



**מדינת ישראל - משרד התחבורה
הרשות הארצית לתחבורה ציבורית**

מכרז 14/2025

**להקמה, ניהול והפעלה של
מרכז שירות ממוכן ומאויש
עבור משתמשי התחבורה
הציבורית**

את מסמכי המכרז ניתן למצוא באתר האינטרנט של מינהל הרכש
הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il תחת הכותרת – מכרז 14/2025 –
להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי
התחבורה הציבורית

הקדמה

- 1.1. משרד התחבורה ("המזמין"), מפרסם בזאת מכרז 14/2025 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית ("המכרז").
- 1.2. תחבורה ציבורית הינה שירות ציבורי חיוני למשק, המצוי באחריותו הישירה של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים בכלל והרשות הארצית לתחבורה ציבורית בפרט. התחבורה הציבורית כוללת בעיקרה את מערך קווי השירות באוטובוסים, ענף המוניות (מוניות שירות ומוניות מיוחדות), רכבות כבדות, רכביות, רכבות קלות ומערכות להסעת המונים.
- 1.3. נכון לשנת 2024 התבצעו כ- 904 מיליון נסיעות נוסע בשנה באמצעי התחבורה הציבורית המרכזיים (כ- 3.5 מיליון נסיעות ביום), מתוכם כ- 66 מיליון נסיעות מבוצעות ברכבת ישראל והשאר בקווי השירות באוטובוסים וברכבות הקלות, באמצעות כ- 39 מפעילי תח"צ. מדי יום מבוצעות כ- 118,000 נסיעות אוטובוס בקווי השירות, כ- 607 נסיעות ברכבת כבדה וכ- 855 נסיעות ברכבת קלה (בירושלים וגוש דן).
- 1.4. המשרד מעוניין לעודד את השימוש בשירותי התחבורה הציבורית ולשפר באופן מתמיד את רמת השירות הניתנת למשתמשי. כחלק מכך, במסגרת מכרז זה להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית, המשרד מעוניין להמשיך ולספק את השירותים הניתנים כיום במסגרת מרכז השירות הקיים, ואף להרחיבם תוך כדי תקופת ההפעלה, הן מבחינת תכולת השירותים הניתנים לפונים והן מבחינת ערוצי התקשורת עמו מרכז השירות מהווה וימשיך להוות כתובת מרכזית עבור משתמשי התחבורה הציבורית ויוכל לתת מענה מיטבי ובזמן אמת על שירותי התחבורה הציבורית, באמצעות נציגים אנושיים וכלים טכנולוגיים מתקדמים כגון צ'אט, בוט ובינה מלאכותית.
- 1.5. הרשות הארצית לתחבורה ציבורית מפעילה כיום באמצעות מרכז השירות (להלן: "מרכז השירות" או "המרכז"). מוקד טלפוני במספר מקוצר *8787 המספק שירותי מידע ושירות בנושאים שונים, כגון: מסלולי קווי נסיעה, תכנון מסלול על בסיס תחנות מוצא ויעד, מידע על תעריפי הנסיעה והנחות פרופילים, מידע כללי על התחבורה הציבורית ולוחות זמנים. בנוסף, המרכז מספק שירותי מענה לפניות הציבור הכתובות במגוון תחומים, כגון: אכיפה, רישוי, ערעור על דרישה לתשלום תעריף מוגדל וכדומה. מצורפים להלן נתונים אודות השירותים הניתנים כיום והיקפם מפורטים במסגרת נספח א'.
- 1.6. בכוונת הרשות הארצית לתחבורה ציבורית במשרד התחבורה והבטיחות בדרכים להתקשר במסגרת מכרז זה ובתנאים המפורטים בו עם ספק שיעניק את מלוא שירותי ההקמה, הניהול וההפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית; כמפורט במכרז זה על נספחיו.
- 1.7. ליבת השירותים הנדרשים מהספק הזוכה היא מתן מענה איכותי ומקצועי לפניות מידע ושירות וכן פניות ציבור נוספות, באמצעות ערוצי תקשורת מגוונים ומתקדמים, כמפורט בהרחבה להלן, תוך בקרה וניטור תמידי של השירותים על מנת לשפרם.

1.8. השירותים יינתנו באמצעות מערכות טכנולוגיות מתקדמות, כגון מערכת **CONTACT CENTER** כמפורט במכרז; אשר יאופיינו ויותאמו לצורכי המשרד והרשות, יופעלו בשיגרה, בעיתות חירום ובאירועים חריגים. הכל – כמפורט בהרחבה במכרז זה על נספחיו.

1.9. מובהר, כי מרכז השירות יספק מענה לכלל הפניות בנושאי תחבורה ציבורית ללא קשר לזהות מפעיל התחבורה הציבורית או ספק של מוקדי שירות נוספים אותם מפעילה הרשות, כגון כרטוס בסלולר או רב קו וללא תלות במרכזי המידע והשירות של אותו מפעיל או ספק.

1.10. הספק הזוכה יפעל וייתן מענה לפניות בהתאם להנחיותיה המקצועיות של הרשות.

1.11. המשרד שומר לעצמו את הזכות להוסיף בהמשך ההתקשרות שירותים נוספים אשר יינתנו במסגרת מרכז השירות, או להוריד חלק מהשירותים המבוקשים במסגרת המכרז. מובהר בזאת כי כל דרישה מצד המשרד להוספה של שירותים מעין אלה על ידי הספק הזוכה, תעשה בהתאם להוראות מכרז זה ולהסכם ההתקשרות ותחייב את הספק הזוכה.

1.12. הזוכה שיוכרז במכרז יחתום על הסכם התקשרות (מצ"ב כפרק ד') עם המזמין לתקופה של 36 חודשים ("**תקופת ההתקשרות**"), כאשר למזמין הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות בתקופות נוספות, ועד ל- 48 חודשים נוספים.

1.13. מסמכי המכרז מחולקים לפרקים, כמפורט להלן:

1.13.1. **פרק א' – ההליך המכרזי.**

1.13.2. **פרק ב' – חוברת ההצעה, אשר תוגש על ידי מציע המתמודד במכרז.**

1.13.3. **פרק ג' – תכולת ההתקשרות עם הספק הזוכה.**

1.13.3.1. **פרק ג'1 – תשתיות פיסייות ומערכות טכנולוגיות.**

1.13.3.2. **פרק ג'2- ריכוז השירותים הנדרשים במכרז.**

1.13.4. **פרק ד' – הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז.**

1.13.5. **פרק ה'- רשימת נספחים מקצועיים.**

המועד האחרון להגשת הצעות במכרז הוא בתאריך 20/11/2025 בשעה 14:00

תוכן עניינים

1.	הקדמה	2
2.	תוכן עניינים	4
5.	פרק א' - הליך המכרז	5
6	הגדרות	6
3.	עקרונות המכרז	10
4.	תנאים להשתתפות במכרז	10
5.	ניקוד ההצעות	15
6.	בחירת זוכה	18
7.	מופעים ומועדים במכרז	22
8.	כללי המכרז	25
36	פרק ב' - חוברת ההצעה	36
9.	הגשת הצעה במכרז	37
10.	פרטי המציע	37
11.	הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז	38
12.	איכות ההצעה	41
13.	התחייבויות נוספות של המציע	42
14.	בקשות	43
15.	רשימת נספחים	46
106	פרק ג' - פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה	106
16.	פרק ג'1: תשתיות פיסייות ומערכות טכנולוגיות	107
118	פרק ג'2: ריכוז השירותים הנדרשים במכרז	118
130	פרק ד' - הסכם התקשרות	130
1.	כללי	131
2.	תקופת ההתקשרות	133
3.	התחייבויות והצהרות הספק	134
4.	סודיות	134
5.	אבטחת מידע והגנות סייבר	135
6.	ניגוד עניינים בביצוע ההסכם	135
7.	קניין רוחני וזכויות יוצרים	140
8.	קבלני משנה	141
9.	יחסים בין הצדדים	141
10.	תמורה	142
11.	כללי תשלום	145
12.	ערבות ביצוע	146
13.	אחריות בנויקין וחובת שיפוי	147
14.	ביטוח	149
15.	המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם	149
16.	הפסקת ההתקשרות	150
17.	הפרת ההסכם	151
18.	תרופות מצטברות	154
19.	סיום התקשרות	154
20.	כתובות הצדדים והודעות	155
21.	שונות	156
22.	פרק ה' - נספחים מקצועיים	158

פרק א' - הליך המכרז

1. הגדרות

במסמך זה יהיו למונחים הבאים המשמעויות שלצידם :

מונח	משמעות / הסבר
1.1 "הוועדה" / "ועדת המכרזים"	ועדת המכרזים לרשות הארצית לתחבורה ציבורית.
1.2 "המכרז"	מכרז מס 14/25 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית.
1.3 "המציע"	גורם שהגיש הצעתו למכרז זה.
1.4 "המשרד"	משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.
1.5 "הממונה"	מנהל אגף בכיר פיקוח, בקרה ואכיפה ברשות הארצית לתחבורה הציבורית או/מי מטעמו
1.6 "הזוכה" ו/או "הספק הזוכה" ו/או "הקבלן" ו/או "המבצע"	מציע אשר קיבל הודעה בדבר זכייתו במכרז זה ואשר נחתם עמו הסכם התקשרות. מודגש, כי זכיית מציע במכרז תיכנס לתוקפה אך ורק עם חתימת מורשי החתימה במשרד על חוזה ההתקשרות.
1.7 "הרשות"	הרשות הארצית לתחבורה ציבורית.
1.8 "השירותים"	השירותים המנויים בסעיף 1.4 לפרק ג'2 למכרז זה, ובנספחים הרלוונטיים אליו.
1.9 "יחידת קצה"	מכשור טלפוניה ומחשוב הנמצאים בשימוש בעמדה של נציגי המידע והשירות / נציגי פניות הציבור / מנהל צוות ועוד – כל כוח אדם נוסף הדרוש למכשור זה לצורך ביצוע עבודתו במסגרת מכרז זה.
1.10 "יום ההפעלה הראשון"	יום ההפעלה הראשון של מתן השירותים במרכז השירות על ידי הספק הזוכה, לאחר אישור הממונה על עמידה מוצלחת בבחינת הקבלה, כמפורט בסעיף 6 למכרז.
1.11 "תקופת ההפעלה"	תקופה שתחילתה ביום ההפעלה הראשון ועד לסיום הסכם ההתקשרות, כולל הארכות, במידה וימומשו.
1.12 "מוקד המידע והשירות"	מוקד המספק מענה לפניות מידע והשירות (קו 1), באמצעות נציגים אנושיים העונים לפניות בעל פה ובכתב, ובוט קולי

מונח	משמעות / הסבר
	וכתוב המבוסס AI, כמפורט בסעיף 1.4 לפרק ג'2 למכרז זה, ובנספחים הרלוונטיים אליו.
1.13 "מוקד פניות הציבור"	מוקד המספק מענה לפניות ציבור כתובות בקו 2, כמפורט בסעיף 1.4 לפרק ג'2 למכרז זה, ובנספחים הרלוונטיים אליו.
1.14 "מסרונים מידיים"	אמצעי תקשורת מיידים כתובים, הן קיימים היום והן כאלו שיכול שיתווספו בעתיד, כדוגמת SMS וואטסאפ, מייל, טלגרם וכדומה.
1.15 "מערכות המידע"	כל המערכות שמשמשות את מרכז השירות לתיעוד המידע ואיתורו.
1.16 "מערכת שירות הלקוחות" או "המערכת" או "CRM" עבור מוקד המידע והשירות	המערכת בה הספק הזוכה יעשה שימוש במסגרת המכרז, לצורך תיעוד השיחות ומתן השירותים במוקד המידע והשירות כמפורט במכרז זה, בהתאם לסעיף 3.6 בפרק ג'1 למכרז ולדרישות המפורטות בנספח י"ג.
1.17 "מערכת שירות הלקוחות" או "המערכת" או "CRM" עבור מוקד פניות הציבור	מערכת CRM Dynamics 2015 בגרסת On-prem המשמשת היום את מוקד פניות הציבור ושתעבור לשימוש הספק הזוכה. במסגרת תקופת ההפעלה מערכת זו תוחלף בגרסת CRM חדשה, הן של MS Dynamics או של ספק אחר כגון Salesforce. לאורך תקופת ההפעלה יתפעל הספק הזוכה כל מערכת CRM של כל ספק וגרסה שהרשות תנחה אותו לתפעל.
1.18 "מרכז הבקרה"	מרכז בקרה ארצי/מחוזי/מטרופוליני / אזורי ויוצ"ב הנועד להבטיח תפעול מיטבי של שירותי התחבורה הציבורית באירועים מתוכננים ובלתי מתוכננים.
1.19 "מרכז השירות"	מרכז מידע, שירות ופניות הציבור אשר יוקם ויופעל על פי תנאי מכרז זה, ואשר מספק את השירותים בקווי השירות, כמפורט בסעיף 1.4 לפרק ג'2 למכרז זה. מרכז השירות מורכב ממוקד המידע והשירות ומוקד פניות הציבור.
1.20 "מרכז/מרכזי שירות המפעילים"	מרכזי השירות והמידע הטלפוני האנושי והממוכן הייעודיים של מפעילי תחבורה ציבורית.

מונח	משמעות / הסבר
1.21 "נציג מידע ושירות"	נציג מטעמו של הספק הזוכה, הנותן מידע ומספק שירות במסגרת פנייה למרכז השירות כהגדרתם בסעיף 1.4 לפרק ג'2 למכרז.
1.22 "נציג פניות ציבור"	נציג מטעמו של הספק הזוכה, אשר מטפל בפניות ציבור כתובות המתקבלות במרכז השירות, כהגדרתו בסעיף 1.4 לפרק ג'2 למכרז.
1.23 "עמדת נציג"	עמדה פיזית שבה יושב נציג הספק הזוכה וכוללת את יחידת הקצה ואת המערכות התומכות שבאמצעותן הנציג מספק את השירות.
1.24 "ערוצי תקשורת"	מכלול האמצעים והשיטות לקבלת המענה ו/או השירות בין הפונה למרכז השירות.
1.25 "שירותים אוטומטיים"	שירותים הניתנים לפונה באופן אוטומטי וללא התערבות נציג אנושי (כגון: ניתוב מרכזייה, בוט קולי ובוט כתוב, בינה מלאכותית וכדומה), בכלל ערוצי התקשורת המוגדרים במסגרת המכרז וככל שישתנו בעתיד על פי דרישת המשרד, כמפורט בסעיף 3.7 בפרק ג' 1 למכרז.
1.26 "תקופת ההקמה"	כמפורט בסעיף 6.2 למכרז.
1.27 "תשתית (Customer Relationship Management) CRM"	תשתית העוסקת בניהול קשר עם לקוחות ובעלי עניין ובהבנה וניתוח של צורכיהם. התשתית כוללת יכולות בתחום השרות ופניות הציבור המסייעות לארגון לנהל את קשריו עם לקוחותיו ובעלי עניין נוספים.
1.28 "Omni channel/OC"	מערכת רב- ערוצית הכוללת מגוון ערוצים לפניית לקוחות לרבות: טלפוני, צ'אט, פקס, Mail, וואטסאפ, טלגרם וכן כל ערוץ עתידי ככל שיתווסף.
1.29 "CB/VHT"	מערכת אוטומטית המאפשרת השארת הודעה בתור שיחה חוזרת ללקוח, גם באמצעות חייגן וגם באמצעות שמירה על מיקומו של הלקוח בתור.
1.30 "בינה מלאכותית"	"בינה מלאכותית (Artificial Intelligence – AI) "משמעה מערכת מבוססת תוכנה או חומרה, אשר פועלת באמצעות אלגוריתמים, מודלי שפה (Long Language Models),

מונח	משמעות / הסבר
	לרבות למידת מכונה (Machine Learning), למידה עמוקה (Deep Learning) או עיבוד שפה טבעית, (NLP) ומסוגלת לבצע משימות הדורשות שיקול דעת, ניתוח, חיזוי, קבלת החלטות או הפקת תובנות, באופן אוטונומי או חצי-אוטונומי, על בסיס נתונים קיימים או מתעדכנים, ובפרט בינה מלאכותית ג'נרטיבית (Generative AI) אשר מסוגלת לייצר תוכן חדש – לרבות טקסט, תמונה, קול, וידאו, קוד או נתונים אחרים – באופן אוטונומי או חצי-אוטונומי, על בסיס דפוסים, טקסטים, מסמכים, תמונות, וידאו ועוד, שנלמדו ממאגרי מידע קיימים.
31.1 "מערכת מסלולן / מסלולן"	המסלולן של הרשות הארצית לתחבורה ציבורית הניתן לגישה בכתובת www.bus.gov.il.
1.32 אתרי הרשות	כל האתרים הרלוונטיים של הרשות הארצית לתחבורה ציבורית, לרבות האתר הממשלתי, האתר האחוד של הרשות הארצית לתחבורה הציבורית, הכולל את המסלולן וכל המידע לנוסע: bus.gov.il וכל אתר רשמי של הרשות או המפעילים שקיים או יוקם בעתיד.
1.33 "מפעיל תחבורה ציבורית"	בעל רשיון להפעלת קו שירות לאוטובוס ציבורי ו/או קו שירות למונית, או בעל רשיון להפעלת קו שירות מותאם ביקוש לאוטובוס ציבורי ו/או קו שירות מותאם ביקוש למונית בהתאם להגדרתם בפקודת התעבורה [נוסח חדש] בעל רשיון להפעלת רכבת מקומית ומפעיל רכבת ארצית כהגדרתן בפקודת מסילות הברזל [נוסח חדש], תשל"ב-1972 בעל זכיון להפעלת רכבל כהגדרתו בצו הפיקוח על מצרכים ושירותים (הפעלת רכבל), תשכ"ח-1968 בעל זיכיון כהגדרתו בחוק נתיבים מהירים, תש"ס-2000.

2. עקרונות המכרז

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

3. תנאים להשתתפות במכרז

3.1. תנאי סף להשתתפות במכרז

- 3.1.1. רשאי להשתתף במכרז מציע אשר עומד, במועד האחרון להגשת ההצעות, בתנאי הסף להשתתפות במכרז המנויים להלן.
- 3.1.2. הוכחת העמידה בתנאי הסף המנויים להלן, תתבצע בהתאם להוראות חוברת ההצעה (פרק ב).

3.2. תנאי סף מנהליים :

- 3.2.1. אם חלה על המציע חובת רישום, על פי דין, בישראל, עליו להיות רשום כדן.
- 3.2.2. המציע עומד בדרישות חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 ("חוק עסקאות גופים ציבוריים").

3.2.3. עסק חי –

- 3.2.3.1. לא קיים חשש להמשך קיומו של המציע כעסק חי, או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המציע להמשיך ולהתקיים "כעסק חי"; והמציע אינו נמצא תחת הליכים משפטיים מהותיים (לרבות הליכי פשיטת רגל, כינוס נכסים, פירוק, הקפאת הליכים) או הליכים שיש בקבלתם להטיל ספק ביכולתו לבצע את השירותים נשוא מכרז זה.

3.2.3.1. מחזור כספי –

- 3.2.3.1.1. למציע מחזור כספי שנתי בהיקף שלא יפחת מ-10,000,000 ₪, בין השנים 2022-2024, עבור כל שנה.
- 3.2.3.1.2. יש להוסיף נספח 9 אישור ר"ח אודות נתונים מהדוחות הכספיים, לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה.

3.2.4. הצעת המציע תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד וכל המסמכים הנדרשים במכרז, כולל הערבות הבנקאית, יהיו על שמה בלבד ; והיא תקיים לבדה את תנאי הסף, בעצמה, אלא אם צוין במפורש אחרת. ישות משפטית זו הינה המציע במכרז והחובות הכלולות במכרז ובנספחיו חלות עליה. מובהר כי הספק הזוכה לא יורשה להפעיל את מרכז השירות באמצעות כל גורם אחר.

3.3. תנאי סף מקצועיים :

המציע עומד בתנאים המפורטים להלן:

נסיון המציע –

3.3.1 במהלך שבע השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, המציע הפעיל לפחות מרכז שירות אחד, אשר מקיים לכל הפחות את כל התנאים שלהלן, באופן מצרפי חופף ומצטבר. הפעלת מרכז שירות הייתה במסגרת התקשרות אחת ישירה, מכח חוזה התקשרות אחד, עם לקוח אחד, לצורך הפעלת מרכז שירות עבור לקוח זה ;

בסעיף זה, "מרכז שירות" – מוקד למתן מענה טלפוני אנושי לפניות מידע ו/או פניות שירות, תוך שימוש במערכות טכנולוגיות

3.3.1.1 תקופת ההפעלה של מרכז השירות שלפי סעיף 3.3.1 בהתאם לחוזה ההתקשרות לא פחתה משנתיים רצופות, שבמהלכן התקיימו כל יתר רכיבי סעיף זה ;

3.3.1.2 במהלך תקופת ההפעלה שלפי סעיף 3.3.1.1 הופעל מרכז השירות רק לטובת ההתקשרות שלפי סעיף 3.3.1.

3.3.1.3 לאורך כל תקופת ההפעלה שלפי סעיף 3.3.1.1 מרכז השירות הופעל בהיקף של לפחות 30 עמדות מאוישות במשמרת ; מרכז השירות שלפי סעיף זה הופעל לכל הפחות בימים א' עד ה' במשך 8 שעות ברציפות בין השעות 08:00-18:00.

לצורך עמידה בתנאי סעיף זה בלבד, רשאי המציע להציג ניסיון בהפעלת עמדות מאוישות בהיקף שצוין לעיל ובאופן מצטבר בפרויקטים נוספים אשר אינם הוצגו כחלק מתנאי הסף, אך עומדים בהגדרת "מרכז שירות" בהתאם לסעיף 3.3.1.

3.3.1.4 מרכז השירות כלל, בנוסף למענה האנושי כאמור בסעיף 3.3.1.3 לעיל לאורך כל תקופת ההפעלה שלפי סעיף 3.3.1.1, גם שירות באמצעות תקשורת כתובה מקוונת ב- on line ; והיקף פעילות זו מנה לכל הפחות 5 נציגים בסך הכל, והופעל לכל הפחות בימים א' עד ה' במשך 8 שעות ברציפות בין השעות 08:00-18:00.

3.3.1.5 מרכז השירות הופעל תוך שימוש במערכת Contact Center (להלן: "CC") שהמציע היה אחראי על תפעולה ותחזוקתה כחלק מההתקשרות

עם מזמין העבודה; ואשר כללה לכל הפחות את הרכיבים/מאפיינים שלהלן:

3.3.1.5.1 מתג/ מרכזת טלפוניה (PBX) ספרתית. כולל גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B).

3.3.1.5.2 שרתי C.T.I כולל שרתים בגיבוי (H.S.B).

3.3.1.5.3 נתבי שיחות ורובוט אוטומטי (I.V.R) בתפעול משולב של הקשות DTMF בטלפון ושימוש במנועי זיהוי דיבור (A.S.R) ללא הגבלה בכמות המשאבים הנדרשים).

3.3.1.5.4 תתי מערכות לתפעול, ניהול ובקרה הכוללים:

3.3.1.5.4.1 תת מערכת לרישום השיחות והפקת דוחות זמן אמת ודיווחים היסטוריים M.I.S למוקדים והשירותים הטלפונים.

3.3.1.5.4.2 תת מערכת V.L להקלטת כל שיחות הטלפון, להדרכה, תפעול וניהול מרכז השירות ובקרת המשרד, אחסון ואחזור השיחות לפחות לשנה עבודה ברצף.

3.3.2 במהלך חמש השנים שקדמו להגשת ההצעות המציע הפעיל לפחות מרכז שירות אחד, תוך שימוש ותפעול במערכת שירות לקוחות המבוססת על תשתית CRM, באופן המקיים לכל הפחות את כל התנאים שלהלן, באופן מצרפי חופף ומצטבר:

בסעיף זה, "מרכז שירות" מוקד למתן מענה טלפוני אנושי לפניות מידע ו/או פניות שירות, תוך שימוש במערכות טכנולוגיות.

3.3.2.1 הפעלת מרכז שירות הייתה במסגרת התקשרות אחת ישירה, מכח חוזה התקשרות אחד, עם לקוח אחד, לצורך הפעלת מרכז שירות עבור לקוח זה;

3.3.2.2 תקופת ההתקשרות שלפי סעיף 3.3.2.1 נמשכה 12 חודשים רצופים לפחות, שבמהלכם התקיימו כל יתר רכיבי סעיף זה;

3.3.3 במהלך חמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, המציע העניק שירותי מענה לפניות ציבור כתובות, באופן המקיים לכל הפחות את כל התנאים שלהלן, באופן מצרפי חופף ומצטבר:

בסעיף זה, "פניות ציבור כתובות" תלונה, פנייה, בקשה למידע, הצעה לשיפור שמתקבלות מהציבור הרחב באופן כתוב ואשר נדרש בגיבוי בירור ו/או בדיקה מול גורמים נוספים ו/או מערכות מידע וניתן בגיבוי מענה בכתב שלא במעמד הפניה עצמה.

- 3.3.3.1 המציע סיפק מענה לפניית ציבור עבור לקוח (גוף אחר, אשר אינו המציע) אחד, במסגרת התקשרות אחת ישירה ומכח חוזה התקשרות אחד, לצורך מתן שירותי המענה לפניית הציבור, במשך 12 חודשים רצופים לפחות;
- 3.3.3.2 במהלך כל תקופת ההתקשרות שלפי סעיף 3.3.3.1 המציע טיפל בפניות ציבור כתובות בהיקף של 300 פניות כתובות בכל חודש לכל הפחות;
- 3.3.3.3 לטובת מתן שירותי המענה לפניית ציבור ובמהלך כל תקופת ההתקשרות שלפי סעיף 3.3.3.1 העסיק המציע לפחות 5 עובדים ביחסי עובד - מעביד, בו זמנית, אשר עסקו באופן ישיר במתן מענה לפניית ציבור בכתב.

3.4 ערבות הצעה - תנאי לבדיקת הצעות

- 3.4.1 כל מציע שהגיש הצעה, יידרש להגיש ערבות הצעה אוטונומית ובלתי מותנית כבטוחה לקיום הצעתו במכרז בסך של 1,500,000 ₪, תוך 7 ימי עבודה מיום קבלת דרישה מעורך המכרז.
- 3.4.2 הגשת הערבות תהיה תנאי מקדים לבדיקת ההצעה. אין להגיש ערבות כחלק מההצעה אלא רק לאחר קבלת דרישה בדואר אלקטרוני מעורך המכרז המאשרת את הגשת ההצעה ומפרטת את קוד הערבות ותוקף הערבות הנדרשים.
- 3.4.3 תוקפה של הערבות יפורט בדרישת עורך המכרז להגשתה, ויהיה 90 יום ממועד ממועד יצירת דרישת הערבות.
- 3.4.4 הערבות תהיה דיגיטלית ותונפק ממנפיק ערבות מורשה, בהתאם לנוסח המופיע כנספח "תדפיס ערבות דיגיטלית" להוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות וביטחונות" ועל פי ההוראות המפורטות בהוראה זו. להנחיות אודות הגשת ערבות דיגיטלית ראה: <https://govextra.gov.il/digital-guarantee/homepage>
- 3.4.5 חלף הגשת ערבות דיגיטלית כאמור, גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה שהמדינה משתתפת בתקציבו רשאים להגיש הוראת קיזוז בהתאם לנוסח המפורט בהוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות".

4. ניקוד ההצעות

4.1 אמות מידה לניקוד הצעות במכרז

4.1.1 הניקוד של כל הצעה במכרז יהיה בהתאם לאמות המידה הבאות:

4.1.1.1 איכות – 40%.

4.1.1.2 מחיר – 60%.

4.2 מדדי איכות

4.2.1 הערכת איכות ההצעות תיעשה לפי המשקלות הבאים:

# מס'	ניקוד	תיאור תנאי	המפתח לחישוב
4.2.1.1	עד 8 נקודות	הצגת איוש עמדות למשמרת מעבר לנדרש לתנאי הסף	במסגרת הצגת ניסיון המציע בהפעלת מרכז שירות בסעיף 3.3.1 לתנאי הסף, הצגת איוש של מספר עמדות למשמרת מעבר להיקף הנדרש בסעיף 3.3.1.3. הצגת איוש של 15 עמדות נוספות מעבר לנדרש בתנאי הסף יוענקו 2 נקודות. כאמור, יוענק ניקוד של 2 נקודות בעבור הצגת לכל הפחות 15 עמדות ועד להצגת מקסימום של 60 עמדות שיזכו בניקוד מקסימאלי של 8 נקודות.
4.2.1.2	עד 8 נקודות	הצגת ניסיון בהפעלת מרכז שירות מעבר לנדרש לתנאי הסף	הצגת תקופת ניסיון בהפעלת מרכז שירות מעבר לשנות הניסיון שנמנו כחלק מתנאי הסף בסעיף 3.3.1.1. עבור הפעלת מרכז שירות במשך שנה מלאה נוספת, יוענקו נקודה אחת. ועד לניקוד מקסימאלי של 8 נקודות.
4.2.1.3	עד 6 נקודות	זמני המענה במוקד הטלפוני: אחוז השיחות שנענו תוך 20 שניות מכלל השיחות שהתקבלו במהלך 12 החודשים במרכז השירות שהוצג בתנאי הסף	אחוז השיחות שנענו תוך 20 שניות מכלל השיחות, ובתנאי שמס' השיחות הכולל בשנה הוא לכל הפחות מיליון. מעל 20% מהשיחות – יוענקו 2 נקודות מעל 30% מהשיחות – יוענקו 4 נקודות מעל 40% מהשיחות – יוענקו 6 נקודות

# מס'	ניקוד	תיאור תנאי	המפתח לחישוב
4.2.1.4	עד 8 נקודות	נציגים אשר עסקו במתן מענה לפניות ציבור	העסקת נציגים נוספים ביחסי עובד- מעביד בו זמנית, אשר עסקו באופן ישיר במתן מענה לפניות ציבור בכתב מעבר לנדרש כחלק מתנאי הסף בסעיף 3.3.3.3. עבור העסקת שני עובדים נוספים תוענק נקודה אחת. ועד לניקוד מקסימאלי של 8 נקודות.
4.2.1.5	עד 10 נקודות	שביעות רצון מהתקשרויות קודמות	שביעות רצון התקשרויות קודמות ינוקדו חוות דעת שני ממליצים לפעילות/פרויקטים/מקומות עבודה שבאמצעותם הוכחו דרישות הניסיון לצורך עמידה בתנאי הסף והניקוד. יש לציין עד ארבעה ממליצים לכל פעילות/פרויקט/מקום עבודה. מומלץ לציין בהצעה מספר דרכי התקשרות עם כל ממליץ; הניקוד באמת מידה זו ינתן כממוצע ציון שני הממליצים. יבוצעו שלושה ניסיונות התקשרות נוספים, במועדים שונים ובשעות שונות, לכל אחד ממספרי הטלפון של ממליץ שלא הושג בניסיון הראשון. ככל שלא יאותר הממליץ בניסיונות אלו יישלח לו דוא"ל לכתובת שצוינה בהצעה, בדבר הניסיון להשיגו ובקשה לתאם מועד לשיחה בתוך 3 ימי עבודה. לא השיב הממליץ לדוא"ל בתוך שלושה ימי עבודה יבוצע ניסיון נוסף לשיחה טלפונית. לא הושג הממליץ יינתן למועמד ניקוד 0 עבור חוות דעת ממליץ זה. כל ניסיונות ההתקשרות לממליץ יבוצעו בימי עסקים וכן בתוך טווח שעות העבודה המקובלות 08:00-17:00. על אף האמור לעיל, ככל שלחברה/משרד התחבורה ניסיון קודם עם המועמד, בין שהוצג ובין שלא הוצג במסגרת ההצעה, יהיו החברה/המשרד הגורם

# מס'	ניקוד	תיאור תנאי	המפתח לחישוב
			הממליץ שחוות דעתו תנוקד בסעיף זה. כל ממליץ יתבקש לתת ציון למציע בסולם מ-1 עד 5 ביחס לתחומים הבאים: 1. מקצועיות; 2. התמודדות עם שינויים לאורך תקופת ההתקשרות; 3. עמידה ביעדים ובלוחות זמנים; 4. מסירות וזמינות; 5. שביעות רצון כללית מהשירות שניתן;

4.3 מדדי מחיר

- 4.3.1 מציע במכרז נדרש לתת הצעת מחיר, המהווה 60% מסך הציון הכולל, בהתאם למפורט ב"טופס הצעת המחיר" (ראהנספח 16 בפרק ב' של המכרז).
- 4.3.2 עבור כל יחידת תמחור שתופיע בטופס הצעת המחיר יחושב ציון, בהתאם לנוסחאות המפורטות מטה.
- 4.3.3 השוואת מחירי ההצעות תתבצע על בסיס עיקרון "עלות למזמין". קרי, העלות הסופית שנדרש המזמין לשלם בגין כל הצעה. כך, לשם השוואת ההצעות וחישוב ציון ההצעה, יובא בחשבון המחיר הסופי למזמין כפי שהופיע בטופס הצעת המחיר.

4.4 אופן חישוב הניקוד

- 4.4.1 **אופן חישוב ציון האיכות:** עבור כל מציע יחושב ציון איכות בהתאם לסכימת כלל הציונים שקיבל המציע בכל תבחין איכות בהתאם למשקל של אותו תבחין. עבור ביצוע ניקוד האיכות, ועדת המכרזים קבעה מסמך פנימי לבדיקה (מפ"ל) המנחה את ועדת המכרזים או מי מטעמה, בדבר אופן בדיקת

ההצעות ביחס למדדי האיכות המפורטים במכרז. המפ"ל לא יפורסם למציעים.

4.4.2 **אופן חישוב ציון המחיר:** הערכת הצעות המחיר תחושבנה בהתאם למתן השירות כפי שהוגדר במסמכי המכרז, בהתאם לנוסחה הבאה:

A – "קו ראשון" פניות מידע ושירות

B – "קו שני" פניות ציבור כתובות

C – שליחת מסרונים

S – הצעת המחיר

נוסחת חישוב המוצעת:

$$S = 800,000A + 15,000B + 65,000C$$

מודגש ומובהר, כי מספר היחידות בנוסחה שלעיל מבוססת על הערכה בלבד מטעם המשרד לגבי כמות העבודה הנדרשת, בדומה למצב הדברים כיום. אין בנתונים אלו כדי לשקף בהכרח את היקף העבודה הנדרשת בפועל, או לחייב את המשרד להיקף פעילות או תמורה כלשהם; והזוכה מתחייב לבצע את מלוא הפעילות כפי שיידרש, בהתאם להיקף הפעילות שתיידרש. ככל שהיקף העבודה בפועל יהיה שונה מההיקף המוערך – לא יהיה בכך כדי לשנות את חישוב התמורה לזוכה, שתתבסס על הצעת המחיר שלו במכפלת הפעילות שתבוצע בפועל.

ניקוד הצעת המחיר של מציע תבוצע בהתאם לנוסחה הבאה:

הצעת המחיר הנמוכה ביותר מקבלת 60 נקודות מלאות.

L – הצעת המחיר הנמוכה ביותר.

S – הצעת המחיר של המציע.

$$60 \cdot \left[\frac{L}{S} \right] = \text{ניקוד להצעה.}$$

5. בחירת זוכה

5.1 דירוג ההצעות

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

5.1.2 במסגרת שקלול הציון ודירוג ההצעות, תינתן העדפה לטובין מתוצרת הארץ, בהתאם לתקנה 3 לתקנות חובת המכרזים (העדפת תוצרת הארץ), התשנ"ה-1995 ("תקנות העדפת תוצרת הארץ") ובכפוף להוראות הדין, וזאת למציע אשר במסגרת הצעתו פירט כי הטובין המוצעים על ידו הם מתוצרת הארץ, בהתאם להנחיות המופיעות בפרק ב' להלן.

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

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

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

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

5.2 בחירת זוכה

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

5.3 כשירים לזכיה

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

5.4 תנאים לחתימה על הסכם ההתקשרות עם הזוכה

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

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

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

5.4.1.2.1 הגשת אישור ניהול תקין מאת רשם העמותות או רשם ההקדשות, לפי העניין, המעיד כי הגוף מקיים את דרישות [חוק העמותות, התש"ס-1980](#), [חוק החברות, התשנ"ט-1999](#) או [חוק הנאמנות, התשל"ט-1979](#) או החוק העותומני על האגודות (1909), לפי העניין, והנחיות רשם העמותות/רשם ההקדשות, לפי העניין, לאופן ניהולו התקין לצורך קבלת האישור, למעט החריגים הבאים, בהם ניתן יהיה להסתפק ב"אישור הגשת מסמכים" מאת הרשם הרלוונטי :

5.4.1.2.1.1 התקשרות עם עמותה, חל"צ, או ההקדש, אשר טרם חלפו שנתיים מיום רישומן.

5.4.1.2.1.2 התקשרות עם אגודה עותומאנית.

5.4.1.2.2 זוכה אשר הצהיר במסגרת הצעתו כי הוא אינו חב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע ההתקשרות ושהוא פנה לרשות המיסים לקבלת אישור על כך, יגיש אישור מאת רשות המיסים על כך שהוא פנה אליהם לקבלת אישור כאמור.

5.4.1.3 להגיש את הסכם ההתקשרות שבפרק ד', על נספחיו (לדוג' נספח ערבות בנקאית לטובת ביצוע ההתקשרות ("ערבות ביצוע"), נספח סודיות והיעדר ניגוד עניינים וכדו') כשהוא חתום על ידי הזוכה.

5.4.1.4 על הזוכה להירשם כספק (אם אינו רשום) בפורטל הספקים הממשלתי לשם הגשת דיווחים וחשבוניות. לצורך כך, הזוכה יידרש לשאת בכל העלויות, אם ישנן, ולאשר את תנאי השימוש בפורטל (ראה [הוראת תכ"ס 7.12.5 "פורטל הספקים"](#)).

5.4.1.5 אם הזוכה הצהיר במסגרת הצעתו, כי הצעתו היא של טובין מתוצרת הארץ, יגיש הזוכה אישור ר"ח להוכחת זכאותו (נספח ב – הצהרות ואישור ר"ח – העדפת תוצרת הארץ [להוראת תכ"ס 7.11.4 "העדפת תוצרת הארץ"](#)).

5.4.2 אם הזוכה לא הצליח לבצע את הפעולות המנויות לעיל בסד הזמנים שהוגדר על ידי המזמין, יוכל המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, לתת לו ארכה להשלים את ביצוע הפעולות, לפסול את הצעתו ולבטל את המכרז, או להכריז על המדורג הבא כזוכה במכרז. כמו כן יוכל המזמין לחלט את ערבות ההצעה של הזוכה.

5.5 תחילת מתן השירותים

5.5.1 לאחר שימלא הזוכה את כל התנאים הנקובים יוסיף המזמין את חתימת מורשי החתימה מטעמו על גבי הסכם ההתקשרות ("**מועד החתימה על הסכם ההתקשרות**").

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

6. תקופת ההתקשרות

6.1. מציע שיזכה במכרז זה מתחייב לחתום תוך 10 ימי עבודה מיום ההודעה על זכייתו על הסכם התקשרות כדוגמת ההסכם המצורף בפרק ד' למסמכי המכרז (להלן "הסכם ההתקשרות"), ולהתחיל בביצוע עבודות ההקמה באופן מיידי עם חתימת הסכם ההתקשרות על ידי המשרד ובמתן השירותים מיד בסיום תקופת ההקמה.

6.2. תקופת ההקמה – תחל מיום חתימת הסכם ההתקשרות על ידי המשרד ותארך 3 חודשים (90 ימים) לכל היותר (אלא אם ניתן מטעמים מיוחדים אישור הממונה מראש ובכתב להארכת התקופה, ובאישור ועדת המכרזים), ובכל מקרה תסתיים עם אישור הממונה; ובמהלכה יבוצעו כל פעולות ההקמה לצורך מתן השירותים המפורטים במכרז זה כמפורט בסעיף 1.2 לפרק ג'2, לשביעות רצונו המלאה של הממונה.

6.3. תקופת ההפעלה – תחל ביום ההפעלה הראשון, עם מתן אישור הממונה על סיום תקופת ההקמה, ותמשך שלוש (3) שנים, שבמהלכם יפעיל הזוכה את מרכז השירות כמפורט בהרחבה בסעיפים 1.3 – 1.10 לפרק ג'2 להלן ובהתאם לכל דרישות מכרז זה.

6.4. למשרד שמורה האופציה להאריך את תקופת ההפעלה מידי שנה בתקופות בנות עד שנה כל אחת, ועד לארבע (4) שנים נוספות (להלן – "**תקופת ההארכה**") כך שבסך הכל ההתקשרות לטובת ההפעלה לא תעלה על תקופה כוללת של שבע (7) שנים. אופציה זו תמומש לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד בכפוף לשביעות רצונו מעבודת הספק הזוכה ואיכותה.

6.5. הארכת תקופת ההפעלה כאמור תעשה באמצעות הודעה בכתב אשר תהא חתומה על-ידי מנכ"ל המשרד וחשב המשרד, ותועבר לזוכה 60 יום לפני תום תקופת ההפעלה או לפני תום כל שנה מתקופת ההארכה, לפי העניין.

6.6. למרות האמור לעיל, מובהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי סיום על ידי מתן הודעה מוקדמת מראש ובכתב של 120 יום במהלך תקופת ההפעלה ו-90 יום במהלך תקופת ההארכה, על פי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי צורך לנמק. הספק הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי ו/או שיפוי ו/או תשלום כלשהו בגין הפסקת ההתקשרות.

7. מופעים ומועדים במכרז

7.1 מועדי המכרז

7.1.1 הליך המכרז יתבצע, בהתאם ללוח הזמנים המפורט להלן:

נושא	תאריך
מועד אחרון להגשת שאלות הבהרה	18/09/2025 בשעה 14:00
מועד אחרון להגשת הצעות	20/11/2025 בשעה 14:00

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

7.1.3 כל שינוי במועדי המכרז או עדכונים הנוגעים להם יפורסמו באתר האינטרנט של מינהל הרכש הממשלתי בכתובת: www.mr.gov.il תחת שם המכרז – מכרז 14/2025 – ללקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית ("דף המכרז").

7.2 שאלות הבהרה בנוגע למכרז

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

7.2.2 שאלות המציעים בנוגע למכרז יועברו בטבלה מסודרת, עם הפניה לסעיף במכרז כלפיו מופנית השאלה, ובניסוח תמציתי וברור, כדוגמת הטבלה שלהלן:

מס"ד	פרק/נספח	הסעיף במסמכי המכרז	פירוט השאלה
1			
2			
3			

7.2.3 יש למלא שאלה בכל שורה, גם אם ישנן מספר שאלות לאותו הסעיף. במקרה זה יש לרשום את אותו מספר הסעיף בכל אחת מהשורות.

7.2.4 יש להפנות את כל השאלות הנוגעות למכרז אל כתובת דואר אלקטרוני: davidianb@mot.gov.il. שאלות שיועברו

לאחר המועד הנקוב לעיל, שיועברו בעל פה או בטלפון או שיופנו לגורם אחר מהמצוין לעיל, לא יחייבו מענה מאת המזמין.

- 7.2.5 לא ינתן מענה לשאלות שישלחו בעילום שם.
- 7.2.6 המזמין רשאי לאפשר סבבים נוספים של שאלות הבהרה, בהודעה שתפורסם בדף המכרז, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.
- 7.2.7 מציע שלא יפנה למזמין בשאלות הבהרה על המכרז, בהתאם לכללי המכרז, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה כנגד המכרז.

7.3 מענה המזמין לשאלות ההבהרה

- 7.3.1 תשובות והבהרות תינתנה בכתב בלבד, נוסחן הוא הנוסח המחייב והן יהיו חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.
- 7.3.2 תשובות והבהרות של המזמין, יפורסמו בדף המכרז. באחריות מציע במכרז להתעדכן בתשובות המזמין וכן בעדכונים שוטפים אשר יפורסמו בנוגע למכרז זה.
- 7.3.3 המזמין רשאי לבצע כל שינוי במסמכי המכרז, וכן ליתן פרשנות או הבהרה להוראות מסמכי המכרז.
- 7.3.4 המזמין אינו מחויב לנוסח שאלה שהוגשה, ובכלל זה רשאי המזמין, בעת ניסוח מענה לשאלות ההבהרה, לקצר נוסח שאלה או לנסחה מחדש.
- 7.3.5 תשובות המזמין יפורסמו ללא שמות הפונים.

7.4 הגשת הצעות במכרז

- 7.4.1 הצעות במכרז יוגשו לתיבת המכרזים הממוקמת ברח' בנק ישראל 5, בנין ג'נרי 2, קומת 1-, ירושלים.
- 7.4.2 מציע המעוניין להשתתף במכרז יגיש את חוברת ההצעה (פרק ב) בשני עותקים (אחד מהם יוגדר ויסומן כמקור), במעטפה סגורה היטב, מלאה ושלמה הכוללת את כל המסמכים הדרושים בפרק זה, כולל הנספחים, ועליה יצוינו בכתב ברור מספר המכרז ונושא ההתקשרות בלבד.
- 7.4.3 עבור כל עותק של ההצעה, טופס הצעת המחיר (נספח 1 לפרק זה), יוכנס לתוך מעטפה נוספת, סגורה היטב, (עליה יירשם "הצעת מחיר") אשר תוכנס גם היא לתוך מעטפת

המכרז. מודגש בזה שפרטי הצעת המחיר או העתק ממנה לא יופיעו במסמכים (למעט בתוך מעטפת הצעת המחיר הסגורה) בשום דרך שהיא. לצד הכיתוב "הצעת מחיר" על המעטפות, יש לכתוב את שם המכרז ומספרו בלבד.

7.4.4 המציע יצרף להצעתו נוסח הבהרות למכרז שפורסמו על ידי המזמין, אם פורסמו. אם פרסם המזמין מהדורה מעודכנת של המכרז בעקבות הבהרות שניתנו על ידו, על המציע להקפיד על הגשת המענה על פי הנוסח המעודכן.

7.4.5 הכניסה למתחם בו ממוקמת תיבת המכרזים, כרוכה בבידוק בטחוני, ועלולה להימשך פרק זמן ממושך. על המציע במכרז להגיע פרק זמן מספק מראש, על מנת להגיש את הצעתו עד למועד הקבוע לעיל.

7.4.6 הצעות שלא תמצאנה בתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת הצעות לתיבת המכרזים כמפורט בטבלת התאריכים לא תובאנה לדיון בפני ועדת המכרזים של המזמין.

8. כללי המכרז

8.1 בדיקת ההצעות

- 8.1.1 המזמין יבדוק כי המציע הגיש את ההצעה בהתאם להנחיות המכרז וצירף את כל המסמכים כנדרש בחוברת ההצעה (פרק ב), וינקד את ההצעות בהתאם לאמות המידה המפורטות במכרז.
- 8.1.2 במקרה בו המציע, כאישיות משפטית עצמאית, אינו עומד בתנאי הסף המפורטים לעיל, או בתנאים אחרים הקבועים במכרז, ובעברו של המציע התרחש שינוי ארגוני (לדוגמא רכישת פעילות, התאגדות כחברה, רה-ארגון או איחוד של חברות בדרך אחרת), באופן בו הפעילות הרלוונטית לצורך עמידה בתנאי המכרז השתלבה אצל המציע. במקרה כאמור יוכל המציע לבקש מהמזמין בכתב ובאופן מנומק לצרף לנתוניו את נתוני הגוף בו התקיימה הפעילות לפני השינוי הארגוני. החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.
- 8.1.3 לצורך בדיקת ההצעות וניקודן רשאי המזמין לעשות שימוש בצוות מקצועי אשר יכול ויכלול גם יועצים חיצוניים.
- 8.1.4 המזמין רשאי לבקש ממציע לבאר פרט מסוים מתוך הצעתו, להשלים בה פרט חסר, או להמציא מסמך נוסף או חלופי המוכיח את עמידתו בתנאי המכרז, ובפרט בתנאי הסף של המכרז, וזאת בתוך פרק זמן קצוב. אי מענה לפנייה כאמור, או מענה שלא בפרק הזמן שהוגדר עלול לגרום לפסילת ההצעה, בהתאם לשיקול הדעת של המזמין.
- 8.1.5 אם הוחלט על מתן אפשרות למציע לבצע השלמה של הצעתו, המזמין רשאי לפסול הצעה שעדיין אינה עונה על דרישות המכרז או, בהתאם לשיקול דעתו לבקש השלמה נוספת.
- 8.1.6 אם ימצא בעת בחינת ההצעות כי ההצעה כוללת התנאה או הסתייגות על תנאי המכרז, התנאה או הסתייגות זו לא תזכה להכרה מצד המזמין ועשויה אף להביא לפסילת ההצעה בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.
- 8.1.7 לצורך בדיקה ומתן ניקוד להצעות יעשה המזמין שימוש במידע המפורט בהצעה שהגיש המציע וכן הוא רשאי לעשות שימוש במקורות מידע מהימנים אחרים וביניהם הידע

המקצועי העומד לרשותו של המזמין, וכן לעשות שימוש בניסיון העבר של המזמין עם המציע או של גוף ממשלתי אחר עם המציע, אם קיים ניסיון כאמור, במידע ציבורי על המציע, בחוות דעת יועצים מקצועיים, וכיוצא באלה. יודגש, לצורך ניקוד ההצעות, המזמין יהיה רשאי להתחשב בניסיון שלו עם המציע או של גוף ממשלתי אחר, וזאת במקום או בנוסף ללקוחות אחרים שפורטו בהצעה, אם פורטו או במסגרת כל אמת מידה רלוונטית אחרת.

8.1.8 במהלך הבדיקה, רשאי המזמין לפנות בכתב ובעל פה, לאנשי קשר שרשם המציע בהצעתו לצורך הוכחת העמידה בתנאי סף או בממדד איכות בהתאם לפרטי הקשר שפורטו בהצעה. באחריות המציע לוודא את נכונות וזמינות אנשי הקשר לפניית המזמין. אם פנייה מטעם המזמין לא תענה, ינסה המזמין פעם נוספת.

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

8.2 כללים ביחס לערבות ההצעה

8.2.1 לצורך סיום הליך בדיקת ההצעות במכרז, יוכל המזמין כאמור, להאריך את תוקף ההצעות. אם המזמין יחליט על הארכת תוקף ההצעות, יידרש המציע להאריך את תוקף הערבות בהתאמה. אם הערבות לא תוארך כנדרש, יהיה רשאי המזמין לפסול את ההצעה ולחלט את ערבות ההצעה.

8.2.2 מבלי לגרוע מהאמור בכל מקום אחר במכרז, חילוט ערבות הצעה יתבצע בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין, ומהסיבות המנויות בתקנה 16ב(ב) לתקנות חובת המכרזים.

8.2.3 טרם חילוט הערבות יתן המזמין למציע הזדמנות להשמיע את טענותיו בנוגע לחילוט האמור. השמעת הטענות כאמור תתבצע בכתב או בעל פה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

8.2.4 היה ותוקף ההצעה כהגדרתו במכרז זה, הסתיים לפני מועד פקיעת תוקף הערבות, יחזיר המזמין את הערבות למציע ובלבד שאין עילה לחלטה.

8.3 הצעה יחידה

8.3.1 אם הוגשה במכרז הצעה יחידה או שלאחר בדיקת ההצעות נותרה הצעה אחת בלבד, המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי יהיה רשאי:

- 8.3.1.1 להכריז על המציע שנותר כזוכה;
- 8.3.1.2 לבטל את המכרז, ולצאת למכרז חדש.

8.4 פסילת הצעות

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

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

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

8.4.1.3 **התנהגות במכרזים ובהתקשרויות קודמות** – המציע, במסגרת מכרז או התקשרות קודמת של המזמין, או של משרד ממשלתי ויחידת סמך אחרים, נהג בחוסר תום לב, בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים, מסר מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק או התנהל בחוסר מקצועיות קיצונית, באופן שלדעת המזמין מצדיק את פסילתו.

8.4.1.4 **מצב כלכלי של המציע** – אם עקב מצבו הכלכלי הנוכחי או הצפוי של המציע, לרבות הליכי פשיטת רגל או פירוק או תביעות מהותיות הקיימות נגדו, קיים חשש לתיפקודו באם יזכה במכרז.

8.4.1.5 **ניגוד עניינים** – אם קיים ניגוד עניינים,

ישיר או עקיף, או חשש לניגוד עניינים בין ענייני המציע, ההצעה שהוא הגיש, או בעלי העניין בו, לבין השתתפות וזכיה במכרז או ביצוע השירותים על ידי המציע, באופן שלדעת המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי, אינו ניתן להסדרה.

8.4.1.6 **תיאום הצעות** - אם קיים חשד סביר

לתיאום בין המציע להצעות אחרות במכרז, או בין המציע לבין מציע פוטנציאלי.

8.5 מינוי נציג מטעם המציע

8.5.1 לצורך המכרז ימנה המציע נציג מטעמו (כמפורט בפרק ב) אשר יהווה את הכתובת הבלעדית לכל פניה בנושא המכרז.

8.5.2 כל מענה והתייחסות שתישלח מנציג המציע למזמין, או מהמזמין לנציג המציע תחייב את המציע.

8.6 תוקף הצעות

8.6.1 תוקף ההצעה הוא 90 יום לאחר המועד האחרון להגשת הצעות. המזמין רשאי להודיע על הארכת תוקף ההצעה לתקופה נוספת של עד 90 ימים, זאת לצורך בחירת זוכה במכרז.

8.6.2 מציע אינו רשאי לחזור בו מהצעתו בתקופה בה הצעתו בתוקף.

8.7 ביטול או שינוי המכרז

8.7.1 המזמין רשאי מיוזמתו ועל פי שיקול דעתו הבלעדי, לבטל את המכרז, לשנותו ולעדכנו, לרבות עדכוני מועדים הנקובים בו ופרסום הבהרות על האמור בו.

8.7.2 הודעה על ביצוע שינויים כאמור תפורסם בדף המכרז. על מציע האחריות להתעדכן באופן עצמאי בהודעות ועדכונים אשר יפורסמו כאמור בנוגע למכרז זה.

8.7.3 ההתקשרות עם הזוכה במכרז מותנית בקיומו של תקציב זמין. אם מסיבות תקציביות לא ניתן יהיה להתקשר עם הזוכה במכרז, רשאי המזמין לבטל את המכרז.

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

8.8 הוצאות

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

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

8.9 סמכות השיפוט

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

8.10 סודיות ההצעה וזכות העיון

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

8.10.2 יחד עם זאת, בהתאם לתקנה 21(ה) לתקנות חוק חובת המכרזים, מציעים במכרז רשאים לבקש לעיין בהצעה זוכה, וכן בפרוטוקולים של ועדת המכרזים ובמסמכים נוספים הקשורים במכרז (או חלקם), מלבד החריגים המנויים בתקנה, ובכלל זה במסמכים שהם בגדר סוד מסחרי או מקצועי, או שעלולים לפגוע בביטחון המדינה, יחסי החוץ שלה, כלכלתה וביטחון הציבור.

8.10.3 בהתאם לאמור בתקנות המידע הפלילי ותקנת השבים (מסירת מידע מהמרשם הפלילי לשם התקשרות בחוזה לביצוע עסקה במסגרת מכרז), התשפ"ה-2025 ("תקנות

מידע פלילי במכרזים"), אשר הותקנו מכוח חוק המידע הפלילי ותקנת השבים, תשע"ט-2019, מובהר כי ועדת המכרזים לא תחשוף מידע פלילי של מציע במסגרת בקשה לעיון בהצעות במכרז, לרבות את עצם קיומו.

8.10.4 בהתאם לאופי המכרז, החלק מההצעה שהוא מציע רשאי לבקש מראש שחלקים מסוימים מהצעתו יישארו חסויים, עקב היותם סוד מקצועי או מסחרי, תוך הצגת נימוקים לבקשה. הבקשה והנימוקים יצורפו להצעה עצמה. מוגדר על ידי המזמין כסוד מסחרי או מקצועי ועל כן לא תתאפשר זכות עיון בחלק זה של ההצעה הזוכה.

8.10.5 אם ברצון מציע למנוע עיון בסעיפים נוספים של הצעתו בשל טענה לסוד מסחרי, סוד מקצועי, או כל טעם אחר המוזכר בתקנות חובת המכרזים עליו לציין זאת באופן מפורש בחוברת ההצעה (פרק ב), במקום המיועד לכך. מובהר כי לא יהא בעצם הבקשה כדי למנוע עיון בסעיפים הרלוונטיים, והחלטה בנושא תתקבל על ידי ועדת המכרזים של המזמין. מובהר כי מחיר ההצעה אינו בגדר סוד מסחרי או מקצועי.

8.10.6 מציע שטען שחלק מסוים מהצעתו הוא סוד מסחרי או מקצועי, יהיה מנוע מלדרוש לעיון בחלק זה של ההצעה הזוכה במכרז.

8.10.7 בכפוף לאמור לעיל, בהשתתפותו במכרז מסכים המציע, כי במקרה של זכייה במכרז הצעתו תועמד לעיונם של יתר המציעים במכרז בהתאם להוראות הדין ולא יהיו לו כל טענות בקשר לגילוי פרטי הצעתו בהתאם להוראות סעיף זה.

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

8.11 מיצוי הליכים מול הוועדה

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

8.11.2 במהלך בירור טענות מציע במכרז, אם ישנן, המזמין לא יעביר את מימוש ההתקשרות עם הזוכה, למעט מקרים חריגים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

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

8.12 הימנעות מניגוד עניינים

8.12.1 המציע מתחייב כי ככל שיזכה ויחתם עמו חוזה לביצוע השירותים נושא מכרז זה, הוא או מי מעובדיו ו/או הצוות הניהולי המוצע על ידו במסגרת המכרז, או בעל עניין בו, לא ייצא או ייקלע לאורך כל תקופת ההתקשרות במצב של ניגוד עניינים בין מכלול השירותים מושא מכרז זה לבין שירותים או עבודות אחרות שהוא או הם מבצע/ים, ו/או התחייבויות שלו ו/או של מי מהם; המציע מתחייב כי לא יתקשר לצורך ביצוע השירותים מושא מכרז זה עם כל גורם אשר קיימת אפשרות כי הוא, בעל עניין בו או עובדיו ימצאו בניגוד עניינים לאורך כל תקופת ההתקשרות.

8.12.2 בכלל זה מתחייב המציע בזאת, כי ככל שיזכה:

8.12.2.1 הוא, בעל עניין ו/או כל נושא משרה מטעמו, לא יישא משרה ו/או יהיה בעל עניין ו/או שליטה בכל גוף הנותן יעוץ או שירות ו/או המבצע עבודה בין במישרין ובין בעקיפין- **עבור או מטעם מפעיל תחבורה ציבורית**, לרבות באמצעות חברות בת ו/או אם.

8.12.3 הוא, בעל עניין ו/או כל נושא משרה או עובד מטעמו, לא יהיה בעל קירבה משפחתית ראשונה לבעל עניין ו/או נושא משרה או עובד מטעם מפעיל תחבורה ציבורית.

8.12.4 המציע מתחייב כי לא יהיה חברה קשורה, במישרין או בעקיפין – לחברת עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ או לחברת דנה הנדסה בע"מ, ו/או לחברות קשורות להן; שהנן הזוכות במכרז 14/19 פרסם המשרד למתן שירותי ניהול, ריכוז, תיאום ויעוץ בתחום התחבורה הציבורית (להלן: **"מכרז שירותי ניהול"**). לעניין זה, "חברה קשורה" כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

הוראה זו תחול גם לגבי כל זוכה עתידי במכרז שירותי ניהול עתידי, או כל מכרז רלוונטי אחר.

8.12.5 לצורך בדיקת קיומו של חשש לניגוד עניינים או ניגוד עניינים בפועל, תצורף להצעה רשימה מעודכנת המכילה את כל השירותים ו/או העבודות המקימות ו/או העלויות להקים חשש להימצאות המציע או מי מטעמו בניגוד עניינים כאמור לעיל, תוך פירוט ביחס לכל אדם או גוף עבורם מבוצעת העבודה או השירות האמור (להלן: **"רשימת לקוחות"**). כמו כן, יצרף פירוט כל החברות אשר בשליטה ו/א שותפות של אחד או יותר מבעלי העניין במציע.

8.12.6 הרשימות תיבדקנה על ידי ועדת המכרזים, אשר תבחן האם יש בהן כדי להעמיד את המציע בניגוד עניינים, ככל שיזכה, ביחס להתחייבויות שלפי מכרז זה. ועדת המכרזים תהיה רשאית לבדוק את אמיתות התצהירים מול כל גורם שיפורט בהן או כל מקור מידע רלבנטי אחר. מצאה הוועדה כי ככל שהמציע יזכה במכרז יתקיים ניגוד עניינים כאמור, יידרש הגורם המצוי בניגוד עניינים כאמור להתחייב כי ככל שהמציע יזכה – יופסקו העבודות/השירותים שמעמידים את המציע בניגוד עניינים כאמור (לפי העניין); אלא אם שוכנעו ועדת המכרזים והממונה, כי קיימות נסיבות מיוחדות שאינן מאפשרות את הפסקת ההתקשרות המקימה ניגוד עניינים במועד האמור. במצב זה, יידרש המציע להתחייב כי ככל שיזכה במכרז – יביא לסיום ההתקשרות המעמידה אותו בניגוד עניינים בתוך המועד שתקבע לכך ועדת המכרזים, ובכל מקרה לא יאוחר מיום 31.04.2026; ויצהיר כי ידוע לו שבתוך פרק הזמן שעד לסיום ההתקשרות המעמידה אותו בניגוד עניינים כאמור – לא יבצע כל עבודה או שירות שלפי מכרז זה הקשורים במענה לפניית ציבור, לא יקבל כל תשלום עבור כך ולא תהיה לו כל טענה או תביעה בקשר לכך. מובהר ומודגש כי לא תתאפשר התקשרות במכרז עם מציע הנתון בניגוד עניינים ללא התחייבות כאמור; וכי ביצוע מלוא השירותים במכרז לרבות הטיפול בפניות ציבור יתאפשר רק כל אימת שתמצא ועדת המכרזים כי המציע אינו עומד בניגוד עניינים כאמור בסעיף זה. עוד מובהר ומודגש כי הפרת ההתחייבות שלפי סעיף זה תהווה הפרה יסודית של חוזה ההתקשרות.

8.12.7 לועדת המכרזים קיים שיקול דעת בלעדי לבחון כל ניגוד עניינים המופיע בסעיף זה ולאשר אותו. ועדת המכרזים תבחן כל מקרה לגופו בהתאם למידע שיהיה מצוי לפניה.

8.12.8 קביעת הוועדה לעניין העדר קיומו של חשש לניגוד עניינים או לעניין התחייבות המציע להסרת ניגוד העניינים בתוך פרק הזמן שנקבע לכך כאמור – תהווה תנאי לחתימת חוזה ההתקשרות, במידה והמציע יזכה במכרז. **החלטת הוועדה ההתקשרויות בעניין תהא סופית ומחייבת.**

8.12.9 מובהר בזאת, כי ועדת המכרזים תהיה רשאי לפסול הצעה של מציע אשר על פי שיקול דעת המתקיים לגביו חשש לניגוד עניינים או ניגוד עניינים בפועל, ו/או שהמציע או מי מטעמו או כל ממשקשור אליו כאמור לא מסר פרטים על כך כנדרש בסעיף זה.

8.12.10 המציע מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלו או מי מטעמו או כל מי שקשור אליו כאמור איזו אפשרות או חשד, כי במהלך ההליך המכרזי, וככל שיזכה המציע – במהלך תקופת ההתקשרות שלפי מכרז זה, עלול הוא או מי מטעמו או כל מי שקשור אליו כאמור להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, ידווח על כך מייד בכתב לממונה ויפסיק את אותה פעילות עד לקבלת אישור הממונה להמשיכה, אם יינתן.

8.12.11 ידוע ומוסכם, כי המשרד יהא רשאי לבטל את חוזה ההתקשרות עם הזוכה ו/או לדרוש את הפסקת פעילותו של מי מטעמו או הקשור אליו כאמור במסגרת ההתקשרות, במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של המשרד עם הזוכה.

8.12.12 הפרת התחייבות זו, והימצאות הזוכה ו/או מי מטעמו או הקשור אליו כאמור בניגוד עניינים, במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו של הממונה, תהווה עילה לביטול חוזה ההתקשרות, וחיוב הזוכה בפיצויים מוסכמים ששווים יהיה בסך 250,000 ₪, אשר משקפים באופן חלקי בלבד את הנזק הפוטנציאלי שעלול להיגרם למשרד כתוצאה מהפרת התחייבות הזוכה לעניין האיסור להימצא בניגוד עניינים.

8.12.13 תצהיר המצ"ב **כנספח 12 למכרז** בדבר היעדר ניגוד עניינים, רשימת לקוחות והתחייבות להימנע מניגוד עניינים יחתם

על ידי מורשי זכויות החתימה במציע לצורך מכרז זה ויצורף
על ידו כחלקבלתי נפרד מהצעתו.

פרק ב' – חוברת ההצעה

9. הגשת הצעה במכרז

9.1 כללים למילוי חוברת ההצעה

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

10. פרטי המציע

שם המציע	
סוג מציע (תאגיד/שותפות/עמותה/עוסק מורשה וכד') (מורשה וכד')	
תאריך הרישום במרשם (אם רלוונטי)	
מספר מזהה (לדוג' ח"פ)	

11. פרטי איש הקשר מטעם המציע

שם :
כתובת :
טלפון :
דוא"ל :

12. הוכחת עמידה בתנאי הסף של המכרז

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

12.2. הוכחת עמידה בתנאי הסף המנהליים :

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

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

☐ המציע רשום בישראל כדין.

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

12.2.1.2. עמידה בחוק עסקאות גופים ציבוריים –

12.2.1.2.1. ניהול פנקסים – המציע –

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

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

12.2.1.2.2. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף אישור פקיד מורשה ולסמנו כנספח 3.

12.2.1.2.3. היעדר הרשעות –

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

12.2.1.2.4. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף את התצהיר המפורט בנספח 5.

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

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

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

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

☐ המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

☐ המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

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

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

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

12.2.1.3. המציע עומד בדרישות הרישוי והתקנים הנדרשים על פי דין לצורך ההתקשרות, אם ישנם –

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

12.2.1.4. עסק חי –

12.2.1.4.1. לא קיים חשש להמשך קיומו של המציע כעסק חי.

12.2.1.4.2. לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה על המציע לצרף אישור עסק חי בנוסח המפורט בנספח 7.

12.2.1.5. מחזור כספי –

12.2.1.5.1. למציע מחזור כספי שנתי בהיקף שלא יפחת מ-10,000,000 ₪, בין השנים 2022-2024, עבור כל שנה.

12.2.1.5.2. יש להוסיף נספח 9 אישור ר"ח אודות נתונים מהדוחות הכספיים, לצורך הוכחת עמידה בתנאי סף זה.

12.2.1.6. הצעת המציע תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד וכל המסמכים הנדרשים במכרז, כולל הערבות הבנקאית, יהיו על שמה בלבד; והיא תקיים לבדה את תנאי הסף, בעצמה, אלא אם צוין במפורש אחרת. ישות משפטית זו הינה המציע במכרז והחובות הכלולים במכרז ובנספחיו חלות עליה. מובהר כי הספק הזוכה לא יורשה להפעיל את מרכז השירות באמצעות כל גורם אחר.

12.3. הוכחת העמידה בתנאי הסף המקצועיים: 12.3

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

12.3.2. המציע יפרט את אופן עמידתו בתנאי סף המקצועיים, בהתאם למפורט בנספח 10.

13. איכות ההצעה 13

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

13.2. המציע יפרט את אופן עמידתו בתנאי סף המקצועיים, בהתאם למפורט בנספח 10.

14. התחייבויות נוספות של המציע

14.1 כשירות להתמודדות במכרז

- 14.1.1 המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמין ולרבות תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, הוא הבין את כל האמור בהם, ומסכים להם.
- 14.1.2 המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו אם יזכה במכרז.
- 14.1.3 אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 14.1.4 אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נושא המכרז, על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע למזמין.
- 14.1.5 המציע מתחייב לעדכן בכתב את המזמין, ללא דיחוי, בכל שינוי מהותי אשר חל במידע שמסר במסגרת הצעתו המכרז.
- 14.1.6 אם המציע אינו חב במע"מ במסגרת ההתקשרות מכוח המכרז, הוא מצהיר על כך שפנה אל רשות המסים לצורך קבלת אישור לכך, טרם הגשת הצעה במכרז.

14.2 אי תיאום הצעות מכרז

- 14.2.1 הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
- 14.2.2 פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד אשר מציע הצעות במכרז זה.
- 14.2.3 המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה, ולא היה מעורב בדרך כלשהי בהצעה שהוגשה על ידי מציע אחר.
- 14.2.4 המציע לא היה, ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- 14.2.5 המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית מכל סוג שהוא.
- 14.2.6 הצעה זו מוגשת בתום לב.

14.3 עצמאות המציע

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

- 14.3.2. גורם אחד אינו מחזיק ב-25% או יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.
- 14.3.3. המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז זה.

15. בקשות

15.1. הגשת בקשות במסגרת ההצעה

- 15.1.1. במסגרת הצעתו רשאי המציע להגיש בקשות הנכללות בתנאי המכרז כמפורט בסעיף זה להלן וזאת כחלק בלתי נפרד מהצעתו.
- 15.1.2. הבקשות יכללו במסמכי ההצעה וינוסחו בצורה ברורה תוך הפנייה לסעיף אליו מתייחסת הבקשה.
- 15.1.3. מציע שלא יפנה למזמין בבקשה האפשרית בהתאם לכללי מכרז זה כחלק מהגשת הצעתו, יהיה מנוע מלהעלות בעתיד כל טענה, דרישה או תביעה בנושא ויראו בו כמי שוותר על בקשתו או על הזכות הנובעת ממנה, בהתאם להקשר, אף אם הוא עומד בתנאים המהותיים המקימים את הזכאות - והכל לפני העניין והקשר הדברים.

15.2. עסק בשליטת אישה

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

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

- 15.2.1.1. לתמיכה בהצהרה זו, וכתנאי לקבלת העדפה על המציע לצרף אישור ר"ח ותצהיר מהגדרתם בחוק חובת המכרזים, המעידים על כך שהעסק הוא בשליטת אישה.

15.3. עידוד משרתי מילואים

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

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

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

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

15.4 הכרה בנתונים של אישיות משפטית אחרת

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

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

15.4.3 החלטה בדבר הכרה כאמור תהיה בכפוף לשיקול דעת המזמין.

15.5 בקשה לחיסיון

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

מספר עמוד/סעיף	נושא הסעיף	נימוק למניעת החשיפה

אישור והתחייבות

בחתימתנו אנו מאשרים כי:

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

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

16. רשימת נספחים

מס' נספח	שם נספח	תיאור נספח
נספח 1	פרטי מציע	
נספח 2	אישור עו"ד לגבי התאגדות ומורשי חתימה	אישור עו"ד בדבר מורשי החתימה מטעם המציע, שמם וסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם
נספח 3	אישור "פקיד מורשה"	על המציע לצרף אישור תקף מרואה חשבון או מיועץ מס על ניהול פנקסי חשבונות, ודיווח לרשויות המס כנדרש בחוק עסקאות גופים ציבוריים, או אישור על פטור מחובה זו. לצורך כך ניתן להשתמש בקישור הבא: https://www.misim.gov.il/gmishurim/frmInputMekabel.aspx?cur=0
נספח 4	תצהיר הגשת הצעה	
נספח 5	תצהיר עו"ד בדבר היעדר הרשעות בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים	על המציע לצרף תצהיר עו"ד בהתאם למפורט בנספח.
נספח 6	העסקת עובדים בעלי מוגבלות	על המציע לצרף תצהיר עו"ד בהתאם למפורט
נספח 7	אישור עסק חי	אישור ר"ח בדבר העדר חשש להמשך קיומו של המציע כעסק חי בהתאם לנוסח המופיע בנספח.
נספח 8	ערבות מכרז	הערבות תהיה דיגיטלית ותונפק ממנפק ערבות מורשה, בהתאם לנוסח המופיע כנספח "תדפיס ערבות דיגיטלית" להוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות וביטחונות" ועל פי ההוראות המפורטות בהוראה זו. להנחיות אודות הגשת ערבות דיגיטלית ראה: https://govextra.gov.il/digital-guarantee/homepage

מס' נספח	שם נספח	תיאור נספח
נספח 9	אישור רואה חשבון אודות נתונים מהדוחות הכספיים	אישור רו"ח מבקר, בדבר היקף הפעילות של המציע, כנדרש בתנאי הסף, בהתאם לנוסח המופיע בנספח.
נספח 10	תצהיר בדבר ניסיון המציע	על המציע למלא את הנספח לצורך הוכחת העמידה בתנאי סף, כמפורט לעיל.
נספח 11	תצהיר בדבר ניקוד איכות	על המציע למלא את הנספח לצורך הוכחת עמידה בתנאי ניקוד האיכות הנוסף, כמפורט לעיל.
נספח 12	תצהיר והתחייבות המציע בדבר היעדר ניגוד עניינים	
נספח 13	תצהיר והתחייבות לשמירה על סודיות ולהגנה על הפרטיות	
נספח 14	עידוד נשים בעסקים	
נספח 15	הצעת מחיר	טופס הצעת מחיר מלא בהתאם להוראות המופיעות בנספח.
נספח 16	תצהיר והתחייבות לשמירת סודיות והימנעות מניגוד עניינים ע"י הגורמים שיועמדו לביצוע השירותים מטעם המציע	

מס' נספח	שם נספח	תיאור נספח
נספח 17	אבטחת מידע וסייבר	
נספח 18	חוזה- פורטל הספקים הממשלתי	
נספח 19	ערבות ביצוע	
נספח 20	תנאי תשלום וכללי הצמדה לתמורה	

נספח 1 למכרז

טופס פרטי המציע

1. פרטי המציע

	שם המציע	1.1.
	מספר מזהה (מס' חברה/ שותפות וכד')	1.2.
	מען המציע (כולל מיקוד)	1.3.
	מספרי טלפון במשרד	1.4.
	מספר פקס	1.5.
	כתובת דוא"ל	1.6.
	שם איש הקשר למכרז	1.7.
	טלפון נייד	1.8.
	כתובת דוא"ל	1.9.

אישור עו"ד לגבי התאגדות ומורשי חתימה

לכבוד
ועדת המכרזים לתשתיות ולרשות הארצית לתחבורה ציבורית
משרד התחבורה והבטיחות בדרכים

**להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור 14-25 הנדון: מכרז מס
משתמשי התחבורה הציבורית**

אני _____ מאשר הפרטים הבאים לגבי הגוף המציע למכרז הנדון:
עו"ד (שם מלא)

1. שם (כפי שהוא רשום ברשם החברות או רשם השותפויות):

2. סוג התארגנות:

3. תאריך התארגנות:

4. מספר מזהה:

5. שמות המוסמכים לחתום ולהתחייב בשם המציע, תפקידם ומספרי הזהות שלהם, לרבות סוג העניינים לגביהם ניתנה ההסמכה, גובה הסכום לגביו הוסמכו לחתום כאמור:

בכבוד רב,

שם מלא _____ חתימה וחותמת _____ תאריך _____

נספח 4 למכרז

תצהיר הגשת הצעה

- אני החתום מטה, מר/גב' _____, נושא/ת ת.ז. _____, שמספרה _____, לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בכתב כדלקמן:
1. תצהיר זה מוגש בתמיכה להצעת _____ להלן: "המציע" המוגשת למכרז מס 14-25 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאווש עבור משתמשי התחבורה הציבורית (להלן: "המכרז").
- אני הוסמכתי כדין על ידי _____ (להלן – המציע), לחתום על תצהיר זה להצעה. אני נושא המשרה אשר אחראי מטעם המציע להצעה המוגשת מטעמו במכרז זה.
2. **כשירות להתמודדות במכרז**
- 2.1. המציע קרא בעיון רב את מסמכי המכרז על כל פרקיו, נספחיו, תנאיו וחלקיו, לרבות כל ההבהרות שפורסמו על ידי המזמין, הוא הבין את כל האמור בהם ומסכים להם.
- 2.2. המציע קרא בעיון רב את תנאי ההתקשרות עם הספק הזוכה, ובכלל זה את חוזה ההתקשרות על נספחיו, הוא הבין את האמור בהם ומסכים להם.
- 2.3. המציע אינו מצוי בהליכי פשיטת רגל או פירוק ולא מתנהלות נגד המציע תביעות מהותיות, שעלולות לפגוע בתפקודו, ככל שיזכה במכרז.
- 2.4. אין מניעה לפי כל דין להשתתפות המציע במכרז.
- 2.5. אין בהגשת הצעה במכרז או בביצוע ההתקשרות נשוא המכרז על ידי המציע, כדי ליצור ניגוד עניינים, בין במישרין ובין בעקיפין, בין המציע לבין המזמין.
3. **אי תיאום הצעות מכרז**
- 3.1. הפרטים המופיעים בהצעה זו הוחלטו על ידי המציע באופן עצמאי, ללא התייעצות, הסדר או קשר עם מציע אחר.
- 3.2. פרטי ההצעה לא הוצגו או יוצגו בפני כל אדם או תאגיד, אשר מציע הצעות במכרז זה.
- 3.3. המציע לא היה מעורב בניסיון להניא מתחרה אחר מלהגיש הצעות במכרז זה.
- 3.4. המציע לא היה ולא מתכוון להיות מעורב בניסיון לגרום למתחרה אחר להגיש הצעה גבוהה או נמוכה יותר מהצעתו זו.
- 3.5. המציע לא היה מעורב בניסיון לגרום למתחרה להגיש הצעה בלתי תחרותית, מכל סוג שהוא.
- 3.6. הצעה זו מוגשת בתום לב.
4. **עצמאות המציע**
- 4.1. המציע אינו מחזיק או מוחזק על ידי מציע אחר במכרז (החזקה לעניין זה – החזקה במישרין או בעקיפין ב- 25% או יותר מאמצעי שליטה, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968).
- 4.2. גורם אחד אינו מחזיק ב- 25% יותר מאמצעי שליטה בו ובמציע נוסף במכרז.
- 4.3. המציע אינו קבלן משנה של מציע אחר במכרז, בקשר עם ביצוע השירותים במכרז.
- 4.4. המציע אינו קבלן כוח אדם כהגדרתו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, התשנ"ו-1996. לחלופין – הריני מתחייב כי כי לצורך מתן השירותים במכרז זה, ככל שיזכה, המציע לא יעסוק כקבלן כוח אדם ולא יפעל מכח הרישיון שניתן לו לפי החוק הנ"ל.
- 4.5. המציע משלם לעובדיו שכר ומעניק להם תנאים סוציאליים בהתאם להוראות כל דין (לרבות חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987), הסכם קיבוצי וצו הרחבה כמשמעותם בחוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957, ככל שהם חלים על המציע או על עובדיו.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

תאריך	שם המציע	חותמת המציע	שם המצהיר	חתימת המצהיר
-------	----------	-------------	-----------	--------------

אישור עורך דין

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 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.

תאריך	חתימת עורך הדין	חותמת ומספר רישיון עורך דין
-------	-----------------	--------------------------------

תצהיר בדבר היעדר הרשעות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים

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

1.1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "**המציע**") המבקש להתקשר עם עורך מכרז להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית, מספר 6/2025 עבור משרד התחבורה. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

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

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

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

☐ המציע ובעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות (להלן: "מועד להגשה") למכרז להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית, מספר 6/2025.

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

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

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימה וחתימת

שם

תאריך

אישור עורך 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 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 וחתימת

מספר רישיון

תאריך

נספח 6 למכרז

תצהיר בדבר העסקת אנשים עם מוגבלות

פניות אל המנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים כנדרש לפי תצהיר זה ייעשו דרך המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בעבודה, בדוא"ל: mateh.shiluv@economy.gov.il. לשאלות ניתן לפנות למרכז התמיכה למעסיקים, כתובת דוא"ל: info@mtlm.org.il טלפון: 1700507676.

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:

הנני נותן תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") (בתמיכה להצעה למכרז מס 14-25 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.

(סמן X במשבצת המתאימה):

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 לא חלות על המציע.

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע והוא מקיים אותן.

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998 חלות על המציע נדרש לסמן x במשבצת המתאימה):

☐ המציע מעסיק פחות מ-100 עובדים.

☐ המציע מעסיק 100 עובדים או יותר.

(במקרה שהמציע מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

☐ המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, ובמקרה הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

☐ המציע התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח 1998, הוא פנה כאמור ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו פעל ליישומן (במקרה שהמציע התחייב בעבר לבצע פנייה זו ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו).

המציע מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות.

_____	_____	_____
תאריך	חתימה וחותמת	שם מלא

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי
במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____
שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ המוכר/ת לי באופן אישי,

ואחרי 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.

תאריך

חתימת עורך הדין

חותמת

ומספר רישיון עורך דין

נספח 7 למכרז

אישור רו"ח אודות העדר חשש להמשך קיומו של המציע כעסק חי

תאריך: _____

לכבוד

_____ [שם המציע]

הנדון: אישור רואה חשבון על היעדר הערת "עסק חי" בדוחות הכספיים

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ ("המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____.
 2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
 - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום _____.
 - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם ביום _____.
 3. דוח רואי החשבון המבוקרים, שניתן לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים הנ"ל, אינו כולל הפניית תשומת לב / הדגש עניין לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (*).
 4. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים / הסקורים, וכן ערכנו דיון בנושא "עסק חי" עם הנהלת המציע.
 5. עד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 4 לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע, עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חי" (**).
- (*) לעניין אישור זה, "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת (ישראל) 570 בדבר העסק החי של לשכת רואי חשבון בישראל.
- (**) אם מאז מועד חתימת רואה החשבון על דוח רואה החשבון המבוקרים חלפו פחות מ-3 חודשים, כי אז אין דרישה לסעיפים 4 ו-5.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.

אישור רו"ח אודות נתונים מהדוחות הכספיים

תאריך: _____

לכבוד

חברת _____

הנדון: אישור על מחזור כספי (או כל מידע אחר המופיע בדוחות הכספיים¹) לתקופה 2022 עד 2024

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____.
2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
 - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / לימים _____ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום / בימים _____.
 - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / ימים _____ בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם/ ביום / בימים _____.
3. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 3.1 ו-3.2:
 - 3.1. דוח רואי החשבון המבוקרים ליום _____ אינו כולל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב להערת עסק חי, או כל סטייה אחרת מהנוסח האחד.
 - 3.2. דוח רואי החשבון המבוקרים ליום _____ כולל סטייה מהנוסח האחד, אולם אין לסטייה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף 4 להלן.
4. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים לעיל, המחזור הכספי של חברתכם לתקופה 2022-2024 (1) הינו בממוצע גבוה מ / שווה ל 10,000,000.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- נוסח דיווח זה נקבע על ידי ועדה משותפת של מינהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל – בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד הרו"ח.

¹ אישור רואה חשבון וחוות דעת רואה חשבון הן אסמכתאות חלופיות. במקרים בהם מדובר בנתון חשבוני המופיע בדוחות הכספיים המבוקרים / בדוחות כספיים סקורים בדבר מידע כספי לתקופות ביניים, תוגש אסמכתה מסוג "אישור", אחרת יוגש דוח מיוחד במתכונת של "חוות דעת". לגבי נתונים חשבוניים שלא מופיעים בדוחות הכספיים, רואה החשבון ייתן דוח מיוחד רק בנושאים שהם בתחום עיסוקו המקצועי. כמו כן, במקרה שהליך הביקורת / סקירה על הדוח הכספי טרם הסתיים, רואה החשבון יכול לתת דוח מיוחד אם נקט בנוהלי ביקורת / בנוהלי סקירה להנחת דעתו בדבר נאותותם ואימותם של הנתונים עליהם הוא נותן את הדוח. אולם, אם לדעתו של רואה החשבון השלמת הביקורת / הסקירה עלולה להביא לשינוי בנתונים שבצהרת הקוח, עליו לציין נסיבות הימנעותו בדוח המיוחד.

נספח 10 למכרז

תצהיר בדבר ניסיון המציע

תצהיר בדבר ניסיון המציע – במענה לסעיף 3.3 למכרז

1. אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:
2. הנני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בתמיכה להצעה למכרז מס 14-25 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע.
3. למציע ניסיון העומד בכל תנאי הסף שבסעיפים 3.1-3.2 למכרז; ובכלל זה הניסיון המפורט בנספח זה להלן:

3.1. פירוט הניסיון לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שלפי סעיף 3.3.1 –

ניסיון בהפעלת לפחות מרכז שירות אחד במהלך שבע השנים שקדמו להגשת ההצעה, אשר מקיים לכל הפחות את התנאים המפורטים בסעיף 3.3.1 למכרז באופן מצרפי חופף ומצטבר; כמפורט להלן:
בסעיף זה, "מרכז שירות" – מוקד למתן מענה טלפוני אנושי לפניות מידע ו/או פניות שירות, תוך שימוש במערכות טכנולוגיות.

יש לצרף טבלה נפרדת בנוסח שלהלן לגבי כל אחת ממרכזי השירות שבאמצעותם מבקש המציע להוכיח את עמידתו בדרישות הניסיון שלפי סעיף 3.3.1 למכרז:

טבלה מס' 1 : מרכז שירות לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שלפי

סעיף 3.3.1 –

(יש למלא בטבלה את המידע במשבצות הלבנות המיועדות לכך, בהתאם לדרישה במשבצות המושחרות)

										הלקוח	
										שם איש קשר מטעם הלקוח	
										תפקיד	
										מספרי טלפון :	
פירוט :										תיאור בהרחבה על אופן ההתקשרות עם הלקוח לצורך הפעלת מרכז השירות (ש לציין את שם, מספר ופרטי המכרז/חוזה/אחר שמכוחו בוצעה ההתקשרות)	
כך/לא (יש לסמן)										מרכז השירות הופעל במסגרת חוזה זה בלבד כחלק מהתקשרות אחת ישירה ונפרדת, בהתאם לסעי' 3.3.1	
פירוט :										פירוט אודות המענה הטלפוני האנושי שניתן במוקד לפניית מידע ו/או פניות שירות – לרבות פירוט נושאי הפניות שטופלו.	
פירוט :										פירוט אודות המערכות טכנולוגיות שבאמצעותן ניתן מענה טלפוני במועד	
מחודש										תקופת ההפעלה של מרכז השירות שלפי החוזה הנ"ל, בהתאם לסעי' 3.3.1.1	
בשנת											
עד חודש											
בשנת											
פירוט :										היקף פעילות מרכז השירות – כמות העמדות שפעלו בימים א עד ה ולכל הפחות במשך 8 שעות ברציפות בין השעות 08:00-18:00, בהתאם לסעי' 3.3.1.3	
שם הפרויקט :											
מספר עמדות מאוישות :											
מועד הפעילות :											
פירוט :										לאורך כל תקופת ההפעלה לעיל, נכלל שירות באמצעות תקשורת כתובה מקוונת ב- on line שבוצע לאורך כל תקופת ההפעלה המפורטת לעיל	
										ללאורך כל תקופת ההפעלה לעיל, נכלל שירות באמצעות תקשורת כתובה מקוונת ב- on line	

פירוט :	כמות הנציגים שמנה היקף פעילות זו בתקופה המפורטת לעיל	במרכז השירות, שפעלו בימים א עד ה ולכל הפחות במשך 8 שעות ברציפות בין השעות 08:00-18:00, בהתאם לסעי' 3.3.1.4
כן/לא (יש לסמן)	המציע היה אחראי על תפעולה ותחזוקתה של מערכת CC כחלק מההתקשרות עם מזמין העבודה	מרכז השירות הופעל תוך שימוש במערכת Contact Center (להלן : CC), בהתאם לסעי' 3.3.1.5
פירוט :	פירוט אחריותו של המציע על תפעולה ותחזוקתה של מערכת CC כחלק מההתקשרות עם מזמין העבודה	
כן/לא (יש לסמן)	המערכת כללה מתג/ מרכזת טלפוניה (PBX) ספרתית. כולל גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B).	
כן/לא (יש לסמן)	המערכת כללה שרתי C.T.I כולל שרתים בגיבוי (H.S.B).	
כן/לא (יש לסמן) ולהוסיף פירוט כולל דוגמה לרובוט האוטומטי :	המערכת כללה נתבי שיחות ורובוט אוטומטי (I.V.R) בתפעול משולב של הקשות DTMF בטלפון ושימוש במנועי זיהוי דיבור) A.S.R ללא הגבלה בכמות המשאבים הנדרשים	
כן/לא (יש לסמן) ולהוסיף פירוט :	תת מערכת לרישום השיחות והפקת דוחות זמן אמת ודיווחים היסטוריים M.I.S למוקדים	המערכת כללה תתי מערכות לתפעול, ניהול ובקרה הכוללים :

	והשירותים הטלפונים		
כך/לא (יש לסמן) ולהוסיף פירוט:	תת מערכת V.L להקלטת כל שיחות הטלפון, להדרכה, תפעול וניחול מרכז השירות ובקרת המשרד, אחסון ואחזור השיחות לפחות לשנה עבודה ברצף		

3.2. פירוט הניסיון לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שלפי סעיף 3.3.2 –

ניסיון בהפעלת לפחות מרכז שירות אחד במהלך חמש השנים שקדמו להגשת ההצעות תוך שימוש במערכת שירות לקוחות המבוססת על תשתית CRM, באופן המקיים לכל הפחות את כל התנאים שבסעיף 3.3.2 למכרז באופן מצרפי חופף ומצטבר; כמפורט להלן: בסעיף זה, "מרכז שירות" – מוקד למתן מענה טלפוני או פנימי מידע ו/או פניות שירות, תוך שימוש במערכות טכנולוגיות

יש לצרף טבלה נפרדת בנוסח שלהלן לגבי כל אחת ממרכזי השירות שבאמצעותם מבקש המציע להוכיח את עמידתו בדרישות הניסיון שלפי סעיף 3.3.2 למכרז:

טבלה מס' 2: מרכז שירות לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שלפי

סעיף 3.3.2 –

(יש למלא בטבלה את המידע במשבצות הלבנות המיועדות לכך, בהתאם לדרישה במשבצות המושחרות)

הלקוח							שם איש קשר מטעם הלקוח
תפקיד							מספרי טלפון:
פירוט:							תיאור בהרחבה על אופן ההתקשרות עם הלקוח לצורך הפעלת מרכז השירות (ש לציין את שם, מספר ופרטי המכרז/חוזה/אחר שמכוחו בוצעה ההתקשרות)
							מרכז השירות הופעל במסגרת חוזה זה בלבד כחלק מהתקשרות אחת ישירה ונפרדת, בהתאם לסעי' 3.3.2.1
כן/לא (יש לסמן)							מחודש
בשנת							עד חודש
בשנת							בשנת
תקופת ההפעלה של מרכז השירות שלפי החוזה הנ"ל, בהתאם לסעי' 3.3.2.2							

3.3. פירוט הניסיון לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף שלפי סעיף 3.3.3 למכרז:

ניסיון במהלך חמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, במתן שירותי מענה לפניית ציבור, באופן המקיים לכל הפחות את כל התנאים שבסעיף 3.3.3 למכרז, באופן מצרפי חופף ומצטבר; כמפורט להלן:

בסעיף זה, "פניות ציבור כתובות" – תלונה, פנייה, בקשה למידע, הצעה לשיפור שמתקבלות מהציבור הרחב באופן כתוב ואשר נדרש בגינן בירור ו/או בדיקה מול גורמים נוספים ו/או מערכות מידע וניתן בגינן מענה בכתב שלא במעמד הפניה עצמה.

יש לצרף טבלה נפרדת בנוסח שלהלן לגבי כל אחת ממרכזי השירות שבאמצעותם מבקש המציע להוכיח את עמידתו בדרישות הניסיון שלפי סעיף 3.3.3 למכרז:

טבלה מס' 3:

הלקוח									
שם איש קשר מטעם הלקוח				תפקיד			מספרי טלפון :		
פירוט :									
תיאור בהרחבה על אופן ההתקשרות עם הלקוח לצורך מתן שירותי המענה לפניית ציבור (יש לציין את שם, מספר ופרטי המכרז/חוזה/אחר שמכוחו בוצעה ההתקשרות)									
כן/לא (יש לסמן)									
שירותי המענה לפניית ציבור ניתנו במסגרת חוזה זה בלבד כחלק מהתקשרות אחת ישירה ונפרדת, בהתאם לסעי' 3.3.3.1									
פירוט בהרחבה אודות סוג פניות הציבור									
פירוט בהרחבה אודות התהליכים שבוצעו לצורך מענה על פניית ציבור									
פירוט :									
פירוט :									
תקופת מתן שירותי המענה לפניית ציבור שלפי החוזה הנ"ל									
פירוט :									
היקף פניות הציבור שבהן טיפל המציע בכל חודש בתקופה הנ"ל, בהתאם לסעי' 3.3.3.2									
שם העובד/ת									
תפקיד									
תקופת ההעסקה בתפקיד									
העובדים שהעסיק המציע ביחסי עובד - מעביד, בו זמנית, אשר עסקו באופן ישיר במתן									

			מענה לפניות ציבור בכתב (ניתן להוסיף שורות כמידת הצורך), בהתאם לסעי' 3.3.3.3

שם מלא

חתימה וחותמת

תאריך

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____
הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____
בִּישׁוּב/עִיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה
עצמו/ה 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.

תאריך

חתימת עורך הדין

חותמת ומספר רישיון עורך דין

נספח 11 למכרז

תצהיר בדבר ניקוד האיכות

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: הנני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בתמיכה להצעה למכרז מס' 14-25 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע. למציע ניסיון העומד בכל תנאי הסף שבסעיף 3.3 למכרז; ובכלל זה הניסיון המפורט בנספח זה להלן.

1. פירוט הצגת איש עמדות נוספות למשמרת בהתאם לסעיף 4.2.1.1 – הריני להצהיר כי המציע הפעיל עמדות מאוישות למשמרת מעבר לנדרש במכרז השירות שהוצג בתנאי הסף או לחילופין במרכז/ במרכזי שירות נוספים העומדים בתנאי סעי' 3.3.1.

יודגש, כי את פירוט המענה לסעיף 3.3 – מרכז השירות הפעיל לכל הפחות 30 עמדות מאוישות במשמרת לאורך תקופת ההפעלה לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף – יש למלא בטבלה הייעודית המצויה בנספח 10.

לצורך קבלת ניקוד איכות ההצעה:

טבלה מס' 1: מרכז שירות _____ לצורך הוכחת עמידה במדד האיכות שלפי סעיף 4.2.1.1 לניקוד האיכות –

(יש למלא בטבלה את המידע במשבצות הלבנות המיועדות לכך, בהתאם לדרישה במשבצות המושחרות)

הלקוח			
שם איש קשר מטעם הלקוח	תפקיד	מספרי טלפון:	
פירוט:			
תיאור בהרחבה על אופן ההתקשרות עם הלקוח לצורך הפעלת מרכז השירות (יש לציין את שם, מספר ופרטי המכרז/חוזה/א/			

							חר שמכוחו בוצעה (ההתקשרות)
כ/לא (יש לסמן)							מרכז השירות הופעל במסגרת חוזה זה בלבד כחלק מהתקשרות אחת ישירה ונפרדת, בהתאם לסעי' 3.3.1
פירוט :							תיאור בהרחבה של מרכז השירות
פירוט אודות המענה הטלפוני האנושי שניתן במוקד לפניית מידע ו/או פניות שירות – לרבות פירוט נושאי הפניות שטופלו.							
פירוט :							פירוט אודות המערכות טכנולוגיות שבאמצעותן ניתן מענה טלפוני במועד
מחודש							תקופת ההפעלה של מרכז השירות שלפי החוזה הנ"ל, בהתאם לסעי' 3.3.1.1
בשנת							
עד חודש							מספר עמדות מאוישות :
בשנת							
פירוט :							היקף פעילות מרכז השירות – כמות העמדות שפעלו בימים א' עד ה' ולכל הפחות במשך 8 שעות ברציפות בין השעות 08:00-18:00, בהתאם לסעי' 3.3.1.4
פירוט :							לאורך כל תקופת ההפעלה לעיל, נכלל שירות באמצעות תקשורת כתובה מקוונת ב- on line במרכז השירות, שפעלו בימים א עד ה ולכל הפחות במשך 8 שעות ברציפות בין השעות 08:00-18:00
פירוט :							המציע היה אחראי על תפעולה ותחזוקתה של מערכת CC כחלק מההתקשרות עם מזמין העבודה
כ/לא (יש לסמן)							מרכז השירות הופעל תוך שימוש במערכת Contact

פירוט:		פירוט אחריותו של המציע על תפעולה ותחזוקתה של מערכת CC כחלק מההתקשרות עם מזמין העבודה	Center (להלן: CC), בהתאם לסעי' 3.3.1.5
כן/לא (יש לסמן)		המערכת כללה מתג/מרכזת טלפוניה (PBX) ספרתית. כולל גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B).	
כן/לא (יש לסמן)		המערכת כללה שרתי C.T.I כולל שרתים בגיבוי (H.S.B).	
כן/לא (יש לסמן) ולהוסיף פירוט כולל דוגמה לרובוט האוטומטי:		המערכת כללה נתבי שיחות ורובוט אוטומטי (I.V.R) בתפעול משולב של הקשות DTMF בטלפון ושימוש במנועי זיהוי דיבור (A.S.R) ללא הגבלה בכמות המשאבים הנדרשים	
כן/לא (יש לסמן) ולהוסיף פירוט:		המערכת כללה תתי מערכות לתפעול, ניהול ובקרה הכוללים:	
		תת מערכת לרישום השיחות והפקת דוחות זמן אמת ודיווחים היסטוריים M.I.S למוקדים והשירותים הטלפונים	
כן/לא (יש לסמן) ולהוסיף פירוט:		תת מערכת V.L להקלטת כל שיחות הטלפון, להדרכה, תפעול וניהול מרכז השירות ובקרת המשרד, אחסון ואחזור השיחות לפחות לשנה עבודה ברצף	

2. פירוט הצגת ניסיון נוסף בהפעלת מרכז שירות מעבר לנדרש בתנאי הסף בהתאם לסעיף

4.2.1.2 – הריני להצהיר כי המציע הפעיל את מרכז השירות שהוצג במסגרת תנאי הסף מעבר למסגרת הזמנים שהוגדרה בסעי' 3.3.1.1 למסמכי המכרז, לצורך קבלת ניקוד איכות ההצעה:

טבלה מס' 2: מרכז שירות _____ לצורך הוכחת עמידה במדד האיכות שלפי סעיף 4.2.1.2 לניקוד האיכות –

(יש למלא בטבלה את המידע במשבצות הלבנות המיועדות לכך, בהתאם לדרישה במשבצות המושחרות)

הלקוח									
שם איש קשר מטעם הלקוח									
תפקיד									
מספרי טלפון :									
פירוט :									
תיאור בהרחבה על אופן ההתקשרות עם הלקוח לצורך הפעלת מרכז השירות (יש לציין את שם, מספר ופרטי המכרז/חוזה/א/חר שמכוחו בוצעה ההתקשרות)									
תקופת ההפעלה של מרכז השירות שלפי החוזה הנ"ל									
מחודש									
בשנת									
עד חודש									
בשנת									
בשנת									

3. פירוט משך זמני השיחות שבוצעו במוקד הטלפוני של מרכז השירות שהוצג בתנאי הסף –

הריני להצהיר כי המציע סיפק את שירות המענה בהתאם לרמת השירות שהוגדרה בסעי' 4.2.1.3, לצורך קבלת ניקוד איכות ההצעה:

טבלה מס' 3: מרכז שירות _____ לצורך הוכחת עמידה במדד זמני המענה שלפי סעיף 4.2.1.3 לניקוד האיכות –

(יש למלא בטבלה את המידע במשבצות הלבנות המיועדות לכך, בהתאם לדרישה במשבצות המושחרות)

הלקוח				
שם איש קשר מטעם הלקוח		תפקיד		מספר י טלפון:

פירוט:							תיאור בהרחבה על אופן ההתקשרות עם הלקוח לצורך הפעלת מרכז השירות (יש לציין את שם, מספר ופרטי המכרז/חוזה/ אחר שמכוחו בוצעה ההתקשרות)
	בשנת		עד חודש		בשנת	מחודש	תקופת מתן המענה לשיחות במוקד הטלפוני (12 חודשים רצופים במסגרת תקופת ההתקשרות)
סך השיחות שנענו עד ל- 20 שניות והיקפם באחוזים:							סך השיחות שנענו במהלך 12 החודשים שצוינו לעיל
							סך השיחות שנענו ובתנאי שמספר השיחות הכולל בשנה הוא לכל הפחות מיליון :

4. פירוט העסקת נציגים נוספים ביחסי עובד-מעביד בו זמנית, אשר עסקו באופן ישיר במתן

מענה לפניית ציבור בכתב מעבר לנדרש בתנאי הסף בהתאם לסעיף 3.3.3. למסמכי המכרז,

לצורך קבלת ניקוד איכות ההצעה.

ניסיון במהלך חמש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת ההצעות, במתן שירותי מענה לפניית ציבור, באופן המקיים לכל הפחות את כל התנאים שבסעיף 3.3.3 למכרז, באופן מצרפי חופף ומצטבר; כמפורט להלן:

בסעיף זה, "פניות ציבור כתובות" – תלונה, פנייה, בקשה למידע, הצעה לשיפור שמתקבלות מהציבור הרחב באופן כתוב ואשר נדרש בגינן בירור ו/או בדיקה מול גורמים נוספים ו/או מערכות מידע וניתן בגינן מענה בכתב שלא במעמד הפניה עצמה.

(יש למלא בטבלה את המידע במשבצות הלבנות המיועדות לכך, בהתאם לדרישה במשבצות המושחרות)

טבלה מס' 4: מרכז שירות
לצורך הוכחת עמידה במדד זמני המענה שלפי
סעיף 4.2.1.4 לניקוד האיכות–

	הלקוח
--	-------

שם איש קשר מטעם הלקוח		תפקיד		מספרי טלפון:		
תיאור בהרחבה על אופן ההתקשרות עם הלקוח לצורך מתן שירותי המענה לפניית ציבור (יש לציין את שם, מספר ופרטי המכרז/חוזה/אחר שמכוחו בוצעה ההתקשרות)		פירוט:				
שירותי המענה לפניית ציבור ניתנו במסגרת חוזה זה בלבד כחלק מהתקשרות אחת ישירה ונפרדת, בהתאם לסעי' 3.3.3.1		כן/לא (יש לסמן)				
תיאור בהרחבה של שירותי המענה לפניית ציבור שהעניק המציע במסגרת התקשרות זו		פירוט בהרחבה אודות סוג פניות הציבור		פירוט:		
		פירוט בהרחבה אודות התהליכים שבוצעו לצורך מענה על פניית ציבור		פירוט:		
תקופת מתן שירותי המענה לפניית ציבור שלפי החוזה הנ"ל, בהתאם לסעי' 3.3.3.1		מחודש	בשנת	עד חודש	בשנת	
שם העובד/ת		תפקיד			תקופת ההעסקה בתפקיד	
העובדים שהעסיק המציע ביחסי עובד - מעביד, בו זמנית, אשר עסקו באופן ישיר במתן מענה לפניית ציבור בכתב (ניתן להוסיף שורות כמידת הצורך)						

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

אישור עורך דין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____
הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____
בשם/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 יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם
לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

תאריך	חתימת עורך הדין	חותמת ומספר רישיון עורך דין
-------	-----------------	-----------------------------

נספח 12 למכרז

תצהיר והתחייבות המציע בדבר הימנעות מניגודי עניינים (בהתאם לסעיף 8.12 למפרט המכרז)

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן. אני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") (בתמיכה להצעה למכרז מס 14-25 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית (להלן – "המכרז"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע, ומצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הריני מתחייב כי ככל שהמציע יזכה וייחתם עמו חוזה לביצוע השירותים נושא מכרז זה, הוא בעל עניין מטעמו או מי מעובדיו ו/או הצוות הניהולי המוצע על ידו במסגרת המכרז, לא ימצא או ייקלע לאורך כל תקופת ההתקשרות במצב של ניגוד עניינים בין מכלול השירותים נושא מכרז זה לבין שירותים או עבודות אחרות שהוא או הם מבצע/ים, ו/או התחייבויות שלו ו/או של מי מהם; והמציע לא יתקשר לצורך ביצוע השירותים נושא מכרז זה עם כל גורם אשר קיימת אפשרות כי הוא או עובדיו ימצאו בניגוד עניינים לאורך כל תקופת ההתקשרות.

2. בכלל זה מתחייב המציע בזאת, כי ככל שיזכה:

2.1. הוא, בעל עניין ו/או כל נושא משרה מטעמו, לא יישא משרה ו/או יהיה בעל עניין ו/או שליטה בכל גוף הנותן יעוץ או שירות ו/או המבצע עבודה בין במישרין ובין בעקיפין – עבור או מטעם מפעיל תחבורה הציבורית, לרבות באמצעות חברות בת ו/או אם.

2.1.1. הוא, בעל עניין ו/או כל נושא משרה או עובד מטעמו, לא יהיה בעל קירבה משפחתית ראשונה לבעל עניין ו/או נושא משרה או עובד מטעם מפעיל תחבורה ציבורית.

2.2. המציע לא יהיה חברה קשורה, במישרין או בעקיפין – לחברת עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ או לחברה דנה הנדסה בע"מ, ו/או לחברות קשורות להן; שהנן הזוכות במכרז 14/19 פרסם המשרד למתן שירותי ניהול, ריכוז, תיאום ויעוץ בתחום התחבורה הציבורית (להלן: "מכרז שירותי ניהול"). לעניין זה, "חברה קשורה" כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

הוראה זו תחול גם לגבי כל זוכה עתידי במכרז עתידי אם יפורסם על-ידי המשרד למתן שירותי ניהול או כל מכרז רלוונטי אחר.

3. לצורך בדיקת קיומו של חשש לניגוד עניינים או ניגוד עניינים בפועל, מצ"ב רשימה מעודכנת המכילה את כל השירותים ו/או העבודות המקימות ו/או העלולות להקים חשש להימצאות בניגוד עניינים כאמור לעיל, תוך פירוט ביחס לכל אדם או גוף עבורם מבוצעת העבודה או השירות האמור (להלן: "רשימת לקוחות"). כן יצרף פירוט כל החברות אשר בשליטה ו/או שותפות של אחד או יותר מבעלי העניין.

שם הגוף	נושא ההתקשרות	פירוט בהרחבה אודות טיב ואופי השירותים	מועד סיום ההתקשרות	איש קשר + פרטי התקשרות
				שם ותפקיד
				טל'
				שם ותפקיד
				טל'
				שם ותפקיד
				טל'
				שם ותפקיד
				טל'

4. ידוע לי כי הרשימות תיבדקנה על ידי ועדת המכרזים, אשר תבחן האם יש בהן כדי להעמיד את המציע בניגוד עניינים, ככל שיזכה, ביחס להתחייבויות שלפי המכרז. ידוע לי שוועדת המכרזים תהיה רשאית לבדוק את אמיתות התצהירים מול כל גורם שיפורט בהן או כל מקור מידע רלבנטי אחר. ידוע לי שאם תמצא הוועדה שכלל שהמציע יזכה במכרז יתקיים ניגוד עניינים כאמור, יידרש הגורם המצוי בניגוד עניינים כאמור להתחייב כי ככל שהמציע יזכה – יופסקו העבודות/השירותים שמעמידים את המציע בניגוד עניינים כאמור (לפי העניין); אלא אם שוכנעו ועדת המכרזים והממונה, כי קיימות נסיבות מיוחדות שאינן מאפשרות את הפסקת ההתקשרות המקימה ניגוד עניינים במועד האמור. ידוע לי כי במצב זה, יידרש המציע להתחייב כי ככל שיזכה במכרז – יביא לסיום ההתקשרות המעמידה אותו בניגוד עניינים בתוך המועד שתקבע לכך ועדת המכרזים, ובכל מקרה לא יאוחר מיום 31.04.2026; ויצהיר כי ידוע לו שבתוך פרק הזמן שעד לסיום ההתקשרות המעמידה אותו בניגוד עניינים כאמור – לא יבצע כל עבודה או שירות שלפי מכרז זה הקשורים במענה לפניות ציבור, לא יקבל כל תשלום עבור כך ולא תהיה לו כל טענה או תביעה בקשר לכך. ידוע לי כי לא תתאפשר התקשרות במכרז עם מציע הנתון בניגוד עניינים ללא התחייבות כאמור; וכי ביצוע מלוא השירותים במכרז לרבות הטיפול בפניות ציבור יתאפשר רק כל אימת שתמצא ועדת המכרזים כי המציע אינו עומד בניגוד עניינים כאמור בסעיף זה. ידוע לי כי הפרת ההתחייבות שלפי סעיף זה תהווה הפרה יסודית של חוזה ההתקשרות.

לועדת המכרזים קיים שיקול דעת בלעדי לבחון כל ניגוד עניינים המופיע בסעיף זה ולאשר אותו. ועדת המכרזים תבחן כל מקרה לגופו בהתאם למידע שיהיה מצוי לפניו.

5. ידוע לי כי קביעת הוועדה לעניין העדר קיומו של חשש לניגוד עניינים או לעניין התחייבות המציע להסרת ניגוד העניינים בתוך פרק הזמן שנקבע לכך כאמור – תהווה תנאי לחתימת חוזה ההתקשרות, במידה והמציע יזכה במכרז. ידוע לי כי החלטת הוועדה ההתקשרויות בעניין תהא סופית ומחייבת.

6. ידוע לי, כי ועדת המכרזים תהיה רשאי לפסול הצעה של מציע אשר על פי שיקול דעתה מתקיים לגבי חשש לניגוד עניינים או ניגוד עניינים בפועל, ו/או שהמציע או מי מטעמו או כל מי שקשור אליו כאמור לא מסר פרטים על כך כנדרש בסעיף זה.

7. הריני מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצל המציע או מי מטעמו או כל מי שקשור אליו כאמור איזו אפשרות או חשד, כי במהלך ההליך המכרזי, וככל שיזכה המציע – במהלך תקופת ההתקשרות שלפי מכרז זה, עלול הוא או מי מטעמו או כל מי שקשור אליו כאמור להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, ידווח על כך מייד בכתב לממונה ויפסיק את אותה פעילות עד לקבלת אישור הממונה להמשיכה, אם יינתן.
8. ידוע לי כי המשרד יהא רשאי לבטל את חוזה ההתקשרות עם הזוכה ו/או לדרוש את הפסקת פעילותו של מי מטעמו או הקשור אליו כאמור במסגרת ההתקשרות, במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של המשרד עם הזוכה.
9. ידוע לי הפרת התחייבות זו, והימצאות הזוכה ו/או מי מטעמו או הקשור אליו כאמור בניגוד עניינים, במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו של הממונה, תהווה עילה לביטול חוזה ההתקשרות, וחויב הזוכה בפיצויים מוסכמים ששווים יהיה בסך 250,000 ₪, אשר משקפים באופן חלקי בלבד את הנזק הפוטנציאלי שעלול להיגרם למשרד כתוצאה מהפרת התחייבות הזוכה לעניין האיסור להימצא בניגוד עניינים.

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

אישור עורך הדין

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

תאריך	חתימת עורך הדין	חותמת ומספר רישיון עורך דין
-------	-----------------	-----------------------------

נספח 13 למכרז

תצהיר והתחייבות לשמירת סודיות ולהגנה על הפרטיות

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

אני נותן/נת תצהיר זה בשם _____ שהוא המציע (להלן: "המציע") בתמיכה להצעה למכרז מס 14-25 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית (להלן – "המכרז"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם המציע, ומצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. קראתי, הבנתי ומקובלות על המציע כל הוראות המכרז לעניין שמירה על הסודיות והגנה על הפרטיות.

2. הריני מתחייב, ככל שהמציע יזכה במכרז ויחתם עמו חוזה התקשרות –

2.1. לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות ו/או למסור לכל אדם ו/או גוף ו/או מוסד כלשהו מידע (INFORMATION), ידע (KNOW-HOW & KNOWLEDGE), ידיעה, תכתובת, נתון, חוות דעת, חומר, תוכנית, מסמך, וכל אינפורמציה מכל מין וסוג שהוא, בין בכתב ובין בעל פה, בתעתיק בסרט מגנטי כדיסקט מחשב במחשב או בכל כלי ואמצעי אחר העשוי לאצור מידע בקשר לשירות ו/או במהלכו ו/או לאחר מכן, אשר יגיע לידי במסגרת מתן השירות, בין במישרין ובין בעקיפין (להלן: "המידע" או "מידע").

2.2. לא לאפשר לכל אדם או גוף ו/או מוסד כלשהו לקבל המידע כאמור, בין במישרין ובין בעקיפין, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע בכל עניין מהעניינים המפורטים בכתב התחייבות זה.

2.3. לא לנצל ו/או לגרום ו/או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, כל מידע כמפורט בכתב התחייבות זה.

2.4. ברור לי שעל העותקים של המידע כאמור, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.

2.5. לשמור בהקפדה את המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחרים.

2.6. לא לעשות כל שימוש במידע, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בעצמי ובין באמצעות אחרים, ולא להעביר ו/או למסור כל מידע כאמור, לצד שלישי לכל מטרה ומכל סיבה שהיא. לא לפרסם המידע או חלק הימנו בדרך כלשהי.

3. ברור לי כי האמור בכתב התחייבות זה יחול בעניין כל מידע אשר היה בידיעתי, במישרין ו/או בעקיפין ו/או יהיה בידיעתי, במישרין ו/או בעקיפין, בכל מועד ובכל זמן שהוא, ותקופת התחייבותי על פי כתב התחייבות זה הינה בלתי מוגבלת.

4. אני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבותי מהווה עבירה לפי פרק ז' (בטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.

5. המציע מכיר ומודע ומקבל על עצמו את כל הוראות ומגבלות ההגנה על הפרטיות, כמפורט במכרז, לרבות (אך לא רק) בסעיף 8 לפרק ד'.

6. לפיכך המציע מתחייב, ככל שיזכה, לבצע את כל הפעולות הנדרשות במסגרת המכרז תוך הגנה על המידע שיגיע לידי, ולקיים את כל הוראות חוק הגנת התש"מ"א-1981; התקנות שמכוחו; חוק האזנות סתר, התשל"ט-1979; וכן הנחיות רשם מאגרי המידע להנחיות הרשות להגנת הפרטיות. זאת, לרבות לעניין הקמת מאגר מידע; חובת רישום

מאגר; שימוש במאגרי המידע; שמירת נתונים מזהים, היקפם ומשך שמירתם; עיון במידע; וכיוב'.
7.

המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יבצע את כל הפעולות הנדרשות כדי שהמערכת שיקים לפי מכרז זה, על כל רכיביה, תהיה מוגנת ומאובטחת על פי כל דין בהתאם למפרט זה על נספחיו, לרבות בכל הקשור להיבטי אבטחת מידע והגנה על הפרטיות.

8. המציע מתחייב כי ככל שיזכה ישתף פעולה באופן מלא עם המשרד או מי מטעמו בכל הנוגע למאגרי מידע ואבטחת מידע.

9. ידוע ומוסכם כי מלוא האחריות על הגנת הפרטיות ושימוש במאגרי המידע בהתאם לדרישות כל דין חלה על הזוכה במכרז, לרבות בכל הקשור לעובדיו, קבלני משנה וכל מי מטעמו לצורך ביצוע השירותים שלפי המכרז.

10. ידוע כי הפרת הוראות המכרז לעניין הגנה על הפרטיות תהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למשרד לפי הסכם ההתקשרות ולפי כל דין.

_____	_____	_____
תאריך	חתימה וחותמת	שם מלא

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____
הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____
בִּישׁוּב/עִיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה
עצמו/ה 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.

_____	_____	_____
חותמת ומספר רישיון עורך דין	חתימת עורך הדין	תאריך

נספח 14 למכרז

עידוד נשים בעסקים

אם לאחר שקלול תוצאות המכרז, קיבלו שתי הצעות או יותר תוצאה משוקללת זהה שהיא התוצאה הגבוהה ביותר, ואחת מן ההצעות היא של עסק בשליטת אישה, תיבחר ההצעה האמורה כזוכה במכרז, ובלבד שצורף לה בעת הגשתה אישור ותצהיר.
לעניין זה:

- "אישור" – אישורו של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:
 - אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה.
 - אם שליש מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.
 - "אמצעי שליטה" – כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981 ;
 - "מחזיקה בשליטה" – נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, למעלה מ- 50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק ;
 - "נושא משרה" – מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן מנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה ;
 - "עסק" – חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוציאו לציבור על פי תשקיף או שותפות הרשומה בישראל ;
 - "עסק בשליטת אישה" – עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד, עם נשים אחרות, היכולת לכוון פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות 1 ו- 2 של ההגדרה אישור ;
 - "קרוב" – בן זוג, אח, צאצא, בן זוג של אח, הורה או צאצא ;
 - "תצהיר" – תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה.
- מציע העונה על הדרישות הנ"ל לעניין עידוד נשים בעסקים יצרף להצעתו אישור ותצהיר לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

נספח 15 למכרז

טופס הצעת המחיר למכרז 14/2025 - להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית

טופס זה יוכנס למעטפה נפרדת

כללי

1. על המציע לעיין בכלל מסמכי המכרז טרם מילוי טופס הצעת המחיר.
2. מובהר, כי הכמויות המצוינות מטה ביחס ליחידות התמחור הן בבחינת הערכה בלבד לשם חישוב הצעה זוכה ולמזמין מסור שיקול הדעת המלא והבלעדי לקבוע את היקף השירותים והטובין שיוזמנו מהספק במסגרת ההתקשרות, וזאת לפי צרכיו בפועל של המזמין.

הצעת המחיר

1. ניתן לנקוב במחיר הכולל עד שתי ספרות לאחר הנקודה העשרונית. מובהר, כי ככל שהמציע יציין יותר משתי ספרות לאחר הנקודה, הסכום יעוגל כלפי מטה כך שיילקחו בחשבון רק שתי הספרות הראשונות לאחר הנקודה העשרונית.
2. יש למלא רק את העמודה המסומנת "למילוי על ידי המציע".

טבלת מחירים 1 - הצעה כספית

מס.	יחידת התמחור	מטבע	מחיר מינימום	מחיר מקסימום	כמות	הצעת המחיר - למילוי ע"י המציע (כולל מע"מ)
A						
B						
C						

חבות במע"מ – למילוי רק על ידי מציע שאינו חב במע"מ על פי דין במסגרת ההתקשרות

1. מציע שאינו חב בתשלום מע"מ במסגרת ביצוע התקשרות זו על פי דין, יצהיר על כך כלהלן (יש לסמן X במקום המתאים):
☐ המציע מצהיר כי במסגרת התקשרות לפי מכרז זה, אם יזכה, לא יהיה חייב בתשלום מע"מ וכי הוא פנה לרשות המיסים לקבלת אישור על כך.

המציע מתחייב כי:

1. לאחר שעיין במסמכי המכרז על כל נספחיו לרבות נוסח ההסכם ונספחיו, המציע מגיש בזאת הצעת מחיר למכרז.
2. מעבר למפורט בנספח זה לא יידרש על ידי המציע כל סכום נוסף אלא אם נכתב אחרת באופן מפורש במקום אחר במסמכי המכרז.
3. המציע אינו מתנה הצעה זו בשום תנאי.

תאריך

חותמת המציע
וחתימת מורשה חתימה של המציע

נספח 16 למכרז

תצהיר והתחייבות לשמירת סודיות והימנעות מניגוד עניינים למילוי והגשה ע"י הגורמים שיועמדו לביצוע השירותים שלפי מכרז 14-25 מטעם המציע

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר זאת כדלקמן: אני אפעל בתפקיד _____ מטעם _____ שהוא המבצע (להלן: "המבצע") במכרז מס' 14-25 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאויש עבור משתמשי התחבורה הציבורית (להלן – "המכרז").

1. התחייבות לשמירת סודיות

ידוע לי, כי במסגרת תפקידי עבור הזוכה למתן השירותים שלפי מכרז 14-25 אני עשוי להיחשף למידע שהוא רגיש/ סודי עסקי במהותו, עליו מעוניינת מדינת ישראל להגן; לפיכך הריני מצהיר ומתחייב בזה כדלקמן:

- 1.1 לשמור בסודיות מוחלטת ולא לגלות ו/או למסור לכל אדם ו/או גוף ו/או מוסד כלשהו את המידע שיגיע לידיעתי במסגרת מתן השירותים למשרד התחבורה, לפי הסכם ההתקשרות עם המשרד (להלן: "המידע").
- 1.2 לא לאפשר לכל אדם או גוף ו/או מוסד כלשהו לקבל המידע כאמור, בין במישרין ובין בעקיפין, לא לפרסם, להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את המידע בכל עניין מהעניינים המפורטים בכתב התחייבות זה.
- 1.3 לא לנצל ו/או לגרום ו/או לאפשר לאחרים לנצל, בכל דרך או אופן שהם, כל מידע כמפורט בכתב התחייבות זה.
- 1.4 ברור לי שעל העותקים של המידע כאמור, אשר התקבלו בכל דרך שהיא, יחולו כל הוראות כתב התחייבות זה.
- 1.5 לשמור בהקפדה את המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות הנדרשים לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחרים.
- 1.6 לא לעשות כל שימוש במידע, בין במישרין ובין בעקיפין, בין בעצמו ובין באמצעות אחרים, ולא להעביר ו/או למסור כל מידע כאמור לצד שלישי לכל מטרה ומכל סיבה שהיא. לא לפרסם המידע או חלק הימנו בדרך כלשהי.
- 1.7 ברור לי כי האמור בכתב התחייבות זה יחול בעניין כל מידע אשר היה בידיעתי, במישרין ו/או בעקיפין ו/או יהיה בידיעתי, במישרין ו/או בעקיפין, בכל מועד ובכל זמן שהוא, ותקופת התחייבותי על פי כתב התחייבות זה הינה בלתי מוגבלת.
- 1.8 אני מצהיר כי ידוע לי שאי מילוי התחייבותי מהווה עבירה לפי פרק ז' (בטחון המדינה, יחסי חוץ וסודות רשמיים) לחוק העונשין, תשל"ז-1977.

1. תצהיר והתחייבות בדבר הימנעות מניגוד עניינים (בהתאם לסעיף 8.12 למפרט

המכרז)

- 2.1 הריני להצהיר כי איני נתון בניגוד עניינים כמפורט בסעיף 8.12 למכרז.
- 2.2 אני מתחייב שלא אמצא או אקלע לאורך כל תקופת ההתקשרות למצב של ניגוד עניינים בין מכלול השירותים נושא מכרז זה לבין שירותים או עבודות אחרות שאני מבצע, ו/או התחייבויות שלי.
- 2.3 בכלל זה אני מתחייב כי לא אשא משרה ו/או אהיה בעל עניין ו/או בכל גוף הנותן יעוץ או שירות ו/או המבצע עבודה בין במישרין ובין בעקיפין – עבור או מטעם מפעיל תחבורה הציבורית, לרבות באמצעות חברות בת ו/או אם.
- 2.4 לצורך בדיקת קיומו של חשש לניגוד עניינים או ניגוד עניינים בפועל, מצורפת בזאת רשימה מעודכנת המכילה את כל השירותים ו/או העבודות הניתנים במסגרת מכרז זה,

והמבוצעים על ידי עבד ו/או מטעם ו/או במסגרת פעילות/ שירות עבד מפעילי תחבורה ציבורית כהגדרתם בסעיף ההגדרות, פרק א' סעיף 1 למכרז זה, ו/או חברות הבקרה על מפעילי התחבורה הציבורית ו/או חברות המספקות מתן מענה לפניית הציבור המתקבלות אודות מפעילי תחבורה ציבורית, לרבות באמצעות חברות בת ו/או אם ו/או אחות, תוך פירוט ביחד לכל אדם או גוף עבד מבוצעת העבודה או השירות האמור :

שם הגוף	העבודה והתפקידים	מועד סיום ההתקשרות	קיימת קירבה ראשונה לבעל תפקיד באחת החברות המנויות בסעיף 2.4 לעיל	פרטי איש הקשר אצל מקבל השירותים/ מעסיק (שם, תפקיד וטלפון)
				שם ותפקיד
				טל'
				שם ותפקיד
				טל'
				שם ותפקיד
				טל'
				שם ותפקיד
				טל'

1. ידוע לי כי הרשימה תיבדק על ידי ועדת המכרזים, אשר תבחן האם יש בה כדי להעמיד את המבצע בניגוד עניינים, ביחס להתחייבויות שלפי המכרז. ידוע לי כי ועדת המכרזים תהיה רשאית לבדוק את אמיתות התצהיר מול כל גורם שיפורט בו או כל מקור מידע רלבנטי אחר. ידוע לי כי אם תמצא הוועדה כי מתקיים ניגוד עניינים כאמור, אדרש להפסיק את העבודות/השירותים שמעמידים את המבצע בניגוד עניינים כאמור. ידוע לי כי הפרת התחייבות שלפי סעיף זה תהווה הפרה יסודית של חוזה ההתקשרות.
2. ידוע לי כי החלטת הוועדה ההתקשרויות בעניין תהא סופית ומחייבת.
3. הריני מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלי איזו אפשרות או חשד כי אני עלול להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, אדווח על כך מייד בכתב לממונה ואפסיק את אותה פעילות עד לקבלת אישור הממונה להמשיכה, אם יינתן.
4. ידוע לי כי המשרד יהא רשאי לבטל את חוזה ההתקשרות עם המבצע ו/או לדרוש את הפסקת פעילותו של מי מטעמו או הקשור אליו כאמור במסגרת ההתקשרות, במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של המשרד עם המבצע.
5. ידוע לי כי הפרת התחייבות זו, והימצאות בניגוד עניינים במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו של הממונה, תהווה עילה לביטול חוזה ההתקשרות, וחיוב המבצע בפיצויים מוסכמים ששווים יהיה בסך 250,000 ₪, אשר משקפים באופן חלקי בלבד את הנזק הפוטנציאלי שעלול להיגרם למשרד כתוצאה מהפרת התחייבות המבצע לעניין האיסור להימצא בניגוד עניינים.

שם מלא _____
חתימה וחתימת _____
תאריך _____

אישור עורך הדין

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת כי ביום _____
הופיע/ה בפני במשרדי אשר ברחוב _____
בִּישׁוּב/עִיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה
עצמו/ה 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.

תאריך _____
חתימת עורך הדין _____
חותמת ומספר רישיון עורך דין _____

נספח 17 למכרז

אבטחת מידע וסייבר

1. כללי

- 1.1. מסמך זה כולל אוסף דרישות אבטחת מידע לצורך התקשרות עם הספק.
- 1.2. עמידה בהוראות מסמך זה מהווה תנאי מהותי להתקשרות עם הספק ועליו לעמוד בדרישות אבטחת המידע וסייבר של המשרד כפי שיעודכנו מעת לעת.

2. מטרה

- 2.1. הגדרת רמת אבטחת מידע נדרשת כתנאי לאספקת השירותים בהתאם לצרכי המשרד.

3. הגדרות ומושגים

- 3.1. **מידע:** ידיעה, מסמך, תכתובת, תוכנית, נתון, מודל, חוות דעת, מסקנה וכל דבר אחר הקשור ו/או הנוגע באופן ישיר או עקיף למתן השירותים, לרבות מידע הנוגע לצנעת הפרט של עובדי המשרד או האזרח, בכתובין, בע"פ ו/או בכל צורה או דרך של שימור ידיעות בצורה חשמלית ו/או אלקטרונית ו/או אופטית ו/או מגנטית ו/או אחרת, הקשורים ו/או הנוגעים למתן השירותים, אשר אינו מצוי בנחלת הכלל.
 - שלמות מידע - זהות הנתונים במאגר מידע למקור שממנו נשאבו, בלא ששוננו, נמסרו או הושמדו ללא רשות כדין.
 - סודיות המידע – מניעת חשיפת המידע לגורמים לא מורשים.
 - זמינות המידע – שמירה על נגישות למידע באופן רציף.
 - מידע מוגן - נתונים על אישיותו של אדם, צנעת אישיותו, מצב בריאותו, מצבו הכלכלי, הכשרתו המקצועית, דעותיו ואמונתו.
- 3.2. **חוק הגנת הפרטיות:** חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981.
- 3.3. **תקנות הגנת הפרטיות:** תקנות הגנת הפרטיות, התשמ"א – 1981, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) תשע"ז-2017, הנחיות הרשות להגנת הפרטיות וכל תקנות עתידיות שיתוקנו והנחיות עתידיות שיפורסמו בקשר להגנת הפרטיות ואבטחת מידע.
- 3.4. **מאגר מידע:** אוסף נתוני מידע המוחזק באמצעי מגנטי או אופטי (ובכלל זה מחשב) ומיועד לעיבוד ממוחשב.
- 3.5. **מנהל המאגר:** מנהל פעיל של גוף שבבעלותו או בהחזקתו מאגר מידע או מי שמנהל כאמור הסמיכו לעניין.
- 3.6. **הממונה על אבטחת המידע בצד הספק:** הספק יגדיר איש קשר בעל עולם תוכן טכנולוגי מתאים ורצוי בעל היכרות עם עולם התוכן של איומי הסייבר, אשר יהווה רפרנט אבטחת מידע ליישום ההנחיות המופיעות במסמך זה. פרטיו ודרכי יצירת קשר עמו וזהותו תאושר ע"י משרד התחבורה.
- 3.7. **נכסי המידע:** כל המידע, מאגרי המידע, נתון אחר או ציוד של המשרד אשר משמש לצורך פעילות המאגר לצורך הפעלת המכרז.
- 3.8. **מערכות מידע:** כלל הציוד הממוכן התומך בעיבוד והצגת המידע של המשרד הכולל בין השאר: שרתים, מחשבים ניידים, ציוד תקשורת, ציוד אבטחת מידע ועוד.

- 3.9. **משתמשי מאגר מידע:**
- 3.9.1. כל בעל תפקיד אצל הספק, הנדרש מתוקף תפקידו להשתמש במידע אשר נצבר במאגרי המידע של המשרד המצויים אצל הספק, או שיש לספק גישה אליהם.
- 3.9.2. בעלי תפקידים במשרד המקבלים במסגרת תפקידם דוחות ומידע המופקים ממאגרי מידע של המשרד המצויים בידי הספק או שיש להם גישה אליהם.
- 3.9.3. מערכות משיקות (צד שלישי) העושות שימוש במידע הנכלל במאגרי המידע של המשרד והמצויים בידי הספק.
- 3.10. **אבטחה פיזית:** האמצעים הפיזיים הנדרשים להגנה על ציוד המחשב, לגישה למידע של המשרד ולשרידות המערכות הממוחשבות המכילות את מאגרי המידע.
- 3.11. **התקן נייד:** מחשב המיועד לשימוש נייד ובכלל זה טלפון נייד כהגדרתו בחוק התקשורת (בזק ושידורים) התשמ"ב-1982 ו/או מצע אחר המשמש לאחסון חומר מחשב/מידע.
- 3.12. **סיווג מידע:** הקניית הגדרת רגישות למידע ובהתאם את הצורך למדרו, בהתבסס על העקרונות שהוגדרו על ידי המשרד.
- 3.13. **נזק למידע/איום (Threat):** פגיעה בסודיות, שלמות וזמינות המידע בבעלותו של המשרד.
- 3.14. **אבטחת מידע:** הגנה על סודיות, שלמות וזמינות המידע, הגנה על המידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה, והכל ללא רשות כדן.
- 3.15. **אירוע במ"מ/אירוע בטחון מערכות מחשב/אירוע סייבר:** פעולה המתבצעת בזדון או בשוגג העלולה לפגוע בזמינות, אמינות וסודיות המידע ו/או בציוד המחשב המשרדי ברמות שונות, ולהביא להשבתת מערכות, שיבוש נתונים מכוון או חשיפת נתונים לגורמים לא מורשים.
- 3.16. **מנגנון הזדהות:** אמצעי המספק פרטים לגבי זהותו של אדם או מערכת בעת ניסיון כניסה ואישור ביצוע פעולות מטעם למערכת מידע.
- 3.17. **זיהוי חד ערכי:** ערך ייחודי המזהה את מי שמתיימר להיות בעל אמצעי הזיהוי.
- 3.18. **הזדהות חזקה:** אמצעי זיהוי המתבסס על לפחות שניים מהפריטים הבאים:
- 3.18.1. **Something You Are** – תכונה פיזיולוגית ייחודית של המשתמש
- 3.18.2. **Something You Have** – פריט הנמצא ברשות המשתמש
- 3.18.3. **Something You Know** – פריט מידע הידוע למשתמש
- 3.19. **קריפטוגרפיה:** שימוש בכלים מדעיים ואלגוריתמים לצורך הגנה על מידע. המטרות העיקריות של קריפטוגרפיה הינן שמירה על חשאיות ואמינות המידע, מתן פתרון למניעת הכחשה של פעולות ומתן מנגנון לאימות זהות משתמשים.
- 3.20. **הצפנה:** יישום של קריפטוגרפיה הממירה מידע גלוי (Clear Text) למידע מקודד (Cipher Text) באופן שיוכל להיות מפוענח ומובן אך ורק לגורמים מורשים.
- 3.21. **חומת אש (Firewall):** רכיב (תוכנה על שרת או רכיב חומרה) המבקר את התעבורה הנכנסת והיוצאת מרשת תקשורת על פי מדיניות אבטחה מוגדרת.
- 3.22. **פגיעות (Vulnerability):** חולשה במערכת העלולה להוביל להתממשות איום.
- 3.23. **לוג (Log):** קובץ התיעוד של נתיב בקרה.
- 3.24. **יה"ב:** היחידה להגנת הסייבר בממשלה – יחידה הפועלת במסגרת מערך הדיגיטל הלאומי. היחידה הוקמה בהתאם להחלטת הממשלה 2443 "קידום אסדרה לאומית והובלה ממשלתית בהגנת הסייבר".
- 3.25. **מיקור חוץ:** השימוש בשירותי מיקור חוץ משמעו הוצאה מחוץ לארגון, או ביצוע על ידי מי שאינם עובדים בארגון פעולות ותהליכים המבוצעים בדרך כלל על ידי המשרד.

- 3.26. **ספק:** גורם אשר הוכרז כזוכה במכרז ומעניק שירותים (לרבות יעוץ) או טובין למשרד.
- 3.27. **ספק מהותי/קריטי:** ספק המספק שירותים כגון: תמיכה ו/או תחזוקת מערכות מידע, אחסון נתונים רגישים מחוץ למשרד, שירותי מיקור חוץ טכנולוגיים או במקרה בו פגיעה בספק עלולה לגרום לנזק מהותי עבור המשרד.
- 3.28. **ספקים מוסמכים:** ספקים אשר עברו תהליך סקר סיכונים באמצעות בודק וניגשו על ידי בודק לגוף התעדה אשר מורשה להנפיק לספק תעודת "ספק מאושר".
- 3.29. **מערכת יוב"ל** (יעדים ובקורות לארגון) - מערכת לניהול סיכונים סייבר ואבטחת מידע המהווה פלטפורמה לאומית אשר מורכבת ממספר רכיבים. בין רכיבי המערכת, קיים רכיב אשר מספק מענה לניהול סיכונים הסייבר של שרשרת האספקה בארגון/במשרד הממשלתי. המשרד רשאי לפנות לספק לצורך קבלת ממצאי דו"ח ההתעדה.
- 3.30. **שאלון ספקים** – שאלון הקיים במערכת יוב"ל או באתר מערך הסייבר הלאומי (קובץ אקסל) שמטרתו לקבוע את רמת הגנת המידע של הספק.

4. השיטה

- 4.1. הספק ימנה נאמן אבטחת מידע וסייבר, שיהיה אחראי ליישום כלל היבטי אבטחת המידע במערכות ובתהליכים.
- 4.2. הספק מתחייב ליישם את דרישות "תורת ההגנה בסייבר לארגון" של מערך הסייבר הלאומי ("תורת ההגנה"), באופן שהולם את פעילותו, גודלו ומורכבותו, ותוך ניהול הסיכון כפונקציה של הסתברות והשפעה. תכניות העבודה ליישום הבקורות על-פי תורת ההגנה תאושרנה על-ידי משרד התחבורה.
- 4.3. בהתאם להחלטת ממשלה 2443, הספק מתחייב לעמוד בתקן ISO27001 למערכת הרלוונטית.
- 4.4. על הספק להמציא תעודת הסמכה בדבר עמידה בתקן ISO27001 מטעם גוף התעדה, האחראי לבצע מבדק התעדה תחת אקדיטציה בינלאומית של ANAB (ANSI National Accreditation Board) כגון: מכון התקנים הישראלי, חברת IQC וכו'. התעודה תומצא למשרד בתוך 120 יום ממועד החתימה על חוזה ההתקשרות.
- 4.5. הספק מתחייב לעמוד בתקן ISO27017 לעבודה בסביבת הענן במידה ומתקיימת עבודה בסביבה זו. כמו כן, על הספק להמציא תעודת הסמכה בדבר עמידה בתקן מטעם גוף התעדה.
- 4.6. הספק מתחייב לעמוד בתקן ISO27018 לעבודה בסביבת הענן במידה וקיימים היבטי הגנת פרטיות בסביבה זו. כמו כן, על הספק להמציא תעודת הסמכה בדבר עמידה בתקן מטעם גוף התעדה.
- 4.7. הספק מתחייב כי בכל מקרה בו הוא מחזיק ברשומות אשר מכילות מידע אודות כרטיסי אשראי, כהגדרתם בתקן PCI-DSS של חברות האשראי הבין לאומיות, הספק יעמוד בכל הוראות התקן הרלוונטיות לעניין זה ויצג הסמכות בהתאם.
- 4.8. להלן יפורט אוסף דרישות בתחום אבטחת המידע לצורך התקשרות עם ספק. עמידה בהוראות מסמך זה מהווה תנאי מהותי להתקשרות עם הספק, ועליו לעמוד בדרישות אבטחת המידע של המשרד.
- 4.9. הכתוב במסמך זה אינו פוטר או גורע מאחריותו של הספק מכל הוראות דין הנוגעות לניהול מאגרי מידע ושמירה על פרטיותו וצנעתו של הפרט או מכל חוק רלוונטי אחר לנושא.
- 4.10. המסמך אינו מחליף כל הוראה או הנחיה של גורם זה או אחר למול הגוף מקבל המידע, אולם הוא מניח את היסודות שלאורן המשרד מצפה כי הספק ינהג ויישם בעת קבלת מידע ממנו.
- 4.11. אי יישום העקרונות המובאים במסמך זה בחלקם או במלואם עלול להביא להפסקת ההתקשרות בהתאם לשיקול דעתו המקצועי של המשרד.

5. סיווג ומיפוי המידע

- 5.1. הספק יפעל על פי סיווג המידע שהוגדר ע"י המשרד. אפיון השירות יבוצע על פי סיווג זה.

6. אפיון השירות המוצע

- 6.1. על הספק לתאר ולצרף מסמך המתאר את מדיניות אבטחת המידע של השירות המוצע (מסמך LLD מורחב הכולל התייחסויות מפורטות לנושאי אבטחת מידע וסייבר).
- 6.2. הפירוט יכלול בין היתר את הסעיפים הבאים:
 - כללי – הסבר כללי על החברה ושיתוף הפעולה עם משרד התחבורה.
 - מיקום גאוגרפי בו ממוקמת החברה.
 - אבטחה פיזית – לסביבת הפרויקט.
 - עץ מבנה ופירוט בעלי תפקידים רלוונטיים (מנכ"ל, מנמ"ר, מנהל אבטחת מידע וכו').
 - פירוט הכשרות אבטחת המידע של בעלי תפקידים בתחום אבטחת מידע.
 - תיאור התהליך העסקי.
 - תיאור ארכיטקטורה של המערכת המוצעת.
 - בקורות אבטחת המידע אשר בשימוש המערכת.
 - נהלי גיבוי ו-DR.
 - אופן שילוב תהליך SDLC במחזור חיי המערכת.
 - תהליכים ארגוניים לצמצום סיכונים והתמודדות עם איומים.
 - המצאות והערכה של תאימות לתקינה ולחוקים ופירוט הסמכות לתקני אבטחת מידע: ISO27001, ISO27017 וכו'.
 - אופן זיהוי ותגובה לאירועים.
 - הערכת עובדים ובדיקות מהימנות.
 - ביצוע מבדקי חדירה תקופתיים (מתודה וכו').
 - יישום מנגנוני ניטור ובקרה.
 - אופן הטיפול בנושא ניהול משתמשים, הזדהות וניהול הרשאות.
 - זיהוי חולשות והתקנת טלאים.
 - אבטחת מידע בתקשורת (פירוט מוצרים נדרשים).
 - בדיקת ממשקים (API GATEWAY, swagger, ws).
 - אופן ההגנה על מידע במנוחה ובתנועה.
 - מוצרי אבטחת מידע נוספים ברמת התשתית ו/או ברמה האפליקטיבית.
 - במידה וספק המערכת מבצע שימוש בתשתית מחשוב של ספק אחר, עליו לציין זאת ולצרף מסמך המתאר כיצד מתבצעת חלוקת האחריות בינו לבין ספק התשתית הנוסף ובאילו אמצעים הוא נוקט בכדי להגן על המידע מפני פגיעות ברמת התשתית ולאשר מול חטיבת אבטחת מידע וסייבר.

7. שמירה על סודיות ופרטיות

- 7.1. הספק מתחייב לעמוד בהוראות חוק המחשבים, התשנ"ה 1995 – דיני הגנת הפרטיות ובכללם חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א 1981 ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) התשע"ז-2017.
- 7.2. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות אבטחת המידע לגבי שמירת מידע כפי שיועברו ע"י המשרד.
- 7.3. הספק ידאג לאבטחת כל חומר שיגיע אליו במסגרת ביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ויהיה אחראי כלפי המשרד על כל המידע המועבר אליו או דרכו לרבות דוחות, נתונים אישיים, תכתובות דוא"ל, קבצים, מסמכים, שרטוטים וכיו"ב על פי ההנחיות שיועברו על ידי המשרד.
- 7.4. באחריות הספק לדאוג לחיסיון, אמינות וזמינות המידע של המשרד שברשותו.
- 7.5. הספק יהיה אחראי לכל עקיפה או ניסיון עקיפת מנגנוני אבטחה ובקורות גישה לתשתיות שונות, שיבוצע על ידי מי מהעובדים מטעמו.
- 7.6. בעת אירוע אבטחת מידע/סייבר או אירוע חריג אצל הספק, לרבות אירוע בו קיים חשד לגבי דלף מידע של המשרד, הספק מחויב להודיע באופן מיידי לאיש הקשר מטעם המשרד ולא יאוחר מיום העבודה בו התבצע האירוע והובא לידיעת הספק.
- 7.7. הספק מתחייב לשתף פעולה עם המשרד בכל אירוע חריג בו מעורב עובד הספק, או שקיים חשד למעורבות שיש עמה השלכה ישירה או עקיפה על ביטחון מערכות המידע של המשרד, בכל הפרה או חשד להפרה של חוקים תקנות או נהלי אבטחת מידע כולל בחקירת אירועים או חשדות לחריגות אבטחת מידע או דליפת מידע של המשרד לגורמים בלתי מורשים.
- 7.8. ככל שהמסמכים הקשורים לפרויקט, יועברו כשהם מוצפנים, הרי שהמסמכים יישמרו אצל הספק בתצורה מוצפנת.
- 7.9. מידע "מוגבל" יהיה נגיש לעובדי הספק ע"פ הגדרת הצורך לדעת (Need to Know).
- 7.10. הכנת עותקים לצרכי עבודה אצל הספק תיעשה על פי צורך בלבד ותפוצתם תהא בקרב עובדי הספק הנדרשים לעותקים אלו בלבד.
- 7.11. על הספק ליישם יכולת הגדרה במערכי הניטור לרישום גישה או ניסיונות גישה למידע המוגדר כרגיש.
- 7.12. הספק מתחייב למנות ממונה על אבטחת המידע מטעמו, אשר יהיה אחראי על הטיפול במאגרי המידע המצויים בידי הספק וכן על יישום ההנחיות המופיעות במסמך זה.
- 7.13. הספק יחתום על התחייבות לשמירת סודיות, בנוסח המצורף למכרז, וכן יחתים על התחייבות זו את עובדיו ו/או כל מי מטעמו אשר יהיה בעל גישה למאגר מידע של המשרד או למידע מתוכו במסגרת ההתקשרות.
- 7.14. הספק מתחייב להפריד הפרדה מלאה את מאגרי המשרד המצויים בידיו ברמה פיזית מיתר מאגרי המידע שברשותו.
- 7.15. בכל מקרה שבו לספק התקשרות עם צד שלישי כלשהו אשר יש לו נגיעה עם ההתקשרות בין הספק למשרד במסגרת מכרז זה ו/או על יישום ההנחיות המפורטות במסמך זה, הספק מתחייב לאשר מול המשרד ולפעול על פי הנחיותיו וכן ליידיע את הצד השלישי על החובות הנובעים מקיום ההנחיות המפורטות במסמך זה, על הספק לאשר את ההתקשרות עם צד שלישי אל מול המשרד.
- 7.16. המשרד רשאי לבצע בקרה תהליכית וטכנולוגית אצל הספק, לאחר תיאום עמו לפחות שבוע טרם ביצוע הבקרה. הספק מתחייב לשתף פעולה עם נציגי המשרד לצורך כך.
- 7.16.1. הספק יספק למשרד את הפרטים הנדרשים לבקרה: בעלי תפקידים רלוונטיים לאבטחת מידע, פרטי ספקי מערכות קריטיות ושירותים (ספק ענן, ספק אינטרנט, אירוח אתרי אינטרנט וכדומה). הספק יעדכן את המשרד התחבורה בכל שינוי בפרטים אלה.

8. שימוש, אחזקה וניהול מאגרי מידע

- 8.1. כל המידע, התוכנות, האפליקציות, הנתונים, קוד וכו' אשר יאוחסנו על ידי הספק יהיו בבעלותו המלאה והבלעדית של המשרד. הספק יצהיר כי הוא מוותר על זכותו לתבוע כל זכות קניינית מהמשרד, ובכלל זה את הזכות לקניין רוחני. למען הסר ספק, כל החומר המועבר על ידי המשרד לספק וכל המידע הנצבר במערכות אשר לספק גישה אליהם הינו בבעלות המשרד כולל זכויות הקניין חומרי ורוחני והינם בבעלות הבלעדית ואין לספק כל זכות לתבוע שימוש במידע או לבצע בו כל שימוש שאינו באישור המשרד.
- 8.2. כל שינוי במדיניות הספק בנוגע ליישום ההנחיות במסמך זה יובא לידיעת ואישור המשרד.
- 8.3. הספק מתחייב שכל גישה שלו, או של מי מטעמו, למידע ולמאגר המידע, תתבצע אך ורק בהתאם להוראות המשרד ולמטרות אשר הוגדרו לו על ידי המשרד במסגרת ההתקשרות.
- 8.4. הספק מתחייב שהוא, או מי מטעמו, לא יעביר מידע, או חלק ממידע, מתוך מאגרי המשרד אשר בידיו או שיש לו גישה אליהם, לצד שלישי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מאת המשרד.
- 8.5. הספק מתחייב למנוע שמירה של נתונים רגישים באופן מקומי אצל משתמשי המערכת. במקרים חריגים יש לקבל אישור מפורש ובכתב מראש מהמשרד.

9. זיהוי וניהול סיכונים

- 9.1. על הספק לפרט תכנית ביצוע לניהול וזיהוי סיכונים אבטחת מידע בכל שלב משלבי הפרויקט.
- 9.2. הספק יבצע סקרי סיכונים אבטחת מידע וסייבר תקופתיים למוצרי אבטחה, מערכות, תשתיות ותהליכים מרכזיים. ביצוע סקר הסיכונים, לא יפחת מאחת ל-36 חודשים ויתוקף לפחות אחת ל-18 חודשים. הסקרים יבוצעו על-ידי חברה חיצונית בלתי תלויה, המתמחה בנושא אבטחת מידע וסייבר, ושאינה קשורה לספק או לגופים שפיתחו את המערכות. ממצאי הסקרים יוצגו לחטיבת אבטחת מידע וסייבר במשרד התחבורה, ותכנית עבודה לתיקונם תגובש על פי תעודת של משרד התחבורה. הספק מתחייב לפעול בהתאם לתוכנית העבודה לתיקונם של סיכונים אבטחת המידע שהתגלו.
- 9.3. הספק מתחייב לפנות למשרד בבקשה לאישור לפני ביצוע שינויים בארכיטקטורת המערכת, או באופן מתן השירותים. הספק מתחייב שלא לבצע שינוי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מהמשרד.
- 9.4. הספק רשאי להציע בקורות חלופיות לדרישות המפורטות במסמך זה, בקורות אלו ייושמו לאחר קבלת אישור מראש בכתב של גורמי אבטחת המידע במשרד.
- 9.5. הספק יציג ניתוח דפ"אות (דרכי פעולה אפשריות) לפגיעה בתשתיות אבטחת המידע של הפרויקט כולל פתרונות אפשריים להתמודדות עם סוגי התקיפה השונים.

10. אבטחת המידע במישור משאבי האנוש והעובדים

- 10.1. הספק מתחייב כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו אשר יהיו בעלי גישה למאגרי המשרד ו/או יועסקו במסגרת התקשרות הספק עם המשרד, יהיו בעלי הכשרה מתאימה, בהתאם לנדרש במסמכי המכרז וההתקשרות. בדיקת אימות הרקע של כל מועמד להעסקה כעובד הספק, מי מטעמו או משתמש צד שלישי, יעשו ע"י הספק כנדרש על פי דין ולפי כללי האתיקה הרלוונטיים, והיקפם יתאים לדרישות המשרד, לסיווג המידע שיהיה נגיש להם ולסיכונים הצפויים.
- 10.2. הספק יהיה אחראי כלפי המשרד על כל פעילות עובדיו ו/או מי מטעמו במסגרת ההתקשרות.

- 10.3. הספק מתחייב שכל עובדיו, ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי, מבינים את מלוא האחריות המוטלת עליהם בנוגע למידע ולאבטחתו וכי הם מתאימים לתפקידים שנועדו להם. על הספק להפחית סיכוני גניבה, הונאה או שימוש לרעה בגישה למידע של המשרד באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים (כגון מצלמות אבטחה, תיעוד גישה וכדומה), וזאת מבלי לגרוע מהוראות נספח זה באשר לאבטחה הפיזית והסביבתית.
- 10.4. על הספק לבצע הדרכות מודעות אבטחת מידע לעובדיו בתחום העיסוק של העובד בתדירות של אחת לשנה ולתעד זאת.
- 10.5. הספק מתחייב למנוע מקרים בהם עובדיו ו/או מי מטעמו ינסו לבצע גישות למאגרים אליהם לא קיבלו הרשאה.
- 10.6. הספק מתחייב כי תפקידים ותחומי אחריות של עובדי הספק ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי הנוגעים לאבטחה, יוגדרו ויתועדו ע"י הספק לפי מדיניות אבטחת המידע של הארגון.
- 10.7. חוזה הנחתם עם עובדים חדשים יכלול התייחסות לאחריות העובד בכל הנוגע להיבטי אבטחת מידע, וילווה בהצהרה על שמירת סודיות.
- 10.8. חוזה של הספק עם חברות כוח אדם/השמה או עם חברות המספקות שירותי מיקור חוץ, יכלול התייחסות בכל הנוגע לבדיקות המבוצעות בתהליכי גיוס העובדים. אבטחת מידע בעת העסקת עובדים והגברת המודעות שלהם נוהלי אבטחת מידע של הספק יגדירו מהן הפעולות שיש לבצע בכדי לשמור על נכסי המידע של המשרד.
- 10.9. על הספק להגדיר נהלים, בקורות ופעולות נוספות המיועדות למנוע את זליגת המידע מעובדים להם יש גישות למידע של המשרד.
- 10.10. לעובדים (כולל עובדים חיצוניים לארגון) המסיימים את העסקתם בארגון, בין אם ביוזמתם או ביוזמת המעסיק, ייחסמו הרשאות הגישה למידע (בין אם למערכות מידע ובין אם לאמצעים פיזיים).
- 10.11. הספק יודא כי בסיום ההעסקה לא יישארו נכסי מידע של הארגון בידי העובד.
- 10.12. הספק יגדיר את אופן הטיפול בעובדים בהיבטי אבטחת מידע לתקופת הזמן שבין הודעת העזיבה לסיום העסקה. יש להגדיר דרישות לפחות בנושאי בקרת גישה, עבודה על מערכות ומסמכים וכו'.

11. אבטחה פיזית וסביבתית

- 11.1. הספק מתחייב להכשיר אזורי עבודה ייעודיים (חדר שרתים, עמדות עבודה וכד') לטובת המשרד.
- 11.2. הספק מתחייב לאבטחת אזורי העבודה בהם מתבצע חיבור למשרד התחבורה ובכלל זה עבודה על מערכות/מאגרי מידע של המשרד.
- 11.3. הספק מתחייב כי הגישה לאזורים שקיים בהם מידע ו/או מאגרי מידע וארונות התקשורת תהיה מתועדת ומבוקרת באופן המאפשר את וידוא זהות האדם הנגיש לצידוד הנ"ל.
- 11.4. בכל מקרה בו מאגר המידע נמצא ברשות הספק, הספק מתחייב לתעד הכנסה והוצאה של ציוד אל המתקנים בהם ממוקם המאגר ומהם.
- 11.5. הספק מתחייב כי כניסת ספקים או לקוחות לאזורי חוות השרתים/מרכז השירות וכו' תהיה מבוקרת, תכלול ליווי, ותירשם ביומן רישום אירועים.
- 11.6. אמצעים לבקרת כניסה פיסית : הספק מתחייב כי החדרים, השרתים והציוד המשמש לאחסון, עיבוד וגישה למאגרי המידע והיישומים יוגנו על ידי אמצעים מתאימים לבקרת כניסה כדי להבטיח שרק לעובדים מורשים תותר הגישה.
- 11.7. הגנה מפני איומים סביבתיים : הספק מתחייב ליישם הגנה פיסית מפני נזקים של שריפה, הצפה, רעידות אדמה, פיצוצים, הפרות סדר וסוגים אחרים של אסונות טבע ופגיעות מעשה ידי אדם.
- 11.8. הספק מתחייב לכתוב וליישם הנחיות אבטחה פיזית לעבודה באזורים הייעודיים.
- 11.9. שירותים תומכים : הספק מתחייב להגן על הציוד בפני הפסקות חשמל והפרעות אחרות הנגרמות בגלל כשל שירותים תומכים.
- 11.10. אבטחת כבלים : הספק מתחייב כי כבלי חשמל ותקשורת הנושאים נתונים או תומכים בשירותי מידע, יוגנו מפני גישה לא מורשית או נזק.

- 11.11. תחזוקת ציוד : הספק מתחייב לתחזק את הציוד כראוי על מנת להבטיח זמינות ורציפות תפקודית.
- 11.12. אבטחת ציוד וניירת - הספק יודא כי הצעדים הבאים ננקטים בכל הנוגע לאבטחת ציוד וניירת :
- 11.12.1. ציוד המכיל מידע רגיש ומיועד להשמדה או תחזוקה או נמסר אל גורם חיצוני לספק אינו מכיל מידע על לקוחות משרד התחבורה.
- 11.12.2. מדיית זיכרון שהכילה מידע על לקוחות משרד התחבורה תוצא אל מחוץ לספק לצורכי תחזוקה רק לאחר שננקטו אמצעים מספקים למחיקת המידע באופן המונע אפשרות שחזור המידע באמצעים טכנולוגיים גם לאחר מחיקת המידע.
- 11.12.3. מצעים רגישים אשר אין בהם שימוש ייגרסו או יושמדו.
- 11.12.4. ניירת המגיעה לסריקה תאובטח באופן נאות, כולל בתהליך הגניזה וההשמדה.

12. אבטחה לוגית

- 12.1. הספק מתחייב ליישם אמצעי אבטחה הולמים שימנעו חדירה מכוונת או מקרית למערכת או למערכות התשתית והתקשורת, יש לפרט במענה את אמצעי הבקרה שהספה מציע.
- 12.2. הספק מתחייב לבצע הפרדה בין רשתות המאכלסות את מאגרי המידע של המשרד ליישומים ולכלל הרשתות (סגמנטציה) באמצעות הפרדה לוגית הכוללת סגמנט מבודד מאחורי חומת אש, יש לפרט את תכנית ההפרדה ולצרף שרטוט רשת.
- 12.3. הספק מתחייב שכל אמצעי אבטחת המידע יעברו הקשחות לפי המלצות היצרן.
- 12.4. הספק מתחייב לעדכן באופן שוטף את המערכות השונות למניעת ניצול פרצות אבטחת מידע. עדכונים ברמת חומרה קריטית וגבוהה יותקנו עד 24 שעות לאחר פרסום הודעה ע"י היצרן/משרד/גוף מורשה ממשלתי אחר, עדכונים ברמת חומרה בינונית/נמוכה יותקנו עד שלושה ימי עבודה לאחר פרסום הודעה ע"י היצרן/משרד/גוף מורשה ממשלתי אחר.
- 12.5. הספק מתחייב שמערכות אבטחת מידע יספקו שרידות מלאה לשמירה על זמינות המערכת, יש לצרף למענה את תכנית השרידות והזמינות.

13. תיעוד ובקרה

- 13.1. הספק מתחייב לנהל מנגנון תיעוד אוטומטי שיאפשר בקרה וביקורת על כלל המערכות הטכנולוגיות, בכלל זה הכוונה גם למאגרי מידע של המשרד.
- 13.2. הספק יישם מנגנוני בקרה Audit על ממשקי ניהול של מערכות הגנה, תשתיות, ממשקים ומערכות מרכזיות, לצורך זיהוי והתרעה על אירועי אבטחה חריגים, הן מצד משתמשים פנימיים והן מצד משתמשים חיצוניים. יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה.
- 13.3. על הספק לבצע תיעוד של כל אירוע אשר יש בו משום פגיעה בשלמות, סודיות וזמינות המידע, יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה.
- 13.4. כל אירוע אבטחה, ייחקר וייבדק ויופק דוח אירוע המתאר את הגורמים לאירוע ואת דרכי הטיפול באירוע. הספק יוציא הנחיות לביצוע על מנת להפחית את הסיכוי לאירוע דומה. בנוסף, הספק יעביר את דוח האירוע לעיון חטיבת אבטחת מידע וסייבר של משרד התחבורה.
- 13.5. על הספק להכין הוראות להתמודדות עם אירועי אבטחת מידע אשר מתייחסים לחומרת האירוע ולמידת רגישות המידע. בהוראות אלו תהיה התייחסות לצעדים מידיים הנדרשים לטיפול באירוע כגון דיווח למשרד, ביטול הרשאות וכדומה, יש לצרף למענה דוגמא לדרישה.
- 13.6. הספק ישלב פתרון לתיעוד פעילות אשר תוגדר קריטית במערכת, פעילות אשר נראית חריגה (כולל פעילות בבסיס הנתונים ו/או במערכת ההפעלה), ופעילות או ניסיונות לביצוע פעולות אשר נוגדת ישירות את המדיניות שהוגדרה במערכת. כמו כן, על המערכת לספק כלים מתאימים לשמירה על קבצים אלו ויכולות דיווח לבעלי התפקידים המתאימים כדי שיוכלו לטפל בהתרעות.
- 13.7. מנגנון הבקרה במערכות יאפשר, בין היתר, ביצוע מעקב אחר האירועים הבאים :
- שימוש במנגנון ההזדהות – Login\Logout.

- ניסיון כושל בכניסה למערכת.
- ניסיונות גישה למידע ללא הרשאת גישה.
- אירועים אפליקטיביים שיוגדרו כדורשי בקרה עפ"י מנגנון כללים מיוחד לנושא.
- מחיקת אובייקטים במערכת.
- פעילויות המבוצעות על-ידי גורמים בעלי הרשאות גבוהות.
- פעולות אדמיניסטרציה (ניהול משתמשים, הורדה והעלאת Services וכו').
- שגיאות תפעוליות (נפילת מערכת, הודעות שגיאות תוכנה וכו').

13.8. עבור כל אירוע המוגדר כדורש בקרה יישמרו הפרטים הבאים :

- תאריך ושעה.
 - מקור ביצוע הפעולה לדוגמה : כתובת IP\DOMAIN.
 - שם המשתמש.
 - סוג האירוע.
 - הצלחה או כישלון של האירוע.
 - זיהוי האובייקט עליו מבוצעת הפעולה לדוגמה : שם קובץ.
 - תיאור הפעולה (מה בוצע) : עבור כל סוג אירוע יש לספק תוכן רלוונטי. למשל : עדכון רשומה, ניסיון גישה לרשומה, מחיקת משתמש, הורדת מערכת וכו'.
 - על ההודעות צריכות להיות אמינות, מלאות וברורות.
 - על הספק לפרט יכולות המערכת לייצא את הנתונים לקונסולה מרכזית (מערכת שו"ב).
 - על מנגנון הבקרה להתממשק למנגנון הדוחות ולספק רמה גבוהה של דוחות, חיתוך מידע, וכו'.
 - על הספק לפרט יכולות דיווח של המערכת (בדוא"ל, SMS וכו') למנהלי המערכת על אירועים שיוגדרו כך.
 - על מערך הבקרה להיות מאובטח כיאות. רק משתמשים מורשים יקבלו גישה אליו, ובמיוחד יש להקפיד על בקרת גישה ליכולת להעלות ולהוריד את מנגנון הבקרה.
- 13.9. הספק מתחייב שתיעוד הגישה ישמר בשרתים נפרדים ממאגר המידע.
- 13.10. הספק מתחייב כי מנגנון הבקרה לא יאפשר, ביטול או שינוי של הפעלתו. מנגנון הבקרה יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לאחראי אבטחת מידע מטעם הספק ולחטיבת אבטחת מידע וסייבר במשרד.
- 13.11. הספק מתחייב להעביר למשרד דיווחים תקופתיים ולפי דרישה בכל הנוגע לאופן ניהול מידע, אשר נמצא בבעלות המשרד ובעת אירועי סייבר.
- 13.12. הספק מתחייב להגיש למשרד כל שנה דו"ח ביקורת חיצוני חתום ע"י גורם מוסמך ומקצועי (כל גורם המלווה ארגונים להסמכות אבטחת מידע).
- 13.13. הספק מתחייב לדווח באופן מדי לחטיבת אבטחת מידע וסייבר במשרד בכל מקרה של ארוע סייבר, חשש לדליפת מידע מהמאגר או שימוש חורג מההרשאה שניתנה.
- 13.14. הספק מתחייב לשמור את נתוני הרישום של מנגנון הבקרה למשך 24 חודשים לפחות.

14. ניהול משתמשים והרשאות

- 14.1. הספק מתחייב שגישה למערכות המידע ו/או מאגרי המידע תתבסס על הצורך לדעת (need to know) ולא תורשה גישה מעבר לנדרש לצורך מילוי התפקיד כפי שהוגדר על ידי המשרד ובהתאם להוראות המכרז.
- 14.2. הספק מתחייב לדאוג לגישה ממודרת על בסיס הגדרת תפקידים.
- 14.3. הספק מתחייב לנהל רישום מעודכן של בעלי התפקידים ושל הגישה המוגדרת לכל תפקיד.

- 14.4. הספק מתחייב לגרוע הרשאות לבעלי תפקידים שהסתיים תפקידם או שאין להם צורך במידע אליו קיבלו הרשאה.
- 14.5. הספק מתחייב לדאוג לבקורות המתאימות על מנת שלא תבוצע גישה לא מורשית למאגרי המידע, יש לצרף למענה את הפתרון לדרישה.
- 14.6. הספק מתחייב שהזדהות לניהול הרשת והשירותים הניהוליים מרחוק תבוצע באמצעות רכיב פיסי בנוסף לסיסמה (2FA).
- 14.7. על הספק לזהות את המשתמשים במערכות שבמכרז, מערך ההזדהות תוגדר מדיניות סיסמאות שתכלול את הפרמטרים הבאים לכל הפחות:
- 14.7.1. חוזק הסיסמה - לפחות 8 תווים בשילוב של ספרות, אותיות גדולות, אותיות קטנות ותווים
- 14.7.2. מספר ניסיונות שגויים לנעילה - 3 ניסיונות
- 14.7.3. שמירת היסטורית סיסמאות - עד 5 סיסמאות אחורה
- 14.7.4. תדירות החלפת הסיסמה - אחת ל-3 חודשים
- 14.8. הספק מתחייב לנתק משתמש שהזדהה למערכת מידע לאחר פרק זמן של 10 דקות ללא פעילות.

15. אבטחת רכיבי תקשורת

- 15.1. הספק מתחייב כי מערכות ומאגרי המידע של המשרד לא יחוברו לסביבת האינטרנט, אלא אם כן קיבל את אישור המשרד לכך מראש ובכתב.
- 15.2. במידה וקיבל הספק אישור וחיבר את המערכות ו/או מאגרי המידע לרשת ציבורית או לאינטרנט, מתחייב הספק לנקוט באמצעי ההגנה המתאימים על מנת למנוע נזק, פריצה, זיהום או השחתה של מאגרי המידע, יש לפרט את הצעת הספק להתמודד עם האיומים הנ"ל ולצרף למענה את רשימת הבקורות והאמצעים הנותנים מענה לדרישה.
- 15.3. הספק מתחייב שהעברת המידע בתוך רשת התקשורת, ברשת ציבורית או על גבי רשת האינטרנט תיעשה תוך שימוש בשיטות הצפנה מקובלות בפרוטוקולים מתקדמים.
- 15.4. על ציוד הקצה המשמש להעברת תקשורת (מתגים, נתבים, FW) לעבור הקשחות בהתאם למדיניות היצרן ולעבור עדכוני קושחה.

16. אבטחת עמדות הקצה

- 16.1. חל איסור מוחלט לשמור מידע רגיש בתחנה מרוחקת של המשתמש שלא הותאמה למדיניות מסמך זה.
- 16.2. מחשבי הספק מהם ניתן לגשת למידע של המשרד ולמערכותיו, יצוידו במערכת הפעלה ובתוכנות אנטי וירוס מעודכנות לצורך הגנה מפני קוד זדוני (וירוסים, תולעים, סוסים טרויאנים ותוכנות רוגלה אחרות).
- 16.3. הספק מתחייב להתקין רכיב סינון תוכן (Content Filtering) אשר ימנע כניסה של קוד לרשת הספק בעת גלישה לאינטרנט ושימוש בדוא"ל, במידה ויאושר ע"י המשרד.
- 16.4. הספק מתחייב לא לשמור מידע של משרד התחבורה על מחשבים ניידים ו/או טלפונים חכמים.
- 16.5. העברת מידע למערכות השונות ולרשת המשרד תבוצע לאחר תהליך הלבנה.
- 16.6. הסביבה שתוגדר לצורך טיפול במידע של המשרד תופרד מסביבת העבודה של הספק באמצעות אמצעים לוגיים (FW, סגמנטציה) או ע"י הפרדה פיזית מלאה.
- 16.7. דוחות אירועי מערכת של תחנות העבודה יועברו למערכות הניטור של הספק.
- 16.8. החיבור אל מערכות המידע של המשרד יהיה בהתאם להנחיות המשרד.

17. שימוש בהתקנים ניידים

- 17.1. הספק מתחייב שלא להוציא חלקי מידע להתקנים ניידים למעט גיבוי המידע כפי שנקבע על ידי המשרד.
- 17.2. במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע העלאת חלקי מידע לצורך גיבוי, מתחייב הספק לפנות לקבלת אישור מראש של חטיבת אבטחת המידע וסייבר במשרד וכן לנקוט באמצעי הגנה נאותים על מנת להבטיח את שלמות, סודיות וזמינות המידע.
- 17.3. במידה ונדרש מהספק לצורך פעילותו לבצע העלאת חלקי מידע לקלטת גיבוי מתחייב הספק לוודא כי אין ערוב של מידע מסיווגים שונים על אותו התקן.
- 17.4. במאגר מידע שניתן להתחבר אליו מרחוק באמצעות רשת האינטרנט למטרות ניהול, הספק מתחייב לבצע הזדהות חזקה (MFA).

18. גיבוי, שחזור והתאוששות

- 18.1. מידע של המשרד, הנמצא במערכות הספק יגובה בצורה סדירה. על פי המדיניות שיקבע המשרד.
- 18.2. הספק מתחייב לבצע גיבויים מאובטחים ומוצפנים של המידע הנצבר אצלו.
- 18.3. הספק מתחייב לאחסן את מדיות הגיבוי באופן שיבטיח את שלמות המידע ויבטיחו את אפשרות שחזור המידע במקרה של אבדן או הרס.
- 18.4. במידה ויש שימוש בספקי צד שלישי לאחסון גיבויים, יש לאשר את הדבר טרם תחילת העבודה אל מול המשרד.
- 18.5. הספק מתחייב לבצע שחזורים מדגמיים של המדיות המגבות על תשתיותיו לצורך בדיקת התאוששות בהתאם לתוכנית העבודה.
- 18.6. לאחר סיום השחזור המדגמי מתחייב הספק למחוק את המידע ששוחזר.
- 18.7. הספק מתחייב כי שחזור יבוצע אך ורק באישור מנהל אבטחת המידע של המשרד.
- 18.8. הספק מתחייב כי במידה ובוצע שחזור יתועדו כל הליכי השחזור כולל זהותו של מבצע השחזור.
- 18.9. הספק מתחייב למנוע עירוב מידע מסיווגים שונים בזמן השחזור.

18.10. הספק יערך לרציפות תפקודית ולהתמודדות עם מצבי משבר בסייבר בהתאם לתרחישי האיום שיוגדרו ויעודכנו מעת לעת על-ידי מערך הסייבר הלאומי ומשרד התחבורה. ההיערכות תכלול לכל הפחות גיבוש מדיניות ונהלי תגובה לאירועי סייבר, הגדרת תפקידים אחריות, הכנת תשתיות חלופיות, גיבוי המידע והגדרת חלופות לתהליכים מרכזיים.

19. פיתוח תכנה

- 19.1. בכל הנוגע לפיתוח תכנה על הספק לעמוד בהנחיית יה"ב 5.13 – בנושא פיתוח מאובטח. בנוסף, על הספק ליישם את הדגשים הבאים:
- 19.1.1. קוד התוכנה יכיל רק את הנרשם בתיעוד המסופק עם התוכנה ואשר סוכם עם המשרד.
- 19.1.2. קוד התוכנה יהיה ללא רישום של סיסמאות ניהול, דלתות אחוריות, סוסים טרויאנים וכיו"ב.
- 19.1.3. התוכנה תיבדק ע"י בודקי חדירות, בלתי תלויים, בתהליך Code Review בצורה מעמיקה, כולל תיקון באגים הפוגעים באבטחת המידע של המערכת. פגיעות זו, במידה וקיימת תתוקן ודיווח על כך יועבר למשרד.
- 19.1.4. הקוד ייסרק באמצעי SAST, Static Application Security Testing, ו-DAST, Dynamic Application Security Testing, ליקויי אבטחה אשר יופיעו בדוח הסריקה יתוקנו בטרם העלאתם לסביבת הייצור.
- 19.1.5. המערכת לא תבצע שינויי קוד במערכות נלוות כגון מערכת הפעלה, אשר פוגעים ברמת אבטחת המידע הכללית של מערכות המחשוב של משרד התחבורה.
- 19.1.6. הספק מתחייב כי בגרסאות עתידיות של המערכת לא יתבצעו שינויים מהותיים, להבדיל מבאגים לא צפויים, אשר יפגעו ברמת אבטחת המידע במערכת ללא אישור מפורש ממשרד התחבורה.

20. עבודה בסביבת ענן

- 20.1. המערכת המוצעת תפעל בחלקה/כולה בענן של משרד התחבורה והמציע נדרש לספק פתרון לסביבת הענן ע"פ מכרז "נימבוס" וע"פ הדרישות לענן בנספח במכרז זה.
- 20.2. יובהר כי חיבור ממשקים למערכות ה-Back Office (לדוגמה: מערכת סע"ר) של משרד התחבורה לא יבוצע ע"ג תווך אינטרנטי אלא ע"ג קו תקשורת ייעודי שיאושר ע"י המשרד.
- 20.3. התחברות לסביבת הענן תבוצע מתוך רשת משרד התחבורה, קרי, חיבור למשרד התחבורה באמצעות Terminal Server וחיבור לסביבה העננית הרלוונטית בהתאם.
- 20.3.1. חיבור מרחוק למשרד יבוצע באמצעות 2FA (TOKEN).
- 20.4. למשרד התחבורה סביבת עבודה פעילה בענן AWS והושקעו בה תשומות אבטחת רבות.
- 20.4.1. במקרה בו סביבת הענן שתוגדר ע"י המשרד הינה AWS, יש להציג את תוספות/הרחבות הרלוונטיות למוצרי האבטחה הקיימים.
- 20.4.2. במקרה בו סביבת הענן שתוגדר ע"י המשרד הינה GCP, יש להציג ארכיטקטורה הכוללת את רכיבי האבטחה הנדרשים (בכלל הרבדים) לצורך אישורם ע"י חטיבת אבטחת מידע וסייבר.

- 20.5. ארכיטקטורה ומיפוי :
- 20.5.1. הספק יציג ארכיטקטורת רשת מלאה הכוללת את רכיבי ההגנה הנדרשים.
- 20.5.2. בהתאם לכתוב בנספח הטכנולוגיות של מכרז זה ובטמס ההטמעה, נדרש מיפוי זרימת הנתונים בין כלל שירותי הענן לבין מערכות המחשוב הפנימיות שם משרד התחבורה/צמתים אחרים ובכלל זה תצורת זרימת מידע מ/אל שירותי ענן.
- 20.5.2.1. יש להציג את אופן ההגנה על הממשקים.
- 20.6. מידע וקבצים :
- 20.6.1. הספק יציג את אופן ההגנה על המידע בכל אחד משלבי חייו (כניסה לענן, מעבר בין סביבות ענן שונות וכו').
- 20.6.2. הספק יציג את אופן הטיפול בקבצים על סוגיהם השונים ובכלל זה ולידציה לקובץ, הלבנה וכו'. יש לאשר את הפתרון מול חטיבת אבטחת מידע וסייבר.
- 20.7. Organization :
- 20.7.1. הספק יגדיר את ה-Organization ואת Organizational Units & Accounts Structure ככל והנ"ל אינו מוגדר בסביבת הענן שתיבחר.
- 20.8. Identity and Access Management :
- 20.8.1. הספק יגדיר בשיתוף עם המשרד את קבוצות המשתמשים, תפקידים ואת ההרשאות הנדרשות.
- 20.8.2. ניהול המשתמש יבוצע באמצעות Active Directory של משרד התחבורה.
- 20.8.3. הספק יגדיר את Access Control Policy או Security Control Policy ככל והנ"ל אינו מוגדר בסביבת הענן שתיבחר.
- 20.9. לוגים/ניטור :
- 20.9.1. קבצי החיווי (לוג) במערכת יהיו מוגנים מפני גישה (צפייה, שינוי, מחיקה) לא מורשית ותישמר האפשרות לזהות גישה לא מורשית. המערכת תתריע על ניסיון גישה/שימוש, החורג מגבולות ההרשאות שניתנו.
- 20.9.2. לוגים ו/או Event יועברו ל-SOC הממשלתי לאחר טיובם.
21. שרשרת אספקה
- 21.1. הספק יודא כי מוצרים ושירותים התומכים בתהליכים ומערכות חיוניות של המשרד, נוקטים אמצעי אבטחה בהתאם לסטנדרטים מקובלים בתחום ובהתאם להנחיית יה"ב 5.19 "שרשרת אספקה" והנחיית חטיבת אבטחת מידע וסייבר.
- 21.2. **פירמידת הכשרה והסמכה של ספקים** מבוססת על ספקים במשק אשר עברו תהליך סקר סיכונים באמצעות בודק, מוגשים על ידי הבודק לגוף התעדה אשר מורשה להנפיק לספק תעודת "ספק מאושר". לטובת וידוא שמירה על רמת ביקורת נאותה במשק, מערך הסייבר יבצע בקרה על תקינות פעילותם של גופי ההתעדה, להלן "מאגר ספקים מאושרים" – צורת הסמכה A וצורת הסמכה B.
- 21.3. הספקים ידורגו לפי שתי צורות ההסמכה הנדרשות A/B. **דירוג הספק יתבצע לפי רמת הקריטיות הגבוהה ביותר של אותו ספק, כאשר הציון הסופי (מבין שלוש רמות הסיכון ו-2 צורות ההסמכה A/B) ייגזר מפוטנציאל הנזק המרבי.** לדוגמה: ספק אשר בקריטריון אחד נמצא בצורת הסמכה A וביתר הקריטריונים נמצא בצורת הסמכה B, יסווג כספק ברמת פוטנציאל נזק A.

21.4. לטובת חישוב פוטנציאל הנזק, ניתן לעשות שימוש במספר קריטריונים, כגון אלו המוצגים בטבלה הבאה:

דירוג רמת סיכון	*ספקים בצורת הסמכה A (פלטינה)-	*ספקים בצורת הסמכה B (זהב)-
הסבר כללי על כל צורת הסמכה	נדרשו לענות על שאלון הספקים בעזרת בודק ספקים מוסמך יחד עם ביקורת צד ג' המתבצעת ע"י מכון בדיקת תאימות מורשה מטעם מערך הסייבר הלאומי.	מדובר בהצהרה עצמית של ספק, כלומר צורת הסמכה זו כוללת הצהרת מורשה חתימה (לרוב סמנכ"ל/ מנכ"ל הארגון/היועמ"ש) מטעם הספק על עמידתו במתודולוגיית שרשרת האספקה של מערך הסייבר הלאומי. מעבר לאמור, אמנם לא מדובר בחובה, אך <u>המערך ממליץ על בדיקה פנים ארגונית של המתודה בעזרת בודק ספקים מוסמך.</u>
רמת סיכון 1	רמת סיכון זו, לא קיימת בתהליך התעדה ע"י מכון בדיקת תאימות מורשה מטעם מערך הסייבר הלאומי.	רמת הסיכון הבסיסית ביותר שכל ספק נדרש באופן מוחלט ליישם, רמה זו מתאימה לספקים אשר מהווים סיכון דיגיטלי נמוך ללקוח שלהם. (19 בקרות). { ספק אשר לא מחזיק במידע של הארגון ואין לו נגישות למידע או תשתית של הארגון, וכן בספק שמחזיק במידע של הארגון אך פרסום של המידע או שיבוש שלו לא יגרום נזק לארגון.
רמת סיכון 2	לרוב תהיה כאשר הספק מהווה סיכון משמעותי לארגון, כברירת מחדל ארגוני SMB יישמו רמה זו. (מכילה את 19 הבקרות של רמה 1 + 38 בקרות נוספות לרמה 2 - כלומר 57 בקרות סה"כ). { ספק המחזיק מידע של הארגון או יש לו נגישות למידע או תשתית של הארגון, אשר תקיפתו עלולה להוות נזק מהותי לארגון }.	לרוב תהיה כאשר הספק מהווה סיכון משמעותי ואף קריטי ללקוח, לרוב ייושם בארגונים גדולים. (מכילה את כל הבקרות של הדרישות רוחביות, כלומר את כל רמות הסיכון 1,2,3, מדובר ב-63 בקרות סה"כ). { ספק המחזיק מידע של הארגון או יש לו נגישות למידע או תשתית של הארגון, אשר תקיפתו עלולה להוות נזק מהותי לארגון }
רמת סיכון 3	המאובטחת ביותר, ליישום בספקים אשר מהווים סיכון משמעותי ואף קריטי ללקוח, לרוב ייושם בארגונים גדולים. (מכילה את כל הבקרות של הדרישות רוחביות, כלומר את כל רמות הסיכון 1,2,3, מדובר ב-63 בקרות סה"כ). { ספק המחזיק מידע של הארגון או יש לו נגישות למידע או תשתית של הארגון, אשר תקיפתו עלולה להוות נזק מהותי לארגון }	

21.4.1. ספקים שדורגו ברמה A (פלטינה) - יידרשו להוכיח את רמת ההגנה שלהם בדרישות שאלון הספקים המופיע במערכת יוב"ל באמצעות בודק ספקים/גורם בדיקה מוסמך. ספק A, שהוגדר כספק מהותי/קריטי ברמת הסמכה "הערכת צד שלישי/יועץ" ידרשו לפנות למאגר בודקי ספקים - ספקים אלו לא ימלאו את השאלון באופן עצמאי אלא ע"י הבודק (לצפייה ברשימת הבודקים המוסמכים בקישור הבא).

21.4.2. ספקים שדורגו ברמה B (זהב) - יידרשו לענות על השאלון הספקים ויחתימו עורך דין או את מנכ"ל המשרד על הצהרת הספק לגבי רמת עמידתו בדרישות ההגנה שבשאלון.

- 21.5. טרם ההתקשרות, המשרד יגדיר לספק מהי רמת הסיכון שלו על פי הקריטריונים שתוארו ובנוסף יוגדרו לספק מהן פעולות שעליו לבצע לצורך מימוש רמת ההגנה הנדרשת זאת בהתאם להנחיות מערך הסייבר הלאומי, כמפורט באתר <https://www.gov.il/he/departments/news/queriesupply> ;
- 21.6. במקרה בו הספק עבר התעדה והינו מוסמך בהתאם להנחיות מערך הסייבר הלאומי כאמור, על הזוכה להציג את תעודת "ספק מאושר" ובנוסף את תוצאות הסקר.
- 21.7. ספק מהותי (ספק שדורג ברמה A) נדרש להציג תעודת "ספק מאושר" מטעם גוף התעדה מורשה. התעודה מונפקת לאחר מבדק שמבוצע ע"י בודק תאימות סייבר מוסמך לשרשרת אספקה ארגונית. המבדק ייערך על-פי שאלון ספקים של מערך הסייבר הלאומי, לכל סוגי ההתקשרויות (דרישות רוחביות, פיתוח תוכנה, אחסון/עיבוד מידע בענן, גישה מרחוק) ולפי רמת הטמעה של ספק בהתקשרות מהותית.
- 21.8. ספקים שהשפעתם על תהליכים קריטיים נמוכה יותר, יידרשו להשיב על שאלון הספקים של מערך הסייבר ברמת הוכחה של הערכה עצמית או הערכה עצמית בצירוף ראיות, בהתאם להערכת הסיכונים של המפעיל.
- 21.9. באחריות הספק למלא את הפרטים הבאים טרם ההתקשרות ולהעבירה לחטיבת אבטחת מידע וסייבר :

מיפוי ספקים				
שם הספק	סוג השירות/מוצר אותו הוא מספק	איש קשר מצד המשרד אל מול הספק	פרטי התקשרות מול נציג הספק לשאלות בנושא סייבר	סוג השירות הניתן (שירות מבוסס ענן/פיתוח תוכנה/גישה מרחוק/דרישות רוחביות)

- 21.10. אחת לשנה יבוצע תיקוף של רמת ההגנה של הספק באמצעות מענה על שאלון הספקים בהערכה עצמית.

22. פיקוח וביקורות תקופתיות

- 22.1. כאמור בסעיף 9 לעיל (זיהוי וניהול סיכונים), הספק מתחייב לבצע סקר אבטחת מידע (Security Audit) לפחות אחת ל-36 חודשים ותיקוף לסקר אחת ל-18 חודשים. בנוסף, מתחייב הספק לבצע כל 18 חודשים מבדק חדירה (Penetration Test) לרשת התקשורת שלו ולמערכות שלו על ידי צד שלישי שזהותו אושרה על ידי משרד התחבורה, ולהעביר את ממצאי הסקר ומבדק החדירה לעיונו של מנהל אבטחת מידע של המשרד.
- 22.2. המשרד רשאי לערוך ביקורות (באמצעות מחלקת אבטחת מידע של המשרד ו/או ע"י ספק חיצוני המועסק מטעמו) בחצרי או במערכות הספק (מעבר לאלה שתערוך חברת אבטחת המידע בה יבחר הספק) לשם וידוא עמידה בהנחיות מסמך זה ו/או לצורך זיהוי כל סיכון אפשרי על המידע של המשרד. ביקורות אלו עשויות לכלול, על פי שיקול דעתו של המשרד, את אלה:
- 22.2.1. בקרה על תהליכי ונהלי עבודה רלוונטיים לעבודת הספק מול המשרד;
 - 22.2.2. יישום אמצעי אבטחת המשאב האנושי בחצרות הספק;
 - 22.2.3. יישום אמצעי אבטחה פיסית וסביבתית בחצרות הספק;
 - 22.2.4. יישום אמצעי אבטחה לוגית בחצרות הספק (כולל כניסה למערכות הספק ו/או בדיקה באמצעות כלים ממוכנים ברשת ומערכות הספק);
 - 22.2.5. בחינת חוסן מערכות המידע של הספק מתוך או מחוץ לרשת הספק על ידי גורם חיצוני בלתי תלוי, כפי שיוגדר על ידי המשרד (תוך תיאום עם הספק ובהסכמתו).

23. סיום התקשרות

- 23.1. המשרד ידרוש מהספק את מחיקת המידע בסיום ההתקשרות, או בכל נקודת זמן שקודמת לה (לדוגמה במקרה של חשד לפריצה ו/או דלף מידע אצל הספק).
- 23.2. יש לוודא כי הסדרים עם הספק שנקבעו במסגרת הסכם ההתקשרות, מתקיימים. בפרט חשוב לוודא עמידה בכל הקשור למחיקת נתונים של המשרד המאוחסנים בחצרי הספק בתום ההתקשרות בין הצדדים. בין היתר יש לבדוק את הנושאים הבאים:
- יש לוודא החזרת כלל הרשומות, המדיה, הציוד והרכיבים השייכים למשרד אשר נעשה בהם שימוש לצורך עבודת הספק. כל זאת, לרבות פריטים הנמצאים בקרב כלל עובדי הספק וספקי המשנה שלו.
 - ספק העובד בסביבת ענן יוודא מחיקת החומר ומחיקת מפתח ההצפנה על מנת לוודא כי חומר שנשאר אינו קריא.
 - הספק יחתום על הצהרה בה הוא מתחייב שלא נשארו ברשותו רכיבים כלשהם הנוגעים למערכת ו/או מידע אודות המשרד וכי הוא לא יעשה שום שימוש במידע על המשרד, אליו הוא נחשף במסגרת ההתקשרות.
 - יש לוודא השמדת מדיה מגנטית מכל ציוד אשר שימש את הספק במהלך ההתקשרות עם המשרד (כגון: במקרה שמדובר במחשבים של הספק ששימשו לעיבוד ואחסון של מידע של המשרד). כמו כן, נדרש לוודא מחיקת עותקים של קבצים ומידע של הלקוח ממערכות המידע ונכסי ה-IT של הספקים לאחר סיום הצורך העסקי באחזקתו. המחיקה תבצע בהתאם לנוהל המופיע בקישור הבא.
 - יש לוודא כי לספק לא נותרות הרשאות גישה, אמצעי הזדהות וגישה פיזית ו/או לוגית למידע של המשרד.
 - יש לוודא הנחיה לעניין המותר והאסור אודות פרסום פרטי הפרויקט/התקשרות לגורמי צד ג'.

נספח שמירת סודיות

- אני _____ ת"ז _____ עובד בחברה/גוף/עסק _____
(להלן – "המציע") או מועסק על ידה, מצהיר ומתחייב בזה, כלפי ממשלת ישראל וכלפי המציע:
1. לא לגלות, להראות או למסור, בין במשך תקופת העסקתי בחברה ו/או על ידה ובין לאחר מכן, לשום אדם או גוף, שום סודות מסחריים, ו/או אחרים של ממשלת ישראל ו/או של המציע ושום מידע הנוגע לממשלה ו/או למציע בכלל ולעניין הסכם ההתקשרות עם משרד התחבורה והבטיחות בדרכים במסגרת מכרז מספר _____ (להלן - "ההסכם") בפרט, או שום מידע הקשור במישרין או בעקיפין, ברכושם, עסקיהם, ענייניהם, לקוחותיהם, ספקיהם והאנשים או הגופים הקשורים בממשלה ו/או במציע או הבאים עימם במגע לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, נושאי מחקר ופיתוח של הממשלה ו/או המציע, שיטות יצור, תהליכים, מחירים, תחשיבים, תנאי התקשרות עם לקוחות וספקים, שרטוטים מסמכים וסודות מקצועיים*, וזאת בין שהסודות והאינפורמציה האמורים הגיעו אלי כתוצאה מהעסקתי במציע ו/או במתן שירותים לממשלה ובין שהגיעו לידיעתי בכל אופן אחר שהוא;
 2. לא לעשות כל שימוש במידע כאמור לעיל שלא למטרות ביצוע השירותים נשוא מכרז זה, כולל בצוע שכפולים, העתקים וכיו"ב;
 3. ידוע לי כי אי מילוי ההתחייבויות כלפי הממשלה על פי הצהרה זו מהווה עבירה על חוק העונשין, התשל"ז – 1977;
 4. ידוע לי שהעברת מידע כאמור בסעיף 1 ו/או 2 לעיל, למאן דהו, ללא אישור בכתב ומראש מהממשלה, עלול להסב לממשלה נזקים כלכליים משמעותיים ביותר;
 5. התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת ההסכם האמור. התחייבות זו לא תחול על מידע שהוא בבחינת נחלת הציבור.

שם הספק: _____

פרטי מורשה חתימה: _____

שם מלא: _____ תפקיד: _____ חתימה +חותמת

*"סודות מקצועיים" - כל מידע אשר יגיע לידי הספק, בין אם נתקבל במהלך מתן השירותים או לאחר מכן, לרבות ומבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל: מידע אשר יימסר ע"י המשרד התחבורה ו/או כל גורם אחר ו/או מי מטעמו.

נספח 18 למכרז

חוזה – פורטל הספקים הממשלתי

שנערך ונחתם ביום _____ לחודש _____ בשנת _____

בין : ממשלת ישראל בשם מדינת ישראל המיוצגת ע"י החשב הכללי

(להלן - הממשלה)

מצד אחד

ל בין : _____ ח.פ. _____

באמצעות מורשה/מורשי חתימה מטעמו/ה _____

(להלן - המשתמש)

מצד שני

הוא יל :

והממשלה פיתחה ומפעילה פורטל ספקים ממשלתי, מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה ("פורטל הספקים הממשלתי");

והוא יל :

והמשתמש, שהוא ספק של הממשלה, מעוניין לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי במסגרת מתן השירותים לממשלה ;

והוא יל :

והממשלה מוכנה לאפשר למשתמש לעשות שימוש בפורטל הספקים הממשלתי, בכפוף לתנאים המפורטים להלן ;

לכן הוסכם בין הצדדים כדלקמן :

1. מבוא ונספחים

1.1 בעת השימוש בפורטל הספקים לביצוע הפעולות המנויות להלן בס' 2 יגברו הוראות חוזה זה על כל הסכם אחר שנחתם בין הממשלה או משרד ממשלתי הממשלה, לבין המשתמש, אלא אם כן נאמר אחרת בחוזה להלן.

1.2 להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן :

● נספח א' לחוזה – דרישות לתשתית מקומית ;

- נספח ב' לחוזה – הצהרת נציג המשתמש, ומינוי נציג;
- נספח ג' לחוזה – נספח התממשקות לפורטל ממערכת חיצונית, ומינוי מתווך;

1.3 המבוא לחוזה זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

פרק א' – פורטל הספקים

2. פונקציונליות פורטל הספקים
 - 2.1 בכפוף לאמור בהסכם זה, באמצעות פורטל הספקים הממשלתי יוכל המשתמש לבצע את הפעולות הבאות:
 - 2.1.1 לצפות בהזמנות הרכש הנשלחות ע"י משרדי הממשלה העושים שימוש בפורטל לספק ולהדפיס אותן אם המשרד צירף להזמנה את פלט ההזמנה להדפסה.
 - 2.1.2 להגיש דיווחי ביצוע.
 - 2.1.3 להגיש חשבוניות חתומות אלקטרונית אשר יהיו חשבונית מקור וזאת במקום הגשת חשבוניות פיזיות.
 - 2.1.4 לצפות בסטטוס אישור המסמכים שהוגשו ותקינותם ע"י משרדי הממשלה.
 - 2.2 הממשלה רשאית להוסיף או לגרוע מהפעולות שניתן לבצע במסגרת פורטל הספקים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, ולצרכיה. במקרה של שינוי כאמור תודיע הממשלה למשתמש על השינוי הצפוי כ-30 יום מראש, ותודיע לו על הדרך החלופית לביצוע פעולות אלו.
- 3 תקינות פורטל הספקים
 - 3.1 הממשלה אחראית על התחזוקה של פורטל הספקים הממשלתי, ותעשה כל מאמץ סביר להבטיח זמינות ותקינות פעולת פורטל הספקים הממשלתי.
 - 3.2 במסגרת התחזוקה של פורטל הספקים ובשל צורך לטיפול בתקלות או לתחזוקה שוטפת, ייתכן כי הפורטל או פעולות מסוימות המבוצעות באמצעותו לא יהיו זמינות לפרק זמן מסוים, הפורטל יפעל באיטיות או שהמשתמש יידרש לבצע פעולות מסוימות בשנית. למשתמש לא תהיה כל תביעה או טענה כלפי הממשלה בשל הצורך לבצע פעולות תחזוקה וטיפול בתקלות. הממשלה, ככל הניתן, תיתן התרעה מראש במקרים כאמור.
 - 3.3 על המשתמש להודיע לנציג הממשלה כמפורט בס' 2(5) להלן על תקלות בפורטל הספקים, ולא תהיה לו טענה בשל אי טיפול בתקלה עליה הוא לא דיווח.
- 4 שינויים בדרכי העבודה בפורטל הספקים
 - 4.1 הממשלה רשאית מעת לעת לעדכן את מערכות המחשוב שלה, ובכלל זה שדרוג גרסאות תוכנה ושינויים מערכות המחשוב, ובהתאם המשתמש יידרש לבצע התאמות על מנת לפעול בפורטל הספקים.
 - 4.2 הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות הסדרים ותהליכים בניהול פורטל הספקים הממשלתי ע"י הודעה מראש למשתמש.
 - 4.3 הממשלה שומרת לעצמה את הזכות לשנות את תנאי חוזה זה. במקרה של שינוי החוזה המשתמש יידרש לחתום על חוזה חדש במקום החוזה הנוכחי או על נספח לחוזה זה. המשתמש הרואה את עצמו נפגע ע"י שינויים אלה יוכל להפסיק את בפעילותו בפורטל הספקים הממשלתי ע"י סירוב לבצע את השינויים, בכפוף להתחייבויותיו כלפי הממשלה או משרדי הממשלה להם הוא נותן שירותים. על המשתמש לשלוח את סירובו כאמור בכתב לנציגות הממשלה האחראית מטעמה של הממשלה לקשר עם הספקים העושים שימוש בפורטל ("נציגות הממשלה") תוך 30 יום מיום המשלוח ההודעה על השינויים כאמור.
- 5 תמיכת משתמשים בפורטל הספקים
 - 5.1 מוקד רישום טלפוני – נציגות הממשלה מפעילה מוקד רישום טלפוני ללא תשלום לשימוש משתמשים ונציגיהם, אשר יפעל בימים א' עד ה' בין השעות 08:00 - 16:00, כאשר הממשלה תודיע מראש על שינוי במועדי פעילות מוקד הרישום. מוקד הרישום יעשה מאמץ סביר לתת מענה מהיר לכל הפונים, אולם מובהר, כי ייתכנו בו עומסים אשר יאריכו את זמני המענה.

- מוקד הרישום ישמש כתובת של המשתמשים ונציגיהם מול הממשלה, לעניין רישום לפורטל הספקים בלבד. גורם זה לא יהיה מוסמך לתת תמיכה בכל נושא אחר, כגון לגבי הזמנות רכש, דיווחי ביצוע וחשבוניות. תשובות שניתנו ממוקד הרישום בנושאים שאינם בתחום אחריותם לא יחייבו את הממשלה.
- 5.2 מוקד לתמיכה בתקלות טכניות ותפעול המערכת – בפורטל הספקים הממשלתי ישנה אפשרות לדווח באופן מקוון על תקלות טכניות שנתגלו בפורטל. במידה והתקלה בפורטל הספקים הממשלתי מונעת את שליחת הדיווח על התקלה באמצעות הפורטל, ניתן יהיה לשלוח דיווח על התקלה למייל: CCC@MOF.GOV.IL. הטיפול בתקלות כאמור תהיה תוך פרק זמן סביר, בהתחשב בפגיעה הנגרמת למשתמש, בהקצאת המשאבים הנדרשת לטיפול בבעיה, ובצרכי המערכת כולה.
- 6 אחריות הצדדים
- 6.1 הממשלה תפעיל בפורטל הספקים הממשלתי אמצעי אבטחת מידע נאותים ותעשה כל מאמץ סביר למניעת חשיפת מידע של המשתמש הנמצא בפורטל ובכלל זה פרטי המשתמשים ונציגיהם, פרטי הזמנות, דיווחי ביצוע, חשבוניות וכדו'. ככל שלמרות שהממשלה פעלה כנדרש ממנה נגרמה פגיעה באבטחת המידע של המשתמש, לא תהיה לו כל תביעה או טענה כלפי הממשלה.
- 6.2 בכפוף להפעלת ותחזוקת פורטל הספקים הממשלתי בהתאם למפורט בחוזה זה, המשתמש מוותר על כל תביעה או טענה כלפי הממשלה, המשרדים או מי מטעמם, על כל נזק ישיר או עקיף למשתמש או לכל צד שלישי, הנובעים משימוש בפורטל הספקים הממשלתי.
- 6.3 בכל מקרה בו מעשה או מחדל של המשתמש בפורטל הספקים, בזדון או בניגוד להוראות הפורטל והחוזה, גרמה לנזק לממשלה או לכל צד שלישי, יישא המשתמש באחריות מלאה בגין הנזק.
- 7 התנהלות בפורטל הספקים – פרק ב' – פעילות במסגרת הפורטל
- 7.1 השימוש בפורטל הספקים הממשלתי אינו כרוך בתשלום לממשלה בגין הקמת ותחזוקת פורטל הספקים, עלויות אלו הן על חשבון הממשלה.
- 7.2 המשתמש נדרש לשאת בכל העלויות הנדרשות ממנו על מנת ליצור ולתחזק גישה לפורטל, ובכלל זה הקמת התשתית המקומית הנדרשת ממנו על מנת להתחבר לפורטל (כמפורט להלן בס' 9), עלויות הנגזרות משינויים טכנולוגיים או שינויים בהליכי עבודה בפורטל, וכן כל עלות נוספת הנדרשת על מנת לתחזק את הגישה לפורטל ולפעול בהתאם להנחיות הממשלה במסגרת הפורטל.
- 7.3 משתמש יבצע את הפעולות המנויות לעיל בס' 2, בפורטל בלבד. יחד עם זאת הממשלה או המשרד הממשלתי לו הספק נותן שירותים רשאי להחריג הזמנה מסוימת כך שהפעולות המתוארות לעיל בס' 2 לא יבוצעו בעניין אותה הזמנה בפורטל הספקים הממשלתי, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי של הממשלה או המשרד, ובכפוף להנחיות החשב הכללי במשרד האוצר.
- 7.4 במקרים בהם תקלה מתמשכת בפורטל הספקים הממשלתי מונעת ביצוע פעולות באמצעות הפורטל, המשרדים והמשתמש יונחו לפעול מחוץ לפורטל הספקים הממשלתי בהתאם להנחיות שיפורסמו ע"י החשב הכללי במשרד האוצר.
- 8 ביצוע פעולות בפורטל בהתאם להוראות הדין
- 8.1 פעולות במסגרת הפורטל יהיו בכפוף לכל דין, ובכלל זה בהתאם לס' 28 חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
- 8.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, השימוש בפורטל הספקים הממשלתי בכלל, והגשת חשבוניות חתומות אלקטרונית בפרט, מתבצעות בכפוף להנחיות רשות המיסים ובפרט הוראות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבוניות), התשל"ג-1973. בנוסף ספק אשר יעשה שימוש בפורטל הספקים הממשלתי יידרש לעמוד גם בתנאי סעיף 18 להוראות – "כללים למשלוח מסמכים ממוחשבים".
- חתימת ממשלת ישראל על חוזה זה מהווה את הסכמתה לפי סעיף 18 להוראות לניהול ספרים, לקבל מאת הספק מסמכים ממוחשבים. הסכמה זו תחול על כל משרדי הממשלה שיפעילו את פורטל הספקים הממשלתי.
- 8.3 פורטל הספקים הממשלתי וכללי השימוש בו יתעדכנו מעת לעת בהתאם להנחיות הדין, הוראות רשות המיסים והנחיות הגורמים השונים בממשלה ועל המשתמש יהיה להתאים את עבודתו להנחיות והוראות כאמור.
- 9 תשתית מקומית

- 9.1 לצורך הפעלת פורטל הספקים הממשלתי, יקים המשתמש תשתית מקומית כמפורט בנספח א' לחוזה זה ("תשתית מקומית").
- 9.2 הקמת התשתית המקומית, הפעלתה ותחזוקתה יהיו באחריות בלעדית של המשתמש ועל חשבונו. הממשלה לא תישא באחריות בגין כל נזק או הפסד, ישיר או עקיף, הנובעים מאי תקינות התשתית המקומית.
- 9.3 הממשלה רשאית, לדרוש מהמשתמש לשדרג או לשנות את התשתית המקומית שלו, על מנת להמשיך לעשות שימוש בפורטל הספקים. היערכות זו תהיה באחריות המשתמש ועל חשבונו בלבד.
- 10 נציג המשתמש לפעולות בפורטל הספקים הממשלתי
- 10.1 לצורך עבודה בפורטל הספקים הממשלתי, יקבע המשתמש נציג, או נציגים מטעמו אשר יוסמכו לפעול במסגרת פורטל הספקים הממשלתי בשמו. לא ניתן לפעול בפורטל הספקים שלא באמצעות נציג.
- 10.2 מינוי נציג על ידי המשתמש יהיה על ידי הצהרה בנוסח המופיע בנספח ב' לחוזה זה. המשתמש יגיש את נוסח נספח ב' חתום והמאושר עבור כל נציג מטעמו לנציגות הממשלה כתנאי להגדרתו בפורטל הספקים הממשלתי.
- 10.3 פעולות הנציג מטעם המשתמש בפורטל הספקים תחייב את המשתמש והוא לא יוכל לטעון כנגד תוקפה של פעולה שהתבצעה על ידי מי שהוא מינה להיות נציגו, כמפורט לעיל.
- 10.4 על המשתמש תהיה אחריות בלעדית שאמצעי הזיהוי המשמשים את נציגו בגישה אל פורטל הספקים נמצא בשליטתו הבלעדית של הנציג. במידה ואמצעי הזיהוי או כל רכיב תוכנה אחר אשר עלול לאפשר גישה לפורטל של גורם לא מורשה, נחשף, על המשתמש לפעול לאלתר לטפל בחשיפה.
- 10.5 על המשתמש אחריות שרק נציגיו יפעלו בפורטל הספקים מטעמו ושאמצעי הזיהוי המשמש אותם לא יועברו לשום גורם אחר.
- 10.6 המשתמש אחראי לכך שכל נציג מטעמו ימלא את כל חובותיו לפי חוזה זה.
- 10.7 הממשלה תהיה רשאית להגביל את מספר הנציגים הפעילים מטעמו של כל משתמש. הממשלה מתחייבת שלכל מציע יתאפשר להגדיר לפחות שני נציגים.
- 10.8 החלפת נציג משתמש תיעשה באמצעות פניה לנציגות הממשלה ועל ידי ביטול המינוי של נציג מסוים, ומינוי של נציג חדש על ידי חתימה על ההצהרה כמפורט בנספח ב' לחוזה זה.
- 10.9 המשתמש מתחייב לבטל את הרשאתו של כל נציג שלו אשר חדל לפעול בשמו בפורטל הספקים או שכבר אינו מועסק על ידו, וזאת באמצעות הודעה טלפונית וכן הודעה בכתב לנציגות הממשלה תוך 48 שעות מיום סיום עבודתו של הנציג.
- 10.10 הודיע המשתמש לנציגות הממשלה בכתב וטלפונית על ביטול המינוי של נציג מטעמו, תבטל הממשלה את הרשאתו של הנציג להשתמש במערכת תוך 48 שעות, בימי עבודה של משרדי ממשלה, מיום קבלת ההודעה בכתב.
- 11 ביצוע פעולות באמצעות התממשקות עם פורטל הספקים
- 11.1 הממשלה תאפשר לבצע חלק מהפעולות המפורטות לעיל בס' 2, אותן ניתן לבצע בפורטל הספקים הממשלתי, באמצעות ממשק ממוחשב עם התשתית המחשובית של פורטל הספקים הממשלתי, בהתאם לדרישות הטכנולוגיות של הממשלה שפורסמו לצורך כך ("התממשקות").
- 11.2 התממשקות תאפשר למשתמש בעצמו, ככל שיעמוד בדרישות הממשלה, או באמצעות "מתווך", אך לא בשתי האפשרויות באותו הזמן. לצורך סעיף זה מתווך הוא תאגיד, שותפות או יחיד אשר ביצע התממשקות עם פורטל הספקים וכן ביצע את כל פעולות הרישום הנדרשות על ידי הממשלה, ומציע לספקים של הממשלה ביצוע פעולות באמצעות התממשקות בפורטל הספקים הממשלתי. המתווך יכול לספק שירות זה על ידי מערכת ענן, פורטל ספקים חיצוני, או כל אמצעי אחר שאושר על ידי הממשלה.
- 11.3 כתנאי לביצוע התממשקות יהיה על המשתמש לעמוד בדרישות המפורטות בנספח ג' לחוזה זה, ולהגיש נספח זה חתום. בכל מקרה של שינוי במידע המופיע בנספח ג', על המשתמש לפנות לנציגות הממשלה בהקדם, ולהגיש נספח מתוקן.
- 11.4 אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את הממשלה להמשיך לאפשר ביצוע פעולות באמצעות התממשקות, וקיומה של אפשרות זו כפופה לשיקול דעתה הבלעדי של הממשלה.

פרק ג' – תנאים נוספים

12 סיום החוזה וביטולו

- 12.1 בכפוף להתחייבות המשתמש כלפי הממשלה או אחד ממשרדי הממשלה, כל אחד מהצדדים יהא רשאי לבטל חוזה זה מכל סיבה שהיא בהודעה בכתב, והביטול יכנס לתוקפו בחלוף 21 ימים לאחר שהגיעה הודעת הביטול אל הצד השני.
- 12.2 הפר המשתמש או נציגו אחת או יותר מהתחייבויותיו לפי חוזה זה, תהא הממשלה רשאית, בהתראה של 7 ימים מהרגע שההפרה הגיעה לידיעתה, לבטל את החוזה, או לחילופין להעניק פרק זמן קצוב לשם לתיקון ההפרה על ידי המשתמש, לשביעות רצונה.
- 12.3 במקרה של נזק חמור למערכת או חשש לנזק כאמור, תהיה רשאית הממשלה לבטל את גישתו של המשתמש או נציגו לפורטל הספקים, וכן כל פעולה אחרת הנדרשת על מנת למנוע את הנזק כאמור.
- 13 חבלה ומידע אסור
- 13.1 המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לגרום, לא לנסות לגרום ולא להניח לאחר לגרום לשינוי כלשהו במידע, ידיעה או נתון מכל סוג שהוא המצויים בפורטל הספקים הממשלתי פרט לביצוע הפעולות המפורטות בהסכם זה, או אושרו באופן מפורש על ידי הממשלה.
- 13.2 המשתמש וכל נציגיו מתחייבים לא לנסות לקבל מידע ידיעות או נתונים מכל סוג שהוא ומכל צורה שהיא, המצויים בפורטל הספקים הממשלתי, למעט מידע המפורט לעיל בס' 13(1), ואם יגיע אליהם מידע כאמור בדרך כלשהי, מתחייבים המשתמש וכל נציגיו, ביחד ולחוד:
- 13.2.1 למחוק מיד את המידע האסור במחשב המשתמש או בכל מחשב או ציוד אחר שבשליטתו ושבנו נמצא המידע. אם לידיעת המשתמש הוקלט מידע אסור במחשב או ציוד אחר שאינו בשליטתו, יודיע על כך למוקד התמיכה וגם בכתב, מיד כשיוודע לו. אם הודפס המידע האסור, ישלח מיד המשתמש את הדף המודפס אל מוקד התמיכה של מרכבה, בלי להשאיר ברשותו העתק של הדף או העתק אחר של המידע האסור.
- 13.2.2 להודיע מיד טלפונית וגם בכתב על האירוע לנציגות הממשלה.
- 13.2.3 לא לעשות כל שימוש במידע אסור ולא לגלותו לאיש, למעט גילוי הדרוש לצורך ס"ק (א) ו-(ב) לעיל.
- 14 זכויות יוצרים
- קיימות זכויות יוצרים בנתוני פורטל הספקים הממשלתי וכתנאי לקבלת גישה לפורטל הספקים הממשלתי, המשתמש מצהיר שהוא לא ישתמש בפורטל הספקים הממשלתי והנתונים שבו אלא למטרות המפורטות בחוזה זה.
- 15 הסבה
- זכויות המשתמש לפי חוזה זה אינן ניתנות להסבה בדרך מיזוג תאגידים או בכל דרך אחרת ללא הסכמה בכתב ומראש של הממשלה.
- 16 סמכות שיפוט
- כל סכסוך משפטי או תביעה לפי הסכם זה תוגש לבתי המשפט המוסמכים בירושלים. הודעות כל הודעה, דרישה, בקשה או מסמך שיש להודיע, למסור או לשלוח לפי חוזה זה, יהיו בכתב וישלחו בדואר, ויראו אותם כאילו נמסרו 72 שעות לאחר המועד שבו נשלחו. במקביל על הצדדים להודיע את ההודעה האמורה גם במייל לצד השני.
- 17 כתובות הצדדים לצורך ההסכם
- הממשלה – משרד האוצר, חטיבת נכסים, רכש ולוגיסטיקה, רח' קפלן 1, ירושלים.
המשתמש -

ולראיה באו הצדדים על החתום בתאריך הנקוב בראש חוזה זה.

חתימות הממשלה

שם _____
חתימה _____

שם _____
חתימה _____

חתימות המשתמש

שם _____
חתימה _____

שם _____
חתימה _____

נספח 19 – ערבות ביצוע

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

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

נתוני הערבות

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

מנפיק הערבות:

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

מקבל הערבות:

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

שם הנערב	מזהה נערב
_____	_____

נושא הערבות:

(שם המכרז / נושא ההתקשרות)

סכומים ותאריכים

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

ניסוח ההתחייבות

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

- ניהול ערבות זו יעשה באופן דיגיטלי, על ידי שליחת דרישות ובקשות בין מערכות מקבל הערבות ומערכות מנפיק הערבות, בהתאם לכללים המפורטים בתקן הערבויות הדיגיטליות.
- התאריכים בערבות מתייחסים לימים קלנדריים, המסתיימים בשעה 23:59, וזאת למעט מניין הימים לתשלום בגין חילוט ערבות על ידי מנפיק הערבות. מניין הימים לתשלום בגין חילוט הערבות, יחל ביום העסקים הבנקאי בו התקבלה הדרישה לחילוט ממקבל הערבות. במקרה שבו הדרישה התקבלה שלא במהלך יום עסקים בנקאי, מנין הימים לביצוע החילוט יחל ביום העסקים הבנקאי העוקב.

- לאחר שתאריך סיום תוקף הערבות חלף, תוקפה של הערבות פוקע ללא צורך בביצוע פעולה נוספת מטעם הנערב, מקבל הערבות או מנפיק הערבות.

מספר ימים לחילוט 15

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

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

נספח 20 – תנאי תשלום וכללי הצמדה לתמורה

1. הגדרות בנושא הצמדה
 - 1.1. **הצמדה** – הסדר הנעשה בהתקשרות ונועד להתאים ערך נכס, שירות או מחיר, לשינויים ברמת המחירים, בהסתמך על פרסומי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בנק ישראל או פרסומים רשמיים ובלתי תלויים אחרים, מישראל ומחוץ לישראל.
 - 1.2. **מדד הבסיס** – המדד הידוע בתאריך הבסיס.
 - 1.3. **מדד קובע** – המדד הידוע בתאריך הקובע.
 - 1.4. **תאריך הבסיס** – נקודת הזמן בה התקבע הערך אשר ביחס אליו תבוצע ההצמדה לאורך תקופת ההתקשרות.
 - 1.5. **התאריך הקובע** – נקודת הזמן שלפיה תחושב ההצמדה בפועל עבור תקופה מוגדרת.
2. תנאי ההצמדה
 - 2.1. הצמדה – התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן.
 - 2.2. תאריך הבסיס – המועד האחרון להגשת הצעות.
 - 2.3. התאריך הקובע – תאריך הגשת החשבונית.
 - 2.4. תדירות ההצמדה – חודשית.
3. ביצוע ההצמדה
 - 3.1. ביצוע ההצמדה יחל מהחשבונית הראשונה להתקשרות.
 - 3.2. אופן חישוב ההצמדה -
 - 3.2.1. ההצמדה בפועל תתבצע בהתאם למועד פרסום המדד הרלוונטי. במקרה שהתאריך הקובע אינו יום עדכון המדד, ביצוע ההצמדה יחל ביום עדכון המדד האחרון הקודם לתאריך הקובע.
 - 3.2.2. חישוב ההצמדה יבוצע אחת לתקופה, בהתאם לתדירות ההצמדה הקבוע לעיל.
 - 3.2.3. סכום ההצמדה שיחושב יתווסף או יופחת לתעריפים שנקבעו בהתקשרות.
- 3.3. תנאי תשלום
 - 3.4. הספק הזוכה יגיש למשרד עד ה-3 בכל חודש דוחות חשבונית (להלן "דוחות החשבונית") מקדימים כפי שמפורט בנספח י' לצורך אישור הממונה. דוחות החשבונית יכללו את הביצועים בפועל לצורך תשלום:
 - 3.5. פעילות פניות הציבור כמפורט בסעיף 13.1.5 להסכם ההתקשרות.

- 3.6. פעילות מוקד השירות והמידע כולל קנסות בגין אי עמידה ביעדים של מוקד מידע ושירות כמפורט בסעיף 13.1.1 להסכם ההתקשרות.
- 3.7. ביצוע שעות פיתוח כמפורט בסעיף 13.1.8 להסכם ההתקשרות.
- 3.8. לספק הזוכה תישלח הודעה מהממונה עד 10 ימים מיום קבלת דוחות החשבונית כמפורט לעיל על גביית הפיצויים המוסכמים של מוקד פניות הציבור ופיצויים מוסכמים נוספים במידה ונדרש על פי נספח י"ב, קנסות ופיצויים מוסכמים אשר בה מפורטים מהות הליקויים וסכום הפיצויים המוסכמים בגינם.
- 3.9. הספק הזוכה יגיש למשרד את החשבונית כולל הקנסות והפיצויים המוסכמים כפי שסוכמו. החשבונית תכלול את דוחות החשבונית המאמתות את הפירוט בחשבוניות ואשר אושרו על ידי ההממונה.
- 3.10. כל הדוחות, שיופקו ויימסרו על ידי הספק הזוכה, יהיו דוחות מערכת מקוריים מרשם השיחות (ולא דוחות המוזנים או מופקים ממערכת עצמאית בלתי תלויה של הספק הזוכה). הספק הזוכה יצרף לדוחות החשבונית המפורטים בנספח ח' אישור מרו"ח או עו"ד, במסגרתו יאשר רואה החשבון או עורך הדין כי הדוחות הינם דוחות מקוריים.
- 3.11. התשלום לספק הזוכה יעשה תוך 45 יום ממועד קבלת החשבוניות במשרד ורק לאחר אישורן ע"י הממונה. יובהר ויודגש כי לא תשולם תמורה בגין שירותים שאינם תואמים את הוראות המכרז וללא אישור הממונים לו במשרד.
- 3.12. דוחות החשבונית כפי שמפורט בסעיף 3.4 לעיל והחשבונית כפי שמפורט בסעיף 3.9 יוגשו במסגרת פורטל הספקים הממשלתי, בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. יודגש, הזוכה יישא בכלל העלויות הכרוכות בהתחברות לפורטל הספקים הממשלתי.
- 3.13. בהתאם להוראות תכ"מ 7.7.1.1, יידרש הזוכה להגיש דיווחים וחשבוניות הנדרשים לצורך תשלום עבור עבודתו, במסגרת מערכת ממוחשבת להעברת הזמנות רכש מהממשלה לספקים וקבלת דיווחי ביצוע וחשבוניות מהספקים לממשלה (להלן: "פורטל הספקים"), וזאת בשים לב להוראות התכ"מ והנחיות החשב הכללי הרלוונטיות. כתנאי להתקשרות שלפי חוזה זה יחתום המבצע על חוזה שימוש בפורטל הספקים, בנוסח נספח י"ח למסמכי המכרז. לחילופין ימציא אישור מהחברה האחראית על הסדרת רישום הספקים בפורטל הספקים כספק העושה שימוש בפורטל הספקים

פרק ג' – פירוט השירותים ותוכן ההתקשרות עם הספק הזוכה

פרק ג'1 – תשתיות פיסיות ומערכות טכנולוגיות

17. תשתיות פיסיות ומערכות טכנולוגיות

17.1 כללי

17.1.1 פרק זה מגדיר ומפרט את התשתיות הפיזיות, המחשוב, מערכות הטלפוניה, מערכות המידע, דרישות התקשורת וכל שאר התשתיות, שעל הספק הזוכה לספק לטובת הפעלת מרכז השירות ומתן השירותים.

17.1.2 פרק זה מגדיר את חלוקת תחומי האחריות על התשתיות הפיסיות והטכנולוגיות בין הזוכה לבין המשרד, וכן את אופן ביצוע ההתקשרות עבור מערכות ליבה שיועברו למשרד בתום ההתקשרות.

17.1.3 הספק הזוכה, יהא אחראי להעמיד אתר מתאים למרכז השירות העונה על כל הצרכים לצורך מימוש הדרישות המופיעות במכרז. על הספק הזוכה לספק על חשבונו ובהתאם לדרישות המכרז את כלל צרכי התשתית הדרושים באתר לרבות תשתיות חשמל, מיזוג אוויר, מים, נגישות, מערכות מתח גבוה, מבנה, מערכות בטחון ואבטחה, תשתיות כבילה פאסיבית, גיבויים, ריהוט וכל יתר התשתיות והמערכות הנדרשות.

17.1.4 הספק הזוכה יישא בכל התשלומים השוטפים, המיסים, וההוצאות הנלוות החלים על האתר, לרבות דמי שכירות, ארנונה, ניהול ותחזוקה שוטפים, התאמות המבנה, שמירה, אבטחה וכל תשלום אחר שלא נכתב לגביו בצורה מפורשת שיסופק על חשבונו של המשרד.

17.1.5 הספק הזוכה יהיה אחראי לאספקה, התקנה ותחזוקה של כלל המחשבים, מסכים, מדפסות, טלפונים, מערכות ראש לטלפונים, טוקנים, רישיונות תוכנה לכלל עמדות העבודה במכרז השירות הארצי, לרבות מתן מענה לשינויים שידרשו בהמשך כגון גידול והרחבה עתידית והכול על חשבון הזוכה ובהתאם לדרישות המפורטות במכרז זה.

17.1.6 הספק הזוכה נדרש לעמוד בכל הדרישות וההנחיות הקיימות וככל שישתנו לעניין שמירה על בטיחות ובריאות עובדיו וכל יתר הגורמים המעורבים במתן השירותים, כגון עמידה בהנחיות ההתמודדות עם וירוס הקורונה בעבר; ללא כל עלות נוספת מצד המזמין. לעניין זה מתחייב הספק הזוכה להעמיד כל דרישה קיימת או חדשה שתועבר במסגרת הנחיות הממשלה והוא לא יוכל לדרוש כל תוספת תשלום בגין היערכות להנחיות אלו.

17.2 ציוד ומחשוב

17.2.1 הזוכה יהיה אחראי לספק, להתקין ולתחזק על חשבונו את כל הציוד ההיקפי הנדרש עבור עמדות הנציגים במרכז השירות.

17.2.2 על הספק הזוכה לעמוד בכלל דרישות ציוד ומחשוב כפי שמפורטות בנספח י'.

17.2.3 ציוד הקצה שיסופק יעמוד לרשות כלל עמדות העבודה במרכז השירות לרבות: ישיבות.

17.2.4 על מרכיבי הציוד להיות מותאמים לעבודה במרכזי שירות גדולים, המונים מעל 100 נציגים, ולהתמודד עם רעשי רקע וכמות גדולה של נציגים בשטח עבודה אחד.

17.3 מערכת CONTACT CENTER (CC) / מערכת הטלפוניה

17.3.1 הספק הזוכה נדרש להקים, להפעיל ולתחזק מערכת CC בעלת יכולת לספק את כל השירותים הנדרשים למשרד במכרז זה ובעלת כל הפונקציונאליות והדרישות, כמפורט בנספח י'.

17.3.2 המערכת תספק מענה- OMNI CHANEL מערכת רב ערוצית.

17.3.3 מערכת ה- CC תשלב יכולת שרידות בהתאם למפורט במכרז זה בסעיף 17.19.

17.3.4 מערכת ה- CC תהיה מבוססת על כלי תשתית אחד או על מגוון כלים שישולבו לצורך פתרון אחוד שיענה על דרישות מכרז זה, באחת מהחלופות המפורטות להלן ותעמוד במלוא הדרישות המצטברות הנדרשות בעבור כל חלופה.

17.3.4.1 חלופה א'- תשתית CC ייעודית אשר תעמוד בדרישות המצטברות:

17.3.4.1.1 מערכת ה- CC המוצעת תהיה מדורגת באחד מ-2 הרבעונים העליונים של מערכות CC במסגרת הדירוג של חברת GARTNER המעודכן ביותר.

17.3.4.1.2 התשתית המוצעת פועלת אצל לפחות שלושה (3) לקוחות בישראל, במשך של לפחות 24 חודשים ברציפות, במהלך 3 השנים שקדמו למועד התקנתה בפרויקט, כאשר לכל לקוח לפחות 300 עמדות נציג מאוישות בו זמנית.

17.3.4.2 חלופה ב'- תשתית אשר פותחה עבור פרויקט בעל מאפיינים דומים, על בסיס מערכת קיימת, העונה על הדרישות המצטברות שלהלן:

17.3.4.2.1 המערכת הקיימת מספקת שירות לניהול לקוחות לפחות ב- 2 פרויקטים דומים.

17.3.4.2.2 התשתית פועלת באופן מלא במשך 48 חודשים ברציפות אצל לפחות שלושה (3) לקוחות בעולם או בישראל, המספקים שירותים, כאשר לכל אחד מאותם לקוחות 300 עמדות מאוישות בו זמנית.

17.3.4.2.3 המערכת פותחה באמצעות קוד מקור המאפשר ביצוע שינויים והתאמות למגוון גופים: על המציע להציג אישור מטעם מפתח המערכת לביצוע שינויים והתאמות כאמור בקוד המקור.

17.3.4.3 כמו כן, המציע יעסיק מומחה מטעם יצרן המערכות בעל הסמכה לביצוע שינויים במערכת, המומחה יהיה בקיא בקוד המקור ובעל יכולות מוכחות לבצע שינויים בו ביעילות ומבלי לגרום נזק. על המומחה להיות בעל ניסיון של 2 פרויקטים לפחות

בהקמה של מערכת CC במוקדים של 300 עמדות בכל מוקד מאוישות ופעילות בו זמנית.

17.3.4.4 למשרד תהיה גישה מלאה למערכת, לרבות הפקת דוחות כפי שידרש, והוא יוכל לבצע על בסיסה בקורות שוטפות.

17.4 מערכת שירות הלקוחות CRM

17.4.1 במשרד קיימת מערכת CRM מבוססת תשתית MS DYNAMICS המטפלת בפניות הציבור הכתובות. המערכת מותקנת בסביבת המשרד והעבודה על המערכת מתבצעת באמצעות חיבור מרחוק (באמצעות טוקן) לסביבת המשרד.

17.4.2 באחריות המשרד להדריך ולהטמיע מערכת זו אצל המשתמשים אותם יעמיד הספק לתפעול המערכת.

17.4.3 במהלך תקופת ההתקשרות, תיתכן החלפת מערכת פניות הציבור הכתובות במערכת חדשה אותה יקבל הספק הזוכה לשימוש צוות הטיפול בפניות. ככל ותהיה מערכת חדשה, המשרד ידאג להדרכה ולהטמעה של המערכת לצוות הטיפול בפניות. אם וכאשר תוחלף המערכת לטיפול בפניות הכתובות, על הספק לדאוג שכל הצוות המטפל בפניות הללו ישתתפו בתהליך ההדרכה וההטמעה.

17.5 שירותים אוטומטיים

17.5.1 הספק הזוכה יקים, יפתח ויתחזק שירותים אוטומטיים, על פי דרישת המשרד, ככל הדרוש על מנת לספק את כלל השירותים על פי מכרז זה.

17.5.2 המידע שעל בסיסו יינתנו השירותים האוטומטיים יתבסס על קבצים WS טבלאות או כל פורמט מקובל אחר שיסופק על ידי הרשות, כמפורט בסעיף 17.7 להלן. באחריות הספק הזוכה לקבל את המידע להקים ולתחזק באמצעותו את השירותים האוטומטיים.

17.5.3 השירותים האוטומטיים יינתנו בכלל ערוצי מוקד המידע והשירות ובהתאם לאפיון מפורט שיתבצע מול הספק הזוכה. בהתאם לאפיון, בסיום מוצלח של שירות עצמי תשלח לפונה הודעת מסרון SMS עם כל הפרטים והמענה.

17.5.4 במקרה של שירות עצמי שאינו מצליח לאחר הניסיון הראשון, הפונה יועבר באופן אוטומטי לשיחה עם נציג שירות.

17.5.5 20 שירותים אוטומטיים יוקמו במערכות הספק במסגרת הצעת המחיר. כאשר חלק מהשירותים הנ"ל יתבקשו ליום ההפעלה הראשון וחלקם לשלב מאוחר יותר. שירות אוטומטי כגון שירות "זמני הגעה לתחנה - לפי מספר תחנה".

17.5.6 יודגש כי שירות אוטומטי במספר שפות ובמגוון הערוצים ייספר כאחד, הספק הזוכה מתחייב לספק את השירותים הנ"ל בהתאם לאפיון מפורט שיעביר המשרד, תוך 60 (שישים) יום מדרישת המשרד.

17.5.7 המשרד רשאי לשנות ולעדכן בכל עת את השירותים האוטומטיים אותם דרש שמרכז השירות יעניק.

17.5.8 הספק יתעד את כל האינטראקציות המבוצעות במסגרת השירותים האוטומטיים, לרבות שירותים אוטומטיים שנכשלו, יתחקר את הכשלים שהתעוררו ויבצע עדכונים עדכונים של השירותים האוטומטיים באופן שוטף, על מנת לשפר את השירות.

17.6 מערכות באחריות המשרד

17.6.1 מבלי לפגוע באחריות הכוללת של הספק הזוכה להקים, לתפעל ולתחזק על חשבונו את מרכז השירות, כנדרש במכרז זה, מובהר כי הזוכה לא יידרש לספק ולתחזק מערכות שאינן נושא מכרז זה (אך יתממשקו או יוכלו שיתממשקו למכרז השירות) כמפורט להלן:

17.6.1.1 מערכת לטיפול בפניות הציבור הכתובות.

17.6.1.2 האתר האחד – אתר האינטרנט של המשרד הכולל מענה למידע ושירות עבור משתמשי התחבורה הציבורית בזמן אמת.

17.6.1.3 מאגרי מידע / מסלולן – העברת כלל המידעים הנדרשים למענה עבור מרכז השירות הארצי.

17.6.1.4 מערכת מורן, הודעות מיוחדות - מערכת המספקת מידע המתרחש בזמן אמת על שינויים בתחבורה הציבורית עקב מקרים לא צפויים המשבשים את התנהלות התחבורה הציבורית המתוכננת.

17.6.1.5 אתרי אינטרנט המכילים מידע משלים - לפי הנחיית הממונה מטעם המשרד.

17.6.1.6 מערכת BI – למשרד מערכת BI האוספת נתונים ממערכות שונות, מעבדת אותם ומציגה אותם לפי מאפיינים מסוימים למוקד השירות. הספק נדרש ליצור ממשק למערכת ה-BI שיועבר עלידי API גישה למסד הנתונים / שליחת קבצים בפורמט מסוים וכד', כפי שיקבע באפיון המפורט.

17.6.1.7 מערכות תפעוליות של המשרד המשמשות מקור מידע לצורך מתן מענה לפניות למרכז השירות במסגרת מכרז זה.

17.6.2 המשרד יספק שירותי תפעול, אחזקה ותמיכה טכנית למערכות ולרכיבים שבאחריותו בלבד, וזאת מבלי לפגוע באחריותו הכוללת של הזוכה לתפעול מרכז השירות ולאחזקת התשתיות הטכנולוגיות במוקד כנדרש במכרז זה.

17.6.3 באחריות הזוכה לבצע את כל הפעולות הנדרשות במערכותיו בכדי לאפשר את העבודה עם מערכות המשרד. הפעולות הנדרשות כוללות בין היתר, אך לא בלבד, התקנה, הדרכה, הקמת תשתית תקשורת, ופתרון תקלות ברמת משתמש הקצה.

17.6.4 מודגש בזאת, כי כל התשתיות והרכיבים שהמשרד יספק למרכז השירות הינם רכוש המשרד לכל דבר ועניין, וכל שינוי במערכות יתבצע על ידי המשרד ובאישורו.

17.6.5 המשרד יהיה רשאי לבצע שינויים ושדרוגים במערכות שבאחריותו, בכל זמן ולפי שיקול דעתו הבלעדית. המשרד יעדכן את הזוכה במידה ולשינויים המתבצעים השפעה על פעילות מרכז השירות. במידת הצורך, הזוכה יידרש לבצע את ההתאמות הנדרשות, וזאת בהתאם ללוחות הזמנים שייקבעו וללא דרישת תשלום נוספת.

17.6.6 לצורך העבודה מול המערכות הנ"ל, יתחבר הספק הזוכה באמצעות האינטרנט + טוקן אישי (שיירכשו ע"י הספק הזוכה בעלות של 170 דולר ליחידה) להתחברות לסביבת העבודה של המשרד.

17.6.6.1 לצורך עבודה עם טוקן, על הספק הזוכה יהיה להחתים את כלל העובדים שעובדים עם מערכות המשרד על תצהיר מאומת כדין על-ידי עורך-דין, כפי שיימסר על-ידי המשרד.

17.6.7 הספק הזוכה יידרש לייצר ממשק (כגון כספת) במימונו המשמש להעברת קבצים ונתונים נדרשים.

17.7 מידע באחריות המשרד

17.7.1 לצורך מימוש השירותים האוטומטים ו/או נתונים למערכת ה-CRM יספק המשרד לספק הזוכה נתונים סטטיים על מיקום ושעות פתיחה של עמדות "על הקו", תעריפים ועוד, נתוני זמן אמת של התחבורה הציבורית ונתונים נוספים באופן המוסבר להלן:

17.7.1.1 קבצים המכילים הקלטת שמות תחנות בעברית, אנגלית וערבית בעולם התחנות.

17.7.1.2 ממשק למערכת מסלולן של המשרד

17.7.2 על הספק הזוכה לתמוך בקליטת המידע מממשקים אלו בגרסתם העדכנית ביום הגשת ההצעה.

17.7.3 המשרד רשאי לעדכן את הפורמטים והפרוטוקולים ע"פ שיקול דעתו מעת לעת. על המפעיל לתמוך בשינויים אלה ללא תוספת תשלום על ידי המשרד.

17.7.4 המשרד רשאי להוסיף בכל עת מקורות מידע נוספים, ע"פ שיקול דעתו, לצורך הפעלת שירותים אוטומטיים ושיפור שירותי מרכז השירות. על הספק הזוכה לבצע אינטגרציה עם מקורות אלו על חשבונו.

17.7.5 אפיונים קיימים ומופיעים בנספח א/1 "איפיוני מערכות".

17.8 מספר מוביל 8787*

17.8.1 המספר המוביל לפניה למרכז השירות כיום הינו 8787*.

17.8.2 על הספק הזוכה לבצע תהליך חיבור למרכזיה באמצעות מרכז הכוכביות.

17.8.3 באחריות הספק הזוכה לפעול לצורך העמדת המספר המקוצר 8787* לטובת מרכז השירות, לרבות בכל הקשור לחידוש שיוך המספר מידי שנה.

17.8.4 מובהר ומודגש כי זכות השימוש במספר המקוצר היא של המשרד בלבד והספק לא יוכל להשתמש במספר זה לצרכים אחרים. בסיום ההתקשרות רשאי המשרד לנתב את השיחות למספר לספק אחר.

17.9 שינויים ושיפורים (שו"ש"ם)

לצורך ביצוע מטלות ופיתוחים נוספים שיוגדרו ע"י הרשות כשינויים ושיפורים, מעבר לדרישות המכרז במועד ההתקשרות בסמכות הרשות לדרוש את ביצוען על-ידי הזוכה במסגרת שעות שו"שים בתשלום נוסף, בתעריף קבוע מראש של 250 ₪ לשעה בהתאם לתנאים המפורטים להלן.

17.10 הקצאת שעות שו"ש לכל תקופת התקשרות

במהלך תקופת ההתקשרות הראשונה כהגדרתה בסעיף 6 למכרז זה בסמכות הרשות ובכפוף לאישור תקציבי כמפורט להלן, להורות על ביצוע מטלות בהיקף של עד **1,000 שעות** שו"ש לכל שנה מהתקופה הנ"ל. במידה ויעלה הצורך למתן תוספת של שעות שו"ש תהיה בסמכות ועדת המכרזים לאשר עד 2,000 שעות שו"ש לכל שנה מהתקופה הנ"ל.

17.11 ככל שתורה ועדת ההתקשרויות על מימוש אופציה להארכת התקשרות כהגדרתה בסעיף 6 למכרז זה, בסמכות הרשות ובכפוף לאישור תקציבי של ועדת המכרזים כמפורט להלן, להורות על ביצוע מטלות בהיקף של עד 1,000 שעות שו"ש נוספות לכל שנת התקשרות נוספת בתקופת האופציה ; ואם תמומש תקופת אופציה קצרה משנה – להורות על שעות שו"ש באופן יחסי מתוך מכסת המקסימום האמורה.

17.12 ניצול שעות שו"ש על חשבון תקופת אופציה עתידית להארכת התקשרות

מצאה הרשות כי סך שעות השו"ש שיידרשו בתקופת התקשרות נתונה (תקופת ההתקשרות הראשונה או תקופת אופציה) גבוה מסך שעות השו"ש המקסימאלי שניתן להקצות לתקופה זו, בסמכות החברה לנצל שעות שו"ש נוספות על חשבון מכסת שעות השו"ש שניתן להקצות לתקופת אופציה עוקבת, באישור מראש ובכתב מטעם המשרד.

17.13 בצד זאת מובהר ומודגש כי ככל שינוצלו שעות שו"ש נוספות בדרך זו, לא יהיה בכך משום התחייבות למימוש אופציה להארכת התקשרות, שתבוצע בהתאם לאמור בסעיף 6 למכרז זה.

17.14 הוקצו שעות שו"ש על חשבון התקופה העוקבת, אזי ככל שתאושר מימוש אופציה להארכת התקשרות לתקופה עוקבת זו בסמכות הרשות ובכפוף לאישור תקציבי כאמור להלן, להקצות לתקופה העוקבת האמורה רק את היתרה מתוך סך השעות המקסימאלי האמור שטרם נוצלה.

17.15 הסטת שעות שו"ש שטרם נוצלו – לתקופת אופציה עתידית להארכת התקשרות

מצאה הרשות כי לא נוצלו במלואן שעות השו"ש שהוקצו לתקופת ההתקשרות) תקופת ההתקשרות הראשונה או תקופת אופציה, תהא הרשות רשאית להורות על ניצול שעות השו"ש שנותרו בתקופת אופציה להארכת התקשרות, ככל שאופציה כזו אכן תמומש לפי סעיף 6 למכרז זה.

17.16 אופן ניצול שעות השו"ש

בכל מקרה, ללא יוצא מהכלל, ניצול השעות מותנה באישור תקציבי מטעם משרד התחבורה וכן באישור מראש ובכתב של הרשות לביצוע שעות השו"ש.

17.17 מרכז השירות - תפעול, תחזוקה ותמיכה טכנית

17.17.1 כללי

17.17.1.1 מרכז השירות יהיה באחריות מלאה של הזוכה לרבות אחריות מלאה על תשתיות המבנה, ציוד המחשוב ויתר תשתיות מרכז השירות.

17.17.1.2 הזוכה יהיה אחראי על הפעלה שוטפת, רציפה ותקינה, ללא השבתות, שיבושים, תקלות ו/או נפילות, בהתאם לתנאי מכרז זה, לכל אורך תקופת ההתקשרות.

17.17.1.3 הזוכה אחראי לכך, שמרכז השירות שבאחריותו לרבות כל תשתיות המבנה, ציוד המחשוב ויתר התשתיות במוקדים, יפעלו בצורה שוטפת, רציפה, תקינה וטובה, ללא שיבושים, השבתות, תקלות או נפילות, בהתאם לתנאי השירות המוגדרים במכרז זה, לכל אורך תקופת ההתקשרות.

17.17.2 אחריות והיקף שירותי אחזקה

17.17.2.1 הזוכה יהא אחראי לאחזקת כל פריטי ציוד המחשוב, הטלפוניה והציוד האחר שיסופק ויתקין במרכז השירות שבאחריותו, לרבות איתור התקלה, אבחון וטיפול בתקלות, אספקת חלקי חלפים והתקנתם, תיקון ו/או החלפת ציוד בלתי תקין בציוד חליפי תקין, עדכונים ושדרוגים, הן במסגרת תקופת האחריות של הציוד והן בתום תקופת האחריות, לכל אורך תקופת ההתקשרות על פי הסכם זה ועל חשבון הזוכה (להלן: "שירותי אחזקה").

17.17.2.2 שירות האחזקה יכלול את כל הרכיבים והמכלולים הפנימיים והחיצוניים המותקנים או המחוברים לציוד.

17.17.2.3 שירות האחזקה יינתן לפחות בכל שעות פעילות מרכז השירות. על אף האמור לעיל, טכנאי שירות שהגיע למרכז השירות לטפל בתקלה, יטפל בכל תקלה ברציפות עד לפתרון המלא, גם מעבר לשעות הפעילות של מרכז השירות, ובעת הצורך יציב ציוד חליפי באתר.

17.17.2.4 זמן התגובה המרבי, לתיקון ציוד קצה לא יעלה על 24 שעות מרגע הזמנת השירות למרכז השירות. באם לא תתקן התקלה בתוך הזמן האמור, הזוכה או מי מטעמו יתקין ציוד חלופי על חשבונו. רמת הציוד החלופי חייבת להיות זהה או טובה יותר מרמת הציוד התקול.

17.17.2.5 הזוכה ינהל רישום מסודר ומפורט של כל קריאות השירות אודות תקלות שונות בציוד שבאחריותו באמצעות מערכת תוכנה. לכל קריאת שירות (דיווח על תקלה) יינתן מספר או זיהוי ברור, אשר ילווה אותה לאורך כל הטיפול.

17.17.2.6 הזוכה אחראי שנותן השירות לציוד הקצה האמור יחזיק מלאי זמין של ציוד רזרבי, חלפים, כלים וחומרי עבודה מכל סוג שהוא, הנדרשים לתיקון הציוד בזמינות הנדרשת, לאורך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.

17.18 אתר מרכז השירות

17.18.1 המציע נדרש לפצל את פעילות מרכז השירות ל-2 אתרים, בהתאם לתנאים המפורטים בסעיף 4.10.6 להלן.

17.18.2 הספק הזוכה יהיה אחראי, על חשבונו, לתכנן, להכשיר ולהתאים את אתר מרכז השירות לייעודו בהיקף הנדרש ועל פי דרישות המשרד ובכפוף לאישורו. במידת הצורך, הספק הזוכה יבצע שינויים, לשביעות רצונו של המשרד, על מנת לוודא את התאמת אתר מרכז השירות לביצוע השירותים.

17.18.3 הזוכה יהיה אחראי לתכנון, אספקה, התקנה, הפעלה ואחזקה של כל המערכות ותשתיות המבנה הנדרשות להפעלת מרכז השירות, לרבות:

17.18.3.1 תכנון אדריכלי ועיצוב פנים, תכנון פונקציונאלי מפורט.

17.18.3.2 מערכות הבינוי, אינסטלציה, חשמל, מיזוג אוויר.

17.18.3.3 גנראטור לגיבוי אספקת החשמל מהרשת הארצית.

17.18.3.4 תשתיות תקשורת ומערכות כבילה.

17.18.3.5 תכנון והתקנת מערכת תאורה מתאימה לעבודה מול מחשב ללא סנוור.

17.18.3.6 תכנון ואספקת ריהוט מתאים למוקדי שירות, בהתאם לתכנון הפונקציונלי המפורט.

17.18.3.7 מערכות ביטחון, בטיחות, גילוי וכיבוי אש ובקרת כניסה.

17.18.4 אתר מרכז השירות יפעל באופן ייעודי למתן השירותים. באתר זה יועסקו עובדים אך ורק במסגרת מתן השירותים למשרד. הספק הזוכה לא יהיה רשאי לבצע באתר מרכז השירות פעילות אחרת מכל סוג שהוא, שאינה פעילות עבור המשרד.

17.18.5 המציע נדרש לפצל את פעילות מרכז השירות ל-2 אתרים (ללא קשר לדרישה לאתר (DRP), בתנאים הבאים :

17.18.5.1 שני האתרים ישמשו את המוקד הטלפוני של מידע ושירות. מוקד פניות הציבור יוכל לפעול מהאתר המרכזי או משני האתרים במקביל, בהתאם לשיקול דעת הספק הזוכה ואישור המשרד.

17.18.5.2 יהיה במרחק של לפחות 100 ק"מ מהאתר המרכזי. יובהר, כי המציע יידרש להפעיל את הפעילות ב-2 אתרים משלב ההקמה ולאורך כל תקופת ההתקשרות.

17.18.6 הנחיות לגבי דרישות שאתר מרכז השירות חייב לעמוד בהן מפורטות בנספח ב'.

17.18.7 כדי לשמר פעילות רציפה ושוטפת במוקד השירות והמידע ובמוקד פניות הציבור, נדרש הספק המציע לספק פתרון DRP מלא לכלל מערכות המרכז כפי שמפורט בסעיף 17.19.8.

17.18.8 כמו כן, המציע נדרש לספק מענה מלא לכל אירוע שבו האתר לא שמיש בין משיקולי שעת חירום או אירוע חריג, כפי שמפורט בנספח ז' ובין מטעמים מבניים או אחרים- הספק הזוכה יתבקש לעבור לעבודה מאתר חליפי שלא נמצא באזור החירום או להיערך מראש לעבודה מהבית בצורה מלאה.

17.18.9 כל שינוי במיקום אתר מרכז השירות או באתר עצמו יצריך אישור מראש של המשרד.

17.18.10 על הספק הזוכה להעמיד עמדות עבודה מרחוק כפי שמפורט בנספח ב'.

17.19 שרידות והמשכיות עסקית

17.19.1 על הספק הזוכה לוודא ככל שתלוי בו כי מרכז השירות יעבוד בצורה שוטפת וקבועה ללא תקלות ו/או נפילות מערכת. בתקלות שאינן בשליטת הזוכה עליו לפעול באופן רציף ומתמשך לפתרון התקלה מול כל גורם רלוונטי לתיקון התקלה.

17.19.2 במקרה של נפילת מערכות המשרד ו/או מערכת מרכז השירות שבעקבותיהם לא ניתן להעביר את הפניות למרכז השירות :

17.19.2.1 הספק הזוכה יעדכן באופן מיידי את המשרד על התקלה, לרבות:

17.19.2.2 מהות התקלה

17.19.2.3 שעת התקלה

17.19.2.4 משך זמן ההשבתה הצפוי

17.19.2.5 במוקד המידע והשירות תעלה במיידית ובאופן אוטומטי הודעה קולית או כתובה המודיעה זמנית על אי אספקת השירות לציבור הפונים. ההודעה תכלול אמצעי התקשרות חלופיים וצפי לחזרת השירות.

17.19.3 המשרד יודיע לספק הזוכה על כל פעילות יזומה במערכות המידע או בפעילות המשרד העשויה לשבש או למנוע מתן שירותים. יחד עם זאת, מודגש בזאת כי במקרה כאמור ובכל מקרה אחר, לרבות מצבים בהם תהיה נפילת מערכת בלתי צפויה מראש.

17.19.4 המשרד לא יהיה אחראי לנזק כלשהו אם יגרם לספק הזוכה ולא יינתן על ידו לקבל פיצוי כלשהו.

17.19.5 לצורך דרישות ומתן מענה להמשכיות עסקית נדרש הספק לעמוד בדרישות הבאות:

17.19.5.1 דרישות מלאה למערכות מרכז השירות – הספק יספק שרידות מלאה לכלל המערכות המסופקות על ידו.

17.19.5.2 המציע יספק אתר גיבוי (DRP) כמפורט בסעיף 17.19.8 להלן.

17.19.6 הזמינות הכוללת של מערכות המוקד ואתר ה-DRP יחדיו יעמדו כל אחת על 99.5% משעות הפעילות של מרכז השירות. שיעור הזמינות בכל חודש קלנדרי. חישוב שיעור הזמינות ייעשה עבור כל תת-מערכת בנפרד בכל חודש קלנדרי.

17.19.7 זמני השבתה לצורך תחזוקה ושדרוג יכללו במניין שעות אי הזמינות של המערכות ויעשו בתיאום עם המשרד ובאישורו מראש ובכתב.

17.19.8 אתר גיבוי (DRP)

17.19.8.1 אחד ממרכזי השירות שיקים הספק הזוכה יוגדר כאתר גיבוי (DRP), אשר יופעל במצבים הבאים:

17.19.8.1.1 לא ניתן לספק את השירות באחד ממרכזי השירות.

17.19.8.1.2 גיבוי תפעולי למרכזי השירות להרחבת יכולות המענה לפניות ולשירות בשעת חירום או באירוע חריג כמפורט בנספח ז'.

17.19.8.2 דרישות מרכזיות לאתר גיבוי (DRP)

17.19.8.2.1 הפעלת מנגנוני גיבוי למרכזי השירות, כך שאתר ה-DRP יוכל להוות חלופה למרכזי השירות במקרה הצורך.

17.19.8.2.2 אתר ה-DRP יכלול את התשתיות, הדיור, המערכות וכח אדם מקצועי להפעלת השירות, בהתאם לצורך בשעת חירום, בנוסף לאתר מרכז השירות גם באתר ה-DRP.

17.19.8.2.3 ככל שייבחר הזוכה להקים את מערכות המוקד או חלקן תוך שימוש בשירותי ענן ציבוריים. אתר הגיבוי יוקם ב-region שונה מהמערכות הראשיות.

פרק ג'2: ריכוז השירותים הנדרשים במכרז

המפורט בפרק זה מהווה תקציר בלבד של מלוא המטלות, העבודה והשירותים הנדרשים מהזוכה ואשר מפורטים בהרחבה בנספחים א' – י"ב למכרז, כולל הנספחים הטכנולוגיים א/1 + א/2.

18. העבודה והשירותים הנדרשים

18.1 כללי

18.1.1 במסגרת מכרז זה הספק הזוכה נדרש לספק שירותי הקמה, ניהול והפעלה של

מרכז שירות ארצי מטעם הרשות לצורך מתן מידע, שירות וטיפול בפניות שונות הקשורות לתחבורה ציבורית, באמצעות מתן מענה טלפוני אנושי, מענה ממוכן, מענה לתקשורת כתובה ומסרונים, הן בזמן אמת והן לאחר בירור.

18.1.2 תקציר המטלות הנדרשות:

18.1.2.1 הקמת אתר מרכז השירות, לרבות כל התשתיות הפיסיות והטכנולוגיות הנדרשות לצורך תפעול.

18.1.2.2 גיוס כח האדם הנדרש לצורך הקמה והפעלת מרכז השירות, הכשרה והדרכה של כח האדם לקראת מועד ההפעלה, ולאחר מכן ניהול שוטף של כח האדם במרכז השירות, לרבות אחריות למקצועיותם ולרווחתם.

18.1.2.3 העמדת מערכות ה-C.C, והמחשוב כמפורט בפרק ג'1 להלן, לרבות כל תנאי המערכות, השירותים והיישומים הנלווים, וכן החיבורים הנדרשים למערכות המשרד, במועדים הקבועים במכרז.

18.1.2.4 הקמת שירותים עצמיים (בוט קולי וכתוב) שיתנו מענה ראשוני לפונים, בכל שעות היממה, ובכלל זה: זמני הגעה של קו לתחנה, הודעות מיוחדות, מיקום עמדות להטמעת רב קו ועוד, בהתאם למפורט בנספח א/1 איפיוני מערכות.

18.1.2.5 העמדת כל המשאבים הנוספים, אם וככל שיידרשו, לצורך הקמה והפעלה של מרכז השירות, על חשבון הספק הזוכה, לרבות, שדרוג תוספות והרחבות, ככל שיידרש בכל תקופת הפעלת מרכז השירות על ידי הספק הזוכה על מנת לספק את השירותים במסגרת מכרז זה.

18.1.2.6 ניהול והפעלה שוטפים של מרכז השירות, והתאמת הפעילות של מרכז השירות לצרכים המשתנים של הרשות, בשגרה ובחירום, על פי דרישה.

18.1.2.7 מתן השירותים באמצעות כל נציגי השירות בצורה מקצועית ואדיבה, ובמגמת שיפור מתמדת, על מנת להבטיח בדרך קבע את שביעות רצון הפונים למרכז השירות.

18.2 הקמת מרכז השירות

18.2.1 תקופת ההקמה תיערך עד 3 חודשים (90 יום) ממועד החתימה על ההסכם, כמפורט בסעיף 6.2 לעיל.

- 18.2.2. הקמת מרכז השירות תנוהל על ידי מנהל מרכז השירות מטעם הספק הזוכה אשר יגויס במסגרת הזמנים שהוגדרה בסעיף 18.3.2.12 למכרז וכן ליווי טכנולוגי ככל הנדרש. מנהל מרכז השירות יתאם את פעולות ההקמה עם הרשות ועם גורמים מקצועיים וטכנולוגים רלוונטיים מטעמה.
- 18.2.3. בתום תקופת ההקמה מתחייב הספק הזוכה לעמוד באופן מלא בכל הדרוש, לצורך הפעלת מרכז השירות ומתן השירותים כפי שמפורטים במכרז זה ביום ההפעלה הראשון, לרבות אישור הרשות לסעיפים הבאים :
- 18.2.3.1. **סיום הבינוי וההקמה הפיזית של אתר מרכז השירות, על כל תכולתו ורכיביו לרבות אתר גיבוי, בהתאם לדרישות המפורטות בסעיפים 17.19.8 ו- 17.19.8.2 לעיל .**
- 18.2.3.2. **השלמת כל התשתיות הפיסיות, המחשוב והטכנולוגיה הנדרשת לצורך מתן השירותים, לרבות עמדות עבודה מרחוק כפי שמפורט בפרק ג'1, תשתיות פיזיות וטכנולוגיה.**
- 18.2.3.3. **השלמת המערכות הנדרשות לצורך אספקת הדוחות כפי שמפורט במכרז זה.**
- 18.2.3.4. **השלמת מערכות הטלפוניה בהתאם לאפיון IVR מפורט של המשרד.**
- 18.2.3.5. **העמדת שירותים אוטומטיים כפי שידרשו ע"י המשרד.**
- 18.2.3.6. **עמידה בשירותים הנדרשים בכל השפות הנדרשות כפי שמפורט במכרז זה, ובכלל זה בעברית, אנגלית, ערבית ורוסית.**
- 18.2.3.7. **הקמת אתר אינטרנט עבור צ'אט בוט ושליחת עידכונים לנרשמים.**
- 18.2.3.8. **מוכנות טכנולוגית עם כל המערכות הדרושות לצורך מתן השירותים והחיבורים הנדרשים למערכות המשרד, כולל השלמת חיבורים של מערכות טכנולוגיות תומכות.**
- 18.2.3.9. **הזנת כל המידע הנדרשים במערכות, לרבות תסריטי שיחה, עצי פעולה, נהלים ועוד.**
- 18.2.3.10. **השלמת גיוס, מיון והכשרת כוח האדם הדרוש על פי המכרז כפי שמפורט בסעיפים 18.3.2-18.3.3 להלן לצורך מתן כלל השירותים המוגדרים במכרז זה, לרבות הכשרה על כלל סוגי הפניות ואמצעי התקשורת, השפות הנדרשות ועוד.**
- 18.2.3.11. **השלמת כל הצעדים הנדרשים לצורך אבטחת המידע.**
- 18.2.4. שבועיים לפני תום תקופת ההקמה יבוצע מבחן קבלה שיבחן את מוכנות הספק הזוכה להפעלת כל השירותים המפורטים במכרז זה. במסגרת מבחן הקבלה תוכח היכולת התפעולית המלאה של מרכז השירות. אישור הממונה על עמידה מוצלחת בבחינת הקבלה תהווה תנאי הכרחי לתחילת פעילותו של הספק הזוכה ביום ההפעלה הראשון.
- 18.2.5. אי עמידה במחויבויות הספק הזוכה לעיל על פי שביעות רצונו של הממונה ועל פי שיקול דעתו תהווה הפרה יסודית של הספק הזוכה ; והמשרד יהיה רשאי לחלט את ערבות הביצוע, כולה או חלקה, בגין האמור, מבלי לגרוע בכל סעד אחר העומד לרשותו לפי מכרז זה ולפי כל דין.

18.2.6. מבלי לפגוע בכלליות האמור, ככל שהזוכה לא יעמוד בלוח הזמנים שנקבעו לתקופת ההקמה עם כל הדרוש לעיל לשביעות רצונו של הממונה, יחויב בפיצוי מוסכם על פי המפורט בנספח י"ב, אלא אם מצא הממונה כי יש מקום שלא להטיל פיצוי, מטעמים מיוחדים שיירשמו.

18.2.7. לקראת תום תקופת ההקמה יבצע הספק הזוכה את כל הפעולות הנדרשות לקראת "העלייה לאוויר" ביום ההפעלה הראשון, לרבות ניסויי הפעלה של כל המערכות, ביצוע פניות דמה לנציגי השירות ועוד.

18.2.8. במידה והספק הזוכה סבור כי השלים את כלל הדרישות בתקופת ההקמה טרם מלאו 3 חודשים, עליו להודיע בכתב בהתראה של 14 יום לפחות על כוונתו להיות מוכן ליום מבחן הקבלה ולתחילת הפעלה.

18.2.9. במהלך תקופת ההקמה, יעבוד הספק הזוכה בצורה צמודה ומלאה עם הרשות לצורך השלמת כלל משימות ההקמה ויצג בפגישות שוטפות תמונת מצב מלאה לסטטוס השלמת משימות אלו.

18.2.10. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, לוועדת המכרזים שמורה הזכות לצמצם או להסיר חלק מהדרישות בתקופת ההקמה לצורך אישור תחילת הפעלת מרכז השירות; אולם, אין בכך כדי לפגוע בסמכות הפעלת פיצויים מוסכמים בגין רכיבים כמפורט במכרז זה.

18.3. הפעלת מרכז השירות

18.3.1. כללי

18.3.1.1. **הפעלת מרכז השירות ומתן השירותים תחל מיד בתום תקופת ההקמה, ביום ההפעלה הראשון.**

על הספק הזוכה לעמוד בתקופת ההפעלה בכלל הדרישות המפורטות במכרז זה.

18.3.1.2. **אי עמידה באחד או יותר מדרישות המכרז יגרור פיצויים מוסכמים כמפורט בנספח י"ב.**

18.3.1.3. **מרכז השירות יכלול את כל המשאבים הנדרשים ללא מגבלת כמות, כך שלא ייווצר מצב שהשירותים לא יסופקו ו/או לא יינתנו באיכות הנדרשת בשל מחסור במשאבים או בכח אדם.**

18.3.2. כח אדם

18.3.2.1. **הספק הזוכה יעסיק במרכז השירות את כל כח האדם הנדרש על מנת לבצע את השירותים בצורה המיטבית, עם עובדים מקצועיים בעלי יכולות ומיומנויות נדרשות, העומדים בתנאים המפורטים בנספח ד'.**

18.3.2.2. הספק הזוכה יידרש לקיים מעת לעת התאמות בהיקפי כוח האדם וזאת לשם שמירה על רמות השירות הנדרשות, לאורך כל ימות השנה, באירועים מיוחדים, בשגרה ובחירום.

18.3.2.3. העסקת העובדים במסגרת המכרז על ידי הספק הזוכה, לרבות נציגי מרכז השירות בקווי השירות השונים, תהא בהתאם לחוקי העבודה, הסכמים קיבוציים, צווי הרחבה (העכשוויים והעתידיים) כפי שיהיו בתוקף מעת לעת.

18.3.2.4. יובהר, כי המשרד יהיה רשאי לדרוש את הפסקת עבודת אחד או יותר מהעובדים בכל תפקיד, לפי שיקול דעתו הבלעדי ובהתאם לכל דין ו/או לא לאשר העסקת אחד או יותר מאנשי צוות העבודה הנדרש בהתראה של 30 יום מראש. הספק הזוכה לא יהיה זכאי לפיצוי כלשהו בגין הפסד או נזק שייגרם כתוצאה מדרישה זאת. במקרה זה, מתחייב הספק הזוכה להעמיד עובד מחליף בתוך 45 ימים ממועד קבלת דרישת המשרד בדבר החלפת העובד כאמור.

18.3.2.5. במקרה של החלפת מי מבעלי התפקידים אשר כלולים בצוות הניהולי, לפי סעיף 18.3.2.11 להלן, על הזוכה להודיע על כך לממונה בהודעה כתובה 30 יום מראש. בכל מקרה של החלפת מי מבעלי התפקידים אשר כלולים בצוות הניהולי, מכל סיבה שהיא, בין ביוזמת המשרד ובין ביוזמת הספק הזוכה או מי מטעמו, מתחייב הספק הזוכה שלא להשאיר את אחד או יותר מהתפקידים לפי סעיף 18.3.2.11 להלן ללא איוש אף לא יום אחד. יובהר, כי המועמד המחליף יובא לאישור הממונה, ורק לאחר קבלת אישור הממונה להחלפה כאמור, בכתב, ניתן יהיה להעסיקו בביצוע העבודה. במידה וישאר אחד מהתפקידים המפורטים בסעיף 18.3.2.11 לא מאויש יחולו פיצויים מוסכמים כמפורט בנספח י"ב. הספק הזוכה יוודא תנאי העסקה הולמים ושימור עובדים על מנת למנוע תחלופה, ככל הניתן.

18.3.2.6. במקרה של החלפת מי מבעלי התפקידים אשר אינם כלולים בצוות הניהולי כפי שמפורט בסעיף 18.3.2.11 מתחייב הספק הזוכה להעמיד עובד מחליף בתוך 45 ימים לכל היותר ממועד העזיבה.

יחד עם זאת, למען הסר ספק על הספק הזוכה לנהל את היקפם בכל רגע נתון של כל בעלי התפקידים אשר אינם כלולים בצוות הניהולי על מנת לעמוד ביעדי רמת השירות על פי מכרז זה.

18.3.2.7. בהתאם להנחיות הממונה, עובדי הספק או מי מטעמו יהיו זמינים ונגישים להגעה לפגישות, דיונים וכיו"ב, לרבות לצורך השתתפות בכל אירוע שיתבקש, במשרדי הרשות בירושלים או במקום אחר שתגדיר הרשות, בתדירות הנדרשת.

מובהר ומודגש, כי אף אם יידרש גורם מטעם הספק הזוכה להגיע לשיבות עתיות בזמינות גבוהה במשרדי הרשות (או במקום אחר שתגדיר הרשות) – נוכחותו במשרד תהיה לטובת הישיבה, הפגישה או האירוע שאליו/יו זומן. לא תותר ישיבת גורם כלשהו או השתתפות בפעילות שאינה קשורה באופן אינהרנטי ובלתי נפרד לכל מטרה אחרת מבין מטרות אספקת השירותים נשוא המכרז.

18.3.2.8. בכל תפקיד שהוגדר כייעודי על פי נספח ד' הספק הזוכה מתחייב כי בעל התפקיד לא יעסוק בכל עיסוק אחר, בין אם עבור המציע ובין אם עבור צד שלישי כלשהו, משך כל תקופת ההתקשרות אשר יש בו כדי לפגוע בעיסוקו שלפי מכרז זה.

18.3.2.9. הצוות הניהולי של מרכז זה מוגדר: מנהל מרכז השירות (להלן: "מנהל הפרויקט"), מנהלי מוקדי מידע ושירות, מנהל מוקד פניות ציבור הכתובות, מנהל ההדרכה, מנהל או"ש ובקרה, ממונה ידע ארגוני, ראש צוות מידע ושירות, אחראי מערכות טכנולוגיות, מנהל פרויקט ההקמה ואחראי מערכות טכנולוגיות.

18.3.2.10. על הספק הזוכה להעמיד את כוח האדם הנדרש לצורך תחזוקת מערכת שירות הלקוחות וביצוע שיפורים ושינויים כפי שידרשו ע"י המשרד ושרידות המערכת על פי המפורט במכרז זה.

18.3.2.11. הספק הזוכה יביא לאישור הממונה מועמדים לאיוש כל אחד מהתפקידים המפורטים להלן, אשר יעמדו במלוא הדרישות המפורטות בנספח ד'. רק לאחר קבלת אישור הממונה יוכל הספק להעסיק את המועמד המאושר בתפקיד הרלבנטי; מובהר כי הממונה רשאי להתנות את אישור כל אחד מהמועמדים המפורטים להלן בריאיון אישי איתו או עם מי מטעם הממונה ו/או במעבר בהצלחה של מבחני מיון במכוני מיון מקובלים בשוק: חברי הצוות הניהולי:

- מנהל מרכז השירות
- מנהל מוקד מידע ושירות
- מנהל מוקד פניות הציבור הכתובות
- מנהל הדרכה
- ממונה ידע ארגוני
- מנהל או"ש ובקרה
- אחראי מערכות טכנולוגיות

חברי הצוות שאינם ניהולי:

- נציגי פניות הציבור (קו שני)
- ראש צוות שירות ומידע
- אחמ"ש שירות ומידע

18.3.2.12. תוך 30 יום מרגע חתימת ההסכם, על הזוכה לאייש (לאחר אישור הממונה) את בעלי התפקידים: מנהל מוקד מידע ושירות, מנהל מוקד פניות ציבור הכתובות, מנהל הדרכה, ממונה ידע ארגוני, מנהל או"ש ובקרה, אחראי מערכות טכנולוגיות וכלל צוות העובדים.

18.3.2.13. על הזוכה להעמיד את כל כוח האדם על פי נספח ד' לאחר שעברו את כל ההכשרות וההדרכות הנדרשות על פי נספח ג' ושאינם מפורטים בסעיף 18.3.2.12, ביום ההפעלה הראשון.

- 18.3.2.14. הרשות תוכל, על פי החלטת הממונה, לקבוע קריטריונים מקלים מאלו המתוארים במסגרת נספח ד', בעבור כוח האדם הנדרש.
- 18.3.2.15. בכל מקרה בו תידרש החלפת מי מבעלי התפקידים המפורטים במסגרת נספח ד', מכל סיבה באשר היא, בין על ידי הרשות, בין על ידי הספק הזוכה ובין מיוזמת בעל התפקיד הרלבנטי, לכל אורך תקופת ההתקשרות, מתחייב הזוכה לאייש את התפקיד הרלבנטי במועמד העומד בכל התנאים הרלבנטיים לתפקיד ומבלי שתפגע רמת השירות.
- 18.3.2.16. הספק הזוכה הינו קבלן עצמאי ולא יהיו כל יחסי עובד מעביד בין המשרד לבין ו/או לבין עובדיו ו/או מי מטעמו, אשר מועסקים על-ידי הספק הזוכה במסגרת מכרז זה. כל הנחיה, הדרכה והוראה שניתנו או יינתנו על-ידי נציגי המשרד דינן כדין הנחיה בלבד ולא ייווצרו כל יחסי עובד ומעביד בין הצדדים.
- 18.3.2.17. מפתח כוח אדם ניהולי ומקצועי יהיו לכל הפחות כמפורט בנספח ד'.
- 18.3.2.18. הספק הזוכה ייערך במבנה ארגוני אשר יתמוך בתפעול המוקד ובעמידה בכלל התחייבויותיו במכרז זה לרבות ברמות השירות הנדרשות כפי שפורטו במכרז זה.
- 18.3.2.19. מנהל הפרויקט, מנהלי המוקדים, ממונה ידע ארגוני, מנהל הדרכה, מנהל או"ש ובקרה, המנהלים הטכנולוגיים, האנליסטים וכל בעל תפקיד נוסף במידת הצורך במרכז השירות, יידרשו להשתתף באופן שוטף וקבוע בישיבות עבודה וישיבות סטטוס, שיתקיימו במשרדי הרשות (או במקום אחר שתגדיר הרשות), בהתאם לזמינות גבוהה ולפי הצורך, מספר פעמים בשבוע; לרבות לצורך השתתפות באירוע נקודתי (כגון חדר מצב וכד') ולרבות בקריאה מהירה. הישיבות יתקיימו עם הממונה על ביצוע העבודה, מנהל/י האגפים הרלבנטיים ברשות או מי שיגדיר לכך הממונה. למען הסרת ספק יובהר, כי אין בהשתתפות בעל התפקיד בישיבות כאמור, כדי לגרוע מחובתו להיות זמין ולהשתתף בכל ישיבה אחרת שעניינה קשור לאספקת השירותים מכוחו של המכרז, בהתאם לדרישות בעלי התפקידים הרלוונטיים במשרד.
- 18.3.3. גיוס, מיון, קליטה והכשרת עובדים
- 18.3.3.1. הספק הזוכה יהיה אחראי על גיוס, מיון, קליטה והכשרת כלל העובדים במרכז השירות והעסקתם כעובדים בארגונו.
- 18.3.3.2. עם חתימת הספק הזוכה על הסכם ההתקשרות, הוא יחל בגיוס כוח האדם הנדרש להקמת מרכז השירות ומתן השירותים, כאשר על העובדים להיות בעלי ידע וניסיון הנדרשים לביצוע כל המטלות שתידרשנה, כמפורט בהרחבה בנספח ד'.
- 18.3.3.3. הזוכה יחויב לבצע מבדקי מיון לנציגי המידע והשירות, ולנציגי פניות הציבור, על פי הסטנדרטים המקובלים בענף לנציגי שירות מסוגים אלו, ובכפוף לאישור הרשות. עמידה במבחני המיון הינו תנאי קבלה לעבודה במרכז השירות. הזוכה יבצע את מבחני המיון על חשבונו.
- 18.3.3.4. המשרד רואה חשיבות רבה בהכשרת נציגי השירות השונים בכל קווי השירות. כל העובדים במרכז השירות יעברו תהליכי הכשרה והדרכה, לרבות הצוות הניהולי.
- 18.3.3.5. תוכנית ההדרכה תהיה מותנית באישור סופי של המשרד, ובמידת הצורך הספק הזוכה יעדכן אותה לשביעות רצונו של המשרד.

18.3.3.6. הספק הזוכה יבטיח את מקצועיותם של העובדים במרכז השירות, בכל עת, על ידי הדרכות, ריענוני ידע, בקרות ומשובים.

18.3.4. בקרת איכות ושיפור השירות על ידי הספק הזוכה

18.3.4.1. הספק הזוכה נדרש לערוך בדרך קבע ובאופן שוטף בקרות איכות על תפעול מרכז השירות לצורך הבטחת שביעות רצון הפונים למרכז, לרבות:

18.3.4.1.1. בקרת איכות על עובדי מרכז השירות באמצעות מערך בקרות והקשבות לנציגים, הערכת ביצועים ומשובים, בחינת איכות המענה, מבדקי ידע, לקוח סמוי, ועוד, כמפורט בנספח ג', תוכנית ההדרכה.

18.3.4.1.2. בחינת שביעות רצון הפונים למרכז השירות ואיתור נקודות לשיפור.

18.3.4.1.3. בקרת איכות על מערכות הטלפוניה וניתוב השיחות בתוך מרכז השירות ומחוצה לו.

18.3.4.1.4. בקרת איכות על אופן תפעול מערכת ה-CRM והמידע המוזן בה.

18.3.4.1.5. בקרת איכות על כלל השירותים הקיימים, לרבות שירותים אוטומטיים (עצמיים), שירות CB, שירותי צ'ט בוט וכל שירות שהספק יפעיל במסגרת מכרז זה בהווה ובעתיד.

18.3.4.1.6. בקרות שוטפות על בסיס נתונים ודוחות ממערכת CRM ושאר מערכות המוקד, במטרה לוודא עמידה בדרישות המכרז, לייעל ולטייב את השירות לציבור משתמשי התחבורה הציבורית.

18.3.4.2. על פי בקשת המשרד, יציג הספק הזוכה סטטוס מפורט של מערך הבקרה, הכולל את כל הבדיקות שבוצעו במסגרת הבקרה, לרבות הכשלים שנמצאו ופעולות לתיקון שבוצעו בעקבות זאת, אחת לחודש לכל הפחות.

18.3.4.3. הספק הזוכה יטפל בנושאים הדורשים הסדרה ושיפור, באופן מתמיד, על בסיס הממצאים שיתקבלו, ויעביר דוח סטטוס טיפול בכל הנושאים הנ"ל, אחת לחודש למשרד.

18.4. מתן השירותים לפונים בנושאי תחבורה ציבורית ("השירותים")

18.4.1. אפיון ומהות "השירותים הנדרשים" מהספק הזוכה מפורטים בהרחבה בנספח ה'.

18.4.2. מרכז השירות יספק שירות ומידע לכלל הפונים בתהליך סגירת מעגל שירות מלא (One Stop Shop) עד כמה שניתן, ויהווה כתובת מרכזית עבור משתמשי התחבורה הציבורית על כל זרועותיה.

18.4.3. מרכז השירות יספק שירות ב-2 קווי שירות מרכזיים:

18.4.3.1. "קו ראשון": פניות מידע ושירות – תכנון נסיעה, שירותי מידע כלליים בנושאים שונים לרבות בזמן אמת, הניתנים במעמד הפנייה למרכז השירות, בירור סטטוס פניות ציבור, סיוע בפתרון בעיות בזמן אמת, העלאה לאכיפה של דיווחי נוסעים על חריגות שונות, סיוע בהגשת פניית ציבור טלפונית או כתובה וכל נושא עתידי שיוגדר בתור "שירותים נוספים" כגון בנושאי כרטיס "חכם".

18.4.3.2. "קו שני": פניות ציבור כתובות – שירות המצריך העלאה וטיפול בפניות ציבור כתובות המחייבות בירור מעמיק מול מערכות המשרד וגורמים נוספים (כגון מפעילי התחבורה הציבורית, אנשי המשרד ועוד), ובמידת הצורך העלאת ממצאים אל מערכת האכיפה. בהתאם למדיניות המשרד, פניות ציבור לא ייענו בזמן אמת והמענה להן ייעשה בכתב, בהתאם ללוחות הזמנים הנדרשים בנספח ו'2.

18.4.4. השירותים יינתנו במרכז השירות במספר ערוצי תקשורת:

18.4.4.1. בקווי שירות ראשון (פניות מידע ושירות)

18.4.4.1.1. מענה לפניות טלפוניות.

18.4.4.1.2. מענה לפניות כתובות (צ'אט באתר אינטרנט של המשרד או באתר ייעודי, WhatsApp, SMS, טלגרם וכל אמצעי אחר אשר יידרש בעתיד על ידי המשרד).

18.4.4.1.3. מתן מענה באמצעות שירותים אוטומטיים, בין היתר באמצעות כלי ה-AI.

18.4.4.1.4. מענה באמצעות וידאו, ככל שיידרש ע"י המשרד.

18.4.4.2. פניות ציבור כתובות:

מענה לפניות כתובות המתקבלות באמצעות טופס מקוון מאתר המשרד, דואר אלקטרוני, פקס ודואר או בכל אמצעי אחר שיידרש בעתיד על ידי המשרד. המענה יישלח באמצעות דואר אלקטרוני או דואר ישראל, ומסרונים SMS לעדכון סטטוס הטיפול בפנייה, בהתאם לאמצעי דרכו נשלחה הפנייה.

18.4.5. בנוסף לפעילות המוקד במענה ישיר לציבור הנוסעים, הספק הזוכה יקצה עובדים שיבצעו את פעילותם לפי מכרז זה במרכזי הבקרה שמפעילה הרשות ברחבי הארץ כיום ובמרכזי בקרה שיופעלו בעתיד, בכל שעות פעילות מרכזי הבקרה. העובדים האמורים יהיו זרוע מקשרת בין מרכז השירות למרכזי הבקרה ויהיו כפופים למנהל מרכז השירות או מי מטעמו. כל תנאי ההתקשרות על פי מכרז זה יחולו גם לגבי השירות האמור.

18.4.6. המשרד יספק את המידע הנדרש לטובת מתן מענה מקצועי במרכז השירות, באמצעות מערכות טכנולוגיות שונות, מידע המפורסם באתרי הרשות ובאתרי המפעילים, ובכל קישור או מידע שישלח על ידי הרשות לממונה המידע הארגוני ו/או למנהל ההדרכה.

18.4.7. היקף הנציגים הנדרש למתן שירות בכל קווי השירות, לרבות קו ראשון ושני ובכל ערוצי התקשורת השונים, בכדי לעמוד ביעדי המרכז ולתת את רמת השירות הנדרשת על פי מכרז זה, הינו באחריות המציע ומתוך ניסיונו, לרבות האפשרות להפעיל נציגי מידע ושירות ייעודים לתקשורת כתובה, בהתאם למיומנות הנציגים לספק את השירות ובהתאמה לדרישות ההשכלה והניסיון הנדרשים לתפקיד.

18.4.8. אפיון מפורט של השירותים הנדרשים, לרבות ערוצי התקשורת, שפות מענה, שעות פעילות, אופן הטיפול בפניות שמתקבלות ועוד, כלול במסגרת נספח ז'.

18.4.9. הספק הזוכה יידרש לתת את השירותים ברמת שירות גבוהה ולעמוד ביעדי האיכות ורמת השירות המפורטים בנספח ח' למכרז, אשר ייבחנו על בסיס המדדים המפורטים בנספח זה (להלן: "היעדים"). היעדים מספקים מענה מרכזי לכלל דרישות המכרז, כשמטרתם העיקרית הינה הבטחת מתן שירות מקצועי ואיכותי לשביעות רצון הפונים למרכז השירות. אי עמידה ביעדים, תגרור פיצויים מוסכמים, כמפורט בנספח י"ב.

18.5. הצפת מידע המתקבל במרכז השירות למשרד

18.5.1. כגוף אשר יש לו גישה ישירה למשתמשי התחבורה הציבורית, הספק הזוכה יידרש להעביר למשרד מידע המגיע לידיה באמצעות הפונים למרכז השירות בכלל ערוצי התקשורת עם מרכז השירות, הן כמידע גולמי והן לאחר ניתוחו, כמפורט להלן. באמצעות מידע בעל ערך זה, המשרד יוכל, ככל שניתן, לטפל ולשפר את שירותי התחבורה הציבורית למשתמשי.

18.5.2. הספק הזוכה יעדכן את המשרד בנושאים ובעיות העולות מהפניות למרכז השירות, כגון: שאלות חוזרות של פונים, מידע לא ברור, תלונות ובעיות אשר חוזרות על עצמן ועוד.

18.5.3. הספק יקפיד לתעד את כל הפניות המגיעות אליו, בכל אמצעי התקשורת, ובכלל זה כל שיחות הטלפוניה לרבות- שיחות שלא הגיעו לנתב, שיחות שנכשלו טרם הגעתם לנציג, כל הפניות לשירותים העצמיים וכל התקשורת הכתובה, שהצליחו ונכשלו. בין היתר יתועד - נושא הפנייה, מועד (תאריך + שעה) קבלת הפנייה, אופן הפנייה, תיעוד הפנייה, משך זמן ההמתנה למענה וכדומה.

18.5.4. הספק הזוכה יבצע, באופן ובתדירות אשר תקבע על ידי המשרד, את כל ניתוחי המידע הנדרשים על מנת להציף תובנות למשרד מהפניות למרכז השירות, לרבות זיהוי מגמות, ניטור בעיות, הצפת תבניות חוזרות, ניתוחים לפי אזורים גיאוגרפיים ונושאים שונים ועוד, הכל כפי שיוגדר על ידי המשרד.

18.5.5. באמצעות מנהל ארגון ושיטות ובקרה, הספק הזוכה יבצע ניטור שוטף על פעילות מרכז השירות, יציע דרכים לייעול וטיוב השירות ויעמוד בקשר הדוק מול המשרד על מנת להעביר את כל המידע הנדרש בפורמט ובתדירות שיידרשו.

18.6. הפעלת מרכז השירות בשעת חירום או באירוע חריג

- 18.6.1. הספק יפעיל את מרכז השירות בשעת חירום בהתאם להנחיות ולו"ז של המשרד וכמפורט בנספח ט' למכרז.
- 18.6.2. הספק הזוכה יערך מראש להפעלת עובדיו לעבודה מהבית במקרי חירום וייתן להם את כל התשתית התומכת על מנת לעשות זאת, בהינתן הצורך ולאחר קבלת אישור בכתב מטעם הממונה.
- 18.6.3. במקרה של אירוע חריג או שעת חירום, המשרד יסכם עם הספק הזוכה את רמת השירות והיקף השירותים הנדרשים בנושאי התחבורה הציבורית.

18.7. פיקוח ובקרה של העבודה והשירותים הניתנים במרכז השירות

- 18.7.1. על הספק הזוכה לעבוד בשיתוף פעולה עם הרשות ולספק מידע ונתונים אודות מרכז השירות ופעילותו במסגרת מכרז זה, על פי דרישה ובפרק זמן שייקבע על ידי המשרד.
- 18.7.2. הרשות תפקח ותבקר את הספק הזוכה על כלל התחייבויותיו במסגרת מכרז זה. הרשות שומרת לעצמה את הזכות למנות גוף מבקר חיצוני (באמצעות קבלן משנה) לביצוע בקורות איכות ושירות על פעילות מרכז השירות.
- 18.7.3. בקרת איכות השירות תתבצע גם על בסיס ניתוח הדוחות הנדרשים, וכן על בסיס טיב השירות כפי שיימצא בסקרי שביעות הרצון, מבחני ידע, פניות שונות ובמסגרת האזנה לשיחות ועוד.
- 18.7.4. סקרי שביעות רצון, מבחני ידע, האזנה לשיחות מוקלטות ומבדקי לקוח סמוי, יתבצעו על ידי הספק הזוכה בתדירות שתוגדר על ידי הרשות ותוצאותיהם יועברו לרשות. נוסח הסקרים והמבחנים ואופן הפעלתם ותדירות ביצועם – יאושרו על ידי הממונה.
- 18.7.5. המשרד יוכל גם לבצע בעצמו, על פי שיקול דעתו, סקרי שביעות רצון, מבחני ידע, מבדקי לקוח סמוי, האזנה לשיחות מוקלטות ו/או לעשות שימוש בכל אמצעי אחר על מנת לפקח ולבקר את השירות הניתן במרכז השירות.

18.8. אחריות ושיפוי

- 18.8.1. הזוכה יישא באחריות מלאה ובלעדית כלפי המשרד לכל נזק אשר יגרם במישרין או בעקיפין למשרד, לזוכה, לעובדיו ו/או לשלוחיו ולכל צד ג' שהוא, תוך כדי ועקב או כתוצאה מביצוע התחייבויותיו על פי מכרז זה, לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל בגין אי מתן השירות והמשרד יהיה פטור מאחריות לכל נזק כאמור.

הזוכה יפצה את המשרד בגין כל נזק אשר הוא אחראי לו כאמור לעיל וישפה את המשרד בגין כל תשלום בו יישא עקב תביעה אשר תוגש נגדו בגין נזק אשר הזוכה אחראי לו כאמור לעיל ו/או על פי כל דין.

18.9. חפיפה

18.9.1. הספק הזוכה מתחייב לבצע חפיפה עם נותני השירותים הנוכחיים במידה ויידרש לכך על ידי המשרד. החפיפה כאמור תתבצע בהקדם האפשרי, במהלך תקופת ההקמה, ומשך פרק זמן שלא יעלה על 60 יום מיום חתימת המשרד על הסכם ההתקשרות, ללא כל תמורה נוספת מזו המפורטת במכרז זה.

18.9.2. הספק הזוכה יחויב, לפי שיקול דעת המשרד, לבצע חפיפה לזוכה עתידי שתתבצע בתקופת ההתקשרות או הארכה עמו או עד 60 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות או הארכה עמו. במהלך תקופת החפיפה ובמידת הצורך, במקביל להמשך ביצוע השירותים בצורה מלאה ומיטבית על פי מכרז זה, יחפוף הספק הזוכה את המבצע אשר יחליף אותו בעת סיום ההתקשרות בינו לבין המשרד. מיום ההחלפה שיוגדר לא יהיה הספק הזוכה זכאי עוד לתמורה.

18.9.3. בתקופת החפיפה יעמיד הספק הזוכה את כל המידע, הניירות לרבות תוצרי העבודה (לרבות במדיה מגנטית) לרשות מחליפו ויסייע ככל הנדרש לשם לימוד החומר והעבודה ע"י המחליף וזאת לרבות העברת המידע באופן פרונטאלי, קיום ישיבות חפיפה וכן הכנה של דוחות, דיווחים ומטלות.

18.9.4. ביצוע חפיפה כאמור, מועד ביצועה, משכה ותוכנה נתון לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד, אשר רשאי אף לוותר כלל על ביצוע החפיפה.

18.10. אספקת דוחות בקרה, ישיבות, ניהול וביצוע

18.10.1. הספק הזוכה יפיק דוחות כפי שמפורט בנספח ח' ברמה השעית/יומית/שבועית/חודשית ושנתית מרשם השיחות (M.I.S) המהווה חלק ממערכת ה-Contact Center, וממערכת ה-CRM ככל שתופעל, לגבי הפעילות במרכז השירות, לרבות היקף הפניות, נושאי הפניות, ערוצי התקשורת של הפנייה, סטטוס הטיפול בפניות ועוד, בפורמט אשר יתבקש מהמשרד. (להלן: "הדוחות").

18.10.2. הדוחות ישמשו לצורך פיקוח ובקרה של המשרד על הספק הזוכה ולצורך התחשבות עמו במסגרת דוחות החשבונית, כמפורט בסעיף 3.3 "תנאי תשלום" לנספח 22.

18.10.3. המשרד רשאי לבקש בכל נקודת זמן דוחות דיווח גולמיים מכל סוג שיידרש ו/או מעובדים לצורך בקרה והספק הזוכה צריך לספק את הדוחות ללא עיכוב ובלוח הזמנים שדרש המשרד.

18.10.4. הספק הזוכה יוודא כי לרשות ניתנת גישה ישירה ועצמאית לכל המערכות והדוחות, כולל חשבוניות חודשיות, וביכולתה להפיק דוחות כנדרש.

- 18.10.5. במידה ונדרש להפיק דוח חדש, שאינו קיים במערכת ואינו נכלל במכרז זה (נספח ח'), הספק יידרש להכין את הדוח בתוך 5 ימי עבודה.
- 18.10.6. דרישות נוספות באשר לדוחות ופירוט כל הדוחות הנדרשים, כלולים בנספח ח'.
- 18.10.7. הזוכה יקיים אחת לחציון כנס שיאפשר למשרד לקיים מפגש עם כל צוות הפרויקט, במסגרת הכנס יציג הזוכה את נתוני התקדמות הפרויקט וסקירה כללית אודות העבודה המבוצעת, תתקיימנה הרצאה והדרכה מטעם המשרד.

פרק ד' – הסכם התקשרות

הסכם התקשרות

בין

משרד התחבורה

(להלן: "המזמין")

מצד אחד

ל בין

מכתובת

(להלן: "הספק")

מצד שני

הואיל והמזמין פרסם את מכרז 14/2025 להקמה, ניהול והפעלה של מרכז שירות ממוכן ומאוש עבור משתמשי התחבורה הציבורית (להלן: "המכרז"), לקבלת הטובין והשירותים המפורטים בפרק ג' למכרז ("הטובין והשירותים");

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

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

לפיכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1. להסכם זה מצורפים הנספחים המפורטים להלן:

1.1.1. פרק א' – ההליך המכרזי;

1.1.2. פרק ב' – חוברת ההצעה של הספק במכרז כולל נספחים עליהם נדרש המציע לחתום;

1.1.3.פרק ג' – תכולות ההתקשרות עם הספק הזוכה ;

1.1.4.פרק ג'1 – תשתיות פיסיית ומערכות טכנולוגיות ;

1.1.5.פרק ג'2 – ריכוז השירותים הנדרשים במכרז ;

1.1.6.פרק ד' – הסכם ההתקשרות עם הזוכה במכרז ; להלן

1.1.7.פרק ה' – נספחים מקצועיים ;

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

1.3. המבוא והנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

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

2. תקופת ההתקשרות

2.1. מציע שיזכה במכרז זה מתחייב לחתום תוך 10 ימי עבודה מיום ההודעה על זכייתו על הסכם התקשרות כדוגמת ההסכם המצורף בחלק ד' למסמכי המכרז (להלן: "**הסכם ההתקשרות**"), ולהתחיל בביצוע עבודות ההקמה באופן מיידי עם חתימת הסכם ההתקשרות על ידי המשרד ובמתן השירותים מיד בסיום תקופת ההקמה ותחילת תקופת ההפעלה של מרכז השירות כמפורט בסעיפים 6.2-6.3 בהתאמה למסמכי המכרז.

2.2. **תקופת ההקמה** – תחל מיום חתימת הסכם ההתקשרות על ידי המשרד ותארך 3 חודשים (90 ימים) לכל היותר (אלא אם ניתן מטעמים מיוחדים אישור הממונה מראש ובכתב להארכת התקופה, ובאישור ועדת המכרזים), ובכל מקרה תסתיים עם אישור הממונה; ובמהלכה יבוצעו כל פעולות ההקמה לצורך מתן השירותים המפורטים בסעיף 18.2 למסמכי המכרז, לשביעות רצונו המלאה של הממונה.

2.3. **תקופת ההפעלה** – תחל ביום ההפעלה הראשון, עם מתן אישור הממונה על סיום תקופת ההקמה, ותמשך שלוש (3) שנים, שבמהלכם יפעיל הזוכה את מרכז השירות כמפורט בהרחבה בסעיפים 18.3 – 18.10 למסמכי המכרז ובהתאם לכל דרישות מכרז זה.

2.4. למשרד שמורה האופציה להאריך את תקופת ההפעלה מידי שנה בתקופות בנות עד שנה כל אחת, ועד לארבע (4) שנים נוספות (להלן – "**תקופת ההארכה**") כך שבסך הכל ההתקשרות לטובת ההפעלה לא תעלה על תקופה כוללת של שבע (7) שנים. **אופציה זו תמומש לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד בכפוף לשביעות רצונו מעבודת הספק הזוכה ואיכותה.**

2.5. הארכת תקופת ההפעלה כאמור תעשה באמצעות הודעה בכתב אשר תהא חתומה על-ידי מנכ"ל המשרד וחשב המשרד, ותועבר לזוכה 60 יום לפני תום תקופת ההפעלה או לפני תום כל שנה מתקופת ההארכה, לפי העניין.

2.6. למרות האמור לעיל, מובהר בזאת כי המשרד יהיה רשאי להביא הסכם זה לידי סיום על ידי מתן הודעה מוקדמת מראש ובכתב של 120 יום במהלך תקופת ההפעלה ו-90 יום במהלך תקופת ההארכה, על פי שיקול דעתו הבלעדי ומבלי צורך לנמק. הספק הזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי ו/או שיפוי ו/או תשלום כלשהו בגין הפסקת ההתקשרות.

3. התחייבויות והצהרות הספק

3.1. הספק מצהיר ומתחייב כי -

- 3.1.1. אין מניעה לפי כל דין להתקשרותו בהסכם.
- 3.1.2. הוא עומד בכל דרישות הדין הרלוונטיות לאספקת הטובין והשירותים בהתאם להסכם.
- 3.1.3. ברשותו הניסיון, המיומנות, הידע, הכלים, המלאי וכוח האדם הדרושים למילוי חובותיו בהתאם לתנאי ההתקשרות.
- 3.1.4. הוא יספק את הנדרש ממנו על פי דרישות ההתקשרות, לשביעות רצון המזמין.
- 3.1.5. הוא ישתף פעולה עם המזמין וכל נציג מטעמו בכל הקשור למילוי התחייבויותיו על פי הסכם זה, בכלל זה הוא ישתף פעולה באופן מלא עם הוראות קב"ט המזמין.

4. סודיות

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

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

- 4.2.1. מידע שהוא נחלת הכלל או שיהפוך לנחלת הכלל שלא עקב הפרת התחייבות זו.
- 4.2.2. מידע שהיה בידי הספק טרם החתימה על ההסכם.
- 4.2.3. אם הספק או מי מטעמו יפנו בבקשה מתאימה להחרגתו של סוג מידע מסוים מתחולת המידע שהינו בעל רגישות עסקית (סודי עסקי), או לחשיפתו בפני גורם כלשהו, המזמין ידון בבקשה ויהיה רשאי לקבלה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי בתנאי שאין בחשיפת המידע חשש לפגיעה כלשהי באינטרסים של המזמין.

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

5. אבטחת מידע והגנות סייבר

5.1. הספק יהיה האחראי הבלעדי על אבטחת המידע שהועבר או נצבר אצלו במסגרת ההתקשרות. בנוסף, הספק יהיה אחראי על אבטחת המערכות, התוכנות והחומרה המשמשת אותו לצורך אספקת השירותים או המוצרים למזמין, על תקינותם, אמינותם (INTEGRITY) ועל תפקודם השוטף והתקין. לצורך עמידת הספק בחובות אלו, יתפעל הספק ויעדכן את אמצעי האבטחה באופן שוטף, ויודא כי האמצעים הטכנולוגיים והתהליכיים והגנות הסייבר המשמשים לאבטחת המידע והמערכות עדכניים ועומדים בסטנדרטים המקובלים בתחום.

6. ניגוד עניינים בביצוע ההסכם

6.1. המציע מתחייב כי ככל שיזכה ויחתם עמו חוזה לביצוע השירותים נשוא מכרז זה, הוא או מי מעובדיו המועסקים במרכז השירות ו/או הצוות הניהולי המוצע על ידו במסגרת המכרז ו/או בעל עניין ו/או כל נושא משרה מטעמו, לא יימצא או ייקלע לאורך כל תקופת ההתקשרות במצב של ניגוד עניינים בין מכלול השירותים נשוא מכרז זה לבין שירותים או עבודות אחרות שהוא או הם מבצעים, ו/או התחייבויות שלו ו/או של מי מהם; והמציע לא התקשר לצורך ביצוע השירותים נשוא מכרז זה עם כל גורם אשר קיימת אפשרות כי הוא או עובדיו ימצאו בניגוד עניינים לאורך כל תקופת ההתקשרות.

6.1 בכלל זה מתחייב המציע בזאת, כי ככל שיזכה :

הוא, בעל עניין ו/או כל נושא משרה או עובד מטעמו, לא יישא משרה ו/או יהיה בעל עניין ו/או שליטה – במפעיל תחבורה ציבורית, לרבות חברת אם ו/או בת ו/או אחות של מפעיל תחבורה ציבורית, או – בכל גוף הנותן יעוץ או שירות ו/או המבצע עבודה בין במישרין ובין בעקיפין – עבור או מטעם מפעיל תחבורה הציבורית, לרבות באמצעות חברות בת ו/או אם.

בנוסף, המציע בעל עניין ו/או כל נושא משרה או עובד מטעמו, לא יהיה בעל קירבה משפחתית ראשונה לבעל עניין ו/או נושא משרה או עובד מטעם מפעיל תחבורה ציבורית.

6.2 המציע לא יהיה חברה קשורה, במישרין או בעקיפין – לחברת עדליא ייעוץ כלכלי בע"מ או לחברה דנה הנדסה בע"מ, ו/או לחברות קשורות להן; שהן הזוכות במכרז 14/19 פרסם המשרד למתן שירותי ניהול, ריכוז, תיאום ויעוץ בתחום התחבורה הציבורית (להלן: "מכרז שירותי ניהול"). לעניין זה, "חברה קשורה" כמשמעותה בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968.

הוראה זו תחול גם לגבי כל זוכה עתידי במכרז שירותי ניהול עתידי או כל מכרז רלוונטי אחר.

הרשימות תיבדקנה על ידי ועדת המכרזים, אשר תבחן האם יש בהן כדי להעמיד את המציע בניגוד עניינים, ככל שיזכה, ביחס להתחייבויות שלפי מכרז זה. ועדת המכרזים תהיה רשאית לבדוק את אמיתות התצהירים מול כל גורם שיפורט בהן או כל מקור מידע רלבנטי אחר. מצאה הוועדה כי ככל שהמציע יזכה במכרז יתקיים ניגוד עניינים כאמור, יידרש הגורם המצוי בניגוד עניינים כאמור להתחייב כי ככל שהמציע יזכה – יופסקו העבודות/השירותים שמעמידים את המציע בניגוד עניינים כאמור (לפי העניין); אלא אם שוכנעו ועדת המכרזים והממונה, כי קיימות נסיבות מיוחדות שאינן מאפשרות את הפסקת ההתקשרות המקימה ניגוד עניינים במועד האמור. במצב זה, יידרש המציע להתחייב כי ככל שיזכה במכרז – יביא לסיום ההתקשרות המעמידה אותו בניגוד עניינים בתוך המועד שתקבע לכך ועדת המכרזים, ובכל מקרה לא יאוחר מיום 31.04.26; ויצהיר כי ידוע לו שבתוך פרק הזמן שעד לסיום ההתקשרות המעמידה אותו בניגוד עניינים כאמור – לא יבצע כל עבודה או שירות שלפי מכרז זה הקשורים במענה לפניות ציבור, לא יקבל כל תשלום עבור כך ולא תהיה לו כל טענה או תביעה בקשר לכך. מובהר ומודגש כי לא תתאפשר התקשרות במכרז עם מציע הנתון בניגוד עניינים ללא התחייבות כאמור; וכי ביצוע מלוא השירותים במכרז לרבות הטיפול בפניות ציבור יתאפשר רק כל אימת שתמצא ועדת המכרזים כי המציע אינו עומד בניגוד עניינים כאמור בסעיף זה. עוד מובהר ומודגש כי הפרת ההתחייבות שלפי סעיף זה תהווה הפרה יסודית של חוזה ההתקשרות.

6.3 לועדת המכרזים קיים שיקול דעת בלעדי לבחון כל ניגוד עניינים המופיע בסעיף זה ולאשר אותו. ועדת המכרזים תבחן כל מקרה לגופו בהתאם למידע שיהיה מצוי לפניה ותנמק את החלטתה.

6.4 קביעת הוועדה לעניין העדר קיומו של חשש לניגוד עניינים או לעניין התחייבות המציע להסרת ניגוד העניינים בתוך פרק הזמן שנקבע לכך כאמור – תהווה תנאי לחתימת חוזה ההתקשרות, במידה והמציע יזכה במכרז. החלטת ועדת ההתקשרויות בעניין תהא סופית ומחייבת.

6.5 מובהר בזאת, כי ועדת המכרזים תהיה רשאית לפסול הצעה של מציע אשר על פי שיקול דעתה מתקיים לגביו חשש לניגוד עניינים או ניגוד עניינים בפועל, ו/או שהמציע או מי מטעמו או כל מי שקשור אליו כאמור לא מסר פרטים על כך כנדרש בסעיף זה.

6.6 המציע מתחייב בזה, שאם וכאשר תתעורר אצלו או מי מטעמו או כל מי שקשור אליו כאמור איזו אפשרות או חשד, כי במהלך ההליך המכרזי, וככל שיזכה המציע – במהלך תקופת ההתקשרות שלפי מכרז זה, עלול הוא או מי מטעמו או כל מי שקשור אליו כאמור להימצא במצב בו תהיה קיימת אפשרות לניגוד עניינים, ידווח על כך מייד בכתב לממונה ויפסיק את אותה פעילות עד לקבלת אישור הממונה להמשיכה, אם יינתן.

6.7 ידוע ומוסכם, כי המשרד יהא רשאי לבטל את חוזה ההתקשרות עם הזוכה ו/או לדרוש את הפסקת פעילותו של מי מטעמו או הקשור אליו כאמור במסגרת ההתקשרות, במקרה בו על פי שיקול דעתו מתקיים לגביהם חשש לניגוד עניינים, וזאת לאחר בירור של המשרד עם הזוכה.

6.8 הפרת התחייבות זו, והימצאות הזוכה ו/או מי מטעמו או הקשור אליו כאמור בניגוד עניינים, במהלך תקופת ההתקשרות, לפי שיקול דעתו של הממונה, תהווה עילה לביטול חוזה ההתקשרות, וחייב הזוכה בפיצויים מוסכמים ששווים יהיה בסך 250,000 ₪, אשר משקפים באופן חלקי בלבד את הנזק הפוטנציאלי שעלול להיגרם למשרד כתוצאה מהפרת התחייבות הזוכה לעניין האיסור להימצא בניגוד עניינים.

6.9 תצהיר המצ"ב כנספח 12 למכרז בדבר היעדר ניגוד עניינים, רשימת לקוחות והתחייבות להימנע מניגוד עניינים ייחתם על ידי מורשי זכויות החתימה במציע לצורך מכרז זה ויצורף על ידו כחלק בלתי נפרד מהצעתו.

7 בעלות במידע וסודיות

7.1 כל המידע שיגיע לידי הספק הזוכה במסגרת מכרז זה לביצוע העבודה, לרבות הנתונים, המסמכים, דפי המלל ותוצרי עבודתו (להלן: "המידע") יהיה בבעלותו המלאה והבלעדית של המשרד והזוכה מתחייב לשמור את המידע בסודיות גמורה ומוחלטת ולא להעבירו לכל גורם, או לעשות בו כל שימוש מלבד השימוש הנדרש לצורך ביצוע העבודה כאמור במכרז זה. התחייבות זו תחול גם לאחר סיום ההתקשרות עם הזוכה, מכל סיבה שהיא.

7.1 על הספק הזוכה לאפשר גישה ישירה למערכות הטכנולוגיות לממונה על ביצוע העבודה, לטובת מתן גישה לתוצרי העבודה הגולמיים, הפקת דוחות וביצוע בקרה שוטפת על העבודה המבוצעת ועל החשבוניות המוגשות מעת לעת.

7.2 הספק הזוכה מצהיר בזאת, כי ידוע לו כי אי שמירת סודיות מהווה עבירה לפי פרק ז', סימן ה' לחוק העונשין התשל"ז-1977.

7.3 הספק הזוכה מתחייב לשמור בסוד כל ידיעה וכל מידע שיגיעו לידי עקב ביצוע העבודה נשוא מכרז זה ויחתום על כתב שמירת סודיות בנוסח המצ"ב בנספח 14 למכרז.

7.4 הספק הזוכה מתחייב שהסודיות, כאמור, תישמר גם על ידי עובדיו, וכל המועסקים על ידו לצורך ביצוע העבודה נשוא המכרז, ומתחייב להחתים את עובדיו וכל המועסקים על ידו בביצוע העבודה נשוא המכרז, על טופס הצהרת סודיות בנוסח המצ"ב בנספח 13 לתנאי המכרז.

7.5 במועד סיום ההתקשרות לביצוע העבודה על פי מכרז זה או בהפסקתה, מתחייב הספק הזוכה להעביר ללא כל תמורה נוספת למשרד או לגוף אחר, כפי שיורה לו המשרד, את כל החומר והמידע המצטבר מהשירותים שניתנו על ידו על פי המכרז, בטווח זמן שייקבע על ידי המשרד ותוך הבטחת רציפות הפעילות.

7.6 החומר שיועבר ע"י הזוכה כאמור לעיל יכלול בין היתר: מסמכים, מידע וידע מצטבר מעבודה זו ע"ג נייר, מדיה מגנטית/ מדיה מגנטית נתיקה או שיתוף באמצעות ענן. הזוכה לא ישאיר ברשותו חומר כל שהוא בין שנמסר לו ישירות או בעקיפין.

8 הגנת הפרטיות

- 8.1 על הזוכה מוטלת מלוא האחריות לעמידה בכל הוראות חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981; התקנות שמכוחו; חוק האזנות סתר, התשל"ט-1979; וכן הנחיות רשם מאגרי המידע להנחיות הרשות להגנת הפרטיות. זאת, לרבות לעניין הקמת מאגר מידע; חובת רישום מאגר; שימוש במאגרי המידע; שמירת נתונים מזהים, היקפם ומשך שמירתם; עיון במידע; וכיוב'.
8.2 המציע מתחייב כי ככל שיזכה במכרז יבצע את כל הפעולות הנדרשות כדי שהמערכת שיקבל הספק לידיו לפי מכרז זה, על כל רכיביה, תהיה מוגנת ומאובטחת על פי כל דין בהתאם למפרט זה על נספחיו, לרבות בכל הקשור להיבטי אבטחת מידע והגנה על הפרטיות.
8.3 המציע מתחייב כי ככל שיזכה ישתף פעולה באופן מלא עם המשרד או מי מטעמו בכל הנוגע למאגרי מידע ואבטחת מידע.
8.4 יודגש כי כל שירות שיוצע במסגרת המכרז באופן המחייב שמירת פרטים במערכת – יחויב בהסכמה מדעת ובאישור פוזיטיבי של מקבל השירות.
8.5 מודגש ומובהר כי הזוכה לא יורשה להציג כל פרסומת או כל מידע שאינו חלק מפורש ממכרז זה במסגרת מתן השירותים.
8.6 הספק יהיה רשאי לעשות שימוש במידע אך ורק לצורך מתן השירותים הנדרשים באופן מפורש לפי מכרז זה; ובכלל ידריך את עובדיו וכל מי מטעמו שלצורך מכרז זה לגבי מטרות השימוש במידע.
8.7 הספק הזוכה לא יורשה להעביר לצד שלישי כלשהו מידע שקיבל במסגרת ההתקשרות, או להשתמש בדרך כלשהי במידע שאליו נחשף אגב ביצוע ההתקשרות שלא לטובת השירותים נושא מכרז זה.
8.8 הזוכה מתחייב להעביר דיווחים שוטפים בכל הנוגע לאופן ניהול מאגר המידע ועיבוד המידע. כן מתחייב הזוכה לדווח באופן מיידי על כל חשש של דליפת מידע או שימוש החורג מההרשאה שניתנה. כן מחויב הזוכה לבצע ביקורות מעת לעת בהתאם להנחיות הרשות להגנת הפרטיות.
8.9 המשרד יהיה רשאי לוודא בכל דרך את עמידתו של הזוכה בכלל התחייבויותיו לעניין זה, לרבות באמצעות ביקורות פתע, חדירה לחומרי מחשב שבשליטת הספק או בהחזקתו, וכל דרך הנדרשת לצורך פיקוח ובקרה על פעולותיו.
8.10 המציע יצרף להצעתו התחייבות לעניין זה, בנוסח נספח 13.

8.11 הפרת הוראות סעיף זה תהווה הפרה יסודית של הסכם ההתקשרות, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת למשרד לפי הסכם ההתקשרות ולפי כל דין.

9 קניין רוחני וזכויות יוצרים

9.1 הספק הוא בעל הזכויות הנדרשות לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין ("זכויות הקניין הרוחני"). במקרה שהספק אינו בעל מלוא זכויות הקניין הרוחני, הוא מצהיר כי בעלי זכויות הקניין הרוחני נתנו בידיו את כל האישורים, הרשאות השימוש והרישיונות הדרושים לפי כל דין לצורך אספקת השירותים והשימוש בהם על-ידי המזמין, בהתאם לתנאי הסכם זה.

9.2 בעת ביצוע ההתקשרות, הספק לא יעשה שימוש בתוכנות מחשב, תמונות, מסמכים וכיוצא באלה, שהוא אינו מורשה על-פי דין לעשות בהם שימוש.

9.3 תוצר שהוכן על ידי הספק במהלך תקופת ההתקשרות עבור המזמין ובכלל זאת, נתונים, מצגות, מסמכים, סיכומי פגישות, תמונות, תכנים וכיוצא בזה ("תוצרי העבודה"), הוא קניינו הבלעדי של המזמין והוא יוכל לעשות בו כל שימוש שירצה בעתיד, לרבות פרסום פומבי. הספק לא יהיה רשאי למכור, להעביר, להמחות, לפרסם, להשכיר, לרשום, או לעשות שימוש כלשהו בתוצרי העבודה, ללא אישור המזמין בכתב ומראש.

9.4 תוצרי העבודה לא יכללו תהליכי עבודה ומערכות ייעודיות של הספק, אשר לא הוכנו עבור המזמין במסגרת ביצוע ההסכם.

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

9.6 הפרת קניין רוחני

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

9.6.1.1 הספק יודיע על כך למזמין בהקדם האפשרי.

9.6.1.2 הספק יחדל מאספקת השירות המפר.

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

10 קבלני משנה

10.1 בכפוף לאמור במסמכי ההתקשרות, הספק יהיה רשאי להפעיל קבלני משנה עבור :

10.1.1 שירותי הפעלה ותחזוקה טכנולוגית של מרכז השירות.

לא יותר שימוש בקבלני משנה במסגרת ביצוע ההתקשרות, למעט האמור בסעיף זה.

10.2 מבלי לגרוע מהאמור, האחריות הכוללת לביצוע ההתקשרות ולעמידה בכל תנאיה תהיה של הספק ושלו בלבד.

10.3 כל שינוי או החלפה של קבלן המשנה מכל סיבה שהיא יהיו בכפוף לאישור המשרד מראש ובכתב לפחות 60 ימים מראש, ויתקיימו כל הוראות סעיף זה, בהתאמה. ככל שהוגדרו מראש הנחיות או תנאים לעניין התקשרות עם קבלן משנה – הן יחולו בהתאמה גם על קבלן המשנה המחליף כתנאי לאישור החלפתו, אלא אם המשרד הגדיר אחרת מראש ובכתב.

10.4 בכל מקרה שהספק יעסיק קבלן משנה ייעודי לצורך ביצוע הוראות ההסכם ולצורך זה בלבד, המזמין יהיה רשאי לדרוש מהספק להחליף קבלן משנה זה אם הוא סבור כי הוא אינו מבצע את חובותיו כנדרש.

11 יחסים בין הצדדים

11.1 מוצהר ומוסכם בזה בין הצדדים כי :

11.1.1 היחסים ביניהם לפי ההסכם אינם יחסי עובד ומעביד והמזמין אינו המעסיק של עובדי וקבלני המשנה של הספק.

11.1.2 הספק בלבד יהיה אחראי לכל תשלום, לשיפוי בגין נזק, פיצויים או כל תשלום אחר המגיע ממנו על פי כל דין לאנשים המועסקים על ידו בין באופן ישיר בין כקבלני שירות, או לכל אדם אחר.

11.1.3 המזמין לא ישלם כל תשלום לביטוח לאומי ויתר הזכויות הסוציאליות בקשר לאנשים המועסקים על ידי הספק.

11.1.4 אם למרות האמור לעיל, ערכאה שיפוטית או מינהלית מצאה כי המזמין נושא באחריות ישירה כלפי הספק, עובדיו או קבלני משנה שלו, כאילו הוא מעסיקם, ישפה הספק את המזמין עבור כל תשלום בו הוא חויב וחורג מהתמורה המגיע לו לפי הסכם זה. בכלל זה יישא הספק בתשלומי הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין בהם נשא המזמין.

11.1.5 במקרה של הגשת תביעה כאמור בסעיף זה, יודיע המזמין לספק על קיומה של התביעה, ויאפשר לספק להתגונן.

12 תמורה

12.1 התמורה לספק תשולם בהתאם למפורט בהצעת המחיר, המצורפת כנספח 15 למכרז.

12.2 תשלום התמורה יעשה לפי ביצוע בפועל ובכפוף לתנאי ההתקשרות.

12.3 הצמדה של התמורה -

12.3.1 התמורה תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן.

12.3.2 ההצמדה תתבצע בהתאם לכללים המפורטים בנספח 20 למכרז.

12.4 סופיות התמורה :

12.4.1 התמורה לספק תהיה סופית, ולא ישולם לספק סכום נוסף כלשהו בגין ביצוע הנדרש ממנו לפי הסכם זה, בכלל זה לא ישולם לספק בגין החזר הוצאות, נסיעות, תשלום עבור קבלני משנה תשלומים לצדדי ג' וכדו', אלא אם צוין אחרת במפורש במסמכי ההתקשרות.

12.4.2 בכל מקרה שבו יחולו שינויים בהוראות הדין באופן המשפיע על ביצוע ההסכם, הספק יישא בעלויות של שינויים אלו, למעט אם נכתב במפורש אחרת במסמכי ההתקשרות.

13 תשלום בגין עלויות שוטפות

13.1 המשרד ישלם בעבור המענה והטיפול בפניות במרכז השירות בכל אחד מקווי השירות ובכל ערוצי התקשורת, כמפורט להלן :

13.1.1 תשלום בגין פנייה הנענית במוקד המידע והשירות על ידי נציגי מידע ושירות (קו 1). התשלום יינתן בעבור כל פניית שירות ומידע הנענית בצורה טלפונית, כתובה או באמצעות שירות עצמי ; בכפוף לכל האמור בסעיף זה להלן.

13.1.2 "פנייה נענית" תיחשב פנייה הנענית בידי נציג אנושי של מידע או שירות, או שירות עצמי המבוסס על בוט, אשר אינה פניית התייעצות. פנייה זו כוללת טיפול נציג אנושי בכל פנייה הנענית במוקד, בכל אמצעי מדיה (טלפון / כתוב) בין אם מקורה ב-IVR ובין אם מקורה בפנייה כתובה, פנייה נענית תיחשב לפנייה שנענתה על ידי נציג אנושי, בתוך 6 דקות מרגע הכניסה לנתב וארכה לכל הפחות 10 שניות.

13.1.3 "שירות עצמי" ייחשב כשירות אוטומטי מבוסס AI או שירות טכנולוגי אחר, שאינו מצריך טיפול של נציג אנושי, בכל תחום שהוא. בכלל זה כל השירותים

העצמיים הקיימים כיום וכן שירותים עצמיים חדשים שיחולו ויפותחו במהלך תקופת ההתקשרות. לעניין זה יודגש כי התשלום יהיה אך ורק בעבור שירותים עצמיים שהסתיימו בהצלחה ולא נותקו באמצע או/ו הועברו להמשך טיפול של נציג אנושי.

13.1.4 כמו כן, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, מובהר כי בעבור הפניות שלהלן לא יינתן תשלום לספק הזוכה:

13.1.4.1 פניות המועברות להתייעצות בתוך מרכז השירות.

13.1.4.2 במקרה של פנייה טלפונית/כתובה, שיחות שמשכן הוא מתחת ל- 10 שניות.

13.1.4.3 במקרה של פניה טלפונית/כתובה שנענתה לאחר 6 דקות המתנה לנציג. יודגש כי פנייה שנענתה לאחר 6 דקות ומעלה תיחשב כשיחה ננטשת או אי מענה, לכל עניין במכרז.

13.1.4.4 פניות חוזרות אל המוקד בטלפון או בכתב, אשר התקבלו בטווח של 5 דקות מעת קבלת הפנייה הראשונה, או לחילופין בטווח של 2 דקות מסיום הפנייה הראשונה- ייחשבו לצורך התשלום כהמשך הפנייה הראשונה והתשלום בגין יהיה בעבור פנייה אחת בלבד.

13.1.5 תשלום בגין קו שני פניית ציבור בכתב שטופלה במוקד פניות הציבור.

13.1.5.1 הספק הזוכה יהיה זכאי לתשלום עבור מענה לפניית הציבור, רק לאחר אישור הממונה מטעם הרשות של הצעת התשובה לפנייה כאמור. התשלום יבוצע לאחר ביצוע מכלול שלבי העבודה בטיפול בפניית ציבור בודדת, החל מרגע קבלתה, תשובת ביניים, בירור הפניה, ושליחת הצעת התשובה, על ידי הספק הזוכה לממונה על העבודה, תיקונה במידת הצורך, וכלה באישור הממונה על העבודה בדבר הצעת התשובה.

13.1.5.2 בפניות בהן הטיפול בפנייה ייעשה על ידי הרשות ללא מעורבות הספק הזוכה, לא תשולם לספק הזוכה כל תמורה.

13.1.5.3 לא תינתן תמורה נוספת עבור תשובת ביניים.

13.1.5.4 לא תינתן תמורה בגין פניית ציבור שהועברה להמשך טיפול על ידי גורם מטעם המשרד שלא לצורך (לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד).

13.1.6 תשלום בגין מסרונים מידיים יזומים ובאישור הממונה - על בסיס יחידת SMS, בהתאם לרשימת המסרונים שנשלחו במערכת ה-CRM. לטובת הערכה בלבד יצוין כי מידי חודש נשלחים כ- 65,000 מסרונים.

13.1.7 התשלום יבוצע בהתאם לסוג הפעולה בכל אחד מקווי השירות ובהתאם לתעריפים כמפורט בטבלה שלהלן ובהתאם להצעת המחיר של הספק הזוכה:

קווי שירות	סוג פעולה	תעריף
"קו ראשון" - פניות מידע ושירות	פניית מידע - טלפונית וכתובה נענית	A
"קו שני" - פניות ציבור כתובות	פניית ציבור סגורה	B
שליחת מסרונים	מסרונים מידיים יזומים ובאישור הממונה הנשלחים לפונה	C

13.1.8 בתקופה שהחל מסיום תקופת ההקמה ועד לסיום תקופת ההפעלה, תעמוד למשרד האופציה לדרוש מהספק הזוכה לבצע פיתוחים וש"ש בתעריף האמור לעיל, בהיקף מצטבר של עד 3,000 שעות פיתוח, בלפחות 3 פעימות – כל פעימה בהיקף של עד 1,000 שעות פיתוח. מימוש האופציה להפעלת כל פעימה כפופה לאישור תקציבי ולאישור ועדת המכרזים.

13.1.9 מצא המשרד כי סך שעות השו"ש שיידרשו גבוה מסך שעות השו"ש המקסימאלי שניתן להקצות לתקופה זו בסמכות ועדת המכרזים להורות על ניצול שעות שו"ש נוספות על חשבון שעות השו"ש שניתן להקצות לתקופה העוקבת.

13.1.10 ככל שתורה ועדת המכרזים על מימוש אופציה להארכת התקשרות, בסמכות ועדת המכרזים ובכפוף לאישור תקציבי, להורות על ביצוע מטלות בהיקף של עד 1,000 שעות שו"ש נוספות לכל שנת התקשרות נוספת בתקופת האופציה; ואם תמומש תקופת אופציה קצרה משנה – להורות על שעות שו"ש באופן יחסי מתוך מכסת המקסימום האמורה.

13.1.11 מצא המשרד כי לא נוצלו במלואן שעות השו"ש שהוקצו לתקופת ההתקשרות הראשונה, לפי העניין, לרבות שעות שו"ש שנוספו לתקופה זו, למכרז או בכל דרך אחרת – תהיה ועדת המכרזים רשאית להורות על ניצול שעות השו"ש שנותרו בתקופת אופציה להארכת התקשרות, ככל שאופציה כזו אכן תמומש.

14 כללי תשלום

14.1 כללי התשלום המפורטים להלן כפופים להוראות החשב הכללי במשרד האוצר כפי שמתפרסמים מעת לעת.

14.2 לצורך וכתנאי לקבלת תשלומים, הספק ידאג להמציא למזמין צילום תעודת עוסק מורשה על פי חוק מס ערך מוסף, התשל"ו-1975, בתוקף לשנת הכספים בה מתבקש התשלום, אישור מפקיד מורשה כמשמעותו בחוק עסקאות גופים ציבוריים, בתוקף לאותה שנת כספים, כי הוא מנהל או פטור מלנהל את פנקסי החשבונות והרשומות שעליו לנהלם על פי פקודת מס הכנסה [נוסח חדש] ועל פי החוק וחשבון המפרט את התשלומים המגיעים לו בהתאם להסכם ("חשבון"). את החשבון על הספק להגיש בהתאם להנחיות המזמין, וזאת כתנאי לאישור החשבון ולהעברת התשלום לספק.

14.3 החשבון יכלול את הפרטים והמסמכים הבאים:

14.3.1 שם הספק וכתובתו, מספר מזהה של הספק, תאריך החשבון, מספר התחייבות או הזמנה, תיאור שירות או עבודה (וכן יחידת מידה, כמות, מחיר יחידה, אם קיים), ערך כולל לפני מס ערך מוסף, סכום מס ערך מוסף בגין החשבונית (מתייחס לעוסק מורשה בלבד), סך הסכום לתשלום – בספרות ובמילים, חתימת הספק או חתימה דיגיטלית וכן קיום הכיתוב "מסמך ממוחשב".

14.4 במקרה שבו יחול שינוי בגובה המע"מ תעודכן בהתאם התמורה לה זכאי הספק.

14.5 במקרה בו יהיו שינויים שאינם בגובה המע"מ במסים או בהיטלים, על מחיר השירותים או הטובין, לא יהיה בשינויים אלה כדי להשפיע על גובה התמורה, אלא בהתאם ובכפוף לקבלת אישור המזמין מראש ובכתב, ולפי שיקול דעתו הבלעדי.

14.6 הספק יידרש להגיש דיווחים וחשבוניות באמצעות פורטל הספקים הממשלתי, מערכת ממוחשבת של הממשלה המאפשרת בין היתר הגשת חשבוניות באופן מקוון.

14.7 המזמין יבדוק ויאשר כל חשבון שיוגש לתשלום על ידי הספק, בהתאם למפורט לעיל ולהנחיות החשב הכללי.

14.8 מועד התשלום עבור חשבון שאושר על ידי המזמין, יהיה לא יאוחר מ- 45 ימים מהמועד שבו הומצא החשבון למזמין, ובמקרים חריגים לא יאוחר מ- 30 ימים מתום אותו החודש שבמהלכו הומצא החשבון למזמין.

15 ערבות ביצוע

15.1 כבטחון למילוי ההתחייבויות של הספק על-פי ההסכם ימסור הספק למזמין ערבות אוטונומית בלתי מותנית, בהיקף של 8,000,000 ₪.

15.2 ערבות הביצוע תהיה ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות אשר פורסם על יד החשב הכללי, ואשר הונפקה על ידי גוף אשר הוסמך על ידי החשב הכללי להנפקת ערבות דיגיטלית בהתאם לתקן. במקרה כאמור תהיה הערבות בהתאם לנוסח המפורט כנספח 19 למסמכי המכרז, ותנוהל בהתאם לתקן הערבויות הדיגיטליות ול[הוראת תכ"ס 7.3.7 ערבויות דיגיטליות](#).

15.3 הערבות תונפק על ידי גוף המוסמך להנפיק ערבויות בהתאם להוראות המפורטות ב[הוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות"](#).

15.4 גוף סטטוטורי, חברה ממשלתית, חברת בת ממשלתית ומוסד להשכלה גבוהה שהמדינה משתתפת בתקציבו רשאים להגיש הוראת קיזוז במקום ערבות הגשה בהתאם לנוסח המפורט ב[הוראת תכ"ס 7.3.3 "ערבויות"](#).

15.5 תוקף הערבות יהיה 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות. אם המזמין יממש את האופציה להארכת תקופת ההתקשרות, יאריך הספק את תוקף הערבות בהתאמה עד ל- 90 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.

15.6 המזמין רשאי לדרוש להאריך את תוקף הערבות בעוד שלושה חודשים לאחר תום תקופת הערבות, במקרה בו יהיה הדבר נדרש על מנת להבטיח סיום אספקת השירותים או אחריות או לשם הבטחת עמידת הספק בהתחייבותיו לפי ההסכם. אם הספק לא יאריך את תוקף הערבות בהתאם להוראות ההסכם, רשאי המזמין לחלט את הערבות, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי.

15.7 במהלך תקופת ההתקשרות רשאי המזמין, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להפחית את סכום ערבות הביצוע, לסכום נמוך יותר, כפי שיקבע על ידו.

15.8 לאחר תום התוקף של הערבות, במקרה שהיא לא חולטה, יחזיר המזמין את הערבות לספק.

16 אחריות בנזיקין וחובת שיפוי

16.1 הספק יישא באחריות, לפי כל דין, בגין אובדן או נזק מכל סוג שהוא, שייגרם למזמין, לעובדיו וכל מי מטעמו וכן לכל גוף, אדם או צדדים שלישיים כלשהם, עקב מעשה או מחדל של הספק, עובדיו, שלוחיו, קבלני משנה שלו או כל מי שבא מכוחו או מטעמו, במסגרת ביצוע הסכם זה. הספק מתחייב לדווח למזמין על כל נזק או אובדן כאמור, באופן מיידי.

16.2 המזמין, הבאים מכוחו או המועסקים על ידו לא יישאו באחריות ולא יישאו בשום תשלום, הוצאה, אובדן או נזק, בגין נזק מכל סוג שהוא שייגרם לספק, לבאים מכוחו או למועסקים על ידו. האמור לא יחול ביחס לנזק שנגרם בזדון ושהאחריות בגינו מוטלת על המזמין לפי דין.

16.3 הספק יהיה אחראי לתקן כל נזק או אובדן, אם יגרמו עקב ביצוע ההתקשרות ע"י הספק או מי מטעמו, ולהשיב את המצב לקדמותו- במועד הקרוב ביותר לאחר התרחשות הנזק או האובדן. אין באמור, כדי לגרוע מזכות המזמין לתקן את הנזק או האובדן בעצמו ולחייב את הספק בתשלום הוצאותיו. ההחלטה על אופן ביצוע התיקון, תהיה נתונה לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

16.4 לא יהיה בסיומו של הסכם זה כדי לגרוע מאחריות הספק לגבי נזקים שעילת התביעה בגינם נובעת מהסכם זה או מאספקת השירותים על פיו או קשורה אליהם.

16.5 הספק מתחייב לשפות את המזמין באופן מלא, במקרה שיחויב המזמין בפסק דין חלוט של ערכאה שיפוטית מוסמכת, ולשלם כל סכום בגין חיוב שעל פי הסכם זה חב בו הספק, ובתוספת כל הוצאותיו של המזמין, לרבות הוצאות משפטיות ושכר טרחת עורך דין שיהיו לו בקשר לתביעה בגין האמור, וכן בתוספת הפרשי הצמדה וריבית על פי דין. חובת השיפוי כאמור תחול בין אם השיפוי נובע מתביעתו של עובד של הספק או מי מטעמו של הספק (לרבות קבלני משנה) או עובד של המזמין או צד שלישי או של מבטח או מכל מקור אחר. הסכומים כאמור ישולמו למזמין מיד עם הגשת דרישתו בכתב ובה פירוט ההוצאות שנגרמו לו כאמור.

16.6 טענות צד שלישי

- 16.6.1 הועלתה ע"י צד שלישי, טענה שעילתה נובעת או קשורה להתקשרות זו לרבות, הפרת זכויות קניין הרוחני או נזקים שנגרמו לצד שלישי כלשהו (להלן: **"טענת הפרה"**), יפעלו הצדדים בהתאם למפורט להלן:
- 16.6.2 הצדדים יעדכנו אחד את השני בדבר הטענה ועילתה, בהקדם האפשרי על מנת לאפשר לכל צד להתגונן כלפי הטענה.
- 16.6.3 במקרה בו הוגשה תביעה בטענה כאמור, רשאי המזמין לדרוש מהספק להיכנס בנעלי המזמין לצורך ניהול ההליך.

17 ביטוח

17.1 הספק מתחייב לערוך ולקיים ביטוחים הולמים, ביחס לשירותים או העבודות נשוא הסכם זה עבור מדינת ישראל – משרד התחבורה, במקרה שנהוגים בתחום פעילותו, בגבולות אחריות סבירים בהתאם לאופיים והיקפם של השירותים המבוצעים על ידו. במקרה שיועסקו על ידי הספק קבלני משנה, עליו לוודא שביטוחיו כוללים כיסוי לאחריותו בגינם, וכן לדרוש מהם לערוך ביטוחים לכיסוי אחריותם הישירה, כנדרש בסעיף זה, או לוודא כי ביטוחיו יכללו כיסוי לפעילותם ולאחריותם הישירה.

17.2 הספק יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות (למעט ביטוח מסוג עבודות קבלניות/הקמה) המזמין יתווסף כמבוטח נוסף, בכפוף להרחבת שיפוי כלפי המזמין כמקובל באותו סוג ביטוח.

17.3 הספק יוודא כי בביטוח מסוג עבודות קבלניות/הקמה, המתייחס לשירותים נשוא ההתקשרות, ייכלל המזמין וכן כל הקבלנים וקבלני המשנה, כמבוטחים נוספים.

17.4 הספק יוודא כי בכל ביטוחיו המתייחסים לשירותים נשוא ההתקשרות ייכלל סעיף ויתור על זכות התחלוף/השיבוב כלפי המזמין ועובדיו (ויתור כאמור לא יחול בגין נזק בזדון), וכן סעיף לפיו הביטוחים יהיו קודמים וראשוניים ללא זכות השתתפות או חזרה.

17.5 הספק הוא האחראי הבלעדי כלפי המבטח לתשלום דמי הביטוח, ההשתתפויות העצמיות עבור כל הפוליסות והוא האחראי היחיד למילוי כל החובות המוטלות על "המבוטח" לפי תנאי הפוליסה.

17.6 המזמין שומר לעצמו את הזכות לקבל מהספק אישור על קיום ביטוח או העתקי פוליסות, מעת לעת ולפי דרישה.

18 המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם

18.1 חל איסור מוחלט על הספק להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה או את ביצוע ההסכם, ללא אישור מראש ובכתב של המזמין, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי. מבלי לגרוע מהאמור, המחאת זכויות או חובות לפי הסכם זה תיעשה בכפוף לחתימה על הסכם "גב אל גב" בין הממחה לנמחה. ההסכם האמור יועבר לידי המזמין כתנאי לכניסתה לתוקף של המחאת הזכויות או החובות.

18.2 מוצהר ומוסכם בזה כי למזמין הזכות להמחות או להסב כל זכות או חובה על פי הסכם זה ללא צורך בקבלת אישור כלשהו מהספק או מצד ג' כלשהו.

19 פיצויים מוסכמים

19.1 כחלק מהתמורה במכרז זה, יופעלו מידי חודש בחודשו מנגנוני פיצויים מוסכמים בגין אי עמידה ביעדים של מוקד המידע והשירות (קו 1) ופיצויים מסוכמים בגין אי עמידה ביעדים של מוקד פניות ציבור (קו 2), כמפורט בסעיפים 1-2 בנספח י"ב.

19.2 בנוסף, ככל שהספק הזוכה לא יעמוד ביתר התחייבויותיו על פי הסכם ההתקשרות ודרישות המכרז, גם בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו, על פי שיקול דעתו של המשרד, ישלם הספק הזוכה למשרד פיצויים מוסכמים קבועים בהתאם למפורט בנספח י"ב.

19.3 המדידה של העמידה ביעדים וביתר מחויבויות הספק הזוכה על פי מכרז זה, תיעשה ברמה החודשית ותקוזז מהחשבונית בגין אותו החודש. הרשות תהא רשאית לעכב תשלום חשבוניות עד לקיזוז הפיצויים המוסכמים כאמור. עם זאת, ייתכנו מצבים בהם התקזזות על הפיצויים המוסכמים יעשו בחודש עוקב, בהתאם להחלטת הרשות.

19.4 חל איסור מוחלט על הספק הזוכה להסב את חלק מהפיצויים המוסכמים על שכרם של המועסקים מטעמו באספקת השירותים נשוא מכרז זה, ואין להחתימם על טופס המאשר הפחתה לעניין פיצויים מוסכמים.

19.5 אין האמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות הרשות לכל סעד אחר עפ"י הסכם ההתקשרות או עפ"י כל דין בגין הפרתו.

19.6 הוראת סעיף זה לא יחולו במידה והספק הזוכה לא עמד במחויבויותיו כאמור כתוצאה מסיכול, כמשמעותו בחוק החוזים (תקופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970.

20 הפסקת ההתקשרות

20.1 המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 90 יום על הפסקת ההתקשרות מכל סיבה, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המזמין.

20.2 תוקפה של ההתקשרות מותנה בקיומו של תקציב מאושר של המזמין. במקרה שבמהלך תקופת ההתקשרות לא יהיה תקציב מאושר כאמור תופסק ההתקשרות לאלתר.

20.3 מבלי לפגוע בכלליות האמור בכל מקום בהסכם, המזמין רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הספק, בהתראה של 30 יום, ולאחר קיום שימוע לספק, בכתב או בע"פ, בהתאם להחלטת המזמין, בהתרחש כל אחד מהמקרים הבאים:

- 20.3.1 אם ימונה קדם מפרק, מפרק זמני או קבוע לספק;
- 20.3.2 אם ימונה כונס נכסים זמני או קבוע לעסקי ו/או לרכוש הספק;
- 20.3.3 אם יינתן צו הקפאת הליכים לספק;
- 20.3.4 אם ניתן לספק צו לפתיחת הליכים לפי חוק חדלות פירעון ושיקום כלכלי, התשע"ח 2018, או צו שווה ערך במדינה אחרת;
- 20.3.5 אם הספק פשט את הרגל, חלה במחלה אשר מונעת ממנו את היכולת לבצע את האמור בהסכם זה, או הסתלק מביצוע ההסכם מכל סיבה אחרת;
- 20.3.6 אם הספק התנהל, בעת מתן השירותים, באופן מבזה כלפי אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, גילו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלות;

20.4 על הספק להודיע מידית למזמין על התרחשות אחד המקרים המפורטים בסעיף זה.

21 הפרת ההסכם

21.1 הפרה יסודית של ההסכם –

21.1.1 אלה יחשבו כהפרה יסודית של הסכם זה (להלן – "הפרה יסודית"):

21.1.1.1 הפרת סעיפי ההסכם הבאים (לפי כותרת הסעיפים): התחייבויות

והצהרות הספק; סודיות; אבטחת מידע; ניגוד עניינים בביצוע ההסכם;

קניין רוחני וזכויות יוצרים; קבלני משנה; ערבות ביצוע; הגבלת אחריות;

ביטוח; המחאת זכויות או חובות על פי ההסכם;

21.1.1.2 אם הספק לקח חלק בתיאום הצעות, לצורך זכיה במכרז;

21.1.1.3 אספקת טובין שלא עומד בדרישות ההתקשרות;

21.1.1.4 אם הספק הסתלק מביצוע ההסכם;

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

21.1.2.1 לאפשר לספק לתקן את הפגם, וזאת תוך 7 ימי עבודה מעת קבלת ההודעה מאת המזמין, או תוך פרק זמן ארוך יותר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין. בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 7 ימים על הפסקת ההתקשרות.

21.1.2.2 אם כתוצאה מההפרה היסודית המזמין או מי מטעמו צפויים להיפגע באופן מיידי, רשאי המזמין להפסיק מיידי את ההתקשרות עם הספק או כל חלק ממנה ללא התראה מוקדמת ולבטל את ההסכם וזאת מבלי לגרוע מזכות המזמין לסעד או פיצוי כאמור, בהסכם או על פי כל דין.

21.2 הפרת הסכם שאינה יסודית -

21.2.1 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, בכל מקרה של אי עמידה של הספק בהתחייבויותיו על פי ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, המזמין רשאי לאפשר לספק לתקן את הפגם וזאת תוך 15 ימים ממועד משלוח הודעה בכתב מאת המזמין בהתאם להוראות ההסכם, או תוך פרק זמן אחר שיקבע המזמין בהתאם לנסיבות העניין.

21.2.2 בכל מקרה בו ההפרה לא תוקנה בפרק הזמן שהגודר לצורך כך, יהיה רשאי המזמין לפעול בהתאם לתרופות המפורטות להלן:

21.2.3 ביטול ההסכם עקב הפרה או הפרה צפויה:

21.2.3.1 המזמין יהיה רשאי להודיע לספק בהודעה מוקדמת של 30 יום על סיום או השהיית ההתקשרות בגין הפרת ההסכם.

21.2.3.2 נוכח הספק לדעת כי קיימת אפשרות מסתברת כי לא יוכל לעמוד בהתחייבויותיו כולן או מקצתן מכל סיבה שהיא, או כי לא יוכל לעמוד במועדי ובתנאי השירות (בסעיף זה: "הפרה צפויה"), יודיע על כך מיד בעל פה ובדואר אלקטרוני למזמין.

21.2.3.3 בכל מקרה של הפרה צפויה של ההסכם, רשאי המזמין לפי שיקול דעתו לאפשר לספק להכין תכנית לתיקון הליקויים ולדון בה, לסיים את ההתקשרות או להשהותה או כל חלק ממנה.

21.2.4 קיזוז ועכבון –

21.2.4.1 מבלי לגרוע מזכויות המזמין לפי הסכם זה או על פי כל דין, למזמין תהיה זכות לקזז מסכומים שהוא חב לספק על פי ההסכם, כל חוב שהספק חייב לו, בין קצוב ובין שאינו קצוב, לרבות בין הזמנות. כן יהיו המזמין רשאי לעכב תחת ידו כל סכום שהוא חייב לספק, עד לתשלום כל חוב שיש לספק כלפי המזמין. אם אפשר, יפעל המזמין על מנת לתת אפשרות לספק להשמיד טענותיו לעניין זה.

21.2.4.2 לספק לא תהא כל זכות קיזוז או עכבון כלפי המזמין או מזמין כלשהו בגין כל סכום שלטענתו מי מהם חייב לו.

21.2.5 חילוט ערבות –

21.2.5.1 מבלי לפגוע באמור בכל מקום אחר בהסכם, ערבות הביצוע ניתנת לחילוט על ידי המזמין עקב הפרת תנאי ההסכם על ידי הספק או בגין התנהגות שאינה מקובלת ושאונה בתום לב, או לצורך כל תשלום אחר המגיע למזמין מהספק, ובכלל זה פיצויים.

21.2.5.2 לספק תינתן הזדמנות להציג את טענותיו בכתב או בעל פה, בטרם יממש המזמין את סמכותו לפי סעיף זה.

21.2.5.3 במקרה שחילוט הערבות נעשה לצורך פיצוי המזמין, מובהר בזאת כי חילוט הערבות לא ייחשב כתשלום מלוא הפיצויים בהתאם להסכם זה, וכי המזמין יהיה זכאי לקבל מן הספק את ההפרש בין הסכום ששולם עקב חילוט הערבות, ובין סכום הפיצויים המגיעים למזמין.

21.2.5.4 לאחר חילוט הערבות, ובהתאם להנחיות המזמין ולשיקול דעתו הבלעדי, יידרש הספק להעמיד ערבות ביצוע חדשה בסכום הקבוע בהסכם זה, כתנאי להמשך ההתקשרות.

21.2.6 אמנת שירות ופיצויים מוסכמים –

21.2.6.1 אמנת השירות (SLA) נועדה להגדיר את רמת השרות הנדרשת ע"י המזמין מהספק. אם הספק לא יעמוד ברמת השרות המוגדרת, רשאי המזמין לגבות מן הספק פיצויים מוסכמים בכפוף לנספח י"ב.

21.2.6.2 מימוש הפיצויים המוסכמים על ידי המזמין יכול ויעשה בכל דרך לרבות בדרך של קיזוז של חשבונית או חילוט ערבות.

21.2.6.3 על אף האמור לעיל, מימוש פיצויים מוסכמים אינו מותנה במתן הודעה מוקדמת או אפשרות לתיקון הליקוי לספק.

21.2.6.4 הסכומים המצויינים בטבלה בגין פיצויים מוסכמים הינם הסכומים המקסימליים ולמזמין שיקול דעת בלעדי אם לדרוש פיצויים בגובה נמוך מהקבוע בטבלה.

21.2.7 רכש מספק חלופי –

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

22 תרופות מצטברות

- 22.1 התרופות, לרבות זכות הקיזוז, עיכבון, חילוט, פיצויים מוסכמים, וכל הפעולות שרשאי המזמין בהסכם זה לעשות בתגובה להפרת ההסכם בידי הספק, הן מצטברות, ואין בכל הוראה בהסכם זה כדי לשלול את זכותו של המזמין לכל סעד או תרופה בהתאם להסכם זה או לפי כל דין.
- 22.2 ויתר המזמין על זכויותיו עקב הפרת הוראה מהוראות הסכם זה על ידי הספק, לא ייחשב כויתור על כל הפרה אחרת של אותה הוראה או הוראה אחרת.

23 סיום התקשרות

- 23.1 **הסתיומה או הופסקה ההתקשרות עם הספק, כולה או מקצתה, מכל סיבה שהיא, יחולו הכללים הבאים:**
- 23.1.1 המזמין ישלם לספק בגין פעולות שביצע הספק טרם הפסקת ההתקשרות, ובגין זכאי הספק לתשלום בהתאם לכללים המפורטים בהסכם זה.
- 23.1.2 המזמין רשאי להתקשר בהסכם עם ספק אחר בנושא ההתקשרות.
- 23.1.3 הספק ישתף פעולה עם המזמין בהעברת האחריות בביצוע חובותיו על פי הסכם זה, למזמין או לספק אחר שנבחר על ידי המזמין. בכלל זה יעביר הספק למזמין או לספק החדש כל מידע רלוונטי, יסייע לו במענה לשאלות, ויהיה זמין לפנייתו. במקרה שהספק לא ישתף פעולה בהעברת האחריות, כמפורט לעיל, הוא יישא באחריות על כל נזק שיגרם למזמין או לספק החדש שהחל בביצוע ההסכם. לא ישולם לספק תשלום נוסף עבור שיתוף הפעולה כאמור מעבר לקבוע בהסכם זה.
- 23.1.4 לא תהיה לספק כל תביעה, דרישה כספית או טענה אחרת כלפי המזמין בקשר עם הפסקת ההתקשרות על פי הסכם זה.

24 כתובות הצדדים והודעות

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

24.2 **משלוח דואר אלקטרוני על פי הסכם זה יהיה לכתובת הבאות:**

24.2.1 כתובת דוא"ל המזמין: davidianb@mot.gov.il או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י המזמין.

24.2.2 כתובת דוא"ל הספק: _____
או כל כתובת דוא"ל אחרת שתעודכן ע"י הספק.

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

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

25 שונות

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

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

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

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

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

ולראיה באו הצדדים על החתום:

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם הספק

תאריך

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם המזמין

תאריך

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם הספק

תאריך

שם וחתימה

מורשה חתימה מטעם המזמין

תאריך

פרק ה' – רשימת נספחים מקצועיים

נספחים אלו באים להוסיף על הוראות סעיפי המכרז ואין בהם כדי לגרוע מכל האמור בו.

להלן רשימת הנספחים המצורפים למכרז:

עמודים	נספח במכרז	
(1) נספחים מקצועיים		
161	השירותים הקיימים והיקפם	נספח א'
192	דרישות פיזיות מאתר מרכז השירות	נספח ב'
194	גיוס, הכשרה והדרכת עובדים (תוכנית ההדרכה)	נספח ג'
197	כח האדם – תחומי אחריות, ניסיון ותנאים נדרשים	נספח ד'
206	איפיון ומהות "השירותים הנדרשים"	נספח ה'
220	טיפול בפניות מידע ושירות	נספח ו'1
221	אופן טיפול בפניות שירות שנדרש במסגרתה בירור מול גורמים שלישיים	נספח ו'2
222	אופן טיפול בפניית ציבור	נספח ו'3
225	הפעלת מרכז השירות בשעת חירום, אירוע חריג או בתקופה חריגה	נספח ז'
227	דוחות ודיווחים	נספח ח'
230	ציוד ומחשוב	נספח ט'
232	מערכות לפיתוח	נספח י'
244	יעדים ומדדים	נספח י"א
248	פיצויים מוסכמים ותגמולים	נספח י"ב
253	נספח טכנולוגי : איפיוני מערכות	נספח א/1
254	נספח טכנולוגי : הנחיות ענן	נספח א/2

נספח א' - השירותים הקיימים והיקפם

מידע בדבר שירותי פניות ציבור כתובות הניתנים כיום

מוקד פניות הציבור הינו מוקד משמעותי העוסק במתן מענה לפניות ציבור המוגשות בנושאים מגוונים בהם פניות מסוג רישוי, קווי תחבורה ציבורית, תעריפים ותשלומים בנושא תחבורה ציבורית, תלונה על פעילות תחבורה ציבורית בניגוד לרישיון (אכיפה), ערעור על דרישה לתשלום תעריף מוגדל בגין אי תיקוף, בקשות והצעות ליעול ושיפור השירות ועוד. בשנת 2024 מוקד פניות הציבור טיפל בכ- 122,000 פניות ציבור כאשר בהתאמה נענו מידי חודש עשרות אלפי פניות ציבור ולקראת סוף השנה נרשמה עלייה במספר הפניות. תפקיד המוקד במענה לפניות הציבור הוא לקשר בין ציבור הנוסעים בשטח אל משרד התחבורה. למערך פניות הציבור חשיבות רבה לשמירה על ערוץ תקשורת פתוח עם הציבור לצורך מתן מענה מקצועי ומהיר לאזרח, מתן מענה להצעות ייעול בתחום התחבורה הציבורית, העברת בקשות לטיפול הממונים, והעלאת ממצאים אל מערכת האכיפה. פניות הציבור בתחום האכיפה מהוות מקור נוסף לאכיפת הפרות וחריגות של מפעילי התחבורה הציבורית בהתאם להסכמי ההפעלה ובכך מסייעות לניהול מערך אכיפה מנהלי תקין לטובת ייעול ושיפור השירות בתחבורה הציבורית.

היערכות לטיפול בהיקף פניות ציבור כתובות המתקבלות

מספר פניות הציבור המתקבלות על בסיס יומי /שבועי /חודשי נתון לשינויים מעת לעת. כאמור, ישנן תקופות בהן נרשמת ירידה או עלייה משמעותית בהיקף פניות הציבור המתקבלות בשל אירועים שונים כגון: תקופות חגים, תקופת "בין הזמנים", אירועים ביטחוניים ומלחמה, שיבושי GPS, הפגנות, תקלות טכנולוגיות, חסימות כבישים, עבודות תשתית וכדומה.

קיימת חשיבות רבה לביצוע עבודת הערכה וניתוח באופן תדיר ושוטף לחיזוי היקף פניות ציבור שעתידות להתקבל ומתן מענה מיידי לשינויים משמעותיים בהיקף הפניות. על הספק הזוכה להכין מבעוד מועד תכניות עבודה לעמידה כנדרש במענה לפניות המתקבלות בהתאם ל-SLA כפי שהוגדר במכרז זה, ובכלל זה תכנית לשינויים משמעותיים בהיקף הפניות.

חשיבות היערכות מקדימה וביצוע תחזיות וניתוחים הנדרשים מתוך הנתונים הקיימים ומתוך מגמות השגורות בשנים עברו מהותיות לטובת ביצוע העבודה באופן המקצועי, האיכותי והיעיל ביותר. על כן, יש בהתאמה להקפיד ולהיערך מבעוד מועד לגיוס כח אדם מקצועי ואיכותי כנדרש, במטרה לוודא שלא ייווצר מצב של צוואר בקבוק ושיעוכב הטיפול בפניות הציבור.

היקף הפניות שלא יטופלו במועדן לא רק שיגרמו לשירות לקוי לציבור הנוסעים, אלא גם יפגעו באופן ישיר ביכולת של המשרד לבצע אכיפה ובקרה על מפעילי התחבורה הציבורית, על בסיס פניות אלה, ויפגעו משמעותית ברמת האמינות שהציבור חש כלפי התחבורה הציבורית בפרט והרשות והמשרד בכלל. יתרה מכך, ה-SLA מבוסס על חלונות זמן לברור פניות ושליחת מענה, בהתאם לקבוע בחוק, ובשום מצב לא ניתן לחרוג מהם.

מודגש ומובהר, כי הנתונים המפורטים בנספח זה משקפים את היקף השירותים עד היום – בלבד. הנתונים מפורסמים במסגרת מכרז זה לצורכי התרשמות והערכה בלבד. אין בנתונים אלו כדי לשקף בהכרח את היקף העבודה הנדרשת בפועל, או לחייב את המשרד להיקף פעילות או תמורה כלשהם; והזוכה מתחייב לבצע את מלוא הפעילות כפי שיידרש, לפי היקף הפעילות שתידרש – והכל בהתאם לתנאי מכרז זה וההסכם המצורף לו.

זמן טיפול ממוצע לפניה (בין שנדרש בה מענה ובין שלא) של צוות הפרויקט הידוע למשרד עומד על כ-16 דק' נטו (ללא מנוחה, הדרכות, ימי עיון וכדומה).

נושא	מספר פניות (2024)	אחוז מכלל הפניות (2024)	ממוצע זמן טיפול בפנייה (בימים) לשנת (2024)	מספר פניות (2023)	אחוז מכלל הפניות (2023)
אחר	4,602	3.8%	11.4	5,867	4.9%
אכיפה	41,128	33.9%	41.2	40,289	33.7%
חקירות	3,237	2.7%	19.2	3,108	2.6%
מוניות	1,407	1.2%	6.0	1,987	1.7%
נגישות	74	0.1%	34.0	83	0.1%
ערעורים	51,204	42.2%	10.4	47,952	40.1%
רישוי	14,924	12.3%	12.6	13,763	11.5%
רכבת	454	0.4%	20.1	1,221	1.0%
תעריפים וכרטיס	3,863	3.2%	9.0	4,945	4.1%
תשתיות	387	0.3%	24.2	376	0.3%
סכום כולל	121,280	100.0%		119,591	100.0%
ממוצע זמן טיפול שנתי			21.4		

היקף פניות ציבור כתובות

נושאים לדוגמה שמטופלים
במסגרת פניות ציבור מסוג "אכיפה":

- אי עצירה בתחנה
- אי ביצוע
- איחור
- ביצוע שלא על פי רישיון הקו
- שינוי מסלול ודילוג תחנות
- עצירה במהלך המסלול ללא הצדקה
- הנהג העלה או הוריד נוסע שלא בתחנה

מידע בדבר שירותים הניתנים כיום במוקד 8787*

מרכז השירות 8787 הינו אחד המוקדים הגדולים בישראל, המספק מענה לכ-30,000 שיחות ביום בממוצע. מרכז השירות מספק מענה בכל הנוגע לתחבורה הציבורית במגוון רחב של ערוצים, ובכללם: שירותים עצמיים (בוט) קולי וכתוב, שיחות עם נציג אנושי בנושא מידע ושירות, טיפול בפניות מורכבות ומענה לאירועי זמן אמת, מידע על פניות ציבור ופרויקטים ייעודיים של התחבורה הציבורית, מעת לעת ועוד.

מוקד 8787 מהווה ערוץ תקשורת מיידי מרכזי בקשר עם ציבור הנוסעים, נותן מענה מקיף על כל הסוגיות בתחבורה הציבורית, ובכלל זה תכנון נסיעה, תעריפים והנחות, מידע על שינויים בזמן אמת, מידע על מפעילי תחבורה ציבורית, סיוע בהגשת פניות ציבור כתובות ובירור סטטוס פנייה, ועוד. בשנת 2024 מוקד פניות המידע והשירות טיפל בכ-12 מיליון פניות במגוון רחב של ערוצים. מתוכם, כ-10 מיליון שיחות מידע ושירות עם נציג אנושי.

בין השירותים השונים, מרכז השירות מקבל פניות בזמן אמת על הפרות וחריגות של מפעילי התחבורה הציבורית בקווי השירות באוטובוסים. במסגרת ההגדרה מול הממונה, פניות אלה נבדקות במגוון מערכות של המשרד ובמידת הצורך מועלות לאכיפה מול המפעיל. שירות זה הופעל על בסיס דיווחי נוסעים בזמן אמת על אי עזירה של אוטובוסים וצפוי להתרחב במסגרת המכרז הנוכחי. כיום שירות זה מופעל במסגרת נציגי שירות ייעודיים של בק אופיס (BO), אולם במכרז זה, השירות יורחב לכלל נציגי השירות במסגרת שיחות השירות ויתומחר כשירות שיחה רגילה.

יודגש כי מספר השיחות המתקבלות במוקד 8787, על כל ערוציו, משתנה על בסיס שעות/ יומי/ שבועי/ חודשי. כאמור, ישנן תקופות בהן נרשמת ירידה או עלייה משמעותית בהיקף השיחות המתקבלות בשל אירועים שונים כגון: תקופות חגים, תקופת "בין הזמנים", אירועים ביטחוניים ומלחמה, שיבוי GPS, הפגנות, תקלות טכנולוגיות, חסימות כבישים, עבודות תשתית וכדומה. קיימת חשיבות רבה לביצוע עבודת הערכה וניתוח באופן תדיר ושוטף לחיזוי היקף השיחות שעתידות להתקבל במרכז השירות. על הספק הזוכה להכין מבעוד מועד תכניות עבודה לעמידה כנדרש במענה לפניות המתקבלות בהתאם ל-SLA ולרמת השירות כפי שהוגדר במכרז זה.

חשיבות היערכות מקדימה וביצוע תחזיות וניתוחים הנדרשים מתוך הנתונים הקיימים ומתוך מגמות השגורות בשנים עברו מהותיות לטובת ביצוע העבודה באופן המקצועי, האיכותי והיעיל ביותר. על כן, יש בהתאמה להקפיד ולהיערך מבעוד מועד לגיוס כח אדם מקצועי ואיכותי כנדרש, במטרה לוודא עמידה ברמת השירות הנדרשת. כמו כן, יש לבצע טיוב וייעול מתמיד בהליכי העבודה, בשיתוף ובאישור הממונה, במטרה לשפר את השירות לציבור.

שיחות שלא יענו בהתאם לרמת השירות המוגדרת במרכז זה, ובהתאם לדרישות הממונה, לא רק שיגרמו לשירות לקוי לציבור הנוסעים, אשר נותר ללא מענה ראוי בזמן אמת, אלא גם יפגעו באופן ישיר ברמת השירות הכוללת למשתמשי התחבורה הציבורית ובתדמית המשרד. מדובר בפגיעה משמעותית ברמת שביעות הרצון של הנוסעים מהתחבורה הציבורית והאמון שהם רוחשים למערך התחבורה הציבורית, ולה השלכות רחבות היקף על כל מערך התחבורה בישראל.

משך זמן השיחה הממוצע של נציג מידע ושירות עומד על כדקה וחצי נטו, כמפורט מטה.

מודגש ומובהר, כי הנתונים המפורטים בנספח זה משקפים את היקף השירותים עד היום – בלבד. הנתונים מפורסמים במסגרת מכרז זה לצורכי התרשמות והערכה בלבד. אין בנתונים אלו כדי לשקף בהכרח את היקף העבודה הנדרשת בפועל, או לחייב את המשרד להיקף פעילות או תמורה כלשהם; והזוכה מתחייב לבצע את מלוא הפעילות כפי שיידרש, לפי היקף הפעילות שתידרש – והכל בהתאם לתנאי מכרז זה וההסכם המצורף לו.

היקף שיחות נכנסות על פי נושאי שיחה

שנה	חודש	שיחות מידע	שיחות שירות (בירור סטטוס פנ"צ)	אורך זמן שיחה שיחות מידע
2022	ינואר	1,035,658	מכרז קודם	00:01:28
	פברואר	1,010,641		00:01:31
	מרץ	1,239,375		00:01:29
	אפריל	1,288,748		00:01:31
	מאי	1,333,564		00:01:32
	יוני	1,353,488		00:01:31
	יולי	1,635,691		00:01:41
	אוגוסט	1,995,879		00:01:36
	ספטמבר	1,087,526		00:01:26
	אוקטובר	1,313,538		00:01:21
	נובמבר	1,259,088	514	00:01:37
	דצמבר	915,242	6,549	00:01:34
	ינואר	893,442	6,916	00:01:29
	פברואר	758,456	7,178	00:01:28
2023	מרץ	958,597	7,546	00:01:29
	אפריל	968,757	6,121	00:01:27
	מאי	937,145	7,326	00:01:31
	יוני	534,323	4,124	00:01:34
	יולי	1,050,723	8,598	00:01:34
	אוגוסט	1,536,862	10,313	00:01:35
	ספטמבר	759,431	7,549	00:01:25
	אוקטובר	839,365	6,231	00:01:16
	נובמבר	645,948	5,853	00:01:26
	דצמבר	712,881	6,089	00:01:28
	ינואר	661,159	7,067	00:01:31
	פברואר	721,872	11,438	00:01:30
	מרץ	806,756	12,455	00:01:33
	אפריל	754,905	9,707	00:01:34
2024	מאי	944,713	12,088	00:01:36
	יוני	781,371	12,603	00:01:37
	יולי	923,360	14,018	00:01:40
	אוגוסט	1,095,910	12,345	00:01:39
	ספטמבר	805,344	15,845	00:01:32
	אוקטובר	704,251	11,933	00:01:23
	נובמבר	720,504	12,403	00:01:30
	דצמבר	836,996	14,623	00:01:28
	ינואר	807,393	13,173	00:01:31
	פברואר	685,880	11,559	00:01:32
	מרץ	866,137	13,770	00:01:32
	אפריל	1,019,356	15,650	00:01:35
	מאי	875,944	15,648	00:01:35

זמן המתנה בתור למענה לפניית מידע ובירור סטטוס פניות ציבור

שנה	חודש	מ-0 עד 15 שניות כולל	מעל 15 שניות ועד 45 שניות כולל	מעל 45 שניות ועד 180 שניות כולל	מעל 180 שניות
2022	ינואר	767,152	179,361	5,819	8,884
	פברואר	785,270	151,241	5,950	5,930
	מרץ	839,928	262,601	9,528	10,564
	אפריל	735,690	364,466	15,467	11,968
	מאי	926,554	274,587	9,595	10,883
	יוני	926,526	291,727	5,596	11,629
	יולי	615,934	647,029	7,872	22,760
	אוגוסט	848,947	792,625	6,855	22,874
	ספטמבר	886,400	128,913	4,591	4,659
	אוקטובר	763,176	352,687	5,404	19,100
	נובמבר	587,031	363,023	13,783	42,062
	דצמבר	576,964	84,740	106,729	37,904
2023	ינואר	539,246	98,059	92,046	46,575
	פברואר	498,578	82,654	74,002	31,365
	מרץ	637,001	104,789	86,719	38,642
	אפריל	584,043	100,770	136,135	23,725
	מאי	382,114	175,297	262,932	8,148
	יוני	145,362	111,968	204,039	2,120
	יולי	526,447	224,750	208,369	6,850
	אוגוסט	399,974	338,984	642,809	7,926
	ספטמבר	395,999	167,347	134,185	3,244
	אוקטובר	515,578	149,826	127,161	3,111
	נובמבר	324,497	138,471	133,771	3,205
	דצמבר	356,896	141,692	158,455	3,033
2024	ינואר	653,231	328,261	405,622	13,236
	פברואר	325,190	143,485	201,183	3,375
	מרץ	325,725	146,811	259,424	4,130
	אפריל	307,984	127,005	239,322	7,969
	מאי	405,532	209,461	276,721	2,346
	יוני	244,689	128,864	295,359	19,325
	יולי	254,747	156,390	402,179	13,271
	אוגוסט	288,451	142,380	560,601	8,862
	ספטמבר	364,027	175,308	232,794	3,219
	אוקטובר	382,013	156,365	138,806	2,126
	נובמבר	335,403	168,924	165,903	4,292
	דצמבר	333,801	178,020	241,470	12,172
2025	ינואר	238,216	134,419	280,102	43,341
	פברואר	273,134	123,303	218,469	8,771
	מרץ	226,909	95,784	353,177	44,538
	אפריל	319,499	101,084	360,245	73,764
	מאי	450,320	121,185	218,425	12,572

זמן המתנה בתור עד נטישה

שנה	חודש	מ-0 עד 10 שניות כולל	ננטשות מעל 10 שניות
2022	ינואר	3,240	69,557
	פברואר	3,016	57,610
	מרץ	3,403	105,688
	אפריל	3,049	154,276
	מאי	3,411	119,648
	יוני	3,293	118,759
	יולי	3,623	349,304
	אוגוסט	4,063	328,938
	ספטמבר	3,247	50,397
	אוקטובר	3,234	176,918
	נובמבר	4,366	251,621
	דצמבר	8,063	83,865
2023	ינואר	6,185	84,729
	פברואר	5,263	60,269
	מרץ	6,638	88,744
	אפריל	6,888	97,892
	מאי	6,966	107,417
	יוני	4,790	69,609
	יולי	8,100	81,479
	אוגוסט	13,381	142,141
	ספטמבר	6,600	58,177
	אוקטובר	4,892	44,168
	נובמבר	4,703	46,461
	דצמבר	4,879	53,409
2024	ינואר	14,690	125,281
	פברואר	5,557	66,705
	מרץ	6,597	91,924
	אפריל	5,660	90,445
	מאי	6,196	73,775
	יוני	5,759	109,970
	יולי	7,524	120,782
	אוגוסט	7,392	117,803
	ספטמבר	5,386	55,215
	אוקטובר	4,455	37,530
	נובמבר	7,842	49,686
	דצמבר	9,750	76,400
2025	ינואר	7,696	116,247
	פברואר	4,563	66,962
	מרץ	8,154	150,198
	אפריל	11,961	163,456
	מאי	9,237	75,838

משך זמן שיחה ממוצעת על פי נושא פניה (שנת 2020)

שנה	חודש		בירור סטטוס פניות הציבור	אורך זמן שיחה מידע
2022	ינואר			00:01:28
	פברואר			00:01:31
	מרץ			00:01:29
	אפריל			00:01:31
	מאי			00:01:32
	יוני			00:01:31
	יולי			00:01:41
	אוגוסט			00:01:36
	ספטמבר			00:01:26
	אוקטובר			00:01:21
	נובמבר			00:01:37
	דצמבר			00:01:34
			00:02:02	
2023	ינואר			00:01:29
	פברואר			00:01:28
	מרץ			00:01:29
	אפריל			00:01:27
	מאי			00:01:31
	יוני			00:01:34
	יולי			00:01:34
	אוגוסט			00:01:35
	ספטמבר			00:01:25
	אוקטובר			00:01:16
	נובמבר			00:01:26
	דצמבר			00:01:28
2024	ינואר			00:01:31
	פברואר			00:01:30
	מרץ			00:01:33
	אפריל			00:01:34
	מאי			00:01:36
	יוני			00:01:37
	יולי			00:01:40
	אוגוסט			00:01:39
	ספטמבר			00:01:32
	אוקטובר			00:01:23
	נובמבר			00:01:30
	דצמבר			00:01:28
2025	ינואר			00:01:31
	פברואר			00:01:32
	מרץ			00:01:32
	אפריל			00:01:35
	מאי			00:01:35

שיחות נכנסות על פי שפה

שנה	חודש	שיחות בשפה העברית	שיחות בשפה הערבית	שיחות בשפה האנגלית	שיחות בשפה הרוסית
2023	ינואר	863,145	10,846	17,097	2,354
	פברואר	734,154	7,139	14,750	2,413
	מרץ	927,316	11,577	16,864	2,840
	אפריל	942,287	9,943	13,483	3,044
	מאי	907,064	10,073	17,706	2,302
	יוני	516,492	5,710	10,715	1,406
	יולי	1,019,342	11,389	17,137	2,855
	אוגוסט	1,492,044	10,436	30,045	4,337
	ספטמבר	728,351	9,769	17,779	3,532
	אוקטובר	812,587	6,883	15,717	4,178
	נובמבר	628,968	5,199	8,698	3,083
	דצמבר	692,176	6,185	11,862	2,658
2024	ינואר	639,925	5,056	12,938	3,240
	פברואר	701,607	4,644	11,439	4,182
	מרץ	781,296	5,794	14,633	5,033
	אפריל	732,603	7,455	9,408	5,439
	מאי	916,343	9,419	12,780	6,171
	יוני	755,985	7,029	12,462	5,895
	יולי	896,569	7,888	12,089	6,814
	אוגוסט	1,059,032	11,276	17,906	7,696
	ספטמבר	777,685	9,954	10,484	7,221
	אוקטובר	677,439	8,301	12,296	6,215
	נובמבר	693,807	8,432	11,969	6,296
	דצמבר	802,904	10,642	15,762	7,688
2025	ינואר	762,392	14,314	22,135	8,552
	פברואר	645,047	14,260	18,922	7,651
	מרץ	809,876	24,425	20,930	10,906
	אפריל	946,947	39,203	17,860	15,346
	מאי	812,723	30,030	22,859	10,332

התפלגות שיחות נכנסות למוקד מידע

חודש	אינטרוול	א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	סה"כ
ינואר	ינואר	103,238	115,921	113,812	112,880	105,171	64,307	45,830	661,159
	-	2,441	1,708	1,832	1,787	1,685	2,889		12,342
	1	709	129	65	66	55	1,223		2,247
	2	185	34	13	13	18	490		753
	3	109	33	13	2	10	306		473
	4	150	43	10	4	14	382		603
	5	339	218	218	196	193	518		1,682
	6	931	876	821	808	636	932	1	5,005
	7	2,748	2,912	2,700	2,627	2,074	2,535		15,596
	8	4,773	5,124	5,143	5,020	3,669	4,238	1	27,968
	9	5,588	6,104	6,200	6,140	4,685	5,909		34,626
	10	5,942	6,321	6,394	5,925	4,968	7,585		37,135
	11	5,939	6,209	6,181	5,983	5,413	9,409		39,134
	12	6,032	6,572	6,518	6,454	5,796	11,582	1	42,955
	13	7,057	8,034	7,794	7,925	7,087	9,848	1	47,746
	14	7,785	8,927	8,879	8,839	8,445	5,226	1	48,102
	15	7,088	8,761	8,061	8,157	7,679	1,226	1	40,973
	16	6,749	8,338	7,909	7,887	7,009	8		37,900
	17	6,954	8,225	8,010	7,869	7,251		103	38,412
	18	6,706	8,367	7,677	7,873	7,295		6,483	44,401
	19	6,626	7,755	7,726	7,648	7,386	1	12,422	49,564
	20	5,983	6,650	6,864	6,944	7,074		8,962	42,477
	21	5,048	5,886	5,784	5,735	6,168		7,063	35,684
	22	4,301	4,870	5,045	5,066	5,687		5,954	30,923
	23	3,055	3,825	3,955	3,912	4,874		4,834	24,455
פברואר	פברואר	109,218	109,328	128,917	106,318	145,344	78,504	44,243	721,872
	-	2,554	1,478	2,160	2,247	2,311	3,474		14,224

2,745		1,636	49	64	54	29	913	1	
968		662	17	12	11	14	252	2	
483		371	5	7	12	9	79	3	
587		451	14	8	11	4	99	4	
1,800		694	222	167	278	171	268	5	
5,929		1,193	930	928	1,120	792	966	6	
17,083		2,900	2,882	2,690	3,144	2,569	2,898	7	
29,642	1	4,719	5,083	4,670	5,687	4,284	5,198	8	
37,463	5	6,719	6,597	5,416	7,022	5,451	6,253	9	
40,420	1	8,492	6,887	5,605	7,381	5,473	6,581	10	
42,954	2	10,811	7,118	5,599	7,467	5,475	6,482	11	
47,615	4	14,261	7,629	6,051	7,694	5,962	6,014	12	
51,446	1	12,103	9,302	7,146	8,719	6,998	7,177	13	
53,043	9	7,214	11,101	8,506	9,983	7,948	8,282	14	
44,683		2,639	10,920	7,332	8,827	7,541	7,424	15	
40,707	16	151	9,636	7,611	8,454	7,509	7,330	16	
40,521	31	5	9,532	7,581	8,703	7,702	6,967	17	
42,583	814	1	10,539	7,453	8,821	7,949	7,006	18	
56,417	14,187	5	10,471	7,363	8,924	8,220	7,247	19	
48,977	10,519		10,378	6,444	7,857	7,490	6,289	20	
40,595	7,796	2	8,910	5,422	6,769	6,449	5,247	21	
34,430	6,424		8,010	4,451	5,452	5,568	4,525	22	
26,554	4,430	1	6,801	3,545	4,367	4,243	3,167	23	
806,756	56,344	107,599	118,462	107,326	111,341	136,608	169,076	מרץ	מרץ
								-	
19,139		4,340	2,139	1,844	2,829	2,528	5,459	1	
5,019		2,096	52	51	428	523	1,869	2	
1,528		645	21	7	76	159	620	3	
917		528	10	7	46	67	259		

798		370	7	8	43	106	264	4	
2,376	1	812	219	225	220	321	578	5	
8,100		2,279	942	989	928	1,308	1,654	6	
19,232	3	4,365	2,399	2,551	2,602	3,066	4,246	7	
30,525	2	6,080	3,873	4,403	4,397	5,139	6,631	8	
40,215	5	8,446	5,252	5,241	5,490	6,909	8,872	9	
45,847	8	10,739	5,732	5,700	6,354	7,589	9,725	10	
48,802	5	14,143	6,015	5,732	5,866	7,819	9,222	11	
53,909	7	17,110	6,810	6,094	6,369	8,227	9,292	12	
58,980	15	16,709	7,693	7,157	7,550	8,940	10,916	13	
58,272	5	11,766	8,998	8,361	8,112	9,465	11,565	14	
48,961	7	5,516	7,955	8,011	7,816	8,990	10,666	15	
43,425	24	1,415	7,805	7,481	7,653	8,847	10,200	16	
39,755	45	220	7,357	7,026	7,059	8,368	9,680	17	
46,056	187	7	8,730	7,865	8,379	9,978	10,910	18	
55,444	9,893	6	9,131	7,599	7,763	9,426	11,626	19	
56,156	14,493	4	8,326	6,625	6,796	8,846	11,066	20	
48,847	13,266	2	7,039	5,576	5,890	7,670	9,404	21	
41,550	10,192		6,287	4,917	4,959	6,938	8,257	22	
32,903	8,186	1	5,670	3,856	3,716	5,379	6,095	23	
754,905	30,351	78,354	137,443	137,222	153,560	117,481	100,494	אפריל	אפריל
24,573		5,660	4,093	3,407	4,195	2,450	4,768	-	
7,755	1	2,154	946	826	1,280	504	2,044	1	
2,554		757	276	226	409	162	724	2	
1,091	1	370	94	126	171	54	275	3	
1,060		367	102	104	136	65	286	4	
2,520	1	641	305	326	449	318	480	5	
6,766		1,262	973	1,089	1,330	1,060	1,052	6	

15,713		2,312	2,493	2,729	2,986	2,736	2,457	7	
25,674	1	3,734	4,193	4,388	4,939	4,300	4,119	8	
34,210	1	5,383	5,490	5,876	6,547	5,466	5,447	9	
41,304	1	7,241	6,662	6,972	7,962	6,241	6,225	10	
45,585		8,615	7,364	7,490	8,486	6,777	6,853	11	
48,601	2	10,206	7,722	7,775	8,481	7,228	7,187	12	
52,044	3	10,175	8,467	8,598	9,417	7,673	7,711	13	
54,053	4	8,711	9,312	9,572	10,409	8,153	7,892	14	
49,860		6,603	8,919	9,678	9,959	7,599	7,102	15	
44,363	13	3,228	9,011	9,215	10,015	6,852	6,029	16	
40,220	25	921	8,887	9,116	9,556	6,570	5,145	17	
38,049	36	9	9,112	8,890	9,172	6,270	4,560	18	
42,608	84	2	10,215	9,807	10,289	7,493	4,718	19	
44,485	3,566	1	9,732	9,337	10,261	6,968	4,620	20	
51,791	11,953	2	8,484	8,041	10,671	8,562	4,078	21	
43,093	8,141		7,543	7,295	9,105	7,374	3,635	22	
36,933	6,518		7,048	6,339	7,335	6,606	3,087	23	
944,713	33,980	116,159	169,036	169,066	154,375	136,600	165,497	מחיר	מחיר
23,869		5,279	2,816	3,563	2,931	2,206	7,074	-	
6,105		2,344	58	82	240	54	3,327	1	
2,147		882	4	5	83	2	1,171	2	
1,238		635	4	1	31	4	563	3	
1,740		657	4	2	53		1,024	4	
3,681		834	304	330	375	324	1,514	5	
9,869		1,971	1,235	1,545	1,540	1,175	2,403	6	
21,772		3,599	3,361	3,977	3,755	2,996	4,084	7	
37,465		6,219	6,055	6,984	6,551	5,149	6,507	8	
48,406	1	8,580	7,548	8,791	8,502	6,809	8,175	9	

52,752		10,015	8,123	9,429	9,236	7,076	8,873	10	
56,717	1	12,222	8,461	9,911	9,160	7,529	9,433	11	
62,050	2	15,625	8,911	10,389	9,544	8,203	9,376	12	
68,235	4	15,295	10,910	11,549	10,854	9,143	10,480	13	
72,678		13,551	12,884	12,868	11,635	10,317	11,423	14	
66,465	3	10,399	11,709	12,413	11,039	9,836	11,066	15	
59,952	17	5,717	11,223	12,100	10,797	9,429	10,669	16	
54,090	36	2,140	11,441	11,155	9,920	9,254	10,144	17	
49,086	32	193	11,406	10,116	9,452	8,547	9,340	18	
50,431	42	2	12,085	10,572	9,668	9,050	9,012	19	
50,789	381		12,023	10,557	9,616	8,824	9,388	20	
57,647	12,884		10,831	9,267	8,218	8,009	8,438	21	
49,107	11,387		9,409	7,713	6,452	7,045	7,101	22	
38,422	9,190		8,231	5,747	4,723	5,619	4,912	23	
781,371	38,071	90,662	143,247	99,456	112,210	120,913	176,812	יוני	יוני
								-	
22,984		4,633	3,456	2,105	2,940	2,536	7,314	1	
5,620		2,295	258	244	207	186	2,430	2	
1,717		884	67	65	52	54	595	3	
902		525	33	22	33	18	271	4	
1,088		668	35	36	33	22	294	5	
2,533		746	292	198	424	295	578	6	
8,295	1	1,720	1,172	758	1,477	1,369	1,798	7	
17,970	2	2,778	2,610	2,111	2,851	3,279	4,339	8	
30,862		4,474	4,742	3,791	4,823	5,011	8,021	9	
38,438		6,209	6,148	4,501	6,223	6,082	9,275	10	
41,341		7,589	6,741	4,672	6,603	6,241	9,495	11	
43,728	1	9,173	6,963	5,049	7,134	6,325	9,083	12	
48,445	2	11,384	7,773	5,211	7,690	6,806	9,579		

54,943		11,752	9,284	6,085	8,987	8,021	10,814	13	
57,364	1	10,388	10,242	6,842	9,577	8,542	11,772	14	
52,856	1	8,495	9,836	6,493	8,122	8,441	11,468	15	
48,063	19	4,843	9,587	6,506	7,350	8,327	11,431	16	
43,253	31	1,800	9,676	6,284	6,492	7,952	11,018	17	
40,584	28	302	9,733	5,870	6,049	7,898	10,704	18	
40,758	33	2	10,185	5,874	5,975	7,609	11,080	19	
41,399	213	1	10,399	6,088	5,910	7,842	10,946	20	
49,842	11,230		9,102	7,417	5,001	7,255	9,837	21	
49,102	15,043		7,964	7,271	4,565	6,071	8,188	22	
39,284	11,466	1	6,949	5,963	3,692	4,731	6,482	23	
923,360	32,973	90,757	147,071	162,734	163,009	169,807	157,009	יולי	יולי
								-	
25,900		5,106	3,282	3,552	3,568	3,551	6,841		
								1	
9,675		2,563	1,036	1,208	1,198	1,053	2,617		
								2	
3,199		900	246	415	439	314	885		
								3	
1,734		648	116	188	222	201	359		
								4	
1,694		570	164	184	274	221	281		
								5	
2,800		726	354	405	399	399	517		
								6	
8,218		1,907	1,007	1,277	1,340	1,300	1,387		
								7	
20,067		2,948	2,696	3,436	3,635	3,699	3,653		
								8	
34,835	1	4,312	4,861	6,599	6,336	6,583	6,143		
								9	
45,338	2	5,508	6,631	8,414	8,059	8,608	8,116		
								10	
48,650	2	6,385	6,851	8,645	9,111	9,070	8,586		
								11	
50,588	2	7,732	7,431	9,009	8,853	9,175	8,386		
								12	
55,906		10,559	7,801	9,391	9,540	9,576	9,039		
								13	
64,864	1	11,764	9,452	10,941	11,251	11,043	10,412		
								14	
71,402		12,091	11,061	12,181	11,899	12,462	11,708		
								15	
63,859	2	9,351	9,864	11,456	10,891	11,643	10,652		

58,543	30	5,293	9,782	11,099	10,771	11,651	9,917	16	
52,211	36	2,015	9,194	10,469	10,212	10,988	9,297	17	
49,568	30	376	9,401	10,229	9,960	10,549	9,023	18	
49,991	38	2	9,726	10,308	9,963	10,850	9,104	19	
52,742	185	1	10,862	10,632	10,329	11,366	9,367	20	
56,435	9,140		9,600	9,378	9,996	10,066	8,255	21	
53,584	13,187		8,341	8,363	8,214	8,536	6,943	22	
41,557	10,317		7,312	4,955	6,549	6,903	5,521	23	
1,095,910	44,056	124,233	225,795	192,930	163,958	163,667	181,271	אוגוסט	אוגוסט
36,486		7,570	6,027	5,653	5,019	4,687	7,530	-	
16,791		3,853	2,606	2,482	2,193	1,885	3,772	1	
5,621	1	1,445	803	858	713	608	1,193	2	
2,664		887	367	273	366	242	529	3	
2,313		710	390	302	330	229	352	4	
3,237		953	567	402	394	392	529	5	
8,406		1,928	1,490	1,149	1,196	1,058	1,585	6	
19,941		3,665	3,726	3,283	2,989	2,726	3,552	7	
34,645		5,598	6,474	6,113	5,152	5,153	6,155	8	
50,530		8,619	9,386	9,011	7,151	7,511	8,852	9	
61,684	1	11,493	11,495	10,931	8,446	9,263	10,055	10	
67,149		13,322	12,798	11,519	9,087	10,032	10,391	11	
70,466	2	15,003	13,159	11,770	9,426	10,602	10,504	12	
74,577		15,418	14,357	12,605	10,076	10,815	11,306	13	
77,656	1	14,428	15,743	12,919	11,009	11,367	12,189	14	
72,587		11,148	15,293	12,737	10,808	10,938	11,663	15	
66,805	16	5,947	15,390	12,275	10,351	11,057	11,769	16	
60,541	20	2,114	14,688	12,118	10,207	10,242	11,152	17	
56,519	22	131	14,461	11,952	9,701	9,817	10,435	18	

56,736	52		14,989	11,903	9,719	9,532	10,541	19	
58,998	1,594		15,252	12,112	10,151	9,253	10,636	20	
70,710	15,574		13,716	11,185	10,666	9,584	9,985	21	
65,065	14,685		11,909	10,394	10,054	9,129	8,894	22	
55,783	12,088	1	10,709	8,984	8,754	7,545	7,702	23	
805,344	32,821	83,137	117,230	108,770	125,616	163,780	173,990	ספטמבר	ספטמבר
19,829		3,755	2,201	2,291	2,686	3,677	5,219	-	
4,130		1,573	56	60	77	120	2,244	1	
1,667		727	7	6	8	6	913	2	
931		456				4	471	3	
725		440		1	1	1	282	4	
2,536		732	225	245	233	561	540	5	
8,408		1,404	911	1,036	1,006	2,458	1,593	6	
22,151		3,252	2,650	2,924	3,348	5,385	4,592	7	
33,120		4,387	4,313	4,717	5,270	7,390	7,043	8	
39,972		5,700	5,163	5,392	6,288	8,347	9,082	9	
42,737	1	6,753	5,317	5,593	6,634	8,974	9,465	10	
45,376		8,773	5,656	5,573	6,762	9,031	9,581	11	
49,274		11,571	5,776	5,866	7,159	9,169	9,733	12	
55,782	1	11,961	7,289	7,212	8,247	10,388	10,684	13	
60,609		10,304	8,838	8,316	9,676	11,682	11,793	14	
55,749	1	7,441	8,446	7,832	9,175	11,543	11,311	15	
50,765	10	3,391	8,182	7,639	8,926	11,482	11,135	16	
45,086	23	505	7,757	7,362	8,211	10,409	10,819	17	
43,302	27	11	7,584	6,840	7,891	10,039	10,910	18	
48,414	166		9,076	7,857	8,736	10,950	11,629	19	
53,179	8,986		8,408	6,864	8,017	10,178	10,726	20	
48,714	10,253	1	7,416	5,966	6,995	8,725	9,358	21	

40,459	7,630		6,407	4,978	5,766	7,395	8,283	22	
32,429	5,723		5,552	4,200	4,504	5,866	6,584	23	
704,251	38,939	47,575	81,701	127,607	144,454	130,574	133,401	אוקטובר	אוקטובר
23,089		3,879	1,472	3,805	4,829	4,338	4,766	-	
8,619		1,990	30	1,021	1,727	1,562	2,289	1	
2,817		789		426	509	343	750	2	
1,492		404		308	237	113	430	3	
1,380		354	1	331	202	73	419	4	
2,576		473	98	607	447	266	685	5	
4,926		559	459	1,172	931	790	1,015	6	
12,702		1,179	1,244	2,759	2,640	2,388	2,492	7	
22,491		2,148	2,096	5,556	4,588	3,950	4,153	8	
32,334		3,504	3,154	8,043	6,578	5,600	5,455	9	
38,911		5,103	3,292	9,383	7,327	6,988	6,818	10	
42,787		6,372	3,200	10,253	7,846	7,524	7,592	11	
45,600		6,527	3,277	11,750	8,123	7,886	8,037	12	
49,276		6,181	3,932	12,764	9,241	8,689	8,469	13	
49,922		4,850	4,261	12,485	10,162	9,161	9,003	14	
43,660		2,533	4,258	9,517	9,616	9,044	8,692	15	
37,915	20	730	4,136	6,370	9,252	8,993	8,414	16	
35,902	23		4,315	5,224	9,225	8,809	8,306	17	
36,572	30		4,224	5,063	9,627	8,952	8,676	18	
41,639	3,594		6,746	4,991	8,903	8,696	8,709	19	
53,844	12,739		10,000	5,161	10,109	7,791	8,044	20	
45,313	9,363		8,092	5,026	8,961	6,566	7,305	21	
38,034	7,260		7,068	3,224	7,305	6,303	6,874	22	
32,450	5,910		6,346	2,368	6,069	5,749	6,008	23	
720,504	66,782	94,102	121,989	102,665	106,560	112,772	115,634	נובמבר	נובמבר

14,889		4,681	1,978	1,892	2,017	1,663	2,658	-	
3,433		2,105	41	33	327	32	895	1	
1,144		805	6	1	91	5	236	2	
606		517	1	3	2	1	82	3	
732		621	1	2		4	104	4	
1,966		873	176	181	266	192	278	5	
6,256		1,612	779	846	1,019	898	1,102	6	
18,045		4,045	2,451	2,631	2,929	2,890	3,099	7	
30,987	3	6,165	4,585	4,531	4,992	5,167	5,544	8	
38,026		8,606	5,530	5,580	5,541	6,166	6,603	9	
39,736	1	10,692	5,715	5,372	5,571	5,805	6,580	10	
42,950		13,789	6,048	5,154	5,494	5,846	6,619	11	
46,948	4	16,846	6,459	5,386	5,704	6,121	6,428	12	
49,817		13,738	7,771	6,752	6,883	7,331	7,342	13	
49,616	1	7,622	9,360	7,617	7,962	8,780	8,274	14	
41,187		1,377	8,595	7,374	7,650	8,299	7,892	15	
38,584	18	3	8,423	7,141	7,355	7,833	7,811	16	
40,840	155		8,922	7,635	7,630	8,121	8,377	17	
52,182	13,201	1	8,618	7,157	7,273	7,670	8,262	18	
54,738	16,072	2	8,837	7,100	7,381	7,650	7,696	19	
46,839	12,327	2	8,444	6,431	6,190	6,948	6,497	20	
39,290	9,779		7,417	5,378	5,281	6,020	5,415	21	
34,383	8,572		6,365	4,721	4,897	5,251	4,577	22	
27,310	6,649		5,467	3,747	4,105	4,079	3,263	23	
836,996	58,138	75,046	129,192	109,074	150,078	153,482	161,986	דצמבר	דצמבר
19,231		4,192	2,127	2,089	3,524	2,875	4,424	-	
4,181		1,908	87	27	363	359	1,437	1	
1,280		683	43	2	87	72	393	2	

683		435	25		33	34	156	3	
857		555	50	6	31	30	185	4	
2,227		886	195	183	295	253	415	5	
5,891		1,281	745	770	999	947	1,149	6	
18,268		3,156	2,337	2,518	3,062	3,340	3,855	7	
33,082		5,061	4,471	4,880	5,825	5,940	6,905	8	
41,567		6,909	5,725	5,352	7,293	7,587	8,701	9	
45,934	2	8,661	5,964	5,968	7,859	8,208	9,272	10	
47,785	6	11,016	6,308	5,694	7,743	7,856	9,162	11	
51,717	7	13,317	6,705	6,057	8,153	8,068	9,410	12	
56,799	12	10,777	8,288	7,127	9,619	10,122	10,854	13	
57,892	8	5,366	9,815	8,260	11,153	11,235	12,055	14	
49,647	11	841	9,260	7,650	10,361	10,612	10,912	15	
46,350	41	1	8,384	7,195	9,928	10,281	10,520	16	
50,576	289	1	8,789	7,525	11,154	11,453	11,365	17	
62,926	12,008		9,413	7,861	11,243	11,596	10,805	18	
63,401	14,015		9,606	7,684	10,985	11,024	10,087	19	
54,878	11,052		8,949	6,892	9,330	9,586	9,069	20	
45,884	8,488		8,064	5,675	7,809	8,080	7,768	21	
41,017	6,759		7,148	5,386	6,911	7,548	7,265	22	
34,923	5,440		6,694	4,273	6,318	6,376	5,822	23	
9,757,141	522,528	1,050,435	1,641,681	1,536,048	1,627,890	1,630,933	1,747,626	סכום כולל	

שנת 2025									
חודש	אינטרוול	א	ב	ג	ד	ה	ו	ז	סה"כ
ינואר	ינואר	114,457	107,609	108,480	154,934	181,696	91,365	48,852	807,393
	-	2,593	1,744	1,855	3,357	3,907	5,019		18,475
	1	833	22	30	469	696	2,358		4,408
	2	231	1	2	102	175	898		1,409
	3	109		1	51	119	540		820
	4	106	1		49	111	616		883

2,396	1	964	427	297	179	203	325	5	
5,305		1,195	942	858	703	695	912	6	
16,997		3,601	3,064	3,009	2,332	2,341	2,650	7	
32,043	1	5,848	5,891	6,145	4,500	4,584	5,074	8	
42,082		8,141	8,188	8,152	5,486	5,463	6,652	9	
45,906	1	10,073	8,882	8,860	5,619	5,766	6,705	10	
49,096		12,988	9,542	8,476	5,571	5,740	6,779	11	
54,136		16,078	9,766	9,036	6,103	6,163	6,990	12	
57,392	1	13,885	11,430	10,155	7,017	7,182	7,722	13	
57,345	1	7,275	13,320	11,616	8,437	8,263	8,433	14	
48,224	2	1,879	12,912	10,696	7,593	7,391	7,751	15	
43,965	8	6	12,033	9,559	7,595	7,463	7,301	16	
45,830	48		12,870	9,914	7,709	7,740	7,549	17	
52,073	6,072	1	12,598	10,491	7,966	7,631	7,314	18	
59,650	13,616		12,799	10,221	8,147	7,597	7,270	19	
52,366	9,913		12,643	9,730	6,563	6,919	6,598	20	
45,176	7,552		10,985	8,738	5,973	5,933	5,995	21	
39,816	6,546		9,962	8,081	5,113	5,055	5,059	22	
31,600	5,090		8,434	6,872	3,986	3,712	3,506	23	
685,880	49,801	80,461	121,237	102,754	107,133	107,588	116,906	פברואר	פברואר
14,704		3,813	2,118	2,101	1,786	1,658	3,228	-	
3,183		1,814	38	15	10	16	1,290	1	
1,071		692	12	1	3	2	361	2	
678		468	2	3			205	3	
852		597	12	3	1	2	237	4	
1,912		704	166	158	168	194	522	5	
5,300		1,199	689	755	747	754	1,156	6	
15,671		3,112	2,255	2,401	2,381	2,543	2,979	7	
27,038		4,811	3,851	4,388	4,480	4,459	5,049	8	
34,225		6,479	5,265	5,230	5,466	5,499	6,286	9	
37,539		8,487	5,678	5,475	5,570	5,555	6,774	10	
39,917	1	11,210	5,607	5,290	5,830	5,511	6,468	11	
44,922	1	14,171	5,946	5,546	6,473	5,931	6,854	12	
48,762	2	12,490	7,588	6,578	7,370	7,049	7,685	13	
49,443	1	7,449	9,032	7,707	8,408	8,365	8,481	14	
42,265	1	2,713	8,424	7,357	7,726	7,942	8,102	15	
37,787	2	250	7,825	7,308	7,263	7,539	7,600	16	
37,656	3	1	8,092	7,416	7,164	7,338	7,642	17	
39,964	1,180		8,772	7,374	7,388	7,720	7,530	18	
53,162	14,717		9,174	7,124	7,067	7,521	7,559	19	
47,743	11,905		8,941	6,451	6,682	6,925	6,839	20	
40,273	9,198		7,869	5,619	5,810	6,083	5,694	21	
34,680	7,362		7,394	4,894	5,142	5,095	4,793	22	
27,133	5,428	1	6,487	3,560	4,198	3,887	3,572	23	
866,137	57,751	80,369	28,711	23,887	16,253	58,379	200,787	מרץ	מרץ
21,670		4,616	2,670	2,267	2,266	3,871	5,980	-	

5,483		2,243	58	19	23	557	2,583	1	
1,624		637	23	1	1	134	828	2	
1,068		580	10		1	88	389	3	
1,200		675	12	1		83	429	4	
2,783		804	261	214	244	368	892	5	
7,773	1	1,514	1,055	933	999	1,200	2,071	6	
19,582		3,334	2,583	2,413	2,688	3,370	5,194	7	
31,520		4,480	4,182	4,222	4,608	6,086	7,942	8	
40,337	2	6,483	5,215	5,278	5,726	7,562	10,071	9	
44,493	3	8,095	5,989	5,508	5,866	8,342	10,690	10	
46,833	4	9,622	6,353	5,646	5,875	8,370	10,963	11	
51,099	12	12,036	6,660	6,189	6,293	8,693	11,216	12	
56,476	6	11,283	7,948	7,370	7,334	10,078	12,457	13	
60,586	13	8,216	9,616	9,012	8,773	11,651	13,305	14	
54,308	3	4,138	9,068	8,858	8,426	10,999	12,816	15	
50,540	9	1,385	8,974	8,425	8,014	11,057	12,676	16	
48,613	12	227	8,370	8,790	8,007	10,307	12,900	17	
53,659	213		8,601	10,541	9,180	11,729	13,395	18	
61,284	10,086		9,131	10,085	7,860	11,061	13,061	19	
62,809	14,337		9,408	9,158	7,385	10,102	12,419	20	
56,273	13,582		8,220	7,650	6,801	9,082	10,938	21	
47,181	10,536	1	7,397	6,359	5,545	7,525	9,818	22	
38,943	8,932		6,907	4,948	4,338	6,064	7,754	23	
1,019,356	26,347	81,794	158,121	212,724	209,450	173,766	157,154	אפריל	אפריל
29,641		5,087	4,395	5,101	5,365	4,338	5,355	-	
9,041		2,156	1,070	1,065	958	1,099	2,693	1	
2,843		628	360	362	220	245	1,028	2	
1,209		319	113	189	147	77	364	3	
1,183		378	109	176	140	97	283	4	
2,645		591	457	473	440	336	348	5	
7,271		1,267	1,043	1,352	1,409	1,108	1,092	6	
18,613		2,706	2,582	3,670	3,622	3,035	2,998	7	
33,072		4,279	4,765	6,688	6,633	5,308	5,399	8	
46,097	1	6,062	6,505	9,160	9,260	7,689	7,420	9	
56,962		7,937	8,326	11,090	11,454	9,303	8,852	10	
62,728	1	9,308	9,497	12,223	12,855	10,175	8,669	11	
64,787	1	10,423	9,755	12,610	12,573	10,747	8,678	12	
68,486	2	10,388	10,467	13,343	13,893	11,476	8,917	13	
71,901	1	8,977	11,151	15,172	15,174	12,043	9,383	14	
68,389	3	6,498	10,798	15,196	14,572	12,099	9,223	15	
64,413		3,496	10,563	14,877	14,264	11,711	9,502	16	
61,545	1	1,293	10,195	14,771	13,816	11,649	9,820	17	
57,995	17	1	9,973	14,374	13,236	10,850	9,544	18	
61,283	39		10,381	14,797	14,143	11,685	10,238	19	
63,674	2,372		10,220	14,387	13,747	11,594	11,354	20	
64,614	9,221		9,710	12,462	12,324	10,605	10,292	21	

54,888	7,936		8,270	10,526	10,303	9,183	8,670	22	מאי
46,076	6,752		7,416	8,660	8,902	7,314	7,032	23	
875,944	41,615	129,424	185,814	123,806	129,233	126,380	139,672	מאי	
20,896		6,147	3,244	2,362	2,175	1,842	5,126	-	
5,600		3,028	343	9	11	17	2,192	1	
2,033		1,278	118	4	1	3	629	2	
1,224		827	78	2	2	2	313	3	
1,227		817	91		2	3	314	4	
2,766		1,240	438	192	213	220	463	5	
8,369		2,480	1,730	928	982	1,005	1,244	6	
19,909	2	4,290	4,213	2,576	2,881	2,843	3,104	7	
36,539		7,144	7,503	5,030	5,586	5,416	5,860	8	
45,926	1	9,813	9,405	6,169	6,784	6,315	7,439	9	
49,162		11,674	9,665	6,310	7,066	6,532	7,915	10	
51,342		13,812	9,958	6,436	7,112	6,317	7,707	11	
55,914	1	17,056	10,021	6,758	7,459	6,734	7,885	12	
63,745		16,762	12,173	8,316	9,034	8,193	9,267	13	
69,829	1	14,778	14,327	9,738	10,246	10,202	10,537	14	
61,203		10,562	12,935	9,344	9,517	9,400	9,445	15	
53,501	3	5,425	12,213	8,525	9,154	8,844	9,337	16	
48,179		2,083	11,929	8,351	8,562	8,588	8,666	17	
44,483	32	206	11,380	7,866	8,246	8,608	8,145	18	
45,580	39		12,071	8,341	8,468	8,371	8,290	19	
45,445	306	1	12,071	8,332	8,159	8,362	8,214	20	
56,891	16,585		10,981	7,460	7,197	7,295	7,373	21	
48,473	14,345	1	9,926	6,033	5,921	6,349	5,898	22	
37,708	10,300		9,001	4,724	4,455	4,919	4,309	23	
4,254,710	224,366	463,413	775,579	718,105	670,549	673,722	728,976	סכום כולל	

שירותים עצמיים

שנת 2024				
חודש	סוג השירות	כמות שיחות	כמות שירות מוצלח	אחוז הצלחה
יוני	מפעילים ערבית	164	21	12.8%
	מפעילים אנגלית	143	24	16.8%
	מפעילים עברית	2382	1743	73.2%
	זמני הגעה של קו לתחנה ערבית	602	186	30.9%
	זמני הגעה של קו לתחנה אנגלית	2191	1951	89.1%
	זמני הגעה של קו לתחנה עברית	42233	28782	68.2%
	זמני הגעה לתחנה ערבית	181	75	41.4%
	זמני הגעה לתחנה אנגלית	889	785	88.3%
	זמני הגעה לתחנה עברית	11995	9568	79.8%
	שינויים צפויים ערבית	49	9	18.4%
	שינויים צפויים אנגלית	58	29	50.0%
	שינויים צפויים עברית	1246	438	35.2%
	עמדות טעינת רב קו	341	70	20.5%
	סה"כ	62474	43681	69.9%
יולי	מפעילים ערבית	110	15	13.6%
	מפעילים אנגלית	140	32	22.9%
	מפעילים עברית	2496	1847	74.0%
	זמני הגעה של קו לתחנה ערבית	567	211	37.2%
	זמני הגעה של קו לתחנה אנגלית	2016	1718	85.2%
	זמני הגעה של קו לתחנה עברית	46715	31393	67.2%
	זמני הגעה לתחנה ערבית	154	60	39.0%
	זמני הגעה לתחנה אנגלית	903	818	90.6%
	זמני הגעה לתחנה עברית	12615	10077	79.9%
	שינויים צפויים ערבית	32	2	6.3%
	שינויים צפויים אנגלית	40	18	45.0%
	שינויים צפויים עברית	800	271	33.9%
	עמדות טעינת רב קו	324	67	20.7%
	סה"כ	57025.63	33866.11	50.4%
אוגוסט	מפעילים ערבית	115	16	13.9%
	מפעילים אנגלית	87	15	17.2%
	מפעילים עברית	2910	2205	75.8%
	זמני הגעה של קו לתחנה ערבית	498	114	22.9%
	זמני הגעה של קו לתחנה אנגלית	2099	1737	82.8%
	זמני הגעה של קו לתחנה עברית	42899	26793	62.5%
	זמני הגעה לתחנה ערבית	141	62	44.0%
	זמני הגעה לתחנה אנגלית	1176	1078	91.7%
	זמני הגעה לתחנה עברית	11050	8420	76.2%
	שינויים צפויים ערבית	31	6	19.4%
	שינויים צפויים אנגלית	47	19	40.4%
	שינויים צפויים עברית	795	248	31.2%
	עמדות טעינת רב קו	318	73	23.0%
	סה"כ	62166	40786	65.6%

ספטמבר	מפעילים ערבית	108	11	10.2%
	מפעילים אנגלית	109	12	11.0%
	מפעילים עברית	2590	1963	75.8%
	זמני הגעה של קו לתחנה ערבית	538	173	32.2%
	זמני הגעה של קו לתחנה אנגלית	2032	1665	81.9%
	זמני הגעה של קו לתחנה עברית	43654	29616	67.8%
	זמני הגעה לתחנה ערבית	137	61	44.5%
	זמני הגעה לתחנה אנגלית	1038	892	85.9%
	זמני הגעה לתחנה עברית	12376	9666	78.1%
	שינויים צפויים ערבית	49	11	22.5%
	שינויים צפויים אנגלית	48	26	54.2%
	שינויים צפויים עברית	1124	308	27.4%
	עמדות טעינת רב קו	381	78	20.5%
	סה"כ	64184	44482	69.3%
אוקטובר	מפעילים ערבית	137	23	16.8%
	מפעילים אנגלית	130	21	16.2%
	מפעילים עברית	1717	1250	72.8%
	זמני הגעה של קו לתחנה ערבית	647	144	22.3%
	זמני הגעה של קו לתחנה אנגלית	2694	2019	74.9%
	זמני הגעה של קו לתחנה עברית	35392	19583	55.3%
	זמני הגעה לתחנה ערבית	166	71	42.8%
	זמני הגעה לתחנה אנגלית	1111	867	78.0%
	זמני הגעה לתחנה עברית	9086	6287	69.2%
	שינויים צפויים ערבית	50	8	16.0%
	שינויים צפויים אנגלית	46	17	37.0%
	שינויים צפויים עברית	875	241	27.5%
	עמדות טעינת רב קו	348	68	19.5%
	סה"כ	52399	30599	58.4%
נובמבר	מפעילים ערבית	170	23	13.5%
	מפעילים אנגלית	116	16	13.8%
	מפעילים עברית	2059	1527	74.2%
	זמני הגעה של קו לתחנה ערבית	625	163	26.1%
	זמני הגעה של קו לתחנה אנגלית	2869	2218	77.3%
	זמני הגעה של קו לתחנה עברית	39593	23298	58.8%
	זמני הגעה לתחנה ערבית	171	70	40.9%
	זמני הגעה לתחנה אנגלית	1520	1236	81.3%
	זמני הגעה לתחנה עברית	9961	6967	69.9%
	שינויים צפויים ערבית	47	5	10.6%
	שינויים צפויים אנגלית	54	22	40.7%
	שינויים צפויים עברית	607	180	29.7%
	עמדות טעינת רב קו	327	67	20.5%
	סה"כ	58119	35792	61.6%
דצמבר	מפעילים ערבית	195	29	14.9%
	מפעילים אנגלית	127	15	11.8%
	מפעילים עברית	2313	1722	74.5%
	זמני הגעה של קו לתחנה ערבית	604	187	31.0%

80.3%	2864	3567	זמני הגעה של קו לתחנה אנגלית
59.9%	23929	39947	זמני הגעה של קו לתחנה עברית
44.8%	82	183	זמני הגעה לתחנה ערבית
86.4%	1537	1780	זמני הגעה לתחנה אנגלית
72.5%	7454	10287	זמני הגעה לתחנה עברית
8.1%	3	37	שינויים צפויים ערבית
29.1%	16	55	שינויים צפויים אנגלית
35.7%	278	779	שינויים צפויים עברית
27.3%	97	355	עמדות טעינת רב קו
63.5%	38213	60229	סה"כ

שנת 2025			
חודש	סוג השירות	כמות שיחות	כמות שירות מוצלח אחוז הצלחה
ינואר	מפעילים ערבית	173	34
	מפעילים אנגלית	142	25
	מפעילים עברית	2,248	1,667
	זמני הגעה של קו לתחנה ערבית	545	175
	זמני הגעה של קו לתחנה אנגלית	3,690	2,938
	זמני הגעה של קו לתחנה עברית	38,629	22,537
	זמני הגעה לתחנה ערבית	131	42
	זמני הגעה לתחנה אנגלית	1,566	1,319
	זמני הגעה לתחנה עברית	10,723	7,666
	שינויים צפויים ערבית	48	3
	שינויים צפויים אנגלית	79	33
	שינויים צפויים עברית	671	213
	עמדות טעינת רב קו	349	80
	סה"כ	58,994	36,732
פברואר	מפעילים ערבית	146	27
	מפעילים אנגלית	126	16
	מפעילים עברית	2,178	1,664
	זמני הגעה של קו לתחנה ערבית	494	140
	זמני הגעה של קו לתחנה אנגלית	3,624	2,878
	זמני הגעה של קו לתחנה עברית	32,981	19,641
	זמני הגעה לתחנה ערבית	126	49
	זמני הגעה לתחנה אנגלית	1,719	1,442
	זמני הגעה לתחנה עברית	9,271	6,706
	שינויים צפויים ערבית	54	6
	שינויים צפויים אנגלית	75	36
	שינויים צפויים עברית	794	253
	עמדות טעינת רב קו	346	70
	סה"כ	51,934	32,928
מרץ	מפעילים ערבית	306	54
	מפעילים אנגלית	114	24
	מפעילים עברית	2,445	1,873
	זמני הגעה של קו לתחנה ערבית	691	192

82.8%	3,079	3,720	זמני הגעה של קו לתחנה אנגלית	
57.5%	22,755	39,569	זמני הגעה של קו לתחנה עברית	
36.4%	60	165	זמני הגעה לתחנה ערבית	
81.8%	1,468	1,794	זמני הגעה לתחנה אנגלית	
70.9%	8,458	11,922	זמני הגעה לתחנה עברית	
6.9%	5	72	שינויים צפויים ערבית	
50.0%	31	62	שינויים צפויים אנגלית	
34.2%	472	1,379	שינויים צפויים עברית	
25.0%	82	328	עמדות טעינת רב קו	
61.6%	38,553	62,567	סה"כ	
22.4%	54	241	מפעילים ערבית	אפריל
15.7%	13	83	מפעילים אנגלית	
75.9%	2,124	2,797	מפעילים עברית	
27.0%	193	716	זמני הגעה של קו לתחנה ערבית	
77.9%	1,459	1,874	זמני הגעה של קו לתחנה אנגלית	
52.6%	19,901	37,870	זמני הגעה של קו לתחנה עברית	
30.9%	47	152	זמני הגעה לתחנה ערבית	
80.9%	597	738	זמני הגעה לתחנה אנגלית	
68.5%	7,563	11,049	זמני הגעה לתחנה עברית	
4.7%	3	64	שינויים צפויים ערבית	
41.0%	25	61	שינויים צפויים אנגלית	
28.2%	363	1,288	שינויים צפויים עברית	
22.8%	132	580	עמדות טעינת רב קו	
56.5%	32,474	57,513	סה"כ	
18.5%	55	297	מפעילים ערבית	מאי
13.9%	15	108	מפעילים אנגלית	
74.3%	1,869	2,517	מפעילים עברית	
28.6%	219	765	זמני הגעה של קו לתחנה ערבית	
80.9%	2,811	3,475	זמני הגעה של קו לתחנה אנגלית	
55.3%	19,747	35,691	זמני הגעה של קו לתחנה עברית	
38.9%	68	175	זמני הגעה לתחנה ערבית	
80.2%	1,273	1,588	זמני הגעה לתחנה אנגלית	
69.5%	7,716	11,097	זמני הגעה לתחנה עברית	
5.6%	6	108	שינויים צפויים ערבית	
50.6%	41	81	שינויים צפויים אנגלית	
28.9%	341	1,179	שינויים צפויים עברית	
22.0%	115	524	עמדות טעינת רב קו	
59.5%	34,276	57,605	סה"כ	

נתוני בק אופיס

שיחות "בק אופיס" נתנו מענה מורכב יותר, הכולל בחינה של נתונים מול מערכות המשרד, מפעילי התחבורה הציבורית ומרכזי הבקרה. במסגרת השירות במכרז הקודם, השיחות נענו על ידי נציג קו ראשון (שיחות מידע ושירות) והועברו לנציגי "בק אופיס" (קו 2) שחזרו אל הפונים בשיחות יוצאות וסיימו את הטיפול בפניות. במסגרת המכרז הנוכחי, שיחות אלה יכללו בתעריף שיחות מידע ושירות רגילות (A).

שנה	חודש	כמות פניות	אחוז העברות
2022	ינואר	לא היה במכרז הקודם	
	פברואר		
	מרץ		
	אפריל		
	מאי		
	יוני		
	יולי		
	אוגוסט		
	ספטמבר	23427	2.26%
2023	אוקטובר	27589	2.43%
	נובמבר	27141	2.77%
	דצמבר	3465	0.43%
	ינואר	2202	0.29%
	פברואר	3465	0.51%
	מרץ	13431	1.56%
	אפריל	9853	1.17%
	מאי	13481	1.65%
	יוני	18121	2.15%
	יולי	19241	2.00%
	אוגוסט	36033	2.62%
	ספטמבר	24412	3.52%
	אוקטובר	16815	2.13%
	נובמבר	18392	3.10%
	דצמבר	21469	3.29%
2024	ינואר	23848	3.92%
	פברואר	24503	3.75%
	מרץ	24211	3.39%
	אפריל	18942	2.84%
	מאי	24957	2.87%
	יוני	22914	3.41%
	יולי	24866	3.10%
	אוגוסט	27504	2.83%
	ספטמבר	30422	4.07%
	אוקטובר	27945	4.22%
	נובמבר	28679	4.32%
	דצמבר	28873	3.83%
2025	ינואר	23886	3.49%
	פברואר	20881	3.40%
	מרץ	28254	3.98%
	אפריל	23398	2.78%
	מאי	26867	3.35%

העלאה לאכיפה

במסגרת המכרז הקודם, הופעל שירות "העלאה לאכיפה" על ידי צוות "בק אופיס", שהעביר פניות של נוסעים על אי עצירה של אוטובוס בתחנה, להמשך טיפול של צוות פניות הציבור, שהעלו את הפניות למערכת האכיפה הממשלתית של הרשות. במסגרת המכרז הנוכחי, שיחות אלה, העלאותן למערכת האכיפה כפניית ציבור והטיפול בהן תכלול בתעריף טיפול בפניית ציבור (B).

שנה	חודש	כמות העברות מפניות מידע ושירות לפנצ- אי עצירה בתחנת ביניים	כמות פניות שטופלו במערכת פנצ	כמות פניות שהועברו לאכיפה	אחוז העלאה לאכיפה	הערות
2023	דצמבר	1,763	1,621	1,269	78.3%	
2024	ינואר	1,846	1,298	1,022	78.7%	
	פברואר	1,995	1,994	1,414	70.9%	
	מרץ	1,482	1,268	612	48.3%	
	אפריל	1,120	999	467	46.7%	הפסקה זמנית של הפילוט
	מאי	547	437	266	60.9%	
	יוני	1,774	1,565	984	62.9%	
	יולי	1,852	1,790	1,116	62.3%	
	אוגוסט	2,326	1,997	1,231	61.6%	
	ספטמבר	1,864	1,606	977	60.8%	
	אוקטובר	158	108	68	63.0%	הפסקת הפיילוט
	נובמבר					
	דצמבר					
2025	ינואר	1,637	1,626	1,068	65.7%	
	פברואר	1,994	1,987	1,414	71.2%	
	מרץ	1,642	1,585	1,116	70.4%	
	אפריל	1,749	1,699	1,178	69.3%	
	מאי	1,976	1,923	1,178	61.3%	

מסרונים

שנה	חודש	כמות מסרונים
2022	ינואר	לא היה במכרז הקודם
	פברואר	
	מרץ	
	אפריל	
	מאי	
	יוני	
	יולי	
2023	אוגוסט	75,043
	ספטמבר	40,835
	אוקטובר	49,208
	נובמבר	47,308
	דצמבר	199,980
	ינואר	255,801
	פברואר	234,546
	מרץ	250,853
	אפריל	195,275
	מאי	266,285
	יוני	225,950
	יולי	93,494
	אוגוסט	71,028
	ספטמבר	72,486
2024	אוקטובר	46,285
	נובמבר	58,010
	דצמבר	64,954
	ינואר	76,789
	פברואר	91,465
	מרץ	95,653
	אפריל	74,515
	מאי	90,608
	יוני	91,212
	יולי	97,272
	אוגוסט	74,400
	ספטמבר	94,877
	אוקטובר	64,286
	נובמבר	77,661
2025	דצמבר	86,912
	ינואר	79,257
	פברואר	70,805
	מרץ	82,625
	אפריל	70,162
	מאי	80,238

שימו לב, ניתן להיעזר בכל הדוחות השנתיים שפורסמו על מרכז השירות :
<https://www.gov.il/he/collectors/publications?officeId=c7db667a-4697-48af-a432-70f213c4e74e>

נספח ב' – דרישות פיזיות מאתר מרכז השירות

1. כללי

- 1.1 אתר מרכז השירות יהיה מואר ברמה מתאימה וכן ממוזג כדי לאפשר תנאי עבודה ראויים לנציגי השירות.
- 1.2 אולם נציגי השירות יותאם מבחינה אקוסטית על מנת לאפשר עבודה בתנאים מתאימים בהיבט הרעש הסביבתי ככל האפשר.
- 1.3 אתר מרכז השירות יפעל אך ורק במהלך ובעת ביצוע העבודה בענייני המשרד.
- 1.4 על האתר לעמוד בכל הדרישות, האישורים והתקנים של כל הגורמים הרלוונטיים לגבי בטיחות, נגישות, דרכי מילוט וכדומה, לרבות כיבוי אש, פיקוד העורף, חברת חשמל, רשות עירונית או ממשלתיות אחרות, בכל הקשור לבטיחות, דרכי התגוננות ומילוט במקרי חירום ואסונות, ובכלל זה מרחב מוגן נגיש לאנשים עם מוגבלויות, בגודל שיכול להכיל את כלל עובדי מרכז השירות.
- 1.5 על האתר לעמוד בכל דרישות הנגישות לאנשים עם מוגבלות כמפורט בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות 1998-תשס"ח, תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), התשע"ג-2013 ובתקנים הנגישות הרלבנטיים, כגון תקן ישראלי 1918 ותקנים אחרים.

2. עמדות הנציג

- 2.1 **גודל העמדה** - עמדות עבודה מתאימות לנציגי מרכז השירות. עמדות הנציג יהיו ברוחב ובעומק שיאפשר לנציגים לשבת בנוחות בעמדה, ויאפשרו הצבת מחשבים וניירת על שולחן העבודה. גודל העמדה לא יפחת מרוחב של **1.2 מטר** ועומק של **60 ס"מ**, על מנת לאפשר עבודה בנוחות ובפרטיות.
- 2.2 בין העמדות תהיה הפרדה **במחיצות אקוסטיות** לשמירה על נוחות והפחתת רעשים במוקד.
- 2.3 **רווח בין שורות של עמדות** – בין שורות של עמדות יהיה רווח של **1.6 מ'** לפחות. זאת על מנת לאפשר תנועה חופשית של נציגים ומתן אפשרות לקליטת עובדים עם מוגבלות בתנועה היושבים בכיסאות גלגלים.
- 2.4 **רווח המעברים הראשיים** – רוחב המעברים יהיה בהתאם לתקנים המקובלים לעניין נגישות **ולא יפחת מ-1.2 מ' נטו**.

3. עמדות ושטחים ניהוליים

- 3.1 **עמדות אחראי משמרת שירות ומידע** - עמדות מוגבהות – לפחות 2 עמדות לכל אולם נציגים. מיקום עמדות האחמ"ש צריך לאפשר שדה ראייה מיטבי ושליטה על כל אולם נציגים, ומתן שירות אופטימלי לנציגים הנזקקים לשירותי האחמ"ש.
- 3.2 **משרד מנהל מרכז השירות** – המשרד ימוקם בסמוך לעמדות הנציגים. גודל המשרד צריך לאפשר ניהול ישיבה עם 5 אנשים לפחות באופן נוח.
- 3.3 **משרד מנהל מוקד מידע ושירות** – המשרד ימוקם בסמוך לעמדות הנציגים. גודל המשרד צריך לאפשר ניהול ישיבה עם 3 אנשים לפחות באופן נוח.
- 3.4 **משרד מנהל מוקד פניות הציבור** – המשרד ימוקם בסמוך לעמדות הנציגים. גודל המשרד צריך לאפשר ניהול ישיבה עם 3 אנשים לפחות באופן נוח.
- 3.5 **חדרים לצוות הניהולי** – חדר למנהל הדרכה וגורמי ניהול שונים כפי שמפורטים בסעיף 18.3.2.9 לפרק ג'.
- 3.6 **חדרי משב** – חדרים שישמשו את ראשי הצוותים לצורך מתן משוברים לנציגי השירות בפרטיות.
- 3.7 **חדר לגורמים מטעם המשרד** – גודל החדר יהיה בדומה לחדרו של מנהל מרכז השירות. מיקום החדר יהיה במקום מרכזי המאפשר גישה מהירה לאולם הנציגים. במקרה של פיצול הפעילות בין 2 אתרים יש להקים בכל אתר מקום עבור גורמים מטעם המשרד. חדר זה צריך להתאים ולכלול עמדות לשני אנשים בו זמנית.

4. חדרי הדרכה ומשוב

- 4.1 על המציע להקצות חדר הדרכה אחד בכל אתר (במידה ואושר פיצול הפעילות ל-2 אתרים).
- 4.2 חדר ההדרכה יצויד ויותאם להדרכה של 20 נציגים בו זמנית ויכלול את כל המערכות הטכנולוגיות של המוקד לרבות מערכת רב ערוציות וטלפניה.
- 4.3 בכל אחד מחדרי ההדרכה בכל אחד מהאתרים יש להוסיף אמצעי הדרכה והמחשה, מקרן ומסך וכן שולחנות וכסאות המאפשרים לימוד בנוחיות.

5. מערך ביטחון, בטיחות ובקרת כניסה

- 5.1 אתר מרכז השירות יהיה סגור ונעול בדלת פלדה מחוץ לשעות הפעילות.
- 5.2 האתר ימוגן במערכת אזעקה המחוברת למוקד אבטחה המאויש בכל שעות היממה ובכל ימות השבוע.
- 5.3 מערכת האזעקה תהיה מחוברת לשירותי מוקד של חברת שמירה, ובעת קבלת חיווי על הפעלת המערכת, ישלח סייר למקום.
- 5.4 הספק הזוכה יתקין על חשבונו מצלמות אבטחה במעגל סגור בכניסה לאתר ובכניסה לחדר התקשורת.
- 5.5 בכל אחד מהמוקדים יש להציב שומר בנוסף לאמצעי מיגון הכניסה למוקד. השומר יוצב באופן קבוע מתחילת פעילות המוקד בבוקר ועד לסיומה בערב.
- 5.6 בקרת כניסה למוקד - הכניסה לשטחי המוקד תהיה נעולה באופן קבוע על מנת למנוע כניסת זרים למתחם. כל העובדים במוקד מטעם הזוכה יוכלו להיכנס למתחם באמצעות כרטיס /או קוד כניסה.
- 5.7 חדר הממ"ד במוקד יוכשר כשטח עבודה להמשך שירות בשעת חרום, ובימים רגילים.
- 5.8 הזוכה יתקין על חשבונו על פי התקנים המקובלים בישראל מערכות גילוי עשן וכיבוי אש וכריזה, מערכת הגנה מפריצה, סורגים במידה ונדרש ועוד – על מנת להבטיח את בטיחות האתר.

6. עמדות עבודה מרחוק

- 6.1 הספק נדרש להקים לפחות 30% מהפעילות בעבודה מרחוק / עבודה מהבית.
- 6.2 בעת הקמת הפעילות בעבודה מרחוק יידרש הספק להציב את כלל המערכות הקיימות במרכז השירות לנציג שעובד בעמדה מרוחק (עבודה מהבית).
- 6.3 על הספק לפרט את הפתרון הטכנולוגי והתפעולי לעבודה מרחוק/עבודה מהבית.

נספח ג' – גיוס, הכשרה והדרכת עובדים (תוכנית ההדרכה)

1. הכשרה והדרכה ראשונית

- 1.1. הנציגים יוקצו לפעילות במוקדים לאחר שנמצאו מתאימים ועברו את קורסי ההכשרה ואת המבחן המסכם, בהצלחה, כמפורט בנספח זה.
- 1.2. כלל העובדים במרכז השירות יעברו הכשרה, לרבות הצוות הניהולי. על המציע לפרט בתוכנית ההדרכה את ההכשרות וההדרכות לדרג הניהולי, הן בשלבי ההקמה והן בתהליכי החלפת כוח האדם בכל תקופת ההתקשרות.
- 1.3. ההכשרות המקצועיות יכללו את כל תחומי המקצועיות של הרשות אשר להם נדרשים הנציגים במרכז השירות לתת מענה, לרבות חוקים, תקנות, נהלים, סוגי השירותים השונים הניתנים על ידי הרשות ומפעילי התחבורה הציבורית, אופני תשלום, זכאות להנחות ועוד.
- 1.4. ההכשרות המקצועיות יכללו הכשרה על מערכות המידע הרלוונטיות לאותו סוג נציג.
- 1.5. תוכנית ההדרכה הסופית תוכן על ידי הספק הזוכה גם על בסיס חומרים מקצועיים שיעברו מהרשות ותאושר מראש על ידי הרשות. התוכנית תאושר ע"י המשרד וככל שידרשו בה שינויים בתכני ההדרכה וההכשרה יחייב אישור מהרשות.
- 1.6. הספק הזוכה יתאם את ההכשרות המקצועיות עם נציגי הרשות וייתכן שאת חלקם נציגי הרשות יעבירו.
- 1.7. המשרד יהיה רשאי לבצע בקרת איכות על מהלך ההכשרה ועל התכנים המועברים וכן לבצע מבחני ידע נוספים על אלו שהספק הזוכה מקיים.
- 1.8. כל נציג חדש יעבור הכשרה והדרכה כמפורט בסעיף זה הן בתקופת ההקמה והן בתקופת ההתקשרות. נושאים שההכשרה תכלול ויפורטו על ידי המציע במסגרת תוכנית ההכשרה:
 - 1.8.1. הכשרה מקצועית לצוות הניהולי ולנציגים במרכז השירות בקווי השירות השונים כפי שמפורטים בנספח זה.
 - 1.8.2. מערך תומך לנציגים מתקשים.
 - 1.8.3. הכשרה מקיפה על המערכות המשרתות את הרשות ואשר נדרשות במסגרת העבודה במרכז השירות (כל פונקציה – על פי המערכות הרלוונטיות לעבודתה).
 - 1.8.4. הכשרה בתהליכי הטיפול והמענה הנדרש לפי סוג/תוכן הפנייה.
 - 1.8.5. הדרכות בנושא אבטחת מידע.
 - 1.8.6. סדנאות מענה בתקשורת כתובה.
 - 1.8.7. סדנאות שירות, לרבות טיפול בהתנגדויות, העצמת חוויית לקוח, טיפול בפונים קשים לניהול ובפניות מורכבות, הדרכת נגישות ועוד.

2. ריענון והדרכות שוטפות

- 2.1. כל עובדי הספק הזוכה יעברו ריענוני ידע בהיקף מצטבר של 24 שעות לפחות בשנה.
- 2.2. על הספק לבצע הדרכות שוטפות בעקבות שינויים, כניסת מערכות חדשות, שינוי בנהלי העבודה, חידושים בתחבורה הציבורית ועוד.
- 2.3. בכל עליה למשמרת על הנציג לעבור תדריך עליה למשמרת. המציע יבצע בקרת איכות כפי שמפורט בסעיף 7 לנספח זה.

2.4. יש לקיים הדרכות שוטפות על התעדכנות בשינויים שוטפים בתחבורה הציבורית לרבות שינויים בזמן אמת ככל שיהיו.

2.5. המציע יפרט את תוכניות ההדרכות השוטפות, הריענונים ובקרת איכות על הנציגים על פי המפורט בסעיף זה. הפירוט יכלול את תדירות הפעילות ומתודולוגית העבודה תוך דוגמאות להדרכות ריענון, הדרכות שוטפות, תדריכי עליה למשמרת ובקרת איכות הנציגים.

3. הכשרה מקצועית לנציג חדש

3.1. נציג מידע ושירות חדש יעבור תהליך של הכשרה מקצועית הכוללת שלושה שלבים עד לשילובו כנציג שירות מן השורה במוקד המידע והשירות:

3.1.1. **הדרכה פרונטלית** – שעות ההדרכה הפרונטלית לא יפחתו מ- 40 שעות הדרכה לפחות ויכללו

הרצאות, סדנת שירות בסיסית, תרגולים, מבחנים, מבדקים, לרבות מבחן מסכם.

3.1.2. ההדרכות הפרונטליות יהיו בהתאם לתפקידו.

3.1.3. **חניכה פאסיבית** – בהיקף של 30 שעות חניכה. בשלב זה הנציג החדש יאזין לשיחות של נציג

ותיק ויתאפשר לו להציג לנציג הוותיק שאלות.

3.1.4. **חניכה אקטיבית** – בהיקף של לפחות 50 שעות חניכה. בשלב זה הנציג החדש יתחיל לענות

בעצמו לפניו ובמקביל נציג ותיק יאזין/ יראה את הפנייה ויסייע במענה המקצועי ועונה על

שאלות שיתעוררו במהלך החניכה.

3.2. נציגי השירות יידרשו לעבור מבחן מסכם, אשר יאושר מראש על ידי הרשות. המבחן המסכם

יעודכן במידת הצורך אחת לחצי שנה ויובאו לאישור מחודש למשרד.

3.3. נציגי השירות שלא יעברו את המבחן המסכם בציון של 80 לפחות לא יוכלו להתחיל עבודתם

במוקד המידע והשירות; בין אם בתקופת ההקמה ובין לאורך תקופת ההתקשרות כולה.

3.4. אם נציג השירות החדש זקוק לשעות נוספות של חניכה/הדרכה על מנת שיידע לתת מענה מקצועי,

איכותי ושירותי יוענקו לו שעות חניכה נוספות עד לאישורו כנציג שירות או הפסקת עבודתו.

3.5. על המציע לפרט את תוכנית ההדרכה לקליטת נציג שירות חדש בהתאם להיקף השעות הנדרשות

במסגרת תוכנית ההדרכה.

4. ההכשרה המקצועית לנציגי פניות ציבור

4.1. נציג פניות ציבור יעבור תהליך של הכשרה מקצועית הכוללת שלושה שלבים עד לשילובו כנציג

פניות ציבור מן השורה במוקד פניות הציבור:

4.1.1. **הדרכה פרונטלית** – שעות ההדרכה הפרונטלית לא יפחתו מ- 40 שעות הדרכה ויכללו

הרצאות, סדנת שירות בסיסית, תרגולים, מבחנים, מבדקים, לרבות מבחן מסכם.

4.1.2. **חניכה פאסיבית** – בהיקף של 40 שעות חניכה. בשלב זה הנציג החדש יסתכל וילמד על תהליך

המענה של פניית ציבור של נציג ותיק ויתאפשר לו להציג לנציג הוותיק שאלות.

4.1.3. **חניכה אקטיבית** – בהיקף של לפחות 100 מענים לפניו ציבור מגוונות או 40 שעות חניכה,

המאוחר מבין השניים. בשלב זה הנציג החדש יתחיל לענות בעצמו לפניו ובמקביל נציג

ותיק רואה את הפנייה ומסייע במענה המקצועי ועונה על שאלות שיתעוררו במהלך החניכה.

5. מבחני ידע תקופתיים

- 5.1. הספק הזוכה יבצע מבחני ידע תקופתיים מידי חודשיים לכל נציגי השירות (לרבות נציגי פניות ציבור) והצוות הבכיר במרכז השירות (להלן: "**המבחנים התקופתיים**").
- 5.2. המבחנים התקופתיים ינוסחו על ידי הספק הזוכה ויאושרו על ידי המשרד. מבחנים אלו יעודכנו במידת הצורך, אחת לחצי שנה ויובאו לאישור מחודש של המשרד.
- 5.3. בדיקת המבחנים התקופתיים תתבצע על ידי הספק הזוכה, והתוצאות יועברו למשרד.
- 5.4. הספק הזוכה, ובמיוחד מנהלי המוקדים ומנהל ההדרכה, יעשו שימוש במבחנים התקופתיים לצורך זיהוי פערים, שיפור הידע המקצועי ואיתור עובדים שדורשים חניכה/הדרכה נוספת.
- 5.5. עובד במרכז השירות שלא עמד במבחנים התקופתיים בציון של 70 לפחות, פעמיים ברציפות תופסק עבודתו.

6. בקרת איכות עבודתם של כל הנציגים במרכז השירות

- 6.1. הספק הזוכה יפעיל מערך של הקשבות ובקורות באופן שוטף, על מנת להבטיח את איכות המענה של הנציגים במרכז השירות.
 - 6.1.1. הספק הזוכה יערוך לפחות 5 הקשבות לכל נציג מידע ושירות בחודש.
 - 6.1.2. הספק הזוכה יערוך לפחות 20 בדיקות מענה של נציג פניות ציבור בחודש.
 - 6.1.3. בקרת הספק הזוכה תכלול גם בקרת איכות על אופן הזנת המידע ותכולתו במערכת שירות הלקוחות.
 - 6.1.4. הספק הזוכה יפעיל מערך של משובים לנציגי השירות ונציגי פניות הציבור, כך שכל נציג במרכז השירות יקבל לפחות משוב אחד בחודש.

7. צוות הדרכה, הכשרה וניהול הידע

- 7.1. מנהל ההדרכה מטעם הזוכה יהיה האחראי על תכני ההדרכה, ערכות ההדרכה, העברת ההכשרות וההדרכות לעובדי הספק הזוכה, בין אם על ידיו באופן ישיר, על ידי המדריך, או גורמים אחרים.
- 7.2. הרשות יכולה להדריך באמצעות עובדיה או מי מטעמה חלק מתוכנית ההדרכה.
- 7.3. במידה וייעלה צורך בהחלפת מנהל ההדרכה, העובדים החדשים בתפקידים יעברו הכשרה יסודית, ככל הנדרש ברשות או על ידי מי מטעמה.
- 7.4. מנהל ההדרכה ידרש להבטיח בכל עת ובאופן רציף תאימות מלאה בין המידע המתעדכן, לתדריכים לנציגי השירות, לחומרי ההדרכה ולמידע המופיע במערכת שירות הלקוחות.

נספח ד' – כח אדם – תחומי אחריות, ניסיון ותנאים נדרשים

1. כללי

1.1. כוח האדם הנדרש על מנת לתת את השירותים במסגרת מכרז זה, לרבות תחומי האחריות,

הניסיון והתנאים הנדרשים של עובדי הספק הזוכה, מפורטים להלן במסגרת נספח זה.

1.2. כל נותני השירותים המועסקים על ידי הספק יעמדו בין היתר בתנאים כדלקמן :

1.2.1. יהיו מעל גיל 18.

1.3. מפתח כוח אדם ניהולי ומקצועי מפורט בסעיף 6 בנספח זה.

2. מנהל מרכז השירות (100% משרה ייעודית)

2.1. תחומי אחריות של מנהל מרכז השירות :

- אחראי על הקמתו של מרכז השירות, הכולל את מוקד המידע והשירות ומוקד פניות הציבור.
- אחראי ליישום תכנית ההקמה על כל היבטיה ועמידה בלוחות הזמנים.
- אחראי ליישום, ניהול מרכז השירות ועמידה בכל השירותים הנדרשים על פי היעדים המפורטים במכרז זה לכל תקופת ההסכם.
- מנהל מרכז השירות יעמוד בקשר רצוף עם הממונה מטעם הרשות וידווח לו על ההתקדמות בתקופת ההקמה ותפקוד המרכז באופן שוטף.
- מנהל מרכז השירות ישמש כנציג המציע מול המשרד או מי מטעמו, ישתתף בישיבות עם נציגי המשרד ככל שיידרש מעת לעת, ויעמוד באופן קבוע ורציף לרשות אנשי הקשר של המשרד, והממונה על ביצוע העבודה.
- מנהל מרכז השירות יבצע מעקב ובקרה אחר העבודה המבוצעת במרכז השירות, ינהל בקרה שוטפת על היעדים.
- מנהל מרכז השירות יהווה כתובת מרכזית מול הנהלת הספק.
- מנהל מרכז השירות ינהל את מנהל מוקד המידע והשירות ואת מנהל מוקד פניות הציבור.
- מנהל מרכז השירות ינהל את פעילות מרכז השירות בלבד ולא ישולב בפעילויות נוספות של הספק הזוכה.

2.2. מנהל מרכז השירות יעמוד בתנאים הבאים :

- השכלה- בעל תואר ראשון לפחות ממוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או בעל תואר אקדמי כאמור מחו"ל שהוכר על ידי המחלקה להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ; תואר שני יתרון.
- שנות ניסיון- לפחות שנתיים בתפקיד מנהל פרויקטים.
- ניסיון של שנתיים לפחות בתפקיד מנהל מוקדים/ מנהל מרכזי שירות.
- בעל ניסיון בהקמה של לפחות מוקד שירות ומידע אחד, כאשר המוקד הכיל 30 עמדות נציגים לפחות.

3. בעלי תפקידים נדרשים להפעלת מוקד המידע והשירות

3.1. מנהל מוקד המידע והשירות (100% משרה ייעודית) לכל אתר

3.1.1. תחומי אחריות של מנהל מוקד המידע והשירות:

- ניהול מקצועי ואישי של נציגי המידע והשירות, לרבות אחריות על: גיוס, הכשרה, שימור וטיפול כ"א, טיפול במניעת שחיקה של הנציגים, הנעת עובדים.
- בניית נהלים, כתיבת תהליכים ותסריטי שיחה מול מחלקת הדרכה.
- אחריות לעמידת הצוותים בנהלי והנחיות הרשות.
- הדרכות והקניית מיומנויות שירות.
- תכנון משאבים תוך יצירת אופטימיזציה שתוביל לעמידה ביעדים.
- ניטור תוצאות תפעוליות של המוקד, בניית כלי מדידה וניהול, הצפת כשלים והנעה לפתרון.

3.1.2. מנהל מוקד המידע והשירות יעמוד בתנאים הבאים:

- השכלה - בעל תואר ראשון לפחות ממוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או בעל תואר אקדמי כאמור מחו"ל שהוכר על ידי המחלקה להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך; תואר שני יתרון.
- ניסיון של שנתיים שנים לפחות בתפקיד מנהל מוקדים/מרכזי שירות.
- ניסיון בניהול של לפחות 30 נציגים בתחום השירות לרבות: ניסיון בניהול ראשי צוותים.
- תכנון ובקרה - ניסיון בתכנון וכתיבת תכניות עבודה תוך ביצוע בקרה והטמעת תהליכים.

3.1.3. הספק הזוכה, יידרש להגדיר מנהל מוקד מידע ושירות לכל אתר.

3.2. אחמ"ש מוקד המידע והשירות (100% משרה ייעודית);

3.2.1. תחומי אחריות לתפקיד אחמ"ש:

- תמיכה מקצועית בנציגי המידע והשירות
- ניהול המשמרת בהיבט המענה לפניות
- הכנת המוקד לפני כניסת המשמרת
- ניהול כניסת הנציגים למענה לפניות
- ניהול הפסקות נציגי המידע והשירות
- הצפת נושאים חוזרים והנעה לפתרון
- מתן מענה נקודתי בעת תקלות חלקיות או גורפות
- סיוע לנציגים בשיחות מורכבות וקיום שיחות מנהל
- טיפול באירועים חריגים מול גורמי חוץ לרבות מפעילי התחבורה הציבורית והממונה
- בקרה שוטפת על התנהלות המוקד, ובכלל זה ביצוע האזנות שוטפות והעברת משובים לנציגי הצוות
- בקרה על זמני המתנה חריגים של שיחות וניהול יזום לקיצור זמן המענה
- על האחמ"ש להיות נוכח פיזית במוקד לאורך כל שעות המשמרת

3.2.2. האחמ"ש יעמוד בתנאים הבאים :

- בגרות מלאה לפחות.
- ניסיון קודם בתפקיד מנהל משמרת לפחות 12 חודשים במרכז שירות.
- ניסיון בניהול של לפחות 50 נציגים במשמרת בו-זמנית.
- בכל שעות פעילות המוקד, יוקצה אחמ"ש אחראי לכל אתר פעיל.

3.3. נציגי המידע והשירות

3.3.1. תחומי אחריות נציגי המידע והשירות (פניות קו ראשון) :

- מתן מענה לכל פניות המידע והשירות המגיעות למוקד, בכלל הערוצים, לרבות באמצעות תקשורת כתובה.
- מענה שירותי מקצועי, אדיב ומלא תוך שאיפה לסגירת מעגל טיפול.
- ביצוע בירורים מול חדר הבקרה, מפעילי התחבורה הציבורית וגורמים נוספים, ככל הדרוש.
- העברת פניות לצוות פנ"צ לצורך ביצוע אכיפה מנהלית.
- מתן סטטוס טיפול בפניית ציבור וסיוע בהגשת פניית ציבור במידת הצורך.

3.3.2. נציגי המידע והשירות יעמדו בתנאים הבאים :

- בעלי 12 שנות לימוד.
- יתרון לבעלי תעודת בגרות.
- ניסיון/ יכולת בהובלת שיחה.
- בעלי הכרות או/ו ניסיון בעבודה בסביבה ממוחשבת.
- תודעת שירות גבוהה.
- בעלי שליטה מלאה וטובה בשפה העברית כולל כתיבה בצורה רהוטה ותקנית.
- בהתאם לצרכי איוש נציגים בשפות שונות – שליטה מלאה בשפה הנדרשת (אנגלית, רוסית, וערבית).

4. בעלי תפקידים נדרשים להפעלת מוקד פניות הציבור

4.1. מנהל מוקד פניות הציבור (100% משרה ייעודית)

4.1.1. מנהל מוקד פניות הציבור יהיה זמין ובעל נגישות להגעה למשרד התחבורה לפחות פעם

בשבוע ובהתאם לבקשת הממונה מטעם הרשות.

4.1.2. תחומי אחריות של מנהל מוקד פניות הציבור :

- ניהול מקצועי ואישי של נציגי פניות הציבור לרבות אחריות על : גיוס, הכשרה, שימור וטיפול כ"א, טיפול במניעת שחיקה של נציגי פניות הציבור, הנעת עובדים.
- בניית נהלים, כתיבת תהליכים ופורמטים למענה לפניות.
- אחריות לעמידה בנהלי והנחיות הרשות.
- הדרכות והקניית מיומנויות נדרשות לנציגי פניות הציבור.
- תכנון משאבים תוך יצירת אופטימיזציה שתוביל לעמידה ביעדים.
- ניטור תוצאות תפעוליות, בניית כלי מדידה וניהול, הצפת כשלים והנעה לפתרון.

- בקרה ומשוב לאיכות מענה נציגי פניות הציבור.
 - אחראי על ביצוע שוטף, תקין ומיטבי של העבודה הנדרשת באופן שוטף ובהתאם להנחיות השונות של המשרד.
 - אחריות על הידע המקצועי של נציגי הצוות, טיב המענה ואופן הטיפול בפניות.
 - אחריות על הקשר השוטף עם הרשות, גורמי מקצוע ומפעילים בכל הנוגע לטיפול בפניות הציבור, ובעמידה בלוחות הזמנים לטיפול ומענה.
- 4.1.3. מנהל מוקד פניות הציבור יעמוד בתנאים הבאים :
- השכלה - בעל תואר ראשון לפחות ממוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או בעל תואר אקדמי כאמור מחו"ל שהוכר על ידי המחלקה להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך ; תואר שני יתרון.
 - ניסיון של שנתיים לפחות בתפקיד מנהל מוקדים/מרכזי שירות ו/או פניות ציבור.
 - ניסיון בניהול של לפחות 10 נציגים בתחום פניות ציבור לרבות : ניסיון בניהול ראשי צוותים.
 - תכנון ובקרה - ניסיון בתכנון וכתובת תכניות עבודה תוך ביצוע בקרה והטמעת תהליכים.
 - בעל שליטה מלאה בשפה העברית, לרבות יכולת ניסוח בכתב והבנת הנקרא ברמה גבוהה.

4.2. נציגי פניות הציבור

4.2.1. תחומי אחריות נציגי פניות הציבור

- מתן מענה איכותי ומקצועי לכל הפניות המגיעות למוקד פניות הציבור.
- ביצוע בירור מול גורמי המקצוע הרלוונטיים לצורך מתן מענה מלא, אמין ומדויק, בהתאם להנחיות המשרד.
- מתן מענה שירותי מקצועי ומלא תוך שאיפה לסגירת מעגל טיפול עבור הפונה.

4.2.2. נציגי פניות הציבור יעמדו בתנאים הבאים :

- בעל תואר ראשון לפחות ממוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או בעל תואר אקדמי כאמור מחו"ל שהוכר על ידי המחלקה להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך.
- ניסיון של שנה לפחות במענה לפניות הציבור בכתב ו/או ניסיון של שנה לפחות בניסוח מכתבים.
- יכולת ניסוח גבוהה בכתב בפניות מורכבות .
- בעלי תודעת שירות גבוהה.
- בעלי הכרות או/ו ניסיון בעבודה בסביבה ממוחשבת .
- בעלי שליטה מלאה וטובה בשפה העברית.
- בהתאם לצרכי איוש נציגים בשפות שונות – שליטה מלאה בשפה הנדרשת (אנגלית, רוסית, וערבית)- כתיבה וקריאה.

5. פונקציות מקצועיות נוספות

5.1. על המציע לספק לטובת הקמה והפעלת מרכז השירות פונקציות מקצועיות שיתמכו בפעילות המרכז בתחום ההדרכה, הטכנולוגיות, או"ש ובקרה ואנליזה, כמפורט להלן.

5.2. אחראי מערכות טכנולוגיות (100% משרה ייעודית)

5.2.1. תחומי אחריות לאחראי מערכות טכנולוגיות:

- אחריות להקמת תשתיות הטכנולוגיה והטלפוניה במרכז השירות.
- אחריות לאיפיון המערכות הטכנולוגיות והטלפוניות (IVR) הנדרשות לצורך תפעול מרכז השירות.
- אחריות לתמיכה ותחזוקה שוטפת של מערכות המיחשוב והטלפוניה במרכז השירות.
- אחריות לתקינות הממשק בין מערכות המשרד לבין מערכות הספק הזוכה.
- טיפול בתקלות בצידוד בעמדות הנציגים.
- אחריות לניהול ולתחזוקה של כל המערכות הטכנולוגיות שמשמשות את מרכז השירות.
- אחריות לניהול מערכת מערכת שירות הלקוחות מטעם הספק הזוכה.
- ממשק ישיר למול גורמי התמיכה הטכנולוגית במשרד.

5.2.2. אחראי מערכות טכנולוגיות יעמוד בתנאים הבאים:

- עונה על אחד מהתנאים הבאים:
 - בעל תואר במדעי המחשב או בהנדסת מחשבים או בהנדסת מערכות מידע או בהנדסת תכנה או בהנדסת תעשייה וניהול, מוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה; או תואר אקדמאי מחו"ל בתחומים המפורטים, המוכר על ידי המחלקה להערכת תארים אקדמאיים מחו"ל במשרד החינוך; או –
 - בוגר תואר ראשון כלשהו, ובוגר קורסים/בניהול מערכות מידע בהיקף של 400 שעות לכל הפחות.
- במהלך 6 השנים האחרונות למועד הגשת ההצעה, היה אחראי על מערך מחשוב בהיקף של 150 עמדות קצה במשך שנתיים רצופות.
- בעל יכולת התאמת פתרונות טכנולוגיים לדרישות המשרד והספק הזוכה.

5.3. מנהל הדרכה (100% משרה ייעודית)

5.3.1. תחומי אחריות למנהל הדרכה:

- ניהול מערך ההדרכה במרכז השירות.
- כתיבה ובנייה של מערכי הדרכה, תסריטי שיחה ופורמטים למענה כתוב.
- התאמת סדנאות מקצועיות על פי צורך.
- ניהול איכות השירות במרכז השירות.
- ניהול אחראי הידע וממונה הידע.
- העברת קורסים וסדנאות בתחום השירות והדרכות ותדרכים שוטפים במידת הצורך.

- אחריות על זיהוי פערי ידע (באמצעות דגימת שיחות, מענה לפניית כתובות ועוד).
- הכשרת נציגים חדשים.

- יכולת עבודה בממשקים מרובים
- יכולת עבודה בסביבה ממוחשבת ומתקדמת
- יכולת הבעה גבוהה בכתב ובע"פ

5.3.2. מנהל ההדרכה יעמוד בתנאים הבאים :

- בעל תואר ראשון לפחות ממוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או בעל תואר אקדמי כאמור מחו"ל שהוכר על ידי המחלקה להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך. השכלה רלוונטית בתחום ההדרכה/קורסי הכשרה -יתרון.
- ניסיון של 3 שנים לפחות בניהול הדרכה ומערכי הדרכה.
- ניסיון בליווי מקצועי לצוות ההקמה של לפחות מוקד שירות אחד במהלך 5 השנים האחרונות ועד למועד הגשת ההצעות.
- ניסיון בניהול הדרכה במוקד אחד לפחות המונה 30 נציגי שירות.

5.4. ממונה הידע הארגוני

5.4.1. תחומי אחריות לממונה הידע :

- אחריות כוללות לניהול תהליך העברת המידע מהרשות לספק הזוכה.
- ריכוז מידע מכל יחידות הרשות, ספקיה ומפעילי התחבורה הציבורית וגורמים נוספים מחוללי מידע רלוונטי.
- ניהול קשר שוטף ורציף מול כל הגורמים הרלוונטיים על מנת לקבל את המידע המלא וכל העדכונים והשינויים.
- כתיבת מיידעים בצורה בהירה ותמציתית ובאופן הסברתי.
- הזנה המידע, סיווג והפצתו במערכת שירות הלקוחות.
- ניהול" השכבה הפנימית "במודול ניהול הידע במערכת שירות הלקוחות. אחריות על תחזוקת המידע ועידכונו באופן שוטף.
- עידכון שוטף של הממונה מטעם הרשות על כל עידכוני הידע.
- ניהול הידע במרכז השירות
- ניהול" השכבה החיצונית "במודול ניהול הידע במערכת שירות הלקוחות ועידכון הידע במערכת באופן שוטף .
- אחריות על הפצת המידע במרכז השירות ובמערכות התומכות
- ניהול הממשק מול יומן לניהול אירועים מול חדר הבקרה, קליטת המידע מהיומן והעברתו לנציגים בזמן אמת.
- אחריות על תחזוקת הידע במערכות הליבה.
- זיהוי פערי ידע במרכז השירות ומתן מענה לפערים אלו.
- הגעה למשרדי הרשות הארצית בירושלים יומיים בשבוע לכל הפחות.

5.4.2. ממונה הידע יעמוד בתנאים הבאים :

- בעל תואר ראשון לפחות ממוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או בעל תואר אקדמי כאמור מחו"ל שהוכר על ידי המחלקה להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך, יתרון לתואר במידענות
- ניסיון של שנתיים לפחות באיסוף מידע, בעריכתו, תימלולו ובניהול תוכן
- זמינות מירבית בכל שעות העבודה של הרשות
- זמינות גבוהה להגעה למשרדי הרשות
- יכולת עבודה בממשקים מרובים
- יכולת עבודה בסביבה ממוחשבת ומתקדמת
- יכולת הבעה גבוהה בכתב ובע"פ
- יכולות מוכחת בניסוח מיידעים ובניהול תוכן

5.5. מנהל ארגון ושיטות (או"ש) ובקרה (100% משרה ייעודי)

5.5.1. תחומי אחריות למנהל או"ש ובקרה :

- ניהול תהליכי הבקרה והמדידה של מרכז השירות באופן עצמאי ומול הרשות
- ביצוע בקרת איכות על עבודת מרכז השירות.
- הובלת תהליכים לשיפור השירות במרכז השירות.
- איתור פערים תפעוליים ומתן מענה לפערים.
- ניהול מקצועי בבניית תהליכי עבודה ותהליכי בקרה.
- ניתוח והצפת תובנות (פניות חוזרות, בעיות שדורשות טיפול ועוד) מתוך כלל הפניות שמתקבלות במרכז השירות בכל קווי השירות וערוצי התקשורת.
- בניית סט דוחות ניהול ותפעול למרכז השירות
- ניהול דוחות דיווח, חיזוי ושיבוץ
- איתור פערים תפעוליים ומתן מענה לפערים
- ליווי מקצועי בבניית תהליכי עבודה ותהליכי בקרה

5.5.2. מנהל או"ש ובקרה יעמוד בתנאים הבאים :

- בעל תואר ראשון לפחות ממוסד המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה או בעל תואר אקדמי כאמור מחו"ל שהוכר על ידי המחלקה להערכת תארים אקדמיים מחו"ל במשרד החינוך – יתרון להנדסה, תעשייה וניהול, מערכות מידע, כלכלה או מנהל עסקים.
- ניסיון של שנה לפחות בניהול או"ש ובקרה במוקדי שירות
- ניסיון בניהול או"ש ובקרה במוקד רב ערוצי
- ניסיון בבניית תהליכים, הגדרת מדדים והטמעת כלים למדידה ובקרה.

- שליטה גבוהה באקסל ובכלים אנליטיים, יכולת ניתוח נתונים והצגתם

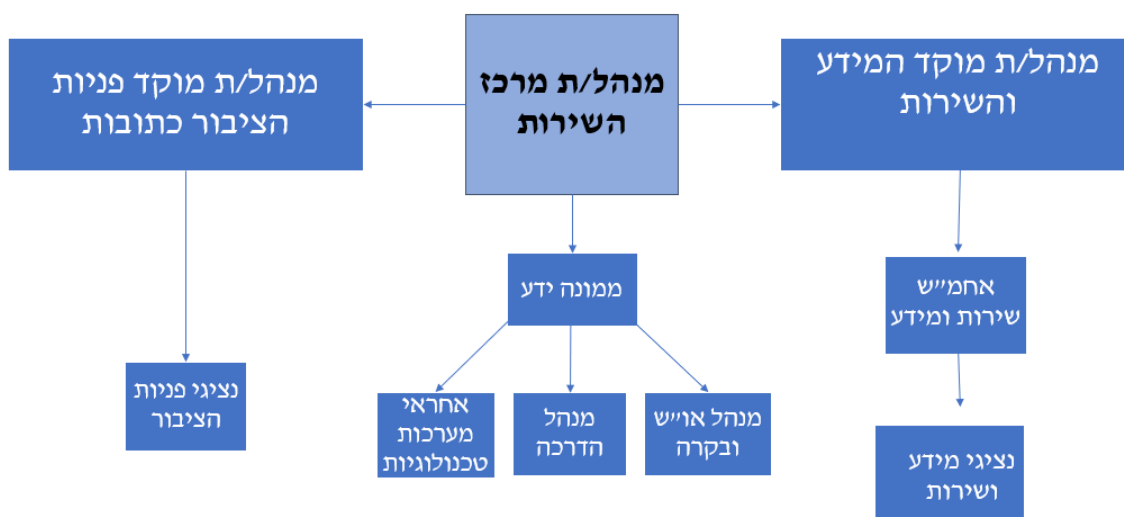
5.6. צוות כוח האדם המפורט מעלה הינו דרישת מינימום. על המציע להעמיד כח אדם ככל שיידרש לצורך ביצוע כל תכולות השירותים והעבודה המפורטים במכרז, בהתאם לשינויים שיוכתבו לו מעת לעת בכתב על ידי הממונה, לשביעות רצונה המלאה של הרשות במומחיות ובמקצועיות הדרושים וכי הוא יישא באחריות הבלעדית והכוללת לביצועה של העבודה.

6. מפתח כוח אדם ניהול ומקצועי

תפקיד	אחוזי משרה לאדם	כמות (יחס להיקפי כ"א)	הקצאה לפרויקט	כפיפות	הערות
מנהל מרכז השירות	100%	1	ייעודי	הנהלה	ישמש כמנהל מרכז השירות גם עבור מוקד המידע והשירות וגם עבור מוקד פניות הציבור
מנהל מוקד המידע והשירות	100%	1 לכל אתר	ייעודי	מנהל מרכז השירות	יוקצה מנהל מוקד לכל אתר ללא קשר לכמות הנציגים באתר
מנהל מוקד פניות הציבור	100%	1	ייעודי	מנהל מרכז השירות	מנהל מוקד פניות הציבור ינהל אך ורק את פעילות פני"צ. מנהל זה לא יוכל לנהל כל פעילות של מוקד השירות והמידע.
אחמ"ש מוקד המידע והשירות	100%	1 לכל אתר בכל שעות הפעילות ייעודי	ייעודי	מנהל מוקד המידע והשירות	בכל שעות הפעילות של המוקד, בכל אתר, יוקצה אחמ"ש האחראי על הפעילות במשמרת
מנהל או"ש ובקרה	100%	1	ייעודי	מנהל מרכז השירות	מנהל או"ש ובקרה יהווה גורם מקצועי לממונה מטעם המשרד

תפקיד	אחוזי משרה לאדם	כמות	הקצאה לפרויקט	כפיפות	הערות
		(יחס להיקפי כ"א)			
מנהל הדרכה	100%	1	ייעודי	מנהל מרכז השירות	הספק המציע יספק מנהל הדרכה לפרויקט
ממונה ידע ארגוני	100%	1	ייעודי	מנהל מרכז השירות	נדרשת זמינות גבוהה להגעה פיזית למשרדי הרשות
אחראי מערכות טכנולוגיות	100%	1	ייעודי	מנהל מרכז השירות	
ממונה אבטחת מידע	100%	1	ייעודי	מנהל מרכז השירות	

7. מפתח כוח אדם ניהול ומקצועי



1. כללי

1.1. הספק הזוכה יטפל בכלל הפניות המגיעות למרכז השירות, כמפורט בנספח זה, ובכלל זה שיחה טלפונית *8787, צ'אט, וואטסאפ, SMS, רשתות חברתיות, אפליקציות ועוד ככל שיידרש. כמו כן, פניות הציבור יטופלו בכתב בלבד, ויתקבלו באמצעות טופס מקוון, דואר אלקטרוני, פקס, דואר ישראל, ועוד, ככל שיידרש.

1.2. השירותים הניתנים במרכז השירות עשויים לכלול מתן מידע, הזנה, סימון או/ו תיעוד הפניה במערכות המידע, לרבות מערכת שירות הלקוחות, יומן ניהול אירועים המפורט בנספח מערכת שירות הלקוחות, או מערכות אחרות, על פי דרישת המשרד.

1.3. הטיפול בפניות יעשה על ידי בוט קולי וכתוב מבוסס AI ו/או נציגים מטעם הספק הזוכה, אשר יתנו מענה מדויק ומלא לשאלות ולפניות השונות, תוך מקצועיות, אדיבות ונימוס, מתן כבוד ונכונות לשרת את הפונה באופן הטוב ביותר ובצורה היעילה ביותר.

1.4. כמפורט בפרק 3 "השירותים", מרכז השירות ייתן מענה לפניות בשני קווי שירות:

1.4.1. **"קו ראשון":**

פניות מידע ושירות – שירותי מידע ושירות כלליים המתקבלים בטלפון או בציט בנושאים שונים של תחבורה ציבורית לרבות בזמן אמת, הניתנים במעמד הפנייה למרכז השירות, בירור סטטוס פניות ציבור או הגשת פניית ציבור טלפונית, מענה בנושא אכיפה על נתיבי תחבורה ציבורית וכל נושא עתידי שיוגדר. כמו כן, במסגרת זו יטופלו גם פניות שנידרש בגין בירור מעמיק בזמן אמת באמצעים שונים לרבות, בירור מול מערכות המשרד, מרכז הבקרה, יומן ניהול האירועים, מפעילים, הממונה במשרד ואין לגביהם מידע במערכות המידע.

1.4.2. **"קו שני":**

פניות ציבור כתובות - שירות המצריך טיפול בפניות כתובות בלבד המתקבלות בדואר, מחייבות בירור מול גורמים נוספים (כגון מפעילי התחבורה הציבורית, אנשי המשרד ועוד) ולא ניתן להן מענה בזמן אמת. פניות ציבור יוגדרו כך בהתאם למדיניות המשרד.

1.5. המענה לפונים למרכז השירות, ייעשה בהסתמך על מסלול המשרד ויתר מערכות המשרד, וכן בהסתמך על כל המידע, ההנחיות והכללים אשר התקבלו מהמשרד ו/או כפי שאושרו על ידי המשרד, ואשר יעודכנו במערכת שירות הלקוחות או ניהול הידע, בין אם באמצעות המשרד ובין אם באמצעות הספק הזוכה. כמו כן, המענה יינתן על בסיס אתרים של המשרד, מפעילי התחבורה הציבורית, רשויות מקומיות וחברות בת, וכל קישור אחר או קובץ שישלח ע"י המשרד.

1.6. על הספק הזוכה האחראיות לעשות את כל הנדרש על מנת להתעדכן מול המשרד ומול המפעילים במידת הצורך לגבי מידע שאינו מצוי במערכות המשרד ויתר המערכות התומכות, כמו שינויים תחבורתיים לא מתוכננים; ולהיות בקשר רציף מול נציגי המשרד במקרה שעולות פניות לגבי מידע שאינו קיים/ברור דיו, ולעדכן את כל הנציגים בהקדם האפשרי אודות המידע החדש/המעודכן וכן לעדכן את המידע במערכת שירות הלקוחות.

1.7. בהתאם לפניית הפונה יימסר כל המידע הרלוונטי לפנייתו, באופן מלא ומדויק ועדכני, בהתאם לנתונים ולמידע המופיע בכל המערכות העומדות לרשותו ובהתאם להנחיות הממונה.

1.8. במקרה של פניות מידע ושירות, נציגי המידע והשירות גם יבררו עם הפונה אם הוא מעוניין במידע נוסף או נדרש לסיוע נוסף כלשהו בהתאם לבקשת הפונה ובהתאם לתסריט המענה שייכתב על ידי הספק הזוכה ויאושר על ידי המשרד.

1.9. שלבי ההתקדמות בפנייה ינוהלו ויקודמו אוטומטית מתוך תסריט השיחה. תסריטי המענה לפניות יעודכנו מעת לעת בהתאם לשינויים עליהם יחליט המשרד.

1.10. הספק הזוכה יתעד באופן אוטומטי את כל הפניות למרכז השירות במערכת שירות הלקוחות CRM, מערכת ההקלטות עבור השיחות הטלפוניות, ומערכות נוספות עבור תיעוד צ'ט ופניות כתובות, באופן שיוגדר במשותף יחד עם המשרד לגבי כל אחד מקווי השירות. התיעוד יכלול את כל הפניות שהתקבלו, לרבות פניות שננטשו או/ו נכשלו ולא קיבלו מענה, הן על ידי בוט והן על ידי נציג.

1.10.1. התיעוד יכלול את נושא הפנייה, מקור הפנייה (שיחה טלפונית, צ'ט בוט, אי-מייל וכו') ומקור המענה (שירות עצמי / נציג אנושי וכו'), נתוני הפונה, פירוט הבקשה והמענה שניתן, וכל פרט נוסף כפי שיונחה ע"י הממונה.

1.10.2. בכל פנייה יתקבל מידע הנדרש ממערכת הטלפוניה או/ו מערכות נלוות המתעדכות את התקשורת הכתובה, לצורך תיעוד זמן כניסת הפנייה ל-IVR, בחירת תור שירות, זמן המתנה, זמן שיחה קולית או כתובה ו/או פעולה.

1.11. במוקד המידע והשירות, ניתוב הפונה לגורם שייתן לו מענה, ייעשה בצורה אוטומטית עד כמה שניתן ו/או באמצעות העברת הפנייה במקום לאותו הגורם. הפנייה חייבת בכל זמן נתון להיות משויכת לנציג שמטפל בפנייה, גם אם וכשהיא מועברת לטיפול על ידי מספר נציגים.

1.12. כל פנייה תקבל מספר רץ, ערך חד ערכי שייתן אוטומטי על ידי המערכת ויזוהה באמצעות אות ראשית מובילה לסיווג הפניה על פי סוג השירות (לדוגמא: מספר פניית מידע יהיה 1234).

1.13. בכל פניית מידע (במידה ויידרש) יתאפשר שליחת המידע הנדרש לפונה באמצעות מסרון מיידי (SMS), וואטסאפ או מייל אשר יאושר על ידי המשרד ובאישור הפונה

1.14. בכל פנייה תתאפשר שליחת סקר באמצעות מסרון מיידי/מייל לפונה (בנוסף שיאושר על ידי המשרד ובאישור הפונה).

1.15. תרשים זרימה לניתוב הפניות במוקד השירות והמידע מופיע בנספח ו'3.

1.16. המשרד יוכל להנחות את הספק הזוכה מעת לעת על שינויים בנושאי השירות, במידע שיסופק ובשירות שיניתן וכן שינוי באופן הטיפול בפניות השונות, לרבות שינוי סיווג הפניות בין קווי השירות השונים. הספק הזוכה יעדכן את הנציגים וכלל המערכות הרלוונטיות על מנת לתמוך בכל השינויים כאמור, ככל הדרוש.

2. "קו ראשון"

2.1. "קו ראשון" - פניות מידע ושירות

פניות מידע יטופלו במוקד המידע והשירות, בהתאם לתהליך המפורט בסעיף 7 לפרק זה, והן יכולות להיות לגבי כל ערך, נתון או פרט תוכן על שירותי התחבורה הציבורית, כגון (אך לא רק):

2.1.1. מידע על מסלולים, דרכי הגעה ולו"ז של כלל אמצעי התחבורה הציבורית:

2.1.1.1. מוצא ויעד

- 2.1.1.2. מספר קו
- 2.1.1.3. מידע זמן אמת
- 2.1.1.4. לוח זמנים
- 2.1.1.5. עדכוני שינויים בזמן אמת
- 2.1.1.6. קווי לילה
- 2.1.1.7. מוניות שירות
- 2.1.1.8. רכבת ישראל ורכבות קלות
- 2.1.1.9. שאטלים נתיבים מהירים (מידע כללי)
- 2.1.1.10. תחבורה ציבורית חכמה/גמישה
- 2.1.1.11. תחבורה ציבורית נגישה לנוסעים עם מוגבלות
- 2.1.2. תעריפים וכירטוס:
 - 2.1.2.1. כרטיס ואופן תשלום כגון עמדות טעינת רב-קו ומידע כללי נוסף; אפליקציות תשלום ועוד)
 - 2.1.2.2. תעריפים/ הנחות ופרופילים
- 2.1.3. מידע כללי על התחבורה הציבורית:
 - 2.1.3.1. מה אסור לעלות לכלי התחבורה הציבורית
 - 2.1.3.2. בעלי חיים בכלי התחבורה הציבורית
 - 2.1.3.3. נושאי נגישות
 - 2.1.3.4. פרטים על המפעיל: אתר אינטרנט, טלפון
 - 2.1.3.5. פרטים על פעילות/הנחיות של הרשות
 - 2.1.3.6. אחר
- 2.1.4. סיוע בנוגע לפניית ציבור:
 - 2.1.4.1. בקשת עדכון על סטטוס פניית ציבור שהוגשה
 - 2.1.4.2. שליחה חוזרת של מענה לפניית ציבור
 - 2.1.4.3. סיוע בהגשת פנייה בטופס מקוון
- 2.1.5. שריון מקום באוטובוס (ללא תשלום מראש)-אופציונלי.
- 2.1.6. טיפול בנושא רב קו (מתוכנן ליישום עתידי).
- 2.1.7. טיפול מול מרכזי השירות השונים הקשורים לתחבורה ציבורית לרבות מרכזי שירות של רב קו במידה ולא ניתן שם שירות מספק/אין מענה.
- 2.1.8. פניות בנושא נתיבי תחבורה ציבורית, מידע אודות אופן הגשת ערעור על קנסות, לרבות בדיקת סטטוס הגשת ערעור, והעברת כל מידע ותלונה בנושא נתיבי תחבורה ציבורית אל המשרד (לדוגמא: תקלות באתר של אגף יחידת האכיפה וכדומה).
- 2.1.9. פניות לסיוע בזמן אמת ואשר אין בגינן מידע במערכות המידע או לא התקבל בגינן עדכון מהמשרד או ממפעילי התחבורה הציבורית, בנושאים מגוונים כגון
 - 2.1.9.1. בעיות תפעוליות בזמן אמת (עומס בתחנה, נסיעה אחרונה/ראשונה לא יצאה, אי איסוף נוסעים, איחור של אוטובוס ועוד).
 - 2.1.9.2. אירוע דחוף או בעיה קריטית במהלך הנסיעה (אוטובוס תקוע/אוטובוס לא עוצר בתחנות/אבדה של כלי נשק/ אירוע אלימות באוטובוס/אירוע רפואי ועוד.

- 2.1.9.3. כל פניה שדורשת בירור מול גורם שלישי.
- 2.1.10. פניות מידע ושירות לסוגיהן יועברו במידת הצורך להמשך טיפול במישור המנהלי, ויועלו אל מערכת האכיפה.

3. "קו שני" - פניות ציבור

- 3.1. פניות ציבור יענו על ידי מוקד פניות ציבור, בנושאים מגוונים ומשתנים, כגון (אך לא רק):
- 3.1.1. קווי שירות (תדירות, עומסים, שעות פעילות, מסלולים ועוד
 - 3.1.2. חריגות מנהלתיות (אי ביצוע, איחורים ועוד
 - 3.1.3. נגישות
 - 3.1.4. תחנות אוטובוס; שילוט בתחנה
 - 3.1.5. התנהגות נהגים ופקחים
 - 3.1.6. תקלות כלי הרכב (ניקיון, תחזוקה וכו'
 - 3.1.7. הצעות לשיפור
 - 3.1.8. ציון לשבח
 - 3.1.9. ערעורים על תעריף מוגדל

4. שעות פעילות מרכז השירות

- 4.1. שעות פעילות מוקד המידע והשירות
- 4.1.1. על הספק הזוכה לאייש את מוקד המידע והשירות ולספק מענה לכלל הפניות בקו ראשון ובקו שני בכל ערוצי התקשורת בשעות הפעילות המפורטות להלן:
 - 4.1.2. ימים א'-ד' משעה 05:30 ועד השעה 1:30 אחר חצות (25:30).
 - 4.1.3. יום ה' משעה 05:30 ברצף עד שעה לפני כניסת השבת ביום ו'.
 - 4.1.4. בערבי חג משעה 05:30 ועד שעה לפני כניסת החג.
 - 4.1.5. במוצאי שבת ובמוצאי חג יפעל המוקד משעה לאחר יציאת השבת או החג וברצף עד לסיום השירות (בהתאם לסעיפים 4.1.2-4.1.4 לעיל) ביום העוקב.
 - 4.1.6. שעות הפעילות הנקובות בסעיפים 4.1.4 – 4.1.1 לעיל ייקראו להלן: "שעות הפעילות הכלליות".
 - 4.1.7. בכל עת שבה מופעל שירות "קווי לילה", אשר במסגרתו פועלים קווי שירות בשעות הלילה, יפעל המרכז ברצף בימים א'-ה' 24 שעות ביממה עד שעה לפני כניסת השבת ביום ו' ובמוצאי שבת וחג בהתאמה לסעיף 4.1.4-4.1.5 לעיל. בכל חודש ספטמבר יועבר לספק הזוכה לו"ז של פעילות שירות קווי הלילה.
 - 4.1.8. למשרד שמורה הזכות למסור את לו"ז קווי הלילה במועד אחר, בהתראה מוקדמת של 30 (שלושים) ימים מראש.
 - 4.1.9. ייתכנו מועדים נוספים, ארעיים, לרבות מצבי חירום, שבהם מרכז השירות יתבקש מראש לפעול בשעות מורחבות משעות הפעילות הכלליות (בשל אירועים מיוחדים לדוגמה). במצבים אלו, יורחבו שעות הפעילות כנדרש. הספק יתאים את כמות הנציגים

הנדרשת בהתאם להיקף הפעילות כדי לעמוד ביעדי השירות, המפורטים בנספח י"א למכרז.

4.1.10. בכל שעות הפעילות שאינן כלולות במסגרת שעות הפעילות הכלליות, מוקד המידע והשירות יעניק שירות באמצעות שירותים עצמיים (בוט קולי וכתוב) וכן "נציגים כוננים" לפניית מידע ושירות אשר בהן נדרש מענה לבעיה קריטית שמתרחשת בזמן אמת בשעות פעילות אלו.

4.1.11. הנציגים הכוננים יספקו במידת הצורך מענה באמצעות שיחות טלפון או התכתבות בציט לפניות הלוונטיות.

4.1.12. הנציגים הכוננים נדרשים לתת שירות בשפה העברית, וככל שיידרש, הספק הזוכה ידאג למענה של הנציגים הכוננים גם בשפות הערבית והאנגלית.

4.1.13. לכל הפניות, אשר לא נדרש עבורן מענה באמצעות הנציגים הכוננים לפרק זה, ואשר מתבצעות שלא במסגרת שעות הפעילות הכלליות, תינתן הודעה לפונים על שעות הפעילות הכלליות של המוקד לטיפול בפניות מסוג זה, וכן הפנייה לשירותים האוטומטיים הניתנים מחוץ לשעות הפעילות הכלליות.

4.2. שעות פעילות מוקד פניות ציבור (קו שני)

4.2.1. שעות הפעילות של נציגי פניות ציבור יקבעו על פי שיקול דעת הספק הזוכה על מנת לעמוד ביעדים כפי שמפורט בנספח י"א – יעדים ומדדים.

4.2.2. יודגש כי מנהל מוקד פניות הציבור יהיה זמין בכל שעות העבודה של המוקד כפי שייקבעו בהתאם לסעיף 4.2.1 ולכל הפחות בשעות העבודה המקובלת 00:00-17:00:8.

4.2.3. המשרד יהיה מחויב לספק שירותי מערכת בין השעות 00:00-19:00:7 בימי העבודה א-ה למעט: עדכוני גרסה, תחזוקה ושיבושים במערכת.

4.3. כללי

4.3.1. מענה אוטומטי באמצעות הטלפון, מסרונים, צ'אט, טלגרם, וואטצאפ או כל אמצעי אחר התומך במענה אוטומטי יופעל בכל ימי השבוע ברצף (24/7).

4.3.2. למשרד קיימת הזכות לשנות את שעות הפעילות בהתאם לצרכים ובהודעה מראש של 30 יום לספק הזוכה.

4.3.3. אם יחליט המשרד להאריך או לקצר את שעות הפעילות המפורטות לעיל, לא יחול שינוי בתעריפים בהצעת הספק הזוכה.

4.3.4. הספק הזוכה יביא בחשבון כי בעת שביתות ו/או השבתות של התחבורה הציבורית בחירום ובשיגרה, אם תהינה, עלול להיווצר מצב בו לא יתאפשר מתן השירותים במוקד (עם היוודע דבר השביתה תימסר הודעה לספק הזוכה). במקרים אלו הרשות לא תפצה את הספק הזוכה בגין צמצום או הפסקת הפעילות וכן בתום השביתה עקב ריבוי פניות והצורך להגביר פעילות. המשרד לא ישפה את הספק בשל שינויים בהיקפי השיחות, בין אם מדובר בצמצום ובין אם מדובר בגידול, והספק מחויב לעמוד ברמת השירות הנדרשת בשיגרה ובעיתות חירום בפרט.

5. שפות נדרשות למענה במרכז השירות

5.1. כללי

5.1.1. הספק הזוכה ייתן מענה לפניות המתקבלות במרכז השירות בשפות נוספות על עברית, על פי המפורט להלן, בהתאם לקווי השירות וערוצי התקשורת של הפניות.

5.1.2. בכל שעות הפעילות הכלליות, כהגדרתן להלן, הספק הזוכה יעמיד לטובת המענה בשפות הנדרשות, בהתאם לקווי השירות ולערוצי התקשורת, את מספר הנציגים הנדרש.

5.1.3. השירותים האוטומטיים בכל ערוצי התקשורת יינתנו בשפות: עברית, אנגלית וערבית.

5.1.4. במידה ויידרש שירות בשפה אחרת או נוספת לאלו המפורטות להלן, בכל אחד מקווי השירות ו/או ערוצי התקשורת, הספק הזוכה יידרש לאתר נציג הדובר את השפה הנדרשת ולספק מענה לפונה בשפה זאת, תוך שלושים (30) יום מיום שקיבל דרישה לכך מהמשרד.

5.1.5. נתב השיחות והודעות וכרוזים בזמן ההמתנה בתור יהיו בשפות שהוגדרו בהתאם לערוץ התקשורת.

5.1.6. יובהר כי הודעות וכרוזים יאושרו על ידי המשרד ולא יהיה ניתן להשמיע פרסומות בעת ההמתנה בתור.

5.2. מענה בקו ראשון (לפניות מידע ושירות)

5.2.1. מתן שירות לפונה במענה הטלפוני על ידי נציג המידע ושירות יהיו בשפות: עברית, ערבית, רוסית ואנגלית כאשר ברירת המחדל של המענה יהיה בשפה העברית.

5.2.2. המענה הכתוב לפניות מידע ושירות יהיה בשפות: עברית, אנגלית וערבית.

5.3. מענה בקו שני (פניות ציבור כתובות)

5.3.1. מענה לפניות הציבור יהיה בשפות: עברית, ערבית ואנגלית, כאשר ברירת המחדל של המענה יהיה בשפה של הפניה.

5.3.2. במקרים בהם עולה הצורך לתת שירות בשפה הרוסית, יוכל הספק הזוכה להסתייע בנציגי המידע והשירות על מנת לתרגם את הדרוש לצורך מתן מענה מתאים לפניה.

5.3.3. במידת הצורך ועל פי דרישת הרשות, יתקשר הספק הזוכה עם חברה לתרגום נוסחים לשפות זרות.

6. ערוצי התקשורת עם מרכז השירות ("ערוצי התקשורת")

6.1. המשרד שומר לעצמו את הזכות לשנות (להוסיף/לגרוע) את ערוצי התקשורת עם הפונים למרכז השירות ואת השיטה והצורה של אספקת המענה על ידי מרכז השירות, בכל עת וללא צורך בעלות נוספת.

6.2. הספק הזוכה מתחייב לקבל ולספק כל שינוי בערוצי התקשורת שיקבע המשרד וזאת ללא כל תוספת לתמורה שנקבעה במסגרת הצעת המחיר למכרז זה.

6.3. ערוצי התקשורת עם מוקד המידע והשירות

6.3.1. התקשורת עם הפונים למוקד המידע והשירות תכלול את הערוצים הבאים:

- 6.3.1.1 מענה אנושי באמצעות נציגי מידע ושירות.
 - 6.3.1.2 מענה קולי אוטומטי באמצעות מערכת ה-IVR (DTMF) ו/או ASR מבוסס על בינה מלאכותית, עיבוד שפה טבעית (NLP) ולמידת מכונה לפי האפיון המצורף כנספח א/1 "איפיוני מערכות". בכל שימוש בשירות עצמי קולי ישלח לפונה מסרון עם כל הפרטים, בנוסח שיאושר ע"י הממונה.
 - 6.3.1.3 מענה כתוב ו-CHAT-BOT באמצעות מסרונים מידיים, מיילים, טלגרם, וואטצאפ, רשתות חברתיות ואתר אינטרנט ייעודי וכל מדיה ככל שתתווסף בעתיד. לפי האפיון המצורף כנספח א/1 "איפיוני מערכות".
 - 6.3.1.4 למען הסדר הטוב מובהר כי המציע לא יקבל תמורה נוספת עבור הקמת ערוצי השירות הקוליים והכתובים (בוט קולי ו-Chat Bot) והתשלום בגין שירותים בערוצים אלה, כשיעלו לאוויר עם תחילת תקופת ההפעלה, יהיה במסגרת עלות פניית שירות ומידע כפי שהוגדרה בסעיף 13.2.7 במכרז.
 - 6.3.1.5 שיחה יוצאת – שיחה מהמוקד אל הפונה לטובת סגירת מעגל טיפול/או לצורך בירור נוסף. לא יינתן תשלום נוסף בגין שיחה יוצאת.
 - 6.3.1.6 על המציע להקצות מספר טלפון מזוהה לשיחה יוצאת ו/או SMS כאשר המספר ניתן לחיוג גם לטלפונים כשרים וקומות כשרות.
 - 6.3.1.7 CB / VHT שיחה חוזרת השומרת על המיקום בתור ההמתנה למענה.
 - 6.3.1.8 במקרים בהם הטיפול בפנייה צריך להיעשות על ידי גורמים אחרים, כמפורט בסעיף 7.8 לנספח זה, או ככל שישתנה בעתיד, תועבר הפנייה באמצעות ה-PSTN לאותו גורם (כגון מפעיל התחבורה הציבורית הנבחר) לצורך המשך טיפול.
 - 6.3.1.9 אפשרות לקליטת פניות באופן ישיר ממוקדי שירות חיצוניים הקשורים לתחבורה הציבורית כגון: מוקדי שירות של מפעילים, מוקד שירות רב קו ועוד.
- 6.3.2 מענה אנושי באמצעות נציגי מידע ושירות**
- 6.3.2.1 כל הפניות למענה אנושי למוקד המידע והשירות יהיו באמצעות חיוג מקוצר למספר שבאחריות המשרד לספק. כיום השירות ניתן באמצעות חיוג למספר המקוצר 8787* ובכוונת המשרד להמשיך בשירות זה.
 - 6.3.2.2 הפניות ינותבו לשירות אנושי שיינתן על ידי נציגי המידע והשירות על ידי בחירת השירות הנדרש, כמפורט בנספח זה.
 - 6.3.3 שירותים אוטומטים יסופקו באמצעות מערכת ה-IVR (DTMF) ו/או ASR.
 - 6.3.3.1 המשרד מעוניין לספק שירות עצמי לפונים למרכז השירות באמצעות מערכת ה-IVR בשילוב Chat Bot קולי או באמצעות שירותי AI.
 - 6.3.3.2 השירות האוטומטי יתבצע באמצעות זיהוי דיבור NLP- ויכלול שירותים של אספקת מידע כללי, מודיעין, מוצא-יעד, זמני נסיעה, תעריפים, מידע על מפעילי תחבורה ציבורית ושירותים נוספים שייבחרו על ידי המשרד, כמפורט בנספח המצורף כנספח א/1 "איפיוני מערכות".
 - 6.3.4 **מענה אנושי ואוטומטי לתקשורת כתובה**
 - 6.3.4.1 נפח הודעות בשירות זה יהיה ללא מגבלת תווים.

6.3.4.2. הפונה יוכל לשלוח הודעה במלל חופשי לדוגמא : את מקום המוצא והיעד הנדרש, ויקבל כתשובה מסלול נסיעה ממוחשב.

6.3.4.3. תשובה בהודעה תימסר לפונה בהודעה כתובה במלל חופשי ע"י נציג מידע ושירות ו/או באמצעות CHAT-BOT.

6.3.4.4. המערכת תאפשר לנציג מידע ושירות להתכתב במלל חופשי או לבחור תשובות מתוך מאגר תשובות.

6.3.4.5. ההתקשרות תתבצע בצורה דו כיוונית, פניה ומענה מכל מכשיר לו קיימת גישה לרשת האינטרנט.

6.3.4.6. מענה אנושי ואוטומטי לתקשורת כתובה – על הזוכה להקים אתר אינטרנט ייעודי מאובטח לפי דרישות המשרד עבור הציבור ועבור השירותים הנדרשים בסעיף 6.3.4. בנוסף תהיה אפשרות להתממשק לצי"אט ע"י API או גישה אחרת המקובלת בתחום עליה יחליט המשרד. הצי"אט יתמוך בכלל השירותים האוטומטיים המוקמים במסגרת מכרז ההתקשרות תתבצע באמצעות כתובת אינטרנט ייעודית עליה יחליט המשרד או גישה מאובטחת אחרת המקובלת בתחום.

6.3.4.7. נגישות דו כיוונית המאפשרת קליטה ושידור של הודעות SMS.

6.3.4.8. מערכת הצי"אט וממשקים נוספים התומכים CHAT-BOT יאפשרו יכולת מענה אוטומטי (CHAT-BOT) על ידי בניית שאלות ותשובות לנושאים שכיחים.

6.3.4.8.1. במידה ואחת המילים או יותר אינם מזהים על ידי המערכת, המערכת תשלח הודעה לפונה מתוך מאגר שאלות לחידוד, הפונה יבהיר את השאלה וישלח שנית. במידה והמערכת לא הבינה גם את התשובה השנייה – תועבר השיחה באופן אוטומטי לנציג שירות בתקשורת הכתובה ותשלח הודעת חיווי בנושא לפונה, במידה והפונה ירצה לפנות לתקשורת טלפונית, נציג המידע והשירות יציע לו בהודעה כתובה את האפשרות באמצעות "הקש להתקשרות" באמצעות מספר "קליקבילי".

6.3.4.9. פניה שאינה נסגרה באמצעות מענה אוטומטי תועבר להמשך טיפול במוקד המידע והשירות ותטופל באמצעות נציגי המידע והשירות.

6.3.4.10. התשלום בעבור שיחה, בין אם היא באמצעות מענה אוטומטי או נציג אנושי, כתוב או קולי, הינו תשלום אחיד בעבור שיחת שירות ומידע (קו 1). במידה והפונה עבר משירות אוטומטי לנציג אנושי ומשם לטלפון – ישולם עבור כל השירות כשיחה אחת בלבד.

6.3.5 שליחת הודעות יזומות

6.3.5.1. למשרד קיים ממשק ממשק GTFS R.T המעביר הודעות בזמן אמת בתחבורה הציבורית. באמצעות הרשמה בערוצי התקשורת הכתובה והטלפונית, יישלחו הודעות יזומות במסרונים, מיילים, טלגרם, וואטצאפ וכל מדיה שתתווסף בעתיד, לרשימות תפוצה של אנשים שאישרו זאת. כל זאת לפי האפיון בנספח המצורף א/1 "איפיוני מערכות".

6.3.5.2. תהיה אפשרות לשלוח אותן הודעות יזומות גם בשיחה קולית למעוניינים בכך.

6.3.6 שיחה חוזרת בתור - call back

- 6.3.7 הספק יבצע שיחות חוזרות ללקוחות שבחרו להשתמש בשירות CB והשאירו הודעה לחזרה. המוקד יבצע חיוג אוטומטי לשיחות לרבות יכולת להטמעת שירות VHT לשמירה על מיקום בתור ובהתאם להנחיות שיתקבלו באפיון הנתב בתקופת ההקמה.
- 6.3.8 נציגי מידע ושירות לתמיכה בערוצי התקשורת השונים

היקף הנציגים הנדרש לשירות בערוצי התקשורת השונים הינו באחריות המציע ומתוך ניסיונו, לרבות האפשרות להפעיל נציגי מידע ושירות ייעודים לתקשורת כתובה, בהתאם למיומנות הנציגים לספק את השירות וזאת כדי לעמוד ביעדים שהוגדרו במכרז זה.

6.4 ערוצי התקשורת עם מוקד פניות הציבור

- 6.4.1 התקשורת של הפונים עם מוקד פניות הציבור תהיה באמצעות טופס מקוון, דואר אלקטרוני, פקס ודואר או בכל אמצעי אחר שהמשרד יגדיר.

7 תהליכי מענה ואופן טיפול בפניות שמתקבלות במרכז השירות

7.1 כללי

- 7.1.1 הספק הזוכה מתחייב לא לדרוש או לבקש מהפונה למוקד את פרטיו האישיים לשם מסירת מידע בלבד, אלא במקרים בהם יש צורך בכך ותוך תיעוד הסכמת הפונה, כמו בפניות שירות או בפניות ציבור.
- 7.1.2 הספק הזוכה ישלח לפונה סקר קצר הבוחן את שביעות רצונו מהשירות, בהתאם לתדירות ולהנחיות המשרד. במידה ובסקר עלה כי הפונה אינו שבע רצון ולא קיבל את המענה הנדרש- הספק יחזור אל הפונה ויתן לו מענה ראוי.
- 7.1.3 תהליכי המענה והטיפול בפניות שמתקבלות במרכז השירות, לרבות תרשימי זרימה עקרוניים למענה ולטיפול מפורטים בסעיפים 7.2-7.7 להלן. תרשימי הזרימה הינם עקרוניים וניתנים לשינוי בהתאם לאפיון שיבוצע בשלב ההקמה מול הספק הזוכה או במהלך תקופת ההתקשורת, במידה ויידרש, על פי שיקול דעתו של המשרד.

7.2 פניות מידע ושירות (קו 1) - תהליך טיפול בפניה טלפונית:

- 7.2.1 שיחה נכנסת דרך *8787.
- 7.2.2 ברכה ופתיח של המשרד והפעלת IVR כפי שמפורט בנספח המצורף א/1 "איפיוני מערכות".
- 7.2.3 בחירת שפה בה נדרש השירות טרם קבלת התפריט הראשי. במידה ולא נבחרה שפה- ברירת המחדל היא עברית.
- 7.2.4 אפשרות להפעלת הודעה קולית מקדימה (בשפה הנבחרת) תושמע במועד ובזמן בהתאם להחלטת המשרד. נוסח הודעה יכול להיות: ברכות לקראת אירועים וחגים, מידע והודעות מנהלתיות וכדומה (בשגרה לא יופעלו הודעות מקדימות כאמור).
- 7.2.5 העברת השיחה לשירותים אוטומטיים במידה ויש (בהתאם לנושא הנבחר ולשירות העצמי שקיים).

7.2.5.1 בפניות שנענו ע"י שירות אוטומטי (שירות עצמי) השיחה תתועד באופן אוטומטי במערכת שירות הלקוחות כשתוקם ומערכות הספק באופן שיוגדר במשותף יחד עם המשרד. במידה והשירות האוטומטי לא הצליח, השיחה תועבר באופן אוטומטי לנציג אנושי.

7.2.6 העברת השיחה לתור המתנה לנציג אנושי. בתור יושמע לפונה הודעות וכרוזים בשפה הנבחרת לרבות מיקום בתור וזמן המתנה משוער.

7.2.7 מתן אופציית בחירה ללקוח להשארת הודעה ושמירת מקומו בתור (VHT) וחזרה ללקוח ע"י שיחת call back.

7.2.8 פתיח שיחה באמצעות מערכת אוטומטית – הקלטת נציג לפתיח קבוע הכולל את שמו בעת כניסת שיחה (הפתיח לא יחשב באורך השיחה).

7.2.9 מענה על ידי נציג המידע ושירות - נציג המידע והשירות ישתמש במערכות המידע הקיימות לו ובכלל המידע המופיע לרבות, מסלולן, מערכת שירות הלקוחות, מערכת ניהול ידע, הודעות מהאחראי משמרת, הודעות מתדריכי יום, קישורים וקבצים שיישלחו על ידי הממונה ועוד, לצורך מתן מענה מדויק, מקצועי ואדיב.

7.2.10 בפניות שירות (כמו בירור סטאטוס פניות ציבור, תשלום על דוח נסיעה בנת"צ ועוד) על הלקוח לתת פרטי זיהוי כפי שיוגדרו ע"י המשרד.

7.2.11 מתן מענה לפניות בנושא נתיבי תחבורה ציבורית והעברת פניות אל הגורם הרלוונטי במשרד.

7.2.11.1 בפניות בהן לנציג אין את המידע הדרוש, הנציג יעביר את השיחה למנהל תורן (אחמ"ש) (להמשך הטיפול יהיה כפי שמפורט בסעיף 7.5 בנספח זה).

7.2.11.1.1 על נציגי הקו הראשון לעשות את מלוא המאמצים על-מנת לטפל בפניות בקו הראשון.

7.2.12 "סגיר" ושליחת מסרונים מידיים עם מידע או סקר שביעות רצון לפי העניין, ובהתאם למקרים שהוגדרו על ידי המשרד ככאלו שניתן בהם לשלוח את המידע באמצעות מסרונים מידיים.

7.2.13 הנציג המטפל בפנייה יתעד את פרטי הפנייה ומהות הפניה במערכת התיעוד הקיימת בידי הספק או לחילופין במערכת שירות הלקוחות של המשרד (תחת לקוח מזדמן בפניות מידע ולקוח מזוהה בפניות שירות).

7.2.14 אפיוני השירותים האוטומטיים שנעשו עד כה מופיעים בנספח א/1 למכרז "אפיוני מערכות".

7.3 פניות מידע ופניות שירות (קו 1) - תהליך טיפול בפניה כתובה:

- 7.3.1 פנייה נכנסת דרך ערוץ תקשורת כתובה. ברכה ופתיח של המשרד והודעה ללקוח כי ההתכתבות שמורה לצורך בקרה ושיפור השירות.
- 7.3.2 אפשרות להודעה כתובה מקדימה תוצג במועד ובזמן בהתאם להחלטת המשרד, נוסח הודעה יכול להיות: ברכות לקראת אירועים וחגים, מידע והודעות מנהליות וכד'. (בשגרה רגילה לא יופעלו הודעות מתפרצות כאמור).
- 7.3.3 הצגת תפריט ראשי ומשני לבחירת סוג השירות הנדרש, בהתאם לאיפיון הציט בוט המופיע בנספח א/1 "איפיוני מערכות".
- 7.3.4 העברת הפניה לשירותים אוטומטיים כתובים במידה ויש (בהתאם לנושא הנבחר ולשירות העצמי שקיים).
- 7.3.4.1 בהפניה לשירות אוטומטי- יינתן תסריט שיחה על פי שאלות ותשובות שנבנו מראש לנושאים שכיחים.
- 7.3.4.2 במידה ואחת המילים או יותר אינן מזוהות על ידי המערכת, המערכת תשלח הודעה לפונה מתוך מאגר שאלות לחידוד, הפונה יבהיר את השאלה וישלח שנית. במידה והמערכת לא הבינה גם את התשובה השנייה- תועבר השיחה באופן אוטומטי לנציג שירות בתקשורת הכתובה ותשלח הודעת חיווי לפונה בנושא, במידה והפונה ירצה לפנות לתקשורת טלפונית, נציג המידע והשירות יציע לו בהודעה כתובה את האפשרות באמצעות " הקש להתקשרות", כמלל קליקבילי.
- 7.3.5 העברת הפנייה לתור בהמתנה לנציג אנושי בשירות צ'ט. בזמן ההמתנה יוצג לפונה מקומו בתור וזמן ההמתנה המשוער.
- 7.3.6 מתן אופציית בחירה ללקוח להשארת הודעה עם מספר טלפון לחזרה ושמירת מקומו בתור (VHT) וחזרה ללקוח ע"י שיחה חוזרת .
- 7.3.7 מענה על ידי נציג המידע ושירות הפועל בתקשורת כתובה - נציג המידע והשירות ישתמש במערכות המידע הקיימות לו ובכלל המידע המופיע לרבות, מסלולן, מערכת שירות הלקוחות, מערכת ניהול ידע, הודעות מהאחראי משמרת, הודעות מתדריכי יום, קישורים וקבצים שיישלחו על ידי הממונה ועוד, לצורך מתן מענה מדויק, מקצועי ואדיב.
- 7.3.8 "סגיר" ושליחת ההודעה עם מידע וסקר שביעות רצון לפי העניין.
- 7.3.9 בפניות בהן לנציג אין את המידע הדרוש, הנציג יעביר באופן ישיר את המשך ההתכתבות וסגירת טיפול למנהל משמרת (אחמ"ש) או למי מטעמו. העברה זו צריכה להיות מתועדות במערכות המפעיל לצורך ניטור ובקרה.
- 7.3.10 בפניות שירות (כמו בירור סטאטוס פניות ציבור, תשלום על דוח נסיעה בנת"צ ועוד) על הלקוח לתת פרטי זיהוי כפי שיוגדרו ע"י המשרד.

7.3.11 הנציג המטפל יתעד את פרטי הפנייה ומהות הפניה במערכת התקשורת הכתובה (או ישירות במערכת שירות הלקוחות). פרטי הפניה יעודכנו באופן אוטומטי במערכת שירות הלקוחות של המשרד (תחת לקוח מזדמן בפניות מידע ולקוח מזוהה בפניות שירות).

7.3.12 בפניות שנענו ע"י CHAT-BOT הפניה תתועד באופן אוטומטי במערכת שירות הלקוחות כשתוקם ומערכות הספק באופן שיוגדר במשותף יחד עם המשרד.

7.3.13 אפיוני השירותים האוטומטיים שנעשו עד כה מופיעים בנספח א/1 המצורף "אפיוני מערכות".

7.4 פניות שירות וסיוע לנוסעים באירועי זמן אמת על ידי נציג מידע ושירות (קו 1):

7.4.1 במידה ומתקבלת במרכז השירות, שיחה של נוסע המבקש להליך על מקרים בזמן אמת, כגון אוטובוס שלא הגיע, אבידות ומציאות, מחלוקות בנושאים שונים ועוד, נציג קו 1 יסייע לו בתכנון מסלול חלופי, מציאת פתרון והגשת פניית ציבור לאכיפה, תוך סגירת הטיפול במעמד השיחה.

7.4.2 במידה ומדובר בפנייה הדורשת ברור נוסף, נציג קו 1 (פניות מידע ושירות) יעביר את השיחה או הפניה הכתובה ו/או השאלה למנהל משמרת (אחמ"ש) או למי מטעמו על פי המקרים שהוגדרו ע"י המשרד. יודגש, כי על נציגי הקו הראשון לעשות את מלוא המאמצים על מנת לטפל בפניות בקו הראשון.

7.4.3 במעמד השיחה, נציג השירות (קו 1) יבקש מהפונה את כל הפרטים הנדרשים ויזין אותם במערכת לצורך העלאה לאכיפה במסגרת פניות הציבור.

7.4.4 הנציג יבצע את הבירור הדרוש מול מערכות המידע הקימות ו/או צדדים שלישיים.

7.4.5 יסופק מענה מיידי לפונה במקרה שנדרשת התערבות צדדים שלישיים ובמידת הצורך, יצור הנציג עם הפונה קשר מחדש לצורך מסירת המענה באמצעות שיחת טלפון או הודעה כתובה לבחירת הפונה

7.4.6 הנציג יתעד את המענה לפונה על מערכת התייעוד שלעיה יעבוד, או לחילופין על מערכת שירות הלקוחות שישפק המשרד (תחת לקוח מזדמן בפניות מידע ולקוח מזוהה בפניות שירות).

7.5 פניות מידע ושירות המופנות למנהל תורן (אחמ"ש) לצורך התייעצות:

7.5.1 נציג קו 1 יפנה שיחה למנהל תורן (אחמ"ש) לצורך התייעצות במידה ונתקל בפניה שאינו יודע את תשובתה ו/או נתקל בהתנגדות מהפונה ו/או צריך כל סיוע על מנת לתת תשובה מקצועית ואמינה.

7.5.2 אחמ"ש או מי מטעמו ייתן את הייעוץ הנדרש לנציג קו 1 ואת המענה לפונה, תוך כדי השיחה (ללא הורדת הפונה מהקו).

7.5.3 למען הסר ספק, על שיחות שמועברות לאחמ"ש או מי מטעמו לצורך התייעצות לא יינתן תשלום נוסף כמפורט בסעיף 13.2.4 להסכם זה.

7.6 נושאים אשר לא יטופלו על ידי מוקד המידע והשירות:

7.6.1 מרכז המידע והשירות לא יטפל בין היתר בנושאים המפורטים להלן ובמקרים אלה ינתב את השיחה לגורם הרלוונטי:

7.6.1.1 אבידות ומציאות, למעט אבידות יקרות ערך;

7.6.1.2 הזמנת מקום נסיעה מראש (תשלום מראש);

7.6.1.3 נושאי תאונות וביטוח;

7.6.1.4 רב-קו ואפליקציות כרטוס- נושאים כספיים ותמיכה טכנית;

7.6.2 המשרד יכול לשנות בכל עת את הנושאים המפורטים בסעיף זה וייתכן שחלק מהנושאים יעברו לטיפול מרכז השירות, ללא כל עלות או תמורה נוספת.

7.6.3 ניתוב פניות מסוג זה המתקבלות במוקד השירות, ייעשה ככל הניתן באופן ישיר על ידי הפונה באמצעות מערכת ה-IVR. במידה והפונה מגיע לנציג מידע ושירות, נציג המידע ושירות יעבירו לגורם המטפל הרלוונטי. העברה למפעילי התחבורה הציבורית (וייתכן שגם לגורמים נוספים) תתבצע באמצעות העברת השיחה ישירות למפעיל התחבורה הציבורית הרלוונטי, עם ציון מספר הטלפון הייעודי של הגורם הרלוונטי. במידה וגורם זה אינו כלול בנתב השיחות של המשרד ייתן נציג המידע ושירות לפונה את מספר הטלפון לצורך יצירת קשר עם אותו הגורם.

7.6.4 במידה והפונה אינו יודע מיהו המפעיל הרלוונטי או הגורם השלישי שנדרש לסייע בנושא מסוים, נציג המידע ושירות יסייע לפונה בזיהוי המפעיל/אותו הגורם הרלוונטי, באמצעות תחקור המידע מהפונה.

7.6.5 ניתוב פניות שאינן בטיפול הרשות הארצית לתחבורה ציבורית המתקבלות במוקד פניות הציבור ייעשה במענה כתוב לכל המאוחר תוך 2 ימי עסקים ממועד קבלת הפנייה במוקד פניות הציבור. במענה הכתוב יינתנו פרטי ההתקשרות עם הגורם הרלוונטי האחראי למתן מענה בפנייה.

7.7 פניות ציבור:

7.7.1 תרשים זרימה סכמתי של ניתוב הטיפול בפניית ציבור ופירוט שלו מצורף להלן בנספח ו'3.

7.7.2 קבלת הפניה והזנה במערכת שירות הלקוחות של המשרד.

7.7.3 מענה ראשוני לפנייה באופן אוטומטי על ידי צוות פניות ציבור, הכולל חיווי של קבלת הפנייה ומזהה הפייה.

7.7.4 בירור הפניה – בירור ובדיקה מול הגורמים הרלוונטיים.

7.7.5 במסגרת בירור הפניה ייתכנו מספר מסלולים מקבילים:

7.7.6 איתור מידע קיים, הנחיות ופניות דומות קודמות וניסוח מענה על בסיס המידע הקיים.

7.7.6.1 בירור הפניה מול הגורמים המקצועיים במשרד.

7.7.6.2 בירור הפניה מול מפעילי התחבורה הציבורית או צד ג'.

7.7.6.3 בירור והעלאת התלונה במסגרת הליך אכיפה מנהלית.

7.7.6.4 ערעור על תעריף מוגדל – יידונו ע"י המפקח על התעבורה או מי שהוא הסמיך לשם כך.

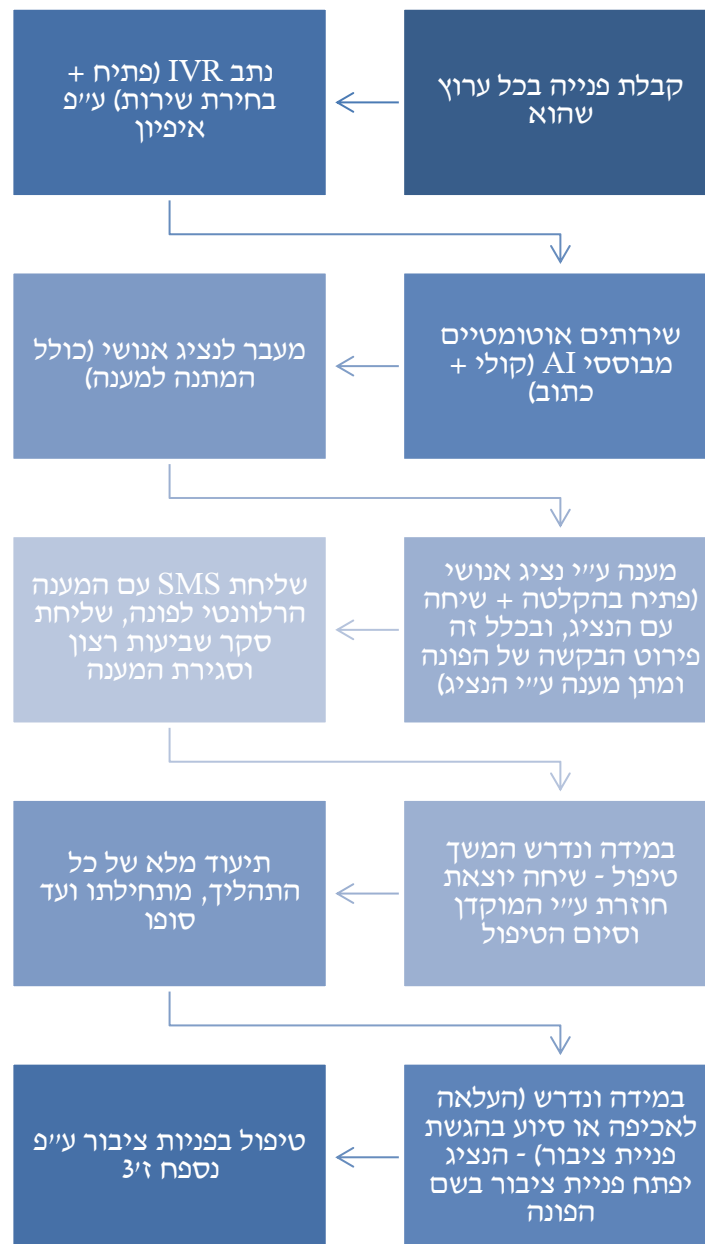
7.7.7 ניסוח טיוטת מענה.

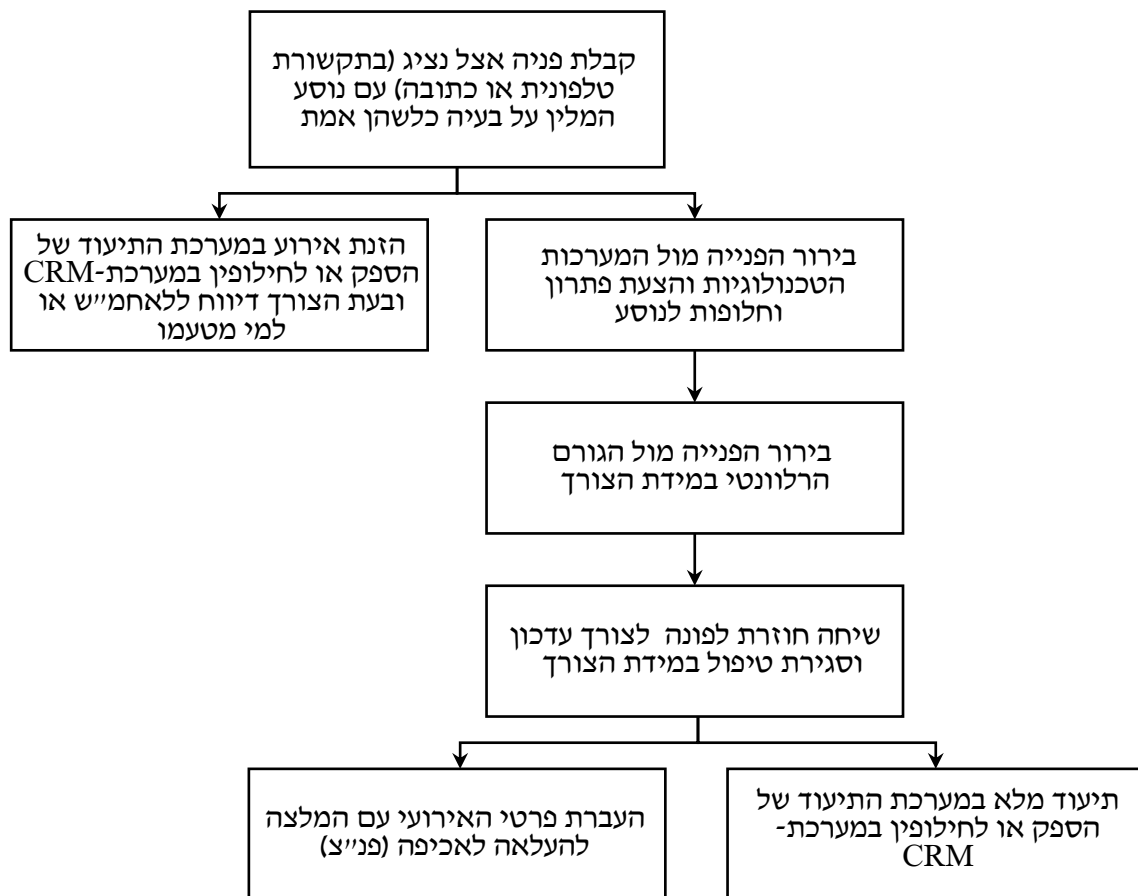
7.7.8 שליחת המענה לפונה לאחר אישור הממונה מטעם המשרד

יודגש, כי צוות פניות הציבור לא ישלח מענה סופי לפונה ישירות בשום אופן, אלא ינסח טיוטת מענה בלבד שתיבדק על ידי הממונה על העבודה ותשלח על ידו או מי מטעמו.

הטיפול בפניות הציבור יעשה באמצעות מערכת ה-CRM הקיימת המופעלת כיום במשרד התחבורה, ודורשת התחברות לסביבת העבודה של המשרד באמצעות טוקן עבור כל משתמש. בשלב זה, לא ניתן להתממשק למערכת עם כלי AI מתקדמים ועל הספק הזוכה להיערך עם כח האדם הנדרש, על מנת לעמוד ב-SLA באמצעות נציגים אנושיים. במהלך ההתקשרות, בכוונת המשרד להחליף את המערכת במערכת חדשה בענן והספק הזוכה יידרש להתממשק גם למערכת החדשה, וזאת ללא כל דרישה לתמורה נוספת. יודגש כי כל פיתוח ושדרוג טכנולוגי על ידי הספק מול המערכת, ייבחן בהיבטים טכנולוגיים ובהיבטים של אבטחת מידע.

נספח ו' 1- טיפול בפניות מידע ושירות





ב. מענה ראשוני לפנייה – יש להודיע לפונה בתוך שני ימי עסקים מרגע קבלת הפניה, על קבלת פנייתו אצל הרשות. בפניות מקוונות נשלח המענה הראשוני באופן אוטומטי.

ג. בירור הפניה – צוות מוקד פניות הציבור יערוך בירור ובדיקה מול הגורמים הרלוונטיים ויהיה אחראי לוודא על מענה תקין תוך עמידה בלוחות הזמנים הכוללים למתן תשובה, גם אצל גורמים אלה.

ד. במסגרת בירור הפניה ייתכנו מספר מסלולים מקבילים:

ד.1. **בירור הפניה מול גורמים מקצועיים במשרד** – חלק מהפניות (בעיקר בענייני תכנון תחבורה ציבורית ענייני מדיניות ועניינים כספיים), דורשות בירור מול גורמים מקצועיים במשרד התחבורה. צוות מוקד פניות הציבור יקצה את הפניה ו/או שאלה מתוך הפניה לגורם המקצועי במשרד ויוודא קבלת תשובה בתוך פרק הזמן שצוין בנוהל פניות ציבור. עם קבלת התייחסות הגורם המקצועי ינסח צוות פניות הציבור טיוטת תשובה בהתאם להתייחסות שניתנה. צוות פניות הציבור יבצע מעקב על פניות שהוקצו על ידו, ינסה לקדם מענה של הגורמים המקצועיים במשרד ויודיע על כל עיכוב שחורג מנהלי המשרד. מעבר לכך, לבקשת המשרד יישלח מוקד פניות הציבור אל מפעילי התחבורה הציבורית או לכל גורם אחר שיהיה אחראי על כך, רשימת ערעורים על דרישה לתשלום תעריף מוגדל הנמצאים בתהליך בירור ובדיקה אשר בבגנים יש לעצור את הליכי הגבייה עד לקבלת עדכון מהמשרד אודות תוצאות הערעור.

ד.2. **בירור הפניה מול מפעילי תחבורה ציבורית** – חלק מהפניות, מועברות להתייחסות מפעילי התחבורה הציבורית. עם קבלת התייחסות מדויקת ועניינית ינסח צוות פניות הציבור טיוטת תשובה בהתאם לנהלים שיוגדרו מראש. צוות מוקד פניות הציבור יודא קבלת תשובה בתוך פרק הזמן שצוין בנוהל. צוות מוקד פניות הציבור יבצע מעקב על פניות שהוקצו על ידו, ינסה לקדם מענה של מפעילי התחבורה הציבורית ויודיע על כל עיכוב שחורג מנהלי המשרד.

ד.3. **בירור תלונה במסגרת הליך אכיפה מנהלית** – פניות שמגלות חריגה לכאורה מתנאי הרישיון להפעלת קווי התחבורה הציבורית, ומערך ההסכמים שבין מפעילי התחבורה הציבורית למשרד, מועברות להליך אכיפה מנהלי שנמשך כחצי שנה לכל היותר.

פניה שמגלה חריגה לכאורה תועבר ע"י צוות מוקד פניות הציבור להליך אכיפה בהתאם לנהלי המשרד. צוות מוקד פניות הציבור יזין את התלונה במערכת האכיפה ויודיע לפונה אודות העברת תלונתו להליך אכיפה. בתום הליך האכיפה תתקבל החלטה חלוטה (לאחר ערעור) של המפקח על התעבורה האם יחויבו מפעילי התחבורה הציבורית בפיצויים מוסכמים בגין האירועים שהוצגו. הזוכה יבצע מעקב אחר הפניות שהועברו על ידו להליך אכיפה.

יובהר, מעבר לכול ספק, כי הליך האכיפה המנהלית על מפעילי התחבורה הציבורית נמצא בסמכותו הבלעדית של הממונה על ביצוע העבודה וצוות פניות ציבור לא יקבל החלטות כלשהן במסגרת הליך זה.

התמורה בגין תלונות מסוג זה תשולם לספק הזוכה רק לאחר סיום הליך האכיפה ואישור טיוטת התשובה הסופית ע"י הממונה על העבודה. הליך האכיפה עשוי להימשך עד לחצי שנה.

יובהר, כי ייתכנו מקרים בהם תלונה אחת (ממצא "אב") מגלה מספר חריגות (ממצאי "בן") ובעוד שנדרש מצוות מוקד פניות הציבור לנסח תשובה סופית, הפנייה מפוצלת מבחינה טכנית למספר פניות במערכת פניות הציבור. יובהר, כי התמורה תבצע בעבור פנייה אחת – ממצא "אב".

יובהר, כי פניות שהוחלט על העברתם להליך חקירה לא יהיו עוד בטיפול מחלקת פניות הציבור אלא הן תועברנה לאחריות מחלקת התביעות/ חקירות בהתאם לנהליה.

מחלקת החקירות במשרד תודיע לפונה על העברת תלונתו לחקירה. במקרה זה יזוכה הספק הזוכה בעלות פניה אחת בהתאם להצעת המחיר.

החליטה הוועדה לפניית ציבור המשרדית על גניזת התלונה, תפרט זו בפרוטוקול הוועדה את הסיבה לגניזתה. צוות מוקד פניות ציבור ינסח טיוטת תשובה בהתאם להחלטת הוועדה.

ד. 5. ערעור על תעריף מוגדל – ערעורים על תעריף מוגדל יידונו ע"י המפקח על התעבורה או מי שהוא הסמיך לשם כך. צוות מוקד פניות הציבור ינסחו טיוטת תשובה בהתאם להחלטת המפקח על התעבורה.

ה. ניסוח טיוטת תשובה – אחרי שוידא נציג פניות ציבור שיש לו את כל המידע הדרוש, ינסח טיוטת תשובה מקצועית, עניינית וראויה. סיים נציג פניות הציבור לנסח טיוטת תשובה, יקצה אותה לבדיקה וחתומת הממונה על העבודה.

ו. שליחת התשובה לפונה – הממונה מטעם הרשות על ביצוע העבודה יקרא את הפניה, יתקן אותה או יקצה אותה חזרה לנציג פניות ציבור לצורך ניסוח או בדיקה מחודשים. תשובות שהתבררו ונוסחו כנדרש ישלחו לפונה על ידי הממונה על העבודה מטעם הרשות.

יודגש, כי צוות מוקד פניות הציבור לא ישלח מענה סופי לפונה ישירות בשום אופן, אלא ינסח טיוטת תשובה בלבד שתיבדק על ידי הממונה על העבודה. עם זאת, האחריות על טיוטת מענה תקינה הינה על צוות פניות הציבור של הספק הזוכה, וכל מענה שגוי עשוי לגרור השתתפות של פיצויים מוסכמים בכפוף לנספח פיצויים מוסכמים.

1. כללי

- 1.1 מרכז השירות יופעל בכל עת ולפי כל הוראות המשרד, ולא יפחת מהדרישות המפורטות במכרז על נספחיו – אלא אם הגדיר המשרד במפורש אחרת; בין בשגרה ובין שלא בשגרה.
- 1.2 בצד האמור, בעת אירוע חירום, אירוע חריג או תקופה חריגה – רשאי המשרד לדרוש מהספק היערכות מוגברת או שינוי בהיערכות השגרתית שלפי המכרז, בתנאי נספח זה. הספק הזוכה יפעיל את מרכז השירות במצבי החירום והאירועים חריגים המפורטים להלן בהתאם להנחיות וללוחות זמנים שיוגדרו על ידי המשרד.
- 1.3 במידת הצורך, המשרד יעדכן את היקף השירותים שיספק הספק הזוכה במצבי החירום והאירועים החריגים המפורטים להלן וכן את רמת השירות הנדרשת בעת מצבים אלו. שינויים אלו יכולים להשפיע על כוח האדם הנדרש להפעלת השירותים. הספק הזוכה מתחייב לבצע את השינויים הנדרשים כאמור בלוחות הזמנים הנדרשים וללא כל תמורה נוספת.

2 הפעלת מרכז השירות בשעת חירום או אירוע חריג

- 2.1 בעת אירוע חריג כלשהו (מצב חירום לאומי, מצב חרום מקומי, אירוע חריג של המשרד, אירוע חריג כתוצאה מאסון הנגרם ע"י טבע ו/או אדם ו/או פעולות איבה ו/או מלחמה ו/או מגיפה וכדומה), על הספק להיות ערוך לפעילות בהיקף גבוה ו/או במתכונת שונה, כפי שיידרש באותה עת ובהתאם להיקף השיחות במוקד.
- 2.2 בהתקיים שעת חירום או אירוע חריג על הספק להיערך בכל היקף העמדות כפי שיידרש בהתאם למצב, ו/או היקף וחומרת האירוע. הספק יפעל על פי הנחיות המשרד אם יהיה צורך להפעיל את מרכז השירות בשעת חירום או אירוע חריג או כנגזר מהחוק ו/או התקנות החלים על המשרד.
- 2.3 בכלל זה, במידת הצורך יערך הספק למתן מענה בעמדות שאינן ממוקמות פיזית באתר/ים של מרכז השירות, אלא באתרים חליפיים שיוגדרו כמתקני גיבוי או בעבודה מהבית, על פי הנחיית המשרד.
- 2.4 התוכן והתסריטים למענה בשעת חרום או אירוע חריג וכן התהליכים והנהלים להתאוששות לאחר מכן, יוגדרו לספק הזוכה ע"י המשרד. הספק הזוכה ידריך את כוח האדם במרכז השירות באופן שוטף להתמודדות עם מצבים חריגים, בהתאם לתרחישים אפשריים שונים שיוגדרו לו ע"י המשרד במסגרת תהליכי העבודה להם נדרש מרכז השירות. בתחילת האירוע יבצע הספק הדרכה ספציפית בהתאם לתרחיש הרלוונטי ולפרטי האירוע כפי שיועברו לו מהמשרד. בסיום האירוע יפעל הספק בהתאם לתסריטים ונוהלי ההתאוששות ממצב החירום או האירוע החריג.

3 הפעלת מרכז השירות בתקופה חריגה

- 3.1 מעת לעת ייתכנו שינויים מהותיים במפות התנועה, אשר צפויים להשפיע באופן ניכר על כמות הפניות במרכז השירות במהלך תקופה מסוימת. חשוב להדגיש: אין מדובר על עונתיות שגרתית המאפיינת את הענף, אלא בשינויים מהותיים של מפות התנועה ו/או הכנסת מערך תחבורה חדש, כגון: רה ארגון, אירועים משמעותיים נקודתיים, התחלת פעילות תוואי חדש של רכבת קלה, שינוי מערכתי של תחנות ולוחות זמנים וכדומה.
- 3.2 המשרד יעדכן את הספק הזוכה מבעוד מועד על שינויים מהותיים מתוכננים במפות התנועה אשר עשויים להשפיע על היקף הפניות של הציבור בתקופה חריגה כאמור, וזאת על מנת לאפשר לספק הזוכה היערכות מתאימה בכח אדם, בתשתית פיזית וטכנולוגית, בהדרכה מתאימה וכיו"ב, ככל שיידרש.

4. מנגנון הפעלת קנסות בשעת חירום או באירוע חריג

4.1 בתקופה חריגה, כהגדרתה בסעיף 3 לעיל, לא יחול כל שינוי במנגנון קנסות ופיצויים מוסכמים שלפי נספח י"ב.

4.2 בהתקיים שעת חירום או אירוע חריג, כהגדרתם לפי סעיף 2 לעיל, הספק יהיה רשאי לפנות לממונה בתוך 7 ימי עבודה ממועד תחילת ההיערכות אליו לפי סעיף 2 לעיל, בבקשה לערוך שינוי במנגנון קנסות ופיצויים מוסכמים שלפי נספח י"ב. הממונה יגבש המלצה בנדון, וככל שימצא לנכון לערוך שינוי בהוראות הנ"ל – יביא את המלצתו לאישור ועדת המכרזים.

4.3 בנסיבות חריגות ומטעמים מיוחדים שיירשמו, רשאית הוועדה לערוך שינוי בהוראות נספח י"ב לתקופה קצובה ומוגדרת בגין הנסיבות שמאפיינות את שעת החירום או האירוע החריג שהוחל לפי סעיף 2 לעיל.

נספח ח' - דוחות ודיווחים

1. כללי

- 1.1. כל הדוחות, שיופקו ויימסרו על ידי הספק הזוכה, יהיו דוחות מערכת מקוריים מרשם השיחות (ולא דוחות המוזנים או מופקים ממערכת עצמאית בלתי תלויה של הספק הזוכה).
- 1.2. הספק הזוכה ימסור את כל דוחות החשבונית (כפי שמפורט בסעיף 2 בנספח זה), מידי חודש בחודשו, לא יאוחר מהשלישי (3) לחודש עבור החודש הקודם על פי ההנחיות המפורטות בסעיף 1.1.
- 1.3. בסיומה של כל שנת פעילות (שנה אזרחית) מחויב הספק הזוכה להעביר דוחות שנתיים, הדוחות יופקו ויועברו למשרד על גבי מדיה מגנטית (החסן נייד), לא יאוחר מעשרים וחמש לינואר (25/01) עבור השנה הקודמת. כאמור, הדוח השנתי יכלול הצגה מלאה ומפורטת של כל השירותים הניתנים על ידי מרכז השירות, ויוגש לאחר שעבר עריכה לשונית מקצועית.
- 1.4. המשרד רשאי לבקש מהספק כל סוג דוח לרבות דו"חות המאחדים נתוני כמה מערכות שונות ולהפיק דוחות סטטיסטיים נוספים באופן קבוע או באופן חד פעמי, בתדירות קבועה, במועדים ומבנה אשר יקבע המשרד בתיאום עם הספק הזוכה וללא כל תוספת תשלום.
- 1.5. דוחות מפורטים יועברו למשרד (או לכל גורם על פי בקשת המשרד) באופן אוטומטי מדי חודש. המשרד רשאי לשנות את סוגי הדוחות כל חודש ולהפחית או להוסיף או לשנות את סוגי ותכולת הדוחות.
- 1.6. על הספק הזוכה להעביר דוחות למשרד בתוך 3 ימי עבודה מדרישה
- 1.7. כל הדוחות יהיו בשפה העברית ויהיה ניתן לייצא אותם לגיליונות בפורמט אקסל.
- 1.8. רשימת הדוחות הנדרשים לרבות מפרט ותדירות הגשתם מפורטים בנספח זה.
- 1.9. סוגי הדוחות ממערכת ה CC :
 - 1.9.1. דוחות זמן אמת.
 - 1.9.2. דוחות היסטוריים.
 - 1.9.3. דוח שירותים אוטומטיים.
- 1.10. מערכת ה-MIS תכלול בהתאמה לסוג הפניה, דוחות דיווח ובקרה כמפורט להלן :
 - 1.10.1. טלפוניה – מענה אנושי.
 - 1.10.2. נתב שיחות ומענה קולי אוטומטי מערכת IVR
 - 1.10.3. דוחות זמן אמת.
 - 1.10.4. הדוחות ממערכת ה C.C יהיו עם יכולת הצגת תמונת R.T בצג גרפי ואלפא נומרי על צגים ב"מרכז" ובעמדות הנציגים והמנהלים.
 - 1.10.5. הדוחות ממערכת ה C.C יהיו עם יכולת עדכון נתונים ברזולוציה במינימום כל 1 שניות ועד דקות בהתאם לבחירת המשרד.

2. דוחות החשבונית

סוג דוח	שם דוח	פירוט
דוחות של רמות שירות במוקד מידע ושירות-כמותי	פניות נכנסות למרכז	מפולח על פי זמן מענה תוך X שניות על פי מהות הפניות ושפה (על פי נתב). יודגש, כי יש לתעד את מהות הפנייה באופן שכולל את נושא השיחה, על מנת לאפשר הפקת תובנות וניתוח מידע מהותי הקשור לפנייה. התיעוד עשוי להאריך את משך השיחה.
	פניות חוזרות	מפולח על פי מהות הפניה

פירוט	שם דוח	סוג דוח
	פניות שמשכם פחות מ-10 שניות	
	פניות שלא נענו	
מפולח על פי מהות הפניה	משך פניה	
מפולח על פי מהות הפניה	פניות שננטשו לאחר X שניות	
	זמני המתנה	
מספר פניות שנענו ע"י שירותים אוטומטיים	מספר פניות שנענו תוך X שניות ע"י שירותים אוטומטיים ככל שיהיו	
מפולח על פי מהות הפניה	אחוז פניות נכנסות שנענו תוך X שניות	
מפולח על פי מהות הפניה	אחוז פניות ננטשות שננטשו תוך X שניות	
זמן מענה תוך X שניות	פניות נכנסות לBO	
פילוח משכי השיחה לפי אנקרמנטים בתוצגת נציג/ת.ז/קבוצות ותק/פילוח כמות השיחות לפי אנקרמנטים שנקבעו	דוח משכי שיחה	
	כמות פניות יוצאות BO	
	דוח LOGIN/LOGOUT של BO	
	פניות שקיבלו שירות כתוב אוטומטי	
	פניות שקיבלו שירות במענה קולי אוטומטי	
	מעבר ממענה אוטומטי בצאט למענה אנושי	
כמות שיחות נכנסות/נענות וננטשות לפי HIP IVR	דוח IVRHIP	
דוח סגירת מעגל טיפול	דוח סמ"ט	
דוח שיחות שחרו ל"מרכז שירות" בטווח של עד 48 שעות	דוח שיחות חוזרות	דוחות של רמות שירות במוקד מידע ושירות-איכותי
דוח סקר שביעות רצון לקוחות	שביעות רצון – סקר	
	דוח מבחנים מקצועיים של נציגים	
עמדות נציגי שירות בעבודה (סטאטוס : פנוי, בשיחה, הפסקה, לא פעיל	דוח נציגים	דוחות נציגים
נתונים תפעוליים למדידת הנציגים	דוח נציגים 360	
דוח שמודד את הנציגים לפי מדדים תפעוליים ואיכותיים שנקבעו לפי ההסכם עם הספק הזוכה -הדוח מודד את הנציג ואת נתוניו בכל חודש בהשוואה לכל תקופת הרבעון שקדם לכך	דוח קריטריונים	
	נצילות נציגי השירות/עמדות מוקדם (כמות, תפקיד פעילות)	
	סה"כ מספר פניות שהועברו למוקדים יעודים או למענה הקולי	
	כמות פניות שהועברו למרכזי המפעילים או לכל מרכז אחר שיוגדר	דוחות נוספים
	מספר פניות שקבלו שירות "call back"	
מתאר את כמות הלקוחות שנרשמו לשירות וסך לקוחות שהמערכת חייגה אליהם	סיכום call back	
	כמות שיחות שעברו מקו ראשון לBO	
	ממוצע זמן פניה	
	כמות שיחות יוצאות	
	כמות SMS יוצא	
	כמות פניות	

פירוט	שם דוח	סוג דוח
	סוגי פניות על פי פילוחים ושפות	דוחות מוקד פניות ציבור
	פניות שחורגות מלוחות הזמנים שנקבעו במכרז	
	זמן מענה לפניות על פי סוגי פניות	
כמות פניות שעל אותו נושא (לאו דווקא מאותו פונה)	כמות פניות חוזרות	
	דוח יומי - התפלגות פניות פעילות לפי גורם מטפל ומשך זמן הטיפול	
	דוח יומי - נתוני פתיחה וסגירה של פניות	

3. דוחות נוספים

פירוט	שם דוח	סוג דוח
זמן מענה תוך X שניות מפולח על פי סוג הפניות (על פי נתב)	פניות נכנסות	זמן אמת
מצב קיים וממוצע יומי	פניות ממתנינות	
	זמן המתנה ממוצע וזמן ארוך ביותר בתור	
	כמות ואחוז המענה לפניות ממתנינות בתור	
עמדות נציגי שירות בעבודה (סטאטוס : פנוי, בשיחה, הפסקה, לא פעיל	דוח נציגים	
	פניות שהועברו ע"י הנתב למרכזי המפעילים ולכל מי שיוגדר כהעברה בנתב	
	פניות שקיבלו מענה אוטומטי	
כמות פניות לפי סוג פניות	דוח פניות יומי	דוחות בסיסיים ממערכת שירות הלקוחות (יתר הדוחות יוגדרו בהתאם לכל פעימה כמפורט בנספח י"ג)
פעולות מענה אוטומטי לפניות בנושאי SMS וצ'אט : כמות פניות, סוגי הפניות והמענה, שירותים שהסתיימו בהצלחה, מעבר ממענה אוטומטי (SMS וצ'אט) למענה אנושי.	דוח שירותים אוטומטיים	
	דוח אינטרקציה	
כמות פניות מתועדות ביחס לכמות שיחות נכנסות	דוח תיעוד	
	כמות פניות שנסגרו ע"י BO	
	דוח סוגי טיפול של BO	
	ניתוחים סטטיסטיים של פניות ציבור על פי בקשת הממונה על העבודה	
	ניתוחים סטטיסטיים של פניות מידע ושירות על פי בקשת הממונה על העבודה	

1. תשתיות פאסיביות של המפעיל ועל חשבונו

- 1.1. כלל ציוד הקצה שימש לצרכי מרכז השירות יהיו על חשבון הספק הזוכה, כדוגמת: מחשבים, מסכים, מדפסות, טלפונים, מערכות ראש לטלפונים, מפצלים למערכות ראש וציוד אחר, לרבות אביזרי מחשב (מקלדות, עכברים, רמקולים חיצוניים, כבלים וכדומה) תקנה ואחזקת גנרטור כדי לאפשר המשך עבודה במקרים של שיבושים ובעיות באספקת החשמל מהרשת הארצית.
- 1.2. באחריות הספק הזוכה לספק פתרון אל פסק בכלל תשתיות הפרויקט.

2. עמדות נציג

- 2.1. עמדת הנציג תכלול לכל הפחות: מחשב נייד, מכשיר טלפון, אוזניות, שקעי חשמל ותקשורת, חיבור קווי לאינטרנט, מקלדת, מסך, עכבר, רמקולים (לעמדות ניהול בלבד) וכל ציוד אחד הנדרש לצורך עמידה בדרישות במכרז זה וכל זאת בכמות הנדרשת עבור כלל העמדות במרכז השירות ובהתאם לדרישות המפורטות בנספח זה.
- 2.2. יודגש כי, בעמדות הנציגים במוקד פניות הציבור, בעמדות של נציגי ה-BO ונציגי הצ'אט יידרש הזוכה לספק **2 מסכים** לכל עמדת נציג לרבות מתאם.
- 2.3. על הזוכה להצטייד במלאי מספק מהציוד המפורט לעיל בכדי להבטיח פעילות תקינה של כלל העמדות ובכלל זה לטובת רזרבה טכנית.
- 2.4. על הזוכה לספק תשתיות פיזיות לעמדות נציג כפי שמופרט בנספח זה.

3. מחשבים אישיים

- 3.1. הספק הזוכה אחראי לספק מחשב אישי נייד לכל עמדת נציג, לרבות לעמדות נציג חדשות שיתווספו למרכז השירות במהלך תקופת ההתקשרות.
- 3.2. הספק הזוכה יהא אחראי לספק כל רכיב ו/או אביזר מחשב, שיידרש להפעלת המחשבים במרכז השירות (כגון: כבלי חשמל, תקשורת, מקלדות, עכברים, רמקולים חיצוניים וכדומה).
- 3.3. למען הסר ספק, כל שדרוג שיידרש במערכת ההפעלה שהמשרד יחליט עליה בעתיד במהלך כל תקופת ההתקשרות יהיה על חשבון הספק הזוכה.
- 3.4. על הספק הזוכה לספק מחשבים לפחות במפרט המינימלי המופיע בהוראת תכ"ס מספר 16.3.1 - "אספקת מחשבים עבור משרדי הממשלה" תצורה 1.15 שתהיה בתוקף ביום הודעת הזכייה במכרז או קונפיגורציה דומה בהתאם להוראת השעה שתהייה בתוקף ביום הודעת הזכייה במכרז זה.
- 3.5. במידה ובחר הספק הזוכה לספק מחשבים ניידים עליו לספק מחשבים לפחות במפרט המינימאלי בהוראת תכ"ס מספר 16.3.1 - "אספקת מחשבים עבור משרדי הממשלה" תצורה 2.7 שתהיה בתוקף ביום הודעת הזכייה במכרז או קונפיגורציה דומה בהתאם להוראת השעה שתהייה בתוקף במועד הודעת הזכייה במכרז זה.
- 3.6. על הספק להיערך להפעלת 30% מהעובדים מהבית לכל הפחות, והגדלת מספר זה ל- 100% בשעת חירום, ולדאוג לספק לעובדים אלה את כל הציוד הנדרש למילוי העבודה מהבית.
- 3.7.

4. מסכים

- 4.1. הזוכה יספק מסכים איכותיים בגודל של 24 אינץ' לכל הפחות לכל עמדת נציג המתוכננות בהקמה הראשונית ובכל תוספת אם תידרש, במרכז השירות וזאת על חשבונו.

4.2. זמן התגובה במסכים יהיה MS 5.

4.3. המסכים יהיו במידות (יחס רוחב/גובה) 16: 10.

5. תוכנות למחשב אישי

5.1. הספק הזוכה יהיה אחראי לספק את מערכת הפעלה לכל המחשבים האישיים במרכז השירות.

5.2. כל המחשבים יסופקו עם מערכת הפעלה מסוג windows המיועדת לארגונים בגרסה העדכנית ביותר (לרבות אספקת רישיונות חוקיים).

5.3. הספק הזוכה מתחייב לשדרג את כל התוכנות בהן הוא עושה שימוש על חשבונו לגרסאות תוכנה אחרות על פי דרישת המשרד (לרבות אספקת רישיונות תוכנה חוקיים), לכל אורך תקופת ההתקשרות.

5.4. הספק הזוכה יהא אחראי לספק ולהתקין על חשבונו תוכנת אופיס עדכנית בגרסה המתאימה למערכת ההפעלה.

5.5. הספק הזוכה יהיה אחראי לספק ולהתקין על חשבונו כל תוכנה אחרת שתידרש לניהול ולתפעול השוטף של מרכז השירות כגון: תוכנה לניהול צוות העובדים, תוכנה לניהול משמרות, משכורות, רישום נוכחות עובדים וכדומה.

5.6. באחריות הספק הזוכה להתקין את כלל העדכונים לתוכנות באופן שוטף בהתאם להמלצות ספק התוכנה ללא כל תמורה נוספת מהמשרד.

6. מדפסות / פקס / סורק

6.1. על הספק הזוכה לספק ולהפעיל מדפסות, פקס וסורק בכמות הנדרשת למתן השירותים שבמסגרת מכרז זה. למען הסר ספק, ככל שיידרש הספק יתקין על חשבונו מדפסות / פקס / סורק נוספים.

6.2. הספק הזוכה אחראי לאחזקת המדפסות / פקס / סורק ולאספקת חומרים מתכלים עבורן על חשבונו, כולל נייר למדפסת ולפקסים.

7. אוזניות

7.1. אוזניות הכוללות סינון רעשים אקטיבי (ANC - Active Noise Cancellation), מיקרופון איכותי, אלחוטי

7.2. אוזניות עם תמיכה מובנית לשני משתמשים - נציג שומע ומדבר, ומפקח שומע את השיחה ואף יכול להתערב (Barge-in).

להלן המערכות הנדרשות לפיתוח מחדש ;

1. תיאור מערכת ה-CC

מערכת ה-CC תכלול את כל תתי-המערכות הבאות :

1.1. מרכזת P.B.X

1.1.1. מרכזת סיפרתית מקצה לקצה משולבת יכולות TDM/IP הכוללת ממשק לעורקים ספרתיים

SIP TRUNK או PRI ((נכנסים ויוצאים) שלוחות ויחידות קצה לעמדות הנציגים.

1.1.2. מתג תומך (עבור פעילות מרכז השירות ומרכז הבקרה של ה"משרד") במעל 50,000

B.H.C.C

1.1.3. מתג הכולל גיבוי מערכות בקרה ותפעול (H.S.B).

1.1.4. למערכת יכולת קבלת 250 שיחות בו זמנית.

1.1.5. אי עמידה ביכולת של 250 שיחות בו זמנית או הרחבה על פי יעד המענה שנקבע יהווה הפרה

יסודית של ההסכם ועילה להפסקת ההתקשרות מצד המשרד.

1.2. מערכת CTI

1.2.1. מערכת CTI שתפקח על מהלך הפניות והשיחות (הנכנסות והיוצאות) מקצה לקצה

באינטגרציה מלאה עם מערכות הטלפוניה והמחשוב של מרכז השירות ומרכז הבקרה

לכשיקום.

1.2.2. שרתי CTI בגיבוי חם (H.S.B).

1.3. מערכת IVR

1.3.1. כל השיחות הנכנסות מרשתות חיצוניות למרכז השירות ומרכז הבקרה יופנו למערכת IVR.

1.3.2. באחריותו של הספק לדאוג לכמות ערוצים מספקת אשר תכיל את כל שיחות הטלפון אשר

יופנו למרכז השירות ותספק את כל השירותים הנדרשים בכל עומס ורגע נתון בשעות

הפעילות של מרכז השירות.

1.3.3. מערכת IVR תספק ניתוב שיחות ושירותים אוטומטיים באופן שיענה על כל הדרישות

במענה לפניות כמפורט בסעיף 3 בנספח, וככל שיוגדר באופן מפורט על ידי המשרד.

1.3.4. המערכת תספק לפונה את השירותים הבאים :

1.3.4.1. ניתוב השיחות למרכז השירות.

1.3.4.2. העברת השיחות בתוך מוקד המידע והשירות וכן למרכזי שירות המפעילים ו/או

למרכזי שירות נוספים שיוגדרו ע"י המשרד, בנושאים עליהם יחליט המשרד.

1.3.4.3. אספקת שירות מענה קולי אוטומטי והודעות קוליות.

1.3.4.4. יכולת המרת טקסט לדיבור TTS

1.3.4.5. יכולת המרת דיבור לטקסט

1.3.5. על המערכת להיות נגישה בהתאם לדרישת תקנה 33 בתקנות נגישות השירות.

1.4. אופן ניתוב הפנייה במערכת ה-IVR

יאופיינו בשיתוף המשרד ויבוצעו על ידי הספק, וכלול במסגרת הצעת המחיר של הספק הזוכה.

שינויים בניתוב יבוצעו, בהתאם לאפיון מפורט שיועבר על ידי המשרד, ללא כל תוספת תשלום.

השינויים יבוצעו תוך 14 יום מיום העברת אפיון מפורט לשינוי על ידי המשרד. בפרט, במקרה בו

נדרשת הקלטת קריינות לצורך מימוש דרישת המשרד הדבר יעשה על ידי הספק ועל חשבון.

- 1.5. אופן השימוש בשירותים עצמיים - יכלול חלופות ליישום והמימוש יבוצע בהתאם להחלטת המשרד בהתראה של 30 יום כדלהלן:
- 1.5.1. שימוש במנועי זיהוי דיבור ASR עם טכנולוגיות AI, NLP.
- 1.5.2. הקשת DTMF בטלפון.
- 1.6. רשם שיחות (MIS)
- 1.6.1. המערכת תכלול מערכת ניהולית לשליטה, תפעול, ניהול ובקרה על כל תהליכי העבודה המתנהלים במרכז השירות מקצה לקצה (END TO END).
- 1.6.2. המערכת תכלול אפשרות להפיק ולחולל מגוון רחב של דוחות תקופתיים היסטוריים ודוחות זמן אמת בהתאם לדרישות המשרד ועל פי דרישות בסעיף 3.8 במכרז ונספח י' דוחות ודיווחים.
- 1.7. מערכת הקלטה, אחסון ואחזור שיחות טלפון (VL)
- 1.7.1. הספק הזוכה נדרש להקליט את כל שיחות הטלפון שקיבלו מענה אנושי במרכז השירות ובמרכז הבקרה (העתידי) לרבות הקלטת המסך.
- 1.7.2. על הספק הזוכה לאחסן את ההקלטות למשך שנה וחצי.
- 1.7.3. למערכת ההקלטות תהיה יכולת הקלטת של כלל השיחות המגיעות למוקד (100%).
- 1.7.4. מערכת ההקלטות תשמש בין היתר חלק מכלי ההדרכה ובקרת איכות.
- 1.7.5. המערכת תכלול טופס משוב במערכת עצמה. טופס המשוב יאופיין מול הספק הזוכה בתהליך ההקמה של הפרויקט והספק הזוכה מתחייב להעמיד כל דרישה בנושא זה ללא תוספת בתשלום.
- 1.7.6. למשרד תהיה גישה ישירה לכל הקלטות השיחות הטלפוניות שמבצע מרכז השירות- באופן שבו ניתן יהיה לקבל את כל המידע על השיחות- תאריך, שעה, ותיעוד השיחה.
- 1.8. אתר אינטרנט
- 1.8.1. על הזוכה להקים אתר אינטרנט ייעודי מאובטח לפי דרישות המשרד בנספח יז' עבור מענה אנושי ואוטומטי לתקשורת כתובה ושליחת הודעות יזומות המוזכרים בנספח ה'. אפיון האתר מופיע בנספח א/1 "אפיוני מערכת".
- 1.8.2. האתר יוקם בענן AWS של המשרד, הנחיות המשרד עבור תשתית הענן מופיעות בנספח א/2 הנחיות ענן. כל נושא תפעול ותחזוקת האתר כגון: ניטור, תקלות, אבטחת מידע, גיבוי ותיעוד יהיו באחריות הספק הזוכה על ידי השירותים הקיימים במשרד.
- 1.8.3. האתר יתממשק למסלול, מערכת CRM כשתוקם ומערכת ה C.C, בנוסף תהיה אפשרות להתממשק לציאט ע"י API או גישה אחרת המקובלת בתחום עליה יחליט המשרד. הציט יתמוך בכלל השירותים האוטומטיים המוקמים במסגרת המכרז.
- 1.8.4. האתר נמצא בכתובת אינטרנט ייעודית <https://www.8787.org.il/chat> המשרד יוכל לשנות את הדומיין או גישה מאובטחת אחרת המקובלת בתחום.
- 1.8.5. הזוכה יקבל את קוד האתר מהספק הקודם, ישנן נושאים שעדיין לא פותחו באתר כגון: ממשק למסלול, הודעות אישיות לפי קו ותחנה. בהחלטת הזוכה אם להשתמש בקוד זה או לפתח מחדש, יובהר שאין באחריות המשרד על אספקת הקוד ותקינות הקוד שיסופק.
- 1.8.6. האתר יעמוד בהנחיות הנגישות: תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות (התאמות נגישות לשירות) התשע"ג- 2013, לרבות הוראות תקנות 29 ו- 35, התקן הישראלי 5568 חלקים 1 ו- 2 וכן הנחיות WCAG 2.0 לרבות AA.
- 1.8.7. קבלת אישור יועץ מורשה נגישות שירות המתמחה בתחום נגישות אינטרנט בתוקף לאתר.
- 1.8.8. האתר הרספונסיבי יותאם באופן מלא לשלושה חיתוכים לפחות (דסקטופ, טאבלט, מובייל).
- 1.8.9. על הזוכה יהיה לדאוג לעדכונים שוטפים בהתאמות לדפדפנים שיושקו או יוצאו להם עדכונים בעתיד, זאת לא יאוחר מחודשיים לאחר השקתם.
- 1.8.10. על הזוכה לרכוש תעודת SSL - Secure Sockets Layer לפי הנחיות המשרד.

1.9 מערכת הישגים

1.9.1 הספק הזוכה יספק מערכת אשר בה יבצע מבחני ידע תקופתיים לכל נציגי השירות (לרבות נציגי פניות ציבור) והצוות הבכיר במרכז השירות לפי נספח ה', מבחנים אלו יבוצעו על ידי מערכת דיגיטלית, הכוללת סיכומי ציוני המבחנים ויכולת השוואה לנתוני העבר, לאנשי המשרד תהיה גישה צפיה למערכת זו.

2 נגישות מערכת ה-CC

- 2.1 מרכז השירות משרת אזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלות. הספק הזוכה נדרש להגדיר את מערכת ה-CC על פי תקנות שיויון זכויות לאנשים עם מוגבלות "הסדרת נגישות השירות"-2013 תשע"ג- להלן "תקנות הנגישות".
- 2.2 הספק הזוכה יתאים את מערכת ה-CC לכלל הדרישות בתקנות הנגישות במוקדים טלפוניים לרבות מענה בערוצי התקשורת השונים (רב ערוציות).

3 פונקציונאליות נדרשת ממערכת ה-CC

- 3.1 מערכת ה-CC תהיה מערכת רב ערוצית בעלת יכולות מעבר מערוץ לערוץ באותה התקשורת, בעלת גרסה חדישה ומעודכנת ליום הזכיה.
- 3.2 למשרד תהיה גישה ישירה לכל מערכת ה-CC - באופן שבו ניתן יהיה לקבל את כל המידע על השירות בזמן אמת בצורה פרטנית ורחבה.
- 3.3 הפתרון המוצע יהיה מבוסס מוצר רב ערוצי מלא ויכלול בפרט את השירותים הבאים :
- 3.3.1 שיחות VOICE – שיחות נכנסות ויוצאות מנוהלות.
- 3.3.2 מסרונים מידיים – פניות באמצעות SMS/וואצאפ כולל יכולת שירותי CHAT-BOT.
- 3.3.3 שיחות וידאו נכנסות ויוצאות – שירות עתידי.
- 3.3.4 שיחות CHAT - פניות באמצעות מערכת צ'אט.
- 3.3.5 שיחות E-MAIL – פניות הציבור המופנות לכתובת מייל של המשרד.
- 3.3.6 שיחות ברשתות חברתיות – מענה לפניות ברשת כגון : פייסבוק (שירות עתידי).
- 3.3.7 שליחת הודעות SMS הכוללות מידע / לינק והפניה לדף מותאם.
- 3.4 המשרד רשאי להנחות את הזוכה להוסיף ערוצים נוספים וזאת ללא עלות נוספת מצד המשרד.
- 3.5 לצורך מתן המענה יעמדו השירותים הבאים במרכז השירות ובמרכז הבקרה (עתידי) :

פעילות	VOICE	מסרונים מידיים	/chat bot Chat	MAIL	רשתות חברתיות	לינק לדף מותאם
מרכז שירות הלקוחות	V	V	V	V	V	V
מרכז הבקרה (עתידי)	V	V	V	V	V	

- 3.6 כלל הערוצים המפורטים בנספח ה' בסעיף 7 יעבדו ממשק סינכרוני מלא ויתממשקו למערכת שירות הלקוחות.

3.7 יודגש- כי במידה והספק יבחר לעבוד ביותר ממערכת אחת שמכילה את הפונקציונאליות הנדרשת, על הספק לבצע אינטגרציה מלאה בין המערכות כדי לאפשר מעבר בין ערוצים ופתרון Omni-Channel מלא. כמו כן, המציע לא יוכל לדרוש עלויות נוספות בגין הפתרון שבחר.

3.8 על מערכת ה-CC לעמוד בכל הדרישות הפונקציונאליות המפורטות בטבלה שלהלן. מובהר כי כל הדרישות הנ"ל כלולות במסגרת הצעת המחיר של המציע, למעט דרישה מספר 45 כמפורט להלן:

3.9 מספר 45 כמפורט להלן:

מס"ד	פונקציה	הערות
1	מרכזיה	
2	IVR	
3	CTI	
4	הקלטות אולפן IVR והמתנה	קבצי הקלטות – קריינות ע"י קריין רדיו מקצועי
5	תשתית PRI/SIP	יכולת מענה של 250 שיחות בו זמנית
6	30 PORT של IVR	יש לספק כלי לניטור ניצולת קווים בפעול לדוגמא:
7	שירותים אוטומטיים : עד 30 שירותים אוטומטיים (חלק מהשירותים כבר אופיינו ומופיעים בנספח 1/א "איפיוני מערכות")	שירות מידע מוצא יעד בהקשת מספר קו ושעת נסיעה בכל השפות ובכל הערוצים שירות מידע בנושא תעריפים בכל השפות ובכל הערוצים
8	מוסיקה בתורים	יכולת השמעת מוסיקה שונה בתורים שונים
9	השמעת הודעות	יכולת להשמיע מספר סוגי הודעות
10	הנגשה	מענה על פי תקנות שיויון זכויות לאנשים עם מוגבלות "הסדרת נגישות השירות" - 2013- תשע"ג- להלן תקנות הנגישות.
11	הקלטה והוספה של הודעות	יכולת הקלטה והוספת הודעות באמצעות המוקד ללא תלות בנציג טכנולוגי באופן עצמאי ובממשק פשוט
12	השמעת זמן המתנה משוער ומספר המתנה בתור	
13	פתרון VHT	הפניה ל-CB תוך שמירה על המיקום בתור
14	פתרון CB	הפניה ל-CB ללא שמירה של התור והכנסת השיחות לתור יוצא ללא התערבות ידנית
15	מענה לפניית לאחר שעות פעילות	יכולת השארת הודעה וניהול הפניות ביום הפעילות ללא התערבות ידנית (תהליך אוטומטי)
16	SBR – Skill-Based Routing	ניתוב שיחה על פי מיומנות נציג
17	מערכת ראש	
18	Softphone	אפליקציה של טלפון חכם – אפשרות חיג ממערכת שירות הלקוחות, מספר טלפונים ארגוני ואישי לרבות יכולת להזין מספרים חדשים (בהרשאות ניהול) זיהוי מתקשרת וזיהוי תור סרגל נציג – מידע אישי לנציג על פרמטרים נבחרים
19	פתיח / סגיר	השמעת פתיח לשיחה באמצעות הקלטת נציג יכולת להגדיר סגיר לשיחה שיכלול מידע מהפניה במערכת שירות הלקוחות (יאופיין בתהליך ההקמה)
20	סטטוסים – נציגים	יכול להגדיר סטטוסים לנציגי השירות כגון: הפסקה הדרכה ניירת משוב וכדומה
21	הצגת נתוני מתקשר	
22	LOGIN-LOGOUT	
23	זמן / לא זמין	

	WRAP-UP	2 4
	ציון עוצמת השמע	2 5
	השתקת מיקרופון	2 6
הודעות מתפרצות על שולחן העבודה	הודעות מתפרצות	2 7
תקשורת פנימית בין הנציגים והמנהלים	צ'אט פנימי	2 8
רישיון להצגת נתוני REAL TIME / לוח תצוגה	הצגת נתוני RT	2 9
דוחות מובנים או מותאמים בעברית אשר יכלול לפחות את הדוחות הנדרשים בנספח י' דוחות ודוחים לרבות דוחות אינטראקציה (CDR), דוחות מסע לקוח, דוח הקלקות. המשרד שומר לעצמו את הזכות לדרוש דוחות נוספים בכל תקופת ההתקשרות ללא עלות נוספת	דוחות	3 0
יכולת להדפיס וייצא דוחות בכלל הפרמטרים הבאים: אקסאל, וורד, תמונה	הפקת דוחות	3 1
מוניטור Real Time מובנה או מותאם. נדרשים לפחות הנתונים הבאים: • כמות שיחות נכנסות • כמות נענות וננטשות מתחילת המשמרת • כמות ממתנינים נוכחית • זמן המתנה ממוצע (מתחילת המשמרת) • זמן המתנה מקסימלי נכון לרגע זה • כמות הודעות בתא הקולי • סטטוס נוכחי של כל נציג + זמן בסטטוס נוכחי (כולל בסוגי הפסקות שונים) + צביעה מעל סף מוגדר, כולל יכולת להגדיר את טווח הספים • שעת ה LogIn של כול נציג אם כלולה יכולת מענה למיילים כחלק מהפתרון המוצע, יש לפרט את נתוני ה Real Time הקיימים בפתרון עבור טיפול במיילים נדרש להציג את נתוני ה RealTime במכשירים ניידים (BYOD - bring your own device) יובהר כי על המציע להתקין יכולות צפייה במסכי RT בהתאם לדרישות המשרד ובכל מקום ועת שנדרשים על ידי המשרד	מוניטור REAL TIME לכלל הערוצים	3 2
נדרשת יכולת לעיצוב מסך המוניטור	עיצוב מסך המוניטור	3 3
יכולת האזנה מעמדת מנהל/אחמ"ש לעמדת נציג	יכול האזנה ב-ON LINE	3 4
יכולת להתערב בשיחת נציג ע"י לחישה (לחישה שלא נשמעת בצד הלקוח אלא רק בצד הנציג)	לחישה	3 5
יכולת להתערב/להשתלב בשיחה מעמדת מנהל/ אחמ"ש	התערבות בשיחה	3 6
יכולת הקפצת מסך ע"י פרמטר נבחר	הקפצת מסך	3 7
יכולת להקפיץ מסך לנציג בהתאם לבחירת השירות ע"י הלקוח (תור)	התאמת מסך לתור	3 8

הקלטה של 100% מהשיחות	הקלטות שיחות (רציפה)	3 9
(מקושר לשיחות	הקלטת מסכים	4 0
האזנת מנהל לשיחת הנציג תתבצע באמצעות שיתוף מסכים-Collaboration, ללא ידיעת הנציג.	הקשבה לשיחת נציג עם המסך באון ליין.	4 1
מספרי טלפון ממנו ואליו חייגו מספר לקוח נציגים קבוצות מאפייני משוב הקלטות בהן היה זמן המתנה ארוך/קצר בכניסת השיחה או בהעברת שיחה וכו'	ממשק משתמש חכם לחיפוש והשמעת / צפייה בהקלטות	4 2
המשוב יאפשר מתן ציון לנושאים הבאים לפחות: מתן מידע מלא וענייני, יחס הוגן ומכבד, הקפדה על שמירת הפרטיות, תיעוד השיחה.	טופסי משוב מקושרים להקלטה.	4 3
	דוחות למערכת ההקלטה	4 4
אופציונלי עתידי.	תמיכת תקן PCI בהקלטות, למקרה שהנושא יידרש ע"י הרגולטור בעסקאות פיננסיות (אופציונלי)	4 5
בעמדות הניהול נדרשת הגדרת שלוחה ישירה	עמדות נציג, מנהל, אחמ"ש, הדרכה	4 6
	מערכת צ'אט	4 7
	מערכת מסרונים מידיים / SMS / וואטצאפ / טלגרם	4 8
	מערכת E-MAIL	4 9
	מערכת לניהול רשתות חברתיות	5 0
הספק הזוכה יתממשק למערכות ולנתוני המשרד, על פי דרישה	הקמת ממשקים למערכות המשרד	5 1
הספק יישא בעלויות קו תמסורת ברוחב פס מותאם לדרישות המשרד (הערכה מעל MB 30)	קו תמסורת	5 2
המציע ינהל את תורי ההמתנה במרכז השירות ובמרכז הבקרה בשיטת F.I.F.O בלבד ללא הגבלה למספר הממתנים בתור.	שיטת ניהול תורים – FIFO	5 3

4 ממשקים

4.1 בעת הקמת המערכת יוקמו כ-30 ממשקים למערכות שונות במרכז השירות ובמשרד

4.2 למשרד תהיה היכולת להוסיף ו/או לגרוע ממשקים כפי שיקבע באפיון המפורט.

4.3 ממשקים אלו ימומשו באחת או יותר מהדרכים הבאות ויאובטחו באמצעי אבטחה מקובלים כפי שמפורט בנספח אבטחת המידע:

API 4.3.1

GATE WAY 4.3.2

4.3.3 העברת קבצים דרך כספות או פתרון דומה

4.4 ממשקים מהמערכות השונות למעט CRM לפי המתואר בנספח א/1 איפיוני מערכות

4.5 להלן פירוט הממשקים הצפויים למערכות הקיימות במשרד אליהם יש להתממשק **למערכת שירות הלקוחות CRM** כשתוקם.

שם הממשק	תיאור הממשק	סוג Online\ Batch	יבוא	יצוא
חייגן אוטומטי	התממשקות למערכת חייגן אוטומטי. אפשרות קביעת אסטרטגיה לחלוקת רשומות בין משתמשים	Batch	V	V
IVR/CTI	ממשק למערכת הטלפוניה לצורך ניתוב שיחות והקפצת מסך בכניסת שיחה ובהעברתה. העברת ותיעוד נתוני השיחה המערכת שירות הלקוחות.	Online	V	
CALLBACK	תיעוד נתוני שיחה חוזרת במערכת שירות הלקוחות	Online	V	
מערכת רב ערוצית	התממשקות לסרגל משתמש רב ערוצי לטיפול אחוד	Online	V	V
ASR מערכת	מערכת הביצוע בפועל	Online		
מערכת הקלטות	ממשק לאיתור ההקלטות קול ומסך מתוך הלקוח במערכת שירות הלקוחות עפ"י האפיון ב-CRM ת.ז.	Online	V	
מערכת מסרונים	מערכת מסרונים. מאפשר שליחת מסרון ובקשה להסרת המסרון על ידי הפונה. נשלח בימי חול בלבד ולא בימי חג ושבט (ימי קודש). קבלת חיווי על הצלחה/כשלון וטיפול בהתאם ללוגיקה שתיקבע מראש באפיון המפורט לכל sprint	Online	V	V
אתר אינטרנט 8787	ממשק למערכת הספק לצורך ניתוב התכתבויות, הקפצת מסך מערכת שירות הלקוחות בכניסת התכתבות ובהעברתה לנציג אחר. תיעוד נתוני ההתכתבות במערכת שירות הלקוחות.	Online	V	V

4. שירות ותחזוקה, שו"שים

4.1.1 כללי

מערכות המשרד שאינן בענן מופעלות מ Data Center של המשרד. על הזוכה לרכוש, להתקין ולתחזק

כל רכיב חומרה, תוכנה או תקשורת הנדרש לצורך הקמת הממשקים עם מערכות אלו כגון פתרון AD, WAF ועוד, תוך דגש מיוחד לדרישות אבטחת מידע של אגף הסייבר במשרד התחבורה הנוגעות לחיבור בין המערכות.

4.1.2. תמיכה ביישום

4.1.2.1. באחריות הזוכה מנהל פרויקט, בפקוח והנחיית מנהל המערכת במשרד.

4.1.3. תחזוקת המערכת

4.1.3.1. הספק הזוכה יתפעל ויתחזק את המערכת בשתי הסביבות בהן המערכת מותקנת הזוכה בסביבת ענן בה למשרד נגישות מלאה: סביבת טסט וסביבת ייצור, על כל מרכיביה והתוספות שתתווספנה למערכת לאורך כל תקופת ההתקשרות.

4.1.3.2. מתן מענה מיידי בשעות העבודה המקובלות, בימים א' – ה' בין השעות 08:00-17:00, למעט חגים וערבי חג, לצורך מענה לפניות משתמשי המערכת לתמיכה בהפעלת המערכת על ידי צוות הפרויקט. כמו כן באחריות הזוכה לפתוח ולטפל בתקלות בכל שעות הפעילות של המוקד, בהתאם לרמת השרות במפורטת בסעיף 11.13.2 בנספח זה.

4.1.3.2.1. למשרד היכולת להגדיר את סוג התקלה.

4.1.3.3. פניות משתמשים לפתיחת תקלה יוכלו להיפתח באמצעים הבאים:

4.1.3.3.1. פניות במייל לרשימת תפוצה ייעודית שתכיל את מנהל המערכת במשרד, מנהל המערכת אצל הזוכה, מנהל פרויקט ההקמה CRM וצוות ה-QA מטעם הזוכה.

4.1.3.3.2. פניות טלפוניות למספר טלפון שיפורסם ע"י הזוכה עבור משתמשי המערכת.

4.1.3.3.3. כל פנייה תתועד ותקבל מספר חד ערכי לכל פנייה.

4.1.3.3.4. בסוף כל חודש, ישלח הספק זוכה לממונה על העבודה דוח שיכיל את כל הפניות הפתוחות במערכת, וסטטוס הטיפול בהן וכן פירוט כל התקלות/פניות שטופלו ונסגרו מאז הדוח האחרון. מבנה הדוח יקבע על-ידי הממונה על העבודה.

4.1.3.3.5. במסגרת התחזוקה השוטפת וללא תשלום נוסף יבצע הזוכה התאמות למערכת שירות הלקוחות בעת שדרוג מערכות המחשוב והתשתיות הקיימות במשרד, לרבות שדרוג מערכות הפעלה, דפדפני האינטרנט, בסיסי הנתונים וכד'. למען הסר הספק אין המדובר ברשימה סגורה.

4.1.3.4. תהליך פיתוח השו"שים יתבצע באופן הבא:

4.1.3.4.1. דרישות לשו"שים ירוכזו ויתועדפו ע"י מנהלת הפרויקט מטעם המשרד. הדרישות יועברו אל מנהל פרויקט מערכת CRM מטעם הספק זוכה להערכת משאבים ולו"ז מוערך לפיתוח. מנהל הפרויקט מטעם המשרד ינחה וישלב את הפיתוח בהתאם להערכה שהתקבלה ובמועד המתאים לשיקול דעתו. מנהל הפרויקט מטעם המשרד יוכל לשנות את תעדוף השו"שים על פי צרכי המשרד בכל עת.

4.2. תוצרים נדרשים:

4.2.1. על הזוכה להגיש למשרד מסמך LLD מפורט עבור כל הסביבות.

4.2.2. על הזוכה להגיש למשרד Gant פעילות מפורטת לפי נושאים עד לרמה של אפיון, פיתוח, בדיקות והטמעה לכל נושא.

4.2.3. עבור כל sprint בשלב הפיתוח יבצע הזוכה את המפורט להלן:

4.2.3.1. הגדרת זמן הפיתוח לכל sprint.

- 4.2.3.2. הכנת אפיון מפורט הכולל Use Cases, Activity Diagrams ו-Use Case (עברית מובנית) לכל תהליך.
- 4.2.3.3. הכנת prototype שבו יוצג התהליך כפי שיחווה אותו המשתמש בזמן אמת (Wire Frames).
- 4.2.3.4. לאחר אישור של מסמך האפיון וה-prototype על ידי המשרד – יחל הזוכה בפיתוח תכולת ה-sprint במקביל להכנת מסמך ה-STD.
- 4.2.4. במהלך תקופת הפיתוח ובכל sprint, הזוכה יידרש להציג למשרד סטטוס התקדמות ולדווח באופן שוטף על התקדמות הפיתוח, התאמתו למסמכי האפיון ועמידת הזוכה בלוח הזמנים שנקבע, כתנאי להמשך.
- 4.2.5. עם סיום הפיתוח בכל sprint ולאחר אישור תוצאת הבדיקות של כל תסריטי הבדיקות שבוצעו בסביבת הפיתוח, תשולב גרסת ה-sprint במכלול הפרויקט שפותח עד כה בסביבת הבדיקות באתר הזוכה שם תתבצענה בדיקות רגרסיה של כל הפרויקט עד כה על פי מסמך STD המאושר על ידי המשרד.
- 4.2.6. לאחר שהבדיקות תוכתרנה בהצלחה, תועבר גרסת הפרויקט מסביבת הבדיקות של הזוכה לסביבת הבדיקות באתר המשרד ותתבצענה בדיקות קבלה כוללות לכל המערכת עד לשלב זה ע"י נציג הזוכה, נציגי המשרד על פי מסמך ה-STD.
- 4.2.7. מסמך ה-STD ישקף את כל תהליך העבודה וסבבי הבדיקות לשמירת הסטוריית שינויים.
- 4.2.8. הזוכה יבצע את כל התיקונים וההתאמות הנדרשות בהתאם להנחיות המשרד והממונה, ובמידת הצורך יערכו/סבבו בדיקות נוסף/ים, עד לקבלת כל האישורים הנדרשים ולמלא שביעות רצונם של הממונה והמשרד.
- 4.2.9. תוצרים נדרשים לכל sprint :
- 4.2.9.1. מסמך אפיון מפורט המכיל את כל התהליכים ותתי התהליכים.
 - 4.2.9.2. Activity Diagrams
 - 4.2.9.3. פירוט התהליכים של ה-Activity Diagrams בתרחיש Use Case (עברית מובנית).
 - 4.2.9.4. Prototype (Wire Frames).
 - 4.2.9.5. UI/UX.
 - 4.2.9.6. בחינה מחודשת ל-Data Modeling.
 - 4.2.9.7. פיתוח.
 - 4.2.9.8. בדיקות (זוכה + לקוח) - RTM, STD, STR.
- 4.2.10. תיק מערכת
- 4.2.10.1. בסיום כל פיתוח, יוסיף הזוכה לתיק המערכת את כל החומרים שנוספו עבור פיתוח הרכיב החדש ויכלול :
- 4.2.10.1.1. ארכיטקטורת מערכת.
 - 4.2.10.1.2. אפיונים מפורטים (כולל ניהול גרסאות).
 - 4.2.10.1.3. יישום.
 - 4.2.10.1.4. ניהול גרסאות.
 - 4.2.10.1.5. משתמשים.
 - 4.2.10.1.6. התיק יעודכן באופן שוטף על כל סעיפיו בכל שינוי/עדכון מערכת.

- 4.2.10.1.7 תיק המערכת המעודכן ישוקף בכל עת במערכת ניהול משותפת (Teams) לספק הזוכה ולמנהל המערכת מטעם המשרד (צפיה/עריכה). לאחר כל עדכון יועבר למנהל המערכת מטעם המשרד עותק עדכני.
- 4.2.10.1.8 למען הסר ספק, אין לראות ברשימה זו רשימה סגורה.
- 4.2.11 השתלבות בארגון – הדרכה ליווי והטמעה
- 4.2.11.1 הדרכה והטמעת המערכת תתבצע על-ידי הספק הזוכה (צוות ה-QA של המערכת) בניהול הממונה על הפרויקט מטעם המשרד.
- 4.2.11.2 על הזוכה להיערך להדרכת המשתמשים על המערכת המורחבת לפי הפירוט הבא:
- 4.2.11.2.1 הכנת מערך הדרכה הכולל מסמך הסבר על המערכת (שיועבר למשתמשים במהלך ההדרכה) ומערכי תרגול למערכת.
- 4.2.11.2.2 ההדרכה תתואם למשתמשי המערכת השונים בהתאם לשיוכם (מפעילים, יועצים, ממונים וכו').
- 4.2.11.2.3 הזוכה יתאם את הדרכות המשתמשים עם מנהלת הפרויקט מטעם המשרד במשרדי משרד התחבורה בתל אביב או בכל מיקום אחר שייקבע על ידי המשרד.
- 4.3 מתודולוגיה לניהול הפרויקט
- 4.3.1 ניהול הפרויקט הינו באחריות הספק הזוכה וכולל:
- 4.3.1.1 ניהול מסמכי מעקב, מעקב התקדמות והכנת מסמכי GANT.
- 4.3.1.2 ניהול מסמכי המערכת, ללא יוצא מן הכלל, במערכת משותפת לספק הזוכה ולמנהל הפרויקט מטעם המשרד, לדוגמה – Teams.
- 4.3.1.3 המשרד שומר לעצמו הזכות להכתיב לספק באיזו מערכת לניהול משימות וגאנט להשתמש.
- 4.3.1.4 ניהול דיוני מעקב ודיווחי סטאטוס עם נציגי משרד התחבורה באופן שוטף כולל הפקת סיכומי דיון. המעקב והדיונים ינוהלו בכלים שהמשרד עובד בהם כגון: ZOOM ו-MONDAY.
- 4.3.1.5 ניהול סיכונים מפורט כולל הצגת הצעדים הנעשים לצמצום הסיכונים בפרויקט.
- 4.3.1.6 התרעות על עיכובים/חריגות צפויים בלוחות זמנים להפעלה.
- 4.3.1.7 במענה לסעיף זה הספק יפרט את שיטת העבודה (מתודולוגיה) למימוש הפרויקט כולל שימוש בנהלים תוך התייחסות לכל הנושאים המפורטים להלן.
- 4.4 תפעול שוטף
- 4.4.1 הספק הזוכה יהיה אחראי על כל שלב התפעול השוטף של המערכת, בכל תקופת ההפעלה המלאה של המערכת (להלן תקופת ההתקשרות)
- 4.4.2 התפעול השוטף יתבצע ע"י צוות מיומן מטעם ספק המערכת, שיהיה נוכח פיסית במרכז השירות והמידע ויהווה גורם מקצועי ייעודי עבור המוקד ומשתמשים חיצוניים.
- 4.4.3 צוות התפעול והתמיכה יהיה זמין 24 שעות ביממה לצורך ניטור המערכת וטיפול בכל תקלה.
- 4.5 אחריות ותכולת עבודה
- 4.5.1 הספק הזוכה יהיה אחראי להפעלה תקינה של המערכת על כל מרכביה ובכלל זה על כל תקלה ו/או הרחבה שיוגדרו בכל תקופת ההתקשרות.
- 4.5.2 אחריות כוללת לתקלות לרבות על כל הציוד והחומרה הקשורים למערכת זו.

4.5.3. במסגרת האחריות יבצע הזוכה :

4.5.3.1. תחזוקה שוטפת

4.5.3.2. פעילות מתקנת

4.5.3.3. עדכונים, שדרוגים, שינויים וניהול מערכות

4.5.4. תחזוקה מונעת – בכל תקופת ההפעלה במסגרת התחזוקה המונעת יבצע הזוכה את כל הפעילויות הנדרשות לצורך צמצום ומניעת תקלות לרבות ביצוע גיבויים ושחזורים, מניעת הפצת וירוסים, עמידה בביצועי המערכת כנדרש, ניטור עומסים, בדיקת נפחים. הספק ינהל יומן תחזוקה ואירועים באתר ובמוקד התמיכה.

4.5.5. פעילות מתקנת – הזוכה יהיה אחראי למענה מידי לכל תקלה ויעמוד מול ספקי המערכת לצורך מתן מענה מלא לתקלה שאותרה.

4.5.6. על המציע לספק שירות HELP DESK מלא לכלל משתמשי המערכת.

4.6. עדכונים, שינויים וניהול מערכת

4.6.1. כל העדכונים והשינויים שיתקיימו במערכת יהיו אך ורק לאחר אישור מנהל הפרויקט מטעם המשרד.

4.6.2. במסגרת תפעול המערכת באחריות הזוכה לנהל את כל העדכונים ושינויים שיתבצעו במערכת כגון :

4.6.2.1. הוספה/גריעה של משתמשים

4.6.2.2. הוספה / שינוי הרשאות למשתמשים

4.6.2.3. הגדרה / שינוי של דוחות על פי דרישה

4.6.2.4. הגדרה / שינוי של מסכי הניהול לרבות לוחות מחוונים

4.6.2.5. שדרוגי תוכנה וחומרה והכנסה לייצור של גרסאות חדשות לרבות בדיקות מסירה וקבלה.

4.6.2.6. אחריות לכך שהמערכת תפעל בגרסאות המעודכנות ביותר הקיימות במשרד התחבורה.

4.7. אינדקס ותיעוד

4.7.1. על תיעוד המערכת להיות על מערכת שיתופית בשקיפות מלאה למנהל המערכת מטעם הרשות.

4.7.2. יש לנהל גרסאות לכל מסמכי המערכת ולשמור את הסטוריית הגרסאות.

נספח י"א - יעדים ומדדים

1. היעדים של מרכז השירות מתחלקים ליעדים איכותיים ויעדי רמת שירות, בחלוקה לפי קווי השירות המרכזיים.
2. מדידת היעדים תעשה ברמה החודשית, על פי אופן המדידה המפורט בטבלאות שלהלן עבור כל מדד. הדוחות ו/או הדיווחים אודות הביצועים החודשיים של כל מדד יועברו יחד עם החשבוניות החודשיות ויהיו מבוססים על דוחות גולמיים ולא מעובדים.
3. אי עמידה ביעדים המפורטים במסגרת נספח זה תגרור השתת פיצויים מוסכמים, כמפורט בנספח י"ב לנספח זה.
4. יעדים ומדדים של מוקד המידע והשירות (קווי שירות 1-2):

4.1. יעדים ומדדי רמת שירות:

מדד	שיחה טלפונית/ תקשורת כתובה	יעד	אופן מדידה
זמן מענה מיטבי של נציג אנושי לפניית מידע ושירות (קו 1)	שיחה טלפונית	20 שניות	דוח שיחות ממערכת הטלפוניה או/ו מערכת CRM
זמן מענה מיטבי של נציג אנושי לפניית מידע ושירות (קו 1) *בתקשורת כתובה זמן זה מתייחס למענה הנציג לאורך כל השיחה ולא רק למענה הראשוני	תקשורת כתובה	20 שניות	דוח שיחות ממערכת הציאט או/ו מערכת CRM
זמן מענה מירבי (מקסימלי) לשיחה טלפונית או כתובה	שיחה טלפונית	6 דקות	דוח שיחות ממערכת הטלפוניה או/ו מערכת CRM
זמן מענה חריג	שיחה טלפונית / כתובה	אי מענה תוך 10 דקות	דוח שיחות ממערכת הטלפוניה או/ו מערכת CRM
פנייה טלפונית / כתובה חוזרת		פנייה המתקבלת מאותו הפונה בטווח של 5 דקות מתחילת הפנייה הראשונה או לחילופין, בטווח	דוח שיחות ממערכת הטלפוניה או/ו מערכת CRM

מדד	שיחה טלפונית/ תקשורת כתובה	יעד	אופן מדידה
		של 2 דקות מסיום הפנייה הראשונה, המאוחר מבין השניים	

זמן המענה	מענה תוך 20 שניות	מענה תוך 20 שניות עד 6 דקות	אי מענה תוך 6 דקות	אי מענה תוך 6 דקות
תשלום / תגמול / פיצוי	תגמול 10%	תשלום רגיל A	אי תשלום	פיצוי מוסכם בגובה A10

A = הצעת המחיר לפניות מידע ושירות.

4.2 ציון סקר שביעות רצון הפונים בכלל ערוצי התקשורת

סקר שביעות הרצון יחולק לפי שירותים ושפות, כאשר לכל קטגוריה יהיה ציון ממוצע בין 1-5.

להלן רשימת הקטגוריות:

רוסית	ערבית	אנגלית	עברית	
				שיחות מידע ושירות
				שירותים עצמיים (בוט קולי וכתוב)
				פניות ציבור

הרשות רשאית בכל שלב להוסיף קטגוריות, או לחלק את הקטגוריות לקטגוריות משנה נוספות, שייבחנו במסגרת הסקר ולצורך הקנס-פרס המפורט להלן.

מדד	שיחה טלפונית/ תקשורת כתובה	יעד	אופן מדידה
ציון ממוצע חודשי מיטבי בכל הקטגוריות	כל הקטגוריות המפורטות להלן ושיוגדרו ע"י הרשות	4.8	סקרי שביעות רצון שיתקיימו באופן שוטף ע"י הרשות
ציון ממוצע חודשי מינימלי בקטגוריה נבחרת	כל אחת מהקטגוריות המפורטות להלן ושיוגדרו ע"י הרשות	2.5	סקרי שביעות רצון שיתקיימו באופן שוטף ע"י הרשות

4.2. יעדים ומדדי איכות :

מדד	פנייה טלפונית/ תקשורת כתובה	יעד	אופן מדידה
ציון סקר שביעות רצון לקוחות בכל ערוצי התקשורת	שיחה טלפונית ותקשורת כתובה ופניות ציבור	4.2	סקרי שביעות רצון ומבדקי "לקוח סמוי"*
מבחני ידע תקופתיים כפי שמופיעים בנספח גיוס הכשרה והדרכה לנציגי המידע והשירות, ונציגי פניות ציבור	שיחה טלפונית ותקשורת כתובה	ציון ממוצע של לפחות 90	דיווח תוצאות המבחנים התקופתיים מהספק הזוכה באמצעות מערכת ממוחשבת עם מתן גישה לממונה

*הספק הזוכה יבצע סקרי שביעות רצון לקוחות ומבדקים של "לקוח סמוי". סקר הלקוחות יתבצע באמצעות סקר טלפוני ו/או סקר דיגיטלי באמצעות שליחת SMS בסיום שיחה. תדירות הסקרים ומבדקי ה"לקוח הסמוי" בהתאם לאיפיון מערכת סקרים בנספח א/1 "איפיון מערכות".

5. יעדים ומדדים של מוקד פניות ציבור (קו שירות 2) – איכות ורמת שירות :

מדד	יעד	אופן מדידה
פתיחת פנייה במערכת ה-CRM	תוך 2 ימי עבודה ממועד קבלת הפנייה	דוח פניות מערכת שירות הלקוחות
שליחת מענה ראשוני לפונה (אישור קבלת הפנייה)	תוך 2 ימי עבודה ממועד קבלת הפניה*	דוח פניות מערכת שירות הלקוחות
שליחת מענה בנוגע לפניות הקשורות לגורם שלישי ואינן בטיפול פניות הציבור של הרשות	תוך 2 ימי עבודה ממועד קבלת הפנייה	דוח פניות מערכת שירות הלקוחות
שליחת בקשה להתיחסות של גורם שלישי לצורך המענה לפנייה	תוך 5 ימי עבודה ממועד קבלת הפנייה	דוח פניות מערכת שירות הלקוחות
משך זמן בירור הפניה והכנת טיוטת מענה נטו** על ידי הספק הזוכה	עד 14 ימים	מערכת שירות הלקוחות

מדד	יעד	אופן מדידה
העלאת חריגה למערכת האכיפה	ביצוע התהליך על פי הוראות הממונה	דוח פניות מערכת שירות הלקוחות
משך זמן מענה כולל לפנייה	עד 45 ימים ממועד קבלת הפנייה	דוח פניות מערכת שירות הלקוחות
העברות כל הדיווחים שידרשו ע"י הממונה במועד המבוקש.	תוך יום ממועד הבקשה	דיווח הממונה על העבודה
איכות המענה לפניות	מענה הולם ומקצועי	בדיקה מדגמית של המשרד

* בפניות מקוונות המענה הראשוני יישלח באופן אוטומטי עם קבלת הטופס המקוון.

** משך זמן בירור הפניה נטו מוגדר כזמן בו הפניה רשומה במערכת פניות הציבור כפניה שנמצאת בטיפול צוות מוקד פניות הציבור ולא כשהיא רשומה על גורם אחר.

6. שירותים אוטומטיים :

שירותים אוטומטיים	יעד	אופן מדידה
צ'אט בוט / בוט קולי	מענה תוך 3 שניות	בקורות שיבוצעו באופן שוטף ע"י הרשות
SMS	קבלת ההודעה תוך 3 דקות	בקורות שיבוצעו באופן שוטף ע"י הרשות
מידע שגוי / לא ברור בכל שירות אוטומטי	מענה ברור ונכון בכל השירותים האוטומטיים	בקורות שיבוצעו באופן שוטף ע"י הרשות

נספח י"ב - פיצויים מוסכמים ותגמולים

1. פיצויים מוסכמים בגין אי עמידה ביעדים של **מוקד פניות ציבור**, המפורטים בנספח י"א.
- 1.1. בכל מקרה בו יפר הספק הזוכה ו/או אחד מעובדיו, המועסקים על ידו או הקשורים במישרין או בעקיפין בביצוע כל המשימות הנדרשות במוקד פניות הציבור, יהיה הספק הזוכה מחויב בתשלום פיצוי מוסכם כמפורט בטבלה שלהלן:

מס'	מהות הליקוי	גובה הפיצוי המוסכם
1	אי מתן מענה במסגרת לוחות הזמנים שנקבעו למוקד פניות הציבור בהתאם לנספח י"א - יעדים ומדדים	50 ₪ לכל יום איחור
2	מתן מענה באיחור לערעור שהוגש על דרישה לתשלום תעריף מוגדל	500 ש"ח לפנייה
3	מתן מענה שגוי, אינו מקצועי או אינו הולם בהתאם לשיקול דעת הממונה העבודה	500 ₪ לפנייה
4	אי העלאת חריגה למערכת האכיפה בהתאם להוראות הממונה על העבודה	500 ₪ לפניה
5	הקצאה שלא בהתאם להוראות הממונה על העבודה	500 ₪ לפניה
6	מסירת דיווח כפול לתשלום פנייה בודדת	300 ₪ לפנייה
7	אי העברת דיווח שהממונה ביקש להעביר במועד	200 ₪ לכל יום איחור
8	אי ביצוע הנחייה או כל הוראה אחרת של הממונה על ביצוע העבודה במשרד	500 ₪ לכל אי ביצוע

- 1.2. גביית הפיצויים המוסכמים תעשה לאחר שנשלחה לספק הזוכה הודעה מהרשות, אשר בה מפורטים מהות הליקויים וסכום הפיצויים המוסכמים בגינם בהתאם ללוחות הזמנים בסעיף ח'.

2. פיצוי מוסכם בגין אי עמידה ביעדים של **מוקד המידע והשירות**, המפורטים בנספח י"א.
- 2.1. אי העלאת חריגה שהתקבלה במוקד המידע והשירות למערכת האכיפה בהתאם להוראות הממונה על העבודה, יושת פיצוי מוסכם על סך 500 ש"ח לפנייה.
- 2.2. לצורך חישוב הפיצויים המוסכמים, האחוזים שיתקבלו על ביצועי המפעיל בפועל אשר משקפים את העמידה ביעדים יעוגלו לפי כללי העיגול למספרים (אחוזים) שלמים.
- 2.3. טבלה מרכזת של כלל יעדי מוקד המידע והשירות והפיצויים המוסכמים בגין אי עמידה בהם מפורטת בסעיף 2.8 להלן.
- 2.4. **אי עמידה ביעדי רמת השירות**

2.4.1. שיחות מידע ושירות שלא נענות תוך 6 דקות- יושת בגיגן פיצוי מוסכם בגובה A10, בין אם השיחה לבסוף נענתה ובין אם ננטשה.

2.4.2. שיחות שנענות תוך 20 שניות- מתוגמלות ב- 10% יותר מעלות שיחה, שיחות רגילות משולמות בהתאם להצעת המחיר (A).

2.4.3. זמן מענה ראשוני לפנייה כתובה

2.4.3.1. שיחות שלא נענות תוך 6 דקות- פיצוי מוסכם בגובה A10, בין אם השיחה לבסוף נענתה ובין אם ננטשה.

2.4.3.2. שיחות שנענות תוך 20 שניות- מתוגמלות ב- 10% יותר מעלות שיחה, שיחות רגילות משולמות בהתאם להצעת המחיר (A).

2.5. פיצוי מוסכם בגין אי עמידה ביעדי האיכות

2.5.1. אחוז פניות טלפוניות חוזרות- במצב שבו מתקבלות 2 פניות טלפוניות חוזרות מאותו הפונה במסגרת זמנים של 5 דקות, כאמור, מעת השיחה הראשונה או לחילופין, בתוך 2 דקות מסיום הפנייה הראשונה – ייחשבו לצורך התשלום כפנייה אחת אשר בגינה יימסר תשלום.

2.5.2. ציון סקר שביעות רצון הפונים בכלל ערוצי התקשורת

סקר שביעות הרצון יחולק לפי שירותים ושפות, כאשר לכל קטגוריה יהיה ציון ממוצע. בגין ציון ממוצע של שירות ספציפי באותה קטגוריה יהיה בגובה 2.5 ומטה, יושת פיצוי מוסכם על סך 10,000 ₪.

ציון ממוצע בכל הקטגוריות של 4.8 ומעלה יביא תמריץ בגובה של 10,000 ₪.

להלן רשימת הקטגוריות:

רוסית	ערבית	אנגלית	עברית	
				שיחות מידע ושירות
				שירותים עצמיים (בוט קולי וכתוב)
				פניות ציבור

הרשות רשאית בכל שלב להוסיף קטגוריות נוספות שייבחנו במסגרת הסקר ולצורך הפיצויים המוסכמים כפי שמפורט להלן.

2.5.3. ציון משוקלל למקצועיות נציגי השירות – במקום הסעיף הנ"ל – ציון משוקלל במבחנים המקצועיים של הנציגים של 85 ומטה יגרור פיצוי מוסכם של 5,000 ₪.

3. פיצויים מוסכמים בגין אי עמידה במחויבויות הספק הזוכה בתנאי המכרז ו/או הסכם ההתקשרות לעניין נספח זה:

- השבתה מלאה – השבתת כלל השירותים הניתנים במערכות מוקד השירות או אחרת.
- השבתה חלקית – השבתת של חלק מהשירותים הניתנים במרכז השירות בשל תקלה טכנולוגית

מס"ד	נושא	הפרה	סעיף/נספח במכרז	פיצוי מוסכם
1	הקמת מרכז שירות	אי הפעלת מרכז השירות על פי לוחות הזמנים שנקבעו ליום ההפעלה הראשון	סעיף 6.2 לפרק א'	60,000 ש"ח לכל שבוע איחור

מס"ד	נושא	הפרה	סעיף/נספח במכרז	פיצוי מוסכם
2	הפעלת מרכז שירות	אי עמידה בדרישות הפעלת מרכז גיבוי DRP	סעיפים 17.18 – 17.19 לפרק ג'	50,000 ש"ח לשבוע
3	אתר מרכז השירות	אי עמידה בדרישות של אתר מרכז השירות ובהנחיות להפעלתו	סעי' 17 לפרק ג' ונספח ב'	5,000 ש"ח בגין כל הפרה לכל שבוע עד לתיקון ההפרה
4	הכשרה והדרכה	אי עמידה הכשרות וההדרכות הנדרשות	נספח ג'	6,000 על כל עובד שלא עבר את ההכשרה וההדרכה הראשונית; 3,000 על כל עובד שלא עבר את ריענוני ידע וההדרכות השוטפות הנדרשות
5	כוח אדם	השארת תפקידים נדרשים על פי המכרז ללא איוש, שלא בהתאם לפרק הזמן הנקוב במכרז	סעי' 18.3.2 לפרק ג'	2,000 ₪ לכל יום ללא איוש של מי מבעלי התפקידים בצוות הניהולי; 1,500 ש"ח לכל יום ללא איוש של מי מבעלי התפקידים האחרים
7	השירותים - כללי	מתן השירותים באופן שונה מזה שהוגדר במכרז או על פי הוראת הממונה; או מתן מענה באופן שגוי לפונה	נספח ה'	1,000 ש"ח בגין כל מקרה
8	השירותים- שפות	אי מתן שירותים בשפות המוגדרות במכרז בכל אחד מקווי השירות ובכל אחד מערוצי התקשורת	סעיף 5 בנספח ה'	1,000 ש"ח לכל מקרה בו נוסה שירות בשפה המבוקשת ולא ניתן מענה, באחד או יותר מערוצי התקשורת ובאחד או יותר מקווי השירות; ייחושב באופן מצטבר בין ערוצי התקשורת וקווי השירות השונים
9	השירותים- שעות פעילות	אי עמידה בדרישות שעות הפעילות של מוקד המידע והשירות	סעיף 4 בנספח ה'	3,000 ₪ לכל שעה של חריגה
10	שעת חירום	העדר יכולת עמידה בשירותים הנדרשים במכרז זה בשעת חירום	נספח ז'	10,000 לחריגה ליום
11	ניהול ידע	חוסר עדכון מידע שנמסר מהמשרד במערכת ניהול הידע ו/או במערכות נוספות הנדרשות עדכון לצורך ידוע המוקדנים	סעיף 7 בנספח ג'	1,000 לכל יום איחור בעדכון המידע
12	דיווחים	עיכוב או הגשת דיווח לא מלא או לא תקין בלוחות הזמנים שנקבעו	סעיף 3; נספח ח'	500 ₪ ליום לדיווח
13	אבטחת מידע	אי עמידה בהוראות לעניין אבטחת מידע מהמועד הקבוע לתיקון ההפרה כפי שנשלח על ידי המשרד לספק	נספח 17	1,500 ש"ח לכל יום איחור עד 7 ימי איחור; 5,000 ש"ח לכל איחור מהיום השמיני מהמועד הקבוע
14	העברת חומר ומידע מצטבר	אי העברת כלל החומרים והמידע שהצטבר כפי שמפורט במכרז זה	סעיף 7 לפרק א'	100,000 ש"ח לכל שבוע עיכוב
15	ניגוד עניינים	הפרת התחייבות ניגוד העניינים	סעיף 8.12 לנספח א'	250,000 ₪ לכל הפרה/גוף לכל חודש

מס"ד	נושא	הפרה	סעיף/נספח במכרז	פיצוי מוסכם
16	תחזוקת המערכת הטכנולוגית	השבתה מלאה של המערכת בטווח של בין 3 שעות ל- 24 שעות ברציפות. בנוסף לפיצוי בסעיף 16	פרק ג'1	50,000 ש"ח למקרה
17	תחזוקת המערכת הטכנולוגית	אי זמינות של חלק משירותי המוקד עקב השבתה חלקית	פרק ג'1	2,000 ש"ח לשעה
18	טכנולוגיה	אי עמידה ביכולת של 250 שיחות בו- זמנית או הרחבה של יכולת זו, על פי יעד המענה שנקבע	נספח י'	10,000 ₪ לאירוע
19	טכנולוגיה	אי העברת קובץ שהוקלט במערכת תוך הזמן שנקבע מרגע קבלת הדרישה לכך	נספח י'	500 על כל יום איחור בהעברת הקובץ
20	שינויים ושיפורים בתכולת השירותים (שש"ם)	אי עמידה בלוחות הזמנים שקבע המשרד לביצוע התאמות או שינויים על ידי הספק	סעיף 4 ; נספח י'	500 ש"ח לכל יום איחור
21	מערכת ה- CC - שירותים אוטומטים	אי עמידה בדרישה להפעלת שירותים אוטומטים בלוחות הזמנים הנדרשים	נספח י'	250 ש"ח לכל יום חריגה
22	טכנולוגיה IVR	אי ביצוע שינויים ב IVR כפי שידרשו ע"י המשרד ובהתאם ללוחות הזמנים הקבועים במכרז זה (14 יום מיום העברת אפיון מפורט)	נספח י'	1000 לכל יום איחור
23	אי מענה על שיחה בתוך 6 דקות	אי מענה על שיחה בתוך 6 דקות (גם אם נענתה לאחר מכן)	נספח י"א	A10
24	סקר שביעות רצון	ציון ממוצע חודשי בסקר שביעות רצון של שירות ספציפי בגובה 2.5 ומטה	נספח י"א	10,000
25	מבחני ידע מקצועיים	ציון משוקלל במבחנים המקצועיים של הנציגים של 85 ומטה	נספח י"א	5,000
26	שיחת מידע ושירות	העברת שיחה שלא בהתאם לנוהל לגורם שלישי (לדוגמא : מפעיל)	נספח י"א	100 ₪ לשיחה
27	כללי	אי מילוי ו/או אי עמידה ו/או עיכוב בביצוע הוראות המשרד – הפרה ו/או עיכוב של כל הוראה, פעולה, או התחייבות אחרת המנויים במכרז, בהוראות הסכם ההתקשרות ונספחיו ואינו מנוי בטבלה זו		500 ₪ לכל הפרה

מס"ד	נושא	הפרה	סעיף/נספח במכרז	פיצוי מוסכם
33	שירותים אוטומטיים	מתן שירות אוטומטי שלא לפי היעדים והנהלים	נספח י'	500 ₪ לאירוע

4. בנסיבות חריגות ומטעמים מיוחדים רשאי הספק להעלות בפני הממונה בקשה כנגד הטלת הפיצוי המוסכם או בבקשה להפחתתו ; והממונה ישקול את האמור בטרם קבלת החלטתו הסופית בדבר הטלת הפיצויים.

נספח א/1 – "איפיוני מערכות"

הנספח מצורף למסמכי המכרז.

נספח א/2 – הנחיות ענן

הנספח מצורף למסמכי המכרז.