

ממשלת ישראל
בשם מדינת ישראל
משרד הבריאות
אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

מכרז פומבי מס' 11/2011

להפעלת CONTACT CENTER למשרד הבריאות

המועד האחרון להגשת הצעות:

תאריך: 24.03.2011 שעה 12:00

בתיבת המכרזים הנמצאת ברחוב רבקה 29 תלפיות,
במודיעין קומה ב'- משרד הבריאות – ירושלים.

פברואר, 2011

אדר א', תשע"א

משרד הבריאות, אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה, רחוב רבקה 29, ת.ד. 1176 – 91010
טלפון: 02-5681221, 02-5681220, 02-5681222, מספר פקסמיליה: 02-5655976

תוכן עניינים

5	תקציר מנהלים	0.0
5	סקירת המצב הקיים	0.1
5	מטרת המכרז	0.2
5	שלבי העלייה לאוויר והיקפי הפעילות הצפויים	0.3
	הרחבת היקפי פעילות	0.4
6	עלויות	0.5
6	תקופת המכרז	0.6
6	טכנולוגיה ותשתיות	0.7
7	מדדים, בקרה ומעקב	0.8
8	מנהלה – הזמנה להגשת הצעות למכרז	1.0
9	מהות המכרז (M)	1.1
9	בדיקה	1.2
10	תנאי סף	1.3
13	הגשת ההצעות	1.4
16	אופן בחינת ההצעות	1.5
17	הודעה לזוכה ולמשתתפים האחרים	1.6
17	שינויים במסמכי המכרז	1.7
17	ביטול המכרז	1.8
18	בעלות על מסמכי המכרז	1.9
18	סמכות שיפוט	1.10
19	מפרט - יעדים ומטרות (I)	2.0
19	סקירה כללית	2.1
20	יעדים ומטרות	2.2

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

20	במבט אל מול ציבור הפונים (במבט "החוצה")	2.3
20	במבט אל מול מנהלים ועובדים במשרד הבריאות (במבט "פנימה")	2.4
21	פירוט תכולת פעילות CONTACT CENTER למשרד הבריאות	3
21	פירוט התכולה	3.1
27	תיאור כללי של הפעילות הנדרשת מהספק להפעלת Contact Center	3.2
34	מפרט - טכנולוגיה	4
34	תשתיות (S)	4.1
46	מערכות Contact Center (S)	4.2
50	מערכות טלפוניה	4.3
51	גיבוי ושירות (S)	4.4
52	מערכת הקלטת שיחות (M)	4.5
55	דוחות ובקרת תפעול (S)	4.6
57	אבטחת מידע (M)	4.7
59	מפרט - מימוש	5
59	כללי (I)	5.1
60	אופן המימוש (S)	5.2
61	אבני דרך להקמה (S)	5.3
63	פעילויות הקמה (S)	5.4
67	ניהול ה Contact Center ותפעול שוטף	5.5
70	כוח אדם	5.6
71	אחריות, שירות ותחזוקה (I)	5.7
73	עלות	6
73	הצהרות הספק (M)	6.1
73	תעריף שעת נציג (M)	6.2
74	תקופת ההתקשרות (M)	6.3

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

74	שיטת תגמול וקיצוז בגין ביצועי Contact Center (M)	6.4
78	תנאי תשלום	6.5
79	רשימת נספחים למכרז	
80		נספח א'
103		נספח ב'
104		נספח ג'
105		נספח ד'
106		נספח ה'
109		נספח ו'
110		נספח ז'
144		נספח ח'
151		נספח ט'
154		נספח י'
161		נספח יא'
162		נספח יב'

0. תקציר מנהלים

להלן סקירת הנקודות העיקריות ממסמך ה-RFP:

0.1. סקירת המצב הקיים

משרד הבריאות נושא באחריות הממלכתית הכוללת להבטחת בריאות תושבי המדינה, תוך דאגה לארגון, הפעלה ואספקת שירותי מניעה, אבחון, שיקום ומחקר, באופן ישיר או באמצעות מוסדות רפואיים אחרים.

כיום, אין במשרד הבריאות מוקד שירות/ מספר מוביל למענה לפנייות הציבור. הפניות מגיעות ישירות אל היחידות המקצועיות השונות, באמצעות הטלפון, הפקס, המייל ובדואר רגיל.

0.2. מטרת המכרז

התקשרות לצורך הפעלת Contact Center מקצועי עבור משרד הבריאות, ולצורך כך, בחירת נותן שירותים שיתקשר עם משרד הבריאות:

- א. מתן שירותי שיחות נכנסות (בין היתר, מסירת מידע כללי, ברור סטאטוס הגשת בקשה, זימון פגישות לגורמים מקצועיים ושירותי גביה, היערכות ומענה בשעת חירום)
- ב. מתן שירותי שיחות יוצאות (בעיקר לצורך חזרה ללקוח להשלמת הטיפול בפנייתו)
- ג. שירותים נוספים אם ידרשו, עפ"י שיקול דעת ובהתאם להנחיות משרד הבריאות.

0.3. שלבי העלייה לאוויר והיקפי הפעילות הצפויים

היעד לעלייה לאוויר של Contact Center הינו 1/8/2011, העלייה לאוויר תהיה ב- 2 שלבים מרכזיים:

ד. שלב א' - עלייה לאוויר של יחידות המטה במשרד הבריאות

- היקף שיחות נכנסות בחודש:

1. יחידות המדגם כ- 22,400 פניות

2. כלל יחידות המטה כ- 36,200 פניות (כולל יחידות המדגם)

ה. שלב ב' - הרחבת הפעילות ועלייה לאוויר של הלשכות והנאפות

- היקף שיחות נכנסות בחודש: כ- 102,000 פניות (כולל יחידות המדגם והמטה)

* תיתכן הרחבת פעילות בשל תמיכת Contact Center בלשכות והנאפות והוספת תחומי פעילות למשרד הבריאות. הנתונים המצוינים לעיל הינם אומדן בלבד ואינם מחייבים את המזמין.

עלויות 0.4.

שיטת התגמול לספק:

א. שלב א' - תגמול הספק מתחילת הפיילוט ועד להתייצבות ה Contact Center:

תגמול על שעות עבודה בפועל על פי דיווחי הספק (100%), וכן תגמול הספק על מדדי איכות ע"י הוספת פרמטר פרס / קנס.

ב. שלב ב' - לאחר התייצבות ה Contact Center:

תגמול על שעות עבודה בפועל על פי חישוב (שיחות נענות / מספר שיחות ממצע בשעה) וכן תגמול על מדדי איכות ע"י הוספת פרמטר פרס / קנס.

תקופת המכרז 0.5.

א. תקופת ההתקשרות הראשונה הינה למשך 5 שנים

ב. למשרד הבריאות קיימת זכות להאריך את תקופת ההתקשרות הראשונה ל- 3 שנים נוספות, ולאחר מכן לשנתיים נוספות. הארכת תקופת ההתקשרות תהיה בהודעה בכתב שישלח המשרד לא יאוחר מ 60 יום לפני תום ההתקשרות הראשונה או זו שלאחריה, לפי העניין.

טכנולוגיה ותשתיות 0.6.

א. כל השיחות יתועדו במערכת CRM

ב. כל המידע הנדרש לנציגים יהיה זמין במערכת ניהול ידע ובאתר האינטרנט של המשרד

ג. פניות להמשך טיפול יעברו לרפרנטים באמצעות מערכת ה-CRM לטיפול

ד. מערכות נדרשות ממשרד הבריאות: CRM, מערכת לניהול ידע, מערכת WEB, מערכת גבייה ותשלומים.

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

0.7. מדדים, בקרה ומעקב

- א. ימונה אחראי מטעם משרד הבריאות על פעילות ה- Contact Center
- ב. במכרז מפורטים הדוחות הנדרשים לניהול השוטף של ה- Contact Center (פירוט בנספח ט')
- ג. הדוחות יהיו זמינים Online למשרד הבריאות לצורך בקרה שוטפת

1. מנהלה – הזמנה להגשת הצעות למכרז

מבוא: שיטת סיווג רכיבי ההזמנה

רכיבי ההזמנה מסווגים לפי הסימון הבא:

I – רכיב המובא לידיעה בלבד (Information) ואין הוא דורש את תשובת ו/או התייחסות המציע.

במידה ויש למציע התייחסות כלשהי עליו לציין במפורש.

M - סעיף חובה (Mandatory) - סעיף אשר על המציע להתחייב בפני המזמין לספק את הנדרש בו. על המציע לפרט ו/או לאשר את יכולתו לספק את השירות בנספח ז' "מענה טכני".

S – רכיב הדורש תשובה מפורטת ומדויקת (specified) בפורמט המדויק שנדרש במפרט (מילוי טבלה למשל). יובהר כי מדובר בדרישות שהמציע מחויב להיענות להן בצורה ברורה ומפורטת מפורט בנספח ז' שלהלן.
על המציע לפרט את האמור בנספח ז'.

תתי סעיפים שלא סווגו, מסווגים כסיווג ראש הפרק מפרקי ההזמנה אליו הם שייכים.

הערה:

מובהר בזאת, למען הסר ספק, כי הסיווגים דלעיל אינם באים לפגוע בחובת המציע לקיים את כל החיובים הכלולים בסעיפים S-I,M כאחד, וכי היעדר תשובה או הסתייגות או תשובה לא ברורה לסעיפים M ו-S עלולים לגרום לפסילת המציע.

1.1. מהות המכרז (M)

1.1.1 מטרת המכרז הינה התקשרות להפעלת Contact Center מקצועי, בתוך כך, בחירת נותן שירותים שיתקשר עם משרד הבריאות (להלן: "המשרד" או "המוזמין"), בהסכם המצורף כנספח "א" (להלן: "ההסכם") מתן שירותי שיחות נכנסות (בין היתר, מסירת מידע כללי, ברור סטאטוס הגשת בקשה, זימון פגישות לגורמים מקצועיים ושירותי גביה) (להלן: "שירותי שיחות נכנסות"), מתן שירותי שיחות יוצאות (בעיקר לצורך חזרה ללקוח להשלמת הטיפול בפנייתו) (להלן: "שירותי שיחות יוצאות"), מתן שירותי מענה לפנייות המקבלות באמצעי תקשורת נוספים: כגון אינטרנט, מייל, פקס ודואר רגיל וכן שירותים נוספים אם ידרשו, הכל בהתאם לאמור במסמכי המכרז ובהסכם על נספחיו (להלן ביחד: "השירותים או העבודות").

1.1.2 יודגש כי השירותים הנדרשים המוצגים במסגרת מסמך זה (מתן שירותי מענה לפנייות המתקבלות ביחידות המטה של משרד הבריאות) הינם בסיס ותשתית לפעילות רחבה יותר עליה המציע יידרש לתת מענה בעתיד.

בשנים הקרובות מתוכננת הרחבה משמעותית של היקפי הפעילות של ה- Contact Center של משרד הבריאות:

הוספת תחומי פעילות ומיומנויות skills בתוך משרד הבריאות, עבור פעילויות נוספות במשרד שאינן מוגדרות בשלב ראשון. לדוגמא מתן מענה לפנייות טלפוניות המתקבלות כיום בלשכות הבריאות ובנפות. (ראה פירוט בפרק 3 להלן).

1.1.3 על פי ההסכם תקופת ההתקשרות הינה לחמש שנים עם אופציה להאריך את ההסכם לשתי תקופות, תקופה אחת בת שלוש שנים ותקופה נוספת בת שנתיים, בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המשרד (להלן: "תקופת ההתקשרות")

1.1.4 למותר לציין כי שירות טלפוני שאינו כלול במכרז זה, או שאינו נשוא הליך זה או ההתקשרות מכוחו, יינתן ע"י משרד הבריאות או ע"י גורם חיצוני, לפי שיקול דעת המשרד, וללא קשר למכרז זה.

1.1.5 המציע יגיש את הצעתו בהתאם למסמכי המכרז המצ"ב;

1.1.6 על המציע לספק את שירותי הפעלת ה- Contact Center בעצמו ולא באמצעות קבלן משנה שלו.

1.2 בדיקה

1.2.1 המציע יקרא בעיון את ההזמנה וההצעה על כל נספחיהן.

1.2.2 הגיש המציע הצעה, ייחשב המציע כמי שבדק וקיבל את כל הפרטים שהיו דרושים לו לצורך הגשת ההצעה.

1.2.3. ניתן להציג שאלות בכתב, עד לתאריך 10.3.2011 בשעה 15:00 לפקס מס' 02-5655976. פניות שתגענה לאחר מועד זה לא תענינה. סיכום הפניות בכתב יועבר לכל הפונים שהעבירו שאלות. רק סיכום התשובות בכתב יחייב את משרד הבריאות.

1.3. תנאי סף

זכאי להגיש הצעות במכרז זה מציע העונה על כל דרישות הסף המפורטות. להלן תנאי הסף למכרז זה:

1.3.1. תאגיד רשום כחוק בישראל.

1.3.2. מציע שצירף את כל האישורים כמפורט בסעיף 1.4 להלן.

1.3.3. המציע רשום כעוסק מורשה.

1.3.4. המציע מנהל ספרים כדין ומדווח כדין לרשויות המס.

1.3.5. המציע בעל ניסיון מוכח בכל אחת מ – 3 השנים האחרונות (2008-2010) בהקמת והפעלת מוקד שירות טלפוני של שיחות נכנסות, כאשר היקף הפעילות המינימאלי בהפעלת המוקד הינו לפחות של 100 עמדות בכל אחת מהשנים המנויות לעיל, וככל שמדובר בשנת 2010, פעל המוקד בהיקף המתואר לעיל, לאורך כל חודשי השנה.

1.3.6. נדרש כי בכל אחת מהשנים 2008-2010 הופעלו על ידי המציע לפחות שלושה מוקדי שירות עבור שלושה לקוחות שונים, (משך הפעלת מוקד לכל לקוח – חצי שנה רצופה לפחות בכל שנה משלושת השנים הללו), מתוכם מוקד אחד לפחות פועל והינו עדין פעיל במועד הגשת ההצעה למכרז - בהיקף שאינו קטן מ 50 עמדות נציגים במשך 12 חודשים רצופים, לכל הפחות, אשר מסתיימים במועד הגשת ההצעה.

1.3.7. המציע בעל מחזור הכנסות שנתי בהפעלת מוקדים טלפוניים ארציים בהיקף של 8 מליון ₪ לפחות בכל אחת מ – 3 השנים האחרונות המסתיימות במועד הגשת המכרז.

1.3.8. על המציע לפרט בהצעתו את פרטי מנהל המוקד אשר ינהל את ה **Contact Center**, להלן תנאי הסף הנדרשים למנהל פרויקט במכרז זה: בעל ניסיון בהקמה והפעלה של מוקדים טלפוניים בהיקף ובגודל של לפחות 50 עמדות שירות פעילות במקביל. כמו כן ניסיונו של מנהל הפרויקט נצבר במהלך תקופה של ארבע שנים, ומתוכן לפחות שנתיים מצטברות בניהול מוקדים המסתיימות לכל המאוחר ביום הגשת ההצעה. על המציע להציג ולפרט על מנהל הפרויקט, זהותו, פרטיו וניסיונו במסגרת ההצעה.

1.3.8.1. על המציע להציג בהצעתו את פרטי המידען אשר יועסק בפרויקט והינו בעל ניסיון של שנה בחברה המספקת שירות כאמור בפירוט התפקיד בסעיף 3.2.3 במסמך.

1.3.9. על המציע להיות בעל ניסיון מוכח של לפחות 5 שנים בגביית תשלומים באמצעות הטלפון, בכרטיסי אשראי. במסגרת זו על המציע להיות בעל ניסיון בקליטת פרטי כרטיסי האשראי,

בדיקת תקינותם מול מרכזי הבדיקה ו/או קבצי כרטיסים חסומים של חברות האשראי, וכן הקלדת הפרטים למערכת המחשב לביצוע התשלום. על המציע להיות בעל התוכנות המתאימות לצורך התממשקות עם מערכת סליקת כרטיס אשראי המוכרת ע"י בנק ישראל, לצורך ביצוע האמור בסעיף זה. על המציע לפרט את ניסיונו ולציין את פרטי הלקוחות להם סיפק שירות זה.

1.3.10. המציע או מי מבעלי השליטה בו לא הורשעו בשלוש השנים שקדמו למועד האחרון להגשת הצעות במכרז בעבירה פלילית אחת או יותר שנעשו בניגוד לחוקי העבודה המפורטים בנספח "ב".

1.3.11. המציע, או מי מבעלי השליטה בו לא נקנסו על-ידי מפקח עבודה שמונה לפי סעיף 5 לחוק העבירות המנהליות, התשמ"ו – 1985, בשנה שקדמה למועד האחרון להגשת הצעות במכרז ביותר ב-2 קנסות או יותר בעבירה על חוקי העבודה המפורטים בנספח "ב".

1.3.12. במקרה בו קיימים הליכים תלויים ועומדים נגד המציע, בגין עברות על חוקי העבודה המפורטים בנספח "ב", יצהיר המציע על הליכים אלו ויפרט בנושא.

1.3.13. הוועדה תהיה רשאית לדחות הצעה גם לנוכח קיומם של הליכים משפטיים בגין עברות על חוקי העבודה המפורטים בנספח "ב", בכפוף למתן זכות טיעון למציע.

מציע יצרף להצעתו את כל המסמכים הבאים :

1.3.14. ערבות בנקאית אוטונומית ובלתי מותנית של בנק ישראלי, על סך של 225,000 ₪ לא צמודה, לפיה על הבנק לשלם למשרד את סכום הערבות לדרישתה הראשונה ללא כל הנמקה. הערבות תהיה בתוקף עד ליום 30.6.2011 (להלן: "ערבות המכרז") בנוסח המצורף בזה כנספח "ג". ערבות המכרז תשמש להבטחת מילוי כל התחייבויות המציע לפי מסמכי המכרז והמשרד יהא רשאי לחלט את ערבות המכרז במידה והמציע לא יעמוד בהתחייבויותיו כאמור, כפיצוי מוסכם ומוערך מראש. **הערבות תוגש כערבות מקורית בדיוק בנוסח ערבות הגשה המצורף בנספח "ג" למכרז, ללא תוספות, השמטות או שינויים. לא יתקבל צילום של הערבות. כל שינוי מהנוסח האמור יגרום לפסילת ההצעה.**

1.3.15. אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות ורישום על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות וכו') תשל"ו – 1976.

1.3.16. אישור תקף על ניכוי מס במקור.

1.3.17. תעודת עוסק מורשה.

יש לצרף אישור עו"ד לכל המסמכים הנדרשים בנוסח המצ"ב כנספח "ד" למכרז זה.

1.3.18. אישור והצהרת המציע (נספח ה'). מובהר למען הסר ספק כי אין בנספח ה' כדי למצות את התחייבות המציע וכי החיוב המלא מפורט בכל מסמכי המכרז; הריכוז בנספח ה' נעשה לצורך תזכורת בלבד.

1.3.19. הצעת המחירים כמפורט בנספח "ו". הצעת המחירים תכלול את התשלום עבור שעת נציג כמפורט בפרק 6 למסמכי המכרז.

מובהר כי מחיר שעת הנציג יוגדר ע"י הספק בהתאם לתעריפים המקובלים, וכי המחיר המוצע לשעת נציג לשיחות נכנסות/יוצאות לא יעלה על 55 ש"ח+מע"מ.

1.3.20. הצהרת המשתתף במכרז - על המציע להצהיר על גבי צילום נספח "יי", כדלקמן:

(1) הבנת וקבלת כל תנאי המכרז

על המציע להצהיר ולאשר, כי קרא והבין את צרכי משרד הבריאות ודרישותיו כמפורט במכרז זה, קיבל את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקש לדעת. ברשותו הניסיון, הידע, הכושר, המומחיות ושאר האמצעים הנדרשים לביצוע מושלם של התחייבויות הזוכה במכרז זה, והכול ברמה מקצועית גבוהה וסטנדרטים גבוהים, וימשיכו להיות ברשותו לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות אם תהיינה, בהתאם לדרישות המכרז ועל פי התחייבויותיו בהסכם שיחתם עמו על פי מכרז זה.

(2) הסכמה לכל תנאי המכרז

על המציע להצהיר כי הוא מסכים לכל תנאי המכרז והוא מתחייב למלא אחר כל דרישות המכרז כמפורט במכרז זה, אם יזכה בו, בדייקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות.

(3) **עיון בהצעות**

על המציע להצהיר, כי ידוע למציע שעל פי חוק חובת המכרזים התשנ"ב, 1992 ותקנותיו (להלן – "חוק חובת המכרזים ותקנותיו") יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים לראות את הצעתו במידה וזכה. כמו כן, מצהיר המציע כי אין לו התנגדות לכך ואין צורך לבקש ממנו רשות להראות את הצעתו, בכפוף לחוק חובת המכרזים ותקנותיו. על המציע לציין מראש (בתשובתו לסעיף זה) אלו סעיפים בהצעתו חסויים להצגה למתחרים. למרות זאת, ועדת המכרזים תהא רשאית, על פי שיקול דעתה, להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית אינו מהווה סוד מסחרי והוא דרוש כדי לעמוד בדרישות של חוק חובת המכרזים ותקנותיו.

(4) **היקפים וכמויות**

על המציע להצהיר, כי ברור לו שהזמנת השירותים על פי מכרז זה תהיה על פי צרכי משרד הבריאות, מזמן לזמן ולפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד.

(5) **שמירת חובת סודיות והגנה על זכויות קניין וזכויות יוצרים**

המציע מצהיר ומתחייב כי הוא או מי מנותני השירות מטעמו, ככל שיזכו במכרז, חבים חובת סודיות ביחס לכל המידע שייחשפו אליו, ומתחייבים להימנע מכל פעולה שיש בה ולו

חשש להפרת חובה זו, או זכויות יוצרים, או זכויות קניין, היכולה לנבוע מהמידע אליו ייחשף נותן השירות נשוא מכרז זה או מי מטעמו. ולמען הסר ספק יובהר כי ככל שתטען טענה או תוגש תביעה בגין הפרה של אחת מזכויות אלו ע"י נותן השירות או מי מטעמו, ישפה נותן השירות את המשרד על כל נזק שיגרם, או סכום שיפסק בערכאות או בדרך אחרת נגד המשרד בגין הפרה זו או כתוצאה ממנה. (נספח "י").

1.3.21. טופס פרטי המציע חתום בידי המציע (נספח "יא") ומאושר על ידי רואה חשבון. אם בעלי המניות בחברת המציע הן חברות, יש לצרף פירוט של בעלי מניותיהן עד לאנשים פרטיים.

1.3.22. דוחות כספיים ליום 31/12/08 ו- 31/12/09 מבוקרים וחתומים על ידי ההנהלה ורואה חשבון כולל מאזנים, רווח והפסד, תזרים מזומנים וביאורים. לגבי שנת 2010 דו"ח מיוחד של רואה החשבון שמצהיר על כך שמחזור ההכנסות הוא לא פחות מהנדרש בתנאי הסף.

1.3.23. אישור עו"ד המציע בדבר קיום חובותיו של המציע ובעל השליטה בו בעניין זכויות עובדים והרשעות המציע ובעלי השליטה בו, בנוסח המצורף בזה כנספח "יב".

1.3.24. אישור ממנהל ההסדרה והאכיפה במשרד התמ"ת בדבר הרשעות, קנסות של המציע ובעלי השליטה בו או היעדרם.

1.3.25. מסמכים המוכיחים את ניסיונו של המציע כמפורט בסעיפים 1.3.5, 1.3.6, 1.3.9, 1.3.8 לעיל, בין אם באישור של רו"ח ובין בדרך מהימנה אחרת.

1.3.26. המלצות בכתב של לקוחות בתחום הפעלת מרכזי שירות טלפוני, תוך פירוט מלא לגביהם כאמור בנספח "א". יובהר כי המשרד יפנה לממליצים שיצוינו, לכולם או מקצתם, עפ"י שיקול דעתו הבלעדי.

1.3.27. אישור רו"ח על מחזור עסקים כאמור בסעיף 1.3.7 לעיל.

1.3.28. מסמכים המוכיחים את ניסיונו של מנהל הפרויקט כאמור בסעיף 1.3.8 לעיל.

הערה: מסמכים שנוסחם מצורף כנספח, יש לצרף את המסמך בנוסח המצורף, ולמלאו במקומות המתאימים.

1.4 הגשת ההצעות

הצעה תוגש על גבי מסמכי המכרז על כל מרכיביהם וחלקיהם (להלן: "מסמכי המכרז"), ותהיה כפופה לכל התנאים וההוראות המפורטים במסמכי המכרז ובתנאיו.

1.4.1. את מסמכי המכרז ניתן לקבל במשרדי משרד הבריאות – רח' רבקה 29 ירושלים קומה ב' במודיעין, בשעות העבודה הרגילות.

1.4.2. בעת קבלת מסמכי המכרז, יש להשאיר פרטים אודות המציע (שם המציע, טלפון, פקס, שם איש הקשר וכדומה).

- 1.4.3. ניתן להוריד את המסמכים מאתר האינטרנט www.health.gov.il ובלבד שהמזיע ידאג לרישומם במשרד הבריאות כנדרש בסעיף 1.5.2, (למען הסר ספק, במידה וישנם שינויים בין הנוסח המסופק על ידי המשרד ובין הנוסח המופיע באינטרנט, הנוסח המסופק על ידי המשרד הוא המחייב).
- 1.4.4. על המזיע למלא את כל הפרטים ולחתום את כל החתימות הנדרשות במסמכי המכרז בהתאם למסמכי המכרז, לרבות חתימה על ההסכם שצורף למכרז.
- 1.4.5. להצעה יצורפו הערבות (או הערבויות - לפי העניין), וכל המסמכים והאישורים המפורטים בסעיף 1.4 לעיל.
- 1.4.6. הגשת ההצעה פירושה, כי המזיע מצהיר בזאת כי הוא עומד בתנאים המקדימים האמורים לעיל, הבין את מהות העבודה, הסכים לכל תנאיה וכי בטרם הגיש את הצעתו, קיבל את מלוא המידע האפשרי, בדק את כל הנתונים, הפרטים והעובדות, ולפיכך יהא מנוע מלהעלות כל טענה כי לא ידע ו/או לא הבין פרט ו/או תנאי כלשהו של המכרז על כל פרטיו וחלקיו.
- 1.4.7. הגשת הצעה מטעם המזיע מהווה הסכמה מראש לכל תנאי המכרז.
- 1.4.8. כמו כן, בהגשת הצעתו במכרז מצהיר המזיע ומאשר כי הוא מכיר היטב את הדין בישראל, לרבות אם כי בלי לגרוע מכלליות האמור, את דיני המכרזים החלים בישראל ובכלל זאת את כל דרישות הרישום והרישוי הנדרשים. המזיע מצהיר כי הוא עומד בדרישות תקנה 6 (א) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1993.
- 1.4.9. ההצעה בצירוף כל המסמכים הדרושים הנלווים אליה, תוגש בצירוף שני עותקים בהעתק קשית, ועותק נוסף על גבי תקליטור. כל אלו יוגשו במעטפה סגורה שלא תישא עליה סימני זיהוי כלשהם לתיבת המכרזים הממוקמת במודיעין משרד הבריאות, קומה ב' רח' רבקה 29, תלפיות ירושלים. על המעטפה יש לציין: "מכרז מס' 11/2011 להפעלת **Contact Center** למשרד הבריאות" בלבד, ללא שם המזיע או כל פרט מזהה אחר.
- 1.4.10. יש להקפיד על סימון העותק המקורי של ההצעה במילה "מקור" וסימון העתקי ההצעה במילה "העתק". בכל מקרה של סתירה בין ההצעה המסומנת "מקור" לבין ההצעות המופיעות על גבי התקליטורים, יגבר תוכנה של ההצעה המסומנת "מקור".
- 1.4.11. במעטפת המכרז יהיו שתי מעטפות פנימיות. העותק המקורי של הצעת המחיר, ושני עותקים של הצעת המחיר (נספח ו') יוכנסו למעטפה שתסומן באות א' (להלן: "מעטפת המחיר"). העותק המקורי של מסמכי ההצעה החתומים, לרבות כתב הערבות ויתר מסמכי ההצעה וכן שני עותקים של ההצעה (כאמור בסעיף 1.4.8) יוכנסו למעטפה נפרדת שתסומן באות ב'. מעטפת המחיר תיחתם בחותמת המזיע ותוכנס כשהיא סגורה וחתומה כאמור לתוך מעטפת ההצעה. יש להקפיד על סימון העותק המקורי של ההצעה במילה "מקור" וסימון העותק ההצעה במילה "העתק". אין למלא בחוברת המכרז כל פרט מהפרטים

הכלולים בהצעת המחיר ואין להזכיר פרטים אלה בכל מסמך אחר המוגש על-ידי המציע אלא אך ורק במעטפת המחיר.

**המועד האחרון למסירת ההצעות הוא יום 24.3.2011 בשעה 12:00
מעטפה שלא תימצא בתיבת המכרזים במועד ובשעה הנקובים לעיל לא תידון.**

1.4.12. ההצעה נשוא המכרז תעמוד בתוקפה עד ליום 30.6.2011 (להלן: "תקופת תוקף ההצעה"), ככפוף לאמור בסעיף 1.5.13 להלן.

1.4.13. לאחר תום תוקף ההצעה כאמור לעיל - אם הליך בחירת הזוכים לא יסתיים, רשאי המשרד להורות למציעים להאריך את תוקף הצעותיהם לתקופה נוספת של עד 60 (שישים) יום, ובמקרה זה יהיה כל מציע חייב להאריך את תוקף הצעתו בהתאם להודעה. הודעה כאמור, להארכת תוקף ההצעה, תשלח על ידי המשרד בכתב למספר הפקסימיליה של המציעים או באמצעות הדואר. הארכת תוקף הצעת המציע מותנית בכך כי יוארך תקפה של הערבות הבנקאית שהגיש בהתאם. אי הארכת הערבות כאמור תיחשב כאילו חזר בו המציע מהצעתו והמשרד יהיה זכאי לחלט את הערבות המקורית.

1.4.14. לאחר תקופת ההארכה יהיה המזמין רשאי לפנות למציעים בבקשה להאריך את הצעותיהם לתקופה או תקופות נוספות. המציע יהיה רשאי להיענות במקרה זה להצעה ולהאריך את תקפה ואת תוקף הערבות או להודיע למזמין על ביטול הצעתו. מציע שלא האריך את תוקף הערבות יחשב כמי שהודיע למשרד על ביטול הצעתו.

1.4.15. הודעה על הסכמה להארכת תוקף ההצעות או על ביטול ההצעות, תמסר למזמין על ידי המציע בכתב, לידי מר עופר לוי, מנהל אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה.

1.4.16. ביטול המציע את הצעתו על-פי הדרך הקבועה בסעיף 1.5. לעיל, לא תהא למי מהצדדים במכרז (דהיינו, למזמין או למציע שביטל את הצעתו כאמור) כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלפי הצד האחר ו/או מי מטעמו.

1.4.17. הגיש המציע את ההצעה למזמין, כי אז תהא הצעתו בלתי חוזרת ובלתי ניתנת לביטול עד לתום תוקף ההצעה והוא לא יהא רשאי לחזור בו ממנה בתקופת תוקף ההצעה.

1.4.18. חזר בו המציע מההצעה בתקופת תוקף ההצעה, לרבות כל תקופת הארכתה כאמור בסעיפים 1.5.14 ו- 1.5.13 לעיל, ולפני קבלת הודעת המזמין בדבר קבלתה או דחייתה (לפי העניין), או במקרה שקיבל הודעת זכייה, אם לא המציא את ערבות הביצוע במועד ובתנאים הקבועים בחוזה, כי אז ייחשב הדבר כהפרה יסודית של התחייבותו הבלתי חוזרת להתקשרות עם המזמין והמזמין יהא זכאי לחלט את סכום הערבות הבנקאית כפיצוי קבוע ומוסכם מראש בגין הפרת הצעתו להתקשרות עם המזמין.

1.4.19. חתם המזמין על החוזה עם המציע, לאחר שהמציע המציא את הערבות המפורטת בחוזה, כי אז ייכנס החוזה שנחתם על-ידי המציע כאמור (להלן: "החוזה") לכלל תוקף.

אופן בחינת ההצעות 1.5

- 1.5.1. ועדת המכרזים של המשרד (להלן ולעיל: "ועדת המכרזים") תבחן את ההצעות במכרז זה ותבחר מבין ההצעות שיוגשו את הזוכה ו/או הזוכים (לעיל ולהלן: "הזוכה"). הועדה רשאית, על-פי שיקול דעתה הבלעדי לבחור זוכה אחד, או לפצל את השירותים בין מספר זוכים בכל חתך שתמצא לנכון.
- 1.5.2. אמות המידה לבחירת ההצעה הזוכה במכרז תהיינה בדרך של שקלול מרכיבי עלות (הצעת תעריף השעה) והאיכות בהתאם לאמור בנספח ח' ובסעיף 1.6.4.
- 1.5.3. ציוני העלות והאיכות יהיו כדלקמן: ציון עלות **60%**, ציון לאיכות **40%** (ראה פירוט אמות המידה ב"נספח ח").
- 1.5.4. המשרד יהיה רשאי לערוך ביקור אצל המציע ו/או במקום בו הוא מספק שירותים ו/או אצל לקוחותיו, כדי לבדוק את כל האמור לעיל וכל פרט רלבנטי אחר, גם ללא תיאום עם המציע והסכמתו.
- 1.5.5. הצעה שלא תעמוד בציון איכות של 75% לכל הפחות, לא תעבור לשלב בדיקת הצעות המחיר. הצעה שציון האיכות שלה נע בין 75%-79%, רשאית ועדת המכרזים, אך אינה חייבת, לדחותה בגין ציון האיכות, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של הועדה.
- 1.5.6. ועדת המכרזים תהא רשאית לדחות הצעתו של מציע שלא עמד בתנאי הסף לפי שיקול דעתה הבלעדי.
- 1.5.7. ועדת המכרזים תהא רשאית לפסול הצעה שלא צורפו לה האישורים או המסמכים הנדרשים, ו/או כל אחד מהם, או שנפל בהם פגם המצדיק את פסילתם. ועדת המכרזים תהיה רשאית - אך לא חייבת - לאפשר למציע לתקן או להשלים חסרים בהצעתו או במסמכים שצורפו אליה, ככל שמדובר בטעות בתום לב ובכפוף לאמור בסעיף 20 לתקנות והפסיקה בנושא זה. ועדת המכרזים תפסול הצעה שלא צורפה לה ערבות או שנמצא פגם בערבות והכל בכפוף לפסיקת בתי המשפט בנושא זה.
- 1.5.8. ועדת המכרזים אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה או הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא.
- 1.5.9. ועדת המכרזים תהיה רשאית, אך לא חייבת, לערוך הליך מיון מוקדם לקראת השלב הסופי (Best and final) אליו יעלו מספר מצומצם של מועמדים ותהיה זכאית לבקש מהמועמדים שעלו לשלב הסופי להודיע על שיפור הצעתם, אם ירצו בכך.
- 1.5.10. לועדת המכרזים תהיה זכות שלא לקבל כל הצעה, אשר המחיר הכלול בה נמוך או גבוה באופן בלתי סביר (בהתאם לאמות המידה שנקבע לסוגיה זו בפסיקת בתי המשפט) ביחס לאומדן שהופקד בתיבת המכרזים, בהתייחס לאומדן של המשרד (בין שהופקד על ידי המשרד בתיבת המכרזים, ובין שלא הופקד כאמור).
- 1.5.11. ועדת המכרזים תהא רשאית להביא בכלל שיקוליה בבחירת ההצעות את כל המרכיבים והנתונים בהזמנה, במסמכים ובנספחים שנדרשו במכרז וצורפו על-ידי המציע.

1.5.12. ועדת המכרזים תהא רשאית לבצע כל בדיקה שתמצא לנכון בכל הקשור לחוסנו הכלכלי, לאיתנותו הפיננסית, למצבו המשפטי ולניסיונו המקצועי המוכח מהימנותו והמלצותיו של כל מציע. לשם כך, ועדת המכרזים תהא רשאית לדרוש מהמציע להמציא לעיונה כל אישור או מסמך שיתבקש על ידה לעניין זה, לרבות תחשיבי שכר תקורה ורווח על פיהם הוכנה ההצעה; לפנות לממליצים או לאחרים עבורם ביצע ו/או מבצע המציע עבודות בין באמצעות המציע ובין ישירות, אף ללא תיאום עם המציע והסכמתו, ולהיעזר בשירותים של מומחים או גופי הערכה בכל אחד מהתחומים הנ"ל לבדיקת כל פרט או לגיבוש כל הערכה שידרשו. המציע ישתף פעולה עם המומחים וגופים כאמור וימסור להם כל מידע רלבנטי שיתבקש.

1.5.13. ועדת המכרזים תהא רשאית לפסול לחלוטין הצעתו של מציע אשר לא מסר לעיונה אישור או מסמך שנדרש על ידה כאמור או שלא להתחשב בנתון שנמסר על ידי המציע ואשר ביחס אליו התבקש אותו מסמך או אישור שלא הומצא לשביעות רצון ועדת המכרזים.

1.5.14. ועדת המכרזים תהיה רשאית לנהל משא ומתן עם הזוכה במטרה לשפר את תנאי ההצעה.

1.6. הודעה לזוכה ולמשתתפים האחרים

1.6.1. ועדת המכרזים תודיע למציע שהצעתו זכתה בהודעה שתשלח למציע (להלן: "הודעת הזכייה").

1.6.2. קיבל מציע הודעה כאמור בסעיף 1.7.1 לעיל ימסור למשרד תוך 7 ימי עסקים מקבלת ההודעה ערבות להסכם בסך 450,000 ₪ כמותנה בסעיף 17.1 בהסכם. הערבות כאמור תפחת החל מהשנה השנייה בכל שנה עד השנה הרביעית ב- 20%. דהיינו, בשנה השנייה סכום הערבות יעמוד ע"ס 360,000 ₪ החל מהשנה הרביעית סך הערבות יעמוד על 180,000 ₪ עד סוף תקופת ההתקשרות.

1.6.3. ועדת המכרזים תמסור לכל יתר המציעים במכרז הודעה בדואר רשום על דחית הצעותיהם ותצרף להודעותיה את ערבות המכרז שהומצאה ע"י כל מציע כאמור.

1.7. שינויים במסמכי המכרז

1.7.1. המשרד רשאי בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת ההצעות, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, וזאת הן ביוזמתו והן כתוצאה משאלות ההבהרה האמורות לעיל.

1.7.2. כל שינוי כאמור יהיה בכתב ויובא לידיעת כל רוכשי מסמכי המכרז ע"י משלוח מסמכי השינוי או התיקון לכתובת שמסרו בעת רכישת מסמכי המכרז בדואר ו/או בפקס. שינוי או תיקון כנ"ל יחול וייתייחס לכל אחד ממסמכי המכרז או נספחיו ויהווה חלק בלתי נפרד מהמכרז, ועל המציע לצרפו כחלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז.

1.8. ביטול המכרז

לא יהיה בעצם פרסום המכרז, או בקבלת הצעות, או בבחינתן, התחייבות כלשהי כלפי מציע כלשהו כל עוד לא ייחתם על-ידי משרד הבריאות הסכם עם הזוכה.

המשרד יהיה זכאי בכל עת לבטל את המכרז מכל סיבה שימצא לנכון, על פי שיקול דעתו הבלעדי, וכן יהיה המשרד רשאי - אך לא חייב - לפרסם מכרז חדש לאחר ביטול המכרז. הודעה על ביטול המכרז תשלח בדואר רשום לכל המציעים אשר הגישו הצעות במכרז. החליט המשרד על ביטול המכרז, לא תהא למי מהמציעים במכרז ו/או למי מרוכשי מסמכי המכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלפי המשרד ו/או כלפי מי מטעמו.

1.9. בעלות על מסמכי המכרז

מסמכי המכרז הנם קניינו הרוחני של המשרד, אשר מועבר למציעים לצורך הגשת הצעות בלבד. אין לעשות בהם שימוש שאינו לצורך הכנת ו/או הגשת הצעות, וחל איסור מוחלט על רכש מסמכי המכרז להעביר אותם ו/או העתק מהם לידי אחר.

1.10. סמכות שיפוט

סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנובעים או הקשורים למכרז זה תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך שמקום מושבו בירושלים.

2. מפרט - יעדים ומטרות (I)

2.1. סקירה כללית

משרד הבריאות נושא באחריות הממלכתית הכוללת להבטחת בריאות תושבי המדינה, תוך דאגה לארגון, הפעלה ואספקת שירותי מניעה, אבחון, שיקום ומחקר, באופן ישיר או באמצעות מוסדות רפואיים אחרים.

למשרד יש מטה מקצועי, 7 לשכות בריאות מחוזיות (ונפות) בפריסה ארצית וכן 24 בתי חולים ממשלתיים ועירוניים ממשלתיים. משרד הבריאות מחולק למעל 25 יחידות מקצועיות המעניקות מגוון שירותים רחב בתחומים שונים.

כיום, אין במשרד הבריאות מוקד שירות/ מספר מוביל למענה לפניות הציבור.

הפניות מגיעות היום ישירות אל היחידות המקצועיות השונות, באמצעות הטלפון, הפקס, המייל ובדואר רגיל. מגוון הפונים הינו רחב וכולל את הציבור הרחב, יבואנים, יצרנים, בעלי עסקים, מוסדות, רשויות, רופאים ועוסקים במקצועות רפואיים ועוד. סוגי הפניות הינן בהתאם לתחום התמחותן של היחידות, וכוללות, קבלת מידע מנהלי, מידע מקצועי, בירור סטאטוס טיפול ועוד. בנוסף, בחלק מהיחידות, מתקיימים בקביעות ימי קבלת קהל, לצורך מענה לפניות הפונים, הנחיה, הגשת בקשות וכד'.

כיום, היקף הפניות במשרד הבריאות ביחידות המטה, הלשכות והנאפות מוערך בכ-102,000 פניות לחודש, כאשר בשלב הראשון ייתן ה- Contact Center מענה לפניות המתקבלות ביחידות המטה המוערכות בכ-36,000 פניות בחודש. עם זאת, יודגש כי נתון זה הינו בגדר הערכה בלבד, שאינה מעוגנת בנתונים מדויקים, זאת מאחר וכיום לא מופעל מוקד / Contact Center. עוד יצוין כי יש לקחת בחשבון גידול בהיקפי הפניות בשל הקמת Contact Center ופרסום הנושא, וכן גידול טבעי בפניות. היקפי הפעילות יתוקפו במהלך השנה הראשונה לפעילות ה- Contact Center.

ה- Contact Center של משרד הבריאות נדרש לספק שירותים לציבור הפונים למשרד הבריאות בתחומים הבאים:

- מתן מידע מנהלי/ טכני (לדוג' מתן הנחיה לתהליכים השונים, מידע כללי על אגף מסויים, מענה לבירור סטאטוס טיפול בפניות, שליחת טפסים ייעודיים ועוד)
- מתן מענה לפניות בשעת משבר / חרום
- תיאום פגישות עם גורמים מקצועיים
- תמיכה בפעילויות נוספות שהמשרד דורש כגון גביית אגרה כספית

המציע שיזכה יתבקש לספק את מגוון השירותים האלה או חלק מהם בהתאם ליכולות ולהנחיות המשרד עפ"י תוכנית עבודה מפורטת שהספק הזוכה יתבקש להכין. כמו כן, הזוכה נדרש להיערך מראש ליישום מדורג (בטווח קצר וטווח ארוך) בהתאם להנחיות המשרד.

2.2. יעדים ומטרות

היעדים המרכזיים של משרד הבריאות בהפעלת Contact Center הינם:

- מתן שירות זמין, מקצועי ואיכותי למבוטח תוך עמידה ביעדי רמות שירות גבוהות.
- מקסום מגוון השירותים המנהליים הניתנים לפונה במענה בקו ראשון, במספר טלפון מוביל אחד.
- שיפור שביעות רצון הלקוחות.

2.3. במבט אל מול ציבור הפונים (במבט "החוצה")

- בניית מיצוב - יצירת תדמית שירותית ומובילה למשרד הבריאות (גוף שירותי, המתמקד בציבור הפונים, מתקדם ונמצא בחזית הטכנולוגיה).
- One Stop Shop - ריכוז מירב השירותים שאינם מחייבים שימוש בערוצי גישה אחרים, Contact Center אחד.
- הגברת שביעות רצון פונים באמצעות ה Contact Center של משרד הבריאות - מתן שירות זמין, מהיר ואיכותי לפונה ע"י שימוש באמצעים טכנולוגיים המהווים ערוצי גישה זמינים לקבלת אינפורמציה עדכנית.
- רמת שירות אחידה לכל יחידות המשרד.
- ערוץ להעברת פניות ציבור ותלונות לאחראים על הטיפול בהן.

2.4. במבט אל מול מנהלים ועובדים במשרד הבריאות (במבט "פנימה")

- צמצום השונות בתהליכי מתן השירות המרכזיים - יצירת מדיניות אחידה במתן שירותים בכל היחידות, הלשכות והנאפות.
- הפחתת עומס הפניות הטלפוניות ליחידות המקצועיות, באמצעות הרחבת הפעילות ב Contact Center, ריכוזיות, והתמקצעות.
- התייעלות מתמדת והפקת לקחים תוך צמצום עלויות לאורך זמן.

3. פירוט תכולת פעילות Contact Center למשרד הבריאות

3.1 פירוט התכולה

פירוט	נושא
<p>ה- Contact Center יספק לפונים מידע כללי אודות מגוון השירותים הניתנים במשרד הבריאות, מתן הנחיות לתהליכי העבודה השונים ביחידות המשרד, בירורי סטאטוס טיפול בפניות ובקשות שהוגשו למשרד וכד'.</p> <p>בנוסף, יספק ה- Contact Center מענה לפונים בשעת משבר/ חירום, המתאפיין בפניות רבות המתקבלות בפרק זמן קצר, בבקשה לקבלת מידע, בעקבות פרסום חריג במדיה/ מגיפה/ Recall וכד'. מענה בשעת משבר מחייב היערכות מהירה ומתאימה להיקפי מענה ולשעות עבודה נרחבות.</p> <p>ה- Contact Center יספק שירותים תומכים נוספים, כגון תיאום פגישות עם גורמים מקצועיים במשרד, גביית תשלומי אגרות ועוד.</p> <p>בנוסף, ה- Contact Center יעביר פניות המחייבות מענה מקצועי, לטיפול הגורמים המתאימים ביחידות, ויוודא סיום הטיפול בפניות.</p> <p>יודגש כי השירותים הנדרשים המוצגים במסגרת מסמך זה (מתן שירותי מענה לפניות המתקבלות ביחידות המטה של משרד הבריאות) הינם בסיס ותשתית לפעילות רחבה יותר עליה המציע יידרש לתת מענה בעתיד, כמפורט בסעיפים 1.1.1 ו- 1.1.2 לעיל.</p>	<p>כללי</p>
<p>ב- Contact Center תתבצענה הפעילויות הבאות:</p> <p>שיחות נכנסות:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ מסירת מידע כללי ומענה לבירורים (לדוג' כתובות, שעות פעילות, מיילים / פקסים להגשת בקשות, מידע על תהליך עבודה, שליחת טפסים ועוד) ▪ מסירת סטאטוס טיפול בפניות ובקשות שהוגשו ▪ מענה לפניות בשעת משבר/ חירום ▪ תיאום פגישות עם גורמים מקצועיים ▪ גביית תשלומי אגרות <p>שיחות יוצאות:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ חזרה לפונה לאחר עריכת בירור ▪ חזרה לפונה לאחר שהשאיף הודעה <p>הערה: מעת לעת ועפ"י הצורך, משרד הבריאות יעדכן את שירותי המענה</p>	<p>תכולת פעילות</p>

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

<p align="center">והפעולות הנוספות שיבוצעו ע"י ה- Contact Center.</p>	
<p>ב- Contact Center יינתן מענה לפנייות המתקבלות בערוצים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ טלפון ▪ מייל/ טופס אלקטרוני ▪ אינטרנט ▪ פקס ▪ דואר רגיל <p>הערה: מעת לעת ועפ"י הצורך, משרד הבריאות יעדכן את ערוצי הפעילות הנדרשים לתפעול ע"י ה- Contact Center.</p>	<p align="center">ערוצי פעילות</p>
<p>היקפי שיחות חודשיים:</p> <ul style="list-style-type: none"> - היקף שיחות <u>נכנסות</u> בחודש*: - הפעלה מיידית: ▪ יחידות המדגם כ - 22,400 פניות ▪ כלל יחידות המטה כ - 36,200 פניות (כולל יחידות המדגם), כאשר הפעלת ה- Contact Center הינה מדורגת במהלך כחצי שנה. - טווח ארוך (בשלב זה טרם נקבע לויז' לעליה לאוויר) ▪ כלל יחידות המטה הלשכות והנאפות כ - 102,000 פניות (כולל יחידות המדגם והמטה) - היקף שיחות <u>יוצאות</u> בחודש: כ- 7,000 שיחות (**) - משך שיחה נענית ממוצע – 2:30 דק' בממוצע - שיחות בשעת משבר / חירום – בנוסף, יתבקש הספק לתת מענה לפנייות מסוג זה. בעת משבר / חירום הספק יפעיל את ה- Contact Center בין השעות 00:00-22:00, הספק יפרט את היערכותו לגידול משמעותי בהיקפי הפעילות מבחינת כמות עמדות ומספר נציגים. במקרים מסוג זה מגיעות אלפי פניות ביום. <p>הערה: מכיוון שלא הופעל בעבר Contact Center למשרד היקפי הפעילות יתוקפו לאחר התייצבות ה- Contact Center (להערכתנו כשנה מתחילת הפעילות)</p> <p>* הערכה בוצעה לפי שיחות נכנסות ויוצאות בספטמבר – אוקטובר 2010 ביחידות המדגם והיקף הפניות שטופלו ע"י יחידות המשרד. ** שיחות יוצאות – מרבית השיחות היוצאות יבוצעו ע"י היחידות המקצועיות ולכן ההערכה היא שהיקף השיחות היוצאות יהווה 20% מהשיחות הנכנסות בהפעלה המיידית</p>	<p align="center">היקפי פעילות צפויים</p>
<p align="center"><u>שפות נדרשות ב- Contact Center:</u></p>	<p align="center">שפות נדרשות</p>

<p>- עברית, אנגלית, ערבית ורוסית</p> <p><u>תמהיל הנציגים נדרש:</u></p> <p>הספק יתחייב להעמיד מספר נציגים מספק שיוכל להתמודד עם שיחות בשפות שונות. הערכת תמהיל השיחות בחתך שפות הוא:</p> <p>- עברית – 100% (כל הנציגים יתנו מענה בעברית שפת אם)</p> <p>- אנגלית) - 5%</p> <p>- רוסית - 5%</p> <p>- ערבית - 20%</p>	
<p>שעות הפעילות ה- Contact Center הן כדלקמן:</p> <p>- ימים א'-ה' : 8:00-18:00</p> <p>- בימי שישי וערבי חג : 8:00-13:00</p> <p>המציע יערך להפעלת ה- Contact Center בהתאם לזמנים המפורטים לעיל ומשרד הבריאות יהיה רשאי בכל עת לשנות את זמני הפעילות ב Contact Center, לצמצם או להוסיף שעות, בהתאם ליישומים שיוכנסו, וזאת לפי שיקול דעתו המוחלט והבלעדי, ובלבד שתיתן על כך הודעה מוקדמת לספק הזוכה 14 ימים מראש.</p>	<p>שעות פעילות</p>
<p>פרמטרי שירות נדרשים:</p> <p>- 80% מהשיחות נענות תוך 30 שניות</p> <p>- אחוז שיחות ננטשות שלא גבוה מ- 5%</p> <p>- סקר שביעות רצון מבוטחים - ציון הגבוה מ- 8.5</p>	<p>רמות שירות נדרשות</p>
<p>כל השיחות הנכנסות ל- Contact Center של המשרד, מנותבות בהתאם לסל השירותים הניתן ב- Contact Center ובהתאם לשפת הפונה שנבחרה. בנתב השיחות, יתבצע תיאום צפיות ראשוני והפונה יקבל הנחיות ראשוניות לשם קבלת השירות כגון הכנת מספר ת.ז. / פרטים מזהים וכלי כתיבה.</p> <p><u>מתן מידע כללי ומינהלי</u></p> <p>ה- Contact Center ישיב לפניית הפונים, ויספק מידע בתחומים הבאים, בהסתמך על מערכת ניהול הידע, אתר האינטרנט של משרד הבריאות ההכשרה וההדרכות שעבר:</p> <p>- <u>מידע מנהלי וכללי</u></p> <p>מידע שמקורו במערכת ניהול ידע ואתר האינטרנט של המשרד, לדוג': מידע כללי על יחידה, אופן הגשת בקשה וכתובת משלוח, שעות קבלה ביחידות השונות, הנחיה לתהליך, הכוונה לטפסים ייעודיים, בירור</p>	<p>עיקרי התהליך</p>

<p>אופן תשלום האגרה, ברור סטאטוס, התרופה/ התמרוק רשום, כיצד ניתן לקבל קוד אשפוז, היכן ניתן להתחסן, האם חומר מסוג X מזיק, וכד'</p> <p>חשוב להדגיש שלמשרד הבריאות נכנסות פניות רבות בנושאים מגוונים.</p> <p>מידע על נותני שירותים חיצוניים</p> <p>כגון: רשימת המעבדות שיחידת התמרוקים עובדת עימה, רשימת מחסנים מאושרים, רופאים מייעצים בתחום ההיריון וכד', וכן דרכי ההתקשרות עימם.</p> <p>תהליך העבודה:</p> <ul style="list-style-type: none">- תיעוד פרטי הלקוח במערכת ה-CRM במידה והלקוח מסר את פרטיו, במידה ולא, עדכון הפנייה תחת לקוח אנונימי- מענה לשאלת הפונה בהתאם להנחיות שהתקבלו ע"י המשרד;- במידה והפניה דורשת טיפול גורם מקצועי, יש להעביר את הפניה לרפרנט המתאים, לצורך העברה לגורם המקצועי המתאים;- תיעוד הטיפול במערכת ה-CRM; <p>בסיום השיחה, במידה ונדרש, הנציג יטייב את פרטי הפונה המידע בנושאים אלו, יעודכן ע"י המשרד במערכת ניהול הידע. המידע יתועד באופן שניתן יהיה לשלפו ע"פ נושאים וע"פ מילות מפתח בזמן המענה לפונה. המידע יעודכן באופן שוטף. הנושא באחריות משרד הבריאות. בפניות מידע כללי הפונה לא יחוייב להזדהות.</p> <p>בירורי סטאטוס טיפול בפניה/ בקשה:</p> <ul style="list-style-type: none">- מתן מענה ללקוחות שמתקשרים לברור סטאטוס הטיפול בפנייתם- זיהוי הפונה באמצעות נוהל הזיהוי, ת.ז, שם מלא, מספר בקשה (ח.פ. לחברה / מספר יבואן ליבואנים), תאריך הגשת בקשה ופרטים מזהים נוספים במידה ונדרש עפ"י הנוהל, וקבלת בקשתו;- איתור רשומת הפונה במערכת ה-CRM ועיון בהיסטוריית הפניות והבקשות שהוגשו בעבר.- איתור הבקשה האחרונה שהוגשה ע"י הפונה במערכות התפעוליות*, ווידוא זהות הבקשה עימו.- בדיקת סטאטוס הטיפול בפניה בשדה המתאים, ועדכון הפונה.- הנציג ימסור לפונה את זמן הסבב לטיפול בתהליך מסוג זה, וישקף לפונה את הזמן שנותר עד לקבלת המענה הסופי.**- במידה וקיים עיכוב במענה הסופי, יברר הנציג את נושא העיכוב מול הרפרנט המתאים באמצעות פתיחת פנייה במערכת ה-CRM- לאחר קבלת תשובה בגין העיכוב, יעדכן הנציג את הפונה על העיכוב והזמן הצפוי עד לסיום הטיפול, או לחילופין, ישוחח הרפרנט/ הגורם	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>המתאים מהיחידה עם הפונה.</p> <ul style="list-style-type: none">- בסיום השיחה, במידה ונדרש הנציג יטייב את פרטי הפונה. <p>לקראת הפעלת ה- Contact Center יוגדרו תהליכי עבודה מפורטים לטיפול בפניות, כולל הגדרת אחראי לחזרה ללקוח במידה והשיחה לא נסגרת במגע אחד.</p> <p>* נציגי Contact Center יעבדו על מערכת Web שתאפשר צפייה בסטאטוס הבקשה במערכות התפעוליות</p> <p>**זמן סבב לחזרה לפונה – בהתאם לנוהל שיוגדר ע"י משרד הבריאות</p> <p><u>פניות בשעת משבר/חירום</u></p> <p>ה- Contact Center ישיב לפניות הפונים, ויספק מידע מתאים, עפ"י הנחיה שתתקבל ע"י המשרד בעת שעת המשבר.</p> <ul style="list-style-type: none">- תיעוד פרטי הלקוח במערכת ה- CRM במידה והלקוח מסר את פרטיו, במידה ולא עדכון הפנייה תחת לקוח אנונימי- מענה לשאלת הפונה בהתאם להנחיות שהתקבלו ע"י המשרד ;- במידה והפניה דורשת טיפול גורם מקצועי, יש להעביר את הפניה לרפרנט המתאים, לצורך העברה לגורם המקצועי המתאים ;- תיעוד הטיפול במערכת ה- CRM ; <p><u>תהליך קביעת פגישות:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- זיהוי הפונה באמצעות נוהל הזיהוי, ת.ז, שם מלא ופרטים מזהים נוספים במידה ונדרש עפ"י הנוהל וקבלת בקשתו ;- איתור רשומת הפונה והפניה הרלוונטית, ובדיקה האם קביעת הפגישה היא הכרחית נוכח התהליך המבוקש. במידה ופונה מבקש פגישה עם גורם מקצועי שאינה מחויבת התהליך, יש לברר הנושא עם הרפרנט המתאים ולעדכן את הפונה בהתאם.- בדיקת יומן הגורם המקצועי וקביעת פגישה ;- תיעוד הפגישה במערכת ה- CRM וביומן הפגישות ;- בסיום השיחה, במידה ונדרש הנציג יטייב את פרטי הפונה. <p>הערה: חשוב לציין כי הגורמים המקצועיים עימם ניתן להיפגש, ומועדים אופציונאליים לפגישות ייקבעו עפ"י הנחיות המשרד</p> <p><u>גביית אגרה כספית</u></p> <p>ה- Contact Center יטפל בפניות בנושא תשלום אגרה, הכוללות:</p> <ul style="list-style-type: none">- תשלומי אגרה עבור שירות מבוקש (לדוג' מידע בנושא חופש המידע, תשלום לבחינות)	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>- מענה לבירורים כספיים</p> <p>נציגי ה- Contact Center יהיו מחוברים למערכות משרד הבריאות התומכות בתשלום האגרות הכספיות, לביצוע הפעולות בזמן אמת ולשם שליפת נתונים להשלמת הטיפול בכל פניה.</p> <p>בכל פעולת גביה, הנציגים נדרשים לבצע זיהוי ואישור מול הגורם המשלם.</p> <p>כל הפעולות הכספיות ותהליכי העבודה חייבים להתבצע בהתאם להנחיות שיתקבלו ממחלקת הכספים.</p> <p>- זיהוי הפונה באמצעות נוהל הזיהוי וקבלת בקשתו ;</p> <p>- איתור רשומת הפונה, במידה ולא קיימת רשומה, יש להקים רשומה במערכת, ולתעד את הפניה ;</p> <p>- מתן הסבר על האגרה, הסכום, אמצעי התשלום האפשריים ותנאי התשלום ;</p> <p>- במידה והפונה מעוניין לבצע את התשלום בשיחת הטלפון, יבצע הנציג זיהוי ואישור מול הגורם המשלם, ויבצע את התשלום באמצעות המערכת התומכת בגביית תשלום האגרות (תשלום התבצע ע"י כרטיס אשראי בלבד – קבלת מספר כרטיס, תוקף, ת.ז המשלם, 3 ספרות אחרונות בגב הכרטיס)</p> <p>- מסירת מספר הפעולה/ מספר החשבונית לפונה, ובמקביל שליחת חשבונית התשלום לבית הפונה ;</p> <p>- תיעוד הפעולה במערכת ה- CRM וסגירת הפניה ;</p> <p>יודגש כי בשלב ראשון יוגדרו תחומי מיומנויות (SKILLS) עיקריים, שהינם :</p> <ul style="list-style-type: none">• מתן מידע כללי ומנהלתי (כולל תאום פגישות)• מענה לפנייות בשעת חירום• גביית תשלומי אגרה <p>עם זאת, בשלבים עתידיים יוגדרו SKILLS נוספים, לפי הצרכים השונים, הכל בהתאם לשיקול דעתו של משרד הבריאות.</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3.2. תיאור כללי של הפעילות הנדרשת מהספק להפעלת Contact Center

3.2.1. **מבנה ארגוני (S)**

המזיע יפרט את המבנה הארגוני המוצע על ידו ל- Contact Center, תוך פירוט הדרגים הניהוליים, מנהלי הצוותים ומנהלי המשמרת ושיטת הניהול ב- Contact Center. כמו כן יפרט המזיע את היחס בין מספר הנציגים למנהל הצוות ואת היחס בין מספר הנציגים למנהל המשמרת. המזיע יפרט את ניסיונם, תחומי האחריות ותיאור תהליכי העבודה של הדרגים הניהוליים וכן את ניסיונם של בעלי התפקידים שישמשו כפונקציות מטה טכניות ותפעוליות, לרבות פונקציות או"ש ופונקציות בנושאי כוח אדם - גיוס, מיון וקליטת נציגי שירות, הדרכה והכשרה שוטפת ותכנון מצבת כ"א.

3.2.2. **ממשקי עבודה (I)**

המזיע מתחייב לפעול בהתאם לתחומי פעילות Contact Center שיתוו על ידי משרד הבריאות מעת לעת וכן לפעול בהתאם למבנה התפעולי שיקבע ע"י משרד הבריאות, לרבות הממשקים אשר ייעד משרד הבריאות לעבודה עם הספק, כגון רפרנט יחידה וכד'. ראה תרשים ממשקי העבודה בין ה- Contact Center ורפרנטי היחידה, נספח "יד".
ה- Contact Center יהיה כפוף לאחראי מטעם משרד הבריאות, להלן רשימת היחידות והממשקים המסייעים לפעילות ה- Contact Center השוטפת. משרד הבריאות יהא רשאי לשנות את מבנה זה ו/או את הממשקים מעת לעת.

ממשקי עבודה:

- אחראי מטעם משרד הבריאות
- רפרנטי יחידות המטה, לשכות ונאפות
- אגף כספים
- אגף מערכות מידע
- דוברות

3.2.3 כוח - אדם נדרש (S)

- על כוח האדם שיאייש את Contact Center ויבצע עבודות נלוות ב Contact Center להיות מיומן ומקצועי. הספק הזוכה יגייס ויכשיר את כוח האדם בהתאם להנחיות משרד הבריאות (ראה פרופיל גיוס בנספח יג'), בתחומי פעילות Contact Center, וכן בתפעול מערכות המידע שברשות נציגי Contact Center. על כוח האדם להיות בעל אוריינטציה שירותית, מחויב למתן שירות מקצועי, איכותי, אדיב ויעיל, ומיומן בהפעלת מערכות ממוחשבות.
- על הספק הזוכה לגייס נציגים דוברי אנגלית, רוסית, ערבית ושפות זרות אחרות, במידת הצורך ולפי דרישת משרד הבריאות. כל הנציגים יספקו שירות גם בשפה העברית בהתאם לצורכי Contact Center וכפי שיתואם מול הספק (עפ"י תמהיל השיחות שהוצג ובהתאם להנחיות המשרד העונים לצרכים נקודתיים שיכולים להתרחש בעתיד).
- גיוס מידען- על הספק לפרט את הצעתו, בדבר גיוס מידען בהיקף עבודה של משרה מלאה, לצורך מתן שירותי מידענות ותמיכה בניהול הידע ב- Contact Center באופן שוטף, ובכפוף להנחיות המשרד.
- על הספק לפרט בהצעתו את הנושאים הבאים לגבי נציגי השירות שיועסקו:
 1. פרטי מנהל ה- Contact Center וניסיונו (יש לצרף קו"ח). תנאי הסף הינו- בעל ניסיון בהקמה והפעלה של מוקדים טלפוניים בהיקף ובגודל של לפחות 50 עמדות שירות פעילות במקביל. כמו כן ניסיונו של מנהל הפרויקט נצבר במהלך תקופה של ארבע שנים, ומתוכן לפחות שנתיים מצטברות בניהול מוקדים המסתיימות לכל המאוחר ביום הגשת ההצעה.
 2. פרטי מידען וניסיונו. תנאי סף למידען הינו שנה ניסיון בחברה המספקת שירות.
 3. אופן גיוס ומיון הנציגים.
 4. שיטת ההכשרה ומסלול ההכשרה לנציגים (פירוט בחלק 5 סעיף 5.4.3)
 5. שיטת ההדרכה השוטפת, אופן עדכון ורענון המידע אצל הנציגים (פירוט בחלק 5 סעיף 5.4.4).
 6. שיטת הבקרה והמעקב אחר מקצועיות הנציגים ואופן תפקודם תוך התייחסות להיקף השעות שיקצה לכל נציג ברמה חודשית.

3.2.4 ערוצי גישה (S)

עבור כל התחומים ב Contact Center יתאפשרו כל ערוצי הגישה המקובלים במרכזי שירות לקוחות בטכנולוגיית Contact Center, כגון: טלפון, פקס, דואר אלקטרוני, פנייה באתר האינטרנט, קבלת פקסים באמצעות המייל ושליחת פקסים תוך שימוש באינטרנט ושירותים דרך

האינטרנט.

בשלב האפיון המפורט יקבעו ערוצי הגישה עבור כל יישום, כמפורט בפרק 5.

3.2.5. היקפי עבודה צפויים (S)

3.2.5.1. כללי

- ידוע לספק כי היקפי הפניות אינם אחידים על פני שעות היום ועל פני שבועות השנה.
- הספק מתחייב להתמודד עם היקפי פעילות משתנים בימי הפעילות השונים לרבות צמצום והרחבה של העמדות ב-Contact Center והכול מבלי לגרוע מאיכות השירות.
- הספק יפרט בנספח המענה את כמות העמדות שיפעיל במועד תחילת הפעילות ואת מספר הנציגים שלפי הערכתו נדרשים ב-Contact Center.
- הספק מאשר כי ידוע ומובן לו שהיקפי הפניות מושפעים, בין השאר, מפרסומים בתקשורת, ממקרי חירום כגון RECALL של תרופה/ תכשיר, מגיפה וכד' וכן מפרסומים שונים שמפיץ המשרד עצמו. הפרסומים פונים לכלל הציבור הרחב הפונה למשרד הבריאות.
- כאשר יצא משרד הבריאות במסע יידוע ציבור משמעותי ורחב היקף במיוחד, ימסור משרד הבריאות לספק הודעה על כך במידת האפשר, לא פחות מ- 48 שעות מראש. במקרה של הכרזת "מקרה חירום" או "שעת משבר" ימסור משרד הבריאות הודעה על כך לספק, מוקדם ככל שמתאפשר במקרים מסוג זה. בשני המקרים, על הספק להיערך לגידול משמעותי בהיקפי הפעילות, ולהפעיל את Contact Center כך שיתמוך במתן מענה עבור השיחות השונות, תוך עמידה ביעדי השירות.
- הספק רשאי להיערך עפ"י ראותו ובתנאי שיעמוד ביעדי השירות המפורטים בחלק 5 סעיף 5.5.2. כל שינוי בהיערכות יעשה בתיאום עם משרד הבריאות.

3.2.5.2. נתונים כמותיים

כל המידע שנמסר לעיל ע"י משרד הבריאות הינו שיקוף מצב קיים ו/או הערכה בלבד ואין בו כל התחייבות באשר להיקפי העבודה בעתיד. הספק יבצע את כל ההיערכויות הדרושות עפ"י ניסיונו המקצועי וכאילו לקח בחשבון את כל האפשרויות ולא תשמע מפיו כל טענה מכל סוג שהוא כלפי משרד הבריאות, בקשר לנתונים דלעיל ו/או הסתמכותו עליהם.

3.2.6. תהליכי עבודה כלליים (I)

תהליכי העבודה במשרד הבריאות הינם דינאמיים ומשתנים מעת לעת. תהליכים אלו נקבעים על פי נהלים שמשרד הבריאות יעביר לספק והספק מתחייב לפעול לפיהם. הספק מתחייב להביא להטמעת הנהלים כפי שיעודכנו מעת לעת בקרב העובדים ו/או הנציגים באופן מיידי. משרד הבריאות יהא ראשי לשנות תהליכים אלו לפי שיקול דעתו.

3.2.7. תכנון פונקציונאלי (S)

להלן תיאור דרישות התכנון הפונקציונאלי המינימאליות באתר:

3.2.7.1. מיקום Contact Center

הספק יפרט את הכתובת המדויקת של Contact Center וכן את שטח Contact Center. כמו כן יפרט הספק את טיב זכויותיו בשטח (בעלות, שכירות וכו'), תקופת השכירות וכן יצרף את הסכם השכירות, אם קיים. כמו כן יצרף הספק את כל האישורים הנדרשים מהרשות המקומית להקמת והפעלת Contact Center במיקום המיועד ו/או יצרף התחייבות כי ידאג שיהיו ברשותו אישורים אלה עם תחילת הפעילות ב- Contact Center. מבלי לגרוע מהאמור לעיל מובהר, כי האתר יהיה כזה שיועד לקומת משרדים (בשום מקרה לא קומת חניון או מקלט), וימוקם בסמוך לעורקי תחבורה ציבורית. לא יוגדרו טווחים גיאוגרפיים למיקום האתר.

3.2.7.2. שטח Contact Center

הספק ידאג כי שטח Contact Center יהיה גמיש לשינויים ולהתרחבות פונקציונאלית כתוצאה מגידול בהיקפי הפעילות.

שטח Contact Center יהיה נפרד ממוקדי לקוחות אחרים של הספק הזוכה. האתר יכלול חניון או חניה מוסדרת, ויאפשר ביצוע עבודות תשתית ואחרות ביתר גמישות.

3.2.7.3. דרישות מבנה ומתחמים (S)

הספק נדרש לספק את פרטי החדרים והמתחמים שיקצה לפעילות ה- Contact Center ופירוט הציווד בכל מתחם:

- שטח Contact Center הכולל
- כמות החדרים וייעודם הכוללים חדרי מנהלים, חדרי הדרכה חדרי ישיבות תוך התייחסות ל:

- אקוסטיקה – למניעת רעשים סוג וצורה

- תנאי תאורה

- שילוט – שילוט הכוונה ושילוט כלליים

• כמות העמדות הנציגים ועמדות אחראי / מנהלי המשמרות

• צורת ישיבה של הנציגים בכל Contact Center ומיקום עמדת מנהל ה- Contact

Center ומנהלי המשמרות תוך התייחסות ל:

- גובה מחיצה בין עמדות הנציגים

- תכנון המעברים בין עמדות הנציגים

- פירוט מתחמי שירות נוספים המוקצים לשירות העובדים הכוללים :

- קפיטריה / מטבח / חדר אוכל והציודים במוצבים לשירות העובדים
- שירותים
- אזור עישון

3.2.7.4. ציוד ועזרים

הספק יכלול בהצעתו ציוד משרדי טכנולוגי (כגון : מכשירי פקס, מכונות צילום, מדפסות וכו') וציוד מתכלה שיוקנו בשטח Contact Center ואשר יהיו זמינים לנציגים והמנהלים .Contact Center

3.2.8. דרישות בטחון ובטיחות (S)

3.2.8.1. דרישות בטחון ובטיחות - כללי

מטרת דרישות הביטחון להקנות בטחון פיסי ומניעת שבוש תהליכים ע"י מתן פתרונות מיגון הן לחיי אדם, הן למידע באתר, והן לרכוש וציוד המותקנים באתר, כולל גניבה וחבלה, מתן כלים למנהלי האתר לפקוח ובקרה על המתרחש באתר בכל שעות וימי הפעילות, ובימי ושעות הפעילות כשהאתר אינו פעיל.

הספק מקבל על עצמו לנקוט בכל אמצעי הבטיחות, הן אלה הנדרשים על פי כל דין והן אלה הנדרשים בנסיבות ביצוע מחויבויותיו ושמטרתם למנוע פגיעה או נזק מעובדיו, מעובדי משרד הבריאות, מכל אדם מטעמם וכן מכל צד שלישי או מרכושם.

3.2.8.2. מערכת זיהוי בפני פריצה

- מערכת ההתראה תכיל גלאים ומפסקים מגנטיים אשר יכסו כל פתח נגיש לחדירה אל האתר ו/או מעטפת קירות הנמצאים בסמיכות לשכן בקומה כגון : דלתות, חלונות, פתחי מזגנים, בכל קומה אליה ניתן להגיע בטיפוס נגיש כולל יכולת הצמדת רכב וטיפוס על הגג שלו.
- המערכת תכיל גיבוי מצברים ל - 4 - 5 שעות ותחובר לגנרטור.
- על המערכת להכיל חיוויים למוקד רמה א' מאושר ע"י משטרת ישראל (אשר אושר ע"י משרד הבריאות ומקושר עימה) בחיבור קווי ואלחוטי דו כיווני מלא, כולל בודק קו טלפון.
- מחוץ למבנה יותקן צופר ונצנץ בכיוון הנראה לעין לדרך ציבורית.
- תכנון המערכת יאושר ע"י משרד הבריאות.
- תנאי הסכם השירות עם חברת המוקד יבוצע באישור ובהשתתפות ממונה הביטחון ומנהל אבטחת המידע של משרד הבריאות.

3.2.8.3. מערכת בקרת כניסות ומיזור

- הכניסה לאתר תבוקר ותותר למורשים בלבד בעזרת מערכת בקרת כניסה לפתחים הפעילים.
 - בכניסה יותקנו אינטרקום ומצלמת טלוויזיה במעגל סגור (אפשרי במשולב) אשר יחוברו לאחראי בכניסה לאתר לשם הרשאה לכאלה שאינם מצוידים בתג המאפשר כניסה.
 - כל הכניסות הפעילות יצולמו במצלמות צבע ברזולוציה גבוהה, ויוקלטו בהקלטה דיגיטאלית עם יכולת שמירה במשך שבוע ימים של המידע המוקלט.
 - בכניסה למבנה תתוכנן עמדת מאבטח הכוללת שולחן/דלפק בדיקה (להנחת תיקים) וכן אמצעי הצללה מפני השמש והגנה בפני רוח/גשם. בעמדה יותקן קו טלפון פנים ולחצן מצוקה.
- 3.2.8.4 **דרישות בינוי (S)**
- על הספק להציג אישורים ומסמכים מהרשויות המאשרים את אכלוס המבנה לסוג הפעילות הרלוונטי על פי החוקים והתקנות המחייבים.
 - הבניין בו מאוכלס האתר יהיה בעל אשור אכלוס (טופס 4) עובדה שתבטיח עמידתו בדרישות הרשויות הרלוונטיות, כולל אשור לסוג הפעילות הנדרשת (אשר מהוה ריכוז רב של אנשים בשטח מוגדר).
 - במידה שהאתר ימוקם בקומה נמוכה הנגישה לטיפוס, חלונות האתר יסורגו בסורג תקני עפ"י מפרט מס' 20.1 של משטרת ישראל המותנה באישור המשרד, יש להכין גם חלק מהסורג הניתן לפתיחה ונגעל ע"י מנעול תליה מסיבי עבור מילוט, מפתח הסורג יהיה מותקן בקופסת שבירה ליד הסורג. פתח הסורג לפתיחה ישולט באופן בולט - "פתח מילוט / סורג נפתח".
 - במידה שהאתר יהיה בבניין עצמאי יש לדאוג לגידור ושערים וכן לכניסה מבוקרת לחניה עילית או תחתית.
 - באתר תהיה הפרדה פיסית בין שטח עבודת נציגי השרות לבין שטח טכני בו ירוכז ציוד המחשוב העיקרי: שרתים, ציוד תקשורת, ציוד מיתוג ותמסורת וכו' אשר ימוקם בחדר תקשורת מוגן ובו מותקנת מערכת בקרת כניסה.
 - במידה שבאתר ניתן שרות למספר חברות, על המציע לפרט כיצד הוא מתכוון ליצור מידור פיזי פנימי בין החברות. מפרט יוגש לאישור ממונה הביטחון של משרד הבריאות וגורמים נוספים בהתאם להנחיות המשרד.

3.2.9 פעילות בשעת חירום (M)

הספק מתחייב לשתף פעולה עם כל פעילות עתידית של משרד הבריאות להכרה ב- Contact Center כמתקן חיוני בשעת חירום, על כל המשתמע מכך.

בעת אירוע חריג (מצב חרום לאומי, מצב חרום מקומי, אירוע בריאותי חריג, אירוע חריג פנים ארגוני ועוד) על הספק להיות מוכן למעבר מיידי של ה- Contact Center לפעילות בהיקף גבוה. ההוראה למעבר תינתן על ידי הממונה מטעם המשרד על פעילות. על הספק להציג תכנית למענה בזמן חירום עבור משרד הבריאות.

עם ההכרזה על אירוע חריג, על הספק לאייש את ה- Contact Center בעמדות שירות בהתאם לחומרת והיקף האירוע.

התוכן למענה לשאלות יינתן בהתאם להנחיות המשרד. עובדי Contact Center יוכשרו בשגרה לגבי תרחישים חריגים אפשריים כפי שיוצגו ע"י משרד הבריאות ובעת תחילת האירוע תחל הדרכה מפורטת יותר בהתאם לתרחיש הרלוונטי.

4. מפרט - טכנולוגיה

4.1. תשתיות (S)

4.1.1. כללי

התשתיות הטכנולוגיות ומערכות האנרגיה באתר ה- Contact Center כוללות:

- תשתיות המחברות בין מערכות Contact Center לעמדות נציגי השרות ב Contact Center ועמדות העבודה.
 - תשתיות המחברות בין מערכות Contact Center למערכות ורשתות חיצוניות של משרד הבריאות.
 - מערכות אנרגיה המשרתות את עמדות נציגי השרות, הציוד והמערכות באתר.
 - קווים לרשתות תקשורת חיצוניות.
 - אזעקות/התראות שישלחו ל Contact Center ולחדר המחשב ומרכז התמיכה במשרד הבריאות וכן באמצעות SMS לנציגי משרד הבריאות.
- על הספק הזוכה להעמיד ב- Contact Center תשתית ומערכות חומרה, תוכנה, תקשורת וטלפוניה מלאה לתמיכה בכל תהליכי העבודה ב- Contact Center כפי שיפורט להלן בפרק זה.
- חלק ממערכות המחשוב יסופקו ע"י משרד הבריאות, ובאחריותו של המפעיל להקים ולתפעל את הממשק בין המערכות השונות. (ראה פירוט המערכות בסעיף 4.2 להלן)
- על הספק להציג בפני משרד הבריאות את מבנה מערך המחשוב והתקשורת שלו ומתחייב לבצע שינויים בהתאם לדרישות המשרד. הספק מתחייב לאפשר לנציג אבטחת מידע של משרד הבריאות ביקורים חיצוניים הכוללים הצגה של שינויים במבנה הרשת ומערך המחשוב.

4.1.2. תשתיות בינוי (S)

4.1.2.1. חדרי Contact Center -

טלפוניה ומחשוב

- בכל עמדת נציג שרות יהיו לפחות 2 שקעי תשתיות נפרדות לתקשורת נתונים ותשתיות נפרדות לטלפוניה או מסוג אחר שיאושר ע"י משרד הבריאות עם שילוט שונה לזיהוי.

- על המסך קיים סרגל כלים לטלפניה הכולל את כל צרכי התקשורת בהתאמה למכרז.
 - לכל נציג שירות/אחמ"ש תסופק מערכת ראש.
 - **אנרגיה -** בכל עמדת נציג יהיו לפחות 4 שקעי חשמל, בכל עמדת אחמ"ש ועמדת בקרה 6 שקעי חשמל לפחות, שני שקעים יהיו מחוברים למערכת UPS וגנראטור לשעת חירום.
- 4.1.2.2. **חדרי המחשב והתקשורת**

- הספק נדרש להקצות למשרד הבריאות אזור ייעודי (חדר נפרד ממוקדים אחרים) (ארונות תקשורת 19" 42U) או ארונות מסוג אחר המחויבים באישור אגף המחשוב של המשרד, שבו יותקנו שרתי מחשב וציוד תקשורת, שישמשו את משרד הבריאות עבור מערכות מבצעיות.
- כל המערכות והתאורה בחדר המחשב והתקשורת יחוברו לשקעים בהזנת UPS וגנראטור לשעת חירום.

ארונות התקשורת

- עבור ציודי התקשורת ואבטחת המידע של משרד הבריאות באתר ידאג הספק הזוכה לתוכניות מסודרות העומדות בדרישות מנהל התקשורת במשרד הבריאות.
- במפרט כמויות ותוכניות אלו יקבעו בין היתר גודלי הארונות, כמויות הארונות הנדרשים תצורת וחיווט הקמה והטמעה בכל ריכוז, חדר מחשב ועוד.
- על הספק להקים תשתית נפרדת וחדר יעודי למסדים וריכוזי תקשורת אשר יועמדו לטובת ציודי התקשורת והמחשוב שבבעלות משרד הבריאות הממודר ואינו בקרבת מקום עם יתר כבילת התקשורת של הספק.
- על הספק להציג מפרט כמויות לתשתיות תקשורת שהוקמו עבור משרד הבריאות על בסיס דוגמת מפרט הכמויות הרצ"ב :

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

	מפרט כמויות	
יח'	תאור הפריט או העבודה	
יח'	נקודת תקשורת קומפלט הכוללת שקע קצה <u>בודד</u> מסוג RJ-45 בעל הסמכת מעבדה לעמידה בתקן Cat6\7, כולל כבל עד 80 מטר ותעול עפ"י תנאי השטח, (צנרת, תעלות, קידוחים וכו') כולל שילוט שני קצות הכבל ושילוט השקע	1
יח'	בדיקה ושילוט של נקודה קיימת כולל החלפת שקע קצה במידה והשקע לא תקני	2
יח'	לוח ניתוב לקווי W 8 בנוי 24 שקעי RJ45 מסוככים לפי מפרט לעמידה במהירות של 600 MHz בעל הסמכה לעמידה ב-CAT 5E כולל שילוט	3
יח'	שלט פלסטי חרוט לנקודת קצה בנוי סנדביץ PVC שני צבעים תווים חרוטים	4
יח'	סימון כבלים בשרוול ליפוף מחברת M3 או שו"ע בשני קצוות הקו במרחק עד 5 ס"מ מסיום הכבל וחיבורו לקפי הקצה	5
יח'	בדיקה אלקטרונית, אוהמית, חשמלית של כל הקווים כולל בדיקת רציפות, הצלבות, ניחות, אורך, ערב דיבור קרוב/רחוק, התנגדות בעזרת מכשיר ייעודי במהירות 100 מגה הרץ לתקינות הקווים כולל הפקת דוח כתוב ועל גבי מדיה מגנטית הניתנת למיון ע"פ תקן CAT 5E (שני קצוות הכבל)	6
יצוג עגלת שרתים בארון התקשורת כולל התקנת כבילה וחיווט בפנלים 24 נקודות, סה"כ 2 פנלים ו 24 כבלים	לוח ניתוב לקווי W 8 בנוי 24 שקעי RJ45 מסוככים לפי מפרט לעמידה במהירות של 100 MHz בעל הסמכה לעמידה ב-CAT 5E כולל שילוט כולל כבלים חיווט כבילה בין ארונות תקשורת וארונות שרתים	7
יח'	פנל לניתוב מגשרים (פנל שערות) בגובה U1/2	8
יח'	ארונית תקשורת 19" תלויה U 44 כולל דלת חזית שקופה/פח מנעול, פס שקעי כח 6 שקעים ומאוורר בתפוקת CFM45 כולל ערכת הארקה	9
	ארונית תקשורת 19" תלויה U 10 כולל דלת חזית שקופה/פח מנעול, פס שקעי כח 6 שקעים ומאוורר בתפוקת CFM45 כולל ערכת הארקה	10
יח'	מגשר RJ-45/RJ-45 מסוכך, 4 זוגות, באורך עד 20 ס"מ כולל סימון רציף בשרוול מתכווץ בקצוות הכבל	11

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

יח'	מגשר RJ-45/RJ-45 מסוכך, 4 זוגות, באורך עד 3 מטר כולל סימון רציף בשרוול מתכווץ בקצוות הכבל	12
יח'	שילוט וסימון לוחות ניתוב אופטיים בשילוט PVC חרוט שני צבעים ל- 12 מחברים בשורה	13
קומפי'	אספקה והתקנת שקע CEE לארון תקשורת (לא תחת רצפה צפה) כולל התקנת מאמ"ת A16, כולל כל הכבילה והאביזרים הנדרשים.	14
קומפי'	ביצוע הארקה תעלת תקשורת לארון חשמל האזורי ע"י מוליך נחושת חשוף בחדך 16 ממ"ר חיזוק לתעלה כל מטר כלול את כל האביזרים הדרושים לחיבור כבל הארקה לתעלה וארון החשמל	15
קומפי'	תעוד ומיפוי נקודות חדשות באתר כולל תשתית ישנה קיימת	16
	אל-פסק בהספק של VA700 לריכוזי התקשורת 19" עד U25.	17
יח'	מדף לארונית תקשורת	18

הנחיות כלליות למסדי תקשורת (S)

- מסד מיועד להתקנה של תשתיות פאסיביות / אקטיביות כגון : לוחות ניתוב, ציוד תקשורת – נתב, מתג, מודם בזק, חומת מגן – FW / ייצוג נקודות תשתית, מאווררים וכו'.
- לכל מסד נדרש דפנות עשויות פח עם נעילה פנימית, עם תריסי אוורור. המסד יהיה עם דלת קדמית שקופה הננעלת במנעול או מחוררת עבור יחידות ממוזגות.
- במידה ונידרש יוגדר מסד בגובה U 44 19" אשר יכיל לפחות ארבעה פסים של 6 שקעי חשמל עם שני הזנות נפרדות מא"מ של 16 A (G).
- במידה ונידרש מסד קטן יותר נדרש רק פס אחד כנ"ל.
- בכל במסד יותקן מאוורר בספיקה של 85 CFM לפחות ויוגן ברשת מגן משני צדדיו.
- בכל ארון תהיה הפרדה מוחלטת בין תשתיות התקשורת ותשתיות החשמל.

הנחיות כלליות מערכת החשמל (S)

- לכל מסד תהיה נקודת הארקה אחת באמצעות בורג חימוני אשר תחובר להארקה הראשית.
 - לכל ריכוז תקשורת יותקן קו הארקה מארחת יסוד של המבנה. קו הארקה יהיה 16 ממ"ר לפחות לריכוז קומתי ו 25 ממ"ר לחדר המחשב.
 - התנגדות הארקה בין מיקום ארון התקשורת ופ.ה.פ ראשי / ארחת יסוד, לא תעלה על 1 אום.
 - ריכוז תקשורת יהיה מחובר אל יתר כל הארקות: מארונות, תקרה אקוסטית, קונסטרוקציות מתכת, תעלות רשת וכו' מול הארקה מרכזית בבניין אשר תוגדר ע"י מהנדס חשמל.
 - אין למשוך ארקות בין מבנים עבור ריכוז תקשורת המחשבים.
- את תעלות הרשת יש להאריק לארחת היסוד. יש לוודא חיבור גלווני מלא בין התעלות ע"י ריתוך או חבקים ממתכת כלל בורג חיזוק.

מערכת החשמל

- יוקצה ממסר פחות יעודי לריכוז תקשורת - A 16 עבור ריכוז תקשורת זה מלוח החשמל המקומי אשר יהיה ממוגן ע"י מתח חיוני כגון אלפסקוגנרטור

- בכל ריכוז ע"מ כמות הציודים בארון יותקן אל-פסק יעודי ומקומי עם גיבוי הורדה שלפחות 30 דקות עד כניסת מערכת הגנרטור לפעולה מסוג INVERTER\ONLINE יהיה ייעודי וניפרד.
- הלוח יוזן מהזנת חיוני ואל – פסק.
- במידת הצורך במידה וידרש הקמת חדר מחשב יוקצה לוח חשמל יעודי למטרה זו .
- יותקן מגע יבש בצמוד לכל ממסר פחת במידה וידרש התממשקות למערכות מתח נמוך הלוח יאפשר כניסה ומוצא מערכת אל – פסק, במידה ואין יחידה מרכזת למבנה.
- הגדרת גודל אל-פסק נידרש יהיה ע"פ הנחיות יועץ חשמל המבוסס על ציוד התקשורת והמחשוב אשר יוקם בריכוזים השונים .
- במידה ויותקן לוח חשמל יעודי יותקן מפסק מעקף אל – פסק, בכל מקרה נדרש אישור מהנדס חשמל על ביצוע .
- נקודות המתח עבור ארונות התקשורת יהיו בשקעי CEE סיקון אטומים למים, 16 A , 200 V, כל נקודה במעגל נפרד.
- בלוח תותקן מערכת התראה בפני עליית טמפ' דיגיטלית בעלת צג.
- $26^{\circ} C$ התראה בזמזום ונורית ע"ג לוח החשמל כולל התראה מחוץ לחדר מחשב מעל דלת הכניסה וכן בבקרת מבנה המאוישת 24 שעות ביממה. $32^{\circ} C$ ניתוק ממערכת החשמל. בכלמקרה אחר יש צורך באישור מכון התקנים .
- במידה וישנו מיזוג אוויר בצמוד לארון התקשורת יש להתקין מערכת גילוי רטיבות מתחת ליחידות המיזוג.
- יש להתקין תאורה דו תכליתית בכמות מספיקה לפי גודל חדר מחשב / תקשורת.
- למען הסר ספק , הספק ידרש להציג אישור מכון התקנים לעמידה בתקן לוחות חשמל ומערכות חשמל עבור ציודי מחשב ותקשורת כתנאי לאישור סופי של ענף תשתיות משרד הבריאות .

גילוי אש

- תותקן מערכת גילוי וכיבוי אש בגז – ע"פ הנחיות יועץ בטיחות ואישורו .
- יש לבצע איטומים מתאימים בחלל התקרה לשמירת חלל סגור ואטום.
- הפעלה מחוץ לחדר, כולל נפץ חשמלי ייעודי.
- מערכת הכיבוי תהיה בגז לפי התקן הישראלי למתקנים חדשים.
- למען הסר ספק יוצג אישור מכון התקינה בעמידה בתקן גילוי וכיבוי אש עבור ריכוזי תקשורת וחדרי מחשב כתנאי לאישור סופי של ענף תשתיות משרד הבריאות

תקשורת מחשבים פאסיביות :

- תכנון וביצוע מערכת תקשורת, מחשב וטלפוניה יעשה על בסיס דרישות משרד הבריאות כפי שימסרו לספק ולפחות כפי שמוגדר להלן.
- לא יעשה שימוש באתר הספק בתשתית אחודה .
- במידה ונידרש טלפוניה באתר הספק יעשה זאת על בסיס תשתית כבילה ארונית וכו' נפרדים ממחשבי הארגון עבור מערכת ה CRM .
- התשתית הכבילה המיועדת לתקשורת מחשב בלבד מבוצעת על ידי הנחת תשתית לתקשורת מחשבים באמצעות כבילה מסוג גיגה ליין HFFR למהירות 600 MHz לפחות.
- נקודת הקצה יהיו שקעי מחשב מסוג RJ – 45 מסוככים העומדים בתקן CAT – 6
- בארונות התקשורת ינותבו השקעים ללוחות ניתוב לפי ייעודם ובהתאם לייעוד ציוד התקשורת, כל לוחות הניתוב יעמדו בתקני CAT – 6 / CAT – 5E בעלי מבואות RJ – 45 מסוככים.
- הלוחות יהיו מלוחות המורכבים ע"ג מעגל מודפס.
- כל הכבלים יוארקו על פי תקנות הארקה ע"ג ערכת הארקה מקומי בכלארון .
- ריכוזי התקשורת ומסדי הנתונים יותקנו בחדרים יעודיים עבור משרד הבריאות אשר אינם מאפשרים גישה וחיבור בין תשתיות שונות במתחם או הבניין לתשתיות משתמשי מערכת CRM .
- תשתיות הכבילה שבאתר המייצגים את מתשמשי מערכת CRM , ישולטו בשילוט PVC שונה מנקודות הייצוג עבור יתר תשתיות האתר (צבע ומספר) .
- למען הסר ספק יוקצה מקום ושטח יעודי וממודר בו יותקנו ריכוזי התקשורת בצורה מבודרת מיתר תשתיות הספק בו יותקנו ארונות/ריכוזים תקשורת ושרתים עבור משרד הבריאות .

תקשורת בזק

- הספק הזוכה יכין תשתית מתאימה אשר תקשר בין חדר בזק לריכוז התקשורת של משרד הבריאות עבור כל קווי תקשורת הנדרשים לחיבור משרד הבריאות . כגון : קווי בזק, קווי נל"ן, קווי תשתיות סלולאר בכמות שתוגדר ע"י משרד הבריאות .
- בריכוז מרכזי בו יותקן ציודי התקשורת של משרד הבריאות יש להקצות מיקום עבור מודם ספק התמסורת וקווי הנל"ן .

4.1.3. תשתיות סביבת הדרכה (S)

הספק נדרש להכין חדרי הדרכה בהם יותקנו תשתיות וציוד המדמים באופן מלא את סביבת העבודה ב Contact Center. על חדרי ההדרכה להכיל היקף של 25 מודרכים במקביל. סביבת ההדרכה תכלול אמצעים לשליטה מרכזית ע"י המדריך, מקרן ומסך. הספק יפרט את כל האמצעים שימשו בסביבת ההדרכה. מידע מזוהה לא יימצא במערכת ההדרכה.

4.1.4. נגישות לרשתות תקשורת חיצוניות (S)

קווי תקשורת וקווי גיבוי

- יותקנו שני קווי תקשורת בשיטת active\passive לגיבוי תקשורת ולהעברת נתונים DATA ONLY ולא VOICE.
- קווי התקשורת יהיו בקצב 2mbps סימטרי L2 ע"פ בחירת מנהל התקשורת של משרד הבריאות.
- קווי התקשורת יחוברו לשני טבעות תקשורת שונות מול שני נתבי שידרה שונים במשרד הבריאות ע"מ להבטיח גיבוי ברמת התקשורת.
- למען הסר ספק, דרישות אלו לא באים לתת התייחסות למעבר תעבורת VOICE ברשת התקשורת של משרד הבריאות.
- במידה ותהיה דרישה להעברת תעבורת טלפוניה, יצטרך משרד הבריאות להעמיד דרישות ונהלים לתצורה מסוג זה.

תשתיות ציוד תקשורת נתונים אקטיבית ומערכות אבטחת מידע

אבטחת מידע זיהויאומות משתמש

היות והשרת האפליקטיבי יותקן ביחידת המחשב המרכזי של משרד הבריאות נדרש לאמת ולהגדיר רמות הרשאה פר משתמש קצה לתוך המערכת CRM. קיימים ארבעה מערכות מיגון וסינון אבטחת מידע עד להקמת הקישור למערכת ה CRM במשרד הבריאות.

1. בקרת גישה לרשת NAC – ברמת חומרה/מערכת הפעלה של מחשב הקצה

- א. נעשה פעם אחת בלבד בעת הדלקת התחנה בפעם הראשונה.
- ב. חסימת גישה ברמת מבוא בודד במתג התקשורת המקומי באמצעות מערכת בקרת גישה – NAC.

ג. בקרת הגישה תתבצע פר תחנה ברמת חומרה ומערכת הפעלה AVI\ע"פ דרישות תקן אבטחת מידע ליצירת FingerPrint המתאים למבנה הלקוח –

2. אימות ובקרת גישה של המשתמש למשרד הבריאות

א. גישה למערכת יותנה באמצעות שיטת אימות\זיהוי חזקה למשתמש באמצעות אחת משיטות הזיהוי הקיימות במשרד הבריאות. כגון: OTP\SecureID\SmartCard וכדומה.

3. אימות ובקרת גישה למערכת האפליקטיבית

- א. אימות וגישה של משתמש למשרד הבריאות יעשה באמצעות גישה מאובטחת מול מערכות אבטחת המידע של המשרד Connectra.
- ב. הקמת קישור מוצפן בין תחנת קצה עד החיבור לרשת משרד הבריאות - ssl Vpn.
- ג. אימות וסריקת תחנה ברמת מערכת הפעלה וחסיונות אבטחת מידע\איומים שאינם עומדים בדרישות אבטחת מידע של משרד הבריאות - Integrity Scan.
- ד. אימות וסריקת התחנה בצורה מאובטחת יעשה על בסיס גישה לפורטל או על בסיס רכיב אבטחת EPC של חברת Checkpoint
- ה. רכיב אבטחת מידע שיותקן על התחנה יאפשר גישה אוטומטית מאובטחת (רכיב זה יותקן בתחנת הקצה במידה אלה א"כ יוחלט אחרת ע"י משרד הבריאות)
- ו. רכיב זה ינטרל כל גישה למערכות המקומיות של הארגון או חשיפה לקבצים ומדיות נתיקות
- ז. למען הסר ספק כל אחת מהשיטות המוזכרות יהיו על עקרונות שיטת זיהוי חזקה שיקבעו ע"י משרד הבריאות.

4. סינון והגבלת גישה לרשת משרד הבריאות

- א. לאחר אימות המשתמש, תאופשר גישה באמצעות Web Services פורט 80 tcp בלבד למערכת ה CRM הממוקמת ביחדת המחשוב המרכזית של משרד הבריאות - במידה ונדרש פורטים ושירותים נוספים דבר זה יבחן ע"י צוות אבטחת מידע מחדש.
- ב. כל מערכות אבטחת המידע יעבדו על עקרונות סינון:

1. Source

2. Destination

3. Protocol

4. Source port

Destination port.5

DSCP.6

Direction.7

Action.8

- למען הסר ספק שיטת ההתחברות והאימות תיבחן במידת הצורך ותאושר סופית ע"י צוות אבטחת מידע של משרד הבריאות .

רשת תקשורת מקומית אבטחת מידע :

בהמשך לכל האמור רצ"ב כללים ברמת אבטחת מידע ברשת המקומית LAN

1. רשת התקשורת תהיה מחוברת אך ורק לרשת פרטית של משרד הבריאות – privat Network
2. רשת התקשורת המקומית לא תחובר לאינטרנט בכל צורה שהיא – כגון ADSL\Sim סולאר
3. ביצוע שליחת Email\SMS יבוצע דרך רשת משרד הבריאות .
4. רשת התקשורת ורשת הטלפוניה יהיו בשני רשתות נפרדות לחלוטין פיזית.
5. במידה וידרוש אינטגרציה בין שתי מערכות אלו , משרד הבריאות יעביר דרישות אבטחת מידע בתחום זה , לספק הזוכה .

ציוד אקטיבי ומערכות אבטחת מידע

- נתבי תקשורת – משרד הבריאות ירכוש/יטמיע ויתקין נתב תקשורת מסוג Cisco1900 + Wic
- חומת אש – firewall משרד הבריאות ירכוש/יטמיע ויתקין מערכת חומת אש אצל ספק הזוכה מסוג Edge UTM על הספק להעביר למשרד הבריאות רשימת משתמשים ע"מ לתכנן חומת אש המתאימה .
- מתג תקשורת – ספק הזוכה יספק ויתקין מתג תקשורת בעל יכולת מיתוג מבואות נחושת התומכות במהירויות 10/100/1000 mbps עבור יחידות הקצה (תומכי המערכת)
- מתג התקשורת נדרש להיות בעל יכולת ניהול הפרדת סגמנטציות באמצעות VLANs ותמיכה ב 802.1x , snmpV3 וכ"י – מפרט יכולות נדרשות יועבר במידה ונדרש ע"י משרד הבריאות .
- הספק ידאג לספק הרשאת גישה למתג ע"י משרד הבריאות ברמת RO .
- הספק ירכוש מערכת לניטור גישה לרשת – NAC – Network Access control - משרד הבריאות ירכוש/יטמיע ויתקין מערכת שוי"ב עבור הרשאת גישה מקומית ברמת הפורט במתג ע"פ נוהל תקן אבטחת מידע של משרד הבריאות - הספק ידאג לספק הרשאת גישה למתג ע"י משרד הבריאות ברמת RW .

- באחריות הספק לדאוג שמתג זה יעמוד ברמות הניהול הנדרשות ע"י מערכת ה NAC .

ה- Contact Center יחובר בתקשורת למשרד הבריאות :

- חיבור לאתר המחשב המרכזי יבוצע באמצעות 2 קווים ראשי וגיבוי באמצעות שני ספקי תשתיות שונים. 2 הקווים יהיו בקצב 2Mbps סימטרי כל קו.
- הקווים שיחוברו לאתר המחשב המרכזי של משרד הבריאות יסופקו ע"י הספק ועל פי אישור של מנהל רשת התקשורת של משרד הבריאות עפ"י נוהל מכרז חשכ"ל .
- גיבוי ושרידות :
יותקן קו גיבוי לאתר מחשב המרכזי גיבוי באמצעות קו אחד בקצב 2Mbs סימטרי בשלב ראשוני . הגיבוי בין הקווים יופעל באופן אוטומטי .
- הספק יציג שינויים שנדרשים לדעתו במודל התקשורת כדי לעמוד בדרישות המפרט. יש לפרט את השינויים בהצעה שתוגש.
- הספק מתחייב שלא לאפשר למרכז השרות נגישות לאינטרנט או רשתות אחרות אלא א"כ שירותי האינטרנט מסופקים ע"י משרד הבריאות וכפי שמבואר בפרק מערכת האינטרנט .
- במידה ותידרש לתומכים חיבור לאינטרנט , הספק יספק תשתית פיזית נוספת ונפרדת במקביל לתשתית שהוקמה עבור משתמשי המערכת הכוללת תשתיות תקשורת אקטיבית פאסיבית עם שירותי אינטרנט חיצוני.
- בכל עמדה תותקן תחנת עבודה (PC) נוספת עם שירותי אינטרנט עם מיתוג באמצעות מערכת KVM.

4.1.5. מחשבים עמדות עבודה (S)

4.1.5.1. עמדות עבודה נדרשות -

- עמדות עבודה ב- Contact Center המופעל עבור נציגי השירות, אחראי משמרת ומנהל Contact Center של הספק הזוכה.
- כל העמדות ירכשו על ידי הספק ויהיו מסוג מחשבי PC מדגם עדכני, שישודרגו בתדירות לפי הצורך ועד 3 שנים (מחשב עדכני במועד הגשתה - RFP הינו כדוגמת מחשב עם מעבד INTEL E5300 עם זיכרון 1GB דיסק 160 GB וגודל מסך מינימאלי של 17", המחשבים יאפשרו הרצה תקינה של גרסאות התוכנה המשמשות את מערכות משרד הבריאות כגון אמולציית Client Access בגרסה המותקנת במשרד הבריאות ודפדפן עדכני.
- לכל המחשבים נדרש רישוי למערכת הפעלה מסוג 7 WIN ויותקן בהם IMAGE, שתכולתו תסוכם עם משרד הבריאות כדי לאפשר תאימות למערכות משרד הבריאות, במחשבים יותקנו אמצעי אבטחת מידע כגון אנטי וירוס, אנטי ספייור ודומיהם ו EPC.
- טכנאי הספק וטכנאי החברה המתחזקת מטעם הספק יקבלו תדרוך מאגף המחשוב של משרד הבריאות ויחתמו על הצהרת סודיות.
- נדרש להקצות עמדה ייעודית לנציגי משרד הבריאות שעומדת בקריטריונים המפורטים לעיל.

4.1.5.2. התמיכה לציוד המחשוב באתר

- התמיכה לציוד המחשוב באתר (כולל מערכות ההפעלה והתקנת תוכנות) תהייה באחריות הספק.
- הספק יכשיר רפרנטים לתמיכה במערכות משרד הבריאות בסיוע של משרד הבריאות (במידת הצורך). **הספק יחתים רפרנטים על טופס הצהרת סודיות של משרד הבריאות.** מרכז התמיכה של משרד הבריאות יספק תמיכה טכנית בלבד (לא אפליקטיבית) ליישומי משרד הבריאות, והפניה ל- Contact Center תעשה רק ע"י **רפרנטים בודדים** שיוגדרו בשיתוף עם אגף המחשוב של משרד הבריאות.

4.2. מערכות Contact Center (S)

סכנית ותפעולית מערכות Contact Center המיועדות לשרת את משרד הבריאות מורכבות מ - 2 מרכיבים מרכזיים:

א. מערכות ומשאבים שיספקו לפרויקט ע"י הספק הזוכה.

ב. מערכות ומשאבים שיספקו לפרויקט ע"י משרד הבריאות.

סכנית ותפעולית אחריות הספק הזוכה היא למערכת Contact Center בשלמותה וזאת הן עבור מרכיבי הספק הזוכה וכן עבור מרכיבי משרד הבריאות בפרויקט.

הספק יאפשר למשרד הבריאות ו/או נציג מטעמו להתקין מערכת לרישום SMDR ורישום APA או דומה לו ובאחריות הספק להכין את התשתיות הנדרשות לכך.

למשרד הבריאות שמורה הזכות לדרוש מעבר לטכנולוגיות חדשות וזאת תוך תיאום עם הספק הזוכה.

4.2.1. מערכות Contact Center הנדרשות מהספק

מערכות Contact Center אשר יסופקו ויופעלו בשיטת "מיקור חוץ" עבור משרד הבריאות על-ידי הספק, יכללו מערך טכנולוגי של: תשתיות, רשתות ומערכות תקשורת ומידע וכן מוצרי חומרה ותוכנה שנדרשים לפעול כמערכת (באחריות הספק).

4.2.1.1. תאור המערכות הנדרשות מהספק (מחויב) (S):

הספק יציין בהצעתו את תיאור המערכות, מבנה ויכולות המערכות הבאות:

א. **מערכת CTI** אשר תפקח על כל מהלך הקריאות (נכנס ויוצא) מקצה לקצה

Contact Centers, לדוגמא: מידע על ניתוב השיחה, הקצפת מסכים, יכולת שילוב הודעה במהלך השיחה בתור.

דירוג עדיפות משרד הבריאות למערכות היא כדלהלן:

▪ עדיפות א: Cisco/Avaya, Nortel

▪ עדיפות ב: Easyrun / CTware

▪ עדיפות ג: אחר

ב. **מערכת ACD** - ניהול תור ממתנינים וניתוב השיחות לעמדות נציגי השירות. על

המערכת לאפשר מעקב ובקרה אחר נתוני השיחות הנכנסות.

פעילויות הנדרשות ע"י המערכת:

▪ ניהול תור שיחות ממתנינות.

▪ ניהול מספר תורים במקביל, ואפשרויות גלישה וגיבוי בין התורים.

▪ ניהול זמן נציגי השירות.

▪ בקרה מקוונת לעמדת אחראי משמרת ומסך תצוגה הכולל את המדדים הבאים:

מס' שיחות ממתנינות, משך המתנה ממוצע.

- הגדרת התורים באופנים שונים: עפ"י בחירת המבוטח ועפ"י כישורי נציגי השירות.
- ג. **שתי מערכות IVR** - מערכות ניתוב אשר יאפשרו ניתוב של התנועה במתג אל היעדים המתאימים בצורה יעילה ומהירה. מערכת אחת תבצע את עבודת הניתוב בצורה שוטפת בעוד שהמערכת השנייה תהווה מערכת לגיבוי ושלידות מלאה כולל יכולת של שתי המערכות לעבוד במקביל במצבים של עומס ב Contact Center (יתירות).
- ד. **מערכת הקלטה** - להקלטה המאפשרת הקלטת שיחות ומסכים. הקלטות המסכים והשיחות ישמשו ככלי ניתור, להדרכה ולבקרת האיכות (פירוט נוסף בסעיף 4.5).
- ה. **מערכת Fax Server** תאפשר קבלת פניות לקוחות/ פונים באמצעות פקס וניתובם ישירות לעמדת נציג ושליחת פקסים (כגון אישורים וטפסים) למילוי לפי דרישת המבוטח ממסך הנציג. מערכת הפקס תנתב את הפקסים לשמירה במערכות משרד הבריאות, בדגש על מערכת CRM. הספק יקצה מינימום ארבעה פורטים בו זמנית לפקסים נכנסים.
- ו. **מערכת צגי על** - צגי העל ימוקמו באולמות / חדרי המוקדים הייעודיים השונים ובכל מקום שיידרש כפי שיסוכם עם משרד הבריאות. כל מתחם יכלול בתוכו צג על אחד לפחות. צגי העל יאפשרו הצגת מידע ותכנים בתוך Contact Center, כגון: דוחות זמן אמת, הודעות לנציגי השירות, איוש כוח אדם במוקד, הפסקות מתוכננות וביצועי נציגים בזמן אמת.
- המציע מתבקש לתאר את המרכזייה ואפליקציית ה- ACD שברשותו ואת יכולותיה.
- ז. **מערכת אינטרנט** – מאחר ורשתות התקשורת מנותקות מרשתות ספקים וחברות חוץ, משרד הבריאות, במידת הצורך, יספק למשתמשי CRM אינטרנט דרך יחידת המחשוב המרכזי של משרד הבריאות בעלות שתיקבע ותוסכם מראש ע"י מנהל אגף למידע ומחשוב.
- ח. למען הסר ספק התחנות לא יחוברו לאינטרנט בשירות עצמאי
- ט. מערכת התקשורת תאפשר לנציגי האתר באמצעות ה- WEB י התממשקות למערכות התפעול ביחידות, לצורך איתור פניות קיימות וביורוי סטאטוס.
- י. מערכת האינטרנט תאפשר גלישה באתר המשרד ובמערכת ניהול הידע.

מערכות נוספות באחריות הספק (לא מחויב) (S) .4.2.1.2

על הספק לפרט במענה את תיאור מערכות Contact Center הנוספות המשמשות אותו, כגון: מערכות שליטה ובקרה, מערכות ניהול משמרת, מערכת WFM לניהול כח אדם, מערכת דיווח והפקת דוחות.

יחידת DIALER (לא מחויב) (S) .4.2.1.3

היחידה תאפשר ביצוע שיחות אל מחוץ לContact Center, הפיכת שיחה נכנסת לשיחה יוצאת, חזרה ללקוח לאחר עריכת בירור, או במידה והשאיר הודעה, FU לפניית שהתקבלו ויזום שיחות בכל נושא אחר בהתאם להנחיות ודרישות המשרד בשיחות יוצאות Contact Centers לציבור.

מערכת לזיהוי דיבור (לא מחויב) (S) .4.2.1.4

המערכת תאפשר ברור סטאטוס אוטומטי ע"י הלקוח או פעילות נוספת שתוגדר ע"י משרד הבריאות. המערכת תכלול אפשרות לזיהוי הפונה על ידי דרישה מהפונה להגיד את שמו בקול ברור, בהתאמה לדרישות משרד הבריאות.

4.2.2 מערכות Contact Center אשר יסופקו ע"י משרד הבריאות (I)

להלן פירוט המערכות לשימוש ה- Contact Center שתספקנה ע"י משרד הבריאות:

4.2.2.1 מערכת ה- CRM

- תוכנת ה- CRM ורישיונות משתמשים יסופקו ע"י משרד הבריאות.
- מערכת ה- CRM מהווה את כלי המחשוב העיקרי של נציג השירות בעבודתו השוטפת, נציג השירות יתעד את כל השיחות במערכת ה- CRM.
- דרישות לשינויים שוטפים במערכת ה- CRM הדרושים לתפעול ה- Contact Center, יועלו ע"י הספק בפני משרד הבריאות לצורך אישורו. במידה ויאושר, יבוצע השינוי במערכת, באחריות משרד הבריאות.
- מערכת ה- CRM תתממשק למערכת ה- CTI במידה הצורך ועל פי הגדרת משרד הבריאות.
- במידה ויוחלט ע"י משרד הבריאות מימוש ההתממשקות למערכת ה- CTI הספק יעביר למשרד הבריאות work flow, על השירותים הנדרשים ע"י המערכת ובכך יוכל משרד הבריאות להעביר נוהל תקינה לאינטגרציה מסודרת ועמידה בנוהל.
- הספק מתחייב לספק את כל רכיבי התקשורת ואבטחת המידע הנדרשים מנוהל זה.

4.2.2.2 מערכת לניהול ידע

מערכת המכילה את הידע הנדרש לנציגי השירות למענה לפניית לקוחות, המערכת תתמוך גם בפניות בזמן משבר / חרום באמצעות הגדרת סט שאלות נפוצות ותשובות. המערכת משלימה לאתר האינטרנט (על מנת למנוע כפילויות בנתונים).

4.2.2.3 מערכת אינטרנטית

התממשקות עם המערכות התפעוליות ביחידות, לצורך זיהוי לקוח ומתן סטאטוס טיפול בבקשות וכד'.

4.2.2.4 מערכת גבייה ותשלומים

גבייה מלקוחות המעוניינים בתשלום באמצעות אתר האינטרנט / מערכת ייעודית.

4.2.2.5 משרד הבריאות יספק מערכות נוספות לשימוש ה- Contact Center במידת הצורך

בתאום עם הספק ובהתראה של חודש לפני תחילת העבודה עם המערכת החדשה.

4.3. מערכות טלפוניה

4.3.1. נתב שיחות (S)

- כל השיחות הנכנסות ל-Contact Center יעברו תהליך של ניתוב שיחות.
- המערכת המוצעת ע"י הספק תבצע תמיכה מלאה בתהליך זיהוי הפונה לצורך ניתוב הקריאה לקבוצה ו/או לנציג השירות המתאים והפעלת המסך האפליקטיבי בעמדת נציג השירות.
- המערכת תכלול אפשרות לזיהוי הפונה על ידי דרישה מהפונה להקיש מספר (כגון: מס' ת.ז.) בהתאמה לדרישות שיעברו ממשרד הבריאות בהתאם לצורך.
- המערכת תציין לפונה באיזה מקום הוא ממוקם בתור.
- הספק מתבקש לפרט בהצעתו את תכולת המערכת שתסופק ותופעל עבור משרד הבריאות - קונפיגורציית המערכת, מבנה ותכולת השרתים, כמות המבואות בכל שרת (ניתובים סימולטאניים במערכת) ויכולות ניתוב המערכת (כגון: היקף תסריטי Call Flow בנתב, מספר הרמות בעץ ההחלטות וכד').

4.3.2. ניתוב קריאות (S)

המערכת תכלול אפשרות לניתוב קריאות דינאמי ל-Contact Center, קבוצות ועמדות נציגי שירות כאשר האלגוריתמים להחלטה יוכלו לכלול את הפרמטרים שלהלן (כל שילוב ביניהם):

- קבוצות שירות
- עמדות נציג שירות מאוישות
- מיומנות נציגי השירות (SKILLS) המאיישים את העמדות
- קריאות ממתונות
- עדיפויות
- הספק מתבקש לפרט בהצעתו את תכולת המערכת שתסופק ותופעל עבור משרד הבריאות.

4.3.3. שירות בתורי המתנה (S) – ייתכן ויידרש בעתיד

▪ המערכת המוצעת ל"משרד הבריאות" תכלול את הממשקים, התשתיות, המערכות והתכונות לאספקת שירותים ללקוחות בזמן המתנה לשרות ע"י הקבוצה במצבים שלהלן:

- א. בזמן המתנה לתור.
 - ב. חזרה לפונה אשר נטש את התור.
 - ג. בסיום השיחה (כגון הפעלת סקר שביעות רצון).
- להלן השירותים שיתאפשרו בתורי המתנה:
- א. השארת הודעה בתא קולי.
 - ב. השארת בקשת CALL BACK.
 - ג. מעבר יזום על ידי הפונה מתור לתור או לקבוצת שירות אחרת ב Contact Center.
 - ד. השמעת מוסיקה בהמתנה.
 - ה. השמעת הודעות שונות בתורים שונים.
- המציע מתבקש להעביר אפיון מפורט ליישום פעילות זו.

4.3.4. הפעלת חיוג יוצא (S)

הספק מתבקש לפרט בהצעתו את מערכי ההפעלה לחיוג יוצא אשר יופעלו עבור משרד הבריאות, תוך התייחסות לפונקציונאליות הבאה:

- א. OUTBOUND CALLS.
- ב. CALL BACK - שיחה חוזרת לפונה לפי דרישה.
- ג. CALL BLENDING.
- ד. TELEMARKETING - פעילות יזומה.

4.4. גיבוי ושרידות (S)

- **גיבוי** - הספק מתחייב לספק פתרון הגיבוי והשרידות (DRP) למצבים של אסונות טבע / אסונות הנגרמים ע"י אדם ו/או פעולות איבה – כגון שריפה, הצפה, רעידת אדמה, פיגוע טרור. כך שתאפשר השבת המרכז לפעילות בהיקף של 50% - תוך 2 שעות ו 100% תוך 24 שעות. נדרש להציג פתרון של גיבוי מערכות המחשב לפחות כל 24 שעות כולל העברת עותק הגיבויים לאתר מרוחק.
- הספק יציג את מערך הגיבוי לתחום המחשוב ומסדי הנתונים.

- הספק יעמיד לרשות המשרד יכולת שיחזור מיידית בכל זמן נתון בו נדרש וע"פ נוהל משרד הבריאות.
- יש לבצע שחזור של קלטת חודשית אחת לחציון, יופק דוח שחזור ויועבר למנהל אבטחת המידע של המשרד.
- **שרידות ברמת האתר** - הספק נדרש להציג את פתרונות השרידות שינתנו למערכות המחשב ולכל מערכות התשתית והמערכות הטכנולוגיות, כולל מרכזיות ומערכות ניתוב שיחות.
- במידה והספק יגיש פיתרון מבוסס טלפוניית IP, על הספק ובאחריותו לדאוג רשת תקשורת מגובה ללא תלות בתשתיות משרד הבריאות.

4.5 מערכת הקלטת שיחות (M)

4.5.1 כללי

- א. הספק נדרש לספק מערכת להקלטת שיחות המשולבת באינטגרציה מלאה עם מערכות המחשב עבור משרד הבריאות.
- ב. הספק יידרש לבצע בקורות באמצעות האזנות ON LINE, כולל האזנה ליד נציג השירות באתר הספק והאזנות לשיחות מוקלטות בהתאם לתוכנית בקרת איכות שתאושר ע"י משרד הבריאות.
- ג. המציע נדרש להגיש אפיון מפורט ותוכנית יישום להטמעת מערכת הקלטה וכן הקלטת שיחות (VOICE) בשילוב מסכי התפעול של נציג השרות (באינטראקציה עם שיחת טלפון). במידה ויוחלט על אינטגרציה בין המערכות בהחלטת משרד הבריאות.
- ד. המציע נדרש להגיש אפיון מפורט המאפשר ביצוע האזנות ON LINE והאזנות לשיחות מוקלטות מרחוק ע"י גורמי משרד הבריאות אשר יוגדרו מראש.
- ה. הקלטות ברמת סיווג "חסוי" בשל צנעת הפרט, יש להתייחס אליהן בהתאם, ועל המציע לפרט דרכי אבטחה עבור הקלטות מסוג זה.

4.5.2 אפשרויות הקלטה

יש לאפשר הן הקלטה אקראית והן קבועה בהתאם ליישומים כפי שיתואר להלן.

4.5.2.1 הקלטה אקראית

המערכת שתסופק ותופעל Contact Center תכלול את כל הנדרש בכדי להקליט, לאחסן ולאחזר 25% מכלל השיחות ב- Contact Center. תתכן הגדלה בעתיד ל - 100% בהתאם להחלטת משרד הבריאות.

הקלטה אקראית תבוצע בהתאם לדרישות משרד הבריאות וזאת לצרכי בקרת תפעול, אבטחת איכות ו/או הדרכת נציגים חדשים. ההקלטה תכלול את סוגי השיחות הבאות:

- שיחות נכנסות.

- שיחות יוצאות.
- שיחות ועידה/העברה/התייעצות.
- שיחות פנימיות בתוך Contact Center.

4.5.2.2. הקלטה קבועה

- א. הספק נדרש לאפשר הקלטה קבועה של כל השיחות בנושא תשלום וגבייה מלקוחות בטווח המייד. במידה ויוחלט על הקלטת שיחות מלאה בנושאים נוספים הספק יעודכן שבועיים מראש.
- ב. המציע מתבקש לפרט כיצד יהיה ניתן בעתיד להקליט שיחות במידה והשיחה לא החלה בנושא הדורש הקלטה החל מהשלב בו נדון הנושא שמחייב הקלטה.
- ג. הספק הזוכה ישא בקנס של 5,000 ₪ עבור כל הקלטה שלא יצליח לספק.

4.5.3. דרישות פונקציונאליות

4.5.3.1. ממשק CTI

מערכת ההקלטות המוצעת תתממשק למערכת ה- CTI של Contact Center. כמו כן, יש להתייחס גם להקלטת מסכי התפעול של נציגי השירות בזמן השיחה, עם כל פרטי הלקוח במידה ויוחלט ליישם הקלטת מסכים.

4.5.3.2. ממשק CRM

מערכת ההקלטות תתממשק למערכת ה- CRM לצורך אחסון ואחזור של ההקלטה לפי פרטי הלקוח ו/או תאריך ושעת ביצוע השיחה ו/או נושא השיחה (אינטגרציה עם מערכת ה- CRM במידת הצורך תעשה על ידי הספק ועל חשבונו).

4.5.4. אחזור הקלטות

- א. אחזור מידע משולב בין מערכת ההקלטות למערכות של משרד הבריאות, לדוגמא: השמעת שיחות מוקלטות לפי: שם הלקוח, ת"ז, תאריך ושעת השיחה, נושא השיחה, נציג השירות, מידע נוסף על הלקוח או הצלבת מידע.
- ב. השמעת הקלטות מאוחזרות בתהליך ONLINE אוטומטי מעמדות התפעול ו/או ברשת התקשורת של משרד הבריאות.
- ג. השמעת הקלטות מאוחזרות מעמדות מרוחקות ע"י גורמי משרד הבריאות אשר יוגדרו מראש. הספק נדרש להציג את הפתרון ואת הממשק המוצע למשרד הבריאות.
- ד. נדרשות עמדות תפעול לשימוש בלעדי של משרד הבריאות, עם מערכת הרשאות גמישה לאבטחת מידע (כגון אחזור שיחות של נציגי שירות מסוימים ועוד).

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

- ה. יכולת לערוך הקלטת שיחות והעברה לקבצים (לא יעודים של מערכת ההקלטה) ו/או העברה למדיה מגנטית.
- ו. שינוי מידע מוקלט, מחיקת מידע, עריכת מידע מעל המידע או ההקלטה יהיה חתום וחסום להוציא מורשים קבועים שיקבעו ע"י משרד הבריאות.

4.6. דוחות ובקרת תפעול (S)

4.6.1. כללי

4.6.1.1. הספק יהיה אחראי לקיים מערך דיווח שוטף אשר יכלול 2 סוגי דוחות מרכזיים (לפירוט מערך

הדיווח ראה חלק 5 סעיף 5.5.3) :

א. דוחות בזמן אמת.

ב. דוחות תקופתיים.

4.6.1.2. באחריות הספק הפקת דוחות מכלל מערכות Contact Center (הן מערכות הספק והן מערכות

משרד הבריאות) בהתאם להגדרת משרד הבריאות.

4.6.1.3. את כל דוחות המערכת ניתן יהיה להציג על צגי עמדות נציגי השירות והאחמ"ש ו/או עמדות

התפעול ו/או עמדות הניהול והפיקוח; אפשרות להעביר להדפסה למדפסת ו/או אפשרות

לאחסן את הדוחות כנתונים גולמיים, או כדוחות מעובדים ע"ג מדיה מגנטית (כולל יכולת

לאחזור והדפסת הדוחות המאוחסנים) ו/או אפשרות להעביר את המידע והדוחות במצב

ON-LINE למערכות חיצוניות של הספק או של משרד הבריאות.

4.6.1.4. מפעילי המערכת (הספק ומשרד הבריאות) יוכלו לבנות דוחות קבועים כולל אפשרות לבצע

שינויים ועדכונים בדוחות הקבועים וכן לבנות ולחולל דוחות נוספים בהתאם לדרישות משרד

הבריאות, ללא הגבלה על סוגי הדוחות והיקפם וללא עלות נוספת.

4.6.1.5. למשרד הבריאות תהיה גישה ישירה להפקת דוחות הן מעמדות התפעול והן גישה מרחוק

מעמדות ייעודיות אשר יוגדרו ע"י משרד הבריאות.

4.6.1.6. נדרשת אפשרות לבצע פעולות מתמטיות על כל נתון ונתון (כולל אפשרות לקשר בין נתונים)

כמו: חיבור, חיסור, מיצוע, סטיות תקן וכד'. בחירת הפעולה החשבונאית תבוצע בהתאם

לאפליקציה הנדרשת בדוח.

4.6.2. מבנה הדוחות

מערכת הדוחות והדיווח תכלול אפשרות להפיק, לחולל ולהדפיס שני סוגי דוחות: דוחות

בטבלאות ודוחות גראפיים בפורמט חזותי.

למפעילי המערכת יהיו את כל הכלים התשתיות והיכולות להפיק דוח טבלאי ו/או דוח

גרפי כולל אפשרות של מעבר מדוח טבלאי לדוח גרפי ולהפך.

4.6.3. דוחות זמן אמת

דוחות זמן אמת מתייחס להצגת נתונים במיון לדוחות ותצוגות המשתנים דינאמית לאחר

כל שינוי בנתונים והפרמטרים הרלוונטיים במערכות Contact Center בזמן אמת.

הספק מתבקש לפרט בהצעתו את כל תצוגות זמן האמת שניתן לבצע ולהפיק במערכת

המוצעת למשרד הבריאות.

נדרש כי למשרד הבריאות יוגדרו עמדות ייעודיות באתרי משרד הבריאות אשר יהיו מקושרות

מרחוק ויאפשרו צפייה בכלל תצוגות זמן האמת.

4.6.4. דוחות תקופתיים

4.6.4.1. כללי

דוח תקופתי מתייחס לשלושה סוגי דוחות עיקריים:

א. דוח תקופתי לפי דרישה: מזמן מסוים ועד זמן מסוים (בהתאם לדרישת משרד הבריאות).

ב. דוח תקופתי אוטומטי: הפקת דוחות בפרקי זמן קבועים עבור פעילות מטווח זמן מסוים ועד טווח זמן מסוים (בהתאם לדרישת משרד הבריאות) כגון דוחות ביצועים חודשיים.

ג. אחזור מידע ספציפי בהתאם לדרישת משרד הבריאות.

4.6.4.2. סוגי דוחות

הפקת הדוחות תכלול שני אפיונים עיקריים לדוחות תקופתיים:

א. דוח השוואתי: השוואה בין הפרמטרים לדרישות הביצוע הנדרשים במערכת לבין הביצוע בפועל.

ב. דוח תפעולי: מתייחס לאחזור עדכני (מתוך בסיס הנתונים הטעונים במערכת).

הערה: הכנה והפקת הדוחות התקופתיים תבצע ברקע האפליקציה, כלומר: לא תהיה הפרעה כל שהיא לקליטת הנתונים ממערכות Contact Center בכל תהליך הפקת הדוחות התקופתיים.

הספק מתבקש לתאר בהצעתו את כל סוגי הדוחות שהמערכת המתוארת במכרז יכולה לבצע ותסופק למשרד הבריאות במסגרת המכרז, תוך התייחסות להרשאות הפעלת המערכת ונגישות לדוחות, לנתונים ולביצוע עדכונים.

4.6.4.3. להלן רשימה חלקית לדו"חות הנדרשים:

יודגש כי כל הדו"חות המנויים להלן, נדרשים להפקה גם בחתך Contact Center ייעודיים, במידה ויוקמו בעתיד.

• היקפי פניות

א. היקף שיחות נכנסות בתקופה בחתך תורים Skills.

ב. היקף שיחות נענות בתקופה בחתך תורים / Skills, נושאים, שפות ועוד.

ג. היקף שיחות יוצאות בתקופה בחתך נושאים/Skills, ועוד.

ד. התפלגות השיחות המועברות בהעברה פנימית/חמה בתקופה בחתך נושאים/Skills.

ה. פניות שנסגרו במגע אחד

ו. פניות שהועברו לטיפול היחידה המקצועית.

• **רמות שירות**

- א. מדדי שירות בחתך תקופות, **כולל רמה שעתית**, כגון:
- התפלגות וממוצע משך שיחה נענית.
 - התפלגות וממוצע משך שיחה יוצאת.
 - אחוז שיחות נענות תוך 30 שניות.
 - התפלגות וממוצע אחוזי נטישה.
 - התפלגות וממוצע זמן המתנה.
- ב. ממוצע ציוני האזנות בתקופה בחתך נושאים, מיומנויות נציגים (skills) ועוד.
- ג. אחוז תעסוקה ברמה יומית ושעתית בחתך תורים ומיומנויות נציגים (skills).

• **איכות ורמת השירות**

- א. סוגי פניות בתקופה בחלוקה לנושאים/תתי נושאים בחתכים שונים (נושא הפניה וכו').
- ב. זמן סבב לטיפול בפניה בחתך נושאים (ו- Contact Center ייעודיים במידה ויוקמו בעתיד).
- ג. מספר הפניות שנסגרו ב Contact Center בתקופה בחתך נושאים תוך השוואה למספר הפניות באותו נושא.
- ד. התפלגות לקוחות חוזרים

4.7 **אבטחת מידע (M)**

- רשת מחשבי מרכז השרות תופרד ממערכות ורשתות נוספות של הספק ומרשת משרד הבריאות באמצעות Firewall ואמצעי אבטחה נוספים, תצורת ה Firewall והחוקים שיותקנו בו, יסוכמו עם משרד הבריאות במטרה להבטיח רמה גבוהה של אבטחת מידע לרשת מרכז התמיכה ומפני חדירה לרשת משרד הבריאות.
- מחשבי מרכז השרות יוגנו ע"י אנטי-וירוס המתעדכן משרת מרכזי מידי יום ובאופן מיידי במידת הצורך.
- מחשבי מרכז השרות יעודכנו באופן שוטף בכל עדכוני אבטחת המידע של מיקרוסופט עדכוני אנטי-וירוס ומיקרוסופט יבוצעו משרת מקומי ולא מהאינטרנט.
- הגישה למחשבים תוגן ע"י משתמש וסיסמא באמצעות מנגנון של Active Directory.
- כל עובדי המרכז יוחתמו על הצהרת סודיות ויתודרכו ע"י ממונה אבטחת המידע של משרד הבריאות.
- הספק נדרש לשמור ולעמוד על חוקי המדינה בכלל, ובפרט על החוקים הנוגעים להגנת הפרטיות התשמ"א 1981 ותקנות ההגנה על מאגרי המידע, והחוקים הנוגעים לחוק

המחשבים התשנ"ה 1995. המציע יפרט בהצעתו את צעדי ההגנה בהם הוא מתכוון לנקוט על מנת לעמוד בדרישת החוקים בחוק להגנת הפרטיות.

- משרד הבריאות שומר לעצמו את הזכות לבצע ביקורות אבטחת מידע הן בתיאום והן ללא התרעה מוקדמת, הביקורות נועדו לשמר את רמת אבטחת המידע ולא יפגעו בתפקוד ב-Contact Center.

- שרתי המערכות שישמשו את ה-Contact Center יהיו מוגנים באמצעות אנטי וירוס עדכני ויכילו את כל עדכוני האבטחה של יצרניות התוכנה ויוקשחו מפני התקפה וחדירה עוינת למערכות.

- תתאפשר גישה של משרד הבריאות לשרתים לצורך בקרה וביקורת אבטחה.

- לא תהיה גישה לשרתים מרשתות חיצוניות שלא באמצעות מערך אבטחת המידע שבמרכזו Firewall.

- כל אמצעי האבטחה שיותקנו במרכז השרות ירכשו ע"י הספק עם רישוי עדכני כולל כל העדכונים השוטפים המסופקים ע"י היצרנים.

- כל אירוע אבטחה כגון חדירת וירוס או התקפה אחרת ידווחו באופן מיידי לממונה אבטחת המידע של משרד הבריאות ולאגף המחשוב של המשרד.

- המציע יפרט את הדרכים והנחיות שהוא מתכוון לנקוט על מנת לשמור על מצעי המידע שקיבל ממשרד הבריאות ולמנוע הכנסה ל-Contact Center ולמחשבים מצעי אחסון פרטיים או של גורם זר (כגון דיסקט , CD או DOK).

- מהימנות וסינון עובדים - נדרש כי לקראת קליטה בעבודה יערכו מבדקי אימות של פרטי המועמדים להתקבל כעובדים קבועים או זמניים.

- בתנאי העסקה יציין הספק את הדרישות לשמירה על סודיות המידע שהעובדים נחשפים אליו במהלך תקופת ההתקשרות, כחלק מקליטתו, העובד יקבל תדרוך בטחוני. אחת לחצי שנה יקבל כל עובד רענון.

- הזוכה מתחייב לנהוג על פי נוהל זיהוי ספקים וקבלנים חיצוניים ונותני שירותים , שיאושר על ידי משרד הבריאות.

5. מפרט - מימוש

5.1. כללי (I)

חלק זה במסמך כולל את האופן בו נדרש הספק ליישם את הפרויקט וזאת באמצעות התשתית והמערכות הטכנולוגיות שהספק הזוכה נדרש לספק ולהפעיל ב-Contact Center. הספק נדרש בתום ביצוע כל אבני הדרך בפרויקט, בהתאמה ללוח הזמנים לביצוע, לספק למשרד הבריאות Contact Center המותאם לדרישות המפרט במלואו, שיפעל באופן תקין ובאיכות ביצוע שהוגדרה ושיבצע את כל הפעולות הדרושות.

מובהר כי הכנסת Contact Center לעבודה ושירות תתאפשר בתנאים הבאים בלבד:

- המערכות הטכנולוגיות עברו את כל מבחני הקבלה ואושרו ע"י משרד הבריאות.
 - כח האדם ב-Contact Center עבר הכשרה והדרכה ונמצא ראוי לתפעל את Contact Center.
 - המערכות ב-Contact Center מקושרות כראוי, ברמת האיכות הנדרשת, לרשת ולמערכות משרד הבריאות.
- הספק נדרש לעמוד בסטנדרטים ותהליכי מימוש כנדרש במפרט ושאושרו ע"י משרד הבריאות, נהלי עבודה, תוכנית עבודה ישימה, ניהול ובקרה, תאימות מלאה למערכות משרד הבריאות, עבודה באחריות מלאה של הספק והתחייבות לאחריות ושירות נדרשת לאחר הפעלת Contact Center והכנסתו ליצור מלא.
- למשרד הבריאות יש זכות לקנוס את הספק הזוכה על עיכובים ואיחורים למיניהם שיהיו בשלבי המימוש. הקנס היומי יעמוד על 10,000 ₪ אחרי שבעה ימי גרייס להסכם.

5.2. אופן המימוש (S)

מימוש הפרויקט יחל מיד עם החתימה על הסכם ההתקשרות ויכלול את השלבים המרכזיים הבאים (*):

משך מוערך	אופן ההיערכות	שלב
תקופה בת 6 עד 8 שבועות	היערכות לקראת הפעלה – הכנת האתר, תשתיות פיזיות וטכנולוגיות, גיוס כ"א והקצאת משאבים, תהליכים ואמצעים של תשתיות וטכנולוגיות (מובנים, מתואמים ומנוהלים) הנדרשים להקמה כולל אינטגרציה של המערכות והכנסת ה-Contact Center לעבודה מלאה.	הקמה
תקופה בת 4 שבועות	קישור למערכות ורשתות משרד הבריאות; הפעלת פיילוט בהיקף מצומצם לצורך בדיקת כשרות; הפעלה ראשונית של מערכות ה-Contact Center; בחינת היישומים הפעילים; הפקת דוחות ראשוניים ובחינת תקינות	התייצבות מערכות והפעלת פיילוט
תקופה בת 12 שבועות	<u>הסטת שיחות מיחידות המטה ב- 3 שלבים ובמשך 3 חודשים כפי שיוגדר ע"י משרד הבריאות</u>	הסטת שיחות מיחידות המטה
	הסטת השיחות תבוצע בתקופה השנייה להעלאת ה-Contact Center, תינתן התרעה של חודשיים לפני.	הסטת שיחות לשכות ונאפות

(* משרד הבריאות שומר את הזכות להארכת כל אחד מהשלבים.

בכל אחד מהשלבים קיימת דרישה למימוש הפרויקט בתהליך מובנה ומתוכנן של אבני דרך לביצוע תוך עמידה בלוח זמנים נדרש.

5.3. אבני דרך להקמה (S)

זמן הביצוע לספק בשבועות קלנדאריים המוגדר בטבלה שלהלן, הנו זמן מרבי ומצטבר לביצוע אבן הדרך.

את ביצוע אבני הדרך בפרויקט ההקמה ניתן ואף מומלץ לבצע במקביל ובלבד שכל אבן דרך תסתיים במועד הנדרש ובתכולה מלאה.

זמני הביצוע העומדים לרשות משרד הבריאות הינם הערכה בלבד ומשרד הבריאות יהיה רשאי להאריך מועדים אלה לפי שיקול דעתו.

התעכב משרד הבריאות בהעמדת תשתיות, ממשקים, מערכות ומידע שבאחריותו, או בהפעלת יישומים, היקפים שבאחריותו, והיה בעיכוב זה כדי לגרום לעיכוב ביצועה של אבן דרך (מאבני דרך שעל פי סעיף זה), יתארך זמן הביצוע של אותה אבן דרך שמעוכבת בלבד, וזאת למשך זמן העיכוב של משרד הבריאות ולוח הזמנים ישונה בהתאם למידת העיכוב. משרד הבריאות ידאג לידע את הספק על עיכוב צפוי, ככל שהדבר יהא ידוע לו מראש, בהתראה שלא תפחת מ- 3 ימי עבודה.

בכפוף לאמור לעיל, הספק יהא רשאי שלא לעמוד בלוח הזמנים ואבני הדרך לביצוע אך ורק אם יוסכם בהרשאה בכתב על מתן ארכה ע"י הגורמים המוסמכים במשרד הבריאות.

מובהר בזאת כי יראו כל שלב וכל אבן דרך כמסתיים בהצלחה, רק אם יתקבל על כך אישור הגוף המקצועי מטעם משרד הבריאות.

פירוט אבני הדרך בשלב המימוש:

אבן דרך	הנושא	ביצוע	תשומות לסיום אבן דרך
הקמה			
א	חווה	חתימה על חווה התקשרות בין הצדדים (משרד הבריאות והספק) המופיע כנספח א' למכרז.	חווה חתום ע"י הצדדים (משרד הבריאות והספק) (הזוכה)
ב	תוכנית עבודה	הכנת תוכנית עבודה לתכנון התקנה והפעלה, כולל חלוקת משימות לכלל הנושאים התפעוליים, הטכניים, המקצועיים והלוגיסטיים.	תוכנית עבודה מפורטת
ג	אפיון מפורט	אפיון מפורט, תכנון, כתיבה ואישור מפרטי תכולת העבודה להקמת Contact Center והכנסת כלל המערכות ליצור מלא.	אפיון מפורט מאושר ע"י משרד הבריאות
ד	הקמת תשתית פיזית	א. הקמת האתר ב. הכנסת ציוד מיכוני - מערכות ראש ומחשבים ג. הכנסת ציוד משרדי	הקמת תשתית פיזית
ה	אינטגרציה	א. אספקת והתקנת כל הציוד, תשתיות, ממשקים,	א. כל מערכות

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

תשומות לסיום אבן דרך	ביצוע	הנושא	אבן דרך
<p>Contact Center מותקנות ומופעלות באתר לרבות ממשקים למשרד הבריאות ולרשתות בזק ציבוריות. ב. אישור מערך ההדרכה</p>	<p>מערכות ותוכנות לאתר Contact Center. ב. התקנת מערכות משרד הבריאות באתר Contact Center. ג. בדיקות כשרות ותפעול המערכות. בדיקה ואינטגרציה בין כל המערכות באתר. ד. בניית מערך הדרכה.</p>		
<p>מבחן הסמכה</p>	<p>א. גיוס כ"א לתפעול וניהול Contact Center, הדרכת הצוותים על מערכות משרד הבריאות ומערכות Contact Center בכל הרמות. ב. הדרכת צוות משרד הבריאות והספק הזוכה לרבות הצוות הניהולי, הטכני והתפעולי וזאת על כל המערכות הנכללות בפתרון Contact Center לרבות מערכות עבור משרד הבריאות. ג. הדרכת נהלי עבודה ותפעול Contact Center לרבות עבודה בשגרה ועבודה במצבי משבר/חירום ועומס.</p>	<p>גיוס והדרכה</p>	ו
התייצבות מערכות והפעלת פיילוט			
<p>- הפעלת מלאה של ה- Contact Center, דוחות ביצועים אודות היקפי שיחות, משכי שיחה וכד'.</p>	<p>א. קישור להפעלה בשוטף של Contact Center למערכות משרד הבריאות, רשתות תקשורת טלפוניה ומחשוב, אינטגרציה מלאה של כל המערכות. ב. הפעלת פיילוט* של היקף מצומצם של השיחות (2 יחידות מדגם) לצורכי בדיקת כשירות Contact Center בזמן אמת. משך הפיילוט כ - 4 שבועות. ג. הכנסת כל מערכות Contact Center לייצור והזרמת תנועת אמת של השירותים הנוכחיים * הפעלת הפיילוט תהיה מותנית בקבלת אישורים לכך מאגף המחשוב של המשרד וממנהל הפרויקט מטעם משרד הבריאות.</p>	<p>הפעלה שלב א'</p>	ז

אבן דרך	הנושא	ביצוע	תשומות לסיום אבן דרך
ח	תיעוד ודוחות	א. העברת תיעוד למשרד הבריאות של המערכות שיסופקו ע"י הספק. ב. הפקת כל דוחות התפעול, ניהול ובקרה מכל מערכות Contact Center, לרבות דוחות ON LINE ודוחות תקופתיים OFF LINE.	א. תיעוד כל מערכות Contact Center. ב. הפקת דוחות.
ט	הטמעה	א. ליווי ופיקוח צמוד על פעילות Contact Center. ב. ביצוע בדיקות תנועה, תפעול ותפקוד המערכות. ג. תיקון תקלות שהתעוררו והתגלו בתהליכים שלאחר ההפעלה או כתוצאה מההפעלה. ד. הכנסת כל מערכות Contact Center לשגרת עבודה.	Contact Center ומערכות Contact Center עוברים לשליטה מלאה של הספק הזוכה (בתפעול) ושל משרד הבריאות (בבקרה וניהול)
הסטת שיחות מלאה מיחידות משרד הבריאות			
י	הסטת שיחות מיחידות משרד הבריאות	שלב 1 הסטה של 2 יחידות מדגם שלב 2 הסטה של 3 יחידות נוספות שלב 3 הסטה של 5 יחידות נוספות שלב 4 הסטה של 15 יחידות נוספות	הפעלה מלאה של Contact Center

5.4. פעילויות הקמה (S)

ה Contact Center יופעל ע"י כוח אדם מקצועי, מאומן ומוכשר באמצעות הספק הזוכה. המערכות יסופקו, יותקנו ויופעלו ע"י הספק הזוכה בהתאם לדרישות המכרז ותמומש בהתאמה לכל דרישות המכרז.

הצדדים בהקמה והפעלת Contact Center הם: הספק הזוכה (ככל שיבחר ע"י "משרד הבריאות" במכרז) ו"משרד הבריאות" (להלן: הצדדים בפרויקט).

כל אחד מהצדדים בפרויקט ימנה נציג שירכז מטעמו את כל הקשור בביצוע הפרויקט (להלן: מנהל הפרויקט). הספק מתבקש להציג בהצעתו את צוות פרויקט ההקמה ומנהל פרויקט ההקמה, כולל קבלני משנה (שמות, השכלה, ניסיון, יכולות ביצועיים, היקף משרה בפרויקט).

זהות נציגי הספק שזכה במכרז למימוש הפרויקט, תאושר מראש ובכתב על ידי "משרד הבריאות". הספק הזוכה לא יהא רשאי להחליף את מנהל הפרויקט ואנשי מפתח מטעמו בפרויקט או לשנות את

היקפי משרתם (וזאת בכל תקופת הפרויקט), אלא בהסכמה בכתב ומראש של מנהל הפרויקט מטעם משרד הבריאות, או הנציג המוסמך של "משרד הבריאות".

5.4.1. פגישות וישיבות היגוי (S)

- א. במסגרת הפרויקט יתקיימו פגישות במועדים קבועים (או בהתאם לדרישות מנהלי הפרויקט משני הצדדים), בין עובדים מדרגות מקצועיות שונות ותפקידים שונים מטעם הצדדים. הספק הזוכה יידרש להעמיד כל כוח אדם מקצועי שיידרש לביצוע הפרויקט מתוך המשאבים הפנימיים של הספק הזוכה ו/או באמצעות קבלני משנה מקצועיים שהספק הזוכה יפעיל או יידרש להפעיל וזאת על חשבונו וללא כל תשלום נוסף מצד משרד הבריאות.
- ב. נציגי הצדדים יקיימו ישיבות היגוי לפחות אחת ל - 3 שבועות וישיבות עבודה שבועיות. ישיבות העבודה וההיגוי יתועדו ויונהלו ע"י מנהל הפרויקט של הספק הזוכה וסיכומי הפגישות יופצו לכל המעורבים בפרויקט משני הצדדים.
- ג. סיכומי פגישות/מפגשים/דיונים ככל שיתקיימו בפרויקט בין הצדדים - באחריות הספק הזוכה להפיץ פרוטוקול מלא של האירוע למכותבים (משתתפים) ולרשימת תפוצה שתועבר לספק ע"י מנהל הפרויקט של משרד הבריאות. מסמכי הסיכום המפורטים יופצו בתוך 2 ימי עבודה מסיום הפגישה והדיון.

5.4.2. דוחות התקדמות (S)

מנהל הפרויקט מטעם הספק הזוכה, או מי מטעמו יגיש דו"ח התקדמות מפורט של הפרויקט (גאנט) בתדירות דו שבועית. הדו"ח יפרט את התקדמות הספק הזוכה בפרויקט ביחס לאבני הדרך ולוח הזמנים שהוגדרו בפרויקט.

5.4.3. גיוס והכשרת עובדים (S)

- א. הספק יהיה אחראי לגיוס והכשרת עובדים לרבות הדרכה והטמעת המערכות Contact Center כולל כלל מערכות משרד הבריאות.
- ב. הספק יציג את הכלי למיון ואת תנאי הסף לקליטה. פרופיל גיוס נציג מפורט בנספח יב'
- ג. הכשרות והדרכות תבוצענה על ידי הספק ועל חשבונו לפי דרישות משרד הבריאות.
- ד. הספק יקצה עובדים קבועים לעבודה עבור פרויקט משרד הבריאות. עובדים אלו ייקלטו במערכות המחשוב של משרד הבריאות. יש לקבל אישור ממשרד הבריאות בטרם תחילת התהליך.
- ה. הספק יחתים כל עובד על כתב שמירת סודיות והתחייבות מטעמו בנוסח שיועבר על ידי משרד הבריאות.
- ו. קליטת/ החלפת דרגים ניהוליים תחייב אישור הגורם האחראי מטעם משרד הבריאות. משרד הבריאות שומר לעצמו את הזכות לביצוע ראיון עם המועמדים.
- ז. משרד הבריאות יבקר גיוס נציגים על ידי הספק על פי שיקול דעתו.

- ח. משרד הבריאות יהיה רשאי לעיין בתיקי עובדים על פי דרישתו ולצורך בקרה ומעקב.
- ט. הספק יפרט במסמך המענה את פרטי מנהל Contact Center המיועד ואת ניסיונו המקצועי בתחום הפעלת מוקדי שירות.
- י. הספק יפרט את תנאי הרווחה לנציגים ומנהלים ותוכנית פיתוח מנהלים.
- יא. למשרד הבריאות תהיה שמורה הזכות לא להעסיק עובד, לא לאשר את קליטתו וכמו כן לחייב את הספק לסיים את ההצבה בפרויקט משרד הבריאות מטעם הספק.
- יב. סיום תפקיד מנהל Contact Center: הספק יודיע מוקדם ככל שניתן על קבלת החלטה בדבר סיום העסקתו של מנהל המרכז, או על עזיבה יזומה של מנהל המרכז, לאחראי מטעם משרד הבריאות על Contact Center.

5.4.4 הדרכה והכשרה (S)

- א. הדרכה והכשרה - משרד הבריאות מתחייב להעביר את המידע המקצועי הדרוש לתפעולו השוטף של Contact Center. כמו כן משרד הבריאות יבדוק ויאשר את כל מערכי ההדרכה (לפני הפעלת Contact Center ובאופן שוטף).
- ב. שעות ההדרכה של הנציגים בתקופת ההקמה, תשולמנה על ידי הספק הזוכה. היקף שעות ההדרכה והיקף המודרכים יוגדר בשיתוף משרד הבריאות.
- ג. הכשרה ראשונית להכרת ארגון "משרד הבריאות" ותכני העבודה במצב הקיים יועברו ע"י נציגים מטעם משרד הבריאות וייעדו למנהל ה- Contact Center מטעם הספק, אוכלוסיית המדריכים וראשי הצוותים.
- ד. על הספק לבנות מערך הדרכה שנתי הכולל הכשרה ראשונית לנציגים חדשים, הדרכות בנושאים שונים, הכשרות ספציפיות על עדכונים וחדושים בנושאים שבאחריות משרד הבריאות, גרסאות תוכנה ומערכות חדשות ורענון ידע לנציגים ותיקים. כמו כן ימנה הספק גורם אחראי על פעילויות בקרה ומעקב שוטפות בנושא זה הכולל האזנות. הספק יפרט את אופן ביצוע ההדרכה, הגורם מעביר ההדרכה ואוכלוסיית המודרכים.
- ה. קורסי וציוד ההדרכה, כיתות הלימוד, עזרים תומכים בהכשרות, פיתוח ההדרכה וצוות ההדרכה, יהיו באחריות הספק ועל חשבונו בהתאם לתוכנית ההדרכה ויהוו חלק בלתי נפרד מההקמה ומהפעילות השוטפת.
- ו. חוברות ההדרכה יוכנו ע"י הספק ועל חשבונו ויועברו לאישור משרד הבריאות.
- ז. ההדרכות יכללו שילובם של גורמים מטעם משרד הבריאות, במידת הצורך.
- ח. משרד הבריאות שומר לעצמו את הזכות לבצע סקרי לקוח סמוי.

ט. אחת לחצי שנה יבוצעו מבחני ידע, לכלל נציגי השירות. הספק יחויב לסיים את ההצבה של נציג אשר ייכשל במבחן הידע בפעם השנייה בפרויקט משרד הבריאות .

י. מערך ההכשרה :

- הספק מתבקש לכלול בהצעתו תוכנית כללית עבור מערך ההכשרה, המפרטת את הנושאים הבאים : מטרות ויעדים, תכנים, דרישות מוקדמות מהמשתתפים, משך ההכשרה, מקום ההכשרה, מספר משתתפים מקסימאלי ועוד.

- ההכשרה הפרונטאלית תכלול את הנושאים הבאים :

○ הדרכה כללית להכרת הארגון "משרד הבריאות", תחומי האחריות והפעילות של הארגון והשירותים שמספק. ההדרכה תתבצע בשיתוף עם גורמים ממשרד הבריאות.

○ הדרכה להתמצאות במערכות המידע המופעלות בתחום הייעודי ובמערכות הטלפוניה.

○ הדרכה להקניית מיומנות נציגי השירות באינטרנט ובאינטראנט.

- נציגי השירות אשר יסיימו בהצלחה את ההכשרה הפרונטאלית יעברו תקופת חניכה של שבוע ב- (OJT) Contact Center.

יא. מערך ההדרכה

1. הספק מתבקש לכלול בהצעתו תוכנית כללית עבור כל סוגי ההדרכות, המפרטת את הנושאים הבאים : מטרות ויעדים, תכני הדרכה, דרישות מוקדמות מהמשתתפים, משך ההדרכה, מקום ההדרכה, מספר משתתפים מקסימאלי ועוד.
2. על הספק הזוכה לבנות מערך הדרכות הכולל ארבעה סוגי הדרכות עיקריים :

תאור	סוג
סדרת הדרכה לנציגי השירות לאורך תהליך הקליטה, ההדרכה והחניכה ולבסוף מבחן מסכם.	הדרכה וחניכה
עדכונים יומיים לנציגים ב- Contact Center בעזרת טפסי תדרוך מובנים ובהתאם למיומנויות הנציגים (SKILLS)	תדרוך יומי
העברת רענונים מטעם הספק הזוכה בנושאים חדשים ובנושאים שוטפים המטופלים ב- Contact Center. ההדרכות יעשו בשילוב גורמים מקצועיים ממשרד הבריאות, בהתאם לצורך.	הדרכות תקופתיות
מתן הדרכות בנושאים שונים כגון : סדנאות בנושא איכות השירות, התמודדות עם התנגדויות מצד הלקוח ועוד.	קורסי העשרה

מערך ההדרכה שיפורט על ידי הספק כפוף לאישורו של משרד הבריאות ומחייב את הספק תוך דיווח, ביצוע ומעקב.

יב. הכשרת נציגים לאחר תקופת ההקמה, בעקבות תחלופה וכו', תבוצע במלואה ע"י הספק.

* היקף ההכשרה המינימאלי הינו 14 ימים.

יג. הקובע הסופי לגבי השארות נציג בקורס במקרים של אי הסכמה בין הספק למשרד הבריאות - הינו משרד הבריאות.

יד. בקרה שוטפת בנושא הדרכת כוח אדם תבוצע על ידי משרד הבריאות באופנים הבאים:

- אישור תוכנית ההדרכה הראשונית.
- אישור מערכי ההדרכה.
- בדיקת שינויים בתכני ההדרכה בחדן נושאים שונים
- השתתפות גורמים מטעם משרד הבריאות בהדרכות, בהתאם להחלטת משרד הבריאות.
- בקרה ואישור של תכני המבחנים ושיטת מתן ציונים לנציגים ובקרה על תהליך הסמכת העובדים במהלך ההכשרה הראשונית (נוכחות במבחני הסמכה וקבלת ציונים+ תיעוד של מבחנים, משוב או שאלון ידע בתיקון האישי של העובד).
- ביצוע האזנות וסקרי לקוח סמוי לבחינת מקצועיות הנציגים.
- ביצוע בקרות על דו"חות פירוט הקשבות שבוצעו ע"י הספק ברמת נציגים.

5.5 ניהול ה Contact Center ותפעול שוטף

5.5.1 ניהול ה Contact Center (S)

א. קיימות שתי רמות התייחסות בנושא ניהול Contact Center:

- הרמה הניהולית - "משרד הבריאות" אחראי על הגדרת המדיניות, נהלי העבודה וייזום הפרויקטים ב Contact Center.
 - הרמה התפעולית - הספק הזוכה אחראי לעבודה השוטפת ב Contact Center על פי העקרונות המוגדרים על ידי הרמה הניהולית.
- ב. ניהול Contact Center באופן שוטף יתבצע על ידי מנהל האתר מטעם הספק הזוכה, בפקוח ובתיאום מלא עם מנהל Contact Center מטעם משרד הבריאות.
- ג. למנהל Contact Center מטעם משרד הבריאות זכות החלטה וזכות וטו על כל החלטה המתקבלת ב Contact Center בנושאים שונים, כגון: מדיניות, תהליכים, שירות, כח אדם, מחשוב ועוד.

ד. כל שינוי שיבוצע ב Contact Center על ידי הספק הזוכה יבוצע בתאום מלא עם מנהל Contact Center מטעם משרד הבריאות.

ה. המנהלים ב Contact Center ומנהל האתר מטעם הספק הזוכה יעבדו עבור משרד הבריאות באופן בלעדי ולא יבצעו פעילויות נלוות שאינן למען משרד הבריאות.

ו. דרישות מטעם משרד הבריאות תבוצענה ע"י הספק ועל חשבונו במסגרת פרקי זמן שיוגדרו ע"י המשרד. להלן רשימת דוגמאות:

נושא	פעילות	לוח לביצוע
תהליכי עבודה	הוספת תהליך עבודה חדש	עד 7 ימי עבודה
	שינוי תהליך עבודה קיים	עד 2 ימי עבודה
יעדים עבור רמות שירות	שינוי יעדים	עד 7 ימי עבודה
מערך הדיווח	שינוי /הוספת דו"חות	עד 7 ימי עבודה
מערכת ה - IVR	שינוי בעץ ניתוב קיים (כולל הקלטות)	עד 4 ימי עבודה
	הוספת הודעות	עד 2 ימי עבודה
	החלפת מוסיקה	עד 2 ימי עבודה

5.5.2 מערך מדדים לרמת שרות (M)

- משרד הבריאות יגדיר עבור Contact Center יעדי שירות שעל הספק לעמוד בהם, יעדים אלו יהוו בסיס לבקרה שוטפת על פי מערך מדדי השירות שיוגדר על ידי משרד הבריאות.
- משרד הבריאות יעדכן את המדדים לפי שיקול דעתו המלא על פי הצורך ובלבד שייתן על כך הודעה מוקדמת לספק בת 7 ימי עבודה.
- עם הפעלת Contact Center יבוצע פיילוט אשר בסיומו תחל תקופת התייצבות בת 8 שבועות שלאחריה יבחן וימדד הספק הזוכה על עמידתו ביעדים שהוגדרו עבור Contact Center. יחד עם זאת, הספק הזוכה, יהיה רשאי לפנות למשרד הבריאות, בתום תקופת ההתייצבות בבקשה לערוך דיון מחודש בנושא יעדי השירות לאור הניסיון המצטבר של תקופה זו.
- משרד הבריאות יהיה רשאי, אך לא חייב להיענות לפניית הספק הזוכה לשינוי היעדים, וזאת על פי שיקול דעתו הבלעדי והבלתי מסויג של משרד הבריאות.
- להלן המדדים והיעדים על פיהם תבחן יעילות, רמת השירות ואיכות המענה ב Contact Center:

תחום	מדד	תאור המדד	יעד
------	-----	-----------	-----

יעד	תאור המדד	מדד	תחום
5%	סך השיחות שננטשו מתוך סך השיחות שהתקבלו	אחוז נטישה	רמת שירות
80%	סך הפניות שנענו תוך 30 שניות זמן המתנה (משלב בחירת סוג השירות במענה הממוכן) מתוך סך הפניות שנענו	אחוז הפניות הנענות תוך 30 שניות	
150 שניות*	ממוצע זמן שיחה נענית	משך שיחה ממוצע	
65% בשלב הראשון *	סך השיחות שקיבלו מענה ב- Contact Center, ללא העברה	סגירת פניות בקו I	תהליכי עבודה וממשקים
75%	משך טיפול הנציג בשיחה ופעילויות נלוות לשיחה מתוך סה"כ הזמן במשמרת	אחוז תעסוקה	יעילות
ציון ממוצע של 85	ציונים הניתנים לנציגים על ידי גורם מוסמך שמאזין לשיחותיהם תוך התייחסות להיבטים הבאים: שירותיות, מקצועיות ויעילות.	ציוני הקשבות	
ציון ממוצע של 85	שביעות רצון הלקוחות מהשירות הניתן להם - הן מהיבט זמינות השירות והן מהיבט איכות ואדיבות השירות	שביעות רצון הלקוחות מאיכות השירות	
* לאחר חצי שנת פעילות מיום העליה לאויר יוגדרו יעדים סופיים לספק			

ה. לקראת ההפעלה יוגדר על ידי משרד הבריאות מערך מדדים מפורט, הכולל בעיקר את המדדים דלעיל ויתכן גם מדדים נוספים במידת הצורך. המערך יכלול עבור כל מדד את אופן חישוב המדד, יעדים, יעדים בשעות שיא וערכי סף. ערכי הסף הינם החסמים העליונים והתחתונים שיציב משרד הבריאות לרמת השירות הנדרשת. הספק יידרש לעמוד ברמות השירות שיוגדרו, תוך חריגה מינימאלית מערכי הסף.

ו. הספק מאשר כי מקובל עליו כי מערך המדדים ייקבע על ידי משרד הבריאות בלעדית ולא תהא לו כל טענה מכל מין וסוג שהוא כלפי אופן הקביעה ו/או מערך המדדים עצמו. הספק מאשר כי אישור זה הינו תנאי מהותי להסכמת משרד הבריאות להתקשרות עימו.

ז. הספק יפרט את אופן המעקב והבקרה אחר המדדים המפורטים, בנוסף ובמקביל למעקב שיבוצע ע"י משרד הבריאות, אופן בחינת המדדים ואופן הטיפול במדדים שחרגו מהיעדים.

5.5.3 דיווח למשרד הבריאות (M)

הספק יהיה אחראי לקיים מערך דיווח שוטף ולהפיק דוחות לפי דרישת משרד הבריאות כפי שתהיינה מעת לעת, מערך הדיווח משמש את משרד הבריאות בשני מישורים:

- מישור ניהולי אסטרטגי - דוחות המופקים בתדירות משתנה (משבועית ועד לשנתית). מטרת הדוחות הינה הסקת מסקנות והפקת לקחים, בחינת וקביעת מדיניות שירות לקוחות, והשוואת תוצאות המדדים בתקופות שונות.
 - מישור תפעולי - דוחות המופקים יומית / חודשית ומוגשים לגורם / גורמים רלוונטיים המייצגים את משרד הבריאות. מטרת הדוחות הינה בחינת תפקוד Contact Center ועמידתו ביעדים באופן שוטף.
 - לרשימה חלקית ותצוגת הדוחות הנדרשים, ראה נספח ט'.
- הפקת הדוחות הינה באחריות הספק הזוכה.
- לקראת ההפעלה יוגדר על ידי משרד הבריאות באופן מדויק ומפורט מערך דיווח מלא הכולל פירוט הדו"חות הנדרשים, פורמט הדו"חות (ברמה השבועית, החודשית והשנתית), תדירות הפקה, גורם אחראי להפקה וגורמים מדווחים.
- "משרד הבריאות" יהיה רשאי, בכל עת לשנות ולהוסיף על מערך הדיווח, ובלבד שייתן על כן הודעה מוקדמת לספק הזוכה 7 ימי עבודה מראש.
- למשרד הבריאות תינתן שקיפות מלאה (כולל שיחות יוצאות) ובכל עת לנתוני ה- Contact Center – הספק יספק עמדה להפקת נתונים לרשות משרד הבריאות.**

5.6. כוח אדם

הספק הזוכה יהיה אחראי לניהול כוח אדם בכל אחד מהנושאים הבאים:

5.6.1 גיוס, מיון וקליטה של נציגי שירות (S)

- הספק יפרט את מיון וקליטת נציגי שירות בהתאם להיקפי הפעילות הצפויים ב Contact Center ובהתאם למיומנויות הנציגים הנדרשות (skills)
- משרד הבריאות יבצע בקרה בנושא תהליך גיוס ומיון כוח אדם בנושאים הבאים:
- בחינה מדגמית של פרופיל נציגי השירות.
 - בחינת חיזוי כוח אדם הנדרש (הכנסת יישומים חדשים, גידול בהיקפי השיחות ועוד).
 - כישורי נציגי השירות עבור כל אחד מהיישומים ב Contact Center.
- הספק יפרט בהצעתו את מערך הגיוס, מיון וקליטת נציגי שירות.

5.6.2 הדרכה והכשרה שוטפת (S)

על הספק הזוכה לבנות מערך הדרכה שנתי (כאמור בסעיף 5.4.4). ההדרכות תתבצענה באופנים הבאים: פרונטאלי, מעשי ו - OJT (ON JOB TRAINING).

ההדרכה וההכשרה תועברנה בשפה העברית לכל בעלי התפקידים ב Contact Center, כגון: מנהל ה- Contact Center, אחמ"שים, נציגי שירות ואנשי מחשב.

5.6.3 הגדרת מערך תגמול נציגי השירות (S)

הספק יפרט בהצעתו את המדדים והפרמטרים שלפיהם יוגדר מודל תגמול העובדים. משרד הבריאות מייחס חשיבות רבה לנושא זה ולכן יבצע בקרה על מודל תגמול העובדים של הספק הזוכה.

5.7. אחריות, שירות ותחזוקה (I)

5.7.1 אחריות משרד הבריאות

משרד הבריאות יעמיד לרשות הספק הזוכה מידע, ממשקים וכח אדם מתאים הנדרש להקמה והפעלת המערכות בContact Center, הכל כמפורט במסמכי המכרז.
סבר הספק כי הוא זקוק לשיתוף פעולה נוסף ממשרד הבריאות, עליו להעביר זאת בפירוט למשרד הבריאות, ומשרד הבריאות יחליט בנושא זה לפי שיקול דעתו הבלעדי.

5.7.2 אחריות של הספק

כל שירותי האחזקה והשירות למערכות הספק יסופקו ע"י הספק או ע"י קבלני המשנה של הספק וזאת באחריות כוללת של הספק בלבד.
הספק מתחייב לשדרג/לעדכן את המערכות שברשותו ע"פ הנחיות ושדרוגים שיבוצעו במשרד הבריאות. הספק מתחייב להיות תמיד בגרסאות תוכנה, חומרה ותוכנות אבטחת מידע (לרבות אנטי וירוס) ע"פ הנחיות משרד הבריאות.

5.7.3 תקלות וזמני תגובה

תקלות וזמני התגובה לתקלות יסווגו לפי שלושת הקריטריונים שלהלן:

1. **תקלה קריטית** - המשביתה את Contact Center או משביתה מעל 20% מהיקף הפעילות של Contact Center או משביתה כל חלק שיוגדר כקריטי ע"י משרד הבריאות: זמן תגובה לתחילת פעילות ועבודה לפתרון התקלה עד 30 דקות מרגע ההודעה על התקלה.
2. **תקלות מהותיות** - תקלות הפוגעות בתפקוד Contact Center, או יישומים בContact Center, או נגישות לContact Center, או בהפעלת שירות ללקוחות. זמן תגובה לתחילת פעילות ועבודה לפתרון התקלה עד 2 שעות מרגע ההודעה על התקלה.
3. **תקלות רגילות** - תקלות שאינן פוגעות בעבודת יישום כלשהוא ב Contact Center. זמן תגובה לתחילת פעילות עד 24 שעות (עשרים וארבע שעות) מרגע ההודעה על התקלה.

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

הספק מתחייב לעמוד בזמני התגובה שצוינו לעיל ובכל מקרה מתחייב לדווח מיידית למשרד הבריאות על כל תקלה ולבצע תיעוד וניהול של התקלות.

5.7.4. תחזוקת מבנה

הספק מתחייב לתחזוקת מבנה שוטפת מלאה ויסודית, תוך שמירה על תקינות מתקניו ותשתיותיו באופן שיהיו בכל עת זמינים לשימוש נאות ובטיחותי. הספק מתחייב ויהא אחראי לתקן על חשבונו ובאופן מייד, כל פגם, קלקול או תקלה.

6. עלות

6.1. הצהרות הספק (M)

6.1.1. מוסכם כי המחיר המפורט בטופס ההצעה (נספח ו') הינם התמורה היחידה והבלעדית לשירותים שיינתנו על ידי הספק על פי מסמכי המכרז והם מגלמים את כל הסיכונים וההשקעות בביצוע ההערכות.

6.1.2. התעריף המקסימלי לשעת נציג הינו 55 ש"ח + מע"מ, הספק יציע את אחוז ההנחה על התעריף המקסימלי בהתאם לתעריפים המקובלים (על פי תקנה 17 ה'). הספק יפרט את תעריף הבסיס לשעת נציג.

6.1.3. משרד הבריאות יישא בכל התשלומים השוטפים והאחרים לחברת" בזק ו/או לספק טלפון קווי אחר, שהספק יתקשר עימו עבור כל השיחות היוצאות מהמוקד הטלפוני ובתשלום דמי השירות הקבועים עבור אחזקת התמסורת, הצירים והקווים, וזאת על פי החיובים השוטפים של חברת הבזק ולאחר בדיקת המשרד במהלך כל תקופת ההתקשרות על פי מכרז זה.

6.1.4. הספק יפרט את תעריף הבסיס שלעיל, תוך התחשבות בשיטת התמחור ושיטת התגמול המפורטות בסעיפים הבאים.

6.1.5. הספק מאשר כי לא תהא לו דרישה לכל החזר הוצאה מכל מין וסוג שהוא וכי התמורה כוללת גם את כל ההוצאות.

6.2. תעריף שעת נציג (M)

6.2.1. כללי

חישוב השעות יבוצע על בסיס שעות נציג בהן ניתן מענה לשיחות נענות ויוצאות.

התשלום יבוצע עפ"י המודל המלא המוצג בסעיף 6.4 ומתחשב בעמידה ביעדי איכות ומקצועיות שהוגדרו ע"י משרד הבריאות.

6.2.2. Contact Center - שיחות נכנסות ושיחות יוצאות בעלות אופי שירותי

תעריף לשעת נציג עבור שיחות נכנסות ושיחות יוצאות בעלות אופי שירותי ייכלל בתחומים: מתן מידע כללי, ברור סטאטוס, תיאום פגישות עם גורמים מקצועיים ביחידות, גביית אגרת תשלום, ותחומים שירותיים נוספים כפי שיוגדרו ע"י משרד הבריאות בעתיד. התשלום יבוצע כמפורט בסעיף 6.4.1.

משרד הבריאות יהיה רשאי לעיין בשיטת התמרוץ הפנימית לנציגים ולהתערב במשקולות בין סוגי השירותים הניתנים כדי שישקפו את יעדי משרד הבריאות.

6.3. תקופת ההתקשרות (M)

- על הספק לתמחר את העלויות מתוך מודעות לכך שתקופת ההתקשרות (כולל האופציה) עשויה להגיע ל – 10 שנים.
- על הספק לתמחר את העלות בהתייחסות להיקפי פעילות משתנים :
 - 30,000
 - 60,000
 - 100,000

6.4. שיטת תגמול וקיזוז בגין ביצועי ה Contact Center (M)

6.4.1 Contact Center למשרד הבריאות

6.4.1.1 שלב א' - תגמול הספק עד להתייצבות ה Contact Center :

- תגמול על שעות עבודה בפועל על פי דיווחי הספק (100%)
- תגמול הספק על מדדי איכות ע"י הוספת פרמטר פרס / קנס , הפרמטרים שישולבו :
 - אחוז יעילות (Talk + Idle) – גבוה או שווה ל- 75%
 - ציון סקר שביעות רצון לקוחות גבוה או שווה ל- 8.5
 - זמן המתנה ממוצע - 80% מהשיחות נענות תוך 30 שניות
 - גובה הפרס : 3%
 - גובה הקנס : 15%

תרשים להמחשה :



6.4.1.2 חישוב פרס / קנס לכל אחד משלושת הפרמטרים, שלב א' –

הקנס המרבי שיוטל על ה- Contact Center יעמוד על 15% מסך התגמול החודשי, הפרס לא יעלה על 3%.

הקנס המרבי (15%) יחולק בין מדדי השירות לפי הפירוט הבא :

- עמידה ביעד אחוז יעילות Talk + Idle (יעד 75%) – קנס מירבי עד 5%, פרס עד 1%
- עמידה ביעד זמן המתנה (80% מענה תוך 30 שניות) - קנס מירבי עד 6%, פרס עד 1%
- עמידה ביעד ציון שביעות רצון מבוטחים מאיכות השירות (ציון 85) השקול לקנס מירבי עד 4%, פרס עד 1%

שיעור הקנס	אחוז יעילות Talk + Idle
1%	+ 76%
0%	75%
-1%	74% - 70%
-3%	69% - 65%
-4%	64% - 60%
-5%	- 59%

שיעור הקנס	אחוז השיחות הנענות תוך 30 שניות
1%	+ 81%
0%	80%
-1%	79% - 75%
-2%	74% - 70%
-4%	69% - 65%
-6%	- 64%

שיעור הקנס / פרס	ציון שביעות רצון מבוטחים מאיכות השירות
1%	+ 86
0%	85
-1%	84 - 80
-2%	79 - 70
-4%	- 69

6.4.1.3. שלב ב' - תגמול הספק לאחר התייצבות ה- Contact Center :

- תגמול על שעות עבודה בפועל על פי חישוב (שיחות נענות + יוצאות / מספר שיחות ממצע בשעה) (100%)

- משרד הבריאות יגדיר את מספר השיחות הנענות והיוצאות בשעה ממוצע לנציג ויעדכן את הספק ביעד (חודשיים התראה מראש)
- תקרת התגמול לספק היא על בסיס שעות העבודה ממוצע לנציג שיוגדרו
- תגמול הספק על מדדי איכות ע"י הוספת פרמטר פרס / קנס, הפרמטרים שישולבו:
 - ציון סקר שביעות רצון לקוחות גבוה או שווה ל- 8.5
 - זמן המתנה ממוצע - 80% מהשיחות נענות תוך 30 שניות
 - גובה הפרס: 3%
 - גובה הקנס: 10%

תרשים להמחשה:



6.4.1.4. בשנים הראשונות להפעלת ה- Contact Center היקפי הפעילות צפויים להשתנות כל מספר

חודשים כתוצאה מהסטת יחידות נוספות ל- Contact Center ולכן בשלב זה מוקדם מדי להעריך מה משך תקופת ההתייצבות. למשרד הבריאות תהיה אפשרות לשינוי מודל ההתקשרות משלב א' לשלב ב' בתום כל שנה מתחילת הפעילות. במידה ויוחלט לשנות את ההתקשרות הספק יקבל הודעה של חודשיים מראש. מודל ההתקשרות ייבחן מחדש לקראת האפשרות להערכת הפעילות ל- 3 שנים נוספות בתום 5 השנים הראשונות להפעלה.

6.4.1.5. חישוב פרס / קנס לכל אחד מהפרמטרים, שלב ב' –

הקנס המרבי שיוטל על ה- Contact Center יעמוד על 10% מסך התגמול החודשי, הפרס לא יעלה על 3%.

הקנס המרבי (10%) יחולק בין מדדי השירות לפי הפירוט הבא:

- עמידה ביעד זמן המתנה (80% מענה תוך 30 שניות) - קנס מירבי עד 6%, פרס עד 2%
- עמידה ביעד ציון שביעות רצון מבוטחים מאיכות השירות (ציון 85) השקול לקנס מירבי עד 4%, פרס עד 1%

• טבלת קנסות :

שיעור הקנס	אחוז השיחות הנענות תוך 30 שניות
2%	+ 81%
0%	80%
-1%	79% - 75%
-2%	74% - 70%
-4%	69% - 65%
-6%	- 64%

שיעור הקנס / פרס	ציון שביעות רצון מבוטחים מאיכות השירות
1%	+ 86
0%	85
-1%	84 - 80
-2%	79 - 70
-4%	- 69

6.4.1.6. שיחות נענות ויוצאות:

בכל חודש הספק יעביר למשרד הבריאות את היקף השעות אשר דווחו בפועל (LOGIN) של הנציגים, הספק יחשב את תקרת השעות עפ"י, היקף השיחות הנענות והיוצאות ב- Contact Center לחלק ל-X שיחות נענות ויוצאות בשעה לנציג. קיים איסור מוחלט ליירוט שיחות. במידה והיקף השעות המדווח נמוך מתקרת השעות ישולם ההיקף המדווח, אחרת תשולם התקרה המחושבת.

6.5. תנאי תשלום

6.5.1. הגשת החשבון

הספק הזוכה יגיש למשרד הבריאות, באמצעות מנהל Contact Center מטעם משרד הבריאות, עד ה - 5 בכל חודש, חשבון ובו פירוט כל הסכומים המגיעים לו, לטענתו, לרבות הסכומים בגין עבודות נוספות, על פי החוזה עבור מתן השירותים בחודש החולף. בהגשת החשבון מצהיר הספק כי לא נכללות במסגרת החשבונית שיחות פרטיות. במסגרת הזכות של משרד הבריאות להאזין לשיחות כמפורט בסעיף 5.4.4 יד' ואם יתברר כי בוצעו שיחות פרטיות על אף הצהרתו של הספק, יופחת מסכום החשבון הכולל סך של 10% וזאת מבלי לגרוע מזכותו של משרד הבריאות לכל סעד אחר.

לחשבון יצורפו כל הדו"חות והאסמכתאות הנדרשים (על גבי קובץ Excel) לאימות פרטי החשבון וחישוב תשלום תגמול / קיזוז. משרד הבריאות יגדיר לספק הזוכה את כל הדו"חות והאסמכתאות הנדרשים שהספק יחויב להעביר לו. במידה שלא יועברו כל המסמכים הנדרשים לא תחל בדיקת החשבון ע"י משרד הבריאות.

איחר הספק הזוכה בהגשת החשבון על כל מסמכיו כאמור, מעבר לאמור לעיל, יהיה משרד הבריאות רשאי לבצע התשלום המאושר באיחור זהה.

יובהר כי חישוב השעות לפי התקן, השעות שבוצעו בפועל, חישובי הקנס פרס ומדדי השירות (כמפורט בסעיף 6.4), יחושבו ע"י הספק ולא ע"י משרד הבריאות, משרד הבריאות יבדוק את החישוב באמצעים העומדים לרשותו.

מועדי פרעון החשבון בהתאם להוראת תכ"מ 1.4.3 של החשב הכללי במשרד האוצר, כפי שתתעדכן מעת לעת.

להלן מועדי הפירעון:

חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 1-15 בחודש, ישולם בתחילת מועד התשלום הממשלתי של החודש העוקב.

חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 16-24 בחודש, ישולם בחודש העוקב לפי יום הגשת החשבון, כלומר בדיוק 30 יום מיום הגשת החשבון.

חשבון/חשבונית אשר יוגשו בתאריכים 25-31 בחודש, ישולם ב-24 בחודש העוקב, דהיינו בסוף מועד התשלום הממשלתי של החודש העוקב.

כל המחירים שיפורטו ע"י הספק יהיו נקובים בש"ח ויכללו את כל המיסים הנלווים למעט מע"מ.

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

6.5.2. הצמדות:

המחירים בהסכם זה יצוינו בשקלים חדשים ללא מע"מ, ויהיו צמודים ביחס של 70% לשכר המינימום במשק ו- 30% צמוד למדד המחירים לצרכן (להלן: "המדד המשוקלל"). ההצמדה תיעשה עפ"י הוראת תכ"מ 7.12.2 של החשב הכללי במשרד האוצר, כפי שתתעדכן מעת לעת. אם במהלך 18 החודשים הראשונים של ההתקשרות יחול שינוי במדד המשוקלל ושיעורו יעלה לכדי 4% * ומעלה ממועד האחרון להגשת הצעות, כפי שנקבע במכרז, תעשה התאמה לשינויים כדלהלן: שיעור ההתאמה יתבסס על השוואה בין המדד המשוקלל, שהיה ידוע ממועד שבו עבר המדד המשוקלל את 4% לבין המדד המשוקלל הקובע במועד/י הגשת החשבון/ת.

*מדד הבסיס המשוקלל לעניין חישוב עליית המדד יחושב על בסיס מדד המחירים לצרכן וגובה שכר המינימום הידועים (בתמהיל הנתון, 30%, 70%) ביום הגשת הצעה.

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

רשימת נספחים למכרז

סמול הנספח	תיאור הנספח	הסעיף במכרז בו אוזכר
"א"	ההסכם	1
נספח 1 להסכם	אישור עריכת ביטוחים	11.3 סעיף בהסכם בו אוזכר
נספח 2 להסכם	רשימת חוקי עבודה	14.3 סעיף בהסכם בו אוזכר
נספח 3 להסכם	הצהרת עובד על סודיות	15.2 סעיף בהסכם בו אוזכר
נספח 4 להסכם	כתב ערבות הסכם	16.1 סעיף בהסכם בו אוזכר
"ב"	רשימות חוקי העבודה	1.3.13, 1.3.12
"ג"	ערבות מכרז	1.4.1
"ד"	אישור עו"ד	1.4.5
"ה"	אישור והצהרת המציע	1.4.6
"ו"	הצהרת המחירים	6.1.1, 1.4.6
"ז"	טופס מענה טכני	1.11
"ח"	אמות המידה ומבחני המשנה	1.5.4
"ט"	רשימת בסיס לדוחות נדרשים	5.5.3
"י"	הצהרת משתתף המכרז, חתומה בידי המציע	1.4.7
"יא"	טופס פרטי המציע, חתום בידי המציע ומאושר על-ידי עו"ד	1.4.8
"יב"	תצהיר המציע בדבר קיום חובותיו של המציע ובעל השליטה בו בעניין זכויות עובדים	1.4.10

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

נספח א'

ה ס כ ם

שנערך ונחתם ב (עיר) _____ ביום _____ בחודש _____ 2011

ב י ן

משרד הבריאות
רח' רבקה 29, תלפיות
ירושלים

אשר תקרא להלן – "המשרד"

מצד אחד ,

ל ב י ן

אשר יקרא להלן – "הזוכה",

מצד שני ,

- הואיל והמשרד פרסם מכרז להקמת והפעלת Contact Center, אשר העתק ממנו על נספחיו מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;
- והואיל והזוכה מצהיר שהינו מקצועי, מיומן ובעלת ניסיון בהפעלת Contact Center;
- והואיל והזוכה הגיש הצעה למכרז, ואשר מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;
- והואיל וועדת המכרזים במשרד הבריאות החליטה לקבל את ההצעה ולהכריז על הזוכה כזוכה במכרז.
- והואיל והזוכה הסכים להעניק את השירותים בהתאם לתנאים המפורטים בהסכם זה ובכל נספחיו;

לפיכך, הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן :

1. המבוא

המבוא להסכם זה על ההצהרות הכלולות בו, וכן, מהווה חלק בלתי נפרד מההסכם וייקרא ביחד עמו.

2. הנספחים

הנספחים להסכם מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם וייקראו ביחד עמו.

3. פרשנות

אין בכותרות של סעיפי ההסכם כדי לשמש פירוש לסעיפי ההסכם ו/או כדי להשפיע על תוכנם.

4. הגדרות

בהסכם זה יהיו למונחים המוגדרים להלן הפירוש שבצדם, אלא אם הכתוב מחייב פירוש אחר

"משרד הבריאות", "המשרד" - **משרד הבריאות ויחידות הסמך**

"אתר" - המקום בו ימוקם ה- Contact Center, שיוקם במסגרת מכרז זה.

"ההסכם" - הסכם זה, על נספחיו.

"המכרז" - המכרז האמור במבוא להסכם על נספחיו.

"ההצעה" - ההצעה האמורה במבוא להסכם.

"מסמכי המכרז" - המכרז וההצעה.

"המציע" - גורם שמילא את מסמכי המכרז, והגיש הצעה בכתב למשרד הבריאות למכרז זה.

"הזוכה" - מציע שהצעתו תבחר כהצעה על ידי וועדת המכרזים של משרד הבריאות, והמשרד חתם עימו על הסכם לאספקת השירותים הנדרשים במכרז זה.

"מחירון" - מחירי כל השירותים המופיעים במכרז זה, המופיעים בהצעת המציע בתשובה למכרז זה.

מרכז שירות המצוי בבעלות ו/או בשליטת הזוכה והמאויש על ידי נציגים מטעם הזוכה, ומצויד בצויד מחשבים ותקשורת, העומד בתנאי המכרז ובו ינתנו השירותים ו/או השירותים הנוספים בהתאם לתנאי המכרז.

– "Contact Center"

- הקמת והפעלת Contact Center טלפוני בהתאם למסמכי המכרז בו יוצבו נציגי שירות מטעם הזוכה אשר יספק שירותי שיחות נכנסות ושירותי שיחות יוצאות לכלל הפונים למשרד, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז ולפי המפורט בהסכם זה על נספחיו.
- "השירות"/"השירותים" –
- שירותי מידע כללי ומנהלתי, מענה לבירורי סטאטוס, תיאום פגישות עם גורמים מקצועיים, מענה בשעת משבר/ חירום ושירותים נוספים, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז.
- "שירותי שיחות נכנסות" –
- חזרה לפונה ומענה לאחר עריכת בירור, הכל כמוגדר וכמפורט במסמכי המכרז.
- "שירותי שיחות יוצאות" –
- עובד ב- Contact Center מטעמו של הזוכה, העונה לשיחות הטלפון המתקבלות ב- Contact Center, והמשיב לפונים במידע כללי ו/או פרטני.
- "נציג שירות" –
- לקוחות משרד הבריאות, לרבות אזרחים, רופאים, יבואנים, נציגי חברות, נציגי רשויות, תושבים וכד', הפונים לקבלת שירות מה- Contact Center.
- "פונים" –
- פנייה טלפונית, אשר הסתיימה ביוזמת הפונה, בעת ההמתנה לנציג שירות, ובלבד שמשך ההמתנה עלה על 12 שניות.
- "שיחה ננטשת" –
- שיחה שנענתה ע"י נציג שירות ומשך השיחה עלה על 12 שניות.
- "שיחה נענית" –
- מערכת הרושמת את כל השיחות היוצאות והנכנסות למרכזיית הטלפון של ה- Contact Center
- "רשם שיחות ACD" –
- מערכת המענה הקולי והאוטומטי, המהווה ממשק קולי ראשוני לכל שיחה נכנסת למוקד. המערכת מאפשרת לבצע פעולות אוטומטיות, כגון הזמנת טפסים, קבלת מידע כללי, בירור סטאטוס טיפול בבקשה קיימת וכד'. המערכת מאפשרת גם בחירה בהעברה לנציג שירות. המערכת מאפשרת את קביעת השעות בהן יינתן כל סוג שירות כאמור.
- "מערכת IVR" –
- מערכת המנהלת את כלל תעבורת השיחות במוקד, כגון: ניתוב שיחות לנציגים, ניהול תורי ההמתנה, ניהול דיווחים היסטוריים ודיווחי זמן אמת, הגדרת הנציגים ושיוכם לקבוצות השירות וכו'.
- "מערכת CTI" –
- שעת נציג כהגדרתה במסמכי המכרז אשר לגביה יחושב התגמול לזוכה.
- "שעת נציג" –

התקופה הנזכרת בסעיף 5 להסכם זה. – "תקופת ההתקשרות"

הפרה יסודית של ההסכם כהגדרתה בסעיף 6 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א - 1970, ו/או הפרה יסודית הקבועה בהסכם ככזו. – "הפרה יסודית"

5. תקופת ההתקשרות

5.1 תקופת ההתקשרות הראשונה היא בת 5 שנים, החל ממועד אישור משרד הבריאות להקמת ה- Contact Center ותפעולו כאמור בפרק 5 למכרז.

5.2 למשרד הזכות להאריך את תקופת ההתקשרות הראשונה לתקופה של שלוש שנים נוספות, ולאחר מכן לתקופה של שנתיים נוספות. הארכת תקופת ההתקשרות תהיה בהודעה בכתב שישלח המשרד לא יאוחר מ 60 יום לפני תום ההתקשרות הראשונה או זו שלאחריה, לפי העניין.

5.3 בתקופת האופציה המשרד רשאי, על פי שיקול דעתו המלא והבלעדי, לסיים את תקופת ההתקשרות ע"י מתן הודעה בכתב ומראש לזוכה של 4 חודשים. עשה המשרד שימוש בזכותו לפי סעיף זה, לא יהיה המשרד חייב לנמק את הסיבה לסיום ההתקשרות עם הזוכה, והזוכה לא יהיה זכאי לכל פיצוי על-פי דין או הסכם בשל כך.

5.4 בכל מקרה מתחייב הזוכה לקיים את תהליך ההיפרדות מהמשרד בצורה נאותה, תוך שמירה על איכות השירות, ומבלי לגרוע מהוראות סעיף 20.

5.5 אין באמור בסעיף 5.3 לעיל, בכדי לגרוע מזכויותיו של המשרד להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה, באופן מיידי, במקרה של הפרה יסודית, כמפורט להלן.

6. התחייבויות והצהרות הזוכה לעניין מתן השירות

6.1 המצהיר ומתחייב, כי ה- Contact Center יהיה ערוך למתן שירות תקין למשרד הבריאות, על פי הנתונים והדרישות המפורטים במסמכי המכרז ובהתחשב בשינויים הצפויים בהיקף הפניות ובשירות, וכי יהיו בידיו כל הרשיונות והאישורים הדרושים עפ"י כל דין.

6.2 הזוכה מצהיר ומאשר כי הבין את כל צרכי משרד הבריאות ודרישותיו, הקשורים לביצוע הסכם זה, וכי כל הצרכים והדרישות האלו ניתנים להשגה באמצעות הזוכה ו/או מי מטעמו.

6.3 הזוכה מצהיר ומאשר כי ידוע לו שמשרד הבריאות התקשר עימו על בסיס הצעתו, על סמך הצהרותיו והתחייבויותיו בהצעתו ובהסכם זה, לעיל ולהלן.

6.4 המצהיר מתחייב, כי יש לו ויהיה לו הידע, הכישורים, כח האדם, והציוד הדרוש להענקת השירותים נשוא ההסכם וכי הוא מקיים ויקיים את כל הדרישות וההוראות על פי כל דין

מסמכי המכרז והסכם זה הנדרשות לקיום חובותיו עפ"י ההסכם ומסמכי המכרז. הזוכה מתחייב כי הוא מסוגל להעניק השירותים נשוא ההסכם לפי המפורט בהסכם זה ובמסמכי המכרז.

6.5 הזוכה מתחייב, בכל תקופת ההתקשרות, לספק למשרד הבריאות את השירותים בהתאם למפורט בהסכם זה, ובמסמכי המכרז ולעמוד בכל דרישות האיכות, התעריפים ולוחות הזמנים כנדרש בהסכם זה ובמסמכי המכרז.

6.6 הזוכה מתחייב כי יתן את השירותים בהתאם להסכם זה, תוך שימוש בשיטות עבודה מקובלות ויעילות, בצוות עובדים מיומן ובציוד תקין הכל כמפורט במסמכי המכרז.

6.7 הזוכה מתחייב כי יעמוד ביעדי ובמדדי רמת השירות, ביעדי ובמדדי איכות השירות ובלוחות הזמנים להקמת ה- Contact Center, הכל כמפורט במסמכי המכרז.

6.8 הזוכה מצהיר ומאשר כי בעת ביצוע ההסכם לא הפר ולא יפר זכויות יוצרים, פטנט או סוד מסחרי, ולא פגע בזכות כל שהיא של צד ג', וכי יפצה את המשרד לאלתר אם המשרד יחויב בתשלום כל שהוא בגין הפרה ו/או פגיעה כאמור בסעיף זה. מוסכם כי במקרה שתעלה טענה ו/או תביעה בעניינים המפורטים בסעיף זה, יגן הזוכה על חשבוננו על המשרד מפני אותה טענה ו/או תביעה וישלם את כל ההוצאות, הנויקין ושכ"ט של עורכי דין שיפסקו ע"י בית המשפט בפס"ד חלוט, ובלבד שהמשרד יודיע לזוכה תוך 12 ימי עבודה על כל טענה ו/או תביעה כאמור, יאפשר לזוכה לנהל את ההגנה וישתף עימו פעולה ככל שניתן בעניין זה.

6.9 הזוכה מתחייב להביא לידיעת המשרד כל מידע בדבר תביעה שתוגש נגדו ו/או מי מטעמו בעילת רשלנות מקצועית ו/או התלויה ועומדת נגדו או נגד מי מטעמו ו/או הרשעה בשל הפרת דיני העבודה, וזאת במהלך כל תקופת ההתקשרות עמו על פי הסכם זה מיד עם היוודע לו עליהם.

7. הפעלת Contact Center

הפעלת Contact Center תבוצע בשלבים בהתאם למפורט במסמכי המכרז ובתיאום מלא עם משרד הבריאות ולשביעות רצונו.

8. תחולת הוראות מסמכי המכרז וסדרי עדיפות

- 8.1 כל ההוראות ו/או הדרישות ו/או ההנחיות הכלולות במסמכי המכרז והמתייחסות לחיוביו של הזוכה כלפי משרד הבריאות מהוות חלק בלתי נפרד מהסכם זה. מובהר בזאת, למען הסר ספק, כי הסיווג (M,S,I) אין בו כדי לפגוע במחויבות החוזית של המציע לקיים את כל החיובים בהצעה, ללא יוצא מן הכלל, יהא סיווגם אשר יהא.
- 8.2 מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 8.1 לעיל, הצעת הזוכה כפי שמולאה על ידו בחוברת המענה הטכני (נספח ז' למסמכי המכרז), מהווה חלק מהסכם זה.
- 8.3 למען הסר ספק מובהר בזה כי הסכם זה על החיובים הכלולים במסמכי המכרז כאמור בסעיפים 8.1 ו-8.2 לעיל מהווים חטיבה אחת.
- 8.4 במקרה של סתירה בין האמור בגוף הסכם זה לבין מסמכי המכרז, יגבר האמור בהסכם.

9. מידע ושיתוף פעולה ואנשי קשר

- 9.1 משרד הבריאות יעמיד לרשות הזוכה את האינפורמציה והמידע הנחוצים, לפי שיקול דעתו, לצורך מתן השירותים.
- 9.2 משרד הבריאות והזוכה יקימו צוותים מקבילים אשר ידאגו לקשר שוטף וקיום תקין של שיתוף הפעולה בין הצדדים להסכם זה. החלטות אופרטיביות בנוגע לניהול השוטף של Contact Center תתקבלנה כהמלצות הצוותים אשר יובאו לאישורו הסופי של משרד הבריאות.
- 9.3 משרד הבריאות ממנה בזה את _____ להיות המנהל הממונה מטעמו בכל הקשור לביצוע הסכם זה.
- 9.4 הזוכה ממנה בזה את _____ להיות נציג הזוכה בכל הקשור לביצוע הסכם זה.
- 9.5 נציג הזוכה יהא כתובתו של משרד הבריאות בכל שאלה הנוגעת לשירות, יהיה זמין לכל פניה מצד משרד הבריאות וישתתף בישיבות התיאום עם נציגי משרד הבריאות (והמנהל), אם ידרש לכך ע"י משרד הבריאות.

10 התמורה ותנאי תשלום

- 10.1 תמורה לזוכה תשולם בהתאם למפורט בפרק 6 למסמכי המכרז.
- 10.2 סכומי התשלומים יהיו לפי חישוב שעת נציג כפי שפורט בהצעת הזוכה במכרז.
- 10.3 סכומי התמורה ותנאי התשלום האמורים, כוללים את כל התשלומים להם זכאי הזוכה ו/או מי מטעמו בעד הקמת והפעלת Contact Center וכוללים תמורה מלאה וסופית עבור ביצוע כל

התחייבויותיו של הזוכה, לרבות מילוי כל מטלה נוספת שתוטל עליו על ידי משרד הבריאות, בין זו אשר הסכם זה ומסמכי המכרז מתייחסים אליה, ובין אחרת והזוכה יודע ומסכים כי לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת מסוג כלשהו.

10.4 התמורה תשולם כנגד חשבוניות מס כחוק אשר יוגשו ע"י הזוכה למשרד הבריאות בתנאי תשלום כמפורט בפרק 6 למסמכי המכרז.

11 הפסקת ההסכם

11.1 מבלי לפגוע באמור בסעיף 5 לעיל, המשרד רשאי להפסיק הסכם זה בכל עת, לפי שיקול דעתו הבלעדי, בהודעה של 90 יום מראש.

11.2 למרות האמור בסעיף א' לעיל, יהא המשרד רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה ללא צורך במתן הודעה מוקדמת, בהתקיים לפחות אחד מהתנאים הבאים:

- במידה שהזוכה הינו תאגיד - במקרה שימונה לו מפרק סופי או זמני, במידה שהזוכה הינו אדם פרטי - במקרה שיוכרז כפושט רגל או יהפוך לבלתי כשיר משפטית.
- הזוכה הורשע בפלילים בעבירה שיש עימה קלון.

11.3 בכל מקרה בו המשרד הפסיק את ההתקשרות עם הזוכה, התשלום היחיד לו יהא הזוכה זכאי הינו רק עבור מה שסופק ו/או בוצע על ידי הזוכה עד תאריך ההפסקה שיקבע על ידי המשרד, ומעבר לכך לא יהא הזוכה זכאי לכל תשלום ו/או פיצוי נוסף מהמשרד. הזוכה מתחייב לפעול ולנקוט בכל האמצעים שברשותו על מנת לצמצם את הנזק כתוצאה מסיום ההתקשרות לפי סעיף זה. למען הסר ספק, מובהר בזאת, כי בכל מקרה התשלומים שישולמו על ידי המשרד לזוכה, כאמור לעיל, לא יעלו על סה"כ המחיר שהיה על המשרד לשלם לזוכה, אלמלא הביטול.

11.4 הביא המשרד לידי סיום ההסכם או חלק ממנו לפי סעיף זה, ימסור הזוכה למשרד בתוך פרק זמן סביר שיתואם בין הצדדים, כל דבר המהווה רכוש המשרד, וכן יעמיד לרשות המשרד כל דבר ששולם עבורו על ידי המשרד לצורך ביצוע ההסכם, וכן יחזיר למשרד כל סכום שהמשרד לא קיבל תמורה עבורו.

12 אחריות וביטוח

12.1 בלי לגרוע מן האמור בהסכם זה הזוכה לבדו אחראי לכל נזק ו/או אובדן ו/או פגיעה ו/או הפסד, לגוף ו/או לרכוש, לרבות נזק תוצאתי מכל סוג וללא יוצא מן הכלל, שיגרמו למשרד הבריאות ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם מתן השירותים, כמפורט ומוגדר בהסכם זה. למשרד הבריאות לא תהיה כל חבות בקשר לאמור לעיל, למעט נזקים שהזוכה יוכיח, כי נגרמו עקב מעשה בזדון של משרד הבריאות.

- 12.2 הזוכה מתחייב לפצות ו/או לשפות את משרד הבריאות, מיד עם דרישתו הראשונה, בגין כל נזק ו/או הוצאה, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד בגין תביעה שתוגש כנגד משרד הבריאות, שייגרמו למשרד הבריאות כתוצאה מאירוע שהינו באחריותו של הזוכה ו/או מי מטעמו ו/או בשמו, על פי הסכם זה או על פי כל דין.
- 12.3 מבלי לגרוע מאחריות ומהתחייבות הזוכה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, ממועד תחילת הסכם זה או ממועד תחילת מתן השירותים, עפ"י הסכם זה, לפי המוקדם, מתחייב הזוכה לערוך ולקיים על חשבונו הוא למשך כל תקופת ההסכם, לרבות כל הארכה שלו, את הביטוחים המפורטים בנספח אישור עריכת הביטוחים המצורף בזה כנספח 1 והמהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה (להלן הביטוחים), ובהתאם להוראות הכלולות בנספח אישור הביטוחים.
- 12.4 ללא צורך בכל דרישה מצד משרד הבריאות מתחייב הזוכה להמציא למשרד הבריאות, לא יאוחר מ- 7 ימים לאחר מועד חתימת הסכם זה אישור בדבר עריכת הביטוחים בהתאם לנוסח אישור עריכת ביטוחים, כשהוא חתום כדין על ידי המבטח. הזוכה מצהיר בזאת כי ידוע לו שהמצאת אישור עריכת הביטוח הינה תנאי מתלה ומקדמי לביצוע הפעילויות ומשרד הבריאות יהיה זכאי למנוע ממנו את הביצוע היה והנספח כאמור לא הומצא.
- 12.5 לא יאוחר מ- 7 ימים לפני מועד תום תקופת ביטוחי הזוכה, מתחייב הזוכה להפקיד בידי משרד הבריאות, אישור עריכת ביטוחים כאמור בסעיף 12.3 לעיל בגין הארכת תוקפו לשנה נוספת וכך למשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם.
- 12.6 הזוכה מתחייב לקיים בקפדנות את כל תנאי הביטוחים ולשלם במלואם ובמועדם את דמי הביטוח, לדאוג ולוודא כי פוליסות ביטוחי הזוכה תחודשנה מעת לעת, לפי הצורך, ותהיינה בתוקף במשך כל תקופת ההתקשרות, לא לעשות כל מעשה שיש בו כדי לצמצם ו/או להפקיע את תוקף הביטוחים ולהמציא לבקשת משרד הבריאות אישורים על תשלומי הפרמיה. עוד מתחייב הזוכה לשתף פעולה עם משרד הבריאות, ככל שיידרש, לשלם שמירה ומימוש של זכויות משרד הבריאות על פי ביטוחי הזוכה ובכלל זה להודיע למבטח מיד עם היוודע אירוע העשוי לשמש בסיס לתביעה על פי ביטוחי הזוכה. יודגש, כי הזוכה יישא בכל מקרה בסכומי השתתפויות העצמיות הנקובים בביטוחי הזוכה.
- 12.7 משרד הבריאות יהא רשאי, אך לא חייב, לבדוק את אישור עריכת הביטוחים שיומצא על ידי הזוכה כאמור לעיל, והזוכה מתחייב לבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה ו/או הרחבה שיידרשו על מנת להתאים את הביטוחים נושא האישור להתחייבויותיו על פי הסכם זה.

- 12.8 הזוכה מצהיר ומתחייב כי זכויות משרד הבריאות לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על משרד הבריאות ו/או מי מטעמו כל חובה ו/או כל אחריות שהיא לגבי הביטוחים נושא אישור עריכת הביטוחים, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הזוכה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, וזאת בין אם דרשו עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם בדקו את אישור עריכת הביטוחים ובין אם לאו.
- 12.9 לא עמד הזוכה בהתחייבויותיו לפי סעיף זה בכללותן או בחלקן, יהא משרד הבריאות זכאי, אך לא חייב, לערוך את הביטוחים או חלק מהם במקומו של הזוכה ועל חשבונו ו/או לשלם במקומו כל סכום שהוא וזאת מבלי לגרוע מזכותו של משרד הבריאות לכל סעד אחר.
- 12.10 ביטוחי הזוכה יכללו תנאי מפורש על פיו הינם קודמים לכל ביטוח אשר נערך על ידי משרד הבריאות, וכי המבטח מוותר על כל דרישה או טענה בדבר שיתוף בביטוחי משרד הבריאות. כמו כן, יתחייב המבטח שהפוליסות לא תצומצמנה ולא תבוטלנה אלא אם תימסר הודעה בכתב בדואר רשום לידי משרד הבריאות לפחות 60 יום מראש.
- 12.11 ביטוחי הזוכה יכללו סעיף לפיו זכותו של משרד הבריאות ו/או מי מטעמו על פי הביטוחים הנ"ל לקבלת שיפוי ו/או פיצוי לא תיפגע עקב אי עמידה בתקנות ו/או בהנחיות ו/או הוראות ו/או העדר רישוי ו/או אישורים מתאימים מאת הרשויות או הגופים המתאימים.
- 12.12 מוסכם בזאת, כי קביעת גבולות האחריות כמפורט באישור עריכת ביטוחים הנה בבחינת דרישת מינימום המוטלת על הזוכה שאינה פוטרת אותו ממלוא חבותו לפי הסכם זה. על הזוכה לבחון את חשיפתו לחבות ולקבוע את גבולות האחריות בהתאם. הזוכה מצהיר ומאשר בזאת כי הוא מנוע מלהעלות כל טענה ו/או דרישה כלפי משרד הבריאות ו/או מי מטעמו בכל הקשור לגבולות האחריות האמורים ו/או כל טענה אחרת בנושא גובה ו/או היקף הכיסוי הביטוחי שהוצא על ידו.
- 12.13 מובהר, כי אין בעריכת הביטוחים הנ"ל על ידי הזוכה כדי לצמצם או לגרוע בצורה כל שהיא מהתחייבויותיו בהתאם להסכם, ולא יהיה בעריכת הביטוחים כדי לשחרר את הזוכה מחובתו לשפות ו/או לפצות את משרד הבריאות ו/או מי מטעמו בגין כל נזק שהוא אחראי לו על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.
- 12.14 הוראות סעיף 12, על כל סעיפי המשנה שבו, אינן באות לגרוע מכל התחייבות של הזוכה לפי ההסכם ו/או על פי כל דין ואין בהן כדי לשחרר את הזוכה מאחריות כלשהי בגין נזק/אובדן/הפסד וכד' המכוסה או שאינו מכוסה בביטוחי הזוכה.
- 12.15 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מצהיר הזוכה, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד משרד הבריאות ו/או מי מטעמו ו/או בשמו בגין כל נזק שהוא זכאי לשיפוי על

פי סעיפים 1 ו- 4 על פי אישור עריכת הביטוחים שהתחייב לערוך כמפורט לעיל, או שהיה זכאי לשיפוי אלמלא ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסות, והוא פוטר את משרד הבריאות ו/או מי מטעמו ו/או בשמו מכל אחריות לנזק כאמור ומתחייב לפעול למיצוי זכויותיו על פי הפוליסות.

12.16 הפרת כל אחד מסעיפי המשנה בסעיף זה תהווה הפרה יסודית של ההסכם.

12.17 הזוכה מתחייב לכלול סעיפים כנ"ל בחוזים הנערכים מול קבלנים ו/או קבלני משנה מטעמו, ככל שייערכו ולוודא קיום הביטוחים בהתאם לנדרש. כמו כן, מוצהר בזאת כי היה ותועלה טענה ו/או דרישה ו/או תביעה מצד הקבלנים ו/או קבלני המשנה ו/או מי מטעמם בניגוד לאמור לעיל, מתחייב הזוכה לשפות את משרד הבריאות ו/או מי מטעמו בכל תשלום ו/או הוצאה שישאו בהם, לרבות הוצאות משפטיות.

12.18 מוסכם בזאת במפורש, כי נוסחי פוליסות הזוכה, למעט ביטוח אחריות מקצועית, לא יהיו נחותים מהנוסח הידוע כביט 2009 או כל נוסח אחר שיחליף אותם.

13 ציוח ה- Contact Center

בנוסף לכל ההוראות הקבועות במסמכי המכרז באשר לציוח ה- Contact Center ומיקומו, מתחייב הזוכה:

13.1 לתחזק את הציוח בהתאם לכל הוראות היצרן ולהחליף כל חלק מהציוח לציוח משוכלל יותר, אם יתברר כי יש בכך מן הצורך, ו/או בהתאם לדרישת משרד הבריאות.

13.2 להחזיק על חשבונו, חלקי חילוף חיוניים לתיקון תקלות שכיחות העשויות לקרות בציוח, או לחילופין להיות קשור בהסכם לתחזוקת כלל הציוח שבבעלותו המשמש למתן שירות למזמין. הזוכה יהיה פטור מחובה זו אם ימצא התחייבות מנציג היצרן בארץ כי חלקים אלה יהיו ברשותו במשך כל תקופת ההתקשרות.

14 רשיונות והיתרים

14.1 הזוכה מתחייב למלא אחר הוראות כל דין ולקבל ולהחזיק ברשותו את כל האישורים ו/או ההיתרים ו/או הרשיונות הדרושים על פי הדין, לצורך קיום השירות והפעלתו. הזוכה מתחייב לגרום לכך שכל הנ"ל יהיו בעלי תוקף ולשאת בכל התשלומים הכרוכים בהם, על חשבונו הוא, במשך כל תקופת ההסכם.

14.2 הזוכה מתחייב, כי במידה ואחד מהאישורים ו/או ההיתרים הדרושים עפ"י חוק לצורך הענקת השירותים, ישלל ממנו, מכל סיבה שהיא, יודיע הזוכה למשרד הבריאות מיד כשיוודע לו על כך. במקרה זה, יהיה משרד הבריאות רשאי להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה, והזוכה מתחייב לשתף פעולה עם הספק החדש איתו יתקשר משרד הבריאות ולמסור לו את כל המידע הדרוש לצורך הענקת השירותים והשירותים הנוספים – ללא

עיכובים ותקלות ובצורה המהימנה והאיכותית ביותר לשביעות רצונו המלא של משרד הבריאות.

15 מועסקי הזוכה

- 15.1 הזוכה מצהיר בזה, כי כל האנשים שיועסקו על ידו לצורך מתן השירות ייחשבו לכל צורך כעובדיו או שלוחיו ולא יחשבו כעובדיו או שלוחיו של משרד הבריאות, במישרין או בעקיפין, ויועסקו על ידו, על חשבונו הוא בלבד, ועליו תחול האחריות לגבי תביעותיהם הנובעות מיחסיו עימם.
- 15.2 הזוכה מתחייב לשלם לעובדיו את כל התשלומים החלים על מעביד בהתאם לכל דין ו/או הסכם החלים עליו.
- 15.3 הזוכה מתחייב למלא, במשך כל תקופת ההסכם, ביחס לכל העובדים שיועסקו על ידו במתן השירות לפי ההסכם, אחר האמור בחוקי העבודה הישימים ובכל דין כולל ההסכמים הקיבוציים החלים בענף ה- Contact Center. הזוכה מסכים לכך שמשרד הבריאות יידע מעת לעת ת עובדי הזוכה הפועלים מטעמו בזכויותיהם עפ"י כל דין, מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל יקיים הזוכה כלפי עובדיו את כל החוקים המפורטים ברשימה נספח 2 להסכם זה.
- 15.4 משרד הבריאות יהא זכאי לערוך ביקורת, בכל עת, ובכל דרך שימצא לנכון על קיום חוקי העבודה על ידי הזוכה וקיום התחייבויותיו על פי הסכם זה והזוכה מתחייב לשתף פעולה עם הביקורת. הזוכה יספק למשרד הבריאות, לפי דרישתו נתונים על העסקתם של העובדים לגביהם ידרוש משרד הבריאות פרטים, לרבות תלושי משכורת .
- 15.5 הזוכה אחראי כלפי עובדיו, שליחיו וכל מי שמועסק על ידו או מטעמו במתן השירות ו/או בקשר למתן השירות, בגין נזק גופני, מוות או נזק לרכוש שיגרם להם בעת מתן השירות או בכל פעילות הקשורה למתן השירות.
- 15.6 כן מצהיר הזוכה כי הוא משמש כקבלן עצמאי בביצוע מתן השירות על-פי ההסכם, וכי כל זכות שניתנת על-פי ההסכם למשרד הבריאות ו/או למנהל ו/או לנציגיו ו/או למי שהתמנה על ידם ו/או בשמם ו/או מטעמם, לפקח ולהתערב בכל צורה במתן השירות, אינה אלא אמצעי להבטחת ביצוע הוראות ההסכם במלואן, ולא תהיינה לזוכה ו/או לכל העובדים המועסקים על ידו כל זכויות של עובדי משרד הבריאות והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצוי או הטבה אחרת ממשרד הבריאות בקשר עם ביצוע ההסכם או הוראה שניתנה על פיו, או בקשר עם ביטול או סיום ההסכם, או סיום כל התקשרות על פי ההסכם, מכל סיבה שהיא.

- 15.7 מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד הנתונים למשרד הבריאות, הזוכה מתחייב לפצות ו/או לשפות את משרד הבריאות, בגין כל נזק ו/או הוצאה שיגרמו לו, אם יקבע על ידי רשות מוסמכת, כי המצב המשפטי ו/או העובדתי שונים מהמוצהר בהוראות פרק זה.
- 15.8 למשרד הבריאות שמורה הזכות לדרוש החלפתו של כל נציג שירות באחר, במקרה בו נציג שירות זה הפר הנחיות שניתנו לו ו/או התנהג בצורה לא אדיבה ו/או לא מקצועית מהלך מתן השירותים. בנוסף, הזוכה, יעביר לאישורו של משרד הבריאות את מינויו של מנהל Contact Center - מטעמו. למשרד הבריאות שמורה הזכות לראות את תוצאות מבחני ההתאמה של מנהל ה- Contact Center המיועד ולדרוש את פסילתו ו/או החלפתו בכל עת באם לא יעמוד בדרישות התפקיד. מובהר, כי זכותו של משרד הבריאות על פי סעיף זה ושימוש בה לא יגרעו מאחריותו המוחלטת של הזוכה לעובדיו ולא יטילו על משרד הבריאות חבות כלשהי מסוג כלשהו ולא יהא בה כדי לפגוע מהאמור בסעיף זה.
- 15.9 הזוכה מתחייב לשמור ולקיים באופן קפדני ומדוקדק את כל החוקים, התקנות, הצווים, ההוראות והתקנים המתייחסים לשירותים הניתנים על ידו על פי ההסכם. למעלה מן הצורך יובהר, כי הזוכה מתחייב למלא אחר כל דרישות והוראות החוק לביטוח לאומי נוסח משולב, תשנ"ה – 1995 ואחר כל הצווים והתקנות שהותקנו על פיו, ובעיקר, אך מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, באופן שהזוכה, כל עובדיו ו/או שליחיו ו/או משמשיו ו/או קבלני המשנה שלו ועובדיהם שיועסקו במתן השירותים, לרבות אלה שיעסקו בעבודות האמורות באופן מקרי או זמני, יהיו בכל עת ובמשך כל תקופת ההתקשרות זכאים לכל הזכויות שעל פי החוק הנ"ל.

16 שמירת סודיות

- 16.1 הזוכה מתחייב לשמור בסוד, ולא להעביר, למסור ו/או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה בקשר עם ביצוע ההסכם או השירות או ידיעה שהגיעה אליו בתוקף, או במהלך, או אגב ביצוע ההסכם או מתן השירות, תוך תקופת ההסכם, לפני תחילתה או לאחר סיומה.
- 16.2 הזוכה מתחייב להחתים את העובדים שיועסקו על ידו בביצוע מתן השירותים על הצהרת סודיות (נספח 2'), לפיה יתחייבו לא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם, כל ידיעה שתגיע אליהם בקשר עם מתן השירות, ביצוע ההסכם, במהלך או אגב ביצוע ההסכם, תוך תקופת ההסכם, לפני תחילתה או לאחר סיומה.
- 16.3 הזוכה מתחייב לפעול, לצורך שמירה על אבטחת המידע, בהתאם להנחיות משרד הבריאות כפי שמפורטות במסמכי המכרז.

16.4 הזוכה מצהיר, כי ידוע לו שהפרת ההתחייבות האמורה מהווה עבירה לפי סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז – 1977.

17 ערבות בנקאית לביצוע ההסכם

17.1 כבטחון למילוי כל התחייבויותיו של הזוכה לפי ההסכם, יפקיד הזוכה בידי משרד הבריאות, במעמד חתימת משרד הבריאות על הסכם זה ערבות בנקאית צמודה למדד המחירים לצרכן, בלתי מותנית, בנוסח המצורף להסכם זה בסכום של 450,000 ₪ (שתוקפה החל ביום החתימה על ההסכם וכלה בתום 60 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות הראשונה הנזכרת בסעיף 5.1 לעיל. הפעיל משרד הבריאות את האופציה הנתונה לו להארכת תקופת ההתקשרות – תוארך בהתאמה תקפה של ערבות זו לתקופה המסתיימת 60 ימים לאחר המועד המוארך, מפעם לפעם.

17.2 בכל מקרה בו לא עמד הזוכה בהתחייבויותיו על פי ההסכם, יהא משרד הבריאות רשאי לממש את הערבות, כולה או מקצתה, ולגבות ממנה כל סכום נזק שנגרם לה, קצוב ובלתי קצוב, מבלי הצורך להיזקק לפנייה לערכאות, לבוררות, למו"מ משפטי כלשהו, או למתן הוכחה כלשהי.

17.3 מבלי לפגוע בזכותו של משרד הבריאות למימוש הערבות כאמור ב-17.2 לעיל, הסתיימה תקופת ההתקשרות או הסתיים מתן השירות מכל סיבה שהיא, והזוכה גרם למשרד הבריאות נזק בגין אי מילוי התחייבויותיו על פי ההסכם, לרבות אי מילוי התחייבויותיו להעברת השירותים לספק אחר עם תום תקופת ההתקשרות מכל סיבה שהיא – יהא משרד הבריאות רשאי לחלט את הערבות הבנקאית או לדרוש הארכה נוספת של הערבות לתקופה שתקבע. הסתיימה תקופת ההתקשרות והזוכה סיים לפצות את משרד הבריאות כאמור או מצא משרד הבריאות שלא נגרם לו נזק – יחזיר משרד הבריאות לזוכה את כתב הערבות הבנקאית.

17.4 השתמש משרד הבריאות בזכותו לגבות את כספי הערבות או סכום כלשהו של הערבות, יהא הזוכה חייב לחדש את הערבות או להשלים את סכום הערבות לסכום שהיה לפני הגבייה האמורה, תוך 7 (שבעה) ימים מהיום בו קיבל הזוכה הודעה כי משרד הבריאות גבה את הערבות או כל סכום ממנה.

17.5 אין בגובה הערבות כדי לשמש כל הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של הזוכה על פי ההסכם.

17.6 האמור בסעיף זה לא יפגע בכל זכות הנתונה למשרד הבריאות לפי ההסכם או על-פי כל דין.

18 השתלטות משרד הבריאות על ה- Contact Center במקרה של חוסר תפעול ע"י הזוכה

18.1 חלה הפסקה במתן השירות עפ"י הסכם זה שלא עקב ביטול ההסכם כדין על ידי מי מהצדדים, יהיה משרד הבריאות זכאי – אם ימצא לנכון – לקבל חזקה ב- Contact Center ולהפעיל את כל אמצעייו כולל חומרה, תוכנה, עמדות וכח אדם עד תום תקופת ההתקשרות או עד שהזוכה יהיה מסוגל להמשיך ולהפעיל את ה- Contact Center על פי ההסכם זה – לפי המוקדם מביניהם.

18.2 בתקופה בה הפעיל משרד הבריאות את ה- Contact Center בעצמו כאמור לעיל, ישלם משרד הבריאות לזוכה **סך של \$500 ארה"ב**, לכל חודש בגין השימוש שעשה משרד הבריאות באמצעי המוקד, וזאת מבלי לגרוע מזכותו של משרד הבריאות לסעדים נוספים כלשהם המוקנים לו עקב ההפרה.

18.3 הזוכה ישתף פעולה עם משרד הבריאות בהפעלת ה- Contact Center - על ידו כאמור, ימסור לו את כל הקודים והמידע וההסברים הדרושים להפעלה כאמור לעיל, יתן הוראות מתאימות לכל כח האדם ב- Contact Center לשתף פעולה עם משרד הבריאות בכל דרך שהיא כדי שההפעלה האמורה תצלח.

19 הפרת הסכם

19.1 הפרת הוראות סעיפים 6,7,12,13,14,15,16,19,20,21, 22 להסכם וכן הפרת ההוראות המתייחסות למכשור, לוחות זמנים, כמות כח אדם ואיכותו, וההוראות המפורטות בנספחים ה-ז למסמכי המכרז, והפרת מצגי והתחייבויות הזוכה בהצעה המתייחסת לנושאים הנ"ל מהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

19.2 הפר הזוכה את ההסכם הפרה יסודית יהא משרד הבריאות רשאי –

19.2.1 לבטל את ההסכם לאלתר; או

19.2.2 לעמוד על קיום הוראות ההסכם במלואן ולדרוש מהזוכה לתקן את ההפרה ו/או להתחייבות תוך 7 ימים מיום שתימסר ההודעה לזוכה. הזוכה מתחייב בזה למלא אחר הוראות משרד הבריאות, וכמו כן לשלם לו פיצויי מוסכם ומוערך מראש בסך 10,000 ₪ בגין כל יום של הפרה יסודית כאמור מהיום השמיני ואילך, וזאת מבלי

לגרוע מזכותו של משרד הבריאות לפיצוי בגין הנזקים שנגרמו ו/או שייגרמו למשרד הבריאות כתוצאה מההפרה האמורה ו/או אי-הקיום כאמור, העולים על הפיצוי האמור.

19.3 ביטל משרד הבריאות את ההסכם בנסיבות המתוארות בסעיף 19.1 לעיל, ישלם הזוכה למשרד הבריאות פיצויים מוסכמים בגובה הערבות, וזאת בגין הנזקים שנגרמו ו/או שייגרמו למשרד הבריאות כתוצאה מההפרה ו/או אי הקיום כאמור, אך מבלי שידרש משרד הבריאות להוכיח נזקים אלה. אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותו של משרד הבריאות לקבל מהזוכה כל סעד או תרופה אחרים ו/או נוספים על פי כל דין, לרבות פיצויים בגין הנזקים שנגרמו לו העולים על סכום הערבות.

19.4 הפר הזוכה את ההסכם הפרה שאינה יסודית ומשרד הבריאות דרש מהזוכה לתקן את ההפרה ו/או לקיים את ההוראה ו/או את ההתחייבות והזוכה לא תיקן את ההפרה ו/או לא מילא אחרי ההוראות ו/או ההתחייבות, כפי שנדרש על ידי משרד הבריאות, לשביעות רצונו ובתוך המועד שנדרש על ידו, יהיה משרד הבריאות זכאי לבטל את ההסכם מחמת הפרתו או אי-קיומו, וזאת על-ידי מתן הודעה על כך בכתב. גם במקרה זה יהיה משרד הבריאות זכאי לפיצויים כאמור בסעיף 19.3 לעיל.

19.5 הצדדים מצהירים, כי הפיצויים המוסכמים כאמור נקבעו מתוך אומדנה זהירה של הנזק אשר עלול להיגרם למשרד הבריאות עקב הפרתו ו/או הפרתו היסודית של ההסכם, כמפורט לעיל, וכי הזוכה יהיה מנוע מלטעון להיפוכו של דבר.

19.6 בנוסף לאמור לעיל, רשאי משרד הבריאות לבטל את ההסכם אם הוחל בהליכים נגד הזוכה או מי מטעמו שיש בהם פירוק, כינוס נכסים, הסדר נושים ו/או חיסול עסקים באופן אחר, והליכים אלו לא בוטלו תוך 30 יום.

19.7 ביטול ההסכם על ידי משרד הבריאות ייעשה באמצעות הודעה בכתב לזוכה, והביטול ייכנס לתקפו במועד שיקבע משרד הבריאות בהודעה.

19.8 מבלי לגרוע מהאמור לעיל ישלם הזוכה למשרד הבריאות כפיצוי מוסכם ומוערך מראש :

- סך של 10,000 ₪ לכל יום של פיגור במועדים הקבועים בסעיף 5.2 למכרז (התקנה והקמה) מעבר ל-7 ימי הפיגור הראשונים.
- סך של 2,500 ₪ לכל יום של פיגור במועדים אחרים שנקבעו במסמכי המכרז, או על ידי משרד הבריאות בתוקף סמכותו על פי מסמכי המכרז.

20 תהליך היפרדות

בכל מקרה של סיום ו/או הפסקת ההתקשרות מכל סיבה שהיא, מובהר בזאת כי הזוכה מסכים ומתחייב כי העברת השירותים נשוא ההתקשרות, יבוצעו באופן מסודר, תוך שיתוף פעולה מלא עם

הספק אשר יבחר ע"י משרד הבריאות להחליפו, אשר ימנע נזק ו/או תקלות כלשהן למשרד הבריאות, עקב ובמהלך העברת השירותים.

21 איסור הסבת ההסכם

- 21.1 הזוכה איננו רשאי למסור, או להעביר לאחר, או להמחות לאחר את זכויותיו על פי ההסכם או את החובות הנובעות ממנו, (לרבות ביצוע מלא או חלקי של מטלותיו על פי ההסכם) אלא בכפוף לאישור מראש ובכתב של משרד הבריאות.
- 21.2 כל מסירה או העברה שיתיימר הזוכה לעשות בניגוד להוראות סעיף זה, תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.
- 21.3 זכויותיו של הזוכה לפי ההסכם ומכוחו, כולן או מקצתן, אסורות בשעבוד כלשהו.
- 21.4 משרד הבריאות יהא רשאי להסב הסכם זה ו/או להעביר את זכויותיו על-פי הסכם זה ו/או חלקן, לכל גוף משפטי המהווה חברה בת ו/או חברת סמך של משרד הבריאות ו/או משרד הבריאות הינו "בעל-עניין" בו כהגדרתו של "בעל-עניין" בחוק ניירות ערך, תשכ"ח – 1968. פרט לאמור לעיל ובכפוף לכך, הצדדים לא יהיו רשאים להסב הסכם זה לגוף אחר כלשהו.

22 איסור הכנסת שינויים בתאגיד

- 22.1 הזוכה לא יעשה כל שינוי בתאגידו לעומת המצב כפי שמשקף במסמכי המכרז ו/או במסמכים אחרים אשר נמסרו על ידו למשרד הבריאות בלא מתן הודעה בכתב מראש על כך למשרד הבריאות.
- 22.2 דרש משרד הבריאות מהזוכה להמציא במשך תקופת ההתקשרות כל מסמך המתייחס לתאגידו – מתחייב בזאת הזוכה להמציאו תוך 7 (שבעה) ימים ממועד הדרישה.
- 22.3 העברת יותר מ-25% מהמניות בתאגיד הזוכה לאחר בין בדרך של הקצאת או העברת מניות, והעברת יותר מ-25% מזכויות השליטה בתאגיד כאמור – טעונה הסכמה מראש ובכתב של משרד הבריאות.

23 זכות קיזוז

הצדדים להסכם מסכימים בזה, כי למשרד הבריאות, ולו בלבד, תהיה זכות לקזז כל חיוב כספי שהזוכה עשוי להיות חב לו מתוך העסקה נשוא ההסכם או מעסקה אחרת, מכל סכום שיגיע לזוכה ממשרד הבריאות. זכות הקיזוז תחול הן לגבי חיובים קצובים שחב הזוכה והן לגבי חיובים בלתי קצובים לרבות פיצויים.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, היה ויתגלו בחשבון, בין אם לפני תשלומו ובין אם לאחריו, טעויות, אי דיוקים ו/או ליקויים כלשהם, יהא משרד הבריאות רשאי לקזז הסכומים שיתגלו בעקבות האמור לעיל, מכל סכום המגיע ו/או שיגיע לזוכה ממשרד הבריאות.

24 זכויות תפעול של משרד הבריאות

למען הסר ספק מובהר בזאת כי אין בהסכם זה ובמסמכי המכרז, משום התחייבות לבלעדיות, או לכמות מסוימת של עבודה, ומשרד הבריאות זכאי לבצע חלק מהשירותים בעצמו או על ידי ספק שירותים אחר, בין אלה המבוצעים היום על ידי משרד הבריאות וספקי שירות אחרים, ובין אלה שימסרו לזוכה לביצוע.

25 ויתור משרד הבריאות בכתב

- 25.1 אין שינוי בהסכם, ואין ויתור על זכות מזכויות משרד הבריאות לפיו, אלא בכתב.
- 25.2 הסכמת משרד הבריאות לסטייה ממילוי אחר תנאי מתנאי ההסכם במקרה מסוים לא תשמש תקדים ולא ילמדו ממנה גזירה שווה למקרה אחר.
- 25.3 לא השתמש משרד הבריאות במקרה מסוים בזכויותיו על-פי ההסכם – לא ייחשב הדבר כויתור על זכויותיו, לא לגבי המקרה המסוים ולא לגבי מקרים דומים בהמשך.

26 סמכות שיפוט

סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנובעים או הקשורים להסכם ו/או למכרז, תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך שמקום מושבו בירושלים.

27 כתובות הצדדים ומתן הודעות

כתובות הצדדים לצורך ההסכם תהיינה כפי שמופיעות במבוא להסכם. כל ההודעות על-פי הסכם זה תישלחנה בדואר רשום, לכתובות שבמבוא להסכם, ובהישלחן כך תחשבנה כאילו הגיעו לתעודתן בחלוף 72 שעות מעת מסירתן כיאות, בבית דואר בישראל, כל עוד לא הוכח היפוכו של דבר.

ולראיה באו הצדדים על החתום :

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

הזוכה

משרד הבריאות

נספח 1 להסכם

תאריך:

לכבוד

משרד הבריאות

רח' רבקה 29, תלפיות

ירושלים (להלן: "משרד הבריאות")

הנדון: אישור עריכת ביטוח - נספח 1

אנו הח"מ, _____ חברה לביטוח בע"מ, מאשרים כי לבקשת _____ (להלן: "הזוכה") ערכנו פוליסות ביטוח על שם הזוכה לתקופה מ _____ ועד _____ בקשר עם הסכם מיום _____ להפעלת Contact Center ארצי מטעם משרד הבריאות (להלן בהתאמה: "Contact Center" ו-"ההסכם"), כאשר היקף הכיסוי בפוליסות כדלקמן אינו נופל מהכיסוי הניתן עפ"י נוסח הפוליסה הידוע כ"ביט" או "מפעלים" או "אשכול" או "פסגה" (למעט ביטוח אחריות מקצועית), ובכפוף לאמור להלן:

1. ביטוח "אש מורחב" – פוליסה מס' _____

ביטוח "אש מורחב" בערך כיוון מלא לכל הרכוש המשמש את הזוכה בהפעלת ה- Contact Center כנגד אובדן או נזק עקב אש, עשן, ברק, התפוצצות, רעידת אדמה, שיטפון, נזקי סערה וסופה, נזקי נוזלים והתבקעות צינורות, פגיעה ע"י כלי רכב, פגיעה ע"י כלי טיס, נזקי בום על קולי, נזקי התנגשות, פרעות, שביתות, נזק בזדון ופריצה. הביטוח כולל תנאי מפורש לפיו מותר המבטח על כל זכות תחלוף כלפי משרד הבריאות ו/או מי מטעמו, למעט כלפי אדם הגורם לנזק מתוך כוונת זדון.

2. ביטוח חבות כלפי צד שלישי - פוליסה מס' _____

ביטוח חבות כלפי צד שלישי לכיסוי חבות הזוכה על פי דין, בגבול אחריות של \$3,000,000 (שלושה מיליון דולר ארה"ב) לאירוע ובסה"כ לתקופת ביטוח שנתית.

2.1 ביטוח זה לא יכלול כל מגבלה לגבי חבות עקב אש, התפוצצות, בהלה, פרעות, שביתות והשבתות, שימוש במנופים, מכשירי הרמה, לרבות פריקה וטעינה, חבות בגין וכלפי קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם, הרעלה, כל דבר מזיק במאכל ומשקה ותביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח הלאומי.

2.2 ביטוח זה מורחב לכלול את משרד הבריאות כמבוטח נוסף בקשר עם אחריותו למעשי ו/או מחדלי הזוכה,

בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו יחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

3.

ביטוח חבות מעבידים - פוליסה מס'

ביטוח חבות מעבידים כלפי כל העובדים המועסקים בביצוע העבודה עפ"י ההסכם, בגבול אחריות בסך של **\$ 5,000,000** (חמישה מיליון דולר ארה"ב) לנפגע, לאירוע ובסה"כ לתקופת ביטוח שנתית.

3.1 ביטוח זה לא יכלול כל מגבלה בדבר קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם (היה וייחשבו כעובדי הזוכה), שעות עבודה וכן בדבר העסקת נוער.

3.2 ביטוח זה מורחב לכלול את משרד הבריאות כמבוטח נוסף היה ויחשב כמעביד של עובדי הזוכה, או יקבע כי הוא נושא באחריות שילוחית לעניין חבות הזוכה כלפי עובדיו.

4.

ביטוח אחריות מקצועית – פוליסה מס' (נוסח)

ביטוח אחריות מקצועית בגבול אחריות בסך **\$ 1,000,000** (מיליון דולר ארה"ב) לאירוע ובסה"כ לתקופת ביטוח שנתית.

4.1 הביטוח אינו כולל כל מגבלה בדבר אובדן גרר או נזק תוצאתי, השמצה, הוצאת דיבה או שם רע, פגיעה בפרטיות/הפרת סודיות, חדירת וירוסים, הפרת זכויות קניין רוחני, אובדן השימוש, עיכוב עקב מקרה ביטוח מכוסה, אובדן מסמכים.

4.2 כמו כן, הביטוח אינו כולל כל מגבלה בדבר מעשה או מחדל של אי יושר, מרמה, פשע או מעשה במתכוון או המיוחס למעשים כאלו מצד המבוטח או מצד אדם המועסק או שהיה מועסק על ידי המבוטח.

4.3 כמו כן, הביטוח אינו כולל כל מגבלה בדבר כספים ובטחונות, אבדן השימוש בהם ו/או העיכוב.

4.4 המועד הרטרואקטיבי לא יהיה מאוחר ממועד תחילת העבודות עפ"י ההסכם.

4.5 הביטוח כולל תקופת גילוי נוספת של 6 חודשים, אשר תחול היה והפוליסה תבוטל על ידי המבטח או לא תחודש מסיבה כלשהי, ובתנאי שלא נערך ביטוח אחר המכסה את חבותו של הזוכה בגין אותן תביעות.

4.6 ביטוח זה מורחב לשפות את משרד הבריאות בקשר עם אחריותו עקב מעשי ו/או מחדלי הזוכה, בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו יחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד ע"י כל אחד מיחיד המבוטח, אך מבלי לבטח את אחריותו המקצועית של משרד הבריאות כלפי הזוכה.

5.

כללי לכל הפוליסות

5.1 הננו מאשרים בזאת כי הזוכה לבדו יהא אחראי לתשלום הפרמיות וההשתתפויות העצמיות החלות ו/או שיחולו בהתאם לפוליסות דלעיל.

5.2 הננו מאשרים בזאת כי הביטוחים דלעיל קודמים לכל ביטוח אשר נערך על ידי משרד הבריאות ואנו מוותרים על כל טענה ו/או דרישה בדבר שיתוף ביטוחיו.

5.3 הננו מתחייבים כי הביטוחים לא יצומצמו ולא יבוטלו במהלך תקופת הביטוח, אלא אם תימסר הודעה כתובה בדואר רשום לידי משרד הבריאות לפחות 60 יום מראש.

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

5.4 מוסכם בזה כי "משרד הבריאות" באישור זה, משמעו משרד הבריאות ויחידות הסמך

בכפוף לתנאים ולהסתייגויות של הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש ע"פ האמור לעיל.

בכבוד רב,

חתימה + חותמת חברת הביטוח

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

נספח 2 להסכם

רשימת חוקי העבודה

- * חוק שירות התעסוקה, תשי"ט - 1953;
- * חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א - 1951;
- * חוק דמי מחלה, תשל"ו - 1976;
- * חוק חופשה שנתית, תשי"א - 1950;
- * חוק עבודת נשים, תשי"ד - 1954;
- * חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ו - 1965;
- * חוק עובדת הנוער, תשי"ג - 1953;
- * חוק החניכות, תשי"ג - 1953;
- * חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה) תשי"א - 1951;
- * חוק הגנת השכר, תשי"ח - 1958;
- * חוק פיצויי פטורין, תשכ"ג - 1963;
- * חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה - 1995;
- * חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987;
- * חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב - 200

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

נספח 3 להסכם

הצהרת עובד על סודיות

הצהרת עובד חברת _____ בדבר שמירה על סודיות

אני הח"מ _____ נושא ת.ז. _____ מרח' _____

מתחייב בזאת באופן אישי כלפי משרד הבריאות (להלן: "משרד הבריאות") כדלקמן:

אשמור על סודיות מוחלטת ביחס לכל מידע, תוכנית, חומר, מסמך עיוני או מעשי, בין בכתב ובין בע"פ (להלן: "המידע") ביחס או בקשר לכל מידע שהגיע לידיעתי במישרין ו/או בעקיפין, עקב ו/או במסגרת עבודתי בחברת _____ (להלן: "החברה") ובפרט מידע אודות לקוחות משרד הבריאות לרבות מידע בתחום הבריאות, לקוחותיו ופוניו, אנשים ו/או גופים הקשורים עם משרד הבריאות, ולא לעשות במידע הנ"ל, כולו או חלקו, כל שימוש שהוא, שלא עפ"י ההרשאה שניתנה לי בכתב, במהלך תקופת העסקתי בחברה או לאחר סיומה.

אני מסכים ומאשר כי כל המידע כמפורט לעיל יהיה רכושו וקניינו הבלעדי של משרד הבריאות. בכל מקרה שאפר התחייבותי זו, או חלק ממנה, אהיה חייב לפצות את משרד הבריאות בגין כל נזק שייגרם לו וללקוחותיו/ פוניו כתוצאה מכך, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה אחרת שיש למשרד הבריאות וללקוחותיו עפ"י כל חוק ודין.

ולראיה באתי על החתום:

שם העובד וחתימתו

תאריך

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

נספח 4 להסכם

משרד הבריאות

מרכז להפעלת Contact Center

שם הבנק/חברת הביטוח _____
מס' הטלפון _____
מס' הפקס: _____

לכבוד

משרד הבריאות

רח' רבקה 29, תלפיות

ירושלים

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____
(במילים _____)
שיוצמד למודד*) _____ מתאריך _____
(תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר
עם הזמנה/חוזה _____

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

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____
דרישה על פי ערבות זו יש להפנות לסניף הבנק/חב' הביטוח שכתובתו _____
שם הבנק/חב' הביטוח _____

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

(* אם נדרשת ערבות צמודה)

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

נספח ב'

רשימת חוקי העבודה

- * חוק שירות התעסוקה, תשי"ט - 1953;
- * חוק שעות עבודה ומנוחה, תשי"א - 1951;
- * חוק דמי מחלה, תשל"ו - 1976;
- * חוק חופשה שנתית, תשי"א - 1950;
- * חוק עבודת נשים, תשי"ד - 1954;
- * חוק שכר שווה לעובד ולעובדת, תשכ"ו 1965;
- * חוק עובדת הנוער, תשי"ג - 1953;
- * חוק החניכות, תשי"ג - 1953;
- * חוק חיילים משוחררים (החזרה לעבודה) תשי"א - 1951;
- * חוק הגנת השכר, תשי"ח - 1958;
- * חוק פיצויי פטורין, תשכ"ג - 1963;
- * חוק הביטוח הלאומי (נוסח משולב), תשנ"ה - 1995;
- * חוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987;
- * חוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב - 200

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

נספח ג'

משרד הבריאות

מרכז להפעלת Contact Center

שם הבנק/חברת הביטוח _____
מס' הטלפון _____
מס' הפקס: _____

לכבוד

משרד הבריאות

רח' רבקה 29, תלפיות

ירושלים

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות מס' _____

אנו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך _____
(במילים _____)

שיוצמד למודד*) _____ מתאריך _____
(תאריך תחילת תוקף הערבות)

אשר תדרשו מאת: _____ (להלן "החייב") בקשר
עם הזמנה/חוזה _____

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

ערבות זו תהיה בתוקף מתאריך _____ עד תאריך _____

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

כתובת סניף הבנק/חברת הביטוח

מס' הבנק ומס' הסניף

ערבות זו אינה ניתנת להעברה

חתימה וחותמת

שם מלא

תאריך

(* אם נדרשת ערבות צמודה)

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

נספח ד'

משרד הבריאות
מרכז להפעלת Contact Center

לכבוד
משרד הבריאות
רח' רבקה 29, תלפיות
ירושלים
א.ג.נ.,

הנדון: אישור פרטי המציע: _____

אני הח"מ _____ עו"ד של המציע, מאשר בזה כי:

1. המציע הינו תאגיד פעיל, הרשום בישראל כדין כחברה בע"מ/שותפות (סמן את המתאים), מס' רישום _____.
2. כי שמות מורשי החתימה במציע הם: _____, _____, _____.
3. כי חתימת ה"ה _____ ו-ה"ה _____ בצירוף _____ מחייבת את המציע לכל דבר ועניין.
4. כי כל מסמכי המכרז לרבות ההסכם המצורף למכרז ונספחיו נחתמו על-ידי מורשי החתימה של המציע וכי הם מחייבים את המציע.

* מצורף בזה פלט עדכני מרשם החברות/רשם העמותות באשר לבעלי המניות/חברים, מנהלים ושעבודים.

** מצורף העתק מאומת של תעודת ההתאגדות של התאגיד המציע.

_____ חתימת עו"ד של המציע

_____ תאריך

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

נספח ה'

לכבוד
משרד הבריאות

אישור והצהרת המציע

1. מוגשת בזה הצעתנו להקמת והפעלת Contact Center.
2. אנו מאשרים כי קראנו את כל מסמכי המכרז, למדנו אותם ואת כל הנתונים והתנאים הקשורים עם ההתקשרות. כל פרטי המכרז ותנאיו, כמו גם הוראות הסכם ההתקשרות המהווים חלק ממסמכי המכרז, מקובלים ומוסכמים עלינו.
3. אנו מאשרים כי אנו עומדים בכל תנאי הסף של המכרז.
4. כמו כן, אנו מאשרים כי בדקנו את כל שראינו לנכון לבדוק לצורך הגשת הצעתנו, לרבות כדאיות הסכם ההתקשרות, הזכויות המשפטיות בו וכל דבר אחר שיש לו, לדעתנו, חשיבות או משקל בהחלטתנו אם להגיש הצעה ואם להתקשר עם משרד הבריאות בהסכם במידה שהצעתנו תזכה.
5. מבלי לגרוע בכלליות האמור בסעיפים 1,2,3, ו-4 לעיל, אנו מאשרים את הסכמתנו לכך שתנאי התשלום יהיו על פי הקבוע בפרק 6 למכרז ובהסכם ההתקשרות המהווה חלק ממסמכי המכרז.

הצעתנו לגבי הקמת והפעלת Contact Center כמפורט במסמכי המכרז הינה:

- כמפורט במענה הטכני המצורף כנספח ז' המהווה חלק בלתי נפרד להצעתנו זו.
- בהתאם לתעריף שעת נציג כוללת לכל הפעילויות ב- Contact Center כמפורט בנספח ו'.
- ובהתאם לסעיפים המפורטים וחתומים בעמדת "אישור הספק לדרישות משרד הבריאות" בטבלת העלות כדלהלן:

מס"ד	כותרת הסעיף/ תיאור	סיווג	אישור וחתימת הספק לדרישות משרד הבריאות	תיאור המידע הנדרש
6.1	הצהרות הספק	M		הסכמת המציע כי המחירים שציין הינם התמורה היחידה והבלעדית לשירותים המוצעים על ידו במסגרת ההזמנה.
		M		הסכמת המציע כי המחיר שהוצע על ידו מגלם את כל ההוצאות והסיכונים הכרוכים בביצוע הפעילות וכי לא תהא לו דרישה לכל החזר הוצאה מכל מין וסוג שהוא
6.2	תעריף שעת נציג	S		שיחות נכנסות - הסכמת המציע לתמחר את הצעתו עפ"י שיטת תשלום חודשית המבוססת על מחיר לשעת נציג שירות, וכוללת בתוכה את כל תקורות המציע.
6.3	תקופת ההתקשרות	S		הסכמת המציע לתמחר את העלויות עפ"י תקופת ההתקשרות כדלהלן: התקופה הבסיסית – 60 חודשים, אופציה להארכת התקופה הבסיסית ב- 36 חודשים נוספים וב-24 חודשים נוספים.
6.4.1	תעריף שעת נציג	M		הסכמת המציע כי תעריף לשעת נציג עבור שיחות נכנסות ושיחות יוצאות בעלות אופי שירותי ייכלל בתחומים: טיפול בפניות ומתן מידע בנושאים מנהליים, תיאום פגישות, ותחומים שירותיים נוספים כפי שיוגדרו ע"י משרד הבריאות בעתיד. התחייבות הספק לא לבצע שיחות יירוט. התשלום יבוצע כמפורט בסעיף 6.4.1
		M		התחייבות המציע לשלם פיצוי למשרד הבריאות בגין אי עמידה ביעדים שהוגדרו בהיקף של עד 10% מסך התשלום. <ul style="list-style-type: none"> • יעד זמן המתנה יעמוד על מענה של 80% מהשיחות תוך 30 שניות ומשקלו במודל 60% • יעד ציון שביעות רצון לקוחות הינו 85 ומשקלו במודל 40% הספק יהיה זכאי לתוספת פרס בגין עמידה במדד שביעות רצון שהוגדר בהיקף של עד 3% מסך התשלום.
6.4.6	מוקדים עתידיים	M		פעולות עתידיות ישולמו על בסיס שעות מושקעות אלא אם יסוכם אחרת
6.5	תנאי תשלום	M		התחייבות לעבודה עפ"י תנאי התשלום המפורטים בסעיף 6.5 במכרז.

הערה: האמור בנספח זה מהווה תזכורת בלבד ואין בו כדי לגרוע מחובתו של הספק לקיים את כל הוראות ההסכם ונספחי המכרז בין אלה שמפורטים בנספח זה ובין אלו שלא מפורטים.

6. הצעתנו זו תעמוד בתוקפה עד המועד הנקוב בפרק 1 למסמכי המכרז (התחייבות המציע בגין הגשת ההצעה), ואתם תהיו זכאים לקבלה בכל עת עד מועד זה ועד בכלל, וכן תהיו זכאים לפנות אלינו בבקשה להארכת תוקף הצעתנו באותו סעיף של מסמכי המכרז.

7. ידוע לנו כי במידה ותבחרו בנו כזוכה שני או שלישי (וכן הלאה), תעמוד הצעתנו זו בתוקפה עד לתום התקופה, כמוגדר במסמכי המכרז.

8. רשימת מסמכים להצעה

נא וודא וסמן ב-X, שהמסמכים הרשומים מטה, צורפו להצעתך כמפורט במסמכי המכרז וכן המסמכים המפורטים בסעיפים 1.3 ו- 1.4 במסמכי המכרז כדלקמן:

- [] אישור על היות המציע תאגיד.
- [] אישור רואה חשבון על היקף הכנסות.
- [] אישור על ניהול ספרים כחוק.
- [] אישור תקף על ניכוי מס במקור.
- [] תעודת עוסק מורשה.
- [] דוחות כספיים כאמור בסעיף 1.4.8 למסמכי המכרז.
- [] אישור ממינהל ההסדרה והאכיפה במשרד התמ"ת בדבר הרשעות, קנסות של המציע ובעלי השליטה בו או היעדרם.
- [] מסמכים המוכיחים את ניסיונו של המציע כאמור בסעיף 1.4.11 למסמכי המכרז.
- [] המלצות בכתב של לקוחות/לקוחות כאמור בסעיף 1.4.12 למסמכי המכרז.
- [] ערבות בנקאית לקיום ההצעה. מסמכים המוכיחים את ניסיונו של מנהל הפרויקט כאמור בסעיף 1.3.8 למסמכי המכרז.
- [] קבלה על תשלום דמי ההשתתפות במכרז.
- [] ערבות בנקאית לקיום ההצעה (נספח ג').
- [] אישור עו"ד (נספח ד').
- [] טופס הצעה נספחים ה', ו', ז' (המענה הטכני) מלאים וחתומים.
- [] הצהרת משתתף במכרז, חתומה בידי המציע (נספח י').
- [] טופס פרטי המציע - נספח י"א מלא וחתום.
- [] תצהיר המציע בדבר קיום חובותיו של המציע ובעל השליטה בו בעניין זכויות עובדים (נספח י"ב)

בכבוד רב,

שם מלא:	_____	חתימה:	_____
כתובת:	_____	חותמת:	_____
תפקיד:	_____	טלפון:	_____
מספר תאגיד:	_____	פקסימיליה:	_____

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

נספח ו'

לכבוד
משרד הבריאות

הצעת מחיר

הנדון: הצעה לתעריף עלות שעת נציג כוללת

הצעת עלות שעת נציג ללא מע"מ למילוי ע"י הספק – תמחור המציע עבור תעריף שעת נציג בכל המוקדים:

תעריף לשעת נציג

אנו מאשרים כי קראנו את כל מסמכי המכרז, למדנו אותם ואת כל הנתונים והתנאים הקשורים עם ההתקשרות. כל פרטי המכרז ותנאיו, כמו גם הוראות הסכם ההתקשרות המהווים חלק ממסמכי המכרז, מקובלים ומוסכמים עלינו.

בכבוד רב,

חתימה: _____

שם מלא: _____

חותמת: _____

כתובת: _____

טלפון _____

תפקיד: _____

פקסימיליה: _____

מספר תאגיד: _____

נספח ז'

מענה טכני

לכבוד
משרד הבריאות

הנדון: מענה טכני להקמת והפעלת Contact Center

כללי

- מוגשת בזה המענה הטכני להקמת והפעלת Contact Center.
- אנו מאשרים כי קראנו את כל מסמכי המכרז, למדנו אותם ואת כל הנתונים והתנאים הקשורים עם ההתקשרות. כל פרטי המכרז ותנאיו, כמו גם הוראות הסכם ההתקשרות המהווים חלק ממסמכי המכרז, מקובלים ומוסכמים עלינו.
- אנו מאשרים כי אנו עומדים בכל תנאי הסף של המכרז.
- כמו כן, אנו מאשרים כי בדקנו את כל שראינו לנכון לבדוק לצורך הגשת הצעתנו, לרבות כדאיות הסכם ההתקשרות, הזכויות המשפטיות בו וכל דבר אחר שיש לו, לדעתנו, חשיבות או משקל בהחלטתנו אם להגיש הצעה ואם להתקשר עם משרד הבריאות בהסכם במידה שהצעתנו תזכה.

1. תיאור אופן מענה המציע למכרז

- 1.1. חלק זה מפרט את אופן המענה של המציע לכל דרישות המכרז בתחומי התפעול והטכנולוגיה.
- 1.2. חלק זה, לרבות ההערות והנספחים של המציע יהווה חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות שייחתם בין משרד הבריאות לספק הזוכה (ככל שיקבע ע"י משרד הבריאות).
- 1.3. (M) המציע נדרש לבצע את כל הפעילויות והדרישות במלואם:
 - א. מענה על כל הדרישות המופיעות במכרז.
 - ב. השלמת טבלאות המענה. כל האמור בטבלאות יש למלא במלל חופשי בנספח המלווה לחלק זה (נספח מענה למפרט הדרישות).
 - ג. צירוף המסמכים והנספחים הנדרשים.

2. טופס מענה לדרישות המכרז

2.1. כללי (I)

המענה לדרישות המכרז יתבצע באמצעות הטבלה המופיעה בסעיף ז'. הטבלה מכילה את העמודות הבאות:

- א. מס"ד - מספר סידורי של הדרישה (XXX).
- ב. כותרת הסעיף – כותרת הסעיף או תיאור קצר של החלק, או הסעיף, או התת סעיף המופיע במכרז.

- ג. סיווג - סיווג החלק, או הסעיף, או התת סעיף לפי סיווג רכיבי המפרט לפי סעיף 1.3.5. במכרז.
- ד. תכולה - ראה פירוט בסעיף 2.2 במסמך זה.
- ה. הערות / מידע המציע - ראה פירוט בסעיף 2.3 במסמך זה.
- ו. תיאור המידע הנדרש - ראה פירוט בסעיף 2.4 במסמך זה.
- ז. טבלת מענה לדרישות המכרז
- להלן טבלת המענה לדרישות המכרז:

מס"ד	כותרת הסעיף/תיאור	סיווג	תכולה	הערות / מידע המציע	תיאור המידע הנדרש

החברה/הספק _____ חתימה וחותמת _____

עמודה למילוי ע"י המציע.

2.2. תכולה (ביאור סימנים) (M)

בעמודת "תכולה" בטבלת המענה יציין המציע את האותיות הבאות:

- א. סימון "מ" - מקובל במלואו על המציע ו/או קיום מלא בהצעת המציע ו/או נכלל במלואו ויסופק בהתאם לדרישות הסעיף במכרז.
- ב. סימון "ח" - קיים חלקי בהצעת הספק או מסכים חלקית (סימון "ח" מחייב את המציע בהערות הסבר וציון מספרי ההערה/ות).
- ג. סימון "ש" - קיים שונה בהצעת הספק (סימון "ש" מחייב את המציע בהערות הסבר וציון מספרי ההערה/ות).
- ד. סימון "ל" - לא קיים ו/או לא מקובל ו/או לא נכלל בהצעת המציע למשרד הבריאות.

2.3. הערות / מידע המציע (M)

- א. המציע מתבקש לצרף להצעתו נספח הערות או מידע המציע אשר יכיל את המסמכים הנדרשים ובהם מענה מפורט לדרישות המכרז (במידה שנדרש מענה).

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

- ב. בעמודת "הערות או מידע המציע" בטבלת המענה, המציע יציין את מס' ההערה (סימון נומרי בסדר עולה : 1,2,3 וכד') בנספחי המציע, בהתאמה לטופס המענה המצ"ב בסעיף 2.5 ולנספח מענה למפרט הדרישות. במשבצת אחת ניתן לציין מספר הערות, או לחזור על מספר הערה בודדת, או מספר הערות עבור מספר משבצות שונה.
- ג. בסעיף שתכולתו היא "ח" (חלקי) או "ש" (שונה) המציע מחוייב בהערות הסבר. סעיף בסטטוס "ח" או "ש" שלא ילווה בהערות הסבר, ברירת המחדל היא "ל" לא קיים.
- ד. הערות או הדרישות למידע חייבות להיות נקודתיות ולהתייחס לחלק או לסעיף הנדון בלבד.
- ה. כל נספח טכני, או מסחרי חייב להיות מלווה במספר הערה תוך שיוך לסעיף הדרישה במכרז.
- ו. ההערות, הנספחים והמסמכים המצורפים מהווים חלק בלתי נפרד מהצעת המציע והתחייבות לאספקה ולביצוע ע"י הספק הזוכה.

תיאור המידע הנדרש (M)

עמודת "תיאור המידע הנדרש" תכיל אינפורמציה נדרשת לגבי אותו סעיף.

2.4. טופס מענה לדרישות המכרז

מס"ד	כותרת / הסעיף / תיאור	סיווג	תכולה (מ/ח/ש/ל)	הערות / מידע המציע	תיאור המידע הנדרש
חלק 1 – מנהלה					
לא נדרשת התייחסות					
חלק 2- יעדים ומטרות					
לא נדרשת התייחסות					
חלק 3 – יישום					
3.2.1 - 3.2.4	תחומי פעילות	M		התחייבות למתן שירותים בתחומי הפעילות המוגדרים בסעיף זה, בהתאם לתיאור השירות הנדרש עבור כל תחום פעילות	
3.2.1	מבנה ארגוני	S		<ul style="list-style-type: none"> פירוט מבנה ארגוני פירוט יחס מספר נציגים למנהל צוות פירוט יחס מספר נציגים למנהל משמרת ניסיונם (כולל היקף עמדות שהופעלו על ידי כ"א מהדרגים הניהוליים) ותחומי האחריות של הדרגים הניהוליים וכן את ניסיונם של בעלי התפקידים שישמשו כפונקציות מטה טכניות ותפעוליות 	
3.2.3	כ"א נדרש	S		<ul style="list-style-type: none"> התחייבות הספק להעמיד החל ממועד תחילת הפעילות כמות נציגים מספקת שתוכל להתמודד עם שיחות באנגלית וערבית בהתאם לתמהיל המוערך ובהתאם לצורך בפועל. התחייבות הספק להעמיד מענה בשפות נוספות מלבד ערבית, במידת הצורך. התחייבות הספק לעמוד ברמות השירות לשפות, כאשר רמות השירות זהות לאלו הנדרשות עבור כלל משרד הבריאות. 	
3.2.3	כוח אדם נדרש	S		<ul style="list-style-type: none"> התחייבות לבניית מערך גיוס, מיון וקליטת נציגי שירות בהתאם להיקפי הפעילות הצפויים ובהתאם למיומנויות נדרשות תוך פירוט מערך הגיוס, מיון 	

מס"ד	כותרת הסעיף/ תיאור	סיווג	תכולה (מ/ח/ש/ל)	הערות / מידע המציע מס' ההערה (סימון נומרי בסדר עולה: 1,2,3 וכד')	תיאור המידע הנדרש
					<p>וקליטת נציגי השירות.</p> <ul style="list-style-type: none"> • התחייבות המציע כי כישורי כוח האדם שיאייש את Contact Center והשכלתו יהיו בהתאם לנדרש בסעיף זה. • התחייבות המציע על איסור מעבר ו/או שיתוף כ"א העובד בפרויקט משרד הבריאות לאחד מהפרויקטים המבוצעים ע"י הספק בתחום הבריאות: עבור דרגים ניהוליים (מראש צוות ומעלה) איסור זה יהיה תקף לשנה ממועד הפסקת העבודה בפרויקט משרד הבריאות. עבור נציגי שירות איסור זה יהיה תקף לחצי שנה ממועד הפסקת העבודה בפרויקט משרד הבריאות. • התחייבות המציע לגייס נציגים דוברי אנגלית, רוסית, ערבית או שפות זרות אחרות, במידת הצורך. • פירוט סוג האוכלוסייה שתועסק והכישורים הנדרשים • פירוט אופן מיון וגיוס הנציגים • פירוט שיטת ההכשרה ומשך ההכשרה • פירוט ההדרכה השוטפת שעות ההדרכה, תכולה וכד' • פירוט שיטת הבקרה והמעקב אחר מקצועיות הנציגים והיקף שעות הבקרה המושקעות בנציג בחודש • פירוט תחומי אחריות וניסיון עבור כלל הדרגים הניהוליים (כולל מס' עמדות שהופעלו בתור מנהל תחום/מוקד) ופונקציות המטה
3.2.4	דרכי גישה	M			התחייבות המציע לאפשר את כל ערוצי הגישה המצוינים
3.2.5	היקפי עבודה צפויים - כללי	S			<ul style="list-style-type: none"> • התחייבות המציע להתמודד עם היקפי פעילות משתנים בימי הפעילות השונים לרבות צמצום והרחבה של העמדות ב Contact Center מבלי לגרוע מאיכות השירות • פירוט אופן ההתמודדות עם היקפי פעילות משתנים

מס"ד	כותרת הסעיף/תיאור	סיווג	תכולה (מ/ח/ש/ל)	הערות / מידע המציע מס' ההערה (סימון נומרי בסדר עולה: 1,2,3 וכד') בנספחי המציע	תיאור המידע הנדרש
					<ul style="list-style-type: none"> פירוט כמות העמדות ומספר נציגי השירות בחלוקה לתחומי פעילות התחייבות המציע להפעיל את Contact Center כך שיתמוך במתן מענה עבור שיחות בעקבות פרסומים שונים, תוך עמידה ביעדי השירות הסכמת המציע כי הודעה על פרסום תינתן לו לא פחות מ- 48 שעות מראש
3.2.5.2	נתונים כמותיים	M			<ul style="list-style-type: none"> התחייבות המציע להיערך כנדרש ללא תלות בהערכות ובמידע שניתנו ע"י משרד הבריאות. התחייבות המציע לתמוך במתן מענה עבור היקפי השיחות המתוארים במכרז תוך עמידה ביעדי השירות.
3.2.7.1	מיקום ה-Contact Center	M			<ul style="list-style-type: none"> פירוט מיקום Contact Center, טיב זכויותיו בשטח ותקופת השכירות צירוף הסכם שכירות עבור מבנה Contact Center צירוף כל האישורים הנדרשים מהרשות המקומית להקמת והפעלת Contact Center במיקום המיועד ו/או התחייבות כי ידאג שיהיו ברשותו אישורים אלה עם תחילת הפעילות במוקד.

מס"ד	כותרת הסעיף/ תיאור	סיווג	תכולה (מ/ח/ש/ל)	הערות / מידע המציע מס' ההערה (סימון נומרי בסדר עולה: 1,2,3 וכד')	תיאור המידע הנדרש
3.2.7.2	שטח ה-Contact Center	S			<ul style="list-style-type: none"> התייחסות המציע לגמישות Contact Center ואפשרות להתרחבות פונקציונאלית התחייבות המציע כי שטח Contact Center יהיה נפרד ממוקדים אחרים ומבודד
3.2.7.3	מתחמי עבודה	S			<ul style="list-style-type: none"> התחייבות המציע כי שטח Contact Center יכול מתחמי/חדרי עבודה למנהלים, חדרי ישיבות, חדרי הדרכה, עמדות נציגים, מנהלי משמרת ומתחמי/ חדרים נוספים עפ"י הצורך התייחסות המציע לעמדות נציגי השירות (שטח עמדה, רוחב שולחן, שטח אחסון אישי) התחייבות המציע כי שטח מתחם העבודה יכיל ארבעה חדרים קבועים עבור נציגי משרד הבריאות, בהתאם להגדרות משרד הבריאות. החדרים ימוקמו בקומה בה יופעלו כל/רוב היישומים עבור משרד הבריאות
	צורת ישיבה	S			<ul style="list-style-type: none"> התייחסות המציע לאופן צורת הישיבה
	גובה מחיצה	S			<ul style="list-style-type: none"> התייחסות המציע לגובה המחיצה בין העמדות
	מעבר בין עמדות הנציגים	S			<ul style="list-style-type: none"> התייחסות המציע למעבר בין עמדות הנציגים
	שירותי מבנה	S			<ul style="list-style-type: none"> התייחסות המציע לשירותי מבנה
	אקוסטיקה	S			<ul style="list-style-type: none"> התייחסות המציע לאקוסטיקה
	ציוד ועזרים	S			<ul style="list-style-type: none"> התייחסות המציע לציוד ועזרים
3.2.8	דרישות בטחון ובטיחות	M			<p>הספק מתחייב לנקוט בכל אמצעי הבטיחות, הן אלה הנדרשים על פי כל דין והן אלה הנדרשים בנסיבות ביצוע מחויבויותיו ושמטרתם למנוע פגיעה או נזק מעובדיו, מעובדי משרד הבריאות, מכל אדם מטעמם וכן מכל צד שלישי או מרכושם.</p>

מס"ד	כותרת הסעיף/ תיאור	סיווג	תכולה (מ/ח/ש/ל)	הערות / מידע המציע מס' ההערה (סימון נומרי בסדר עולה: 1,2,3 וכד') בנספחי המציע	תיאור המידע הנדרש
3.2.8	מערכת זיהוי בפני פריצה	M			• פירוט מערכת זיהוי בפני פריצה
	מערכת בקרת כניסות ומידור	M			• פירוט מערכת בקרת כניסות ומידור
	דרישות בינוי	M			<ul style="list-style-type: none"> • צירוף אישורים ומסמכים לאישור אכלוס המבנה לסוג הפעילות הרלוונטי על פי החוקים והתקנות המחייבים • התחייבות הספק לפעול עפ"י מפרט מס' 20.1 של משטרת ישראל במידה והאתר ימוקם בקומה נמוכה הנגישה לטיפול. • פירוט ההפרדה הפיזית בין שטח עבודת נציגי השירות והשטח הטכני • פירוט אופן המידור הפיזי בין החברות השונות להן ניתן שרות באתר • התחייבות הספק כי במידה שהאתר יהיה בבניין עצמאי יש לדאוג לגידור ושערים וכן לכניסה מבוקרת לחניה עילית או תחתית.
3.2.9	פעילות בשעת חירום	M			• התחייבות הספק כפי שמפורט בסעיף
חלק 4 - טכנולוגיה					
4.1.1	כללי				<ul style="list-style-type: none"> ▪ התחייבות המציע לתשתיות שיחברו בין מערכות Contact Center לעמדות נציגי השירות ▪ Contact Center ועמדות העבודה ולמערכות ורשתות חיצוניות של משרד הבריאות. ▪ התחייבות למערכות אנרגיה המשרתות את עמדות נציגי השירות הציוד והמערכות באתר. ▪ התחייבות המציע לספק מערכת אזעקות והתראות אשר יישלחו ל Contact Center ולחדר המחשב וכן למרכז התמיכה במשרד הבריאות ובאמצעות sms לנציגי משרד הבריאות. ▪ פירוט מבנה מערך המחשוב והתקשורת, כולל

מס"ד	כותרת הסעיף / תיאור	סיווג	תכולה (מ/ח/ש/ל)	הערות / מידע המציע מס' ההערה (סימון נומרי בסדר עולה: 1,2,3 וכד')	תיאור המידע הנדרש
					אבטחת מידע וקישור לרשתות חיצוניות <ul style="list-style-type: none"> התחייבות לאפשר לנציג אבטחת מידע של משרד הבריאות ביקורים חיצוניים הכוללים הצגה של שינויים במבנה הרשת ומערך המחשוב
4.1.2	חדרי ה-Contact Center	S			התחייבות המציע לכך שחדרי Contact Center יכללו את הנדרש בהתאם לסעיף
	חדרי המחשב והתקשורת	S			התחייבות להקצות למשרד הבריאות אזור ייעודי שבו יותקנו שרתי מחשב וציווד תקשורת ולהצבת ארונות התקשורת הייעודיים למשרד הבריאות בסביבה התואמת סטנדרטים מקובלים, בהתאם להגדרת משרד הבריאות.
	ארונות התקשורת	S			התחייבות הספק לספק את המפורט בסעיף
	מסדי תקשורת	S			התחייבות הספק לספק את המפורט בסעיף
	מערכת החשמל	S			התחייבות הספק לספק את המפורט בסעיף
	גילוי אש	S			התחייבות הספק לספק את המפורט בסעיף
	תקשורת מחשבים	S			התחייבות הספק לספק את המפורט בסעיף
	קווי תקשורת וקווי גיבוי	S			התחייבות הספק לספק את המפורט בסעיף
	אבטחת מידע – זיהוי / אימות משתמש	S			התחייבות הספק לספק את המפורט בסעיף
4.1.3	תשתיות סביבת הדרכה	S			התחייבות הספק לחדרי הדרכה כמתואר בסעיף
4.1.4	נגישות לרשתות תקשורת	S			<ul style="list-style-type: none"> הספק יפרט את השינויים הנחוצים לדעתו במודל התקשורת כדי לעמוד בדרישות המפרט התחייבות הספק לאפשר למרכז השרות נגישות

מס"ד	כותרת הסעיף/תיאור	סיווג	תכולה (מ/ח/ש/ל)	הערות / מידע המציע מס' ההערה (סימון נומרי בסדר עולה: 1,2,3 וכד')	תיאור המידע הנדרש
	חיצוניות				לאינטרנט או רשתות אחרות על פי בקשה מפורשת ובכתב ומשרד הבריאות וללא חיוב בעלויות נוספות.
4.1.5	עמדות עבודה	S			התחייבות הספק לעמדות עבודה עבור נציגי השירות אחראי משמרת ומנהל Contact Center
4.2	מערכות ה-Contact Center	S			התחייבות הספק לאחריות טכנית ותפעולית למערכת Contact Center בשלמותה, כולל מרכיבי הספק ומרכיבי משרד הבריאות.
4.2.1.1	מערכת CTI	S			התחייבות הספק למערכת CTI אשר תפקח על כל מהלך הקריאות Contact Center תוך התייחסות לסוג המערכת (, EASYRUN , CTWMRE AVAYA, TADIRAN, GENESYS NORTEL או מע' אחרת), ניסיון מוכח בארץ בתמיכה במס' משתמשים בו זמנית, היקף התמיכה בעברית, יכולת גישה מרוחקת לדוחות כולל בממשק web , קיום תשתית לממשקים עם מערכות CRM וסביבת EMAIL , AS400 – יכולת תמיכה במגוון צורות אינטראקציה (טלפון , פקס), יכולת קישוריות למערכות שו"ב
	שתי מערכות IVR	M			התחייבות הספק לשתי מערכות IVR אשר יאפשרו ניתוב של התנועה במתג אל היעדים המתאימים בצורה יעילה ומהירה - יש לפרט את תאור המערכת ומבנה המערכת(תוך התייחסות לגמישותה לשינויים, מוכנות לשילוב תשתיות דיבור וניסיון מוכר בארץ בכמות פורטים בו"ז)
	מערכת הקלטה	M			התחייבות למערכת הקלטה המאפשרת הקלטת שיחות ומסכים - יש לפרט את תאור המערכת ומבנה המערכת

מס"ד	כותרת הסעיף/ תיאור	סיווג	תכולה (מ/ח/ש/ל)	הערות / מידע המציע מס' ההערה (סימון נומרי בסדר עולה: 1,2,3 וכד')	תיאור המידע הנדרש
	מערכת FAX SERVER	M			<ul style="list-style-type: none"> התחייבות הספק למערכת FAX SERVER שתאפשר קבלת פניות לקוחות באמצעות פקס וניתובם ישירות לנציג השירות. יש לפרט את תאור המערכת ומבנה הערכת (יש להתייחס ליכולת קבלת פקסים וניתובם למערכת הדואר האלקטרוני, יכולת משלוח פקסים מה-DESKTOP עם קישוריות למערכת ה-CRM. התחייבות הספק להקצות 4 פורטים בו זמנית לפקסים נכנסים.
	מערכת צגי על	M			התחייבות למערכת צגי על אשר ימוקמו באולם/ אולמות Contact Center
	רישום SMDR ורישום APA	M			התחייבות הספק לאפשר למשרד הבריאות ו/או נציג מטעמו להתקין מערכת לרישום SMDR ורישום APA או דומה לו.
4.2.1.2	מערכות נוספות באחריות הספק (לא מחוייב)	S			פירוט מערכות Contact Center הנוספות המשמשות את הספק (כגון: מערכות שליטה ובקרה, מערכות ניהול משמרת, מערכת ניהול כ"א וכד')
4.2.1.3	יחידת DIALER	S			פירוט יחידת DIALER אשר תאפשר ביצוע שיחות אל מחוץ ל Contact Center (הפיכת שיחה נכנסת ליוצאת)- יש לפרט את תאור המערכת ומבנה המערכת בנספח 4.2.1.3.
4.2.2	מערכות אשר יסופקו ע"י משרד הבריאות	S			הספק יתעד כל שיחה נענית ויוצאת במערכת ה-CRM של משרד הבריאות, ויעדכן את האחראי על הפעילות מטעם משרד הבריאות על שינויים נדרשים. התחייבות הספק לשימוש במערכות CRM, ניהול ידע, גבייה ותשלומים.
4.3.1	נתב שיחות	S			פירוט תכולת המערכת שתסופק ותופעל עבור משרד הבריאות - קונפיגורציית המערכת, מבנה ותכולת השרתים, כמות המבואות בכל שרת ויכולת ניתוב המערכת.
4.3.2	ניתוב קריאות	S			פירוט תכולת המערכת שתסופק ותופעל עבור משרד הבריאות (תוך התייחסות לקבוצות השירות, עמדות נציג מאויישות, מיומנות הנציג, קריאות ממתניות ועדיפויות)

מס"ד	כותרת / הסעיף / תיאור	סיווג	תכולה (מ/ח/ש/ל)	הערות / מידע המציע מס' ההערה (סימון נומרי בסדר עולה: 1,2,3 וכד')	תיאור המידע הנדרש
4.3.3	קבוצות ותורי המתנה	S			פירוט תכולת המערכת שתסופק ותפעל עבור משרד הבריאות (היקף הקבוצות/תורים אשר יופעלו עבור משרד הבריאות, היקף העמדות במערכת, היקף הקבוצות בהן עמדה יכולה להשתתף בו זמנית וכד')
4.3.3	שירות בתורי המתנה	S			פירוט סוגי השירות שינתנו ללקוח משרד הבריאות בעת ההמתנה בתור
4.3.4	הפעלת חיוג יוצא	S			פירוט מערכי ההפעלה לחיוג יוצא אשר יופעלו עבור משרד הבריאות תוך התייחסות לנק' הבאות: CALL , CALL BACK, OUTBOUND CALLS BLENDING
4.4	גיבוי ושרידות	S			הספק יפרט את פתרון הגיבוי והשרידות שינתנו למערכות המחשב ולכל מערכות התשתית והמערכות הטכנולוגיות, כולל מרכזיות ומערכות ניתוב שיחות
4.5.1	מערכת הקלטת שיחות - כללי	M			התחייבות הספק למערכת הקלטת שיחות המשולבת באינטגרציה מלאה עם מערכות המחשוב של הספק עבור משרד הבריאות
4.5.2.1	הקלטה אקראית	M			התחייבות הספק להקלטה אקראית של סוגי השיחות המוגדרות בסעיף. הקלטה של 25% מכלל השיחות בכל תחום ייעודי, תוך אפשרות להגדלה נפח ההקלטה ל- 100%.
4.5.2.2	הקלטה קבועה	M			פירוט אופן הקלטת השיחות הנדרשות להקלטה קבועה תוך התייחסות לאפשרות הקלטה גם במידה והשיחה לא החלה בנושא הדורש הקלטה.
4.5.3.1	ממשק CTI	M			התחייבות הספק לממשק את מערכת ההקלטה למערכת ה- CTI של Contact Center ולאפשר הקלטה של מסכי התפעול של הנציגים בזמן השיחה, עם כל פרטי הלקוח.
4.5.3.2	ממשק CRM	M			התחייבות הספק לממשק את מערכת ההקלטה למערכת ה- CRM שתפעיל משרד הבריאות ככל שתפעיל לצורך אחסון ואחזור של ההקלטה.
4.5.4	אחזור הקלטות	M			<ul style="list-style-type: none"> ■ התחייבות הספק לאחזור מידע משולב בין מערכת ההקלטות למערכת ה- CRM של משרד הבריאות. ■ התחייבות הספק להשמעת הקלטות מאוחזרות

מס"ד	כותרת הסעיף/ תיאור	סיווג	תכולה (מ/ח/ש/ל)	הערות / מידע המציע מס' ההערה (סימון נומרי בסדר עולה: 1,2,3 וכד') בנספחי המציע	תיאור המידע הנדרש
					<p>בתהליך on-line מעמדות התפעול ו/או ברשת של משרד הבריאות מעמדות מרוחקות ע"י גורמי משרד הבריאות אשר יוגדרו מראש. הספק יציג את הפתרון ואת הממשק המוצע למשרד הבריאות</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ התחייבות להקצות עמדות תפעול לשימוש בלעדי של משרד הבריאות, עם מערכת הרשאות גמישה לאבטחת מידע. ▪ התחייבות לאפשרות עריכת הקלטת שיחות והעברה לקבצים ו/או העברה למדיה מגנטית. ▪ התחייבות הספק שכל שינוי מידע מוקלט, מחיקת מידע, עריכת מידע מעל המידע או ההקלטה יהיה חתום וחסום להוציא מורשים קבועים שיקבעו ע"י משרד הבריאות.
4.6.1	דוחות ובקרת תפעול - כללי	M			<ul style="list-style-type: none"> ▪ התחייבות הספק לקיים מערך דיווח שוטף אשר יכלול דוחות בזמן אמת ודוחות תקופתיים. ▪ התחייבות הספק להפקת דוחות מכלל מערכות הבריאות Contact Center בהתאם להגדרת משרד הבריאות. ▪ התחייבות הספק להצגת הדוחות על גבי צגי עמדות נציגי השירות והאחמ"ש ו/או עמדות התפעול ו/או עמדות הניהול והפיקוח. כמו כן התחייבות לאפשרות להדפסת הדוחות ואחסונם כנתונים גולמיים או כדוחות מעובדים ע"י מדיה מגנטית ו/או אפשרות להעביר את המידע והדוחות במצב ON LINE למערכות חיצוניות של הספק או של משרד הבריאות. • התחייבות הספק לכך שמפעילי המערכת (הספק ומשרד הבריאות) יוכלו לבנות דוחות קבועים כולל אפשרויות לבצע שינויים ועדכונים בדוחות הקבועים וכן לבנות ולחולל דוחות נוספים בהתאם לדרישות משרד הבריאות ללא הגבלה על סוגי הדוחות והיקפם וללא עלות נוספת. ▪ התחייבות הספק לאפשר למשרד הבריאות גישה ישירה לנתוני כלל המערכות, הן מעמדות תפעול והן גישה מרחוק מעמדות ייעודיות שיוגדרו ע"י משרד הבריאות. ▪ התחייבות הספק לאפשרות לביצוע פעולות מתמטיות על כל נתון ונתון.

מס"ד	כותרת הסעיף/ תיאור	סיווג	תכולה (מ/ח/ש/ל)	הערות / מידע המציע מס' ההערה (סימון נומרי בסדר עולה: 1,2,3 וכד')	תיאור המידע הנדרש
4.6.3	דוחות בזמן אמת	M			<ul style="list-style-type: none"> התחייבות הספק לקיים מערך דיווח שוטף אשר יכלול דוחות בזמן אמת, המתייחסים להצגת נתונים במיון לדוחות ותצוגת המשתנים דינאמית – יש לפרט את כל האפשרויות המעשיות להפעלת דוחות זמן אמת התחייבות הספק להגדיר עמדות ייעודיות באתרי משרד הבריאות אשר יהיו מקושרות מרחוק ויאפשרו צפייה בתצוגות זמן האמת.
4.6.4	דוחות תקופתיים	M			התחייבות הספק לקיים מערך דיווח שוטף אשר יכלול דוחות תקופתיים לפי דרישה, דוחות אוטומטיים, ואחזור מידע ספציפי בהתאם לדרישות משרד הבריאות
4.7	אבטחת מידע	M			<ul style="list-style-type: none"> התחייבות הספק שנושא אבטחת המידע ייושם כמתואר בסעיף 4.7 ב- RFP . פירוט הדרכים וההנחיות הננקטות על מנת לעמוד בחוק הגנת הפרטיות התייחסות המציע לאופן בדיקת מהימנות וסינון עובדים פירוט הדרכים וההנחיות הננקטות על מנת לשמור על מצעי המידע של משרד הבריאות פירוט הדרישות לשמירה על סודיות המידע שהעובדים נחשפים אליהן, כחלק מקליטתם
חלק 5 - מימוש					
5.1	מימוש כללי	M			<ul style="list-style-type: none"> התחייבות הספק לעמוד בסטנדרטים ותהליכי מימוש כנדרש במפרט ושאושרו ע"י משרד הבריאות, נהלי עבודה, תוכנית עבודה ישימה, ניהול ובקרה, תאימות מלאה למערכות משרד הבריאות, עבודה באחריות מלאה של הספק והתחייבות לאחריות ושירות נדרשת לאחר הפעלת Contact Center והכנסתו ליצור מלא.
5.2	אופן המימוש	S			<ul style="list-style-type: none"> התחייבות הספק לעמידה בל"ז כמתואר ב- RFP סעיף 5.2.
5.3	אבני דרך להקמה	S			<ul style="list-style-type: none"> התייחסות לאבני דרך כמפורטים בסעיף
5.4	פעילויות	S			<ul style="list-style-type: none"> פירוט צוות פרויקט ההקמה, מנהל פרויקט

מס"ד	כותרת הסעיף/תיאור	סיווג	תכולה (מ/ח/ש/ל)	הערות / מידע המציע מס' ההערה (סימון נומרי בסדר עולה: 1,2,3 וכד')	תיאור המידע הנדרש
	הקמה				ההקמה וקבלני משנה וניסיונם בתחום הקמת מוקד שירות
5.4.1	פגישות וישיבות היגוי	M			• התחייבות המציע להעמדת כל כח אדם מקצועי שיידרש לביצוע הפרויקט על חשבונו וללא כל תשלום נוסף מצד משרד הבריאות
5.4.2	דוחות התקדמות	M			• התחייבות המציע להגשת דו"ח התקדמות מפורט של הפרויקט (גאנט) בתדירות דו שבועית.
5.4.3	גיוס והכשרת עובדים	M			<ul style="list-style-type: none"> • התחייבות המציע לביצוע כלל הכשרות וההדרכות על חשבונו לפי דרישות משרד הבריאות • התחייבות הספק כי קליטת או החלפת דרגים ניהוליים תהייה באישור אחראי על הפרויקט מטעם משרד הבריאות. • התחייבות המציע כי כח האדם ב Contact Center יעבוד עבור משרד הבריאות באופן בלעדי תוך מתן הזכות למשרד הבריאות לבצע בקרה שוטפת בנושא תהליך הגיוס והמיון והזכות לדרוש החלפת עובד/ת המועסק/ת על ידו. • פירוט תנאי הסף לכוח האדם הדרוש • פירוט פרטי מנהל Contact Center • פירוט תנאי הרווחה לכ"א ותוכנית פיתוח מנהלים • הצגת הכלי למיון ואת תנאי הסף לקליטה
5.4.4	הדרכה והכשרה	S			<ul style="list-style-type: none"> • התחייבות המציע לבניית מערך הדרכה שנתי ומינוי גורם אחראי על פעילויות בקרה ומעקב שוטפות בנושא זה הכולל האזנות וסקרי לקוח סמוי. • התחייבות להכנת חוברות הדרכה על חשבון המציע והעברתן למשרד הבריאות. • פירוט מערך ההכשרה • פירוט מערך ההדרכה • הסכמת המציע לביצוע בקרה שוטפת בנושא הדרכת כח אדם ע"י משרד הבריאות באופנים השונים.
5.5.1	ניהול ה-	M			• התחייבות המציע כי מנהלי התחומים ומנהל האתר יעבדו עבור משרד הבריאות באופן בלעדי וכי ניהול

מס"ד	כותרת הסעיף/ תיאור	סיווג	תכולה (מ/ח/ש/ל)	הערות / מידע המציע מס' ההערה (סימון נומרי בסדר עולה: 1,2,3 וכד')	תיאור המידע הנדרש
	Contact Center				Contact Center יתבצע ע"י מנהל האתר בפקוח ובתיאום מלא עם גורם מטעם משרד הבריאות. הסכמת המציע כי למנהל האתר מטעם משרד הבריאות זכות החלטה וזכות וטו על כל החלטה המתקבלת ב Contact Center. התחייבות המציע כי כל שינוי יבוצע בתיאום מלא עם הגורם הממונה מטעם משרד הבריאות.
5.5.2	מערך מדדים לרמת שירות	M			<ul style="list-style-type: none"> התחייבות המציע להבחין על פי מערך מדדים אשר ייקבע בלעדית ע"י משרד הבריאות ויכלול מדדי יעילות, רמת שירות ואיכות המענה ב Contact Center. עבור כל מדד יכלול המערך את אופן חישוב המדד, יעדים, יעדים בשעות שיא וערכי סף. הסכמת המציע לעדכון המדדים עפ"י שיקול דעתו של משרד הבריאות ובהתרעה של 7 ימי עבודה. הסכמת המציע לדיון מחודש בתום תקופת ההתייבבות, עפ"י בקשת המציע, ללא התחייבות משרד הבריאות. פירוט אופן ביצוע מעקב ובקרה אחר המדדים
5.5.3	דיווח למשרד הבריאות	M			<ul style="list-style-type: none"> התחייבות לעבודה בהתאם למערך הדיווח, אשר יוגדר ע"י משרד הבריאות ויכלול את פירוט הדו"חות הנדרשים, פורמט הדו"חות, תדירות הפקה וגורמים מדווחים. התחייבות להפקת הדוחות ע"י הספק הזוכה. הסכמת המציע לשינוי מערך הדיווח ע"י משרד הבריאות, ללא תשלום נוסף.
5.6.3	מערך תגמול נציגי השירות	S			<ul style="list-style-type: none"> פירוט המדדים והפרמטרים שלפיהם יוגדר מודל תגמול העובדים
5.7.2	אחריות הספק	M			<ul style="list-style-type: none"> התחייבות המציע לאספקת כלל שירותי האחזקה והשירות למערכות הספק על ידו או ע"י קבלני המשנה של המציע וזאת באחריות כוללת של המציע בלבד. התחייבות המציע לשדרג/לעדכן את המערכות שברשותו ע"פ הנחיות ושדרוגים שיבוצעו במשרד הבריאות.

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

תיאור המידע הנדרש	הערות / מידע המציע מס' ההערה (סימון נומרי בסדר עולה : 1,2,3 וכד')	תכולה (מ/ח/ש/ל)	סיווג	כותרת הסעיף/תיאור	מס"ד
	• התחייבות המציע לעמוד בזמני התגובה שצוינו בסעיף הנ"ל והתחייבות לדווח מיידית למשרד הבריאות על כל תקלה ולבצע תיעוד וניהול של התקלות.		M	תקלות וזמני תגובה	5.7.3
	• התחייבות המציע לתחזוקת מבנה שוטפת ואחריות לתקן על חשבונו, ובאופן מידי, כל פגם או תקלה.		M	תחזוקת מבנה	5.7.4

נספח מענה למפרט הדרישות

דרישות ליישום Contact Center

מספור הסעיפים בסעיף זה למספורם במסמך ה-RFP.

3.2.5 תיאור הפעילות הנדרשת מהספק להפעלת Contact Center

3.2.5.1 מבנה ארגוני

א. פירוט מבנה ארגוני

המציע יפרט את המבנה הארגוני המוצע על ידו, תוך פירוט הדרגים הניהוליים, מנהלי הצוותים ומנהלי המשמרת ושיטת הניהול (כולל היררכיה) ב-Contact Centers עבור כל תחום ייעודי.

ב. יחס מספר נציגים למנהל צוות

המציע יפרט את היחס בין מספר הנציגים למנהל הצוות

ג. יחס מספר נציגים למנהל משמרת

המציע יפרט את היחס בין מספר הנציגים למנהל המשמרת

ד. ניסיון ותחומי אחריות

המציע יפרט את ניסיונם (כולל היקף עמדות שהופעלו על ידי כ"א מהדרגים הניהוליים) ותחומי האחריות של הדרגים הניהוליים וכן את ניסיונם של בעלי התפקידים שישמשו כפונקציות מטה טכניות ותפעוליות, לרבות פונקציית או"ש ופונקציות בנושאי כוח אדם – גיוס, מיון וקליטת נציגי שירות, הדרכה והכשרה שוטפת ותכנון מצבת כ"א.

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

3.2.1.8 כוח-אדם נדרש

א. פירוט סוג האוכלוסייה המועסקת והכישורים הנדרשים (מס' שנות לימוד, שפות, כישורים וכד')

ב. פירוט אופן מיון וגיוס הנציגים (ראיון, מבחן, סדנת מיון/ מרכז הערכה, אחר)

ג. פירוט שיטת ומשך ההכשרה והנושאים הנכללים בהכשרה הפרונטאלית

ד. פירוט שיטת ומשך ההדרכה השוטפת והנושאים הנכללים

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

ה. פירוט שיטת הבקרה והמעקב אחר מקצועיות הנציגים, כולל היקף שעות הבקרה (האזנות, משוב, וכו') המושקעות בנציג בחודש

ו. ניסיון מנהל ה- Contact Center

המציע יפרט את ניסיונו (כולל היקף עמדות שהופעלו על ידו וצירוף קו"ח) של מנהל

ה- Contact Center.

3.2.6 היקפי עבודה צפויים

א. פירוט אופן ההתמודדות עם היקפי פעילות משתנים

ב. פירוט כמות העמדות ומספר נציגי השירות
פירוט כמות העמדות ומספר נציגי השירות אשר הספק יפעיל במועד תחילת הפעילות

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

3.2.8 תכנון פונקציונאלי

3.2.8.1 מיקום Contact Center

פירוט מיקום Contact Center המדויק וכן שטח Contact Center. כמו כן יפרט הספק את טיב זכויותיו בשטח (בעלות, שכירות וכו'), תקופת השכירות וכן יצרף את הסכם השכירות.

3.2.8.2 שטח Contact Center

פירוט שטח Contact Center תוך התייחסות לגמישות ואפשרות להתרחבות פונקציונאלית (יש להתייחס להתרחבות אפשרית באחוזים בתוך השטח הקיים)

3.2.8.3 א. מתחמי עבודה

התייחסות/תרשים המפרט את שטח Contact Center ואופן תכנון מתחמי/חדרי עבודה למנהלים, חדרי עבודה לנציגי משרד הבריאות, חדרי ישיבות, חדרי הדרכה, עמדות נציגים, מנהלי משמרת ומתחמי/חדרים נוספים עפ"י הצורך

ב. עמדות נציגי השירות: (שטח עמדה, רוחב שולחן, שטח אחסון אישי וכו'):

ג. עמדות מנהלי משמרת:

3.2.8.4 צורת ישיבה

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

התייחסות/תרשים המפרט את צורת הישיבה ועמדות העבודה

3.2.8.5 גובה מחיצה

התייחסות/תרשים המפרט את גובה המחיצה בין העמדות

3.2.8.6 מעבר בין עמדות הנציגים

התייחסות/תרשים המפרט את המעבר בין עמדות הנציגים כולל ציון מידות.

3.2.8.7 שירותי מבנה

התייחסות/תרשים המפרט את שירותי המבנה ב Contact Center

3.2.8.8 אקוסטיקה

התייחסות לאופן ההפרדה האקוסטית בין העמדות כולל פרוט האמצעים להפרדה אקוסטית.

3.2.8.10 ציוד ועזרים

פירוט ציוד משרדי טכנולוגי (כגון: מכשירי פקס, מכונות צילום, מדפסות וכו') וציוד מתכלה שיתקנו בשטח Contact Center ואשר יהיו זמינים לנציגים והמנהלים
Contact Center

3.2.9 זרישות בטחון ובטיחות

3.2.9.2 מערכת זיהוי בפני פריצה

המציע יפרט את מערכת הזיהוי בפני פריצה כדלקמן:

- מערכת ההתראה תכיל גלאים ומפסקים מגנטים אשר יכסו כל פתח נגיש לחדירה אל האתר ו/או מעטפת קירות הנמצאים בסמיכות לשכן בקומה.
- המערכת תכיל גיבוי מצברים ל - 4 - 5 שעות ותחובר לגנרטור.
- על המערכת להכיל חיוויים למוקד רמה א' מאושר ע"י משטרת ישראל (אשר אושר ע"י משרד הבריאות ומקושר עימה) בחיבור קווי ואלחוטי דו כיווני מלא, כולל בודק קו טלפון.
- מחוץ למבנה יותקן צופר ונצנץ בכיוון הנראה לעין לדרך ציבורית.

3.2.9.3 מערכת בקרת כניסות ומידור

המציע יפרט את מערכת בקרת כניסות ומידור כדלקמן:

- הכניסה לאתר תבוקר ותותר למורשים בלבד בעזרת מערכת בקרת כניסה לפתחים הפעילים.
- בכניסה יותקן אינטרקום ומצלמת טלוויזיה במעגל סגור (אפשרי במשולב) אשר יחוברו לאחראי לאתר לשם הרשאה לכאלה שאינם מצוידים בתג המאפשר כניסה.
- כל הכניסות הפעילות יצולמו במצלמות צבע ברזולוציה גבוהה, ויוקלטו בהקלטה דיגיטאלית עם יכולת שמירה של שבוע ימים של המידע המוקלט.
- בכניסה למבנה תתוכנן עמדת מאבטח הכוללת שולחן/דלפק בדיקה (להנחת תיקים) וכן אמצעי הצללה מפני השמש והגנה בפני רוח/גשם. בעמדה יותקן קו טלפון פנים ולחצן מצוקה.

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

3.2.9.4 דרישות בינוי

א. הפרדה פיזית בין שטח עבודת נציגי השירות והשטח הטכני
פירוט ההפרדה הפיזית בין שטח עבודת נציגי השירות והשטח הטכני

ב. מידור פיזי בין החברות השונות להן ניתן שרות באתר
במידה ובאתר ניתן שרות למספר חברות, על המציע להגיש מפרט כיצד הוא מתכוון ליצור
מידור פיזי פנימי בין החברות

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

4. טכנולוגיה

4.1 תשתיות

4.1.1 כללי

פירוט מבנה מערך המחשוב והתקשורת, כולל אבטחת מידע וקישור לרשתות חיצוניות

4.1.3 תשתיות סביבת הדרכה

הספק יפרט את כלל האמצעים הטכנולוגיים שישרתו את סביבת ההדרכה

4.1.4 נגישות לרשתות תקשורת חיצוניות

פירוט השינויים שנדרשים במודל התקשורת כדי לעמוד בדרישות המפרט:

4.1.5 עמדות עבודה

פירוט עמדות העבודה ותכולתן

מערכות Contact Center

מערכות Contact Center הנדרשות מהספק

4.2.1.1 מערכות באחריות הספק (מחויב)

א. הספק מתבקש לפרט את תאור ומבנה מערכת ה- CTI

שם המערכת

נסיון בארץ (מס' משתמשים בו זמנית)

קיום תמיכה בעברית

גישה לדוחות

קיום תשתית לממשקים עם מערכות CRM

יכולת תמיכה במגוון צורות אינטראקציה (טלפון, פקס)

יכולת קישוריות למערכות שוי"ב

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

ב. הספק מתבקש לפרט את תאור ומבנה מערכת ה- IVR

היקף ניסיון מוכח בארץ בתמיכה (פרוט מס' 60 פורטים בו זמנית באתר אחד)

גמישות תפעולית לשינויים.

מוכנות לשילוב תשתיות זיהוי דיבור

ג. הספק מתבקש לפרט את תאור ומבנה מערכת ההקלטה, האם המערכת נמצאת בשימוש והאם קיים צוות המתמחה בניהול ותחזוקת המערכת וביצוע שינויים

ד. הספק מתבקש לפרט את תאור ומבנה מערכת ה-FAX SERVER, תוך התייחסות לנקודות הבאות:

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

יכולת משלוח פקסים מה DESKTOP עם קישוריות למערכת ה-CRM והמערכות הנוספות שיותקנו ב- Contact Center.

יכולת קבלת פקסים וניתובם למערכת הדואר האלק'.

התרעה על תקלות במערכת למערכות חיצוניות

עמידה בזמינות של 95% לקבלת פקסים מבחוץ

ה. הספק מתבקש לפרט את תאור ומבנה מערכת צגי העל

4.2.1.2 מערכות נוספות באחריות הספק (לא מחוייב)

הספק מתבקש להציג בהצעתו פירוט של מערכת Contact Center הנוספות המשמשות אותו, כגון: מערכות שליטה ובקרה, מערכת ניהול משמרת, מערכת ניהול כ"א וכד'.

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

4.2.1.3 יחידת DIALER (לא מחוייב)

הספק מתבקש לפרט את תאור ומבנה יחידת ה-DIALER, האם המערכת נמצאת בשימוש והאם קיים צוות המתמחה בניהול ותחזוקת המערכת וביצוע שינויים.

מערכות טלפוניה

4.3.1 נתב שיחות

הספק מתבקש להציג בהצעתו פירוט של תכולת המערכת שתסופק ותופעל עבור משרד הבריאות – קונפיגורציית המערכת, מבנה ותכולת השרתים, כמות המבואות בכל שרת ושרת ויכולת ניתוב המערכת. יש להתייחס להאם המערכת נמצאת בשימוש והאם קיים צוות המתמחה בניהול ותחזוקת המערכת וביצוע שינויים

4.3.2 ניתוב קריאות

הספק מתבקש להציג בהצעתו את פירוט תכולת המערכת שתסופק ותופעל עבור משרד הבריאות, כולל התייחסות ליכולת ניתוב קריאות לפי קבוצות שירות, עמדות נציג שירות מאויישות, מיומנות נציג השירות (SKILL), קריאות ממתונות, עדיפויות.

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

קישור לרשת האינטרנט

הספק מתבקש להציג בהצעתו את הקישור והממשק לרשת האינטרנט.

קבוצות ותורי המתנה

הספק מתבקש להציג בהצעתו פירוט תכולת המערכת שתסופק ותפעל עבור משרד הבריאות (היקף הקבוצות/תורים אשר יפעלו עבור משרד הבריאות, היקף העמדות במערכת, היקף הקבוצות בהן עמדה יכולה להשתתף בו זמנית, היקף קווי חוץ נכנסים/ יוצאים לקבוצה וכד')

גלישת והעברת שיחות

הספק מתבקש להציג בהצעתו את פירוט תכולת המערכת שתסופק ותופעל עבור משרד הבריאות תוך התייחסות להעברת שיחות מקבוצה/תור, גלישת שיחות מקבוצה / תור, גלישת שיחות בהתאם לזמני המתנה.

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

שירות בתורי המתנה

הספק מתבקש להציג בהצעתו את פירוט סוגי השירות שינתנו ללקוח משרד הבריאות בעת ההמתנה לשירות (המתנה לתור, לפני ואחרי שהלקוח נטש את התור ובסיום השיחה)

פירוט מערכי ההפעלה לחיוג יוצא אשר יופעלו עבור משרד הבריאות תוך התייחסות לנק' הבאות:

CALL BLENDING , CALL BACK, OUTBOUND CALLS

4.4 גיבוי ושרידות

פירוט פתרונות השרידות והגיבוי למערכות המחשב ולכל מערכות התשתית והמערכות הטכנולוגיות, כולל ציון נק' הכשל האפשריות

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

מערכת הקלטת שיחות

4.5.2.2 הקלטה קבועה

פירוט אופן הקלטת השיחות הנדרשות להקלטה קבועה תוך התייחסות לאפשרות הקלטה גם במידה והשיחה לא החלה בנושא הדורש הקלטה.

4.5.4 אחזור הקלטות

הצגת הפתרון והממשק המוצע למשרד הבריאות:

4.6.3 דוחות בזמן אמת

יש לפרט את אפשרויות תצוגת זמן אמת שניתן לבצע ולהפיק במערכת המוצעת למשרד הבריאות, כולל פרוט הדוחות.

4.6.4 דוחות תקופתיים

יש לפרט את כל סוגי הדוחות שהמערכת המתוארת במכרז יכולה לבצע ותסופק למשרד הבריאות במסגרת המכרז, תוך התייחסות להרשאות הפעלת המערכת ונגישות לדוחות, לנתונים ולביצוע עדכונים.

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

4.7 אבטחת מידע

א. חוק הגנת הפרטיות

פירוט צעדי ההגנה בהם המציע מתכוון לנקוט על מנת לעמוד בחוק הגנת הפרטיות:

ב. מהימנות וסינון עובדים

התייחסות המציע לאופן בדיקת מהימנות וסינון עובדים:

ג. מצעי מידע

פירוט הדרכים וההנחיות הנקטות על מנת לשמור על מצעי המידע של משרד הבריאות:

ד. חשיפת מידע לעובדים

פירוט הדרישות לשמירה על סודיות המידע שהעובדים נחשפים אליהן, כחלק מקליטתם:

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

5. מימוש

5.3 אבני דרך להקמה

א. אבני דרך א'-ו'

התייחסות לאבני דרך א' – ו' להקמת Contact Center :

ב. אבני דרך ז'-ט'

התייחסות לאבני דרך ז' – ט' להקמת Contact Center :

ג. אבן דרך י'

התייחסות לאבן דרך י' להקמת Contact Center :

5.4 פעילויות הקמה

הספק מתבקש להציג בהצעתו את צוות פרויקט ההקמה ומנהל פרויקט ההקמה, כולל קבלני משנה (שמות, השכלה, ניסיון בהקמת מוקד, יכולות ביצועיים, היקף משרה בפרויקט).

5.4.3 גיוס והכשרת עובדים

א. תנאי סף לכוח האדם הדרוש

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

ב. מנהל ה- Contact Center המיועד

הספק יפרט במסמך המענה את פרטי מנהל ה- Contact Center המיועד ואת ניסיונו המקצועי בתחום הפעלת מוקדי שירות:

ג. תנאי רווחה לכ"א ותוכנית פיתוח מנהלים

הספק יפרט את תנאי הרווחה לנציגים ומנהלים ותוכנית פיתוח מנהלים:

ד. הספק יציג את הכלי למיון ואת תנאי הסף לקליטה:

5.4.4 הדרכה והכשרה

א. מערך ההכשרה

פירוט תוכנית עבור מערך ההכשרה תוך פירוט הנושאים הבאים: מטרות ויעדים, תכנים, דרישות מוקדמות מהמשתתפים, משך ההכשרה, מקום ההכשרה, מספר משתתפים מקסימאלי ותוך התייחסות לתכני ההכשרה הנדרשים, כמצוין בסעיף 5.4.4.

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

ד. מערך ההדרכה

פירוט תוכנית עבור כל סוגי ההדרכות המפורטות בסעיף 5.4.4 ב-RFP, המפרטת את הנושאים הבאים: מטרת ויעדים, תכני הדרכה, דרישות מוקדמות מהמשתתפים, משך ההדרכה, מקום ההדרכה, מספר משתתפים מקסימאלי ועוד.

5.5.2 מעקב ובקרה אחר מערך המדדים

פירוט אופן המעקב והבקרה אחר המדדים המפורטים ע"י המציע, כולל אופן בחינת המדדים ואופן הטיפול במדדים שחרגו מהיעדים:

5.6.3 מעקב מערך תגמול נציגי השירות

פירוט המדדים והפרמטרים שלפיהם יוגדר מודל תגמול העובדים ופירוט היקף התגמול המקסימלי:

נספח ח'

אמות מידה

1. כללי

מסמך זה נערך מתוך מטרה לסייע לצוות בדיקת ההצעות לבחור מכלל ההצעות שהוגשו למשרד הבריאות, עבור מכרז להקמת והפעלת Contact Center, את ההצעה אשר תקיים את התנאים הנדרשים במפרט על הצד הטוב ביותר. המסמך ישמש ככלי עבודה בשלבי הבדיקה והבחירה בין הצעות הספקים השונות.

2. מטרה

המסמך מאפשר לבודקי ההצעות לאמת קיום כל הפרטים הנדרשים בהצעות וכן לקבוע את הציון שיקבל כל ספק עבור ההצעה שהגיש.

הציון יורכב משני מרכיבים: מרכיב העלות ומרכיב האיכות אשר יכומתו לציון שיבטא את הצעת הספק. שיטת מתן ציונים זו נועדה לשם הגדרת כללים קבועים וברורים להערכת הצעות הספקים, תוך מתן אפשרות להשוואה חד-ערכית בין ההצעות ושימוש בשיקולים ענייניים בלבד. ההצעה בעלת הציון הכללי הגבוה ביותר תהיה ההצעה הזוכה.

הציון הכללי של כל הצעה יתקבל ע"י מתן ציון לכל תת נושא, שקלול ציוני תתי הנושאים וסיכומם לציון אחד כולל המייצג את הצעת הספק.

3. שיטה

כללי

בחינת ההצעות נעשית באמצעות טבלאות בדיקה. טבלאות הבדיקה מכילות את רשימת הרכיבים התואמים לדרישות מתוך המפרט שאליהן חייב הספק להתייחס, כאשר לכל רכיב נקבע משקלו היחסי. המשקל היחסי של הרכיב נקבע לצורך שקלול הציונים וקבלת ציון משוקלל סופי, כפי שיוסבר בהמשך.

הספק חייב להתייחס בתשובתו לכל סעיף במענה הדורש את התייחסותו.

טבלאות הבדיקה כוללות את כל הרכיבים התואמים לדרישות המפרט אשר להם חשיבות בבדיקה השוואתית בין הצעות הספקים.

טבלאות בדיקת האיכות והעלות הינן רשימות רכיבים התואמות למפרט שהופץ לספקים, כאשר לכל רכיב נקבע משקלו היחסי. המשקל היחסי של הרכיב נקבע לצורך שקלול הציונים וקבלת ציון משוקלל סופי, כפי שיוסבר בהמשך.

חלק האיכות

בחינת חלק האיכות מתבצעת על ידי השוואת ציונים בין הצעות הספקים.

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

ציון משוקלל לתחום	ציון לסעיף			משקל הסעיף	פירוט
	2	1	0		
25%	X>6	6>=X>4	X = 3	20%	מספר לקוחות לשנה בין השנים 2008 - 2010 (ממוצע לשנה)
	X>6	6>=X>4	X = 3	20%	מספר מוקדים טלפונים שהופעלו עבור לקוחות בין השנים 2008 - 2010 (ממוצע לשנה)
	X>200	200>=X>101	X = 100	30%	ממוצע של מס' עמדות יומי של נציגים שהופעלו עבור לקוחות בין השנים 2008 - 2010 (ממוצע לשנה)
	X>200	200>=X>101	X = 100	20%	הפעלה רציפה של 100 עמדות בשנת 2010
	X>7	7>=X>5	X = 5	10%	ניסיון של 5 שנים לפחות בגביית תשלומים באמצעות הטלפון
5%	X>7	7>=X>5	X = 5	100%	וوتק הספק בהפעלת מוקדים
5%	X> 10M	10M>=X>8M	X = 8M	100%	מחזור שנתי בסך 8,000,000 ש"ח בכל אחת מ- 3 השנים האחרונות
20%	X>4	4>=X>2	X = 2	20%	וوتק מנהל מוקד
	X>100	100>=X>50	X = 50	30%	מספר עמדות שנוהלו על ידי מנהל המוקד
	עמידה מעבר לדרישות המכרז	עמידה מלאה בדרישות המכרז	עמידה חלקית בדרישות המכרז	20%	גיוס כ"א והכשרה
	עמידה ביחסים מקובלים ופירוט הערכות לשינויים נדרשים	עמידה ביחסים מקובלים במוקדים	אין התייחסות לסעיף	10%	יחסי כ"א - ציגים
	מבנה התגמול הטוב ביותר מבין ההצעות שניתנו	עמידה במערך תגמול מקובל	אין התייחסות לסעיף	20%	מערך תגמול עובדים

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

ציון משוקלל לתחום	ציון לסעיף			משקל הסעיף	פירוט	סעיף	נושא
	2	1	0				
10%	אפשרות להרחבה של עד 100%	אפשרות להרחבה של עד 20%	אין התייחסות להרחבה	30%	שטח מרכז השירות - התרחבות אפשרית	תכנון פונקציונאלי	תשתית פיסיית
	מיקום בתחומי הקו הירוק - בפרפריה	מיקום במרכז הארץ	אין התייחסות למיקום	40%	מיקום		
	פירוט מעבר לנדרש בתנאי המכרז	עמידה בתנאי המכרז	אין התייחסות לסעיף	30%	מתחמים ועמדות		
10%	התחייבות מלאה ויכולות נוספות / מערכות מתקדמות ביותר	התחייבות מלאה	התחייבות חלקית	5%	תשתיות	טכנולוגיה	
	התחייבות מלאה ויכולות נוספות / מערכות מתקדמות ביותר	התחייבות מלאה	התחייבות חלקית	20%	מערכות מרכז השירות		
	התחייבות מלאה ויכולות נוספות / מערכות מתקדמות ביותר	התחייבות מלאה	התחייבות חלקית	20%	מערכות טלפוניה		
	התחייבות מלאה ויכולות נוספות / מערכות מתקדמות ביותר	התחייבות מלאה	התחייבות חלקית	20%	גיבוי ושירותים		
	התחייבות מלאה ויכולות נוספות / מערכות מתקדמות ביותר	התחייבות מלאה	התחייבות חלקית	10%	מערכת הקלטת שיחות		
	התחייבות מלאה ויכולות נוספות / מערכות מתקדמות ביותר	התחייבות מלאה	התחייבות חלקית	20%	דוחות ובקרת תפעול		
	התחייבות מלאה ויכולות נוספות / מערכות מתקדמות ביותר	התחייבות מלאה	התחייבות חלקית	5%	אבטחת מידע		
10%	פיחט מעבר לדרישות המכרז	עמידה בדרישות המכרז	תוכנית חלקית	50%	תוכנית עבודה מפורטת ליישום	מימוש	
	$X < 12$ בנוס $+ 2$	$X = 12$	$X > 12$	50%	התחייבות הספק לעמידה בל"ז להפעלת המוקד (הקמת מוקד בפחות מ-12 שבועות תוסף בנוס של 2 נקודות)		
10%	$X > 85$	$X = 85$	$X < 85$	100%	חוות דעת משוקללת וממליצים על החברה	חוות דעת לקוחות - ממליצים	
5%	$X > 90$	$X = 90$	$X < 90$	100%	התרשמות כללית מביקור באתר	התרשמות כללית	

4. שאלות לממליצים (משרד הבריאות רשאי להוסיף / להוריד שאלות על פי שיקול דעתו):

- תאור הפעילות:
 - פרטי הלקוח
 - תקופת העבודה מול הספק
 - אופי הפעילות
 - כמות עמדות ונציגים
- נושאים להערכה:
 - רמת שביעות רצון כללית
 - רמת שירות ומקצועיות
 - אמינות הספק
 - גמישות וזמני תגובה
 - שיתוף הפעולה
 - האם היית מקים מוקד נוסף אצל הספק?
 - עד כמה אתה ממליץ על הספק מ-1-5

חלק העלות

שיטת חישוב הציון

בחינת חלק העלות מתבצעת על ידי התעריף לשעת נציג המוצע (לאחר מתן ההנחה על מחיר המקסימלי) בין הצעות הספקים. לעומת זאת, בחינת חלק האיכות מתבצעת על ידי מתן ציונים להצעות הספקים. בכדי לשקלל את חלק האיכות עם חלק העלות יש "לתרגם" את המחירים לסקלה של ציונים באמצעות נרמול המחירים לציונים.

נרמול מחירים לציונים

נרמול המחירים לציונים יתבצע ברמה האחרונה לפני שקלול הציון הסופי עבור חלק העלות לשם הבאת הרכיבים הנבחרים למכנה משותף עקב היותם מורכבים מפרמטרים שונים. יש לנרמל את תעריפי הספקים השונים לציונים על מנת לשקלל אותם עם חלק האיכות. הציון יתקבל בעזרת החישוב:

$$\text{ציון מנורמל} = (P_{\min} / P_i) * 100$$

Pi – מחיר ההצעה הנבחרת
Pmin – מחיר ההצעה הנמוכה ביותר מבין ההצעות

5. הגדרות

רכיב

רכיב הינו סעיף במפרט אליו מתייחס הציון/משקל/תבחין.

משקל יחסי

משקל יחסי מתוך הרכיב - כל תת רכיב בטבלאות להלן יקבל משקל יחסי מתוך הרכיב הנמצא ברמה אחת מעליו כך שסך המשקלות היחסיים של כל תתי הרכיבים ישלימו ל 100% מהרכיב שברמה מעליו.

משקל יחסי מתוך כלל המפרט - כל תת רכיב בטבלאות להלן יקבל משקל יחסי מתוך כלל חלקי המפרט כך שסך המשקלות היחסיים של כל הטבלאות ישלימו ל 100% של המפרט כולו.

תבחינים (קריטריונים) לבדיקה (סולמות ציונים)

א. הניקוד לכל סעיף ינוע בין 0 - 2, פירוט הציונים בטבלה המפורטת בנספח זה.

6. מרכיבי הבדיקה

הצעת הספק תיבחן ע"פ שני מרכיבים עיקריים: עלות ואיכות.

• **איכות (40%)**

ההצעה של הספק תיבחן ע"פ תשובתו. ספק אשר נפסל בסעיף האיכות (קיבל ציון נמוך מ-70%) לא ילקח בחשבון בסעיף העלות, ספקים בטווח בין 70%-79% - וועדת המכרזים תבחן את השתתפותם במכרז.

• **עלות (60%)**

ההצעה תיבדק ע"פ תשובת הספק לחלק 6 במפרט - "עלות". היחס בין ציון הספק ברכיב העלות לרכיב האיכות ולרכיב הערכת הספק, לחישוב שקלול סופי של הצעת הספק הינו:

עלות	איכות	סה"כ
60%	40%	100%

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

נספח ט' – רשימת דוחות נדרשים

חשבון חודשי

סה"כ שעות לחיוב	תעריף לשעה	סהכ לתשלום

סה"כ שעות לחיוב	% נטישה	ציון שביעות רצון הלקוחות	% שיחות הנענות תוך 30 שניות	היקף שיחות חודשי	סה"כ שעות מחושבות ע"פ תקרת שעות	סה"כ שעות בפועל	
							שיחות נכנסות
	-	-	-				שיחות יוצאות

Contact Center

דוח רמות שירות חודשי

חודש N+3	חודש N+2	חודש N+1	חודש N	יעד	מדד	נושא
					מספר השיחות הנכנסות למוקד	היקפי פעילות
					מספר שיחות יוצאות	
					מספר שיחות המעוברות ליחידות המקצועיות	
					אחוז נטישה	מדדי רמת שירות
					זמן המתנה מקסימלי על לנטישה	
					אחוז שיחות נענות תוך 30 שניות	
					זמן המתנה ממוצע למענה בשניות	
					אחוז שיחות מעל 60 שניות	
					שביעות רצון לקוחות	מדדי יעילות
					מספר תלונות	
					זמינות לשירות	
					מספר השיחות הנענות למוקד	
					משך שיחה	מקצועיות
					אחוז login מתוך נוכחות	
					תעסוקת נציגי שירות	
					אחוז פניות שנסגרו במגע אחד	מקצועיות
					ציוני הקשבות	
					אחוז שיחות חוזרות	
					התייעצויות פנימיות אחוז התייעצויות עם היחידות המקצועיות	

דוח התפלגות שיחות נכנסות לפי נושאים (מתפריט ה- IVR)

חודש N-3	חודש N-2	חודש N-1	חודש N	נושא	נושא
				שיחות נענות	סה"כ שיחות
				שיחות ננטשות	
				שיחות נענות	בקשות מידע/סטטוס
				זמן המתנה	
				שיחות ננטשות	שעת חירום
				שיחות נענות	
				זמן המתנה	תשלום אגרות
				שיחות ננטשות	
				שיחות נענות	קביעת פגישות
				זמן המתנה	
				שיחות ננטשות	

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

a. דוח שעות עבודה יומי - מפורט ברמת נציג

תאריך	יום	שם נציג	קוד משתמש	שעות עבודה	הערות

b. דוח ריכוז שעות עבודה יומי

תאריך	יום	שעות עבודה	הערות

c. Activity ACD / IVR חודשי מפורט

Agent	date	Served Calls	Average duration of calls processing	average waiting duration of served calls	Withdrawal	Total duration of wrap-Up	total log in	10 seconds ringing time	Service level	Efficiency	External outgoing calls	Average duration of External outgoing calls

נספח י'

משרד הבריאות

מרכז להפעלת Contact Center

לכבוד

משרד הבריאות

רח' רבקה 29, תלפיות

ירושלים

הצהרת המשתתף במרכז להפעלת Contact Center

אנו הח"מ לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. הננו מצהירים ומאשרים, כי קראנו והבנו את צרכי משרד הבריאות ודרישותיו כמפורט במכרז, קיבלנו את כל ההבהרות וההסברים אשר ביקשנו לדעת. ברשותנו הניסיון, הידע, הכישורים, המומחיות וכל יתר האמצעים הנדרשים לביצוע התחייבויות הזוכה במכרז זה, ברמה מקצועית גבוהה וסטנדרטים גבוהים, וימשיכו להיות ברשותנו לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות הארכות אם תהיינה, בהתאם לדרישות המכרז ועל פי התחייבותנו בהסכם. אנו מצהירים בזה כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז וכי לא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.

2. אנו מסכימים לכל תנאי המכרז והננו מתחייבים למלא אחר כל דרישות המכרז, אם נזכה בו, בדייקנות, ביעילות, במיומנות וברמה מקצועית גבוהה, לאורך כל תקופת ההתקשרות, והכול בהתאם ובכפוף להוראות המכרז ולהסכם ההתקשרות.

3. הננו מצהירים, כי ידוע לנו שעל פי חוק חובת המכרזים התשנ"ב, 1992- יתכן שתהיינה פניות של מציעים אחרים לראות את הצעתנו במידה ונזכה. כמו כן, אנו מצהירים, כי אין לנו התנגדות לכך ואין צורך לבקש מאיתנו רשות להראות את הצעתנו, בכפוף לחוק חובת המכרזים.

4. אנחנו מבקשים שלא להציג את הסעיפים הבאים למתחרים:

ידוע לנו כי, שוועדת המכרזים של המוסד רשאית, על פי שיקול דעתה, להציג כל מסמך שלהערכתה המקצועית

אינו מהווה סוד מסחרי וכי הוא דרוש כדי לעמוד בדרישות של חוק חובת המכרזים ותקנותיו, וזאת אף על

פי שצינו לעיל סעיפים חסויים להצגה בפני המתחרים.

5. הננו מצהירים, כי ברור לנו, שהזמנת השירותים עפ"י מכרז זה תהיה עפ"י צרכי משרד הבריאות, מזמן לזמן, לפי שיקול דעתו הבלעדי של המשרד, וללא התחייבות לכמויות כל שהן ובהתאם למחירים בהצעתנו למכרז זה.

6. הננו מצהירים, כי לא יהיה באספקת השירותים למשרד, הפרה של זכויות קניין/ זכויות יוצרים / הפרת חובת סודיות כלפי של צד שלישי כלשהו, וכי אין כל מניעה או הגבלה שחלים על המשרד כתוצאה מכך. כמו כן אנו מתחייבים לשפות את המשרד בכל מקרה של תביעת צד שלישי, שתוגש נגד המשרד, וקשורה בזכויות בשירותים המוצעים.

7. אנו מצהירים כי ידוע לנו כי ועדת המכרזים אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הנמוכה ביותר או כל הצעה שהיא וכי תהא רשאית לנהל משא ומתן עם הזוכה במכרז, במטרה לשפר את תנאי ההצעה.

8. אנו מצהירים כי ידוע לנו כי איננו רשאים להסב לאחר את הצעתנו ואת ההסכם, או כל חלק מהם, וכן איננו רשאים להעביר או למסור לאחר כל זכות הקשורה במכרז, בהצעתנו ולפי ההסכם.

9. אנו מצהירים כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, כי הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז, וכי אנו מקבלים על עצמנו אם נזכה במכרז למלא אחר כל התחייבויותינו על פי האמור במסמכי המכרז ובהצעה.

10. אנו מצהירים בזה כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.

11. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה עד ליום או עד למועד מאוחר יותר בהתאם לתנאי המכרז.

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

12. היה והצעתנו תזכה במכרז או מתחייבים למלא אחר כל התחייבויותינו כאמור בהזמנה ויתר מסמכי המכרז.

13. היה ומסיבה כלשהי לא נעמוד בהתחייבויות אחת או יותר מהתחייבויותינו לפי מסמכי המכרז או מסכימים כי ערבות המכרז שנמסרה על ידינו בקשר עם השתתפותנו במכרז תחולט על ידכם ללא צורך בהודעה מוקדמת וזאת כפיצויי מוסכם ומוערך מראש.

14. אנו מצהירים כי הצעתנו הינה בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי המציע, מגיש הצעה זו, כי אנו זכאים לחתום בשם המציע על הצעה זו וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.

15. פרטי המציע:

שם מציע:

מספר ח.פ.

חתימה:

טלפון:

פקס:

איש קשר

טלפון נייד:

של איש הקשר

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

נספח יא'

משרד הבריאות

מרכז להפעלת Contact Center

- המציע נדרש למלא את כל הפרטים להלן, ולחתום בסופו בחתימה וחותמת ולאמת את החתימה על ידי עורך דין.
- אם אין מקום מספיק בטבלה לפרטים הדרושים ניתן לצרף נספח.
- לצרף מכתבי המלצה של לקוחות.

1. פרטי המציע

שם:	מס' עוסק מורשה:
מעמד משפטי (צורת ההתאגדות):	פועל/ת משנת:
כתובת משרדי ההנהלה:	
טלפונים: _____ פקס: _____	
הרכב הבעלות בתאגיד (תאור בעלי המניות):	
1. 2. 3. 4. הערה: אם בעל המניות בתאגיד הינו תאגיד, יש לפרט גם את הרכב הבעלות בתאגיד זה, וכן הלאה, עד לרמת יחיד.	

2. תאור כללי של המציע

רשימת לקוחות עיקריים

3. ניסיון קודם, לקוחות וממליצים

מדינת ישראל
STATE OF ISRAEL

MINISTRY OF HEALTH

משרד הבריאות

Properties, Services and Logistics Division

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

JERUSALEM

ירושלים

א. מספר שנות ניסיון בהפעלת מוקדי שירות
שמות הלקוחות הפעילים בשלוש השנים האחרונות עבורם מפעיל המציע מוקד טלפוני בהיקף של 200 עמדות ומעלה. פירוט בסעיף 4 להלן.

4. להלן רשימת לקוחות כאמור בסעיף 3 לעיל (200 עמדות ומעלה) *

שם הלקוח	איש קשר	כתובת	מס' טלפון

* נא לפרט לכל לקוח: מספר עמדות מופעלות, התחום בו מופעל המוקד הטלפוני ומשך ההתקשרות.

הננו מצהירים בזה שכל הפרטים נכונים, וכי כל העובדים, הידע, הכישורים, המומחיות וכיו"ב המפורטים לעיל עומדים לרשותנו לשם ביצוע הנדרש במכרז.

תאריך: _____ חתימת המציע: _____

חותמת: _____

אישור חתימה:

אני הח"מ _____ עו"ד מאשר כי מסמך זה נחתם בידי מורשי החתימה של המציע כדין.

חתימת עורך הדין וחותמת

נספח יב'

משרד הבריאות

מרכז להפעלת Contact Center

תצהיר

1. אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את אמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אם לא אעשה כן מצהיר בזה לאמור: הנני אחד מבעלי השליטה בחברת _____ (להלן-החברה) ומשמש בה בתפקיד _____ ומוסמך ליתן תצהיר זה מטעמה.
2. החברה מקיימת את כל ההתחייבויות החלות עליה כלפי עובדיה, בין מכוח חוק, הסכם קיבוצי, וצו הרחבה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, מקיימת החברה כלפי עובדיה את הוראות כל החוקים המפורטים בנספח "1" לתצהיר זה.
- השכר שישולם לנציג שירות אשר יעבדו ב- Contact Center עבור משרד הבריאות, לא יפחת מסכום _____ ₪ לשעה עבור עבודה ביום חול רגיל.
- עלות השכר של נציג שירות, כולל כל המרכיבים המפורטים בנספח "1" לתצהיר זה לא תפחת מסך של _____ ₪.
3. השכר כאמור לעיל יגדל עם גידול בשכר המינימום, ובחוקים ובהסכמים הרלוונטיים, אם יהיה בהם שינוי.
4. החברה, או מי מבעלי השליטה בה במישרין או באמצעות חברות בשליטתם, לא הורשעו בשלוש השנים האחרונות בעבירה פלילית אחת או יותר שנעשו בניגוד לחוקי העבודה המפורטים בנספח "1" לתצהירי.
5. החברה או מי מבעלי השליטה בה, במישרין או באמצעות חברות בשליטתם, לא נקנסו בשנה האחרונה על ידי מינהל האכיפה וההסדרה במשרד התמ"ת בשני קנסות או יותר בעבירה על החוקים המפורטים בנספח "1".

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

6. נגד החברה או מי מבעלי השליטה בה במישרין או באמצעות חברות בשליטתם לא תלויים ועומדים תהליכים בגין עבירות שנעשו בניגוד לחוקי עבודה המפורטים ב"נספח ב". במידה ומתנהלים הליכים כמפורט לעיל, הריני מצהיר על כך ומפרט בנושא.
7. החברה מתחייבת לדווח למשרד הבריאות על כל הרשעה שתורשע ועל כל קנס שיושת עליה בגין עבירה על החוקים האמורים.
8. הנני מצהיר כי זה שמי כי החתימה להלן היא חתימתי וכי כל האמור בתצהירי זה אמת.

חתימת המצהיר

אישור

היום _____ הופיע בפני _____, עו"ד, מר _____
אשר זיהה עצמו על ידי תעודת זהות מס' _____ ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן אישר אמיתות תצהירו לעיל וחתם בפני.

חתימת עורך-דין

משרד הבריאות

מרכז להפעלת Contact Center

גיוס - פירוט פרופיל נציג:

- ב CONTACT CENTER יוקם מערך שתפקידו גיוס והכשרת כ"א
- גיוס הנציגים והמנהלים יבוצע על פי פרופיל שיוגדר ע"י משרד הבריאות:

- השכלה נדרשת: 12 שנות לימוד
- ניסיון: ניסיון במוקדי שירות - יתרון
- שפות: עברית ברמת שפת אם, שפה נוספת – בהתאם לצורך
- כישורים נדרשים:
- יכולת התבטאות ברמה גבוהה בעל פה ובכתב
- יכולת עבודה עם מערכות מחשוב מתקדמות
- מבחן אמיונות
- מבחן ידע

MINISTRY OF HEALTH

Properties, Services and Logistics Division

JERUSALEM

משרד הבריאות

אגף רכש נכסים ולוגיסטיקה

ירושלים

נספח יד'

ממשקי ה- Contact Center מול יחידות המשרד

