**נספח א2- מידע הנדרש להוכחת עמידה בתנאי הסף ואיכות ההצעה**

# ניסיון המציע

בטבלהשלהלן יש לפרט ארגונים להם סיפק המציע שירותי מענה קולי במשך שלוש שנים לפחות בשלוש השנים במשך חמש השנים שקדמו לפרסום המכרז, בהיקף של 40,000 פניות חודשיות לפחות בכל ארגון.

לצורך הוכחת העמידה בתנאי הסף יש לפרט ניסיון בשני ארגונים לפחות.

לצורך ציון האיכות ניתן לפרט ניסיון נוסף בארגונים נוספים.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **שם הארגון** | **מס' פניות בחודש** | **מועד מתן השירות** | **שם איש קשר אצל הלקוח, תפקיד ומס' טלפון עדכני** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **תאריך** |  | **חותמת** |  | **חתימה** |

# פרטי מוקד התמיכה

לצורך עמידה בתנאי הסף על המציע להחזיק מוקד תמיכה הפועל 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, למעט ביום כיפור.

בטבלה שלהלן יש לציין את פרטי ההתקשרות עם המוקד.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **טלפון** | **פקס** | **דוא"ל** | **כתובת** | **פרטי איש הקשר**  **(שם מלא + טלפון נייד)** | **ימי ושעות פעילות המוקד** |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |  | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **תאריך** |  | **חותמת** |  | **חתימה** |

# תיאור המערכת

**יש לצרף מסמך המתאר את המערכת, לרבות בנושאים הבאים**:

1. תיאור ארכיטקטורה של המערכת.
2. רמות אבטחת המידע :
   1. כיצד מתבצעת הצפנה של המידע at rest ובהעברה בין מערכות.
   2. אופן שמירת המידע: במתחם לוגי יעודי או עם מידע של לקוחות אחרים או מערכות אחרות.
   3. אמצעי ההזדהות הנדרשים לגישה למידע.
   4. אמצעי הגנה פריפריאליים למידע.
   5. האם מתבצעים בדיקות וניסויי פגישות תקופתיים.
   6. לוגים של גישות למערכת וניטורם.
   7. קיום מערכות לזיהוי אנומליות.
3. רמת השרידות של מערכות הספק המשמשות את השירות:
   1. שרידות מקומית.
   2. שלמות מנגנוני גיבוי למערכת.
   3. שרידות בין אתרים של הספק.
   4. שרידות ברמת קווי הטלפון או הצירים המשמשים את המערכת.