



המוסד לביטוח לאומי

מכרז מס' ת 2013 (26)

למערכת CONTACT CENTER

**עבור מוקדי השירות הטלפוני
במוסד לביטוח לאומי**

נוסח משולב

כל הזכויות שמורות

מסמך זה הוא קניינו של המוסד לביטוח לאומי. אין להעתיק או לצלם את המסמך או חלקים ממנו, ללא קבלת אישור מראש ובכתב מהמוסד לביטוח לאומי. אין לעשות כל שימוש במסמך זה, אלא למטרותיו כפי שמוגדרת בכותרת זו ולאחר אישור בכתב מהמוסד לביטוח לאומי.



תוכן עניינים

6.....	מנהלה (M)	.0
6	טבלת ריכוז תאריכים (M)	0.0
6	כללי (M)	0.1
9	הגדרות (I)	0.2
13	מנהלה (M)	0.3
16	המפרט (I)	0.4
17	סיווג רכיבי המכרז (M)	0.5
18	התחייבויות ואישורים בגין הגשת ההצעה (M)	0.6
27	התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז (M)	0.7
34	זכויות המוסד – מוציא המכרז (M)	0.8
36	מבנה הצעת המציע (M)	0.9
40	בעלות על המכרז ועל ההצעה (I)	0.10
40	שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה) (M)	0.11
41	סמכות השיפוט (I)	0.12
41	מספר ההצעות (I)	0.13
41	תהליך בחירת הזוכים (I)	0.14
41	שמירת סודיות ואבטחת מידע (M)	0.15
42	מחירים ותנאי תשלום (I)	0.16
42	תקופת ההתקשרות (M)	0.17
43	תנאים כלליים (M)	0.18
44	סיום ההתקשרות (M)	0.19
45	פרק היעדים (I)	.1
45	כללי (I)	1.0
45	יעדים ומטרות (I)	1.1
46	אופק הזמן (I)	1.2
46	הלקוח/המשתמש העיקרי (I)	1.3
47	הגורמים המעורבים במימוש ובתחזוקת הפרויקט (I)	1.4
48	מצב קיים (I)	1.5
56	תיעוד התסריטים והדוחות במערכת הנוכחית (I)	1.6
56	מוקדים חדשים מתוכננים (N) – הסעיף מבוטל	1.7



57	פרק היישום (S)	.2
57.....	כללי (M)	2.0
58.....	ארכיטקטורת הפתרון (L)	2.1
63.....	סביבות העבודה שיוקמו בפרויקט (S)	2.2
64.....	מערכת CTI (L)	2.3
76.....	מערכת IVR (L)	2.4
79.....	קמפיינים ושיחות יוצאות (L)	2.5
84.....	מולטימדיה (L)	2.6
88.....	מערכי ניהול, תפעול, שליטה ובקרה (L)	2.7
96.....	דוחות היסטוריים ותצוגות זמן אמת (L)	2.8
108.....	מערכת הקלטות (L)	2.9
115.....	אבטחת מידע (L)	2.10
123.....	כלי פיתוח ובדיקות (L)	2.11
125.....	ממשקי אינטגרציה (L)	2.12
129.....	יכולות ואופציות נוספות (S)	2.13
132.....	נפחים, עומסים וביצועים (S)	2.14
134.....	שינויים ושיפורים (M)	2.15
135	פרק הטכנולוגיה (S)	.3
135.....	כללי (I)	3.0
135.....	תצורת הפתרון הטכנולוגי המוצע (S)	3.1
137.....	מערכת טלפוניה (L)	3.2
146.....	יחידות קצה / טלפונים (L)	3.3
149.....	דרישות תשתית פיזית (S)	3.4
150.....	דרישות WAN – קווי נתונים IP (S)	3.5
150.....	תשתיות טלפוניה – SIP/PRI (S)	3.6
151.....	תשתיות LAN (S)	3.7
151.....	תחנות עבודה (S)	3.8
152.....	שרתים (S)	3.9
155.....	אחסנת נתונים (S)	3.10
156.....	בסיסי נתונים – DB (S)	3.11
156.....	גיבוי ושחזור מידע (S)	3.12
156.....	מסכים גדולים (S)	3.13
157.....	פרוט רכיבי הפתרון – BOQ (M)	3.14



158	פרוט רכיבים אופציונאליים – BOQ (S)	3.15
159.....	פרק המימוש (M)	.4
159	כללי - הבהקים (I)	4.0
160	פרטים על המציע וקבלני המשנה (S)	4.1
168	שיטת מימוש הפרויקט (M)	4.2
181	תכנית מימוש מוצעת (S)	4.3
183	הצוות המוצע (L)	4.4
186	הדרכה (M)	4.5
188	תיעוד (M)	4.6
190	שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית (M)	4.7
195	אמנת שרות – SLA (M)	4.8
197	בדיקות מסירה וקבלה (M)	4.9
200.....	עלויות (M)	.5
200	כללי	5.0
201	אופן הגשת חשבוניות	5.1
203	תנאי השלום וההצמדה	5.2
204	מחירון המערכת (M)	5.3
216	מחירון אופציות ורכיבים משלימים (M)	5.4
218	מחירון שעות עבודה (M)	5.5
219	מחירון הדרכות (M)	5.6
221.....	נספח 0.3.2: פרטי המציע המשתתף במכרז	
222.....	נספח 0.6.1 (N)	
223.....	נספח 0.6.2.3: אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	
224.....	נספח 0.6.2.6: תצהיר בדבר אי מניעת תחרות	
225.....	נספח 0.6.2.7: אישור מחזור כספי	
226.....	נספח 0.6.2.8: הצהרה על וותק מקצועי	
227.....	נספח 0.6.2.9: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה	
228.....	נספח 0.6.2.10: אישור יצרן	
229.....	נספח 0.6.3: התקנות של המערכת המוצעת	
230.....	נספח 0.6.4: קורות חיים של עובדים המועסקים על ידי הזוכה או קבלניו	
231.....	נספח 0.6.5: התחייבות המציע להבאת מומחים של היצרן	
232.....	נספח 0.6.7: הצהרת המשתתף במכרז	
233.....	נספח 0.6.8: תצהיר המציע בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה	



- 234.....נספח 0.6.9 א': תצהיר המציע בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים
- 235.....נספח 0.6.9 ב': תצהיר קבלן משנה בעניין שמירת זכויות עובדיו
- 236.....נספח 0.7.1 : נוסח ערבות ביצוע
- 237.....נספח 0.7.3 : נוסח ההסכם
- 245.....נספח 0.7.4 : נוסח התחייבות לשמירת סודיות
- 247.....נספח 0.11.5 : אישור בדבר העסקת קבלן משנה
- 249.....נספח 1.6.1 : אסטרטגית ניתוב שיחות (CTI)
- 249.....נספח 1.6.2 : תסריטי IVR
- 249.....נספח 1.6.3 : דוחות CTI
- 249.....נספח 1.6.4 : דוחות IVR
- 249.....נספח 1.6.5 : תצוגות זמן אמת
- 250.....נספח 0.14 : פרוט אמות המידה והמשקלות לבחירת הזוכה – מפ"ל



0. מנהלה (M)

0.0 טבלת ריכוז תאריכים (M)

התאריכים	הפעילות
יום שני 12/5/2014	פרסום המודעה בעיתונות
יום שני 12/5/2014	היום בו ניתן להתחיל להוריד את טפסי המכרז מאתר האינטרנט של המוסד
החל מיום 12/5/2014 ועד ליום 8/7/2014 בין השעות 09:00 ועד 16:00	רישום מוקדם למכרז
יום ראשון 1/6/2014 בשעה 24:00 באמצעות דואר אלקטרוני motim@nioi.gov.il	תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המציעים – סבב הבהרות ראשון
עד ליום שלישי 12/8/2014 בשעה 18:00	תאריך אחרון למענה הבטוח הלאומי לשאלות הבהרה – סבב הבהרות ראשון
יום שלישי 2/9/2014 בשעה 24:00 באמצעות דואר אלקטרוני motim@nioi.gov.il	תאריך אחרון לקבלת שאלות הבהרה מאת המציעים – סבב הבהרות שני ואחרון
עד ליום שלישי 23/9/2014 בשעה 18:00	תאריך אחרון למענה הבטוח הלאומי לשאלות הבהרה – סבב הבהרות שני ואחרון
יום רביעי 29/10/2014 בשעה 12:00	תאריך אחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים
עד ליום 30/06/2015	תוקף ההצעה

במקרה של סתירה בין תאריכים אלה לבין תאריכים אחרים המופיעים בגוף המכרז, קובעים התאריכים בטבלה זו.

0.1 כללי (M)

0.1.1 המוסד לביטוח לאומי (להלן - "המוסד") מבקש בזאת לקבל הצעות לאספקה, הקמה ותחזוקה של מערכת קונטקט סנטר (CONTACT CENTER) אינטגרטיבית עבור כל מוקדי השרות הטלפוני של המוסד, לרבות: אספקת והתקנת כל רכיבי המערכת, תכנון מפורט, פיתוח תסריטי IVR/CTI, פיתוח דוחות, אינטגרציה, בדיקות, הדרכות, תיעוד, הטמעה, שרותי אחריות ותחזוקה, שרותי ניהול ותפעול שוטף של המערכת, שינויים, שיפורים והתאמות על פי צורכי המוסד, ליווי ותמיכה טכנית, הרחבות ואופציות שונות, הכול כמפורט במכרז זה ועל פי הזמנות המוסד מזמן לזמן (להלן - "המערכת").



- 0.1.2 המערכת הנדרשת תכלול את המרכיבים העיקריים הבאים: מרכזיות IVR, CTI, Pure IP, מערכת דוחות היסטוריים, תצוגות זמן אמת ומידע ניהולי, שיחות יוצאות וקמפיינים, ערוצי מולטימדיה לפניות נכנסות ויוצאות (אינטרנט, דואר אלקטרוני, צ'אט, שיחת וידאו, פקס, SMS וערוצים נוספים), מערכת הקלטות, טלפוני IP, כלים וממשקי אינטגרציה ל-CRM ולמערכות המידע המוסדיות, רכיבים נוספים ואופציות שונות.
- מובהר כי בכוונת המוסד לחבר את שתי המרכזיות של המערכת (כהגדרתן בסעיף 0.2.37) למפ"א (מפעיל שרותי טלפוניה קווית פנים ארצי) באמצעות שתי מרכזיות IPT ארגוניות (כהגדרתן בסעיף 0.2.38), שיותקנו בעתיד הקרוב במוסד ואשר ישמשו כמתגי מעבר, כמפורט בסעיף 2.1.4.
- 0.1.3 מובהר בזאת, כי מכרז זה אינו עוסק בהפעלת מוקדי השירות הטלפוני של המוסד או במיקור חוץ של מוקדי השירות הטלפוני אלא בהקמת תשתית טכנולוגית חדישה (חומרה ותוכנה) עבור כלל מוקדי השירות הטלפוני של המוסד ברחבי הארץ בהווה ובעתיד.
- 0.1.4 המערכת החדשה תיבנה בארכיטקטורה מרכזית ושרידה (High-Availability) הכוללת שתי ליבות מערכת במשרד הראשי ובאתר DRP של המוסד, אשר תפעלנה בגיבוי הדדי חס ואוטומטי. המערכת תתבסס על מוצרי מדף בתוספת התאמות לפי צורכי המוסד ותספק שירותי CC מרכזיים לכלל מוקדי השירות הטלפוני של המוסד.
- 0.1.5 המערכת הנדרשת במכרז זה צריכה להיות מערכת מובילה הפועלת בהצלחה בעולם וגם בארץ בתחום תשתיות קונטקט סנטר, בהתקנות רבות בהיקפים של מאות נציגי שירות ומעלה בו זמנית כל התקנה, בהתאם לנדרש בסעיף 0.6.3.
- 0.1.6 לא ניתן להגיש הצעות משותפות למספר מציעים, אולם המציע רשאי להציע קבלני משנה ישראליים להשלמת הצעתו, כמוגדר בסעיף 0.11 להלן.
- 0.1.7 המציעים נדרשים להגיש הצעותיהם לכלל הדרישות, הרכיבים והשירותים הנלווים במכרז זה. לא ניתן להגיש הצעות רק לחלק מהמערכת הנדרשת. על המציעים להגיש הצעה אחת ויחידה.
- 0.1.8 האמור במכרז זה נכתב בלשון זכר, אולם הדרישות מתייחסות לנשים ולגברים כאחד.
- 0.1.9 המוסד יהיה רשאי, אך לא חייב, לנהל מו"מ כספי (Best & Final) עם המציעים, שהצעותיהם ימצאו מתאימות, וזאת כאמור בתקנה 7 א' 1 לתקנות חוק חובת המכרזים, התשנ"ג-2003.
- 0.1.10 המוסד יבחר זוכה יחיד במכרז, שהצעתו תזכה לציון איכות/עלות משוקלל הגבוה ביותר, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד (להלן – "הזוכה"). כמו כן, המוסד יהא רשאי לבחור זוכה כשיר חלופי בהתאם לאמור בסעיף 0.8.5.
- 0.1.11 ההסכם עם הזוכה ייחתם לתקופה של חמש שנים, החל מתאריך חתימת שני הצדדים על הסכם ההתקשרות (להלן – "תקופת ההתקשרות הראשונה"), עם אפשרות בלעדית וחד צדדית למוסד בלבד להאריך את ההתקשרות בשלוש הארכות למשך שנתיים כל אחת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד. על אף האמור לעיל, המוסד יהא רשאי לרכוש שרותי תחזוקה למערכת CC ו/או למרכזיות אף לאחר תקופת ההתקשרות לרבות הארכות (כהגדרתה בסעיף 0.2.15), ללא מגבלת זמן וכל עוד יבקש זאת המוסד, ובכפוף לכך שהזוכה יספק שרותי תחזוקה למרכזיות ולרכיבי התוכנה והחומרה של המערכת באותה עת ולהסכם התחזוקה לפיו שרות זה יינתן.
- 0.1.12 כל המחירים בהצעת המציע יהיו קבועים וסופיים ויכללו תשלום עבור כל הוצאות הזוכה, לרבות היטלים ומיסים, החלים על הזוכה כספק רכיבי המערכת והשירותים על פי מכרז זה וכל הוצאה אחרת, שתידרש למימוש מכרז זה, למעט מע"מ.
- על המציע להגיש מחירוני נפרדים למערכת ולמרכזיה, בהתאם להנחיות ולמחירוני המפורטים בפרק 5. (להלן – "המחירון"). המחירים המוצעים בהצעה לא יהיו מותנים בכל צורה שהיא, בהתחייבות של המוסד לרכישת רישיונות שימוש ו/או שירותים ו/או רכיבים כל שהם מסוג כל שהוא ו/או בהיקף כל שהוא.



- 0.1.13 המחירון יחייב את הזוכה לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופות הארכה, אם תהיינה, למעט מחירי רישיונות שימוש במערכת שלגביהם המחירים במחירון יחייבו את הזוכה למשך תקופת ההתקשרות הראשונה בלבד, ולאחר מכן יישמר אחוז התחזוקה השנתית ואחוז ההנחה המוצע ממחירון היצרן.
- 0.1.14 המוסד יזמין רישיונות שימוש במערכת ובמרכזיות וברכיבים האחרים המרכיבים את המערכת ושירותים מקצועיים נלווים, מזמן לזמן לפי צרכיו, לאורך כל תקופת ההתקשרות ולפי שיקול דעתו הבלעדי. המוסד אינו מתחייב להזמנת רישיונות שימוש, רכיבים שונים ושירותים מסוג כל שהוא ובהיקף כל שהוא.
- 0.1.15 המוסד אינו מתחייב לממש את כל רכיבי המערכת. מימוש המערכת במוסד יתפרס על פני שלוש שנים, כמפורט בפרק 4 (פרק המימוש) בהתאם לתוכנית העבודה של המוסד ובכפוף לאילוצים תקציביים.
- 0.1.16 המוסד ישלם לזוכה עבור רישיונות השימוש במערכת, האופציות והשירותים, המוגדרים במכרז זה, על פי מחירי היחידות בהצעת הזוכה ובהתאם לכמות ולפרוט רישיונות השימוש, רכיבי המערכת, האופציות והשירותים, שיוזמנו מהזוכה, יסופקו, יותקנו ויופעלו בפועל לשביעות רצונו של המוסד ובכפוף לתנאי המכרז וההסכם.



0.2 הגדרות (I)

- 0.2.1 **מכרז / מפרט** – בקשה זו להצעות וכל נספחיה.
- 0.2.2 **המוסד** – המוסד לביטוח לאומי.
- 0.2.3 **הפתרון / המערכת / CC / מערכת קונטקט סנטר** – מערכת Contact Center על כל הרכיבים המפורטים במכרז זה, אשר תהווה תשתית טכנולוגית מרכזית שרידה לכל מוקדי השירות הטלפוניים במוסד, לרבות: אספקת רישיונות שימוש במוצרי התוכנה של המערכת וכל יתר רכיבי התוכנה והחומרה המרכיבים את המערכת, הקמת המערכת כפרויקט Turn-Key באחריות כוללת של הזוכה, פיתוח, יישום, בדיקות והטמעת המערכת, שירותי אחריות ותחזוקה, שירותי תפעול וניהול מערכת, תיעוד, הדרכות, ליווי ותמיכה טכנית, ביצוע שינויים, שדרוגים והרחבות ואופציות שונות, הכולל כמפורט במכרז זה. ראה גם הגדרה 0.2.37 (מרכזייה / מערכת טלפוניה) והגדרה 0.2.38 (מרכזיה ארגונית).
- 0.2.4 **השירותים** – השירותים המקצועיים הנדרשים במכרז זה ואשר כוללים בין היתר: שירותי תכנון והקמת הפרויקט, שירותי תכנון, הקמת ותחזוקת מערכת הטלפוניה, שירותי בדיקות, פיתוחים ושינויים שונים במערכת על פי צרכי המוסד, שירותי אחריות ותחזוקה לכל רכיבי המערכת לרבות תחזוקת הפיתוחים וההתאמות שיבוצעו על ידי הזוכה, שירותי תפעול וניהול מערכת ושירותים נוספים.
- 0.2.5 **שירותי תחזוקה** – שרות אחריות ותחזוקה למערכת הטלפוניה ולמערכת על כל רכיביה לרבות כל ההתאמות והפיתוחים שהזוכה יספק למוסד על פי מכרז זה, הכולל: טיפול בתקלות, ליקויים, פגמים וכדו' שיתגלו ברכיבי המערכת, אספקת תיקונים, שדרוגים ועדכונים לתוכנת המערכת, אספקת גרסאות תוכנה חדשות ותמיכה טכנית במערכת ברמה מקצועית נאותה, והכול כמוגדר במכרז זה.
- 0.2.6 **מציע** – כל גורם שהוריד את מסמכי המכרז מאתר האינטרנט של המוסד, שילם עבור הגשת המכרז והגיש הצעה למכרז זה בהתאם נדרש במסמכי המכרז.
- 0.2.7 **הצעה** – הצעת המציע למכרז זה על כל נספחיה.
- 0.2.8 **זוכה** – מציע שהצעתו תיבחר כהצעה זוכה על ידי ועדת המכרזים של המוסד, והמוסד חתם עמו על הסכם לאספקה, הקמה ותחזוקת המערכת.
- 0.2.9 **זוכה חלופי** - מציע שיבחר כזוכה חלופי על ידי ועדת המכרזים של המוסד ואשר ייכנס לנעלי הזוכה בכל מקרה, שהזוכה לא יעמוד בהצלחה במבחני הקבלה, שהמוסד יערוך למערכת המוצעת או לא יעמוד בתנאי מהותי אחר, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד במהלך 12 החודשים הראשונים להתקשרות בינו לבין המוסד.
- 0.2.10 **תאריך הגשה** – התאריך האחרון להגשת הצעות למכרז זה.
- 0.2.11 **יצרן** – הגורם או הגורמים שפיתחו את המערכת המוצעת במכרז זה ו/או רכיבים צד ג' כגון: מערכת טלפוניה, מערכת הקלטות וכדו' והם בעלי הזכויות למכור רישיונות שימוש בהם, אם באופן ישיר ואם באמצעות משווקים, סוכנים או באמצעות כל גורם אחר שניתנה לו הרשאה חוקית על ידי בעלי הזכויות במערכת.
- 0.2.12 **מחירון הזוכה / המחירון** – מחירי רישיונות השימוש במוצרי התוכנה והחומרה של המערכת ובנפרד גם מחירי הרישיונות והרכיבים של מערכת הטלפוניה, אחוז התחזוקה השנתית, אחוז ההנחה הקבוע ממחירון היצרן הרשמי, האופציות והשירותים המקצועיים הנדרשים במכרז זה, ואשר מופיעים בהצעת הזוכה.



- 0.2.13 **מחירון יצרן** – מחירון רשמי של היצרן ביחס לרכיבי המערכת המוצעת התקף בישראל (מחירון EMEA או מחירון GPL אם אין ליצרן מחירון EMEA), לרבות עדכונים ושינויים שהיצרן יכניס למחירון מזמן לזמן.
- 0.2.14 **הסכס** – ההסכם שיחתם בין הזוכה למוסד, על פי האמור במכרז זה.
- 0.2.15 **קבלן משנה / קבלן** – ספק, קבלן, חברה, חברת אם/בת/אחות/נכדה וכדו', המוצעת על ידי המציע להשתתף במימוש מכרז זה, לרבות: חברת בדיקות, ספקים של מוצרי חומרה ו/או תוכנה צד ג' כגון: מרכזייה, מערכת הקלטות, Media Gateway, טלפונים, מערכות ראש וכדו', אלא אם כן מוצרי צד ג' האמורים נכללים, ארוזים ומשווקים על ידי יצרן מערכת CC כחלק אינטגרלי מהמערכת המוצעת, סטודיו הקלטות מקצועי, יועצים מקצועיים (חברות בע"מ) וכדו'. במקרה שהסניף הישראלי של היצרן מוצע להשתתף בהקמת המערכת, בנוסף לאספקת רישיונות ושירותי תחזוקה, הוא ייחשב כקבלן משנה וכל הוראות המכרז ביחס לקבלני משנה יחולו גם עליו.
- 0.2.16 **תקופת ההתקשרות** – תקופת ההתקשרות בין המוסד לבין הזוכה על פי מכרז זה, לרבות תקופות הארכה אם תהינה.
- 0.2.17 **תצהיר בכתב** – תצהיר בכתב כמשמעותו בסימן א לפרק ב' לפקודת הראיות [נוסח חדש] התשל"ו-1971.
- 0.2.18 **בעל זיקה – ההגדרה מבוטלת (N)**.
- 0.2.19 **מ.ר. או משרד ראשי** – מבנה המשרד הראשי של המוסד לביטוח לאומי בירושלים.
- 0.2.20 **אתר המוסד** - כל סניף, משרד, אתר שמתקיימת בו או תתקיים בו פעילות של המוסד.
- 0.2.21 **פרויקט** – פרויקט הקמת המערכת המוצעת בשני מרכזי המערכת ובמוקדים, לרבות כל עבודות התכנון, הפיתוח, ההקמה, המימוש, ההטמעה, ההדרכה, התיעוד, האינטגרציה, ניהול הפרויקט, אבטחת איכות, בדיקות, פיקוח ובקרה וכל יתר העבודות האחרות, שיידרשו כדי להתקין ולהפעיל את המערכת המוצעת במוקדים בצורה ראויה, הנדסית ומקצועית על פי דרישות המכרז, הצעת הזוכה והאפיון המפורט, והכול בביצוע ובאחריות כוללת של הזוכה, כפרויקט Turn-key.
- 0.2.22 **פרויקט תבל** – פרויקט מחשוב רב שנתי, המתנהל במנהל תמ"מ במוסד, לפיתוח הדור החדש של מערכות הליבה והמטה של המוסד. מערכות הליבה יפותחו בעיקר ב-JAVA בארכיטקטורה של שירותים עסקיים (SOA) ויתבססו על תשתיות יישומיות כדוגמת מנוע חוקה עסקית, מנוע תהליכים, תשתית ESB, מערכת ECM, Web Sphere Application Server ותשתיות יישומיות נוספות, הקיימות במוסד ו/או שייבחרו בהליכי רכש אחרים. מערכות המטה יתבססו על מערכת מרכב"ה (SAP).
- 0.2.23 **קריאת שרות** – כל פנייה למוקדי השירות של הזוכה ו/או יצרן המערכת לדיווח על תקלה כל שהיא במערכת ו/או לקבלת תמיכה טכנית במערכת.
- 0.2.24 **פניה** – כל פניה של לקוח / מבוטח למרכזי השירות של המוסד לקבלת מידע, ברורים ו/או ביצוע פעולות באופן עצמאי, בכל אחד מערוצי הפנייה למוקדים (טלפון, דוא"ל, פקס, אינטרנט, צ'אט, אפליקציה בסמרטפון ועוד).
- 0.2.25 **מוקד, מוקד שירות, מוקד טלפוני** – מוקדי השירות הטלפוני בצפת, רחובות ודימונה המיועדים לשרות לקוחות / מבוטחים באמצעות הטלפון ו/או ערוצי גישה נוספים, כגון: דואר אלקטרוני, פקס, SMS, אינטרנט, צ'אט, אפליקציה בסמרטפון ועוד, בכל תחומי הפעילות במוסד.



- 0.2.26 **נציג שירות, נציג** - כל עובד שמאייש את מוקדי השירות הטלפוני במוסד וניתנה לו הרשאה להשתמש במערכת המוצעת לצורך מתן שירות וטיפול בפניות של מבוטחים למוסד.
- 0.2.27 **לקוח, מבוטח** – כל מי שפונה למוקדי השירות של המוסד לקבלת שירות, בכל אחד מערוצי הפנייה.
- 0.2.28 **משתמש** – כל מי שהמוסד נתן לו הרשאה להפעיל את המערכת ולהשתמש בשירותיה, לרבות נציגי שירות, עובדי המוסד, מנהלים ועובדים חיצוניים במוקדי השירות הטלפוניים, במשרד הראשי, בסניפי המוסד ו/או באתר אחר.
- 0.2.29 **מנהל המערכת** – משתמש אחד או יותר במערכת בעל הרשאת System Administrator, המאפשרת לו לבצע שינויים והגדרות במערכת ולהשתמש בכלי הניהול, התפעול, השליטה והבקרה הכלולים במערכת.
- 0.2.30 **מנהל הפרויקט** – מנהל פרויקט מקצועי ומיומן מטעם הזוכה, שיהיה אחראי לתכנון, התקנה והטמעת המערכת במוסד, לניהול עובדי הזוכה שיעבדו במוסד, מתן השירותים למוסד ויהיה אחראי למילוי התחייבויות הזוכה על פי ההסכם ותנאי המכרז.
- 0.2.31 **נציג הזוכה** – מנהל או נציג בכיר של הזוכה שישימש כאיש קשר (SPOC) מול המוסד בכל הנושאים המנהליים והמסחריים ויהיה אחראי למילוי כל התחייבויות הזוכה על פי ההסכם ותנאי המכרז ובהתאם להנחיות המוסד מזמן לזמן.
- 0.2.32 **אמנת השירות (SLA)** – הגדרה מחייבת של רמת השירות (Service Level Agreement) הנדרשת מאת הזוכה ואשר כוללת הגדרה של לוחות זמנים מרביים, מדדי איכות לביצוע הפרויקט והשירותים השונים הנדרשים במכרז זה וקנסות במקרה של אי עמידה במדדי רמת השירות.
- 0.2.33 **מבחני מסירה** – בדיקות שונות שיתבצעו למערכת על כל מרכיביה על ידי הזוכה, כדי לבדוק את התאמתה לדרישות המוסד, כמפורט במכרז זה ובמסמכי התכנון, כתנאי מקדים להפעלתה בייצור שוטף במוסד, לרבות: בדיקות פונקציונליות, בדיקות עומסים, בדיקות אבטחת מידע, גיבוי והתאוששות, בדיקות תקשורת ובדיקות אחרות לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 0.2.34 **מרכז מערכת, ליבת מערכת** – מרכז מחשבים (Data Center) במוסד בו יותקנו שרתי המערכת.



הגדרות טכניות/מקצועיות

- 0.2.35 **דלפק קדמי** - יישום CRM המשרת את נציגי השירות במוקדי השירות הטלפוני במוסד במתן שרות לפונים. הדלפק הקדמי מחובר למערכות המידע המרכזיות במחשב המרכזי במוסד.
- 0.2.36 **מערכת שו"ב** – מערכות שליטה ובקרה למערכת CC ולמרכזיה המוצעות במכרז זה, כל אחת בנפרד.
- 0.2.37 **המרכזייה / מערכת הטלפוניה / מרכזיית CC** – מרכזיות IPT המוצעות במסגרת מכרז זה לשימוש ייעודי ובלבדי של מערכת הקונטקט סנטר. המרכזיות של ה-CC הינן רכיב חומרתי ותוכנתי נפרד ושונה משאר המערכות המוצעות במכרז זה (כלומר על שרתים נפרדים וייעודיים) שניתן יהיה לנהלן באופן נפרד ועצמאי. בכוונת המוסד לחבר את המרכזיות של מערכת CC למרכזיות IPT ארגוניות אשר יוקמו בעתיד במוסד, כמפורט בסעיף 2.1.4.
- 0.2.38 **מרכזייה ארגונית** - מערכת IPT שתוקם במוסד למתן שירותי טלפוניה לכל אתרי המוסד לרבות למוקדי השירות. מערכת IPT הארגונית תיבחר ותוקם במסגרת מכרז נפרד שהליכיו עדיין לא הסתיימו.
- 0.2.39 **סופט-פון, Soft Phone** - תוכנה לשליטה על הפעלת הפונקציות הטלפוניות במכשיר הטלפון בעמדת הנציג מתוך ה-CRM. כמו כן, תוכנה לביצוע שיחות טלפון דרך הרשת.
- 0.2.40 **מחשב מרכזי / MF** – מחשב MAINFRAME יבם מסדרת z או כל דגם אחר של מחשב מרכזי שיותקן במוסד.
- 0.2.41 **מערכות פתוחות** – שרתי חלונות (Windows Server), יוניקס, לינוקס על פלטפורמות שונות.
- 0.2.42 **Call ID, CID** - זיהוי חד ערכי של פנייה/שיחה במערכת על כל רכיביה.
- 0.2.43 **CRM** – מערכת מידע לניהול קשרי לקוחות. במוסד משתמשים כיום במערכת דלפק קדמי.
- 0.2.44 **CTI** – מערכת תוכנה לניתוב שיחות בין נציגי השירות, ניהול תורים, הקפצת מסך פרטי לקוח, ניהול תהליכי העבודה במוקד ופונקציות נוספות.
- 0.2.45 **Hyper-V** – פתרון וירטואליזציה לשרתים של חברת מיקרוסופט.
- 0.2.46 **IVR** – מענה קולי ממוחשב.
- 0.2.47 **LAN** - רשת תקשורת מקומית המותקנת ופועלת בתוך כל אחד מאתרי המוסד ברחבי הארץ.
- 0.2.48 **OCC** – מרכז תפעול ובקרה ראשי (Operations Control Center) על מוקדי השירות הטלפוני ועל כלל התשתיות הטכנולוגיות של מערכת CC לרבות: תפעול שוטף, ניטור ומעקב, פיתוח והפקת דוחות, הגדרות, פיתוחים קטנים, טיפול בתקלות וכדו'. מובהר כי מערכת הטלפוניה בפרויקט תנוהל ותופעל באחריות תחום תקשורת וטלפוניה במוסד
- 0.2.49 **SIP** – Session Initiation Protocol - פרוטוקול המשמש לשליטה וניהול של שיחות זמן-אמת ברשתות IP כדוגמת טלפוניה IP ומסרים מידיים.
- 0.2.50 **WAN** – רשת תקשורת המקשרת בין אתרי המוסד ובינם לבין אתרים אחרים, בהתבסס על קווי תקשורת נתונים במהירויות שונות ומסוגים שונים.
- 0.2.51 **מפ"א** – מפעיל שירותי תקשורת קווית פנים ארצי.
- הערה: בנוסף למוגדר לעיל, במכרז זה נעשה שימוש במונחים טכניים מקצועיים מוכרים ומוסכמים בעולם המחשוב וטכנולוגיית המידע.



0.3 מנהלה (M)

0.3.1 קבלת מסמכי המכרז

- 0.3.1.1 מסמכי המכרז, מלבד נספחים אחדים כמפורט בסעיף 0.3.1.3 להלן, יהיו פתוחים לעיון באתר האינטרנט של המוסד (www.btl.gov.il), והנוסח המופיע בו הוא הנוסח המחייב.
- 0.3.1.2 ניתן להוריד את חוברת המכרז מאתר האינטרנט של המוסד ללא תשלום. אין בהורדת חוברת המכרז מהאינטרנט או בהעתקתו, בכל דרך שהיא, משום יצירת בעלות עליו.
- 0.3.1.3 יובהר, כי מסמכי המכרז המופיעים באתר האינטרנט של המכרז כוללים את כל מסמכי המכרז **מלבד** נספחי פרק 1. נספחים אלו כוללים אפיון כללי ודוגמאות של דוחות, תצוגות זמן אמת, תסריטי IVR ואסטרטגית ניתוב שיחות במערכת הקיימת. ניתן לקבל את הנספחים האמורים על CD במשרדי המוסד בירושלים, באמצעות פניה לאיש הקשר במכרז והצגת אישור תשלום על הגשת הצעה למכרז, כאמור בסעיף 0.3.3 להלן, כתנאי לקבלתם.

0.3.2 רישום מוקדם למכרז

- 0.3.2.1 מציעים שמעוניינים להשתתף במכרז מתבקשים להירשם אצל איש הקשר למכרז, כמפורט בסעיף 0.3.4, בהתאם למועדים המפורטים בטבלת ריכוז התאריכים שבסעיף 0.0.
- 0.3.2.2 הרישום יתבצע על ידי מילוי פרטי המציע על גבי העתק נספח 0.3.2 ושליחתו לאיש הקשר בדוא"ל.
- 0.3.2.3 פרטי המציע נדרשים לעורך המכרז, בין היתר, לצורך משלוח הבהרות והודעות שונות הנוגעות למכרז.
- 0.3.2.4 רישום מוקדם אינו תנאי להגשת הצעה למכרז אולם הוא מומלץ ביותר לצורך קבלת עדכונים שוטפים בדוא"ל במהלך המכרז.

0.3.3 השתתפות במכרז

- 0.3.3.1 הגשת הצעה למכרז זה תהיה כרוכה בתשלום של 1,000 ₪, שלא יוחזר, בהתאם לתקנה 18 ב' לתקנות חוק חובת המכרזים.
- 0.3.3.2 יש לבצע את התשלום האמור באמצעות אתר התשלומים של המוסד בכתובת www.btl.gov.il בקישור המופיע בדף הבית.
- 0.3.3.3 יש לצרף להצעה אישור בכתב של המוסד על ביצוע התשלום האמור, כאחד מתנאי הסף להשתתפות במכרז זה.
- 0.3.3.4 לצרכי סיוע למענה למכרז, ניתן יהיה לבקשת מי ששילם עבור הגשת המכרז (כאמור בסעיף 0.3.3.1) לקבל את המכרז כקובץ WORD בדואר אלקטרוני, באמצעות פנייה לאיש הקשר. הנוסח המחייב הוא אך ורק הנוסח המודפס והחתום הנמצא באתר האינטרנט של המוסד. המציע אחראי לוודא בזמן השימוש בקובץ ה-WORD שהנוסחים זהים.



0.3.4 איש הקשר

איש הקשר מטעם המוסד לכל נושא ועניין הקשור למכרז זה הוא: מר מוטי מסיכה – מנהל אגף יישומי גמלאות וכספית. טל': 02-6589910, פקס: 02-6589654
כתובת לפניה בכתב: שד' ויצמן 13 ככר-גיורא לוטן, ירושלים 91909
דואר אלקטרוני: motim@nioi.gov.il

איש קשר נוסף מטעם המוסד לגבי מערכת הטלפוניה בלבד הוא: מר שאול אהרוני – מנהל תחום בכיר תקשורת וטלפוניה. טל': 02-6709026, פקס: 02-6514972
כתובת לפניה בכתב: שד' ויצמן 13 ככר-גיורא לוטן, ירושלים 91909
דואר אלקטרוני: shaula@nioi.gov.il

0.3.5 נוהל העברת שאלות ובירורים

0.3.5.1 שאלות הבהרה הנוגעות לפרטי המכרז, בכל הנושאים, יש להפנות בכתב בעברית לאיש הקשר הנ"ל, באמצעות דואר אלקטרוני **בלבד** (שאלות שיופנו בדרכים אחרות לא יענו).

0.3.5.2 שאלות ההבהרה יוגשו בפורמט של קובץ Word או Excel בלבד (לא PDF) במבנה הבא:

מס' סידורי	מס' הסעיף הספציפי במכרז	פרוט השאלה

נא להקפיד לסדר את השאלות לפי סדר הסעיפים במכרז.

0.3.5.3 יש להעביר את שאלות ההבהרה עד למועד המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0. לא יתקבלו שאלות לאחר מועד זה.

0.3.5.4 ניתן יהיה להוריד את קבצי שאלות ההבהרה ותשובות המוסד מאתר האינטרנט של המוסד, בכתובת: www.btl.gov.il במדור מכרזים החל מהתאריך המפורט בטבלת ריכוז התאריכים בסעיף 0.0.

0.3.5.5 המוסד יהא רשאי לפרסם באתר האינטרנט שלו יותר מקובץ הבהרות אחד.

0.3.5.6 תשובות המוסד לשאלות ההבהרה יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז והוראותיו. על המציעים לצרף להצעתם תדפיסים של כל קבצי הבהרות המוסד, חתומים על ידי מורשי החתימה של המציע.

0.3.5.7 מובהר בזאת, כי במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין המכרז לבין הבהרות המוסד, הבהרות המוסד בכתב גוברות על הנוסח הקבוע במסמכי המכרז. כמו כן, במקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין קבצי הבהרות, הנוסח האחרון של הבהרות, שיפרסם המוסד, גובר על הנוסח המוקדם.

0.3.6 **כנס מציעים**: לא יתקיים כנס מציעים.



0.3.7 מסירת ההצעות

0.3.7.1 ההצעה תוגש מודפסת (לא בכתב יד) בשפה העברית, בשלושה עותקים זהים ותיערך בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף זה ובסעיף 0.9 להלן. נספחים טכניים המצורפים להצעה יהיו בעברית ו/או באנגלית. מודגש בזאת, כי המוסד יהא רשאי לדחות הצעות שיוגשו בכתב יד.

0.3.7.2 כל אחד מהעותקים יכלול שתי מעטפות נפרדות וחתומות כדלקמן:

(1) מעטפה ראשונה תכיל מענה לפרקים 0-4 במכרז, וכמו כן, כל הנספחים והאישורים הדרושים, **בחוברת כרופה**. יש לצרף למעטפה הראשונה CD הכולל את כל קבצי ההצעה בפרקים 0-4 בפורמט Word, הנספחים יוגשו בפורמט PDF או Word. על המעטפה יש לרשום "מכרז מס' ת 2013 (26) מענה לפרקים 0-4".

(2) מעטפה שנייה תכיל מענה לפרק 5 (פרק העלויות) מודפס וחתום על ידי מורשי החתימה של המציע וכרוך בחוברת. יש לצרף למעטפה השנייה CD הכולל את פרק 5 בהצעה בפורמט Word וכמו כן קובץ Excel הכולל את כל טבלאות הכמויות והמחירים בהצעה. על המעטפה יש לרשום "מכרז מס' ת 2013 (26) – מענה לפרק 5 (עלויות)".

0.3.7.3 מובהר כי הנוסח הקובע והמחייב של ההצעה לכל דבר ועניין הינו הנוסח המודפס (Hardcopy).

0.3.7.4 על מנת לחסוך בנייר, המציעים מתבקשים להדפיס את הצעותיהם משני הצדדים של הדף.

0.3.7.5 יש להקפיד על הפרדת המעטפות כנדרש.

0.3.7.6 המציע יגיש הצעה אחת בלבד. המוסד לא יתחשב בהצעות של אותו מציע, שהוגשו בשמות שונים.

0.3.7.7 יש להכניס את שלושת העותקים של ההצעה, על שני חלקיה למעטפה סגורה היטב או לארגז חתום. על גבי המעטפה/הארגז יש לציין את שם המכרז ומספרו בלבד, ללא סימן מזהה כל שהוא.

0.3.7.8 יש למסור את ההצעות בתיבת המכרזים של המוסד, הממוקמת בארכיב שבקומה 2 בשדרות וייצמן 13 ירושלים אצל מר יוסי מרציאנו, **עד לתאריך האחרון להגשת ההצעות המפורט בטבלת ריכוז תאריכים בסעיף 0.0 בשעה 12:00.**

המוסד לא ידון בהצעה שתגיע לאחר המועד הנ"ל.

0.3.7.9 ההצעות יוגשו למוסד במסירה ידנית או באמצעות דואר שליחים בלבד.

0.3.7.10 בתמורה למסירת הצעתו, יקבל המציע אישור על מסירת ההצעה. יש להקפיד על קבלת אישור זה.

0.3.7.11 **לתשומת לב המציעים:**

בכניסה לבניין של המוסד מתקיימים סדרי אבטחה ובדיקת תעודות אישיות, קיימת בעיית חנייה בסביבה והפרעות כלליות בתנועה לירושלים וכדו', אשר עלולות לגרום לעיכוב בכניסה לבניין המוסד, לפיכך על המציע לקחת זאת בחשבון על מנת להגיש את ההצעה בזמן.

0.3.8 תוקף ההצעות

ההצעה תהא בתוקף עד ליום המפורט בטבלת ריכוז תאריכים בסעיף 0.0. לבקשת המוסד, יאריך המציע את תוקף ההצעה, עד לקבלת החלטה סופית במכרז זה.



0.4 המפרט (I)

בקשה זו להצעות (להלן - "המפרט/המכרז") מכילה את הפרקים הבאים:

0.4.1 פרק מנהלה (פרק זה) מסומן כפרק 0.

0.4.2 החלק הטכני (אפיון המערכת והשירותים הנדרשים), המסומן כפרקים 1-4, כדלקמן:

הפרק מגדיר את מטרות המכרז.	פרק 1 – פרק היעדים
הפרק מגדיר את הדרישות הפונקציונליות מהמערכת בכל אחד ממרכיביה העיקריים.	פרק 2 – פרק היישום
הפרק כולל דרישות בנוגע לפתרון הטכנולוגי המוצע, למערכת הטלפוניה והמערכות הנלוות ובנוגע לדרישות התשתית לצורך התקנת המערכת והפעלתה באינטגרציה עם מערך המחשוב של המוסד.	פרק 3 – פרק הטכנולוגיה
הפרק כולל דרישות בנוגע לאופן מימוש הפרויקט במוסד והשירותים המקצועיים הנדרשים מהזוכה, כגון: תכנון מפורט, פיתוח תוכנה, שרותי אינטגרציה, התקנת המערכת, תכנון וביצוע בדיקות, שרותי אחריות ותחזוקה, ניהול ותפעול שוטף של המערכת וכדו'. כמו כן, בפרק זה המציע נדרש לפרט את ניסיונו, כישוריו, משאבי כ"א, והמשאבים האחרים שעומדים לרשותו בביצוע פרויקטים דומים.	פרק 4 – פרק המימוש
בהתאם לפירוט בתוכן העניינים.	נספחי המכרז

0.4.3 פרק העלויות (ההצעה הכספית), המסומן כפרק 5.

0.4.4 לפני העיון בחלקים אחרים של המכרז, יש לקרוא היטב את הוראות פרק זה (פרק המנהלה), אשר מפרט את תנאי הסף המנהליים ומגדיר במדויק את האופן בו יש להגיש הצעה למכרז זה.



0.5 סיווג רכיבי המכרז (M)

0.5.1 השיטה - רכיבי המכרז מסווגים לפי הסימון הבא:

- **I (Information)** סעיף המובא לידיעה בלבד, ולידו יש להשיב "קראתי והבנתי ומקובל עליי". אם יש למציע הערות, יש לציין בשלב שאלות ההבהרה. לא ניתן להעיר או להסתייג מרכיב זה בהצעה.
- **G (General)** סעיף הדורש תשובה כללית.
- **M (Mandatory)** סעיף סף מנדטורי (**GO/NO GO**). תשובת המציע תהיה מסוג "קראתי והבנתי ומקובל עליי" או תשובה עניינית ומלאה בדומה לסיווג "S" בהתאם להנחיות בגוף הסעיף עצמו. תשובה מהסוג האחרון יכולה להיות מתן הצהרה בנוסח שנקבע ברכיב הסף, או צירוף אישור או מסמך שנקבעו ברכיב הסף. חוסר תשובה, תשובה שאינה עונה לדרישה, או תשובה לא ברורה ולא חד משמעית בסעיף זה, עלולים להביא לפסילת ההצעה, עפ"י שיקול דעתה המוחלט של ועדת המכרזים.
- **L (Mandatory & Specific)** סעיף סף מנדטורי (**GO/NO GO**) זהה להגדרת סעיף בסיווג "M" כנ"ל, אולם המציע מוזמן להציע יכולות מעבר לנדרש בסעיף זה. הניקוד לסעיף זה משתתף בשקלול הכולל של ההצעה. התשובה הנדרשת כמו בסיווג "S".
- **S (Specific)** רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת, בהתאם לפירוט ולפורמט שנדרש במכרז בסעיף האמור.
- **N (Non relevant)** סימון מיוחד לרכיבים שהושמטו במכרז ואין לענות עליהם. מטרת סימון זה היא לציין למגיש ההצעה שאין כאן טעות, אלא השמטה מכוונת.

0.5.2 אין להתנות על רכיבי הסף ואין להוסיף הערות, תוספות או השלמות, אשר לא נדרשו ברכיבי הסף.

0.5.3 ההצעה תשוקלל בסעיפים מסווגים S ו-L.

0.5.4 סיווג המופיע בראש פרק או סעיף משנה תקף לכל הסעיפים והרכיבים שמתחתיו, אלא אם צוין אחרת בכותרת תת הסעיף הנדון או בסעיף עצמו.

0.5.5 מובהר בזאת, כי סיווגים M ו-L (תנאי סף) משמעותם שהדרישה הנושאת סיווג זה קיימת, ממומשת ומסופקת על ידי רכיבי התוכנה המוצעים במכרז מן המדף (Commercial off-the-shelf) נכון לתאריך ההגשה, ללא צורך בפיתוחי תוכנה למעט קסטומיזציה, אינטגרציה והתאמות לצרכים הספציפיים של המוסד, אלא אם כן, נכתב במפורש בסעיפי המכרז הרלבנטיים, שהזוכה יהא רשאי לספק/להשלים את הפונקציונאליות הנדרשת בסיווג L/M באמצעות פיתוח מתאים אשר יבוצע על ידי הזוכה ועל חשבון הזוכה.

0.5.6 בנוסף לסיווג, יש לשים לב להנחיות שבגוף הסעיף עצמו ולדרישות המנוסחות שם.

0.5.7 אופן הגשת ההצעה:

יש להקפיד על הגשת ההצעה למכרז בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף 0.9



0.6 התחייבויות ואישורים בגין הגשת ההצעה (M)

כל האישורים והצהרות המציע הנדרשות בסעיפים הבאים הינן בגדר תנאי סף והן יינתנו, רק אם **המציע כשלעצמו, לא כולל קבלני משנה**, אךן עומד בדרישות שלגביהן נדרשות ההצהרות והאישורים, אלא אם נכתב במפורש שהדרישה האמורה מתייחסת למציע ו/או לקבלני המשנה מטעמו. כמו כן, יש לשים לב לתנאי סף נוספים המוגדרים בסעיפים אחרים במכרז, דהיינו כל סעיף במכרז בסיווג "M" או "L".

0.6.1 ערבות בגין הגשת ההצעה (N) – סעיף מבוטל

לא נדרש לצרף ערבות להצעה.

0.6.2 אישורים

0.6.2.1 אישורים על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות - על המציע לצרף להצעתו כנספח 0.6.2.1

אישורים תקפים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) התשל"ו-1976 (להלן - "חוק עסקאות גופים ציבוריים") כדלקמן:

א. אישור מפקיד מורשה כמשמעו בחוק עסקאות גופים ציבוריים או מרואה חשבון המעיד שהמציע מנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהל על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] וחוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975 (להלן - "חוק מס ערך מוסף") או שהוא פטור מלנהלם ושהוא נוהג לדווח לפקיד השומה על הכנסותיו וכן מדווח למנהל מס ערך מוסף על עסקאות שמוטל עליהן מס לפי חוק מס ערך מוסף.

ב. אישור ניכוי מס במקור.

0.6.2.2 אישור תשלום עבור הגשת הצעה למכרז – על המציע לצרף להצעה צילום אישור תשלום עבור הגשת הצעתו למכרז זה, כנספח 0.6.2.2 להצעה.

0.6.2.3 אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה – על המציע לצרף אישור עו"ד על מורשי החתימה ודוגמאות חתימה מטעם המציע, על גבי צילום או העתק נספח 0.6.2.3 במכרז זה.

0.6.2.4 העתק תעודת רישום התאגיד/השותפות בישראל – מציע שהינו תאגיד או שותפות יצרף להצעתו העתק תעודת רישום התאגיד/השותפות בישראל במרשם לפי הוראת הדין הנוגעת לעניין, תקפה על פי הוראות הדין הנוגעות לעניין, כנספח 0.6.2.4. מובהר כי במקרה שהמציע הינו שותפות, על השותפות להיות רשומה כדין.

0.6.2.5 היעדר חובות לפי חוק החברות ולפי פקודת השותפויות - מציע שהינו תאגיד או שותפות יצרף להצעתו העתק נסח חברה/שותפות עדכני מרשות התאגידים, הניתן להפקה דרך אתר האינטרנט של רשות התאגידים, כאסמכתא בדבר היעדר חובות לפי חוק החברות, התשנ"ט-1999 ולפי פקודת השותפויות [נוסח חדש], התשל"ה-1975 בהתאם לעניין, כנספח 0.6.2.5.

0.6.2.6 תצהיר בדבר אי מניעת תחרות – על המציע לצרף להצעתו תצהיר חתום על ידי מורשה חתימה בדבר אי מניעת תחרות, כאמור בנוסח המחייב כנספח 0.6.2.6.

0.6.2.7 אישור מחזור כספי - על המציע לצרף אישור רואה חשבון של המציע על גבי העתק נספח 0.6.2.7, מודפס על נייר לוגו של משרד רו"ח, המפרט מחזור כספי (הכנסות) כללי, בכל אחת מהשנים 2011-2013, בשי"ח ללא מע"מ ולפחות 5 מיליון ₪ בכל שנה.

0.6.2.8 וותק מינימאלי מוכח – על המציע לצרף להצעתו הצהרה המעידה על היותו בעל וותק של לפחות 3 שנים, באספקה, הקמה, הטמעה ותחזוקה של מערכות Contact Center בישראל המיוצרות ומשווקות על ידי יצרן המערכת המוצעת במכרז זה, לרבות גרסאות קודמות של המערכת המוצעת, וזאת על גבי נספח 0.6.2.8.



0.6.2.9 **תאגיד בשליטת אישה** - להצעה אשר מתקיים בה האמור בסעיף 2' לחוק חובת המכרזים התשנ"ב - 1992, כלומר שאישה מחזיקה בשליטה בתאגיד המציע, יצורפו אישור רואה חשבון ותצהיר כמפורט בסעיף האמור, בנוסח המצורף בנספח 0.6.2.9.

יצוין כי אישור זה אינו חובה ומותנה בקיום המצב כאמור ובלבד שתאגיד המציע אינו חברה אשר מניותיה רשומות למסחר בבורסה או הוצעו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל. (S)

0.6.2.10 **אישור יצרן** – על המציע לצרף אישור תקף של היצרן או נציגו הרשמי בארץ, כי המציע במכרז זה מורשה ומוסמך לשווק ולהתקין את המערכת המוצעת במכרז זה בישראל ולספק שירותי תמיכה ואחזקה שוטפים למערכת, וזאת בהתאם לנוסח המפורט בנספח 0.6.2.10 להצעה.

כמו כן, יש לצרף לנספח 0.6.2.10 צילום/העתק תעודת הסמכה מקצועית שהוענקה למציע על ידי היצרן כ-System Integrator ו/או Authorized Partner.

אם ההצעה כוללת מרכיב צד ג' ו/או מערכת הקלטות צד ג', שאינן מיוצרות על ידי יצרן מערכת CC, יש לצרף אישור ותעודות הסמכה מקצועית כנ"ל מכל אחד מהיצרנים המשתתפים בהצעה.



0.6.3 לקוחות המציע – (L) Customer References

0.6.3.1 על המציע לפרט לפחות 3 לקוחות בישראל, שהמציע בעצמו קבלן ראשי סיפק, הקים והטמיע אצלם מערכות Contact Center מבוססת IP, מתוצרת היצרן המוצע ומהסוג המוצע במכרז לרבות בגרסאות קודמות, בהיקף של לפחות 150 נציגי שירות לכל אחד מהלקוחות האמורים, בשנים 2009-2014.

מס'	שם לקוח של המציע	שם איש הקשר, תפקיד, טלפון במשרד, טלפון נייד, דוא"ל	סה"כ נציגי שירות	פרטי מערכת CC המותקנת (יצרן, דגם, גרסה)	יצרן/סוג/דגם של המרכזייה	סוג מערכת ההקלטות ככל שקיימת אצל הלקוח	שנת התקנה

0.6.3.2 מציע של מערכת הקלטות מתוצרת צד ג' (שאינה מיוצרת על ידי יצרן מערכת CC) יפרט בנוסף לפירוט הנדרש בסעיף 0.6.3.1 לפחות לקוח אחד בישראל, שהמציע בעצמו ו/או קבלן משנה המוצע במכרז סיפקו, הקימו והטמיעו אצלם את מערכת ההקלטות המוצעת במכרז (לרבות בגרסאות קודמות) בהיקף של לפחות 100 שלוחות מוקלטות בו זמנית ואשר פועלת בשילוב עם מערכת CC המוצעת (לרבות בגרסאות קודמות), בשנים 2009-2014.

מס'	שם לקוח של המציע	שם איש הקשר, תפקיד, טלפון במשרד, טלפון נייד, דוא"ל	סה"כ שלוחות מוקלטות בו זמנית	פרטי מערכת CC המותקנת (יצרן, דגם, גרסה)	יצרן/סוג/דגם של המרכזייה	יצרן/סוג/דגם של מערכת ההקלטות	מי סיפק והתקין את מערכת ההקלטות בפרויקט?	שנת התקנה

0.6.3.3 מציע של מרכזיית IPT מתוצרת צד ג' (שאינה מיוצרת על ידי יצרן מערכת CC) יפרט בנוסף לפרוט הנדרש בסעיף 0.6.3.1 לפחות לקוח אחד בישראל, שהמציע בעצמו ו/או קבלן משנה המוצע במכרז סיפקו, הקימו והטמיעו אצלם את המרכזייה המוצעת, בהיקף של לפחות 300 שלוחות IP כל התקנה, ואשר פועלת אצל הלקוח המפורט במענה, בשילוב עם מערכת CC המוצעת במכרז (לרבות בגרסאות קודמות) בשנים 2009-2014.

מס'	שם לקוח של המציע	שם איש הקשר, תפקיד, טלפון במשרד, טלפון נייד, דוא"ל	סה"כ נציגי שירות	פרטי מערכת CC המותקנת (יצרן, דגם, גרסה)	יצרן/סוג/דגם של מרכזייה צד ג'	סוג מערכת ההקלטות ככל שקיימת אצל הלקוח	שנת התקנה



0.6.3.4 מובהר כי המוסד ייתן עדיפות בדרוג האיכות למציעים בעלי מספר גדול של התקנות בארץ בהיקפים שעולים על המינימום הנדרש.

0.6.3.5 המוסד שומר לעצמו את הזכות לפנות לאנשי הקשר, שציין המציע, על מנת לקבל חוות דעת על הפתרון המוצע ועל המציע ולאמת את הפרטים שצוינו. על המציע לבדוק ולאמת את הנתונים המוצגים ולקבל מראש את הסכמת הלקוחות לפנות אליהם לקבלת חוות דעת.

0.6.3.6 כמו כן, יש לצרף להצעה נספח נפרד לכל אחד מלקוחות המציע המפורטים במענה לסעיפים 0.6.3.1, 0.6.3.2, 0.6.3.3 לעיל עם תיאור הפתרון שסופק והותקן אצל הלקוח, בהתאם לפירוט הנדרש בנספח 0.6.3.

0.6.4 פרוט מומחי יישום המועסקים על ידי המציע וקבלניו (L)

0.6.4.1 על המציע **בעצמו** (מבלי להתבסס על קבלני משנה) להעסיק לפחות **10** עובדים מקצועיים, שעוסקים בהקמת פרויקטים של מערכות קונטקט סנטר ומתן שירותי תמיכה ותחזוקה עבורן, אשר מועסקים על ידי המציע לפחות 3 חודשים לפני תאריך ההגשה. המציע יפרט את מספר העובדים המדויק המועסק על ידו בסופה של טבלה 0.6.4.4 להלן.

0.6.4.2 כמו כן, על המציע לפרט לפחות שני מומחי יישום לכל אחד מתחומי ההתמחות המוגדרים בטבלה בסעיף 0.6.4.4, שכל אחד מהם עומד בכל התנאים הבאים במצטבר:

א. עובד ישראלי המועסק על ידי המציע או על ידי קבלני משנה המוצעים במכרז, לפחות 3 חודשים לפני מועד ההגשה, לרבות פרי לנסרים המועסקים על ידי המציע או קבלניו.

ב. לפחות עובד אחד בכל סיווג מקצועי חייב להיות עובד של המציע המועסק ישירות על ידו, למעט הסיווגים הבאים: מומחה טלפוניה, מומחה למערכת הקלטות ומומחה אבטחת מידע, שלגביהם בלבד, המציע רשאי להתבסס על קבלני משנה בלבד.

ג. משמש בפועל כמומחה יישום / מנהל פרויקט / טכנאי / מתקין למערכת המוצעת בתחום ההתמחות הספציפי.

ד. עבר קורסים מקצועיים ובעל הסמכות מקצועיות רלבנטיות על ידי יצרן המערכת (לפחות שני קורסים).

ה. בעל ניסיון מקצועי מוכח בתחום ההתמחות המוצע ובמערכת המוצעת (לרבות בגרסאות קודמות), בהתאם לשנות הוותק המינימאלי הנדרש בכל תחום התמחות, כמפורט בטבלה בסעיף 0.6.4.4 להלן.

ו. השתתף בלפחות שני פרויקטים של Contact Center בישראל, מהסוג המוצע במכרז (לרבות בגרסאות קודמות).

0.6.4.3 יש לצרף קורות חיים עדכניים עם פרוט הניסיון הרלבנטי, אישורי קורסים מקצועיים, הסמכות מקצועיות ותעודות השכלה לכל אחד מהעובדים המוצעים כנספח 0.6.4, נספח נפרד לכל עובד.



0.6.4.4 פרוט מומחי יישום המועסקים על ידי המציע וקבלניו בהתאם לסיווג המקצועי המוגדר להלן. מודגש כי אותו עובד לא יכול להופיע ביותר משני תחומי התמחות.

מס'	שם העובד	שם המעסיק הישיר	שנות וותק במערכת CC בכלל	שנות וותק במערכת המוצעת באופן ספציפי	פרוט פרויקטים של CC שהעובד ניהל ו/או השתתף בהם	הערות
(1)	מנהל פרויקט תכנון והקמת מערכות CC – לפחות 5 שנות ניסיון בתחום					
(2)	ארכיטקט מערכת/מהנדס מערכת ראשי – לפחות 3 שנות ניסיון בתחום					
(3)	מומחה מרכזיה, טלפוניה – לפחות 3 שנות ניסיון בתחום					
(4)	מומחה למערכת ההקלטות המוצעת – לפחות 3 שנות ניסיון בתחום					
(5)	מומחה/מתכנת IVR ו-CTI – לפחות 3 שנות ניסיון בתחום					
(6)	מומחה ממשקי אינטגרציה למערכות מידע, CRM – לפחות 3 שנות ניסיון בתחום					
(7)	QA, בקרת איכות, מהנדס בדיקות – לפחות 3 שנות ניסיון בתחום					



מס'	שם העובד	שם המעסיק הישיר	שנות וותק במערכת בכלל	שנות וותק במערכת המוצעת באופן ספציפי	פרוט פרויקטים של CC שהעובד ניהל ו/או השתתף בהם	הערות
(8)	טכנאים /מתקינים - לפחות 2 שנות ניסיון בתחום					
(9)	מומחה תשתיות מחשוב ואבטחת מידע (מערכות הפעלה, DBA, אבטחת מידע, תקשורת וכדו') – לפחות 3 שנות ניסיון בתחום					
(10)	מומחה לפיתוח דוחות ניהוליים ותפעוליים – לפחות 2 שנות ניסיון בתחום					
(11)	מנהלי מערכת System Administrator, מומחי תמיכה וסיוע טכני – לפחות 2 שנות ניסיון בתחום					
(12)	תחומים מקצועיים נוספים – יפרט על ידי המציע (S)					
	סה"כ עובדים מקצועיים המועסקים על ידי המציע בתחום מערכות CC (לפחות 10 עובדים) : (L)					
	סה"כ עובדים מקצועיים המועסקים על ידי קבלני משנה (יש לפרט בנפרד לכל קבלן) בתחום מערכות CC:					



0.6.5 התחייבות המציע להבאת מומחים/יועצים בכירים מטעם היצרן לסיוע בפרויקט

- 0.6.5.1 על המציע להתחייב בהתאם לנוסח הרצ"ב **בנספח 0.6.5**, כי אם יזכה במכרז, הוא מתחייב להביא על חשבונו, מומחים בכירים של יצרן המערכת המוצעת מהארץ ו/או מחו"ל בעלי כישורים מתאימים לצורך סיוע בהקמת המערכת במוסד ולצורך סיוע בפתרון תקלות חמורות ובעיות מורכבות אחרות שלא נפתרו על ידי הזוכה ב-SLA הנדרש ו/או לסיוע מקצועי אחר שעשוי להידרש בפרויקט, אולם הזוכה אינו יכול לספקו באיכות וברמה המקצועית הנדרשת ו/או בלוח הזמנים הנדרש באמצעות עובדיו ו/או מי מטעמו, וזאת על פי דרישת המוסד ולאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 0.6.5.2 אם מוצעים במכרז מוצרים ו/או רכיבים של יותר מיצרן אחד יש לצרף התחייבות כאמור מכל אחד ואחד מהיצרנים המשתתפים במכרז.
- 0.6.5.3 מובהר בזאת, כי תמיכת היצרן במוסד תינתן בנוסף לשירותי האחריות, ההטמעה והתמיכה הטכנית, שיספק הזוכה למוסד על פי מכרז זה, וזאת במקרים מיוחדים שיוסכמו בין הצדדים.
- 0.6.5.4 לוח הזמנים הספציפי להבאת מומחים של היצרן לעבודה במוסד ייקבע בכל מקרה לגופו, בתיאום ובהסכמת הצדדים ובכפוף ל-SLA המוגדר במכרז.
- 0.6.5.5 התשלום עבור שעות סיוע של היצרן יהיה כלול במחיר ההקמה ובמחיר התחזוקה השנתית. המוסד לא ישלם לזוכה תוספת תשלום עבור שעות עבודה של מומחה היצרן בין מחו"ל ובין ישראל.
- 0.6.5.6 כמו כן, המוסד לא יישא בכל הוצאה ו/או עלות נוספת הכרוכה בהבאת מומחי היצרן למוסד, לרבות עלויות טיסה הלוך וחזור, ביטוחים, הוצאות רפואיות, הוצאות נסיעה (רכב שכור, מוניות חנייה וכדו'), אירוח בבית מלון, כלכלה, אש"ל וכל הוצאה כספית אחרת.

0.6.6 זכות עיון בהצעה הזוכה

- 0.6.6.1 המציע מצהיר כי ידוע לו שעפ"י תקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993, (להלן - "**תקנות חובת המכרזים**"), יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים, שלא זכו במכרז, לראות את הצעתו אם זכה. כמו כן, מצהיר המציע כי אין לו התנגדות לכך ואין צורך לבקש ממנו רשות להראות את הצעתו, בכפוף לחוק חובת המכרזים ותקנותיו.
- 0.6.6.2 מציע רשאי לציין מראש בתשובתו לנספח 0.6.7 (הצהרת המשתתף במכרז) אלו חלקים בהצעתו יש בהם לדעתו סוד מסחרי או סוד מקצועי. מציע שלא סימן חלקים בהצעתו כסודיים יראוהו כמי שמסכים למסירת ההצעה כולה לעיון מציעים אחרים.
- 0.6.6.3 סימון חלקים בהצעה כסודיים מהווה הודאה בכך שחלקים אלו בהצעה סודיים גם בהצעותיהם של המציעים האחרים, ומכאן שהמציע מוותר מראש על זכות העיון בחלקים אלה של הצעות המציעים האחרים.
- 0.6.6.4 מודגש כי למרות האמור לעיל, ועדת המכרזים תהא רשאית עפ"י שיקול דעתה להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי או סוד מקצועי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות של חוק חובת המכרזים ותקנותיו.
- 0.6.6.5 מציע שיבקש לממש את זכותו כאמור לעיל, יידרש לשלם למוסד 0.5 ₪ כולל מע"מ בגין צילום של כל דף שיבקש לצלם.



0.6.7 הצהרת המשתתף במכרז

על המציע לצרף להצעתו הצהרה על גבי העתק נספח 0.6.7 בחוברת המכרז, חתומה על ידי מורשה החתימה של המציע, כי :

0.6.7.1 המציע קרא והבין את צרכי המוסד ודרישותיו כמפורט במכרז זה, קיבל את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקש לדעת, ברשותו הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות, האמצעים הכספיים, הארגוניים והטכניים וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה בשלמות, ברמה מקצועית גבוהה ובלוח הזמנים הנדרש, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכול בהתאם לדרישות המכרז.

0.6.7.2 המציע מסכים לכל תנאי המכרז והוא מתחייב למלא את כל דרישות המכרז כמפורט במכרז זה, אם יזכה בו, בדייקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכול בכפוף להוראות המכרז, הסכם ההתקשרות וההצעה.

0.6.7.3 המציע מצהיר, כי ברור לו שהזמנת רישיונות השימוש, רכיבי החומרה והשירותים תהיה עפ"י צרכי המוסד, מזמן לזמן, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וללא התחייבות לכמויות כלשהן או להיקפים כל שהם, ובהתאם למחירון בהצעתו.

0.6.7.4 המציע מתחייב לספק שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית בכל רכיבי התוכנה והחומרה של המערכת לרבות בפיתוחים ובהתאמות שיבוצעו על ידו, אם ייבחר כזוכה במכרז, לרבות: תיקון פגמים ובאגים כל שהם ברכיבי המערכת, אספקת שדרוגים ועדכוני תוכנה וחומרה שוטפים, גרסאות תוכנה חדשות ותמיכה טכנית, וזאת לפחות לאורך כל תקופת ההתקשרות, ובתנאי שהמוסד ישלם לזוכה דמי תחזוקה שנתית עבור המערכת.

0.6.7.5 המציע מצהיר ומתחייב בזאת, כי אם יזכה במכרז, הוא אחראי כלפי המוסד למתן שרותי תחזוקה ותמיכה טכנית בכל רכיבי המערכת, וזאת אף אם השירותים האמורים יבוצעו בפועל על ידי היצרן ו/או מי מטעמו.

0.6.7.6 המציע יתחייב לעשות שימוש לצורך מימוש מכרז זה, אך ורק בתוכנות מורשות עם רישיון יצרן.

0.6.7.7 המציע מתחייב, אם ייבחר כזוכה במכרז, לחבר את המרכזיות המוצעות במכרז זה למרכזיות הארגוניות שיוקמו במוסד ואשר ייבחרו במכרז נפרד, כמתגי מעבר למפ"א ובנוסף גם בחיבור ישיר למפ"א לצרכי גיבוי ושרידות, בהתאם לאמור בסעיף 2.1.4 במכרז ובהתאם להנחיות המוסד בשלב האפיון המפורט.

0.6.7.8 כמו כן, המציע מצהיר כי המרכזיות המוצעות במכרז זה היא רכיב חומרתי ותוכנתי נפרד ושונה משאר המערכות המוצעות במכרז זה (כלומר על שרתים נפרדים וייעודיים) וניתן יהיה לנהל את המרכזיות באופן נפרד ועצמאי, ללא תלות במערכת הניהול של מערכת ה-CC או בהרשאה ייעודית ונפרדת לאנשי הטלפוניה.

0.6.8 תצהיר המציע בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה

על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב (כהגדרתו בסעיף 0.2.17) בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה, בשלוש השנים שקדמו למועד ההגשה, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.6.8.

0.6.9 תצהיר המציע בעניין שמירת זכויות עובדים

על המציע לצרף להצעתו תצהיר בכתב, בדבר קיום חובותיו של המציע בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת העבודה ו/או השירותים, במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.6.9 א'.

אם מוצעים קבלני משנה במכרז זה, על המציע לצרף תצהירים של כל אחד מקבלני המשנה המוצעים, בדבר שמירת זכויות עובדים, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.6.9 ב'.



0.6.10 זכויות קניין

על המציע להצהיר כי הוא בעל זכויות הקניין, הקניין הרוחני (לרבות פטנטים, סימני מסחר, זכויות יוצרים וכדומה) וזכויות אחרות כלשהן הגלומות במערכת המוצעת בהצעתו (להלן – "זכויות הקניין"), וכי אין כל מניעה או הגבלה להגיש ולתקשר לפיה עם המוסד על פי מכרז זה או הפרה של זכויות קניין של צד שלישי כלשהו, כתוצאה מכך.

במקרים בהם זכויות הקניין במערכת או בחלקים ממנה שייכות לצד שלישי, יפורט הדבר בהצהרה בתוספת הסבר והוכחות, להנחת דעת המוסד, למקור הזכויות של המציע להציע למוסד את המערכת. המציע יצרף אישור של כל צד שלישי כאמור לעיל, המאשר למציע להציע את הצעתו למכרז זה.

כמו כן, המציע מתחייב לשפות ולפצות את המוסד בכל מקרה של תביעת צד שלישי כלשהוא, שתוגש נגד המוסד, וקשורה בזכויות הקניין שבהצעה וכי המוסד לא יישא בכל נזק בגין כך, ובהתאם לאמור בהוראות סעיף 12 ח' בהסכם ההתקשרות, הרצ"ב כנספח 0.7.3 במכרז.

0.6.11 שרות ותחזוקה

0.6.11.1 המציע מתחייב כי כל רכיבי המערכת הינם בייצור, בשירות ובתחזוקה שוטפים, וכי לפי מיטב ידיעתו וידיעת כל קבלני המשנה המעורבים בהצעה זו, אין שום מידע על הפסקה מתוכננת של ייצורם ושל התמיכה בהם או במערכת, וכי אין בעיה לספק עדכונים ושרות תחזוקה לכל מוצרי התוכנה והחומרה בהצעה, וזאת למשך לפחות שבע שנים מיום ההתקנה.

0.6.11.2 כמו כן, המציע מתחייב כי כל רכיבי מערכת הטלפוניה הינם בייצור, בשירות ובתחזוקה שוטפים, וכי לפי מיטב ידיעתו וידיעת כל קבלני המשנה המעורבים בהצעה זו, אין שום מידע על הפסקה מתוכננת של ייצורם ושל התמיכה בהם או במרכזיה המוצעת, וכי אין בעיה לספק עדכונים ושרות תחזוקה לרכיבים של מערכת הטלפוניה בהצעה, וזאת למשך לפחות שבע שנים מיום ההתקנה.

0.6.11.3 מובהר כי בכל מקרה שרכיב זה או אחר בפתרון יוכרז על ידי היצרן כ- END OF SUPPORT או כ- END OF LIFE, במהלך תקופה של 5 שנים מתאריך החתימה על הסכם, על הזוכה לספק למוסד את הגרסה המחליפה ללא תשלום.

0.6.12 הדגמה, מצגות והשלמת מידע

המוסד ימנה ועדת בדיקה מטעמו שתבחן את המערכת המוצעת והיכולות המקצועיות של יצרן המערכת ושל המציע וקבלניו בביצוע פרויקטים דומים. תמונה ועדת משנה נפרדת לבדיקת מערכת הטלפוניה המוצעת, שתכלול נציגים של תחום תקשורת וטלפוניה ושל מינהל תמי"מ.

במסגרת תהליך הבדיקה, המוסד שומר לעצמו את הזכות להיפגש עם המציעים, לקבל מצגת מפורטת והדגמה חיה (live) של המערכת המוצעת, בהתאם לרשימת נושאים ודגשים שהמוסד יבקש לכלול בהדגמה המעשית וכמו כן לבקר בארגונים בארץ, שהתקינו והפעילו בהצלחה את המערכת המוצעת.

המציע יתחייב לאפשר את המצגות, הסיורים וההדגמה הנדרשת, בלוח הזמנים שיקבע המוסד בתיאום עם המציע.



0.7 התחייבויות ואישורים בגין זכייה במכרז (M)

0.7.1 ערבות בגין זכייה

- 0.7.1.1 הזוכה במכרז ימציא למוסד, ביחד עם החתימה על ההסכם, ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד, לעמידה בתנאי ההסכם, בסך של 300,000 ₪, שתהיה תקפה למשך תקופת ההתקשרות הראשונה + 90 יום.
- 0.7.1.2 אם ההסכם יוארך לתקופות נוספות, על פי האמור בסעיף 0.1.11 לעיל, הזוכה במכרז יתחייב להמציא למוסד ערבות מקורית בלתי מותנית לטובת המוסד בסך של 100,000 ₪, לעמידה בתנאי ההסכם, וזאת למשך כל תקופת הארכה + 90 יום לאחר סיומה.
- 0.7.1.3 כל הערבויות הנ"ל תהיינה צמודות ב-100% למדד המחירים לצרכן עפ"י המדד הידוע ביום החתימה על ההסכם. הערבויות האמורות יהיו ערבויות בנקאיות או ערבויות של חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון לעסוק בביטוח על-פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981.
- 0.7.1.4 כל ערבות כאמור לעיל תוגש כערבות מקורית בנוסח **המחייב** המצורף בנספח 0.7.1 למכרז זה, ללא תוספות, השמטות או שינויים.
- 0.7.1.5 המוסד יהא רשאי לחלט את הערבות לפי שיקול דעתו הבלעדי, בכל מקרה שהזוכה לא עמד בהתחייבות כל שהיא מהתחייבויותיו במכרז זה ובהתראה בכתב של 30 יום וזאת מבלי לפגוע בזכויות המוסד לכל סעד אחר כדין.

0.7.2 אחריות כוללת לפרויקט

- 0.7.2.1 הזוכה יתחייב לתת אחריות כוללת לביצוע הפרויקט ולשירותים המקצועיים שיספק למוסד לאור זכייתו במכרז, לרבות אחריות על עבודת קבלני המשנה מטעמו, אם יהיו כאלו ויתחייב להקצאת כוח אדם מקצועי, מיומן ובעל ניסיון מוכח בתכנון והקמה מערכות CC גדולות ומורכבות, בהיקף ובאיכות שיידרשו לביצוע השירותים המוגדרים במכרז זה, לרבות הבאת מומחים בכירים מטעמו ו/או מטעם יצרני המערכות המוצעות במכרז וזאת במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 0.7.2.2 הזוכה יתחייב לשתף פעולה באופן מלא עם המוסד, לפעול בהתאם להנחיות מנהל הפרויקט במוסד, להדריך ולהכשיר את עובדי המוסד עד לרכישת מיומנות מקצועית מספקת, שתאפשר להם לנהל, לתפעל ולהשתמש במערכת כראוי ובאופן עצמאי וכמו כן לסייע כמיטב יכולתו בהטמעה מהירה וחלקה של המערכת במוסד.
- 0.7.2.3 הזוכה יתחייב להיות ערוך באופן מידי מבחינה מקצועית ומסחרית ומבחינת היקף כוח אדם מקצועי לספק למוסד את המערכת והשירותים המקצועיים הנלווים ולבצע שירותי תחזוקה ותיקוני תקלות כאמור במסמכי המכרז, בתוך 30 יום מתאריך חתימת הצדדים על ההסכם.

0.7.3 הסכם התקשרות

הזוכה מתחייב לחתום על הסכם לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.3 במכרז זה. מכרז זה והבהרות המוסד לשאלות הבהרה של המציעים והצעת הזוכה בתשובה למכרז זה והבהרות ותשובות הזוכה יהיו חלק בלתי ניפרד מההסכם שיחתם. על המציע לחתום על ההסכם בנספח 0.7.3 בראשי תיבות ולצרפו להצעה.

0.7.4 התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות

הזוכה מתחייב שהוא עצמו וכל אחד מעובדיו (כולל קבלני משנה) שישתתף במימוש מכרז זה, יחתום על התחייבות לשמירת הסודיות והגנת הפרטיות, הרצ"ב כנספח 0.7.4 למכרז זה. על מורשי החתימה של המציע ושל כל אחד מקבלני המשנה המוצעים לחתום על הצהרת הסודיות בנספח 0.7.4 בראשי תיבות ולצרפה להצעה.



0.7.5 שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית

- 0.7.5.1 הזוכה מתחייב באופן ברור למתן אחריות, אחזקה, תמיכה טכנית ושרות למערכת CC המוצעות כולה ולקטעים ולרכיבים בודדים ולמרכזיות, בהתאם לתכולה, להיקף ולאיכות הנדרשים במכרז בסעיף זה (סעיף 0.7.5) ובסעיף 4.7, במסגרת תקופת האחריות ולאחריה במסגרת תקופת התחזוקה.
- 0.7.5.2 הזוכה מתחייב לתת אחריות כוללת ומלאה, על חשבון הזוכה, לתקופה של לפחות שנה אחת למרכזיות ולכל יתר רכיבי המערכת, לרבות: מוצרי תוכנה וחומרה, מוצרים של צדדים שלישיים, תשתיות מחשוב, עבודות שונות ופיתוחי תוכנה ודוחות מערכת שיבצעו על ידי הזוכה, הן במסגרת פרויקט ההקמה והן במסגרת סעיף שינויים ושיפורים (סעיף 2.15 במכרז) לאחר הפעלת המערכת במוסד.
- 0.7.5.3 המציע רשאי להציע תקופת אחריות ארוכה יותר על חשבון הזוכה ובמקרה זה המוסד יתחשב במספר שנות האחריות שיוצעו ללא תשלום, בדירוג מחירי ההצעות למכרז, למערכת ולמרכזיה בנפרד.
- 0.7.5.4 האחריות על המרכזייה ועל מוצרי החומרה והתוכנה של המערכת תינתן במסגרת אחריות היצרן ובהתאם לתנאי הרישיון הסטנדרטיים של היצרן.
- 0.7.5.5 תקופת האחריות תחושב לכל רכיב בנפרד, לאחר סיום מבחני המסירה והקבלה למערכת ו/או לרכיביה ולאחר קבלת המערכת ו/או רכיביה, לשביעות רצונו של המוסד, בהתאם לאישור בכתב מאת המוסד.
- 0.7.5.6 בתום תקופת האחריות המוסד יהא רשאי לרכוש מהזוכה שרותי תחזוקה למערכת, לרבות שרותי תחזוקה למרכזייה. שרות התחזוקה למערכת CC יכלול גם תחזוקה של כל העבודות והפיתוחים שהזוכה יספק למוסד. יחד עם זאת, עבודות חדשות ופיתוחי תוכנה חדשים ו/או שינויים בעבודות ובפיתוחים קיימים יבוצעו על ידי הזוכה בתשלום, בהתאם לנוהל שינויים ושיפורים בסעיף 2.15.
- 0.7.5.7 התשלום עבור שרות התחזוקה השנתית (12 חודשים) למערכת (לרבות פיתוחים ועבודות) יחושב לפי אחוז התחזוקה בהצעת הזוכה מהמחיר הכולל של רישיונות מוצרי התוכנה ומוצרי החומרה, כפי שירכוש המוסד בפועל מהזוכה. מודגש בזאת, כי מחיר הבסיס המשמש לקביעת דמי התחזוקה השנתית למערכת לא יכלול תשלום עבור שירותי אחריות ועבור עבודות ופיתוחי תוכנה מסוג כל שהוא.
- 0.7.5.8 מובהר כי התשלום עבור שרות תחזוקה שנתית (12 חודשים) למרכזיה יחושב לפי אחוז התחזוקה בהצעת הזוכה מהמחיר הכולל של מערכת הטלפוניה על כל מרכיביה, כפי שירכוש המוסד בפועל מהזוכה.
- 0.7.5.8 המוסד לא ישלם לזוכה תוספת תשלום כל שהיא עבור תחזוקת העבודות והפיתוחים שהזוכה יספק למוסד על פי מכרז זה.
- 0.7.5.9 על המציע לפרט אחוז תחזוקה שנתית למערכת CC ולמרכזיה בנפרד.
- 0.7.5.10 אחוז התחזוקה השנתית לכל אחד מהתחומים האמורים לא יעלה על התקרה המוגדרת בסעיף 5.3.3 בפרק העלויות.
- 0.7.5.10 תכולת השירות ותנאי השירות בתקופת האחריות ובתקופת התחזוקה (לאחר תקופת האחריות) יהיו זהים, בהתאם למוגדר בפרק המימוש בסעיף 4.7.
- 0.7.5.11 שרותי האחריות והתחזוקה יינתנו בכל מקום שהמוסד יבקש להתקין את המערכת במהלך תקופת ההתקשרות.



0.7.6 מנהל פרויקט ונציג הזוכה

- 0.7.6.1 הזוכה ימנה מנהל פרויקט מקצועי ומנוסה, בעל כישורי ניהול מתאימים וניסיון מקצועי רלבנטי בהקמת פרויקטים של CC בארגונים גדולים, בהתבסס על המערכת המוצעת במכרז.
- 0.7.6.2 מנהל הפרויקט המוצע חייב לעמוד בדרישות הסף המוגדרות בסעיף 4.4.2. ניתן להציע יותר ממועמד אחד והמוסד יבחר את המתאים מבניהם לאור כישוריהם ולאחר עריכת ריאיון הכרות עם המועמדים המוצעים.
- 0.7.6.3 מנהל הפרויקט יהיה אחראי להקמה, יישום והטמעת המערכת במוסד ולהפעלת צוות הפרויקט מטעם הזוכה וקבלני המשנה בשיתוף פעולה מלא עם מנהל הפרויקט במוסד וצוות הפרויקט במוסד. מנהל הפרויקט יהווה כתובת יחידה (SPOC) כלפי המוסד בכל הנושאים הטכניים והמקצועיים הנוגעים למימוש מכרז זה.
- 0.7.6.4 הזוכה יתחייב להקצות באופן קבוע את מנהל הפרויקט שייבחר על ידי המוסד, בהיקף שהמוסד ידרוש ללא פיצול המשרה בין שני עובדים, ככל שהדבר נתון לשליטתו הסבירה של הזוכה.
- 0.7.6.5 כמו כן, הזוכה ימנה נציג בכיר מטעמו (כהגדרתו בסעיף 0.2.31), שיהא אחראי למילוי כל התחייבויות הזוכה על פי מכרז זה בהתאם להנחיות המוסד ולשביעות רצונו של המוסד ויהווה כתובת כלפי המוסד בכל הנושאים המנהליים, הכספיים והארגוניים הנוגעים למימוש מכרז זה. מובהר בזאת, כי המוסד לא ישלם לזוכה עבור שעות העבודה של נציג הזוכה בפרויקט.

0.7.7 אופציות, תוספות והרחבות

- 0.7.7.1 במהלך תקופת ההתקשרות, המוסד יהא רשאי לרכוש מהזוכה כל פריט המופיע במחירון הזוכה (כהגדרתו בסעיף 0.2.12), לרבות: רישיונות שימוש, רכיבי חומרה, תשתיות מחשוב להפעלת המערכת במוסד, אופציות, תוספות והרחבות למערכת, שעות עבודה, הדרכות וכדו', בהתאם למחירי היחידות במחירון הזוכה ולצרכי המוסד מזמן לזמן וללא התחייבות להיקפים כל שהם מצד המוסד, בכפוף לאמור בסעיף 0.1.13.
- 0.7.7.2 התשלום עבור שדרוגי תוכנה וחומרה למערכת יהיה כלול בדרך כלל בשרותי האחריות והתחזוקה, אלא אם כן, מדובר בשדרוג תוכנה/חומרה מהותי (Major Update) שעל פי מדיניות היצרן נדרש לרכוש אותו. במקרה זה המוסד ישלם לזוכה לפי המחיר במחירון היצרן פחות אחוז ההנחה הקבוע ממחירון היצרן המופיע בהצעת הזוכה.
- 0.7.7.3 כמו כן, המוסד שומר לעצמו את הזכות לרכוש מהזוכה רכיבים משלימים ואופציות שונות, אף שאינם מוגדרים במפורש במכרז, אולם מופיעים במחירון התקף של היצרן ו/או שיוכרוזו בעתיד על ידי היצרן, ואשר קשורים למערכת CC המוצעת, לצורך השבחת הפתרון והרחבתו, לאורך תקופת ההתקשרות, והכול על פי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- הרכישות האמורות יתבצעו בהתאם למחירי היחידות במחירון הזוכה או בהתאם למחירים במחירון הרשמי של היצרן, התקף במועד ההזמנה, פחות אחוז ההנחה הקבוע ממחירון היצרן, המופיע בהצעת הזוכה למכרז זה, כמוגדר בפרק העלויות, הנמוך מבין השנים.
- 0.7.7.4 הזוכה יתחייב להציג בפני המוסד מחירון יצרן תקף רשמי לכל רכיבי המערכת המוצעים במכרז זה על פי דרישת המוסד וכתנאי מקדים להוצאת הזמנה על פי סעיף 0.7.7.3. אם במכרז מוצעים רכיבים של מספר יצרנים, הזוכה יתחייב להציג בפני המוסד מחירון יצרן מתאים לכל אחד מהיצרנים שמוצריהם משתתפים במכרז.



0.7.7.5 שינויים ושיפורים במערכת, כגון: פיתוחי תוכנה חדשים, שינויים בפיתוחים קיימים ו/או עבודות שונות שהמוסד ידרוש מהזוכה מזמן לזמן לאורך חיי המערכת במוסד יתבצעו בהתאם לנוהל שינויים ושיפורים בסעיף 2.15.

0.7.8 קניין רוחני וזכויות שימוש

0.7.8.1 הזוכה יצהיר ויתחייב, כי יש בידיו את כל הזכויות ו/או ההרשאות ו/או הוויתורים לגבי מכלול זכויות הקניין הרוחני ובכלל זה: זכויות יוצרים, זכויות מבצעים, זכויות משדרים, סימני מסחר רשומים ושאינם רשומים, פטנטים, סודות מסחריים וכן כל זכות אחרת, אשר נדרשות על פי דין ו/או על פי חוזה, על מנת לקיים את התחייבות הזוכה על פי מכרז זה ועל מנת להקנות למוסד את הזכויות השונות, לרבות זכויות השימוש בכל רכיבי המערכת על פי האמור במכרז זה.

0.7.8.2 הזוכה מתחייב לדאוג לכך שהמוסד יקבל רישיון שימוש וזכויות שימוש מלאות במערכת ובמוצרי התוכנה והחומרה המוצעים. אם הפתרון המוצע כולל זכויות שימוש של צדדים שלישיים, יתחייב הזוכה לדאוג להעברת (הסדרה) זכויות אלו למוסד. תשלומים לצד שלישי יבוצעו על-ידי הזוכה בלבד וייכללו בהצעתו.

0.7.8.3 הזוכה יצהיר ויתחייב כי מכלול זכויות הקניין הרוחני על התוצרים שיוכנו ויפותחו על ידי הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו ו/או על ידי המוסד לצורך ובמהלך ביצוע מכרז זה לרבות התוכניות, הממשקים, ההגדרות, הקבצים, המפרטים, המסמכים, הנתונים, ושאר התוצרים והמידע יהיו שייכים למוסד לבדו ובעלותו הבלעדית ולזוכה לא תהיה כל זכות בהם. מובהר בזאת, כי הבעלות במתודולוגיות, נהלי עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות,

know-how ו/או פיתוחים סטנדרטיים יישארו בבעלות הזוכה, אולם למוסד תהא זכות שימוש מלאה ובלתי מוגבלת בתוצרים האמורים לעיל ושאינה ניתנת לביטול.

מובהר בזאת, כי אין באמור בסעיף זה לפגוע בזכויות יוצרים, פטנטים, סודות מסחריים, סימני מסחר ו/או זכויות הקניין הרוחני האחרות של צד כל שהוא.

0.7.8.4 הזוכה יתחייב להעביר לחזקת המוסד כל תוצר כאמור לעיל בסעיף 0.7.8.3, בתוך 7 ימי עבודה מדרישת המוסד, בצורה של קבצי מחשב, במבנה שיוגדר על ידי המוסד ויתואם מראש עם הזוכה.

0.7.8.5 מובהר בזאת, כי זכויות השימוש במוצרי התוכנה והחומרה של המערכת שישופקו למוסד יהיו בהתאם לתנאי הרישיון הסטנדרטיים של היצרן/ים, אולם תנאי שרות התחזוקה, האחראיות והתמיכה הטכנית יהיו בהתאם למוגדר בסעיף 4.7 במכרז.



0.7.9 בדיקות מסירה וקבלה

- 0.7.9.1 הזוכה אחראי לתכנן ולבצע בדיקות מסירה מפורטות ומקיפות לכל אחד מרכיבי המערכת בנפרד וביחד כמערכת אינטגרטיבית שלמה, וזאת בכל אחד משלבי הקמת המערכת במוסד כפי שיקבע המוסד בשלב האפיון המפורט.
- 0.7.9.2 ביצוע מוצלח של בדיקות מסירה על ידי הזוכה מהווה תנאי מקדים ופורמאלי למסירת המערכת לידי המוסד לצורך ביצוע בדיקות קבלה על ידי המוסד.
- 0.7.9.3 מטרת בדיקות המסירה היא לאמת את ביצועי המערכת והתאמתה לדרישות המוסד, בהתאם לאמור במכרז ובמסמכי האפיון של הפרויקט.
- 0.7.9.4 בדיקות המסירה יחלו רק לאחר הזוכה ישלים בהצלחה מלאה את בדיקות הפיתוח, ההתקנה, האינטגרציה וההפעלה הניסיונית של המערכת.
- 0.7.9.5 נדרש שבדיקות המסירה של שלב א' בפרויקט (כאמור בסעיף 4.2.8.1) יתבצעו על ידי חברה חיצונית בלתי תלויה שמתמחה בבדיקות מסוג זה כחלק בלתי נפרד ממחיר הקמת המערכת וללא תוספת תשלום.
- 0.7.9.6 בדיקות המסירה יבוצעו עבור כל שלב בהעברת המערכת לייצור עבור כלל הפעולות בשלב ההפעלה המלאה וכן עבור כל שינוי גרסה/מהדורת תוכנה ורכיבי חומרה לפני הכנסתם לייצור.
- 0.7.9.7 בדיקות המסירה יכללו בין היתר את סוגי הבדיקות הבאות:
- 0.7.9.7.1 בדיקות פונקציונליות לכל רכיבי המערכת.
 - 0.7.9.7.2 בדיקת כל תסריטי CTI, IVR, דוחות היסטוריים והפיתוחים האחרים שהזוכה יבצע.
 - 0.7.9.7.3 בדיקות תקשורת וטלפוניה, בדיקת איכות שיחות VoIP.
 - 0.7.9.7.4 בדיקות אינטגרציה בין מרכיבי המערכת וביניהם למערכות משיקות חיצוניות.
 - 0.7.9.7.5 בדיקות גיבוי, שרידות והתאוששות הן ברמה מקומית והן בין אתרים.
 - 0.7.9.7.6 בדיקות עומסים באמצעות כלי בדיקה ייעודיים, כגון: Load Runner וכדו'.
 - 0.7.9.7.7 בדיקות אבטחת מידע.
 - 0.7.9.8 הבדיקות יתבצעו בהתאם לאמור בסעיף 4.9.
 - 0.7.9.9 המוסד יהא אחראי לבצע בדיקות קבלה למערכת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המוסד. בדיקות הקבלה יכולות לכלול ביצוע מחודש של כל בדיקות המסירה או חלקן וכל בדיקה אחרת שתידרש על ידי המוסד.

0.7.10 רישיונות השימוש במערכת

- 0.7.10.1 המוסד ישלם לזוכה עבור רכישת רישיונות שימוש ברכיבי המערכת, בהתאם למחירים בהצעת הזוכה ועל פי מספר רישיונות השימוש שישפק הזוכה בפועל למוסד מכל סוג על פי הזמנת המוסד ובכפוף להוראות ולתנאים בפרק העלויות במכרז.
- 0.7.10.2 התשלום עבור כל סוגי רישיונות השימוש במערכת יהיה תשלום חד-פעמי עם הרשאת שימוש לצמיתות ללא מגבלת זמן, דהיינו Indefinite use of software.
- 0.7.10.3 המוסד יתחיל לשלם לזוכה עבור תחזוקה רק בתום תקופת האחריות (לפחות שנת אחריות אחת).
- 0.7.10.4 תנאי השימוש ברישיונות יהיו בהתאם לתנאי הרישוי של היצרן/ים
- 0.7.10.5 מובהר בזאת, כי עדכוני תוכנה וחומרה והמשך תמיכה בגרסאות ישנות ו/או בציוד ישן יהיו בהתאם למדיניות היצרן ועפ"י תנאי רישיון השימוש.



0.7.11 הודעה על זכייה

הזוכה יתחייב לא לפרסם הודעה על קבלת העבודה / הזמנה / זכייתו אלא לאחר תיאום ואישור נוסח ההודעה מראש ובכתב ע"י איש הקשר, כמפורט בסעיף 0.3.4.

0.7.12 שרותי כוח אדם מקצועי

0.7.12.1 הזוכה יתחייב להעמיד לרשות המוסד עובדים מקצועיים ברמה טובה, בעלי ידע ראוי וניסיון מוכח בתכנון, יישום והטמעת המערכת המוצעת במכרז, בהיקף הנדרש ובהתאם ללוח הזמנים שיוסכם בין הצדדים ליישום הפרויקט על כל חלקיו, לרבות פיתוחים והתאמות שוטפות לאחר הפעלת המערכת בייצור, הן בפרויקט ההקמה והן לאחר הקמת המערכת.

0.7.12.2 התשלום עבור שעות העבודה שהזוכה ו/או מי מטעמו ישקיע בפרויקט ההקמה ובפיתוחים הנדרשים יהיה כלול במחיר הקמת המערכת במחיר קבוע (Fix Price).

0.7.12.3 התשלום עבור שירותי תפעול (השמת מנהל מערכת ב-OCC) יבוצע לפי ביצוע שעות בפועל בהתאם לדיווח שעון נוכחות במוסד.

0.7.12.4 התשלום עבור שינויים ושיפורים לאחר קבלת המערכת במוסד יבוצע לפי שעות בפועל, בכפוף להצעת מחיר מפורטת שהזוכה יגיש לאישור המוסד על פי דרישת המוסד בכל עבודה ועבודה שתידרש.

0.7.12.5 העבודה תתבצע במשרדי המוסד ו/או במשרדי הזוכה. המוסד לא ישלם לזוכה תוספת תשלום כל שהיא עבור עבודה במשרדי המוסד ו/או במשרדי הזוכה.

0.7.12.6 הזוכה יתחייב להעסיק במימוש המכרז אך ורק עובדים בעלי מיומנות טובה ומספקת לביצוע העבודות והשירותים הנדרשים. המוסד שומר לעצמו את הזכות לראיין עובדים המוצעים לעבודה במימוש המכרז כתנאי להעסקתם במוסד.

0.7.12.7 הזוכה יתחייב להקצות עובדים קבועים למימוש פרויקט ההקמה ולמתן שרותי התפעול והתמיכה הטכנית לאחר הקמת המערכת, ככל שהדבר נתון לשליטתו, וזאת בהתייחס להקמת מערכת CC ולמרכזייה בנפרד.

0.7.12.8 המוסד יהא רשאי לדרוש מהזוכה בכל עת הפסקת העסקתו של עובד כלשהו בכל הנוגע לפעילות הזוכה, והזוכה יהיה חייב להפסיק העסקתו של עובד זה, בביצוע העבודות ולדאוג למחליף ברמה נאותה ותוך חפיפה מסודרת. אין המוסד חייב לנמק דרישתו זו. הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק שייגרם, אם ייגרם, כתוצאה מהפסקת העסקתו של עובד כאמור.

0.7.12.9 עובדי הזוכה ו/או מי מטעמו, שיועסקו במימוש במכרז זה, לרבות עובדים שיועסקו בהקמת ובתחזוקת המרכזייה, יעברו את הבדיקות הביטחוניות הנהוגות במוסד, כחלק מתהליך קליטה סטנדרטי של כל עובד חוץ חדש במוסד, אם יתבקש על ידי מנהל אבטחת המידע במוסד. הזוכה יתחייב לקבל מראש ובכתב את הסכמת מנהל אבטחת המידע של המוסד לגבי כל עובד מעובדיו ו/או מי מטעמו, המועסק במוסד בביצוע עבודות על פי מכרז זה ומנהל אבטחת המידע יהא רשאי לסרב לתת את הסכמתו להעסקת עובד פלוני של הזוכה ו/או מי מטעמו מכל טעם שימצא לנכון ומבלי שיהא עליו לפרשו. המוסד לא יהא חייב לפצות את הזוכה בגין הפסדים או הוצאות שייגרמו לו, אם ייגרמו, כתוצאה מאי מתן אישור כאמור. אין באישור המוסד להעסקת עובד כלשהו כדי לפטור את הזוכה מאחריותו לפי הסכם זה או לפי כל דין ואין בכך מניעה מהמוסד לדרוש החלפת עובד כל שהוא, כולל עובדי קבלני המשנה.



0.7.13 תמיכת הזוכה והיצרנים במערכת

- 0.7.13.1 מערכי התמיכה והתחזוקה של היצרנים ושל הזוכה יעמדו לרשות המוסד לאורך כל תקופת ההסכם, בהתאם לתנאי המכרז וכל עוד המוסד ישלם לזוכה עבור תחזוקת המערכת.
- 0.7.13.2 הזוכה יתחייב להביא מומחה בכיר (או מומחים) של יצרני המערכת, לרבות מומחים מחו"ל, על פי דרישת המוסד, כדי לסייע בתכנון והקמת המערכת או חלקים ממנה, בהטמעתה, בפתרון בעיות משביתות מערכת ו/או בעיות אחרות שהזוכה לא יצליח לפתור בעצמו ו/או שלא ניתן לטפל בהן מרחוק, כאמור בסעיף 0.6.5.
- 0.7.13.3 על הזוכה לקבל את האישור המקצועי של יצרן/י המערכת או הסניף הישראלי של היצרן/ים למסמכי האפיון המפורט של פרויקט ההקמה, כתנאי מקדים לאישור מסמכי האפיון במוסד.
- במקרה שהמרכזייה המוצעת היא מרכזיה צד ג', על הזוכה לקבל גם את האישור המקצועי של יצרן המרכזייה או הסניף הישראלי של היצרן האמור למסמכי האפיון המפורט של פרויקט ההקמה, כתנאי מקדים לאישור מסמכי האפיון במוסד.
- 0.7.13.4 הזוכה יתחייב לעדכן את המוסד בכל שינוי או התפתחות טכנולוגית משמעותית, הידועים לו ושיחולו במערכת לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות: גרסאות תוכנה חדשות, הכרזה על פונקציות חדשות מהותיות, שינויים מהותיים, הפסקת התמיכה במערכת או ברכיבים שלה וכדו', וזאת בסמוך למועד שנודע על כך לזוכה.
- 0.7.13.5 הזוכה יתחייב לעדכן את המוסד בכל התפתחות עסקית, משפטית, ארגונית ו/או התפתחות מהותית אחרת, הנוגעת לזוכה וליצרני המערכת, ליציבותם, לחוסנם ולהמשך פעילותם, שיש לה השלכה מהותית על קיום ההסכם ו/או שיכולה להשפיע לרעה על יכולתו של הזוכה לקיים את התחייבויותיו מכוח ההסכם כלפי המוסד וזאת בסמוך למועד שנודע על כך לזוכה.



0.8 זכויות המוסד – מוציא המכרז (M)

0.8.1 ביטול / הקפאת המכרז

0.8.1.1 המוסד רשאי לבטל את המכרז ו/או לצאת במכרז חדש ו/או להקפיא את הליכי המכרז ו/או לדחות את ביצוע המכרז בכל שלב שהוא עפ"י שיקול דעתו הבלעדי, ללא צורך בנימוק החלטתו, ללא הודעה מוקדמת וללא כל פיצוי. במקרים אלו תימסר הודעה מתאימה למציעים.

0.8.1.2 כמו כן, למוסד תהיה זכות לבטל/להקפיא את המכרז, בכל שלב שהוא, גם במקרים הבאים:

א. חל שינוי נסיבות או השתנו צורכי המוסד באופן המצדיק, לדעת המוסד, ביטול הליך המכרז/הקפאתו.

ב. מסיבות תקציביות.

0.8.1.3 במקרה של ביטול המכרז, הערבויות יוחזרו למציעים. כמו כן, התשלום עבור ההשתתפות במכרז יוחזר למציעים.

0.8.2 בחירת הזוכה

0.8.2.1 אין המוסד מתחייב לקבל את ההצעה הזולה ביותר, או כל הצעה אחרת.

0.8.2.2 המוסד רשאי שלא להתחשב בהצעה שהיא בלתי סבירה מבחינת מחירה, לעומת מהות ההצעה ותנאיה, או שאינה עונה על אחת מדרישות המכרז המוגדרות כדרישת סף (M) או L), או בשל חוסר התייחסות מפורטת לסעיף מסעיפי המכרז, שלדעת המוסד מונע הערכה ו/או החלטה כדבעי, ו/או שתהייה בה הסתייגויות ו/או שינויים כלשהם מהאמור במכרז. היה והמוסד יבחר בהצעה בה יהיו שינויים ו/או הסתייגויות ו/או תוספות מעבר לאמור במכרז, יראו אלו כבטלים ולא יחייבו את המוסד.

0.8.3 בקשת הבהרות והשלמות מידע

0.8.3.1 המוסד שומר לעצמו את הזכות לפנות למציעים לצורך קבלת הבהרות על הצעתם, בכפוף לחוק חובת המכרזים.

0.8.3.2 המוסד יהיה רשאי לאפשר למציע אשר לא המציא עם הצעתו מסמך, אישור, היתר, קו"ח, רישיון או כל מסמך אחר, להשלים את המצאתו למוסד תוך פרק זמן קצוב שייקבע על ידי המוסד.

0.8.3.3 המוסד רשאי שלא לשקול הצעה אשר לא תלווה בכל המסמכים הנדרשים במכרז, חתומים וממולאים ככל הנדרש, ו/או הצעה אשר נתבקשה לגביה השלמת מסמכים תוך פרק זמן קצוב כאמור, והשלמה זו לא בוצעה ו/או לא בוצעה במועד.

0.8.4 הזמנות עפ"י מכרז זה

0.8.4.1 המוסד אינו מתחייב להזמנת רישיונות שימוש במערכת ו/או להזמנת רכיבים כל שהם ו/או להזמנת שירותים מקצועיים מסוג כל שהוא ובכמות כל שהיא.

0.8.4.2 המוסד רשאי להזמין חלק מהמערכת ומהשירותים המבוקשים ו/או לממש את ההצעה בחלקים או בשלבים, לפי שיקול דעתו הבלעדי והמוחלט.

0.8.4.3 המוסד יזמין שעות עבודה, רכיבים ורישיונות לפי צרכיו מעת לעת, בכפוף למסירת הזמנות עבודה ו/או הזמנות לרכישת טובין רשמיות וחתומות על ידי הגורמים המוסמכים במוסד, והכול בהתאם למחירי המחירון בהצעת הזוכה ובהתאם לתנאי המכרז וההסכם בין הצדדים.

0.8.4.4 המוסד יהיה רשאי לעדכן את תכולת העבודה הנדרשת מהזוכה לפי שיקול דעתו הבלעדי, וזאת ביחס לכל אחד ממרכיבי העבודה במכרז (מערכת CC, מרכזיה, מע' הקלטות וכדו').



0.8.4.5 המוסד אינו מתחייב להזמין את התצורה הספציפית הנדרשת בפרק העלויות והוא יהיה רשאי להגדיל או לצמצם את ההיקפים וכמות הרישיונות בהתאם לצרכי המוסד, והכול בכפוף להזמנות רשמיות וחתומות על ידי הגורמים המוסמכים במוסד שיימסרו לזוכה בכתב ובהתאם למחירים בהצעת הזוכה.

0.8.5 בחירת זוכה חלופי

0.8.5.1 המוסד יהא רשאי לבחור במציע, שהצעתו תדורג במקום השני בדרוג מחיר/איכות משוקלל, כזוכה חלופי לפי שיקול דעתו הבלעדי.

0.8.5.2 אם המוסד יבטל את ההתקשרות עם הזוכה בתוך שנה מיום החתימה על הסכם ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, לרבות אם לא יעמוד הזוכה בהצלחה במבחני המסירה והקבלה שייערכו למערכת ואשר לא יתוקנו על ידי הזוכה בתוך הזמן שיוסכם בין הצדדים, כאמור בסעיף 4.9 או במקרה שהזוכה לא יעמוד בהתחייבויותיו על פי תנאי המכרז, המוסד יהא רשאי להתקשר עם הזוכה החלופי בהתאם לתנאי המכרז, הסכם ההתקשרות ובהתאם להצעת הזוכה החלופי, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד במקום ההסכם עם הזוכה.



0.9 מבנה הצעת המציע (M)

- 0.9.1 הצעת המציע תוגש בכתב בעברית ותיערך בהתאם למבנה הבא :
- 0.9.2 על מנת לחסוך בנייר, המציע מתבקש להגיש את הצעתו כשהיא מודפסת משני צדדי הדף. (I)
- 0.9.3 הצעת המציע תוגש בשני חלקים, כדלקמן :
- 0.9.3.1 חלק ראשון - המענה המנהלי-טכני יערך בחוברת כרוכה, הכוללת :
- א. מכתב פתיחה חתום על ידי מורשי החתימה.
 - ב. תקציר מנהלים (תמצית) עד 20 עמודים – לא חובה.
 - ג. מענה מודפס, מפורט ושלם לכל סעיפי המכרז בכל אחד מהפרקים 0,1,2,3,4 אחד לאחד, בהתאם להנחיות המפורטות להלן בסעיף זה (סעיף 0.9 על כל סעיפי המשנה שלו).
 - ד. יש לצרף להצעה את כל הנספחים שנדרש המציע לצרף, בהתאם לפירוט בסעיף 0.9.9 להלן.
 - ה. CD הכולל את כל המסמכים, הקבצים והנספחים של החלק הראשון בהצעה. המענה לפרקים 0-4 יוגש בפורמט Word והנספחים יוגשו בפורמט Word ו/או PDF.
 - ו. תדפיס של חוברת המכרז וכל מסמכי הבהרות המוסד, כפי שהתפרסמו באתר האינטרנט של המוסד, כאשר כל דף ודף חתום בחותמת של המציע וחתימת מורשה חתימה מטעמו.
- 0.9.3.2 חלק שני – ההצעה הכספית תיערך בחוברת כרוכה, הכוללת :
- א. מענה מודפס, מפורט ושלם לכל הסעיפים והמחירונים בפרק 5, אחד לאחד, בהתאם להנחיות המפורטות בסעיף זה (סעיף 0.9 על כל סעיפי המשנה שלו) ובפרק 5 (פרק העלויות) במכרז.
 - ב. על המציע לצלם או להעתיק את פרק העלויות (פרק 5) במכרז זה בשלמות, ככתבו וכלשונו, למלא את כל טבלאות המחירים בפרק העלויות בשלמות, בדייקנות ובהתאם להנחיות שם ולצרף לחלק השני בהצעתו (להצעה הכספית).
 - ג. כמו כן, על המציע לצרף CD, הכולל את המענה לפרק 5 בפורמט Word **וכמו כן** את כל טבלאות הכמויות והמחירים בהצעה בפורמט Excel.
 - ד. מובהר בזאת, כי במקרה של אי התאמה כל שהיא בין ההצעה הכספית המודפסת לבין טבלאות המחירים ב-CD שיצרף המציע להצעתו, ההצעה המודפסת והחתומה על ידי מורשי החתימה מטעם המציע היא הקובעת, לכל דבר ועניין, לרבות לצורך הערכת ודירוג ההצעות למכרז זה. על אף האמור לעיל, במקרה שמחיר של פריט או שירות, אחד או יותר, לא יופיע בהצעה המודפסת אולם יופיע ב-CD, המחיר ב-CD יהיה המחיר הקובע.
- 0.9.4 מבנה המענה על שני חלקיו יהיה תואם בסעיפיו "אחד לאחד" למבנה המכרז. לדוגמא: סעיף 0.6.2 בהצעה יכיל תשובה לסעיף 0.6.2 במכרז, סעיף 4.2.2 בהצעה יכיל תשובה לסעיף 4.2.2 במכרז וכדו'. אין לדלג על סעיפים במענה למכרז.

הצעה אשר תוגש שלא במבנה זה עלולה להידחות על הסף.



0.9.5 מבנה התשובה בכל סעיף יהיה בהתאם לסיווג הסעיף במכרז: L,M,G,S,I, כמוגדר בסעיף 0.5 לעיל. המציע אינו רשאי להוסיף הערות ו/או הצעות משלו ו/או לגרוע ו/או להתנות על הוראות המכרז. אם יעשה כן, הדבר לא יילקח בחשבון בבדיקת הצעתו.

0.9.6 לסעיף בסיווג שלגביו אין צורך בתשובה יכתב בהצעת המציע "קראתי והבנתי ומקובל עליי". במקרה של סעיף ראשי או סעיף משנה הכולל סעיפים ורכיבים מתחתיו ואין צורך בתשובה לגבי כל אחד מרכיבי הסעיף האמור, מספיק לכתוב בהצעת המציע בתשובה לסעיף הראשי או לסעיף המשנה בלבד "קראתי והבנתי ומקובל עליי", ואין צורך לענות בנפרד על כל אחד מרכיבי הסעיף האמור.

0.9.7 כל עמוד בהצעה על שני חלקיה, לרבות הנספחים להצעה, יוחתם בחותמת הרשמית של המציע. בדף הראשון/הפותח של ההצעה ובכל אחד מהדפים בהצעה הכספית (צילום פרק 5) תהא גם חתימת מורשי החתימה מטעם המציע.

0.9.8 תיקונים בכתב יד, אם יהיו, יילקחו בחשבון רק אם יהיו מלווים בחתימת מורשי חתימה וחותרמת ליד התיקון.

0.9.9 רשימת נספחי ההצעה

יש לערוך את ההצעה כפי שנדרש לעיל ולהקפיד לצרף להצעה את **כל** הנספחים, האישורים וההצהרות שנדרשו במכרז, ערוכים וחתומים כנדרש ולרכז אותם בפרק הנספחים בחלק הראשון של המענה, בהתאם לסדר הנספחים וכמפורט בטבלה הבאה:

מספר הנספח	שם הנספח	סעיף המכרז	הערות	סימון ✓ לאשר שהנספח צורף להצעה כנדרש
0.3.2	טופס פרטי המציע המבקש להירשם למכרז	0.3.2	יש למלא את הטופס ולשלוח בדוא"ל לאיש הקשר כדי להירשם כמציע במכרז ולקבל הבהרות והודעות מהמוסד. מובהר כי מילוי ושליחת הטופס אינם תנאי להגשת הצעה למכרז.	
0.3.5.6	מסמכי הבהרות המוסד לשאלות הבהרה	0.3.5.6	יש להקפיד שכל אחד מהדפים של מסמכי הבהרות יחתמו על ידי מורשה חתימה מטעם המציע.	
0.6.1	ערבות הגשה (N)	0.6.1	לא נדרש לצרף ערבות הגשה.	
0.6.2.1	אישורים על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות	0.6.2.1	אישורים תקפים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס).	
0.6.2.2	אישור תשלום עבור הגשת הצעה למכרז	0.6.2.2	צילום אישור תשלום עבור הגשת הצעה למכרז.	
0.6.2.3	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	0.6.2.3	אישור עו"ד או רו"ח על גבי העתק נספח 0.6.2.3	
0.6.2.4	העתק תעודת רישום התאגיד/השותפות בישראל	0.6.2.4	רלבנטי למציע שהינו תאגיד או שותפות.	
0.6.2.5	אסמכתה להיעדר חובות לפי חוק החברות ולפי פקודת השותפויות	0.6.2.5	יש לצרף נסח חברה / שותפות עדכני מרשות התאגידים. רלבנטי למציע שהינו תאגיד או שותפות.	
0.6.2.6	תצהיר בדבר אי מניעת תחרות	0.6.2.6	בהתאם לנוסח המחייב בנספח 0.6.2.6.	
0.6.2.7	אישור רו"ח על מחזור כספי כללי	0.6.2.7	אישור רו"ח של המציע על גבי העתק נספח 0.6.2.7	



סימון ✓ לאשר שהנספח צורף להצעה כנדרש	הערות	סעיף המכרז	שם הנספח	מספר הנספח
	הצהרת המציע על גבי העתק נספח 0.6.2.8.	0.6.2.8	וوتק מינימאלי מוכח	0.6.2.8
	נספח זה אינו חובה. אישור רו"ח ותצהיר על גבי העתק נספח 0.6.2.9.	0.6.2.9	תאגיד בשליטת אישה (S)	0.6.2.9
	יוגש על נייר לוגו של היצרן או נציגו הרשמי בארץ בהתאם לנוסח הנדרש בנספח 0.6.2.10 או בתרגומו המדויק לאנגלית + הסמכות מקצועיות של המציע.	0.6.2.10	אישור יצרן לכל אחד מהיצרנים המשתתפים בהצעה + הסמכות של המציע	0.6.2.10
	יש לצרף להצעה נספח נפרד לכל אחד מלקוחות המציע המפורטים במענה עם תיאור הפתרון שסופק, בהתאם לפירוט הנדרש בנספח 0.6.3.	0.6.3	פרוט התקנות קודמות וממליצים	0.6.3
	יש לצרף קורות חיים עדכניים עם פרוט הניסיון הרלבנטי, אישורי קורסים מקצועיים ותעודות השכלה לכל אחד מהעובדים המוצעים בנספח 0.6.4, נספח נפרד לכל עובד.	0.6.4	פרוט שמות מומחי יישום המועסקים על ידי המציע והקבלנים המוצעים במכרז	0.6.4
	יש לצרף התחייבות בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.6.5.	0.6.5	התחייבות של המציע להבאת מומחים של היצרן	0.6.5
	הצהרת מורשי חתימה של המציע על גבי צילום נספח 0.6.7.	0.6.7	הצהרת המשתתף במכרז	0.6.7
	תצהיר מאושר על ידי עו"ד על גבי העתק נספח 0.6.8	0.6.8	תצהיר המציע בדבר העדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה.	0.6.8
	תצהיר מאושר על ידי עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.9 א'.	0.6.9	תצהיר המציע בעניין שמירת זכויות עובדיו	0.6.9 א'
	תצהיר מאושר על ידי עו"ד על גבי צילום נספח 0.6.9 ב'.	0.6.9	תצהיר קבלן משנה בעניין שמירת זכויות עובדים	0.6.9 ב'
	יוגש על גבי צילום נספח 0.7.3 בחוברת המכרז חתום על ידי מורשי חתימה של המציע.	0.7.3	הסכם התקשרות	0.7.3
	יוגש על גבי צילום נספח 0.7.4 בחוברת המכרז חתום על ידי מורשי החתימה של המציע ושל כל אחד מקבלני המשנה המוצעים.	0.7.4	הצהרת סודיות	0.7.4
	יש לצרף הצהרה חתומה בפני עורך דין וכמו כן, מכתב התחייבות מכל אחד מקבלני המשנה חתום בפני עורך דין	0.11.6.2	הצהרת המציע ומכתבי התחייבות מכל אחד מקבלני המשנה	0.11
	המציע מוזמן לרכז בנספח 2.0 נספחים טכניים אודות רכיבי המערכת, כגון: מפרטי יצרן של מוצרי התוכנה והחומרה המוצעים, מצגות, דוגמאות, תכניות פיתוח (ROADMAP) לשנים הקרובות ונספחים אחרים להבהרת ולהרחבת תשובתו. נספחים טכניים על מערכת הטלפוניה יצורפו בנספח 3.2.	פרק 2	נספחים טכניים על המערכת המוצעת (S)	2.0
	אישור תקף של יצרן מערכת ההקלטות המוצעת, המעיד שמערכת ההקלטות המוצעת במכרז מאושרת ומוסמכת לעבודה עם מערכת CC המוצעת, לרבות התחייבות	2.1.1.6.1	אישור של יצרן מערכת ההקלטות המוצעת על התאמת והסמכת מערכת	2.1.1.6.1



סימון ✓ לאשר שהנספח צורף להצעה כנדרש	הערות	סעיף המכרז	שם הנספח	מספר הנספח
	לתמיכה בגרסאות עתידיות.		ההקלטות המוצעת לעבודה עם מערכת CC המוצעת	
	אישור תקף של יצרן מערכת ההקלטות המוצעת, המעיד שמערכת ההקלטות המוצעת במכרז מאושרת ומוסמכת לעבודה עם המרכזייה המוצעת, לרבות התחייבות לתמיכה בגרסאות עתידיות.	2.1.1.6.2	אישור של יצרן מערכת ההקלטות המוצעת על התאמת והסמכת מערכת ההקלטות המוצעת לעבודה עם המרכזייה המוצעת במכרז	2.1.1.6.2
	אישור תקף של יצרן מערכת CC המעיד שהמרכזייה המוצעת במכרז מאושרת ומוסמכת לעבודה עם מערכת CC המוצעת לרבות התחייבות לתמיכה בגרסאות עתידיות.	2.1.1.7	אישור יצרן מערכת CC על התאמת והסמכת המרכזייה המוצעת לעבודה עם מערכת CC.	2.1.1.7
	מפרטים טכניים על מערכת הטלפוניה והמערכות הנלוות (Media Gateway , SBC , טלפונים וכדו').	3.2.1.12	מפרטי מערכת הטלפוניה (S)	3.2
	שרטוטים של ארונות שרתים 19" עם פרוט של השרתים, הממשקים והציוד המוצע המיועד להתקנה בכל ארון, תוך ציון המידות ביחידות U , בכל אחד משני מרכזי המערכת.	3.4.7	תרשימים של ארונות השרתים בפתרון (S)	3.4
	דוחות אנליסטים בעולם על מעמד היצרן והמערכת המוצעת בתחום מערכות Contact Centers בשלוש השנים האחרונות.	4.1.7.13	דוחות אנליסטים בינלאומיים על מיצוב היצרן והמערכת המוצעת בעולם (S)	4.1.7

יש לשים לב לתנאי סף נוספים המוגדרים בסעיפים אחרים במכרז, דהיינו כל סעיף בסיווג L/M



0.10 בעלות על המכרז ועל ההצעה (I)

0.10.1 בעלות על המכרז ושימוש בו

מכרז זה הוא קניינו הרוחני של המוסד, אשר מועבר למציע לצורך הגשת הצעה בלבד. אין להעבירו לאחר או לעשות בו שימוש שאינו לצורך הכנת ההצעה ע"י המציע.

0.10.2 בעלות על ההצעה ושימוש בה

הצעת המציע והמידע שבה הם קניינו הרוחני של המציע. המוסד מתחייב לשמור את תוכן הצעת המציע במסגרת חובת הסודיות הנדרשת ולא לעשות שימוש בהצעת המציע אלא לצורכי מכרז זה (למעט מסירת מידע הקשור להצעות, כמתחייב מחוק חובת המכרזים ותקנותיו).

0.11 שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה) (M)

0.11.1 הזוכה יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה ישראליים, לרבות יצרנים, נציגים ישראליים של יצרנים, משווקים, מבצעים, סוכנים ו/או כל צד שלישי שישולב בהצעה (להלן – "קבלני משנה"), והכול בכפוף לתנאים המפורטים להלן.

0.11.2 ברור ומוסכם על הצדדים כי ההצעה המוגשת היא שלמה ומוצעת כיחידה אינטגרטיבית ותפעולית אחת. מגיש ההצעה יחשב לקבלן הראשי ויהיה אחראי לכל הפעילויות והתוצרים שלו ושל כל מי מטעמו לרבות כל אחד מקבלני המשנה מטעמו וכל מי מטעמו, והתחייבויותיו לגבי עובדיו יהיו תקפות גם לגבי כל אחד מקבלני המשנה ועובדיהם.

0.11.3 בכל רכיב ורכיב יובהר מי המציע, קבלן המשנה והבעלים של אותו רכיב, ואם יש יותר מאחד, מה חלקו של כל אחד.

0.11.4 הסעיף מבוטל (N).

0.11.5 המוסד יהיה רשאי לפסול בכל עת ולפי שיקול דעתו הבלעדי קבלן משנה, שיועסק בפרויקט זה מטעם הזוכה, ללא כל התחייבות כלפי הזוכה ו/או קבלני המשנה מטעמו ובמקרה זה קבלן המשנה ו/או העובדים מטעמו יפסיקו את עבודתם בפרויקט זה מיד ויוחלפו ע"י הזוכה לפי הצורך. מודגש כי הזוכה ו/או קבלן המשנה מטעמו ו/או מי מטעמו לא יהיו זכאים לכל פיצוי ו/או שיפוי בגין הפסקת עבודת קבלן המשנה לפי סעיף זה. מובהר כי המוסד יאפשר לזוכה להשמיע את השגותיו, אולם ההחלטה הסופית בנושא הזה מסורה בידי המוסד בלבד.

0.11.6 הזוכה יתחייב להודיע בכתב למוסד, לפחות 30 יום מראש, על הפסקת העסקתו או החלפתו של קבלן משנה. בכל מקרה לא תבוצע החלפה כזו ביוזמת הזוכה, אלא אם קיבל הזוכה את הסכמת המוסד לכך מראש ובכתב. קבלן המשנה המחליף לא ייפול בכישוריו ויכולתו מהקבלן המוחלף. המוסד שומר לעצמו את הזכות שלא לאשר קבלן משנה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

0.11.7 במידה וקיימים קבלני משנה בהצעה:

0.11.7.1 על המציע לפרט במענה לסעיף 4.1.2 את שמותיהם, ניסיונם, תפקידם המדויק בפרויקט ופרטים נוספים, עפ"י הפירוט הנדרש בסעיף האמור.

0.11.7.2 על המציע להגיש הצהרה, מאומתת על ידי עורך דין, כי אם יזכה במכרז, הזוכה מתכוון להעסיק את קבלן המשנה המוצע במימוש המכרז. הצהרה האמורה תכלול את שם קבלן המשנה, חלקו ותפקידו המדויק במימוש המכרז ופרוט הניסיון המקצועי הרלבנטי שלו.

0.11.7.3 יש לצרף להצהרה האמורה בסעיף 0.11.7.2 לעיל מכתב התחייבות, בו קבלן המשנה המוצע מאשר כי קרא את המכרז על נספחו והבהרות המוסד (לרבות ההסכם) וכי הוא מבין אותו ומסכים לאמור בו. יש להגיש הצהרה חתומה נפרדת לכל אחד מקבלני המשנה המוצעים למכרז, בהתאם לנוסח הרצ"ב בנספח 0.11.



0.12 סמכות השיפוט (I)

סמכות השיפוט בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנוגעים למכרז זה, או בכל תביעה הנובעת מהליך ניהול מכרז זה, תהיה בבתי המשפט המוסמכים בירושלים.

0.13 מספר ההצעות (I)

המציע יגיש הצעה אחת בלבד. לא ניתן להגיש הצעות משותפות למספר מציעים ו/או גופים משפטיים. המוסד לא יתחשב בהצעות של אותו מציע, שיוגשו בשמות שונים.

0.14 תהליך בחירת הזוכים (I)

0.14.1 בדיקת עמידת ההצעות בתנאי הסף המוגדרים במכרז ואשר מסומנים ב-M ו-L.

0.14.2 דירוג איכות להצעות שיעמדו בכל תנאי הסף, בהתאם לטיב המענה לדרישות המכרז המסומנות ב-L ו-S.

0.14.3 שקלול מרכיבי האיכות והעלות, כאשר משקל האיכות בציון המשוקלל הוא 40% ומשקל העלות בציון המשוקלל הוא 60%.

0.14.4 ציון איכות משוקלל מינימאלי להצעה הינו 75 מתוך 100 נקודות אפשריות להצעות שעמדו בתנאי הסף. אם לאחר דירוג ציוני האיכות המשוקללים, לא תימצאנה הצעות עם ציון איכות 75 או יותר, ציון האיכות המינימאלי יהיה 70 מתוך 100 נקודות. (M)

0.14.5 אמות המידה והמשקלות (המפ"ל) לבחירת הזוכה: רצ"ב כנספח 0.14 למכרז.

0.15 שמירת סודיות ואבטחת מידע (M)

0.15.1 אי פרסום מידע: הזוכה מצהיר בזה, שידוע לו, כי מידע שיימסר לו על ידי המוסד לשם ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה וכל תוצרי העבודה על פי מכרז זה, אין לפרסמם, ועליו להחזירם למוסד בתום השימוש. ההתחייבות לשמירת הסודיות תחול גם לאחר תום תקופת ההתקשרות בין הצדדים.

0.15.2 שמירת סוד: הזוכה מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת אחר כל תוצר עבודה עפ"י מכרז זה וכל מסמך ו/או ידיעה ו/או קובץ מחשב אשר הגיעו אליו בקשר או בעת ביצוע התחייבויותיו עפ"י מכרז זה. תשומת לב הזוכה מופנית לסעיפים 91 ו-118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, שעניינם איסור ועונש על מסירת ידיעות רשמיות ע"י בעל חוזה, לרבות קבלן, עם גוף מבוקר כמשמעותו בחוק מבקר המדינה, תשי"ח – 1958.

0.15.3 שמירת סוד ע"י עובדי הזוכה:

0.15.3.1 הזוכה מתחייב להביא לידיעת עובדיו חובה זו של שמירת הסודיות, והעונש על אי מילוייה.

0.15.3.2 המוסד יהא רשאי להחתיים את עובדי הזוכה (לרבות עובדי קבלן), שיועסקו במימוש מכרז זה, על הצהרת סודיות לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.4, לגבי כל מידע שיוודע להם במסגרת עבודתם על פי ההסכם.

0.15.4 **שמירת סוד ע"י קבלני משנה:** כל התחייבויות הזוכה בשמירת סודיות יחולו גם על כל קבלני המשנה מטעמו. באחריות הזוכה להחתיים את קבלני המשנה, שהוצעו על ידו על טופס התחייבות לשמירת סודיות, לפי הדוגמא המצורפת בנספח 0.7.4 ולהמציאו למוסד.



0.15.5 **נהלי אבטחת המידע במערכת:** יהיו לפי הנהוג במוסד, וכן בהתאם להוראות חוק הגנת הפרטיות תשמ"א 1981 והתקנות שהוצאו לפיו. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, הזוכה מתחייב לשמור בסודיות מלאה ומוחלטת את תוכנם ופרטיהם של קבצי המחשב, המסמכים, הרשומות, התיקים וההתיקיות וכל מידע אחר שיימסר לו על ידי המוסד או כזה שייחשף אליו במהלך ביצוע המכרז ולאפשר גישה אליהם אך ורק לעובדיו ומורשיו שיעסקו בביצוע המכרז.

0.15.5.1 חובת הסודיות לא תחול על מידע אשר:

- היה מצוי בחזקת הזוכה קודם לגילוי ללא חובת סודיות;
- פותח באופן עצמאי ללא שימוש במידע סודי;
- נמסר לזוכה ע"י צד ג' ללא חובת סודיות;
- הינו או הפך להיות בגדר נחלת הכלל ללא הפרת חובת סודיות של המוסד;
- רעיונות, תפיסות, ידע וטכניקות הקשורים לפעילות העסקית של הזוכה הכלולים במידע של המוסד, ואשר נשמרו בזיכרון של עובדי הזוכה שהיו בעלי גישה למידע בהתאם למכרז זה;
- על הזוכה לגלותו בהתאם לצו שיפוטי חלוט.

0.15.5.2 אין באמור בסעיף 0.15.5.1 משום מתן הרשאה לזוכה לגלות, לפרסם או להפיץ, אלא כמפורט בכל מקום אחר בהסכם:

- את המקור של המידע הנלווה;
- כל נתונים סטטיסטיים או נתוני כוח אדם של המוסד;
- תכניות עסקיות של המוסד.

0.16 מחירים ותנאי תשלום (I)

אופן הגשת ההצעה הכספית ותנאי התשלום וההצמדה מוגדרים בפרק 5 של מכרז זה.

0.17 תקופת ההתקשרות (M)

0.17.1 תקופת ההתקשרות הראשונה תהיה לתקופה של חמש שנים מתאריך חתימת שני הצדדים על ההסכם. המוסד יהא רשאי להאריך את תקופת ההתקשרות בשלוש תקופות נוספות של שנתיים כל אחת, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וזאת בהודעה לזוכה בתוך 30 ימים לפני תום תקופת ההתקשרות או לפני תום כל תקופת ההארכה.

0.17.2 המוסד יהא רשאי שלא לחדש את ההסכם לתקופה נוספת לפי שיקול דעתו הבלעדי, ובמקרה זה, המוסד יודיע על כך בכתב לזוכה, לפחות 60 יום מראש לפני הפסקת ההתקשרות.

0.17.3 באם תוארך ההתקשרות, יהיה על הזוכה לחדש את הערבות לתקופת ההארכה ועוד 90 יום וכמו כן להמציא למוסד תצהיר מעודכן, כאמור בסעיף 12 ט' בהסכם בנספח 0.7.3 ובהתאם לנוסח הקבוע בנספח 0.6.8 למסמכי המכרז, בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה ביחס לתקופת ההתקשרות הראשונה או ביחס לתקופת הארכה הקודמת האחרונה (לפי העניין) ועד לתאריך הודעת המוסד לזוכה על הארכת ההתקשרות.

0.17.4 המוסד יהא רשאי, שלא להאריך את ההתקשרות עם הזוכה, אם יתברר למוסד כי הזוכה הורשע בשל הפרת דיני העבודה בתקופה האמורה ביותר משתי עבירות או שנקנס על ידי מפקח עבודה שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המנהליות, התשמ"ו-1985, ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה, בשנה שקדמה לתאריך הארכת ההתקשרות והכול לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

0.17.5 על אף האמור לעיל בסעיף 0.17.1, המוסד יהא רשאי לרכוש שרותי תחזוקה למערכת אף לאחר תקופת ההתקשרות כל עוד יבקש זאת המוסד, ובכפוף לכך שהזוכה יספק שרותי תחזוקה למערכת באותה עת ולהסכם התחזוקה לפיו שרות זה יינתן.



0.18 תנאים כלליים (M)

- 0.18.1 הזוכה לא יהא רשאי להמחות (להסב) את זכויותיו והתחייבויותיו על פי מכרז זה או חלק מהן לאחר, אלא אם כן נתקבלה הסכמה מראש ובכתב של המוסד לכך. הזוכה יתחייב כי במקרה שיעבור לבעלות חברה אחרת, או גוף אחר, ימשיך הזוכה לשאת בכל התחייבויותיו על פי מכרז זה.
- 0.18.2 הזוכה יהיה אחראי לכל נזק, אשר עלול להיגרם למוסד עקב מעשה או מחדל שלו או של קבלן משנה מטעמו או של מי מעובדיו או שלוחיו או כל מי מטעמו במסגרת פעולתם לפי מכרז זה. אחריותו הכוללת של הזוכה במסגרת המכרז, בגין הנזקים האמורים תוגבל עד לסך של 5 מיליון ₪ לכל אורך תקופת ההתקשרות. מגבלת האחריות כאמור לא תחול על כל הנוגע לנזקי גוף או רכוש, לרבות נזקים כאמור שנגרמו לצד שלישי.
- 0.18.3 המוסד יהא זכאי לקזז ו/או לחלט את סכום ערבות הביצוע כאמור בסעיף 0.7.1 בגין כל נזק שייגרם למוסד ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו. כמו כן, המוסד יהא זכאי לקזז כל נזק שיגרם לו ע"י הזוכה ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו מכל סכום שיגיע לזוכה בכפוף למתן הודעה מראש ובכתב של 7 ימים.
- 0.18.4 הזוכה יהא אחראי עפ"י דין לכל הנזקים שייגרמו לו ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו ו/או מי מטעמו ו/או לכל צד שלישי שנבעו ממעשיו או ממחדליו של הזוכה ו/או של עובדיו ו/או של כל מי מטעמו, והמוסד לא יישא בכל תשלום הנובע מכך.
- 0.18.5 הזוכה יבטח על חשבונו הוא אצל מבטח מורשה כדין בישראל לטובתו ולטובת המוסד יחדיו מפני נזק ו/או אובדן, העלולים להיגרם במישרין או בעקיפין תוך כדי ביצוע השירותים שסיפק הזוכה למוסד לגופו ו/או לרכושו של כל אדם, לרבות עובדי הזוכה או מי מטעמו, עובדי המוסד וכל אדם אחר הנמצא בשירותו. הזוכה ימציא העתק מן הפוליסה למוסד או לחילופין ימציא למוסד אישור מהמבטח האמור על קיום ביטוחים כנדרש במכרז זה ואשר יכלול את מספרי הפוליסות הרלוונטיות, אם יידרש לכך על ידי המוסד.
- 0.18.6 הזוכה יפצה וישפה את המוסד על כל תביעה, דרישה, הליך, נזק, הוצאה, היטל וכיוצ"ב שיתעוררו כתוצאה מפגיעה בזכויות פטנטים, זכויות יוצרים, מדגמים, סימני מסחר או זכויות דומות בדבר מוצרי חומרה ותוכנה, אשר יסופקו ע"י הזוכה או מי מטעמו למוסד ובכפוף לאמור בסעיף 12 (ח) להסכם.
- 0.18.7 הזוכה הינו קבלן עצמאי ולא יהיו כל יחסי עובד ומעביד בין המוסד לבינו ו/או לבין עובדיו ו/או קבלני המשנה מטעמו ו/או מי מטעמו, אשר מועסקים ע"י הזוכה במסגרת פעולתם לפי מכרז זה. כל הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו ע"י נציגי המוסד דינן כדין הנחית מזמין בלבד ולא ייווצרו כל יחסי עובד ומעביד. כמו כן, לא תשחרר כל הדרכה, הנחיה או הוראה כנ"ל את הזוכה מהתחייבויות לפי מכרז זה ולפי ההסכם שייחתם.
- 0.18.8 בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה בין האמור במכרז זה לאמור בהצעת המציע, יחייב את הצדדים אך ורק האמור במכרז. כל תוספת ו/או הסתייגות ו/או שוני בהצעת המציע לעומת המכרז בטלים בזאת ולא יחייבו את הצדדים להסכם על אף בחירת הצעת הזוכה והתקשרות המוסד עימו עפ"י הסכם זה.



0.19 סיום ההתקשרות (M)

- 0.19.1 המוסד יהא רשאי לסיים את ההתקשרות עם הזוכה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי. באם יחליט המוסד להפסיק את ההסכם, מכל סיבה שהיא, יעביר המוסד התראה על כך בכתב לזוכה, 60 יום מראש (להלן - "הודעה מוקדמת").
- 0.19.2 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל בסעיף 0.19.1, המוסד יהא רשאי לסיים בכל עת את ההתקשרות עם הזוכה בין היתר בשל שיקולי תקציב ו/או ביצוע עצמי וכדומה.
- 0.19.3 למרות האמור לעיל בסעיף 0.19.1, המוסד יהא רשאי להפסיק את ההתקשרות ללא צורך בהודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:
- א. במידה שהזוכה הינו תאגיד - במקרה שימונה לו מפרק סופי או זמני.
 - ב. במידה שהזוכה הינו אדם פרטי - במקרה שיוכרז כפושט רגל או יהפוך לבלתי כשיר משפטית.
 - ג. הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עימה קלון.
- 0.19.4 בתקופת ההודעה המוקדמת, על הזוכה למלא באופן מלא ומקצועי את כל התנאים, ההתחייבויות וכל המוטל עליו, על פי תנאי המכרז, עד סיום עבודתו במוסד. הזוכה יתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו, על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההסכם לפי סעיף זה.
- 0.19.5 הביא המוסד את ההסכם או חלק ממנו לידי סיום, לפי סעיף זה, ימסור הזוכה למוסד בתוך פרק זמן סביר שיתואם בין הצדדים, כל דבר המהווה רכוש המוסד, לרבות תיעוד וקוד מקור של רכיבי תוכנה שפותחו עבור המוסד כחלק ממימוש מכרז זה, וכן יעמיד לרשות המוסד כל דבר ששולם עבורו על ידי המוסד לצורך ההסכם, וכן יחזיר למוסד כל סכום שהמוסד לא קיבל תמורה עבורו.
- 0.19.6 למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי בכל מקרה, התשלומים שישולמו על ידי המוסד לזוכה, כאמור לעיל, לא יעלו על סה"כ המחיר שהיה על המוסד לשלם לזוכה, אלמלא הביטול.
- 0.19.7 על הזוכה להתחייב לבצע חפיפה מסודרת עם מי שיבוא במקומו, אם יבקש זאת המוסד מהזוכה וזאת ללא תוספת עלות כל שהיא, מעבר להוראות פרק העלויות – פרק 5 במכרז.
- 0.19.8 נוהל התשלום לזוכה בתקופת ההודעה המוקדמת, כמוגדר בהוראות סעיף 10 להסכם ובפרק העלויות (פרק 5) במכרז זה.



1. פרק היעדים (I)

1.0 כללי (I)

1.0.1 המכרז נועד לבחור ספק/אינטגרטור, שיספק למוסד תשתית טכנולוגית חדישה ואינטגרטיבית של מערכת Contact Center מובילה ומוכחת בארץ ובעולם עבור כל מוקדי השירות הטלפוני במוסד בתצורה מרכזית, שרידה (High – Availability), וכמו כן שרותי כוח אדם מקצועי לסיוע ביישום, בהטמעת ובתפעול הפתרון במוסד, באינטגרציה, פיתוחים והתאמות, הדרכות, תיעוד, תחזוקת המערכת, תמיכה טכנית ואופציות שונות, הכול בהתאם לדרישות המכרז ולהזמנות המוסד מזמן לזמן במהלך תקופת ההתקשרות.

1.0.2 מערכת Contact Center החדשה שתוקם תחליף את מערכת ה-Call Center הנוכחית הפועלת במוקדי השירות במוסד, בתהליך מדורג בשנים 2014-2016 בהתאם לתוכניות המוסד ולאפשרויות התקציביות.

1.1 יעדים ומטרות (I)

1.1.1 החלפת התשתיות הטכנולוגיות הקיימות והמיושנות ברובן: מרכזייה, CTI, IVR וכדו' במערכת אינטגרטיבית, חדישה, מובילה, בעלת יכולות פונקציונליות עשירות ותשתית רב-ערוצית לפניות נכנסות ויוצאות.

1.1.2 המערכת החדשה תכלול מרכזיה המיוצרת על ידי יצרן המערכת או מרכזיה של צד ג'. מובהר כי ההקמה, הניהול והתפעול של המרכזייה במוסד יתבצעו באחריות תחום תקשורת וטלפוניה. המרכזיות של מערכת ה-CC יחוברו למרכזיות IPT הארגוניות במוסד, כמפורט בסעיף 2.1.4.

1.1.3 הקמת תשתית טכנולוגית מודרנית שתשרת את כלל מוקדי השירות במוסד לאורך זמן.

1.1.4 בחירת ספק מנוסה ומקצועי להקמת המערכת, תחזוקה, תמיכה טכנית, פיתוחים והרחבות, בכפוף להסכם שירות (SLA) מפורט.

1.1.5 מעבר לתצורה מרכזית, הכוללת שני מרכזי מערכת במשרד הראשי ובאתר הגיבוי (או באתרים אחרים שהמוסד יקבע), בתצורה שרידה ובגיבוי הדדי חס (High-Availability) הן שרידות לוקלית והן שרידות בין אתרים.

1.1.6 הקמת מרכז תפעול ובקרה (OCC-Operations Control Center) ארצי במשרד הראשי בתמ"מ או באתר אחר שיקבע המוסד.

1.1.7 הקמת סביבת פיתוח ובדיקות בנפרד מהייצור וסביבות עבודה נוספות על פי צרכי המוסד.

1.1.8 המשך מתן כל השירותים הפונקציונליים הניתנים כיום ללקוחות, לנציגים ולמפקחים, בצורה נוחה, יעילה ומהירה.

1.1.9 יישום פתרון DRP למקרה של Disaster במרכז המערכת במשרד הראשי או ב-Data Center המרכזי של המוסד בי-ם.

1.1.10 חיבור סניפים למערכת ה-CC, באמצעות מערכת הטלפוניה הארגונית לצורך תגבור המוקדים הקיימים, קמפיינים, מבצעים שונים, Back Office, תמיכה מקצועית וכדו' על פי החלטת המוסד.

1.1.11 גמישות ונוחות בביצוע הרחבות ושינויים, פיתוח דוחות חדשים, פיתוח תסריטי IVR חדשים ועדכן תסריטים קיימים וכדו'.

1.1.12 תשתית טכנולוגית נוחה להקמת מוקדי שירות חדשים במהירות.



1.1.13 טיפול בפניות לקוחות במגוון ערוצי פנייה מלבד הטלפון, כגון: דוא"ל, אינטרנט, SMS, צ'אט, פקס ובאמצעות אפליקציית סמרטפון.

1.1.14 פיתוח ויישום שירותים חדשים ושיפור יעילות העבודה והתאמות לצרכים המשתנים, כגון: תמיכה בערוצי מולטימדיה, צ'אט, הקלטות של נציגי שירות במוקדים, IVVR, זיהוי דיבור, Virtual Hold, Call Back ושירותים אחרים.

1.2 אופק הזמן (I)

מימוש המערכת במוסד יתבצע במספר שלבים בשנים 2014-2016.

1.3 הלקוח/המשתמש העיקרי (I)

המערכת אמורה לשרת את המשתמשים הבאים:

1.3.1 לקוחות המוסד – כל מי שמבוטח בביטוח הלאומי על פי דין ופונה למוקד השירות לקבלת מידע, עזרה ו/או ביצוע פעולות באופן עצמי או בסיוע נציג, דהיינו כל תושבי המדינה, אזרחי המדינה ששהים בחו"ל, עובדים זרים, נציגי לקוחות, עובדי המוסד ועוד.

1.3.2 כ-300 נציגי שירות במוקדי השירות הטלפוני בצפת, דימונה ורחובות.

1.3.3 מנהלת אגף שירות לקוחות.

1.3.4 צוות BI מידע ניהולי.

1.3.5 מנהל מחקר וסטטיסטיקה.

1.3.6 גורמים נוספים.



1.4 הגורמים המעורבים במימוש ובתחזוקת הפרויקט (I)

1.4.1 הקבלן הראשי - הזוכה

הפרויקט ינוהל ויבוצע על ידי הזוכה באחריות כוללת, **כפרויקט Turn-key**, בשיתוף יצרני המערכות הכלולות בהצעה וקבלני המשנה ותוך שיתוף פעולה מלא עם המוסד.

1.4.2 גורמים במוסד

1.4.2.1 מנהל אגף יישומי גמלאות וכספית - הגורם הניהולי הבכיר במוסד שאחראי על המערכת (למעט המרכזייה) ומימושה הוא מנהל אגף יישומי גמלאות וכספית. האחריות על המרכזייה מסורה בידי מנהל תחום בכיר תקשורת וטלפוניה.

1.4.2.2 מנהלת אגף שירות לקוחות – מופקדת על הניהול והתפעול השוטף של מוקדי השירות הטלפוני בצפת, רחובות ודימונה.

1.4.2.3 חברת טלאול – אחראית לניהול ותפעול שוטף של מוקד השירות הטלפוני העיקרי של המוסד בצפת.

1.4.2.4 מנהל תחום בכיר טלפוניה במנהל לוגיסטיקה - אחראי על תפעול מערכות הטלפוניה, מכשירי טלפון, מערכות ראש, ממשקים ועורקים לרשת החיוג ומערכות נלוות אחרות לטלפוניה במוסד.

1.4.2.5 חטיבות פיתוח היישומים במנהל תמ"מ - אחראים לאינטגרציה עם מערכות המוסד.

1.4.2.6 אגף תפעול במינהל תמ"מ - אחראי על מרכזי המחשבים של המוסד ועל מערכי המחשוב, החומרה, התקשורת וציוד הקצה בכל אתרי המוסד ועל מערכי DRP.

1.4.2.7 חטיבת תקשוב היקפי באגף תפעול – אחראית על מערכי מחשוב הקצה ותקשורת נתונים (LAN, WAN) בכל אתרי המוסד.

1.4.2.8 תומכי תקשורת - כפופים לחטיבת תקשוב היקפי ומספקים שרותי ניהול רשת ותמיכה טכנית במשתמשי הקצה באתרי המוסד ברחבי הארץ. בכל מוקד שירות של המוסד מוצב תומך תקשורת אחד או יותר.

1.4.2.9 חטיבת רשתות מקומיות – אחראית על ניהול שוטף של מערכי השרתים והרשתות המקומיות במשרד הראשי ובאתרי המוסד בהיבטי תוכנה (מערכות הפעלה, תוכנות רשת, אנטי וירוס, אבטחת מידע וכדו').

1.4.2.10 חטיבת אבטחת מידע – אחראית על קביעת מדיניות, ניהול ותפעול מערכי אבטחת המידע.

1.4.2.11 חטיבת DBA – אחראית על בסיסי הנתונים במוסד.

1.4.2.12 גורמים נוספים.



1.5 מצב קיים (I)

1.5.1 מיפוי המוקדים הקיימים

- 1.5.1.1 המוסד מפעיל כיום שלושה מוקדי שירות טלפוני: בצפת, רחובות ודימונה בהיקף של כ- 300 נציגים).
- 1.5.1.2 מוקדי השירות מעניקים שירותים שונים כמפורט בהמשך. אין חפיפה או גיבוי במתן השירותים בין שלושת המוקדים.
- 1.5.1.3 המוקד העיקרי בצפת מופעל על ידי חברת טלאול. המוקדים ברחובות ובדימונה מופעלים על ידי עובדי המוסד.
- 1.5.1.4 בכל מוקד קיימות תשתיות Call Center זהות אך בהיקף שונה, הכוללות: מרכזיית קורל TDM תדיראן, CTI גינסיס, IVR WebSphere Voice Response מתוצרת יבמ, DB2/WIN, מערכת דוחות BRIO, מערכת CRM פיתוח עצמי של המוסד בשם "דלפק קדמי".
- 1.5.1.5 למוסד יש הסכמי שירות ותחזוקה עם ספק המרכזייה ועם ספק מערכת Call Center הנוכחית. תשתיות המחשוב (שרתים), מערכת CRM והממשקים למערכות הממוחשבות של המוסד הן באחריות המוסד.
- 1.5.1.6 תצורת המערכת הנוכחית נקבעה בשנת 2000 ומאז לא השתנתה מהותית למעט שדרוגי גרסאות.
- 1.5.1.7 מובהר כי המצב הקיים עשוי להשתנות בעקבות הקמת המרכזייה הארגונית במוסד.

1.5.2 להלן פירוט השירותים העיקריים המסופקים בכל אחד מהמוקדים:

השירות	מס' גישה	מוקד	סוג השירות	הערות
מידע אישי/כללי למבוטח	*6050	צפת	נציג ו/או IVR	שירותי IVR ונציג אנושי במוקד צפת. המוקד מופעל עי חברת טלאול.
תמיכה בשירותי אינטרנט	04-8812245	צפת	נציג	המוקד מופעל על ידי חברת טלאול.
קו ייעודי לקמפיינים נכנסים	04-8812266	צפת	נציג	המוקד מופעל על ידי חברת טלאול.
מוקד חו"ל	08-9369669	רחובות	נציג	השירות ניתן למתקשרים מחו"ל בלבד
קמפיינים יוצאים IVR		רחובות	IVR	תזכורות קוליות (IVR) לוועדות רפואיות, ברכה לילדת, דמי לידה וכו'
שירותי BACK OFFICE למוקד צפת		רחובות	נציג	תמיכה מקצועית בנציגי השירות בצפת. השירות לא ניתן ישירות למבוטחים.
תשלומים בכרטיסי אשראי, כגון גלי"ש, גמלאות	08-6509911 08-6509935	דימונה	IVR	
מוקד מייצגים	08-6509933	דימונה	נציג	
שמירת הריון	08-6509934	דימונה	IVR	



1.5.3 שעות פעילות רגילות

1.5.3.1 מענה קולי ממוחשב (IVR) – 24 שעות ביממה.

1.5.3.2 מענה אנושי :

1.5.3.2.1 צפת - ימים א' עד ה', 08:00-17:00

1.5.3.2.2 רחובות - ימים א' עד ה', 08:00-16:00

1.5.3.2.3 דימונה - ימים א' עד ה', 08:00-16:00

1.5.4 פריסה, קיבולת ותפעול

1.5.4.1 מוקד צפת

- כ- 200 עמדות נציגים (מופעל על ידי חברת טלאול)
- כ- 12 צירי PRI
- קו תקשורת נתונים מול המשרד הראשי של 10 מגה
- איש תמיכה (תומך תקשורת) של המוסד בהיקף של 100% משרה.

1.5.4.2 מוקד רחובות

- כ 20 עמדות נציגים (עובדי המוסד)
- כ- 4 צירי PRI
- קו תקשורת נתונים מול המשרד הראשי של 4 מגה
- איש תמיכה (תומך תקשורת) של המוסד בהיקף של 20% משרה.

1.5.4.3 מוקד דימונה

- כ- 20 עמדות נציגים (עובדי המוסד)
- כ- 4 צירי PRI
- קו תקשורת נתונים מול המשרד הראשי של 4 מגה
- איש תמיכה (תומך תקשורת) של המוסד בהיקף של 50% משרה.



תשתיות טכנולוגיות קיימות 1.5.5

רכיב	מוקד	צפת	דימונה	רחובות ייצור	רחובות פיתוח
מרכזייה	חומרה ותוכנה	Coral 3	Coral 3	Coral 3	
	צירי PRI	12	4	4	
	שלוחות פנימיות	כ-200	כ-30	כ-30	
שרתי IVR	תוכנה	IBM WVR AIX 5	IBM WVR AIX 5	IBM WVR AIX 5	IBM WVR AIX 5
	חומרה	2 X RS6000	1 X RS6000	1 X RS6000	1 X RS6000
	צירי IVR (30 קו כל ציר)	6 (3 לכל שרת), סה"כ 180 קווים	2, סה"כ 60 קווים	2, סה"כ 60 קווים	1, סה"כ 30 קווים
שרת CTI	תוכנה	Genesys v8	Genesys v7.2	Genesys v7.2	
	חומרה ותוכנה Windows Server 2012	שרת יחיד	שרת יחיד	שרת יחיד	
	רישיונות נציג לשיחות נכנסות	כ-220	כ-30	כ-60	
שרת DB	חומרה ותוכנה Windows Server 2012	שרת יחיד	DB2	DB2	DB2
שרת סניפי	חומרה ותוכנה Windows Server 2012	שרת יחיד	שרת יחיד	שרת יחיד	



1.5.7 פרוט תחומי הפעילות / מוקדים ייעודיים

1.5.7.1 מוקד ראשי 6050*

- מספר גישה ראשי לשירותי ביטוח לאומי.
- השיחה מופנית לקבלת שירות במוקד צפת.
- קיימת בחירה בין 3 שפות לתפריט ה IVR (עברית, רוסית, ערבית).
- מערכת ה IVR עובדת באופן אינטראקטיבי מול המחשב המרכזי של המוסד.
- קיימים שירותים אוטומטיים 7X24.
- קיימת אפשרות הפניה לנציגים בימים א'-ה', 08:00-17:00.
- קיימות 3 קבוצות שפות נציג לבחירה (עברית, רוסית וערבית).
- שעות הפעילות נקבעות על סמך קונפיגורטור שעות פעילות.

1.5.7.2 תמיכה באינטרנט – 04-8812245

- מספר גישה לשירותי תמיכה באינטרנט עבור הפונים לביטוח לאומי.
- השיחה מופנית לקבלת שירות במוקד צפת.
- מערכת ה IVR קולטת מס' ת"ז של המבוטח ומעבירה אותו לנציג שירות (בשעות פעילות המוקד המאוש).
- קיימת הפניה לנציגים בימים א-ה, 08:00-17:00.
- שעות הפעילות נקבעות על סמך קונפיגורטור שעות פעילות.

1.5.7.3 קו ייעודי – 04-8812266

- מספר גישה לשירותים משתנים (נקראים באופן כללי "קו ייעודי") עבור הפונים לביטוח לאומי.
- השיחה מופנית לקבלת שירות במוקד צפת.
- מערכת ה- IVR קולטת מס' ת"ז של המבוטח ומעבירה אותו לנציג שירות (בשעות פעילות המוקד המאוש).
- קיימת הפניה לנציגים בימים א-ה, 14:00-20:00.
- שעות הפעילות נקבעות על סמך קונפיגורטור שעות פעילות.



1.5.7.4 תו"ל – 08-9363669

- מספר גישה למתקשרים מחו"ל לשירותי ביטוח לאומי.
- השיחה מופנית לקבלת שירות במוקד רחובות.
- מופעל פילטר על פי מספרי הפונים בהתאם למספר המחייג:
 - שיחות שזוהה כי חויגו מישראל – מושמעת הודעה וניתוק.
 - שיחות שלא זוהה כי חויגו מישראל – מועברות לנציג לבחינת הזכאות לשירות.
- קיימת הפניה לנציגים בימים א-ה, 08:00-15:00.
- שעות הפעילות נקבעות על סמך קונפיגורטור שעות פעילות.

1.5.7.5 מייצגים – 08-6509933

- מספר גישה לשירותים למייצגים עבור הפונים לביטוח לאומי.
- השיחה מופנית לקבלת שירות במוקד דימונה.
- מערכת ה-IVR קולטת מס' ת"ז של המבוטח ומעבירה אותו לנציג שירות (בשעות פעילות המוקד המאויש).
- קיימת הפניה לנציגים בימים א-ה, 08:00-17:00.
- שעות הפעילות נקבעות על סמך קונפיגורטור שעות פעילות.

1.5.7.6 שמירת הריון – 08-6509934

- מספר גישה ראשי לשירותי ביטוח לאומי.
- השיחה מופנית לקבלת שירות במוקד דימונה.
- קיימת בחירה בין 3 שפות לתפריט ה-IVR (עברית, רוסית, ערבית).
- מערכת ה-IVR עובדת באופן אינטראקטיבי מול המחשב המרכזי של המוסד.
- קיימים שירותים אוטומטיים 7X24.
- שעות הפעילות נקבעות על סמך קונפיגורטור שעות פעילות.

1.5.7.7 חובות בגמלאות (תשלומים) – 08-6509935

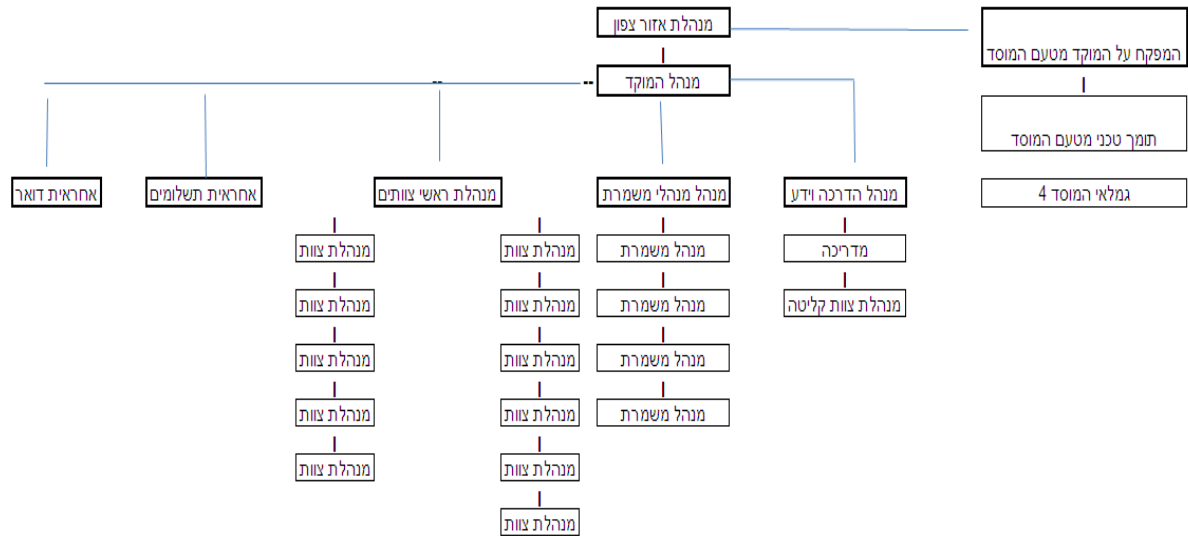
- מספר גישה ראשי לשירותי ביטוח לאומי.
- השיחה מופנית לקבלת שירות במוקד דימונה.
- קיימת בחירה בין 3 שפות לתפריט ה-IVR (עברית, רוסית, ערבית).
- מערכת ה-IVR עובדת באופן אינטראקטיבי מול המחשב המרכזי של המוסד.
- קיימים שירותים אוטומטיים 7X24.
- שעות הפעילות נקבעות על סמך קונפיגורטור שעות פעילות.

1.5.7.8 תשלום בכרטיסי אשראי – 08-6509911

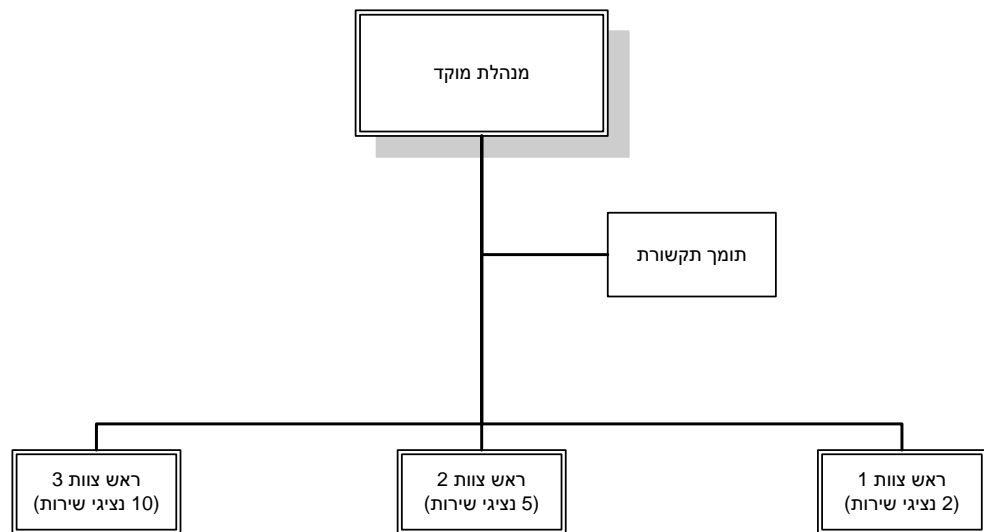
- מספר גישה ראשי לשירותי ביטוח לאומי.
- השיחה מופנית לקבלת שירות במוקד דימונה.
- קיימת בחירה בין 3 שפות לתפריט ה-IVR (עברית, רוסית, ערבית).
- מערכת ה-IVR עובדת באופן אינטראקטיבי מול המחשב המרכזי של המוסד.
- קיימים שירותים אוטומטיים 7X24.
- שעות הפעילות נקבעות על סמך קונפיגורטור שעות פעילות.



1.5.8 מוקד צפת - מבנה ארגוני

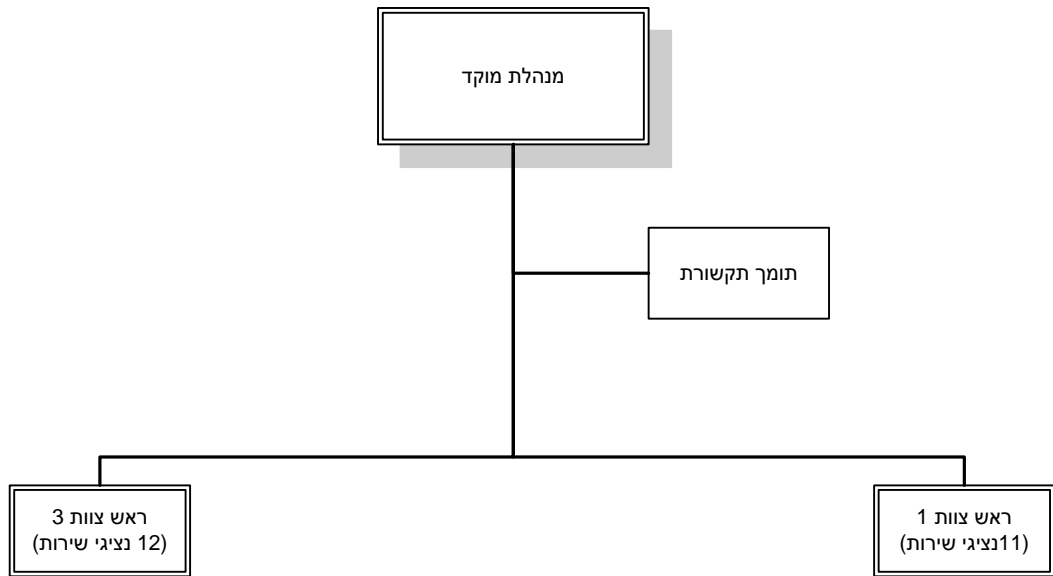


1.5.9 מוקד דימונה – מבנה ארגוני





1.5.10 מוקד רחובות – מבנה ארגוני





1.5.11 היקפי פעילות

1.5.11.1 כמיליון שיחות נכנסות לשלושת המוקדים ביחד בחודש בממוצע.

1.5.11.2 כ-500,000 שיחות מסתיימות ב-IVR וכ-500,000 שיחות מועברות לנציגים.

1.5.11.3 כ-485,000 שיחות נענות על ידי נציגי שרות, כ-15,000 שיחות ננטשות בהמתנה לנציג שירות.

1.5.11.4 להלן פרוט לפי מוקדים לשנת 2012 :

סה"כ		דימונה		רחובות		צפת		סיווג
שנתי	ממוצע חדשי	שנתי	ממוצע חדשי	שנתי	ממוצע חדשי	שנתי	ממוצע חדשי	
10,152,000	846,000	600,000	50,000	60,000	5,000	9,500,000 (1)	791,000	סה"כ ניסיונות פניות למוקד (בזק)
7,944,000	662,000	600,000	50,000	24,000	2,000	7,300,000	610,000	סה"כ פניות נכנסות ל IVR
4,188,000	349,000	120,000	10,000	60,000	5,000	4,000,000	334,000	סה"כ פניות מועברות לנציגים
3,984,000	332,000	120,000	10,000	60,000	5,000	3,800,000	317,000	סה"כ פניות נענות עי נציגים
200,000	16,667	0	0 (2)	0	0 (2)	200,000	17,000	סה"כ פניות ננטשות בהמתנה לנציג

הערות

(1) האומדן מבוסס על זמינות גישה קיימת של כ 70%.

(2) במוקדי דימונה ורחובות אחוז הנטישה זניח.



1.5.11.5 תחזית היקפי פניות לשלושת המוקדים לשנת 2014 כולה :

סה"כ		סיווג
שנתי	ממוצע חדשי	
12,000,000	1,000,000	סה"כ ניסיונות פניות למוקד (בזק)
10,327,200	860,600	סה"כ פניות נכנסות ל IVR
5,444,400	453,700	סה"כ פניות מועברות לנציגים
5,179,200	431,600	סה"כ פניות נענות ע"י נציגים
260,000	21,667	סה"כ פניות ננטשות בהמתנה לנציג

הערות

(1) האומדן מבוסס על גידול ברמת השירות בהיקף של 10% עד 20% עבור שירותים נוספים.

(2) אומדן פניות נענות מתבסס על יעד של מינימום 85% שיחות נענות.

1.6 תיעוד התסריטים והדוחות במערכת הנוכחית (I)

תיעוד של התסריטים, הדוחות ההיסטוריים ותצוגות זמן אמת במערכת הנוכחית רצ"ב בנספחים הבאים המצורפים להצעה על CD, כאמור בסעיף 0.3.1.3 לעיל, כדלקמן:

שם הנספח	מס' הנספח
אסטרטגיית ניתוב שיחות (CTI)	1.6.1
תסריטי IVR	1.6.2
דוחות CTI	1.6.3
דוחות IVR	1.6.4
תצוגות זמן אמת	1.6.5

1.7 מוקדים חדשים מתוכננים (N) – הסעיף מבוטל



2. פרק היישום (S)

2.0 כללי (M)

- 2.0.1 פרק זה מגדיר את הדרישות הפונקציונאליות מן המערכת.
- 2.0.2 על המציע להתייחס לכל אחת מהדרישות בפרק זה, **אחת לאחת**, ולהשיב עליהן באופן ענייני, מדויק ומפורט, בהתאם לסיווג הסעיפים, כמוגדר בסעיף 2.0.5.
- 2.0.3 תשובות כלליות וסתמיות מסוג "כן/לא", "קראתי והבנתי" וכדו' ביחס לסעיפים בסיווג M/L/S לא תתקבלנה. חובה לענות על כל הסעיפים בצורה מדויקת ומלאה בהתאם לתוכן הסעיף.
- 2.0.4 אם דרישה מסוימת בסיווג S אינה נתמכת או שנתמכת באופן חלקי, על המציע להבהיר זאת באופן מפורש בתשובתו ולציין על איזה חלק או חלקים בדרישה, המוצר המוצע אינו עונה.
- 2.0.5 המציע מוזמן לצרף להצעתו נספחים טכניים של יצרן/י המערכת, מצגות טכניות, דוחות אנליסטים מקצועיים אודות מיצוב המערכת והיצרן בשוק העולמי ונספחים טכניים אחרים להבהרת ולהרחבת תשובתו, **כנספח 2.0** בהצעה. (S)
- 2.0.6 **המציע רשאי להגיש את הנספחים הטכניים המוגדרים בסעיף 2.0.5 בלבד כקובצי מחשב על CD בלבד ולא להדפיסם על נייר.**
- 2.0.7 מובהר בזאת, כי כל הדרישות המוגדרות בפרק 2 ובפרק 3 על כל סעיפיהם, לרבות דרישות שאינן מוגדרות כתנאי סף במכרז, נכללות בהגדרת המערכת. על הזוכה לספק את המערכת למוסד על כל תכונותיה, יכולותיה והאפשרויות שבה (לרבות דרישות בסיווג S), על פי מפרטי היצרן ועל פי הצעתו ובהתאם לתצורה ולכמות הרישיונות שיזמין המוסד ממנו.
- 2.0.8 מובהר כי המוסד יהא רשאי לממש רק חלק מהפונקציונאליות הנדרשת במכרז ו/או לדחות את המימוש ו/או לא לממש בכלל פונקציות אלו או אחרות במערכת, והכול לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.



2.1 ארכיטקטורת הפתרון (L)

2.1.1 עקרונות

- 2.1.1.1 נדרשת מערכת Contact Center (מערכת CC) מודרנית רב ערוצית (ערוצים נכנסים ויוצאים), שתכלול תמיכה בערוצים הבאים: טלפון, IVR, דוא"ל, SMS, פקס, אינטרנט, צ'אט, שיחת וידאו, IVVR ועוד.
- 2.1.1.2 נדרש פתרון איכותי ומקיף שמדורג 1ST Tier על ידי אנליסטים מקצועיים בעולם, בתחום מערכות תוכנה קונטקט סנטר ושירות לקוחות, כדוגמת: גרטנר ואחרים. (S)
- 2.1.1.3 המערכת תאפשר לנהל באופן מרכזי את שירותי ה-CC המסופקים בכל מוקדי השירות הטלפוני במוסד, בהווה ובעתיד, ממקום אחד ובאמצעות תשתית טכנולוגית אחידה, שתותקן בשני מרכזי המערכת במשרד הראשי ובאתר הגיבוי (DRP) וללא תלות במיקום הפיזי של מוקדי השירות.
- 2.1.1.4 מוקדי השירות המבוזרים בצפת, רחובות ובדימונה יתחברו למערכת בחיבור VoIP, בהתבסס על רשת IP/VPN ייעודית לטלפוניה.
- 2.1.1.5 נדרש פתרון שלם, אינטגרטיבי, קצה לקצה (All-in-One) מבית אותו היצרן אשר כולל את כל מרכיבי המערכת המרכזיים (מרכזיה, CTI, IVR, מערכת הקלטות, DB, ניהול דוחות) עם ממשקי משתמש אחידים, מערך דוחות אחיד, מערך ניהול, שליטה ובקרה מרכזי ואחיד ועוד. המרכזיות למערכת CC יהיו מרכזיות המיוצרות על ידי יצרן המערכת או מרכזיות צד ג' שהוסמכו לעבודה עם המערכת המוצעת על ידי יצרן מערכת CC. המרכזיות האמורות יתחברו למרכזיות הארגוניות, בהתאם לאמור בסעיף 2.1.4.
- 2.1.1.6 למרות האמור לעיל בסעיף 2.1.1.5, המציע רשאי לשלב בפתרון המוצע מערכת הקלטות של יצרן אחר (צד ג') ובלבד שמערכת ההקלטות נבדקה ואושרה לעבודה על ידי יצרן מערכת קונטקט סנטר המוצעת ועל ידי יצרן המרכזייה המוצעת. במקרה שהוצעה מערכת הקלטות צד ג' על המציע לצרף להצעתו את שני האישורים הבאים:
- 2.1.1.6.1 על המציע לצרף אישור רשמי ותקף של יצרן מערכת ההקלטות המוצעת, המעיד על התאמת והסמכת מערכת ההקלטות המוצעת לעבודה עם מערכת CC המוצעת, לרבות התחייבות לתמיכה בגרסאות עתידיות ולצרף להצעתו כנספח 2.1.1.6.1 (M)
- 2.1.1.6.2 על המציע לצרף אישור רשמי ותקף של יצרן מערכת ההקלטות המוצעת, המעיד על התאמת והסמכת מערכת ההקלטות המוצעת לעבודה עם המרכזייה המוצעת במכרז, לרבות התחייבות לתמיכה בגרסאות עתידיות ולצרף להצעתו כנספח 2.1.1.6.2 (M)



- 2.1.1.7 כמו כן, המציע רשאי לשלב בפתרון המוצע מרכזיות IPT של צד ג' במקרה שיצרן מערכת CC המוצעת איננו מייצר מרכזיות IPT ובתנאי שהמרכזייה המוצעת של צד ג' עומדת בכל התנאים הבאים:
- 2.1.1.7.1 המרכזייה מאושרת לעבודה עם המערכת המוצעת בגרסה ובתצורה הספציפית המוצעים במכרז על ידי יצרן המערכת, לרבות התחייבות לתמיכה בגרסאות עתידיות של המערכת המוצעת.
- 2.1.1.7.2 על המציע לצרף אישור רשמי מתאים ותקף של יצרן מערכת CC המוצעת, המעיד שהמרכזייה המוצעת מאושרת ומוסמכת לעבודה עם מערכת CC המוצעת, לרבות התחייבות לתמיכה בגרסאות עתידיות. יש לצרף את האישור האמור כנספח 2.1.1.7 בהצעה. (M)
- 2.1.1.7.3 המרכזייה עונה על דרישות המכרז כמפורט בסעיף 3.2 לרבות דרישות בסיווג S.
- 2.1.1.7.4 למציע יש ניסיון קודם מוצלח בהפעלת המערכת המוצעת בשילוב המרכזייה המוצעת, לפחות בפרויקט אחד בארץ שבוצע על ידי המציע כקבלן ראשי, כאמור בסעיף 0.6.3.3.
- 2.1.1.7.5 המציע יתחייב לחבר את המרכזיות המוצעות למרכזיות הארגוניות של המוסד, כמפורט בסעיף 2.1.4 להלן.
- 2.1.1.8 מובהר כי המוסד ייתן עדיפות בדרוג האיכות לפתרון אינטגרטיבי אשר כולל את כל או רוב מרכיבי הפתרון מבית יצרן המערכת המוצעת. (S)
- 2.1.1.9 מערכת ה-CC והמרכזייה יכללו ויסופקו עם תמיכה מובנית בגיבוי חם ובזמינות גבוהה (High Availability) הן גיבוי מקומי (במשרד הראשי בלבד) והן גיבוי גיאוגרפי בין שני מרכזי המערכת. מובהר בזאת, כי לא נדרש רישוי Multi-Site שכן אתר ה-DR הינו אתר גיבוי קר שאיננו פעיל בשוטף, למעט המרכזיות בשני מרכזי המערכת שנדרש להפעילן גם בשוטף בגיבוי חם ובפיזור עומסים, בתצורת Active-Active.
- 2.1.1.10 נדרש שהממשקים הפנימיים בין כלל מרכיבי המערכת יתבססו על פרוטוקולים סטנדרטיים, כדוגמת: IP ו-SIP.
- 2.1.1.11 הממשקים בין המערכת למרכזיות הארגוניות (IPT) ולעולם החיצון (למפ"א) יתבססו על ממשקי PRI/SIP וממשקים נוספים על פי צרכי המוסד. ראה סעיף 2.1.4.
- 2.1.1.12 נדרשת יכולת הקמה מהירה ופשוטה במידת האפשר, כגון: סרגלים ותבניות (templates) מוכנות מראש, תסריטי ניתוב שיחות, מערך דוחות היסטוריים, תצוגות זמן אמת וממשקי משתמש מוכנים מראש (Out of The Box), ממשקי אינטגרציה עשירים, כלי פיתוח ובדיקות, פרקטיקות ולקחים המוטמעים במערכת וכדו'. (S)
- 2.1.1.13 נדרשת יכולת התרחבות וגידול קלה ופשוטה במספר הנציגים, בנפח השיחות, בשירותים הניתנים לפונים למוקדי השירות ושילוב ערוצי גישה חדשים. (S)



2.1.2 תת מערכות ופונקציות ראשיות

מערכת CC המוצעת תכלול את תת המערכות העיקריות הבאות, תוך אינטגרציה מלאה ביניהם ומול מערכות המוסד, כדלקמן:

- 2.1.2.1 מערכת טלפוניה כרכיב נפרד (שרתים נפרדים) בניהול נפרד. ראה סעיף 3.2.
- 2.1.2.2 מערכת CTI. ראה סעיף 2.3.
- 2.1.2.3 מערכת IVR. ראה סעיף 2.4.
- 2.1.2.4 קמפיינים ושיחות יוצאות. ראה סעיף 2.5.
- 2.1.2.5 מולטימדיה: דוא"ל, פקס, צ'אט, שיחת וידאו, אינטרנט וערוצים נוספים. ראה סעיף 2.6.
- 2.1.2.6 מערכי ניהול, תפעול, שליטה ובקרה (שו"ב). ראה סעיף 2.7.
- 2.1.2.7 דוחות היסטוריים ותצוגות זמן אמת. ראה סעיף 2.8.
- 2.1.2.8 מערכת הקלטות. ראה סעיף 2.9.
- 2.1.2.9 אבטחת מידע. ראה סעיף 2.10.
- 2.1.2.10 כלי פיתוח ובדיקות. ראה סעיף 2.11.
- 2.1.2.11 ממשקי אינטגרציה למערכות המוסדיות (CRM, "תבל", מבוטח, AD, שו"ב ואחרות). ראה סעיף 2.12.
- 2.1.2.12 אופציות שונות, כגון: מערכת זיהוי ואימות דובר, זיהוי דיבור Analytics, WFM וכדו' – ראה סעיף 2.13 (S).
- 2.1.2.13 תשתיות מחשוב, מערכי גיבוי, שרידות, HA – ראה פרק הטכנולוגיה (פרק 3).

2.1.3 התצורה העקרונית הנדרשת

- 2.1.3.1 על הזוכה להקים ליבת מערכת כפולה בזמינות גבוהה (High-Availability) במרכז המחשבים במשרד הראשי ובאתר הגיבוי של המוסד, כך ששני מרכזי המערכת יתפקדו כמערכת וירטואלית אחת שמספקת שירותי CC לכל מוקדי השירות של המוסד ברחבי הארץ.
- 2.1.3.2 בכל מרכז מערכת יותקנו כל הפונקציות הראשיות של הפתרון, כגון: מרכזיה, CTI, IVR, בסיסי נתונים, מערכי דוחות, מערכי ניהול, תפעול ובקרה, ממשקי אינטגרציה למערכות המידע המוסדיות, ממשקי תקשורת נתונים, ממשקים למערכת הטלפוניה המנהלית כמפורט בסעיף 2.1.4 ורכיבים נוספים שיידרשו בפתרון הכולל, למעט מערכת ההקלטות שתותקן במרכז המערכת במשרד הראשי בלבד ללא גיבוי, אולם תוכל להקליט כל נציגי שירות שהמוסד יבקש להקליט ללא תלות במיקומו הגיאוגרפי.
- 2.1.3.3 שני מרכזי המערכת יהיו פעילים ומסונכרנים בו זמנית בזמן אמת, כאשר מרכז אחד יהיה פעיל והשני יהיה במצב של Hot-Standby. שתי ליבות המערכת יחוברו ביניהם בקו נל"ן רחב פס, אחד או יותר, בהתאם לאפיון המפורט.
- 2.1.3.4 מרכז המערכת במשרד הראשי יוגדר כמרכז מערכת ראשי ועליו לכלול יכולות HA ושרידות לוקלית מלאה, הכוללות בין היתר הכפלת כל אחד משרתי המערכת המרכזיים במרכז המערכת במשרד הראשי והפעלתם בצורה מסונכרנת ובגיבוי חם (Hot Standby) בתצורת Cluster או בתצורה אחרת ועל פי הצורך גם בפיזור עומסים בו זמנית.

- 2.1.3.5 מרכז המערכת במשרד הראשי יהיה המרכז הפעיל ומרכז המערכת באתר DR, ישמש כאתר גיבוי קר במקרה של Disaster במשרד הראשי (באתר הפיזי, במחשב המרכזי, בחוות השרתים, בתשתיות המחשוב וכדו'). במקרה של אסון המעבר לאתר DR יתבצע באופן ידני בתוך 48 שעות. נדרשת יכולת לשדרג את הפתרון המוצע במרכז לשירותים גיאוגרפית, כך שיתמוך בעתיד בתצורה של Hot Backup, כלומר מעבר בתוך דקות.
- יחד עם זאת, המרכזיות בשני מרכזי המערכת (במשרד הראשי ובאתר DR) חייבות לפעול בו זמנית בשוטף בתצורת Active-Active באופן מסונכרו, בגיבוי הדדי חס ובחלוקת עומסים. כך שבמקרה של תקלה משביתה במרכזיה אחת, המרכזיה באתר השני יכולה לתפוס את מקומה באופן מיידי ואוטומטי וללא ניתוק שיחות.
- מובהר כי אתר גיבוי קר משמעו אתר שיש בו שרתים, ציוד תקשורת ומערכת אחסון נתונים מעודכנת ומסונכרנת עם האתר הראשי, אולם הוא אינו פועל בייצור בשוטף.
- 2.1.3.6 שני מרכזי המערכת יחוברו למערכות הממוחשבות של המוסד באמצעות "שער כניסה" מתאים ומאובטח קיים. הקישור למערכות המוסדיות יתבצע באחריות המוסד בהתבסס על כלים וממשקי אינטגרציה מתאימים ושעות עבודה של מומחה מקצועי שהזוכה יספק במסגרת הפרויקט. מובהר כי המרכזיות לא יתחברו למערכת המחשוב של המוסד.
- 2.1.3.7 מוקדי השירות הטלפוני בצפת, רחובות, דימונה ומוקדים עתידיים יחוברו לשני מרכזי המערכת באמצעות רשת IP-VPN ייעודית לטלפוניה בקישור נל"ן, הקיימת במוסד. מערכת CC תכלול לפחות שני VLAN, אחד לטלפוניה ואחד למחשבים.
- 2.1.3.8 ניתן יהיה לנהל ולהפעיל את מערכת CC על כל אתריה, משאביה והתשתיות הטכנולוגיות המרכיבות אותה באופן מרכזי ותחת שליטה ובקרה אחודה ומרכזית, וזאת מבלי לפגוע ביכולת להפעיל כל מוקד שירות במוסד כמוקד תפעולי נפרד ואוטונומי בניהול מבוזר, מבחינת הגדרת מדיניות שירות לקוחות, ניהול תורים, ניהול הנציגים ומגוון השירותים המסופקים לפונים בכל אחד ממוקדי השירות. בכל מקרה נדרש שמערכת הטלפוניה בפרויקט תנוהל בנפרד באמצעות מערכת ניהול ייעודית למרכזיה או באמצעות הרשאה ייעודית ונפרדת לאנשי הטלפוניה.
- 2.1.3.9 ניתן יהיה להפעיל את מרבית שרתי המערכת על תשתית שרתים וירטואלית (Hyper-V) קיימת בכל אחד ממרכזי המחשבים, שהמוסד יעמיד לרשות הפרויקט על פי האפיון של הזוכה או על תשתית שרתים וירטואליים שתסופק על ידי הזוכה כחלק מהפתרון הכולל, לפי החלטת המוסד.
- 2.1.3.10 כמו כן, המוסד מתכנן לחבר בעתיד למערכת גם סניפים ראשיים (כ-25 אתרים או פחות) כדי לאפשר תגבור ועיבוי נקודתי במקרה של מבצעים, קמפיינים שונים ושימושים נוספים. הסניפים יחוברו למרכזי המערכת באמצעות מערכת הטלפוניה הארגונית במוסד.
- 2.1.3.11 נציגי השירות במוקדים יצוידו בטלפוני IPT בחיבור נפרד למתג POE וכמו כן במערכות ראש שיחוברו לטלפונים. בנוסף על המציע לכלול בהצעתו יישום סופט-פון, SDK וממשקי תוכנה מתאימים, כך שניתן יהיה לשלב ולהטמיע את הסופט-פון במערכת ה-CRM (בדלפק הקדמי) של המוסד לצורך שליטה בתוכנה על הפונקציות הטלפוניות של מכשיר הטלפון הפיסי. ראה סעיף 2.3.3.. מובהר כי המוסד יהא רשאי לספק על חשבונו מערכות ראש.
- 2.1.3.12 נציגי השירות ימשיכו להשתמש בתחנות הקיימות אולם בכוונת המוסד להפעיל אותם בפרוטוקול Remote Desktop Protocol "כעמדה רזה" מול שרתי Terminal Server במשרד הראשי או פתרון וירטואליזציה אחר לתחנות שיבחר המוסד. על המציע להבהיר האם ניתן להעביר שיחות טלפון לעמדה רזה. (S)



2.1.4 אופן החיבור העקרוני של המערכת למרכזיות IPT הארגונית במוסד (S)

- 2.1.4.1 המרכזיות של מערכת CC יתחברו למפ"א ולרשת הטלפונית הארגונית במוסד, באמצעות המרכזיות הארגוניות IPT, שהמוסד מתכנן לרכוש ולהקים במסגרת מכרז נפרד וכמפורט להלן:
- 2.1.4.2 כל אחת משתי המרכזיות של מערכת CC תתחבר לכל אחת משתי המרכזיות הארגוניות IPT המתוכננות, בחיבורי SIP Trunk לוקליים, בגיבוי חסם ובפיזור עומסים (Active-Active) בהיקף כזה שיאפשר קיום של לפחות 600 שיחות בו-זמנית מול המפ"א או בתצורה אחרת שתיקבע בשלב האפיון המפורט.
- 2.1.4.3 המרכזיות הארגוניות יפעלו כלפי המרכזיות של מערכת CC, כמתגי מעבר וכ-Media Gateway עבור צירי PRI מול המפ"א.
- 2.1.4.4 בנוסף לאמור בסעיף 2.1.4.3 לעיל, המרכזיות של מערכת CC יתחברו למפ"א גם בחיבור ישיר, באמצעות צירי PRI ו-Media Gateway, בהיקף שייקבע בשלב האפיון המפורט וזאת לצרכי גיבוי ושרידות ועד להפעלה שוטפת של מערכת הטלפונית הארגונית במוסד.
- 2.1.4.5 המרכזיות הארגוניות יעבירו ל-CC כל נתון וכל מידע, שמתקבל מהמפ"א ומועבר כיום על צירי PRI, לרבות ANI DNIS.
- 2.1.4.6 החיבור בין ה-CC למרכזיות הארגוניות יתבצע כאמור באמצעות חיבורי SIP, בהיקף שיאפשר קיום של לפחות 600 שיחות בו-זמנית מול המפ"א (300 שלוחות נציג ו-300 אפיקי IVR) עם אפשרות גידול פשוטה של לפחות 100% ללא פגיעה ב-Qos ובאיכות השמע.
- 2.1.4.7 פתרון החיבור המוצע בין המרכזיות של ה-CC לבין המרכזיות הארגוניות וגם בחיבור ישיר למפ"א חייב לכלול יכולת גיבוי ושרידות Hot Backup לכל אחד מהתרחישים הבאים, באופן כזה שהשירות למוקדים ולפונים למוקדים לא יופרע ולא ייפגע בתרחישים הבאים:
- 2.1.4.7.1 תקלה משביתה במרכזיה ארגונית אחת.
- 2.1.4.7.2 תקלה משביתה בשתי המרכזיות הארגוניות ו/או תקלה כללית אחרת במערכת הטלפונית הארגונית. במקרה זה השיחות בין המפ"א למרכזיות של ה-CC, יעקפו את המרכזיות הארגוניות וינתבו באמצעות צירי PRI ישירים בהיקף שייקבע באפיון המפורט, כאמור בסעיף 2.1.4.4 לעיל.
- 2.1.4.7.3 תקלה משביתה באחת מהמרכזיות של מערכת CC.
- 2.1.4.7.4 תקלה משביתה באחד משני מרכזי מערכת CC.
- 2.1.4.7.5 תקלה משביתה באחד או יותר מערוצי SIP Trunks הפנימיים בין המרכזיות של ה-CC למרכזיות הארגוניות.
- 2.1.4.7.6 תקלה בתקשורת בין רשת IP של רשת הטלפונית הארגונית לבין רשת IP של מערכת CC, למשל באמצעות מתגים כפולים בחיבור כפול, שריד ונפרד ובאמצעות זוג של Firewalls או פתרון אחר שייקבע באפיון המפורט.
- 2.1.4.7.7 תקלות אחרות.
- 2.1.4.8 על המציע לכלול בהצעתו את כל הממשקים והרישיונות הדרושים במערכת הטלפונית כדי להתחבר למרכזיות הארגוניות וגם למפ"א כגיבוי ושרידות, כמפורט לעיל.
- 2.1.4.9 אבטחת המידע בממשק בין המרכזיות הארגוניות למפ"א תהא באחריות תחום תקשורת וטלפונית במוסד.
- 2.1.4.10 על המציע לכלול בהצעתו גם אופציה של Session Border Controller (SBC) לצורך אבטחת SIP Trunks בממשק בין המרכזיות של ה-CC לבין המרכזיות הארגוניות, אם יידרש ובהתאם לניתוח סיכונים אבטחת מידע מפורט שיבוצע על ידי הזוכה במסגרת פרויקט ההקמה ובכפוף להנחיות חטיבת אבטחת המידע במוסד. מובהר כי המוסד יהא רשאי לספק את ה-SBC בעצמו שלא באמצעות מכרז זה.



2.1.4.11 המציע רשאי להציע פתרון אחר לחיבור בין המרכזיות של ה-CC למרכזיות הארגוניות, שעומד בכל הדרישות המפורטות בסעיף 2.1.4.

2.2 סביבות העבודה שיוקמו בפרויקט (S)

2.2.1 כללי

2.2.1.1 במסגרת הפרויקט יוקמו לפחות שתי סביבות עבודה: סביבת ייצור וסביבת פיתוח המשמשת גם לבדיקות.

2.2.1.2 על המציע לפרט את התצורה של כל אחת מהסביבות במענה לסעיף 3.1 ולכלול אותן בהצעה הכספית.

2.2.1.3 המציע רשאי לכלול בהצעה סביבות עבודה נוספות כאופציה, ובמקרה זה על המציע לפרט את הנימוקים להקמת הסביבה האמורה, לפרט את התצורה לכל סביבת עבודה במענה לפרק 3.1 ולפרט את המחירים בפרק 5 בהצעה בסעיף אופציות.

2.2.2 סביבת הייצור

2.2.2.1 סביבת הייצור תממש את כל דרישות המכרז ובהתאם לאפיון המפורט.

2.2.2.2 סביבת הייצור תותקן בשני מרכזי המערכת. מרכזי המערכת ימוקמו במשרד הראשי של המוסד בי-ם ובאתר הגיבוי. המוסד שומר לעצמו את הזכות לשנות את המיקום של מרכזי המערכת בשלב האפיון המפורט.

2.2.2.3 סביבת הייצור תכלול כ- 300 שלוחות (רישיונות נציגים), כ- 300 קווי IVR, שלוחות הקלטה לפי מדרגות החל מכ-100 שלוחות ועד כ- 200 שלוחות.

2.2.2.4 נדרש שמאגר הרישיונות לעיל יהיה מאגר כללי שממנו יוקצו רישיונות באופן דינמי לעמדות הפעילות בלבד בכל אחד ממוקדי השירות לרבות בסניפים, בהתאם לשיקול דעתו של המוסד.

2.2.2.5 סביבת הייצור תשמש גם כסביבת הדרכה.

2.2.3 סביבת פיתוח ובדיקות (סביבת TEST)

2.2.3.1 סביבת הפיתוח והבדיקות (סביבה אחת) תהיה נפרדת לגמרי מסביבת הייצור. סביבה זו תכלול את כל המרכיבים בסביבת הייצור אך בתצורה מצומצמת יותר, לרבות ממשקים למערכות המידע של המוסד.

2.2.3.2 סביבת הפיתוח והבדיקות תותקן במרכז מערכת אחד או באתר אחר שייקבע באפיון המפורט.

2.2.3.3 הסביבה תותקן בשלב ראשון במשרדי הזוכה עם התחלת הפרויקט ותשמש לפיתוח ולבדיקות המערכת במשרדי הזוכה ולאחר מכן תועבר ותותקן במשרד הראשי של המוסד או באתר אחר לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.

2.2.3.4 סביבת הפיתוח והבדיקות מיועדת הן לשלב הקמת הפרויקט והן לצורך הכנסת שינויים בתוכנה, פיתוח שירותים חדשים, תוספות, מעבר לגרסאות חדשות וכדו' ובדיקתם לפני העלייה לאוויר ולאחריה ועל פי צרכי המוסד.

2.2.3.5 לא נדרשת יכולת שרידות מקומית או מבוזרת (עבודה עם שני מרכזי מערכת) בסביבת הפיתוח.

2.2.3.6 סביבת הפיתוח והבדיקות תכלול 5 רישיונות (נציגי שירות) עבור כל מרכיבי המערכת לרבות מולטימדיה, 5 מבואות IVR, כלי פיתוח (SDK), אינטגרציה, מחוללי דוחות ותצוגות זמן אמת, כלי בקרה, ממשק למערכת הקלטות וכל יתר הרכיבים.



2.3 מערכת CTI (L)

2.3.1 עקרונות (S)

- 2.3.1.1 פרק זה מפרט את הדרישות הפונקציונאליות ממערכת CTI.
- 2.3.1.2 על המערכת לאפשר פניות טלפוניות של לקוחות (מבוטחים) לצורך ביצוע פעולות באופן עצמי ו/או פנייה לנציגי שירות וכמו כן פניות מולטימדיה, כדוגמת דואר אלקטרוני, אינטרנט, פקסים, צ'אט, שיחת וידאו, SMS וערוצים נוספים. (L)
- 2.3.1.3 מערכת ה-CTI תנהל תורי פניות נפרדים לכל ערוץ פנייה ובנוסף נדרשת גם יכולת לשלב את כל או חלק מערוצי המולטימדיה לתור אחד או יותר בהתאם לצרכי המוסד.
- 2.3.1.4 נדרש שממשק המשתמש של מערכת CTI בכל ערוצי הגישה יהיה ממשק GUI, רצוי מבוסס ממשק WEB. כמו כן, המערכת תסופק עם קיט SDK של תוכנת סופט-פון, שתשולב ותוטמע במערכת הדלפק הקדמי (מערכת CRM של המוסד) לצורך שליטה בתוכנה על הפונקציות הטלפוניות במכשיר הטלפון של עמדת הנציג. (L)
- 2.3.1.5 נדרשת יכולת חיבור והעברת שיחות למוקדי השירות השונים תוך וויסות כמות השיחות המועברת בהתאם לעומס, בהתאם למספר הנציגים בכל מוקד שירות ובהתאם להחלטת מנהל המערכת וגם ניתוב קבוע. יכולת זו תתאפשר גם במצב בו המוקדים השונים מבוזרים באתרים גיאוגרפיים שונים.
- 2.3.1.6 מערכת ה-CTI תכלול יכולות גיבוי חם ושרידות חזקות הן ברמה מקומית בכל מרכז מערכת והן בין שני מרכזי המערכת, לרבות שרידות של הממשקים לבסיסי הנתונים, ל-CRM, למרכזייה, לאינטרנט, לרשת התקשורת, ל-IVR וכדו'. (L)
- 2.3.1.7 נדרש שהמעבר למערכת הגיבוי וחזרה יתבצע בצורה אוטומטית ושקופה, ברמת ניהול הפניות במערכת, ברמת המשתמשים השונים במערכת, דוחות היסטוריים ותצוגות זמן אמת. יש לפרט.
- 2.3.1.8 רצוי שהמעבר לגיבוי וחזרה יהיה שקוף לפונים למוקדי השירות וללא ניתוק שיחות פעילות.
- 2.3.1.9 אסטרטגית ניתוב השיחות במוסד כיום מוגדרת בנספח 1.6.1. על הזוכה לממש את אסטרטגית ניתוב השיחות בשינויים המתחייבים בשלב הקמת המערכת וכפי שייקבע באפיון המפורט.



2.3.2 ממשק נציג (S)

- 2.3.2.1 המערכת תכלול ממשק נציג אחיד, שיאפשר לנציג לקבל וליזום פניות בכל ערוצי הפנייה השונים, כמפורט לעיל בסעיף 2.3.1.2.
- 2.3.2.2 נדרש שניתן יהיה לשנות ולהתאים את מסכי ממשק הנציג בהתאם לצרכי המוסד.
- 2.3.2.3 נדרשת יכולת להגדיר פרופילים שונים של תצורה ותכונות לממשקי נציג, בהתאם לנציג ספציפי, קבוצת נציגים או המוקד בו פועל הנציג. לדוגמא: פקדים ונתונים שונים שיוצגו לנציגי שירות בכל סרגל בהתאם למוקד בו הם פועלים. התכונות הקבועות והמשתנות יוגדרו בשלב האפיון המפורט.
- 2.3.2.4 ממשק נציג יכלול תמיכה מלאה בעברית ובאנגלית, לרבות הזנה והצגה של מחרוזות/ערכים/נתונים בעברית ובאנגלית, תמיכה ב-RTL (כתיבה מימין לשמאל) וכדו'.
- 2.3.2.5 ממשק נציג יכלול לפחות את כל הפעולות הטלפוניות הבסיסיות כגון: מענה לשיחה, החזק והחזר, חיוג ידני, התייעצות, העברה, שיחת ועידה, חיוג מהיר, חיוג חוזר, דילוג בין שיחות ממתנינות, השתקה ועוד.
- 2.3.2.6 מלבד הפעולות הבסיסיות ניתן יהיה להוסיף את כל הפעולות שהמרכזייה מאפשרת להפעלה מתוך הטלפון. יש להבהיר אילו פעולות לא נתמכות בממשק נציג.
- 2.3.2.7 ממשק הנציג יכלול אפשרות להקליד מספר טלפון לחיוג ולבצע חיוג חוזר למספר האחרון שחויג. הנציג יוכל לערוך ולתקן את מספר הטלפון. הממשק יאפשר לבצע חיוג חוזר למספר האחרון שחויג.
- 2.3.2.8 הממשק יכלול הצגת הסטאטוס הנוכחי והזמן בסטטוס של עבודת הנציג כגון: מענה, שיחה, החזק, Wrap-up, חיוג, צלצול, מצב שיחה יוצאת, ניירת, סוג הפסקות ומצבי לא זמין שונים.
- 2.3.2.9 ממשק הנציג יכלול את כל הפעולות הנדרשות לטיפול בפניות מולטימדיה לסוגיהן, לרבות: מענה, העברה, דחיית טיפול, סיום טיפול, הצגת סטטוס טיפול, הגדרת סטאטוסים, איסוף נתונים לצרכי דוחות וכדו'.
- 2.3.2.10 ניתן יהיה להגדיר מצבים שונים של "לא זמין" כגון: ניירת, Back Office וכדו'.
- 2.3.2.11 נדרש שניתן יהיה להגדיר סטאטוסים לטיפול בפניות שאינן שיחות כגון: טיפול בדוא"ל, בציאט ועוד. ניתן יהיה להגדיר מצבים אלו לפחות ברמת נציג, קבוצה ומוקד.
- 2.3.2.12 ההגדרות יתבצעו באמצעות כלי ניהול שיופעל על ידי מנהל המערכת ו/או אחראי משמרת ו/או נציג שתינתן לו הרשאה מתאימה.
- 2.3.2.13 כל הסטאטוסים והנתונים הסטטיסטיים יצטברו על כל נציג ויוצגו במצגות זמן אמת ובדוחות ההיסטוריים.



2.3.3 ממשק סופט-פון משולב ומוטמע ב-CRM (L)

- 2.3.3.1 על המציע לכלול בהצעתו יישום סופט-פון, SDK וממשקי תוכנה מתאימים, כך שניתן יהיה לשלב ולהטמיע את הסופט-פון במערכת ה-CRM (בדלפק הקדמי) של המוסד לצורך שליטה בתוכנה על הפונקציות הטלפוניות של מכשיר הטלפון הפיסי.
- 2.3.3.2 יישום סופט-פון מיועד לאפשר לנציג להפעיל את כל או רוב הפונקציות הטלפוניות לתמיכה במתן מענה ויצירת קשר לכל פנייה המתקבלת בערוצים השונים באמצעות התוכנה, כאשר השיחה עצמה מתקבלת ומתבצעת בטלפון הפיסי ולא בתחנת העבודה של הנציג.
- 2.3.3.3 הסופט-פון יוטמע באופן אינטגרלי (embedded softphone) במערכת ה-CRM של המוסד, בהתבסס על API's שהזוכה יספק וסיוע טכני של הזוכה למימוש האינטגרציה.
- 2.3.3.4 ניתן יהיה להגדיר בסופט-פון אופציה לשליטת הנציג בסטטוס זמינותו בכל אחד מהתורים השונים המשויכים אליו. לדוגמא: אם נציג חבר בתור/ים טלפוניים וכן בתור צ'אט, ברירת המחדל בביצוע Login הינה מעבר למצב Ready בכל אחד מהתורים, יחד עם זאת, תינתן אפשרות לנציג להגדיר עצמו כבלתי זמין (Not-Ready) בתור טלפוני ולהמשיך לקבל פניות בתור צ'אט (בו הוא עדיין במצב Ready). (S)
- 2.3.3.5 הנציג יוכל להפעיל פונקציות טלפוניות שונות מתוך ממשק סופט-פון ו/או תוך שימוש בפקדי הטלפון על שולחנו. המערכת תגיב לשימוש בפקדי הטלפון בצורה זהה להפעלת אותה הפונקציונאליות בסופט-פון.
- 2.3.3.6 הפעלה באמצעות פקדי הטלפון לא תגרום ליציאה מסנכרון של ממשק הסופט-פון ולא תשפיע על רישום הפעולות בדוחות.
- 2.3.3.7 המערכת תאפשר הפעלת פקדי סופט-פון באמצעות סימון והקשה עם ה"עכבר".
- 2.3.3.8 ניתן יהיה להגדיר פעילויות שניתן יהיה להפעילם באמצעות "מקשים מקוצרים" במקלדת. הרשימה המפורטת תוגדר בשלב האפיון המפורט.
- 2.3.3.9 המערכת תאפשר הפעלת פקדי סופט-פון רלבנטיים לעבודת הנציג ובהתאם לסטטוס השימוש במערכת. ניתן יהיה להגדיר מזהה לכפתור שאינו פעיל (Disable).
- 2.3.3.10 המערכת תאפשר הצגת התראה לנציג על יציאה להפסקה. המידע שיוצג יוכל להיות מוזן ממספר מקורות, כגון: מלל חופשי מאחראי המשמרת, מנהל. (S)
- 2.3.3.11 נדרש שתוכנת הסופט-פון תותקן על שרת מרכזי (וירטואלי) ותיטען לתחנת הנציג עם כל הדלקה של התחנה, כך שבתחנת הנציג תופעל תמיד הגרסה העדכנית.
- 2.3.3.12 על המציע להבהיר את המשמעויות וההשלכות המלאות להפעלת טלפון פיזי וסופט-פון בו זמנית בעמדת הנציג. (S)
- 2.3.3.13 יש לצרף דף מידע על תכונות הסופט-פון בפרק הנספחים כנספח 2.0. (S)
- 2.3.3.14 כמו כן, המציע רשאי להציג אפשרויות/אופציות נוספות להפעלת סופט-פון, לדוגמא: הפעלת יישום סופט-פון עצמאי שיופעל כממשק סופט-פון צף Always on top עם אפשרות הזזה על גבי מסך הנציג ו/או מיקום קבוע על המסך וכדו'.



2.3.4 כניסה למערכת (L)

- 2.3.4.1 בכניסה (login) על הנציג להקיש מספר תעודת זהות וסיסמא.
- 2.3.4.2 ניתן יהיה לבצע login אוטומטי בהתאם להגדרות ב-Active-Directory.
- 2.3.4.3 קוד המשתמש יגדיר אוטומטית את כל תכונות הממשק הרלבנטיות לנציג זה, את תצורת הממשק, את כישוריו של הנציג ורמתו בכל כישור וכן את השתייכותו לצוות, לקבוצה או למוקד הרלבנטי.
- 2.3.4.4 ניתן יהיה להגדיר כי לאחר הכניסה למערכת, נציג, קבוצה ו/או כל הנציגים במוקד יועברו אוטומטית למצב Wrap-up (זמן ניירת), מצב זמין או לאחד ממצבי ה-"לא זמין" וכדו'. המציע יפרט את כל המצבים שניתן להגדיר בכניסה למערכת. (S)

2.3.5 כניסת שיחה לנציג והקפצת מסך (L)

2.3.5.1 כללי

- 2.3.5.1.1 כאשר המערכת מזהה את הנציג הזמין והמתאים ביותר לקבלת השיחה היא תעביר את השיחה לנציג.
- 2.3.5.1.2 בעת כניסת שיחה לנציג, המערכת תציג נתונים לגבי השיחה הנכנסת כפי שנצברו במהלך השיחה עד להגעתה לנציג, כגון: זמן ההמתנה בתור, הסיבה להגעת הלקוח לנציג (בקשה בתפריט, פרמטרים שהוקשו בתהליך זיהוי לקוח, חוקים עסקיים בהתאם למאפייני לקוח, כשל בבחירה בתפריט או בהקשת נתונים במערכת ה-IVR או ממוקד, האם הועבר מ-IVR או ממוקד, האם קיבל שירות עצמי, אילו שירותים קיבל, וכמה שירותים קיבל, מספר העברות בין נציגים ועוד.
- 2.3.5.1.3 הנתונים הספציפיים שיאספו ויוצגו לנציג יוגדרו בשלב האפיון המפורט. (S)
- 2.3.5.1.4 המערכת תאפשר שני אופני עבודה שיהיו ניתנים להגדרה ברמת נציג בודד, קבוצת נציגים, קבוצת Skill, מוקד ו/או ברמת כלל המערכת: מענה אוטומטי לשיחה ו/או מענה מבוקר, כמפורט להלן:

2.3.5.2 מענה אוטומטי לשיחה

- 2.3.5.2.1 מענה אוטומטי בעמדת הנציג ללא צורך בלחיצה על כפתור מענה (Auto Answer).
- 2.3.5.2.2 טרם כניסת השיחה לנציג יושמע חיווי קולי באוזניות הנציג (לחישא), המתריע על כניסת השיחה ועל סוג השיחה בהתאם לבחירת הלקוח בנתב השיחות.
- 2.3.5.2.3 בעמדת בכיר, ב-Speaker ללא צורך בלחיצה על כפתור מענה.
- 2.3.5.2.4 טרם כניסת השיחה לבכיר יושמע חיווי קולי המתריע על כניסת השיחה.

2.3.5.3 מענה מבוקר

- 2.3.5.3.1 הצגת חלון מקדים בממשק הנציג, המאפשר לנציג לקבל את השיחה או לדחות אותה. עם פתיחת החלון יושמע חיווי קולי באוזניות הנציג המתריע על כניסת השיחה.
- 2.3.5.3.2 קבלת השיחה משמעותה השלמת העברת השיחה לעמדת הנציג. דחיית השיחה משמעותה החזרת השיחה לתור הממתנים בעדיפות גבוהה, בדרך כלל ראשונה בתור.
- 2.3.5.3.3 במקרה של חוסר תגובה לשיחה נכנסת במענה מבוקר, השיחה תוחזר לתור בעדיפות גבוהה.
- 2.3.5.3.4 פרק הזמן מרגע הפעלת החלון המקדים ועד להחזרת השיחה לתור יקבע כפרמטר.
- 2.3.5.3.5 לאחר החזרת השיחה לתור יעבור סטטוס הנציג למצב שייקבע, לדוגמא אחד ממצבי הלא זמין, הפסקות או Logout.



הצגת פרטי הפניה הנכנסת 2.3.5.4

2.3.5.4.1 המערכת תאפשר להציג בחלון המקדים (במענה המבוקר) ו/או בחלון אחר שיפתח עם כניסת הפניה בפועל, פרטים שונים לגבי הפניה הנכנסת, כגון: שם התור, השירות או הענף במענה הקולי ממנו מגיעה השיחה, זמן ההמתנה, פרטי לקוח, חיווי על זיהוי לקוח במערכת, התקשרות חוזרת של הלקוח באותו היום, חיווי לגבי מקור השיחה (נכנסת, חייגן, חזרה ללקוח שנטש ועוד), הסיבה להגעת השיחה לנציג (טעות בהקשה, לקוח חוזר, בקשת לקוח, כשל במערכת), המסלול והשירותים אותם קיבל במענה הקולי, מידע נוסף שה- IVR אסף מהמחשב המרכזי ו/או ממערכת ה-CRM, הנציגים איתם דיבר הלקוח (לכל הפחות מספר הנציגים שעבר בדרך). המידע המדויק יוגדר בשלב אפיון המפורט.

2.3.5.4.2 ניתן יהיה להגדיר רשימות שונות ברמת תור, קבוצה וברמת מערכת. (S)

פתיח אישי (S) 2.3.5.5

2.3.5.5.1 נציג יוכל להקליט פתיח אישי לצורך השמעה לפני כניסת השיחה. פתיח זה יושמע הן לנציג והן ללקוח לפני תחילת השיחה.

2.3.5.5.2 הנציג יוכל לשנות את הפתיח על ידי הקלטה עצמית או על ידי בחירה ממספר הקלטות שונות במערכת שיוקלטו על ידו או על ידי אחרים.

2.3.5.5.3 ההקלטות תישמרנה ברמת מערכת ולא ברמת עמדה.

הקפצת חלון מערכות המידע בעמדת הנציג (S) 2.3.5.6

2.3.5.6.1 עם כניסת השיחה לעמדת הנציג יוקפץ מסך מערכת CRM או כל מסך אחר שיאופיין. (L)

2.3.5.6.2 מערכת ה-CTI תעביר את נתוני השיחה למערכת ה-CRM לצורך הקפצת מסך. (L)

2.3.5.6.3 הנתונים שיועברו יכללו נתונים שנאספו במהלך השיחה, כגון: נתוני IVR לרבות: זיהוי לקוח, מאפייני לקוח, נתוני CTI לרבות: סוג השירות, זמן המתנה ועוד. (L)

2.3.5.6.4 סוג המערכת ממנה יוקפץ המסך: סוג המסך המוקפץ והנתונים שישתלו בו יוגדרו על פי מקור השיחה והשרות הנדרש ונתונים שונים נוספים מרשומת השיחה.

2.3.5.6.5 ניתן יהיה להגדיר כי חלון מערכות המידע יוקפץ עם פתיחת החלון המקדים (במענה מבוקר) או עם כניסת השיחה בפועל או מספר שניות קודם לכניסת השיחה בפועל.

2.3.5.6.6 ניתן יהיה להגדיר תכונה זו ברמת קבוצה, מוקד או כלל המערכת.

2.3.5.6.7 הקפצת מסך פרטי שיחה וחלונות מערכת המידע תתבצע גם במצבים של העברת שיחה, התייעצות ועידה (לא בשיחות פנימיות), שיחות שאינן שיחות CTI.

2.3.5.6.8 המערכת תתמוך בהעברת שיחה כולל הקפצת המשך התפעולי בו היה הנציג מעביר השיחה או מסך אחר בהתאם לאפיון המפורט.

2.3.5.6.9 פרטי השיחה וחלונות מערכת המידע אצל יעד השיחה יכללו מידע שנצבר במהלך השיחה כולל יוזם ההעברה, התייעצויות והועידה, למשל חלון מערכות המידע שיפתח אצל מקבל השיחה יהיה זהה לחלון הפתוח אצל היוזם כולל כל נתוני ההזדהות, השרות הנדרש וכל יתר הנתונים שהוצגו או הוקלדו בו.



2.3.6 סיום שיחה (L)

- 2.3.6.1 בסיום שיחה יעבור הנציג אוטומטית לאחד המצבים שיוגדרו עבורו כגון: מצב זמין אוטומטי, אחד ממצבי הלא זמין ומצב Wrap up כלומר "זמן ניירת".
- 2.3.6.2 במקרה שמוגדר "זמין אוטומטי" המערכת תאפשר פרק זמן של מספר שניות, שיוגדר פרמטרית ברמת נציג, Skill, מוקד וכדו' בו לא ייכנסו שיחות ופניות אחרות ולנציג תהיה האפשרות לשנות את סטטוס העמדה.
- 2.3.6.3 ניתן יהיה להגדיר שני סוגים של מצבי Wrap-up :
- 2.3.6.3.1 מצב קבוע בו היציאה ממנו תתבצע ביוזמת הנציג.
- 2.3.6.3.2 מצב אוטומטי בו מוגדר פרק זמן שלאחריו יעבור הנציג אוטומטית למצב אחר (זמין, לא זמין וכדו'). במקרה זה המערכת תאפשר לנציג לסיים את המצב הזה גם לפני סיומו הרגיל או לעבור למצב Wrap up קבוע כמתואר לעיל.
- 2.3.6.4 המערכת תאפשר גם לנציג לקבוע במהלך השיחה, את המצב הבא לאחר סיום השיחה. (S)
- 2.3.6.5 זמן ניירת מוגדר כאחד משלבי השיחה. ניתן יהיה לקבל דוחות על אורך השיחה עם או בלי זמן ניירת. (S)
- 2.3.6.6 כל האפשרויות לעיל ייקבעו על ידי מנהל המוקד או מנהל המערכת. הפרמטרים ייקבעו ברמת נציג, קבוצה, מוקד וברמת מערכת. (S)

2.3.7 התייעצויות (S)

- 2.3.7.1 נציג יוכל לבצע תהליך התייעצות עם כל גורם בתוך המרכזייה, כגון: נציג בכיר, מנהל, נציג במוקד אחר וכדו'. (L)
- 2.3.7.2 בעת כניסת שיחת התייעצות לנציג, יוקפץ לנציג המקבל חלון של ה"דלפק הקדמי" או CRM הפעיל אצל הנציג, המתיעץ המטפל בפונה על הקו.
- 2.3.7.3 בשלב התייעצות יוכל הנציג לדלג בין השיחה עם הלקוח ושיחת התייעצות, להעביר את הלקוח לטיפול יעד התייעצות, להקים שיחת ועידה או לנתק את התייעצות ולחזור ללקוח.
- 2.3.7.4 הנציג יוכל לבצע העברה חמה של השיחה לנציג אחר, למנהל, לתור, לקבוצה אחרת, לנציג בכיר, למוקד אחר או ליעד אחר מחוץ למערכות המוקד. מנהל המערכת יקבע האם אופציה זו תוגדר לכל הנציגים או רק לחלקם.
- 2.3.7.5 לפני ביצוע ההעברה או התייעצות יוצג לנציג מצב ההמתנה בתור ומצב נציגי שירות, ביעד אליו מועברת השיחה או נדרשת התייעצות עמה. מידע זה יאפשר לנציג לשקול האם ליוזם התייעצות או להשלים את ההעברה או לוותר עליהם.
- 2.3.7.6 העברת השיחה תתאפשר ליעד הנבחר בהתאם לשפת הלקוח כפי שנבחרה במערכת ה- IVR או כפי שנבחרה ידנית על ידי הנציג בעת העברת השיחה.
- 2.3.7.7 בביצוע העברת שיחה יועברו כל נתוני הלקוח כפי שיצברו במהלך השיחה עד להגעתה לנציג. הנציג יוכל לעדכן נתונים אלו לפני העברת השיחה, לדוגמא : זיהוי לקוח.
- 2.3.7.8 ניתן יהיה לבצע שיחת ועידה הכוללת לפחות 5 משתתפים כולל יוזם השיחה. (L)
- 2.3.7.9 במקרה שהנציג יוזם שיחת הוועידה מנתק, שאר המשתתפים יוכלו להמשיך בשיחת הוועידה ביניהם.



- 2.3.8 התייעצות באמצעות צ'אט (S)**
- 2.3.8.1 ממשיק הנציג יכול את האפשרות ליזום שיחת צ'אט בין הנציג, אחראי משמרת או המנהל למקרה של בקשות מיוחדות או התייעצות.
- 2.3.8.2 שימוש בצ'אט לא ישנה את סטטוס הנציג והוא יוכל לקבל שיחה טלפונית בעת ביצוע הצ'אט.
- 2.3.8.3 ניתן לבצע צ'אט מרובה משתתפים. יש לציין מה המספר המרבי של המשתתפים.
- 2.3.9 ספר טלפוני ארגוני וקבוצתי (S)**
- 2.3.9.1 הממשק יכול לכלול ספר טלפונים ארגוני ברמת קבוצה, מוקד וברמת מערכת.
- 2.3.9.2 הגדרות ספר הטלפונים יתבצעו בכלי ניהול מרכזי שיופעל ע"י מנהל המערכת ו/או אחראי משמרת.
- 2.3.10 תזמון שיחה יוצאת (S) Follow Up**
- 2.3.10.1 נציג יוכל לתזמן בממשק הנציג שיחת יוצאת לתאריך ושעה שייקבע, לרבות סיבת התזמון (בחירה מרשימה או טקסט חופשי).
- 2.3.10.2 התזמון יכול להיות אישי או קבוצתי. למנהל הצוות או גורם אחר שיקבע. המערכת תאפשר העברת תזמונים אישיים מנציג לנציג, לקבוצה ולהיפך.
- 2.3.10.3 כמו כן נדרש שניתן יהיה לתזמן שיחות יוצאות כני"ל גם במערכת ה-CRM ו/או במערכת אחרת במוסד שתועמד לרשות הנציגים. שיחות אלו יתבצעו בדרך כלל באמצעות חיוג Preview. יש להציג לפני ביצוע החיוג ללקוח מסך פרטי הלקוח במערכת ה-CRM עם סיבת תזמון השיחה.
- 2.3.11 מידע בזמן אמת על סטטוס התורים (S)**
- 2.3.11.1 ממשיק הנציג יציג מידע בזמן אמת על סטטוס התורים הרלבנטיים לנציג, כגון: מספר ממתנינים, זמן המתנה מקסימאלי, הממוצע בכל אחד מהתורים הרלבנטיים וכדו'.
- 2.3.11.2 ניתן יהיה להגדיר ספים לסטטוס התורים כך שתינתן לנציג התראה בצורה של שינוי צבע או הבהוב במעבר ספים אלו.
- 2.3.11.3 ניתן יהיה להגדיר הצגת נתונים והגדרת ספים אלו לפחות ברמת קבוצה, רמת מוקד ורמת מערכת וברמת תור.
- 2.3.12 מידע סטטיסטי (S)**
- 2.3.12.1 ממשיק הנציג יציג מידע סטטיסטי על ביצועי הנציג, לרבות נתונים מחושבים, כגון מספר שיחות נכנסות בפרק זמן שייקבע, מספר שיחות יוצאות, משכי שיחה ממוצעת (בפילוח של שיחות נכנסות, יוצאות, פנימיות, התייעצות וכדו'), כמות שיחות מועברות, סה"כ זמן בהפסקות ולא זמין על סוגים וכדו' (L).
- 2.3.12.2 בדרך כלל המונים יכללו נתונים מתחילת המשמרת של הנציג ולא יתאפסו גם במצב בו הנציג יצא מהמערכת לאורך המשמרת.
- 2.3.12.3 ניתן יהיה להגדיר ספים לכל אחד מסוגי המונים האלו, כך שלנציג תינתן התראה על מעבר הספים על ידי שינוי צבע, הבהוב, או הודעה.
- 2.3.12.4 ההגדרות השונות כגון המצבים, רמת הספים, הצבעים וכדו' יוגדרו לפחות ברמת קבוצה, מוקד וכלל המערכת ויתבצעו בכלי ניהול מרכזי על ידי מנהל המערכת ו/או אחראי משמרת.



2.3.13 הודעות מתפרצות (S)

- 2.3.13.1 המערכת תאפשר מנהלים להעביר הודעות כתובות לנציגים, לרבות הודעה עם בקשה לאישור קריאה.
- 2.3.13.2 בחירת הנמענים לקבלת ההודעה תתבצע ברמת נציג, קבוצה, מספר קבוצות, מוקד או מספר מוקדים.
- 2.3.13.3 הודעה חדשה תתפרץ על צג הנציג והנציג יוכל לקרוא ולסגור את ההודעה, לאשר קריאת ההודעה, לחזור ולקרוא את ההודעה במועד מאוחר יותר.
- 2.3.13.4 המערכת תאפשר הקפצת הודעות על מסך הנציג וכן הרצת הודעות בשורה בתחתית מסך הנציג על גבי ממשק סופט-פון .

2.3.14 עמדת מנהל (L)

- 2.3.14.1 המערכת תאפשר למנהלים בעלי הרשאה מתאימה גישה לנתונים, תצוגות זמן אמת, ודוחות שונים בכל הרמות, כולל נתונים ברמת קבוצה, מוקד, תחום אחריות וכלל המערכת על כל מרכיביה.
- 2.3.14.2 המערכת תאפשר הגדרת הרשאות למנהלים במוקדים להגדרה ועדכון נציגי שירות ושיוכם לקבוצות, Skills ו- Levels מסוימים שבתחום אחריותם.
- 2.3.14.3 לכל סוג מנהל ניתן יהיה לבנות סביבת עבודה הכוללת את הפונקציות המתאימות עבורו, מסכים מתאימים, תפריט דוחות ותצוגות, סרגלים וכדו', כמפורט בהמשך.
- 2.3.14.4 עמדות העבודה של המנהלים יוכלו לשמש גם כתחנות עבודה עבור נציג, יכללו את כל יכולות עמדת הנציג.
- 2.3.14.5 ניתן יהיה להגביל מנהלים לפי תחומי פעילות. מנהלים לא יוכלו להגדיר, לעדכן או לצפות בנציגי שירות ולשייכם לקבוצות ולכישורים שאינם בתחום אחריותם ושאינם מורשים לטפל בהם.

2.3.15 ניהול הגדרות נציגים (L)

- 2.3.15.1 המערכת תאפשר להגדיר ולעדכן הגדרות של נציגי שירות. ניתן יהיה להגדיר הרשאות ברמת צפייה, ברמת עדכון וברמת מחיקה מבסיס הנתונים של המערכת.
- 2.3.15.2 במערכת יוגדרו כל קבוצות העבודה במוקדים השונים ע"פ תחומי הפעילות השונים. נציגי שירות במוקד ישויכו לקבוצות המתאימות. לא תהיה מגבלה מעשית במספר הקבוצות במוקד ומספר הקבוצות שניתן לשייך לכל נציג.
- 2.3.15.3 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.
- 2.3.15.4 הגדרת קבוצות, Skills ו- Levels תתאפשר ברמת מנהל מערכת בלבד. ניהול נציגי שירות כולל הגדרת ועדכון נציגי שירות ושיוכם לקבוצות, Skills ו- Level יתאפשר ויתבצע בצורה שוטפת בעיקר ברמת מנהלים בכל אחד מהמוקדים.



2.3.16 **ניתוב שיחות מבוסס כישורי נציגים (Skill Based Routing) (S)**

2.3.16.1 כללי

- 2.3.16.1.1 ניתוב הפניות מכל ערוצי הגישה במערכת יתבצעו בהתאם לחוקים עסקיים שיוגדרו ע"י המוסד באמצעות כלי הניהול המובנים של המערכת. (L)
- 2.3.16.1.2 חוקי הניתוב יתבססו על פרמטרים שונים, לרבות: ערוץ הפניה, סוג לקוח ומאפייניו כפי שמופיעים במערכות המידע של המוסד, סוג השירות הנדרש, זמינות נציגים מתאימים, זמן המתנה בפועל או צפי להמתנה בתור, זמן ההמתנה בתורים ובערוצי גישה אחרים, מספר הנציגים הפעילים או הזמינים בתורים אחרים, עמידה ב-SLA שנקבע לתור, לשרות או לסוג לקוח מסוים, מצבי כשל שונים ופרמטרים אחרים שיקבעו ע"י מנהלים במוקד.
- 2.3.16.1.3 המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים לאחר סף המתנה ו/או צפי המתנה ו/או כמות ממתנינים וחוקים עסקיים נוספים שיוגדרו במהלך האפיון המפורט.
- 2.3.16.1.4 המערכת תאפשר הרחבת חיפוש ו/או גלישת פניות בין רמות שונות של כישורים זהים לפי פרמטר של זמן או חוקים עסקיים אחרים.
- 2.3.16.1.5 הרחבת החיפוש ו/או גלישת פניות ליעדים אלטרנטיביים תהיה דינאמית ואפשרית להפעלה ו/או שינוי בזמן אמת.

2.3.16.2 תעדוף שיחות (L)

- 2.3.16.2.1 לכל פנייה תוגדר עדיפות על פי חוקים עסקיים.
- 2.3.16.2.2 כל פנייה תטופל בהתאם לעדיפות שקיבלה, לעומת פניות אחרות.
- 2.3.16.2.3 ניתן יהיה לשנות את העדיפות המוגדרת לפניה בהתאם למידע המצטבר במהלך השיחה, כגון: סוג השירות הנדרש, קליטת מאפייני לקוח, משך זמן המתנה וכדו'. לדוגמא: ניתן יהיה להגדיר פניות כגון: פקס ודוא"ל בעדיפות נמוכה לעומת שיחות נכנסות.

2.3.16.3 כללי ניתוב

- 2.3.16.3.1 המערכת תאפשר בניה וניהול של כללי ניתוב ועדיפויות נפרדים עבור המוקדים ו/או הקבוצות השונות. (L)
- 2.3.16.3.2 המערכת תאפשר ניתוב בהתאם לזיהוי הלקוח (לדוגמא: מעסיקים, עצמאיים, שכירים, מעסיקי עובדים במשק בית, לא עובדים, מייצגים וכדו').
- 2.3.16.3.3 מערכת ה-CTI תנתב את הפניה למשאב הזמין המתאים ביותר לטיפול בה, כגון:
- נציג אחרון שטיפל בלקוח.
 - נציג שמשויכת עבורו פנייה פתוחה / ספציפית במערכת ה-CRM לטיפול בלקוח.
 - נציג זמין במערכת בעל כישורים מתאימים.
 - נציג זמין בעל כישורים מופחתים בהתאם לחוקי הניתוב.
 - נציג זמין מתאים בקבוצה או מוקד בעדיפות נמוכה בהתאם לחוקי הניתוב.
 - תא קולי להשאר תודעה.
 - השארת מספר טלפון לשרות Virtual Hold , Call back .
 - הודעה כי השרות אינו זמין עם הנחיות כיצד ומתי ניתן לקבל את השירות הנדרש.
 - יעדים אחרים מחוץ למוקד.



2.3.17 **ניהול תורים (S)**

- 2.3.17.1 בכל תור נדרש שתהיה יכולת לבצע חישוב צפי המתנה ולהשמיע ללקוח את הזמן הצפוי להמתנה ו/או מיקומו בתור. יש להתייחס לאופן בו המערכת מתייחסת למיקום בתור כאשר שיחות מגיעות עם עדיפות ואיך זה משפיע על המיקום בתור של האחרים וההודעות על מיקומם.
- 2.3.17.2 ניתן יהיה לקבוע סף כמותי של כמות השיחות הממתינות, שמעבר לו לא יושמע מידע על מיקום בתור.
- 2.3.17.3 בכל שלב בתהליך ההמתנה ניתן יהיה להגדיר נקודות החלטה לגבי המשך המתנה או הצעה להשאיר מספר טלפון עבור Call Back וגם Virtual Hold. ראה סעיף 2.5.7. (L)
- 2.3.17.4 על המציע לפרט את אופן בדיקת שעות הפעילות או זמינות נציגי שירות במוקד או המוקדים הרלוונטיים. יש להתייחס גם לשיחות שאינן עוברות ב- IVR ושיחות התייעצות. במקרה שהמוקד או המוקדים הרלוונטיים לשיחה אינם זמינים, המערכת נדרשת לעדכן את הלקוח על שעות הפעילות של המוקד ולאפשר אחד או יותר מהמסלולים הבאים: ניתוק, העברה להשארת מספר טלפון להתקשרות חוזרת ומעבר לשיחות אחרים ע"י העברה לתפריט ב- IVR.

2.3.18 **טיפול בפניות יוצאות, נכנסות ומולטימדיה (L)**

- 2.3.18.1 המערכת תאפשר להגדיר Skills לתמיכה בערוצים שונים במקביל.
- 2.3.18.2 המערכת תאפשר הגדרת תעדוף כניסת פניות מהערוצים השונים.
- 2.3.18.3 המערכת תאפשר ניתוב כלל סוגי הפניות תוך ביצוע בקרה בזמן אמת על תמהיל הפניות בכל הערוצים.
- 2.3.18.4 תמהיל הפניות יכול להתבצע בשיטות הבאות: (S)
- 2.3.18.4.1 הגדרת אחוז הפניות שיטופלו על ידי הנציג בכל סוג מדיה, לדוגמא: 80% שיחות נכנסות, 10% שיחות יוצאות ו-10% פניות דוא"ל.
- 2.3.18.4.2 שיחות נכנסות ושיחות יוצאות מקמפיינים או פניות מולטימדיה תוך הפעלת כללי עסקיים של עדיפויות בין הערוצים השונים והכישורים של הנציגים.
- 2.3.18.4.3 בשיטות אחרות שיפורטו על ידי המציע.



2.3.19 טיפול בשיחה בהמתנה (L)

- 2.3.19.1 בזמן המתנת הלקוח למענה נציג או משאב אחר, המערכת תשמיע מוסיקה ומידע מסוגים שונים (ראה סעיף 2.3.19.5) ותאפשר ללקוח ביצוע שירותים עצמיים (ראה סעיף 2.3.19.6).
- 2.3.19.2 המערכת תאפשר השמעת הודעות בהתאם לבקרת מערכת ה-CTI עפ"י פרמטרים הניתנים לשליטה על ידי צוות המוקד למשל בהתאם לצפי המתנה או מספר ממתנים. יש לפרט את אופן חישוב זמן ההמתנה.
- 2.3.19.3 המערכת תאפשר השמעת מיקום השיחה בתור ו/או את זמן ההמתנה הצפוי ו/או המרבי בהתאם לאפיון המפורט.
- 2.3.19.4 כמו כן, המערכת תאפשר להפעיל מנגנון של השארת מספר טלפון, פרטים מזהים כגון: מס' תעודת זהות, שעת חזרה מומלצת, מספר טלפון לחזרה וכדו"ו והודעה קולית עם פרטי הפנייה לצורך ביצוע Callback או Virtual Hold ללקוח במועד מאוחר יותר, כמפורט בסעיף 2.5.7.

2.3.19.5 מוסיקה והודעות בהמתנה: (S)

- 2.3.19.5.1 המערכת תאפשר השמעת מוסיקה וגיינגלים שיווקיים שונים בהתאם לתור או המוקד, השירות המבוקש, מאפייני הלקוח וכדו"ו. (L)
- 2.3.19.5.2 המערכת תאפשר סימון הודעות כהודעות שנדרש להשמיען מתחילתן ועד סופן בטרם תועבר בשיחה להמשך טיפול בהתאם לתסריט שנקבע עבודה.
- 2.3.19.5.3 המערכת תאפשר בחירת מקור המוסיקה וההודעות ללא תלות במיקומם (מרכזיה, מערכת IVR, קבצים ברשת, אחר).
- 2.3.19.5.4 המערכת תאפשר השמעת הודעות קוליות ומוסיקה במהלך ההמתנה לכל מוקד או תור בנפרד בהתאם למאפייני לקוח, שפת השירות, נושא השירות ופרמטרים אחרים בהתאם להגדרות מנהל המערכת. (L)
- 2.3.19.5.5 לא תהיה מגבלה על מספר ההודעות, סוגי המוסיקה וכמות השיחות הפונות למשאב שניתן יהיה לשלב במהלך ההמתנה.
- 2.3.19.5.6 המערכת תאפשר העברת שיחה לנציג בזמן השמעת המידע או רק לאחר סיום השמעת הודעות שמסומנות כהודעות מנדטוריות, תוך שמירה על מיקום השיחה בתור.

2.3.19.6 שירותים עצמיים אינטראקטיביים בזמן ההמתנה (L)

- 2.3.19.6.1 נדרש שתהיה למערכת יכולת להפעלת שירותים עצמאיים אינטראקטיביים בזמן המתנה.
- 2.3.19.6.2 גם במקרה של בחירה בשירותים אלו המערכת תאפשר ללקוח להמשיך להמתין או לקבל שירותים עצמיים למערכת ה-IVR ולביצוע פעולות ושמיעת הודעות תוך שמירה על מיקום הלקוח בתור.
- 2.3.19.6.3 במצב של שמירת המיקום בתור בזמן ביצוע השירות העצמי, הלקוח לא יוסר מרשימת ההמתנה בתור.
- 2.3.19.6.4 ניתן יהיה להגדיר שירותים בהם ברגע התפנות נציג תועבר השיחה לנציג ושירותים בהם הלקוח יישאר עד לסיום הפעולה ורק לאחר מכן יועבר לנציג. (S)
- 2.3.19.6.5 המערכת תאפשר למנהל במוקד לפתוח/לסגור שירותים הניתנים בזמן המתנה. (S)



(L) Attached Data 2.3.20

- 2.3.20.1 כל שיחה בכל שלביה במרכזיה, IVR, CTI וכדו' תלווה בנתונים מפורטים שיאגרו במהלך השיחה, לדוגמא: מפתח חד-חד ערכי של כל שיחה (Call ID), זיהוי לקוח ומאפייניו, חותמות זמן של שלבי השיחה השונים, רשימת התחנות שעבר בדרך (שירותים עצמיים שקיבל, נציגים שדיבר איתם), נתונים עסקיים שונים, תיעוד של האינטראקציות בין הפונה לבין מערכת IVR, מה הקיש ומה קיבל בתגובה ועוד. המציע יפרט אילו נתונים נצברים במערכת.
- 2.3.20.2 בכל העברה מכל סוג או התייעצות המערכת תאפשר לנציג לעדכן את נתוני השיחה הנכנסת לפני ביצוע הפעולה, כגון: זיהוי מתקשר, נושא פנייה, מספר פנייה ב-CRM ופרמטרים נוספים שייקבעו בשלב האפיון המפורט. (S)
- 2.3.20.3 הרשימה הסופית תהיה גמישה ותקבע בשלב האפיון המפורט.
- 2.3.20.4 כל הנתונים יצורפו לרשומת השיחה וניתן יהיה להפיק דוחות בחתכים של נתונים אלו.
- 2.3.20.5 לא תהיה מגבלה משמעותית על אורך ומבנה רשומת השיחה (Attached Data). (S)



2.4 מערכת IVR (L)

2.4.1 כללי (L)

- 2.4.1.1 מערכת ה-IVR משמשת להפעלת תפריטי ניתוב, לזיהוי לקוחות, לניתוב שיחות על פי מאפייני שיחה ומאפייני לקוח, מתן שרות עצמי, השמעת מידע אישי, השמעת מידע כללי ושיווקי, מתן שירותים בהמתנה בתור, השארת מספרי טלפון עבור Call back ועבור Virtual Hold ועוד.
- 2.4.1.2 כל שיחה המגיעה ל-IVR תעבור תהליך זיהוי על פי מספר תעודת זהות וקוד אישי של הלקוח הפונה. כל שיחה תעבור תהליך הזדהות מול המחשב המרכזי וקבלת פרופיל לקוח. בזמן פניה של ה-IVR למחשב המרכזי ניתן יהיה לשמוע מוזיקה בהמתנה.
- 2.4.1.3 המערכת תאפשר הפעלת תפריטים ושירותים דינאמיים על פי מאפייני לקוח, מאפייני השיחה, זמינות השירותים וכדו'. לדוגמא המערכת תימנע מהשמעת הודעות שאינן רלבנטיות לסיווג הלקוח, המערכת לא תשמיע אופציה לענף סגור או לשרות עצמי כאשר יש תקלה במערכת הרלבנטית או הפנייה לנציג במוקד שאינו פעיל.
- 2.4.1.4 מערכת ה-IVR תתמוך בהגדרת דו כיוונית של קווי IVR כך שישמשו, ויהיו זמינים, באופן דינאמי הן לשיחות נכנסות והן לשיחות יוצאות בהתאם לסוג השיחות הנדרש.
- 2.4.1.5 הפתרון המוצע יכלול שרידות מקומית וגם שרידות גיאוגרפית בין שני מרכזי המערכת במקרה של כשל כל שהוא במערכת, במרכזיה, בעורקי התקשורת, בממשקים למערכות המידע, ב-CTI ו/או בבסיסי הנתונים של המערכת.
- 2.4.1.6 נדרש שעורקי PRI/SIP יפוזרו בין שרתי ה-IVR בשני מרכזי המערכת באיזון עומסים ובצורה שקופה למיקום הפיזי של שרת ה-IVR והמרכזיה.
- 2.4.1.7 בכל מקרה של תקלה בשרת IVR השיחות ינותבו אוטומטית לשרתי IVR פעילים אחרים.

2.4.2 שירותי IVR הנדרשים במכרז (L)

- 2.4.2.1 הזוכה יהא אחראי לפתח, לבדוק ולהטמיע את כל השירותים והתסריטים שניתנים כיום (במערכת הנוכחית) בשינויים המתחייבים, וכמו כן שירותים חדשים המתוכננים, בהתאם לפרוט בנספח 1.6.2 ובהתאם להנחיות המוסד בשלב האפיון המפורט.



2.4.3 פיתוח תסריטי IVR (L)

- 2.4.3.1 המערכת תאפשר בניה של תסריטי IVR מורכבים הכוללים הכרזות, תפריטים, מתן מגוון שירותים. לא תהיה מגבלה מעשית למספר התסריטים, למורכבותם ולמספר ההודעות שיעשה בהן שימוש.
- 2.4.3.2 המערכת תאפשר שימוש במקשים מערכתיים שיהיו זמינים בכל שלב בשיחה הנמצאת ב-IVR.
- 2.4.3.3 המערכת תאפשר שימוש בהקשות מקוצרות, שיאפשרו למתקשר המנוסה להגיע ישירות לענף המתאים עבור השרות המבוקש.
- 2.4.3.4 ניתן יהיה לנטרל כל או חלק מהאפשרויות בצמתים שונים ב-IVR.
- 2.4.3.5 המערכת תאפשר הוספה קלה וידידותית של משפטים בנקודות מוגדרות מראש ב IVR כך שע"י הקלטה בלבד של סגמנט קולי באמצעות הטלפון או שתילת קובץ אודיו בסדרה הרלבנטית, המשפט יושמע במיקום ידוע מראש בתפריט ה IVR. ניתן יהיה להגדיר מספר רב של הודעות מסוג זה, כפי שיוגדר באפיון המפורט. (S)
- 2.4.3.6 המערכת תאפשר לאלץ שמיעה של סגמנט קולי מסוים ללא אפשרות של המתקשר ללחוץ כל מקש כלשהו ולעבור לשלב הבא בתפריט ה IVR טרם ששמע את כל הסגמנט הקולי. ניתן יהיה לקבוע פונקציה זו פר סגמנט קולי. (S)
- 2.4.3.7 עדכון תסריטי שיחות והודעות יתבצע ב- Online ללא צורך בחסימת ערוצי כניסה ל-IVR וללא כל הפרעה לשיחות שכבר קיימות ב-IVR או בהקמה.
- 2.4.3.8 המערכת תאפשר הגדרת פרמטרים שניתן יהיה לשנות, מבלי לשנות את תסריטי השיחה. (S)
- 2.4.3.9 ניתן יהיה להוסיף הודעות כנדרש בנקודות מוסכמות בתסריט ה IVR. במידה ולא הוקלטה הודעה, התסריט יושמע באופן רציף.
- 2.4.3.10 המערכת תאפשר למנהלים במוקד, לנהל את תסריטי השיחה על פי הצרכים השוטפים, כגון: שינויי פרמטרים, הקלטה, עדכון ומחיקת הודעות, השמעה או נטרול הודעה, סגירת ענפים וכדו', הכול בכפוף להרשאות מתאימות ולאפיון המפורט.
- 2.4.3.11 ניהול פרמטרים כגון שעות פעילות של שירותים שונים יעשה באמצעות ממשק משתמש ידידותי ולא באמצעות עדכון פרמטרים בתוך הקוד.

2.4.4 סוגי השיחות שיטופלו ב-IVR (L)

- 2.4.4.1 כל שיחה נכנסת למוקד תועבר ישירות ממערכת הטלפוניה לטיפול IVR.
- 2.4.4.2 מתן שירותים עצמיים לשיחה בהמתנה לנציג שמירת המיקום בתור לנציג. כשנציג מתאים יתפנה, השיחה תיחטף ותועבר לנציג ו/או על ידי יציאה מהתור וחזרה לתור לאחר קבלת השירות, תוך שמירה על מיקום הלקוח בתור. (S)
- 2.4.4.3 העברת שיחה שמטופלת על ידי נציג ישירות לענף מסוים ב-IVR לצורך ביצוע פעולות, קבלת מידע, סקר לקוחות ועוד.
- 2.4.4.4 העברת שיחת לקוח בהנחיית נציג באמצעות שיחת ועידה. (S)
- 2.4.4.5 קמפיינים ושיחות יוצאות. ראה סעיף 2.5.



2.4.5 תמיכה בריבוי שפות (L)

- 2.4.5.1 מערכת IVR תתמוך בצורה מלאה בעברית, ערבית ורוסית וכאופציה בשפות נוספות כגון: אנגלית, אמהרית.
- 2.4.5.2 התמיכה בשפות תכלול את היכולות הבאות:
- 2.4.5.2.1 תחביר להשמעת נתונים מספריים: תמיכה בהקראה בשפה הרלבנטית של מידע הכולל נתונים מסוג ספרות, תווים אלפאנומריים מתוך מחרוזת טקסטואלית, כסף, זמן (שעות, דקות), תאריך וכדו'.
- 2.4.5.2.2 בחירת שפה על ידי לקוח: בחירת הלקוח או השמעת הנתב בשפת הלקוח כפי שהתקבלה מפרופיל הלקוח, תפעיל בדיוק את אותם התסריטים אולם בשפה הרלבנטית לאותו הלקוח.
- 2.4.5.2.3 הקלטת הודעות: המערכת תאפשר הקלטה של כל הודעה בכל השפות הרלבנטיות, תאפשר ניהול ברור והפרדה בין ההקלטות בשפות השונות (בספריות שונות) ותתריע על הודעות חסרות וכדו'.
- 2.4.5.3 ה- IVR יתמוך בתמלול עברי של תוכן הסגמנט בצמוד לקובץ הקולי. ה- IVR יאפשר למשתמש/מפתח לתמלל בעברית את תוכן הסגמנט בצמוד לקובץ הקולי, לדוגמא: בצמוד לסגמנט המכיל את המלל המוקלט "המוסד לביטוח לאומי שלום" ניתן יהיה לרשום בעברית את התוכן "המוסד לביטוח לאומי שלום" כך שיהיה קל לזהות מה יש בקובץ הקולי.
- 2.4.5.4 ניתן יהיה לשמור בספריות מקבילות סגמנטים קוליים בשפות שונות כך שסגמנט מס' 1 בכל ספרייה יהיה בעל תוכן זהה רק בשפות שונות.

2.4.6 הקלטת סגמנטים קוליים (L)

- 2.4.6.1 הזוכה יהא אחראי להקליט ולערוך על חשבונו את כל הסגמנטים הקוליים שיידרשו בשלב א' של הפרויקט בכל תסריטי IVR המתוכננים למימוש, בעברית, ערבית ורוסית וכאופציה גם בשפות נוספות, באמצעות סטודיו הקלטות מקצועי ושירותי קריינות מקצועיים.
- 2.4.6.2 המוסד יקבע את הקריינים/קרייניות שיבצעו את ההקלטות לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 2.4.6.3 ההקלטה תתבצע בסטודיו הקלטות קול מקצועי שמתמחה בעריכה וביצוע הקלטות איכותיות למרכזי שירות ובאמצעות שירותי קריינות מקצועיים בכל אחת מהשפות הנדרשות. על המציע לפרט באיזה סטודיו יתבצעו ההקלטות.
- 2.4.6.4 רשימת הסגמנטים הקוליים שהמוסד עושה בהם שימוש מצוינת בנספח 1.6.2 (תסריטי IVR). ייתכנו שינויים בשלב האפיון המפורט. המוסד מעוניין לערוך ולהקליט מחדש את כל הסגמנטים הקוליים שיידרשו בפרויקט.
- 2.4.6.5 כמו כן, הזוכה יהא אחראי לבצע שינויים ותוספות לסגמנטים הקוליים על פי צרכי המוסד, בהתאם למחירי ההקלטה והקריינות המפורטים במחירון עבודות בפרק העלויות.
- 2.4.6.6 מובהר בזאת כי התשלום עבור ההקלטות הקוליות ושירותי קריינות יהיה כלול במחיר ההקמה של שלב א' (שלב הקמת המערכת במוסד). המוסד לא ישלם לזוכה תוספת תשלום כל שהיא עבור ביצוע הקלטות קוליות בשלב הקמת המערכת (שלב א').



2.5 קמפיינים ושיחות יוצאות (L)

2.5.1 כללי (L)

- 2.5.1.1 המערכת תאפשר ביצוע שיחות יוצאות (חייגן) בכל אחד מהאופנים הבאים:
 - 2.5.1.1.1 באופן ידני באמצעות ממשק נציג כמפורט בסעיף 2.3.2 ובאמצעות הסופט-פון כמפורט בסעיף 2.3.2.2.
 - 2.5.1.1.2 באמצעות IVR למשל לצורך השמעת הודעות יזומות ואוטומטיות למבוטחים.
 - 2.5.1.1.3 באמצעות מנהל קמפיינים בשיטות Predictive, Preview ו-Progressive.
 - 2.5.1.1.4 חיוג חוזר אוטומטי לפונה תוך שמירת התור המקורי (Virtual Hold) וגם ללא שמירת התור המקורי (Call Back).
 - 2.5.1.1.5 אפשרויות נוספות – יפורט על ידי המציע.
- 2.5.1.2 החיוג וזיהוי מהלך החיוג (Call Progress) יתבצע בתוכנה על ידי המרכזייה או מערכות IVR/CTI או מערכת אחרת. המציע יפרט כיצד ממומשת פונקציית החייגן בכל אחד מהאופנים המוגדרים לעיל בסעיף 2.5.1.1 (S)
- 2.5.1.3 המערכת תאפשר ביצוע שיחות יוצאות אוטומטיות, תוך קליטת רשומות לחיוג מתוך מערכת CRM וגם מתוך מערכות המוסד באמצעות ממשק אוטומטי, Web Service ו/או טעינת קבצים. המערכת תאפשר טעינת רשימות חיוג מלאות וגם טעינת השלמות ועדכונים לרשימות קיימות.
- 2.5.1.4 נדרשת יכולת לייבא רשימות חיוג לכל הפחות מהסוגים הבאים: קבצים מסוג Text, טבלאות Excel טבלאות SQL, XML. המציע יפרט אפשרויות נוספות שנתמכות במערכת.
- 2.5.1.5 נדרשת יכולת מחיקת רשומות מרשימות קימות בגישה ידנית או ע"י סינון על פי פרמטרים שבחר המשתמש. (S)
- 2.5.1.6 כל רשומת חיוג תכלול יותר ממספר טלפון אחד לחיוג (יש לציין כמה מספרי טלפון ניתן לנהל לכל נמען) והמערכת תבצע חיוג בהתאם לכללים גמישים. לדוגמא: ניסיון ראשון למספר סלולארי, אם אין תשובה ניסיון שני למשרד, אם אין תשובה ניסיון שלישי למספר הטלפון בבית. מנהל במוקד יוכל להגדיר ולשנות חוקים אלו באופן גמיש. (S)
- 2.5.1.7 המערכת תאפשר הגדרת חוקים עסקיים לשינוי שיטת חיוג לקמפיין באופן אוטומטי, לדוגמא מעבר משיטת Predictive לשיטת Progressive במצב בו המערכת מזהה נטישת לקוחות מעל סף שנקבע פרמטרית. (S)
- 2.5.1.8 כל פעולה שתבוצע ע"י לקוח באמצעות שירות עצמי שיופעל בשיחת קמפיין תתועד בבסיס הנתונים של המערכת וגם ב-CRM בכרטיס הלקוח. (S)
- 2.5.1.9 המערכת תאפשר ניהול קמפיינים נפרדים עבור מוקדים שונים. לכל קמפיין ניתן יהיה לשייך כל אחד מנציגי שירות בהתאם למוקד בו הוא משוך. כל נציג יוכל להיות שייך למספר קמפיינים בו זמנית.
- 2.5.1.10 המערכת תכלול כלים מתאימים להגדרה, ניהול ובקרה של קמפיינים במערכת, לרבות דוחות מוכנים על ביצועי הקמפיינים בחיתוכים שונים וכלים להתאמת הדוחות לצרכי המוסד.
- 2.5.1.11 נדרש פתרון שאינו מחייב הקצאה קבועה של מבואות IVR לשיחות יוצאות וקמפיינים אלא משתמש בקווי IVR פנויים באופן דינאמי, דהיינו מבואות IVR יוגדרו ויפעלו כמבואות Inbound ו-Outbound בו זמנית.



- 2.5.2 מנהל קמפיינים ל-IVR (L)**
- 2.5.2.1 המערכת תיזום שיחה יוצאת בקצב שיתאים עבור הקמפיין הרלבנטי, למשל מספר קבוע של שיחות יוצאות בכל רגע נתון או באופן יחסי למספר הנציגים הפנויים.
- 2.5.2.2 המערכת תבצע Call Progress Detection.
- 2.5.2.3 לאחר קבלת מענה אנושי המערכת תעביר את השיחה להודעה, נציג או לשירות עצמי ב-IVR.
- 2.5.2.4 במקרה של זיהוי תא קולי, המערכת תאפשר השארת הודעה קולית ללקוח.
- 2.5.2.5 ניתן יהיה להגביל את מספר השיחות המבוצעות בו זמנית על פי פרמטר קבוע מראש או על פי רמת הזמינות והעומס ב-IVR או על פי העומס במוקד או בקבוצה או עפ"י קביעת מנהל המוקד בזמן אמת.
- 2.5.2.6 במקרה של מענה תפוס, שיחה ממתינה, אין מענה, תא קולי, פקס, המערכת תבצע תזמון לניסיון נוסף בהתאם לחוקים שיוגדרו.
- 2.5.3 מנהל קמפיינים להשמעת הודעות על ידי IVR (L)**
- 2.5.3.1 מנהל קמפיינים להשמעת הודעות הוא יישום של חייגן אוטומטי הפועל במוסד.
- 2.5.3.2 המערכת תכלול תמיכה בהגדרת קמפיין חיוגים אוטומטי על ידי ה-IVR, באופן כזה שה-IVR ישמיע הודעות בעלות תוכן דינמי המותאמות אישית למבוטח אליו מתקשרים, תוכן ההודעה יקבע על סמך תוכן קבצי הקמפיין.
- 2.5.3.3 הקמפיין הנדרש יבצע חיוגים בקצב שיקבע, יזהה אוטומטית את תוצאת החיוג (תפוס, אין תשובה, תא קולי, פקס וכדומה) ויפעל כדלקמן:
- 2.5.3.3.1 במקרה של מענה תפוס, שיחה ממתינה, אין מענה, תא קולי, פקס, המערכת תבצע תזמון לניסיון נוסף בהתאם לחוקים שיוגדרו.
- 2.5.3.3.2 במקרה שזוהה מענה אנושי, השיחה תועבר להודעה מוקלטת ב-IVR.
- 2.5.3.3.3 כמו כן, ניתן יהיה להפעיל תפריט לבחירת הלקוח להעברת השיחה לשירות עצמי, השארת הודעה בתא הקולי של הלקוח או העברה לנציג.
- 2.5.3.4 מנהל הקמפיינים להשמעת הודעות יכלול את הרכיבים הבאים: (S)
- 2.5.3.4.1 מערכת מרכזית המייצרת קבצים גולמיים והמרתם לקבצים המותאמים למנהל הקמפיינים האמור, לרבות השלמת הקלטות (כגון שמות המתעדכנים מעת לעת) – באחריות המוסד.
- 2.5.3.4.2 המערכת מעבירה את קבצי הקול שהוקלטו על ידי המשתמש בשירות זה ל-IVR ומפעילה פרוצדורה המאפשרת ייבוא הקבצים למערכת ה-IVR כך שיזוהו כקובצי קול תקינים ובעלי מזהה חד ערכי – תמיכה בפונקציונאליות זו הינה באחריות הזוכה באמצעות API של ה-IVR.
- 2.5.3.4.3 מערכת לניהול קמפיינים (הגדרת קמפיין חדש, הגדרת מאפייני קמפיין כגון זמן ריצה, מספר חיוגים בו זמנית וכו'), המערכת מאפשרת לייבא באופן סלקטיבי, עפ"י בחירת המפעיל, את הקבצים המכילים רשומות ובהתאם בונה קמפיין ורשימות חיוג ב-DB באחריות הזוכה.
- 2.5.3.4.4 רשומה בקובץ קול אופייני כוללת רשימת ערכים, כאשר כל ערך המופרד בפסיקים מסמן מספר סגמנט בעל תוכן ספציפי. רצף של כל הסגמנטים ביחד נותן משפט בעל משמעות. הפורמט המדויק ייקבע בשלב האפיון המפורט.



2.5.3.4.5 מערכת IVR ניגשת לבסיס הנתונים כל X שניות ובודקת האם יש קמפיין פעיל לחיג, במידה וכן - מחייגת למבוטחים לפי מספרי הטלפון המפורטים ברשומות ומשמיעה את תוכן המידע בהתאמה למספרי הקבצים שהתבקשה להשמיע.

2.5.3.4.6 דוגמא להודעה טיפוסית :
"שלום, זוהי הודעה מהמוסד לביטוח לאומי, ההודעה מיועדת ל _____ (שם המבוטח),
ברצוננו להזכיר כי נקבעה לך וועדה רפואית ל _____ (יום/תאריך/שעה), הוועדה
תתקיים ב_ (כתובת מקום הוועדה)".

2.5.4 מנהל קמפיינים בשיטת Preview (L)

2.5.4.1 המערכת תאפשר דחיפת פניית לקוח לעמדת הנציג בהתאם לכללים עסקיים (כולל הקפצת מסך CRM בהתאם לצורך) והשמעת הקלטת הלקוח במקרה של בקשה לשירות Call Back או Virtual Hold.

2.5.4.2 במקרה של השארת הודעה, המערכת תאפשר לנציג שמיעה חוזרת של הקובץ הקולי.

2.5.4.3 השיחה תבוצע ביוזמת הנציג ע"י לחיצה על כפתור "חייג" בממשק הנציג ו/או בסופטפון. כמו כן, נדרשת תמיכה גם בייזום אוטומטי של השיחה על ידי המערכת ובמקרה זה החיג יתבצע מיידית עם הצגת פרטי השיחה, ללא התערבות נציג.

2.5.4.4 בכלי הבקרה ובדוחות יסומן הזמן מרגע הצגת הרשומה ועד המענה לשיחה כזמן צלצול של שיחות יוצאות.

2.5.4.5 הנציג ישמע את תוצאות החיג במערכת הראש. במקרה של תפוס, תא קולי, פקס או כל מענה אחר שאינו מענה אנושי, הנציג יתעד את תוצאות החיג והמערכת תפעיל כללים עסקיים לתזמון חוזר של השיחה במועד מאוחר יותר ועד שלושה ניסיונות (או מספר ניסיונות אחר כפי שיקבע בהגדרות הקמפיין ע"י מנהל המערכת).

2.5.4.6 במהלך הטיפול בפניה משלב הקפצת המסך ועד לסיום השיחה, המערכת לא תעביר שיחות נכנסות לנציג האמור.

2.5.5 מנהל קמפיינים בשיטת Progressive (L)

2.5.5.1 המערכת תקצה נציג פנוי, תחסום את העמדה לקבלת שיחות נכנסות ותחייג אוטומטית ללקוח.

2.5.5.2 המערכת תבצע Call Progress Detection ותעביר לנציג שיחות מוצלחות בלבד. עם כניסת השיחה לעמדה יוקפץ מסך CRM בעמדת הנציג.

2.5.5.3 במקרה של מענה תפוס, שיחה ממתינה, אין מענה, תא קולי, פקס, המערכת תבצע תזמון לניסיון נוסף בהתאם לחוקים שיוגדרו.

2.5.6 מנהל קמפיינים בשיטת Predictive (S)

2.5.6.1 המערכת תחזה מראש את המועד הצפוי לסיום שיחות ולהתפנות נציגים ותחייג מראש למספר לקוחות.

2.5.6.2 המערכת תבצע Call Progress Detection ותעביר לנציג שיחות מוצלחות בלבד.

2.5.6.3 רק לאחר הקמת קשר מוצלח עם לקוח תנתב המערכת את השיחה לנציגים שפנויים ועם כניסת השיחה לעמדה יוקפץ מסך CRM מתאים בעמדת הנציג.

2.5.6.4 במקרה של מענה מתקבל תפוס, שיחה ממתינה, אין מענה, תא קולי, המערכת תבצע תזמון נוסף בהתאם לחוקים שיוגדרו.



2.5.7 בקשה לחיגוי חוזר (Call Me Back - Virtual Hold) (L)

- 2.5.7.1 כל הדרישות המוגדרות להלן מתייחסות הן לגבי Virtual Hold והן לגבי Call Back.
- 2.5.7.2 המערכת תכלול תמיכה ב-Virtual Hold, דהיינו מתן אפשרות ללקוח שממתין לנציג להשאיר מספר טלפון לחזרה, באמצעות הקשות DTMF או באמצעות זיהוי דיבור). המערכת תשמור על מקום השיחה בתור וכאשר יתפנה נציג זמין ומתאים, המערכת תחייג אוטומטית ללקוח בהתאם למיקומו המקורי בתור ועם קבלת מענה ממנו, השיחה תועבר לנציג או לתור שיחות נכנסות בעדיפות.
- 2.5.7.3 כמו כן, המערכת נדרשת לתמוך ב-Call Back, דהיינו מתן אפשרות ללקוח להשאיר מספר טלפון (באמצעות הקשות DTMF או באמצעות זיהוי דיבור) עם או בלי הודעה קולית בכדי שנציג יחזור אליו. הלקוח יוכל גם לבחור את השירות הרצוי, מועד מועדף לחזרה וכדו'.
- 2.5.7.4 במקרה של שיחה מזוהה (ANI) המערכת תשאל את הלקוח האם לחזור למספר ממנו חייג או למספר אחר ואז הוא יוכל להקיש אותו. החזרה ללקוח תבוצע בהתאם למספר שהלקוח השאיר או מספר אחר על פי המידע הקיים במערכות המוסד (בתנאי כמובן שהזדהה במערכת) ובהתאם לחוקים שיוגדרו.
- 2.5.7.5 ניתן יהיה לאפשר או למנוע שרות זה בהתאם לסוג המוקד, סוג השרות, התור לנציגים או הענף במענה הקולי, עפ"י מאפייני הלקוח, עומס במוקד וזמן ההמתנה או צפי ההמתנה וכמו כן עפ"י החלטת מנהל המוקד בזמן אמת.
- 2.5.7.6 המערכת תאפשר כאופציה לשלוח הודעת SMS מובנית, ללקוח שלא הושג, באמצעות שרת SMS ארגוני של המוסד. (S)

2.5.8 כניסת שיחה (L)

- 2.5.8.1 בהגעת שיחה יוצאת מכל הסוגים לעמדת הנציג ניתן יהיה להקפיץ מסך CRM מתאים עם פרטי הלקוח בהתאם לסוג הקמפיין, זיהוי הלקוח (אם בוצע זיהוי מקדים ב-IVR) בדומה לשיחה נכנסת או מסך אחר, בהתאם לאפיון המפורט.
- 2.5.8.2 בממשק הנציג יוצגו פרטי יעד השיחה (לקוח או אחר) כפי שמופיעים ברשומת השיחה בחיגוי, פרטי הקמפיין ומידע נוסף שייקבע בשלב האפיון המפורט. הפרטים יופיעו בממשק הנציג גם אם לא יוקפץ מסך CRM.
- 2.5.8.3 עם כניסת השיחה לעמדה, בנוסף למידע הוויזואלי שיוצג בממשק הנציג בחלון ייעודי, הנציג יקבל חייווי קולי במערכת הראש.
- 2.5.8.4 המערכת תאפשר רישום תזכורת לחזרה מתוזמנת ללקוח לשם החזרת תשובה או Follow up, לדוגמא במקרה שהתקבל מענה אך לא מהאדם הרלבנטי. שיחות אלו יבוצעו אוטומטית על פי התזמון. (S)

2.5.9 סיום שיחה (L)

- 2.5.9.1 בסיום שיחה ניתן יהיה להגדיר את הסטטוס הבא של עמדת הנציג שיתקבל באופן אוטומטי כגון: זמין, הפסקה, Wrap-up וכדו' בדומה לאפשרויות שיחה נכנסת.
- 2.5.9.2 בסיום השיחה או ניסיון התקשרות, יתעד הנציג בממשק הנציג בחלון ייעודי את תוצאות השיחה כולל האפשרות לתזמן את השיחה למועד מאוחר יותר או להעבירה לעמדה אחרית. (S)
- 2.5.9.3 ניתן יהיה להגדיר בקמפיינים מסוימים הפעלה או נטרול מסך סיום שיחה זה. (S)
- 2.5.9.4 נתוני סיום שיחה יצורפו לנתוני הפנייה ויירשמו לצורכי ניתוח ודוחות.



2.5.10 **ניתוב, תפעול ובקרה (S)**

- 2.5.10.1 המערכת תנתב שיחה יוצאת אל הנציג המתאים ביותר לטפל בשיחה זו עפ"י Skills, Levels ו/או קריטריונים אחרים. לדוגמא שיחה ללקוח דובר ערבית תנותב לנציג דובר ערבית.
- 2.5.10.2 ניתוב השיחה בין הנציגים המתאימים יעשה על פי קריטריונים שייקבעו על ידי מנהל המערכת כגון היחס בין כמות השיחות היוצאות לשיחות הנכנסות, מספר שיחות לנציג, חלוקת עומס שווה בין הנציגים ופרמטרים נוספים.
- 2.5.10.3 ניתן יהיה לקבוע עדיפות שונה לשיחות יוצאות על פי הקמפיין שהשיחה שייכת לו על פי זמינות נציגים בהתאם לכישורים שלהם, עפ"י מאפייני הלקוח, עפ"י נתונים ברמת השיחה וחוקים עסקיים אחרים.
- 2.5.10.4 המערכת תאפשר ניהול קמפיינים נפרדים עבור המוקדים השונים. לכל קמפיין ניתן יהיה לשייך לכל אחד מהנציגים בהתאם למוקד בו הוא משויך. כל נציג יוכל להיות משויך למספר קמפיינים בו זמנית.
- 2.5.10.5 כאמור לעיל, המערכת תנהל גם את הקמפיינים הפנימיים של בקשות לחיוג חוזר (מהמענה הקולי או מהאינטרנט).
- 2.5.10.6 המערכת תאפשר סינון אוטומטי של יעדים חוזרים ברשימה מסוימת ו/או בכל הרשימות הפעילות. ניתן יהיה לקבוע פרמטרית סינון אוטומטי או התרעה למנהל המערכת על כפילות שנמצאה.
- 2.5.10.7 ניתן יהיה למחוק רשומות לחיוג, ללא צורך בהפסקת הקמפיין או הפסקה והפעלה של רשימת חיוג.
- 2.5.10.8 עבור כל קמפיין ניתן יהיה להגדיר שעות פעילות להרצה וקצב הרצה באינטרוולים שונים החל מרבע שעה ועד שעה.
- 2.5.10.9 עבור כל קמפיין ניתן יהיה להגדיר תזמון אוטומטי לביצוע בתאריך ושעה שיוגדרו מראש.
- 2.5.10.10 המציע יפרט את אופן הניהול והבקרה של ביצועי הקמפיין, לדוגמא דוחות ברמת הקמפיין וברמת רשימות החיוג בקמפיין וכן ברמת נציג, צוות, קבוצה ומוקד תוך השוואה ליעדים.
- 2.5.10.11 המערכת תאפשר צפייה בתצוגות בזמן אמת, תצוגות ממתנינים בשירותי Call back ו-Virtual Hold עבור כל תור בנפרד.



2.6 מולטימדיה (L)

2.6.1 כללי (L)

- 2.6.1.1 פניות נכנסות ויוצאות בערוצי המולטימדיה השונים (דוא"ל, אינטרנט, פקס, SMS וערוצים אחרים) ינוהלו עפ"י אותם עקרונות וקריטריונים בדומה לשיחות קוליות.
- 2.6.1.2 הפניות יטופלו בתור וירטואלי משותף עם שיחות נכנסות ויוצאות או בתורים ייעודיים לכל ערוץ בנפרד.
- 2.6.1.3 המערכת תאפשר למנהל המערכת להגדיר, שפניות מולטימדיה בכל הערוצים או בכל ערוץ בנפרד יטופלו או לא יטופלו ברמת כלל המערכת, ברמת מוקד, ברמת קבוצה.
- 2.6.1.4 המערכת תאפשר לנציג להתרכז בטיפול בפניות מולטימדיה עד סיום הטיפול בהן או לטפל בשיחות קוליות נכנסות ובפניות מולטימדיה במקביל.
- 2.6.1.5 כל פרטי פניות המולטימדיה הנכנסות והיוצאות יירשמו בבסיס הנתונים של מערכת ה-CTI.
- 2.6.1.6 כל פניות המולטימדיה יתועדו וייכללו בדוחות ההיסטוריים ובתצוגות בזמן אמת, כך שניתן יהיה לקבל מידע מלא על תהליכי הטיפול בפניות אלו וזמן הטיפול בכל פניה. יש לפרט אילו נתונים נצברים בכל סוג פנייה (אינטרנט, דוא"ל, פקס, SMS, ציאט וכדו').
- 2.6.1.7 על המציע לתאר בסעיפים הבאים את שלבי הטיפול בכל סוג פנייה נכנסת ויוצאת. יש להתייחס במיוחד לממשק הנציג בכל הנוגע להצגה ולטיפול בפניות נכנסות ויוצאות ולמידע עזר לנציג.
- 2.6.1.8 הטיפול המדויק בכל אחת מסוגי המדיות ייקבע בשלב האפיון המפורט.

2.6.2 פניות דואר אלקטרוני (L)

- 2.6.2.1 המערכת תאפשר קבלת דוא"ל רגיל וגם פקס נכנס המצורף לדוא"ל (Fax2Mail).
- 2.6.2.2 כל דוא"ל המתקבל במערכת יטופל בדומה לשיחת טלפון נכנסת. הודעות דוא"ל ישולבו בתור וירטואלי משותף לכל סוגי המדיות הנכנסות או בתור ייעודי כפי שיקבע בשלב האפיון המפורט.
- 2.6.2.3 פניות דוא"ל ינוהלו על פי חוקים עסקיים וינותבו לנציג המתאים ביותר לטיפול בפניה זו או לנציג ייעודי, לרבות ניטור שוטף של תיבות דואר אלקטרוני, ניתוח הודעות דוא"ל וניתובם על פי כללים עסקיים כגון עדיפות קבועה, עדיפות משתנה בהתאם לזמן ההמתנה, ניתוב לנציג מסוים, ניתוב לתור על פי כישורי נציג וכמו כן על פי כתובת הנמען, כתובת השולח, נושא הדוא"ל, מילות מפתח שונות, מאפייני לקוח (ככל שידועים) וכדו'.
- 2.6.2.4 המערכת תאפשר לחפש דוא"ל/פקס עפ"י פרמטרים וחתכים שיוגדרו. (S)
- 2.6.2.5 קבלה ומשלוח של דוא"ל יהיו בשפה העברית, האנגלית או עברית ואנגלית ביחד. כללי העבודה יהיו סטנדרטיים עפ"י כל שפה לדוגמא: יישור לימין בשפה העברית, קבלת Mix עברית ואנגלית באופן תקין וכדומה.
- 2.6.2.6 כל פניית דוא"ל יוצאת או נכנסת תצורף לרשומת הפנייה ב-CRM.
- 2.6.2.7 עם כניסת הפנייה לנציג יוקפץ בעמדה מסך הכולל את פרטי הלקוח ונתונים נוספים שנצברו במהלך הטיפול בפניה (למשל נתונים שסופקו על ידי הלקוח), כפי שמתבצע בכניסת שיחה לעמדת הנציג.



- 2.6.2.8 אופן המענה לפנייה**
- 2.6.2.8.1 המערכת תאפשר לשלוח דוא"ל ו/או SMS חוזר אוטומטית על פי המאפיינים שזוהו בנייתוח לעיל. ההודעה הנשלחת יכולה לכלול אישור על קבלת הפנייה, הערכה של משך הזמן הנדרש לטיפול בה, מידע רלבנטי שניתן לצרף וכדו'.
- 2.6.2.8.2 המערכת תאפשר העברת דוא"ל שהתקבל לנציג אחר או לדוא"ל פנימי/חיצוני כלשהו (Forward) תוך מעקב ובקרה של מערכת עד להשלמת הפניה, בהתאם לחוקים העסקיים שייקבעו.
- 2.6.2.8.3 במקרים שניתן לאתר במדויק את בקשת הלקוח למשל על פי ניתוח שדות מפתח ותוכן ההודעה, ניתן יהיה לסיים את הטיפול בפניה ללא מעורבות נציג על ידי Auto Replay הכולל את כל המידע הנדרש. המידע יכול לכלול מענה מוכן מראש, דפי ידע קבועים, תבנית קבועה תוך הזנת נתונים ממערכות המידע או הפנייה למקום בו ניתן למצוא את המידע.
- 2.6.2.8.4 יש לתעד בבסיס הנתונים של ה-CTI אופן הטיפול בכל פנייה.
- 2.6.2.8.5 בעת כניסת פניית הדוא"ל לנציג המערכת תציג חלופות מועדפות שונות למענה בהתאם לזיהוי השירות המבוקש, זיהוי הלקוח וזיהוי תוכן ההודעה.
- 2.6.2.8.6 מנגנון הטיפול המדויק בדוא"ל הנכנס והיוצא ייקבע בשלב האפיון המפורט.
- 2.6.3 פניות SMS (S)**
- 2.6.3.1 כל SMS המתקבל במערכת ייכנס כפניית דוא"ל ויטופל כפנייה נפרדת (Sms2Email). הודעות SMS ישולבו בתור וירטואלי משותף לכל סוגי המדיות הנכנסות או בתור ייעודי כפי שיקבע בשלב האפיון המפורט.
- 2.6.3.2 פניות SMS ינוהלו על פי חוקים עסקיים ויונתבו לנציג המתאים ביותר לטפל בפניה זו או לנציג ייעודי, באופן דומה ללוגיקת הטיפול בהודעות דוא"ל.
- 2.6.3.3 כל פניית SMS יוצאת או נכנסת תצורף לרשימת הפנייה ב-CTI.
- 2.6.3.4 מנגנון הטיפול המדויק ב-SMS ייקבע בשלב האפיון המפורט.
- 2.6.4 Call Back מאתרי האינטרנט במוסד (S)**
- 2.6.4.1 המערכת תאפשר ללקוחות הגולשים באתרי האינטרנט של המוסד ליצור קשר עם נציג שירות במוקד באמצעות מנגנון Call Back.
- 2.6.4.2 הלקוח יקיש פרטים שונים כולל שם, נתונים מזהים אם קיימים, נושא השיחה במלל או מתוך רשימה, תיאור הבעיה במלל חופשי בעברית, מספר הטלפון והמועד בו הוא מעוניין בקיום השיחה. המערכת תיזום שיחה יוצאת ללקוח במועד הנדרש ותעבירו לנציג המתאים לטיפול בשיחות אלו.
- 2.6.4.3 בכניסת הפניה לנציג לצורך חיוג ללקוח יוצגו נתוני הלקוח כפי שנקלטו מאתר האינטרנט. אם כחלק מנתוני הפנייה שהועברו קיים זיהוי של לקוח בכניסת הפניה לנציג תתבצע הקפצת מסך CRM עם פרטי הלקוח.
- 2.6.4.4 יש לתאר את תהליך של הגשת הבקשה כולל דוגמת מסכי האינטרנט לשימוש הנציג, פירוט השדות, אופן רישום הבקשה בקמפיין ותאור תהליך כניסת הבקשה לעמדה, המסך המוצג עם נתוני הפניה והקפצת מסך הלקוח.



2.6.5 טיפול בפניות VoIP מאתרי האינטרנט במוסד (S)

- 2.6.5.1 המערכת תאפשר ללקוחות הגולשים באתרי האינטרנט של המוסד ליזום שיחה טלפונית עם נציג שירות במוקד באמצעות אפליקציית VoIP מתאימה שתשתלב באתר האינטרנט של המוסד כחלון ייעודי באתר. יש לפרט מה נדרש הלקוח להפעיל במחשב שלו כדי לאפשר שיחת VoIP.
- 2.6.5.2 המערכת תאפשר כניסת שיחות VoIP לנציגי שירות באופן זהה לשיחות טלפוניות נכנסות, תוך שימוש באותו ממשק נציג ובאותה מערכת ראש.
- 2.6.5.3 הלקוח יזדהה באתר האינטרנט או בשיטה אחרת שתיקבע בשלב האפיון המפורט והשיחה תועבר להמתנה בתור מתאים בהתאם לנושא השיחה ולזיהוי הלקוח שבאתר האינטרנט.
- 2.6.5.4 בכניסת השיחה לעמדת הנציג יוקפץ מסך CRM בעמדת הנציג בדומה לשיחה נכנסת.

2.6.6 שיחות Video מאתרי האינטרנט במוסד (S)

- 2.6.6.1 נדרשת אפשרות לקיים שיחת וידאו עם לקוח הגולש באתר האינטרנט של המוסד, מיוזמתו באופן דומה לשיחת VoIP, באמצעות אפליקציה מתאימה שתשתלב באתר האינטרנט של המוסד כחלון ייעודי באתר. יש לפרט מה נדרש הלקוח להפעיל במחשב שלו כך לאפשר שיחת וידאו.
- 2.6.6.2 המערכת תאפשר כניסת שיחות וידאו לנציגי שירות באופן זהה לשיחות טלפוניות נכנסות, תוך שימוש באותו ממשק נציג ובאותה מערכת ראש.
- 2.6.6.3 הלקוח יזדהה באתר האינטרנט או בשיטה אחרת שתיקבע בשלב האפיון המפורט והשיחה תועבר להמתנה בתור מתאים בהתאם לנושא השיחה ולזיהוי הלקוח שבאתר האינטרנט.
- 2.6.6.4 בכניסת השיחה לעמדת הנציג יוקפץ מסך CRM בעמדת הנציג בדומה לשיחה נכנסת.

2.6.7 פקס נכנס (L)

- 2.6.7.1 מערכת ה- CC צריכה לכלול תמיכה מתאימה גם בפניות באמצעות הפקסים, אשר יתקבלו באמצעות שרתי פקס הקיימים במוסד מסוג FAX2MAIL ויועברו למערכת ה- CC. הפקסים המיועדים למוקדים ייכנסו לתור הפניות בצורה של הודעות דוא"ל.
- 2.6.7.2 לצורך זה המוסד יזמין מספרי פקסים קבוצתיים במוקדי השירות, בהתאם לנושא.
- 2.6.7.3 הפקסים יועברו לטיפול נציגי שירות מתאימים כהודעות דוא"ל בהתאם ל- DNIS אליו נשלח הפקס ועל פי חוקים עסקיים.



2.6.8 צ'אט טקסטואלי מאתרי האינטרנט במוסד (S)

- 2.6.8.1 המערכת תאפשר לשלב באתרי האינטרנט של המוסד יישום צ'אט טקסטואלי שיאפשר לגולש להתכתב בזמן אמת עם הנציג במוקד, כולל כל אפשרויות הניתוב ב-CTI. הלקוח יידרש להזדהות מול המערכת.
- 2.6.8.2 המערכת נדרשת לתמוך ב- Chat בשפה העברית וכאופציה גם בשפות נוספות: אנגלית, רוסית, ערבית.
- 2.6.8.3 כל פנייה נכנסת/יוצאת בצ'אט תצורף כרשומה למערכת ה-CRM, בצירוף קבצים נלווים כגון: פקס, הודעות דוא"ל טפסים שמולאו במהלך הצ'אט וכדו'.
- 2.6.8.4 המערכת תאפשר לנציג לנהל יותר משיחת צ'אט אחד בו זמנית.
- 2.6.8.5 המערכת תאפשר במהלך שיחת צ'אט ליזום גם שיחת קול בין הנציג ללקוח ולהמשיך בטיפול הרגיל של שיחת Call Back.
- 2.6.8.6 הפניה תועבר לנציג המתאים בהתאם לזיהוי הלקוח, נושא הפנייה וחוקים עסקיים שייקבעו. אם הלקוח זוהה בהצלחה יוקפץ לנציג מסד CRM. כמו כן, המערכת תעביר לנציג את נתוני השיחה כפי שיתקבלו מאתר האינטרנט (מאיזה מקום באתר ניסה להפעיל את הצ'אט), האם ביצע פעולות בשירות עצמי לפני הצ'אט, זמן המתנה למענה נציג, כתובת IP, היסטורית פניות הלקוח באותו היום.
- 2.6.8.7 רצוי שהמערכת תאפשר Collaboration Browsing (גלישה משותפת) של הנציג והלקוח כך שהנציג יוכל לראות את אותם דפים שרואה הלקוח ולהוביל אותו במהלך הגלישה.
- 2.6.8.8 הצ'אט יסתיים באופן אוטומטי אחרי פרק זמן שייקבע ללא התכתבות. סיום הצ'אט ילווה בהתרעה לנציג וללקוח.

2.6.9 סמרטפון (S)

- 2.6.9.1 נדרש שהמערכת תכלול אפליקציות מתאימות בסמרטפון לצורך התחברות לנציג שירות במוקד באמצעות הסמרטפון בשיחת וידאו, צ'אט, משלוח דוא"ל, פקס או ביצוע שירותי IVVR וכדו'.
- 2.6.9.2 המציע יפרט אופן התמיכה של המערכת בסמרטפונים, יצרף דוגמאות, יפרט אילו שירותים ויישומים קיימים בנושא ויצג את המשמעויות למימוש במסגרת הפרויקט.

2.6.10 רשתות חברתיות (S)

- 2.6.10.1 המציע יפרט האם יש למערכת תמיכה מובנית באתרים של רשתות חברתיות, כגון: פייסבוק, טוויטר, LinkedIn ואחרים.
- 2.6.10.2 המציע יפרט אופן התמיכה של המערכת ברשתות חברתיות, יצרף דוגמאות, יפרט אילו שירותים ויישומים קיימים בנושא ויצג את השימושים האפשריים והמשמעויות למימוש במסגרת הפרויקט.



2.7 מערכי ניהול, תפעול, שליטה ובקרה (L)

2.7.1 פרוט כלי הניהול והתפעול והשוי"ב הנדרשים (L)

- 2.7.1.1 נדרש שהמערכת תכלול כלי תוכנה מתאימים ומקיפים לצורך ניהול, הגדרה, תפעול שוטף, שליטה ובקרה של המערכת על כל מרכיביה, כמפורט בסעיפי המשנה של סעיף זה (2.7), לרבות:
- 2.7.1.1.1 הגדרות מערכת, אתחול, עדכוני תוכנה ושדרוגי גרסאות, גיבויים ושחזורים ומשימות System Administration אחרות.
 - 2.7.1.1.2 ניהול והגדרת נציגים, הרשאות, פרופילים, ברירות מחדל וכדו'.
 - 2.7.1.1.3 תפעול שוטף וניטור שוטף של פעילות המערכת, מוקדים, נציגים, תורים, משמרות, שירותי מענה קולי, ערוצי מולטימדיה וכדו' באמצעות מנהלים, ראשי צוותים ואחראי משמרות.
 - 2.7.1.1.4 כלים לבנייה ובדיקת תסריטי IVR ותסריטי ניתוב פניות, וכמו כן כלים מתאימים לתחקור ולטיפול בתקלות שונות במהלך הרצת התסריטים בזמן אמת.
 - 2.7.1.1.5 כלי בדיקות וניפוי שגיאות, Runtime Debugger.
 - 2.7.1.1.6 כלי שוי"ב (שליטה ובקרה) על התשתיות הטכנולוגיות של המערכת: מרכזיה, IVR, CTI, בסיסי נתונים, שרתים, ממשקים לרשת החיוג, לרשת ה-IP, למערכות המידע המוסדיות, ממשקים פנימיים בין מרכיבי המערכת וכדו'.
 - 2.7.1.1.7 גילוי, זיהוי ואבחון תקלות מכל הסוגים בכל רכיבי המערכת, לרבות גילוי פרו-אקטיבי של תקלות, אבחון תקלות מפורט (דיאגנוסטיקה) וכלים לפתרון מהיר של תקלות.
 - 2.7.1.1.8 ניטור עומסים ומדידות בכל אחד ממרכיבי המערכת.
 - 2.7.1.1.9 מערכת התרעות מרכזית ו/או מערכות נפרדות לכל תת מערכת. תינתן עדיפות למערכת התרעות מרכזית.
 - 2.7.1.1.10 לוג אירועים מרכזי ו/או לוגים נפרדים לכל תת מערכת. תינתן עדיפות ללוג מרכזי.
 - 2.7.1.1.11 כלים להגדרת דוחות ותצוגות זמן אמת על ביצועי המערכת בחתכים שונים.
 - 2.7.1.1.12 כלים נוספים.
- 2.7.1.2 נדרש שהמרכזייה תכלול ותסופק עם מערכת ניהול נפרדת, כמוגדר בסעיף 3.2.13, על מנת לאפשר לאנשי הטלפוניה במוסד לנהל ולתפעל את המרכזייה באופן עצמאי ובלתי תלוי במערכת CC.
- 2.7.1.3 המציע יפרט את כלי הניהול, התפעול, השליטה והבקרה הנכללים במערכת בהתייחס לדרישות ולפרוט בסעיפים הבאים. יש לצרף דוגמאות של מסכים ולפרט את הכלים. כלי הניהול והתפעול של המרכזייה יפורט בנפרד במענה לסעיף 3.2.13 (S)



2.7.2 ממשק ניהול המערכת – כללי (L)

- 2.7.2.1 נדרש שממשק העבודה של מנהל המערכת יהיה אחיד, פשוט לשימוש וידידותי לכל כלי הניהול, התפעול והבקרה במערכת ולכל מרכיבי המערכת. (S)
- 2.7.2.2 נדרש שממשק הניהול והתפעול של המערכת יתבסס על ממשק WEB או לפחות ממשק GUI שלא יחייב התקנה של תוכנת Client בעמדה. (S)
- 2.7.2.3 ניתן יהיה לנהל את המערכת מכל מקום ללא תלות במיקום הפיסי של מנהל המערכת, הכול כמובן בכפוף להרשאות, לרבות מהבית באמצעות פתרון גישה מרחוק מאובטח הפועל במוסד.
- 2.7.2.4 כל פונקציות הניהול יבוצעו בכפוף להרשאות פרטניות של מנהל המערכת. המערכת תאפשר ביזור והאצלת סמכויות ניהול ותפעול בין מנהלי המערכת.
- 2.7.2.5 המערכת לא תגביל את מספר מנהלי המערכת שיוכלו להתחבר לכלי הניהול והבקרה של המערכת בו זמנית.
- 2.7.2.6 כל פעולת שינוי, מחיקה, הגדרה של מנהל המערכת תתועד בלוג שיכלול חותמת זמן, זיהוי המבצע, מהות השינוי, הפרמטר ששונה וערכו לפני ואחרי השינוי וכדו'.
- 2.7.2.7 נדרשת יכולת להתאים את עיצוב המסכים של ממשק ניהול המערכת בהתאם לצרכי המוסד.
- 2.7.2.8 נדרש שממשק ניהול המערכת יכלול תמיכה בעברית, בפרט נדרש להקליד שמות של נציגים, מוקדים, שירותים, תורים וכדו' בעברית בצורה טבעית מימין לשמאל.

2.7.3 ניהול נציגים (L)

- 2.7.3.1 המערכת תאפשר למנהל המערכת ו/או למנהל המוקד להגדיר נציגים חדשים לשייכם לקבוצות, מוקדים, להגדיר כישורים Skills ו-Levels לכל נציג או קבוצת נציגים, להגדיר הרשאות לנציגים וכדו', והכול בצורה פשוטה, דינאמית וידידותית.
- 2.7.3.2 כל שינוי כאמור לעיל ייכנס לפעולה באופן מידי מבלי לאתחל מחדש את המערכת.
- 2.7.3.3 המערכת תאפשר לבצע שינויים על נציג בודד, קבוצת נציגים, כל הנציגים במוקד וכדו' באופן גורף ובצורה פשוטה וקלה. השינויים ייכנסו לפעולה באופן מידי ולא יחייבו התנתקות מה-CRM וביצוע Login מחדש.
- 2.7.3.4 רצוי שהמערכת תסופק עם תבניות מוכנות מראש (טמפליטים / פרופילים) של ברירות מחדל להגדרה של נציגים בעלי מאפיינים דומים, לרבות אפשרות לשינוי של ברירות המחדל בהתאם לצורך. (S)
- 2.7.3.5 המציע יתאר בקצרה תהליך של הגדרת נציג במערכת על מאפייניו השונים. (S)
- 2.7.3.6 המערכת תאפשר להגדיר לכל נציג Skills שיהוו ברירת מחדל, לרבות רמה מוגדרת כברירת מחדל כפי שיקבע עי המגדיר.
- 2.7.3.7 המערכת תאפשר גם הגדרה של מנהלים בצורה דומה, לרבות אחראי משמרת, מנהלי מוקד, מנהלי מערכת, מנהלים בעלי הרשאות צפייה בלבד וכדו'.
- 2.7.3.8 לא תהיה מגבלה למספר הנציגים והמנהלים שניתן להגדיר ו/או שיפעלו בו זמנית במערכת, במוקד, בקבוצה וכדו'.



2.7.4 ניהול הרשאות (L)

- 2.7.4.1 הדרישות המלאות בנושא אבטחת מידע מפורטות בסעיף 2.10. להלן יפורטו דרישות הקשורות לקביעת ההרשאות והסמכויות של המשתמשים השונים במערכת.
- 2.7.4.2 המערכת תכיל מספר רמות של הרשאות לצפייה, עדכון, שינוי פרמטרים. רמות ההרשאה יהיו ברמת מוקדים, לפי היררכיה ארגונית.
- 2.7.4.3 יוגדרו רמות הרשאה למנהלי המערכת, אחראי משמרת, נציגים, מנהלי מוקד, מנהלת אגף שרות לקוחות, מנהלים אחרים, גורמי תמיכה טכנית במוסד (אנשי טלפוניה, תקשורת נתונים, DBA, שרתים, אבטחת מידע, אפליקציות וכדו'), כל אחד בתחומו.
- 2.7.4.4 נדרש לסנכרן את ניהול ההרשאות במערכת עם ניהול ההרשאות הכלל ארגוני במוסד המתבסס על (L) Active Directory וכאופציה גם עם מערכת לניהול זהויות והרשאות. (S)
- 2.7.4.5 נדרש שניתן יהיה לנהל כל מוקד שירות טלפוני מבוזר בנפרד ובאופן עצמאי, כך שכל המשאבים המשמשים מוקדי שירות טלפוניים אחרים לא יוצגו למשתמש, כגון: תורים, קבוצות נציגים, נציגים, שלוחות, דוחות וכדו'.

2.7.5 ניהול משמרת, בקרה ושליטה בזמן אמת (L)

- 2.7.5.1 מנהל יוכל לשלוט בזמן אמת מעמדת העבודה שלו על תפקוד וסטטוס נציגים, קבוצות, צוותים מוקדים וכן תורים הרלבנטיים עבורו.
- 2.7.5.2 מנהל יוכל לבצע חדירה שקטה לצורך האזנה לנציג, ליזום התפרצות מסוג "לחישה" בה רק הנציג ישמע את המנהל או התפרצות מלאה ליצירת שיחת ועידה עם הנציג והלקוח. (S)
- 2.7.5.3 מנהל יוכל לבצע שינויים בסטטוס הנציג במערכת כדוגמת העברת נציג מסטטוס Wrap-up למצב פנוי, שינוי סטטוס ל-Not Ready וכדו'.
- 2.7.5.4 מנהל יוכל לשלוט בזמן אמת בפונקציונאליות ממשק הנציג ולבצע שינויים ברמת נציג, קבוצה, מוקד או תור. לדוגמא: חסימת אפשרות להעביר שיחות למוקד מסוים, חסימת אפשרות להוציא שיחות בצורה ידנית וכדו'.
- 2.7.5.5 מנהל יוכל לתכנן ולצפות בדוחות ומצגות בזמן אמת לגבי ביצועי נציגים לרבות הצגת נתונים מחושבים לפי נציגים, קבוצות, מוקדים ותורים.
- 2.7.5.6 מנהל יוכל לצפות בדוחות ובמצגות זמן אמת לניטור, שליטה ובקרה בזמן אמת (ביצועי מערכת, תקלות, צריכת משאבים וכדו'..)
- 2.7.5.7 מנהל יוכל להגדיר ולהפיק לעצמו דוחות בקרה סטטיסטיים והיסטוריים על פעילות המוקד לפי צוותים, קבוצות, מוקדים ותורים.
- 2.7.5.8 המערכת תאפשר למנהלים לצפות בשיחות הממתינות ברמת שיחה בודדת לרבות שליפת שיחה ממתנה וקידומה בתור או העברתה ליעד אחר וכדו'.



2.7.6 ניהול תסריטי IVR ותסריטי ניתוב פניות (S)

2.7.6.1 המערכת תספק כלים מתאימים וידידותיים בממשק GUI לבניית וניהול תסריטי ניתוב במערכות השונות (IVR, CTI, מרכזייה וכדו') על פי חוקים עסקיים בשלבי הפניה השונים. (L)

2.7.6.2 רצוי שהמערכת תאפשר בניית תסריטים בכלי אחד קצה לקצה בכל מרכיבי המערכת.

2.7.6.3 המערכת תאפשר לבצע שינויים בניתוב הפניות ובתסריטי IVR גם בזמן אמת.

2.7.6.4 המערכת תאפשר לשנות פרמטרים בחוקים העסקיים ולבצע שינויים בתסריטים השונים, בזמן אמת, בצורה דינאמית בהתאם לצרכים המשתנים. שינוי הפרמטר יופעל מידית ויגרום לשינוי אסטרטגיית הניתוב באותו הרגע.

2.7.6.5 המערכת תאפשר לשנות את הפרמטרים הבאים בין היתר בתסריטי הניתוב:

- זמן המתנה
- מספר ממתנינים
- אחוז מהשיחות
- פתיחת וסגירת ענפים
- הפעלת וסגירת הודעות
- שיחות חוזרות
- נתונים מפרופיל לקוח ממערכות ובסיסי נתונים שונים
- כמות נציגים עם מיומנות במערכת
- פרמטרים נוספים.

2.7.7 ניהול שעות פעילות במוקדים (L)

2.7.7.1 המערכת תאפשר למנהל המערכת להגדיר בצורה מרכזית באמצעות ממשק משתמש נוח וידידותי את שעות הפעילות בכל אחד מהמוקדים, בכל אחד מהשירותים המסופקים ללקוחות ובכל אחד ממספרי חיפ (חיוג ישיר פנימה) ו/או לקבוצות של מוקדים, שירותים, מספרי חיפ, בנפרד ובצורה דינאמית.

2.7.7.2 כמו כן, המערכת תאפשר למנהל המערכת תמיכה בפעילויות חריגות, לרבות אפשרות לבצע שינויים בהגדרת ההודעות ללקוח ובהגדרות המשך תהליך הניתוב, לדוגמא: סגירת מוקד בעקבות פעילות חריגה והגדרת הודעה ייעודית עם המשך ניתוב למוקד גיבוי או הפנייה לתפריט או סיום השיחה.

2.7.7.3 הגדרת שעות הפעילות וההגדרות הנלוות ועדכון השוטף יתבצעו באמצעות ממשק ניהול ייעודי וידידותי.

2.7.7.4 טבלת הגדרת שעות הפעילות תהיה מרכזית עבור כלל ערוצי הגישה או תוך הפרדה למוקדים ו/או לערוצי פנייה.

2.7.7.5 כל התהליכים והאסטרטגיות במערכת המתנהלים לפי זמן יתבססו על טבלת שעות הפעילות המרכזית.

2.7.7.6 המציע יצרף דוגמא של מסך להגדרת שעות פעילות.



2.7.8 ניהול הודעות, הקלטות, תפריטי IVR (L)

- 2.7.8.1 המערכת תאפשר הקלטה, ניהול והשמעה של הודעות בשילוב מוסיקה, אשר יושמעו ללקוח בתהליכי ההמתנה השונים (המתנה לנציג, המתנה ל- IVR בזמן פניה למחשב המרכזי, ניתוב ובקשה למידע וכדו').
- 2.7.8.2 הקלטה בזמן המתנה תישמע ברציפות ב-LOOP עד סיום ההמתנה ללא צורך להקלטה אחת רציפה שתכסה את משך ההמתנה המרבי.
- 2.7.8.3 הקלטות הודעות והחלפתן בייצור תתבצע בזמן אמת, באופן שקוף לשיחות המתנהלות ולשיחות בהקמה.
- 2.7.8.4 המערכת תאפשר לשלב הודעות דינאמיות שיופעלו במקומות שונים בתפריטי IVR. המערכת תאפשר בצורה קלה וידידותית ברמת המשתמש, להפעיל או לנטרל את ההודעות, להגדיר את אוכלוסיית היעד לשמיעת ההודעה (לכולם, לפלח לקוחות או אף ללקוח ספציפי) וכמו כן לשלב הקלטות מוכנות מראש או מוקלטות במקום.
- 2.7.8.5 המערכת תכלול כלי גמיש ונוח לניהול הקלטות IVR (הקלטה, האזנה, תיעוד המלל, סימון קטעים, עריכה, מחיקה וכדו').
- 2.7.8.6 המערכת תאפשר הפצתן של ההודעות המוקלטות ממקום אחד לכל המערכות והשרתים של ה-IVR בזמנית. (S)
- 2.7.8.7 המערכת תאפשר להגדיר ולהפעיל באופן גמיש הודעות מוקלטות עבור כל מוקד, קבוצה, תור, תסריט שיחה וברמה מערכתית. המערכת תאפשר הקלטת סט של הודעות והשמעתן בצורה דינאמית בהתאם לפרמטרים עסקיים כמו מאפייני לקוח, מאפייני המידע שהתקבל ממערכות המידע, מבצעים בהרצה או פרמטרים בשליטת מנהלים במוקד.
- 2.7.8.8 המערכת תאפשר ניהול ספרית הודעות ומוסיקה מוקלטות מראש לאירועים שונים (חגים, תקלות) ושילובן באופן דינאמי בהתאם לצורך בתזמון המתאים ובמקומות הרלבנטיים במסלולי המערכת.
- 2.7.8.9 במקרה של הודעה חסרה בתפריט, נדרש שהדבר לא יגרום לתקיעת השיחה במענה הקולי, השיחה תדלג על ההודעה ותמשיך בתסריט השיחה. המערכת תתריע על הודעה חסרה למנהלי המערכת באמצעות מערכת ההתרעות.
- 2.7.8.10 המערכת תאפשר שליטה מרחוק על כל ההודעות המוקלטות או על חלקן באמצעות גישה מאובטחת מרחוק. ניתן יהיה לבצע מרחוק הפעלת הודעות, נטרולן, האזנה להודעות קיימות ואפשרות להקליט הודעות חדשות או לעדכן קיימות, הכול בכפוף להרשאות מתאימות. המציע יפרט בתשובה פתרון מתאים לגישה מאובטחת מרחוק כאמור. (S)
- 2.7.8.11 המציע יפנה לנספח 2.0 (רצוי בעברית) המפרט אופן בניית תסריטי IVR במערכת. (S)



2.7.9 תת-מערכת התרעות (L)

- 2.7.9.1 נדרשת שהמערכת תייצר התרעות אוטומטיות בזמן אמת על אירועים חריגים שונים בחיי המערכת המובאים לפעולה ו/או לידיעה.
- 2.7.9.2 ההתרעה תשלח מיד לאחר זיהוי אירוע ולאחר החזרה לנורמה שתקבע.
- 2.7.9.3 כל ההתרעות יישמרו בלוג או בבסיס נתונים מיוחד של המערכת לצורכי אחזור, ניתוחים ודוחות.
- 2.7.9.4 המערכת תאפשר שליחת התרעות לרשימת תפוצה בהתאם לפילטרים ולחוקים שייקבעו למשלוח ההתרעות, בכל אחד מהאופנים הבאים ובשילוב שלהם:
- 2.7.9.4.1 התרעות יוצגו למנהלי המערכת, המוקד בהתאם לסיווג ולפילטרים שייקבעו בחלון קונסול או בחלון התרעות.
- 2.7.9.4.2 דואר אלקטרוני. (S)
- 2.7.9.4.3 הודעת SMS. (S)
- 2.7.9.4.4 שיחת טלפון - השמעת הודעה מוקלטת. (S)
- 2.7.9.4.5 הקפצת הודעת Pop-up על מסך המנהל.
- 2.7.9.4.6 התראה קולית במסך המנהל.
- 2.7.9.4.7 התרעות מסוימות יועברו למערכת השוי"ב הארגונית במוסד (BMC, Spectrum), באמצעות ממשק מתאים שיסופק על ידי הזוכה, לדוגמא: WS, SNMP.
- 2.7.9.4.8 התרעות מסוימות יפעילו תהליך אוטומטי לפתיחת תקלה במערכת Service Desk במוסד. (S)
- 2.7.9.4.9 אפשרויות טיפול נוספות – יפורטו על ידי המציע. (S)
- 2.7.9.5 כמו כן, ההתרעות יוצגו למנהלים (מנהל המערכת, מנהל מוקד וכדו') באמצעות ממשק ניהול המערכת באופן כרונולוגי ו/או בחתכים שונים לפי דרגת חומרה, חותמת זמן, סיווג הבעיות, מוקדים, שירותי לקוח ו/או חתכים אחרים בכל סדר מיון מבוקש.
- 2.7.9.6 המערכת תכלול כלים גמישים לקביעת הקריטריונים והספים ליצירת התרעה, אופן הטיפול בהתרעה, רשימות תפוצה לקבלת התרעות בכל אחד מאופני המשלוח, האם ההתרעה תניע תהליך Workflow לטיפול אוטומטי בהתרעה כאמור לעיל. (S)
- 2.7.9.7 הספים להתרעות ויתר הפרמטרים יקבעו ויעודכנו ברמת קבוצה, מוקד ומערכת ויבוצעו באמצעות ממשק ניהול המערכת על ידי מנהלים ברמת אחראי משמרת ומעלה בהתאם להרשאות. (S)
- 2.7.9.8 ההתרעות שיישלחו יהיו מסוגים שונים, כגון: התרעות על חריגה מ-SLA, התרעות תפעוליות, התרעות טכניות וכדו'.
- 2.7.9.9 להלן דוגמאות להתרעות תפעוליות: (S)
- 2.7.9.9.1 מנהל יכול לקבוע התראות על חריגות מיעדים או ספים שהוגדרו למשל: כאשר משך שיחה עולה על X דקות, משך ההמתנה בתור מסוים עולה על סף שנקבע וכדו'.
- 2.7.9.9.2 המערכת תאפשר למנהל לקבל התראות בגין מענה לשיחה חוזרת, לדוגמא: כאשר נציג עונה לשיחה של לקוח שהתקשר למוקד בפעם השנייה בתוך 24 שעות אחרונות.
- 2.7.9.9.3 התרעות שיוזנו ידנית על ידי מנהלים בכפוף להרשאות, למשל הודעה על תקלה במחשב המרכזי של המוסד, השבתה יזומה לצרכי תחזוקה, שדרוג גרסאות וכדו'.
- 2.7.9.9.4 המציע יפרט דוגמאות נוספות.



- 2.7.9.10 להלן דוגמאות להתרעות טכניות: (S)
- 2.7.9.10.1 כל תקלה חמורה בתשתיות הטכנולוגיות של המערכת, כגון: שרתים, מרכזיה, צירי CTI, IVR, PRI, מערכת הקלטות, בסיסי נתונים, רשת התקשורת וכדו'.
2.7.9.10.2 סגמנט חסר ב-IVR.
2.7.9.10.3 SERVICE שעצר.
2.7.9.10.4 תקלה בממשק למערכות המידע המוסדיות.
2.7.9.10.5 בעיית גישה לבסיס הנתונים.
2.7.9.10.6 תקלות עומס ומחסור במשאבים.
2.7.9.10.7 המציע יפרט דוגמאות נוספות.
- 2.7.9.11 במקרה של קיום התרעה פעילה נדרש שתופיע אינדיקציה מתאימה על כך במסכים של ממשק ניהול המערכת וגם במסכים של עמדות המנהלים במוקד. (S)
- 2.7.9.12 נדרשת יכולת להגדיר ל-IVR מה יכתב בתוך קובץ לוג, לכל שיחה, בהתאם להתקדמותה בתסריט. לדוגמא, ניתן יהיה להגדיר למערכת כי יירשם אישור על כל סגמנט קולי שהושמע לרבות רישום מספרו, ניתן יהיה להגדיר למערכת כי יירשם אישור על הצלחה בפניה לבסיס הנתונים לרבות הנתונים שנשלפו וכדו'. ההגדרות ייקבעו בשלב האפיון המפורט.
- 2.7.9.13 נדרשת יכולת להגדרת פילטרים חכמים לצורך שליטה על מנגנוני ייצור ההתרעות ואופן הצגתן, על מנת למנוע הצפת המערכת בהתרעות סרק. (S)
- 2.7.9.14 נדרש שיהיה למערכת מנגנון למחיקה אוטומטית של התרעות ישנות ממסכי התצוגה, אך לא מהלוג או מבסיס הנתונים. (S)
- 2.7.9.15 נדרש מנגנון מתאים לסינון ומניעה של התרעות כפולות, שנובעות מאותה תקלה בסיסית. (S)
- 2.7.9.16 המציע יפנה ל**נספח 2.0** ובו דוגמאות של ההתרעות שהמערכת יכולה לייצר.
- 2.7.10 **לוג / יומן אירועים (L)**
- 2.7.10.1 נדרש שיהיה למערכת לוג מרכזי שישרת את כל רכיבי המערכת ויתעד כל תקלה, אירוע, שינוי פרמטרים, התרעה, חריגה, הודעת שגיאה, אתחול מערכת או חלקים שלה, הורדת מערכת או חלקים שלה וכדו' וזאת בנוסף למידע התפעולי השוטף על הנציגים והפניות ב-DB.
- 2.7.10.2 נדרש שהלוג יהיה חלק אינטגרלי מהמערכת, רצוי בבסיס נתונים. יש לפרט היכן נשמרים הלוגים במערכת ובאיזה פורמט.
- 2.7.10.3 נדרש שהמערכת תכלול כלים גמישים לחיפוש חופשי ואחזור מידע מהלוג בחתכים שונים. (S)
- 2.7.10.4 על המערכת לשמור על שלימות הלוג ולא לאפשר ביטול, מחיקה או שינוי של המידע המנוהל בו. נדרש שיהיה מנגנון מסודר לגיבוי הלוגים השוטפים ללא אובדן מידע.
- 2.7.10.5 נדרשת יכולת להגדיר ליישום ה-IVR מה יכתב בתוך קובץ לוג, פר שיחה, בהתאם להתקדמותה בתסריט. לדוגמא, ניתן יהיה להגדיר למערכת כי יירשם אישור על כל סגמנט קולי שהושמע לרבות רישום מספרו, ניתן יהיה להגדיר למערכת כי יירשם אישור על הצלחה בפניה לבסיס הנתונים לרבות הנתונים שנשלפו וכדו'.
- 2.7.10.6 המציע יצרף תדפיס (עמוד אחד) של לוג שהמערכת מנהלת כאמור בסעיף זה. (S)



2.7.11 ניטור עומסים ומחסור במשאבים (S)

- 2.7.11.1 נדרש שהמערכת תכלול כלים מתאימים לניטור עומסים וניצולת משאבים באופן שוטף בכל אחד מרכיבי תשתיות המערכת הקריטיים, כגון: שרתים, מרכזיה, צירי PRI, קווי VOIP, בסיסי נתונים, שרת הקלטות, IVR, CTI, תורים וכדו'.
- 2.7.11.2 נדרשת יכולת ניטור בזמן אמת וגם בדיעבד באמצעות דוחות שניתן יהיה להפיק מהמערכת בתדירות קבועה.
- 2.7.11.3 המציע יצרף דוגמאות של מסכים ודוחות עומסים וניצולת משאבים הקיימים במערכת.

2.7.12 גילוי, אבחון וטיפול בתקלות (S)

- 2.7.12.1 המערכת תכלול כלים ויכולות מתאימות לצורך גילוי ותחקור תקלות במערכת מכל הסוגים בזמן אמת. (L)
- 2.7.12.2 המערכת תציג למתחקר התקלה את כל הודעות השגיאה הרלבנטיות לתקלה הנחקרת בכל השכבות והסביבות הרלבנטיות.
- 2.7.12.3 נדרשת אפשרות לקבל מידע מפורט בצורה של trace על התקלה.
- 2.7.12.4 נדרש שיהיה זיהוי ברור באיזה רכיב של המערכת זוהתה בעיה, לרבות זמנים, זיהוי ברור של הרכיב הבעייתי (אם ידוע) ומידע דיאגנוסטי אחר.
- 2.7.12.5 לרשות המתחקר יעמוד ארגז כלים (tool box) לסיוע באבחון תקלות, שיכלול בין היתר: הודעות שגיאה, לוג, אפשרות ביצוע Traces, נתוני עומס וניצולת משאבים ואמצעים נוספים שיפורטו על ידי המציע.
- 2.7.12.6 רצוי שהמערכת תכלול גם את היכולות הבאות:
 - 2.7.12.6.1 זיהוי אוטומטי של השירותים המושפעים ו/או עלולים להיפגע כתוצאה מהבעיה.
 - 2.7.12.6.2 איתור מקור הבעיה במידת האפשר - Root Cause Analysis.
 - 2.7.12.6.3 תיעוד התקלה בלוג.
 - 2.7.12.6.4 התנעת תהליך טיפול בהתאם לעדיפות שנקבעה והפנייה לגורם המטפל (דוא"ל, SMS, מערכת תקלות וכדו') עד לסגירת התקלה בדומה לתהליך טיפול בהתרעה.
 - 2.7.12.6.5 טיפול פרו-אקטיבי בתקלות עוד לפני תלונת המשתמש, טיפול יוזם לעומת טיפול מגיב.
 - 2.7.12.6.6 זיהוי מוקדם של בעיות ביצועים.
- 2.7.12.7 נדרש ממשק מובנה ופשוט למערכת Service Desk לצורך פתיחת תקלה חדשה, דפדוף בתקלות קודמות וכדו'.
- 2.7.12.8 נדרש ממשק מובנה ופשוט למערכת שוי"ב ארגונית (CA-Spectrum, BMC) לצורך העברת נתוני תקלות על סטטוס המשאבים העיקריים של המערכת, לכל הפחות ברמה של תקין, לא תקין. (L)
- 2.7.12.9 המציע יפרט יכולות נוספות שקיימות בתחום זה.



2.8 דוחות היסטוריים ותצוגות זמן אמת (L)

2.8.1 דרישות כלליות (L)

- 2.8.1.1 המערכת תכלול ותסופק עם כלי דיווח מקיפים ומשוכללים לאיסוף נתונים והפקת דוחות בזמן אמת, דוחות היסטוריים ותצוגות זמן אמת על מכלול הפעילויות ועל השיחות הנכנסות והיוצאות בכל הערוצים, בחתכים מגוונים ובאופני תצוגה שונים (להלן – **רכיב הדוחות והתצוגות**), כמפורט להלן. מרכיב הדוחות והתצוגות של המרכזייה מוגדר בנפרד בסעיף 2.8.10 בהמשך.
- 2.8.1.2 רכיב הדוחות והתצוגות הנדרש יכלול בין היתר:
- 2.8.1.2.1 יכולות מובנות לאיסוף נתונים על כל הפעילויות במערכת ושמירתם בבסיס הנתונים של המערכת.
- 2.8.1.2.2 מחולל יישומים (אחד או יותר) הכוללים יכולות חזקות לעיבוד, ניתוח, ביצוע חישובים, הצגת שאילתות ודוחות שוטפים והיסטוריים במבנה טבלאי, גרפי וכדו'.
- 2.8.1.2.3 כלים מקוונים (רצוי בממשק WEB) להגדרה, עדכון והפקה של תצוגות זמן אמת בחתכים מגוונים, לרבות: Dashboards, גרפים ותצוגות גרפיות.
- 2.8.1.2.4 כלים לאחזור מידע ושליטה על עיצוב והפקת הדוחות והתצוגות.
- 2.8.1.2.5 כלים ויכולות נוספות – יפורט על ידי המציע.
- 2.8.1.3 השימוש ברכיב הדוחות והתצוגות יתאפשר מכל תחנה המתחברת למערכת בכפוף להרשאות, לרבות בחיבור מהבית באמצעות האינטרנט.
- 2.8.1.4 המטרות והיעדים של רכיב הדוחות והתצוגות הן:
- 2.8.1.4.1 מתן תמונה אמינה, עדכנית, אינטגרטיבית וממצה על השירותים הניתנים ללקוחות הפונים למוקדי השירות של המוסד.
- 2.8.1.4.2 ניתוח מפורט של הפעילות במוקדים ומעקב אחר עמידתם ב-SLA שייקבע המוסד.
- 2.8.1.4.3 בסיס להתחשבות כספית עם מפעיל מוקד השירות בצפת ו/או מפעיל אחר.
- 2.8.1.4.4 בקרה על כלל משאבי המערכת (נציגים, תורים, מרכזיה, שיחות נכנסות ויוצאות, צירי PRI, שרתים, בסיסי נתונים, ממשקים, Services, תקשורת וכדו').
- 2.8.1.4.5 קבלת מידע מפורט הן בפן הניהולי, החשבונאי והתפעולי והן בפן הטכני במטרה להבטיח שהמערכת תפעל היטב ב-SLA הנדרש בכל זמן סביב השעון.
- 2.8.1.5 רכיב הדוחות והתצוגות יספק מידע היסטורי וגם מידע שוטף, על כל סוגי הפניות ובכל הערוצים, באופן גמיש, ידידותי ובמגוון חתכים ומבטים ובשילוב ביניהם, לרבות:
- 2.8.1.5.1 מידע ברמת כלל המערכת, ברמת מוקד/ים גיאוגרפיים, מוקד/ים פונקציונאליים תוך השוואה ביניהם.
- 2.8.1.5.2 מידע על נציגים, קבוצות נציגים, Skills, רמות מומחיות, שיחות נכנסות וכדו'.
- 2.8.1.5.3 שיחות נכנסות בהתפלגויות שונות, כגון: שיחות נכנסות למרכזיה, שיחות שטופלו והסתיימו ב-IVR, שיחות שהועברו לטיפול נציגים, שיחות שלא נענו, שיחות שננטשו וכדו'.
- 2.8.1.5.4 קמפיינים ושיחות קוליות יוצאות בהתפלגויות שונות, כגון: שיחות שנענו, שיחות שנכשלו, Call Back, Virtual Hold, ביצועי קמפיינים וכדו'.
- 2.8.1.5.5 מידע ביחס לשלבי פנייה בודדת לצורכי תחקור, בירורים וכדו'.
- 2.8.1.5.6 שיחות פנימיות והתייעצויות.



- 2.8.1.5.7 פניות בערוצי מולטימדיה, כגון: דואר אלקטרוני, פקס, אינטרנט, צ'אט, שיחת וידאו, סמרטפונים, IVVR, אחר
- 2.8.1.5.8 דוחות IVR - מענה קולי.
- 2.8.1.5.9 דוחות על מערכת הטלפוניה.
- 2.8.1.6 המערכת תאפשר הפקת דוחות היסטוריים באופן אוטומטי בהתאם להגדרות ופרמטרים של מנהלים במוקד. המציע יפרט את היכולות הקיימות במערכת להפקה אוטומטית של דוחות.
- 2.8.1.7 המערכת תאפשר לכל מוקד לצפות ולקבל דוחות המתייחסים לפעילות שלו בלבד. כמו כן, ניתן יהיה לקבל מידע מרוכז על כלל המוקדים תוך השוואה ביניהם.
- 2.8.1.8 המערכת תציג לכל מוקד ולכל קבוצת נציגים במוקד ו/או בכל חתך מבוקש אחר מידע על פעילותם וביצועיהם, כגון: טיב השירות, יעילות, עמידה מול מדדי SLA, נתוני חשבונאות וכדו'.
- 2.8.1.9 כמו כן, המערכת תאפשר בקרה בזמן אמת על פעילות המוקדים, באמצעות תצוגות זמן אמת, לרבות מעקב אחר כמות פניות הנכנסות והממתנות (בערוצים השונים) וביצועי קמפיינים של שיחות יוצאות ברמת מוקד, קבוצה, תורים, כישורים ונציגים ותוצג בהתאם להרשאות המשתמש.
- 2.8.1.10 רכיב הדוחות והתצוגות יהיה זמין ונגיש למשתמשים המורשים בכל שעות היממה.
- 2.8.2 תצוגות ודוחות מוכנים לשימוש (L)**
- 2.8.2.1 מלבד אספקת כלי דיווח ותצוגות כאמור לעיל, הזוכה יהא אחראי לפתח ולספק למוסד מערך עשיר של דוחות היסטוריים ותצוגות זמן אמת מוכנים לשימוש (Out-of-the-Box), כדלקמן:
- 2.8.2.1.1 **דוחות היסטוריים** - סט מוכן, עשיר וניתן להתאמה, להרחבות ולשינויים של דוחות היסטוריים על כלל הפניות הנכנסות והיוצאות בכל הערוצים, לרבות מולטימדיה.
- 2.8.2.1.2 **תצוגות זמן אמת** - תצוגות זמן אמת על ביצועי המערכת בכל אחד ממוקדי השירות הטלפוני הן בתצוגה רחבה על מסכים גדולים והן בתצורה מוקטנת על מסכי העבודה של אחראי משמרות ומנהלים במוקדים ובהנהלת המוסד.
- 2.8.2.1.3 **תשתיות טכנולוגיות** - דוחות טכניים על ניצולת משאבים, עומסים, תקלות, קונפיגורציה וכדו' על התשתיות הטכנולוגיות של המערכת, כדוגמת: מרכזיה ומשאבי טלפוניה, IVR, CTI, מערכת הקלטות, בסיסי נתונים.
- 2.8.2.1.4 **מערכת הקלטות** – ראה סעיף 2.9.
- 2.8.2.2 הדוחות והתצוגות שיפתח הזוכה יתבססו בחלקם על הדוחות והתצוגות הקיימים במערכת הנוכחית כמפורט בנספחים להלן, בתוספת שינויים ושיפורים המתחייבים מהמעבר למערכת החדשה ושינויים בדרישות, כדלקמן:
- 2.8.2.2.1 מפרטים ודוגמאות של דוחות CTI במערכת הנוכחית רצ"ב **כנספח 1.6.3**.
- 2.8.2.2.2 מפרטים ודוגמאות של דוחות IVR במערכת הנוכחית רצ"ב **כנספח 1.6.4**.
- 2.8.2.2.3 מפרטים ודוגמאות של תצוגות זמן אמת במערכת הנוכחית רצ"ב **כנספח 1.6.5**.
- 2.8.2.3 סט הדוחות והתצוגות הספציפי הנדרש יקבע בשלב האפיון המפורט.



2.8.3 ניהול המידע בבסיס נתונים (L)

- 2.8.3.1 המערכת תשתמש בבסיס נתונים סטנדרטי בשוק לצורך ניהול וצבירת מידע שוטף והיסטורי מכל רכיבי המערכת: CTI, IVR, מולטימדיה, מרכזיה ועוד, כמקור להפקת דוחות מכל הסוגים.
- 2.8.3.2 תינתן עדיפות בדרוג האיכות לפתרון המתבסס על בסיס הנתונים MS-SQL. (S)
- 2.8.3.3 המציע יפרט האם המערכת עושה שימוש ב-DB אחד לכל השימושים והצרכים או במספר בסיסי נתונים למטרות שונות. (S)
- 2.8.3.4 נדרש שרכיב הדוחות ובסיס הנתונים שלו ישבו על שרת נפרד ייעודי, באופן כזה שלא תהיה הפרעה או השפעה על ביצועי המערכת. (S)
- 2.8.3.5 מידע גולמי על רשומות השיחה יצטבר לפחות למשך תקופה של שישה חודשים אחרונים או תקופה אחרת כפי שייקבע בשלב האפיון המפורט. המערכת תנהל מידע סיכומי מצטבר ללא מגבלת זמן.
- 2.8.3.6 על הזוכה לבנות מנגנון מתאים על חשבונו ליצירת מידע סיכומי מצטבר היסטורי באופן שוטף על בסיס חודשי (או בתדירות אחרת שתיקבע באפיון המפורט) ולמחיקת רשומות גולמיות ישנות מה-DB של המערכת ושמירתן בארכיב נפרד. המידע הסיכומי יישמר בבסיס הנתונים של המערכת ללא מגבלה וישמש בעיקר להפקת דוחות היסטוריים ולהעברת מידע סיכומי למערכת BI של המוסד, כאמור בסעיף 2.8.3.11.
- 2.8.3.7 נדרשת אופציה לשמור גם רשומות User Data, למשל נתונים שונים מתוך מערכות המידע המוסדיות, בבסיס הנתונים של המערכת. (S)
- 2.8.3.8 המערכת תאפשר גישה ישירה לבסיס הנתונים עד רמת הפניה / הנציג הבודד, בכפוף להרשאות.
- 2.8.3.9 כל רשומה בבסיס הנתונים תכלול חותמת זמן מתי נוצרה. לכל רשומה יהיה מפתח חד חד ערכי – Call ID.
- 2.8.3.10 הזוכה יספק תיעוד מפורט ומלא על כל סוגי הרשומות והנתונים בבסיסי הנתונים ועל הנתונים המוצגים בדוחות ובתצוגות זמן אמת כולל שדות מחושבים, אופן החישוב והגעה לנתון הסופי.
- 2.8.3.11 המערכת תאפשר גזירת נתונים ל-Data Warehouse של המוסד (מערכת BI) בכל זמן ובכל תדירות שתתבקש באמצעות כלי ETL מתאימים הכלולים במערכת ו/או שיסופקו למוסד על ידי הזוכה ו/או באמצעות מערכת אינפורמטיקה הפועלת במוסד ו/או כלים אחרים.
- הזוכה יתחייב לבנות על חשבונו ממשק מתאים לגזירת נתונים בין המערכת למערכת BI במוסד, כחלק מפרויקט ההקמה, בהתאם לדרישות המפורטות שיוגדרו באפיון המפורט.
- 2.8.3.12 המציע יפרט האם יש לו ניסיון עם אינפורמטיקה לצורך גזירת נתונים המערכת. (S)



2.8.4 דרישות ממחולל הדוחות (L)

- 2.8.4.1 המערכת תכלול ותסופק עם מחולל דוחות להפקת דוחות בחתכים שונים ובמיונים שונים על הנתונים ההיסטוריים בכל תחומי הפעילות. כמו כן, נדרשת יכולת להפיק דוחות בקרה על צריכת משאבים, זמינות רכיבים, תקלות, עומסים וכדו'. (S)
- 2.8.4.2 מחולל הדוחות יאפשר להפיק דוחות המשלבים נתונים ממערכות שונות, כגון: מרכזייה, IVR, CTI, חייגן, מולטימדיה ונתונים ממערכות CRM ו/או מערכות אחרות. (S)
- 2.8.4.3 נדרש שמחולל הדוחות יהיה נוח וידידותי לשימוש.
- 2.8.4.4 רצוי שמחולל הדוחות של המערכת יתבסס על מוצר סטנדרטי ונפוץ בשוק. (S)
- 2.8.4.5 תינתן עדיפות בדרוג האיכות למחולל דוחות רוחבי ואחיד ייעודי לכל רכיבי המערכת לעומת כלי דיווח נפרדים ל-IVR, CTI, למרכזייה, חייגן, מולטימדיה וכדו'. (S)
- 2.8.4.6 נדרשת תמיכה מלאה בעברית ובאנגלית, לרבות: כתיבה וקריאה של שדות בעברית ובאנגלית בצורה טבעית, תמיכה ב-RTL, מסכי משתמש, דוחות ותצוגות זמן אמת בעברית, מסכי עזרה בעברית, הגדרת סכימות/רשומות נתונים ב-DB בעברית ובאנגלית ועוד.
- 2.8.4.7 מחולל הדוחות יאפשר הצגה טבלאית וגראפית של הנתונים בדוחות.
- 2.8.4.8 מחולל הדוחות יאפשר עיצוב גרפי מתקדם, כולל גרפים, צירי משנה, טבלאות ועיצוב מותנה עבור כל אחד מהנתונים (צבעים, הדגשות וכדו') בדומה ליכולות הקיימות ב-MS Office.
- 2.8.4.9 מחולל הדוחות יאפשר לעדכן דוחות קיימים, לבנות דוחות חדשים בהתבסס על דוחות קיימים, לשכפל דוחות וכדו' ולשמור את הגדרות הדוחות לצורך הפקה חוזרת.
- 2.8.4.10 מחולל הדוחות יאפשר הפקת דוחות/שאליות בכל חתך זמן מבוקש, כגון: שעה, יום, שבוע, חודש, רבעון, שנה, תקופה ספציפית וכדו' ובכל אינטרוול מבוקש, כגון: רבע שעה, שעה, יום, שבוע, חודש, תלת חודשי, שנה. המערכת תציג נתונים מסכמים, ממוצעים, ערכי מינימום ומקסימום וכדו' לכל אינטרוול.
- 2.8.4.11 נדרשת יכולת לנטרל מהדוחות ומהחישובים העוסקים בנציגים ימי מנוחה, סופי שבוע, שעות אי פעילות וכדו'. כמו כן, המערכת תאפשר הזנת ימים חריגים למערכת לצורך נטרולם מהדוחות כגון: יום בחירות, שביתה וכדו'
- 2.8.4.12 אפשרות להצגת מידע על ציר הזמן, לדוגמא: מספר נוטשים לאחר 10 שניות, 20 שניות וכך הלאה או להציג את כמות השיחות שהמתונו 10 שניות עד למענה, 20 שניות וכדו'. (S)
- 2.8.4.13 נדרש שרכיב הדוחות יסופק עם יכולת להפקה אוטומטית של דוחות יומיים, שבועיים וחודשיים על פי צרכי המוסד.



- 2.8.5 פרמטרים להפקת דוחות (S)**
- 2.8.5.1 רכיב הדוחות והתצוגות במערכת יאפשר הגדרה, הפקה ואחזור של מידע במגוון רחב, גמיש וידידותי של מבטים, חתכים, אפשרויות אחזור ואפשרויות עריכה ותצוגה כמפורט להלן: (L)
- 2.8.5.2 המערכת תאפשר לשמור את הפרמטרים של הדוחות לצורך הפקה חוזרת מהירה, מבלי לבחור שוב בפרמטרים של הדו"ח. (L)
- 2.8.5.3 מבטים עיקריים**
- 2.8.5.3.1 כלל המערכת.
- 2.8.5.3.2 מוקד גיאוגרפי, מוקדים גיאוגרפיים לרבות השוואה ביניהם.
- 2.8.5.3.3 מוקד ייעודי/פונקציונלי, מוקדים ייעודיים/פונקציונליים לרבות השוואה ביניהם.
- 2.8.5.3.4 תחום התמחות (Skills), רשימת תחומי התמחות, רמות התמחות וכדו'.
- 2.8.5.3.5 מבטים אחרים – יפורט על ידי המציע.
- 2.8.5.4 חתכים עיקריים**
- 2.8.5.4.1 כל הנציגים, בחירת נציג/נציגים מתוך רשימה, בחירת קבוצה, קבוצות מתוך רשימה, כולל אפשרות להשוואה ביניהם.
- 2.8.5.4.2 שיחות נכנסות בפילוח לפי מקור כניסת השיחה.
- 2.8.5.4.3 קמפיינים ושיחות יוצאות.
- 2.8.5.4.4 ערוצי מולטימדיה, כגון: דוא"ל, פקס, צ'אט, שיחת וידאו, אינטרנט, SMS וכדו'.
- 2.8.5.4.5 Virtual Hold, Call Back
- 2.8.5.4.6 חתכים אחרים – יפורט על ידי המציע.
- 2.8.5.5 הגדרת טווח הזמן המבוקש**
- 2.8.5.5.1 יום נוכחי, אתמול
- 2.8.5.5.2 שבוע נוכחי, שבוע קודם
- 2.8.5.5.3 חודש נוכחי, חודש קודם
- 2.8.5.5.4 רבעון נוכחי, רבעון קודם
- 2.8.5.5.5 שנה נוכחית, שנה קודמת, שלוש שנים אחרונות.
- 2.8.5.5.6 בחירת טווח תאריכים מתוך לוח השנה.
- 2.8.5.5.7 נדרש לאפשר הגדרה של מספר טווחי זמן מבוקשים בדו"ח.
- 2.8.5.5.8 כל תקופת זמן אחרת.
- 2.8.5.5.9 אפשרות להגדיר טווח שעות מבוקש, לדוגמא: משעה עד שעה, מתחילת היום, כל היממה וכדו'.
- 2.8.5.6 סיכום והצגת נתונים ברמת האינטרוול**
- כל 15 דקות, 30 דקות, שעה, יום, שבוע חודש וכדו'.



<u>ערכים מחושבים</u>	2.8.5.7
2.8.5.7.1	ספירה, ממוצע, סיכום, חציון וכדו'.
2.8.5.7.2	הערך המינימאלי ביותר, הערך המקסימאלי ביותר.
2.8.5.7.3	נתונים סטטיסטיים שונים.
2.8.5.7.4	אחוז תעסוקה של נציג.
2.8.5.7.5	חישוב חריגה מיעדי SLA שנקבעו.
2.8.5.7.6	פונקציות נוספות – יפורט על ידי המציע.
<u>יעד הדו"ח</u>	2.8.5.8
2.8.5.8.1	יצירת קובץ Excel, קובץ CSV, XML.
2.8.5.8.2	ניתוב להדפסה כולל עיצובים וכותרות.
2.8.5.8.3	הצגה על מסך.
2.8.5.8.4	מחולל הדוחות יאפשר ייצוא של הנתונים בדוחות לגיליונות אלקטרוניים דוגמת Excel, לקובצי PDF ויאפשר עבודה בסביבת Web כולל הצגת דוחות בפורמט HTML.
2.8.5.8.5	משלוח בדואר אלקטרוני.
<u>מיון הדו"ח</u>	2.8.5.9
2.8.5.9.1	מיון כרונולוגי מההתחלה לסוף ומהסוף להתחלה.
2.8.5.9.2	מיון בסדר עולה או יורד לפי פרמטרים מקוונים עד שלוש רמות.
2.8.5.9.3	אפשרויות נוספות – יפורט על ידי המציע.
<u>כותרות הדו"ח</u>	2.8.5.10
2.8.5.10.1	שם הדוח.
2.8.5.10.2	נושא הדוח, תיאור הדוח
2.8.5.10.3	הפרמטרים שנבחרו לצורך הפקת הדו"ח : תקופת הזמן, אינטרוול, פילוח האוכלוסייה וכדו'.
2.8.5.10.4	תאריך הפקה.
2.8.5.10.5	מספור עמודים, סה"כ עמודים.
2.8.5.10.6	נתונים נוספים – יפורט על ידי המציע.



2.8.6 נציגים / Skills / פניות (L)

- 2.8.6.1 המערכת תאפשר קבלת דוחות לגבי פעילות וביצועי נציגים, Skills במערכת וכמו כן לגבי פניות נכנסות ויוצאות בכל הערוצים.
- 2.8.6.2 ניתן יהיה לקבל מגוון דוחות עבור נציג אחד או יותר, Skill אחד או יותר, קבוצת נציגים אחת או יותר, קבוצת Skills, כל הקבוצות במוקד, במספר מוקדים, ברמת מערכת.
- 2.8.6.3 הדוחות יכללו מידע מצטבר, מפורט ומגוון, כגון:
- 2.8.6.3.1 פילוח הפניות שטופלו על ידי הנציג בפרק הזמן שנקבע: כמות שיחות נכנסות שטופלו, כמה שיחות יוצאות ידנית, כמות שיחות חייגן, פניות דוא"ל, פקס, צ'אט וכדו'.
- 2.8.6.3.2 פילוח השיחות היוצאות שביצע הנציג, שיחות חיצוניות, שיחות התייעצות, שיחות לאחראי משמרת וכדו'.
- 2.8.6.3.3 מספר העברות שבוצעו.
- 2.8.6.3.4 השוואת ביצועי הנציג מול ביצועי קבוצה/קבוצות, מדדי SLA וכדו'.
- 2.8.6.3.5 זמן נציג בכל אחת מהפעילויות השונות (מקושר login, שיחה, זמין, הפסקה, טיפול בדוא"ל, לא זמין וכדו') בציר הזמן.
- 2.8.6.3.6 ממוצע זמן שיחה או טיפול בסוג פנייה מסוים בפרק הזמן שנקבע.
- 2.8.6.3.7 נטישות, שיחות חוזרות של נוטשים באותו היום.
- 2.8.6.3.8 מספר השלוחה ממנה עבד הנציג.
- 2.8.6.4 המערכת תאפשר הפרדה בין סטטוס אוטומטי לבין סטטוס שהוגדר על ידי הנציג, לדוגמא הבחנה בין זמן Wrap up אוטומטי אחרי שיחה לבין זמן Wrap up שהנציג יזם. (S)
- 2.8.6.5 ניתן יהיה להציג את המידע בציר הזמן באינטרוולים של שעה, יום, שבוע, חודש וכדו'.
- 2.8.6.6 המערכת תספק מידע היסטורי מפורט של נתונים גולמיים על הפניות, כגון: זמני המתנה, זמן ההמתנה הארוך ביותר, כמות נוטשים בציר הזמן, משך שיחה, טיפול בפנייה וכדו' וגם נתונים סטטיסטיים מחושבים, כגון: ממוצע שיחות בשעה, ממוצע זמן המתנה בציר זמן, אחוז תעסוקה, שיחות נענות לפי Skills, שיחות נכנסות כתוצאה מהעברה, שיחות מועברות בפילוח לפי מקור ויעד וכדו'.
- 2.8.6.7 המערכת תתעד אופן מענה הלקוח משיחות חייגן כגון: אין מענה, מספר תפוס, משיבון, שיחה ממתנה וכדו'.
- 2.8.6.8 המערכת תאפשר לקבל מידע פרטני (למשל על כל נציג, קבוצה, Skill וכדו') וכן נתונים מסכמים לכל האוכלוסייה המופיעה בדוח, לרבות סיכומי ביניים, כגון: כל הנציגים ברשימה המפורטת, סיכום של כל הקבוצות הנכללות בדוח וכדו'.
- 2.8.6.9 הפקת דוחות על שיחות Call Back, שיחות Virtual Hold, שיחות יוצאות, לדוגמא: כמות השיחות, זמן המתנה עד שהלקוח בחר שיחזור אליו, זמן שהלקוח המתין כשלא היה על הקו, וזמן שהמתין מהרגע שענה לשיחה החוזרת ועד שנענה על ידי הנציג בפועל וכדו'.
- 2.8.6.10 אפשרות להפיק דוח מפורט ברמת השיחה הבודדת מרגע כניסתה למרכזייה ועד סיומה כולל כל התחנות בהם עברה (מערכות, צמתים, ענפים, Skills, נציגים, שלוחות וכדו') כולל זמנים, שירותים שסופקו ללקוח, מאפייני לקוח ומידע אחר שיידרש. (S)
- 2.8.6.11 מידע על שיחות גולשות בין ה-Skills, כאשר ה-Skill היעד יהיה ניתן לראות את כמות השיחות שהגיעו מ-Skill המקור וב-Skill המקור ניתן יהיה לראות את כמות השיחות שהועברו בחלוקה לפי Skills יעד, מקור ועוד. (S)



- 2.8.6.12 המערכת תדע לסכם את כלל פרקי הזמן בשיחות מהסוג האמור בסעיף 2.8.6.11 הנ"ל על מנת להציג תמונת מצב מלאה על השתלשלות השיחה, לדוגמא אם לקוח נענה ב-Skill מסוים והנציג העביר את השיחה ליעד אחד בארגון, המערכת תאפשר להציג הן את זמן ההמתנה למענה הראשוני והן את זמן ההמתנה למעבר ואת שניהם ביחד. דוגמא נוספת אם שיחה לא נענתה ב-Skill המקורי ובוצע גלישה ל-Skill נוסף, המערכת תדע להציג את זמן ההמתנה בכל אחת מהתחנות לחוד וביחד. (S)
- 2.8.6.13 המערכת תאפשר לנתח מידע אודות התייעצויות נציג עם בכיר, מנהל, משך וכמות ההתייעצויות עם הלקוח על הקו, ללא לקוח על הקו, התייעצויות שהסתיימו בהעברת שיחה אם לאו, משך התייעצות וכדו'. (S)
- 2.8.6.14 הזוכה יהא אחראי לפתח ולספק סט דוחות CTI מוכן לשימוש על פי דרישות המוסד בשלב האפיון המפורט ובהתבסס על הדוחות שהמוסד מפיק כיום במערכת הנוכחית. ראה נספח 1.6.3.
- 2.8.6.15 יכולות נוספות – יפורט על ידי המציע. (S)
- 2.8.7 דוחות על ערוצי מולטימדיה (L)**
- 2.8.7.1 רכיב הדוחות והתצוגות יכלול גם דוחות על כל הפניות הנכנסות והיוצאות בערוצי המולטימדיה.
- 2.8.7.2 הדוחות יכללו נתונים כגון: כמות נציגים מחוברים, כמות גולשים ממתניים למענה, זמן המתנה ממוצע, כמות הגולשים שמפעילים שירות צ'אט, נוטשים ונתונים נוספים שייקבעו באפיון המפורט.
- 2.8.7.3 המערכת תדע להבחין בין זמן טיפול ברוטו בפנייה (משך הזמן מרגע פתיחת הפנייה ועד סיום הטיפול בפניה) לבין זמן טיפול נטו בפנייה על ידי הנציג. (S)
- 2.8.7.4 המערכת תתריע לנציגים ולמנהלים על קיומן של פניות דוא"ל ופניות מולטימדיה אחרות שלא נענו או שהטיפול בהן לא הסתיים בזמן בהתאם למדדי SLA שייקבעו. (S)
- 2.8.8 מענה קולי – IVR (L)**
- 2.8.8.1 המערכת תספק דוחות מפורטים על מערכת ה-IVR, לרבות: דוחות שימוש ברמת משאבים (למשל נצילות קווי IVR), ברמת צמתים (אחד או יותר או קבוצת צמתים), ענפים (ענף מסוים או קטע בעץ התפריטים) וברמה אפליקטיבית לפי סוג שירות, נושא, גמלה וכדו'.
- 2.8.8.2 הדוחות יכללו מידע מצטבר (למשל מספר המשתמשים בשירות מסוים בפרק הזמן שנקבע) וביצועים ממוצעים (למשל שהות ממוצעת של שיחה ב-IVR) ומידע מקסימאלי (למשל שיא שימוש בקווי IVR בפרק הזמן שנקבע).
- 2.8.8.3 ניתן יהיה להציג את המידע בציר הזמן באינטרוולים של שעה, יום, שבוע, חודש, שנה על פי דרישה.
- 2.8.8.4 דוגמאות לנתונים הנדרשים: שימוש במשאבים (קווי IVR, משאבי זיהוי דיבור) בחתך של שימוש כולל, איתור שיא בשימוש במשאבים בגרף הזמן, כמות שיחות נכנסות בכל צומת על ציר הזמן, מספר השיחות שחזרו על אותה צומת מספר פעמים בשיחה, מספר השיחות ששגו בהקשות השונות בצמתים השונים וכדו'.
- 2.8.8.5 המערכת תאפשר לבחון את התפלגות כלל השיחות שנכנסו ל-IVR ולזהות כמה בחרו בכל שירות/ענף, כולל יכולת ניתוח של שיחה בודדת. (S)
- 2.8.8.6 הזוכה יהא אחראי לפתח ולספק סט דוחות IVR מוכן לשימוש על פי דרישות המוסד בשלב האפיון המפורט ובהתבסס על הדוחות שהמוסד מפיק כיום במערכת הנוכחית. ראה נספח 1.6.4.



2.8.9 תצוגות זמן אמת (L)

2.8.9.1 דרישות כלליות (L)

- 2.8.9.1.1 המערכת תספק סט של תצוגות זמן אמת במוקד שיכללו בין היתר: מידע עדכני, מצטבר יומי וסטטיסטי על הסטאטוס ומדדי ביצועים של תורי פניות, נציגי שירות, קבוצות, Skills, שיחות יוצאות, קמפיינים, נתונים סטטיסטיים כגון: זמן המתנה ממוצע, זמן המתנה מקסימאלי, מספר ממתנים, מספר ואחוז עמדות בסטאטוס "לא פנוי", מספר ואחוז עמדות בשיחות יוצאות וכדו', בהתאם לאפיון המפורט.
- 2.8.9.1.2 נדרש שניתן יהיה לעצב ולהתאים את התצוגות להצגה במסכים גדולים (LED/LCD) בגודל של 40" ומעלה, שייתלו במוקדים ובמרכז השליטה והבקרה של המערכת (OCC) ואצל מנהלים שונים במוסד.
- 2.8.9.1.3 כמו כן, נדרש שגם מנהלים, אחראי משמרת ואחרים יוכלו לצפות בתצוגות בזמן אמת בפילוחים שונים, באמצעות מסכי מחשב סטנדרטיים (22" ומעלה) לרבות ריענון אוטומטי של התצוגות.
- 2.8.9.1.4 נדרש שניתן יהיה להפעיל את רכיב תצוגות זמן אמת על לפחות 10 עמדות תצוגה בו זמנית, הן מסכים גדולים והן עמדות מנהל (L). המציע יפרט כמה משתמשים בסך הכול יכולים להפעיל את מרכיב התצוגות ואת מרכיב הדוחות (בנפרד) בו זמנית. (S).
- 2.8.9.1.5 ניתן יהיה לבצע Drill Down מרמת המוקד, דרך רמת הצוות/הקבוצה ועד לרמת הנציג הבודד. (S)
- 2.8.9.1.6 ניתן יהיה לצפות באילו סוגי פניות הנציג מטפל (טיפול בשיחה נכנסת, שיחה יוצאת, Call Back, דוא"ל, צ'אט, אינטרנט וכדו'), לצפות בסטאטוסים השונים של הנציג (בשיחה, בהפסקה, בניירת וכדומה) ובמשך השהייה של נציג בכל סטאטוס.
- 2.8.9.1.7 תצוגות זמן אמת יציגו גם התרעות על חריגה מספים שנקבעו, לדוגמא: זמן המתנה מרבי, מס' ממתנים, משך שיחה וכדו'.
- 2.8.9.1.8 התצוגות יכללו גם תצוגה של נציגי שירות ומספרי השלוחה שלהם לפי דרישה, כך שאחראי המשמרת או מנהל המוקד יוכלו להתערב במקרה הצורך. (S)
- 2.8.9.1.9 המערכת תכלול ממשק משתמש ידידותי ונוח להפעלה, שיאפשר למנהלי המערכת להכין בעצמם, תצוגות ומסכי בקרה בהתאם לצורכי המוקדים ולשלב בתצוגות את הנתונים המעניינים אותם, כדוגמת: אחוז תעסוקה של נציג, כמות שיחות נענות לשעה וכדו'. אפיון תצוגות זמן אמת יותאם לדרישות המשתמש (ברמת מערכת, מוקד והמנהל הבודד). ניתן יהיה להגדיר תצוגות שיציגו נתונים פרטניים בחלון נפרד. (S)
- 2.8.9.1.10 תצוגות זמן אמת יתעדכנו באופן אוטומטי בתדירות של לפחות כל 5 שניות או בהתאם להחלטת המשתמשים, כפרמטר שניתן לשינוי.
- 2.8.9.1.11 השימוש ברכיב תצוגות זמן אמת לרבות הגדרת התצוגות יתבצעו בכפוף להרשאות של המשתמשים.
- 2.8.9.1.12 תצוגות זמן אמת יהיו תצוגות בממשק WEB (HTML) ולא יחייבו התקנת client בתחנה. ניתן יהיה לפתוח תצוגות זמן אמת בהתאם להרשאות בכל עמדה במוקדים, בכל מחשב ברשת הארגונית של המוסד, לרבות טלפונים ניידים.
- 2.8.9.1.13 הזוכה יהא אחראי לפתח ולספק סט תצוגות זמן אמת מוכן לשימוש על פי דרישות המוסד בהתבסס על דרישות המוסד בשלב האפיון המפורט ובהתבסס על תצוגות זמן אמת שהמוסד מפיק כיום במערכת הנוכחית. ראה נספח 1.6.5.



2.8.9.2 פרוט הנתונים שיוצגו (L)

- להלן פרוט ראשוני של הנתונים שייכללו בתצוגות. האפיון המלא יבוצע בשלב האפיון המפורט:
- 2.8.9.2.1 מידע מצטבר של נתונים שונים כגון: כמות ממתנינים, נוטשים, נענים, משך שיחה הארוך ביותר, משך המתנה ארוכה ביותר וכדו' ברזולוציה המבוקשת, לדוגמא: מתחילת היום, בשבוע האחרון, בחודש הנוכחי, בשעה האחרונה וכדו'.
- 2.8.9.2.2 משכי זמן המתנה בכל סוג פנייה ובכל חישוב נדרש כגון זמן ההמתנה הארוך ביותר, הממוצע, עד למענה, עד לנטישה וכדו'.
- 2.8.9.2.3 נתונים מחושבים כגון: ממוצע שיחות בפרק זמן מוגדר, זמן שיחה ממוצע, אחוז תעסוקה, ספי המתנה (ממוצעים, מקסימאליים, מינימאליים וכדו') עבור כל נציג, שלוחה, קבוצה, Skill, מוקד.
- 2.8.9.2.4 הצגת נתונים בחתכים, מיונים וסינונים שונים (פלחי לקוחות, מומחיות נציגים, סוגי פניות וכדו') וכמו כן השוואת נתונים עם קבוצות אחרות, יעדים או נתונים היסטוריים. (S)
- 2.8.9.2.5 המערכת תציג נתונים ברמת נציג, נציגים, קבוצה, קבוצות, Skills במוקד מסוים או בכלם, כגון: מספר הנציגים ב-Login/Logout, התפלגות לפי סטטוס נציג (שיחה, זמין, הפסקה, טיפול בדוא"ל וכדו'), הזמן בסטטוס הנוכחי, ממוצע זמן שיחה או טיפול בסוג פנייה מסוים, מספר העברות שבוצעו, מספר ושמות נציגים במשמרת שאינם ב-Login וכדו'.
- 2.8.9.2.6 המערכת תציג נתוני IVR בזמן אמת, כגון: ניצולת קווי IVR, איתור Peaks במהלך היום, כמות שיחות נכנסות בכל צומת וענף, מספר שיחות שקיבלו מענה ב-IVR, מספר שיחות שננטשו לפני ולאחר שקיבלו שירות במענה הקולי, מספר השיחות שהועברו לנציג וכדו'. (S)
- 2.8.9.2.7 המערכת תאפשר בקרה בזמן אמת על איוש הקבוצות והמוקדים השונים עם אפשרות הצגת חתכים שונים כגון השתייכות למוקד, לקבוצה, ל-Skill, רמת מיומנות וכדו', כגון: מספר הנציגים ב-Login בחתכים שונים, מספר הנציגים בטיפול בשיחות ובפניות לסוגיהן, מספר הנציגים בכל אחד ממצבי הלא זמין כולל פרוט סוגי הפסקות, אחוז תעסוקה של הנציגים וכדו'.
- 2.8.9.2.8 המערכת תציג תמונה גרפית/טבלאית מרוכזת על הפעילות בכל מוקד כגון: כמות השיחות הנכנסות בהתפלגויות שונות, כמות שיחות שהועברו לנציגים, שיחות יוצאות לרבות שיחות חייגן, Call Back, Virtual Hold, כמות השיחות הפנימיות (העברות, התייעצות, ועידה), רמת התעסוקה של המוקד בהתאם למדדים שיוגדרו וכדו'.
- 2.8.9.2.9 המערכת תציג נתונים על פניות מולטימדיה בזמן אמת, כגון: כמות פניות (פקסים, דוא"ל, אינטרנט, צ'אטים) הנכנסות לכל סוגיהן אשר טופלו על ידי נציג, קבוצה, Skill, מוקד וברמה מערכתית בכל פרק זמן שנדרש. (S)



- 2.8.9.3 אפשרויות תצוגה (S)
- 2.8.9.3.1 התצוגות (Views) יותאמו לגודל המסך הפיזי. (L)
- 2.8.9.3.2 המערכת תאפשר הזנה של ספים, יעדים ומדדי SLA ופרמטרים אחרים ברמת נציג, קבוצה, מוקד, Skill או ברמת כלל המערכת, לצורך מדידה והשוואת נתוני ביצועים, הצגת רמת השירות בפועל לכל סוג פניה וסוג לקוח על פי קריטריונים שייקבעו על ידי המוסד.
- 2.8.9.3.3 המערכת תאפשר עיצוב גרפי מתקדם כולל גרפים שונים, צירי משנה, טבלאות גמישות ועיצוב מותנה עבור כל אחד מהנתונים (צבעים, הבהובים, הדגשות וכדו').
- 2.8.9.3.4 המערכת תאפשר ביצוע Drill Down על ידי הקשה על נתון מוצג וירידה לרמה הנמוכה יותר. ניתן יהיה להציג מידע החל מרמת מערכת, ברמת מוקד, לקבוצת נציגים ועד לנציג הבודד, כולל סטטוס נוכחי ומשך הזמן בסטטוס זה.
- 2.8.9.3.5 בביצוע ה-Drill Down ברמת הנציג, תהיה למנהל אפשרות להגיע מהתצוגה ישירות להגדרות של נציג, כגון שינוי סטטוס עבודה נוכחי, העברתו לקבוצה אחרת או הוספתו לקבוצה נוספת, הורדה או הוספת התמחות או רמת מיומנות וכדו'.
- 2.8.9.3.6 המערכת תאפשר סינונים ומיונים בתצוגות על פי כל שדה או מספר שדות מבוקשים בו זמנית. סדר השורות בטבלאות יתעדכן אוטומטית עם השינוי בפרמטרי הסינון והמיון.
- 2.8.9.3.7 המערכת תאפשר הצגת התרעות והצגת חריגים בחלון נפרד על פי פרמטר לכל אחד מהנתונים המוצגים לעיל והבלטתם בצבע לפי ספים. ניתן יהיה להגדיר ספים שונים לנתונים שונים בהתאם למוקד בו מוצגים הנתונים.
- 2.8.9.3.8 יכולות נוספות – יפורט על ידי המציע.

2.8.10 מידע ודוחות על מערכת הטלפוניה (S)

- 2.8.10.1 כללי
- 2.8.10.1.1 המערכת תאפשר לאנשי הטלפוניה במוסד להפיק מידע, דוחות ותצוגות על מערכת הטלפוניה אם באמצעות מערכת ניהול ייעודית לטלפוניה ואם באמצעות מערכת הדוחות והתצוגות הכללית, תוך הרשאות ייעודיות ונפרדות לאנשי הטלפוניה ולגורמי המחשוב..
- 2.8.10.2 תצורת המרכזייה ודוחות רמת שירות
- 2.8.10.2.1 המערכת תאפשר להפיק דוחות הכוללים פירוט קיבולת של מערכת הטלפוניה בהיבטים של ציוד (כרטיסים ושלוחות, כולל: מיקום, סוג ומספר יצרן) ורישיונות.
- 2.8.10.2.2 המערכת תכלול מגוון דוחות מפורטים שיוצגו בטבלאות ובתצוגה גראפית. ניתן יהיה להפיק את הדוחות על ידי שליחה למדפסת ו/או לקובץ הניתן להצגה ועריכה בתוכנת MS Excel.
- 2.8.10.2.3 ניתן יהיה להפיק דוחות לכלל השלוחות או חלקן ולקבל את רמת השרות שלהן בהתאם להגדרות ומאפיינים משתנים כגון, הרשאות חיוג, גישה לעורקים, חסימות וכדו'.
- 2.8.10.2.4 ניתן יהיה לבחור תכונה/הגדרה, לקבל את כל השלוחות שבהן מוגדרת התכונה המבוקשת (לדוגמה כל השלוחות בהן הוגדר חיוג ללא הרמת שפופרת).



- 2.8.10.3 ניצול משאבי מרכזיה**
- 2.8.10.3.1 המערכת תציג נתוני ביצועים וניצולת משאבים כגון: כוח עיבוד, צירי PRI/SIP וכדו' ותתריע במקרה של חריגה מהנורמה.
- 2.8.10.3.2 המערכת תאפשר להפיק דוחות עומסים של פעילות במרכזיה כולל דוחות בצורה טבלאית ובצורה גרפית על רמת השימוש בעורקים SIP, PRI, המחברים לספקי רשת הטלפוניה הציבורית. דוחות אלו גם יאפשרו להציג מקסימום ניצול רגעי עבור פרק זמן שיוגדר. לדוגמא: בין התאריכים 1/1 עד 1/4 מקסימום ניצול עורקי PRI היה 30 Erlang בתאריך 3/2 בשעה 10:45.
- 2.8.10.3.3 המערכת תאפשר הפקת דוח המציג את אחוז ניצול כוח העיבוד בפרק זמן נתון. דוח זה ניתן יהיה להפקה לכל אחד מרכיבי המערכת.
- 2.8.10.4 מדידות תנועה**
- 2.8.10.4.1 המערכת תאפשר הפקת דוחות תנועה על שיחות נכנסות ויוצאות שיכללו נתונים על האמצעי הנבדק כולל עורק, ותפרט את שעת השיחות ואורכן ובמידת האפשר מרכזיות מקור ויעד או מספרי מקור ויעד.
- 2.8.10.4.2 דוח ברמת עורק הכולל ניסיונות הקמת שיחה מוצלחים וניסיונות שכשלו, חסימות ועומס (ב Erlang).
- 2.8.10.4.3 דוח שיחות יוצאות של המערכת הכולל כל ניסיונות החיוג, העורק דרכו יצאו השיחות, מספר השיחות שגלשו לעורק חליפי, חסימות ועומסים.
- 2.8.10.4.4 דוח שיחות נכנסות שכולל את כל השיחות הנכנסות, כמות השיחות שנענו, העורק בו נכנסה השיחה, אורך שיחה ממוצע חסימות ועומסים.
- 2.8.10.4.5 דוח המודד את תנועת השיחות הכללית לפי כמות שיחות כוללת בפרק זמן מסוים. (ניתן לבחירה עד 1 דקה). הדוח יאפשר להפריד בין שיחות יוצאות לשיחות נכנסות וביניהן לשיחות בתוך הארגון.
- 2.8.10.5 ערוצי VOIP**
- 2.8.10.5.1 המערכת תכלול דוחות ודיווח בזמן אמת על ניצול משאבי IP, איכות הקישורים כולל Packet Loss, Delay, Jitter. יש לפרט את שם המוצר, היצרן והאמצעים הנדרשים להתקנתו.
- 2.8.10.5.2 המערכת תיצור התראות זמן אמת ודוחות על גלישת שיחות לנתבים חליפיים.
- 2.8.10.5.3 נדרש לפרט תמיכה בתקנים לזיהוי של ירידה באיכות השיחה כולל דיווח למערכת הבקרה.
- 2.8.10.5.4 יכולות לבדיקת QoS ולבחירת CODEC מתאים לשיחה.
- 2.8.10.6 דוחות משולבים**
- 2.8.10.6.1 ניתן יהיה לקבל מהמערכת דוחות המשלבים נתוני זמן אמת של משאבי המרכזיה עם נתוני זמן אמת של ביצועי מוקדים, תורים וכדו'.
- 2.8.10.6.2 הדוחות המשולבים הדרושים יוגדרו בשלב האפיון המפורט.



2.9 מערכת הקלטות (L)

2.9.1 כללי (L)

- 2.9.1.1 על המציע לכלול בהצעתו מערכת הקלטות למוקדי השירות הטלפוני של המוסד בהתאם לדרישות המוגדרות להלן. מודגש בזאת כי מערכת ההקלטות מיועדת אך ורק להקלטת שיחות ומסכים של נציגי שירות בלבד.
- 2.9.1.2 מערכת ההקלטות נועדה לאפשר פיקוח ובקרת איכות אחר נציגים, במטרה לשפר ולייעל את מקצועיות הנציגים והשירות הניתן לפונים למוקדי השירות ולסייע בהדרכתם. מערכת ההקלטות תאפשר הקלטה של השיחה ומסכי המחשב הרלבנטיים ואחזור שיחות ותוכן המסכים של הנציגים תוך סנכרון בין השיחות והמסכים המוקלטים.
- 2.9.1.3 מערכת ההקלטות נדרשת לפעול ולהשתלב בצורה מלאה וסטנדרטית עם כל מרכיבי המערכת המוצעת, באמצעות ממשקים מובנים קיימים וללא צורך בפיתוח ייעודי, למעט התאמות.
- 2.9.1.4 הזוכה יהא אחראי לספק את מערכת ההקלטות בתצורה הנדרשת במוסד וכמו כן לספק שירותים מקצועיים, כדוגמת: התקנת המערכת, אינטגרציה עם כלל מרכיבי מערכת CC המוצעת ומערכות נוספות כמפורט בהמשך, מבחני קבלה, הטמעת המערכת, שרותי אחריות ותחזוקה, הדרכת משתמשים, תיעוד, ליווי ותמיכה טכנית, הרחבות ואופציות שונות.
- 2.9.1.5 כאמור בסעיף 2.1.1.6, המציע רשאי לכלול בהצעה מערכת הקלטות של יצרן שונה מהיצרן של מערכת CC המוצעת, ובלבד שמערכת ההקלטות המוצעת תוסמך ותאושר לשימוש שוטף על ידי יצרן מערכת CC. על המציע לצרף להצעתו אישור הסמכה מתאים של יצרן CC.

2.9.2 תצורת מערכת ההקלטות והקיבולת הנדרשת (L)

- 2.9.2.1 בשלב ראשון המוסד ירכוש מערכת הקלטות בהיקף של כ-100 שלוחות בו זמנית עם יכולת גידול מדורגת לעד 200 נציגים ואף יותר, בהתבסס על התצורה המוצעת ותוך תוספת רישיונות בלבד.
- 2.9.2.2 מערכת ההקלטות תתמוך בהקלטה דינאמית, כלומר ניתן יהיה לבחור את השלוחות להקלטה בו זמנית מכל מוקד טלפוני מבזר, בכל שילוב שהוא על פי צרכי המוסד ובאופן דינאמי. לצורך זה יועברו למערכת ההקלטה רק השיחות שנבחרו ולא שיחות נוספות המתנהלות במערכת.
- 2.9.2.3 לא נדרשת יכולת גיבוי למערכת, אולם המידע (הקלטות השיחות והמסכים) יגובה באופן שוטף על שרת הארכיון של המערכת.
- 2.9.2.4 אחזור השיחות יתבצע מתחנות עבודה במוקד השרות וגם מתחנות עבודה מרוחקות ברשת המוסד, בממשק משתמש מבוסס דפדפן, IE גרסה 8 ומעלה.
- 2.9.2.5 מערכת ההקלטות תכלול תמיכה ב-Free Seat, כלומר בחירת הנציגים הספציפיים, שמבקשים להקליט בזמן נתון תבצע ללא תלות במספר השלוחה אליה הם מחוברים באותו הזמן, בהתבסס על מאפייני זיהוי שיתקבלו ממערכת CTI.
- 2.9.2.6 מערכת ההקלטות תכלול יכולת להקלטה ולכידת מסך של נציג במקביל לשיחה הטלפונית, השיחות והמסכים המוקלטים ישמרו על שרת מתאים.
- 2.9.2.7 מערכת ההקלטות תכלול אפליקציה מתאימה לצורך בקרת איכות של נציגים. היישום האמור יאפשר הקלטת שיחות ומסכים של נציגים, בהתאם לתוכנית הקלטה שתוגדר, כלים לבניית טפסי הערכה/משוב מתקדמים, יכולות הערכת שיחה הכוללת קול ומסך ודוחות רלבנטיים בנושא איכות השירות והערכת נציגים (להלן – **תת מערכת בקרת איכות**).



- 2.9.2.8 מערכת ההקלטות תכלול מנגנוני התממשקות, כגון: API, Web Services וממשקי תוכנה נוספים לצורך חיבור מערכת ההקלטות למערכת CRM ולמערכות מוסדיות אחרות. המציע יפרט אילו ממשקי תוכנה ואינטגרציה קיימים במערכת.
- 2.9.2.9 המציע יפרט את רכיבי החומרה והתוכנה המרכיבים את מערכת ההקלטות, יתאר את התצורה הספציפית המוצעת במכרז זה, כמות השלוחות המקסימאלית הנתמכת, אופציות ואפשרויות שונות במערכת. (S)
- 2.9.2.10 המציע יתאר ויפרט את המודולאריות של מרכיבי מערכת ההקלטות, תוך פירוט משמעות ההרחבה ברמת מרכיב, לרבות הרישיונות הנדרשים במקרה של הרחבה. (S)
- 2.9.2.11 על המציע לצרף להצעתו מפרט טכני (רצוי בעברית של מערכת ההקלטות המוצעת על כל מרכיביה, לרבות: פרוט התכונות, תקנים שהמערכת עומדת בהם, אפשרויות קונפיגורציה, ממשקים, ביצועים וכדו'. (S)

2.9.3 ממשק משתמש (L)

- 2.9.3.1 נדרש שכל ממשקי המשתמש, הניהול ובקרת האיכות יהיו בעברית ו/או באנגלית, לרבות מסכים, סרגלים ודוחות מערכת ההקלטות. תינתן עדיפות לפתרון עם ממשק בעברית.
- 2.9.3.2 תינתן עדיפות לפתרון הקלטות הכולל ממשק משתמש אינטרנטי.
- 2.9.3.3 נדרש ממשק בין מערכת ההקלטות ל- Active Directory.
- 2.9.3.4 מערכת ההקלטות המוצעת תתמוך ברמות הרשאה למשתמשים לפי תפקיד המשתמש.
- 2.9.3.5 מערכת ההקלטות תאפשר הגדרת רמת הרשאה קבוצתית והיררכית. (S)
- 2.9.3.6 מערכת ההקלטות תתעד ותנהל דוחות מעקב (Audit File) אחר משתמשים שנכנסו למערכת, מתי ואילו שינויים ביצעו במערכת, בפרט נדרש לתעד כל שינוי שבוצע במערכת ההרשאות. (S)
- 2.9.3.7 מערכת ההקלטות לא תגביל את מספר המשתמשים במערכת לצרכי ניהול ושימוש שוטף במערכת, לרבות האזנה בזמן אמת, הן משתמשים המחוברים למערכת באמצעות ה-LAN והן משתמשים מרוחקים. (S)
- 2.9.3.8 נדרש פתרון שיאפשר אחזור הקלטות מכל תחנת עבודה המחוברת למערכת CC באמצעות ממשק WEB, בכפוף להרשאות מתאימות ולא רק מעמדות הניהול של מערכת ההקלטות. (S)



2.9.4 הקלטת ושמירת שיחות ומסכים (S)

- 2.9.4.1 נדרשת הקלטה ברמת תחנת הקצה, באופן כזה שהקלטת השיחות תשקף את חווית נציג השירות ותבצע מרגע תחילתן אצל נציג השירות ועד סיומן כרצף אחד לרבות מקטע הפתיח האישי ולרבות הקלטה של שיחות התייעצות, שיחות ועידה כמקטעים נוספים של אותה השיחה. לא נדרשת הקלטת השיחות בזמן שהותן ב-IVR או בתור המתנה לנציג שירות. (L)
- 2.9.4.2 מערכת ההקלטות תאפשר המשך הקלטת המסכים לאחר סיום השיחה, למשל עבור זמן ניירת וזמן השלמת טיפול (וסוגי מצבים נוספים). פרקי הזמן עבור כל מצב יהיו פרמטרים הניתנים להגדרה ולשינוי על ידי מנהל המערכת. ההקלטה תחל מיד עם תחילת המענה, הקשת המוקדן על כפתור Answer וכלה בסיום השיחה, כניסת המוקדן למצב Ready. (L)
- 2.9.4.3 השיחות המוקלטות (שמע ומסכים) ישמרו במערכת בצירוף נתוני זיהוי באופן שיאפשר איתור ואחזור יעיל של השיחות. הנתונים יכללו בין היתר: זיהוי חד חד ערכי של הפנייה Call ID, נתוני מערכת CTI, זמני תחילת וסיום השיחה, משך השיחה, מספר מנוי מתקשר, מס' תעודת זהות, פרטי נציג השירות (שם ומספר עמדה) ונתונים נוספים שיוגדרו על ידי המוסד בשלב האפיון המפורט. (L)
- 2.9.4.4 נדרש ממשק סטנדרטי ומובנה בין מערכת ההקלטה לבין מערכת CTI במוקד השירות הטלפוני, על מנת להעביר פריטי מידע מתוך מערכת ה-CTI וצירופם להקלטה, כך שניתן יהיה לבצע חיפוש במערכת ההקלטה לפי אותם מאפיינים. (L)
- 2.9.4.5 נדרשת אפשרות להוסיף לרשומת הפעילות ב-CRM את הקלטת השיחה ולהוסיף קישור LINK במערכת ה-CRM להקלטת הלקוח וביצוע חיפוש ופלייבק מתוך ממשק ה-CRM לשיחות המוקלטות. המימוש במערכת ה-CRM הינו באחריות המוסד לביטוח לאומי, באמצעות API של מערכת ההקלטות המוצעת ו/או WEB Services.
- 2.9.4.6 נדרשת אופציה לכיבוי ההקלטה על ידי נציג השירות במהלך שיחה, במקרה של השמעת נתונים רגישים, כגון: פרטי כרטיס אשראי, מספר חשבון בנק. המציע יפרט האם אופציה זו כלולה במערכת הבסיסית או מוצעת בתשלום נפרד.
- 2.9.4.7 מערכת ההקלטות תאפשר שמירת מסכים ב-Gray Scale במקום בצבע מלא, כדי לחסוך ברוחב סרט ובשטחי אחסון.
- 2.9.4.8 ההקלטות השוטפות יישמרו בשרת ההקלטה. הקלטות היסטוריות יישמרו בשרת ארכיון, בהתאם להחלטות שיתקבלו בשלב האפיון המפורט.
- 2.9.4.9 מערכת ההקלטות תאפשר למנהל המערכת למחוק הקלטות לפי תאריכים וכמו כן לקבוע את תקופת השמירה של הקלטות השיחות והמסכים, בנפרד. ברירת המחדל תהיה חצי שנה. בתום תקופת השמירה, מערכת ההקלטות תמחק את ההקלטות או תעביר אותן לשרת ארכיון על פי הגדרת מנהל המערכת.
- 2.9.4.10 המציע יפרט מודל לחישוב נפח האחסון הנדרש בשרת ההקלטות ובשרת הארכיון בהתייחס לתקופת השמירה. יש לציין מהו גודל קובץ ההקלטה ליחידת זמן לשיחה, קובץ קול בלבד וקובץ הכולל הקלטת מסך.
- 2.9.4.11 נדרשת יכולת סטנדרטית ליצוא קבצי הקלטת שיחות (בפורמט WAV, MP3), מסכים והמטה-דאטה הנלווה לשימוש של מערכות חיצוניות, לדוגמא כדי לארכב את המידע במערכת ניהול תוכן ארגוני או לשלב במערכי הדרכה ו/או שימושים אחרים. המציע יפרט אילו פורמטים סטנדרטים נתמכים ביצוא הקבצים וכיצד מתבצע הסנכרון בין קבצי השמע למסכים ולמטה-דאטה.



2.9.5 אחזור שיחות (S)

- 2.9.5.1 מערכת ההקלטות תאפשר חיפוש ואחזור מהיר של שיחות מוקלטות באמצעות כל הפרמטרים הנמצאים בלוג השיחה לרבות מאפייני השיחה ובכללם נתוני ה-CTI (L).
- 2.9.5.2 חיפוש ואחזור השיחות יתאפשר הן משרת ההקלטות והן משרת הארכיב.
- 2.9.5.3 מערכת ההקלטות תאפשר להגדיר סדר חיפוש לדוגמא להתחיל חיפוש בשרת ארכיון ואז לעבור לשרת ההקלטה. כמו כן, ניתן יהיה להגדיר חוקי חיפוש למשתמש באשר למקומות בהם יוכל משתמש או קבוצת משתמשים לחפש.
- 2.9.5.4 נדרשת אפשרות לחיפוש שיחות בהתאם למאפיינים הבאים:
- 2.9.5.4.1 שיחות קצרות מ-X שניות.
- 2.9.5.4.2 שיחות ארוכות מ-X שניות.
- 2.9.5.4.3 שיחות מלקוח ספציפי (עפ"י מספר תעודת זהות, מספר מחייג וכדו').
- 2.9.5.4.4 שיחות בהן הוחזק הלקוח בהמתנה יותר מ-X פעמים ו/או יותר מ-Y שניות.
- 2.9.5.4.5 לפי Call ID
- 2.9.5.4.6 לפי מספר שלוחה.
- 2.9.5.4.7 לפי נתוני זמן (תאריך ושעה).
- 2.9.5.4.8 המציע יפרט אפשרויות חיפוש נוספות.
- 2.9.5.5 רצוי שזמן התגובה לאחזור הקלטה מבוקשת לא יעלה על 30 שניות.
- 2.9.5.6 מערכת ההקלטות תאפשר בניית פילטרים קבועים לחיפוש שיחות, הן ברמת כלל המשתמשים והן ברמת משתמש ספציפי במערכת, כגון: מאפייני לקוח, פרטי נציג, זמנים, DNIS, ANI, CID וכדו'.
- 2.9.5.7 נדרשת אפשרות לאתר שיחות ממערכת ה-CRM של המוסד, באופן כזה שכל שיחה תופיע כ-LINK בכרטיס הלקוח, לחיצה על ה-LINK תשמיע ותציג את מאפייני השיחה. המימוש במערכת ה-CRM הינו באחריות המוסד, באמצעות ממשקי האינטגרציה והתוכנה שיכללו ויסופקו כחלק ממערכת ההקלטות המוצעת.
- 2.9.5.8 מערכת ההקלטות תציג את השיחה המוקלטת (שמע ומסכים) לרבות נתוני הזיהוי הנוספים. ניתן יהיה לשמוע ולצפות בשיחה כרצף יחיד מתחילתה ועד סופה וכאוסף של מקטעים נפרדים, בחיפוש מקטעי שיחות.
- 2.9.5.9 מערכת ההקלטות תכלול כלי בקרה מתאימים לשמיעה/צפייה בהקלטות, לרבות: מונה זמן, הרצה רציפה קדימה ואחורה, השמעה רגילה ומהירה, דילוג בין מקטעים ויכולות נוספות.
- 2.9.5.10 נדרשת אפשרות להאזין לשיחות המאוחזרות (Replay) באמצעות הרמקולים של תחנת העבודה וגם באמצעות מכשיר טלפון המחובר לאחת השלוחות במרכזיית הטלפונים.
- 2.9.5.11 מערכת ההקלטות תאפשר העברת קבצי הקלטה (שיחות ומסכים) בדואר אלקטרוני כקבצים ו/או כקישורים למערכת (LINK) לכל משתמש במוסד, שיש לו הרשאת גישה לשיחה הנדרשת.
- 2.9.5.12 נדרשת אפשרות לאחזר שיחה מוקלטת ישירות מתוך טופס הערכת נציג שרות, באמצעות לינק להקלטה או בדרך אחרת.
- 2.9.5.13 רצוי שתהיה למערכת יכולת לסמן קטעים מסוימים בהקלטות ולאחזר אותם בקלות לצורכי תחקור מעמיק, דגשים בהדרכות וכדו'.

**2.9.6 יכולת האזנה וצפייה בשיחה בזמן אמת (S)**

- 2.9.6.1 מערכת ההקלטות תאפשר למשתמש האזנה/צפייה לשיחות בזמן אמת (הקשבה/חדירה) ו/או לאחר אחזור (L). המציע יציין האם נדרשת התקנת מקודד בעמדת המשתמש (S).
- 2.9.6.2 ממשק המשתמש יציג את רשימת נציגי השירות שנמצאים בשיחה פעילה ומתוך מסך זה יוכל המשתמש לבחור באחד הנציגים ולבצע הקשבה שקטה לשיחה כולל הצגת המסך.
- 2.9.6.3 מערכת ההקלטות תאפשר לתייג שיחות לסיווגים שונים, לדוגמא: שיחות המתאימות להדרכה. הסיווגים האפשריים יוגדרו על ידי המוסד וניתן יהיה לשנותם.
- 2.9.6.4 ניתן יהיה להצמיד הערה ו/או דגל סימון לשיחה, אשר תירשם במערכת עם פרטי המעיר. נדרש שניתן יהיה לבצע חיפוש על פי הערה או דגל.
- 2.9.6.5 נדרשת אפשרות לייצר סימון אוטומטי לשיחה, בהתאם לפרמטרים אשר יוגדרו על ידי המוסד, לדוגמא: מספר הפעמים בהם הפונה למוקד נמצא בהמתנה או מספר העברות מנציג שירות אחד לשני. ציון זה יוצג בסמוך לשיחה ויהיה נגיש למנוע חיפוש השיחות.

2.9.7 יכולות ניטור, שליטה ובקרה (S)

- 2.9.7.1 מערכת ההקלטות תבדוק, תעקוב ותתריע בזמן אמת אחרי הסטאטוס של כל רכיבי מערכת ההקלטות, לרבות:
- 2.9.7.1.1 תקינות שרת ההקלטה ושרת הארכיב ומידע על ניצול המשאבים (זיכרון, CPU, נפחי אחסון וכדו').
- 2.9.7.1.2 סטאטוס ערוצי ההקלטה, ממשקים, יחידת האחסנה, תקינות כוננים והתקנים אחרים.
- 2.9.7.1.3 זיהוי אוטומטי של תקלות שונות בכל אחד מרכיבי מערכת ההקלטות והפקת התרעה מתאימה אשר תירשם בלוג אירועים (ראה להלן), בפרט במקרה שהדיסק של שרת ההקלטות ושרת הארכיב מתמלאים מעבר לערך סף מוגדר.
- 2.9.7.2 מערכת ההקלטות תנהל לוג אירועים והתרעות במערכת, לרבות תיעוד זמני האירוע, חזרה לשירות ומשכי זמן התקלה/הנפילה, יכולות להציג את האירועים למנהל מערכת ההקלטות עם המלצות לתיקון/לפעולה.
- 2.9.7.3 נדרש שמערכת ההקלטות תכלול תמיכה ב-SNMP ובקבצי MIB סטנדרטיים ותוכל להתממשק למערכות השו"ב הארגוניות של המוסד (ספקטרום, BMC).
- 2.9.7.4 מערכת ההקלטות תאפשר ניטור ברמת עמדת נציג השירות הבודד ותאתר נציגים שאינם מוקלטים בצורה תקינה (שיחות ומסכים).
- 2.9.7.5 מערכת ההקלטות תאפשר לבצע בדיקת תקינות מקיפה על כל רכיבי מערכת ההקלטות, באופן אוטומטי וגם באופן יזום על ידי מנהל המערכת. בסיום הבדיקה המערכת תפרט אילו רכיבים נבדקו ומה היו תוצאות הבדיקה.
- 2.9.7.6 המציע יפרט יכולות ניטור נוספות הקיימות במערכת ההקלטות.
- 2.9.7.7 המציע יפרט יכולות גיבוי ושחזור הקלטות הקיימות במערכת. בנוסף נדרשת תמיכה במערכת גיבוי הנתונים הפועלת במוסד ואשר מתבססת על מערכת CommVault.



2.9.8 תת מערכת בקרת איכות - דרישות פונקציונאליות (S)

2.9.8.1 כללי

2.9.8.1.1 כאמור בסעיף 2.9.2.7 לעיל, מערכת ההקלטות צריכה לכלול תת מערכת לבקרת איכות של נציגי השירות. תת-מערכת בקרת האיכות תאפשר הקלטת שיחות ומסכים של נציגי השירות, בהתאם לתוכנית הקלטה שתוגדר, תספק כלים לבניית טפסי הערכה ודוחות רלבנטיים בנושא איכות השירות והערכת נציגי השירות. (L)

2.9.8.1.2 להלן יפורט הדרישות הפונקציונאליות מתת-מערכת בקרת האיכות.

2.9.8.2 תכנית ההקלטה

2.9.8.2.1 מערכת ההקלטות תאפשר ליצור ולהפעיל מספר תכניות הקלטה שונות.

2.9.8.2.2 המשתמשים במערכת יוכלו ליצור, לעדכן ולעיין בתוכניות ההקלטה, בהתאם להרשאות.

2.9.8.2.3 מערכת ההקלטות תאפשר לשייך לתוכניות ההקלטה השונות נציגים שונים, לדוגמא על מנת להבחין בין נציגים ותיקים וחדשים.

2.9.8.2.4 ניתן יהיה להגביל את תכנית ההקלטה בזמן.

2.9.8.2.5 קביעת מדגם השיחות בתוכנית ההקלטה תתאפשר באמצעות הקריטריונים הבאים ו/או קריטריונים נוספים:

- א. שיעור (אחוז) השיחות והמסכים המוקלטים.
- ב. כמות שיחות לנציג.
- ג. תקופת זמן (ימים בשנה, ימים בשבוע, שעות ביום).
- ד. אופן התפלגות השיחות המוקלטות בפרק הזמן שהוגדר, למשל שיחות ראשונות, חלוקה אקראית, X שיחות וכדו'.
- ה. פרמטרים המתקבלים במערכת ה-CTI.
- ו. שילוב הקריטריונים לעיל.

2.9.8.3 מערכת הטפסים להערכת נציגי שירות

2.9.8.3.1 מערכת ההקלטות המוצעת תכלול כלים מתאימים ליצירה/חילול של טפסי הערכה של נציגי שירות על ידי מעריכים, בשפה העברית, באמצעות מערכת ההקלטות.

2.9.8.3.2 מערכת ההקלטות תאפשר הגדרת טפסים מורכבים, הגדרת סוגים שונים של שאלות, שהמענה עליהן יהיה כן/לא, סולם ציונים, אפשרויות בחירה, ושאלות שהופעתן מותנית בתשובות קודמות.

2.9.8.3.3 נדרשת יכולת לקבוע משקלות יחסיים לכל שאלה בטופס הערכה, באופן כזה שמערכת ההקלטות תוכל לחשב ציון משוקלל לכל טופס הערכה.

2.9.8.3.4 מערכת ההקלטות תאפשר לבצע הערכה של נציג שירות בהשוואה ליתר נציגי השירות במוקד השרות ובהשוואה למוקד השירות כולו.

2.9.8.3.5 מערכת ההקלטות תאפשר למעריך לקבוע ציון ברמת השיחה הבודדת, ברמת מספר שיחות וברמת תכנית ההקלטה לנציג שירות.

2.9.8.3.6 מערכת בקרת האיכות תספק דוחות שונים, שיאפשרו ניתוח ציונים ומגמות לאורך זמן, איתור נקודות חוזק וחולשה, ניטור ביצועי נציגי השירות, בהתבסס על טפסי הערכה וכדו'.



2.9.9 הפקת דוחות

- 2.9.9.1 מערכת ההקלטות תכלול מחולל דוחות אשר יתבסס על נתונים הנאספים מכל מרכיבי מערכת ההקלטות (תפעוליים ואפליקטיביים), באופן שיאפשר למוסד להגדיר/לבנות דוחות שונים עבור סוגי המשתמשים השונים, באופן עצמאי. (L)
- 2.9.9.2 מחולל הדוחות והדוחות המופקים יהיו בשפה העברית. (L)
- 2.9.9.3 מערכת ההקלטות תאפשר הגדרת פילטרים להפקת דוחות.
- 2.9.9.4 מערכת ההקלטות תאפשר להפיק דוחות לתקופות זמן שונות, כגון: שעה, יום, שבוע, חודש, שנה, רבעון, מתאריך עד תאריך.
- 2.9.9.5 המציע יפרט אילו סוגי דוחות סטנדרטיים קיימים במערכת ויצרף דוגמאות.
- 2.9.9.6 נדרשת יכולת להדפיס את הדוחות על מדפסות סטנדרטיות.
- 2.9.9.7 נדרשת יכולת לייצא את הדוחות למערכות חיצוניות, בפורמט Excel או בפורמט סטנדרטי אחר לצורך עיבוד / שילוב במערכות חיצוניות.
- 2.9.9.8 מערכת ההקלטות תכלול דוחות מסוגים שונים, כגון:
- א. דוחות המתארים את מאפייני נתוני ה-CTI.
 - ב. דוחות של מערכת ההקלטות לבקרת איכות להערכת נציגי השירות וציוני הערכה.
 - ג. דוחות על פעילות המעריכים בחתכים שונים, כגון: מעריך מחמיר/מעריך מקל ועל פעילות מוקד השרות הטלפוני בכללותו.
 - ד. דוחות בקרה על מצב מערכת ההקלטות, כגון: דוח על אירועים חריגים, מצב רכיבי מערכת ההקלטות, מידע על נפחי הדיסקים בשרת ההקלטה ובשרת הארכיב וכדו'.
- 2.9.9.9 מערכת ההקלטות תשמור את הדוחות לתקופה של שנה בהתאם להגדרת המשתמש.



2.10 אבטחת מידע (L)

2.10.1 כללי (L)

- 2.10.1.1 המוסד רואה חשיבות רבה בשמירה על רמה גבוהה של אבטחת מידע במערכות IT במוסד בכלל ובמערכת הנדרשת בפרט. (I)
- 2.10.1.2 עקרונות למימוש מרכיבי אבטחת המידע
- 2.10.1.2.1 הגנה על ליבת המערכת בשני מרכזי המערכת.
- 2.10.1.2.2 הגנה על יחידות הקצה.
- 2.10.1.2.3 הגנה על ממשקי האינטגרציה למערכות המידע המשיקות בכלל ולמחשב המרכזי בפרט.
- 2.10.1.2.4 הזדהות חזקה בין יחידות הקצה לליבת המערכת.
- 2.10.1.2.5 הצפנת ערוץ האיתותים.
- 2.10.1.2.6 הרשאות ורמות שימוש של מנהלי מערכת, משתמשי קצה ויחידות קצה.
- 2.10.1.2.7 עדכון גרסאות מבוקר ומאובטח.
- 2.10.1.2.8 מנגנוני דיווח ורישום פעולות לצורך בקרה ותחקור.
- 2.10.1.2.9 מנגנוני עדכון מערכי הגנה ועדכוני תוכנה על פי הצורך.
- 2.10.1.2.10 ממשקי הטלפוניה של המערכת יעברו דרך המרכזייה הארגונית של המוסד כמפורט בסעיף 2.1.4 ויאובטחו בהתאם לדרישות אבטחת המידע בסעיף 2.10.10. אבטחת המידע בממשק בין המרכזייה הארגונית למפ"א תהא באחריות המוסד תחום תקשורת וטלפוניה.
- 2.10.1.3 המציע יפרט כיצד המערכת המוצעת תומכת בדרישות הני"ל. (S)
- 2.10.1.4 המציע יפרט מנגנוני אבטחת מידע לתחנות עבודה המפעילות סופט-פון (כל הנציגים). (S)
- 2.10.1.5 הזוכה יהיה אחראי ליישם את מנגנוני אבטחת המידע המוצעים והנדרשים ולבדוק אותם בסביבת הפיתוח והבדיקות של המוסד.
- 2.10.1.6 במסגרת בדיקות הקבלה ובמהלך כל תקופת ההתקשרות, המוסד שומר לעצמו את הזכות לערוך בדיקות חוסן למערכת. הזוכה יהא אחראי לתקן ולטפל בכל הליקויים שיאותרו בדוח סיכום בדיקות החוסן.

2.10.2 דגשים (S)

- 2.10.2.1 נדרש ממשק מובנה ל- MS Active Directory באופן כזה שמשתמשים וקבוצות משתמשים יוגדרו פעם אחת בלבד באופן מרכזי ב-AD. (L)
- 2.10.2.2 נדרש שכל הסיסמאות שנשמרות במערכת יישמרו בצורה מוצפנת ולא בצורה גלויה.
- 2.10.2.3 נדרשת אפשרות להצפנת המידע העובר בין המערכת לבין המשתמשים במערכת באמצעות SRTTP, SSL, HTTP/S ו/או בפרוטוקולים מאובטחים אחרים, בפרט בכל הקשור לניהול המערכת, הגדרות ושינויי קונפיגורציה.
- 2.10.2.4 נדרש שהגישה למערכת תתאפשר ע"י שימוש במנגנון Terminal Server לכל סוגי המשתמשים במערכת.
- 2.10.2.5 הדרישה מבוטלת (N).



- 2.10.2.6 נדרשת תמיכה בניהול הרשאות גראנוולרי מבוסס תפקידים, כלומר הגדרת הרשאות גישה למשאבים ע"פ תפקיד, המאחד קבוצה של משתמשים בעלי רמת מידור זהה וגם על פי הגדרת הרשאה אישית. (L)
- 2.10.2.7 כל מכשיר טלפון וכל תחנת עבודה יתחברו למתגי אתרנט נפרדים ולא ישורשרו ביניהם.
- 2.10.2.8 נדרש שהמערכת תנהל לוג פעילות ייעודי לנושא אבטחת המידע וכמו כן תכלול גם יכולת לתעד באופן נוח וגמיש כל פעולה שמתבצעת על ידי מנהל המערכת והמשתמשים במערכת על פי דרישה, בפרט פעולות שינוי, כגון: מחיקה, העתקה, הפצה, עדכון וכדו'. יש לפרט איזה מידע מתועד במערכת לצורכי מעקב וסטטיסטיקות וכיצד ניתן לנתח את הלוג ולאחזר מידע ממנו. (L)
- 2.10.2.9 הזוכה יידרש להקשיח את כל מרכיבי המערכת מבחינת אבטחת המידע והגנה בפני פריצות, מניעת שירות, נזקים ואיומים אחרים, לרבות הקשחה של מערכות הפעלה, שרתים, מרכזיה, בסיסי נתונים, ממשקים, תוכנת המערכת וכדו', אף אם חלק מהשרתים הסטנדרטים יסופקו על ידי המוסד. המציע יפרט בקצרה אילו הקשחות בכוונתו לבצע לכל אחד מרכיבי המערכת אם יזכה במכרז.
- 2.10.2.10 המציע יבצע ויציג ניתוח סיכונים עקרוני למערכת ואת דרכי ההתגוננות/הפעולה המוצעות לכל סיכון עיקרי שהוצג.
- 2.10.2.11 פתרון אבטחת המידע המוצע במכרז חייב לעמוד בתקנים ובסטנדרטים המקובלים בתחום שמירת הפרטיות והגנה על סודיות.
- 2.10.2.12 המוסד יהא רשאי להתקין על חשבונו מערכת בקרת גישה לרשת מסוג NAC PORTNOX כנדבך נוסף לאבטחת הגישה לשרתי המערכת הן ברשת הנתונים והן ברשת הטלפוניה.
- 2.10.2.13 על המציע לפרט כיצד יעודכנו כל רכיבי המערכת תוך כדי פעילותם לצורך התאמה לאיומים האבטחתיים המתחדשים.

2.10.3 ניהול משתמשים והזדהות (S)

- 2.10.3.1 לא ניתן יהיה לגשת למערכת על כל מרכיביה ללא תהליך הזדהות תקין. ההזדהות תבצע באמצעות שם משתמש/מספר תעודת זהות וסיסמה אישית ו/או באמצעות כרטיס חכם עם תעודה דיגיטאלית. במקרה שהמוסד יחליט להשתמש בכרטיסים חכמים לצורך הזדהות של נציגים מול המערכת, המוסד יהא אחראי לספק את הכרטיסים החכמים ואת תשתיות האימות הנדרשות על חשבונו. (L)
- 2.10.3.2 בכל נושא ההזדהות, המערכת תתממשק ל-Active Directory ותקבל ממנו את פרטי המשתמש, פרופיל המשתמש והרשאות. (L)
- 2.10.3.3 המערכת תכלול כלים למניעת כניסה בלתי חוקית, כגון: חידוש הזיהוי אחרי זמן מסוים של אי-פעילות, החלפה תדירה של סיסמאות וכדו'. בטלפונים יהיה חידוש זיהוי כל פרק זמן שייקבע על ידי מנהל המערכת.
- 2.10.3.4 נדרש שסיסמאות לא יעברו ברשת בצורה גלויה.
- 2.10.3.5 ה - Session ייסגר (או לחילופין המסך ינעל) לאחר Idle Time של 15 דקות או פרק זמן אחר שיוגדר על ידי מנהל המערכת.
- 2.10.3.6 במקרה של רישיון Concurrent תהיה יכולת להגביל את מספר הכניסות בו-זמנית באמצעות אותו שם משתמש.



- 2.10.3.7 נדרש שניהול הסיסמאות במערכת יהיה מאובטח ברמה הגבוהה ביותר, לרבות:
- 2.10.3.7.1 חסימת משתמש לאחר מס' ניסיונות כניסה כושלים (ניתן להגדרה) והעברת התראות למערכת הניהול והבקרה.
- 2.10.3.7.2 תהליך הקצאת סיסמה חדשה למשתמש שהושעה משימוש במערכת.
- 2.10.3.7.3 מבנה הסיסמה יהיה בהתאם לסטנדרטים מחמירים ובהתייעצות עם המוסד בשלב האפיון. המערכת תבדוק ותוודא עמידה בסטנדרטים אלו.
- 2.10.3.7.4 אכיפת אורך מינימאלי לסיסמא.
- 2.10.3.7.5 אילוץ החלפת סיסמא אחרי x ימים.
- 2.10.3.7.6 שמירת היסטוריה של סיסמאות ומניעת שימור חוזר בשלוש הסיסמאות האחרונות.

2.10.4 הרשאות (L)

- 2.10.4.1 נדרשת יכולת מידור והרשאות גראנולרית לפי רכיב במערכת, לפי פונקציונאליות, לפי סוג ורמת פעולה, לפי סוג הנתונים, לפי מוקד, סניף, אתר, לפי סוג משתמש וכדו'.
- 2.10.4.2 ניהול הרשאות עפ"י פרופילים של משתמשים, קבוצות משתמשים וכדו' בשילוב עם Active Directory. הגדרת פרופיל הרשאות נפרד למנהל המערכת אשר אחראי על תחזוקת המערכת, הגדרות, תפעול וכדומה, למנהלים במוקד, לנציגים וכדו'.
- 2.10.4.3 נדרש שניתן יהיה לנהל כל מוקד שירות טלפוני (צפת, דימונה, רחובות וכדו') בנפרד בצורה אוטונומית לחלוטין. משתמשים במוקד לא יוכלו לראות נתונים כל שהם על מוקדים אחרים זולתם.
- 2.10.4.4 נדרש שהמערכת תכלול אמצעי אבטחה והגנה מתאימים כדי להבטיח שרק גורמים בעלי הרשאה מתאימה יוכלו לנהל את המערכת ולהפעיל את מערכי השליטה והבקרה הקיימים במערכת, כמפורט לעיל, לרבות שליטה ובקרה על מערכת הטלפוניה, IVR, CTI, מערכת הקלטות וכדו'. המציע יפרט מהם הסיכונים על מערכת השליטה והבקרה, אילו אמצעים מסופקים לאבטחת השליטה והבקרה וכיצד הם עונים לסיכונים שהוצגו.

2.10.5 Auditing , לוג אבטחת מידע (Syslog) (S)

- 2.10.5.1 על המערכת לנהל לוגים ייעודיים מאובטחים (Syslog) לאבטחת מידע ובהם יירשמו בצורה מובנת למשתמש ולמתחזק (לא בקודים) כל השגיאות, ההתרעות והאירועים הרלבנטיים לנושא אבטחת מידע בצירוף חותמת זמן, פרטי המשתמש, תחנת העבודה, נתוני זיהוי אחרים, פירוט האירועים, התרעות וכדו'. (L)
- 2.10.5.2 נדרש שלוגי אבטחת המידע הנ"ל יהיו חלק אינטגרלי מהמערכת ולא לוג חיצוני. יש לפרט היכן נשמרים הלוגים במערכת.
- 2.10.5.3 נדרש שמערכות משיקות כגון: SIEM/SOC יוכלו לגשת ל-Syslog ולאחזר מידע בזמן אמת וכמו כן תהיה אפשרות מובנית במערכת לשליחת אירועים בצורה של SNMP Traps.
- 2.10.5.4 קבצי הלוג לא יהיו ניתנים לשינוי ע"י גורם כלשהו.
- 2.10.5.5 נדרש לתעד כל פעולה של מנהלי המערכת, כדוגמת פעולות הגדרת/מחיקה/שינוי משתמשים, קבוצות, הרשאות וכדומה.
- 2.10.5.6 נדרש לתעד את כל ניסיונות הכניסה למערכת, לרבות ניסיונות מוצלחים או לא מוצלחים, כל היציאות מהמערכת וכל השינויים שבוצעו במערכת. כגון: כניסה / יציאה מהמערכת (login/logoff), בקרה על כישלונות בגישה אל המערכת וסיבתה - שגיאה בסיסמא, משתמש חסום וכדומה.



2.10.5.7 הזוכה יפרט מהן יכולות הלוג על פעילות מנהלי המערכת, כולל תיעוד של הגדרה, מחיקה, ושינוי הגדרות משתמשים, קבוצות, הרשאות וכדומה.

2.10.5.8 נדרש ממשק מתאים להעברת מידע למערכת SIEM ארגונית הפועלת במוסד.

2.10.5.9 יש לפרט יכולות אחזור נתונים מקבצי הלוג על ידי מנהלי המערכת, לדוגמא באמצעות Excel או תוכנה ייעודית אחרת המסופקת במערכת.

2.10.6 התרעות (L)

2.10.6.1 המערכת תתריע ותדווח על איומים מערכתיים מהסוגים הבאים לפחות: ניסיונות הזדהות שנכשלו, ניסיונות תקיפה (כולל מניעת שירות), ניסיונות להכנסת ציוד לא חוקי לרשת, זיהוי פעולה לא חוקית של משתמש.

2.10.6.2 יש לפרט יכולת שליחת התראות על אירועים חריגים למערכות השו"ב המרכזיות וליעדים אחרים, בערוצים מקבילים לרבות באמצעות מערכות חיצוניות (Email, SMS וכדומה).

2.10.6.3 המערכת תתעד ב-Syslog כל התרעה בצירוף חותמת זמן וכל הפרטים הרלבנטיים.

2.10.6.4 המציע יפרט אילו התרעות אבטחת מידע המערכת יכולה לשלוח. (S)

2.10.7 אבטחת SIP Trunks ושיחות בארכיטקטורת SIP (S)

2.10.7.1 המציע מתבקש לפרט את המלצתו בנוגע לשילוב SIP Trunks בפרויקט.

2.10.7.2 המציע יפרט את פתרון האבטחה המוצע על ידו לאבטחת SIP Trunks וציוד קצה SIP המחובר מהרשת הציבורית.

2.10.8 אבטחת VoIP (S)

המציע יפרט את הסיכונים, ההשלכות, האמצעים והפתרונות המומלצים כדי להגן ולאבטח את תעבורת VoIP בפרויקט (כולל ארכיטקטורה מוצעת) וכיצד הם מנטרלים את הסיכונים, לדוגמא שימוש ב-VoIP Application Firewall, SIP Filtering ו/או פתרונות אחרים. (S)



2.10.9 הקשחת המערכת (M)

2.10.9.1 בשלב האפיון המפורט, הזוכה יהיה אחראי לנתח את הסיכונים במערכת ובהתאם לאפיון פעולות הקשחה לכל המערכת, לרבות רכיבי החומרה, התוכנה והטלפוניה של המערכת, בין שיסופקו על ידו ובין שיסופקו על ידי המוסד וכן אלמנטי אבטחה שיוגדרו על ידו, לרבות:

2.10.9.1.1 שרתים ומערכות הפעלה

2.10.9.1.2 בסיסי נתונים

2.10.9.1.3 מערכת הטלפוניה

2.10.9.1.4 ממשקים לרשת החיוג הארצית

2.10.9.1.5 ערוצי VOIP

2.10.9.1.6 תשתיות תקשורת נתונים המקומיות (LAN) והרחבות (WAN) בכל אחד מאתרי המערכת.

2.10.9.1.7 מערכות CTI/IVR

2.10.9.1.8 מערכת הקלטות

2.10.9.1.9 כל שאר הרכיבים האחרים של המערכת.

2.10.9.2 הזוכה יכין מסמך תכנון הקשחות מפורט לכל רכיבי המערכת הנ"ל ובו יפורטו כל הפעולות שנדרש לבצע במסגרת הקמת המערכת, כדי להגן ולהקשיח את המערכת בפני איומי אבטחת מידע. מסמך זה יפרט את הפעולות הנדרשות בהתקנת המערכת וכן הפעולות הנדרשות לאורך חיי המערכת (תחזוקה שוטפת, התקנת רכיבים נוספים, עדכוני תכנה וחמרה וכדו').

2.10.9.3 מסמך תכנון ההקשחות יתבסס על סקר סיכונים מסודר ועל הנחיות Best Practice של יצרני המערכת, יצרני ציוד המחשוב והתקשורת, הזוכה והנחיות של המוסד. המסמך יועבר להערות ולאישור המוסד.

2.10.9.4 ההקשחות יבוצעו על ידי הזוכה ובאחריותו. הקשחות של מתגים, נתבים ו-Firewalls יתבצעו באחריות המוסד, בהתאם להנחיות עבודה של הזוכה.

2.10.9.5 להלן דוגמא חלקית של הנחיות סטנדרטיות שיכללו במסמך ההקשחה ויבוצעו על ידי הזוכה:

2.10.9.5.1 לא יופעלו שירותים שאינם נדרשים לפעילות השוטפת המאובטחת של המוצרים.

2.10.9.5.2 הרשאות גישה לכל סוג של מידע (כולל מידע במסדי נתונים, טבלאות, ספריות וכו') יתאפשרו אך ורק עבור משתמשים מורשים באופן מאובטח.

2.10.9.5.3 לא תבצע עבודה של משתמשים או אפליקציות עם הרשאות root/admin של מערכת ההפעלה/בסיס הנתונים אלא אם נדרש הדבר על ידי היצרנים ובאישור המוסד.

2.10.9.5.4 ההרשאות שיינתנו למשתמשים או לאפליקציות יהיו ההרשאות המינימאליות הנדרשות להם לשם עבודה תקינה, שוטפת ומאובטחת.

2.10.9.5.5 כלל המידע יהיה בלתי-ניתן לשינוי לא-מאושר לאורך זמן, וזאת עפ"י טכניקות Tamper Proof סטנדרטיות, כגון חתימה של מידע/קבצים, שמירה בנפרד של עותקים עם timestamp וכדו'.

2.10.9.5.6 לא תהיה גישה ישירה לבסיס הנתונים אלא באמצעות שכבת ניהול בעלת Validity Rules, למשל מערכות SQL יוגנו בפני XSS ע"פ מיטב השיטות הקיימות.

2.10.9.5.7 המוסד שומר לעצמו את הזכות לבצע הקשחות נוספות במוצרים בתיאום עם הזוכה.



2.10.10 אבטחת המידע במערכת הטלפוניה (L)

2.10.10.1 כללי

- 2.10.10.1.1 רשת הטלפוניה (VoIP) בפרויקט תופרד מרשת ה-DATA הארגונית, ותותקן על תשתית נפרדת.
- 2.10.10.1.2 מערכת הטלפוניה תסופק עם מערכת ניהול נפרדת וייעודית.
- 2.10.10.1.3 כל מרכיבי מערכת הטלפוניה יותקנו פיזית באתרי המוסד.
- 2.10.10.1.4 הזוכה יקבל גישה לוגית ופיזית לרשת הטלפוניה במוסד. על הזוכה לעמוד בכל דרישות אבטחת המידע כפי שיקבעו מעת לעת על ידי מנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד, לרבות חתימה על מסמכי התחייבות לשמירת סודיות שלו ושל כל מי מטעמו שיספק שירותים למערכת במוסד.
- 2.10.10.1.5 הזוכה יעביר למוסד, על פי דרישתו, רשימה שמית של כל עובדיו אשר נדרש עבורם אישור כניסה למוסד.
- 2.10.10.1.6 הזוכה יעביר למוסד מסמך המפרט את נהלי אבטחת הגישה מרחוק למערכות שהוא מפעיל באתרי המוסד, ויקבל את אישורו כי נהלים אלו תואמים את נהלי אבטחת המידע של המוסד. במקרה שיהיו למוסד השגות או הערות כלשהן, הזוכה יבצע על חשבונו את ההתאמות הנדרשות בלוח הזמנים שיוסכם.
- 2.10.10.1.7 בכל מקרה שהזוכה זיהה, בכל שלב, פערים ביכולות אבטחת המידע לעומת הנדרש עליו לדווח על כך מיידית בכתב ובעל פה למנהל הפרויקט במוסד עם העתק למנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד.

2.10.10.2 דרישות אבטחת המידע במערכת הטלפוניה (S)

- על המציע לפרט את יכולות אבטחת המידע הכלולים במערכת הטלפוניה המוצעת, לרבות במרכזייה, בתוכנות הניהול, ב-Media Gateway, ב-Session Border Controller ובציוד הקצה. בנוסף, יש לענות על הדרישות הבאות, אחת לאחת:
- 2.10.10.2.1 נדרש שהמרכזייה תכלול ותסופק עם מערכת בקרת גישה, שתאפשר גישה למערכת ומתן הרשאות לניהול המערכת למשתמשים מורשים בלבד בשילוב עם Active Directory.
- 2.10.10.2.2 הזוכה יתחייב להקשיח את כל השרתים ומערכות ההפעלה והרכיבים הייעודיים האחרים של מערכת הטלפוניה המוצעת כדי לסכל איומי אבטחת מידע או מניעת שירות על ידי המערכת. המציע יפרט בקווים כלליים כיצד הוא מתכוון לבצע זאת.
- 2.10.10.2.3 המציע יפרט יכולות ומשמעויות הצפנה עד לרמה של שלוחה בודדת, כולל יכולות הקלטה, שיחות ועידה וכדו'.
- 2.10.10.2.4 המציע יפרט משמעויות של עבודה עם יחידות קצה שונות כולל תוצרת צד שלישי בהיבט אבטחת מידע. כמו כן, על המציע לפרט אילו שירותים לא יסופקו במקרה זה.
- 2.10.10.2.5 נדרש שהמערכת תכלול רכיבים שיבטיחו התמודדות עם הונאת שיחות, גניבת שיחות, מניעת שירות והשבתה. על המציע לפרט כיצד מתמודדת המערכת עם איומים אלו.
- 2.10.10.2.6 המציע יפרט יכולות מניעת שכפול זהויות של טלפונים.
- 2.10.10.2.7 המערכת המוצעת לא תאפשר ביצוע הגדרות מערכת (SETUP) ממכשיר הטלפון ו/או באמצעות Telnet.
- 2.10.10.2.8 על המציע לפרט אפשרויות הקשחת מכשיר הטלפון.



- 2.10.10.2.9 המערכת תפעיל מנגנון זיהוי והזדהות בעת הורדת עדכונים ו-Firmware שלא ניתן יהיה לעקוף אותו או לנטרל אותו. בכל השרתים ויחידות הקצה. המציע יפרט מהם המנגנונים שיהיו בשימוש.
- 2.10.10.2.10 על המערכת לכלול תמיכה ביישום פרוטוקול 802.1x בין התקני הקצה למתגים.
- 2.10.10.2.11 על המערכת המוצעת לתמוך בהפרדה של ה-Gateway משרתי המרכזייה והמערכות הנלוות וכמו כן הפרדה של טלפוני הקצה בסגמנט נפרד.
- 2.10.10.2.12 נדרשת תמיכה ב-Vlan נפרדים וב-Vlan Tagging.
- 2.10.10.2.13 נדרשת יכולת להתחבר למערכות שליטה ובקרה ארגוניות כגון: CA-Spectrum, BMC לצורך שליחה מאובטחת של התרעות SNMP ודיווחים אחרים.
- 2.10.10.3 אבטחת ניהול המרכזייה (M)
- החומרה ותוכנות הניהול הנדרשים לרכיבים הנ"ל יסופקו, יותקנו ויופעלו על פי הכללים הבאים:
- 2.10.10.3.1 לכל תוכנה ולכל רכיב חומרה יסופקו המלצות היצרן והנחיותיו להפעלת המערכת ברמת אבטחת המידע הגבוהה ביותר הניתנת למימוש במערכת.
- 2.10.10.3.2 המוסד יקבע את רמת האבטחה הנדרשת. הזוכה יהא אחראי לבצע את כל הפעולות הנדרשות למימוש חליפת אבטחה מתאימה כנדרש במוסד, בהתבסס על היכולות של המערכת.
- 2.10.10.3.3 הזוכה יספק את כל רכיבי החומרה והתוכנה הנדרשים לצורך הפעלת המערכת ברמת האבטחה הגבוהה ביותר כנ"ל.
- 2.10.10.3.4 הזוכה יהיה אחראי להקשחת המערכות על פי הנחיות היצרן ובאישור מנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד.
- 2.10.10.3.5 הזוכה יהיה אחראי לביצוע עדכונים והגדרות לשמירת רמת אבטחת המידע, כפי שיפורסמו ע"י היצרן מעת לעת, וזאת לאורך כל תקופת ההתקשרות כחלק בלתי נפרד מתכולת שירות האחריות והתחזוקה למערכת.
- המציע יפרט כיצד יבוצע הדבר, כולל פרק הזמן המקסימלי משחרור העדכונים ע"י היצרן עד לעדכון בחצרי המוסד.
- 2.10.10.3.6 הזוכה יהיה אחראי לספק את רשימת כל סיסמאות ברירת המחדל הקיימות במערכת, על כל חלקיה, שנדרש לשנות לאחר התקנה ו/או תחזוקה במערכת.
- 2.10.10.4 הצפנות (S)
- 2.10.10.4.1 כל סיסמאות הגישה למערכת יישמרו כשהן מוצפנות. (L)
- 2.10.10.4.2 על המערכת המוצעת לתמוך וליישם הצפנת שיחות מקצה לקצה.
- 2.10.10.4.3 על המערכת המוצעת לתמוך בהקמת שיחה וניהולה בצורה מוצפנת ולאפשר ליישם הצפנת שיחות מקצה לקצה. יישום ההצפנה לא יפגע בשירותים השונים במערכת.
- 2.10.10.4.4 תהליך הקונפיגורציה של הטלפונים ושאר יחידות הקצה יתבצע בצורה מוצפנת עם חתימות קריפטולוגיות של קבצי הקונפיגורציה.



2.10.10.5 בקרת גישה (L)

- 2.10.10.5.1 השימוש בתוכנות הניהול יתאפשר אך ורק לבעלי הרשאת מנהל מערכת.
- 2.10.10.5.2 על המציע לפרט כיצד מזוהה המשתמש, וכיצד ניתן לשלב בזיהוי זה אמצעים מתקדמים כגון כרטיס חכם, זיהוי ביומטרי ועוד (S).
- 2.10.10.5.3 ניתן יהיה לקבוע הרשאות שונות למשתמשים שונים, כך שכל משתמש יוגבל רק לביצוע פעילויות המותרות לו, לדוגמא read-only ללא יכולת ביצוע עדכונים למפעילי המערכת.
- 2.10.10.5.4 הזוכה לא יורשה לגשת מרחוק למרכזיה לצורך ביצוע פעולות תחזוקה שונות מרחוק. יחד עם זאת, המוסד שומר לעצמו את הזכות לאשר לזוכה גישה מאובטחת מרחוק, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד ובכפוף להפעלת פתרון גישה מאובטח, שיאושר מראש על ידי מנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד.
- 2.10.10.5.5 המוסד יהא רשאי לערוך מעת לעת בדיקות חוסן למערכות המחשב והתקשורת של המוסד וכמו כן של ספקי שירותים שעובדים עם המוסד. הזוכה מתחייב לשתף פעולה ולאשר כל בקשה לביצוע בדיקות מסוג זה במשרדיו ובציוד המקושר למוסד.
- 2.10.10.5.6 הזוכה מתחייב לתקן מידית על חשבונו כל ליקוי שיעלה בבדיקות החוסן.

2.10.10.6 מעקב ו- Logs (L)

כל פעולה שתבצע בתוכנות הניהול תירשם ותתועד. התיעוד יכלול את הפרטים הבאים בין היתר :

- 2.10.10.6.1 זמני ההתחברות.
- 2.10.10.6.2 זיהוי המשתמש.
- 2.10.10.6.3 הפעולה שבוצעה ותיאור בשפה חופשית ומובנת לטכנאי.
- 2.10.10.6.4 שעת ביצוע הפעולה.



2.1.1 כלי פיתוח ובדיקות (L)

2.11.1 כללי

- 2.11.1.1 נדרש שהמערכת תכלול ותסופק עם חבילה עשירה ומשוכללת של כלי פיתוח ובדיקות לכל אחד מהנושאים הבאים:
- 2.11.1.2 כלים לפיתוח ממשקי אינטגרציה כלליים – ראה להלן.
- 2.11.1.3 כלים לפיתוח ובדיקות תסריטים (CTI, IVR, מרכזיה) – ראה להלן.
- 2.11.1.4 כלים לפיתוח דוחות היסטוריים, דוחות תפעוליים וכדו' – ראה סעיף 2.8.
- 2.11.1.5 כלים לפיתוח תצוגות זמן אמת - ראה סעיף 2.8 וסעיף 2.8.9.
- 2.11.1.6 כלי פיתוח ובדיקות נוספים – יפורטו על ידי המציע. (S)
- 2.11.1.7 מערכת נפרדת לניהול המרכזיה – ראה סעיף 2.8.10.

2.11.2 כלים לפיתוח ממשקי אינטגרציה כלליים

- 2.11.2.1 נדרש שהמערכת תכלול ותסופק עם SDK הכולל ממשקי תוכנה (Web, XML, API's, Services, פקדי Active-x וכדו') מוכנים ומתועדים לצורך פיתוח ממשקי אינטגרציה למערכות חיצוניות.
- 2.11.2.2 על המציע לפרט את כל ממשקי האינטגרציה, ממשקי התוכנה, WS, SDK הנכללים במערכת, יפרט את הטכנולוגיה שנעשה בה שימוש, יספק דוגמאות לאופן השימוש ויצרף קישורים לתיעוד המתאים באתר האינטרנט של היצרן המפרט את הממשקים האמורים. (S)

2.11.3 כלים לפיתוח ובדיקות תסריטי IVR ותסריטי ניתוב פניות (S)

- 2.11.3.1 המערכת תכלול ותסופק עם כלים מתאימים וידידותיים בממשק GUI לפיתוח, עדכון ובדיקה של תסריטי IVR ותסריטי ניתוב במערכות השונות (CTI, IVR, מרכזיה וכדו') על פי חוקים עסקיים בשלבי הפניה השונים. (L)
- 2.11.3.2 רצוי שהמערכת תאפשר בניית תסריטים בכלי אחד קצה לקצה בכל מרכיבי המערכת.
- 2.11.3.3 המערכת תאפשר בניית תסריטי שיחה מלאים תוך שימוש בכלים גרפיים (GUI) ידידותיים למשתמש.
- 2.11.3.4 המערכת תאפשר עבודה בתאימות עם פרוטוקול MRCP V1 AND V2.
- 2.11.3.5 המערכת תאפשר פיתוחים עתידיים ויישומיים בשפת VXML (עדיפות ל VXML 2.1)
- 2.11.3.6 המערכת תאפשר שימוש ב- Drag & Drop של Building Blocks ליצירת תסריט שיחה במקום שימוש בשפות תכנות. על המציע לציין אפשרות הקמת Building Block חדש על בסיס תסריט שיחה שהוכן (S).
- 2.11.3.7 רצוי שמימוש רוב התהליכים בתסריטי שיחה, בכלים המסופקים ע"י המערכת לא יצריך ידע מוקדם מעבר להבנת תחום הפעילות ולכל היותר ידע בסיסי בתכנות.
- 2.11.3.8 על המציע לתאר ולפרט את כלי פיתוח התסריטים הקיימים במערכת בכללותה ובכל אחד ממרכיביה העיקריים: CTI, IVR, מרכזיה, הקלטות וכדו'.



בדיקת תסריטים 2.11.3.9

- 2.11.3.9.1 המערכת תאפשר בדיקת התסריט לפני הכנסתו לעבודה שוטפת.
- 2.11.3.9.2 על המציע לפרט התרעות במערכת על קצוות פתוחים, מעגלים אינסופיים ותקלות אחרות בכל שלב החל משלב הפיתוח.
- 2.11.3.9.3 על המציע לציין ולפרט אפשרות לסימולציה ב- Off-line בשלב הפיתוח.
- 2.11.3.9.4 על המציע לפרט יכולת ביצוע בדיקות בשלב הפיתוח, הכוללות מעקב אחר שיחה בשלביה השונים כולל אפשרות להתקדם שלב אחר שלב ויכולת Debug לתהליך.

עדכון תסריטים On-Line 2.11.3.10

2.11.3.10.1 המערכת תאפשר לעדכן תסריטים On-line ללא הפרעה למהלך השיחות וללא צורך בהשבתת כל או חלק מרכיבי המערכת, כלומר לא יהיה צורך לבצע הפסקה או חסימת פעילות של שרת, קו, אפליקציה או כל רכיב אחר במערכת. כל השיחות הקימות תמשכנה בתסריטים הקודמים. השיחות הבאות לאחר השלמת העדכון, תפעלנה ע"פ התסריטים המעודכנים.

2.11.3.10.2 על המציע לפרט את אופן ביצוע עדכון תסריטים במערכת.

2.11.3.10.3 המערכת תאפשר לשנות את הפרמטרים הבאים בין היתר בתסריטי הניתוב:

- זמן המתנה
- מספר ממתנים
- אחוז מהשיחות
- פתיחת וסגירת ענפים
- הפעלת וסגירת הודעות
- שיחות חוזרות
- נתונים מפרופיל לקוח ממערכות ובסיסי נתונים שונים
- כמות נציגים עם מיומנות במערכת
- פרמטרים נוספים.



2.1.2 ממשקי אינטגרציה (L)

2.12.1 כללי (L)

- 2.12.1.1 בנוסף על חבילת כלי הפיתוח והבדיקות המוגדרים בסעיף 2.11 לעיל, נדרש שהמערכת תכלול ותסופק עם ממשקי אינטגרציה מובנים וסטנדרטיים out-of-the-box לצורך מימוש קישוריות מלאה דו-כיוונית בין כל מרכיבי הפתרון (מרכזייה, CTI, IVR, הקלטות וכדו'), בינם לבין עצמם.
- 2.12.1.2 כמו כן, נדרש שהמערכת תכלול ותסופק עם ממשקי אינטגרציה מובנים וסטנדרטיים לצורך מימוש קישוריות מלאה דו-כיוונית עם מערכות חיצוניות, כדוגמת: CRM, מערכות מידע ומערכות ארגוניות משיקות במוסד, רשת החיג, אינטרנט, שרתי דואר אלקטרוני ועוד כמפורט להלן.
- 2.12.1.3 הזוכה יהיה אחראי לספק, לאפיין ולממש את כל הממשקים המפורטים להלן, בשיתוף פעולה עם עובדי המוסד. בדרך כלל ככל שיידרש פיתוח ו/או התאמות בצד של מערכות המוסד, הפיתוח יבוצע על ידי המוסד בהנחיה ובסיוע של הזוכה ובהתבסס על ממשקי תוכנה ואינטגרציה שיסופקו על ידי הזוכה.
- 2.12.1.4 האינטגרציה עם המערכות המוסדיות והאחרות תתבצע תוך שמירה קפדנית על נהלי אבטחת המידע במוסד.

2.12.2 ממשק למערכת "דלפק קדמי" (L)

- 2.12.2.1 כיום, המוסד משתמש במערכת פיתוח עצמי בשם "דלפק קדמי" כמערכת CRM. מערכת "הדלפק הקדמי" מתבססת על PowerBuilder והיא מתחברת למערכות המידע הארגוניות במוסד.
- 2.12.2.2 נדרש שהמערכת המוצעת תתחבר ל"דלפק הקדמי" באמצעות ממשקי ה-API והאינטגרציה המוגדרים בסעיף 2.11.2.1 לעיל ואשר יסופקו על ידי הזוכה כחלק אינטגרלי של הפרויקט.
- 2.12.2.3 הזוכה יסייע למוסד באפיון מפורט של ממשק התקשורת בין המערכת ל"דלפק הקדמי" ובמימושו כחלק מפרויקט ההקמה. התאמות מערכת "הדלפק הקדמי" למערכת החדשה תתבצע על ידי מתכנתים של המוסד בליווי וסיוע של הזוכה.
- 2.12.2.4 מערכת ה-CTI תעביר את זיהוי הלקוח ונתוני השיחה המצטברים ל"דלפק הקדמי" לצורך הקפצת מסך מתאים עם פרטי הלקוח.
- 2.12.2.5 כמו כן, נדרש שמערכת ה-CTI תעביר ל"דלפק הקדמי" מפתח זיהוי מתאים (Call ID) שבאמצעותו ניתן יהיה לאחזר את ההקלטה ישירות מתוך "הדלפק הקדמי" ללא צורך באיתור והשמעה בכלי האדמיניסטרציה של מערכת ההקלטה.
- 2.12.2.6 הממשק המדויק והמסכים שיוקצו יקבעו במסגרת האפיון המפורט. (S)



2.12.3 ממשקים למערכות CRM (S)

- 2.12.3.1 נדרש שהמערכת תכלול ממשקים סטנדרטיים ומובנים (out-of-the-box) למערכות CRM נפוצות בשוק.
- 2.12.3.2 על המציע לפרט את כל הממשקים מובנים למערכות CRM הקיימים במערכת ולפרט בקצרה את היכולות, הטכנולוגיה והשירותים המסופקים בכל אחד מהממשקים האלו.
- 2.12.3.3 כיום המוסד משתמש במערכת פיתוח עצמי בשם "דלפק קדמי" כמערכת CRM. קיים תכנון לעבור למערכת CRM בעתיד.
- 2.12.3.4 מערכת ה CTI תעביר את זיהוי הלקוח ונתוני השיחה המצטברים למערכת CRM לצורך הקפצת מסך מתאים עם פרטי הלקוח.
- 2.12.3.5 כמו כן, נדרש שמערכת ה-CTI תעביר למערכת ה-CRM מפתח זיהוי מתאים (Call ID) שבאמצעותו ניתן יהיה לאחזר את ההקלטה ישירות מתוך מערכת ה-CRM ללא צורך באיתור והשמעה בכלי האדמיניסטרציה של מערכת ההקלטה.

2.12.4 ממשק ל-AD (L)

- 2.12.4.1 מערך המשתמשים וההרשאות יוגדר אל מול Active Directory (להלן AD) בכל אחד ממרכיבי ההצעה (CTI, מערכת ניהול, הקלטות וכדו').
- 2.12.4.2 כל תחנת עבודה, משתמש יקבלו זהות משלהם ב-AD.
- 2.12.4.3 כל אחד ממרכיבי המערכת (למעט המרכזייה) שמנהל מערך גישה באמצעות הזדהות חייב להתממשק עם ה-AD. הדרישה להתממשקות עם AD במרכזיה היא אופציונאלית.

2.12.5 ממשק למחשב המרכזי במוסד (L)

- 2.12.5.1 נדרש ממשק סטנדרטי דו כיווני בין רכיבי המערכת למערכות המידע הארגוניות במחשב המרכזי, מלבד הממשק למערכת ה-CRM ולדלפק הקדמי הנ"ל. הממשק האמור מיועד לביצוע פעולות שונות וקבלת נתונים מה-MF במבנה XML.
- 2.12.5.2 לדוגמא: זיהוי לקוח שפונה למערכת יתבסס על הקשת מספר תעודת זהות וקוד אישי בשלב הגעת השיחה ל-IVR. הזיהוי יתבצע מול המחשב המרכזי במוסד.
- 2.12.5.3 הממשק יתבסס על Web Service תואם לפרוטוקול WCF מאובטח אשר יפותח באחריות המוסד בסיוע של הזוכה.

2.12.6 ממשקים למערכות שליטה ובקרה (שוי"ב) ארגוניות במוסד (L)

- 2.12.6.1 המערכת על כל מרכיביה (מרכזיה, CTI, IVR, הקלטות וכדו') תכלול ממשק אינטגרציה מובנה ותמיכה בפרוטוקולי SNMP, WMI וכדו' לצורך שליחת התרעות ותחקורים, לפחות ברמה של SNMP Trap למערכות השליטה והבקרה הפועלות במוסד כמפורט להלן.
- 2.12.6.2 המציע יפרט האם יש לו ניסיון קודם במימוש אינטגרציה עם מערכות השוי"ב הבאות: (S)
 - 2.12.6.2.1 קונסול שליטה ובקרה מרכזי לארגון מתבסס על מוצרים של חברת BMC.
 - 2.12.6.2.2 מערכת CA-Spectrum בגרסה 9.2 ומעלה.
 - 2.12.6.2.3 Microsoft System Center 2012 ומעלה.



2.12.7 ממשקים למערכות ניהול וניטור מערכי אבטחת מידע (S)

2.12.7.1 המציע יפרט האם המערכת כוללת ממשקי אינטגרציה מובנים (Out-of-the-Box) למערכות הבאות, לפחות ברמה של SNMP Traps וגישה בזמן אמת ל- Syslog של מערכת CC.

2.12.7.1.1 מערכת SIEM/SOC מבית סימנטק.

2.12.7.1.2 מערכת ניהול זהויות והרשאות IAM כגון: IBM Security Identity Manager (ISIM) ומערכות דומות.

2.12.8 ממשקים למערכות ארגוניות נוספות (S)

2.12.8.1 המציע יפרט האם המערכת כוללת ממשקי אינטגרציה מובנים (Out-of-the-Box) למערכות הארגוניות הבאות:

2.12.8.1.1 שרתי דואר Exchange

2.12.8.1.2 SAP

2.12.8.1.3 פורטל ארגוני במוסד המתבסס על MS SharePoint 2010 ומעלה.

2.12.8.1.4 מערכות חיצוניות אחרות – יפורט על ידי המציע.

2.12.9 ממשק לשרת SMS (S)

2.12.9.1 המציע יפרט אופן ממשק לשרת SMS חיצוני (שיסופק על ידי המוסד) לצורך משלוח מסרונים לקבוצות ו/או לבודדים עפ"י רשומות חיוג.

2.12.9.2 יש לפרט אילו שרתי SMS נפוצים נתמכים, ניסיון קודם מוצלח במימוש אינטגרציה.

2.12.10 ממשק העברה והתייעצות (L)

2.12.10.1 בכל אירוע שבו נציג צריך להעביר שיחה או להתייעץ עם גורם אחר במוקד או במוקד אחר במוסד, בעת ביצוע העברה או התייעצות - תתבצע הקפצת מסך המתאים כולל פרטי הלקוח בצד המקבל.

2.12.10.2 יזום שיחה ע"י הנציג (התייעצות, העברה) יאפשר לנציג לציין פרטים על השיחה הדרושים לידיעת הנציג המקבל.



2.12.11 ממשק למערכת BI לגזירת נתונים היסטוריים מהמערכת (S)

2.12.11.1 מלבד הפקת דוחות היסטוריים, נדרש שהמערכת תסופק עם כלים, מנגנונים ו/או ממשקים מתאימים לצורך גזירת נתונים גולמיים וגם מחושבים מבסיס הנתונים של המערכת לצרכי ניתוח ותחקור על ידי מערכת BI במוסד (מחסן נתונים Data Warehouse), כדוגמת:

2.12.11.1.1 שימוש בכלי ETL סטנדרטיים, כגון: אינפורמטיקה ואחרים. נא לפרט אילו כלי ETL נתמכים.

2.12.11.1.2 גישה ישירה לבסיס הנתונים של המערכת.

2.12.11.1.3 גזירת נתונים שטוחים במבנה CSV, XML וכדו'.

2.12.11.1.4 מנגנוני יצוא נתונים אחרים הקיימים במערכת.

2.12.11.2 על המציע לפרט את הממשקים והמנגנונים שקיימים במערכת לצורך העברת נתונים בין המערכת לבין מערכות BI חיצוניות.

2.12.11.3 נדרש שהמערכת תסופק עם תיעוד ומיפוי מפורט של בסיס הנתונים של המערכת (לכל הפחות נתוני CTI) וכמו כן תיעוד של סכמות הנתונים לצורך העברת הנתונים.

2.12.11.4 במקרה שהמערכת אינה כוללת מנגנונים מובנים לגזירת נתונים ממנה, הזוכה יתחייב לפתח מנגנון מתאים על פי דרישת המוסד על חשבונו במסגרת העבודה להקמת המערכת בשלב א'.

2.12.12 ממשק חיוגים מתוך מערכת קשר ובירורים (L)

2.12.12.1 מערכת קשר ובירורים הינה מערכת שירות מבוססת דפדפן אשר נמצאת בשימוש נציגי השירות.

2.12.12.2 יש מצבים בהם נציגי השירות נדרשים לחזור ללקוח, כאשר מספר הטלפון של הלקוח נמצא בתוך מערכת קשר ובירורים, אך לא ב"דלפק הקדמי".

2.12.12.3 על מנת לשמר את הפונקציונאליות הנוכחית, נדרש שניתן יהיה להפעיל חיוג יזום באמצעות לחצן מתוך מערכת קשר ובירורים, באמצעות Web Service מתאים שיסופק על ידי הזוכה, למערכת ה-CTI כדי להעביר אליה את מספר הטלפון לחיוג ומספר השלוחה עבורה יש לבצע את החיוג. מערכת ה-CTI תחזיר לשלוחת הנציג את השיחה ודרך ה-WS תחזיר את סטטוס החיוג.

2.12.12.4 כמו כן, ניתן יהיה לבצע דרך מערכת קשר ובירורים פעילויות מנדטוריות נוספות כגון ניתוק שיחה ושירותים נוספים שיוגדרו בשלב האפיון המפורט.



2.1.3 יכולות ואופציות נוספות (S)

בסעיף זה ניתן לפרט יכולות נוספות, אופציות, שירותים נוספים וכדו', כגון:

2.13.1 זיהוי דיבור – Voice Recognition

- 2.13.1.1 על המציע לכלול בהצעתו כאופציה פתרון לזיהוי דיבור, שתמומש לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד. על המציע לפרט כיצד מערכת CC תתחבר למערכת זיהוי הדיבור המוצעת על ידו כאופציה.
- 2.13.1.2 מובהר בזאת, כי המוסד יהא רשאי לממש מערכת זיהוי דיבור באמצעות פתרונות אחרים שאינם כלולים במכרז זה, ואשר עובדים בפרוטוקול MRCP. על המציע לפרט כיצד תתחבר מערכת CC למערכת זיהוי הדיבור החיצונית באמצעות הפרוטוקול האמור.
- 2.13.1.3 מערכת ה-IVR תכלול תמיכה בפתרון זיהוי דיבור בעברית, אנגלית, רוסית וערבית וכאופציה בשפות נוספות. נא לפרט.
- 2.13.1.4 יש לפרט האם מדובר במערכת של ספק צד ג' (במקרה כזה, יש לציין את רשימת הספקים להם יש אינטגרציה מוכחת עם ה-IVR).
- 2.13.1.5 יש לפרט את אופן האינטגרציה בין מנוע זיהוי הדיבור לבין ה-IVR כולל זיהוי כשלים בתהליך. כמו כן, על המציע לפרט את משמעויות השילוב והאם נדרש רישוי נפרד ותוספת פורטים בכל אחת מהמערכות.
- 2.13.1.6 מערכת זיהוי הדיבור תאפשר דיבור כתחליף להקשות, עירוב של דיבור והקשות, מעבר להקשות במקרה של כשל.
- 2.13.1.7 מנגנון זיהוי הדיבור יאפשר דיבור מונחה (הנחיית המתקשר לבחירה מתוך תפריט מושמע או מתוך רשימה שידועה למתקשר) ודיבור חופשי (Natural Speech) (יכולת המערכת להבין ביטויים ומושגים המוגדרים במילון ולזהות אותם מתוך ההקשר הנאמר).
- 2.13.1.8 המציע יפרט את הסתברויות הזיהוי הנכון בכל אחת מהאפשרויות בסעיף 2.13.1.6 לעיל וכיצד ניתן לשפרן.
- 2.13.1.9 המערכת תאפשר יכולות ואיכות הזיהוי ברמה גבוהה בהיבטים המפורטים להלן:
- 2.13.1.9.1 שיחות ממקורות שונים: טלפון קווי, טלפון סלולארי, VOIP וכדו'.
- 2.13.1.9.2 רעשי רקע, הברות מילים ללא משמעות.
- 2.13.1.9.3 מבטא.
- 2.13.1.9.4 הפסקות בדיבור.
- 2.13.1.9.5 זיהוי מילות מפתח בתוך ביטוי מלא תוך התעלמות ממילים או הפרעות אחרות (Keyword Spotting).
- 2.13.1.9.6 בנית ביטויים לזיהוי על פי תבנית (Slot Filling).
- 2.13.1.9.7 טיפול מובנה בתחביר מיוחד כגון: רצף ספרות ו/או אותיות, מספרים, כסף, זמן, תאריך וכדו'.
- 2.13.1.9.8 התפרצות (Barge-In) על פי עוצמת הקול ו/או זיהוי תוכן.
- 2.13.1.10 המערכת תכלול כלים ויכולות ליצירה ועדכון תחביר. יש לפרט את מאגר המידע הקיים במערכת המוצעת בכל אחת מהשפות כולל מילים ותחביר.
- 2.13.1.11 המערכת תכלול כלים המאפשרים ניתוח ושיפור איכות הזיהוי.
- 2.13.1.12 המערכת תספק דוחות מידע ניהולי על מערכת זיהוי הדיבור.
- 2.13.1.13 על המציע לפרט את המערכת המוצעת לזיהוי דיבור, יכולות, משמעויות מימוש, יתרונות, מגבלות וכדו'.



- 2.13.1.14 על המציע לפרט לקוחות בארץ שמימשו מערכת זיהוי דיבור.
- 2.13.1.15 יש לצרף מפרט יצרן על המערכת **כנספח 2.0** בפרק הנספחים.

2.13.2 מערכת זיהוי ואימות דובר - Voice Authentication

- 2.13.2.1 על המציע לכלול בהצעתו כאופציה פתרון לזיהוי ואימות דובר באמצעות חתימה קולית, שתמומש לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד. על המציע לפרט כיצד מערכת CC תתחבר למערכת זיהוי הדיבור המוצעת על ידו כאופציה.
- 2.13.2.2 מובהר בזאת, כי המוסד יהא רשאי לממש פתרון לזיהוי ואימות דובר באמצעות פתרונות אחרים שאינם כלולים במכרז זה, ואשר עובדים בפרוטוקול MRCP. על המציע לפרט כיצד תתחבר מערכת CC למערכת זיהוי הדובר החיצונית באמצעות הפרוטוקול האמור.
- 2.13.2.3 מערכת לזיהוי ואימות דובר תאפשר להפעיל הזדהות חזקה ולאפשר ללקוח ביצוע פעולות הן באמצעות שירותים עצמיים והן באמצעות נציגי שירות.
- 2.13.2.4 אופן המימוש הסופי של איסוף החתימות, אופן ביצוע האימות הקולי ואופן החיווי על הצלחת האימות יוחלט במסגרת האפיון המפורט. כנראה שבשלב א יופעל תהליך של איסוף חתימות קול ואפשרות שינוי הקוד הסודי לצורך הזדהות חזקה וקבלת שירותים במוקד.
- 2.13.2.5 על המציע לפרט את המערכת המוצעת לזיהוי ואימות דובר, יכולות, משמעויות מימוש, יתרונות, מגבלות וכדו'.
- 2.13.2.6 על המציע לפרט לקוחות בארץ שמימשו מערכת זיהוי ואימות דובר וכדו'.
- 2.13.2.7 יש לצרף מפרט יצרן על המערכת בפרק הנספחים כנספח 2.0.
- 2.13.2.8 על המציע לפרט נתונים טכניים על יכולות ומגבלות המערכת בהיבטים של:
 - 2.13.2.8.1 שפות נתמכות.
 - 2.13.2.8.2 אמינות הזיהוי במערכת.
 - 2.13.2.8.3 גודל מאגר החתימות הנתמך.
 - 2.13.2.8.4 כמות חתימות מכל לקוח לצורך זיהוי אופטימאלי.
 - 2.13.2.8.5 דרכים לשיפור אמינות הזיהוי.
 - 2.13.2.8.6 פרטים נוספים – יפורט על ידי המציע.



2.13.3 מערכת לניהול וסידור משמרות - WFM

- 2.13.3.1 נדרשת אופציה למערכת תוכנה Workforce Optimization Management, רצוי מבית יצרן מערכת CC, לניהול ואופטימיזציה של משמרות הנציגים במוקדים, במטרה להבטיח שינוף אופטימלי של סוכנים בכל המשמרות בהתאם לכישורי הנציגים, שפות דיבור וכדו'.
2.13.3.2 המציע יתאר בקצרה את הפונקציות והיכולות של מערכת WFM המוצעת, יספק דוגמאות, דוחות, יציג את היתרונות ויפרט את המשמעויות להפעלת המערכת במוסד. המחירים יפורטו בפרק העלויות.
2.13.3.3 על המציע לפרט לקוחות שלו או ארגונים אחרים בארץ שמימשו מערכת WFM.
2.13.3.4 יש לצרף מפרט יצרן בפרק הנספחים **2.0**.

2.13.4 Analytics

- 2.13.4.1 המציע יפרט פתרונות אנליטיקה ו-BI, רצוי מבית יצרן מערכת CC, לעיבוד וניתוח נתוני הפעילות הנאספים במערכת לאורך זמן והפקת מסקנות אופרטיביות לצורך שיפור תפקוד של מוקדי השירות במוסד.
2.13.4.2 יצוין כי במוסד קיימת מערכת BI ונדרש ממשק כל שהוא אליה לפחות ברמה של יבוא שוטף של נתונים.
2.13.4.3 המציע יתאר בקצרה את הפונקציות והיכולות של פתרונות אנליטיקה המוצעים, יספק דוגמאות, דוחות, יציג את היתרונות ויפרט את המשמעויות להפעלת המערכת במוסד. המחירים יפורטו בפרק העלויות.
2.13.4.4 יש לצרף מפרט יצרן בפרק הנספחים **2.0**.

2.13.5 (S) IVVR

- 2.13.5.1 המערכת המוצעת נדרשת לתמוך ביכולות IVVR.
2.13.5.2 יש לפרט באילו יחידות קצה ניתן להפעיל את שירותי IVVR, כגון: מחשב אישי, סמארטפונים ומה נדרש להריץ ביחידות הקצה כדי להפעיל IVVR.
2.13.5.3 על המציע לפרט את המשמעויות לפיתוח ו/או להסבת יישום IVR מבוסס DTMF או זיהוי דיבור לתמיכה ביכולות IVVR. יש להתייחס גם למשמעויות של הוספת עיצוב לתצוגה הגרפית של אפליקציות ה-IVVR.
2.13.5.4 על המציע לפרט את אופן הגישה של המשתמש לאפליקציית ה-IVVR (האם בגישה באמצעות חיוג טלפוני למערכת והפעלת האפליקציה בהתאם למספר הגישה, גישת Web ישירה לאפליקציה או כל גישה אחרת).
2.13.5.5 יש להתייחס לאופן המעבר מאפליקציית ה-IVVR לקבלת שירות קולי מנציג (האם זה נעשה בערוץ טלפוני או בערוץ האינטרנט).
2.13.5.6 המציע יפרט את ניסיונו במימוש יישומי IVVR.

2.13.6 יכולת עבודה מהבית (S)

המציע יציע אפשרות לעבודה מחוץ לאתרי המוסד בצורה מאובטחת תוך הצפנת קווי הטלפון וקווי הנתונים. המציע ינתח הסיכונים האבטחתיים בצורת עבודה זו ויציע פתרונות לאיומים אלו.

2.13.7 אופציות נוספות (S)

יפורט על ידי המציע.



2.14 נפחים, עומסים וביצועים (S)

המערכת המוצעת נדרשת להיות מסוגלת להתמודד עם ההיקפים, הנפחים, העומסים וזמני התגובה המפורטים בסעיף זה.

2.14.1 היקפים בסביבת הייצור (L)

- 2.14.1.1 פריסה בשני מרכזי מערכת.
- 2.14.1.2 המערכת נדרשת לתמוך בצורה אופטימאלית בכ-300 שלוחות (נציגים) בו זמנית עם יכולת גידול של 100%.
- 2.14.1.3 המערכת נדרשת לתמוך בצורה אופטימאלית בכ-300 קווי IVR עם יכולת גידול של 100%.
- 2.14.1.4 בשלב ראשון נדרשת הקלטה של כ-100 שלוחות כל שהן בו זמנית ועד כ-200 שלוחות.
- 2.14.1.5 כ-20 צירי PRI.
- 2.14.1.6 המציע יפרט יכולות הגידול וההתרחבות הקיימות במערכת ומשמעויותיהן.

2.14.2 היקפים בסביבת פיתוח ובדיקות (L)

- 2.14.2.1 5 רישיונות נציגים.
- 2.14.2.2 5 קווי IVR.
- 2.14.2.3 פריסה במרכז מערכת אחד.

2.14.3 עומסים

- 2.14.3.1 המערכת נדרשת לעמוד בעומס של לפחות 20,000 שיחות נכנסות לשעה בתסריט שיחה מלא בשעות השיא וכ-2,000 שיחות יוצאות לשעה (בעיקר הודעות אוטומטיות ללקוחות).
- 2.14.3.2 המרכזייה המוצעת בפתרון תעמוד בעומסים הצפויים של למעלה מ-150,000 שיחות נכנסות ביום בשילוב עם מערכת CTI ו-IVR בתסריט שיחה מלא (כניסת שיחה למוקד, העברה ל-IVR, חזרה למערכת הטלפוניה מעבר לנציג וסיום שיחה).
- 2.14.3.3 נדרשת תמיכה בגידול של לפחות 100% בנפח השיחות, במספר השלוחות ובעומס הכולל שנתמך במערכת, בהתבסס על התצורה המוצעת והציוד המוצע, בתוספת של רישיונות ו/או רכישת ממשקים נוספים ללא צורך בהחלפת מערכת או תת-מערכת.
- 2.14.3.4 יש לצרף נתוני יצרן ביחס לתצורה המרבית ולעומסים שכל אחד מרכיבי המערכת תומך בהם.



2.14.4 אימות נתוני ביצועים והעומסים החזויים

2.14.4.1 המוסד יהיה רשאי לדרוש מהזוכה לבצע בדיקות עומס לכלל מרכיבי המערכת לפני הפעלתה ביצור. על המציע להיערך לביצוע בדיקות אלו ולכלול את עלותם במסגרת עלות המימוש.

2.14.4.2 על המציע לפרט לכל בדיקת עומס כיצד הוא מדמה את העומס החזוי, באיזה כלי בדיקות ומחוללי שיחות ותנועה הוא משתמש, לוח זמנים מוערך לביצוע של כל בדיקה, מי הגורם המבצע את הבדיקה ומהם הקריטריונים לעמידה בבדיקות האמורות בהצלחה, לדוגמא: ניצולת CPU, צריכת זיכרון, ניצולת צירי PRI, ערוצי VOIP, ניצולת קווי IP בין אתרי המערכת, זמני תגובה וכדו'.

2.14.4.3 המציע רשאי להיעזר בקבלן משנה שמתמחה בבדיקות עומסים למרכזי שירות.

2.14.4.4 בכל מקרה העומס של המשאבים הנבדקים לא יעלה על 70% מהעומס המקסימאלי המותר ע"י יצרן הרכיב. נדרש לפרט המלצת יצרן לפעולה במצב עומס.

2.14.4.5 כמו כן, הזוכה עשוי להידרש על ידי המוסד לבצע בדיקות מקיפות לכל רכיבי המערכת, לרבות בדיקות ביצועים, עומסים ובעיות, בתדירות של אחת לשנה וגם על פי דרישה.

2.14.5 זמני תגובה

2.14.5.1 זמן התגובה הנדרש בממשק נציג/מנהל הוא עד 0.5 שניה.

2.14.5.2 ריענון תצוגת זמן אמת בכל 5 שניות, עם יכולת לקבוע פרמטרית את תדירות העדכון על ידי מנהל במוקד.

2.14.5.3 מידע נוסף הרלבנטי לסוגיית הביצועים – יפורט על ידי המציע.

2.14.6 זמינות המערכת

2.14.6.1 המערכת המוצעת תפעל ברציפות ללא הפסקה 24 שעות ביום 7 ימים בשבוע 365 יום בשנה למעט השבתות יזומות לצרכי תחזוקה ושדרוגים.

2.14.6.2 זמינות המערכת (דהיינו פעולה רציפה ותקינה ללא תקלה חמורה) על כל מרכיביה לא תפחת מ- 99.999% במדידה חודשית. הגדרת זמינות היא פעולה תקינה ללא תקלה חמורה כפי שמוגדר בפרק 4.

2.14.6.3 תחזוקה בחלק אחד של המערכת לא תפגע בפעילות השוטפת בחלקה השני.



2.15 שינויים ושיפורים (M)

- 2.15.1 כל הפיתוחים, העבודות וההתאמות הנדרשות מהזוכה במסגרת שלב א' של הקמת הפרויקט, כהגדרתו בסעיף 4.2.8.1, ולרבות הפיתוחים וההתאמות שיוגדרו בשלב האפיון המפורט יבוצעו על ידי הזוכה במחיר קבוע (FIX-PRICE) והתשלום עבורם ייכלל במחיר שלב א' של הקמת המערכת.
- 2.15.2 לאחר הקמת המערכת בשלב א' והפעלתה בייצור שוטף במוסד, המוסד יהא רשאי לדרוש מהזוכה לבצע את שלבי המימוש הבאים כהגדרתם בסעיף 4.2.8.2 ובסעיף 4.2.8.3 וכמו כן שינויים ושיפורים שונים במערכת, בדוחות, בתסריטים וכדו' על פי צרכי המוסד מזמן לזמן לאורך כל תקופת ההתקשרות, בהתאם להנחיות המפורטות להלן.
- 2.15.3 שינויים ושיפורים שוטפים, כגון : תיקונים קטנים בדוחות ובתסריטים, שינויי הגדרות, פרמטרים, שדרוגי תוכנה שוטפים, התקנת תוספות והרחבות וכדו' יבוצעו על ידי מנהל המערכת ב-OCC, כחלק מהגדרת התפקיד שלו. המוסד ישלם עבור שעות העבודה של מנהל המערכת, לפי ביצוע שעות בפועל, בהתאם לרישום השעות במערכת שעוני הנוכחות במוסד ואישורן על ידי מנהל הפרויקט במוסד, וזאת על בסיס חודשי שוטף.
- 2.15.4 שינויים ושיפורים מורכבים, מהותיים ו/או חריגים שהם מעבר ליכולתו של מנהל המערכת או שמחייבים צוות מקצועי רב תחומי, יבוצעו על ידי הזוכה, בשיטה הבאה:
- 2.15.4.1 המוסד יעביר את דרישותיו לזוכה לרבות לוח הזמנים הנדרש.
- 2.15.4.2 הזוכה יכין הצעת מחיר מפורטת לביצוע מלא של העבודה על ידי הזוכה, לרבות: אפיון מפורט, פיתוח, בדיקות בסביבת הפיתוח והבדיקות, התקנה ואינטגרציה בסביבת הייצור, הטמעה ואחריות לתקופה מינימאלית של לפחות שנה (12 חודשים).
- 2.15.4.3 הזוכה יגיש הצעת מחיר בכתב לאישור המוסד. הצעת המחיר תכלול את פרוט העבודה, התוצרים, לוח זמנים, פרוט השעות הנדרשות לביצוע העבודה בשלמותה ולביצוע כל סעיף/רכיב בעבודה, בהתאם למחירי שעות העבודה במכרז ובהתאם לסיווג המקצועי של העובדים על פי המכרז, הגדרת השלכות רכש ככל שיהיו כאלו ופרטים נוספים.
- 2.15.4.4 המוסד יבדוק את הצעת המחיר ויהיה רשאי לנהל מו"מ כספי עם הזוכה בנוגע לתכולת העבודה ולמחיר העבודה.
- 2.15.4.5 לאחר אישור הצעת המחיר במוסד, המוסד יעביר לזוכה הזמנה חתומה בכתב ורק עם קבלתה הזוכה יתחיל לבצע את העבודה.
- 2.15.5 הזוכה יתחייב לבצע כל עבודה שהמוסד ידרוש ממנו על פי סעיף זה, בלוח הזמנים הנדרש ובמסגרת השעות המאושרת לו לביצוע העבודה וללא חריגה ממנה. הזוכה יתחיל בביצוע העבודה רק לאחר קבלת אישור בכתב ו/או הזמנת עבודה מאת המוסד.
- 2.15.6 המוסד ישלם לזוכה עבור ביצוע העבודה הנדרשת רק בסיומה המושלם של העבודה בכפוף לקיום כל התנאים הבאים:
- 2.15.6.1 ביצוע בדיקות מסירה על ידי הזוכה בהצלחה.
- 2.15.6.2 ביצוע בדיקות קבלה בהצלחה על ידי המוסד.
- 2.15.6.3 השינוי האמור הותקן והוטמע במערכת הייצור במוסד על ידי הזוכה לשביעות רצונו של המוסד.
- 2.15.6.4 המוסד מסר לזוכה אישור בכתב על קבלת השינוי המוזמן במוסד.



3. פרק הטכנולוגיה (S)

3.0 כללי (I)

- 3.0.1 פרק הטכנולוגיה כולל דרישות בנוגע למערכת הטלפוניה הכוללת את המרכזייה, מכשירי הטלפון וממשקי טלפוניה ובנוגע לתשתיות המחשוב, התקשורת והתשתיות האחרות הנדרשות כדי להפעיל את המערכת במוסד באופן האופטימאלי ביותר על פי האמור במכרז. כמו כן, על המציע לפרט את תצורת הפתרון הטכנולוגי המוצע במכרז, בהתאם לפרוט הנדרש בפרק זה.
- 3.0.2 הפתרון הנדרש במסגרת הצעת המציע (לרבות כמובן בפרק העלויות) יכלול את כל מרכיבי החומרה, הטלפוניה, התוכנה, הרישיונות, הפיתוחים והעבודה לצורך מימוש מושלם של הפרויקט על פי מכרז זה, לרבות: תשתיות מחשוב, כגון: שרתים, ארונות שרתים, תשתית וירטואליזציה, רישיונות שימוש במערכות הפעלה, בסיסי נתונים, מחוללי דוחות, תוכנות עזר שונות וכל רכיב אחר שיידרש למעט הרכיבים המפורטים בסעיף 3.0.4 להלן.
- 3.0.3 המוסד יהא רשאי לספק על חשבונו תשתיות מחשוב סטנדרטיות, כגון: שרתים, ארונות שרתים, תשתית וירטואליזציה (Hyper-V), רישיונות שימוש במערכות הפעלה חלונות ובמוצרי Microsoft אחרים וכמו כן טלפונים, מערכות ראש, SBC ורכיבים אחרים, והכול לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד ומבלי לפגוע באחריות הכוללת של הזוכה לביצוע מושלם של הפרויקט ולתחזוקת המערכת, על פי מכרז זה.
- 3.0.4 בכל מקרה, המוסד יהא אחראי לספק על חשבונו ובאחריותו קווי נתונים וקווי טלפוניה (עורקי SIP/PRI, קווי IP וכדו') וכמו כן, תחנות עבודה (מחשבים אישיים), מתגים, נתבים, מערכת אחסון וכל רכיב אחר שיוסכם לגביו בין הצדדים במפורש ובכתב, שיוספק באחריות המוסד.

3.1 תצורת הפתרון הטכנולוגי המוצע (S)

3.1.1 דגשים

- 3.1.1.1 הפתרון הטכנולוגי המוצע יתבסס על הארכיטקטורה והדרישות בסעיף 2.1 לעיל וביתר סעיפי המכרז.
- 3.1.1.2 הפתרון המוצע יכלול לפחות שתי סביבות עבודה: סביבת ייצור וסביבת פיתוח ובדיקות, בהתאם להיקפים ולדרישות הכמותיות המוגדרים בסעיף 2.2 ובסעיף 2.14.
- 3.1.1.3 הפתרון המוצע צריך להשתלב ולהתבסס במידת הניתן על התשתיות הקיימות במוסד, כגון: שרתי חלונות, MS-SQL, דפדפן IE, Active-Directory, קישוריות למחשב MF z/OS, שרתי Exchange, תשתית וירטואליזציה Hyper-V וכדו', כמפורט בסעיפים הבאים.
- 3.1.1.4 נדרש פתרון שמתאים להיקפי הפעילות במוסד, שיכול לגדול, להתרחב ולצמוח על פי צרכי המוסד המרובים והמשתנים לכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 3.1.1.5 בכוונת המוסד לחבר את המרכזיות של מערכת CC למרכזיות IPT ארגונית שיוקמו במוסד, כמתגי מעבר למפ"א ולרשת הטלפוניה הארגונית במוסד, במסגרת מכרז אחר, בהתאם לדרישות בסעיף 2.1.4. בנוסף המרכזיות של מערכת CC יחוברו גם בחיבור ישיר למפ"א באמצעות צירי PRI ו-Media Gateway, בהיקף מופחת שייקבע בשלב האפיון המפורט לצרכי גיבוי ושרידות.



3.1.2 פרוט הפתרון המוצע

בסעיף זה המציע נדרש לפרט את תצורת הפתרון הטכנולוגי המוצע ודרישות החומרה והתוכנה להפעלת המערכת במוסד, בהתאם לפירוט הבא:

- 3.1.2.1 תיאור מפורט של הפתרון המוצע בכל אחד מאתרי המערכת (שני מרכזי המערכת, מוקדים מבוזרים, סניף המוסד, OCC).
- 3.1.2.2 הגדרה מלאה של כל השרתים הסטנדרטיים והייעודיים ורכיבי החומרה האחרים, מוצרי התוכנה, כמות הרישיונות, רכיבי תקשורת מכל הסוגים, בסיסי הנתונים, הממשקים והרכיבים האחרים שיותקנו ויופעלו בכל אחד משני מרכזי המערכת. התצורה המדויקת של הפתרון תיקבע סופית בשלב האפיון המפורט.
- 3.1.2.3 יש לצרף תרשימים מפורטים של הפתרון המוצע ברמת כלל המערכת ובכל אחד משני מרכזי המערכת במשרד הראשי ובאתר הגיבוי ובמוקדים המבוזרים.
- 3.1.2.4 יש להציג פתרון מלא קומפלט לסביבת הייצור ולסביבת הפיתוח והבדיקות בנפרד וכמו כן סביבות עבודה נוספות על פי המלצת המציע.
- 3.1.2.5 ארכיטקטורת הגיבוי והשרידות Hot Backup הן ברמה מקומית והן ברמה גיאוגרפית בין שני מרכזי המערכת Multi-Site Hot Backup. יש להוכיח כי אין במערכת המוצעת נקודת כשל בודדת.
- 3.1.2.6 המציע יפרט האם שני מרכזי השרת יהיו פעילים בו זמנים בחלוקת עומסים דהיינו האם השרתים בכל מרכז רשת יפעלו בתצורת Active-Active או בתצורת Active-Standby. יש לפרט את המשמעויות התפעוליות והאחרות לכל שיטה והשלכות על רישוי במידה ויהיו כאלה.
- 3.1.2.7 תקציר הפתרון המוצע לניהול, תפעול שוטף, בקרה ושליטה על המערכת.
- 3.1.2.8 תקציר הפתרון המוצע לרכיב הדוחות ותצוגות זמן אמת.
- 3.1.2.9 תקציר הפתרון המוצע לתמיכה בערוצי מולטימדיה, כדוגמת: דוא"ל, פקס, אינטרנט, צ'אט, סמרטפון וכדו'.
- 3.1.2.10 תקציר הפתרון המוצע למערכת הקלטות.
- 3.1.2.11 תיאור יכולת הגידול וההתרחבות במערכת במספר הנציגים, בנפח השיחות, בשירותים הניתנים לפונים למוקדי השירות, בשילוב ערוצי גישה חדשים ובהקמת מוקדי שירות חדשים.
- 3.1.2.12 סיכום היתרונות והסיכונים בפתרון המוצע.
- 3.1.2.13 פרוט נוסף לשיקול דעתו של המציע.



3.2 מערכת טלפוניה (L)

3.2.1 כללי (L)

- 3.2.1.1 מערכת הטלפוניה תתבסס על טכנולוגיית Pure IP לכל מרכיביה.
- 3.2.1.2 המרכזייה המוצעת תהיה מרכזיה ייעודית למערכות CC, אשר מיוצרת על ידי יצרן מערכת. במקרה שיצרן המערכת אינו מייצר מרכזיה כחלק אינטגרלי של הפתרון, עליו לכלול בהצעה מרכזיה ייעודית צד ג', שתאושר לשימוש על ידי יצרן המערכת ועל ידי יצרן מערכת ההקלטות לנציגי שירות המוצעת במכרז, בתצורה ובהיקפים הנדרשים במכרז. במקרה זה יש לצרף להצעה אישור הסמכה תקף מאת יצרן המערכת ומאת יצרן מערכת ההקלטות, כאמור בסעיף 0.
- 3.2.1.3 מובהר כי המוסד לא יתחשב בפתרון מרכזיה המתבסס על קוד פתוח כגון Asterisk IP PBX.
- 3.2.1.4 התצורה של מערכת הטלפוניה תהיה בהיקף הנדרש לתמיכה בהיקפים המוגדרים בסעיף 2.14. כמו כן, על המציע לקחת בחשבון גידול עתידי של כ-100% בתוספת ממשקים ורישיונות בלבד (ללא צורך להחליף את המרכזייה) ומשאבי Voice נוספים שעשויים להידרש בפתרון.
- 3.2.1.5 מערכת הטלפוניה תכלול מערכות כפולות או יותר לצורכי יתירות ושרידות (מקומית וגם גיאוגרפית).
- 3.2.1.6 על מערכת הטלפוניה לעמוד בדרישות הזנת מתח משני מקורות שונים בכל אחד מרכיביה.
- 3.2.1.7 המרכזייה תכלול ותספק את כל התכונות הטלפוניות המוגדרות להלן, כך שניתן יהיה להפעילן באמצעות הטלפונים, סופט-פון ויתר ממשקי המשתמש הנכללים ב-CTI.
- 3.2.1.8 מרכזיות וממשקי SIP/PRI יותקנו במרכזי הרשת בלבד, אך לא במוקדי השירות.
- 3.2.1.9 המרכזיות יחוברו למרכזיות הארגוניות ולמפ"א, בהתאם לאמור בסעיף 2.1.4 ובסעיף 3.1.1.5 לעיל.
- 3.2.1.10 המערכת תאפשר חיבור מכשיר קצה בטכנולוגיית SIP מכל סוג התואם תקינה וסטנדרטים בינ"ל מקובלים וזאת בנוסף לטלפונים המסופקים על ידי יצרן המרכזייה. (S)
- 3.2.1.11 גרסאות התוכנה שיופעלו במרכזייה והמערכות הנלוות יהיו המתקדמות ביותר שהותרו להתקנה על ידי היצרנים השונים. הזוכה יתחייב לעדכן את גרסאות התוכנה של המרכזייה והמערכות הנלוות על פי המלצות היצרן, בכפוף לאישור המוסד מראש, וזאת על חשבון הזוכה כחלק משרותי האחריות והתחזוקה.
- 3.2.1.12 יש לצרף מפרטי יצרן המפרטים את כל התכונות והפונקציות של מערכת הטלפוניה והמערכות הנלוות והמשלימות, לרבות: שם המוצר, דגם, תכונות, נתונים טכניים, ממשקים, יכולות הרחבה, אופציות וכדו', **כנספח 3.2** בהצעה. (S)
- 3.2.1.13 על המציע לפרט את כל השרתים, רכיבי החומרה והתוכנה וגרסאותיהן המלאות הנכללים במערכת הטלפוניה ואשר יסופקו על ידו למוסד. (S)
- 3.2.1.14 על המציע לפרט את אופן הקישור בין המרכזייה ליתר רכיבי מערכת CC המוצעת, לרבות: CTI, IVR, מערכת הקלטות, מערכת ניהול, Active Directory וכדו'. (S)
- 3.2.1.15 על המציע לפרט את דרישות החשמל מהמערכת שתסופק לצורך תכנון צרכי גיבוי המתח של המערכת. (S)
- 3.2.1.16 המרכזייה המוצעת תהיה בעלת יכולת לנהל ולהפעיל בו זמנית לפחות 1000 שלוחות IP לשיחות נכנסות ויוצאות, לרבות IVR עם יכולת גידול של לפחות 100% בתוספת רישיונות בלבד.



3.2.2 ארכיטקטורת השרידות של מערכת הטלפוניה (L)

- 3.2.2.1 מערכת הטלפוניה תפעל בשרידות מלאה, שתאפשר מתן שירותים מלאים בגיבוי חס במקרה של כשל כל שהוא באחד ממרכזי המערכת או ב-Data Center תוך אבטחת רמת שירות של 99.999% וללא נקודת כשל יחידה.
- 3.2.2.2 לכל רכיב במערכת הטלפוניה (כולל בסיסי נתונים) יהיה לפחות רכיב גיבוי בשרידות מקומית וגיאוגרפית. כשל ב-Data Center אחד לא יפגע ביכולת ה-Data Center השני להמשיך ולפעול בצורה מלאה ושקופה למשתמשים פנימיים וחיצוניים ולמערכות משיקות.
- 3.2.2.3 נדרש שהמרכזיות בשני מרכזי המערכת יפעלו בו זמנית במקביל בגיבוי הדדי חס בתצורה של Active-Active ותוך פיזור עומסים בין שתי המרכזיות. בכל מקרה נדרש שבמקרה של קריסת מרכזיה במרכז מערכת אחד, המרכזיה השניה תוכל לתפוס את מקומה באופן אוטומטי ומידי וללא ניתוקי שיחות.
- 3.2.2.4 מחשבי המרכזייה בכל מרכז מערכת יהיו מחשבים בתצורת High-Availability ובתצורת Cluster הכוללים ספקי כוח, מאווררים, כרטיס רשת כפולים, מערך דיסקים מגובה, זיכרונות כפולים, מעבדים כפולים וכדו'.
- 3.2.2.5 מערכת הטלפוניה שתותקן בשני מרכזי המערכת נדרשת לעבוד בתצורת Active-Active, כמערכת שמבוזרת בשני אתרים ומנוהלת ממקום מרכזי אחד וכל ההגדרות מוגדרות פעם אחת עבור כלל המערכת, בסיס נתונים אחד, שקיפות מלאה ברישום המערכות המשיקות והמשתמשים מול שני מרכזי המערכת.
- 3.2.2.6 נדרש שהמערכת תאפשר עבודה פעילה בו זמנית בשני האתרים. כלומר, במצב רגיל שיחות יגיעו גם לאתר DRP ויקבלו שירות מלא של זיהוי וניתוב בהתאם לכללים העסקיים שיוגדרו במערכת. תבוצע חלוקה של צירי PRI בין שני מרכזי המערכת.
- 3.2.2.7 המרכזיות של המערכת יתחברו למרכזיות הארגוניות של המוסד, בתצורה מגובה ושרידה בגיבוי חס ואוטומטי Active-Active, בהתאם לפרוט בסעיף 2.1.4 לעיל.
- 3.2.2.8 נדרש שהמרכזייה תזהה ותתריע על תקלות בעורקי התקשורת באופן אוטומטי, על מנת לנתב את השיחות בעורק חליפי, וזאת על מנת להוציא באופן אוטומטי שיחות דרך עורק אלטרנטיבי. במקרה זה המרכזייה המוצעת תדע לזהות באופן אוטומטי את חזרת המצב לקדמותו ולהחזיר תנועת שיחות חדשות לעורק המקורי.
- 3.2.2.9 על המערכת להיות בעלת יכולת חיבור והעברת שיחות לאתרים השונים תוך וויסות כמות השיחות המועברת בהתאם לעומס, בהתאם למספר המשתמשים בכל אתר ובהתאם להחלטת מנהל המערכת.
- 3.2.2.10 המציע יפרט את כל מצבי הכשל אפשריים העיקריים, הדרכים המוצעות למניעתם וזמני התאוששות מתקלה בכל אחד מהמצבים (S).

3.2.3 גיבוי ושחזור מידע

- 3.2.3.1 מערכת הטלפוניה על כל מרכיביה תשולב במערך הגיבוי המרכזי של מערכת CC.
- 3.2.3.2 מערך הגיבוי יבצע גיבויים יומיים מלאים ו/או חלקיים למידע בהתאם להחלטות שיתקבלו במהלך האפיון המפורט של המערכת.
- 3.2.3.3 מערך הגיבוי יאפשר שיחזור של כלל המערכת או חלקה ויאפשר בדיקה של תקינות הגיבוי מבלי להיחשף לסיכונים של שיבושים בפעולות המערכת או מרכיביה.



- 3.2.4 ביצוע חיוג (L)**
- 3.2.4.1 "חיוג פנימי" יתבצע ללא הגבלה במספר הספרות המחווג.
- 3.2.4.2 המערכת תאפשר חיוג מספר ספרות גמיש והפעלת קודי תכונות המתחילים ב- *, #
- 3.2.4.3 המערכת תאפשר חיוג צלילים DTMF.
- 3.2.4.4 המערכת תאפשר זיהוי סיום חיוג על ידי שלוחה על פי כמות ספרות וללא צורך בהמתנה לסימון סיום חיוג או לפקיעת זמן המתנה לספרה הבאה.
- 3.2.4.5 חיוג באמצעות Soft Phone, באופן כזה שיישום הסופט-פון שיוטמע במערכת ה-CRM של המוסד, ישלוט על הפונקציות הטלפוניות, שיתבצעו בפועל על ידי טלפון IPT פיס (כלומר בתחנת העבודה של הנציג לא יתבצעו שיחות טלפוניות. מערכת הראש של הנציג תחובר לטלפון הפיסי).
- 3.2.4.6 חיוג מספריה פרטית/ציבורית. (S)
- 3.2.4.7 חיוג מלחצנים מתוכנתים. (S)
- 3.2.4.8 חיוג ממערכות ארגוניות כדוגמת פורטל ארגוני, Outlook וספר טלפונים. (S)
- 3.2.4.9 המציע יפרט אפשרויות נוספות בשילוב עם ו/או בלי סופט-פון. (S)
- 3.2.5 העברת שיחות (L)**
- 3.2.5.1 יעדי העברת שיחה יכולים להיות יעדים פנימיים כמו נציגים, קבוצות, תורים, מערכות IVR או אף יעדים מחוץ למרכזיה באמצעות רשת החיוג הארצית.
- 3.2.5.2 יש להתייחס ליכולת של המערכת להגדיר מניעת העברת שיחה משלוחות מסוימות לשלוחות מסוימות אחרות, במטרה למנוע העברות עוקפות תורים. (S)
- 3.2.5.3 המרכזיה תתמוך בסוגי ההעברה הבאים: (S)
- 3.2.5.3.1 העברה לאחר מענה של היעד שאליו מועברת השיחה ואישורו.
- 3.2.5.3.2 "העברה עיוורת"-העברה ללא המתנה למענה מהיעד שאליו מועברת השיחה.
- 3.2.5.3.3 העברה ליעד חליפי במקרה של הפעלת תכונת "לא להפריע" או "עקוב אחריי".
- 3.2.5.3.4 בכל סוגי ההעברות המפורטות לעיל יועבר זיהוי המנוי הקורא.
- 3.2.6 התייעצות (L)**
- 3.2.6.1 בשיחת התייעצות, השיחה המקורית תעבור למצב "החזק" והמשתתף ה"רחוק" ישמע "מוסיקה והודעות בהמתנה".
- 3.2.6.2 במהלך השיחה, המערכת תאפשר חזרה ללקוח תוך העברת צד שלישי ל-Hold ושוב חזרה לצד שלישי, מספר פעמים.
- 3.2.6.3 שיחת התייעצות יכולה להסתיים בניתוק השיחה, בהרחבה לשיחת ועידה עם השיחה המקורית או השלמת העברת השיחה המקורית ליעד התייעצות.
- 3.2.6.4 כאשר הנציג מעביר שיחה ל-Hold, המערכת לא תציג אותו כפנוי ולא תאפשר כניסת שיחות לעמדה.



3.2.7 ועידה (S)

- 3.2.7.1 נדרשת תמיכה בלפחות 7 שיחות ועידה בו זמנית של לפחות 5 משתתפים (פנימיים וחיצוניים). (L)
- 3.2.7.2 כמו כן, נדרשת תמיכה בלפחות 20 שיחות ועידה בו זמנית של עד 3 משתתפים. (L)
- 3.2.7.3 שיחת ועידה היא שלב נוסף לאחר שיחת התייעצות.
- 3.2.7.4 ניתן לצרף משתתפים נוספים לשיחת ועידה על ידי ייזום שיחות התייעצות נוספות וצירופן "לוועידה".
- 3.2.7.5 כל אחד ממשתתפי הועידה יכול לצרף משתתפים נוספים.
- 3.2.7.6 כל אחד ממשתתפי הועידה יכול לצאת למצב "החזק" או לנתק. שאר משתתפי הועידה יוכלו להמשיך ולשוחח ביניהם.
- 3.2.7.7 במקרה שיוזם השיחה מנתק, פעולה זו תשחרר את העמדה שלו לקבלת שיחות, אולם לא תנתק את המנויים האחרים הנמצאים באותו זמן בשיחת הועידה.

3.2.8 מענה אוטומטי או ידני במוקד (L)

- 3.2.8.1 המערכת תכלול אפשרות של מענה אוטומטי או ידני לשיחה. ההגדרה תעשה לנציג או לקבוצה של נציגים.
- 3.2.8.2 במענה אוטומטי, עם כניסת השיחה לעמדת הנציג, הנציג יקבל חיווי קולי במערכת הראש והערוץ הקולי ייפתח באופן אוטומטי לשיחה.
- 3.2.8.3 במענה ידני, הנציג יקבל חיווי קולי במערכת הראש ואישור קבלת השיחה יעשה באמצעות ממשק הנציג. אם הנציג לא יאשר קבלת שיחה, היא תוחזר להמתנה כראשונה בתור ועמדת הנציג תעבור לסטטוס לא זמין. במקרה כזה נדרשת תמיכה באפשרות שניתן יהיה לנעול את העמדה ושחרורה יבוצע על ידי מנהל במוקד בלבד. רצוי שתהיה למערכת יכולת להגדרת מצבים שונים לאירוע של דחיית שיחה.

3.2.9 חסימות שיחה (S)

- ניתן יהיה להחיל את כל החסימות המתוארות להלן על מנויי המערכת גם בעת יזום השיחה על ידי שלוחה מורשית וגם בעת ביצוע ניסיון העברה אל ומאת השלוחה:
- 3.2.9.1 חסימה מוחלטת לגישה לקווי עורק.
- 3.2.9.2 חסימה לשיחות נכנסות בלבד.
- 3.2.9.3 חסימה לשיחות יוצאות בלבד.
- 3.2.9.4 חסימה לקידומת/קבוצת קידומות.
- 3.2.9.5 חסימה למספרים בודדים מוגדרים.
- 3.2.9.6 חסימת שיחות נכנסות מקבוצת מספרים/מספרים המתחילים בקידומות מסוימות.
- 3.2.9.7 ניתן יהיה להגדיר זמני אי עבודה בהם תהיה חסימה אחרת על שיחות נכנסות.
- 3.2.9.8 חסימת שיחות נכנסות ויוצאות לחו"ל.



3.2.10 נעילה (S)

- 3.2.10.1 המרכזייה תאפשר לכל משתמש לנעול את השלוחה שלו על ידי הקשת סיסמא.
- 3.2.10.2 המרכזייה תאפשר נעילה מערכתית לפי שעות/רמות שרות.
- 3.2.10.3 על המציע לפרט את החיווי הווידואלי/קולי המתקבל בעת נעילה.
- 3.2.10.4 על המציע לפרט יכולת שימוש בסיסמא לביצוע Log-in בשלוחות IP.
- 3.2.10.5 ניתן לאפס את הסיסמא על ידי מנהל המערכת.

3.2.11 חדירה לשיחה (S)

- 3.2.11.1 המערכת תאפשר לבצע חדירה שקטה (האזנה בלבד) לעמדות מוגדרות בכפוף להרשאות של שלוחות לחדירה ושלוחות חודרות. (L)
- 3.2.11.2 המערכת תאפשר למאזין להתערב בשיחה (לחישה) כך שהוא יישמע רק בשלוחה הפנימית. (L)
- 3.2.11.3 הסעיף מבוטל (N).
- 3.2.11.4 המערכת תאפשר התפרצות מלאה לשיחה.
- 3.2.11.5 המערכת נדרשת לכלול ממשק מנהל ממוחשב באמצעותו תנוהל פעילות החדירה לשיחה.
- 3.2.11.6 המערכת תנהל לוג חדירות, המפרט לפחות תאריך ושעה, זיהוי המאזין, זיהוי הנציג עליו ביצעו האזנה ומשך האזנה וכן פירוט אם בוצעה הקלטה תוך כדי האזנה.
- 3.2.11.7 השלוחות שיוגדרו לביצוע פעולות חדירה הינן שלוחות מנהלים במוקד בלבד על פי Login של המנהל למכשיר הטלפון.
- 3.2.11.8 המערכת נדרשת לתמוך במצב בו נציג מבצע Login למערכת מעמדת מנהל יחסם לביצוע חדירות לשיחות, כלומר ההרשאה תהא ברמת עובד ולא ברמת מכשיר טלפון.
- 3.2.11.9 בכל מקרה לא יהיה לנציג שום חיווי ויזואלי (בטלפון או בממשק הנציג) או חיווי קולי כל שהוא במקרה של חדירה שקטה לשיחה שהוא מנהל.

3.2.12 מוסיקה והודעות קוליות (L)

- סעיף זה מתייחס ליכולות של המרכזייה להשמיע הודעות ומוסיקה שלא באמצעות מערכת ה-IVR.
- 3.2.12.1 המערכת תאפשר השמעת מוסיקה והודעות בהמתנה בתור לנציג, ב-Hold ובהעברה. יש לפרט יכולת השמעת קבצים קוליים שונים לפי תורים/נציגים כולל ב-Hold.
- 3.2.12.2 לא תהיה מגבלה לכמות השיחות בו זמנית להם מושמעת המוסיקה, ההודעות המוקלטות ותפריטי ניתוב במערכת הטלפוניה.
- 3.2.12.3 עבור פתרון בו הטיפול במהלך ההמתנה מתבצע במערכת הטלפוניה ולא ב-IVR, המערכת תאפשר להציע ללקוח להשאיר בקשת Call Back או הודעה קולית במהלך ההמתנה.
- 3.2.12.4 תהליך ניהול והחלפת המוסיקה וההודעות המוקלטות יוכל להתבצע ע"י מנהלים במוקד ו/או ע"י מנהלי המערכת.
- 3.2.12.5 בכל פנייה לשירות זה, ההודעה/המוסיקה תנוגן מתחילתה.
- 3.2.12.6 המערכת תתמוך ביכולת חיבור של יחידת מוסיקה חיצונית ו/או חיבור רדיו להשמעת מוזיקה קולית במהלך ההמתנה.
- 3.2.12.7 על המציע לפרט כמות מרבית של מקורות מוסיקה והחומרה הנדרשת לצורך חיבורם. (S)
- 3.2.12.8 ניתן יהיה להשמיע קבצים בפורמט מקובל ללא מקור חיצוני. (S)



3.2.13 כלי ניהול ותפעול מערכת הטלפוניה (L)

- 3.2.13.1 המרכזייה תסופק עם כלי שליטה ובקרה מתאימים לניהול ותפעול מושלם של מערכת הטלפוניה, לרבות: ביצוע הגדרות ושינויים בתצורה, טיפול בתקלות, התרעות, הפקת דוחות, איסוף נתונים וכדו', כמפורט להלן
- 3.2.13.2 הגישה למערכת השליטה והבקרה על המרכזייה תהיה ממודרת ומאובטחת היטב, כמפורט בפרק אבטחת המידע בסעיף 2.10.10.
- 3.2.13.3 כלי הניהול והתפעול יהיו מבוססי ממשק WEB .
- 3.2.13.4 כלי הניהול והתפעול למרכזייה יכללו גם יכולות הפקת דוחות. על המציע לפרט אילו דוחות מובנים קיימים במערכת מן המדף (S)
- 3.2.13.5 יש לצרף נספח טכני **בנספח 3.2**, המתאר את כלי הניהול והתפעול האמורים, ממשק המשתמש והדוחות שניתן להפיק. (S)
- 3.2.13.6 רצוי שכלי הניהול והתפעול יהיו בעברית. (S)
- 3.2.13.7 יש לפרט כמה משתמשים נתמכים בו זמנית בכלי הניהול והתפעול של מערכת הטלפוניה, לרבות גישה מרחוק. (S)
- 3.2.13.8 המערכת תאפשר הגדרת תכונות והרשאות למשאבים, כגון: שלוחות, משתמשים, קבוצות, קווים וכדו' ו/או לבצע עליהם פקודות מערכתיות ללא צורך להיכנס פרטנית לכל משאב בודד.
- 3.2.13.9 על המציע לפרט האם למרכזייה המוצעת יש יכולת אינטגרציה עם AD לצורך קבלת פרופיל הרשאות של המנויים מ-AD הארגוני. (S)
- 3.2.13.10 המערכת תאפשר רישום לוגים מובנים על כל פעולת הגדרה שבוצעה במרכזייה, ואשר כוללים לפחות: תאריך ושעה, פירוט השינוי (לא קוד), שם המשתמש, מספר שלוחה של יוזם השינוי וכדו'.
- 3.2.13.11 המערכת תכלול כלים לזיהוי, איתור ואבחון תקלות והפקת התרעות במקרה תקלה, מצבים חריגים, בעיות עומסים וכדו'.
- 3.2.13.12 כלי הניהול יאפשרו ניהול ועריכה של טבלאות DID Filtering ו-LCR. (S)
- 3.2.13.13 המערכת תאפשר גישה עוקפת לניהול המערכת כאשר הגישה העיקרית אינה זמינה, לדוגמא: באמצעות חיבור ישיר למרכזייה. (S)
- 3.2.13.14 המערכת תצבור נתונים על השיחות היוצאות והנכנסות במרכזייה ב-DB, ותאפשר להפיק דוחות שונים על היקפי שיחות, התפלגות שעות עומס, קיבולת המערכת בהיבטים של ציוד (כרטיסים ושלוחות כולל מיקום, סוג ומספר יצרן וכדו'), רישיונות וכדו'.
- 3.2.13.15 המערכת תתמוך בפרוטוקול SNMP לצורך שליחת התראות ואינטגרציה עם מערכות השליטה והבקרה הארגוניות במוסד (BMC, CA-Spectrum).
- 3.2.13.16 המערכת תאפשר קבלת התראות למצבי סף שיוגדרו מראש (על המציע לפרט לאיזה מצבים/אירועים ניתן לקבל התראה) (S).



3.2.14 ממשקי קווי חוץ (L)

- 3.2.14.1 המרכזייה תתמוך בחיבור למפעילי תקשורת בעלי רישיון מפ"א וגם למערכות חיצוניות (כגון מערכת הקלטות, מרכזיות ארגוניות וכדו') וגם בממשקים הבאים צירי PRI, SIP, Trunks.
- 3.2.14.2 המרכזיות של ה-CC יחוברו למרכזיות הארגוניות שיוקמו בעתיד במוסד ואשר ישמשו כמתגי מעבר למפ"א ובנוסף יישמר חיבור ישיר למפ"א באמצעות צירי PRI לצרכי גיבוי ושרידות, כמפורט בסעיף 2.1.4.
- 3.2.14.3 על המציע לפרט לגבי כל אחד מהממשקים את אופן התמיכה בהעברת זיהוי שיחה, איתותים, תקנים נתמכים ושיטת החיוג (S).
- 3.2.14.4 על המציע לפרט משמעויות חומרה לגבי כל אחד מן הממשקים/ממשקים משולבים הנ"ל (S).
- 3.2.14.5 המציע יפרט שיטת התמיכה בחיוג DTMF על גבי עורקי SIP. (S)
- 3.2.14.6 המציע יפרט כיצד יתחלקו וכיצד יופעלו קווי החוץ למפ"א בין שני מרכזי המערכת. (S)

3.2.15 משאבי Voice בפתרון המוצע (L)

- 3.2.15.1 המרכזייה תהיה בתצורה הכוללת משאבי Voice בכמות המספיקה לקיום כלל השיחות במערכת (שיחות נכנסות ויוצאות, הקלטות, שירותי IVR, שיחות ועידה והתייעצויות), לתמוך בשירותי Busy Treatment במרכזייה עבור כל השיחות הממתנות.
- 3.2.15.2 על המציע לפרט כמה שיחות פעילות וכמה שיחות ועידה ניתן לקיים בו זמנית בתצורה הספציפית המוצעת. יש לפרט גם מדרגות גידול בתוספת רישיונות בלבד. (S)
- 3.2.15.3 יש לכלול משאבי Voice להקלטה מלאה של מספר השלוחות שהמוסד יבקש להקליט, בהתאם להגדרת המוסד בשלב האפיון המפורט. התכנון הראשוני הוא להתחיל בכ- 100 שלוחות ולגדול על פי הצורך. הערה: מערכת ההקלטות תופעל במרכז רשת אחד במשרד הראשי ללא גיבוי במרכז השני.

3.2.16 משאבי LAN/WAN (S)

- 3.2.16.1 המציע יפרט את כל קווי ה-WAN הנדרשים בפתרון הכולל בכל אחד מאתרי המערכת, במענה לסעיף 3.5.
- 3.2.16.2 המציע יפרט את כל ציודי התקשורת האקטיביים הנדרשים בפתרון הכולל בכל אחד מאתרי המערכת במענה לסעיף 3.6.

3.2.17 שיחה מזוהה (L)

- 3.2.17.1 המרכזייה תאפשר יכולת זיהוי שיחה לכל סוג טלפון, הן על צירי PRI והן על SIP Trunk
- 3.2.17.2 המרכזייה תעביר את זיהוי השיחה הנכנסת לכל אחד מרכיבי המערכת הרלבנטיים, לרבות: CTI, IVR, הקלטות, דוחות וכדו'.
- 3.2.17.3 המרכזייה תאפשר חסימת זיהוי לשיחות יוצאות גם לכלל השלוחות וגם ברמה של שלוחות בודדות/קבוצות.
- 3.2.17.4 המרכזייה תאפשר מתן זיהוי שיחה יוצאת חלופי לשלוחות ספציפיות.

3.2.18 אבטחת מידע במערכת הטלפוניה (L)

- ראה פרק אבטחת המידע במכרז בסעיף 2.10.



3.2.19 ביצועים נדרשים במערכת הטלפוניה (S)

- 3.2.19.1. השהיית מעבר (Delay) בכיוון אחד קטן מ-50 ms (millisecond).
- 3.2.19.2. איבוד מנות (Loss) קטן מ-1%.
- 3.2.19.3. ריצוד (Jitter) קטן מ-10 ms.
- 3.2.19.4. MTU ברשת הינו 1500 בתים + כותרות.

3.2.20 ממשקי Media Gateway (L)

- 3.2.20.1. המציע יפרט את אופן החיבור המוצע של ממשקי PRI למערכת באמצעות Media Gateway מבית יצרן המערכת או של יצרן צד ג'. המציע יפרט את הנימוקים לבחירתו.
- במקרה שה- Media Gateway מיוצרים על ידי יצרן המרכזייה, נדרש שהם ינוהלו במערכת הניהול של המרכזייה.
- 3.2.20.2. ממשקי ה- Media Gateway יהיו מתוכננים ליתירות מלאה וימוקמו בשני מרכזי המערכת במשרד הראשי ובאתר הגיבוי.
- 3.2.20.3. ממשקי ה- Media Gateway יהיו פעילים ויהיו מסוגלים לגבות את השני במקרה של תקלה או עומס.
- 3.2.20.4. יש לפרט את קיבולת ממשקי ה- Media Gateway ולציין את מספר ממשקי PRI הניתנים להתקנה בכל אחד כך שהם כוללים את כל מרכיבי ויכולות DSP בהתאמה למספר הממשקים, לביצוע שיחות לממשקים חיצוניים ולביצוע שיחות וועידה וללא צורך בהחלפת או תוספת פריטי ציוד.

3.2.21 (S) SBC - Session Border Controller

- 3.2.21.1. מובהר כי המוסד יהא רשאי לספק בעצמו SBC עבור פרויקט מערכות CC, וזאת מבלי לפגוע באחריות הכוללת של הזוכה על המערכת. יחד עם זאת, המציע נדרש לפרט כאופציה הנתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המוסד SBC, כמפורט להלן.
- 3.2.21.2. המציע יפרט הארכיטקטורה המוצעת לשילוב ה-SBC במערכת וההשלכות האבטחתיות של צורת שילוב זו. מומלץ לצרף שרטוט להבהרת אופן החיבור של SBC, SIP Trunks וציוד קצה SIP למערכת.
- 3.2.21.3. יש לפרט את התכונות והיכולות של ה-SBC המוצע, יכולות ההגנה שלו, מגבלות, כיצד הוא משתלב בפתרון הכולל, דרישות ה-sizing שלו, השפעות על טיב השירות, שרידות, עומסים וכדו'.
- 3.2.21.4. ממשקים אלו יהיו מתוכננים ליתירות מלאה וימוקמו בשני מרכזי המערכת, תוך שהם מסוגלים לגבות אחד את השני במקרה תקלה או עומס.
- 3.2.21.5. יש לציין את מגבלות הקיבולת של הציוד המוצע ומהן מדרגות הקיבולת של המערכת לכל אחד מסוגי הממשקים במערכת.
- 3.2.21.6. המציע יפרט האם קיימת הגבלה למספר Session בו זמנית בתצורה הכוללת SBC.
- 3.2.21.7. המציע יפרט אפשרות חסימת SPAM over IP telephony.
- 3.2.21.8. DoS/DDoS - המציע יפרט כיצד מבוצעת מניעה של DoS על ידי המערכת.
- 3.2.21.9. המציע יפרט שיטת ההגנה במקרה בו מבצעים הצפנת קצה לקצה של שיחות SIP.
- 3.2.21.10. יש להציג את המשמעויות להתקנה, ניהול ותפעול שוטף של SBC במערכת המוצעת.
- 3.2.21.11. מידע נוסף – לשיקול דעתו של המציע.



3.2.22 אפליקציית ACD (S)

3.2.22.1 יש להתייחס לסעיף זה רק אם ה-ACD המובנה במרכזייה יכול להוות גיבוי מקרה של כשל מערכתי מקיף במערכת ה-CTI.

3.2.22.2 תכונות ACD

- 3.2.22.2.1 לא תהיה מגבלה על מספר התורים שניתן להפעיל במערכת.
- 3.2.22.2.2 נדרשת יכולת הגדרה וניהול נציגים ביותר מתור ACD אחד (Multi Queue).
- 3.2.22.2.3 הפעלת תורים מבוזרים על פני אתרים שונים.
- 3.2.22.2.4 לא תהיה מגבלה על מספר עמדות הפיקוח שניתן להפעיל.
- 3.2.22.2.5 לא תהיה מגבלה על מספר התורים שניתן להפעיל במערכת.
- 3.2.22.2.6 אפשרות גלישות של ממתנינים בתור ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים וכדו'). נדרשת יכולת הגלשת שיחות בין תורים על בסיס זמן המתנה ומספר ממתנינים.
- 3.2.22.2.7 גלישת שיחות מהתור על פי התנאים הבאים: לפי זמן המתנה, כמות ממתנינים, שילוב בין השניים.
- 3.2.22.2.8 מעבר אוטומטי אל ומאת תור ACD במידה וה- SOFT QUEUE (CTI) כשל (נפילת CTI)
- 3.2.22.2.9 נדרשת תמיכה ב- Softphone לשיחות שהתקבלו דרך ה- ACD במידה ועוברים ל- ACD.
- 3.2.22.2.10 המציע יפרט את מגוון יכולות ה-ACD המוצע ואת יכולות הניהול הנכללות בו. פרוט הכללים לבחירת הנציג שיענה לשיחה.

3.2.22.3 בקרת ACD

- 3.2.22.3.1 מערכת הבקרה של ACD תהיה מבוססת ממשק WEB בכדי לתמוך בריבוי תצוגות כולל באתרים מרוחקים.
- 3.2.22.3.2 המערכת תספק ידידותי לניהול מאגר המידע וכמו כן מחולל דוחות.
- 3.2.22.3.3 המערכת תספק מידע סטטיסטי תקופתי ובזמן אמת על רמת השירות, עומס ותורי ה- ACD וכן אפשרות להפיק דוחות היסטוריים.
- 3.2.22.3.4 כל התצוגות והדוחות יתמכו בשפה העברית לפחות ברמת התצוגה.
- 3.2.22.3.5 המציע יפרט את יכולות השליטה והבקרה של המערכת המוצע וכן את מגוון הדוחות שניתן להפיק באמצעותה.



3.3 יחידות קצה / טלפונים (L)

3.3.1 כללי

3.3.1.1 ההצעה תכלול שני סוגי יחידות קצה: טלפון נציג וטלפון מנהל. שני הסוגים יתמכו בכל התכונות המוגדרות להלן. המציע רשאי להגיש יותר מחלופה אחת לכל סוג מכשיר.

כל החלופות המוצעות יכללו תמיכה ב-SIP.

3.3.1.2 יש לצרף מפרטי יצרן על כל יחידת קצה שמוצעת במכרז עם פרוט של כל הנתונים הטכניים בעברית.

3.3.1.3 לכל יחידות הקצה המוצעות במכרז תהיה יכולת לדיבור ללא הרמת שפופרת(דיבורית), תמיכה בשפה העברית, חיוג מהיר וזיהוי שיחה נכנסת.

3.3.1.4 יחידות קצה לנציגי שירות יאפשרו עבודה עם מערכת ראש ובקורות עצמת שמע באזניות.

3.3.1.5 כל יחידות הקצה המוצעות יעמדו בדרישות אבטחת מידע המפורטות בסעיף 2.10.10.

3.3.1.6 יש לצרף דפי מידע מפורטים עבור כל אחת מיחידות הקצה המוצעות (S).

3.3.2 דרישות

נדרש שכל יחידות הקצה המוצעות יכללו ויסופקו עם תמיכה בדרישות ובתכונות הבאות:

מס'	דרישה	סיווג הדרישה	תשובת המציע	הערות
(1)	לחיצי חיוג עבור 0-9, *, #, HOLD	L		
(2)	לחיצי חיוג מהיר	L		
(3)	לחיצים מתוכנתים (לפחות 4)	L		
(4)	מסך תצוגה – לפחות 3 שורות	L		
(5)	מתג LAN פנימי	L		
(6)	802.1p DiffServ	L		
(7)	תומך POE 802.3af - הזנת מתח מה-LAN	L		
(8)	הצגת מקור השיחה / זיהוי שיחה	L		
(9)	תאריך ושעה רשתיים	S		
(10)	מספר סוגי צלצול	L		
(11)	ויסות שמע	L		
(12)	שקע לחיבור מערכת ראש בנוסף לחיבור לשפופרת	L		



מס'	דרישה	סיווג הדרישה	תשובת המציע	הערות
(13)	שליטה על עוצמת הצלצול ועוצמת הקול במערכת הראש.	L		
(14)	דיבורית Full Duplex	L		
(15)	לחיץ "השתק"	L		
(16)	נודניק	N	הדרישה מבוטלת	
(17)	העברה	L		
(18)	כולל רישיון במרכזיה	L		
(19)	הגדרה של כתובות סטטיות ודינמיות	L		
(20)	דיבורית (חיוג, מענה לשיחה, שמיעה ודיבור ללא הרמת שפופרת, מעבר משפופרת לדיבורית ולהיפך)	L		
(21)	תמיכה ב-QOS.	L		
(22)	הפעלת פרוטוקול אימות x 802.1.	L		
(23)	יכולת שדרוג התוכנה והחומרה של הטלפונים מרחוק מהשרת המרכזי תוך הזדהות הדדית מבוססת חתימות דיגיטליות	S		
(24)	תמיכה ב-DHCP client.	L		
(25)	תמיכה בפרוטוקולי SIP.	L		
(26)	תמיכה בפרוטוקולי דחיסת שמע G.711a/u וגם G.729a	S		
(27)	תמיכה ב-Energy Saving כלומר כיבוי תאורה והפחתת צריכת החשמל כאשר המכשיר לא בשימוש.	L		
(28)	יכולת להגדרת הטלפונים מראש ובמרוכז, תוך מתן התייחסות לכתובת MAC שלהם.	S		
(29)	תמיכה בעברית.	L		



מס'	דרישה	סיווג הדרישה	תשובת המציע	הערות
(30)	יכולת להשתלט על הטלפונים מרחוק לצורך טיפול ותמיכה.	S		
(31)	תמיכה במימוש VLAN נפרד למכשיר הטלפון ולמחשב המחובר אליו גם כשמכשיר הטלפון מחובר לממשק יחיד במתג - 802.1Q VLAN Based Switching	S		
(32)	יומן שיחות נכנסות ויוצאות	L		
(33)	השמעת מוסיקה ברמקול ואפשרות בחירה בין מקורות שונים	S		
(34)	חיווי סטאטוס שלוחות במרכזייה של כל יחידות הקצה	S		
(35)	המציע יפרט צריכת הזרם במצבים השונים, כולל מקסימום וממוצע צריכה בפעולה ובמנוחה	S		
(36)	על המציע לפרט איזה תכונות של הפרוטוקול SIP נתמכות בשילוב בין המרכזייה המוצעת לציוד הקצה המוצע	S		

3.3.3 מערכות ראש

- 3.3.3.1 על המציע לכלול בהצעתו מערכות ראש חדשות המתאימות לטלפונים ולמרכזייה המוצעת.
- 3.3.3.2 ניתן להציע עד שתי חלופות לבחירת המוסד.
- 3.3.3.3 יש לצרף להצעה מפרט יצרן לכל סוג של מערכת ראש מוצעת עם פרוט התונים הטכניים.
- 3.3.3.4 מובהר כי המוסד יהא רשאי לספק בעצמו מערכות ראש למוקדים.



3.4 דרישות תשתית פיזית (S)

- 3.4.1 המערכת תותקן, תיפרס ותספק שירות באתרים הפיזיים הבאים:
- 3.4.1.1 מרכז המחשבים במשרד הראשי.
 - 3.4.1.2 מרכז המחשבים באתר הגיבוי.
 - 3.4.1.3 מוקדי שירות טלפוני בצפת, רחובות ודימונה.
 - 3.4.1.4 עמדת (OCC- Operations Control Center) במשרד הראשי או באתר אחר של המוסד.
 - 3.4.1.5 אתרים אחרים/עתידיים שהנהלת המוסד תבקש לפרוס שם את המערכת.
- 3.4.2 בכל אתרי המערכת הנ"ל קיימות בדרך כלל תשתיות פיזיות ברמה טובה, לרבות: חדרי שרתים ותקשורת, תשתיות בינוי, חשמל, אל-פסק או גנרטור לשעת חירום, מיזוג אוויר, ביטחון, אבטחה פיזית, תקשורת, מחשוב, מערכת אחסון Storage ועוד.
- 3.4.3 המציע יפרט את דרישות התשתית של המערכת (שטח רצפה, חשמל, מיזוג, תשתיות כבילה, אפיון סוג וכמות ארונות השרתים הנדרשים וכדו') בכל אחד מאתרי המערכת הנ"ל.
- 3.4.4 יש להתייחס במענה לכל סביבות העבודה שיוקמו במסגרת הפרויקט, לפחות סביבת הייצור וסביבת הפיתוח הבדיקות ולכל מוקדי השירות הטלפוני הקיימים והמתוכננים.
- 3.4.5 כחלק מתהליך תכנון ההתקנה של המערכת במוסד בכל אחד מהשלב, על הזוכה לבקר באתרי המערכת האמורים ולבצע על חשבונו סקר אתר כדי לבחון את התאמתם ומוכנותם. על הזוכה לפרט את רשימת כל החוסרים וההתאמות שהמוסד יידרש לספק/לבצע, כדי להתאים את האתרים לדרישות ההתקנה.
- 3.4.6 כל רכיבי הציוד שהזוכה יספק על פי מכרז זה יתאימו להתקנה בארונות "19 סטנדרטיים. המוסד יספק את הארונות הדרושים בהתאם לאפיון של הזוכה. על המציע לתכנן, להגדיר ולפרט במענה לסעיף זה את מספר הארונות הנדרשים בכל מרכז מערכת ואת הדרישות הטכניות מהארונות כמו: אוורור, חשמל, כבילה, נעילה, מערך KVM וכדו'.
- 3.4.7 המציע יצרף להצעתו **כנספח 3.4** שרטוטים של ארונות שרתים "19 עם פרוט של השרתים, הממשקים והציוד המוצע המיועד להתקנה בכל ארון, תוך ציון המידות ביחידות U, בכל אחד משני מרכזי המערכת ובמוקדי השירות השונים.
- 3.4.8 יש לקחת בחשבון שמרבית השרתים בפתרון המוצע (בעיקר שרתים סטנדרטיים שיסופקו על ידי המוסד) יופעלו במידת האפשר על תשתית וירטואליזציה לשרתים (MS Hyper-v), שהמוסד יעמיד ויספק על חשבונו לטובת הפרויקט, בהתאם להמלצות היצרן והזוכה. במידה שיש למציע הסתייגויות בנושא זה יש לפרט אותן במענה.
- 3.4.9 על המציע לקחת בחשבון בהגדרת דרישות התשתית הפיזית גם את כל משאבי התקשורת שיגיעו לכל אחד ממרכזי המערכת (צירי PRI, Media Gateway, קווי IP VPN וקווי מטרו כגיבוי, מתגי אתרנט POE, נתבים, Firewalls, מודמים, ציוד בזק באתר הלקוח, מערכות אל פסק וציוד אחר).



3.5 דרישות WAN – קווי נתונים IP (S)

- 3.5.1 על המציע לבצע ניתוח מסודר ולהגדיר את כל הדרישות לקווי WAN בפרויקט. יש לפרט את רוחב הפס, מספר הקווים, סוג הקווים, שיטת קידוד השיחות, מאפייני איכות, QOS וכדו', על מנת לספק לנציגים, למשתמשי המערכת וללקוחות הפונים למוקדי השירות זמני תגובה וביצועים אופטימאליים, כמפורט במכרז זה.
- 3.5.2 במסגרת ניתוח והגדרת דרישות התקשורת יש להתייחס גם לפתרון הגיבוי המוצע במקרה של תקלה בכל אחד מקווי התקשורת בפרויקט.
- 3.5.3 יש להתייחס במענה לכל הצרכים הבאים בנפרד:
- 3.5.3.1 חיבור רחב פס בין שני מרכזי המערכת כדי לממש שרידות לוקלית וגיאוגרפית.
- 3.5.3.2 חיבור מוקדי השירות המבוזרים בצפת, רחובות ודימונה לשני מרכזי המערכת, לדוגמא: באמצעות קווי IP/VPN וקווי מטרטו אתרנט או קווי תמסורת כגיבוי.
- 3.5.3.3 חיבור סניפי המוסד למערכת למטרות תגבור, מבצעים ו/או שימושים אחרים, באמצעות רשת הטלפוניה המנהלתית.
- 3.5.3.4 חיבור עמדת OCC.
- 3.5.3.5 חיבור המערכת לערוצי המולטימדיה: דואר אלקטרוני, אינטרנט, SMS, סמרטפון, שיחת וידאו, רשתות חברתיות וכדו'.
- 3.5.3.6 ממשקי תקשורת נוספים שעשויים להידרש בפתרון המוצע.
- 3.5.4 על המציע לציין האם המרכזייה מבצעת בדיקה לגבי איכות הנתבי לפני ביצוע השיחה. כן על המציע לציין האם, במידה והנתבי המועדף אינו עומד בדרישות המינימום, מבוצע ניתוב חלופי.
- 3.5.5 על המערכת לתמוך כאמור בקבלת פניות פקסים כדוא"ל באמצעות שרתי FAX2MAIL של המוסד.
- 3.5.6 על המציע לציין הדרישות מהרשת לצורך ביצוע הקלטות ושירותים ייחודיים נוספים (כגון שיחות ועידה והקלטתן).
- 3.5.7 המוסד יהא אחראי לספק ולתחזק על חשבונו את כל תשתיות WAN שיידרשו בפרויקט.

3.6 תשתיות טלפוניה – SIP/PRI (S)

- 3.6.1 בכוונת המוסד לחבר את שתי המרכזיות של מערכת CC לשתי מרכזיות IPT הארגוניות שיוקמו במוסד, בהתאם לפרוט בסעיף 2.1.4.
- 3.6.2 בנוסף לאמור בסעיף 3.6.1, המרכזיות של ה-CC יחוברו בחיבור ישיר למפ"א, משיקולי גיבוי ושרידות ועד להפעלה שוטפת של המרכזיות הארגוניות, בהיקף של כ-20 צירי PRI וכפי שייקבע באפיון המפורט.
- 3.6.3 המציע יפרט כיצד יתחלקו וינהלו צירי SIP TRUNK / PRI בין שני מרכזי המערכת.
- 3.6.4 המוסד יהא אחראי לספק ולתחזק על חשבונו את כל תשתיות הטלפוניה (צירי SIP/PRI) שיידרשו בפרויקט.



3.7 תשתיות LAN (S)

- 3.7.1 כל רשתות ה-LAN במוסד פועלות בפרוטוקול TCP/IP.
- 3.7.2 תשתית LAN באתרי המוסד מתבססת בד"כ על מתגי סיסקו בקצב 100/1000, חיבור נחושת RJ-45 כפול (ובמקרים מסוימים 4 מבואות), תשתית חיווט מבוססת CAT7.
- 3.7.3 מכשירי הטלפון במוקדים יחוברו לרשת (למתגי POE שהמוסד יספק) במבוא פיזי נפרד ועל גבי LAN נפרד.
- 3.7.4 על המציע להגדיר דרישות מפורטות לציוד התקשורת האקטיבי שיידרש בפתרון המוצע, כגון: מתגי POE, נתבים, FireWalls וכדו'. יש לפרט
- 3.7.5 המוסד יהא אחראי לספק ולתחזק את כל תשתיות התקשורת המקומיות (LAN) בכל אחד ואחד מאתרי המערכת.

3.8 תחנות עבודה (S)

- 3.8.1 המוסד אחראי לספק תחנות עבודה (מחשבי PC) לנציגי השירות ולמנהלים בכל המוקדים.
- 3.8.2 המערכת נדרשת לתמוך במערכת הפעלה חלונות 7 ומעלה ובדפדפן IE גרסה 8 ומעלה. (L) המציע יפרט סוגי דפדפנים אחרים הנתמכים במערכת. (S)
- 3.8.3 נדרש שהמערכת תתמוך בהפעלת תחנות העבודה בחיבור לשרתי טרמינל מרכזיים שהמוסד יספק. המציע יפרט תמיכה של המערכת בפתרונות וירטואליזציה נוספים לתחנות.
- 3.8.4 רצוי מאוד שלא יידרש להתקין תוכנת Client בתחנות העבודה של הנציגים והמנהלים למעט דפדפן.
- 3.8.5 בכל תחנת עבודה של נציג או מנהל ניתן יהיה להפעיל סופט-פון. כמו כן, הזוכה יידרש לספק טלפון IP שולחני לנציגי שירות, אחראי משמרת, מנהל.
- 3.8.6 על המציע לאפיין תצורה מומלצת של תחנת עבודה לנציגי שירות, לאחראי משמרת, למנהל במוקד ולמנהל המערכת ב-OCC, כדוגמת: סוג המעבד ועוצמתו, זיכרון מומלץ, שטחי אחסון, כרטיסי תקשורת, סוג וגרסת מערכת ההפעלה, מסך מחשב, גודל, סוג, רזולוציה וכדו'.



3.9 שרתים (S)

- 3.9.1 על הזוכה לספק את כל השרתים שיידרשו בפרויקט, הן שרתים סטנדרטיים (שרתי חלונות) והן שרתים ייעודיים וכל התשתיות הנלוות (חומרה, מערכות הפעלה, תוכנת וירטואליזציה, בסיסי נתונים, תוכנה לגיבוי ושחזור נתונים, תכניות שירות וכדו').
- 3.9.2 יחד עם זאת, כאמור בסעיף 3.0, המוסד שומר לעצמו את הזכות לספק בעצמו שרתים סטנדרטיים ותשתיות נלוות הפועלות במוסד, בהתאם לתצורה הספציפית שתוגדר על ידי המציע ותתעדכן בשלב האפיון המפורט.
- 3.9.3 תשתיות המחשוב במוסד (נכון לתאריך פרסום המכרז) מתבססות בדרך כלל על :
- 3.9.3.1 מערכות שרתי להב של חברת HP עם שרתי להב מסוג BL460c Gen8.
 - 3.9.3.2 שרתי HP עם מעבד אינטל, דור 7 או 8.
 - 3.9.3.3 מערכת הפעלה Windows Server 64 bit 2012 R2 ומעלה.
 - 3.9.3.4 תשתית וירטואליזציה Hyper-V.
 - 3.9.3.5 תשתית אחסון מרכזית מסוג SAN ו/או NAS.
 - 3.9.3.6 MS-SQL 2012 R2 ומעלה.
 - 3.9.3.7 חלונות 7 עם IE בגרסה 8 או 9.
- 3.9.4 על המציע לפרט את כל השרתים לסוגיהם הנכללים בפתרון הטכנולוגי המוצע, בכל אחד ממרכזי המערכת ובאתרים אחרים על פי הצורך, בהתאם לפירוט בטבלאות הבאות, הן שרתים סטנדרטיים והן שרתים ייעודיים. הפרוט יכלול לפחות את הפרטים הבאים :
- 3.9.4.1 פרוט כל השרתים בפתרון לרבות שרתי גיבוי והייעוד של כל שרת.
 - 3.9.4.2 יש לציין האם מדובר בשרת סטנדרטי או בשרת ייעודי.
 - 3.9.4.3 יש לציין האם השרת יכול לפעול על שרת וירטואלי או שמומלץ להפעילו על שרת פיזי.
 - 3.9.4.4 כל אחד מהשרתים במערכת יסופק בתצורה שרידה הכוללת כמינימום שני מעבדים, שני כרטיסי רשת, דיסקים כפולים, כרטיסי HBA כפולים, ספקי כוח כפולים וכדו'.
 - 3.9.4.5 כמו כן, יש לכלול גם שרתים לגיבוי ולאיוון עומסים (בתצורת Cluster או פתרון דומה) בכמות מתאימה לצורך מימוש HA לוקלי וגם גיאוגרפי בין שני מרכזי המערכת.
 - 3.9.4.6 במקרה של שרת וירטואלי יש לפרט לפחות את מספר הליבות הנדרש לכל שרת, כמות הזיכרון, נפח האחסון הדרוש (SAN או NAS).
 - 3.9.4.7 במקרה של שרת פיזי (סטנדרטי וגם ייעודי) יש לפרט את סוג/מהירות/טכנולוגיה של המעבד, מספר המעבדים, מספר הליבות לכל מעבד, כמות הזיכרון הפנימי, נפח דיסק מקומי/NAS/SAN, מארז RACK, סוג מערכת ההפעלה ופרטים נוספים.
- 3.9.5 יש להתייחס לכל סביבות העבודה המתוכננות בפרויקט, בנפרד.



3.9.6 פרוט כל השרתים שיותקנו במרכז המערכת במשרד הראשי (סביבת ייצור)

מס'	תפקיד/ייעוד השרת	כמות שרתים	פרוט התוכנות שיותקנו על השרת	מערכת הפעלה	מי אחראי לספק את השרת	תצורת שרת פיזי	תצורת שרת וירטואלי	פרטים נוספים

3.9.7 פרוט כל השרתים שיותקנו במרכז המערכת באתר הגיבוי (סביבת ייצור)

מס'	תפקיד/ייעוד השרת	כמות שרתים	פרוט התוכנות שיותקנו על השרת	מערכת הפעלה	מי אחראי לספק את השרת	תצורת שרת פיזי	תצורת שרת וירטואלי	פרטים נוספים



פרוט כל השרתים שיותקנו בסביבת הפיתוח והבדיקות 3.9.8

מס'	תפקיד/ייעוד השרת	כמות שרתים	פרוט התוכנות שיותקנו על השרת	מערכת הפעלה	מי אחראי לספק את השרת	תצורת שרת פיזי	תצורת שרת וירטואלי	פרטים נוספים



3.10 אחסנת נתונים (S)

- 3.10.1 המוסד מפעיל מערך אחסון מרכזי SAN וגם NAS שישמש את המערכת המוצעת .
- 3.10.2 המציע יציג מודל ראשוני לצורך חישוב כל שטחי האחסון הנדרשים עבור כל אחד מהרכיבים במערכת (CTI, הקלטות, LOG, דוחות היסטוריים, דוחות ותצוגות בזמן אמת, שו"ב וכדו'), בהתחשב בהיקפי הפעילות של המוסד תוך מענה לדרישות המכרז.
- 3.10.3 על המציע לפרט את נפחי האחסון המשוערים שייוצרו בכל חודש ובכל שנה במהלך הפעלת המערכת בייצור בהיקפים המוגדרים בסעיף 2.14 ביחידות של (GB – Gigabyte). יש לפרט את שטחי האחסון הנדרשים עבור כל מרכיבי במערכת, בהתאם לפרוט הבא :

רכיב מערכת	נפחי אחסון נתונים גולמיים לחודש (31 ימים)	נפחי אחסון נתונים סיכומים לשנה (12 חודשים)
מרכזייה		
CTI		
IVR		
דוחות, תצוגות זמן אמת, לוגים		
פניות מולטימדיה		
מערכת הקלטות (לפי 200 שלוחות)		
גיבויים שוטפים		
רכיבים אחרים (יפורטו על ידי המציע)		
סה"כ לכלל המערכת		



3.1.1 בסיסי נתונים – DB (S)

- 3.11.1 בסיסי הנתונים במוסד בסביבה הפתוחה מתבססים על MS-SQL גרסה R2 2012 ומעלה. ייתן יתרון לפתרון המשתלב במערך הקיים על פני ניהול בסיס נתונים אחר. המציע יפרט באיזה בסיס נתונים או בסיסי נתונים המערכת המוצעת על מרכיביה משתמשת.
- 3.11.2 על המציע לכלול בהצעתו את כל רישיונות השימוש ורכיבי התוכנה האחרים, שיידרשו בפרויקט מהסוג ובכמות המתאימים על מנת לעמוד בדרישות המכרז, לרבות אחריות מלאה לתקופה של 12 חודשים, תיקונים ושדרוגים שוטפים וגרסאות חדשות ולרבות מתן שרותי תחזוקה (בתשלום) בתום תקופת האחריות בהתאם לאחוז התחזוקה השנתי למוצרי תוכנה המופיע בהצעת הזוכה. (M)
- 3.11.3 נדרש שבסיס הנתונים המוצע יתמוך בשרידות מקומית ושרידות גיאוגרפית. יש לפרט את הדרישות מבסיס הנתונים ומתשתיות ה-WAN שיידרשו בפרויקט לצורך שרידות מקומית וגיאוגרפית, רציפות ושלמות הנתונים.

3.1.2 גיבוי ושחזור מידע (S)

- 3.12.1 המערכת המוצעת תשתלב ותשתמש במערך הגיבוי ושחזור מידע הפועל במוסד המתבסס על תוכנת CommVault לסביבה הפתוחה.
- 3.12.2 מערך הגיבוי יבצע גיבויים יומיים מלאים או חלקיים בהתאם להחלטות שיקבל המוסד בשלב האפיון המפורט.
- 3.12.3 מערך הגיבוי יאפשר שיחזור של כלל המערכת או חלקה ויאפשר בדיקה של תקינות הגיבוי מבלי להיחשף לסיכונים של שיבושים בפעולת המערכת או מרכיביה.

3.1.3 מסכים גדולים (S)

- 3.13.1 קיימת אפשרות שהזוכה יידרש לספק מסכי תצוגה גדולים שיותקנו במוקדי השירות וכאופציה גם בלשכות של מנהלים שונים במוסד.
- 3.13.2 המסכים המוצעים יעמדו בדרישות המינימום הבאות:
- 3.13.2.1 מסך דק מסוג LCD או LED.
 - 3.13.2.2 מסך בגדלים הבאים: 40", 42", 46", 50". ניתן להציע גדלים נוספים.
 - 3.13.2.3 יציאת DVI וגם VGA. אופציה ליציאת HDMI בנוסף.
 - 3.13.2.4 רזולוציית המסך: לפחות 1920x1080.
 - 3.13.2.5 זמן תגובה – 8 מילי שנייה.
 - 3.13.2.6 רמקולים – כלולים במסך או בנפרד.
 - 3.13.2.7 שלוש שנות אחריות חינם ללא תשלום מיום האספקה.
- 3.13.3 המוסד יקבע את סוג המסכים המתאימים לו לפי שיקול דעתו הבלעדי. מובהר כי המוסד אינו מתחייב לרכוש מסכים מסוג כל שהוא ובכמות כל שהיא מהזוכה.



3.14 פרוט רכיבי הפתרון - BOQ (M)

- 3.14.1 יש לפרט את **כל** רכיבי המערכת המוצעת, המרכיבים את הפתרון המוצע במכרז, לרבות:
 - 3.14.1.1 רכיבי חומרה ותוכנה של המערכת.
 - 3.14.1.2 רכיבי חומרה ותוכנה צד ג' שנדרשים למימוש הפתרון.
 - 3.14.1.3 תשתיות מחשוב לרבות שרתים, רישיונות תוכנה, בסיסי נתונים, ארונות שרתים וכדו'.
 - 3.14.1.4 מכשירי טלפון (בכל החלופות המוצעות)
 - 3.14.1.5 מערכות ראש (בכל החלופות המוצעות). המוסד יהא רשאי לספק מערכות ראש על חשבונו.
 - 3.14.1.6 כל הממשקים, הרכיבים והמערכת הנלוות במרכזיה הנדרשות על פי מכרז זה, לרבות ממשק SIP בכמות 1.
 - 3.14.1.7 מערכת הקלטות והמערכות הנלוות.
 - 3.14.1.8 כל רכיב אחר שיידרש להפעיל את הפתרון המוצע במוסד בצורה מלאה ומוצלחת.
- 3.14.2 הפרוט יוגש בהתאם למתכונת הבאה, ללא פירוט מחירים. המחירים יפורטו בפרק העלויות בלבד.

מס'	שם הרכיב במחירון היצון והגרסה הספציפית המוצעת	מק"ט במחירון היצון	תיאור הרכיב ותפקידו בפתרון הכולל	מספר נדרש	רישיונות	הערות



3.15 פרוט רכיבים אופציונאליים – BOQ (S)

- 3.15.1 יש לפרט רכיבים אופציונאליים ו/או משלימים בפתרון המוצע, כגון:
- 3.15.1.1 כל הרכיבים הנדרשים בסעיף 2.13 – יכולות ואופציות נוספות.
 - 3.15.1.2 SBC – ראה סעיף 3.2.21. כאמור לעיל, המוסד יהא רשאי לספק SBC על חשבוננו.
 - 3.15.1.3 מסכים גדולים – ראה סעיף 3.13.
 - 3.15.1.4 IVVR - ראה סעיף 2.13.5.
 - 3.15.1.5 רישיונות מולטימדיה – ראה סעיף 2.6.
 - 3.15.1.6 יכולת עבודה מהבית – ראה סעיף 2.13.6.
- 3.15.2 הרכיבים האופציונאליים יפורטו להלן ללא פירוט מחירים (המחירים יפורטו בפרק העלויות). על המציע לפרט מה התפקיד של כל רכיב ומדוע איננו נכלל בתצורה הבסיסית של הפתרון.

מס'	שם הרכיב במחירון היצרן והגרסה הספציפית המוצעת	מק"ט במחירון היצרן	תיאור הרכיב ותפקידו בפתרון הכולל	מספר הרישיונות הנדרש	הערות



4. פרק המימוש (M)

4.0 כללי - הבהקים (I)

- 4.0.1 פרק המימוש כולל דרישות לגבי אופן מימוש הפרויקט במוסד, כגון: תכולת העבודה הנדרשת מהזוכה, שיטת ביצוע הפרויקט, הרכב הצוות המקצועי, מנהל הפרויקט, תכנית בדיקות, הדרכות, תיעוד, ליווי והטמעה, שינויים ושיפורים, שרותי אחריות ותחזוקה ונושאים נוספים.
- 4.0.2 כמו כן, המציע נדרש לפרט בפרק זה את היכולות המקצועיות שלו, של קבלני המשנה המוצעים ושל יצרן המערכת ביישום והקמת מערכת Contact Center כדוגמת המערכת המוצעת, מערכי התמיכה, ההדרכה, ההטמעה, התחזוקה ובקרת האיכות, מתודולוגית המימוש, צוות הפרויקט המוצע ופרטים נוספים על פי הפרוט הנדרש בהמשך.
- 4.0.3 הפרויקט ינוהל ויבוצע באחריות כוללת (Turn-Key) של הזוכה בפיקוח צמוד של המוסד.



4.1 פרטים על המציע וקבלני המשנה (S)

4.1.1 פרטים כלליים על המציע (G)

על המציע למלא את הפרטים הבאים אודותיו:

מס'	פרוט	תשובת המציע
1.	שם המציע:	
2.	כתובת מלאה:	
3.	מס' טלפון/פקס:	
4.	דואר אלקטרוני:	
5.	מספר חברה (ח.פ) במקרה שהמציע הוא תאגיד:	
6.	מעמד משפטי: חברה פרטית, חברה ציבורית, עוסק מורשה, אחר	
7.	שנת הקמת החברה/העסק:	
8.	מספר תיק עוסק מורשה:	
9.	פרוט תחומי העיסוק העיקריים:	
10.	שנות וותק בתחום מערכות Contact Center	
11.	מבנה הבעלות על החברה:	
12.	שמות בעלי החברה/בעלי השליטה העיקריים:	
13.	שמות מנהלי החברה/העסק:	
14.	שם נציג הזוכה בכל הנוגע למכרז זה:	
15.	טלפון, פקס, דואר אלקטרוני של איש הקשר:	
16.	שם ופרטי המנהל הבכיר בחברה שיהיה אחראי באופן ישיר על מכרז זה ועל מימושו: שם, טלפון וכתובת דוא"ל.	
17.	פרטי חשבון המוסד של המציע: שם המוסד, שם הסניף, מספר חשבון	



4.1.2 קבלני משנה (S)

- 4.1.2.1 על המציע למלא את הטבלה הבאה לכל אחד מקבלני המשנה המוצעים במכרז זה ולפרט את תפקידו המדויק של כל קבלן משנה בביצוע הפרויקט. יש להקפיד למלא שני ממליצים לכל אחד מקבלני המשנה. יש למלא טבלה נפרדת לכל אחד מקבלני המשנה במכרז.
- 4.1.2.2 המציע יפרט כיצד הוא מתכוון לפקח על עבודת קבלני המשנה ואיכות השירותים שיסופקו על ידם במסגרת מכרז זה.
- 4.1.2.3 המציע יפרט את האמצעים שעומדים לרשותו להחלפה של קבלן משנה בתוך 30 יום מדרישת המוסד.
- 4.1.2.4 טבלת מידע על קבלני משנה

מס'	פרוט	תשובת המציע
1.	שם קבלן המשנה:	
2.	מעמד משפטי: חברה פרטית, חברה ציבורית, עוסק מורשה, אחר	
3.	כתובת מלאה:	
4.	מס' טלפון/פקס:	
5.	דואר אלקטרוני:	
6.	שמות מנהלי העסק:	
7.	פרטי איש הקשר של הקבלן בכל הנוגע למכרז זה: שם, טלפון, דוא"ל	
8.	פרוט תחומי העיסוק העיקריים של הקבלן:	
9.	הגדרת תפקידו המדויק של הקבלן במכרז זה:	
10.	פרוט הניסיון הספציפי של הקבלן בביצוע עבודות דומות:	
11.	פירוט יכולות מקצועיות רלבנטיות נוספות:	
12.	פרוט שיתוף פעולה קודם עם המציע בתחומים הרלבנטיים למכרז:	
13.	פרטי ממליצים – לפחות שני ממליצים: שם הארגון, איש קשר, טלפון, דוא"ל.	



4.1.3 התפלגות כוח אדם מקצועי לפי התמחות (S)

על המציע לפרט את היקפי העובדים המקצועיים שמועסקים על ידו ועל ידי קבלני המשנה בהקמה ותחזוקה של מערכות Contact Center, בהתאם לפרוט הבא. לא נדרש לפרט שמות של עובדים מעבר לפירוט שכבר ניתן במענה לסעיף 0.6.4.

מס'	תחום התמחות	סה"כ עובדים המועסקים על ידי המציע	סה"כ עובדים המועסקים על ידי כל אחד מקבלני המשנה בנפרד
(1)	מנהל פרויקט		
(2)	ארכיטקט מערכת / מהנדס מערכת ראשי		
(3)	מומחה טלפוניה / מרכזייה		
(4)	מומחה למערכת הקלטות		
(5)	מומחה / מתכנת תסריטי IVR + CTI		
(6)	מומחה לממשקי אינטגרציה עם מערכות משיקות, כגון: WS, CRM		
(7)	בדיקות / QA / מהנדס בדיקות		
(8)	מומחי תשתיות מחשוב ואבטחת מידע (מערכות הפעלה, DBA, אבטחת מידע, תקשורת)		
(9)	מומחה / מפתח דוחות ניהוליים והיסטוריים.		
(10)	מנהלי מערכת, מומחי תמיכה וסיוע טכני		
(11)	טכנאי שירות / מתקיני חומרה ותוכנה		
(12)	מדריכים / מטמיעים		
(13)	תחומים אחרים – יפורט על ידי המציע		
(14)	סה"כ עובדים מקצועיים		

הערה: אפשרי שלאותו עובד תהיה יותר מהתמחות אחת אך לא יותר מ-2 התמחויות מקצועיות.



4.1.4 התפלגות כוח אדם מקצועי לפי שנות ניסיון מקצועי (S)

על המציע לפרט את היקפי העובדים המקצועיים שמועסקים על ידו ועל ידי קבלני המשנה (כולם ביחד) בהקמה ותחזוקה של מערכות Contact Center, בהתפלגות לפי שנות ניסיון מקצועי בתחום ובהתאם לפרוט הבא.

מס'	תחום התמחות	1-3 שנות ניסיון	4-5 שנות ניסיון	6 שנים ומעלה
(1)	מנהל פרויקט			
(2)	ארכיטקט מערכת / מהנדס מערכת ראשי			
(3)	מומחה טלפוניה / מרכזייה			
(4)	מומחה למערכת הקלטות			
(5)	מומחה / מתכנת תסריטי IVR + CTI			
(6)	מומחה לממשקי אינטגרציה עם מערכות משיקות, כגון: CRM, WS			
(7)	בדיקות / QA / מהנדס בדיקות			
(8)	מומחה אבטחת מידע ותשתיות מחשוב (מערכות הפעלה, DBA, אבטחת מידע, תקשורת)			
(9)	מומחה / מפתח דוחות ניהוליים והיסטוריים			
(10)	מנהלי מערכת, עובדי תמיכה וסיוע טכני			
(11)	טכנאי שירות / מתקני חומרה ותוכנה			
(12)	מדריכים / מטמיעים			
(13)	תחומים אחרים – יפורט על ידי המציע			
(14)	סה"כ עובדים מקצועיים			

הערה: אפשרי שלאותו עובד תהיה יותר מהתמחות אחת אך לא יותר מ-2 התמחויות מקצועיות.



4.1.5 יכולות מקצועיות, מומחיות וניסיון קודם במערכת CC (S)

- 4.1.5.1 המציע יפרט לקוחות בישראל, שהמציע סיפק, הקים והטמיע אצלם מערכות CC מכל סוג שהוא ובכל היקף שהוא. יש לפרט את שם הלקוח, שנת התקנה, סוג המערכת שהותקנה, שם היצרן, כמות נציגים, סוג המרכזייה, סוג מערכת ההקלטות, האם המציע מספק שירות למערכת בהווה וכדו'.
- 4.1.5.2 המציע יפרט שנות וותק שלו עצמו (ללא קבלני משנה) בהקמת מערכת CC בארץ.
- 4.1.5.3 המציע יפרט את המבנה הארגוני של הגוף אצלו שעוסק בהקמה ותחזוקה של פרויקטים של CC ומי עומד בראשו.
- 4.1.5.4 המציע יפרט את בעלי התפקידים הבכירים אצלו בתחום הקמת Contact Center. יש לפרט שמות, תפקיד, וותק בחברה, פרוט קצר של ניסיון רלבנטי.
- 4.1.5.5 נדרש כי תהיה למציע וליצרן מתודולוגיה סדורה ומוכחת לביצוע נכון ויעיל של פרויקטים דומים בהיקף נרחב.
- 4.1.5.6 נדרש שלמציע תהיה מעבדה מסודרת ומצוידת היטב במשרדיו בארץ לצורך בדיקת והתאמת גרסאות המערכת ושדרוגים שוטפים לפני אספקתן ללקוחותיו ולצורך ביצוע כל הפיתוחים הנדרשים ובדיקתם במשרדיו.
- 4.1.5.7 המציע יפרט את ניסיונו והתמחותו בהתאם לפרוט הבא. בכל סעיף יש לפרט בין היתר שמות של לקוחות המציע, שנת התקנה, פרוט קצר של הפרויקט, כמות רישיונות (נציגים), פרוט הגרסה שהותקנה, אנשי קשר ומידע נוסף לשיקול דעתו של המציע, כדלקמן:
- 4.1.5.7.1 פרוט הניסיון שיש למציע עצמו (ללא קבלני משנה) בהקמה והטמעה של המערכת המוצעת בארץ, **בדגש על הגרסה הספציפית המוצעת במכרז**.
- 4.1.5.7.2 פרוט הניסיון של המציע ו/או קבלני משנה בהתקנה ובאינטגרציה של המערכת המוצעת עם מרכזיית IP המוצעת במכרז.
- 4.1.5.7.3 ניסיון בשילוב ובהטמעת מערכת ההקלטה המוצעת בתצורה המוצעת.
- 4.1.5.7.4 הקמת מערכות CC בתצורה זהה (HA), שרידות מקומית וגיאוגרפית, מוקדי שירות (טלפונים מבוזרים).
- 4.1.5.7.5 מימוש מודול פניות מולטימדיה.
- 4.1.5.7.6 מתן שירותי תפעול, תמיכה וסיוע טכני במערכת באתר הלקוח.
- 4.1.5.7.7 טכנולוגיית SIP קצה לקצה.
- 4.1.5.7.8 שרותי תחזוקה, שדרוגים שוטפים ותמיכה טכנית.
- 4.1.5.7.9 התמחויות רלבנטיות אחרות – יפורט על ידי המציע.
- 4.1.5.8 המציע יפרט את ניסיונו והתמחותו שלו ו/או של קבלן משנה המוצע במכרז, בהתקנת המרכזייה האמורה. יש לפרט בין היתר: שנות וותק, הסמכות יצרן, התמחות מקצועית, לקוחות מייצגים, ניסיון באינטגרציה עם מערכות CC וכדו'.



4.1.6 מערכי התמיכה והתחזוקה של המציע ושל יצרן המערכת (S)

הערה: הדרישות להלן מתייחסות למציע ולכל אחד מהיצרנים המשתתפים בהצעה. המציע יפרט את מערכי התמיכה והתחזוקה שלו ושל יצרן המערכת, **בנפרד** בהתאם לפירוט הבא:

4.1.6.1 על המציע להפעיל באופן קבוע ושוטף מוקד שירות ותמיכה טלפוני מאויש לקבלת ופתיחת קריאות שירות (כהגדרתן בסעיף 0.2.23) לטיפול בתקלות במערכת ו/או מענה לשאלות ופניות לקבלת תמיכה וייעוץ טכני, בישראל ובשפה העברית. מוקד השירות של הזוכה יפעל לפחות בחלון השירות המוגדר בסעיף 4.7.6 (L)

4.1.6.2 המציע יפרט את כתובת מוקד השירות, שעות הפעילות ושם האחראי על מוקד השירות.

4.1.6.3 הזוכה יתחייב לעמוד בדרישות שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית המוגדרים בסעיף 4.7 ובתנאי ה-SLA בסעיף 4.8 (M)

4.1.6.4 נדרש שמערכי התמיכה והתחזוקה של הזוכה ושל היצרן יעמדו לרשות המוסד, ללא מגבלה כל שהיא, לאורך כל חיי המערכת במוסד, בכפוף לכך שהמוסד ירכוש מהזוכה שרותי תחזוקה.

4.1.6.5 נדרש שתהיה ליצרן המערכת נציגות קבועה בארץ למתן שרותי תמיכה טכנית, ייעוץ ותמיכה שיווקית, הנדסית ומקצועית במציע ובלקוחותיו.

4.1.6.6 נדרש שהיצרן יפעיל מוקד ידע, שרות ותמיכה טכנית במערכת באמצעות אתר אינטרנט מפותח ומשוכלל, לרבות:

- הורדת גרסאות חדשות, עדכונים ושדרוגי תוכנה.
- מידע על תקלות ידועות, באגים, קריאות שירות וכדו'.
- מידע על הכרזות חדשות, הדרכות יצרן.
- הדרכות אישיות מקוונות – Webinars.
- הורדת מסמכים, מצגות, חומרים שונים.
- גישה לפורומים מקצועיים, מאגרי ידע, שאלות ותשובות, בלוגים וכדו'.
- אפשרות להפנות אליו שאלות טכניות, בירורים שונים והתייעצויות.
- פתיחת קריאות שירות (בתיאום עם הזוכה).
- נושאים אחרים.

המציע יפרט את כתובת האתר.

4.1.6.7 נדרשת אפשרות להתקשר עם מומחים של היצרן, בתיאום מוקדם עם הזוכה, באמצעות אתר האינטרנט, בטלפון, ב-Skype ובדואר אלקטרוני, לצורך התייעצות, טיפול בתקלות וכדו' במהלך תקופת ההתקשרות.

4.1.6.8 על המציע לפרט מהי התמיכה הטכנית אותה יקבל מכל אחד מהיצרנים המשתתפים בהצעתו בהתייחס באופן ספציפי לתמיכה הנדסית טכנית, תמיכה בפיתוחי תוכנה ובהקמת ממשקים, שרותי אחריות ותחזוקה, סיוע בתכנון ובהקמת הפרויקט, אישור מקצועי של מסמכי התכנון בפרויקט, כל תמיכה טכנית אחרת.

4.1.6.9 על המציע לפרט את מערכי השירות הטכני והתחזוקה על מערכות CC שברשותו, בהתאם לפירוט הבא:

4.1.6.9.1 שם מנהל אגף השירות וממלא מקומו/סגנו.

4.1.6.9.2 מבנה ארגוני של אגף השירות.

4.1.6.9.3 מספר הטכנאים והמתקינים המועסקים באגף השירות בהתפלגות לפי ההתמחויות הנדרשות במכרז (ראה סעיף 0.6.4).



- 4.1.6.9.4 הסמכות מקצועיות מאת יצרני המערכת למתן שרותי אחריות ותחזוקה, הן למציע והן לטכנאים הבכירים.
- 4.1.6.9.5 מחסן חלפים מסודר בהיקף הנדרש לעמוד בתנאי השירות במכרז.
- 4.1.6.9.6 מעבדה מצוידת ומסודרת לביצוע בדיקות של גרסאות חדשות ולפיתוחי תוכנה וביצוע בדיקות.
- 4.1.6.9.7 יכולות נוספות שעומדות לרשות המציע במתן שרותי תחזוקה למערכת.
- 4.1.6.10 על המציע לפרט את מערכי התמיכה והתחזוקה במרכזיה המוצעת במכרז. יש לפרט מיהו הגורם הספציפי שיהיה אחראי להתקנה, הטמעה ותחזוקה של מערכת הטלפוניה המוצעת מצד הזוכה ולפרט הסמכות מקצועיות בתחום, תמיכת היצרן, כמה מומחי טלפוניה שמתמחים במרכזיה המוצעת מועסקים על ידי המציע וקבלניו בנפרד, כמה טכנאי שירות והתקנות מועסקים על ידי המציע וקבלניו בנפרד, מחסני חלפים, מעבדות, בדיקות של גרסאות חדשות לפני שחרורן ללקוח וכדו'.
- 4.1.7 פרטים על המעמד המקצועי של יצרן המערכת (S)**
- המציע יתאר את יצרן המערכת ומעמדו בעולם ובארץ, בהתאם לפירוט הבא.
אם בהצעה משתתפים מספר יצרנים יש להתייחס בתשובה לכל אחד מהיצרנים בנפרד.
- 4.1.7.1 שם היצרן המלא ומיקום משרדי ההנהלה הראשית.
- 4.1.7.2 פריסת הסניפים העיקריים ברחבי העולם, ככל שקיימים. פרוט הסניף שאחראי ישירות על השיווק והתמיכה בישראל ושמו של מנהל הסניף.
- 4.1.7.3 מיקום מרכזי הפיתוח של היצרן בכל הקשור למערכות CC
- 4.1.7.4 שנות וותק של היצרן בפיתוח מערכות Contact Centers.
- 4.1.7.5 מספר מערכות Contact Centers של היצרן שנמכרו בסך הכול בעולם בחמש השנים האחרונות.
- 4.1.7.6 מספר העובדים הכולל של היצרן.
- 4.1.7.7 מספר העובדים הכולל, המועסק על ידי היצרן, בפיתוח ואחזקת מערכות Contact Centers.
- 4.1.7.8 היקף מכירות שנתי כללי, ב-US\$, בשנים 2011, 2012, 2013 בנפרד.
- 4.1.7.9 פרטים על היקף השקעות מו"פ בחמש השנים האחרונות בתחום Contact Centers.
- 4.1.7.10 Roadmap של היצרן למערכת המוצעת לטווח של 5 השנים הבאות או יותר.
- 4.1.7.11 שיתופי פעולה עם יצרנים בינלאומיים בתחום IT, CRM וכדו'.
- 4.1.7.12 המציע יצרף להצעתו דוחות אנליסטים בעולם על מעמד היצרן והמערכת המוצעת בתחום מערכות Contact Centers בשלוש השנים האחרונות, **כנספת 4.1.7**.
- 4.1.7.13 במקרה שמוצעת מרכזיה צד ג', על המציע לפרט גם את המעמד המקצועי של יצרן המרכזייה המוצעת במכרז, בהתאם לפירוט הנדרש לעיל.



4.1.8 פרטים על הקשר העסקי והמקצועי בין המציע לבין היצרן (S)

נדרש שיהיה למציע קשר מקצועי חזק, שוטף ורצוף עם יצרן המערכת, בהתאם לפירוט הבא. אם בהצעה משתתפים מספר יצרנים יש להתייחס בתשובה לכל אחד מהיצרנים בנפרד.

4.1.8.1 המציע יפרט את צורת ומהות הקשר העסקי בינו לבין היצרן המערכת, לדוגמא: המציע הוא יצרן המערכת, המציע הוא חברת בת של היצרן, משווק בלעדי/לא בלעדי של היצרן בארץ. המציע יפרט כיצד הוא מסווג על ידי היצרן ומשמעות הסיווג, לדוגמא: שותף עסקי בכיר / זוטור, Gold Partner, Premium Partner וכדו'.

4.1.8.2 המציע יפרט כמה שנים נמשך הקשר העסקי האמור בינו לבין היצרן.

4.1.8.3 נדרש שהסכם ההתקשרות בין המציע לבין היצרן לא יהיה מוגבל בזמן.

4.1.8.4 המציע יפרט טיב והיקף התמיכה המסחרית והמקצועית, שהוא מקבל מיצרן המערכת.

4.1.8.5 פרטים על שיתופי פעולה בין היצרן לבין המציע, קבלני משנה ו/או גורמים ישראלים אחרים.

4.1.8.6 במקרה שמוצעת מרכזיה צד ג', על המציע לפרט את הקשר העסקי והמקצועי בינו לבין יצרן המרכזייה המוצעת, בהתאם לפירוט הנדרש לעיל.



4.2 שיטת מימוש הפרויקט (M)

4.2.1 עקרונות (M)

- 4.2.1.1 הפרויקט ינוהל ויבוצע על ידי הזוכה באחריות כוללת כפרויקט Turn-key בשיתוף יצרני המערכות הכלולות בהצעה ובשיתוף קבלני משנה המוצעים בהצעה ותוך שיתוף פעולה מלא עם המוסד.
- 4.2.1.2 הזוכה יהיה אחראי בלעדית לאספקת וביצוע כל שלבי הפרויקט השונים על פי דרישות המכרז ובהתאם לתכולת העבודה המפורטת (SOW) ולוח הזמנים המפורט שיוסכם בין הצדדים לאחר חתימה על הסכם. כמו כן, הזוכה יהא אחראי למתן שרותי אחריות ותחזוקה למערכת על כל מרכיביה, לרבות הפיתוחים שיבוצעו על ידו, ביצוע פיתוחים, התאמות ושינויים שוטפים ומתן תמיכה טכנית למוסד.
- 4.2.1.3 פרויקט ההקמה יכלול בין היתר: אפיון מפורט, אספקה והקמת סביבת פיתוח ובדיקות, פיתוח והתאמת רכיבי המערכת לצרכי המוסד (לדוגמא: תסריטי CTI, IVR, דוחות, תצוגות זמן אמת, ממשקים, מערכי תפעול וכדו'), אספקה והתקנת סביבת ייצור, מימוש, אינטגרציה, בדיקות, עליה לאוויר, הפעלה, הדרכה, מסירת תיעוד, הטמעה והפקת לקחים, הכול כמפורט במכרז.
- 4.2.1.4 המוסד יהיה אחראי לנושאים הבאים:
- 4.2.1.4.1 סיוע ושיתוף פעולה עם הזוכה בכל דרך שתידרש ומבלי לגרוע מאחריותו הכוללת של הזוכה.
- 4.2.1.4.2 תיאומים מול גורמים במוסד וספקי ציוד ותשתיות תקשורת וטלפוניה.
- 4.2.1.4.3 פיתוח אינטגרציה עם מערכות המידע המוסדיות, בהתבסס על ממשקי אינטגרציה סטנדרטיים וייעוץ מקצועי שיספק הזוכה.
- 4.2.1.4.4 ניהול ותפעול שוטף של המערכת.
- 4.2.1.4.5 ליווי, פיקוח ובקרה צמודים אחר התקדמות פרויקט ההקמה והשירותים המקצועיים הנלווים.
- 4.2.1.4.6 העמדת כל תשתיות המחשוב והתקשורת הנדרשות למימוש הפרויקט, כמפורט בסעיף 3.0
- 4.2.1.5 בכוונת המוסד לממש את הפרויקט במספר שלבים, בשנים 2014-2016 מיד לאחר חתימה על הסכם התקשורת עם הזוכה.
- 4.2.1.6 החיבור של המערכת למפ"א יבוצע באמצעות מערכת הטלפוניה הארגונית ו/או ישירות באמצעות Media Gateway וצירי PRI, כתלות במועד המימוש של מערכת הטלפוניה הארגונית במוסד. גם לאחר הפעלת מערכת הטלפוניה הארגונית במוסד וחיבור מערכת CC אליה, החיבור הישיר לבזק בצירי PRI יישמר בהיקף מופחת לצרכי גיבוי ושרידות, כמפורט בסעיף 2.1.4.



- 4.2.1.7 באופן כללי ובכפוף לשינויים, הפרויקט יבוצע במספר שלבים כדלקמן :
- 4.2.1.7.1 בשלב הראשון והעיקרי המוסד מבקש לספק את כל השירותים והפונקציונאליות הקיימת במערכת הנוכחית, בהתבסס על התשתית החדשה ובתצורה שרידה של שני מרכזי מערכת (בשרידות מקומיות וגיאוגרפית) בתוספת של מערכת הקלטות, Virtual Hold. במסגרת שלב זה ימומש גם החיבור למפ"א באמצעות המרכזיות הארגוניות כמפורט בסעיף 4.2.1.5 לעיל.
- 4.2.1.7.2 בשלב השני יבוצעו הרחבות והשלמות לשלב הראשון ויופעלו מספר שירותים חדשים.
- 4.2.1.7.3 בשלב השלישי יופעלו שירותים חדשים כדוגמת: מולטימדיה, IVVR, קמפיינים של CTI ושירותים אחרים. ויחברו סניפים למערכת.
- 4.2.1.8 כל אחד מהשלבים ייחשב כפרויקט בפני עצמו. המוסד שומר לעצמו את הזכות לממש חלק מהשלבים או שלבים חלקיים או לממש את השלבים בסדר שונה מהמפורט והכול לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 4.2.1.9 החלטה על מימוש כל שלב ו/או חלקו או אי מימוש תתקבל במוסד בסמוך לסיום השלב הקודם. המעבר משלב לשלב ייעשה רק לאחר שהמוסד יאשר סיום מוצלח של השלב הקודם לו ובכפוף לתקציב מאושר.
- 4.2.2 הגורמים המעורבים במוסד (I)**
- 4.2.2.1 הגורמים המעורבים במימוש ובתחזוקת הפרויקט במוסד מפורטים בסעיף 1.4 לעיל.
- 4.2.2.2 המוסד יקים צוות פרויקט מטעמו בראשות מנהל אגף יישומי גמלאות וכספית במנהל תמ"מ (ראה להלן), מנהל תחום בכיר תקשורת וטלפוניה וגורמים פנימיים נוספים במוסד, שיעבוד בשיתוף פעולה עם צוות הזוכה וירכז את הטיפול בנושאים השונים שבאחריות המוסד הן בשלבי האפיון וההקמה והן בשלב התפעול השוטף.
- 4.2.2.3 הצוות יכלול יועצים ועובדים רפרנטים מכל המחלקות המקצועיות הרלבנטיות במוסד, כגון: תחום טלפוניה, פיתוח יישומים, אבטחת מידע, תקשורת, סיסם רשתות מקומיות, DBA, אגף תפעול (DRP), מנהלת אגף שרות לקוחות, נציגים של טלאול ממוקד צפת ואחרים.

4.2.3 מנהל הפרויקט במוסד (I)

4.2.3.1 הגורם הניהולי הבכיר במוסד שאחראי על המערכת ומימושה הוא מנהל אגף יישומי גמלאות וכספית במנהל תמ"מ והוא הסמכות הניהולית והמקצועית העליונה בפרויקט מטעם המוסד (להלן – "מנהל הפרויקט במוסד") ו/או מי שימונה מטעמו.

4.2.3.2 מנהל הפרויקט במוסד יהא אחראי לנושאים הבאים, בין היתר:

- א. ניהול, תיאום, הנחייה והפעלת צוות יישום הפרויקט במוסד.
- ב. אחראי כלפי הזוכה לביצוע כל המשימות והמטלות שבאחריות המוסד בלוח הזמנים שנקבע.
- ג. מעקב, פיקוח ובקרה שוטפת אחר שלבי מימוש הפרויקט.
- ד. ריכוז ותיאום ממשקי העבודה בין הזוכה לבין גורמים שונים במוסד.
- ה. אישור מסמכי התכנון בפרויקט, כדוגמת: SDR, SRR, SOW, מסמכי בדיקות וכל יתר מסמכי הפרויקט, אשר יוכנו על ידי הזוכה.
- ו. הגדרת התכולה המדויקת בכל אחד משלבי המימוש של הפרויקט. הזוכה יהא אחראי להכין מסמך SOW לפרויקט.
- ז. הגדרת דרישות הלקוח מהמערכת והפיתוחים הנדרשים. הזוכה יהא אחראי להכין מסמך הגדרת דרישות SRR.
- ח. אישור אבני הדרך שייקבעו בפרויקט, לדוגמא: סיום שלב הגדרת דרישות (SRR), סיום האפיון מפורט (SDR), סיום מבחני מסירה בהצלחה, קבלת המערכת במוסד וכדו'.
- ט. דיווח שוטף לוועדת ההיגוי על התקדמות הפרויקט, בעיות ונושאים לדיון והחלטה בוועדת ההיגוי.
- י. קביעת נהלי עבודה ונהלי דיווח והסלמה פנימיים בפרויקט, בתיאום עם הזוכה.
- יא. הפקת מסקנות ולקחים והצעדים הבאים.
- יב. טיפול בבעיות שונות שעוללות לעלות במהלך הפרויקט.
- יג. נושאים נוספים.

4.2.3.3 הוראות מנהל הפרויקט במוסד יחייבו את הזוכה ומי מטעמו.

4.2.3.4 מובהר בזאת, כי כל התפקידים והסמכויות הנתונים במכרז זה למנהל הפרויקט במוסד אינם גורעים מאחריותו הכוללת של הזוכה ואינם פוטרים את הזוכה מהחובה לבצע בקרה פנימית אודות הפרויקט ואופן העמידה שלו בתנאי המכרז וההסכם.

4.2.3.5 מובהר כי מנהל בכיר תחום תקשורת וטלפוניה יהיה אחראי מטעם המוסד על מערכת הטלפוניה ועל התקנת המרכזיות של מערכת ה-CC וחיבורן למרכזיות הארגוניות ועל תפעול הממשקים למפ"א באמצעות המרכזיות הארגוניות, כמו גם אחריות על אבטחת המידע בממשק בין המפ"א למרכזיות הארגוניות ועל ה-SBC, ככל שיוחלט במוסד לשלבו בפתרון..



4.2.4 מנהל הפרויקט מטעם הזוכה

- 4.2.4.1 על הזוכה למנות מנהל פרויקט מקצועי ומנוסה, שיעמוד בדרישות התפקיד המוגדרות בסעיף 4.4.2 המוסד שומר לעצמו את הזכות שלא לקבל מועמדים בלתי מתאימים.
- 4.2.4.2 מנהל הפרויקט יהיה אחראי להקמת, יישום והטמעת המערכת במוסד ולהפעלת צוות הפרויקט מטעם הזוכה וקבלני המשנה בשיתוף פעולה מלא עם צוות הפרויקט במוסד. מנהל הפרויקט יהווה SPOC כלפי המוסד בכל הנושאים המקצועיים והטכניים הנוגעים למימוש מכרז זה. נציג הזוכה הבכיר כהגדרתו בסעיף 0.2.31 יטפל בנושאים המסחריים, המשפטיים, המנהליים והאחרים.
- 4.2.4.3 מנהל הפרויקט ישתף פעולה עם מנהל הפרויקט במוסד ויהא אחראי למילוי כל התחייבויות הזוכה על פי מכרז זה בהתאם לדרישות המכרז ולהנחיות מנהל הפרויקט במוסד.
- 4.2.4.4 הזוכה יתחייב להקצות באופן קבוע את מנהל הפרויקט שייבחר על ידי המוסד, בהיקף משרה מלא וללא פיצול המשרה בין שני עובדים, ככל שהדבר נתון לשליטתו הסבירה של הזוכה.
- 4.2.4.5 מנהל הפרויקט או ממלא מקומו ישתתף בכל פגישות העבודה ופגישות המעקב שיוזמן אליהן. הפגישות יתקיימו בדרך כלל במשרדי המוסד בשעות העבודה המקובלות.
- 4.2.4.6 מנהל הפרויקט יעבוד בשת"פ מלא עם מנהל הפרויקט במוסד וידווח לו בזמן אמת על כל תקלה, עיכוב, הסלמה, החלטה נדרשת וכל עניין מהותי אחר, הנוגע לפרויקט.

4.2.5 מינהלת הפרויקט

- 4.2.5.1 מנהלת הפרויקט תכלול את צוות ההיגוי הבכיר של הזוכה ושל המוסד, כגון: מנהל הפרויקט במוסד, מנהל תחום תקשורת וטלפוניה, מנהל הפרויקט מטעם הזוכה, אנשי מפתח שונים, יועצים ואחרים. ההרכב המדויק ייקבע לאחר חתימה על הסכם.
- 4.2.5.2 מנהלת הפרויקט תקיים פגישות עבודה קבועות בתדירות שבועית אצל מנהל הפרויקט במוסד בירושלים. כל הפגישות וההחלטות שיתקבלו יתועדו ויצורפו לתיעוד השוטף של הפרויקט.

4.2.6 ועדת היגוי

- 4.2.6.1 לפרויקט תמונה ועדת היגוי משותפת למוסד ולזוכה. בראש וועדת ההיגוי תעמוד מנהלת אגף שירות לקוחות או גורם אחר שהמוסד יקבע לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 4.2.6.2 ועדת ההיגוי תכלול בין היתר את הגורמים הבאים: נציג בכיר של הזוכה שיהיה אחראי בפני המוסד לעמידת הפרויקט ביעדיו ובלוחות הזמנים שנקבעו, מנהל הפרויקט במוסד, נציג של תחום תקשורת וטלפוניה, מנהל הפרויקט מטעם הזוכה ונציגים נוספים על פי הצורך.
- 4.2.6.3 ועדת ההיגוי תשמש כצוות מנחה ומבקר, אשר יקבע את מדיניות הפרויקט ויקבל החלטות.
- 4.2.6.4 ועדת ההיגוי תתכנס תקופתית, ככל שיידרש, תלווה את הפרויקט, תקיים דיוני מעקב תקופתיים ותקבל החלטות. ועדת ההיגוי תהיה אחראית על מעקב ביצוע, תדווח על חריגות, תאשר עמידה באבני דרך ותספק מענה לבעיות אסטרטגיות העולות במהלך הפרויקט. בפני הועדה יוצגו תכניות ויעדים לתקופה הקרובה ונושאים הדרושים החלטות.
- 4.2.6.5 הוראות ועדת ההיגוי תחייבנה את הזוכה ו/או הגורמים מטעמו.
- 4.2.6.6 ועדת ההיגוי תעסוק בין היתר בנושאים הבאים:
- א. אישור תכנית העבודה ואבני הדרך בפרויקט.
- ב. קבלת עדכונים שוטפים ממנהל הפרויקט במוסד ומנהל הפרויקט מטעם הזוכה.



- ג. דיון וטיפול בבעיות מהותיות.
- ד. בקרה ומעקב אחר יישום הפרויקט במוסד והפקת מסקנות ולקחים.
- ה. נושאים שונים שיועלו על ידי מנהל הפרויקט ו/או חברי וועדת ההיגוי, מזמן לזמן.

4.2.7 מתודולוגית העבודה

- 4.2.7.1 נדרש שהפרויקט יבוצע בשיטה הנדסית ושיטתית בהתבסס על מתודולוגיה סדורה ומוכחת להקמת מערכות CC.
- 4.2.7.2 המציע יתאר בקצרה את המתודולוגיה המוצעת במענה לסעיף 4.3.1.1.
- 4.2.7.3 המוסד יהיה רשאי להכניס שינויים במתודולוגיה המוצעת ליישום הפרויקט.

4.2.8 שלבי הפרויקט

להלן פרוט התכולות והנושאים העיקריים שיכללו בכל שלב בפרויקט, בכפוף לשינויים שיוכנסו בתכולה על פי צרכי המוסד ואילוצים תקציביים, כדלקמן:

4.2.8.1 שלב א' – נושאים בעדיפות ראשונה

- 4.2.8.1.1 שלב א' יכלול את התכולה העיקרית של הפרויקט וימומש מיד לאחר חתימה על הסכם בין הצדדים. לוח הזמנים המוערך לביצוע שלב א' הוא בשנים 2014-2015.
- 4.2.8.1.2 קיימת אפשרות שיישום שלב א' יתחלק למספר שלבי משנה בהתאם לתוכנית שתקבע.
- 4.2.8.1.3 בשלב זה הזוכה יידרש להתקין את המערכת בשני מרכזי המערכת ובשלושת המוקדים בצפת, רחובות ודימונה, בהתאם לתצורה הנדרשת במכרז, לרבות שרידות לוקלית וגיאוגרפית. כמו כן, הזוכה יידרש לממש את כל הפונקציונליות הקיימת במערכת הנוכחית בשינויים המתחייבים, בהתבסס על תיעוד מצב קיים המפורט בנספחי פרק 1 במכרז ועל סקר מצב קיים שיבוצע על ידי הזוכה ובהתאם לדרישות פרטניות של המוסד באפיון המפורט.
- 4.2.8.1.4 להלן הנושאים העיקריים שייכללו בשלב א':

- 1) הקמת מוקדי שירות בצפת, רחובות ודימונה בתצורה הנדרשת במכרז, ברמה ובהיקף שירותים שלא יפחתו מהרמה והיקף השירותים הקיימים במערכת הנוכחית, לרבות הנושאים המפורטים להלן.
- 2) הקמת סביבת פיתוח ובדיקות (סביבה אחת) וסביבת ייצור.
- 3) הקמת מרכזיות IPT בשני מרכזי מערכת CC וחיבורן למרכזיות הארגוניות בערוצי SIP ו/או בממשק אחר שייקבע באפיון המפורט, לרבות אספקת רישיונות, טלפונים ומערכות ראש, כמפורט בסעיף 2.1.4 ובסעיפים נוספים. בנוסף המרכזיות יחוברו בחיבור ישיר למפ"א באמצעות צירי PRI משיקולי גיבוי ושרידות עד להפעלה שוטפת של המרכזיות הארגוניות.
- 4) כ-300 רישיונות תוכנה לנציגי שירות + אפשרויות גידול.
- 5) כ-300 רישיונות לערוצי IVR + אפשרויות גידול.
- 6) שירותי CTI – ניתוב שיחות, ניהול תורים, ניהול תהליכי העבודה במוקד וכדו', כמפורט בנספח 1.6.1.
- 7) שירותי IVR – בהתבסס בעיקר על השירותים הקיימים כיום כמפורט בנספח 1.6.2.
- 8) שירותי גיבוי, שרידות וזמינות גבוהה מקומית וגם גיאוגרפית – High Availability.
- 9) דוחות היסטוריים ותצוגות בזמן אמת – בהתבסס בעיקר על הדוחות והתצוגות הקיימים כיום כמפורט בנספחים 1.6.3, 1.6.4, 1.6.5.
- 10) ניהול שיחות נכנסות ויוצאות.



- Virtual Hold, Call Back (11)
- מנהל קמפיינים להשמעת הודעות ב-IVR (12)
- מימוש שירותי הקלטה במוקד צפת בהיקף של כ-100 שלוחות. (13)
- אספקת כלי תוכנה לפיתוח, בדיקות ואינטגרציה. (14)
- מימוש ממשקים לדלפק הקדמי ולמערכות המידע המוסדיות, לרבות שילוב סופט-פון בדלפק הקדמי ובממשק למערכת קשר ובירורים. (15)
- שירותי ניהול, תפעול ושוי"ב מרכזי. (16)
- בדיקות מסירה וקבלה. (17)
- תכנון והעברת הדרכות לעובדי המוסד. (18)
- הכנה ומסירת תיקי תיעוד. (19)
- תכנון מפורט עלייה לאוויר. (20)
- עלייה לאוויר. (21)
- ליווי והטמעה למשך תקופה של 3 חודשים, לרבות תיקונים והשלמות. (22)
- הפקת לקחים ויישום במערכת. (23)

4.2.8.2 שלב ב' – נושאים בעדיפות שניה

- 4.2.8.2.1 לוח הזמנים המוערך לביצוע שלב ב' הוא במחצית השנייה של שנת 2015.
- 4.2.8.2.2 המוסד יקבע את התכולה המדויקת ולוח הזמנים ליישום שלב ב' לפי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכי המוסד והאפשרויות התקציביות.
- 4.2.8.2.3 להלן הנושאים העיקריים שייכללו בשלב ב':
 - (1) השלמות והרחבות לשירותים שיוקמו ויסופקו בשלב א'.
 - (2) הקמת מרכז תפעול ובקרה ארצי (OCC) ואיושו.
 - (3) רכישת רישיונות נוספים לנציגי שירות והתקנתם.
 - (4) קמפיינים של CTI ו-IVR מעבר לקמפיין השמעת הודעות IVR הנכלל בשלב א'.
 - (5) פיתוח דוחות משולבים (מרכזיה, IVR, CTI).

4.2.8.3 שלב ג' – נושאים בעדיפות שלישית

- 4.2.8.3.1 לוח הזמנים המוערך לביצוע שלב ג' הוא בשנת 2016 והלאה.
- 4.2.8.3.2 המוסד יקבע את התכולה המדויקת ולוח הזמנים ליישום שלב ג' לפי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לצרכי המוסד והאפשרויות התקציביות.
- 4.2.8.3.3 קיימת אפשרות שאופציות שונות הכלולות בשלב ג' לא ימומשו כלל.
- 4.2.8.3.4 להלן הנושאים העיקריים שעשויים להיכלל בשלב ג':
 - (1) מימוש שירותי הקלטה במוקד דימונה, רחובות והשלמות בצפת על פי הצורך.
 - (2) מימוש שירותי מולטימדיה, כדוגמת: דואר אלקטרוני, פקס, SMS, אינטרנט, צ'אט, סמרטפונים וכדו'.
 - (3) חיבור סניפים ראשיים למערכת באמצעות מערכת הטלפוניה הארגונית.
 - (4) IVVR (S).
 - (5) זיהוי דיבור, זיהוי דובר. (S) מובהר כי המוסד יהא רשאי לממש את השירותים האלו שלא באמצעות מכרז זה אולם הזוכה יתחייב להתחבר אליהם..
 - (6) BI ואנליטיקה. (S)
 - (7) ניהול ושיבוץ כ"א WFM. (S)
 - (8) אופציות נוספות. (S)



4.2.9 תכנית עבודה

- 4.2.9.1 הזוכה יהיה אחראי להכין מסמך Scope of Work לפרויקט שיתעדכן על ידו במהלך ביצוע הפרויקט ועל פי ההחלטות שיתקבלו במנהלת הפרויקט המשותפת לו ולמוסד.
- 4.2.9.2 כמו כן, הזוכה יהיה אחראי להכין ולתחזק תכנית עבודה מפורטת לכל שלב בפרויקט.
- 4.2.9.3 תכנית העבודה תוכן באמצעות MS-Project ותכלול בין היתר :
- 4.2.9.3.1 פרוט השלבים, אבני דרך, פעילויות עיקריות, תוצרים וכדו'.
- 4.2.9.3.2 ערסל לכל משימה ובכל רמה הכולל תאריכי תחילה וסיום, תלויות, ממשקים נדרשים ליישום השלב, מידע ומשאבים הנדרשים מהמוסד.
- 4.2.9.3.3 אבני הדרך הפורמאליות מקושרות לפעילויות שסיומן מאפשר הגשת אבן הדרך לתשלום.
- 4.2.9.3.4 זיהוי נתיב קריטי.
- 4.2.9.4 הזוכה יעדכן את תכניות העבודה בכל שבוע/שבועיים, בהתאם לצורך. שינויים בתוכנית העבודה יאושרו על ידי מנהל הפרויקט במוסד לפני הפצתם.
- 4.2.9.5 תכולה עקרונית של תכנית עבודה

תכנית העבודה לכל אחד משלבי המימוש העיקריים המוגדרים לעיל בסעיף 4.2.8 יכלול את הפעילויות והתוצרים הבאים, לדוגמא :

שלב	פעילויות עיקריות	תוצרים
היערכות פרויקטלית	הכנת תכנית עבודה מפורטת לכל שלב בפרויקט. תכנית העבודה תעודכן על פי הצורך.	גאנט של הפרויקט ב-MS-Project
	ביצוע סקר מצב קיים על ידי הזוכה לצורך הכרת המערכת הקיימת ולימוד דרישות המוסד.	סקר מצב קיים מאושר
	הגדרת נהלי עבודה פנימיים, פגישות מעקב, סיכומים כתובים, לוח תפוצה, חילופי מידע, נתונים, שאלות ותשובות בין הזוכה למוסד וכדו'	תיק נהלי עבודה פנימיים בפרויקט
	קביעת שיטת הפיקוח, המעקב והבקרה על הפרויקט הן בקרה פנימית על ידי הזוכה בעצמו והן בקרה חיצונית על ידי המוסד.	
	הכנת תכנית ניהול איכות	תכנית ניהול איכות מאושרת
	תכנית ניהול סיכונים	תכנית ניהול סיכונים.
	הדרכות והעברת ידע לצוות הפרויקט מטעם המוסד	הדרכה בסיסית של צוות הפרויקט במערכת על כל מרכיביה ברמה של הכרות כללית
אפיון מפורט	הכנת מסמך תכולת הפרויקט/העבודה SOW – Scope of Work	מסמך SOW מאושר
	הכנת מסמך דרישות שבו יתוארו ויפורטו הדרישות מהמערכת המתוכננת, לרבות פיתוחים והתאמות. System Requirements Specification SRS	מסמך SRS מאושר
	הכנת מפרטי תיכון ביחס לפיתוחים שיידרשו בפרויקט SDS - Software Design Specification	מסמך SDS מאושר



שלב	פעילויות עיקריות	תוצרים
	תכנון ארכיטקטורת המערכת על כל מרכיביה ובכל האתרים	מסמך ארכיטקטורה מאושר
	הכנת תכנית אבטחת מידע בפרויקט	תכנית אבטחת מידע מאושרת
	הכנת תכנית שרידות כולל ניתוח כשלים אפשריים ואופן ההתאוששות מכשלים אלו תוך התייחסות גם לכשלים במערכת משיקות ומערכת התקשורת של המוסד.	מסמך תכנית שרידות מפורט ומאושר
	אפיון מפורט של אופן מימוש המערכת והממשקים	מסמך אפיון מפורט ומאושר למרכיבי המערכת, יישומים וממשקים.
	הכנת תכנית פיתוח לרכיבי המערכת הרלבנטיים: CTI, IVR, דוחות היסטוריים, דוחות שוטפים, תצוגות זמן אמת, אינטגרציה למערכות המוסד וכדו'.	תכנית פיתוח מאושרת
פיתוחים והתאמות	הגדרת דרישות לכל פיתוח התוכנה בהתבסס על המערכת הקיימת בשינויים המתחייבים מהמערכת החדשה	ראה שלב אפיון מפורט לעיל
	תכנון מפורט לכל פיתוחי התוכנה	ראה שלב אפיון מפורט לעיל
	פיתוח תסריטים, דוחות, תצוגות, ממשקים, מסכים וכדו'	
	ביצוע בדיקות בתהליך הפיתוח	
בדיקות	הכנת תכנית בדיקות מפורטת ומסמכי בדיקות מפורטים בהתאם לאפיון המפורט	מסמכי בדיקות (STP) מסמכי בדיקות מפורטים (STD)
	ביצוע בדיקות מסירה על ידי חברה חיצונית שמתמחה בבדיקות למערכות קונטקט סנטר, בהתאם לפרוט בסעיף 4.9.	דוח סיכום בדיקות מסירה מאושר
	ביצוע בדיקות קבלה על ידי המוסד.	דוח סיכום בדיקות קבלה (המוסד)
יישום והתקנה	סקר אתרים ותכנון התקנה מפורט לרבות תכנית הגירה ותכנית גרסיה	תכנית התקנות מאושרת
	התקנת כל סביבות העבודה שיידרשו לפחות סביבת ייצור וסביבת פיתוח ובדיקות	
	התקנות המערכת בהתאם לשלב המתאים.	
	הקמת פונקציית OCC	
	אינטגרציה	
תיעוד	הכנת תיק תיעוד מלא למערכת על כל רכיביה, לרבות לכל הפיתוחים, התסריטים והדוחות שפותחו על ידי הזוכה.	תיק תיעוד מאושר



שלב	פעילויות עיקריות	תוצרים
	הכנת תיק נהלים לפי תחום (נציג שירות, דוחות, גיבוי ושחזור, נהלים למנהל המערכת וכדו'...)	תיק נהלי עבודה מאושר
	הכנת נוהל ביצוע שינויים במערכת	תיק ניהול וביצוע שינויים במערכת
	הכנת תיק אחזקת תוכנת המערכת (הן מוצרי תוכנה והן אחזקת הפיתוחים וההתאמות) כולל בין היתר נהלי תחזוקה, ניהול שינויים, דוחות SLA למעקב	תיק אחזקת מערכת
הדרכות	הכנת תכנית הדרכה מפורטת	תכנית הדרכה מאושרת
	הכנת תיקי הדרכה	תכנית הדרכה מאושרת
	הדרכת נציגי שירות, אחראי משמרת, מנהלים במוקד	
	הדרכת מנהלי המערכת, קורסי הסמכה	
הפעלה, ליווי והטמעה	תכנון מפורט העלאה לאוויר	תכנית העלאה לאוויר מאושרת
	הפעלת המערכת בייצור שוטף	
	הטמעת המערכת וליווי שוטף.	
הפקת לקחים	הפקת לקחים ותיקון ליקויים במשך 3 חודשים לאחר העלייה לאוויר	דו"ח סיכום הפעלה והפקת לקחים
אישור קבלה	מסירת אישור קבלה לזוכה על קבלת המערכת במוסד לאחר תיקון של כל הליקויים והפגמים	אישור קבלת המערכת במוסד
אחריות ותחזוקה	מתן שרות אחזקה למערכת בתקופת האחריות ולאחריה (בתקופת התחזוקה)	



4.2.10 ניהול סיכונים

- 4.2.10.1 הזוכה יהא אחראי להכין ולתחזק תכנית המציגה את הסיכונים בפרויקט, ניתוח משמעותם שלהם ודרכי ההתמודדות המוצעים לצמצום או מניעת הסיכונים.
- 4.2.10.2 הזוכה אחראי להתריע בעוד מועד בפני מנהל הפרויקט במוסד על כל בעיה פוטנציאלית, שעלולה לפגוע במימוש הפרויקט או לעכב אותו.

4.2.11 ניהול הפרויקט, מעקב ובקרה

- 4.2.11.1 הזוכה יהיה אחראי על ניהול, פיקוח, בקרה, בדיקת הביצוע ומתן התרעה מראש לגבי כל חריגה צפויה הנובעת מפעילות שלו או של המוסד, על-מנת להבטיח עמידה בלוחות הזמנים ובתקציב הפרויקט וכדי לקדם ביצוע אחיד ואיכותי של הפרויקט.
- 4.2.11.2 תדירות המעקב תהיה לפחות שבועית ובשלבם הקריטיים לקראת הפעלת המערכת בייצור ברמה יומית.
- 4.2.11.3 הפרויקט ינוהל ויבוקר באמצעות MS-PROJECT לרבות ניהול ומעקב לוחות זמנים ותוצרים ותכנון משאבים.
- 4.2.11.4 הזוכה יתחייב לספק כל מידע שהמוסד ידרוש אודות הפרויקט בצורה של קבצי מחשב, באמצעות הדואר האלקטרוני בתוך יום עבודה אחד לכל המאוחר.

4.2.12 אפיון/תכנון מפורט

- 4.2.12.1 הזוכה בשיתוף נציגי המוסד יבצע ניתוח ואפיון דרישות מפורט לכל המערכות שיסופקו ויכין מסמך אפיון מפורט בהתאם לכל שלב בפרויקט.
- 4.2.12.2 מסמך האפיון יוצג למוסד לאישור וייכנס לתוקף רק לאחר אישורו של מנהל הפרויקט במוסד.
- 4.2.12.3 האפיון המפורט יתבצע מול כל גורם במוסד, מוקד, צוות שיבחר המוסד והזוכה יידרש להשתתף בכל ישיבות האפיון.
- 4.2.12.4 בשלב התכנון והאפיון המוסד יהא רשאי לדרוש השתתפות של נציגים מומחים של היצרן לצורך סיוע בתהליך האפיון ואישור מקצועי של מסמכי התכנון.
- 4.2.12.5 מסמכי התכנון יבדקו ויאושרו על ידי היצרן.

4.2.13 סקרי תיכון

- 4.2.13.1 הזוכה יהא אחראי לבצע סקרי תיכון, אחד או יותר, בכל אחד משלבי מימוש הפרויקט ולהציגם בפני צוות הפרויקט במוסד לקבלת אישור לפני שלב הפיתוח/הביצוע.
- 4.2.13.2 העבודה תכלול את הפעילויות הבאות:
- 4.2.13.2.1 ביצוע סקרי תיכון, בדרך כלל במשרדי המוסד בירושלים.
- 4.2.13.2.2 הגשת מסמכי הסקרים לעיון מוקדם של המוסד.
- 4.2.13.2.3 הכנה והצגת מצגת למוסד.
- 4.2.13.2.4 יישום הערות שונות שעלו במהלך הסקרים.
- 4.2.13.2.5 פרסום סיכום סקר תיכון בתוך 5 ימי עבודה מתאריך ביצוע הסקר.
- 4.2.13.2.6 קבלת אישור המוסד.
- 4.2.13.2.7 מימוש סיכום הסקר, המסקנות וההנחיות ושילובו בתוכניות הפיתוח והביצוע לשלב הרלבנטי.



4.2.14 פיתוחים והתאמות

4.2.14.1 הפיתוח יבוצע בהתאם לאפיון המפורט המאושר.

4.2.15 שינויים, שיפורים והרחבות

4.2.15.1 שינויים ושיפורים יתבצעו בהתאם לנוהל שינויים ושיפורים בסעיף 2.15.

4.2.15.2 רכישת תוספות והרחבות תתבצע בהתאם לאמור בסעיף 0.7.7.

4.2.16 אספקה, הובלות וביטוחים

4.2.16.1 הזוכה יהא אחראי לספק את כל רכיבי המערכת הנדרשים להתקנה ולהפעלה מושלמת של המערכת בהתאם לאפיון המפורט ולתכולה הספציפית בכל שלב ובהתאם להזמנות המוסד.

4.2.16.2 אספקה מתייחסת לכל מוצר תוכנה ו/או חומרה וכל פריט או ציוד נלווה כולל חומרי התקנה למעט קווי תקשורת ותשתיות מחשוב שיסופקו באחריות המוסד.

4.2.16.3 כל רכיבי התוכנה והחומרה יהיו בגרסה האחרונה העדכנית ביותר.

4.2.16.4 כל רכיבי החומרה שיסופקו יהיו רכיבים חדשים מהמפעל באריזה המקורית שלא נעשה בהם כל שימוש קודם.

4.2.16.5 הזוכה יודיע בכתב למוסד על תאריך האספקה המיועד לפחות 15 יום מראש.

4.2.16.6 הזוכה יהא אחראי להעמיס, להוביל ולפרוק על חשבונו ובאחריותו המלאה את כל רכיבי הציוד שיידרשו בפרויקט עד להתקנתם הסופית באתרי המוסד.

4.2.16.7 הזוכה יהא אחראי לבטח את כל הציוד המועבר על ידו עד להתקנתו הסופית באתרי המוסד, בכיסוי מלא מפני כל הסיכונים, לרבות גניבה, שריפה, ונדליזם, תאונות או כל פגיעה אחרת.

4.2.16.8 בכל מקרה של טעות באספקה, הזוכה יתחייב לתקן את הטעות על חשבונו בתוך 5 ימי עבודה לכל היותר.

4.2.17 תכנון וביצוע התקנות באתרי המוסד

4.2.17.1 הזוכה אחראי לוודא שאתרי המערכת מוכנים לקליטה, אספקה והפעלה המערכת ולהתריע למוסד מראש ובכתב על כל בעיה, שעלולה לגרום לעיכובים בפרויקט.

4.2.17.2 ההתקנה תתבצע על ידי אנשי מקצוע מיומנים שעברו הכשרה מתאימה תוך שימוש בחומרים וכלים תקינים ובטוחים המותאמים לתקנים ולכללי העבודה הנהוגים בישראל.

4.2.17.3 העבודה באתרי המוסד תתבצע בתיאום מלא עם נציג המוסד המוסמך בכל אתר.

4.2.17.4 הזוכה מתחייב בכל מהלך העבודה באתרי המוסד שלא לגרום כל הפרעה במהלך העבודה של המערכות הקיימות באתר ולא לגרום להפרעות כל שהן למערכות, לתשתיות ולרשתות המוסדיות. עבודות התקנה שעלולות לגרום לפגיעה בעבודה השוטפת יתבצעו לאחר שעות העבודה במוסד, דהיינו בשעות הערב והלילה.

4.2.17.5 הזוכה יהא אחראי לפנות כל פסולת או ציוד מיותר בסיום העבודה.

4.2.17.6 בדרך כלל העבודות יתבצעו בשעות רגילות, אלא אם כן יש חשש סביר לפגיעה בפעילות השוטפת ובמקרה זה העבודות יבוצעו לאחר שעות הפעילות הרגילות במוסד.



4.2.18 עלייה לאוויר

- 4.2.18.1 הזוכה אחראי להכין תכנית מפורטת לעלייה לאוויר שתכלול את הנושאים הבאים בין היתר:
- 4.2.18.1.1 תכנית הגירה בשלבים מוגדרים מהמערכת הישנה למערכת החדשה.
 - 4.2.18.1.2 תכנית ניהול סיכונים בהפעלה מבצעית, כולל חומרת הסיכון, הסיכוי להתרחשותו ותכנית פעולה למניעתו.
 - 4.2.18.1.3 פרוט של כל הפעילויות לביצוע (Checklist) לפני, במהלך ואחרי ההפעלה על ידי הזוכה ועל ידי המוסד.
 - 4.2.18.1.4 פרוט של בדיקות לביצוע על ידי הזוכה לפני ההפעלה, במהלך ההפעלה ולאחריה, כדי לאמת את תקינות המערכת.
 - 4.2.18.1.5 תכנית נסיגה מפורטת, קריטריונים לנסיגה.
 - 4.2.18.1.6 רשימת קשר של כל הגורמים הרלבנטיים לעלייה לאוויר.
 - 4.2.18.1.7 מנגנוני דיווח סטטוס, תקלות והסלמות באופן שוטף ושיבות מעקב.
 - 4.2.18.1.8 נהלי עבודה לטיפול בתקלות.
 - 4.2.18.2 התכנית תועבר לאישור של מנהל הפרויקט במוסד.
 - 4.2.18.3 הזוכה ומנהל הפרויקט במוסד יהיו אחראים לספק תדרוך מקדים מתאים לכל הגורמים הרלבנטיים במוסד, משתמשים, גורמים חיצוניים, עובדי הזוכה, מנהלים במוסד וכדו' לקראת בעלייה לאוויר.
 - 4.2.18.4 הזוכה ינהל את תהליך העלייה לאוויר בשיתוף פעולה מלא של מנהל הפרויקט במוסד.
 - 4.2.18.5 בסיום מוצלח של תהליך העלייה לאוויר ומתן אישור קבלה סופי של המערכת על ידי מנהל הפרויקט במוסד, תחל תקופת האחריות על המערכת.

4.2.19 ליווי והטמעה

- 4.2.19.1 הזוכה ילווה את תהליך ההפעלה של המערכת בשלב א' למשך תקופה של 90 ימים קלנדריים לאחר עליית המערכת לאוויר בהצלחה והפעלתה בייצור שוטף. המוסד בלבד יהיה רשאי לקצר את תקופת הליווי וההטמעה לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 4.2.19.2 נציגי הזוכה יידרשו להיות נוכחים פיזית ב-OCC, במוקדי השירות הטלפוני ובמרכזי המערכת בהיקף שיוסכם בין הצדדים, לכל הפחות בשבועות הראשונים אחרי העלייה לאוויר.
- 4.2.19.3 במהלך תקופת הליווי וההטמעה, ייערכו מדידות, בקורות, יופקו דוחות פעילות, יופקו לקחים ויתקיימו פגישות מעקב ברמת מנהלת הפרויקט והמשתמשים.
- 4.2.19.4 הזוכה יתחייב לתקן מיד כל ליקוי, פגם, תקלה שיתגלו במהלך תקופת הליווי וההטמעה. כמו כן, לבצע כל שינוי או התאמה או תיקון ברכיבי המערכת שיידרש על ידי המוסד, והכול על חשבון הזוכה וללא תוספת תשלום כל שהיא מהמוסד.
- 4.2.19.5 תקופת הליווי וההטמעה לשלבים הבאים של הפרויקט (כהגדרתם בסעיף 4.2.8) תהיה 60 ימים קלנדריים מתאריך העלייה לאוויר של השלב המתאים או תקופה קצרה יותר לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.



4.2.20 קבלת המערכת על ידי המוסד

- 4.2.20.1 המוסד יקבל את המערכת לידי, בכל אחד משלבי המימוש, בתנאי שכל התנאים המפורטים להלן מתקיימים, כדלקמן:
- 4.2.20.1.1 כל בדיקות המסירה והקבלה הסתיימו בהצלחה, בהתייחס לדרישות המכרז ולתוכניות הבדיקות שנקבעו לכל שלב.
- 4.2.20.1.2 המערכת בכל אחד משלבי המימוש הותקנה ועלתה לאוויר (הפעלה בייצור שוטף) בצורה תקינה ומוצלחת.
- 4.2.20.1.3 המערכת הופעלה בייצור שוטף בצורה מלאה ותקינה, למשך לפחות תקופת הליווי וההטמעה, המוגדרת בסעיף 4.2.19, ללא תקלות קריטיות ו/או ללא תקלות חמורות (כהגדרתן בסעיף 4.8.2)
- 4.2.20.2 המוסד ימסור לזוכה אישור סופי בכתב לקבלת המערכת בכל אחד מהשלבים, בתנאי שכל התנאים המפורטים לעיל התקיימו לשביעות רצונו של המוסד.

4.2.21 תפעול שוטף

- 4.2.21.1 המוסד מבקש להקים במוסד במסגרת הפרויקט מרכז תפעול ובקרה ארצי על מוקדי השירות הטלפוני ברחבי הארץ ועל כל התשתיות הטכנולוגיות של המערכת בשני מרכזי המערכת הראשיים (במשרד הראשי ובאתר הגיבוי) וביתר אתרי המערכת (להלן - **OCC – Operations Control Center**). הזוכה יידרש להקצות מנהל מערכת מקצועי מיומן לאיוש שוטף של מרכז התפעול והבקרה..
- 4.2.21.2 מנהל המערכת ב-OCC יהיה אחראי בין היתר לנושאים הבאים:
- 4.2.21.2.1 ניטור ומעקב שוטף אחר הפעילות התקינה של המערכת על כל רכיביה.
- 4.2.21.2.2 אחריות על גיבויים שוטפים למידע.
- 4.2.21.2.3 הפקת דוחות היסטוריים שוטפים בתדירות הנדרשת.
- 4.2.21.2.4 טיפול בתקלות, בין תקלות המאותרות על ידו באמצעות מערכות הבקרה ובין תקלות שדווחו והועברו לטיפולו, לרבות מעקב שוטף עד לפתרון מלא של התקלות.
- 4.2.21.2.5 טיפול שוטף בהגדרות מערכת, ניהול הרשאות, טיפול בסיסמאות, ממשקי נציג ומנהל, ממשקי אינטגרציה וכדו'.
- 4.2.21.2.6 התקנת תוספות והרחבות וביצוע שדרוגי תוכנה שוטפים.
- 4.2.21.2.7 ביצוע בדיקות שוטפות יזומות עפ"י Checklist כדי לוודא שהמערכת על כל רכיביה פועלת בצורה מלאה ותקינה.
- 4.2.21.2.8 ביצוע תיקונים ושיפורים בדוחות, בתסריטי IVR ובתצוגות על פי דרישת המוסד.
- 4.2.21.2.9 איש קשר מול גורמי הפיתוח והתמיכה הטכנית של הזוכה ושל יצרני המערכת וכמו כן איש קשר מול המחלקות המקצועיות וגורמי התמיכה הטכנית במוסד.
- 4.2.21.2.10 משימות נוספות רלבנטיות שהמוסד יחליט להטיל על העובד, בתיאום עם הזוכה.



4.3 תכנית מימוש מוצעת (S)

4.3.1 תכנית מימוש עקרונית

המציע יפרט להלן **תכנית מימוש עקרונית** להקמת והטמעת המערכת במוסד, בהתאם לעקרונות המפורטים לעיל בסעיף 4.2 ובהתייחס לשלושת שלבי המימוש העיקריים. מובהר בזאת כי תוכנית המימוש האמורה תוגש על ידי המציע כחלק מהצעתו במכרז.

התוכנית תכנית המימוש תכלול את הנושאים הבאים, בין היתר:

- 4.3.1.1 הצגת עיקרי המתודולוגיה ליישום המערכת.
- 4.3.1.2 הכנת תכנית עבודה ראשונית שתכלול הגדרת שלבי העבודה, אבני דרך, פעילויות עיקריות, תוצרים עיקריים וכדו' בכל שלב.
- 4.3.1.3 שיטת ניהול, מעקב ובקרת הפרויקט על ידי הזוכה.
- 4.3.1.4 תכנית ניהול בקרת איכות בכל שלבי הפרויקט לרבות האפיון, הפיתוח, בדיקות המסירה, בדיקות האינטגרציה, ההדרכה, ההטמעה והתחזוקה.
- 4.3.1.5 ניהול והערכת סיכונים.
- 4.3.1.6 פרוט מסמכי התכנון והתוצרים העיקריים שיוכנו בכל אחד משלבי העבודה, סקרי תיכון (Design Review) שיש לערוך, לאישור אבני הדרך והתקדמות לשלב הבא וכדו'.
- 4.3.1.7 תכנית פיתוח – פרוט כלי הפיתוח והבדיקות שהזוכה ישתמש בהם בתהליך פיתוח התוכנה וההתאמות, פרוט תוצרי הפיתוח, הגדרת משאבים הנדרשים, לוח זמנים וכדו'.
- 4.3.1.8 תכנית בדיקות.
- 4.3.1.9 תכנית התקנות.
- 4.3.1.10 תכנית הדרכות.
- 4.3.1.11 תכנית תיעוד, לרבות תיעוד מלא של כל הפיתוחים, ההתאמות והשינויים שיבוצעו על ידי הזוכה.
- 4.3.1.12 פרוט נהלי העבודה שיימסרו למוסד.
- 4.3.1.13 תכנית ליווי, הטמעה והפקת לקחים.
- 4.3.1.14 תכנית תחזוקה, לרבות תחזוקה מונעת, תחזוקה תקופתית.
- 4.3.1.15 תכנית עליה לאוויר והפעלת המערכת בייצור שוטף
- 4.3.1.16 נושאים נוספים - יפורט על ידי המציע.

4.3.2 הגדרת הפרופיל המקצועי של עובדי המוסד שיתפעלו ויתחזקו את המערכת

על המציע להמליץ על היקף והרכב הצוות המקצועי של המוסד שיידרש לאיוש שוטף של פונקציית OCC (מרכז התפעול והבקרה) במוסד, בהתאם לפירוט הבא:

- 4.3.2.1 אפיון בעלי התפקידים השונים ומספרם.
 - 4.3.2.2 הגדרת תחומי האחריות לכל בעל תפקיד.
 - 4.3.2.3 הגדרת הפרופיל המקצועי והכישורים הנדרשים מכל בעל תפקיד.
 - 4.3.2.4 פרוט מסלול הכשרה מומלץ וקורסים מקצועיים נדרשים לכל בעל תפקיד.
- מובהר בזאת כי ההחלטה הסופית בעניין זה נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המוסד.



4.3.3 לוחות זמנים

- 4.3.3.1 המציע יפרט לוח כולל מוערך להתקנת ומסירת המערכת למוסד, משלב החתימה על הסכם ועד למסירת המערכת למוסד במצב פעולה מלא, בהתייחס לכל הנושאים והעבודות הנכללים בתכולה של פרויקט ההקמה (שלב א') כמפורט בסעיף 4.2.8.1.
- 4.3.3.2 כמו כן, יש לפרט לוח זמנים מוערך לכל אחד משלבי המשנה המרכיבים את פרויקט ההקמה (שלב א') בהתאם לתוכנית המימוש המוצעת בסעיף 4.3.1 ובהתאם לשלבי המשנה המפורטים בסעיף 4.2.9.5.
- 4.3.3.3 המציע יפרט לוח זמנים מוערך למימוש שלב ב' ושלב ג' של הפרויקט כהגדרתם בסעיף 4.2.8.2 ו-4.2.8.3.

4.3.4 מטלות המוסד

- 4.3.4.1 המציע יפרט את כל דרישותיו מהמוסד, כדי להבטיח ביצוע מוצלח של הפרויקט.
- 4.3.4.2 יש להתייחס, בין היתר, להיקפי כוח האדם שהמוסד צריך להקצות לצוות הפרויקט ולרמתו המקצועית, מידע, נתונים ואמצעים אחרים, שהמוסד יידרש לספק וכדו'.



4.4 הצוות המוצע (L)

4.4.1 דרישות כלליות (M)

- 4.4.1.1 הזוכה יתחייב להקצות לפרויקט עובדים מקצועיים מומחים ברמה טובה, בעלי ידע ראוי וניסיון מוכח בתכנון, יישום והטמעת המערכת המוצעת במכרז, בהתאם להיקף העבודה ולוח הזמנים הנדרש.
- 4.4.1.2 העבודה תתבצע בדרך כלל במשרדי המוסד ו/או במשרדי הזוכה בתנאי שהמוסד קבע לפי שיקול דעתו הבלעדי, כי לא נדרשת נוכחות פיזית של נציגי הזוכה באתרי המוסד.
- 4.4.1.3 המוסד שומר לעצמו את הזכות לבחור את צוות הפרויקט המתאים מבין המועמדים המוצעים בהצעת הזוכה, לפי שיקול דעתו הבלעדי ולאחר עריכת ריאיון היכרות.
- 4.4.1.4 המוסד יהא רשאי לדרוש מהזוכה בכל עת הפסקת העסקתו של עובד כלשהו (לרבות מנהל הפרויקט) בכל הנוגע לפעילות הזוכה, והזוכה יהיה חייב להפסיק העסקתו של עובד זה, בביצוע העבודות במוסד ולדאוג למחליף ברמה נאותה ותוך חפיפה מסודרת על חשבון הזוכה, אם יבקש זאת המוסד. הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק שייגרם, אם ייגרם, כתוצאה מהפסקת העסקתו של עובד במוסד כאמור.
- 4.4.1.5 הזוכה לא יהיה רשאי לסיים העסקה של עובדים ו/או להחליף עובדים בצוות הפרויקט ביוזמתו, ככל שהדבר נתון לשליטתו הסבירה של הזוכה, אלא רק בהתראה בכתב של חודשיים מראש ובאישור המוסד ובמקרים מוצדקים בלבד. בכל מקרה כזה, יתחייב הזוכה להקצות למוסד עובד מקצועי מחליף ראוי עם כישורים מקצועיים זהים או גבוהים יותר, מותנה באישור המועמד על ידי המוסד ובקיום ריאיון קבלה עמו ולדאוג לחפיפה מסודרת עם העובד המוחלף על חשבון הזוכה.

4.4.2 מנהל הפרויקט (L)

- 4.4.2.1 על המציע להקצות מנהל פרויקט מקצועי ומיומן לניהול פרויקט הקמת המערכת במוסד במשרה מלאה.
- 4.4.2.2 על מנהל הפרויקט המוצע לעמוד בדרישות הסף הבאות:
- 4.4.2.2.1 מועסק ישירות על ידי המציע לפחות שלוש שנים לפני תאריך ההגשה.
- 4.4.2.2.2 בעל וותק מקצועי של לפחות 5 שנים כמנהל פרויקטים במערכת קונטקט סנטר מכל הסוגים.
- 4.4.2.2.3 המועמד עבר סיים קורסים שונים של יצרן המערכת המוצעת (לפחות 2 קורסים מקצועיים). יש להציג הסמכות מקצועיות.
- 4.4.2.2.4 ניסיון קודם בניהול של לפחות שלושה פרויקטים להקמה ומימוש מערכות קונטקט סנטר בהיקף של לפחות 200 נציגי שירות כל פרויקט, לפחות שני פרויקטים מבניהם חייבים להיות פרויקטים להתקנת המערכת המוצעת במכרז מהסוג והיצרן המוצעים במכרז.
- 4.4.2.3 על המציע להגיש שני מועמדים, שכל אחד מהם עונה על דרישות התפקיד. המוסד יהיה רשאי לבחור את המועמד המתאים בהתאם לכישורי המועמדים ולאחר עריכת ריאיון היכרות.
- 4.4.2.4 לכל מועמד יש לפרט את הפרטים הבאים: שם מלא, תעודת זהות, השכלה פורמלית, השכלה רלבנטית לפרויקט, פרוט ניסיון מקצועי במערכות CC, וותק בתפקיד של מנהל פרויקט CC, פרוט פרויקטים שניהל בחמש השנים האחרונות. יש לפרט את שם הלקוח, סוג המערכת שהותקנה, כמות נציגים, תאריך עליה לאוויר ופרטי קשר לקבלת חוות דעת על המועמד.
- 4.4.2.5 יש לצרף קורות חיים מעודכנים כנספח 0.6.4.



4.4.3 הצוות המוצע (S)

4.4.3.1 כללי

- 4.4.3.1.1 מלבד מנהל הפרויקט, על המציע להקצות לפרויקט צוות מומחים מקצועיים רב תחומי בעל ניסיון ראוי, בהיקף, ברמה המקצועית ובמגוון ההתמחויות המקצועיות הנדרשות לצורך מימוש אופטימאלי של הפרויקט במוסד, מתוך מאגר המומחים המפורט במענה לסעיף 0.6.4 לעיל.
- 4.4.3.1.2 כל אחד מהעובדים המוצעים צריך לעמוד בדרישות הסף המוגדרות בסעיף 0.6.4 לעיל.
- 4.4.3.1.3 יש להציע לפחות שני עובדים לכל תפקיד/תחום מקצועי נדרש בפרויקט, בהתאם לפרוט תחומי ההתמחות בסעיף 0.6.4.
- 4.4.3.1.4 המוסד שומר לעצמו את הזכות לראיין כל מועמד מוצע, לקבלו או לדחותו על סמך קורות החיים שהוצגו, הכרות קודמת עם המועמד או ראיון שיערך אתו. במקרה של דחיית המועמד, על הזוכה להציע מועמד חליפי לבחינה ואישור של המוסד.
- 4.4.3.1.5 נדרש שהעובדים יוקצו לפרויקט ברציפות מתחילתו ועד סופו, ככל שהדבר נתון לשליטתו של הזוכה.
- 4.4.3.1.6 על המציע להציג את מבנה צוות הפרויקט
- 4.4.3.1.7 הזוכה יתחייב לצרף לצוות הפרויקט גם מומחים מקצועיים של יצרן המערכת, בהתאם לאמור בסעיף 0.6.5, וזאת ללא תוספת עלות מצד המוסד. בכל מקרה על הזוכה לקבל את אישור היצרן למסמכי האפיון המפורט כתנאי מקדים לאישור במוסד.
- 4.4.3.1.8 כאמור בסעיף 0.6.4, יש לצרף קורות חיים עדכניים עם פרוט הניסיון הרלבנטי, אישורי קורסים מקצועיים, הסמכות מקצועיות ותעודות השכלה לכל אחד מהעובדים המוצעים כנספח 0.6.4, נספח נפרד לכל עובד.
- 4.4.3.1.9 יש לפרט לפחות ממליץ אחד לכל אחד מבעלי התפקידים הבכירים בצוות המוצע. הפרוט יכלול את שם הארגון, שם איש הקשר, תפקידו בארגון, מס' טלפון ישיר וכתובת דוא"ל.



4.4.3.2 פרוט העובדים המוצעים

על המציע לפרט את צוות העובדים המוצע לביצוע הפרויקט בהתאם לפרוט הבא :

מובהר כי אותו עובד יכול להופיע בעד שני תחומי התמחות בלבד.

מס'	תחום מיועד	שם התמחות/תפקיד	שם העובד	שם המעסיק הישיר	שנות בתחום ההתמחות	וותק	פרוט השכלה, קורסים מקצועיים	היקף משרה מיועד באחוזים	פרוט ממליצים
1.		מנהל הפרויקט							
2.		ארכיטקט מערכת / מהנדס מערכת ראשי							
3.		מומחה טלפוניה / מרכזייה							
4.		מומחה למערכת הקלטות							
5.		מומחה / מתכנת IVR + CTI							
6.		מומחה לממשקי אינטגרציה עם מערכות משיקות , כגון: WS ,CRM							
7.		בדיקות / QA / מהנדס בדיקות							
8.		טכנאים / מתקיני חומרה ותוכנה							
9.		מומחה אבטחת מידע ותשתיות מחשוב (מערכות הפעלה, DBA, אבטחת מידע, תקשורת)							
10.		מומחה / מפתח דוחות ניהוליים ותפעוליים							
11.		System Administrator לאיוש ה-OCC							
12.		ראש צוות מדריכים							
13.		ראש צוות מטמיעים							
14.		תחומים אחרים – יפורט על ידי המציע							



4.5 הדרכה (M)

4.5.1 דרישות כלליות (M)

- 4.5.1.1 הזוכה יהא אחראי להכשרת ולהדרכת עובדי המוסד במערכת המוצעת על כל רכיביה עד לרכישת מיומנות מקצועית ראויה ומספקת על ידי עובדי המוסד, וזאת לפני הפעלת המערכת וכתנאי להפעלתה.
- 4.5.1.2 כמו כן, הזוכה יידרש להעביר ריענון והדרכות משלימות גם במקרה של שינויים משמעותיים במערכת ו/או שדרוג גרסאות תוכנה או חומרה או שינויים מהותיים אחרים בתצורת המערכת.
- 4.5.1.3 ההדרכה תתבצע בארץ בעברית.
- 4.5.1.4 ההדרכה תבוצע בדרך כלל באתרי המוסד (לרבות במרכזי המערכת ובכל אחד ממוקדי השירות הטלפוני בצפת, רחובות ודימונה ו/או בחדרי הדרכה של המוסד) לפי קביעת המוסד, במועד שיתואם עם הזוכה מראש.
- 4.5.1.5 יום הדרכה ימשך בדרך כלל 8 שעות בין השעות 09:00-17:00.
- 4.5.1.6 המוסד ישלם לזוכה בהתאם למספר ימי ההדרכה שיספק הזוכה למוסד בפועל. על המציע לנקוב במחיר קבוע ואחיד ליום הדרכה, ללא תלות בסוג הקורס ובתכניו המקצועיים, בהתאם לתנאי התשלום ולסיווגים המוגדרים במחירון הדרכה בפרק העלויות (פרק 5).
- 4.5.1.7 המוסד יהא רשאי להכניס שינויים והתאמות בתוכניות הקורסים, בהתאם לצרכי המוסד, וכמו כן, להאריך או לקצר את משך ההדרכה בתיאום עם הזוכה, ובמקרים אלו התשלום לזוכה יחושב על פי ימי ההדרכה בפועל.
- 4.5.1.8 המודרכים יקבעו על ידי המוסד ויזומנו על ידו.
- 4.5.1.9 הזוכה יהא אחראי לספק למוסד את כל הכלים ומערכי ההדרכה לביצוע ההדרכות. חומרי ההדרכה יועברו לידי המוסד בסיום ההדרכה.
- 4.5.1.10 מובהר בזאת, כי המוסד יהיה רשאי לרכוש שרותי הדרכה מקצועית גם מספקים אחרים, שלא זכו או לא השתתפו במכרז זה ו/או באמצעות מרכזי הדרכה אחרים, לרבות מרכזי הדרכה של הזוכה ו/או היצרן.

4.5.2 פרוט אוכלוסיות היעד (S)

- 4.5.2.1 על הזוכה להעביר הדרכות מותאמות וייעודיות לאוכלוסיות הבאות לפי תחומי פעילותם :
- 4.5.2.2 מדריכי נציגים בשיטת Train the Trainer.
- 4.5.2.3 מנהלים במוקד, אחראי משמרת, נציגים.
- 4.5.2.4 מנהלי מערכת (System Administrator), אנשי תפעול ותמיכה במערכת - OCC.
- 4.5.2.5 טלפוניה.
- 4.5.2.6 אנשי מערכות מידע, כגון: מפתחי יישומים ודוחות, ממשקים, תסריטי IVR, תשתיות מחשוב, DBA, אבטחת מידע וכדו'.



4.5.3 פרוט הדרכות שיועברו על ידי הזוכה : (S)

4.5.3.1 המציע יפרט קורסים שונים שיועברו על ידו להכשרת עובדי המוסד ברכיבי המערכת, בהתאם לאוכלוסיות היעד בסעיף 4.5.2.

4.5.3.2 הפרוט לכל אחד מהקורסים לעיל יהיה במתכונת הבאה :

- א. שם הקורס.
- ב. משך הקורס בימים.
- ג. תכנית הקורס (סילבוס).
- ד. מספר המשתתפים המומלץ בכל קורס.
- ה. פרטים על המדריכים המוצעים.
- ו. אמצעים נדרשים להדרכה.
- ז. מבחנים, הסמכות ותעודות גמר – ככל שרלבנטי.
- ח. מיקום הקורס : משרדי המוסד, משרדי הזוכה, בית הדרכה חיצוני, יצרן המערכת.

4.5.4 פרוט הדרכות של היצרן : (S)

4.5.4.1 המציע יפרט קורסים שונים בתחומים הרלבנטיים לפרויקט המועברים על ידי יצרן המערכת או מי מטעמו בארץ.

4.5.4.2 הפרוט לכל אחד מהקורסים לעיל יהיה במתכונת המפורטת בסעיף 4.5.3.2. בנוסף על המציע לציין היכן מועבר הקורס והאם הוא מועבר בשפה העברית.



4.6 תיעוד (M)

4.6.1 כללי

- 4.6.1.1 על הזוכה לספק למוסד תיעוד מסוגים שונים על המערכת, כמפורט בפרק זה (פרק 4.6) והכול על חשבונו של הזוכה וללא דרישה לתוספת תשלום.
- 4.6.1.2 כל התיעוד, למעט תיעוד סטנדרטי של היצרן, יוכן באמצעות תוכנת Office 2010 או בגרסה אחרת שתסוכם בין הצדדים.
- 4.6.1.3 כל מסמכי התיעוד יוגשו בעברית, למעט תיעוד סטנדרטי של היצרן שיוגש בשפה האנגלית ו/או בשפה העברית.
- 4.6.1.4 התיעוד יסופק על גבי מדיה מגנטית או בדואר אלקטרוני (עותק רך) בפורמט של Office ו/או PDF. כמו כן, הזוכה יתחייב לספק למוסד גם הדפסה של התיעוד בשני עותקים על פי דרישת המוסד.
- 4.6.1.5 כל התיעוד בפרויקט ינוהל ויעודכן באופן שוטף על ידי הזוכה לאורך כל תקופת ההתקשרות וזאת ללא תוספת תשלום.
- 4.6.1.6 המוסד יהא רשאי לעשות שימוש בלתי מוגבל וללא סייגים בתיעוד האמור, לרבות לשנותם, להעתיקם ולהפיצם לגורמים הרלבנטיים במוסד, במספר בלתי מוגבל של עותקים, ובלבד שלא יפר זכויות קניין רוחני של היצרן או של כל גורם אחר.
- 4.6.1.7 כל התיעוד, למעט תיעוד סטנדרטי של היצרן, יוגדר כרכושו הבלעדי של המוסד.
- 4.6.1.8 הפירוט המלא של נהלי העבודה והתיעוד הטכני והתפעולי, שהזוכה יכין ויספק למוסד, ייקבע בשלב האפיון המפורט.
- 4.6.1.9 על הזוכה לספק למוסד סט תיעוד מושלם למערכת הטלפוניה ולמערכת CC בנפרד. סט התיעוד הנפרד למערכת הטלפוניה ולמערכת ה-CC יכלול כל אחד את כל הסעיפים הבאים 4.6.2 עד וכולל 4.6.5.

4.6.2 תיעוד טכני סטנדרטי של היצרן

- 4.6.2.1 הזוכה יספק למוסד סט קומפלט של תיעוד יצרן על כל המערכות ועל כל רכיבי החומרה, הטלפוניה והתוכנה, שיסופקו למוסד במסגרת מכרז זה, לרבות ממשקי פיתוח תוכנה ואינטגרציה, API's, SDK וכדו'.
- 4.6.2.2 הזוכה יספק למוסד סט מלא של תיעוד יצרן על כל רכיבי המערכת, לרבות שינויים ועדכונים, בצורה של Soft Copy.
- 4.6.2.3 בנוסף לתיעוד "הרך" לעיל, נדרשת יכולת להורדת התיעוד הסטנדרטי מאתר היצרן באינטרנט, בצורה נוחה ומהירה וללא מגבלות, לרבות עדכונים לתיעוד כפי שיבוצעו על ידי היצרן מזמן לזמן.
- 4.6.2.4 התשלום עבור התיעוד הסטנדרטי של היצרן יהיה כלול במחיר המערכת והמוסד לא ישלם כל תוספת תשלום עבור תיעוד זה.
- 4.6.2.5 הזוכה יתחייב לספק למוסד ספרות טכנית מעודכנת ועדכונים מתאימים לתיעוד עם אספקה של עדכונים, שדרוגים ו/או גרסאות חדשות למערכת ולרכיביה, וזאת כחלק אינטגרלי של שירות התחזוקה ללא עלות נוספת למוסד, לאורך כל תקופת ההתקשרות.



4.6.3 תיעוד פרויקט ההקמה

הזוכה יספק למוסד תיעוד מלא של כל מסמכי פרויקט ההקמה, לרבות:

- 4.6.3.1 מסמכי ארכיטקטורה
- 4.6.3.2 כל מסמכי התכנון והאפיון המפורט, שיוכנו על ידי עובדי הזוכה בפרויקט, ויאושרו על ידי המוסד, לרבות תיקונים ועדכונים על פי דרישות המוסד ולרבות שינויים שוטפים שיוכנסו באפיון המפורט בשנה הראשונה לאחר עליית המערכת לאוויר.
- 4.6.3.3 הזוכה יגיש למוסד תיק בדיקות הכולל את מפרטי הבדיקות ותוצאות הבדיקות ומסמך לסיכום שלב הבדיקות, בהתאם לתוכנית המימוש המאושרת והעדכונים והשינויים המתחייבים, ובהתאם לדרישות המוסד.
- 4.6.3.4 תיעוד של כל הפיתוחים, ההתאמות, השינויים וההגדרות שיבצע הזוכה הן במסגרת פרויקט ההקמה והן במהלך שרות האחריות והתחזוקה השוטפת.

4.6.4 תיעוד טכני

הזוכה אחראי לנהל ולספק תיעוד מפורט של המרכיבים הבאים:

- 4.6.4.1 מבנה המערכת ותת מערכות, קונפיגורציה מפורטת.
- 4.6.4.2 פרוט כל גרסאות תוכנה וחומרה של רכיבי המערכת.
- 4.6.4.3 תיעוד של כל ההגדרות, הפרמטרים וקבצי האתחול והקונפיגורציה של רכיבי המערכת.
- 4.6.4.4 פרמטרים מערכתיים, טבלאות שונות.
- 4.6.4.5 תשתיות תקשורת משיקות.
- 4.6.4.6 ציוד קצה (טלפונים, מערכות ראש)
- 4.6.4.7 תכונות טלפוניה
- 4.6.4.8 ממשקים פנימיים בין כל רכיבי המערכת וביניהם ועם המערכות הארגוניות במוסד
- 4.6.4.9 תיעוד מפורט של כל הפיתוחים, ההתאמות והשינויים שבוצעו, לרבות תסריטי IVR, ניתוב שיחות, דוחות היסטוריים, תצוגות זמן אמת וכדו'.
- 4.6.4.10 תיעוד טכני אחר

4.6.5 תיעוד תפעולי

- 4.6.5.1 הזוכה יהא אחראי לספק תיעוד תפעולי מפורט הכולל את כל ההנחיות לתפעול שוטף של המערכת, כגון:
- 4.6.5.2 מדריכים מפורטים למשתמשים במערכת: נציג, מנהלים, אחראי משמרת.
- 4.6.5.3 מדריך למנהל המערכת, הגדרות, פרמטרים מערכתיים, שליטה ובקרה, הפקת דוחות, ביצוע שינויים שוטפים, שדרוג גרסאות וכדו'.
- 4.6.5.4 תיק תפעול ותיעוד טכני.
- 4.6.5.5 תיק תחזוקה.
- 4.6.5.6 מדריך למפתח דוחות, ממשקי אינטגרציה, תצוגות, תסריטים וכדו'.
- 4.6.5.7 הוראות הפעלה בעברית לציוד הקצה על כל סוגיו (לטלפונים, מערכות ראש).
- 4.6.5.8 תיק נהלי עבודה, כגון: תפעול שוטף, גיבוי ושחזור נתונים, נהלי גיבוי ושרידות מערכת במצבי כשל, טיפול בתקלות שונות, ניהול וביצוע שינויים, הפקת דוחות וכדו'.



4.7 שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית (M)

4.7.1 כללי

- 4.7.1.1 הזוכה יהיה אחראי למתן שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית למערכת על כל רכיביה, לרבות פיתוחים והתאמות שיבוצעו על ידי הזוכה על פי דרישת המוסד ולרבות שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית ברכיבים של צדדים שלישיים שהזוכה ישלב בפרויקט.
- 4.7.1.2 השירותים האמורים יינתנו בכל אתרי המערכת במוסד ברחבי הארץ.
- 4.7.1.3 מובהר בזאת כי הזוכה יהא אחראי בלעדי כלפי המוסד למתן שרותי האחריות והתחזוקה האמורים, אף אם השירות יינתן בפועל כולו או חלקו על ידי אחרים, כגון יצרני המערכות ו/או נציגיהן בארץ ו/או קבלני משנה.
- 4.7.1.4 הזוכה יתחייב לספק למוסד שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית ברמה מקצועית גבוהה, הן בתקופת האחריות והן לאחר תקופת האחריות, לטפל, לתקן ולפתור כל תקלה שתתגלה בפעולת רכיבי התוכנה והחומרה האמורים והעבודות והפיתוחים שיבוצעו על ידו במסגרת מכרז זה, לספק למוסד ללא תשלום בנוסף לדמי התחזוקה השנתית, תיקוני באגים, עדכוני תוכנה, קושחה, שדרוגים וגרסאות תוכנה חדשות, לרבות הבאת מומחים של היצרן לטיפול בתקלות משביתות ומתן סיוע מקצועי, והכל בהתאם לתנאים המוגדרים בסעיף זה (סעיף 4.7).
- 4.7.1.5 תנאי השרות בתקופת האחריות יהיו זהים לתנאי השירות בתקופת התחזוקה בסיום תקופת האחריות.
- 4.7.1.6 הזוכה לא יהיה רשאי לסרב לספק למוסד שרותי תחזוקה ותמיכה טכנית למערכת, בכפוף לכך שהמוסד ישלם לזוכה עבור תחזוקת המערכת וזאת לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 4.7.1.7 מובהר בזאת, כי המוסד לא ישלם לזוכה תשלום נוסף כל שהוא עבור תחזוקת המערכת ותמיכה טכנית, מלבד תשלום דמי התחזוקה השנתית.

4.7.2 תקופת אחריות

- 4.7.2.1 האחריות הינה אחריות כוללת לפעולתה התקינה של המערכת על כל מרכיביה, לרבות אחריות על מוצרי החומרה והתוכנה של צדדים שלישיים שישולבו בפרויקט ולרבות אחריות על כל הפיתוחים, העבודות, ההתאמות והממשקים, שהזוכה או מי מטעמו יבצע ויספק למוסד במסגרת הקמת הפרויקט בכל אחד מהשלבם ולכל אורך תקופת ההתקשרות.
- 4.7.2.2 בתקופת האחריות הזוכה יהיה אחראי לפעולה תקינה של המערכת על כל רכיביה, כאמור בסעיף 4.7.1.4 לעיל ובהתאם לתנאי השירות המוגדרים בסעיף זה (סעיף 4.7) על כל סעיפיו, בכל אתרי המוסד ברחבי הארץ שהמערכת תותקן בהם, וזאת על חשבונו של הזוכה.
- 4.7.2.3 תקופת האחריות המינימאלית על כל רכיבי המערכת תהיה כמוגדר בסעיף 0.7.5.
- 4.7.2.4 תאריך תחילת תקופת האחריות למערכת החדשה יהיה מתאריך אישור קבלה סופי של המערכת במוסד, כאמור בסעיף 4.2.20.
- 4.7.2.5 תאריך תחילת תקופת האחריות במקרה של שינויים ושיפורים שיבוצעו ויסופקו על ידי הזוכה במהלך תקופת ההתקשרות לאחר הקמת המערכת יהיה מהיום שהמוסד ימסור לזוכה אישור בכתב על קבלת השינויים והשיפורים האמורים במוסד, לאחר ביצוע מבחני מסירה וקבלה בהצלחה ולאחר התקנת הפעלת והטמעת השינויים והשיפורים האמורים על ידי הזוכה, לשביעות רצונו של המוסד.



4.7.3 תנאי השרות בתקופת האחריות ובתקופת התחזוקה

- 4.7.3.1 שרות התחזוקה יהיה לתקופה של 12 חודשים ויתחדש מאליו בתקופה נוספת של 12 חודשים בכל שנה חדשה וכל עוד יבקש המוסד לקבל שרותי תחזוקה למערכת, וזאת גם לאחר סיום תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה ובכפוף לכך שהזוכה ימשיך לספק שרותי תחזוקה לתוכנת המערכת לאחר תקופת ההתקשרות ולאמור בהסכם התחזוקה לפיו שירות זה יינתן.
- 4.7.3.2 המוסד מתחייב להודיע למרכז השירות של הזוכה על כל תקלה שתתגלה במערכת.
- 4.7.3.3 הזוכה יתחייב לטפל בכל קריאת שירות שנציג המוסד יעביר לטיפולו, באופן מקצועי, מסור ומהיר ולבצע כל תיקון וכל פעולה אחרת שתידרש לשם פעולה תקינה של המערכת, לרבות אספקת והתקנת עדכונים ושדרוגי תוכנה והבאת מומחים מתאימים מהארץ ו/או מחו"ל על פי הצורך, לתיקון בעיות שלא נפתרו על ידיו, וזאת על חשבון הזוכה, והכל בהתאם ל-SLA המוגדר בסעיף 4.8.
- 4.7.3.4 מובהר בזאת כי שרות האחריות והתחזוקה יכלול גם אספקה של גרסאות תוכנה חדשות לרכיבי המערכת, לדוגמא מעבר מגרסה 6.8 לגרסה 7.0, כפי שיוכרזו וישוקו מעת לעת על ידי יצרן המערכת ללא תוספת תשלום, וכן ייעוץ וסיוע טכני למוסד בתכנון ההיערכות והמעבר לגרסה החדשה. המוסד יהא רשאי להזמין מהזוכה התקנה של גרסאות תוכנה חדשות בתשלום לפי נוהל שינויים ושיפורים בסעיף 2.15.
- 4.7.3.5 הזוכה יתחייב להעסיק כוח אדם מקצועי, מיומן ובעל הכישורים הנדרשים, בהיקף ובמיקום שיאפשר מתן שרות זמין ויעיל, בהתאם ל-SLA המוגדר בסעיף 4.8.
- 4.7.3.6 הזוכה יתחייב להודיע למוסד לפחות שישה חודשים מראש על כוונת היצרן להפסיק את התמיכה בגרסת התוכנה המותקנת במוסד ויספק למוסד את הגרסה המחליפה ללא תוספת תשלום.
- 4.7.3.7 מובהר בזאת, כי עדכוני תוכנה והמשך תמיכה בגרסאות ישנות יהיו בהתאם למדיניות יצרן התוכנה ועפ"י תנאי רישיון התוכנה.



4.7.4 היקף ותכולת שרותי האחראיות והתחזוקה

הזוכה יהיה אחראי לנושאים הבאים:

- 4.7.4.1 תחזוקת המערכת על כל מוצרי התוכנה, החומרה והטלפוניה המרכיבים אותה, לרבות תחזוקת פיתוחים והתאמות שיבוצעו על ידי הזוכה.
- 4.7.4.2 קבלת קריאות שירות של נציגי המוסד על תקלות, ליקויים ופגמים שונים בפעולת המערכת במרכז השירות של הזוכה (Help-Desk), תיעוד קריאות השרות שהתקבלו במערכת ממוחשבת, העברתן לטיפול הגורם המטפל המתאים אצל הזוכה ו/או יצרן המערכת ומעקב אחר הטיפול בתקלות עד לפתרון המלא, בהתאם לתנאי השירות המוגדרים במכרז זה.
- 4.7.4.3 טיפול בכל תקלה שתגלה בפעולת המערכת, לרבות בעיות הנובעות מכך שהמערכת שסופקה והותקנה אינה פועלת כנדרש, פגומה, לא הוגדרה כנדרש או שלא הותקנה כנדרש, אי התאמות של המערכת או באיזה ממרכיביה לעומת הגדרתה ו/או מטרתה על פי התיעוד הרשמי של היצרן ו/או על פי האמור בהצעת הזוכה למכרז או כל בעיה אחרת.
- 4.7.4.4 הטיפול בתקלות יכלול בין היתר: אבחון התקלה, איסוף מידע טכני הקשור לתקלה, אספקת תיקוני "באגים", שדרוגים ועדכונים למערכת ולתיעוד, אספקת גרסאות מתקנות ו/או תיקונים ו/או פיתוח פתרונות עוקפים, קבלת אישור מהמוסד על סיום התיקון וביצוע כל פעולה אחרת שתידרש עד למתן פתרון שלם ומלא.
- 4.7.4.5 אספקת עדכונים ושדרוגים שוטפים לרכיבי התוכנה והחומרה ולתיעוד של המערכת, אף אם אינם דרושים לצורך פתרון תקלות תפעוליות ספציפיות של המערכת, בדרכים המקובלות כגון: הורדה מאתר היצרן.
- 4.7.4.6 אספקת גרסאות/מהדורות תוכנה חדשות ותיעוד עדכני מתאים ללא תוספת תשלום כל שהיא ולאחר קבלת אישור של המוסד. ההתקנה וההטמעה של גרסאות תוכנה חדשות במוסד יתבצעו בהתאם לנוהל שינויים ושיפורים בסעיף 2.15 ו/או על ידי מנהל המערכת ב-OCC לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 4.7.4.7 אספקת חלפים חדשים וציוד רזרבי חדש לכל סוגי הציוד שהזוכה סיפק למוסד, בהיקף וברמה נאותים כדי לעמוד ביעדי SLA, וזאת למשך כל תקופת ההתקשרות.
- 4.7.4.8 תחזוקה מונעת לכל רכיבי המערכת על פי הנחיות היצרן.
- 4.7.4.9 מתן תמיכה טכנית מקצועית ברמה נאותה, לרבות: טיפול בקריאות שירות כאמור לעיל, מענה לשאלות, פניות ובירורים טכניים שונים, סיוע טלפוני, ייעוץ בפתרון בעיות, סיוע טכני בהתקנות של תיקונים, שדרוגי תוכנה ומהדורות תוכנה חדשות וייעוץ טכני שוטף.
- 4.7.4.10 תחזוקה שוטפת של התיעוד של המערכת, כגון: תיעוד טכני, תיעוד תפעולי, מדריכי שימוש ונהלי עבודה.
- 4.7.4.11 לבצע כל פעולה אחרת הנדרשת לשם אבטחת פעולה רציפה ותקינה של המערכת.

**4.7.5 נוהל הטיפול במקרי נזק**

- 4.7.5.1 הזוכה לא יישא באחריות לתקלות במערכת, שייגרמו עקב נזק בזדון ו/או ברשלנות על ידי המוסד ו/או מי מטעמו ו/או בשל שימוש בציוד שלא על פי הוראות הזוכה ו/או היצרן, נזק שיארע כתוצאה מתקלה בזרם החשמל, כוח עליון, ברק, אש, מים, אסון טבע, ציוד חומרה שיטופל או שיעשה ניסיון לתקנו שלא על ידי הזוכה.
- 4.7.5.2 במקרים הנ"ל הזוכה יגיש למוסד הצעת מחיר מפורטת לתיקון התקלה ו/או הצעת מחיר להחלפת הרכיב שניזוק.
- 4.7.5.3 לאחר אישור הצעת המחיר על ידי המוסד, הזוכה יתקן כל נזק ותקלה שייגרמו למערכת כאמור בסעיף 4.7.5.1 לעיל וזאת על פי דרישת המוסד.
- 4.7.5.4 בכל מקרה נזק כמוגדר לעיל שיתוקן על ידי הזוכה, הזוכה יספק אחריות מלאה על חשבונו לעבודה ולחלפים שיספק, למשך לפחות שנה אחת.

4.7.6 מרכז שירות לקבלה ולטיפול בקריאות שירות

- 4.7.6.1 על המציע להפעיל מרכז שירות טלפוני במשרדיו. מרכז השירות יקבל, יתעד ויטפל בקריאות שירות הנוגעות לתקלות במערכת.
- 4.7.6.2 המוסד יוכל לדווח למרכז השירות באמצעות הטלפון ו/או דואר אלקטרוני ו/או באמצעות אתר הזוכה באינטרנט.
- 4.7.6.3 מרכז השירות יפעל בהתאם לחלון השירות הבא:
- 4.7.6.3.1 שרות האחריות והתחזוקה יינתן לכל הפחות בימים א' עד ה' בין 07:30 ועד 19:00 וביום שישי בין 07:30 ועד 13:00, למעט ערבי חגים, חגים וימים המוגדרים במשק כימי שבתון.
- 4.7.6.3.2 כמו כן, הזוכה יעמיד לרשות המוסד מס' טלפון סלולארי של עובד כונן של הזוכה, שיקבל ויטפל בקריאות שירות דחופות גם לאחר שעות הפעילות הנ"ל.
- 4.7.6.3.3 במקרים מיוחדים המוסד יוכל לדווח על תקלות או בקשות מיוחדות לנציג הזוכה או למנהל הפרויקט גם לאחר שעות הפעילות.
- 4.7.6.4 כל קריאת שירות תתועד ע"י הזוכה באמצעות מערכת תקלות ממוחשבת, כולל תקלות שנפתרו מרחוק ללא הגעה פיזית לאתר המוסד. לכל קריאת שירות יינתן מספר שיזהה אותה בברור לאורך כל הטיפול.
- 4.7.6.5 הזוכה ינסה לאבחן ולפתור את הבעיה באופן מידי ע"י שיחה/סיוע טלפוני עם נציג המוסד ואם התקלה לא נפתרה טלפונית, ישלח הזוכה טכנאי לאתר המוסד לטיפול בתקלה, בהתאם לזמני הטיפול המוגדרים בסעיף 4.8.
- 4.7.6.6 אם הזוכה יציב על פי דרישת המוסד מנהל רשת או טכנאי מומחה בעמדת OCC במוסד, העובד האמור יידרש לטפל במקצועיות בכל בעיה שתתגלה במערכת בעצמו ולערב על פי הצורך את גופי השירות והתמיכה הטכנית של הזוכה עד פתרון המלא, לרבות פתיחת תקלה במוקד השירות של הזוכה ו/או קבלני השירות ומעקב אחר פתרונה.
- 4.7.6.7 הזוכה יתחייב לטפל בכל תקלה משביתת מערכת באופן מלא או חלקי ו/או תקלות שמשבשות את מהלך העבודה התקין, ביעילות וברציפות עד למציאת פתרון לתקלה או מעקף זמני, אף לאחר שעות הפעילות הרגילות, לרבות הקצאת המומחים הטובים ביותר שיש ברשותו ו/או הצבת ציוד חליפי עד לפתרון התקלה.
- 4.7.6.8 בתקלות חמורות משביתות מערכת, הזוכה יתחייב לערב לאלתר את יצרן המערכת בפתרון התקלה מרחוק ובמקרה הצורך יביא על חשבונו של הזוכה, מומחה מתאים של היצרן, שיסייע לו בפתרון התקלה.



4.7.6.9 מובהר בזאת, כי המוסד לא ישלם כל תוספת תשלום עבור שירות שיינתן מעבר לשעות הפעילות המוגדרות לעיל.

4.7.7 פגישות סטאטוס ודיווחים

4.7.7.1 הזוכה יספק למוסד בכל שבועיים (או בתדירות אחרת שיקבע המוסד) דוח תקלות מפורט לרבות עמידה ב SLA , עם פרוט התקלות שדווחו אליו וסטטוס הטיפול בהן, לרבות תקלות שטופלו ב-OCC, ברמת פירוט יומית, שבועית וחודשית. הדו"ח יימסר למוסד בצורה של קובץ מחשב בפורמט Excel או Word.

4.7.7.2 הזוכה יתחייב לספק למוסד כל דיווח או מידע שיבקש המוסד אודות סטאטוס הטיפול בתקלות ובקריאות שירות שיועברו לטיפולו, בכל חתך שהוא וביחס לכל תקופה שהיא, וזאת על חשבון הזוכה. הדוח המבוקש יימסר לידי המוסד באמצעות דואר אלקטרוני בתוך 7 ימי עבודה.

4.7.7.3 כמו כן, הזוכה יתחייב להשתתף בכל פגישת עבודה שיוזמן המוסד, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, לצורך דיון ומעקב אחר הטיפול בתקלות שיעביר המוסד לטיפול הזוכה וזאת בתיאום מראש עם הזוכה ועל חשבון הזוכה.

4.7.8 תחזוקה מונעת ובדיקות מערכת

4.7.8.1 הזוכה מתחייב לבצע תחזוקה מונעת לכל רכיבי המערכת על פי הנחיות היצרן/ים, וזאת כחלק מתכולת שרותי האחראיות והתחזוקה.

4.7.8.2 הזוכה יתחייב לבצע לפחות אחת לשנה בדיקה מקיפה של המערכת על כל מרכיביה, במטרה לבדוק את תפקודה השוטף, חוסנה, ביצועיה, זמינותה, נושאים טעוני תיקון או שיפור וכדו' ולהגיש דוח בדיקה מפורט למוסד עם פרוט הליקויים שנמצאו והצעה מפורטת לפעולה מתקנת.

4.7.8.3 הזוכה ינהל יומן תחזוקה מסודר ובו יתועדו כל עבודות התחזוקה, השדרוגים והשינויים שהזוכה או מי מטעמו יבצע במערכת. הזוכה מתחייב להעביר בדואר אלקטרוני עותק של יומן התחזוקה למוסד בתוך שלושה ימי עבודה, על פי דרישת המוסד.

4.7.8.4 כל עבודה שהזוכה יידרש לבצע במסגרת תחזוקה שוטפת, תחזוקה מונעת, שדרוגי תוכנה ו/או חומרה, הרחבות וכדו', תתואם ותאושר מראש על ידי הגורמים המוסמכים במוסד לפני ביצועה.



4.8 אמת שרות – SLA (M)

4.8.1 כללי

- 4.8.1.1 הזוכה מתחייב לספק שרותי אחריות ותחזוקה למערכת ושירותים מקצועיים אחרים, הנדרשים ממנו עפ"י מכרז זה, ברמה מקצועית גבוהה ולעמוד במדדי השרות המוגדרים בסעיף זה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 4.8.1.2 הזוכה יתחייב לעשות כל מאמץ סביר וכל דבר סביר, שיידרש כדי למנוע תקלות משביתות ו/או לצמצם את משך ההשבתה וחומרת הפגיעה במערכת.
- 4.8.1.3 המוסד יפקח ויעקוב אחר רמת השירות, שיספק הזוכה למוסד בפועל.
- 4.8.1.4 המוסד יהא רשאי לקנוס את הזוכה בקנס כספי בכל מקרה של הפרה של תנאי מתנאי אמת השירות המוגדרים במכרז זה, על פי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד ולאחר שניתנה התראה מתאימה לזוכה, כמפורט בסעיף 4.8.3.
- 4.8.1.5 המוסד יקזז את הקנסות מהתשלומים המגיעים לזוכה מאת המוסד.
- 4.8.1.6 במקרים חריגים של ריבוי הפרות חמורות ו/או מתמשכות של תנאי אמת השירות, לפי קביעתו הבלעדית של המוסד ולאחר שניתנו לזוכה התראות בגינן ללא הועיל, המוסד יהא רשאי לחלט את הערבות או חלק ממנה או אף להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה וזאת בנוסף לסעדים אחרים, שיעמדו לרשותו של המוסד במקרה של הפרת ההסכם על ידי הזוכה.
- 4.8.1.7 המוסד הינו הגורם היחיד המוסמך לסווג את התקלות ולאשר את סיום הטיפול בהן. אין באמור לעיל כדי לגרוע מאחריות הזוכה לאתר את התקלות ולתקןן.

4.8.2 סיווג התקלות

התקלות יסווגו כדלקמן:

- 4.8.2.1 **תקלה קריטית** - תקלה קריטית הינה כל תקלה הגורמת להשבתה מלאה של המערכת או השבתה מלאה של מרכז מערכת או השבתה מלאה של פונקציות מרכזיות במערכת, כגון: IVR, CTI, מרכזיה, DB, HA.
- 4.8.2.2 **תקלה חמורה** – תקלה חמורה הינה כל תקלה שאינה גורמת להשבתה מלאה אבל גורמת לשיבוש רציני במהלך העבודה התקין של המערכת ו/או להשבתה חלקית של פונקציות ושירותים מרכזיים במערכת, כגון: IVR, CTI, מרכזיה, DB, HA.
- 4.8.2.3 **תקלה רגילה** – תקלה רגילה הינה כל תקלה שאינה פוגעת בפעילות השוטפת של המערכת או רכיביה, כגון: דו"ח היסטורי משובש, תצוגת זמן אמת משובשת או תקלה שפוגעת במשתמש בודד למשל תקלה במכשיר הטלפון של הנציג.



4.8.3 זמני תגובה לטיפול בתקלות ומתן שירותים מקצועיים

הערה: זמני התגובה לתחילת הטיפול ולחזרה לפעילות רגילה להלן ימדדו החל משעת הדיווח של נציג המוסד למוקד השירות של הזוכה על התקלה.

מס'	סיווג התקלה / השירות	תחילת הטיפול	חזרה לפעילות רגילה	הסבר	סכום הקנס במקרה של הפרת אמנת השירות
1.	קריטית	עד שעתיים	עד 4 שעות	הזוכה יפעל בהתמדה וברציפות עד לתיקון התקלה או עקיפתה והחזרת המערכת לפעילות רגילה ויפעיל כל אמצעי סביר לפתרון מהיר של התקלה, לרבות הפעלת המומחים הטובים ביותר שברשותו, הפעלת מומחי היצרן, הפעלת קבלני משנה רלבנטיים.	1,000 ₪ לכל מקרה של הפרה. במקרה של הפרה שלישית או יותר במהלך השנה הקנס יהיה 2,000 ₪ למקרה.
2.	חמורה	עד 4 שעות	עד 8 שעות	הזוכה יפעל בהתמדה וברציפות עד לתיקון התקלה או עקיפתה והחזרת המערכת לפעילות רגילה ויפעיל כל אמצעי סביר לפתרון מהיר של התקלה, לרבות הפעלת המומחים הטובים ביותר שברשותו, הפעלת מומחי היצרן, הפעלת קבלני משנה רלבנטיים.	300 ₪ לכל מקרה של הפרה. במקרה של הפרה שלישית או יותר במהלך השנה הקנס יהיה 600 ₪ למקרה.
3.	רגילה	עד ליום העבודה הבא	בתוך שלושה ימי עבודה	איחור של שלושה ימים ומעלה ייחשב כהפרה של אמנת השירות.	100 ₪ לכל מקרה של הפרה.
4.	שאלות, בירורים וייעוץ מקצועי מרחוק	מענה טלפוני או במייל במהלך יום העבודה הנוכחי או תיאום פגישה		איחור של שלושה ימים ומעלה ייחשב כהפרה של אמנת השירות.	
5.	איחור בהשלמת עבודת פיתוח או תחזוקה מונעת או ביצוע בדיקת מערכת שנתית.	בהתאם ללוח הזמנים שיוסכם בין הצדדים בכל מקרה לגופו.		כל איחור של שבוע או יותר בלוח הזמנים המוסכם בכתב לביצוע עבודה כל שהיא על ידי הזוכה ייחשב כהפרה של אמנת השירות.	500 ₪ לכל מקרה של איחור של שבוע או יותר בהשלמת העבודה.



4.9 בדיקות מסירה וקבלה (M)

4.9.1 כללי (M)

- 4.9.1.1 הזוכה יהא אחראי לתכנן, לנהל ולבצע בדיקות מסירה מפורטות ומקיפות לכל אחד מרכיבי המערכת וכמו כן לכל הפיתוחים, האינטגרציות וההתאמות שיבוצעו על ידו, כגון: פיתוח דוחות, תצוגות זמן אמת, ממשקי נציג ומנהל, סקריפטים, ממשקי אינטגרציה לבסיסי נתונים, למערכות CRM ולמערכות המוסדיות ופיתוחים אחרים שיידרשו במהלך חיי המערכת במוסד.
- 4.9.1.2 מובהר כי הזוכה יהא אחראי גם לתכנן ולבצע בדיקות מסירה וקבלה למרכזיות בנפרד מבדיקות המסירה והקבלה למערכת וגם ביחד, כמפורט בסעיפים הבאים.
- 4.9.1.3 בדיקות המסירה יבוצעו במקרים הבאים:
- 4.9.1.3.1 לפני הפעלה בייצור של כל שלב בפרויקט הקמת המערכת במוסד.
- 4.9.1.3.2 בכל מקרה של שינויים ושיפורים (שו"שים) במהלך תקופת ההתקשרות, לרבות: שדרוגי תוכנה וחומרה מהותיים, הרחבות ו/או שינויים מהותיים בתצורת המערכת במוסד.
- 4.9.1.4 מטרת בדיקות המסירה לאמת את ביצועי ותפקודי המערכת והתאמתן לדרישות המכרז והאפיון המפורט לפני הפעלתה בייצור.
- 4.9.1.5 בדיקות המסירה יחלו רק לאחר שהזוכה השלים בהצלחה מלאה את בדיקות המערכת, לרבות בדיקות פיתוח ואינטגרציה.
- 4.9.1.6 תכנית בדיקות המסירה ומפרטי הבדיקות (מכל הסוגים) יועברו לאישורו של המוסד לפני ביצוע. המוסד יהא רשאי לדרוש הכנסת שינויים ותוספות בתוכנית הבדיקות והזוכה יתחייב לבצען. המוסד שומר לעצמו את הזכות לשלוח נציג מטעמו לליווי צמוד של תהליכי הבדיקות.
- 4.9.1.7 נדרש שבדיקות המסירה של שלב א' בפרויקט (כאמור בסעיף 4.2.8.1) יתבצעו על ידי חברה חיצונית בלתי תלויה, שמתמחה בבדיקות מסירה למערכות קונטקט סנטר, אשר תועסק על ידי הזוכה כקבלן משנה על חשבונו של הזוכה, כאמור בסעיף 0.7.9.5 לעיל.
- 4.9.1.8 הזוכה יספק על חשבונו את כל כלי הבדיקות, הרישיונות והמשאבים האחרים, שיידרשו לביצוע הבדיקות.
- 4.9.1.9 בסיום בדיקות המסירה, הזוכה יכין תיעוד מפורט (STR) שיכלול בין היתר את פרוט הבדיקות שבוצעו, תוצאות הבדיקה בחלוקה לסוגי תקלות ודרגת חומרה של כל תקלה ותוכנית מתקנת וימסור אותן לידי המוסד כתנאי לביצוע מבחני קבלה על ידי המוסד.
- 4.9.1.10 הזוכה יתחייב לטפל על חשבונו בכל ליקוי, תקלה או פגם שיתגלו במהלך ביצוע בדיקות המסירה ולחזור על בדיקות המסירה הרלבנטיות עד לקבלת תוצאה חיובית עוברת בבדיקות וזאת בתוך 5 ימי עבודה מזיהוי הליקוי, התקלה, הפגם האמורים.



4.9.2 תכולה עקרונית של בדיקות המסירה (M)

בדיקות המסירה יכללו את הבדיקות הבאות בין היתר:

- 4.9.2.1 בדיקות פונקציונליות לכל רכיבי המערכת, לרבות למרכזיה.
- 4.9.2.2 בדיקת כל תסריטי CTI, IVR, דוחות היסטוריים והפיתוחים האחרים שהזוכה יבצע.
- 4.9.2.3 בדיקות תקשורת וטלפוניה, בדיקת איכות שיחות VoIP.
- 4.9.2.4 בדיקות אינטגרציה בין מרכיבי המערכת וביניהם למערכות משיקות חיצוניות.
- 4.9.2.5 בדיקות גיבוי, שרידות והתאוששות הן ברמה מקומית והן בין אתרים.
- 4.9.2.6 בדיקות עומסים באמצעות כלי בדיקה ייעודיים, כגון: Load Runner וכדו'.
- 4.9.2.7 בדיקות אבטחת מידע, לרבות למרכזיה.
- 4.9.2.8 המציע יפרט בדיקות נוספות שבכוונתו לבצע. (S)

4.9.3 שיטת ביצוע בדיקות מסירה (S)

- 4.9.3.1 על המציע לפרט את המתודולוגיה המוצעת לתכנון וביצוע בדיקות מסירה בפרויקט.
- 4.9.3.2 יש להתייחס בין היתר לתוצרים הבאים:
 - 4.9.3.2.1 STP (System Test Plan)
 - 4.9.3.2.2 STD (System Test Description)
 - 4.9.3.2.3 STR (System Test Result)
- 4.9.3.3 יש לצרף לפחות דוגמא אחת לכל סוג מסמך: STP, STD, STR וכדו'.
- 4.9.3.4 יש לפרט את כלי הבדיקות שייעשה בהם שימוש הן ביחס לבדיקת המרכזיה והן ביחס לבדיקת הרכיבים האחרים של מערכת CC.
- 4.9.3.5 יש לפרט אופן ביצוע הבדיקות על ידי הזוכה, פרטים על הרכב צוות הבדיקה, בקרות איכות, שיטת תיעוד תוצאות הבדיקות, אופן ניתוח והערכת התוצאות וכדו'.



4.9.4 בדיקות קבלה (M)

- 4.9.4.1 הזוכה יהא אחראי להכין תכנית מפורטת לביצוע בדיקות קבלה למערכת ולמרכזייה, לרבות מפרטי בדיקות, במתכונת דומה למתכונת של בדיקות מסירה או בהיקף אחר שיקבע המוסד ולמסור אותה לאישור והערות המוסד.
- 4.9.4.2 בדיקות הקבלה יתבצעו על ידי המוסד ו/או על ידי הזוכה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המוסד.
- 4.9.4.3 שלב בדיקות הקבלה יתחיל רק לאחר שהמוסד אישר את סיומן המוצלח של בדיקות המסירה.
- 4.9.4.4 בדיקות הקבלה יכולות לכלול ביצוע חוזר של בדיקות המסירה או חלקן ו/או בדיקות נוספות.
- 4.9.4.5 הזוכה יתחייב לשתף פעולה עם המוסד בביצוע בדיקות הקבלה ככל שיידרש.
- 4.9.4.6 כלי הבדיקה יסופקו על ידי הזוכה ועל חשבונו ויועמדו לרשות המוסד ללא תשלום לצורך ביצוע מבחני הקבלה.
- 4.9.4.7 עם סיומן המוצלח של בדיקות הקבלה, המוסד יעביר לזוכה אישור על סיום בדיקות הקבלה.
- 4.9.4.8 במקרה שיימצאו ליקויים ותקלות במהלך ביצוע בדיקות הקבלה, המוסד יעביר את פרוט התקלות לטיפול הזוכה. הזוכה יתחייב לתקן את כל הליקויים בתוך 5 ימי עבודה (או תקופה ארוכה יותר באישור המוסד) ולבצע על חשבונו של הזוכה סבב בדיקות מסירה לרכיבים הרלבנטיים, סבב בדיקות אחד או יותר על פי הצורך עד לתיקון מלא של כל הליקויים.
- 4.9.4.9 לאחר תיקון כל הליקויים על ידי הזוכה, המוסד יבצע סבב בדיקות קבלה נוסף.
- 4.9.4.10 המציע יצרף דוגמא של תכנית בדיקות קבלה להצעתו. (S)

4.9.5 קבלת המערכת על ידי המוסד (M)

- 4.9.5.1 המוסד יקבל את המערכת לידיו, בכל אחד משלבי המימוש, בתנאי שכל התנאים המפורטים בסעיף 4.2.20 מתקיימים.
- 4.9.5.2 המוסד ימסור לזוכה אישור סופי בכתב לקבלת המערכת בכל אחד מהשלבים, בתנאי שכל התנאים האמורים יתקיימו לשביעות רצונו של המוסד.



5. עלויות (M)

5.0 כללי

- 5.0.1 על המציע לערוך את הצעת המחיר, בהתאם להנחיות המפורטות להלן ובסעיפים הבאים של פרק העלויות, ככתבן וכלשונון וללא סטייה מהן.
- 5.0.2 יש למלא את המחירוניו בפרק זה בשלמות על גבי צילום/העתק הדפים הרלבנטיים מחוברת המכרז. חובה לענות על כל המחירוניו ועל כל הסעיפים בכל אחד מהמחירוניו. אין לשנות את מבנה המחירוניו ואת תוכנם. אופציות וחלופות משלימות יפורטו בנפרד באותה המתכונת.
- 5.0.3 אם מציע לא פרט מחיר לפריט מסוים במחירונו או שנקב במחיר 0 יובן שהזוכה יספק את הפריט האמור למוסד ללא תשלום ו/או שהתשלום עבורו כלול במחיר של פריטים אחרים.
- 5.0.4 אם יש למציע שאלות, השגות, ספקות, הצעות וכדו' בנוגע להצעת המחיר, עליו לפנות בנושא לאיש הקשר, בהתאם לנוהל שאלות הבהרה בסעיף 0.
- 5.0.5 כל המחירים בהצעת המציע יהיו קבועים, סופיים ומעודכנים למועד ההגשה, כהגדרתו בסעיף 10.2.10. המחירים בהצעה יכללו תשלום עבור כל הוצאות הזוכה, לרבות: הקמת המערכת, תכנון מפורט, פיתוחים והתאמות, אספקה, הובלה, העמסה ופריקה, ביטוחים, התקנה, מבחני מסירה וקבלה, ניהול הפרויקט, תיעוד, ליווי, הטמעה ותמיכה טכנית, שרותי אחריות ותחזוקה, הוצאות מנהלה ומשרד, שליחויות, אש"ל והוצאות נסיעה, חנייה וביטול זמן נסיעה, הבאת מומחי היצרן מהארץ ו/או מחו"ל לסיוע בפרויקט, היטלים ומיסים, למעט מע"מ, החלים על הזוכה על פי דין וכל הוצאה אחרת שתידרש לביצוע הפרויקט על פי מכרז זה ואשר לא נכתב במפורש לגביה, כי התשלום עבורה יהיה בנפרד.
- 5.0.6 מובהר כי המוסד לא ישלם לזוכה תוספת תשלום כל שהיא על המחירים המופיעים בהצעת הזוכה למכרז זה.
- 5.0.7 המחירים בהצעה לא יהיו מותנים בכל צורה שהיא, בהתחייבות של המוסד לרכישת רישיונות שימוש ו/או שירותים ו/או רכיבים כל שהם מסוג כל שהוא ו/או בהיקף כל שהוא.
- 5.0.8 כל מחירי רישיונות השימוש ופריטי הציוד בהצעה יהיו נקובים ב-US\$ ללא מע"מ. מחירי העבודה והדרכות יהיו נקובים בש"ח ללא מע"מ.
- 5.0.9 המחירים בהצעה יחייבו את הזוכה לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות תקופות הארכה, אם תהיינה, למעט מחירי רישיונות שימוש במערכת שלגביהם המחירים במחירונו יחייבו את הזוכה למשך תקופת ההתקשרות הראשונה בלבד, ולאחר מכן יישמר אחוז התחזוקה השנתית ואחוז ההנחה המוצע ממחירונו היצרן.
- 5.0.10 מודגש בזאת, כי הכמויות המפורטות במחירוניו להלן הינן הערכות בלבד לצורך הערכת ודירוג מחירי ההצעות למכרז ואינן מחייבות את המוסד. המוסד יזמין רישיונות, ציוד ושירותים, בהתאם לצורכי המוסד מזמן לזמן ולפי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם למחירי היחידות בהצעת הזוכה ובכפוף להזמנות רשמיות וחתומות על ידי הגורמים המוסמכים במוסד, שימסרו לזוכה בכתב.



5.1 אופן הגשת חשבוניות

5.1.1 כללי

5.1.1.1 מובהר כי המוסד לא ישלם לזוכה מקדמות כל שהן, שלא בהתאם למועדים המפורטים להלן.

5.1.1.2 על פי הנחיות מנהל הכספים במוסד, חשבוניות עבור רכיבים שמחיריהם נקובים ב-US\$, יוגשו למוסד בתוך שבוע ימים, מהתאריך בו אישר נציג המוסד לזוכה להגיש חשבונית.

5.1.2 חשבוניות עבור רישיונות תוכנה, ציוד חומרה, שרתים, מסכים, טלפונים וטובין אחר

5.1.2.1 חשבוניות עבור רישיונות תוכנה, ציוד חומרה, שרתים, מסכים, טלפונים וטובין אחר יוגשו למוסד לתשלום, בהתאם להזמנות המוסד מראש ובכתב ורק לאחר שמנהל הפרויקט במוסד אישר בכתב את קבלת המערכת בייצור, בהתאם לשלב המימוש הרלבנטי בפרויקט.

5.1.2.2 חשבוניות עבור רכישת תוספות, הרחבות ושדרוגים במהלך חיי המערכת במוסד ולאחר הקמת הפרויקט יוגשו, בהתאם להזמנת המוסד מראש ובכתב ורק לאחר שנציג מוסמך של המוסד אישר בכתב, כי כל התכולה המופיעה בהזמנה האמורה סופקה למוסד, הותקנה, נבדקה, הופעלה והוטמעה בייצור שוטף, לשביעות רצונו של המוסד.

5.1.2.3 יש לצרף את האישורים האמורים לחשבונית כאחד התנאים לאישור החשבונית במוסד.

5.1.3 חשבוניות עבור עבודות להקמת המערכת

5.1.3.1 חשבוניות עבור ביצוע עבודות להקמת המערכת בכל אחד משלבי המימוש שלה יוגשו למוסד לתשלום, בהתאם להזמנות המוסד מראש ובכתב ורק לאחר שמנהל הפרויקט במוסד אישר בכתב את קבלת המערכת בייצור, בהתאם לשלב המימוש הרלבנטי בפרויקט.

5.1.3.2 יש לצרף את האישור האמור לחשבונית כאחד התנאים לאישור החשבונית במוסד.

5.1.4 חשבוניות עבור שינויים ושיפורים (שו"שים) במחיר קבוע (Fix price)

5.1.4.1 חשבוניות עבור שינויים ושיפורים כאמור בסעיף 2.15 יוגשו למוסד לתשלום, בהתאם להזמנות המוסד מראש ובכתב ורק לאחר שנציג מוסמך של המוסד אישר בכתב, כי העבודה הנדרשת המופיעה בהזמנה האמורה סופקה, הותקנה, נבדקה והופעלה במוסד בייצור שוטף, לשביעות רצונו של המוסד.

5.1.4.2 יש לצרף לחשבונית את הזמנת העבודה של המוסד וכמו כן אישור ביצוע בכתב מאת המוסד המאשר קבלת העבודה האמורה לשביעות רצונו של המוסד.

5.1.4.3 הזוכה יתחייב לבצע את העבודה במחיר המוסכם ובלוח הזמנים הנדרש. מובהר כי המוסד לא ישלם לזוכה כל תוספת מעבר למחיר המוסכם.



- 5.1.5 חשבוניות עבור שעות עבודה**
- 5.1.5.1 בנוסף להזמנת עבודות שונות מהזוכה במחיר קבוע, המוסד יהיה רשאי להזמין מהזוכה שעות עבודה בהתאם להתמחות המקצועית הנדרשת, לצורך ביצוע עבודות מקצועיות על פי צרכי המוסד ולאורך כל תקופת ההתקשרות, וזאת לפי ביצוע שעות בפועל בהתבסס על מחירי שעות העבודה בהצעת הזוכה.
- 5.1.5.2 כמו כן, הזוכה עשוי להידרש על ידי המוסד להקצות מנהל מערכת מקצועי ו/או מומחים נוספים לאיוש שוטף של מרכז התפעול והבקרה במוסד (OCC), בהיקף משרה מלא או חלקי לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד. מתכונת העבודה המדויקת תגובש לאחר חתימה על הסכם.
- 5.1.5.3 העבודה תתבצע בדרך כלל במשרדי המוסד ברחבי הארץ ו/או במשרדי הזוכה בהתאם להחלטת המוסד.
- 5.1.5.4 המוסד ינפיק כרטיסי עובד זמני לעובדי הזוכה בפרויקט שיועסקו בעבודה במשרדי המוסד לצורך רישום ממוחשב של שעות נוכחות.
- 5.1.5.5 חשבוניות עבור שעות עבודה של עובדי הזוכה, שיועסקו במתן שירותים מקצועיים שונים על פי מכרז זה, לאחר קבלת המערכת במוסד, יוגשו על בסיס חודשי ויכללו פרוט של שעות העבודה שיבצע בפועל כל אחד מהעובדים, בחודש הקודם, בהתאם לקטגוריה המקצועית המתאימה, כמפורט בהזמנת המוסד.
- 5.1.5.6 יש לצרף לחשבונית דו"ח שעות חודשי חתום על ידי העובד ועל ידי הממונה הישיר במוסד כאחד התנאים לאישור החשבונית במוסד.
- 5.1.5.7 הזוכה יספק למוסד שרות אחריות מלא לכל עבודה שיספק למוסד, הן במסגרת פרויקט הקמת המערכת והן לאחר קבלת המערכת והפעלתה בייצור שוטף, לתקופה של לפחות שנה אחת (12 חודשים) מקבלתה ואישורה במוסד, וזאת על חשבונו של הזוכה ובהתאם לתנאי האחריות והתחזוקה בסעיף 4.7.
- 5.1.6 חשבוניות עבור תחזוקת המערכת**
- 5.1.6.1 חשבוניות עבור תחזוקת המערכת על כל מרכיביה, יוגשו למוסד בתחילת כל שנה קלנדרית חדשה להפעלת המערכת בייצור שוטף לתקופה של 12 חודשי תחזוקה.
- 5.1.6.2 המוסד ישלם עבור תחזוקת המערכת בארבעה תשלומים רבעוניים שווים.
- 5.1.6.3 התשלום עבור שרות התחזוקה השנתית למערכת (לרבות תחזוקת פיתוחים ועבודות) יחושב לפי אחוז התחזוקה בהצעת הזוכה מהמחיר הכולל של רישיונות מוצרי התוכנה ומוצרי החומרה בלבד, כפי שירכוש המוסד בפועל מהזוכה. מודגש בזאת, כי מחיר הבסיס המשמש לקביעת דמי התחזוקה השנתית למערכת לא יכלול תשלום עבור שירותי אחריות ועבור עבודות ופיתוחי תוכנה מסוג כל שהוא.
- 5.1.6.4 המוסד לא ישלם לזוכה תוספת תשלום כל שהיא עבור תחזוקת העבודות והפיתוחים שהזוכה יספק למוסד על פי מכרז זה, אולם הזוכה יתחייב לתחזק כל עבודה ופיתוח תוכנה שיספק למוסד ולתקן כל ליקוי, פגם או תקלה שיימצאו בהם.
- 5.1.6.5 אחוז התחזוקה השנתית **לא יעלה** על התקרה המוגדרת בסעיף 5.3.3 בפרק העלויות.
- 5.1.7 חשבוניות עבור הדרכות**
- 5.1.7.1 חשבוניות עבור ימי הדרכה יוגשו בסיום של כל קורס, שיספק הזוכה למוסד. יש לפרט בחשבונית את שם הקורס, היכן התבצע, מספר המשתתפים, משך הקורס בימים ותעריף יום ההדרכה המתאים ע"פ המחירון בהצעת הזוכה.



5.2 תנאי התשלום וההצמדה

- 5.2.1 התשלום עבור רכיבים שמחיריהם נקובים ב-US\$, יתבצע בש"ח לפי שער הדולר האמריקאי היציג הידוע, במועד הכנת החשבונית, כמודפס על גבי החשבונית.
- 5.2.2 מחירים הנקובים בש"ח יוצמדו לשינויים במדד המחירים לצרכן (להלן – "המדד"). בתום 18 חודשים ממועד חתימת ההסכם ייקבע מדד הבסיס, שהנו המדד הידוע בתום החודש ה-18 אשר ישמש כבסיס להשוואה לצורך ביצוע הצמדות. ההצמדה תתבצע מידי שנה בחודש ינואר של כל שנה. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הידוע במועד ביצוע ההצמדה למדד הבסיס.
- 5.2.3 למרות האמור לעיל בסעיף 5.2.2, אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות, יחול שינוי במדד ושיעורו יעלה לכדי 4% ומעלה מהמדד הידוע במועד האחרון להגשת הצעות, תיעשה התאמה לשינויים כדלקמן: מדד הבסיס יהיה המדד, שהיה ידוע במועד שבו עבר המדד את 4%. ההצמדה תתבצע מידי שנה בחודש ינואר של כל שנה. שיעור ההתאמה ייעשה בין המדד הידוע במועד ביצוע ההצמדה למדד הבסיס.
- 5.2.4 המוסד ישלם לזוכה עבור השירותים בתוך 30 יום ממועד קבלת החשבונית במוסד. במשך 30 ימים אלה, התשלום לזוכה לא יישא הצמדה ו/או ריבית כלשהן. לאחר מכן, תתווסף למחיר בחשבונית, ריבית החל מהיום ה-31 ועד למועד ביצוע התשלום, בהתאם לריבית החשב הכללי במשרד האוצר.



5.3 מחירון המערכת (M)

5.3.1 הנחיות מחייבות

- 5.3.1.1 בנוסף להנחיות הכלליות המפורטות בסעיף 5.0 ובסעיפים אחרים במכרז, על המציע לכלול בהצעת המחיר כל רכיב תוכנה וחומרה, לרבות רכיבים של צדדים שלישיים שנדרשים להפעלתה המוצלחת של המערכת על פי דרישות המכרז, לרבות רכיבים שלא הוזכרו במפורש במחירונים להלן אולם נדרשים להפעלה מוצלחת של המערכת.
- 5.3.1.2 מודגש ומובהר בזאת, כי התצורה המפורטת להלן משמשת לצורך השוואת מחירי ההצעות בלבד. המוסד יזמין מהזוכה רישיונות תוכנה ומוצרי חומרה על פי צרכי המוסד, מזמן לזמן ולפי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם למחירי היחידות במחירון בהצעת הזוכה, והכול בכפוף להזמנות רשמיות וחתומות על ידי הגורמים המוסמכים במוסד, שיימסרו לזוכה בכתב.
- 5.3.1.3 מובהר ומוסכם בזאת, כי הזוכה יהא אחראי לספק על חשבונו או לממן על חשבונו כל מוצר תוכנה ו/או חומרה (בכפוף לאמור בסעיף 3.0.4), בהיקף שיידרש על מנת להפעיל את המערכת המוצעת במוסד בצורה מלאה ומוצלחת על פי דרישות המכרז ובתנאי שלא הוגדר במפורש במכרז בסעיף 5.4 כרכיב אופציונאלי, אף אם המוצר/הרכיב האמור לא מופיע במפורש במחירונים של פרק 5 במכרז ו/או לא ייכלל בהצעת הזוכה.
- 5.3.1.4 על המציע לפרט את שיטת התמחור לכל אחד ממוצרי התוכנה והחומרה המרכיבים את המערכת המוצעת במכרז, בהתאם למדיניות התמחור של כל יצרן שמוצרו מוצעים במכרז ולמלא בהתאמה את כתב הכמויות והמחירים המפורט להלן.
- כמו כן, על המציע להבהיר האם המוסד יידרש לרכוש רישיונות נציג בכמות לפי SEATS מוגדרים אף אם חלק מהתחנות/השלוחות יפעלו רק חלק מהזמן או במקרה חירום (לדוגמא כגיבוי DR) או שיתאפשר למוסד לרכוש בנק של רישיונות שיוקצו באופן דינמי אך ורק לנציגים הפעילים בפועל שביצעו Login למערכת.
- 5.3.1.5 המציע רשאי לפרט אופציות שונות עבור רישוי התוכנה ככל שקיימות במחירון היצרן, לדוגמא: רישיון מסוג Concurrent (רישיון צף בניגוד לרישיון שמי). המוסד יבחר את שיטת הרישוי המתאימה לו ביותר לפי שיקול דעתו הבלעדי. (S)
- 5.3.1.6 מחירון המערכת מורכב מהמחירונים הבאים:
- 5.3.1.6.1 מחירון רישיונות המערכת לסביבת הייצור – ראה סעיף 5.3.2.
 - 5.3.1.6.2 מחירון אחריות, תחזוקה ואחוז הנחה ממחירון היצרן – ראה סעיף 5.3.3.
 - 5.3.1.6.3 מחירון רישיונות המערכת לסביבת פיתוח ובדיקות (סביבה אחת) – ראה סעיף 5.3.4.
 - 5.3.1.6.4 מחירון מערכת הטלפוניה – ראה סעיף 5.3.5.
 - 5.3.1.6.5 מחירון מערכת הקלטות – ראה סעיף 5.3.6.
 - 5.3.1.6.6 מחירון תשתיות מחשב – ראה סעיף 5.3.7.
 - 5.3.1.6.7 מחירון הקמת המערכת במחיר קבוע – ראה סעיף 5.3.8.
 - 5.3.1.6.8 מחירון אופציות – ראה סעיף 5.4.
 - 5.3.1.6.9 מחירון שעות עבודה (בנק שעות) – ראה סעיף 5.5.
 - 5.3.1.6.10 מחירון הדרכות – ראה סעיף 5.6.



5.3.2 מחירון רישיונות המערכת – סביבת ייצור (M)

הערה: רישיון ארגוני הינו רישיון תוכנה (Enterprise) המיועד לשימוש המוסד ואינו תלוי במספר הנציגים ו/או במספר הפעמים שהמוצר יותקן באתרי המוסד.

מ' ס'	פרוט הרכיב	מק"ט	שם / דגם / הרכיב	יחידת מדידה	כמות יח'	מחיר יח' US\$	סה"כ US\$	הערות
1.	מערכת אינטגרטיבית הכוללת את כל מרכיבי המערכת ופועלת בשרידות מקומית ובשרידות גיאוגרפית בין שני מרכזי המערכת, בהתאם לתכולה המוגדרת בסעיף 4.2.8.1, למעט מערכת הקלטות, מערכת טלפוניה ורישיונות נציג שיפורטו בנפרד להלן.			קומפלט רישיון ארגוני	1			המחיר לא יהיה תלוי הנציגים במספר
2.	רישיון מבוא IVR			מבוא IVR	300			
3.	רישיון בסיס לנציג לרבות יישום סופט-פון משולב ב- CRM לשליטה בתוכנה על הפונקציות הטלפוניות של המכשיר הפיסי.			נציג	300			
4.	רישיון Inbound לנציג (ככל שיידרש על פי שיטת התמחור של היצרן)			נציג	300			
5.	רישיון HA מקומי וגם גיאוגרפי לנציג			נציג	300			
6.	רישיון Outbound Preview לנציג			נציג	30			
7.	רישיון Outbound Progressive לנציג			נציג	50			
8.	רישיון Outbound Predictive לנציג			נציג	5			
9.	רישיון מולטימדיה דוא"ל			נציג	20			
10.	רישיון מולטימדיה אינטרנט			נציג	10			
11.	רישיון מולטימדיה צ'אט טקסטואלי			נציג	5			
12.	רישיון מולטימדיה פקס			נציג	5			



מ' ס'	פרוט הרכיב	מק"ט	שם / דגם / הרכיב	יחידת מדידה	כמות יח'	מחיר יח' US\$	סה"כ US\$	הערות
.13	רישיון מולטימדיה רשתות חברתיות (פייסבוק)			נציג	2			
.14	רישיון למנהל מערכת System Administrator			מנהל מערכת	2			יפורט רק במקרה שלא נכלל בסעיפים אחרים
.15	רישיון למנהל מוקד, אחמ"ש, ראש צוות			מנהל	10			יפורט רק במקרה שלא נכלל בסעיפים אחרים
.16	רישיון לפיתוח ושינוי של דוחות היסטוריים ותצוגות זמן אמת. הערה: השימוש (הצפייה) בדוחות ובתצוגות יתאפשר מכל תחנה המחוברת למערכת, בכפוף להרשאות, ללא צורך ברכישת רישיון נפרד להצגת הדוחות ו/או תצוגות זמן אמת.			משתמש	3			יפורט רק במקרה שלא נכלל בסעיפים אחרים
.17	ממשק אינטגרציה SNMP			רישיון ארגוני	1			יפורט רק במקרה שלא נכלל בסעיפים אחרים
.18	חבילת ממשקי אינטגרציה בהתאם לפירוט בסעיף 2.12			רישיון ארגוני	1			יפורט רק במקרה שלא נכלל בסעיפים אחרים
.19	חבילת כלי פיתוח (SDK) ובדיקות, בהתאם לפירוט בסעיף 2.11			רישיון ארגוני	1			יפורט רק במקרה שלא נכלל בסעיפים אחרים
.20	רישיונות ורכיבים נוספים הנדרשים להפעלה מלאה ומוצלחת של המערכת על פי דרישות המכרז – יפורט על ידי המציע							
סה"כ מחירון רישיונות תוכנה לסביבת הייצור ב-US\$ ללא מע"מ								



5.3.3 מחירון אחריות, תחזוקה ואחוז הנחה ממחירון היצרן (M)

על המציע למלא את שתי הטבלאות הבאות למערכת הטלפוניה ולכל יתר רכיבי המערכת בנפרד.

5.3.3.1 מחירון שנות אחריות, תחזוקה ואחוז הנחה למערכת הטלפוניה

מס'	פרוט	הצעת המציע	הערות
1.	מספר שנות אחריות מלאות ללא תשלום לכל רכיבי מערכת הטלפוניה, לרבות: מרכזיה, רישיונות, טלפונים.	_____	לפחות שנת אחריות מלאה אחת (12 חודשים) באתר המוסד על חשבון הזוכה.
2.	אחוז תחזוקה שנתית כל רכיבי מערכת הטלפוניה (לא יותר מ-15%)	_____%	
3.	אחוז הנחה ממחירון היצרן (מחירון GPL או מחירון EMEA) התקף בארץ במועד הרכישה לצורך רכישת רכיבים חדשים ואופציות שונות שלא מופיעים במכרז ו/או בהצעה (לפחות 45%)	_____%	אם ההצעה כוללת מוצרים של יותר מיצרן אחד, המציע רשאי לפרט אחוזי הנחה נפרדים לכל יצרן ובלבד שאחוז ההנחה המוצע לא יפחת מ-45% ממחירון כל יצרן.

5.3.3.2 מחירון שנות אחריות, תחזוקה ואחוז הנחה למערכת למעט מערכת הטלפוניה

מס'	פרוט	הצעת המציע	הערות
1.	מספר שנות אחריות מלאות ללא תשלום לכל רכיבי המערכת למעט מערכת הטלפוניה, לרבות: מוצרי תוכנה וחומרה, מערכת הקלטות, תשתיות מחשוב, מוצרי תוכנה וחומרה של צד ג', עבודות ופיתוחי תוכנה.	_____	לפחות שנת אחריות מלאה אחת (12 חודשים) באתר המוסד על חשבון הזוכה.
2.	אחוז תחזוקה שנתית למוצרי התוכנה (רישיונות) ולמוצרי החומרה של המערכת (לא יותר מ-15%)	_____%	
3.	אחוז הנחה ממחירון היצרן (מחירון GPL או מחירון EMEA) התקף בארץ במועד הרכישה לצורך רכישת רכיבים חדשים ואופציות שונות שלא מופיעים במכרז ו/או בהצעה (לפחות 45%)	_____%	אם ההצעה כוללת מוצרים של יותר מיצרן אחד, המציע רשאי לפרט אחוזי הנחה נפרדים לכל יצרן ובלבד שאחוז ההנחה המוצע לא יפחת מ-45% ממחירון כל יצרן.



5.3.4 מחירון רישיונות המערכת – סביבת פיתוח ובדיקות (סביבה אחת) (M)

מס'	פרוט הרכיב	מק"ט	שם / דגם / הרכיב	יחידת מדידה	כמות יח'	מחיר יח' US\$	סה"כ US\$	הערות
1.	מערכת אינטגרטיבית הכוללת את כל מרכיבי המערכת למעט מערכת הקלטות ושירותים גיאוגרפית, בהתאם לתכולה המוגדרת בסעיף 2.2.3, למעט רישיונות נציג שיפורטו בנפרד להלן.			קומפלט	1			לא נדרשת מרכזייה פיזית נפרדת. סביבת הפיתוח והבדיקות תשתמש במערכת הטלפוניה של סביבת הייצור.
2.	רישיון מבוא IVR			מבוא IVR	5			
3.	רישיון בסיס לנציג לרבות יישום סופט-פון משולב ב- CRM לשליטה בתוכנה על הפונקציות הטלפוניות של המכשיר הפיסי.			נציג	5			
4.	רישיון Inbound לנציג (ככל שנדרש על פי שיטת התמחור של היצרן)			נציג	5			
5.	רישיון HA מקומי לנציג			נציג	5			
6.	רישיון Outbound Preview לנציג			נציג	2			
7.	רישיון Outbound Progressive לנציג			נציג	2			
8.	רישיון Outbound Predictive לנציג			נציג	1			
9.	רישיון מולטימדיה דוא"ל			נציג	2			
10.	רישיון מולטימדיה אינטרנט			נציג	2			
11.	רישיון מולטימדיה צ'אט טקסטואלי			נציג	2			
12.	רישיון מולטימדיה פקס			נציג	2			



מס'	פרוט הרכיב	מק"ט	שם / דגם / הרכיב	יחידת מדידה	כמות יח'	מחיר יח' US\$	סה"כ US\$	הערות
.13	רישיון מולטימדיה רשתות חברתיות (פייסבוק)				1			
.14	רישיון למנהל מערכת System Administrator			מנהל מערכת	1			
.15	רישיון למנהל מוקד, אחמ"ש, ראש צוות			מנהל	1			יפורט רק במקרה שלא נכלל בסעיפים קודמים
.16	רישיון לפיתוח ושינוי של דוחות היסטוריים ותצוגות זמן אמת. הערה: השימוש (הצפייה) בדוחות ובתצוגות יתאפשר מכל תחנה המחוברת למערכת, בכפוף להרשאות, ללא צורך ברכישת רישיון נפרד להצגת הדוחות ו/או תצוגות זמן אמת.			משתמש	1			יפורט רק במקרה שלא נכלל בסעיפים קודמים
.17	חבילת ממשקי אינטגרציה בהתאם לפירוט בסעיף 2.12			רישיון ארגוני	1			יפורט רק במקרה שלא נכלל בסעיפים קודמים
.18	חבילת כלי פיתוח (SDK) ובדיקות, בהתאם לפירוט בסעיף 2.11			רישיון ארגוני	1			יפורט רק במקרה שלא נכלל בסעיפים קודמים
.19	רישיון פיתוח תוכנה (SDK) למפתח			מפתח תוכנה	3			
.20	ממשק אינטגרציה SNMP			רישיון ארגוני	1			יפורט רק במקרה שלא נכלל בסעיפים קודמים
.21	רישיונות ורכיבים נוספים הנדרשים להפעלת סביבת הפיתוח והבדיקות – יפורט על ידי המציע							
סה"כ מחירון רישיונות תוכנה לסביבת הפיתוח והבדיקות ב-US\$ ללא מע"מ								



5.3.5 מערכת טלפוניה (M)

מס'	פרוט הרכיב	מק"ט במחירון היצרן	שם / דגם הרכיב	יחידת מדידה	כמות יח'	מחיר יחידה US\$	סה"כ US\$	הערות
1.	מערכת טלפוניה הכוללת שתי מרכזיות IP ייעודיות הפועלות בו זמנית בפיזור עומסים ובגיבוי הדדי עם יכולות HA הכוללות שרידות מקומית וגיאוגרפית, כולל כל הרכיבים, הפונקציות והתכונות המוגדרות במכרז לכל רכיבי המערכת, למעט ממשקים ורישיונות שיפורטו להלן בנפרד.			רישיון ארגוני קומפלט	1			כולל את כל התכולה המוגדרת בסעיף 3.2 כל שרת מרכזיה יסופק עם לפחות 4 מבואות פיזיים גיגה אתרנט ואפשרויות גידול והרחבה.
2.	רישיונות לשלוחות IP			שלוחה	300			
3.	רישיונות להפעלת יישום סופט-פון על תחנות העבודה של הנציגים לצורך שליטה בתוכנה על הטלפון הפיזי			נציג	300			יפורט רק במקרה שלא נכלל בסעיפים קודמים
4.	רישיונות להפעלת טלפון SIP/IP			טלפון IP/SIP	300			יפורט רק במקרה שלא נכלל בסעיפים קודמים
5.	רישיונות לממשקי PRI למפ"א			ממשק PRI	20			
6.	רישיונות לממשקי SIP TRUNK לרשת הציבורית/למערכת הטלפוניה הארגונית בכמות הנדרשת לקיים לפחות 600 שיחות טלפון במקביל ובו זמנית.			ממשק SIP	600			יפורט רק במקרה ונדרש רישיון כבור ממשק SIP על פי מודל הרישוי של היצרן



מס'	פרוט הרכיב	מק"ט במחירון היצרן	שם / דגם הרכיב	יחידת מדידה	כמות יח'	מחיר יחידה US\$	סה"כ US\$	הערות
.7	Media Gateway עבור 20 צירי PRI כולל גיבוי ושרידות בחלוקת עומסים			קומפלט	לפחות 2 יחידות שכל אחת תומכת ב-20 צירי PRI			על המציע לפרט מדרגות גידול
.8	מקור מוזיקה והודעות לתורי המתנה וממשקים מתאימים במערכת בהיקף ובתצורה מתאימים לדרישות המכרז			קומפלט	2			על המציע לפרט מדרגות גידול
.9	טלפון מנהלים IP/SIP בהתאם למפרט בסעיף 3.3			טלפון IP	30			ניתן לפרט יותר מחלופה אחת
.10	טלפון דגם פשוט IP/SIP בהתאם למפרט בסעיף 3.3			טלפון IP	270			ניתן לפרט יותר מחלופה אחת
.11	מערכת ראש מתאימה בהתאם למפרט בסעיף 3.3 לרבות רישיון מתאים ככל שנדרש בפתרון			מערכת ראש	280			ניתן לפרט יותר מחלופה אחת. מובהר כי המוסד יהא רשאי לספק בעצמו
.12	רישיונות ורכיבים נוספים שנדרשים להפעלת מערכת הטלפוניה בצורה מלאה ומוצלחת על פי דרישות המכרז – יפורט על ידי המציע							
סה"כ מחיר מערכת טלפוניה ב-US\$ ללא מע"מ ללא עבודה								



5.3.6 מערכת הקלטות (M)

מס'	פרוט הרכיב	מק"ט במחירון היצרן	שם / דגם הרכיב	יחידת מדידה	כמות יח'	מחיר יחידה US\$	סה"כ US\$	הערות
.1	מערכת הקלטות בקיבולת של לפחות 96 שלוחות free seat ו-10 עמדות אחזור וניהול			קומפלט	1			כולל את כל התכונה המוגדרת בסעיף 2.9 במכרז
.2	הרחבת המערכת בלפחות 12 שלוחות נוספות להקלטה במקביל			חבילת הרחבה של לפחות 12 שלוחות	8 חבילות הרחבה			עד להיקף של לפחות 192 שלוחות
.3	רישיונות ורכיבים נוספים של מערכת ההקלטות – יפורטו על ידי המציע							
	סה"כ מחיר המערכת על כל מרכיביה ב-US\$ ללא מע"מ ללא עבודה							



5.3.7 מחירון תשתיות מחשוב (M)

5.3.7.1 על המציע לפרט במחירון הבא את כל תשתיות המחשוב שיידרשו ליישום הפתרון המוצע במכרז, בהתאם לדרישות המכרז. יש לפרט בין היתר שרתים, ארונות שרתים, מערכות אחסון, רישיונות של תשתיות תוכנה וכלי תוכנה של צדדים שלישיים שעשויים להידרש בפתרון, כגון: מערכות הפעלה, בסיסי נתונים, תוכנות וירטואליזציה, מחוללי דוחות, תוכנות שירות שונות ו/או כל מוצר חומרה או תוכנה אחר שיידרש בפתרון.

5.3.7.2 המציע אחראי לכלול בתמחיר את כל הרכיבים הנדרשים בכמות המתאימה ובתצורה המתאימה. מובהר ומודגש כי במקרה של תמחור חסר מכל סוג שהוא, הזוכה יידרש לספק את כל הרכיבים הדרושים בכמות הנדרשת על חשבונו.

5.3.7.3 כאמור בסעיף 3.0.3 המוסד שומר לעצמו את הזכות לספק על חשבונו תשתיות מחשוב סטנדרטיות הפועלות במוסד על פי מפרטי הזוכה, כגון: שרתים ומערכות הפעלה חלונות, מערכת אחסון, תשתית וירטואליזציה Hyper-V, בסיס נתונים SQL-MS וכדו'.

מס'	פרוט הרכיב	מק"ט במחירון היצרן	שם / דגם הרכיב	יחידת מדידה	כמות יח'	מחיר יחידה US\$	סה"כ US\$	הערות	
.1									
.2									
.3									
.4									
.5									
.6									
	סה"כ תשתיות מחשוב ב-US\$ ללא מע"מ								



5.3.8 מחירון הקמת המערכת (M)

5.3.8.1 כללי

- 5.3.8.1.1 על המציע לפרט מחיר סופי וקבוע לביצוע מושלם של שלב א' של הפרויקט על פי האמור בסעיף 4.2.8 ובהתאם לפרוט להלן.
- 5.3.8.1.2 מחיר ההקמה לכל שלב יכלול את כל העבודות, הפיתוחים והפעולות הנדרשות להפעלה מוצלחת של הפרויקט עד להפעלה מלאה של המערכת במוסד, בהתאם לתכולת הפרויקט המוגדרת בסעיף 4.2.9 ובסעיפים נוספים במכרז, לרבות:
- א. סקר מצב קיים והגדרת דרישות.
 - ב. ניהול שוטף של הפרויקט, פיקוח ומעקב (MS-Project), פגישות עבודה, סקרים.
 - ג. אבטחת איכות.
 - ד. אפיון ותכנון מפורט.
 - ה. ביצוע סקרי תיכון (במשרדי המוסד בירושלים), לרבות הגשת מסמכי הסקרים לעיון מוקדם של המוסד, ביצוע הסקרים, הכנה והצגת מצגת, יישום הערות שונות שעלו במהלך הסקרים, פרסום סיכום סקרי תיכון, לרבות סקר תיכון ועדכון של מסמכי התכנון.
 - ו. אישור מסמכי התכנון המפורט על ידי היצרן.
 - ז. פיתוחים והתאמות, לרבות שרותי הקלטה, עריכה וקריינות מקצועית של כל הסגמנטים הקוליים שיידרשו להפעלת כל תסריטי IVR בשלב א' בשפות עברית, ערבית ורוסית.
 - ח. פיתוח דוחות היסטוריים, דוחות שוטפים, תצוגות זמן אמת.
 - ט. אפיון, פיתוח, התאמה, התקנה ואינטגרציה של כל ממשקי המערכת, לרבות: ממשק נציג, ממשק מנהל, ממשקי אינטגרציה למערכות המידע של המוסד, ממשק אינטגרציה למערכת ההקלטות, ממשקי טלפוניה וכדו'.
 - י. התקנה ואינטגרציה של המערכת על כל המרכיבים הפונקציונאליים הנכללים בשלב א'.
 - יא. התקנת מערכת הטלפוניה (מרכזיות, טלפונים, מערכת ניהול, ממשקים, Media Gateway וכדו'), אינטגרציה, בדיקות מסירה, בדיקות קבלה.
 - יב. חיבור המערכת למרכזיות IPT הארגונית שיוקמו במוסד (במסגרת מכרז נפרד) בחיבורי SIP Trunk (או בתצורה אחרת שתיקבע באפיון המפורט) וגם בחיבור ישיר למפ"א, באמצעות צירי PRI ו-Media Gateway, לצרכי גיבוי ושרידות.
 - יג. התקנה ואינטגרציה של מערכת ההקלטות.
 - יד. בדיקות מכל הסוגים. בדיקות מסירה יתבצעו על ידי קבלן משנה ייעודי.
 - טו. אספקה, לרבות הובלה, העמסה, פריקה.
 - טז. התקנה לרבות סקר אתר, תכנון ההתקנה, בדיקות והשלמות.
 - יז. הפעלה.
 - יח. הטמעה.
 - יט. תכנון עלייה לאוויר ועלייה לאוויר.
 - כ. ליווי שוטף בשטח לתקופה של עד 3 חודשים כולל מדידות, הפקת דוחות ואחריות לביצוע תיקונים והשלמות לבעיות וליקויים שונים שיתגלו.
 - כא. הוצאות נסיעה, חנייה, ביטול זמן נסיעה, אש"ל.
 - כב. פגישות עבודה.



כג. ביטוחים.

כד. כל הוצאה אחרת וכל עבודה אחרת שתידרש להפעלה מלאה ומוצלחת של הפרויקט במוסד על פי מכרז זה ועל פי האפיון המפורט, אף אם לא הוגדרה במפורש בסעיף 5.3.8 ו/או בסעיף אחר במכרז.

5.3.8.1.3 מחיר העבודה יכלול גם תשלום עבור לפחות שנת אחריות מלאה אחת על חשבונו של הזוכה על כל הפיתוחים, העבודות וההתאמות, מתאריך קבלת המערכת במוסד בכפוף לאישור בכתב מאת המוסד, והכול בהתאם לאמור בסעיף 0.7.5.

5.3.8.2 מחירון הקמה במחיר קבוע (Fixed Price)

מס'	פרוט הרכיב	יחידת מדידה	כמות יח'	מחיר בש"ח מע"מ	יח' ללא מע"מ	סה"כ ב-ש"ל מע"מ	הערות
.1	הקמת המערכת בשלב א' לרבות פיתוחים והתאמות	קומפלט	1				בהתאם לתכולה המוגדרת בסעיף 4.2.8 לשלב א



5.4 מחירון אופציות ורכיבים משלימים (M)

5.4.1 תנאים כלליים (M)

5.4.1.1 המציע יפרט מחירים של רכיבים אופציונאליים ו/או מוצרים משלימים שאינם חלק אינטגרלי מהמערכת המוצעת כמפורט בסעיף 2.13 וכמפורט להלן. יש לפרט את שיטת התמחור ולפרט את כל מרכיבי המחיר לכל אחד מהרכיבים האופציונאליים המוצעים. (S)

5.4.1.2 המוסד ישלם לזוכה עבור רכיבים אופציונאליים לפי הנמוך מבין המחיר שיופיע בהצעת הזוכה בתשובה לסעיף זה והמחיר שיחושב לפי מחיר הרכיבים הרלבנטיים במחירון היצרן התקף פחות אחוז ההנחה הקבוע מהמחירון האמור, בו נקב המציע בתשובה לסעיף 5.3.3.

5.4.1.3 תקופת האחריות ואחוז התחזוקה השנתית לרכיבים האופציונאליים יהיו זהים לתקופת האחריות ולאחוז התחזוקה השנתית המוצעים למערכת.

5.4.1.4 תנאי האחריות והתחזוקה של רכיבים אופציונאליים יהיו כאמור בסעיף 4.7.

5.4.2 אופציות (S)

מס'	פרוט הרכיב	סעיף במכרז	שם היצרן, מק"ט	שם דגם הרכיב /	יחידת מדידה	כמות יח'	מחיר יחידה US\$	סה"כ US\$	הערות
.1	מערכת זיהוי דיבור – Voice Recognition	2.13.1			רישיון ארגוני קומפלט				
.2	מערכת זיהוי ואימות דובר – Voice Authentication	2.13.2			רישיון ארגוני קומפלט				
.3	מערכת לניהול וסידור משמרות – WFM	2.13.3			רישיון ארגוני קומפלט				
.4	פתרונות Analytics ו- BI למערכות CC	2.13.4			רישיון ארגוני קומפלט				
.5	אפליקציית IVVR	2.13.5			רישיון ארגוני קומפלט				
.6	יכולת עבודה מהבית כולל מנגנוני אבטחה	2.13.6			רישיון ארגוני קומפלט				
.7	אפליקציית סמרטפון לצורך התקשרות עם המוקד בשיחת וידאו, IVVR ושירותים מתקדמים אחרים.	2.6.9			רישיון ארגוני קומפלט				
.8	רישיון מולטימדיה –	2.6.6			רישיון נציג	1			



מס'	פרוט הרכיב	סעיף במכרז	שם היצרן, מק"ט	שם דגם הרכיב /	יחידת מדידה	כמות יח'	מחיר יחידה US\$	סה"כ US\$	הערות
	ציאת וידאו								
.9	רישיון מולטימדיה מסוגים שונים שלא הופיעו במחירון רישיונות בסעיף 5.3.2 לעיל.				רישיון נציג	1			
.10	ממשקי אינטגרציה מובנים (out of the box) למערכות CRM מובילות בשוק	2.12.3			ממשק CRM				
.11	מסכי תצוגה "40" כולל התקן להרכבה על הקיר	3.13			מסך כולל התקנה	1			
.12	מסכי תצוגה "42" כולל התקן להרכבה על הקיר	3.13			מסך כולל התקנה	1			
.13	מסכי תצוגה "46" כולל התקן להרכבה על הקיר	3.13			מסך כולל התקנה	1			
.14	מסכי תצוגה "50" כולל התקן להרכבה על הקיר	3.13			מסך כולל התקנה	1			
.15	Session – SBC Border Controller בתצורה של לפחות 100 נציגי שירות, 1000 SBC Sessions כולל חומרה ורישיונות תוכנה	3.2.21			קומפלט				המציע יפרט מחירים של מדרגות גידול והרחבות
.16	מערכת רישום שיחות במרכזיה				רישיון ארגוני קומפלט				
.17	רכיבים אופציונליים נוספים – יפורט על ידי המציע								



5.5 מחירון שעות עבודה (M)

5.5.1 כללי

- 5.5.1.1 יש לפרט את התעריף המוצע לשעת עבודה בשי"ח ללא מע"מ, בהתאם לקטגוריות המקצועיות הנדרשות במכרז. חובה למלא את כל הפריטים במחירון להלן.
- 5.5.1.2 שעת עבודה כוללת 60 דקות.
- 5.5.1.3 מובהר בזאת כי, היקפי השעות במחירון להלן נועדו לצורך השוואת מחירי ההצעות למכרז זה בלבד ואינם מחייבים את המוסד להזמנת היקף שעות כל שהוא ובזמן כל שהוא.
- 5.5.1.4 המוסד לא ישלם לזוכה כל תוספת תשלום על מחיר שעת העבודה, כדוגמת הוצאות נסיעה, חנייה, זמן נסיעה, אש"ל וכל הוצאה אחרת.
- 5.5.1.5 המוסד לא ישלם תשלום כל שהוא עבור שעות עבודה של נציג הזוכה. ראה סעיף 0.7.6.5.

5.5.2 מחירון שעות עבודה בשי"ח ללא מע"מ

מס'	קטגוריה מקצועית	כמות שעות	מחיר מרבי לשעה בשי"ח ללא מע"מ	מחיר שעה בשי"ח ללא מע"מ (לא יותר מהמחיר המרבי)	סה"כ
1.	מנהל פרויקט / ארכיטקט מערכת	300	250		
2.	מומחה טלפוניה / מרכזייה	300	230		
3.	מומחה למערכת הקלטות	200	230		
4.	מומחה / מתכנת CTI + IVR	400	230		
5.	מומחה / מפתח דוחות ניהוליים ותפעוליים	400	230		
6.	System Administrator לאיוש ה-OCC	1000	180		
7.	מדריך / מטמיע	200	180		
8.	טכנאי מומחה	400	180		
	סה"כ				



5.6 מחירון הדרכות (M)

5.6.1 תנאים כלליים

- 5.6.1.1 על המציע למלא את הטבלה הבאה בשלמותה, ככתבה וכלשונה. תוספות, אופציות והרחבות יש להגיש בנפרד.
- 5.6.1.2 יום הדרכה מוגדר כיום הדרכה מלא בין השעות 09:00 ועד 17:00 הכולל 8 שעות.
- 5.6.1.3 מחיר יום הדרכה יהיה קבוע ואחיד לכל סוגי הקורסים המקצועיים בארץ.
- 5.6.1.4 המחיר ליום הדרכה בחדרי הדרכה של הזוכה ו/או היצרן בארץ יכלול תשלום עבור כל הוצאות הזוכה ו/או היצרן, לרבות: עלות חדר ההדרכה והאמצעים הנלווים, עלויות המדריך הן בהכנת החומר והן במתן ההדרכה בפועל, חומרי הדרכה, מחשב לצורך תרגול מעשי של החומר הנלמד, שתייה וכיבוד קל כשר, ארוחת צהרים כשרה וכל הוצאה אחרת.
- 5.6.1.5 המחיר ליום הדרכה בחדרי הדרכה של המוסד יכלול תשלום עבור עלויות המדריך הן בהכנת החומר והן במתן ההדרכה בפועל וחומרי ההדרכה בלבד. המחיר המוצע יתייחס לכיתת לימוד ללא תלות במספר המשתתפים.
- 5.6.1.6 מספר המשתתפים בכיתת הדרכה של המוסד הוא עד 25 משתתפים בדרך כלל.
- 5.6.1.7 מחיר יום הדרכה לקורסים בארץ יהיה נקוב בש"ח ללא מע"מ.
- 5.6.1.8 מובהר בזאת כי, היקפי ימי ההדרכה במחירון להלן נועדו לצורך השוואת מחירי ההצעות למכרז זה בלבד ואינם מחייבים את המוסד להזמנת ימי הדרכה בהיקף כל שהוא ובזמן כל שהוא.
- 5.6.1.8 המוסד יהא רשאי לרכוש שרותי הדרכות גם מספקים שלא זכו במכרז ו/או לא השתתפו במכרז, והכול לפי שיקול דעתו הבלעדי ו/או באמצעות מרכזי הדרכה אחרים.

5.6.2 מחירון הדרכות בארץ

מס'	פרוט	יחידת מדידה	כמות ימי הדרכה לצורך השוואת מחירי ההצעות למכרז	מחיר ליום הדרכה בש"ח ללא מע"מ
1.	מחיר יום הדרכה בש"ח למשתתף אחד בחדרי הדרכה של הזוכה בארץ.	יום הדרכה למשתתף אחד	50	
2.	מחיר יום הדרכה בש"ח בחדרי הדרכה של המוסד, ללא תלות במספר המשתתפים.	יום הדרכה לכיתה	40	



נספחי המכרז



נספח 0.3.2 : פרטי המציע המשתתף במכרז

תאריך _____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שדרות ויצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.

הנדון: מכרז מס' ת (26) 2013 למערכת CONTACT CENTER

אנו _____ מעוניינים להשתתף במכרז האמור.

להלן פרטי איש הקשר מטעמנו האחראי למכרז זה :

	שם איש הקשר ותפקידו בארגון
	כתובת המציע
	מס' טלפון נייד
	מס' טלפון במשרד
	מס' פקס
	כתובת דואר אלקטרוני

בברכה,

חתימת איש הקשר: _____

תאריך: _____



נספח 0.6.1 (N)

הנספח מבוטל – אין זו טעות !!



נספח 0.6.2.3: אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה

אני הח"מ _____, עו"ד
[שם המציע] _____ (להלן – "המציע")

מאשר בזאת, כלהלן:

1. הר"מ הינם מוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע.
2. חתימותיהם של הר"מ שהם מורשי חתימה של המציע הנ"ל מחייבות עד לסכום כדלהלן:
 בחתימה מורשה אחד, עד לסכום _____ ₪.
 בחתימת _____ מורשים עד לסכום _____ ₪.

שם החותם	תוארו/תפקידו	דוגמת חתימה

3. ולראיה באתי על החתום היום _____

חותמת וחתימת עו"ד



נספח 0.6.2.6: תצהיר בדבר אי מניעת תחרות

אני הח"מ _____ מספר ת.ז. _____ העובד בתאגיד _____
(להלן – "המציע") מצהיר בזאת כדלקמן:

1. אני מוסמך לחתום על תצהיר זה בשם המציע ומנהליו.
2. אני נושא המשרה אשר אחראי להצעה המוגשת מטעם המציע במכרז זה שמספרו ת 26) 2013 למערכת Contact Center.
3. המחירים ו/או הכמויות אשר מופיעים בהצעה זו למכרז הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר או עם מציע פוטנציאלי אחר.
4. המחירים ו/או הכמויות המופיעים בהצעה זו למכרז לא הוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה או תאגיד אשר יש לו את הפוטנציאל להציע הצעות במכרז זה.
5. לא הייתי מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה ואין בכוונתי לעשות כן.
6. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתי זו ואין בכוונתי לעשות כן.
7. לא הייתי מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
8. הצעה זו של המציע מוגשת בתום לב ולא נעשית בעקבות הסדר או דין ודברים כלשהוא עם מתחרה או מתחרה פוטנציאלי אחר במכרז זה.

יש לסמן X במקום המתאים

- למיטב ידיעתי, המציע מגיש ההצעה לא נמצא כרגע תחת חקירה בחשד לתיאום מכרז.
 אם כן, אנא פרט:

אני מודע לכך כי העונש על תיאום מכרז יכול להגיע עד חמש שנות מאסר בפועל, הכול בהתאם להוראות חוק ההגבלים העסקיים, תשמ"ח-1988.

שם המצהיר (מורשה/י חתימה): _____ חתימת המצהיר: _____
שם המציע: _____ חותמת המציע: _____ תאריך: _____

אישור עורך/ת הדין

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

_____ חתימת עו"ד

_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין

_____ תאריך



נספח 0.6.2.7: אישור מחזור כספי

תאריך: _____

לכבוד

חברת _____

**הנדון: אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים) לכל אחת מהשנים שנסתיימו
31.12.11, 31.12.11, 31.12.13**

לבקשתכם וכרואי החשבון של חברתכם הרינו לאשר כדלקמן:

א. הננו משמשים כרואי החשבון של חברתכם משנת _____.

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום _____ (או לחילופין ליום _____ וליום _____) (1) בוקרו/נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.

לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים של חברתכם ליום/ימים (1) _____ בוקרו על ידי רואי חשבון אחרים.

ג. חוות הדעת/דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ אינה כוללת כל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד (2).

לחילופין:

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אולם אין לחריגה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

לחילופין:

חוות הדעת / דוח הסקירה שניתנה לדוחות הכספיים המבוקרים/סקורים (בהתאמה) ליום/ימים (1) _____ כוללת חריגה מהנוסח האחיד אשר יש לה השלכות כמפורט לעיל על המידע המפורט בסעיף ד' להלן.

ד. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים המבוקרים/סקורים לשנים 2011,2012,2013 המחזור הכספי בש"ח של חברתכם הינו כדלקמן:

	שנת 2011
	שנת 2012
	שנת 2013

בכבוד רב,

_____ רואי חשבון

1. יצינו התאריכים בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.

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

הערות:

• נוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל – אוגוסט 2009.

• יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.



נספח 0.6.2.8 : הצהרה על וותק מקצועי

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה של המציע _____ (להלן – "המציע")
מצהירים בזאת כי:

הננו מצהירים בזאת, כי למציע _____ יש וותק של _____ שנים באספקה, הקמה, הטמעה ותחזוקה של מערכות Contact Center בישראל, המיוצרות ומשווקות על ידי יצרן המערכת המוצעת במכרז, לרבות גרסאות קודמות של המערכת המוצעת.

בכבוד רב,

חתימה וחותמת

שם מלא של מורשה/י חתימה

חתימה וחותמת

שם מלא של מורשה/י חתימה

תאריך



נספח 0.6.2.9: תצהיר בדבר תאגיד בשליטת אישה

אני עו"ד/רו"ח _____ מאשר בזאת כי העסק הינו בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.

מחזיקה בשליטה בתאגיד/עסק _____ הינה גב' _____
מס' ת.ז. _____

_____ שם מלא
_____ חתימה
_____ חותמת

תצהיר בעלת השליטה

אני _____ מס' ת.ז. _____

מצהירה בזאת כי התאגיד/העסק _____ נמצא בשליטתי בהתאם לסעיף 2ב' לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992.

_____ שם מלא
_____ חתימה
_____ חותמת



נספח 0.6.2.10: אישור יצרן

לכבוד
המוסד לביטוח לאומי

הנדון: התחייבות היצרן לתמיכה במציע

אנו חברת _____ (להלן – "היצרן") מאשרים בזאת כי חברת _____ (להלן – "המציע") המציעה בזאת מערכת Contact Center ומערכות נלוות מתוצרתנו, במענה למכרז מס' ת 26) 2013 למערכת Contact Center עבור מוקדי השירות הטלפוני של הבטוח הלאומי, כדלקמן:

1. המציע הינו System Integrator מוסמך למערכות Contact Center מתוצרת היצרן _____ המציע מורשה ומוסמך למכור, להקים ולהטמיע מערכות Contact Center מתוצרתנו בישראל ולספק שירותים מקצועיים כנדרש במכרז זה וכמצוין בהצעתנו למכרז זה.
2. המציע הינו שותף עסקי מוסמך של היצרן בישראל, בהתייחס למערכות Contact Center מתוצרתנו, ברמה של _____ [יש לפרט את הסוג/הרמה/הדירוג של המציע במאגר השותפים הרשומים של היצרן ולצרף העתק של תעודת הסמכה רשמית תקפה].
3. היצרן מתחייב לתת את מלוא הגיבוי והתמיכה המקצועית במציע ולספק שרות ותמיכה במערכת במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.
4. המציע הוא בעל ניסיון של מעל _____ שנים במכירה, התקנה, הקמה ותחזוקה של מערכות Contact Center ומערכות נלוות מתוצרתנו בישראל.
5. אנו היצרן _____ מתחייבים כלפי המוסד לביטוח לאומי בתמיכה במציע בפתרון המוצע במכרז מתוצרתנו המוצע בהצעתם למכרז זה ובמתן אחריות ושרות לכל מרכיבי הפתרון מתוצרתנו, כנדרש במכרז.
6. במקרה שהמציע יפסיק לשמש שותף עסקי ו/או System Integrator שלנו בישראל, אנו מתחייבים לתת את מלוא הגיבוי למוסד לביטוח לאומי לאורך כל תקופת ההתקשרות.

בכבוד רב,

חתימה וחותמת

תפקיד

שם מלא של מורשה/י חתימה

הערות

- א. יש להדפיס את מכתב ההתחייבות על נייר לוגו רשמי של היצרן או נציגו הרשמי בארץ
- ב. החותם על מכתב ההתחייבות חייב להיות מנהל בכיר שמוסמך משפטית להתחייב בשם היצרן או נציגו בארץ.
- ג. בסעיף 2 יש לציין את הסיווג של המציע ואת רמת ההסמכה המקצועית שלו אצל היצרן ולצרף העתק של תעודת הסמכה רשמית שניתנה למציע על ידי היצרן.



נספח 0.6.3 : התקנות של המערכת המוצעת

על המציע למלא נספח 0.6.3 נפרד לכל אחד מהלקוחות המופיעים במענה לסעיפים: 0.6.3.1, 0.6.3.2, 0.6.3.3.

מס'	הפרוט הנדרש	תשובת המציע
פרטי הלקוח		
1.	שם הארגון/הלקוח	
2.	מיקום הלקוח: ארץ, עיר	
3.	סקטור עסקי אליו משתייך הלקוח	
4.	פרטי איש קשר לקבלת חוות דעת : שם, תפקיד בארגון, מס' טלפון, דוא"ל	
פרטים כלליים על פרויקט הקמת והטמעת מערכת Contact Center		
5.	תיאור כללי של הפרויקט	
6.	מספר נציגי שירות	
7.	שנת התנעת הפרויקט אצל הלקוח	
8.	כמה שנים פועל הפתרון המוצע בייצור שוטף אצל הלקוח ?	
9.	פרטים על סוג וגרסה של מערכת CC	
10.	פרטים על רכיבי הפתרון המופעלים	
11.	פרטים על סוג וגרסה של המרכזייה	
12.	פרטים על סוג וגרסה של מערכת ההקלטות	
13.	האם המערכת פועלת בתצורה של שרידות מקומית /או שרידות גיאוגרפית ?	
14.	האם המוצר נבחר על ידי הלקוח בהליך מכרז או הליך אחר ?	
פרטים על מעורבות המציע במימוש הפתרון		
15.	תיאור המעורבות של המציע בעצמו בישום הפרויקט.	
16.	תיאור המעורבות של קבלני המשנה המוצעים במכרז בישום הפרויקט.	
17.	האם המציע ממשיך לספק ללקוח שרותי תחזוקה למערכת, שינויים והרחבות נכון למועד הגשת הצעות ?	
18.	פרטים נוספים (יפורט על ידי המציע)	



נספח 0.6.4: קורות חיים של עובדים המועסקים על ידי הזוכה או קבלניו

יצורף על ידי המציע, נספח נפרד לכל עובד המופיע במענה לסעיף 0.6.4 ולסעיף 4.4 (צוות הפרויקט המוצע).

כמו כן, יש לצרף תעודות השכלה, אישורי קורסים, הסמכות מקצועיות וכדו' של העובדים.



נספח 0.6.5: התחייבות המציע להבאת מומחים של היצרן

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה של המציע _____
(להלן – "המציע") מצהירים ומתחייבים בזאת כדלקמן:

המציע _____ מצהיר ומתחייב בזאת, כי אם יזכה במכרז מס' ת 2013 (26) למערכת Contact Center, מתחייב להביא על חשבונו, מומחים בכירים של יצרן/י המערכת המוצעת והרכיבים הנלווים (מרכזיה, מערכת הקלטות וכדו') מהארץ ו/או מחו"ל בעלי כישורים מתאימים לצורך סיוע בהקמת המערכת במוסד ולצורך סיוע בפתרון תקלות חמורות ובעיות מורכבות אחרות שלא נפתרו על ידי הזוכה ב-SLA הנדרש ו/או לסיוע מקצועי אחר שעשוי להידרש בפרויקט, אולם הזוכה אינו יכול לספקו באיכות וברמה המקצועית הנדרשת ו/או בלוח הזמנים הנדרש באמצעות עובדיו ו/או מי מטעמו, וזאת על פי דרישת המוסד ולאורך כל תקופת ההתקשרות.

אם ההצעה כולל

בכבוד רב,

חתימה וחתימת

שם מלא של מורשה/י חתימה

חתימה וחתימת

שם מלא של מורשה/י חתימה

תאריך



נספח 0.6.7: הצהרת המשתתף במכרז

אנו הח"מ _____ מורשי חתימה של המציע: _____
מצהירים בזאת כי:

1. הננו מאשרים בזאת, כי קראנו בעיון רב את המכרז על כל נספחיו (ראה הגדרה 0.2.1) ומצהירים שהבנו את דרישות ותנאי המכרז, קיבלנו את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקשנו לדעת וערכנו ומילאנו בהתאם לכך את הצעת המחיר המצורפת, וברשותנו כוח אדם מיומן ומקצועי, הניסיון, הידע, הכושר, אמצעי הייצור והאמצעים הכספיים, הטכניים, הלוגיסטיים וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע מושלם ואיכותי של כל דרישות המכרז על כל חלקיו.
2. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז והננו מתחייבים למלא כל דרישות המכרז כמפורט במכרז מס' ת 2013 (26) למערכת Contact Center, אם נזכה בו, בדייקנות, ביעילות, במימונות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכול בכפוף להוראות המכרז, הסכם ההתקשרות וההצעה.
3. הננו מצהירים, כי ברור לנו שהזמנת רישיונות השימוש, רכיבי החומרה והשירותים המוגדרים במכרז תהיה עפ"י צרכי המוסד, מזמן לזמן, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המוסד, וללא התחייבות להיקפים ולכמויות כל שהן ובהתאם למחירים בהצעתנו למכרז זה.
4. הננו מתחייבים לספק למוסד שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית בכל רכיבי התוכנה והחומרה של המערכת, אם נבחר כזוכה במכרז, לרבות: תיקון פגמים ובאגים כל שהם ברכיבי המערכת, אספקת שדרוגים ועדכוני תוכנה וחומרה שוטפים, גרסאות תוכנה חדשות ותמיכה טכנית, וזאת לפחות לאורך כל תקופת ההתקשרות, ובתנאי שהמוסד ישלם לזוכה דמי תחזוקה שנתית עבור המערכת.
5. הננו מצהירים ומתחייבים בזאת, כי אם נזכה במכרז, אנו אחראים כלפי המוסד למתן שרותי תחזוקה ותמיכה טכנית בכל רכיבי המערכת, וזאת אף אם השירותים האמורים יבוצעו בפועל על ידי היצרן ו/או מי מטעמו.
6. אנו מתחייבים לעשות שימוש, אך ורק בתוכנות מורשות עם רישיון יצרן, לצורך מימוש מכרז זה.
7. הננו מתחייבים ומצהירים בזאת, כי אם נזכה במכרז, אנו אחראים לחבר את המרכזיות המוצעות במכרז זה למרכזיות הארגוניות שיוקמו במוסד ואשר ייבחרו במכרז נפרד, כמתגי מעבר למפ"א ובנוסף גם בחיבור ישיר למפ"א לצרכי גיבוי ושרידות, בהתאם לאמור בסעיף 2.1.4 במכרז ובהתאם להנחיות המוסד בשלב האפיון המפורט.
8. כמו כן, אנו מצהירים כי המרכזייה המוצעת במכרז זה היא רכיב חומרתי ותוכנתי נפרד ושונה משאר המערכות המוצעות במכרז זה (כלומר על שרתים נפרדים וייעודיים) וניתן יהיה לנהל את המרכזיות באופן נפרד ועצמאי, ללא תלות במערכת הניהול של מערכת ה-CC או בהרשאה ייעודית ונפרדת לאנשי הטלפוניה.
9. בכפוף לאמור בסעיף 0.6.6 בחוברת המכרז, אנו מבקשים שלא לחשוף את הסעיפים הבאים בהצעתנו למתחרים:

בכבוד רב,

חתימה וחותמת

שם מלא של מורשה/י חתימה

תאריך



נספח 0.6.8: תצהיר המציע בדבר היעדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה למכרז מס' ת 2013 (26) למערכת Contact Center (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. הנני מצהיר, כי המציע לא הורשע בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז האמור, בשל הפרת דיני העבודה.
3. הנני מצהיר, כי המציע לא נקנס על ידי מפקח עבודה שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המנהליות, התשמ"ו-1985, בשנה שקדמה למועד ההגשה האחרון למכרז האמור, ביותר משני קנסות בשל הפרת דיני העבודה.
4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה/י חתימה: _____ תפקיד: _____

חתימה וחתימת: _____

אישור עורך/ת הדין

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

חתימת עו"ד

חותמת ומספר רישיון עורך דין

תאריך



נספח 0.6.9 א': תצהיר המציע בדבר קיום חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' ת 26) 2013 למערכת Contact Center (להלן - "המציע"). אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
2. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי המציע שילם בקביעות בשנה האחרונה (2013) לכל עובדיו שכר כמתחייב מדיני העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, ככל שחלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק בתוספת התשלומים הסוציאליים כנדרש.
3. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי אם יוכרז המציע כזוכה במכרז האמור, אני מתחייב כי הזוכה יקיים את כל חובותיו בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים על המציע כמעסיק לצורך אספקת העבודה או השירותים, במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.
4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה/י חתימה: _____ תפקיד: _____

חתימה וחותמת: _____

אישור עורך/ת הדין

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____, ואחרי שהסברתי לו/לה את מהות ההתחייבות לעיל הוא/היא אישר/ה אותה וחתם/ה עליה בפניי.

_____ חתימת עו"ד

_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין

_____ תאריך



נספח 0.6.9 ב': תצהיר קבלן משנה בעניין שמירת זכויות עובדיו

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

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא קבלן משנה מטעמו של _____, המבקש להגיש למוסד לביטוח לאומי הצעה בקשר למכרז מס' ת 2013 (26) למערכת Contact Center (להלן - "המציע").
2. אני מצהיר/ה כי הנני מורשה/ת חתימה ומוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם קבלן המשנה.
3. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי קבלן המשנה האמור שילם בקביעות בשנה האחרונה (2013) לכל עובדיו שכר כמתחייב מדיני העבודה, צווי ההרחבה, ההסכמים הקיבוציים וההסכמים האישיים החלים עליו, ככל שחלים עליו, ובכל מקרה לא פחות משכר מינימום כחוק בתוספת התשלומים הסוציאליים כנדרש.
4. אני הח"מ מצהיר בזאת, כי אם יוכרז המציע כזוכה במכרז האמור, אני מתחייב לקיים את כל חובותיי בעניין שמירת זכויות עובדים, לפי דיני העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים החלים עלי כמעסיק לצורך אספקת העבודה או השירותים, על פי המכרז האמור.
5. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

שם מורשה חתימה: _____ תפקיד: _____

חתימה וחותמת: _____

אישור עורך/ת הדין

אני הח"מ, _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיעה בפני במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____, ואחרי שהסברתי לו/לה את מהות ההתחייבות לעיל הוא/היא אישר/ה אותה וחתם/ה עליה בפניי.

_____ חתימת עו"ד

_____ חותמת ומספר רישיון עורך דין

_____ תאריך



נספח 0.7.1 : נוסח ערבות ביצוע

שם המוסד/חברת הביטוח: _____

מס' הטלפון: _____

מס' הפקס: _____

כתב ערבות

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' וייצמן 13

ירושלים

הנדון: כתב ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____ (במילים: _____ ש"ח)
שיוצמד למדד המחירים לצרכן מתאריך _____
(תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן - "החייב") בקשר עם מכרז מס' ת 2013 (26) למערכת Contact Center .

אנו נשלם לכם את הסכום הנ"ל תוך 15 יום מתאריך דרישתכם הראשונה שנשלחה אלינו במכתב בדואר רשום, מבלי שתהיו חייבים לנמק את דרישתכם ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כל שהיא, שיכולה לעמוד לחייב בקשר לחיוב כלפיכם, או לדרוש תחילה את סילוק הסכום האמור מאת החייב.

ערבות זו תהיה בתוקף עד תאריך _____.

דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף המוסד/חב' הביטוח שכתובתו _____
שם המוסד/חב' הביטוח

_____ כתובת סניף המוסד/חברת הביטוח

_____ מס' המוסד ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

_____ חתימה וחותמת

_____ שם מלא

_____ תאריך



נספח 0.7.3 : נוסח ההסכם

לצורך השלמת הליכי הגשת ההצעה למכרז, המציע מחוייב לחתום על חוזה/הסכם. ההסכם המצורף להלן חתום בראשי תיבות על ידי נציגי המוסד לביטוח לאומי. על המציע לחתום **בראשי תיבות** על ההסכם, לצד חתימותיהם של נציגי המוסד לביטוח לאומי. החתימה על ההסכם הינה חובה.

להורדת החוזה/הסכם (עמודים 237-244) **לחץ כאן**.

[ניתן להוריד את ההסכם גם מתוך מודעת העדכון מיום 12.8.2014].



נספח 0.7.4 : נוסח התחייבות לשמירת סודיות

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי

שד' ויצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.

הנדון: התחייבות לשמירת סודיות ולמניעת ניגוד עניינים

- הואיל ולפי הסכם מיום _____ בחודש _____ שנת _____ שבין _____ (להלן - "הזוכה") לבין המוסד לביטוח לאומי (להלן - "המוסד") רוכש המוסד מהזוכה רישיונות שימוש במערכת Contact Center, שירותים נלווים ואופציות שונות ;
- והואיל ואני עוסק/מועסק על ידי הזוכה, בין השאר, ביישום, הטמעת ואחזקת המערכת ובמתן שירותים נוספים, כאמור בהסכם, (להלן - "העבודה") ;
- והואיל והמוסד הסכים להתקשר עם הזוכה בתנאי שהזוכה והבאים מטעמו ישמרו על סודיות כל המידע כהגדרתו להלן, וכן על סמך התחייבות הזוכה לעשות את כל הדרוש לשמירת סודיות המידע ;
- והואיל והוסבר לי כי במהלך עיסוקי בעבודה במוסד ו/או בקשר אליה יתכן כי אעסוק ו/או אקבל לחזקתי ו/או יבוא לידיעתי מידע מסוגים שונים, שאינו מצוי בידיעת כלל הציבור, בין בעל פה ובין בכתב, בין ישיר ובין עקיף, השייך למוסד ו/או הנודע למוסד ו/או לפעילויותיו בכל צורה ואופן, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, קבצי מחשב, נתונים, מסמכים ודו"חות (להלן - "המידע") ;
- והואיל והוסבר לי וידוע לי כי גילוי המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף מלבדכם, עלול לגרום לכם ו/או לצדדים נזק, והוא עלול להוות עבירה פלילית ;

אי לזאת, אני הח"מ מתחייב כלפיכם כדלקמן:

1. לשמור על סודיות גמורה ומוחלטת של המידע ו/או כל הקשור והנובע מן העבודה או ביצועה.
2. ומבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 1 לעיל, הנני מתחייב כי במשך תקופת העבודה או לאחר מכן ללא הגבלת זמן לא אגלה לכל אדם או גוף, לא אפרסם וכן לא אוציא מחזקתי את המידע ו/או קבצי מחשב ו/או כל חומר כתוב אחר ו/או כל חפץ או דבר, בין ישיר ובין עקיף, לצד כל שהוא.
3. לפעול בהתאם להנחיות אבטחת המידע ושמירת הסודיות המוגדרות בהסכם לעיל, לרבות בסעיף 0.15 במסמכי מכרז מס' ת 2013 (26) למערכת Contact Center, ובהתאם להנחיות מנהל חטיבת אבטחת המידע במוסד לביטוח לאומי, מזמן לזמן.
4. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש מבחינה בטיחותית, ביטחונית, נוהלית או אחרת כדי לקיים את התחייבויותי על פי התחייבות זו.
5. להביא לידיעת עובדי ו/או מי מטעמי חובה זו של שמירת סודיות ואת העונש על אי מילוי החובה.



6. להיות אחראי כלפיכם על פי כל דין לכל נזק או פגיעה או הוצאה או תוצאה מכל סוג, אשר יגרמו לכם או לצד שלישי כל שהוא כתוצאה מהפרת התחייבותי זו, וזאת בין אם אהיה אחראי לבדי בגין כל האמור ובין אם אהיה אחראי ביחד עם אחרים.
7. להחתים את כל קבלני המשנה מטעמי על התחייבות לשמירת סודיות בנוסח זהה להתחייבות זו.
8. להחזיר לידיכם ולחזקתכם מיד כשאתבקש לכך כל חומר כתוב או אחר או חפץ שקיבלתי מכם או השייך לכם שהגיע לחזקתי או לידי עקב ביצוע העבודה או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב ביצוע העבודה או חומר שהכנתי עבורכם. כמו כן, הנני מתחייב לא לשמור אצלי עותק כל שהוא של חומר כאמור או של מידע.
9. שלא לעסוק בכל דרך שהיא בעיסוק שיגרום לי להיות במצב של ניגוד עניינים עם עיסוקי בביצוע העבודה כאמור לעיל.
10. בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לכם ו/או הנמצא ברשותכם ו/או הקשור לפעילויותיכם, תהיה לכם זכות תביעה נפרדת ועצמאית כלפי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.
הנני מצהיר כי ידוע לי ששימוש במידע שיגיע לידי במהלך ביצוע העבודה ומסירתו לאחר מהווים עבירה על פי חוק עונשין, התשל"ז – 1997 וחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981.
11. התחייבותי זו לא תפורש כיוצרת קשר אישי מכל סוג שהוא ביני לביניכם.

ולראיה באתי על החתום

היום: _____ בחודש: _____ שנת: _____

שם פרטי ומשפחה: _____ ת"ז: _____

הזוכה: _____

כתובת: _____

חתימה: _____



נספח 0.11.5: אישור בדבר העסקת קבלן משנה

יש לצרף נספח נפרד לכל אחד מקבלני המשנה המוצעים להשתתף במכרז, חתום ומאומת בפני עורך דין.

תאריך: ____/____/____

לכבוד

המוסד לביטוח לאומי (להלן – "המוסד")

שד' ויצמן 13

ירושלים

א.ג.נ.

הנדון: מכרז מס' ת 2013 (26) למערכת Contact Center

(להלן – "המכרז")

1. אנו, _____, המציע במכרז (להלן – "המציע") מאשרים כי במידה וניבחר כזוכה במכרז, אנו מתכוונים להעסיק קבלן משנה מטעמנו, שישתתף במימוש המכרז במוסד.
2. להלן פרטי קבלן המשנה שיועסק מטעמנו:

שם קבלן המשנה	
מס' זיהוי תאגיד (ח.פ) במקרה וקבלן המשנה הוא חברה	
כתובת	
שמות בעלי החברה ומנהליה	
שמות מורשי חתימה	
שם איש קשר למכרז זה, לרבות מס' טלפון, פקס ודוא"ל	
תפקידו המדויק של קבלן המשנה במימוש המכרז	
ניסיון מקצועי רלבנטי	

3. ברור לנו ומקובל עלינו כי אנו אחראים כלפי המוסד לכל דבר ועניין הקשור למכרז, לרבות כל פעולה שקבלן המשנה יבצע או לא יבצע.
4. הרינו לצרף התחייבות מטעם קבלן המשנה _____ כי קבלן המשנה קרא את המכרז על כל נספחיו, לרבות כל הדרישות המפורטות בו והנדרשות ממנו, כי הוא מבין אותם וכי הוא מסכים לאמור בו על כל הנדרש ממנו, כדלקמן:



התחייבות קבלן משנה

אנו _____ מתחייבים לשמש קבלן משנה מטעם _____ אשר הינו המציע למכרז, מתחייבים בזאת:

כי קראנו, הבנו ואנו מסכימים לכל האמור, הנדרש והמפורט במכרז מס' ת 2013 (26) למערכת Contact Center וכי אנו מתחייבים למלא אחר כל התנאים ודרישות המכרז הנוגעים לתפקידנו במימוש המכרז במוסד בדייקנות, ביעילות, במומחיות ובמימנות, לשביעות רצון המוסד ובמועדים אשר ייקבעו על ידו והכול בכפוף להוראות המכרז.

שם מורשה חתימה של קבלן משנה: _____

חתימה וחותמת: _____

תאריך: _____

חתימת המציע

5. ולראייה באתי על החתום:

שם מורשה חתימה: _____

חתימה וחותמת: _____

תאריך: _____

אישור עורך דין

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

חתימה וחותמת
מספר רישיון
תאריך



נספח 1.6.1 : אסטרטגית ניתוב שיחות (CTI)

נספח 1.6.2 : תסריטי IVR

נספח 1.6.3 : דוחות CTI

נספח 1.6.4 : דוחות IVR

נספח 1.6.5 : תצוגות זמן אמת

ניתן לקבל את הנספחים הנ"ל על גבי CD במשרדי המוסד בירושלים, באמצעות פנייה לאיש הקשר במכרז, מותנה בהצגת אישור תשלום על הגשת הצעה למכרז, בהתאם לאמור בסעיף 0.3.1.3 במכרז.



נספח 0.14: פרוט אמות המידה והמשקלות לבחירת הזוכה – מפ"ל

רשימת תנאי הסף במכרז

סיווג	תאור הסעיף	מס'
M	פרק המנהלה	0
M	כללי	0.1
M	מנהלה	0.3
M	להצעה צורפו תדפיסי הבהרות המוסד לשאלות הבהרה של המציעים כנדרש	0.3.5.6
M	סיווג רכיבי המכרז	0.5
M	התחייבויות ואישורים בגין הגשה	0.6
M	אישורים על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות	0.6.2.1
M	אישור תשלום עבור הגשת הצעה למכרז	0.6.2.2
M	אישור מורשי חתימה ודוגמאות חתימה	0.6.2.3
M	העתק תעודת רישום התאגיד/השותפות בישראל	0.6.2.4
M	היעדר חובות לפי חוק החברות ולפי פקודת השותפויות	0.6.2.5
M	תצהיר בדבר אי מניעת תחרות	0.6.2.6
M	אישור מחזור כספי כללי לפחות 5 מיליון ₪ בכל אחת מהשנים 2011, 2012, 2013	0.6.2.7
L	וותק מינימאלי מוכח 3 שנים במערכות CC מתוצרת יצרן המערכת המוצעת במכרז	0.6.2.8
S	תאגיד בשליטת אישה - לא חובה	0.6.2.9
M	אישור יצרן כי המציע מורשה לשווק ולהתקין את המערכת המוצעת ולספק שרותי תמיכה ואחזקה שוטפים למערכת. אישור נפרד לכל אחד מהיצרנים המשתתפים בהצעה וכמו כן תעודות הסמכה מקצועיות של המציע	0.6.2.10
	רשימת לקוחות וממליצים	0.6.3
L	לפחות 3 לקוחות בישראל, שהמציע בעצמו קבלן ראשי סיפק, הקים והטמיע אצלם מערכת Contact Center מבוססת IP, מתוצרת היצרן המוצע ומהסוג המוצע במכרז לרבות בגרסאות קודמות, בהיקף של לפחות 150 נציגי שירות לכל אחד מהלקוחות האמורים, בשנים 2009-2014.	0.6.3.1
L	מציע של מערכת הקלטות מתוצרת צד ג' (שאינה מיוצרת על ידי יצרן מערכת CC) יפרט בנוסף לפחות לקוח אחד בישראל, שהמציע בעצמו ו/או קבלן משנה המוצע במכרז סיפקו, הקימו והטמיעו אצלם את מערכת ההקלטות המוצעת במכרז (לרבות בגרסאות קודמות) בהיקף של לפחות 100 שלוחות מוקלטות בו זמנית ואשר פועלת בשילוב עם מערכת CC המוצעת (לרבות בגרסאות קודמות), בשנים 2009-2014	0.6.3.2
L	מציע של מרכזיית IPT מתוצרת צד ג' (שאינה מיוצרת על ידי יצרן מערכת CC) יפרט בנוסף לפחות לקוח אחד בישראל, שהמציע בעצמו ו/או קבלן משנה המוצע במכרז סיפקו, הקימו והטמיעו אצלם את המרכזייה המוצעת, בהיקף של לפחות 300 שלוחות IP כל התקנה, ואשר פועלת אצל הלקוח המפורט במענה, בשילוב עם מערכת CC המוצעת במכרז (לרבות בגרסאות קודמות) בשנים 2009-2014.	0.6.3.3
	פרוט מומחים המועסקים ע"י המציע ו/או קבלנים מטעמו	0.6.4
L	על המציע בעצמו (מבלי להתבסס על קבלני משנה) להעסיק לפחות 10 עובדים מקצועיים שעוסקים בהקמת פרויקטים של מערכות קונטקט סנטר ומתן שירותי תמיכה ותחזוקה עבורן, אשר מועסקים על ידי המציע לפחות 3 חודשים לפני תאריך ההגשה.	0.6.4.1
L	לפחות 2 מנהלי פרויקטים	0.6.4.4-1
L	לפחות 2 ארכיטקטי מערכת	0.6.4.4-2
L	לפחות 2 מומחי טלפוניה	0.6.4.4-3
L	לפחות 2 מומחים למערכת הקלטות	0.6.4.4-4
L	לפחות 2 מומחי יישום IVR/CTI	0.6.4.4-5
L	לפחות 2 מומחים לממשקי אינטגרציה	0.6.4.4-6
L	לפחות 2 עובדי QA	0.6.4.4-7
L	לפחות 2 טכנאים ו/או מתקינים	0.6.4.4-8
L	לפחות 2 מומחי אבטחת מידע ותשתיות מחשוב	0.6.4.4-9
L	לפחות 2 מומחים לפיתוח דוחות ותצוגות	0.6.4.4-10
L	לפחות 2 מומחי תמיכה וסיוע טכני ו/או מנהלי מערכת	0.6.4.4-11
	התחייבויות ואישורים בגין הגשה - המשך	
M	צורפה התחייבות המציע להבאת מומחים של היצרן/ים לסיוע בפרויקט	0.6.5
M	זכות עיון בהצעה הזוכה	0.6.6
M	הצהרת המשתתף במכרז	0.6.7
M	העדר הרשעות בשל הפרת דיני העבודה	0.6.8
M	תצהיר המציע בעניין שמירת זכויות עובדים	0.6.9 א'
M	תצהיר של כל אחד מקבלני המשנה המוצעים בעניין שמירת זכויות עובדים	0.6.9 ב'
M	זכויות קניין	0.6.10
M	שרות ותחזוקה	0.6.11
M	הדגמה, מצגות והשלמת מידע	0.6.12
M	התחייבויות ואישורים בגין זכה	0.7
M	אחריות כוללת לפרויקט	0.7.2
M	הסכם התקשרות חתום בראשי תיבות	0.7.3
M	התחייבות לשמירת סודיות והגנת הפרטיות	0.7.4
M	שרותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית	0.7.5
M	מנהל הפרויקט ונציג הזוכה	0.7.6
M	אופציות, תוספות והרחבות	0.7.7
M	קניין רוחני וזכויות שימוש	0.7.8



מס'	תאור הסעיף	סיווג
0.7.9	בדיקות מסירה וקבלה	M
0.7.10	רשימות שימוש במערכת	M
0.7.11	הודעה על זכייה	M
0.7.12	שרותי כ"א מקצועי	M
0.7.13	תמיכת הזוכה והיצרנים במערכת	M
0.8	זכויות המוסד	M
0.9	מבנה הצעת המציע תואם את הנדרש	M
0.11	שלמות ההצעה ואחריות כוללת (קבלני משנה)	M
0.11.7.1	פרטי קבלן משנה	M
0.11.7.2	הצהרת המציע על העסקת קבלני משנה במכרז	M
0.11.7.3	מכתבי התחייבות מכל אחד מקבלני המשנה המוצעים	M
0.14.4	ציון איכות מינימאלי 75 אם לא יימצאו הצעות בציון 75 או יותר, ציון המינימום יהיה 70	M
0.15	שמירת סודיות ואבטחת מידע	M
0.17	תקופת ההתקשרות	M
0.18	תנאים כלליים	M
0.19	סיום ההתקשרות	M
2	פרק היישום	
2.0	כללי	M
2.1	ארכיטקטורת הפתרון	L
2.1.1	עקרונות	L
2.1.1.1	מערכת CC רב ערוצית	L
2.1.1.3	ניהול מרכזי של כל מוקדי השירות	L
2.1.1.4	מוקדי השירות הטלפוני יחוברו למערכת בחיבור VOIP	L
2.1.1.5	פתרון ALL-IN-1	L
2.1.1.6	המציע צירף אישורי הסמכה של מערכת ההקלטות המוצעת לעבודה עם המערכת המוצעת ועם המרכזייה המוצעת	M
2.1.1.7	המציע צירף אישור הסמכה של המרכזייה המוצעת של צד ג' לעבודה עם המערכת המוצעת, המרכזייה המוצעת עומדת בכל התנאים המפורטים בסעיפי המשנה.	M
2.1.1.9	תמיכה מובנית ב-HA מקומי וגם גיאוגרפי בין שני מרכזי המערכת	L
2.1.1.10	התבססות על צירי PRI/SIP בהתחברות למרכזיות הארגוניות ולמפ"א.	L
2.1.1.11	הממשקים הפנימיים בין מרכיבי המערכת יתבססו על פרוטוקולים סטנדרטיים של IP, SIP	L
2.1.2	תת מערכות ופונקציות ראשיות	
2.1.2.1	מערכת טלפוניה בניהול נפרד.	L
2.1.2.2	מערכת CTI	L
2.1.2.3	מערכת IVR	L
2.1.2.4	קמפיינים ושיחות יוצאות	L
2.1.2.5	מולטימדיה	L
2.1.2.6	מערכי ניהול, תפעול, שליטה ובקרה	L
2.1.2.7	דוחות היסטוריים ותצוגות זמן אמת	L
2.1.2.8	מערכת הקלטות	L
2.1.2.9	אבטחת מידע	L
2.1.2.10	כלי פיתוח ובדיקות	L
2.1.2.11	ממשקי אינטגרציה	L
2.1.2.13	תשתיות מחשוב ומערכי גיבוי ושרידות	L
2.1.3	התצורה העקרונית הנדרשת	
2.1.3.12 ועד 2.1.3.1	כל סעיפי המשנה	L
2.3	מערכת CTI	L
2.3.1.2	תמיכה בכל ערוצי הפנייה	L
2.3.1.4	המערכת תכלול ותספק עם סופטפון שניתן יהיה לשלבו בדלפק הקדמי באמצעות קיט SDK	L
2.3.1.6	גיבוי ושרידות לוקלית וגם גיאוגרפית	L
2.3.3	ממשק סופט-פון משולב ומוטמע ב-CRM	L
2.3.4	כניסה למערכת	L
2.3.5	כניסת שיחה לנציג והקפצת מסך	L
2.3.6	סיום שיחה	L
2.3.7.1	נציג יוכל להתייעץ עם כל גורם בתוך המרכזייה	L
2.3.7.8	לפחות 5 משתתפים בשיחת הועידה כולל יוזם השיחה	L
2.3.14	עמדת מנהל	L
2.3.15	ניהול הגדרות נציגים	L
2.3.16.1.1	ניתוב שיחות בהתאם לחוקים עסקיים שיוגדרו על ידי המוסד	L
2.3.16.2	תעדוף שיחות	L
2.3.16.3.1	בנייה וניהול של כללי ניתוב ועדיפויות נפרדים עבור מוקדים/או קבוצות שונות.	L
2.3.17.3	יכולת לשלב CALL BACK וגם VIRTUAL HOLD בתהליך המתנה של לקוח.	L
2.3.18	טיפול בפניות יוצאות, נכנסות ומולטימדיה	L
2.3.19	טיפול בשיחה בהמתנה	L
2.3.19.6	מוסיקה והודעות בהמתנה	L
2.3.19.7	שירותים עצמיים אינטראקטיביים בזמן ההמתנה	L
2.3.20	Data Attached	L
2.4	מערכת IVR	L
2.4.1	כללי - כל הסעיפים	L
2.4.2	שירותי IVR הנדרשים במכרז	L
2.4.3	פיתוח תסריטי IVR	L



סיווג	תאור הסעיף	מס'
L	סוגי השיחות שיטפולו ב-IVR	2.4.4
L	תמיכה בריבוי שפות	2.4.5
L	הקלטת סגמנטים קוליים	2.4.6
L	קמפיינים ושיחות יוצאות	2.5
L	כללי	2.5.1
L	מנהל קמפיינים ל-IVR	2.5.2
L	מנהל קמפיינים להשמעת הודעות על ידי IVR	2.5.3
L	מנהל קמפיינים בשיטת Preview	2.5.4
L	מנהל קמפיינים בשיטת Progressive	2.5.5
L	בקשה לחיגור חוזר VIRTUAL HOLD, CALL BACK	2.5.7
L	כניסת שיחה	2.5.8
L	סיום שיחה	2.5.9
L	מולטימדיה	2.6
L	כללי	2.6.1
L	פניות דואר אלקטרוני	2.6.2
L	פקס נכנס	2.6.7
L	מערכי ניהול, תפעול, שליטה ובקרה	2.7
L	פרוט כלי הניהול, התפעול והשול"ב הנדרשים	2.7.1
L	ממשק ניהול המערכת - כללי	2.7.2
L	ניהול נציגים	2.7.3
L	ניהול הרשאות	2.7.4
L	ניהול משמרת, בקרה ושליטה בזמן אמת	2.7.5
L	המערכת תספק עם כלים ידיותיים לבנייה וניהול של תסריטי ניתוב פניות	2.7.6.1
L	ניהול שעות פעילות במוקדים	2.7.7
L	ניהול הודעות, הקלטות, תפריטי IVR	2.7.8
L	תת מערכת התרעות	2.7.9
L	לוג / יומן אירועים	2.7.10
L	המערכת תכלול כלים לגילוי ותחקור תקלות במערכת בזמן אמת	2.7.12.1
L	דוחות היסטוריים ותצוגות זמן אמת	2.8
L	דרישות כלליות - כל הסעיפים	2.8.1
L	תצוגות ודוחות מוכנים לשימוש	2.8.2
L	ניהול המידע בבסיס נתונים	2.8.3
L	דרישות ממחולל הדוחות	2.8.4
L	נציגים / כישורים / פניות	2.8.6
L	דוחות על ערוצי מולטימדיה	2.8.7
L	דוחות IVR	2.8.8
L	תצוגות זמן אמת	2.8.9
L	דרישות כלליות	2.8.9.1
L	פרוט הנתונים שיוצגו	2.8.9.2
L	מערכת הקלטות	2.9
L	כללי - כל הסעיפים	2.9.1
L	תצורת מערכת ההקלטות והקיבולת הנדרשת	2.9.2
L	ממשק משתמש	2.9.3
L	הקלטה ושמירת שיחות ומסכים - סעיפים 2.9.4.1 עד 2.9.4.4	2.9.4
L	חיפוש ואחזור מהיר של שיחות מוקלטות	2.9.5.1
L	יכולת הקשבה/חדירה לשיחות בזמן אמת	2.9.6.1
L	תת מערכת לבקרת איכות של נציגי השירות	2.9.8.1.1
L	הפקת דוחות	2.9.9
L	אבטחת מידע	2.10
L	כללי	2.10.1
L	ממשק מובנה ל-AD	2.10.2.1
L	ניהול הרשאות גרמולרי מבוסס תפקידים	2.10.2.6
L	לוג פעילות ייעודי לאבטחת מידע	2.10.2.8
L	ניהול משתמשים והזדהות	2.10.3
L	הרשאות	2.10.4
L	לוג פעילות ייעודי לאבטחת מידע	2.10.5.1
L	התרעות	2.10.6
M	הקשחת המערכת	2.10.9
L	אבטחת המידע במערכת הטלפוניה	2.10.10
L	כללי	2.10.10.1
L	אבטחת ניהול המרכזיה	2.10.10.3
L	כל סיסמאות הגישה יישמרו מוצפנות	2.10.10.4.1
L	בקרת גישה	2.10.10.5
L	מעקב ו-LOGS	2.10.10.6
L	כלי פיתוח ובדיקות	2.11
L	כללי - כל הסעיפים	2.11.1
L	כלים לפיתוח ממשקי אינטגרציה כלליים	2.11.2
L	כלים לפיתוח תסריטי IVR ותסריטי ניתוב במערכות השונות	2.11.3.1
L	ממשקי אינטגרציה	2.12
L	כללי - כל הסעיפים	2.12.1



סיווג	תאור הסעיף	מס'
L	ממשק למערכת "דלפק קדמי"	2.12.2
L	ממשק ל-AD	2.12.4
L	ממשק למחשב המרכזי במוסד	2.12.5
L	ממשקים למערכות שו"ב ארגוניות במוסד	2.12.6
L	ממשק העברה והתייעצות	2.12.10
L	ממשק חיוגים מתוך מערכת קשר ובירורים	2.12.12
	נכחים, עומסים וביצועים	2.14
L	היקפים בסביבת הייצור	2.14.1
L	היקפים בסביבת פיתוח ובדיקות	2.14.2
M	שינויים ושיפורים	2.15
M	כל הסעיפים	
L	פרק הטכנולוגיה	3
	מערכת הטלפוניה	3.2
L	כללי - כל הסעיפים	3.2.1
L	ארכיטקטורת השרידות של מערכת הטלפוניה	3.2.2
L	גיבוי ושחזור מידע	3.2.3
L	ביצוע חיוג	3.2.4
L	העברת שיחות	3.2.5
L	התייעצות	3.2.6
L	לפחות 7 שיחות ועידה בו זמנית של לפחות 5 משתתפים	3.2.7.1
L	לפחות 20 שיחות ועידה בו זמנית של עד 3 משתתפים.	3.2.7.2
L	מענה אוטומטי או ידני במוקד	3.2.8
L	חדירה שקטה לעמדות מוגדרות בכפוף להרשאה	3.2.11.1
L	אפשרות להתערבות בשיחה (לחישה)	3.2.11.2
L	מוסיקה והודעות קוליות	3.2.12
L	כלי ניהול ותפעול מערכת הטלפוניה	3.2.13
L	ממשקי קווי חוץ	3.2.14
L	משאבי VOICE בפתרון המוצע	3.2.15
L	ממשקי MEDIA GATEWAY	3.2.20
	יחידות קצה	3.3
L	כללי	3.3.1
L	דרישות מהטלפונים	3.3.2
L	מערכות ראש	3.3.4
M	פרוט רכיבי הפתרון - BOQ	3.14
M	כל הסעיפים	
	פרק המימוש	4
M	שיטת מימוש הפרויקט	4.2
M	כל הסעיפים	
M	הצוות המוצע	4.4
M	דרישות כלליות - כל הסעיפים	4.4.1
L	מנהל הפרויקט - כל הסעיפים	4.4.2
M	הדרכה	4.5
M	דרישות כלליות - כל הסעיפים	4.5.1
M	תיעוד	4.6
M	כל הסעיפים	
M	שירותי אחריות, תחזוקה ותמיכה טכנית	4.7
M	כל הסעיפים	
M	אמנת שירות - SLA	4.8
M	כל הסעיפים	
M	בדיקות מסירה וקבלה	4.9
M	כל הסעיפים	
M	פרק העלויות	5
M	כללי - כל הסעיפים	5.0
M	אופן הגשת חשבוניות - כל הסעיפים	5.1
M	תנאי התשלום וההצמדה - כל הסעיפים	5.1
M	מחירון המערכת - כל הסעיפים	5.3
M	מחירון תחזוקה שנתית ואחוז הנחה ממחירון היצרן	5.3
	מחירון אופציות ורכיבים משלימים	5.4
M	תנאים כלליים	5.4.1
M	מחירון שעות עבודה - כל הסעיפים	5.5
M	מחירון הדרכות - כל הסעיפים	5.6



מפ"ל ניקוד איכות

מס' סעיף	רכיב	משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות	משקל ברמה 2 מתוך 100	משקל ברמה 3 מתוך 100	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ציון באחוזים	ציון כולל מתוך 100
פרק 0	פרוט התקנות קודמות והיקפי כוח אדם מקצועי המועסק על ידי המציע וקבלניו	15					
0.6.3.1	לפחות 3 לקוחות בישראל שהמציע בעצמו סיפק, התקין והטמיע אצלם מערכת CC מהסוג המוצע במכרז בהיקף של לפחות 150 נציגי שירות לכל לקוח		40.00%				
					שלושה לקוחות	80%	
					ארבעה לקוחות	85%	
					חמישה לקוחות	95%	
					שישה לקוחות ומעלה	100%	
0.6.3.2	לפחות לקוח אחד בישראל, שהמציע ו/או קבלן משנה סיפקו, הקימו והטמיעו אצלם את מערכת ההקלטות בהיקף של לפחות 100 שלוחות מוקלטות בו זמנית ואשר פועלת בשילוב עם מערכת CC המוצעת בשנים 2009-2014		10.00%				
					לקוח אחד	60%	
					שני לקוחות	70%	
					שלושה לקוחות ומעלה	80%	
					לא הוצעה מערכת הקלטות של צד ג' במכרז	100%	
0.6.3.3	לפחות לקוח אחד בישראל, שהמציע ו/או קבלן משנה סיפקו, הקימו והטמיעו אצלם את המרכזייה המוצעת, בהיקף של לפחות 300 שלוחות IP כל התקנה, ואשר פועלת אצל הלקוח המפורט במענה, בשילוב עם מערכת CC המוצעת במכרז בשנים 2009-2014		10.00%				
					לקוח אחד	60%	
					שני לקוחות	70%	
					שלושה לקוחות	80%	
					לא הוצעה מרכזייה של צד ג' במכרז	100%	
0.6.4.1	המציע (בעצמו ללא קבלני משנה) מעסיק לפחות 10 עובדים שעיקר עיסוקם הוא הקמת פרויקטים של CC ומתן שירותי תמיכה ותחזוקה עבורם.		40.00%				
					10-14 עובדים מקצועיים	80%	
					15-20 עובדים מקצועיים	90%	
					21 עובדים מקצועיים ומעלה	100%	
			100.00%				
פרק 2	סה"כ לפרק 0 פרק היישום	45					
2.1	ארכיטקטורת הפתרון		5.0%		בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה כדלקמן:	0-100%	
2.1.1	עקרונות						
2.1.1.1	מערכת רב ערוצית (ערוצים נכנסים ויוצאים)		3.00%		כן - 100, לא - 0	0 / 100	
2.1.1.2	פתרון מדורג Tier ST 1 על ידי אנליסטים מקצועיים בעולם כגון גרטנר.		15.00%		כן - 100, לא - 0	0 / 100	
2.1.1.3	ניהול מרכזי של כל המוקדים בהווה ובעתיד		2.00%		כן - 100, לא - 0	0 / 100	
2.1.1.5	פתרון שלם, אינטגרטיבי, קצה לקצה (All-in-One) מבית אותו היצרן		25.00%		כדלקמן:	0 / 100	
					0 - מרכזיית IPT המוצעת של צד	0	



ציון כולל מתוך 100	ציון באחוזים	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	משקל ברמה 3 מתוך 100	משקל ברמה 2 מתוך 100	משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות	רכיב	מס' סעיף
		ג'					
	90	90 - כל רכיבי המערכת לרבות מרכזייה מבית אותו היצרן למעט מערכת הקלטות צד ג'					
	100	100 - כל רכיבי המערכת מבית אותו היצרן					
	0 / 100	כן - 100, לא 0-	5.00%			תמיכה מובנית בגיבוי חם ובזמינות גבוהה (High Availability) ברמה מקומית וגיאוגרפית	2.1.1.9
	0 / 100	כן - 100, לא 0-	5.00%			מתבסס על פרוטוקולים סטנדרטיים של IPT	2.1.1.11
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	5.00%			יכולת הקמה מהירה ופשוטה	2.1.1.12
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	5.00%			יכולת התרחבות וגידול פשוטה וקלה	2.1.1.13
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	5.00%			הקמה מהירה של מוקדים חדשים לרבות שילוב סניפי המוסד	2.1.1.14
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	30.00%			התצורה העקרונית הנדרשת	2.1.3
			100.0%			סה"כ לרכיב 2.1	
				12.0%		מערכת CTI	2.3
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	6.00%			עקרונות	2.3.1
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	5.00%			ממשק נציג	2.3.2
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	10.00%			ממשק סופט-פון	2.3.3
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	2.00%			כניסה למערכת	2.3.4
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	10.00%			כניסת שיחה לנציג והקפצת מסך	2.3.5
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	5.00%			סיום שיחה	2.3.6
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	5.00%			התייעצויות	2.3.7
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	2.00%			התייעצות באמצעות צ'אט	2.3.8
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	2.00%			ספר טלפוני ארגוני וקבוצתי	2.3.9
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	5.00%			תזמון שיחה יוצאת	2.3.10
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	2.00%			מידע בזמן אמת על סטטוס התורים	2.3.11
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	2.00%			מידע סטטיסטי	2.3.12
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	2.00%			הודעות מתפרצות	2.3.13
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	5.00%			עמדת מנהל	2.3.14
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	5.00%			ניהול הגדרות נציגים	2.3.15
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	10.00%			ניתוב שיחות מבוסס כישורים	2.3.16
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	5.00%			ניהול תורים	2.3.17
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	2.00%			טיפול בפניות יוצאות, נכנסות ומולטימדיה	2.3.18
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	10.00%			טיפול בשיחה בהמתנה	2.3.19
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	5.00%			ATTACHED DATA	2.3.20
			100.0%			סה"כ לרכיב 2.3	
				10.0%		מערכת IVR	2.4
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	25.00%			כללי	2.4.1
	0-100%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	25.00%			פיתוח תסריטי IVR	2.4.3



מס' סעיף	רכיב	משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות	משקל ברמה 2 מתוך 100	משקל ברמה 3 מתוך 100	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ציון באחוזים	ציון כולל מתוך 100
					בסעיף זה		
2.4.5	תמיכה ברובי שפות			25.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.4.6	הקלטת סגמנטים קוליים			25.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
	סה"כ לרכיב 2.4			100.0%			
2.5	קמפיינים ושיחות יוצאות		10.0%				
2.5.1	כללי			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.5.2	מנהל קמפיינים ל-IVR			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.5.3	מנהל קמפיינים להשמעת הודעות על ידי IVR			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.5.4	מנהל קמפיינים בשיטת PREVIEW			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.5.5	מנהל קמפיינים בשיטת PROGRESSIVE			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.5.6	מנהל קמפיינים בשיטת predictive			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.5.7	בקשה לחיגוי חוזר - VIRTUAL HOLD וגם CALL BACK			20.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.5.8	כניסת שיחה לנציג והקפצת מסך			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.5.9	סיום שיחה			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.5.10	ניתוב, תפעול ובקרה			15.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
	סה"כ לרכיב 2.5			100.0%			
2.6	מולטימדיה		8.0%				
2.6.1	כללי			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.6.2	פניות דואר אלקטרוני			20.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.6.3	פניות SMS			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.6.4	מנגנון CALL BACK מאתרי האינטרנט במוסד			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.6.5	פניית מאתרי האינטרנט במוסד			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.6.6	שיחת וידאו מאתר האינטרנט			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.6.7	פקס נכנס			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.6.8	צ'אט טקסטואלי			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.6.9	סמרטפון			20.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.6.10	רשתות חברתיות			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
	סה"כ לרכיב 2.6			100.0%			
2.7	מערכי ניהול, תפעול, שו"ב		10.0%				
2.7.2	ממשק ניהול המערכת - כללי			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.7.3	ניהול נציגים			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.7.4	ניהול הרשאות			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.7.5	ניהול משמרת, בקרה ושליטה בזמן אמת			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.7.6	ניהול תסריטי IVR ותסריטי ניתוב פניות			20.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.7.7	ניהול שעות פעילות במוקדים			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.7.8	ניהול הודעות, הקלטות, תפריטי IVR			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.7.9	תת מערכת התרעות			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	



מס' סעיף	רכיב	משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות	משקל ברמה 2 מתוך 100	משקל ברמה 3 מתוך 100	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ציון באחוזים	ציון כולל מתוך 100
2.7.10	לוג / יומן אירועים			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.7.11	ניטור עומסים ומחסור במשאבים			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.7.12	גילוי, אבחון וטיפול בתקלות			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
סה"כ לרכיב 2.7				100.0%			
2.8	דוחות היסטוריים ותצוגות זמן אמת		12.0%				
2.8.1	דרישות כלליות			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.8.2	תצוגות ודוחות מוכנים לשימוש			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.8.3	ניהול המידע בבסיס נתונים			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.8.4	דרישות ממחולל הדוחות			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.8.5	פרמטרים להפקת דוחות			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.8.6	נציגים / Skills / פניות			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.8.7	דוחות על ערוצי מולטימדיה			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.8.8	דוחות IVR			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.8.9	תצוגות זמן אמת				כדלקמן:		
2.8.9.1	דרישות כלליות			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.8.9.2	פרוט הנתונים המוצגים			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.8.9.3	אפשרויות תצוגה			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.8.10	מידע ודוחות על מערכת הטלפוניה				כדלקמן:		
2.8.10.1	תצורת המרכזיה ודוחות רמת שירות			3.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.8.10.2	ניצול משאבי מרכזיה			3.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.8.10.3	מדידות			3.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.8.10.4	ערוצי VOIP			3.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.8.10.5	דוחות משולבים			3.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
סה"כ לרכיב 2.8				100.0%			
2.9	מערכת הקלטות		10.0%				
2.9.2	תצורת מערכת ההקלטות והקיבולת הנדרשת ממשק משתמש			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.9.3	הקלטת שיחות ומסכים			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.9.4	אחזור שיחות			15.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.9.5	יכולת האזנה וצפייה בשיחה בזמן אמת			15.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.9.6	יכולת ניטור, שליטה ובקרה			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.9.7	תת מערכת בקרת איכות			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.9.8	תכנית ההקלטה				כדלקמן:		
2.9.8.2	מערכת הטפסים להערכת נציגי שירות			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.9.8.3	הפקת דוחות			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.9.9	הפקת דוחות			20.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
סה"כ לרכיב 2.9				100.0%			
2.10	אבטחת מידע		7.0%				



מס' סעיף	רכיב	משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות	משקל ברמה 2 מתוך 100	משקל ברמה 3 מתוך 100	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ציון באחוזים	ציון כולל מתוך 100
2.10.1	כללי			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.10.2	דגשים			15.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.10.3	ניהול משתמשים והזדהות			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.10.4	הרשאות			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.10.5	אודיטינג ולוג אבטחת מידע			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.10.6	התרעות			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.10.7	אבטחת SIP TRUNKS ושיחות SIP			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.10.8	אבטחת VOIP			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.10.10	אבטחת המידע במערכת הטלפוניה				בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.10.10.1	כללי			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.10.10.2	דרישות אבטחת המידע במערכת הטלפוניה			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.10.10.3	אבטחת ניהול המרכזייה			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.10.10.4	הצפנות			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.10.10.5	בקרת גישה			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.10.10.6	מעקב ולוגים			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
	סה"כ לרכיב 2.10			100.0%			
2.11	כלי פיתוח ובדיקות		3.0%				
2.11.2	כלים לפיתוח ממשקי אינטגרציה כלליים			40.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.11.3	כלים לפיתוח ובדיקות תסריטי IVR ותסריטי ניתוב פניות			60.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
	סה"כ לרכיב 2.11			100.0%			
2.12	ממשקי אינטגרציה		5.0%				
2.12.2	ממשק למערכת דלפק קדמי			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.12.3	ממשקים למערכות CRM			20.00%	כדלקמן:		
					אין למציע ממשקים מובנים למערכות CRM כל שהן	0	
					יש ליצרן ממשק מובנה OOB למערכת CRM אחת בלבד	70	
					יש ליצרן ממשקים מובנים OOB ל-2 מערכות CRM נפוצות	80	
					יש ליצרן ממשקים מובנים OOB ל-3 מערכות CRM נפוצות	90	
					יש ליצרן ממשקים מובנים OOB ל-4 מערכות CRM נפוצות ומעלה	100	
2.12.5	ממשק למחשב המרכזי במוסד			6.00%	בהתאם לשלמות וטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.12.6	ממשקים למערכות שו"ב ארגוניות				כדלקמן:		
2.12.6.2.1	BMC			5.00%	100 - יש, 0 - אין	0 / 100	
2.12.6.2.2	CA-SPECTRUM			5.00%	100 - יש, 0 - אין	0 / 100	
2.12.6.2.3	SYSTEM CENTER			5.00%	100 - יש, 0 - אין	0 / 100	
2.12.7	ממשקים למערכות ניהול וניטור מערכי אבטחת המידע				כדלקמן:		
2.12.7.1.1	סימנטק SIEM/SOC			5.00%	100 - יש, 0 - אין	0 / 100	
2.12.7.1.2	מערכת ניהול זהויות והרשאות			5.00%	100 - יש, 0 - אין	0 / 100	
2.12.8	ממשקים למערכות ארגוניות נוספות				כדלקמן:		
2.12.8.1.1	EXCHANGE שרתי			4.00%	100 - יש, 0 - אין	0 / 100	
2.12.8.1.2	SAP			4.00%	100 - יש, 0 - אין	0 / 100	
2.12.8.1.3	SharePoint			4.00%	100 - יש, 0 - אין	0 / 100	



מס' סעיף	רכיב	משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות	משקל ברמה 2 מתוך 100	משקל ברמה 3 מתוך 100	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ציון באחוזים	ציון כולל מתוך 100
2.12.8.1.4	מערכות אחרות			4.00%	100 - יש, 0 - אין	0 / 100	
2.12.9	ממשק לשרת SMS לשליחת הודעות SMS			3.00%	100 - יש, 0 - אין	0 / 100	
2.12.11	ממשק למערכת BI ולגזרת נתונים היסטוריים מהמערכת			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.12.12	ממשק חיוגים מתוך מערכת קשר ובירורים			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
	סה"כ לרכיב 2.12			100.0%			
2.13	יכולות ואופציות נוספות		5.0%				
2.13.1	מערכת זיהוי דיבור			15.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.13.2	מערכת זיהוי ואימות דובר			15.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.13.3	מערכת WFM			15.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.13.4	אנליטיקה			15.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.13.5	IVVR			15.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.13.6	יכולת עבודה מהבית			15.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
2.13.7	אופציות נוספות			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
	סה"כ לרכיב 2.13			100.0%			
2.14	נפחים, עומסים וביצועים		3.0%				
2.14.1	היקפים בסביבת הייצור			5.00%	100 - מענה מלא, 0 - מענה חלקי או אין מענה	0 / 100	
2.14.2	היקפים בסביבת פיתוח ובדיקות עומסים			5.00%	100 - מענה מלא, 0 - מענה חלקי או אין מענה	0 / 100	
2.14.3	אימות נתוני ביצועים והעומסים החזויים			30.00%	100 - מענה מלא, 0 - מענה חלקי או אין מענה	0 / 100	
2.14.4	זמני תגובה			20.00%	100 - מענה מלא, 0 - מענה חלקי או אין מענה	0 / 100	
2.14.5	זמינות המערכת			20.00%	100 - מענה מלא, 0 - מענה חלקי או אין מענה	0 / 100	
2.14.6				20.00%	100 - מענה מלא, 0 - מענה חלקי או אין מענה	0 / 100	
	סה"כ לרכיב 2.14			100.0%			
	סה"כ לפרק 2		100.00%				
פרק 3	פרק הטכנולוגיה	10					
3.1.2	פרוט הפתרון הטכנולוגי המוצע			30.0%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
	סה"כ לרכיב 3.1			100.0%			
3.2	מערכת הטלפוניה		40.0%				
3.2.1	כללי			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.2.2	ארכיטקטורת השרידות של מערכת הטלפוניה			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.2.4	ביצוע חיוג			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.2.5	העברת שיחות			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.2.6	התייעצות			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.2.7	ועידה			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.2.9	חסימות שיחה			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.2.10	נעילה			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.2.11	חדירה לשיחה			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.2.12	מוסיקה והודעות קוליות			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.2.13	כלי ניהול ותפעול מערכת הטלפוניה			10.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.2.14	ממשקי קווי חוץ			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	



מס' סעיף	רכיב	משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות	משקל ברמה 2 מתוך 100	משקל ברמה 3 מתוך 100	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ציון באחוזים	ציון כולל מתוך 100
					בסעיף זה		
3.2.19	ביצועים נדרשים במערכת הטלפוניה			5.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.2.20	ממשקי MEDIA GATEWAY			7.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.2.21	SBC			8.00%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
	סה"כ לרכיב 3.2			100.0%			
3.3	יחידות קצה		6.0%				
3.3.2	טלפון נציג			50.00%	כדלקמן:		
					0 - אינו עונה על דרישה אחת או יותר בסיווג L		
					80 - עונה על כל הדרישות בסיווג L וכמו כן עד 3 דרישות בסיווג S		
					100 - עונה על כל הדרישות המוגדרות		
3.3.2	טלפון מנהל			40.00%	כדלקמן:		
					0 - אינו עונה על דרישה אחת או יותר בסיווג L		
					80 - עונה על כל הדרישות בסיווג L וכמו כן עד 3 דרישות בסיווג S		
					100 - עונה על כל הדרישות המוגדרות		
3.3.3	טלפון SIP			10.00%	כדלקמן:		
					0 - לא הוצע פתרון		
					60 - עונה על חלק מהדרישות אך לא על כולן		
					100 - עונה על כל הדרישות		
	סה"כ לרכיב 3.3			100.0%			
3.4	תשתית פיזית		3.0%		בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.5	דרישות WAN		3.0%		בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.7	תשתית LAN		3.0%		בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.8	תחנות עבודה		3.0%		בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.9	שרתים		6.0%		בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.10	אחסנת נתונים		2.0%		בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.11	בסיסי נתונים		2.0%		בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
3.13	מסכים גדולים		2.0%		בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
	סה"כ לפרק 3		100.00%				
פרק 4	פרק המימוש	20					
4.1.5	יכולות מקצועיות, מומחיות וניסיון קודם במערכות CC		20%				
4.1.5.1	סה"כ לקוחות בישראל שהמזיע סיפק והקים אצלם מערכות CC מכל סוג שהוא ובכל היקף שהוא			20.0%	כדלקמן:		
					70 - עד 7 לקוחות		
					80 - עד 10 לקוחות		
					90 - עד 11 לקוחות		
					100 - 16 לקוחות ומעלה		
0.6.2.8	שנות וותק בשיווק, הקמה ויישום מערכות CC המיוצרות על ידי יצרן המערכת המוצע במכרז			15.0%	כדלקמן:		
					70 - למזיע וותק של לפחות 3 שנים		
					80 - למזיע וותק של 4-5 שנים		
					90 - למזיע וותק של 6-9 שנים		
					100 - למזיע וותק של 10 שנים ומעלה		



ציון כולל מתוך 100	ציון באחוזים	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	משקל ברמה 3 מתוך 100	משקל ברמה 2 מתוך 100	משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות	רכיב	מס' סעיף
		כדלקמן: 0 - למציע אין מעבדה כנדרש 100 - למציע יש מעבדה כנדרש	5.0%			למציע יש מעבדה מסודרת לבדיקת והתאמות גרסאות המערכת לפני אספקתן ללקוחות	4.1.5.6
		כדלקמן: 0 - אין למציע כל ניסיון 70 - למציע ניסיון מועט (התקנה אחת) 80 - למציע ניסיון בינוני (שתי התקנות) 100 - למציע יש ניסיון רב (שלוש התקנות ומעלה)	10.0%			הערכת הניסיון שיש למציע בעצמו עם הגרסה הספציפית של התוכנה המוצעת במכרז	4.1.5.7.1
		כדלקמן: 0 - אין למציע כל ניסיון 70 - למציע ניסיון מועט (התקנה אחת) 80 - למציע ניסיון בינוני (שתי התקנות) 100 - למציע יש ניסיון רב (שלוש התקנות ומעלה)	10.0%			הערכת הניסיון ביישום ושילוב מערכת ההקלטות המוצעת במערכת CC	4.1.5.7.3
		כדלקמן: 0 - אין למציע כל ניסיון 70 - למציע ניסיון מועט (התקנה אחת) 80 - למציע ניסיון בינוני (שתי התקנות) 100 - למציע יש ניסיון רב (שלוש התקנות ומעלה)	10.0%			הערכת הניסיון ביישום HA מקומי וגיאוגרפי	4.1.5.7.4
		כדלקמן: 0 - אין למציע כל ניסיון 70 - למציע ניסיון מועט (התקנה אחת) 80 - למציע ניסיון בינוני (שתי התקנות) 100 - למציע יש ניסיון רב (שלוש התקנות ומעלה)	10.0%			הערכת הניסיון במימוש פניות מולטימדיה	4.1.5.7.5
		כדלקמן: 0 - אין למציע כל ניסיון 70 - למציע ניסיון מועט (התקנה אחת) 80 - למציע ניסיון בינוני (שתי התקנות) 100 - למציע יש ניסיון רב (שלוש התקנות ומעלה)	5.0%			הערכת הניסיון במימוש טכנולוגית SIP קצה לקצה	4.1.5.7.7
		כדלקמן: 0-60 - הערכה גרועה 70 - הערכה בינונית 80 - הערכה טובה 90 - הערכה טובה מאוד 100 - הערכה מצוינת	15.0%			הערכת הניסיון וההתמחות במרכזיה המוצעת	4.1.5.8
			100.0%			סה"כ לרכיב 4.1.5	
				10.0%		מערכי התמיכה והתחזוקה של המציע ושל יצרן המערכת	4.1.6
			5.0%			המציע מפעיל מוקד שירות ותמיכה טלפוני כנדרש במכרז	4.1.6.1
		0-60 התרשמות חלשה 65-75 התרשמות בינונית					



מס' סעיף	רכיב	משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות	משקל ברמה 2 מתוך 100	משקל ברמה 3 מתוך 100	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ציון באחוזים	ציון כולל מתוך 100
					80-85 התרשמות טובה		
					90-100 התרשמות מצוינת		
4.1.6.5	ליצור המערכת יש נציגות קבועה בארץ למתן שירותי תמיכה שיווקית, הנדסית ומקצועית במערכת			10.00%	0 - אין ליצור המערכת נציגות בישראל 60 - למציע יש נציגות מצומצמת לתמיכה שיווקית בלבד. 100 - למציע יש נציגות קבועה למתן תמיכה הנדסית ומקצועית במערכת		
4.1.6.6	הערכת אתר השירות והתמיכה של יצרן המערכת			5.00%	0-60 התרשמות חלשה 65-75 התרשמות בינונית 80-85 התרשמות טובה 90-100 התרשמות מצוינת		
4.1.6.8	הערכת התמיכה הטכנית שהמציע יקבל מיצרן המערכת			10.00%	0-60 התרשמות חלשה 65-75 התרשמות בינונית 80-85 התרשמות טובה 90-100 התרשמות מצוינת		
4.1.6.9.3	סה"כ טכנאים ומתקינים המועסקים על ידי המציע			25.00%	60 - עד 5 טכנאים 80 - עד 9 טכנאים 95 - עד 10 טכנאים 100 - מעל 15 טכנאים		
4.1.6.9.4	למציע יש הסמכה מקצועית למתן שרותי אחריות ותחזוקה			10.00%	0 - אין למציע הסמכה בכלל 100 - למציע יש הסמכה אחת או יותר		
4.1.6.9.4	מספר הטכנאים המועסקים על ידי המציע שיש להם הסמכה מקצועית שניתנה על ידי יצרן המערכת			10.00%	0 - אין למציע טכנאים מוסמכים 60 - למציע יש 2 טכנאים מוסמכים 80 - למציע יש 3-5 טכנאים מוסמכים 90 - למציע יש 6-9 טכנאים מוסמכים 100 - למציע יש 10 טכנאים מוסמכים ומעלה		
4.1.6.10	הערכת מערכי התמיכה והתחזוקה במרכזיה			25.00%	0-60 - הערכה גרועה 70 - הערכה בינונית 80 - הערכה טובה 90 - הערכה טובה מאוד 100 - הערכה מצוינת		
סה"כ לרכיב 4.1.6				100.0%			
4.1.7	פרטים על המעמד המקצועי והחוסן של יצרן המערכת		15.0%				
4.1.7.5	מספר מערכות CC של היצרן שנמכרו בעולם בחמש השנים האחרונות			12.0%	ההצעה עם מספר המערכות הגדול ביותר תקבל 100% ויתר ההצעות ידורגו ביחס אליה.	0-100%	
4.1.7.7	היקף העובדים הכולל המועסק על ידי היצרן בפיתוח מערכות CC			12.0%	ההצעה עם מספר העובדים הגדול ביותר תקבל 100% ויתר ההצעות ידורגו ביחס אליה.	0-100%	
4.1.7.8	היקף מכירות שנתיות של מערכות CC של היצרן במוצע			12.0%	ההצעה עם היקף המכירות הגדול ביותר תקבל 100% ויתר	0-100%	



מס' סעיף	רכיב	משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות	משקל ברמה 2 מתוך 100	משקל ברמה 3 מתוך 100	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ציון באחוזים	ציון כולל מתוך 100
					ההצעות ידורגו ביחס אליה.		
4.1.7.9	היקף השקעות מו"פ בחמש השנים האחרונות בתחום CC			12.0%	ההצעה עם היקף ההשקעות הגדול ביותר תקבל 100% ויתר ההצעות ידורגו ביחס אליה.	0-100%	
4.1.7.10	תכניות פיתוח של היצרן ROADMAP לחמש השנים הבאות			20.0%	בהתאם לטיב המענה לדרישות בסעיף זה	0-100%	
4.1.7.12	דרוג היצרן והמערכת על ידי גרטנר ואנליסטים בינלאומיים מובילים אחרים			12.0%	כדלקמן:		
					0 - המערכת לא מופיעה כלל בדרוג אנליסטים		
					60 - דרוג נמוך		
					75 - דרוג בינוני		
					100 - דרוג גבוה		
4.1.7.13	הערכת המעמד המקצועי של יצרן המרכזייה			20.00%			
					0-60 - הערכה גרועה		
					70 - הערכה בינונית		
					80 - הערכה טובה		
					90 - הערכה טובה מאוד		
					100 - הערכה מצוינת		
סה"כ לרכיב 4.1.7				100.0%			
4.1.8	הערכת טיב הקשרים העסקיים והמקצועיים בין המציע לבין יצרן ה-CC		3.0%		כדלקמן:		
					0-65 הערכה חלשה		
					70-75 הערכה בינונית		
					80-85 הערכה טובה		
					90-100 הערכה מצוינת		
4.1.8.6	הערכת טיב הקשרים העסקיים והמקצועיים בין המציע לבין יצרן המרכזייה		2.0%		כדלקמן:		
					0-65 הערכה חלשה		
					70-75 הערכה בינונית		
					80-85 הערכה טובה		
					90-100 הערכה מצוינת		
4.3	תוכנית מימוש מוצעת		5.0%		כדלקמן:		
					0-המציע לא השיב כלל		
					40-60-התרשמות חלשה מהמענה		
					65-75 התרשמות בינונית		
					80-90 התרשמות טובה		
					95-100-התרשמות מצוינת		
4.4	הערכת צוות הפרויקט המוצע		35.0%		בהתבסס על קורות חיים, הניסיון המקצועי, קורסים רלבנטיים והסמכות יצרן		
				20.00%	כדלקמן:		
					0-65 הערכה חלשה		
					70-75 הערכה בינונית		
					80-85 הערכה טובה		
					90-100 הערכה מצוינת		
				10.00%	כדלקמן:		
					0-65 הערכה חלשה		
					70-75 הערכה בינונית		
					80-85 הערכה טובה		
					90-100 הערכה מצוינת		
				10.00%	כדלקמן:		
					0-65 הערכה חלשה		
					70-75 הערכה בינונית		
					80-85 הערכה טובה		
					90-100 הערכה מצוינת		
				10.00%	כדלקמן:		
					0-65 הערכה חלשה		
					70-75 הערכה בינונית		
					80-85 הערכה טובה		
					90-100 הערכה מצוינת		



מס' סעיף	רכיב	משקל ברמה 1 מתוך 100 איכות	משקל ברמה 2 מתוך 100	משקל ברמה 3 מתוך 100	הנחיות לדירוג ההצעות וקביעת הציונים	ציון באחוזים	ציון כולל מתוך 100
	מתכנת IVR/CTI			10.00%	כדלקמן: 0-65 הערכה חלשה 70-75 הערכה בינונית 80-85 הערכה טובה 90-100 הערכה מצוינת		
	מפתח דוחות			10.00%	כדלקמן: 0-65 הערכה חלשה 70-75 הערכה בינונית 80-85 הערכה טובה 90-100 הערכה מצוינת		
	טכנאים, מתקינים			10.00%	כדלקמן: 0-65 הערכה חלשה 70-75 הערכה בינונית 80-85 הערכה טובה 90-100 הערכה מצוינת		
	מומחה אבטחת מידע ותשתיות מחשב			10.00%	כדלקמן: 0-65 הערכה חלשה 70-75 הערכה בינונית 80-85 הערכה טובה 90-100 הערכה מצוינת		
	מנהל מערכת/טכנאי מומחה ל- OCC			10.00%	כדלקמן: 0-65 הערכה חלשה 70-75 הערכה בינונית 80-85 הערכה טובה 90-100 הערכה מצוינת		
	סה"כ לרכיב 4.4			100.0%			
4.5	הערכת תוכנית ההדרכה והקורסים		10.0%		כדלקמן: 0-65 הערכה חלשה 70-75 הערכה בינונית 80-85 הערכה טובה 90-100 הערכה מצוינת		
	סה"כ לפרק 4			100.00%			
כללי	הערכה כללית והמלצות	10					
	חוות דעת של לקוחות על המזיע ועל הפתרון המוצע הערכת ההצעה		30.0%		בהתאם לחוות דעת לקוחות בהתאם להתרשמות חברי צוות הבדיקה מהפתרון המוצע ומהקואליציה המוצעת (מציע, יצרן, קבלני משנה, הצוות המוצע)	0-100%	
			70.0%			0-100%	
	סה"כ לפרק כללי			100.00%			
	סה"כ ציון איכות משוקלל מתוך 100 נקודות	100					



מפ"ל עלות

הנחיות לאופן השוואת מחירי ההצעות למכרז

מס'	שם המחירון	סעיף במכרז	אופן החישוב	נוסחת החישוב
A1	מחירון רישיונות מערכת - סביבת הייצור	5.3.2	סיכום מכפלות מחירי היחידה בכמות היחידות מכל סוג	$A1 = \sum (\text{סיכום העלויות בטבלה 5.3.2})$
A2	מחירון רישיונות מערכת - סביבת פיתוח ובדיקות	5.3.4	סיכום מכפלות מחירי היחידה בכמות היחידות מכל סוג	$A2 = \sum (\text{סיכום העלויות בטבלה 5.3.4})$
A3	מערכת טלפוניה	5.3.5	סיכום מכפלות מחירי היחידה בכמות היחידות מכל סוג	$A3 = \sum (\text{סיכום העלויות בטבלה 5.3.5})$
A4	מערכת הקלטות	5.3.6	סיכום מכפלות מחירי היחידה בכמות היחידות מכל סוג	$A4 = \sum (\text{סיכום העלויות בטבלה 5.3.6})$
A5	תשתיות מחשוב	5.3.7	סיכום מכפלות מחירי היחידה בכמות היחידות מכל סוג	$A5 = \sum (\text{סיכום העלויות בטבלה 5.3.7})$
B	תחזוקת המערכת לתקופה של 10 שנים לסביבת הייצור ולסביבת הפיתוח והבדיקות, בקיזז מספר שנות האחריות חינם המוצעות	5.3.3	לפי אחוז התחזוקה המוצע ב% ובהתחשב בשנות האחריות המוצעות למערכת ולמרכזיה בנפרד.	$B = (A1 + A2 + A3 + A4 + A5) * (10 - \text{מספר-10}) * b\%$ (שנות אחריות חינם)
C	הקמת המערכת שלב א'	5.3.8	המחיר בש"ח ללא מע"מ יומר ל-US\$ לפי שער הדולר היציג הידוע ביום האחרון להגשת הצעות במכרז.	C
D	רכישת אופציות ומוצרים עתידיים	5.3.3	יחושב לפי אומדן רכש של \$200,000 פחות אחוז ההנחה המוצע ממחירון היצרן (d%). במקרה שיוצעו אחוזי הנחה שונים לכל יצרן יילקח האחוז הממוצע.	$D = 200,000 * (1 - d\%)$
E	מחירון שעות עבודה	5.5	סיכום מכפלות תעריפי השעה המוצעים בהיקפי השעות לכל אחת מהקטגוריות המקצועיות במחירון (קטגוריה 1 עד וכולל קטגוריה 8).	$E = \sum (e1, \dots, e8)$
F	מחירון הדרכות	5.6.2	סיכום מכפלות תעריפי ימי הדרכה בהיקף ימי ההדרכה מכל סוג.	$F = \sum (f1, f2)$
Total	סה"כ מחיר ההצעה		סיכום של כל העלויות לעיל	TOTAL = $\sum (A1, A2, A3, A4, A5, B, C, D, E, F)$

הערות:

- ההצעות שיעברו את כל תנאי הסף הקבועים במכרז ישוקללו לפי משקל של 60% למחיר ו-40% לאיכות.
- ההצעה הזולה ביותר שתעמוד בכל תנאי הסף המוגדרים במכרז תקבל את מלוא הנקודות בסרגל המחיר (60) ויתר ההצעות ידורגו ביחס אליה.
- מחירים הנקובים בש"ח (מחירון הקמת מערכת, שעות עבודה והדרכות) יומר ל-US\$ לפי שער הדולר היציג הידוע ביום האחרון להגשת הצעות למכרז.