



מכרז פומבי מס' 25/2023

להפעלת מוקד שירות לאזרח עבור הרשות
הארצית לכבאות והצלה

נספח ט"ז – מסמך תכולת העבודה



מכרז מס' 25/2023
הפעלת מוקד שירות לאזרח
עבור הרשות הארצית לכבאות והצלה -
נספח תכולת עבודה

פרק 1: הפעלה ומתודולוגיה

הגדרות

במכרז זה על נספחיו, יהיו למושגים הבאים המשמעות שבצדם:

- **הרשות** – הרשות הארצית לכבאות והצלה.
- **המציע** – כל גוף המציע הצעה במסגרת המכרז.
- **הספק / המציע הזוכה** – המציע אשר הצעתו נבחרה כהצעה הזוכה במכרז זה ונחתם עמו הסכם לביצוע ההתקשרות בנוסח הכלול במסמכי מכרז זה.
- **מכרז / מסמכי המכרז** – הזמנה זו להגשת הצעות על כל חלקיה ונספחיה.
- **מוקד / מוקד השירות הארצי** – מוקד שירות ארצי במיקור חוץ, אשר יופעל על-ידי הספק.
- **שירותים** – הקמה והפעלה של מוקד שירות ארצי, במגוון פעילויות וערוצים, שהינם מערך השירות והמידע של הרשות הארצית לכבאות, על-ידי נציגי שירות וצוות מטה, שיועסקו על-ידי הספק הזוכה, לצורך מענה לכלל הפונים למוקד, וכן שירותים יזומים לאזרח, כמפורט בחוברת המכרז כולה.
- **מענה לפניות נכנסות** – מענה לפונים למוקד במגוון ערוצים, כולל מתן מידע כללי ואישי, מענה לביורוי סטאטוס, זימון תורים עם גורמים מקצועיים, מענה במצבי חירום / משבר ושירותים מגוונים נוספים, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז.
- **ביצוע שיחות יוצאות** – חזרה לפונה על-ידי נציגי השירות במוקד ומענה לאחר עריכת בירור, הוצאת שיחות יזומות בנושאים מגוונים כגון קידום אישורי תיקים, קמפיינים ושירותים מגוונים נוספים, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז.
- **ערוצים/ערוצי הפניות** – לרבות טלפון, הודעות קוליות דוא"ל, טפסים מקוונים, WhatsApp, מסרונים (SMS), Chat Online, Messenger, פקס, "צור קשר באתר", וערוצים נוספים ככל שיוגדרו על-ידי הרשות בהתאם לצרכי הפעילות.
- **אנשי מפתח** – מועסקים על-ידי הספק הזוכה במכרז, כעובדים במוקד השירות הארצי בתפקידים הבאים: מנהל המוקד, מנהל פרויקט ההקמה, אחמ"ש, ראשי צוותים ומנהל תוכן.
- **אתר** – מתקן שיוקצה ויופעל על-ידי הספק ממנו יוגשו שירותי המוקד הארצי, העומד בדרישות כמפורט בחוברת המכרז כולה.
- **פונים** – הפונים לקבלת שירות מהמוקד הארצי לרבות אזרחים, חברות עסקיות, רשויות, יועצי בטיחות, עובדי הרשות וכדו'.
- **תקופת ההתקשרות** – תקופת ההתקשרות בין המציע לבין הרשות, החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות, כמפורט בחוברת המכרז ובהסכם ההתקשרות.
- **תקופת ההפעלה** – תקופת ההפעלה תחל בתום תקופת ההקמה ובה יחולו כלל הדרישות כמפורט במכרז זה.



- **תקופת המעבר** – השבוע הראשון בתקופת ההפעלה, אשר נועד ליצור רצף שירותי ללקוחות הרשות. בתקופה זו הספק הנוכחי של המוקד הארצי ימשיך לתת שרותי מענה לפניות במקביל להפעלת המוקד על-ידי הספק הזוכה (החדש), גם אם לא יזכה במכרז זה.
- **תקופת הקמה** – שלושת החודשים הראשונים בתקופת ההתקשרות בה הספק מתחייב להקים את המוקד בהתאם לתוכנית ההקמה אשר הוצעה על-ידו במסגרת מכרז זה.
- **תקופת התייצבות** – שלושת החודשים הראשונים בתקופת ההפעלה בה יינתן מענה לכל הפניות. מטרת תקופה זו לבסס את מתן השירותים במוקד.
- **מחוז** – ברשות קיימים 7 מחוזות פרוסים ברחבי הארץ (צפון, חוף, מרכז, דן, יו"ש, ירושלים ודרום) לכל מחוז משויכות תחנות.
- **תחנות** – תחנות הכיבוי הפרוסות ברחבי הארץ.
- **תקופת שגרה** – כל תקופת ההתקשרות, אלא אם הממונה הודיע לספק על מעבר למצב חירום / משבר.
- **מצבי חירום / משבר** – על-פי החלטת הרשות, בהודעה שהרשות תוציא לספק בהתראה של 24 שעות מראש יוגדר מצב חירום / משבר (אירוע ביטחוני, מזג-אוויר קיצוני, מגפה וכדו').
- **"שעת login נציג שירות"** – שעת עבודה אשר במערכות המוקד נרשם לגביה כי נציג שירות היה מחובר למערכת המוקד באחד מהמצבים הבאים:
 - ✓ מצב זמין לקבלת שיחה.
 - ✓ הפסקה.
 - ✓ הפסקת איכות – משוב, תדריך, ריענון חודשי.
 - ✓ תעסוקה בפועל – תעסוקה פעילה של נציג השירות במתן השירותים במוקד אשר אינה נכללת תחת אחד מהמצבים לעיל (תעסוקה פעילה במתן השירותים כאמור תכלול מתן מענה לשיחות נכנסות, שיחות יוצאות חיצוניות, מענה לפניות בתקשורת כתובה, Back Office, קו אחורי, לקוח ב-hold).
- **"תעריף 1"** – מחיר שעת login של 10,000 שעות לכל היותר.



1. כללי

- 1.1. הרשות מעוניינת לקבל במסגרת מכרז זה, הצעות להפעלת מוקד שירות ארצי במיקור חוץ ומתן שירותים עבור הרשות.
- 1.2. ספק מיקור החוץ אשר יבחר, יהיה אחראי לניהול ותפעול המוקד בהתאם לדרישות במפורטות במכרז זה. יודגש כי על הספק לעמוד בכל דרישה המפורטת במכרז זה.
- 1.3. הדרישות מהספק המפורטות במכרז זה, הינן דרישות מינימום וקיומן לא יגרע מאחריותו הבלעדית והמלאה לתפעול רציף ותקיין של מתן השירותים לאורך כל תקופת ההסכם, לרבות תקופות האופציה.
- 1.4. על הספק לתכנן, להקים ולהפעיל מוקד שירות אשר יתאים להיקפי הפעילות, לתהליכים, לתפוקות, להוראות וההנחיות כי שיפורטו ויוגדרו להלן במכרז זה.
- 1.5. על הספק להתאים את מוקד השירות כך שייתן מענה מלא לרציפות התפעולית הנדרשת בכל מצבי ההפעלה ויעמוד בייעודו בכל ההיבטים והתפוקות הנדרשות, תוך הבטחת איכות השירות, כמפורט במכרז זה.
- 1.6. יודגש כי יתכנו שינויים בערוצי הפניות, בתהליכים ותוספות לפעילות המוקד, בהתאם לצרכים משתנים של הרשות. למנהלת הפעילות מטעם הרשות שמורה האופציה להסיט תחומי פעילויות נוספים לתחום אחריות המוקד וכן להפחית תחומי פעילויות המתוארים במכרז זה.
- 1.7. על הספק לפעול בהתאם לסטנדרטים העוסקים בשירות לציבור באמצעות מוקד פניות, אשר הוגדרו על-ידי היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור (ראה נספח ב) ובהתאם לסטנדרטים העוסקים בשירות לציבור (SLA), אשר יוגדר על-ידי הרשות במהלך תקופת ההקמה. הסטנדרטים שיקבעו על-ידי הרשות יחליפו את הסטנדרטים של היחידה לשיפור השירות (כפי שמופיעים בנספח) ככל שיש נושאים חופפים.
- 1.8. כמענה למכרז זה, על המציע לפרט עבור כל אחד מסעיפי המכרז מתודולוגיית עבודה, לרבות התייחסות לשגרת ניהול והדרכה, בקרת איכות, הקצאת ציוד קצה וכדומה, בהתייחסות להפעלת המוקד בארבעה מצבים:
 - 1.8.1. תקופת שגרה.
 - 1.8.2. מצב חירום / משבר.
 - 1.8.3. הפעלת המוקד מאתר חלופי (כולל התייחסות להלנה, היסעים וכדו').
 - 1.8.4. הפעלת עמדות נציגי שירות מרחוק (הן באופן חלקי והן כלל הנציגים).

2. דרישות כלליות

- 2.1. **שעות וימי פעילות בתקופת שגרה**
 - 2.1.1. בתקופת שגרה, המוקד הארצי פועל בימים ראשון עד חמישי בין השעות 08:00 עד 17:00 (סך הכל 9 שעות ביום).



- 2.1.2. שעות הפעילות עשויות להשתנות בהתאם להחלטות רגולטוריות וצרכי הרשות ובהתאם לכך הספק עשוי להידרש על-ידי הרשות להאריך ולהרחיב את ימי ו/או שעות הפעילות, עד למצבים של הפעלת המוקד 24/7.
- 2.1.3. הרשות שומרת את הזכות לשנות את שעות פעילות המוקד בהודעה של 30 ימי עבודה.
- 2.1.4. ככל שיידרשו פעילויות נוספות, ייתכן ותוגדרנה שעות ייעודיות לפעילויות אלו.
- 2.1.5. בשעות הפעילות, ייתן המוקד מענה בכלל ערוצי הפניות שהוגדרו **בסעיף 2.3**.
- 2.1.6. כמענה לסעיף זה, על המציע לפרט על תכנית פעולה לעמידה ביעדים בזמני עומס חריגים (לדוגמה: הוספת פעילות Back office בימי שישי או בשעות נוספות לאחר סגירת קווי הטלפוניה וכדו').
- 2.2. **תמיכה בשפות**
- 2.2.1. בכל רגע נתון שבו המוקד פועל, המענה יהיה בשפה העברית והערבית על-ידי נציגים דוברי השפה.
- 2.2.2. שפות אופציונאליות נוספות – לפי דרישת הרשות.
- 2.3. **ערוצי הפניות הקיימים במוקד הארצי**
- 2.3.1. טלפון
- 2.3.2. הודעות קוליות
- 2.3.3. דוא"ל.
- 2.3.4. טפסים מקוונים.
- 2.3.5. WhatsApp.
- 2.3.6. מסרונים (SMS).
- 2.3.7. Chat Online.
- 2.3.8. Messenger.
- 2.3.9. פקס וכיוצ"ב
- 2.4. כיום, כ $\frac{2}{3}$ מהפניות מגיעות באמצעות הדוא"ל והטפסים המקוונים. לכן, על נציגי השירות להיות מיומנים במענה שרותי וניסוח בכתב. לרשות הזכות להוסיף ערוצי פנייה מקובלים וידועים.
- 2.5. הספק יטמיע ויפעיל במוקד הארצי שירות רב-ערוצי מגוון לרבות טלפון, הודעות קוליות, דוא"ל, טפסים מקוונים, WhatsApp, מסרונים (SMS), Chat Online, Messenger, פניות המתקבלות באמצעות רשתות חברתיות, פקס, "צור קשר באתר", וערוצים נוספים ככל שיוגדרו על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות בהתאם לצרכי הפעילות.
- 2.5.1. בהוספת מענה בערוץ פנייה חדש, וטרם הפעלה מלאה שלו, תוגדר תקופת הטמעה ופיילוט אשר תסתיים בתיאום ואישור מנהלת הפעילות מטעם הרשות. רק בתום הפעלה איכותית ושלמה של הפיילוט ובאישור מנהלת הפעילות מטעם הרשות, ערוץ הפנייה יוגדר באופן קבוע במוקד הארצי.
- 2.6. **פיקוח ובקרה**

- 2.6.1. הספק יאפשר לנציגי הרשות גישה חופשית לאתר ומתקניו בכל עת במהלך שעות העבודה הרגילות (08:00 עד 17:00) לביצוע סקירות ביצועים, ביקורות וביקורות שלא נקבעו מראש (פתע).
- 2.6.2. הספק יצטרף לנציגי הרשות בביקורים משותפים בתחנות הכיבוי ככל שיידרש, על מנת לשפר תהליכי שירות במוקד.
- 2.6.3. הספק ישתתף ככל שיידרש על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות, בישיבות וביקורות ביצועים רבעוניים של הרשות לצורך הצגת נתונים, סטטיסטיקה, סקירת ביצועים ולמענה על שאלות שיועלו בישיבה.
- 2.6.4. הספק יעביר לנציגי הרשות הקלטות של שיחות שירות על-פי דרישתם ובתוך 24 שעות מהעברת הדרישה בכתב. בנוסף, בהתאם לדרישת הרשות, הספק יעניק גישה מלאה לרשות לשיחות של המוקד הרשות לכבאות והצלה לישראל במערכת ההקלטות.

3. תהליכי עבודה מרכזיים

- 3.1. סעיף זה מפרט פעילויות קיימות במסגרת המוקד הנוכחי וערוצי הקשר הקיימים. יובהר כי היקף הפעילויות עשוי לגדול, להצטמצם, או להשתנות בהתאם להנחיות רגולטוריות שעל הרשות לעמוד בהן ו/או פיתוחים טכנולוגיים ואפשרות לשירותים עצמיים ו/או הרחבת השירותים שהרשות תראה לנכון להוסיף וכדו'. כל שינוי ייערך בטווח זמנים סביר אשר יאושר ע"י מנהלת הפעילות של הרשות על-מנת לאפשר לספק היערכות מיטבית, למעט במצבי משבר או חירום בהם השינוי יידרש להיות מידי בהתאם להנחיות הרשות וכפי שנכתב במענה לסעיף 1.8 בפרק 1 במכרז זה.
- 3.2. כמענה לסעיף זה, על המציע לפרט את תכנית ההקמה וההפעלה לרבות לוחות זמנים, התייחסויות למעבר ותפעול מצבי חירום / משבר והכל בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף זה.
- 3.3. המענה במוקד ניתן למגוון לקוחות וביניהם:
 - 3.3.1. אזרחים.
 - 3.3.2. בעלי עסקים (או נציגים מטעמם).
 - 3.3.3. רשויות מוניציפאליות.
 - 3.3.4. קבלנים.
 - 3.3.5. יזמים.
 - 3.3.6. יועצי בטיחות [שם כולל לנציגי אשר פונים בשם מבקשים].

3.4. להלן פירוט התחומים וערוצי הפניות **במענה בקו ראשון** הקיימים נכון לזמן כתיבת מכרז זה :

#	תחום	הפונה	ערוצי פניות	פירוט	אחריות המוקד
3.4.1	הגנה מאש – בקשת רשות עבור עסקים טעוני רישוי	רשות מוניציפאלית	דוא"ל	- תיק חדש : פתיחת תיק רישוי עבור עסק. - תיק חדש : מסלול תצהיר. - תיק קיים : חידוש רישיון. - תיק קיים : שינוי בעלים. - תיק קיים : מסלול תצהיר. - בקשה לאירוע חד-פעמי. - בקשה לקייטנות. - ופניות נוספות ככל שיידרש.	- פתיחת התיק במערכות התפעוליות. - סריקת מסמכים. - שליחת משימה לתחנה הרלוונטית בהתאם לתסריט שיחה
3.4.2	מדורי הגנה מאש – קבלת רישיון עסק	בעל עסק	כל ערוצי הפניות	- פנייה לקבלת מידע בנושא. - פנייה לקבלת סטאטוס בתיק. - עדכון מידע בתיק.	- מסירת המידע בנוגע לתהליך. - זיהוי הפונה ומסירת סטאטוס בתיק או עדכון מידע בתיק. - העלאת מסמכים לבדיקת מפקח מקצועי. - עדכון הפונה.
3.4.3	מדורי הגנה מאש – קבלת רישיון עסק מסוג נכסים	בעל עסק	דוא"ל	- תיק חדש : פתיחת תיק רישוי עבור עסק. - תיק קיים : חידוש רישיון. - תיק קיים : שינוי בעלים. - פנייה לקבלת סטאטוס בתיק.	- פתיחת התיק במערכות התפעוליות. - סריקת מסמכים. - שליחת משימה לתחנה הרלוונטית לקביעת ביקורת או לבירור. - עדכון הפונה.
3.4.4	מב"ת (מרכז) לבדיקת תוכניות) – הגנה מאש – חוות דעת לקבלת היתר	בעל עסק עורך הבקשה יועץ בטיחות	דוא"ל	- תיק חדש. - תיק קיים : בקשת סטאטוס. - עדכון תיק קיים הגשת תוכניות מתוקנות או תוכנית שינויים	- מסירת המידע בנוגע לתהליך. - פתיחת התיק במערכות התפעוליות. - סריקת מסמכים. - שליחת משימה לתחנה הרלוונטית בהתאם לתסריט שיחה
3.4.5	מב"ת (מרכז) לבדיקת תוכניות) – הגנה מאש –	אזרח קבלי"ן יזם יועץ בטיחות	כל ערוצי הפניות	- פנייה לקבלת מידע בנושא לדוגמא אופן הגשה - פנייה לקבלת סטאטוס בתיק. - עדכון מידע בתיק.	- מסירת המידע בנוגע לתהליך. - סריקת מסמכים.

#	תחום	הפונה	ערוצי פניות	פירוט	אחריות המוקד
	בנייה וטופס 4 (בנייה ואכלוס)	- עורך בקשה		- בקשה לביקורת.	- שליחת משימה לתחנה הרלוונטית לקביעת ביקורת או לבירור. זיהוי הפונה ומסירת סטאטוס בתיק או עדכון מידע בתיק.
3.4.6	הגנה מאש – בקשות שונות	- אזרח - בעל עסק - רשות מוניציפאלית	כל ערוצי הפניות	- פנייה לקבלת מידע בנושאים מגוונים. - עדכון על מקרים / אירועים. - פנייה לקבלת הדרכה בנושא הגנה מאש. - ועוד.	- מסירת המידע הרלוונטי. - שליחת משימה לתחנה הרלוונטית בהתאם לפנייה. - הכוונה למילוי טפסים מקוונים רלוונטיים.
3.4.7	כבאות – פניות ציבור / תלונות / ציבור / חופש המידע	- אזרח	כל ערוצי הפניות	- הגשת פנייה ציבור למידע בנושאים שונים או תלונה לרשות. - בקשה למידע במסגרת חוק חופש המידע.	- מסירת המידע הרלוונטי. - העברת הפנייה לממונה על פניות הציבור או גורמים נוספים ברשות.
3.4.8	גבייה	- אזרח - בעל עסק	כל ערוצי הפניות	- פנייה לקבלת מידע על השובר לתשלום. - בקשה לוועדת הנחות או בקשה לערעור.	- מסירת המידע הרלוונטי. - הכוונה לתשלום מקוון. - הכוונה למילוי טפסים מקוונים רלוונטיים.
3.4.9	מתן מענה לאזרחים בשאלות לאחר פעילות מבצעית	- אזרחים	כל ערוצי הפניות	- פניה בנושא חוקרי שריפות, דוח אירוע.	- מסירת המידע הרלוונטי. - הפנייה מידע והפניה לגורמים רלוונטיים להמשך טיפול.

3.4.10. ותחומים נוספים ככל שיוגדרו על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות בהתאם לצרכי הפעילות.

3.4.10.1. בהוספת תחום או פעילות חדשים, וטרם הפעלה מלאה שלהם, תוגדר תקופת אפיון, הקמה, הטמעה ופיילוט אשר תסתיים בתיאום ואישור מנהלת הפעילות מטעם הרשות. רק בתום הפעלה איכותית ושלמה של הפיילוט ובאישור מנהלת הפעילות מטעם הרשות, התחום/פעילות יוגדרו באופן קבוע במוקד הארצי.

3.4.11. בעת כל תקופת ההתקשרות, שמורה לרשות הזכות להוריד ממוקד שירות הלקוחות תחומי טיפול בהתאם לשיקול דעתה.

- 3.4.12. כלל הפניות יתועדו במערכת ה CRM.
- 3.4.13. נציגי השירות יקבלו את כלל המידע הדרוש מהמערכת התפעולית של הרשות ומהמערכת לניהול ידע.
- 3.5. למוקד קיימים כיום 3 פעילויות:
- 3.5.1. קו 1- מענה וטיפול בשיחות נכנסות, שיחות טלפונית שמתקבלות במוקד בפניה למידע, קבלת סטאטוס טיפול. בכל שיחה טלפונית יש לזהות את הפונה, לפעול עפ"י תסרטי שיחה, ולאחר זיהוי יש למסור את המענה הרלוונטי ולתעד במערכת.
- 3.6. קו 2- פעילות **Back office** טיפול ומענה לפניות אשר מתקבלות באופן מקוון או פנייה ישירה למייל. בפניות יש לפעול לפי תסרטי שיחה מוגדרים. לכל פנייה נדרש לתת מענה לפונה בין אם הסתיים הטיפול או שנדרש תהליך השלמה ע"י המוקד או בעלי תפקידים מוגדרים ברשות. בכל טיפול בפנייה כתובה, במידת הצורך תהיה אפשרות לנציגי השירות לבצע ברור טלפוני מול הלקוח, לשם טיוב נתונים, או סגירת מעגל טיפול יבוצע על ידי נציגי השירות שיחה טלפונית: הטיפול יוגדר כחלק ממענה לטיפול פניית **Back office**
- 3.6.1. חזרה ללקוח לברור פנייה מורכבת וטיוב נתונים
- 3.6.2. חזרה ללקוח בפניה כתובה לסגירת טיפול.
- 3.6.3. סגירת טיפול אל מול לקוח במידת הצורך.
- 3.6.4. ועוד ככל שיוגדר על-ידי הרשות בתקופת ההקמה
- 3.7. קו 3- שיחות יוצאות. פעילות יזומה של הרשות ללקוח, הוצאת שיחה בנושאים מוגדרים הכוללים תהליך קבוע של תסריט שיחה וזיהוי. לדוגמא: קידום אישור תיקי כבאות מול הלקוחות, שיחה עם לקוח בעקבות סקר שביעות רצון, ועוד ככל שיוגדר על-ידי הרשות בתקופת ההקמה. שיחה יוצאת תוגדר כהצלחה רק לאחר סגירת טיפול מלא מול הלקוח בהתאם לתסריט השיחה. ניסיונות להשגה של לקוח לא יוגדרו כשיחה יוצאת, רק לאחר 5 ניסיונות מתועדים השיחה תוגדר כשיחה יוצאת. לרשות נתונה האפשרות להגדיר את כמות הניסיונות במהלך תקופת ההקמה או בהגדרת תהליך חדש.
- 3.8. פתיחת סל המשימות נדרשת להיות באמצעות מערכת ה CRM שהספק יטמיע במוקד הארצי ולא כפי שנעשה היום באמצעות מערכת ה ActionBase.
- 3.9. הפניות המגיעות למוקד הארצי הינן מורכבות ודורשות הפעלת שיקול דעת והבנת המשמעויות בהתאם להקשר הפנייה.
- 3.10. יודגש שבכדי לתת מענה לפניות המגיעות למוקד הארצי, על נציגי השירות להיות מיומנים במענה שירותי ובעלי כושר ביטוי גבוה בכתב ובעל-פה, בעלי יכולת למידה והתמקצעות ובעלי יכולת תפעול מערכות שונות במקביל.
- 3.11. הספק יודא חזרה על-ידי מנהל המוקד, ללקוח המבקש לשוחח עם בעל תפקיד ניהולי במוקד – בתוך 24 שעות מקבלת הבקשה.

3.12. פניות המחייבות מענה מקצועי – הספק יעבירן לטיפול הגורמים המתאימים בתחנות הכיבוי הרלוונטיות, ויודא סיום הטיפול בהן בהתאם לסטנדרטים העוסקים בשירות לציבור (SLA) שיוגדר על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות.

3.13. כחלק מתקופת ההקמה של המוקד, הספק יבצע, באמצעות הנחיות מנהלת הפעילות מטעם הרשות והתהליכים שיוגדרו על-ידיה, אפיון מפורט של כלל תהליכי העבודה והמידע הרלוונטיים, התאמת מערכות רלוונטיות לכל תהליך, כתיבת תוכן והטמעת מערכת לניהול ידע, תסריטי שיחה, מנגנוני בקרה לעמידה ב לסטנדרטים העוסקים בשירות לציבור (SLA) שיוגדר על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות וכדו'.

3.14. הספק נדרש לבצע את כל תהליכי העבודה הכרוכים בהפעלת המוקד במסגרת ביצוע הפרויקט, בדומה לתהליכים המפורטים בפרק זה ותהליכי עבודה נוספים שיוגדרו על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות.

3.14.1. בכל שינוי או תוספת של ערוץ פניה, תהליך שירות או פעילות במוקד, תתקיים תקופת היערכות ויחולו כלל הדרישות המוגדרות במכרז זה ואשר עליהן התחייב המציע במענה למכרז זה.

3.14.2. כמענה לסעיף זה, על המציע לפרט את תכנית ההיערכות לשינוי או תוספת של ערוץ פניה,

תהליך שירות או פעילות במוקד, לרבות:

3.14.2.1. איתור צרכים והגדרת מענים.

3.14.2.2. ניהול ידע וכתבת תסריטים.

3.14.2.3. הכשרת נציגים ואנשי מפתח.

3.14.2.4. מערך מדידה ובקרה.

3.14.2.5. פיילוט הכולל ביצוע "לקוח סמוי" על-ידי הספק.

3.14.3. במידה שתידרש עקב סיבות שונות, התרחבות לאתר נוסף – הדבר יתבצע בתיאום ואישור מנהלת הפעילות מטעם הרשות. לא יתאפשר מעבר לאתר חדש או הרחבת האתר הקיים ללא מעורבות קב"ט הרשות וללא אישור מנהלת הפעילות מטעם הרשות.

3.14.4. דוגמאות אפשריות לפעילויות ותהליכים שייתכן שיתווספו למוקד השירות הארצי בעתיד:

פיתוח אזור אישי עסקי ומתן מענה, זימון תורים, פניות בנושא מתנדבים, פניות בתחום המבצעי, תחומי מש"א, פניות הציבור, הכנסת טכנולוגיות חדשות, הכנת כנסים, Help Desk, סקרים נוספים מלבד אלה שהוגדרו במכרז זה, טיוב נתונים, שליחת דיוור ועוד.

3.15. תהליכי עבודה עיקריים הניתנים במוקד

להלן מתוארים התהליכים אשר מתקיימים כיום במוקד השירות הארצי. ייתכנו שינויים בתהליכים המתוארים במהלך תקופת הפעלת המוקד ו/או בתקופת ההקמה, הן במהות התהליך והן באופן ביצועו.

3.15.1. מערך השירות והמידע ישיב לפניות הפונים ויספק מידע בתחומי הפעילות השונים.

- 3.15.2 בשלב ההקמה יוגדרו תהליכי עבודה מפורטים לטיפול בפניות.
- 3.15.3 בכל הוספת נושאי פניות נוספים, הרשות תגדיר לספק את תהליכי העבודה הנדרשים אשר באחריות הספק להטמיע.
- 3.15.4 בסיום כל שיחה טלפונית או מענה לפנייה כתובה, ישלח ללקוח מסרון עם סקר שביעות רצון. הסקר יופץ ממערכת הטלפוניה או ממערכת ה-CRM על-פי תהליכי עבודה שיוגדרו במהלך תקופת ההקמה.
- 3.15.5 תיאור כללי של תהליך טיפול בפניה בערוץ טלפוני על-פי המערכות הקיימות:

#	שלב	פירוט
1.	קבלת פנייה	הפנייה תגיע בערוץ הטלפוני.
2.	פתיחת פנייה במערכת בהתאם לסוג הפעילות	- לקוח חדש – הנציג יפתח כרטיס לקוח ויתעד את פרטי הלקוח בעת השיחה. - לקוח חוזר שפרטיו הוכנסו למערכת ה-CRM – פתיחת פנייה אוטומטית במערכת ה-CRM (הקפצת מסך) ותיעוד בכרטיס לקוח קיים (כפי שהוגדר בפרק 2 בסעיפים 2.38, 5.5.7, 10.13 במכרז זה) - לקוח בעל תיק בכבאות – לקוח אשר קיים לו תיק בעולם הגנה מאש
3.	בירור צרכי לקוח	בירור צרכי הלקוח על-פי תסריט שיחה ושאלות מובנות.
4.	זיהוי לקוח	- בפניות בפעילות הגנה מאש יש לבצע תהליך זיהוי של איש הקשר בתיק המצוי בגינו בכבאות על מנת לתת מענה לצרכיו, בפניות בתחומים של פניות הציבור, אגרות מבצעיות- זיהוי הלקוח יבוצע עפ"י ת"ז או ע"פי מס' האגרה המבצעית של הלקוח
5.	פתיחת פנייה בנושא הרלוונטי	תיעוד נושא הפנייה אליו הלקוח פנה ב מערכת CRM.
6.	איתור מידע נדרש	איתור המידע במערכות הרלוונטיות (מנהלת ידע או כל מערכת תפעולית של הרשות).
7.	התייעצות עם נציג בכיר	במידת הצורך, וככל שהמידע אינו קיים במערכות – תבוצע התייעצות עם נציג בכיר.
8.	מסירת המידע ללקוח	מסירת המידע המבוקש ללקוח
9.	תמיכה טכנית באמצעות השתלטות מרחוק	במידת הצורך, התמיכה בטפסים מקוונים תתבצע באמצעות השתלטות מרחוק ע-ידי נציג השירות
10.	המשך טיפול של גורם מקצועי	במידה שהפנייה דורשת טיפול גורם מקצועי – הפנייה תוקצה כמשימה במערכת ה-CRM לגורם או התחנה הרלוונטיים.
11.	שליחת מידע כתוב ללקוח	ככל שהלקוח יביע עניין, יש לשלוח אליו את המידע המבוקש במסרון, בדוא"ל או גם וגם לפי מה שיקבע בתהליך.
12.	מסירת פרטי מידע ללקוח וסיום שיחה	הנציג יסיים את השיחה באופן שירותי מול הלקוח על-פי תסריט השיחה שהוגדר בתהליך ההקמה ושליחת סקר שביעות רצון.
13.	תיעוד המידע שניתן ללקוח	תיעוד המידע המדויק שניתן ללקוח ב CRM במהלך השיחה וסגירת הטיפול בסיום השיחה.



3.15.6 תהליך טיפול בפנייה – פניה BO

#	שלב	פירוט
1.	קבלת פנייה	הפנייה תגיע כפניית BO.
2.	פתיחת פנייה במערכת בהתאם לסוג הפעילות	<ul style="list-style-type: none"> - לקוח חדש – הנציג יפתח כרטיס לקוח ויתעד את פרטי הלקוח המופיעים בפנייה. - לקוח חוזר שפרטיו הוכנסו למערכת ה-CRM – מציאת כרטיס הלקוח הקיים ותיעוד הפנייה. - לקוח בעל תיק בכבאות – לקוח אשר קיים לו תיק בעולם הגנה מאש.
3.	קבלת פניה באמצעות טופס מקוון/ מייל	<ul style="list-style-type: none"> - טפסים מקוונים יקלטו במערכת ה-CRM כפניה להמשך סיווג או כפניה מסווגת ובתלות לסוג הטופס. - במקרה של טופס מקוון, ישלח חיווי לפונה באמצעות מסרון SMS והודעת דוא"ל, לאישור קבלת הטופס וזמן צפוי להמשך טיפול.
4.	פתיחת פנייה בנושא הרלוונטי	תיעוד נושא הפנייה אליו הלקוח פנה במערכת ה-CRM כולל שמירת קבצים וסריקתם למערכת התפעולית במידה וצורפו.
5.	איתור מידע נדרש	איתור המידע במערכות הרלוונטיות (מנהלת ידע או מערכת תפעולית אחרת של הרשות).
6.	בירור טלפוני מול הלקוח	במידה והפנייה לא ברורה ו/או מורכבת – הנציג יערוך בירור טלפוני מול הלקוח ויתעד במערכת ה-CRM
7.	תמיכה טכנית באמצעות השתלטות מרחוק	במידת הצורך, התמיכה בטפסים מקוונים תבצע באמצעות השתלטות מרחוק ע-ידי נציג השירות
8.	שליחת מענה ללקוח	מסירת המידע המבוקש ללקוח בערוץ הפנייה בו התקבלה פנייתו באמצעות תבניות שהוגדרו על-ידי עורך התוכן.
9.	המשך טיפול של גורם מקצועי	במידה והפנייה דורשת טיפול גורם מקצועי – הפנייה תוקצה כמשימה לגורם או התחנה הרלוונטיים.
10.	תיעוד המידע שניתן ללקוח	תיעוד המידע המדויק שניתן ללקוח במערכת ה-CRM במהלך השיחה וסגירת הטיפול בסיום השיחה.
11.	סיום שיחה ושליחת סקר	סיום שיחה שירותי מול הלקוח על-פי תסריט השיחה שהוגדר בתהליך ההקמה ושליחת סקר שביעות רצון.

3.16. תרשימי זרימה לדוגמא







3.17. ביצוע סקרי שביעות רצון

- 3.17.1. הספק יבצע סקרי שביעות רצון שונים בקרב כלל מקבלי השירות במוקד הארצי.
- 3.17.2. לרשות שמורה הזכות לדרוש מהספק לבצע סקרי שביעות רצון גם עבור אוכלוסייה שאינה עוברת דרך המוקד, אשר תוגדר בהמשך.
- 3.17.3. כל לקוח יקבל סקר שביעות רצון למילוי בתום הטיפול בפנייתו, ללא קשר לערוץ השירות בו פנה או בו ניתן המענה.
- 3.17.4. הסקרים יופצו בדוא"ל ובמסרון ויהיו נגישים לכלל סוגי המכשירים הקיימים היום.

- 3.17.5. הספק יספק לרשות מערכת ניהול תוצאות הסקר הכוללת תצוגת שאילתות, גרפים וייצוא נתונים, כולל פירוט הבירור בצמידות לנתוני הסקר שעליו מתבצע הבירור כפי שמוגדר בסעיף הבא.
- 3.17.6. לאחר כל סקר שביעות רצון בציון נמוך (הגדרת הציון תיערך במהלך תקופת ההקמה) – נציגי השירות יבצעו שיחה יוצאת לבירור מול הלקוח.
- 3.17.7. הסקר יבוצע באופן אוטומטי/ידני תוך התייחסות לאיחוד פניות מתחומים שונים במטרה להוציא סקר מאוחד לפעילויות שונות.
- 3.17.8. אפיון הסקרים, הדוחות והפעילות יתבצע בתקופת ההקמה, ככל הספק יבצע פעולות מתקנות ופעולות מונעות בהתאם לממצאי הסקר וישקף את התהליכים שנעשו למנהלת הפעילות.
- 3.18. **עדכון תהליכים** – מעת לעת, מנהלת הפעילות מטעם הרשות רשאית להורות לספק על שינוי ועדכון תהליכים במוקד לרבות על-ידי הגדרת יעדים חדשים, נהלים, שיטות עבודה, היקפים וכדו', ולרבות שינויים נדרשים בשעות וימי הפעילות. זאת על-מנת להתאים את מתכונת הפעילות למצבים ולצרכים משתנים.
- 3.19. ממשקים ארגוניים מרכזיים בין המוקד הארצי לרשות:
- 3.19.1. אגף הגנה מאש – עוסק בנושא מניעת דליקות במסגרת תחום לוחמת האש ופועל במספר ערוצים לצורך מטרה זו: חקיקה ותקינה, פיקוח עסקים ובניה, חקירת דליקות וקידום ההסברה בקרב הציבור.
- 3.19.2. תקציב – פיקוח ובקרה על כל הפעולות הכספיות הנוגעות לתקציב המשרד.
- 3.19.3. אגף מבצעים – אחראי על התכנון, הניהול והתיאום של הפעילות המבצעית במערך הכבאות, הנדרש למתן מענה מקצועי ומהיר בעת פעולות כיבוי והצלה.
- 3.19.4. ממונה פניות הציבור – היחידה לתלונות הציבור עוסקת בבירור תלונות ופניות המגיעות מהציבור בנושא עבודת כבאות והצלה לישראל.
- 3.19.5. בעלי תפקידים נוספים, ככל שיוגדרו על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות, בהתאם לצרכי הפעילות.

4. היקפי פעילות ונתוני פעילות

- להלן תיאור היקפי ונתוני הפעילות המתקיימים כיום במוקד השירות הארצי, לצורך התרשמות המציע בלבד. הרשות אינה מתחייבת להיקפי פעילות ומשכי זמן זהים לכתוב בסעיף זה. כמו כן, יתכנו שינויים במשכי הטיפול בפניות בהתאם לתהליכי העבודה שיוגדרו בתקופת ההקמה ו/או בתקופת ההתקשרות.
- 4.1. היקפי הפניות אינם אחידים ומשתנים על פני שעות היום ועל פני שבועות השנה.
- 4.2. הרשות צופה כי הפעילות תגדל על פני שנות הפעילות.



4.3. בטבלאות שלהלן מוצגות דוגמאות לכמות הפניות הנכנסות ולממוצע זמני השיחות שבוצעו במוקד הארצי לשנים 2020, 2021 :

4.3.1. שנת 2020 :

#	חודש	כמות שיחות נכנסות	ממוצע משך שיחה נכנסת	כמות שיחות יוצאות	ממוצע משך שיחה יוצאת	כמות פניות בדוא"ל
1.	ינואר 20	2,048	00:03:43	2,161	00:00:55	2,194
2.	פברואר 20	1,767	00:03:45	1,222	00:01:20	2,035
3.	מרץ 20	3,498	00:04:14	1,597	00:01:33	2,460
4.	אפריל 20	2,981	00:03:59	530	00:01:29	1,738
5.	מאי 20	7,001	00:04:03	665	00:01:52	5,473
6.	יוני 20	8,975	00:05:02	740	00:01:54	9,058
7.	יולי 20	7,291	00:05:42	486	00:02:20	9,402
8.	אוגוסט 20	7,298	00:06:01	282	00:02:10	11,685
9.	ספטמבר 20	5,080	00:06:30	183	00:03:16	9,563
10.	אוקטובר 20	4,898	00:03:39	1,703	00:03:15	8,731
11.	נובמבר 20	7,998	00:04:09	2,432	00:03:11	13,108
12.	דצמבר 20	7,623	00:06:30	300	00:03:28	12,795

4.3.2. שנת 2021 :

#	חודש	כמות שיחות נכנסות	ממוצע משך שיחה נכנסת	כמות שיחות יוצאות	ממוצע משך שיחה יוצאת	כמות פניות בדוא"ל
1.	ינואר 21	6,164	00:05:50	151	00:03:31	10,845
2.	פברואר 21	5,910	00:07:24	115	00:03:28	12,344
3.	מרץ 21	5,750	00:06:44	92	00:03:03	12,932
4.	אפריל 21	7,009	00:06:01	71	00:01:59	13,695
5.	מאי 21	6,931	00:05:32	59	00:02:13	15,124
6.	יוני 21	8,174	00:05:59	71	00:01:38	18,322
7.	יולי 21	8,205	00:05:09	44	00:02:34	16,896
8.	אוגוסט 21	8,869	00:06:14	37	00:02:03	17,446
9.	ספטמבר 21	3,599	00:06:18	81	00:01:11	8,758
10.	אוקטובר 21	7,213	00:05:59	86	00:03:09	16,421
11.	נובמבר 21	8,389	00:05:37	138	00:02:36	17,256
12.	דצמבר 21	7,807	00:05:54	90	00:01:23	18,089



4.3.3. שנת 2022 :

#	חודש	כמות שיחות נכנסות	ממוצע משך שיחה נכנסת	כמות שיחות יוצאות	ממוצע משך שיחה יוצאת	כמות פניות בדוא"ל
1	ינואר 22	7,450	00:06:00	505	00:01:54	17,844
2	פברואר 22	7,011	00:05:39	401	00:01:59	17,920
3	מרץ 22	7,775	00:05:28	489	00:01:48	19,400
4	אפריל 22	5,013	00:05:10	359	00:01:47	12,713
5	מאי 22	8,388	00:05:24	873	00:02:02	18,086
6	יוני 22	7,453	00:06:32	1002	00:01:51	18,394
7	יולי 22	7,572	00:05:56	890	00:02:04	17,157
8	אוגוסט 22	6,994	00:05:55	668	00:01:52	17,787
9	ספטמבר 22	5,511	00:05:59	493	00:01:56	14,001
10	אוקטובר 22	4,287	00:06:04	409	00:02:02	10,803
11	נובמבר 22	6,458	00:05:44	997	00:01:56	17,475
12	דצמבר 22	6,654	00:06:11	970	00:02:27	17,122

4.4. התפלגות פניות טלפוניות לאורך שעות היום (ממוצע של שבוע מדגמי) :

#	שעה	יום ראשון	יום שני	יום שלישי	יום רביעי	יום חמישי
.1	08:00-09:00	24	29	24	25	15
.2	09:00-10:00	56	63	52	54	31
.3	10:00-11:00	58	47	54	61	53
.4	11:00-12:00	70	66	59	46	49
.5	12:00-13:00	40	69	47	50	43
.6	13:00-14:00	48	41	34	45	28
.7	14:00-15:00	42	40	30	34	30
.8	15:00-16:00	30	32	29	26	29
.9	16:00-17:00	16	11	12	9	7
.10	סה"כ	<u>384</u>	<u>398</u>	<u>341</u>	<u>350</u>	<u>285</u>

4.5. התפלגות פניות כתובות לאורך שעות היום (ממוצע של שבוע מדגמי)

#	שעות	יום ראשון	יום שני	יום שלישי	יום רביעי	יום חמישי
1.	00:00-08:00 (*)	19	44	23	37	20
2.	08:00-10:00	103	110	105	118	119
3.	10:00-12:00	202	183	171	154	173
4.	12:00-14:00	131	182	145	144	142
5.	14:00-15:00	65	104	82	60	69
6.	15:00-17:00	97	123	91	120	123
7.	17:00-00:00 (*)	86	61	81	79	56
	סה"כ	<u>703</u>	<u>807</u>	<u>698</u>	<u>712</u>	<u>702</u>



(* שעות אלו אינן שעות שבהן המוקד פעיל

4.6. התפלגות פניות על-פי סוגי פנייה שיחות נכנסות (נתונים של חודש מדגמי) :

התפלגות חודש מדגמי שיחות נכנסות			
סוג פניה	אחוז מסך הפניות	סוג פניה	אחוז מסך הפניות
בירור סטאטוס לתיק קיים	73%	פניות מידע	27%
התפלגות אחוז פניות סטאטוס לתיק קיים 73%		התפלגות אחוז פניות מידע 27%	
סטאטוס רישוי עסקים	53%	דוח אירוע/ חקירה/ שריפה	14%
סטאטוס תיק בניה היתר	44%	מידע על אתר הכבאות	12%
סטאטוס אגרה מבצעית	4%	סטטוס קבלת מייל	11%
		ביקור בתחנה/ הדרכה	10%
		מידע אודות שובר גביה	7%
		תקנים והנחיות	7%
		מידע בתחום בניה	7%
		מידע על פרטי תחנה	7%
		מידע כללי רישוי עסקים	6%
		מפגעים	6%
		חופש המידע	4%
		אירוע חד פעמי לא טעון רישוי	3%
		משאבי אנוש וגיוס	2%
		ועד בית	2%
		מתנדבים	1%
		הופנה ל 102	1%

4.7. התפלגות פניות על פי סוג פני – פניות כתובות (נתונים של חודש מדגמי)

סוג פניה	אחוז מסך פניות כתובות
הגשת מסמכים רישוי	34%
הגשת מסמכים בניה	22%
מענה לסטאטוס פניה	11%
החזרת בקשה לאזרח לתיקון	9%
בקשה מהרשות לתיק קיים (חידוש / החלפת בעלים/ סגירת עסק)	8%
אנשי קשר	5%
פניות ציבור	4%
פתיחת תיק בניה	4%
פתיחת תיק רישוי כולל תצהיר/ אירוע חד פעמי	3%

- 4.8. מובהר כי היקף הפעילות המוצג מהווה הערכה בלבד ואין בו כדי לחייב את הרשות להזמנת שירותים בהיקף מינימאלי כלשהו. הרשות אינה מתחייבת להיקף הפעילות במוקד הארצי בעתיד.
- 4.9. משך השיחות המוצג הינו ממוצע בלבד ועל הספק להיערך למענה לשיחות באורכים משתנים, עקב סוגי לקוחות הנדרשים למידע לגבי מספר תיקים/פעילויות במקביל. היערכות הספק תבוא לידי ביטוי הן בהכשרת הנציגים והכנתם למקרים של שיחות ממושכות ומקרים בהם הלקוח מבקש לקבל מידע במספר נושאים שונים והן בהיערכות התפעולית.
- 4.10. מעת לעת, הרשות רשאית להחליט על שינוי היקפי הפעילות בהתאם לצרכים שיוגדרו על-ידי הרשות, ולפי שיקול דעתה הבלעדי. על הספק להקצות את כוח האדם, המשאבים והמתקנים בהתאם להיקפי הפעילות המשתנים.
- 4.11. על הספק לתת מענה להיקפי פעילות משתנים לרבות צמצום והרחבת העמדות במוקד באופן פיזי ו/או בהפעלה מרחוק והכול מבלי לגרוע מאיכות השירות וזמינות המוקד.
- 4.12. הספק יתאים את כמות העמדות שיפעיל ואת מספר נציגי השירות לצרכים המשתנים במוקדים.
- 4.13. היקפי הפניות מושפעים, בין היתר, מפרסומים בתקשורת (כגון צו נציב, הוצאת הנחיה האוסרת הדלקת מדורות וכדו'), ממקרי חירום וכדו'. הספק נדרש להיות ערוך לשינוי היקפי הפעילות.
- 4.14. במקרה של הכרזת מצב חירום / משבר הרשות תמסור על כך הודעה לספק, מוקדם ככל שמתאפשר במקרים מסוג זה. בכל המצבים, על הספק להיערך לגידול משמעותי בהיקפי הפעילות, ולתת מענה לפניות השונות במוקד, תוך עמידה ביעדי השירות.
- 4.15. באחריות הספק להיערך בהתאם ולהקצות את כוח האדם הדרוש על מנת לעמוד ביעדי השירות המפורטים **בסעיף 7** בפרק זה. כל שינוי בהיערכות יעשה בתיאום עם מנהלת הפעילות מטעם הרשות.
- 4.16. כל המידע שנמסר לעיל על-ידי הרשות, הינו שיקוף מצב קיים ו/או הערכה בלבד ואין בו כל התחייבות באשר להיקפי העבודה בעתיד. הספק יבצע את כל ההיערכויות הדרושות על-פי ניסיונו המקצועי וכאילו לקח בחשבון את כל האפשרויות ולא תשמע מפיו כל טענה מכל סוג שהוא כלפי הרשות או כלפי מנהלת הפעילות מטעם הרשות, בקשר לנתונים דלעיל ו/או הסתמכותו עליהם.

5. דיווח

- 5.1. הספק נדרש להגיש דו"חות ביצוע מפורטים במבנה ותכולה שייקבעו בלעדית על-ידי הרשות למנהלת הפעילות מטעם הרשות עד לשני (2) בכל חודש העוקב.
- 5.2. הספק נדרש להגיש מצגות מסכמות במבנה ותכולה שייקבעו בלעדית על-ידי הרשות למנהלת הפעילות מטעם הרשות עד לחמישי (5) בכל חודש העוקב.
- 5.3. בנוסף הספק יגיש דו"ח ומצגת חצי שנתיים ושנתיים לסקירת כלל הפעילות וסיכום הנתונים.
- 5.4. הספק ימנה בעל תפקיד מטעמו מיומן, מנוסה ומתאים ליצירת הדו"חות וניתוחם עבור הרשות על בסיס קבוע. מובהר שלמנהלת הפעילות מטעם הרשות שיקול הדעת הבלעדי לדרוש את החלפתו באחר.
- 5.5. למנהלת הפעילות מטעם הרשות תהיה גישה לנתונים ולדו"חות Online.

5.6. באחריות הספק להכין ולהגיש לרשות דו"חות המכילים **לפחות** את הנתונים הבאים. בתקופת ההקמה יוגדרו הדו"חות המדויקים שעל הספק להכין ולהגיש, דרישה זו יכולה להתעדכן בהתאם להנחיות מנהלת הפעילות מטעם הרשות ובהתאם לתהליכי העבודה והמדדים שיוגדרו מעת לעת. כלל הדוחות יוכלו גם להתקבל כדו"חות עם נתונים מצטברים.

#	דו"ח	משתנה לדיווח	תדירות מדידה (יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי)
1.	דו"ח יעילות תפעולית ורמות שירות	שיחות נכנסות בחתך תחום, סוג פונה, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
2.		שיחות נענות בחתך תחום, סוג פונה, ערוץ פנייה, סוג מענה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
3.		אחוז מענה בחתך תחום, סוג פונה, ערוץ פנייה, סוג מענה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
4.		שיחות יוצאות בחתך תחום, סוג פונה, ערוץ פנייה, סוג מענה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
5.		זמן המתנה ממוצע למענה בחתך תחום, סוג פונה, ערוץ פנייה, סוג מענה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
6.		זמן המתנה מקסימלי למענה בחתך תחום, סוג פונה, ערוץ פנייה, סוג מענה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
7.		זמן המתנה ממוצע לנטישה בחתך תחום, סוג פונה, ערוץ פנייה, סוג מענה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
8.		אחוז השיחות הנענות תוך 30,60,90 שניות בחתך תחום, סוג פונה, ערוץ פנייה, סוג מענה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
9.		אחוז מענה ב"מגע אחד" בחתך תחום, סוג פונה, ערוץ פנייה, סוג מענה	חודשי / רבעוני / שנתי
10.		משך שיחה נכנסת (טלפוני) בחתך תחום, סוג פונה, ערוץ פנייה, סוג מענה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
11.		משך שיחה יוצאת (טלפוני) בחתך תחום, סוג פונה, ערוץ פנייה, סוג מענה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
12.		משך טיפול בפנייה (רב ערוצי) בחתך תחום, סוג פונה, ערוץ פנייה, סוג מענה	חודשי / רבעוני / שנתי
13.		אחוז תעסוקה בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
14.		אחוז לא זמין בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
15.		אחוז זמין בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
16.		פריון נציג בשעה (שיחות נכנסות) בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי



מכרז מס' 25/2023
 הפעלת מוקד שירות לאזרח
 עבור הרשות הארצית לכבאות והצלה-
 נספח תכולת עבודה

#	דו"ח	משתנה לדיווח	תדירות מדידה (יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי)
17.		פריזן נציג בשעה (תקשורת כתובה) בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
18.		פריזן נציג בשעה (שיחות יוצאות) בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
19.		תוצאות סקר שביעות רצון לקוחות	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
20.		מסרונים שנשלחו בחתך תחום, סוג פונה	
21.		משך ממוצע עד חזרה ללקוחות לאחר קבלת תשובה מגורם מקצועי	שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
22.		משך ממוצע לתחילת טיפול בתקשורת כתובה בחתך ערוץ פנייה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
23.		אחוז שיחות מתועדות מתוך השיחות הנענות	שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
24.		אחוז שיחות אנונימיות מתועדות	שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
25.		זמן ממוצע עד הקצאת פנייה או משימה לתחנות או לבעלי תפקידים ברשות	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
26.		התפלגות סטטוסים של עבודת הנציג מתוך סרגל נציג (שיחה, hold, Wrap-up, חיוג, צלצול, מצב שיחה יוצאת, ניירת, סוגי הפסקות ומצבי לא זמין שונים וכדו')	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
27.		דו"ח סיכום יומי	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
28.	דו"ח שעות עבודה	דו"ח login יומי - מפורט ברמת נציג בחתך תחום, ערוץ פנייה	יומי
29.		דו"ח login חודשי - מפורט ברמת נציג, בחתך תחום, ערוץ פנייה	חודשי / רבעוני / שנתי
30.		סה"כ שעות login במוקד בחודש	חודשי / רבעוני / שנתי
31.	דו"ח תקלות	רשימה של כל התקלות במהלך היום והחודש כולל משך זמן ההשבתה של כל תקלה	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי
32.	דו"ח תלונות	רשימת התלונות שהגיעו על תפקוד המוקד והפעולות שבוצעו בגינן	חודשי / רבעוני / שנתי
33.	דוח"ות קנס / פרס (דשבורד מתכלל)	דשבורד מתכלל אשר ישקף עמידה /אי עמידה של יעדי פרס/קנס	יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי

6. דיווח ושיתוף פעולה עם ביקורת

- 6.1. בנוסף לדוחות אשר יועברו מהספק לרשות באופן שוטף בהתאם למפורט לעיל וכהגדרתן בשלב ההקמה, הרשות תהא רשאית לדרוש מהספק, מעת לעת ובהתאם לצרכיה ולשיקול דעתה הבלעדי, דוחות בקשר למתן השירותים, כולם או חלקם, ועל הספק יהא להיענות לדרישה זו וליתן את הדוחות בהתאם וללא דיחוי.
- 6.2. הספק ידווח לרשות באופן שוטף על סוגיות שונות העולות ממתן השירותים, רעיונות שונים לשיפור ועדכון תהליכים, נושאים שונים העולים במהלך יום העבודה השוטף, כל זאת במסגרת שגרות העבודה השוטפת ובכל עת שהדבר יידרש. כמו כן, בכל מקרה שבו מתעוררת, במהלך הפעילות השוטפת, בעיה מהותית במתן השירותים, אשר יש בה כדי לפגוע במהלך מתן השירותים באופן שוטף, ידווח הספק בכתב למנהלת הפעילות מטעם הרשות בהקדם האפשרי על קיום הבעיה ופתרונה.
- 6.3. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם כל ביקורת שתבוצע על-ידי הרשות ו/או עם כל גורם מקצועי אשר ימונה על-ידי הרשות (להלן: "גורם מבקר").
- 6.4. הספק יאפשר לכל גורם מבקר, גישה חופשית לכל מידע, מסמך, רשומה, תכנית, דין וחשבון כספי, ספרי חשבונות, פנקסים או מאגרי מידע רגילים ו/או ממוחשבים וכן כל נתון אחר המצוי בידי הספק והקשור לשירותים, ובכלל זאת כל מקום שבו נמצא מידע כאמור הדרוש לצורך הביקורת, על-פי דרישת מי מהגורמים המבקרים.
- 6.5. הספק ימסור לבקשת הגורם המבקר כל מידע כאמור וכל נתון אחר המצוי בידי, ברשותו או בשליטתו, הנחוץ לדעת הגורם המבקר לצורך בדיקת אופן קיום הוראות חוזה זה על-ידי הספק.
- 6.6. יובהר כי התחייבות הספק על-פי סעיף זה תחול אף לאחר תום תקופת ההתקשרות ועד תום תקופת ההתיישנות על פי דין.

7. יעדי איכות ויעילות

- 7.1. כללי
- 7.1.1. היעדים המפורטים הנם יעדים עבור כלל פעילויות המוקד, בכל ערוצי הפניות ובכל השפות.
- 7.1.2. יעדים אלה מהווים בסיס למדידה ובקרה של רמת השירות הניתנת בפועל והשוואתה לרמת השירות לה התחייב הספק.
- 7.1.3. מעת לעת, מנהלת הפעילות מטעם הרשות רשאית להחליט על שינוי המדדים והיעדים בהתאם לצרכים שיוגדרו על-ידיה, ולפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 7.1.4. היה ולא יעמוד הספק ברמת השירות לה התחייב, תפעיל הרשות את מנגנון פרס-קנס כמפורט בפרק 4 "תמורה ותנאי תשלום" במכרז זה.
- 7.1.5. כמענה לסעיף זה, על המציע לפרט את תכנית פעולה לעמידה ביעדים בזמני עומס חריגים (לדוגמה: הוספת פעילות Back office בימי שישי או בשעות נוספות לאחר סגירת קווי הטלפוניה וכדו').



7.2. יעדים כמותיים – תדירות מדידה יומית

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
כללי				
1.	אחוז תעסוקת נציגי שירות	70%	חודשי	שיעור היקף הזמן (באחוזים) בו נציגי השירות תועדו במערכות המוקד במהלך עבודת המוקד תחת "תעסוקה בפועל, מתוך סך כל שעות ה-login נציגי השירות באותו יום עבודה של המוקד.
מענה טלפוני				
2.	אחוז השיחות הטלפוניות הנענות תוך 30 שניות	80%	יומי	מספר השיחות שנענו על-ידי נציג שירות תוך 30 שניות מרגע הכניסה לתור מתוך סך השיחות הנענות על-ידי נציג שירות.
3.	אחוז מקסימאלי של שיחות טלפוניות ננטשות	עד 4%		מספר השיחות הננטשות (שיחה שננטשה לאחר 30 שניות ומעלה מרגע סיום הניתוב ב IVR וההגעה לתור) מתוך סך השיחות הנכנסות למוקד הדורשות מענה אנושי.
4.	משך זמן שיחה נכנסת	7 שיחות בשעה	חודשי	מס' שיחות אשר טופלו בשעת עבודה.
תקשורת כתובה offline (לדוגמה: דוא"ל, טופס מקוון, דף "צור קשר" באינטרנט וכדו')				
5.	פניות בתחום הצטרפות לאנשי קשר /תיק בקליק	100% מהפניות יענו עד 4 שעות בזמני פעילות המוקד	יומי	מספר הפניות שנענו תוך 4 שעות ואינן דורשות המשך טיפול (לא כולל מענה אוטומטי על קבלת הפנייה) חלקי מספר הפניות בתחום הצטרפות לאנשי קשר /תיק בקליק
6.	פניות בתחום רישוי עסקים - אחוז הפניות הנענות תוך 24 שעות	100% מהפניות ברשות יענו בתוך 24 שעות	יומי	מספר הפניות שנענו תוך 24 שעות ואינן דורשות המשך טיפול (לא כולל מענה אוטומטי על קבלת הפנייה) חלקי מספר הפניות בתחום רישוי עסקים
7.	פניות התחום רישוי תצהיר - אחוז הפניות הנענות תוך 14 יום.	100% מהפניות ברשות יענו בתוך 14 יום.	יומי	מספר הפניות שנענו תוך 14 יום ואינן דורשות המשך טיפול (לא כולל מענה אוטומטי על קבלת הפנייה) חלקי מספר הפניות בתחום רישוי תצהיר
8.	פניות בשאר התחומים - אחוז הפניות הנענות תוך 48 שעות	100% מהפניות ברשות יענו בתוך 48 שעות	יומי	מספר הפניות שנענו תוך 48 שעות ואינן דורשות המשך טיפול (לא כולל מענה אוטומטי על קבלת הפנייה) חלקי מספר הפניות בתחום רישוי עסקים



מכרז מס' 25/2023
 הפעלת מוקד שירות לאזרח
 עבור הרשות הארצית לכבאות והצלה-
 נספח תכולת עבודה

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
9.	מענה וטיפול בפניות (כתובות) (תקשורת כתובה)	עד 7 פניות בשעה	חודשי	מספר הפניות שנענו וטופלו על ידי נציג בשעת עבודה
תקשורת כתובה online (לדוגמה: צ'אט, WhatsApp, רשתות חברתיות וכדו') ** יעדים ומדדים יוגדרו בתקופת הרצת הפעילות **				
10.	אחוז השיחות הנענות תוך 15 שניות	90% מהשיחות יענו בתוך 15 שניות	יומי	מספר שיחות שנענו על-ידי נציג שירות תוך 15 שניות מתוך מספר השיחות שנענו על-ידי נציג שירות.
11.	נטישה	עד 4%		
שיחות יוצאות (לפי פעילות)				
12.	כמות שיחות יוצאות אשר טופלו בהצלחה.	עד 4 פניות שהסתיימו בהצלחה (כמוגדר בסעיף 3.7 לפרק זה)	חודשי	מספר השיחות שהסתיימו בהצלחה לשעת עבודה.

7.3. יעדים איכותיים

#	מדד	יעד	תדירות מדידה	שיטת מדידה
7.	מקצועיות - ציון במבדק ידע	90% בציון הגבוה מהציון 80.	רבעוני	מספר הנציגים שקיבלו ציון הגבוה מ 80 (מתוך 100) חלקי מספר נציגים שנערך להם מבחן.
8.	מקצועיות - ציון בהקשבות למענה טלפוני, למענה לתקשורת כתובה ולפעילות קו אחורי	80% בציון הגבוה מהציון 80.	חודשי	מספר הנציגים שקיבלו ציון הגבוה מ 80 (מתוך 100) חלקי מספר נציגים שבוצעו להם הקשבות.
9.	ציון סקר שביעות רצון לקוחות	85% ציון ממוצע בסקר גבוה מהציון 85	חודשי	ציון סקר שביעות רצון שיבוצע על-ידי הספק.
10.	ציון סקר "לקוח סמוי"	85% ציון ממוצע בסקר גבוה מהציון 85	בהתאם לצורך	ציון סקר "לקוח סמוי" שיבוצע על-ידי הרשות.

7.4. מדידת היעדים

7.4.1. היעדים יאושרו סופית לאחר שלושה חודשי פעילות מלאה של המוקד.

- 7.4.2. הספק יעביר למנהלת הפעילות מטעם הרשות נתונים לגבי כל אחד מהפרמטרים באמצעות דו"חות שיוגדרו בשלב ההקמה ואחריה בחתך יומי (כל יום עד השעה 10:00), חודשי (עד ה-2 לכל חודש), רבעוני (עד ה-5 לחודש של הרבעון העוקב) ושנתי (עד ה-10 לינואר).
- 7.4.3. מנהלת הפעילות מטעם הרשות תבצע מעקב ובקרה אחר עמידת הספק בכל היעדים שהוגדרו.
- 7.4.4. על הספק לבצע ניתוח לגורמים שהביאו לנתוני הביצוע לכל מדד, הפקת לקחים, תכנון פעולות לשיפור והשפעתן על ביצועי המוקד, קביעת אבני דרך לשיפור, כולל לוחות זמנים, והצבת יעדי ביניים עד להשגת היעדים הנדרשים.
- 7.4.5. מנהלת הפעילות מטעם הרשות רשאית לבצע פעולות בקרה, הן גלויות והן סמויות, בנוסף לפעילות המבוצעת על-ידי הספק, לשם בחינת טיב ואיכות השירות על-פי הקריטריונים שהוגדרו, בכל עת.

7.5. תיקוף היעדים והמדדים באופן שוטף

- 7.5.1. תיקוף היעדים יתבצע על ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות, אחת לשלושה חודשים קלנדריים רצופים, על בסיס נתוני ביצועי המוקד בפועל, שיאספו במהלך חצי השנה שקדמה למועד עריכת החישוב (להלן: "תקופת המדידה").
- 7.5.2. תיקוף זה נועד לוודא שמתבצעת מדידה עבור כלל פעילויות המוקד, גם לאלה שיתווספו במהלך ההתקשרות ולא הוגדרו בתקופת ההקמה.
- 7.5.3. התיקוף יעשה בשקיפות מלאה על בסיס נתוני המערכת בשיתוף עם הספק. במידה של חוסר הסכמה, תקבע מנהלת הפעילות מטעם הרשות את היעדים.
- 7.5.4. היעדים שיתוקפו ישמשו לצורך התחשבות השוטפת בין הרשות לבין הספק עבור תקופת המדידה העוקבת.

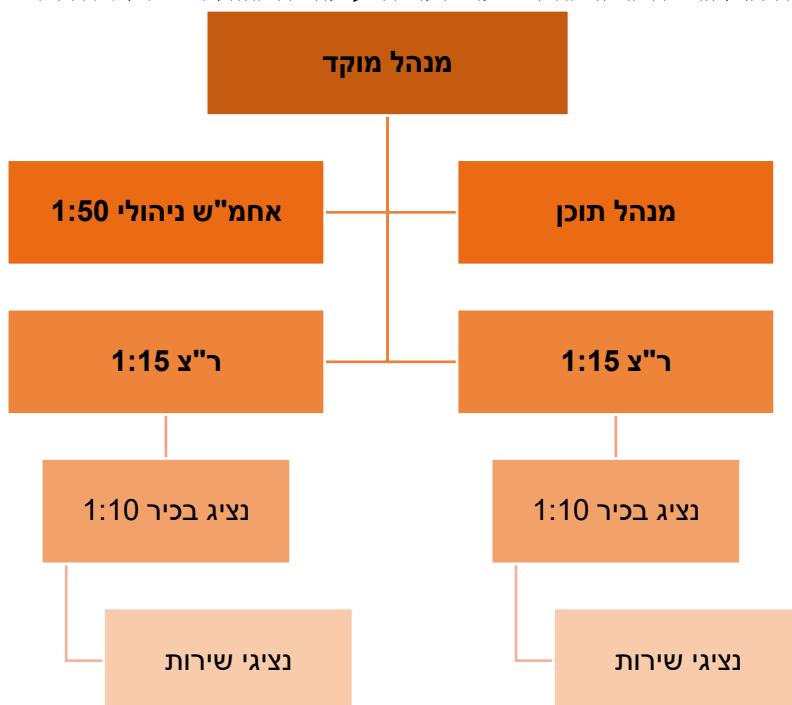
8. מבנה תפעולי נדרש

- 8.1. הספק יידרש להיערך עם מבנה תפעולי שיכלול לכל הפחות את הפונקציות שיתוארו להלן ולייצר תשתית המאפשרת את הגדלת המבנה התפעולי באופן בו יינתנו השירותים לרשות במהלך כל תקופת ההתקשרות לשביעות רצונה המלאה של מנהלת הפעילות מטעם הרשות.
- 8.2. כמענה לסעיף זה, על המציע לפרט במסגרת הצעתו את כלל בעלי התפקידים המוזכרים בסעיפים הבאים, הן בעלי התפקידים במוקד והן בעלי תפקידי המטה התומכים (סעיפים 8.6-8.12 בפרק זה).
- 8.3. בנוסף לבעלי התפקידים ייעודיים אשר הספק נדרש לאייש לצורך הפעלת המוקד, הספק יידרש לאייש גם תפקידי מטה תומכים (שאינם ייעודיים רק למוקד), אשר ילוו כגורמי מטה את הקמת המוקד ותפעולו השוטף במהלך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תגבור תפקידי המטה במצבי חירום / משבר.

8.4. יובהר כי כלל התפקידים (למעט בעלי תפקידים תומכים) אשר נותנים שירותים במסגרת מכרז זה, לא יטפלו במקביל באותה משמרת בלקוחות אחרים של הספק.

8.5. תרשים מבנה ארגוני נדרש

8.5.1. המבנה הארגוני המוצג מותאם לתכולת הפעילות המוגדרת במכרז זה ויתכנו שינויים בעתיד.



8.6 בעלי תפקידים ודרישות מינימום

- 8.6.1 על כוח האדם שיאייש את המוקד הארצי להיות מיומן ומקצועי. הספק יגייס וכשיר את כוח האדם בהתאם להנחיות הרשות בתחומי פעילות המוקד וכן בתפעול המערכות השונות שברשות נציגי המוקד. על כוח האדם להיות בעל אוריינטציה שירותית, מחויב למתן שירות מקצועי, איכותי, אדיב ויעיל ומיומן בהפעלת מערכות ממוחשבות. על כל העובדים המועסקים במוקד להיות בעלי יכולת גבוהה של ניסוח רהוט בעל-פה ובכתב. על הספק למיין ולהקצות את עובדיו בהתאם וכן לבצע הכשרות מתאימות.
- 8.6.2 כל נותני השירות מטעם הספק יידרשו לעבור בדיקת רישום פלילי.
- 8.6.3 כל נותני השירות מטעם הספק יהיו מעל גיל 18.
- 8.6.4 מנהלת הפעילות מטעם הרשות יכולה להחליט על הפסקת עבודה של כל אחד מעובדי הספק במוקד, בכל תפקיד, באופן מידי, וזאת אם לדעת מנהלת הפעילות מטעם הרשות תפקודו של אותו עובד אינו תקין, לרבות עקב אי-התאמה ברמה מקצועית, שירותית וכדו'. במקרה כזה מנהלת הפעילות מטעם הרשות תנחה את הספק להפסיק את העסקת אותו עובד במוקד והספק יקצה במקומו עובד אחר העומד בכל הדרישות תוך שבועיים מיום הודעת ההחלטה על-ידי הרשות בכתב.
- 8.6.5 הפסקת עבודתם של אנשי מפתח מצד הספק תעשה בתיאום עם מנהלת הפעילות מטעם הרשות.

8.7 מנהל מוקד

- 8.7.1 אחריות כוללת על תפעול המוקד הארצי.
- 8.7.2 ניהול הקשר השוטף עם מנהלת הפעילות מטעם הרשות בנוגע לפעילויות המוקד הארצי.
- 8.7.3 אחריות על ביצוע בקרה שוטפת של כלל הפעילויות במוקד.
- 8.7.4 העברת נתונים שוטפת למנהלת הפעילות מטעם הרשות ומתן דין וחשבון על כלל המוקד.
- 8.7.5 הובלת המוקד לעמידה ביעדי שירות, זמינות ואיכות.
- 8.7.6 הטמעת תהליכי עבודה לשיפור עבודת המוקד.
- 8.7.7 ניהול בעלי תפקידים ונציגי שירות.
- 8.7.8 קליטת עובדים חדשים והכשרתם באפן מלא המאפשר מתן מענה איכותי לכלל לקוחות המוקד.
- 8.7.9 שימור עובדים והקטנת אחוז התחלופה.
- 8.7.10 אחריות על איכות המענה הכוללת במוקד ומקצועיות הנציגים.
- 8.7.11 אחריות על תחזוקת וניהול מערכת ניהול הידע (באמצעות מנהל התוכן).
- 8.7.12 דיווח על תקלות וקשיים במוקד, איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת.
- 8.7.13 שותפות מלאה להקמת המוקד (בנוסף למנהל פרויקט ההקמה).
- 8.7.14 הכנת מצגת חודשית מפורטת עד ה 5 בכל חודש עבור מנהלת הפעילות מטעם הרשות.

- 8.7.15. דרישות נוספות ככל שיוגדרו על-ידי הרשות בהתאם לצרכי הפעילות.
- 8.7.16. לצורך הוכחת עמידת המציע בהוראת סעיף זה, על המציע להציג במסגרת הצעתו את מנהל המוקד המוצע, בהתאם לנספח 'פרטיים אישיים וניסיון' המצורף למכרז זה וכן לצרף מסמך קורות חיים.
- 8.7.17. דרישות מינימום לתפקיד מנהל המוקד :

פירוט	נושא
מנהל מטעם הספק.	כפיפות
100% משרה ייעודית למוקד במסגרת כל שעות פעילות המוקד.	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> - השכלה: תואר ראשון. - ניסיון מוכח של מינימום 3 שנים בניהול מוקד שירות. - ידע ושליטה בתוכנות Office, בפרט ידע באקסל לניתוח דו"חות. - שליטה במערכות הטכנולוגיות במוקד. 	דרישות מינימום

- 8.7.18. במקרה של היעדרות מנהל המוקד מעל שבוע עבודה מכל סיבה שהיא, יידרש הספק להמציא מחליף בתיאום עם מנהלת הפעילות מטעם הרשות ובהתאם לסטנדרט הנדרש.

8.8 מנהל תוכן

- 8.8.1. אחריות כוללת על ניהול ותחזוקת הידע של כלל הפעילויות במוקד הארצי.
- 8.8.2. אחריות להטמעת כל המידע הדרוש לפעילות המוקד במערכת ניהול הידע והוספת חומרים למערכת זו בהתאם לצורך.
- 8.8.3. כתיבת נהלי עבודה תהליכי עבודה.
- 8.8.4. הדרכת עובדים ותיעוד במערכת ניהול הידע.
- 8.8.5. תחזוקה ושמירה על עדכניות מערכת ניהול הידע : עדכון שוטף של שאלות ותשובות שכיחות, תסריטי שיחה, הנחיות, מבדקי ידע וכדו'.
- 8.8.6. עבודה מול ממשקים מרובים ברשות לצורכי שמירה על עדכניות המידע. העבודה מול הממשקים תבצע הן באופן פרואקטיבי והן באמצעות מידע המוזרם למנהל התוכן.
- 8.8.7. הגדרת סמכויות והרשאות לפי תומך במערכת ניהול הידע (למי מותר לטפל במה).
- 8.8.8. קשר עם הרשות בכל הנוגע לעדכונים בשינוי מדיניות ונהלים לגבי תהליכים מקצועיים, עדכונים במערכת והדרכת העובדים.
- 8.8.9. קבלת הנחיות מהרשות ויישומן במוקד השירות הארצי.
- 8.8.10. בקרה על איכות העבודה של נציגי השירות ושאר בעלי התפקידים במוקד הארצי.
- 8.8.11. הצפת כשלים ופערי מידע.
- 8.8.12. העברת מידע יזום ועדכונים שוטפים לעובדי הרשות.
- 8.8.13. הצפת צרכי הדרכה למנהל המוקד ולמנהלת הפעילות מטעם הרשות.
- 8.8.14. כתיבת מבחני ידע חודשי בשיתוף מנהל המוקד ומנהלת הפעילות מטעם הרשות.



- 8.8.15. כל שירות נוסף ו/או נלווה אשר נדרש לשם ניהול הידע לטובת מתן השירותים.
- 8.8.16. ביצוע הדרכות שוטפות, מבדקים, תדריכים וכל פעולה הדרכתית נדרשת.
- 8.8.17. ביצוע הקשבות ותצפיות וכתובת משובים בשיתוף מנהל המוקד ומנהלת הפעילות מטעם הרשות.
- 8.8.18. תחקור של פניות חריגות.
- 8.8.19. שותפות מלאה להקמת המוקד (בנוסף למנהל המוקד ומנהל פרויקט ההקמה).
- 8.8.20. דרישות נוספות ככל שיוגדרו על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות בהתאם לצרכי הפעילות.
- 8.8.21. לצורך הוכחת עמידת המציע בהוראת סעיף זה על המציע להציג במסגרת הצעתו את מנהל התוכן המוצע, בהתאם לנספח 'פרטיים אישיים וניסיון' המצורף למכרז זה וכן לצרף קורות חיים רלוונטיים.
- 8.8.22. דרישות מינימום לתפקיד מנהל התוכן :

פירוט	נושא
מנהל מטעם הספק.	כפיפות
100% משרה ייעודית למוקד במסגרת כל שעות פעילות המוקד.	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> - השכלה : תואר ראשון. - ניסיון מוכח של שנתיים לפחות בניהול תוכן במוקד שירות באמצעות מערכות ממוחשבות. - ניסיון מוכח של שנתיים לפחות בהדרכת עובדים מהן שנה לפחות במוקד שירות. - ידע ושליטה במערכות ניהול ידע, בתוכנות Office, בפרט ידע באקסל לניתוח דו"חות. 	דרישות מינימום

8.9. אחראי משמרת

- 8.9.1. ניהול אד-הוק לעמידה ביעדי זמינות של כלל הפעילויות במוקד בכל רגע נתון במשמרת.
- 8.9.2. בקרת זמני ההמתנה והשליטה בהם באמצעות הגדלת/הקטנת צוות נציגי השירות. ניתוב השיחות על-פי מיומנות העובדים.
- 8.9.3. ניהול תפעולי של המשמרת כולל ניהול טיפול בתקלות טכניות מול גורמי הרשות.
- 8.9.4. שיבוץ נציגי השירות למשמרות על-פי העומסים החזויים ויכולות נציגי השירות.
- 8.9.5. ניהול הרשאות משתמשים במערכות השונות והיערכות לפתיחה וסגירה של הרשאות בהתאם לחיזוי כוח-אדם.
- 8.9.6. מעקב שוטף אחר התנהלות תקינה של המשמרת לרבות פתיחת וסגירת משמרת.
- 8.9.7. ניהול משאבי כוח-אדם (הפסקות / תדריכים / הדרכות וכדו') של כלל הפעילויות במשמרת תוך הקפדה על יעילות וזמינות אופטימאלית.



- 8.9.8 טיפול במקרים חריגים העולים במהלך המשמרת.
- 8.9.9 טיפול בלוגיסטיקה ונושאים טכניים במוקד – מיקום, מחשבים, טלפונים וכדו', דיווח ביצועים, דיווח על תקלות בצידוד ועל היקפי פעילות בשוטף ובסיום משמרת, הטמעת נהלי משמעת (איחורים, חיסורים, התנהגות שאינה הולמת וכדו'), איתור כשלים וקשיים בניהול המשמרת וביצוע פעולות מתקנות בזמן אמת.
- 8.9.10 ביצוע מעקב ובקרה בזמן אמת על משך מענה לפניית העולה על זמן התקן.
- 8.9.11 דרישות נוספות ככל שיוגדרו על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות בהתאם לצרכי הפעילות.
- 8.9.12 דרישות מינימום לתפקיד אחראי משמרת:

פירוט	נושא
מנהל המוקד.	כפיפות
תמיכה בכל שעות פעילות המוקד.	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> - השכלה: תעודת בגרות מלאה. תואר ראשון – יתרון. - ניסיון מוכח של שנתיים לפחות בעבודה במוקד שירות עם 15 נציגי שירות לפחות, מהן שנה לפחות במוקד מענה טלפוני מאויש. - ניסיון קודם של שנה ומעלה כנציג שירות. - שליטה במערכות טכנולוגיות לניהול מוקדים וכן כל תוכנות ה office. 	דרישות מינימום

- 8.9.13 על הספק חלה חובה להקצות אחמ"ש מחליף בעת הצורך (מחלה, היעדרות וכדו').
- 8.10 **ראשי צוותים**
- 8.10.1 ניהול צוותי נציגים והובלתם לעמידה ביעדי הצוות והמוקד.
- 8.10.2 ניהול אישי של נציגי השירות, ליווי וחניכה.
- 8.10.3 דאגה לרווחת העובד.
- 8.10.4 אחריות להסמכה והסתגלות נציגים חדשים במוקד תוך הובלתם לעמידה ביעדים.
- 8.10.5 פיתוח מקצועיות עובדים קיימים על-ידי ביצוע הערכה ומשוב.
- 8.10.6 הדרכות מקצועיות שוטפות ותקופתיות, חניכה, הקשבות ומבחני ידע.
- 8.10.7 הצפת נושאים לשיפור והצעות לייעול שימור עובדים.
- 8.10.8 מענה לשיחות מנהל במהלך המשמרת במידת הצורך.
- 8.10.9 דרישות נוספות ככל שיוגדרו על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות בהתאם לצרכי הפעילות.
- 8.10.10 דרישות מינימום לתפקיד ראש צוות:



פירוט	נושא
ראש צוות.	כפיפות
1 לכל 15 נציגי שירות במוקד.	תקן נדרש
- השכלה : 12 שנות לימוד. - ניסיון קודם של שישה חודשים ומעלה כנציג שירות. - יתרון לבעלי ניסיון בעבודה כראש צוות במוקד בינוני / גדול. - יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה.	דרישות מינימום

8.11 נציגים בכירים

- 8.11.1 מענה לשאלות מקצועיות ופניות התייעצות של נציגי השירות במהלך המשמרת.
- 8.11.2 גורם מקשר בין המוקד לגורמים המקצועיים ברשות ולתחנות.
- 8.11.3 מענה לפניות מורכבות המתקבלות במוקד.
- 8.11.4 במידת הצורך, מענה לפניות נכנסות וסיוע בפעילות יזומה לפי הגדרת מנהל המוקד, תוך סיוע וקידום הפעילות במוקד בסגירת מעגל טיפול בפנייה.
- 8.11.5 הספק ימנה לתפקיד נציג בכיר מועמדים אשר הציון שקיבלו במבחן ההסמכה יעמוד על ציון של 95 נקודות ומעלה וממוצע ציוני הקשבות ומבחני ידע אשר עברו יעמוד על 90 נקודות ומעלה.
- 8.11.6 דרישות נוספות ככל שיוגדרו על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות בהתאם לצרכי הפעילות.
- 8.11.7 דרישות מינימום לתפקיד נציג בכיר :

פירוט	נושא
ראש צוות.	כפיפות
1 לכל 10 נציגי שירות במוקד.	תקן נדרש
- השכלה : 12 שנות לימוד. - ניסיון קודם של שלושה חודשים ומעלה כנציג שירות. - יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה.	דרישות מינימום

8.12 נציגי שירות

- 8.12.1 אחריות על מענה אדיב ושירותי לפניות בהתאם לתסריטי השיחה שיוגדרו ויאושרו על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות וכללי השיח שיוגדרו בתקופת ההקמה ומעת לעת על-ידי הרשות.

- 8.12.2 מתן מידע מלא ומקצועי על בסיס ההכשרה וההדרכות השוטפות.
 8.12.3 הצפת מקרים חריגים ורגעי אמת לנציג בכיר / אחמ"ש.
 8.12.4 דרישות נוספות ככל שיוגדרו על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות בהתאם לצרכי הפעילות.
 8.12.5 דרישות מינימום לתפקיד נציג שירות:

פירוט	נושא
ראשי צוותים.	כפיפות
על-פי המפורט בטבלת היקפי פעילות בסעיף 4 במכרז זה.	תקן נדרש
<ul style="list-style-type: none"> - השכלה: 12 שנות לימוד. - יכולת תפעול מערכות מחשב - שליטה מלאה. - מיומנויות שפה וניסוח – בעל-פה ובכתב בהתאם למבדקים שהוגדרו בסעיף המיון. - יתרון לדוברי שפות - שירותיות, יכולת תפקוד במצבי לחץ, מוטיבציה וכושר התמדה. 	דרישות מינימום

8.13 בעלי תפקיד מטה תומכים

- 8.13.1 הספק יעמיד לרשות המוקד בעלי תפקיד מטה תפעולים ייעודיים למוקד, כמפורט **בסעיף 8.3**, אשר יתמכו בפרויקט ההקמה ובאופן שוטף בפעילות המוקד.
 8.13.2 בנוסף, על המציע לפרט במסגרת המענה לסעיף זה את בעלי תפקידי המטה הנוספים שאינם ייעודיים לפעילות המוקד ויתמכו באופן שוטף בפעילותו.
 8.13.3 יש להציג את כל בעלי התפקיד במטה אותם ציין המציע, בהתאם לנספח 'פרטים אישיים וניסיון' המצורף למכרז זה וכן לצרף קורות חיים רלוונטיים.
 8.13.4 יש לפרט את הפעילות המבוצעת על-ידי בעלי תפקיד מטה אלו תוך התייחסות לתכולה, היקפים, תדירות וכדו'.
 8.13.5 המטה יכול ללכת **לפחות** את בעלי התפקיד הבאים:

8.13.5.1 מנהל פרויקט ההקמה

- 8.13.5.1.1 מנהל הפרויקט יהיה אחראי וילווה את שלב ההקמה.
 8.13.5.1.2 מנהל זה יהיה ייעודי לפרויקט ההקמה, יהווה גורם מתכלל האחראי על כלל תהליכי ההקמה ושילוב הגורמים הרלוונטיים המתאימים ביותר לכל תהליך.
 8.13.5.1.3 תחומי אחריות מנהל פרויקט ההקמה: כתיבת תכנית עבודה להקמה, עמידה בלוחות זמנים, התראה על כשלים / קשיים בתהליך והובלת הצוות לפתרונות אפשריים וניהול ממשק שוטף עם מנהלת הפעילות מטעם הרשות בתקופת ההקמה. לאחר מכן, ילווה מנהל פרויקט ההקמה את פעילות המוקד במהלך כל שנות

ההתקשרות ויהיה שותף כדרג מטה לכל שינוי או תוספת לפעילות המוקד.

8.13.5.1.4 לצורך הוכחת עמידת המציע בהוראת סעיף זה על המציע להציג במסגרת הצעתו את מנהל פרויקט ההקמה המוצע, בהתאם לנספח 'פרטיים אישיים וניסיון' המצורף למכרז זה וכן לצרף קורות חיים רלוונטיים. במידה ויש ניסיון ניהולי יש לציין במפורש.

8.13.5.1.5 דרישות מינימום לתפקיד מנהל פרויקט הקמה:

פירוט	נושא
מנהל מטעם הספק	כפיפות
100% משרה ייעודית למוקד במסגרת תקופת ההקמה לאחר תקופת ההקמה ילווה הקמת פעילויות חדשות על-פי צורך	היקף משרה מינימאלי
<ul style="list-style-type: none"> - תואר ראשון המוכר על-ידי המל"ג. - ניסיון כמנהל פרויקט הקמה בהקמת לפחות במוקד שירות אחד במיקור חוץ. - כתיבת תוכניות עבודה. - ניסיון בניהול מנהלים. - היכרות עם ממשקי עבודה נדרשים להקמה. - שליטה בטכנולוגיות מוקד. - ידע ושליטה בתכנות Office. 	דרישות מינימום

8.13.5.2 **משאבי אנוש ורווחה**: אחריות כוללת על כל נושא העסקה, תגמול ושכר, מחזור חיי העובד בחברה: גיוס, הדרכה, קליטה, הדרכות ריענון, הכשרות מנהלים, עזיבות. שימור העובדים, ליווי והכוונת מנהלים, הטמעת תרבות ארגונית. הובלת תהליכים פנים ארגוניים, הובלה וליווי של תהליכי שינוי מבניים ופרסונאליים.

8.13.5.3 **גיוס**: מנהל גיוס וצוות מגייסים, האחראיים על תהליכי הגיוס הראשוני והשוטף בגין תחלופת נציגים ו/או תוספת נציגים נדרשת לצורך עמידה מיטבית ביעדי המוקד.

8.13.5.4 **מערכות מידע וטלפוניה**: מנהל מערכות מידע וטלפוניה וצוות מפתחים וטכנאים, האחראיים על ביצוע התאמות ושינויים במערכות הטלפוניה ובמערכת ניהול הפניות שתשמש את המוקד, לרבות שינויים במערכת ה- IVR (הודעות, שינויים בענפים וכדו'), שינויים במערכת ה- CTI (אסטרטגיות ניתוב, חוקים עסקיים וכדו'), מערכת ניהול הפניות (הוספת שדות, שינויים ב FLOW וכדו') ביתר המערכות שישמשו את המוקד.

8.13.5.5 **מומחה או"ש**: אחראי על בניית תהליכי העבודה, ליווי לאורך כל תקופת

ההתקשרות בתהליכים עסקיים, שיפור וייעול תהליכים במוקד הארצי, זיהוי מגמות וביצוע תחזיות לגבי העתיד וזיהוי הזדמנויות לשיפור תהליכים. שיפור וייעול תהליכי עבודה לצורך עמידה ביעדי המוקד, פיתוח ובניית כלי עבודה ניהוליים עבור מנהל המוקד כגון תכנית תגמולים, דוחות, דיווחים שוטפים ועוד. כמו כן, אחרי על ניתוח ביצועים ושיפור תהליכים, בחינה ושיפור תהליכי עבודה במוקד באמצעות בקרה וניתוח נתונים, תכנון כוח-אדם - בניית מודל חיזוי, תכנון ושיבוץ משמרות, בחינה וניתוח עיסוקים של בעלי התפקידים במוקד ויעילותם, ביצוע פרויקטים בתחום המדידה, שיפור תהליכים וייעולם.

8.13.5.6 **אחראי הדרכה**: אחריות כוללת על תהליכי ההדרכה במוקד, בניית קורס ההכשרה הראשוני ותוכנית ההדרכה השוטפת, פיתוח ההדרכה והדרכות שוטפות במוקד, על-פי מחזור חיי נציג ובשיתוף מנהל התוכן.

8.13.5.7 **אנליסט**:

8.13.5.7.1 אחראי על אחזור ואיסוף נתונים - כריית נתונים ממקורות ראשוניים ומשניים.

8.13.5.7.2 ניתוח ופיענוח נתונים ויצירת דיווח מפורט בהתאם לממצאים.

8.13.5.7.3 ביצוע מחקרים ופיתוח מודלים מתקדמים, על סמך ניתוחים סטטיסטיים מבוססי BIG DATA.

8.13.5.7.4 יצירת דו"חות, פריטים חזותיים (Visualizations) ולוח מחוונים (Dashboards) כדי לסייע לרשות לפרש את הממצאים ולקבל החלטות על סמך הנתונים.

8.13.5.7.5 ייעוץ למנהלת הפעילות מטעם הרשות בנוגע לתהליכים נדרשים למיטוב הנתונים.

8.13.5.7.6 שליחת דוחות יומיים, שבועיים, חודשיים, רבעוניים ושנתיים לרשות.

8.13.5.7.7 תמיכה בהכנת מצגת חודשית מפורטת עד ה 5 בכל חודש עבור מנהלת הפעילות מטעם הרשות.

8.14 **קנסות עקב חוסר איוש תפקיד כלשהו**: במקרים שבהם הספק לא יאיש תפקיד כלשהו בהתאם לנדרש בסעיף לעיל, הרשות תטיל על הספק קנסות כמפורט בפרק 4 "תמורה ותנאי תשלום" במכרז זה.

8.15 **החלפת עובדים**

8.15.1 הרשות שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מהספק להחליף כל אחד מנותני השירות עבור מוקד השירות הארצי תוך 30 יום ממועד דרישת הרשות.

8.15.2 הספק יחליף את נותן השירות בנותן שירות אחר בעל כישורים העומדים בדרישות מכרז זה.

8.15.3. הרשות תאשר את נותן השירות החלופי.

9. מיון, גיוס וקליטת כוח-אדם

9.1 כללי

- 9.1.1 גיוס המועמדים המתאימים ותהליך הגיוס יתבצע על-ידי הספק ועל חשבונו, בהתאם לדרישות התפקיד ופרופיל המועמד.
- 9.1.2 שלבי הגיוס, המיון והקליטה כפי שהוגדרו במכרז זה ובמענה אליו על-ידי המציע, יתבצעו במלואם הן בתקופת ההקמה והן לאורך כל תקופת ההתקשרות בהתאם לצרכי כוח-אדם.
- 9.1.3 מנהלת הפעילות מטעם הרשות תהא רשאית, לפי שיקול דעתה, לקחת חלק בתהליכי המיון והגיוס כגון: בחינה של פרופיל בעלי תפקיד, השתתפות במרכזי הערכה וכדו'.
- 9.1.4 יודגש שבכדי לתת מענה לפניות המגיעות למוקד הארצי, על נציגי השירות להיות מיומנים במענה שירותי ובעלי כושר ביטוי גבוה בכתב ובעל-פה, בעלי יכולת למידה והתמקצעות ובעלי יכולת תפעול מערכות שונות במקביל.
- 9.1.5 למנהלת הפעילות מטעם הרשות הזכות לפסול מועמדותו של מועמד שמבחינתה אינו עומד בתנאים הנדרשים.
- 9.1.6 מנהלת הפעילות מטעם הרשות רשאית להחליט על החלפתו של עובד כלשהוא במוקד על-פי הפירוט הבא:
- 9.1.6.1 מנהל מוקד, אחמ"ש, ראש צוות, מנהל תוכן, בעלי תפקיד מטה תומכים: יש לספק מחליף תוך 30 ימי עבודה.
- 9.1.6.2 נציגי שירות, נציגים בכירים: יש לספק מחליף תוך 7 ימי עבודה.
- 9.1.6.3 הספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק בגין הפסקת עבודתו של העובד.
- 9.1.7 כל עובד שיועסק במוקד יידרש לחתום על טופס הסכם סודיות ואבטחת מידע.
- 9.2 **מערך הגיוס** – על המציע לפרט את המערך והכלים העומדים לרשותו לצורך גיוס כוח-אדם על כל שלביו ולכל תפקיד, כולל אנשי מפתח. במסגרת המענה לסעיף זה, יש להתייחס לאלמנטים הבאים:
- 9.2.1 תהליך הגיוס.
- 9.2.2 מקורות הגיוס.
- 9.2.3 צוות הגיוס הפועל אצל המציע.
- 9.2.4 כלים ומערכות תומכות בתהליך הגיוס.
- 9.2.4.1 יש לצרף דוגמאות של טפסים וכלים לצורך תמיכה בתהליך הגיוס (לדוגמה טופס ראיונות לנציג שירות).
- 9.2.5 וכל מידע נוסף בתחום זה.
- 9.3 **מערך המיון** – על המציע לפרט את המערך והכלים העומדים לרשותו לצורך מיון המועמדים על כל שלביו ולכל תפקיד, כולל אנשי מפתח.

- 9.3.1 במסגרת המענה לסעיף זה, יש להתייחס לפחות לאלמנטים הבאים:
- 9.3.1.1 עמידה במבחני שפה.
 - 9.3.1.2 יכולת ביטוי בעל-פה.
 - 9.3.1.3 יכולת ביטוי בכתב וניסוח.
 - 9.3.1.4 מיומנות שימוש במחשב וגלישה ברשת.
 - 9.3.1.5 אנשי מפתח: התייחסות לאופן בדיקת מיומנויות ניהול.
- 9.3.2 טרם הכנסת אנשי המפתח לפעילות במוקד הארצי, נדרש לקבל אישור ממנהלת הפעילות מטעם הרשות.
- 9.3.3 טרם ההעסקה, המועמדים אשר יעברו את שלב המיון, ידרשו לעמוד בדרישות הביטחוניות של הרשות ולעבור התאמה ביטחונית כולל הסכמה לבדיקה במרשם הפלילי וחתומה על טפסים לצורך בדיקה ברמת "שמור". בסמכות הקב"ט לשלול מועמדים על-סמך אבחון ביטחוני. לא יהיה ניתן להתחיל הכשרה לעבודה במוקד ללא אישור על סיווג ביטחוני נדרש.
- 9.3.4 כלים ומערכות תומכות בתהליך המיון.
- 9.3.5 כל מידע נוסף בתחום זה.
- 9.4 **מערך הקליטה** – על המציע לפרט את המערך והכלים העומדים לרשותו לצורך קליטת העובדים על כל שלביו ולכל תפקיד, כולל אנשי מפתח. במסגרת המענה לסעיף זה, יש להתייחס לאלמנטים הבאים:
- 9.4.1 תהליך קליטת העובדים – יש לפרט את הפעולות המבוצעות לצורך קליטה איכותית ומהירה של הנציגים הפעילות המוקד השוטפת.
 - 9.4.2 כלים ומערכות תומכות בתהליך הקליטה לרבות לומדות להכשרה מרחוק.
 - 9.4.3 כל מידע נוסף בתחום זה.

10. מערך ההכשרה

10.1 כללי

- 10.1.1 כחלק מתהליך קליטת עובדים חדשים, יתבצע קורס הכשרה אשר יכלול תכנים על כלל פעילויות ותחומי האחריות של המוקד ותכנים על מענה במגוון ערוצי הפניות.
- 10.1.2 באחריות הספק לבנות ולתכנן קורס הכשרה והעברתו למועמדים, לרבות ריכוז כל החומרים הרלוונטיים ובניית תכניות מכלל הגורמים הקשורים לפעילות המוקד הארצי.
- 10.1.3 הספק יישא בכל עלויות ההכשרה לרבות עלות ההגעה למקום ההכשרה, עלות שעות העבודה של המשתתפים, ארוחות וכיבוד בהכשרה מטעם הספק. מובהר שהספק אינו נדרש לשלם לעובדי הרשות או מי מטעמו אשר יעבירו את ההכשרה.
- 10.1.4 הרשות תישא בעלות תקופת ההכשרה והחניכה לפי התנאים המוזכרים בסעיף 4.4 בפרק 4.
- 10.1.5 תכני קורס ההכשרה וחומרי ההדרכה יועברו לתיקוף ואישור מנהלת הפעילות מטעם הרשות באמצעות מדיה מגנטית (קבצים) לפני ביצוע ההכשרות לנציגי המוקד.

- 10.1.6. כל שינוי בהכשרה נתון לאישור מנהלת הפעילות מטעם הרשות או על-פי הנחייתה.
- 10.1.7. בהכשרות שיתקיימו ישולבו נציגי הרשות או גורמים מטעמה.
- 10.1.8. בנוסף לקורסי ההכשרה, תתבצע הדרכה באופן שוטף (On The Job Training).
- 10.1.9. כמו כן, עם קבלת הנחייה מהרשות על מעבר למצב חירום / משבר, על הספק לבצע שינויים והתאמות ולאפשר ביצוע הכשרה באמצעות כלים ללמידה מרחוק.

10.2. הכשרת אנשי מפתח

- 10.2.1. הכשרה ראשונית בנושא תכנים מקצועיים ותפיסת השירות תועבר על-ידי הרשות לאנשי המפתח מטעם הספק.
- 10.2.2. משך ההכשרה המקצועית הראשונית לאנשי המפתח: כ 10-7 ימי עבודה בהתאם לחלוקה המוערכת הבאה. חלוקה מדויקת תיבנה בשיתוף הספק בשלב ההקמה.
 - 10.2.2.1. תכנים מקצועיים ומידע על הרשות: כ 8 ימי עבודה.
 - 10.2.2.2. מערכות תפעוליות, כולל מערכת ניהול ידע ומערכות נוספות לתפעול המוקד: כ 7 שעות.
 - 10.2.2.3. סדנת שירות, כולל הנגשת המידע: כ 7 שעות.
- 10.2.3. להכשרה זו יתווספו במידת הצורך ימי הכשרה להקניית מיומנויות ניהול על-ידי הספק ועל חשבונו.
- 10.2.4. על המציע לפרט כלים ותכנים להעמקת הידע, לרבות תדירות לפיתוח מיומנויות ניהול והעשרה לשלב ההקמה.

10.3. הכשרת נציגי שירות

- 10.3.1. קורס ההכשרה נדרש לתת מענה להכשרת הנציגים על כלל פעילויות ותחומי האחריות של המוקד ותכנים על מענה במגוון ערוצי הפניות.
- 10.3.2. קורס ההכשרה יכלול תכנים מקצועיים, מיומנות לביצוע שיחות והכשרה טכנולוגית על מערכות המוקד.
- 10.3.3. קורס ההכשרה יוגדר כקורס ממיון, במהלכו יערכו תרגולים מעשיים, בנוסף לידע התיאורטי, וכן מבחני ידע, על בסיסם תהיה רשאית מנהלת הפעילות מטעם הרשות להנחות על אי העסקת עובדים שאינם עומדים בסטנדרט המבוקש במוקד.
 - 10.3.3.1. מודל המיון בקורס יקבע בשיתוף הספק בשלב ההקמה.
- 10.3.4. משך קורס ההכשרה לנציגי שירות: 7 ימי הדרכה (7 שעות ביום) הכוללים:
 - 10.3.4.1. הכשרה מקצועית – תוכן מקצועי בהתאם למרכיבי התפקיד.
 - 10.3.4.2. הכשרת מערכות מחשוב תומכות – במקביל ללימוד תכנים מקצועיים וכתמיכה בתהליכי העבודה.

- 10.3.4.3. הכשרת שירות ומיומנויות שיחה – כולל סדנת ניהול שיחה; שלבי שיחה; תפיסת שירות וחשיבות מתן שירות; התמודדות עם התנגדויות; שפה חיובית בכתובה ובעל-פה וכדו'.
- 10.3.4.4. תרגול – בסיום כל פרק לימודי ישולבו סימולציות מתרגלות הממחישות שיחת לקוח בשילוב שימוש בתסריטי שיחה, מערכות מחשב וכדו'.
- 10.3.4.5. מבדקים – ישנם מבדקים לאורך הקורס לצורך בדיקת הידע המקצועי, בסוף הקורס ישנו מבדק מסכם בוחן.
- 10.3.4.6. האזנות – הנציגים מבצעים האזנה ראשונה כבר בקורס כדי לדמות את מצב האמת ולבצע קישור בין התוכן המקצועי לשיחות המתקבלות במוקד.
- 10.3.4.7. חניכה ומענה – בסיום התוכן המקצועי הנציגים מתחילים חניכה ומענה באמצעות נציג חונך.
- 10.3.4.8. הסמכה – לאחר למידה של החומר העיוני, חניכה, ומענה, מנהלת המוקד + מדריך מבצעים הסמכה לנציגים הכוללת מתן מענה מקצועי תוך שימוש נכון במערכות.
- 10.3.4.9. בסיום קורס ההכשרה יתבצע מבחן מסכם, ציון עובר - 80 נקודות.
- 10.3.5. כמענה לסעיף זה, על המציע לפרט את תוכניות ההכשרה ומערכי השיעור וסדנאות לדוגמה, תוך התייחסות למטרות, למבנה ההדרכה, תוצרי ההכשרה, תכולת ההדרכה, משך ההדרכה ומספר חניכים אופטימאלי למחזור.
- 10.3.6. יובהר כי במידה והמציע מעוניין להוסיף ימי הכשרה מסיבה כזו או אחרת מעבר לימי הכשרה המצוינים, עליו לקבל על כך אישור מראש בכתב מנציג הרשות. היה לא קיבל אישור, המציע לא יהיה זכאי לשום פיצוי או שיפוי מצד הרשות.
- 10.4 חניכה במוקד**
- 10.4.1. כחלק מהכשרת נציגי השירות, לאחר קורס ההכשרה תתבצע תקופת חניכה.
- 10.4.2. תקופת החניכה תיארך כ- 6 ימי עבודה מלאים מסיום קורס ההכשרה. בתקופה זו יקבל הנציג הנקלט ליווי וסיוע בזמינות גבוהה.
- 10.4.3. היומיים הראשונים לתקופה זו יוגדרו כהקשבה פסיבית – הנציג הנקלט יוצמד לנציגי שירות וותיקים ויבצע הקשבות ותצפיות.
- 10.4.4. שאר הימים (ימים 3-6 לתקופה זו) יוגדרו כמענה אקטיבי בצמידות לחונך – הנציג הנקלט ייתן מענה לפניות כאשר נציג וותיק מלווה אותו בצמידות.
- 10.5. לאחר כחודש מתום קורס ההכשרה ותקופת החניכה, יקיים הספק יום הכשרה נוסף על-ידי גורם הכשרה מקצועי לשיפור מיומנות ניהול שיחה והובלת שיחה בשילוב שיחות מוקלטות במשך מינימאלי של 4.5 שעות. ההכשרה תותאם לפעילות המוקד בהתאם לקשיים שיעלו מהשטח.

11. הדרכה והשבחת כוח-אדם שוטפת

- 11.1. הספק נדרש לבצע פעילות תדירה להדרכה והשבחה שוטפת של כוח-אדם במוקד. במסגרת המענה לסעיף זה על המציע לפרט את תכנית ההדרכה השוטפת ולהתייחס **לפחות** לפעילויות ההדרכה שלהלן:
- 11.1.1. **תדריכים יומיים:** תדריך הינו "שער הכניסה" למשמרת. התדריך יוגדר ל 10-15 דקות לפני תחילת משמרת. תדריכים אלו יועברו בתחילת כל משמרת ויכללו בתוך שעות Login. התדריכים ירכזו נושאים ונהלים חדשים וחיודוד נהלים קיימים. התדריכים יועברו בעזרת מצגות / טפסים מובנים. התדריכים יכתבו על-ידי הספק ברמה היומית. למנהלת הפעילות מטעם הרשות הזכות להעברת חומרים להכנסה לתדריכים והזכות לבקר/ להעביר את תדריכי המוקד בשוטף.
- 11.1.2. **הדרכות ייעודיות ברמה חודשית:** הדרכות לצורך העברת מידע בנושאים חדשים, כניסת תוכנות חדשות וכן לריענון נושאים שוטפים, עדכון מערכת/גרסאות וכדו'. הדרכות אלה ייקבעו וישולמו על-ידי הרשות, גורמים מהרשות ייקחו חלק בהדרכות. התמורה בגין הדרכות אלו תהיה נפרדת/בנוסף לתמורה בגין שעות Login ותשולם על-פי תעריף שעת הדרכה (אותו נקב הספק בהצעתו הכספית).
- 11.1.3. **קורסי העשרה (אחת לחצי שנה):** קורסים וסדנאות שונות לפיתוח ושיפור מיומנויות הנציגים (כגון סדנאות מידע, התמודדות עם מצבי לחץ, עבודת צוות, טיפול והתמודדות בהתנגדויות לקוח וכדו') – משך מינימאלי של 4 שעות הדרכה לנציג. התמורה בגין הדרכות אלו תהיה נפרדת/בנוסף לתמורה בגין שעות Login ותשולם על-פי תעריף שעת הדרכה (אותו נקב הספק בהצעתו הכספית).
- 11.2. **שגרות בקרת איכות** – לצורך בקרה והשבחה שוטפת של מקצועיות הנציגים, יבצע הספק שגרות בקרה הכוללות לפחות את הסעיפים הבאים ולפחות בתדירות המצוינת להלן:
- 11.2.1. **מבחני ידע (אחת לרבעון):** אחת לרבעון יבצע הספק מבחני ידע לנציגי המוקד, אשר יבצעו את מבחני הידע במסגרת שעות Login. המבחנים יועברו לתיקוף ולאישור מנהלת הפעילות מטעם הרשות. בהתאם לציוני המבחנים יבצע הספק הפקת לקחים ופעולות לשיפור הידע ומקצועיות הנציגים. תוצאות המבחנים יועברו למנהלת הפעילות מטעם הרשות. ציון המבחן הממוצע של המוקד יהווה חלק ממנגנון פרס-קנס בחודש הרלוונטי.
- 11.2.2. **הקשבות ומשובים (אחת לחודש):** ביצוע הקשבות לכל נציג במסגרת שעות Login של הנציג, ומתן ציון ומשוב על קריטריונים שיוגדרו במהלך תקופת ההקמה ואשר יכללו לפחות את הקריטריונים הבאים:
- 11.2.2.1. רמת הידע והמקצועיות של הנציג בעולמות התוכן.
- 11.2.2.2. רמת מיומנות השירות של הנציג.
- 11.2.2.3. ניהול שיחה ומענה על-פי התסריטים מוגדרים.
- 11.2.2.4. רמת יכולת הביטוי בעל-פה ובכתב של הנציג ואופן התנסחותו.
- המשוב יהיה בנוי מהקשבה ל - 4 שיחות **לפחות** באורכי שיחה שונים ומבחינת 4 פניות **לפחות** בתקשורת כתובה. המשובים לפעילות הנציג יתועדו על-גבי מערכת תומכת. השיחה תבוצע

אחד על אחד : מנהל-נציג, תוצאות המשוב ונתוני הקשבות יועברו למנהלת הפעילות מטעם הרשות. יודגש כי גם מנהלת הפעילות מטעם הרשות תבצע הקשבות באופן שוטף בהתאם לשיקול דעתה לצורך בקרת איכות. כמענה לסעיף זה, על המציע לפרט את הנוהל לביצוע הקשבות ומשוב ולצרף טפסי משוב לדוגמה. ציוני ההקשבות יכללו במנגנון פרס-קנס, בלא צורך במתן הודעה או התראה כלשהי.

- 11.2.3. **הערכת ביצועים תקופתית לאנשי מפתח (אחת לשנה):** ביצוע הערכה לשם מישוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד, עמידה ביעדים וכדומה. הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו. תהליך הערכת ביצועים תקופתית ייערך במסגרת שעות login של העובדים. על המציע לפרט את שיטת העבודה לרבות טפסים.
- 11.2.4. על המציע לפרט פעילויות נוספות אותן יבצע לצורך בקרה ושיפור איכות השירות ומקצועיות הנציגים במוקד הארצי.
- 11.2.5. כמו כן, עם קבלת הנחייה מהרשות על מעבר למצב חירום / משבר, על הספק לבצע שינויים והתאמות ולאפשר ביצוע הדרכות באמצעות כלים ללמידה מרחוק.

12. שגרות ניהול ותפעול המוקד

12.1. כללי

- 12.1.1. במסגרת מענה לסעיף זה, על המציע לצרף דוגמאות וכלים תומכים בכל פעילות ו/או נוהל הקיים בשגרות הניהול והתפעול של המוקד.
- 12.1.2. במסגרת שלב ההקמה יידרש הספק לכתוב תיק נהלים מובנה לכלל הפעילויות בהתאם להנחיות שיועברו ממנהלת הפעילות מטעם הרשות.
- 12.1.3. בנוסף לשגרות הניהול והתפעול, יוגדרו במפורט תהליכי טיפול בפניות בהתאם לסטנדרטים ולדגשים של מנהלת הפעילות מטעם הרשות.

12.2. נהלי תפעול מוקד

- 12.2.1. עבור כל אחד מהנושאים הבאים על המציע לפרט במסגרת המענה לסעיף זה נוהל כולל מטרה, אחריות לביצוע, משתתפים, תדירות ומשך, תכולה, כלים ומערכות תומכות וכן צירוף דוגמאות רלוונטיות:
- 12.2.1.1. תכנון, חיזוי ושיבוץ משמרות.
- 12.2.1.2. כניסה, ניהול וסיכום משמרת.
- 12.2.1.3. תדריך יומי.
- 12.2.1.4. נוהל תקלה טכנולוגית.
- 12.2.1.5. תהליכי התייעצות ואסקלציה (בטיפול בפנייה).
- 12.2.1.6. היערכות למצב חירום / משבר.
- 12.2.1.7. טיפול בתלונות/ טעויות נציג (תחקור אירוע וכו').

12.3. שגרות ניהול מוקד

- 12.3.1. עבור כל אחד מהנושאים הבאים על המציע לפרט במסגרת המענה לסעיף זה נוהל, כולל מטרה, אחריות ביצוע, משתתפים, תדירות ומשך, תכולה וצירוף דוגמאות רלוונטיות:
- 12.3.1.1. חניכת נציגים מובילים / מתקשים.
 - 12.3.1.2. הנעת צוות.
 - 12.3.1.3. פורמט ישיבות צוות.
 - 12.3.1.4. טיפול בבעיות משמעת.

12.4. שגרות עבודה מול הרשות

- לצורך התפעול השוטף של המוקד הארצי בהתאם לצרכי וציפיות הרשות, נקבעו מנגנוני עבודה משותפים שהספק נדרש לעמוד בהם:
- 12.4.1. **פגישות עבודה שוטפות:** אחת לשבוע תתקיים פגישת עבודה בין נציגי הרשות למנהל המוקד בה יבחנו עמידה ביעדים, בעיות בתפעול השוטף, שינויים ושיפורים נדרשים מיידית ועוד ככל הנדרש. במידת הצורך ישולבו גורמים נוספים מטעם הרשות והספק.
- 12.4.2. **ישיבות אד-הוק:** לצורך מתן מענה מידי לאירועים הדורשים התייחסות מיידית, יכונסו ישיבות לטיפול ספציפי אשר הנוכחים בה יהיו הגורמים הרלוונטיים לטיפול וקידום הנושא.
- 12.4.3. **הפצת דו"חות:** בתחילת כל יום יופץ דו"ח יומי במייל מובנה על-ידי הספק לגורמים רלוונטיים אשר יכיל את פעילות המוקד. הדו"ח היומי יכיל נתוני ביצוע מצטברים מתחילת החודש הקלנדרי וסה"כ חודשי הפעילות. הדו"חות והנתונים שיופצו יוגדרו במסגרת פרויקט ההקמה. בנוסף, בסוף כל יום יופץ דו"ח סיכום נתוני המשמרת במייל מובנה על-ידי הספק לגורמים רלוונטיים אשר יכיל נתונים שאינם מצטברים אלא על המשמרת הימית בלבד.
- 12.4.4. **ישיבות צוות:** אחת לחודש, עד ה 10 לכל חודש, תתקיים ישיבת צוות בין נציגי הרשות למנהל המוקד. בישיבה זו ידונו סטאטוסים של ביצועי משימות, נתונים כמותיים ואיכותיים של המוקד, וכן ייבחנו תהליכים הדורשים שינוי/שיפור. ציפיית הרשות מהספק בישיבות אלה – העלאת צרכים העולים מהלקוחות, מהשטח ומעבודת הנציגים השוטפת כתהליכים הדורשים שיפור וכן הצגת פתרונות אפשריים.
- 12.4.5. **שולחנות עגולים:** במידת הצורך, מנהלת הפעילות מטעם הרשות תקיים מפגש עם נציגים מתוך המוקד במטרה לשפר תהליכים במוקד ולקדם שירותים נדרשים באמצעות הידע הנצבר אצל הנציגים.
- 12.4.5.1. בכל מפגש יהיו נציגים שונים.
 - 12.4.5.2. תמהיל הנציגים נדרש להיות הטרונגי ככל הניתן – מחזורי הכשרה שונים וכדו'.
 - 12.4.5.3. במפגש לא יהיו נוכחים בעלי תפקידים נוספים מלבד נציגי השירות, אלא אם יוגדר אחרת על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות בהתאם לצורך.

- 12.4.5.4. תדירות המפגשים יכולה להשתנות על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות בהתאם לצורך.
- 12.4.5.5. יובהר בזאת כי התשלום בגין פעילות זו תשולם במסגרת עלות שעת הדרכה.
- 12.4.6. **ועדת היגוי** : אחת לרבעון תתכנס ועדת היגוי מטעם הרשות והספק לצורך ביצוע חיתוך מצב ובחינת ביצועי המוקד תוך קידום רעיונות ומיזמים חדשים. בתקופת התייצבות המוקד ועדת ההיגוי תתכנס אחת לחודש.
- 12.4.6.1. גורמים נוכחים מטעם הספק: מנהל המוקד, מנהל התוכן, מנהל פרויקט ההקמה (בתקופת התייצבות בלבד), אחמ"ש וראש צוות. ובעלי תפקידים נוספים ככל שיוגדרו על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות בהתאם לצורך.
- 12.4.6.2. בוועדה יוצגו נתונים עסקיים לגבי פעילות המוקד על בסיס סיכום נתונים מחודש העבודה שהסתיים.
- 12.4.6.3. נתונים אלו יועברו למנהלת הפעילות מטעם הרשות בצרוף סדר ישיבה מובנה 7 ימים לפני התכנסותה, נתונים אלו יוצגו ביחס לנתוני חודשיים קודמים תוך הצגת מגמות.
- 12.4.6.4. מעבר להצגת נתונים אלו יתקיים דיון על-פי סדר היום שהופץ (בעיות / המלצות / רעיונות חדשים וכדו') בתוספת נושאים נוספים שיועלו מטעם הספק / הרשות, יקבעו החלטות ויעדים לביצוע.
- 12.4.6.5. בסיום הישיבה יפיץ הספק סיכום פרוטוקול מסודר לכל הנוכחים וגורמים רלוונטיים נוספים.
- 12.4.7. **ביקורים מזדמנים של בעלי תפקידים שונים מהרשות** : מעת לעת, יתכנו ביקורים של בעלי תפקידים שונים מטעם הרשות במוקד. נציגי השירות ואנשי המפתח ייקחו חלק בביקורים אלו בהתאם להנחיית מנהלת הפעילות מטעם הרשות.

13. שימור ותגמול עובדים

13.1. כללי

- 13.1.1. הרשות מעוניינת להימנע מתחלופת נציגים גבוהה לצורך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה.
- 13.1.2. על המציע לפרט במסגרת המענה, פעילויות אותן יבצע לצורך שימור נציגים והקטנת אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד.
- 13.1.3. הספק יבצע פעילויות שימור הן לנציגים חדשים והן לנציגים ותיקים בצורה שוטפת. על המציע לפרט במענה לסעיף זה את פעילויות הרווחה שיבצע, במסגרת עבודת המוקד, תדירות הפעילות תוך התייחסות לשכר דיפרנציאלי על-פי ותק, מענקים וכדו'. במידה ובכוונת המציע, היה והצעתו תזכה, לבצע פעילויות נוספות, יש לפרט.

13.2. מערך תגמול

- 13.2.1. הספק יידרש לתת תגמול שוטף לעובדים על-פי ביצועים, שיוענק לעובדים אחת לחודש בהתאם לעמידתם ביעדים שונים שיוגדרו מעת לעת.
- 13.2.2. המציע יפרט במסגרת המענה את המדדים והפרמטרים המשפיעים על מערך התגמול השוטף לעובדים, תוך ציון המשקולות עבור כל פרמטר ואת סכום המענק שיינתן ואת הקריטריונים לקבלתו.
- 13.2.3. על המציע לפרט במסגרת המענה אלו אוכלוסיות יתוגמלו, ולפרט את הרציונל למערך התגמול.
- 13.2.4. המציע נדרש להתייחס במסגרת המענה לפרמטרים הבאים:
- 13.2.4.1. ביצועים בתחום שירות.
- 13.2.4.2. ביצועים בתחום מקצועיות.

13.3. מרכיבי שכר

- 13.3.1. יובהר ויודגש כי הספק ישלם לעובדיו עבור שעות עבודתם בפעילות, כולל זמן הפסקה. משמע, לא יבוצע קיזוז בשכר העובדים בגין זמן הפסקה.

14. תקופות ההקמה, המעבר וההתייצבות

14.1. כללי

- 14.1.1. הרשות רואה חשיבות רבה בעבודה משותפת עם ספק מיקור החוץ וזאת בין היתר על-ידי הקמת מנגנונים משותפים להקמה וקידום המוקד.
- 14.1.2. הרשות תפעיל צוות להנחיה, מעקב ובקרה אחר פעילות הספק.
- 14.1.3. תקופת ההקמה תהיה במהלך שלושה חודשים קלנדריים החל ממועד החתימה על הסכם ההתקשרות ועד לפתיחת המוקד למתן שירותים בפועל (להלן "תקופת ההקמה").
- 14.1.4. על המציע לפרט את צוות ההקמה מטעמו: מנהל פרויקט ההקמה, בעלי תפקידים, מבנה הצוות. יש לצרף תרשים של מבנה הצוות, ולפרט את תחומי אחריותם ומעורבותם בתהליך ההקמה. על המציע להציג את הצוות בהתאם לנספח א': "פרטים אישיים וניסיון" המצורף לנספח זה וכן לצרף קורות חיים רלוונטיים.
- 14.1.5. הספק מתחייב להקים את המוקד בתקופת ההקמה בהתאם לתוכנית ההקמה אשר הוצעה על-ידו בהצעתו למכרז, לרבות התחייבויותיו אשר פורטו בהצעתו באשר למשך ותזמון כל פעילות במהלכה של תקופת ההקמה והגורם האחראי מטעמו בכל שלב.
- 14.1.6. במסגרת ההקמה תוקם ועדת היגוי, שתכיל גורמים מטעם הספק וגורמים רלוונטיים מטעם הרשות.
- 14.1.7. הספק מתחייב להשתתף בפגישות ועדת ההיגוי במיקום כפי שייקבע על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות ולצרף אליהן כל גורם נדרש נוסף מטעמו או לפי בקשת מנהלת הפעילות מטעם הרשות.

14.1.8. פגישות ועדת ההיגוי יתקיימו אחת לשבוע או בהתאם לצורך, במשך כל תקופת ההקמה בנוכחות נציגי הספק ונציגי הרשות. במהלך הפגישה יעדכן הספק בדבר מידת עמידתו בהתחייבויות בתקופת ההקמה באמצעות דו"ח מפורט, הכולל את שלבי ההקמה, הגורמים האחראיים מטעמו, לוחות זמנים וסטאטוס.

14.2. תקופת ההקמה

14.2.1. במסגרת המענה לסעיף זה, על המציע לפרט את התוכנית לתקופת ההקמה.

14.2.2. פירוט התוכנית יכלול בין היתר:

14.2.2.1. משך ותזמון הפעילויות.

14.2.2.2. גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב.

14.2.2.3. תכנית ביצוע בתרשים גאנט.

14.2.2.4. ניתוח נתיבים קריטיים.

14.2.2.5. הערכת סיכונים ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון.

14.2.3. התוכנית נדרשת לכלול בין היתר פירוט על הסגמנטים הבאים:

14.2.3.1. **איתור וגיוס העובדים** אשר יועסקו במתן השירותים במוקד הארצי, לרבות הכנת תכנית הדרכה לכלל בעלי התפקידים הנדרשים.

14.2.3.2. **הקמה טכנולוגית** - הקמה של כל התשתית הטכנולוגית כנדרש במכרז זה. במסגרת זו, הקמה של כלל התשתית כאמור תוך ביצוע התאמות ופיתוחים נדרשים במערכות השונות, בדגש על ההתאמות והפיתוחים הנדרשים. הפעילות תכלול, בין היתר, אפיון מפורט, פיתוח ובדיקות מסירה וקבלה עד להפעלה מלאה ושלמה של המערכות כמקשה אחת בצורה מיטבית. על המציע להכין תסריטי בדיקה לטובת מסירת מערכת. שלב הבדיקות יבוצע עם חטיבת התקשוב של הרשות.

14.2.3.3. **הקמת מנהלת ידע**: באחריות מנהל התוכן מטעם הספק לבצע מיפוי ואפיון צרכי ניהול הידע במוקד הארצי והטמעת פרטי התוכן במינהלת הידע. התהליך יכלול מיפוי כלל התחומים הרלוונטיים, שיחות עם בעלי תפקיד ברשות, סקירת מידעים, עריכת תסריטי שיחה, קבלת החלטות על אופן הצגת התוכן במינהלת הידע באופן שבו ישרת את נציגי השירות במענה לפניות והטמעתו במינהלת.

14.2.3.4. **הקמה תפעולית** - הכנה של, בין היתר, תיק נהלים והוראות תפעול להפעלה שוטפת של המוקד הארצי, חיזוי ותכנון של בעלי תפקידים בכל שעות הפעילות, מערכי בקרה ומדידה וכדו'.

14.2.3.5. **אפיון תהליכי עבודה** - בניית תהליכי עבודה עבור כלל סוגי הפניות, לרבות, עבודת ממשקים ותהליכי אסקלציה, הגדרה וכתובה של תסריטי שיחה לנציגים, מערכות רלוונטיות לכל תהליך, הגדרת SLA, מנגנוני בקרה וכדו'.

- 14.2.4. **פיילוט** – לקראת סיום תקופת ההקמה וטרם הפעלה מלאה של המוקד, יבוצע פיילוט על-ידי הספק לתקופה של עד שבעה ימי עבודה על מספר מצומצם של פניות דמו שיועברו על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הספק. למען הסר ספק, הפיילוט הינו חלק מתוך תקופת ההקמה ולא תשולם במהלכו תמורה בגין שעות login נציגי שירות. במהלך תקופת ההקמה, תגדיר הרשות את תוכנית הפיילוט לרבות מדדים להפעלה מלאה של המוקד.
- 14.2.4.1. הפיילוט יחל רק לאחר קבלת אישור הרשות.
- 14.2.4.2. מטרת הפיילוט הינה לבחון את מידת עמידתו של הספק בהתחייבויותיו באשר לתקופת ההקמה.
- 14.2.4.3. במהלך תקופת הפיילוט, תיבחן, בין היתר, מקצועיות המענה אשר יינתן על-ידי נציגי השירות וכן שיטות העבודה מול הממשקים הארגוניים מטעם הרשות.
- 14.2.4.4. כמו כן, תבחן התשתית הטכנולוגית אשר הוקמה במוקד.
- 14.2.4.5. רק בתום הפעלה איכותית ושלמה של הפיילוט ובאישור הרשות, תחל תקופת ההפעלה כמפורט להלן.

14.3. תקופת ההתייצבות

- 14.3.1. בתום תקופת ההקמה, תחל תקופת ההפעלה של המוקד הארצי למתן מכלול השירותים כמפורט במכרז זה, על נספחיו (להלן "תקופת ההפעלה").
- 14.3.2. החל מתקופה זו, יחל המוקד לתת מענה לכל הפניות אשר יופנו אליו בנושאים שהוגדרו בערוצי הפניות הרלוונטיים.
- 14.3.3. התקופה הראשונה של הפעלת המוקד למתן מענה לכל הפניות כאמור, תוגדר כתקופת התייצבות ותימשך 3 חודשים, אשר יחלו עם סיום תקופת ההקמה.
- 14.3.4. מטרת תקופת ההתייצבות הינה לבסס את מתן השירותים באמצעות המוקד.
- 14.3.5. למען הסר ספק, בתקופת ההתייצבות מתחייב הספק לבצע את מלוא התחייבויותיו למתן השירותים כמפורט בהסכם ההתקשרות, על נספחיו.
- 14.3.6. במהלך כל תקופת ההתייצבות לא יופעל מנגנון פרס-קנס כהגדרתו במכרז זה.
- 14.3.7. כמו כן, במהלך 30 הימים הראשונים בתקופת ההתייצבות, לא יופעל מנגנון ההפחתה לקביעת שעת login נציגי שירות.
- 14.3.8. במהלך כל תקופת ההתייצבות, תמשיך ועדת ההיגוי להיפגש כמפורט לעיל במיקום אשר ייקבע על-ידי הרשות, בתדירות של אחת לחודש או בהתאם לצורך, בנוכחות נציגי הספק ונציגי הרשות. במהלך הפגישות יעדכן הספק בדבר אופן התנהלות המוקד, קשיים אשר עולים מהפעלתו וכדומה. בפגישות אלה ילובנו דרכי העבודה ומתן המענה במוקד, במטרה לשפר את ההתנהלות ולייצב את פעילות המוקד.
- 14.4. לרשות תהיה הזכות, על-פי שיקול דעתה הבלעדי, להודיע לספק בכתב על דחייה ו/או השהייה ו/או הארכה של כל אחת מהתקופות האמורות לעיל.

15. הפעלת המוקד במצבי חירום / משבר

- 15.1. בכל תקופת ההתקשרות, הרשות רשאית להודיע לספק על מעבר למצב חירום / משבר.
- 15.2. לעיתים במצבים אלה, לעומת מצבי שגרה, כמות הפניות למוקדים גדלה בצורה משמעותית ולכן הספק יידרש על-ידי הרשות לתגבר את הפעילות במוקדים ולבצע את ההתאמות הדרושות, בהתראה של ימים ספורים.
- 15.3. לחלופין, לעיתים במקרים אלה, תימנע הגעת נציגי השירות לאתר המוקד הארצי ולכן הספק יידרש על-ידי הרשות להציע את ההתאמות הדרושות להפעלת אתר חלופי בהתראה של ימים ספורים או עבודה מרחוק בהתראה מיידית בהתאם למצב החירום / משבר.
- 15.4. בהתאם להנחיות שהרשות תוציא לספק, היערכות הספק תכלול תגבור כלל התפקידים במוקדים בעשרות / מאות אחוזים (נציגי שירות, מנהלים, בכירים, תקשורת כתובה, תמיכה וכדו'), תגבור והתאמת האמצעים הטכנולוגיים, משאבי מרכזייה, ציוד, הפעלת אתרים נוספים וכן הלאה.
- 15.5. במצבי חירום / משבר הרשות רשאית להורות לספק על שינוי תהליכים במוקד לרבות עדכון יעדים, מועדי פעילות (עד לפעילות של 24/7), עבודה מרחוק, הדרכות, נהלים, היקפים, שיטות עבודה וכדו'. כמו כן, עם קבלת הנחייה מהרשות על מעבר למצב חירום / משבר, על הספק לבצע שינויים והתאמות במערכת IVR באופן מידי.
- 15.6. הנחיות לספק לפעילות במצב חירום / משבר מפורטות בפרקים ובנספחים השונים בחוברת המכרז.
- 15.7. כמענה לסעיף זה, על המציע לפרט את נהלי העבודה ופתרונות לעבודה במצב חירום / משבר לרבות הפעלה ו/או מימון הסעת עובדים בהתאם לצורך.
- 15.8. התמורה לספק עבור פעילות במצב חירום / משבר תהיה זהה לתמורה המשולמת בשגרה.
- 15.9. הספק יודא המשך פעילות תקינה וסדירה של המוקד במצבי חירום / משבר וישא בכל העלויות הכרוכות בכך.
- 15.10. רישום מפעל חיוני לשעת חירום
 - 15.10.1. על מנת למזער את הפגיעה ברציפות התפקודית של מתן השירותים נשוא מכרז זה. בכוונת הרשות לרשום את הספק, עובדיו וכל הפועלים מטעמו במסגרת מתן השירותים לפי המכרז כמפעל חיוני לשעת חירום לטובת הרשות הארצית לכבאות והצלה בהתאם לאמור בחוק שירות עבודה בשעת-חירום התשכ"ז-1967.
 - 15.10.2. על הספק לסייע לנציגי הרשות ככל שיידרש על מנת לרשום את כל הפועלים מטעמו למתן השירותים נשוא מכרז זה.
 - 15.10.3. הספק יבצע את כלל הפעולות אשר יידרשו, אם וככל שיידרשו ממנו כאשר יוכרז כמפעל חיוני על ידי גופי המדינה השונים.

16. תקופת ההיפרדות

- 16.1. כללי
- 16.1.1. הרשות רשאית להחליט, על-פי שקול דעתה הבלעדי, להפסיק את ההתקשרות עם תום תקופת החוזה (מבלי לממש את אופציית ההארכה) או בתוך תקופת החוזה.
- 16.1.2. מבלי לגרוע מנכונות האמור לעיל, תעמוד לרשות הזכות להפסקת ההסכם, במקרים הבאים:
- 16.1.2.1. הפסקה מסיבות הקשורות בספק – אי עמידה ברמת השירות הנדרשת, הפרה יסודית של ההסכם וכדו'.
- 16.1.2.2. הפסקה מסיבות הקשורות ברשות – כתוצאה משיקולים פנימיים וכדומה.
- 16.1.3. תפקידו של מנגנון ההיפרדות להבטיח מעבר חלק ונוח מהשירותים הניתנים על-פי מכרז זה למסגרת שירותים אחרת שתבחר על-ידי הרשות, באופן שלא ייפגעו רצף ורמת השירות.
- 16.1.4. הספק מתחייב לגלות רצון טוב, שיתוף פעולה מלא ומקיף, לקיים את כל בקשות הרשות ולסייע לה לממש את הצלחת המעבר.
- 16.2. השלמת תוכנית ההיפרדות
- 16.2.1. בניית תוכנית היפרדות מפורטת היא חלק מחוזה השירותים. התוכנית תוכן בשיתוף עם הרשות במהלך תקופת ההקמה. תוכנית זו תעודכן על-ידי הספק מעת לעת ולפחות אחת לשנה, התוכנית המעודכנת תאושר על-ידי הרשות.
- 16.2.2. התוכנית תפרט את הפעילויות, לוחות הזמנים, העלויות והאחריות לשתי תקופות:
- 16.2.2.1. תקופת ההתרעה – מיום הודעת הרשות על הפסקת ההסכם ועד סיום ההסכם.
- 16.2.2.2. תקופת התמיכה – מיום הפסקת ההסכם ועד 90 ימי עבודה לאחר מכן.
- 16.3. תהליך ההודעה על הפסקת השירותים
- 16.3.1. ההודעה שתשלח הרשות לספק תכלול: את משמעות הפסקה, האם העברת השירותים תתבצע למיקור פנים (INSOURCING) או לספק אחר או לשילוב בין השניים, האם בכוונתה להפסיק לחלוטין את השירותים שניתנו על-ידי הספק או האם בכוונתה להמשיך ולקבל שירותים חלקיים מהספק.
- 16.3.2. עם קבלת ההודעה יוקם צוות היפרדות משותף, בראשות נציג הרשות, אשר יעסוק בתהליך ההיפרדות. הספק מתחייב לסייע ככל הנדרש לרשות ולשתף פעולה עם נציגיה ועם צדדי ג' מטעמה, לרבות במידע ובכל חומר אחר המצוי אצלו בקשר עם השירות שנתן לרשות.
- 16.4. מחויבות הצדדים בתקופת ההתרעה
- 16.4.1. קיום ההסכם – בתקופת ההתרעה יקיימו הצדדים את כל מחויבויותיהם על-פי ההסכם שנחתם בין הצדדים.

- 16.4.2. חפיפה – בתקופת ההתרעה תתחיל להתבצע חפיפה בין הספק לבין מבצע השירותים הנבחר. תקופת החפיפה תתחיל מיד עם תחילת תקופת ההתרעה או עם בחירת המבצע המחליף, המוקדם מבניהם.
- 16.4.3. העברת/השבת כל מרכיבי השירות לרשות
- 16.4.3.1. הספק יחזיר לרשות את כל המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות, בין אם נוצרו ו/או נמסרו לו בתקופת ההסכם, או לפני כן, במצב כפי שניתנו לו על-ידי הרשות ואת כל המסמכים והתיעוד שהוכנו על-ידי הספק או מי מטעמו.
- 16.4.3.2. הכוונה לכל מסמך, תעודה או כל פרט אינפורמציה, כאמור, על כל מדיה שהיא: נייר, צילום, הקלטה, מדיה מגנטית או אחרת וכדו'.
- 16.4.3.3. הספק יעביר את כל מרכיבי השירות באופן שלא יישאר בידיו שום פרט אשר לא היה בידיו טרם הסכם זה.
- 16.4.3.4. המציע יתחייב כי לא יחתים את עובדיו/נותני השירות מטעמו על הסכם המונע מהם לעבור ללקוח או לספק החדש שייבחר.
- 16.4.4. השמדה מוחלטת של נתונים
- 16.4.4.1. עם השלמת העברת/החזרת מרכיבי השירות, יבצע הספק השמדה מוחלטת של הנתונים אשר היו מאוחסנים במערכות המידע שלו עבור הרשות, לאחר שהעביר עותקים מושלמים מהם לרשות וקיבל אישור בכתב מהרשות להשמדת הנתונים.
- 16.4.4.2. כללי ההשמדה ייקבעו על-פי הנחיית מנהלת הפעילות מטעם הרשות.
- 16.4.4.3. הספק יתחייב באופן מפורש, כחלק מהצהרת ההיפרדות, כי לא נותר בידיו כל חומר או מידע, או תיעוד הנודע למתן השירותים נשוא מכרז זה.
- 16.5. מחויבות הצדדים בתקופת התמיכה
- 16.5.1. תקופת התמיכה מתחילה עם תום תקופת ההתרעה ותימשך עד 90 ימי עסקים, לפי החלטת הרשות.
- 16.5.2. האחריות למתן השירותים תהיה באחריות הרשות (או מי מטעמה כפי שתמצא לנכון), התמיכה של הספק תהיה בשיטה של קבלני משנה או בחפיפה או בכל דרך אחרת.
- 16.5.3. הספק מתחייב לתת שירותי תמיכה לרשות בין אם באופן ישיר ובין אם דרך מי מטעם הרשות.
- 16.6. כחלק מנוהל היפרדות בסיום ההתקשרות ולטובת שמירת רצף שירותי וטכנולוגי, יעביר הספק בעלות רישוי לרשות על מערכות שונות שיוגדרו על-ידי הרשות, לרבות רישוי על מערכת לניהול הידע כמפורט במכרז זה בפרק 2. סוגי המערכות ואפשרות העברת הבעלות תידון בנפרד.

17. דרישות בטחון ואבטחת מידע

- 17.1. כל נותן שירות לרשות, מטעם הספק הזוכה, יידרש לבדיקת ביטחון כפי שייקבע על-ידי הרשות.
- 17.1.1. הרשות תהיה רשאית לדרוש בכל עת מהספק את רשימת קבלני המשנה איתם יש לו חוזה לקבלת שירות ו/או עובדים מטעמו שהינם בעלי רישיונות והסמכות כנדרש לכל מערכת, מתקן וציוד שאחזקתם באחריותו על-פי מכרז זה.
- 17.1.2. בעבודות שלביצוען דרוש רישיון, הן מבחינה בטיחותית, פלילית, ממשלתית ומקצועית (רגולציות), יגיש הספק רישיון כזה ויעסיק רק עובדים בעלי רישיון מתאים בתוקף, הכול לפי העניין והמקרה.
- 17.1.3. בודקים מוסמכים מטעם הספק, אם וככל שיידרש במסגרת השירותים יהיו בעלי רישיון ממשרד העבודה.
- 17.1.4. הספק יציג את הרישיונות כל אימת שיידרש לכך.
- 17.2. במקרים בהם יידרש טיפול בחומרים מסווגים "סודיים", נותן השירות יעבור בדיקת ביטחון מקיפה יותר.
- 17.3. קבלת אישור סיווג בטחוני הינו תנאי להתקשרות ולהעסקת עובדים במסגרת מכרז זה.
- 17.4. **דרישות אבטחה**
- 17.4.1. **כללי**
- 17.4.1.1. מטרת דרישות הביטחון להקנות ביטחון פיסי ומניעת שבוש תהליכים על-ידי מתן פתרונות מיגון הן למידע באתר, והן לרכוש וציוד המותקנים באתר.
- 17.4.1.2. יישום דרישות הביטחון יבוצע באמצעות מערכות טכניות, נהלים ובקרה.
- 17.4.1.3. במידה שבאתר ניתן שירות למספר חברות, על המציע לפרט כיצד מתכוון ליצור הפרדה "פיזית" – תיחום סביבת העבודה של נותני השירות לרשות.
- 17.4.1.4. על הספק לעמוד בתקן iso 27001.
- 17.4.1.5. כל תקלה או אירוע ביטחוני באתר לרבות תקלה במצלמות, תקלה באבטחת מידע, פריצה וכדו' התקלה תדווח מיידית לקב"ט הרשות או למי מטעמו.
- 17.4.1.6. חריגה מדרישות הביטחון יטופלו בתוך 24 שעות מתחילת האירוע. חריגה מזמנים תטופל במסגרת מודל פרס/קנס ובנוסף תתוחקר על-ידי קב"ט הרשות ויופעלו סנקציות בהתאם.
- 17.4.1.7. כמענה לסעיף זה, על המציע לפרט שם מערכת, סוג, דגם ויכולות לכל אחת מהמערכות המפורטות מטה.
- 17.4.2. **מערכות ביטחון**
- 17.4.2.1. גילוי פריצה + חיבור למוקד – המערכת תכלול:
- 17.4.2.1.1. כניסה לאתר באמצעות קוד – הקוד יהיה לידיעה ולשימוש של עובדי מוקד הרשות בלבד.

- 17.4.2.1.2. האזעקה תעמוד בתקן העומד בדרישות משטרת ישראל.
- 17.4.2.1.3. מפסקים מגנטיים על כל הדלתות החיצוניות וכלל החלונות.
- 17.4.2.1.4. גלאי נפח.
- 17.4.2.1.5. פאנל שליטה.
- 17.4.2.1.6. רכזת
- 17.4.2.1.7. תקנית + חיבור למוקד (על פי תקנים של משטרת ישראל).
- 17.4.2.1.8. ועוד ככל שיידרש – יוגדר בתקופת ההקמה על-ידי קב"ט הרשות.
- 17.4.3. בקרת כניסה
- 17.4.4. המערכת תכלול:
 - 17.4.4.1. קוראי כרטיסים בכניסה לאתר + בכניסה לחדרי התקשורת.
 - 17.4.4.2. מנעולים חשמליים.
 - 17.4.4.3. גיבוי מתח להפסקות חשמל.
 - 17.4.4.4. מוניטור.
 - 17.4.4.5. סורגים על החלונות (בקומות קרקע + קומה ראשונה).
- 17.4.5. מצלמות במעגל סגור
 - 17.4.5.1. מצלמות לצפייה על כל הכניסות והיציאות של המבנה ובאזורים רגישים כגון חדר תקשורת.
 - 17.4.5.2. מערכת הקלטה – שמירת ההקלטות תהיה לפחות לתקופה של חודש.
 - 17.4.5.3. בכל עת, קב"ט הרשות רשאי לדרוש את ההקלטות. על הספק להעביר את ההקלטות באופן מיידי בהתאם לדרישה.
 - 17.4.5.4. המצלמות ואבטחת המתקן יעמדו בתקן העומד בדרישות משטרת ישראל ויקבעו על-פי סיור שיתקיים באתר על-ידי קב"ט הרשות בתקופת ההקמה.
- 17.4.6. דרישות אבטחה ניהוליות
 - 17.4.6.1. עובדי הספק ו/או מי מטעמו, שיעבדו במוקד השירות הארצי או יעסקו בביצוע מכרז זה, יעברו את הבדיקות הביטחוניות בהתאם לדרישות הרשות.
 - 17.4.6.2. כל בעל תפקיד אשר עבר את הבדיקות הביטחוניות הנ"ל, ישא עליו "תעודת מבקר קבוע" בכל עת שהייתו במתקני הספק זאת לצורך הזדהות.
 - 17.4.6.3. הספק מתחייב לקבל מראש ובכתב את הסכמת מנהל אגף הביטחון מידע וסייבר לגבי כל עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסק בביצוע עבודות על-פי מכרז זה ומנהל אגף הביטחון יהא רשאי לסרב לתת את הסכמתו להעסקת עובד פלוני של הספק ו/או מי מטעמו מכל טעם שימצא לנכון ומבלי שיהא עליו לפרשו.
 - 17.4.6.4. הרשות לא תהא חייבת לפצות את הספק בגין הפסדים או הוצאות שייגרמו לו, אם ייגרמו, כתוצאה מאי מתן אישור כאמור.

17.4.6.5. אין באישור הרשות להעסקת עובד כלשהו כדי לפטור את הספק מאחריותו לפי הסכם זה או לפי כל דין ואין בכך מניעה מהרשות לדרוש החלפת עובד כל שהוא.

17.4.7. תנאי העסקה

- 17.4.7.1. בתנאי העסקה המציע יציין אחריות של העובדים לאבטחת מידע, אם ניתן.
- 17.4.7.2. האחריות תהיה תקפה למשך תקופה מוגדרת אחרי גמר העסקתו במוקד השירות הארצי (סודיות המידע אינה מוגבלת בזמן).
- 17.4.7.3. כמענה לסעיף זה, על המציע לפרט את הפעולות אשר יש לנקוט במקרה שעובד אינו מציית לדרישות האבטחה לרבות פירוט תהליך סיום העסקת עובד.
- 17.4.7.4. חוק הגנת הפרטיות - חוק הגנת הפרטיות התשמ"א 1531 ותקנות ההגנה על מאגרי המידע, מחייבים את חסיונם של הנתונים הפרטיים של לקוחות הרשות.
- 17.4.7.5. המציע יפרט בהצעתו את צעדי ההגנה האבטחתיים ואמצעי האבטחה בהם הוא מתכוון לנקוט על מנת לעמוד בחוק הגנת הפרטיות.
- 17.4.7.6. אבטחת רשומות – מסמכי הרשות אשר אין בהם יותר שימוש עשויים להכיל מידע אישי של לקוחות. על המציע לפרט את הפעולות שהוא מתכוון לנקוט על מנת שמידע זה לא ייחשף בפני גורמים זרים כמו גם בלתי מורשים.

17.5. אבטחת מידע

17.5.1. ניהול זהויות משתמשים והרשאותיהם

- 17.5.1.1. כל משתמש יזוהה במערכת בצורה חד-חד ערכית, ולא ייעשה שימוש בחשבונות קבוצתיים למיניהם.
- 17.5.1.2. יש לאפיין מערכת הרשאות שתשלוט בביצוע פעולות במוקד השירות הארצי.

17.5.2. הזדהות משתמש

- 17.5.2.1. כל משתמש נדרש להזדהות בהזדהות חזקה חד-חד ערכית טרם תתאפשר פעולה כלשהי במערכת או גישה כלשהי לנתוני המערכת.
- 17.5.2.2. לצורך הזדהות במערכת הטפסים המותקנת בממשל זמין נדרש כרטיס חכם וכן קורא כרטיסים בכל אחת מעמדות המוקד.

17.5.3. הרשאות

- 17.5.3.1. מערכות הספק יכללו מנגנון הרשאות שיחייב הזדהות באמצעות שם משתמש וסיסמה אישית לפחות ויגדיר לפחות את המשתמשים הבאים:
 - 17.5.3.1.1. משתמש רגיל – משתמש המורשה בהפעלת המערכת ובמגוון הפונקציות התפעוליות שהוגדרו עבורה.
 - 17.5.3.1.2. משתמש במערכת הקלטות – המשתמש יורשה לאחזר הקלטות, להאזין לשיחה ולצפות בכל הנתונים המצורפים לשיחה



- המוקלטות וכן להעבירה כקובץ. משתמש זה לא יורשה למחוק הקלטות.
- 17.5.3.1.3. מנהל (admin) מנהל מערכת, בעל הרשאות גישה גם להגדרות המערכת, כולל הגדרת משתמשים רגילים ומתן הרשאות עבורם.
- 17.5.3.1.3.1. מנהל יורשה בגישה לממשקי הניהול.
- 17.5.3.1.3.2. מנהל לא יורשה להגדיר מנהלנים ולא לתת להם הרשאות.
- 17.5.3.1.3.3. מנהל לא יורשה למחוק הקלטות או לשנות לוגים.
- 17.5.3.1.4. מנהל-על (super admin) – מורשה בכל הפעילויות במערכת. מורשה להגדיר משתמשים, מנהלנים ומנהלני על.
- 17.5.3.1.4.1. משתמש זה מורשה למחוק הקלטות ולשנות את הקונפיגורציה וכל יתר ההגדרות.
- 17.5.3.2. למערכת יוגדרו לפחות 2 מנהלני על.
- 17.5.3.3. כל עובד אשר יעזוב, לזמן כלשהו, את תחנת העבודה אותה הוא מפעיל, לאחר 15 דקות של חוסר פעילות במערכת, תתבצע העברה באופן אוטומטי למצב פעילות log-out "הפסקה".
- 17.5.3.4. המערכת המיחשובית של מוקד השירות הארצי תהיה חסומה בפני ניסיונות התחברות חיצוניים.
- 17.5.3.5. הציוד המיחשובי במוקד השירות הארצי יהיה חסום בפני אפשרות של העתקת מידע מתוך המערכת.
- 17.5.3.6. הספק יהיה מנוע מלהתקין כל תוכנה או חומרה המאפשרים העתקה או חיבור למערכת מעבר למפורט במכרז זה, אלא באישור מנהל הפעילות מטעם הרשות ובתיאום עם אגף ביטחון מידע וסייבר ברשות.
- 17.5.3.7. הספק לא יעתיק כל מידע שהוא, פיסי או מגנטי.
- 17.5.3.8. הספק יציג בפני המנהל והאחראי על ביטחון מידע וסייבר, על-פי דרישתו את האמצעים בהם הוא משתמש לשם אבטחת המידע.
- 17.5.3.9. הספק יבצע מיידית כל שינוי שיידרש על-ידי הרשות בנושא אבטחת המידע כפי שיוצג לו על-ידי ראש תחום סייבר.
- 17.5.4. אבטחת מידע בתקשורת נתונים
- 17.5.4.1. הצפנת תקשורת: עבודה בסביבה ארגונית של המציע מוגנת FW (וכדומה) – על המציע להציג כמענה כיצד הוא מגן על המידע של הרשות מפני איום חיצוני ומפני לקוחות אחרים.

- 17.5.4.2. במידה והמענה לעניין אופן ההגנה על המידע לא יהיה מספק בעיני הרשות, יתכן והספק ידרש לשפר את דרכי ההגנה בהתאם לדרישת הרשות.
- 17.5.5. אבטחת מידע בעמדות קצה
- 17.5.5.1. תחנות העבודה ישמשו למתן שירותים לרשות בלבד ותוכנות תומכות בפעילות הרשות ולא יאפשרו עבודה על מערכות אחרות כגון: גלישה חופשית באינטרנט.
- 17.5.5.2. כן תתאפשר גלישה לאתרים הנדרשים לצורך מתן השירות כגון אתר הרשות, אתר התשלומים של ממשל זמין וכדומה.
- 17.5.5.3. שירותים ותוכנות שאינם נדרשים לצורך המערכת יבוטלו או ישותקו.
- 17.5.5.4. השירותים שנדרשים, יופעלו תוך מימוש עקרון מינימום הרשות, דהיינו יותקנו עם מינימום הרשות הכרחי לפעולתם.
- 17.5.5.5. בכל עמדת עבודה תותקן תוכנת Anti-Virus המתעדכנת אוטומטית בכל יום.
- 17.5.5.6. יש לבצע חסימות USB והתקני BLUETOOTH בכל עמדות הקצה.
- 17.5.6. ניטור הפעילות
- 17.5.6.1. המערכת תרשום בלוגים יומני הפעילות את כל הפעילויות המתבצעות במערכת.
- 17.5.6.2. הרישום יכלול לפחות את הפעילויות הבאות:
- 17.5.6.2.1. ביצוע login על-ידי משתמש – שם משתמש, מועד ביצוע ה login, מספר תחנה/כתובת IP.
- 17.5.6.2.2. ביצוע logout על-ידי משתמש – שם משתמש, מועד ביצוע ה logout, מספר תחנה/כתובת IP.
- 17.5.6.2.3. מתן הרשאות/הסרת הרשאות – שם המנהל הנותן הרשאה, לאיזה משתמש ניתנה, מה הפעולה (הוספה/הסרה), מה ההרשאות שנוספו/הוסרו, מאיזה תחנה/כתובת IP, מועד הביצוע.
- 17.5.6.2.4. רישום של פעולות חריגות – הגדרה של פעילויות חריגות שעבורן יש לרשום בלוג את שם המבצע, מהות הפעולה, מאיזה תחנה/כתובת IP, מועד הביצוע.
- 17.5.6.3. המערכת תאפשר גישה נוחה ללוגים (לקריאה בלבד) תוך כדי פעילות המערכת, מבלי שיהיה צורך להוריד אותה על מנת לצפות בלוגים.
- 17.5.6.4. המערכת תאפשר חיבור למערכות SIEM / SIM נפוצות, תוך ציון אילו מערכות.
- 17.6. מנהל אגף הביטחון מידע וסייבר ברשות יבחן את עמידת האתר בדרישות האבטחה ובאחריות הספק לתקן את הליקויים בהקדם האפשרי באם יתגלו כאלה.
- 17.7. האתר לא יופעל אלא לאחר אישור אגף ביטחון מידע וסייבר של הרשות.
- 17.8. במסגרת זו, אגף הביטחון מידע וסייבר יוכל לבצע בקורות באתר הספק בכל עת וללא תיאום מראש וזאת על מנת לבצע בקרה ועמידה בנהלי הביטחון ואבטחת המידע.



17.9. הספק לא ישלט את האתר בסמל ו/או בשם המדינה ו/או הרשות ולא יהיה בשילוט האתר כל סממן, ממנו ניתן יהיה להבין שהאתר משמש את עובדי המדינה ו/או את עובדי הרשות.

17.10. אחראי אבטחת מידע

17.10.1. הספק יעסיק אחראי אבטחת מידע מטעמו אשר יהיה אחראי לקיום כל דרישות אבטחת המידע המפורטות במכרז זה, או הנגזרות מרגישות המידע ואופי השימוש בו ויפעל בכפוף להוראות ולהנחיות המקצועיות של ראש תחום סייבר ברשות, בתיאום עם מנהל הפעילות מטעם הרשות.

17.10.2. היקף ההעסקה של אחראי אבטחת המידע יהיה בהתאם לצרכים וכנגזר מדרישות מכרז זה.

17.11. הספק יתחייב להודיע לרשות על כל אירוע אבטחה פיזי או לוגי בתוך 20 שעות ממועד האירוע.

נספח א' - פרטים אישיים וניסיון

בכל מקום במכרז זה בו נדרש המציע לפרט ניסיון של בעל תפקיד, יש לעשות זאת בהתאם לפורמט שלהלן:

תשובת המציע	פרמטר	
	תפקיד מיועד	1.
	שם מלא	2.
	ת.ז.	3.
	כתובת	4.
	מספר טלפון	5.
	Email	6.
	השכלה	7.
	תפקיד נוכחי	8.
	שנות ניסיון בתחום המוקדים	9.
	פירוט ניסיון ביחס לתפקיד המיועד	10.
	שמות ממליצים + מספרי טלפון	11.

- יש למלא את הטבלה בגין כל בעל תפקיד בנפרד

נספח ב – סטנדרטים בשירות הממשלתי לציבור

היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור ברשות התקשוב הממשלתי, משרד הדיגיטל הלאומי, הגדירה סטנדרטים לעניין אופן אספקת שירותים ממשלתיים לציבור.

כחלק מהצעדים של ממשלת ישראל לשיפור השירות הממשלתי לציבור התקבלה ביום 10/10/2014 החלטת הממשלה 2097 בנושא: "הרחבת תחומי פעילות התקשוב הממשלתי, עידוד חדשנות במגזר הציבורי וקידום המיזם הלאומי 'ישראל דיגיטלית'". בהחלטה הוסמכה, בין היתר, יחידת שיפור השירות הממשלתי לציבור ברשות התקשוב הממשלתי לקבוע מדיניות בתחום השירות, לגבש סטנדרטים למתן שירות ולבצע בקרה על הטמעתם. כמו כן, נקבע בהחלטה כי תוקם ועדה בין-משרדית לגיבוש המלצות בדבר סטנדרטים למשרדי הממשלה ויחידות הסמך לעניין אופן אספקת שירותים לציבור, וצעדים ליישומם (לרבות שינויי חקיקה במידת הצורך).

הסטנדרטים שגובשו להצעה זו, מתייחסים לאופן בו יש לתת שירות ללקוחות ולעסקים, בכל אינטראקציה ובכלל ערוצי הקשר, על מנת לשפר את השירות הממשלתי לציבור. להלן מובאים הסטנדרטים העוסקים בשירות לציבור באמצעות מוקד פניות:

1. מערך כח-אדם

- 1.1. גיוס – פרופיל בעלי תפקיד בתחום השירות יכלול דרישה לעמידה בקריטריונים ובמיומנויות שירות כפי שיוגדר ע"י נציבות שירות המדינה וגופים שאינם כפופים לה, ע"י אותו הגוף.
- 1.2. הכשרה – כל גוף ממשלתי יגדיר, במסגרת תוכניות ההכשרה שהוא מקיים, תכנית הכשרה למנהלי השירות ונותני השירות עם כניסתם לתפקיד, שתכלול גם תכנים בתחום השירות, שיוגדרו ע"י היחידה לשיפור השירות הממשלתי לציבור ותוך התאמה לגוף הרלוונטי. התכנים יכללו בין השאר, התייחסות ללמידת תפיסת השירות ומיומנויות שירות. בתום תכנית ההכשרה ייבחנו העובדים על תכנים אלה.
- 1.3. הדרכות ריענון – כל נותן שירות יעבור הדרכות ריענון בנושאי שירות לפחות אחת לשנה במסגרת ההדרכה השוטפת המתקיימת בגוף הממשלתי. באחריות כל משרד ממשלתי לוודא ולהבטיח כי נותני השירותים יעברו הדרכות ריענון בנושאי שירות אחת לשנה לפחות.

2. ניהול פניות לקבלת שירות

- 2.1. אופן פנייה – פנייה לקבלת שירות תתבצע באופן דיגיטלי כברירת מחדל אלא אם כן קיימת לכך מניעה על פי דין או מניעה מטעמים מיוחדים. זאת, ובלבד שהגוף הממשלתי בחן את מכלול השיקולים הרלוונטיים שבמסגרתם יובטח שיינתן מענה הולם גם לאוכלוסיית מקבלי השירות המתקשה לעשות שימוש בכלים דיגיטליים מטעמים שונים.
- 2.2. הזדהות נותן השירות במענה טלפוני – פתיח אנושי אחיד, ברור ואדיב, הכולל הזדהות בשם נותן השירות, ובמקרים בהם לא קיים מענה קולי אינטראקטיבי (IVR) - הצגת שם הגוף הממשלתי.
- 2.3. הזדהות נותן השירות בתקשורת כתובה – בכל תכתובת עם לקוח תצורף חתימה מלאה של נותן השירות (שם, תפקיד ושם הגוף הממשלתי). למעט מסרון (SMS) בו יצוין שם הגוף הממשלתי בלבד.

3. חיווי על קבלת פנייה כתובה

3.1. **קבלת פנייה כתובה** – עם קבלת פנייה באחד מערוצי התקשורת הכתובה, במידה ומדובר בערוץ המאפשר חיווי אוטומטי, יינתן ללקוח חיווי מידי על קבלת הפניה תוך ציון משך טיפול מקסימלי. אחרת, תשלח ללקוח הודעה על קבלת הפניה, בערוץ השירות בו פנה או בערוץ השירות המועדף לחזרה מבחינתו. חיווי ישלח גם לאזור האישי הממשלתי במידה ושירות זה קיים באזור האישי. מובהר כי סטנדרט זה אינו מחייב לגבי החלטות שיפוטיות או החלטות מעין-שיפוטיות, אשר בסמכות הנהלת בתי המשפט ורשות האכיפה והגבייה.

3.2. **השלמת פרטים לפנייה** – במקרים בהם המסמכים הנדרשים לטיפול בפנייה חסרים/לקויים, יש ליידע את הלקוח תוך ציון מצב הפנייה וכלל הפרטים שיש להשלים (מסמך חסר, מסמך שאינו חתום וכו'). יידוע הלקוח יתבצע במסגרת משך הטיפול שהוגדר לפנייה ובפניות בהן משך הטיפול גבוה משלושה חודשים, לא יאוחר מ 30 יום. יובהר כי משך הטיפול שהוגדר לפנייה יחל מקבלת הפנייה הראשונית עד לסיום הטיפול בפנייה, למעט משך הזמן מיום ההודעה ללקוח ועד להשלמת הפרטים על ידו.

3.3. **עדכון על סיום טיפול בפנייה** – בסיום טיפול בפניית לקוח יש לעדכן על סיום הטיפול בפנייתו.

4. מענה וחזרה ללקוח

4.1. מענה ללקוח יבוצע בערוץ השירות בו פנה או בערוץ אחר לבקשתו, בכפוף למגבלות הנוגעות לשירות הספציפי (הזדהות, אבטחת מידע וכו'). ככל שישנה מגבלה למענה בערוץ מסוים, יש לקבוע זאת באופן מפורש באמנת השירות (SLA).

4.2. במקרה בו הושארה הודעה על ידי לקוח (בקשה לקבלת שיחה חוזרת - Call back) – יש לחזור אליו במענה אנושי לא יאוחר משני ימי עבודה ממועד השארת ההודעה.

4.3. במקרה בו התבצעה שיחה חוזרת ללקוח ולא היה מענה – יתבצע ניסיון שני, במידה וגם בניסיון זה לא היה מענה, ישלח מסרון עם שעות פעילות המשרד שאליהם הלקוח יכול ליצור קשר שוב.

5. פורמט הודעה ללקוח

5.1. הודעה כתובה ללקוח ו/או מתן מענה בכתב יתבצעו בפורמט קבוע הכולל:

5.1.1. זיהוי הגוף הממשלתי.

5.1.2. פרטי הלקוח - שם מלא, כתובת למשלוח דואר, דואר אלקטרוני ומספר טלפון.

5.1.3. הנדון - נושא הפנייה/המענה.

5.1.4. פרטי התקשרות עם הגוף הממשלתי (מספר טלפון, כתובת דוא"ל, כתובת למשלוח דואר וכו').

5.1.5. חתימת נותן השירות - שם מלא, תפקיד ושם הגוף הממשלתי.

5.1.6. קישור לאזור האישי במידה וקיים.

5.2. במסרון (SMS) יצוין הנדון, קישור לאזור האישי במידה וקיים וזיהוי הגוף הממשלתי בלבד.

6. משך טיפול בפנייה

6.1. טיפול בפניה שהתקבלה באחד מערוצי השירות יתבצע בהתאם למשך הטיפול שהוגדר לשירות.

6.2. בעת חריגה ממשך הטיפול שהוגדר, תימסר ללקוח הודעה, המציינת את סיבת העיכוב ומועד צפוי לקבלת תשובה, בערוץ השירות בו פנה או בערוץ מועדף אחר שבחר בעת הפניה.



7. **נוהל טיפול בפנייה דחופה** – כל גוף ממשלתי יגדיר ויפרסם מהן הפניות הדחופות הדורשות טיפול מיידי, את דרכי הפנייה ואופן הטיפול בפניות אלו.
8. **תיעוד פניות** – כלל הפניות והאינטראקציות הפרטניות של לקוחות מהערוצים השונים יתועדו. תיעוד הפניות יתמוך במתן שירות רציף בין הערוצים השונים.
9. **מנגנון נטישה מבוקרת בערוץ הטלפוני** – כאשר זמן ההמתנה הצפוי במוקד הטלפוני הינו מעבר ל 6 דקות, תודיע הודעה מוקלטת, לא יאוחר מ 3 דקות מתחילת השיחה, כי זמן ההמתנה ארוך וכי יש אפשרות לעבור לשירות השארת הודעה (בקשה לשיחה חוזרת - Call Back) או להמתין לקבלת מענה אנושי.
10. **מענה קולי אינטראקטיבי (IVR)**
 - 10.1. **מידע ללקוח** – פתיח מוקלט יציין את שם הגוף הממשלתי. מעבר לשעות הפעילות, כבר בכניסה ל IVR, בענף הראשי, יושמעו שעות הפעילות והפנייה לערוץ חלופי במידה וקיים (כגון: אתר אינטרנט, עמדות שירות עצמי וכד'').
 - 10.2. **אפשרויות ללקוח** – בכל שלב, יתאפשר להגיע לנציג בנתב השיחות וגם לחזור לתפריט ראשי.
11. **שפות**
 - 11.1. תרגום לשפות נוספות, בנוסף לאלו הקיימות במוקד, יבוצע בהתאם לאוכלוסיית מקבלי השירות בגוף הממשלתי ועפ"י שיקולי הגוף הממשלתי.
 - 11.2. במקרים בהם אין זמינות של דוברי השפה, יינתן מענה בערוצי שירות חלופיים ו/או בתיאום מראש של מועד לקבלת השירות.
 - 11.3. שפות במענה קולי אינטראקטיבי (IVR) – גוף ממשלתי יפעל לכך שהמענה הקולי האינטראקטיבי (IVR) יינתן בשפות עברית וערבית. תרגום לשפות נוספות יבוצע בהתאם לאוכלוסיית מקבלי השירות בגוף הממשלתי ועפ"י שיקולי הגוף הממשלתי.
12. **תלונות הציבור**
 - 12.1. **אופן טיפול פרטני בתלונה:**
 - 12.1.1. בירור פרטים: ביצוע תחקיר באמצעות גורמים מעורבים.
 - 12.1.2. ניהול הקשר עם מקבל השירות: עדכון בסטטוס פנייה, עדכון בפרטים חסרים בפנייה וכו'.
 - 12.1.3. סטטוס מסכם לתלונה (מוצדק/מוצדק חלקית/לא מוצדק).
 - 12.1.4. מתן תשובה סופית, ברורה ומנומקת ללקוח וסגירת מעגל טיפול.
 - 12.1.5. תיעוד התלונה, פרטיה, אופן הטיפול והפתרון.
 - 12.2. **אופן טיפול רוחבי בתלונות:**
 - 1.1.1. מדידה ובקרה של הפרמטרים הבאים לכל הפחות: נתוני כמות הפניות, פילוח נושאי הפנייה, משך זמן ממוצע לטיפול, פילוח סטטוס מסכם (מוצדק/לא מוצדק וכו'), סטטיסטיקת תלונות ביחס לפניות.



1.1.2. הסקת מסקנות ומניעה: הגדרת תהליכי עבודה לניתוח נתונים וזיהוי מגמות המצריכות פעולות מתקנות. הסקת מסקנות רוחבית והמלצה לפעולות מתקנות לממונה על השירות אחת לרבעון לצורך הטמעה רוחבית (מלבד מקרים המצריכים שינוי מידוי).

13. פרסום מידע לציבור על ערוצי שירות

- 13.1. בכל אחד מערוצי השירות יפורסמו ערוצי השירות החלופיים הפעילים מעבר לשעות הפעילות בשגרה, בעת שינויים בשגרת הפעילות של הערוץ ובמקרים בהם לא ניתן לספק את השירות מסיבה כלשהי. לדוגמא: במענה קולי אינטראקטיבי (IVR) – אפשרות לקבלת שירות באמצעות צ'אט, במרכז שירות פרונטאלי – מידע על עמדות לשירות עצמי וכו'.
- 13.2. בכל דיוור יוצא ללקוח, יפורסמו פרטי ההתקשרות של כלל ערוצי השירות הרלוונטיים בהתאם לעניין. לדוגמא: בטפסים – מספר מענה טלפוני וכתובת למשלוח דואר, בדיוור ללקוח פרטי – פרטי מרכז השירות המתאים לו וכו'.
14. פרסום שינויים בערוצי השירות – שינויים קבועים וזמניים בשגרת הפעילות יפורסמו במענה קולי אינטראקטיבי (IVR) של המוקד/המענה הטלפוני ע"פ שיקול דעתו של המשרד.
15. מועד מענה טלפוני – כל גוף ממשלתי המספק שירות לציבור יפעיל מוקד/מענה טלפוני למתן שירות, בהתאם לאופי מקבלי השירות, אשר יפעל בין הימים א-ה בין השעות 08:00-16:00, ולפחות פעמיים בשבוע עד השעה 19:00.

קביעת מועד יישום כל סטנדרט תיעשה בהתאם להחלטת הרשות ובתיאום מראש מול הספק.



מכרז מס' 25/2023
הפעלת מוקד שירות לאזרח
עבור הרשות הארצית לכבאות והצלה -
נספח תכולת עבודה

פרק 2: טכנולוגיה



1. כללי

- 1.1. מוקד הרשות יספק מענה לתקשורת כתובה במערכת רב-ערוצית שתכלול לפחות את ערוצי הקשר הבאים: טלפוני (אנושי/מענה קולי ממוחשב - IVR), תקשורת כתובה (Omni- Channel), מענה למיילים, שליחת מידע באמצעות מסרונים (WhatsApp) ועוד ערוצים ככל שיידרש במהלך פעילות המוקד.
- 1.2. בפרק זה מופיעות דרישות למערכות ומודולים שונים לשימוש המוקד. על המציע להציג פתרון בו האינטראקציה בין הנציג ללקוח הקצה נשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת התומכת במימוש היעדים במכרז זה.
- 1.3. על רכיבי הפתרון המוצע להתחבר לכלל צורת עבודה אחידה, אשר תפעל כמקשה אחת לצורך הפעלת Contact Center וחיבור הלקוחות הפונים לנציגי המוקד בערוצי הקשר השונים.
- 1.4. שדרוג טכנולוגי רציף של המערכות כמענה לדרישות מאת הרשות ו/או הנחיות יצרני הציוד במהלך תקופת ההתקשרות יבוצע על חשבון הספק.
- 1.5. שילוב כלים טכנולוגיים ומודולים חדשים שיוטמעו במערכת עבור מתן שירותים לצרכי הרשות, יבוצע בכפוף לבחינה טכנולוגית ובחינת אבטחת מידע על-ידי הרשות.
- 1.6. מערכות אלו ישרתו את מוקד הרשות גם במקרה של התרחבות לאתר נוסף.
- 1.7. במסגרת השירותים הספק מתחייב לספק לרשות שירותי תרגום מהשפה העברית לשפות אחרות בהתאם להוראות החוזה, הוראות המפרט והנחיות הרשות, כפי שיינתנו לו מעת לעת, והכול באיכות מעולה. שירותים כנ"ל יסופקו אך ורק בהתאם להזמנת עבודה שתוציא הרשות לספק, בה יפורטו שירותי התרגום הנדרשים וכן כל פרט רלוונטי אחר בקשר אליהם.
- 1.8. כל המערכות שיסופקו נדרשות להיות בהסכם תמיכה רציף של היצרן. להרשות שמורה הזכות לפנות לספק במשך כל תקופת ההתקשרות לקבלת אישור יצרן רשמי המעיד כי הספק רכש מהיצרן הסכם תמיכה רציף למערכות שסופקו על-ידיו.
- 1.9. להלן רשימת כלל המערכות הנדרשות:

#	מערכות נדרשות
1	מערכת ניהול פניות – CRM
2	מרכזיה
3	מכשירי טלפוניה
4	מערכת CTI
5	חייגן
6	IVR
7	מערכת הקלטת שיחות
8	כלים לתמיכה טכנית באמצעות השתלטות
9	מערכת לניהול תקשורת כתובה - Omni Channel

#	מערכות נדרשות
10	מערכת ניהול ידע
11	מערכת שליחת SMS
12	מערכת רישום שיחות
13	מערכת זימון תורים

1.10. תצורת הממשקים של המערכות תהא באמצעות API או Web service – לפי דרישת הרשות.

1.11. עבור כל אחת מהמערכות המוצעות ימלא המציע טופס ניסיון בפורמט הטבלאי הנ"ל:

סעיף	פירוט
	שם מערכת
	מוקדים בהם מותקנת
	מספר עמדות בהן המערכת מותקנת
	תיאור ניסיון המציע בהפעלת המערכת (כולל מועד הפעלה בייצור)
	גורם מתחזק ותומך בפיתוחים חדשים (המציע/קבלת משנה-כולל שם)
	לקוחות ממליצים של המציע/קבלן המשנה
	שם איש קשר מטעם הלקוח
	טלפון (כולל סלולארי)
	כתובת מייל
	מיישם (המציע/שם קבלן משנה)
	תיאור הפעילות ופירוט כיצד תומכת המערכת בפעילות זו
	מועד הפעלת המערכת

2. מערכת ניהול פניות – CRM

2.1. הספק יקים, יתחזק ויתפעל מערכת לניהול קשרי לקוחות (Customer Relationship Management) (להלן: "המערכת").

2.2. לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא ויכולותיה. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).

2.3. נדרש להציע פתרון הפועל בצורה רציפה עבור לקוחות אחרים לפחות בשנה האחרונה. הפתרון האמור יהיה כזה שפעל עבור לקוחות המציע, או לחלופין עבור לקוחות ספק מערכת ניהול פניות המוצע על-ידי המציע כקבלן משנה מטעמו לצורך אספקת המערכת.

- 2.4. הרשות תהא רשאית לדרוש מהספק התאמות, שינויים ושיפורים במערכת ככל שיידרש ואף מעת לעת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי ועד לשביעות רצון מלאה.
- 2.5. במסגרת פרויקט ההקמה ולשם שמירה על רצף שירותי, הספק יבצע קליטה והזנת רשומות ממערכת CRM קיימת לתוך ה CRM המוצע על ידו.
- 2.6. לרשות שמורה הזכות בעת תקופת ההתקשרות להפסיק את השימוש במערכת CRM של הספק ולהוסיף מערכת CRM שתהיה בבעלות הרשות, אחריות הספק לייצא רשומות בפורמט SQL או אחר שיתאים למערכת החדשה. נושא זה במידת הצורך יידון בנפרד בתקופת ההתקשרות. יובהר כי המידע הנשמר על מערכת ה-CRM של הספק טרם העברת הנתונים למערכת CRM של המשרד, הינה של הרשות.
- 2.7. מערכת ניהול קשרי לקוחות תהיה בשפה העברית ותתמוך בהזנת נתונים בשפות עברית ואנגלית.
- 2.8. המערכת תשמש את עובדי מוקד השירות ועובדים נוספים מטעם הרשות. על המציע לפרט עלויות רישוי ותמיכה עבור 40 רישיונות ו אחוז הנחה לרכישת עלות רישוי ותמיכה למערכת CRM בפעילות של 10 רישיונות.
- 2.9. מערכת ניהול קשרי לקוחות תיתן מענה לנושאים הבאים :
- 2.10. הצגת תיעוד היסטורי עבור כל מקבל שירות : פניות ובקשות, מסמכים, תמונות וצירופות אחרות.
- 2.11. הצגת מידע על מכלול השירותים המתקיימים מול כל אחד ממקבלי השירות.
- 2.12. אפשרות לשליחת משימות לאנשי קשר שיוגדרו.
- 2.13. המערכת תהיה פתוחה ומבוססת Web ובעלת יכולת פיתוח מהירה לצורך התאמה לדרישות המכרז ודרישות ייעודיות אם יועלו מעת לעת.
- 2.14. מערכת CRM תותקן על גבי תשתית ענן בלבד ותהיה בהתאמה לדרישות הממשלה (לשימוש בענן נימבוס הממשלתי).
- 2.14.1. עם העברת מערכות המשרד לתשתית ענן על גבי נימבוס, ועל-פי החלטת הרשות בלבד לגבי תזמון המעבר, יבצע הספק העברת מערכת ה CRM לענן נימבוס על חשבונו.
- 2.15. התחברות למערכת תבוצע באמצעות שם משתמש וסיסמה, הספק ינפק סיסמאות ושמות משתמשים לכל נציגי שירות בנפרד. כמו יכן יופק שם משתמש עבור כשלושה מנהלים מטעם הרשות לצרכי בקרת טיפול ודו"חות.
- 2.16. המערכת תשמש את כל נציגי השירות במוקד (להלן : "המשתמשים").
- 2.17. למשתמשים תהיה אפשרות לצפות ולעדכן נתונים, לבצע שאילתות ודו"חות, על פי שיוך המשתמש לפרופיל, לקבוצת המשתמשים ולהרשאות אישיות שיוגדרו בעת ההקמה.
- 2.18. קבוצות המשתמשים והפרופילים יהיו ניתנים לשינוי על ידי מנהל המערכת.
- 2.19. באמצעות הפרופילים ניתן יהיה להגדיר הרשאות (פעולות מותרות).
- 2.20. המערכת תאפשר גישה למשתמשים מכל מקום בארץ בכפוף להרשאות ולעמידה בדרישות אבטחת מידע. יובהר כי על המערכת לעבוד גם מחוץ לרשת הספק ורשת הרשות ולתמוך בעבודה מרוחקת, לדוגמה מהבית, בעתות חירום.

- 2.21. המערכת תכלול אפשרות עבודה מלאה ממכשירי מובייל כגון טלפון ו/או טאבלט. התמיכה תהיה הן למערכות הפעלה Android והן ל-IOS.
- 2.22. המערכת תהיה מוצר מדף, עליה הספק יבצע התאמות לצורך מימוש המערכת והתאמתה לנדרש.
- 2.23. המערכת תהיה בעלת API לצרכי ממשקים שונים למערכות תפעוליות ומערכות תומכות. על המערכת לענות על דרישות תקניות כלליות המקובלות בענף עיבוד הנתונים בארץ ובעולם.
- 2.24. המערכת תאוחסן בתשתית בענן, על הנתונים להיות מופרדים לחלוטין מכל לקוח אחר או ישות אחרת של הספק.
- 2.25. ניהול לקוח- המערכת תדע לשקף למשתמש את היסטוריית הטיפולים והשירותים שבוצעו וכמו כן טיפולים עתידיים אם הוגדרו.
- 2.26. המערכת תדע לקבל פניות שנשלחו לכתובות מייל שונות, אלו יכנסו כרשומת לקוח או תור פניות מייל בתוך מערכת ה-CRM. מטרת סעיף זה הינה להבהיר את ייתור השימוש במייל באופן עצמאי ולרכז את כלל פניות הלקוח למערכת מרכזית אחת.
- 2.27. המערכת תדע להתריע על חריגות מזמני טיפול באמצעות סוג התראה שונים כגון צביעת רשומה חריגה בצבע אחר/דו"חות חריגים/ שליחת מייל המכיל פניות ומשימות החורגות מזמני טיפול ועוד.
- 2.28. המערכת תדע לשקף למנהלת הפעילות מטעם הרשות דוחות בחתכים לפי תאריכים, תחנות, שם משתמש, תאריך פתיחת תיק ועוד ככל שיוגדר.
- 2.29. המערכת תאפשר קבלת פניות מלקוחות הארגון, הן לאספקת מידע ושירותים, הן לקבלת תלונות/דרישות מכל משתמש והן להפניית הפונים לגורמי הרשות הרלוונטיים. פניות אלו יסווג בהתאם.
- 2.30. המערכת תאפשר ניהול יומן ממוכן של הודעות על תקלות, קריאות שירות ופניות. יומן זה יכיל את התור אליו הופנתה הפניה להמשך טיפול.
- 2.31. המערכת תאפשר שמירה ותיעוד של כל הפניות והתקלות שיפתחו במשך כל תקופת ההסכם ועד למסירת המידע לרשות.
- 2.32. המערכת תאפשר סיווג של הקריאות על-פי קריטריונים שיאושרו על-ידי הרשות (כגון: דחוף, בינוני, רגיל) מראש ובהתאם לסיווגי דחיפות התקלה/הפנייה. סיווג התקלות יהיה זמין לצפייה ולעדכון על ידי הרשות.
- 2.33. ניהול ותיעוד פניות נכנסות – כל פניה למוקד תתועד באופן מלא ותכלול לפחות את השדות הבאים:
- 2.33.1. פניה נכנסת / יוצאת - יוזן אוטומטית
- 2.33.2. ערוץ קבלת הפניה – טלפוני / פקס / מייל / צ'אט/ מערכת תקשורת כתובה וכדומה.
- 2.33.3. סוג / מהות הפנייה – בחירה מרשימה שתוגדר ע"פ סיווגי שלשות ייעודיות לפניה ומשימות
- 2.33.4. סוג הפונה
- 2.33.5. מספר תיק
- 2.33.6. מספר ת.ז- יוזן אוטומטית בתלות לזיהוי בשמיעת נתב שיחות או ידנית
- 2.33.7. מספר שובר

- 2.33.8. שדה תיאור- כטקסט חופשי
- 2.33.9. מועד הפניה (תאריך ושעה) - יוזן אוטומטית
- 2.33.10. נציג מטפל - יוזן אוטומטית וללא אפשרות עריכה
- 2.33.11. מספר השיחה במערכת הקלטת שיחות - יוזן אוטומטית
- 2.33.12. מספר הטלפון ממנו חייג הלקוח (CLID / ANI) ישאב מנתוני המרכזייה כפי שהתקבלו. שדה זה יהיה נתון לעריכה.
- 2.33.13. מספר הטלפון אליו חייג הלקוח (מספר חיי"פ / DNIS)
- 2.33.14. פרטי התקשרות של הפונה (טלפוני + מייל): במידה ונדרשת חזרה לפונה לאחר בירור תוך יכולת מעקב עד לסגירת מעגל טיפול ומדידת SLA.
- 2.33.15. גורם מטפל משובץ המכיל את שם התחנה והמחוז
- 2.33.16. צרופות: הפניה תדע לקלוט צרופות מסוגים שונים כגון קבצי תמונה, וידאו, מסמך בפורמט WORD, PDF וכדומה.
- 2.33.17. צרופת הקלטת שיחה – הקלטות יצורפו לפניה כקישור URL.
- 2.33.18. בסגירת פניה ניתן יהיה לבחור סיבת פניה מתוך רשימת ערכים
- 2.33.19. ניתן יהיה לשלוח מתוך הפניה סקר שביעות רצון באופן אוטומטי ו/או ידני
- 2.33.20. ניתן יהיה לשלוח את הפניה במייל ישירות מתוך הפניה
- 2.33.21. ניתן יהיה לשלוח SMS מתוך הפניה
- 2.33.22. שדות נוספים ככל שיידרש
- 2.34. המערכת תדע לקלוט טפסים מקוונים כרשומת CRM לסיווג או כרשומה מסווגת בתלות לסוג הטופס. המערכת תציג בהתאם לסיווג את משך הזמן לטיפול (SLA) וכמו כן תייצר הודעת חייווי ללקוח באמצעות מסרון SMS והודעת דוא"ל על קבלת הטופס המקוון ומשך הזמן הצפוי להמשך טיפול
- 2.35. Log פניה – המערכת תציג בלשונית נפרדת לוג פעולות על גבי הפניה כגון תאריך ושעת פתיחה, נושא פניה, משתמש פותח, משתמש מטפל, משתמש אחרון בפניה ופעולות שבוצעו כגון שליחת SMS וכדומה. כלל הרישום יהיה בלתי ניתן לעריכה.
- 2.36. במידה והנציג יישלח ללקוח צרופה יתועד שדה המציין כי נשלח פריט מידע ללקוח, בציון הערוץ באמצעותו נשלח הפריט. זאת, על-פי תהליך עבודה שיוגדר בתקופת ההקמה.
- 2.37. סיווג הפניות יהיה בחתך של 3 רמות סיווג - "שלוש" (לדוגמה – רמה 1: מידע כללי, רמה 2: מתן מידע בדבר תהליך X רמה 3: סיום טיפול במוקד). כל רמת סיווג, תפתח תחתיה רשימה מותאמת. סיווג השלוש יבוצע בעת ההקמה.
- 2.38. ניהול ותיעוד שיחות יוצאות:
- 2.38.1. המערכת תתמוך בהקפצת מסך בהתאם לנתונים וחוקיות שתקבע בעת ההקמה ולדוגמה: הקפצת מסך פניה חדשה ללקוח מזוהה ללא פניה פעילה/ הקפצת מסך פניה פעילה באם קיימת ע"פ זיהוי לקוח. לשם כך נדרש ממשק בין מערכת ה-CRM לסרגל נציג ומערכת הטלפוניה.

- 2.39. לצורך ביצוע פעילות יזומה (טלמרקטינג וחזרה ללקוחות לאחר בירור), יידרש הספק להפעיל מערכת לתיעוד, ניהול ומעקב אחר שיחות יוצאות. התיעוד יתקבל הן משיחה יזומה על-ידי נציג והן בשיחות שיצאו מקמפיין באמצעות חייגן. המערכת תתמוך בתתי הסעיפים הבאים:
- 2.39.1. סינון רשומות כפולות
 - 2.39.2. יכולת ניהול מספר קמפיינים שונים בו זמנית (ע"פ חתכים שונים)
 - 2.39.3. ניהול לקוח "אב" ולקוחות "בנים"
 - 2.39.4. ניהול סקרים ובניית עץ שאלות המותאמות לשיבת הלקוח
 - 2.39.5. מערכת פיקוח ובקרה על ביצועים בחתך נציגים ופרויקט (ONLINE)
 - 2.39.6. תיעוד מהלך השיחה בשדות מובנים / מלל חופשי
 - 2.39.7. תיעוד מצב פנייה - סטאטוס טיפול
 - 2.39.8. תיעוד סטאטוס התקשרות (תפוס / ממתינה וכיו"ב)
 - 2.39.9. יכולת צפייה בהיסטורית שיחות קודמות ובמידע שנאסף
 - 2.39.10. יכולת דחיית טיפול לתאריך ושעה ספציפיים. נדרשת גמישות ביצירת תזמונים אישיים וכן תזמונים לקבוצה
 - 2.39.11. יכולת שיוך לקוחות לנציג לצורך המשך טיפול
- 2.40. יכולת הפקת דו"חות ביצועי בחתכים שונים:
- 2.40.1. נציג או קבוצת נציגים
 - 2.40.2. שעות היממה
 - 2.40.3. סטאטוס סיום שיחה
- 2.41. בניית תסריט שיחה, כולל תשובות מובנות לשאלות ושאלות פתוחות במידת הצורך.
- 2.42. במידה ויתועדו פרטי הפונים יידרש הספק לרשום את מאגר המידע כמאגר מורשה של הרשות על-פי התקנות.
- 2.43. אחזור מידע ודו"חות:
- 2.43.1. ניתן יהיה לאחזר מידע אודות פניה בצורה ידידותית ופשוטה במגוון רחב של חיתוכים (שם לקוח / נושא הפניה / מועד הפניה / מספר פניה / מספר תיק / טלפון / וכד').
- 2.44. המערכת תאפשר הפקת דו"חות על-פי:
- 2.44.1. ערוץ ההתקשרות
 - 2.44.2. סיווגי הפניה
 - 2.44.3. הנציג הרלוונטי
 - 2.44.4. תחום טיפול/נושא מתוך רשימה מובנית.
- 2.45. דו"חות סיכומיים למוקד, אשר יכילו נתונים מסכמים אודות סך הלקוחות על-פי סטאטוסים שיוגדרו.
- 2.46. סקרי שביעות רצון

- 2.46.1. המערכת תאפשר שליחת סקרי שביעות רצון בצורה אוטומטית ו/או ידנית לקבוצת פונים ו/או פונה יחיד במידת הנדרש.
- 2.46.2. סקר יפעל באופן אוטומטי/ידני גם לפניו שהועברו והתקבל עליהן דיווח ביצוע במערכת "שלהבת" באמצעות ממשק בין מערכת שלהבת ל-CRM המוצע על-ידי הספק. אפיון הממשק בין המערכות יבוצע במהלך ההקמה.
- 2.46.3. נדרש לאפשר הפעלת סקר שירות בסיום תיעוד פניה טלפונית ללא תלות במקור הפניה (טלפוניה/מערכת תקשורת כתובה וכדו').
- 2.46.4. על הסקר להישמר במערכת בעלת יכולת תחקור היסטורית:
- 2.46.4.1. ממוצע לכל שאלה.
- 2.46.4.2. שיוך ציוני סקר לנציג.
- 2.46.4.3. תחקור לפי רזולוציית תחקור שתפורט תחת סעיף דוחות.
- 2.46.5. הסקר יתוחזק על-ידי מנהל התוכן במוקד ויכיל את השדות הבאים לפחות:
- 2.46.5.1. מלל השאלה.
- 2.46.5.2. סוג שאלה (פתוחה, סגורה).
- 2.46.5.3. טווח הסולם.
- 2.47. המערכת תשרת את הרשות כך שתינתן הרשאה לשימוש בה עבור נציגי הרשות שיוגדרו על-ידי מנהלת הפעילות מטעם הרשות.
- 2.48. במידה ותועד שם הלקוח, ניתן יהיה להפיק מגוון רחב של דו"חות ושאלות אודות סוגי הפניות למוקד, סוגי הפונים, פניות בחתכי סטאטוסים, תלונות ועוד, כפי שיוגדר ויאופייין במסגרת תהליך הקמת המערכת.
- 2.49. **בימים אלו נכתב מכרז להקמת מערכת CRM של הרשות. צפי לתחילת הטמעת ה CRM החדש של הרשות הינו במהלך 2024.** עם הקמת המערכת על-ידי הרשות, יועברו נציגי המוקד לעבודה על גבי מערכת זו. אחריות לממשקים למערכות תפעוליות יהיו אצל הרשות.
- 2.49.1. הספק יידרש ליצירת קבצי נתונים המכילים רשומות, צרופות, טבלאות וכדומה לצורך הסבתן למערכת של הרשות.
- 2.49.2. העברת הנתונים למערכת חדשה ו/או לספק חדש יהיו באחריות הספק.
- 3. מרכזייה**
- 3.1. לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המרכזייה, דגם ומספר גרסא. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).
- 3.2. ככל שהמרכזייה על גרסאותיה פועלת אצל המציע עבור לקוחותיו פחות מ 6 חודשים, על המציע להציג ניסיון באספקת שירותים ללקוחות אחד באמצעות המערכת החדשה, וכן בנוסף, הצגת אישור יצרן המערכת או הצגת ניסיון קבלן משנה מטעמו (ככל שמפעיל המציע בנושא זה קבלן משנה) כי

המערכת בתצורתה המוצעת במכרז זה פועלת אצל לפחות 3 לקוחות למשך לפחות 3 חודשים (נדרש לפרט ניסיון זה בטבלה הייעודית).

- 3.3 לא ניתן להציע במסגרת הפתרון מרכזיה הנמצאת בשלבי הטמעה אצל המציע.
- 3.4 גרסת המרכזיה נדרשת להיות בתמיכה רציפה של היצרן למשך שלוש שנים לפחות ממועד הגשת המענה. לצורך עמידתו של המציע בדרישה זו נדרש לצרף אישור יצרן המעיד על כך, ו/או הצגת תיעוד עדכני ורשמי מאתר האינטרנט של היצרן או כל תיעוד אחר של היצרן בו הוא מפרסם את מדיניות התמיכה במוצרי (Product lifecycle).
- 3.5 בנוסף להתחייבות לעיל, על המציע להבטיח במשך כל תקופת ההתקשרות כי המערכות שיופקו על ידו יהיו בהסכם תמיכה רציף של היצרן. במידה ובמהלך תקופת ההתקשרות יפסיק היצרן את התמיכה ברכיב/תוכנה כלשהי המהווה חלק מהמערכת שסופקה על ידו, יהיה המציע מחויב לספק רכיב/תוכנה הנתמכת על-ידי היצרן, באישור מראש של הרשות, ולשאת בכל העלויות הכרוכות בכך.
- 3.6 המרכזיה תהיה בעלת אפשרות חיבור (ממשקים) למערכות IVR, מערכת תקשורת כתובה, מערכת Call Center, מערכת הקלטות, חייגן וכדומה בצורה פשוטה. ניתן להציע מרכזיה הכוללת בתוכה חלק מהמערכות שצוינו כמערכת אחת וללא צורך בביצוע ממשקים למערכות. לדוגמה- מרכזיה הכוללת בתוכה יכולת מובנית להקלטה.
- 3.7 לרשות קיימת כיום מספר אשר אליו פונים במסגרת מוקד השירות. על הזוכה לרכוש את מספר זה מהספק היוצא. בסיום תקופת ההתקשרות תועבר הבעלות על המספר לידי הרשות/

4. מכשירי טלפון

- 4.1 תמיכה במימוש VLAN נפרד למכשיר הטלפון ולמחשב המחובר אליו גם כשמכשיר הטלפון מחובר לממשק יחיד במתג הקומתי – VLAN-based switching 802.1Q.
- 4.2 מתג פנימי מובנה תומך 802.3 p/Q עם מבוא אחד לפחות (או יותר) לצורך חיבור עמדת העבודה למכשיר הטלפון ומבוא שני לצורך חיבור מכשיר הטלפון לשקע הקצה
- 4.3 תמיכה ב-QoS - QoS of both Telephony and PC port - DiffServ and VLAN tagging of both Telephony and PC port - 802.1p/Q. traffic.
- 4.4 הפעלת פרוטוקול זיהוי 802.3 a/b.
- 4.5 כל מכשירי הטלפון שיוצעו יתמכו ב-POE 802.3af ולא יתקבלו מכשירים שמסוגלים לפעול רק באמצעות ספק חיצוני הצמוד למכשיר.
- 4.6 לחצן השתק MUTE.
- 4.7 יכולת ויסות עוצמת הצלצול ברמקול ובאוזניה.
- 4.8 יכולת הגדרת מכשיר טלפון במערכת גם לפני חיבורו הפיזי למערכת.
- 4.9 תמיכה בשפה העברית (כתוביות).
- 4.10 צג להצגת נתוני שיחה כמו זיהוי מתקשר.
- 4.11 להרשות תשמר האפשרות לבקש מהמציע להציג ציוד חלופי לציוד המוצע לבחירה.

- 4.12. טלפוני נציגים יכללו לחצני פונקציות הניתנים לתכנות לצורך הפעלת תכונות הטלפוניות השונות שאינן מובנות באמצעות לחיצים יעודים.
- 4.13. הטלפון יאפשר הגדרת לחיצים ויאפשר הפעלת רצף פקודות לכניסה לתורים.
- 4.14. הטלפון יאפשר הצגת סטטוס נציג במסך הראשי: log in/out, בשיחה, הפסקה, התייעצות, קידוד מצב Not Ready Reason.
- 4.15. טלפוני הנציגים יכללו לפחות לחצני החזק/שחרר, השתק, העברת שיחה, התייעצות ועידה.
- 4.16. טלפוני הנציגים יתמכו בחיבור של מערכות ראש (בחיבור שהוא בנוסף לשפופרת) ובעבודה ללא שפופרת כולל שליטה על עוצמת הצלצול ועוצמת הקול במערכות הראש. מערכת ראש (אזניה) יסופק על-ידי מציע זוכה.
- 4.17. תמיכה בסנכרון בין המכשיר לבין סרגל הנציג ללא תלות מאיפה בוצעה פעולת הנציג (בסרגל או במכשיר השולחני).
- 4.18. המציע יחזיק מלאי מכשירים חלופי בהיקף של 10 אחוז מכמות הנציגים.
- 4.19. יסופקו מכשירי טלפונים לכלל התפקידים המפעילים את המוקד: נציגי שירות, נציגים בכירים, ראשי צוותים, אחמ"ש, מנהל מוקד, מנהל תוכן וכו'.
- 4.20. המערכת תתמוך ברשימת התכונות המפורטת להלן:
- 4.20.1. העברת שיחה
- 4.20.1.1. העברת שיחה תתאפשר לאחר מענה בשלוחת היעד וגם ללא מענה בשלוחת היעד ו/או כאשר שלוחת היעד אינה פנויה.
- 4.20.1.2. המרכזייה תאפשר החזרת שיחה מועברת ליוזם בשיחות פנימיות.
- 4.20.2. שיחת ועידה / התייעצות
- 4.20.2.1. תכונת "ועידה" תאפשר שיחה של לפחות שני משתתפים פנימיים וחיצונים.
- 4.20.2.2. יוזם שיחת ועידה יוכל להיות כל אחד ממשתתפי השיחה.
- 4.20.2.3. יוזם הועידה יוכל להוריד מהוועידה כל אחד ממשתתפיה.
- 4.20.2.4. תמיכה בהתייעצות בין נציג לתומך אישי תוך העברת הלקוח לשמיעת מוסיקה (מצב HOLD).
- 4.21. מוסיקה בהמתנה
- 4.21.1. המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה, אשר השמעתה תתאפשר במצב HOLD ובזמן העברת שיחות. תתאפשר טעינת קבצי מוסיקה בפורמטים שונים. על המציע לפרט במענה הכתוב את סוגי הפורמטים הנתמכים.
- 4.21.2. המערכת תאפשר הגדרת מוסיקה שונה לקבוצות שונות.
- 4.22. הודעות מוקלטות - המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות. על המציע לפרט:
- 4.22.1. אורכי הודעות אפשריים (בשניות).
- 4.22.2. הקלטת הודעות משתנות.
- 4.22.3. יכולת שילוב עם מוסיקה.

- 4.22.4 מספר ערוצים.
- 4.23 ACD
- 4.23.1 המערכת תתמוך בניהול המוקד באמצעות ACD כגיבוי למערכת ה- CTI, התומכת בתכונות המפורטות (באם קיימת מגבלה יש לצינה במפורש):
- 4.23.2 ללא הגבלה למספר התורים עבור מוקד ACD אחד (אפשרות לקבל שיחה ממספר תורים)
- 4.23.3 ללא הגבלה למספר העמדות עבור מוקד ACD אחד
- 4.23.4 ללא הגבלה במספר מוקדי ה ACD שניתן להפעיל במקביל
- 4.23.5 תמיכה ביכולות פיקוח שונות:
- 4.23.5.1 יש לציין מספר עמדות פיקוח שניתן יהיה להפעיל
- 4.23.5.2 האזנה שקטה
- 4.23.5.3 התייעצות מול נציג השירות כאשר המתקשר לא בהאזנה (לחישה)
- 4.23.5.4 שליטה ידנית על מצבי התור (גלישה, חסימה וכו')
- 4.23.5.5 בקרות חזותיות (יש לציין את סוגי הנתונים הניתנים לצפייה על גבי תצוגת מכשיר המפקח/ת
- 4.23.5.6 העברה דינאמית של נציגים בין תורים
- 4.23.5.7 תמיכה בהודעות המתנה שונות
- 4.23.5.8 תמיכה במוסיקה בהמתנה
- 4.23.5.9 תמיכה בגלישות ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים וכו')
- 4.23.5.10 תמיכה בביצוע שיחות יוצאות
- 4.23.5.11 תמיכה במערכת ממוחשבת לבקרת ACD, דו"חות בזמן אמיתי, דו"חות סטטיסטיים, בקרות חזותיות מעמדות בקרה, לוחות בקרה (wall board) וכו'.
- 4.23.5.12 תמיכה במעבר למצב ACD ללא צורך בביצוע login מחדש של הנציג
- 4.24 משאבי PRI / SIP מול ספקי התקשורת
- 4.24.1 הספק יהיה אחראי לחיבור משאבים מספקים לצורך מתן שרות מלא, בעת התקשרות למוקד לא ישמע צליל תפוס.
- 4.24.2 השלמת משאבים כתוצאה מזיהוי בעיה או הרחבה של פעילות המוקד מול הציבור במידת הצורך תבוצע מקסימום תוך 14 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה/דרישה מהרשות.
- 4.24.3 באחריותו המלאה של הספק להשלים משאבי מרכזיה ומערכות נלוות לצורך עמידה בדרישות מכרז זה.
- 4.24.4 במידה והמציע מעוניין להתבסס על ממשקי SIP, הנושא יובהר על-ידיו בשלב ההבהרות למענים תוך הצגת אמצעי המיגון האבטחתיים על תשתית זו. יישום זה יחייב אישור הרשות.

5. מערכת ה- CTI

- 5.1 כללי:
- 5.1.1 תפקידה העיקרי של מערכת ה- CTI הוא לנתב את הפניות בערוצי ההתקשרות השונים במוקד למשאב הזמין והמתאים ביותר לטפל בפניה זו.
- 5.1.2 על מערכת ה- CTI לתמוך בפקודות ואירועים טלפונים (telephony events) למול המרכזייה.
- 5.1.3 לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).
- 5.1.4 גרסת המערכת נדרשת להיות בתמיכה רציפה של היצרן ופועלת באתר המציע עבור לקוחותיו.
- 5.1.5 ככל שהמערכת בגרסתה המוצעת פועלת אצל המציע עבור לקוחותיו פחות מ-6 חודשים, על המציע להציג ניסיון באספקת שירותים ללפחות לקוח אחד באמצעות המערכת החדשה, וכן בנוסף, הצגת אישור יצרן המערכת או הצגת ניסיון קבלן משנה מטעמו (ככל שמפעיל המציע בנושא זה קבלן משנה) כי המערכת בתצורתה המוצעת במכרז זה פועלת אצל לפחות 3 לקוחות למשך לפחות 3 חודשים (נדרש לפרט ניסיון זה).
- 5.1.6 לא ניתן להציע מערכת הנמצאת בשלבי הטמעה ראשוניים אצל מציע.
- 5.1.7 על המערכת לתמוך באופן אינטגרלי במגוון ערוצי התקשרות למוקד, כגון: טלפון, מיילים, צ'אט, web, אפליקציות סמארטפון, פקס, SMS, וידאו, רשתות חברתיות. כמו כן, במידה ויהיה קיים רישיון עסקי מול WhatsApp תתאפשר יכולת התכתבות עם לקוחות גם בערוץ זה. כל הדרישות ממערכת SMS יחולו גם על WhatsApp.
- 5.1.8 בהתייחס להוכחת תמיכה, נדרש לאשר כמפורט להלן:
- 5.1.8.1 הוכחת ניסיון המציע באינטגרציה עם המערכת המוצעת בערוצים הבאים:
טלפון, מייל, צ'אט, פקס, web, SMS
- 5.1.8.2 הצהרה כי המערכת בגרסאות התוכנה המותקנות אצל המציע תומכות ביישום וידאו, סמארטפון, VIVR, רשתות חברתיות בתצורה הנוכחית או באמצעות השלמת רכיבים. יינתן יתרון למציע שייצג ניסיון מוכח במימוש יישומים אלו.
- 5.1.8.3 CTI יהיה ייעודי למוקד הרשות וישרת אותו בלבד. המשמעות הינה התקנת רכיב CTI ייעודי. במידה והמציע מעוניין להציע פתרון אחר העונה להנחיה זו ולדרישות אבטחת מידע, יש לפרט במסגרת המענה את הפתרון המוצע ומנגנוני האבטחה שמתכוונים ליישם.

- 5.2. ניהול כישורי נציגים
- 5.2.1. מערכת ה- CTI תאפשר להגדיר ולעדכן מאפייני נציגים (רמת מיומנות, שפה וכיו"ב).
- 5.2.2. במערכת ה- CTI יוגדרו כל קבוצות העבודה במוקד על-פי תחומי הפעילות השונים. הנציגים במוקד ישויכו לקבוצות המתאימות. לא תהיה מגבלה מעשית במספר הקבוצות במוקד ומספר הקבוצות שניתן לשייך לכל נציג.
- 5.2.3. המערכת תאפשר להגדיר לכל נציג את תחומי מומחיותו (Skills) ולכל תחום התמחות תוגדר רמת הידע של אותו נציג (Level). לא תהיה מגבלה מעשית למספר ה- Skills וה- Levels במערכת ולא תהיה מגבלה למספר ה- Skills וה- Levels שניתן יהיה לשייך לנציג.
- 5.2.4. המערכת תאפשר הגדרת ערוצי ההתקשרות בהם יתמוך הנציג.
- 5.3. ניתוב פניות
- 5.3.1. מערכת ה- CTI תנהל את כלל הפניות שתגענה למוקד בכל ערוצים (טלפוני, מייל, Chat וכיו) בהתאם לחוקים עסקיים שיוגדרו במסגרת תקופת ההקמה.
- 5.3.2. ניתוב הפניות במוקד יבוצעו בהתאם לחוקים העסקיים שיוגדרו. חוקי הניתוב יתבססו על מגוון פרמטרים לרבות ערוץ הפניה, סוג לקוח ומאפייניו, סוג השירות הנדרש, זמינות נציגים מתאימים, זמן המתנה בפועל או צפי להמתנה בתור, זמן ההמתנה בתורים ובערוצי גישה אחרים, מספר הנציגים הפעילים או הזמינים בתורים אחרים, עמידה ב- SLA שנקבע לתור, לשרות או לסוג לקוח מסוים, מצבי כשל שונים ופרמטרים אחרים שיקבעו על-ידי הרשות.
- 5.3.3. המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים לאחר סף המתנה ו/או צפי המתנה ו/או כמות ממתנים וכיו. 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 על-ידי הרשות.
- 5.4. טיפול בשיחות בהמתנה
- 5.4.1. בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תאפשר להשמיע מידע מסוגים שונים והעברה במידת הצורך ל-IVR לצורך ביצוע שירותים עצמיים ככל שיאופיינו כאלה במסגרת תקופת ההתקשרות.
- 5.4.2. הפניה הלקוח למשאבי ה- IVR תתבצע ע"פ פרמטרים שונים כגון: התור או השרות לו ממתין הלקוח, סוג הלקוח ומאפייניו, זמן ההמתנה בפועל או הצפוי, כמות משאבי ה- IVR הזמינים ופתיחה או סגירת השרות על-ידי מנהל המוקד.
- 5.4.3. מנגנוני נטישה מבוקרת: יכולת השמעת זמן ההמתנה הצפוי / מיקום בתור וכן הפעלת מודול Call Back בשתי אפשרויות: חזרה בחלונות זמן מוגדרים מראש, או תוך שמירת המקום בתור.

- 5.4.3.1. כאשר זמן ההמתנה הצפוי במוקד הינו מעבר ל 6 דקות, תודיע הודעה מוקלטת, לא יאוחר מ 2 דקות מתחילת השיחה, כי זמן ההמתנה ארוך וכי יש אפשרות לעבור לשירות שיחה חוזרת - Call Back או להמתין לקבלת מענה אנושי.
- 5.4.4. במהלך ההמתנה תינתן ללקוח האפשרות לוותר על ההמתנה ולהשאיר במערכת מספר טלפון לחזרה (במידה ומספר הטלפון של הפונה זוהה, נדרש להקריא לו אותו ולאפשר לו לאשר חיגור חוזר למספר זה), באמצעות מקשי DTMF, המערכת תמשיך ותשמור על מקום השיחה בתור. כאשר הגיעה תורה של השיחה להיות מועברת לנציג זמין ומתאים, המערכת תיזום חיגור חוזר ללקוח ועם קבלת מענה מהלקוח, תועבר השיחה לנציג. שיטת החיגור במקרה זה תהייה preview או progressive להחלטת הרשות.
- 5.4.5. הפעלה או מניעת שרות זה יקבעו פרמטרית ע"פ סוג השרות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, על-פי מאפייני הלקוח, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה והחלטה בזמן אמת על-ידי מנהל המוקד. במידה והלקוח לא יאוחר אחרי 3 ניסיונות תשלח הודעת SMS ללקוח.
- 5.4.6. המערכת תספק דו"חות לתוצאות חיגור (הצלחות וכישלונות) כאשר החיגור בוצע ב - PROGRESIVE MODE. במקרה של preview נדרשת תמיכה בסיווג תוצאת השיחה במערכת הניהול פניות ואינטגרציה למערכת החייגן לצורך הוצאת חיגורים חוזרים על-פי חוקיות עסקית שתוגדר בתקופת ההקמה.
- 5.4.7. מוסיקה והודעות בהמתנה במרכזיה או במערכות תומכות :
- 5.4.7.1. המערכת תאפשר השמעת מוסיקה וגיינגלים שווקים שונים בהתאם לתור, השרות המבוקש, מאפייני הלקוח וכדומה.
- 5.4.7.2. המערכת תאפשר בזמן המתנה השמעת מיקומה של השיחה בתור וזמן ההמתנה המשוער למענה.
- 5.5. כניסת פניה לנציג
- 5.5.1. פניות ינותבו לשלוחות הנציג בהתאם להגדרות המערכת ושיוכם לתחומי הפעילות ע"פ רמת מיומנות, ותק ורמת מקצועיות.
- 5.5.2. המערכת תחפש נציג פנוי ע"פ רמת עדיפות המשוך לתחום הפעילות, אליו תנתב את הפנייה (שיחה / פקס / מייל / שפה / צ'אט וכו').
- 5.5.3. המערכת תדע לפתוח פניות לפי מספר מפתחות מזהים, כגון: ת.ז / ח.פ / טלפון ועוד ככל שיוגדר בתקופת ההקמה.
- 5.5.4. המערכת תקפיץ סרגל נציג (במוקדים ייעודיים הקפצת מסך לקוח) עם כניסת הפניה בפועל וכן פרטים אודות 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 על מקור השיחה (נכנסת, חייגן, וכד'). רשימת הנתונים שיוצגו בכל אחד מהחלונות המוזכרים כאן, יוגדרו בתקופת ההקמה.
- 5.5.5 סרגל נציג יוגדר *always on top*, כלומר לא ייעלם במהלך ובסיום השיחה.
- 5.5.6 חלון מערכת ניהול פניות יוקפץ עם סיום התיעוד של השיחה הקודמת. במידה ושיחה חדשה נכנסה לפני שנציג סיים לתעד את השיחה לא יידרס המסך ונתוני הלקוח והשיחה החדשים יוצגו בסרגל נציג עד לסיום התיעוד שלאחריו יוקפץ המסך. קיימת אפשרות נוספת שהינה פתיחת חלון מקביל להחלטת הרשות בתקופת ההקמה לגבי שיטת העבודה.
- 5.5.7 הקפצת מסך פרטי השיחה וחלונות מערכות המידע תתבצע גם במצבים של העברת שיחה, התייעצות וועידה (לא תהיה הקפצת מסך בשיחות פנימיות, שיחות שאינן שיחות CTI)
- 5.5.8 השיחה תכנס באופן אוטומטי לשלוחת הנציג ותענה אוטומטית.
- 5.6 סיום שיחה
- 5.6.1 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.
- 5.6.2 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.
- 5.6.3 המערכת תאפשר ביצוע תשאול אוטומטי או אנושי על שביעות הרצון של הלקוח מיד לאחר קבלת המענה על-ידי נציג טלפוני / מענה באמצעות ה-IVR.
- 5.7 סרגל נציג
- 5.7.1 ממשק הנציג יתמוך בטיפול בפניות מולטימדיה ובכל ערוצי התקשורת: שיחות נכנסות ויוצאות, שיחות חייגן, מייל, פקס, תקשורת כתובה לרבות צ'אט וכדו'.
- 5.7.2 ממשק הנציג יכלול מערכת *Softphone* להפעלת כל הפונקציות הטלפוניות ואפליקציות נלוות (שיחות נכנסות ויוצאות, חייגן *Outbound*). כל תכונות המרכזיה יתמכו על-ידי ממשק זה.
- 5.7.3 ממשק הנציג יתמוך בעברית בצורה מלאה (שדות ונתונים). תצורת הממשק תאופיין בתקופת ההקמה.
- 5.7.4 כניסה והפעלת ממשק הנציג יתבצעו באמצעות קוד כניסה אישי למשתמש וסיסמא. קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלוונטיות לנציג זה, את כישוריו של הנציג ורמתו בכל כישור וכן את השתייכותו לצוות, לקבוצה או למוקד הרלוונטי. קוד המשתמש יגדיר גם את תכונות ותצורת ממשק הנציג כפי שפורט בסעיף הקודם.
- 5.7.5 ממשק הנציג יכלול לפחות את כל הפעולות הטלפוניות הבסיסיות כגון מענה לשיחה, החזק והחזר, חיוג, התייעצות, העברה, שיחת ועידה, חיוג מהיר, חיוג חוזר, דילוג בין שיחות

- ממתינות, השתקה וכו'. תינתן עדיפות למציע שיאפשר הוספת פקדים נוספים כגון חיוג מהיר לתומך, ראש צוות ועוד
- 5.7.6. הממשק יכלול הצגת הסטאטוס הנוכחי של עבודת הנציג כגון, מענה, שיחה, החזק, Wrap-up, חיוג, צלצול, מצב שיחה יוצאת, ניירת, סוגי הפסקות ומצבי לא זמין שונים וכדומה.
- 5.7.7. ניתן יהיה להגדיר סוגים שונים של מצבי אי זמינות כגון ניירת, Back office, וכדומה וכן סוגים שונים של הפסקות כגון הפסקה ראשונה, הפסקת צהרים, הפסקת איכות (משוב, תדריך, ריענון חודשי) וכדו'.
- 5.7.8. כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו בתצוגות Real Time ובדו"חות היסטוריים.
- 5.7.9. הנציג יכול לבצע העברה חמה של השיחה (העברה השיחה ללא המתנה למענה) לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לנציג בכיר, ל - Back Office או ליעד אחר.
- 5.7.10. הנציג יוכל לבצע התייעצות מקצועית. יעדי ההתייעצות יוגדרו מראש במערכת וישוקפו בדו"חות כשיחות התייעצות.
- 5.7.11. הנציג יוכל להקים שיחת ועידה הכוללת את הנציג, הלקוח ומשתתפים נוספים (נציגים, מנהלים, יעדים מחוץ למוקד וכדומה). ניתן יהיה לבצע שיחת ועידה מרובת משתתפים. התנתקות הנציג יוזם שיחת הועידה תאפשר לשאר המשתתפים להמשיך בוועידה ביניהם.
- 5.7.12. הממשק יאפשר התייעצות מקצועית בין נציג למנהל. יעדי ההתייעצות יוגדרו מראש במערכת וישוקפו בדו"חות כשיחות התייעצות.
- 5.8. דו"חות CTI .8.1 כללי
- 5.8.1.1. לנציגים תהיה גישה והרשאה מלאה לצפייה בדו"חות זמן אמת ובדו"חות היסטוריים.
- 5.8.1.2. המערכת תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בכל החתכים, כולל ברמת מערכת (טיפול בפניות, עבודת נציגים, משאבים ועוד), ברמת מוקד, תורים, קבוצות נציגים, נציגים, ו-Skills.
- 5.8.1.3. כל מערכות הבקרה והדו"חות כולל מצגות Real Time והדו"חות ההיסטוריים יכילו נתונים עבור כל סוגי הפניות הנכנסות למוקד, יוצאות ממנו ופניות פנימיות. במושג פניות הכוונה לשיחות טלפון, שיחות חייגן, שיחות מערוצי התקשרות נוספים – צ'אט, מייל וכדומה.
- 5.8.2. דו"חות Real Time
- 5.8.2.1. המערכת תאפשר צפייה בנתונים על גבי צג עמדות מנהלים, מסך תצוגה ודו"חות מודפסים.
- 5.8.2.2. הספק יאפשר צפייה בנתוני זמן אמת, על-ידי כניסה באמצעות שם משתמש וסיסמא לעובדי הרשות.



- 5.8.2.3. הספק יאפשר ממשק אינטרנטי לכניסה מרחוק לצורך צפיה בדו"חות זמן אמת של המוקד באמצעות שם משתמש וסיסמא.
- 5.8.2.4. המערכת תכלול הצגה גראפית וטבלאית של נתוני Real Time.
- 5.8.2.5. המערכת תאפשר הצגת חריגים על-פי פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע לפי ספים.
- 5.8.2.6. ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם לסוג הפעילות.
- 5.8.3. דו"חות היסטוריים
- 5.8.3.1. נדרשת האפשרות להצגת דו"חות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון Excel.
- 5.8.3.2. ניתן יהיה לתזמן דו"חות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מיידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדו"חות.
- 5.8.3.3. המערכת תאפשר לשמור ב - On-line מידע מצטבר של חצי שנה לפחות (הפקת דו"חות על-ידי גישה מיידית לנתונים). ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון עם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דו"חות.
- 5.8.3.4. כל הדו"חות יאפשרו מידע פרטני (למשל על כל נציג, קבוצה, תור וכדומה) וכן נתונים מסכמים (למשל של כל הנציגים ברשימה המפורטת, סיכום כל הקבוצות, וכדומה).
- 5.8.3.5. מערכת הדו"חות תאפשר הצגת דו"חות על ציר הזמן (מספר נוטשים / נענים לאחר 10 שניות המתנה, 20 שניות וכך הלאה).
- 5.8.3.6. הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים), מוקדים, נציגים, תורים, קבוצות, נציגים Skills ורמות ידע.
- 5.8.3.7. מערכת הדו"חות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה, שעה, רמה יומית, שבועית וחודשית.

6. חייגן

- 6.1. כללי
- 6.1.1. לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).
- 6.1.2. המערכת תאפשר בניית קמפיינים ורשימות חיוג ללקוחות, שישולבו בעבודת המוקד בשגרה לצורך חזרה ללקוחות או על-פי כללים עסקיים שיקבעו על-ידי הרשות.
- 6.1.3. המציע יפרט במענה מהו האלגוריתם לפיו מנהל החייגן את כמות הפורטים לחיגן אל מול כמות הנציגים הפנויים בסקיל.

- 6.1.4 המציע יפרט האם החייגן המוצע תומך באופן חיוג מסוג Call Blending.
- 6.1.5 החייגן יתמוך בכל שיטות ההפעלה: Preview, Automatic Preview, Progressive, Predictive.
- 6.2 רשומת חיוג
- 6.2.1 ניתן יהיה להגדיר לכל רשימת חיוג לפחות 10 פרטי מידע שונים (מספרי טלפון לחיוג, שם הלקוח, ופרטים רלוונטיים אחרים הנחוצים לשיחה).
- 6.2.2 ניתן יהיה להגדיר כותרות שונות לפרטי המידע, שיהיו שונים מקמפיין אחד למשנהו.
- 6.2.3 בנוסף רשומת החיוג תכיל סטאטוס חיוג, כגון לא חוייג, חיוג חוזר מתוזמן, חיוג חוזר לאחר חוסר מענה (תפוס, אין מענה) וכדומה.
- 6.2.4 המערכת תתמוך בקליטת רשימות חיוג ידנית מאקסל וייבוא ממערכות מתממשקות (לדוג' מערכת ניהול הפניות או כל מערכת רלוונטית אחרת).
- 6.2.5 החייגן יתמוך בעדכון מערכת תיעוד הפניות בסטאטוס הטיפול לכלל השיחות ברשימת החיוג שהתקבלה מהמערכות המתממשקות.
- 6.2.6 החייגן יתמוך במסך תזמון שיאפשר לנציג לתזמן שיחה חוזרת ללקוח
- 6.3 תפעול החייגן
- 6.3.1 הנציג יוכל לתזמן את השיחה בממשק החייגן. היסטוריית החיוגים ללקוח תועבר למערכת ניהול הפניות לצורכי תיעוד.
- 6.3.2 שיחות אלו יוקמו כרשומות לביצוע ברשומות חייגן בשימוש בפרטי הלקוח ויבוצעו אוטומטית, על-פי התזמון.
- 6.3.3 ניתן יהיה להגדיר חוקים עסקיים עבור בחירת שיטת החיוג או מדיניות שיטת חיוג ברמת מוקד, סקיל או שירות שתנוהל על-ידי מנהלים במערכת.
- 6.3.4 המערכת תאפשר הפעלת תסריטי הניתוב הבאים עבור שיחות החייגן הנענות:
- 6.3.4.1 השמעת הקלטה וניתוק השיחה.
- 6.3.4.2 השמעת הקלטה הכוללת תפריט בחירה עם מעבר לנציג או לנתב.
- 6.3.4.3 השמעת הקלטה ובסיומה העברה לנציג (ללא בחירה).
- 6.4 כניסת שיחת חייגן לנציג
- 6.4.1 עם הצגת השיחה לנציג, יוקפץ מסך מערכת ניהול פניות - CRM עם פרטי הלקוח ופרטים רלוונטיים אחרים.
- 6.4.2 במצב עבודה preview תתאפשר הגדרת חוקים עסקיים הבאים:
- 6.4.2.1 חיוג מיידי
- 6.4.2.2 השהייה של החיוג לפי פרמטר זמן שלאחריו יבוצע החיוג
- 6.4.2.3 חיוג יזום על-ידי הנציג.
- 6.4.3 במצב של כשל בחיוג למספר הראשון יתבצע חיוג מיידי של המספר הבא ללקוח.

- 6.4.4. במצב עבודה preview יסומן סטטוס הנציג בזמן החיוג כשונה מזמן השיחה - סטטוס "חיוג יוצא".
- 6.4.5. המערכת תאפשר לעבוד על מספר קמפיינים במקביל, ולהגדיר עדיפויות ביניהם. כמו כן תאפשר המערכת להגדיר הגדרות חיוג לכל קמפיין בנפרד, על-פי החלטת אחראי המשמרת ומנהלי המוקד.
- 6.4.6. הקמפיינים ורשימות החיוג יכללו פרמטרים על-פיהם יתבצע החיוג, כגון זמני פעילות (ימים ושעות), מספר טלפון להתקשרות ומספרים אלטרנטיביים, זמן ההתקשרות (תאריך ושעה), אופן המשך הטיפול בשיחה בהתאמה לסטטוס המענה (תפוס, אין תשובה, משיבון, מודם / פקס, מספר לא תקין, מספר שגוי), מספר ניסיונות חיוג ללקוח ותדירותם והיעד המתאים בהתאם לסטטוס המענה.
- 6.4.7. רמת עדכון המערכת תוודא שלא יתבצע חיוג ללקוחות שהטיפול בהם הושלם.
- 6.4.8. במקרה שלקוח מבצע שיחה חוזרת למוקד, תידרש בדיקה האם קיימות רשומות חיוג אליו ולסגור אותן בהתאם.
- 6.4.9. המענה לשיחות בכל השיטות למעט preview יהיה מענה אוטומטי ללא צורך בלחיצה על כפתור מענה. טרם כניסת השיחה הנציג ישמע באוזניות חיווי קולי המתריע על כניסת השיחה והשמעת שם הקמפיין.
- 6.5. ממשק ניהול:
- 6.5.1. המערכת תסופק עם ממשק ניהול בו ינוהלו כלל הקמפיינים והגדרות החייגן.
- 6.5.2. ניתן יהיה להפעיל ולעבוד באמצעות ממשק הניהול של החייגן בשתי תחנות במקביל.
- 6.5.3. ממשק הניהול יכלול הגדרות חוקיות החייגן בהתאם לכלל סטטוס השיחה השונים (לדוג' אין תשובה, מענה, תפוס, פקס, תא קולי, מספר שגוי וכו').
- 6.5.4. הגדרות החוקיות תכלולנה האם הטיפול הסתיים או שנדרש לבצע ניסיונות חיוג נוספים, כמות הניסיונות ומשך הזמן שיחלוף עד לביצוע ניסיונות ההתקשרות הנוספים.
- 6.6. דו"חות חייגן:
- 6.6.1. דו"חות זמן אמת
- 6.6.1.1. הביצועים ישולבו בתצוגות זמן האמת בהתאם לאפיון בתקופת ההקמה.
- 6.6.1.2. התצוגות יכללו את כמות שיחות והפניות היוצאות (כולל שיחות חייגן, זמן חיוג, Virtual hold ו-Call Back) אשר טופלו בכל פרק זמן נדרש.
- 6.6.1.3. המערכת תאפשר צפייה במסך המציג בזמן אמת את כמות הפורטים הפעילים ברמת קמפיין ואת סטטוס הפורטים (בשיחה, בתקלה, וכו').
- 6.6.2. דו"חות היסטוריים
- 6.6.2.1. המערכת תאפשר יכולת בחירת הפקת דו"חות לפי טווח תאריכים, קמפיינים נבחרים, סטטוס הטיפול השונים, ביצועי נציגים ועוד על-פי האפיון המפורט שיוגדר בתקופת ההקמה.

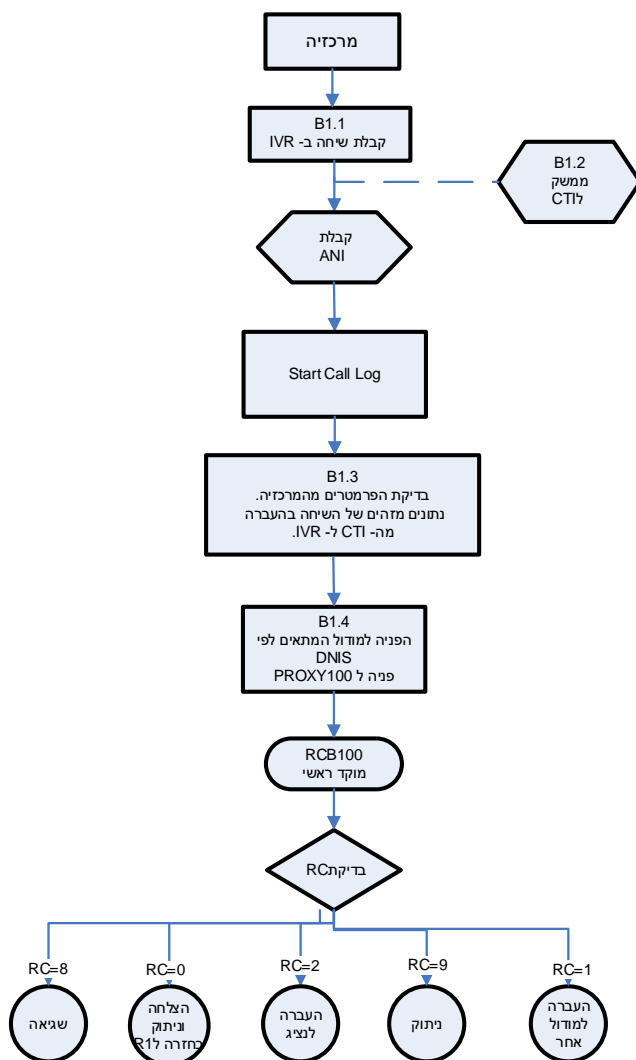


- 6.6.2.2. הדו"חות יפרטו לפחות את הפרמטרים הבאים :
- 6.6.2.3. כמות חיוגים וסטאטוסים.
- 6.6.2.4. פירוט מחזור חיי הטיפול ברמת רשומה.

7. IVR

- 7.1. לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).
- 7.2. דרישות כלליות
 - 7.2.1. מערכת ה- IVR משמשת להפעלת תפריטי ניתוב, לזיהוי לקוחות, לניתוב שיחות על-פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח, מתן מידע עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושווקי מפולח לקוחות ושרות, מתן מידע בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים, השארת מספרי טלפון ל- Call back ועוד.

7.2.2. להלן תרשים כניסת שיחה למערכת ה-IVR כפי שמתקיימת היום במוקד הארצי :



7.2.3. בידי הרשות אפיון מפורט ל-IVR הקיים כיום, ברצונה של הרשות לשמור על מבנה ה-IVR. על כן בשלב ההקמה נקיים שלב האפיון ה-IVR, בעת ההקמה נבחן עדכונים ו/או שינויים נדרשים בלבד.

7.2.4. כחלק מאפיון ה-IVR יידרש ביצוע שאילתה לבדיקת מספר תיק לקוח במערכת שלהבת / ת.ז במערכת CRM / שוברי אגרה ב CRM וכדומה. אפיון זה יכלול בתוכו את הממשק בין מערכת ה-IVR למערכת ה-CRM ומערכת שלהבת.

7.2.5. בסעיף זה יופרטו דרישות כלליות למערכת. המערכת תוגדר סופית בתקופת ההקמה ובהסתמך על אפיון מפורט הקיים בידי המזמין, בנוסף, ייתכנו שינויים והתאמות בהתאם לצרכים משתנים מעת לעת ובהודעה מראש.

- 7.2.6. המערכת תספק מידע כללי שיוגדר בתקופת ההקמה.
- 7.2.7. המערכת תאפשר השמעת הודעות כלליות משתנות במקומות שונים בניתוב על-פי סוג השירות והשפה נדרשת: עברית וערבית.
- 7.2.8. הרשות תספק לטובת הפעלת IVR את קבצי ההקלטות הקיימים. במהלך תקופת ההתקשרות ייתכנו שינויים בניתוב השיחות ובהקלטות הנדרשות. הקלטות נוספות יהיו על-חשבון הספק.
- 7.2.9. כלל ההודעות יהיו הקלטות מחברה חיצונית ולא יבוצעו הקלטות על-ידי עובדי הרשות ו/או הספק.
- 7.2.10. המערכת תאפשר השמעת הודעות במצב חירום על-פי תורים רלוונטיים בשליטת אחראי המשמרת.
- 7.2.11. המערכת תאפשר ביצוע הקלטות חיצוניות וטעינתן למערכת בזמן עבודה, וכן יבוא הקלטות. הספק יספק ממשק לניהול ההודעות הכולל אפשרות הקלטה, אינדוקס, טעינה, מחיקה ועוד.
- 7.2.12. המערכת תאפשר ניתוב שיחות על-פי נושאי שיחה.
- 7.2.13. המערכת תאפשר ללקוח, בכל שלב, להגיע לנציג בנתב השיחות וגם לחזור לתפריט הראשי.
- 7.2.14. זיהוי דיבור - יישום עתידי: המערכת תאפשר הפעלת תסריטי מידע וניתוב באמצעות זיהוי דיבור. מחויבות הספק ביישום זה הינה לפחות הנושאים המרכזים הבאים:
- 7.2.14.1. ביצוע כלל הקלטות שידרשו עבור המערכת.
- 7.2.14.2. תהליך טיוב נתונים רציף.
- 7.2.14.3. הגדרת תסריטי שיחה לזיהוי הדיבור.
- 7.2.14.4. הקמת תסריטי כשל.
- 7.2.14.5. הצבת מנגנון דו"חות תומך.
- 7.2.15. הפעלה של נתב שיחות ויזואלי (VIVR) - יישום עתידי: ניתוב ויזואלי של השיחה והעברתה לתור המתאים במוקד, הצגת פרטי מידע ממערכת ניהול הידע ומאפיינים נוספים כפי שיוגדרו בתקופת ההקמה. מחויבות הספק ביישום זה הינה לפחות הנושאים המרכזים הבאים:
- 7.2.15.1. אספקת פתרון VIVR.
- 7.2.15.2. אפיון והקמת הממשק למערכת ה- IVR / אתר האינטרנט לשיקוף תסריטים קיימים.
- 7.2.15.3. אינטגרציה מול סביבת סמארטפון בתמיכה מול מערכות ההפעלה הנפוצות: אנדרואיד, IOS, אחר.
- 7.2.15.4. הגדרת תסריטי שיחה ויזואליים.
- 7.2.15.5. הקמת מנגנוני סנכרון מול IVR.
- 7.2.15.6. שליחת SMS ללקוחות לאישור השירות וקבלת משוב חוזר.

- 7.2.16. אפיון ראשוני של המערכת יבוצע בתקופת ההקמה ובמהלך שנות פעילות המוקד ייתכנו שינויים והתאמות בניתוב השיחות על-פי צרכים משתנים ואופי הפעילות.
- 7.2.17. ביצוע השינויים בפועל הינו באחריות ועל חשבון הספק ברמת שירות של עד שבוע עבודה או בטווח זמן שיקבע בין הרשות לספק.
- 7.2.18. המציע יפרט את שם היצרן, דגם וגרסה של מערכת ה-IVR אותה מיעד לפעילות נשוא מכרז זה. על הגרסה להיות פעילה לפחות 6 חודשים אצל המציע במתן שירות ללקוחות אחרים של המציע.
- 7.2.19. ככל שהמערכת בגרסתה המוצעת פועלת אצל המציע עבור לקוחותיו פחות מ-6 חודשים, על המציע להציג ניסיון באספקת שירותים ללקוחות אחד באמצעות המערכת החדשה, וכן בנוסף, הצגת אישור יצרן המערכת או הצגת ניסיון קבלן משנה מטעמו (ככל שמפעיל המציע בנושא זה קבלן משנה) כי המערכת בתצורתה המוצעת במכרז זה פועלת אצל לפחות 3 לקוחות למשך מספר חודשים (נדרש לפרט ניסיון זה).
- 7.2.20. לא ניתן להציע מערכת הנמצאת בשלבי הטמעה אצל המציע.
- 7.2.21. מערכת ה-IVR על רכיביה השונים תהיה נפרדת ממערכות אחרות של הספק המשרתות לקוחות אחרים. נדרש לפרט במסגרת המענה מנגנוני אבטחה.
- 7.2.22. הספק מתחייב להתקנת המשאבים הנדרשים לצורך מתן שירות רציף 24 X 7.

7.3 דו"חות IVR

- 7.3.1. המערכת תספק מידע אודות הפרמטרים הבאים לפחות:
- 7.3.1.1. כמות שיחות נכנסות, בכל צומת וענף על ציר הזמן.
- 7.3.1.2. פרוט מספר המתקשר (CALLER-ID)
- 7.3.1.3. במידה ויופעלו שירותים עצמיים
- 7.3.1.3.1. מספר השיחות ששגו בהקשות בצמתים השונים
- 7.3.1.3.2. מספר שיחות שקיבלו מענה מלא ב-IVR (לא עבור למוקד).
- 7.3.1.3.3. מספר שיחות שנטשו לפני ולאחר שקיבלו שירות או מידע במענה הקולי.
- 7.3.1.4. הגדרת דו"חות מפורטים תתבצע בתקופת ההקמה.
- 7.3.1.5. הרשות תוכל להוסיף דרישה לדו"חות שונים בהתאם לצרכים שיעלו מעת לעת.
- 7.4. בעת תקלה טכנית שאינה מאפשרת מענה לשיחות – תהיה אפשרות להקלטת הודעה טלפונית המודיעה לפונים על הפסקת השירות בשל תקלה טכנית ובחירה בתרחיש call back.

8. מערכת הקלטת שיחות

- 8.1 כללי
- 8.1.1 לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא וניסיון בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד במידה וקיים. כמו כן, שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).
- 8.1.2 המערכת תתמוך בהקלטה רציפה (כל השיחות המבוצעות במוקד בשגרה ובחירום) ובהקלטת שיחות לצורכי QA.
- 8.1.3 ההקלטה תיושם על כל שיחות הטלפון במוקד כולל נכנסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות, העברה וועידה ומסכי העבודה וללא קשר למיקום עבודת הנציג.
- 8.1.4 על השיחות להיות מוקלטות בין אם בוצעו בקבלת והוצאת שיחה למוקד הפיזי ובין אם בוצעו כחלק מעבודת נציג בעבודה מרוחקת למשך שנתיים.
- 8.1.5 המערכת תתממשק למערכת ה- CTI לשם זיהוי תחילת שיחה וסיומה ולהעברת פרטי שיחה.
- 8.1.6 כל הקלטה תהיה בעלת קישור URL להטמעה כחלק ממערכת ה-CRM.
- 8.1.7 המערכת תאפשר הקלטת מסכים, כולל תמלילי שיחות הצ'אט במידה ויופעל במוקד.
- 8.1.8 המערכת תכלול כלים ידידותיים ונוחים לתפעול לצורך קביעת מסננים לסינון שיחות שישמרו לאורך זמן ואלו שימחקו לאחר זמן שיקבע.
- 8.1.9 על הספק לדאוג לכך שבמקרים בהם לא מתאפשרת עבודה בתחומי האתר, יתאפשר המשך מתן השירותים באמצעות מענה מרחוק (עבודה מהבית) בהתאם לדרישות הטכנולוגיות המפורטות בפרק זה, ללא תוספת תשלום.
- 8.2 אחזור מידע
- 8.2.1 המערכת תאפשר אחזור המידע המוקלט שאוחסן במערכת, מתחנות עבודה של מנהלי המערכת ונציגי הרשות.
- 8.2.2 המערכת תאפשר האזנה לשיחה, צפייה במסך המוקלט וצפייה בכל הנתונים המצורפים לשיחה המוקלטת, בעמדות מחשבים שיועדו לכך ובמשרדי נציגי הרשות במוקד.
- 8.2.3 כל שיחה מושמעת תוצג עם נתוני הזיהוי הרלוונטיים שלה.
- 8.2.4 למערכת תתאפשר גישה ממשרדי הרשות לשלושה משתמשים לפחות.
- 8.2.5 המערכת תאפשר שמירת כל ההקלטות לחצי שנה לפחות.
- 8.2.6 המערכת תאפשר שמירת הקלטות גם במדיות נתיקות.
- 8.2.7 המערכת תאפשר לאתר שיחות נדרשות ולהעבירם כקובצי Wav בדוא"ל או ע"ג CD ליעדים שונים.
- 8.2.8 על הספק להתחייב להעביר את ההקלטות לרשות בכל עת שהרשות תדרוש בתוך שעתיים מהעברת הבקשה לספק על-ידי מנהל הפעילות מטעם הרשות.

- 8.2.9. בסיום ההתקשרות, ולאחר העברת ההקלטות לידי הרשות ובאישור הרשות על קבלתם, על הספק להתחייב על מחיקת ההקלטות ואי שמרתם כולל ממערכות הגיבוי.
- 8.3. בקרת איכות ומשוב
- 8.3.1. המציע יפרט במידה והמערכת תומכת בניהול מערך ההקשבות ובקרת האיכות במערכת זו.
- 8.3.2. יש לתאר במפורט ולספק דוגמאות של טפסי המשוב המובנים במערכת במידה וקיימים.
- 8.4. דו"חות מערכת
- 8.4.1. ניתן יהיה לאתר שיחות ברמת נציג / שלוחה / תאריך ושעה / מספר מחוייג / מספר מחייג וכדו'.
- 8.4.2. במידה ומערך ההקשבות ינוהל במערכת זו ניתן יהיה להפיק דו"חות בקרת איכות ברמת נציג / ברמת כלל המוקד.
- 8.4.3. ניתן יהיה להגדיר אינטרוולים משתנים על-פי הצורך - שעות / יומי / שבועי / חודשי / רבעוני / שנתי על-פי צורך.
- 8.4.4. הגדרת הדו"חות תוכל להתבצע ברמת משתמש על-פי הרשאות שיוגדרו במסגרת תהליך ההקמה.
- 8.4.5. המציע יפרט דו"חות נוספים במידה וקיימים.

9. כלים לתמיכה טכנית באמצעות השתלטות

- 9.1. כחלק מתהליכי העבודה, נדרשת תמיכה בטפסים מקוונים באמצעות נציגי השירות, לטובת כך על המציע להציג דרכי השתלטות על מחשב לקוח באמצעות כלי השתלטות או באמצעות כלי Co-Browsing שהינה חלק ממערכת רב-ערוצית. על המציע לפרט פתרון זה במענה הכתוב

10. מערכת לניהול תקשורת כתובה - Omni Channel

- 10.1. מובהר כי הרשות תהיה רשאית להורות לספק לעשות שימוש במערכת צ'אט של הרשות שתופעל במוקד, וזאת במקום המערכת צ'אט שהציע הספק במסגרת הצעתו למכרז.
- 10.2. לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא וניסיון בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד במידה וקיים. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).
- 10.3. מערכת תקשורת כתובה תהיה בממשק לכלל רכיבי הפתרון וביניהם: מערכת הטלפוניה, אתר, מערכת CRM ועוד ככל שידרש. על המציע לפרט במענה הכתוב את תצורת ההתממשקות.
- 10.4. על המערכת לעמוד בתקני אבטחת מידע של הרשות ולעמוד בבדיקת חדירות. הספק הזוכה מתחייב לתיקון הליקויים במידה וימצאו וזאת ללא תמורה נוספת.
- 10.5. המערכת תאפשר את הדרישות הבאות לפחות:

- 10.5.1. ערוצי פניה: צ'אט, SMS, WhatsApp API, אתר, מייל, תמיכה בטפסים אינטואיטיביים המאפשרים חתימת לקוח וקבלתם כצרופות.
- 10.5.2. המערכת תאפשר יצירת בוט מידע אותו ניתן היה להטמיע באתר הרשות.
- 10.5.3. המערכת תדע להתממשק בסיוע שיחה למערכת ה-CRM כרשומת לקוח. על רשומה זו לכלול תמליל מדויק של השיחה.
- 10.5.4. אפשרות הקלטת שיחות ושמירתן.
- 10.5.5. יישום באמצעות רכיב שאינו דורש התקנה בצד הלקוח או המוקד.
- 10.5.6. מנגנון אנטי ספאם.
- 10.5.7. מנגנון הקמת תפריטים ושינוי תפריטים באופן עצמאי.
- 10.5.8. ניהול מלא של משתמשים, הרשאות גישה ברמת היישום, הגבלת גישה לשעות פעילות וכו'.
- 10.6. תמיכה בתקן נגישות לאנשים עם מוגבלות
- 10.7. המערכת תתממשק באופן מלא למערכת ה-CTI לצורך ניהול השיחות בצורה מיטבית / חשיפת סטטוס זמני המתנה לנציג ועוד.
- 10.8. פניות צ'אט או פניות כתובות מערוצים אחרים נכנסות יטופלו וינהלו ע"פ חוקים עסקיים שיוגדרו בדומה לפנייה טלפונית נכנסת.
- 10.9. המערכת תוטמע באתרים נוספים על-פי הצורך כערוצים נפרדים.
- 10.10. המערכת תאפשר לנציג לטפל בסוגי התקשרות שונים במקביל, בהתאם להחלטת מנהל המוקד. יש לפרט מקסימום פניות שניתן להגדיר לטיפול במקביל.
- 10.11. המערכת תאפשר במהלך שיחת הצ'אט ליזום גם שיחת Voice בין הנציג ללקוח. המעבר משיחה כתובה לשיחת Voice לא יקטע את רצף תיעוד השיחה במערכת שיכלול את שלבי השיחה המלאה (בדומה רישום שיחה מועברת).
- 10.12. המערכת תאפשר מעבר בין ערוצים כתובים ללא הגבלה לדוגמה שיחה שהתחילה בצ'אט תוכל להמשיך ב-WhatsApp וכדומה.
- 10.13. המערכת תתמוך בתהליכי זיהוי לקוח במידה ויידרשו, לרבות הקפצת מסך מערכת ניהול הפניות.
- 10.14. בפניה מאתר האינטרנט, המערכת תעביר לממשק הנציג את נתוני השיחה כפי שהתקבלו מאתר האינטרנט (מאיזה מקום באתר ביקש להפעיל את הצ'אט, האם ביצע פעולות במידע עצמי לפי הפעלת הצ'אט, האם הצליח / כשל בהפעלת מידע עצמי לפני הפעלת הצ'אט, זמן המתנה למענה נציג, כתובת IP ועוד).
- 10.15. המערכת תאפשר הפעלת בדיקת איות ותתריע לנציג על זיהוי שגיאת כתיב לפני שליחת ההודעה ללקוח.
- 10.16. המערכת תאפשר הצגת התראות מובנות לנציג וללקוח בזמן הטיפול בפניה כדוגמת התראה במסך הנציג על עיכוב במענה לפניית לקוח או התראה במסך הלקוח על קבלת מענה הנציג (במצב בו לא הגיב X שניות מרגע קבלת ההודעה. משך הזמן המדויק יוגדר בתקופת ההקמה). כלל ההתראות יוגדרו בתקופת ההקמה. המציע יפרט יכולות אלו ויצרף דוגמאות.

- 10.17. המערכת תכלול תבניות שיחה בהתאם לתרחישים שונים עבור הנציג, תבניות שיחה אלו יקבעו בתקופת ההקמה, לרשות תהיה אפשרות עצמאית להוסיף ולשנות תבניות שיחה נוספות.
- 10.18. המערכת תאפשר פניה יזומה ללקוחותיה במידת הצורך ובכפוף לכללי ולחוקי הספאם הנהוגים במדינת ישראל.
- 10.19. המערכת תאפשר סיום התקשרות באופן אוטומטי אחרי פרמטר זמן בו לא התקבלה תגובה מצד הלקוח, בהתאם לחוקים עסקיים מוגדרים מראש, כפי שיוגדר בתקופת ההקמה.
- 10.20. סיום התקשרות ילווה בהתראה מקדימה ללקוח בטרם יבוצע.
- 10.21. המערכת תאפשר ללקוח להדפיס ו/או לשלוח לעצמו את השיחה למייל.
- 10.22. ניהול פניות
- 10.22.1. בכל בקשה של לקוח להפעלת התקשרות כתובה ללא תלות בערוץ הפניה (צ'אט/ WhatsApp וכדומה), יועבר נושא הפניה בהתאם לבחירת הלקוח בבקשת הציאת בכדי להפנות את הפניה לתור המתאים ולמיומנות המתאימה.
- 10.22.2. בעתות עומס ואי עמידה ברמת שירות מוגדרת (כפי שתוגדר במסגרת תקופת ההקמה) תינתן האפשרות להשאיר הודעה מובנית לחזרה ללקוח.
- 10.22.3. תמיכה בשפות: לא נדרש בשלב זה. על המערכת לאפשר שימוש עתידי בשפות אחרות ולתמוך בשימוש ביותר משפה אחת בשיחה כתובה. לדוגמה, ניתן יהיה לערב מילים ואותיות בעברית ובאנגלית באותו המשפט, כאשר המערכת תשמור על סדר המשפט כפי שנכתב (על אף שינוי הכוון במעבר בכתיבה בין עברית לאנגלית ולהיפך) הן אצל כותב המשפט והן אצל המקבל.
- 10.23. ניהול Chat Templates
- 10.23.1. המערכת תאפשר הגדרת תסריטי שיחה ובנק תשובות מוכנות לנושאים נפוצים שיכתבו מראש, על מנת להקל על הנציג, לייעל את פעילותו ולמנוע חשיפה משפטית.
- 10.23.2. ניהול תסריטי השיחה ובנק התשובות יהיה על-פי נושא הפניה או הדף ממנו פנה הלקוח.
- 10.23.3. המערכת תאפשר הגדרת ממשק להזנת תסריטי שיחה בצורה ידנית.
- 10.23.4. ממשק הנציג יכלול בנק קישורים (לינקים) לשליחה ללקוח על מנת להפנות אותו למקומות שונים באתר, הממשק יהיה בדומה לממשק לתסריטי השיחה (לפי נושאים).
- 10.23.5. תצוגת ממשק המערכת באתר והמלל יוגדרו במסגרת תקופת ההקמה בשיתוף נציגי הרשות.
- 10.24. ניהול טפסים
- 10.24.1. המערכת תאפשר הגדרת טפסים אותם ניתן יהיה לשלוח ללקוח דרך כלל הערוצים כקישור לטופס או כטופס מצורף.
- 10.24.1.1. הטפסים יהיו מוגדרים על-פי נושא.
- 10.24.1.2. המערכת תאפשר הגדרת ממשק להזנת טפסים בצורה ידנית.
- 10.24.2. גלישה משותפת באתר החברה של הנציג והגולש Co-Browsing :

- 10.24.2.1. המערכת תאפשר לנציג וללקוח לגלוש ביחד באתר. יש לציין האם נדרשת התקנה חיצונית של תוכנה כלשהיא (תוסף או הרחבה לדפדפן).
- 10.24.2.2. יש לציין מבין הבאים מה כוללת יכולת הגלישה המשותפת: צפיה בלבד, שליטה על עכבר, מקלדת וכו'. דוגמה למימוש אפשרי – סימון חלקים בחשבונית הלקוח על מנת ליצור נושא שיחה משותף עם הגולש.
- 10.25. ניהול שעות פעילות
- 10.25.1. המערכת תאפשר כפתור צ'אט דינאמי באתר שיושפע משעות פעילות מוקד הצ'אט, כך שמחוץ לשעות הפעילות לא יוצג כפתור הצ'אט באתר או שבבחירתו תופיע הודעה מותאמת.
- 10.26. הקלטת שיחות צ'אט
- 10.26.1. המערכת תאפשר שמירת כלל תמלילי השיחות. יש לציין משך שמירה אפשרי.
- 10.26.2. המערכת תאפשר חיפוש שיחת שיחה לפי הפרמטרים שונים כגון: מילות מפתח, תאריך, שעה, מספר לקוח ועוד.
- 10.27. סקרים
- 10.27.1. המערכת תאפשר הפעלת סקר שביעות רצון בסיום התקשרות עם לקוח, כאשר בתום השיחה ישאל הלקוח האם ברצונו למלא סקר בחלונית הצ'אט, במידה וכן ייפתח לו סקר עם שאלות שהוזנו למערכת מבעוד מועד.
- 10.27.2. המערכת תאפשר שמירת הסקרים במערכת לרבות יכולת תחקור היסטורית לפי פרמטרים שונים כגון: ממוצע לכל שאלה, שיוך ציוני סקר לנציג ועוד.
- 10.27.3. המערכת תאפשר הגדרת ממשק תפעולי לתחזוקת הסקרים במערכת לטובת הגדרת מלל השאלה, סוג השאלה (פתוחה/סגורה), טווח הסולם ועוד.

11. מערכת ניהול ידע

- 11.1. לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).
- 11.2. מערכת ניהול הידע תסופק על-ידי הספק ותאפשר שליפת מידע רלוונטי לשאלת הפונה לצורך מידע מדויק ומהימן ומתן תשובה מלאה.
- 11.3. במידה והרשות תהיה מעוניינת בכך, המערכת לניהול ידע שתסופק, לרבות המידע שבה, תעבור לשימושה הבלעדי/בעלות הרשות בתום תקופת ההתקשרות עם הספק או במועד מוקדם יותר על פי דרישת הרשות.
- 11.3.1. עברה המערכת לשימושה הבלעדי/בעלות הרשות, ונוכח כך, נדרשה הרשות לשלם לצד שלישי עלויות שוטפות לצורך המשך השימוש במערכת (למשל - רישיון שימוש), תשלם

- הרשות עלויות אלה לצד השלישי בלבד, וזאת מתום תקופת ההתקשרות כאמור ואילך.
הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה שהיא ו/או תשלום כלשהו בגין כך.
- 11.3.2. מובהר בזאת, כי ככל שהמערכת לניהול ידע בבעלות הספק, יעביר אותה הספק אל הרשות, כאמור לעיל, ללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, החל ממועד סיום תקופת ההתקשרות ואילך, תהא הרשות רשאית לעשות שימוש ברישיונות למערכת ניהול ידע, אותם רכשה מהספק כמפורט בהסכם ההתקשרות, על נספחיו, והספק לא יהיה זכאי לכל תמורה שהיא ו/או תשלום כלשהו בגין כך.
- 11.4. הרשות תהא רשאית להחליף את מערכת ניהול הידע של הספק במערכת ניהול ידע של הרשות. עם הקמת המערכת על-ידי הרשות, יועברו נציגי המוקד לעבודה על גבי מערכת זו. אחריות לממשקים למערכות תפעוליות יהיו אצל הרשות.
- 11.4.1. הספק יידרש ליצירת קבצי נתונים המכילים רשומות, צרופות, טבלאות וכדומה לצורך הסבתן למערכת של הרשות.
- 11.4.2. העברת הנתונים למערכת חדשה ו/או לספק חדש יהיו באחריות הספק.
- 11.5. מערכת ניהול הידע תנוהל, תתוחזק ותועדכן על-ידי הספק ומנהל התוכן מטעמו עלפי דרישות הרשות והנחיותיה. יחד עם זאת, לרשות תהא גישה מלאה ובלתי אמצעית למערכת, לרבות יכולת הוספה, עדכון, עריכה, מחיקה של חומרים ומידע, וכל אפשרות אחרת המתאפשרת לספק או למי מטעמו בקשר לשימוש במערכת זו ולתחזוקת המידע בה.
- 11.6. ידוע ומוסכם כי המידע והידע אשר יאוחסן במערכת זו, בין אם מערכת זו בבעלות הספק ובין אם בבעלות אחרת, הם קניינה הבלעדי של הרשות. הספק יעשה שימוש במידע וידע אלה רק לצורכי השירותים שזאת מכרז זה, על נספחיו. לספק אין כל רשות להשתמש או להוציא את המידע והידע האמורים לכל מטרה או צורך אחר, ללא קבלת אישורה המקדים של מנהלת הפעילות מטעם הרשות בכתב.
- 11.7. המערכת תאפשר יכולת חיבור למשרדים שונים ברשות (עבור הרשות במשרדיהם).
- 11.7.1. המערכת תשרת את הרשות כך שתינתן הרשאה לשימוש בפריטים קיימים, לרבות תדריך, מבדקי ידע, קרא וחתום, תהליכים ונהלים, מידע על טפסים, שאלות ותשובות, כלי ללימוד עצמי וכדו'.
- 11.8. איתור המידע המבוקש במהלך השיחה יתבצע באמצעות חיפוש המידע במערכת ניהול הידע על-פי תהליך עבודה שיוגדר בתהליך ההקמה (לדוגמה: חיפוש לפי מילות מפתח, חיפוש לפי טקסט חופשי, חיפוש בכתוב חסר וכדו').
- 11.9. למערכת תהיה יכולת תמיכה בתזרים שיחה (נציג השירות יוכל להשתמש בקלות במערכת תוך כדי שיחה טלפונית).
- 11.10. המערכת תהיה בממשק למערכת ה-CRM לצרכי איתור מידע. איתור מידע זה יהיה לפי מילות מפתח/נושאים ובהלימה לנושאים שיוגדרו במערכת ה-CRM.

- 11.11 דו"חות המערכת יאפשרו קבלת מידע כמותי בנושאי שימוש במערכת, פילוח נושאים ע"פ תדירות החיפוש, שמות נציגים המשתמשים במערכת ועוד.
- 11.12 ממשק מנהל המערכת יאפשר עבודה עצמאית, ידידותית ויעילה עבור מנהל התוכן במוקד.
- 11.13 על המציע לפרט במענה הכתוב סוגי דו"חות אפשריים לשליפה ממערכת זו.
- 11.14 במהלך תקופת ההקמה, מנהל התוכן מטעם הספק, נדרש להטמיע את כלל פריטי המידע הדרושים לעבודת מוקד השירות הארצי במערכת ניהול הידע.

12. מערכת לשליחת SMS

12.1 כללי:

- 12.1.1 לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).
- 12.1.2 המערכת תופעל במערכות השונות: באמצעות טלפוניה תשמש לשליחת הודעת SMS בתרחיש Call Back, באמצעות שליחת קישורים בתבניות שיחה ממערכת תקשורת כתובה או מערכת ה-CRM, באמצעות שליחת סקרי שביעות רצון ועוד. על המערכת להיות בממשק למערכות הרלוונטיות.
- 12.1.3 הספק יספק ממשק אוטומטי למערכת SMS אינטגרטיבית למערכות המוקד (ובכלל זה גם למערכת ניהול הפניות שתסופק על-ידי) אשר יאפשר שרותי ניתוב הודעות SMS (text) בכל שעות היממה, בכל ימות השנה, לכל רשתות התקשורת התומכות בקבלת מסרונים (SMS) ובכלל זה, כל ספקי התקשורת הסלולארית והקווית. המערכת תבטיח תמיכה בכל רשת תקשורת עתידית נוספת.
- 12.1.4 ככל שהמציע מפעיל שירות זה באמצעות גופים חיצוניים המספקים שירותי שליחה וקבלת מסרונים, נדרש לצרף ניסיון בהתממשקות לגופים אלו לרבות הצגת ניסיונם.
- 12.1.5 המציע יפרט במסגרת המענה תצורת ההתממשקות לרכיבי הפתרון המשיקים.
- 12.1.6 המערכת תאפשר שליחת מסרונים ללקוחות במהלך שיחה או לאחריה או לצורך עדכון על סיום טיפול בפניה במידה ונדרש המשך טיפול.
- 12.1.7 המערכת תתמוך במשלוח הודעות לפחות בשפות הבאות: עברית, ערבית, אנגלית ורוסית.
- 12.1.8 ניתן יהיה לשלוח מסרונים למספר שיוזן על-ידי הנציג עם: קישור למידע, עדכון סטאטוס סיום טיפול / קישור לסקר או כל צורך נוסף כפי שיוגדר בתקופת ההקמה או במהלך הפעילות השוטפת של המוקד.
- 12.1.9 המערכת תתמוך באפשרות לשרשור הודעות ארוכות. הודעה סטנדרטית כיום הינה בת 70 תווים בעברית. כל הודעה מעבר ל 70 תווים המערכת תבצע חיבור הודעות באופן אוטומטי. כעיקרון, המערכת תאפשר שליחת הודעה אחת משורשרת של עד 201 תווים.



12.2. יכולות נדרשות :

- 12.2.1. ההודעה תישלח מהמערכת עם זיהוי של מספר פרטי של המשתמש (נדרש לאפשר זיהוי המשתמש ששלח את ההודעה).
- 12.2.2. המערכת תהיה בעלת מודול 'קמפיינים' למשלוח קמפיינים ייעודי או מידע לעובדים.
- 12.2.3. שיבוץ שדות אישיים בגוף ההודעה, כמו שם פרטי, ליצירת הודעה אישית (פרסונליזציה).
- 12.2.4. קביעת מספר/טקסט שמופיע כשולח ההודעה.
- 12.2.5. בניית רשימות תפוצה על-ידי ייבוא נתונים מטבלאות EXCEL/CSV/TSV או באופן ידני.
- 12.2.6. חסימת נמענים לפי מספר טלפון או כתובת דוא"ל (שליחת הודעות ברמת מנוי בודד).
- 12.2.7. אפשרות לשליחה קבוצתית ישירות דרך הטלפון הנייד, למשל בזמן אירועי חרום.
- 12.2.8. אפשרות לשליחה קבוצתית מכתובת מייל.
- 12.2.9. המערכת המוצעת תסופק עם ממשק דו"חות בו לפחות 5 דו"חות אינטגרליים (מובנים במערכת).
- 12.2.10. על המציע לפרט במענה הכתוב את סוגי הדו"חות הקיימים במערכת.

13. מערכת רישום שיחות

- 13.1. לצורך בקרה ומעקב אחר שיחות טלפון יוצאות ונכנסות מהמוקד נדרש הספק להפעיל מערכת רישום שיחות.
- 13.2. המערכת תתמוך בזיהוי שיחות נכנסות ויוצאות.
- 13.3. המערכת תספק דוח פירוט שיחות נכנסות ויוצאות ע"פ פרמטרים שונים (מספרי טלפון, שעות פעילות, משך שיחה וכיו"ב).
- 13.4. לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).
- 13.5. המציע יפרט אופן הפרדת המידע לצרכי בקרה וחיוב מלקוחות אחרים של הספק הנשענים על אותה מערכת.

14. מערכת זימון תורים (אופציונלי)

- 14.1. המציע יידרש להפעיל מערכת לזימון תורים עבור תיאומי ביקורות של פקחים אצל לקוחות וקביעת תור למענה טלפוני.
- 14.2. לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא וניסיון בהפעלת המערכת, במידה וקיים.
- 14.3. המערכת תאפשר תיאום ביקורת פרונטאלית.
- 14.4. המערכת תציע טרם תיאום הביקורת אפשרות לביצוע פעולות באמצעות טפסים מקוונים.



- 14.5. ביקורת שהוזמנה, תופיע כפעולה תחת תיק/רשומת לקוח במערכת ה CRM כך שנציג השירות בעת שיחה יוכל לזהות ביקורות עתידיות ופעולות היסטוריות.
- 14.6. על המציע לפרט במענה הכתוב את אפשרות החיווי לביצוע הביקורת אצל הלקוח.
- 14.7. המערכת תאפשר שליחת SMS באמצעות מערכת ה SMS שתספק על-ידי הספק בעת תיאום הביקורת, תזכורת וכדומה. הודעות SMS אלו יכילו קישור לצפייה ועדכון מועד הביקורת.
- 14.8. ניתן יהיה להטמיע קישור למערכת באתר הרשות.
- 14.9. על המערכת להכיל דו"חות שימוש: כמות ביקורות שהוזמנו לעומת ביקורות שהתקיימו בפועל וכדו".
- 14.10. הרשות תודיע לספק בזמן סביר מראש במידה וברצונה שהמערכת תשמש גם לזימון תורים טלפוניים / וידאו / פרונטאלי לקבלת קהל בתחנות.
- 14.11. הרשות תודיע לספק בזמן סביר מראש במידה וברצונה שהספק יקים עבורה אפליקציית mobile לזימון תורים טלפוניים / וידאו / פרונטאלי לקבלת קהל בתחנות.
- 14.12. עלות הפעלת המערכת תילקח בחשבון במסגרת עלויות הפעלת המוקד כפי שקיים במערכות אחרות.

15. עמידה בעומסים

- 15.1. המערכת תהיה מסוגלת לעמוד בעומסי השיחות המגיעות למוקד השרות הארצי. מקובל על הרשות כי בכדי לעמוד בעומסים אלו יהיה בהוספת משאבים בלבד (רישיונות, כרטיסים, שרתים וכדומה), אולם לא יהיה צורך להחליף את המערכת המוצעת. תוספת משאבים תהיה בתוך 30 ימי עבודה.
- 15.2. עמידה בעבודה בעומס מלא משמעותה שלא תהיה פגיעה בפרמטרים של אמינות וזמינות המערכת ולא תהיה כל השהיה (שהלקוח עלול לחוש בה) בהשמעת הודעות ותפריטים, בתגובה להקשות, השהיות בתגובת מערכות המידע שבאחריות הלקוח, לא יחשבו כבעיה במערכת כל עוד אופיין ומומש המשך טיפול בשיחה למצב זה.
- 15.3. זמינות - המערכת נדרשת לזמינות רציפה וללא הפסקה (24 x 7) כולל שבתות וחגים. המערכת תפעל ללא תקלה חמורה (במערכת המוצעת) 99.99% מהזמן.

16. גיבוי ושרידות

- 16.1. פעילות רציפה של המוקד הינה קריטית, לכן על הפתרון המוצע להבטיח רמת זמינות גבוהה של 24/7.
- 16.2. על המציע לציין במסגרת המענה הכתוב כשלים אפשריים במערכת המוצעת והשפעתם על תפקוד המוקד (ניהול סיכונים בתקופת ההסכם).
- 16.3. יש להתייחס במיוחד לכשלים אפשריים בתת המערכות העיקריות כגון:
- 16.3.1. מרכזיה.
 - 16.3.2. IVR.
 - 16.3.3. CTI.
 - 16.3.4. מערכת CRM.

- 16.3.5. תקופת חירום המחייבת עבודה מרוחקת.
- 16.3.6. נפילת רשת מחשוב.
- 16.3.7. תקלה בממשקים.
- 16.3.8. הפסקת חשמל.
- 16.3.9. ועוד ככל הנדרש.
- 16.4. יש לתאר את מנגנוני השרידות האפשריים ואת אלו המסופקים במערכת המוצעת. יש להתייחס לשרידות ולגיבוי הן ברמת רכיבי החומרה והן ברמת האפליקציה.
- 16.5. יש לציין כיצד מנוהלת המערכת (שליטה ובקרה, ביצוע שינויים, דו"חות זמן אמת והיסטוריים וכדומה) במצבי התקלה השונים.
- 16.6. יש לציין את היכולות המסופקות לצורך גיבוי נתונים למקרה תקלה ואפשרות שחזורם לאחר תיקונה.
- 16.7. לא תהיה כל פגיעה בעבודת המערכת בשל תקלות או השהיות בגישה למערכת המידע. לכל אחת מהתקלות האפשריות יאופייין וימומש מנגנון שיאפשר המשך פעילות.
- 16.8. מנגנוני השרידות – יש לתאר בפרוט את התהליכים המתרחשים בעת כשל מסוג זה שיאפשרו המשך עבודה תקין. בין השאר יש להתייחס:
- 16.8.1. להיבטים טכנולוגיים.
- 16.8.2. לטיפול בפניות ובלקוחות.
- 16.8.3. לעבודת הנציגים והמנהלים במוקדים.
- 16.8.4. להקלטת שיחות.
- 16.8.5. לכל נושא אחר.
- 16.8.6. יש להתייחס למגבלות ותהליכים שאינם עומדים בצורה מלאה או חלקית, בדרישות המצוינות כאן, לדוגמה תהליכים שאינם "חמים" או אוטומטיים.
- 16.9. על המציע לתאר במסגרת המענה מנגנוני שרידות נוספים באם קיימים.
- 16.10. הספק יידרש לשדרג או להחליף ציוד שבאחריותו שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות או שאינו מאפשר עמידה ביעדי השירות המוגדרים במכרז זה. ההחלפה/שדרוג יבוצעו על חשבון הספק הזוכה בהתאם לדגשים הבאים:
- 16.10.1. הציוד החדש יהיה זהה או טוב יותר בביצועיו אל מול הציוד המוחלף.
- 16.10.2. הספק הזוכה יישא בכל עלויות ההחלפה/שדרוג לרבות עלות הציוד, שעות עבודה וכל הוצאה אחרת.
- 16.10.3. משך ביצוע ההחלפה/שדרוג יהיה המינימאלי הניתן ויקבע ויתואם מול הרשות.
- 16.10.4. קבלת אישור הרשות ככל שיחייב הנושא.

17. מדפסות והדפסות

- 17.1. על הספק להתקין מדפסת לייזר שתשרת את המוקד לצרכים ניהוליים ותפעוליים - במקרים חריגים ידרשו נציגי המוקד להדפיס מסמך לצורך שליחה ללקוח באמצעות מכשיר פקס.

18. עמדות קצה

- 18.1. הדרישה היא כי בכל עמדת נציג תופעל עמדת מחשב אחת ושני מסכים. ציוד זה יסופק על-ידי מציג זוכה.
- 18.2. מחשבים ומסכים אלו יהיו באחריות חומרה בתוקף, כמו כן בתום תקופת אחריות החומרה הרשמית של המחשבים והמסכים, התחזוקה תהיה באחריות הספק בין אם בהחלפת חומרה ובין אם בתיקונה ובכל מקרה בפרק זמן סביר המאפשר עבודה רציפה של נציגי השירות. לצורך כך על הספק להיערך לשמירת עתודת חומרה לצרכי החלפה בשיעור של 2% מגודל המוקד.
- 18.3. דרישות חומרה:
- 18.3.1. מעבד – I3.
- 18.3.2. זיכרון פנימי 4G.
- 18.3.3. כרטיס רשת (מובנה) Ethernet 10/100.
- 18.3.4. מסך 24".
- 18.3.5. מערכת הפעלה WIN 64BIT גרסת מערכת הפעלה עדכנית.

19. תמיכה

- 19.1. התמיכה בתחנות הקצה ותקשורת ה LAN ומערכות הספק תתבצע על-ידי הספק.
- 19.2. תמיכה במערכות הרשות תתבצע על-ידי צוות המחשוב של הרשות.
- 19.3. כל גורם יקצה איש קשר מצדו לזיהוי ופתרון בעיות בחיבור בין הרשות לאתר הספק.

20. ממשקים למערכות התפעוליות

- 20.1. כל המערכות ותת-המערכות יתממשקו באופן בו ימומשו כל הדרישות הפונקציונאליות כפי שמופיע במכרז זה.
- 20.2. מערכות תפעוליות הקיימות כיום: מערכת שלהבת, Action-Base, לפיד. במידה ויידרשו ממשקים למערכות נוספות, הספק יתחייב לייצר ממשקים עבור עד 5 מערכות.
- 20.3. כיום מופעלת מערכת תפעולית (שלהבת) שמטרתה ניהול תיקים מול התחנות לרבות ניהול המסמכים. קיים ממשק חד כיווני בין מערכת שלהבת לבין מערכת CRM המופעלת על-ידי ספק מיקור חוץ נוכחי לטובת העברת פרטי פניה. בהתקשרות מכרז זה נדרש ממשק דו כיווני בין מערכת שלהבת לבין מערכת CRM של הספק הזוכה בתצורת API או Webservice כפי שיקבע בעת ההקמה ולטובת העברת פרטי פניה, פרטי פונה, משימות ולטובת העברת נתונים, דוחות ומסמכים בממשק דו כיווני הנדרש להקמה במערכת שלהבת. כלל הדרישות לממשק זה יאופיינו במהלך תקופת ההקמה.



- 20.4. פיתוח הממשק בין המערכות יתבצע על-ידי הספק בהתאם להנחיות אנשי מערכות המידע ברשות.
 20.5. בעת ההקמה יאופיינו ממשקים בין מערכת ה-CRM למערכות התפעוליות.

21. עדכונים, שינויים וניהול מערכות

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

נושא	פעילות	לוח לביצוע
מערכת IVR	הוספת שירות עצמי חדש	עד 30 ימי עבודה
	הוספת ענף חדש	עד 5 ימי עבודה
	שינוי בענף קיים	עד 2 ימי עבודה
	הוספה / שינוי בהודעות	עד 2 ימי עבודה
	הפעלת הודעת חירום	עד חצי שעה
מערכת CTI	הוספת C.F חדש	עד 5 ימי עבודה
	שינוי ב-C.F קיים	עד 2 ימי עבודה
	הוספה / גריעת משתמשים	עד 2 ימי עבודה
	שינוי בקמפיין שיחות יוצאות	עד חצי יום עבודה
	הוספת קמפיין חדש לשיחות יוצאות	עד 3 ימי עבודה
מתג	שינויים ותוספות במרכזיה (הוספת עורק E1, ACD, הגדרות ניתוב וכו')	עד 2 ימי עבודה
	הרחקת שלוחה כמוגדר במכרז זה	עד 30 ימי עבודה
מערכת הקלטה	אחזור הקלטות	עד חצי יום עבודה
	שינויים בטפסי המשוב	עד 5 ימי עבודה
מערכת ניהול פניות	הוספת שלשה	עד 1 ימי עבודה
דו"חות היסטוריים	הוספת דוח חדש	עד 5 ימי עבודה
	שינוי בדוח קיים	עד 2 ימי עבודה
מערכת CRM	הוספת שדות, שולחנות עבודה (דשבורד) שאינם דורשים פיתוח	עד 2 ימי עבודה
	פיתוחים ייעודיים	בתיאום בין הרשות לספק בהתאם לסוג הפיתוח

- 21.2. חריגה מהגדרות אלה יטופלו במסגרת פרס-קנס.

22. טיפול בתקלות

- 22.1. על המציע לצרף במסגרת המענה נוהל מפורט לטיפול בתקלות, כולל הגדרה מפורטת לתקלה רגילה ותקלה חמורה.
 22.2. במידה ותתעורר מחלוקת סביב הקביעה אם תקלה מסוימת תיחשב חמורה או רגילה, תיחשב הקביעה של הגורם שהוסמך לכך מטעם הרשות.
 22.3. טיפול בתקלה רגילה או חמורה יתחיל לפי המפורט להלן וימשיך עד לסיום הטיפול בתקלה ברצף וללא הפסקות.
 22.3.1. יובהר כי סעיף זה רלוונטי לקבלת תקלות בכל ימי השנה.



- 22.4. חריגה מה SLA שהוגדר להלן לסיום הטיפול בתקלות יטופל במסגרת מנגנון פרס-קנס.
- 22.5. התקבל דווח על תקלה חמורה או רגילה, יגיב הספק תוך פרק זמן שתלוי בחומרת התקלה כמפורט להלן:

תקלה חמורה	תקלה רגילה	הגדרה
תקלה במערכת שירות רב-ערוצי, טלפוניה, מערכת ניהול ידע, מערכת CRM, התחברות מהבית או כל מערכת של הספק המשפיעה על לפחות 25% מנציגי השירות במוקד הארצי או משפיעה על התקשרות עם לקוחות.	תקלה המשפיעה על נציג בודד.	
<p>א. התקבל דווח על תקלה חמורה, הספק יחל בטיפול מיידי והטיפול יימשך ברצף עד לסיום הטיפול בתקלה.</p> <p>ב. אם לא ניתן לבצע את התיקון באופן מיידי, יציע הספק ויבצע לאחר אישור מנהלת הפעילות מטעם הרשות, פתרון זמני שיאפשר הורדת חומרת התקלה מתקלה חמורה לתקלה רגילה.</p> <p>ג. פתרון זמני אפשרי לדוגמה: הספק ימציא תוך 4 שעות ציוד או פתרון חלופי אחר שיחזיר את המערכת לכשירות מלאה עד לתיקון הציוד המקורי.</p>	<p>א. על הספק להתחיל טיפול בתקלה רגילה עד שעתיים מקבלת הודעה על התקלה מהרשות.</p> <p>ב. הטיפול בתקלה יהיה בצמידות לשעות פעילות המוקד.</p>	<p>תחילת טיפול בתקלה על-ידי הספק</p>
עד 4 שעות מרגע קבלת הפנייה.	עד תום יום העבודה העוקב את יום דיווח הפנייה. לא יאוחר משעה 17:00.	<p>SLA לסיום טיפול בתקלות</p>

23. מערכת תשתית

- 23.1. U.P.S – אל פסק :
 23.1.1. כל ציוד הקצה של נציגי השירות וכל מערכות המחשוב והתקשורת ומערכות נלוות אליהן במוקד, יופעלו דרך מערכת אל פסק כשקעי UPS/שקעי כח או התקנת UPS לכל עמדה.
- 23.1.2. מערכות "אל פסק" יכנסו לפעולה, ללא זמן מעבר, למשך לפחות 15 דקות עבודה (עבודה "On Line") בשעת הפסקת חשמל ו/או בזמן עליה/ירידה במתח החשמל וזאת ללא נפילה של המערכות במוקד.
- 23.2. למוקד יהיה גיבוי למערכת החשמל (גנרטור) להבטחת פעילות רציפה ותקינה של המענה לפניות בעת הפסקת חשמל. במהלך ההקמה יקבע אלו שרתי מערכות יחוברו לגנרטור.
- 23.3. במקרה של תקלה הדורשת תיקון טכנאי, השבתת מוקד השירות הארצי לא תעלה על 4 שעות.

24. גרסאות ושדרוגים

- 24.1. בכל תקופת ההתקשרות המערכות המוצעות והמשולבות בפתרון יהיו בגרסת הייצור הנתמכת על-ידי היצרן ותאפשר שדרוג טכנולוגי רציף.
- 24.2. שינוי חומרה ו/או תוספת חומרה ו/או החלפת חומרה שידרשו בגין החלפת תוכנה ו/או עדכון תוכנה ו/או שינוי תוכנה במהלך תקופת ההתקשרות יהיו באחריות ועל חשבון הספק.
- 24.3. כל שדרוג יבוצע ללא השבתת המערכת או בחלונות זמן ייעודיים שיוגדרו ויאושרו על-ידי הרשות. ביצוע פעילות מעבר לשעות הפעילות הרגילות לצרכי שדרוג הינה ללא תוספת עלות.
- 24.4. הספק מתחייב להודיע לרשות 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.
- 24.5. הספק יודא קיום גיבוי תקין לצרכים שוטפים והקמת מערכת לאחר אירוע כשל מערכתי.
- 24.6. התגלו תקלות, קשיים או תופעות בלתי צפויות בתקנת הגרסה החדשה ובתפעולה, תהיה הרשות זכאית לדרוש חזרה מיידית לגרסה הקודמת התקינה, והספק יבצע זאת כולל בדיקות קבלה חוזרות לאישור תקינותה.

25. שירותי פיתוח

- 25.1. הספק יתחייב לספק לרשות שירותי פיתוח ואפיון של שירותים טכנולוגיים חדשים (כגון מערכות טכנולוגיות, אפליקציות, אתרים, ערוצי פניות וכדו') בהתאם להנחיות הרשות, כפי שיינתנו לו מעת לעת, והכל באיכות מעולה.
- 25.2. שירותים כנ"ל יסופקו אך ורק בהתאם לדרישת הרשות, בעקבות פניה שתיעשה לספק בה יפורטו שירותי הפיתוח הנדרשים וכן כל פרט רלוונטי אחר בקשר אליהם, ולאחר שהצעת הספק לביצוע השירותים, בה יפורטו בין היתר סוגי בעלי המקצוע שיספקו את השירותים (מנתח מערכות / מפתח תוכנה / מיישם), והיקף השעות הנדרש עבור כל אחד מהם, תאושר על-ידי הרשות ותוצא לספק הזמנת עבודה בקשר לשירותים.

26. דו"חות ומידע ניהולי

26.1. מערך הדיווח - כללי

- 26.1.1. מערכות הדו"חות תספק מידע בזמן אמת ומידע היסטורי בחתכים שונים וברמות שונות.
- 26.1.2. מנהלים במוקד יעשו שימוש במערכות הדו"חות עבור ניהול יעיל ואפקטיבי של בזמן אמת וניתוח נתונים בדיעבד במטרה להגיב ולשפר את ביצועיהם, בכדי לעמוד ביעדים שהוצבו להם.

26.1.3. לצורך ניהול ובקרה שוטפת של המוקד יעמדו לרשות הספק סט דו"חות מובנים (Real Time) והיסטוריים). במידה ויתעורר צורך בדו"ח שאינו קיים בסט הדו"חות המובנים, יפותח הדוח תוך 30 ימי עבודה.

26.2. מצגות זמן אמת

26.2.1. הספק נדרש לאפשר גישה מרחוק לכלל הנתונים הנדרשים ברמת המוקד עד רמת הנציג והשיחה הבודדת, הכל בהתאם להרשאות הצפייה שיוגדרו על-ידי הרשות.

26.2.2. המערכת תציג נתונים על גבי צג עמדות מנהלים, מסך פלזמה דו"חות מודפסים, על-פי הרשאות שיוגדרו מראש על-ידי הרשות.

26.2.3. המערכת תספק כלים לניהול ובקרת טיב המידע במוקד ויעילותם בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו על-ידי הרשות

26.2.4. המערכת תכלול מידע מצטבר של נתונים גולמיים (כגון כמות ממתנינים, נוטשים, נענים, משך שיחה או ההמתנה הארוכה ביותר).

26.2.5. נתוני נציגים לתצוגת זמן אמת :

26.2.5.1. מספר נציגים ב - Login

26.2.5.2. מספר נציגים בשיחות נכנסות

26.2.5.3. מספר נציגים בשיחות יוצאות

26.2.5.4. מספר נציגים בשיחות תקשורת כתובה

26.2.5.5. מספר נציגים בהפסקה (בפילוח סוגי הפסקות)

26.2.6. נתוני מענה

26.2.6.1. כמות שיחות ממתנינות

26.2.6.2. זמן המתנה מרבי

26.2.6.3. שיחות Call Back בהמתנה לחיוג + זמן המתנה מירבי

26.2.7. כלי ה - Real Time יאפשרו ניהול יעיל ואפקטיבי של מוקד השירות הארצי בזמן אמת ויאפשרו למנהלים במוקד להגיב ולשפר את ביצועיהם, על מנת לעמוד ביעדים הנדרשים.

26.2.8. המערכת תאפשר הצגת נתונים חריגים על-פי פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים והבלטתם בצבע לפי ספים.

26.2.9. רמת שירות - המערכת תציג נתונים של רמת שרות בפועל ע"פ קריטריונים שיקבעו על-ידי הרשות ובהתאם ליעדי מכרז זה.

26.2.10. תדירות עדכון תצוגות זמן אמת - תצוגת זמן אמת תתעדכן באופן אוטומטי בתדירות של לפחות כל 15 שניות, הניתנת לשינוי לפי הצורך.

26.3 דו"חות היסטוריים

- 26.3.1 מערכת הדו"חות תאפשר למשתמשים ברמות שונות (נציג, מנהל מוקד, ראש צוות וכדומה) להפיק דו"חות במיונים וחתכים שונים על נתונים היסטוריים של הפעילות שבאחריותם (נכנסת / יוצאת).
- 26.3.2 המערכת תספק דו"חות משולבים ממערכות הטלפוניה, מערכת תקשורת כתובה והמערכת התפעוליות לרבות מערכת תיעוד הפניות. אפיון הדו"חות יוגדר במסגרת תקופת ההקמה.
- 26.3.3 מערכת הדו"חות תכלול מידע היסטורי של נתונים גולמיים (נוטשים, נענים, משך שיחה או טיפול בפניה ועוד) ונתונים היסטוריים מחושבים (ממוצע שיחות בשעה, אחוז תעסוקה ועוד) ע"פ הגדרת הלקוח.
- 26.3.4 המערכת תאפשר הצגת דו"חות על גבי מסך, להפקת דוח מודפס ולהמרה לכלי ניתוח כגון Excel.
- 26.3.5 המערכת תאפשר לשמור ב - On-line מידע מצטבר של חצי שנה לפחות (הפקת דו"חות על-ידי גישה מידית לנתונים). ניתן יהיה להעביר מידע ישן יותר לארכיון עם אפשרות נוחה לשחזור ולהפקת דו"חות.
- 26.3.6 בנוסף לממשק הדו"חות של מערכות תפעול המוקד, יידרש הספק למחולל דו"חות אשר יתממשק לכלל המערכות התפעוליות של המוקד. המחולל יהיה נגיש בצורה מלאה לנציגי הרשות. המחולל המסופק יהיה מתקדם מסוגו. על המציע לפרט את סוג ודגם מחולל הדו"חות ולתאר יכולות ומגבלות.
- 26.3.7 ניתן יהיה לתזמן דו"חות בצורה קבועה (ימים ושעות מסוימים), תזמון חד פעמי והפקה מידית. ניתן יהיה לקבוע תזמון שונה לכל דוח כולל יעדי משלוח הדו"חות.
- 26.3.8 ניתן יהיה להפיק דו"חות מפורטים ברמת השיחה הבודדת כולל כל התחנות בהם עברה (מערכות, צמתים, ענפים, תורים, נציגים ועוד) כולל חתימות זמן ונתונים מצורפים אחרים כגון אירועים במהלך הפניה (מידע ומידע שהתקבלו) ומאפייני הלקוח.
- 26.3.9 הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות, המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים), נציגים, תורים, קבוצות, נציגים Skills ורמות ידע.
- 26.3.10 מערכת הדו"חות תתמוך ב-5 רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה ושעה, רמה יומית, שבועית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים יהודיים) וחודשית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים).
- 26.3.11 המערכת תתמוך בשני סוגי דו"חות:
- 26.3.11.1 דו"חות המוגדרים מראש, כולל תזמון להפקה אוטומטית בזמנים קבועים, אפשרות שליחת הדוח לכתובת דואר אלקטרוני, אפשרות לשמירה אוטומטית בכונן רשת, הדפסה וכדומה.



מכרז מס' 25/2023
הפעלת מוקד שירות לאזרח
עבור הרשות הארצית לכבאות והצלה -
נספח תכולת עבודה

26.3.11.2. דו"חות המופקים אד-הוק על-ידי בניה עצמאית של האנליסט על-פי דרישות משתנות.

26.3.12. המערכת תספק את כלל הדו"חות הנדרשים בהתאם למודל ההתקשרות.

26.3.13. רשימת הדו"חות תוגדר במסגרת תקופת ההקמה.

26.3.14. הרשות תוכל להגדיר במהלך שנות ההתקשרות דו"חות נוספים המותאמים לפעילויות השונות במוקד.



מכרז מס' 25/2023
הפעלת מוקד שירות לאזרח
עבור הרשות הארצית לכבאות והצלה -
נספח תכולת עבודה

פרק 3: מבנה האתר ותשתית פיזית



1. אתר המוקד

- 1.1 על המציע לפרט את המיקום הגיאוגרפי בו מתעתד להקים את המוקד – כתובת מלאה.
- 1.2 אתר המוקד נדרש לעמוד בדרישות הבאות:
 - 1.2.1 מיקום האתר יהיה ברדיוס של עד 160 ק"מ מקסימום, בתוואי כביש, מנציבות כבאות והצלה עד לאתר המוקד. לעניין זה, נציבות כבאות והצלה נמצאת ברחוב רחבעם זאבי, ראשון לציון.
 - 1.2.2 מיקום מרכזי בו קיימת תחבורה ציבורית נוחה.
 - 1.2.3 תחנת האוטובוס/רכבת הקרובה תהיה במרחק סביר.
- 1.3 במידה ובעת ההקמה הספק יבקש לשנות את מיקום האתר:
 - 1.3.1 שינוי המיקום יבוצע בתיאום ובאישור הרשות.
 - 1.3.2 מבנה המוקד וחלוקה פונקציונאלית יהיו בהתאם למענה שהוגש למכרז.
- 1.4 לשם שמירה על הרצף השירותי, הרשות מעוניינת לשמר את הצוות המפעיל את המוקד הנוכחי. על הספק הזוכה לעשות השתדלות לשימור העובדים והעברתם אליו.
- 1.5 האתר יהיה ממותג עם סמלי הרשות על-פי דרישות מפורטות שיתקבלו בתקופת ההקמה מהרשות.

2. שטח המוקד

- 2.1 המציע נדרש לפרט את שטח המוקד ברוטו (כולל שטחים משותפים) ונטו (שטחים ייעודיים למוקד הרשות בלבד) והגשת פרוגרמה תכנונית של האתר.
- 2.2 יצוין כי הערכת הרשות לזמן הגשת המכרז, לכמות עמדות נציגים מיואשים בשעת שיא הינה כ-30 עמדות פעילות (לא כולל נציגים בכירים, ראשי צוותים וכו')
- 2.3 יש להציג את חלוקת שטח המוקד בפורמט הבא:

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



3. גודל המוקד

- 3.1 הרשות צופה כי היקף הפניות למוקד יגדל במהלך תקופת ההפעלה.
- 3.2 במידה וכמות העמדות שהוגדרה במהלך תקופת ההקמה לא תאפשר מתן שירות על-פי רמת השירות הנדרשת, יידרש המציע להרחיב את המוקד ומבנהו על-פי הצורך.
- 3.3 במידה ופעילות המוקד תגדל מעל 50 עמדות נציגי שירות פעילות בכל יום, הספק יידרש להקצות מתחם ייעודי למוקד השירות הארצי לרבות מטבחון ושירותים ייעודיים.
- 3.4 כמענה לסעיף זה, על המציע לפרט על יכולת ההתרחבות והקצאת מתחם ייעודי למוקד השירות הארצי כמפורט לעיל.

4. מבנה המוקד

- 4.1 על המציע להציג תכנית אדריכלית של המוקד המוצע המתייחסת לכלל מתחמי העבודה.
- 4.2 על המציע לפרט את החלוקה הפונקציונאלית במוקד (אזור מנהלתי, אזור המוקד, אזור ניהולי וכדו').
- 4.3 עמדות הנציגים במוקד תהיינה בשטח אולם אחד ללא חלוקה על פני מספר חדרים / אזורים נפרדים.
- 4.4 על המציע להתייחס למיקום ציוד תומך במוקד - מדפסות, תצוגות זמן אמת, לוקרים - תאי אחסון וכיו"ב.
- 4.4 על המציע לפרט את כלל מתחמי העבודה שיעמיד במוקד, על-פי הטבלה הבאה :

#	מתחם	תכולה וציוד תומך	גודל/הערות
1.	עמדות נציגי שירות		
2.	עמדות נציגים בכירים		
3.	עמדת ראשי צוותים		
4.	עמדת אחראי משמרת		
5.	חדר מנהל מוקד		
6.	חדר מנהל תוכן		
7.	חדר ייעודי לנציגי הרשות		
8.	חדר ישיבות/ הדרכה ייעודי		
9.	קפיטריה/מטבחון		
10.	שירותים (גברים, נשים, נכים)		
11.	פינת עישון		



#	מתחם	תכולה וציוד תומך	גודל/הערות
12.	מתחמים נוספים		

4.5. להלן דגשים ודרישות מינימום למבנה המוקד ומתחמי העבודה:

- 4.5.1 הנגשה לאנשים עם מוגבלויות בכל המתחמים.
- 4.5.2 עמידה בתנאים שיוגדרו על-ידי משרד הבריאות וחלוקת המוקד למתחמים נפרדים למניעת השבתה כוללת.
- 4.5.3 עמידה בסטנדרטים מחויבים על-פי חוק כגון תברואה/כבאות.
- 4.5.4 מקומות לרכישת כריכים ושתייה, ו/או מכונות אוטומטיות.
- 4.5.5 עמדות עבודה במספר תואם למספר נציגי השירות.
- 4.5.6 המוקד לא יהיה בקומה ללא חלונות, אלא בקומה בה יש כניסת אוויר טבעי מהחלונות.
- 4.5.7 פינות עישון על פי חוק.
- 4.5.8 מערכת מיזוג אוויר חימום/קירור/אוורור עם אפשרות לשליטה בטמפרטורה על-ידי עובדי המוקד.
- 4.5.9 תאורה מתאימה שתמנע השתקפות על מסכי המחשב ותתאים לתאורת המסך. כמו כן יתקין הספק הזוכה תאורת-חירום בכל אתרי המוקד.
- 4.5.10 באתר תהיה הפרדה פיזית בין שטח עבודת נציגי השירות לבין שטח טכני בו ירוכז ציוד התקשורת והמחשוב העיקרי: שרתים, ציוד תקשורת, ציוד מיתוג ותמסורת וכו'.
- 4.5.11 רוחב עמדת נציג לא יפחת מ- 1.2 מטר ועומק עמדת הנציג לא יפחת מ- 60 ס"מ.
- 4.5.12 רוחב המעברים בין עמדות נציגי השירות לא יקטן מ- 1.5 מטר כדי לאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן. על המציע לפרט את רוחב המעבר כמו כן את יציאות החירום.
- 4.5.13 עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות שאינן עשויות עץ, זכוכית או פלסטיק, שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד תוך שמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם. גובה המחיצות לא יקטן מ- 1.3 מטר.
- 4.5.14 עמדות הנציגים הרצויות יהיו בתצורת "פרחים" ולא בשורות.
- 4.5.15 **כל עמדה תהיה מאובזרת ב:**
 - 4.5.15.1 כיסא מבנה אורטופדי לתמיכה בגב, נוח לישיבה למשך יום עבודה שלם.
 - 4.5.15.2 מחשב + מסך דק בגודל מינימאלי של "24".
 - 4.5.15.3 מכשיר טלפון חכם.
 - 4.5.15.4 אוזניה מסננת רעשי רקע.
 - 4.5.15.5 ציוד שולחן אישי.



4.5.15.6 שטח עבודה מספק.

4.5.15.7 שטח אחסון אישי.

4.6 עמדת אחראי משמרת

4.6.1 על העמדה להיות מוגבהת כך שיתאפשר שדה ראיה מקסימאלי, שליטה במרחב החדר

ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים מהמתחם הייעודי.

4.6.2 יודגש כי העמדה תהיה באותו החדר בו נמצאות עמדות נציגי השירות.

4.7 עמדות ראשי צוותים ונציגים בכירים

4.7.1 על העמדות להיות באותו החדר בו נמצאות עמדות נציגי השירות.

4.7.2 יודגש כי עמדות אלו תהיינה בעלות מחיצות אקוסטיות גבוהות יותר והמאפשרות חסימת

רעשי עמדות סמוכות על מנת שיתאפשר לבצע שיחות משוב לנציגים ולשיחות מנהל.

1.1 **משרד מנהל המוקד** – חדר אשר ישוּך בלעדית למנהל המוקד מטעם הספק ולא ישמש למטרות

אחרות. בחדר יותקנו מחשב ומסך אשר יהיו נגישים לשימוש בהרשאות לכלל מערכות המוקד.

1.2 **משרד ייעודי לנציגי הרשות** – 2 חדרים אשר ישוּכו בלעדית למנהל הפעילות מטעם הרשות ונציגיו

ולא ישמש למטרות אחרות. בחדרים אלו יוצבו שתי עמדות עבודה, שולחן, כיסא, מגירות וארונות.

יותקנו מחשב ומסך אשר יהיו נגישים לשימוש בהרשאות לכלל מערכות המוקד ושלוחת טלפון לרבות

תשתית רשת וחשמל. יודגש כי במידה ופעילות המוקד תורחב ע"י דרישות הרשות, על הספק לייעד

חדרים נוספים לנציגי הרשות, ככל שיידרשו, לפי העלות שהוגשה על ידכם בהצעת המחיר.

1.3 **חדר ישיבות/הדרכה** – הספק נדרש להעמיד לרשות המוקד חדר ייעודי ובלעדי לשימוש המוקד לצורך

ישיבות והדרכות. בחדר יותקנו תשתיות וציוד כגון מקרן, מחשב, יכולת האזנה לשיחות, גישה

למערכות המוקד ולמערכת הקלטת השיחות, כולל רמקולים, לוח מחיק וכו'.

יובהר בזאת כי במידה ובעתיד יידרש ע"י מנהלת הפעילות חדר ייעודי ובלעדי לרשות, על המציע

להעמיד חדר ישיבות ייעודי תוך 30 ימי עסקים.

1.4 כמענה לסעיף זה, המציע נדרש להתייחס לנושאים הבאים:

1.4.1 אקוסטיקה.

1.4.2 תאורה.

1.4.3 שרטוט מבנה.

1.4.4 ארגונומיה.

1.5 אתר המוקד יאפשר גידול במספר נציגי שירות במקרה של תקופות שיא.

1.6 במידה ובאתר ניתן שרות למספר ארגונים, על המציע לפרט כיצד הוא מתכוון ליצור מידור פנימי בין

הארגונים.

2. תפעול שוטף של האתר

2.1 למוקד יהיו שירותי תחזוקה זמינים לטיפול בתקלות חשמל, מזגנים, מחשב, טלפוניה, תקשורת וכדו'

במתכונת התומכת את פעילות המוקד.



- 2.2. למוקד יהיה גיבוי למערכת החשמל (גנרטור) להבטחת פעילות רציפה ותקינה של המענה לפניית בעת הפסקת חשמל.
- 2.3. הספק ידאג לניקיון אתר המוקד באופן יומי ולאורך כל היום.

3. משאבים נדרשים להקמת המוקד והפעלתו

- 3.1. הספק מתחייב להעמיד את כל המשאבים הנדרשים להקמה והפעלת המוקד.
- 3.2. העמדת המשאבים תהא באחריות הספק הזוכה ועל חשבונו, לרבות, שדרוג תוספות והרחבות ככל שיידרש בכל תקופת הפעלת המוקד על-ידי הספק הזוכה.
- 3.3. מיתוג המוקד - על הספק למתג את המוקד לפי דרישות הרשות והנחייתה של מנהלת פעילות המוקד. המיתוג נועד לחיבור של הנציגים והמנהלים למותג בשמו הם נותנים שירות, מיתוג המוקד כולל רכיב של עיצוב, הפקה והתקנה של החומרים, הצעה של המיתוג תהיה מודולרית לביצוע ע"י הרשות חלק מהרכיבים.
- 3.4.

מוצג בזאת שלבי העבודה במיתוג המוקד :

- 3.4.1. שלב ראשון - גיבוש חזון, ערכים ושפה עיצובית קבלת בריף מהלקוח לגבי המיתוג הנדרש יחד עם המסרים הנלווים.
- 3.4.2. שלב שני - עיצוב חומרי המיתוג
- עיצוב טפטים מעוצבים לקירות המוקד, לעמדת אחמ"ש ומנהלים
 - עיצוב סדרה של ערכי השירות של שירותי כבאות והצלה שיופקו על גבי פרספקס דמוי זכוכית (הערכים ייכתבו ע"י נציבות כבאות והצלה).
 - קאפות עגולות, דו"צ, עם לוגו כבאות והצלה ומחוזות
 - לוגו בולט עם חיתוך כבאות והצלה בגודל כ- 70*70
 - ביצוע העבודה עד אישורה ושליחת הקבצים לדפוס.
- 3.4.3. שלב שלישי – הפקה לאחר אישור העיצובים, הם יעברו לדפוס והפקה.
- 3.4.4. שלב רביעי – התקנה של חומרי העיצוב
- יובהר בזאת, כי השלב השני במיתוג המוקד עלול להשתנות בהמשך בהתאם לצרכי הרשות. באחריות מנהלת הפעילות להעביר לספק את דרישות הרשות מבעוד מועד.

4. בטיחות וגהות בעבודה

- 4.1. על הספק מוטלת האחריות הבלעדית לקיום כל תנאי וכללי הבטיחות והגהות בביצוע עבודותיו, כנדרש על-פי כל דין.
- 4.2. הספק ימנה ממונה בטיחות מטעמו עבור השירותים.
- 4.3. הספק ישמע להוראות ממונה בטיחות.

- 4.4. הספק יציג אישורים לכך כי עובדיו עברו הדרכת בטיחות שנתית בהתאם להוראות ממונה הבטיחות.
- 4.5. הספק יציג אישורים/תעודות לאסמכות ייעודיות לעובדיו כדוגמת עבודה בגובה או כל אישור אחר הנדרש על-פי דין.
- 4.6. הספק יציג לרשות אישורים לכל הכלים המחייבים אישור "בודק מוסמך"; כמו כן יציג הספק אישור חשמלאי לתקינות ציוד חשמלי מיטלטל וכבלים מאריכים אם וככל שיידרשו במסגרת מתן השירותים.
- 4.7. הספק ינקוט בכל האמצעים בכדי לשמור על תנאי הבטיחות וציוד הבטיחות של העובדים ושל צד ג' כנדרש בתקנות הממשלתיות, בפקודות בתחום הבטיחות והגהות ועל-פי כל דין.
- 4.8. הספק יהווה קבלן ראשי לצורך ההגדרות בתקנות הבטיחות השונות בכל תחום העבודה המוגדר.
- 4.9. הספק אחראי לתאם את העבודות השונות של כל גוף או קבלן נוסף מטעמו למתן השירותים.
- 4.10. הספק יתדרך את כל הפועלים מטעמו בפעילותם, בהקשרי בטיחות והפעלה שוטפת לפני תחילת מתן השירותים. נציג הספק (המוסמך) יחתים את הפועלים מטעמו על ביצוע התדריך.
- 4.11. נציג הרשות יהא רשאי להורות על הפסקת עבודתו של הספק במידה וזו נעשית בתנאים בטיחותיים וגהותיים אשר אינם מתאימים לדרישות הרשויות.
- 4.12. הספק ימנה עובד מוסמך כנאמן בטיחות וגהות אשר יהיה אחראי לקיים כל הסדרי והנחיות הבטיחות, על-פי כל דין.
- 4.13. נאמן הבטיחות יקיים הדרכות ותדרוך לכל העובדים והמבקרים בפרויקט בדבר ההנחיות והדרישות המתחייבות.
- 4.14. נאמן הבטיחות יקיים תדרכים לכל עובד שיועסק בפרויקט בתדירות הנדרשת לפי התקנות והעניין. מודגש שחלה על הספק חובה מוחלטת על קיום כל הדרישות וההנחיות הקיימות.
- 4.15. הספק נדרש לאספקה והתקנת שילוט במוקד השירות הארצי, תמרור ואמצעי בטיחות ככל שנדרש.
- 4.16. השילוט והתמרור ואמצעי הבטיחות הזמניים יעמדו בדרישות הועדה הבין משרדית להתקני תנועה ובטיחות.
- 4.17. **אמצעי זהירות:**
- 4.17.1. הספק אחראי לבטיחות העבודה והעובדים ובנקיטת כל אמצעי הזהירות הדרושים למניעת תאונות עבודה, לרבות תאונות הקשורות בעבודות חפירה, הנחת קווי צינורות, הובלת חומרים, הפעלת ציוד כבד וכו'.
- 4.17.2. הספק ינקוט בכל אמצעי הזהירות להבטחת שמירה על חיי אדם בפרויקט או בסביבתו בעת ביצוע העבודה ויקפיד על קיום כל החוקים, התקנות וההוראות העירוניות והממשלתיות בעניינים אלו.
- 4.17.3. הספק יתקין פיגומים, מעקות, גדרות זמניות, אורות ושילטי אזהרה כנדרש כדי להזהיר את הפועלים מטעמו מתאונות העלולות להיגרם בשל הימצאותם ערמות חומרים/ ציוד ומכשולים אחרים.
- 4.18. **הגנה על העבודה:**



- 4.18.1. הספק ינקוט, על חשבוננו, בכל האמצעים הדרושים כדי להגן על הפרויקט, מנזק העלול להיגרם על-ידי מפולות אדמה, שיטפונות, רוח, שמש וכו'.
- 4.18.2. הספק ינקוט בכל האמצעים הדרושים להגנת האתר מפני גשמים או מפני כל מקור מים אחר, כולל טיפול מידי במערכות הניקוז להרחקת מי גשם בכל מקרה של תקלה וואו כשל במשך עונת הגשמים, כולל בהתקנת מערכות ניקוז זמניות.

5. הבטחת איכות

- 5.1. עמידת המציע בדרישות למערכת הבטחת איכות ISO 9001: 2008. תקנה תוספת ניקוד באמות המידה.



מכרז מס' 25/2023
הפעלת מוקד שירות לאזרח
עבור הרשות הארצית לכבאות והצלה -
נספח תכולת עבודה

פרק 4: תמורה ותנאי תשלום

1. כללי

- 1.1 תמורת ביצוע השירותים במלואם ובמועדם, ובכפוף למילוי כל יתר התחייבויות הספק, יהיה הספק זכאי לתמורה כמפורט להלן (להלן: "התמורה").
- 1.2 התמורה שלהלן הינה סופית וכוללת את מלוא ההוצאות להן זכאי הספק, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות והנובעות מביצוע השירותים, לרבות, עלויות שכר עובדים, הוצאות בגין העסקת עובדים, עלויות רישיונות, הוצאות משרדיות, ביטוחים וכ"י, אך למעט מע"מ בשיעורו על פי דין. למעט תמורה זו, הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת ו/או אחרת.
- 1.3 התמורה לספק עבור פעילות במצב חירום / משבר תהיה זהה לתמורה המשולמת בשגרה.
 - 1.3.1 הספק יודא המשך פעילות תקינה וסדירה של המוקד במצבי חירום / משבר ויישא בכל העלויות הכרוכות בכך.
- 1.4 התמורה יכולה לכלול לכל הפחות ארבעה רכיבים, ככל שהספק יהיה זכאי להם על פי תנאי הסכם זה כמפורט להלן, אשר ישולמו בהתאם ובכפוף למכלול התנאים המפורטים בהסכם ההתקשרות, על נספחיו. להלן פירוט חלקי לרכיבים המצויים בתמורה:
 - 1.4.1 שעות login נציגי שירות.
 - 1.4.2 שעות הדרכה נציגי שירות.
 - 1.4.3 שעות פיתוח לשירותים חדשים.
 - 1.4.4 על רכיב התמורה בגין שעות login נציגי שירות כמפורט להלן, יחול מנגנון פרס/ קנס אשר יחושב בהתאם למידת עמידתו של הספק ביעדים כמפורט להלן. המנגנון יחושב מדי חודש.
- 1.5 מעת לעת הרשות תהא רשאית לקבל מהספק שירותים נוספים כגון תשורות לנציגים, אירוח מוזמני הרשות במוקד כולל כיבוד וכדו'. במקרים אלו הבקשה תאושר מראש ע"י מנהלת הפעילות ע"י הצעת מחיר שתוגש למנהלת הפעילות, יוגשו חשבוניות המפרטות את המוצרים/שירותים והספק יקבל עבורן החזר כספי מלא.

2. הגדרות לפרק 4

- 2.1. "נציג שירות" – לצורך פרק זה (פרק 4), תחת הגדרה זו יכללו בעלי התפקיד הבאים: "ראש צוות" כמפורט בפרק 1 במכרז, "נציג בכיר" כמפורט בפרק 1 במכרז, ו"נציג שירות" כמפורט בפרק 1 במכרז.
- 2.2. "שעת login נציג שירות" – שעת עבודה אשר במערכות המוקד נרשם לגביה כי נציג שירות היה מחובר למערכת המוקד באחד מהמצבים הבאים:
- 2.2.1. מצב זמין לקבלת שיחה.
- 2.2.2. הפסקה.
- 2.2.3. הפסקת איכות – משוב, תדריך, ריענון חודשי.
- 2.2.4. תעסוקה בפועל – תעסוקה פעילה של נציג השירות במתן השירותים במוקד אשר אינה נכללת תחת אחד מהמצבים לעיל (תעסוקה פעילה במתן השירותים כאמור תכלול מתן מענה לשיחות נכנסות, שיחות יוצאות חיצוניות, טיפול בניירת, קו אחורי, לקוח ב-hold).
- 2.3. "אחוז תעסוקה בפועל" – שיעור היקף הזמן (באחוזים) בו נציגי השירות תועדו במערכות המוקד במהלך עבודת המוקד תחת "תעסוקה בפועל" כהגדרתה לעיל, מתוך סך כל שעות ה-login נציגי השירות באותו יום עבודה של המוקד.
- 2.4. "אחוז תעסוקה נדרש" – אחוז התעסוקה בפועל אשר נקבע כיעד מינימאלי נדרש על ידי הרשות. נכון למועד פרסום המכרז על ידי הרשות, אחוז התעסוקה הנדרש עומד על 70% כקבוע בסעיף 7.2. יעדים כמותיים – תדירות מדידה יומית, בפרק 1- הפעלה ומתודולוגיה. אחוז התעסוקה הנדרש יתוקף בתקופת ההקמה בהתאם לנתונים מעודכנים של הפעילות. אחוז תעסוקה זה יעמוד בתוקף עד להחלטה אחרת אשר תינתן בכתב על ידי הרשות. הרשות תהא רשאית בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי לעדכן כאמור את אחוז התעסוקה הנדרש מעת לעת, תוך בחינת, בין היתר, אופי הפעילות במוקד והעומסים המשתנים בו.

3. שעות login נציגי שירות

- 3.1. התמורה עבור רכיב זה תחושב בהתאם לכמות שעות login נציגי שירות שבוצעו בפועל על-ידי נציגי שירות באותו החודש במוקד, לאחר ההפחתה (ככל שתהיה) כמפורט להלן (להלן: "שעות login נטו").
- 3.2. בעת חישוב התמורה החודשית עבור שעות login נציגי שירות, ייבחן אחוז התעסוקה בפועל ושיעור העמידה באחוז התעסוקה המצטבר הנדרש בכל ימי העבודה במוקד באותו חודש. אחוז התעסוקה המצטבר החודשי יחושב באופן הבא – סכימת כל הפרמטרים המרכיבים אותו מתוך כל שעות ה-login המצטברות באותו חודש.
- 3.3. בגין כל חודש עבודה במוקד, בו שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש יהיה קטן מ-100%, תבוצע הפחתה מתוך כמות שעות ה-login נציגי שירות.
- 3.4. בגין חודש עבודה כאמור, שעות ה-login נציגי שירות לתשלום (שעות login נטו) יחושבו באופן הבא:
מספר שעות ה-login נציגי שירות ברוטו כפול שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש.
- 3.5. דוגמא לחישוב שעות login נטו ולחישוב ההפחתה בגין אי עמידה באחוז התעסוקה הנדרש:
 - 3.5.1. כמות שעות login ברוטו נציגי שירות בחודש עבודה מסוים: 100 שעות.
 - 3.5.2. אחוז התעסוקה בפועל באותו חודש עבודה: 65%.
 - 3.5.3. אחוז התעסוקה הנדרש: 72%.
 - 3.5.4. שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש באותו חודש: 90% (65/72).
 - 3.5.5. סך שעות login נטו נציגי שירות לתשלום שעות login נטו: 90 שעות (100 שעות כפול 90%).
הנוסחה הינה שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש כפול מספר שעות login ברוטו באותו חודש.
- 3.6. למען הסר ספק, הפחתה זו אינה רלבנטית במקרים בהם אחוז התעסוקה בפועל יהיה גדול מאחוז התעסוקה הנדרש (שיעור העמידה באחוז התעסוקה הנדרש יהיה 100% ומעלה). במקרים אלה, שעות login נטו יהיו שוות לשעות login נציגי שירות שבוצעו באותו החודש, והתמורה תשולם בהתאם לכמות שעות זו (אך לא תשולם תמורה נוספת).
- 3.7. מנגנון ההפחתה כמפורט לעיל לא יופעל במהלך 30 הימים הקלנדריים הראשונים בתקופת ההתייצבות, כאמור בסעיף 14.3.7 בפרק 1- הפעלה ומתודולוגיה אשר מצוי בנספח תכולת העבודה.

4. שעות הדרכה נציגי שירות

- 4.1. התעריף לשעת הדרכה לנציג שירות יעמוד על תעריף 1 (כהגדרתו לעיל) בניכוי 20% (להלן: "תעריף ההדרכה").
- 4.2. למספר שעות ה- login שבוצעו בחודש לא תהיה השפעה על תעריף ההדרכה.
- 4.3. במהלך ההדרכות, נציגי השירות, המשתתפים בהדרכות, לא יבצעו login למערכות המוקד, אלא ידווחו שעות הדרכה על פי המנגנון המפורט להלן.
- 4.4. הספק יהיה זכאי לתמורה בגין שעות ההדרכה אותן עברו נציגי השירות בהתאם לתעריף ההדרכה, אך לא יהיה זכאי לתמורה עבור השעות אותן ביצעו המדריכים/המרצים אשר העבירו את ההדרכות השונות.
- 4.4. הספק יהיה זכאי לתמורה בגין שעות הדרכה נציגי שירות בכל אחד מהמקרים הבאים:
- 4.4.1. קורס הכשרה ראשוני לנציג שירות
- 4.4.1.1. הספק יהיה זכאי לתמורה עבור רכיב זה בכפוף לכך שנציג השירות אשר עבר את הקורס השלים תשעה חודשי עבודה במוקד.
- 4.4.1.2. תשעת החודשים יימנו החל מיום הסמכת הנציג למענה עצמאי ושיבוצו למתן השירותים במוקד בתום קורס ההכשרה הראשוני.
- 4.4.1.3. יובהר כי קורס ההכשרה הראשוני כולל בתוכו את תקופת ההדרכה והחניכה גם יחד.
- 4.4.1.4. הספק יהיה זכאי לתמורה זו במסגרת החשבון החודשי בחודש העוקב אשר יוגש בתום אותם תשעה חודשים.
- 4.4.1.5. במניין התקופה הנ"ל לא יילקחו בחשבון תקופות של חופשת לידה, מילואים, חופשה ללא תשלום ו/או תקופות היעדרות ממושכת העולות על 30 יום, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.
- 4.4.1.6. התמורה עבור קורס הכשרה ראשוני לנציג שירות תחושב באופן הבא –
- 4.4.1.6.1. תעריף ההדרכה כפול מספר שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות בפועל בקורס ההכשרה הראשוני.
- 4.4.1.6.2. תוכנית ההדרכה בקורס ההכשרה הראשוני ומספר שעות ההדרכה בקורס ייקבעו במהלך תקופת ההקמה, אך בכל מקרה מספרן לא יעלה על מספר שעות ההדרכה אשר נקב בסעיפים 10.3 בעמוד 40 ו- 10.4 בעמוד 41 בנספח זה.
- 4.4.1.7. במהלך ההדרכה יחתום נציג השירות על אישור השתתפות בהדרכה בתחילת יום ההדרכה וכן בסיום יום ההדרכה. מסמך זה יועברו לאישורו של הרשות בסיום הקורס בנוסף לדוח נוכחות על פי שיעון נוכחות בגין ימים אלה. בכל מקרה, לצורך חישוב התמורה, שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות בקורס ייקבעו על פי שעות

ההדרכה בפועל, אך לא יותר ממקסימום שעות ההדרכה אשר אישר הרשות כמפורט לעיל.

4.4.1.8. מודגש כי רישום הנוכחות בקורס ודו"ח הנוכחות ימולא ויוגש בזמן-אמת כאמור לעיל, אך התשלום בגין השתתפותו של נציג השירות בקורס יבוצע רק בתום פרק הזמן האמור לעיל.

4.4.2. הדרכה מקצועית ייעודית לנציג שירות

4.4.2.1. הדרכה מקצועית ייעודית לנציג שירות תיערך על ידי הספק בהתאם לדרישת הרשות מראש ובכתב. הרשות תגדיר את תכני ההדרכה המקצועית ואת היקפה.

4.4.2.2. התמורה עבור הדרכה מקצועית ייעודית לנציג שירות תחושב כלהלן –

4.4.2.2.1. תעריף ההדרכה כפול מספר שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות בפועל בהדרכה (אך לא יותר ממקסימום שעות ההדרכה אשר קבעה הרשות באישורה מראש).

4.4.2.3. במהלך ההדרכה יחתום נציג השירות על אישור השתתפות בהדרכה בתחילת יום ההדרכה וכן בסיום יום ההדרכה. מסמך זה יועברו לאישורה של מנהלת הפעילות מטעם הרשות בסיום ההדרכה בנוסף לדוח נוכחות על פי שעון נוכחות בגין ימים אלה. בכל מקרה, לצורך חישוב התמורה, שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות ייקבעו על פי שעות ההדרכה בפועל, אך לא יותר ממקסימום שעות ההדרכה אשר קבעה הרשות באישורה מראש.

4.4.2.4. הספק יהיה זכאי לתמורה זו במסגרת החשבון החודשי אשר יוגש בחודש העוקב לחודש בו הסתיימה ההדרכה.

4.4.3. קורסי העשרה לנציג שירות

4.4.3.1. קורס העשרה לנציג שירות ייערך על ידי הספק בהתאם לדרישת הרשות מראש ובכתב. הרשות תגדיר את תכני הקורס ואת היקפו.

4.4.3.2. התמורה עבור קורס העשרה לנציג שירות תחושב כלהלן –

4.4.3.2.1. תעריף ההדרכה כפול מספר שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות בפועל בקורס (אך לא יותר ממקסימום שעות ההדרכה אשר קבעה הרשות באישורה מראש).

4.4.3.3. במהלך הקורס יחתום נציג השירות על אישור השתתפות בקורס בתחילת היום וכן בסיומו. מסמך זה יועברו לאישורה של מנהלת הפעילות מטעם הרשות בסיום הקורס בנוסף לדוח נוכחות על פי שעון נוכחות בגין ימי הקורס. בכל מקרה, לצורך חישוב התמורה, שעות ההדרכה בהם נכח נציג השירות בקורס ייקבעו על פי שעות ההדרכה בפועל, אך לא יותר ממקסימום שעות ההדרכה אשר קבעה הרשות באישורה מראש.

- 4.4.3.4. הספק יהיה זכאי לתמורה זו במסגרת החשבון החודשי בחודש העוקב לחודש בו הסתיים הקורס.
- 4.4.4. למען הסר ספק, בגין כל הדרכה ו/או הכשרה נוספת אשר לא צוינה לעיל, לא תשולם תמורה.

5. שעות פיתוח לשירותים חדשים

- 5.1. במקרה בו במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק, יתווספו לתכולת השירותים המוגדרים בהסכם ההתקשרות, על מלוא נספחיו, שירותים טכנולוגיים חדשים אשר לא הוגדרו בו, הרשות תהא רשאית להזמין מהספק פיתוח של שירותים טכנולוגיים כאלה, על-פי שיקול דעתה הבלעדי.
- 5.2. שירותי הפיתוח יינתנו על ידי מומחים בתחום עם ניסיון רב של לפחות 4 שנים.
- 5.3. הספק יגיש לנציג הרשות הצעה/הצעות לביצוע כאמור, לא יאוחר מעשרה (10) ימי עבודה מעת שהועברה אליו הבקשה.
- 5.4. הצעת המחיר תינתן במודל של תפוקות.
- 5.5. הרשות תקבע את תכולת העבודה הסופית, את היקף המשאבים שיוזמנו ואת לוח הזמנים לביצועה, בהתאם להצעה.
- 5.6. יש לשים דגש שהצעת המחיר מגלמת בתוכה את כלל העלויות הנלוות אפיון, פיתוח, QA, UI, התקנה וכד'. וזאת בהתאם לדרישת הרשות.
- 5.7. ככל שהרשות תאשר הצעת מחיר זו, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, תוציא הרשות לספק הזמנת רכש חתומה בידי מורשי החתימה מטעמה של הרשות.
- 5.8. הספק מתחייב לבצע את הפיתוח כאמור ויבצעה רק לאחר שקיבל הזמנת רכש חתומה בידי מורשי החתימה מטעמה של הרשות ויבצעה בכפוף לתנאים אשר ייקבעו בהזמנה.
- 5.9. מובהר בזאת כי הרשות תהא רשאית לפתח שירותים שונים בעצמה ו/או להתקשר לצורך פיתוח השירותים הטכנולוגיים כמפורט לעיל עם כל צד שלישי שהוא, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ולספק לא תהיה כל טענה ו/או דרישה בעניין.

6. מערך תגמול

- 6.1. על המציע לפרט את המדדים והפרמטרים המשפיעים על מערך התגמול לעובדים, תוך ציון המשקולות עבור כל פרמטר.
- 6.2. על המציע לפרט אילו אוכלוסיות יתוגמלו, ולפרט את הרציונל למערך התגמול.
- 6.3. המציע נדרש להתייחס לפרמטרים הבאים:
- 6.3.1. ביצועים בתחום שירות.
- 6.3.2. ביצועים בתחום מקצועיות.

7. מנגנון פרס/קנס

- 7.1. במסגרת קביעת התמורה בגין שעות login נציגי שירות, תובא בחשבון עמידת הספק ביעדים הכמותיים והאיכותיים אשר נקבעו בפרק היעדים כמפורט להלן וכמפורט בפרק 1 בנספח זה, ובהתאם לכך יופעל מנגנון פרס/קנס כמפורט להלן. פירוט היעדים בגינם יופעל מנגנון פרס/קנס, אופן שיטת המדידה של יעדים אלה ותדירות מדידתם נקבע בפרק היעדים בפרק 1 בנספח זה ובכפוף לאמור בסעיף זה.
- 7.2. בחינת עמידת הספק ביעדים כמותיים ואיכותיים אלה, תיעשה בהתאם לתדירות המופיעה להלן ובפרק 1 במכרז זה או על-פי החלטה אחרת של הרשות ותרוכז בעת חישוב החשבון החודשי.
- 7.3. אחת לשלושה חודשים במהלך תקופת ההתקשרות, הרשות, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, תגדיר לספק יעדים כמותיים ויעדים איכותיים שישולבו במנגנון "פרס קנס" לרבעון העוקב. הגדרת היעדים תעשה מתוך סל היעדים שהוגדרו בפרק 1 בנספח זה. בנוסף לכך, הרשות תהא רשאית לקבוע יעדים כמותיים ואיכותיים חדשים שישולבו במנגנון "פרס קנס". יעדים חדשים אלה יוגדרו בשיתוף עם הספק על-פי אופי העבודה במוקד, אך בכל מקרה, לא תידרש הסכמת הספק להחלטה על שינוי ו/או הוספת יעדים כאמור.
- 7.4. ככל שהרשות לא הגדירה יעדים חדשים לרבעון העוקב, יחולו היעדים הקיימים.
- 7.5. המנגנון יופעל על כל יעד בנפרד.
- 7.6. הרשות תהא רשאית להחליט בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, כי בחודש מסוים, בו הייתה לדעת הרשות פעילות חריגה במוקד, לא יופעל מנגנון פרס/קנס. מובהר כי החלטה זו תתקבל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של הרשות.
- 7.7. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב לעמוד בכל היעדים המפורטים להלן ובפרק 1 בנספח זה, לרבות אלה אשר לא נכללו במנגנון פרס/קנס כמפורט לעיל, ולהציג לרשות מדי חודש דוחות ניהוליים אשר ישקפו את מידת עמידתו בכלל היעדים המפורטים בסעיף זה.
- 7.8. מנגנון זה לא יופעל במהלך תקופת ההתייצבות כמפורט בפרק 1 בנספח זה.
- 7.9. יעדים כמותיים
 - 7.9.1. היעדים הכמותיים המוגדרים לעיל, ימדדו בגין כל יום עבודה של המוקד בנפרד.
 - 7.9.2. בכל יום בו תהיה חריגה מאחד או יותר מהיעדים שהוגדרו על-ידי הרשות כמפורט לעיל, תימנה חריגה אחת מהיעד.
 - 7.9.3. כמות החריגות החודשית מהיעדים הכמותיים תבחן בהתאם לטבלה הבאה. חישוב גובה הקנס המוסכם אשר יקוזז מסכום התמורה החודשית אשר תשולם לספק או חישוב גובה הפרס המוסכם אשר יתווסף לסכום התמורה החודשית אשר תשולם לספק, ייעשה לפי המספר המצטבר של כמות החריגות באותו חודש ובהתאם למדרגות המפורטות בטבלה שלהלן:



מדרגה	כמות חריגות חודשיות	גובה קנס/פרס
1	0	פרס בסך 3% מגובה החשבונית
2	1-5	ללא
3	6-8	קנס בסך 5% מגובה החשבונית
4	9-12	קנס בסך 7% מגובה החשבונית
5	+13	קנס בסך 10% מגובה החשבונית

7.9.4. במקרה של צבירת 13 חריגות ומעלה בגין אי עמידה ביעדים הכמותיים במהלך שלושה חודשי עבודה רציפים, הדבר גם יהווה הפרה יסודית של החוזה, על כל המשמעויות החוזיות הנובעות מכך.

7.9.5. הפקת דו"חות המעידים על עמידתו של הספק ביעדים הכמותיים כמפורט לעיל תיעשה עד ה 2 לכל חודש קלנדרי במהלך תקופת ההתקשרות, בגין החודש הקודם לו. הפקת הדו"חות תיעשה על-ידי הספק. דוחות אלה, בין היתר, יהוו את הבסיס להפעלת מנגנון פרס/קנס.

7.10. יעדים איכותיים

7.10.1. מנגנון פרס/ קנס עבור עמידת הספק ביעדים האיכותיים נקבע על פי מדרג של אחוז הסטייה מהיעדים המוגדרים במדידה חודשית, על פי המפורט להלן ועל פי היעדים המפורטים בפרק 1 במכרז זה.

7.10.2. לכל אחד מהיעדים נקבע אחוז סטייה ביחס ליעד ובהתאם לחריגה מיעד זה נקבעה מדרגת "פרס/ קנס".

#	פרמטר	שיטת חישוב	חריגה	גובה קנס/פרס
1.	ציון במבדק ידע	כמות הנבחנים בעלי ציון גבוה מ-80 מתוך כלל הנבחנים בתקופת המדידה	מתחת ל- 89.9%	קנס בסך 5% מגובה החשבונית
			מעל 90%	ללא
2.	ציון בהקשבות למענה טלפוני, למענה לתקשורת כתובה ולפעילות קו אחורי	כמות הנציגים בעלי ציון גבוה מ-80 מתוך כלל הנבחנים בתקופת המדידה	מתחת ל- 79.9%	קנס בסך 5% מגובה החשבונית
			בין 80%-94.9%	ללא
			מעל 95%	פרס בסך 5% מגובה החשבונית
3.	ציון סקר שביעות רצון לקוחות	ממוצע תוצאות סקר גבוה מציון 85 בתקופת המדידה	מתחת ל 84.9%	קנס בסך 5% מגובה החשבונית
			בין 85%-94.9%	ללא
			מעל 95%	פרס בסך 5% מגובה החשבונית
4.	ציון סקר "לקוח סמוי"	ממוצע תוצאות סקר גבוה מציון 85 בתקופת המדידה	מתחת ל 84.9%	קנס בסך 5% מגובה החשבונית
			בין 85%-94.9%	ללא
			מעל 95%	פרס בסך 5% מגובה החשבונית

- 7.10.3 סך הקנס אשר יוטל על הספק בגין חריגה מהיעדים האיכותיים כמפורט לעיל לא יעלה על 10% מסך החשבונית החודשית עבור שעות login נציגי שירות (מסכום התמורה ללא מע"מ). סכום הקנס יקוזז מסכום התמורה עבור שעות login נציגי שירות בחשבונית החודשית.
- 7.10.4 סך הפרס על עמידת הספק ביעדים האיכותיים המקנים לו זכאות לפרס כמפורט לעיל לא יעלה על 5% מסך החשבונית החודשית עבור שעות login נציגי שירות (מסכום התמורה ללא מע"מ). סכום הפרס יתווסף לסכום התמורה בחשבונית חודשית זו.
- 7.10.5 במקרה של צבירת 12 חודשים רציפים בגין אי עמידה ביעדים איכותיים, הדבר עלול להוות כהפרה יסודית של החוזה, על כל המשמעויות החוזיות הנובעות מכך.
- 7.10.6 הפקת דו"חות המעידים על עמידתו של הספק ביעדים האיכותיים כמפורט לעיל תיעשה עד ה 2 לחודש קלנדרי במהלך תקופת ההתקשרות בגין החודש הקודם לו. הפקת הדו"חות תיעשה על ידי הספק. דוחות אלה, בין היתר, יהוו את הבסיס להפעלת מנגנון פרס/קנס.

8. תנאי תשלום התמורה

- 8.1. מוסכם בין הצדדים כי פרט לתמורה המפורטת לעיל ולהלן, לא תשלם הרשות, בין במהלך תקופת ההסכם ובין לאחריה, כל סכום נוסף לספק ו/או לכל גורם אחר כלשהו, למעט מע"מ בשיעורו על פי דין. מס ערך מוסף בגין התמורה עבור השירותים, יתווסף לשיעורים האמורים לעיל וישולם לספק במועד תשלומו של כל תשלום ותשלום על-פי חוזה זה, בשיעורו על פי דין כפי שיהיה בתוקף בעת ביצוע כל תשלום כאמור וכנגד המצאת חשבונית מס כדין.
- 8.2. הרשות תשלם לספק את התשלומים לפי סעיף זה, בכפוף לאישור החשבוניות על ידי איש הקשר מטעם הרשות, כמפורט להלן.
- 8.3. הספק יגיש לרשות עד ה- 10 לכל חודש קלנדרי במהלך תקופת ההתקשרות, חשבונות כמניין חשבוניות המס כמפורט להלן בגין ביצוע השירותים אשר ניתנו על ידו בחודש שקדם לו. כל חשבון ייוחד לתחום שירות אחר בגינו מתבקשת התמורה וזאת בהתאם לפירוט שלהלן ביחס לחשבוניות המס. החשבונות כאמור יכללו את כל סוגי רכיבי התמורה שהיו בחודש הרלבנטי.
- לכל חשבון יצורפו כל הדוחות הנדרשים בהתאם להסכם זה, על נספחיו, לאישור התשלומים כאמור. הדוחות יאופיינו בשלב הקמת המוקד ויאושרו על-ידי הרשות.
- 8.4. החשבונות החודשיים כאמור יאושרו על ידי איש הקשר מטעם הרשות ו/או מי מטעמה לאחר בדיקה ובקרה של כל הנתונים המפורטים בהם והתאמתם להוראות הסכם זה, על נספחיו. רק לאחר אישורו, ימציא הספק לרשות חשבוניות מס כמפורט להלן.
- מובהר בזאת כי אין באישור החשבונות על ידי איש הקשר מטעם הרשות ו/או מי מטעמה, כדי לגרוע מזכותה של הרשות לבדוק פעם נוספת את נכונות חשבוניות המס ואת התאמתן להוראות הסכם זה, על נספחיו. כמו כן, אין באישור החשבונות ו/או באישור חשבוניות המס כדי לגרוע מאחריותו המלאה של הספק לביצוע מלוא התחייבויותיו על פי הסכם זה על נספחיו, והספק מוותר בזאת על כל טענה בקשר לכך.
- 8.5. להלן פירוט חשבוניות המס אותן ימציא הספק לרשות לאחר אישור החשבונות החודשיים כאמור לעיל:
- 8.5.1. חשבונית מס בגין שעות login נציגי שירות - מדי חודש במהלך תקופת ההתקשרות, יגיש הספק לרשות חשבונית מס בגין התשלומים המגיעים לו, לטענתו, בגין החודש הקודם עבור שעות login נציגי שירות, וזאת בהתאם ובכפוף למכלול התנאים והסייגים אשר פורטו לעניין זה בסעיף זה. לחשבונית זו יצורף נספח ובו פירוט חישוב שעות login נציגי שירות ברטו בניכוי מנגנון יעילות – שעות login נציגי שירות נטו כמפורט לעיל.
- 8.5.2. חשבונית מס בגין שעות הדרכה נציגי שירות – בכל חודש במהלך תקופת ההתקשרות וככל שבוצעו שעות הדרכה כאמור, יגיש הספק לרשות חשבונית מס בגין התשלומים המגיעים לו, לטענתו, בגין החודש הקודם עבור שעות הדרכה נציגי שירות, וזאת בהתאם ובכפוף למכלול התנאים והסייגים אשר פורטו לעניין זה בסעיף זה.

לחשבונית מס זו יצורף נספח ובו פירוט שמות נציגי השירות אשר עברו את ההדרכה, מהות ההדרכה אשר הועברה להם, משך ההדרכה, מועד תחילת העסקתם במוקד, מועד הסמכתם למתן השירותים במוקד וכן כל פרט נוסף אותו תדרוש הרשות.

ביחס להדרכה הראשונית אותה יידרשו נציגי השירות לעבור טרם לתחילת מתן השירותים על ידם במוקד, הרי שהספק יכול לכול את שעות ההדרכה בגינם בחשבונית כאמור רק בתום התקופה כמפורט **בסעיף 4.4.1.7** לפרק זה.

בנוסף לנספח כאמור, על הספק לצרף לחשבונית זו רשימת נוכחות של שמות עובדיו אשר עברו את ההדרכה בגינה נדרש תשלום התמורה, בה תופיע חתימתו של כל אחד מהם בתחילת יום ההדרכה ובסיומה וכן דו"חות נוכחות של כל העובדים אשר השתתפו בהדרכה באותו יום על פי קריאות שעון כמפורט **בסעיפים 4.4.1.6, 4.4.2.3 ו- 4.4.3.3** לפרק זה.

8.5.3. חשבונית מס שעות פיתוח - ככל שבמהלך תקופת ההתקשרות, ביצע הספק שעות פיתוח כמפורט בסעיף זה, בהתאם להזמנת רכש אשר הוצאה לו על ידי מורשי החתימה מטעמה של הרשות, יגיש הספק לרשות חשבונית מס נוספת ונפרדת בגין התשלומים המגיעים לו בגין שעות הפיתוח כאמור. חשבונית המס כאמור, תוגש בתחילת חודש קלנדרי בגין שעות הפיתוח אשר בוצעו על ידי הספק בחודש הקודם. החשבונית תוגש בהתאם ובכפוף למכלול התנאים והסייגים אשר פורטו לעניין זה בסעיף זה.

8.6. לכל אחת מהחשבוניות כאמור, יצורפו כל הדוחות הנדרשים לאימות הסכומים המפורטים בהן, הכוללים את כל סוגי רכיבי התמורה כמפורט בסעיף זה שהיו בחודש הרלוונטי.

8.7. כאמור לעיל, דוחות מפורטים יאופיינו בשלב הקמת המוקד בשיתוף ואישור הרשות. הרשות אינה מתחייבת לרכוש מהספק שירותים בהיקף כלשהו והזמנת השירותים תהיה על פי צרכי הרשות ועל-פי שיקול דעתה הבלעדי.

8.8. תשלום התמורה יבוצע במועד הקבוע בהוראת תכ"מ 1.4.1 "ביצוע תשלומים בגין התחייבויות" או כל מועד נדחה אחר אשר יקבע על ידי החשב הכללי. הצדדים מסכימים כי לעניין מועד תשלום התמורה, החשבוניות עבור שעות login נציגי שירות ועבור שעות הדרכה נציגי שירות ייחשבו כתשלומים אשר במהותם מיועדים לתשלום שכר ומשכורות וישולמו במועד הנקוב בהוראת התכ"מ האמורה לתשלומים מסוג זה.



קיזוז ועיכבון

- 8.9. הרשות תהא רשאית לקזז ו/או לעכב כל סכום ו/או תשלום אותו הספק חייב לרשות בהתאם להוראות הסכם זה וכן בכל מקרה של גרימת נזק לרשות על-ידי הספק או מי מטעמו.
- 8.10. בטרם תעשה הרשות שימוש בזכותה לקיזוז ו/או עיכבון כאמור, תתן הרשות לספק הודעה בכתב מראש בדבר כוונתה זו.
- 8.11. הספק לא יהא רשאי לקזז ו/או לעכב כל סכום ו/או תשלום המגיע ממנו לרשות וכן לא יהיה רשאי לעכב כל נכס ו/או תוצר ו/או ציוד ו/או מתקן, מכל מין וסוג שהם להבטחת חובות הרשות כלפיו.

9. ביצוע השירותים על ידי הרשות על חשבון הספק

- 9.1. מבלי לגרוע מכל זכות או תרופה העומדים, או שיעמדו לרשות, על-פי חוזה זה ועל-פי כל דין, מסכימים הצדדים, כי כל מקרה של מחדל של הספק בביצוע השירותים כמוסכם בחוזה זה או הפרתו על-ידי הספק, הרשות תהא רשאית, אך לא חייבת, להעסיק עובדים או ספקים עצמאיים שיבצעו את השירותים על חשבון הספק ולשלם להם מתוך התמורה המגיעה לספק ו/או לגבות מהספק את ההוצאות שהוציא, לרבות ההוצאות בגין העסקת העובדים או הספקים לביצוע השירותים, זאת בנוסף לכל הוראה אחרת בחוזה זה לרבות פיצויים, וכל סעד שזכאית הרשות לדרוש על-פי כל דין.
- 9.2. כל סכום שחובת תשלומו על-פי חוזה זה חלה על הספק ושולם על-ידי הרשות, יוחזר לרשות על-ידי הספק צמוד למדד, ממועד התשלום על-ידי הרשות ועד ההחזר בפועל ובתוספת ריבית כמקובל על-פי הוראות החשב הכללי בדבר איחורים בתשלומים. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הרשות לקזז סכום זה מכל סכום שהיא חייבת בתשלומו לספק, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של הרשות.

נספח – ריכוז כלל הדרישות למענה על-ידי המציע:

#	דרישה	סעיף
1.	המציע הפעיל בישראל בין השנים 2018 - 2022, ארבעה מוקדי שירות ייעודיים למשך תקופה של מינימום שנתיים מלאות, עבור שלושה לקוחות שונים שלפחות שניים מהם הינם משרד ממשלתי, בהיקף מינימאלי של 40 עמדות נציגי שירות, אשר אוישו בו זמנית על-פני 8 שעות רצופות לפחות בכל יום עבודה.	מסמכי המכרז, סעיף 5.1
2.	על המציע להיות בעל ניסיון של שנה לפחות בהפעלת ותחזוקה של מערכות CRM, ניהול ידע ו IVR וטלפוניה המוצעות על-ידו במסגרת מכרז זה. כמענה לסעיף זה, המציע רשאי להציג ניסיון אשר נצבר בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה. על המציע לצרף להצעתו פירוט אודות ניסיונו כאמור. על המציע לפרט את שם הגוף לו נתן את השירותים (לרבות שם איש הקשר אצל אותו גוף ומספר הטלפון שלו), התקופה בה ניתנו השירותים על-ידי המציע, היקף השירותים, פירוט תמציתי של השירותים. הרשות שומרת על זכותה לדרוש מהמציעים להציג בפניה מסמכים נוספים ככל שיידרש ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.	מסמכי המכרז, סעיף 5.2
3.	על המציע להיות בעל ניסיון של שנה לפחות בהפעלה ותחזוקה של מערכת לניהול ערוצי תקשורת רב-ערוצית (Omni Channel). כמענה לסעיף זה, המציע רשאי להציג ניסיון אשר נצבר בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז זה. על המציע לצרף להצעתו פירוט אודות ניסיונו כאמור. על המציע לפרט את שם הגוף לו נתן את השירותים (לרבות שם איש הקשר אצל אותו גוף ומספר הטלפון שלו), התקופה בה ניתנו השירותים על-ידי המציע, היקף השירותים, פירוט תמציתי של השירותים. הרשות שומרת על זכותה לדרוש מהמציעים להציג בפניה מסמכים נוספים ככל שיידרש ועל פי שיקול דעתה הבלעדי.	מסמכי המכרז, סעיף 5.2
4.	המציע הינו הבעלים או החוכר או השוכר או צד להסכם מותנה לשכירות שייכנס לתוקפו במידה והמציע ייקבע כזוכה במכרז, לכל תקופת ההתקשרות הראשונה וזכות ברירה לשכירות לתקופות האופציה כאמור בסעיף 2 למסמכי המכרז, של אתר שייעודו מוקד השרות עבור ביצוע השירותים הכלולים במכרז ואשר עומד בתנאים המצטברים: <ul style="list-style-type: none"> • במקום יוגש אתר אשר פועל כיום על ידי המציע יש להגיש רישיון עסק בתוקף, במקום בו המציע מחזיק הסכם מותנה - תוגש הצהרה והתחייבות של המציע כי למבנה וגם לאתר המוצע על ידו אין מניעה להוצאת רישיון עסק התואם לשימושים הנדרשים לפי מכרז זה, וכי נכון למועד תחילת מתן השירות על פי המכרז, ככל שהמציע יוכרז כזוכה, למבנה יהיו את כלל האישורים החוקיים הנדרשים על פי דין להפעלת. • למבנה קיים אישור תקף מאת רשות הכבאות לקיומם של סידורי בטיחות אש הנדרשים במבנה. • גודל האתר המוצע עומד בכל הדרישות בנספח ט"ז, תכולת עבודה, פרק 3. המציע יצרף אישור בעלות/הסכם חכירה/שכירות /הסכם מותנה לשכירות, רישיון עסק ואישור כיבוי אש.	מסמכי המכרז, סעיף 5.3
5.	המציע, הינו בעל הסמכה בתוקף של תקן ISO 27001. המציע יצרף תעודת הסמכה של היצרן לתקן אבטחת המידע	מסמכי המכרז, סעיף 5.4

<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 1.8</p>	<p>6. על המציע לפרט עבור כל אחד מסעיפי המכרז מתודולוגיית עבודה, לרבות התייחסות לשגרות ניהול והדרכה, בקרת איכות, הקצאת ציוד קצה וכדו', בהתייחסות להפעלת המוקד בארבעה מצבים: א. בתקופת שגרה. ב. במצב חירום / משבר. ג. בהפעלת המוקד מאתר חלופי (כולל התייחסות להלנה, היסעים וכדו'). ד. בהפעלת עמדות נציגי שירות מרחוק (הן באופן חלקי והן כלל הנציגים).</p>	
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 2.1.6</p>	<p>7. על המציע לפרט על תכנית פעולה לעמידה ביעדים בזמני עומס חריגים (לדוגמה: הוספת פעילות Back office בימי שישי או בשעות נוספות לאחר סגירת קווי הטלפוניה וכדו').</p>	
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 3.2</p>	<p>8. על המציע לפרט את תכנית ההקמה וההפעלה לרבות לוחות זמנים, התייחסויות למעבר ותפעול מצבי חירום / משבר והכל בהתאם לתהליכי העבודה המפורטים בסעיף 3 (פרק 2).</p>	
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 3.14.2</p>	<p>9. על המציע לפרט את תכנית ההיערכות לשינוי או תוספת של ערוץ פניה / תהליך שירות / פעילות במוקד לרבות: א. איתור צרכים והגדרת מענים. ב. ניהול ידע וכתובת תסריטים. ג. הכשרת נציגים ואנשי מפתח. ד. מערך מדידה ובקרה. ה. פיילוט הכולל ביצוע "לקוח סמוי" על-ידי הספק. ו. ועוד.</p>	
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 7.1.5</p>	<p>10. על המציע לפרט על תכנית פעולה לעמידה ביעדים בזמני עומס חריגים (לדוגמה: הוספת פעילות Back office בימי שישי או בשעות נוספות לאחר סגירת קווי הטלפוניה וכדו').</p>	
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 8.2</p>	<p>11. כמענה לסעיף זה, על המציע לפרט במסגרת הצעתו את כלל בעלי התפקידים המוזכרים בסעיפים הבאים, הן בעלי התפקידים במוקד והן בעלי תפקידי המטה התומכים (סעיפים 8.6-8.12).</p>	
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 9.2</p>	<p>12. מערך הגיוס – על המציע לפרט את המערך והכלים העומדים לרשותו לצורך גיוס כוח-אדם על כל שלביו ולכל תפקיד, כולל אנשי מפתח. במסגרת המענה לסעיף זה, יש להתייחס לאלמנטים הבאים: א. תהליך הגיוס. ב. מקורות הגיוס. ג. צוות הגיוס הפועל אצל המציע. ד. כלים ומערכות תומכות בתהליך הגיוס – יש לצרף דוגמאות של טפסים וכלים לצורך תמיכה בתהליך הגיוס (לדוגמה טופס ראיונות לנציג שירות). ה. וכל מידע נוסף בתחום זה.</p>	
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 9.3</p>	<p>13. מערך המיון – על המציע לפרט את המערך והכלים העומדים לרשותו לצורך מיון המועמדים על כל שלביו ולכל תפקיד, כולל אנשי מפתח. במסגרת המענה לסעיף זה, יש להתייחס לפחות לאלמנטים הבאים: א. עמידה במבחני שפה. ב. יכולת ביטוי בעל-פה. ג. יכולת ביטוי בכתב וניסוח. ד. מיומנות שימוש במחשב וגלישה ברשת. ה. אנשי מפתח: התייחסות לאופן בדיקת מיומנויות ניהול.</p>	

<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 9.4</p>	<p>מערך הקליטה – על המציע לפרט את המערך והכלים העומדים לרשותו לצורך קליטת העובדים על כל שלביו ולכל תפקיד, כולל אנשי מפתח. במסגרת המענה לסעיף זה, יש להתייחס לאלמנטים הבאים: א. תהליך קליטת העובדים – יש לפרט את הפעולות המבוצעות לצורך קליטה איכותית ומהירה של הנציגים הפעילות המוקד השוטפת. ב. כלים ומערכות תומכות בתהליך הקליטה לרבות לומדות להכשרה מרחוק. ג. וכל מידע נוסף בתחום זה.</p>	<p>14.</p>
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 10.2.4</p>	<p>על המציע לפרט כלים ותכנים להעמקת הידע, לרבות תדירות לפיתוח מיומנויות ניהול והעשרה לשלב ההקמה.</p>	<p>15.</p>
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 10.3.5</p>	<p>על המציע לפרט את תוכניות ההכשרה ומערכי השיעור וסדנאות לדוגמה, תוך התייחסות למטרות, למבנה ההדרכה, תוצרי ההכשרה, תכולת ההדרכה, משך ההדרכה ומספר חניכים אופטימאלי למחזור.</p>	<p>16.</p>
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 11.1</p>	<p>הספק נדרש לבצע פעילות תדירה להדרכה והשבחה שוטפת של כוח-אדם במוקד. במסגרת המענה לסעיף זה על המציע לפרט את תכנית ההדרכה השוטפת ולהתייחס לפחות לפעילויות ההדרכה שלהלן: א. תדריכים יומיים. ב. הדרכות ייעודיות ברמה חודשית. ג. קורסי העשרה.</p>	<p>17.</p>
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 11.2.2</p>	<p>על המציע לפרט את הנוהל לביצוע הקשבות ומשוב ולצרף טפסי משוב לדוגמה.</p>	<p>18.</p>
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 11.2.3</p>	<p>הערכת ביצועים תקופתית לאנשי מפתח (אחת לשנה): ביצוע הערכה לשם מישוב על כלל הפעילות של בעל התפקיד, עמידה ביעדים וכדומה. הקריטריונים להערכה יותאמו לאופי התפקיד ותכולתו. תהליך הערכת ביצועים תקופתית ייערך במסגרת שעות login של העובדים. על המציע לפרט את שיטת העבודה לרבות טפסים.</p>	<p>19.</p>
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 11.2.4</p>	<p>על המציע לפרט פעילויות נוספות אותן יבצע לצורך בקרה ושיפור איכות השירות ומקצועיות הנציגים במוקד הארצי.</p>	<p>20.</p>
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 12.1.1</p>	<p>על המציע לצרף דוגמאות וכלים תומכים בכל פעילות ו/או נוהל הקיים בשגרות הניהול והתפעול של המוקד.</p>	<p>21.</p>
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 12.2.1</p>	<p>עבור כל אחד מהנושאים הבאים על המציע לפרט במסגרת המענה לסעיף זה נוהל כולל מטרות, אחריות לביצוע, משתתפים, תדירות ומשך, תכולה, כלים ומערכות תומכות וכן צירוף דוגמאות רלוונטיות: א. תכנון ושיבוץ משמרות. ב. כניסה, ניהול וסיכום משמרת. ג. תדריך יומי. ד. נוהל תקלה טכנולוגית. ה. תהליכי התייעצות ואסקלציה (בטיפול בפנייה). ו. היערכות למצב חירום / משבר.</p>	<p>22.</p>
<p>תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 12.3.1</p>	<p>עבור כל אחד מהנושאים הבאים על המציע לפרט במסגרת המענה לסעיף זה נוהל, כולל מטרות, אחריות לביצוע, משתתפים, תדירות ומשך, תכולה וצירוף דוגמאות רלוונטיות: א. חניכת נציגים מובילים / מתקשים. ב. הנעת צוות.</p>	<p>23.</p>

	ג. פורמט ישיבות צוות. ד. טיפול בבעיות משמעת.	
תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 13.1.2	24. על המציע לפרט במסגרת המענה פעילויות אותן יבצע לצורך שימור נציגים והקטנת אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד.	
תכולת עבודה פרק 1 סעיף 13.1.3	25. הספק יבצע פעילויות שימור הן לנציגים חדשים והן לנציגים ותיקים בצורה שוטפת. על המציע לפרט במענה לסעיף זה את פעילויות הרווחה שיבצע, במסגרת עבודת המוקד, תדירות הפעילות תוך התייחסות לשכר דיפרנציאלי על-פי ותק, מענקים וכדו'. במידה ובכוונת המציע, היה והצעתו תזכה, לבצע פעילויות נוספות, יש לפרט.	
תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 13.2.2	26. המציע יפרט במסגרת המענה את המדדים והפרמטרים המשפיעים על מערך התגמול השוטף לעובדים, תוך ציון המשקולות עבור כל פרמטר ואת סכום המענק שיינתן ואת הקריטריונים לקבלתו.	
תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 13.2.3	27. על המציע לפרט במסגרת המענה אילו אוכלוסיות יתוגמלו, ולפרט את הרציונל למערך התגמול.	
תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 13.2.4	28. המציע נדרש להתייחס במסגרת המענה לפרמטרים הבאים: א. ביצועים בתחום שירות. ב. ביצועים בתחום מקצועיות.	
תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 14.1.4	29. על המציע לפרט את צוות ההקמה מטעמו: מנהל פרויקט ההקמה, בעלי תפקידים, מבנה הצוות. יש לצרף תרשים של מבנה הצוות, ולפרט את תחומי אחריותם ומעורבותם בתהליך ההקמה. על המציע להציג את הצוות בהתאם לנספח "פרטים אישיים וניסיון" המצורף לנספח זה וכן לצרף קורות חיים רלוונטיים.	
תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 14.2	30. במסגרת המענה לסעיף זה, על המציע לפרט את התוכנית לתקופת ההקמה. פירוט התוכנית יכלול בין היתר: א. משך ותזמון הפעילויות. ב. גורם אחראי מטעם הספק לביצוע כל שלב. ג. תוכנית ביצוע בתרשים גאנט. ד. ניתוח נתיבים קריטיים. ה. הערכת סיכונים ותוכנית פעולה לביטול/צמצום הסיכון.	
תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 15.7	31. על המציע לפרט את נהלי העבודה ופתרונות לעבודה במצב חירום / משבר לרבות הפעלה ו/או מימון הסעת עובדים בהתאם לצורך.	
תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 17.4.1.3	32. במידה שבאתר ניתן שירות למספר חברות, על המציע לפרט כיצד מתכוון ליצור הפרדה "פיזית" – תיחום סביבת העבודה של נותני השירות לרשות.	
תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 17.4.1.8	33. על המציע לפרט שם מערכת, סוג, דגם ויכולות לכל אחת מהמערכות המפורטות מטה.	
תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 17.4.6.3	34. על המציע לפרט את הפעולות אשר יש לנקוט במקרה שעובד אינו מציית לדרישות האבטחה לרבות פירוט תהליך סיום העסקת עובד.	
תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 17.4.6.5	35. המציע יפרט בהצעתו את צעדי ההגנה האבטחתיים בהם הוא מתכוון לנקוט על מנת לעמוד בחוק הגנת הפרטיות.	

36.	על המציע לפרט את הפעולות שהוא מתכוון לנקוט על מנת שמידע זה לא ייחשף בפני גורמים זרים כמו גם בלתי מורשים.	תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 17.4.6.6
37.	הצפנת תקשורת: עבודה בסביבה ארגונית של המציע מוגנת FW (וכדוי) – על המציע להציג במענה כיצד הוא מגן על המידע של הרשות מפני איום חיצוני ומפני לקוחות אחרים.	תכולת עבודה, פרק 1 סעיף 17.5.4.1
38.	על המציע להציג פתרון בו האינטראקציה בין הנציג ללקוח הקצה נשענת על תשתית טכנולוגית מתקדמת התומכת במימוש היעדים במכרז זה.	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 1.2
39.	מערכת ניהול פניות – CRM : על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא ויכולותיה. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 2.2
40.	על המציע לפרט עליות רישוי ותמיכה עבור 100, 200, עד 500 (בקפיצות של 100) משתמשים. עלויות אפיון ופיתוח ישולמו בנפרד בהתאם למודל התמחור המפורט בפרק 5 במכרז זה.	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 2.8
41.	מרכזיה : זה על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המרכזיה, דגם ומספר גרסא. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 3.1
42.	על המציע להציג ניסיון באספקת שירותים ללפחות לקוח אחד באמצעות המערכת החדשה, וכן בנוסף, הצגת אישור יצרן המערכת או הצגת ניסיון קבלן משנה מטעמו (ככל שמפעיל המציע בנושא זה קבלן משנה) כי המערכת בתצורתה המוצעת במכרז זה פועלת אצל לפחות 3 לקוחות למשך לפחות 3 חודשים (נדרש לפרט ניסיון זה בטבלה הייעודית).	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 3.2
43.	מוסיקה בהמתנה : המערכת תאפשר קישור למוסיקה (הקלטה ייעודית למוקד) בהמתנה, אשר השמעתה תתאפשר במצב HOLD ובזמן העברת שיחות. תתאפשר טעינת קבצי מוסיקה בפורמטים שונים. על המציע לפרט במענה הכתוב את סוגי הפורמטים הנתמכים.	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 4.21.1
44.	הודעות מוקלטות - המערכת תאפשר השמעת הודעות מוקלטות. על המציע לפרט: א. אורכי הודעות אפשריים (בשניות). ב. הקלטת הודעות משתנות. ג. יכולת שילוב עם מוסיקה. ד. מספר ערוצים.	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 4.22
45.	מערכת ה CTI : על המציע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 5.1.3
46.	על המציע להציג ניסיון באספקת שירותים ללפחות לקוח אחד באמצעות המערכת החדשה, וכן בנוסף, הצגת אישור יצרן המערכת או הצגת ניסיון קבלן משנה מטעמו (ככל שמפעיל המציע בנושא זה קבלן משנה) כי המערכת בתצורתה המוצעת במכרז זה פועלת אצל לפחות 3 לקוחות למשך לפחות 3 חודשים (נדרש לפרט ניסיון זה).	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 5.1.5
47.	CTI יהיה ייעודי למוקד הרשות וישרת אותו בלבד. המשמעות הינה התקנת רכיב CTI ייעודי. במידה והמציע מעוניין להציע פתרון אחר	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 5.1.8.3

	העונה להנחיה זו ולדרישות אבטחת מידע, יש לפרט במסגרת המענה את הפתרון המוצע ומנגנוני האבטחה שמתכוונים ליישם.	
48.	חייגן: על המציע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 6.1.1
49.	המציע יפרט במענה מהו האלגוריתם לפיו מנהל החייגן את כמות הפורטים לחיוג אל מול כמות הנציגים הפנויים בסקיל.	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 6.1.3
50.	המציע יפרט האם החייגן המוצע תומך באופן חיוג מסוג Call Blending.	תכולת עבודה פרק 2 סעיף 6.1.4
51.	IVR: לצורך הוכחת עמידתו של המציע בהוראת סעיף זה על המציע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 7.1
52.	המציע יפרט את שם היצרן, דגם וגרסה של מערכת ה-IVR אותה מיעד לפעילות נשוא מכרז זה. על הגרסה להיות פעילה לפחות 6 חודשים אצל המציע במתן שירות ללקוחות אחרים של המציע.	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 7.2.18
53.	מערכת ה-IVR על רכיביה השונים תהיה נפרדת ממערכות אחרות של הספק המשרתות לקוחות אחרים. נדרש לפרט במסגרת המענה מנגנוני אבטחה.	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 7.2.21
54.	מערכת הקלטת שיחות: על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא וניסיון בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד במידה וקיים. כמו כן, שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 8.1.1
55.	המציע יפרט במידה והמערכת תומכת בניהול מערך ההקשבות ובקרת האיכות במערכת זו.	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 8.3.1
56.	המציע יפרט דו"חות נוספים במידה וקיימים.	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 8.4.5
57.	כלים לתמיכה טכנית באמצעות השתלטות: כחלק מתהליכי העבודה, נדרשת תמיכה בטפסים מקוונים באמצעות נציגי השירות, לטובת כך על המציע להציג דרכי השתלטות על מחשב לקוח באמצעות כלי השתלטות או באמצעות כלי Co-Browsing שהינה חלק ממערכת רב-ערוצית. על המציע לפרט פתרון זה במענה הכתוב.	תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 9.1

תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 10.2	מערכת לניהול תקשורת כתובה - Omni Channel : על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא וניסיון בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד במידה וקיים. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).	58.
תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 10.3	מערכת תקשורת כתובה תהיה בממשק לכלל רכיבי הפתרון וביניהם: מערכת הטלפוניה, אתר, מערכת CRM ועוד ככל שיידרש. על המציע לפרט במענה הכתוב את תצורת ההתממשקות.	59.
תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 10.10	המערכת תאפשר לנציג לטפל בסוגי התקשרות שונים במקביל, בהתאם להחלטת מנהל המוקד. יש לפרט מקסימום פניות שניתן להגדיר לטיפול במקביל	60.
תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 10.16	המערכת תאפשר הצגת התראות מובנות לנציג וללקוח בזמן הטיפול בפניה כדוגמת התראה במסך הנציג על עיכוב במענה לפניית לקוח או התראה במסך הלקוח על קבלת מענה הנציג (במצב בו לא הגיב X שניות מרגע קבלת ההודעה. משך הזמן המדויק יוגדר בתקופת ההקמה). כלל ההתראות יוגדרו בתקופת ההקמה. המציע יפרט יכולות אלו ויצרף דוגמאות.	61.
תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 11.1	מערכת ניהול ידע : על המציע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).	62.
תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 11.13	על המציע לפרט במענה הכתוב סוגי דו"חות אפשריים לשליפה ממערכת זו.	63.
תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 12.1.1	מערכת לשליחת SMS : על המציע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).	64.
תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 12.1.5	המציע יפרט במסגרת המענה תצורת ההתממשקות לרכיבי הפתרון המשיקים.	65.
תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 12.2.10	על המציע לפרט במענה הכתוב את סוגי הדו"חות הקיימים במערכת.	66.
תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 13.4	מערכת רישום שיחות : על המציע לפרט במסגרת המענה את שם מערכת, דגם, גרסא וניסיון מוכח בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).	67.
תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 13.5	המציע יפרט אופן הפרדת המידע לצרכי בקרה וחיוב מלקוחות אחרים של הספק הנשענים על אותה מערכת.	68.

תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 14.2	מערכת זימון תורים: על המציע לפרט במסגרת המענה את סוג המערכת, דגם ומספר גרסא וניסיון בהפעלת המערכת לפחות בפרויקט פעיל אחד במידה וקיים. שנות ניסיון של המציע בהפעלת המערכת - שם המוקד, גודל המוקד, ממליצים מטעם הלקוח ופרטי התקשרות (שם פרטי, משפחה, טלפון וכתובת מייל).	69.
תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 14.6	על המציע לפרט במענה הכתוב את אפשרות החיווי לביצוע הביקורת אצל הלקוח.	70.
תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 16.2	על המציע לציין במסגרת המענה הכתוב כשלים אפשריים במערכת המוצעת והשפעתם על תפקוד המוקד (ניהול סיכונים בתקופת ההסכם).	71.
תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 16.9	על המציע לתאר במסגרת המענה מנגנוני שרידות נוספים באם קיימים.	72.
תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 22.1	על המציע לצרף במסגרת המענה נוהל מפורט לטיפול בתקלות, כולל הגדרה מפורטת לתקלה רגילה ותקלה חמורה.	73.
תכולת עבודה, פרק 2 סעיף 26.3.6	בנוסף לממשק הדו"חות של מערכות תפעול המוקד, יידרש הספק למחולל דו"חות אשר יתממשק לכלל המערכות התפעוליות של המוקד. המחולל יהיה נגיש בצורה מלאה לנציגי הרשות. המחולל המסופק יהיה מתקדם מסוגו. על המציע לפרט את סוג ודגם מחולל הדו"חות ולתאר יכולות ומגבלות.	74.
תכולת עבודה, פרק 3 סעיף 1.1	אתר המוקד: על המציע לפרט את המיקום הגיאוגרפי בו מתעתד להקים את המוקד – כתובת מלאה.	75.
תכולת עבודה, פרק 3 סעיף 2	שטח המוקד: המציע נדרש לפרט את שטח המוקד ברוטו (כולל שטחים משותפים) ונטו (שטחים ייעודיים למוקד הרשות בלבד). יש להציג את חלוקת שטח המוקד בפורמט הבא (מפורט בסעיף המכרז).	76.
תכולת עבודה, פרק 3 סעיף 3.4	על המציע לפרט על יכולת ההתרחבות והקצאת מתחם ייעודי למוקד השירות הארצי כמפורט לעיל.	77.
תכולת עבודה, פרק 3 סעיף 4.1	על המציע להציג תכנית אדריכלית של המוקד המוצע במתייחסת לכלל מתחמי העבודה.	78.
תכולת עבודה, פרק 3 סעיף 4.2	על המציע לפרט את החלוקה הפונקציונאלית במוקד (אזור מנהלתי, אזור המוקד, אזור ניהולי וכדו'). עמדות הנציגים במוקד תהיינה בשטח אולם אחד ללא חלוקה על פני מספר חדרים / אזורים נפרדים.	79.
תכולת עבודה, פרק 3 סעיף 4.3	על המציע להתייחס למיקום ציוד תומך במוקד - מדפסות, תצוגות זמן אמת לוקרים - תאי אחסון וכיו"ב.	80.
תכולת עבודה, פרק 3 סעיף 4.4	על המציע לפרט את כלל מתחמי העבודה שיעמיד במוקד, על-פי הטבלה (מפורטת בסעיף בנספח תכולת העבודה).	81.
תכולת עבודה, פרק 3 סעיף 4.5.12	רוחב המעברים בין עמדות נציגי השירות לא יקטן מ - 1.5 מטר כדי לאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן. על המציע לפרט את רוחב המעבר כמו כן את יציאות החירום.	82.
תכולת עבודה, פרק 3 סעיף 4.10	כמענה לסעיף זה, המציע נדרש להתייחס לנושאים הבאים: א. אקוסטיקה. ב. תאורה. ג. שרטוט מבנה. ד. ארגונומיה.	83.



מכרז מס' 25/2023
הפעלת מוקד שירות לאזרח
עבור הרשות הארצית לכבאות והצלה-
נספח תכולת עבודה

תכולת עבודה, פרק 3 סעיף 4.12	במידה ובאתר ניתן שרות למספר ארגונים, על המציע לפרט כיצד הוא מתכוון ליצור מידור פנימי בין הארגונים.	.84
תכולת עבודה, פרק 4 סעיף 6.2	על המציע לפרט פעילויות אותן יבצע לצורך שימור נציגי השרות והקטנת אחוז התחלופה לאורך שנות הפעלת המוקד.	.85
תכולת עבודה, פרק 4 סעיף 6.3	על המציע לפרט את פעילויות הרווחה שיבצע במסגרת עבודת המוקד ואת תדירות הפעילות תוך התייחסות לדרישות המפורטות.	.86
תכולת עבודה, פרק 4 סעיף 7.1	על המציע לפרט את המדדים והפרמטרים המשפיעים על מערך התגמול לעובדים, תוך ציון המשקולות עבור כל פרמטר.	.87
תכולת עבודה, פרק 4 סעיף 7.2- 7.3	על המציע לפרט אילו אוכלוסיות יתוגמלו, ולפרט את הרציונאל למערך התגמול. המציע נדרש להתייחס לפרמטרים הבאים: א. ביצועים בתחום שירות. ב. ביצועים בתחום מקצועיות.	.88