

לרכישת ציוד למוקד שירות טלפוני (Call Center) ותחזוקתו

להלן מסמכי המכרז:

- מנהלה – כללי
- נספח אמות המידה
- נספח א' -מפרט
- נספח ב' - הסכם ההתקשרות
- נספח ג' - טופס הצעה במדיה מגנטית
- נספח ג'-1 - מענה טכני (בחוברת נפרדת)
- נספח ד' - טופס פרטי המציע
- נספח ה' -נוסח כתב ערבות
- נספח ו' - תצהיר

## מנהלה

### 1. פללי

- 1.1 מכבי שירותי בריאות (להלן - "מכבי") מעוניינת להתקשר עם ספק אחד, המסוגל לספק למכבי תכנון, אספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של ציוד להפעלת מוקד שירות טלפוני בטכנולוגיית Pure IP, בהתאם ליעדים והכמויות המעורבות במפרט, נספח א'. למען הסר ספק יובהר, כי מכרז זה אינו לאספקת כח האדם העונה לשיחות במוקד השירותי הטלפוני.
- 1.2 את הצעות המחיר יש להגיש על גבי טופס ההצעה – נספח ג' של מסמכי המכרז.
- 1.3 הציוד יירכש במהלך תקופה של כשנתיים המוגדרת לצורך הקמת הפרויקט. למכבי שמורה האופציה להאריך את תקופת ההסכם בשתי תקופות נוספות בנות שנה אחת בכל פעם, בתנאים זהים, לצורך הרחבת הפרויקט. ככל שהדבר נוגע לשירות ותחזוקה של המערכת, המחיר אשר יוצע על ידי המציע בטופס ההצעה, נספח ג' למסמכי המכרז, יעמוד בתוקפו למשך 8 שנים ממועד סיום תקופת האחראיות, השירות והתחזוקה כהגדרתם במסמכי המכרז, ובכל מקרה לא יותר מ-10 שנים ממועד המסירה של הציוד.
- 1.4 מכבי שומרת לעצמה את הזכות לנהל מו"מ, לפי שיקול דעתה, עם המציעים במכרז שהצעותיהם תמצאנה המתאימות ביותר.
- 1.5 מכבי אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מההצעה או כל הצעה שהיא. מכבי רשאית לקבל חלק מההצעה בלבד או את כולה, הכל על-פי שיקול דעתה הבלעדי.
- 1.6 מכרז זה והסכם ההתקשרות שיחתם בין מכבי לבין הזוכה יחולו על הגופים הנוספים כהגדרתם בהסכם, אם ירצו בכך.

### 2. הגדרות

- בכל מקרה שבו קיימת במסמך המהווה חלק ממסמכי המכרז הגדרה ספציפית, השונה מההגדרות שלהלן, תגבר ההגדרה הספציפית הנזכרת באותו מסמך.
- "**המכרז**" – מכרז פומבי מספר 139/2010, המתקיים על פי הקבוע במסמכי המכרז.
- "**מסמכי המכרז**" – מסמך זה על נספחיו.
- "**מכבי**" – "מכבי שירותי בריאות".
- "**הגופים הנוספים**" – אסותא מרכזים רפואיים בע"מ, קרן מכבי, מכבידנט בע"מ, קבוצת מכבי אחזקות בע"מ, נ.ב.ט. ניסוי, ביצוע וטכנולוגיה בע"מ, נרקיס ערד שירותי בריאות (1998) בע"מ, מכבי קאר בע"מ, בית בלב בע"מ, מכבי מגן – אגודה שיתופית לביטוח הדדי נגד מחלות בע"מ, מכבי מקיף בע"מ, שפע מועדון לקוחות מכבי לבריאות ואיכות חיים בע"מ, הכל על-פי שיקול דעתם של הגופים.
- "**מוצר מדף**" – מרכזיית טלפונים בעלת מערכת מחשב ומיתוג מתקדמת במהדורת התוכנה האחרונה הנמכרת בשוק.
- "**מש"ט**" – מרכז שירות טלפוני המהווה קבוצה במערכת ה-Call Center.
- "**GUI**" – **Graphical User Interface** – חלקה הויזואלי של המערכת אשר באמצעותה מתקיים הקשר בין המערכת לבין המשתמש בה.
- הגדרות נוספות כהגדרתן בהסכם – נספח ב' למסמכי המכרז.

3.1. רכישת מסמכי המכרז

המעוניין להשתתף במכרז זכאי לרכוש, החל מיום 12.12.2010 עד ליום, 23.12.2010 בתמורה לתשלום באמצעות המחאה לפקודת מכבי שירותי בריאות, של 3,000 ש"ח (שלא יוחזר), את מסמכי המכרז במשרדי "מכבי שירותי בריאות", ברח' המרד 27, תל-אביב, קומה 14, אצל הגב' שרה מחט, או כל מי שימונה במקומה לצורך זה על ידי מכבי, בימים א'-ה' בין השעות 10:00-15:00.

3.2. **ביורורים ופניות**

- 3.2.1. ניתן יהיה להפנות שאלות וביורורים בקשר למכרז או בקשר למסמכי המכרז. נציגת מכבי אליה יש להפנות את השאלות והביורורים הינה: הגב' שרה מחט, רכזת ועדת המכרזים.
- 3.2.2. הפניות תעשנה עד ליום 22.12.2010, וזאת בכתב בלבד, באמצעות דואר אלקטרוני [mahat\\_s@mac.org.il](mailto:mahat_s@mac.org.il). על המציע מוטלת האחריות לוודא את דבר הגעת הפניה בטלפון 03-5143643.
- 3.2.3. פניות שתגענה לאחר המועד הקבוע בסעיף 3.2.2 לא תענינה.
- 3.2.4. על הפונים לציין במכתב הפנייה את כתובת הדואר האלקטרוני שאליה תשלחנה התשובות ממכבי, וכן פרטי נציג הקשר לרבות מספר טלפון.
- 3.2.5. תשובות לפניות האמורות תינתנה לפונים על-ידי מכבי, באמצעות דואר אלקטרוני עד ליום 9.1.2011.

3.3. **אופן ומועד הגשת ההצעות**

- 3.3.1. את ההצעה יש להגיש באמצעות שליח במסירה ידנית בלבד (ולא באמצעות הדואר!) במעטפה סגורה, עליה ירשם אך ורק "מכרז פומבי מספר 139/2010, לרכישת ציוד למוקד שירות טלפוני (Call Center) ותחזוקתו", לידי גב' שרה מחט - רכזת ועדת המכרזים, או מי שימונה כממלא מקומה במכבי, ברח' המרד 27, תל אביב, קומה 14. ההצעות תוגשנה בימים א'-ה', בין השעות 10:00-15:00. המועד האחרון להגשת ההצעות הוא יום 17.1.2011 בשעה 12:00. הצעות שלא תוגשנה עד למועד האמור, לא תתקבלנה!
- 3.3.2. ההצעה תוגש על גבי טופס ההצעה שנוסחו מצ"ב **כנספת "ג"**, לאחר חתימתה, והיא תוגש ביחד עם כל מסמכי המכרז אשר טופס ההצעה הוא חלק מהם, וביחד עם כל המסמכים שיש לצרף להצעה, כמפורט בפרק 5 להלן, וכמפורט עפ"י הנדרש במכרז, וזאת בעותק אחד.
- 3.3.3. למען הסר ספק, מובהר כי ההצעה תוגש אך ורק על גבי מסמכי המכרז בכריכתם המקורית שנרכשו ממכבי, ולא על גבי צילום או מסמך מודפס, וכי ההצעה תכלול את כל מסמכי המכרז ואת המסמכים המצורפים כנדרש, וכן תכלול את כל הפרטים הנדרשים ואת החתימות כנדרש.
- 3.3.4. המציעים שיגישו הצעות יוודאו, כי בטרם הכנסת המעטפה לתיבת המכרזים, תוחתם המעטפה ע"י רכזת ועדת המכרזים, או ממלא מקומה כאמור, וייכתבו עליה תאריך ושעת קבלה.
- 3.3.5. ועדת המכרזים רשאית, לפי שיקול דעתה, לדחות את מועד ההגשה של ההצעות

לתקופה נוספת, ובלבד שההודעה על דחיית המועד כאמור תפורסם.

3.3.6. על המציע לבדוק בעצמו את כדאיות הסכם ההתקשרות, הזכויות המשפטיות בו וכל דבר אחר שיש לו, לדעת המציע, חשיבות או משקל בהחלטתו אם להגיש הצעה ואם להתקשר עם מכבי בהסכם במידה שהצעתו תזכה. המציע יברר את כל האמור בעצמו, על חשבונו, והוא יהיה מנוע מלעורר כל טענה כלפי מכבי ו/או מי מטעמה, עקב כך.

#### **תנאים מוקדמים להשתתפות במכרז**

4.

#### **4.1.1 רשאי להגיש הצעות ספק אשר יענה על כל הדרישות שלהלן:**

- 4.1.1 תאגיד רשום כחוק בישראל.
- 4.1.2 מסוגל לספק למכבי בעצמו, ולא ע"י קבלן משנה/אחר, את המוצרים והשירותים נשוא המכרז.
- 4.1.3 בידיו אישור מהיצרן כי הוא נציגו המורשה בארץ, וכי הוא בעל תעודת הסמכה להתקנת הציוד נשוא מכרז זה.
- 4.1.4 מנהל ספרים כדין.
- 4.1.5 הכנסותיו בשנים האחרונות (2008-2009) לפי כללי חשבונאות מקובלים, וכפי שהם משתקפים בדו"חות הכספיים השנתיים שלו, הן 5 מיליון ₪ לשנה לפחות.
- 4.1.6 הינו בעל נסיון מוכח בישראל של שלוש שנים לפחות, בתכנון, אספקה, התקנה הטמעה ותחזוקה של תקשורת טלפוניה וציוד למוקדי שרות.
- 4.1.7 התקין ומתחזק לפחות מרכזייה אחת מתוצרת NORTEL בעלת 320 שלוחות ומעלה (רלוונטי רק להצעות המתבססות על שימוש במרכזייה הקיימת במכבי מתוצרת NORTEL)
- 4.1.8 התקין ומתחזק לשלושה לקוחות לפחות, מערכות IVR מתוצרת היצרן המוצע כאשר לפחות אצל לקוח אחד עובד בתצורה של שרידות גיאוגרפית, כך שמערכות ה-IVR מגבות אחת את השניה.
- 4.1.9 ליצרן המוצע לפחות שלושה לקוחות המפעילים מוקדי שירות בישראל הכוללים מערכות CTI ומערכות IVR כאשר לפחות לאחד מהם 320 עמדות מוקד פעילות ומעלה.
- 4.1.10 מעסיק לכל הפחות 20 עובדים קבועים בתחום תקשורת נתונים ומרכזיות.
- 4.1.11 מפעיל מעבדה וצוות טכנאים מיומנים לשרות, המאושרים בכתב על ידי יצרן הציוד.
- 4.1.12 ימציא ערבות בנקאית להבטחת קיום ההצעה על סך 100,000 ₪, בהתאם לאמור בסעיף 6 להלן.
- 4.1.13 רכש את מסמכי המכרז ממכבי, ובידו קבלה המעידה על כך.

#### **4.2 עמידת המציע בכל התנאים מהווה תנאי הכרחי לעצם הגשת ההצעה. מציע שלא יעמוד באחד מהתנאים – הצעתו תפסל.**

4.3 ועדת המכרזים תהא רשאית, אך לא חייבת, לאפשר למציע, אשר לא המציא עם הצעתו מסמך, אישור, היתר, רשיון או כל נייר אחר כנדרש עפ"י מכרז זה, להשלים את המצאת הני"ל למכבי תוך פרק זמן קצוב שיקבע על ידה, ובלבד שכל מסמך, אישור, היתר, רשיון או כל נייר אחר, כאמור, יהיו בעלי תוקף ותחולה נכון למועד האחרון שנקבע במכרז זה להגשת ההצעות.

- 5.1 המציע יאשר כי הצעתו תהיה בתוקף במשך 90 (תשעים) יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות. לאחר תום תקופה זו, אם הליך בחירת הזוכה לא יסתיים, רשאית מכבי לבקש מהמציעים להאריך את תוקף הצעותיהם לתקופה **נוספת** של עד 60 (ששים) יום (ובסה"כ, ביחד עם התקופה הראשונה: 150 (מאה וחמישים יום), ובמקרה זה יהיה כל מציע רשאי להאריך את תוקף הצעתו בהתאם לבקשה או להודיע למכבי על ביטול הצעתו. בקשה כאמור תשלח על ידי מכבי בכתב.
- 5.2 הודעה על הסכמה להארכת תוקף ההצעות או על ביטול ההצעות, תשלח למכבי על ידי המציע בכתב, לידי הגבי שרה מחט, רכזת ועדת המכרזים באמצעות דואר אלקטרוני, וזאת בתוך **2 ימי עבודה** מהרגע שבו נתבקש המציע להאריך את תוקף הצעתו או לבטלה.
- 5.3 בהעדר תשובה מהמציע בתוך הזמן האמור, תראה הצעתו כהצעה שבוטלה על ידי המציע.
- 5.4 ביטול המציע את הצעתו על פי האמור בסעיף 5.2 לעיל או על פי הדרך הקבועה בסעיף 5.3 לעיל, לא תהא לו כל טענה או תביעה כלפי מכבי.

**ערבות הגשה**

6

- 6.1 להצעה יש לצרף כתב ערבות בנקאית אוטונומית על סך כולל של 100,000 ש"ח, (מאה אלף שקלים חדשים), על-פי הנוסח המצורף **בנספח ה'** למסמכי המכרז או בנוסח שאינו שונה ממנו באופן מהותי (להלן: "**הערבות**"), אשר תשולם בתוך 10 ימים ממועד הדרישה. הערבות תציין במפורש כי הוצאה לבקשת המציע והיא תהא על שם הניצע.
- 6.2 בנוסף, תהא נתונה למכבי הזכות להאריך באופן חד-צדדי את הערבות לתקופה נוספת של עד 60 (ששים) יום, וזאת בכפוף לכך שהצעת המציע תוארך על-פי פרק 5 לעיל, ותהיה בתוקף לתקופה **נוספת** זו.
- 6.3 מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, ועדת המכרזים תהיה רשאית להורות על חילוט הערבויות של מציע כולן או חלקן, כפיצוי מוסכם קבוע ומוערך מראש, וזאת מבלי לפגוע ביתר זכויות מכבי לסעדים אחרים, לרבות ביטול קבלת ההצעה וקבלת הצעה אחרת, כל זאת אחרי שנתנה למציע הזדמנות להשמיע את טענותיו, אם התקיים בו אחד מאלה:
- (1) הוא נהג במהלך המכרז בערמה, בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים;
  - (2) הוא מסר לוועדת המכרזים מידע מטעה או מידע מהותי בלתי מדויק;
  - (3) הוא חזר בו מההצעה שהגיש למכרז לאחר חלוף המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז;
  - (4) לאחר שנבחר כזוכה במכרז הוא לא פעל לפי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם ליצירת ההתקשרות של המזמינות עם הזוכה.
- 6.4 **הצעה שלא תצורף לה ערבות כאמור – תיפסל על הסף.**

**בחירת הזוכה במכרז ומסגרת ההתקשרות**

7

- 7.1 מכבי אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר, חלק מההצעה או כל הצעה שהיא. מכבי רשאית לקבל חלק מההצעה בלבד או את כולה, הכל על-פי שיקול דעתה הבלעדי.
- אינן באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של מכבי לנהל מו"מ עפ"י האמור בסעיף 1.5 לעיל.
- 7.2 אמות המידה לבחירת ההצעה הזוכה במכרז תהיינה בדרך של שקלול הרכיבים המפורטים להלן: מחיר **65%** ואיכות **35%**, והכל על פי שיקול דעתה הבלעדי של ועדת המכרזים, ובאופן

שתבחר ההצעה המעניקה למכבי את מירב היתרונות.

**7.3 פירוט המחיר, 65% מהציון הכללי:** סך העלות המתקבלת ממכפלת המחירים המוצעים באומדן הכמויות כמפורט בטופס ההצעה ובמפרט, בתוספת עלויות השירות והתחזוקה עד לתום 10 שנים מהתקנת כל מערכת, מהוונות לפי 3%.

**7.4 פירוט האיכות, 35% מהציון הכללי (ראה נספח "אמות המידה" מצורף)**

7.5 ועדת המכרזים תבחן את איכות השירות ויכולתו של המציע, על פי הערכה כוללת של המציע, מומחיותו, משאביו, נסיונו וכישוריו לעמוד בדרישות המכרז, רמת השירות, מוניטין של היצרן ונסיון בארץ, על סמך הנתונים שצרף להצעה, על סמך שביעות רצון במכבי מביצוע התקשרויות שונות קודמות עם המציע וכן על סמך בדיקת המלצות לקוחותיו של המציע מהתקשרויות קודמות, וכן עפ"י כל ממצא אחר שייאסף ע"י ועדת המכרזים או ע"י צוות בדיקה שימונה מטעמה, אם ימונה, כאמור בסעיף 7.10 להלן.

7.6 יודגש כי הציון המשוקלל ינתן אך ורק לגבי ציוד המערכות שעמדו בדרישות ההכרחיות.

7.7 ועדת המכרזים תהא רשאית לדחות הצעה של מציע שלא יעמוד בציון איכות מזערי ברכיבים הכלולים בסעיפי האיכות דלעיל, והכל על פי הנתונים שהציג בעת הגשת ההצעה, ו/או אשר נאספו במהלך בדיקת ההצעות אשר נבדקו על ידי ועדת המכרזים באופן שיקבע על ידה ולפי שיקול דעתה הבלעדי.

7.8 באם המועמד לזכייה במכרז הינו ספק עימו יש למכבי "נסיון גרוע" כהגדרתו להלן, מכבי תהא רשאית להעניק את הזכייה למציע שהצעתו למכרז הינה המועמדת הבאה בתור לזכייה, ובלבד שלמכבי לא היה "נסיון גרוע" עם מציע זה והצעתו אינה יקרה מזו של המועמד המקורי לזכייה ביותר מ-10%.

לצורכי סעיף זה המילים "נסיון גרוע" פירושו: אי שביעות רצון מאיכות השירותים ו/או מחדלים אחרים של הספק, העולים כדי הפרת חוזה.

7.9 ועדת המכרזים תהא רשאית לדרוש מהמציעים פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות, על פי שיקול דעתה ובכל דרך שתמצא לנכון, למלוא שביעות רצונה, על מנת לבחון את המציע והצעתו במסגרת שיקוליה.

7.10 ועדת המכרזים תהא רשאית למנות צוות מטעמה לבדיקת ההצעות והמציעים. הצוות שימונה יהא רשאי, אך לא חייב, לבחון את המציע וכן לבקש או לקבל כל מידע ביחס למציע ו/או לשירות המוצע על ידו. ועדת המכרזים תהא רשאית לפסול הצעה אם תהא סבורה שמגיש ההצעה לא שיתף פעולה עם ועדת המכרזים או לא מסר מידע כנדרש.

7.11 מכבי תהא רשאית שלא לבחור בהצעה הסוטה בשיעור ניכר מאומדן שווי ההתקשרות, כלפי מעלה או כלפי מטה, אם הסטייה אינה סבירה, לדעת מכבי.

7.12 ועדת המכרזים תהא רשאית (אך לא חייבת) לבחור זוכה שני וזוכה שלישי וכן הלאה, למקרה שהסכם ההתקשרות עם הזוכה הראשון או השני וכן הלאה לא ייצא אל הפועל, מכל סיבה שהיא, או יבוטל ע"י מכבי בתוך 3 חודשים מיום תחילתו.

7.13 מסמך אמות המידה והאומדן יופקדו בתיבת המכרזים עד למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

## **8 התחייבויות המציע הזוכה במכרז**

8.1 הזוכה במכרז יחתום על ההסכם המצורף **כנספח "ב"** למסמכי המכרז, בתוך 7 (שבעה) ימים מיום קבלת ההודעה על הזכייה במכרז.

הזוכה מתחייב להמציא למכבי, יום לפני מועד החתימה על ההסכם, אישור עריכת ביטוחים חתום ומאושר ע"י חברת הביטוח, ללא כל הסתייגויות.

**ידוע ומוסכם על הזוכה, כי לא יתקבלו כל שינויים/הסתייגויות בנוסח ההסכם כמופיע  
בנספח ב' למכרז.**

- 8.2 מסמכי המכרז והצעת הזוכה יהוו חלק בלתי נפרד מהסכם ההתקשרות שיחתם.
- 8.3 במעמד החתימה על ההסכם, ימסור המציע הזוכה למכבי ערבות בנקאית אוטונומית לביצוע התחייבויותיו עפ"י הנוסח המצ"ב.

**9 ביטול המכרז**

- 9.1 לא יהיה בעצם פרסום המכרז, או בקבלת הצעות, או בבחינתן, התחייבות כלשהי כלפי מציע כלשהו, כל עוד לא יחתם על-ידי מכבי והמציעים הזוכה/ים הסכם לאספקת, והכל כמפורט בהסכם ההתקשרות (**נספח "ב"**).
- 9.2 מכבי תהא זכאית בכל עת לבטל את המכרז מכל סיבה שתמצא לנכון, על פי שיקול דעתה הבלעדי, וכן תהיה מכבי רשאית - אך לא חייבת - לפרסם מכרז חדש לאחר ביטול המכרז.
- 9.3 הודעה על ביטול המכרז תשלח בדואר אלקטרוני לכל המציעים אשר הגישו הצעות במכרז.
- 9.4 החליטה מכבי על ביטול המכרז, לא תהא למי מהמציעים במכרז ו/או למי מרוכשי מסמכי המכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלפי מכבי ו/או כלפי מי מטעמה.

**10 עיון בתוצאות המכרז**

בהתאם להוראות תקנה 21(ו) לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג 1993, לאחר פרסום תוצאות המכרז, עיון של משתתף במכרז במסמכי המכרז כמפורט בתקנה האמורה, ייעשה תמורת תשלום בסך של **400 ₪** לשעה. יודגש כי סכום זה ייגבה החל מהשעה השנייה ואילך, לרבות צילומי מסמכים.

**11 בעלות על מסמכי המכרז**

מסמכי המכרז הנם קניינה הרוחני של מכבי, אשר מועבר למציעים לצורך הגשת הצעות **בלבד**. אין לעשות במסמכי המכרז שימוש שאינו לצורך הכנת ו/או הגשת הצעות, וחל איסור מוחלט על רוכש מסמכי המכרז להעביר אותם ו/או העתק מהם לידי אחר.

**12 סמכות שיפוט**

סמכות השיפוט הייחודית והבלעדית בכל הקשור לנושאים ולעניינים הנובעים או הקשורים למכרז זה תהא אך ורק לבית המשפט המוסמך שמקום מושבו **בתל אביב - יפו**.

מפרט

1. כללי

- 1.1 מפרט זה מתייחס לרכישת ציוד ולהקמת מוקד שירות טלפוני בטכנולוגיית IP (Call Center) בבניין הנהלת מכבי שירותי בריאות, ובאתרי מכבי בפריסה ארצית ותחזוקתו כמפורט במפרט זה.
- 1.2 ניהול, תיאום ופיקוח יתבצעו ע"י מכבי ו/או על ידי מי שהיא תמנה לשם כך.
- 1.3 הדרישות המופיעות במפרט הינן דרישות הכרחיות אלא אם נאמר אחרת. הצעה שלא תעמוד בדרישות המפרט תיפסל.

2. תאור מצב קיים:

- 2.1 במכבי שירותי בריאות מותקנת רשת מרכזיות IP המבוססת על ציוד של חברת NORTEL.
- 2.2 הרשת מבוססת על מתג ראשי מסוג Nortel CS1000E Rel 5.5 הפרוס בשני אתרים: בניין ההנהלה הראשי (היכל הסיטי) ו-DATA CENTER באתר בזק, לצורך גיבוי. יש לציין, כי מכבי מתעתדת לשדרג את הגרסה לגרסה מתקדמת יותר.
- 2.3 במרפאות ומנהלות מכבי הפזורות בכל הארץ מותקנות מרכזיות IP מסוגים: SRG, 1000B, BCM המחוברות דרך רשת נתונים של מכבי לאתר בבניין ההנהלה הראשי.
- 2.4 סוגי הטלפונים החכמים הנמצאים בשימוש מכבי הינם מהדגמים: 1110, 1120, 1140.
- 2.5 מערכת UNIFIED MESSAGING מסוג NORTEL CALL PILOT 1005 המספקת שירותי ניתוב שיחות ותיבות קוליות הן לאתר היכל הסיטי והן למרכזיות IP שונות המחוברות לאתר הראשי.
- 2.6 בנוסף, קיימות מרפאות שבהן מותקנות מרכזיות TDM כדוגמת קורל וכוכב.

3. תאור הפרוייקט:

- 3.1 המציע רשאי להגיש את אחד הפתרונות הבאים:
  - 3.1.1 פתרון של מוקד שירות SYMPOSIUM CONTACT CENTER של חברת AVAYA (NORTEL לשעבר) המבוסס על ציוד קיים כגון: מרכזייה, מערכת UNIFIED MESSAGING וטלפונים (חלק מהמכשירים הנדרשים לצורך פרויקט נשוא מכרז זה בלבד).
  - 3.1.2 פתרון של מוקד שירות הכולל מרכזייה PURE IP ומערכת CONTACT CENTER על פי המוגדר במפרט זה.
  - 3.2 הקמת מוקד שירות טלפוני בטכנולוגיית Pure IP המקושר לספקי מפ"א וכן למרכזיה הקיימת באתר מסוג Nortel CS1000E Rel 5.5. החיבור למרכזיית נורטל יהיה ב-SIP. (דרישה זו מתייחסת לפתרון כפי שמופיע בסעיף 3.1.2 לעיל) באחריות הספק המציע לספק אישור על ניסיון קודם בחיבור עם עורקי SIP למרכזיות אוואיה/נורטל. על המערכת לאפשר חיבור למערכות קשרי לקוחות מסוג PIVOTAL המתוחזקת ע"י חברת ONE1 ומערכת קשרי לקוחות של MICROSOFT CRM, כולל בין היתר: תכנון, אספקה, הדרכה, הפעלה, הטמעה, אחריות ותחזוקה.
  - 3.3 הפרוייקט מקיף את מוקדי השירות השונים של מכבי שירותי בריאות על פי המפורט להלן:
    - 3.3.1 10 מוקדים בהנהלת מכבי שירותי בריאות בבניין ההנהלה הראשי, סה"כ כ-80 נציגים.
    - 3.3.2 כ-40 מש"טים (מרכז שירות טלפוני) הפזורים במרפאות של מכבי בכל רחבי הארץ כאשר בכל מש"ט מתוכננים 6 נציגים, סה"כ כ-240 נציגים.
    - 3.4 בכניסת שיחות לכל מוקד יוקצה נתב שיחות אשר יטפל במוקד הספציפי. כמו כן תתאפשר הגלשת שיחות ליעדים חיצוניים כדוגמת מוקד מכבי ללא הפסקה בעכו, המבוסס על מערכת CALL CENTER של חברת AVAYA, באמצעות עורקי SIP.
    - 3.5 המציע נדרש לתכנן, לספק, להתקין, להפעיל, להטמיע ולתחזק ציוד להפעלת מוקד שירות טלפוני אשר יאפשר למכבי שירותי בריאות להקצות משאבים למש"טים השונים המשתמשים במערכת, כך שכל מש"ט יוכל להפעיל את המערכת בהתאם לצרכיו המשתנים מעת לעת מבלי להפריע לפעולת המש"טים האחרים. המש"טים יוכלו לנהל את המשאבים שהוקצו להם באופן עצמאי. מנהל המערכת יוכל לשלוט על חלוקת המשאבים למש"טים ועל הקצאת יכולות הניהול העצמאיות.



3.6. הפעילות בפרויקט מורכבת ממספר רב של שלבים :

3.6.1. שלב ראשון – שלב ההקמה הראשון – הפעלה של 120 משתמשים.

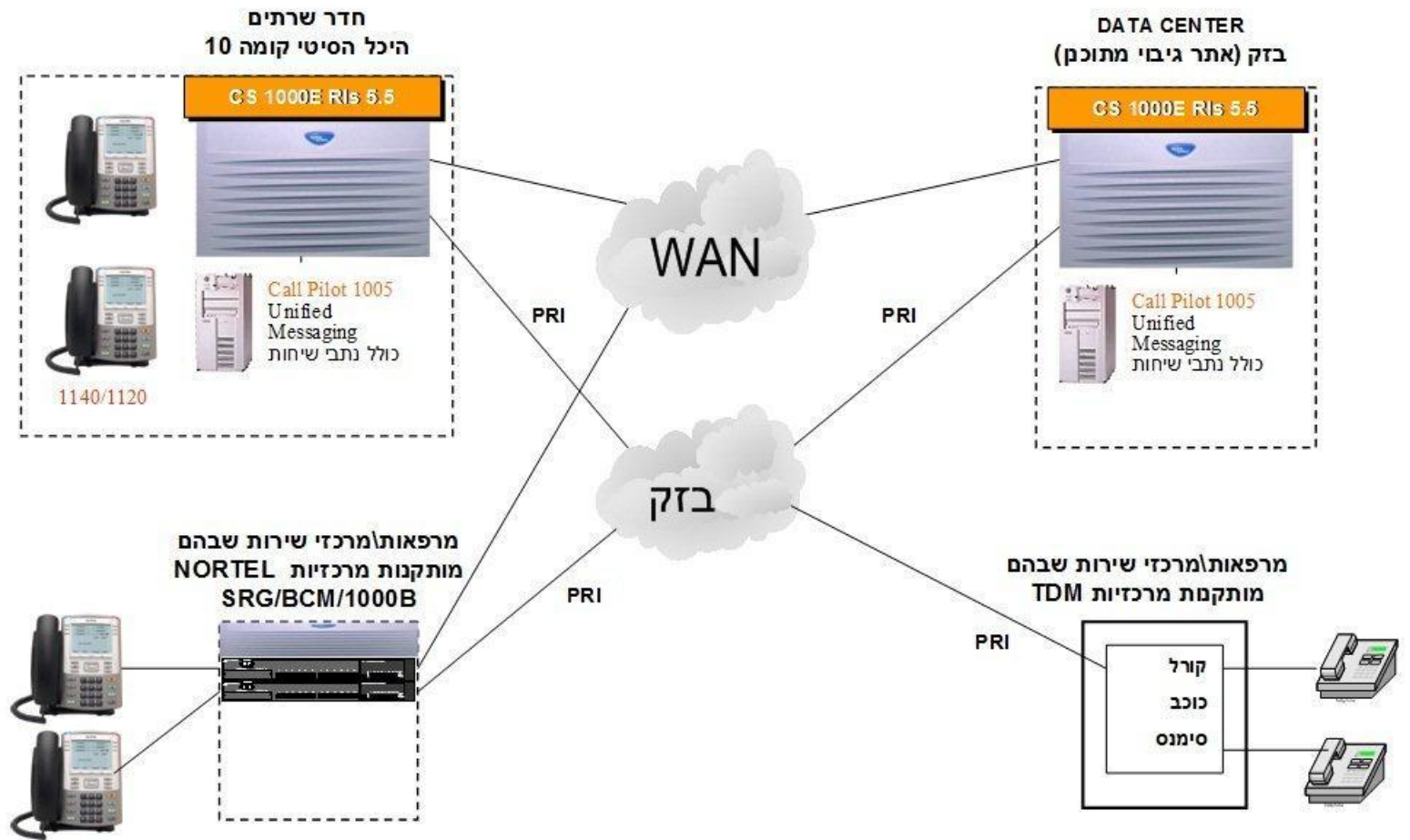
3.6.2. שלב שני – שלב ההטמעה – הפעלה של 5 עד 10 משתמשים בכל פעם, עד להגעה לכמות הנדרשת.

3.6.3. שלב שלישי – שלב הסיכום – הפעלת כל המשתמשים כמפורט במפרט זה – 320 משתמשים בסך הכל. הגעה לשלב השלישי – תוך שנתיים מיום התחלת שלב ההקמה הראשון.

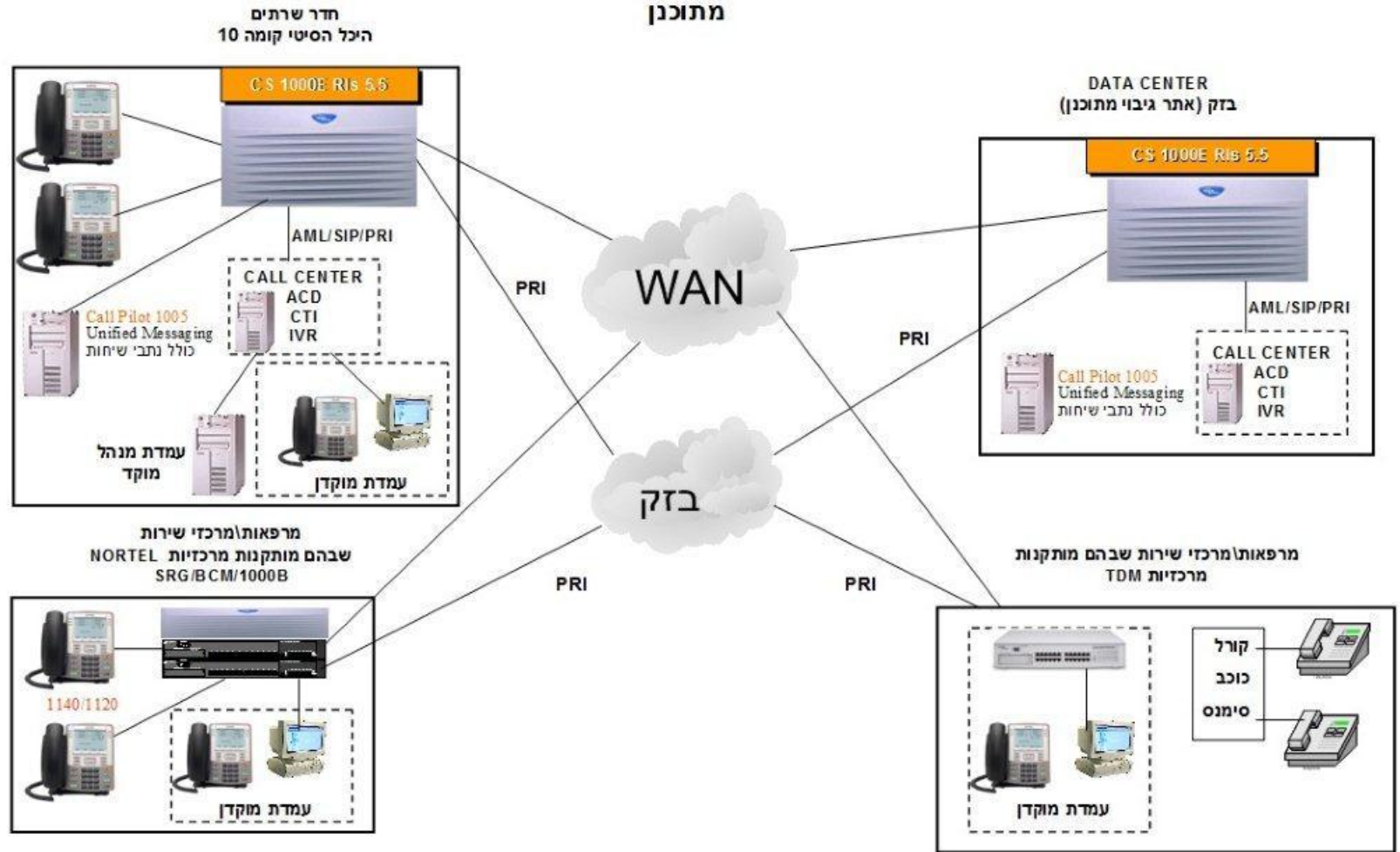
3.7. על הספק להיערך, לקראת כל שלב בפרויקט, לביצוע כל ההגדרות הנדרשות במערכות הטלפוניה, מול נציגי המזמין ועובדים מטעמו המתחזקים את המרכזייה הנוכחית ומול חברות המפ"א. כמו כן, על הספק להיערך לביצוע העתקת שלוחות ואספקת ציוד כפי שיידרש על מנת להפעיל כמות את עמדות המשתמשים והתשתיות.

3.8. המזמין שומר לעצמו את הזכות לשנות את תוכנית המימוש, תכולת המוקד וכמות העורקים והשלוחות בהתאם לצרכיו המשתנים.

# תאור עקרוני של מצב קיים



## תאור עקרוני של מצב מתוכנן



#### 4. שדרוגי גרסאות

- 4.1. הסכם התחזוקה בתקופת האחריות יכלול אספקת עדכוני תוכנה לכל אחד מהרכיבים המוצעים (מרכזייה ומוקד), שדרוגי גרסאות לצידוד האקטיבי, מערכות הפעלה ותוכנות ייעודיות. זאת, תוך 3 חודשים מיום הכרזת הגרסאות על ידי היצרן וללא תמורה או התחייבות נוספת מצד מכבי. בתקופת התחזוקה שלאחר תום תקופת האחריות יכללו השדרוגים בתמורה השנתית ולא תשולם תוספת בגין השדרוגים כאמור בסעיף זה.
- 4.2. אי אספקת השדרוג – יתאפשר רק באם מכבי הודיעה לספק בכתב על ויתור ביוזמתה. מכבי רשאית לחזור בה מויתורה בהודעה נוספת בכתב.
- 4.3. אספקת גרסה מחליפה (למשל מגרסה 1.X לגרסה 2.X) מהווה שדרוג לכל דבר ועניין.
- 4.4. יצאה גרסה מחליפה או עדכון לגרסה במהלך ביצוע הפרויקט, יתקין הספק גרסה זו בצידוד הרלבנטי. עדכון יבוצע גם בצידוד שכבר הותקן.
- 4.5. עדכונים הנוגעים לנושאי אבטחת מידע, יוצגו ללקוח מייד עם הגעתם לידי הספק ויתקיים דיון דחוף בו יציג היצרן את משמעות ביצוע העדכון ותתקבל החלטה על דעת הלקוח לגבי תהליך העדכון. מכל מקום, עדכונים כאלו ינתנו למכבי על ידי הספק ללא עלות כלשהי. האמור לגבי השדרוגים נכון גם בתקופת התחזוקה בתשלום.

#### 5. עבודות הכנה במבנה

- 5.1. המציע ישתלב ככל הניתן בתשתיות התקשורת והחשמל הקיימות במבנה. עבודות משלימות להכנת התשתית במבנה, כלומר: צנרת (תתוכן עם חוטי משיכה), תעלות רשת, תיבות הסתעפות ואספקת מתחים, יבוצעו ע"י מכבי. כל זאת, לפי דרישות שיוגשו ע"י הספק מיידית עם קבלת הזמנת העבודה כאמור ויאושרו ע"י מכבי ו/או מי מטעמה.
- 5.2. עם מסירת ההזמנה לביצוע לספק יבדוק הספק שהתכנון שהוכן על ידי המזמין מתאים לדרישותיו ועבודות שבוצעו בבניין, בוצעו כנדרש, ויודיע למכבי באם יש צורך בהשלמות ושינויים בתכנון או בביצוע.

#### 6. תאום מערכות

- 6.1. על הספק לדאוג לתיאום מערכות כולל. פעילות באתר תתבצע בתיאום מלא עם מכבי ו/או נציגיה.
- 6.2. הספק מתחייב להשתתף בכל הישיבות שיקבעו ע"י מכבי.

#### 7. פקוח ובקרה

- 7.1. המפקח הוא הממונה מטעם המזמין לבדוק ולפקח על טיב העבודה ולדאוג שתבוצע לפי לוח הזמנים. המפקח יהיה בעל הסמכויות הבאות:
  - 7.1.1. המפקח רשאי לדרוש מהספק תיקון, שינוי של עבודה אשר לא בוצעה בהתאם לתוכניות או להוראות מכבי וזאת בתוך התקופה שנקבעה על ידי המפקח.
  - 7.1.2. המפקח יהיה רשאי לפסול כל חומר או כלי עבודה הנראים לו כבלתי מתאימים לעבודה במבנה, וכמו כן יהיה רשאי לדרוש בדיקה ובחינה של כל חומר, בנוסף לבדיקות הקבועות בתקנים הישראליים. הספק לא יהיה רשאי להשתמש בחומר שנמסר לבדיקה ללא אישור מוקדם של המפקח.
  - 7.1.3. למפקח תהיה הסמכות להפסקת העבודה או חלק מהעבודה בתחום מסויים, אם לפי דעתו העבודה אינה מתבצעת לפי התוכניות ו/או המפרט הטכני ו/או הוראות אחרות שנמסרו בכתב ע"י המפקח או המזמין ו/או מי מטעמי.
  - 7.1.4. המפקח יהיה הפוסק היחידי והאחרון בכל נושא שיתעורר ביחס לטיב החומרים, לטיב העבודה ולאופן ביצועה.
  - 7.1.5. הספק יעביר הודעה מראש ובכתב למפקח 10 ימים לפני סיום עבודה לצורך בקרה וקבלת הנחיות לסיום העבודה.
  - 7.1.6. המפקח יהיה כפוף למנהל הפרויקט מטעם מכבי. בכל מחלוקת בין הספק למפקח – יכריע מנהל הפרויקט.

## 8. הכרת האתר והתארגנות לביצוע העבודה

- 8.1. הספק אחראי לבקר על חשבוננו בשטח אתר המבנה וירכו/ישיב לעצמו ועל אחריותו הבלעדית את כל המידע שעשוי להיות לו למועיל וחיוני או שיוכל להשפיע בצורה כלשהי על הכנת הצעתו והתקשרות בהסכם.
- 8.2. על הספק לבדוק את התאמת התוכניות למציאות באתר ולהתריע על כל אי התאמה לנציג מכבי ו/או למפקח לשם קבלת הנחיות לביצוע.
- 8.3. הספק יציג למפקח מטעם המזמין, לפני תחילת העבודה, תכנון פרטני של העבודה הנדרשת במלל ועל גבי תרשימים (AUTOCAD/VISIO) כולל תכנון פריסת ציוד מרכזי, תרשים המפרט את כלל החיבורים הנדרשים במערכת.
- 8.4. על הספק להעמיד לרשות המפקח תיק תכנון פרטני כפי שצויין לעיל. רק לאחר קבלת אישור מהמפקח יחל בביצוע העבודה.

## 9. תאום עם מנהל האתר ונציגיו

- 9.1. העבודה כוללת תוספת ו/או שינויים בתחום מתקן קיים ופעיל. לפיכך, הספק יתאם את העבודה עם כל הגורמים הנוגעים בדבר ומתחייב לבצע את העבודה תוך תאום ושיתוף פעולה מלא עם.
- 9.2. דרושה הקפדה מיוחדת לנושא הפסקות חשמל. הספק אינו רשאי לבצע הפסקות מתח ללא תיאום וקבלת אישור מראש ממנהל המתקן ו/או מי שימונה מטעמו.
- 9.3. הספק יידרש, בעת ביצוע עבודה בבניין מאויש, לבצע עבודות בשעות חריגות, קרי, מעבר לשעות העבודה הרגילות או בימי מנוחה.

## 10. שלבים ולוח זמנים לביצוע

- 10.1. תוך חודשיים (קלנדריים) מיום חתימת ההסכם, יתקין הספק הזוכה את המערכות המרכזיות במטה מכבי (מרכזיית ה-CALL CENTER).
- 10.2. תוך שלושה חודשים (קלנדריים) מיום חתימת ההסכם, יתקין הספק 120 עמדות באתרי מכבי בפריסה ארצית, כפי שתורה מכבי.
- 10.3. עד סוף שנת 2011, מכבי צופה כי הספק הזוכה יידרש להתקין את יתר 200 העמדות כמצויין במכרז זה. הודעה בדבר התקנת העמדות תמסר על ידי מכבי בהזמנה ממוחשבת בהתראה של 3 שבועות קלנדריים.
- 10.4. למען הסר ספק יובהר, כי מכבי רשאית לדחות את מועד התקנת חלק מהעמדות עד לשנתיים מיום חתימת ההסכם, כמצויין במסמכי המכרז.

## 11. תעוד המערכת

- 11.1. בסיום הפרוייקט יגיש הספק למזמין תיק מתקן AS-MADE ב-3 עותקים + HARD COPY + CD. המלל יוגש בעברית בתוכנת WORD ושרטוטים יוגשו על גבי תוכנת Autocad מהדורה 2004 ומעלה. בנוסף, יוגש תיק תוכניות AS MADE ב-HARD COPY חתום ע"י המפקח והיועץ מטעם מכבי.
- 11.2. תכולת תיק תיעוד:
  - 11.2.1. תרשים פריסת מערכות ומיקומם כולל פריסת כבלים וסימונם.
  - 11.2.2. רשימת כמויות וסוגי ציוד.
  - 11.2.3. מפרטים טכניים של הציוד שהותקן.
  - 11.2.4. הסבר מקיף (בכתב) על המערכות שהותקנו ועל כל פריט ציוד שסופק. ההסבר יכלול: תפקיד במערכת, הוראות הפעלה, תכונות וכו'.
  - 11.2.5. תוכניות AS MADE לפריסת הציוד שהותקן.
  - 11.2.6. תרשים חד קו של המערכת.
  - 11.2.7. אישורי עמידה בתקנים הנדרשים במפרט הטכני.
  - 11.2.8. פרטי הספק נותן השירות, מסי' טלפון להתקשרות.
  - 11.2.9. עקרונות בדיקת המערכות כולל תוצאות.
  - 11.2.10. עקרונות הפעלת המערכות כולל נהלים לתפעול ותחזוקת המערכת.

## 12. אחריות, שרות ותחזוקה

- 12.1. תקופת השרות והאחריות תחל 60 ימים ממועד מסירת כל רכיב במערכת בתנאי שלא נתגלו בעיות או תקלות בתקופת ההרצה. תקופת האחריות והשירות המינימלית הנדרשת הינה שנתיים.
- 12.2. אחריות הספק תבטיח תפקוד רציף, תקין ושלם של המערכות והציוד כפי שיתקבלו בגמר העבודה, לתקופת האחריות המוגדרת.
- 12.3. בתקופת השרות והאחריות על הספק לספק שרות וחלפים ללא תמורה נוספת. במבנה משולבות מערכות משנה השלובות בינהן ונדרשת תגובה מהירה לשרות.
- 12.4. הספק נדרש להערך בהתאם ברמות מלאי וכ"א מיומן ובכיר לטיפול בתקלות עפ"י המפורט להלן:
  - 12.4.1. מתן שירותי אחזקה והתיקונים יתבצע תוך שעתיים במקרה של השבתת פעילות המוקד מרגע קריאת השירות והודעה במשרדי הספק, ותוך 24 שעות במקרים אחרים. בשבתות וחגים תוך 18 שעות מצאת השבת/החג.
  - 12.4.2. צוות השירות יהיה נייד ומקצועי כך שיהיה ביכולתו לספק שירות לכל חלקי המערכת, בכל חלק הארץ.
  - 12.5. ציוד חליפי בבית לקוח – לצורך החלפה מיידית במקרה של מכשיר טלפון תקול, הספק הזוכה יידרש לספק מכשיר חליפי אחד לעת הצורך בכל אחד ממוקדי השירות ברחבי הארץ (כ-40 מכשירים), בכל זמן נתון.
  - 12.6. משך הטיפול בתקלה:
    - 12.6.1. הטיפול בתקלה יעשה ברציפות ומשך הטיפול בתקלה לא יעלה על 6 שעות מרגע הגעת הטכנאי לאתר ועד להחזרת המערכת לפעולה. השלמות טיפול להחזרת המערכת לזמינות, יתירות ושרידות מלאה במקרה של תיקונים זמניים יעשו ברציפות.
    - 12.7. נוהל עבודה מול מכבי שירותי בריאות:
      - 12.7.1. הספק יעמיד לרשות מכבי מספר טלפון וכתובת דואר אלקטרוני לקבלת קריאות שירות.
      - 12.7.2. קריאת השירות תועבר במייל באמצעות טופס PDF.
      - 12.7.3. החברה תרשום את השעה בה נתקבלה הזמנת השירות ותשלח למזמין מספר קריאה.
      - 12.7.4. הספק ינהל רישום מעקב אחר התיקונים והטיפולים המבוצעים בכל מערכת ויצגי אותו למכבי בכל עת לפי דרישת מכבי.
      - 12.7.5. בסיום כל עבודה באתר מכבי, יעדכן הטכנאי את מוקד מכבי בטלפון 03-5141522, בפירוט הטיפול וסטטוס הקריאה לפני עזיבתו את האתר.
    - 12.8. תיקון התקלה כולל את הפעולות הבאות:
      - 12.8.1. תיקון כל רכיב או כבל שאינם תקינים.
      - 12.8.2. החלפה מיידית של אביזרים, מכלולים או כל פריט אחר שלא ניתן לתקנו מיידית וזאת על מנת להחזיר את המערכת לתקינות במהירות האפשרית. יעשה שימוש בחלקים חדשים וזהים. לא יתקבלו חלקים שווי ערך.
      - 12.8.3. הגשת דו"חות בנוגע לתיקון תקלה – כמפורט בהסכם.

## 13. מבחני קבלה

- 13.1. הספק יעמיד לרשות המפקח או המזמין או מי מטעמו, עפ"י דרישתו את כל האמצעים הנחוצים לצורך בחינה ובדיקת העבודות שבוצעו. המפקח או המזמין או מי מטעמו רשאי לדרוש מהספק תיקון, שינוי או החלפה של עבודה או אביזרים אשר לא בוצעו בהתאם לתוכניות, להוראות, או למפרט והספק יהיה חייב לבצע את ההוראות תוך התקופה שתקבע ע"י נותן ההוראות.
- 13.2. המזמין או המפקח או מי מטעמו יהיה הקובע היחיד באשר לטיב החומרים, טיב העבודה ואופן הביצוע, ויהיה רשאי להפסיק את עבודת הספק בכללה או חלק ממנה, אם לדעתו היא אינה נעשית בהתאם לדרישות.
- 13.3. הבדיקות שתערכנה ע"י המזמין או המפקח או מי מטעמו תהיינה הקובעות לגבי איכות העבודה. בכל מקרה ששלב כלשהו משלבי העבודה של הספק לא יעמוד בדרישות, ייעשה הפרוק ו/או

התיקון ע"י הספק ועל חשבונו לפי דרישת המזמין. רק לאחר ביצוע התיקונים תבוצענה בדיקות חוזרות לצורך אישור השלמת שלב העבודה הרלוונטי.

- 13.4. בגמר העבודה תערכנה בדיקות קבלה בהשתתפות נציגי המזמין והחברה המבצעת.
- 13.5. כל ליקוי שיתגלה בעת בדיקות הקבלה ירשם בדו"ח מסכם, שיופק ע"י המזמין.
- 13.6. באחריות הספק לתקן את כל הליקויים הרשומים בדו"ח.
- 13.7. לאחר סיום תיקון הליקויים, תיערך בדיקה חוזרת כדי לוודא שכל הליקויים תוקנו כנדרש לשביעות רצונו של המזמין, ללא תוספת עלות.
- 13.8. המזמין או מי מטעמו יאשרו את קבלת המערכת לאחר שוודאו את תקינותה לשביעות רצונם, למשך תקופה של חודשיים (לעיל ולהלן: "תקופת ההרצה"). אישור מעבר מבדקי קבלה וסיום תקופת ההרצה ימסר לספק לצורך גמר התחשבות ובכך תסתיים תקופת ההרצה. עם תום תקופת ההרצה תחל תקופת האחריות.
- 13.9. להלן הבדיקות שיתבצעו ע"י המזמין או מי מטעמו:
  - 13.9.1. בדיקה ויזואלית – בה ייבדק אופן ביצוע העבודה והתאמת העבודה לנדרש כפי שמופיע במפרט זה.
  - 13.9.2. בדיקת כמויות – ספירת הציוד שסופק בפועל מול כתב הכמויות.
  - 13.9.3. בדיקה פונקציונלית – הפעלה תקינה ומלאה של כל הציוד שסופק בביצועים המצופים.
  - 13.9.4. בדיקה פונקציונלית של תסריטי המערכת.
  - 13.9.5. הוספת ושינוי תסריטים.
  - 13.9.6. הוספת ושינוי הודעות.
  - 13.9.7. הוספת ושינוי שלוחות ותכונות.
  - 13.9.8. בדיקות עומס.
  - 13.9.9. תסריטי כשל, התאוששות וגיבוי.
  - 13.9.10. תפקוד מערכת הניהול ומערכת הדוחות.
  - 13.9.11. בדיקת תיעוד והתאמתו למערכת כפי שהותקנה בפועל.

## 14. טכנולוגיה – דרישות והגדרות

### 14.1. תשתיות המזמין

14.1.1. המזמין מעמיד לרשות המציע, במידת היכולת, את חדר השרתים, תשתיות החשמל והתקשורת הקיימות באתר וכן את הקישוריות למרכזייה ותשתיות המחשוב הקיימות באתר, עבור שרת המרכזיה החדשה ומוקד השרות.

14.1.2. באתר המזמין קיימת תשתית תקשורת אחודה בתקן CAT6. בכל עמדת עבודה מותקנת עמדת שקעים משולבת הכוללת שישה שקעי חשמל ושתי נקודות תקשורת.

14.1.3. מערכת קשרי לקוחות מסוג PIVOTAL של חברת ONE1 ומערכת קשרי לקוחות של MICROSOFT CRM

### 14.2. דרישות כלליות

14.2.1. המערכות המוצעות צריכות לעמוד בדרישות הבאות:

14.2.1.1. התחברות לתשתיות התקשורת הקיימות אצל המזמין ובהתאם לסטנדרטים הטכנולוגיים המקובלים אצל המזמין.

14.2.1.2. המוצר והשירות המוצעים צריכים לענות על דרישות מפעלי רשתות "בזק" ציבוריות ועל דרישות תקניות כלליות המקובלות בתחום התקשורת הטלפונית ותקשורת הנתונים בארץ ובעולם.

14.2.1.3. הספק נדרש לספק, להתקין ולהפעיל את מוקד השירות הטלפוני בטכנולוגיית PURE IP

14.2.1.4. כל המערכות והמוצרים שיסופקו יהיו מוצרי מדף, כולל מכשירי הטלפון וציוד נלווה כמפורט במפרט זה.

14.2.1.5. הספק נדרש לחבר את המערכת המוצעת למרכזיה הקיימת וכן לרשת המיתוג של חברת "בזק" ולרשתות המיתוג של ספקי מפ"א אחרים ולתמוך בדרישות של החברות. כמו כן, על המערכת להתחבר למרכזייה הקיימת מסוג Nortel CS1000E Rel 5.5.

14.2.1.6. הספק נדרש לעמוד בתקני התקשורת ובתקני משרד התקשורת להפעלת מערכות טלפוניה.

14.2.1.7. הספק נדרש בתכנון ובמענה הנדרש לפתרון המוצע לקחת בחשבון את כל השרתים, מתגי התקשורת, אפליקציות ורשימות הנדרשים לאספקת הפתרון הנדרש "מקצה לקצה".

#### 14.3. גיבוי ושרידות המערכת:

14.3.1. באתר הראשי בבניין ההנהלה הראשי בהיכל הסיטי יותקנו שרתי עיבוד שיחה ושרתי ה-CONTACT CENTER. שרתים אלו יהוו את ליבת המערכת ויספקו טלפוניה למערך מוקדנים, כ-320 נציגים. באתר הגיבוי DATA CENTER בבזק יותקנו שרתי גיבוי המערכת. המערכת על כל מרכיביה, שרתי עיבוד שיחה ושרתי ה-CONTACT CENTER, תתמוך בשרידות גיאוגרפית.

14.3.2. בתצורה זו השרידות למערך ניהול השיחה ושרתי ה-CONTACT CENTER הינה מלאה. בסיסי הנתונים של השרתים מעודכנים באופן שוטף. במידה של כשל בשרת, שרת הגיבוי יקח פיקוד באופן מיידי ללא כל פגיעה בשירות למשתמשים. לאחר השמשת השרת התקול יוחזר השירות באחת האופציות הבאות לפי בחירת המזמין: באופן אוטומטי או לפי בחירת מנהל רשת.

#### 14.4. דרישות מיוחדות

14.4.1. תמיכה בעברית – סעיף יתרון במכרז:

14.4.1.1. המזמין רואה חשיבות בתמיכה בעברית בפעילות של המשתמש בתפעול שוטף של מערכת הטלפוניה.

14.4.1.2. מכשירי הטלפון יתמכו בעברית. פקודות וההודעות עליו יופיעו בעברית.

14.4.1.3. סביבת העבודה של המוקדן, של מנהל המשמרת ושל מנהל המוקד מבוססת תצוגה בעברית כולל דוחות שונים במערכת.

14.4.1.4. במידה והפתרון המוצע לא תומך בעברית במועד הגשת ההצעות למכרז זה, כמצוין בסעיף זה, על הספק לציין האם ומתי תהיה תמיכה בעברית.

#### 14.5. שרתי המערכת:

14.5.1. המציע יציין את תהליכי היתירות והגיבוי במערכת המוצעת בדגש על שרתי המיתוג והשרות, שרתי הממשק ושרתים חיוניים נוספים על מנת לצמצם ואף למנוע הפסקת פעילות עקב נקודת כשל יחידה.

14.5.2. כל השרתים והרכיבים המוצעים במסגרת הפתרון יתוכננו להתקנה במסדים "19".

14.5.3. שרתים נוספים: שרתי Contact Center, CTI, IVR, Voice Mail ושרתי הניהול כולל ניהול מערכות אבטחת המידע יותקנו באופן שיבטיח את שמירת המידע הקיים עליהם והמשך השרות גם במצב של התאוששות מנפילת שרת (כולל מצב בו יהיה צורך בהתקנת התוכנה על גבי שרת חלופי).

#### 14.6. טכנולוגיה נדרשת:

14.6.1. המערכת תתבסס על מרכזייה שהיא מוצר מדף בעלת מעבד כפול וספקי כח כפולים, בטכנולוגיית PURE IP Telephony. ע"מ להבהיר את המשמעות נדרש שהפיתרון לא יכלול מטריצת מיתוג TDM אלא קישור IP בלבד. מטריצת המיתוג לרבות עבור שלוחות TDM תהיה ב-IP. נדרשים 2 מעבדים ראשיים שיותקנו באתרים ראשיים שונים. הקישור בין המעבדים יהיה דרך התשתיות של מכבי. המעבר בין המחשבים במקרה של תקלה יהיה מיידי ללא נפילת שיחות רגילות או שיחות של מוקדנים. מוקדן ישאר בתור וימשיך לקבל שיחות גם בהחלפת מחשבים.

14.6.2. המערכת תתמשק אל רשת הנתונים של המזמין (LAN) ותשתמש בתשתית הרשת הקיימת ללא צורך בתשתית נפרדת לרשת הטלפוניה.

14.6.3. המערכת תתוכנן ותופעל בהתאם לכללי אבטחת המידע שיוגדרו על ידי המזמין.



14.6.4. המזמין שומר לעצמו את הזכות להפריד בין רשת הנתונים הכללית לבין רשת הנתונים לטלפוניה בהתאם לכללי אבטחת המידע הנהוגים אצלו והמשתנים מעת לעת. כל השיחות בין המוקדן ל-gateway ובין מוקדנים ברשת יהיו מוצפנות (הצפנת RTP).

#### 14.7. תכונות הנדרשות ממרכזית הטלפון

14.7.1. למרכזת תהיה תמיכה בממשקים כדלקמן:

14.7.1.1. ממשק מסוג PRI: ממשק בתכולה של 30 קווים מאוגדים לקבוצה (E1) כאשר על הקו מועברת שיחות הטלפון והאיתותים הנדרשים לצורך הקמה וניהול השיחה.

14.7.1.2. ממשק מסוג CAS או ממשק VoIP תואם: ממשק בתכולה של 30 קווים מאוגדים לקבוצה (E1) כאשר על הקו מועברת שיחות הטלפון והאיתותים הנדרשים לצורך הקמה וניהול השיחה אל מול IVR.

14.7.1.3. ממשק מסוג QSIG PRI: ממשק בתכולה של 30 קווים מאוגדים לקבוצה (E1) כאשר על הקו מועברת שיחות הטלפון והאיתותים הנדרשים לצורך הקמה וניהול השיחה וכן תכונות מיוחדות הכלולות בפרוטוקול QSIG אל מול המרכזייה הקיימת באתר: NORTEL CS1000 REL5.5.

14.7.1.4. תמיכה בממשק SIP.

14.7.1.5. ממשק אנלוגי לחיבור עורקים עבור קווי בזק אנלוגיים רגילים

14.7.1.6. ממשקים עבור עורקים ליחידות מתאם סלולארי. למערכת תהיה יכולות זיהוי ניתוק מצד הסלולארי.

14.7.1.7. ממשקי שלוחות פנים אנלוגיות רגילות (כולל יכולות פקס ומודם).

14.7.1.8. ממשק לשלוחה דיגיטאלית/שלוחת IP.

14.7.1.9. ממשק לשלוחה דיגיטאלית/שלוחת IP למוקדן.

14.7.2. מעבר לאמור לעיל, חיבור המרכזת המוצעת אל מחוץ לארגון המזמין יהא באמצעות:

14.7.2.1. קווי עורק (E1), לחיבור המרכזת מול רשת "בזק" הציבורית. יישום קווים אלו באמצעות ממשק PRI ופרוטוקול אשר יבטיח העברת תכונות הרשת.

14.7.2.2. על המציע להיות בעל אישור סוג ממשד התקשורת לציוד הקישור / חיבור ולהתחייב בכתב כי המערכת המוצעת תואמת להנחיות משרד התקשורת, ועומדת בתקנים הבאים:

14.7.2.2.1. PRI, BRI (EURO ISDN)

14.7.3. זיהוי שיחה נכנסת ע"ג צג המחשב/טלפון Caller ID.

14.7.4. תכונות רשת: על המרכזייה לתמוך במלואה בכל תכונות הרשת לרבות מניפולציה על מספרים מחויגים, יכולת השמטת מספרים בחיגוי פנימי ובנית מערך ספרי טלפונים. לצורך כך ניתן יהיה לבצע מניפולציה על מספרי הטלפון השונים כדוגמת:

14.7.4.1. החסרת ספרות מהמספר.

14.7.4.2. תוספת ספרות למספר.

14.7.4.3. המרת ספרות במספר הטלפון חלקן או כולן.

14.7.5. תכונות הרשת של המרכזייה יאפשרו לזהות שלוחת IP שאינה מחוברת. במידה ונדרש להעביר שיחה לשלוחה לא מחוברת, יזהה השרת הראשי שלא ניתן להעביר את השיחה ואז ימיר את המספר הפנימי למספר חיצוני כך שהשיחה תנותב לשלוחה דרך רשת הבזק או ספק שירות אחר, לפי החלטת מכבי.

14.7.6. יכולת תמיכה במצב אינטרקום בתצורה מלאה למנוי בודד או לקבוצות משתמשים כולל קשר אוטומטי דו/חד כיווני על פי הגדרות תכנות.

14.7.7. הספק יציין האם קיימת יכולת להשמעת מגוון סגנונות צלצול להבחנה בסוג קריאה או צלצול הטלפון ויפרט את היכולת להשמעת מגוון סגנונות צלצול להבחנה בסוג קריאה או צלצול הטלפון. – קיום יכולת שכזו יהווה יתרון.

14.7.8. הפעלת תכונות מערך טלפוני מנהל/מזכירה כולל יכולת למספרים ווירטואליים ותכונות מערך זה.

14.7.9. הפעלת תכונה DO NOT DISTURB או העברה ע"י לחיץ אל מענה קולי או VOICE MAIL.  
14.7.10. במצב העברה ל-מענה קולי VOICE MAIL או עקוב אחרי או DO NOT DISTURB תהיה התרעה על גבי מסך הטלפון.

14.7.11. יכולת הפעלת תכונת שרות לילה וניתוב שיחות בצורה אוטומטית או ידנית ולפחות ב- 2 מצבי מערכת. המערכת תאפשר הפעלת התכונה באופן מלא, לקבוצת משתמשים או קוי גישור או למנוי בודד.

14.7.12. יכולת הפעלת כל תכונות המרכזת כגון : עקוב אחרי, חניה על שלוחה, החזק שיחה, שיחת ועידה רבת משתתפים, העברת שיחה, לקט שיחה, חדירה לשיחה (עבור שלוחה מורשת בלבד).

14.7.13. יכולת ניתוק אוטומטי לשלוחה מורמת מעל פרק זמן מוגדר.

14.7.14. ספרית חיוג הכוללת לפחות 2000 מספרים, כולל יכולת הפרדה למספר ספרי טלפונים, חיפוש על פי קבוצות משתמשים, יכולת עדכון ספרית המרכזת דרך מחשב הרשת.

14.7.15. מערכת להשמעת מוסיקה בהמתנה (Music on Hold) הכוללת 4 מבואות לפחות ו-4 קטעי מוזיקה וכן יכולת שליטה וביצוע שינויים מרחוק.

14.7.16. ממשק לניהול מלא לרמת מנהל, מוגן סיסמא נפרדת.

14.7.17. יכולת ניהול שיחות ועידה :

14.7.17.1. שיחת ועידה מאספת אד-הוק בהיקף של עד 6 משתתפים.

14.7.17.2. ניתן יהיה לקיים בו-זמנית 10 שיחות ועידה.

14.7.18. התממשקות מלאה למערכות הבאות :

14.7.18.1. דואר קולי לכל שלוחה. הוראות מערכת קוליות המדריכות את המשתמש להגדרה ותכונות התאים הקוליים לכל שלוחות הטלפון בעברית ובאנגלית.

14.7.18.2. רישום שיחות מלא לשיחות נכנסות ויוצאות עם אפשרות ייצוא ל Microsoft Excel.

14.7.18.3. מחולל דוחות למערכת רישום שיחות.

14.7.19. ממשקים והרחבות נוספות :

14.7.19.1. ממשק למערכת כריזה.

14.7.19.2. מודם לתחזוקה מרוחקת.

14.7.19.3. ממשקי RS 232, RS 485, לחיבור מערכות שונות.

#### 14.8. הרחבות

14.8.1. נדרשת יכולת הרחבה של 100% לפחות מהקיבולת הנדרשת על ידי תוספת ציוד ורישיונות ללא מגבלה מובנית במרכזייה.

#### 14.9. מכשירי טלפון

14.9.1. המערכת תאפשר העברת חיוויים כגון קיום הודעה קולית בתא קולי למכשיר טלפון.

14.9.2. המערכת תאפשר חיבור מקבילי של לפחות שתי שלוחות רגילות ללא פגיעה בביצועים ואובדן תכונות.

14.9.3. המערכת תאפשר הפעלת איתות וחיוג DTMF לאחר הקמת השיחה.

14.9.4. למנוי תתאפשר נעילת/פתיחת טלפון באמצעות קוד אישי (סיסמא). המערכת תתמוך באיפוס סיסמא על ידי מנהל המערכת.

14.9.5. המרכזייה תתמוך ביכולות חווי שונות.

14.9.6. המרכזייה תתמוך באפשרויות להגבלת רמות שרות במצב הנעילה ויכולת חיוג פנימי בלבד.

14.9.7. המרכזייה תתמוך בביצוע נעילה מערכתית ופתיחתה לפי שעות וקבוצות

#### 14.10. טלפון IP פשוט

14.10.1. תצוגה בעלת מינימום 20 תווים לשורה בכיתוב לועזי. תצוגה בכיתוב עברי תהווה יתרון.

14.10.2. תצוגה בעלת מינימום 2 שורות.

14.10.3. יכולת שליטה על עוצמת הקול והצלצל.

14.10.4. יכולת הצגת השיחה הנכנסת ממקור פנימי וחיצוני.

14.10.5. חיווי לסימון על הודעות ממתינות.

- 14.10.6. החזק שיחה, המתן/שחרר.
- 14.10.7. דיבור ושמע בו זמנית, ללא הרמת שפורפרת (Speakerphone).
- 14.10.8. נעילת עמדה בקוד סודי.
- 14.10.9. לפחות 4 כפתורים לתכנות תכונות משתמש.
- 14.10.10. תמיכה מלאה בעברית - יתרון.
- 14.10.11. מסך הטלפון בטכנולוגיית Back Light.
- 14.10.12. תמיכה באופן מובנה במהירות של 1 גיגה ויכלות מתג פנימי.
- 14.10.13. תמיכה בטכנולוגיית SIP.
- 14.10.14. טלפון המאפשר חיבור מערכת ראש במקום ו/או בנוסף לשפורפרת, לפי בחירת המזמין.
- 14.11. טלפון IP מנהלים
- 14.11.1. הטלפון יכול את כל התכונות הקיימות בטלפון IP פשוט, כאמור בסעיף 14.10 לעיל.
- 14.11.2. תצוגה רחבה.
- 14.11.3. הצגת מספר הודעות והודעות חדשות בתא הדואר הקולי.
- 14.11.4. לכל מכשיר טלפון יהיו בנוסף לכפתורי הספרות הכפתורים הבאים:
- כפתור העברה, חיוג חוזר, רמקול, שיחת וועידה, העברה לתא דואר קולי, MUTE, מינימום של 10 נוריות וכפתורים מתוכנתים לחיוג מהיר ועד 99 תכונות ע"י קוד.
- 14.11.5. יכולת בוס/מזכירות, וקשר ישיר – אינטרקום.
- 14.11.6. שיחת ועידה אשר תכלול מינימום 4 משתתפים.
- 14.11.7. יכולת חיבור DSS (יחידת הרחבה).
- 14.11.8. תמיכה במספר שיחות בו זמניות (לפחות 2) (Call Appearance).
- 14.12. טלפון IP שולחני לנציג במוקדי השירות
- 14.12.1. הטלפון יכול את כל התכונות הקיימות בטלפון IP מנהלים, כאמור בסעיף 14.11 לעיל.
- 14.12.2. הפעלת הטלפון כטלפון מוקדן תעשה על ידי כניסה למערכת באמצעות זיהוי ייחודי.
- 14.12.3. הטלפון יאפשר הגדרת לחיצים קבועים ויאפשר רצף פקודות בעת הכניסה לתור. לחיצים אלו אמורים לשמש את הנציג בעת פעילות בתצורת ACD למוקדי שירות בהן לא תופעל מערכת ניהול התורים, או כתוצאה מחוסר זמינות המערכת.
- 14.12.4. הטלפון יאפשר הצגת סטאטוס מוקדן: log in/log out, בשיחה, הפסקה, התייעצות.
- 14.12.5. כניסת שיחות אל הטלפון כאשר הוא פעיל כמוקדן תהיה ניתנת לביצוע בשני האופנים, על ידי לחיצה על לחיץ יעודי או ללא צורך בביצוע פעולת מיתוג על ידי המפעיל/ה. קביעת אופן המענה תעשה על ידי מנהל המערכת.
- 14.12.6. ניתן להפעיל את הטלפון לקבלת והוצאת שיחות ללא כניסת המוקדן לתור, כטלפון רגיל.
- 14.13. יחידות הרחבה:
- 14.13.1. היחידה תכלול לפחות 18 לחצנים.
- 14.14. מערכת רישום שיחות
- 14.14.1. מערכת רישום שיחות כולל אפשרות הפקת דוחות בכלים מובנים כגון ACCESS או Excel
- Microsoft בכל החתכים הנדרשים כולל חלוקת שיחות לשיחות יוצאות, שיחות נכנסות, חיוג עפ"י קוד לקוח, מחולל דוחות למערכת רישום שיחות, יכולת הפקת דוחות בחתך לקוחות ודוחות גראפיים, מעקב אחר תנועת שיחה, והוצאת דוחות חיוב פנימיים למשתמשים.
- 14.14.2. רישום השיחות יאפשר לקיים מעקב מלא אחר שיחות נכנסות המנותבות/מופנות משלוחה לשלוחה עד לסיום השיחה.
- 14.15. מערכת ניתוב שיחות, מענה קולי:
- 14.15.1. מערכת ניתוב שיחות אוטומטי הינה מערכת המאפשרת ניתוב שיחות למנויי המרכזייה בזמן בו המרכזייה עוברת לשרות לילה או בכל מצב בו אין מענה במספר המוביל תוך פרק זמן אשר יוגדר מראש. בתצורת הפיתרון כל השיחות יכנסו דרך הנתב שיותקן באתר ראשי. חומרת הנתב תהיה

מגובה. הנתב יישלט ע"י שרתי ה- CONTACT CENTER כך שניתן להפיק דוחות על פעולות שבוצעו בנתב.

14.15.2. נדרש שהמערכת תאפשר בניית נתבים באמצעות אפליקציית GUI פשוטה.

14.15.3. על המערכת לטפל ב-60 שיחות לניתוב בו זמנית, לכל הפחות.

14.15.4. על המערכת לטפל ב-300 מספרים מובילים לניתוב, לכל הפחות, כאשר כל מספר ישוייך למענה יעודי כולל תפריט ניתוב ראשי ותתי תפריטים לפי מבנה הארגון.

14.15.5. המערכת תאפשר השמעת הודעות מערכת בעברית.

14.15.6. כל ההודעות במערכת יוקלטו על ידי קריין מקצועי באולפן. על אף האמור, על המערכת לאפשר יבוא הודעות מקבצי קול או להקלטה מטלפון.

14.15.7. המערכת תאפשר בצורה קלה ומובנת לשנות שמות העובדים.

14.15.8. ניתוב באמצעות זיהוי קול (סעיף זה מהווה יתרון):

14.15.8.1. מציע, לו מערכת התומכת בניתוב שיחות באמצעות פקודות דיבור כתחליף מלא

להקשות, יצרף להצעתו פירוט של תכונות המערכת, יכולות המערכת להנחיית המתקשר

ובחירה מתוך תפריט מוגדר, ויצג פרוטוקולים ותקנים נתמכים.

#### 14.16. אפליקציית ACD

14.16.1. הספק יספק אפליקציית ACD במרכזיה. אפליקציית ה- ACD תשרת את תתי המוקדים

בשילוב עם מערכת ה- CTI. כמו-כן, תשמש למצבי עבודה בכשל בעת נפילת מערכת ניהול התורים.

14.16.2. המערכת תספק גיבוי ACD במקרה של נפילה שרתי ה- CONTACT CENTER. המעבר ל-

ACD יתבצע לפי בחירת המזמין: באופן אוטומטי עם זיהוי הנפילה או לפי בחירת מנהל רשת. כך

גם החזרה למצב רגיל, אשר תתבצע לפי בחירת המזמין: באופן אוטומטי או לפי בחירת מנהל

רשת. המוקדן ישרת לקוחות בתורי ACD כפי שהוגדרו בשרתי ה- CONTACT CENTER.

14.16.3. האפליקציה תאפשר הפעלת התכונות הבאות:

14.16.3.1. תמיכה בהפעלת מספר רב של מוקדים (לפחות 100 תורים שונים).

14.16.3.2. תמיכה בהפעלת תורים מבוזרים על פני אתרים שונים ומנוהלים ממקום אחד.

14.16.3.3. תמיכה בהפעלת מאות עמדות נציג (כ-400 לפחות).

14.16.3.4. הפעלה של 60 עמדות פיקוח לפחות.

14.16.3.5. פיקוח על עבודת המוקדנים בצורות הפעלה שונות. המציע יפרט את כל צורות הפיקוח

הקיימות במערכת בהתייחס לדוגמא ליכולת האזנה שקטה, התייעצות עם נציג השירות

כאשר המתקשר מועבר למצב המתנה, שליטה ידנית על מצבי התור ועוד. ככל שישנן יותר

אפשרויות פיקוח – הדבר מהווה יתרון.

14.16.3.6. האפליקציה תאפשר הצגה ו/או יצוא לאמצעים חיצוניים לצורך בקרות חזותיות.

14.16.3.7. המערכת תאפשר בזמן ניהול השיחות בתור השמעה של הודעות המתנה שונות במצבי

פעולה משתנים במערכת.

14.16.3.8. המערכת תאפשר שינוי הודעות בתור בצורה דינאמית.

14.16.3.9. המערכת תאפשר השמעת מיקום בתור וזמן המתנה ממוצע.

14.16.3.10. אפשרות גלישות ממתנינים בתור ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים

אחרים, מוקדים חיצוניים וכו').

14.16.3.11. בעת גלישה מהתור לשמיעת הודעה, נדרשת יכולת החזרת השיחה לתור תוך שמירה על

מיקומה.

14.16.3.12. גלישת שיחות מהתור על פי התנאים הבאים:

14.16.3.12.1. לפי זמן המתנה.

14.16.3.12.2. לפי כמות ממתנינים.

14.16.3.12.3. שילוב של 2 תתי-הסעיפים לעיל.

14.16.3.13. ביצוע שיחות יוצאות.

14.16.3.13.1 המערכת תתמוך במתן אפשרות לנציג לבצע login לתורי ACD שונים.

#### 14.17. עמדת נציג במוקדים

- 14.17.1. נציג יוכל לקבל וליזום שיחות.
- 14.17.2. כל פעילות הנציג לשיחות יוצאות ונכנסות כולל הפעלת רשומות חיוג תנוהלנה באפליקציה אחת.
- 14.17.3. ממשק הנציג יכלול מערכת בשפה העברית CTI Soft Phone להפעלת כל הפונקציות הטלפוניות ואפליקציות נלוות (Outbound, וכו').
- 14.17.4. על עמדת הנציג לכלול גם טלפון שולחני.
- 14.17.5. ניתן יהיה להגדיר, לאחר שיחה, לצורך "Wrap-up" מעבר למצב זמין רק אחרי השתהות של מספר שניות, אשר יקבע על ידי המזמין.
- 14.17.6. לצורך ניהול המוקד ולצורך סטטיסטיקות שונות, במערכת תהיה אפשרות להגדיר את סיבת המצב ה"לא זמין", מתוך רשימה סגורה. רשימת הסיבות כאמור תקבע ע"י המזמין ויכול שתשתנה מעת לעת. ניתן להגדיר רשימת סיבות לפי קבוצה ואו לפי מוקד.
- 14.17.7. ניתן יהיה להגדיר את כל התכונות והפרמטרים הללו ברמת קבוצה ובאמצעות כלי ניהול מרכזי.
- 14.17.8. המערכת תתמוך בהצגת נתוני התור על גבי לוחות תצוגה בעברית.
- 14.17.9. המערכת תתמוך בהצגת דוחות REAL TIME על גבי מחשב של המוקדן.
- 14.17.10. הצגת הנתונים הבאים למוקדן:
  - 14.17.10.1. סטאטוס השיחה, אין שיחה, מצלצל, בשיחה, בהחזקה, משך זמן השיחה.
  - 14.17.10.2. מקור השיחה (תור).
  - 14.17.10.3. מסי טלפון שלקוח חייג DNIS.
  - 14.17.10.4. מספר הטלפון ממנו מחייג הלוקוח ANI.
  - 14.17.10.5. מידע מבסיס הנתונים של מערכת המוקד CRM.

#### 14.18. עמדת ניהול במוקדי השירות

- 14.18.1. במוקדים השונים נמצאים מנהלים בעלי תפקידים שונים. לכל מנהל תתאפשר בניית סביבת עבודה המתאימה עבורו. בעמדת המנהל ניתן יהיה לשלב את הפונקציות המצוינות בפרק זה, כולן או חלקן.
- 14.18.2. עמדות העבודה של המנהלים יוכלו לשמש גם כתחנות עבודה עבור נציג (יכללו את כל יכולות עמדת הנציג).
- 14.18.3. מנהל יוכל לקבל נתונים בזמן אמת מעמדת העבודה שלו על תפקוד וסטאטוס נציגים, צוותים / קבוצות, מוקדים ותורים הרלוונטיים עבורו (ורק כאלו הרלוונטים עבורו). הצגת נתונים לגבי מוקדים אחרים תתבצע רק ברמת מנהל המערכת (אדמיניסטרטור).
- 14.18.4. מנהל יקבל התראות על חריגות מיעדים שהוגדרו. את ההתראות ניתן יהיה לקבל הן באמצעות מערכת ה- Real Time (שינוי צבע, הבהוב, הופעת הודעה וכדומה), והן ב- Email או ב-SMS על פי הגדרת המזמין.
- 14.18.5. המערכת תתמוך בממשק גמיש לשינוי הנתונים על ידי מנהלי המוקדים השונים ללא תלות בספק המערכת וללא צורך בידע טכני לגבי שינוי script וכו'.
- 14.18.6. מנהל יוכל להגדיר נציגים, להעביר נציגים מקבוצה לקבוצה ולהוסיף מיומנויות לנציגים בזמן אמת (מנהלים יוכלו לנהל נציגים כולל שיבוץ ומעקב משמרות).
- 14.18.7. מנהל יוכל להפיק ולצפות בדוחות בקרה סטטיסטיים היסטוריים לגבי ביצועי נציגים, צוותים / קבוצות, מוקדים ותורים הרלוונטיים עבורו (ורק כאלו הרלוונטים עבורו).
- 14.18.8. למנהל תהיה יכולת לבצע חדירה שקטה לשיחה לצורך האזנה לנציגים.
- 14.18.9. מנהל המערכת יוכל להגדיר במערכת, בצורה פרמטרית ובאופן דינמי, את אופן חישוב רמת השירות הנדרשת בעבודת המוקד.

14.18.10. מנהל המערכת יוכל לנהל את הנציגים לפי התמחויות וכישורים. תתאפשר הגדרה וניהול קבוצות נציגים בעלי התמחויות בחתכים שונים והגדרת כישורים בכל חתך (בהתאם לידע מקצועי, שפה, ותק וכדומה).

14.18.11. ניתן יהיה להגדיר טיפול, ניתוב ומתן עדיפות בתור לשיחה בהתאם להתמחויות והכישורים של הנציג/קבוצה.

14.18.12. הגדרת ההתמחויות והכישורים תתבצע בממשק אחד לשימוש כלל המערכת.

14.18.13. מנהל יוכל לראות באיזה סוג של הפסקה נמצא המוקדן.

14.18.14. התהליכים שיבוצעו מעמדה זו הנם:

14.18.14.1. הגדרות המערכת.

14.18.14.2. הגדרת הרשאות לנציגים.

14.18.14.3. פיתוח ועדכון תסריטי שיחה ותורים.

14.18.14.4. הקלטה והפצת הודעות למערכת הקולית.

14.18.14.5. עריכת גיבויים.

14.18.14.6. שליטה ובקרה בזמן אמת.

14.18.14.7. תכנון והפקת תצוגות זמן אמת ודוחות היסטוריים.

#### 14.19. שיחות נכנסות למוקדי השירות

14.19.1. הדרישות הפונקציונאליות המפורטות תיושמה לפי טכנולוגיית Skill Base Routing (ניתוב לפי מיומנות הנציג).

14.19.2. שיחות נכנסות למערכות המוקד יגיעו מרשתות הבזק והרשתות הסלולאריות, משלוחות פנימיות בתוך המוקד, משלוחות פנימיות של המזמין מחוץ למוקד, או העברה מהמערכת עצמה. יעדי השיחות המנוהלות: נציג, קבוצה, תור, ענף במערכת הקולית ויעד מחוץ למערכת המוקד.

14.19.3. בהתאם לדרישה וניתוב שיחות דרך המערכת הקולית בשלב א' של תוכנית היישום, תתמוך המערכת בקליטת נתונים מהלקוח וביצוע אינטראקציה אחת מול בסיסי מידע לצורכי זיהוי לקוח/שיחה. נתונים אלו יועברו למערכת ניהול התורים לצרכי הצגת המסך הרלוונטי בעת העברת השיחה לנציג. בשלב ב' של תוכנית היישום, במידה ותתקבל החלטה ליישם מערכת IVR מתקדמת יאופיינו תהליכים ממוכנים בהתאם. אין כוונה במסגרת תכולת בקשה זו לבצע פעולות סליקה ו/או מכירה אוטומטיות באמצעות IVR, אלא פעולות של הצגה של מידע שמבקש הלקוח ו/או איסוף מידע ממנו ולגביו.

14.19.4. כל שיחה נכנסת תוצג במצגות ה- Real Time ולכל שיחה תרשם רשומה בבסיס הנתונים לצורך קבלת דוחות היסטוריים.

14.19.5. יוגדרו מספר מספרים חיצוניים לפניית הציבור שינותבו במרכזיה ליעדים שונים, לתורי המתנה, לקבוצות, נציגים ולטיפול במערכת הקולית (לניתוב, זיהוי מטרת הפנייה, הזדהות ויישומי שירות עצמי).

14.19.6. להלן פירוט הדרישות העיקריות שעל המערכת למלא בטיפול בשיחות הנכנסות:

14.19.6.1. טיפול מלא בשיחות נכנסות ע"י ניהול תורים ותמיכה בכל פונקציות הטלפוניה הנדרשות במוקד.

14.19.6.2. השיחות יטופלו וינותבו על פי חשיבותן, במידה וניתן לסווגן לפי נתוני לקוח, מקור שיחה, יעד השיחה וכדומה. במידה ולא ניתן לסווג את השיחה או במקרה שהשיחות הן בעלות חשיבות זהה, הן תטופלנה על פי סדר הגעתן.

14.19.6.3. המערכת תאפשר ניתובים חכמים על בסיס חוקים עסקיים והתאמה בין פרופיל נציג לפרופיל לקוח.

14.19.6.4. ניתוב לנציג יהיה "הוגן", כלומר – כאשר המערכת תזהה מספר נציגים מתאימים פנויים, היא תנתב את השיחה לאחד מהם, בהתאם להחלטת המזמין: נציג ששה"כ זמן השיחה המצטבר שלו באותו יום הוא הקצר ביותר או לנציג בעל משך הזמן הארוך ביותר במצב "זמין" מהשיחה האחרונה.

- 14.19.6.5. תפעול העמדה ע"י הנציג תהיה באחת משתי דרכים או ע"י מכשיר טלפון ו/או ע"י יישום בשפה העברית CTI Soft Phone על המחשב בעמדת הנציג. בכל מקרה תוכנת SP לא תחליף טלפון נייד.
- 14.19.6.6. שני ממשקי העבודה המוצגים לעיל יתמכו בכלל התכונות הדרושות, תפעול העמדה ע"י מכשיר טלפון נייד לא יגרע מתכונות המערכת ויאפשר ביצוע פעולות שונות באופן פשוט ע"י לחיצה זיכרון על גבי המכשיר.
- 14.19.6.7. כניסה למערכת תבצע בצורה אוטומטית בהתאם להגדרות הרשת של הנציג. בביצוע Login המערכת תקלוט את כל מאפייני הנציג כולל השתייכותו לקבוצה או הגדרת כישוריו. השיחות המתאימות תנותבנה לנציג על פי נתונים אלו. מצב העבודה הראשוני לאחר Login יהיה "הפסקה", למניעת כניסת שיחה בלתי מבוקרת לעמדה.
- 14.19.6.8. לא ניתן יהיה לבצע יציאה מן המערכת במצב של שיחה.
- 14.19.6.9. ביציאה מהמערכת תינתן לנציג התראה לפני השלמת היציאה.
- 14.19.6.10. נציג יוכל לקבל שיחה באחת משתי דרכים: א. כניסת השיחה באופן אוטומטי לשלוחה, תוך השמעת חיווי קולי. ב. הקפצת מסך לאישור קבלת השיחה.
- 14.19.6.11. במקרים בהם המענה אינו אוטומטי והנציג לא קיבל את השיחה, תוחזר השיחה לתור בעדיפות עליונה, ותנותב לנציג הפנוי הבא.
- 14.19.6.12. עם הגעת השיחה לעמדת נציג יוקפץ מסך מתוך סרגל בשפה העברית CTI Soft Phone הכולל נתונים לגבי השיחה הנכנסת. רשימת הנתונים שיוצגו תכלול את זיהוי הלקוח (אם קיים), ANI (מספר הטלפון המחיג), DNIS (מספר הטלפון שחוייג), פעילויות / נתיב שבוצעו במערכת הקולית, פעילות / נתיב שבוצעו בין מוקדים או שלוחות אצל המזמין, זמן ההמתנה של השיחה בתור וכל מידע אחר שניתן לקבל אודות השיחה ו/או הפונה. הרשימה המלאה תאופיין במסגרת האפיון המפורט. בשלב מאוחר יותר, ישולב מידע מהמערכת הארגונית וגם הוא יאופיין ויוצג בפני הנציג.
- 14.19.6.13. בשלב א', המערכת תקלוט נתונים ותקפיץ חלון של אפליקציית CRM מסוג "PIVOTAL" או MICROSOFT והמציע יהיה אחראי לביצוע האינטגרציה שתידרש. בשלב ב' יתווספו יכולות מתקדמות ל- IVR ויועברו נתונים רבים יותר בין אפליקציית CRM לבין IVR/CTI.
- 14.19.6.14. נציג יוכל לנהל בזמן השיחה שיחת ועידה/התייעצות עם מנהל או גורם חיצוני אחר, וכן להעביר את השיחה לנציג אחר / מנהל/ קבוצה של בעלי התמחויות מסוימות/ תור/ שלוחה/ שירות במערכת הקולית וכו'.
- 14.19.6.15. תהליך העברה "עיוורת" (ללא המתנה להצלחת הפעולה מצד הנציג המעביר) יגרום להעברת השיחה המקורית לתור המתנה עד שהמערכת תאתר את הנציג המתאים ביותר לקבלת השיחה או שיעד השיחה מחוץ למוקד יענה לשיחה. הנציג אליו הועברה השיחה יקבל אינדיקציה לכך שזוהי שיחה מועברת, בתוספת למידע על המעביר. לפני ביצוע העברה/ועידה/התייעצות, יוכל הנציג לקבל אינדיקציה על זמינות היעד ברמת שם נציג / תור / התמחות / שלוחה.
- 14.19.6.16. בעמדת הנציג תפעל מערכת בשפה העברית CTI Soft Phone שתאפשר ביצוע פעולות טלפוניות נפוצות (מענה, ניתוק, החזק, ועידה, השתקה, מעבר למצב לא זמין). ניתן יהיה לקבוע את מיקום ה- Soft Phone כך שלא יפריע לעבודת הנציג וכן לצמצמו (Minimize). ה- Soft Phone יפתח באופן אוטומטי עם הגעת שיחה. מערכת ה- CTI Soft Phone - על כל הפונקציונאליות שלה תאופיין במסמך האפיון המפורט, על פי דרישות המזמין. כלל מצבי העבודה ידעו להיות מוצגים במצגות זמן האמת ובדוחות ההיסטוריים.
- 14.19.6.17. מערכת ה- CTI Soft Phone תכיל פקדים כגון: המספרים האחרונים שחוייגו, המספרים האחרונים שהגיעו, חיוג חוזר, ספר טלפונים לחיוג מהיר וכדומה. ניתן יהיה להסתיר או לפחות לעמעם פקדים שאינם בשימוש הנציג. הפקדים יהיו פעילים בהתאם לזמינותם.

14.19.6.18. מערכת CTI Soft Phone תציג מוני זמן (TIMER) למצב / סטאטוס העמדה, שיתאפס במעבר בין מצב למצב. ניתן יהיה להפעיל ספי ניפוי על נתון זה לכל סטאטוס עבודה, ברמת תחנה או לכלל המערכת ולהפעיל "הזעקות", דוגמת שינוי צבע, בהתאם.

14.19.6.19. התנאי ההכרחי לקבלת שיחות ע"י נציג הוא העברתו לסטאטוס זמין. ניתן יהיה להגיע לסטאטוס זה ע"י הקשה על פקד "זמין" - זמין אוטומטי, כלומר בסיום שיחה המערכת תעביר את ממשק הנציג למצב זמין בצורה אוטומטית.

14.19.6.20. המערכת, כולל כלי CTI Soft Phone, יאפשרו להגדיר ולמדוד זמנים וסיווגים שונים להפסקות/לא זמין. המערכת תשמור את כל הסטאטוסים לצורך הצגה בדוחות וסיכומים.

14.19.6.21. שיחות נכנסות יוצגו במסכי מערכת הניהול והבקרה בזמן אמת. עבור כל שיחה תירשם רשומה מתאימה בבסיס הנתונים, לצורך הפקת דוחות היסטוריים. תתאפשר גישה לבסיס נתונים זה לשם הרצת דוחות בעזרת מחולל חיצוני.

14.19.6.22. לנציג יוצגו נתוני זמן אמת עבור תורים רלוונטיים. כמו כן, ניתן יהיה להציג לנציג את נתוני האישיים לאותו יום עבודה.

14.19.6.23. עם כניסת שיחה לעמדה הנציג יפתח חלון בממשק הנציג שיציג נתונים לגבי השיחה הנכנסת. הרשימה הסופית של הנתונים שיוצגו, יוגדרו באפיון והתכנון המפורט. במקרה של העברת שיחה לנציג לאחר שרות עצמי במערכת הקולית, תועבר לנציג סיבת ההעברה.

#### 14.20. שיחות יוצאות

14.20.1. שיחות יוצאות רגילות תתאפשרנה מכל אחת מעמדות הנציג. גם שיחות אלו יוצגו במערכת הניהול והבקרה בזמן אמת וירשמו בבסיס הנתונים לצורך הפקת דוחות היסטוריים.

14.20.2. נדרשת יכולת לקיום שיחות Outbound.

14.20.3. נדרשת יכולת לקיום שיחות proxy לחזרה ללקוחות נוטשים.

#### 14.21. המערכת הקולית

14.21.1. מאפייני המערכת הקולית הנדרשים:

14.21.1.1. יכולת ניתוב שיחות (הקש "1", הקש "2", בהתאם לשעות הפעילות).

14.21.1.2. יכולת השמעת מידע – "תיבת מידע"

14.21.1.3. טיפול בהזדהות לקוח מול בסיס נתונים (שלב א' – אינטראקציה אחת, שלב ב' יישומים מתקדמים – יותר מאינטראקציה אחת).

14.21.1.4. יכולת להעביר דיווחים אודות תנועה ומסלולי שיחות המערכת למערכת דיווחים כללית.

14.21.1.5. יכולת מתן אינדיקציה על מקום בתור וזמן המתנה משוער.

14.21.1.6. יכולת השמעת תפריטים בשפות עברית ואנגלית. שפות נוספות – יתרון.

14.21.1.7. תמיכה בתיבות קוליות.

14.21.1.8. המציע יפעיל ויגדיר את מערכת הדואר הקולי, לרבות תפריטי ניתוב, בהתאם לדרישות המזמין. דרישות המזמין יכולות להשתנות מעת לעת.

#### 14.22. הזדהות וניתוב

14.22.1. בשלב הראשון נדרשת תמיכה בתהליך בסיסי אחד של הליך הזדהות לקוח, לדוגמה עפ"י מס' טלפון בבית, מס' ת.ז. או כל מספר אחר המופיע בבסיסי המידע של המזמין.

14.22.2. בתהליך זה יתבקש הלקוח להקיש את כל או חלק מהנתונים שישמשו לזיהות אותו. אופן הזיהוי יהיה לפי החלטת המזמין. החלטת המזמין יכולה להשתנות מעת לעת.

14.22.3. המערכת תבצע גישה לאחד או יותר מבסיסי הנתונים אצל המזמין (באופן ישיר או דרך מוצר מתווך אותו יספק המציע ללא עלות למזמין) שיחזיר מידע על זיהוי / אי זיהוי וכן מספר נתונים נוספים הקשורים או מאפיינים את הלקוח.

14.22.4. הנתונים שיאספו מתוך תהליך ההזדהות יוצמדו לשיחה לכל אורכה וישמשו בהמשך להחלטות ניתוב, הפעלה וחסומה דינאמית של שירותים והודעות, קביעת עדיפויות לשיחה, הקפצת חלון אפליקציית PIVOTAL CRM או MICROSOFT בעמדת הנציג.



14.22.5. שלב האפיון המפורט יגדיר גם את הטיפול במקרים של פונים שלא זוהו בשל תקלה טכנית או שלא התקבלה תשובה ממערכות המזמין בזמן תגובה מסוים. (הגדרת זמן התגובה צריכה להיות פרמטרית וניתנת לשינוי מידי בכל שלב).

14.22.6. המערכת תכיל עץ תפריטים בכל מספר רמות שיידרש באפיון. עצי התפריטים יכללו הודעות ואפשרויות בחירה דינאמיות. הפעלה או אי הפעלה של הודעה, תפריט או חלק מתפריט יקבעו "ידינית" ע"י מנהל המערכת או בצורה אוטומטית על פי מאפיינים שונים: מאפייני לקוח, מאפייני שיחה, השירות המבוקש, סטאטוס הפעילות במוקד, פרמטרים בשליטה חיצונית למערכת.

14.22.6.1. במערכת יוגדרו פקדים מערכתיים שההקשה עליהם תפעיל פונקציונאליות אחידה. באפיון המפורט יקבע המזמין אילו מקשים מערכתיים יופעלו, מה תהיה התגובה ובאיזה שלב בתפריט מקשים אלו יהיו פעילים.

14.22.6.2. בכל אחת מהנקודות, שבהן קיימת אפשרות להעברה לתור הנציגים, יקבעו היעדים או התורים אליהם תועבר השיחה. בכל נקודה שכזו יתכנו מספר יעדים שונים בהתאם לאחד או יותר מהפרמטרים הבאים: מקור השיחה, הענף הנוכחי בתפריט, השירות המבוקש, מאפייני הלקוח, מאפייני השיחה, מועד האירוע, שעות הפעילות של המוקד, זמינות ועומסים במוקדים הרלוונטיים. יעדי השיחה יכולים להיות נציגים מסוימים, קבוצת תורים, מוקדים או יעדים שמחוץ למוקד.

14.22.6.3. המערכת תתמוך בהשמעת מוסיקה והודעות בזמן ההמתנה כולל הודעה על מיקום השיחה בתור ו/או זמן ההמתנה הצפוי, לפי החלטת המזמין. הפעלת אפשרות השמעת ההודעות הנ"ל תהא לפי החלטת המזמין.

14.22.6.4. המערכת תתמוך באפשרות לקביעת נקודות החלטה בכל שלב שיוגדר בזמן ההמתנה בתור לגבי המשך ההמתנה או השארת פרטים לשיחה חוזרת מהמוקד.

14.22.6.5. המערכת תתמוך בהעברת חייווי למערכת ה- CTI על פירוט ההקשה ובחירה בעץ התפריטים לצורך הצגת המידע לנציג בכניסת שיחה לעמדה.

14.22.6.6. המערכת תכלול ממשק גרפי (GUI) ידידותי לצורך בניה ועדכון תפריטי שיחה ויישומים קוליים.

14.22.6.7. המערכת תכלול כלי ידידותי לניהול הקלטות מסרים (הקלטה ועריכה) כולל יכולת ביצוע הקלטות מקומיות דרך הטלפון ואפשרות הקלטת ההודעות במקום אחד והפצתן לכל שרתי המערכת בו זמנית, ככל שיש כמה כאלו.

14.22.6.8. המערכת תתמוך בניהול ספרית הודעות מוקלטות מראש לאירועים שונים. מנהל המוקד יוכל לשלב הודעות אלו באופן דינאמי, בהתאם לצורך, במקומות המתאימים בתפריטי המערכת או להפיצן ישירות באמצעות הטלפון לעמדות.

14.22.6.9. תפריט השיחה במענה, יהיה לפי בחירת מכבי ויכול להשתנות מעת לעת. על המערכת לתמוך בביצוע שינויים כאלו. התפריט עליו מכבי מבססת כעת את מערכת מרכז התמיכה הינו:

הלקוח שומע הודעת פתיחה :

שלום וברוכים הבאים למוקד התמיכה הטכנית של מכבי שירותי בריאות, לתשומת ליבכם חלק משיחות הטלפון מוקלטות באופן אקראי כחלק ממאמצינו לשפר את השירות.

במידה והוכנסה הודעה מתפרצת על תקלה כללית, הלקוח ישמע כעת את ההודעה .

לאחר מכן ישמע : אנא בחר את נושא התמיכה המבוקש :

2	נא להקיש	לתמיכה בנושא סאפ
3	נא להקיש	לסביבת as400 וכוכב מכבי
4	נא להקיש	לסביבת סיטריקס
5	נא להקיש	למדפסות
6	נא להקיש	ל outlook ויישומי אופיס
7	נא להקיש	למרכזיות וטלפניה

לתמיכה בכול נושא אחר	נא להקיש	8
----------------------	----------	---

לאחר בחירת אחת האפשרויות הנ"ל המשך המענה:  
"נא להקיש מספר ת.ז. בן 9 ספרות לסיום הקש #"  
הודעה – מיקומך בתור הוא ...  
במידה ונדרש להמתין שומע הודעת המתנה.

## 14.23. מערכת Interactive Voice Response IVR

- 14.23.1. מערכת ה-IVR תהיה חלק אינטגרלי מהמרכזייה המוצעת.
- 14.23.2. מערכת ה-IVR הנה מערכת המאפשרת לניתוב שיחות ושימושה העיקרי הוא הפעלת מוקדי שרות טלפוניים. מערכת ה-IVR יכולה להיות מוצעת כמערכת נפרדת או כמערכת אינטראקטיבית במערכת אחרת. המערכת צריכה לאפשר מתן שרות של 60 שיחות בו זמנית. המערכת תסופק בארכיטקטורה מגובה ב-2 אתרים ראשיים כאשר בכל אתר יותקנו 30 ערוצים, סה"כ 60.
- 14.23.3. מטרת המערכת ניתוב שיחות המגיעות ישירות למוקד הטלפוני, ולאפשר למשתמשים לבצע פעולות שונות או הזדהות באמצעות הקשת מספר מזהה. ובמידה ומוקד השיחות אינו עונה לנתב את השיחה לתא קולי מרכזי.
- 14.23.4. המערכת תאפשר טיפול בו זמני בעד 60 שיחות/ קריאות טלפוניות. על מציע לציין במפורש במה כרוכה הגדלה של כמות זו (ללא תוספת/חומרה/תוכנה).
- 14.23.5. המערכת תאפשר בחירת שפה להשמעת הודעות בשתי שפות.
- 14.23.6. המערכת תקושר ל DATA BASE המנויים על שרות ניתוב השיחות ולמערכת CTI
- 14.23.7. המערכת תאפשר בצורה קלה ומובנת לשנות תפריטים ונוהלי ניתוב.
- 14.23.8. ניתוב שיחות בהתאם להנחיות תפריט קולי מובנה.
- 14.23.9. ניתוב שיחות לאחר הקלדת קוד אישי.
- 14.23.10. במידה ואין מוקדנים פנויים, נותרת השיחה בהמתנה תוך קבלת חיוויים לגבי מיקומה בתור וזמן ממוצע להמתנה.
- 14.23.11. תיבות קוליות להשאר תודעה או חזרה להמתנה עד שהמוקדנים יתפנו.
- 14.23.12. עצי מידע לקבלת מידע קולי והשמעת הודעות יוצאות בנושאים שונים, תקלות מערכתיות וכו'.
- 14.23.13. משיכת הודעות מהתיבות הקוליות ע"י המוקדנים וחיוג ללקוחות.
- 14.23.14. לאחר הסינון תפנה המערכת את השיחה לשלוחה היעודה, במידה והנמען לא יענה לשיחה תועבר השיחה ישירות לתא הקולי.
- 14.23.15. המערכת תאפשר רמות תנועה בתפריטים של לפחות 15 רמות תנועה בתפריטים. עלות המערכת תכלול את כל הנדרש עבור תכנות ובניית עץ התנועה במערכת.
- 14.23.16. במידה ולא יקבע יעד סופי לשיחה או לאחר פרק זמן שיקבע תועבר השיחה באופן אוטומטי למענה קולי מרכזי של המזמין.
- 14.23.17. כל ההודעות במערכת יוקלטו על ידי קריין מקצועי באולפן. כל הנושא של הקלטות ייכלל בהצעת הספק ולא תשולם שום תוספת עבור הנ"ל. כמו כן יתחייב הספק על ביצוע הקלטות נוספות בהיקף של 5 שעות שנתיות.
- 14.23.18. באחריות הספק ביצוע התקנת המערכת על כל החומרות והתוכנות הנדרשות להפעלת המערכת לשביעות רצון הלקוח.
- 14.23.19. העבודה תכלול ביצוע הדרכה מלאה לכל המשתמשים.

## 14.24. מערכת ה-CTI

- 14.24.1. המערכת המיועדת תשמש לקישוריות למערכות חיצוניות שונות וביניהן קישוריות ל- CRM/Contact Center, קישוריות למערכות הקלטה.
- 14.24.2. המציע יפרט, במסגרת המפרט אותו יצרף כאמור לעיל, כיצד יעבוד מערך ניהול המוקד המוצע בהיקף כולל של כ-320 מוקדנים, הכולל 60 תתי מוקדים יעודיים המתמחים כל אחד בנושא שונה. כל מוקד יעודי מופעל על ידי צוות משלו היושב בחדרים נפרדים ללא קשר למוקדים האחרים.
- 14.24.3. רכיב ה- Contact Center Manager הנו מוצר המנהל את כל תהליכי ה- CALL CENTER במוקד. במידה ומוצר זה הוא שרת נפרד, השרת יחובר למתג באמצעות ממשק TCP-IP בתקן יישום INTELIGENT CALL ROUTING המאפשרת ניתוב שיחות עפ"י סט

תנאים הנקבעים ע"י מנהל המוקד וכוללים לפחות את הפרטים הבאים: DNIS ANI, תאריך ושעה.

14.24.4. המציע יפרט, במסגרת המפרט אותו יצרף כאמור לעיל, את מערכת ניהול המוקד המוצעת כולל ניהול סטטיסטיקות נפרד ואפשרות החיבור ללוח תצוגה מרכזי אחר לכל תת מוקד. ניהול הסטטיסטיקות הנפרד ואפשרות החיבור ללוח התצוגה המרכזי הינם נדרשים.

14.24.5. המציע יציין, במסגרת המפרט אותו יצרף כאמור לעיל, את מערכות CRM אליהם מתממשק CTI המוצע וכן אופן מימוש הממשק. המציע יציין נסיון עם מערכות PIVOTAL ו- MICROSOFT. יכולת התממשקות כאמור הינה נדרשת.

#### 14.25. מערכת ניהול, שליטה ובקרה מרכזית

14.25.1. ניתן יהיה לנהל את המערכת ישירות מהשרת או מתחנת הניהול או באמצעות web client.

14.25.2. תחנת הניהול תנהל גם את אמצעי אבטחת המידע שיסופקו.

14.25.3. הספק הזוכה יספק את רכיבי החומרה והתוכנה, כפתרון כולל.

14.25.4. על המציע לספק עם המרכזייה מערך ניהול שליטה ובקרה מרכזי דרכה ניתן באמצעות ממשק משתמש ידידותי להציג את סטאטוס המערכת, תקלות, עומסים, מצב עורקים ושלוחות, מצב מערכות נלוות למרכזייה.

14.25.5. המערכת תאפשר הוצאת דוחות עיתיים, דוחות נושאים ודוחות מיוחדים בחתכים שונים.

14.25.6. מערכת השליטה תאפשר לתחזק את מערך הטלפוניה המוצע באמצעות כלי שליטה מרכזי

שדרכו ניתן יהיה להגדיר באופן ידידותי למשתמש GUI :

14.25.6.1. הפעלת וניתוק שלוחות והקצאת תכונות לשלוחות.

14.25.6.2. הפעלה, ניתוק והקצאת תכונות של עורקים.

14.25.6.3. הגדרות כלליות במרכזייה.

14.25.6.4. ניתוב שיחות במרכזייה כולל הוספת והורדת ספרות ואף שינוי כולל של מספרי טלפון של היעד

14.25.6.5. ניהול ספריות חיוג .

14.25.6.6. ניהול המערכות המרכזיות של המרכזייה.

14.25.6.7. ניהול תצורה של טלפונים כולל עדכון גרסאות תוכנה ומערך התכונות וההרשאות.

#### 14.26. בקרה וניהול מוקדים :

14.26.1. ניהול ובקרה ב"זמן אמת" (REAL TIME).

14.26.1.1. המערכת תאפשר בקרה ב-REAL TIME על פעילות המוקד כולל מעקב אחר כמות השיחות הנכנסות, הממתניות והננטשות. הנתונים יוצגו ברמת מוקד, ברמת קבוצה, ברמת תור וברמת נציג ובהתאם להרשאות שניתנו למשתמש. כל הנתונים המבוקרים ב-REAL TIME יועברו לדוחות ההיסטוריים.

14.26.1.2. המערכת תכלול סט מצגות גראפיות להצגת נתוני REAL TIME במוקד. בנוסף, יכילו הנתונים מידע סטטיסטי ומצטבר יומי. הנתונים יתייחסו לסטאטוס ולביצועים של משאבי המערכת כגון: קווים ושלוחות, תורים, קבוצות, נציגים, נציגים על פי קישורים, כמות שיחות במרכזייה.

14.26.1.3. המערכת תאפשר הצגת נתונים באופן הדרגתי החל מרמת מוקד, דרך רמת הצוות או הקבוצה ועד לרמת הנציג הבודד.

14.26.1.4. המערכת תציג את סוג השיחה בה נמצא הנציג.

14.26.1.5. הצגת נתונים על חריגה מסף כלשהו שהוגדר ע"י מנהל המוקד.

14.26.1.6. המערכת תציג את שם הנציג ומספר השלוחה שלו על מנת שמנהל המוקד יוכל להתקשר לנציג במקרה הצורך.

14.26.1.7. המערכת תכלול כלי GUI ידידותי שבעזרתו יוכל מנהל המוקד והמערכת לבנות מצגות ולשלב בהן נתונים שונים.

14.26.2. דוחות היסטוריים.

14.26.2.1. המערכת תכלול 70 דוחות היסטוריים מובנים, לכל הפחות. הדוחות יכללו מידע על כל השיחות, בכל שלביהן, בכל המערכות במוקד.

14.26.2.2. המערכת תכלול כלי ידידותי שיאפשר שינוי דוחות קיימים וכתובת דוחות חדשים.

14.26.2.3. המערכת תכלול דוחות פרטניים ברמת שיחה בודדת, דוחות סיכומים ברזולוציה של 15 דקות, 30 דקות ושעה.

14.26.2.4. דוחות ממערכת CTI יכללו נתונים ופרמטרים לחיתוך על פי ATTACHED DATA המצורף לשיחה.

14.26.2.5. הדוחות יאפשרו לקבל מידע אמין בחתכים שונים וברזולוציות שונות. ניתן יהיה לקבל גרף פעילות יומי ברזולוציה של 15 דקות, חצי שעה ושעה, או לכל תקופה שתידרש.

14.26.2.6. המערכת תאפשר הצגת נתונים בצורה גראפית ובצורת טבלאות.

14.26.2.7. המערכת תאפשר יצוא של נתונים בדוחות לגיליונות אלקטרוניים (EXCEL), וכן ל-PDF. בנוסף, תאפשר המערכת עבודה בסביבת WEB והצגת דוחות בפורמט HTML.

14.26.3. פירוט דוחות ונתונים הנדרשים במערכת (דוחות אלה באים בנוסף לדוחות שצויינו לעיל. תצורה סופית של כל דוח תיקבע עם הזוכה, בהתאם לדרישות המזמין). כל הדוחות כאמור להלן נדרשים כחלק מהמערכת ובאחריות הספק לכתוב את הדוחות הללו מראש על מנת שהמזמין יוכל להפיק דוחות אלו כחלק בלתי נפרד מהדוחות המובנים במערכת:

14.26.3.1. נציגים - כמויות

שם התומך	זמן התחברות	סה"כ שיחות שהופנו לעמדה	סה"כ שיחות נענו	סה"כ שיחות שנדחו	סה"כ שיחות יוצאות	אחוז השיחות הנענות	אחוז השיחות היוצאות	אחוז השיחות הנדחות
1								
2								
3								
4								

14.26.3.2. נציגים - זמני שיחות וזמינות

שם הנציג	זמן התחברות	סה"כ זמן הפסקות	אחוז הזמינות לשיחות נכנסות	אחוז זמן בעבודות נלוות	אחוז תעסוקה	ממוצע זמן שיחה נכנסת	ממוצע זמן שיחה יוצאת	משך זמן שיחה מקסימאלי	משך זמן שיחה מקסימאלי	זמן שיחה יוצאת
1										
2										
3										
4										

14.26.3.3. דוח יומי – נציג - פירוט פעילויות במשמרת

שם הנציג : פלוני

תאריך :

24/03/2009

שלוחה :

שעת התחברות	זמן התחברות	אחוז הפסקות נלוות	אחוז עבודות	אחוז זמינות




14.26.3.7. נדרשות שתי אופציות להפקת הדוח :

**1. אפשרות מדידה רציפה :**

להוסיף לדוח אפשרות לבחור תאריך התחלה ותאריך סיום כולל טווח שעות, כך שניתן יהיה למדוד ברמה יומית, שבועית וחודשית.

**2. אפשרות מדידה לפי תאריכים ושעות לא רציפים :**

יש לאפשר בחירה של מספר תאריכים לא רציפים, כך שלכל תאריך יוגדרו שעת התחלה ושעת סיום (לא בהכרח זהים). הדוח יספק נתונים רק לתאריכים והשעות שנבחרו ולא לטווח התאריכים המלא.

14.26.3.8. ניתוב שיחות (לפי מש"טמוקד בודד) :

- מספר הקשות לכל אופציה בנתב.
- כמות שיחות נכנסות לנתב לפי שעות.
- זמן שהייה בנתב – ממוצע ומקסימאלי.
- כמות שיחות ננטשות בנתב (שלא הועברו לקבוצות המוגדרות בנתב).
- רף נטישה – שיחות ננטשות לפי זמנים (נטישה לאחר המתנה X זמן) – ממוצע ומקסימאלי.
- מספר שיחות למספר מחייג (למבוטח) – ממוצע ומקסימאלי.
- כמות שיחות שהועברו למכבי ללא הפסקה – לפי שעות.
- רישום שיחות.

14.26.3.9. קבוצת מענה מש"טמוקד :

- רישום שיחות.
- כמות שיחות נכנסות – לפי שעה.
- כמות שיחות נענות – לפי שעה.
- אחוז מענה בקבוצה (כמות ננטשות) – לפי שעה.
- זמן שיחה – ממוצע ומקסימאלי.
- זמן המתנה בקבוצה – ממוצע ומקסימאלי.
- זמן צלצול בשלוחות – ממוצע ומקסימאלי.
- אחוז המענה מחוץ לקבוצה
- מספר נציגים מחוברים – לפי שעה
- רף נטישה – שיחות ננטשות לפי זמנים (נטישה לאחר המתנה X זמן) - ממוצע ומקסימאלי.
- מספר שיחות יוצאות מהקבוצה.
- מספר העברות שיחה בתוך הקבוצה.
- אחוז המענה לפי רמת שירות מוגדרת מראש.
- שיחות חוזרות – מספר השיחות החוזרות ביום.

- אחוז חזרות – שיחות חוזרות מסה"כ השיחות לקבוצה.
- 14.26.3.10. שלוחת מענה מש"ט (ביצועי נציגים) :
- זמן מנותק/מחובר (פעיל בקבוצה).
- זמן צלצול בשלוחה.
- מספר שיחות נכנסות – לפי שעה.
- מספר שיחות נענות – לפי שעה.
- משך שיחה – ממוצע ומקסימאלי.
- מספר העברות.
- רמת יעילות – מספר שיחות נענות ביחס ליעד : מספר שיחות נענות שהוגדרו מראש (שימוש בפרמטרים - משך שיחה, מספר שיחות שנענו).
- כמות שיחות יוצאות – לפי שעה.
- 14.26.3.11. נדרש, כי תהא יכולת נגישות לבסיס הנתונים של המערכת ושליפת נתונים לצורכי מערכות אחרות אצל המזמין.
- 14.26.4 דוחות ניהוליים עפ"י היררכיה ארצית/מחוזית/סניפית
- 14.26.4.1. מנהל מש"ט – כל הדוחות התפעוליים המופעים על מש"ט ספציפי, כמוגדר במפרט זה.
- 14.26.4.2. מנהל סניף :
- דוחות זמן אמת.
- דוחות מדדי כל קבוצות המענה בסניף.
- דוחות מדדי הנתב.
- 14.26.4.3. אר"ש – מחוזי וארצי :
- רשם שיחות.
- דוחות זמן אמת.
- דוחות מדדי כל הקבוצות.
- דוחות מדדי נתב.
- 14.26.4.4. מנהל תפעול מחוזי :
- דוחות זמן אמת לכול המש"טים במחוז.
- כמות שיחות נכנסות לכלל המש"טים מחוז.
- אחוז נטישה בהשוואה בין המש"טים במחוז.
- זמן המתנה ביחס ליעד זמני המתנה שהוגדר מראש (ממוצע/מינמאלי/מקסימאלי).
- ביצועי נציגים ברמת תפוקה בהשוואה בים משטים.
- 14.26.4.5. מנהל איכות שרות מחוזי וארצי :
- דוחות זמן אמת לכלל המש"טים.
- כמות שיחות נכנסות לכלל המש"טים.
- אחוז נטישה בהשוואה בין המש"טים.
- זמן המתנה ביחס ליעד זמני המתנה שהוגדר מראש (ממוצע, מינמאלי/מקסימאלי).
- ביצועי נציגים ברמת תפוקה בהשוואה בין מש"טים.



#### 14.27. מערכת הקלטה :

- 14.27.1. המערכת תכלול מערכת הקלטה אשר תקליט את כל שיחות המוקדנים וכן את מסכי המוקדנים. ניתן יהיה לבצע הקלטה באופן גורף או בצורה סלקטיבית כולל יכולת הקלטה של מוקדן בודד וכן שיחה בין מוקדן למוקדן או מנהל משמרת.
- 14.27.2. יכולת גידול ב-100% נוספים, מעבר ל-320 הנציגים ו-50 המוקדים.
- 14.27.3. המערכת תאפשר אחזור של שיחה באופן משורשר מתחילתה ועד סופה גם אם הועברה משלוחה לשלוחה.
- 14.27.4. ניתן יהיה לאחזר שיחות על פי תאריך, זמן, שם מוקדן, מספר שלוחה, מספר מנוי קורא, מספר מנוי נקרא, מספר מזהה ב-CRM.
- 14.27.5. המערכת תכלול תוכנת הקלטה ותחקור ראשית וכן Clients נוספים להתקנת בתחנות תחקור משניות.
- 14.27.6. בשלב ראשון יסופקו כ-15 תחנות תחקור. ניתן יהיה מתחנות אלו לבצע תחקור סמוי בזמן אמת או לחילופין לטעון שיחה היסטורית ולשחזר אותה. המערכת תתמוך בלפחות 30 תחנות תחקור.
- 14.27.7. המידע ישמר במערכת ההקלטה במשך חודש לפחות. ניתן יהיה להעתיק את המידע ו/או לשנע אותו למאגר חיצוני. אחזור מידע ממאגר החיצוני יהיה כמפורט לעיל.

#### 14.28. תיעוד ומעריך הדרכה

- 14.28.1. הספק יעביר למנהל המערכת תיק תפעול המערכת בשני עותקים מודפסים ובמדיה מגנטית. תיק התפעול יכלול את כל המידע הדרוש לתפעול ותחזוקת המערכת ע"י הגורמים המקצועיים.
- 14.28.2. הספק יבנה את תפריטי המוקד בשיתוף עם המזמין ויטמיע אותם כנדרש במערכת המוצעת.
- 14.28.3. לאחר הקמת המערכת ולפני העברתה, הספק יעביר הדרכות פרונטאליות מתקדמות לכל מנהלי המערכת (הדרכה אחת לקבוצה של עד 4 משתמשים בה בעת). בהדרכות הפרונטאליות יחולק חומר הדרכה רלוונטי. כל הדרכה פרונטאלית תכלול הדרכה בתפעול מערכות הניהול השונות של המוקד, הפקת דוחות, התאמה של דוחות היסטוריים וחדשים, הגדרת תסריטים, התאמה של דוחות Real Time, שינוי והוספת הודעות מוקלטות, תפעול מערכת ההקלטה, תפעול והגדרת שלוחות במרכזיה, וכל הפעולות הדרושות לתפעול המרכזיה ונמצאות בסמכות הלקוח. כמו כן, הספק יעביר הדרכה פרונטאלית לתחזוקה ותפעול המערכת לנציגים המקצועיים מטעם המזמין. משך ההדרכה יתואם עם המזמין והיא תמשך ככל הנדרש על ידי המזמין.
- 14.28.4. לאחר הדרכת המנהלים, הספק יעביר הדרכות פרונטאליות לכל משתמשי המערכת (הדרכה אחת לקבוצה של עד 10 משתמשים בה בעת). בהדרכות הפרונטאליות יחולק חומר הדרכה רלוונטי. משך ההדרכה יתואם עם המזמין והיא תמשך ככל הנדרש על ידי המזמין.
- 14.28.5. לאחר סיום ההדרכות, הספק יטמיע את המערכת וילווה את המשתמשים בצעדיהם הראשונים מול המערכת כשהמערכת מופעלת בכל התחנות שהוגדרו לטובת תפעול מלא של המערכת. משך הליווי כאמור יוגדר על ידי המזמין וימשך ככל הנדרש על ידי המזמין ועד לשיעור רצונו המלאה של המזמין.
- 14.28.6. הספק יעביר למשתמשי המערכת סקר שביעות רצון על המערכת. ציון משוקלל של 80 לפחות נדרש על מנת שהמזמין יאשר ששלב הטמעת המערכת הסתיים. השאלות בסקר יערכו על ידי המזמין והסוקר במשותף ובהסכמה.
- 14.28.7. הספק יעביר למזמין העתקים מודפסים (לפחות 30) של מדריך למשתמש מעבר להעברת המסמכים במדיה מגנטית (CD).
- 14.28.8. הספק יכין מדריך למשתמש מקוצר (דף של הוראות עיקריות לתפעול המערכת).
- 14.28.9. הספק יעביר בהדרכה פרונטאלית המלווה במסמכים רלוונטיים מידע לתחזוקה ותפעול המערכת לנציגים המקצועיים מטעם המזמין.
- 14.28.10. כל מעריך ההדרכה המתואר לעיל יהיה חלק בלתי נפרד מהצעת הספק.

## ה ס כ ס

שנערך ונחתם בתל-אביב ביום \_\_\_\_\_ בחודש \_\_\_\_\_ 2011

### ב ין

**מכבי שירותי-בריאות**  
אגודה עותמנית מס' 227/99  
מרח' המרד 27, ת"א – היכל הסיטי  
אשר תקרא להלן – "מכבי" או "מכבי שירותי בריאות"

מצד אחד,

### ל ב ין

כתובת

אשר יקרא להלן – "הזוכה",

מצד שני,

ומכבי פרסמה מכרז פומבי שמספרו 139/2010, לרכישת ציוד למוקד שירות טלפוני (Call Center) ותחזוקתו (להלן - "המכרז"), אשר העתק ממנו על נספחיו מצורף כנספח "א" להסכם זה, ואשר מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;	הואיל
והזוכה הגיש הצעה למכרז (להלן – "ההצעה"), אשר העתק ממנה מצורף כנספח "ג" למכרז ואשר מהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה;	והואיל
וועדת המכרזים במכבי החליטה לקבל את ההצעה ולהכריז על הזוכה כזוכה במכרז;	והואיל
והזוכה הסכים להעניק את השירותים בהתאם לתנאים המפורטים בהסכם זה ובכל נספחיו;	והואיל

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

1. **המבוא והנספחים**  
המבוא להסכם זה על ההצהרות הכלולות בו, וכן הנספחים להסכם, מהווים חלק בלתי נפרד מההסכם וייקראו ביחד עמו.

2. **פרשנות**  
 אין בכותרות של סעיפי ההסכם כדי לשמש פירוש לסעיפי ההסכם ו/או כדי להשפיע על תוכנם.
3. **הגדרות**  
 בהסכם זה יהיו למונחים המוגדרים להלן הפירוש שבצדם, אלא אם הכתוב מחייב פירוש אחר –
- "ההסכם"** - הסכם זה, על נספחיו.
- "ההצעה"** - ההצעה האמורה במבוא להסכם – **נספח "ג"** למכרז.
- "השירות/השירותים"** – שירות ותחזוקה למוקד שירות טלפוני (Call Center), הכל כמוגדר במכרז ולפי המפורט במפרט ובהסכם זה על נספחיו.
- "מערכת"/"מערכות"/"ציוד"** - ציוד למוקד שירות טלפוני (Call Center), כמפורט במפרט ובמסמכי המכרז.
- "שירותי אחזקה שוטפת"** - שירותי אחזקה שוטפת הכוללים, תמיכה טכנית והדרכה כל ימות השנה, תיקונים, תיקוני שבר (כתוצאה משימוש סביר), טיפולים מונעים לפי הוראות יצרן, עדכוני תוכנה ואספקת חלפים הדרושים לשמירת המערכת במצב תקין או לשם השבת המערכת לתפעול תקין.
- "ביקורת טכנית"** - ביקורת טכנית תקופתית ובדיקת בקרת איכות אשר נועדו לבדוק ולוודא כי המערכת על כל מכלוליה ורכיביה מתפקדת באיכות וברמת הביצועים הנדרשת.
- "מועד מסירה"** - המועד בו תוכח הפעלתה התקינה של המערכות באתרי מכבי, לשביעות רצונם של המשתמשים, ע"פ המפרט שהוגדר, לאחר שקיבלו הדרכה להפעלת המערכת וכפי שיאושר בכתב על ידי מנהל אתר מכבי.
4. **אנשי קשר**
- 4.1 מכבי ממנה בזה את \_\_\_\_\_ להיות המנהל הממונה מטעמה בכל הקשור לביצוע הסכם זה.
- 4.2 הזוכה ממנה בזה את \_\_\_\_\_ להיות נציג הזוכה בכל הקשור לביצוע הסכם זה.
- 4.3 נציג הזוכה יהא כתובתה של מכבי בכל שאלה הנוגעת לשירות, יהיה זמין לכל פניה מצד מכבי וישתתף בישיבות התיאום עם נציגי מכבי (והמנהל), אם ידרש לכך ע"י מכבי.

## תקופת ההתקשרות

.5

- 5.1 ההתקשרות עם הזוכה לגבי רכישת ציוד למוקד שירות טלפוני (Call Center) ותחזוקתו, תהא לתקופה של שנתיים שתחילתה ביום חתימת ההסכם (להלן – **"תקופת ההתקשרות"** או **"תקופת ההסכם"**).
- 5.2 למכבי שמורה האופציה להאריך את תקופת ההתקשרות ב-2 תקופות נוספות בנות שנה כל אחת, בתנאים זהים, תוך שמירה על כל יתר הוראות ותנאי ההסכם (להלן – **"תקופות האופציה"**).
- 5.3 המזמין רשאי להאריך את תקופת השרות והאחריות בשנה אחת כל פעם למשך 8 שנים נוספות (10 שנים מסיום תקופת ההרצה) באותם התנאים, ולפי המפורט בסעיף 9 להלן.

## התחייבויות והצהרות הזוכה לעניין מתן השירות

.6

- 6.1 הזוכה מצהיר ומתחייב, כי הינו סוכן מורשה של חברת \_\_\_\_\_ (להלן – **"היצרן"**), וכי ההסכם הרשאתו מאת היצרן יהיה בתוקף בכל תקופת ההתקשרות.
- 6.2 הזוכה מצהיר, כי הוא רשאי לשווק בישראל, מטעם היצרן, \_\_\_\_\_ ומסוגל לתת שירותי אחזקה שוטפת, שירותי תמיכה מקצועית וביקורות טכניות למערכות הני"ל, לפי המפורט בהסכם זה על נספחיו.
- 6.3 הזוכה מתחייב, בכל תקופת ההתקשרות, לספק למכבי את המערכות, הציוד המתכלה, והשירות למערכות בהתאם למפורט בהסכם זה, במפרט ובהצעתו ולעמוד בכל הכמויות, התעריפים ולוחות הזמנים כנדרש בהסכם זה ובמסמכי המכרז.
- 6.4 הזוכה מצהיר כי ברשותו מצוי כוח האדם המתאים, הידע, ציוד הבדיקה והחלפים הדרושים לשם התקנת המערכות, לשם תחזוקתן ולשם הדרכת הפעלתן, הכל כמתחייב מהוראות הסכם זה, וכי בידו כל האישורים וההיתרים, הנדרשים על פי כל דין, ליבוא, לשירות ולאחזקת המערכות והחומרים לביצוע הבדיקות במערכות.
- 6.5 הזוכה מצהיר, כי בהיותו הסוכן המורשה של היצרן, יש ויהיו ברשותו ובאפשרותו להשיג, בזמנים ובמועדים המפורטים בהסכם זה, חלקי חילוף וציוד למערכות וכי יש לו מעבדה המצוידת במכשור וכלים המתאימים לתחזוקת המערכות וכן צוות אנשים מיומנים לשם מתן השירותים האמורים בהסכם זה, למשך כל תקופת ההתקשרות.
- 6.6 בכל מקרה בו יבקש הזוכה לספק ציוד אשר הינו שווה ערך לציוד הנדרש במפרט הדרישות, נספח א' למסמכי המכרז, אזי מכבי ו/או מי מטעמה יהיו הפוסק האחרון בבקשה זו והחלטת מכבי בעניין תהא סופית.
- 6.7 הזוכה מתחייב, כי במידה ויפסיק לייצג את היצרן או במידה והייצוג ישלל ממנו, מכל סיבה שהיא, יודיע הזוכה למכבי מיד כשיוודע לו על כך. במקרה זה, תהא מכבי רשאית להפסיק את ההתקשרות עם הזוכה, והזוכה מתחייב לשתף פעולה עם הספק החדש איתו תתקשר מכבי ולמסור לו את כל המידע הטכני הדרוש.

- 6.8 הזוכה מתחייב ליתן את השירותים בהתאם להסכם זה, תוך שימוש בשיטות עבודה בטוחות, בצוות עובדים מיומן ובציוד תקין.
- 6.9 הזוכה יידרש, בעת ביצוע עבודה בבניין מאוייש, לבצע עבודות בשעות חריגות, קרי, מעבר לשעות העבודה הרגילות או בימי מנוחה. במקרה זה הספק לא יהיה זכאי לתשלום נוסף בגין העבודות הנ"ל.
- 6.10 הזוכה מתחייב להשתמש בחומרים ומוצרים חדשים בלבד.
- סעיף זה, על כל סעיפי המשנה לו, הינו סעיף עיקרי בהסכם, אשר הפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## 7. אספקת המערכות

- 7.1 הפרויקט כולל אספקה לאתר מכבי כפי שתורה מכבי, אחזקה ושירות למוקד שירות טלפוני, צירי קישור למפ"א ולמרכזייה הקיימת ופעילות נדרשת מול מערך תשתיות המיחשוב ואבטחת המידע בארגון, רשת מפ"א, קבלנים וספקי שרות אחרים (בתחום המרכזייה, רשת הנתונים, תשתיות, חשמל ומערכות מידע).
- 7.2 הפרויקט כולל חיבור ואינטגרציה מול המרכזייה הקיימת לרבות תאום עם החברה אשר מתחזקת את המרכזייה הקיימת. תיאום ו/או תשלום לחברה המתחזקת את המרכזייה הקיימת יהיו על חשבון הספק.
- 7.3 לוחות זמנים לאספקת הציוד:
- 7.3.1 תוך חודשיים (קלנדריים) מיום חתימת ההסכם, יתקין הספק הזוכה את המערכות המרכזיות במטה מכבי (מרכזיית ה-CALL CENTER).
- 7.3.2 תוך שלושה חודשים (קלנדריים) מיום חתימת ההסכם, יתקין הספק 120 עמדות באתרי מכבי בפריסה ארצית, כפי שתורה מכבי.
- 7.3.3 עד סוף שנת 2011, מכבי צופה כי הספק הזוכה יידרש להתקין את יתר 200 העמדות כמצויין במכרז זה. הודעה בדבר התקנת העמדות תמסר על ידי מכבי בהזמנה ממוחשבת בהתראה של 3 שבועות קלנדריים.
- 7.3.4 למען הסר ספק יובהר, כי מכבי רשאית לדחות את מועד התקנת חלק מהעמדות עד לשנתיים מיום חתימת ההסכם, כמצויין במסמכי המכרז.
- 7.4 הזוכה יספק את המערכות לאתר מכבי, כפי שתמסור מכבי לזוכה בהזמנה בכתב/פקס/הזמנה ממוחשבת.
- 7.5 הזוכה יחתיים את מקבל המערכת במכבי על תעודת משלוח. תעודת משלוח חתומה על ידי מנהל האתר או מי מטעמו, תהווה אישור ל"מסירה" – קרי אישור כי המערכת נתקבלה, הופעלה באופן תקין והמשתמשים בה קיבלו הדרכה מתאימה לשימוש בה, לשביעות רצונם. במידה והמערכת תתקבל בחלקים, אזי על כל חלק שיסופק יחתיים הזוכה את מקבל החלק במכבי על תעודת משלוח כאמור בסעיף זה.
- 7.6 עם קבלת ההזמנה ממכבי, מוטלת על הספק האחריות לסייר באתר ולהצביע על הכנות חסרות. באחריותה של מכבי לבצע את הסידורים והדרישות הנ"ל ועל חשבונה. ההכנות אשר לא יצוינו ע"י הספק בכתב בצמוד לקבלת ההזמנה ולא יאוחר מ-7 ימים לפני מועד התחלת העבודה יבוצעו על ידו ועל חשבונו ללא כל תמורה נוספת מצד המזמין.

7.7 הזוכה יספק את המערכות בתאריך שיוסכם ויתואם עם מכבי מראש, בכפוף לכך שמכבי תקצה מקום מתאים ואת התשתיות הנדרשות בתיאום עם הזוכה ועל-פי הנחיות היצרן, כפי שתימסרנה על-ידי הזוכה.

7.8 המערכות יסופקו לידי מכבי לא יאוחר מ-30 ימים ממועד הזמנת מכבי.

סעיף זה, על כל סעיפי המשנה לו, הינו סעיף עיקרי בהסכם, אשר הפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## 8. הדרכה ותמיכה מקצועית

8.1 הזוכה ידריך את עובדי מכבי המיועדים להפעיל את המערכות ולהשגיח על פעולתן התקינה בשימוש במערכות, בהפעלתן ובתחזוקתן ברמת המפעיל ומנהל המערכת, לפי הנחיות היצרן. ההדרכה תנתן בכל אתר מכבי בה תוצב ו/או תופעל המערכת מיד לאחר התקנתה ותמשך עד אשר יוטמע השימוש במערכת, לשביעות רצון מנהל מחלקת תקשורת במכבי ו/או מי מטעמו.

8.2 הזוכה יספק עם כל מערכת ספרות הפעלה מלאה ותיעוד שיטות עבודה מטעם היצרן וכן תמצית הוראות אחזקה בעברית, ככל שישנן.

8.3 הזוכה יספק תמיכה מקצועית שוטפת בהפעלת המערכות ובשיטות העבודה בהן למשתמשי המערכות, לפי הצורך או לפי פניה של מכבי.

## 9. שירות תחזוקה למערכות

9.1 הזוכה מתחייב לתקופת אחריות של \_\_\_\_\_ שנים (לפחות שנתיים) למערכת. תקופת האחריות תחל ממועד המסירה (להלן – "תקופת האחריות"). הזוכה יהיה אחראי שכל מערכת שתסופק על ידו תהיה תקינה על כל רכיביה ואביזריה ותפעל בצורה שוטפת ותקינה ללא הפרעה ו/או מגבלה כלשהן.

9.2 במהלך תקופת האחריות הזוכה יהיה אחראי לפעולתו התקינה של כל מערכת, על כל רכיביה, ויספק, ללא תשלום נוסף, שירותי תחזוקה ותיקונים וכן תמיכה יעוץ והדרכה למשתמשים.

9.3 בתום תקופת האחריות, שמורה למכבי האופציה לרכוש שירותי תחזוקה בתשלום, למשך 8 שנים נוספות ולא יותר מ-10 שנים ממועד המסירה של הציוד, בהתאם להצעת המחיר הזוכה במכרז. בתקופת השירות והתחזוקה, הזוכה יהיה אחראי לתקינות הציוד והמערכות כפי שהיה אחראי להם בתקופת האחריות, כמוגדר להלן.

9.4 השירות יינתן באתר מכבי, כפי שתורה מכבי.

9.5 בתקופת האחריות והשירות, הספק יתקין ויחליף על חשבונו כל פרט או רכיב – פיזי, חשמלי או תכנה – שסופקו במערכת, אשר התקלקל או ירד ביצועיו או גרם לירידה בביצועי התפוקות המוגדרות למערכת, או גרם לירידה או הפרעה למערכות אחרות הפועלות באתר. כמו כן, הספק יחליף גם שבר אשר נגרם כתוצאה משימוש סביר בציוד ושלא בניגוד להוראות יצרן. בתוך כך, הספק יספק כל עבודה, ידע, מומחיות, תכנה, חלף, אביזר, כלים, הובלות והסעות הכרוכים בהחזרת הרכיב והמערכת לתפקוד תקין ושלם כבעת קבלתה ע"י המזמין, ובזמינות הדרושה באתר.

- 9.6 רכיב אשר חזר והתקלקל למעלה מפעמיים, יוחלף על ידי הספק ברכיב חדש זהה, תוך שבועיים לכל היותר. אין באמור כדי לגרוע מחובתו של הספק לתקינות המערכת בכל זמן נתון.
- 9.7 שירותי התחזוקה ינתנו בימים א' עד ה', בין השעות 08:00 עד 19:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00 עד 13:00.  
 זמני תגובה לקריאות שירות: קריאות שתתקבלנה עד השעה 14:00 יענו באותו יום עבודה ובתוך 4 שעות ממועד קבלת הקריאה אצל הזוכה.  
 קריאות שירות במקרים של השבתת מערכת, תיענה תמיד באותו יום העבודה ולא יאוחר מ- 3 שעות מקבלת הקריאה, גם אם תגיע סמוך לסוף יום העבודה, ותטופל עד לסיום התקלה.
- 9.8 שירות ותחזוקה שאינם דחופים ושירותי תחזוקה מונעת יינתנו בשעות בהן אתרי מכבי אינם פעילים ובעיקר בימי ו', בתיאום עם מנהלי אתרי מכבי.
- 9.9 הזוכה מתחייב לתקן כל תקלה תוך מקסימום 48 שעות מעת קריאת השירות, למעט שבתות וחגי ישראל. הזוכה מתחייב לפעול לתיקון התקלה באופן רציף מרגע קריאת השירות על ידי מכבי ועד לפתרון מלא של התקלה, לשביעות רצונו המלאה של מנהל התקשורת במכבי ו/או מי מטעמו.
- 9.10 על אף האמור לעיל, על הזוכה מוטלת האחריות לספק פתרון חלופי להעברת השיחות במקרה של תקלה קריטית אשר עלולה להביא להשבתת המערכות, לשביעות רצונה של מכבי.
- 9.11 הזוכה מתחייב כי זמן ההפעלה התקין – UP TIME של כל מערכת לא יפחת מ- 99.99% משעות העבודה הרגילות, בחישוב מצטבר שנתי.
- 9.12 הזוכה ינהל ספר רישום מעקב אחר התיקונים והטיפולים בכל אחת מהמערכות ויצג אותו למכבי בכל עת על-פי דרישת מכבי.
- 9.13 דו"ח תקלה – על הספק להגיש דו"ח בגין תקלה, שיכלול את הפרטים הבאים:  
 9.13.1 תאריך הקריאה, יוזם הקריאה ושעת הקריאה.  
 9.13.2 סיבת הקריאה.  
 9.13.3 הפעולות שננקטו לתיקון התקלה לפרט את תהליך האסקלציה.  
 9.13.4 שעת הגעה לאתר.  
 9.13.5 רכיבים או מכלולים שהוחלפו.  
 9.13.6 כמות השעות שהושקעה בתיקון התקלה.  
 9.13.7 ביצוע בדיקות "החזרה לכשירות" של המערכות.
- 9.14 הזוכה מתחייב להחזיק ברשותו מלאי חלקים וחלקי חילוף על-פי המלצת היצרן, ככל הדרוש לתיקון ולתחזוקת המערכות, לרבות תוכנות דרושות, וזאת לתקופה של עשר שנים לפחות ממועד המסירה של כל מערכת וכל עוד המערכות בשימוש מכבי. כמו כן, מתחייב הזוכה להעסיק לפחות שני אנשי שירות לתחזוקת המערכות.
- סעיף זה, על כל סעיפי המשנה לו, הינו סעיף עיקרי בהסכם, אשר הפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## 10 אבטחת מידע

- 10.1 על הטכנאים הפועלים מטעם הספק הזוכה, המטפלים במרכזיה, הן באמצעות תקשורת מרחוק והן בטיפול ישיר בנתוני המרכזיה, לפעול על פי הנחיות אבטחת המידע הנהוגות אצל המזמין

ובפרט לא לעשות כל שימוש במידע הקיים אלא לצורכי עבודתם הכרוכה בהתקנה ו/או בתיקון המרכזייה.

- 10.2 בשום אופן, אין להוציא/להכניס מידע מהמרכזייה ו/או מהמחשבים/שרתים ולהעבירו מ/אל גורם אחר מחוץ לאתר המזמין, כולל למשרדי הספק הזוכה. במקרים חריגים, כל סטייה מנוהל זה מחויבת באישור של קצין הביטחון של המזמין ו/או מי מטעמו.
- 10.3 כן יחתום הספק על כתב התחייבות ויחתים את עובדיו ועובדי קבלני משנה על כתבי סודיות כמפורט בנספחים להסכם ההתקשרות.
- 10.4 הספק יתקין את רכיבי התקשורת על פי הנחיות אבטחת המידע הנהוגות אצל המזמין.
- 10.5 הספק יציג את מרכיבי אבטחת המידע המצויים ומוטמעים במערכת המוצעת (שרתי המרכזייה, המוקד והטלפונים) ללא צורך ברכש ציוד נוסף.
- 10.6 הספק יספק את כל השרתים ומערכות ההפעלה מוקשחים, דהיינו ללא אפשרות שינוי. כמו כן, הספק נדרש לבצע תיקונים ועדכונים שוטפים לתוכנה ולמערכות ההפעלה ואבטחת המידע בהתאם להמלצות היצרן.
- 10.7 נדרשת יכולת נעילה ושחרור (Login/Logout) ביחידת קצה והקצאת מסכה/ תכונות פרטיות על פי זהות המשתמש.

## **11 התחייבויות מכבי**

- 11.1 מכבי מתחייבת להפעיל את המערכות בהתאם להוראות היצרן ובאמצעות עובדים המיומנים לכך.
- 11.2 מכבי תאפשר לזוכה, בתיאום מראש, גישה חופשית למערכות לצורך בדיקתן, טיפול בהן ותחזוקתן.

## **12 התמורה ותנאי תשלום**

- 12.1 מכבי תשלם לזוכה בהתאם להצעת המחיר הסופית.
- 12.2 בתום ביצוע כל עבודת התקנה של ציוד, על פי הוראת מכבי ו/או הוראות הסכם זה, הזוכה יוציא חשבונית בגין הציוד שהותקן ובהתאם למחירו של כל פריט כמפורט בטופס ההצעה, נספח ג' למכרז.
- 12.3 התמורה תשולם כנגד חשבוניות מס כחוק, אשר תוגשנה ע"י הזוכה למכבי ותאושרנה ע"י מכבי, בתנאים של שוטף + 66 יום ממועד תאריך כל חשבונית.
- 12.4 התמורה בש"ח תקבע על פי השער היציג של דולר ארה"ב (\$) / אירו שיפורסם על-ידי בנק ישראל ביום הוצאת ההזמנה.
- 12.5 הזוכה מתחייב לספק את המערכות באותו המחיר ובאותם התנאים לגופים הנוספים כהגדרתם בהסכם, במידה והגופים הנוספים ו/או מי מהם יהיה מעוניין להתקשר עם הזוכה עפ"י תנאי הסכם זה, וכל התנאים שבהסכם זה יחולו עליהם.



12.6 אם לא תוגש חשבונית במועד (לא יאוחר מה-1 לחודש העוקב לביצוע ההתקנות) ידחה התשלום בהתאמה.

### 13 אחריות

13.1 מבלי לגרוע מן האמור בהסכם זה, הזוכה לבדו אחראי לכל נזק ו/או אובדן ו/או פגיעה ו/או הפסד, לגוף ו/או לרכוש, מכל סוג וללא יוצא מן הכלל, שיגרמו למכבי ו/או למי מטעמה ו/או למבוטחיה ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם אספקת \_\_\_\_\_, כמפורט ומוגדר בהסכם זה (להלן: "השירותים").

13.2 הזוכה מתחייב לפצות ו/או לשפות את מכבי, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל נזק ו/או הוצאה, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד בגין תביעה שתוגש כנגד מכבי, שייגרמו למכבי כתוצאה מאירוע שהינו באחריותו של הזוכה ו/או מי מטעמו ו/או בשמו, על פי הסכם זה או על פי כל דין.

13.3 בהקשר זה מובהר, כי אין בעריכת הביטוחים כמפורט להלן 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 מכבי ו/או מי מטעמה בגין כל נזק שהוא אחראי לו על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

13.4 מכבי תהא רשאית לנכות סכומים להם היא זכאית לפי סעיף זה בכללותו, מכל סכום שיגיע ממנה לזוכה בצירוף הצמדה וריבית על פי חוק, בכל זמן שהוא, וכן תהא רשאית לגבותם מהזוכה בכל דרך אחרת.

13.5 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.

13.6 על הספק לנקוט בכל האמצעים בכדי למנוע תאונות ונזקים לאדם ולרכוש כתוצאה מעבודתו. הספק ישא בכל האחריות במקרה של תביעות פיצויים נגדו, נגד המזמין או כל אדם אחר ויחוייב בתשלום עבור נזק שיגרם לאדם או לרכוש כתוצאה מעבודתו, שליחו או כוחו או ספק משנה שלו. אחריות זו מתיחסת גם לשמירה והגנה על עבודות גמורות כגון: רצפות, מדרגות, ציפויים, גרות צנרת, מכשירים, ציוד וכו'. כל הנ"ל הם על חשבונו וללא תשלום נפרד או נוסף כל שהוא.

#### 13.7 אחריות למבנים ולמתקנים קיימים

13.7.1 הספק יהיה אחראי לשלמות המבנים והמתקנים הקיימים ויתקן על חשבונו כל נזק העלול להיגרם להם כתוצאה מביצוע העבודה לרבות התחברות למבנים ו/או מתקנים עיליים ו/או תת קרקעיים. על גילוי מתקן המפריע למהלך החופשי של עבודות הספק ( לרבות צינורות מים, ביוב, וקווי חשמל וכד') על הספק להודיע מיד למפקח ולקבל הנחיות להמשך הטיפול.

13.7.2 הספק מצהיר שהוא משחרר את המזמין מכל אחריות לנזק שיגרם למבנים, מערכות ומתקנים ומתחייב לתקנם על חשבונו, לשביעות רצון המפקח ולשאת בכל ההוצאות הן

הישירות והן העקיפות שנגרמו כתוצאה מהנזק הנ"ל. פסיקת המפקח לגבי ההוצאות ו/או הפיצויים שיחוייב הספק בגין הנזקים שייגרמו, הנה סופית.

13.8 הוראות סעיף זה, 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 וכדי המכוסה או שאינו מכוסה בביטוחי הזוכה.

#### **14 ביטוח**

14.1 מבלי לגרוע מן האמור בהסכם זה הספק יהא אחראי לכל נזק ו/או אובדן ו/או פגיעה ו/או הפסד, לגוף ו/או לרכוש, מכל סוג וללא יוצא מן הכלל, שייגרמו למכבי ו/או לעובדיו ו/או ללקוחותיו ו/או למי מטעמו ו/או לצד שלישי כלשהו עקב ו/או בקשר עם רכישת ציוד למוקד שירות טלפוני (Call Center) ותחזוקתו (להלן: "השירותים" או "המוצרים") ו/או במסגרתם, כמפורט ומוגדר בהסכם זה.

14.2 הספק מתחייב לפצות ו/או לשפות את המזמין, מיד עם דרישתו הראשונה, בגין כל נזק ו/או הוצאה ו/או אובדן ו/או הפסד ו/או תשלום שייגרמו למזמין, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד בגין תביעה שתוגש נגד המזמין, כתוצאה מאירוע, שהינו באחריות הספק, על פי ההסכם ו/או על פי כל דין, והכל מבלי לגרוע מזכויות המזמין על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין לכל תרופה ו/או סעד אחרים ובלבד שניתנה לספק הזדמנות להתגונן בפני כל דרישה ו/או הוצאה ו/או תביעה כאמור.

14.3 מבלי לגרוע מאחריות ומהתחייבות הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, ממועד תחילת הסכם זה או ממועד תחילת מתן השירותים, לפי המוקדם, מתחייב הספק לערוך ולקיים על חשבונו בחברת ביטוח מורשית כחוק לעריכת ביטוחים בישראל, את הביטוחים המפורטים ב"אישור עריכת ביטוחים" המסומן כנספח להסכם ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו (להלן "ביטוחי הספק" ו/או "הביטוחים"), וזאת למשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם, לרבות כל הארכה שלו, ולעניין ביטוח חבות מוצר וביטוח אחריות מקצועית למשך כל תקופה נוספת לאחר תום תקופת ההתקשרות ועד לתום תקופת ההתיישנות, אך לא פחות משלוש שנים מתום תקופת ההתקשרות.

14.4 מובהר כי סכומי הביטוח הנקובים בנספח הינם בש"ח וניתן להמירם לסכומים בדולר ארה"ב בתנאי שלא יפחתו מהערך הנקוב בש"ח בהתאם לשער הידוע ביום עריכת החוזה.

14.5 הספק מתחייב למלא אחר כל תנאי הביטוחים הנזכרים בנספח זה, והוא מתחייב, בין היתר, לשלם את דמי הביטוח במלואם ובמועד, לדאוג ולוודא כי פוליסות ביטוחי הספק תחודשנה מעת לעת, לפי הצורך, ותהיינה בתוקף במשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם, לא לעשות כל מעשה שיש בו כדי לצמצם ו/או להפקיע את תוקף הביטוחים. יודגש, כי הספק יישא בכל מקרה בסכומי ההשתתפויות העצמיות הנקובים בביטוחי הספק.

14.6 ללא צורך בכל דרישה מצד המזמין מתחייב הספק להמציא למזמין, לא יאוחר מ- 14 יום לפני מועד תחילת מתן השירותים על פי הסכם זה אישור בדבר עריכת ביטוחי הספק כאמור לעיל בהתאם לנוסח "אישור עריכת ביטוחים", כשהוא חתום כדן על ידי המבטח. הספק מצהיר, כי ידוע לו, כי המצאת אישור עריכת הביטוחים כשהוא חתום כדן על ידי המבטח הינו תנאי מתלה ומקדמי להתחלת מתן השירותים על ידו, ואולם אי המצאתו לא תגרע מהתחייבויותיו של הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

14.7 בהקשר זה מובהר, כי אין בעריכת הביטוחים הנ"ל על ידי הספק כדי לצמצם או לגרוע בצורה כל שהיא מהתחייבויותיו בהתאם להסכם, ולא יהיה בעריכת הביטוחים כדי לשחרר את הספק

מחובתו לשפות ו/או לפצות את המזמין ו/או מי מטעמו בגין כל נזק שהספק אחראי לו על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין.

14.8 במועד תום תקופת ביטוחי הספק, מתחייב הספק להפקיד בידי המזמין, אישור עריכת ביטוחים כאמור בסעיף 3 לעיל בגין הארכת תוקפו לתקופת ביטוח נוספת ולמשך כל תקופת ההתקשרות על פי ההסכם.

14.9 מובהר והיה וסכומי הביטוח הינם בדולרים, על הספק להתאימם לערך הנקוב בש"ח בהתאם לשער הידוע ביום חידוש עריכת הביטוח.

14.10 המזמין יהא רשאי, אך לא חייב, לבדוק את אישור עריכת הביטוחים שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, והספק מתחייב לבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה ו/או הרחבה שיידרשו על מנת להתאים את הביטוחים נשוא האישור להתחייבויותיו על פי נספח זה. הספק מצהיר ומתחייב כי זכויות המזמין לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל אינן מטילות על המזמין ו/או מי מטעמו כל חובה ו/או כל אחריות לגבי הביטוחים נשוא אישור עריכת הביטוחים, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא המוטלת על הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדקו אישורי עריכת הביטוחים ובין אם לאו.

14.11 ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש על פיו הינם קודמים לכל ביטוח אשר נערך על ידי המזמין, וכי המבטח מוותר על כל דרישה או טענה בדבר שיתוף ביטוחי המזמין. כמו כן, יתחייב המבטח שהפוליסות לא תצומצמנה ולא תבוטלנה אלא אם תימסר הודעה בכתב בדואר רשום לידי המזמין לפחות 30 יום מראש.

14.12 ביטוחי הספק יכללו סעיף לפיו אי קיום בתום לב החובות המוטלות על הספק, לרבות אי מתן הודעה ו/או אי הגשת תביעה ו/או הפרה של תנאי מתנאי הפוליסות לא יפגעו בזכויותיו של המזמין לקבלת שיפוי.

14.13 מבלי לגרוע מן האמור לעיל, מצהיר הספק, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד המזמין ו/או מי מטעמו בגין כל נזק שהוא זכאי לשיפוי על פי ביטוח הרכוש שהתחייב לערוך כמפורט בסעיף 1 לאישור עריכת ביטוחי הספק, או שהיה זכאי לשיפוי אלמלא ההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסות, והוא פוטר את המזמין ו/או מי מטעמו כל אחריות לנזק כאמור ומתחייב לפעול למיציא זכויותיו על פי הפוליסות.

14.14 הספק מתחייב כי בהתקשרותו עם קבלני משנה במסגרת ו/או בקשר עם מתן השירותים נשוא חוזה זה הוא אחראי לכלול בהסכמי ההתקשרות סעיף לפיו קבלני המשנה יתחייבו לערוך ולקיים את הביטוחים המפורטים בנספח זה, על כל תנאיהם כמפורט בנספח זה, וזאת למשך כל תקופת התקשרותם עם הספק או לתקופה מאוחרת יותר על פי המוגדר בנספח זה. לחלופין, רשאי הספק לכלול את קבלני המשנה בשם המבוטח בביטוחים אשר התחייב לערוך כמפורט לעיל.

14.15 מוסכם בזאת במפורש, כי נוסחי פוליסות הספק, למעט ביטוח אחריות מקצועית לא יהיו נחותים מהנוסח הידוע כביט 2010 או כל נוסח אחר שיחליף אותם.

## **15 רישיונות והיתרים**

15.1 הזוכה מתחייב למלא אחר הוראות כל דין ולקבל ולהחזיק ברשותו את כל האישורים ו/או ההיתרים ו/או הרישיונות הדרושים על פי הדין, לצורך קיום השירות והפעלתו. הזוכה מתחייב

לגרום לכך שכל הני"ל יהיו בעלי תוקף ולשאת בכל התשלומים הכרוכים בהם, על חשבונו הוא, במשך כל תקופת ההתקשרות.

15.2 הזוכה מתחייב להמציא למכבי אישור כי הגיש בקשה לקבלת אישור אמ"ר למכשיר / מערכת, תוך שבוע ממועד חתימת ההסכם, והוא מתחייב להמציא אישור אמ"ר תוך 3 חודשים ממועד החתימה על ההסכם, ובכל מקרה טרם הפעלת השרות נשוא הסכם זה.

15.3 הפרת סעיף זה תהווה הפרה יסודית.

## **16 מועסקי הזוכה**

16.1 הזוכה מצהיר בזה, כי כל האנשים שיועסקו על ידו לצורך מתן השירות יחשבו לכל צורך כעובדיו או שלוחיו ולא יחשבו כעובדיה או שלוחיה של מכבי, במישרין או בעקיפין, ויועסקו על ידו, על חשבונו הוא בלבד, ועליו תחול האחריות לגבי תביעותיהם הנובעות מיחסיו עימם.

16.2 הזוכה מתחייב לשלם לעובדיו את כל התשלומים החלים על מעביד בהתאם לכל דין ו/או הסכם החלים עליו.

16.3 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.

16.4 כן מצהיר הזוכה כי הוא משמש כקבלן עצמאי בביצוע מתן השירות על-פי ההסכם, וכי כל זכות שניתנת על-פי ההסכם למכבי ו/או למנהל ו/או לנציגיה 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 מכבי והם לא יהיו זכאים לכל תשלום, פיצוי או הטבה אחרת ממכבי 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.

16.5 הזוכה מתחייב כי ייתן את השירות בשמו בלבד. שום דבר האמור בהסכם לא יתפרש כמסמך את הזוכה להופיע בשם מכבי או מטעמה, או כמקנה לו מעמד של נציג מכבי בעניין כלשהו או למטרה כלשהי.

16.6 מבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד הנתונים למכבי, הזוכה מתחייב לפצות ו/או לשפות את מכבי, בגין כל נזק ו/או הוצאה שיגרמו לה, אם יקבע על ידי רשות מוסמכת, כי המצב המשפטי ו/או העובדתי שונים מהמוצהר בהוראות פרק זה.

סעיף זה, על כל סעיפי המשנה לו, הינו סעיף עיקרי בהסכם, אשר הפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## **17 שמירת סודיות**

17.1 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.

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

סעיף זה, על כל סעיפי המשנה לו, הינו סעיף עיקרי בהסכם, אשר הפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## **18 ערבות בנקאית לביצוע ההסכם**

- 18.1 כבטחון למילוי כל התחייבויותיו של הזוכה לפי ההסכם, יפקיד הזוכה בידי מכבי, ערבות בנקאית אוטונומית צמודה למדד המחירים לצרכן, כמפורט בנספח "ערבות ביצוע" המצורף להסכם זה (להלן: "ערבות הביצוע"), בגובה של 250,000 ₪ (מאתיים וחמישים אלף שקלים חדשים) שתוקפה 10 ימים לפני מועד ביצוע התשלום בפועל וכלה בתום 120 יום לאחר תום תקופת ההתקשרות.
- 18.2 מבלי לפגוע בכלליות היקף הערבות כאמור לעיל, הסתיימה תקופת ההתקשרות או הסתיים מתן השירות מכל סיבה שהיא, והזוכה גרם למכבי נזק בגין אי מילוי התחייבויותיו על פי ההסכם – תהא מכבי רשאית לחלט את הערבות הבנקאית או לדרוש הארכה נוספת של הערבות לתקופה שתיקבע. הסתיימה תקופת ההתקשרות והזוכה סיים לפצות את מכבי כאמור תחזיר מכבי לזוכה את כתב הערבות הבנקאית.
- 18.3 בכל מקרה בו לא עמד הזוכה בהתחייבויותיו על פי ההסכם, תהא מכבי רשאית לממש את הערבות, כולה או מקצתה, ולגבות את כספה, מבלי הצורך להיזקק לפניה לערכאות, לבוררות, למ"מ משפטי כלשהו, או למתן הוכחה כלשהי.
- 18.4 השתמשה מכבי בזכותה 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 מכבי גבתה את הערבות או כל סכום ממנה.
- 18.5 אין בגובה הערבות כדי לשמש כל הגבלה או תקרה להתחייבויותיו של הזוכה על פי ההסכם.
- 18.6 האמור בסעיף זה לא יפגע בכל זכות שישנה בידי מכבי לפי ההסכם או על-פי כל דין.
- סעיף זה, על כל סעיפי המשנה לו, הינו סעיף עיקרי בהסכם, אשר הפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## **19 הפרת הסכם**

- 19.1 מכבי רשאית לבטל את ההסכם בשל כל הפרה יסודית, על-פי כל דין או ההסכם.
- 19.2 בנוסף לאמור לעיל, רשאית מכבי 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.
- 19.3 הפר הזוכה את ההסכם הפרה יסודית תהא מכבי רשאית –
- 19.3.1 לבטל את ההסכם לאלתר ; או
- 19.3.2 לעמוד על קיום הוראות ההסכם במלואן ולדרוש מהזוכה לתקן את ההפרה ו/או להתחייבות תוך 3 ימים מיום שתימסר ההודעה לזוכה. הזוכה מתחייב בזה למלא אחר הוראות מכבי, וכמו כן לשלם לה פיצויים בגין הנזקים שנגרמו ו/או שייגרמו למכבי כתוצאה מההפרה האמורה ו/או אי-הקיום כאמור.

- 19.4 ביטלה מכבי את ההסכם בנסיבות המתוארות בסעיף 19.3 לעיל, ישלם הזוכה למכבי פיצויים מוסכמים בסך \_\_\_\_\_ ש"ח, וזאת בגין הנזקים שנגרמו ו/או שייגרמו למכבי כתוצאה מההפרה ו/או אי הקיום כאמור, אך מבלי שתידרש מכבי להוכיח נזקים אלה. אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של מכבי לקבל מהזוכה כל סעד או תרופה אחרים ו/או נוספים על פי כל דין.
- 19.5 לא תיקן הזוכה את ההפרה, כאמור בסעיף 19.3.2 לעיל ו/או הפר הזוכה את ההסכם הפרה שאינה יסודית ומכבי דרשה 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 מכבי, לשביעות רצונה ובתוך המועד שנדרש על ידה, תהיה מכבי זכאית לבטל את ההסכם מחמת הפרתו או אי-קיומו, וזאת על-ידי מתן הודעה על כך בכתב, והזוכה יהא חייב לשלם למכבי פיצויים מוסכמים בסך \_\_\_\_\_ ש"ח וזאת בגין הנזקים שנגרמו ו/או שייגרמו למכבי כתוצאה מההפרה ו/או אי הקיום כאמור ומבלי שתידרש מכבי להוכיח נזקים אלה. אין באמור בפסקה זו כדי לגרוע מזכותה של מכבי לקבל מהזוכה כל סעד או תרופה אחרים ו/או נוספים על פי כל דין.
- 19.6 הצדדים מצהירים, כי הפיצויים המוסכמים כאמור נקבעו מתוך אומדנה זהירה של הנזק אשר עלול להיגרם למכבי עקב הפרתו ו/או הפרתו היסודית של ההסכם, כמפורט לעיל, וכי הזוכה יהיה מנוע מלטעון להיפוכו של דבר.
- 19.7 ביטול ההסכם על ידי מכבי ייעשה באמצעות הודעה בכתב לזוכה, והביטול ייכנס לתקפו במועד שתקבע מכבי בהודעה.

## **20 איסור הסבת ההסכם**

- 20.1 הזוכה איננו רשאי למסור, או להעביר לאחר, או להמחות לאחר את זכויותיו על פי ההסכם או את החובות הנובעות ממנו, אלא בכפוף לאישור מראש ובכתב של מכבי.
- 20.2 כל מסירה או העברה שיתיימר הזוכה לעשות בניגוד להוראות סעיף זה, תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.
- 20.3 זכויותיו של הזוכה לפי ההסכם ומכוחו, כולן או מקצתן, אסורות בשעבוד כלשהו.
- 20.4 מכבי תהא רשאית להסב הסכם זה ו/או להעביר את זכויותיה על-פי הסכם זה ו/או חלקן, לכל גוף משפטי המהווה חברה בת ו/או חברת סמך של מכבי ו/או מכבי הינה "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.
- סעיף זה, על כל סעיפי המשנה לו, הינו סעיף עיקרי בהסכם, אשר הפרתו מהווה הפרה יסודית של ההסכם.

## **21 זכות קיזוז**

- הצדדים להסכם מסכימים בזה, כי למכבי, ולא בלבד, תהיה זכות לקזז כל חיוב כספי שהזוכה עשוי להיות חב לה מתוך העסקה נשוא ההסכם או מעסקה אחרת, מכל סכום שיגיע לזוכה ממכבי.
- מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, היה ויתגלו בחשבון, בין אם לפני תשלומו ובין אם לאחריו, טעויות, אי דיוקים ו/או ליקויים כלשהם, תהא מכבי רשאית לקזז הסכומים שיתגלו בעקבות האמור לעיל, מכל

סכום המגיע ו/או שיגיע לזוכה ממכבי.

## **22 העדר בלעדיות**

הזוכה הינו הספק הבלעדי לאספקת המערכת כהגדרתה במפרט ובמסמכי המכרז במהלך תקופת ההתקשרות.  
על אף האמור לעיל, הזוכה מצהיר בזה, כי הוא מסכים לכך שההרשאה שניתנה לו על-ידי מכבי לספק שרתים ו/או ציוד קצה אינה הרשאה בלעדית, וכי מכבי תהא רשאית, בכל עת, להתיר גם לאחרים להפעיל ולקיים שירות דומה ו/או מקביל עבור מכבי.

## **23 ויתור בכתב**

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

## **24 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 בתל-אביב-יפו.

## **25 כתובות הצדדים ומתן הודעות**

כתובות הצדדים לצורך ההסכם תהיינה כפי שמופיעות במבוא להסכם.  
כל ההודעות על-פי הסכם זה תישלחנה בדואר אלקטרוני למען שבמבוא להסכם, ובהישלחן כך תחשבנה כאילו הגיעו לתעודתן בחלוף 24 שעות מעת שליחתן.

**ולראיה באו הצדדים על החתום :**

---

ה ז ו כ ה

---

מ כ ב י

## נספח להסכם

תאריך: \_\_\_\_\_

### לכבוד

מכבי שירותי בריאות ו/או חברות בנות ו/או חברות קשורות ו/או תאגידים שלובים

(להלן ביחד ולחוד: "מכבי")

### הנדון: אישור עריכת ביטוחים

הננו מאשרים בזאת כי ערכנו את הביטוחים המפורטים להלן על שם \_\_\_\_\_ (להלן: "הספק") בקשר עם רכישת ציוד למוקד שירות טלפוני (Call Center) ותחזוקתו וכן כל השירותים הנלווים כמפורט וכמוגדר בהסכם שנערך ביניכם לבין הספק (להלן בהתאמה: "השירותים") ו-"ההסכם" וזאת לתקופה המתחילה ביום \_\_\_\_\_ ומסתיימת ביום \_\_\_\_\_ (להלן: "תקופת הביטוח").

1. ביטוח חבות מעבידים - ביטוח חבות הספק כלפי עובדיו המועסקים על ידו ומטעמו על פי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או על פי חוק האחריות למוצרים פגומים, התש"ס - 1980, בגין מוות ו/או נזק גוף ו/או נזק נפשי לכל עובד כתוצאה מתאונה או מחלה תוך כדי ועקב ביצוע השירותים, בגבול אחריות של 20,000,000 ₪ לאירוע ובסה"כ לתקופת הביטוח. הביטוח יורחב לשפות את מכבי ו/או מי מטעמה במקרה ויקבע כי נושאים בחובות מעביד כלפי מי מעובדי הספק.

2. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי - ביטוח חבות הספק על פי דין, בגין פגיעה ו/או אובדן ו/או נזק שייגרמו לגופו ו/או לרכושו של כל אדם ו/או גוף כלשהו, לרבות מכבי ו/או עובדיה ו/או מי שפועל מטעמה, בקשר עם ו/או במסגרת מתן השירותים על ידי הספק ו/או הפועלים מטעמו, בגבול אחריות של 6,000,000 ₪ לאירוע ובסה"כ לתקופת הביטוח. שם המבוטח בפוליסה יורחב לכסות את מכבי בגין אחריותה למעשי ו/או מחדלי הספק ו/או מי מטעמו וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת, לפיו ייחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח. רכוש מכבי ו/או עובדיה ייחשבו כרכוש צד שלישי, ויבוטל כל חריג בגין רכוש באחריות או בפיקוח או בשליטת הספק.

3. ביטוח חבות מוצר - כיסוי אחריותו של הספק עפ"י דין בגין נזק גוף ו/או רכוש, לרבות נזק גרר, בקשר עם ו/או עקב מוצר המיוצר, מטופל, משווק, מסופק ע"י הספק ו/או הבאים מטעמו (להלן: "המוצרים") בגבול אחריות של 4,000,000 ₪ לתביעה ובסה"כ לתקופת הביטוח. הפוליסה מורחבת לכסות גם נזק הנובע ישירות מעבודה שביצע המבוטח ואשר אינה "מוצר" כהגדרתו בפוליסה הביטוח כאמור מורחב לשפות את מכבי בשל אחריותה למעשי ו/או מחדלי הספק ו/או בשל אחריות אשר תוטל עליהם בקשר לנזקים שנגרמו בקשר עם ו/או עקב המוצרים, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו ייחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח. בביטוח המפורט לעיל הפוליסה תהא בעלת תחולה רטרואקטיבית מיום תחילת פעילות הספק בקשר עם השירותים שבנדון, גם אם פעילות זאת החלה בטרם נחתם ההסכם, אך לא לפני \_\_\_\_\_ . במקרה שהביטוח בחברתנו יבוטל או לא יחודש מסיבה כלשהי, מוסכם כי בפוליסה תחול תקופת גילוי נזקים ותביעות מוארכת, למשך 6 חודשים נוספים מהמועד בו פג תוקף הביטוח בחברתנו וכל אירוע שיארע בתקופת הביטוח ושעליו תימסר הודעה במהלך תקופת הגילוי המוארכת, ייחשב לכל נושא ועניין כאירוע עליו נמסרה ההודעה במהלך תקופת הביטוח. לעניין סעיף זה הגדרת המוצרים על פי הפוליסה מורחבת לכלול גם: הדרכה, תמיכה מקצועית, שירותי תחזוקה, ועדכוני תוכנה הביטוח מורחב לכלול כיסוי - recall עד לסך 200,000 ₪

4. ביטוח אחריות מקצועית - המבטח את חבות הספק בגין מעשה ו/או מחדל מקצועי ו/או הפרת חובה מקצועית ו/או טעות שמקורה ברשלנות, מחדל או השמטה של הספק ו/או עובדיו ו/או מנהליו וכל הפועלים מטעמו, אשר ארע תוך כדי ו/או עקב מתן השירותים ו/או במהלכם ו/או במסגרתם בגבול אחריות של 4,000,000 ₪ לאירוע ובסה"כ לתקופת הביטוח. הביטוח מורחב לשפות את מכבי בגין אחריותה למעשי ו/או מחדלי הספק ו/או מי מטעמו וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת, לפיו ייחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

הביטוח הניתן בסעיף זה חופשי מכל סייג ואו מגבלה בדבר: אובדן מסמכים, אבדן שימוש, איחור או עיכוב בביצוע השירותים (שהינם "מקרה ביטוח"), פגיעה במוניטין וכן חריגה מסמכות ופגיעה בפרטיות שנעשו בתום לב. כן יורחב הביטוח לכסות את אחריותו של הספק בגין אי יושר עובדים.

הננו מאשרים בזאת, כי אם ניתנו שירותים כלשהם על ידי הספק למכבי לפני חתימת ההסכם יחול הביטוח לפי הפוליסה הני"ל למפרע ממועד תחילת מתן השירותים כאמור, אף אם חל מועד זה לפני מועד תחילת הפוליסה, אך לא לפני \_\_\_\_\_ . במקרה שהביטוח בחברתנו יבוטל או לא יחודש מסיבה כלשהי,



מוסכם כי בפוליסות תחול תקופת גילוי נזקים ותביעות מוארכת, למשך 6 חודשים נוספים מהמועד בו פג תוקף הביטוח בחברתנו וכל אירוע שיארע בתקופת הביטוח ושעליו תימסר הודעה במהלך תקופת הגילוי המוארכת, ייחשב לכל נושא ועניין כאירוע עליו נמסרה ההודעה במהלך תקופת הביטוח.

#### כללי

5. הספק לבדו אחראי לתשלום הפרמיות וההשתתפויות העצמיות הנקובות בפוליסות הביטוח המפורטות לעיל.
6. בביטוחים המפורטים לעיל מצוין במפורש כי ביטוחים אלו קודמים לכל ביטוח הנערך ע"י מכבי ו/או מי מטעמה וכי אנו מוותרים על כל דרישה ו/או טענה בדבר שיתוף ביטוחי מכבי ו/או מי מטעמה.
7. אנו מאשרים כי הביטוחים דלעיל לא יבוטלו ו/או ישונו לרעה מכל סיבה שהיא במשך כל תקופת הביטוח מבלי שניתנה למכבי הודעה על כך בדואר רשום 30 יום מראש.
8. מוסכם בזאת במפורש, כי נוסחי פוליסות הספק, (למעט בטוח אחריות מקצועית) לא יהיו נחותים מהנוסח הידוע כ"ביט" במהדורתו הרלוונטית למועד עריכת הביטוח או חידושו או כל נוסח אחר שיחליף אותם.

בכפוף לתנאים ולהסתייגויות של הפוליסות המקוריות עד כמה שלא שונו במפורש על ידי האמור לעיל.

בכבוד רב

חברה לביטוח בע"מ \_\_\_\_\_

על ידי \_\_\_\_\_

(שם החותם ותפקידו)

## נספח להסכם

### ערבות ביצוע לשימוש הזוכה בלבד

#### נוסח כללי של ערבות בנקאית אוטונומית

לכבוד

מכבי שירותי בריאות אגודה עותמאנית מס' 227/99

רח' המרד 27 תל אביב

הנדון: ערבות מס' \_\_\_\_\_

א.נ.

הננו ערבים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך 250,000 ₪ (להלן "סכום הערבות") כשהוא צמוד למדד כמפורט להלן, המגיע או עשוי להגיע לכם מאת \_\_\_\_\_ (להלן – "החייב") בקשר עם הסכם לרכישת ציוד למוקד שירות טלפוני (Call Center) ותחזוקתו.

לצרכי ערבות זו – המונח "מדד" משמעו:

מדד המחירים לצרכן הכולל ירקות ופירות המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כלכלי, כולל אותו מדד אף אם יתפרסם ע"י מוסד ממשלתי אחר וכן כולל כל מדד רשמי שיבוא במקומו, בין אם יהיה בנוי על אותם נתונים עליהם בנוי המדד הקיים ובין אם לאו. אם יתברר מהמדד שיתפרסם לאחורונה לפני התשלום על פי ערבות זו (להלן – "המדד החדש") כי המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש \_\_\_\_\_ שפורסם ב \_\_\_\_\_ היינו \_\_\_\_\_ נקודות (להלן – "המדד היסודי") אזי, יחושב סכום הערבות כשהוא מוגדל בשיעור זהה לשיעור עליית המדד החדש לעומת המדד היסודי (להלן – "סכום הערבות המוגדל"). למניעת ספק, אם יתברר כי המדד החדש שווה למדד היסודי או נמוך הימנו, לא יחול כל שינוי בסכום הערבות.

אנו נשלם לכם מפעם לפעם, בכל מקרה תוך 7 ימים לאחר יום קבלת דרישתכם הראשונה בכתב, כל סכום בגבול סכום הערבות המוגדל, מבלי להטיל עליכם לבסס את דרישתכם או לדרוש תחילה תשלום מהחייב, ובלבד שהסכום הכולל שיהיה עלינו לשלמו על פי כל דרישותיכם גם יחד לא יעלה על סכום הערבות המוגדל.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום \_\_\_\_\_ ועד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו לאחר המועד הנ"ל לא תיענה.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה.

בכבוד רב,

שם הבנק: \_\_\_\_\_

שם הסניף: \_\_\_\_\_

הנדון: טופס הצעה למכרז מס' 139/2010  
לרכישת ציוד למוקד שירות טלפוני (Call Center) ותחזוקתו

התאגיד המציע:

שם המכשיר / מערכת המוצע:

פירוט הציוד הנלווה המוצע:

תוצרת: \_\_\_\_\_ דגם: \_\_\_\_\_

הערות:

\_\_\_\_\_

**1. כתב הצהרה והתחייבות המציע**

אנו הח"מ, הרשאים להתחייב ולחתום בשם \_\_\_\_\_ מצהירים ומתחייבים כדלקמן:

קראנו והבינונו כל האמור במסמכי המכרז, אנו מסכימים לכל האמור בהם ולכל תנאי ההתקשרות ובהתאם לכך אנו מגישים את הצעתנו למכרז וחותרים על כתב הצהרה והתחייבות זו.

- 1.1 אנו מצהירים כי אנו עומדים בכל תנאי הסף ובתנאי המפרט הנדרשים במכרז.
- 1.2 חתימתנו על כתב הצהרה והתחייבות זה מהווה התחייבותנו לבצע את השירותים שבהצעתנו בתנאים המפורטים בכל תנאי המכרז, והכל אם נהיה הזוכים במכרז, לרבות חתימה על ההסכם המצורף כלשונו.
- 1.3 ידוע לנו כי מכבי אינה מחויבת בקבלת כל הצעה שתוגש, כולה או חלקה, מכל סיבה שהיא.
- 1.4 הננו מתחייבים לשמירת סודיות הנתונים והמידע אליהם נחשף באופן ישיר או עקיף במהלך הכנת ההצעה ולאחריה, לרבות במהלך תקופת ההתקשרות, אם תהא, בינינו לבין מכבי.
- 1.5 אנו מתחייבים להשאיר את הצעתנו ואת התחייבויותינו בכתב ההצהרה והתחייבות זה בתוקפן, לא לבטלן, לא לשנותן, לא לתקנן ולא לחזור בנו מהן לפני שיעברו 90 ימים מהמועד האחרון שנקבע להגשת ההצעות במכרז זה, ואם נהיה הזוכים במכרז – במשך כל תקופת ההתקשרות לפי ההסכם.
- 1.6 הננו מבינים ומוסכים עלינו כי מתוקף הליכי המכרז יתכן והצעתנו זו תיחשף למתמודדים אחרים במכרז.
- 1.7 המחירים בהצעה נקובים ב- ש"ח/ דולר ארה"ב \$/אירו, לא כולל מע"מ.

**ידוע לנו, כי כבסיס להשוואת מחיר ההצעות ישמש שער הדולר ארה"ב \$ / שער האירו היציג נכון ליום האחרון להגשת ההצעות למכרז.**

## 2. להלן הצעתנו :

טופס ההצעה מצורף כקובץ Excel.

אופן ההגשה:

א. במדיה מגנטית

ב. הדפסה של טופס ההצעה - חתום על ידי המציע בחתימה + חותמת.

בכל מקרה של סתירה בין האמור בהדפס טופס ההצעה לבין האמור במדיה המגנטית, יגבר האמור בטופס ההצעה המודפס שיוגש על ידי המציע.

## 3. הצהרה:

3.1 הספק מתחייב להשתמש בחומרים ומוצרים חדשים בלבד.

### 3.2 כתב הכמויות

3.2.1 הכמויות המפורטות אינן מדויקות ומשמעות כאומדן ולצורך בסיס להערכה והשוואת הצעות בלבד. זאת, משום שייתכנו שינויים בהיקף הפרוייקט אשר יגרמו לשינויים משמעותיים בכמות יחידות הקצה ו/או השרותים הנדרשים.

3.2.2 בכל מקרה הספק אחראי להפעלה ומסירת מערכת מוגמרת. המחירים אמורים לכלול את כל האביזרים הנלווים להפעלת המערכת, כגון כבלים, מגשרים, כרטיסים ותוכנות וזאת גם אם לא צוינו בכתב הכמויות.

3.2.3 מובהר, כי המחירים שיוצעו כוללים חיבור ואינטגרציה מול המרכזייה הקיימת לרבות תאום עם החברה אשר מתחזקת את המרכזייה הקיימת. תיאום ו/או תשלום לחברה המתחזקת את המרכזייה הקיימת יהיו על חשבון הספק ללא כל עלות למכבי.

### 3.3 אופני מדידה ותשלום מיוחדים

3.3.1 מחירי היחידה כוללים את כל ההוצאות לקיום הדרישות המפורטות בהסכם, במפרט ובתקנים, כל עוד לא נאמר אחרת במפורש.

3.3.2 למרות שתאור הסעיפים בכתב הכמויות הינו תמציתי מחירי היחידה כוללים גם את כל האמור במפרט ואת המפורט להלן:

3.3.2.1 תכנון מפורט לבצוע כולל אספקת דוגמאות.

3.3.2.2 בצוע כל מערכת על כל מרכיביה, כמותאור במפרט ובתאור הטכני של הספק. בכלל זה: חומרי עזר, מתאמים, חיבורים מכניים וחשמליים, עבודה, הובלה, שמירה, אחסנה, ביטוחים, הוצאות לתשלומים סוציאליים, שימוש בכלים ומכשירי עבודה, מיסים והיטלים, חלפים ומערכת כלי עבודה, הוצאות ישירות והוצאות עקיפות של הספק ומי שפועל מטעמו.

3.3.2.3 בדיקות, כיונים, כיולים.

3.3.2.4 הרצה הדרכה ותעוד כולל ספר מתקן.

3.3.2.5 אחריות ובדק.

3.3.2.6 אישורי רשויות כגון: מכון התקנים, משטרת ישראל ומכבי אש באם נדרש, בהתאם לחקיקה הקיימת.

### 3.4 מסמכים ותיאורים טכנולוגיים-טכניים אותם יש לצרף לטופס ההצעה (רצוי במדיה מגנטית):

3.4.1 המציע יפרט בטופס ההצעה מידות המוצרים המוצעים ותיאור טכני מפורט.

3.4.2 המציע יתאר במלל ובתרשימים את כל הגורמים המעורבים מטעמו לפרוייקט, ואת אופן התארגנותו לביצוע הפרוייקט.

3.4.3 המציע יצרף להצעתו את מפרט יחידת DSS, כמות הלחצנים ליחידה וכמות היחידות המושרשות לטלפון.

3.4.4 המציע יצרף להצעתו את מפרט המערכת המוצעת לרישום שיחות: מפרטים, מלל תרשימים,

- דוגמאות למסכים ודוחות, רכיבי חומרה ותכנה.
- 3.4.5 המציע יצרף להצעתו את מפרט המערכת המוצעת לניתוב שיחות ומענה קולי: רכיבי חומרה ותוכנה, מפרטים, מלל, תרשימים ודוגמאות למסכים ודוחות.
- 3.4.6 המציע יצרף מידע ומפרטים טכניים המציגים את יכולות ה-ACD. הדגש במקרה זה על קבלת מידע ביכולות ACD מובנות במתג ולא יכולות המיושמות באמצעות מערכת ניהול תורים.
- 3.4.7 פירוט אופן הממשק והנתונים הניתנים לשינוי (בהתאם לסעיף 14.18.5 למפרט).
- 3.4.8 פירוט אופן חישוב משך זמן המתנה צפוי (בהתאם לסעיף 14.22.6.3 למפרט).
- 3.4.9 המציע יצרף להצעתו את מפרט מערכת ה-CTI המוצעת: מפרטים, מלל, תרשימים ודוגמאות למסכים ודוחות, חומרה ותוכנה.

#### 4. רשימת מסמכים שיש לצרף להצעה:

יש לצרף להצעה את המסמכים הבאים. נא וודא וסמן ב-X שהמסמכים הרשומים מטה צורפו להצעתך

- [ ] אישור תאגיד.
- [ ] אישור רו"ח על היקף פעילות כספית.
- [ ] אישור יצרן המעיד על היות המציע נציגו המורשה בארץ.
- [ ] אישור יצרן על נסיון של \_\_\_\_\_ שנים לפחות בהעמדת המערכת המוצעת בעולם.
- [ ] אישור בדבר ניהול ספרים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), תשל"ו – 1976.
- [ ] תצהיר העשוי בפני עו"ד, נספח ז' למסמכי המכרז.
- [ ] ערבות בנקאית – נספח ו' למכרז.
- [ ] אישור עו"ד/רו"ח בדבר מורשי חתימה בחברה.
- [ ] קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז ממכבי.
- [ ] טופס פרטי המציע כשהוא מלא וחתום.

השם המלא: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

תפקיד: \_\_\_\_\_ חותמת: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_ טלפון: \_\_\_\_\_

מס' תאגיד: \_\_\_\_\_ דואר אלקטרוני: \_\_\_\_\_

**מענה למפרט טכני**

**מכרז לרכישת ציוד למוקד שירות טלפוני (Call Center) ותחזוקתו**

שם הספק: \_\_\_\_\_

חובה על המציע להתייחס למפרט הטכני באופן המפורט ביותר. המציע יפרט, בנספח זה, את התייחסותו לכל הדרישות הטכניות המופיעות במפרט, וכן הוא רשאי לפרט תכונות נוספות הקשורות למערכת ושירות שאינן מופיעות במפרט הטכני. כל דרישות המכרז הינן דרישות הכרחיות אלא אם צויין אחרת.

**להלן הצעתנו בהתייחס לדרישות המפרט:**

תכונה	יחידת מידה	פרטים (יש לסמן בעיגול)	דרישות המכרז	למילוי ע"י הספק (תיאור הפריט והערות נוספות)
<b>הפתרון המוצע</b>				
		יש/אין		מוקד שירות SYMPOSIUM CONTACT CENTER של חברת AVAYA (NORTEL לשעבר) המבוסס על ציוד קיים.
		יש/אין		מוקד שירות הכולל מרכזייה PURE IP ומערכת CONTACT CENTER
<b>גיבוי ושרידות (סעיף 14.3)</b>				
		יש/אין		התקנת שרתי עיבוד שיחה ושרתי ה-CONTACT CENTER באתר הראשי בבניין ההנהלה הראשי בהיכל הסיטי
		יש/אין		באתר הגיבוי DATA CENTER בבזק יותקנו שרתי גיבוי המערכת
		יש/אין		תמיכת המערכת בשרידות גיאוגראפית. השרידות למערך ניהול השיחה ושירותי ה-CONTACT CENTER הינה מלאה
<b>תמיכה בעברית (סעיף 14.4.1)</b>				
		יש/אין	יתרון	תמיכה בעברית בפעילות של המשתמש בתפעול שוטף של מערכת הטלפוניה.
		יש/אין	יתרון	מכשירי הטלפון יתמכו בעברית. פקודות וההודעות עליו יופיעו בעברית
		יש/אין	יתרון	סביבת העבודה של המוקדן, של מנהל המשמרת ושל מנהל המוקד מבוססת תצוגה בעברית כולל דוחות שונים במערכת.
		יש/אין		במידה והפתרון המוצע לא תומך בעברית במועד הגשת הצעות למכרז זה, כמצוין בסעיף זה, על הספק לציין האם ומתי תהיה תמיכה בעברית
<b>טכנולוגיה ותכונות הנדרשות</b>				
		יש/אין		המערכת תתבסס על מרכזייה

			שהיא מוצר מדף בעלת מעבד כפול וספקי כח כפולים, בטכנולוגיית IP Pure Telephony לפי סעיף 14.6.1
		יש/אין	נדרשים 2 מעבדים ראשיים שיותקנו באתרים ראשיים שונים. הקישור בין המעבדים יהיה דרך התשתיות של מכבי. המעבר בין המחשבים במקרה של תקלה יהיה מיידי ללא נפילת שיחות רגילות או שיחות של מוקדנים. מוקדן ישאר בתור וימשיך לקבל שיחות גם בהחלפת מחשבים לפי סעיף 14.6.1
		יש/אין	המערכת תתממשק אל רשת הנתונים של המזמין (LAN) ותשתמש בתשתית הרשת הקיימת ללא צורך בתשתית נפרדת לרשת הטלפוניה.
		יש/אין	תמיכה בממשק מסוג PRI: ממשק בתכולה של 30 קווים לפי סעיף 14.7.1.1
		יש/אין	תמיכה בממשק מסוג CAS או ממשק VoIP תואם לפי סעיף 14.7.1.2
		יש/אין	תמיכה בממשק מסוג QSIG PRI לפי סעיף 14.7.1.3
		יש/אין	תמיכה בממשק SIP
		יש/אין	זיהוי שיחה נכנסת ע"ג צג המחשב/טלפון Caller ID
		יש/אין	תמיכה במניפולציה על מספרי טלפון: החסרת ספרות מהמספר, הוספת ספרות למספר, המרת ספרות במספר הטלפון חלקן או כולן לפי סעיף 14.7.4
			זיהוי שלוחת IP שאינה מחוברת לפי סעיף 14.7.5
		יש/אין	תמיכה במצב אינטרקום בתצורה מלאה לפי סעיף 14.7.6
		יש/אין	תכונת מנהל מזכירה
		יש/אין	הפעלת תכונה DO NOT DISTURB או העברה ע"י לחיצה על מענה קולי או VOICE MAIL
		יש/אין	תכונת שרות לילה וניתוב שיחות בצורה אוטומטית או ידנית לפי סעיף 14.7.11
		יש/אין	תכונות עקוב אחרי, חניה על שלוחה, החזק שיחה, שיחת ועידה רבת משתתפים, העברת שיחה, לקט שיחה, חדירה לשיחה (עבור שלוחה מורשת בלבד) לפי סעיף 14.7.12
		יש/אין	ניתוק אוטומטי לשלוחה מורמת מעל פרק זמן מוגדר

		יש/אין	ספרית חיוג הכוללת לפחות 2000 מספרים על פי סעיף 14.7.14
		יש/אין	מערכת להשמעת מוסיקה בהמתנה (Music on Hold) לפי סעיף 14.17.15
	6 משתתפים	יש/אין	שיחות ועידה על פי סעיף 14.7.17.1
	100%	יש/אין	יכולת הרחבה על ידי תוספת ציוד ורישיונות ללא מגבלה מובנית במרכזייה.
<b>מכשירי טלפון (סעיף 14.9)</b>			
		יש/אין	העברת חיוויים כגון קיום הודעה קולית בתא קולי למכשיר טלפון
		יש/אין	חיבור מקבילי של לפחות שתי שלוחות רגילות ללא פגיעה בביצועים ואובדן תכונות
		יש/אין	הפעלת איתות וחיוג DTMF לאחר הקמת השיחה
		יש/אין	נעילת/פתיחת טלפון באמצעות קוד אישי (סיסמא) לפי סעיף 14.9.4
<b>טלפון IP פשוט (סעיף 14.10)</b>			
	כיתוב לועזי. תצוגה בעברית תהווה יתרון	יש/אין	תצוגה בעלת מינימום 20 תווים לשורה
		יש/אין	תצוגה בעלת מינימום 2 שורות שליטה על עוצמת הקול והצלצול
		יש/אין	הצגת השיחה הנכנסת ממקור פנימי וחיצוני
		יש/אין	חיווי לסימון על הודעות ממתנות
		יש/אין	החזק שיחה, המתן/שחרר
		יש/אין	דיבור ושמע בו זמנית, ללא הרמת שפורפרת (Speakerphone)
		יש/אין	נעילת עמדה בקוד סודי
	4	יש/אין	לחצנים לתכנות תכונות משתמש
	יתרון	יש/אין	תמיכה בעברית
		יש/אין	מסך הטלפון בטכנולוגיית Back Light
		יש/אין	תמיכה באופן מובנה במהירות של 1 גיגה ויכלות מתג פנימי
		יש/אין	תמיכה בטכנולוגיית SIP
		יש/אין	חיבור מערכת ראש במקום ו/או בנוסף לשפופרת
<b>טלפון IP מנהלים (סעיף 14.11)</b>			
		יש/אין	הטלפון יכלול את כל התכונות הקיימות בטלפון IP פשוט
		יש/אין	תצוגה רחבה
		יש/אין	הצגת מספר הודעות והודעות חדשות בתא הדואר הקולי
		יש/אין	לחצנים: העברה, חיוג חוזר, רמקול, שיחת וועידה, העברה לתא דואר קולי, MUTE
	10	יש/אין	לחצנים מתוכנתים



		יש/אין	בוס/מזכירות, וקשר ישיר – אינטרקום
	4 משתתפים	יש/אין	שיחת ועידה
		יש/אין	חיבור DSS (יחידת הרחבה)
	2	יש/אין	תמיכה במספר שיחות בו זמניות
<b>טלפון IP שולחני לנציג במוקדי שירות (סעיף 14.12)</b>			
		יש/אין	הטלפון יכול את כל התכונות הקיימות בטלפון IP מנהלים
		יש/אין	הפעלת הטלפון כטלפון מוקדן תעשה על ידי כניסה למערכת באמצעות זיהוי ייחודי
		יש/אין	הגדרת לחיצים קבועים ורצף פקודות בעת הכניסה לתור לפי סעיף 14.12.3
		יש/אין	הצגת סטאטוס מוקדן: LOG IN ו- LOG OUT, בשיחה, הפסקה, התיעצות
		יש/אין	כניסת שיחות לפי סעיף 14.12.5
		יש/אין	הפעלת הטלפון לקבלת והוצאת שיחות ללא כניסת המוקדן לתור, כטלפון רגיל
<b>יחידות הרחבה (סעיף 14.13)</b>			
	18 לחצנים	יש/אין	יחידת הרחבה
<b>מערכת רישום שיחות (סעיף 14.14)</b>			
		יש/אין	מערכת רישום שיחות כולל הפקת דוחות בכלים מובנים בכל החתכים הנדרשים לפי סעיף 14.4.1
<b>מערכת ניתוב שיחות, מענה קולי (סעיף 14.15)</b>			
		יש/אין	שליטה ע"י שרת CONTACT CENTER
		יש/אין	בניית נתבים באמצעות אפליקציית GUI
	60 שיחות	יש/אין	טיפול במספר שיחות בו זמנית
	300 מספרים	יש/אין	טיפול במספר מספרים מובילים לניתוב
		יש/אין	השמעת הודעות מערכת בעברית
		יש/אין	יבוא הודעות מקבצי קול ואפשרות להקלטה מטלפון
	יתרון	יש/אין	ניתוב באמצעות זיהוי קולי לפי סעיף 14.15.8.1
<b>אפליקציית ACD (סעיף 14.16)</b>			
	100 תורים	יש/אין	תמיכה בהפעלת מספר רב של מוקדים
		יש/אין	תמיכה בהפעלת תורים מבוזרים על פני אתרים שונים ומנוהלים ממקום אחד
	400 עמדות	יש/אין	תמיכה בהפעלת מאות עמדות נציג
	60 עמדות	יש/אין	עמדות פיקוח
		יש/אין	יצוא לאמצעים חיצוניים לצורך בקורות חזותיות
		יש/אין	השמעה של הודעות המתנה שונות במצבי פעולה משתנים במערכת

		יש/אין	גלישות ממתנינים בתור ליעדים שונים (שלוחות, הודעות קוליות, תורים אחרים, מוקדים חיצוניים וכו').
		יש/אין	גלישת שיחות מהתור לפי סעיף 14.16.3.12
		יש/אין	ביצוע שיחות יוצאות
<b>עמדת נציג במוקדים (סעיף 14.17)</b>			
		יש/אין	קבלה ויזום שיחות
		יש/אין	CTI SOFT PHONE בעברית וטלפון שולחני
		יש/אין	הגדרת מצב "לא זמין" מתוך רשימה סגורה לפי סעיף 14.17.6
		יש/אין	הגדרת פרמטרים ברמת קבוצה ובאמצעות כלי ניהול מרכזי
		יש/אין	הצגת דוחות REAL TIME על גבי מחשב של המוקדן
		יש/אין	הצגת נתונים למוקדן לפי סעיף 14.17.10
<b>עמדת ניהול במוקדי השירות (סעיף 14.18)</b>			
		יש/אין	בניית סביבת עבודה מתאימה עבור כל מנהל לפי סעיף 14.18.1
		יש/אין	קבלת נתונים בזמן אמת ממוקדים הרלוונטיים עבור אותו מנהל לפי סעיף 14.18.3
		יש/אין	קבלת התראות על חריגות לפי 14.18.4
		יש/אין	ממשק גמיש לשינוי הנתונים ללא תלות בספק המערכת
		יש/אין	הפקה וצפייה בדוחות לפי סעיף 14.18.7
		יש/אין	אפשרות ביצוע חדירה שקטה
		יש/אין	ניהול נציגים לפי התמחויות וכישורים לפי סעיף 14.18.10
		יש/אין	מנהל יוכל לראות באיזה סוג של הפסקה נמצא המוקדן
		יש/אין	ביצוע תהליכים מעמדת המנהל לפי סעיף 14.18.14
<b>שיחות נכנסות למוקדי השירות (סעיף 14.19)</b>			
		יש/אין	טכנולוגיית Skill Base Routing
		יש/אין	קליטת הנתונים מהלקוח לפי סעיף 14.19.3
		יש/אין	הצגת שיחות בזמן אמת ורישום בבסיס הנתונים
		יש/אין	עמידה בדרישות העיקריות שעל המערכת למלא בטיפול בשיחות הנכנסות לפי סעיף 14.19.6
<b>שיחות יוצאות (סעיף 14.20)</b>			
		יש/אין	שיחות יוצאות רגילות תתאפשרנה מכל אחת מעמדות הנציג
		יש/אין	יכולת לקיום שיחות Outbound
		יש/אין	יכולת לקיום שיחות proxy לחזרה

			ללקוחות נוטשים
<b>המערכת הקולית (סעיף 14.21)</b>			
		יש/אין	מאפייני המערכת הקולית הנדרשים בסעיף 14.21
<b>הזדהות וניתוב (סעיף 14.22)</b>			
		יש/אין	הזדהות בשלב ראשון לפי סעיף 14.22.1
		יש/אין	גישה לבסיס נתונים וקבלת המידע על זיהוי הלקוח לפי סעיף 14.22.3
		יש/אין	הצמדת הנתונים לשיחה לכל אורכה והקפצת חלון אפליקציה בעמדת הנציג לפי סעיף 14.22.4
		יש/אין	עצי תפריטים אשר יכללו הודעות ואפשרויות בחירה דינאמיות לפי סעיף 14.22.6
		יש/אין	בכל אחת מהנקודות, שבהן קיימת אפשרות להעברה לתור הנציגים, יקבעו היעדים או התורים אליהם תועבר השיחה לפי סעיף 14.22.6.2
		יש/אין	תמיכה בהשמעת מוסיקה והודעות בזמן ההמתנה כולל הודעה על מיקום השיחה בתור ו/או זמן ההמתנה הצפוי לפי סעיף 14.22.6.3
		יש/אין	תמיכה בהעברת חיווי למערכת ה-CTI על פירוט ההקשה ובחירה בעץ התפריטים לצורך הצגת המידע לנציג בכניסת שיחה לעמדה לפי סעיף 14.22.6.5
		יש/אין	ממשק גרפי (GUI) ידידותי לצורך בניה ועדכון תפריטי שיחה ויישומים קוליים
		יש/אין	כלי ידידותי לניהול הקלטות מסרים (הקלטה ועריכה) כולל יכולת ביצוע הקלטות מקומיות דרך הטלפון ואפשרות הקלטת ההודעות במקום אחד והפצתן לכל שרתי המערכת בו זמנית
		יש/אין	ניהול ספרית הודעות מוקלטות מראש לאירועים שונים לפי סעיף 14.22.6.8
		יש/אין	תפריט שיחה כפי שמוגדר בסעיף 14.22.6.9
<b>מערכת IVR (סעיף 14.23)</b>			
	60	יש/אין	טיפול בכמות שיחות בו זמנית
		יש/אין	השמעת הודעות בשתי שפות
		יש/אין	קישור ל-DATA BASE ולמערכת CTI
		יש/אין	שינוי תפריטים ונוהלי ניתוב
<b>מערכת CTI (סעיף 14.24)</b>			
		יש/אין	קישוריות למערכת CRM ומערכות הקלטה

	60	יש/אין	טיפול בכמות מוקדים בו זמנית
	320	יש/אין	טיפול בכמות מוקדנים בו זמנית
	ממשק בתקן TCP/IP INTELLIGENT CALL ROUTING	יש/אין	חיבור שרת CONTACT CENTER למתג
	MICROSOFT, PIVOTAL	יש/אין	התממשקות עם מערכות CRM
<b>מערכת ניהול, שליטה ובקרה מרכזית (סעיף 14.25)</b>			
		יש/אין	ניהול באמצעות WEB CLIENT
		יש/אין	מערכת תכלול ממשק משתמש ידידותי להצגת סטאטוס המערכת, תקלות, עומסים, מצב עורקים ושלוחות, מצב מערכות נלוות למרכזייה.
		יש/אין	דוחות בחתכים שונים
		יש/אין	פעולות שניתן לבצע באמצעות ממשק GUI כפי שמפורט בסעיף 14.25.6
<b>בקרה וניהול מוקדים (סעיף 14.26)</b>			
		יש/אין	ניהול ובקרה ב"זמן אמת" כפי שמוגדר בסעיף 14.26.1
		יש/אין	דוחות היסטוריים כפי שמוגדר בסעיף 14.26.2
		יש/אין	דוחות ונתונים שונים כפי שמוגדר בסעיף 14.26.3
		יש/אין	דוחות ניהוליים עפ"י היררכיה ארצית/מחוזית/סניפית כפי שמוגדר בסעיף 14.26.4
<b>מערכת הקלטה (סעיף 14.27)</b>			
		יש/אין	הקלטת שיחות ומסכים לפי סעיף 14.27.1
	100%	יש/אין	יכול גידול מעבר ל-320 מוקדנים ו-60 מוקדים
		יש/אין	המערכת תאפשר אחזור של שיחה באופן משורשר מתחילתה ועד סופה גם אם הועברה משלוחה לשלוחה.
		יש/אין	ניתן יהיה לאחזר שיחות על פי תאריך, זמן, שם מוקדן, מספר שלוחה, מספר מנוי קורא, מספר מנוי נקרא, מספר מזהה ב-CRM.
		יש/אין	המערכת תכלול תוכנת הקלטה ותחקור ראשית וכן Clients נוספים להתקנת בתחנות תחקור משניות
	30	יש/אין	תמיכה במספר תחנות תחקור
	חודש	יש/אין	משך זמן הקלטה ושמירה במערכת
		יש/אין	אפשרות העברת מידע למאגר חיצוני
<b>תיעוד ומעריך הדרכה (סעיף 14.28)</b>			

		יש/אין		הספק יבצע תיעוד ומעריך הדרכה כפי שמוגדר בסעיף 14.28
		יש/אין		
		יש/אין		

**טופס פרטי המציע**

- המציע נדרש למלא את כל הפרטים להלן, ולחתום בסוף הטופס.
- המציע רשאי לצרף כל חומר משלים.

**1. פרטי המציע**

שם	מסי עוסק מורשה
מעמד משפטי (צורת התאגדות):	פועל / ת משנת:
כתובת משרדי ההנהלה:	מייצג את יצרן הציוד משנת:
טלפונים:	דואר אלקטרוני:
הרכב הבעלות בתאגיד:	
1.	

**2. תיאור כללי של המציע**


**3. כוח אדם**

א. מספרם הכולל של המועסקים על ידי המציע:	
ב. מספר אנשי שירות טכני המועסקים על ידי המציע:	
ג. שמות אנשי השירות הטכני והטכנאים, המועסקים ע"י המציע, והעוסקים בתחזוקת המערכת המוצעת ותמיכה מקצועית. יש לציין את שם העובד, תפקידו, תחום התמחות בתקשורת נתונים/טלפוניה:	
_____	_____
_____	_____
_____	_____

4. ניסיון קודם ולקוחות

מספר שנות ניסיון של המציע במכירה ובמתן שירותי אחזקה למערכת המוצעת :	
מספר מערכות מהדגמים המוצעים במכרז, שנמכרו ע"י המציע בשנתיים האחרונות :	
מספר כולל של מערכות פעילות כנ"ל, שנמכרו על ידי המציע בשנתיים האחרונות :	
שמות הרוכשים המפורטים להלן :	
_____ .1	_____ .2
_____ .3	_____ .4
_____ .5	_____ .6

5. להלן פירוט לקוחותינו הגדולים ביותר להם סיפקנו/להם אנו מספקים בשנים האחרונות באופן סדיר

שם הלקוח :
שם האיש הקשר :
תפקידו :
טלפון :
תיאור הפתרון המותקן אצל הלקוח, כולל כמות שלוחות/עמדות מוקד :
תקופת מתן השירות :

שם הלקוח :
שם האיש הקשר :
תפקידו :
טלפון :
תיאור הפתרון המותקן אצל הלקוח, כולל כמות שלוחות/עמדות מוקד :
תקופת מתן השירות :

שם הלקוח :
שם האיש הקשר :
תפקידו :
טלפון :
תיאור הפתרון המותקן אצל הלקוח, כולל כמות שלוחות/עמדות מוקד :
תקופת מתן השירות :

6. להלן פירוט לקוחות להם התקנתי מערכות IVR מתוצרת היצרן המוצע ואותן אני מתחזק :

שם הלקוח :
שם האיש הקשר :
תפקידו :
טלפון :
תיאור הפתרון המותקן אצל הלקוח, כולל כמות שלוחות/עמדות מוקד :
תקופת מתן השירות :

הננו מצהירים בזה שכל הפרטים דלעיל נכונים.

חתימת המציע : \_\_\_\_\_ חותמת : \_\_\_\_\_

תאריך : \_\_\_\_\_





ת צ ה י ר

אני הח"מ \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי כי עלי לאמר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזה בכתב כדלקמן: תצהירי זה ניתן כחלק בלתי נפרד מהצעת חברת \_\_\_\_\_ (להלן: "החברה") למכרז פומבי 139 /2010 לרכישת ציוד למוקד שירות טלפוני (Call Center) ותחזוקתו.

1. הנני משמש בתפקיד \_\_\_\_\_ בחברה ומוסמך ליתן תצהיר זה בשמה.
2. החברה מסוגלת לספק למכבי בעצמו, ולא ע"י קבלן משנה/אחר, את המוצרים והשירותים נשוא המכרז.
3. החברה בעלת נסיון מוכח בישראל של שלוש שנים לפחות, בתכנון, אספקה, התקנה, הטמעה ותחזוקה של תקשורת טלפוניה וציוד מוקדי שרות.
4. החברה התקינה ומתחזקת לפחות מרכזייה אחת מתוצרת NORTEL בעלת 320 שלוחות ומעלה (רלוונטי רק להצעות המתבססות על שימוש במרכזייה הקיימת במכבי מתוצרת NORTEL)
5. החברה התקינה ומתחזקת לשלושה לקוחות לפחות, מערכות IVR מתוצרת היצרן המוצע כאשר לפחות אצל לקוח אחד עובד בתצורה של שרידות גיאוגרפית, כך שמערכות ה-IVR מגבות אחת את השניה.
7. ליצרן המוצע לפחות שלושה לקוחות המפעילים מוקדי שירות בישראל הכוללים מערכות CTI ומערכות IVR כאשר לפחות לאחד מהם 320 עמדות מוקד פעילות ומעלה.
8. החברה מעסיקה לכל הפחות 20 עובדים קבועים בתחום תקשורת נתונים ומרכזיות.
9. החברה מפעילה במעבדה צוות טכנאים מיומנים לשרות, המאושרים בכתב על ידי יצרן הציוד.
10. מצהיר כי זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי לעיל אמת.

---

חתימה

הנני מאשר בזה כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע בפני עורך דין \_\_\_\_\_ במשרדי ברחוב \_\_\_\_\_, מר \_\_\_\_\_, שזיהה עצמו על ידי תעודת זהות מספר \_\_\_\_\_ ואחרי שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות הצהרתו הנ"ל וחתם עליה בפני.

---

חתימה וחותמת