכל אדם, לרכוש או לגוף, באופן ישיר או עקיף, עקב מעשה או מחדל של הספק או של מי מטעמו, לרבות, עובדיו, שלוחיו, מועסקיו או מי מטעמו, במסגרת פעולתם על פי חוזה זה או כתוצאה מהפרת התחייבויות הספק על פי החוזה או על פי דין.
- 15.2 הספק יפצה את הרשות או מי מטעמה, מיד עם דרישה ראשונה, על כל פגיעה, אובדן, נזק, הוצאה או הפסד שהספק אחראי להם כאמור, וכן ישפה את הרשות או מי מטעמה, מיד עם דרישה ראשונה, בגין כל סכום ששילמו או שנדרשו או חויבו לשלם, בעקבות דרישה או תביעה שהוגשה נגדם ואשר האחריות בגינה מוטלת על הספק כאמור, לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט עו"ד.
- 15.3 מובהר כי קבלת השירות על ידי ה**רשות** או תשלום תמורתם, לא יהיו ראיה לגבי טיבם, ולא יהוו ויתור מצד ה**רשות**, לרבות לענין טענות בדבר איכותם או הפרה שנעשתה מצד הספק.
- 15.4 אין באמור בסעיף זה לעיל כדי לגרוע מאחריות הספק על פי החוזה ועל פי דין.

16. ערבות ביצוע





16-216.3 נספח 2

16-316.4 מסירתה של ערבות הביצוע לידי הרשות מהווה תנאי מוקדם לכניסת החוזה לתוקף.

16-416.5 הרשות תהיה רשאית לחלט את ערבות הביצוע, כולה או מקצתה, כפיצוי מוסכם,

אם הספק יפר תנאי יסודי בחוזה, וכן בכל מקרה בו רשאית הרשות על פי החוזה לגבות תשלום, פיצוי או שיפוי מהספק, וזאת לאחר מתן הודעה מראש של ארבעה עשר יום לצורך תיקון הפגם, ולשם מתן אפשרות לספק להביא את טענותיו בכתב בפני נציגה.

16-516.6 סכום ערבות הביצוע מהווה הערכה סבירה בדבר הנזק הצפוי לרשות אם תידרש

לסיים את התקשרותה עם הספק בעקבות הפרת החוזה.

16-616.7 בחילוט הערבות אין כדי למנוע מהרשות לתבוע מהספק את מלוא נזקה, במידה

שאלה עולים על הסכום שחולט.

16-716.8 עם חילוט הערבות, כולה או חלקה, יפקיד הספק בידי **הרשות** ערבות חדשה,

בנוסף המפורט בנספח 2 להסכם לפי העניין, שיהיה בה כדי להשלים את סכום הערבות לסכום הערבות טרם החילוט.

16-816.9 למען הסר ספק, אין בחילוט הערבות כדי לשחרר את הספק מקיום מלוא

התחייבויותיו על-פי החוזה, בהתאם למפורט בהצעתו או על פי דין.

17. ביטוח

הספק מתחייב, לבצע ולקיים את הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה ולהציג לרשות האוכלוסין וההגירה את הביטוחים הכוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים כאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

17.1 ביטוח חבות מעבידים

17.1.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או

חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ם 1980 כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.

17.1.2 גבול האחריות לא יפחת מסך - 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת

הביטוח.

17.1.3 הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה

ועובדיהם היה ויחשב כמעבידים.

17.1.4 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – מדינת ישראל- רשות

האוכלוסין וההגירה היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי צד ב' קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

17.2 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

17.2.1 הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי דיני מדינת ישראל בביטוח

אחריות כלפי צד שלישי גוף ורכוש (כולל נזקי גרר), בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.



- 17.2.2 גבול האחריות לא יפחת מסך 4,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- 17.2.3 בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - Cross Liability.
- 17.2.4 הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- 17.2.5 מנהלים, ובעלי תפקידים אחרים שאינם מכוסים במסגרת ביטוח חבות מעבידים של נותן השירותים, ייחשבו צד שלישי.
- 17.2.6 הביטוח על פי הפוליסה יורחב לשפות את מדינת ישראל - רשות האוכלוסין וההגירה, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

17.3 ביטוח אחריות מקצועית

- 17.3.1 נותן השירותים יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.
- 17.3.2 הפוליסה תכסה נזק מהפרת חובה מקצועית של נותן השירותים, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, בקשר לתכנון, הקמה, תחזוקה והפעלה במיקור חוץ של מוקד שירות עבור רשות האוכלוסין וההגירה הכולל מסירת מידע כללי (כולל פרטי התקשרות עם הרשות (כתובות, שעות פעילות, מספרי טלפון וכדומה), מידע על תחומי הפעילות של השירות, סיוע בהגשת בקשות שונות מול הרשות (כמו בקשה לשינוי שם או העסקת עובדי סיעוד זרים), אספקת מידע על שירותים הניתנים בעקבות "אירועי חיים" ופעולות הנדרשות מול הרשות (לדוגמה בקשה לקבלת היתר להעסקת עובד זר, הפקת תעודת לידה וכדומה), אספקת ידע על ממשקים בין יחידות ברשות בתהליכי עבודה שונים, מענה לתיאום, שינוי וקביעה של תורים ללשכות השירות של מינהל האוכלוסין, מענה של נציגי שירות בכל ערוצי התקשורת (טלפון, דוא"ל וכדומה), מסירת מידע אישי, תמיכה במילוי טפסים, תמיכה בשירות באתר הרשות (התמצאות באתר, הסבר על תהליך והצעדים הנדרשים), תמיכה טכנולוגית והפעלה של מערכות מחשוב טכנולוגי וממשקים עם מערכות שונות הנדרשים לקיום שירות זה, אספקה של חלק ממערכות השירות (מערכת ניהול CRM) ומערכת ניהול הידע (KM) והטלפוניה הנדרשת להפעלת מוקד 2 שיופעל על ידי הרשות, ניהול הקשר למול פעילות מוקד 2 בהתאם להסכם עם מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה.
- 17.3.3 גבול האחריות לא יפחת מסך 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח (שנה).
- 17.3.4 הכיסוי על פי הפוליסה יורחב לכלול את ההרחבות הבאות:



- 17.3.4.1 מרמה ואי יושר של עובדים.
- 17.3.4.2 פגיעה בפרטיות.
- 17.3.4.3 אחריות צולבת, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות נותן השירותים כנגד מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה.
- 17.3.4.4 אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/או עיכוב עקב מקרה ביטוח.
- 17.3.4.5 הארכת תקופת הגילוי לפחות 6 חודשים.
- 17.3.5 הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.
- 17.4 ביטוח רכוש –**
- 17.4.1 הספק יבטח 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, בערך כינון כולל כנגד סיכוני רעידת אדמה, פריצה, גניבה ושוד.
- 17.4.2 כחלופה ידאג הספק כי המבנה, הציוד, וכל רכוש אחר שאיננו שלו יהיו מבוטחים על ידי בעלי/משכירי הרכוש וביטוח כאמור יכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה, ועובדיהם. הויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 17.5 ביטוחים נוספים :**
- הספק ידאג ויודא כי :
- 17.5.1 ביטוחים ע"י ספקים, קבלנים, בעלי מקצוע ונותני שירותים לרבות ספק/ מומחה לטכנולוגיה ואפליקציות טכנולוגיות - יערכו ביטוחים מתאימים לפעילותם בגבולות אחריות סבירים, בהתאם לשירות הניתן על ידם, כולל ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, ביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח חבות מוצר, ביטוח משולב אחריות מקצועית עם 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 האוכלוסין וההגירה, כמבוטחים נוספים בכפוף להרחבי השיפוי כמקובל באותו סוג ביטוח.
- 17.5.2 בכל הביטוחים ייכלל זכות ויתור המבטח על זכות השיבוב כלפיהם וכלפי עובדיהם של הנ"ל. ויתור כאמור על זכות השיבוב לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
- 17.6 כללי**
- 17.6.1 בכל פוליסות הביטוח הנ"ל הנדרשות מנותן השירותים יכללו התנאים הבאים :



- 17.6.1.1 לשם המבטח יתווספו כמבוטחים נוספים: מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
- 17.6.1.2 בכל מקרה של שינוי לרעה צמצום או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום במכתב רשום לחשב רשות האוכלוסין וההגירה.
- 17.6.1.3 המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה, ועובדיהם של כל הנ"ל וכלפי המטופלים. הוויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 17.6.1.4 הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- 17.6.1.5 ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- 17.6.1.6 כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטין בדרך כל שהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- 17.6.1.7 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 המתחייבים על פי הנדרש לעיל.
- 17.6.1.8 חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.
- 17.6.2 הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד החוזה עם מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה, בתוקף.
- 17.6.3 אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים, יומצא על ידי הספק למדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה, עד למועד חתימת החוזה, הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד הרלוונטי, לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.
- 17.6.4 מובהר בזאת כי אישור/י הביטוח שיוצגו אינם באים לצמצם את התחייבויות הספק לפי סעיפי הביטוח המפורטים לעיל, ומתכונת/תם התמציתית של אישור/י הביטוח שיוצגו הינה אך ורק כדי לאפשר לחברות הביטוח לעמוד בהנחיות הפיקוח עליהן. הוראות הביטוח המחייבות הן אלו המופיעות בנספח זה לעיל. על הספק יהיה ללמוד דרישות אלה ובמידת



- הצורך להיעזר באנשי ביטוח מטעמו, על מנת להבין את הדרישות וליישמן
בביטוחים, כנדרש לעיל.
- 17.6.5 מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה, שומרים לעצמם את הזכות לקבל מהספק בכל עת את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן, במקרה של גילוי נסיבות העלולות להביא לתביעה בפוליסות ו/או על מנת שיוכלו לבחון את עמידת הספק בסעיפי נספח זה ו/או מכל סיבה אחרת, והספק יעביר את העתקי הפוליסות במלואן או בחלקן כאמור מיד עם קבלת הדרישה. הספק מתחייב לבצע כל שינוי או תיקון שיידרש על מנת להתאים את הפוליסות להתחייבויותיו על פי הוראות הביטוח לעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור, מידע עסקי ו/או מסחרי סודי, שאינו רלוונטי להתקשרות זו.
- 17.6.6 הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה 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 הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.
- 17.6.7 למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בנספח זה, גבולות האחריות ותנאי הכיסוי הם בבחינת דרישה מינימלית המוטלת על הספק, ואין בהם משום אישור המדינה או מי מטעמה להיקף וגודל הסיכון לביטוח ועליו לבחון את חשיפתו ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, וגבולות האחריות ותקופת הביטוח בהתאם לכך.
- 17.6.8 אין בכל האמור בסעיפי הביטוח כדי לפטור את הספק מכל חובה החלה עליו על פי דין ועל פי ההסכם ואין לפרש את האמור כוויתור של מדינת ישראל – רשות האוכלוסין וההגירה על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי הסכם זה.
- 17.6.9 אי עמידה בתנאי נספח זה מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.



18. שמירה על סודיות

- 18.1 הספק מתחייב לשמור בסודיות מלאה כל מידע שיגיע לידי או לידי עובדיו או מי מטעמו בקשר לביצוע חוזה זה, לא לעשות בו שימוש, בין במישרין ובין בעקיפין, בין על ידיו ובין באמצעות גורם אחר, אלא לצורך ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה, ולנקוט את האמצעים הדרושים כדי למנוע הגעת מידע כאמור לידי צד שלישי.
- 18.2 הספק מתחייב להביא סעיף זה לידיעת עובדיו הרלוונטיים ומי מטעמו המועסק באספקת השירותים ולדאוג לביצועו על ידם. לפי דרישת הרשות, יחתים הספק את עובדיו המועסקים באספקת השירותים על הצהרת סודיות בנוסח האמור בסעיף זה.
- 18.3 בסעיף זה, "מידע", לרבות מידע בעל-פה, בכתב או בכל צורה אחרת של טביעה, בין שהוא נחשב לסוד מסחרי על פי דין ובין שלא, הקשור בחוזה זה או הקשור ברשות, בפעילותה, עובדיה, או מי מטעמה, ובתכני המלל שבעל פה ושכתב, בגינם ניתנים השירותים, אשר נמסר לספק על ידי הרשות או הגיע לספק במסגרת ביצוע חוזה זה. יובהר כי מידע סודי לא יכלול - מידע שהו נחלת הכלל או מידע שייקמת חובה על פי דין לגלותו.
- 18.4 התחייבות הספק לשמירת סודיות כאמור אינה מוגבלת בזמן.
- 18.5 הספק יחתום על הצהרה לשמירת סודיות **בהתאם לנוסח המחייב בנספח 4 לחוזה.**
- 18.6 בנוסף, הספק מתחייב להחתים כל עובד מטעמו שיש לו נגיעה למתן השירותים מושא החוזה, על הצהרת הסודיות המצורפת בנספח 4' לחוזה זה, לפיה יתחייב שלא להעביר, לא למסור ולא להביא לידיעת כל אדם כל ידיעה או מסמך שיגיעו אליו או נוצרו על ידו אגב או בקשר עם ביצוע חוזה זה תוך תקופת ביצועו, לפני תחילתו או לאחר מכן.

19. ניגוד עניינים

- 19.1 הספק לא יעמיד את עצמו במצב של ניגוד עניינים שיש בו כדי להפריע לספק לקיים איזו מהתחייבויותיו על פי החוזה או על פי דין.
- 19.2 הספק יודיע לרשות ללא דיחוי על כל עניין העלול להעמיד אותו, בעל שליטה בו, מורשי חתימה בו, מי מעובדיו, או מי מטעמו, במצב של ניגוד עניינים כאמור.
- 19.3 למען הסר ספק ומבלי לגרוע מכלליות האמור, מובהר כי הספק או מי מטעמו לא יקבל תמורה או טובת הנאה מצד שלישי, בקשר לאספקת השירותים, בין במישרין ובין בעקיפין.
- 19.4 הספק יחתום על הצהרה למניעת ניגוד עניינים **בהתאם לנוסח המחייב בנספח 5 לחוזה.**

20. הפרות

- 20.1 מוסכם על הצדדים כי כהפרה יסודית של חוזה זה, ייחשב כל אחד מאלה:
20.1.1 הפרה של הוראות החוזה המפורטות להלן: 9-5, 11, 14-20, 23-25.



20.1.2 אי קיום או הפרה צפויה של הוראה מהוראות החוזה, אף אם אינה אחת מההוראות המנויות לעיל, אשר לא תוקנו במועד שנקבע לכך בהודעה שמסר הצד הנפגע לצד המפר.

20.1.3 קרות אחד מאלה:

[1] הוגשה בקשה לפירוק הספק, לרבות פירוק מרצון, שלא הוסרה תוך 60 (שישים) ימים ממועד הגשתה;

[2] הוגשה בקשה למתן צו הקפאת הליכים כנגד הספק, או בקשה למינוי כונס נכסים, כונס נכסים זמני, מפרק, מפרק זמני, מנהל מיוחד, או נאמן מטעם בית משפט לספק, שלא הוסרה תוך 60 (שישים) ימים ממועד הגשתה;

[3] הוטל עיקול או בוצעה פעולת הוצאה לפועל אחרת, על רוב נכסי הספק או נכסים מהותיים שלו או נכסים הדרושים לצורך אספקת השירותים, והעיקול לא הוסר בתוך 60 (שישים) ימים ממועד מהטלתו.

[4] הספק צבר פיצויים מוסכמים בסכום העולה על 25% מהתמורה לאותו חוש במשך 3 חודשים רצופים או בהיקף של 25% במצטבר מהתמורה השנתית.

21. ביטול החוזה

21.1 הפר הספק חוזה זה הפרה יסודית, תהיה הרשות זכאית לבטל את החוזה לאלתר בהודעה בכתב, בלי לגרוע מכל זכות או סעד הנתונים לרשות על פי החוזה ועל פי דין.

21.2 בוטל החוזה בשל הפרה שאיננה יסודית – תקבע הרשות לספק מועד לתיקון ההפרה, והחוזה יבוטל מחמת הפרתו ככל והספק לא יעמוד בדרישות שייקבעו על ידי הרשות לתיקון ההפרה ובמועד שנקבע על ידה.

21.3 בוטל החוזה על ידי הרשות לפי סעיף זה או לפי סעיף 3-5.35 תשלם הרשות לספק את התמורה המגיעה לו בגין השירותים שסיפק בפועל, בקיזוז וניכוי הסכומים המגיעים לרשות מן הספק, לרבות פיצויים בגין נזקים והפסדים שנגרמו לרשות עקב אחריותו של הספק או כתוצאה מהפרתו את תנאי חוזה זה, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר לו זכאית הרשות על פי החוזה או על פי דין.

21.4 הספק אינו רשאי בשום מקרה לבטל את החוזה או להפסיק את אספקת השירותים על פי החוזה, למעט במקרה של הפרה יסודית מצד הרשות ולאחר הודעה בכתב 30 (שלושים) ימים מראש.

21.5 יובהר כי תנאי חוזה זה כפופים להחלטות הממשלה, הנחיות נציבות שירות המדינה, הנחיות החשב הכללי במשרד האוצר, והחלטות תקציביות או כלכליות של הרשות, כפי שיתקבלו מעת לעת. בשינוי תנאי החוזה על ידי הרשות, הנובע מהחלטות או הנחיות כאמור, לא יהיה משום הפרה של החוזה.

22. מסמכים, תכנות וקניין רוחני

בסעיף זה



- 22.1 "הקניין הרוחני" - כל זכויות הקניין הרוחני שמקורן, במישרין ו/או בעקיפין, בביצוע השירותים ו/או בתוצריהן ו/או שמקורן בכל התאמה, פיתוח, מידע ומסמכים שהוכנו ו/או שהוגשו במסגרתם, בכל מדיה שהיא, לרבות העתקים של כל אלה ולרבות: פטנטים, אמצאות, שירות, מדגמים, סימני ושמות מסחר, זכויות מוסריות וזכויות יוצרים; כולן – (רשומות ו/או שאינן רשומות), וכן כל תוכניות, הפיתוחים, ההתאמות, השיטות, האפליקציות, המודולים, התרשימים, המסמכים, החישובים, המפרטים, השרטוטים, תיעוד המוקד והמערכות, תוצרי ניהול הידע נתוני בדיקה וביקורת מודלים, צילומים וחשבונות שבוצעו במסגרת השירותים, מתודולוגיות ושיטות עבודה שלא פותחו על ידי הספק באופן ייעודי לצורך ביצוע השירותים, ולא יהיו חלק מהקניין הרוחני. **למעט בתוכנות (כהגדרתן להלן):**
- תוכנות, כלים סטנדרטיים, מוצרי מדף של צד ג' או כל מוצר ו/או תוצר שהספק רכש או פיתח לפני ביצוע השירותים ובלי כל קשר עם אספקתן.
- 22.2 על אף האמור בכל דין, לרבות בחוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007 (להלן: "חוק זכויות יוצרים, חוק הפטנטים, תשכ"ז-1967 (להלן: "חוק הפטנטים") הספק מצהיר ומתחייב בזאת, באופן סופי, מלא ובלתי חוזר, כדלקמן:
- 22.2.1 הרשות תהיה הבעלים היחיד, המלא והבלעדי בקניין הרוחני, בזכויות הנובעות ממנו וכן במערכת נשואו, וזאת – למען הסר ספק - גם אם מקורו בשירותים שהוענקו על ידי צוות הספק (לרבות קבלני המשנה מטעמו) ו/או על ידי כל מי מטעמו.
- 22.2.2 הספק יבצע כל פעולה וכן יחתום על כל מסמך (לרבות כתב הסבה וכיו"ב) וכן יישא באחריות שכל מי מטעמו, לרבות צוות הספק וכל מי מטעמו, יבצעו כל פעולה וכן יחתמו על כל מסמך ככל שיידרש להעברת/רישום הבעלות בקניין הרוחני על שם הרשות, וזאת בהתאם לדרישת הרשות ומבלי שיהיה זכאי לשם כך לכל תמורה ו/או תשלום.
- 22.2.3 תוכנה שפותחה באופן ייעודי עבור הרשות וכן התאמות ופיתוחים בקשר עם איזה מיישומי המערכות הטכנולוגיות שישמשו לצורך מתן השירותים, לרבות בקוד המקור ("Source Code") יהיו חלק מהקניין הרוחני. **פנגד לרשות אף אם שולב ו/או נעשה בהם שימוש במערכות הטכנולוגיות.**
- 22.2.4 זכויות הרשות כפי שהן מפורטות בסעיף זה היו ידועות ומקובלות על הספק, ללא סייג, טרם התקשרותו בהסכם.
- 22.2.5 כי הספק שיקלל ותמחר קודם להתקשרותו בהסכם את זכויות הרשות האמורות;
- 22.2.6 כי סך התמורה, היקפה, שיעורה ותנאיה כמפורט בחוזה, מהווים תשלום הגון ומלא בגין התחייבויותיו הנקובות בסעיף זה וכן מסדירים באופן מלא ומפורט את שכר הטרחה וכן כל החזר הוצאות מכל מין וסוג, להם יהיה זכאי בגין הקניית הזכויות לרשות על פי ההסכם; כי מעבר לתמורה הספק וכל מי מטעמו, מוותרים בזאת, מפורשות, ולא יהיו זכאי לכל תמורה ו/או תשלום ו/או תמלוג נוסף, מכל מין וסוג שהם, לרבות מכוח הוראת סעיף 134



לחוק הפטנטים. הרשות בלבד תהיה רשאית לבצע, בעצמה ו/או באמצעות כל מי מטעמה, לרבות באמצעות בעלי מקצוע ומומחים אחרים שאינם הספק ו/או מועסק הספק ו/או מי מטעמו, כל שימוש בקניין הרוחני ו/או בזכויות הנובעות ממנו (כולן או חלקן), לרבות שינוי ו/או התאמה ו/או תיקון בקניין הרוחני ו/או בזכויות כאמור וכן שינוי ו/או התאמה ו/או תיקון במערכת נשואם, והכול בכל עת, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, ללא תנאי ו/או מגבלה.

- 22.3 במסגרת האמור, וככל שלא ניתן יהיה על פי דין להעביר את הזכויות המוסריות נשוא הקניין הרוחני לרשות, מעניק בזאת הספק לרשות, הרשאה בלתי חוזרת, ייחודית, בלעדית ושאינה מוגבלת לבצע כל שימוש לרבות שינוי ו/או התאמה ו/או תיקון בזכויות המוסריות (כולן או חלקן) ו/או במערכת נשואן.
- 22.4 מובהר בזאת, כי שימוש ו/או שינוי ו/או התאמה ו/או תיקון אותם תבצע הרשות לצרכיה בקניין הרוחני ו/או בזכויות נשואו (כולן או חלקן), לרבות באמצעות בעלי מקצוע ומומחים אחרים שאינם הספק ו/או מי מצוות הספק ו/או מי מטעמו, לא יחשבו בכל מקרה כפגיעה ו/או כהפרת הזכויות המוסריות (ככל שקיימת זכות כאמור), כמו גם שהם לא יחשבו כהטלת פגם, סילוף ו/או שינוי צורה ו/או פגיעה בכבודם ב/של הזכויות המוסריות ו/או ב/של הספק ו/או מי מטעמו.
- 22.5 כמו כן מובהר בזאת, כי לא יהיה בזכויות הרשות בקניין הרוחני ו/או בזכויות הנובעות הימנו ו/או בשימוש אותו תבצע הרשות במי מהם על מנת לגרוע מאחריותו של הספק על פי החוזה.
- 22.6 הספק ישא באחריות לכך שחובותיו והתחייבויותיו הנקובות בחוזה, לרבות בקשר עם זכויות הרשות, ייושמו במלואן גם על ידי כל צוות הספק, לרבות קבלני המשנה וכל מי מטעמו.



23. הגנה על פרטיות

- 23.1 על הספק מוטלת מלוא האחריות לעמידה בכל הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981; התקנות שמכוחו; חוק האזנות סתר, התשל"ט-1979 וכן הנחיות רשם מאגרי המידע להנחיות הרשות להגנת הפרטיות. זאת, לרבות לעניין הקמת מאגר מידע; חובת רישום מאגר; שימוש במאגרי המידע; שמירת נתונים מזהים, היקפם ומשך שמירתם; עיון במידע; וכיו"ב.
- 23.2 הספק מתחייב לבצע את כל הפעולות הנדרשות כדי שהשירות שיספק יהיה מוגן ומאובטח על פי כל דין בהתאם להסכם זה על נספחיו, לרבות בכל הקשור להיבטי אבטחת מידע והגנה על הפרטיות.
- 23.3 הספק מתחייב כי לשתף פעולה באופן מלא עם הרשות או מי מטעמה בכל הנוגע למאגרי מידע ואבטחת מידע.
- 23.4 מודגש ומובהר כי הזוכה לא יורשה להציג כל פרסומת או כל מידע שאינו חלק מפורש משירותיו זה במסגרת מתן השירותים.
- 23.5 הספק יהיה רשאי לעשות שימוש במידע אך ורק לצורך מתן השירותים הנדרשים באופן מפורש לפי הסכם זה; ובכלל ידריך את עובדיו וכל מי מטעמו שלצורך מתן שירותיו במסגרת הסכם זה לגבי מטרות השימוש במידע.
- 23.6 הספק לא יורשה להעביר לצד שלישי כלשהו מידע שקיבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש בדרך כלשהי במידע שאליו נחשף אגב ביצוע ההתקשרות שלא לטובת השירותים נושא הסכם זה.
- 23.7 הספק מתחייב להעביר דיווחים שוטפים בכל הנוגע לאופן ניהול מאגר המידע ועיבוד המידע. כן מתחייב הספק לדווח האופן מידי על כל חשש של דליפת מידע או שימוש החורג מההרשאה שניתנה. כן מחויב הספק לבצע ביקורות מעת לעת בהתאם להנחיות הרשות להגנת הפרטיות. הרשות תהיה רשאית לוודא בכל דרך את עמידתו של הספק בכלל התחייבויותיו לעניין זה, לרבות באמצעות ביקורות פתע, חדירה לחומרי מחשב שבשליטת הספק או בהחזקתו, וכל דרך הנדרשת לצורך פיקוח ובקרה על פעולותיו.

24. העברת זכויות

- 24.1 הספק לא ימחה את זכויותיו והתחייבויותיו על פי החוזה, כולן או חלקן, ולא ישעבד או ימשכן את הזכויות האמורות, אלא אם נתקבלה לכך הסכמת הרשות בכתב ומראש.



25. כללי

- 25.1 לכל שינוי, תיקון או עדכון של החוזה, לא יהיה תוקף אלא אם נעשה בכתב ונחתם על ידי הצדדים.
- 25.2 ויתור, ארכה או הקלה שניתנו לספק על ידי הרשות, לא יהוו תקדים למקרה אחר ולא יהיה להם תוקף אלא אם כן נעשו בכתב. עיכוב או השהיה במימוש או בהפעלת זכות מצד הרשות, לא ייחשבו כוויתור מצדה על זכויותיה והיא תהיה רשאית לממשן בכל עת שתמצא לנכון.
- 25.3 סמכות השיפוט הבלעדית לדון בתובענה שעילתה בחוזה זה נתונה לבית המשפט המוסמך במחוז ירושלים.
- 25.4 כתובות הצדדים לצורך חוזה זה הינן כמפורט בראש חוזה זה, בכפוף לכל שינוי בהן, שהודעה בכתב עליו נמסרה לצד האחר בדרך המפורטת בחוזה זה. כל הודעה שתשלח מצד אחד למשנהו לכתובתו האמורה יראוה כאילו הגיעה לתעודתה: אם נשלחה בדואר רשום - כעבור 72 (שבעים ושתיים) שעות מעת מסירתה במשרד דואר בישראל; אם נשלחה בפקסימיליה - ביום העסקים שלאחר יום משלוחה, באם קיים בידי השולח אישור על העברה תקינה של ההודעה במלואה; אם נמסרה בכתובתו של הצד הרלוונטי ביד - בעת מסירתה כאמור.

לראיה באו הצדדים על החתום:

מנכ"ל רשות האוכלוסין וההגירה	חשבת משרד הפנים ורשות האוכלוסין וההגירה	הספק

נספח 1 לחוזה ההתקשרות – מפרט השירותים

יצורף חלק ב' למכרז.



נספח 2 לחוזה ההתקשרות – נוסח ערבות ביצוע

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

נתוני הערבות

קוד הערבות הדיגיטאלית: _____

מנפיק הערבות:

מס' סניף: _____

טלפון מנפיק הערבות: _____ פקס' מנפיק הערבות: _____

כתובת מנפיק הערבות: _____

רחוב ומספר: _____ ישוב: _____ מיקוד _____

שם מורשה החתימה 1: _____

שם מורשה החתימה 2: _____

מקבל הערבות:

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

מזהה נערב	שם הנערב
_____	_____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

סכום הערבות _____ שקלים חדשים.

הצמדה: _____ תאריך בסיס להצמדה: _____

תאריך הנפקת הערבות: _____ (חלק זה יושלם על ידי המנפיק) תאריך סיום תוקף הערבות: _____

ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת



מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב.

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

ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה.

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

על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד.

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

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

מספר ימים לחילוט 15

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

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



נספח 3 לחוזה ההתקשרות - דרישות ביטוח (יצורף לאחר זכייה)



נספח 4 לחוזה ההתקשרות: הצהרה על שמירת סודיות

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ שנת _____

על ידי _____

ת.ז. _____

מכתובת _____

הואיל וממשלת ישראל בשם מדינת ישראל מקבלת את השירותים כהגדרתם להלן;
והואיל והנני מועסק בקשר למתן השירותים;

והואיל והנני עשוי להיחשף לסודות מקצועיים עליהם מעוניינת מדינת ישראל להגן;

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן:

1. הגדרות

בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידי:

"השירותים" – בהתאם למפורט במסמכי המכרז.

"עובד" - כל אחד מעובדי הקבלן אשר באמצעותו יינתנו השירותים **לרשות ממוזגת**.

"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים/הספקת הטובין בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.

"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הקבלן או העובד בקשר למתן השירותים/הספקת הטובין, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים/הספקת הטובין או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר ע"י **הרשות ממוזגת** ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמיה.

2. שמירת סודיות

הנני מתחייב לשמור את המידע ו/או הסודות המקצועיים בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מתן השירותים/הספקת הטובין נושאי מכרז זה. למען הסר ספק, ומבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע ו/או הסודות המקצועיים.

הנני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבויותיי מהוות עבירה לפי פרק ז' (ביטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז - 1977.

הריני מצהיר כי ידוע לי, כי חשיפת מידע אישי המגיע לידי, לגורם שאינו מורשה לקבלו, עלולה להוות פגיעה בפרטיותו של אדם, עבירה שבגינה אני עלול להיתבע לדין על-פי סעיף 5 לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.

ולראיה באתי על החתום: _____



נספח 4' לחוזה - טופס הצהרת סודיות (עובד הספק)

ת.ז. מס'

אני הח"מ

בתפקיד

העובד ב-

מתחייב בזאת לשמור בסוד ולא להעביר, לא להודיע, לא למסור ולא להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה או מסמך, שיגיעו אלי או נוצרו על ידי בקשר עם עבודתי עבור רשות האוכלוסין וההגירה, במהלך תקופת עבודתי או לאחריה והנני יודע כי אי מילוי התחייבות זאת מהווה עבירה על סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977.

חתימת העובד

תאריך

נספח 5 לחוזה ההתקשרות: התחייבות להעדר ניגוד עניינים

שנערכה ונחתמה ב _____ ביום _____ בחודש _____ שנת _____
על ידי _____
ת.ז. _____
מכתובת _____

והואיל והנני מועסק בקשר למתן שירותי יעוץ משפטי עבור רשות האוכלוסין וההגירה ;
והואיל והנני עשוי להימצא במצב של ניגוד עניינים במסגרת הספקת השירותים ולאחריו ;

לפיכך הנני מתחייב כלפי מדינת ישראל כדלקמן :

- 1. הגדרות**
בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם :
"עובד" - כל אחד מעובדי הספק הזוכה אשר באמצעותו יינתנו הטובין לרשות ~~מאגף~~.
"מידע" - כל מידע (Information), ידע (Know-How), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור ו/או הנוגע למתן השירותים/הספקת הטובין בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.
"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הספק הזוכה או העובד בקשר למתן הספקת הטובין, בין אם נתקבל במהלך מתן הספקת הטובין או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י הרשות ~~מאגף~~ ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.
- 2. הנני מצהיר ומתחייב שאין ולא יהיה לי, במהלך תקופת הספקת הטובין, ובמהלך שלושה חודשים מתום תקופה זו, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא עם גורמים בעלי עניין בתחום נושא הפניה, למעט באם וועדת המכרזים המשרדית אישרה בכתב, לאחר שהעובדות הוצגו בפניה, כי אין בעובדות אלו משום ניגוד עניינים או באם קיים ניגוד עניינים מדובר בניגוד עניינים שולי אשר אין בו השפעה על השירותים נושא המכרז.**
- 3. הנני מצהיר ומתחייב שלא אייצג או אפעל מטעם כל גורם שהוא בתחום הטובין נשוא מתן הספקת הטובין, למעט מטעם הרשות ~~מאגף~~, במהלך תקופת מתן הספקת הטובין בין הצדדים ושלושה חודשים לאחריה, אלא אם כן התקבל לכך אישור מראש ובכתב של הרשות ~~מאגף~~.**



4. הנני מתחייב להודיע לרשות ~~מאמצך~~ באופן מיידי על כל נתון או מצב שבשלם אני, עלול להימצא במצב של ניגוד עניינים, מיד עם היוודע לי הנתון או המצב האמורים.

5. הנני מצהיר ומתחייב לדווח מראש לרשות ~~מאמצך~~ על כל כוונה שלי, להתקשר עם כל גורם כאמור בסעיפים 2-3 להלן, בניגוד להתחייבויותיי בסעיפים אלו, ולפעול בהתאם להוראותיו בעניין. הרשות ~~מאמצך~~ רשאית לא לאשר לי התקשרות כאמור או לתת הוראות אחרות שיבטיחו העדר ניגוד עניינים, והנני מתחייב כי אפעל בהתאם להוראות אלו, בהקשר זה.

ולראיה באתי על החתום: _____



נספח 5א' לחוזה - נוסח התחייבות להימנעות מניגוד עניינים (עובד הספק)

אני, הח"מ _____, ת.ז. מס' _____,
העובד ב- _____, בתפקיד _____,

מתחייב ומצהיר בזאת להימנע מלפעול במהלך תקופת ההתקשרות בניגוד עניינים במסגרת מתן השירותים מושא חוזה זה, ולהודיע לרשות ללא דיחוי על כל עניין העלול להעמיד אותי, במצב של חשש לניגוד עניינים כאמור.

חתימת העובד

תאריך



נספח 6 להסכם ההתקשרות - חוזה בעניין פורטל הספקים

ניתן לעיין בנוסח החוזה העדכני באמצעות קישור:
<https://takam.mof.gov.il/document/H.7.12.5>

קשרות – התמורה לספק

ניתנו על ידי הספק בהתאם להסכם זה, יהיה זכאי הספק לתמורה שתשולם לו מועדים ומחירי יחידה המפורטים בנספח זה (להלן "התמורה").
פר רכיבים כמפורט להלן.

לן מהווה את התמורה המלאה הכוללת את כלל הוצאותיו של הספק לצורך לא נרשם אחרת במפורש, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור – עלויות שכר, ורת (בין אם האחריות לתקשורת תחול על הספק וגם אם לא), עלויות כלל, תקורת הספק ורווח.

קד (שלב בא'):

הנדרשות מהספק לצורך הקמת מוקד השירות בשלב א' בתקופת ההקמה לחלק ב' – מפרט השירותים, יהיה הספק זכאי לתשלום סופי ומוחלט בסך ש (יושלם לפי הצעת הספק) לפני מע"מ (להלן "התמורה להקמה").
שולם לספק בחלקים ובמועדים הנגזרים מהשלמת אבני הדרך המפורטים

השתנה קוד שדה

אחוז לתשלום	הפניה לדרישה בחלק ב'	
20%	6.46-4	צוות המוקד (כולל אישורי ביטחון)
10%	10.3.311-3.3 שורה 3	מפורט ליישומים
20%	8.139-11 למעט 8.13 (פיתוחים לשלב ב')	תהליכי הפיתוח והיישום של הכלים
10%	910	האתר הפיזי בהתאם לדרישות הביטחון
20%	10.511-4	הרשות לסיום תקופת ההערכות
10%	10.1011-6.7	הרשות לסיום תקופת העלייה לאוויר (הפעלה
10%	1011	הרשות לתום תקופת ההתייצבות ואישור
100%		

אבן הדרך ולאחר קבלת אישור הרשות, יוכל הספק להגיש חשבון לרשות ובו המובקשת עבור אבן הדרך הרלוונטית.
תשלומים על השלמה חלקית של אבן דרך.

מה, הרשות תהיה רשאית לדרוש מהספק לבצע פעולות למיתוג המוקד, בעלות החלטה לגבי תכולת המיקוד תיקבע על ידי הרשות לפי שיקול דעתה.

המוקד בשלב ב'

הנדרשות מהספק לצורך הקמת מוקד השירות לצורך הפעלת השירותים בשלב ב' לחלק ב' – יהיה הספק זכאי לתשלום סופי ומוחלט בסך _____ (להלן "התמורה להרחבה").
תשלום כסכום אחד עם קבלת אישור הרשות להפעלת שלב ב'.

השתנה קוד שדה

אירוח – כמוגדר בסעיף 7.2 למכרז.

תעסוקה בפועל – מצב של מענה בפועל לשיחות נענות/יוצאות חיצוניות.
על – זמן תעסוקה יעילה חלקי שעת Login > שיעור הזמן (באחוזים) בו נציגי צרכנות המוקד מהמצבים הנכללים בהגדרה "תעסוקה בפועל", מתוך סך הכול ציגי השירות באותו יום עבודה של המוקד.
ש" – היעד שקבעה הרשות ביחס לאחוז תעסוקה בפועל, אשר במועד פרסום 72 וכפי שיתעדכן על-ידי הרשות מעת לעת בהתאם לאופי הפעילות של המוקד ותנאים.

יירוטי מוקד



- 4.2.1. הספק יהיה זכאי לתמורה לשירותי המוקד, בהתאם למפורט להלן (להלן "התמורה לשירותי מוקד").
- 4.2.2. התמורה לשירותי מוקד תכלול את כל השירותים הנדרשים מהספק לצורך הפעלת המוקד, בהתאם למפורט בחלק ב' – מפרט השירותים לרבות:
- 4.2.2.1. עלות תחזוקת ושכירת האתר הפיזי בו ימוקם המוקד לרבות עלויות אבטחה, ביטוח, ניקיון, תחזוקת מבנים ומערכות;
- 4.2.2.2. תחזוקת הפעלת ושדרוג כלל הציוד הנדרש לאספקת שירותי המוקד;
- 4.2.2.3. תשלומי שכר ונלוות לשכר עבור כלל הצוות שיועסק על ידי הספק לצורך מתן שירותי המוקד;
- 4.2.2.4. כלל העלויות הנדרשות להפעלת ותחזוקת מערכות המוקד לרבות - עלויות רישוי של מערכות המוקד, תחזוקה, חידוש, זכויות שימוש, עדכון גרסאות, אבטחת מידע, תחזוקת ממשקים ופיתוחים, עלויות מערכות צד ג' שישולבו במערכות המוקד;
- 4.2.2.5. כלל עלויות התקשרות;
- 4.2.2.6. תקורת ההספק;
- 4.2.2.7. הוצאות נוספות כגון רווח, מיסים, עלויות מימון.

4.3. התמורה לשירותי מוקד תחושב כמפורט להלן

4.3.1. התמורה לשירותי מוקד תחושב כדלקמן:

- 4.3.1.1. לכל נציג שירות תחושב מכפלת כמות שעות login של נציגי שירות (על פי היקף שעות Login לאותו נציג), בתעריף שעתי של _____ שה [נישולם לאחר בחירת הספק הזוכה] שה לשעה.
- 4.3.1.2. מהסכום שחושב כאמור בסעיף 4-3-1-14.3.1.1 לעיל, תבוצע הפחתה בכל מקרה שבו אחוז התעסוקה בפועל של נציג מסוים ביום עבודה מסוים יפחת מ 72%, וזאת בהתאם ליחס בין אחוז התעסוקה בפועל יחסית ל 72%. בהתאם למנגנון שלהלן (כולל דוגמה מספרית):

פרמטר	סימון	דוגמא מספרית
אחוז תעסוקה נדרש	Y	72%
אחוז תעסוקה בפועל, באותו יום עבודה של המוקד	Z	70%
פער בין אחוז תעסוקה נדרש לאחוז תעסוקה בפועל	$Y - Z = A \%$	2%
סה"כ שעות login נציג שירות באותו יום עבודה של המוקד	X	1,000
סה"כ שעות login נטו "משולמות" בגין אותו יום עבודה של המוקד =	X (100%-A%)	980

השתנה קוד שדה

ון זה לא יופעל במהלך תקופת ההתייצבות, כהגדרתה בסעיף 1-2 בשורות 2120
227 למפרט השירותים ובתקופה זו יהיה זכאי הספק לתמורה השווה למכפלה
שעות log in. בתעריף לשעה.

ן הסר ספק, מנגנון זה אינו רלוונטי במקרים בהם אחוז התעסוקה בפועל (Z)
יחה לעיל) יהיה גדול מאחוז התעסוקה הנדרש (Y=72%). במקרים אלו תשולם
ורה בהתאם למפורט בסעיף 2.3.1.1 לעיל בלבד.

בוססת תפוקות – אופציה בידי הרשות:

את מנגנון קביעת התמורה לשירותי מוקד, שפורטו בסעיף 4.2 לעיל למנגנון
להלן, וזאת לאחר תום השנה הראשונה לתקופת ההפעלה ולאחר מיכן בתחילת
הלך תקופת ההתקשרות (להלן "תמורה חלופית לשירותי המוקד"). וזאת לפי
וי והמוחלט.

רה החלופית לשירותי מוקד, הרשות תחשב את התעריפים הבאים לפנייה להלן
מדידה") כמפורט להלן:

ל **בפניה טלפונית** יקבע על ידי חלוקת סך התמורה ששולמה לספק בשנת
כל שעות Login לנציגי השירות בהפניות הטלפוניות שטופלו במהלך שנת
דר להלן) במספרן הכולל של פניות טלפוניות בתקופה זו, מהתוצאה שתתקבל
יעילות של 1%, כפול מספר שנות ההתקשרות שהסתיימו נכון למועד החישוב.

בפניה כתובה יקבע על ידי חלוקת סך התמורה ששולמה לספק שעות Login
בשנת המדידה בגין כל הפניות בתקשורת כתובה שטופלו במהלך שנת המדידה
, במספרן הכולל של פניות אלה, בניכוי אחוז התייעלות של 1%, כפול מספר
רות שהסתיימו נכון למועד החישוב.

ל **בפנייה בשירות עצמי** יקבע כ 25% מתעריף הטיפול בפניה טלפונית כאמור
5.2 לעיל.

דוגמא מספרית	סימון	
1,800	Q	שעות Login לפניות טלפוניות 2022
50	P	לשעת Login לנציגי שירות
= 90,000 1,800*50	Q*P = TC	תמורה לשעת login עבור פניות ת
40,000	X	פניות טלפוניות בשנת 2022
90,000.40,000 2.25 =	T1=TC / X	לפנייה טלפונית בשנה הראשונה ישום השני
2.2275	T2=0.99*T1	לפנייה טלפונית בשנה השנייה

שוב התמורה החלופית לשירותי מוקד

שנה קלנדרית שקדמה למועד החישוב שפורט בסעיף 4.2 לעיל.

הפניות (בכל הערוצים) תבוצע בהתאם לכמות מכל סוג בשנת המדידה תמדד כמות הפניות לא תכלול פעולות אוטומטיות ופעולות בשירות עצמי SMS ישולמו על ידי הרשות).

בחר לממש את האופציה לפי סעיף זה – היא תתחייב לשלם לספק כמות פניות מ 50% מכמות הפניות מכל סוג בשנת המדידה (להלן "כמות הפניות ככל והספק יבקש לשנות את כמות הפניות המינימלית לצורך חישוב התמורה יותי מוקד כאמור לעיל – הוא יידרש להגיש בקשה מסודרת בכתה לרשות. במקרה זה על ידי הרשות יהיה כרוך בביצוע בקרה על הוצאותיו הקבועות של (Due dili לצורך מתן שירותי המוקד.

ליישם את האופציה המפורטת בסעיף - היא תידרש למסור לספק התראה בודה. יובהר כי מנגנון התמורה החלופית לשירות המוקד, כמפורט בסעיף זה. ההתראה והלאה. מהפעלת מנגנון זה הספק לא יהיה זכאי לתמורה לשירותי סעיף 3 עיל.

האופציה כאמור, ובתום כל חודש מחודשי תקופת ההתקשרות הנותרים, יפורט את מספר פניות מכל סוג שטופלו על ידו ויהיה זכאי לתמורה חודשית של כל סוג פניה בתעריף שנקבע לאותו סוג של פניה, בהתאם להוראות סעיף

יצוי מוסכם) בגין ביצועי הספק בשירותי המוקד

את ביצוע הספק במסגרת מתן שירותי המוקד. המדידה תבוצע ביחס למדדי סעיף 4.54-5 לחלק ב' – מפרט השירותים, ובהתאם לתדירות שנקבעה לכך "שירותי".

בחנית עמידת הספק במדדי השירות, יופעל מנגנון לתוספת/ קיזוז לתמורה ורטה בסעיפים 2-4 לעיל, בהתאם להוראות סעיף זה להלן (להלן "מנגנון

הספק במדדי האיכות תבוצע על בסיס הנתונים שיצברו במערכות המוקד, 4.5.54-5-5 לחלק ב' – מפרט השירותים.

די השירות יתעדכנו על ידי הרשות בתום שלושה חודשים מתום תקופת **שלב א' וגם בשלב ב')**, בהתאם נתונים בפועל שייאספו בתקופה זו.

תוכל להגדיר מדדי שירות נוספים. במקרה זה הוספת יעדי השירות תעשה ספק, ותחול ממועד ההסכמה על הוספתם והלאה.

סעיף זה יחושב לא ויופעל במהלך תקופת ההתייצבות, כהגדרתה בסעיף מפרט השירותים בשורות 2120, 2221.

השתנה קוד שדה

ותיים



6.2.1. מדדי השירות הכמותיים הינם אלה המפורטים בשורות 1-12 בטבלה שבסעיף 04.5.24.5-2, 4.5.34.5-3 לחלק ב' - מפרט השירותים (להלן - "מדדי השירות הכמותיים").

6.2.2. כל סטייה מיעדי השירות הכמותיים (מעל או מתחת) תחשב כנקודה. ככל והספק יספק שירותים העולים על מדדי השירות הוא יהיה זכאי לנקודה חיובית וככל ולא יעמוד במדדי השירות – תיקבע לו נקודה שלילי.

6.2.3. בתום כל חודש יסוכם מנגנון הניקוד שפורט בסעיף 5.2.2 לעיל והספק יהיה זכאי לתוספת לתמורה החודשית או לקיזוז, לפי העניין, בהתאם למפורט להלן.

מדרגה	ניקוד	גובה בonus/פיצוי מוסכם
1	10 ומעלה	10,000 ₪ +
2	עד 10	0 ₪
3	-10 עד -20	10,000 ₪ -
4	-20 עד -30	50,000 ₪ -
5	-30 ומטה	80,000 ₪ -

6.2.4. במקרה של צבירת 13 נקודות שליליות במצטבר לחודש במהלך - 3 מתוך 4 חודשים רצופים, אזי מְעָבֵר לפיצוי המוסכם בגין החריגות, הדבר גם יהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות.



6.3. מדדי השירות האיכותיים

6.3.1. מדדי השירות האיכותיים הינם אלה המפורטים בשורות 12-14 בטבלה שבסעיף, 04.5.4 לחלק ב' - מפרט השירותים (להלן - "מדדי השירות האיכותיים").

6.3.2. הספק יהיה זכאי לתוספת לתמורה החודשית, בגין השגת רמות שירות הגבוהות מיעדי השירות האיכותיים, או לניכוי (במקרה ההפוך) – לפי העניין.

פרמטר	שיטת חישוב	תדירות	סטייה	גובה פיצוי/פרס
מבחן ידע	כמות הנבחנים בעלי ציון גבוה מ-90 מכלל הנבחנים	חודשית	מתחת ל- 68%	- 25,000 ₪
			78%-68.01%	- 20,000 ₪
			82%-78.01%	0 ₪
			90%-82.01%	+ 5,000 ₪
			90.01-100%	+ 10,000 ₪
ממוצע ציוני הקשבות	כמות הנציגים בעלי ציון גבוה מ-85 מכלל הנבחנים	חודשית	מתחת ל- 68%	- 25,000 ₪
			78%-68.01%	- 20,000 ₪
			82%-78.01%	0 ₪
			90%-82.01%	+ 5,000 ₪
			90.01-100%	+ 10,000 ₪
ציון לקוח סמוי	ציון ממוצע של 85 ומעלה (מתוך 100)	חודשית	מתחת ל- 80%	- 25,000 ₪
			80%-75.01%	- 20,000 ₪
			85%-80.01%	0 ₪
			90%-85.01%	+ 5,000 ₪
			90.01-100%	+ 10,000 ₪

6.4. התחשבות עם הספק על מנגנון העידוד



6.4.1. בכל חודש תסוכם תוצאת מנגנון העידוד, בהתאם למפורט בסעיפים 5.2 ו 5.3 לעיל (להלן "הסכום להתחשבות").

6.4.2. תוצאות סכום ההתחשבות תתווסף או יקוזז מהתמורה החודשית לספק, לפי העניין.

6.4.3. המגבלות הבאות יחולו על הסכום להתחשבות:

6.4.3.1. במקרה שהסכום להתחשבות הינו חיובי - סך התוספת לתמורה לא תעלה על 5% מסך התמורה החודשית.

6.4.3.2. במקרה שהסכום להתחשבות הינו שלילי - סך הקיזוז מהתמורה לא יעלה על 10% מסך התמורה החודשית.

6.4.4. מובהר כי הרשות תוכל שלא להפעיל את מנגנון העידוד לפיי שיקול דעתה ככל שלדעת הרשות פעילות המוקד הושפעה במהלך התקופה הנבחנת מאירוע / פעילות חריגה כלשהי.

7. מענק התמדה:

7.1. החל מתום השנה השנייה לתקופת ההפעלה הספק יהיה הספק יהיה זכאי לתשלום בסכום של 5,000 ₪ לכל נציג שירות שישלים למעלה מ 12 חודשי שירות רצופים במשרה מלאה במסגרת מוקד רשות האוכלוסין. (להלן "מענק התמדה").

7.2. מענק ההתמדה ישולם בגין כל נציג שירות שיועסק בהיקף של 42.5 שעות login בשבוע, ובתנאי שאותו מוקדן עמד במדדי השירות.

7.3. ככל ומוקדן מועסק בחלקיות משרה – יחושב מענק ההתמדה באופן יחסי (בהתאם ליחס בין שעות Log in של אותו נציג שירות יחסית ל 42.5 שעות בשבוע).

7.4. מענק ההתמדה לא ישולם למוקדן שמועסק בחלקיות משרה פחות מ- 100 שעות חודשיות בממוצע.

8. תמורה עבור זכויות שימוש

8.1. הרשות תוכל לדרוש מהספק להעמיד זכויות שימוש בתשתיות טכנולוגיות מסוימות מתוך מערכות המוקד לרשות "קו 2" שיופעל על ידי נציגי הרשות:

8.1.1. מודול ניהול פניות (CRM).

8.1.2. מודול ניהול ידע (Knowledge Management)

8.2. בגין העמדת זכויות השימוש במערכות המוקד שפורטו לעיל יהיה הספק זכאי לתמורה שתחושב בהתאם לכמות המשתמשים הפנימיים שייקבעו על ידי הרשות, לפי שיקול דעתה, בעלות החודשית למשמש שהוצעה על ידי הספק כמפורט להלן (להלן " התמורה למערכות בקו 2"):

8.2.1. עלות לזכות שימוש למשתמש במודול ניהול פניות (CRM) - _____ ₪ לשנה (יושלם לפי הצעת הספק").

8.2.2. עלות לזכות שימוש למשתמש במודול ניהול ידע (Knowledge Management) - _____ ₪ לשנה (יושלם לפי הצעת הספק").

8.3. יובהר כי –



- 8.3.1. הרשות איננה מחויבת להזמין מהספק זכויות שימוש לפי סעיף זה, והיא תהיה רשאית לרכוש את זכויות השימוש מגורמים אחרים או לא לרכוש כלל, לפי שיקול דעתה.
- 8.3.2. התמורה למערכות בקו 2 תשולם (ככל ויוזמנו שירותים כאמור) תשולם בהתאם לכמות המשתמשים בקו 2 מטעם הרשות בלבד, עבורם יוזמן השירות בפועל על ידי הרשות.
- 8.3.3. הרשות תתחייב לתשלום שנתי עובר כל זכות שימוש שתוזמן.
- 8.3.4. התמורה למערכות בקו 2 לא כוללת את עלות הממשקים. עלות זו תשולם בנפרד לפי המפורט בסעיף 9 להלן.

9. רכיבי תמורה נוספים

- 9.1. הרשות תהיה רשאית להורות לספק בכתב לבצע מטלות נוספות אשר אינן כלולות במפרט הדרישות במכרז (להלן **שירותים נוספים**).
- 9.2. השירותים בנוספים עשויים לכלול בין היתר –
- 9.2.1. תגבור שירותי המוקד בנציגי שירות מעבר לשעות הפעילות.
- 9.2.2. פיתוח פעולות נוספות בשירות עצמי

מס	מרכיב
1	פיתוח מערכת זיהוי משולבת (בנתב, ב-IVR הקשות וב-CRM)
2	פיתוח אפליקציה לקביעת שם הנולד (IVR)
3	פיתוח אפליקציה לקבלת מידע ב-CRM באמצעות שאילתה מהמרשם (כל אפשריות בהתאם לטבלה)
4	פיתוח אפליקציה לחילול הפקת טופס במערכת המרשם באמצעות ה-CRM
5	יכולת קליטת דוא"ל ב-CRM ופתיחת שורת פנייה חדשה אוטומטית
6	יכולת הפיכת פנייה לאסקלציה לשם העברתה לטיפול מוקד קו 2
7	ממשק למערכת התורים ל-CRM

9.2.3. פיתוח ממשקים למערכות חיצוניות.

- 9.3. הזמנת שירותים נוספים תהיה על-פי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות, וכי הוא איננה מחויבת להזמין שירותים נוספים בהיקף כלשהו, ואף רשאית שלא להזמין כלל, על פי שיקול דעתה הבלעדי, וכי לספק לא תהיה כל טענה בנוגע למימוש או אי מימוש כאמור.
- 9.4. יובהר כי לא תשולם תמורה במסגרת השירותים הנוספים עבור שירותים הנכללים במפרט השירותים
- 9.5. התמורה עבור השירותים הנוספים תתבסס על תעריפי שעה, בהתאם לשעות שיוזמנו על ידי הרשות, יבוצעו בפועל על ידי צוות מטעם הספק ויאושרו לתשלום על ידי הרשות.
- 9.6. הנחיות נוספות לעניין קביעת התעריף השעתי לשירותים הנוספים:
- 9.6.3. התעריף לשעת עבודה יקבע בהתאם ל-"תעריפים מירביים" המוגדרים בנספח י"ג בהודעת תכ"ם 16.2.11, בקישור – <https://takam.mof.gov.il/document/HM.16.2.11>, כפי שיעודכנו מעת לעת (להלן – "הודעת התכ"ם")
- 9.6.4. לאחר זכייתו, הספק יידרש להגיש בקשה לסיווג חברי הצוות שיידרשו לצורך מתן השירותים הנוספים, בהתאם להוראות בהודעת התכ"ם. על הספק יהיה להגיש את כל המסמכים הנדרשים.
- 9.6.5. הרשות תודיע לספק על הסיווג שנקבע לכל חבר צוות מטעמו, בהתאם למסמכים שהוגשו על ידו, ועל התעריף לו הוא זכאי, בהתאם לתעריף בהודעת התכ"ם, ובניכוי אחוז הנחה אחיד



אשר יוצע על-ידי המציע במסגרת המענה למכרז _____ אחוז במילים - _____) (ישראל
לאחר בחירת הספק הזוכה) (להלן – "התעריף לחיוב").

9.6.6 התעריף לחיוב שיקבע לאיש מקצוע מסוים, יהיה סופי ויכלול את כל הוצאות הספק ובכלל זאת: מיסים, תשלומים סוציאליים למיניהם, ביטוח לסוגיו השונים, שירותי משרד, שירותי מיפוי ומחשוב, הדפסות, צילומים, דו"חות, ביטול זמן לרבות ביטול זמן נסיעה, וכל הוצאות ישירות ועקיפות אחרות של היועץ, לרבות רווח קבלני.

9.6.7 בכל חודש יגיש הספק פירוט של שעות השירות, לכל אנשי המקצוע, אשר הוזמנו על-ידי הרשות לצורך ביצוע השירותים הנוספים, חישוב שעת עבודה הינו לפי 60 דקות.

9.6.8 כל שעת שירות תוכפל בתעריף לחיוב לכל איש מקצוע בנפרד, והתוצאה תהווה א התמורה לשירותים הנוספים.

9.7 הוראות נוספות לעניין עדכון התעריף לחיוב

9.7.3 התעריף לחיוב כפי שיקבע בהסכם, יתעדכן בהתאם לעדכונים בתעריפים המרביים תעריף המפורסם בהודעת התכ"ם מעת לעת, ויחול רק על שירותים שיבוצעו בחודשים שלאחר מועד תחולת התעריף החדש.

9.7.4 במקרה בו סיווג היועץ ישתנה במהלך תקופת ההסכם, רשאית הרשות להעלות את סיווג היועץ ואת התעריף לחיוב לו הוא זכאי, בכפוף למגבלות תקציב.