



**מדינת ישראל - משרד החקלאות וביטחון המזון**  
**חטיבת השירות**

**מכרז 20/2025**

**לניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב**  
**ערוצי במיקור חוץ עבור משרד**  
**החקלאות וביטחון המזון**

(גרסה 1)

את מסמכי המכרז ניתן למצוא באתר האינטרנט של מינהל הרכש  
הממשלתי בכתובת: [WWW.MR.GOV.IL](http://WWW.MR.GOV.IL) תחת הכותרת – מכרז  
20/2025 – לניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי במיקור חוץ  
עבור משרד החקלאות

## **תקציר המכרז**

(האמור בתקציר לצרכי נוחות בלבד, האמור במסמכי המכרז המלאים בלבד יחייבו את המשרד)

המכרז הינו להקמה וניהול מוקד שירות ותמיכה עבור משרד החקלאות וביטחון המזון (להלן- משרד החקלאות או המשרד) באמצעות מיקור חוץ (באתר הספק).

המכרז הינו מיקור חוץ מלא ומורכב מרכיבים טכנולוגיים של מערכות תומכות ומרכיבים של שירותים המסופקים ע"י החברה וסביבת עבודה.

**נכון להיום** היקף הפעילות של מוקד השירות בממוצע חודשי :

- כ 6000 שיחות טלפוניות
- כ 1200 פניות בתקשורת כתובה (דוא"ל, צ'אט, וואטסאפ, טפסים דיגיטליים)

### **מטרת המוקד:**

להוות מוקד שירות, מידע ותמיכה לפניות של סוגי הלקוחות השונים (אזרחים, חקלאים, יבואנים, יצואנים, לקוחות פנים וכו'). פניות השירות נסגרות חלקן בתוך המוקד כקו ראשון וחלקן יועברו ליחידות המקצועיות כקו שני.

לספק תמיכה מקצועית בתפעול מערכות המשרד המשמשות את סוגי הלקוחות השונים .

לספק שירות ומידע בערוצי ההתקשרות השונים בשיחות טלפונית ובתקשורת כתובה, באמצעות נציגי שירות ובאמצעים טכנולוגיים מתקדמים.

**תקופת ההתקשרות הבסיסית הינה לשנה עם זכות ברירה למשרד להאריך את ההתקשרות בארבע שנים נוספות באותם תנאים.**

**תנאי סף (ידרשו תנאים נוספים כמפורט במכרז) מפורטים בסעיף 4.**

### **אופן בחירת הספק הזוכה: כמפורט בסעיף 5.**

הספק הזוכה יבחר ע"פ אמות מידה בשקלול של 60% איכות ו 40% מחיר.

## הקדמה

- 1.1. משרד החקלאות וביטחון המזון (להלן: "המזמין"), מפרסם בזאת מכרז, לניהול והפעלה במיקור חוץ של מוקד שירות ותמיכה הנותן מענה רב ערוצי באמצעות מענה טלפוני וכתוב (במגוון פלטפורמות כפי שיפורט), עבור משרד החקלאות ("המכרז").
- 1.2. המכרז מורכב מרכיבים טכנולוגיים של מערכות תומכות ומרכיבים של שירותים המסופקים ע"י החברה.
- 1.3. הזוכה שיוכרז במכרז יחתום על הסכם התקשרות (מצ"ב כפרק ד') עם המזמין לתקופה של 12 חודשים ("תקופת ההתקשרות"), כאשר למזמין הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל - 48 חודשים נוספים.
- 1.4. לתשומת לב המציעים, התקציב המיועד למימוש מכרז זה הינו מתקציב 2025 שטרם אושר. הצעות המחיר ייפתחו רק בכפוף לאישור וועדת חריגים או קיום תקציב מדינה מאושר לטובת ההתקשרות.
- 1.5. מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:
  - 1.5.1. פרק א' – ההליך המכרזי.
  - 1.5.2. פרק ב' – חוברת ההצעה, אשר תוגש על ידי מציע המתמודד במכרז.
  - 1.5.3. פרק ג' – תכולת ההתקשרות עם הספק הזוכה.
    - 1.5.3.1. פרק ג'1 – מפרט טכני של המערכת.
    - 1.5.3.2. פרק ג'2 – מפרט מקצועי.
  - 1.5.4. פרק ד' – הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז.

**המועד האחרון להגשת הצעות במכרז הוא בתאריך 27/02/2025 בשעה 14:00**

## 2. תוכן עניינים

2	תקציר המכרז
2	1. הקדמה
4	2. תוכן עניינים
5	<b>פרק א' - הליך המכרז</b>
6	3. עקרונות המכרז
6	4. תנאים להשתתפות במכרז
8	5. ניקוד ההצעות
10	6. בחירת זוכה
12	7. מופעים ומועדים במכרז
17	8. כללי המכרז
22	<b>פרק ב' - חוברת ההצעה</b>
23	9. הגשת הצעה במכרז
23	10. פרטי המציע
23	11. הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז
29	12. איכות ההצעה
30	13. התחייבויות נוספות של המציע
31	14. בקשות
35	15. רשימת נספחים
39	<b>פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה</b>
87	<b>פרק ד' - הסכם התקשרות</b>
88	1. כללי
89	2. היקף ותקופת ההתקשרות
89	3. התחייבויות והצהרות הספק
90	4. סודיות
90	5. אבטחת מידע והגנות סייבר
90	6. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם
90	7. קניין רוחני וזכויות יוצרים
92	8. קבלני משנה
92	9. יחסים בין הצדדים
92	10. תמורה
93	11. כללי תשלום
94	12. ערבות ביצוע
95	13. אחריות בנזיקין וחובת שיפוי
96	14. ביטוח
96	15. המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם
96	16. הפסקת ההתקשרות
96	17. הפרת ההסכם
100	18. תרופות מצטברות
100	19. סיום התקשרות
100	20. כתובות הצדדים והודעות
101	21. שונות

# פרק א' - הליך המכרז

### 3. עקרונות המכרז

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

### 4. תנאים להשתתפות במכרז

#### 4.1. תנאי סף להשתתפות במכרז

- 4.1.1. רשאי להשתתף במכרז מציע אשר עומד, במועד האחרון להגשת ההצעות, בתנאי הסף להשתתפות במכרז המנויים להלן.
- 4.1.2. הוכחת העמידה בתנאי הסף המנויים להלן, תבצע בהתאם להוראות חוברת ההצעה (פרק ב).
- 4.1.3. השתתפות בכנס מציעים כפי שמופיע בסעיף 7.2

#### 4.2. תנאי סף מנהליים :

- 4.2.1. ככל שחלה על המציע חובת רישום, על פי דין, בישראל, עליו להיות רשום כדין.
- 4.2.2. המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ("חוק עסקאות גופים ציבוריים").
- 4.2.3. כלל המוצרים והשירותים המוצעים על ידי המציע עומדים בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי דין לצורך אספקתם, ככל שישנם.
- 4.2.4. כנס מציעים –
  - 4.2.4.1. נציגי המציע השתתפו בכנס המציעים כמפורט להלן במסמכי המכרז.

#### 4.3. תנאי סף מקצועיים :

##### 4.3.1. המציע עומד בתנאים המפורטים להלן:

##### 4.3.1.1. ניסיון - שנות ניסיון

למציע ניסיון מוכח של 3 שנים בין השנים 2019-2024, בניסיון בהפעלת 5 מוקדי שירות ותמיכה עבור לקוחות במגזר הציבורי אשר לפחות אחד מהם הינו עבור משרד ממשלתי/יחידת סמך.

#### 4.3.1.2. ניסיון - היקף לקוחות

בין השנים 2019-2024, למציע 5 לקוחות שונים אשר כל אחד מהם בנפרד רכש ממנו בהיקף של לפחות 2,000,000 ₪ (ללא מע"מ) בתחום ההפעלת מוקד שירות ותמיכה במיקור חוץ עבור 5 לקוחות שונים.

#### 4.3.1.3. ארכיטקטורת הפתרון הטכנולוגי המוצע

4.3.1.3.1. יש להגיש מסמך של ארכיטקטורת הפתרון המוצע תוך ציון ופירוט של אילו מערכות מציע הספק בהתאם לדרישה בנספח התפעולי והטכנולוגי, כיצד הפתרון עונה על התהליך התפעולי וכיצד המערכות מתממשקות ביניהם.

4.3.1.3.2. כמו כן יש להציג בנפרד את ארכיטקטורת הפתרון של הCRM המוצע על גבי פלטפורמת SALESFORCE תוך פירוט הכלים והפתרון המוצע וכן פירוט הרכיבים בהם נעשה שימוש בהתאם למחירון החש"ל בהוראת תכ"מ 16.2.4.

4.3.1.3.3. יש לציין את יכולות הספק לספק תמיכה כמפורט בנספחים.

#### 4.3.1.4. פירוט הפתרון התפעולי של המוקד

יש לצרף מסמך המפרט את תפיסת ההפעלה של המוקד במסמך יפורטו לכל הפחות הנושאים הבאים:

4.3.1.4.1. תהליך ההקמה

4.3.1.4.2. תהליך הגיוס והמיון של הצוות

4.3.1.4.3. קורות חיים ופרטי נסיון של בעלי התפקידים הניהוליים המוצעים (מנהל הקמה; מנהל הלקוח)

4.3.1.4.4. פירוט בעלי תפקידים אצל הספק המספקים שירות במסגרת הפרויקט

4.3.1.4.5. שגרות הניהול המוצעות של המוקד

4.3.1.4.6. מערכת תגמול ושימור העובדים לאורך זמן

#### 4.3.1.5. התחייבות הספק להעמיד את הצוות הנדרש

המציע מתחייב כי יעמיד בכל תקופת ההתקשרות, את הצוות הנדרש כמפורט בנספח התפעולי ובהתאם לדרישות המופיעות בו. המשרד יהיה זכאי לבדוק את עמידתו של כל עובד מוצע בדרישות ולדרוש החלפתו של כל עובד שאינו עומד בדרישות בהתאם לשיקול דעתו. להוכחת עמידתו של המציע בתנאי סף זה יתחום המציע על נוסח ההתחייבות המפורט בחוברת ההצעה.

## 5. ניקוד ההצעות

### 5.1. אמות מידה לניקוד הצעות במכרז

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

5.1.1.1. איכות – 60% ;

5.1.1.2. מחיר – 40%.

### 5.2. מדדי איכות

5.2.1. הערכת איכות ההצעות תיעשה לפי המשקלות הבאים:

מס'	משקל	תיאור תנאי	המפתח לחישוב
1	20%	ראיון	במסגרת הראיון יבחן ניסיונו של המציע והתאמתו ביחס לדרישות המכרז. במסגרת הראיון, יציג המציע את מנהל פרויקט ההקמה ואת ארכיטקטורת הפתרון התפעולי המוצעת על ידו.
2	20%	ארכיטקטורת הפתרון הטכנולוגי	המציע יפרט את: מערכות הטלפוניה, OMNICHANNEL כולל אפשרות לאפיון בוט ומערכת ניהול ידע על רכיביהן ועמידתן בדרישות הפרק הטכנולוגי, ואת ארכיטקטורת הפתרון של ה CRM המוצע על גבי פלטפורמת SALESFORCE תוך פירוט הכלים והפתרון המוצע וכן פירוט הרכיבים בהם נעשה שימוש.
3	5%	ניסיון מעבר לתנאי הסף	עבור כל שנת ניסיון מעבר לנדרשים בתנאי הסף, ינתנו נקודות כדלקמן: עבור כל שנת ניסיון נוספת מעבר ל 5 שנים תינתן נקודה עבור כל ניסיון עם לקוחות נוסף מעבר ל 10 לקוחות תינתן נקודה
4	10%	חוות דעת לקוחות	סה"כ הניקוד המקסימאלי ברכיב זה הוא 5 נקודות שהם 5% מתוך רשימת הלקוחות שיעביר הספק, ועדת האיכות תבחר באופן אקראי שנים או שלושה ספקים ותקבל מהם חוות דעת על הספק.
5	10%	התרשמות מאתר המוקד המוצע	סיור של ועדת האיכות באתר המוקד המוצע. הניקוד ינתן על רמת האתר הפיזי ועל המרחק שלו מבית דגן כמפורט בנספח התפעולי. עד 5 נקודות על רמת האתר ועד 5 נקודות נוספות על המרחק מבית דגן.
6	20%	מתודולוגית ההפעלה של המוקד	ינתן ניקוד על מתודולוגיית ההפעלה בהתבסס בין היתר על: תהליך הגיוס והמיון של הצוות שגרות הניהול המוצעות של המוקד מערכת רווחה, תגמול ושימור העובדים לאורך זמן ניהול המוקד בחירום
7	15%	תוכנית ההקמה	ניקוד ינתן על מפרט וגאנט תוכנית ההקמה שתוצג למציע.



### 5.3 . מדדי מחיר

5.3.1. מציע במכרז נדרש לתת הצעת מחיר בהתאם למפורט ב"טופס הצעת המחיר" (ראה נספח 1 בפרק ב' של המכרז).

5.3.2. עבור כל יחידת תמחור שתופיע בטופס הצעת המחיר יחושב ציון, בהתאם לנוסחאות המופרטות מטה.

### 5.4 . אופן חישוב הניקוד

5.4.1. אופן חישוב ציון האיכות: עבור כל מציע יחושב ציון איכות בהתאם לסכימת כלל הציונים שקיבל המציע בכל תבחין איכות בהתאם למשקל של אותו תבחין.

5.4.2. אופן חישוב ציון המחיר: עבור כל מציע, חישוב ציון המחיר ייעשה באופן הבא:

5.4.2.1. ראשית תחושב הצעת המחיר המשוקללת על פי השלבים הבאים:

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

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

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

5.4.2.1.2.1. הגדרות:

5.4.2.1.2.1.1. ציון המחיר של מציע I -  $PS_i$

5.4.2.1.2.1.2. הצעת המחיר המשוקללת של מציע I -  $P_i$

5.4.2.1.2.1.3. הצעת המחיר המשוקללת הנמוכה ביותר שהתקבלה על

ידי מי מהמציעים -  $P_{min}$

5.4.3. ציון ההצעה המשוקללת ייעשה בהתאם לנוסחה הבאה:

$$GI = 60\% \times TQI + 40\% \times PSI \quad 5.4.3.1$$

5.4.3.2. הגדרות:

5.4.3.2.1. ציון המשוקלל של ההצעה I -  $G_i$

5.4.3.2.2. ציון האיכות של מציע I בהתאם למפורט מעלה -  $TQ_i$

5.4.3.2.3. ציון המחיר של ההצעה I בהתאם למפורט מעלה -  $PS_i$

## 6. בחירת זוכה

### 6.1. דירוג ההצעות

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

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

6.1.2.1. יפעל בהתאם להוראות סעיפים 22 ו-23 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב-1992, בדבר "עסק בשליטת אישה" ובדבר "עידוד משרתי מילואים בעסקים זעירים, קטנים או בינוניים" כהגדרתם שם, וזאת בתנאי שהמזיע עומד בדרישות החוק.

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

6.1.2.3. אם עדיין אין הכרעה, יבצע המזמין הליך תיחור נוסף, בין אותן הצעות, במסגרתו כל אחד מהמזיעים יוכל להגיש הצעת מחיר מטיבה ביחס להצעתו המקורית או לחילופין לבצע הגרלה בין אותן הצעות על מנת לקבוע את דירוגן, בהתאם לשיקול דעת המזמין.

### 6.2. בחירת זוכה

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

### 6.3. כשירים לזכיה

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

### 6.4. תנאים לחתימה על הסכם ההתקשרות עם הזוכה

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

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

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

6.4.1.2.1. הגשת אישור ניהול תקין מאת רשם העמותות או רשם

ההקדשות, לפי העניין, המעיד כי הגוף מקיים את דרישות [חוק](#)

[העמותות, התש"ס-1980, חוק החברות, התשנ"ט-1999](#) או [חוק](#)

[הנאמנות, התשל"ט-1979](#) או החוק העותומני על האגודות (1909), לפי

העניין, והנחיות רשם העמותות/רשם ההקדשות, לפי העניין, לאופן

ניהולו התקין לצורך קבלת האישור, למעט החריגים הבאים, בהם

ניתן יהיה להסתפק ב"אישור הגשת מסמכים" מאת הרשם הרלוונטי:

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

שנתיים מיום רישומן.

6.4.1.2.1.2. התקשרות עם אגודה עותומאנית.

6.4.1.2.2. זוכה אשר הצהיר במסגרת הצעתו כי הוא אינו חב בתשלום

מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות ושהוא פנה לרשות המיסים לקבלת

אישור על כך, יגיש אישור מאת רשות המיסים על כך שהוא פנה

אליהם לקבלת אישור כאמור.

6.4.1.3. להגיש את הסכם ההתקשרות שבפרק ד, על נספחו (לדוג' נספח ביטוח,

נספח ערבות בנקאית לטובת ביצוע ההתקשרות ("ערבות ביצוע"), נספח

סודיות והיעדר ניגוד עניינים וכדו') כשהוא חתום על ידי הזוכה.

6.4.1.4. על הזוכה להירשם כספק (ככל שאינו רשום) בפורטל הספקים הממשלתי

לשם הגשת דיווחים וחשבונות. לצורך כך, הזוכה יידרש לשאת בכל

העלויות, ככל שישנן, ולאשר את תנאי השימוש בפורטל (ראה [הוראת תכ"ם](#)

[7.12.5 "פורטל הספקים"](#)).

6.4.2. אם הזוכה לא הצליח לבצע את הפעולות המנויות לעיל בסד הזמנים שהוגדר על ידי

המזמין, יוכל המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לתת לו ארכה להשלים את

ביצוע הפעולות, לפסול את הצעתו ולבטל את המכרז, או להכריז על המדורג הבא

כזוכה במכרז.

## 6.5. תחילת מתן השירותים

6.5.1. לאחר שימלא הזוכה את כל התנאים הנקובים יוסיף המזמין את חתימת מורשי

החתימה מטעמו על גבי הסכם ההתקשרות ("מועד החתימה על הסכם

ההתקשרות").

6.5.2. על הזוכה להיות מוכן לתחילת העבודה, וזאת תוך פרק הזמן שיוגדר על ידי

המזמין.

## 7. מופעים ומועדים במכרז

### 7.1. מועדי המכרז

7.1.1. הליך המכרז יתבצע, בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן:

תאריך	נושא
2/2/2025	מועד פרסום המכרז
12/02/2025 בשעה <b>13:00</b>	כנס מציעים
17/02/2025 בשעה <b>11:00</b>	מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה
23/2/2025 בשעה <b>12:00</b>	מועד תחילת הגשת הצעות
27/02/2025 בשעה <b>14:00</b>	מועד אחרון להגשת הצעות
ראיונות יתקיימו במהלך חודש מרץ 2025, המועד והשעה תימסר למציעים הרלוונטיים בסמוך למועד הנקוב.	ראיון

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

7.1.3. כל שינוי במועדי המכרז או עדכונים הנוגעים להם יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: [WWW.MR.GOV.IL](http://WWW.MR.GOV.IL) תחת שם המכרז – מכרז 20/2025 – לניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי במיקור חוץ עבור משרד החקלאות ("דף המכרז").

### 7.2. כנס מציעים

7.2.1. ההשתתפות בכנס ורישום המשתתף ברשימת הנוכחים הינה חובה ומהווה תנאי סף להגשת הצעה במכרז. באחריות המציע לוודא את רישומו ברשימת המשתתפים בכנס באמצעות קבלת אישור השתתפות מהמזמין.

7.2.2. יש להירשם מראש לכנס באמצעות שליחת שם הנציג שישתתף מטעם המציע בכנס לכתובת המייל [LIZIS@MOAG.GOV.IL](mailto:LIZIS@MOAG.GOV.IL). כל נציג שישתתף בכנס יוכל לייצג מציע אחד בלבד.

7.2.3. כנס המציעים יתקיים במשרד החקלאות בבית דגן או באופן מקוון. ככול שיתקיים באופן מקוון, קישור לכנס יישלח למי שנרשם מראש, כמפורט לעיל. כנס המציעים יתנהל בהתאם לכללים שיקבע המזמין.

7.2.4. תשובות שיינתנו בכנס המציעים יחייבו את המזמין רק אם ניתנו בכתב והועברו לכלל המציעים בהתאם למפורט להלן.

### 7.3. שאלות הבהרה בנוגע למכרז

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

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

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

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

### 7.4. מענה המזמין לשאלות הבהרה

7.4.1. תשובות והבהרות תינתנה בכתב בלבד, נוסחן הוא הנוסח המחייב והן יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

7.4.2. תשובות והבהרות של המזמין, יפורסמו בדף המכרז. באחריות מציע במכרז להתעדכן בתשובות המזמין וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו בנוגע למכרז זה.

7.4.3. המזמין רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז.

7.4.4. המזמין אינו מחויב לנוסח שאלה שהוגשה, ובכלל זה רשאי המזמין, בעת ניסוח מענה לשאלות הבהרה, לקצר נוסח שאלה או לנסחה מחדש.

7.4.5. תשובות המזמין יפורסמו ללא שמות הפונים.

### 7.5. הגשת הצעות במכרז

7.5.1. הגשת הצעות למכרז תבוצע באופן מקוון, באמצעות מערכת יהלום, אלא אם כן קבע המזמין, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, דרך הגשה אחרת במכרז. במקרה

כאמור על המציעים לפעול בהתאם להוראות להגשת הצעות שפרסם המזמין בדף המכרז.

7.5.2. הצעת המחיר (נספח 1 לפרק זה) תוגש כקובץ נפרד מחוברת ההצעה בהתאם להוראות המפורטות במערכת להגשת הצעות בקשר עם מכרז זה. מודגש בזה שפרטי הצעת המחיר או העתק ממנה לא יופיעו בחוברת ההצעה בשום דרך שהיא.

7.5.3. קישור למערכת יהלום לצורך הגשת הצעות במכרז יפורסם בדף המכרז. מציע המעוניין להגיש את הצעתו במכרז נדרש ללחוץ על הקישור "להגשת הצעות" בדף המכרז, אשר יעביר אותו למערכת.

7.5.4. הליך הגשת ההצעות במערכת כולל 2 שלבים: (1) הזדהות מגיש ההצעה באמצעות מערכת ההזדהות הממשלתית; (2) הגשת ההצעה בתיבת המכרזים במערכת יהלום ("התיבה").

7.5.5. פעולות במערכת ההזדהות -

7.5.5.1. מגיש הצעה אשר טרם נרשם למערכת ההזדהות הממשלתית יידרש להירשם למערכת, ולאחר השלמת ההרשמה לערוך אימות של ההזדהות לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעות.

7.5.5.2. מגיש הצעה אשר רשום למערכת ההזדהות הממשלתית, יידרש לאמת את זהותו לצורך מעבר לשלב הגשת ההצעה.

7.5.5.3. בכל תקלה בהליך ההרשמה להזדהות הממשלתית, או בתהליך ההזדהות יש לפנות למוקד התמיכה של המערכת (טלפון - 1299, כתובת דואר אלקטרוני [MOKED@MAIL.GOV.IL](mailto:MOKED@MAIL.GOV.IL), טלפון נוסף 08-6863100).

7.5.5.4. לפרטים נוספים אודות הליך ההרשמה ראו [בקישור זה](#).

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

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

7.5.5.7. לסיוע טכני במקרה של תקלה או שאלה ניתן לפנות למוקד התמיכה בימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00 באמצעות דואר אלקטרוני: [MOKED@MAIL.GOV.IL](mailto:MOKED@MAIL.GOV.IL) או באמצעות הצ'אט האנושי: [HTTPS://MYGOVCHAT.GOV.IL/ICR/BOT.ASPX?L=3](https://mygovchat.gov.il/ICR/BOT.ASPX?L=3). יש לציין בפניה את שם המכרז, המועד האחרון להגשת ההצעות ובמידת הצורך לצרף צילומי מסך.

7.5.5.8. זמן ההמתנה מרגע משלוח הפניה ועד לחזרת נציג שירות לא יעלה על 4 שעות בטווח שעות פעילות המוקד. מוקד התמיכה אינו מתחייב לספק מענה לפניית אשר יתקבלו בזמן קצר מ-4 שעות מהמועד האחרון להגשת

הצעות. מציע אשר מגיש את הצעתו כאשר ישנן פחות מ-4 שעות להגשת הצעות במכרז לוקח על עצמו את הסיכון שבמקרה של תקלה נציג השירות לא יספיק לפתור את הבעיה הטכנית שלו או לענות על שאלה שיש לו.

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

## 7.6. ביטול אוטומטי של הצעה שהוגשה – תיקונים במסמכי המכרז

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

7.6.2. באחריותו הבלעדית של המציע להתעדכן בסטאטוס הצעתו במערכת הגשת הצעות.

## 7.7. ראיון

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

7.7.2. המזמין יהיה רשאי לפסול את הצעתו של מציע אשר לא יגיע לראיון במועד שנקבע לו, או לחילופין לאפשר לו ראיון במועד חלופי, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ולנסיבות המכרז.

7.7.3. על המציע להגיע לראיון יחד עם בעלי התפקידים הנכללים בתנאי הסף או בתבחיני האיכות שפורטו במכרז, אלא אם כן בהזמנה לראיון המזמין הודיע אחרת.

7.7.4. במסגרת הראיון המזמין יהיה רשאי לדרוש מהמציע או מנציגיו בראיון להציג בפניו כל מידע או מסמכים או אישורים או רישיונות וכיוצא"ב, אשר לדעת המזמין נחוצים לצורך הוכחת עמידה בדרישות המכרז.

7.7.5. במסגרת הראיון המזמין יהיה רשאי לבחון את הבנתו ובקיאותו של המציע או של נציגיו בתחום השירותים נשוא ההליך וכן לבחון את יכולתו של המציע לעמוד בכל התחייבויותיו על פי הסכם ההתקשרות.

7.7.6. המזמין יהיה רשאי לזמן יועצים מקצועיים או משקיפים נוספים מטעמו שישתתפו בראיונות.

## 7.8. חוות דעת לקוחות

7.8.1. לצורך סעיף זה יפרט המציע רשימת לקוחות להם העניק שירותים נשוא המכרז במהלך חמש השנים האחרונות.

7.8.2. נציגי משרד החקלאות יבחרו באופן רנדומלי שלושה לקוחות של המציע שהוצגו בהצעת הספק, ויציגו להם שאלות באמצעות שאלון מובנה.

7.8.3. אופן הניקוד: כל תשובה לשאלה תזכה את המציע בניקוד, בהתאם להערכה שניתנה לו בין 1-5. הציון לשאלון יהיה ממוצע הניקוד שצבר המציע במסגרת השאלון. שאלה שלא נתקבלה תשובה לגביה – תקבל ניקוד 2, כך שכל שאלון יזכה את המציע בציון כולל של 1-5.

7.8.4. משקל כל שאלה יקבע בהתאם לשיקול דעת המזמין ובאופן אחיד לכלל המשיבים.

7.8.5. הניקוד שיינתן למציע בסעיף זה יהיה ממוצע הנקודות שצבר המציע בשלושת השאלונים.

7.8.6. ככל שהמציע סיפק למשרד החקלאות שירותים דומים או זהים לשירותים מושא מכרז זה, רשאי משרד החקלאות להיחשב כאחד הלקוחות לצורך בחינת האיכות, גם אם היא לא צוינה בהצעה.

7.8.7. ככל שהמשרד לא הצליח ליצור קשר עם מספר מספיק של לקוחות - יוענק למציע עבור כל לקוח חסר, הציון הנמוך ביותר שהעניק לקוח למי מהמציעים (לדוגמא, אם מסיבה כלשהי תצליח החברה ליצור קשר עם שני לקוחות בלבד של אחד המציעים, הציון שיינתן למציע בגין הלקוח השלישי יהיה הציון הנמוך ביותר שנתן לקוח למי מהמציעים בהליך).

7.8.8. השיחה עם הלקוח תתועד על גבי טופס המשוב, אולם פרטי הלקוחות וטופס המענה שאליהם תבוצע הפניה לא ייחשפו בפני המציעים האחרים במסגרת הליכי העיון במסמכי המכרז וההצעה הזוכה. זאת, על מנת לשמור על אמינות הסקר. התמודדות במכרז מהווה הסכמה של המציע לאמור בסעיף זה.



## 8. כללי המכרז

### 8.1. בדיקת ההצעות

8.1.1. המזמין יבדוק כי המציע הגיש את ההצעה בהתאם להנחיות המכרז וצירף את כל המסמכים כנדרש בחוברת ההצעה (פרק ב), וינקד את ההצעות בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.

8.1.2. במקרה בו המציע, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המפורטים לעיל, או בתנאים אחרים הקבועים במכרז, ובעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוגמא רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי המכרז השתלבה אצל המציע. במקרה כאמור יוכל המציע לבקש מהמזמין בכתב ובאופן מנומק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.

8.1.3. לצורך בדיקת ההצעות וניקודן רשאי המזמין לעשות שימוש בצוות מקצועי אשר יכול ויכלול גם יועצים חיצוניים.

8.1.4. המזמין, רשאי לבקש ממציע לבאר פרט מסוים מתוך הצעתו, להשלים בה פרט חסר, או להמציא מסמך נוסף או חלופי המוכיח את עמידתו בתנאי המכרז, ובפרט בתנאי הסף של המכרז, וזאת בתוך פרק זמן קצוב. אי מענה לפנייה כאמור, או מענה שלא בפרק הזמן שהוגדר עלול לגרום לפסילת ההצעה, בהתאם לשיקול הדעת של המזמין.

8.1.5. ככל שהוחלט על מתן אפשרות למציע לבצע השלמה של הצעתו, המזמין רשאי לפסול הצעה שעדיין אינה עונה על דרישות המכרז או, בהתאם לשיקול דעתו לבקש השלמה נוספת.

8.1.6. לצורך בדיקה ומתן ניקוד להצעות יעשה המזמין שימוש במידע המפורט בהצעה שהגיש המציע וכן הוא רשאי לעשות שימוש במקורות מידע מהימנים אחרים וביניהם הידע המקצועי העומד לרשותו של המזמין, וכן לעשות שימוש בניסיון העבר של המזמין עם המציע או של גוף ממשלתי אחר עם המציע, ככל שקיים ניסיון כאמור, במידע ציבורי על המציע, בחוות דעת יועצים מקצועיים, וכיוצא באלה. יודגש, לצורך ניקוד ההצעות, המזמין יהיה רשאי להתחשב בניסיון שלו עם המציע או של גוף ממשלתי אחר, וזאת במקום או בנוסף ללקוחות אחרים שפורטו בהצעה, ככל שפורטו או במסגרת כל אמת מידה רלוונטית אחרת.

8.1.7. בדיקת ההצעות במכרז תתבצע באופן הבא – ראשית יבדקו ההצעות ללא הצעת המחיר, רק לאחר סיום שלב זה יפתח המזמין את מעטפות הצעת המחיר.

## 8.2 . אומדן

8.2.1. המזמין ערך אומדן לצורך המכרז, וקבע מהי הסטייה המותרת מהאומדן. הצעות היקרות והזולות מהאומדן באופן החורג מטווח הסטייה שנקבע יחשבו הצעות שחרגו מהאומדן.

8.2.2. השלכות לקיומו של האומדן הן :

8.2.2.1. המזמין רשאי לפסול הצעות החורגות מהאומדן שנקבע.

8.2.2.2. היה וכל ההצעות במכרז חורגות מהאומדן, רשאי המזמין לקבוע כי כל המציעים במכרז יגישו הצעת מחיר חוזרת ומשופרת, או לחילופין לבטל את המכרז.

8.2.2.3. היה ונותרה רק הצעה אחת בתום שלב בדיקת ההצעות, והצעה זו חורגת מהאומדן, רשאי המזמין לנהל עם אותו מציע מו"מ על האמור בהצעתו, וזאת מבלי לגרוע מכל סמכות אחרת העומדת לו מכוח המכרז.

## 8.3 . ניהול מו"מ עם מציעים

8.3.1. המזמין יהיה רשאי, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לנהל משא ומתן עם המציעים במכרז לצורך קבלת הצעה אשר מטיבה עם המזמין.

8.3.2. משא ומתן עם מציעים, אם יתקיים, ינוהל בהתאם לתקנה 7 לתקנות חובת המכרזים.

## 8.4 . הצעה יחידה

8.4.1. ככל שהוגשה במכרז הצעה יחידה או שלאחר בדיקת ההצעות נותרה הצעה אחת בלבד, המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי יהיה רשאי :

8.4.1.1. להכריז על המציע שנותר כזוכה ;

8.4.1.2. לבטל את המכרז, ולצאת למכרז חדש.

## 8.5 . פסילת הצעות

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

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

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

- 8.5.1.3. **התנהגות במכרזים ובהתקשרויות קודמות** – המציע, במסגרת מכרז או התקשרות קודמת של המזמין, או של משרד ממשלתי ויחידת סמך אחרים, נהג בחוסר תום לב, בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים, מסר מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק או התנהל בחוסר מקצועיות קיצונית, באופן שלדעת המזמין מצדיק את פסילתו.
- 8.5.1.4. **מצב כלכלי של המציע** – אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי של המציע, לרבות הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש לתיפקודו באם יזכה במכרז.
- 8.5.1.5. **ניגוד עניינים** – אם קיים ניגוד עניינים, ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע, ההצעה שהוא הגיש, או בעלי העניין בו, לבין השתתפות וזכיה במכרז או ביצוע השירותים על ידי המציע, באופן שלדעת המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, אינו ניתן להסדרה.
- 8.5.1.6. **תיאום הצעות** - אם קיים חשד סביר לתיאום בין המציע להצעות אחרות במכרז, או בין המציע לבין מציע פוטנציאלי.

## 8.6. מינוי נציג מטעם המציע

- 8.6.1. לצורך המכרז ימנה המציע נציג מטעמו (כמפורט בפרק ב) אשר יהווה את הכתובת הבלעדית לכל פניה בנושא המכרז.
- 8.6.2. כל מענה והתייחסות שתישלח מנציג המציע למזמין, או מהמזמין לנציג המציע תחייב את המציע.

## 8.7. תוקף הצעות

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

## 8.8. ביטול או שינוי המכרז

- 8.8.1. המזמין רשאי מיוזמתו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז, לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו ופרסום הבהרות על האמור בו.
- 8.8.2. שינויים כאמור יפורסמו בדף המכרז. על מציע האחריות להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.
- 8.8.3. ההתקשרות עם הזוכה במכרז מותנית בקיומו של תקציב זמין. ככל שמסיבות תקציביות לא ניתן יהיה להתקשר עם הזוכה במכרז, רשאי המזמין לבטל את המכרז.

8.8.4. המזמין לא יהיה חייב לפצות את המציעים במקרה של ביטול המכרז.

## 8.9. יועצים שסייעו למזמין בכתיבת המכרז

8.9.1. לצורך כתיבת המכרז המזמין עשה שימוש ביועצים הבאים:

### סנסקום בע"מ

8.9.2. יועצים אלו מנועים מלקחת חלק במכרז, ולא יכולים לתת ייעוץ למציעים במכרז.

8.9.3. מציעים אשר יסתייעו ביועצים אלו לצורך הגשת הצעות במכרז, בין בתשלום ובין ללא תשלום, הצעתם תיפסל, בכפוף לשימוע.

## 8.10. הוצאות

8.10.1. מציעים הבוחרים להגיש הצעה במכרז יישאו בכל עלות כספית הנדרשת לצורך השתתפותם במכרז, ולא יהיו זכאים להחזר כלשהו מהמזמין בגין עלויות אלו.

8.10.2. המציעים לא יהיו זכאים להחזר הוצאות או לפיצוי כלשהו בקשר עם המכרז, לרבות במקרה של הפסקתו, עיכובו, שינוי תנאיו או ביטולו.

## 8.11. סמכות השיפוט

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

## 8.12. סודיות ההצעה וזכות העיון

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

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

8.12.3. אם ברצון מציע למנוע עיון בסעיפים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי, סוד מקצועי, או כל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים עליו לציין זאת באופן

מפורש בחוברת ההצעה (פרק ב), במקום המיועד לכך. מובהר כי לא יהא בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בסעיפים הרלוונטיים, והחלטה בנושא תתקבל על ידי ועדת המכרזים של המזמין. מובהר כי מחיר ההצעה אינו בגדר סוד מסחרי או מקצועי.

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

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

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

### 8.13. מיצוי הליכים מול הוועדה

8.13.1. ככל שלאחר מימוש זכות העיון, מציע במכרז סבור שנפלה טעות בהחלטה של ועדת המכרזים, עליו לפנות לוועדה בכתב ולפרט את טענותיו באופן מנומק וזאת לא יאוחר מ-10 ימי עסקים ממועד מימוש זכות העיון.

8.13.2. במהלך בירור טענות מציע במכרז, ככל שישנן, המזמין לא יעכב את מימוש ההתקשרות עם הזוכה, למעט מקרים חריגים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

8.13.3. ככל שלאחר בירור טענות המציע, ועדת המכרזים, תסבור כי נפלה טעות בהחלטה שקיבלה, לא יהיה במימוש ההתקשרות עם הזוכה כדי למנוע ממנה לקבל כל החלטה נדרשת לצורך תיקון הטעות, ובכלל זה, במקרים חריגים, ביטול הזכייה.

# **פרק ב' – חוברת ההצעה**

## 9. הגשת הצעה במכרז

### 9.1. כללים למילוי חוברת ההצעה

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

### 10. פרטי המציע

	שם המציע
	סוג מציע (תאגיד/שותפות/עמותה/עוסק מורשה וכד')
	תאריך הרישום במרשם (אם רלוונטי)
	מספר מזהה (לדוג' ח"פ)
שם:	איש הקשר מטעם המציע לצורך המכרז
כתובת:	
טלפון:	
דוא"ל:	

### 11. הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז

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

## 11.2. הוכחת עמידה בתנאי הסף המנהליים :

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

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

המציע רשום בישראל כדין.

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

---

---

---

11.2.1.2. **עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים –**

11.2.1.2.1. **ניהול פנקסים – המציע –**

מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש], וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 ("חוק מס ערך מוסף"), או שהוא פטור מלנהלם.

מדווח לפקיד השומה על הכנסותיו ומדווח למנהל על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

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

11.2.1.2.3. **היעדר הרשעות –**

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

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

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

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

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



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

המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

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

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

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

11.2.1.3. המציע עומד בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי דין לצורך ההתקשרות, ככל שישנם –

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

11.2.1.4. השתתפות בכנס מציעים –

11.2.1.4.1. נציגי המציע השתתפו בכנס המציעים כמפורט להלן במסמכי המכרז.

נציגים מטעם המציע השתתפו בכנס המציעים.

11.2.1.4.2. פירוט – שמות הנציגים שנכחו בשם המציע בכנס המציעים – יש לצרף אישור השתתפות בכנס:

---

---

---

---

**11.3. הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים :**

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

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

**11.3.2.1. ניסיון - שנות ניסיון**

11.3.2.1.1. למציע ניסיון מוכח של 3 שנים בין השנים 2019-2024, בניסיון בהפעלת

5 מוקדי שירות ותמיכה עבור לקוחות במגזר הציבורי אשר לפחות אחד

מהם הינו משרד ממשלתי/יחידת סמך.

שנת התחלה	שנת סיום	פירוט אודות הניסיון	שם נציג החברה	טלפון נייד של נציג החברה

**הנחיות למילוי הטבלה :**

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

**11.3.2.2. ניסיון - היקף לקוחות**

11.3.2.2.1. בין השנים 2019-2024, למציע 5 לקוחות שונים אשר כל אחד מהם בנפרד

רכש ממנו בהיקף של לפחות 2,000,000 ש"ח לשנה (ללא מע"מ) בתחום

ההפעלת מוקד שירות ותמיכה במיקור חוץ עבור 5 לקוחות שונים.

שנת התחלה	שנת סיום	שם לקוח	היקף כספי	פירוט אודות העבודה עבור הלקוח	שם נציג הלקוח	טלפון נייד של נציג הלקוח

**הנחיות למילוי הטבלה :**

- יש למלא את הטבלה בהתאם לפירוט הנדרש בה, אין להוסיף מידע שאינו רלוונטי.

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

### 11.3.2.3 ארכיטקטורת הפתרון הטכנולוגי המוצע –

11.3.2.3.1 יש להגיש מסמך של ארכיטקטורת הפתרון המוצע תוך ציון ופירוט של אילו מערכות מציע הספק בהתאם לדרישה בנספח התפעולי, כיצד הפתרון עונה על התהליך התפעולי וכיצד המערכות מתממשקות ביניהם.

11.3.2.3.2 כמו כן יש להציג בנפרד את ארכיטקטורת הפתרון של ה CRM המוצע על גבי פלטפורמת SALESFORCE תוך פירוט הכלים והפתרון המוצע וכן פירוט הרכיבים בהם נעשה שימוש בהתאם למחירון החשכ"ל בהוראת תכ"מ 16.2.4.

11.3.2.3.3 יש לציין את יכולות הספק לספק תמיכה כמפורט בנספחים.

יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה בתנאי הסף (נדרש להוסיף מסמך רלוונטי).

### 11.3.2.4 פירוט הפתרון התפעולי של המוקד –

11.3.2.4.1 יש לצרף מסמך המפרט את תפיסת ההפעלה של המוקד במסמך יפורטו לכל הפחות הנושאים הבאים :

1. תהליך ההקמה
  2. תהליך הגיוס והמיון של הצוות
  3. קורות חיים ופרטי נסיון של בעלי התפקידים הניהוליים המוצעים (מנהל הקמה, מנהל הלקוח),
  4. פירוט בעלי תפקידים אצל הספק המספקים שירות במסגרת הפרויקט
  5. שגרות הניהול המוצעות של המוקד
  6. מערכת תגמול ושימור העובדים לאורך זמן
- יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה בתנאי הסף (נדרש להוסיף מסמך רלוונטי).

### 11.3.2.5. התחייבות הספק להעמיד את הצוות הנדרש

המציע מתחייב כי יעמיד בכל תקופת ההתקשרות, את הצוות הנדרש כמפורט בנספח התפעולי ובהתאם לדרישות המופיעות בו. המשרד יהיה זכאי לבדוק את עמידתו של כל עובד מוצע בדרישות ולדרוש החלפתו של כל עובד שאינו עומד בדרישות בהתאם לשיקול דעתו.

אני הח"מ \_\_\_\_\_ מורשה החתימה מטעם המציע מצהיר בזאת כי משך כל חיי התקשרות לרבות ההארכות לה ככל שתהינה, אעמיד את צוות העובדים לטובת מתן השירותים באופן ההולם את כל הדרישות המפורטות בנספח התפעולי. ידוע לי כי אי עמידתו של אחד או יותר מבין נותני השירותים בדרישות הפרטניות שצויינו ביחס אליהם בנספח התפעולי יכול ותביא להפסקת התקשרות המשרד עימי על כל המשתמע מכך.

על החתום \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_

## 12. איכות ההצעה

12.1. בחלק זה של ההצעה יפרט המציע את הפרטים הנדרשים לצורך הערכת איכות ההצעה, בהתאם לתנאי האיכות שפורטו לעיל בפרק א' למסמכי המכרז.

### 12.1.1. ראיין -

במסגרת הריאיין יבחן ניסיונו של המציע והתאמתו ביחס לדרישות המכרז. במסגרת הריאיין, יציג המציע את מנהל פרויקט ההקמה ואת ארכיטקטורת הפתרון התפעולי והטכנולוגי המוצעת על ידו.

### 12.1.2. ארכיטקטורת הפתרון הטכנולוגי -

ניקוד יחסי של ועדת האיכות במשרד החקלאות בהתייחס למערכות מוצעות- לפי סוגי מערכות:  
א. (טלפוניה, OMNICHANNEL, ניהול ידע  
ב. ארכיטקטורת פתרון מוצעת

יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה במדד האיכות, נדרש לצרף כל מסמך רלוונטי)

### 12.1.3 ניסיון מעבר לתנאי הסף -

12.1.2.1. עבור כל שנת ניסיון מעבר לנדרשים בתנאי הסף, ינתנו נקודות כדלקמן: עבור כל שנת ניסיון נוספת מעבר ל-5 שנים תינתן נקודה עבור כל ניסיון עם לקוחות נוסף מעבר ל-10 לקוחות תינתן נקודה.

**סה"כ הניקוד המקסימאלי ברכיב זה הוא 5 נקודות**

יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה במדד האיכות (ניתן להוסיף כל מסמך רלוונטי):

שם הלקוח	פרטי התקשרות מס' נייד של הנציג	תחום הפעילות של הלקוח	תקופת ההתקשרות עם הלקוח (מ-עד)

**הנחיות למילוי הטבלה:**

1. יש למלא את הטבלה בהתאם לפירוט הנדרש בה, אין להוסיף מידע שאינו רלוונטי.

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

### 12.1.3. חוות דעת לקוחות -

12.1.3.1. מתוך רשימת הלקוחות, ועדת האיכות תבחר באופן אקראי שלושה ספקים ותקבל מהם חוות דעת על הספק.

### 12.1.4. התרשמות מאתר המוקד המוצע -

12.1.4.1. סיור של ועדת האיכות באתר המוקד המוצע. הניקוד ינתן על רמת האתר הפיזי ועל המרחק שלו מבית דגן.

יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה במדד האיכות (נדרש להוסיף כל מסמך רלוונטי).

### 12.1.5. מתודולוגיית ההפעלה של המוקד -

12.1.5.1. ינתן ניקוד על מתודולוגיית ההפעלה בהתבסס בין היתר על : תהליך הגיוס והמיון של הצוות קורות חיים ופרטי נסיון של בעלי התפקידים הניהוליים המוצעים (מנהל הקמה, מנהל הלקוח, מנהל המוקד) פירוט בעלי תפקידים אצל הספק המספקים שירות במסגרת הפרויקט שגרות הניהול המוצעות של המוקד מערכת רווחה, תגמול ושימור העובדים לאורך זמן ניהול המוקד בחירום

יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה במדד האיכות (נדרש להוסיף כל מסמך רלוונטי) :

### 12.1.6. תוכנית ההקמה -

12.1.6.1. ניקוד ינתן על מפרט וגאנט תוכנית ההקמה שתוצג למציע.

יש לתת פירוט בדבר אופן העמידה במדד האיכות (נדרש להוסיף מסמך רלוונטי).

## 13. התחייבויות נוספות של המציע

### 13.1. כשירות להתמודדות במכרז

13.1.1. המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמין ולרבות תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, הוא הבין את כל האמור בהם, ומסכים להם.

13.1.2. המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו ככל שיזכה במכרז.

13.1.3. אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.

13.1.4. אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נושא המכרז, על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע למזמין.

13.1.5. המציע מתחייב לעדכן בכתב את המזמין, ללא דיחוי, בכל שינוי מהותי אשר חל במידע שמסר במסגרת הצעתו המכרז.

13.1.6. ככל שהמציע אינו חב במע"מ במסגרת ההתקשרות מכוח המכרז, הוא מצהיר על כך שפנה אל רשות המסים לצורך קבלת אישור לכך, טרם הגשת הצעה במכרז.

### 13.2. **אי תיאום הצעות מכרז**

13.2.1. הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.

13.2.2. פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה.

13.2.3. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה, ולא היה מעורב בדרך כלשהי בהצעה שהוגשה על ידי מציע אחר.

13.2.4. המציע לא היה, ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.

13.2.5. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.

13.2.6. הצעה זו מוגשת בתום לב.

### 13.3. **עצמאות המציע**

13.3.1. המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב-25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968).

13.3.2. גורם אחד אינו מחזיק ב-25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.

13.3.3. המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

## 14. **בקשות**

### 14.1. **הגשת בקשות במסגרת ההצעה**

14.1.1. במסגרת הצעתו רשאי המציע להגיש בקשות הנכללות בתנאי המכרז כמפורט בסעיף זה להלן וזאת כחלק בלתי נפרד מהצעתו.

14.1.2. הבקשות יכללו במסמכי ההצעה וינוסחו בצורה ברורה תוך הפנייה לסעיף אליו מתייחסת הבקשה.

14.1.3. מציע שלא יפנה למזמין בבקשה האפשרית בהתאם לכללי מכרז זה כחלק מהגשת הצעתו, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה בנושא ויראו בו כמי שויתר על בקשתו או על הזכות הנובעת ממנה, בהתאם להקשר, אף אם הוא עומד בתנאים המהותיים המקימים את הזכאות - והכל לפני העניין והקשר הדברים.

## 14.2. עסק בשליטת אישה

14.2.1. מציע שהוא "עסק בשליטת אישה" בהתאם להוראות סעיף 2ב לחוק חובת המכרזים ומעונין שתינתן לו העדפה יצהיר על כך כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים):

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

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

## 14.3. עידוד משרתי מילואים

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

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

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

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



#### 14.4. הכרה בנתונים של אישיות משפטית אחרת

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

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

14.4.3. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.

#### 14.5. בקשה לחיסיון

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

מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	נימוק למניעת החשיפה

## אישור והתחייבות

בחתימתנו אנו מאשרים כי:

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

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

## 15. רשימת נספחים

מס' נספח	שם נספח	תיאור נספח
נספח 1	הצעת מחיר	טופס הצעת מחיר מלא בהתאם להוראות המופיעות בנספח.
נספח 2	אישור "פקיד מורשה"	<p>על המציע לצרף אישור תקף מרואה חשבון או מיועץ מס על ניהול פנקסי חשבונות, ודיווח לרשויות המס כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, או אישור על פטור מחובה זו.</p> <p>לצורך כך ניתן להשתמש בקישור הבא:</p> <p><a href="https://www.misim.gov.il/gmishurim/frminputme/kabel.aspx?cur=0">HTTPS://WWW.MISIM.GOV.IL/GMISHURIM/FRMINPUTME KABEL.ASPX?CUR=0</a></p>
נספח 3	תצהיר עו"ד בדבר היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים	על המציע לצרף תצהיר עו"ד בהתאם למפורט בנספח.

**נספח 1 – טופס הצעת המחיר למכרז 20/2025-ניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי במיקור חוץ עבור משרד החקלאות וביטחון המזון**

**טופס זה יוגש בנפרד מחוברת ההצעה**

**כללי**

1. על המציע לעיין בכלל מסמכי המכרז טרם מילוי טופס הצעת המחיר.
2. מובהר, כי המשקלים המפורטים ביחס ליחידות התמחור מטה, הם בבחינת הערכה בלבד לשם חישוב ההצעה הזוכה ואין לראות בהם משום ביטוי או שיקוף כלשהו לכמויות שיוזמנו מהספק במסגרת ההתקשרות. למזמין מסור שיקול הדעת המלא והבלעדי לקבוע את היקף השירותים שיוזמנו לפי צרכיו בפועל.

**הצעת המחיר**

1. כל שורה בטבלה מהווה יחידת תמחור נפרדת. יש להקפיד למלא את כל יחידות התמחור ולעשות כן, בהתאם לכללים המופיעים תחת הטבלה.
2. ניתן לנקוב במחיר הכולל עד שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית. מובהר, כי ככל שהמציע יציין יותר משתי ספרות לאחר הנקודה, הסכום יעוגל כלפי מטה כך שיילקחו בחשבון רק שתי הספרות הראשונות לאחר הנקודה העשרונית.
3. יש למלא רק את העמודה המסומנת "למילוי על ידי המציע".

	יחידת התמחור	מטבע	מחיר מינימום	מחיר מקסימום	משקל	הצעת המחיר (כולל מע"מ) למילוי ע"י המציע
1	עלות שעת LOGIN של נציג שירות	ש"ח	ללא	ללא	34%	☐
2	עלות שעת LOGIN של נציג טכני	ש"ח	ללא	ללא	25%	☐
3	עלות שעת LOGIN של ראש צוות/נציג בכיר	ש"ח	ללא	ללא	13%	☐
4	עלות שעת מנהל ידע	ש"ח	ללא	ללא	5%	☐
5	עלות חודשית של מנהל המוקד	ש"ח	ללא	ללא	10%	☐
6	עלות קבועה חודשית	ש"ח	ללא	ללא	5%	☐
7	עלות הקמת מוקד (חד פעמי)	ש"ח	ללא	ללא	8%	☐
1. כללים נוספים עבור טבלה זו:						

2. במידה ולא יוצע מחיר לגבי אחת או יותר מיחידות התמחור לעיל, ההצעה כולה תפסל ותדחה על הסף.
3. על הסכומים המוצעים להיות סופיים ולכלול כל מס, ובכלל זה מע"מ כשיעורו על פי דין (ככל שהמציע חב בתשלום מע"מ). יודגש כי מציע אשר בהתאם להוראות הדין אינו מחויב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות, יציין זאת באופן מפורש וברור במסגרת הצעתו.
4. לצורך השוואה בין ההצעות וקביעת הצעת המחיר המשוקללת של המציע, תוכפל הצעת המחיר השעתית (בסעיפים 1-4) ב-182 עלות ההקמה (סעיף 7) תחולק ב-12, העלויות החודשיות (סעיפים 5-6) ילקחו בערך הנקוב.
5. כל הערכים הנ"ל יוכפלו במשקל היחסי המופיע בטבלה ויסכמו לציון הצעת המחיר המושקללת.
6. שקלול כאמור בסעיף 5 יבוצע ע"י המזמין/עורך המכרז בלבד.

#### **המציע מתחייב כי:**

1. לאחר שעיין במסמכי המכרז על כל נספחיו לרבות נוסח ההסכם ונספחיו, המציע מגיש בזאת הצעת מחיר למכרז.
2. מעבר למפורט בנספח זה לא יידרש על ידי המציע כל סכום נוסף אלא אם נכתב אחרת באופן מפורש במקום אחר במסמכי המכרז.
3. המציע אינו מתנה הצעה זו בשום תנאי. יובהר, כי כל התנאה או הסתייגות על האמור בנספח זה, ככל ותעשה חרף האמור, לא תזכה להכרה מצד המזמין ועשויה אף להביא לפסילת ההצעה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

---

תאריך

---

חותמת המציע  
וחתימת מורשה חתימה של המציע

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

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

1.1 הנני נותן תצהיר זה בשם \_\_\_\_\_ שהוא המציע (להלן: "המציע") המבקש להתקשר עם עורך מכרז ניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי במיקור חוץ עבור משרד החקלאות, מספר 7/2024 עבור משרד החקלאות. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

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

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

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

המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") למכרז ניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי במיקור חוץ עבור משרד החקלאות, מספר 7/2024.

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

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

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחותמת	שם	תאריך
--------------	----	-------

#### אישור עורך הדין

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

חתימה וחותמת	מספר רישיון	תאריך
--------------	-------------	-------

**פרק ג' – פירוט השירותים  
ותוכן ההתקשרות עם הספק  
הזוכה**

# פרק ג'1 – מפרט טכני של המערכת

## נספח טכנולוגיה ותשתיות מחשוב

1. מוקד השירות ינוהל באמצעות מיקור חוץ וייתן מענה ללקוחות משרד החקלאות בכל ערוצי התקשורת לרבות: טלפון, דוא"ל, SMS, WHATSAPP, CHAT רשתות חברתיות ופקס.
2. כל תשתיות החשמל, האינטרנט והטלפוניה תסופקנה על ידי הספק. מספר הטלפון של המוקד והמספר המקוצר שלו יהיו של משרד החקלאות.
3. הספק יציג נוהל גיבויים יומי של כל המידע הנשמר במערכת לרבות בסיס נתונים, תמונות, סרטונים, אנשי קשר, מסמכים ועוד אל שרתי/מתקני משרד החקלאות. על הנוהל ואמצעים הטכנולוגיים ליישומם להיות מאושרים עי CTO, אגף טדמ, משרד החקלאות ומי מטעמו(הספק ידאג להמרת הנתונים של בסיס הנתונים של המערכת הנוכחית למערכת החדשה).
4. כל רכיבי הפתרון הטכנולוגי שיועמדו עבור משרד החקלאות במסגרת ההצעה, יהיו חייבים לעבור אישור של אגף טד"מ משרד החקלאות לרבות אישור הארכיטקטורה המוצעת על ידי הספק, עמידה בתנאי אבטחת מידע של המשרד ועוד.
5. כל המערכות המוצגות נדרשות מיום הפעלת המוקד וישרתו את המוקד גם במקרה של הרחבת פעילויות.
6. ניסיון באיפיון פיתוח הקמה, תחזוקה והטמעה טכנולוגית יחשב גם כניסיון קבלן משנה מטעמו של המציע לביצוע היישום הנדרש בהתקנות הפעילות או ניסיון היצרן של המערכות.
7. יובהר כי פעילות המשרד תהיה לאורך כלל תקופת ההקמה וההתקשרות למול הספק הזוכה ולא למול קבלני המשנה אשר יועסקו מטעם הספק. אי עמידת קבלני המשנה בלוחות זמנים ו/או בתוצר מוגמר תוגדר כאי-עמידה בדרישות הנתונה להפעלת קנס.
8. הדרישות להלן מציגות את המערכות והרכיבים הנדרשים לאפיון עסקי, אפיון מפורט, הקמה ובדיקות בתקופת ההקמה ותחזוקת המערכות לאורך תקופת ההתקשרות.
9. כלל הרכיבים יבחנו במסגרת מענה המציע כאשר על המציע להציג פתרון המאפשר את כלל היכולות הנדרשות באמצעות מערכות ורכיבים הכוללת ארכיטקטורה המתארת חלק מיכולות המערכות כחלק מפתרונות המוצעים.
10. פתרון המציע יהיה באמצעות תיאור מילולי של המערכות ומפת ארכיטקטורה המתארת את כלל הרכיבים הנדרשים.
11. במסגרת הערכת המציע ובשלב ראיונות, יוצגו מסכי פתרונות ממערכת בסביבת ייצור פעילה.
12. ככל ומערכת / מי מחלקי פתרון המערכת חשופים לציבור הרחב. על חלקים אלו להיות מוגנים ברמה AA לפחות, על פי הגדרות נגישות ממשלתי וכן להתמך גם בשפה הערבית
13. על חלקי הפתרון הטכנולוגיים, לשימוש פנים משרדי להיות מוגנים ככל ויידרש בכך. המידע המנוהל במערכת הינו בבעלות משרד החקלאות ובטחון המזון ואין אישור להשתמש בו /להפיצו כמו כן ביכולת המשרד לבקשו ולקבלו בפורמט מקובל בזמן נתון. כמו כן, כל קוד ייעודי למשרד החקלאות ובטחון המזון, יהיה שייך למשרד ויש לבקש אישור בכתב לשימוש לצרכים אחרים.



14. מערכות בהן יעשה המוקד שימוש

שם רכיב/ מערכת	שימוש	בעלות ואחריות
מרכזיה	קליטת השיחות, הוצאת השיחות. המרכזייה צריכה לנהל לפחות 50 שיחות בו זמנית, כולל קו שני. למרכזיה יהיה חייגן CALL BACK	ספק זוכה
חייגן	פתרון הטלפוניה יכלול רכיב חייגן לשם הפעלת CALL BACK על-פי חוקיות שתקבע ולצורך קמפיינים יזומים במידה ויהיה בכך צורך במהלך תקופת ההתקשרות	ספק זוכה
OMNICHANNEL	מערכת המאפשרת לספק חוויית שירות באמצעות אינטגרציה של כל ערוצי התקשורת השונים - טלפון, אימייל, צ'אט, ווטסאפ רשות חברתיות ועוד. על המערכת להתממשק / להוות חלק מפתרון ה CRM המוצע. כמו כן נדרש כי כלל תמלילי השיחות יועברו לתוך פניה במערכת ה-CRM המהווה חלק ממרכיב הפתרון הממשק יהיה ONLINE אוטומטי ללא מגע יד אדם (עדיפות לAPI)	ספק זוכה
	<b>רכיבי - CALL CENTER - מערכת ה- CALL CENTER תפעל כשכבה על גבי המרכזיה ותכלול את הרכיבים או המערכות הבאות:</b>	ספק זוכה
IVR	מערכת ניתוב השיחות, במסגרתה יופעלו תפריטי מידע, פעולות ומעבר לנציג. תוכנות ניהול התורים,	
סרגל נציג	תאפשר מדידת כמות וזמני שיחות, משכי המתנה, אחוז נטישה, זמני הפסקות, תדריכים וכדומה. לסרגל נציג לא תהיה מגבלת סוגי סטטוסים. עדיפות היא כי סרגל הנציג יהיה בעל ממשק למערכת ה-OMNICHANNEL באופן שישקף את משכי הזמן בפעילות כתובה מתוך זמן LOGIN כללי. ניתן יהיה להפיק דוחות סטטיסטיים לפעילות מוקד, צוות ונציג על בסיס סרגל הנציג.	
SOFTPHONE	באמצעות רכיב זה ניתן יהיה לבצע העברת שיחות, חיוג, קבלת שיחה, העברה להמתנה, ביצוע שיחת התייעצות וכדומה. על ה-SOFTPHONE לתמוך בשפה עברית ו/או אייקונים המתארים את סוג הפעולה. על ה-SOFTPHONE לעבוד באופן מלא מבלי שיהיה צורך במכשיר טלפון שולחני לצורך עבודה מרוחקת לדוגמה.	

שם רכיב/ מערכת	שימוש	בעלות ואחריות
CTI	תוכנה המשלבת בין הטלפוניה למחשב. מאפשרת זיהוי פרטים והעלאה במסך של גורם מזוהה המתקשר. תוכנה שתאפשר לקשר בין כל תוכנות המוקד לצורך שילוב מסמכים ונהלים	
מערכת הקלטות שיחות ומסכים	מערכת הקלטות השיחות ומסכי הנציג של כל השיחות הטלפוניות במוקד על כלל הפלטפורמות המשרתות את נציג המוקד	
תמלול שיחות (אופציונאלי)	מערכת או רכיב המאפשר תמלול כלל השיחות הטלפונית והכתובות. על המערכת להיות בעלת יכולת הוצאת תובנות מתוך השיחות.	
<b>רכיבים ומערכות נוספות</b>		
CRM	מערכת ה-CRM שתשמש את המוקד נדרשת להיות מבוססת על פלטפורמת SALESFORCE על המציע לתאר במענהו את ארכיטקטורת הפתרון המוצע על-גבי SALESFORCE ואת הרישוי המוצע (סוג הרישוי וכמות) בהתייחס לדרישות העסקיות השונות.	משותפת : הפתרון יוצע על ידי הספק רישוי ירכש בהתאם לסוג הרישוי הנדרש, ע"י הספק עבור המשרד (רישום הרישוי- המשרד) . רכש נדרש להיות מבוצע בהתאם להורת תכ"מ המעודכנות באתר החשכ"ל : <a href="https://takam.mof.gov.il/document/hm.16.2.4">HTTPS://TAKAM.MOF.GOV.IL/DOCUMENT/HM.16.2.4</a> הקמה ותחזוקה תבוצע ע"י הספק
מערכת ניהול ידע	מערכת לניהול פריטי המידע, תסריטי השיחה, הודעות מתפרצות, תדריכים ומבחני ידע. מערכת ניהול הידע תהיה בממשק למערכת ה-CRM ותפעיל תסריטי שיחה ופריטי מידע בהתאם להיררכיית השלשות הנבחרת במערכת. מערכת ניהול הידע תפעל כחלון בתוך מערכת ה-CRM ובכל מקרה לא יידרש הנציג לעבור למסך נפרד.	ספק זוכה
צפיה במחשב מרוחק	<b>צפייה במחשב לקוח לצורך תמיכה טכנית כחלק מתהליכי העבודה</b> התכנה והרישיון הנדרש יאפשר צפיה בלבד וללא אפשרות עריכה באמצעות השתלטות.	ספק זוכה

שם רכיב/ מערכת	שימוש	בעלות ואחריות
	ככול והפתרון המוצע ע"י הספק ידרוש התקנה של רכיב אפליקטיבי על משחב הלקוח, ידרש אישור הלקוח להתקנה. תכנת הצפייה בה יעשה הספק שימוש כפופה לאישור המשרד הערכה היא כי ידרשו שני רשיונות לנושא זה	

14.1. מערכות שבאחריות הספק יסופקו עם סביבת ניהול ברמת הרשאת Admin ובאופן שיאפשר שליפת נתונים על-ידי נציגי משרד החקלאות.

14.2. מערכות שבאחריות הספק יתוחזקו על ידי הספק הזוכה או קבלן משנה מטעמו לאורך כלל תקופת ההתקשרות.

## 15. ציוד הקצה

- 15.1. הספק אחראי לספק, להתקין ולתחזק מחשבים, מסכים מקלדות ועכברים בכמות הנדרשת עבור כל עמדות נציגי השירות, עמדות המנהלים, עמדות עבודה מקצועיות וחדר ההדרכה.
- 15.2. ציוד הקצה יכלול: מחשבים נייחים, מסכים, כבלי תקשורת, מפצלים, עכבר ומקלדת וכל דבר נוסף הנדרש להפעלה רציפה של המוקד ועבודת נציגיו.
- 15.3. בעת חירום/מלחמה/מגיפה או משבר שאינו מאפשר עבודה מאתר המוקד- יסופקו לנציגי המוקד מחשבים נייחים וכל הציוד הנדרש בתוך 24 שעות לכל היותר לטובת שמירה על רצף שירות.
- 15.4. באחריות הספק לוודא שנציג שיעבוד מהבית (עם מחשב נייד שיסופק על ידי המציע) ידאג לתקשורת ביתית באיכות טובה המאפשרת לו לעבוד בצורה רציפה מהבית. דרישות הסף לחיבור מהבית הינן קישוריות לאינטרנט ברוחב פס של 100 מ"ב מינימלי רציף ועדיפות לחיבור המחשב בכבל רשת לנתב או אלחוטי במרחק של עד 10 מטר.
- 15.5. נציג, שהתקשורת הביתית שלו לא תאפשר יציבות ורציפות עבודה, לא יורשה לעבוד מהבית.
- 15.6. מערכת ההפעלה שתתוקן במחשבים נייחים/נייחים לא תפחת מ-WIN10.
- 15.7. מסכי העבודה יהיו בגודל 24", בכל עמדת נציג יותקנו שני מסכים.
- 15.8. לכל נציג תסופק אזניה מסננת רעשים.
- 15.9. כל רכיבי הציוד שהמציע יספק יהיו רכיבים תקינים ברמה גבוהה ומותאמים למוקד השירות.
- 15.10. המציע יהא אחראי לתחזוקת ציוד הקצה, לרבות תיקונים, אספקת חלפים וציוד חליפי תקין והתקנתם ותמיכה שוטפת במשתמשים, במחשבים ובציוד הקצה שבאחריות המציע. המציע יהיה אחראי לשדרוג ציוד הקצה לאורך כלל תקופת ההתקשרות. במידה

ומחשב/ציוד קצה אחר לא ניתן יהיה לשדרוג (EOL), המציע יחליף ציוד זה בציוד חדיש יותר.

## 16. ציוד היקפי

- 16.1. המציע נדרש לספק, להתקין ולתחזק מדפסת הכוללת פקס וסורק ולרבות נייר ודיו.
- 16.2. המציע אחראי לספק, להתקין ולתחזק על חשבונו כל תוכנה אחרת או כל רכיב תשתית ואו טכנולוגי אשר מסופק על ידו במסגרת הפתרון המלא לכלל דרישות המכרז שתידרש לניהול ולתפעול השוטף של מוקד השירות כגון תכנה לניהול משמרות, ניהול עובדים, רישום נוכחות וכדומה.
- 16.3. למערכות אשר משמשות את מוקד השירות עבור משרד החקלאות ושעבורן נדרשת תמיכה ללקוחות המשרד, תנתן גישה על ידי המזמין וזאת בכפוף להחלטת מערכות מידע ואבטחת מידע של המזמין.

## 17. תשתיות תקשורת

כלל תשתית התקשורת הנדרשת להפעלת המוקד באופן מיטבי הינה באחריות הספק הזוכה ולרבות תשתית כבילה, חדר תקשורת ושרתים, ארונות תקשורת לטובת מרכזיה, נתבים וכדומה.

## 18. אחריות תחזוקה, תמיכה ותיקון תקלות

תמיכה בציוד שיעמיד הספק לפרויקט זה תתבצע ע"י הספק. למעט התמיכה בשרת ה- TERMINAL הייעודי. הספק יקצה איש קשר מצדו לזיהוי ופתרון בעיות בחיבור בין משרד החקלאות לאתר המציע וידווח לגורם מקצועי במשרד.

### 18.1. להלן טבלת טיפול בתקלות:

סוג תקלה	תחילת טיפול	סיום טיפול
משביתה: קבוצת משתמשים או פעולה/ות אותן לא יכולים לבצע לקוחות המשרד	מייד	עד 3 שעות. במידה וניתן פתרון זמני- הטיפול יסתיים עד 3 ימים.
חלקית: משפיעה על משתמש בודד	מייד	עד 5 שעות
אינה משביתה	עד שעתיים	רציף עד לסיום טיפול

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

18.3. הספק יעדכן את המשרד על אופן התקדמות הטיפול בתקלה.

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

18.5. במקרה של בקשת שינויים (שו"ש) המציע יעביר הצעה מפורטת עד 5 ימי עבודה מקבלת הבקשה. ההצעה תכלול לוחות זמנים לביצוע השו"ש והצעת מחיר המבוססת על הערכת שעות עבודה של בעלי תפקיד שונים הנדרשים לשם השלמת העבודה. תשלום זה יבוצע בהתאם לשעות שהושקעו בפועל ולא יוצמד. פירוט התעריפים כמפורט בקישור:

- הספקת - [HTTPS://TAKAM.MOF.GOV.IL/DOCUMENT/HM.16.2.11](https://TAKAM.MOF.GOV.IL/DOCUMENT/HM.16.2.11) - שירותי מחשוב למשרדי ממשלה.
- 18.6. בקשת שינוי תשתיתי במערכת ה-CRM תצטרך לעבור אישור של מחלקת אבטחת המידע או ה-CTO של המשרד.
- 18.7. במקרה של הזמנת עובדים מקצועיים לשירותי ייעוץ (על בסיס שעות), המציע יספק את העובד המקצועי הנדרש עד 5 ימי עבודה מקבלת הבקשה.
- 18.8. הספק הזוכה יישא באחריות כוללת לאיכות ותקינות של המערכת וכל מרכיבי המערכת במשך כל תקופת ההתקשרות עם המשרד
- 18.9. הספק הזוכה הינו האחראי על - תפעול שוטף של המערכת בייצור והבטחת איכותה. יחד עם איכות והפעלה של שינויים ופיתוחים במערכת. במסגרת התפעול השוטף באחריות הספק הזוכה לבצע: תחזוקה מונעת, פעילות מתקנת, עדכונים, שינויים, פיתוחים ותיקוני אבטחת מידע.
- 18.10. הספק הזוכה מתחייב לבצע את כל תיקוני התקלות שיזהה במהלך ביצוע עבודתו ותיקוני התקלות שידווחו לו על ידי המשרד
- 18.11. האחריות תכלול את כל סוגי התקלות בכל הרמות: תקלות בתוכנה/ ממשקים/ רכיבים, התאמות ושינויים, ליקויים בביצועים, אחריות לליקויים בתיעוד, לליקוי אבטחת המידע וכדומה.
- 18.12. השירות יינתן ללא הפרעה בעבודה השוטפת. טיפולים ושירות המחייבים השבתה יבוצעו לאחר שעות הפעילות ולאחר שתואמו עם נציג המשרד.
- 18.13. הספק יספק דוחות שבועיים וחודשיים לגבי זמני השבתת כל מערכת: תאריכים, שעות ואחוז זמן ההשבתה מתוך סהכ שעות הפעילות.
- 18.14. עדכוני גרסאות של המערכות המוצעות יבוצעו ע"י הספק באופן שוטף וללא תמורה נוספת. לאחר עדכוני גרסאות הסיילספורס יש לבדוק התאמה ותמיכה של הממשקים למערכות האחרות. ככול וידרשו התאמות כאלו הן יבוצעו ע"י הספק על חשבוננו.

#### 19. גיבוי ושרידות במערכות הספק

- 19.1. פעילות רציפה של המוקד הינה חשובה, לכן על הפתרון המוצע להבטיח רמת זמינות גבוהה של 7\*24 בכלל רכיבי הפתרון המוצע.
- 19.2. ארכיטקטורת הפתרון המוצע תתבסס על תשתיות שרידות כפולות בכל הרכיבים כך שהפתרון המוצע יבטיח שלא תהייה נקודת כשל בודדת במערכת ברמת זמינות גבוהה של 7\*24
- 19.3. המציע יבצע גיבוי לכלל המערכות לצורך התאוששות מהירה ממצב כשל של קריסת מערכות.
- 19.4. זמן ההתאוששות מתקלה קריטית שמשביתה את המוקד (יתירות) של המוקד יהיה עד 30 דקות.
- 19.5. המציע יידרש להחליף ציוד שבאחריותו שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות או שאינו מאפשר עמידה ביעדי השירות שהגדרו במכרז. ההחלפה/שדרוג יהי ע"י המציע (ציוד, שעות עבודה וכל הוצאה אחרת) כך שיהיו זהים או טובים יותר בביצועים לעומת הציוד המוחלף. ההחלפה תבוצע בתאום מראש עם המשרד.

## 20. דרישות הגנה על מידע וסייבר

- 20.1. כל רכיבי הפתרון שיועמדו עבור משרד החקלאות יהיו חייבים לעבור אישור של מחלקת בטחון ואבטחת מידע של משרד החקלאות לרבות אישור הארכיטקטורה המוצעת על ידי הספק.
- 20.2. יוגדר נאמן אבטחת מידע בחברה הזוכה שיוודא קיום וישום ההנחיות, שיטות וכלי אבטחת המידע, כמוגדר על-ידי אגף הבטחון ואו האגף טד"מ במשרד.
- 20.3. הספק יתקשר אל משרד החקלאות באמצעות מחשבים הממוקמים במתחם בלבד.
- 20.4. יוגדרו נהלי אבטחת מידע מסודרים במתחם שיאושרו ע"י ביטחון משרד החקלאות.
- 20.5. דרישות אבטחת המידע מן הספק ומנותני השירות מטעמו:
- 20.5.1. הספק עצמו וכל אחד מנותני השירות מטעמו יחויבו באישור ביטחוני ע"י נציג של הספק שהוסמך ע"י מחלקת הביטחון של המשרד, כתנאי לכניסתם למוקד.
- 20.5.2. הספק יעמוד בכלל דרישות אבטחת מידע המפורטות בנספח אבטחת מידע בהמשך.

## 21. אמצעי גיבוי ושרידות

- 21.1. המציע ידאג להימצאות מערכות גיבוי כדוגמת גנרטור, UPS לצורך אספקת חשמל רציפה עבור המוקד.
- 21.2. כלל מערך המחשוב יהיה בתצורת שרידות המאפשרת עבודה רציפה במקרה של תקלת חשמל או השבתת אתר מוקד מסיבה אחרת. על פתרון הספק לנושא התשתיות להציג פתרון לגיבוי למקרה תקלות ו/או השבתת אתר.

## 22. נגישות ממשקים מערכות משרד החקלאות

בנוסף למערכות לעיל, יעשה המוקד שימוש במערכות וברכיבים הבאים:

שם התוכנה	שימוש
מערכת סקרים ממשלתית	משלוח הודעה ללקוחות בצירוף סקר שביעות רצון בסיום כל אירוע במוקד (בדוא"ל, SMS או WHATS APP)
מערכת יעלה	סיוע טכני בהרשמה ותפעול המערכת.
מערכת תמיכות - תאנה	סיוע בהגשת בקשות תמיכה מהמשרד.
אתר המשרד	נגישות נציגי המוקד לאתר משרד החקלאות.
מערכת מג"ל	סיוע בעדכון החלקות והגידולים החקלאיים.
מערכת גביית חובות ממשלתית	סיוע לחייבים בתשלום חובות למשרד.

במהלך תקופת ההתקשרות תידרש נגישות לתוכנות נוספות, כמו כן ככול ומערכת ה CRM תדרש להתממשק למערכת המשרדית זו או אחרת, ככל ויידרש הנ"ל יוגדר יאופיין יתומחר ויבצע במסגרת שו"ש.

## 23. חומרה / תקשורת – אחריות לאספקה להתקנה ולתחזוקה של הספק

שם החומרה	תצורה
שרת גיבוי מידע	בהתאם להגדרה של אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע במשרד. אספקה- באחריות הספק
תחנת קצה מחשב לנציג	תחנות עבודה יסופקו ע"י הספק הזוכה בהתאם למפרט בהמשך
מכשירי טלפון שולחניים	מכשיר טלפון חכם לעמדות נציג ועמדות ניהול, בעל יכולת חיבור אוזניה מסננת רעשים.
צג מרכזי במוקד (בגודל של 55" לפחות)	ימוקם במרכז החדר לטובת הצגת נתוני זמן אמת לשיחות ממתינות, פעילות, אחוז מענה וכדומה. כלל הפרמטרים להצגה במסך זמן אמת יוגדרו בתקופת ההקמה.
מדפסת מרכזית	הספק יציב מדפסת לטובת שימוש הנציגים.
פקס	נדרש שירות FAX2MAIL לטובת קבלה ושליחת פקסים
ציוד תקשורת: ארון תקשורת, נתבים, מתגים	הספק ( פירוט בהמשך)
קו בזק	בבעלות משרד החקלאות. מספר ייחודי, יכולת קיבול של עד 30 שיחות בו זמנית ( כולל קו שני)
קווי אינטרנט שניתן לחבר לטאנל למשרד החקלאות.	באחריות הספק

## 24. פירוט דרישות למערכות ורכיבים

### 24.1. מרכזייה

המערכת תתמוך ברשימת התכונות המפורטת להלן:

#### 24.1.1. העברת שיחה

24.1.1.1. העברה חמה וקרה: העברת שיחה תתאפשר לאחר מענה בשלוחת היעד וגם

ללא מענה בשלוחת היעד ו/או כאשר שלוחת היעד אינה פנויה.

24.1.1.2. בשיחות פנימיות- המרכזייה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם

#### 24.1.2. שיחת ועידה / התייעצות

24.1.2.1. תכונת "ועידה" תאפשר שיחה של לפחות 3 משתתפים בוועידה (פנימיים

וחיצוניים)

24.1.2.2. יוזם שיחת ועידה יוכל להיות כל אחד ממשותפי השיחה ויוכל להוריד

מהוועידה כל אחד ממשותפייה

24.1.2.3. התייעצות- תאפשר התייעצות בין נציג לאחמ"ש מקצועי/ גורם מקצועי אחר

תוך העברת הלקוח לשמיעת מוסיקה (מצב HOLD), והחזרת השיחה ללקוח

בסיום ההתייעצות

#### 24.1.3. מוסיקה בהמתנה

- 24.1.3.1. המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה, אשר השמעתה תתאפשר במצב HOLD ובזמן העברת שיחות.
- 24.1.3.2. המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות/תורים שונים
- 24.1.4. הודעות מוקלטות**

המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות.

- 24.1.4.1. תתאפשר הקלטת פתיחים און-ליין והכנסתם להשמעה באופן מיידי ללא תלות באיש תקשורת (לדוגמה: ע"י מנהל המוקד)
- 24.1.4.2. 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

**24.1.5. זיהוי שיחה יוצאת**

- 24.1.5.1. המערכת תתמוך בגמישות הגדרת המספר שיוצג בשיחות יוצאות: הצגת מספר קבוע לכלל המוקד ו/או הצגת מספר קבוע בהתאם לסקיל אליו משוייך הנציג ו/או הצגת מספר חסום.

**24.1.6. חדירה לשלוחה/האזנה לשיחה**

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

**24.1.7. משאבי מערכת**

- 24.1.7.1. המציע יהיה אחראי לחיבור משאבים מספיקים לצורך מתן שרות מלא. בעת התקשרות למוקד לא ישמע צליל תפוס, כולל היערכות להגדלת נפח השיחות ופעילות המוקד.
- 24.1.7.2. השלמת משאבים כתוצאה מזיהוי בעיה או הרחבה של פעילות המוקד מול הציבור במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 4 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה/דרישה ממשד החקלאות.
- 24.1.7.3. באחריותו המלאה של הספק להשלים משאבי מרכזייה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.
- 24.1.7.4. המשד יוכל לדרוש מהספק להציג דוחות תנועה ועומסים על משאבי הקווים

**24.1.8. מכשיר טלפון (פיזי או SOFTPHONE)**

- 24.1.8.1. מכשירי הטלפון יהיו מותאמים לעבודה מול יצרן המרכזייה.
- 24.1.8.2. מכשיר הטלפון של הנציג יכלול לפחות לחצני החזק/שחרר (HOLD), השתק (MUTE), העברת שיחה, התייעצות ועידה.
- 24.1.8.3. יכולת הגדרת מכשיר טלפון במערכת גם לפני חיבורו הפיזי למערכת.
- 24.1.8.4. תמיכה בשפה העברית (כתוביות) או באמצעות אייקונים.
- 24.1.8.5. צג להצגת נתוני שיחה כגון: זיהוי המתקשר ותור השיחה.



- 24.1.8.6. מכשיר הטלפון יכלול לחצני פונקציות הניתנים לתכנות לצורך הפעלת תכונות הטלפוניות השונות שאינן מובנות באמצעות לחיצים יעודים ו/או להגדרת מספרים מקוצרים מועדפים, לדוגמה: לחצן העברה לעמדת אחמש לחצן חדירה לעמדת נציג (בעמדת אחמ"ש) ועוד.
- 24.1.8.7. הטלפון יאפשר הגדרת לחיצים ויאפשר הפעלת רצף פקודות לכניסה לתורים.
- 24.1.8.8. הטלפון יאפשר הצגת סטטוס נציג במסך הראשי: LOG IN/OUT, בשיחה, הפסקה, התייעצות, קידוד מצב סיבת "לא זמין"
- 24.1.8.9. טלפוני הנציגים יתמכו בחיבור של מערכות ראש מסננת רעשים (בחיבור שהוא בנוסף לשפופרת) ובעבודה ללא שפופרת כולל שליטה על עוצמת הצלצול ועוצמת הקול במערכות הראש.
- 24.1.8.10. תמיכה בסנכרון בין המכשיר לבין סרגל הנציג ללא תלות איפה בוצעה פעולת הנציג (בסרגל או במכשיר השולחני)
- 24.1.8.11. המציע יחזיק מלאי מכשירים חלופי זמין ומייד בהיקף של 20 אחוז מכמות הנציגים.

## 24.2. CTI

תפקידה העיקרי של מערכת ה- CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים (טלפון, מיילים צ'טים ועוד) למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו, על פי מיומנויות, זמינות וחוקים עסקיים אחרים, להקפיץ לנציג מסכים ע"פ סוג ההתקשרות או המתקשר על מערכת ה- CTI לתמוך בפקודות ואירועים טלפונים (TELEPHONY EVENTS) למול המרכזיה.

## 24.3. ניהול כישורי נציגים

- 24.3.1. המערכת תאפשר להגדיר לכל נציג את תחומי מומחיותו (SKILLS) ולכל תחום התמחות תוגדר רמת הידע (מיומנות) של אותו נציג (LEVEL). לא תהיה מגבלה מעשית למספר ה- SKILLS וה- LEVELS במערכת ולא תהיה מגבלה למספר ה- SKILLS וה- LEVELS שניתן יהיה לשייך לנציג.
- 24.3.2. המערכת תאפשר הגדרת ערוצי ההתקשרות בהם יתמוך הנציג וכמות הפניות מכל ערוץ.
- 24.3.3. מערכת ה- CTI תאפשר להגדיר ולעדכן מאפייני נציגים (רמת מיומנות, שפה וכדומה)
- 24.3.4. המערכת תאפשר הגדרת מאפייני לקוח לצורך ניתוב חכם בהתאם להגדרות עסקיות שיוגדרו
- 24.3.5. במערכת ה- CTI יוגדרו כל קבוצות העבודה במוקד על פי תחומי הפעילות השונים. הנציגים ישויכו לקבוצות המתאימות. לא תהיה מגבלה מעשית במספר הקבוצות ובמספר הקבוצות שניתן לשייך לכל נציג.

## 24.4. ניתוב פניות

- 24.4.1. מערכת ה- CTI תנהל את כלל הפניות שתגענה למוקד חוקי הניתוב יתבססו על סוג השירות הנדרש, זמינות נציגים מתאימים, זמן המתנה בפועל או צפי להמתנה בתור,

זמן ההמתנה בתורים ובערוצי גישה אחרים, מספר הנציגים הפעילים או הזמינים בתורים אחרים, עמידה ב – SLA שנקבע לתור, לשרות או לסוג לקוח מסוים, מצבי כשל שונים ופרמטרים אחרים שיקבעו ע"י משרד החקלאות.

24.4.2. המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים לאחר סף

המתנה ו/או צפי המתנה ו/או כמות ממתנינים וכו'. ניתן יהיה להרחיב חיפוש לקבוצות ו – SKILLS נוספים במוקד מסוים או במוקדים נוספים. ניתן יהיה להתנות הרחבת חיפוש לקבוצות ונציגים מסוימים בהתאם לפרמטרים שונים כגון עומס או מספר מינימאלי של נציגים זמינים ביעד ההרחבה. ניתן יהיה גם להפנות שיחות ליעדים חיצוניים למוקד בהתאם לחוקים עסקיים שיקבעו ע"י משרד החקלאות.

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

### 24.4.3. טיפול בשיחות בהמתנה

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

### 24.4.4. מנגנוני נטישה מבוקרת

24.4.4.1. הפעלת מודול CALL BACK בשתי אפשרויות: חזרה בחלונות זמן מוגדרים מראש, או תוך שמירת המקום בתור. ההחלטה תבוצע באמצעות שינוי פרמטרים ע"י מנהל המוקד ובאישור המשרד.

24.4.4.2. במהלך ההמתנה תינתן ללקוח האפשרות לוותר על ההמתנה ולהקיש מספר טלפון לחזרה (במידה ומספר הטלפון של הפונה זוהה, נדרש להקריא לו אותו ולאפשר לו לאשר חיוג חוזר למספר זה), באמצעות מקשי DTMF, להשמעת צלילים. המערכת תמשיך ותשמור על מקום השיחה בתור. כאשר הגיע תורה של השיחה להיות מועברת לנציג זמין ומתאים, המערכת תיזום חיוג חוזר ללקוח ועם קבלת מענה מהלקוח, תועבר השיחה לנציג. שיטת החיוג תהייה אוטומטית ע"י המערכת ע"פ צרכים משתנים באמצעות שינוי פרמטרים ע"י מנהל המוקד.

24.4.4.3. הפעלה או מניעת שרות זה יקבעו פרמטרית ע"פ סוג השרות, התור לנציגים, כמות הנציגים, ע"פ מאפייני הלקוח, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת ע"י מנהלי המוקד. במידה והלקוח לא יאותר אחרי 3 ניסיונות תשלח אוטומטית מתוך המערכת הודעת SMS ללקוח.

24.4.4.4. נדרשת גמישות מלאה בניהול ושינוי פרמטרים שונים כגון: יעדי מקסימום ומינימום להשמעת מיקום בתור/זמן המתה, הגדרת כמות חיוגים בו זמנית, הגדרת פרמטרים להוצאת שיחות, זמן חזרה ללקוח, זמן הפעלת ה- CALL BACK וכו'.

24.4.4.5. המערכת תציג דוחות לתוצאות חיוג (הצלחות וכישלונות)

24.4.4.6. מוסיקה והודעות בהמתנה במרכזייה או במערכות תומכות לרבות אפשרות בחירה מתפריט של עד 20 הודעות שונות

24.4.4.7. המערכת תאפשר השמעת מוסיקה וגיינגלים שווקים שונים בהתאם לתור או מרכז המידע, השרות המבוקש, מאפייני הלקוח וכדומה.

24.4.4.8. המערכת תאפשר בזמן המתנה השמעת מיקומה של השיחה בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.

#### **24.4.5. כניסת פניה לנציג**

24.4.5.1. פניות ינותבו לשלוחת הנציג בהתאם להגדרות המערכת ושיוכם לתחומי הפעילות ע"פ רמת מיומנות, ותק ורמת מקצועיות.

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

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

24.4.5.4. חלון ה SOFTPHONE יוגדר ALWAYS ON TOP, כלומר לא ייעלם במהלך ובסיום השיחה.

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

#### **24.4.6. סיום שיחה**

24.4.6.1. בסיום שיחה יעבור הנציג אוטומטית לאחר הסטאטוסים שיוגדרו לו, מצב זמין אוטומטי, אחד ממצבי הלא זמין וההפסקות ומצב WRAP-UP כלומר זמן מילוי "ניירת" או המתנה לקבלת שיחה.

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

#### **24.4.7. ממשק נציג (AGENT SOFTPHONE)**

24.4.7.1. ממשק הנציג יכלול מערכת SOFTPHONE להפעלת כל הפונקציות הטלפוניות כגון: מענה לשיחה, החזק, התייעצות, העברה לנציג/תור אחר, השתקה, שיחת ועידה, שיחה יוצאת וכו'

24.4.7.2. ממשק הנציג יתמוך בעברית בצורה מלאה (שדות ונתונים)

24.4.7.3. כניסה והפעלת ממשק הנציג יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמה. קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לנציג זה, את כישוריו של הנציג ורמתו בכל כישור וכן את השתייכותו לצוות, לקבוצה או למוקד הרלוונטי.

- 24.4.7.4. הממשק יכלול הצגת הסטאטוס הנוכחי של עבודת הנציג כגון: שיחה, הפסקה, החזק, WRAP-UP, התייעצות, חיוג, צלצול, מצב שיחה יוצאת, ניירת, סוגי הפסקות ומצבי לא זמין שונים וכדומה.
- 24.4.7.5. הממשק יכלול סוגים שונים של מצבי אי זמינות/ סטטוסים ולפחות את הסוגים הבאים: הפסקה מתוכננת, הפסקת התרעננות (שירותים/קפה), ניירת, BACK OFFICE, מבחן, תקלה, שיחת משוב, תדריך. תתאפשר הוספת סטטוסים
- 24.4.7.6. הממשק יציג לנציג נתונים אישיים כגון: זמן שהייה בסטטוס הנוכחי, מספר שיחות שענה, ממוצע שיחות לשעה, אורך שיחה, וכן נתוני מוקד כגון: מספר ממתנינים בתור, זמן המתנה ממוצע, זמן המתנה הארוך ביותר וכדומה
- 24.4.7.7. הממשק יציג פרטים לגבי השיחה הנכנסת: מספר טלפון ממנו חייג הלקוח, עם אופציה לחזרה ללקוח (מתוך רשימה) במידה והשיחה התנתקה, שם התור אליו חייג הלקוח, פרטי זיהוי ב-IVR, במידה ויש (כגון: ת.ז ומס' תאגיד), זמן המתנה, התקשרות חוזרת של הלקוח באותו היום
- 24.4.7.8. כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו בתצוגות REAL TIME ובדוחות היסטוריים.

#### 24.4.8. דוחות CTI

- 24.4.8.1. יוגדרו 3 שמות משתמש וסיסמאות למנהלים מטעם המשרד תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדוחות זמן אמת ובדוחות היסטוריים ממשרדי המזמין באמצעות ממשק WEB מאובטח.
- 24.4.8.2. המערכת תציג מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בכל החתכים, כולל ברמת מערכת (טיפול בפניות, עבודת נציגים, משאבים ועוד), ברמת מוקד, תורים, קבוצות נציגים, נציגים ו-SKILLS.
- 24.4.8.3. כל מערכות הבקרה והדוחות כולל מצגות REAL TIME והדוחות ההיסטוריים יכילו נתונים עבור כל סוגי הפניות הנכנסות למוקד, יוצאות ממנו ופניות פנימיות ומכל ערוצי הקשר.
- 24.4.8.4. המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג עמדות מנהלים, מסך תצוגה ודוחות מודפסים מכל ערוצי הקשר.
- 24.4.8.5. המערכת תכלול הצגה גראפית וטבלאית של נתוני REAL TIME.
- 24.4.8.6. המערכת תאפשר הצגת חריגים עפ"י פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע לפי ספים.
- 24.4.8.7. ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם לסוג הפעילות.
- 24.4.8.8. נתוני נציג יוצגו הן בזמן אמת (סטטוס) והן כזמן מצטבר מתחילת היום. המערכת צריכה לאפשר הצגת זמן מצטבר באותו היום, ובמהלך כל המשמרת (מענה, אחוז מענה, יעילות, אחוז החזק, הפסקות שונות וכו').
- 24.4.8.9. אפיון מפורט לתצוגות האמת יבוצע בשלב ההקמה.

#### 24.4.9. דוחות היסטוריים

- 24.4.9.1. נדרשת האפשרות להצגת דוחות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון EXCEL בנוסף לפורטל דוחות אליו נציגי המשרד יוכלו להכנס באופן עצמאי.

- 24.4.9.2. המערכת צריכה לאפשר הצגת נתונים היסטוריים מצטברים באותו היום, ובמהלך כל היום. לדוגמה: בשעה 10:00 יוצגו נתונים עד 9:30, הן ברמת נציג והרן ברמת תור, SKILL, כלל מוקד
- 24.4.9.3. ניתן יהיה לתזמן דוחות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדוחות.
- 24.4.9.4. המערכת תאפשר לשמור ב- ON-LINE מידע מצטבר של שנה לפחות (הפקת דוחות ע"י גישה מידית לנתונים). ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון עם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דוחות.
- 24.4.9.5. כל הדוחות יאפשרו מידע פרטני (למשל על כל נציג, קבוצה, תור וכדומה) וכן נתונים מסכמים (למשל של כל הנציגים ברשימה המפורטת, סיכום כל הקבוצות, וכדומה).
- 24.4.9.6. כל הדוחות יאפשרו שיקוף של כלל יעדי המוקד, ע"פ המכרז
- 24.4.9.7. הנתונים שיוצגו יחושבו באופן משוקלל בדוחות המערכת
- 24.4.9.8. מערכת הדוחות תאפשר הצגת דוחות על ציר הזמן (מספר נוטשים / נענים לאחר 10 שניות המתנה, 20 שניות וכך הלאה). ומספר נענים (לאחר 60 שניות, 90 שניות וכך הלאה).
- 24.4.9.9. הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים), מוקדים, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים SKILLS ורמות ידע.
- 24.4.9.10. מערכת הדוחות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של חצאי שעה, שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית, ומתאריך עד תאריך
- 24.4.9.11. אפיון מפורט יבוצע בשלב ההקמה
- 24.4.9.12. למשרד תנתן האופציה לגשת לבסיס הנתונים של כלל המערכות לצורכי שליפת מידע למערכות המשרד.
- 24.4.9.13. הספק יציג נתונים היסטוריים ב- DASHBOARD אקטיבי שיאופיין בתקופת הקמה.
- 24.5. מערכת הקלטת שיחות ומסכים**
- 24.5.1. המערכת תקליט את כל שיחות הטלפון במוקד (100%): נכנסות, יוצאות, התייעצות, ועידה, פנימיות.
- 24.5.2. המערכת תבצע הקלטת מסכים מלאה כך שניתן יהיה בעת האזנות לצפות בפעולות אותן מבצע הנציג.
- 24.5.3. המערכת תתממשק למערכת ה- CTI לשם זיהוי תחילת שיחה וסיומה ולהעברת פרטי שיחה.
- 24.5.4. שיחות ישמרו כקובץ במערכת ההקלטות ובנוסף יאוחסנו באמצעות קישור URL בתוך מערכת ה-SALESFORCE המשרדית שיועבר לתוך הפניה בסיום שיחה.
- 24.5.5. המערכת תאחסן את ההקלטות וצילומי המסך במיקום שיאושר ע"י משרד החקלאות
- 24.5.6. המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט שאוחסן במערכת, מתחנות עבודה של מנהלי המוקד ושל רפרנט המשרד בעת שהוא נמצא במוקד.
- 24.5.7. כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי הרלוונטיים שלה.

- 24.5.8. למערכת תתאפשר גישה ממשרדי משרד החקלאות ל-3 משתמשים לפחות
- 24.5.9. המערכת תאפשר לאתר שיחות ולהעבירם כקובצי סאונד MP3/ WAV בדוא"ל ליעדים שונים
- 24.5.10. המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות למשך 5 שנים.
- 24.5.11. המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות נתיקות
- 24.5.12. מחיקת רשומות תתבצע באופן מוחלט ללא שמירה על גבי מערכת המציע.
- 24.5.13. בסיום ההתקשרות המציע יעביר למשרד את מאגר ההקלטות של השנה האחרונה באמצעות מדיה מגנטית ולאחר אישור המשרד- יבצע מחיקה מלאה של הרשומות.
- 24.5.14. ניתן יהיה לייצר דוחות מערכת באמצעות איתור שיחה ברמת נציג, שלוחה, תאריך ושעה, מס' מחייג, פרטים מזהים במידה שהוקשו ע"י הלקוח ב- IVR.

## 24.6. מערכת IVR

- 24.6.1. מערכת ה-IVR תהיה חלק מהמרכזי. על הספק לפרט את שם המערכת דגם וגרסה. וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות אצל שני לקוחות מעל 12 חודשים. לרבות הסכם תמיכה עם היצרן.
- 24.6.2. מערכת ה-IVR תשמש לניתוב השיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח, שירותים אוטומטיים, מתן מידע מוקלט עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושוקי מפולח לקוחות ושרות, מתן מידע בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים, השארת מספרי טלפון ל- CALL BACK ועוד.
- 24.6.3. המערכת תספק מידע כללי שיוגדר בשלב האפיון במסגרת פרויקט ההקמה. המערכת תאפשר השמעת הודעות כלליות משתנות במקומות שונים בניתוב על פי סוג השירות והשפה הנדרשת: עברית, אנגלית, ערבית, רוסית. המערכת תאפשר בניית הודעות דינאמיות בתסריטים והפעלתם על ידי מנהלים במוקד. הודעות אלו יכולות להיות הודעות חירום, שיווק, מידע כללי ומיקומם השונה בתסריט יוגדר בשלב האפיון.
- 24.6.4. מובהר בזאת כי במהלך תקופת ההתקשרות ייתכנו שינויים והתאמות בניתוב השיחות על פי צרכים משתנים ואופי הפעילות. ביצוע השינויים בפועל הינו באחריות ועל חשבון הספק ברמת שירות של עד שבוע עבודה. בשלב ההקמה הראשון יוגדרו עצי ניתוב ותהליכי הזדהות כאשר בהמשך תקופת ההתקשרות יתכן יישום תסריטים מורכבים הכוללים אינטגרציות למערכות המידע. תהליכים אלו יוגדרו בשלב הראשוני ברמת על ואפיון מפורט יבוצע בהמשך בעת הדרישה למימוש. הספק מתחייב להתקנת המשאבים הנדרשים לצורך תמיכה בניהול בו זמנית של מספר שיחות IVR- כמפורט בדרישות. כלל ההקלטות הנדרשות להקמה ראשונית של המערכת (בתקופת ההקמה) יבוצעו במסגרת תשלום ההקמה על ידי ספק הקלטות מקצועי (אולפן).
- 24.6.5. במהלך תקופת ההתקשרות ובמידה וישנו צורך בשינוי ניתובים- הקלטות המערכת יבוצעו באמצעות אולפן הקלטות מקצועי בתשלום נפרד.
- 24.6.6. המערכת תספק מידע לגבי הפרמטרים:
  - מספר השיחות הנכנסות, בכל צומת וענף על ציר הזמן. (נדרש לצרף דוגמת דוח לקוח). פרוט מספר הטלפון של המתקשר. מספר העברות לתורים לפי ענף: מספר

השיחות ששגו בהקשות בצמתים השונים מספר שיחות שקיבלו מענה מלא ב- IVR (לא עברו למוקד), מספר שיחות שננטשו לפני ולאחר שקיבלו שירות או מידע במענה .24.6.7. הגדרת דוחות מפורטים תתבצע בשלב האפיון המפורט כחלק מפרויקט ההקמה. משרד החקלאות יוכל להוסיף דרישה לדוחות שונים בהתאם לצרכים שיעלו מעת לעת. משרד החקלאות רשאי לדרוש פיתוח דוחות חדשים בהיקף של 10 דוחות ללא תוספת עלות.

#### **24.7. תמלול שיחות (אופציה – רכיב זה לא יכלל בהצעת המחיר, ככול והמשרד יחליט לממש**

##### **את האופציה יעשה הדבר בהתאם למחירי השוק ובהסכמת המשרד )**

- 24.7.1. כחלק ממענה המציע, תוצע מערכת או רכיב מתוך מערכת הטלפוניה שמטרתה תמלול שיחות נציג והצגת תובנות ומגמות.
- 24.7.2. מטרת המערכת היא לנתח את איכות השיחה ולהציג תובנות עבור מנהלי הצוותים ומשתמשי משרד החקלאות.
- 24.7.3. על המערכת לעמוד ביכולות הבאות:

- המערכת מנתחת שיחות מוקלטות
- המערכת מנתחת שיחות כתובות (כגון מתוך ערוצי ה-OMNICHANNEL)
- המערכת מציגה תובנות באמצעות יכולות בינה מלאכותית AI
- המערכת מאפשרת ומתריעה בזיהוי מילות פוגעניות או שליליות
- המערכת תאחסן את התמלולים במיקום שיאושר ע"י משרד החקלאות

#### **24.8. דוחות מערכת**

- 24.8.1. המערכת תאפשר סט דוחות להפקה על פי צורך שמטרתן זיהוי מגמות לזיהוי שיפור בפעילות נציג בודד ופעילות מוקד או תובנות לגבי נציג בודד לטובת ביצוע הדרכות שירות או הדרכות מקצועיות.
- 24.8.2. עבור משרד החקלאות יוקם שם משתמש וסיסמא המאפשר שמיעה מלאה של הקלטות וקריאת התמלול והניתוח שלהן בכל עת ומחוץ למשרדי המוקד.

#### **24.9. עמידה בעומסים**

- 24.9.1. מערכות מוקד השירות יתמכו ויעמדו בהיקף השיחות שיכנסו, שיחות יוצאות של החייגן או הוספת פעילות של שיחות יוצאות.
- 24.9.2. 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.
- 24.9.3. זמינות - המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה בשעות פעילות המוקד. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכות המוצעות) 99.9% מהזמן. הספק יבצע מעקב אחר השבתות במערכת וידווח עליהן

#### **24.10. מדפסות, הדפסות ופקסים**

- 24.10.1. על הספק להתקין מדפסת לייזר שתשרת את המוקד לצרכים ניהוליים ותפעוליים ממערכות הספק.
- 24.10.2. המדפסות הינן באחריות ועל חשבון המציע, כולל ציוד תומך (תיקונים, דפים, דיו וכדומה).

24.10.3 קבלת פקסים תהייה באמצעות FAX2MAIL שיכנס כפנייה למערכת ה-SALESFORCE להמשך טיפול המוקד.

24.10.4 למוקד צריך להיות מכשיר פקס זמין במידה ויצטרכו לשלוח פקס רגיל שלא באמצעות סריקה למייל.

#### 24.11 עמדות קצה

עמדות העבודה עבור עובדי המוקד יסופקו ויתוחזקו על ידי הספק הזוכה. להלן מפרט החומרה הנדרש לעמדות אלו : מעבד – I5 דור 10 ומעלה

- זיכרון פנימי GB16.
- כרטיס רשת (מובנה) ETHERNET 100/1000.
- 2 מסכי 24 אינץ' לכל נציג
- מערכת הפעלה WINDOWS 10 32/64 ומעלה

#### 24.12 מייל ארגוני

24.12.1 ככלל, לא נדרש מייל ארגוני לנציגי המוקד. פניות לקוחות ותכתובות עם לקוחות המשרד ועובדי המשרד ינוהלו באמצעות ה-SALESFORCE על גבי הפניה.

24.12.2 זכות המשרד להחליט על תיבות מייל לבעלי תפקידים מסוימים כגון מנהל מוקד או מנהל ידע, במקרה כזה, תיבת המייל תוגדר על ידי המשרד.

#### 24.13 קורא כרטיסים חכמים

24.13.1 חלק ממערכות המשרד דורשות עבודה עם כרטיס חכם.

24.13.2 על הספק הזוכה לספק קורא כרטיסים המתאים לעבודה עם כרטיסים חכמים של משרדי הממשלה. כרטיסים חכמים ירכשו על-ידי המשרד.

#### 24.14 מערכת OMNICHANNEL

24.14.1 מטרת מערכת זו היא לספק מענה לפונים בערוצי התקשורת הכתובה. המציע נדרש להציג מוצר לניהול תקשורת כתובה OMNICHANNEL כמערכת נפרדת אשר נמצאת בממשק למערכת ה-SALESFORCE או כרכיב מתוך סוויטת הפתרונות של SALESFORCE שאינו מחייב ממשקים בין המערכת. הפתרון המוצע (כמערכת או רכיב) יעמוד בדרישות הבאות :

24.14.2 המערכת מאפשרת הקמת בוט מידע המכיל פריטי מידע וקישורים לדפי אינטרנט חיצוניים

24.14.3 המערכת מאפשרת מעבר לנציג באמצעות בחירת הפונה או בהצעה לפונה לאחר פרק זמן של שהייה בדף אינטרנט עליו תוטמע המערכת.

24.14.4 המערכת תאפשר קבלת פרטים מקדימים לפני העברת השיחה לפונה (PRE-CHAT)

24.14.5 המערכת תומכת בקבלת פניות באמצעות אתר, מייל, WHATSAPP, פייסבוק מסנג'ר, טלגרם וערוצי מדיה חברתית נוספים.

24.14.6 המערכת תומכת בקבלת קבצי תמונה, קול, וידאו, PDF ואחרים.

24.14.7 אופציונלי- ניתן באמצעות המערכת לבצע תהליכי CO-BROWSING לטובת תמיכה בפונה באופן ויזואלי המאפשר צפיה בלבד.



- 24.14.8. בסיום פניה תועבר כלל התכתובת כפניה בתוך מערכת ה-SALESFORCE אשר מתוכה יצא סקר שביעות רצון, יחד עם זאת, יש לאתר את יכולות המערכת בנושא תמיכה בשביעות רצון.
- 24.14.9. המערכת תאפשר שיחה עם פונה באמצעות טקסט חופשי ובאמצעות תבניות טקסט.
- 24.14.10. בתלות לאפיון- יתכן ויידרש פיתוח ממשק לזיהוי פניה פעילה במערכת ה-SALESFORCE וטיפול הנציג בהתאם לתרחיש זה.

#### **דרישות נוספות**

- 24.14.10.1. תכנון עץ הניתוב של מערכת ה-OMNICHANNEL יהיה פשוט וידידותי להגדרה כך שיאפשר ביצוע שינויים מבלי צורך בפיתוחים מיוחדים.
- 24.14.10.2. תנתן עדיפות למוצר אשר יש לו API קיים המאפשר כתיבת ממשקים לטובת העברת הפניות לתוך מערכת ה-SALESFORCE.
- 24.14.10.3. עבור נציגי MULTI במידה ויוגדרו, נדרשת חלוקת זמן הנציג בסרגל נציג טלפוני כך שניתן יהיה לנתח סרגל נציג הן בפעילות טלפונית והן בפעילות כתובה- על המציע לתאר יכולות אלו.
- 24.14.10.4. כלל אפיון המערכת יבוצע בתקופת ההקמה לרבות ממשקים במידת הצורך ובכל מקרה ידרשו ממשקים לסרגל הנציג לטובת חלוקת זמן וממשקים למערכת ה-SALESFORCE במידה והמוצר הינו מערכת נפרדת.
- 24.14.10.5. רישוי נציג יגולם במחיר תקורה חודשית אותה מציע הספק.
- 24.14.10.6. המערכת תאחסן את הנתונים המוזנים ב- OMNICHANNEL במיקום שיאושר ע"י משרד החקלאות

#### **25. מערכת ניהול הידע**

- 25.1. מערכת ניהול הידע שתסופק על-ידי הספק, תשמש לצורך פריטי מידע, תסריטי שיחה, מבחני ידע והודעות מתפרצות.
- 25.2. המציע יציע מערכת ניהול ידע אשר יש לה API למערכת ה-SALESFORCE וניתן לפתח ביניהן ממשקים.
- 25.3. מערכת ניהול הידע תתממשק באופן מלא למערכת ה-SALESFORCE כך שנציג השירות יעבוד על מסך אחד בלבד ממנו יגיע למסכי מערכת ניהול הידע לצורך תסריטי שיחה ופריטי מידע (מאמרים).
- 25.4. במידה ויחולט על ידי המשרד, ניתן יהיה לבנות בנוסף למערכת ניהול הידע מאמרים ברכיב ה-KNOWLEDGE של מערכת ה-SALESFORCE, אך רכיב זה לא יחליף את מערכת ניהול הידע.
- 25.5. מערכת ניהול הידע תאפשר לנציג לדווח על פריט ידע שחסר וניהול מעקבים אחר השלמות פריטי הידע החסר.
- 25.6. דרישות פונקציונליות
- 25.6.1. על המערכת להיות מוקמת בסביבת ענן ותתאפשר גישה למערכת באמצעות אינטרנט.
- 25.6.2. המערכת תתמוך בהצגת סימולטורים/תסריטי תמונה לביצוע פעולות שונות כגון מילוי טפסים, פתיחת אזור אישי וכדומה. המציע יפרט את יכולות המערכת

הנוגעות להצגת סימולטורים, תסריטי תמונה, מילוי טפסים ויצרף דוגמאות לדרישה זו

25.6.3. המערכת תתמוך בחיפוש אנשי קשר פנימיים בארגון עם פרטי התקשרות, שיוך עפ"י מבנה ארגוני למחלקה, למנהל וכדומה.

25.6.4. מערכת ניהול הידע תתממשק עם מערכת ה-CRM. כך שהנציג יוכל להשתמש במסך אחד בלבד.

25.6.5. תמיכה בשפות - נדרשת תמיכה מלאה בשפות עברית אנגלית, ערבית, המציע יפרט באילו שפות המערכת תומכת הן מבחינת התוכן והן מבחינת כלי המערכת (סרגל כלים, ממשק ניהול, עזרה וכדומה)

25.6.6. דף בית - יצירת דף בית כולל הגדרה וריכוז של עדכונים אחרונים והודעות מתפרצות

**ממשק יצרון המידע יאפשר עבודה עצמאית, יזידותית ויעילה תוך מימוש הדרישות הבאות:**

25.6.6.1. יצירה ועריכת פרטי ידע ודפי תוכן באופן עצמאי ללא תלות בגורם טכני. כלומר יכולות קליטת מידע, תיאור יכולות, עריכה ועיצוב.

25.6.6.2. יצירה ועריכת תבניות עבודה (TEMPLATE) באופן עצמאי ללא תלות בגורם טכני

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

25.6.6.4. יכולת עדכון גורף של כל הפריטים

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

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

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

25.6.6.8. יכולת שיוך פריטי מידע לקטיגוריות, למשל לפי תחום עסקי, לפי מערכות המשרד וכו'.

25.6.6.9. יכולת ניהול הצגת הפריטים בהתאם להעדפות וצרכי המשתמש.

25.6.6.10. יכולת לדרג את פריטי המידע באמצעות ציון (לדוגמא:

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

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

25.6.6.12. איתור של נושאים "שכיחים" למשתמש.

- 25.6.6.13. זיהוי כפילות בין פרטי מידע דומים – פריט מידע חדש מול קיים, למשל פריט מידע דומה אשר הוזן ע"י 2 עורכי ידע וכו.  
25.6.6.14. נדרשת יכולת נעילת פריט הידע.

#### **ניהול משתמשים והרשאות**

- 25.7. יכולת מתן וניהול הרשאות - הגדרת גורמים אשר מורשים ליצור מידע, ברמת קבוצה או ברמת משתמש ספציפי  
25.8. המערכת תתמוך בהגדרת קבוצת תפקידים וקבוצת מחלקות – תמיכה בעץ ארגוני ובמתן הרשאות על פי פרמטרים אלו.  
25.9. המערכת תתמוך בשינוי מאפייני תפקידים ומחלקות כגון הרשאות, שיוך משתמשים.  
25.10. המערכת תתמוך ביצירת פרופיל משתמש שונים. לכל פרופיל תהיה גישה למידע על פי ההרשאות שניתנו.  
25.11. יודגש כי יתכנו ממשקי מערכת דומים עבור בעלי תפקידים שונים עם הרשאות שונות. לדוגמה הרשאות ליצרני מידע במשרדים יהיו מוגבלות יותר ביחס להרשאות יצרני מידע ביחידה. במסגרת ההקמה, יגודרו בעלי התפקידים השונים והרשאותיהם.  
25.12. יכולת לשיתוף פריט מידע בין מספר עורכים, כולל יכולת החזרת הפריט לבעל המידע לטובת הפצה.  
25.13. תמיכה ביצירת אוכלוסיות שונות בקרב הפונים, לדוגמה חקלאים או אזרחים. מתן מענה בהתאם לסוג הפונה כולל בחירה במערכת המתאימה למתן המענה.

#### **חיפוש ואחזור מידע**

- 25.14. אפשרויות הצגת מידע מתוך הפריט במסך תוצאות החיפוש לקיצור זמן איתור המידע, יכולת חיפוש ממוקד בתוך פריט המידע.  
25.15. יכולות ניהול בהגדרת חוקיות/סדרי עדיפויות בהצגת תוצאות חיפוש  
25.16. תמיכה באפשרות חיפוש ע"י מלל חופשי, מורפולוגי (הטיית מילים), כתיב מלא/חסר, מילות מפתח חיפוש של מונח ו/או חיבור של שני מונחים.  
25.17. הצגת אפשרויות להשלמת מלל חופשי ע"פ חיפושים נפוצים.  
25.18. בדיקת איות - המערכת תתמוך בבדיקת שגיאות איות ומתן מענה ע"פ האיות הנכון.  
25.19. תמיכה בכתיבה שגויה בשפה האנגלית – זיהוי מילת החיפוש בעברית ומתן תוצאות.  
25.20. חיפוש מתקדם - ביצוע חיפוש מתקדם מובנה על פי עולמות תוכן/קטגוריות שיוגדרו מראש.  
25.21. הצגת פריטי מידע ותוצאות חיפוש בהתאם לכמות האזכורים של המידע עליו בוצע חיפוש, ובהתאם למאפייני המשתמש.

#### **הודעות מתפרצות**

- 25.22. יכולת הפצת והצגת הודעות מתפרצות לפי פרמטרים: פרופיל משתמש, סוג פעילות במוקד, תזמון לפי תאריכים וכו', צפייה בדף הבית התואם להרשאות המשתמש.  
25.23. יכולת הזנת הודעות מתפרצות תינתן על ידי הרשאה.

25.24. לכל הודעה יוגדר טווח זמן להופעתה (מתאריך X בשעה Y עד תאריך ושעה), לאחר מועד זה ההודעה תוסר באופן אוטומטי.

#### **מבחני ידע ותדריכים**

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

25.31. דוחות מבחני ידע – תיאור דוחות ניתוח סטטיסטי של מבחני הידע של הנציגים לפי ציון ממוצע, שכיח, לפי שאלון, לפי כמות מבחנים חוזרים עקב אי הצלחה וכד'.

#### **תסריטי שיחה**

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

#### **שליחת משוב**

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

#### **דוחות ומידע ניהולי**

- 25.36. המערכת תתעד ברשומות בבסיס הנתונים תאריך ושעה של גזירת הנתונים, ובנוסף, תייצר ותתעד לכל רשומה תאריך ושעת יצירתה המקורי.
- 25.37. המערכת תתמוך בשני סוגי דוחות:

- סט הדוחות המובנים שקיימים במערכת המוצעת.
- מחולל דוחות (BI) להפקת דוחות אד-הוק באמצעות ממשק פשוט וידידותי למשתמש.

25.38. יכולת הגדרת ובניית דוחות עצמאית, יכולת יצוא נתונים, כולל יצוא לקבצי אקסל, יכולות דוח במגוון חתכים: טווחי תאריכים, סוגי לקוחות (חקלאי/אזרח), יחידה ארגונית, שיוך לפי סוג מערכת, בידול לפי משתמשים פנימי, חיצוני, מידע המשותף למשתמש פנימי או חיצוני וכד'

25.39. דוחות מעקב ובקרה - באמצעות דוחות סטטיסטיים, יכולת דוח על כל חריגה בזמנים/ SLA, ריכוז סטטוס פריטים בשלבי אישור, דוחות מעקב שינויים, סטטיסטיקות כניסות לפריטים, כמות העדכונים לפריט מידע

- 25.40. ניהול לוגים במערכת: כולל רשומות בבסיס הנתונים, תאריכי יצירה, עדכון, גזירה ושינוי פריטי מידע, שינוי סטטוס הפריט
- 25.41. דוחות השוואה – יכולת השוואה והצלבה בין הנתונים במערכת, לפי פרמטרים וחתכים שונים. למשל דרוג כמות צפיות בפריט מידע, למול היקף וציון משוב
- 25.42. דוחות חריגים – תיאור יכולות בקרה והצגה באמצעות דוחות חריגים, ברמת מערכת, מנהל מערכת, משתמש, פריט מידע למשל -פריטי מידע אשר לא נקראו במשך תקופה מסוימת (תקופה שתוגדר באופן דינאמי), או פריטי מידע אשר הדירוג המספרי שלהם נמוך מן הממוצע/ פריטי מידע בשימוש נמוך, חיפושים שלא הניבו תוצאות וכדומה.

#### **גרסאות ושדרוגים**

- 25.43. בכל תקופת ההתקשרות המערכת המוצעת תהיה בגרסת הייצור הנתמכת על ידי היצרן ותאפשר שדרוג טכנולוגי רציף.
- 25.44. כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת או בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ויאושרו ע"י המשרד. ביצוע פעילות מעבר לשעות הפעילות הרגילות לצרכי שדרוג הינה ללא תוספת עלות.
- 25.45. 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.
- 25.46. הספק מתחייב לטפל בכל פגיעויות אבטחת מידע במהירות האפשרית.

#### **26. מערכת CRM**

- 26.1 מערכת CRM שתשמש את המוקד היא מערכת של SALESFORCE שתספק ע"י חברת יעל תוכנה ומערכות בע"מ בהתאם למכרז מרכזי של מינהל הרכש הממשלתי 10-2023 ועל פי הנחיות הוראת תכ"מ 16.2.4 אספקת שירותי CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) בענן המעודכנות באתר החשכ"ל : [HTTPS://TAKAM.MOF.GOV.IL/DOCUMENT/HM.16.2.4](https://TAKAM.MOF.GOV.IL/DOCUMENT/HM.16.2.4)
- 26.2 בהתאם להוראת התכ"מ: (ההגדרות בהוראת התכ"מ: מזמין הינו משרד החקלאות, הספק הזוכה הינו "יעל תוכנה ומערכות בע"מ", ספק מיקור החוץ הוא הספק הזוכה במכרז מוקד השירות)
- 26.2.1 כלל מחויבויות המזמין במסגרת התקשרות זו יחולו על המזמין עבורו פועל ספק מיקור החוץ.
- 26.2.2 ספק מיקור החוץ יידרש לחתום מול הספק הזוכה, על מסמך תנאי התקשרות, אשר תנאיו תואמים את תנאי ההתקשרות המרכזית, בשינויים המחויבים.
- 26.2.3 על ספק מיקור החוץ יחולו תנאי המכרז, לרבות סוגי השירותים והיקפם, כפי שאושרו מראש על ידי מינהל הרכש הממשלתי, כאילו היה מזמין, לתקופה ולתכולות שהוגדרו לצורך מתן שירותי מיקור חוץ עבור המזמין.

- 26.2.4 התמורה תשולם לספק הזוכה (יעל תוכנה ומערכות בע"מ) על ידי ספק מיקור החוץ באופן ישיר. משרד החקלאות ישלם לספק מיקור החוץ כנגד חשבונית חודשית את מחיר הרישוי החודשי.
- 26.2.5 בהתאם לדרישת המזמין או במקרה של הפרת ההתקשרות עם הספק הזוכה על ידי ספק מיקור החוץ או הפסקתה, הבעלות בחשבון והשליטה המלאה בו יועברו למזמין (משרד החקלאות) ויהיו באחריותו המלאה.
- 26.2.6 רישוי עבור המוצר יהיה על שם משרד החקלאות
- 26.2.7 החלטה בעניין סוג הרישוי הנדרש להפעלת המערכת, הינה הצעה של המציע כחלק מהגשת פתרון מלא לכלל צרכים כפי שכתובים במכרז זה, נותן השירותים יקים את מערכת ה-CRM בתפעול מלא שלו לתקופת ההתקשרות, המערכת תטפל בפניה מקליטתה בערוצי השירות השונים: טלפוני באמצעות תסריטי שיחה ממערכת ניהול הידע, מערכת OMNICHANNEL, טפסים, מיילים וכדומה אשר יוכנסו באופן אוטומטי לתור פניות ועד ביצוע בדיקת סקר שביעות רצון מקצועי. המערכת תתמוך בשיתוף נתונים ותהליכים בין משרד החקלאות למוקד השירות.
- 26.2.8 המערכת תתמוך בהוספת שדות נוספים ולפי אפיון סוג השדה במודולים השונים.
- 26.2.9 האפיון המפורט של המערכת יתבצע ע"י הספק בתקופת ההקמה ובשיתוף משרד החקלאות.
- 26.2.10 המערכת תאפשר סינון, מיון ומאפייני תצוגה שונים (רוחב עמודות וכו') לכלל העמודות וכן יכולת הגדרה אישית למאפיינים אלו באופן אינטראקטיבי.
- 26.2.11 המערכת תזהה פניות חוזרות באותו נושא או לפי חוקיות עסקית אחרת ותציג התראה על כך בפני המשתמשים. למשל במידה ומדובר בגל פניות בנושא שפעת העופות או מספר פניות מאותו פונה בפרק זמן שיוגדר.
- 26.2.12 המערכת תתממשק באופן מלא למערכת ניהול הידע כך שניציג יוכל להשתמש במסך אחד בלבד במהלך עבודתו ולהגיע דרך מסכי מערכת ה-CRM למערכת ניהול הידע לטובת העלאת פריטי מידע ותסריטי שיחה בכפוף להיררכית שלשות של המערכת.
- 27. מיכון וניהול עבודת בעלי התפקידים**
- 27.1. ניהול משימות ברמת עובד לפרקי זמן כפי שיוגדרו ע"י המשתמש.
- 27.2. ניהול יומן פעילויות ומשימות כולל קישור לתיבות מייל.
- 27.3. מערכת הרשאות לבעלי תפקידים ברמת שדה.
- 27.4. ניהול WORK FLOW וחוקים עסקיים.
- 27.5. ניהול התרעות ותזכורות.
- 27.6. ניהול FOLLOW UP
- 27.7. נדרשת אפשרות להגדרת פעילויות עתידיות שיהפכו למשימות לביצוע כגון חזרה לפונים במועד מאוחר יותר וקבלת תזכורת לגבי מועד החזרה לפונה. המערכת תתמוך בריבוי משימות תחת פנית אב אחת.
- 28. ניהול מערכת ואדמיניסטרציה**
- 28.1. כרטיסי לקוח כפולים - המערכת תתריע בעת הקמת כרטיס לקוח כפול לפי מספר
- 28.2. שדות שיוגדרו בשלב אפיון המערכת כגון מספר ת"ז, שם פרטי ושם משפחה.
- 28.3. מעקב, בקרה ורישום לוג לפעילויות השונות

## 29. דוחות, שאילתות ומסכי DASHBOARD

- 26.1 המערכות תכלול ותסופק עם סט דו"חות שיגודרו לאחר האפיון שיהוו בסיס לבקרה אחר שירות הספק ויורחבו לפי הצורך לפי החלטת המשרד, מודול דוחות נדרש להיות נוח וידידותי לשימוש עבור כל בעלי התפקידים אשר יאפשר יצירה גמישה של דוחות באופן נוח ופשוט וללא צורך בידע.
- 26.2 הפקת הדוחות תאפשר שימוש והצגת נתונים בשילוב מכל שדה, רשומה וישות. במערכת ותתמוך בגישה לרשומות של ישויות משנה ובריבוי רשומות משנה. תתאפשר הפקת דוח מכרטיס לקוח וממודול פניות. תתאפשר הרצת שאילתות אונליין וקבלת התוצאה לתצוגה במסך.
- 26.3 המערכת תכיל מסך DASHBOARD אשר יציג סטטיסטיקות סיכומיות בזמן אמת לרבות התפלגויות לפי אפיון מפורט שיתבצע בתקופת ההקמה ולדוגמה
- התפלגות פניות לפי סוג פניה
  - התפלגות פניות לפי נושא פניה
  - התפלגות פניות לפי פותח ו/או מטפל בפניה
  - פניות פתוחות
  - פניות פתוחות לפי SLA
- 26.4 חיפוש יתאפשר על כלל שדות המערכת כולל שדות טקסט או על פי סינונים שונים.

## 30. דגשים מיוחדים בכרטיס לקוח

- 30.1 עדכון פרטים אישיים יכלול לפחות את השדות הבאים:
- מספר זהות – בדיקת ולידציה למספר הזהות שהוקלד.
  - עיר – בחירה מתוך רשימת ערים וללא אפשרות להקלדה של מלל חופשי.
  - מועצה אזורית – שיוך ישובים למועצה אזורית.
  - מועצה מקומית – בחירה מתוך רשימת מועצות מקומיות וללא אפשרות להקלדה של מלל חופשי.
  - תאריך לידה – בעת הקלדת תאריך לידה הצגת גיל הפונה.
  - סטטוס פונה
  - אפשרות להוספת שדות כגון: שפה – בחירה מתוך רשימה, ארץ מוצא ועוד בחירה מתוך רשימה וכו'.
- 30.2 המערכת תתמוך בסוג הפונה: אזרח, חקלאי, סטודנט וכו'
- 30.3 המערכת תתמוך בקליטת קבצים חיצוניים כדוגמת מסמכי PDF, אקסל, WORD, תמונו מסוגים שונים וכדומה. כלל הקבצים החיצוניים ישמרו תחת כרטיס הלקוח או תחת הפניה בתלות לאופי המסמך (מסמך הנדרש להקמת לקוח/ מסמך הנדרש כחלק מטיפול בתהליך פניה).
- 30.4 יש לוודא שרק סוגי קבצים מאושרים (WHITELIST) יקלטו במערכת.

## 31. דגשים מיוחדים למודול תיעוד פניות

- 31.1 תיעוד הפניות יתבצע ע"פ עץ פניות בסיווג לשלוש רמות (היררכית שלשות)
- 31.2 המערכת תבצע השלמה אוטומטית של פניות האפשרויות בעת הקלדת מלל חופשי.
- 31.3 המערכת תתמוך בתסריטי שיחה באמצעות ממשק למערכת ניהול הידע או תהליך מובנה אם יוגדר בעת תיעוד פנית פונה.
- 31.4 נדרשת הבחנה בין תיעוד פניות של שיחות נכנסות ושיחות יוצאות.
- 31.5 הבחנה בין פניות ומשימות שנפתחו אל מול גופים חיצוניים לבין פונים.

- 31.6. הצגת היסטוריית פניות ומשימות תתאפשר מתוך הפניה כאובייקט צד על פי פרמטרים מזהים כגון ת.ז או טלפון נייד.
- 31.7. ניהול סטטוס פניה – תמיכה בסטטוסים אוטומטיים ואפשרות לעדכון סטטוס ידני.
- 31.8. המערכת תתמוך בשיוך פניות של פונה "בן" לפונה "אב"
- 31.9. ניתן יהיה מתוך הפניה לשלוח תשובה לפונה באמצעות תבניות מייל שיוגדרו ותקבל אצל הפונה כמייל עם כתובת מזהה של משרד החקלאות (תיבת המייל תסופק על-ידי משרד החקלאות)
- 31.10. ניתן יהיה מתוך פניה לשלוח קישור לטופס או צרופה אחרת אשר תקבל אצל הפונה באמצעות SMS.

31.11. כל פניה במערכת תתועד באופן מלא ותכלול לפחות את השדות הבאים :

- סוג הפניה : נכנסת או יוצאת – באופן אוטומטי בהתאם לערוץ כניסת השיחה ובאופן ידני בהוצאת שיחה או ביצוע אינטראקציה עם לקוח.
- ערוץ קבלת הפניה – טלפון, מייל, צ'אט, טופס, פניות מערוצים דיגיטליים וכדומה. ערוץ קבלת הפניה יעודכן אוטומטית.
- מהות פניה – בחירה מעץ פניות בשלוש רמות. תתאפשר בחירה ואיתור ע"פ חיפוש בהקלדה.
- מועד קבלת הפניה (תאריך ושעה) – יעודכן אוטומטית.
- נציג מטפל – יעודכן אוטומטית בהתאם לנגיעה ראשונה בפניה או בהתאם להגדרת "בעלים"
- סוג הפניה מתוך טבלת ערכים שתכיל ערכים כגון בדיקה, מתן מידע, תמיכה טכנית וכו' כפי שיאופיינו בהקמה. לא יוגדר ערך "אחר" ושדה זה יוגדר כשדה חובה להזנה טרם סגירת הפניה במערכת.
- הצגת פרטי התקשרות של הפונה (טלפון + מייל) במידה ונדרשת חזרה לפונה לאחר ברוך. המערכת תאפשר התקשרות ישירות מתוך המערכת (CLICK2DIAL) ללא העתקה והדבקה לתוך ה-SOFTPHONE
- כל שליחת צרופה ו/או תכתובת לפונה תעודכן באופן אוטומטי.

### 32. שונות

- 32.1. ניתן יהיה שייך פניה לנציג לפי תפקיד או לגורם מטפל אחר מתוך משרד החקלאות לטובת המשך טיפול בקו שני.
- 32.2. נדרשת תמיכה בניהול סקרים – בניית עץ שאלות המותאמות לתשובת הפונה (בחירה מחלון, מלל חופשי וכו'). סקרי שביעות רצון בסיום טיפול ישלחו באופן אוטומטי על-פי סטטוס הפניה או באופן ידני על פי בחירת המשרד.
- 32.3. נדרשת תמיכה בחישוב SLA

### 33. אינטגרציה למערכות נוספות

- 33.1. מערכת ה-CRM תהיה מחוברת באמצעות ממשקים למערכת הטלפוניה לטובת הקפצת מסך. מסך יוקפץ לפי חוקיות עסקית שתקבע בעת ההקמה ולדוגמה פונה בעל פניה פתוחה- תוקפץ הפניה הפעילה האחרונה, פונה מזוהה ללא פניה פעילה- יוקפץ מסך פניה ותסריט לתחילת שיחה עם לקוח.
- 33.2. מערכת ה-CRM תהיה מחוברת באמצעות ממשקים למערכת ניהול הידע כך שיופיעו בעת שיחה תסריטי שיחה ופריטי מידע שסייעו לנציג בעבודתו מול הפונה.
- 33.3. מערכת ה-CRM תהיה מחוברת באמצעות ממשקים למערכת ה-OMNICHANNEL כך שכל אינטראקציה כתובה עם פונה תוגדר כפניה במערכת או תצורף לפניה פעילה.



33.4. על הפתרון של מערכת ה CRM לתמוך בכל ממשק עתידי נדרש, . אפיון, מימוש ורישוי ככל ויידרש יבחנו ויתומחרו בנפרד כחלק מניהול שו"ש / הרחבת המערכת

### 34. מכלול הפתרון מובנה / אינטגרציה וממשקים לפיתוח

רכיבי המערכת נדרשים להיות באינטגרציה ביניהם באמצעות ממשקים בין מערכות ורכיבים כחלק מרכיבי הפתרון שהוצעו או כחלק מיכולות רישוי SALESFORCE כפי שהוצע. להלן רשימת אינטגרציות נדרשות. יובהר שרשימה זו ניתנת לצורך המחשה, רשימה מדויקת תקבע על בסיס ארכיטקטורה מוצעת.

מטרה	ממשק
1. זיהוי לקוח באמצעות ת.ז/טלפון, ישמיע ב-IVR פניות פעילות או מידע אישי רלוונטי במידה ויוחלט על כך כחלק מתהליכי עבודה. 2. הקפצת מסך ע"פ חוקיות עסקית (מסך פניה פעילה/חדשה) 3. CLISK2DIAL לחיוב ללקוח מתוך מערכת ה-SALESFORCE	CRM- טלפוניה
שמירת הקלטה כקישור URL בעל מזהה ייחודי בתוך פניית לקוח	CRM – מע' הקלטות
קליטת תמלילי שיחות כתובות וקבצים מצורפים ממערכת ה-OMNICHANNEL לתוך פניית לקוח ו/או כרטיס איש קשר להליפין – שימוש ברכיב OMNICHANNEL כחלק מרישוי SERVICE CLOUD לא יחייב ממשק זה	CRM- מערכת OMNICHANNEL
1. הקפצת פריטי מידע 2. הקפצת תסריטי שיחה	CRM- ניהול ידע
לטובת חלוקת זמן סרגל נציג וסטטוסים בין אינטראקציות כתובות לאינטראקציות טלפוניות	OMNICHANNEL -סרגל נציג
משיכת שיחות ממערכת הקלטות וניתוח באמצעות כלי בינה מלאכותית AI במערכת תמלול שיחות	מערכת הקלטות למערכת תמלול AI

### 35. דרישות אבטחת מידע

#### 35.1 דרישות כלליות

- 35.1.1 יש לפרט באיזה טכנולוגיות, שפות תפוחות/פותחה המערכת/רכיבים (כולל גרסאות).
- 35.1.2 על הרכיבים המערכת להיות במסגרת חיי המוצר של היצרן.
- 35.1.3 יש לפרט מהן מערכות ההפעלה המעורבות בפתרון (כולל בסיסי נתונים ושירותים).
- 35.1.4 יש לפרט מהם הממשקים למערכת ומהמערכת (אם קיימים).
- 35.1.5 יש לפרט כיצד מנוהלים משתמשי המערכת (בתוך המערכת או מחוץ לה).
- 35.1.6 במקרה שהמערכת מאפשרת התחברות משתמשים יש להשתמש ב MFA.
- 35.1.7 יש לציין כמה משתמשים ישתמשו במערכת, אם אפשר לציין כמה משתמשים בממוצע ביום יעשו שימוש במערכת.
- 35.1.8 יש לוודא שלכלל רכיבי המערכת יש רישיון(במידה שהרכיב מצריך רישיון).
- 35.1.9 יש לפרט היכן מנוהל הקוד.

- 35.1.10 יש לבצע למערכת מבדק חוסן (PT) ובמידה שיש ליקויים לטפל בהתאם, אם בוצע בשנה האחרונה יש לספק אישור ביצוע מבדק וטיפול בליקויים.
- 35.1.11 יש לבצע מבדק עומסים ולציין באיזה תסריט הוא בוצע.
- 35.1.12 יש לצרף סכמה של הארכיטקטורה.
- 35.1.13 במידה והמערכת מבצעת העלאת קבצים יש לוודא שיש שימוש בבקרת העלאת קבצים (שימוש בסוגי קבצים מורשים, הלבנת קבצים).
- 35.1.14 יש לציין איפה נשמרים הקבצים.
- 35.1.15 במידה וקיים תרשים ERD יש לצרף אותו.
- 35.1.16 במידה שהמערכת פותחה בבית תוכנה חיצוני יש לציין אם הבית תוכנה עבר PT והאם הם עומדים בתקן ISO27001 (עדכניים לשנה האחרונה).
- 35.1.17 במידה והמערכת מפותחת בבית תוכנה חיצונית האם יש תחזוקה ולכמה זמן.
- 35.1.18 ייתכן והספק יצטרך לעבור סקרי אבטחת מידע תקופתיים מטעם המשרד.
- 35.1.19 כל בעל תפקיד במוקד יהיה חייב לעבור תדריך אבטחת מידע מול האחראי מטעם המשרד.

## 35.2 דרישות אבטחת מידע לפיתוח מערכות בפלטפורמה של SALESFORCE :

### 35.2.1 יצירה וניהול משתמשים

- 35.2.1.1 מומלץ להגדיר ב SALESFORCE - משתמש מנהל מערכת " MASTER ADMIN" שיוגדר כ"מנהל בחירום" ושיהיה מקומי, ללא ישות ב AD - משתמש זה יוגדר עם סיסמה חזקה המכילה לפחות 20 תווים OTP + לצורך התחברות למערכת מכל מקום ובכל זמן למטרת פתרון בעיות קריטיות. יש לשמור את פרטי המשתמש הזה בכספת ואין להשתמש בו לצרכים יום-יומיים.
- 35.2.1.2 משתמש אינטגרציה אחד או יותר יוקמו לצורך אינטגרציה עם מערכות הארגון השונות. משתמשים אלו יוגדרו כ API ONLY USERS - ולא יתאפשר השימוש בהם פרט לחיבוריות שרת אל שרת לצורך האינטגרציות השונות. מקובל לאפשר אורך חיים אין סופי לסיסמאות של משתמשי אינטגרציה ולקיים נוהל או שגרת ריענון סיסמאות IT שנתית.

### 35.2.2 הרשאות משתמשים :

- 35.2.2.1 נשתמש בקבוצות בשביל להכיל הרשאות למספר משתמשים בו זמנית.
- 35.2.2.2 חוקי שיתופיות – נשתמש בחוקים סטטיים או דינאמיים אשר יקבעו את רמת חשיפת רשומות בין משתמשי המערכת.
- 35.2.2.3 תפקידים- נקבע חוקים לפי תפקיד לגישה לרשומות.

### 35.2.3 תיאור תהליך ההזדהות לדוגמא :

1. המשתמש יגיע למסך הזדהות ויזין את פרטיו.
2. אם הפרטים תקינים SALESFORCE יאפשר גישה לאפליקציה וירשם SESSION בדף יתרענן והאפליקציה תטען בדפדפן.
3. אם הנתונים לא תקינים תוצג שגיאה.

#### 35.2.4 : CERTIFICATES

על מנת לייצר אימון בין SALESFORCE ושרתי הארגון יש לייצר תעודה (CERTIFICATES) ולטעון אותה בשני הצדדים.

#### 35.2.5 : הצפנת בנתונים במנוחה :

נצפין את הנתונים שיושבים במנוחה בפלטפורמה של SALESFORCE בהצפנה חזקה AES-256 באמצעות רכיב SHIELD.

#### 35.2.6 : TENANT SECRET

מחרוזת סודית זו משמשת את מנגנון ההצפנה והפיענוח יחד עם מחרוזת מסטר ועוד רכיבים כדי לייצר מפתח ייחודי. מחרוזת סודית זו הינה ייחודית לכל ארגון וארגון. TENANT SECRETS מועברים מסביבת ייצור לסביבות נמוכות כפי שהם ויש לבצע רוטציה מיד לאחר הקמת הסביבה הנמוכה כדי לא ליצור מצב של זליגת מפתחות או טעויות.

#### 35.2.7 : הלבנת קבצים :

יש לוודא שרק סוגי קבצים מאושרים (WHITELIST) יקלטו במערכת.

## פרק ג'2 – מפרט מקצועי

### נספח מפרט השירותים

#### מכרז להקמה ותפעול מוקד שירות – משרד החקלאות

### 1. רקע כללי ומצב קיים

#### מוקד משרד החקלאות- מצב קיים

1.1. כיום מופעל מוקד שירות על ידי ספק מיקור חוץ, התקשרות זו עתידה להסתיים. מכרז זה מגדיר את דרישות ההקמה ותפעול מוקד השירות.

המוקד ימוקם במתקן הספק, יתופעל על ידי ספק מיקור חוץ ויהיה בקשר מקצועי רציף עם המשרד.

שעות פעילות המוקד בימים א-ה בין השעות 07:30-19:30. המשרד שומר לעצמו את הזכות להרחיב או לצמצם שעות פעילות אלו.

המוקד הקיים מונה כ-10 נציגים. חלקם מספקים שירות ומידע בשפה העברית, הערבית והאנגלית באמצעות מענה טלפוני ומענה לפנייות כתובות, וחלקם מספקים תמיכה ללקוחות המשרד בנושאים טכניים וטכנולוגיים ופעילות Back Office. רצון המזמין הוא כי מוקד השירות העתידי יספק שירותים נוספים וימוקם באזור המרכז.

#### 1.2. מטרת מוקד השירות:

1.2.1. להוות מוקד שירות, מידע ותמיכה לפנייות של סוגי הלקוחות השונים (אזרחים, חקלאים, יבואנים, יצואנים, לקוחות פנים וכו'). פניות השירות נסגרות חלקן בתוך המוקד כקו ראשון וחלקן יועברו ליחידות המקצועיות כקו שני.

1.2.2. לספק תמיכה מקצועית בתפעול מערכות המשרד המשמשות את סוגי הלקוחות השונים.

1.2.3. לספק שירות ומידע בערוצי ההתקשרות השונים בשיחות טלפונית ובתקשורת כתובה, באמצעות נציגי שירות ובאמצעים טכנולוגיים מתקדמים.

#### 1.3. סוגי הלקוחות ונושאי הטיפול במוקד השירות

נושאי הטיפול במוקד מגוונים בהתאם לתחומי הטיפול של משרד החקלאות. המענה ניתן לאזרחים, חקלאים, יבואנים/יצואנים של תוצרת חקלאית, משרדי ממשלה וגופים ציבוריים, עמותות וארגונים בתחומי החקלאות ובתחומי ההגנה על בע"ח, וכל פונה מהארץ ומהעולם המבקש מידע על משרד החקלאות.

נושאי הטיפול להם נותן המוקד מידע ושירות מבוסס על מידע כתוב אשר יתוקף בתקופת ההקמה ובאופן עיתי בהתאם להחלטת המשרד, ויוקם כפריטי מידע על גבי מערכת ניהול הידע או מערכת ה-CRM.

#### 1.3.1. נושאים מרכזיים:

פניות בנושא שירות: רווחת בעלי חיים, ייבוא וייצוא חיות מחמד, פניות בנושא דייג, אישורי כריתה לעצים, בקשות לתמיכה, ושאלות כלליות בתהליכי העבודה של שירותי המשרד.

1.3.2. פניות בנושא תמיכה טכנית באתר: הקמת ארגון באתר, תקלות באתר, הגשת בקשה, בדיקת סטטוס בקשה.

#### 1.4. היקפי פעילות חודשית

- כ 6000 שיחות טלפונית
- כ 1200 פניות בתקשורת כתובה (דוא"ל, צ'אט, וואטסאפ, טפסים דיגיטליים)

#### 1.5. מערכות ודרישות טכנולוגיות

המוקד יופעל באמצעות מספר מערכת טכנולוגיות הנדרשות להיות מקושרות ומסונכרנות אחת לשנייה, 1. מערכת CRM, 2. מערכת לניהול ידע, 3. מערכת לערכת לניהול תקשורת כתובה בערוצים שונים, 4. מרכזיה טלפונית ו5. מערכת Omnichannel. כלל הדרישות ובעלות על המערכות השונות מפורטת בנספח הטכנולוגיה המערכות (למעט מערכת ה-CRM) יסופקו ינוהלו ויתופעלו באחריות הספק הזוכה.

#### 1.6. האתר הגיאוגרפי

מוקד השירות ימוקם באזור המרכז בגבולות של רדיוס של עד כ-60 ק"מ מבית דגן. בעתות חירום, מלחמה או משבר, יפעל המוקד באופן מלא או חלקי, לשיקול דעת המשרד בהפעלה מרוחקת מהבית או מאתר אחר של הספק.

## 2. דרישות אתר המוקד

- 2.1. על המציע להציג, כחלק מהמענה להזמנה זו, את היישוב והכתובת המדויקת בו ימוקם אתר המוקד, ניקוד יינתן בין היתר גם בהתאם למרחק המוקד המוצע ממשרד החקלאות הממוקם מבית דגן.
- 2.2. על האתר המוצע להיות נגיש להגעה באמצעות תחבורה ציבורית בשעות היום והערב וכן לכלול חניות חופשיות לשימוש עובדי המוקד ונציגי המשרד.
- 2.3. המציע יהיה אחראי לתכנון, להכשיר ולהתאים, את אתר מוקד השירות ליעודו, בהיקף הנדרש ועל פי דרישות המזמין ובכפוף לאישורו.
- 2.4. המציע יהיה אחראי לתכנון, אספקה, התקנה, הפעלה ואחזקה של כל המערכות ותשתיות המבנה הנדרשות להפעלת מוקד השירות, לרבות:
  - 2.4.1. תשתיות תקשורת ומערכות כבילה.
  - 2.4.2. תכנון והתקנת מערכת תאורה מתאימה לעבודה מול מחשב.
  - 2.4.3. תכנון ואספקת ריהוט מתאים למוקדי שירות.
  - 2.4.4. מיתוג המוקד בהתאם לדרישות המשרד.
  - 2.4.5. מערכות ביטחון, בטיחות, גילוי וכיבוי אש ובקרת כניסה.
  - 2.4.6. מתחם מוקד השירות יפעל באופן ייעודי למתן השירותים עבור משרד החקלאות במהלך שעות עבודת המוקד. המציע לא יהיה רשאי לבצע במתחם המוקד פעילות אחרת מכל סוג שהיא, שאינה פעילות עבור המזמין.

2.4.7. למזמין שמורה הזכות בכל עת לבצע סיור באתר המוקד המוצע או באתר דומה, לטובת תצפיות ותשאול לצורך התרשמות וניקוד ההצעה

## 2.5 תכולת מתחם המוקד

2.5.1. מיתוג- המוקד יהיה ממותג באמצעות מדבקות קיר ושילוט בהתאם לדרישות משרד החקלאות. קבצי הלוגו של המשרד יועבר לספק על ידי המשרד. כלל תכנון העמדת המיתוג וביצועה יהיו באחריות הספק הזוכה.

2.5.2. מתחם המוקד יותאם מבחינה אקוסטית באמצעות מחיצות אקוסטיות ואזניות מסננות רעשים על מנת לאפשר עבודה מיטבית של נציגי השירות.

2.5.3. על האתר לעמוד בכל הדרישות, האישורים והתקנים של כל הגורמים הרלוונטיים לגבי בטיחות, נגישות, דרכי מילוט וכדומה, לרבות כיבוי אש, פיקוד העורף, חברת חשמל, רשות עירונית או ממשלתיות אחרות, בכל הקשור לבטיחות, דרכי התגוננות ומילוט במקרי חירום ואסונות, ובכלל זה מרחב מוגן תקני, נגיש לאנשים עם מוגבלויות, בגודל שיכול להכיל את כלל עובדי מוקד השירות. אין חובה כי המרחב המוגן יהיה ייעודי למוקד השירות.

2.5.4. על האתר לעמוד בכל דרישות הנגישות לאנשים עם מוגבלות כמפורט בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות 1998-תשס"ח, תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), התשע"ג-2013 לשם כך, על המציע לצרף להצעתו תצהיר עמידה בדרישות הנגישות. חלל המוקד יכלול לכל הפחות:

2.4.3.1. את עמדות הנציגים, עמדות ראש צוות/בכיר, עמדת אחמ"ש חדר מנהל מוקד, וחדר שישמש את נציג המשרד.

2.4.3.2. בחלל המוקד ימוקם מסך מרכזי (בגודל של 55" לפחות) עליו תופיע תמונת מצב ניהולית (דו"ח BI) של כמות הנציגים המחוברים, כמות השיחות הנכנסות, זמן ההמתנה למענה וזמן השיחה בכל עמדה כך שהאחמ"ש וכל נציג במוקד יוכל לצפות בנתוני הזמינות.

2.4.3.3. ארונות אחסון, מדפסת (אפשרי משותפת), מכונת צילום (אפשרי משותפת), מגרסה (אפשרי משותפת), חיבור יציב ל-wi-fi.

## 2.4.4 עמדות הנציג

2.4.4.1. גודל עמדת הנציגים לא יפחת מרוחב של 1.1 מטר ועומק של 60 ס"מ. על עמדת

הנציג להיות עמדה שתאפשר לנציג לשבת בנוחות

2.4.4.2. הפרדת עמדות הנציג תיעשה באמצעות מחיצות אקוסטיות בגובה המקובל במוקדי השירות. תתאפשר תליית מסמכים חשובים/תמונות על גבי המחיצות.

2.4.4.3. בין השורות של עמדות העבודה או כל תצורת הושבה אחרת, יהיה רווח של 1.6 מ' לפחות. זאת על מנת לאפשר תנועה חופשית של נציגים ומתן אפשרות לקליטת עובדים בעלי מוגבלות בתנועת היושבים בכיסאות גלגלים.

2.4.4.4. עמדת נציג תכלול

2.4.4.4.1. מחשב או מסוף + 2 מסכים דקים בגודל מינימלי של 24 אינץ'

2.4.4.4.2. מכשיר טלפון חכם או סופטפון מחובר למחשב

2.4.4.4.3. אוזניית נציג כפולה ומסננת רעשי רקע ובאיכות גבוהה

2.4.4.4.4. אפשרות לחבר אוזניה נוספת, מפצל (להאזנה בעמדה)

2.4.4.4.5. שידת מגרות אישית

2.4.4.4.6. כסא ארגונומי

#### **2.4.5 עמדות ניהול**

- 2.4.5.1 עמדות ניהול מיועדות לתפקיד ראשי הצוותים/בכירים ומנהל הידע/מדריך.
- 2.4.5.2 עמדות הניהול ימוקמו בתוך אולם הנציגים.
- 2.4.5.3 גודל העמדות לא יפחת מרוחב של 1.5 מטר ועומק של 60 ס"מ.
- 2.4.5.4 לאורך תקופת ההתקשרות יהיה המשרד ראשי לבקש עמדות מנהל נוספות בהתאם להרחבת הפעילות.

#### **2.4.6 חדרי ניהול**

- 2.4.6.1 על המציע להקצות חדר למנהל המוקד בגודל שלא יפחת מ-10 מ"ר
- 2.4.6.2 חדר מנהל המוקד ימוקם בתוך אתר המוקד באופן המאפשר ניהול תקין של המוקד באמצעות תצפית חלון למוקד.
- 2.4.6.2.1 חדר הניהול ויכלול עמדת מחשב ושני מסכים בדומה לנציג

#### **2.4.7 חדר עבור ממונה מטעם משרד החקלאות**

- 2.4.7.1 על המציע להקצות חדר לנציג במשרד מטעם המזמין. גודל החדר לא יפחת מ-10 מ"ר
- 2.4.7.2 חדר נציג המשרד ימוקם בסמוך לאתר המוקד או כחלק ממתחם המוקד ויכלול עמדת עבודה, שני מסכים, מחשב ומכשיר טלפון שולחני לפחות.

#### **2.4.8 חדר הדרכה**

- 2.4.8.1 ניתן לעשות שימוש בחדר הדרכה שאינו ייעודי אך סמוך למתחם המוקד לנציגי משרד החקלאות. חדר הדרכה זה ישמש הן לצרכי הכשרה והדרכות ריענון והן לצרכי שיחות משוב.
- 2.4.8.2 חדר הדרכה יכלול אמצעים להדרכה והמחשה, עמדות מחשב, טלפונים לטובת שמיעת שיחות מוקלטות.
- 2.4.8.3 על חדר ההדרכה להיות בגודל המאפשר הדרכה לכ-15 נציגים בו זמנית.

#### **2.4.9 חדר משובים**

- 2.4.9.1 משובים יבוצעו בחדר ההדרכה, או בחדר מנהל המוקד לחליפין ניתן להקצות חדר משובים ייעודי בתוך מתחם המוקד כחדר סגור.
- 2.4.9.2 חדר זה יכלול שולחן עבודה בגודל שלא יפחת מגודל עמדת ניהול, ציוד מיחשוב, שלוחת טלפון וציוד להאזנה.

#### **2.4.10 שירותי מבנה**

- 2.4.10.1 המציע נדרש לספק לפחות את שירותי המבנה הבאים: מרחב מוגן קומתי המתאים לעמידה בתקנים ובהנחיות פקע"ר. קפיטריה – הספק הזוכה יעמיד מתחם מופרד, מצויד בשולחנות וכסאות, מתקן מים קרים וחמים, פינת קפה, מכונות/ חלופה אחרת לממכר משקאות חמים/קרים ומזון, מקרר ומיקרוגל כך שתאפשר התרעננות וזמני הפסקה נאותים לעובדי המוקד.
- 2.4.10.2 חדר תקשורת – הספק הזוכה יקצה חדר עבור ציוד תקשורת ושרתים מחוץ למוקד, שיהיה מוגן בנעילה חשמלית ובקרת כניסה למורשים בלבד.
- 2.4.10.3 שירותי ניקיון- על מתחם המוקד, תאי השירותים והקפיטריה להיות נקיים לאורך כלל שעות הפעילות. על הספק הזוכה להפעיל שירותי ניקיון שישמרו על אתר המוקד במצב נאות. תאי השירותים יכללו תאים בהפרדה לגברים, נשים ותאים עבור אנשים עם מוגבלות.

### 2.4.11. חניית סמוכות לאתר המוקד

בעבור ממונה מטעם המשרד תוקצה חניה ללא תשלום במיקום הסמוך למתחם המוקד (במועדים בהם יגיע למוקד)

### 3. הון אנושי

3.1. לטובת תקופת הקמת המוקד, המציע יקצה את כלל הגורמים הנדרשים לטובת אפיון, הקמה, גיוס, הכשרה וכדומה

3.2. על המציע להקצות את הפונקציות הניהוליות והמקצועיות בהתאם לפרוט הבא וזאת לתקופת ההתקשרות

תפקיד	מנהל הלקוח
נושא	פירוט
כפיפות	איש קשר מטעם הספק לאורך תקופת ההקמה וכל תקופת ההתקשרות. פונקציה זו נדרשת לצורך טיפול במקרי קצה כגון קשיים בגיוס, חוסר תפקוד של מנהל המוקד, אי עמידה ביעדים לאורך זמן ואינה נדרשת באופן שוטף.
תכולת תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ליווי הפעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.</li> <li>• ניהול ישיר של מנהל המוקד.</li> <li>• ניהול ישיר של מנהל הקמה מטעמו, אשר יהיה אחראי על כלל המשימות בתקופת ההקמה</li> <li>• אחריות ישירה על עמידה ושיפור של מדדי השירות.</li> <li>• שיפור ופיתוח תהליכים קיימים ואחריות על הטמעתם במוקד.</li> <li>• ליווי הטמעת תהליכים חדשים ואחריות על הטמעתם במוקד.</li> </ul>
היקף פעילות נדרש	בתקופת ההקמה וההתייצבות- נדרש לכלל פגישות הסטטוס הנוגעות להקמה. בתקופת ההתקשרות – בהתאם לצורך המזמין
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> <li>• השכלה אקדמאית.</li> <li>• ניסיון מוכח בניהול פרויקטים של מוקדי שירות טלפוניים בהיקף מינימאלי של 20 עמדות</li> <li>• היכרות מעמיקה עם ממשקי העבודה הנדרשים להקמה ולניהול הפרויקט, וניסיון בתיאום ביניהם ובעבודה לפי גאנט זמנים.</li> <li>• שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד.</li> <li>• שליטה בתוכנות OFFICE.</li> <li>• ניסיון בכתיבת תוכניות עבודה</li> </ul>



מנהל פרויקט ההקמה	תפקיד
פירוט	נושא
<p>ילווה את שלב ההקמה ואת שלב ההתייצבות עד לאישור המשרד וידווח למנהל הפרויקט מטעם הספק הזוכה</p>	<p>כפיפות</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• אחריות כוללת לניהול פעילות המוקד במתקני הספק ובתוך כך, עמידה ביעדי השירות, ניהול ישיר של מנהלים וניהול נציגים, הובלת שיפור ביצועים והטמעת תהליכי עבודה חדשים ככל שנדרש.</li> <li>• אחריות לקליטת עובדים חדשים לרבות מעקב חניכה, שימור עובדים קיימים.</li> <li>• אחריות לשיפור תהליכי שביעות רצון לקוחות ובקרת ביצועי מוקד.</li> <li>• ביצוע תדריכים יומיים לנציגי המוקד.</li> <li>• העברת דוחות וחומרים תומכים למשרד החקלאות והכנת מצגות ומידע נדרש לפגישות סטטוס חודשיות.</li> <li>• השתתפות בפגישות סטטוס חודשיות או בתדירות שתקבע על-ידי משרד החקלאות.</li> </ul>	<p>תכולת תפקיד</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• תקן יחיד בהיקף של 100% משרה לתקופת ההקמה.</li> <li>• בתקופת ההתייצבות- עד 25% משרה</li> </ul>	<p>תקן נדרש</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• השכלה אקדמאית.</li> <li>• ניסיון כמנהל תהליך ההקמה בלפחות מוקד טלפוני אחד במיקור חוץ בהיקף מינימאלי של 20 עמדות</li> <li>• היכרות מעמיקה עם ממשקי העבודה הנדרשים להקמת הפרויקט, וניסיון בתיאום ביניהם ובעבודה לפי גאנט זמנים.</li> <li>• ניסיון באפיון המערכות הטכנולוגיות במוקד.</li> <li>• שליטה בתוכנות OFFICE.</li> <li>• ניסיון בכתיבת תוכניות עבודה</li> </ul>	<p>דרישות תפקיד</p>

תפקיד	מנהל מוקד
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל הלקוח ובכפיפות מטריציונית למנהל הפרויקט מטעם הלקוח
תכולת תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> <li>אחריות כוללת לניהול פעילות המוקד במתקני הספק ובתוך כך, עמידה ביעדי השירות, ניהול ישיר של מנהלים וניהול נציגים, הובלת שיפור ביצועים והטמעת תהליכי עבודה חדשים ככל שנדרש.</li> <li>אחריות לקליטת עובדים חדשים לרבות מעקב חניכה, שימור עובדים קיימים.</li> <li>אחריות לשיפור תהליכי שביעות רצון לקוחות ובקרת ביצועי מוקד.</li> <li>ביצוע תדריכים יומיים לנציגי המוקד.</li> <li>העברת דוחות וחומרים תומכים למשרד החקלאות והכנת מצגות ומידע נדרש לפגישות סטטוס חודשיות.</li> <li>השתתפות בפגישות סטטוס חודשיות או בתדירות שתקבע על-ידי משרד החקלאות.</li> </ul>
תקן נדרש	מנהל המוקד יהיה בהיקף של 100% משרה ויהיה ייעודי לפעילות המוקד.
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> <li>ניסיון של שנה לפחות בניהול מוקד/אחמ"ש במוקד גדול של שנתיים לפחות.</li> <li>ניסיון של שנה לפחות בניהול של עד 20 נציגים</li> <li>ניסיון של שנה לפחות במוקד שהעניק שירות רב-ערוצי.</li> <li>תואר ראשון – יתרון</li> <li>בעל הכרות עם מערכות מוקד ובעל אוריינטציה טכנולוגית</li> <li>שליטה בתוכנות OFFICE, כולל ידע בניתוח דו"חות באקסל</li> </ul>

תפקיד	ראש צוות/נציג בכיר
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל המוקד
תכולת תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ניהול אישי ומקצועי של נציגי השירות</li> <li>• סיוע ותמיכה בשאלות מקצועיות לנציגים</li> <li>• מעקב ביצוע למול יעדי הצוות ויעדי המוקד</li> <li>• ניהול פעילויות הצוות בתוך שעות המשמרת.</li> <li>• ביצוע האזנות ומשובים לעבודת הנציגים בצוות</li> <li>• זיהוי פערי ידע והעברתם למנהל הידע/מדריך לטובת השלמת הידע</li> <li>• מענה לפניית בזמן עומס ובזמן הפסקות של נציגים</li> </ul>
תקן נדרש	<ul style="list-style-type: none"> <li>• היקף המשרות של ראש צוות/בכיר יקבע ע"י המשרד בהתאם לצורך ולהחלטתו.</li> </ul>
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ניסיון של שנה לפחות בניהול צוות המונה עד 10 נציגים.</li> <li>• ניסיון של שנה לפחות בניהול צוות מוקד שירות שהעניק שירות באמצעות מענה טלפוני ו/או תקשורת כתובה.</li> <li>• לפחות אחד מראשי הצוותים/בכירים יהיה בעל אוריינטציה טכנית.</li> <li>• יכולת עבודה בסביבה ממוחשבת</li> <li>• בעלי 12 שנות לימוד לפחות.</li> </ul>

תפקיד	נציגי שירות
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל המוקד
תכולת תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> <li>• מתן מענה לפונים בערוצי השירות השונים על בסיס פריטי מידע ותסריטי שיחה.</li> <li>• ייצוג המשרד בפני לקוחותיו.</li> <li>• מתן שירות איכותי ומקצועי.</li> <li>• יישום נהלי העבודה המוגדרים במוקד (לגבי מענה טלפוני ומערך אחורי).</li> <li>• עמידה ביעדי זמינות ואיכות.</li> <li>• סגירת מעגל טיפול בפניות המגיעות למוקד בכל ערוץ קשר.</li> </ul>
תקן נדרש	<ul style="list-style-type: none"> <li>• בהתאם לעומסים ולצרכי המוקד</li> <li>• העובדים במוקד יהיו ייעודיים לטובת פעילות של משרד החקלאות</li> </ul>
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 12 שנות לימוד לפחות</li> <li>• ניסיון של שנה לפחות במוקד שירות (רצוי)</li> <li>• לנציגים שיעניקו שירות בתקשורת כתובה- בעלי יכולת ניסוח ברמה גבוהה.</li> <li>• יכולת עבודה בסביבה ממוחשבת</li> <li>• תכונות נדרשות : אמפטיה וסבלנות</li> <li>• יכולת ניהול שיחה בערבית לנציגים הנדרשים לכך</li> </ul>

תפקיד	נציגי תמיכה טכנית
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל המוקד
תכולת תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> <li>מתן תמיכה טכנית לתקלות וביצוע פעולות באתר משרד החקלאות</li> <li>התמיכה תינתן על בסיס פריטי מידע ותסריטי שיחה. ועל בסיס ידע טכני של הנציג.</li> <li>מתן שירות איכותי ומקצועי.</li> <li>יישום נהלי העבודה המוגדרים במוקד (לגבי מענה טלפוני ומערך אחורי).</li> <li>עמידה ביעדי זמינות ואיכות.</li> <li>סגירת מעגל טיפול בפניות המגיעות למוקד בכל ערוץ קשר.</li> </ul>
תקן נדרש	<ul style="list-style-type: none"> <li>בהתאם לעומסים ולצרכי המוקד</li> <li>העובדים במוקד יהיו ייעודיים לטובת פעילות של משרד החקלאות</li> </ul>
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> <li>בוגר הכשרה בסיסית בתחום התמיכה הטכנית או מבחן לבדיקת יכולות טכניות כפי שיבוצעו על-ידי הספק</li> <li>ניסיון של 6 חודשים במוקד תמיכה טכנית</li> <li>יכולת הדרכת לקוחות בסביבה טכנולוגית ומענה לבעיות ותקלות</li> </ul>

תפקיד	מזריך/מנהל ידע
נושא	פירוט
כפיפות	מנהל מוקד
תכולת תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> <li>בניית מערך הדרכה לנציגי השירות</li> <li>העברת הכשרה לנציגים חדשים וחניכה מלווה שלהם בימים הראשונים</li> <li>כתיבת מבחני ידע והעברתם לאישור משרד החקלאות טרם ביצוע</li> <li>ביצוע מבחני ידע לזיהוי פערי ידע וניתוח תוצאות המבחנים.</li> <li>ביצוע הדרכות ריענון והדרכות פרטניות לטובת השלמת פערי ידע</li> </ul>
תקן נדרש	מזריך/ מנהל הידע יהיה בהיקף של 100% משרה ויהיה בלעדי לפעילות המוקד.
דרישות תפקיד	<ul style="list-style-type: none"> <li>ניסיון של שנה לפחות בבניית מערכי הדרכה לעולמות השירות והדרכת נציגים.</li> <li>ניסיון בכתיבה והטמעת פריטי מידע על גבי מערכות לניהול ידע.</li> <li>ניסיון של שנה כמזריך במוקדי שירות.</li> </ul>

תפקיד	אנליסט
נושא	פירוט
כפיפות	מחלקת בקרה ואנליזה של הספק הזוכה
תכולת תפקיד	אנליסט יהיה אחראי להפקת דוחות יומיים בין אם בשליחה ובין אם בפורטל דוחות ייעודי. דוחות יועברו למשרד החקלאות על-ידי מנהל המוקד.
תקן נדרש	הספק יקצה אנליסט לניתוח פעילות המוקד. ההערכה היא כי היקף משרתו יעמוד על כ-10%, אנליסט אינו נדרש להיות ייעודי למוקד וכן אין חובה שמיקומו יהיה באתר המוקד.
דרישות תפקיד	בעל ניסיון של שנתיים בניתוח פעילות מוקדים, הסקת מסקנות וגזירת תובנות לטובת ניהול מיטבי של הפעילות.

### 3.3 פונקציות מטה תומכות

- 3.3.1 בנוסף לבעלי תפקידים המפורטים לעיל, יידרש הספק הזוכה לתמיכה בבעלי התפקידים ופעילות באמצעות גורמי מטה ומערכות מידע ככל שנדרש ובתוך כך:
- 3.3.1.1 משאבי אנוש – לטובת מיון וגיוס עובדים בתקופת ההקמה ומהלך תקופת ההתקשרות וסיוע במהלכים לשימור עובדים.
- 3.3.1.2 מערכות מידע – נדרש כי לספק יהיו בעלי תפקידים ממערכות מידע לטובת ההקמה ולמהלך תקופת ההתקשרות לטובת פיתוח ממשקים, תמיכה טכנית במערכות שבאחריות הספק הזוכה ופיתוחים שונים באם ידרשו.
- 3.4 המזמין יהא רשאי לקחת חלק בתהליכי המיון והגיוס של בעלי התפקידים השונים ולא לאשר עבודתו של נציג או כל בעל תפקיד אחר לעבודה במוקד. למען הסר ספק, המועמד לניהול המוקד יאושר מראש על ידי נציג מטעם המזמין.
- 3.5 כלל עובדי המוקד מטעם המציע יחתמו על טופס שמירת סודיות ותיק מסמכים של המזמין.

### 4 תקופת ההקמה והתייצבות

- 4.1 משרד החקלאות רואה חשיבות רבה בעבודה עם ספק מיקור החוץ וזאת באמצעות הקמת מנגנונים למעקב ביצוע הקמת המוקד תוך התייחסות לפעילויות השונות הנדרשות בתקופה זו.
- 4.2 כלל תקופת ההקמה וההתייצבות תלווה על-ידי מנהל פרויקט הקמה מטעם הספק. במהלך תקופה זו ישולבו גורמי מקצוע להקמה על פי דרישות ההקמה השונות. מנהל פרויקט ההקמה ימשיך ללוות את משרד החקלאות במהלך תקופת ההתייצבות ככל שיידרש.
- 4.3 ככלל תקופת ההקמה תימשך עד 3 חודשים לכל היותר וההתייצבות תמשך עוד 3 חודשים לכל היותר.

#### 4.3.1 תקופת ההקמה

הספק הזוכה יביא לאישור המשרד את מתודולוגיית ההקמה, כולל שלבים ולוחות זמנים, כפי שהציע בשלב הגשת ההצעות, שבעה ימים לאחר החתימה על הסכם ההתקשרות, ולפני תחילת ההקמה בפועל.

4.3.1.1 פגישות סטאטוס למעקב הקמה יתקיימו אחת לשבוע, בפגישה מקוונת או בפגישות פרונטליות בהתאם לצורך. מטרת פגישות הסטטוס היא לקבלת עדכון מהספק על עמידתו בשלבי ההקמה השונים. הפגישות ילוו במצגת המכילה גאנט זמנים לפי שלבי הקמה וגורמים מעורבים בשלבים אלו.

4.3.1.2 אישור סופי להשלמת כל אחד משלבי ההקמה יינתן על ידי משרד החקלאות. על המוקד להיות ערוך לעליה לאוויר עד שבוע לפני המועד המתוכנן.

4.3.1.3 בשבוע האחרון לתקופת ההקמה, יבוצע פיילוט לבחינת תקינות מערכות, תצוגות זמן אמת, רישום נתונים בדוחות היסטוריים וכדומה. אישור סופי של משרד החקלאות יאפשר עלייה לאוויר כאשר שגיאות במידה ויתגלו, יתוקנו בשבוע זה.

4.3.1.4 ההקמה תחל לכל היותר חודש מחתימה על הסכם ההתקשרות ותמשך עד 3 חודשים.

4.3.1.5 במסגרת תקופת ההקמה יבוצעו הפעולות הבאות:

4.3.1.5.1 התאמת אתר המוקד

4.3.1.5.2 מיון, גיוס וקליטת נציגים ותפקידי ניהול

4.3.1.5.3 למידת תהליכי עבודה

4.3.1.5.4 השתתפות בהדרכת אנשי מפתח כפי שתועבר על-ידי המזמין

4.3.1.5.5 בניית מערך הכשרה וביצוע הכשרת נציגים בפועל

4.3.1.5.6 הטמעת פריטי ידע במערכת לניהול הידע

4.3.1.5.7 כתיבת נהלי עבודה, שגרות עבודה כחלק מספר מוקד מלא.

4.3.1.5.8 אפיון דוחות יומיים, חודשיים וברזולוציות נוספות

4.3.1.5.9 אפיון והקמה של המערכות הטכנולוגיות לרבות מערכת ה CRM וכל הממשקים הטכנולוגיים במידת הצורך.

4.3.1.5.10 לאחר תקופה זו ולא יאוחר מחודש לאחר תום תקופת ההקמה יועבר תיק הפעלת מוקד.

#### 4.3.2 תקופת ההתייצבות

4.3.2.1 בתום תקופת ההקמה, תחל תקופת ההתייצבות שתמשך 3 חודשים נוספים.

4.3.2.2 במהלך תקופת ההתייצבות יפעל המוקד במתכונת מלאה לרבות מדידת היעדים.

4.3.2.3 מנגנון פרס/קנס יופעל מיום סיום תקופת ההתייצבות, קרי, לאחר שישה חודשים מתחילת ההקמה.

4.3.2.4 בתקופת ההתייצבות, רשאי המזמין להורות על הוספת נציגים או צמצום כמות נציגים וזאת בכפוף לעמידת הספק ביעדי המוקד.

#### 5. תפעול שוטף

5.1 מוקד השירות יפעל על בסיס פגישות חודשיות, שגרות ניהול, בקרת ביצועים וניטור פעילות באמצעות דוחות זמן אמת ודוחות היסטוריים.

5.2 פגישה חודשית תיערך בנוכחות מנהל המוקד, נציגי משרד החקלאות וגורמים מקצועיים שונים בהתאם לצורך ולמטרת הפגישה. הפגישה תלווה במצגת המפרטת את עיקרי הפעילות של

המוקד, פילוחים רלוונטיים, ביצועי המוקד ואת עמידת המוקד ביעדי השירות. כמו כן מטרת הפגישה היא להציג על בסיס תובנות מהפעלת המוקד, יכולות שיפור ו/או הטמעת תהליכים חדשים.

- 5.3. לאחר קיום הפגישה החודשית, ישלח סיכום פגישה ונושאים להמשך טיפול על-ידי הספק.
- 5.4. בנוסף לפגישה חודשית, יתקיימו פגישות עבודה שוטפות בין מנהל המוקד ובין נציג משרד החקלאות לטובת העברת עדכונים שונים, תפעול שוטף ועמידה ביעדים.
- 5.5. מעת לעת יערכו פגישות ייעודיות לפתרון בעיות ו/או צרכים שעלו אד-הוק. פגישות אלו יערכו עם הגורמים המקצועיים הרלוונטיים בהתאם לנושא הפגישה.
- 5.6. דיווח- הספק יעביר דוחות יומיים על פעילות המוקד באמצעות דוח יומי שישלח למייל או גישה לפורטל. דוחות אלו ישקפו את כמויות השיחות, פעילות נציג ופרטים נוספים כפי שיקבעו בתקופת ההקמה. בנוסף לדוחות אלו, ישלח עדכון נתוני משמרת באמצעות SMS. הודעה זו תכלול סיכום של כמות פניות, שיחות ונתונים מצטברים מתחילת החודש.
- 5.7. תקלות ואירועים חריגים- הספק יתעד באופן שוטף בקובץ שיכלול אירועים חריגים ותקלות כגון תקלות במערכות הספק/מערכות משרד החקלאות, חוסרים בהון אנושי הנדרש לתפעול המוקד. דוח חריגים יועבר אחת ליום.

## **6. הכשרה, הדרכה ומקצועיות נציגים**

### **6.1. הכשרת אנשי מפתח**

- 6.1.1. עם תחילת תקופת ההקמה, יעביר המזמין הדרכה לאנשי המפתח (מנהל המוקד, מנהל הידע וראשי הצוותים/בכירים). במסגרת הכשרה זו יועברו חומרי ידע הרלוונטיים להכשרת הנציגים ולהטמעה במערכת ניהול הידע. משך ההכשרה לאנשי מפתח לא יפחת מ 7 ימי הדרכה.

### **6.2. הכשרה ראשונית לנציגים**

- 6.2.1. עם תום הכשרת אנשי המפתח, יבנה הספק את מערך ההכשרה עבור נציגי השירות. כלל חומרי ההכשרה יועברו למזמין לטובת אישור.
- 6.2.2. הכשרה ראשונית תכלול הדרכה עיונית, סימולציות והדרכה מעשית בנושאים מקצועיים, כמו כן תכלול הכשרה ראשונית תכני שירות.
- 6.2.3. חניכה- לחניכים שהוסמכו למענה, תבוצע חניכה במשך 3 ימים כתף אל כתף.
- 6.2.4. נציגים חדשים יוגדרו כנציגי אפרוחיה/חממה למשך כשלושה שבועות.
- 6.2.5. משך ההדרכה – תמשך לא פחות מ 7 ימי הדרכה כולל ימי הסמכה במוקד ובהתאם לצורך.
- 6.2.6. לטובת ההסמכה, על החניכים בקורס לעמוד במבחן ידע בציון 85 לפחות.
- 6.2.7. בכל פתיחת קורס הכשרה יעביר הספק רשימת חניכים וסטטוס יומי לגבי יום ההכשרה. רשימת החניכים שהוסמכו למענה תשמש לתשלום עתידי.

### **6.3. הדרכה שוטפת**

- 6.3.1. במהלך כלל תקופת ההתקשרות, יעביר הספק הדרכות ריענון שונות לטובת השלמת פערי ידע על בסיס האזנות, משוברים ושאלות נציג, תדריכים יומיים לנושאים מקצועיים, הדרכות לנושאים חדשים אשר להם ייתן המוקד שירות ומידע והדרכות העשרה לטובת חידוד תהליכי למידה ופיתוח מקצועי ואישי של הנציגים. הדרכות אלו יסומנו בסרגל נציג כסטטוס ייעודי בנוסף לדוחות נדרשים

### **6.4. ידע מקצועי במוקד**

- 6.4.1. המשרד יהיה אחראי לתיקוף פריטי ידע והספק יטמיע אותם על גבי מערכת לניהול ידע או על גבי רכיב ניהול ידע במערכת CRM. הטמעת פריטי הידע תחל בתקופת



- ההקמה. תיקוף פריטי הידע, עדכונים ושינויים יבוצעו כל תקופת ההתקשרות באמצעות מנהל הידע/מדריך ובאישור המשרד.
- 6.4.2 מענה לשיחות לקוחות יהיה באמצעות תסריטי שיחה שיוטמעו על גבי מערכת ניהול הידע או רכיב ניהול הידע במערכת ה-CRM. כלל תסריטי השיחה יבנו על-ידי מנהל הידע/מדריך ויעודכנו בהתאם לצורך הן בהתאם לשינויים בתרחישי השיחה והן בהטמעת נושאים חדשים במוקד.
- 6.4.3 מקצועיות נציגים**
- 6.4.3.1 הספק יהיה אחראי באמצעות מדריך/מנהל ידע להעברת סיכומים חודשיים הכוללים ניתוח נתוני מקצועיות נציג בהתייחס להיבטים הבאים: מבחני ידע, ציוני קורס, תובנות והמלצות ככלי עזר עבור ראשי הצוותים ומנהל המוקד.
- 6.4.3.2 במהלך תקופת ההתקשרות יבוצעו שני משובים בחודש לכל נציג ובנוסף פגישת עבודה אחת עם כל נציג לטובת האזנה לשיחות וזיהוי פערי ידע.
- 6.4.3.3 כלל נציגי השירות יעברו מבחן ידע לפחות אחת לחודש, ציון למעבר מבחן הידע הינו 85. נציג אשר לא עמד בציון הנדרש יעבור הדרכה להשלמת פערי ידע ומבחן חוזר. באי-עמידה פעם נוספת בציון הנדרש, יוחלט על ידי משרד החקלאות על המשך העסקתו של הנציג תחת המוקד.
- 6.4.3.4 מבחן הידע ייכתב על ידי הספק ויאושר על ידי נציג המזמין.
- 6.4.3.5 בכל חודש תערך ישיבת צוות בין ראש צוות לנציגים שבאחריותו.

## 7. גיוס ומיון

- 7.1 המציע יהיה אחראי בצורה מלאה על תהליכי המיון, הגיוס והקליטה של העובדים במוקד.
- 7.2 בתקופת ההקמה יוגדר פרופיל מועמד לתפקידי נציגי השירות למענה טלפוני וטכני ולנציגי השירות לתקשורת כתובה ו-Back Office. הגדרה זו תבוצע יחד עם נציג מטעם משרד החקלאות.
- 7.3 שלבי המיון יהיו בהתאמה לתפקיד ויכללו לפחות את הנושאים הבאים: בחינת עמידת המועד בדרישות הסף לתפקיד, יכולת מענה בשפות עברית וערבית (לנציגים הנדרשים לכך), בחינת עבודה בסביבה ממוחשבת, ראיון פרונטלי הבוחן יכולת ורבאלית של המועמד, יכולת ניסוח וכתיבה נאותה.
- 7.3.1 עם חתימת הספק הזוכה על הסכם ההתקשרות, יחל תהליך גיוס ומיון ההון האנושי הנדרש להקמת המוקד.
- 7.3.2 גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס יבוצע על ידי הספק הזוכה ועל חשבונו ובהתאם לדרישות התפקיד המפורטות ובמטרה לאתר עבור פעילות המוקד את כוח האדם הטוב והמקצועי ביותר.
- 7.3.3 תהליך הגיוס יכלול בין היתר, הגדרת פרופיל למשרה, פרסום, ראיון טלפוני, ובחינת התאמה לתפקידים הרלוונטיים, תוך שימוש במקרה הצורך במערכות טכנולוגיות מגוונות.
- 7.3.4 על המציע לפרט כחלק ממענהו את אופן שימור המועמד לכל אורך התהליך מרגע שלב סינון טלפוני ועד לקליטת המועמד כעובד.

- 7.3.5. המשרד שומר לעצמו את הזכות לקחת חלק בתהליכי המיון והגיוס :
- 7.3.5.1. השתתפות בתהליכי הגיוס של מנהל מוקד וראש צוות/בכיר. אישור מועמד לתפקיד מנהל מוקד יהיה בכפוף לאישור המשרד.
- 7.3.5.2. השתתפות בבחירה בין המועמדים לתפקיד הרפרנטים אשר עברו את תהליכי הסינון והמיון של הספק הזוכה, כולל הבאתם לאישור הגורמים המטפלים אשר יעבדו בצמידות אליהם.
- 7.3.5.3. המשרד ראשי לפסול התמודדות של מועמד שמבחינתו אינו עומד בתנאים הנדרשים.
- 7.3.6. הספק הזוכה יהיה אחראי, בכל עת, על שמירת מצבת כוח האדם בהיקף הנדרש לשם עמידה ביעדי השירות שיוגדרו על ידי המשרד.
- 7.3.7. המשרד ראשי להחליט על החלפתו של עובד כלשהו בכפוף לנימוק. על הספק הזוכה לאתר ממלא מקום על פי הפירוט הבא :
- 7.3.7.1. עבור מנהל מוקד, יש לספק מחליף בתוך 14 יום
- 7.3.7.2. ראש צוות/בכיר, מדריך ומנהל ידע: יש לספק מחליף תוך 7 יום קלנדריים, מיום ההחלטה על ביצוע ההחלפה.
- 7.3.7.3. עבור נציגי שירות טלפוני, נציגי שירות תקשורת כתובה ונציגי תמיכה יש לספק מחליף תוך 7 ימי עבודה ובלבד שרמת השירות ללקוח לא תיפגע
- 7.3.8. הספק הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של העובד, לרבות העדר כל שיפוי בגין הוצאות קליטת העובד שהופסקה עבודתו.

## 8. שימור ותגמול עובדים

- 35.1. על המציע לפרט במענהו את הצעדים לשימור עובדים לאורך תקופת ההתקשרות, כולל פעילויות בתחום רווחת העובד.
- 35.2. המציע נדרש להציג תכנית תמרוץ ולהעניק תגמול לעובדים המועסקים במוקד בכפוף לעמידת העובד ביעדים אישיים שיקבעו.

## 9. התחייבות הספק כלפי עובדיו

- 9.1. על הספק לשלם לנציגי השירות שכר שלא יפחת מהקבוע בחוק בתוספת 10%.
- 9.2. על הספק לשלם לנציגי השירות הטכני שכר שלא יפחת מהקבוע בחוק בתוספת של 40%.
- 9.3. על הספק לשלם לכלל נציגי השירות את כלל שעות העבודה על-פי שעות Login, כפי שמופיע בסעיף 14.3 בפרק ג' - נספח תפעולי.

## 10. שגרות עבודה וניהול בשגרה וחירום

- 10.1. כחלק ממענה המציע, יפורטו שגרות עבודה ונהלי עבודה לתקופת שגרה ולתקופת חירום.
- 10.2. בתקופת ההקמה יכתוב הספק את נהלי העבודה ושגרות הניהול כחלק מתוך ספר מוקד אשר יועבר לנציג משרד החקלאות בתקופת ההתייצבות.
- 10.3. בתקופת חירום ידאג הספק למענה באמצעות עבודה מהבית/מאתר חלופי בהתאם לדרישת המשרד.

11. יעדי המוקד

- 11.1. להלן טבלת יעדי המוקד הנדרשת לכלל תקופת ההתקשרות.
- 11.2. למזמין שמורה הזכות להוסיף/להסיר יעדים וכמו כן לשנות יעדים קיימים בהתאם לצורך ארגוני ו/או הוספת כלים טכנולוגיים שונים ו/או שינוי בתהליכי עבודה

11.2.1. טבלת יעדים

סוג מדד	מדד	יעד	תדירות מדידה
כמותי	ממוצע אחוז תעסוקה	אחוז תעסוקה שבועי מעל 78% אשר ימדד לפי הסטטוס בו נמצא הנציג. הסטטוסים הרלוונטיים הם: זמן במענה, זמינות למענה, התייעצות, המתנה, שיחות תקשורת כתובה, טיפול BACK OFFICE וטיפול באמצעות תמיכה טכנית.	<b>שבועית:</b> בכל שבוע תימדד עמידת הספק ביעד. סטיה מהיעד יותר מפעם בחודש מתוך ארבע מדידות אפשריות בחודש- תחושב כאי-עמידה ביעד ותחושב למודל הקנסות כמפורט בסעיף SLA - 17.2.6
	רמת שירות למענה טלפוני	70% מהשיחות יענו תוך 120 שניות, 85% מהשיחות יענו תוך 180 שניות	<b>שבועית:</b> בכל שבוע תימדד עמידת הספק ביעד. סטיה מהיעד יותר מפעם בחודש מתוך ארבע מדידות אפשריות בחודש- תחושב כאי-עמידה ביעד ותחושב למודל הקנסות כמפורט בסעיף SLA - 17.2.6
	אחוז חזרה לשיחות Call Back	95% עד 3 שעות מהשארית מספר לחזרה- בשעות פעילות המוקד	<b>יומית:</b> עד 3 מדידות חודשיות מתחת לנדרש - לא יחושב למודל קנסות. 4 מדידות חודשיות ומעלה- תחשב כאי עמידה ביעד ותחושב לפי הקנסות בסעיף SLA - 17.2.6
	אחוז שיחות ננטשות לשיחות טלפוניות –	5% - המדד יחושב על-פי שיחות אשר הגיעו לשלוחת נציג והמתינו למענה לפחות 30 שניות. (ולא השאירו מספר לחזרה)	<b>יומית:</b> עד 3 חריגות בחודש - לא יחושב למודל קנסות. 4 חריגות בחודש ומעלה- יחושב לפי הקנסות בסעיף - 17.2.6
רמת שירות לתקשורת כתובה (צ'אט, מייל, WhatsApp) ו/או כל ערוץ אחר שיקבע	90% מהפניות יענו ע"י נציג עד 4 שעות, בשעות הפעילות, מהשארית פרטים. 100% מהפניות יענו עד יום עסקים הבא.	<b>יומית:</b> עד 3 מדידות חודשיות- לא יחושב למודל קנסות. 4 מדידות חודשיות ומעלה- יחושב לפי הקנסות בסעיף 17.2.6 SLA	

סוג מדד	מדד	יעד	תדירות מדידה
איכותי	ציוני משובים	90	<b>חודשית:</b> מדידה תבוצע על בסיס האזנה ל-3 שיחות חודשיות לכל נציג.
	בקורות איכות שיבוצעו ע"י המזמין (האזנה לשיחות/ לקוח סמוי)	80	<b>חודשית:</b> בקרת איכות כגון האזנת המזמין לשיחות או ביצוע פעילות לקוח סמוי תבוצע על בסיס טופס מובנה.
	ציון מבחן ידע	80	אחת לחודשיים
	ציון ממוצע לסקר שביעות רצון	75	<b>חודשית</b> על בסיס סקר שיאופיין בתקופת ההקמה

שיטת המדידה תקבע בשלב ההקמה.

#### 12. מדידה ובקרה

כלל פעילות המוקד תהיה בכפוף לסעיף 5- תפעול שוטף ובכפוף ליעדי השירות באמצעות דוחות תומכים שישמשו הן לבחינת עמידת המוקד ביעדים ותפעול תקין והן לצרכי תשלום התמורה.

#### 13. כלל דוחות המדידה יאופיינו על ידי המזמין ויוקמו במערכות הספק בתקופת ההקמה.

13.1. במהלך ההתקשרות, הספק זוכה יעביר בכל יום עד לשעה 10:00 באמצעות מייל או פורטל דוחות ייעודי דוח יומי מצטבר מתחילת החודש הכולל את נתוני כמויות השיחות הטלפוניות ושיחות תקשורת כתובה, נתוני נציגים, אחוז תיעוד ואחוזי עמידה ביעדים כמפורט בסעיף יעדי המוקד.

13.2. המשרד או מי מטעמו רשאי לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת על ידי הספק הזוכה, לשם בחינת טיב ואיכות השירות עפ"י הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת. לחשבונית החודשית יצורף דוח מפורט גולמי בפורמט אקסל הכולל את כלל נתוני העמידה ביעדי המוקד.

#### 14. מרכיבי התשלום

##### 14.1. תשלום בעבור הקמה

- 14.1.1. בסיום תקופת ההקמה ולאחר אישור המשרד להקמה ומלאה ומילוי חובותיו של הספק, ישולם מחיר ההקמה כפי שנקב בה המציע בהצעתו.
- 14.1.2. מחיר ההקמה כולל בתוכו את הקמה או התאמת האתר בהתאם לדרישות האתר הפיסי ודרישות הבטחון, הדרכת אנשי מפתח, הכשרת קבוצת הנציגים אשר תבוצע בתקופת ההקמה, אפיון עסקי ואפיון מפורט של

המערכות והרכיבים הטכנולוגיים, פיתוח והקמת מערכות באמצעות גורמי מקצוע נדרשים, פיתוח והקמת ממשקים בין המערכות השונות, פגישות סטטוס לאורך כלל תקופת ההקמה וכל הנדרש עד לסיום הקמה מלאה.

#### **14.2. תשלום בעבור תקורות ניהול חודשיות**

- 14.2.1. עם תחילת תקופת ההתקשרות ועליית המוקד לאוויר, יחל משרד החקלאות לשלם את מחיר תקורות הניהול כפי שנקב בהם הספק בהצעתו.
- 14.2.2. מחיר תקורות הניהול כוללות בתוכן את עלות שכירות האתר, תשלומי מיסים כגון ארנונה, חשמל, מים והוצאות שונות, תשלום ניקיון האתר ותחזוקתו, תקורות ניהול בעבור שירותי מטה של הספק כגון נאמן מחשוב או אחרים, רישוי למערכות שבאחריות הספק ושאינן מערכת Salesforce, פחת והוצאות שונות אותן צופה הספק.

#### **14.3. תשלום בעבור שעת נציג ובעלי תפקידים**

- 14.3.1. מודל התשלום יתבסס על שעות נציג כפי שנקב בה המציע בהצעתו ובכפוף לעמידה ביעדי השירות.
- 14.3.2. לחשבונית הספק יצורפו דוחות שעות Login מפורטים הכוללים את כלל זמני התעסוקה והפסקות איכות שונות. דוחות אלו יאופיינו בתקופת ההקמה ויכללו זמני חיבור של נציגי השירות וזמני תעסוקה בשיחות ופעילות Omnichannel.
- 14.3.3. שעת נציג משולמת כוללת בתוכה את זמני התעסוקה: זמן במענה, זמינות למענה, התייעצות, המתנה, שיחות תקשורת כתובה, טיפול Back Office וטיפול באמצעות תמיכה טכנית. בנוסף כוללת שעת נציג הפסקות על-פי חוק, הפסקות איכות המיועדות לתדריכים, הדרכות להשלמת פערי ידע, שעת משוב חודשית, זמני מבחן ידע.

14.4. כל תשלום נוסף בהתאם למופיע במסמכי המכרז

#### **14.5. תשלום בגין הכשרות והדרכות**

- 14.5.1. הכשרת נציגים במהלך ההתקשרות תבוצע ע"י הספק ולא תשולם תמורה נוספת מעבר להכשרת קבוצת הנציגים הראשונית.
- 14.5.2. למשרד שמורה הזכות במקרים חריגים בלבד ובאישור בכתב ומראש, לקבוע תשלום בעבור הכשרת נציגים בעלות שעת נציג. יובהר כי סעיף זה יופעל בהחלטת המשרד בלבד. התשלום במקרה זה יהיה בכפוף לכך שהנציג ינתן שירות לפחות 6 חודשים לאחר קבלת ההדרכה (בניכוי ימי מחלה, חופשה, חופשת לידה, ללא תשלום וכו').
- 14.5.3. תדריכים יומיים שיועברו במוקד במשך 10 דקות לכל היותר, ישולמו כחלק משעת נציג בכפוף להצגתם בסרגל נציג באמצעות סטטוס ייעודי.
- 14.5.4. הדרכות לטובת השלמת פערי ידע ישולמו כחלק משעת נציג ובכפוף להצגת סטטוס ייעודי בסרגל הנציג.
- 14.5.5. הדרכות שוטפות לטובת נושאי ידע חדשים והדרכות שירות מעבר לנושאים שיועברו במסגרת הכשרה ראשונית, ישולמו בתעריף שעת נציג. הדרכות

שוטפות אלו יבוצעו לפחות אחת לרבעון או ע"פ בקשת המזמין ובכפוף  
לאישור המזמין טרם ביצוע ההדרכות.

# **פרק ד' – הסכם התקשרות**

## הסכם התקשרות

### בין

משרד החקלאות

(להלן: "המזמין")

### מצד אחד

### ל בין

מכתובת \_\_\_\_\_

(להלן: "הספק")

### מצד שני

הואיל והמזמין פרסם את מכרז 7/2024 לניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי במיקור חוץ עבור משרד החקלאות (להלן: "המכרז"), לקבלת המוצרים והשירותים המפורטים בפרק ג למכרז ("המוצרים והשירותים");

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

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

**לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:**

## 1. כללי

1.1. להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

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

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

1.1.3. נספח ג' – ערבות ביצוע;



1.1.4. נספח ד' – ביטוח ;

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

1.1.6. נספח ו' – כללי הצמדה של התמורה ;

1.1.7. נספח ז' – נספח סייבר ואבטחת מידע ;

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

1.3. המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

1.4. בהסכם תהיה למונחים המשמעות המופיעה במכרז. פרשנות ההסכם על נספחיו תיעשה באופן המקיים את דרישות המכרז המפורשות והמשתמעות ואת תכלית המכרז של אספקת המוצרים והשירותים למזמין באופן מיטבי.

## 2. היקף ותקופת ההתקשרות

2.1. תקופת ההתקשרות תארך 12 חודשים ממועד החתימה על הסכם זה ("תקופת ההתקשרות"), כאשר למזמין הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל - 48 חודשים נוספים, על פי שיקול דעתו הבלעדי.

2.2. למען הסר ספק, המזמין אינו מתחייב להיקף זה או להיקף כלשהו, ומימוש ההתקשרות יהיה על פי שיקול דעתו הבלעדי.

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

## 3. התחייבויות והצהרות הספק

3.1. הספק מצהיר ומתחייב כי -

3.1.1. אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם.

3.1.2. הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת המוצרים והשירותים בהתאם להסכם.

3.1.3. ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההסכם והמכרז.

3.1.4. הוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות ההתקשרות, לשביעות רצון המזמין, ויעשה שימוש בתוכנות מחשוב מקוריות בלבד לצורך כך.

3.1.5. הוא לא יעשה שימוש, בעת מתן שירותים, בנתונים, תמונות, תוכנות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו בעל הקניין הרוחני עליהם, או לחילופין בעל רשות לעשות בהם שימוש לטובת המזמין.

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

#### 4. סודיות

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

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

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

4.2.2. מידע שהיה בידי הספק טרם החתימה על ההסכם.

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

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

#### 5. אבטחת מידע והגנות סייבר

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

#### 6. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם

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

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

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

#### 7. קניין רוחני וזכויות יוצרים

7.1. הספק הוא בעל הזכויות הנדרשות לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין ("זכויות הקניין הרוחני"). ככל שהספק אינו בעל מלוא זכויות הקניין הרוחני, הוא מצהיר כי בעלי זכויות הקניין הרוחני נתנו בידיו את כל האישורים, הרשאות השימוש

והרישיונות הדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין, בהתאם לתנאי הסכם זה.

7.2. כל תוצרי העבודה של הספק במסגרת ביצוע הסכם זה, ובכלל זה נתונים, מצגות, מסמכים, סיכומי פגישות, תמונות, תכנים וכל חומר אחר שנבנה על ידי הספק במהלך תקופת ההתקשרות עבור המזמין ("תוצרי העבודה"), הנם זכויותיו הרוחניות וקניינו הבלעדי של המזמין והוא יוכל לעשות בהם כל שימוש שירצה בעתיד, כמנהג בעלים, בין אם לצרכיו ובין אם לצורך פרסום חיצוני. הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה, ללא אישור המזמין בכתב ומראש.

7.3. תוצרי העבודה לא יכללו תהליכי עבודה ומערכות ייעודיות של הספק, אשר לא הוכנו עבור המזמין במסגרת ביצוע ההסכם, ואשר נמצאים בבעלות הספק טרם כניסתו לתוקף של ההסכם.

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

## 7.5. הפרת קניין רוחני

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

7.5.1.1. הספק יודיע על כך למזמין בהקדם האפשרי.

7.5.1.2. הספק יחדל מאספקת השירות המפר.

7.5.1.3. הספק ייעשה כל מאמץ סביר על מנת להמשיך לספק את השירות באופן שאינו פוגע בקניין רוחני של צד שלישי כלשהו, וזאת תוך עמידה בחובותיו לפי ההסכם, ומבלי לפגוע ברמת השירות.

## 7.6. טענת הפרה

7.6.1. נטען במסגרת הליך משפטי כי בשימוש באספקת השירותים למזמין יש משום פגיעה בזכויות הקניין הרוחני של צד שלישי כלשהו (להלן: "טענת הפרה"), יפעלו הצדדים בהתאם למפורט להלן:

7.6.1.1. ככל שהמזמין אינו צד להליך, הספק יודיע לו על קיומו של ההליך בהקדם האפשרי.

7.6.1.2. ככל שהספק אינו צד להליך, יפעל המזמין לצרפו, בהקדם האפשרי כצד להליך, על מנת לאפשר לו להתגונן. במקרה כאמור, רשאי המזמין לדרוש מהספק להיכנס בנעלי המזמין לצורך ניהול ההליך.

7.6.1.3. במקרה שהמזמין בחר לייצג את עצמו במסגרת הליך כאמור, הוא ימנע מלהודות בטענות התביעה, ללא הסכמת הספק מראש ובכתב.

## 8. קבלני משנה

- 8.1. בכפוף לאמור במסמכי המכרז, הספק יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה לצורך אספקת השירותים.
- 8.2. מבלי לגרוע מהאמור, האחריות הכוללת למתן השירותים ולעמידה בכל תנאי המכרז תהיה של הספק ושלו בלבד.
- 8.3. בכל מקרה שהספק יעסיק קבלן משנה ייעודי לצורך ביצוע הוראות ההסכם ולצורך זה בלבד, המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק להחליף קבלן משנה זה אם הוא סבור כי הוא אינו מבצע את חובותיו כנדרש.

## 9. יחסים בין הצדדים

- 9.1. מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי:
  - 9.1.1. היחסים ביניהם לפי ההסכם אינם יחסי עובד ומעביד והמזמין אינו המעסיק של עובדי וקבלני המשנה של הספק.
  - 9.1.2. הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו בין באופן ישיר בין כקבלני שירות, או לכל אדם אחר.
  - 9.1.3. המזמין לא ישלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק.
  - 9.1.4. ככל שלמרות האמור לעיל, ערכאה שיפוטית או מינהלית מצאה כי המזמין נושא באחריות ישירה כלפי הספק, עובדיו או קבלני משנה שלו, כאילו הוא מעסיקם, ישפה הספק את המזמין עבור כל תשלום בו הוא חויב וחורג מהתמורה המגיע לו לפי הסכם זה. בכלל זה יישא הספק בתשלומי הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין בהם נשא המזמין.
  - 9.1.5. במקרה של הגשת תביעה כאמור בסעיף זה, יודיע המזמין לספק על קיומה של התביעה, ויאפשר לספק להתגונן.

## 10. תמורה

- 10.1. התמורה לספק תשולם בהתאם למפורט בהצעת המחיר, המצורפת כנספח ב' להסכם.
- 10.2. בנוסף לתשלום התמורה על פי הצעת המחיר, ישולמו לספק תשלומים על-פי כללי המכרז ולפי המפורט להלן:
  - 10.2.1. מחירון הוראת תכ"מ 16.2.4 (בהתאם למכרז מרכזי 10-2023): בהתאם למחירון המופיע בנספח ג' להוראת התכ"מ
  - 10.2.2. שעת LOGIN של נציג שירות: שעת LOGIN מוגדרת מרגע שהנציג ביצע כניסה (LOGIN) למערכת ועד יציאה (LOGOUT).

- 10.2.3. שעת LOGIN של נציג טכני : שעת LOGIN מוגדרת מרגע שהנציג ביצע כניסה (LOGIN) למערכת ועד יציאה (LOGOUT).
- 10.2.4. שעת LOGIN של ראש צוות/נציג בכיר : שעת LOGIN מוגדרת מרגע שהראש צוות/נציג בכיר ביצע כניסה (LOGIN) למערכת ועד יציאה (LOGOUT).
- 10.2.5. עלות חודשית של מנהל מוקד : סה"כ העלות להעסקה של מנהל מוקד במשרה מלאה
- 10.2.6. עלות הקמה : העלות כלול את כל עלויות ההקמה כפי שמופיע במפרט השירותים של מכרז זה. תשלום זה יהיה חד פעמי וישולם בתום שלב ההקמה ולאחר אישור המשרד.
- 10.2.7. תשלום חודשי בגין תקורות וניהול חודשיות : התשלום יכלול את כל הוצאות הספק הקבועות הנדרשות לצורך ניהול הפרויקט למעט שעות הנציגים. תמורה זו תכלול בין היתר גם את עלויות הניהול, שכירת המקום וכל העלויות התפעוליות הנגזרות ממנו.
- 10.3. תשלום התמורה יעשה לפי ביצוע בפועל ובכפוף לתנאי המכרז.
- 10.4. **הצמדה של התמורה -**
- 10.4.1. התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן.
- 10.4.2. ההצמדה תתבצע בהתאם לכללים המפורטים בנספח ו' להסכם.
- 10.5. **סופיות התמורה :**
- 10.5.1. התמורה לספק תהיה סופית, ולא ישולם לספק סכום נוסף כלשהו בגין ביצוע הנדרש ממנו לפי הסכם זה, בכלל זה לא ישולם לספק בגין החזר הוצאות, נסיעות, תשלום עבור קבלני משנה תשלומים לצדדי ג' וכדו', אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי המכרז.
- 10.5.2. בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הספק יישא בעלויות של שינויים אלו, למעט אם נכתב במפורש אחרת במסמכי המכרז או בהסכם.

## 11. כללי תשלום

- 11.1. כללי התשלום המפורטים להלן כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמים מעת לעת.
- 11.2. לצורך וכתנאי לקבלת תשלומים, הספק ידאג להמציא למזמין צילום תעודות עוסק מורשה על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, בתוקף לשנת הכספים בה מתבקש התשלום, אישור מפקיד מורשה כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, בתוקף לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק וחשבון המפרט את

- התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ("חשבון"). את החשבון על הספק להגיש בהתאם להנחיות המזמין, וזאת כתנאי לאישור החשבון ולהעברת התשלום לספק.
- 11.3. החשבון יכלול את הפרטים והמסמכים הבאים:
- שם הספק וכתובתו, מספר מזהה של הספק, תאריך החשבון, מספר התחייבות או הזמנה, תיאור שירות או עבודה (וכן יחידת מידה, כמות, מחיר יחידה, אם קיים), ערך כולל לפני מס ערך מוסף, סכום מס ערך מוסף בגין החשבונית (מתייחס לעוסק מורשה בלבד), סך הסכום לתשלום – בספרות ובמילים, חתימת הספק או חתימה דיגיטלית וכן קיום הכיתוב "מסמך ממוחשב".
- 11.4. במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.
- 11.5. במקרה בו יהיו שינויים שאינם בגובה המע"מ במסים או בהיטלים, על מחיר השירותים או הטובין, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 11.6. הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, מערכת ממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון.
- 11.7. המזמין יבדוק ויאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל ולהנחיות החשב הכללי.
- 11.8. מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמין, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין, ובמקרים חריגים לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.

## 12. ערבות ביצוע

- 12.1. כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם ימסור הספק למזמין ערבות אוטונומית בלתי מותנית, בשיעור של 5% אשר ייגזר מהיקף ההתקשרות.
- 12.2. סכום הערבות יהיה צמוד למדד מחירים לצרכן, כאשר תאריך הבסיס להצמדה יהיה מועד החתימה על הסכם ההתקשרות, כפי שייקבע על ידי המזמין.
- 12.3. ערבות הביצוע תהיה ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על יד החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי גוף אשר הוסמך על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה הערבות בהתאם לנוסח המפורט [כנספח ג להסכם](#), ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ול**[הוראת תכ"ם 14.4.1](#)** [ערבויות דיגיטליות](#).
- 12.4. הערבות תונפק על ידי גוף המוסמך להנפיק ערבויות בהתאם להוראות המפורטות ב**[הוראת תכ"ם 7.3.3 "ערבויות"](#)**.
- 12.5. גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית, חברת בת ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה שהמדינה משתתפת בתקציבו רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט ב**[הוראת תכ"ם 7.3.3 "ערבויות"](#)**.

- 12.6. תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. אם המזמין יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל-90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- 12.7. המזמין רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שלושה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים או אחריות או לשם הבטחת עמידת הספק בהתחייבותיו לפי ההסכם. אם הספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי המזמין לחלט את הערבות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 12.8. במהלך תקופת ההתקשרות רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידו.
- 12.9. לאחר תום התוקף של הערבות, ככל שהיא לא חולטה, יחזיר המזמין את הערבות לספק.

### **13. אחריות בנזיקין וחובת שיפוי**

- 13.1. הספק יישא באחריות בגין אובדן או נזק מכל סוג שהוא, עקב מעשה או מחדל של הספק, עובדיו, שלוחיו, קבלני משנה שלו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם זה.
- 13.2. המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על ידו לא יישאו באחריות ולא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק, בגין נזק מכל סוג שהוא שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו. האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם בזדון ושהאחריות בגינה מוטלת על המזמין לפי דין.
- 13.3. לא יהיה בסיומו של הסכם זה כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או מאספקת השירותים על פיו או קשורה אליהם.
- 13.4. הספק מתחייב לשפות את המזמין באופן מלא, ככל שיחויב המזמין בפסק דין של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ולשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי הסכם זה חב בו הספק, ובתוספת כל הוצאותיו של המזמין, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין. חובת השיפוי כאמור תחול בין אם השיפוי נובע מתביעתו של עובד של הספק או מי מטעמו של הספק (לרבות קבלני משנה) או עובד של המזמין או צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר. הסכומים כאמור ישולמו למזמין מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור.
- 13.5. המזמין יודיע לספק על כל תביעה או דרישה על פי סעיף זה בהקדם האפשרי לאחר קבלתה, ויאפשר לו להתגונן מפניה. במקרה כאמור, המזמין לא יסכים לטענות שהועלו או נטענו נגד הספק, שהאחריות בגינם על פי הסכם זה היא על הספק, ללא הסכמה מראש ובכתב של הספק, ויודיע לספק מראש על כוונתו להתפשר עם התובע.

## 14. ביטוח

הוראות הביטוח שיחולו על הספק יהיו כמפורט בנספח הביטוח המצורף לחוזה זה ומסומן כנספח ד'.

## 15. המחאת זכויות או חובות על פי הסכם

- 15.1. חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה או את ביצוע ההסכם, ללא אישור מראש ובכתב של המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. מבלי לגרוע מהאמור, המחאת זכויות או חובות לפי הסכם זה תיעשה בכפוף לחתימה על הסכם "גב אל גב" בין הממחה לנמחה. ההסכם האמור יועבר לידי המזמין כתנאי לכניסתה לתוקף של המחאת הזכויות או החובות.
- 15.2. מוצהר ומוסכם בזה כי למזמין הזכות להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

## 16. הפסקת ההתקשרות

- 16.1. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 90 יום על הפסקת ההתקשרות מכל סיבה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 16.2. תוקפה של ההתקשרות מותנה בקיומו של תקציב מאושר של המזמין. ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות לא יהיה תקציב מאושר כאמור תופסק ההתקשרות לאלתר.
- 16.3. מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בהתראה של 30 יום, ולאחר קיום שימוע לספק, בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמין, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:
- 16.3.1. אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;
- 16.3.2. אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק;
- 16.3.3. אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק;
- 16.3.4. אם ניתן לספק צו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח 2018, או צו שווה ערך במדינה אחרת;
- 16.3.5. אם הספק פשט את הרגל, חלה במחלה אשר מונעת ממנו את היכולת לבצע את האמור בהסכם זה, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;
- 16.4. על הספק להודיע מיידית למזמין על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.

## 17. הפרת ההסכם

### 17.1. הפרה יסודית של ההסכם –

- 17.1.1. אלה יחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה (להלן – "הפרה יסודית"):



- 17.1.1.1. הפרת סעיפי ההסכם הבאים (לפי כותרת הסעיפים): התחייבויות והצהרות הספק; סודיות; אבטחת מידע; ניגוד עניינים בביצוע ההסכם; קניין רוחני וזכויות יוצרים; קבלני משנה; ערבות ביצוע; הגבלת אחריות; ביטוח; המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם;
- 17.1.1.2. אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז;
- 17.1.1.3. אספקת מוצר שלא עומד בדרישות ההתקשרות;
- 17.1.1.4. אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם;

17.1.2. הפר הספק את ההסכם הפרה יסודית רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו, לפעול בהתאם למפורט להלן:

- 17.1.2.1. לאפשר לספק לתקן את הפגם, וזאת תוך 7 ימי עבודה מעת קבלת ההודעה מאת המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 7 ימים על הפסקת ההתקשרות.
- 17.1.2.2. אם כתוצאה מההפרה היסודית המזמין או מי מטעמו צפויים להיפגע באופן מדי, רשאי המזמין להפסיק מיידית את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה מוקדמת ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות המזמין לסעד או פיצוי כאמור, בהסכם או על פי כל דין.

## 17.2. הפרת הסכם שאינה יסודית -

- 17.2.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על פי ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, המזמין רשאי לאפשר לספק לתקן את הפגם וזאת תוך 15 ימים ממועד משלוח הודעה בכתב מאת המזמין בהתאם להוראות ההסכם, או תוך פרק זמן אחר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין.
- 17.2.2. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, יהיה רשאי המזמין לפעול בהתאם לתרופות המפורטות להלן:
- 17.2.3. **ביטול ההסכם עקב הפרה או הפרה צפויה:**
- 17.2.3.1. המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על סיום או השהיית ההתקשרות בגין הפרת ההסכם.
- 17.2.3.2. נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות (בסעיף זה: "הפרה צפויה"), יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני למזמין.
- 17.2.3.3. בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו לאפשר לספק להכין תכנית לתיקון הליקויים ולדון בה, לסיים את ההתקשרות או להשהותה או כל חלק ממנה.

#### 17.2.4 קיזוז ועכבון –

- 17.2.4.1 מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על פי כל דין, למזמין תהיה זכות לקזז מסכומים שהוא חב לספק על פי ההסכם, כל חוב שהספק חייב לו, בין קצוב ובין שאינו קצוב, לרבות בין הזמנות. כן יהיו המזמין רשאי לעכב תחת ידו כל סכום שהוא חייב לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפי המזמין. ככל האפשר, יפעל המזמין על מנת לתת אפשרות לספק להשמיע טענותיו לעניין זה.
- 17.2.4.2 לספק לא תהא כל זכות קיזוז או עכבון כלפי המזמין או מזמין כלשהו בגין כל סכום שלטענתו מי מהם חייב לו.

#### 17.2.5 חילוט ערבות –

- 17.2.5.1 מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר בהסכם, ערבות הביצוע ניתנת לחילוט על ידי המזמין עקב הפרת תנאי ההסכם על ידי הספק או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאינה בתום לב, או לצורך כל תשלום אחר המגיע למזמין מהספק, ובכלל זה פיצויים.
- 17.2.5.2 לספק תינתן הזדמנות להציג את טענותיו בכתב או בעל פה, בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף זה.
- 17.2.5.3 ככל שחילוט הערבות נעשה לצורך פיצוי המזמין, מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום מלוא הפיצויים בהתאם להסכם זה, וכי המזמין יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הפיצויים המגיעים למזמין.
- 17.2.5.4 לאחר חילוט הערבות, ובהתאם להנחיות המזמין ולשיקול דעתו הבלעדני, יידרש הספק להעמיד ערבות ביצוע חדשה בסכום הקבוע בהסכם זה, כתנאי להמשך ההתקשרות.

#### 17.2.6 אמנת שירות ופיצויים מוסכמים –

- 17.2.6.1 אמנת השירות (SLA) נועדה להגדיר את רמת השרות הנדרשת ע"י המזמין מהספק. אם הספק לא יעמוד ברמת השרות המוגדרת, רשאי המזמין לגבות מן הספק פיצויים מוסכמים כמופיע בטבלה להלן:

מס'	אמנת שירות SLA	הפרה	סנקציות בגין הפרה
1	אחוז תעסוקה <b>שבועי</b> מעל 78% אשר ימדד לפי הסטטוס בו נמצא הנציג. הסטטוסים הרלוונטיים הם: זמן במענה, זמינות למענה, התייעצות, המתנה, שיחות תקשורת כתובה, טיפול BACK OFFICE וטיפול באמצעות תמיכה טכנית	סטיה מהיעד יותר מפעם אחת בחודש (מתוך ארבע מדידות אפשריות בחודש)-	קנס של עד 5% מסכום התשלום החודשי בגין שעות ה LOGIN של נציגי השרות

קנס של עד 4% מסכום התשלום החודשי של שעות ה LOGIN של כלל נציגי השירות	בכל שבוע תימדד עמידת הספק ביעד. סטיה מהיעד יותר מפעם אחת בחודש	רמת שירות שבועית - 70% מהשיחות יענו תוך 120 שניות, 85% מהשיחות יענו תוך 180 שניות	2
קנס של עד 4% מסכום התשלום החודשי של שעות ה LOGIN של כלל נציגי השירות	מדידה יומית: עד 3 הפרות בחודש- לא יחושב למודל קנסות. הפרה תיחשב מ 4 הפרות בחודש ומעלה	אחוז שיחות ננטשות לשיחות טלפוניות - עד 5% - המדד יחושב על-פי שיחות אשר הגיעו לשלוחת נציג, המתינו למענה לפחות 30 שניות, ולא השאירו מספר לחזרה.	3
קנס של 4% מסכום התשלום החודשי של שעות ה LOGIN של נציג התקשורת הכתובה	תתבצע מדידה יומית, הקנס יינתן על אי עמידה ביעד מעל 3 חריגות בחודש	רמת שירות לתקשורת כתובה (צ'אט, מייל (WHATSAPP), ו/או כל ערוץ אחר שיקבע - בשעות הפעילות - 90% מהפניות יענו ע"י נציג עד 4 שעות, מהשאר פרטים. 100% מהפניות יענו ביום העסקים הבא.	4
קנס של 4% מסכום התשלום החודשי של שעות ה LOGIN של כלל נציגי השירות	מדידה יומית: עד 3 מדידות מתחת לנדרש בחודש- לא יחושב למודל קנסות. 4 הפרות בחודש ומעלה- יחושב לפי הקנסות	אחוז חזרה לשיחות CALL 95% - BACK עד 3 שעות מהשאר מספר לחזרה- בשעות פעילות המוקד	5
קנס של 5000 ש"ח	מדידה חודשית של ציון הסקר. הפרה תיחשב כציון מתחת ל 75%	סקר שביעות רצון לקוחות המוקד	6
קנס של 20,000 ש"ח	מדידה שנתית ממוצע תחלופת עובדים שנתית של מתחת ל 8 חודשים	שיעור תחלופת עובדים	7

- 17.2.6.2. מימוש הפיצויים המוסכמים על ידי המזמין יכול ויעשה בכל דרך לרבות בדרך של קיזוז של חשבונית או חילוט ערבות.
- 17.2.6.3. על אף האמור לעיל, מימוש פיצויים מוסכמים אינו מותנה במתן הודעה מוקדמת או אפשרות לתיקון הליקוי לספק.
- 17.2.6.4. הסכומים המצויינים בטבלה בגין פיצויים מוסכמים הינם הסכומים המקסימליים ולמזמין שיקול דעת בלעדי אם לדרוש פיצויים בגובה נמוך מהקבוע בטבלה.
- 17.2.6.5. גובה הפיצויים המוסכמים בסעיפים 1-5 מהטבלה שלעיל, במצטבר לכל חודש, לא יעלה על 10% מהיקף התשלום החודשי של שעות ה LOGIN של נציגי השירות שבוצע בפועל בתקופה זו.
- 17.2.6.6. במכרז יופעל גם מנגנון הצטיינות על עמידה גבוהה ורצופה מעבר ליעדי השירות המופיעים. מנגנון ה"פרס" בגין הצטיינות יוגדר במהלך ההקמה ויאפשר תגמול הספק מעבר למופיע בהצעת המחיר בגובה של עד 5% מעלות שעות העבודה של נציג שירות. המשרד אינו מחוייב לשלם מנגנון זה והוא מותנה באישור המשרד.

## 17.2.7. רכש מספק חלופי –

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

## 18. תרופות מצטברות

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

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

## 19. סיום התקשרות

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

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

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

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

19.1.4. לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת ההתקשרות.

## 20. כתובות הצדדים והודעות

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

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

20.2.1. כתובת דוא"ל המזמין: OPHERO@MOAG.GOV.IL או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י המזמין.

20.2.2. כתובת דוא"ל הספק: \_\_\_\_\_  
או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י הספק.

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

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

## 21. שונות

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

21.2. פרטים מההסכם ומאופן מימושו יפורסמו באתר [חופש המידע הממשלתי](#), זאת בהתאם ל**נוהל פרסום התקשרויות** ובמקרים הרלוונטיים גם לפי [החלטת ממשלה 1116 מיום 29.12.2013](#), זאת בהתאם להנחיות המפורטות בהחלטת הממשלה האמורה.

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

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

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

### ולראיה באו הצדדים על החתום:

שם וחתימה מורשה חתימה מטעם הספק
_____
תאריך

מר אורן לביא מנכ"ל משרד החקלאות וביטחון המזון
_____
תאריך

שם וחתימה מורשה חתימה מטעם הספק
_____
תאריך

רו"ח רם לוי חשב משרד החקלאות וביטחון המזון
_____
תאריך

## נספח ג' – ערבות ביצוע

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

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

### נתוני הערבות

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

מנפיק הערבות:

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

מקבל הערבות:

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

שם הנערב	מזהה נערב

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

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

### ניסוח ההתחייבות

מנפיק הערבות, ערב בזה כלפי מקבל הערבות, בעבור הנערב, לסילוק כל סכום אשר מקבל הערבות ידרוש מאת מנפיק הערבות, בקשר עם נושא הערבות, ואשר לא יעלה על סכום גובה הערבות. מנפיק הערבות מתחייב בזאת לשלם למקבל הערבות את הסכום האמור בתוך מספר הימים לחילוט הקבועים בערבות וזאת מתאריך דרישת מקבל הערבות ומבלי שמקבל הערבות יהיה חייב לנמק את דרישתו או לדרוש תחילה את סילוק הסכום מאת הנערב. במקרה של דרישה כאמור מנפיק הערבות לא יטען כלפי מקבל הערבות טענת הגנה כל שהיא שיכולה לעמוד לו או לנערב, ולא יתנה את התשלום בתנאי כלשהו או יעכבו מסיבה כלשהי ובכלל זה בסילוק הסכום האמור מאת הנערב. ערבות זו אינה ניתנה להעברה או להסבה. ערבות זו ניתנת למימוש לשיעורין, באופן שחילוטה החלקי לא יגרע מתוקפה לגבי יתרת סכום הערבות שלא חולט, ובלבד שסך כל התשלומים על פי ערבות זו לא יעלה על סכום הערבות. על ערבות זו יחולו הוראות הדין הישראלי בלבד. הכללים לניהול כתב ערבות זה יהיו בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטאליות כפי שפורסם באתר הוראות התכ"ם של החשב הכללי, כנוסחו במועד הנפקת הערבות, ובכלל זה בהתאם לכללים המפורטים להלן:

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 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.
- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

#### מספר ימים לחילוט 15

- אסמכתאות (למילוי על ידי המערכת הטכנולוגית, לא על ידי המשרד)
- אסמכתא פנימית של מנפיק הערבות:
  - אסמכתאות פנימיות 1 של מקבל הערבות:
  - אסמכתאות פנימיות 2 של מקבל הערבות:
  - אסמכתאות פנימיות 3 של מקבל הערבות:
  - אסמכתאות פנימיות 4 של מקבל הערבות:

## נספח ד' – דרישות הביטוח

א. הספק מתחייב לבצע ולקיים את כל הביטוחים המפורטים בזה לטובתו ולטובת מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון, כשהם כוללים את כל הכיסויים והתנאים הנדרשים להלן וכאשר גבולות האחריות לא יפחתו מהמצוין להלן:

### 1. ביטוח חבות מעבידים

- (1) הספק יבטח את אחריותו החוקית על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או חוק האחריות למוצרים פגומים תש"ס -1980 כלפי עובדיו בביטוח חבות המעבידים בכל תחומי מדינת ישראל והשטחים המוחזקים.
- (2) גבול האחריות לא יפחת מסך 20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח.
- (3) הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה ויחשב כמעבידם.
- (4) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון, היה ונטען לעניין קרות תאונת עבודה/ מחלת מקצוע כלשהי כי הם נושאים בחבות מעביד כלשהם כלפי מי מעובדי הספק, קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם שבשירותו.

### 2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי

- (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.
- (2) גבול האחריות לא יפחת מסך 2,000,000 ש"ח למקרה ולתקופת הביטוח.
- (3) בפוליסה ייכלל סעיף אחריות צולבת - CROSS LIABILITY.
- (4) מנהלים, נציגי שירות ותמיכה ובעלי תפקידים אחרים שאינם מכוסים במסגרת חבות מעבידים של הספק ייחשבו כצד שלישי.
- (5) הביטוח יורחב לכסות את חבותו של המבוטח כלפי צד שלישי בגין פעילות של קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם.
- (6) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון, ככל שייחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק וכל הפועלים מטעמו.

### 3. ביטוח אחריות מקצועית

- (1) הספק יבטח את אחריותו המקצועית בביטוח אחריות מקצועית.
- (2) הפוליסה תכסה כל נזק מהפרת חובה מקצועית של הספק, עובדיו ובגין כל הפועלים מטעמו ואשר אירע כתוצאה ממעשה, רשלנות, לרבות מחדל, טעות או השמטה, מצג בלתי נכון, הצהרה רשלנית שנעשו בתום לב, שייגרמו בקשר להקמה, ניהול והפעלת מוקד מידע רב ערוצי, כולל גם מענה טלפוני, מענה בצ'אט, במייל, מענה לפניות באתר, מענה WHATSAPP, מתן מידע כללי ופרטני, תמיכה טכנית בהתאם למכרז והסכם עם מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון.
- (3) גבול האחריות לא יפחת מסך 2,000,000 ₪ למקרה ולתקופת הביטוח.
- (4) הפוליסה תכלול את ההרחבות הבאות:
  - מרמה ואי יושר של עובדים.
  - אובדן מסמכים, לרבות אובדן השימוש ו/ או העיכוב עקב מקרה ביטוח.



- אחריות צולבת CROSS LIABILITY, אולם הכיסוי לא יחול על תביעות הספק כלפי מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון.  
- תקופת גילוי של לפחות 6 חודשים.

(5) הביטוח יורחב לשפות את מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון, ככל שיחשבו אחראים למעשי ו/או מחדלי הספק והפועלים מטעמו.

#### 4. ביטוח רכוש

הספק יבטח בערכי כינון בביטוח אש מורחב או כל הסיכונים את המבנה בו יופעל המוקד, מערכות, תכולה לרבות הרכוש והציוד המשמש לצורך מתן השירותים נשוא חוזה זה כולל כנגד סיכונים גניבה, פריצה ושוד.

כחלופה לעריכת הביטוח, וככל ולא נערך הביטוח האמור, במלואו או בחלקו, הספק פוטר מאחריות את מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון ועובדיהם מנזק ו/או אבדן אשר ייגרמו לציוד ורכוש כאמור ומתחייב שלא לתבוע בגין נזקים אלו את מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון ועובדיהם. הפטור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

#### 5. ביטוחים נוספים:

הספק ידאג ויוודא כי בעלי מקצוע, יועצים, ספקים, קבלנים, קבלני משנה לרבות חברות ניקיון ואבטחה, יערכו ביטוחים מתאימים לגבי פעילותם בגבולות אחריות סבירים, כולל גם ביטוח אחריות כלפי צד שלישי, וביטוח חבות מעבידים כלפי עובדיהם, ביטוח אחריות מקצועית וביטוח חבות מוצר (ככל ורלוונטיים). כאשר הפעילות משולבת עם כלי רכב, יערכו גם ביטוחי כלי רכב הכוללים ביטוח חובה, רכוש ואחריות כלפי צד שלישי. הביטוחים יורחבו לשפות את מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון ככל שיחשבו אחראים למעשיהם ו/או מחדליהם, ויורחבו לכלול סעיף ויתור על זכות השיבוב כלפי מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון וכלפי עובדיהם, אולם וויתור כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.

#### 6. כללי

בפוליסות הביטוח הנדרשות לעיל יכללו התנאים הבאים:

- 1) לשם המבוטח יתווספו כמבוטחים נוספים: **מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון**, בכפוף להרחבי השיפוי לעיל.
- 2) בכל מקרה של שינוי לרעה או ביטול הביטוח ע"י אחד הצדדים לא יהיה להם כל תוקף אלא, אם ניתנה על כך הודעה מוקדמת של 60 יום לפחות במכתב לחשב משרד החקלאות וביטחון המזון.
- 3) המבטח מוותר על כל זכות תחלוף/ שיבוב, תביעה, השתתפות או חזרה כלפי מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון ועובדיהם, ובלבד שהויתור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק מתוך כוונת זדון.
- 4) הספק אחראי בלעדית כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח עבור כל הפוליסות ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי הפוליסות.
- 5) ההשתתפויות העצמיות הנקובות בכל פוליסה ופוליסה תחולנה בלעדית על הספק.
- 6) כל סעיף בפוליסות הביטוח המפקיע או מקטיף בדרך כלשהיא את אחריות המבטח, כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי מדינת ישראל, והביטוח הינו בחזקת ביטוח ראשוני המזכה במלוא הזכויות על פי הביטוח.
- 7) חריג כוונה ו/או רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים.

ב. הספק מתחייב בכל תקופת ההתקשרות החוזית עם מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון, וכל עוד אחריותו קיימת, להחזיק בתוקף את פוליסות הביטוח. הספק מתחייב כי פוליסות הביטוח

תחודשנה מדי תקופת ביטוח, כל עוד ההסכם עם מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון, בתוקף.

ג. אישור בחתימתו של המבטח על קיום הביטוחים יומצא על ידי הספק למשרד החקלאות וביטחון המזון, עד למועד חתימת ההסכם. הספק מתחייב להציג את האישור חתום בחתימת המבטח אודות חידוש הפוליסות למשרד החקלאות וביטחון המזון, לכל המאוחר שבעה ימים לפני תום תקופת הביטוח.

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

ד. מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון, 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 בסעיפים אלו 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 שלעיל. מוסכם כי הספק יהיה רשאי למחוק מפוליסות הביטוח כאמור מידע עסקי ו/או מסחרי סודי שאינו רלוונטי להתקשרות זו.

הספק מצהיר ומתחייב כי זכות מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על מדינת ישראל- משרד החקלאות וביטחון המזון או על מי מטעמם כל חובה וכל אחריות שהיא לגבי פוליסות הביטוח/ אישורי הביטוח כאמור, טיבם, היקפם ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק לפי ההסכם, וזאת בין אם נדרשו התאמות ובין אם לאו, בין אם נבדקו ובין אם לאו.

ה. למען הסר כל ספק מוסכם בזה כי הביטוחים הנדרשים בסעיף ביטוח 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 לסיכונים ולקבוע את הביטוחים הנחוצים לרבות היקף הכיסויים, תקופת הביטוח, וגבולות האחריות בהתאם לכך.

ו. 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- משרד החקלאות וביטחון המזון על כל זכות או סעד המוקנים להם על פי כל דין ועל פי ההסכם זה.

ז. אי עמידה בתנאי סעיפי ביטוח אלו מהווה הפרה יסודית של ההסכם זה.

## נספח ה' – התחייבות לסודיות והיעדר ניגוד עניינים

לכבוד  
משרד החקלאות

1. אני \_\_\_\_\_, ת"ז \_\_\_\_\_, אשר תפקידי אצל \_\_\_\_\_ [למלא שם הספק] (להלן - "הספק") הינו \_\_\_\_\_, נותן התחייבות זו בקשר למכרז ניהול והפעלת מוקד שירות ותמיכה רב ערוצי במיקור חוץ עבור משרד החקלאות מספר 7/2024 (להלן - "המכרז") ..
2. בהתחייבות זו תהיה למונחים הבאים המשמעות המופיעה לצידם:
  - 2.1 "מידע" - כל מידע (INFORMATION), ידע (KNOW-HOW), ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר כיוצ"ב הקשור באספקת השירותים בין בכתב ובין בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת.
  - 2.2 "סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי בקשר לאספקת השירותים, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר ימסר על ידי מדינת ישראל ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמה.
3. הנני מתחייב לשמור את המידע והסודות המקצועיים שיגיעו אלי עקב ההסכם, בסודיות מוחלטת ולעשות בהם שימוש אך ורק לצורך מילוי חובותיי על פי ההסכם.
4. מבלי לפגוע בכלליות האמור, הנני מתחייב לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע והסודות המקצועיים שהגיעו אלי עקב ההסכם, למעט מידע שהוא בנחלת הכלל או מידע שיש למסור על פי כל דין.
5. לא מתקיים כל ניגוד עניינים בין כל פעילות אחרת או התחייבות אחרת שלי לבין התחייבויות הספק על פי הסכם זה.
6. אמנע מכל פעולה שיש בה כדי ליצור ניגוד עניינים בין מילוי תפקידי על פי ההסכם לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת, במישרין או בעקיפין.
7. אני מתחייב להודיע למזמין ולמזמין על כל חשש לקיום ניגוד עניינים בין התחייבויותיי על פי ההסכם לבין פעילות אחרת שלי.

שם: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_ תאריך: \_\_\_\_\_

## נספח ו' – כללי הצמדה לתמורה

### 1. הגדרות בנושא הצמדה

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

### 2. תנאי ההצמדה

- 2.1 הצמדה – התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן.
- 2.2 תאריך הבסיס – מועד החתימה על הסכם ההתקשרות.
- 2.3 התאריך הקובע – תאריך הגשת החשבונית.
- 2.4 תדירות ההצמדה – חודשית.

### 3. ביצוע ההצמדה

- 3.1 ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
- 3.2 אופן חישוב ההצמדה -
  - 3.2.1 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.
  - 3.2.2 חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ההצמדה הקבוע לעיל.
  - 3.2.3 סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.

## נספח ז' – נספח סייבר ואבטחת מידע – רמה רגילה

1. הגדרות ייעודיות לטופס זה:
  - 1.1 אירוע אבטחה – אירוע (INCIDENT) אשר עלול לפגוע בזמינות, ברציפות התפעולית, במהימנות או בסודיות המידע של המשרד, של מערכות או קוד המסופקות לו, של חומרה, תכנה, מאגרי מידע או תשתית, שבהם הספק עושה שימוש לצורך ביצוע ההסכם, ובכלל זה תקיפת סייבר.
  - 1.2 גורם מנחה – הגורם המנחה את המזמין בהיבטי סייבר והגנות מידע כגון: היחידה להגנת הסייבר בממשלה (להלן: "יה"ב") במערך הדיגיטל הלאומי, הממונה על הביטחון במשרד הביטחון (מלמ"ב), או מערך הסייבר הלאומי.
  - 1.3 מזמין – הגוף הרוכש עמו נחתמה ההתקשרות.
  - 1.4 מידע – כל מסמך, תכתובת, תכנית, נתון, עובדה, פרט תוכן, מודל, תמונה, סרט, הקלטה, תהליך עסקי, חוות דעת, קוד ולוגיקה, אשר נשמרו או תועדו על ידי הספק באמצעי טכנולוגי מכל סוג שהוא.
  - 1.5 מידע רגיש – מידע של המזמין אשר יש בחשיפתו כדי לפגוע או לשבש בדרך כלשהי את עבודת המזמין, לפגוע בשירותים המסופקים על ידי המזמין או הממשלה, או לחשוף פרטים ומידע של המזמין אשר אינם נחלת הכלל, ובכלל זה מידע אישי של אזרחים או עובדים, תהליכי עבודה רגישים, שרטוטי מתקנים, תיאור מערכות אבטחה, קוד מקור ותוכנות של מערכות המזמין, מסמכי תכנון של מערכות המזמין או של מערכות המותאמות לשימוש, אמצעי הזדהות ואימות, מידע לגבי מזמינים מסווגים, יעדי הספקה של חומרה או מערכות וכל מידע אחר שיוגדר על ידי המזמין.
  - 1.6 מינהל הרכש – מינהל הרכש הממשלתי באגף החשב הכללי או נציגו.
  - 1.7 שירות חיוני – אחד מאלה:
    - 1.7.1 שירותים המסופקים על ידי המזמין לאזרחי ותושבי מדינת ישראל אשר תפקודם התקין והסדור הוא קריטי לניהול חיי האזרח או לפעילות המשק.
    - 1.7.2 שירות של המזמין הנדרש לתפקודו התקין של המזמין או הממשלה.
  - 1.8 תקיפת סייבר – אירוע אבטחה אשר נוצר כתוצאה מניסיון לעבור או לעקוף את אמצעי האבטחה או הבקרה שבהם הספק או המזמין עושים שימוש, למנוע גישה לשירות או למידע, או לנצל חולשה קיימת בניסיון לגרום להרס, אובדן, דלף, שינוי, שימוש, חשיפה לא מורשית או גישה לנתוני המזמין.

## 2. כללי

- 2.1 הספק יהיה האחראי הבלעדי על אבטחת המידע שהועבר או נצבר אצלו במסגרת ההתקשרות. בנוסף, הספק יהיה אחראי על אבטחת המערכות, התוכנות והחומרה המשמשת אותו לצורך אספקת השירותים או המוצרים למזמין, על תקינותם, אמינותם (INTEGRITY) ועל תפקודם השוטף והתקין. לצורך עמידת הספק בחובות אלו יתפעל

הספק ויעדכן את אמצעי האבטחה באופן שוטף, ויוודא כי האמצעים הטכנולוגיים והתהליכיים המשמשים לאבטחת המידע הם עדכניים ועומדים בסטנדרטים המקובלים בתחום.

2.2 מבלי לגרוע מהאמור, ולצורך עמידה בחובותיו על פי טופס זה, מסכים הספק על שיתוף פעולה עם המזמין כמפורט בטופס זה, והכל לצורך ביצוע תקין של התקשרויות עם ממשלת ישראל.

2.3 מנכ"ל הספק או בעל התפקיד הבכיר בחברה יהיה הכתובת לכל פניה באשר לחובות הספק בהתאם לטופס זה, כמפורט בסעיף 7 להלן, אלא אם מינה נציג אחר מטעמו והודיע על כך בכתב למזמין.

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

2.5 חובות הספק לפי טופס זה יחולו כל עוד מידע רגיש של המזמין זמין במערכותיו.

### 3. חובת דיווח

3.1 הספק מתחייב להודיע למזמין, בהקדם האפשרי, במהלך כל שעות היממה ובכל יום בשבוע, וללא שיהוי, על כל אירוע אבטחה אשר מסכן מידע או מערכות של המזמין או עלול להשפיע על יכולתו לעמוד בהתחייבויותיו נשוא ההסכם, ובפרט יודיע למזמין על האירועים הבאים:

3.1.1 אירוע אבטחה או תקיפת סייבר אשר הביאו לדלף מידע הקשור למזמין או לשיבוש של מידע או קוד תוכנה.

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

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

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

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

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

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

3.3.3 המערכות אשר נפגעו או היו היעד לתקיפה.

3.3.4 המידע אשר זלג, נפגע או שהיה היעד לתקיפה.

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

3.3.6. פעולות מתקנות למניעת הישנות אירועים אלו בעתיד.

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

3.4. חובת הדיווח המפורטת בסעיפים 3.1 – 3.2 לעיל תוגבל למידע הרלוונטי למערכות הספק המשמשות למתן שירותים למזמין או מחזיקות במידע רגיש, ולא נדרש גילוי מידע של לקוחות או גורמים בלתי קשורים אחרים.

#### 4. ביקורת תקופתית

4.1. המזמין יהיה רשאי לבצע, אחת לשנה לכל היותר, ביקורת תקופתית על אודות עמידת הספק בכל דרישות הגנת המידע, הפרטיות והסייבר החלות על אספקת השירותים למזמין. ביקורת זו תבצע, בתיאום מראש, בדרך של בקשת דוחות ודיווחים על אופן עמידת הספק בדרישות המכרז לאבטחת מידע והגנות סייבר. על הספק להעביר את הדוחות והדיווחים בהתאם ללוח הזמנים שיוגדר על ידי המזמין.

4.2. ככל שהספק סבור כי יש בהעברת המידע חשש לפגיעה בתהליכי העבודה שלו, או בשירותים הניתנים ללקוחות האחרים שלו או שהיא כרוכה בעלויות כספיות לא פרופורציונאלית, יפנה למזמין לצורך תיאום אופן ביצוע הביקורת.

#### 5. ביקורת בעקבות חשש לתקיפת סייבר

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

##### 5.1.1 מסלול א' – ביקורת על התמודדות הספק

5.1.1.1. המזמין יהיה רשאי לדרוש כל מסמך או פירוט לגבי אופן התמודדות הספק עם תקיפת הסייבר כמפורט בסעיף 3.2 לעיל או כל מידע אחר הנדרש על מנת להעריך את היקף ההשפעה על אספקת השירותים או המוצרים למזמין.

5.1.1.2. המזמין יהיה רשאי לדרוש כל מסמך או פירוט לגבי אופן התמודדות הספק עם תקיפת הסייבר כמפורט בסעיף 3.2 לעיל או כל מידע אחר הנדרש על מנת להעריך את היקף ההשפעה על אספקת השירותים או המוצרים למזמין.

5.1.1.3. המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק לבצע כל בדיקה או פעולה סבירה במערכותיו של הספק המשמשות למתן השירותים לצורך בחינת התקיפה או על מנת לבחון קיום אירוע כאמור. כל מידע שיועבר לספק לצורך בדיקה זו הוא רגיש ואין להעבירו לכל גורם אחר ללא אישור המזמין.

5.1.1.4. ככל שהמזמין, בהתייעצות עם הגורם המנחה, מצא כי אין די באמור בסעיפים לעיל על מנת להבטיח בצורה מספקת את הגנת המערכות או המידע של המזמין, או שמדובר במידע רגיש, או באירוע שיש לו השפעה

על שירותים חיוניים, יהיה המזמין רשאי לקבוע כי במקביל לעבודת הספק, המשך הטיפול באירוע יהיה כאמור במסלול ב' כמפורט בסעיף 5.1.2 להלן.

#### 5.1.2 מסלול ב' – סיוע של המזמין בהתמודדות עם האירוע

5.1.2.1 פעילות במסלול זה תהיה בכפוף להחלטת המזמין ובהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, ובכפוף להסכמה מפורשת ובכתב של הספק, למעט במקרים המפורטים בסעיף 5.1.1.4, שבהם לא תידרש הסכמה מפורשת של הספק.

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

5.1.2.2.1 בדיקת מערכות הספק הנוגעות למתן השירותים או לאספקת המוצרים.

5.1.2.2.2 בדיקת הנזקים או הסיכונים שנגרמו למזמין.

5.1.2.2.3 סיוע בהתמודדות עם אירוע האבטחה.

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

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

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

5.2 הספק ישתף פעולה כמיטב יכולתו עם דרישות המזמין ויעמיד לרשותו כל מידע נדרש לצורך אבחון והתמודדות עם אירוע האבטחה או על מנת לוודא כי אירוע כאמור לא מתקיים. מידע זה יוגבל למידע הרלוונטי למערכות המזמין או המערכות המשמשות למתן שירותים למזמין, וללא גילוי מידע של לקוחות או גורמים בלתי קשורים אחרים.

5.3 ככל שהספק סבור כי יש בהעברת המידע או באופן ביצוע הביקורת חשש לפגיעה בתהליכי העבודה שלו או בשירותים הניתנים ללקוחות האחרים שלו, יפנה למנהל מינהל הרכש הממשלתי לצורך תיאום אופן ביצוע הביקורת.

#### 6. נציגי המזמין

6.1 לטובת ביצוע ההתחייבויות המפורטות בטופס זה, המזמין יהיה רשאי להעביר את כלל המידע שהתקבל אצלו לידי הגורם המנחה, וכן לידי מינהל הרכש, וזאת לצורך הערכת סיכונים וקביעת פעולות הנדרשות מהספק.



6.2. הגורמים המנחים את המזמין בהיבטי אבטחת מידע והגנות סייבר ומינהל הרכש יהיו רשאים לבוא במקום המזמין בכל סמכות הנתונה למזמין לפי טופס זה, והספק ישתף פעולה עם הנחיות שיתקבלו מהם לפי הוראות הטופס.

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

**7. כתובת לפניית בנושא אבטחת מידע והגנת סייבר**

7.1. הודעות/פניות בנושא אבטחת מידע והגנת סייבר יועברו לספק באמצעות כתובת הדואר האלקטרוני הבאה: \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

חתימת הספק:

שם \_\_\_\_\_ תאריך \_\_\_\_\_ חתימה \_\_\_\_\_