



---

**בקשה לקבלת מידע RFI מס' פ/691/23**  
**לקבלת שירותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה**

---

**אגף מערכות מידע**



**אגף מערכות מידע**  
**מחלקת תקשוב וטכנולוגיות**

בקשה לקבלת מידע R.F.I מס' פ/691/23 לקבלת שרותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה

**תוכן עניינים**

1.	הקדמה ותנאים כללים:	2
2.	זכויות קק"ל	3
3.	רקע	4
4.	מועדים וזמנים	5
5.	נספח א' מפרט טכני ודרישות שירות	6
6.	נספח ב' פירוט הפנייה	8



## אגף מערכות מידע מחלקת תקשוב וטכנולוגיות

בקשה לקבלת מידע R.F.I מס' פ/691/23 לקבלת שרותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה

### 1. הקדמה ותנאים כלליים:

- 1.1. קרן קימת לישראל (להלן: "קק"ל"), פונה בזאת בבקשה לקבל מידע (R.F.I) לצורך אספקת שרותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה במשרדיה, בהתאם למידע המופיע במסמך זה ובמסמך המצורף **בנספח א' - מפרט טכני ודרישות שירות**.
- 1.2. יודגש, המידע המתבקש במסגרת פנייה זו הינו מטעם חברות תקשורת בעלות טכנולוגיה ושרידות נדרשת עם יכולת מוכחת לאספקת שירות ברמה ארצית מקצה לקצה ועמידה בזמני שירות ואחריות נדרשים, כמפורט בנספח א'.
- 1.3. קק"ל מבקשת לקבל מידע ראשוני על השירותים המבוקשים והמפורטים במסמך זה, ממשיבים הרואים עצמם מתאימים לאספקתם, על מנת לבחון את היכולות הקיימות כיום בשוק וכן לבחון את הצורך בפרסום הליך תחרותי בנושא.
- 1.4. המידע שיתקבל במסגרת פניה זו עשוי לשמש את קק"ל לצורך גיבוש ועדכון השירותים המבוקשים.
- 1.5. יודגש, כי אין בפניה זו בבחינת בקשה לקבלת הצעות ואין המדובר בהליך תחרותי, ולפיכך אין בפנייה זו כדי ליצור מחויבות כלשהי כלפי מי מהמשיבים לה, **הפנייה נועדה לקבלת מידע בלבד** לצורך לימוד ובחינה טכנולוגית המותאמת לצרכי קק"ל.
- 1.6. בפנייה פומבית זו, קק"ל מזמינה את כל מי שמעוניין בכך, להעביר התייחסות בהתאם לפירוט **בנספח ב' – פירוט הפנייה**, וכן כל מידע רלוונטי אחר, **למעט מחירים**.
- 1.7. כמו כן, מובהר כי מתן מענה לפנייה זו, לא יהווה תנאי להשתתפות בהליך תחרותי עתידי במידה ויפורסם בעקבות פנייה זו. כל הליך עתידי נשוא בקשה זו אשר יפורסם ולא יעניק יתרון בהליך כאמור ולא יחייב את שיתוף המשיבים או התקשרות עמם.
- 1.8. כל ההוצאות הכרוכות בהכנת המענה לפנייה ובהגשתה הן באחריותם הבלעדית של המשיבים על הפנייה ועל חשבונם. יודגש כי המשיבים לא יהיו זכאים לכל פיצוי, שיפוי, החזר או תשלום כלשהו מקק"ל בגין הגשת המענה לפנייה.
- 1.9. על המשיבים לפנייה לציין במפורש במסגרת המענה אילו חלקים במענה הינם בגדר סוד מסחרי או מקצועי ולא תהיה להם טענה ככל שלא ייעשו כן. יובהר כי קק"ל רשאית על פי שיקול דעתה הבלעדי, לעשות כל שימוש במידע אשר להערכתה אין בו סוד מסחרי או מקצועי. יחד עם זאת, ככל והצהיר המשיב כי מידע מסוים הינו סוד מסחרי או מקצועי, קק"ל לא תפרסמו או תחשפו שלא לצורכי עיצוב תנאי התקשרות זו, אלא לאחר מתן הודעה על כך למשיב.
- 1.10. במענה לפנייה זו מצהיר המשיב כדלהלן:
  - 1.10.1. כי הוא מסכים לכל תנאי הפנייה ומתחייב שלא יהיו תביעות או דרישות מאת קק"ל או כל גורם אחר בקשר לשימוש במידע שיימסר על ידו במענה על הפנייה.
  - 1.10.2. כי אין במידע המוגש במסגרת המענה לפנייה זו או בשימוש עתידי בו כדי לפגוע בזכויות של צד שלישי, לרבות זכויות יוצרים, וכי הוא לבדו יישא באחריות לכל דרישה או תביעה שמקורה



## אגף מערכות מידע מחלקת תקשוב וטכנולוגיות

בקשה לקבלת מידע R.F.I מס' פ/23/691 לקבלת שרותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה

בטענה כי במסגרת שימוש במידע שהוגש הופרו זכויות צד שלישי כאמור, והוא ישפה את קק"ל מיד עם קבלת דרישה בגין כל סכום שיידרש ו/או יתבע לשלם מחמת תביעה או דרישה כאמור לעיל, לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד.

## 2. זכויות קק"ל

2.1 קק"ל שומרת על זכותה, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי:

2.1.1. להשתמש במידע אשר יתקבל בעקבות פנייה זו לכל צריכה לרבות הרכבת רשימת ספקים פוטנציאליים.

2.1.2. לפנות למשיבים בסבב שאלות נוספות לאחר קבלת המענים להליך זה ועיבודם.

2.1.3. לפנות ולהיפגש עם מי שהגיש מענה לפנייה זו לצורך הצגת מידע והבהרות, להצגת המוצר והדגמות ("פיילוט") ולביקור באתריו או באתרי לקוחותיו ככל שיידרש, ובהתאם לתנאים הבאים:

2.1.3.1. הצגה והדגמה כאמור לעיל, לא נועדו לקבלת שירות, טובין או עבור מתן מענה בדרך אחרת לפנייה, אלא אך ורק לצורך למידה על היכולות והאפשרויות הקיימות בשוק, כשלב מקדים בלבד בעניין ההחלטה אם לצאת להליך תחרותי וכן לצורך עיצוב תנאי התקשרות עתידית.

2.1.3.2. המשיב יישא בכל העלויות וההוצאות הכרוכות במתן מענה לפנייה זו, לרבות בקשר להצגה ו/או להדגמה ככל שתהיה.

2.1.3.3. הצגה או הדגמה יעשו תוך הקפדה על שוויון בין המשיבים.

2.1.3.4. הצגה או הדגמה שיעשו, יעשו תוך תיעוד מועד, תוכן ומשתתפי ההצגה או ההדגמה. תיעוד זה יישמר על מסמכי ההליך.

2.1.3.5. ועדת המכרזים רשאית להיעזר בצוות מקצועי מטעמה לשם ביצוע הליכי ההצגה או ההדגמה.

2.1.3.6. ככל שיתקיים בעתיד הליך התקשרות לקבלת השירותים בנושא שבנדון, לרבות מכרז, לשנות או להוסיף תנאים ודרישות מהמפורט בפנייה זו.

2.1.3.7. לפרסם בדרך של מכרז או בדרך אחרת, מפרטים או אפיונים שיתבססו על המידע אשר יצטבר כתוצאה מהליך זה. על אף האמור, לא תפורסם זהות המשיב לבקשה זו למעט אם נתבקש לחושפו במסגרת זכות העיון.

2.1.3.8. לשמור בסודיות את המידע שהגיע אליה במסגרת המענה לפנייה זו ולעשות בו שימוש כמפורט להלן:

2.1.3.8.1. לא לפרסם את המידע באופן פומבי.



## אגף מערכות מידע מחלקת תקשוב וטכנולוגיות

בקשה לקבלת מידע R.F.I מס' פ/691/23 לקבלת שרותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה

- 2.1.3.8.2. לא לפגוע בקניין הרוחני של המשיב.
- 2.1.3.8.3. לא לעשות בו שימוש מסחרי, למעט למטרות המנויות בפנייה זו.
- 2.1.3.8.4. לא להעביר את המידע לצג ג', למעט לגורם המעורב בעיצוב ההתקשרות, כגון יועץ מקצועי.
- 2.1.3.9. על אף האמור לעיל בסעיף 2.1.3.8 קק"ל תהא רשאית לפנות אל המשיב ולבקש ממנו להשתמש במידע באופן המוזכר בסעיפים 2.1.3.8.1-2.1.3.8.4.

### 3. רקע

לקרן הקיימת לישראל כ- 30 מרכזי משרדים הפזורים ברחבי מדינת ישראל, בהם שישה מרכזי משרדים ראשיים המחוברים לרשת הטלפוניה הארצית בקווי PRI ומספקים שרותי טלפוניה פנימית ע"ג מרכזיות טלרד ישנות.

יתר מרכזי המשרדים - מחוברים הן בקווי טלפון אנלוגיים רגילים והן בקווי טלפון בתצורת סנטריקס וקבלת שרותי טלפוניה מבוקרת מקצה לקצה מחברת בזק.

כל קווי החרום, קרי אזעקות ומערכות גילוי וכיבוי, מחוברים לקווים אנלוגיים טהורים למרכזיית בזק. צפי כמות קווי המרכזייה הנדרשים לקק"ל כ 1000 שלוחות.

#### 3.1. שדרוג מערכות ויישור קו מלא

בכוונת קק"ל לבצע יישור קו ושדרוג המרכזיות הישנות ולקבל שרותי טלפוניה משרדיים בתצורת ענן בחיבור קווי גישה לספקית בעלת יכולת לאספקת השירותים ותחזוקתם ברמת שירות גבוהה מחד ושרידות גבוהה ועמידה בתקנים שיפורטו במסמכי המכרז לכשיפורסם.

#### 3.2. כללי - המאפיינים הנדרשים ממערכת הטלפוניה

קווי המרכזייה ומכשירי הטלפון שיסופקו לקק"ל יוזנו מקו גישה דרך מתגי POE של הספק כשהתשתיות הפיזיות עד לשולחן העובד יסופקו על ידי קק"ל. על הספק להתאים רוחב קו הגישה כך שיספק לפחות 50% יכולת קיום שיחות בו זמנית לפי כמות השלוחות בפועל.



**אגף מערכות מידע**  
**מחלקת תקשוב וטכנולוגיות**

**בקשה לקבלת מידע R.F.I מס' פ/691/23 לקבלת שרותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה**

**4 מועדים וזמנים**

4.1 טבלת המועדים בהליך זה:

<b>מועד</b>	<b>פעילות</b>
עד ליום 17 לחודש מרץ שנת 2024 עד השעה 12:00 * שאלות שתשלחנה לאחר מועד זה לא תענינה. * המשתתפים מתבקשים שלא להגיש מענה לפנייה זו בטרם התפרסמו תשובות לשאלות ההבהרה.	מועד להגשת שאלות הבהרה:
לידי מר אבישי מזרחי בדוא"ל: avishaym@kkl.org.il טל' לאישור קבלת הדוא"ל: 050-6386404	מסירת ההצעה
ביום 07 לחודש אפריל שנת 2024 עד השעה 16:00. את המענה יש לשלוח לדוא"ל: avishaym@kkl.org.il או להגיש באופן ידני בתיבת המכרזים הנמצאת ברחוב קרן קימת לישראל 1, ירושלים בעמדת השומר (ניתן לקבל חותמת נתקבל על העתק דף 1). * <u>אין להגיש מענה לפנייה זו לאחר מועד זה.</u>	המועד האחרון למסירת המידע

קק"ל רשאית לשנות את המועד האחרון להגשת מענה לפנייה כמפורט בטבלה לעיל. ככל שיוחלט לשנות את המועד כאמור, יפורסם המועד החדש באתר קק"ל. באחריות המשיבים לפנייה זו להתעדכן באתר האינטרנט של קק"ל באופן שוטף.

ניתן יהיה להציג תצורות עבודה שונות מהמתואר כאופציה נוספת לרשום.

עמוד 5 מתוך 12



## אגף מערכות מידע מחלקת תקשוב וטכנולוגיות

בקשה לקבלת מידע R.F.I מס' פ/23/691 לקבלת שרותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה

### 5. נספח א' מפרט טכני ודרישות שירות

- 5.1. מרכזיית טלפון בתצורת ענן המאפשרת קבלת והוצאת שיחות טלפון פנימיות בין כלל מרכזי המשרדים של המזמינה ללא עלות, וקבלת והוצאת שיחות חוץ תוך שימוש בקווי גישה.
- 5.2. מכשירי טלפון חדישים ומתקדמים בעלי צג גדול ומואר, תומכים בשפה העברית, באיכות שמע HD, מאפשרים שמירת מספרי טלפון בספר כתובות מקומי ושליפה ישירה כולל לחיצים ייעודיים לחיוג מהיר, חיבור למערכות פנימיות ויכולות נוספות של שמירה ושליפת מספרים אחרונים משיחות נכנסות /יוצאות וכאלו שלא נענו. מכשירי הטלפון יאפשרו זיכרון שיחות אחרונות (שיחות נכנסות, יוצאות, שלא נענו) יש לציין כמות מספרים אשר ניתן להציג.
- 5.3. תצורת התקנה תהיה ברשת נפרדת קיימת (תשתית נקודות רשת) באתרי קק"ל.
- 5.4. כל חיבורי יחידות הקצה יחוברו ויוזנו באמצעות מתגי POE של הספקית אשר יותקנו בארון התקשורת של המזמינה וישתמשו בתשתיות קיימות במשרדי קק"ל כמופיע בסעיף לעיל.
- 5.5. הספק יצרף להצעתו תיאור (ארכיטקטורה חיבור) קווי הגישה מהאתרים לספקית ו/או לחיבור לרשת הטלפוניה המוצעת יאפשר קיום שיחות בו זמנית של לפחות 50 אחוז מהשלוחות באיכות שמע גבוהה בהתאם לנדרש לעיל.
- 5.6. המערכת תאפשר ותתמוך בשלוחות טלפון דיגיטליות ושלוחות טלפון אנלוגיות (קווי שרות לפקס PANCODE טלפון פשוט) ואופציה עתידית לשיחות וידאו באמצעות מכשירי קצה ובאמצעות אפליקציה למחשב ומכשירים ניידים בסביבת IOS ואנדרואיד.
- 5.7. כלל המערכת, החל ממכשיר הטלפון דרך מתג ההפעלה הרשתי וקו הגישה יהיו מנוהלים ומנוטרים ע"י מערכת ממוחשבת מול מוקד השירות של הספקית כך שיתאפשר פתרון תקלות ובקרה של התשתיות והציוד מרחוק. למנהל המערכת בקק"ל תינתן יכולת גישה למערכת לצפייה, הפקת דוחות וביצוע שינויים תפעוליים, כלל השינויים הטכניים במערכת יבוצעו ע"י הספקית ובאחריותה.
- 5.8. ציוד המיתוג יהיה ציוד מוביל בעולם כגון החברות תקשורת הבאות: ARUBA, CISCO, HP ומותאם לציוד הקיים ובאישור קק"ל.
- 5.9. לשלוחת הטלפון יהיו תכונות מתקדמות דוגמת שיחת ועידה סטטוס זמין ולא זמין ושלל התכונות המקובלות ממערכת טלפון חדישה.
- 5.10. המערכת תכלול שירות FAX TO MAIL ובנוסף, שירותים מתקדמים המקובלים ממערכת חדישות.
- 5.11. לספקית השירות אתר ליבה מרכזי העומד בכל התקנים הנדרשים ואתר ליבה משני המאפשרים שרידות מלאה – יש להציג את נתוני האתרים ומפרטי השרידות שלהם במענה.
- 5.12. הספקית תציע מענה שרידות לאתר קטן של עד 20 שלוחות ולאחר מעל 20 שלוחות.



## אגף מערכות מידע מחלקת תקשוב וטכנולוגיות

### בקשה לקבלת מידע R.F.I מס' פ/691/23 לקבלת שרותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה

- 5.13. הספקית תפרט במענה זה יכולות אבטחת מידע וסייבר לרבות השפעות וסיכונים, מניעה והתמודדות עם פרצות אבטחת מידע והתגוננות בפני תקיפות סייבר, עמידה בדרישות הרשות הלאומית להגנה בסייבר.
- 5.14. המציע יציג יכולות מתן השירותים ותחזוקתם לרבות תחזוקת מנע באתרים, יש להתייחס לאתרים גדולים, אתרים קטנים, אתרים מרוחקים, אתרים ביער עם תשתית גישה מוגבלת.
- 5.15. הספקית תציע משמעויות שדרוג למערכת תכנה וחומרה לרבות טבלת זמן הדורש שדרוג לליבה לצידו הקצה, במענה יש לציין שירותים אשר לא נתמכים בצידו הקצה המוצע.
- 5.16. הספקית תציג את מערך החיוב שלה והתנהלות בנושא את מול קק"ל, לדוגמא: חשבון חודשי בפירוט מלא עבור כל שלוחת טלפון וקבוצה בה היא חברה, עלויות הציוד ועלות שיחות החוץ עם בקרה מלאה יכולת הצגת דרישות לקוח נוספות, חיובי חסר /עודף וכדומה.





**אגף מערכות מידע**  
**מחלקת תקשוב וטכנולוגיות**

בקשה לקבלת מידע R.F.I מס' פ/691/23 לקבלת שרותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה

**6. נספח ב' פירוט הפנייה**

**6.1 פרטים כלליים:**

	שם המשיב כפי שהוא רשום במרשם	1.
	סוג התארגנות (חברה/עמותה/שותפות וכו')	2.
	מספר מזהה (ח.פ/מס' זיהוי אחר)	3.
	אתר אינטרנט של המשיב	5.
שם:	איש קשר מטעם המשיב ותפקידו	6.
טלפון:		
טלפון נייד:		
דוא"ל:		

**6.2 מידע כללי על המשיב:**

- 6.2.1 המשיב לפרט בהרחבה על תחומי הפעילות של המשיב בכלל והמבוקשים בפרט.
- 6.2.2 המשיב יצרף מפרטים טכניים הן לציוד הקצה (מכשיר הטלפון המוצע- ניתן יותר מאחד) והן עבור התקשורת וליבת המערכת.
- 6.2.3 המשיב למענה זה יציין האם נמנה כחלק מהחברות השייכות לרשות חירום לאומית (רח"ל), ו/או מערך ממשק לשעת חירום (מל"ח) אשר התמזג ברח"ל, המשיב יפרט את יכולותיו למענה בשעת חירום.
- 6.2.4 המציע יציג טבלאות השוואה לתכונות ציוד הקצה המוצע במידה ומוצע יותר ממכשיר אחד לרבות עלויות הן בצד הרשת והן עלות מכשיר הקצה.
- 6.2.5 יש לפרט על ניסיונו של המשיב באספקת השירותים המבוקשים - שרותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה ומתן שירות ללקוחות ארגוניים (בסדרי גודל של לפחות 800 שלוחות), הפזורים בעשרות אתרים (מהצפון עד הדרום)



## אגף מערכות מידע מחלקת תקשוב וטכנולוגיות

### בקשה לקבלת מידע R.F.I מס' פ/691/23 לקבלת שרותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה

6.2.6. פרטים בדבר הפריסה הארצית ומס' העובדים המועסקים במשיב, מספר טכנאי השירות בניידות רכב מטעם המשיב המהווים את נותני השרות למערכת המבוקשת ופריסתם הארצית.

6.2.7. יש לספק פירוט על מעמד המשיב – יצרן, נציגות רשמית של נותן שירות, זכיון, מפיץ/משווק, אינטגרטור וכד'.

### 6.3. שירותים, יכולות, מוקד טלפוני מתקדם – contact center as a service ואופן פעולת המערכת:

6.3.1. על המשיב לתת מענה רחב ככל הניתן על הסעיפים המפורטים במסמך זה, לפרט אילו יכולות זמינות כבר כיום, אילו יכולות צפויות להיות מפותחות בעתיד וכן לספק מידע על מפת הדרכים של המערכות והשירותים המוצעים ולוחות הזמנים להמשך פיתוחם.

6.3.2. לטובת ניהול מוקד טלפוני המציע יפרט שילוב כחלק ממערכת הטלפוניה או חיבור למערכת צד ג' של מערכת Contact center as a service ויכולות המערכת (המערכת הנדרש הינה למוקדי קק"ל (בניהם מוקד קו ליער, מוקד שרות המחשבים, פניות הציבור ועוד) פירוט המערכת תכלול תכנות, דוחות ( דוחות נתונים נכנסים לכלל ערוצי הקשר ולא רק שיחות, זמני המתנה, מיקום בתור חכם לרבות גלישה בין ערוצי הקשר השונים) ערוצי קשר נוספים כגון SMS, אתר האינטרנט, פקסים צ'אטים WhatsApp ועוד.

6.3.3. המשיב יפרט אפשרויות שילובי מערכת ה- Contact center ואינטגרציה ל מערכות CRM של הלקוח.

6.3.4. המשיב יפרט מי יצרן המערכות, יצרן מכשירי הקצה ולפרט הדגמים המוצעים תכונותיהם והתאמתן לרמות השונות המקובלות.

6.3.5. חבילת השירותים הכלולה במערכת, תוך פירוט היכולות הנתמכות והיקפן (יש לספק פירוט נרחב על כל אחד מהשירותים המוצעים ויכולותיהם).

6.3.6. תצורת העבודה של המערכת וארכיטקטורה.

6.3.7. מערכת הבקרה והשליטה שמועמדת לרשות הלקוח, יכולותיה והכלים העומדים לרשות מנהל המערכת – תמיכה בשפות, התראות, הגדרות וכיו"ב.

6.3.8. חוויית השימוש ופשטות השימוש של מנהלי המערכת ומשתמש הקצה. יש להתייחס לאופן השימוש וההפעלה של המערכת והשירותים.

6.3.9. יכולות הפיתוח וההתאמה של המערכת, לרבות באופן עצמאי על ידי לקוחות.

6.3.10. מוקד תמיכה – יש לפרט את מיקום המוקד (האם בישראל), מס' עובדים במוקד, שעות איוש וכיו"ב.



## אגף מערכות מידע מחלקת תקשוב וטכנולוגיות

### בקשה לקבלת מידע R.F.I מס' פ/23/691 לקבלת שרותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה

6.3.11. אופי התארגנות המשיב לצורך אספקת השירותים הנדרשים - שרותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה למשרדים הפרוסים ברחבי הארץ.

#### 6.4. מאפייני המערכת :

6.4.1. יש לפרט בהרחבה על המוצר והשירותים המסופקים על ידי החברה בתחום השירותים ללקוחות ארגוניים. יש להבהיר האם החברה מספקת מוצר בלבד או גם שירותי התקנה, הפעלה, פיתוח והתאמה, תמיכה ושירות.

שם המערכת	
שם יצרן המערכת	
שנת ייצור / שנת עלייה לאוויר	
מס' גרסה/מהדורה פעילה	
פירוט גרסאות קודמות	
ארכיטקטורת התקשורת במערכת	
כלי ניהול – פיקוח ובקרה.	
יכולות נוספות במוצר.	

#### 6.5. מענה טכני ויכולות טכנולוגיות של המערכת :

- 6.5.1. ניתן לענות בתיאור ונפרד ובטפלה מטה לציין קישור לעמוד הרלוונטי לטובת תיאור המענה.  
6.5.2. במידה וספק מעוניין להציג יכולות/תכונות נוספים יש לציין בשורות ריקות בטבלה זו.

מענה המשיב	יכולת נדרשת
	תיאור ופונקציונאליות המערכת לרבות תכנות מערכת
	ארכיטקטורת המערכת
	מכשירי טלפון מוצעים (יש להוסיף תמונות בנוסף לתיאור ומפרט טכני, תכונות)
	תמיכה בשלוחות דיגיטליות ואנלוגיות
	ניהול וניטור
	מערכת בקרה וניהול עבור הלקוח (יש לציין ולהציג האם קיים דשבורד מנהלים)
	ציוד מיתוג
	שירות
	שרידות וגיבוי
	תצורות עבודה של המערכת (באם קיימים מספר חלופות נבקש להציגם)
	אתר ליבה



**אגף מערכות מידע**  
**מחלקת תקשוב וטכנולוגיות**

בקשה לקבלת מידע R.F.I מס' פ/691/23 לקבלת שרותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה

	תמיכה בשפות
	אבטחת מידע וסייבר
	תחזוקת המערכת
	שדרוגי תכנה וחומרה עתידים
	מערך החיוב
	<b>מוקד טלפוניה contact center</b>
	האם מנוהל ומותקן אצל המציע
	האם מוצע כשירות ענן ללא התקנה מקומית
	מי נותן השירות
	אינטגרציה למערכות CRM
	האם חלק אינטגרלי ממערכת הטלפוניה
	SOFT PHONE ועבודה מרוחקת

על החברה לפרט הנתונים הבאים הרלוונטיים עבורה ותכנות נוספות שהמערכת מאפשרת.

6.6. חו"ד לקוחות המשיב:

6.6.1. לקוחות ארגוניים – המשיב יצרף להצעתו פירוט על לקוחות ארגוניים של המשיב בארץ בתחום

השירותים, בהתאם למפורט להלן:

מס"ד	שם הלקוח ומספר שלוחות ופריסתם	שנות עבודה מול הלקוח (שנה עד שנה)	ציוד ושירותים המסופקים ללקוח	איש קשר (שם, תפקיד, טלפון נייד (חובה) וטלפון)
.1				
.2				
.3				

\*\*\* המשיב רשאי לצרף להצעתו טבלה מודפסת בעלת אותן עמודות.



**אגף מערכות מידע**  
**מחלקת תקשוב וטכנולוגיות**

בקשה לקבלת מידע R.F.I מס' פ/691/23 לקבלת שרותי טלפוניה משרדיים בשרות ובקרה מקצה לקצה

אבישי מזרחי

מנהל מחלקת תקשוב וטכנולוגיה

קרן קיימת לישראל