



מחלקת רכישות

תאריך 27/09/2023




שרות בתי הסוהר

לכבוד משתתפי המכרז

מכרז פומבי 16/2023 - שירותי תמיכה טלפונית לעובדי שב"ס בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות

הודעת תיקון מס' 1

1. הרינו להודיעכם כי המועד האחרון להגשת הצעות במכרז נדחה עד לתאריך 30/10/2023 שעה 12:00.
2. מצ"ב אמנת שירות (SLA) – פיצויים מוסכמים עדכנית המחליפה את אמנת השירות בעמוד 21 בחוברת המכרז.
3. מצ"ב עדכונים אשר מחליפים את הסעיפים בחוברת המכרז:
 - 3.1 סעיף 1 בעמוד 12 למסמכי המכרז
 - 3.2 סעיף 4 בעמוד 13 למסמכי המכרז
 - 3.3 המפרט הטכני אשר מתחיל בעמוד 25 במסמכי המכרז.
4. במענה לשאלות מציעים פוטנציאלים ולאחר התייחסות הגורמים המקצועיים להלן הבהרותינו:

| שאלות ותשובות | מס' סעיף ועמוד | מס' |
|--|----------------------|-----|
| <p>שאלה</p> <p>בסעיף זה מוגדר הציוד אשר יש להעמיד בעמדה והוא כולל גם מחיצות אקוסטיות. האם משמעות הסעיף כי על המציע להעריך לבינוי של השטח אשר מתקבל ברמת מעטפת? האם אכן מתקבל שטח ברמת מעטפת, מה כוללת המעטפת? (חשמל, תקשורת, מיזוג, ריהוט)</p> | | |
| <p>תשובה</p> <p>בימים אילו הוקצה למוקד שטח חדש ועל כן הדרישה למחיצות התיייתה. הספק הזוכה מקבל מתקן מוקד מלא הכולל: שולחנות, כסאות, תחנות תקשורת, חשמל, ומיזוג. נציין כי על הספק להיערך לדרישות המחשוביות בהתאם למפרט.</p>  | עמוד 32 סעיף 15 | 1. |
| <p>שאלה</p> <p>מבוקש לאחר המילים: "למעט מסוג עבודות קבלניות/הרמה" את המילים: " וביטוחי רכוש ואבדן תוצאתי".</p> | | |
| <p>תשובה</p> <p>מקובל כי בסעיף זה, במקום המילה "הביטוחים" יופיע המלל "ביטוחי החבויות" (הספק יוודא כי בכל ביטוחי החבויות שערך לפי סעיף זה (למעט ביטוח מסוג עבודות קבלניות / הקמה), המזמין יתווסף כמבוטח נוסף בכפוף להרחבת שיפוי כמקובל באותו סוג ביטוח).</p> | עמוד 6 סעיף 13.1.6.2 | 2. |



| | | | | |
|-----|-------|--|--------------------|--|
| | שאלה | אנא הבהרתכם לסעיף זה | | |
| 3. | תשובה | ללא שינוי | עמוד 7 סעיף 15.2 | |
| 4. | שאלה | 1. מוצע לקבוע כי בכל מקרה, בשל ירידת מדד לא תהיה ירידה ממחיר הבסיס נבקש לקבוע הצמדה 100% למציע. הצמדה של שכר נותני השירות- מו"מ מסחרי עצמאי של המציע. לא רלוונטי להתקשרות עם המזמין. 2. עדכון מחירים בשל ירידה במחיר בשיקול דעת המזמין- לא מקובל. על המחיר להיות סופי וכוזה שניתן להסתמך עליו. | עמוד 9 סעיף 19 | |
| | תשובה | 1. ללא שינוי 2. מקובל | | |
| 5. | שאלה | נבקש לשנות ולבטל ההצמדה השלילית | עמוד 9 סעיף 19.3.3 | |
| | תשובה | ללא שינוי | | |
| 6. | שאלה | נבקש לבצע ההצמדה מיידית באותו החודש של עליית המדד ולא אחת לשנה | עמוד 9 סעיף 19.4.2 | |
| | תשובה | ללא שינוי | | |
| 7. | שאלה | נבקש הבהרה לסעיף - מה הכוונה 40% יישאר בידי המציע? אנו מבקשים כי ההצמדה תהיה כמקובל בענף שהינו מתבסס על העסקת כ"א לפי מודל 70% הצמדה לשכר מינימום ו30% הצמדה למדד המחירים לצרכן | עמוד 9 סעיף 19.4.3 | |
| | תשובה | 1. 60% מההצמדה יופנה לטובת העובד, 40% יישארו בידי המציע. 2. ללא שינוי. ההצמדה היא 100% למדד המחירים לצרכן. | | |
| 8. | שאלה | עקרון ה"עלות המזמין" לא הגיוני- אין לפגוע במציע המשלם מע"מ לפי דין. לא יתכן עדיפות בניקוד רכיב המחיר למלכ"ר או עוסק פטור. | עמוד 10 סעיף 21.3 | |
| | תשובה | ללא שינוי. | | |
| 9. | שאלה | יש לקבוע מחיר מיוחד לעתות חירום. לא מובן מדוע יש לספק שירות של מידע בגין שכר וגמלאות בעתות חירום דווקא שהרי השירות במהותו אינו בעל אופי דחוף. | עמוד 11 סעיף 22 | |
| | תשובה | ללא שינוי, מדובר בארגון ביטחוני המופעל גם בעתות חירום | | |
| 10. | שאלה | האם ניתן להוריד את אחוז המשרה של המנהל, מדובר ב4 עובדים ? | עמוד 15 סעיף 7.2.2 | |
| | תשובה | ללא שינוי. | | |
| 11. | שאלה | 4 מוקדנים ב 100% משרה – הכוונה ל 4 עמדות מאוישות? | עמוד 15 סעיף 7.3.2 | |
| | תשובה | כן. | | |
| 12. | שאלה | 1. התשלום לא יכול להיות כפוף לאישור כלשהו, אלא לגורמים שבשליטת הספק. מרגע שהספק מסר את הנתונים כנדרש- יש להעביר את התשלום ללא דיחוי נוסף. 2. סעיף 9.8- יש להחריג מקרים בהם לא הוחתם כרטיס מסיבות טכניות או שגגה/טעות אנוש. 3. יש להוסיף כי הפרת סעיף זה מהווה הפרה יסודית של ההסכם ומקנה למציע את כל הסעדים לפי כל דין. 4. בנוסף- חסרה התייחסות לתנאי תשלום ומועדים. וכן חסרה התייחסות לריבית על איחור בתשלום. יש להוסיף. | עמוד 16 סעיף 9 | |
| | תשובה | 1. ללא שינוי 2. ללא שינוי 3. ללא שינוי 4. התייחסות למועדי התשלום בעמוד 8, סעיף 16.4 | | |
| 13. | שאלה | היקפי פעילות – נבקש לקבל התפלגות יומית ושעתית ונתוני כמות שיחות ומשך זמן טיפול | עמוד 17 סעיף 10 | |
| | תשובה | מצ"ב התפלגות יומית של השיחות עבור חודש ממוצע, הנתונים הינם | | |



למידע בלבד ואין התחייבות לכמות זו.

| תאריך | שיחות נכנסות | ממוצע משך שיחה | שיחות יוצאות | ממוצע משך שיחה יוצאת |
|------------|--------------|----------------|--------------|----------------------|
| סיכום | 4,557 | 00:02:28 | 585 | 00:01:57 |
| 01/03/2023 | 279 | 00:02:23 | 20 | 00:01:53 |
| 02/03/2023 | 251 | 00:02:02 | 47 | 00:02:31 |
| 03/03/2023 | 0 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 |
| 04/03/2023 | 0 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 |
| 05/03/2023 | 337 | 00:02:13 | 12 | 00:02:29 |
| 06/03/2023 | 233 | 00:02:39 | 38 | 00:01:08 |
| 07/03/2023 | 80 | 00:01:57 | 11 | 00:03:01 |
| 08/03/2023 | 92 | 00:02:38 | 0 | 00:00:00 |
| 09/03/2023 | 161 | 00:02:31 | 34 | 00:01:54 |
| 10/03/2023 | 0 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 |
| 11/03/2023 | 0 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 |
| 12/03/2023 | 266 | 00:02:33 | 17 | 00:01:03 |
| 13/03/2023 | 249 | 00:02:47 | 22 | 00:01:38 |
| 14/03/2023 | 196 | 00:02:47 | 21 | 00:02:42 |
| 15/03/2023 | 168 | 00:02:17 | 42 | 00:02:07 |
| 16/03/2023 | 129 | 00:02:56 | 67 | 00:01:35 |
| 17/03/2023 | 0 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 |
| 18/03/2023 | 0 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 |
| 19/03/2023 | 239 | 00:02:51 | 73 | 00:01:54 |
| 20/03/2023 | 142 | 00:02:59 | 16 | 00:01:57 |
| 21/03/2023 | 186 | 00:02:06 | 40 | 00:02:05 |
| 22/03/2023 | 175 | 00:02:05 | 9 | 00:02:44 |
| 23/03/2023 | 137 | 00:01:58 | 45 | 00:01:40 |
| 24/03/2023 | 0 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 |
| 25/03/2023 | 0 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 |
| 26/03/2023 | 212 | 00:02:30 | 11 | 00:02:01 |
| 27/03/2023 | 122 | 00:03:18 | 11 | 00:03:01 |
| 28/03/2023 | 167 | 00:02:00 | 17 | 00:01:08 |
| 29/03/2023 | 149 | 00:02:48 | 26 | 00:02:04 |
| 30/03/2023 | 587 | 00:02:23 | 6 | 00:04:10 |
| 31/03/2023 | 0 | 00:00:00 | 0 | 00:00:00 |

| | | | |
|--|-------|---------------------|-----|
| הפרת מצבת כח- יש להחריג מסיבות שאינן בשליטת המציע (כח שוק, כח עליון וכד'). | שאלה | עמוד 17 סעיף 11 | .14 |
| ללא שינוי | תשובה | | |
| תקופת הקמה מוגדרת 30 יום – נבקש להאריך את תקופת ההקמה מקובל- תקופת ההקמה תהיה עד 45 ימי עסקים. | שאלה | עמוד 18 סעיף 12.1.2 | .15 |
| תקופת התייצבות מוגדרת ל 3 חודשים – נבקש להאריך את תקופת ההתייצבות | שאלה | עמוד 18 סעיף 13.1 | .16 |
| ללא שינוי | תשובה | | |
| מה אחוז השיחות הנדרשות לעמוד ב120 שניות ? | שאלה | עמוד 18 סעיף | .17 |



| | | | |
|-----|-------------------|-------|---|
| | 14.1 | תשובה | כלל השיחות |
| 18. | עמוד 19 סעיף 15 | שאלה | תהליך הכשרה – האם מתקבל תגמול שעתי עבור תקופת ההכשרה (שבועיים)? |
| | | תשובה | כן |
| 19. | עמוד 20 סעיף 21 | שאלה | מהו אחוז הדגימות ? |
| | | תשובה | בהתאם להחלטת המזמין |
| 20. | עמוד 20 סעיף 20.1 | שאלה | לא ברור מדוע נדרש ליתן שירותים מסוג זה בעתות חירום. מכל מקום- יש לקבוע תשלום מוגדל כאמור בדין לעתות כאלה (ככל שקבוע בדין תשלום מיוחד). |
| | | תשובה | ראה מענה לשאלה מספר 9 |
| 21. | עמוד 21 סעיף 22 | שאלה | אמנת השירות – נבקש הסבר מפורט על הנושאים בטבלת הפיצויים המוסכמים. משמעות הסעיפים במנגנון לא מובנת. לדוגמא - מה הכוונה איחור של נותן השירות ללא הודעה מוקדמת וקבלת אישור מראש? האם מדובר על איחור של נציגים? |
| | | תשובה | מצ"ב אמנת שירות (SLA) – פיצויים מוסכמים עדכנית המחליפה את אמנת השירות בעמוד 21 בחוברת המכרז. מדובר על איחור של נותני השירות (מוקדנים ומנהל לקוח) |
| 22. | עמוד 21 סעיף 22.2 | שאלה | 1. נבקש לגדר את גובה הקנסות לעד 5% מגובה החשבונית החודשית כמקובל בענף. 2. האם ישנו מנגנון פרס? |
| | | תשובה | 1. ללא שינוי, מצ"ב אמנת שירות (SLA) – פיצויים מוסכמים עדכנית המחליפה את אמנת השירות בעמוד 21 בחוברת המכרז. 2. התייחסות למנגנון פרס נמצא בעמוד 16 סעיף 9.11-9.12 |
| 23. | עמוד 21 סעיף 22 | שאלה | טבלת פיצויים מוסכמים – סכומים לא סבירים ולא מידתיים המסכנים מאוד את הספק וחריגים מאוד מהמקובל בענף. לא נהוג לקנוס בסכום של 500 שח על עיכוב בגיוס וכך לגבי כל הסעיפים בטבלה 1-7 סעיף 8 - קנס של 250.000 הינו סכום גבוה מדי לצד החשיבות שאנו מקנים לשמירה על פרטי הפונים סעיף 9 -קנסות כפולים שעשויים לסכן הפרויקט והמציע, מבקשים לבחון אותם מחדש כנהוג ומקבול בענף סעיף 10-13 לבטל ולצמצם משמעותית גובה הקנסות, מדובר בכפל קנסות המסכן משמעותית הספק |
| | | תשובה | מצ"ב אמנת שירות (SLA) – פיצויים מוסכמים עדכנית המחליפה את אמנת השירות בעמוד 21 בחוברת המכרז. |
| 24. | עמוד 21 סעיף 22 | שאלה | סעיף 7 – יש קנס על אי החתמת כרטיס נוכחות. נתוני כניסה/יציאה נלקחים לפי כניסה/יציאה למרכזיה ולא לפי כרטיס נוכחות |
| | | תשובה | נתוני כניסה ויציאה נלקחים לפי כרטיס הנוכחות |
| 25. | עמוד 22 סעיף 22 | שאלה | 1. יש להקדים התראה לכל הפרה בכתב ומתן ארכה סבירה לתיקונה. קנס רק ככל שלא תוקן במועד. 2. יש לקבוע קיזוז על סכומים שאינם במחלוקת בלבד וכן להכפיף להתקשרות מכח הסכם נוכחי. ניכוי חד צדדי או קיזוז יבוצע כנגד אסמכתא מוכחת בלבד. |
| | | תשובה | 1. ללא שינוי 2. ללא שינוי |
| 26. | עמוד 23 סעיף 23.9 | שאלה | יש להוסיף בסיפא: בכפוף לתנאי השיפוי המצטברים הבאים: 1. השיפוי יהיה לפי פס"ד חלוט שלא עוכב ביצועו. 2. דרישה ו/או טענה הובאה לידעת |



| | | | |
|---|-------|--------------------|-----|
| המציע בכתב מיד עם קבלתה וקיבל המציע אפשרות נאותה להתגונן בפניה. 3. לא תבוצע כל פשרה שלא באישור המציע ועל דעתו. 4. המזמין ישתף פעולה עם המציע בדבר ההגנה. 5. מבלי לגרוע מן האמור לעיל, בכל מקרה תהיה אחריות המציע לשיפוי כפופה ל- תקרת שיפוי בסך השווה ל- 24 חודשים שקיבל בהם המציע תמורה לפי ההסכם. 6. דרישת השיפוי הועברה למציע בתוך תקופת הביטוח, דהיינו- 3 (שלוש) שנים בלבד". | | | |
| ללא שינוי | תשובה | | |
| נבקש לפרט במדויק לצורך תמחור והערכות מספקת מהם הערוצים שיידרשו במהלך פעילות המוקד - מה נדרש ומה יהווה יתרון בלבד. מענה טלפוני, פקס, מייל - חובה | שאלה | עמוד 24 סעיף 1.5 | .27 |
| גיבוי ושרידות במערכות הספק - נדרש גנרטור ומערכת אל פסק לצורך גיבוי ושרידות 24/7 - האם קיים במתקן המיועד? האם באחריות המזמין? | שאלה | עמוד 31 סעיף 13 | .28 |
| באחריות הספק | תשובה | | |
| עמדות - האם באחריות הספק לספק את הריהוט המלא עבור עמדות העבודה של הנציגים? מצוינות רק מחיצות אקוסטיות וציוד מחשובי ראה התייחסות בתשובת הבהרה מספר 1 | שאלה | עמוד 32 סעיף 15.2 | .29 |
| לא רלוונטי לסוג התקשרות של מתן שירות (ולא מוצר). | שאלה | | |
| יש לפעול על-פי נספח הגנת סייבר המצורף | תשובה | עמוד 35 ס"ק 17 | .30 |
| נבקש לבחון צמצום גובה הקנס המצוין בסעיף זה | שאלה | | |
| ללא שינוי | תשובה | עמוד 45 סעיף 5 | .31 |
| מידע סודי- יש להכפיף למידע נחלת הכלל, היה ידוע לעובד לפני, יש חובה ע"פ דין למוסרו וכיוצ"ב מקרים בהם מידע לא יחשב לסודי. | שאלה | עמוד 46-47, 49, 57 | .32 |
| שיטות עבודת נהוגות בספק יותרו קניין של הספק ולכן אין רכיב סודיות לגביהן. | | | |
| ללא שינוי | תשובה | | |
| בעניין ניגוד עניינים, יש להוסיף בסיפא: "מובהר למען הסר ספק כי אין באמור בהתקשרות הספק עם גופים נוספים למתן שירותים נוספים ו/או דומים כדי להוות ניגוד עניינים אסור כאמור בנספח זה." | שאלה | עמוד 54 | .33 |
| ללא שינוי | תשובה | | |
| יש להוסיף הערה כי הערבות אינה ניתנת להעברה/ הסבה. | שאלה | עמוד 58 | .34 |
| מקובל | תשובה | | |
| סעיפים 2-4: תקופת התקשרות סעיף 5: לא ברור מה כלול בהוצאות ומה לא. האם ציוד כלול? מערכות צד שלישי? יש להבהיר. סעיף 7: לא רלוונטי להתקשרות בהסכם שירות (להבדיל מרכישת מוצר) חסרה התייחסות להצמדה למדד. תנאי ומועדי תשלום. ריבית על איחור בתשלום וכו'. סעיף 8- חילוט ערבות כפוף להתראה מראש ובכתב בת 14 יום וככל שלא תוקנה במועד זה. לא מקובל חילוט מיידי או אוטומטי. (הכוונה לערבות ביצוע ככל הנראה ולא המכרז משום שאין ערבות מכרז). יש לתת ארכה של 14 יום לתיקון הפרה לפני כל סנקציה לרבות ביטול ההסכם, גם על הפרה יסודית לכאורה. יש לקבוע כי חילוט ערבות יבוצע על הפרה יסודית בלבד, ורק בגין הפרה שלא תוקנה משך הזמן הקבוע לתיקונה. יש לקבוע הוראות על השבת הערבות בתום תקופת ההסכם ו/או אי זכייה. סעיף 12- הפרה כפופה להתראה בכתב וככל שלא תוקן במועד, יש להכריע במחלוקת בידי גורם בלתי תלוי. | שאלה | עמוד 76-78 | .35 |



| | | | |
|---|---------------------|---|------------|
| <p>קיצוץ וניכוי חד צדדי- רק בגין הסכם נוכחי ורק על סכום שאינו במחלוקת. מוצע לקבוע מנגנון מסודר של הפרה, מתן זכות טיעון וערעור למציע על קביעת של הפרה/אי עמידה ביעדים שרק לאחריו, ולאחר שהוכרע בידי גורם בלתי תלוי (בורר למשל), ישולמו/יקוזזו קנסות.</p> <p>סעיף 16- אחריות- סעיף מנוסח באופן רחב ולא סביר ומטיל כביכול אחריות על המציע גם במקרה ולא עוול בדרך כלשהי. מבוקש לקבוע כי אחריות המציע הינה בגין הפרת הוראת דין או הפרת הוראה הסכמית, שכן בהיעדר הפרה כלשהי מצד המציע, אין מקום להטיל עליו אחריות.</p> <p>מבוקש להגביל את האחריות לנזק לפי דין ולנזק ישיר בלבד. הואיל ולא ניתן לבטח ו/או ליטול אחריות על נזקים שגרם אחר בזדון ו/או שאחריותו של אחר קבועה על-פי דין, נבקש כי יתווסף: למעט נזקים אשר נגרמו על-ידי המזמין ו/או צד שלישי בזדון ו/או שאחריותם קיימת על-פי דין.</p> <p>מבוקש להחיל על המזמין אחריותו למעשה ו/או מחדל של המזמין ו/או מי מטעמו.</p> | | | |
| | <p>תשובה</p> | | |
| <p>מי מבצע את הפעילות היום? נבקש לקבל מידע לגבי ההיקף הכספי השנתי של ההתקשרות, וכן כמות נציגים היום כולל צוות ניהולי.</p> | <p>שאלה</p> | <p>כללי</p> | <p>.36</p> |
| <p>ללא שינוי</p> | <p>תשובה</p> | | |
| <p>"התרשמות מניסיון המציע בהקמה והפעלת מוקדים טלפוניים מעבר לתנאי הסף – עד 5 נקודות." כמה מוקדים יש להראות לצורך קבלת ניקוד מקסימלי? האם נקודה אחת עבור כל מוקד נוסף מעבר לתנאי הסף?</p> | <p>שאלה</p> | <p>עמוד 71- טבלת ניקוד איכות – סעיף התרשמות מהמציע</p> | <p>.37</p> |
| <p>התרשמות כללית (ולא כמותית) של הצוות המקצועי מאיכות הפרויקטים והתאמתם לדרישות המזמין</p> | <p>תשובה</p> | | |
| <p>"התרשמות כללית – עד 10 נק"י."</p> | | | |
| <p>האם מדובר בראיון? ככל ולא, נבקש לקבל פירוט לגבי המידע שיש להציג לצורך קבלת ניקוד זה.</p> | <p>שאלה</p> | <p>עמוד 71- טבלת ניקוד איכות – סעיף התרשמות ממנהל הלקוח</p> | <p>.38</p> |
| <p>ראיון</p> | <p>תשובה</p> | | |
| <p>"אופן ניהול הפרויקט – עד 10 נקודות." נבקש לקבל פירוט מה יש להציג בהצעה על מנת לקבל ניקוד בפרמטר זה.</p> | <p>שאלה</p> | <p>עמוד 71- טבלת ניקוד איכות – סעיף התרשמות ממנהל הלקוח</p> | <p>.39</p> |
| <p>מתודולוגיה, זמינות והאופן בו מתכוון מנהל הלקוח לנהל את הפרויקט</p> | <p>תשובה</p> | | |
| <p>"התרשמות כללית – עד 10 נק"י."</p> | | | |
| <p>האם מדובר בראיון? ככל ולא, נבקש לקבל פירוט לגבי המידע שיש להציג</p> | <p>שאלה</p> | <p>עמוד 71- טבלת ניקוד איכות – סעיף התרשמות</p> | <p>.40</p> |

| | | | |
|------------|--------------|----------------------|--|
| | | ממנהל הלקוח | לצורך קבלת ניקוד זה. |
| | תשובה | | ראיון |
| .41 | שאלה | כללי | נבקש לקבל את חלקי המכרז הנדרשים למילוי - בקובץ WORD. |
| | תשובה | | ללא שינוי |
| .42 | שאלה | עמוד 3 סעיף 5.1 | מבוקש להוסיף, כי הארכת תקופת ההתקשרות על ידי שב"ס כפופה להודעה מראש של תשעים (90) ימים למציע. |
| | תשובה | | ללא שינוי |
| .43 | שאלה | עמוד 4 סעיף 5.2 | מבוקש לתקן, כי סיום ההתקשרות על ידי שב"ס, כפופה להודעה מראש של תשעים (90) יום, במקום שישים (60) יום כפי שכתוב. בהתאם למבוקש לשנות את סעיף 4 להסכם ההתקשרות במכרז. |
| | תשובה | | ללא שינוי |
| .44 | שאלה | עמוד 6 סעיף 13.1.5.5 | נבקש כי ערבות הביצוע שתונפק במעמד הזכייה תהא בסכום נקוב שייקבע ע"י שב"ס ולאחר מכן יתעדכן ע"ב 5% מהיקף ההתקשרות שבוצע בפועל בעת חידושה. |
| | תשובה | | ככול ותועבר בקשה של הזוכה במכרז היא תיבחן לגופה |
| .45 | שאלה | עמוד 6 סעיף 13.1.5.5 | מבוקש לתקן כי ערבות הביצוע תהיה בתוקף עד לשלושים (30) יום לאחר תום תקופת ההתקשרות בין השב"ס לזוכה, במקום תוקף הערבות תהיה לשיקול דעת השב"ס כפי שכתוב. |
| | תשובה | | תוקף הערבות יהיה בהתאם להוראת התכמ מס' 7.3.3 "ערבויות ובטחונות". |
| .46 | שאלה | עמוד 7 סעיף 15 | מבוקש לקבוע כי כל הרחבת התקשרות כפי שצוין בסעיף 15, כפופה להודעה מראש ובכתב למציע הזוכה של תשעים (90) ימים. |
| | תשובה | | ללא שינוי |
| .47 | שאלה | עמוד 7 סעיף 15.1 | מבוקש להבהיר, כי הצעת תנאים מיטיבים מאלו שצוינו בהצעת הספק, לצורך התקשרות עם מזמינים נוספים, כפופה למו"מ בין הספק למזמינים נוספים, ותלויה בשיקול דעתו הבלעדי של הספק. |
| | תשובה | | ללא שינוי |
| .48 | שאלה | עמוד 8 סעיף 16 | מבוקש להוסיף הוראה, שהספק יהיה זכאי לבטל את ההסכם במקרה של איחור של מעל שלושים (30) יום במועד התמורה החודשית לספק, בכפוף למתן הודעה מראש ובכתב למזמינה ושההפרה לא תוקנה תוך הזמן כאמור. |
| | תשובה | | ללא שינוי |
| .49 | שאלה | עמוד 8 סעיף 16.4 | מבוקש לקבוע, כי תוך חמישה (5) ימי עבודה, המזמין יעביר אישור או הערות לחשבונית של הספק. |
| | תשובה | | ללא שינוי |
| .50 | שאלה | עמוד 8 סעיף 17 | נבקש להוסיף כי ככלל, ההצעה המשוקללת הטובה ביותר מבין ההצעות תהיה ההצעה המועמדת לזכייה. |
| | תשובה | | ללא שינוי |
| .51 | שאלה | עמוד 8 סעיף 17.2 | נבקש לדעת כמה אחוזי סטייה מהאומדן (למעלה או למטה) ייחשבו כהצעה מרעה עם שב"ס. |
| | תשובה | | בהתאם למסמכי המכרז סעיף 17 "זכויות שבס" - 20% |
| .52 | שאלה | עמוד 9 סעיף 19.4.3 | נבקש לעדכן את ההצמדה כך שבעת ההצמדה הראשונה, 100% מהסכום המגיע לספק יוצמד למדד שכר מינימום, והחלק מההצמדה השנייה, 100% מהסכום המגיע לספק יוצמד למדד המחירים לצרכן. |
| | תשובה | | ללא שינוי |
| .53 | שאלה | עמוד 9 סעיף 19.4.4 | מבוקש למחוק את ההוראה, באופן שחלוקה ושימוש בכספי ההצמדה תישאר לשיקול דעתו של המציע הזוכה. יודגש, כי מטרת ההצמדה למדד המחירים לצרכן הינה להגן על הקבלן ולא על נותני השירות, וכי חובת המציע לשלם תמורה על פי דין לנותן השירות חלה לאורך כל תקופת ההסכם, בין אם יש עלייה במדד המחירים לצרכן ואם לא. |
| | תשובה | | ללא שינוי |



| | | | |
|---|--------------|----------------------|-----|
| מבוקש כי שב"ס יהיה זכאי לשנות את שעות הפעילות בהודעה מראש לספק של שישים (60) יום, במקום שלושים (30) ימים כפי שכתוב. ללא שינוי | שאלה | עמוד 13 סעיף 5.4 | .54 |
| | תשובה | | |
| מבוקש להוסיף, כי המציע מתחייב לא להחליף את מנהל המוקד שהוצע במסגרת המכרז במהלך השנה הראשונה לפעילות של המוקד, למעט אם מנהל המוקד התפטר מיוזמתו. ללא שינוי, בעת הצורך המקרה יובא לדיון ועדת המכרזים של שב"ס | שאלה | עמוד 15 סעיף 7.2.2 | .55 |
| | תשובה | | |
| מבוקש להוסיף, כי על אף האמור בכל מקום אחר, הפיצוי המצטבר והכולל של המציע הזוכה בגין הפרה של אמנת השירות, לא יעלה על סך של 5% אחוז מהתמורה החודשית של המציע הזוכה על פי הסכם זה. מצ"ב אמנת שירות (SLA) – פיצויים מוסכמים עדכנית המחליפה את אמנת השירות בעמוד 21 בחוברת המכרז. | שאלה | עמוד 22 סעיף 22 | .56 |
| | תשובה | | |
| מבוקש להוסיף שבמקרה של כח עליון, אי קיום התחייבויות הספק לא ייחשבו כהפרת ההסכם, וכן שהתקופה של אירוע כח עליון לא תיחשב לצורך בדיקת העמידה או אי העמידה באמנת השירות. ללא שינוי | שאלה | עמוד 22 סעיף 22 | .57 |
| | תשובה | | |
| מבוקש להוסיף כי קיזוז על פי הסכם זה, יעשה בהודעה בכתב למציע הזוכה שבעה (7) ימים מראש. ללא שינוי | שאלה | עמוד 22 סעיף 22.4 | .58 |
| | תשובה | | |
| מבוקש להוסיף כי השיפוי יעשה בכפוף לקבלת פס"ד חלוט וכן לתנאים המצטברים הבאים: 1. המזמין הודיע לספק בהקדם על קבלת תביעה ו/או טענה. 2. המזמין לא התפשר בהסכם פשרה, ללא קבלת הסכמת הספק מראש ובכתב. 3. המזמין הרשה לספק לנהל את ההגנה בתביעה. ללא שינוי | שאלה | עמוד 23 סעיף 23.9 | .59 |
| | תשובה | | |
| מבוקש להוסיף, כי המזמין מתחייב להעביר למציע הזוכה את כל נהלי וכללי שב"ס החלים על המציע הזוכה, לרבות בנושא אבטחת מידע הנהוגים על ידי מערך אבטחת המידע והסייבר של השב"ס ואת הנחיות מערך הסייבר הלאומי. כמפורט בחוברת המכרז. | שאלה | עמוד 34 סעיף 7.3 | .60 |
| | תשובה | | |
| מבוקש לתקן, כי הספק מתחייב לא לגלות את המידע לאיש, למעט עובדי הספק, במקום עובדי השב"ס כפי שכתוב. ללא שינוי, למעט עובדי הספק אשר זהו חלק מתפקידם במסגרת המכרז. | שאלה | עמוד 46 סעיף 2 | .61 |
| | תשובה | | |
| מבוקש להוסיף הוראה, כי על אף האמור בד"ן ו/או בהסכם זה, אחריותו של הספק כלפי המזמין תוגבל לנוזקים ישירים בלבד. ללא שינוי | שאלה | עמוד 78 | .62 |
| | תשובה | | |
| מבוקש להוסיף כי על אף האמור בד"ן ו/או בהסכם זה ונספחיו, אחריותו הכוללת והמצטברת של הספק כלפי המזמין תהיה מוגבלת לסך התמורה ששולמה על ידי המזמין לספק במהלך שניים עשרה (12) חודשים קלנדריים. ללא שינוי | שאלה | עמוד 78 | .63 |
| | תשובה | | |
| מבוקש להוסיף כי על אף האמור בד"ן ו/או בהסכם זה ובנספחיו, בכל מקרה לא יהיה אף צד להסכם זה אחראי כלפי הצד השני לנוזק תוצאתי ו/או עקיף כלשהוא, לרבות בין היתר אובדן רווחים. ללא שינוי | שאלה | עמוד 78 | .64 |
| | תשובה | | |
| 1. נבקש למחוק בסוגריים את המילים "ביטוח עבודות קבלניות", שאינו רלוונטי לסוג הפעילות במכרז. 2. נבקש כי בסיפא הסעיף תתווסף המילה "עבורו". | שאלה | עמוד 6 סעיף 13.1.6.1 | .65 |
| | תשובה | | |
| 1. נבקש כי הכתוב בסוגריים "למעט ביטוח מסוג עבודות קבלניות/הקמה" - יימחק. 2. נבקש כי ההתייחסות לעבודות קבלניות המתחילה במילים "יוודא כי בביטוח מסוג עבודות קבלניות", ועד למילים "כמבוטחים נוספים" – תימחק. | שאלה | עמוד 6 סעיף 13.1.6.2 | .66 |



| | | | |
|---|--------------|-----------------------|-----|
| 3. נבקש כי במקום המילים, "והפועלים מטעמה" ייכתב "ומנהליה". | | | |
| 1. מקובל 2. מקובל 3. הבקשה נדחית | תשובה | | |
| נבקש כי המילים "העתקי פוליסות מאושרות וחתומות ע"י מבטחו או" – יימחקו. | שאלה | עמוד 7 סעיף 13.6.1.7 | .67 |
| הבקשה נדחית | תשובה | | |
| נבקש כי המילים "העתקי פוליסות ו/או" – יימחקו. | שאלה | עמוד 7 סעיף 13.6.1.8 | .68 |
| הבקשה נדחית | תשובה | | |
| נבקש כי טרם חילוט הערבות, תישלח הודעה לספק ויתאפשר לו זמן סביר לתיקון הנדרש. | שאלה | עמוד 7 סעיף 13.2 | .69 |
| ללא שינוי | תשובה | | |
| נבקש לקבל לעיוננו נוסח אחיד של אישור הביטוח הנדרש להנפקה. | שאלה | | |
| מדובר בסעיף ביטוח כללי לעריכת ביטוחים הולמים בגבולות אחריות סבירים בהתאם לפעילות המבוצעת. אישור כאמור יופק על ידי המבטח בכפוף להוראות הרגולציה. | תשובה | כללי | .70 |
| נבקש כי בתצהיר המנכ"ל יהיה ניתן לציין שהמחזור הכספי ביחס לכל אחת מהשנים המצוינות "לא פחת מ 1 משי"ח, לא כולל מע"מ, אשר יגובה בלשון זו באישור הר"ח בעמודים 63-64 | שאלה | עמוד 60, 63-64 סעיף 5 | .71 |
| לא שינוי. על המציע לציין את מחזור הכספי הנובע מהפעלת מוקד שירות, בכל אחת משלוש השנים 2020, 2021, 2022. | תשובה | | |
| נבקש להבהיר כי אחריות הספק מכוח התקשרות זו תהא על פי דין ותוגבל לנוק ישיר בלבד. | שאלה | עמוד 78 סעיף 16 | .72 |
| ללא שינוי | תשובה | | |
| נבקש כי בפרמטר "התרשמות ממנהל הלקוח", יהיה ניתן להציג ניסיון בנושאים פיננסיים כשווה לניסיון בהקמת מוקד שירות בנושא שכר. | שאלה | עמוד 71 סעיף 1.6 | .73 |
| ללא שינוי | תשובה | | |
| נבקש כי תוקף ההצעה יוגבל ל 180 ימים מהמועד האחרון להגשת ההצעות, או עד לחתימה על הסכם התקשרות עם הזוכה במכרז. | שאלה | עמוד 4 סעיף 8 | .74 |
| ללא שינוי | תשובה | | |
| האם השרתים יושבים באתר הלקוח או באתר הספק? | שאלה | עמוד 34 סעיף 11.6 | .75 |
| השרתים והמערכות כולל CRM יוקמו בחצרות הלקוח ובמנותק ממערכות שב"ס | תשובה | | |
| אילו מערכות יותקנו באתר הלקוח ואילו מערכות באתר הספק: CRM, מערכת טלפוניה, AD ועוד? | שאלה | עמוד 34 סעיף 11.7 | .76 |
| השרתים והמערכות כולל CRM יוקמו בחצרות הלקוח ובמנותק ממערכות שב"ס | תשובה | | |
| במידה ואחת המערכות יותקנו בסביבת הלקוח האם מספק שארון התקשורת יהיה מוגן ונעול, עם גישה למשתמשי השירות והספק בלבד? | שאלה | עמוד 36 סעיף 20 | .77 |
| כן. | תשובה | | |
| האם ארון התקשורת יכול להיות בחדר התקשורת של האתר של הספק? | שאלה | עמוד 36 סעיף 20 | .78 |
| העדפה שארון התקשורת ושרתי המערכת יותקנו בחדר תקשורת ייעודי של המזמין. | תשובה | | |
| במידה וארון התקשורת יוקם אצל הספק? מי אחראי על הפרדה וההתקנה? | שאלה | עמוד 36 סעיף 20 | .79 |
| האחריות תהיה על הספק הזוכה, ובבידול מוחלט של התשתיות המספקות שירות לשבס מתשתיותיו של הספק למעט חיבור מאובטח (לדוגמא SSL VPN) של הספק לאותו ארון לטובת תחזוקה ושירות | תשובה | | |
| כיצד תבצע ההתחברות בגישה מרחוק, למערכות המידע בשב"ס? באיזה תוכנה? האם גם מתייחסים כאן גם לעובדי המוקד או רק לעובדי התמיכה של הספק. | שאלה | עמוד 37 סעיף 33 | .80 |
| ראו התייחסות סעיף קודם | תשובה | | |
| האם תקן PCI מתייחס רק להקלטות ומערכת הסליקה או שנשמר מידע גם | שאלה | עמוד 36 סעיף 22 | .81 |

| | | | |
|----------------|---|---------------------|-----|
| במערכות ה CRM? | | | |
| תשובה | אין שירותי סליקה | | |
| שאלה | האם ניתן להשתמש בגיאבר או שנדרש טלפון פיזי? | עמוד 24 סעיף 4 | .82 |
| תשובה | טלפון פיזי | | |
| שאלה | כיצד תתאפשר הגישה למערכות שירות בתי הסוהר? האם ב VPN או חיבור מרחוק אחר או חיבור ישיר (IPSEC) למערכות ה DATA של הלקוח? | עמוד 24 סעיף 1.6 | .83 |
| תשובה | אין גישה של הספק לרמת שב"ס | | |
| שאלה | במידה והחיבור הוא בקו P2P יש להפריד בין voice ל DATA, כיצד מאושר לעשות זאת? | עמוד 24 סעיף 1.6 | .84 |
| תשובה | התשתית של הספק הינה באי סגור שבו יוקמו השירותים, השרתים והתחנות. | | |
| שאלה | מדוע נדרשת מערכת הפעלה (כיום server windows2019 על תחנות הקצה? האם ניתן להסתפק ב WIN 10 או 11? | עמוד 30 סעיף 11.13 | .85 |
| תשובה | WIN עדכני (22H2) | | |
| שאלה | האם נדרש מחשב נפרד לחיבור למערכת ה CRM מהמחשב של הטלפוניה או שמספיק חיבור מרחוק במחשב שנמצא בשימוש מוקד זה בלבד? | עמוד 27 סעיף 7.1 | .86 |
| תשובה | מחשב נפרד. הספק יספק מחשב אחיד לרשת הייעודית לשירות שעליו גם שיחות ה CRM ושירותים נוספים, כאמור ברשת סגורה. | | |
| שאלה | האם מערכת ניהול הידע יכולה להיות מותקנת בענן? | עמוד 28 סעיף 7.8 | .87 |
| תשובה | לא | | |
| שאלה | האם בהגדרתכם מערכת ניהול ידע, הכוונה היא ל CRM או למערכת אחרת נפרדת? | עמוד 28 סעיף 7.8 | .88 |
| תשובה | יכולה להיות אותה מערכת | | |
| שאלה | חיבור למייל. לכל נציג תהיה כתובת מייל של המזמין וצפייה ועבודה על תיבת המיילים של היחידות יסופק ע"י המזמין. כיצד יתחברו למייל? הנציגים עובדים על רשת הספק. האם מדובר בחיבור ל 365 באמצעות דפדפן? האם תתאפשר גישה לאינטרנט? | עמוד 30 סעיף 11.3.8 | .89 |
| תשובה | חיבור למייל שב"סי ברשת שב"ס בעמדה ייעודית שנייה (נפרדת) | | |
| שאלה | אילו סוגי מערכות אנטי וירוס נדרשות? האם רגיל או EDR? | עמוד 30 סעיף 11.7 | .90 |
| תשובה | AV + EDR ללא חיבור ענני | | |
| שאלה | נבקש לשנות את המנגנון כך ש-100% יישארו בידי המציע, וזאת מכיוון שנותני השירות צפויים לקבל משכורת, שאינה צמודה למדד המחירים לצרכן. יתר העלויות החלות על המציע ואשר כרוכות בניהול מוקד טלפוני הן אלו אשר צמודות למדד, ולנותני השירות אין כל נגיעה אליהן. | עמוד 9 סעיף 19.4.3 | .91 |
| תשובה | ללא שינוי | | |
| שאלה | נבקש הבהרה מהן המערכות אליהן נדרש להתממשק? האם ההתממשקות כרוכה בעלויות? | עמוד 12 סעיף 1.5 | .92 |
| תשובה | ללא חיבור או ממשק בין המערכות של הספק למערכות האירגוניות. המוקד יתפקד עם 2 עמדות נפרדות | | |
| שאלה | נבקש להחריג דרישה זו, כך שההתחייבות לא להחליף את מנהל הלקוח במהלך השנה הראשונה לפעילות המוקד לא תחול ככל שמנהל הלקוח יעזוב מיוזמתו ו/או שהמזמין ידרוש את החלפתו של מנהל הלקוח ו/או שהמציע יחליף את מנהל הלקוח בנסיבות בהן המציע זכאי לפטר את מנהל הלקוח בלא תשלום פיצויים ע"פ הוראות סעיפים 16-17 לחוק פיצויי פיטורים, התשכ"ג-1963. | עמוד 14 סעיף 7.1.2 | .93 |
| תשובה | ללא שינוי, בעת הצורך המקרה יובא לדיון ועדת המכרזים של שב"ס | | |



| | | | |
|--|--------------|---------------------------|-------------|
| <p>נבקש להחריג דרישה זו, כך שההתחייבות לא להחליף את מנהל המוקד במהלך השנה הראשונה לפעילות המוקד לא תחול ככל שמנהל המוקד יעזוב מיוזמתו ו/או שהמזמין ידרוש את החלפתו של מנהל המוקד ו/או שהמציע יחליף את מנהל המוקד בנסיבות בהן המציע זכאי לפטר את מנהל המוקד בלא תשלום פיצויים ע"פ הוראות סעיפים 16-17 לחוק פיצויי פיטורים, התשכ"ג-1963.</p> | <p>שאלה</p> | <p>עמוד 15 סעיף 7.2.2</p> | <p>.94</p> |
| <p>ללא שינוי, בעת הצורך המקרה יובא לדיון ועדת המכרזים של שב"ס</p> | <p>תשובה</p> | | |
| <p>נודה להבהרתכם, האם קיים קבלן אשר מפעיל היום את המוקד? ככל שכן, מיהו?</p> | <p>שאלה</p> | <p>עמוד 18 סעיף 12</p> | <p>.95</p> |
| <p>הבקשה נדחית</p> | <p>תשובה</p> | | |
| <p>נבקש הבהרה האם עבור הקמת המוקד תינתן תמורה נוספת?</p> | <p>שאלה</p> | <p>עמוד 18 סעיף 12</p> | <p>.96</p> |
| <p>לא.</p> | <p>תשובה</p> | | |
| <p>נבקש הבהרה האם עבור תקופת ההכשרה תינתן תמורה לספק?</p> | <p>שאלה</p> | <p>עמוד 19 סעיף 15</p> | <p>.97</p> |
| <p>כן, תקופת ההכשרה תהיה בתשלום.</p> | <p>תשובה</p> | | |
| <p>1. נבקש כי אמנת שירות (SLA) תחול רק מקום שאי עמידת הספק בדרישות המכרז נובעת מנסיבות התלויות רק בו. 2. כמו כן, נבקש כי יתווסף סעיף לפיו שב"ס ישקול באופן פרטני את מלוא השיקולים הרלבנטיים וכן ייתן לספק זכות לקיום שימוע טרם החלטתו בדבר הפעלת סעיף פיצוי מוסכם וסכומו.</p> | <p>שאלה</p> | <p>עמוד 21 סעיף 22</p> | <p>.98</p> |
| <p>מצ"ב אמנת שירות (SLA) – פיצויים מוסכמים עדכנית המחליפה את אמנת השירות בעמוד 21 בחוברת המכרז.</p> | <p>תשובה</p> | | |
| <p>מבוקש לשנות את המילים "10 (עשרה) ימים" ל-30 (שלושים) ימים. כמו כן מבוקש להוסיף בסיפא: "שיפוי כאמור יינתן רק כנגד פסק דין חלוט שביצעו לא עוכב, ובכפוף לכך שלמציע ניתנה ההזדמנות להתגונן".</p> | <p>שאלה</p> | <p>עמוד 23 סעיף 23.9</p> | <p>.99</p> |
| <p>ללא שינוי</p> | <p>תשובה</p> | | |
| <p>על מנת לאפשר למזמין לבחור מתוך מגוון רחב יותר של הצעות, ובכך להשיג עבורו את האיכות הטובה ביותר, תמורת המחיר הטוב ביותר האפשרי, נבקש כי דרישת הניסיון במסגרת סעיף זה תשונה להיקף של 30,000 דקות שיחה לכלל לקוחות המציע במהלך כל שנה.</p> | <p>שאלה</p> | <p>עמוד 1 סעיף 3.1</p> | <p>.100</p> |
| <p>ללא שינוי</p> | <p>תשובה</p> | | |
| <p>נבקש לשנות את דרישת הניסיון במסגרת סעיף זה כך שהמציעים יוכלו להציג ניסיון בהפעלת מערכות תומכות בהתקנה מקומית או ניסיון בהפעלת מערכות כשירות (SAAS) באתר הספק. נבקש להדגיש כי מתן אפשרות להצגת הניסיון האמור עולה בקנה אחד עם הפעילות המקובלת כיום בשוק, וכן כי מתן אפשרות זו לא רק שלא תפגע כלל במזמין, אלא להפך - מתן אפשרות זו תאפשר למציעים פוטנציאליים רבים יותר להגיש הצעותיהם למכרז, באופן שיאפשר למזמין לבחור מתוך</p> | <p>שאלה</p> | <p>עמוד 2 סעיף 3.2</p> | <p>.101</p> |



מחלקת רכישות



שרות בתי הסוהר

| | | | |
|---|--------------|------------------|-------------|
| מגוון רחב יותר של הצעות. | | | |
| מקובל. | תשובה | | |
| נבקש לשנות את תנאי הסף למחזור כספי שלא יפחת מ - 350,000 ₪ (לא כולל מע"מ) הנובע מהפעלת מוקד שירות. לחלופין, מבוקש כי ההתייחסות למחזור כספי הגבוה מ-1,000,000 ₪ (לא כולל מע"מ), תתייחס למחזור הכספי הכולל של המציעים, הנובע מכלל פעילותם, וזאת לטובת הוכחת איתנותם הפיננסית של המציעים. | שאלה | עמוד 2 סעיף 3.3 | .102 |
| ללא שינוי | תשובה | | |
| על מנת לאפשר למציעים לבחון את מענה המזמין לשאלות ההבהרה ולהתייחס למענה המזמין במידת הצורך, מבוקש כי יקבע סבב שאלות הבהרה נוסף, אשר יתקיים לפחות כ - 10 ימים מתאריך פרסום תשובות המזמין לסבב שאלות ההבהרה הראשון. | שאלה | עמוד 4 סעיף 10.1 | .103 |
| ללא שינוי | תשובה | | |
| האם מיקום המוקד צריך להיות סמוך לענף שכר וגמלאות, באזור הר חוצבים ירושלים? | שאלה | | .104 |
| המוקד ממוקם בהר חוצבים בסמוך לענף שכר וגמלאות | תשובה | | |
| במכרז זה נדרשת פעילות מלאה של הנציג דווקא עם הטלפון-ראה סעיף 4 במפרט הטכני בעמוד 25 "מכשיר טלפון", סעיף 2.1.1 ולא תתאפשר התקנה של הסרגל על גבי המחשב. מערכת קול סנטר מותקנת על מחשב של נציג האם תינתן אפשרות לחבר את מערכת? | שאלה | | .105 |
| מצ"ב מפרט טכני עדכני. | תשובה | | |

5. הודעה זו מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז, עליכם לחתום עליה ולהגישה בצירוף הצעתכם.
6. להזכירכם המועד האחרון להגשת הצעות הוא **עד לתאריך 30/10/2023 שעה 12:00**.
7. יתר הפרטים נותרו ללא שינוי.

**בברכה,
צוות מכרזים**

אמנת שירות (SLA) – פיצויים מוסכמים

1. אמנת השירות מגדירה את רמת השירות הנדרשת מהספק במהלך תקופת ההתקשרות מכוח מכרז זה ואת הפיצויים המוסכמים אשר ישלם בגין אי עמידה ברמת השירות המוסכמת.
2. ככל שהספק לא יעמוד בדרישות המכרז ו/או במועדים שנקבעו לעיל, יהיה המזמין רשאי לחייב את הספק בפיצויים מוסכמים וקבועים מראש, כמפורט בטבלה שלהלן :

| מספר סידורי | הנושא | פיצוי מוסכם |
|--------------------|--|--|
| 1. | - אי עמידה בלוי"ז למתן השירותים וגיוס נותני השירות - אי התייצבות של נותן השירות, ללא אישור מראש. - הצבת נותן שירות ללא קבלת אישור המזמין | 350 ₪ לכל יום עבור כל נותן שירות |
| 2. | איחור/יציאה מוקדמת של נותן שירות ללא קבלת אישור מראש אי החתמת כרטיס נוכחות (ייאכף החל מאי החתמה שלישית בחודש) | 25 ₪ לכל שעה/אי החתמה |
| 3. | שימוש בפרטי הפונים או במידע שיועבר ע"י המזמין לצרכי הספק (פרסום, סקרים, העברה לצד ג' וכ"ו) | הפרת סעיף זה תחשב כהפרה יסודית של תנאי המכרז. |
| 4. | ציון בדיקות מדגמיות | על המציע הזוכה יושתו הקנסות הבאים, במידה וממוצע הציונים הרבעוני הוא כדלקמן : הקנסות יושתו לאחר מתן התראה אחת לכל תקופת ההתקשרות. 1. לממוצע ציונים מ- 70 ועד 80, יחויב המציע הזוכה בקנס של 1,000 ₪. 2. לממוצע ציונים מ- 50 ועד 69, יחויב המציע הזוכה בקנס של 2,000 ₪. 3. לממוצע ציונים הנמוך מ- 50, יחויב המציע הזוכה בקנס של 3,000 ₪. כמו כן, הפרה זו תחשב כהפרה יסודית של תנאי המכרז. |
| 5. | תלונה חמורה שנבדקה ונמצאה מוצדקת ו/או תלונה שאינה חמורה שנבדקה ונמצאה מוצדקת. | המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבוע, כי מספר תלונות שיבוצעו על ידי הזוכה יחשבו כהפרה יסודית של תנאי ההתקשרות והחווה |
| 6. | אי עמידה בהוראות סעיף "סיום התקשרות" | הפרת סעיף זה תחשב כהפרה יסודית של תנאי המכרז. |

3. הפרה יסודית – עלול להוות עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, תשל"ז – 1977 .
4. מבלי לפגוע באמור לעיל, אי עמידת הזוכה בכל תנאי במכרז ייחשבו כהפרה יסודית של תנאי ההתקשרות והמזמין יהיה רשאי לבצע את העבודה באמצעות ספק אחר ולחייב את הזוכה בכל העלויות הכרוכות בכך ו/או יהיה המזמין רשאי לבטל את ההסכם מבלי לפגוע בזכותו לפיצוי בגין ההפרה וכל תרופה אחרת שתעמוד לזכותו.
5. סכומי הפיצויים המפורטים לעיל, הינם מצטברים הן לאי ביצוע מתמשך באותה עבודה והן לעבודות שונות. כל אחד מסעיפי הפיצויים המפורטים לעיל יחושבו בנפרד לכל הפרה והחישוב יעשה במצטבר לכל מתקן ו/או ציוד בנפרד ולכל תקופת זמן במצטבר, היינו איחור בתחזוקה למס מתקנים יחושב בפיצוי על כל מתקן ובמצטבר לכל הפרה.
6. המזמין יהיה רשאי לנכות/לקזז את סכומי הקנסות האמורים לעיל מכל סכום שיגיע לזוכה בכל עניין שהוא וכן יהיה רשאי לגבותו מהזוכה בכל דרך אחרת.
7. תשלום הפיצויים או הניכויים, אין בו כשלעצמו משום שחרור הזוכה מהתחייבותו להשלים את יתר התחייבויותיו בהתאם לתנאי ההסכם.
8. הפרה יסודית של הוראות המכרז/ההסכם תאפשר למזמין לממש את ערבות הספק ויראו את מימוש הערבות כפיצוי מוסכם ללא צורך בהוכחת נזק.

מפרט-

(מחליף את סעיף 1 בעמוד 12 למסמכי המכרז)

1. רקע כללי

- 1.1 שירות בתי הסוהר (להלן "שב"ס") מבקש לקבל שירותי תמיכה טלפונית (מוקד שירות ומידע) לעובדי/גמלאי שב"ס בנושאי שכר, תנאי שירות וגמלאות.
- 1.2 מוקד השירות והמידע של שב"ס נותן שירות ומענה כללי ופרטני בנושאי שכר וגמלאות סוהרי וגמלאי השירות, באי כוחם ויורשיהם.
- 1.3 לצורך מתן השירותים, בשלב זה נדרשים: מנהל לקוח, מנהל מוקד 41 מוקדנים (נציגי שירות).
- 1.4 מענה לפניות יינתן באמצעות דרכי התקשרות נפוצים: טלפון, תיבת דוא"ל, פקס.
- 1.5 המציע הזוכה יהיה אחראי לניהול ותפעול המוקד, ובכלל זה- גיוס ומיון כח אדם, הכשרת נציגים חדשים והדרכות שוטפות, ניהול שוטף, מערכות מיחשוב תומכות, בקרה ומדידה והטמעת תהליכי עבודה.
- 1.6 המציע יקים ויספק את כלל המערכות (כולל מערכת CRM), שירותים והתשתית (כולל שרתים ותחנות), והמרכזיה הטלפונית הנדרשת להפעלת המוקד ברשת נפרדת סגורה המנותקת מרשת שב"ס ואינה מחוברת לרשת האינטרנט. למציע תספק אפשרות לצפות בנתוני מערכות כ"א ושכר במחשבים נפרדים המותקנים ברשת שב"ס ומנותקים מרשת המציע. לא יהיו ממשקים בין הרשתות.
- 1.7 יובהר כי על המקים לספק את תשתית החומרה כולל טלפוניה והתוכנה הנדרשת לצורך הפעלת המוקד. בטרם התקנת המערכות והתשתית תועבר הארכיטקטורה לאישור שב"ס.
- 1.8 יובהר כי מערכות המציע לא יותקנו ע"ג שירותי ענן. כלל ההתקנות יבוצעו באופן מקומי (on - prem). ההתקנות יבוצעו בתשתית ייעודית ומוגנת לפי צרכי שב"ס ומאגר המידע יהיה בבעלות שב"ס.
- 1.9 מידע שהמציע הזוכה ייתן שירות לגביו, וכל מידע אחר שיחשף בפני המציע הזוכה, עובדיו או מי מטעמו, הינו בבעלותו הבלעדית של המזמין, והמציע הזוכה לא יהיה רשאי להשתמש בו, ו/או לפרסמו ו/או לגלותו.

(מחליף את סעיף 4 בעמוד 13 למסמכי המכרז)

2. סוגי שירותים ומידע הניתנים במוקד

2.1 להלן פירוט השירותים המרכזיים אותם מעניק מוקד השירות:

2.1.1 **מתן מידע כללי בנושאי שכר וגמלאות לסוהרים, גמלאים, שארים ובאי כוחם** : מידע על רכיבי השכר / תלוש השכר / הסכמי השכר ונגזרותיו, מתן מידע על השכר ותהליכים הקשורים בחובות וזכויות שכריות לסוהר / גימלאי, אופן הגשה מסמכים / טפסים / אסמכתאות וכו', שליחת טפסים באמצעות המוקד, שעות פעילות, כתובות מייל וכו'.

2.1.2 **מידע פרטני בנושאי שכר וגמלאות לסוהרים, גמלאים, שארים ובאי כוחם** : חישובי תלוש השכר והגמלה, סטטוס סיומי שרות ופרישה הסבר על מכתבים שנשלחו בנושאי שכר, הסברים על תהליכים בפניה ספציפית, דרישות, מתן פתרונות לבעיות, מענה לפניות.

2.1.3 **פתיחת פניות לגורמי פנים ממקצועיים בענף והפניית הפונה לגורם המקצועי בארגון** : הכרות מערכות הפנים ארגוניות של שרות בתי הסוהר לרבות מערכות השכר, מערכות כ"א, מייל ומערכות ניהול ידע וניהול פניות של החברה הזוכה או כל מערכת אחרת הנדרשת לשם מתן השירות.

2.1.4 **תמיכה במילוי טפסים מקוונים/ מערכות מקוונות לשירות עצמי**: תמיכה טכנית בסיסית במילוי טופס/בקשה, שליחת טופס לפונה במידת הצורך, כולל הנחיות למילוי, העברת פניה לתמיכה הטכנית או לגורם אחר, במידת הצורך.

2.1.5 **מערכת CRM – המציע ינהל את ההתקשרות מול הפונים באמצעות מערכת קשרי לקוחות מתקמת ונפוצה בשוק העבודה הישראלי כולל תמיכה מלאה בשפה העברית המערכת תותקן ברשת נפרדת ומנותקת מרשת שבס, יובהר כי מאגר המידע שמנוהל במערכת הינו בבעלות שב"ס ותנתן גישה מלאה לשב"ס למאגר מידע זה**

2.1.6 **הפעלת מרכזיה טלפונית שתקבל את השיחות ותטפל בהתאם למאפייני מוקד טלפוני בדגש על הצרכים הבאים :**

2.1.6.1 **Call back** : חזרה ללקוחות שהשאירו מספר טלפון בשירות ה- Call Back ו/או לא נענו ונדרש מענה וחזרה ללקוח.

2.1.6.2 **תכונות נוספות להפעלת המוקד** : הזדהות טלפונית באמצעים שונים כגון: קוד טלפוני, קוד לאימייל. הקלטת שיחות : אפשרות להקלטת כלל שיחות המוקד לצרכי תחקור ולמידה. השיחות יישמרו לתקופה של 7 שנים ותנתן אפשרות גישה ואיתור קלים ומהירים לשב"ס לאיתור השיחה ושמיעתה.

2.1.7 **פעילות בק אופיס**: מענה לפניות שנשלחו לשירות באמצעים השונים ומגיעים למוקד, שבמהותם מהווים תחליף לשיחת טלפון: מענה מקצועי בכתב לפנייה, שליחת אישורים ותדפיסים (בקשות שירות), העברת פניות לגורם המטפל ביחידה, מענה לתלונות לקוחות.

2.1.8 משימות נוספות ע"פ הצורך.

(מחליף את המפרט הטכני שמתחיל בעמוד 25)

מפרט טכני

1. כללי

- 1.1 בפרק זה יפורטו המערכות והתשתיות הנדרשות להתקנה והפעלה לשם תפעול תקין ואיכותי של מוקד טלפוני לפניות שכר.
- 1.2 כל הציוד, הכלים והחומרים, הדרושים לשם אספקת השירותים, יירכשו על ידי המציע הזוכה ועל חשבונו, אלא אם הוסכם אחרת מראש ובכתב.
- 1.3 כל הציוד, הכלים והחומרים בהם יעשה המציע הזוכה שימוש לצורך מתן השירותים, יהיו מסוג המתאים ללא סייג למתן השירותים בהתאם להסכם זה.
- 1.4 מובהר כי עשיית שימוש בציוד, כלים, חומרים או תוכנות, שיש בה פגיעה בזכויות צד ג' תחשב כהפרת הסכם זה.
- 1.5 המציע יקים ויספק את כלל המערכות, שירותים והתשתית (כולל שרתים ותחנות) ומרכזיה טלפונית, הנדרשת להפעלת המוקד ברשת נפרדת סגורה המנותקת מרשת שב"ס שאיה מחוברת לאינטרנט החיצוני.
- 1.6 יובהר כי מערכות המציע לא יותקנו ע"י שירותי ענן. כלל ההתקנות יבוצעו באופן מקומי (on – prem) . ההתקנות יבוצעו בתשתית ייעודית ומוגנת לפי צרכי שב"ס ומאגר המידע יהיה בבעלות שב"ס.
- 1.7 מוקד המענה הטלפוני יעניק מענה מקצועי בערוץ הקשר הטלפוני (אנושי) כולל שיחות call back, כמו כן ייתן מענה לפקסים ומיילים, הדפסת אישורים ושליחתם בדואר, ובעוד ערוצים ככל שיידרש במהלך פעילות המוקד. הפעלת כלים מתקדמים למענה כגון מענה בצא"ט וירטואלי, מענה בווצאפ יהווה יתרון.
- 1.8 שירות בתי הסוהר יאפשר לפי הצורך לעובדי המוקד, צפייה ואחזור נתוני עובדים ושכר באמצעות המערכות הקיימות כיום בשב"ס..
- 1.9 המוקד יופעל באתר שירות בתי הסוהר בהר החוצבים בעיר ירושלים.
- 1.10 במקרים בהם לא תתאפשר עבודה בתחומי המוקד, על המציע לדאוג לכך שיתאפשר המשך טלפוני באמצעות מענה מרחוק ללא תוספת תשלום.
- 1.11 כל רכיבי הפתרון שיועמדו עבור שירות בתי הסוהר יותנו במתן אישור של בטחון מידע והגנת הסייבר של שירות בתי הסוהר.
- 1.12 שדרוג טכנולוגי רציף של מערכות הספק, כמענה לדרישות מאת שירות בתי הסוהר ו/או הנחיות יצרני הציוד במהלך תקופת ההתקשרות, יבוצע על חשבון הספק.

2. רכש ציוד

- 2.1 להלן חלוקת האחראיות לרכש החומרה לצורך מתן השירותים במכרז זה:



מחלקת רכישות



שרות בתי הסוהר

- 2.1.1 הספק יעמיד לטובת הפרויקט תחנות עבודה וציוד קצה כמפורט להלן. עמדות עבודה אלה תהיינה מחוברות לרשת ייעודית אשר תחובר לארון תקשורת ייעודי. העמדות יחוברו למערכות המזמין באמצעות ציוד תקשורת שיספק המזמין. לרשת זו לא יהיו חיבורים לרשתות אחרות כלשהן ולא יחוברו אליהן מערכות הטלפוניה או כל ציוד קצה אחר מלבד ציוד הקצה שנדרש במכרז זה.
- 2.1.2 הספק יהיה אחראי על תמיכה בציוד הקצה שיסופק על ידו.
- 2.1.3 הספק יספק את ציוד הקצה – תחנות עבודה, קוראי כרטיסים, מדפסות וכד' ויהיה אחראי על תחזוקתם.
- 2.1.4 הספק יספק את מערכת הטלפוניה הנדרשת כולל ציוד קצה (טלפונים)
- 2.1.5 על הספק לספק מפרט של ציוד הקצה המוצע להתקנה (שם ספק ודגם). התקנת הציוד מותנית באישור מקדים של גורמי הטכנולוגיה בשב"ס.

3. משאבי תקשורת

- 3.1 המציע יהיה אחראי לחיבור משאבים מספיקים לצורך מתן שרות מלא. בעת התקשורת למוקד לא ישמע צליל תפוס, כולל היערכות להגדלת נפח השיחות ופעילות המוקד.
- 3.2 השלמת משאבים כתוצאה מזיהוי בעיה או הרחבה של פעילות המוקד מול הציבור במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 14 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה/דרישה משירות בתי הסוהר.
- 3.3 באחריותו המלאה של הספק להשלים משאבי מרכזייה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.
- 3.4 המזמין יוכל לדרוש מהספק להציג דוחות תנועה ועומסים על משאבי הקווים.

4. מכשיר טלפון

- 4.1 מכשירי הטלפון יהיו מותאמים לעבודה מול יצרן המרכזייה.
- 4.2 מכשיר הטלפון של הנציג יכלול לפחות לחצני החזק/שחרר (HOLD), השתק (MUTE), העברת שיחה, התייעצות ועידה.
- 4.3 יכולת הגדרת מכשיר טלפון במערכת גם לפני חיבורו הפיזי למערכת.
- 4.4 תמיכה בשפה העברית (כתוביות).
- 4.5 צג להצגת נתוני שיחה כגון: זיהוי המתקשר ולאן התקשר (תור).
- 4.6 מכשיר הטלפון יכלול לחצני פונקציות הניתנים לתכנות לצורך הפעלת תכונות הטלפוניות השונות שאינן מובנות באמצעות לחיצים יעודים ו/או להגדרת מספרים מקוצרים מועדפים, לדוגמה: לחצן העברה לעמדת אחמש לחצן חדירה לעמדת נציג (בעמדת אחמש) ועוד.
- 4.7 הטלפון יאפשר הגדרת לחיצים ויאפשר הפעלת רצף פקודות לכניסה לתורים.
- 4.8 הטלפון יאפשר הצגת סטטוס נציג במסך הראשי: log in/out, בשיחה, הפסקה, התייעצות, קידוד מצב סיבת "לא זמין"

4.9 טלפוני הנציגים יתמכו בחיבור של מערכות ראש (בחיבור שהוא בנוסף לשפופרת) ובעבודה ללא שפופרת כולל שליטה על עוצמת הצלצול ועוצמת הקול במערכות הראש.

4.10 תמיכה בסנכרון בין המכשיר לבין סרגל הנציג ללא תלות איפה בוצעה פעולת הנציג (בסרגל או במכשיר השולחני)

4.11 המציע יחזיק מלאי מכשירים חלופי זמין ומידי בהיקף של 10 אחוז מכמות הנציגים.

5. מערכות באחריות הספק

5.1 מרכזיה

המערכת תתמוך ברשימת התכונות המפורטת להלן:

5.1.1 נתב שיחות

5.1.2 העברת שיחה:

5.1.2.2 העברה חמה וקרה: העברת שיחה תתאפשר לאחר מענה בשלוחת היעד וגם ללא מענה בשלוחת היעד ו/או כאשר שלוחת היעד אינה פנויה.

5.1.2.3 העברת שיחה לנציג שנמצא בסטאטוס פנוי למשך הזמן ביותר.

5.1.2.4 המערכת תאפשר בזמני המתנה ארוכים להשאיר מס' טלפון של הפונה, לחזרה יזומה ע"י המוקד

5.1.2.5 בשיחות פנימיות- המרכזייה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם.

5.1.3 שיחת ועידה / התייעצות

5.1.3.1 תכונת "ועידה" תאפשר שיחה של לפחות 3 משתתפים בוועידה (פנימיים וחיצוניים).

5.1.3.2 יוזם שיחת ועידה יוכל להיות כל אחד ממשתתפי השיחה ויוכל להוריד מהוועידה כל אחד ממשתתפיה.

תוכנת התייעצות- תאפשר התייעצות בין נציג לאחמ"ש מקצועי/ גורם מקצועי אחר תוך העברת הלקוח לשמיעת מוסיקה (מצב HOLD), והחזרת השיחה ללקוח

5.1.4 מוסיקה בהמתנה

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

5.1.4.2 המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות/תורים שונים.

5.1.4.3 לשב"ס תנתן האפשרות להשפיע ולשנות את סוג המוסיקה שהוגדר.

5.1.5 הודעות מוקלטות

5.1.5.1 המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות.

5.1.5.2 תתאפשר הקלטת פתיחים און-ליין והכנסתם להשמעה באופן מיידי ללא תלות באיש תקשורת (לדוגמה: ע"י מנהל המוקד)



מחלקת רכישות



שרות בתי הסוהר

5.1.5.3 תתאפשר הקלטה מראש של פתיחים/הודעות מערכתיות והכנסתם במיידית בעת הצורך, לדוגמה בעת תקלת מחשבים. לא תהייה מגבלה של אורך ההודעה המוקלטת, הקלטת הודעות משתנות, יכולת שילוב עם מוסיקה, מספר ערוצים לשמיעת ההודעה בו זמנית ללקוחות שבתוך המערכת

5.1.6 זיהוי שיחה יוצאת

5.1.6.1 המערכת תתמוך בגמישות הגדרת המספר שיוצג בשיחות יוצאות: הצגת מספר קבוע לכלל המוקד ו/ או הצגת מספר אחר בהתאם לדרישות שב"ס.ו

5.1.7 חדירה לשלוחה/האזנה לשיחה

5.1.7.1 תתאפשר מעמדת מנהל/אחמש לצורך בקרה על השיחה, בדיקת הסיבה לשיחה ארוכה מהממוצע, וכדומה. הנציג והלקוח לא יחושו בכך.

5.1.8 אפשרות לשליחת מסרון בתם השיחה עם הנציג במוקד ובו קישורים למשך טיפול כגון: מסמכים למילוי. – יהווה יתרון.

6. מערכת ה-CTI

6.1 תפקידה העיקרי של מערכת ה-CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים (טלפון, מיילים ועוד) במוקד למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו, ל ע"פ מיומנויות, זמינות וחוקים עסקיים אחרים, להקפיץ לנציג מסכים ע"פ סוג ההתקשרות או המתקשר

6.2 על מערכת ה-CTI לתמוך בכל תכונות המרכזייה.

6.3 המערכת תהיה בעלת יכולות תמיכה בתקשורת כתובה כגון: צ'אט, Sms והודעות קוליות

6.4 טיפול בשיחות בהמתנה

6.4.1 בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מוסיקה או מידע מסוגים שונים שיוגדרו ע"י שב"ס.

6.4.2 בזמן ההמתנה המערכת תאפשר השמעת זמן ההמתנה הצפוי ומיקום השיחה בתור

6.5 סיום שיחה: בסיום שיחה המערכת תאפשר ביצוע תשאול אוטומטי באמצעות SMS על שביעות הרצון של הפונה מיד לאחר קבלת המענה ע"י הנציג הטלפוני. שירות זה יופעל לפי דרישת שב"ס.

7. מערכת CRM לניהול ותיעוד פניות

7.1 במוקד יבצע שימוש במערכת לניהול קשרי לקוחות התומכת בשפה העברית ובעלת יכולות יהול וניתוח מתקמות לניהול פניות. במערכת ירוכזו הפניות שהתקבלו במוקד לפי פילוחיים בסיסים: זמן פניה, סוג פונה, סוג פנייה ואופן הטיפול. הנתונים יוצגו בצורה בהירה וידידותית.

7.2 מערכת תותקן ברשת נפרדת סגורה ומנותקת מרשת שב"ס, למערכת לא יהיו ממשקים למערכת שב"ס. המערכת תוקתן בהתקנה מקומית (on prem) בלבד.

- 7.3 באחריות הספק לספק רישיונות.
- 7.4 הספק יהיה אחראי על התקנת המערכת, רישוי המערכת ותחזוקה שוטפת של התוכנה.
- 7.5 התקנת המערכת תבוצע מקומית on prem בלבד
- 7.6 אישור המערכת מבחינת אבטחת מידע- יתקבל לאחר בדיקת יחידת אבטחת מידע של המזמין .
- 7.7 למזמין תהיה יכולת תפעול ועדכון עצמאית בכל הקשור לעולמות התוכן המנוהלים בתוכנת קשרי לקוחות
- 7.8 מערכת ניהול הידע תאפשר שליפת מידע רלוונטי מהיר לשאלת הפונה לצורך מידע מדויק ומהימן ומתן תשובה מלאה. המערכת תאפשר חיפוש ואיתור מהירים של מידע על-פי מילת תוכן והצגת תוצאות החיפוש הרלוונטיות
- 7.9 המערכת תתמוך בזיהוי שיחות נכנסות. המערכת תספק דו"ח פירוט שיחות נכנסות ע"פ פרמטרים שונים (מספרי טלפון, שער פעילות, משך שיחה, זיהוי פונה ועוד). יובהר כי, המציע יקים שירות מרכזיה מבודדת מרשת שב"ס, המרכזיה תוכל להיות מחוברת למערכת CRM של המציע ובכך לאפשר תכונות מתקדמות של ניהול מרכזיה כולל זיהוי שיחות, הקלטה, call back ועוד.
- 7.10 המערכת תאפשר תיעוד המידע המתקבל בשיחות (כגון: סוג פניה, אופן פניה, מועד פניה, סוג פניה, נציג מטפל, פרטי פונה, מענה שניתן ועוד)
- 7.11 המערכת תאפשר הזנת תדריכים ובקרת "קרא וחתום"
- 7.12 ניהול ידע המוקד במערכת כגון: ריכוז כל נהלי העבודה ועולם התוכן של היחידות וגם תאפשר למוקד לנהל את תסריטי השיחה, נהלי העבודה היעודיים של המוקד, הודעות ארגוניות של המציע וכדומה, הזנת תדריכים ובקרת "קרא וחתום" – יהוו יתרון
- 7.13 המערכת תאפשר יכולת צפיה בהיסטוריית שיחות קודמות ובמידע שנאסף. המערכת תאפשר יכולת דחיית טיפול בפניה לתאריך ושעה ספיציפיים או העברה לנציג מטפל אחר.
- 7.14 יכולת הפקת דו"חות ביצועים בחתכים שונים: סוג מענה, נציג מטפל, תאריכים, שעות פניה, סוג מענה, סטאטוס טיפול.
- 7.15 מערכת תאפשר הפקת דוחות באינטרוולים שעתיים / יומיים / חודשיים. למזמין תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות בזמן אמת ובדוחות היסטוריים. הזוכה יידרש להעביר דוחות בפרקי זמן קבועים לפי דרישת המזמין.
- 7.16 באחריות הזוכה ייצוא כלל הנתונים שתועדו במהלך תקופת ההתקשרות על גבי מערכת ניהול הפניות למערכת אחרת או לפורמט שיאפשר מיגרציה למערכת ניהול פניות אחרת בהתאם לדרישת המזמין.

8. מערכת הקלטת שיחות

- 8.1 יובהר כי הנושא המפורט מטה יוקם ע"י הספק באופן נפרד מרשת שב"ס .
- 8.2 המערכת תקליט את כל שיחות הטלפון במוקד (100%) : נכנסות, יוצאות, התייעצות, ועידה, פנימיות



מחלקת רכישות



שרות בתי הסוהר

- 8.3 המערכת תתממשק למערכת ה-CTI לשם זיהוי תחילת שיחה וסיומה ולהעברת פרטי שיחה
- 8.4 המערכת תכלול כלים ידידותיים ונוחים לתפעול לצורך קביעת מסננים לסינון שיחות
- 8.5 אחזור מידע שהוקלט
- 8.6 המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט שאוחסן במערכת כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי הרלוונטיים שלה.
- 8.7 למערכת תתאפשר גישה ממשרדי שירות בתי הסוהר ל-3 משתמשים לפחות
- 8.8 המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי MP3/ Wav בדוא"ל או על גבי CD ליעדים שונים
- 8.9 המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות לשנה לפחות
- 8.10 המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות נתיקות
- 8.11 מחיקת רשומות תתבצע באופן מוחלט ללא שמירה על גבי מערכת המציע.
- 8.12 בסיום ההתקשרות המציע יעביר למשרד את מאגר ההקלטות של השנה האחרונה באמצעות מדיה מגנטית ולאחר אישור המזמין- יבצע מחיקה מלאה של הרשומות.
- 8.13 דוחות מערכת
- 8.14 ניתן יהיה לאתר שיחה ברמת נציג, שלוחה, תאריך ושעה, מס' מחייג, פרטים מזהים במידה שהוקשו ע"י הלקוח ב-IVR.
- 8.15 בקרת איכות ומשוב
- 8.16 ידרשו תיעוד, בקרה ומשוב על איכות השירות באמצעות מערכת הקלטת השיחות או בדרך חיצונית למערכת ההקלטה

9. עמידה בעומסים

- 9.1 הדרישה היא שהמערכת תהיה מסוגלת לעמוד בהיקף השיחות שהוצג ובהיקף השיחות שיכנסו בעקבות הגדלת היקף הגלשת השיחות ועד להעברה מלאה של כל השיחות לספק, כולל שיחות יוצאות של החייגן או הוספת פעילות של שיחות יוצאות. כדי לעמוד בעומסים אלו יהיה צורך בהוספת משאבים בלבד (רישיונות, כרטיסים, שרתים וכדומה), אולם לא יהיה צורך להחליף את המערכת המוצעת. תוספת משאבים תהיה בתוך 14 ימים
- 9.2 עמידה בעבודה בעומס מלא משמעותה שלא תהיה פגיעה בפרמטרים של אמינות וזמינות המערכת ולא תהיה כל השהיה (שהלקוח עלול לחוש בה) בהשמעת הודעות ותפריטים, בתגובה להקשות, השהיות בתגובת מערכות המידע שבאחריות הלקוח, לא יחשבו כבעיה במערכת כל עוד אופיין ומומש המשך טיפול בשיחה למצב זה.
- 9.3 זמינות - המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה בשעות פעילות המוקד. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכת המוצעת) 99.99% מהזמן.

10. מדפסות, הדפסות ופקסים

- 10.1 על הספק להתקין מדפסת לייזר שתשרת את המוקד לצרכים ניהוליים ותפעוליים ממערכות הספק
- 10.2 על הספק להתקין מדפסת רשת לצורך הדפסת אישורים מהמערכות התפעוליות של המזמין. המדפסת תותקן על ע"ג הרשת החיצונית והסגורה שמנותקת מרשת שב"ס
- 10.3 המדפסות הינן באחריות ועל חשבון המציע, כולל ציוד תומך (תיקונים, דפים, דיו וכדומה).
- 10.4 קבלת פקסים תהייה באמצעות fax to mail של המזמין.
- 10.5 למוקד צריך להיות מכשיר פקס זמין במידה ויצטרכו לשלוח פקס רגיל שלא באמצעות סריקה למייל. יובהר כי מכשיר פקס ישמש כמכשיר פקס בלבד (ולא כמדפסת משולבת אותה לא ניתן לחבר לרשת ולקו הטלפון במקביל)

11. עמדות קצה

- 11.1 עמדות יסופקו באופן מלא ע"י המזמין ע"פ הפורט בסעיפים מטה :
- 11.2 בכל עמדה יהיו מחשב, מסך יחיד, אוזניות ורמקולים.
- 11.3 עמדות עבודה ייעודיות לפרויקט – הגדרת דרישות חומרה מינימליות למחשבים שיהיו מחוברים לרשת המזמין
 - 11.3.1 מעבד – I5.
 - 11.3.2 זיכרון פנימי GB8.
 - 11.3.3 כרטיס רשת (מובנה) Ethernet 10/100.
 - 11.3.4 מסך 21.
 - 11.3.5 מערכת הפעלה בגרסה הרשמית של מיקרוסופט עד 2 גרסאות אחורה (כיום windows server 2019)
 - 11.3.6 תמיכה בעבודה על סביבה וירטואלית (vmware גרסא 6.5)
 - 11.3.7 תאימות למערכות טרמינל כגון מיקרוסופט טרמינל / CITRIX
 - 11.3.8 חיבור למייל. לכל נציג תהיה כתובת מייל של המזמין וצפייה ועבודה על תיבת המיילים של היחידות יסופק ע"י המזמין
 - 11.3.9 קורא כרטיסים חכמים – שמתאים לכרטיסים חכמים של עובדי המדינה (תמוז), וזאת לצורך לביצוע Login באמצעות כרטיס חכם של כל אחד מעובדי הספק.
- 11.4 עבור כל עמדת עבודה המחוברת למערכות המזמין, יידרש הספק לרכוש רישיון של מערכת כגון מערכת מסוג TeraMind שמותקנת בתצורת On-Premise Deployment או שווה ערך, המבצעת הקלטת כל הפעולות של הנציג בעמדת העבודה. הרישוי יועבר למשרד אשר יתקין אותו בשרת המרכזי וינטר באמצעותו את פעולות הנציגים.

11.5 תוכנת צפיה במסמכי office כולל PDF

11.6 דפדפן מעודכן – לכל הפחות דפדפן כרום גרסה ארגונית מס 102

11.7 תחנות אלו יהיו מוגנות ע"י מערכת אנטי וירוס ומערכת למניעת חיבור התקנים ומדיות נתיקות שתעודכן באופן שוטף מול יצרן המערכת ותאושר ע"י מחלקת הגנת הסייבר של שב"ס. חיבור הרשת הסגורה של המציע לאינטרנט לצורך עדכונים יבוצע באופן מאובטח ומבוקר ע"י תשתית פרוקסי ייעודית והגדרות מתאימו לאפשר האתרים המאושרים בלבד לצורך מימו הצורך של השירותים לא תתאפשר גלישה חופשית לאינטרנט מתשתית המציע

11.8 חל איסור מוחלט על הספק לחבר לרשת המזמין ציוד שלא סופק ע"י המזמין.

11.9 אין להוציא מדיה מגנטית מהמחשבים (זיכרון, דיסק קשיח) לגורם חוץ לאחר חיבור לרשת המזמין, גם במקרה של תקלה. מדיה מגנטי תקולה צריכה לעבור גריטה. המדיה תועבר לחטיבת הטכנולוגיה בשב"ס לצורך גריטה בהתאם לדרישות וצרכי שב"ס. במקרה של תקלות והעברת מחשבים לשירותי המעבדה – יועבר המחשב לאחר פירוק דיסק קשיח בלבד. במקרה של תקלה בדיסק הקשיח, הוא יועבר לגריטה בשב"ס.

11.10 על הזוכה לספק מסמך מפרט מלא שמתכלל את הארכיטקטורה המותקנת אצל המזמין: כולל פירוט שרתים, תחנות משתמשים וקווי תקשורת, על הארכיטקטורה המוצעת לקבל אישור שב"ס ומחלקת הגנת הסייבר טרם התקנתה בשב"ס

12. תמיכה

12.1 תמיכה בציוד שיעמיד הספק לפרוייקט זה תתבצע ע"י הספק

12.2 תקלות משביתות שירות מוקד יטופלו במייד. סיום טיפול תוך 3 שעות. במידה וניתן פתרון זמני סיום טיפול - תוך עד 3 ימים

12.3 תקלות משביתות שירות מוקד באופן חלקי- יטופלו במייד. סיום טיפול תוך 5 שעות

12.4 תקלות שמשפיעות על המשתמש או על שירות שאינו ליבה- יטופלו תוך שעה. סיום טיפול בתקלה תוך 5 שעות

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

12.6 הספק יעדכן את המזמין על אופן התקדמות הטיפול בתקלה

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

13. גיבוי ושרידות במערכות הספק

13.1 פעילות רציפה של המוקד הינה חשובה, לכן על הפתרון המוצע להבטיח רמת זמינות גבוהה בהתאם לשעות העבודה המקובלות בשב"ס. במקרים חריגים וע"פ שיקול הדעת של שב"ס ובהתראה מראש תדרש זמינות מעבר לשעות העבודה המקובלות



מחלקת רכישות



שרות בתי הסוהר

- 13.2 ארכיטקטורת הפתרון המוצע תתבסס על תשתיות שרידות כפולות בכל הרכיבים כך שהפתרון המוצע יבטיח שלא תהייה נקודת כשל בודדת במערכת ברמת זמינות גבוהה
- 13.3 המציע יבצע גיבוי לכלל המערכות לצורך התאוששות מהירה ממצב כשל של קריסת מערכות
- 13.4 זמן ההתאוששות מתקלה קריטית (יתירות) של המוקד יהיה עד 30 דקות.
- 13.5 המציע יידרש להחליף ציוד שבאחריותו שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות או שאינו מאפשר עמידה ביעדי המזמין שהוגדרו במכרז. ההחלפה/שדרוג יהי ע"ח המציע (ציוד, שעות עבודה וכל הוצאה אחרת) כך שיהיו זהים או טובים יותר בביצועים לעומת הציוד המוחלף
- 13.6 ההחלפה תבוצע בתאום מראש עם המזמין

14. גרסאות ושדרוגים

- 14.1 בכל תקופת ההתקשרות המועצת תהיה בגרסת הייצור הנתמכת על ידי היצרן ותאפשר שדרוג טכנולוגי רציף.
- 14.2 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.
- 14.3 כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת או בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ויאושרו ע"י המזמין. ביצוע פעילות מעבר לשעות הפעילות הרגילות לצרכי שדרוג הינה ללא תוספת עלות. שדרוגים יבוצעו לאחר הלבנת קבצי ההתקנה והשדרוג תוך שימוש במערכות תומכות מתאימות (כגון: SCCM), בכדי לנהל באופן מיטבי את תהליכי ובקרת העדכונים ככל הנדרש
- 14.4 הספק מתחייב להודיע למשרד על כל השלכה, אילוץ או מגבלה בחומרה/תוכנה הייעודית, במערכת עצמה או בסביבתה, הכרוכים בגרסה החדשה (על פי תכנון היצרן) או העלולים להתגלות על פי ניסיונם של לקוחות אחרים. בכל מקרה על הספק לדווח על באגים ידועים בגרסה המעודכנת.
- 14.5 התגלו תקלות, קשיים או תופעות בלתי צפויות בהתקנת הגרסה החדשה ובתפעולה, יהייה המזמין זכאי לדרוש חזרה מיידית (roll back) לגרסה הקודמת התקינה.

15. אתר המוקד ותכנון פונקציונאלי של המוקד

15.1 מיקום האתר

- 15.1.1 מזמין יספק לספק מקום בו יתנהל המוקד.

15.2 עמדות

- 15.2.1 העמדות שיסופקו ע"י הספק יהיו מאובזרות ב:

- 15.2.1.1 מחשב 1 + מסך אחד דק בגודל מינימום של 21"
- 15.2.1.2 מכשיר טלפון חכם
- 15.2.1.3 אוזניה מסננת רעשי רקע
- 15.2.1.4 קורא כרטיסים חכם



שרות בתי הסוהר

15.2.1.5 מחיצה אקוסטית.