

מכרז פומבי ממוכן מספר 161/2025 לניהול והפעלת מוקד שירות ופניות ציבור רב ערוצי, עבור חברת נת"ע – הודעת הבהרה מס' 5

1. בהמשך למסמכי המכרז שבנדון שפורסמו, מצ"ב עדכון ועדת המכרזים של נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ (להלן: "נת"ע" וגם "החברה").
2. כל ההבהרות, השינויים והתיקונים האמורים במכתב הבהרה זה ייחשבו כחלק ממסמכי המכרז, והם גוברים על האמור במסמכי המכרז ו/או בהבהרה מוקדמת יותר.
3. אלא אם נאמר אחרת, לכל המונחים והמושגים האמורים במכתב הבהרה זה תהיה הפרשנות כאמור במסמכי המכרז.
4. אין להסתמך על כל פירוש שניתן בעל פה, או בכתב, או בכל דרך אחרת, על ידי מי מטעם נת"ע או ועדת המכרזים, ככל שניתן, בכל פורום או צורה שהיא. השינויים היחידים מהאמור במסמכי המכרז, וכן כל הפירושים וההבהרות להם, הם כמפורט במכתב הבהרה זה בלבד ובמכתבי הבהרות נוספים שיישלחו מטעם נת"ע, ככל שיישלחו.
5. בהתאם להוראות סעיף 6.2.2 להזמנה למכרז – תנאים מיוחדים, המציע יחתום על הודעה זו ויצרפה להצעתו.
6. האמור במכתב הבהרה זה אינו משנה ו/או גורע מהאמור במסמכי המכרז, אלא אם נאמר במפורש אחרת.

בברכה,

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

חתימת מורשה/י חתימה במציע (ר"ת): _____ ; _____

חותמת המציע: _____



מס' / מסמך	שאלה/בקשה	תשובה/הבהרה
1.	הסכם התקשרות ונספח א' להסכם – מפרט השירותים	הבהרה יזומה – נת"ע מבקשת לעדכן כי נערכו שינויים ועדכונים בהסכם ההתקשרות ובמפרט השירותים המצורף אליו כנספח א'. לנוחות המציעים, הסכם ההתקשרות המעודכן (על נספחיו), הכולל את התיקונים היזומים וכן שינויים נוספים שאושרו על ידי ועדת המכרזים במסגרת הליכי ההבהרות, מפורסם כנספח להודעה זו בגרסה עם "סימון שינויים". בנוסף, הסכם ההתקשרות (על נספחיו) להגשה מפורסם בנפרד בגרסה "נקייה" משינויים, לאחר ביצוע ההתאמות הנדרשות. למען הסר ספק, הנוסח המחייב לצורך הגשת הצעה במכרז הוא נוסח הסכם ההתקשרות המעודכן (על נספחיו) המפורסם בנפרד בגרסה "נקייה" משינויים. הצעה שתוגש על גבי נוסח הסכם ההתקשרות (על נספחיו) בגרסתו הקודמת עלולה להיפסל, וזאת מבלי לגרוע מזכויות החברה על פי מסמכי המכרז להכשיר את ההצעה ולהחיל את העדכונים והשינויים שנקבעו במסגרת הודעות ההבהרה כאילו נכללו בהסכם ההתקשרות (על נספחיו) בנוסחו המקורי.

צרופות

נספח א' – הסכם התקשרות (על נספחיו) ב"סימון שינויים".

הסכם מספר _____

לניהול והפעלת מוקד שירות ופניות ציבור רב ערוצי

בין

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים

להסעת המונים בע"מ

לבין

(שם הספק)

ח.פ. _____

תוכן עניינים להסכם

1.	מבוא, נספחים, פרשנות והגדרות	4
2.	הצהרות והתחייבויות הספק	6
3.	תקופת ההתקשרות	8
4.	השירותים	9
5.	כוח האדם מטעם הספק	10
6.	התמורה	15
7.	רמת שירות SLA ופיצויים מוסכמים/מענקים	21
8.	ערבות הביצוע	24
9.	אחריות וביטוח	24
10.	סיום ההסכם	25
11.	מעמד הספק – "ספק עצמאי"	28
12.	רישיונות, הרשאות, היתרים והוראות כל דין	29
13.	זכויות יוצרים וקניין רוחני	30
14.	סודיות	32
15.	אבטחת מידע	33
16.	איסור ניגוד עניינים	33
17.	ביצוע חלף הספק	33
18.	העברת זכויות והתחייבויות	35
19.	איסור שימוש בלוגו של נת"ע	35
20.	העדר בלעדיות	35
21.	השפעת סכסוך על ביצוע השירותים	35
22.	קיצוז ועכבון	35
23.	שונות	35

נספחים

מפרט השירותים	—	נספח א'
דרישות ממערכת המרכזייה (Contact center)	—	נספח א'1
דרישות ממערכת ניהול הידע (Knowledge Management)	—	נספח א'2
דרישות ממערכת ההקלטות	—	נספח א'3
דרישות ממערכת ההודעות	—	נספח א'4
דרישות ממערכת הדו"חות	—	נספח א'5
התמורה	—	נספח ב'
נוהל התקשרויות עם יועצים, מומחים, ונותני שירותים של נתי"ע	—	נספח ב'1
הנחיות מחשוב	—	נספח ג'
אבטחת מידע	—	נספח ג'1
הנחיות הבטחת איכות	—	נספח ד'
אישור הבנת הקוד האתי לספקי חברת נתי"ע	—	נספח ה'
תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976	—	נספח ו'
הצהרה בדבר שמירה על טוהר המידות	—	נספח ז'
הצהרת היעדר תביעות	—	נספח ח'
נוסח כתב ערבות	—	נספח ט'
נספח ביטוח	—	נספח י'
אישור קיום ביטוחים	—	נספח י'1
התחייבות בלתי חוזרת לשמירת סודיות ואבטחת מידע	—	נספח יא'
כתב הצהרה והתחייבות להעדר ניגוד עניינים	—	נספח יב'
מסמכי המכרז והצעת הספק	—	נספח יג'

הסכם מספר _____

שהוסכם והותנה ביום _____ לחודש _____ שנת _____

ב י נ : נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

מרכז עזריאלי, בניין A, מרחוב הרוקמים 26, חולון

(להלן: "החברה" ו/או "נת"ע")

מצד אחד ;

ל ב י נ :

ע.מ./ח.פ.

שכתובתו

(להלן: "הספק")

מצד שני ;

הואיל ונת"ע הינה חברה ממשלתית המשמשת כזרוע הביצוע של המדינה לקידום ופיתוח מערכת תחבורה עתירת נוסעים במטרופולין תל אביב ובסמוך לו, ולצורך כך מקדמת פרויקטים שונים (כגון פרויקט הקו האדום, פרויקט הקו הסגול, פרויקט הקו הירוק ופרויקט המטרו) ;

והואיל ונת"ע מעוניינת להתקשר עם ספק אשר יספק לה שירותי ניהול והפעלה של מוקד שירות ופניות ציבור רב ערוצי, והכל בהתאם לדרישות המפורטות במפרט השירותים המצורף **כנספח א'** להסכם וכן ביתר הוראות ההסכם ;

והואיל ונת"ע פרסמה מכרז פומבי ממוכן מס' 161/2025 לקבלת השירותים כאמור ("המכרז"), הכל כמפורט במסמכי המכרז, המצורפים **כנספח יג'** להסכם ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו ;

והואיל וועדת המכרזים של נת"ע הכריזה על הצעתו של הספק כהצעה הזוכה במכרז, וזאת בהסתמך, בין היתר, על הצהרותיו והתחייבויותיו, כפי שאלו הוגשו במסגרת המכרז ועל פי כל תנאיו וכן על ההצהרות המפורטות דלעיל ובחוזה זה להלן ;

והואיל והספק מצהיר בזאת כי הוא מעוניין לספק לנת"ע את השירותים (כהגדרתם להלן) וכי הוא בעל הידע, היכולת, הניסיון, המיומנות המקצועית, הכישורים, המומחיות, המשאבים, האמצעים, האישורים, ההסמכות, ההיתרים וכוח האדם הנדרשים על פי החוזה (לרבות על פי הוראות כל דין), לשם ביצוע כל התחייבויותיו בהתאם להוראות המפורטות בחוזה זה, על נספחיו, במלואם ובמועדם ;

והואיל והספק הציע לספק לנת"ע את השירותים (כהגדרתם להלן) כקבלן עצמאי, ונת"ע הסכימה להתקשר בהסכם זה על בסיס ההנחה המוסכמת כי יחסי הצדדים הם יחסי קבלן-מזמין בלבד, שאינם יחסי עובד-מעסיק, וכי לא תחול על נת"ע כל חבות כמעביד כלפי הספק ו/או כלפי אנשי צוות הספק (כהגדרתם להלן) ו/או כלפי מי מטעמו, בכל היבט שהוא ;

אי לכך הוצהר, הותנה והוסכם בין הצדדים כדלקמן :

1. **מבוא, נספחים, פרשנות והגדרות**

- 1.1. המבוא להסכם זה והנספחים המצורפים לו מהווים חלק בלתי נפרד הימנו ויפורשו יחד עמו.
- 1.2. כותרות הסעיפים נועדו לשם הנוחות והקלת ההתמצאות בלבד ואין לעשות בהן שימוש לצרכי פרשנות החוזה ו/או לכל תכלית אחרת.
- 1.3. הוראות חוזה זה באות להוסיף על הוראות המכרז ; אין בהוראות חוזה זה כדי לגרוע מהוראות המכרז ומכל סעד לו זכאית החברה על פי המכרז ולא ייחשב האמור בחוזה זה כהקלה ו/או כוויתור על הוראה מהוראות המכרז.
- 1.4. כל האמור בלשון זכר – גם נקבה במשמע ולהיפך, ביחיד – גם ברבים במשמע ולהיפך.

1.5. בכל מקרה של סתירה ו/או אי התאמה ו/או דו משמעות בחוזה זה ("אי התאמה"), ובכלל זה, אי התאמה בין הוראות החוזה השונות ו/או בין הוראות חוזה זה לבין הוראה המופיעה בנספחיו ו/או אי התאמה בין הוראות שונות של אותו הנספח, יהיה הספק מחויב להוראה המחמירה מביניהן, כפי שתקבע נת"ע. מבלי לגרוע מהוראות סעיף זה, בכל מקרה שבו גילה הספק אי התאמה כמפורט לעיל ו/או שהיה לספק ספק בפירושן הנכון של אילו מהוראות ההסכם ו/או במקרה שגילה אי התאמה בין הוראות החוזה להוראות כל דין, יישא הספק באחריות הבלעדית לפנות לנת"ע, באופן מיידי ובכתב, על מנת לקבל הוראות בכתב בדבר הפירוש שיש לנהוג לפיו. מובהר בזאת, כי עד לקבלת הוראות כאמור, לא יעכב הספק את ביצועו של כל חלק מהשירותים, אלא אם קיבל מנת"ע הוראה לשם כך, בכתב.

1.6. הצהרות ו/או התחייבויות שניתנו על ידי הספק לחברה במסגרת המכרז, תיחשבה כחלק מהחוזה, אולם בכל מקרה של סתירה בינו לבין הוראה מהוראות חוזה זה, תגבר ההוראה המחמירה עם הספק ו/או המרחיבה את זכויות החברה, על פי קביעת החברה בלבד, בכתב.

1.7. בהסכם זה, על נספחיו, יהיו למונחים המפורטים להלן הפירושים שבצדם, אלא אם עולה אחרת מהקשר הדברים:

"דין" – הוראות חוק, תקנה, חוק עזר, פקודה, צו, הסכם קיבוצי, צו הרחבה, פסיקה משפטית, תקן רשמי ו/או מומלץ, פרסום, הנחייה, הוראה ו/או דרישה שנקבעו על ידי כל רשות מוסמכת (לרבות כללי אתיקה ותקנות אתיקה החלות על הספק כבעל מקצוע), בין שאוזכרו בחוזה זה ובנספחיו ובין אם לאו, הכל כפי שקיים נכון למועד חתימת החוזה וכפי שיתעדכנו מעת לעת במהלך תקופת ההתקשרות, ואשר תחולתם ו/או יישומם רלוונטיים לטיבם, איכותם ומאפייניהם של השירותים, לרבות מכלול הדינים הרלוונטיים באשר להעסקת עובדים מטעם הספק ו/או קבלני משנה מטעמו.

"החוזה" ו/או "ההסכם" – חוזה זה, על כל נספחיו (כפי שיעודכנו מעת לעת), המהווים חלק בלתי נפרד הימנו ותנאי מתנאיו.

"הספק הקיים" – בזק אונליין בע"מ.

"השירותים" – כהגדרתם בסעיף 4 להלן וכפי שאלו מפורטים במפרט השירותים, לרבות כל שינוי בהם, כפי שיוסכם על ידי הצדדים בכתב.

"מדד" – מדד המחירים לצרכן (כללי) המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה או כל מדד רשמי אחר שיבוא במקומו.

"מועד חתימת החוזה" – מועד חתימת החוזה על ידי החברה.

"מוקד השירות" ו/או "המוקד" – מוקד שירות מאויש שיופעל על ידי הספק עבור נת"ע, אשר יספק שירותים בהתאם להוראות מפרט השירותים ולתנאי הסכם זה.

"דרישות המוקד" – כל הדרישות, הקריטריונים, רמות השירות, הזמינות, היעדים הפונקציונאליים, הטכנולוגיים, הביצועיים, שהוגדרו עבור המוקד והשירותים, ואשר – למען הסר ספק – לא יפחתו בשום מקרה, מהסטנדרט, הדרישות והיעדים כאמור במפרט השירותים, בהם יידרש הספק לעמוד במסגרת ולצורך אספקת השירותים במהלך כל תקופת ההתקשרות, בין שהם נקובים במפורש בחוזה ובין אם לאו, והכל מבלי שהספק יהיה זכאי לשם כך בכל תמורה, תשלום, פיצוי או שיפוי מעבר לתמורה הנקובה במפורש בחוזה זה.

"מפרט השירותים" – מפרט השירותים המצורף לחוזה זה **כנספח א'** (לרבות נספחים א'1 – א'5) ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו.

"מערכת CRM" – מערכת CRM בבעלות החברה שפותחה עבור החברה על בסיס תשתית Dynamics CRM 365, לרבות כל יישום ו/או התאמה ו/או פיתוח

במערכת שיבוצע לצרכי מוקד השירות, ואשר תועבר במהלך תקופת ההתקשרות לאחריות, תפעול ותחזוקה של הספק לצורך מתן השירותים בהתאם להוראות מפרט השירותים.

- **"מערכות המוקד"**
כל המערכות הטכנולוגיות הנקובות בפרק ד' למפרט השירותים, המערכות הטכנולוגיות התומכות שהוצגו על ידי הספק במכרז ואושרו על ידי נת"ע, וכן כל תוכנה ו/או מערכת אחרת ונוספת אותן יידרש הספק לאפיין, להתאים, לספק, להתקין ו/או לתחזק, באופן שיאפשר לספק לעמוד בכל דרישות המוקד.
- **"פונה"**
גורם הפונה למוקד השירות, בכל דרך שנקבעה על ידי החברה במסגרת מתן השירותים.
- **"משרה מלאה"**
175 שעות חודשיות.
- **"נציג נת"ע"**
באת כוח נת"ע לצרכי הסכם זה היא מנהלת מחלקת מוקד נת"ע ו/או מי שהוסמך על ידה לעניין הסכם זה בכתב. נת"ע תהא רשאית להחליף, מעת לעת, את נציגה ו/או להוסיף עליו נציגים נוספים.
- **"רמת השירות"**
רמת השירות הנדרשת מהספק במתן השירותים לנת"ע, כפי שזו מפורטת בהסכם זה בכלל ובמפרט השירותים בפרט.
- **"שעות הפעילות"**
שעות הפעילות המפורטות בהסכם זה ובמפרט השירותים.
- **"תוצרי השירותים"**
כל המידע והמסמכים שייצברו או ייערכו על ידי הספק ו/או צוות הספק ו/או מי מטעמו בקשר עם השירותים, בכל פורמט שהוא, וכן כל פרט, נתון, עבודה, מידע, מסמך או תוצר הנוגעים, מעצם טיבם וטבעם או על פי הנוהג או דין, לשירותים (אף שהנפקתם אינה מצוינת במפורש בחוזה), וכן כל מידע ומסמכים שנאגרו או נמסרו לספק במסגרת השירותים, בין אם הוכנו על ידי הספק ו/או צוות הספק ו/או מי מטעמו ובין אם לאו, וכן כל המסמכים הקשורים בהם, בכתב ובכל מדיה אחרת, לרבות העתקים וטיוטות.
- **"תקופת ההיערכות"**
תקופה שתחילתה במועד חתימת החוזה וסופה במועד מתן אישור הפעלה לספק על ידי נת"ע, עם תחילת תקופת ההתייצבות, והכל כמפורט בפרק ו' למפרט השירותים.
- **"תקופת ההתייצבות"**
תקופה שתחילתה עם תום תקופת ההיערכות וסופה בתום 90 ימים לאחר מכן, והכל כמפורט בפרק ו' למפרט השירותים.

1.8. לכל המונחים, בכל אחד מהנספחים לחוזה, תהיה אותה המשמעות כמו בחוזה, אלא אם נקבע במפורש אחרת.

2. הצהרות והתחייבויות הספק

הספק מצהיר ומתחייב בזאת, באופן סופי, מלא ובלתי חוזר, כדלקמן:

- 2.1. כי כל המידע אותו מסר לחברה במהלך המכרז ו/או לקראת חתימת חוזה זה, לרבות המידע המפורט בהצעתו למכרז, הוא מלא ונכון באופן הדרוש לביצוע מלוא התחייבויותיו של הספק וכי אין במסירת המידע כאמור ו/או אי מסירתו בכדי לגרוע מאחריותו על פי חוזה זה.
- 2.2. כי מוטלת עליו האחריות המלאה והבלעדית לבדוק בעצמו, באופן עצמאי וכבעל מקצוע, את כל היבטי ההתקשרות מושא החוזה; כי עובר להגשת הצעתו במכרז ולחתימת החוזה, ניתנה לו האפשרות המלאה לבדוק בדיקה מדוקדקת, והוא ערך והשלים, כבעל מקצוע וכמומחה, בעצמו ו/או באמצעות בעלי מקצוע מומחים מטעמו, לשביעות רצונו המלאה, בדיקה מלאה, מקיפה ויסודית של כל חומר, פרט, עניין, מידע ו/או נתון פיזי, משפטי, תכנוני, ביצועי, תפעולי ו/או עסקי בכל הקשור להתקשרותו בחוזה זה ולביצוע התחייבויותיו על פיו וכן בהתייחס לכל חומר, נתון ומידע נוסף אותו פרסמה החברה במסגרת המכרז וכל חומר, נתון ומידע אחר אשר מצא הספק

- לנכון לבדוק, על פי שיקול דעתו הבלעדי, ואשר עלול להשפיע על קבלת ההחלטה להתקשרות בחוזה זה ו/או על כדאיותו הכלכלית ו/או מסחרית וכל חומר, נתון, מידע, פרט ועניין, מכל מין וסוג שהם, המשפיעים ו/או עשויים להשפיע על ביצוע ואופני היישום של התחייבויות הספק על פי החוזה.
- 2.3. כי הוא תאגיד הרשום והפועל על פי דיני מדינת ישראל, אשר, נכון למועד חתימתו על החוזה, לא עומדת נגדו, ולמיטב ידיעתו גם לא עתידה להינקט נגדו, כל פעולה שמטרתה ו/או תוצאתה האפשרית היא פירוקו, חיסול עסקיו, מחיקתו ו/או תוצאה דומה אחרת.
- 2.4. כי אין כל איסור, הגבלה ו/או מניעה כלשהי, לרבות מכוח דין, חוזה ו/או מסמכי ייסודו, להתקשרותו בחוזה ולביצוע התחייבויותיו על פיו; כי הספק אינו כפוף לכל התחייבות, לרבות התחייבות מותנית, המנוגדת להתחייבויותיו על פי חוזה זה ואין בחתימתו על חוזה זה ו/או בביצוע התחייבויותיו על פיו, משום הפרה של חוזה ו/או התחייבות אחרת ו/או הפרה של כל דין.
- 2.5. כי מצויים ברשותו, נכון למועד חתימת החוזה, וכי יהיו ברשותו, במהלך כל תקופת ההתקשרות, כל הרישיונות, ההיתרים, ההסמכות, האישורים ו/או ההרשאות הנדרשים לצורך ביצוע מלוא התחייבויותיו על פי חוזה זה.
- 2.6. כי ינהג ביושר ובנאמנות כלפי החברה, עובדיה והקשורים עמה, ולא יעשה כל מעשה ו/או פעולה העלולים להזיק לה, לשמה הטוב, לעסקיה ולפרויקטים שלה.
- 2.7. כי הספק, אנשי צוות הספק וכל מי שיועסק מטעמו לצורך ביצוע השירותים בעלי הידע, המומחיות, הניסיון, המיומנות המקצועית, הכישורים, המשאבים, הסמכויות והאמצעים הנדרשים לביצוע מלוא התחייבויות הספק על פי החוזה.
- 2.8. כי ידוע לו והוא נתן הסכמתו לכך שהחברה תהיה רשאית לדרוש כי כל אחד מאנשי צוות הספק יעבור מבחני ביטחון שדה, מהימנות וכיו"ב, בהתאם לנהלי החברה ו/או בהתאם לדרישת קצין הביטחון של החברה (לרבות ומבלי לגרוע מבדק ממוחשב אצל חברה מתמחה ו/או תשאולים נוספים), והכל על חשבונו של הספק (לרבות עלות המבדקים החיצוניים, עלות הזמן הנדרש מהמועמד לצורך כך, הוצאות נסיעה וכל הוצאה נלווית אחרת); כי לא תהיה לספק כל טענה בשל היעדר אפשרות לקבלת השירותים מהספק ו/או מי מטעמו בשל כישלון בבדיקות כאמור ו/או טענה בשל הפסדים ו/או הוצאות שייגרמו לו, אם ייגרמו, בקשר עם ביצוע הבדיקות ו/או כתוצאה מאי מתן אישור למי מאנשי צוות הספק; וכי הספק מתחייב להודיע למועמדים לעבודה מטעמו, מראש ובכתב, כי כחלק מתנאי העסקתם ייתכן ויידרשו לעבור מבחנים כאמור כתנאי לתחילת עבודתם אצל הספק.
- 2.9. כי הוא מתחייב לנקוט בכל אמצעי הבטיחות הנדרשים על פי כל דין במטרה למנוע פגיעה ו/או נזק מעובדיו, מעובדי החברה, מכל אדם מטעמו וכן מכל צד שלישי ו/או מרכושם; כי הוא מתחייב להבטיח תנאי בטיחות ותנאים לשמירת בריאות העובדים ורווחתם ולמלא אחר ההוראות הנוגעות לבטיחות בעבודה על פי כל דין ו/או דרישה חוקית, כפי שיידרש על ידי מפקחי העבודה כמשמעותם בחוק ארגון הפיקוח על העבודה, התשי"ד-1954; כי ידאג לכך שעובדיו ישתמשו, בכל עת בה הדבר נדרש, באמצעי מיגון המתאימים לאופי העבודה אותה הם מבצעים, על פי הוראות כל דין.
- 2.10. כי יבצע ויספק את השירותים בהיקף, ברמה ובאיכות הנדרשים כמתואר בהסכם זה, על נספחיו, והכל בהתאם לדרישות ולשביעות רצונה של נתיבי, במומחיות ובמקצועיות הדרושים ועל פי סטנדרטים מקצועיים גבוהים; כי הוא מתחייב לעשות את כל הדרוש לביצוע השירותים, להקדיש את מרצו, ניסיונו וכושר עבודתו לשם כך, לעשות את מיטב מאמציו, להפעיל את מלוא כישוריו לקידום הנושאים שבטיפולו ולעשות כל דבר נדרש וסביר שספק במקצועו היה עושה לשם מתן השירותים על פי הסכם זה.
- 2.11. כי במסגרת התחייבויותיו לאספקת השירותים יישא הספק באחריות כוללת לבצע את כל הפעולות, לספק כל אמצעי ו/או ציוד הנדרשים לשם עמידה בהתחייבויותיו על פי ההסכם, במלואן ובמועדן, וכן לבצע פעולות ו/או עבודות ו/או לספק אמצעים ו/או ציוד כאמור שביצועם ו/או אספקתם מתבקשים בשל טבעם של השירותים ו/או לשם ביצועם ברמה הנדרשת בהסכם, גם אם הביצוע ו/או האספקה האמורים אינם נדרשים במפורש בהסכם, והכל על מנת להבטיח את אספקת השירותים, במלואם ובמועדם. למען הסר ספק מובהר כי פעולות כאמור ייחשבו כחלק מהשירותים, לכל דבר ועניין, והן יתבצעו על ידי הספק ו/או מי מטעמו ללא כל תמורה נוספת לזו הנקובה בהסכם.
- 2.12. כי יכלול את כל המערכות הטכנולוגיות התומכות (כהגדרתן במסמכי המכרז) שהציג בהצעתו למכרז במסגרת מתן השירותים לחברה וללא כל תמורה נוספת לזו הנקובה בהסכם זה.
- 2.13. כי השירותים וכל מסמך ו/או פעולה שיבוצעו על ידו במסגרתם, יהיו בהתאם לחוקים ולתקנות הרלוונטיים החלים בישראל על החברה ובהתאם להוראות כל דין, לרבות הוראות מערך הסייבר

הלאומי, הרשות להגנת הפרטיות, משרד התחבורה, מבקר המדינה וגופים נוספים, כפי שייקבעו על ידי החברה.

2.14. כי בעבודה ו/או בשירות שלביצועם יש צורך ברישום, רישיון ו/או היתר לפי הוראות כל דין, הוא יפעל כנדרש ויעסיק רק מי שעומד בדרישות כאמור, לפי העניין.

2.15. כי ככל שיידרש לבצע עבודות ו/או שירותים בלילה ו/או בשישי ו/או בשבת ו/או במועדי ישראל ו/או בימי מנוחה ושבטון רשמיים ובמצבי חירום, הספק ידאג לקבל אישורים והיתרים מראש מהרשויות המוסמכות, כגון משרד העבודה.

2.16. כי ידוע לו שהחברה תהיה רשאית לבקר במשרדיו ו/או בכל מקום שבו מתבצעת פעילות במסגרת ו/או לשם מתן השירותים, בתיאום מראש, על מנת לקיים ביקורת על פעילות הספק בכל הקשור לחוזה זה ולקיום הוראותיו; הספק וכל מי מטעמו מתחייבים להישמע להוראות נציג נתי"ע ו/או כל מי מטעמו ולמסור לחברה ו/או למי מטעמה כל הסבר שיידרש על ידם, להעמיד לעיונם את כל החומר הנוגע לשירותים ולסייע להם בביצוע הביקורת כאמור; מובהר כי הפיקוח המופעל על ידי נציג נתי"ע ו/או כל מי מטעמו בקשר עם ביצוע התחייבויות הספק על פי החוזה ו/או כל אישור שיעניק נציג נתי"ע ו/או כל מי מטעמו לספק ו/או לכל מי מטעמו על פי החוזה, אינם אלא אמצעי ביקורת; הם אינם מהווים חוות דעת ו/או הצהרה מטעם החברה, ואין בהם על מנת לגרוע ו/או לשחרר את הספק מהתחייבויותיו ו/או מאחריותו למילוי כל תנאי החוזה כלפי החברה, כמו גם שאין בהם על מנת להטיל על החברה אחריות כלשהי; העדר פיקוח מטעם החברה לא יטיל בשום מקרה אחריות מכל מין וסוג שהיא על החברה ולא יגרע בשום מקרה מאחריותו המלאה והבלעדית של הספק לביצוע ולהשלמת התחייבויותיו על פי החוזה.

2.17. כי יפעל בהתאם ועל פי נהלי החברה ועקרונות הקוד האתי לספקי החברה, כפי שאלו יתעדכנו מעת לעת; הספק מתחייב כי עובדיו, קבלני המשנה והיועצים מטעמו וכל אדם ו/או גוף אחר הפועל מטעמו ו/או עבורו יפעלו על פי האמור לעיל; הספק מתחייב לבצע כל פעולה סבירה שתידרש לשם עמידה באמור לעיל; הספק מתחייב לחתום על אישור הבנת הקוד האתי לספקי חברת נתי"ע בנוסח המצ"ב **כנספח ה'** לחוזה זה.

2.18. כי ישתף פעולה ויפעל בתיאום מרבי וביחסי עבודה תקינים עם ספקים ומומחים אחרים המועסקים על ידי נתי"ע, בכל מקרה בו יידרש לספק שירותים תוך שיתוף פעולה ותיאום עמם, לרבות בנושאי החלפת ספקים, אבטחת מידע והטמעת מערכות חדשות.

2.19. כי ידווח לנתי"ע באופן שוטף לגבי ביצוע השירותים, וכן ימסור לנתי"ע דיווחים מיוחדים לפי דרישתה; כי יבצע ויספק את השירותים בתיאום מלא עם נתי"ע ובהתאם להוראות והנחיות נתי"ע ו/או נציג נתי"ע ו/או כל מי מטעמו, כפי שיינתנו על ידם מעת לעת.

2.20. כי הספק, מנהל המוקד וכל גורם נוסף שיידרש על ידי נתי"ע, ישתתפו וייקחו חלק פעיל בישיבות של נתי"ע ו/או של כל פורום אחר לפי בקשת נתי"ע, במשרדי החברה בעיר חולון ו/או באתר המוקד ו/או מחוצה להם, ויקיימו פגישות מעקב שוטפות עם כל הגורמים הנדרשים, ככל שיידרשו לצורך אספקת השירותים ו/או לפי דרישת נתי"ע; מספר ודרג העובדים מטעם הספק אשר ישתתפו בישיבות ו/או בפעילויות השונות שמבצע הספק יהיו נתונים להחלטה הבלעדית של נתי"ע.

2.21. כי ידאג ליצירת עותקים וגיבוי נאות לכל מסמך, חוות דעת, כל בסיס נתונים וכל תוצר עבודה אחר, שהוכנו על ידו במסגרת מתן השירותים, באופן שניתן יהיה במקרה הצורך לשחזרם במהירות ובאמינות בכל עת.

2.22. כי עם חתימתו על חוזה זה, יגיש הספק לחברה כל אישור הנדרש על פי דין, לרבות אישור בר תוקף על ניהול ספרים כחוק מאת שלטונות מס הכנסה, אישור עוסק מורשה והתצהירים הבאים: תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976, המצורף לחוזה זה **כנספח ו'**, ותצהיר המצורף **כנספח ז'** לחוזה זה המהווה הצהרה בדבר שמירה על טוהר המידות, כשהם חתומים ומאומתים כנדרש; הספק מתחייב למסור לחברה, מעת לעת ובכל תקופת תוקפו של חוזה זה, אישורים בני תוקף על ניהול ספרים כחוק מאת שלטונות מס הכנסה, רואה חשבון ו/או יועץ מס מוסמך.

2.23. סעיף 2 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

3. תקופת ההתקשרות

3.1. הסכם זה הינו לתקופה שתחילתה ביום חתימת החוזה על ידי נתי"ע וסיומה בתום שלושים ושישה (36) חודשים ממועד זה ("**תקופת ההתקשרות**"), בהתאם להוראות הסכם זה. למען הסר ספק מובהר כי תקופת ההיערכות, תקופת ההתייצבות ותקופת ההיפרדות, נכללות במניין תקופת ההתקשרות.

3.2. נת"ע בלבד תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות בעוד שלוש (3) תקופות נוספות של עד שנים-עשר (12) חודשים, כל אחת ("תקופת/תקופות האופציה"), בכל תמהיל שתקבע נת"ע, וזאת בהודעה בכתב שתינתן לא יאוחר מ- 30 ימים לפני תום תקופת ההתקשרות או תום כל אחת מתקופות האופציה. בתקופת/תקופות האופציה יחולו הוראות הסכם זה. הוארכה תקופת ההתקשרות לתקופת/תקופות האופציה כאמור, אזי בכל מקום בהסכם בו מצוין "תקופת ההתקשרות" משמע גם תקופת/תקופות אופציה כאמור, לפי העניין.

4. השירותים

4.1. התקשרות זו עניינה מתן שירותי ניהול והפעלת מוקד שירות ופניות ציבור רב ערוצי עבור נת"ע, הכל כמפורט במפרט השירותים וכן ביתר הוראות החוזה. במסגרת התקשרות זו יקבל על עצמו הספק אחריות מלאה וכוללת למכלול השירותים, והכל תוך עמידה ברמת השירות הנדרשת.

4.2. השירותים מושא התקשרות זו כוללים, בין היתר, הקמה, ניהול והפעלה שוטפת של מוקד שירות ופניות ציבור וצדדים שלישיים רב ערוצי, לרבות איסוף וריכוז מידע, אשר יספק מענה מקצועי, מתקדם, יעיל ואיכותי לפניות בתחומי עיסוק שונים של נת"ע, בהתבסס על עקרון ה- Single point of contact, והכל בכפוף לאמור במפרט השירותים.

4.3. כל השירותים יבוצעו על ידי באחריותו הכוללת והמלאה של הספק. הספק אחראי לאיכות ושלמות ביצוע מלוא השירותים והוא יימדד על עמידה בהם.

4.4. הספק יבצע את השירותים בעצמו. במסגרת השירותים וכחלק בלתי נפרד מהם, על הספק לרכוש ו/או להתקשר, על אחריותו המלאה והבלעדית ועל חשבונו, בהסכמים והסדרים עם ספקי מערכות המוקד וצדדים שלישיים נוספים, ככל הדרוש, על מנת שיתאפשר לו לקבל סיוע ותמיכה מקצועית העשויים להידרש לשם רכישה ותחזוקה של מערכות המוקד, מתן השירותים לחברה ועמידה ברמת השירות בה הוא מחויב, הכל בכפוף לסעיף 5.16 להלן. למען הסר ספק מובהר כי כל העלויות הכרוכות במערכות המוקד (לרבות מערכת ה-CRM) יחולו על הספק.

4.5. למען הסר כל ספק מובהר בזאת במפורש, כי הספק לא יהיה רשאי לחייב את החברה, ללא אישור נציג נת"ע בכתב ומראש, בכל התחייבות שהנה בעלת משמעות ו/או עלות כספית וכן בנוסף, לא יהיה רשאי לפעול בשם החברה ללא אישור נציג נת"ע בכתב ומראש, בנסיבות בהן פעולה כאמור תחייב את החברה להיערכות ו/או שינוי מבני ו/או מתודולוגי ו/או תהליכי בקשר עם ניהול והפעלת המוקד.

4.6. מובהר כי היקף השירותים, מועדם ומאפייניהם (אם בכלל), ייקבעו מעת לעת על פי צרכי נת"ע, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי. נת"ע לא מתחייבת להזמין מהספק איזה מהשירותים, בהיקף כלשהו ו/או במועדים מסוימים, אם בכלל, ואין בהוראות ההסכם ו/או המכרז בכדי לחייב את נת"ע להזמין מהספק שירותים בהיקף כלשהו, והספק מוותר בוותר סופי ומוחלט על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה בכל מקרה שבו לא יעניק שירותים לנת"ע. עוד מובהר כי נת"ע תהיה רשאית להקטין ו/או להגדיל את היקף השירותים ו/או לשנות את תמהיל ו/או תכולת השירותים, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי, וזאת בכל שלב במהלך תקופת ההתקשרות ומבלי שהספק יהיה זכאי לעדכון ו/או התאמת התמורה בשל כך, אלא אם נקבע במפורש אחרת בכתב.

4.7. על אף האמור בכל הוראה בחוזה זה, במצב חירום ימשיך הספק לקיים את הוראות חוזה זה במלואן, למעט הוראות אשר לא ניתן יהיה לקיימן בשל מצב החירום. מבלי לגרוע מהאמור, במצב חירום יספק הספק לעובדיו ו/או לקבלני המשנה ו/או לכל גורם אחר מטעמו המשמש במתן השירותים מושא הסכם זה את כל האמצעים הנדרשים לתפקודם במצב חירום, לרבות ציוד מגן אישי ו/או קולקטיבי ולספקם ברציפות. על הספק להיות ערוך בכל עת, ומוכן לכל תרחיש על מנת לעמוד בהוראות סעיף זה.

לצורך סעיף זה: "מצב חירום" – לרבות מצב בו הוכרז על ידי כל רשות מוסמכת מצב מלחמה ו/או מצב מיוחד בעורף ו/או אירוע אסון המוני ו/או מצב הכן בהתגוננות אזרחית ו/או תקופת הפעלה של מערך מל"ח ו/או מצב כוננות.

4.8. תקופת היערכות

4.8.1. במהלך התקופה שתחילתה במועד חתימת ההסכם ותוך פרק הזמן הנקוב במפרט השירותים, יישא הספק באחריות המלאה, לבצע על אחריותו הבלעדית, את כל הדרוש על מנת להקים, להתאים ולהכשיר מוקד שירות ייעודי עבור החברה, לרבות מערכות המוקד, אתר המוקד ואנשי הצוות, על מנת להעניק את השירותים, בהתאם לדרישות המוקד במהלך כל תקופת ההתקשרות, והכל במסגרת לוח הזמנים ובהתאם לאבני הדרך הנקובות לשם כך בפרק ו' למפרט השירותים. מבלי לגרוע מהאמור במפרט השירותים, במסגרת וכחלק בלתי נפרד מתקופת ההיערכות, על הספק להשלים את כל אלה:

- 4.8.1.1 תכנון והקמת אתר המוקד, כמפורט בפרקים ה' ו- ו' למפרט השירותים ("אתר המוקד"), לרבות קבלת כלל האישורים הנדרשים להפעלת מוקד השירות, הן מהחברה והן מכל רשות/גוף/רגולטור נדרש אחר. יובהר כי אין מניעה להקים את המוקד במבנה אשר בו הספק מעניק שירותים ללקוחות אחרים, ובתנאי שמתן השירותים לנתי"ע לא ייפגע מכך, והכל בהתאם להוראות מפרט השירותים.
- 4.8.1.2 רכש, אספקה, התאמה והטמעה של כלל מערכות המוקד. קבלת אחריות על מערכת ה-CRM, פיתוח והטמעת כלל הממשקים הנדרשים בין מערכות המוקד והסבת נתונים היסטוריים (לרבות כל ההקלטות) ממערכת הספק הקיים למערכת הקלטת השיחות של הספק.
- 4.8.2 עם סיום תקופת ההיערכות תבחן החברה את השלמת כל הפעולות המוטלות על הספק בתקופה זו. למען הסר ספק יובהר כי כל עוד לא קיבל הספק אישור הפעלה, שיינתן בכפוף לעמידתו בתנאים המפורטים במפרט השירותים ("אישור הפעלה"), הוא לא ייחשב כמי שהשלים את תקופת ההיערכות. הספק רשאי לבקש לקצר את תקופת ההיערכות, בכפוף לעמידתו בכל הדרישות המפורטות בפרק ו' למפרט השירותים ולאישור שיינתן על ידי החברה.
- 4.8.3 הספק יעשה את מירב המאמצים להיערך למתן השירותים כבר מרגע שניתנה לו הודעת הזכייה במכרז. סבר הספק במהלך תקופת ההיערכות כי עלול להיגרם פיגור לעומת הקבוע במפרט השירותים, יודיע על כך לחברה ללא שיהוי וינקוט בצעדים הנדרשים על מנת למנוע זאת, כגון הגדלת כוח האדם, עבודה בשעות נוספות, קבלת סיוע מקבלני משנה וכיו"ב, והכל ללא תמורה נוספת.
- 4.8.4 אם לא יעמוד הספק בהתחייבותו לעניין תקופת ההיערכות שלא בשל מניעה הנובעת באופן בלעדי או בעיקר בשל החברה, לפי שיקול דעתה הבלעדי של החברה, ישלם הספק לחברה, החל מחלוף 3 ימים מתום תקופת ההיערכות, פיצוי מוסכם כמפורט בסעיף 7 להלן. מובהר בזאת כי אי מתן אישור הפעלה לא ייחשב כמניעה הנובעת מאת החברה. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות או סעד אשר יעמדו לרשות החברה במקרה של פיגור בהתאם להוראות כל דין או הסכם.
- 4.8.5 החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ולרבות על פי בקשת הספק, להאריך את תקופת ההיערכות בתקופה נוספת שלא תעלה על 14 ימים, ללא תמורה נוספת. הספק מוותר בזאת על כל טענה ו/או דרישה כלפי החברה בעניין זה לרבות לעניין הטלת פיצויים מוסכמים.
- 4.8.6 בתום תקופת ההיערכות יידרש הספק להתחיל במתן השירותים לנתי"ע והוא יקבל על עצמו אחריות כוללת למתן השירותים באופן מלא למשך כל יתרת תקופת ההתקשרות.
- 4.8.7 מובהר כי האחריות להכיר ולהבין את מכלול האמצעים, השיטות, התהליכים והנהלים הרלוונטיים לביצוע השירותים ו/או להשגת כל המידע, הצידוד האמצעים הדרוש לצורך ביצוע השירותים, מוטלת באופן מלא ובלעדי על הספק וכי לספק לא תעמוד בשום מקרה כל טענה ו/או תביעה מכל מין וסוג שהיא שעניינה נזק ו/או אובדן ו/או פגם ו/או ליקוי ו/או קלקול ו/או אי התאמה ו/או תקלה ו/או עלות ו/או תשלום ו/או הוצאה, מכל מין וסוג שהם, ישירים ו/או עקיפים שנגרמו לו בשל העדר מידע, ידיעה, הכרה, ציוד, כלים, אמצעים בקשר עם השירותים ו/או כל מידע ו/או אמצעים אחרים הדרושים לביצוע מלוא התחייבויותיו על פי החוזה לרבות כשהוא נובע מהעדר שיתוף פעולה מצד הספק הקיים ו/או כתוצאה מקבלת מידע ו/או מסמכים שגויים ו/או מוטעים ו/או חסרים ו/או חלקיים מטעם החברה ו/או מטעם הספק הקיים והספק מוותר בזאת, באופן מלא ובלתי חוזר, וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה מכל מין וסוג שהן בקשר לכך.
- 4.9 סעיף 4 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.
5. **כוח האדם מטעם הספק**
- 5.1 הספק מתחייב לגייס, להכשיר, להעסיק ולהפעיל במהלך כל תקופת ההתקשרות כוח אדם מנוסה, אחראי ומקצועי לביצוע התחייבויותיו על פי הסכם זה ולהשתמש במספר עובדים שיספיק בכל עת לביצוע השירותים, תוך עמידה בדרישות רמות השירות ולוחות הזמנים הקבועים, והכל לשביעות רצונה המלא של החברה.

- 5.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק יעניק את השירותים, לכל הפחות, באמצעות בעלי התפקידים המפורטים בפרק ג' למפרט השירותים, ובכלל זה: מנהל מוקד, אחראי משמרת, נציגי שירות וגורמים תומכים ("צוות הספק" ו/או "אנשי הצוות"). בנוסף, ומבלי לגרוע מההוראות הקבועות בפרק ו' למפרט השירותים, על הספק למנות מנהל פרויקט לשלב ההיערכות ("מנהל ההקמה").
- 5.3. במהלך כל תקופת ההיערכות, לרבות תקופת ההפעלה השקטה (כהגדרתה במפרט השירותים), יישא הספק באחריות לכך שמנהל ההקמה יהיה זמין בעצמו עבור החברה, ככל שיידרש, בכל ימי ושעות הפעילות הנדרשים לצורך ביצוע ההיערכות. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי אין באמור בסעיף זה לעיל על מנת לגרוע מהתחייבויות הספק לבצע את כל הדרוש על פי החוזה ובזמינות מלאה.
- 5.4. הספק מצהיר כי כל אחד מאנשי הצוות יהיה בעל הידע, היכולת והניסיון המקצועי, ברמה הדרושה, לביצוע התחייבויות הספק המפורטות בחוזה ובמפרט השירותים, וכן יהיו בעלי ההיתרים, האישורים, הרישיונות וההסמכות הנדרש לשם כך, על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין.
- 5.5. מובהר כי אנשי צוות הספק, למעט הגורמים התומכים (כהגדרתם במפרט השירותים), אשר יועסקו על ידי הספק לצורך מתן השירותים, יעניקו את השירותים, במהלך כל תקופת ההתקשרות, אך ורק עבור החברה, והם לא יהיו רשאים להעניק שירותים עבור כל צד שלישי שאינו החברה, אלא אם ניתן לכך אישור מראש ובכתב, שיינתן לפי שיקול דעתה הבלעדי של נתי"ע.
- 5.6. על הספק לאייש כל תפקיד בצוות הספק (למעט הגורמים התומכים) על ידי איש מקצוע בצוות הספק בנפרד, למעט במקרים חריגים ולתקופות קצרות שיאושרו מראש ובכתב על ידי החברה. כלל אנשי צוות הספק יידרשו לשמש כעובדים שכירים של הספק, אלא אם אושר אחרת על ידי החברה מראש ובכתב.
- 5.7. פרטי ההתקשרות עם אנשי צוות הספק (למעט הגורמים התומכים), לרבות מספר הטלפון, הטלפון הנייד וכתובת הדוא"ל, יימסרו לחברה במועד תחילת מתן השירותים על ידי כל איש צוות הספק, ויתעדכנו בהודעה מראש ובכתב שתימסר לנציג נתי"ע.
- 5.8. הספק מתחייב כי יכלול בכל ההסכמים עם אנשי צוות הספק הוראות התואמות במלואן את מחויבותו של הספק על פי החוזה, לרבות ומבלי לגרוע, הוראות הנוגעות לחובת הסודיות ואבטחת מידע, השתתפות בהדרכות, רמות שירות, האזנה לשיחות, ניטור מחשבים, שימוש במצלמות אבטחה וכיו"ב. כלל המועסקים על ידי הספק אשר מעניקים שירותים לנתי"ע, יידרשו לחתום על הסכם סודיות אישי.
- 5.9. הספק, באמצעות מנהל המוקד וכל הפועלים מטעמו על פי החוזה, מתחייב לשתף פעולה עם נציג נתי"ע וכל מי מטעמו, בכל עת ובכל עניין בקשר עם ביצוע הוראות החוזה ולהעמיד לרשותם את כל המידע, הנתונים והמסמכים הקשורים לביצוע התחייבויותיו על פי החוזה לפי דרישותיהם והנחיותיהם. מובהר, כי לא יהיה כל תוקף לפנייה לגורם שאינו נציג נתי"ע ו/או לאישוריו ו/או הנחיותיו של גורם כאמור.
- 5.10. מובהר ומודגש כי צוות הספק המפורט בחוזה זה ובסעיף 8.2 למפרט השירותים מהווה דרישת מינימום למתן השירותים לנתי"ע. אין בפירוט לעיל כדי למצות את כלל סוגי והיקפי אנשי צוות הספק, בעלי מקצוע ומשאבים אחרים שיידרשו מהספק לשם מתן השירותים מושא הסכם זה לנתי"ע. על הספק מוטלת האחריות הבלעדית לספק את סוגי והיקף כוח האדם הנדרש כדי לעמוד בדרישות השירותים ורמת השירות כפי שהוגדרו במפרט השירותים ובהסכם זה. בגין השירותים שיוענקו על ידי מי מצוות הספק (אף מעבר למפורט לעיל), לא יהיה זכאי הספק בשום מקרה לתוספת תמורה, פיצוי ו/או שיפוי כלשהם, אלא אם נקבע מפורשות אחרת בכתב.
- 5.11. היה ויחסר לספק ידע כלשהו ו/או מומחים, הדרושים לביצוע השירותים, לרבות בקשר עם טיפול בתקלה ו/או בקשר עם אספקת השירותים, יישא הספק באחריות המלאה והבלעדית, על חשבונו, לצרף מומחים חיצוניים מתאימים לצוות הספק לצורך מתן השירותים בהתאם להוראות ההסכם, בכפוף להוראות סעיף 5.13 להלן.
- 5.12. על אף האמור בסעיפים 5.10 ו- 5.11 לעיל, במהלך כל תקופת ההתקשרות, נתי"ע תהא רשאית להורות לספק, בכתב, להוסיף נציגי/ שירות לצוות הספק לתקופה מוגבלת או למועדים בהם תידרש פעילות מוגברת של הספק ("נציגי/ שירות נוספים"). בקשה כאמור תכלול את הדרישות הרלוונטיות לנציגי/ השירות הנוספים הנדרשים לנתי"ע. הספק יידרש להציג בפני נתי"ע את נציגי/ השירות הנוספים, כפי שנדרש בבקשת נתי"ע, תוך לא יאוחר מ- 7 ימי עבודה ממועד בקשת נתי"ע בכתב. נציגי/ השירות הנוספים יוצבו בתפקידם תוך לא יאוחר מ- 14 ימים ממועד קבלת אישור נתי"ע. נציגי/ השירות הנוספים שאושרו על ידי נתי"ע ייכללו בצוות הספק לכל דבר ועניין, וכל

הוראות ההסכם הרלוונטיות יחולו עליהם. למען הסר ספק, מובהר במפורש כי הוספת נציג שירות המזכה את הספק בתמורה נוספת בהתאם להוראות סעיף 6.1 (4) להלן כפופה לאישור נציג נתי"ע, בכתב ומראש, שיינתן במקרים חריגים ולפי שיקול דעתו הבלעדי של נציג נתי"ע.

5.13. אישור מראש להעסקת צוות הספק

5.13.1. במהלך תקופת ההיערכות, הספק יעביר לנציג נתי"ע מסמכים התומכים בעמידת אנשי צוות הספק (למעט הגורמים התומכים) בדרישות התפקיד המפורטות במפרט השירותים.

לצורך סעיף זה: "מסמכים תומכים" – כל מסמך המעיד על עמידת מי מאנשי צוות הספק בדרישות התפקיד לרבות קורות חיים, תעודות השכלה והכשרות מקצועיות.

5.13.2. מבלי לגרוע מהוראות מפרט השירותים, כל אחד מאנשי צוות הספק יידרשו לקבל את אישור נתי"ע להעסקתם במתן השירותים מושא ההסכם. למען הסר ספק מובהר כי אנשי צוות הספק לא יחלו להעניק את השירותים טרם קבלת אישורה של נתי"ע, מראש ובכתב, וכי אנשי צוות אשר לא יאושרו על ידי נתי"ע, לא ייחשפו למידע של נתי"ע ולא יספקו לה כל שירות שהוא.

5.13.3. נתי"ע תבחן את עמידת אנשי הצוות (למעט הגורמים התומכים) בתנאי הכשירות המפורטים במפרט השירותים, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי. מובהר כי נתי"ע תהיה רשאית לוותר על איזו מדרישות הכשירות ביחס לאנשי הצוות ו/או לדרוש ניסיון שווה ערך לדרישות הכשירות כאמור, כתנאי לאישור אנשי הצוות, כולם או חלקם, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי, ולרבות בנסיבות בהן התקבלה בקשה בכתב מאת הספק ומטעמים מיוחדים בלבד שינומקו על ידי הספק בבקשתו.

5.13.4. בנוסף, נתי"ע תהא רשאית לדרוש כי אנשי צוות הספק, כולם או חלקם, ירואיינו על ידי החברה לבדיקת התאמתם לתפקיד ו/או יספקו המלצות ו/או יעמדו בבדיקות ביטחוניות בהתאם לאמור בסעיף 5.13.5 להלן, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של נתי"ע.

5.13.5. בהתאם לחוק להסדרת הביטחון בגופים הציבוריים, התשנ"ח-1998, נתי"ע רשאית להורות על ביצוע הליך של התאמה ביטחונית כמשמעותו בחוק שירות הביטחון הכללי, התשס"ב-2002, לכל אחד מאנשי צוות הספק המועסקים מטעמו במתן השירותים. העסקתם ו/או המשך העסקתם של אנשי צוות הספק במתן השירותים תהא מותנית במתן אישור הגורמים המוסמכים לעניין הליך ההתאמה הביטחונית. הליך ההתאמה הביטחונית יכול ויבוצע טרם העסקת איש הצוות ו/או במהלך העסקתו במתן השירותים, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי של נתי"ע. על הספק להביא בחשבון את משכו של הליך ההתאמה הביטחונית וכן את יכולתו וחובתו של איש הצוות לעמוד בהצלחה בהליך זה ולסייע ככל הנדרש בהליך הביצוע. הספק מתחייב להודיע לכל אחד מאנשי הצוות, מראש ובכתב, כי העסקתם או המשך העסקתם עשויה מותנית במתן אישור הגורמים המוסמכים כאמור.

5.13.6. לא אושרה העסקתו של מי מאנשי הצוות, בכל שלב שהוא, יידרש הספק להעמיד תחתיו איש צוות אחר. אי מתן אישור נתי"ע למי מאנשי צוות הספק לא יהווה עילה לדחייה ו/או עיכוב במתן השירותים ו/או אי ביצועם ו/או לכל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה מצד הספק.

5.14. החלפת אנשי צוות הספק

5.14.1. הספק לא יהיה רשאי להחליף מי מאנשי צוות הספק (למעט הגורמים התומכים), בין באופן זמני ובין באופן קבוע, ללא אישורה מראש ובכתב של נתי"ע, שיינתן לפי שיקול דעתה הבלעדי. נדרשה החלפת מי מצוות הספק כאמור עקב התפטרותו, מחלה או פטירה חו"ח, יהיה הספק ראשי להחליפם ללא אישור החברה לעצם ההחלפה, ובלבד שבעל התפקיד החלופי, יאושר על ידי החברה, בכתב. מובהר, כי גם אם ניתן אישור כאמור יהיה איש הצוות החלופי בעל כשירות וניסיון שהנם זהים לכל הפחות לבעל התפקיד המוחלף.

5.14.2. במידה ומי מאנשי צוות הספק אינו מספק את השירותים לנתי"ע, מכל סיבה שהיא, במשך תקופה של מעל 14 ימים (וביחס למנהל ההקמה ומנהל המוקד – מעל 7 ימים), באחריות הספק להציב איש צוות חלופי, וזאת בתוך 30 ימים מיום ההיעדרות הראשון של איש הצוות (וביחס למנהל ההקמה ומנהל המוקד – בתוך 14 ימים).

5.14.3. במקרה שבו מדובר בהיעדרות מתוכננת, לרבות יציאה לתקופת לידה, שירות מילואים (שלא בצו 8), היעדרות לצרכי הדרכה, השתלמות, חופשה ממושכת ועזיבת איש הצוות את מקום עבודתו, באחריות הספק להודיע על כך לנת"ע באופן מיידי ולא פחות מ- 30 ימים לפני המועד המתוכנן. באחריות הספק להציב איש צוות חלופי טרם מועד ההיעדרות, אשר הינו לכל הפחות בעל ניסיון וכשירות זהים לזה המוחלף או לדרישות המינימאליות הרלוונטיות לאיש הצוות כמפורט במפרט השירותים וכן לקיים חפיפה בין אנשי הצוות, על פי דרישת נת"ע. עם חזרתו של איש הצוות המקורי (למעט אם לא שב עקב עזיבה את מקום העבודה) תסתיים תקופת ההחלפה כאמור.

5.14.4. נת"ע שומרת לעצמה את הזכות לדרוש, בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי ומטעמים סבירים, את החלפתו של מי מאנשי צוות הספק, בהודעה מוקדמת של 30 ימים. הספק מתחייב להחליף את איש הצוות כאמור באיש צוות אחר אשר יאושר על ידי נת"ע בכתב ולשביעות רצונה, בסמוך לאחר קבלת הדרישה כאמור.

5.14.5. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה לעיל, נגרע מי מאנשי צוות הספק, מכל סיבה שהיא, יחולו בנוסף לאמור לעיל כל ההוראות שלהלן:

5.14.5.1. הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית להציג לאישור נת"ע איש צוות חלופי מטעמו, תוך 30 ימים ממועד ההחלפה (וביחס למנהל ההקמה ומנהל המוקד – תוך 14 ימים).

5.14.5.2. מחליף שיוצג למי מאנשי צוות הספק, יהיה לכל הפחות בעל ניסיון וכשירות זהים לזה המוחלף או לדרישות המינימאליות הרלוונטיות לאיש הצוות כפי שהן מפורטות בפרק ג' למפרט השירותים, הכל בהתאם לשיקול דעתה של נת"ע. על החלפת אנשי צוות הספק יחולו הוראות סעיף 5.13 לעיל, בשינויים המחויבים.

5.14.5.3. מבלי לגרוע מההוראות סעיף זה לעיל, ככל שמדובר על החלפת מנהל המוקד, יידרש מנהל המוקד החדש לעמוד בכל התנאים המפורטים במכרז, לרבות בכל הנוגע לזכאות לניקוד איכות שהוענק למנהל המוקד המוחלף (אשר יחושב באופן תאורטי בהתאם לתנאי המכרז). מובהר כי מנהל המוקד המוחלף יהיה בעל כשירות וניסיון שהנם זהים לכל הפחות לבעל התפקיד המוחלף.

5.14.5.4. הספק יישא באחריות לכך שאיש הצוות החלופי יעבור חפיפה מלאה, ככל הניתן על ידי איש הצוות המוחלף, באופן שבו יוכל איש הצוות החלופי לבצע את תפקידו כנדרש בהתאם להוראות החוזה, מבלי שיהיה בתחלופה האמורה על מנת לגרום לכל עיכוב, פגם או ליקוי בשירותים.

5.14.5.5. למען הסר ספק מובהר כי נת"ע לא תחוב בשום תשלום הנובע מגריעת איש הצוות כאמור, אשר הובילה לסיום העסקתו, ובכלל זה לא תחוב בתשלום בגין אי מתן הודעה מוקדמת, פיצויי פיטורים וזמן חפיפה.

5.14.5.6. החלפת אנשי צוות הספק, מכל סיבה שהיא, לא תהווה עילה לדחייה, לאיחור, לגריעה או לפגיעה אחרת במתן השירותים ו/או בביצוע התחייבויות הספק על פי החוזה.

5.14.5.7. הספק מתחייב כי לא יביא לסיום העסקתו של איש צוות בנסיבות בהן קיימת מגבלה חוקית לסיים את העסקתו על פי כל דין. מובהר כי אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את נת"ע בכל תשלום הנובע ממגבלה זו.

5.15. הכשרות מקצועיות

5.15.1. הספק אחראי לספק לכל אנשי צוות הספק את כלל ההדרכות, ההכשרות והריענונים הנדרשים בהתאם להוראות הקבועות במפרט השירותים ובהסכם זה. ההכשרות יכללו, בין היתר, עדכון הצוות בכל שינוי טכנולוגי או תפעולי במערכות המוקד, הדרכות הנדרשות עקב החלפת בעלי תפקידים והדרכות ייעודיות לשם שמירה על רמת השירות הנדרשת. הספק לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת בגין ההדרכות. החליף הספק מי מצוות הספק, ישא הספק באחריות לכך שאותו בעל תפקיד, יעבור את כל אותן הדרכות והכשרות הנקובות במפרט השירותים ובסעיף זה לעיל, כתנאי להעסקתו במוקד.

5.15.2. מבלי לגרוע מהאמור במפרט השירותים, נת"ע תהא רשאית, בכל עת ולפי שיקול דעתה הבלעדי, להורות לספק להעביר הדרכות ו/או השתלמויות לאנשי הצוות, אשר היא

מוצאת כי הם נדרשים לצורך מתן השירותים, לרבות הדרכות בטיחות, סודיות, ביטחון וכל נושא רלוונטי אחר לפעילות נת"ע. ההדרכות עשויות להתקיים כהדרכות חד-פעמיות, תקופתיות או בעקבות שינוי מהותי, והספק יישא בעלות המלאה. הספק יידרש להציג לנת"ע אישור ותיעוד על ביצוע ההדרכות.

5.16. קבלני משנה ויועצים

5.16.1. הספק לא יהיה רשאי להתקשר בהסכמים עם קבלני משנה ו/או יועצים מטעמו בקשר עם ביצוע איזה מהשירותים, למעט אם קיבל לשם כך את אישורה של נת"ע, מראש ובכתב, לאחר שקבלני המשנה ו/או היועצים כאמור קיבלו על עצמם, בכתב, את מלוא ההתחייבויות המוטלות על הספק על פי ההסכם.

5.16.2. למען הסר ספק מובהר כי הספק יישא באחריות המלאה, המוחלטת והבלעדית, כלפי נת"ע ו/או כלפי כל מי מטעמה בקשר עם ביצוע השירותים וכן כי לא יהיה בביצוע השירותים באמצעות קבלני משנה ו/או יועצים כאמור על מנת להטיל על נת"ע אחריות מכל מין וסוג ו/או לגרוע מאחריות והתחייבויות הספק ו/או מי מטעמו על פי ההסכם, והספק מוותר בזאת ויהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה, מכל מין וסוג שהן, בקשר לכך.

5.16.3. נת"ע תהיה רשאית לדרוש בכל עת, לפי שיקול דעתה הבלעדי, את החלפת קבלני המשנה ו/או היועצים, בהודעה מוקדמת של 14 ימים, והספק מתחייב להחליפם, לשביעות רצונה של נת"ע, בסמוך לאחר קבלת הדרישה כאמור, וזאת מבלי שההחלפה כאמור תהווה עילה לדחייה ו/או לאיחור ו/או לעיכוב בביצוע התחייבויות הספק על פי ההסכם, והספק מוותר בזאת ויהיה מנוע ומושתק מלטעון כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה, מכל מין וסוג שהן, בקשר לכך.

5.16.4. מובהר במפורש כי הספק יישא באחריות המלאה לכך שספק המערכות ישמש כקבלן משנה של הספק במהלך כל תקופת ההתקשרות ויישא באחריות כלפי הספק ובמישרין כלפי החברה לביצוע כל ההתחייבויות המוטלות על הספק בקשר עם מערכת ה-CRM במוקד ומתן השירותים באמצעותה. הספק יישא באחריות מלאה להטמיע הוראות כאמור בהסכם ההתקשרות שבינו לבין ספק המערכת.

עוד מובהר בזאת, כי בכל מקרה שבו יבוטל ההסכם מכל סיבה שהיא ו/או בנסיבות בהן תחליט החברה לנהל בעצמה את המוקד, החברה תמשיך לקבל במישרין מספק המערכת רישוי ואת יתר השירותים המתייחסים למערכת ה-CRM ו/או בקשר לכל התחייבויות המצויה באחריות של הספק על פי החוזה. במסגרת האמור, יהיה הספק מחויב להסדיר מראש עם ספק המערכת מתן רישוי במערכת ה-CRM במישרין לחברה ולכל מי מטעמה, אשר יעמוד בתוקף גם לאחר ביטול החוזה מול הספק, ולהסדיר את כל הכרוך בכך, באופן שבו תוכל החברה להמשיך ולבצע את השירותים באמצעות מוקד שירות שינוהל ויופעל על ידה ו/או על ידי מי מטעמה, באמצעות מערכת ה-CRM שסופקה על ידי ספק המערכת, ללא כל תקלה, עיכוב או הפרעה, באמצעות רישוי מתאים וכשהיא מקבלת במישרין מספק המערכת את כל שירותי התחזוקה והרישוי ויתר השירותים המצויים באחריותו על פי החוזה, באותם המחירים ובאותם התנאים הנקובים בחוזה ומבלי שהספק יהיה זכאי מהמועד האמור לכל תמורה, תשלום, פיצוי או שיפוי.

5.16.5. אישרה נת"ע את בקשת הספק להתקשר עם קבלן משנה ו/או יועץ, הספק מתחייב לחתום על הסכם עם קבלן המשנה ו/או היועץ, וככל שיידרש לכך על ידי נת"ע, יעביר עותק מההסכם החתום לידי נת"ע. בין היתר, ההסכם כאמור יכלול הוראות מתאימות בהתאם לסעיפים 13, 14 ו-16 להלן.

5.17. הנחיות בטיחות וביטחון

5.17.1. הספק מתחייב לקיים בקפדנות את הוראות הבטיחות וההנחיות שתימסרנה לו מעת לעת על ידי החברה וכן כל הוראה אחרת שבדין בכל הקשור להבטחת תנאי הבטיחות, הן של צוות הספק והן של כל אדם אחר הנקרא על ידו לאתרי העבודה שבהן מבוצעים השירותים על ידו. הספק מתחייב, כי הוא וכל עובדיו והמועסקים על ידו, במישרין ובעקיפין, במסגרת ולטובת התקשרות זו, יקראו את הוראות הבטיחות לפני תחילת ביצוע השירותים ויפעלו בהתאם לאמור בהם.

5.17.2. הספק ו/או מי מטעמו יהיו כפופים להנחיות הביטחון של החברה, כפי שינתנו מעת לעת על ידי נציג החברה וכן לביקורת ולהנחיות של קצין הביטחון של החברה. כל אחד מאנשי

צוות הספק ימלא אחר כל הוראות הביטחון והבטיחות הרלוונטיות החלות על הספק על פי חוזה זה.

5.17.3. מובהר כי האחריות לבטיחות צוות הספק ולמי מטעמו של הספק, מוטלת על הספק. הספק ימלא כל דרישה מטעם החברה או נציג החברה או ממנה הבטיחות של החברה, בדבר הרחקתו מהמוקד של כל אדם המועסק על ידו במוקד אם לדעת מי מגורמים אלה, התנהג אותו אדם שלא לפי כללי הבטיחות הנדרשים.

5.18. סעיף 5 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

6. התמורה

6.1. תמורת ביצוע כל התחייבויותיו על פי החוזה, במלואן ובמועדן, יהיה זכאי הספק לתשלומים כדלקמן (יחדיו: "התמורה"):

(1) "תמורה בגין – עלות חד-פעמית להקמת מוקד השירות – תמורת הקמת מוקד השירות והשלמת כל התחייבויות הספק במהלך ועבור כל תקופת ההיערכות, בהתאם להוראות סעיף 4.8 לעיל, ובכפוף לעמידת הספק בכל התנאים לקבלת אישור הפעלה, לרבות תקופת ההפעלה השקטה, תשלם החברה לספק סכום חד-פעמי, כולל, סופי, שלם ומוחלט בסך של 200,000 ₪, בתוספת מע"מ.

מובהר כי ככל שהספק הקיים שמעניק לנת"ע את השירותים מושא המכרז, הוכרז כזוכה במסגרת המכרז הוא לא יהיה זכאי לתשלום זה בגין רכיב זה.

(2) "תמורה בגין – עלות חודשית להפעלה וניהול של מוקד שירות – לאחר השלמת תקופת ההיערכות כאמור בס"ק (1) לעיל, החברה תשלם לספק תמורת מתן שירותי הפעלה וניהול של מוקד השירות, לרבות העמדת כל צוות הספק וביצוע כל תכולות השירותים המפורטות בהסכם ובמפרט השירותים, סכום חודשי בסך של 7/2) להצעת המחיר של הספק במכרז, בתוספת מע"מ, וזאת עבור היקף פעילות שיכלול מענה לעד 5,000 פניות (פנייה טלפונית או כתובה) בחודש שהופנו למוקד השירות.

(3) "תמורה בגין – מנגנון עדכון תמורה – בנוסף לתמורה בגין הפעלת המוקד כאמור בס"ק (2) לעיל, החברה תשלם לספק תוספת של 7/3) להצעת המחיר של הספק במכרז, בתוספת מע"מ, עבור כל פנייה טלפונית או כתובה שתופנה למוקד השירות, מעבר ל-5,000 פניות חודשיות, לרבות העמדת כל צוות הספק וביצוע כל תכולות השירותים המפורטות בהסכם ובמפרט השירותים.

למען הסר ספק מובהר כי הספק לא יהיה זכאי לתוספת כאמור עבור 5,000 הפניות הראשונות שיתקבלו בכל חודש וכי התמורה בגין תוספת פניות תחול בכל חודש בו הופנו למוקד השירות 5,001 פניות ומעלה, הכל בהתאם להוראות סעיף 6.2 להלן.

(4) "תמורה בגין – תשלום עבור נציג שירות נוסף במשמרת – תמורת הוספת נציג שירות לצוות הספק במשמרת, בהתאם להוראות סעיף 5.12 לעיל, תשלם החברה לספק תעריף שיעתי בסך של 7/4) להצעת המחיר של הספק במכרז, בתוספת מע"מ, עבור כל שעת עבודה יעילה של נציג השירות הנוסף.

לצורך סעיף זה, "שעת עבודה יעילה" – שעה אשר במערכות המוקד נרשם לגביה כי נציג השירות הנוסף היה מחובר למערכות הטכנולוגיות התומכות וגם במהלכה טיפל בלפחות 4 פניות וגם ביצע את אחת או יותר מהפעולות הבאות: מצב "שיחות

נענות/יוצאות חיצוניות"; מצב זמין לקבלת שיחה; הדרכה – משוב, תדריך, ריענונים חודשיים; מצב תיעוד.

6.2. מנגנון עדכון התמורה בגין הפעלת המוקד

6.2.1. בתום כל חודש בו ניתנו שירותים על ידי הספק, יבצע הספק בדיקה של היקף הפניות (פנייה טלפונית וכתובה) שהופנו למוקד השירות במסגרת מתן השירותים לנתי"ע. במקרה בו עלה היקף הפניות בחודש המדובר עלה על 5,000 פניות כאמור, יביא הספק את ממצאיו לאישור נציג נתי"ע, וזאת לפי פילוח של הערוצים בהם התקבלו הפניות, והכל בהתאם להוראות סעיף 6.5.1 להלן.

6.2.2. למען הסר ספק מובהר כי במסגרת חישוב היקף הפניות, הן לעניין התמורה בגין הפעלת המוקד והן לעניין התמורה בגין תוספת פניות, יחולו הכללים הבאים, הכל לפי הנחיית נתי"ע ושיקול דעתה הבלעדי: (א) פניות כפולות ופניות חוזרות לא ייכללו בחישוב; (ב) אם פונה יצר קשר במספר ערוצים שונים (כגון טלפון, דוא"ל, רשת חברתית) באותו נושא ובתוך פרק זמן של 48 שעות, תיספר פנייה אחת בלבד; (ג) פנייה ראשונה בנושא מסוים תיכלל בחישוב, אך פניות חוזרות באותו נושא (לרבות פניות המשך או בירורים חוזרים על סטטוס טיפול בפנייה קיימת) לא ייכללו, אלא אם כן מדובר בפתיחת פנייה בנושא חדש.

6.2.3. התמורה בגין תוספת פניות (ככל שמגיעה לספק ובכפוף לאישור נציג נתי"ע) תצורף לחשבון שיגיש הספק לחברה בגין החודש הקלנדרי הקודם למועד חישוב הזכאות.

6.2.4. מובהר כי ככל שהספק לא יעביר לחברה דיווח כאמור, הוא לא יהיה זכאי לקבלת התמורה בגין תוספת פניות וכי בכל מקרה מנגנון עדכון התמורה בגין הפעלת המוקד לא יחול רטרואקטיבית. עוד מובהר כי אין להבין מהאמור בכל מקום בהסכם ובמפרט השירותים, שהחברה מתחייבת על הגדלת היקף הפניות בכמות כל שהיא.

6.3. שירותים אופציונליים

6.3.1. החברה תהיה רשאית, על פי שיקול דעתה, ליזום בהודעה בכתב לספק, בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות, ביצוע שינויים ו/או שיפורים (שוי"שים) בשירותים, לרבות העברת מיקום אתר המוקד למשרדי החברה בעיר חולון ו/או מתקני נתי"ע ו/או כל מקום אחר עליו תורה נתי"ע במהלך תקופת ההתקשרות, וזאת באמצעות פקודת שינויים חתומה על ידי החברה שתימסר לספק ("פקודת השינויים" או "שו"שים").

6.3.2. במסגרת פקודת השינויים, תגדיר החברה את הפרטים הנדרשים לצורך קבלת הצעה מהספק (לרבות, ככל ורלוונטי, תכולת העבודה ו/או השירותים הנדרשים, לוח זמנים לביצוע, משאבים נדרשים, דרישות טכניות, אבני דרך ותנאים לסיום).

6.3.3. נמסרה לספק פקודת שינויים, יבחן הספק את ביצוע השינויים ו/או השיפורים שהתבקשו במסגרת פקודת השינויים וימסור לחברה בתוך 57 ימים ממועד פנייתה (אלא אם קבעה החברה בכתב מועד מאוחר יותר) הצעה מפורטת בכתב בנוגע לכל הנדרש לצורך ביצוע השינויים ו/או השיפורים, לרבות בנוגע לאופן יישומם, לעלויות הביצוע, ללוח הזמנים ולכל נושא שיידרש על ידי החברה. על הספק לנקוב בהצעתו בעלויות ב- ₪ בלבד, לפני מע"מ.

6.3.4. ככל שאין ביכולת הספק לבצע את הנדרש בפקודת השינויים, ימסור הודעה מתאימה, במסגרתה יפרט את הסיבות מדוע אין באפשרותו לבצע את פקודת השינויים כאמור. עם זאת מובהר, כי ככל שמדובר בפקודת שינויים הנדרשת על פי הוראות כל דין, הספק מתחייב לבצעה.

6.3.5. החברה תהיה רשאית לבקש מהספק השלמות והבהרות (בכתב ו/או במסגרת פגישה) בקשר עם הצעתו. הספק יידרש לעדכן את הצעתו בהתאם לבקשת החברה ולהגיש הצעה מעודכנת לאישור החברה בתוך 57 ימים ממועד בקשתה כאמור (אלא אם קבעה החברה בכתב מועד מאוחר יותר).

6.3.6. החברה תדון בהצעת הספק ותודיע על החלטתה במסגרת פקודת שינויים חתומה על ידי נציג נתי"ע בה יפורטו כל התנאים למימושה.

6.3.7. ביצוע שינויים, בין ביוזמת החברה ובין אם לאו, יהיה כפוף לאישורה המוקדם של החברה בכתב, טרם תחילת ביצועם, ויבוצע רק לאחר קבלת פקודת שינויים חתומה על ידי נציג נתי"ע והזמנת עבודה חתומה.

- 6.3.8. הוראות ההסכם הנוגעות לתמורה ולתנאי התשלום שאינן מפורטות בסעיף זה, יחולו גם על פקודת השינויים, בשינויים המחויבים.
- 6.3.9. האמור בסעיף זה אינו בא לגרוע מחובותיו של הספק לתקן שגיאות, לפתור תקלות ולבצע תיקונים והשלמות, כמתחייב מהערתיה של החברה במסגרת מתן השירותים.
- 6.3.10. הספק מחויב לתעד את השינויים ו/או התוספות המבוצעים בכל מסמך רלוונטי שמועבר לחברה כחלק ממתן השירותים, הכל בהתאם להוראות מפרט השירותים.
- 6.3.11. למען הסר ספק מובהר כי פקודת השינויים אינה חלק מהשירותים מושא ההסכם ואין להבין מהאמור בכל מקום בהסכם ובמפרט השירותים, שהחברה מתחייבת על הכנסת שינויים ו/או שיפורים בכמות כל שהיא.
- 6.3.12. אין באמור כדי לשלול ו/או לגרוע מזכותה של החברה ליזום, על פי שיקול דעתה הבלעדי, ביצוע שינויים ושיפורים בעצמה ו/או באמצעות צד ג' אחר כלשהו, ואף לדרוש מהספק לפקח על ביצועם, לשתף פעולה עם המבצע ולשלם בשירותים מושא ההסכם, מבלי שיהיה זכאי בשל כך לכל תוספת תמורה, פיצוי ו/או שיפוי.
- 6.3.13. כל השינויים והשיפורים שיתווספו לשירותים כאמור, כולל אלו שיבוצעו באמצעות ספקים אחרים, יותקנו ויתוחזקו באחריותו הכוללת וימדדו במסגרת רמת השירות הנדרשת מהספק, מבלי שיהיה זכאי בשל כך הספק לכל תוספת תמורה, פיצוי ו/או שיפוי.
- 6.3.14. **שירותים אופציונליים על בסיס עלות כוללת**
- החברה תהא רשאית לקבוע, בהתאם לשיקול דעתה, כי פקודת שינויים שתימסר לספק תבוצע על בסיס עלות כוללת לחברה. במקרה כאמור, התמורה בה ינקוב הספק בהצעתו לחברה תחושב בהתאם לעלות כוללת לביצוע פקודת השינויים במחיר קבוע מראש. התמורה בגין ביצוע פקודת השינויים תהיה סופית ותכלול את כל הוצאות הספק כמפורט בסעיף 6.6 להלן.
- 6.3.15. **שירותים אופציונליים על בסיס שעות עבודה**
- 6.3.15.1. החברה תהא רשאית לקבוע, בהתאם לשיקול דעתה, כי פקודת שינויים שתימסר לספק תבוצע על בסיס שעות עבודה בפועל של אנשי מקצוע מטעם הספק ("אנשי המקצוע"). כללה פקודת השינויים השקעה של שעות עבודה (עבור כל תכולת שירות שהיא) – ישולמו שעות עבודה של אנשי מקצוע רלוונטיים, בהתאם לתעריפים הקבועים בנוהל התקשרויות עם יועצים, מומחים, ונותני שירותים של נת"ע המצורף להסכם זה כנספח ב'1.
- 6.3.15.2. התמורה לכל שעת עבודה של אנשי המקצוע בגין ביצוע פקודת השינויים תהיה סופית ותכלול את כל הוצאות הספק כמפורט בסעיף 6.6 להלן. התמורה שתשולם לספק תהיה עבור כל שעת עבודה בפועל של איש המקצוע ו/או חלק ממנה. כל שעת עבודה תוכפל בתעריף לאיש המקצוע, כפי שאושר על ידי החברה במסגרת פקודת השינויים. תוצאת ההכפלה תהיה התמורה לשירותים שהתבקשו במסגרת פקודת השינויים. החברה תבדוק את פירוט שעות העבודה שיגיש הספק ותאשר את התמורה, לאחר בדיקה כי סופקו בפועל לשביעות רצונה.
- לצורך סעיף זה: "שעת עבודה" – 60 דקות מלאות; "שעת עבודה חלקית" – 30 דקות מלאות. שעת עבודה חלקית שאינה 30 דקות מלאות תעוגל כלפי מטה.
- 6.3.15.3. למען הסר ספק מובהר כי על אנשי המקצוע יחולו כל ההוראות הרלוונטיות לצוות הספק, בשינויים המחויבים.

6.4. תגמול לצוות הספק

- 6.4.1. מבלי לגרוע מהוראות ההסכם וממפרט השירותים, מובהר כי התמורה שתשולם לספק בגין השירותים תכלול באופן בלעדי וסופי, ועל חשבון הספק בלבד, את הרכיבים הבאים, אשר הספק התחייב לספקם במסגרת הצעת המחיר מטעמו, ולא תשולם כל תמורה נוספת בגינם:
- 6.4.1.1. השכר המשולם לנציגי השירות, אשר לא יפחת מ- 46 ₪ לשעת עבודה או 25% מעל שכר המינימום הקבוע בדין באותו חודש בו ניתן השירות על ידי נציג

השירות, לפי הגבוה מביניהם. על הספק לקחת בחשבון את האפשרות כי שכר המינימום יתעדכן וכי כתוצאה מכך יידרש להעלות את השכר המשולם לנציגי השירות.

6.4.1.2 כל עלויות העסקת אנשי צוות הספק, על כל המשתמע מכך, לרבות החזר הוצאות בגין נסיעה בתחבורה הציבורית (כולל נסיעות בערבי חג ובאישור משרד העבודה להעסקה בשבת וחג – נסיעות בשבתות וחגים, במידה ואלה יידרשו על ידי נת"ע), עלות ציוד שנדרש עבור צוות הספק, תשלומים בגין עבודה בשעות נוספות ובימי מנוחה (לרבות ימי חג, יום העצמאות, יום בחירות, ערבי מועדים אלו וחול המועד), תשלום זמן הפסקה המחויב על פי דין, דמי מחלה עבור ימי מחלה שמומשו בפועל, דמי חופשה, דמי הבראה לפי דין, חגים, ביגוד, אש"ל, תשלומים סוציאליים, הפקדות לקופת גמל לפנסיה ולפיצויי פיטורים, תשלומים למס הכנסה ולביטוח הלאומי וכל תשלום אחר המתחייב לפי דין. על הספק לקחת בחשבון את האפשרות כי עלויות העסקה אלו יתעדכנו וכי כתוצאה מכך יידרש להעלות את עלויות העסקה המשולמים לאנשי צוות הספק.

6.4.1.3 בונס בסך של מחצית מהמשכורת החודשית (בניכוי תשלומים לפי דין) של איש הצוות לכל שנה עבור כל אחד מאנשי צוות הספק (מנהל המוקד, אחראי המשמרת ונציגי השירות) אשר ימשיכו בתפקידם במתן השירותים לחברה בתקופה של למעלה משנתיים רצופות, ובלבד שכל איש צוות כאמור יעבוד במשרה של 80% לפחות (מתוך משרה מלאה) במתן השירותים לחברה ובכפוף לעמידתו ביעדים שהוצבו.

6.4.1.4 מובהר כי ככל שהספק יחליט לשלם לצוות הספק שכר/בונס גבוה יותר מזה שקבוע לעיל, הוא לא יהיה זכאי להתאמת התמורה.

6.4.2 במקרה שלצורך אספקת השירותים יתקשר הספק עם אנשי צוות שהינם קבלנים עצמאיים ו/או עם קבלני משנה אשר יספקו מטעמו את השירותים, הספק מתחייב ומצהיר כי לא יתקשר בחוזה אשר אינו מאפשר את תשלום מלוא זכויותיו של איש הצוות בפועל על פי ההסכם, וכי יוודא שהשכר המשולם לעובדים של אותם קבלנים, הינו בהתאם להוראות הסכם זה ולדיני העבודה הנהוגים בישראל.

6.4.3 פיקוח ובקרה על תשלומי הספק

6.4.3.1 נת"ע תהיה רשאית לערוך ביקורות אצל הספק (ובאמצעות הספק גם אצל קבלני משנה מטעמו), במטרה לבדוק את עמידה בחוקי העבודה, צווי ההרחבה וההסכמים הקיבוציים הרלוונטיים והוראות ההסכם. הספק מתחייב לשתף פעולה ולהיות אחראי לכך שקבלני משנה מטעמו ישתפו פעולה באופן מלא עם נת"ע ו/או מי מטעמה, לרבות יועצים חיצוניים, בביצוע הביקורות, אשר במסגרתן יידרש הספק וכל קבלן משנה מטעמו להציג, בין היתר, הסכמי העסקה, תלושי שכר, דו"חות נוכחות, חשבוניות, דו"חות מגופים חיצוניים, הפרשים וניכויי שכר לאנשי הצוות (כגון הפקדות לקופת גמל לפנסיה ולפיצויי פיטורים, תשלומים למס הכנסה ולביטוח הלאומי), כל מסמך אחר הדרוש באופן סביר לביצוע הביקורות וכן כל פרט אחר הנוגע לתנאי העבודה בהם מועסקים אנשי הצוות כאמור, והכל כפי שימצאו לנכון נת"ע ו/או בודק השכר מטעמה.

6.4.3.2 מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק מתחייב להמציא לנת"ע, בתחילת כל שנה קלנדרית, וכן בכל עת אחרת – לפי דרישה מטעם נת"ע – אישור מאת רואה חשבון מבקר של הספק, לפיו הספק ו/או כל קבלן משנה מטעמו משלם לעובדיו המשמשים לצורך מתן השירותים על פי הסכם זה שכר שלא יפחת מהשכר הקבוע בסעיף 6.4.1 לעיל ומהבונסים המפורטים שם, וכן כל זכות המגיעה להם על פי דין, לרבות ומבלי למעט תוספת שעות נוספות (ככל שנדרשת), וכן כי הוא מבצע הפקדות לקופת גמל, לפיצויי פיטורים, תשלומים לביטוח לאומי, חופשה, הבראה, דמי מחלה ונסיעות, וכל תשלום וכל זכות אחרת המגיעה להם בהתאם להוראות הדין, הסכם זה והסכמי העסקה עם אנשי הצוות.

6.4.4 סעיף 6.4 זה הינו מעיקרי הסכם זה, והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

6.5 מועדי ואופן ביצוע התשלום

- 6.5.1 לאחר מתן אישור הפעלה חתום על ידי נתי"ע, יערוך ויגיש הספק לאישור נציג נתי"ע חשבון עבור התמורה בגין ההקמה. בנוסף, בתום כל חודש בו ניתנו שירותים על ידי הספק, יערוך ויגיש הספק לאישור נציג נתי"ע חשבוניות נפרדים לכל אחד מרכיבי התמורה המפורטים בסעיף תמורה זה, לרבות חשבון נפרד בגין מנגנון עדכון התמורה בגין הפעלת המוקד, כאמור בסעיף 6.2 לעיל. הגשת כל חשבון תתבצע ב- 15 לכל חודש או ביום האחרון של כל חודש, לפי בחירת הספק. ככל שניתנו שירותים על בסיס שעות עבודה באותו חודש יכלול החשבון החודשי פירוט של שעות העבודה שביצע בפועל כל איש מקצוע עבור השירותים שהוזמנו על ידי החברה בכתב. מובהר כי החברה תהא רשאית לדרוש מהספק לכלול בחשבון פירוט נוסף בגין כל אחד מרכיבי התמורה, לפי שיקול דעתו הבלעדי.
- 6.5.2 חשבוניות שיוגשו שלא בפורמט הדרוש ו/או ללא האסמכתאות הדרושות, לא ייבדקו ולא ישולמו עד שיצורפו להם כלל המסמכים הנדרשים, ויחשבו כאילו לא הוגשו (בהקשר זה מודגש, כי ימי האשראי לתשלום יחושבו החל מהגשת החשבון המלא על כל צרופותיו), וזאת מבלי לגרוע מחובתו של הספק לשלם את שכרם של עובדיו במועד על פי כל דין. מובהר כי החשבוניות החודשיים וצרופותיהם יופקו, ייערכו ויוגשו לחברה, על ידי הספק ועל חשבונו, כחלק בלתי נפרד מהשירותים, מבלי שהספק יהיה זכאי לכל פיצוי, שיפוי ו/או תמורה בשל כך. אישור החשבוניות החודשיים על ידי נציג נתי"ע לא יהווה ראיה לכך שהשירותים שצוינו במסגרתם אכן בוצעו בהתאם להוראות הסכם זה ו/או הזמנת עבודה ו/או פקודת שינויים שהונפקו מכוחם.
- 6.5.3 החשבוניות יוגשו בפורמט הספקים של נתי"ע ובעותק קשיח ככל שידרש. לכל חשבון יצורף פירוט מלא אודות כל השירותים שניתנו כמפורט לעיל.
- 6.5.4 נתי"ע תשלם לספק כל אחד מהחשבוניות שיוגשו, לאחר ובכפוף לאישורו על ידי נציג נתי"ע, כנגד חשבון/חשבונית מס ערוכה כדן. התמורה בגין חשבון חודשי חשבוניות, אשר הוגשה והוגשו על ידי הספק לנתי"ע עד ל-5 בכל חודש, בגין שירותים שניתנו בחודש הקודם על פי הוראות הסכם זה ואשר אושרו על ידי נתי"ע, תשולם בתאריך תשלום של שוטף + תוך 45 (ארבעים וחמישה) ימים ממועד הגשת החשבון החודשי כנדרש. חשבון שיוגש לאחר ה-5 לחודש, ייראו בו כאילו הוגש ב-5 לחודש העוקב מאחד מהמועדים בהם הוגשו, כאמור בסעיף 6.5.1 לעיל.
- 6.5.5 מובהר כי כל חשבון אשר הוגש שלא בהתאם להוראות הסעיפים לעיל, יראו אותו כאילו לא הוגש, והספק יידרש להגישו מחדש, הכל בהתאם להוראות נתי"ע לעניין זה, והוראות סעיף 6.5.3 לעיל יחולו בהתאמה ביחס למועד הגשת החשבון המתוקן. מובהר כי חשבון אשר יוגש קודם ל-15 לכל חודש או בין היום ה-16 עד ליום האחרון באותו חודש, ייראו בו כאילו הוגש ב-15 לחודש או ביום האחרון של החודש, בהתאמה, והחשבון ישולם בהתאם לאמור בסעיף 6.5.4 לעיל. למען הסר ספק מובהר כי מניין הימים הקבוע בסעיף **שגיאה! מקור ההפניה לא נמצא.** לעיל יחול מיום שנמסר החשבון לנתי"ע ואם העירה הערות או דרשה שינויים בחשבון – מיום שנמסר לה החשבון המתוקן.
- 6.5.6 במקרים של אי התאמה בין הזמנת העבודה הכתובה שנשלחה לספק ו/או הוראות הסכם זה לבין החשבונית שתוגש לנתי"ע על ידי הספק, הזמנת העבודה לספק ו/או הוראות הסכם זה (לפי העניין) תגבר ונתי"ע תהא מחויבת בתמורה לפי הזמנת העבודה ו/או הוראות הסכם זה (לפי העניין) והספק יהיה מנוע ומושתק מלעלות טענות, מכל מין וסוג שהוא, בקשר עם אי ההתאמה. חלק נציג נתי"ע על גובה התמורה, יהיה הספק זכאי רק לאותו חלק אשר בוצע בפועל, על פי שיקול דעתו הבלעדי של נציג נתי"ע.
- 6.5.7 הספק לא יהיה רשאי לדחות הגשת חשבוניות חודשיים אלא באישור נציג נתי"ע בכתב ומראש. מובהר כי נתי"ע תהא רשאית להורות לספק להגיש את פירוט שעות השירותים שבוצעו בחודש המדובר גם אם התמורה הינה תמורה כוללת בסכום נקוב שאינה מחושבת לפי תעריף שעות.
- 6.5.8 על הספק להעביר לנתי"ע חשבונית מס קבלה לא יאוחר מ-7 ימים לאחר ביצוע התשלום על ידי נתי"ע. לכל סכום שישולם לספק, יתווסף מס ערך מוסף בשיעורו החוקי במועד ביצוע כל תשלום.
- 6.5.9 נתי"ע תשלם לספק את התמורה בהעברה בנקאית ובכפוף להמצאת האישורים הנדרשים על ידי נתי"ע (בכפוף לטופס פתיחת ספק). הספק מתחייב להמציא לנתי"ע את פרטי חשבונו לצורך התשלום. היה ולא מסר הספק את פרטי חשבונו לצורך העברת התשלום

כאמור, לא תשלם לו נתי"ע את התמורה שתגיע לו עד אשר ימציא את פרטי חשבונו כאמור ובמקרה כזה התשלום יבוצע לידיו אך ורק לאחר קבלת נתי"ע כל הפרטים האמורים, וזאת על ידי תשלום קרן התמורה בלבד, ללא כל הצמדה ו/או ריבית בגין העיכוב בתשלום.

6.5.10. נציג נתי"ע רשאי לבקר במשרדי הספק, בין אם הם נמצאים באתר המוקד ובין אם לאו, בתיאום מראש, ולעיין ברישומי שעות השירותים שהוקדשו למתן השירותים עליהם מבוסס הדיווח האמור לעיל, כולל רישומים ידניים, ובכל מסמך רלוונטי לרבות ומבלי לגרוע ספר הודעות ורישומי שיחות טלפון, והספק מתחייב למסור לנציג נתי"ע כל הסבר שיידרש.

6.5.11. מכל סכום שתשלם נתי"ע לספק ינוכו סכומי המס במקור כדין ותשלומים אחרים המתחייבים על פי החוק, אלא אם יומצא על ידי הספק אישור בדבר פטור מניכוי במקור כאמור. למען הסר ספק מוצהר כי האמור מתייחס לניכויים המתחייבים מתשלומים לקבלן עצמאי בלבד.

6.5.12. בתום תקופת ההתקשרות, יחויב הספק כתנאי לביצוע התשלום של התמורה האחרונה בגין כל אחד מרכיבי התשלום, להנפיק עבור נתי"ע כתב ויתור וסילוק מלא, סופי ובלתי חוזר, בנוסח המצורף **כנספח ח'** לחוזה זה, לפיו, בין היתר, לספק לא עומדת כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה, מכל מין וסוג שהן, בקשר עם ההסכם, השירותים שהעניק במסגרת ההתקשרות והתמורה ששילמה נתי"ע בגינם וכן תצהיר לפיו מסר לנתי"ע את כל תוצרי השירותים, על כל נספחיהם ועותקיהם, בכל מדיה שהיא, לפי דרישת נתי"ע.

6.6. סופיות התמורה

6.6.1. מלבד התמורה לה יהיה זכאי הספק כמפורט בסעיף תמורה זה לעיל, לא יהיה הספק זכאי לכל תמורה נוספת, מכל מין וסוג שהוא, עבור ביצוע השירותים, והתמורה המפורטת בהסכם זה הינה סופית, מלאה וממצה את כל התשלומים וטובות ההנאה, מכל מין וסוג, להם זכאי הספק מנתי"ע עבור ביצוע המלא והמושלם של כל השירותים וכל יתר התחייבויות הספק בהתאם להוראות ההסכם, במלואם ובמועד.

6.6.2. על התמורה שתשולם לספק, למעט התמורה בגין ההקמה, תהא צמודה יחול מנגנון הצמדה כדלקמן: (א) 50% מהתמורה יוצמדו למדד, כאשר מדד הבסיס היננו המדד האחרון הידוע במועד חתימת החוזה, והמדד הקובע היננו המדד האחרון הידוע ביום האחרון של חודש הביצוע בגינו מוגש החשבון; (ב) 50% מהתמורה יוצמדו לשיעור השינוי בשכר המינימום, כאשר שכר הבסיס יהיה השכר הידוע במועד חתימת החוזה, והשכר הקובע יהיה השכר הידוע ביום האחרון של חודש הביצוע בגינו מוגש החשבון; (ג) עדכון התמורה בגין שינוי שכר המינימום יבוצע אך ורק לאחר הגשת מכתב דרישה מפורט מהספק לחברה, ולא יבוצע עדכון אוטומטי. לא תתקבל דרישה לתשלום רטרואקטיבי אם מכתב הדרישה יוגש באיחור מהמועד בו עודכן שכר המינימום; (ד) הספק יציג בכל חשבון את הסכומים הנומינליים ובשורה נפרדת את סכומי ההצמדה; (ה) מנגנון ההצמדה המפורט בסעיף זה יחול הן במקרה של הצמדה חיובית בהתאם לעליית המדד והן במקרה של הצמדה שלילית בהתאם לירידת המדד; (ו) על הספק מוטלת האחריות הבלעדית לכלול בחשבון החודשי המוגש לחברה את התמורה בהתאם לשינויי המדד כאמור, החברה לא תהיה מחויבת בתשלום הפרשי הצמדה שלא נדרשו על ידי הספק תוך 6 חודשים מאותו חודש שלגביו הוצא החשבון ושינוי המינימום.

6.6.3. הספק לא יהיה זכאי להעלאות ו/או שינויים בתמורה, בהתאם לתנאי הסכם זה, מלבד אם נכתב מפורשות אחרת בהסכם זה, בין מחמת שינויים בעלויות שכר עבודה, תשלומים לכוח אדם, שינויים בשער החליפין של המטבע, הטלתם ו/או העלאתם של מיסים, היטלים ו/או תשלומי חובה אחרים מכל מין וסוג, בין ישירים ובין עקיפים ו/או מחמת כל גורם אחר על פי הוראות כל דין.

6.6.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מובהר, כי הספק לא יהיה זכאי להחזר הוצאות, מכל מין וסוג שהוא, בקשר ישיר ו/או עקיף עם מתן השירותים ו/או לכל תמורה ו/או תשלום אחרים ו/או נוספים וכי כל ההוצאות והעלויות הכרוכות בביצוע השירותים יחולו באופן בלעדי על הספק, לרבות לעניין: העמדת צוות הספק, לרבות הגורמים התומכים, בעלי מקצוע וכוח אדם נוסף לצורך אספקת השירותים, שעות עבודה נוספות, השתתפות בשיבות, דיווחים והנפקת דו"חות לחברה, הוצאות משרדיות כגון בגין צילומים, טלפונים, פקסים, דואר, משלוחי דוא"ל, שליחויות, שירותי משרד, מחשוב ואינטרנט, תוכנות, רישיונות, מערכות המוקד, הסבות נתונים, נסיעות והוצאות נסיעה וביטול זמן בנסיעה, מוניות וחניות, הוצאות עבור כוח אדם, ציוד ואמצעים טכנולוגיים, עלויות

ביטוח, אבטחת מידע, הוצאות לקבלת כל הרישיונות, האישורים, ההיתרים וכיו"ב הדרושים לביצוע השירותים, רכישה ואספקה של ציוד ו/או מתקן ו/או שירותים נלווים כלשהם, תקורות, מכל מין וסוג שהוא, הוצאות כלליות, מיסים ותשלומי חובה, וכן כל תשומה ו/או עלות ו/או הוצאה, מכל מין וסוג שהן, הכרוכות בביצוע, יישום והשלמת השירותים, במישרין או בעקיפין, וביצוען של כל יתר ההוצאות המפורטות בהסכם, במלואן ובמועדן.

6.6.5. מובהר במפורש בזאת, כי התמורה החודשית בגין הפעלת המוקד כוללת את מחירים של כל הרישיונות והמוצרים הנדרשים לצורך מתן השירותים לאורך כל תקופת ההתקשרות, לרבות כל מערכות המוקד, כפי שיהיו מעת לעת לכל סוגי המשתמשים ובהתייחס לכל סוגי הרישוי (משתמשים פנימיים וחיצוניים, מכל סוג שהוא, רישוי תוכנה וחומרה וכיו"ב), ללא מגבלה ולמשך כל תקופת ההתקשרות, וכן לרבות כל שירותי התחזוקה בגינם, לרבות תשומות כוח האדם הנדרשות בגין כל האמור.

6.6.6. התמורה כאמור מהווה תשלום מלא, יחיד, סופי ומוחלט בגין כל פעולה ו/או עבודה אותה יבצע הספק בקשר עם מתן השירותים מושא ההסכם, ובכלל האמור גם בגין הוספת שירותים, למעט אם נקבע בחוזה אחרת, במפורש ובכתב. ככל שיידרש הספק לרכוש רישוי נוסף למערכות המוקד, מסוג/כמות נוספים לצורך ניהול והפעלת המוקד בהתאם לדרישות המוקד, יירכש הרישוי האמור על ידי הספק ועל חשבונו, ומבלי שיהיה זכאי לשם כך לכל תמורה נוספת, מכל מין וסוג, מעבר לתמורה הנקובה בהצעתו.

6.6.7. מובהר כי הספק לא יהיה רשאי בשום מקרה לגבות או לדרוש תשלום כלשהו, מכל מין וסוג, במישרין או בעקיפין, בקשר עם המוקד ו/או השימוש במערכות המוקד, מכל צד שלישי שאינו החברה, וזאת בכל מתכונת שהיא, לרבות כתמורה בגין שירות ו/או רישוי ו/או בכל מתכונת אחרת, מעבר לתמורה המשולמת לו מהחברה על פי חוזה זה.

7. רמות שירות SLA ופיצויים מוסכמים/מענקים

7.1. החל ממועד השלמת תקופת ההיערכות, הספק יקבל על עצמו אחריות כוללת למתן השירותים באופן מלא למשך כל יתרת תקופת ההתקשרות בהתאם לרמת השירות המפורטת בחוזה זה בכלל ובמפרט השירותים בפרט.

7.2. במסגרת אחריותו זו הספק יפעל באופן מיידי ורצוף, למתן השירותים לחברה, לתיקון הליקויים והתקלות ולהשבת איכות ורמת השירות לקדמותן בהתאם לדרישות ההסכם, לרבות מפרט השירותים, ובכלל זה, יספק, על חשבונו, את האמצעים, כוח האדם והמשאבים הנדרשים לשם כך.

7.3. ידוע לספק כי אי-עמידה ברמת השירות תגרור הטלת פיצויים מוסכמים בהתאם למפורט להלן ("הפיצויים המוסכמים"):

רמות השירות [בהתאם למועדי הביצוע הנקובים במפרט השירותים ו/או בהסכם]	הפנייה לסעיף במפרט השירותים	תקופת גרייס	שיעור הפיצוי המוסכם בגין כל חריגה מרמת שירות (לפני מע"מ)
אי הכנה או עדכון של תרחישי שיחה (כולל במערכת ה-KM)	5	עד 10 ימי פיגור במצטבר במהלך שנת התקשרות	500 ₪ ליום פיגור נוסף
חוסר זמינות של ערוץ לקבלת פניות	6	עד 5 אירועים במהלך שנת התקשרות	1,000 ₪ לכל אירוע נוסף
אי ביצוע פעולה במסגרת הטיפול בפנייה	7	עד 2 אירועים במהלך שנת התקשרות	100 ₪ לכל אירוע נוסף
אי זמינות של מוקד השירות במהלך שעות הפעילות	8	ללא	1,000 ₪ לכל שעת חוסר זמינות

1,000 ₪ ל- 5 האירועים הראשונים במהלך שנת התקשרות, 2,000 ₪ לכל אירוע נוסף במהלך שנת התקשרות	עד 2 אירועים לכל צוות הספק ולמשך עד שעה לאירוע בשנת התקשרות	8	אי עמידת הספק בדרישות האיוש המינימאלי למוקד השירות (למשך שעה או יותר)
500 ₪ לכל אירוע נוסף	עד 5 אירועים במהלך שנת התקשרות	9.2	אי עמידת הספק בדרישות לספק שירות בשפות נוספות (מעבר לעברית)
500 ₪ לכל 1% פחות מהנדרש, מענק של 500 ₪ לכל אחוז מעל הנדרש	-	10.2	אי עמידת הספק ברמות השירות האיותיות
500 ₪ לכל אירוע נוסף	עד 2 אירועים במהלך שנת התקשרות	11	אי קיום שיחת עדכון או קיום שיחת עדכון סטטוס שלא בהתאם לנדרש
500 ₪ לכל אירוע נוסף	עד 2 אירועים במהלך שנת התקשרות	12	אי ביצוע בקרת שירותים
1,000 ₪ לכל יום בו התקיים אירוע נוסף	עד 2 אירועים במהלך שנת התקשרות	13-15	העדר איוש בצוות הספק ו/או איוש שלא בהתאם לנדרש ו/או איוש שלא בהתאם לאישור החברה ו/או אי זמינות מנהל המוקד או ממלא מקומו או אחמ"ש
500 ₪ לכל אירוע נוסף	עד 3 אירועים בשנת התקשרות	16	העדר זמינות של בעלי תפקיד תומכים מטעם הספק
500 ₪ לאירוע הנוסף הראשון, 1,000 ₪ לכל אירוע נוסף	עד 3 אירועים בשנת התקשרות	17.2-17.3	אי ביצוע תהליכי הדרכה וריענון
500 ₪ לכל אירוע	ללא	19	אי עמידה בהוראות לעבודה מהבית (לרבות עבודה שלא במועד שאושר על ידי החברה ו/או אי עמידה בדרישות הטכניות)
1,000 ₪ לכל יום פיגור בהשלמת הדרישות	ללא	20-21	אי עמידת הספק בתוכנית השימור והתגמול לצוות הספק שאושרה על ידי החברה
1,500 ₪ לכל יום פיגור בהשלמת הדרישות מעבר לכך	עד 2 אירועים בשנת התקשרות במשך יום כל אירוע	פרק ד'	אי עמידת מערכות השירות בדרישות ו/או הפעלתן שלא בהתאם לדרישות
1,500 ₪ לכל יום פיגור בהשלמת הדרישות	ללא	פרק ה'	אי עמידת אתר מוקד השירות בדרישות

אי עמידה בדרישות לתקופת ההיערכות (כולל אי עמידה בלוחות הזמנים הגשת תכולות שלא בהתאם לנדרש)	42-47	עד 5 ימי פיגור במצטבר	1,500 ₪ לכל יום פיגור בהשלמת הדרישות
אי עמידת הספק בדרישות בתקופת ההיפרדות (לרבות אי מסירת מערכת ה-CRM)	51	אין	1,500 ₪ לכל יום פיגור

7.4 מובהר כי בכל הקשור לזמן מענה לפניית שהתקבלו ברשתות חברתיות, משך הזמן למענה יימדד החל מהעברת הפנייה למערכת ה-CRM על ידי נציגי החברה.

7.5 בנוסף, ומבלי לגרוע מהוראות סעיף זה לעיל, יחושב מנגנון עמידה ואי עמידה של הספק ברמת השירות הנדרשת בסעיף 10.1 למפרט השירותים, בהתאם למפורט להלן:

7.5.1 אחת לחודש יסוכמו כל האירועים בהם הספק עמד ברמות השירות המפורטות בהסכם ובמפרט, ואלה בהם לא עמד. החישוב לכמות האירועים יבוצע בהתאם לתקופת המדידה המפורטת בסעיף 10.1 למפרט השירותים, כאשר תדירות יומית תחושב בחישוב חודשי לפי מספר הימים בחודש, תדירות שבועית תחושב 4 פעמים בחודש ותדירות חודשית תחושב פעם אחת (בסעיף זה: **"תוצאת החישוב"**).

7.5.2 תוצאת החישוב (חיובית או שלילית) תוכפל בסכום המענק/הפיצוי המוסכם בטבלה שלהלן (**"סכום רמת השירות"**):

תוצאת החישוב	סכום המענק	סכום הפיצוי המוסכם
פחות ממינוס 100		500 ₪
מינוס 100 עד מינוס 20		200 ₪
מינוס 19 עד 20		
21 עד 100	200 ₪	
מעל 100	500 ₪	

7.5.3 במקרה שסכום רמת השירות יהיה שלילי – ייחשב הדבר כהטלת פיצויים מוסכמים על הספק, כמפורט בסעיף זה. במקרה שסכום רמת השירות יהיה חיובי – יהיה הספק זכאי למענק. תקרת המענק לא תעלה על 15,000 ₪ לחודש. המענק (ככל שמגיע לספק) יצורף לחשבון שיגיש הספק לנת"ע בגין החודש הקלנדרי העוקב למועד חישוב הזכאות.

7.6 במקרה של הטלת פיצויים מוסכמים על הספק בגין יותר ממדד רמת שירות אחד, יחולו הוראות סעיף זה במצטבר ולא לחילופין. **בטרם הטלת פיצויים מוסכמים נת"ע תיתן לספק הודעה בכתב בת 5 ימים מראש.** החברה תהיה רשאית לנכות את סכום הפיצויים המוסכמים מכל סכום שיגיע לספק בכל עת ואם לא קוזזו מתשלומים המגיעים לספק כאמור, ישולם לנת"ע על ידי הספק בתוך 7 ימים ממתן הדרישה לתשלום על ידי נת"ע לספק. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של נת"ע לגבות מהספק את סכום הפיצויים המוסכמים, בכל דרך אחרת, לרבות באמצעות חילוט ערבויות. **מובהר כי הספק לא יישא באחריות לעיכובים הנובעים כתוצאה ממעשה ו/או מחבל של נת"ע.**

7.7 תשלום הפיצויים המוסכמים לנת"ע בגין הפרה ו/או ניכויים שתבצע נת"ע בגין הפרה מסכומים המגיעים לספק, לא ישחררו את הספק מקיום התחייבויותיו על פי הסכם זה, לרבות התחייבויותיו בקשר עם תיקון ההפרה.

7.8 מובהר כי במהלך תקופת ההפעלה השקטה, הספק יימדד בהתאם לרמות השירות המפורטות במפרט השירותים, אך לא יוטלו עליו פיצויים והוא לא יהיה זכאי למענק כאמור, בקשר לעמידה ברמות השירות כאמור.

7.9 מבלי לגרוע מהאמור מובהר כי תקרת הפיצויים המוסכמים השנתית לא תעלה על סכום השווה ל-25% מסך התמורה השנתית לספק בגין הפעלת המוקד הנקובה בס"ק 6.1 (2) לעיל בתוספת התמורה בגין מנגנון עדכון התמורה, כאמור בסעיף 6.2 לעיל (בסעיף זה: **"התקרה השנתית"**). עלו

סך הפיצויים המוסכמים על התקרה השנתית, תועבר היתרה שבין סך הפיצויים המוסכמים בהם חב הספק בפועל לבין התקרה השנתית לחשבון העוקב.

7.10. אין באמור בסעיף זה לעיל כדי לגרוע מיתר הסעדים האחרים הקבועים בחוזה המוקנים לנת"ע.

8. ערבות הביצוע

8.1. להבטחת עמידת הספק בהתחייבויותיו על פי ההסכם, ימציא הספק לחברה במועד חתימת החוזה ערבות בנקאית אוטונומית, צמודה למדד, בלתי הדירה ובלתי מותנית, בסך של 225,000 ₪ (כולל מע"מ) בנוסח **נספח ט'** לחוזה זה ("**ערבות הביצוע**"). ערבות הביצוע תעמוד בתוקפה ממועד חתימת החוזה ועד לתום 60 ימים לאחר תום תקופת ההתקשרות ו/או תקופת/תקופות האופציה, לפי העניין. החליטה החברה לממש את זכותה להאריך את תקופת ההתקשרות, יפקיד הספק בידי החברה ערבות חדשה באותם התנאים, לתקופת/תקופות האופציה, לפי העניין, וזאת בתוך 7 ימים מהמועד שבו האריכה החברה את תקופת ההתקשרות.

8.2. החברה תהא זכאית, מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה ו/או זכות המוקנים לחברה על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין, על פי שיקול דעתה המוחלט והבלעדי, לחלט את ערבות הביצוע (כולה או חלקה). סכום הערבות שיחולט ייחשב כפיצוי מוסכם וקבוע מראש, בשל ההפרה שבגינה חולט, וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר ו/או נוסף העומד לחברה על פי החוזה ו/או על פי דין, לרבות זכותה להיפרע בגין נזקים נוספים שנגרמו לה בשל ההפרה האמורה. לפחות **25** ימים לפני חילוט הערבות, תשלח החברה הודעה בכתב לספק המפרטת את כוונתה לחלט את הערבות ואת ההנמקה לכך, וזאת – למען הסר ספק – מבלי שיהיה באמור על מנת לפגוע באוטונומיות ובאפשרויות החילוט של הערבות.

8.3. חילטה החברה את ערבות הביצוע כאמור (כולה או חלקה), יפקיד הספק בידי החברה ערבות חדשה או ישלים את סכומה של הערבות שחולטה בחלקה, בתנאים, לתקופה ובסכום זהה, וזאת בתוך 7 ימים מהמועד שבו חולטה הערבות כאמור.

8.4. הוגדל היקף ההתקשרות (מכל סיבה שהיא), רשאית החברה לפעול בעצמה ו/או לדרוש מהספק לפעול על מנת לעדכן את גובה ערבות הביצוע ו/או להאריך את תוקפה, לפי העניין ולפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט. לא עדכן הספק את גובה ערבות הביצוע ו/או לא האריך את תוקפה, תהיה החברה רשאית, מבלי לגרוע מכל זכות אחרת העומדת לה על פי חוזה זה ו/או על פי דין, לחלט את ערבות הביצוע.

8.5. עם סיום תוקפה הנקוב של ערבות הביצוע כמפורט לעיל ובמידה ולא חילטה החברה את ערבות הביצוע עד למועד כאמור, תשיב החברה לספק את ערבות הביצוע, בכפוף לכך שבמועד האמור מילא הספק את מלוא ההתחייבויותיו על פי החוזה. במידה ועובר למועד סיום תוקפה הנקוב של ערבות הביצוע לא מילא הספק איזה מההתחייבויותיו על פי החוזה, תהיה החברה רשאית לדרוש מהספק ו/או לפעול בעצמה אצל המוסד המנפיק של הערבות, להארכת תוקפה של ערבות הביצוע, אף ללא אישור הספק.

8.6. לא ביצע הספק את ההתחייבויות המפורטות בסעיף זה לעיל, תהיה החברה רשאית, מבלי לגרוע מכל סעד ו/או תרופה העומדים לזכותה על פי חוזה זה ו/או על פי דין, להפחית מתשלום כל חלק מהתמורה לה זכאי הספק על פי הוראות חוזה זה את גובה התשלום אשר היה דרוש לחידוש ו/או שינוי ו/או הארכת תוקפה של ערבות הביצוע כאמור.

8.7. למען הסר ספק מובהר בזאת כי חידוש הערבות האוטונומית ו/או כינונה ו/או שינויה ו/או הארכתה תיעשה על ידי הספק ועל חשבונו.

9. אחריות וביטוח

9.1. הספק יהיה אחראי כלפי נת"ע לטיב השירותים שסופקו או שהיו צריכים להיות מסופקים על ידו, לרבות בכל הנוגע לשירותים שסופקו או היו צריכים להיות מסופקים על ידי צוות הספק ו/או קבלני משנה ו/או כל מי מטעמו של הספק, במומחיות ובמקצועיות הדרושים ועל פי סטנדרטים מקצועיים גבוהים כנדרש על פי הסכם זה ועל פי הוראות כל דין. מובהר כי אין באישור החברה של מסמכים שהוכנו על ידי הספק ו/או של פעולות שביצע ו/או במתן הנחיות לספק, כדי לשחרר אותו מאחריותו המלאה על פי חוזה זה ו/או על פי כל דין.

9.2. הספק יישא באחריות הבלעדית, המוחלטת והמלאה לכל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד ו/או הוצאה ו/או ליקוי ו/או תקלה, מכל מין וסוג שהם, שנגרמו לחברה ו/או לכל מי מטעמה ו/או לכל צד שלישי אחר, בקשר עם הפרת איזה מההתחייבויות הספק ו/או מי מטעמו על פי ההסכם, וכן לרבות בקשר עם כל נזק ו/או אובדן ו/או הפסד ו/או הוצאה ו/או ליקוי ו/או תקלה ו/או טעות, מכל מין וסוג שהם, שנגרמו בשל ביצוע השירותים באופן רשלני ו/או שאינו מקצועי, שלא בהתאם להוראות כל

דין ו/או בניגוד לכל דרישה ו/או הנחיה ו/או הבהרה ו/או ביקורת ו/או בקשה ו/או פיקוח ו/או הוראה ו/או גילויי דעת של כל רשות מוסמכת בקשר עם האמור, בין שהספק היה מודע להם ובין אם לאו, בין אם קיים ביטוח לכיסוי הנזק הרלוונטי ובין אם לאו.

9.3. הספק יפצה ו/או ישפה את נתי"ע, מיד עם דרישתה הראשונה בגין כל נזק, אובדן, תשלום ו/או הוצאה, מכל מין וסוג שהם, שייגרמו לחברה או לכל מי מטעמה (לרבות צדדים שלישיים) או שאותו תידרש נתי"ע לשאת, לפי העניין, בקשר עם כל מעשה ו/או מחדל של הספק ו/או של כל מי מטעמו, בקשר עם האמור בסעיף זה לעיל.

9.4. נתי"ע תודיע לספק על כל דרישה ו/או טענה העשויה להצמיח חבות כאמור בסעיף 9.3 לעיל בתוך זמן סביר לאחר קבלתה, ותאפשר לספק להתגונן כנגדה (בין באמצעות צירופו כצד שלישי בתביעה ובין בדרך אחרת שתיקבע על ידי נתי"ע). מודגש כי הספק לא יהא רשאי לייצג את נתי"ע בהליכים משפטיים בקשר עם דרישה ו/או טענה כאמור, אלא במקרה שהדבר יאושר במפורש, מראש ובכתב, על ידי נציג נתי"ע. מובהר כי אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכות נתי"ע להגיע להסכם פשרה בקשר עם כל דרישה ו/או טענה כאמור, והספק יהיה מחויב להוראות הסכם הפשרה ולתנאיו לכל דבר ועניין, ובהתאם יפצה ו/או ישפה את נתי"ע בהתאם להוראות הסכם הפשרה.

יחד עם זאת מובהר, כי קודם לחתימה על ידה על הסכם פשרה כאמור בסעיף זה היא תיתן על כך הודעה מראש של 14 ימים לספק. עוד מובהר כי אין ולא יהיה במתן ההודעה או באי מתן ההודעה על ידי נתי"ע כאמור כדי לגרוע מזכות נתי"ע, על פי שיקול דעתה הבלעדי, להגיע להסכם פשרה בקשר עם כל דרישה ו/או טענה כאמור, ומחובת הספק לפעול בהתאם להוראות הסכם הפשרה.

9.5. למען הסר ספק מובהר כי נתי"ע תהא רשאית לעשות שימוש בזכויותיה כאמור בסעיף 22 להלן, לצורך מימוש זכויותיה לפי סעיף זה לעיל, לרבות עיכוב ו/או קיזוז סכומים כאמור שנת"ע צפויה להיות מחויבת בהם על פי דרישה ו/או תביעה שהוגשה נגדה.

9.6. מבלי לגרוע מזכויותיו כאמור בסעיף 9.4 לעיל, מותר בזאת הספק באופן סופי ובלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה, מכל מין וסוג שהן, בקשר לחובתו לפצות ו/או לשפות את נתי"ע בנסיבות כאמור בסעיף זה לעיל.

9.7. הספק פוטר את נתי"ע ואת עובדיה מכל אחריות לכל אובדן ו/או נזק כאמור בסעיף זה לעיל, והוא מותר על כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה אישית כנגד מי מטעם החברה, אלא אם עילת התביעה נוגעת למעשה שנעשה בזדון בלבד.

9.8. מבלי לגרוע מהתחייבות ואחריות הספק על פי הסכם זה ו/או על פי דין, יקיים הספק את כל הוראות נספח הביטוח המצורף לחוזה זה **כנספח י'**, ומהווה חלק בלתי נפרד הימנו. הספק מתחייב להמציא לחברה אישור קיום ביטוחים חתום (**נספח י'** לחוזה זה) במועדים ובתנאים המפורטים בנספחי הביטוח כאמור.

9.9. סעיף 9 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

10. סיום ההסכם

10.1. סיום מטעמי נוחות

10.1.1. על אף האמור בכל מקום אחר בהסכם זה ו/או במסמכי המכרז מוסכם כי נתי"ע בלבד תהא רשאית, באופן חד-צדדי ועל פי שיקול דעתה הבלעדי ומכל סיבה שהיא, להביא הסכם זה לסיומו בכל עת במהלך תקופת ההתקשרות ו/או תקופת/תקופות האופציה, ובלבד שניתנה לספק הודעה, מראש ובכתב, של 30 ימים, וזאת מבלי לגרוע מכל זכות של נתי"ע על פי הסכם זה ו/או כל דין.

10.1.2. הספק מצהיר, מסכים ומתחייב בזאת באופן בלתי חוזר, כי ביטול החוזה ו/או כל הזמנת עבודה ו/או פקודת שינויים שהוצאה מכוחו ו/או הפסקת ההתקשרות ו/או אי הארכת תקופת ההתקשרות, הנן זכויות המוקנות לחברה, וכי בקורות איזה מהמקרים האמורים הוא מותר באופן בלתי חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלטעון כל טענה בשל כך, לרבות טענה בדבר הסתמכותו למתן שירותים למשך כל תקופת ההתקשרות, ובפרט טענות שעניינן השקעות אותן השקיע בקשר עם השירותים ו/או היתכנותם.

10.2. ביטול הסכם בגין הפרת חוזה

10.2.1. **ביטול בגין הפרה שאיננה יסודית.** נתי"ע בלבד תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את החוזה ו/או כל הזמנת עבודה ו/או פקודת שינויים שהוצאה מכוחו, בכל מקרה בו הפר הספק איזה מההוראות החוזה (לרבות הפרה של איזה מההוראות של הזמנת

עבודה ו/או פקודת שינויים), הפרה שאיננה יסודית, ובלבד שניתנה לספק הודעה, מראש ובכתב, של 14 ימים והספק לא תיקן את ההפרה בתוך התקופה כאמור.

10.2.2. **ביטול בגין הפרה יסודית.** בנוסף, נתי"ע בלבד תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי, לבטל את החוזה ו/או כל הזמנת עבודה ו/או פקודת שינויים שהוצאה מכוחו, בכל מקרה בו הפר הספק איזה מהוראות החוזה (לרבות הפרה של איזה מהוראותיה של הזמנת עבודה ו/או פקודת שינויים), הפרה יסודית, ובלבד שבמקרה בו מדובר בהפרה הניתנת לתיקון, ניתנה לספק הודעה, מראש ובכתב, של 7 ימים והספק לא תיקן את ההפרה בתוך התקופה כאמור.

10.2.3. **ביטול בגין עילות נוספות.** מבלי לגרוע מכל זכות אחרת של נתי"ע על פי הוראות כל דין ו/או חוזה זה, ועל אף האמור לעיל, בקרות אחד או יותר מן המקרים הבאים, תהא נתי"ע רשאית לבטל, לאלתר, חוזה זה ו/או כל הזמנת עבודה ו/או פקודת שינויים שהוצאה מכוחו, אף ללא התראה מוקדמת, ואף – למען הסר ספק – מבלי שתידרש לערוך כל ישיבת שימוע ו/או בירור לספק כתנאי לביטול החוזה:

10.2.3.1. הספק קיבל החלטה בדבר פירוק מרצון ו/או שננקטו כנגדו הליכים לפירוק ו/או למינוי קדם מפרק זמני, מפרק זמני, לכינוס נכסים, למינוי כונס נכסים, כונס נכסים זמני, הליכי פשיטת רגל, הליכי שיקום ו/או הקפאת הליכים, הליכים להסדר עם נושיו, ניתן צו קבלת נכסים, הוגשה בקשה להטלת עיקול זמני ו/או קבוע ו/או הוטל עיקול זמני ו/או קבוע ו/או ננקטה פעולת הוצאה לפועל כלשהי ו/או פשיטת רגל (לפי העניין) על ו/או נגד רכוש כלשהו של הספק, ובלבד שאיזה מבין הפעולות המנויות בסעיף זה לעיל לא בוטלו ו/או הוסרו (לפי העניין) בתוך 21 ימים ממועד הגשתם ו/או ממועד הטלתם.

10.2.3.2. הוטל עיקול על רכוש הספק, כולו או מקצתו, ו/או בוצעה פעולה כלשהי לגבי הרכוש כאמור, באופן המקשה ו/או המונע ו/או שעלול להקשות ו/או למנוע מהספק את ביצוע השירותים (כולם או חלקם), והעיקולים ו/או הפעולה כאמור לא בוטלו בתוך 30 ימים ממועד נקיטתם.

10.2.3.3. הספק ו/או מי מנושאי המשרה הבכירים בו, הורשע בפס"ד בביצוע עבירה פלילית ו/או במקרה בו מתנהלים נגד מי מהם הליכים פליליים ו/או חקירות בקשר עם עבירה פלילית.

10.2.3.4. הספק לא החל את ביצוע השירותים ו/או הפסיק את ביצועם לתקופה העולה על 14 ימים, שלא בהתאם להוראות החוזה ומבלי שקיבל לכך אישור, מראש ובכתב, על ידי נתי"ע.

10.2.3.5. הספק נמצא במצב של ניגוד עניינים ו/או חשש לניגוד עניינים כמפורט בסעיף 16 להלן.

10.3. מבלי לגרוע משאר הוראות חוזה זה, ביטלה החברה את החוזה בהתאם להוראות סעיף זה, רשאית החברה להמשיך את ביצוע השירותים בשיתוף פעולה עם כל גורם אחר על פי שיקול דעתה הבלעדי. למען הסר ספק מובהר כי ביטול ההסכם לא יחייב את נתי"ע לערוך ישיבת שימוע ו/או בירור נוסף לספק, כתנאי לביטול ההסכם, לרבות בנסיבות בהן תבקש נתי"ע לבצע את יתרת השירותים הכלולים בהסכם ו/או בהזמנת עבודה ו/או בפקודת שינויים שבוטלה באמצעות ספק אחר.

10.4. מוסכם כי מחלוקת כספית ו/או אחרת בין הספק לבין נתי"ע, אם תתעורר כזו, לא תהווה עילה לעיכוב בהעברת הטיפול בשירותים לספק אחר ו/או לנתי"ע, והספק מתחייב לעשות את מירב המאמצים על מנת שהעברת הטיפול כאמור תתבצע ביעילות ובמהירות האפשרית.

10.5. מובהר בזאת, כי ביטול החוזה לא יגרע מכל זכות אחרת העומדת לחברה בהתאם להוראות חוזה זה ו/או בהתאם להוראות כל דין.

10.6. נתי"ע תהיה רשאית להקפיא את ההתקשרות לתקופה מסוימת (אחת או יותר), בהודעה בכתב לספק, וזאת מבלי שתהיה לספק כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כלפי נתי"ע.

10.7. עם תום תוקפו של ההסכם זה ו/או עם סיומו ו/או הקפאתו, מכל סיבה שהיא, לא יהיה הספק זכאי לפיצוי ו/או תשלום אחר כלשהו בקשר עם כל עניין הקשור ו/או הנובע מהסכם זה ו/או מהפסקתו, וכן לא יהיה הספק זכאי לקבל תשלום כלשהו בגין מוניטין ו/או בגין פעולה שעשה ו/או כספים שהוציא בקשר עם ההסכם זה ו/או הנובע ממנו, למעט יתרת התמורה המגיעה לו בגין השירותים שבוצעו על ידו בפועל עד למועד תום ההתקשרות, לרבות בגין שירותים שיבצע בתקופת

ההודעה כמפורט לעיל, ולספק לא תהיינה כל טענות ו/או דרישות ו/או תביעות, מכל סוג שהוא, כנגד החברה במקרה של סיום ו/או ביטול ו/או הקפאת ההסכם כאמור.

10.8. ביטלה נת"ע את החוזה ו/או הזמנת עבודה ו/או פקודת שינויים, מכל סיבה שהיא, יישא הספק באחריות, כחלק בלתי נפרד מהשירותים, לערוך על אחריותו ועל חשבונו, חפיפה מסודרת לנציגי נת"ע ומי מטעמם, וכן לשתף פעולה באופן מלא עם ספק חלופי אשר ימונה, ככל שימונה, על ידי נת"ע, לביצוע השירותים, כמפורט בהוראות סעיף 10.9 להלן.

10.9. תהליך ההיפרדות – סיום שירותים

הסתיים ההסכם ו/או בוטל ההסכם מכל סיבה שהיא, לרבות במועד סיומה של תקופת ההתקשרות, מתחייב הספק, עם קבלת הודעה מהחברה על סיום ההתקשרות לפעול בהקדם וללא דיחוי, בהתאם להוראות פרק ו' למפרט השירותים ולהוראות שלהלן ("תהליך ההיפרדות"):

10.9.1. להעמיד לרשות החברה סיוע, ככל שיידרש, כדי שתוכל להשתמש במידע ו/או בתוצרי השירותים באופן עצמאי ו/או באמצעות צד שלישי כלשהו עד להשלמת ביצוע החפיפה.

10.9.2. לבצע, על פי דרישת נת"ע וכחלק בלתי נפרד מתכולת השירותים, חפיפה מלאה ומסודרת ויחול לעניין מחויבויות הספק, כלפי החברה או הספק החלופי מטעמה, כ"ספק חלופי" יתר הוראות סעיף 4.8.1.1 לעיל, בשינויים המחויבים. בנוסף, ישא הספק באחריות לאפשר למי מצוות הספק להמשיך ולהיות מועסק במוקד על ידי החברה ו/או ספק חלופי.

החפיפה תהיה חפיפה מלאה, לרבות העברת כל המידע והמסמכים הנדרשים על מנת לאפשר את המשך מתן השירותים באמצעות ספק חלופי ו/או באמצעות מי מטעם נת"ע, באופן רציף וללא עיכובים, וכל זאת בפרק זמן, בהתאם לתכולת החפיפה, כפי שיוגדרו על ידי נת"ע. תקופת החפיפה תתבצע לפרק הזמן שיוגדר על ידי נת"ע ותיערך ברציפות, בשעות וימי העבודה המקובלים. החפיפה תושלם רק לאחר אישור נציג נת"ע על השלמתה.

על פי דרישת החברה, יערוך הספק הכשרות והדרכות מפורטות לצוותים מטעם החברה ו/או ספק חלופי מטעמה, באופן שיאפשר לצוותים האמורים ביצוע השירותים ללא כל הפרעה, עיכוב או מגבלה באמצעות מערכת ה-CRM ובהתאם לתוצרי הניהול והידע העדכניים ביותר.

10.9.3. כחלק מהאמור, יידרש הספק לבצע גיבוי מלא של הנתונים בפורמט שיאושר על ידי החברה ובאופן שיאפשר רציפות תפעולית וכן שימוש עתידי ו/או הסבה של הנתונים, כמפורט להלן.

10.9.4. להעביר לחברה ו/או לספק החלופי את מלוא הנתונים, המידע, הדו"חות, התכניות, הידע וכל מסמך אחר (גם במדיה דיגיטלית) שהצטברו אצל הספק במהלך הפעילות והתוצרים שנוצרו במהלך מתן השירותים, כשהם מסודרים, מעודכנים, קריאים ובפורמטים אשר אושרו מראש על ידי החברה. מובהר כי העברת החומרים כאמור תבוצע על ידי הספק באופן אשר ימנע נזק, תקלות ואי רציפות בשירות.

10.9.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק יעביר לחברה את כל התוצרים שהכין וקיבל במסגרת מתן השירותים, בהם תיק מערכת עדכני כולל יישומים, טבלאות, פיתוחים, מסמכי אפיון, קוד מקור, ממשקים וכל תיעוד אחר שנערך במהלך כל תקופת ההתקשרות בקשר למוקד ולמערכות המוקד. העברת הנתונים והמידע תבוצע על ידי הספק באופן אשר ימנע נזק או תקלות או אי-רציפות בשירות.

10.9.6. לשתף פעולה באופן מלא עם החברה והספק החלופי, על מנת לאפשר את ההחלפה והמשכה התקין של הפעילות לאחר סיום ההתקשרות עם הספק. מבלי לגרוע מכלליות האמור, שיתוף הפעולה יתבטא באפשרות נציגי החברה והגורם שיוגדר כמחליפו של הספק, להיפגש עם כל בעל תפקיד במוקד (וככל שיתאפשר, גם בעל תפקיד לשעבר בפרויקט), לצורך ביצוע חפיפה ו/או מיפוי ותיעוד של הידע והמידע שברשות הספק.

10.9.7. להמשיך לטפל בכל המשימות שבאחריותו, עד לסיום ההתקשרות וסיום ביצוע החפיפה והעברת מלוא החומרים כאמור לעיל. בסיום החפיפה והעברת מלוא החומרים כאמור לעיל, על הספק למחוק ולהשמיד כל העתק של החומרים שברשותו, בהתאם להנחיות אבטחת מידע, אלא אם החברה הורתה בכתב אחרת.

10.9.8. החברה תהיה רשאית להורות כי מי מאנשי צוות הספק, כולם או חלקם, יעברו להעסקה על ידי החברה ו/או על ידי מי מטעמה, לרבות ספק חלופי. הספק מתחייב שלא למנוע

בשום דרך מעבר עובדים אשר יחפצו בכך לעבוד אצל החברה ו/או אצל הספק החלופי, לרבות על ידי קביעת סעיפים מגבילים בהסכמי ההעסקה ו/או דרישה מעובדים אלה לוותר על זכויות בגין הסכמתו לשחררם.

10.9.9. החברה תהיה רשאית להורות לספק להסב הסכמים עם קבלני משנה מטעמו ששימשו לצורך מתן השירותים לתקופת ביניים של עד 6 חודשים מתום תקופת ההתקשרות עם הספק, וזאת לצורך שמירה על רציפות הפעילות. הוראה זו תיכלל בהסכמים ובהזמנות העבודה של הספק מול קבלני המשנה הפועלים מטעמו.

10.9.10. החברה תמשיך להיות בעלת הרישיון במערכת CRM, ויתר השירותים המתייחסים למערכת ה-CRM ו/או בקשר לכל התחייבות המצויה באחריותו של ספק המערכת על פי החוזה, במישרין כלפי ספק המערכת, ללא שינוי בתמורה בגין תחזוקה ורישוי, ויחולו בעניין זה יתר הוראות סעיף 5.16.4 לעיל, מבלי שהספק יהיה זכאי מהמועד האמור לכל תמורה, תשלום, פיצוי או שיפוי. למען הסר ספק, הספק יסייע בהעברה תקינה של מערכת ה-CRM לספק הבא, לרבות העברת קוד פיתוח, אפיונים ותיעוד רלוונטי.

10.9.11. מובהר במפורש, כי עריכת החפיפה ויתר התחייבויות הספק על פי סעיף זה לעיל, יהיו תנאי לתשלום יתרת התמורה המגיעה לספק בגין שירותים שביצע עד למועד סיום ההתקשרות ו/או הזמנת העבודה ו/או פקודת השינויים.

10.9.12. בסיום תהליך ההיפרדות, על הספק למחוק ולהשמיד כל העתק של המידע שברשותו, בהתאם להנחיות אבטחת מידע, אלא אם החברה הורתה בכתב אחרת.

11. מעמד הספק – "ספק עצמאי"

11.1. הספק מצהיר בזאת, כי בביצוע ומילוי התחייבויותיו כאמור בהסכם זה, יפעל הספק כספק עצמאי על כל הנובע ומשתמע מכך. הספק מצהיר, כי אין בהסכם זה ו/או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בין הספק ו/או מי מטעמו (לרבות עובדיו וקבלני משנה מטעמו) לבין החברה יחסי עובד-מעסיק, וכי כל העובדים שיועסקו מטעם הספק יהיו ויחשבו עובדים של הספק בלבד וכי האמור לעיל מהווה תנאי יסודי במסגרת ההתקשרות בין הספק לבין החברה. אין בכל זכות של החברה להורות ו/או לפקח ו/או להדריך את הספק ו/או את עובדיו ו/או בעלי מנויותיו ו/או מי מטעמו בביצוע הסכם זה כדי ליצור יחסי עובד-מעסיק.

11.2. מוסכם בזה בין הצדדים, כי הספק ועובדיו אינם עובדי נת"ע, וכי הספק מצהיר כי איננו קבלן כוח אדם כמשמעו בחוק העסקת עובדים על ידי קבלני כוח אדם, התשנ"ו-1996.

11.3. הספק מתחייב לחתום עם כל עובד אשר יועסק על ידו בהתאם להסכם זה על הסכם עבודה/הודעה לעובד בהתאם להוראות חוק הודעה לעובד ולמועמד לעבודה (תנאי עבודה והליכי מינוי וקבלה לעבודה), תשס"ב-2002, בו יפורטו מלוא תנאי העסקתו של העובד בהתאם לדרישות הדין, כולל שכרו וכל הזכויות המגיעות לו על פי דין, לרבות מכוח כל הסכם קיבוצי ו/או צו הרחבה רלבנטי, בשפה המובנת לעובד. בכל מקרה בו ייערך עדכון להסכם העבודה, ייערך העדכון בכתב על ידי שני הצדדים ובהתאם לדרישות הדין. הספק מתחייב למסור לנת"ע בהתאם לבקשתה ולצורך בדיקה ומעקב כתנאי לתחילת מתן שירותים לנת"ע על ידי עובד מסוים בהתאם להסכם זה, העתק של הסכם עבודתו של כל עובד שהיא תבקש. ככל שהספק יתקשר עם קבלני משנה אשר יספקו מטעמו את השירותים, מתחייב הספק כי קבלני המשנה יעמדו בהוראות סעיף זה ביחס לעובדיהם.

11.4. מבלי לגרוע מן האמור בהסכם זה, הספק אף מחויב לכלול בהסכם שבינו לבין עובדיו סעיף בו עובדו מאשר ומצהיר כי הוא מודע לכך שהוא: (1) אינו עובד של נת"ע ולא מתקיימים יחסי עובד-מעסיק בינו לבין נת"ע, אלא הוא עובד של הספק ומספק שירותים בהתאם להסכם התקשרות זה; (2) כי הוא לא יעלה שום טענה במהלך תקופת עבודתו וכן לא לאחריה, תהיינה נסיבות סיום עבודתו אשר תהיינה, הסותרת הצהרתו לעיל ולא יטען כי קיימים או התקיימו יחסי עובד-מעסיק בינו לבין נת"ע ו/או כי היא חבה לו תשלומים הנובעים מיחסים כאמור. ככל שהספק יתקשר עם קבלני משנה אשר יספקו מטעמו את השירותים, מתחייב הספק כי קבלני המשנה יעמדו בהוראות סעיף זה ביחס לעובדיהם.

11.5. הספק בלבד יהא אחראי לכל תשלום המגיע ממנו על פי כל דין ו/או הסכם לעובדיו ו/או לאנשי צוות הספק ו/או לאחר כלשהו מטעמו ו/או לכל אדם המועסק על ידו בקשר עם מתן השירותים לפי הסכם זה, לרבות לעניין ביצוע הפקדות לקופת גמל לפנסיה, לפיצויי פיטורים, תשלומים לביטוח לאומי ולמס הכנסה, ואין ולא תהיה לחברה כל אחריות הנובעת מיחסי עובד ומעסיק כלפי הספק ו/או עובדיו ו/או אחר מטעמו, לרבות אך מבלי לגרוע מכלליות האמור, לכל מחלה ו/או תאונת עבודה ו/או כל נזק ו/או אובדן שיגרמו לגופו ו/או לרכושו של כל אדם ו/או גוף, לרבות

לחברה ו/או עובדיה ו/או אחרים מטעמה ו/או הספק ו/או אנשי צוות הספק ו/או אחר מטעמו ו/או לצד ג' כלשהו עקב, תוך כדי ו/או כתוצאה מהענקת השירותים על ידי הספק.

11.6. הספק מצהיר ומתחייב לשמור ולמלא אחר כל הוראות הדין בנוגע להעסקת כוח האדם המועסק על ידו במתן השירותים, ובכלל זה, לשלם את מלוא שכר העובדים ומלוא הזכויות הסוציאליות והתנאים הנלווים לפי הוראות כל דין ובכלל זה חוקי העבודה, והחברה לא תהא חייבת בתשלום כלשהו למי מהאמורים לעיל בביצוע השירותים, לרבות לא בתשלום שכר, דמי ביטוח לאומי ו/או כל תנאים סוציאליים ו/או נלווים ו/או כל זכות אחרת המגיעה על פי הוראות כל דין.

11.7. בתוך כך, הספק מתחייב לשלם לעובדיו את כל הזכויות המגיעות להם על פי חוקי העבודה, כפי שתהיינה מעת לעת, ובמועד, לרבות ומבלי למעט לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987; חוק שעות עבודה ומנוחה, התשי"א-1951; חוק חופשה שנתית, התשי"א-1951; חוק הגנת השכר, התשי"ח-1958; חוק דמי מחלה, התשל"ו-1976, צווי ההרחבה בעניין הפקדות לביטוח פנסיוני וביצוע הפקדות בתדירות של אחת לחודש כדרישת הדין, תשלום דמי ההבראה, תשלום השתתפות המעסיק בהוצאות נסיעה לעבודה וממנה, חוקים/צווים/הסכמים מחייבים, לרבות הסכמים קיבוציים וצווי הרחבה רלבנטיים, וכפי שיעודכנו מעת לעת. הספק מתחייב להמציא לחברה אישורים תקופתיים בכתב, מעת לעת, לפי שיקול דעתה ודרישתה, על ביצוע האמור בסעיף זה.

11.8. עוד מתחייב הספק, לקיים ו/או לוודא שיקוימו ביחס לעובדיו כל ההוראות המתייחסות לתנאי עבודה ובמועד, לרבות ומבלי לגרוע מכלליות האמור: שכר (שלא יפחת משכר מינימום), הגנת השכר, זכויות סוציאליות, תשלום תמורת שעות נוספות וימי מנוחה (אף שהתמורה עבור הספק אינה משתנה בשל ביצוען בפועל של שעות נוספות/ימי מנוחה, לרבות ימי חג, ערבי חג וחול המועד), נסיעות (לרבות נסיעות בערבי חג ובאישור משרד העבודה להעסקה בשבת וחג - נסיעות בשבתות וחגים, במידה ואלה ידרשו על ידי נת"ע), עבודת לילה, ימי חופשה, ימי מחלה, דמי הבראה, דמי חגים, זכויות פנסיוניות, עמידה במועדי תשלומי שכר וניכוי כל הסכומים אותם חייב מעסיק בניכוי, לרבות מס הכנסה וביטוח לאומי וניכויים לקופות גמל – הכל, על פי כל דין והסכם החלים על היחסים שבין הספק לבין עובדיו.

11.9. מוסכם כי אם יקבע מסיבה כלשהי, חרף האמור לעיל וחרף כוונתם הברורה של הצדדים, כי בכל זאת התקיימו יחסי עובד-מעסיק מכל סוג שהוא ו/או אם תחולנה על החברה הוצאות נוספות מעבר לתשלום התמורה כאמור בהסכם זה כתוצאה מקביעה כי שררו יחסי עובד-מעסיק, כי אז תהיה התמורה המוסכמת על פי סעיף 6 לעיל, בגובה 65% בלבד הימנה ("התמורה המופחתת"), והספק מתחייב להחזיר לחברה מיד לפי דרישה כל סכום ששולם לו על ידי החברה מעבר לתמורה המופחתת, כשהוא צמוד למדד המחירים לצרכן.

11.10. הספק ישפה את החברה מיד עם דרישה ראשונה, בגין כל הוצאה ו/או נזק (לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד) שייגרמו לה כתוצאה מכל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה בקשר עם יחסי עובד-מעסיק כאמור. החברה תהא רשאית להיפרע מן הספק בדרך של עיכוב תשלום ו/או קיזוז, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד אחר לו זכאית החברה על פי דין. נת"ע תיתן הודעה לספק על כל תביעה או דרישה כאמור בסעיף זה, וכן הזדמנות סבירה להתגונן מפניהן, ככל שרלוונטי בנסיבות העניין, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של נת"ע.

11.11. בוטל החוזה, מכל סיבה שהיא, תהיה החברה רשאית להעסיק, במישרין או בעקיפין, מי מבעלי המקצוע ואנשי צוות הספק, ללא כל תקופת צינון ו/או המתנה.

11.12. סעיף 11 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

12. רישיונות, הרשאות, היתרים והוראות כל דין

12.1. הספק מצהיר, כי ערך את כל הבירורים הדרושים בקשר לאישורים, רישיונות, היתרים, הסכמות, תקנים ותעודות ("ההיתרים") הדרושים לפי כל דין ו/או הסכם ו/או הוראה לשם ביצוע ההתחייבויות הכרוכות בהסכם זה. הספק יישא באחריות הבלעדית לכך שבכל תקופת ההתקשרות יהיו בידיו ובידי המועסקים על ידו כל ההיתרים הדרושים לצורך מילוי כל חובה ו/או התחייבות המוטלת עליו על פי ההסכם ו/או על פי הוראות כל דין לרבות כל רשות מוסמכת, לשם מתן השירותים.

12.2. הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שפעילותו במסגרת מתן השירותים, תתבצע במהלך כל תקופת ההתקשרות בהתאם להוראות כל דין, ובכלל האמור יבצע כל פעולה, עבודה ושירות, על מנת שביצוע השירותים יעמוד בכל עת בדרישות הוראות כל דין, החוקים והתקנות הרלוונטיים החלים בישראל ובהתאם לדרישות ולקריטריונים של הרשויות הרלוונטיות, והכל על חשבונו ומבלי שיהיה זכאי לשם כך לכל תמורה נוספת. מבלי לגרוע בשום צורה ואופן מאחריותו המלאה והבלעדית של הספק על פי סעיף זה, יישא הספק באחריות המלאה והבלעדית, במהלך כל תקופת

ההתקשרות, ליידע את החברה בגין כל אי התאמה, ליקוי, פגם וחוסר שנתגלו בקשר עם השירותים ביחס להוראות כל דין.

12.3. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק מצהיר ומתחייב בזאת, כי נתי"ע אינה צפויה לתביעה ו/או דרישה, מכל סוג שהוא, לרבות כספית, עקב ההתקשרות עם הספק בהסכם זה.

12.4. הספק מתחייב לעשות שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות ולחדש רישיונות תוכנות צד ג' ככל הנדרש לשמירתם בתוקף בכל תקופת ההתקשרות. הספק יציג לנתי"ע העתק רישיונות אלה לפי דרישתה.

12.5. הספק מתחייב בזאת לשפות את נתי"ע, שיפוי מלא, מייד ובלתי מותנה עם דרישתה הראשונה של נתי"ע, ולשלם לה כל סכום, אשר נתי"ע תיאלץ ו/או תחויב לשלם, לכל גורם שהוא עקב החלטת ערכאה מוסמכת שלא עוכב ביצועה, וכן את הוצאות נתי"ע בקשר לכך לרבות הוצאות התדיינות, בגין הפרת התחייבותיו לעיל. נתי"ע תיתן הודעה לספק על כל תביעה או דרישה כאמור בסעיף זה, וכן הזדמנות סבירה להתגונן מפניהן, ככל שרלוונטי בנסיבות העניין, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של נתי"ע.

13. זכויות יוצרים וקניין רוחני

13.1. על אף האמור בהוראות כל דין, לרבות בחוק זכות יוצרים, התשס"ח-2007 (וככל שעל הספק חלות תקנות/כללי אתיקה מקצועית – על אף האמור בתקנות האתיקה הנ"ל), מצהיר הספק באופן סופי, מלא ובלתי חוזר, כדלקמן:

13.1.1. נתי"ע תהיה הבעלים הראשון, המלא והבלעדי בכל הזכויות הקשורות ו/או הנובעות, במישרין או בעקיפין, מהשירותים ו/או בתוצרי השירותים ו/או בכל מידע ומסמכים שהוכנו ו/או שהוגשו במסגרתם, מיד עם עריכתם, לרבות לעניין זה: פיתוחים טכנולוגיים, פטנטים, מדגמים, זכויות יוצרים וזכויות קניין רוחני אחרות, רשומות ושאינן רשומות וכן בכל תוצרי השירותים (חלקיים ו/או מלאים, ובין היתר – טיוטות ומסמכים בלתי מוגמרים), לרבות התכנונים, המסמכים, התכנונים, החישובים, התרשימים, חוות הדעת, האומדנים, השרטוטים, נתוני בדיקה וביקורת, מודלים, תוצאות סקרים, צילומים, חשבוניות, שיטות בדיקה וכיו"ב (יחדיו: "הזכויות בתוצרי השירותים").

על אף האמור לעיל, הרי שמתודולוגיות, מידע, שיטות עבודה, תהליכים כלליים לעיבוד נתונים ונהלים שהינם קניינו הרוחני של הספק עובר למועד חתימת החוזה ואשר לא פותחו עבור החברה במסגרת השירותים ו/או בקשר עמם, יוותרו בבעלות הספק ולא ייחשבו כחלק מתוצרי השירותים. מובהר לעניין זה, כי הספק מעניק בזה לחברה רישיון שימוש לא בלעדי ובלתי חוזר, הניתן להעברה לצד שלישי, בכל המתודולוגיות, המידע, שיטות עבודה, התהליכים ונהלים כאמור.

13.1.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 13.1.1 לעיל, נתי"ע בלבד תהיה רשאית לבצע, בעצמה ו/או באמצעות כל מי מטעמה לרבות באמצעות בעלי מקצוע ומומחים אחרים שאינם הספק ו/או צוות הספק ו/או מי מטעמם, כל שימוש הדרוש לצרכיה בתוצרי השירותים ובזכויות תוצרי השירותים (כולם או חלקם), לרבות שינוי, התאמה, תיקון ועריכה באיזה מהתוצרים והזכויות כאמור, והכל בכל עת, ועל פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ומבלי שתידרש להסכמת הספק ו/או לתשלום תמורה ו/או פיצוי ו/או שיפוי לספק. בעניין זה מצהיר הספק, כי ידוע לו והוא נותן את הסכמתו המפורשת לכך שנת"ע לא תהא מחויבת לציין את שמו בתוצרי השירותים ובזכויותיהם, בין היתר, במסגרת שימוש שתבצע בהם ו/או באמצעותם.

מובהר כי ככל שיידרש לכך על ידי נתי"ע, יישא הספק באחריות הבלעדית, על חשבונו, לאפשר לחברה ו/או לכל מי מטעמה בכל עת לבצע כל שימוש כאמור בסעיף 13.1.2 זה לעיל, באיזה מהזכויות בתוצרי השירותים, וזאת ללא תנאי ומבלי שיהיה זכאי לכל תמורה נוספת בשל כך.

הספק מצהיר ומתחייב בזאת, באופן מפורש, מלא ובלתי חוזר, כי האמור בסעיף 13.1.2 זה לעיל מהווה, לכל דבר ועניין, הסכמה מלאה ובלתי חוזרת לבצע כל שימוש באיזה מתוצרי השירותים והזכויות בתוצרי השירותים, ללא כל תמורה מעבר לתמורה בגין השירותים. למען הסר כל ספק מובהר כי שימוש אותו תבצע נתי"ע בתוצרי השירותים ו/או בזכויות תוצרי השירותים, לרבות העברתו ליועץ ו/או לספק חלופי על פי הוראות החוזה, לא תחשב בשום מקרה כהתנהלות בניגוד לחובה מקצועית ו/או בניגוד לכל חובה חוקית אחרת המוטלת על הספק על פי כל דין.

עוד מובהר כי מבלי לגרוע בשום צורה ואופן מזכויות נתי"ע על פי סעיף 13 זה, כל שימוש, שינוי, התאמה, תיקון ועריכה שתבצע נתי"ע לצרכיה באיזה מתוצרי השירותים ומהזכויות בתוצרי השירותים, לרבות באמצעות בעלי מקצוע ומומחים אחרים שאינם הספק, לא ייחשבו, בכל מקרה, כפגיעה ו/או כהפרה בזכותו המוסרית של הספק ו/או של מי מצוות הספק, לפי העניין, באיזה מהזכויות בתוצרי השירותים (ככל שקיימות לספק ו/או למי מצוות הספק זכויות כאמור), כמו גם שהם לא ייחשבו כהטלת פגם ו/או סילוק ו/או שינוי צורה ו/או פגיעה בכבודם של הספק ו/או מי מצוות הספק.

13.2. האמור בסעיף 13.1, לרבות כל שימוש אותו תבצע נתי"ע בעצמה ו/או באמצעות מי מטעמה באיזה מתוצרי השירותים והזכויות בתוצרי השירותים, לא יגרעו בשום צורה ואופן מאחריותו המלאה והבלעדית של הספק לשירותים ולתוצריהם שבוצעו על ידו ו/או על ידי מי מטעמו, לרבות לעניין זה לכל ליקוי ו/או פגם ו/או השמטה ו/או טעות ו/או אי התאמה שנתגלו בכל עת בשירותים ובתוצרי השירותים, והספק יפצה ו/או ישפה את נתי"ע, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל נזק ו/או אובדן ו/או הוצאה ו/או תשלום שנגרמו לחברה ו/או למי מטעמה ו/או שבהם נדרשה נתי"ע לשאת, לפי העניין, בקשר עם האמור. אין באמור בסעיף זה על מנת להוות חוזה לטובת צד שלישי.

13.3. הספק יישא באחריות להטמיע בכל ההסכמים עם מי מצוות הספק ו/או עם קבלני משנה או יועצים (ככל שיאושרו כאלה), הוראות המשקפות והתואמות במלואן את מחויבות הספק וזכויות נתי"ע על פי סעיף זה, באופן שבו יחולו הוראות סעיף זה במלואן, גם על הקניין הרוחני שמקורו, במישרין או בעקיפין, בשירותים שהוענקו על ידי מי מצוות הספק ו/או קבלני המשנה.

13.4. על אף האמור בהוראות כל דין, לספק לא תוקנה כל זכות לעיכבון ו/או שעבוד בתוצרי השירותים ובזכויות תוצרי השירותים.

13.5. זכויות נתי"ע כפי שהן מפורטות בסעיף 13 זה היו ידועות לספק ומקובלות עליו ללא סייג, טרם התקשרותו בחוזה. הספק שיקלל במסגרת שכר החוזה את זכויות נתי"ע האמורות, התמורה ושאר התשלומים להם יהיה זכאי בגין ביצוע השירותים ושאר התחייבויותיו על פי החוזה משקפות וכוללות את הענקת הזכויות הנקובות בסעיף זה, והספק מוותר בזאת באופן סופי, מוחלט, מלא ובלתי חוזר, ויהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה, מכל מין וסוג, בקשר לכך.

13.6. הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכך שמתן איזה מהשירותים וכן תוצרי השירותים, לרבות שימוש בצידוד, מערכות ומתקנים הדרושים לביצוע השירותים לא יפגעו ו/או יגרעו ו/או יפרו, בשום צורה ואופן, זכויות קניין רוחני ו/או כל זכות אחרת של צדדים שלישיים.

13.7. בכל מקרה בו יטען צד שלישי כלשהו כי פעילות הספק בקשר עם השירותים ו/או תוצרי השירותים ו/או איזה מהזכויות בתוצרי השירותים, מפר פטנט ו/או זכות יוצרים ו/או כל זכות קניין רוחני אחר של אותו צד שלישי ("טענת הפרה"), אזי מבלי לגרוע משאר הוראות סעיף 13 זה לעיל, יישא הספק באחריות הבלעדית, על חשבונו, להגן על נתי"ע ו/או על מי מטעמה מפני אותה טענה ו/או תביעה ו/או דרישה וישלם את כל ההוצאות, הנזקים ושכ"ט עו"ד בהם נדרשה נתי"ע לשאת, מיד לאחר שנדרש לכך. הספק יישא באחריות לאפשר לחברה, על חשבונו, להשתמש באיזה מתוצרי השירותים ו/או בזכויות תוצרי השירותים מושא טענת ההפרה. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יפצה ו/או ישפה הספק את נתי"ע, מיד עם דרישתה הראשונה, בגין כל נזק, אובדן, עלות, תשלום והוצאה, מכל מין וסוג, שנגרמו לחברה ו/או שבהם נדרשה נתי"ע לשאת בקשר עם טענת ההפרה. הספק וספק המערכת יאפשרו לחברה, על חשבונו, להשתמש במוצר המפר או להחליפו במוצר אחר אשר יאפשר את המשך תפקודה של המערכת בהתאם להוראות החוזה, כשהיא עומדת בכל דרישות המוקד. לא אפשר הספק ו/או ספק המערכת לחברה לבצע שימוש במוצר המפר או במוצר חלופי, יחשב הדבר כהפרה יסודית של החוזה וכתב ההתחייבות של ספק המערכת.

13.8. הספק ו/או ספק המערכת יפצו וישפו את החברה, ביחד ולחוד, על פי פסק דין או החלטה, שלא עוכב ביצועם, שניתן על ידי מותב משפטי מוסמך, בשל נזק שנגרם לחברה בקשר עם השימוש במוצר המפר, המוצר החליפי ו/או בשל טענת ההפרה. הוגשה כנגד החברה תביעה בגין השימוש במוצר המפר, המוצר החליפי ו/או בשל טענת ההפרה, תודיע החברה לספק ו/או ספק המערכת על כך תוך זמן סביר וכן תעניק לספק ו/או ספק המערכת אפשרות סבירה להתגונן בפניה. כמו כן, בנסיבות האמורות, החברה לא תתפשר בתביעה כאמור, ללא אישור הספק מראש ובכתב. נתי"ע תיתן הודעה לספק על כל תביעה או דרישה כאמור בסעיף זה, וכן הזדמנות סבירה להתגונן מפניה, ככל שרלוונטי בנסיבות העניין, הכל בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של נתי"ע.

13.9. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל מתחייב בזה הספק, כי עם הפסקת ההתקשרות ו/או מתן השירותים ו/או הקפאת ההתקשרות, מכל סיבה שהיא, יציג הספק לנתי"ע את כל החומר הרלוונטי המצוי בידיו, את העבודה שבוצעה על ידו עד אותו מועד וכל מסמך ו/או מידע ו/או נתון המצוי בידו ואת כל תוצרי השירותים שבידיו ו/או בידי מי מטעמו. בנוסף לכך, ומבלי לגרוע מאחריותו

של הספק לערוך חפיפה בהתאם להוראות סעיף 10.9 לעיל, הספק יעביר בתוך שבעה (7) ימים ממועד מתן ההודעה על הפסקת/סיום ההתקשרות על ידי נתי"ע ו/או ביטול הזמנת עבודה, לפי המוקדם, באופן מסודר ומאורגן לידי נתי"ע ו/או לידי מי שנת"ע קבעה לעניין זה, את העותקים המקוריים וכן כל עותק צילומי ו/או אחר של כל המסמכים, הדו"חות, הידע, המידע, הנתונים, התוכניות, תוצרי השירותים וכל מסמך אחר שנערך בקשר עם השירותים, לרבות טיוטות ועותקים וכל מידע ונתון הרלוונטיים לחוזה ולשירותים, וזאת גם במדיה דיגיטאלית (בקבצי וורד ו/או קבצי תוכנה רלוונטית אחרת). למען הסר ספק, הספק לא יהא רשאי להעתיק את תוצרי השירותים והמסמכים כאמור ו/או לעשות שימוש בהם, בכל דרך שהיא, ללא אישור מראש ובכתב של נתי"ע. ככל שנת"ע תורה, החזרת ו/או העברת תוצרי השירותים הערוכים במסגרת תוכנת מחשב ו/או בקובץ דיגיטלי תתבצע באמצעות העברת כל ההעתיקים של הקובץ ומחיקתם ממערכות הספק.

13.10. הספק יעמיד לרשות נתי"ע סיוע, ככל שיידרש, כדי שתוכל להשתמש במידע ובתוצרי השירותים כאמור בסעיף 13.9 לעיל באופן עצמאי, לרבות ביצוע חפיפה עם מי שתורה נתי"ע, וזאת גם לאחר סיום ההתקשרות. מוסכם כי מחלוקת כספית ו/או אחרת בין הספק לבין נתי"ע, אם תתעורר כזו, לא תהווה עילה לעיכוב בהעברת הטיפול בשירותים לספק אחר ו/או לחברה, והספק מתחייב לעשות את מירב המאמצים על מנת שהעברת הטיפול כאמור תתבצע באופן מקיף, ביעילות ובמהירות האפשרית.

13.11. סעיף 13 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

14. סודיות

הספק מצהיר ומתחייב בזאת באופן סופי, מלא ובלתי חוזר, כדלקמן:

14.1. הספק ישמור בעצמו וכן יישא באחריות המלאה לכך שהוא וכל מי מטעמו ישמרו בסודיות מוחלטת, ללא הגבלה בזמן, וכן לא יגלו ו/או יעבירו לכל צד שלישי ו/או יעשו כל שימוש, במישרין או בעקיפין, בידע, פרטים ומסמכים לרבות כל רעיון, תוכנית, מסמך, המצאה ויצירה בקשר עם השירותים, בכתב ו/או בעל פה ו/או בכל דרך אחרת, לרבות העתק ו/או שכפול ו/או כל סיכום ו/או תקציר ו/או עיבוד של האמור, בכל מדיה שהיא, שנמסרו לו ו/או הגיעו לידי תוך כדי ביצוע החוזה ו/או בקשר ישיר ו/או עקיף אליהן, לרבות בזכויות תוצרי השירותים (כהגדרת מונח זה בסעיף 13 לעיל), למעט אם נתנה לשם כך החברה את הסכמתה המפורשת, בכתב ומראש (יחדיו: "**המידע הסודי**"). כמו כן, יישא הספק באחריות לקבל את אישור החברה בכתב לכל פרסום בקשר עם השירותים.

14.2. מבלי לגרוע משאר הוראות סעיף זה, יהיה הספק רשאי להשתמש במידע הסודי אך ורק לשם מתן השירותים ו/או ביצוע עבודות מושא הסכם זה.

14.3. הספק מצהיר, כי ידוע לו כי הוראות סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, תחול על הפרת התחייבויותיו על פי סעיף 14 זה.

14.4. היה ותתיר החברה את מסירת המידע הסודי ו/או כל חלק ממנו לצד שלישי כלשהו, תהיה העברתו מותנית בכך שאותו צד שלישי יחתום מול החברה ומול הספק, ביחד ולחוד, על התחייבות בלתי חוזרת לשמירת סודיות ואבטחת מידע בנוסח **נספח יא'** לחוזה זה, ולפיו יהיה מחויב כלפי החברה וכלפי הספק בשמירה על סודיות המידע הסודי באופן המגן על זכויות החברה, לכל הפחות כמפורט בסעיף זה. הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכל מעשה ו/או מחדל של צד שלישי אשר יפר, במישרין או בעקיפין, איזה מההוראות הנקובות בסעיף זה. אין בהוראת סעיף זה על מנת להוות חוזה לטובת צד שלישי.

14.5. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 14.4 לעיל, יישא באחריות המלאה לכך שכל אחד מטעם הספק ובכלל זה בעלי המקצוע, צוות הספק, קבלני משנה וכל מי מטעמם, יחתום מול החברה ומול הספק, ביחד ולחוד, על התחייבות בלתי חוזרת לשמירת סודיות ואבטחת מידע לפיו יהיה מחויב כלפי החברה וכלפי הספק בשמירה על סודיות המידע הסודי באופן המגן על זכויות החברה, לכל הפחות כמפורט בסעיף זה ובנוסח **נספח יא'** לחוזה זה. הספק יישא באחריות המלאה והבלעדית לכל מעשה ו/או מחדל של מי מצוות הספק ו/או מי מטעמו אשר יפר, במישרין או בעקיפין, איזה מההוראות הנקובות בסעיף זה. אין בהוראת סעיף זה על מנת להוות חוזה לטובת צד שלישי.

14.6. הספק ינקוט לגבי המידע הסודי באמצעי זהירות מהמעלה הראשונה על מנת לשמור על סודיותו, ומבלי לגרוע מהאמור, לכל הפחות בכל אמצעי הזהירות המקובלים אצל הספק, וכן יודיע לחברה, בכתב ומיידית, על כל מקרה של חשש לאובדן ו/או של אובדן המידע הסודי ו/או כל חלק ממנו.

14.7. בכל מקרה שבו הופנתה אל הספק דרישה על פי דין, באמצעות כל גורם מוסמך ו/או כל רשות מוסמכת, למסירת המידע הסודי ו/או כל חלק ממנו, במישרין או בעקיפין, יודיע הספק לחברה על כך מיד ובכתב. מבלי לגרוע מהאמור בסעיף זה לעיל, יאפשר הספק לחברה שהות מספקת להתגונן

ולמצות את כל ההליכים הנוגעים למסירת המידע הסודי כאמור, וזאת טרם מסירתו לגורם ו/או לרשות הרלוונטיים.

14.8. עם מתן הודעה על הפסקת/סיום ההתקשרות על ידי נת"ע ו/או בכל עת לפי דרישת נת"ע, הספק יישא באחריות להשיב לחברה את המידע הסודי שנמסר לספק ו/או לכל מי מטעמו, לרבות לצוות הספק ו/או לכל מי מטעמו, על כל העתקיו, וכן להשמיד, על פי דרישת החברה, כל מידע סודי שנמצא ברשות הספק ו/או ברשות כל מי מטעמו כאמור.

14.9. ידוע לספק שאין ולא תהיה לספק ו/או לצוות הספק ו/או לכל מי מטעמו זכות כלשהי במידע הסודי ו/או בכל חלק ממנו, לרבות אך מבלי לגרוע, בכל המצאה ו/או חידוש ו/או פטנט, שייווצר על בסיס המידע הסודי.

14.10. הובהר לספק שהפרת אילו מהתחייבויותיו על פי סעיף זה לעיל עלולה לגרום לחברה נזקים כבדים, והספק מתחייב לשפות ולפצות את החברה בגין כל נזק ו/או הפסד ו/או אובדן כלשהו שייגרם לו מחמת הפרה כאמור. כמו כן מצהיר ומסכים הספק, כי בכל מקרה של הפרה כאמור תהא החברה זכאית לכל סעד כספי ו/או אחר (לרבות קבלת צווים למיניהם) הקיימים על פי דין.

14.11. במונח "מידע סודי" לא יכללו: (1) מידע שהוא נחלת הכלל ו/או שלאחר חתימת החוזה הפך לנחלת הכלל, שלא כתוצאה מהפרת התחייבות הספק ו/או מי מטעמו ו/או צדדים שלישיים; (2) מידע שהגיע ו/או יגיע לידיעת הספק מצד ג' כלשהו שלא תוך הפרת ההתחייבות לשמירת הסודיות; (3) מידע אשר החברה אישרה בכתב כי אינו כלול במידע הסודי; (4) מידע אשר הספק נדרש לגלותו בהתאם לצו שיפוטי שניתן על ידי ערכאה משפטית מוסמכת, ובלבד שהספק הודיע לחברה מיד לאחר קבלת הצו האמור וכן העניק לחברה שהות מספקת להתגונן. מובהר כי נטל ההוכחה להתקיימות איזה מהחריגים לתחולת ה"מידע הסודי", יחול על הספק בלבד.

14.12. סעיף 14 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

15. אבטחת מידע

15.1. הספק מצהיר ומתחייב בזאת, כי ידוע לו שהשירותים יכילו מידע רגיש ומסווג וכי קיימת חשיבות לאבטחת המידע שייכלל במסגרת מתן השירותים. מבלי לגרוע מהאמור לעיל ומחובותיו של הספק בהתאם להוראות נספח ג' 1 לחוזה זה, יבצע הספק, על אחריותו הבלעדית ועל חשבונו, כחלק בלתי נפרד מהשירותים, את ההתחייבויות המפורטות בהסכם זה, על נספחיו, בקשר עם אבטחת מידע ושמירת הסודיות וכן כל פעולה אחרת אשר תאפשר לחברה את אבטחת המידע שנכלל בשירותים ו/או שמירה על שלמותו, וזאת בנוסף ומבלי לגרוע מהוראות כל דין החלות בקשר עם האמור.

15.2. סעיף 15 זה הינו מעיקרי הסכם זה והפרת תנאי מתנאיו תהווה הפרה יסודית של הסכם זה.

16. איסור ניגוד עניינים

16.1. המונחים להלן יישמשו בהסכם זה בכל הנוגע לסוגיית ניגוד עניינים:

"**אמצעי שליטה**" – כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

"**ניגוד עניינים**" – הימצאות או חשש ממשי ומבוסס, לדעת נת"ע, להימצאות הספק בכל אחד מהמצבים הבאים:

(א) התנגשות בין החובה המוטלת על הספק לבצע את תפקידו ואת השירותים בהתאם להסכם ללא שיקולים זרים או משוא פנים, ובין כל ענין אחר של הספק;

(ב) "**ניגוד עניינים אישי**", קרי: כאשר עניין עליו מופקד הספק לפי הסכם זה עלול להתנגש עם עניין אחר שלו;

(ג) "**ניגוד עניינים מוסדי**", קרי: כאשר עניין עליו מופקד הספק לפי הסכם זה עלול להתנגש עם עניין אחר, ציבורי או פרטי, שהוא ממלא במסגרת גוף ציבורי או גוף אחר;

(ד) "**עניין נוגד**", קרי: עניין אחר העשוי להשפיע על תפקודו של הספק, שאינו במסגרת חובותיו לפי ההסכם.

"**עובד**" – כל אחד מעובדי הספק או מהגורמים המועסקים על ידו לצורך מתן השירותים לחברה לרבות נותני השירותים, גם אם אין מתקיימים בינם לבין הספק יחסי עובד-מעסיק.

"**עניין אחר**" – כל עניין אישי, מקצועי, משפחתי – שאינו חלק מחובותיו של הספק לפי ההסכם – לרבות עניינו של קרוב או של גוף שהספק או קרוב שלו חבר בו, מנהל אותו או עובד אחראי בו, או גוף בו לספק יש זכויות קנייניות או חוזיות - לרבות זכות לקבלת רווחים וכן ענינו של לקוח של הספק או של שותפו של הספק או של קרובו.

"קרוב" – בן זוג, אח, הורה, צאצא, וכן הורה או בן זוג של כל אחד מאלה.

16.2. הספק יבצע את השירותים באופן התואם את אינטרס נתי"ע, ובכלל האמור לא יהיה לו, במהלך תקופת ההתקשרות ומתן השירותים עבור נתי"ע, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא ולא ימצא במצב של ניגוד עניינים או חשש לניגוד עניינים, מכל מין וסוג.

16.3. הספק מתחייב בזאת להימנע מכל פעולה שיש בה ניגוד עניינים או עשוי להיות בה פוטנציאל לניגוד עניינים בין מילוי תפקידיו על פי הסכם זה לבין מילוי תפקיד או התחייבות אחרת של הספק או של עובדיו, במישרין או בעקיפין, והוא מתחייב בזאת להודיע לחברה על כל חשש לקיום ניגוד עניינים כאמור, וכן מתחייב לפעול בהתאם להוראות נתי"ע למניעת ניגוד עניינים כאמור.

16.4. הספק מתחייב להודיע לחברה בכתב ובאופן מיידי, מייד עם היוודע לו על כך, על כל עניין אישי ו/או עסקי בין פעילותיו, פעילות משרדו ו/או פעילות כל צד שבו ו/או עימו קשור הספק, במישרין ו/או בעקיפין, לרבות כל אדם ו/או גורם אשר מבצע עבור החברה את השירותים מטעמו של הספק, לבין כל אחד מאלה: (א) חברות (לרבות חברות אם, חברות אחיות וחברות בנות) אשר עשויות להתמודד באיזה מהמכרזים של החברה ו/או להתקשר עם החברה בחוזה בכל דרך; (ב) חברות (לרבות חברות אם, חברות אחיות וחברות בנות) אשר פעילותן העסקית היא בתחום התשתיות ו/או התחבורה; (ג) מי שמחזיקים, במישרין ו/או בעקיפין, באמצעי שליטה בחברות המנויות בס"ק (א) עד (ב) לעיל; (ד) מי שהחברות כאמור מחזיקות בהם באמצעי שליטה, במישרין ו/או בעקיפין; (ה) נושאי המשרה של כל אחד מהגורמים האמורים בס"ק (א) עד (ד) לעיל; (ו) גופים, קבלני משנה ויועצים הקשורים לחברות ולגורמים כאמור בס"ק (א) עד (ה) לעיל לרבות נושאי המשרה בהם; (ז) כל גורם אחר שהעניין האישי ו/או העסקי שיש לספק עימו עלול להעמיד אותו במצב של ניגוד עניינים בקשר לביצוע השירותים.

16.5. הספק יחתום על התחייבות להעדר ניגוד עניינים, בנוסח המצורף בנספח יב' לחוזה זה, במועד חתימת ההסכם, בתחילת כל שנה קלנדארית בה יינתנו השירותים ו/או בכל מועד אחר במהלך תקופת ההתקשרות כפי שייקבע על ידי נתי"ע.

16.6. הספק מצהיר בזאת כי הובהר לו וכי ידוע לו, בטרם נחתם הסכם זה, כי לא יהיה רשאי להשתתף, במישרין או בעקיפין, בעצמו או כשותף או כיועץ או בכל דרך אחרת, עם כל גוף אשר ישתתף או יתמודד במכרזים עתידיים שתפרסם נתי"ע, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, ככל שייערכו (להלן: "המכרזים"), אלא בתנאי שתוגש בקשה מתאימה, ויתקבל בגינה אישור מראש ובכתב מנתי"ע שיינתן (אם יינתן) לפי שיקול דעתה הבלעדי.

16.7. הוראות סעיף 16.6 לעיל יחולו, בהתאמה, גם על התקשרות בין הספק לבין מתמודדים במכרזים, לרבות על הגופים המרכיבים את אותם מתמודדים וזאת כל עוד גופים כאמור מצויים בהליך של התמודדות, וכן יחולו לגבי כל גוף או חברה שתבחר או ייבחרו בסופם וזאת כל עוד קיימות התקשרויות בין נתי"ע ובין אותו גוף או דרישות בקשר להתקשרויות כאמור.

16.8. הספק מתחייב בזאת לא לספק לכל צד שלישי, לרבות ליועצים אחרים של נתי"ע או למישהו מטעמו, כל שירות או מידע בקשר לשירותים או כל שירות אחר בקשר לכל פעולה אחרת הנוגעת במישרין או בעקיפין לשירותים, בין שהשירות או המידע כאמור מוגש בתמורה ובין שלא בתמורה, פרט לשירותים מטעם נתי"ע החלים עליו במפורש מתוקף התקשרות זו, ועל פי הסכם זה, אלא אם כן ניתנה לכך הסכמתה של נתי"ע מראש ובכתב, שתינתן לפי שיקול דעתה הבלעדי.

16.9. הספק מתחייב בזאת להחתים את נותני השירותים והמועסקים מטעמו על התחייבות להעדר ניגוד עניינים בנוסח המצורף כנספח ז' להסכם זה. כתבי ההתחייבות החתומים יועברו לנתי"ע במעמד ובצמוד לחתימת הסכם זה על ידי הספק, ויחתמו פעם נוספת בתחילת כל שנה קלנדארית בה יינתנו השירותים או בכל מועד אחר במהלך תקופת ההתקשרות כפי שייקבע על ידי נתי"ע.

16.10. הוראות סעיפים 16.6 עד 16.8 ביחס למתן השירותים יעמדו בתוקפן שנה אחת (1) לאחר סיום ההתקשרות לפי הסכם זה.

16.11. הוראות סעיף 16 זה יחולו, בנוסף על הספק, גם על חברות קשורות בו או חברות אם של הספק או חברה אחרת שהספק הינו בעל עניין בה (כהגדרתם בחוק ניירות ערך, התשכ"ח-1968).

17. ביצוע חלף הספק

כל חיוב ו/או הצהרה על פי ההסכם ונספחיו אשר לא מולאו על ידי הספק, רשאית החברה לקיימו באמצעות אחרים זולתו, על חשבון הספק, והספק ישפה את החברה עקב כל הוצאה שנגרמה לה לשם

קיום אותו חיוב ו/או הצהרה שבה נתחייב הספק לכתחילה, בצירוף הוצאות מנהליות בשיעור מוסכם של 12%.

18. העברת זכויות והתחייבויות

- 18.1. הספק אינו רשאי למסור ו/או להעביר לאחר ו/או להמחות את זכויותיו על פי החוזה ו/או את החובות הנובעות ממנו, אלא באישור נת"ע מראש ובכתב.
- 18.2. זכויותיו של הספק לפי החוזה או מכוחו, כולן או חלקן, אסורות בשעבוד כלשהו.
- 18.3. כל מסירה ו/או העברה ו/או דיספוזיציה אחרת שיתיימר הספק לבצע בניגוד להוראות סעיף זה תהא בטלה ומבוטלת וחסרת כל תוקף.
- 18.4. נת"ע תהא רשאית להעביר ו/או להסב את זכויותיה ו/או את התחייבויותיה על פי הסכם זה, כולן או חלקן, ללא צורך בהסכמת הספק, ובמקרה כאמור יהיה הנעבר לבדו זכאי וחייב כלפי הספק. נת"ע תמסור לספק הודעה בכתב על העברה או הסבה כאמור.

19. איסור שימוש בלוגו של נת"ע

הספק אינו רשאי לעשות כל שימוש במסמך הנושא את הלוגו של נת"ע, אלא באישורה מראש ובכתב של נת"ע. הספק יביא הוראה זו לידיעת עובדיו, אנשי צוות הספק וכל מי מטעמו. "לוגו" בסעיף זה משמעותו – סמל, סימן או כל דבר אחר המזהה את נת"ע.

20. העדר בלעדיות

בחתימתו על הסכם זה מצהיר הספק, כי אין בהתקשרות על פי חוזה זה כדי ליתן לספק בלעדיות בקשר עם ביצוע השירותים, לחייב את נת"ע בקשר להיקפם של השירותים שיוזמנו ממנו (אם בכלל), או להגביל את זכות נת"ע להזמנת שירותים מספקים ומיועצים נוספים, לרבות בתחום השירותים מושא התקשרות זו. נת"ע רשאית, בכל עת ועל פי שיקול דעתה המוחלט, להוסיף ספקים ויועצים נוספים או להתקשר עם אחר או אחרים לביצוע השירותים או לביצוע שירותים דומים, וזאת בכל דרך שתבחר לנכון (לרבות באמצעות מכרזים/אחרים, בהתאם להוראות הדין), גם תוך כדי תקופת ההתקשרות. לפיכך מובהר לספק, כי ייתכן ששירותים אלה או דומים לשירותים מושא הסכם זה יינתנו לחברה במקביל על ידי ספקים ו/או יועצים ו/או אנשי מקצוע אחרים (בין אם נבחרו באותו הליך התקשרות ובין אם בהליכים אחרים) ו/או על ידי ספקים אחרים (קיימים או עתידיים).

21. השפעת סכסוך על ביצוע השירותים

- 21.1. הספק מצהיר ומתחייב בזאת, באופן בלתי חוזר, כי בכל מקרה בו נתגלעה מחלוקת ו/או אי הסכמה בין הצדדים, מכל מין וסוג שהוא, לרבות מחלוקת ו/או אי הסכמה אשר נדונה במושב שיפוטי כל שהוא, יישא הספק באחריות להמשיך בביצוע השירותים ו/או בביצוע שאר התחייבויותיו על פי החוזה, ללא כל עיכוב או השהיה, בהתאם לכל הוראות החוזה.
- 21.2. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי על אף האמור בכל דין, לרבות הוראות חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970, הספק לא יהיה רשאי, בשום מקרה, לבטל את החוזה, וזאת מכל סיבה שהיא, וכי הסעד היחיד אשר יעמוד לספק על פי החוזה יהיו סעד ממוני בלבד.

22. קיזוז ועכבו

- 22.1. הספק לא יהא רשאי לקזז ו/או לעכב כל סכום ו/או תשלום שהוא המגיע ממנו לחברה וכן לא יהיה רשאי לעכב כל מסמך ו/או נכס ו/או תכנית, מכל מין וסוג שהם, להבטחת חובות נת"ע כלפיו.
- 22.2. הספק לא יהיה רשאי להפסיק עבודה ו/או לסרב לקבל על עצמו מטלה ו/או שירות, בשל מחלוקת ו/או דרישה כספית שלו כלפי נת"ע, לרבות במקרה של עיכוב בביצוע תשלום, גם אם אינו שנוי במחלוקת ו/או במקרה של מחלוקת בקשר עם תשלומים ו/או מכל סיבה אחרת, כל עוד לא בוטל הסכם זה על ידי נת"ע או הגיע לסיומו לפי הוראותיו.
- 22.3. נת"ע תהא רשאית לקזז ו/או לעכב כל תשלום ו/או פיצוי שיגיעו לה על פי חוזה זה מכל תשלום המגיע או שיגיע לספק על פי חוזה זה ו/או על פי חוזים אחרים וכן תהיה רשאית לעכב כל נכס, ציוד, מתקן, מסמך ותכנית, מכל מין וסוג שהם, להבטחת חובות הספק כלפיה על פי החוזה ו/או על פי הסכמים אחרים שבין הצדדים.

23. שונות

- 23.1. החוזה מכיל, מבטא וממחה את כל התנאים המוסכמים בין הצדדים. כל הבטחה ו/או הצהרה ו/או חוזה, ו/או התחייבות ו/או מצג, בכתב או בעל פה, שניתנו ו/או נעשו על ידי הצדדים לפני כריתת החוזה, ואשר לא באו לידי ביטוי בחוזה ובהליך, מבוטלים בזה ואין בהם כדי להוסיף על החיובים

- והזכויות הקבועים בחוזה או הנובעים הימנו, לגרוע מהם או לשנותם, והצדדים לא יהיו קשורים בהם.
- 23.2. כל שינוי בחוזה ייעשה באמצעות מסמך נפרד מהחוזה, שיודפס בכתב, וייחתם על ידי שני הצדדים באמצעות מורשי החתימה מטעם כל אחד מן הצדדים, שאם לא כך – לא יהיה בר תוקף. שינוי כאמור, לאחר שהודפס ונחתם כנדרש, יצורף כנספח לחוזה וכחלק בלתי נפרד הימנו.
- 23.3. הספק יהא אחראי כלפי השלטונות, המשרדים הממשלתיים ורשויות מוסמכות אחרות כלשהן, לרבות רשות החברות הממשלתיות, עבור כל החובות המוטלות או שתוטלנה על ידי הרשויות האמורות על פי הוראות כל דין בקשר לביצוע השירותים על פי החוזה.
- 23.4. הסכמת נת"ע לסטייה ממילוי אחר תנאי מתנאי החוזה במקרה מסוים לא תשמש תקדים ולא ילמדו ממנה גזירה שווה למקרה אחר.
- 23.5. לא השתמשה נת"ע במקרה מסוים בזכויותיה לפי החוזה, לא ייחשב הדבר כוויתור על זכויותיה אלה, לא לגבי המקרה המסוים ולא לגבי מקרים דומים שלאחר מכן.
- 23.6. שום דבר מהאמור בהסכם זה לא יתפרש כבא להקנות זכות כלשהי לטובת צד שלישי שאיננו צד להסכם זה ולא יקנה לצד שלישי זכות כלשהי לדרוש את קיום האמור בו.
- 23.7. סמכות השיפוט בכל דבר ועניין הנובעים מהסכם זה תהא מסורה לבתי המשפט המוסמכים בעיר תל-אביב יפו, ולהם בלבד.
- 23.8. כתובות הצדדים לצורך הסכם זה הן כמפורט במבוא לו, וכל הודעה אשר תשלח בדואר רשום מצד אחד למשנהו, לפי הכתובת האמורה, תיחשב כאילו התקבלה אצל הנמען 72 שעות מעת מסירתה למשלוח בבית דואר בישראל, ואם נמסרה ביד, מעת מסירתה. הודעה אשר תישלח באמצעות פקסימיליה או בדוא"ל (לנציג נת"ע בלבד) תיחשב כאילו התקבלה רק אם נתקבל אישור טלפוני לכך. השולח ישמור אישורים בדבר משלוח ההודעות.
- מובהר כי כל הודעה בעלת אופי משפטי אשר תישלח לנת"ע, תימסר במסירה ביד, כנגד אישור קבלה, או במשלוח בדואר רשום, ולא תותר שליחתה בפקסימיליה. ככל וישנו ספק באשר להיות המסמך מסמך משפטי, הספק יפעל בהתאם להוראות סעיף זה ולא תותר הגשת המסמך בפקסימיליה.

ולראיה באו הצדדים על החתום :

הספק	נת"ע
<u>אישור</u>	
אני הח"מ, _____, עו"ד/רו"ח, מרח' _____, מאשר בזאת כי חתימתו של ה"ח _____ אשר חתם על חוזה התקשרות זה לניהול, תפעול והפעלת מוקד שירות ופניות ציבור רב ערוצי עבור חברת נת"ע, מחייבת את הספק לכל דבר ועניין.	
עו"ד/רו"ח	תאריך

נספח א' – מפרט השירותים

תוכן עניינים למפרט

פרק א' – רקע כללי ומטרות

1. רקע 40
2. המצב הקיים 41
3. אחריות הספק למתן השירותים 43

פרק ב' – דרישות כלליות להפעלת מוקד השירות

4. תחומי הפניות ושלבי הטיפול בהן 44
5. תרחישי השיחה 44
6. ערוצי הפנייה למוקד השירות 44
7. שלבי הטיפול בפנייה 45
8. שעות פעילות מוקד השירות והיקף נציגי השירות 46
9. שפות המענה במוקד השירות 47
10. רמות השירות הנדרשות 47
11. שגרת ניהול מוקד השירות 50
12. בקרת השירותים 50

פרק ג' – צוות הספק

13. דרישות כלליות מצוות הספק 52
14. מנהל המוקד 52
15. האחמ"ש ונציגי השירות 53
16. תפקידים תומכים 53
17. איתור והשמה של צוות הספק 54
18. בקרת הערכת עבודת צוות הספק 54
19. עבודה מהבית 55
20. שימוש צוות הספק 55
21. החלפת או הפסקת פעילות של חבר בצוות הספק 56

פרק ד' – מערכות המוקד במוקד השירות

22. תכולת מערכות המוקד 57

23.	אישור מערכות המוקד	57
24.	דרישות כלליות ממערכות המוקד	57
25.	דרישות בנושא הארכיטקטורה של מערכות המוקד	58
26.	דרישות תקשורת למוקד השירות	59
27.	מערכת המרכזייה	59
28.	מערכת ניהול פניות (CRM)	60
29.	מערכת ניהול ידע	61
30.	מערכת ההקלטות	61
31.	מערכת ההודעות	62
32.	שירות עצמי (Self Service)	62
33.	מערכת הדו"חות	63
34.	מערכת הניהול ומדידת דרישות השירות	63
35.	עמדות קצה וציוד רוחבי	63
36.	הרשאות	64
37.	תחזוקה למערכות המוקד	64
	פרק ה' – אתר המוקד	
38.	מיקום אתר מוקד השירות	66
39.	תכנון אתר המוקד	66
40.	דרישות ביטחון מאתר המוקד	67
	פרק ו' – תקופת ההיערכות	
41.	תקופת ההיערכות – כללי	68
42.	מנהל ההקמה של מוקד השירות	68
43.	תכנון מפורט להקמת מוקד השירות	68
44.	הקמת מוקד השירות	70
45.	בדיקות מוכנות למוקד השירות	70
46.	תיעוד	71
47.	הפעלה שקטה	71
48.	אישור הפעלה למוקד השירות	72

72	תקופת ההתייצבות	49.
72	תקופת ההיפרדות	50.

פרק א' – רקע כללי ומטרות

1 רקע

1.1 נת"ע היא חברה ממשלתית המשמשת כזרוע הביצוע של המדינה לקידום ופיתוח מערכת הסעת המונים במטרופולין תל אביב, ולצורך כך מקדמת פרויקטים שונים (כגון ומבלי לגרוע, פרויקט הקו האדום, פרויקט הקו הסגול, פרויקט הקו הירוק, פרויקט המטרו וכיו"ב).

1.2 הפרויקטים העיקריים המטופלים על ידי החברה כיום

1.2.1 **הקו האדום** – קו רכבת קלה מעל ומתחת לפני הקרקע, המתחיל בבת ים דרך רמת גן, ת"א ובני ברק ומסתיים בפתח תקווה. נכון למועד פרסום המכרז, הקו האדום נמצא בשלב ההפעלה המסחרית באמצעות הזכיינית חברת תבל מטרו בע"מ.

1.2.2 **הקו הירוק** – קו רכבת קלה הנמצא בשלבי הקמה, ואשר יקשר בין הרצליה, תל אביב-יפו, חולון וראשון לציון.

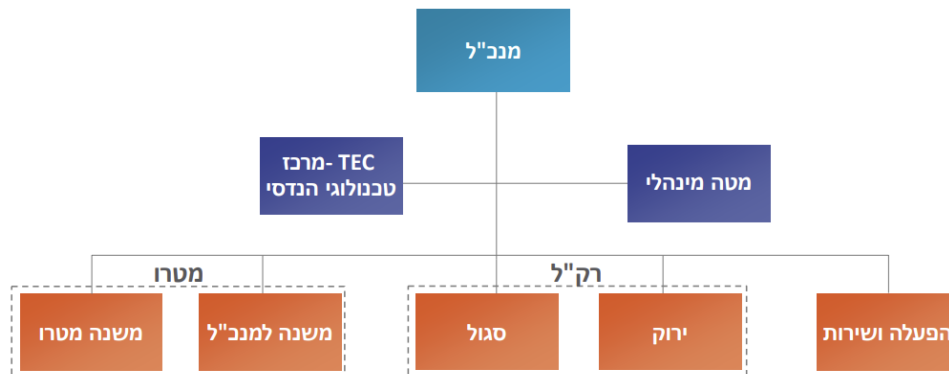
1.2.3 **הקו הסגול** – קו רכבת קלה, הנמצא בשלבי בנייה, ואשר יקשר בין תל אביב-יפו, רמת גן, המרכז הרפואי שיבא, אוניברסיטת בר-אילן, אור יהודה, יהוד, קריית אונו וגבעת שמואל.

נכון למועד פרסום המכרז, עבודות הקמת הקו הירוק והקו הסגול נמצאות בעיצומן ותאריך תחילת ההפעלה המסחרית המשוער הינו בהתאם לאמור בפרסומי החברה מעת לעת.

1.2.4 **קווי המטרו** – קו רכבת תחתית, שיכלול 3 קווים (M1 M2 M3), הנמצא בשלבי תכנון, והיערכות לביצוע, ויקשר את מרבית גוש דן.

1.3 מבנה ארגוני

המבנה הארגוני של נת"ע הינו כדלקמן:



1.4 לאור העבודות והפרויקטים שהחברה אמונה עליהן, החברה מפעילה מוקד שירות המאפשר ללקוחות החברה ולציבור הרחב לפנות אל החברה ולקבל מידע, סיוע וטיפול בנושאים שונים.

1.5 הספק יבטיח רישום מדויק של נתיב הטיפול של כל פנייה, כולל ניתוב בין גורמים, מעקב באמצעות מערכת CRM וסטטוסים, עד לסיום הטיפול.

1.6 מטרות הפעלת מוקד השירות

1.6.1 שיפור השירות ללקוחות נת"ע ולציבור הרחב.

1.6.2 מתן מענה מקצה לקצה לפונה (One-Stop Shop).

1.6.3 להוות מוקד המספק את כל סוגי המידע הרלוונטי לפעילות החברה, ולספק מענה מלא לכל הפניות המגיעות לחברה בקשר עם עבודותיה ותחומי אחריותה.

1.6.4 יצירת חוויית לקוח חיובית, על ידי מענה במגוון רחב של כלי ניתוח נתונים, בינה עסקית, וזיהוי מגמות, תוך אפשרות למעבר בין ערוצי פנייה שונים.

- 1.7 הפונים למוקד יהיו מקרב שכבות שונות באוכלוסייה, העשויות להיות מושפעות מהעבודות של נת"ע בתחומי אחריותה, לרבות אזרחים, קבלנים, גורמי חירום וחברות תשתית במסגרת אחריותן.
- 1.8 החברה מבקשת להתקשר עם ספק, אשר יספק שירותי ניהול והפעלת מוקד שירות, בהתאם למפורט במסמך זה ובהסכם, על נספחיו.

2 המצב הקיים

- 2.1 שירותי המוקד ניתנים כיום על ידי חברת בזק און ליין בע"מ.
- 2.2 מוקד השירות הקיים ממוקם בקרית מלאכי.
- 2.3 המוקד פועל באופן רציף – 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה. נכון להיום המוקד מאויש על ידי 2 נציגי שירות בכל משמרת.
- 2.4 המענה ניתן כיום בשפה העברית בלבד, למעט במקרים חריגים בהם ניתן מענה בשפות זרות.
- 2.5 השירותים ניתנים כיום על בסיס מערכת שירות לקוחות (CRM) המבוססת על תשתית Dynamics CRM 365 – עם יישום התאמות בהתאם לצרכי מוקד השירות.
- 2.6 היקפי הפניות וסוגן
- להלן מידע כללי ולא מחייב על היקפי הפניות למוקד השירות וסוגן, כיום :

2.6.1 סה"כ פניות למוקד השירות

מועד	כמות שיחות נכנסות לנתב	כמות שיחות שנענו על ידי נציגי השירות	כמות פניות בתקשורת כתובה
2023	22,049	19,875	2,480
2024	23,814	22,380	8,242
2025 (עד יוני כולל)	10,110	9,744	3,509

2.6.2 התפלגות שיחות לפי חודשים – בשנה האחרונה

חודש	כמות שיחות
7/2024	2325
8/2024	2143
9/2024	2284
10/2024	1681
11/2024	2136
12/2024	2212
1/2025	1922
2/2025	1816
3/2025	1820
4/2025	1587
5/2025	1439

1171	6/2025
22536	סכום כולל

2.6.3 התפלגות שיחות נכנסות לפי שעות ביום (נתוני יוני 2025)

שעה	כמות שיחות נכנסות
20-7	148
7-8	29
8-9	66
9-10	96
10-11	111
11-12	90
12-13	119
13-14	100
14-15	111
15-16	84
16-17	87
17-18	50
18-19	47
19-20	33

2.6.4 פילוח הנושאים שהופנו למוקד

מועד	סוג פנייה	כמות פניות
2023	בירור מידע	3508
	תלונה	11924
2024	בירור מידע	3078
	תלונה	13,579
2025 (עד יוני)	בירור מידע	1438
	תלונה	6740

2.7 יובהר כי היקפי הפניות לחברה צפויים לגדול ביחס למפורט לעיל, בשל תחילת העבודות על קווי המטרו. בשלב זה, אין ברשות החברה נתונים על היקפי הגידול הצפויים ועיתויים.

3 אחריות הספק למתן השירותים

- 3.1 יובהר כי הספק אחראי באופן מלא למתן השירותים להפעלת מוקד השירות, כשירות מנוהל, בהתאם להוראות ההסכם, ככל ולא נרשם מפורשות אחרת.
- 3.2 כל הפעולות המפורטות במסמך זה כלולות בתמורה לספק המוגדרת בהסכם, למעט אם נרשם מפורשות אחרת.
- 3.3 השירותים יסופקו בהתאם להוראות הכלליות המפורטות במסמך זה להלן. יובהר כי מדובר בהוראות מינימאליות והספק יידרש לבצע כל פעולה נוספת הנדרשת ממנו כדי לספק את שירותים באופן מיטבי, ובהתאם ל-Best Practice.
- 3.4 מבלי לפגוע בכלליות האמור, הספק אחראי לספק ולבצע, לכל הפחות, את כל האמור להלן (הכל כמפורט בהמשך):
 - 3.4.1 אספקת כח אדם מקצועי ואיכותי לתפעול מוקד השירות (צוות שירות ישיר וכן בעלי תפקידים תומכים), וכן שירותים נלווים הנדרשים להפעלת השירות (לרבות גיוס, השמה והדרכה של נציגי השירות, בקרת איכות על טיב השירותים, הפקת דו"חות ודיווחים), כמפורט בפרק ג' להלן.
 - 3.4.2 אספקה, התקנה ותחזוקה של כלל מערכות המוקד שעל בסיסן יינתן השירות, כולל קישורן למערכת ה-CRM אשר תסופק על ידי החברה, כמפורט בפרק ד' להלן.
 - 3.4.3 הקמה ותחזוקה של אתר פיזי למיקום מוקד השירות, כולל כל הריהוט, הציוד והאבזור הנדרשים, וכן מתן שירותי תחזוקה שוטפים (מתן שירותי תחזוקה לאתר מוקד השירות, לרבות אך לא רק – ניקיון, הזנה, אבטחה פיזית, בקרת כניסה, תקשורת, תשתיות ראשיות), כמפורט בפרק ה' להלן.
- 3.5 במסגרת השירותים, על הספק להיערך לקבלת האחריות להפעלת מוקד השירות במהלך תקופת ההיערכות, וזאת בהתאם להוראות תקופת ההיערכות המפורטות ב**פרק ו'** להלן. במסגרת תקופת ההיערכות הספק יידרש לבצע הפעלה שקטה של מוקד השירות (הפעלה במקביל למוקד הקיים).
- 3.6 בתום תקופת ההיערכות, ובכפוף לעמידת הספק בדרישות לכך, הספק יהיה רשאי לבקש מהחברה אישור הפעלה למוקד השירות, ותחל תקופת ההתייצבות, במהלכה יפעל מוקד השירות באופן מלא, אך יחולו הקלות מסוימות בהתחשבות עם הספק, כמפורט ב**פרק ו'** להלן.
- 3.7 בתום תקופת ההתקשרות, יידרש הספק לבצע חפיפה עם ספק השירות הנכנס, במסגרת תקופת ההיפרדות, במהלכה יידרש לסייע לספק חלופי להיכנס לתפקידו, כמפורט ב**פרק ו'** להלן.
- 3.8 יובהר כי הספק לא יהיה אחראי לפניית בקשר לתפעול קווי השירות הפעילים (כיום הקו האדום, בהמשך הקווים הירוק והסגול), אלא פניות למפגעים באזור רשות התמרון של החברה. כלל הפניות בנושא קווי השירות הפעילים יופנו למפעילי הקווים הקיימים כיום ו/או שייבחרו על ידי נתי"ע בהליכים נפרדים. עם זאת, הנציגים יידרשו למסור מידע בסיסי אשר יוגדר בנהלים, לגבי הקווים הקיימים והעתידיים הנמצאים תחת אחריות נתי"ע.
- 3.9 לביטויים בנספח זה המשמעות שניתנה להם בהסכם.

פרק ב' – דרישות כלליות להפעלת מוקד השירות

4 תחומי הפניות ושילובי הטיפול בהן

4.1 הספק אחראי לטפל בכל סוגי הפניות שיגיעו למוקד השירות מכל סיבה שהיא.

4.2 הנושאים העיקריים לגביהן מתקבלות כיום פניות בחברה הם כדלקמן:

4.2.1 פניות מידע לציבור

4.2.1.1 זמני עבודות, תחזית תנועה, רעש וכיו"ב.

4.2.1.2 אירועים חריגים (הפגנות, אירועי ספורט).

4.2.2 פניות על מפגעים/תשתיות

4.2.2.1 הסדרי תמרור ורמזורים.

4.2.2.2 מפגעים בכביש/מדרכה/שבילי אופניים.

4.2.2.3 מפגעים בקווים פעילים.

4.2.3 פניות תפעוליות/רגולטוריות

4.2.3.1 נזקים או חשש לנזקים.

4.2.3.2 אירועי חירום (ביטחון, שריפות, מז"א).

4.2.3.3 תיאומים לעבודות עם גופים אחרים.

4.3 הספק מתחייב:

4.3.1 לנהל את חוויית הלקוח באופן מדיד, שיטתי ומבוקר.

4.3.2 לאזן בין עמידה ביעדי SLA תפעוליים (שיפורטו להלן) לבין איכות המענה וחוויית השירות.

4.3.3 לפעול בגישה פרואקטיבית לסגירת מעגלי טיפול.

4.3.4 למדוד, לדווח ולשפר באופן רציף את חוויית הלקוח.

4.3.5 להטמיע ולטפח תרבות שירות באמצעות הדרכות, חניכה, שגרות עבודה, בקרה ומנגנוני תגמול.

4.3.4.4 יובהר כי נושאי הפניות עשויים להשתנות בכל עת, בהתאם לסוגי העבודות בהן החברה מעורבת.

5 תרחישי השיחה

5.1 במסגרת שלב ההיערכות (כמפורט בפרק ו' להלן), הספק יידרש להציג את תרחישי הפעולה לכל סוג פנייה. לאחר מכן, הספק יידרש לעדכן את תסריטי השיחות מעת לעת, כמפורט בהמשך הפרק.

5.2 כל תרחישי השיחות יתועדו במערכת ניהול הידע (KM).

5.3 הספק יוכל לקבל את תרחישי השיחות המצויים בידי החברה כיום ויידרש לשפרם, הן במהלך תקופת ההיערכות והן באופן שוטף.

5.4 הספק יידרש להציג עדכונים לתרחישי השיחות בכל עת שיידרש על ידי החברה, ולפחות אחת לשבוע. במסגרת העדכון, הספק יידרש ליישם לקחים מתרחישי שיחות בפועל ומשינויים בסוגי הפניות. הספק יציע עדכון בליווי נימוק מקצועי, דוגמת שינוי רגולציה, תדירות גבוהה של שאלה/בעיה או לקחי איכות – והצעה זו תועבר באמצעות טופס ייעודי לאישור החברה תוך 48 שעות מהמועד בו הספק זיהה כי נדרש לערוך עדכון כאמור ו/או בהתאם להוראות החברה.

5.5 יובהר כי לא יבוצעו שינויים בתרחישים אלא באישור החברה בכתב.

6 ערוצי הפנייה למוקד השירות

6.1 פירוט ערוצי הפנייה

הפנייה למוקד השירות תתאפשר לפחות בכל הערוצים להלן, במקביל (יחדיו): "ערוצי הפנייה":

6.1.1 טלפון – באמצעות מספר טלפון ייעודי חנימי אשר יופנה למרכזייה לצורך ניתוב (*4575).

6.1.2 פניות בדואר ישראל.

- 6.1.3 כתובת דואר אלקטרוני ייעודית בסיומת @nta.co.il.*.
- 6.1.4 פעולות אוטומטיות בשירותים עצמיים (Self Services) במודול IVR.
- 6.1.5 אתר אינטרנט של החברה בכתובת www.NTA.co.il/contact-us
- 6.1.6 פנייה בפקס.
- 6.1.7 פנייה ממוקדי הפניות של הרשויות המקומיות (106) באמצעות ממשק או על ידי פנייה ישירה.
- 6.1.7.1-6.1.8 פנייה באמצעות רשתות חברתיות – תתאפשר פנייה באמצעות רשתות מובילות שייקבעו על ידי החברה מעת לעת, וייכללו לכל הפחות את הרשתות החברתיות הבאות: Facebook, WhatsApp, Instagram, X(Twitter). יובהר כי העמודים של החברה ברשתות החברתיות מופעלים על ידי החברה עצמה. החברה תעביר את הפניות שיתקבלו לנציגי המוקד כפנייה לכל דבר ועניין.
- 6.2 המענה לפנייה יבוצע על ידי הספק בדרך בה יבחר הפונה. ככל והפונה לא בחר דרך לחזרה או שדרך הפנייה איננה ישימה טכנולוגית – ברירת המחדל תהיה פנייה באופן ערוץ בו פנה הפונה.
- 6.2.3-6.2.6 בפני כל פונה תעמוד האפשרות לעבור מערוץ פנייה אחד לאחר, תוך שמירת המידע וסטטוס הטיפול (Omnichannel). בכל פתיחת פנייה, תיבדק על ידי המערכת/הנציג קיומה של פנייה מקבילה של הפונה בערוץ אחר.
- 6.2.4-6.3 על הספק לעודד פנייה בשירות עצמי (Self Services) בנושאים שיוגדרו על ידי החברה, על פני פנייה בשיטות אחרות (פירוט נוסף בנושא בפרק ד' – מערכות טכנולוגיות, להלן).
- 6.2.4.5-6.4 הספק יוכל להציע ערוצי פנייה נוספים לאישור החברה. על ההצעה להיות מפורטת ולכלול התייחסות לאופן מתן השירות, היקף צפוי, שעות מתן מענה וכוח האדם הדרוש להפעלת הערוץ. נתי"ע תהא רשאית, אך לא חייבת, לאשר את הפעלת ערוץ הפנייה המוצע. יובהר כי הפעלת ערוצי פנייה נוספים מעבר לאלו המפורטים לעיל לא תגרע ולא תפגע במתן השירותים במסגרת ערוצי הפנייה המפורטים לעיל ולא תזכה את הספק בכל תמורה נוספת מעבר לתמורה הקבועה בהסכם.
- 7 שלבי הטיפול בפנייה**
- 7.1 מוקד השירות נדרש לטיפול מלא בפנייה עד סגירתה המלאה מול הגורם שפתח את הפנייה.
- 7.2 שלבי הטיפול בפנייה
- 7.2.1 כל פנייה תפתח, באופן אוטומטי, פעולה במערכת ה-CRM. המידע בקשר לכל פנייה יכלול לפחות את הפרטים הבאים: פרטי הפונה (מספר מזהה ושם), מהות הפנייה, ערוץ הפנייה, מועד הפנייה (תאריך ושעה), כתובת מיקום נושא הפנייה ככל ונדרש (אם לא מדובר בפניית מידע כללי או חופש מידע).
- 7.2.2 מערכת ההודעות תישלח הודעה אוטומטית לכל פונה, המאשרת את קבלת פנייתו, עם מספר הפנייה למעקב. ההודעה תשלח בהתאם להחלטת החברה (ב-SMS לפנייה מטלפון סלולארי, במייל לפניות בתקשורת כתובה או דרך אתר החברה, או בכל דרך אחרת שתקבע החברה).
- 7.2.3 הטיפול בפניות יבוצע בהתאם לתיעודף שייקבע על ידי החברה. בין השאר, החברה תוכל לדרוש מהספק לתעדף פניות ממוקדי 106 ו/או פניות מגורמי ביטחון ובטיחות.
- 7.2.4 ככל ונדרשת מעורבות של גורם נוסף בטיפול בפנייה –
- 7.2.4.1 מוקד השירות יבצע מעקב אחר המשך הטיפול על ידי אותו גורם, עד סגירת הפנייה בכל שלבי הטיפול.
- 7.2.4.2 ככל והפנייה היא בנושאי בטיחות ו/או ביטחון – נציג השירות יבצע מעקב בתדירות של אחת לשעה לפחות.
- 7.2.4.3-7.2.2-7.2.4.4 ככל ונדרש טיפול על ידי גורם בחברה או במוקדי הפניות של הרשויות (106) – מנהל המוקד יידרש לפנות באופן יזום לאותו גורם, בתדירות יומית לפחות, על מנת לקדם את הטיפול בפנייה, וככל הנדרש לעדכן את מנהל מוקד השירות מטעם החברה.
- 7.2.5 עדכון הפונה במהלך הטיפול בפנייה:

7.2.5.1 ככל ותהליך פנייה נמשך מעל 3 ימי עבודה – יש לבצע פנייה יזומה לפונה לפחות אחת ל 3 ימי עבודה, ולעדכן אותו בסטטוס הטיפול. הפנייה במקרה זה יכולה להיות באופן ממוכן או על ידי נציג השירות.

7.2.5.2 פנייה שמשך הטיפול בה נמשך מעבר ל 7 ימי עבודה או במקרים בהם מדובר בפנייה הקשורה לסיכון חיי אדם – יש לבצע פנייה יזומה לפונה באמצעות נציג שירות לפחות אחת ל 3 ימי עבודה, עד מועד סגירת הפנייה, ולעדכן את הפונה בסטטוס.

7.2.5.3 על העדכון לכלול מידע פרטי בהתאם לנסיבות הפנייה. אין להשיב באופן לאקוני.

7.2.37.2.6 מוקד השירות יתעד את שלבי הפנייה השונים (לרבות זהות הגורם המטפל בכל עת, אופן הטיפול, מועד תחילת וסיום טיפול של כל גורם בשלבי הטיפול, מועדי העדכון).

7.2.47.2.7 בעת מתן תשובות לפונה, תיידרש הסתמכות על מידע במערכת ניהול הידע (KM). מאגר מידע זה יעודכן על ידי הספק בתדירות יומית, ובתיאום מול נציג נת"ע.

7.2.57.2.8 נציג השירות יידרש לשלוח לפונה קישורים רלוונטיים (כולל טפסים להמשך טיפול עצמי, מקורות מידע וכיו"ב).

7.2.67.2.9 סגירת פניות תבוצע בהתאם לנוהל סגירת פניות בלבד. ככל והספק יסגור פניות שלא לצורך – תוכל החברה להורות לספק לפתוח מחדש את הפנייה, ומועד פתיחתה ייחשב המועד המקורי בו נפתחה לכל דבר ועניין (לרבות לעניין בחינת רמות השירות, כמפורט בסעיף 10 להלן).

7.2.77.2.10 בסיום טיפול בפניית שירות, תישלח לפונה בדחיפה הודעה אוטומטית שתכלול את הטיפול או העדכון שבוצע ו/או את סטטוס הטיפול (אישור או סטטוס). ערוץ משלוח ההודעה יובהר כי ההודעה אמורה להיות פרטנית ומתייחסת לנסיבות המקרה הפרטני (כולל אזכור שם הפונה בתשובה). אין לשלוח תשובות אוטומטיות. ערוץ משלוח הודעה סיום הטיפול יהיה זהה לערוץ שבו נמסרה ההודעה המאשרת את קבלת הפנייה, כמפורט לעיל לגבי שלב פתיחת הפנייה.

7.2.87.2.11 נציג נת"ע רשאי, לפי שיקול דעתו הבלעדי, להורות לספק לבצע במהלך המשמרות ובאמצעות צוות המוקד פעולות נוספות לרבות שיחות יוצאות, בין היתר לצורך מעקב אחר פניות שנפתחו במוקד ו/או לכל צורך אחר כפי שינחה נציג נת"ע. שיחות אלו ייכללו בחישוב היקף הפניות לפי סעיף 6.2.2 להסכם. בכל מקרה, יישום האמור בסעיף זה לא ייחשב כפקודת שינויים, אלא אם לא ניתן יהיה לבצע את האמור באמצעות צוות המוקד הקיים.

8 שעות פעילות מוקד השירות ומספר נציגי השירות

8.1 פירוט שעות הפעילות

מוקד השירות יפעל כדלקמן:

8.1.1 שירות אנושי (כולל מענה לפניות המתקבלות בכתב) 24 שעות ביממה, 364 ימים בשנה (למעט יום הכיפורים).

8.1.2 פעולות אוטומטיות ופעולות בשירות עצמי יתאפשרו 24 שעות ביממה, 365 ימים בשנה.

8.2 איוש המוקד

הספק יידרש לאייש את מוקד השירות בכל משמרת בכמות נציגי שירות מינימאלית, כמפורט להלן:

ימים בשבוע	שעות	כמות נציגי שירות מינימאלית במשמרת זמינים למענה	כמות אחמ"שים	מנהל מוקד
א'-ה' משמרת בוקר	07:00-15:00	2	1	9:00-15:00

15:00-17:00	1 – עד 17:00 0 – לאחר 17:00	2	15:00-23:00	א'ה' משמרת צהריים
0	0	1	23:00-7:00 למחרת	א'ה' משמרת לילה
0	0	1	מיום ו' ב- 7:00 עד יום א' ב- 7:00	ו'-ש'

8.3 למען הסר ספק יובהר כי הספק יידרש להעסיק, מעבר לכמות המינימאלית שפורטה לעיל, כמות נוספת של נציגי שירות ואחמ"שים, באופן שיאפשר את עמידת הספק ברמת השירות הנדרשת ואת איושם בכל המשמרות הנדרשות ביום ובמהלך כל שעות הפעילות של מוקד השירות, תוך שמירת תירות לכל היעדרות צפויה (לרבות חופשות, מילואים, מחלה, עזיבה, חפיפה וכיו"ב).

8.4 יובהר כי נציג שירות הנמצא בתהליך של הדרכה ו/או הכשרה, לא ייחשב כנציג שירות בהתאם להוראות לעיל.

8.5 הספק יתחייב לתגבר את כוח האדם במוקד השירות בהתאם לעומס צפוי או אירועים מיוחדים בהתראה מוקדמת של לפחות 24 שעות עבודה ולפני לא יאוחר מ- 72 שעות. במקרים חריגים בלבד, בהם העומס נובע מאירוע בלתי צפוי ושאינו ניתן לתכנון מראש, נתי"ע תהא רשאית לדרוש את תגבור כוח האדם במוקד השירות תוך פחות מ- 24 שעות מראש.

9 שפות המענה במוקד השירות

- 9.1 הספק נדרש לספק מענה בשפה העברית. על כל נציגי השירות להיות דוברי עברית ברמת שפת אם.
- 9.2 ככל ויידרשו תשובות בשפות נוספות (ערבית, אנגלית, רוסית ואמהרית) – הספק יידרש לספק מענה באמצעות נציגי שירות קיימים בצוות הספק או באמצעות נציגי שירות אחרים, אשר יתרגמו את התשובה לשפה הרלוונטית וימסרו אותה לפונה, וזאת בתוך עד ארבע (4) שעות נוספות מרגע קבלת הבקשה.

10 רמות השירות הנדרשות

10.1 רמות שירות מדידות

הספק יידרש לספק שירות במוקד השירות, ברמות המדידות כמפורט להלן:

מס'	קריטריון	חישוב יעד השירות	תקופת מדידה	רמת השירות הנדרשת
1	שיעור השיחות שנענות במערכת המוקד	חלוקה A/B: A – היקף השיחות שנענו על ידי נציג אנושי, לאחר סיום הניתוב על ידי הפונה, ללא שיחות שהופנו למסלול Call Back B – כלל השיחות המופנות בנתב לשירות אנושי	יומית	לפחות תשעים ושבע אחוזים (97%)
2	הזמן הממוצע למענה אנושי בשיחה אנושית	משך הזמן מהבחירה האחרונה של הפונה המובילה לנציג אנושי בנתב ועד מענה על ידי נציג	יומית	תשעים אחוזים (90%) מהשיחות יענו תוך שישים (60) שניות מתום הניתוב, 100% מהשיחות ייענו תוך מאה ושמונים (180) שניות מתום הניתוב
3	הזמן הממוצע למענה אנושי בשיחה	משך הזמן מהבחירה של הפונה במענה אנושי ועד המענה בפועל	יומית	שמונים וחמישה אחוזים (85%) מהשיחות יענו תוך שעתיים, 100% מהשיחות

מס'	קריטריון	חישוב יעד השירות	תקופת מדידה	רמת השירות הנדרשת
	בצ'אט / WhatsApp / תשובה אישית ברשת חברתית (כולל עמודים ברשתות המנוהלים על ידי החברה)			ייענו תוך 4 שעות מהפנייה במהלך שעות הפעילות 8:00-15:00
3	מענה בשיחה חוזרת (Call Back)	משך הזמן לשיחה חוזרת מהמועד בו קיבל הפונה אישור כי שיחתו נרשמה לשיחת Call Back בנתב על ידי הודעה שתשלח אליו ב-SMS	שבועית	לפחות תשעים וחמישה אחוזים (95%) מהפניות יקבלו שיחה חוזרת תוך שעותיים. מאה אחוזים (100%) מהפניות יקבלו שיחה חוזרת תוך ארבע (4) שעות מהפנייה במהלך שעות הפעילות 8:00-15:00
4	הזמן הממוצע למענה בתקשורת כתובה	משך הזמן לסגירת פנייה (לא כולל מענה אוטומטי), בהתאם לערוצי הפנייה שיוותרו לספק (מייל, אתר החברה, רשתות חברתיות מובילות)	חודשי	תשעים וחמישה אחוזים (95%) ייענו במהלך יום הפעילות בו התקבל הדוא"ל, במהלך כל שעות פעילות מוקד השירות, השאר במהלך ארבע (4) שעות הפעילות הראשונות של יום הפעילות הבא
5	כמות שיחות שננטשו	סך השיחות שננטשו (שיחות לגביהן הפונה ביצע לפחות בחירה אחת (1) בנתב, אך נטש את השיחה לפני הבחירה הסופית בנתב בתרחיש הרלוונטי) מתוך סך השיחות הנכנסות	יומית	לא יותר משלושה אחוזים (3%)
6	כמות פניות שנסגרו על ידי הספק ונפתחו מחדש על ידי החברה	סך הפניות שנפתחו מחדש בהוראת החברה ואשר נמצא כי נסגרו שלא לצורך, חלקי סך הפניות למוקד מכל סוג שהוא בתקופה	חודשית	פחות מ- 1%
7	כמות פניות לגביהן לא בוצע מעקב במהלך הפנייה בהתאם לנדרש	סך הפניות לגביהן לא נשלחה הודעת עדכון לפונה בהתאם לנדרש בסעיפים 7.2.4 ו/או 7.2.5 לעיל חלקי סך הפניות לגביהן הספק נדרש לשלוח עדכון	חודשית	פחות מ- 1%

10.2 רמות שירות איכותיות

הספק נדרש לעמוד ברמות השירות האיכותיות הבאות:

מס'	קריטריון	חישוב יעד השירות	תקופת מדידה	רמת השירות הנדרשת
1	ציוני סקרי שביעות רצון (הרחבה בסעיף 10.3 להלן)	גובה הציון	חודשי	ציון של לפחות שמונים וחמש (85) בסקרי שביעות הרצון לחודש
2	סקר פונה סמוי מטעם החברה	גובה הציון	חודשי	ציון ממוצע של שמונים וחמש (85) ומעלה (מתוך מאה (100)).
3	ציוני האזנות לשיחות	גובה הציון	חודשי	לפחות שמונים אחוזים (80%) מהנציגים יקבלו ציון של שמונים וחמש (85) ומעלה (מתוך מאה (100)). כמו כן, כל הנציגים יקבלו ציון של שבעים וחמש (75) ומעלה (מתוך מאה (100)).
4	מבדק ידע	גובה הציון	חודשי	לפחות שמונים אחוזים (80%) מהנציגים יקבלו ציון של תשעים (90) ומעלה (מתוך מאה (100)) וכן כל הנציגים יקבלו ציון של שמונים (80) ומעלה (מתוך מאה (100)).

10.3 סקרי שביעות רצון

- 10.3.1 לכל פונה יישלח סקר שביעות רצון בסיום הטיפול בפנייה מכל סוג (לרבות צ'אט, רשתות חברתיות וטלפוני).
- 10.3.2 הנושאים שייבחנו במסגרת סקר שביעות רצון יכללו לפחות את הנושאים הבאים:
- 10.3.2.1 מקצועיות המענה שניתן לפנייה.
 - 10.3.2.2 רמת האדיבות של נציג השירות.
 - 10.3.2.3 משך ההמתנה לקבלת מענה.
 - 10.3.2.4 איכות הניתוב של הפונה במערכת הניתוב.
- 10.3.3 בנוסף, יכללו בסקר שביעות הרצון שאלות פרטניות התואמות את מהות הפנייה של הפונה.
- 10.3.4 שאלות הסקר בפועל יוצעו על ידי הספק ויאושרו על ידי החברה במהלך תקופת ההיערכות, ויעודכנו מעת לעת על פי שיקול דעתה הבלעדי של החברה.
- 10.3.5 הסקר יישלח לפונים באמצעות קישורים שישלחו בהודעות SMS, מייל, באזור האישי באתר האינטרנט ו-WhatsApp.
- 10.3.6 הסקרים יופצו בשפה בה בוצעה הפנייה.
- 10.3.7 הספק נדרש להציג, במהלך תקופת ההיערכות, מנגנון עידוד מענה לסקרים במטרה להגיע לפחות 15% מענה בחישוב חודשי. על המנגנון להיות מאושר על ידי החברה בשלב ההיערכות.
- 10.3.8 הספק יידרש לבצע סקרים יזומים באופן אישי בהיקף של לפחות 2% מהפניות. אוכלוסיית המדגם והשאלות בסקרים האישיים הללו ייקבעו על ידי החברה. יושם דגש על סקרים בפניות העוסקות בביטחון ובניקיון.
- 10.3.9 התשובות מהסקרים ינותחו על ידי הספק ויוגשו לנתי"ע בדו"ח חודשי מסכם. חתכי הדו"חות

ואופן הצגתם יסוכמו במהלך תקופת ההיערכות.

10.3.10 ציוני הסקרים שיאספו על ידי הספק יתוקנו לסולם של 1-100. בכל חודש יחושב ציון ממוצע. ציון זה ישמש לצורך חישוב רמות השירות, כמפורט לעיל.

10.4 מדדת רמות השירות

10.4.1 כל רמות השירות ימדדו על ידי מערכת הדו"חות, במסגרת מערכות המוקד (כמפורט בפרק ד' להלן).

10.4.2 הספק יידרש לספק דו"חות קבועים לחברה על עמידתו בכל רמות השירות, בחתכים שייקבעו על ידי החברה מעת לעת.

10.4.3 ככל והספק לא יעמוד ביעד כלשהו בסטייה של 5% מהיעד שהוגדר – יידרש הספק להכין ולהציג בפני החברה תוכנית תיקון, שתכלול המלצות והצעות לשיפור השירות ועמידה ביעדים. ההצעות יכללו – תוספת כ"א, שינויים טכנולוגיים ו/או כל הצעה אחרת שיש בה כדי להביא לשיפור איכות השירות. התכנית תוגש לאישור החברה, אשר תנחה את הספק איזה מהצעות לממש.

11 שגרת ניהול מוקד השירות

11.1 הספק נדרש להפעיל את מוקד השירות על בסיס שגרת פעילות קבועה ככל הניתן.

11.2 שגרת תפעול המוקד תסוכם בנוהל שיוכן על ידי הספק ויוגש לאישור החברה במהלך תקופת ההיערכות.

11.3 שגרת הפעילות תבוצע בהתאם לנהלים שיוכנו על ידי הספק במהלך תקופת ההיערכות, כמפורט בסעיף 43 להלן. הספק יידרש לעדכן את הנהלים בהתאם לדרישת החברה בכל עת.

11.4 פגישת עדכון

אחת לשבוע מנהל המוקד יקיים שיחת עדכון בינו לבין נציגי החברה. במסגרת פגישת העדכון יידרש מנהל המוקד להציג, לכל הפחות, את העדכונים הבאים:

11.4.1 הטיפול של הספק בנושאים פתוחים משיחות עדכון קודמות.

11.4.2 סיכום היקפי הפעילות במוקד בהתאם לדרישות הדו"חות העיתיים (נספח א'5).

11.4.3 שינויים שחלו במוקד (שינוי איוש, הדרכות, השמות).

11.4.4 תכנון המשמרות לשבוע הקרוב.

11.4.5 לקחים שהופקו מפניות שהועברו למוקד.

11.4.6 עמידת הספק ברמות השירות שהוגדרו לעיל.

11.4.7 המלצות לעדכון במערכות המוקד (לרבות עדכון טבלאות, שלשות, תרחישי ניתוב, הניתוב ב- IVR וכיו"ב).

11.4.8 הצגת כל הפניות שנסגרו, הטיפול שהוענק לפונה והסיבות לסגירתן.

11.4.9 הצגת פניות פתוחות שנמצאות בטיפול גורמים בחברה והפעילות שבוצעה כדי לטפל בהן.

11.4.10 הצגת תוצאות סקרי שביעות רצון (טכנולוגיים ואישיים).

11.4.11 פירוט תקלות ואופן הטיפול בהן.

11.5 הספק יידרש להכין את המצע לכל שיחת עדכון, להכין סיכום לדיון ולנהל מעקב החלטות. על הספק להעביר לחברה את המצע לכל שיחת עדכון, זמן סביר לפני קיום השיחה ולא יאוחר מ- 24 שעות לפני המועד הקבוע לה.

11.6 הספק נדרש להעביר לחברה דו"חות ודיווחים בקשר לשירותים, כמפורט בנספח א'5.

12 בקרת השירותים

12.1 בקרת שוטפות

הספק יבצע בקרת שוטפות על עבודת מוקד השירות, כמפורט בטבלת רמת השירות שלעיל. הבקרות ייכללו לכל הפחות:

12.1.1 סקירת מבחני ידע לנציגי השירות (ראו הרחבה בפרק ג' להלן).

12.1.2 הפעלת פונה סמוי מטעם החברה. פניות סמויות יבוצעו בערוצים מגוונים (טלפון, מייל, WhatsApp), ויכללו דירוג איכות לפי קריטריונים מוגדרים מראש (דיוק, מהירות, שירותיות).

12.1.3 האזנה לשיחות במוקד וקריאת תשובות כתובות (בדוא"ל וברשתות חברתיות מובילות).

12.1.4 בדיקה מדגמית ובקרה על פניות במערכת ה-CRM. הבדיקה תכלול האם בוצע תיעוד מלא, שיוך לנושא הנכון, סגירה בזמן, ותיעוד תוצאה לפונה (Callback), פנייה לגורם מטפל וכיו"ב).

12.2 במסגרת הבקרה הספק יידרש להתייחס לנושאים הבאים:

12.2.1 ניתוח גורמי שורש לאירועי שירות ותלונות.

12.2.2 יישום פעולות מתקנות ומניעתיות.

12.2.3 בקרה על שיפור בפועל במדדי איכות.

12.2.4 התאמת הדרכות ושגרות עבודה לממצאים.

12.2.5 שיפור תהליכי שירות.

12.2.6 הצפת נושאים לשיפור במענה יחידות החברה ותהליך מתואם מול נת"ע.

12.312.212.3 הספק יידרש להגיש לחברה, אחת לחודש, תוכנית ליישום הבקרה שתכלול התייחסות למפורט לעיל.

12.412.312.4 הספק יבצע הפקות לקחים שוטפות ויעדכן את נהלי הפעולה של מוקד השירות, בהתאם לממצאי הבקרה כאמור.

12.512.412.5 החברה תהא רשאית לבצע הליכי בקרה עצמאיים על איכות השירותים הניתנים לפונים למוקד השירות, בכל עת ולפי שיקול דעתה. הספק יידרש לשתף פעולה באופן מלא עם בקרות החברה, לרבות מתן גישה למערכות התיעוד של פעילות המוקד, גישה למסדי נתונים במערכות המידע ולמצלמות האבטחה.

פרק ג' – צוות הספק

13 דרישות כלליות מצוות הספק

13.1 על הספק לגייס, להעסיק, להכשיר ולהפעיל צוות שירות איכותי, העומד בדרישות המינימאליות שיפורטו להלן, לצורך מתן השירותים במוקד השירות, והכל לשביעות רצונה של החברה.

13.2 בעלי תפקידים

צוות הספק יכול לכל הפחות את בעלי התפקידים הבאים:

תפקיד	תיאור התפקיד	ניסיון מינימאלי נדרש
מנהל המוקד	ניהול כלל השירותים מושא ההסכם מטעם הספק, ייצוג הספק בפני החברה	ניסיון של שנתיים לפחות בניהול מוקד שירות, העומד בתנאי סעיף 4.2.4 למכרז.
אחראי משמרת (אחמ"ש)	ניהול המשמרת ומעקב אחר התנהלותה, ניהול היעילות, הזמינות ובקרת טיפול חריג בפניות, איתור כשלים וקשיים במשמרת, דיווח ביצועים, טיפול בתקלות	ניסיון של שנה רצופה לפחות בניהול משמרת במוקד שירות <u>אשר עוסק בתחומי בנייה, הקמת תשתיות או פניות במוקד עירוני (106)</u> , שכלל <u>לפחות 10 מוקדנים במשמרת</u> , לפחות במהלך 5 השנים שקדמו למועד הצגתו לאישור.
נציגי שירות	אחראים על המענה השוטף והטיפול בפניות המגיעות למוקד השירות	בעלי תעודת בגרות מלאה, דוברי עברית ברמת שפת אם.

13.3 היקף צוות הספק כולו, לרבות היקף נציגי השירות, יידרש להיות בכל עת בכמות מספקת לשביעות רצון החברה, על מנת לספק את השירות ברמה הנדרשת, בין השאר תוך עמידה ברמות השירות הנדרשות וכלל הדרישות הכלליות שפורטו בפרק ב' לעיל.

13.4 כל אנשי צוות הספק יועסקו על ידי הספק באופן ישיר כשכירים ועניקו שירותים לנת"ע באופן בלעדי במהלך כל משמרת. למען הסר ספק מובהר כי צוות הספק לא יהיה רשאי להעניק שירותים ללקוחות אחרים של הספק במהלך המשמרות במוקד נת"ע.

13.5 אנשי צוות הספק יוצגו לאישור החברה לפני תחילת העסקתם, כמפורט בהסכם. לכל מועמד לתפקיד בצוות הספק, הספק יידרש לספק מידע תומך (לרבות קורות חיים, תעודות השכלה וכל חומר רלוונטי אחר לבקשת החברה). החברה תוכל לדרוש כי כל מועמד יעבור תהליכי סינון ומיון, לרבות ביצוע ראיונות, מבדקים, מענה לשאלונים, לפי החלטת החברה.

13.6 החלפת בעלי תפקידים תדרוש העמדת בעלי תפקיד חליפיים אשר יעמדו בדרישות שפורטו לעיל, ביחס לתפקיד אותו הם מאיישים. החלפה כאמור תהיה בהתאם להוראות ההסכם. יובהר כי בכל מקרה של החלפה, בעל התפקיד המחליף יידרש לתהליכי אישור כמפורט לעיל. החלפת אנשי צוות הספק, מכל סיבה שהיא, לא תהווה עילה לדחייה, לאיחור, לגריעה או לפגיעה אחרת במתן השירותים ו/או בביצוע התחייבויות הספק.

14 מנהל המוקד

14.1 הספק יידרש לאיידש את תפקיד מנהל המוקד תוך 7 ימים מתחילת תקופת ההיערכות.

14.2 לתפקיד מנהל המוקד יידרש הספק להציג 2 מועמדים לפחות לראיון אצל החברה, וזאת תוך 4 ימים מיום תחילת תקופת ההיערכות. החברה תודיע לספק על החלטתה לאחר הריאיון בדבר מנהל המוקד הנבחר, לפי שיקול דעתה.

14.3 מנהל המוקד יידרש לשמש בתפקידו באופן רצוף ככל הניתן. תשומת לב הספק למנגנון בעניין זה המוגדר בהסכם.

14.4 מנהל המוקד יעניק שירותים לנת"ע באופן בלעדי, בהיקף של משרה מלאה לפחות, וינכח באתר המוקד במהלך הימים א-ה' בין השעות 00:00-17:00. מעבר לשעות אלה, תידרש זמינות טלפונית תוך עד שעה מקריאה של נציגי החברה, על ידי מנהל המוקד או על ידי האחמ"ש התורן כממלא מקומו.

14.5 על הספק למנות ממלא מקום למנהל המוקד בהיעדרו. ממלא המקום יהיה האחמ"ש הבכיר בצוות הספק. בכל מקרה של היעדרות מתוכננת – יבצע מנהל המוקד חפיפה לממלא מקומו במשך יום עבודה לפחות, בסמוך ככל הניתן למועד ההיעדרות המתוכננת ובהתאם להוראות החוזה.

15 האחמ"ש ונציגי השירות

15.1 הספק נדרש לאייש את מוקד השירות בכמות נציגי שירות ואחמ"שים בהתאם לכמות המינימאלית שפורטה לעיל.

15.2 לצורך שמירה על רציפות מלאה של פעילות מוקד השירות, הספק נדרש להפעיל מנגנון רציף לגיוס והשמה של נציגי שירות ואחמ"שים, באופן שיאפשר איוש מלא גם במקרה של היעדרות מכל סיבה שהיא. כל תקן של אחמ"ש ו/או נציג שירות שאינו מאויש במהלך משמרת מכל סיבה שהיא יהווה עילה לתשלום פיצוי מוסכם אשר ישולם על ידי הספק לחברה, בהתאם להוראות ההסכם.

15.3 יובהר כי הספק לא יוכל לאייש תפקיד אחמ"ש שלא באמצעות בעל תפקיד שאושר מראש לתפקיד זה על ידי נציגי החברה.

16 תפקידים תומכים

16.1 מבלי לגרוע מהאמור לעיל ובנוסף לו, הספק נדרש להעסיק בעלי תפקידים תומכים לצוות הספק לצורך מתן שירותים משלימים, הנדרשים לצורך תפקודו השוטף של מוקד השירות ("הגורמים התומכים").

16.2 הגורמים התומכים יועסקו על ידי הספק באופן ישיר, ויספקו את השירותים בהיקף שיידרש מעת לעת.

16.3 אין מניעה כי הגורמים התומכים יהיו בעלי תפקידים המועסקים אצל הספק ואשר מספקים שירותים למספר לקוחות, והכל בתנאי שמתן השירותים לנת"ע לא ייפגע, לפי שיקול דעתה הבלעדי של נת"ע לגבי כל מקרה ספציפי.

16.4 בעלי תפקידים תומכים

בעלי התפקידים התומכים יכללו לפחות את המפורט להלן:

תפקיד	תיאור התפקיד
אחראי גיוס	אחריות לגיוס נציגי שירות ובעלי תפקידים אחרים.
מדריך	הדרכת צוות הספק (קיימים וחדשים).
מנהל/תומך ידע	ניהול הידע הנצבר במוקד השירות, שמירה על עדכניות ומהימנות הידע במערכת, "דחיפת הידע" לנציגי השירות, עדכונים לצוות הספק באופן יזום וניתוח משובים, עדכון מערכת KM.
נאמן אבטחת מידע	אחריות לשמירת דרישות אבטחת המידע והשמירה על הפרטיות במוקד השירות.
תומך טכני	אחריות לתמיכה טכנית בתפעול מערכות המוקד.
אב בית/איש תחזוקה	אחריות לטיפול בכל היבטי התחזוקה של אתר המוקד (לרבות ניקיון, אבטחה והזנה).
אנליסט	הפקת דו"חות, ניתוח ביצועים, מדידה, שיפור תהליכים.
<u>מומחה בתחום תשתיות ובינוי</u>	<u>בעל תואר מהנדס אזרחי או הנדסאי, בעל ניסיון של לפחות שנתיים בעבודה בתפקיד זה בחברות בנייה/תשתית או ברשות מקומית בתחומי ההנדסה, או בחברות תשתיות ממשלתיות.</u>

16.5 הגורמים התומכים יוצגו לאישור החברה במסגרת תקופת ההיערכות. על הספק להציג במסגרת זו את אופן התמיכה של הגורמים התומכים במתן השירותים לנת"ע, וזמינות המענה מצד הגורמים התומכים, וזאת על בסיס מסמך המתודולוגיה שהוצג על ידי הספק במסגרת המכרז.

17 איתור והשמה של צוות הספק

17.1 תהליך הגיוס

- 17.1.1 הספק נדרש לנהל מנגנון רציף לגיוס והשמת צוות הספק (בדגש על נציגי השירות), באופן שישמור על רציפות מלאה של עבודת מוקד השירות, ושמירה על רמות השירות.
- 17.1.2 הספק יציג את מנגנון הגיוס בתקופת ההיערכות, וכן יציג עדכון במסגרת בדיקות העדכון השבועיות, וזאת על בסיס מסמך המתודולוגיה שהוצג ידי הספק במסגרת המכרז.
- 17.1.3 בכל מקרה של תחלופה – החברה רשאית לדרוש לבצע ראיונות למועמדים לתפקיד וכן לקבל כל חומר רקע רלוונטי (כגון קורות חיים, תעודות השכלה והכשרה, המלצות וכיו"ב).
- 17.1.4 החברה רשאית לדרוש כי המועמדים יעברו בדיקות ביטחון, ולחתום על הנחיות אבטחת מידע.

17.2 תהליך ההדרכה

- 17.2.1 כל המועמדים שעברו את שלב האיתור והמיון יידרשו לעבור הדרכה לצורך מתן שירות במסגרת מוקד השירות ("הקורס").
- 17.2.2 הקורס יתבסס על תכנית הדרכה שתוגדר על ידי הספק, ותאפשר על ידי החברה במהלך תקופת ההיערכות. יובהר כי החברה תהיה רשאית לדרוש שינויים בתכני הקורס.
- 17.2.3 תכני ההכשרות יכללו לכל הפחות:
 - 17.2.3.1 לימוד על פעילות ומטרות החברה, מטרות המוקד וסוגי הפניות.
 - 17.2.3.2 הדרכה מעשית על מערכות המוקד.
 - 17.2.3.3 הכשרת שירות ומיומנויות שיחה – סדנת ניהול שיחה, שלבי שיחה, חשיבות מתן שירות, התמודדות עם התנגדויות.
- 17.2.4 לצורך ההכשרה, על הספק להקים סביבת הדרכה למערכות מוקד השירות במסגרת תקופת ההיערכות, כמפורט בפרק ו' להלן.
- 17.2.5 הספק יידרש להעמיד על חשבונו את כל האמצעים הנדרשים לביצוע ההדרכה, לרבות ציוד להעברת תכנים וחומרות הדרכה (ככל שישנן).
- 17.2.6 ההדרכה תבוצע במתקני הספק.
- 17.2.7 משך הקורס לכל מועמד לצוות הספק יהיה 4 ימי עבודה מלאים לפחות.
- 17.2.8 בסיום הקורס ייערך בוחן מסכם אשר המועמד יידרש לעבור בהצלחה. הספק, בשיתוף נת"ע, ייקבע תנאים למעבר, שיהוו תנאי לתחילת העסקה במוקד השירות. יובהר כי לא יועסק נציג שירות במוקד השירות שלא עמד בדרישות ההדרכה.

17.3 חניכה וריענון

- 17.3.1 כל נציגי השירות שיאושרו על ידי נת"ע לעבודה במוקד השירות יידרשו לעבור חניכה בת 3 משמרות יום מלאות לפחות, על ידי נציג שירות בעל ניסיון, בטרם יתחילו בתפקידם.
- 17.3.2 כל נציגי השירות יידרשו לעבור תדריכים יומיים בנושאים הקשורים לתפעול מוקד השירות ומעבר על לקחים מיום המשמרת הקודמת, בתחילת כל משמרת בעזרת מצגות/טפסים מובנים במערכת ניהול הידע. ההדרכה תבוצע על ידי האחמ"ש בתחילת כל משמרת.
- 17.3.3 כל נציג שירות יידרש לבצע ריענון אחת ל- 3 חודשים, אשר יימשך שעתיים לפחות. הריענון יכלול עדכונים על החידושים במתן השירות (אמצעים), נושאי הטיפול במוקד (כיו"ב). בסיום הריענון יערוך הספק לנציגי השירות בוחן כשירות. נציג שלא יעמוד בדרישות הבוחן יידרש לעבור ריענון נוסף, ככל הניתן בסמוך לאחר תום הריענון הקודם. מובהר כי נציג שירות אשר לא יעבור את הריענון, לא יהיה רשאי לאיש תקן במשמרת.

18 בקרת הערכת עבודת צוות הספק

18.1 האזנות ומקשובים

- 18.1.1 הספק יבצע האזנות ומקשובים לשיחות נציגי השירות והאחמ"שים.
- 18.1.2 לכל נציג שירות תבוצע האזנה של לפחות שעה במהלך חודש, במסגרת שעות מתן השירות (ללא שעות הדרכה).

- 18.1.3 ההאזנות יתועדו במערכת ההקלטה (כמשמעה בפרק ג' להלן).
- 18.1.4 יודגש כי החברה רשאית לבצע האזנות נוספות, לפי שיקול דעתה.
- 18.2 הספק נדרש להציג את דו"חות סקרי שביעות הרצון לנציגי השירות באופן אישי וקבוצתי, תוך מתן הערות והמלצות לשיפור.
- 18.3 ככל ויועברו תלונות מצד פונים בקשר לנציגי שירות מסוים – יוזמן נציג השירות לשיחה עם מנהל המוקד ובו תינתן לו הזכות להגיב על התלונה. מנהל המוקד יכין דו"ח כתוב בקשר לתלונה, וישלח דיווח לחברה עם המלצותיו. ככל שהתלונה תימצא צודקת או במקרה שבו מנהל המוקד ימצא לנכון לעשות כן, יפרט מנהל המוקד בדו"ח לחברה את הצעדים בהם נקט על מנת להימנע מהישנות מקרים מעין המקרה שבגיניו הוגשה תלונה.

19 עבודה מהבית

- 19.1 הספק יהיה רשאי להפעיל את השירותים בעבודה מהבית, בכפוף לקבלת אישור בכתב ומראש מהחברה ("פנייה מרחוק"). מובהר כי החברה לא תהיה חייבת לאשר את הפעלת המוקד בעבודה מהבית, והדבר נתון לשיקול דעתה הבלעדי.
- 19.2 אישור פנייה מרחוק
- הפעלת שירותי פנייה מרחוק תאושר רק בכפוף לעמידת הספק בכל התנאים המצטברים להלן:
- 19.2.1 הפנייה מרחוק תתאפשר מכתובת קבועה שתאושר על ידי החברה.
- 19.2.2 שירותים מהבית יוענקו על ידי נציגי שירות הנכללים בצוות הספק המאושר.
- 19.2.3 הספק יוודא קיום קו מהיר בבית נציג השירות (במהירות של לפחות 1000/100).
- 19.2.4 יתאפשר לבצע חיבור מרחוק באמצעות VDI.
- 19.2.5 נציגי השירות יפעלו באמצעות ציוד הזהה לדרישות בפרק ד' להלן.
- 19.2.6 כניסת פנייה לנציג תהיה זהה לכניסת פנייה לנציגים הפועלים מאתר המוקד (כולל ציוד קצה זהה לאתר המוקד).
- 19.2.7 תתאפשר תמיכה מרחוק בנציג השירות הפועל מרחוק על בסיס תוכנת גישה מרחוק שתאושר על ידי החברה ובמקרה הצורך על בסיס הגעה לבית נציג השירות, בהתאם לרמות השירות שפורטו לעיל.
- 19.2.8 יוקם סרגל על המחשב האישי/טלפון חכם של הנציג בבית.
- 19.2.9 כל הפניות מרחוק יתועדו במערכות מוקד השירות, בהתאם לנדרש בפרק ד' להלן (לרבות הקלטות השיחות).
- 19.2.10 הספק יבצע דיווח נפרד על עמידה ברמות השירות לפנייה מרחוק.
- 19.3 על הספק להחתים את נציגי השירות שיעבדו מרחוק על הסכמה בהתאם לאמור לעיל.
- 19.4 יובהר כי כעיקרון תאושר עבודה מרחוק של נציגי שירות רק במשמרת לילה (00:00-23:00) וכן בסופי שבוע ובמצבי חירום. נתי"ע תהיה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לאשר עבודה מהבית של נציגי שירות אף מעבר לזמנים המוגדרים בסעיף זה. כמו כן, לנתי"ע שמורה הזכות, לפי שיקול דעתה, להפסיק/לפסול/לדחות בקשות ופניות לעבודה מהבית.
- 19.5 הספק לא יהיה זכאי לתוספת או תמורה כלשהי עבור עבודת נציגי שירות מהבית, ולא יהיו לו כל טענות או דרישות כלפי החברה בשל כך.
- 19.6 הספק מתחייב כי רמות השירות יישמרו גם כאשר יופעלו שירותי פנייה מרחוק.
- 19.7 הספק נדרש לעמוד בכל דרישות אבטחת המידע המפורטות בהסכם על נספחיו בעבודה מהבית.

20 שימור צוות הספק

- 20.1 החברה מבקשת לצמצם ככל הניתן את תחלופת צוות הספק בכלל ונציגי השירות בפרט, לצורך שמירה על רמת מקצועיות גבוהה.
- 20.2 פעולות שימור
- הספק יבצע פעילויות שימור לנציגי השירות שיכללו (בין היתר):
- 20.2.1 פעילות חברתית משותפת.

- 20.2.2 מתן שכר דיפרנציאלי על בסיס קריטריונים של עמידה בתפוקות ושביעות רצון.
- 20.2.3 מענק התמדה, בהתאם להוראות סעיף 6.4.1.3 להסכם.
- 20.3 הספק יציג לנת"ע את מנגנוני השימור במסגרת תקופת ההיערכות. מובהר כי מנגנוני השימור ייכללו בתמורה המגיעה לספק, והוא לא יהיה זכאי לכל תמורה נוספת בגינם מעבר לתמורה שבה נקב במסגרת הצעתו במכרז.
- 21 החלפת או הפסקת פעילות של חבר בצוות הספק**
- 21.1 מבלי לגרוע מהוראות ההסכם, החברה תוכל, בכל עת, להורות לספק להפסיק את עבודתו של חבר בצוות הספק בכל מקרה שבו בעל התפקיד אינו מבצע את עבודתו כנדרש, לרבות:
- 21.1.1 סטייה משמעותית מרמות השירות.
- 21.1.2 אי עמידה בהתנהלות שירותית מקובלת של עובדי מוקד שירות.
- 21.1.3 רצף תלונות מוצדקות מצד פונים.
- 21.1.4 ציונים נמוכים בסקרי שביעות רצון ובחוות הדעת של הממונים.
- 21.1.5 ציונים נמוכים בשני (2) מבחני ריענון רצופים.
- 21.2 על החלפה או הפסקת פעילות של חבר צוות הספק יחולו הוראות ההסכם.
- 21.3 בכל מקרה של החלפת חבר צוות במוקד השירות, יידרש הספק לבצע חפיפה מלאה לנציג השירות הנכנס, בהתאם להוראות ההדרכה והכניסה לתפקיד המתוארים לעיל, וכן לעמוד בדרישות ההדרכה שפורטו לעיל.

פרק ד' – מערכות המוקד במוקד השירות

22 תכולת מערכות המוקד

22.1 השירותים יסופקו על בסיס מגוון מערכות טכנולוגיות מתקדמות, אינטגרטיביות ומתממשקות אחת לשנייה אשר יתמכו בהפעלת מוקד השירות ("מערכות המוקד").

22.2 תיאור כללי

מערכות המוקד שיופקו על ידי הספק יכללו לכל הפחות את המערכות הבאות (פירוט אודות כל מערכת יובא בהמשך פרק זה):

22.2.1 מערכת המוקד – Contact Center ("מערכת המרכזייה").

22.2.2 מערכת ניהול הידע – Knowledge Management ("מערכת ניהול הידע" או "KM").

22.2.3 מערכת הקלטת שיחות – Total Recording ("מערכת ההקלטות").

22.2.4 מערכת משלוח הודעות אוטומטיות לפונים ("מערכת ההודעות").

22.2.5 מערכת דו"חות על פעילות מוקד השירות, לרבות מדידת רמות השירות ("מערכת הדו"חות").

22.3 בנוסף, הספק יידרש לתחזק, לתפעל, לעדכן ולשדרג את מערכת ניהול הפניות (CRM), שפותחה עבור החברה ואשר תימסר לתפעולו של הספק במהלך תקופת ההתקשרות ("מערכת ה-CRM" או "מערכת ניהול הפניות").

23 אישור מערכות המוקד

23.1 הספק יציג את כלל מערכות המוקד לאישור החברה במהלך תקופת ההיערכות. מערכות המוקד שיוצגו יכללו לכל הפחות את כל המערכות הטכנולוגיות התומכות אשר הוצגו על יד הספק במסגרת הצעתו במכרז.

23.2 יובהר, כי הספק יהיה רשאי להציג:

23.2.1 מערכת שעונה בנפרד לדרישות המפורטות עבור אותה מערכת בפרק זה.

23.2.2 שילוב של מספר כלים טכנולוגיים, העונים יחד על הדרישות המצטברות של מספר מערכות המוקד, בכפוף לעמידת המערכות המוצעות בכלל הדרישות המפורטות לאותה מערכת, או להציג מערכות נפרדות לכל סוג מערכת ממערכות המוקד.

23.3 עבור כל מערכת ממערכות המוקד שתוצג, הספק יידרש להציג הוכחות כי היא פועלת בלפחות 2 מוקדי שירות בישראל אשר טיפלו, כל אחד, בלפחות 30,000 פניות, בשנה שקדמה למועד הצגתן לאישור החברה.

24 דרישות כלליות ממערכות המוקד

24.1 הספק יידרש להציג לנת"ע את רכיבי מערכות המוקד, באופן שכל אחד מהם יענה על כלל הדרישות המפורטות במסמך זה, וביחד יענו על הדרישות המצרפיות והרוחביות המפורטות בהסכם. יובהר כי על הספק להציג גם את המערכות הטכנולוגיות התומכות אשר הוצגו במסגרת הצעתו למכרז.

24.2 כלל רכיבי מערכות המוקד שיופעלו יידרשו להיות בחזית הטכנולוגית (Best of Breed).

24.3 כלל רכיבי מערכות המוקד יידרשו להיות בעלי רישיון מהיצרן/ים, באופן שיאפשר שימוש בהיקפי הפעילות הנדרשים.

24.4 לכלל רכיבי מערכות המוקד יהיו גורמים מקומיים בישראל המורשים על ידי היצרן לספק שירותי תמיכה, במהלך כל תקופת הפעלתם בפריקט מושא ההסכם.

24.5 לא תתאפשר הפעלת רכיב טכנולוגי במערכות המוקד המצוי במצב של End of Sale, End of Life או End of Support או מערכת שאיננה פועלת בגרסה מבצעת בארץ במהלך לפחות שנים עשר (12) חודשים רצופים שקדמו למועד תחילת תקופת ההתקשרות.

24.6 מערכות המוקד יתמכו ביכולת לספק שירות רציף עשרים וארבע (24) שעות ביממה, 365 ימים בשנה.

24.7 באחריות הספק לבצע שדרוג טכנולוגי רציף בצד התוכנה ובצד החומרה של המערכות שיופעלו, בהתאם למדיניות יצרני המערכות.

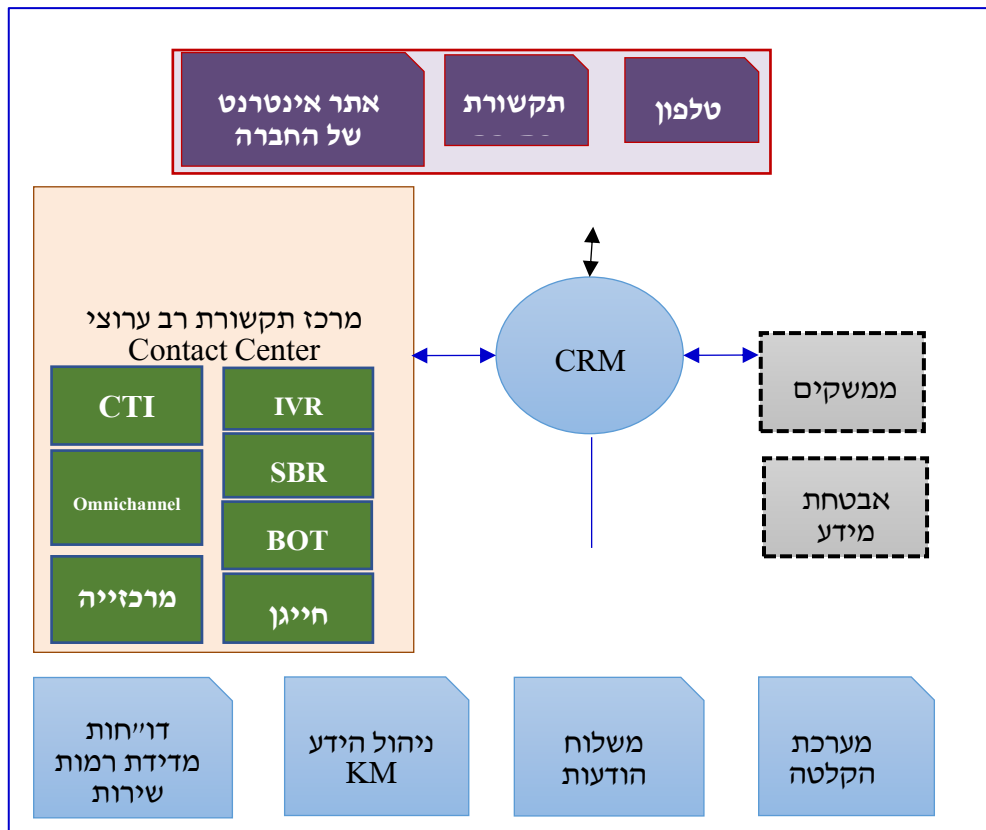
24.8 הספק יספק לחברה, על חשבונו, גישה מרחוק ובזמן אמת לכל מערכות המוקד בכל עת ובצורה מלאה (ברמת Admin). פירוט האמצעים הטכניים, ההרשאות והרישוי לכך, יוגדרו במהלך תקופת ההיערכות.

25 דרישות בנושא הארכיטקטורה של מערכות המוקד

25.1 הספק נדרש להגיש לנת"ע מסמך ארכיטקטורה מפורט למערכות המוקד, במהלך תקופת ההיערכות (כמפורט בפרק ו' להלן).

25.2 ארכיטקטורה כללית מוצעת

להלן ארכיטקטורה כללית מוצעת של מערכות המוקד:



25.3 חלופות לתשתית הטכנולוגית בהן יוקמו ויופעלו מערכות המוקד

25.3.1 מערכות המוקד יוכלו לפעול באחת מהחלופות הבאות (או בשילוב ביניהן):

25.3.1.1 תשתית ענן – תשתית ענן ציבורי של אחת מספקיות הענן הבאות – AZURE, AWS, או GCP.

25.3.1.2 על גבי תשתיות באתר אירוח, המספק שירותי אירוח עבור לפחות 500 שרתים במקביל בתחומי מדינת ישראל.

25.3.2 בכל חלופה, תידרש הפרדה מלאה בין המערכות שיספקו שירותים במסגרת מוקד השירות לשירותים אחרים, לרבות שירותי מוקד הניתנים ללקוחות אחרים, המסופקים על ידי הספק.

25.4 אבטחת מידע

25.4.1 כלל מערכות המוקד (לרבות תשתיות טכנולוגיות ותשתיות ענן בהתאם לעניין), יפעלו בהתאם להוראות נספח אבטחת המידע והסייבר (נספח ג'1).

25.4.2 הספק יידרש לחבר את מערכות המוקד למוקד SIEM של החברה.

25.4.3 הספק נדרש לספק וליישם מנגנון הלבנה מלא (Content Disarm & Reconstruction) עבור כלל הקבצים המוזרמים למערכת ה-CRM מכלל הערוצים (כגון אתר אינטרנט או WhatsApp), אשר יכול שילוב של מספר מנועי אנטי-וירוס וכן מנגנון ארגז חול (Sandbox).

ייעודי, לצורך בדיקה, ניטור וסינון מתקדם של איומים טרם קליטתם. מנגנון ההלבנה יוצג לאישור החברה בתקופת ההיערכות.

25.4.4 באחריות הספק להקים ולתחזק ממשק API מאובטח לצורך אינטגרציה מלאה בין מערכת ה-CRM לבין טופס יצירת הקשר באתר החברה, באופן שיבטיח קליטה תקינה, זמינות רציפה ואבטחת המידע המוזן על ידי הפונים לרבות מנגנון ההלבנה מלא לקבצים המצורפים לפנייה. הפתרון לנושא ממשק ה-API יוצג לאישור החברה בתקופת ההיערכות.

25.5 יתירות ושרידות של מערכות המוקד

25.5.1 כל מערכת תתוכנן ללא Single point of failure, כך שלא יהיה רכיב שקריסתו תגרור את נפילת המערכת כולה.

25.5.2 ארכיטקטורת הפתרון תתבסס על ביזור רכיבי המערכת בתצורה שרידה על פני מספר אתרים גאוגרפיים. יובהר כי מכל אתר מוקד ניתן יהיה להפעיל את כלל המערכות הנדרשות כך שמקרה השבתה בשל תקלה לא ישפיע על כלל פעילות המוקד. מעבר מאתר לאתר יבוצע תוך עד לכל היותר 60 דקות.

25.5.3 דרישות השחזור של מערכות המוקד יעמדו ברמות המינימום להלן :

25.5.3.1 יכולת חזרה לפעילות תוך שש (6) שעות ממועד האירוע של נפילת המערכת (RTO - Recovery Time Objective).

25.5.3.2 איבוד מידע של עד חמש עשרה (15) דקות מנפילת מערכת (Recovery Point Objective - RPO).

25.5.4 סביבות פיתוח ובדיקות :

הספק יידרש להקים סביבת פיתוח וסביבת בדיקות למערכות המוקד ("סביבות הפיתוח והבדיקות"). סביבות הפיתוח והבדיקות יעמדו בדרישות הבאות :

25.5.4.1 סביבות הפיתוח והבדיקות יכללו את כלל התכונות והיכולות הנכללות במערכות המוקד, כולל הממשקים ביניהן.

25.5.4.2 כל פיתוח או שינוי במערכות המוקד יורץ תחילה בסביבות הפיתוח והבדיקות לפני טעינה לסביבת הייצור אשר תשמש כסביבה העיקרית להפעלת מוקד השירות בתצורתו המלאה.

25.5.4.3 סביבות הפיתוח והבדיקות יכללו נתוני דמה ולא נתונים אמיתיים.

25.5.4.4 סביבות הפיתוח והבדיקות יופעלו מסביבה נפרדת מסביבת הייצור.

26 דרישות תקשורת למוקד השירות

26.1 הספק נדרש לספק את כל התקשורת הנדרשת להפעלת מוקד השירות.

26.2 על הספק לוודא כי התקשורת למוקד השירות תעמוד בדרישות המצטברות להלן :

26.2.1 התשתית מול ספקי התקשורת תהייה תשתית PRI.

26.2.2 מוקד השירות יחובר בצירי טלפוניה ברמה שתאפשר למאה אחוז (100%) מהפונים בכל שעות פעילות השירות המאוויש להגיע למרכזייה ולנתב ללא צליל תפוס.

26.2.3 בכל מקרה בו ניצולת קווי הטלפוניה תגיע ל- 90% – הספק נדרש לבצע הרחבה של צירי הטלפוניה, פעולה זו תבוצע עד 14 ימי עבודה מרגע זיהוי הבעיה/קבלת דרישה מאת החברה, לפי המוקדם.

27 מערכת המרכזייה

27.1 הספק נדרש לספק מערכת מרכזייה שתכלול את המודולים והמערכות הבאים :

27.1.1 מרכזיית תקשורת ראשית – דרכה יתקבלו השיחות מהפונים ויבוצעו שיחות יוצאות.

27.1.2 מודול CTI (Computer Telephony Integration) – מודול המהווה קישור בין המרכזייה למערכת ה-CRM.

27.1.3 מודול SBR (Skill Based Routing) – מערכת ניהול זמן מענה של נציגי השירות, שמטרתה יצירת תיעדוף/ניהול תורים של נציגי השירות, בהתאם לרמות ההרשאה ותחומי הטיפול.

27.1.4 מודול IVR (Interactive Voice Response) – מערכת המיועדת להפעיל תפריטי ניתוב,

ניתוב שיחות, ניתוב לשירותי ה-Self Service, השמעת מידע (כללי או מפולח), מתן מידע בהמתנה בתור, השארת הודעה בתאים קוליים והשארת מספרי טלפון לשיחה חוזרת.

27.1.5 מערכות Omnichannel – ניהול תקשורת כתובה – מערכות ניהול חוויית פונה פרואקטיבית – מערכות המנהלות את התקשורת הכתובה ומאפשרות דחיפה פרואקטיבית של מידע לפונה בכל ערוצי הקשר.

27.1.6 מודול שיחה חוזרת (Call back) – מערכת המבצעת חיוג אוטומטי לפונים אשר בחרו להפעיל את חלופת החיוג החוזר, בהתאם לסדר פנייתם למוקד השירות.

27.2 על מערכת המרכזייה ורכיביה לעמוד בדרישות המפורטות בנספח א'1.

27.3 תהליכי עבודה במערכות המרכזייה

27.3.1 הספק נדרש לבנות את הניתוב באופן שיכלול את התרחישים השכיחים.

27.3.2 הניתוב יכלול את אפשרות הבאות:

27.3.2.1 קבלת מידע כללי.

27.3.2.2 העברה לפעולה עצמית (Self Service).

27.3.2.3 בקשה להשארת פנייה לגורם בכיר.

27.3.2.4 אפשרות לקבלת Call Back – הצעה לפונה לנתק ושנציג שירות יתקשר אליו בהגיע תורו.

27.3.3 הניתוב יבוצע גם באפשרות בחירה לפי קול (Voice).

27.3.4 הניתוב יאפשר לפונה להשאיר הודעה מוקלטת בלבד.

27.3.5 הניתוב יאפשר העברת שיחות בין אמצעי פנייה שונים (טלפון/תקשורת כתובה). במקרה של העברה בתקשורת כתובה – תוקף הודעה לפונה באמצעי שיבקש (SMS, WhatsApp).

27.3.6 הניתוב יתעדף הפניית הפנייה לנציג השירות שטיפל בפנייה קודמת.

27.3.7 הניתוב יבוצע במודל SBR (Skill Based Routing), כאשר יינתן תיעודף לפי פרמטרים שייקבעו על ידי החברה.

27.3.8 הנתב יכלול מערכת תורים וירטואלית (Virtual Queue), שתאפשר חיזוי זמן המתנה משוער.

27.3.9 הפונה יוכל בכל עת לבחור חלופה של חזרה לנתיב הראשי או מעבר לנציג אנושי.

27.3.10 בעת ההמתנה יושמעו הודעות רלוונטיות ומוסיקה.

27.3.11 הנתב יציע לפונה אפשרות לקבל שיחה חוזרת (Call Back) כל 30 שניות. ככל ופונה ייבחר בחלופה זו – יוגדר תור נפרד לחזרה בהתאם לרמת השירות הנדרשת. הספק נדרש לפנות לחזרה בהתאם לתור שיוגדר בהתאם לרמות השירות. יש לבצע חזרה לפונה לפחות 3 פעמים במרווח של שלוש שעות בין כל ניסיון חזרה, וככל ואיננו זמין להשאיר לו הודעה בהתאם עם מספר הפנייה.

27.3.12 כל הקלטה של הודעות והוראות מהמערכת בנתב יתבססו על קריינות מקצועית שתאושר על ידי החברה. כל הודעות המרכזייה יוקלטו על ידי אותו קריין.

27.3.13 בעת שיחה עם נציג השירות תתאפשר האזנה שקטה לשיחה על ידי מנהל המוקד או האחמ"ש, כולל אפשרות לבצע "לחשה" (התייעצות מבלי שהפונה שומע).

27.3.14 תתאפשר אופציה להשתלטות על שיחה או ניתוק שיחה על ידי האחמ"ש.

28 מערכת ניהול פניות (CRM)

28.1 מערכת ה-CRM הינה המערכת המרכזית במוקד השירות, אשר תנהל את כל תהליכי הפניות והטיפול בהן.

28.2 הספק יקבל לאחריותו ולחזקתו את מערכת ה-CRM הקיימת כיום במוקד.

28.3 הספק יבצע במערכת ה-CRM תיעוד מלא של כלל הפעילות במערכות המוקד, לרבות פרטי הפונים, תיעוד כל הפניות, תיעוד שלבי הטיפול בפניות.

28.4 הספק יידרש להפעיל את מערכת ה-CRM הקיימת ולהמשיך לתחזק אותה, לרבות:

- 28.4.1 ביצוע עדכוני גרסאות בכל עת שתידרש, לרבות עדכוני אבטחת מידע.
 - 28.4.2 עדכונים שוטפים – תפריטים Dashboards טבלאות וכיו"ב.
 - 28.4.3 ביצוע שינויים ושיפורים (שו"שים).
 - 28.4.4 לכל פנייה יישמר לפחות המידע להלן (יובהר כי החברה תוכל לשנות ו/או להוסיף פרמטרים בהתאם לשיקול דעתה מעת לעת):
 - 28.4.4.1 מספר סידורי של הפנייה. מספר חד ערכי שיוקצה לכל פנייה (אוטומטית או אנושית), וזה יישאר אחיד לכל משך הטיפול בפנייה עד סגירתה.
 - 28.4.4.2 ערוץ הפנייה – טלפוני/פקס/דוא"ל/צ'אט, מערכת אוטומטית.
 - 28.4.4.3 סיווג ומהות הפנייה – בחירה מרשימה שתוגדר (בחירה אוטומטית לפניות מזוהות לנושא מסוים, אפשרות סיווג על ידי נציג השירות).
 - 28.4.4.4 מועד הפנייה (תאריך ושעה) – יוזן אוטומטית.
 - 28.4.4.5 נציג השירות המטפל – יוזן אוטומטית.
 - 28.4.4.6 מספר השיחה במערכת הקלטת שיחות – יוזן אוטומטית.
 - 28.4.4.7 מספר הטלפון ממנו חייג הפונה (ANI/CLID) יוזן אוטומטית (ככל ומזוהה).
 - 28.4.4.8 מספר הטלפון אליו נכנסה השיחה – יוזן אוטומטית.
 - 28.4.4.9 פרטי התקשרות של הפונה (טלפוני + דוא"ל).
 - 28.4.4.10 יתאפשר צירוף קובץ – צירוף קובץ על ידי הפונה בפורמטים מקובלים (Office, PDF, תמונות, דף אינטרנט). ככל וצורף – נדרש לרשום את מהות הקובץ.
 - 28.4.4.11 סיווג הפניות לתחום השירות.
 - 28.4.4.12 סטטוס פנייה (יתעדכן במהלך הטיפול בפנייה).
 - 28.4.4.13 מועד סיום נדרש לטיפול בפנייה בהתאם לרמות השירות (יוזן אוטומטית).
 - 28.4.4.14 מועד סיום בפועל.
 - 28.5 בכל פנייה של פונה יוקפץ מידע רלוונטי על הפונה (כגון שם, פרטי התקשרות וכיו"ב), אשר יסודר בכרטיסיות (מידע כללי, פניות קודמות, פניות למדור הרלוונטי). בנוסף,
 - 28.6 תבוצע הקפצה של תרחיש אוטומטי ממערכת ה-KM.
- 29 מערכת ניהול הידע (מערכת ה-KM)**
- 29.1 מטרות מערכת ניהול הידע**
- 29.1.1 אחידות המענה בכל הערוצים, על בסיס תסריטי שיחה שאושרו על ידי החברה במהלך תקופת ההיערכות.
 - 29.1.2 אמינות המענה – עדכניות מלאה ובזמן אמת.
 - 29.1.3 שיפור השירות וחוות השירות לפונה.
 - 29.1.4 קיצור זמן השיחה.
 - 29.1.5 צמצום השיחות החוזרות.
 - 29.1.6 קיצור זמן ההכשרה והלימוד.
- 29.2 מערכת ניהול הידע תידרש לעמוד בדרישות המפורטות בנספח א'2.
 - 29.3 מערכת ה-KM תכלול תיעוד של כל תרחישי השיחה שיוצרו על ידי הספק ויאשרו על ידי החברה.
 - 29.4 המידע ממערכת ה-KM יוקפץ למערכת ה-CRM כדי לסייע בקביעת תהליכי הטיפול בפנייה.
- 30 מערכת ההקלטות**
- 30.1 מערכת ההקלטות תתעד את כלל שיחות הפונים והמענה הניתן להם וכן תתעד האזנות לשיחות נציגי השירות.

- 30.2 מטרת מערכת ההקלטות הינה לבקר את איכות השירות של נציגי השירות, להפיק לקחים ולשפר את תהליכי העבודה.
- 30.3 על מערכת ההקלטות לעמוד בדרישות המפורטות בנספח א'3.
- 30.4 ההקלטה תבוצע בהיקף שלא יפחת מתשעים ותשעה אחוזים ותשעים מאיות האחוז (99.99%) מכלל השיחות המוקלטות.
- 30.5 בנוסף, מערכת ההקלטות תאפשר האזנה אחר שיחות נציגי השירות על ידי מנהל המוקד ו/או נציגי החברה (מיקשוב, QA). ההאזנה תאפשר מעמדת מנהל המוקד ו/או האחמ"ש ומרחוק. תיעוד השיחה יבוצע על גבי טפסים דיגיטליים תוך כדי השיחה.
- 30.6 הספק נדרש לשמור את ההקלטות למשך 30 ימים. מחיקת ההקלטות תיעשה בשיטת FIFO.
- 30.7 הודעות מסוימות יישמרו בהתאם לנהלי הטיפול בהודעות או בהתאם להנחיית החברה.

31 מערכת ההודעות

- 31.1 הספק יידרש להפעיל מערכת הודעות אוטומטיות, בין היתר באמצעות דוא"ל, SMS ו-WhatsApp.
- 31.2 מטרות מערכת ההודעות האוטומטיות
- 31.2.1 העברת הודעות אוטומטיות לפונים.
- 31.2.2 שליחת אישור על ביצוע פעולות (רישום, תשלום, עדכון פרטים).
- 31.2.3 אימות זהות (בערוצים שיאושרו בהתאם להוראות אבטחת המידע).
- 31.2.4 עדכון על שיחה חוזרת (Call Back).
- 31.2.5 ביצוע סקרים.
- 31.2.6 שליחת קישורים למידע.
- 31.2.7 משלוח הודעות לצוות הספק.
- 31.3 יובהר כי כלל התכנים והניסוחים של כלל ההודעות אשר ישלחו/ימסרו לפונים ייקבעו על ידי החברה במהלך תקופת ההיערכות, כאשר לחברה שמורה הזכות לעדכן, לתקן, לשנות ולהוסיף הודעות מעת לעת.
- 31.4 על מערכת ההודעות לעמוד בדרישות המפורטות בנספח א'4.

32 שירות עצמי (Self Service)

- 32.1 החברה תוכל להורות לספק לבצע פעולות מסוימות באמצעות מענה בשירות עצמי.
- 32.2 ככל ויתאפשר מענה בשירות עצמי – יוצע ערוץ זה לפונה בכל ערוצי התקשורת עימו (תפריט המרכזיה, הודעות וכיו"ב).
- 32.3 ככל והחברה תבקש לפתח תהליך בשירות עצמי – תועבר פנייה לספק להכנת הטפסים הדיגיטליים הנדרשים והטמעתם במערכות המוקד. פעולה זו תבוצע בנוהל שו"ש (בתשלום נפרד).
- 32.4 שלבי הפיתוח וההטמעה
- 32.4.1 בשלב הראשון, יידרש הספק להציע תהליכי עבודה המתאימים לשירות עצמי.
- 32.4.2 בשלב השני, יגיש הספק לנת"ע מסמך לבדיקת היתכנות ובו פירוט של השירותים שיכללו במסגרת השירותים העצמיים. המסמך יכלול בין היתר את פירוט השירות, אופן ביצוע השירות, תסריטי המענה לפונים בערוץ זה, אופן שילוב התהליך במערכות המוקד, תהליכי סיוע ועזרה ועיצוב של מסכי השירות (UX/UI).
- 32.4.3 בשלב השלישי, יבצע הספק פיתוח של השירות העצמי המאושר. הפיתוח יכלול אינטגרציה של התהליך המוצע עם שאר חלקי מערכות המוקד.
- 32.4.4 בשלב הרביעי, תבוצע בדיקת תקינות של התהליך.
- 32.5 הפונה יתבקש לבחור את השירות העצמי מבין תפריט האפשרויות. לפונה המבקש לעבור מערוץ פנייה אחד לערוץ שירות עצמי, תהיה אפשרות לקבל קישור בכל עת לבקשתו באמצעות הודעת SMS, בדוא"ל וכיו"ב.

- 32.6 הספק יידרש לספק לפונה סיוע בכל מהלך הפנייה באמצעות Chatbot שיכלול תפריטי עזרה, שאלות ותשובות (FAQ), והדגמת השימוש בשירות באמצעות סרטונים.
- 32.7 בכל שלב בו הפונה מצוי בשירות עצמי – תעמוד בפניו האפשרות לעבור באמצעות ה-IVR, לטיפול באמצעות נציג שירות.

33 מערכת הדו"חות

- 33.1 מטרת מערכת הדו"חות הינה לאפשר לספק, למנהל המוקד ולחברה לבצע בקרה שוטפת לצורך ניהול יעיל ואפקטיבי וניתוח נתונים, במטרה לשפר את ביצועי מוקד השירות מול היעדים שהוצבו לו.
- 33.2 מערכת הדו"חות תספק מידע ניהולי בזמן אמת ומידע היסטורי בחתכים שונים וברמות שונות, תבצע את כלל הניתוחים הנדרשים בזמן אמת.
- 33.3 מערכת הדו"חות תאפשר למשתמשים (מנהל המוקד, נציגי החברה ומי שהוסמך על ידם לכך) להפיק בצורה גמישה דו"חות במיונים וחתכים שונים על נתונים של הפעילות שבאחריות הספק.
- 33.4 מערכת הדו"חות תכלול מידע היסטורי גולמי ונתונים מחושבים, על פי דרישות והגדרות של החברה.
- 33.5 באחריות הספק לספק דו"חות לחברה בהתאם לדרישתה. אפיון הדו"חות ואופן מסירתם יוגדרו במסגרת תכנון מוקד השירות תוך עמידה בדרישות החברה.
- 33.6 חלק מהדו"חות יתוזמנו בתדירות קבועה (ימים ושעות מסוימים, כפי שייקבעו על ידי החברה), ובנוסף כל הדו"חות יופקו לפי דרישה. מועד תזמון הפקת הדו"חות יהיה ניתן להגדרה בצורה פשוטה על ידי משתמשי מערכת הדו"חות.
- 33.7 דו"חות המערכת יהיו זמינים לחברה בכל עת וכן יועברו בממשק למערכת BI של החברה, בפורמט שייקבע על ידי החברה.
- 33.8 על מערכת הדו"חות לעמוד בדרישות **נספח א'5**. בנוסף מפורטים בנספח זה רשימת הדו"חות המינימאלית שתופק עבור החברה.
- 33.9 יובהר כי החברה תהא רשאית לדרוש מהספק לאפיין ולהפיק 10 דו"חות נוספים בכל שנה, לפי שיקול דעתה.

34 מערכת הניהול ומדידת דרישות שירות

- 34.1 מדידת רמות השירות של מוקד השירות תאפשר ניהול יעיל ואפקטיבי בזמן אמת, ותאפשר לאנשי צוות הספק להגיב ולשפר את ביצועיהם, על מנת לעמוד ביעדים הנדרשים וברמות השירות.
- 34.2 מערכת הניהול ומדידת דרישות השירות תציג בין השאר ובזמן אמת :
- 34.2.1 נתונים גולמיים (כגון : כמות ממתנים, נוטשים, נענים, משך שיחה או ההמתנה הארוכה ביותר וכיו"ב).
- 34.2.2 נתונים חריגים, על פי פרמטרים שייקבעו על ידי החברה, לכל אחד מהנתונים המוצגים, והבלטתם בצבע לפי רמות מינימום מוגדרות ("רמזור").
- 34.2.3 נתוני רמות שירות בפועל, על פי קריטריונים ומדדים שפורטו בפרק ב' לעיל.
- 34.3 תצוגת זמן אמת תתעדכן באופן אוטומטי, בתדירות של כל חמש עשרה (15) שניות, הניתנת לשינוי לפי הצורך על ידי החברה.
- 34.4 הנתונים יהיו זמינים להצגה על גבי צג עמדות מנהלים ובדו"חות מודפסים, על פי הגדרות והרשאות שיוגדרו מראש על ידי הספק.
- 34.5 המערכת תספק כלים לניהול ובקרת טיב הידע במוקד השירות, בהתאם לפרמטרים ויעדים שיוגדרו מראש על ידי הספק.

35 עמדות קצה וציוד רוחבי

35.1 עמדת העבודה

לכל נציג תוקצה עמדת עבודה באתר המוקד. עמדת העבודה תעמוד במפרט המינימלי הבא :

35.1.1 מעבד – I5 ומעלה מאחד מ-3 הדורות האחרונים.

35.1.2 זיכרון פנימי 8gb.

35.1.3 כרטיס רשת (מובנה) Ethernet 10/100.

- 35.1.4 כרטיס מסך עם יציאה כפולה לחיבור 2 מסכים במקביל.
- 35.1.5 שני מסכי 24" לכל עמדה (יש לחבר במצב של Extend Mode).
- 35.1.6 מערכת הפעלה בגרסת Windows 10 64 ומעלה.
- 35.1.7 תוכנת צפייה במסמכי Office.
- 35.1.8 דפדפן לגישה לאינטרנט.
- 35.1.9 קורא קבצי PDF.
- 35.1.10 מערכת אנטי וירוס ומערכת למניעת חיבור התקנים ומדיות נתיקות שתעודכן אחת ליום.
- 35.2 על כל התוכנות והמערכות להיות מקוריות ועם רישיון תקף על שם הספק.
- 35.3 כל נציג שירות ואחמ"ש יקבל גם :
 - 35.3.1 מכשיר טלפון חכם.
 - 35.3.2 אוזניה מסננת רעשי רקע.
 - 35.3.3 בנוסף, הספק יעמיד במוקד השירות :
- 35.4.1 לפחות 2 מדפסות משולבות סריקה וצילום לשימוש רוחבי.
- 35.4.2 2 מסכים בגודל 65" לפחות, עליהם יוקרנו תצוגות זמן אמת. על הספק להציב מסכים כך שכל נציג במוקד יהיה בעל גישה לצפות בנתוני זמינות המוקד מעמדתו.

36 הרשאות

- 36.1 סוגי המשתמשים
 - נתיבי תגדיר סוגים שונים של משתמשים למערכת ה-CRM. סוגי המשתמשים יכולים להיות :
 - 36.1.1 פנימיים.
 - 36.1.2 חיצוניים.
 - 36.1.3 צוותי קשרי קהילה.
 - 36.1.4 מפעילי מערכת ברמות שונות.
 - 36.1.5 משתמשים נוספים על פי דרישה של נתיבי.
 - 36.2 לכל סוג משתמש יוגדרו רמות הרשאות.
 - 36.3 עבור עובדי החברה – מערכת ההרשאות תהיה מסוגלת לעבוד בצמידות ל-AD הארגוני, תוך שימוש ב-SSO.
 - 36.4 הגישה למאגר ההרשאות תהא מאובטחת ותשמר במאגר מרכזי.
 - 36.5 המערכת תאפשר הגדרת תאריכי תוקף להרשאות ובדיקה מול תאריכי העסקה.
 - 36.6 זיהוי המשתמש יעשה על ידי הכנסת סיסמא אשר תכלול לפחות שמונה תווים ומורכבת.
 - 36.7 המערכת תשמור את היסטוריית השימוש של המשתמשים, באופן כזה שיהיה ניתן להפיק לכל תנועה רישום של הגורם אשר ביצע את ההזנה למערכת ומועד ההזנה, על פי סוגי התנועות המוזנות.
 - 36.8 כניסות למערכת ושינויי סיסמאות ישמרו ב-LOG של המערכת. הלוג ישמור את נתוני הכניסה והיציאה, דהיינו תאריך ושעת הפעילות.
 - 36.9 כל גישה למידע, לכל מטרה שהיא (לרבות צפייה בלבד, ללא הרשאות ניהול ו/או עריכה), יותר על פי הרשאות בלבד.
 - 36.10 גישה למסמכים תתבצע אך ורק על סמך מערכת הרשאות. כניסה לנתוני רשומה אינה מהווה בהכרח אישור לצפייה במסמכים המצורפים לה.
 - 36.11 המערכת תאפשר קביעת הרשאות על פי : תחומים, תהליכים, נושאים, משתמשים, והכל על פי דרישת נתיבי.

37 תחזוקה למערכות המוקד

- 37.1 הספק נדרש לספק שירותי תחזוקה מלאים לכל מערכות המוקד.

37.2 התחזוקה למערכות המוקד תכלול לפחות את הפעולות הבאות:

37.2.1 רישוי מלא למערכות המוקד (חומרה ותוכנה) בכל היקף פעילות שיידרש (ללא מגבלת פונים/משתמשים).

37.2.2 תשלום עבור אירוח בסביבת ענן או בסביבת אירוח.

37.2.3 עדכוני גרסאות.

37.2.4 כל השירותים להמשך תחזוקה ופעול של מערכת ה CRM כמפורט לעיל.

37.2.5 37.2.4 תומך טכני, אשר יהיה זמין לחיבור מרחוק בכל עת בשעות פעילות המוקד, למתן תמיכה ופתרון תקלות ישירות מהפונים (לא דרך מנהל המוקד). התומך הטכני יענה לכל פנייה תוך עד 2 דקות בחיבור מרחוק, ויגיע לאתר תוך עד שתיים מקריאה (24 שעות ביממה, 364 ימים שנה).

37.2.6 37.2.5 נייטור שוטף של כל מערכות המוקד ושמירת לוגים לזיהוי תקלות.

37.2.7 37.2.6 תמיכה על ידי נאמן אבטחת מידע מטעם הספק בכל אירוע או חשש מאירוע של אבטחת מידע וסייבר.

37.2.8 37.2.7 שדרוג והחלפת ציוד שבאחריות הספק שהתיישן במהלך תקופת ההתקשרות או שקיים בו בלאי או שאינו מאפשר עמידה ביעדי השירות המוגדרים במסמך זה.

37.2.9 37.2.8 חוזי תחזוקה למול ספקי/יצרני המערכות לצורך מתן מענה לתקלות ושדרוג גרסאות. משך הזמן לטיפול בתקלה קריטית (המשביתה מערכת או יכולת קריטית בה שאין לה גיבוי) לא יעלה על 4 שעות.

פרק ה' – אתר המוקד

38 מיקום אתר מוקד השירות

- 38.1 הספק יקים ויפעיל את אתר מוקד השירות ממקום קבוע ומסודר ("אתר המוקד").
- 38.2 אתר המוקד ימוקם באזור המרכז. "אזור המרכז" לעניין זה – השטח הכלול בין כפר סבא בצפון (כולל), אשדוד בדרום (כולל), ולוד במזרח (כולל).
- 38.3 אתר המוקד יוקם באתר שיוצע על ידי הספק במהלך תקופת ההיערכות.
- 38.4 אתר מוקד השירות יופרד משאר הפעילויות של הספק באמצעות קיר אטום לרעש.
- 38.5 במידה ובמהלך תקופת ההתקשרות הספק יבקש לשנות את מיקום אתר המוקד – שינוי המיקום יבוצע על חשבון הספק, באחריותו הבלעדית, בתיאום ובאישור החברה מראש ובכתב וללא פגיעה בפעילות השוטפת של מוקד השירות.

39 תכנון אתר המוקד

- 39.1 על הספק לתכנן את שטח אתר המוקד באופן שיתאם את צרכי מוקד השירות, כפי שהם מפורטים לעיל, ותוך מענה להרחבה עתידית בהיקף של 100%.
- 39.2 מסמך התכנון יוגש לאישור החברה במסגרת תקופת ההיערכות. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי לא יהיה באישור החברה, על מנת לגרוע מאחריותו המלאה של הספק.

39.3 מסמך התכנון

במסגרת מסמך התכנון הספק נדרש לכלול מענה לפונקציות הבאות:

- 39.3.1 עמדות נציגי שירות. יש לתכנן מיקום ללפחות 10 עמדות המסוגלות לפעול במקביל.
- 39.3.2 עמדת אחמ"ש.
- 39.3.3 חדר הדרכה/ישיבות.
- 39.3.4 חדר מנהל מוקד מאובזר.
- 39.3.5 חדר לנציג החברה.
- 39.3.6 מטבחון ופינת אוכל.
- 39.3.7 שירותים ומקלחת.
- 39.3.8 חדר מנוחה.
- 39.3.9 עמדת כניסה למאבטח.
- 39.3.10 חדר תקשורת.
- 39.3.11 חדרי ביטחון לפי הנחיות פקע"ר.

39.4 ריהוט מוקד השירות

- 39.4.1 עמדות נציגי השירות – העמדה תהיה מאובזרת בריהוט רלוונטי הכולל כיסא אורטופדי ושולחן, המותאמים לצידוד שפורט בסעיף 35 לעיל, וכן אוזניה מסננת רעשי רקע.
- 39.4.2 חדר הדרכה – החדר יאפשר עריכת ישיבות של 8 אנשים לפחות, יותקן בו ציוד מולטימדיה להצגת מצגות (הקרנה, הגברה, שליטה), וכן ציוד לביצוע האזנות. בחדר תתאפשר גישה לכל מערכות המוקד.
- 39.4.3 חדר נציג החברה – החדר יהיה בגודל של 8 מ"ר לפחות, יאובזר בדומה לעמדת מנהל המוקד, ויכלול הרשאות שיאפשרו גישה מלאה לכלל מערכות המוקד.
- 39.4.4 קפיטריה – מתחם הכולל שולחנות וכסאות, מתקן מים קרים וחמים, פינת קפה, מקרר גדול, מיקרוגל ומכונות לממכר משקאות חמים/קרים.

39.5 דגשים נוספים לתכנון אתר המוקד

- 39.5.1 עמדות הנציגים במוקד תהיינה באולם אחד ללא חלוקה קשיחה (אלא Open Space).
- 39.5.2 העמדות יתוכננו באופן שתהיה הפרדה שתמנע ככל הניתן צפייה של נציג בעמדת נציג אחר.

- 39.5.3 באולם עמדות הנציגים תהיה תאורה טבעית.
- 39.5.4 התכנון יספק מענה למיקום ציוד תומך במוקד – מדפסות, תצוגות זמן אמת, לוקרים אישיים וכיו"ב.
- 39.5.5 התכנון יאפשר הנגשה לאנשים עם מוגבלויות בכל המתחמים.
- 39.5.6 רוחב המעברים לא יקטן מ- 1.5 מטר כדי לאפשר מעבר תקני בין עמדות הנציגים, ללא הפרעה לנציגים העובדים בהן.
- 39.5.7 רוחב עמדת נציג לא יפחת מ- 1 מטר.
- 39.5.8 עמדות הנציג יהיו מופרדות זו מזו במחיצות אקוסטיות חוצצות, שיאפשרו לצמצם רעשים במוקד תוך שמירה על פרטיות הנציגים בעת עבודתם. גובה המחיצות לא יקטן מ- 1.2 מטר.
- 39.5.9 עמדת האחמ"ש תהיה מוגבהת כך שיתאפשר שדה ראייה מקסימאלי, שליטה במרחב החדר ופיקוח על כניסת ויציאת הנציגים מהמתחם הייעודי.
- 39.5.10 חדר נציג החברה יבודד משאר פעילות חלל נציגי השירות, ותתאפשר צפייה חד כיוונית לאולם נציגי השירות.
- 39.6 הספק יידרש לקבל את כל האישורים להקמת והפעלת מוקד השירות, לרבות אך לא רק – רישוי עסק, רישוי פקע"ר, כב"ה וכיו"ב.
- 40 דרישות ביטחון מאתר המוקד**
- 40.1 דלתות הכניסה לאתר המוקד יהיו דלתות פלדה עם נעילה רב-בריחית וצילינדר מוגן שיכפול MT5.
- 40.2 באתר המוקד יותקן אינטרקום מצלמה על דלת הכניסה הראשית לזיהוי מבקרים. לא תתאפשר פתיחה מרחוק של דלת הכניסה לאתר.
- 40.3 בחלונות המתחם יותקנו ווילונות וסורגים או מדבקת אל סורג 3 מ"מ. החלונות ינעלו על ידי מנעול/סוגר.
- 40.4 האתר ימוגן במערכת פריצה וגלאי נפח שיחוברו למוקד 24/7 לקבלת חיוויים ומתן מענה מידי במידה ויש חשד לפריצה.
- 40.5 סביב האתר יותקנו מצלמות אבטחה סטטיות, בהתאם לאישור מנב"ט החברה, לטובת מענה לאירועים וביצוע תחקורים לאחר.
- 40.6 יש להתקין מערכת בקרת כניסה וקורא תגים בכניסות למבנה, בהתאם לאישור מנב"ט החבר..
- 40.7 במסגרת שלב ההיערכות, על הספק להגיש דוח סיכונים בתחום הביטחון, לאישור החברה.

פרק ו' – תקופת ההיערכות

41 תקופת ההיערכות – כללי

41.1 הספק נדרש להיערך להפעלת מוקד השירות במהלך 90 הימים שיחלו מיד עם תחילת תקופת ההתקשרות ("תקופת ההיערכות").

41.2 במהלך תקופת ההיערכות יידרש הספק לבצע ו/או להשלים לפחות את הפעולות הבאות:

41.2.1 חפיפה עם הספק הקיים.

41.2.2 תכנון והקמת אתר המוקד.

41.2.3 גיוס, הכשרת והשמת צוות הספק.

41.2.4 רכש, התקנה והטמעה של כלל מערכות המוקד, לרבות קליטה של מערכת ה-CRM.

41.2.5 פיתוח והטמעת כלל הממשקים הנדרשים בין מערכות המוקד.

41.2.6 ביצוע כלל ההתקשרויות הנדרשות להפעלת ותחזוקת מוקד השירות.

41.2.7 קבלת כלל האישורים הנדרשים להפעלת מוקד השירות.

41.2.8 ביצוע בדיקות מוכנות.

41.2.9 ביצוע הפעלה שקטה של מוקד השירות.

41.3 שלבי תקופת ההיערכות

שלבי תקופת ההיערכות יהיו כדלקמן:



41.4 בתום תקופת ההיערכות יידרש הספק לקבל את אישור החברה להשלמת ההקמה, לרבות ההפעלה השקטה, ותחילת ההפעלה המלאה של מוקד השירות. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי לא יהיה באישור החברה, על מנת לגרוע מאחריותו המלאה של הספק.

42 מנהל ההקמה של מוקד השירות

42.1 הספק ימנה מנהל פרויקט לשלב ההיערכות ("מנהל ההקמה").

42.2 יובהר כי מנהל ההקמה לא יהיה מנהל המוקד.

42.3 מנהל ההקמה יהיה בעל ניסיון בהקמת לפחות שני (2) מרכזי שירות, בהיקף של לפחות 10 עמדות שירות, כל אחד.

42.4 מנהל ההקמה יידרש לעבוד במשרה מלאה במהלך תקופת ההיערכות.

42.5 מנהל ההקמה יידרש לנהל את כל התהליכים בתקופת ההיערכות, ולהוות איש קשר בין הספק לבין החברה.

42.6 מנהל ההקמה יקיים פגישות דו שבועיות עם נציג החברה לצורך עדכון על התקדמות תקופת ההיערכות.

43 תכנון מפורט להקמת מוקד השירות

43.1 כחלק מהפעולות בתקופת ההיערכות הספק יידרש להכין מסמך תכנון מפורט להקמה ותפעול של מוקד השירות ולהגישו לאישור החברה ("מסמך התכנון").

43.2 מסמך התכנון ייכתב על בסיס מצגת המתודולוגיה שהגיש הספק במסגרת הצעתו למכרז, עם רמת פירוט גבוהה יותר ותוך תיקון והטמעה של הערות החברה.

43.3 מסמך התכנון

מסמך התכנון יכלול התייחסות לנושאים הבאים:

- 43.3.1 תכנון מפורט של אתר המוקד, בהתאם לדרישות המתוארות בפרק ה' לעיל.
- 43.3.2 תכנון היקפי נציגי השירות בהתאם להיקפי השירות הצפויים – הספק יידרש לבצע הערכה של היקפי השירות הצפויים, לרבות מיפוי סוגי הפניות הצפויות, הערכה לגבי תקופות (שיא ושפל), מענה לשינויים בהיקפי הפרויקטים של החברה ולסוגי הפניות הצפויים.
- 43.3.3 מבנה ארגוני מפורט – הגדרת תפקידים, אחריות וסמכויות, דרישות מקצועיות לכל תפקיד, תמיכת מטה הספק וכיו"ב.
- 43.3.4 הכנת מסמך עקרונות התפעול – שיטת המענה, תרחישי מענה, תהליכי אסקלציה, שלבי טיפול, הגדרת ערוצי הפנייה, אופן מתן המענה בכל ערוץ פנייה, נהלי בקרה ופיקוח וכיו"ב.
- 43.3.5 לוח זמנים מפורט להקמת מוקד השירות – מיפוי כלל הפעילויות הנדרשו במהלך תקופת ההיערכות, כולל מיפוי סיכונים.
- 43.3.6 פירוט אודות תהליך גיוס, הכשרת ושימור צוות הספק, תהליכי עדכון וריענון, מתן מענה בעת החלפת בעל תפקיד תוך שמירה על רציפות פעילות.
- 43.3.7 שיטת תיעוד הפניות, ניהול הידע והקפת לקחים.
- 43.3.8 תהליך מדידה ואיסוף המידע בכל הנוגע לעמידה ברמות השירות הנדרשות, ניתוח המידע והשוואה לרמות השירות הנדרשות.
- 43.3.9 תהליך ההקמה של מערכות המוקד – רכש, פיתוח, אינטגרציה והטמעה. הספק יציג את אופן עמידת המערכות המוצעות בדרישות פרק זה, הרישוי הנדרש, הצגת ההסכמים מול יצרני מערכות המוקד, כתב כמויות מלא (BOQ), סביבת הפיתוח, עמידה בדרישות אבטחת המידע (לרבות לעניין פתרון הלבנה ו-API), תהליכי אינטגרציה ופירוט בדיקות מוכנות טכנולוגית.
- 43.3.10 מיפוי ותכנון של פעולות שמוצע לבצע בשירות עצמי.
- 43.3.11 אפיון ופיתוח הממשקים בין מערכות המוקד, לרבות בניית הממשק למערכת ה-CRM.
- 43.3.12 פירוט בדיקות מוכנות מוקד השירות (סוגי הבדיקות, שלבי הבדיקות, תרחישי הבדיקות ויעדי הבדיקות).
- 43.3.13 פירוט מימוש תהליך ההפעלה השקטה.
- 43.3.14 תהליך התחזוקה של מוקד השירות (אספקת ציוד, חומרים מתכלים ניקיון, אבטחה, טיפול במקרי חירום ותקלות, תחזוקת מערכות המוקד).
- 43.3.15 פירוט ואפיון דו"חות ודיווחים שיגיש הספק לחברה.
- 43.3.16 פירוט תוכנית התחזוקה של מוקד השירות.
- 43.3.17 תכולת שאלוני סקרי שביעות רצון שיופצו לפונים כחלק מתהליך הערכת השירות.
- 43.3.18 נהלי הפעילות (ראו הרחבה).
- 43.3.19 דוח סיכונים מטעם יועץ ביטחון.

43.4 נהלי הפעילות

נהלי הפעילות שיוכנו יכללו לכל הפחות את הנהלים הבאים:

- 43.4.1 נוהל טיפול בכל אחד מסוגי הפניות בהתאם לאמור לעיל, לרבות פנייה לגורמים המטפלים מטעם החברה.
- 43.4.2 נוהל סגירת פנייה.
- 43.4.3 נוהל מענה לפניות בנוגע לקווים פעילים.
- 43.4.4 נוהל תרבות שיחה עם הפונה.
- 43.4.5 נוהל תדריך יומי, כניסה, ניהול וסיכום משמרת.

- 43.4.6 נוהל תכנון ושיבוץ משמרות.
- 43.4.7 נוהל עבודה מהבית.
- 43.4.8 נוהל היערכות למצבי קיצון וחירום.
- 43.4.9 נוהל טיפול בתקלה טכנולוגית.
- 43.4.10 נוהל תהליך הגיוס וקליטת נציגי השירות.
- 43.4.11 נוהל הנעת צוות.
- 43.4.12 נוהל טיפול בבעיות משמעת.
- 43.4.13 נוהל האזנות ומשוב.
- 43.4.14 נוהל הפעלת פעולות בשירות עצמי.
- 43.4.15 נוהל אבטחת מידע - לשירות המוקד וגם לעובד המוקד.
- 43.4.16 נוהל עזיבת נציגי שירות.
- 43.4.17 נוהל טיפול משמעת.
- 43.5 על הספק להגיש את מסמך התכנון לאישור החברה עד 7 ימים מתחילת תקופת ההיערכות, ולקבל את אישור החברה למסמך התכנון (לאחר תיקון ההערות) עד 20 ימים מתחילת תקופת ההיערכות או עד 10 ימים ממועד קבלת הערות החברה, לפי המאוחר מביניהם. דחיית ו/או תיקון ו/או שינוי מסמך התכנון לא יהווה עילה לעיכוב ו/או דחיית ביצוע איזה מהתחייבויות הספק על פי החוזה ובכלל האמור לעיכוב ו/או דחיית מועד אישור ההפעלה. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי אין בהנחיות ו/או הדרישות אותן תציב החברה לספק בקשר עם מסמך התכנון ו/או באישורו על מנת להטיל על החברה אחריות כלשהי ו/או על מנת לגרוע מאחריותו של הספק לטיבו ולהשלכותיו.
- 44 הקמת מוקד השירות**
- 44.1 לאחר השלמת תכנון מוקד השירות, יידרש הספק להקימו בפועל, בהתאם לתכנון שאושר על ידי החברה.
- 44.2 הקמת מוקד השירות תכלול בין היתר את הפעולות הבאות:
- 44.2.1 העסקת כלל צוות הספק.
- 44.2.2 ביצוע הדרכה והכשרה לצוות הספק.
- 44.2.3 רכש, התקנה והטמעה של כלל מערכות המוקד השירות.
- 44.2.4 ביצוע כלל הפיתוחים ומיסוד הממשקים (לרבות למערכת ה-CRM).
- 44.2.5 בניית תהליכי הטיפול בפניות ומערכת ה-KM.
- 44.2.6 מיסוד תווך התקשורת שישירת את מוקד השירות.
- 44.2.7 הסבת נתונים היסטוריים למערכת הקלטת השיחות ולאפשר (ככל ויידרש) העברת הנתונים בעתיד לכל מערכת חדשה במידה ותיבחר.
- 44.2.8 השלמת הקמת אתר המוקד (כולל רכש ריהוט מתאים והקמת מערכות הביטחון).
- 44.2.9 השלמת קבלת כלל האישורים וההיתרים להפעלת אתר המוקד.
- 45 בדיקות מוכנות למוקד השירות**
- 45.1 לקראת תום הקמת מוקד השירות, על הספק לבצע בדיקות מוכנות לתשתיות מוקד השירות ולמערכות המוקד ("בדיקות המוכנות").
- 45.2 אישור בדיקות המוכנות יהווה תנאי לתחילת ההפעלה השקטה.
- 45.3 בדיקות המוכנות יערכו בסביבות הפיתוח והבדיקות שיוצעו על ידי הספק ויאושרו במסגרת הקמת מוקד השירות.
- 45.4 הבדיקות**
- בדיקות המוכנות למוקד השירות יכללו בין היתר את הבדיקות הבאות:
- 45.4.1 בדיקה שהקמת האתר הפיזי בו יוקם מוקד השירות עומדת בדרישות מסמך זה.

- 45.4.2 בדיקות פרטניות של מערכות המוקד (SAT) – הבדיקות יבוצעו לכל מערכת בנפרד. הבדיקות יכללו, בין היתר, בחינת התאמת המערכות לדרישות המפורטות במסמך זה.
- 45.4.3 בדיקות אינטגרטיביות לכלל מערכות המוקד (SIT) – בשלב זה יבוצעו בדיקות לפעולה משולבת של כלל מערכות המוקד באופן אינטגרטיבי. בדיקה זו תבוצע לאחר השלמת בדיקות המוכנות לכלל רכיבי מערכות המוקד. הבדיקה בשלב זה תכלול, בין היתר, בדיקות עומסים, בדיקות אינטגרציה, בדיקת תווך התקשורת.
- 45.4.4 בדיקה כוללת – בשלב זה תיבדק מוכנות כלל פעולות מוקד השירות להפעלה השקטה. בבדיקות אלה יידרשו לקחת חלק כלל צוות הספק. במסגרת בדיקות אלה יבוצעו סימולציות להפעלת מוקד השירות, בהתאם להחלטת החברה.
- 45.5 תסריטי הבדיקות, שעל בסיסם יבוצעו בדיקות המוכנות, יוגשו על ידי הספק לאישור החברה במסגרת מסמך התכנון למוקד השירות.
- 45.6 למען הסר ספק מובהר בזאת, כי החברה תהיה רשאית עד למועד קבלת אישור החברה לעמידה בבדיקות המוכנות, להוסיף בדיקות מוכנות נוספות ו/או לעדכן את הבדיקות ו/או כל חלק מהן.
- 45.7 בדיקות המוכנות יבוצעו במועד שיוצע על ידי הספק במסגרת מסמך התכנון שאושר על ידי החברה, ובהתאם למועדים נקבעו שם.
- 45.8 יובהר כי בכל מקרה בדיקות המוכנות יבוצעו לכל המאוחר 15 ימים לפני מועד תחילת ההפעלה השקטה.
- 45.9 מעבר בין שלבי בדיקות המוכנות מחייב את אישור החברה. תנאי המעבר המפורטים של כל שלב משלבי בדיקות המוכנות יוגדרו במסמך תכנון מוקד השירות. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי לא יהיה באישור החברה, על מנת לגרוע מאחריותו המלאה של הספק.

45.10 תנאים להשלמת בדיקות המוכנות

התנאים להשלמת בדיקות המוכנות ולמעבר להפעלה השקטה יכללו בין היתר:

- 45.10.1 עמידה ביעדי הזמינות של מערכות המוקד.
- 45.10.2 עמידת הספק בהצלחה בכל הבדיקות לרכיבי מערכות המוקד, ללא פתיחת תקלה.
- 45.10.3 עמידה של 95% ביעדי רמות השירות.
- 45.11 ככל שיתגלה ליקוי בבדיקות המוכנות, יידרש הספק לבצע כל פעולה נדרשת וכל תיקון נדרש, ולהביאו לאישור החברה תוך לא יאוחר מ- 3 ימים.
- 45.12 בנוסף, החברה רשאית לדרוש בדיקה חוזרת ו/או לבצע בעצמה בדיקה של מרכיבים בבדיקות מוכנות מוקד השירות, ככל שהבדיקה לא תעבור בהצלחה.

46 תיעוד

46.1 בתום בדיקות המוכנות, הספק יידרש להכין תיק תיעוד להקמת מוקד השירות.

46.2 תיק התיעוד

תיק התיעוד למוקד השירות יכלול גם את המפורט להלן:

- 46.2.1 עותק של כלל מסמכי התכנון המאושרים על ידי החברה וכן כל שינוי שבוצע בהם.
- 46.2.2 המבנה הארגוני של צוות הספק, לרבות פרטי בעלי התפקידים.
- 46.2.3 נהלי ההפעלה של מוקד השירות.
- 46.2.4 תהליכי הטיפול לכל סוגי הפניות.
- 46.2.5 קוד הפיתוח.
- 46.2.6 כל הרישוי של מערכות המוקד.
- 46.2.7 אישורי כל הגורמים המוסמכים להפעלת אתר המוקד.
- 46.2.8 עותק מתוצאות בדיקות המוכנות שבוצעו באתר המוקד, חתומים על ידי הספק והחברה.
- 46.2.9 מסמכי הביצוע (As made) של הקמת האתר הפיזי והשירות הפרונטלי.

47 הפעלה שקטה

47.1 לאחר קבלת אישור החברה לעמידה בבדיקות המוכנות בתנאים המפורטים לעיל, תחל ההפעלה השקטה של מוקד השירות, במהלכה יופעל מוקד השירות למול נסיינים מטעם החברה וכן מול חלק מהפניות מהמוקד הקיים, אשר יופנו למוקד החדש.

47.2 במסגרת ההפעלה השקטה של מוקד השירות, יפעיל הספק את כלל רכיבי מוקד השירות, לרבות מערכות המוקד, צוות הספק וכיו"ב.

47.3 תנאים לתחילת ההפעלה השקטה

התנאים לתחילת ההפעלה השקטה (הכל בכפוף לקבלת אישור החברה) הינם:

47.3.1 קבלת אישור החברה לעמידה בבדיקות המוכנות.

47.3.2 מסירת תיק התיעוד כמפורט לעיל.

47.3.3 השלמת קבלת כלל האישורים וההיתרים להפעלת מוקד השירות.

47.4 ההפעלה השקטה תחל לכל המאוחר עד 14 ימים לפני תום תקופת ההיערכות, ותימשך עד תום תקופת ההיערכות.

47.5 הספק יידרש לבצע במהלך ההפעלה השקטה את הפעלת מלוא השירותים בהתאם לכל הדרישות המפורטות במסמך זה, במקביל להפעלת המוקד הנוכחי.

47.6 במהלך ההפעלה השקטה הספק יימדד בהתאם לרמות השירות המפורטות בפרק ב' במסמך זה, אך לא יוטלו עליו פיצויים מוסכמים, כאמור בהסכם.

47.7 תנאי לסיום ההפעלה השקטה הינו כי הספק יעמוד במלוא דרישות השירות המפורטות במסמך זה.

48 אישור הפעלה למוקד השירות

48.1 עם עמידת הספק במלוא הדרישות להשלמת ההפעלה השקטה כמפורט לעיל – יגיש הספק לנתיב בקשה לקבלת אישור הפעלה למוקד השירות.

48.2 החברה תבדוק את עמידת הספק בכלל דרישות ההסכם למתן אישור הפעלה. ככל והשירות (כולו או חלקו) לא יעמוד בדרישות הבדיקה שבוצעה – תהא רשאית החברה לדרוש מהספק להאריך את ההפעלה השקטה תוך הטלת פיצויים מוסכמים, כמפורט בהסכם.

48.3 עם תום תיקון הבדיקות ובהתאם לשיקול דעתה, תפיק החברה לספק אישור הפעלה למוקד השירות ("אישור הפעלה"). עם קבלת אישור ההפעלה, תחל תקופת ההתייצבות. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי לא יהיה באישור החברה, על מנת לגרוע מאחריותו המלאה של הספק.

49 תקופת ההתייצבות

49.1 לאחר קבלת אישור הפעלה, תחל תקופת ההתייצבות שמשכה 90 ימים.

49.2 במהלך תקופת ההתייצבות הספק יפעיל את מוקד השירות באופן מלא, ותבוצע מדידה מלאה של רמות השירות, אך הספק לא יחויב בפיצויים מוסכמים ככל ולא יעמוד ברמות השירות.

49.3 בתום תקופת ההתייצבות יידרש הספק להגיש לנתיב דו"ח ובו הצעות לתיקון חריגות מרמות השירות, לאישור החברה. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי לא יהיה באישור החברה, על מנת לגרוע מאחריותו המלאה של הספק.

49.4 בתום תקופת ההתייצבות ובמהלך כל תקופת ההתקשרות, ימשיך הספק להפעיל את מוקד השירות באופן מלא, והכל בכפוף לאמור במפרט שירותים זה ובהסכם ההתקשרות, לרבות חיוב בפיצויים מוסכמים ככל ולא יעמוד ברמות השירות הנדרשות.

50 תקופת ההיפרדות

50.1 בתום תקופת ההתקשרות (בהתאם לנסיבות המוגדרות בהסכם) הספק יידרש לבצע תהליך של חפיפה למול הספק המחליף שייבחר על ידי החברה ("תקופת ההיפרדות").

50.2 משך תקופת ההיפרדות ייקבע על ידי החברה ולא יעלה על 4 חודשים, אלא אם מצאה החברה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, כי נדרש פרק זמן ארוך יותר להשלמת הליך ההיפרדות.

50.3 במהלך תקופת ההיפרדות יידרש הספק לספק את כל השירותים לפי כל הדרישות במסמך זה ובהסכם וכן לבצע במקביל חפיפה לספק המחליף. הספק מתחייב לשתף פעולה באופן מלא, לצורך העברת ידע, ליווי מקצועי, ביצוע תיעוד מפורט והבטחת זמינות של אנשי הצוות לצורך הבטחת רציפות השירותים.

חפיפה 50.4

מבלי לגרוע מהוראות ההסכם, החפיפה עם הספק המחליף תכלול:

- 50.4.1 ביצוע הדרכות במשך מצטבר של לפחות 50 שעות.
- 50.4.2 מתן אפשרות לנציגי הספק המחליף לבצע מענה לשיחות במקביל לנציגי השירות של הספק (OJT).
- 50.4.3 עדכון התיעוד של כלל מערכות המוקד.
- 50.5 הספק לא ימנע מעבר אנשי צוות המועסקים אצלו לעבודה אצל הספק המחליף, ולא ידרוש מהם פיצוי בגין זאת.
- 50.6 הספק יעמיד לרשות החברה את כל הפיתוחים והיישומים שבוצעו במערכות המוקד.
- 50.7 בתום תקופת ההיפרדות, הספק יימחק את כל המידע אשר נמצא ברשותו בקשר למתן השירותים לנת"ע, בהתאם להוראות נספח אבטחת המידע.

נספח א' 1 – דרישות ממערכת המרכזייה (Contact center)

1. המרכזייה

1.1. דרישות כלליות

- 1.1.1. תהיה בעלת יכולת הוצאה וקבלת שיחות מחמש מאות (500) שלוחות לפחות.
- 1.1.2. תתבסס על טכנולוגיית IP מקצה לקצה.
- 1.1.3. תתמוך בשיחה בין שתי (2) נקודות קצה, גם אם אף רכיב במערכת לא יהיה מעורב בקיום השיחה, למעט אותן נקודות הקצה המעורבות בשיחה.
- 1.1.4. תשמש כתשתית אחודה עבור הטלפון והמחשב (עם סרגל).

1.2. התניידות המרכזייה

- 1.2.1. תתאפשר העברה של מכשיר טלפון מנקודת חיבור אחת לנקודת חיבור אחרת, ללא צורך בהגדרות ו/או שינוי הגדרות במערכת הטלפוניה.
- 1.2.2. יתאפשר חיבור לטלפונים סלולאריים, מכשירי Soft Phone.
- 1.2.3. תתמוך ב"עבודה מהבית" – תמיכה בחיבור מבית של אנשי צוות הספק ו/או התחברות מהטלפון הנייד. ביחידות רחוק המערכת תתמוך בשימוש במשאבים מקומיים לצורך מתן הכרזות (אם המערכת תכלול מספר נציגים מרוחקים, שיחה שתכנס דרך ה-SIP/PRI, תשמע הכרזות מהציוד הנמצא באותו ניתוב ללא שימוש באפיק נוסף). ניהול ההכרזות יהיה מרכזי ויתמוך באופן שקוף למשתמש בפונקציונאליות.
- 1.2.4. תתאפשר יכולת לשייך נציג במרכז לתור, קבוצה או יכולת.

1.3. מתג המרכזייה PBX

- 1.3.1. המתג יתמוך בחלוקת שיחות אוטומטית, לתורים שונים.
- 1.3.2. לכל שלוחה/נציג ניתן יהיה להגדיר מספר שלוחה פרטי שניתן להגיע אליו בחיוג ישיר למספר השלוחה.
- 1.3.3. תתאפשר הפעלת מספר תורים והגדרה של עד שלושים (30) תורים נפרדים.
- 1.3.4. יכלול יכולת הפקת דו"חות כיישום על מסכי המחשב של נציגי השירות או מתחנות העבודה כקבצים לעיבוד חיצוני.
- 1.3.5. ניתן יהיה להגיע לשלוחה מסוימת בתור ACD בחיוג פרטי בהתאם למספר השלוחה במערכת. לחלופין ניתן יהיה לחסום את כל שלוחות ה-ACD.

1.4. נתיב שיחות (באמצעות המרכזייה)

- 1.4.1. ניתוב השיחות הנכנסות יבוצע בהעדפה ככל האפשר על ידי המתג (המרכזייה).
- 1.4.2. המרכזייה תטפל בקליטת שיחות חוץ, שיחות פנימיות או מתורים עד להתפנות נציג (הודעה, מוסיקה בהמתנה, מתן פתרונות חליפיים לנציג או ניתוק לבקשת הפונה).
- 1.4.3. תתאפשר ניהול קבוצות Hunting. אפיון הנתב וקבוצות Hunting, יבוצע בהתאם לאפיון תהליכי עבודה על ידי הספק.
- 1.4.4. תתאפשר גמישות לשינויים בנתב על ידי צוות הספק, ללא צורך בתכנות (לרבות ביצוע הקלטות, אפשרות לעריכת ההקלטה, שינוי שעונים וכיו"ב).

1.5. הקלטת הודעות מערכת והנתב

- 1.5.1. יכולת ביצוע של הקלטת "הודעות בנתב" ממכשיר טלפון, באירועים חריגים ומידיים.
- 1.5.2. ההקלטות יבוצעו על ידי קריין מקצועי שיאושר על ידי החברה. כל הקלטה של הודעות והוראות מהמערכת בנתב יתבססו על קריינות אחידה.
- 1.5.3. כל הודעות המערכת (לא כולל הודעות דינמיות) בנתב, שהן באותה שפה.

1.6. יכולות האזנה בטלפון של הנציגים

- 1.6.1. נדרשת יכולת לבצע האזנה שקטה לשיחות של נציג. יימסר מידע לפונים על כך במסגרת הודעות המרכזייה. על הספק מוטלת האחריות הבלעדית ליידע את צוות הספק אודות

- יכולת האזנה זו במסגרת הסכם העסקתם ובעל פה במסגרת הכשרתם.
- 1.6.2. תתאפשר לנציג לבצע "לחישה" במהלך האזנה לטלפון (התייעצות מבלי שהפונה שומע).
- 1.6.3. תתאפשר אופציה להשתלטות על שיחה או ניתוק שיחה על ידי מנהל.
- 1.7. תאים קוליים
- 1.7.1. לכל השלוחות המנהלתיות יוגדרו תאים קוליים.
- 1.7.2. נדרשת כמות תאים קוליים מינימאלית של עשרים (20) תאים.
- 1.8. חיבור למכשירי נציגי השירות
- 1.8.1. יכולת להתחבר ב"אוזניים מנהל" לשיחות דרך הסרגל או דרך הטלפון לביצוע האזנה מקבילה.
- 1.8.2. ניתוק מערכת הראש מהמכשיר תגרום לניתוק השלוחה והוצאתה משירות הגדרת השלוחה ב"הפסקה זמנית" ודיווח בזמן אמת. החזרת מערכת הראש למקומה תחזיר את העמדה למעגל העבודה.
2. מכשירי הטלפון של נציגי השירות
- 2.1. מתג פנימי מובנה תומך 802.3 p/Q עם מבוא אחד לפחות (או יותר).
- 2.2. תמיכה במימוש VLAN נפרד למכשיר הטלפון ולמחשב המחובר אליו גם כשמכשיר הטלפון מחובר לממשק יחיד במתג הקומתי – 802.1Q VLAN-based switching.
- 2.3. תמיכה ב- 802.1p/Q, DiffServ and VLAN tagging of both Telephony and PC port - QOS traffic.
- 2.4. הפעלת פרוטוקול זיהוי 802.3 a/b.
- 2.5. תמיכה ב- 802.3af POE.
- 2.6. תמיכה ב-SIP ותאימות מול פרוטוקול ה-SIP במרכזיה.
- 2.7. לחצני MUTE ו-HOLD.
- 2.8. יכולת ויסות עוצמת הצלצל ברמקול ובאוזניה.
- 2.9. יכולות ויסות עוצמת שמע באוזניה ושפופרת.
- 2.10. תמיכה בנטרול הרמקול בצורה תוכנית ומותאמת פרופיל משתמש.
- 2.11. תמיכה בשפה העברית (כתוביות הטלפון ומידע שמוזן כגון שם).
- 2.12. צג להצגת נתוני שיחה כמו זיהוי מתקשר ונתיב הכניסה, קבוצה לניתוב.
- 2.13. תמיכה בהצגת סטטוס נציג במסך הראשי: log in/out, בשיחה, הפסקה, התייעצות.
- 2.14. תמיכה בקידוד מצב Not Ready Reason (למצבי עבודה ב- ACD).
- 2.15. תמיכה בלחיצים קבועים לצורך הגדרת תכונות (לפחות 4).
- 2.16. המכשירים יכללו לחצני החזק/שחרר, השתק, העברת שיחה, התייעצות וועידה.
- 2.17. לחיצים קבועים לצורך כניסה לתור, הפסקה, יציאה (למצבי ACD).
- 2.18. תמיכה בחיבור של מערכות ראש (בחיבור שהוא בנוסף לשפופרת) ובעבודה ללא שפופרת כולל שליטה על עוצמת הצלצל ועוצמת הקול במערכות הראש.
- 2.19. תמיכה בסנכרון מלא בין המכשיר לבין סרגל הנציג ללא תלות היכן בוצעה פעולת הנציג (בסרגל או במכשיר השולחני).
- 2.20. אספקת מערכות ראש המותאמות לעבודה עם מכשיר הטלפון המוצע ותומכות בסינון רעשים.
3. יכולות מודול ה-CTI
- 2.1. תתאפשר הקפצת מסך במערכת ה-CRM ויצוא פרטי השיחה למערכת ה-CRM.
- 2.2. תתאפשר הפעלת שירותים אוטומטים.
- 2.3. יבוצע תיעוד מלא של כלל השדות הקיימים (כולל תיעוד פונקציונאליות של השדה).

- 2.4. תתאפשר הצגה והעברת פירוט של שיחות (ברמת האינטרוול וברמת השיחה הבודדת).
- 2.5. יתאפשר בידול שיחות נכנסות ושיחות יוצאות והצגת הנתונים בנפרד במערכת הדו"חות ובמערכת דו"חות היסטוריים.
- 2.6. תתאפשר שמירת נתונים אודות השיחה המנוהלת במודול CTI והעברתו למערכת הדו"חות.
- 2.7. יתאפשר ביצוע חלופות לניתוב שיחות נכנסות ושילוב ביניהם, אשר תכלול בין היתר את הפריטים/הפונקציות הבאים:
 - 2.7.1. חלוקה לקבוצות (כולל העדפת פונה).
 - 2.7.2. זיהוי בסיסמא אישית (בהתאם להנחיות נספח אבטחת המידע).
 - 2.7.3. המספר המחייג.
 - 2.7.4. המספר אליו חייג הפונה.
 - 2.7.5. מיומנויות.
 - 2.7.6. רמת שירות.
 - 2.7.7. תאריך, יום בשבוע, שעה.
 - 2.7.8. נציגים נוכחיים באותה עת.
 - 2.7.9. מקור כניסה של השיחה.
 - 2.7.10. בחירות הפונה בנתב.
 - 2.7.11. טעויות הפונה בנתב.
 - 2.7.12. זיהוי המקור (סלולארי או נייד).
 - 2.7.13. נציג אחרון (על ידי גישה לנתונים של מערכת ה-CRM/ERP).
- 2.8. אינטגרציה שרת מודול CTI עם רשת המחשב
 - 2.8.1. הפנייה (לינק) לכל ערוצי ה-Chat, WhatsApp, Phone, דוא"ל/דף נחיתה באינטרנט/אפליקציות וכיו"ב).
 - 2.8.2. פניות דרך דוא"ל.
 - 2.8.3. ניתוב פניות לצ'אט.
 - 2.8.4. ניתוב לפי דוא"ל נכנס.
- 2.9. קישוריות
 - 2.9.1. קישוריות מלאה בין מתג המרכזיה ומודול ה-CTI/IVR למערכת ה-CRM לשם ניהול אינטגרטיבי ואינטראקטיבי של המערכת.
 - 2.9.2. Desktop Telephony.
 - 2.9.3. שימוש ב"סרגל" (ומערכת ראש) במחשב, כאשר הטלפון משמש כגיבוי.
 - 2.9.4. העברת רוב פונקציות השימוש מהטלפון לסרגל במחשב באמצעות המקלדת והעכבר, כולל מענה לפנייה, העברת שיחה, התייעצות, שיחה משולשת וכיו"ב.
- 2.10. הקפצת מסכים
 - 2.10.1. זיהוי ואימות חד ערכי של הפונה ברשימה המקושרת במערכת ה-CRM או ברשומות ממודול הקמפיינים והקפצת מסך הפונה.
 - 2.10.2. ניתן יהיה להעביר שיחה יחד עם המסך לגורם בכיר או לבצע שיחה משולשת בין פונה, נציג ובכיר.
 - 2.10.3. הקפצת מסכים בהתאם למערכת ה-CRM ולמודול ה-SBR.
 - 2.10.4. מודול דיוור רב ערוצי (ממשק ל-Omnichannel).
 - 2.10.5. ממשקים להפצה בכל ערוצי הפנייה Chat, WhatsApp, Phone, דוא"ל/אתר אינטרנט וכיו"ב).

2.10.6. תתאפשר פרסונליזציה של טפסים ממוחשבים תוך שילוב נתונים ממסך הנציג. משלוח המסמך יתועד בהיסטורית הפונה, תוך אפשרות של צפייה במסר שנשלח לפונה.

4. מודול SBR

3.1. יתאפשר שימוש מושכל לניתובים לנציגים מתאימים מבוססי הסמכה, הרשאות מידע, שפה, מומחיות, שימור פונה, ערך פונה וכיו"ב.

3.2. תתאפשר הקפצת מסך פונה, בהתקיים התנאים שהוגדרו מראש (פרטי פונה שנמסרו בעת ההרשמה ופרטי פניות קודמות).

5. מודול IVR

4.1. דרישות כלליות

4.1.1. מודול ה-IVR ישמש לזיהוי פונים, ניתוב שיחות (לפי מאפייני שיחה ומאפייני פונה), מתן ידע כללי (דף ידע), השמעת מידע אישי בנוגע לסטטוס הפניות, השמעת מידע כללי ושיווקי בהתאם לפילוח פונה/שירות, מידע בהמתנה בתור, השארת הודעה, זיהוי לחומרה ובסיס לשיחה חוזרת, הפעלת תפריטי ניתוב וכיו"ב.

4.1.2. יובהר כי יש לבצע העדפה של הניתוב באמצעות הנתב במרכזיה.

4.1.3. ממשק לניהול הודעות מערכת הכולל אפשרות הקלטה, אינדוקס, טעינה, מחיקה וכיו"ב.

4.2. יישום ראשוני של מודול ה-IVR

4.2.1. ביצוע כל ההקלטות הנדרשות.

4.2.2. תהליך טיוב נתונים רציף.

4.2.3. הגדרת תרחישי שיחה (לרבות "זיהוי דיבור" אם יידרש).

4.2.4. הקמת תרחישי כשל (החזרת שיחות למרכזיה וכיו"ב).

4.2.5. מנגנון דו"חות תומך.

4.3. שירותים אוטומטים באמצעות מודול ה-IVR

4.3.1. הספקת דפי ידע או מידע כללי – תוגדר בתקופת תכנון מוקד השירות.

4.3.2. השמעת הודעות כלליות משתנות במקומות שונים בניתוב על פי סוג השירות והשפה (עברית, אנגלית, ערבית).

4.3.3. השמעת הודעות במצב חירום על פי תורים רלוונטיים.

4.3.4. ביצוע הקלטות חיצוניות וטעינתן למערכת בזמן עבודה, וכן ייבוא הקלטות.

4.3.5. ניתוב שיחות חכם על פי בחירת נושאי העניין של הפונה (ממשק למודול ה-SBR).

4.3.6. ממשק לזיהוי דיבור (יכולת) הפעלת תסריטי ידע (מערכת ניהול הידע) וניתוב באמצעות זיהוי דיבור שיוגדר בשלב האפיון המפורט.

4.4. הפעלה של נתב שיחות ויזואלי

4.4.1. ניתוב ויזואלי בטלפון חכם של השיחה והעברתה לתור המתאים.

4.4.2. אינטגרציה מול סביבת טלפון חכם במערכות ההפעלה (אנדרואיד, IOS או אחר).

4.4.3. הגדרת תסריטי שיחה ויזואליים.

4.4.4. הקמת מנגנוני סנכרון מול מודול ה-IVR.

4.5. החברה תוכל בכל עת להוסיף דרישה לדו"חות שונים בהתאם לצרכים שיעלו מעת לעת.

6. מודול Call Back

5.1. יישום מערכת Call Back רגולטיבית.

5.2. יישום מערכת תורים וירטואלית (Virtual Queue) (באם יידרש) – המערכת תאפשר חיזוי זמן המתנה משוער של שיחה נכנסת, הצעה לפונה לנתק ונציג שירות יתקשר אליו בהגיע תורו. על ידי כך התור הרגיל יתקצר ויווצר תור וירטואלי, המשולב לתור הרגיל, שיחות בהגיע תורן.

7. מערכת ניהול תקשורת כתובה (Omnichannel)

- 6.1. מערכת ניהול התקשורת הכתובה תאפשר תקשורת בין ערוצי התקשורת הכתובה ותסייע בעיצוב חווית פונה אישית וכמו כן גם תסייע לנציגי השירות לעבוד ביעילות, לאסוף ולנתח את המידע הרב הנאסף על הפונים ולפעול בהתאם לכך.
- 6.2. מערכת ניהול התקשורת הכתובה תאפשר ניהול משימות התקשורת הכתובה בכל ערוצי הפנייה (צ'אט, דוא"ל, אתר אינטרנט וכיו"ב), לרבות רשתות חברתיות.
- 6.3. מערכת ניהול התקשורת הכתובה תאפשר קשר עם הפונה, בהתאם לרמות השירות, עדיפויות במענה ובערוצים שונים.
- 6.4. מערכת ניהול התקשורת הכתובה תאפשר להקפיץ משימה ממערכת ה-CRM לנציג בעל כישורים מתאימים בכל ערוצי התקשורת הכתובה במהלך המשמרת, בתור אחיד.
- 6.5. מערכת ניהול התקשורת הכתובה תאפשר רישום אוטומטי בזמן אמת של הנתונים במערכת ה-CRM.
- 6.6. מערכת ניהול התקשורת הכתובה תאפשר הצלבה בין רישומי הטלפוניה ועדכון נתוני Call Back.

8. חייגן

- 7.1. המודול יאפשר חיוג אוטומטי מרשומות, משורת הפונה במערכת ה-CRM, מספר הטלפונים הארגוני, מקמפיינים בהזנה אוטומטית או ידנית (כמו משיחות שנענו/לא נענו/ננטשו) וכיו"ב.
- 7.2. המודול יאפשר למנהל מוקד השירות להפעיל חייגן אוטומטי ליצירת קשר עם רשימת פונים וניתובם לנציגים לאחר מענה הפונה לשיחה.
- 7.3. המודול יאפשר לייצר קמפיינים אוטומטים (דחיפת שיחות) או ידניים (בחירה מרשימה) לנציג, ובקרתה באמצעות מערכת דו"חות.
- 7.4. הפתרון המוצע יתמוך באופן חיוג מסוג Call Blending המאפשרת הגברת יעילות נציגים בטיפול בשיחות נכנסות ויוצאות וכן ויסות עומסים בזמן אמת.
- 7.5. המודול יאפשר טעינה של רשימות בפורמט אקסל.
- 7.6. המודול יזהה פונה חוזר (על פי מספר טלפון) בעת כניסת השיחה ותפתח את מסך תיק הפונה במערכת ה-CRM.
- 7.7. החייגן יתמוך במסך תזמון שיאפשר לנציג לתזמן שיחה חוזרת ללקוח. מנגנון התזמון יהיה ניתן להפעלה במהלך שיחה /בסיומה.
- 7.8. המודול יאפשר בניית קמפיינים ורשימות חיוג לפונים, שישולבו בעבודת מוקד השירות, לצורך חזרה לפונה או על פי כללים עסקיים.
- 7.9. החייגן יתמוך בכל שיטות ההפעלה כדוגמת Progressive, Predictive, Preview.

נספח א'2 – דרישות ממערכת ניהול הידע (Knowledge Management)

1 דרישות כלליות ממערכת ניהול הידע

- 1.1. מבוססת על תוכנת מדף קיימת (מבוססת פלטפורמה).
- 1.2. פתוחה לביצוע שינויים במערכת.
- 1.3. מערכת הרשאות גמישה ברמת המשתמש וברמת פרטי הידע.
- 1.4. יכולות מנהל המערכת לנהל עצמאית את המערכת.
- 1.5. משתמש חיצוני (פונה) יוכל לאחזר ידע כללי או מידע אישי באתר האינטרנט.
- 1.6. יכולת הזנה ידנית על ידי המידען או הזנה אוטומטית ממערכות מידע אחרות כמו מערכת המנהלת תעריפים ומערכת הנהלים.

2. יכולות המערכת

2.1 יכולת הגדרת תבניות

- 2.1.1. יכולת להגדיר מגוון תבניות ידע.
- 2.1.2. התבניות יהיו ניתנות לשינוי והתאמה על ידי מנהל המערכת.
- 2.1.3. בנייה עצמית של עצי ידע ועולמות ידע.
- 2.1.4. עורך הידע (מידען) יקים לבד תבניות חופשיות ללא תכנות.
- 2.1.5. הקמת תסריטי שיחה עצי החלטה וצ'ק ליסטים לטיפול בנושא/תקלה/בעיה.
- 2.1.6. הזנת תדריכים ובקרת קרא וחתום.
- 2.2. **העתקת מידע למערכת ניהול הידע**
- 2.2.1. פרוצדורות קבועות של קליטת פרטי ידע ממערכות הפרויקט והצגת הידע בדף הידע.
- 2.2.2. דף הידע יאופיין כך שיתאפשר לגבש אותו בתצורת דיוור (לינק, דוא"ל, פקס, מכתב).
- 2.2.3. הנחיות לאיתור ידע לנציג.
- 2.2.4. אחזור עצמי לפונה.
- 2.2.5. דף ידע לדיוור לפונה.
- 2.2.6. העתקת מילות מפתח מהטקסט באופן אוטומטי.
- 2.2.7. סיוע בחיפוש ואיתור ידע שאינו חלק מהטקסט.
- 2.2.8. מנגנון העברת ידע בין שותפי ידע ואישורו (בעל הידע).
- 2.2.9. יבוא ויצוא ידע מטבלאות או ממסמך וורד וניהולו כטקסט חופשי או טבלאי בטבלאות או באקסל.

2.3 תוקף הידע

- 2.3.1. מנגנון שיפקח על תוקף הידע בשלב ההכנה (עריכה) ובשלב פרסום לנציגי השירות.
- 2.3.2. פיקוח על תוקף הידע בפריט שפג תוקפו.

2.4 יבוא ידע

- 2.4.1. יבוא ידע בפורמטים מקובלים (לרבות DOC, PDF, TXT).
- 2.4.2. שימוש ב-Power Point או בכלים גרפיים אחרים.
- 2.4.3. קליטת ידע באופן ידני או בממשק Online או Batch.

2.5 עדכון ידע

- 2.5.1. בעת שינוי בידע המערכת תבצע תהליך סנכרון כולל עדכון המסמך המיובא.
- 2.5.2. המערכת תאפשר להעתיק פריט ידע מתוך עלה ידע ולדוור אותו לעלי ידע אחרים באופן אוטומטי.
- 2.5.3. עדכון פריט ידע בודד יעדכן את כל פריטי הידע במערכת.

2.6. אחזור ידע

- 2.6.1. מורפולוגיה עברית/אנגלית.
- 2.6.2. תמיכה מורפולוגית וסאונדקס מלאה על ידי רכיב צד שלישי.
- 2.6.3. תמיכה בצירופי אפשרויות של כתיב מלא וחסר ובכתיב שונה או דומה (כולל טעויות מקלדת בהקשת אנגלית-עברית).
- 2.6.4. חיפוש – חיפוש בעת גלישה בעץ הידע, חיפוש בכל כותרות הידע, חיפוש באמצעות מילות מפתח, חיפוש בכל הטקסט, חיפוש בקבצים חיצוניים, חיפוש באתרים נוספים, חיפוש באמצעות "עגלת ידע" (מספר פרטי ידע שונים).
- 2.6.5. יתאפשר מיון תוצאות חיפוש.
- 2.6.6. המערכת תאפשר להגיע לפריט ידע במספר מועט של הקלקות.
- 2.6.7. יכולות למיון היררכי של תוצאות החיפוש.
- 2.6.8. יכולות מיון על פי רייטינג כמות הצפיות.
- 2.6.9. מיון חכם – מערכת הלומדת את צרכי הידע של המשתמש.
- 2.6.10. ניהול חיפוש רב ממדי של פרטי ידע ויכולת להציג את התוצאות לנציג לשם בחירה.
- 2.6.11. הצגת מספר פריטי ידע במקביל.
- 2.6.12. חיפוש במספר רמות.
- 2.6.13. חיפוש במספר מילים או הגדרות או צירופי מילים שונים במקביל.

2.7. לקסיקון

- 2.7.1. יוקם לקסיקון במערכת שיאפשר חיפוש נפרד לפי לקסיקון.
- 2.7.2. הצגת הגדרה ב"חלון טיפים" - Tool Tip.
- 2.7.3. תמיכה בקמפיינים שיווקיים, בזמן אמת.

2.8. עצי החלטה (תרחיש שיחה)

- 2.8.1. יותקנו תרחישי שיחה שיתנו מענה לתהליכי העבודה במרכז.
- 2.8.2. אפשרות להקים או להוסיף תרחישי שיחה ללא תכנות (סט לשימוש עצמי).

2.9. ייצוא ידע

- 2.9.1. דיור דפי ידע לפונה או למערכות מידע או ידע אחרות בפורמטים נפוצים (Word, Excel, PowerPoint, Text וכיו"ב) באמצעות:
- 2.9.1.1. WhatsApp, צ'אט, דואר אלקטרוני או פקס-מייל.
- 2.9.1.2. לינק ל-SMS (או כל ערוץ אחר).
- 2.9.1.3. מדפסת/מסך/דוח.

2.10. קשר למדיה החברתית

- 2.10.1. בבלוג – פינה אישית של בעל תפקיד או מומחה.
- 2.10.2. בפורום – שינוהל במרכז.
- 2.10.3. בקבוצה – שתנוהל ברשת חברתית (Facebook, Twitter וכיו"ב).
- 2.10.4. באתר האינטרנט – "צור קשר" שירותים עצמיים, בירורים במערכת ניהול הידע ותשלומים וכיו"ב.

נספח א'3 – דרישות ממערכת ההקלטות

1 דרישות כלליות

- 1.1 מערכת ההקלטות תידרש להקליט את כל השיחות (בתצורת Total Recording) בשיעור שלא יפחת מתשעים ותשעה אחוזים ותשעים ותשע מאיות האחוז (99.99%) מכלל השיחות המתקבלות במוקד.
- 1.2 המערכת תקליט את כל השיחות של הפונים עם נציגי השירות ומנהלי המוקד בעמדות הקצה (בכל הערוצים) בצירי PRI ו/או SIP, או דרך מודול ה-CTI וכן בין נציגי השירות לבין עצמם, כולל אפשרות להקלטת מסך.

2 קישור למערכות אחרות

- 2.1 המערכת תתממשק למודול ה-CTI לקבלת נתוני השיחה לחיפוש מהיר וקל (כמו מספר פנייה ועוד) בהתאם לנתונים המתקבלים ממודול ה-CTI.
- 2.2 ממשק בין מערכת המוקד למערכת ה-CRM, שבה מבוצעות הפעילויות מול הפונה (כמו הקפצת מסך).

3 תכונות מערכת ההקלטות

- 3.1 הפעלה אוטומטית של הקלטה ב- Total Recording
 - 3.1.1 ביצוע הקלטות של כל השיחות ו/או על פי תוכנית הקלטות.
 - 3.1.2 ניתוק הקלטה רק על ידי מורשים (Recording On Demand).
- 3.2 האזנה והקלטה ממוקדת בזמן אמת
 - 3.2.1 המערכת תשמור את נתוני השיחות עם אפשרות לחיפוש מהיר באמצעות מפתחות חיפוש לאיתור מהיר של שיחה מוקלטת על פי נתוני מודול ה-CTI.
 - 3.2.2 המערכת תשמור את נתוני השיחות עם אפשרות לחיפוש מהיר באמצעות מפתחות של שיחה מוקלטת, כגון: פרטי אירוע, תאריך, מספר אירוע, שם פונה, שם העובד וכיו"ב.
 - 3.2.3 שימוש ברכיב "הקשבה ומשוב" לבקרת איכות השיחה של הנציגים על ידי בניית טפסים ודו"חות אינטגרליים במערכת.
- 3.3 אחזור במערכת ה-CRM
 - 3.3.1 האחזור במערכת יהיה לפי חיפוש (עמדת נציג, מספר טלפון וטווח זמן).
 - 3.3.2 לכל פנייה במערכת ה-CRM תוצמד הקלטת השיחה (ישירות או לינק).
 - 3.3.3 בקרת מערכת ההקלטות תהיה מתחנת מנהל (כולל האזנה בזמן אמת, אחזור, בקרת גיבוי, יציאה מיידית בעת תקלות בהקלטה וכיו"ב).
 - 3.3.4 תתאפשר אופציה הקלטת מצג המסכים לשיפור מיומנות הנציג.
 - 3.3.5 אפשרות שמירת השיחות בקובץ ולהעברת שיחות מוקלטות בדוא"ל.
 - 3.3.6 השמעת השיחות תעשה דרך הרשת למחשב בו תותקן מערכת ההקלטה.
- 3.4 אחסון ב-On Line - שיחות זמינות בזמן אמת
 - 3.4.1 קובצי ההקלטה יישמרו בפורמט קולי סטנדרטי של מערכת ההפעלה Windows מסוג WAVE או כל פורמט סטנדרטי אחר וניתנים יהיו להשמעה באמצעות תוכנות סטנדרטיות כגון Windows Media Player.
 - 3.4.2 המערכת תשמור במצב On line לתקופה של שנה, והקלטות מאורכבות למשך 10 שנים (בשיטת "FIFO"). משך שמירת ההקלטות בפועל תתבצע על פי הנחיית החברה ובהיעדר הנחיה ספציפית, על פי כל דין. המערכת תאפשר ביצוע גיבוי להקלטות.
 - 3.4.3 אחסון ב- Off Line - אחזור זמין של הקלטות הגיבוי בכל עת בהתאם להוראות הבאות:
 - 3.4.3.1 המערכת תגבה את השיחות כל זמן קצר קצוב.
 - 3.4.3.2 המערכת תאפשר קטלוג ההקלטות בבסיס הנתונים (ברגע שהשיחה הרצויה אינה זמינה מכל סיבה בזמן אמת, על המערכת להציג את מספר ההקלטה בבסיס הנתונים).

4 מערכת בקרת איכות עבודת נציגי השירות במערכת ההקלטות

- 4.1 מערכת מיקשוב (QA) של פעילות הנציגים תפעל במקביל להקלטות בזמן אמת.
- 4.2 הפעלת שיטת הקלטה מדגמית (תוכניות הקלטה המגדירה כמות שיחות לנציג).
- 4.3 תתאפשר אופציה הקלטת מצג המסכים לשיפור מיומנות הנציג.
- 4.4 תאפשר למנהלים לבצע בקרת על איכות השירות ומשוב על שיחות נציגי השירות ולתעד את המשוב על גבי טפסים אלקטרוניים אינטגרליים תוך כדי השמעת השיחה.
- 4.5 יופקו דו"חות מרכזיים (נציג/צוות/מרכז) על הציונים שבטפסים האלקטרוניים.

5 אבטחת מידע למערכת ההקלטות

- 5.1 המערכת תכלול מנגנונים למניעת גישה (אבטחת מידע אישי) ולנתוני הקלטה (השמעת שיחות ושיחזור בהתאם להרשאות).
- 5.2 הגישה למערכת תתבצע רק על פי קבוצת הרשאות ואימות שתאושר על ידי החברה. לא תתאפשר כניסה באמצעות גישה אנונימית.
- 5.3 מידע מעובד ישמר במרכז הנתונים הראשי של הפרויקט.
- 5.4 מידע אודות הפנייה מכל המערכות ישמר במערכת ה-CRM תחת שורת הפנייה במערכת.
- 5.5 המערכת תפעל לפי כללי מדיניות ניהול הרשאות מקובלת (IDM) ותכלול מנגנון ברמת הזדהות ואימות של FA2 לפחות.

נספח א'4 – דרישות ממערכת ההודעות

תכונות מערכת ההודעות :

1. יכולת קבלת ידע ומידע באמצעות ממשק מכל מערכות המוקד.
2. יכולת משלוח הודעות באמצעות SMS (באמצעות כל המפעילים הסלולאריים המורשים בישראל), וכן לרשתות חברתיות מובילות, בהתאם לבחירת הפונה.
3. אפשרות למשלוח הודעות על ידי הנציג לפונה תוך כדי שיחה עימו.
4. תמיכה במשלוח הודעות לפחות בשפות הבאות : עברית, ערבית, אנגלית.
5. ההודעה תישלח עם זיהוי של מספר המשתמש (לצורך בקרה ודו"חות).
6. ההודעות ישלחו עם מיתוג מזוהה שייקבע על ידי החברה.
7. תתאפשר הזנת שדות מסוימים בגוף ההודעה, כמו שם פרטי ליצירת הודעה אישית (פרסונליזציה) וכיו"ב.
8. אפשרות לשליחת הודעה קבוצתית.

נספח א'5 – דרישות ממערכת הדו"חות

1. כללי

- 1.1. מערכת הדו"חות תאפשר האחדה במערכות המידע על מנת להפיק דו"חות אמינים המעריבים ביצועים, איכות ותפוקות מכלל המערכות.
- 1.2. מערכת הדו"חות תכלול:
 - 1.2.1. מערכת דו"חות זמן אמת – מערכת לניהול מוקד השירות בזמן אמת.
 - 1.2.2. מערכת דו"חות היסטוריים – מערכת להפקת דו"חות מכלל המערכות הקיימות במוקד השירות.
 - 1.2.3. סקרי תקינות מערכות המוקד.

2. דרישות כלליות ממערכת הדו"חות

- 2.1. לכל דו"ח ניתן יהיה להגדיר רשימות תפוצה.
- 2.2. מערכת הדו"חות תאפשר את הפעלתה על ידי משתמשי קצה.
- 2.3. ניתן יהיה להפיק דו"חות מפורטים ברמת השיחה הבודדת (התחנות בהן עברה – מערכות, צמתיים, ענפים, תורים, נציגים וכיו"ב), חתימות זמן ונתונים מצורפים אחרים (כמו אירועים ומידע שהתקבל במהלך הפנייה) ומאפייני הפונה.
- 2.4. הנתונים יוצגו עבור כל הרמות האפשריות (המערכת כולה (פניות, נציגים, משאבים), נציגים, תורים, קבוצות, נציגים, יכולות ורמות ידע).
- 2.5. הדו"חות ינוהלו בחמש (5) רמות זמן: אינטרוולים של רבעי שעה, שעה, רמה יומית, שבועית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים) וחודשית (עם אפשרות לנטרל סופי שבוע וחגים).
- 2.6. בסיסי הנתונים של מערכות הפרויקט יאפשרו למערכת הדו"חות לפלח את הנתונים לתתי-נושאים, לייצא נתונים ולהפיק דו"חות שונים.
- 2.7. מערכת הדו"חות שתופעל תדע להפיק דו"חות שונים וכן צירופי מידע (לדוגמה: תפוקות מול ביצועים כיו"ב).
- 2.8. מערכת הדו"חות תאפשר הפקת דו"חות אישיים לנציגי השירות, לרבות:
 - 2.8.1. נתונים סטטיסטיים אודות רמת הביצועים של אותו נציג, יחד עם נתונים סטטיסטיים אודות השירותים אשר הנציג קשור אליהם (קבוצה, תור, יכולת וכיו"ב).
 - 2.8.2. דו"ח פירוט שיחות (ברמת השיחה הבודדת).
- 2.9. המערכת תאפשר בנייה ועיצוב עצמי של הדו"חות על מנת ליצור תצוגות שונות ושעוני בקרה למסכי המוקד ולמסכי המנהלים (נתוני זמן אמת בעדכון מדי כל מספר שניות מטריציונאלי).
- 2.10. מערכת הדו"חות תאפשר לייצא את כל הדו"חות לפורמט אקסל.
- 2.11. המערכת תכלול מנגנון בקרה (גראפי) אשר יציג את מצב המערכת (Sanity Monitoring) על כל מרכיביה, מנגנון זה יכלול יכולת הפקת התרעות בזמן תקלה. הספק יתאר את יכולות המערכת והכלים הקיימים בפתרון המוצע, כולל דוגמאות (מסכים).
- 2.12. מערכת הדו"חות תתמוך בשפה העברית באופן מלא בכל הקשור לממשקים של הנציגים ובכל האפליקציות הניהוליות ובמערכת הדו"חות.
- 2.13. מערכת הדו"חות תאפשר מעקב בדיעבד באמצעות דו"חות המופקים ממערכת מבוססת WEB, כולל יכולת ייצוא לאקסל.
- 2.14. מערכת הדו"חות תאפשר גישה לנתונים חיצוניים ולטבלאות פתוחות (SQL) וממשק Web.
- 2.15. מערכת הדו"חות תתממשק לכל מערכות המוקד. המערכת תהיה נגישה בצורה מלאה לנציגי החברה על פי הרשאות שיוגדרו. המערכת המסופקת תהיה מתקדמת מסוגה.
- 2.16. תצוגות וכלי ניהול
 - 2.16.1. יכולת ניהול באופן נוח ואינטואיטיבי של הנציגים, במחשב האישי, יחידת רחק או טלפון חכם.
 - 2.16.2. רישום פרטי שיחה מלאים, כולל היסטוריה לבסיס נתונים טבלאי לצורך פיתוח דו"חות או בניית ממשקים.

2.16.3. הצגת נתוני זמן אמת עם יכולת ירידה לפרטים מרמת הקבוצה, דרך רמת המוקד עד רמת הנציג הבודד.

2.16.4. דו"ח מעוצב בצורת מפת הושבה בזמן אמת, כולל סטטוס המשתמש מבוסס ה-Login.

2.16.5. גישה לנתונים (Business Data).

2.16.6. Drill down (ירידה לפרטים) לקבוצות נציגי שירות (מוקד, גבייה, שיווק וכיו"ב).

2.16.7. אפשרות להגדרת קבוצות עבודה ויכולת חיתוך על פי הגדרות אלה.

3. הנחיות להפקת הדו"חות

3.1. המרווח להפקת הדו"חות יהיה על פי דרישת החברה (בטווח מחמש עשרה (15) שניות ועד שעה (1) בין הפקה להפקה). בחירת המרווחים לשיחות זמן אמת יהיו מטריציוניים ויאפשרו למנהל המערכת לבחור את המרווחים להוצאת דו"חות (שניות, דקה, רבע שעה, חצי שעה וכיו"ב).

3.2. באחריות הספק לוודא כי כל הדו"חות מסונכרנים אחד לשני ומותאמים לכלל המערכות. תהייה תאימות מלאה בין נתוני שיחות בזמן אמת ובין נתוני שיחות היסטוריים.

3.3. הדו"חות יתבססו על מקור נתונים אחיד למערכת הדו"חות ולשאר נתוני מערכות המוקד.

3.4. הדו"חות יכללו תמיד השוואה ליעד הנדרש, לחודש קודם ולשנה קודמת.

4. הדו"חות שיפיק הספק יכללו לפחות את המפורט להלן:

שם הדוח	תכולה	תדירות משלוח
דו"ח זמני מענה ונטישה תכולה	נתוני זמני מענה ושיעורי נטישה בהשוואה ליעדים תדירות	יומי ושבועי
דו"ח איכות השירות	השוואה ליעדים, מגמות חודשיות	חודשי
דו"ח עומסים ותפוקות	פילוח לפי שעות, עומסים, הפניות מועברות	שבועי וחודשי
דו"ח סיכום תקלות ותלונות	ריכוז אירועים חריגים ותלונות ציבור	חודשי ורבעוני

נספח ב' – התמורה

[יצורף לאחר חתימת החוזה]

נספח ב'1 – נוהל התקשרויות עם יועצים, מומחים, ונותני שירותים של נת"ע

תואר אקדמי ייחשב כתואר שנרכש במוסד אקדמי המוכר על ידי המועצה להשכלה גבוהה.
נותן שירותים בעל תואר אקדמי ממוסד אקדמי מחוץ לארץ ימציא אישור שקילות תואר מחוץ לארץ לתואר אקדמי ישראלי מהמחלקה להערכת תארים אקדמיים מחוץ לארץ.
יועצים לניהול (מקצועות שונים) – תעריפים לתשלום (ללא מע"מ):

סוג יועץ	דרישות	תעריף מרבי לשעה
יועץ 1	<u>יועץ העונה על שלושת התנאים הבאים, במצטבר:</u> • בעל תואר מהנדס או בעל תואר שני או שלישי. • בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי שבו נדרשת עבודת הייעוץ. • בבעלותו משרד או שהוא שותף במשרד המעסיק לפחות 3 יועצים (עובדים מקצועיים) אשר עבודתם מתבצעת במשרד שבבעלותו (או במשרד שבו הוא שותף).	357 ₪ לשעה
יועץ 2	<u>יועץ העונה על אחת משתי החלופות הבאות:</u> 1. <u>יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר:</u> • בעל תואר מהנדס או בעל תואר אדריכל או בעל תעודת רישום מרשם המהנדסים והאדריכלים או בעל תואר שני או שלישי. • בעל ניסיון מקצועי מעל 7 שנים בתחום הרלוונטי שבו נדרשת עבודת הייעוץ. -או- 2. <u>יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר:</u> • בעל תואר אקדמי ראשון. • בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי שבו נדרשת עבודת הייעוץ.	317 ₪ לשעה
יועץ 3	<u>יועץ העונה על אחת משתי החלופות הבאות:</u> <u>יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר:</u> • בעל תואר אקדמי או בעל תואר מהנדס או בעל תואר אדריכל או בעל תעודת רישום מרשם המהנדסים והאדריכלים • בעל ניסיון מקצועי של 5-10 שנים בתחום הרלוונטי שבו נדרשת עבודת הייעוץ. <u>יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר:</u> • בעל תואר מקצועי מוכר או בעל תעודת רישום מרשם ההנדסאים והטכנאים המוסמכים. • בעל ניסיון מקצועי של מעל 8 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ.	220 ₪ לשעה
יועץ 4	<u>יועץ העונה על אחת משתי החלופות הבאות:</u> 1. <u>יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר:</u> • בעל תואר אקדמי. • בעל ניסיון מקצועי של עד 5 שנים בתחום הרלוונטי שבו נדרשת עבודת הייעוץ. -או-	165 ₪ לשעה

	2. <u>יועץ העונה על שני התנאים הבאים במצטבר :</u> • בעל תואר מקצועי מוכר או בעל תעודת רישום מרשם ההנדסאים והטכנאים המוסמכים • בעל ניסיון מקצועי של מעל 5-8 שנים בתחום הרלוונטי שבו נדרשת עבודת הייעוץ.	
יועץ 5	<u>יועץ העונה על שני התנאים הבאים, במצטבר :</u> • בעל תואר מקצועי מוכר או בעל תעודת רישום מרשם ההנדסאים והטכנאים המוסמכים • בעל ניסיון מקצועי של עד 5 שנים בתחום הרלוונטי שבו נדרשת עבודת הייעוץ.	125 ש"ח לשעה
יועץ 6	<u>יועץ העונה על התנאי הבא :</u> • בעל תואר מקצועי מוכר או בעל תעודת רישום מרשם ההנדסאים והטכנאים המוסמכים	94 ש"ח לשעה

מתכננים בעבודות בינוי – תעריפים לתשלום (ללא מע"מ) :

סוג מתכנן	דרישות	תעריף מרבי לשעה
מומחה	<u>מתכנן העונה על שלושת התנאים הבאים, במצטבר :</u> • בעל תואר מהנדס או אדריכל או בעל תעודת רישום מרשם המהנדסים והאדריכלים או בעל תואר שני בתכנון ערים או בעל רישיון שמאות • בעל ניסיון מקצועי מוכח מעל 20 שנה בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ. • ממונה במסגרת אותה הדיסציפלינה ובמסגרת אותה העבודה על 3 עובדים מקצועיים לפחות (עובד אקדמאי בעל מעמד של עובד קבוע המועסק לפחות שנתיים ממועד עריכת ההתקשרות).	405 ש"ח לשעה
מתכנן 1	<u>מתכנן העונה על שלושת התנאים הבאים, במצטבר :</u> • בעל תואר מהנדס או אדריכל או בעל תעודת רישום מרשם המהנדסים והאדריכלים או בעל תואר שני בתכנון ערים או בעל רישיון שמאות. • בעל ניסיון מקצועי מעל 10 שנים בתחום הרלוונטי בו נדרשת עבודת הייעוץ. • מעסיק לפחות 3 עובדים בתחום המקצועי הרלוונטי אשר עבודתם מתבצעת במשרד אשר בבעלותו.	372 ש"ח לשעה

נספח ג' – הנחיות מחשוב

1. נותן השירותים יפעיל אך ורק תוכנות עם רישיונות ויחזיק רישיונות תקפים לתוכנות הנ"ל.
2. רכישת התוכנות תיעשה על ידי נותן השירותים ועל חשבונו בלבד.
3. גרסתה של כל תוכנה חייבת להיות תואמת לגרסה עימה עובדת נתי"ע.
4. נתי"ע שומרת לעצמה את הזכות מעת לעת ולפי שיקול דעתה הבלעדי להוסיף ו/או לעדכן ו/או לשדרג את תוכנות.
5. נותן השירותים יכין דוחות ומסמכים בתוכנות Microsoft Office בגרסת 2019 ומעלה בלבד או Microsoft 365.
6. נותן השירותים יגיש דוח כולל קבצים אחדים או תוצרים של יישומי תוכנה שונים, הם יומרו לפורמט PDF, ככל שיידרש.
- מובהר כי כאשר דוח כולל קבצים אחדים או תוצרים של יישומי תוכנה שונים, הם יומרו לפורמט PDF, ישירות מתוך הפלטים האלקטרוניים של היישומים ולא על ידי סריקת תדפיסים, ויאוחזו לקובץ יחיד, כל זאת באחריות נותן השירותים.
7. נותן השירותים יבצע גיבוי נתונים לפחות אחת לשבוע.
8. נותן השירותים יפעיל תוכנת Antivirus המתעדכנת אוטומטית, באופן שוטף.
9. על נותן השירותים לוודא כי התוכנות המופעלות על ידו לצורך ביצוע השירותים נשוא החוזה מאובטחות בגרסאות העדכניות כגון "חומת אש" מעודכנת, אנטי וירוס מעודכן וכו'.
10. על נותן השירותים לוודא כי כל מדיה מכל סוג שהוא השייך לנתי"ע והמועבר לצורך ביצוע השירותים יעבור סריקת וירוסים בטרם ישלח.
11. על נותן השירותים לוודא ולהבטיח כי גם עובדיו ו/או מי מטעמו ו/או יועצי/ספקי משנה מחויבים לפעול על פי הוראות נספח זה.

1. רקע

- 1.1. במסגרת הסכם ההתקשרות שלו עם נתי"ע, על הספק להשתמש בתוכנות המופיעות במסמך זה. רשימת התוכנות מפורטות בטבלאות מספר 1 ומספר 2 בנספח זה.
- 1.2. יודגש, כי רכישת התוכנות המפורטות בטבלה מספר 1 תעשה על ידי הספק ועל חשבונו. רשימת התוכנות המפורטות בטבלה מספר 2 ירכשו על ידי נתי"ע, על חשבונו של הספק ויימסרו לשימוש הספק לצרכי ההתקשרות בלבד.

2. תוכנות אשר ירכשו על ידי הספק (רכישה מספק צד ג' (TPS))

- 2.1. רכישת התוכנות המפורטות בטבלה מספר 1 תיעשה על ידי הספק ועל חשבונו בלבד. גרסתה של כל תוכנה חייבת להיות תואמת לגרסה עימה עובדת נתי"ע. בטבלה מספר 1 מפורטות התוכנות והגרסה מינימלית לה נדרש הספק עבור כל אחת מהן.
- 2.2. נתי"ע שומרת לעצמה את הזכות מעת לעת ולפי שיקול דעתה הבלעדי להוסיף ו/או לעדכן ו/או לשדרג את הרשימה והדרישה המינימלית עבור כל תוכנה כפי שהן מפורטות, ומוסכם כי השינויים יחולו על הספק והוא ישא בעלותן באופן בלעדי.
- 2.3. טבלה מספר 1

שם התוכנה	גרסה
Microsoft Office	2019 ומעלה או Microsoft 365

3. תוכנות אשר ירכשו על ידי נתי"ע על ויימסרו לשימוש הספק לצרכי ההתקשרות בלבד

- 3.1. התוכנות המופיעות בטבלה מספר 2 וכל תוספת, עדכון או שדרוג עבורן לפי שיקול דעתה של נתי"ע. הספק נדרש להשתמש בתוכנות אלו בעשותו שימוש בתשתיות הרשת שלו או לחילופין

על גבי רשת האינטרנט, באמצעות רישיון שימוש לתוכנה שיימסר לו על ידי נתי"ע. יובהר כי נתי"ע שומרת לעצמה את הזכות מעת ולעת ולפי שיקול דעתה הבלעדי להוסיף ו/או לעדכן את רשימת התוכנות ו/או לשדרגן ומוסכם כי הספק יהיה מחויב לעבוד במערכת בהתאם לשינויים ו/או תוספות אילו.

3.2. טבלה מספר 2

שם התוכנה	כמות משתמשים משוערת
SAP – מערכת ERP לדיווח חשבונות, ניהול התשלומים, והוראות השינוי בפרויקט*	1-2
Aconex – מערכת EDMS לניהול הפרויקט בשימוש רוחבי של כל בעלי העניין בפרויקט, הכולל לא פחות מ: מנהל הפרויקט, הקבלן, המתכנן, הספק, יועץ	5-20

* יובהר כי לצורך ביצוע פעולות במערכת ה-SAP של נתי"ע ובמודולים הייעודיים לביצוע פעולות אלה, תספק נתי"ע על חשבונה ליועץ רישיון אחד לביצוע כל פעילות של היועץ שתדרוש כניסה למערכות נתי"ע וקבלת רישיון SAP וחתימה דיגיטלית.

ככל שהיועץ יבקש להקצות רישיונות נוספים, עליו לשאת בעלותם של אותם רישיונות ודמי התחזוקה השנתיים בגינם. עלויות אלה יקוזזו מחשבונות היועץ.

עלות הרישיונות תתעדכן מעת לעת בהתאם לתעריפים המשולמים על ידי נתי"ע לחברות הרלוונטיות עבור שירותים אלה.

4. שימוש בכלי תוכנה המנוהלים על ידי נתי"ע

- 4.1 הרישיונות הנדרשים עבור השימוש בתוכנות יכולים להיות מוגבלים לרישיונות בודדים המוגדרים "שמית" (לפי שם המשתמש לו ניתנת הגישה) או רישיון "אתר" לארגון כולו. ספקי התוכנה של נתי"ע יכולים להגביל את השימוש או המעבר של רישיונות בין עובדים כאלו ואחרים וכל האמור בסעיף זה בהתאם למדיניות וכללי הרישוי של ספק התוכנה של נתי"ע ו/או נתי"ע.
- 4.2 יובהר, כי חלק מהתוכנות נרכשו במסגרת הסכמים המתומחרים על פי כמות המשתמשים או מתן שרות על בסיס תקופה.
- 4.3 עוד יובהר, חלק מהתוכנות עושות שימוש בגלישה באינטרנט לצורך אספקת השירות (web based), אשר דורש תקשורת אינטרנט במהירות גלישה נדרשת וגרסת דפדפן עדכנית. תוכנות אחרות ידרשו התקנת תוכנת גישה מוצפנת (כדוגמת VPN) על מחשב בו רצה מערכת הפעלה מסוג Microsoft windows 10\11, בגרסה נתמכת שלא הוגדרה End of life על ידי Microsoft, שבעזרתה יתבצע החיבור לשירות ולתוכנה. במקרים אלו הספק יהיה האחראי הבלעדי לתחזוקה של החומרה המאפשרת יכולות מספקות על מנת להריץ עליה את התוכנות הנדרשות. נתי"ע תספק את הפתרונות הנדרשים לשם חיבור מרחוק (כדוגמת VPN).
- 4.4 נתי"ע שומרת לעצמה את הזכות לדרוש מהספק לשדרג את גרסת הדפדפן במחשבים מהם מופעלות מערכות המידע של נתי"ע. כן שומרת לעצמה נתי"ע את הזכות לבקש מהספק לעדכן מעת לעת את מהירות הגלישה של תקשורת האינטרנט אליה מחוברים המחשבים מהם מופעלות מערכות המידע של נתי"ע לרמת מהירות גלישה של אינטרנט הממוצעת בשוק העסקי.
- 4.5 נתי"ע שומרת לעצמה את הזכות לבקש מהספק לבצע בדיקות נקודתיות במערכת לקראת שדרוגי גרסה.
- 4.6 הספק יתבקש להגיע להדרכות אודות תפעול תקין של התוכנות וקבלת עדכונים שוטפים אודות התוכנה אשר יתקיימו במשרדי נתי"ע ו/או במשרדי הספק מעת לעת ולפחות פעמיים בשנה.
- 4.7 נתי"ע תהיה רשאית לדרוש מהספק להשתמש בתוכנה/ות נוספת/ות ו/או חדשה/ות, מעבר לאלו שמופיעות בטבלאות 1 ו-2, בהתאם לדרישות נתי"ע.

4.8 להלן תיאור התוכנות אשר הוטמעו ונרכשו עד כה :

4.8.1 ERP – מערכת ניהול פיננסית לוגיסטית

נתי"ע עושה שימוש במערכת SAP ERP. המערכת כוללת מחשוב של תהליכי העבודה בתחום הלוגיסטי והפיננסי, הזנת תשלומים ובקרת התשלומים, לרבות הזנת הוראות שינוי. המערכת מאפשרת הפקת דוחות סטאטוס אודות התשלומים ופלט הזמנות. על הספק לעבוד במערכת ה-SAP על מנת ליצור דיווחי חשבון, הוראות שינוי וכל פעולה נוספת שתוגדר על ידי נתי"ע.

החיבור למערכת מבוצע באמצעות פתרונות התחברות מרחוק ואבטחת מידע המסופקים על ידי נתי"ע. יובהר כי ייתכן ותידרש התקנה מקומית של רכיבי הפתרונות על מחשבי הספק.

4.8.2 מערכת ניהול מסמכים ותכתובת (EDMS)

נתי"ע עושה שימוש במערכת Aconex לניהול פרויקטי תכנון והקמה של קווי המת"ן. מערכת כוללת ניהול מסמכים, ניהול תכתובות, הגשת מסמכי תכנון, דיווחים מהשטח ויומני עבודה. הספק, לרבות כל העובדים והגורמים מטעמו, מחויב להעלות ולנהל את כל מסמכי הפרויקט על גבי המערכת, וכן לשלוח ולקבל את כל התכתובות עם נתי"ע ועם הגורמים מטעמה באמצעות המערכת.

שפת המערכת הנה באנגלית, וניתן להזין ולנהל מידע הן בעברית והן באנגלית.

באחריות הספק להקצות גורם מוסמך אשר ישמש כמנהל המערכת מטעמו, ככל שיידרש על ידי נתי"ע, ואשר באחריותו :

4.8.2.1 ניהול המערכת מטעם הספק

4.8.2.2 רישום הארגון במערכת

4.8.2.3 הוספת משתמשים חדשים וגריעת עובדים עוזבים

4.8.2.4 ניהל רשימות התפוצה מול נתי"ע ו/או מנהל הפרויקט מטעמה

4.8.2.5 השתתפות בהדרכות מקצועיות על פי דרישה

4.8.2.6 מעקב ובקרה אחר תיעוד התוצרים והתכתובות במערכת ניהול המסמכים הכוללת, בין היתר, העלאה ותיוג מסמכים במערכת, התנעת תהליך (Work WF (Flow לאישור מסמכים והפצת מסמכים (Transmittal)

תיוג המסמכים ייעשה בהתאם לדרישת נתי"ע ו/או מנהל הפרויקט מטעמה – מסמכים אשר יתווגו באופן לא נכון יוחזרו לתיוג והפצה מחדש ולא יחשבו כהגשה.

כל התכתובות ינוהלו במערכת ה-Aconex ובכללם :

(i) תכתובות חוזיות : בקשות לשינוי, שינויים, בקשות תשלום, אישורי תשלום, מכתבים, דואר אלקטרוני.

(ii) תכתובות טכניות : הגשות של מסמכים, תכניות, לוחות זמנים, שרטוטים וכל מסמכים ותוצרים של הקבלן.

(iii) תהליכי עבודה בשלב הביצוע : ניהול יומני עבודה, ניהול דוחות בטיחות, ניהול דוחות קיימות, RFI, NCR ועוד.

יובהר כי מערכת ה-Aconex תשתמש כאמצעי לתקשורת פורמלית תחת הסכם זה. לא יעשה שימוש בדואר אלקטרוני לטובת תקשורת פורמלית.

4.8.3 יצוין כי המערכת מאפשרת ניהול של מסמכים ותכתובות פנים ארגוניות גם עבור הספק תוך שמירה על פרטיות המידע כחלק מתשלום הרישוי.

5. **על הספק לוודא כי כל עובדיו, קבלני המשנה שלו וכל אדם אחר מטעמו, העובדים על אותו פרויקט עבור הספק, יכירו את הנהלים המפורטים לעיל ויפעלו על פיהם.**

6. **עדכנות טכנולוגית**

מאחר ומחזור חיי הפרויקט הינו ארוך ונפרש על פני מספר שנים רב, יתכן כי במהלך הפרויקט תיקרה התיישנות של מערכות, חומרה וטכנולוגיות בהם עושים שימוש כיום. על הספק לערוך אחת לשנה לפחות סקר התיישנות ובהתאם לתוצאותיו לשדרג את החומרה, התוכנה והטכנולוגיה בה נעשה שימוש במהלך מתן השירותים. על הספק לשמור על רמה גבוהה ולעשות שימוש במערכות וחומרה מהמובחרות ביותר בשוק. עדכון/שדרוג או מעבר לטכנולוגיה אחרת יהיה על חשבון הספק בלבד.

7. **פקיעת תוקף של רישיון**

בתוך 30 יום מסיום תקופת הרישיון או החוזה (או תקופה אחרת אשר מופיעה בחוזה), לפי המוקדם מביניהם, על הספק להחזיר לנת"ע את המסמכים והמידע הקשורים לאותה תוכנה ולא לעשות במידע זה שימוש נוסף.

8. **לעניין נספח זה:**

8.1 "שדרוג" – עדכון חדש של תוכנה או גרסה מעודכנת של תוכנה או תוכנה דומה של הספק, אשר משפר או מוסיף פונקציונליות למוצר או לרישיון. לעיתים קבלת השדרוג כרוכה בעלות כספית נוספת.

8.2 "עדכון" – תיקון באגים, תיקון ושיפור בביצועים של התוכנה, תיקון תקלה או תוספת הנדרשת לשם המשך פעילות תקינה של התוכנה. זכאות הספק לעדכונים אלה מופיעה בהסכם הרישיון תחת כותרת "שירות ותחזוקה" במילים "תמיכה ועדכון".

נספח ג'1 – אבטחת מידע

נספח אבטחת מידע עבור ספקים של נת"ע בעלי גישה למערכות המידע של נת"ע

1. רקע

פעילותה השוטפת של חברת נת"ע מערבת ספקים חיצוניים רבים, המספקים לה שירותים שונים. במסגרת השירותים ספקים אלה עשויים ליצור ולקבל מידע עבור נת"ע ולשמור עותקים שלו אצלן, לספק תשתיות לאחסון ועיבוד המידע, או לקבל גישה לרשת נת"ע ולמידע שלה.

חלק מנכסי המידע של נת"ע מסווגים כמידע עסקי, ביטחוני או אישי חסוי, ודליפתם לגורמים בלתי מורשים עלולה לגרום לסיכון ביטחוני או לנזק עסקי, תדמיתי או משפטי משמעותי לחברה.

על מנת למזער את הסיכונים לפגיעה בסודיות, באמינות ובזמינות המידע, נדרש להגן על נכסי המידע, הן כאשר הם ברשת נת"ע והן כאשר הם נמצאים אצל הספקים או באחריותם.

מסמך זה יפרט הנחיות ודרישות אבטחת מידע לספקים שיוצרים, מעבדים ו/או מחזיקים מידע של נת"ע בתשתיות המחשוב שלהם (לדוגמה: חברות תכנון).

יש לכלול בהסכמי ההתקשרות עם הספקים את מחויבותם ואחריותם לאבטחת המידע של נת"ע, טרם תחילת הפעילות עם הספק. הדרישות שיפורטו להלן יצורפו כנספח להסכם ההתקשרות.

2. הגדרות

- 2.1 **נכס מידע** – קובץ, רשומה, מאגר נתונים או עותק פיזי, המכיל מידע שנוצר או התקבל במסגרת הפעילות השוטפת של החברה, ובעל ערך לתפקודה התקין של נת"ע.
- 2.2 **אבטחת מידע** – כלל הפעולות והאמצעים הנדרשים על מנת להבטיח כי יישמרו השלמות, הזמינות, המהימנות, הסודיות והשרידות של נכסי המידע.
- 2.3 **סודיות (Confidentiality)** – דרישה שהגישה למידע תוגבל אך ורק לגורמים שהוגדר שתפקידם מחייב גישה זו, וניתנו להם הרשאות בהתאם.
- 2.4 **שלמות ואמינות (Integrity)** – דרישה שהמידע יהיה שלם, אמין ומדויק לכל אורך מחזור חייו.
- 2.5 **זמינות (Availability)** – דרישה שהמידע יהיה זמין למשתמשים המורשים כאשר הם זקוקים לו.
- 2.6 **מידע רגיש/מידע חסוי** – מידע שחשיפתו לגורמים לא מורשים עלולה לגרום לסיכון ביטחוני, לפגיעה בפרטיות, לנזק עסקי משמעותי לנת"ע, או להוות הפרה של חוק או רגולציה.
- 2.7 **אירוע אבטחת מידע** – מידע הנחשף בפני גורמים בלתי מורשים ואשר עלול לסכן את הארגון, לפגוע בפרטיות עובדיו וקבלניו, לפגוע בפעילות העסקית של נת"ע או להוות הפרת חוק מכל סוג.
- 2.8 **סביבת המידע של נת"ע** (אצל הספק) – נכסי המידע של נת"ע וכל התשתיות, תחנות הקצה והרכיבים המאפשרים גישה אליהם, או שבהם הם נוצרים, נשמרים, מעובדים או מועברים.
- 2.9 **סיכוני סייבר בשרשרת האספקה** – סיכונים לארגון או לקוח (הנהנה משירותי הספק), הנובעים מעצם העסקיים-טכנולוגיים הטכנולוגיים בינו לבין הספק, העלולים לפגוע באפקטיביות הארגון, יעדיו, משימותיו או לפגוע ברציפותו התפקודית.
- 2.10 **צורך עסקי** – צורך הנובע מתפקיד העובד ו/או מהמשימות המוטלות עליו לצורך ביצוע השירותים עבור נת"ע.
- 2.11 **תווך מאובטח (Secure Channel)** – יצירת תוואי תקשורת מאובטחת למניעת התערבות, צפיה בלתי מורשית ו/או שיבוש נתונים.

3. פירוט הדרישות מספקים שיוצרים, מקבלים ו/או מחזיקים מידע של נת"ע

3.1 דרישות כלליות

3.1.1 על הספק לבצע תהליך "הצהרה עצמית" באמצעות מערכת מקוונת (יוב"ל) למילוי הצהרה בנוגע לעמידת הספק בדרישות אבטחת המידע המתוארות במתודת שרשרת האספקה של מערך הסייבר הלאומי. בסיום מילוי השאלון יונפק דו"ח ממצאים.

3.1.1.1 הספק ימציא אישור מקורי על ביצוע תהליך ההצהרה באתר מערך הסייבר.

3.1.1.2 להלן אתר מס"ל למילוי השאלון במערכת יוב"ל:

https://www.gov.il/he/departments/guides/supply_chain_guide?chapterIndex=6

- 3.1.1.3 ספק שלא עומד בדרישות מערך הסייבר יציג נת"ע לצמצום הפערים או בקרות מפצות על פערי האבטחה.
- 3.1.2 לספק תהיה מדיניות אבטחת מידע התואמת חוקים, רגולציות ותקנים רלוונטיים לגביו, והולמת את הסטנדרטים המקובלים בתחום. המדיניות תאושר על ידי דרג ניהולי בכיר ותוטמע בקרב כל הגורמים בעלי גישה לסביבת המידע של נת"ע.
- 3.1.3 הספק ימנה גורם מטעמו שיהיה אחראי לאבטחת המידע של נת"ע.
- 3.1.4 הספק ועובדיו המורשים לגישה לסביבת המידע של נת"ע, יחתמו על NDA טרם תחילת הפעילות.
- 3.1.5 הספק אחראי למנוע דליפת המידע של נת"ע לגורמים שאינם מורשים.
- 3.1.6 קבלני משנה אותם מעוניין הספק להעסיק נדרשים לאישור על ידי נת"ע לפני תחילת עבודתם.
- 3.1.6.1 על קבלני המשנה לבצע תהליך הצהרה עצמית התואם את רגולציית מערך הסייבר הלאומי בנושא שרשרת האספקה ראה סעיף 3.1.1 לעיל.
- 3.1.7 הספק אחראי לאבטחת המידע של נת"ע, בהתאם לדרישות המפורטות במסמך זה, גם עבור ספקי משנה שיעסיק במסגרת השירותים אותם הוא מספק לנת"ע.
- 3.1.8 הספק יודיע לנת"ע בכל מקרה של אירוע אבטחת מידע, או חשד לאירוע, בסביבת המידע של נת"ע. הספק ונת"ע ישתפו פעולה בחקירה ובטיפול באירוע.
- 3.1.9 במידה ונת"ע תראה בכך צורך, הספק יאפשר ביצוע ביקורות על ידי נת"ע או מטעמה, לוודא עמידה בדרישות המפורטות במסמך זה. הספק ישתף פעולה עם הגורם המבקר ויאפשר גישה למסמכים ורשומות רלוונטיים לביקורת.
- 3.1.10 במידת הצורך ועל בסיס מסמך זה, בכל עת בה תידרש הצפנה, על הספק להשתמש בדרכי הצפנה ומפתחות המקובלות ומוסכמות על ידי הגורמים המורשים בנת"ע.
- 3.2 אבטחת מידע במשאבי אנוש
- 3.2.1 הספק אחראי לבצע בדיקות רקע לעובדים המורשים לסביבת המידע של נת"ע, בכפוף למגבלות החוקים הרלוונטיים (לדוגמא, הנחיות משטרת ישראל 151, תעודת יושר, בדיקות רקע פנימיות של נת"ע או כל בדיקה אחרת המאושרת על ידי רשויות החוק).
- 3.2.2 הספק יבצע פעילויות להעלאת מודעות העובדים לנושאי אבטחת מידע בכלל ולסיכונים הרלוונטיים לביצוע תפקידם בפרט.
- 3.2.3 הספק יודא ביטול הרשאות והחזרת ציוד ומצעי מידע שמכילים מידע של נת"ע, בעת עזיבת עובד או שינוי תפקיד.
- 3.3 אבטחת פיזית
- 3.3.1 כל הרכיבים וההתקנים בהם מאוחסן ומעובד המידע של נת"ע יהיו מוגנים מפני נזקים סביבתיים (הצפה, שריפה וכדומה).
- 3.3.2 הגישה הפיזית לסביבת המידע של נת"ע תוגבל לבעלי צורך עסקי בלבד. הסביבה תהיה מוגנת מפני גישה של גורמים בלתי מורשים באמצעות מערכות בקרת גישה וכניסה (כרטיס קורא קרבה או כל כרטיס חכם אחר, מערכת בקשת הרשאות).
- 3.3.3 עותקים קשיחים של מידע של נת"ע ומדיה נתיקה המכילה את המידע, יאוחסנו באופן מאובטח.
- 3.3.4 עותקים קשיחים של מידע של נת"ע ומדיה נתיקה המכילה את המידע אשר אינם נדרשים עוד לצרכי עבודה ואין בהם שימוש, יגרסו או יושמדו בכל דרך אשר תמנע גישה עתידית לנתונים המאוחסנים.
- 3.4 העברת מידע רגיש/חשוי בין הספק ונת"ע
- 3.4.1 מידע דיגיטלי לא יועבר באמצעות רשת האינטרנט או במייל רגיל בין הספק ונת"ע או בין הספק וספקי משנה, אלא בערוץ מאובטח, כפי שיימסר במועד ההעברה על ידי איש הקשר של הספק בנת"ע.
- 3.4.2 מידע על גבי מצעים פיזיים (עותק קשיח, מדיה נתיקה) יימסר ישירות לידי עובד נת"ע או בתהליך שיוגדר במועד ההעברה על ידי איש הקשר של הספק בנת"ע.

- 3.4.3 יש להצפין מידע המועבר על גבי מדיה נתיקה. מפתח ההצפנה יימסר בנפרד לצד המקבל.
- 3.4.4 בעת העתקת מידע למדיה נתיקה על ידי ספק משנה, יש לוודא מחיקה אפקטיבית של כל העותקים מתשתיות המחשוב של ספק המשנה.
- 3.5 אחסון מידע
- 3.5.1 ככלל, המידע של נתי"ע יאוחסן בשרתים ברשת הפנימית של הספק, ולא בתחנות הקצה.
- 3.5.2 במקרים בהם יש צורך עסקי לשמור מידע רגיש של נתי"ע במחשב נייד, יש להצפין את הקבצים או את הכונן הקשיח של המחשב.
- 3.5.3 בסיום ההתקשרות עם נתי"ע, הספק יוודא העברת כל המידע לנתי"ע ומחיקה לצמיתות של כל ההעתיקים שלו משרתי הספק. יש לשמור תיעוד (לוג) של מחיקת המידע.
- 3.6 גיבוי והתאוששות
- 3.6.1 הספק ידאג לגיבוי המידע של נתי"ע. גיבויים המכילים מידע רגיש יישמרו באופן מאובטח, והגישה אליהם תאופשר רק לפי צורך עסקי.
- 3.6.2 במידה ומדיית הגיבוי מוצפנת, יש לאחסן את מפתחות ההצפנה בנפרד מהמדיה.
- 3.6.3 הספק יתחזק תכניות המשכיות עסקית והתאוששות מאסון.
- 3.7 אבטחת הרשת
- 3.7.1 לא תתאפשר גישה ישירה מרשת האינטרנט לסביבת המידע של נתי"ע אלא באמצעות קישור מאובטח ושימוש בהזדהות דו שלבית.
- 3.7.2 עדיפות היא לקישור לרשת נתי"ע באמצעות תקשורת LAN אולם במידה ונדרשת גישה בתקשורת אלחוטית לסביבת המידע של נתי"ע יש לנקוט באמצעים הבאים לטובת צמצום הסיכון.
- 3.7.2.1 סביבת ה-WIFI תופרד באופן מוחלט מסביבות העבודה אשר אינן רלוונטיות ועל בסיס הצורך לדעת.
- 3.7.2.2 לא תתאפשר גישה לרשת האינטרנט מרשת ה-WIFI.
- 3.7.2.3 יש להחליף את הסיסמאות ברירת המחדל של הנתבים האלחוטיים באופן שיתאמו את דרישות המינימום המפורטות בפרק גישת המשתמש.
- 3.7.2.4 לא יתאפשר ניהול מרוחק של הנתבים האלחוטיים (מחוץ לרשת נתי"ע).
- 3.7.2.5 יש לבטל שידור שם הרשת.
- 3.7.2.6 יש להשתמש בפרוטוקולי אותנטיקציה והצפנה עדכניים בצירוף סיסמה מורכבת.
- 3.7.2.7 יש לוודא שמירת לוגים וניטור רשת ה-Wi-Fi.
- 3.7.3 סביבת המידע של נתי"ע תופרד, פיזית או לוגית, מסביבות של לקוחות אחרים.
- 3.7.4 סביבת המידע של נתי"ע תהיה מוגנת באמצעות מנגנוני אבטחת המידע הבאים לפחות:
- 3.7.4.1 Network firewall – תתאפשר תעבורה לפי צורך עסקי בלבד
- 3.7.4.2 Gateway Anti-Malware Engines
- 3.7.4.3 Web/Category-based filtering.
- 3.7.4.4 Intrusion Prevention/Detection System (IPS/IDS)
- 3.7.4.5 Web Proxy Servers
- 3.7.4.6 DDOS Protection
- 3.7.4.7 Application Firewall (עבור אפליקציות החשופות לאינטרנט)
- 3.7.4.8 Data Loss Prevention – DLP
- 3.7.4.9 תחנות קצה בעלות גישה למידע השייך לנתי"ע יהיו מוגנות באמצעות תוכנות Endpoint Protection ו-Endpoint detection & Response.
- 3.7.5 הסביבה התפעולית של המידע של נתי"ע תופרד מסביבות נמוכות (סביבות פיתוח, בדיקות), על מנת לצמצם סיכונים של גישה או שינויים בלתי מורשים במידע של נתי"ע.

3.7.6 הספק יבצע בדיקות חוסן, באמצעות גורם בלתי תלוי, לתשתיות סביבת המידע של נתי"ע, אחת ל- 12 חודשים לפחות, או עם כל שינוי משמעותי ברשת. הספק יעדכן את נתי"ע בממצאים קריטיים וידאג לטפל בהם תוך זמן סביר.

3.8 בקרת גישה

3.8.1 הגישה לסביבת המידע של נתי"ע תחייב הזדהות של המשתמש ותוגבל לבעלי צורך עסקי בלבד.

3.8.2 הרשאות המשתמש יוקצו בהתאם לצורך העסקי ולפי עקרונות "הצורך לדעת" (Need to know) ו"מינימום הרשאות" ("Least privilege").

3.8.3 חשבונות משתמש בעלי הרשאות חזקות (למשל: מנהל מערכת) יוקצו למספר המינימלי הנדרש של עובדים.

3.8.4 לכל מורשה גישה לסביבת המידע של נתי"ע יוקצה מזהה משתמש (user ID) ייחודי. השימוש בחשבון קבוצתי או חשבון משותף בסביבת המידע של נתי"ע אסור.

3.8.5 חשבונות של עובדים שעזבו או החליפו תפקיד ואינם קשורים עוד לשירותים עבור נתי"ע, ייחסמו או יבוטלו.

3.8.6 הספק יאכוף מדיניות של סיסמאות חזקות:

3.8.6.1 אורך סיסמה 8 תווים לפחות.

3.8.6.2 הסיסמה תהיה מורכבת משילוב של אותיות גדולות, אותיות קטנות, ספרות וסמלים.

3.8.7 תתבצע אכיפה של החלפת סיסמה ראשונית (שסופקה על ידי מנהל רשת/מערכת) בסיסמה קבועה, מיד לאחר ההזדהות הראשונה למערכת.

3.8.8 תתבצע אכיפה של החלפת סיסמה כל 3 חודשים לפחות. משתמש לא יוכל לבחור סיסמה חדשה הזוהה לאחת משלוש הסיסמאות האחרונות שלו.

3.8.9 תיושם הגנה קריפטוגרפית על סיסמאות, הן באחסון והן בתעבורה. שיטת ההגנה תהלוך את ההמלצות העדכניות בתחום.

3.8.10 חיבור מערכת (Session) שאינו פעיל במשך 20 דקות, ינותק באופן אוטומטי. חידוש החיבור ידרוש מהמשתמש הזדהות חוזרת.

3.8.11 חשבון משתמש יינעל אחרי 6 ניסיונות גישה כושלים. שחרור הנעילה יתאפשר רק אחרי 30 דקות לפחות, או עלידי מנהל המערכת, לאחר תהליך אימות של זהות המשתמש.

3.8.12 כל התחברות בגישה מרחוק (Remote access) לסביבת המידע של נתי"ע תתבצע בערוץ מוצפן (למשל: SSL VPN) ותחייב הזדהות בשני אמצעים (Two-factor authentication). למשל: סיסמת משתמש + OTP.

3.9 אבטחת שרתים ותחנות קצה

3.9.1 הספק יקשיח ויגדיר את כל השרתים ותחנות הקצה אשר בסביבת המידע של נתי"ע, בהתאם להוראות היצרנים או להמלצות המקובלות בתחום (Best practices).

3.9.2 יישומים, שירותים, פורטים, מודולים, רכיבים וכדומה, שאינם נחוצים לפעילות ולשימושים העסקיים שהוגדרו, ייחסמו או יבוטלו.

3.9.3 כל החשבונות וסיסמאות ברירת המחדל של היצרן בכל הרכיבים בסביבת המידע של נתי"ע (מערכת הפעלה, רכיבי תוכנה, רכיבי תקשורת וכדומה), יוסרו או ייחסמו, ובמקומם יוגדרו חשבונות ייעודיים של הספק עם סיסמאות חזקות.

3.9.4 עדכוני אבטחה קריטיים לרכיבי תוכנה ומערכות הפעלה בסביבת המידע של נתי"ע, יותקנו בסמוך ככל האפשר למועד פרסומם על ידי היצרנים, ולכל היותר תוך 30 יום. עדכונים שאינם קריטיים יותקנו תוך פרק זמן סביר (למשל: 6 חודשים).

3.9.5 כלים אוטומטיים להגנה מפני תוכנות זדוניות יותקנו בכל השרתים ותחנות הקצה בסביבת המידע של נתי"ע. הספק יודא עדכניות כלים אלה בכל עת.

3.9.6 ייושמו בקרה והגבלה על התקנת תוכנות בתחנות הקצה הקשורות לסביבת המידע של נתי"ע (Application control).

3.9.7 תיחסם תכונת ההפעלה האוטומטית (Auto-run) בשרתים ובתחנות הקצה.

3.9.8 בתחנות הקצה יופעל Personal Firewall, בקורות קונפיגורציה ותוכנות נשלטים ומנוהלים מרכזית ובאחריות הספק.

3.10 שימוש במדיה נתיקה

3.10.1 בסביבת המידע של נתי"ע יותר שימוש אך ורק במדיה נתיקה שעברה תהליך של "הלבנה" (סריקה וסינון של קבצים, טרם הכנסתם לסביבת המידע).

3.10.2 מדיה נתיקה המכילה מידע של נתי"ע שסווג כחסוי, תוצפן בהתאם לסטנדרטים המומלצים בתחום.

3.11 נייטור ובקרה

3.11.1 הרכיבים הבאים לפחות ירשמו לוג אירועים: מערכת ההפעלה של השרתים, אפליקציית השרות, מנגנוני אבטחת המידע (Web, Application Firewall, IDS/IPS, Firewall), אנטי-וירוס (Proxy).

3.11.2 לוג האירועים יכלול את האירועים הבאים לכל הפחות:

3.11.2.1 ניסיונות גישה (Login) מוצלחים וכושלים

3.11.2.2 התנתקות מהמערכת

3.11.2.3 כל פעולה שבוצעה על ידי משתמש בעל הרשאות ניהול

3.11.2.4 כל פעולה שבוצעה במנגנון ניהול משתמשים והרשאות

3.11.2.5 אירועים שזוהו על ידי מנגנוני אבטחת מידע

3.11.3 עבור כל אירוע יש לרשום את הפרטים הבאים לכל הפחות:

3.11.3.1 זיהוי משתמש

3.11.3.2 תאריך ושעה

3.11.3.3 מהות האירוע/הפעולה שבוצעה

3.11.4 רשומות הלוג תישמרנה למשך 6 חודשים לפחות.

3.11.5 לא יתאפשר ביצוע שינויים בלוג או מחיקה של לוגים על ידי משתמשים, לרבות משתמשים בעלי הרשאות ניהול.

3.11.6 יתאפשר קישור תוצרי הניטור והלוגים (הרלוונטיים להתקשרות) ממערכות הספק למערכי ה SIEM/SOC המרכזיים של נתי"ע.

ספקים אשר לא יוכלו לעמוד בדרישות ההגנה המצופות מהם, אך מסיבות מסוימות הארגון מעוניין להתקשר עימם. לדוגמה, בשל התחייבות חוזית קיימת, ידע ומומחיות ספציפית שלו או מסיבות נוספות. במקרים אלו, נדרש לבצע תהליך של ניהול הסיכון מול הספק הספציפי, ולהחליט על אופן מזעור הסיכון לשיקול נתע.

נספח ד' – הנחיות הבטחת איכות

12. החברה מייחסת חשיבות רבה לאיכות העבודה והשירות הניתן לציבור, בדגש על שמירה על בטיחות ובריאות עובדיה, ופגיעה מינימלית בסביבה ובמשאבים הטבעיים.
13. לצורך כך החליטה ההנהלה לאמץ את התקנים הבאים: תקן ניהול האיכות ת"י ISO9001, תקן הניהול הסביבתי ת"י ISO14001 ותקן לניהול בטיחות ובריאות תעסוקתית ת"י OHSAS18001 ולקיים מערכת ניהול משולבת (איכות, סביבה ובטיחות).
14. בעזרת מערך הניהול המשולב, מצפה הנהלת החברה להקטין ככל שניתן את שיעור התקלות ואי ההתאמות לדרישות הציבור, לסטנדרטים המקובלים ולדרישות החוק.
15. לטובת כך, הגדירה נת"ע הנחיות הבטחת איכות כמפורט להלן:
 - 15.1 הספק יפעיל תהליכים להבטחת האיכות ולבקרת איכות, באופן שיבטיח את איכות התוצרים/שירותים שהוא מספק.
 - 15.2 הספק יתאם עם נת"ע את תהליכי העבודה, באופן שיתאימו למדיניותה, לנהליה ולהנחיותיה, כפי שיתעדכנו ויימסרו לו מעת לעת וכן יותאמו לסוג העבודה, להיקפה ולתוצריה.
 - 15.3 בכל ההיבטים הרלוונטיים, יקיים הספק לפחות את הדרישות של תקן ISO9001 (בגרסה אשר תהיה תקפה במועד ביצוע השירותים) – מערכת ניהול איכות ו/או שווה ערך.
 - 15.4 תוצרי העבודה של הספק יענו על הדרישות שהוגדרו מראש על ידי נת"ע.
 - 15.5 הספק יפגין יכולת מקצועית גבוהה בביצוע עבודתו.
 - 15.6 הספק יישם בעבודתו בקרת איכות עצמית על כלל התוצרים המועברים על ידו לנת"ע ויהיה מוכן להציג הוכחות לכך בכל עת שיידרש לכך על ידי נת"ע.
 - 15.7 הספק יכין, יפתח, ינהל ויעקוב אחר ביצוע השירותים באמצעות תהליכים מובנים, אשר יכללו:
 - 15.7.1 מעקב מטלות ובקרתן, לרבות תיעוד עיקרי הנושאים שטופלו, תיעוד החלטות לביצוע ומעקב שלהן;
 - 15.7.2 עמידה בלוחות זמנים שהוגדרו;
 - 15.7.3 הגשת דיווחים כספיים (דיווחי שעות ככל שנדרש וחשבונות) תקינים ובזמן;
 - 15.7.4 הספק ינהל סיכונים, יצפה בעיות עתידיות וייערך אליהן בהתאם, יבצע הפקות לקחים ושיפור ביצועים בהתאם ויבצע פעולות מתקנות ומונעות;
 - 15.7.5 חדשנות – השירותים המסופקים ישלבו חידושים ופתרונות חדשניים, ככל שניתן;
 - 15.7.6 אבטחת נתונים, פיקוח על קבצי מחשב הנשלחים לנת"ע (לרבות מניעת וירוסים וגיבוי נתונים).
 - 15.8 מובהר, כי הרשימה לעיל אינה ממצה וכי נת"ע תהיה רשאית להוסיף על הדרישות המפורטות לעיל ו/או לשנותן לפי הצורך ובהתאם לסוג השירותים, והכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.
 - 15.9 עוד מובהר, כי מילוי דרישות הבטחת האיכות המתוארות לעיל לא יפטור את נותן השירותים מאחריותו המוחלטת לתוכן עבודתו ולטיבה.
 - 15.10 נת"ע ו/או ספק הבטחת האיכות של נת"ע רשאים לבצע מבדקים חיצוניים על פעילות הספק. בהתאם לממצאי המבדקים, יבצע הספק פעולות תיקון ומניעה דרושות.
 - 15.11 נת"ע רשאית לבצע סקר הערכת ספקים פנימי שעל פיו החברה מודדת את ביצועי ספקיה לאורך השנה ואשר נועד לשפר את ניהול הספקים בראיה פנים ארגונית ולהניע לדיאלוג ולתאום ציפיות בין החברה לספקיה.

נספח ה' – אישור הבנת הקוד האתי לספקי חברת נת"ע

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849

הקוד האתי לספקי חברת נת"ע

כפי שהוא מופיע באתר האינטרנט של החברה בכתובת www.nta.co.il < לשונית אודות > הקוד האתי וכפי שיעודכן מעת לעת.

אישור הספק

בחתימתי מטה, הנני מצהיר כי קראתי את הקוד האתי לספקי חברת נת"ע, והבנתי את תוכנו. הנני מתחייב לפעול על פיו ולהביא את תוכן הקוד האתי לידיעת כל הפועלים עבורי ו/או מטעמי, בין עובדי, בין קבלני המשנה שלי ובין כל אדם ו/או גוף אחר הפועל מטעמי ו/או עבורי.

שם וחתימת הספק

תאריך

נספח ו' – תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976

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

1. אני עושה תצהירי זה במסגרת הסכם מספר _____ שנחתם בין _____¹ ("הספק") לבין נת"ע לניהול והפעלת מוקד שירות ופניות ציבור רב ערוצי ("הליך ההתקשרות").
2. אני משמש כ- _____² בספק, והוסמכתי כדין לעשות תצהיר זה מטעם הספק ובשמו.
3. תצהיר לפי סעיף 1ב2. (ב) לחוק עסקאות גופים ציבוריים

אני מצהיר בזה, לאחר בירור ובדיקה שביצעתי, כי נכון למועד האחרון להגשת ההצעות בהליך ההתקשרות, הספק ובעל זיקה אליו – [יש לסמן √ במקום הרלוונטי]

☐ לא הורשעו ביותר משתי (2) עבירות לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א-1991 (להלן: "חוק עובדים זרים") וחוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987 (להלן: "חוק שכר מינימום").

☐ הורשעו ביותר משתי (2) עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום, אך נכון למועד האחרון להגשת ההצעות בהליך ההתקשרות הנ"ל חלפה שנה אחת (1) לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

☐ הורשעו ביותר משתי (2) עבירות לפי חוק עובדים זרים וחוק שכר מינימום, על פי הפירוט דלהלן, ונכון למועד האחרון להגשת ההצעות בהליך ההתקשרות הנ"ל טרם חלפה שנה אחת (1) לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

מס"ד	פירוט העבירה [מספר סעיף ושם חוק]	תאריך ההרשעה [חודש ושנה]
1.		
2.		
3.		

* מספר השורות הנו להמחשה בלבד.

לצורך סעיף 3 זה: "הורשע" ו- "בעל זיקה" – כמשמעותם בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.³

4. תצהיר לפי סעיף 1ב2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים

אני מצהיר בזה, לאחר בירור ובדיקה שביצעתי, כי נכון למועד האחרון להגשת ההצעות בהליך ההתקשרות הנ"ל, מתקיים אחד מאלה: [יש לסמן √ בחלופה הרלוונטית]

¹ יש להשלים את השם המלא של הספק כפי שמופיע בתעודת התאגדות.

² יש להשלים את תפקיד המצהיר בספק.

³ "הורשע", בעבירה – הורשע בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה אחרי יום כ"ה בחשון התשס"ג (31.10.2002); "בעל זיקה" – כל אחד מאלה: (1) חבר בני אדם שנשלט על ידי הספק; (2) אם הספק הוא חבר בני אדם, אחד מאלה: (א) בעל השליטה בו; (ב) חבר בני אדם שהרכב בעלי מניותיו ו/או שותפיו, לפי העניין, דומה במהותו להרכב כאמור של הספק, ותחומי פעילותו של חבר בני האדם דומים במהותם לתחומי פעילותו של הספק; (ג) מי שאחראי מטעם הספק על תשלום שכר העבודה; (3) אם הספק הוא חבר בני אדם שנשלט שליטה מהותית – חבר בני אדם אחר, שנשלט שליטה מהותית בידי מי ששולט בספק. "אמצעי שליטה", "החזקה" ו- "שליטה" – כמשמעותם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981; "שליטה מהותית" – החזקה של שלושה רבעים ו/או יותר בסוג מסוים של אמצעי שליטה בחבר בני האדם.

☐ חלופה א' - הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "**חוק שוויון זכויות**") לא חלות על הספק⁴.

☐ חלופה ב' - הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על הספק והוא מקיים אותו.

[לספק שסימן את חלופה ב' – יש להמשיך ולסמן בחלופות המשנה הרלוונטיות]:

☐ חלופה (1) - הספק מעסיק פחות מ- 100 עובדים ;

☐ חלופה (2) - הספק מעסיק 100 עובדים לפחות, והוא מתחייב לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

במקרה שהספק התחייב בעבר לפנות למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לפי הוראות חלופה (2) לעיל, ונעשתה עמו התקשרות שלגביה הוא התחייב כאמור באותה חלופה (2) – הוא מצהיר כי פנה כנדרש ממנו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, הוא גם פעל ליישומן.

5. לספק שסימן את חלופה ב' בסעיף 0 לעיל – הספק מתחייב להעביר העתק מהתצהיר לפי סעיף 0 לעיל למנכ"ל משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים מ"מועד ההתקשרות", כהגדרת מונח זה בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.

6. זה שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור

אני הח"מ, עו"ד _____ שכתובתי _____, מאשר בזה כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____/המוכר/ת לי באופן אישי, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני.

חתימה וחותמת עורך הדין

⁴ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על "מעסיק" כהגדרתו שם: "מעסיק המעסיק יותר מ- 25 עובדים, למעט המדינה ו/או מעסיק אחר שהוראות סעיף 15 לחוק שירות המדינה (מינויים), התשי"ט-1959, חלות עליו".

נספח ז' – הצהרה בדבר שמירה על טוהר המידות

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849 (להלן: "נת"ע" ו/או "החברה")

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

1. תצהיר זה ניתן בשם חברת _____ ("הספק"), אשר התקשרה/מתעתדת להתקשר עם נת"ע בהסכם מס' _____ לניהול והפעלת מוקד שירות ופניות ציבור רב ערוצי ("ההסכם").

2. בנוסף לחובות והאיסורים החלים מכוח הדין, לרבות חוק העונשין, התשל"ז-1977, הריני מצהיר ומתחייב בזאת בשם הספק, כדלקמן:

א. כי הספק וכל מי מטעמו לא הציע ו/או יציע, לא נתן ו/או ייתן, לא קיבל ו/או יקבל, במישרין או בעקיפין, כל טובת הנאה ו/או כסף ו/או כל דבר בעל ערך במטרה להשפיע, במישרין או בעקיפין, על כל החלטה, מעשה ו/או מחדל של החברה ו/או של נושא משרה בחברה ו/או עובד החברה ו/או מי מטעמה ו/או כל גורם אחר, בקשר להליך התקשרות בין הספק והחברה ו/או בקשר להסכם ו/או לכל הזמנת עבודה שנמסרה ו/או תימסר במסגרת ההסכם.

ב. כי הספק וכל מי מטעמו לא שידל ו/או ישדל, לא שיתף פעולה ו/או ישתף פעולה, במישרין או בעקיפין, עם נושאי משרה בחברה ו/או עובד החברה ו/או מי מטעם החברה ו/או עם כל גורם אחר: (1) על מנת לקבל מידע חסוי ו/או סודי הקשור להליך התקשרות ו/או לכל הסכם ו/או הזמנה הנובעים ממנו; ו/או (2) במטרה לקבוע מחירים ו/או תשלומים בצורה מלאכותית ו/או לא תחרותית.

3. הריני מאשר ומסכים לכך, כי בכל מקרה שיתעורר חשד סביר כי הספק ו/או מי מטעמו פעל בניגוד לאמור לעיל, החברה תהא רשאית, על פי שיקול דעתה הבלעדי ובכל שלב שהוא, לאסור על השתתפות הספק בהליך ההתקשרות לגביו קיים חשד כי נעשתה הפעולה כאמור (בסעיף זה: "הליך ההתקשרות") ו/או בכל הליך אחר (לרבות הליכים מאוחרים להליך ההתקשרות) ו/או לא לקבל את הצעתו בהליך ההתקשרות ו/או לבטל בכל זמן שהוא את זכייתו בהליך ההתקשרות ו/או לבטל בכל זמן שהוא את ההסכם ו/או ההזמנה הנובעים מהליך ההתקשרות, והספק מוותר על כל תביעה ו/או דרישה, ישירה ו/או עקיפה, בקשר עם ההחלטה לביטול הזכייה/ההסכם/הזמנת עבודה ו/או בקשר עם כל החלטה אחרת שתתקבל על ידי החברה.

4. הספק מתחייב להביא תוכן סעיף זה לידיעת עובדיו, קבלני משנה שלו, נציגיו, סוכניו ומי מטעמו, המעורבים בכל דרך שהיא בהליך התקשרות של החברה ו/או בהסכם ו/או בהזמנת עבודה הקשורה להסכם.

ולראיה באתי על החתום:

חתימת המצהיר

אישור עו"ד

אני הח"מ, עו"ד _____ שכתובתי _____, מאשר בזה כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי תעודת זהות מספר _____/המוכרת לי באופן אישי, ואחרי שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי

יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה את נכונות הצהרתו/ה דלעיל וחתם/ה עליה בפני. כן הנני לאשר כי החותם הנ"ל מוסמך להתחייב בשם הספק.

חתימה וחותמת עורך הדין

נספח ח' – הצהרת היעדר תביעות

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849

הנדון: הצהרת היעדר תביעות בקשר עם הסכם מס' _____ לניהול והפעלת מוקד שירות ופניות ציבור רב ערוצי עבור חברת נת"ע

עם הצגת הדרישה לתשלום* של _____ נה (במילים: _____),
*התשלום האחרון של התמורה בגין התמורה החודשית בגין הפעלת המוקד ו/או כל תשלום תמורה אחר
בהתאם להוראות הסכם זה, לפני קיזוזים חוזיים ו/או מוסכמים ומע"מ.

כחשבון סופי על חשבון הסכומים שהגיעו לי עבור ביצוע השירותים, הרינו להודיעכם כדלקמן:

1. אין לנו כל תביעות כספיות ו/או אחרות נוספות כלפי נת"ע ו/או כל נציג מטעמם בקשר עם ביצוע השירותים.
2. אנו מצהירים כי מילאנו את כל התחייבויותינו על פי ההסכם בינינו, וכי כל מידע שמסרנו למזמין בקשר עם ביצוע השירותים, רמתם וטיבם הינם מלאים ומדויקים.
3. ידוע לנו כי אין במכתבנו זה, בקבלתו בידי המזמין ובתשלום שנקבל כדי לגרוע מכל התחייבות שיש לנו על פי ההסכם.

בכבוד רב,

חתימה וחותמת

תאריך

נספח ט' – נוסח כתב ערבות

תאריך: _____

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 585849

א.ג.נ.,

הנדון: ערבות בנקאית מס'

1. על פי בקשת _____ (להלן: "הספק"), אנו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום לפי דרישתכם, עד לסכום כולל של 225,000 ₪ (מאתיים עשרים וחמישה אלף שקלים חדשים), כשהוא צמוד למדד המחירים לצרכן בהתאם לתנאי ההצמדה המפורטים בסעיף 4 להלן (להלן: "סכום הערבות"), בקשר לעמידתו של הספק בהתחייבויותיו על פי הסכם לניהול והפעלת מוקד שירות ופניות ציבור רב ערוצי.
2. אנו מתחייבים לשלם לכם, לפי דרישתכם הראשונה בכתב, כל סכום אשר יצוין באותה דרישה, באופן מיידי ובכל מקרה לא יאוחר מתום שבעה (7) ימים ממועד קבלת דרישתכם במשרדנו, לפי הכתובת המופיעה בראשית כתב ערבות זה.
3. למען הסר ספק מובהר בזאת, כי דרישתכם לתשלום מכוח כתב ערבות זה, יכול שתהיה לשיעורין, וכי התשלום יתבצע בהתאם לדרישתכם כאמור, ובלבד שסך כל התשלומים מכוח כתב ערבות זה לא יעלה על סכום הערבות.
4. כל סכום שיידרש על פי ערבות זו ישולם בתוספת הפרשי הצמדה למדד (כלפי מעלה בלבד) בהתאם לתנאים הבאים:
 - 4.1 "מדד" – "מדד המחירים לצרכן" כפי שמתפרסם מידי חודש על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ו/או במידה ויחדל פרסום על ידי גוף כאמור ו/או יוחלף במדד אחר, מדד זהה באופיו ו/או המדד שיפורסם על ידי גוף אחר.
 - 4.2 "צמוד למדד" – הסכום לתשלום, כשהוא נושא את ההפרש בין מדד חודש _____ שפורסם ביום _____ (הינו _____ נקודות) לבין המדד שפורסם לאחרונה לפני מועד התשלום.
5. התחייבותנו לפי כתב ערבות זה היא אוטונומית ובלתי מותנית, ובכלל זה לא תהיו חייבים להסביר, לנמק, לפרט, לבסס ו/או להוכיח את דרישתכם ו/או לדרוש תחילה את התשלום מהספק.
6. כתב ערבות זה אינו ניתן להסבה.
7. כתב ערבות זה ייכנס לתוקפו בתאריך המצוין בראשיתו, ויעמוד בתוקפו על ליום _____.

בכבוד רב,

_____ בנק

נספח י' – נספח ביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק לפי החוזה או לפי כל דין, מתחייב הספק לבטח על חשבונו לטובתו ולטובת נתי"ע, ביחד ולחוד, ולקיים במשך כל תקופת ההסכם וכל עוד קיימת אחריות שבדין, ביטוחים מתאימים להבטחת אחריותו בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי ובלבד שלא יפחתו מגבולות האחריות והתנאים המפורטים בטופס האישור על קיום ביטוחים ובסעיפים שלהלן.
2. בכל הפוליסות הנזכרות מתחייב הספק לכלול את התנאים הבאים:
 - 2.1 שם "המבוטח" בפוליסות הינו – הספק ו/או נתי"ע, בכפוף להרחבי השיפוי שלהלן.
 - 2.2 "נתי"ע" לעניין הכיסוי הביטוחי: נתי"ע - נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ ו/או מדינת ישראל ו/או ועובדים ומנהלים של הנ"ל.
 - 2.3 ביטוח אחריות כלפי צד שלישי מורחב לשפות את נתי"ע, היה ותיתבע, בגין ו/או בקשר עם מעשה או מחדל של הספק ומי מטעמו בקשר עם השירותים.
 - 2.4 ביטוח חבות מעבידים מורחב לשפות את נתי"ע, היה ותוטל עליה אחריות כמעבדה לנזקים או יקבע כי היא נושאת באחריות שילוחית לעניין חבות הספק כלפי עובדיו בגין תאונת עבודה ו/או מחלות מקצוע שנגרמו לעובדי הספק בקשר עם השירותים.
 - 2.5 ביטוח אחריות מקצועית מורחב לשפות את נתי"ע, היה ותיתבע, בגין ו/או בקשר עם הפרת חובה מקצועית של הספק ומי מטעמו ו/או בקשר למוצרים בקשר לשירותים.
 - 2.6 ביטוח אחריות מקצועית – יכלול תאריך רטרואקטיבי לא יאוחר ממועד התחלת מתן שירותים לנתי"ע.
 - 2.7 סכום השתתפות עצמית בפוליסות, בגין מקרה ביטוח אחד או סדרה של מקרי ביטוח הנובעים מסיבה מקורית אחת לא יעלה על סך 100,000 ₪.
 - 2.8 ביטול זכות השיבוב ו/או התחלופ כלפי נתי"ע, למעט כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
 - 2.9 הביטוחים לא יהיו ניתנים לביטול ו/או לשנוי תנאיהם לרעה, אלא לאחר שתימסר לנתי"ע הודעה בכתב, על ידי הספק ו/או חברת הביטוח מעמה, במכתב רשום, 60 יום לפחות לפני מועד הביטול ו/או השינוי המבוקש.
 - 2.10 הוראה לפיה ביטוחי הספק אינם כוללים חריג לחבות המבטח עקב ו/או בקשר עם רשלנות רבתי, ובלבד שלא יהיה באמור כדי לגרוע מחובות המבוטח וזכויות המבטח על פי חוק חוזה הביטוח תשמ"א – 1981.
 - 2.11 כל סעיף בפוליסות הספק (אם יש כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריות מבטחי הספק כאשר קיים ביטוח אחר לא יופעל כלפי נתי"ע וכלפי מבטחיה, ולגבי נתי"ע הביטוח על פי הפוליסות הנ"ל הוא "ביטוח ראשוני", המזכה את נתי"ע במלוא השיפוי המגיע לפי תנאיו, ללא זכות השתתפות בביטוחי נתי"ע מבלי שתהיה למבטחי הספק זכות תביעה ממבטחי נתי"ע להשתתף בנטל החיוב כאמור בסעיף 59 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981. למען הסר ספק, הספק מוותר על טענה של ביטוח כפל כלפי נתי"ע וכלפי מבטחיה.
3. עם חתימת הסכם זה ימציא הספק את טופס האישור על קיום ביטוחים, מסומן כנספח י' 1 (להלן: "אישור קיום ביטוחים"), המהווה חלק בלתי נפרד מהסכם זה, כשהוא חתום על ידי חברת ביטוח בעלת מוניטין לעריכת הביטוחים הנדרשים במסגרת ההתקשרות. המצאת טופס האישור על קיום ביטוחים בהתאם לאמור בסעיף זה מהווה תנאי מהותי בהסכם. הספק ישוב ויצג, מידי תום תקופת ביטוח, במשך חלותו של הסכם זה את טופס האישור על קיום ביטוחים, וזאת ללא צורך בקבלת דרישה כלשהי מנתי"ע.
4. נתי"ע רשאית, אך לא חייבת, לדרוש מהספק להמציא את פוליסות הביטוח לנתי"ע והספק מתחייב היה ויתבקש להמציא את הפוליסות כאמור ולבצע כל שינוי ו/או תיקון ו/או התאמה שתדרוש נתי"ע בהתאם למסמכי המכרז.

5. עריכת הביטוחים ו/או תיקונים והמצאת פוליסות הביטוח ו/או האישורים על קיום ביטוחים לנת"ע לא יהוו אישור כלשהו מנת"ע על התאמת הביטוחים ולא יטילו עליה אחריות כלשהי בקשר לכך ו/או לא יהא בכך כדי לצמצם את אחריותה של הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין.
6. הספק יישא, בכל מקרה, בסכום ההשתתפות העצמית החל בביטוח וכן יישא בכל נזק שיגרם לנת"ע עקב מעשה ו/או מחדל של הספק, קבלני המשנה מטעמו של הספק, עובדיהם וכל מי שבא מטעמם שאינו מכוסה על ידי פוליסות הביטוח של הספק, לרבות נזקים מתחת לסכום ההשתתפות העצמית הקבועה בפוליסות.
7. הפר הספק את הוראות הפוליסות באופן המפקיע את זכויותיו ו/או זכויות נת"ע יהא הספק אחראי לנזקים שיגרמו לנת"ע באופן מלא ובלעדי ולא תהיינה לו תביעות ו/או טענות, כספיות או אחרות, כלפיה והוא יהיה מנוע מלהעלות כל טענה, כאמור, כלפיה.
8. אין בעריכת הביטוחים כאמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות ו/או סעד ו/או תרופה המוקנים לנת"ע כנגד הספק על פי ההסכם ועל פי כל דין, ואין בהם כדי לשחרר את הספק מהתחייבויותיו לפי הסכם זה.
9. ככל ובמועד חתימת אישור הביטוח, יחולו על אישור הביטוח הוראות עדכניות מטעם המפקח על הביטוח, נת"ע רשאית לעדכן את אישור הביטוח, בהתאם להנחיות העדכניות ולפי שיקול דעתה הבלעדי. ככל והספק, עורך ביטוח בחברת ביטוח זרה, שאינה כפופה להוראות המפקח על הביטוח בישראל, הספק יהיה רשאי להמציא אישור ביטוח שאינו בנוסח המפקח על הביטוח, בכפוף לכך כי אישור הביטוח יכלול את כל דרישות הביטוח העיקריות בהתאם ל**נספח י'1**. למען הסר ספק, קביעה האם דרישת ביטוח מסוימת הינה עיקרית, תהיה בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של נת"ע.
10. ככל וסכומי ביטוח יומצאו במטבעי דולר אמריקאי (USD), סכומי הביטוח יחושבו כך ש- \$ 1 = 4 ₪.

נספח י'1 – אישור קיום ביטוחים

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור:	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.			
מבקש האישור הראשי	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור ויחשבו כמבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח
נת"ע - נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ	משרד התחבורה – מדינת ישראל ו/או ועובדים ומנהלים של הנ"ל	ת.ז.ח.פ.	☒ שירותים ☐ העיסוק המבוטח: ניהול והפעלת מוקד שירות ופניות ציבור רב ערוצי ו/או שירותים נלווים.
ת.ז.ח.פ.		מען	☒ מזמין השירותים
תיאור הקשר למבקש האישור הראשי:			
כיסויים			
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה
צד ג'	ביט	סכום	גבול האחריות/ סכום ביטוח
אחריות מעבידים	ביט	2,000,000	302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי בגין פעילות המבוטח 307 קבלנים וקבלני משנה 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט מי שגרם לנזק בזדון 315 תביעות המל"ל 322 מבקש האישור מוגדר כצד ג' 328 ראשוניות
אחריות מקצועית	ביט	20,000,000	304 הרחב שיפוי בגין פעילות המבוטח 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט מי שגרם לנזק בזדון 319 מבוטח נוסף היה ויחשב כמעביד 328 ראשוניות
אחריות מקצועית	ת.רטרו:	1,000,000	301 אובדן מסמכים 302 אחריות צולבת 304 הרחב שיפוי בגין פעילות המבוטח 309 ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור למעט מי שגרם לנזק בזדון 325 מרמה ואי יושר עובדים 326 פגיעה בפרטיות 327 עיכוב /שיהוי עקב מקרה ביטוח 328 ראשוניות 332 תקופת גילוי 6 חודשים
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):			
081 שירותי משרד			
ביטול/שינוי הפוליסה *			
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 60 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.			
חתימת האישור			
המבוטח:			

נספח יא' – התחייבות בלתי חוזרת לשמירת סודיות ואבטחת מידע

[לחתימה על ידי הספק ואנשי צוות הספק, כל אחד בנפרד]

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849 (להלן: "נת"ע" ו/או "החברה")

הנדון: התחייבות בלתי חוזרת לשמירת סודיות ואבטחת מידע

הואיל ו _____ (להלן: "נותן השירותים") התקשר עם נת"ע בהסכם לניהול והפעלת מוקד שירות ופניות ציבור רב ערוצי (להלן: "ההסכם"); והואיל והח"מ, _____ [שם פרטי ומשפחה], הנושא ת.ז. מס' _____ הנו:

☐ מורשה חתימה בספק; ☐ עובד/מועסק של נותן השירותים; ☐ עובד של קבלן משנה מטעם נותן השירותים (אם אושר קבלן משנה);

1. אני הח"מ, בתוקף התפקיד שאני ממלא בנותן השירותים (או עבור נותן השירותים) במסגרת מתן השירותים לנת"ע, ולאור מעורבותי בענייני נותן השירותים ונת"ע, מתחייב בזאת כדלקמן: כי אשא באחריות המלאה לשמור בסודיות מוחלטת, ללא הגבלה בזמן, לא אגלה ו/או אעביר לכל צד שלישי ו/או אעשה כל שימוש, במישרין או בעקיפין, "בתוצרי השירותים" (כהגדרתם בהסכם, הכוללים, בין היתר, כל המידע והמסמכים שיצברו ו/או שיערכו על ידי נותן השירותים בקשר עם הפרויקט והשירותים, בכל פורמט שהוא, לרבות תוכניות, אומדנים, שרטוטים, תרשימים, מפות, שומות, דיאגרמות, חישובים, רשימות, סקיצות, חו"ד, דו"חות, מצגות, סקרים, פרוגרמות, פרוטוקולים, דיווחים, וכן מידע ומסמכים שנאגרו ו/או שנמסרו לנותן השירותים במסגרת השירותים, בין אם הוכנו על ידי נותן השירותים ו/או באמצעותו ובין אם לאו, וכן כל המסמכים הקשורים בהם, בין בכתב ובין בכל מדיה אחרת, לרבות העתקים וטיוטות) וכן בידעיות, בפרטים ובמסמכים לרבות כל רעיון, תוכנית, מסמך, המצאה ו/או יצירה בקשר עם ביצוע ההסכם, הפרויקט ו/או השירותים, בכתב ו/או בעל פה ו/או בכל דרך אחרת לרבות העתק, שכפול ו/או כל סיכום, תקציר ו/או עיבוד של האמור, בכל מדיה שהיא, שנמסרו לי ו/או הגיעו לידי תוך כדי ביצוע החוזה, הפרויקט ו/או השירותים ו/או בקשר ישיר ו/או עקיף אליהם, למעט אם נתנה לשם כך הסכמתה המפורשת של נת"ע בכתב ומראש (להלן, יחדיו: "המידע הסודי").

מודגש כי איסור העברת המידע הסודי חל גם על העברתו ליועצים אחרים של נת"ע, אלא באמצעות נת"ע ו/או על פי הנחיותיה בכתב.

2. מבלי לגרוע משאר הוראות כתב התחייבות זה, אהיה רשאי להשתמש במידע הסודי אך ורק לשם ביצוע השירותים.

3. אני מתחייב לעשות את כל הסידורים הדרושים לשמירת המידע, להגביל את הגישה למידע אך ורק לעובדינו המורשים לכך בהתאם להוראות הסכם זה ובכפוף לאישור נת"ע.

4. אני מתחייב למלא את כל התנאים הקבועים בכל דין בקשר למידע, לרבות אלה הקבועים בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 והתקנות שהותקנו על פיו.

5. אני מתחייב לעמוד בדרישות אבטחת המידע מטעם מנת"ע, כפי שיומצאו לידינו מפעם לפעם.

6. אני מתחייב בזאת לא להוציא ממשרדי נת"ע ו/או ממשרדי נותן השירותים ו/או ממשרדי קבלן המשנה בו הנני מועסק ו/או ממשרדי הגורם הנותן שירותים לנותן השירותים מסמכים המהווים מידע סודי.

7. אני מתחייב בזאת כי עם סיום עבודתי עבור נת"ע ו/או בנותן השירותים ו/או עבור נותן השירותים (או בקבלן המשנה) להשיב לנת"ע (או לנותן השירותים) כל מידע סודי הנמצא ברשותי ו/או בשליטתי, ולא לפגוע בדרך כלשהי במוניטין של נת"ע.

8. ידוע לי כי הוראות סעיף 118 לחוק העונשין, התשל"ז-1977, תחול על הפרת התחייבויותיי על פי כתב התחייבות זה.
9. התירה לי נת"ע למסור את המידע הסודי ו/או כל חלק ממנו לצד שלישי כלשהו, תהא העברתו מותנית בכך שאותו צד שלישי יחתום מול נת"ע ומולי, ביחד ולחוד, על כתב סודיות לפיו יהיה מחויב כלפי נת"ע וכלפיי בשמירה על סודיות המידע הסודי באופן המגן על זכויות נת"ע, לכל הפחות כמפורט בהסכם ובכתב התחייבות זה.
10. אני מתחייב כי במשך כל תקופת ההסכם נבצע לעובדינו ו/או מי מטעמנו העוסק בפעילות עבור נת"ע, פעם אחת בשנה לפחות, הדרכת ריענון ועדכון בנושא מדיניות, הנחיות ונוהלי אבטחת מידע.
11. אני מסכים כי נת"ע ו/או מי מטעמה יבצע כל פעולה על פי שיקול דעתה על מנת לוודא את ביצוע התחייבויותיי המפורטות לעיל.
12. בכל מקרה של הפרת התחייבות זו ו/או כל חלק ממנה (על ידינו ו/או על ידי מי מעובדינו ו/או מי מאלה הפועלים מטעמנו ו/או עבורנו), נודיע על כך לנת"ע באופן מיידי, נבצע את כל הפעולות הדרושות לצורך צמצום הנזקים הכרוכים בהפרת ההתחייבות, ונפצה את נת"ע בגין כל הנזקים ו/או ההוצאות הישירים והעקיפים שייגרמו כתוצאה מההפרה, וזאת מבלי לגרוע מזכויותיה של נת"ע כלפינו ו/או כלפי עובדינו ו/או כלפי מי שפעל מטעמנו ו/או עבורנו.
13. התחייבויותינו תפורשנה על דרך ההרחבה, והן באות בנוסף לחובתנו לשמירה על סודיות על פי כל דין.
14. התחייבויותינו כאמור במסמך זה הינן התחייבויות בלתי חוזרות ואין הן ניתנות לביטול אלא אם תתקבל הסכמה מראש ובכתב מאת נת"ע, ורק לאחר שהשמדנו כל עותק של המידע.
15. במקרה של פרסום המידע הסודי, לא אראה כמי שהפר את התחייבויותיי לסודיות בכל אחד מהמקרים המפורטים להלן: (1) המידע היה ידוע לנותן השירותים לפני קבלתו מנת"ע לפי ההסכם ו/או לפי הסכם אחר שבין נותן השירותים לנת"ע ("הסכם אחר"), מבלי שהופרה התחייבות לסודיות של גורם כלשהו; או- (2) המידע הגיע לנותן השירותים מגורם שלישי שלא עקב הפרת ההסכם ו/או הסכם אחר על ידי נותן השירותים, ונותן השירותים אינו כפוף להתחייבות לשמירת סודיות כלפי אותו גורם שלישי; או- (3) המידע נמצא בידיעת הציבור, שלא עקב הפרת הסכם זה ו/או הסכם אחר.
16. התחייבויותיי הנ"ל ניתנו מרצוני הטוב והחופשי והינן בלתי חוזרות.

שם מלא וחתימה

תאריך

נספח יב' – כתב הצהרה והתחייבות להעדר ניגוד עניינים

[לחתימה על ידי הספק ואנשי צוות הספק, כל אחד בנפרד]

לכבוד

נת"ע – נתיבי תחבורה עירוניים להסעת המונים בע"מ

רח' הרוקמים 26, בניין A קומה 9, מרכז עזריאלי

חולון 5885849 (להלן: "נת"ע" ו/או "החברה")

ג.א.ג.,

הנדון: הצהרה והתחייבות בלתי חוזרת להעדר ניגוד עניינים

אני הח"מ, _____ הנושא ת"ז מס' _____, עובד/מומחה חיצוני של _____ (להלן: "הספק") הנותן שירותים לנת"ע (להלן גם: "החברה") לפי הסכם שנחתם ביניהם (להלן: "ההסכם"), מצהיר בזאת כדלקמן:

1. בכתב התחייבות זה:

"אמצעי שליטה" – כמשמעות מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

"ניגוד עניינים" – הימצאות ו/או חשש ממשי ומבוסס, לדעת החברה, להימצאותי בכל אחד מהמצבים הבאים:

(א) התנגשות בין החובה המוטלת עלי לבצע את תפקידו בהתאם להסכם ללא שיקולים זרים ו/או משוא פנים, ובין כל ענין אחר שלי.

(ב) "ניגוד עניינים אישי", קרי: כאשר עניין עליו אני מופקד לפי ההסכם עלול להתנגש עם עניין אחר שלי.

(ג) "ניגוד עניינים מוסדי", קרי: כאשר עניין עליו אני מופקד לפי ההסכם עלול להתנגש עם עניין אחר, ציבורי ו/או פרטי, שאני ממלא במסגרת גוף ציבורי ו/או גוף אחר.

(ד) "עניין נוגד", קרי: עניין אחר העשוי להשפיע על תפקודי, שאינו במסגרת חובותיי לפי ההסכם.

"עובד" – כל אחד מעובדי ו/או מהגורמים המועסקים על ידי לצורך מתן השירות לנת"ע, גם אם אין מתקיימים בינם לביני הספק יחסי עובד-מעסיק.

"עניין אחר" – כל עניין אישי, מקצועי, משפחתי – שאינו חלק מחובותיי לפי ההסכם – לרבות עניינו של קרוב ו/או של גוף שאני ו/או קרוב שלי חבר בו, מנהל אותו ו/או עובד אחראי בו ו/או גוף בו יש לי זכויות קנייניות ו/או חוזיות - לרבות זכות לקבלת רווחים וכן ענינו של לקוח שלי ו/או של שותף שלי ו/או של קרוב שלי.

"קרוב" – בן זוג, אח, הורה, צאצא וכן הורה ו/או בן זוג של כל אחד מאלה.

2. הנני מצהיר ומתחייב שאבצע את השירותים באופן התואם את אינטרס החברה, ובכלל האמור אין ולא יהיה לי, במהלך תקופת מתן השירותים עבור החברה, ניגוד עניינים מכל מין וסוג שהוא, ולא אמצא במצב של ניגוד עניינים ו/או חשש לקיומו של ניגוד עניינים.

3. הנני מתחייב להימנע מכל פעולה שיש בה ו/או עשוי להיות בה חשש לניגוד עניינים, במישרין או בעקיפין, ובכלל זה להימנע ממתן שירותים לכל גוף ו/או גורם אחר אשר יעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים ו/או חשש לניגוד עניינים כלפי החברה. אני מתחייב להודיע לנציג נת"ע, באופן מיידי, על כל נתון ו/או מצב אשר בשלם אני עלול להימצא בניגוד עניינים כאמור, מיד עם היוודע לי עליהם וזאת בכל שלב משלבי ההתקשרות עם החברה.

4. אני מתחייב להודיע לחברה בכתב ובאופן מיידי על כל עניין אישי ו/או עסקי בין פעילותי, פעילות משרדי ו/או פעילות כל צד שבו ו/או עימו אני קשור, במישרין או בעקיפין, לרבות כל אדם ו/או גורם אשר נותן לחברה את השרות מטעמי, לבין כל אחד מאלה:

- (א) חברות (לרבות חברות אם חברות אחיות וחברות בנות) אשר עשויות להתמודד באיזה מהמכרזים של החברה ו/או להתקשר עם החברה בחוזה בכל דרך ;
- (ב) חברות (לרבות חברות אם חברות אחיות וחברות בנות) אשר פעילותן העסקית הינה בתחום התשתיות ו/או התחבורה ;
- (ג) מי שמחזיקים, במישרין או בעקיפין, באמצעי שליטה בחברות המנויות בס"ק (א)-(ב) לעיל ;
- (ד) מי שהחברות כאמור מחזיקות בהם באמצעי שליטה, במישרין או בעקיפין ;
- (ה) נושאי המשרה של כל אחד מהגורמים האמורים בפסקאות (א) עד (ד) ;
- (ו) גופים, קבלני משנה ויועצים הקשורים לחברות ולגורמים כאמור בפסקאות משנה (א) עד (ה) לרבות נושאי המשרה בהם ;
- (ז) כל גורם אחר שהעניין האישי ו/או העסקי שיש לי עימו עלול להעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים בקשר למתן שירותי הייעוץ.
5. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, אם יהיה לי קשר אישי ו/או עסקי, לאחד מהגורמים המפורטים בסעיף 4 לעיל ו/או כל קשר אחר העלול להעמיד אותי במצב של ניגוד עניינים כלפי החברה, אודיע על כך באופן מיידי לנת"ע תוך פירוט פרטי הייעוץ, המועדים הרלוונטיים, תדירות הייעוץ והתמורה אשר התקבלה בגינו ו/או כל מידע רלוונטי נוסף שיתבקש על ידי נת"ע.
- ידוע לי כי חובת הדיווח המוטלת עליי כמפורט בסעיף זה לעיל הינה התחייבות יסודית ומהותית שלי במתן השירותים, וכי הפרתה תיחשב כשלעצמה (אף אם יימצא לגופו של עניין כי לא התקיים ניגוד עניינים) כהפרה יסודית של ההסכם על ידי, על כל המשתמע מכך.
6. ידוע לי כי נת"ע ו/או הפורום המוסמך לעניין זה בחברה יחליטו לעניין קיומו ו/או העדרו של ניגוד עניינים ו/או חשש לניגוד עניינים ואני מתחייב לקבל את החלטתם לעניין זה ובכלל זה כל החלטה על הפסקת התקשרותה של החברה איתי ו/או הפסקת קשרי (לרבות קשרים עסקיים) אשר יש לי עם איזה מהגופים האמורים.
7. התחייבויותיי הנ"ל ניתנו מרצוני הטוב והחופשי והינן בלתי חוזרות.

*רשימת נושאי המשרה בחברת נת"ע מופיעה תחת לשונית "אודות" באתר החברה.

**רשימת ספקי חברת נת"ע מופיעה תחת לשונית "מכרזים" באתר החברה.

שם וחתומה

תאריך

נספח יג' – מסמכי המכרז והצעת הספק

[בתוספת הבהרות למכרז, אם היו, חתומות על ידי הספק]