



עיריית תל אביב – יפו
אגף מחשוב ומ"מ

מכרז מסגרת פומבי
מס' 157/2016

הפצת הודעות sms



עיריית תל אביב – יפו

אגף מחשוב ומ"מ

מכרז מסגרת פומבי
מס' 157/2016

הפצת הודעות SMS

***פרק א' - תיאור העבודה/הטובין**

1. **כללי**
עיריית תל-אביב יפו (להלן "העירייה") מבקשת לקבל הצעות למכרז מסגרת פומבי להפצת הודעות SMS (להלן: "השרות") והכל על פי המפורט במסמכי המכרז על נספחיו.
2. **מועד הגשת ההצעות**
המועד האחרון להגשת ההצעות הינו 6/12/16 עד השעה 14:00.
3. **כנס משתתפים במכרז**
כנס משתתפים במכרז יתקיים בתאריך 22/11/16 בשעה 9:00.
מקום מפגש: עיריית תל-אביב-יפו, אגף מחשוב ומ"מ, רח' אנטוקולסקי 4, (כניסה מרח' שטרוק 16), חדר ישיבות בניין צפוני מס' 208 (קומת ראשונה).
חלה חובת השתתפות בכנס זה. אי השתתפות בכנס, תפסול את הצעת המשתתף במכרז.
4. **ביטוחים**
שאלות בנושא טופס אישור על קיום הביטוחים יש להפנות, לגבי יעריית צבי- אשר לפקס מס' 03-5216490, עד ליום 27/11/16 בשעה 10:00.
5. **שאלות ובקשות להבהרות**
שאלות ובקשה להבהרות יש להעביר בכתב, עד ליום 27/11/16 בשעה 10:00, לדואר אלקטרוני: naim-eyal_a@mail.tel-aviv.gov.il, לא תתקבלנה שאלות לאחר מועד זה.
6. **זכויות יוצרים**
מפרט זה הוא קניינה הבלעדי של העירייה והוא מועבר למשתתף במכרז לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש כלשהו, שאינו לצורך הכנת ההצעה.
7. על אף הקבוע בסעיף 7.2 לפרק ב' למסמכי המכרז, מסמך הצעת המחיר (נספח 7 למכרז), יוגש במעטפה שהומצאה למשתתפים במכרז ואין צורך להגישו במעטפה נפרדת.

פרק ב' – תנאי המכרז

- 1. הגדרות**
- 1.1 העירייה - עיריית תל אביב-יפו.
- 1.2 הוועדה - ועדת המכרזים של העירייה או כל ועדה אחרת שבסמכותה לבחון את ההצעות ולהחליט על הזוכה במכרז.
- 2. תנאים כלליים**
- 2.1 העירייה שומרת לעצמה את הזכות לקבלת ההצעה כולה או חלק ממנה.
- 2.2 העירייה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
- 2.3 העירייה רשאית לפצל את היקף ההתקשרות בין המשתתפים במכרז, עפ"י שיקול דעתה.
- 2.4 כל ההוצאות מכל מין וסוג הכרוכות בהכנת מסמכי המכרז וההצעה למכרז זה יחולו על המשתתף במכרז ולא יוחזרו לו, ובכלל זה הוצאות רכישת מסמכי המכרז.
- 2.5 זכויות הבעלות, זכויות היוצרים וכל הזכויות האחרות מכל מין וסוג שהוא במסמכי המכרז שייכות לעיריית תל אביב יפו. המשתתפים במכרז אינם רשאים לעשות בהם שימוש כלשהו אלא לצורך הגשת ההצעה או לצורך ביצוע העבודה/הספקת הטובין.
- 2.6 אין לראות במכרז זה משום התחייבות כלשהי של העירייה להזמין את העבודה/ הטובין נשוא המכרז.
- 2.7 הכמויות המצוינות במסמכי המכרז הן לצורך אומדן בלבד ולצורך קבלת החלטות בקשר להצעת המשתתף במכרז.
- 2.8 הכמויות שתבוצענה בפועל תהיינה שונות מהרשום במסמכי המכרז, למשתתף במכרז לא תהיה עילה לתביעה בגין השינוי בכמויות. מחירי היחידה יישארו בתוקף לכל תקופת החוזה ולכל כמות שתידרש ע"י העירייה לביצוע.
- 2.9 העירייה ו/או הוועדה תהא רשאית לדרוש מכל המשתתפים במכרז ו/או חלקם השלמת מסמכים ו/או מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים ו/או פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות בכל הקשור לניסיונו ויכולתו או עמידתו בתנאי סף אחר, על פי שיקול דעתה, לשביעות רצונה המלא, על מנת לבחון את המשתתף והצעתו לרבות עמידתו בתנאי הסף במסגרת שיקוליה.
- 2.10 ימצא המשתתף במכרז במסמכי המכרז סתירות, שגיאות, אי התאמות או שיהיה לו ספק כלשהו בקשר למובן המדויק של כל סעיף או פרט, עליו להודיע על כך בכתב למחלקת מכרזים והתקשרויות, פקס: 03-5216490, לפני הגשת הצעתו.
- 2.11 הצעת המשתתף במכרז תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד. העירייה לא תקבל הצעה של משתתף במכרז שהינו "מיזם משותף" או "חברה בייסוד".

3. תנאים כלליים ותנאי סף להשתתפות במכרז

תנאים כלליים:

- 3.1 העירייה תתקשר רק עם משתתף במכרז שהינו עוסק מורשה ושהציג אישורים על כך.
- 3.2 על המשתתף במכרז להיות בעל אישור לפי סעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976. האישור יכול שיהא מופק באמצעות מאגר המידע של רשות המיסים. לאישור זה תצורף הצהרת המשתתף המאמתת את פרטי האישור.

- 3.3. על המשתתף במכרז לציין מהו מעמדו המשפטי.
טופס הצהרה על מעמד משפטי מצורף בנספח מס' 6 למכרז.
במקרה של תאגיד או שותפות יצורף אישור (דו"ח) מאת רשם החברות.

תנאי סף :

- 3.4. על המשתתף במכרז לצרף להצעתו ערבות מבוילת כדין, להבטחת קיום התחייבויותיו בהצעתו.
3.5. על המשתתף במכרז לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים בפרק ג' - הקריטריונים לבחינת ההצעות.

4. תוקף ההצעה

תוקף ההצעה הינו 4 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות. תוקף ההצעה ניתן יהיה להארכה ב- 4 חודשים נוספים עפ"י דרישת העירייה לפני פקיעת ההצעה או לחילופין בדרך של הארכת תוקף הערבות שבסעיף 6 להלן בהתאם לאמור בסעיף 6.5 להלן.

5. מחויבות להצעה

- 5.1. משתתף במכרז יגיש טופס הצהרה בו הוא מאשר כי קרא ובחן בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז וכי והגיש את הצעתו בהתאם לכך.
טופס הצהרת המשתתף במכרז מצורף בנספח מס' 1 למכרז.

6. ערבות למכרז

- 6.1. כל משתתף במכרז חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית מבוילת כחוק או ערבות מחברת ביטוח מבוילת כחוק, הכל על פי האמור להלן (להלן: "הערבות").
הערבות תהייה, בסכום הנקוב בפרק ג' - הקריטריונים לבחינת ההצעות.
6.2. על המשתתף במכרז להגיש את הערבות על פי נוסח טופס כתב הערבות, המצורף בנספח מס' 2 למכרז.
6.3. כל הערבויות הנזכרות במכרז זה ובנספחיו פירושו ערבויות מבוילות כחוק.
6.4. הערבויות שניתן לצרפן למכרז הן אך ורק על פי המפורט להלן:
6.4.1. **ערבות בנקאית** - ערבות ממוסד בנקאי ו/או מוסד כספי ו/או אגודה שיתופית לאשראי, המורשים להוציא ערבות ע"י המפקח על הבנקים, לפי הרשימה המצורפת בנספח מס' 4 למכרז.
6.4.2. **ערבות מחברת ביטוח** - ערבות מחברת ביטוח, המורשית להוציא ערבויות ע"י משרד האוצר, לפי הרשימה המצורפת בנספח מס' 4 למכרז.
6.5. **תוקף הערבות יהיה ל- 4 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז וניתן יהיה להארכה ב- 4 חודשים נוספים, על פי דרישת גזבר העירייה או מי שהוסמך על ידי הגזבר.**
6.6. משתתף במכרז שלא יצרף אחת מהערבויות שלעיל באופן הנדרש בסעיף זה, לא תדון הוועדה בהצעתו והיא תיפסל.
6.7. משתתף במכרז שהצעתו לא זכתה - תוחזר לו הערבות שצירף.
6.8. משתתף במכרז שהצעתו נתקבלה (להלן: "הזוכה") ואשר לא יתתום על החוזה במועד שייקבע ע"י העירייה, תהא העירייה רשאית לחלט את סכום הערבות שהפקיד לטובתה.
6.9. עם חתימת החוזה על הזוכה במכרז להחליף את הערבות שצירף להצעתו בערבות להבטחת ביצוע החוזה. הערבות תהיה מבנק או מחברת ביטוח מהרשימה שצוינה לעיל.

הערבות תהיה בסכום שנקבע בחוזה. נוסח הערבות יהיה על פי נוסח כתב הערבות המצורף כנספח 2 למכרז.

7. אופן הגשת ההצעות

- 7.1 המשתתף במכרז יגיש לעירייה את חוברות המכרז עם הנספחים והמסמכים הנדרשים, בשני העתקים זהים, על גבי הטפסים המיועדים לכך, במעטפה שהומצאה לו.
- 7.2 מסמך הצעת המחיר עצמו (נספח 7 למכרז) יוגש במעטפה נפרדת שהומצאה, כשהיא סגורה היטב, ומוגשת עם יתר מסמכי המכרז, כמתואר בסעיף 7.1 לעיל.
- 7.3 המחירים בהצעת המחיר ינקבו בשקלים חדשים.
- 7.4 הצעת המשתתף במכרז לא תכלול מע"מ.
- 7.5 הצעת המשתתף במכרז תהווה חלק בלתי נפרד מהחוזה שיחתם בין הזוכה במכרז לבין העירייה.
- 7.6 המשתתף במכרז יגיש הצעתו במסירה יזנית, עד המועד האחרון שנקבע להגשת הצעות במכרז, לכתובת הבאה:
- שירותי הדואר העירוניים
חדר 17, קומה 1-
בניין עיריית תל אביב יפו
רחוב אבן גבירול 69
תל אביב

7.7 המשתתף במכרז יצרף את המסמכים הבאים:

- מסמך הצהרת המשתתף במכרז, המצורף בנספח מס' 1 למכרז.
- ערבות בנקאית מבוילת כחוק ע"ג טופס כתב ערבות, המצורף בנספח מס' 2 למכרז.
- טופס אישור על קיום ביטוחים, המצורף בנספח מס' 5 למכרז חתום ע"י המשתתף במכרז.
- מסמך הצהרה על מעמד משפטי, המצורף בנספח מס' 6 למכרז. במקרה של תאגיד או שותפות יצורף אישור (דו"ח) מאת רשם החברות.
- אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל-1976. תדפיס ממאגר המידע של רשות המיסים, בדבר עמידתו בתנאי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו 1976, בצירוף הצהרתו המאמתת פרטי תדפיס זה.
- מסמך הצעת המחיר לביצוע העבודה/ הספקת הטובין, חתום ע"י המשתתף במכרז, המצורף בנספח מס' 7 למכרז.
- מסמכים נוספים, בהתאם לנדרש בפרק ג' - הקריטריונים לבחינת ההצעות.

8. תקינות ההצעה

- 8.1 הצעות שיוגשו באופן השונה מהמפורט לעיל עלולות להיפסל.
- 8.2 הסתייגות כלשהי של המשתתף במכרז עלולה לגרום לפסילת הצעתו.
- 8.3 הצעות שיוגשו לאתר המועד האחרון להגשת ההצעות, לא ייפתחו.
- 8.4 העירייה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה.

- 8.5. העירייה איננה אחראית לכל הפירושים ו/או ההסברים שינתנו בעל פה למשתתפים במכרז.
- 8.6. התגלית בבחינת ההצעות שהוגשו במכרז טעות חשבונית בהצעת המחיר - הקובע יהיה מחיר ליחידה ובהתאם לכך יתושב הסך הכולל של ההצעה.
- 8.7. העירייה רשאית בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים, כאמור, יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעתם של המשתתפים בכנס הספקיס/ קבלנים ורוכשי מסמכי המכרז באמצעות מכשיר הפקסימיליה לפי מספרי הפקס שיימסרו על ידם.

9. הודעה על הזכייה וההתקשרות

- 9.1. העירייה תמסור למשתתפים במכרז הודעה בכתב על זכייתם/אי זכייתם במכרז.
- 9.2. בין הזוכה/ זוכים במכרז לבין העירייה יחתם חוזה שהעתקו, על נספחיו, מצורף בחלק ב' של מסמכי המכרז, בשינויים המחויבים, אם יהיו כאלה, כתוצאה מהחלטת הועדה. תנאי ההתקשרות עם הזוכה / זוכים במכרז יהיו על פי תנאי המכרז והחוזה הנ"ל (בשינויים המחויבים) על נספחיהם.
- 9.3. הזוכה במכרז יחתום על החוזה תוך 7 ימי עבודה מיום שיידרש לכך.
- 9.4. הזוכה במכרז יגיש עד למועד החתימה על החוזה אישור על קיום ביטוחים, תתום ע"י חברת הביטוח, להבטחת קיום דרישות הביטוח המפורטות בחוזה. טופס אישור על קיום ביטוחים מצורף בנספח מס' 5 למכרז.
- 9.5. היה והזוכה במכרז לא יעמוד בהתחייבויותיו בסעיפים קטנים 9.2, 9.3 ו- 9.4 לעיל ו/או לא ימציא ערבות לחוזה כנדרש בסעיף 6.10 לעיל, תהא העירייה רשאית לבטל את הזכייה במכרז בהודעה בכתב לזוכה, החל מן התאריך שייקבע על ידי העירייה בהודעה זו, וכן למסור את ביצוע המכרז למי שייקבע על ידה. כמו כן, לעירייה תהא רשות לדרוש פיצוי מהמשתתף במכרז על כל הפסד שייגרם לה בשל כך.
- 9.6. בכל מקרה בין אם בוטלה הזכייה במכרז מכל סיבה שהיא ובין אם לאו, רשאית העירייה לחלט את הערבות, כולה או מקצתה. כמו כן, לעירייה תהא רשות לדרוש פיצוי מהמשתתף במכרז על כל הפסד שייגרם לה בשל כך.

פרק ג' - קריטריונים לבחינת הצעות

1. **השיקולים בבחינת ההצעות**
בשיקוליה בבחינת הצעות תתחשב העירייה בגורמים הבאים: מחיר ההצעה הכולל – משקל 100% (לפי שקלול המפורט בנספח 7 למכרז "טופס הצעת מחיר").
2. **ערבות למכרז**
גובה הערבות למכרז הינה 12,500 ₪.
3. **תנאי סף לבחינת ההצעות**
בנוסף לתנאים שצוינו בפרק התנאים הכלליים, על המשתתף במכרז לעמוד בתנאים המפורטים להלן, במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז:
 - 3.1 על המשתתף במכרז להציג ניסיון מוכח במשלוח הודעות SMS אצל לפחות 3 לקוחות בהיקף של לפחות 7,000,000 הודעות SMS לשנה לכל לקוח וזאת לספקי התקשורת הסלולרית הקיימים בכל אחת מן השנים 2014 ו-2015, תוך שימוש בממשק דו כווני בו מתקבלות רשומות קמפיינים להפצה בזמן אמת ממערכת הארגון ב-Batch, ומערכות הארגון מקבלות אינדיקציה בזמן אמת של סטטוס ההפצה ותוצאות ההפצה.
 - 3.2 מענה מלא וחיובי על כל הסעיפים בטבלה המצורפת בנספח 10 למכרז - "סעיפי חובה" (עמודת קיים כן/לא) לעניין השרות המוצע.
 - 3.3 להשתתף בכנס משותפים במכרז.**אי השתתפות בכנס המשותפים במכרז, תפסול את ההצעה.**
4. **מסמכים מצורפים**
על המשתתפים במכרז לצרף את המסמכים המתאימים המעידים על עמידתם, בתנאי הסף שפורטו לעיל, במועד האחרון להגשת ההצעות, לרבות:
 - 4.1 אישור ו/או מסמך ו/או מכתב ו/או חוזה ו/או המלצה המעיד על ניסיונו של המשתתף במכרז, כמפורט בסעיף 3.1 לעיל (ראה דוגמה בנספח 8 למכרז).
 - 4.2 להוכחת סעיף 3.2 לעיל, יצורף נספח 10 מלא וחתום ע"י המשתתף במכרז כך שתענה בחיוב כל דרישות החובה הרלוונטיות עליהם מבוסס השרות המוצע, המוכיחים את קיום כל הסעיפים שהנם סעיפי חובה המופיעים בתשובת המשתתף במכרז בנוסח המצ"ב כנספח 10 – "סעיפי חובה" (עמודת "כן/לא").מובהר בזאת כי לצורך הוכחת הדרישות האופציונאליות הרלוונטיות עליהם מבוסס השרות המוצע, תשמש תשובת המשתתף שבנספח 7 למכרז – טופס הצעת המחיר.

5. היקף ההתקשרות

- 5.1 העירייה שלחה בשנה שקדמה לפרסום המכרז כ- 7,000,000 הודעות SMS ומעריכה כי צפי היקף ההתקשרות יהא כ-250,000 ש"ח (לא כולל מע"מ) לשנה. מובהר כי היקף זה מובא כאומדן בלבד להזמנות שיבוצעו באמצעות חוזה המסגרת שיחתם עם הזוכה במכרז. ההיקף הנ"ל הינו הערכה בלבד לרכישות שיבוצעו (אם יבוצעו), באמצעות חוזה המסגרת שיחתם, ע"פ צרכים מזדמנים. אין העירייה מתחייבת לבצע רכישות בהיקף הנ"ל או בכל היקף אחר, וכן שומרת לעצמה העירייה את הזכות להקטין (אפילו ב-100%) ו/או להגדיל את הסכום הנ"ל, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ועפ"י אילוצים תקציביים הקשורים בביצוע רכישות בכלל ורכישות מכרז זה בפרט.
- 5.2 הקטנה או הגדלה בהיקף ההתקשרות לא תקנה למשתתף במכרז עילה לתביעה לשינוי אחוז ההנחה שהציע, או לכל תביעה אחרת והמשתתף במכרז מוותר על טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד העירייה במידה וירכשו / לא יירכשו פריטים בהיקפים הנ"ל.
- 5.3 על אף הקבוע בסעיף 2.3 לפרק ב' במסמכי המכרז, העירייה תכריז על זוכה אחד בלבד.

6. בדיקת ההצעות ובחירת הספק

- 6.1 העירייה רשאית לבקש הבהרות ו/או השלמת פרטים ו/או נתונים לעניין עמידתו של המשתתף במכרז בתנאי הסף, הן מן המשתתף במכרז והן מן הגורמים שפורטו על ידו בהצעתו.
- 6.2 העירייה רשאית לבקש הדגמה של השירותים המוצעים, ואף לבקש הבהרות להוכחת פעולתם והתאמתם לצרכי העירייה.
- 6.3 העירייה רשאית לבקש באתרי הלקוחות אותם ציין המשתתף במכרז לצורך עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 3.1 לעיל וזאת על מנת להתרשם מהתקנה והפעלה אמיתית של המערכת, התאמת האתר לדרישות המכרז והחווה, ועל מנת לבחון את היישום והפונקציונליות באתר ביחס לדרישות המכרז והחווה.

עיריית תל אביב יפו

חוזה מס' _____

חוזה הפצת הודעות SMS

חוזה לביצוע עבודות/ למתן שירותים/ להספקת טובין.doc

נובמבר-16

חשון-תשע"ז

חוזה

שנחתם ונערך בתל-אביב-יפו ביום _____ לחודש _____ שנה _____.

בין

עיריית תל-אביב-יפו
להלן - העירייהמצד אחד

לבין

להלן - הספקמצד שני

הואיל והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' _____ (להלן: "המכרז") בתאריך _____ לקבלת הצעות לביצוע עבודה ו/או שירותים ו/או אספקת טובין, כמפורט בנספח א', בנספח ב' או במפרט הטכני לחוזה זה, שכותרתם " _____ " ויכוננו להלן - "דרישות מקצועיות".

והואיל והספק נענה לבקשה והציע הצעתו במסמך המפורט בנספח ג' שכותרתו "טופס הצעת המחיר" מתאריך _____ שיכונה להלן - "הצעת הספק";

והואיל והעירייה קיבלה את "הצעת הספק", על פי החלטת ועדת מכרזים מס' _____, בישיבה מס' _____ שהתקיימה בתאריך _____.

ולפיכך מוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

- 1.1. המבוא לחוזה זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. מוסכם בין הצדדים כי תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי העירייה לא תהיה קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בחוזה זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים, והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין ויתור ו/או הסכמה ו/או שינוי שלא נעשה בדרך האמורה.
- 1.3. הספק מתחייב לעמוד בכל תנאי הסף לביצוע ההתקשרות, כפי שפורטו בתנאי המכרז של חוזה זה. סטייה מתנאים אלה תהווה הפרה יסודית של החוזה, אלא אם קיבל הספק אישור בכתב לכך.
- 1.4. הצדדים מסכימים כי העבודה או השירותים הניתנים על ידי הספק ניתנים במסגרת של מתן שירותים וכעבודה קבלנית ולא במסגרת יחסי עבודה הנהוגים בין עובד ומעביד. למען הסר ספק, הצדדים מצהירים בזאת כי לא יתקיימו יחסי עבודה בין עובדי הספק אשר יבצעו עבודה במסגרת מתן השירותים על ידי הספק לבין העירייה.
- 1.5. הספק ישא בהוצאות ביול חוזה זה ובהוצאות ביול מסמכים אחרים הקשורים או נובעים מחוזה זה, אם וככל שיחולו.

2. מונחים והגדרות

בחוזה זה תהא למונחים הבאים משמעות כמוגדר להלן:

- 2.1. המנהל - מנהל היחידה, כמפורט במסמך התנאים המיוחדים להתקשרות נספח א' לחוזה זה.
- 2.2. העבודה או השירותים - הפעילות הנדרשת בהתאם לתנאי חוזה זה ונספחיו.
- 2.3. הטובין - הסחורה המסופקת עם העבודה, לרבות השירות הנלווה המתחייב.
- 2.4. המפרט הטכני - מסמך המפרט את הדרישות הטכניות של העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין הנדרשים.
- 2.5. הספקה מתמשכת/לסירוגין - הספקת עבודה ו/או שירותים ו/או טובין המשתרעת לאורך הזמן הנקוב בחוזה זה, בכמויות ובמועדים בהתאם לדרישת העירייה.
- 2.6. המדד - המדד המצויין במסמך התנאים המיוחדים להתקשרות, נספח א' לחוזה זה.

3. מסמכים המצורפים לחוזה

- 3.1. המסמכים המפורטים להלן מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה:
 - א. מסמך התנאים המיוחדים להתקשרות המצורף בנספח א' לחוזה.
 - ב. המפרט הטכני המצורף בנספח מס' ב' לחוזה.
 - ג. מסמך הצעת המחיר, החתום ע"י הספק, המצורף בנספח ג' לחוזה.
 - ד. המכרז עצמו על תנאיו ונספחיו וכן רשימת מסמכים נלווים לחוזה, המצורפים כולם כנספח ד' לחוזה.
- 3.2. במקרה ובמהלך העבודה מתגלה סתירה בין המסמכים שלעיל, יהיה תקף המסמך האחרון שפירסמה העירייה.
- 3.3. העירייה אינה אחראית עבור כל פירושים ו/או הסברים שניתנו בעל פה.

4. תקופת ההתקשרות (להספקה מתמשכת או למתן שירותים מתמשכים בלבד)

- 4.1. תקופת ההתקשרות בין הצדדים תהיה לשנה מיום החתימה על החוזה.
- 4.2. העירייה שומרת לעצמה את האופציה הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות בשנתיים נוספות, שנה או חלק ממנה בכל פעם, בתנאים ובמחירים בכפוף להתייקרויות, כפי המוגדר בחוזה.
- 4.3. הודעה על הארכת החוזה תמסר לספק 30 יום לכל הפחות לפני תום מועד ההתקשרות.

5. שינויים בהיקף ההתקשרות והעסקת ספקים אחרים

- 5.1. העירייה רשאית להגדיל את היקף ההתקשרות, כולה או פרט מפרטיה, בשיעור שלא יעלה על 50% ובלבד שתודיע על כך לספק בכתב ומראש.
- 5.2. העירייה רשאית להקטין את היקף ההתקשרות, כולה או פרט מפרטיה ובלבד שתודיע על כך לספק. ההודעה תיכנס לתוקפה 14 יום מיום משלוחה.
- 5.3. הזכות בידי העירייה לבצע גם חלק מהשירותים הכלולים בחוזה זה בעצמה או באמצעות ספקים אחרים.

הפצת הודעות SMS

5.4. העירייה רשאית לפרסם מכרזים נפרדים לשירותים נשוא חוזה זה או לחלקם ו/או לבצע כל התקשרות אחרת לפי ראות עיניה ולספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה לכך שפריטי המכרז האחר או ההתקשרות האחרת כלולים בחוזה זה. כמו כן, העירייה תהייה רשאית למסור חלק מהשירותים נשוא חוזה זה לספקים אחרים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

6. איסור הסבת זכויות

6.1. הספק אינו רשאי להסב ו/או להמחות ו/או להעביר את החוזה, כולו או חלקו, או כל טובת הנאה על פיו לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, ו/או לשעבד את זכויותיו על פי חוזה זה, כולן או חלקו, אלא אם קיבל את הסכמת העירייה מראש ובכתב.

6.2. העירייה זכאית להכניס צד שלישי בנעליה בכל הנוגע לחוזה זה ולהעביר, להמחות, להסב, לשעבד ו/או להמחות על דרך השעבוד את זכויותיה ו/או חובותיה עפ"י חוזה זה לצד שלישי לפי שיקול דעתה הבלעדי וללא צורך בקבלת הסכמתו של הספק לכך, ובלבד שאותו צד שלישי ייקח על עצמו את התחייבויות העירייה כלפי הספק כמפורט בחוזה. המנהל יודיע לספק בכתב על ההעברה, ההמחאה, ההסבה, השעבוד ו/או ההמחאה על דרך השעבוד, לפי העניין, והם יכנסו לתוקף במועד הנקוב בהודעה.

7. הדרישה מהספק

7.1. הספק מתחייב לספק בצורה מהימנה ומקצועית את האמור במפרט הטכני, כמפורט בנספח ב' לחוזה זה ובהצעת הספק.

7.2. שום ויתור, הנחה, המנעות מפעולה במועדה או ארכה מצד העירייה לא יחשבו כויתור על זכויותיה, אלא אם כן ויתרה העירייה על כך באופן מפורט ובכתב.

8. אחריות הספק ובטיחות

8.1. הספק יהיה אחראי לאיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין המסופקים על ידו לפני הספקתם וישא באחריות מוחלטת בגין פגמים, אם יתגלו על ידי העירייה לאחר ביצוע העבודה ו/או השירותים או לאתר מסירת הטובין.

8.2. **בטיחות** - על הספק יחולו כל החוקים, התקנות וההוראות החלות בדין בנושא בטיחות לרבות בטיחות בעבודה. כמו כן מתחייב הספק למלא אחר כל הוראות חוק ארגון הפיקוח על העבודה, התשי"ד - 1954 והתקנות שהותקנו מכוחו לרבות תקנות ארגון הפיקוח על העבודה (מסירת מידע והדרכת עובדים), התשנ"ט - 1999 וכן כל חוק או תקנה שיבואו במקומם.

9. התמורה

9.1. תמורת הספקת העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין דלעיל יקבל הספק מהעירייה סכום כמפורט בהצעת הספק, המהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה.

9.2. מוסכם על הצדדים כי התמורה המצויינת במסמך הצעת הספק תהיה צמודה, בהתאם למפורט במסמך התנאים המיוחדים לחוזה המצורף בנספח א'.

9.3. החשבונות לתשלום יוגשו ע"י הספק ע"ג חשבונית מס כחוק, מקור והעתק, בצרוף תעודת משלוח.

9.4. בחשבונית לתשלום יכלול הספק את כל הפרטים הבאים:

א. שם החברה, כתובתה, טלפון ותאריך החשבונית.

ב. מספר עוסק מורשה.

ג. אסמכתא להזמנה וגורם מטפל.

הפצת הודעות SMS

- ד. כמות ומחיר ליחידה, הסכום הכולל ליחידה, מע"מ וסה"כ לחשבונית.
- ה. התייקרות - במידה וקיימת.
- ו. חותמת וחתימת החברה.

10. תנאי התשלום

- 10.1. התשלום יבוצע לאחר קבלת העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין ואישור המנהל או מי שימונה על ידו, על עמידתו בכמויות ובאיכות הנדרשת, כפי שמוגדרים במסמך הדרישות.
- 10.2. החשבון ישולם ע"י העירייה תוך 30 יום מיום אישורו כאמור על ידי המנהל או מי שימונה על ידו ללא כל תוספת שהיא, בניכוי הסכומים שהעירייה חייבת בניכויים על פי כל דין.
- 10.3. כל הסכומים אשר לא שולמו במועדים המפורטים לעיל יישאו ריבית של "החשב הכללי" (ריבית רגילה ובכל מקרה לא ריבית פיגורים ו/או ריבית חריגה) כעבור חודשיים מיום אישור החשבון ע"י המנהל.
- 10.4. העירייה תשלם את המגיע עפ"י תנאי החוזה בהמחאות בנקאיות ו/או בהודעת זיכוי לבנקים, לפי בחירת העירייה.
- 10.5. הספק לא יהיה רשאי להמחות את זכותו לקבלת סכומי כסף מהעירייה, אלא אם כן קיבל על כך הסכמה מראש מאת גזבר העירייה או מי שימונה על ידו.

11. מועדי ההספקה

- 11.1. מועדי ההספקה העבודה ו/או מתן השירותים ו/או ההספקה הטובין יהיו כמפורט במסמך התנאים המיוחדים להתקשרות, המצורף בנספח א' לחוזה זה.

12. הפסקת ההתקשרות על ידי העירייה

- 12.1. העירייה רשאית להפסיק את ההתקשרות בכל עת, אף לפני המועד הנקוב בהצעת הספק, מבלי שתהייה חייבת במתן הסברים כלשהם, ובלבד שתשלח על כך הודעה בכתב לספק, חודש ימים מראש.
- 12.2. העירייה רשאית להפסיק את ההתקשרות בינה לבין הספק מיידית על ידי הודעה בכתב, כשיש בידי העירייה הוכחות להנחת דעתה, שהספק או אדם אחר בשמו של הספק, הגיש חשבונות כוזבים בקשר להתקשרות זו או כל התקשרות אחרת בין העירייה לספק.
- 12.3. במקרה של הפסקת ההתקשרות לא יהיה הספק זכאי לפיצויים ו/או לתשלומים מכל סוג שהוא מעבר לתמורה בגין העבודה ו/או השירותים ו/או ההספקות שנתן/סיפק בפועל, לשביעות רצונה של העירייה ובהתאם לתנאי החוזה על נספחיו, עד לאותו מועד.

13. קיזוז חובות

- 13.1. העירייה רשאית לקזז מהתשלומים המגיעים לספק מכל סכום שהוא כל חוב שהספק חייב לעירייה על פי כל דין או חוזה וזאת ללא כל הודעה מוקדמת.

14. עובדי הספק

- 14.1. למען הסר ספק מוצהר ומובהר בזאת, כי בין העירייה לבין הספק ו/או מי מטעמו מתקיימים יחסים מסחריים בלבד, במסגרתם מספק הספק לעירייה עבודה ו/או שירותים ו/או טובין כמפורט בנספח א', בנספח ב' ו/או במפרט הטכני לחוזה זה, כנגד התמורה שנקבעה בסעיף 9 לחוזה זה.

הפצת הודעות SMS

- 14.2. הצדדים מצהירים ומאשרים בזה, כי העובדים שיבצעו מטעם הספק את התחייבויותיו על פי חוזה זה (להלן: "עובדי הספק") הינם עובדיו של הספק בלבד וכי הם יהיו נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים של הספק. אין בחוזה זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בין העירייה לבין הספק ו/או מי מטעמו ולרבות ובמיוחד מי מעובדיו, יחסי עובד ומעביד.
- 14.3. הספק מצהיר, כי הוא בלבד ישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקת עובדי הספק, ויהיה אחראי להם ולתשלומים, בהתאם לכל דין, לרבות בהתאם לכל הסכם קיבוצי ו/או צווי הרחבה רלוונטיים ו/או חוזה זה. הספק יהיה אחראי בלעדית לכל הניכויים על פי דין, תשלומי החובה, המסים, הביטוחים (לרבות ביטוחים סוציאליים), ההיטלים ו/או המלווים החלים על מעביד על פי כל דין בגין עובדיו ולכל הסיכונים והאחריות בקשר עם ביצוע העבודה/מתן השירותים/הספקת הטובין על פי חוזה זה.
- 14.4. בנוסף, מובהר ומוסכם, כי הספק ישלם לעובדים תוספות על פי דין, לרבות בגין עבודה בשבתות וחגים ו/או בשעות נוספות ו/או עבור ימי מחלה ו/או ימי חופשה ו/או עבודה בלילות, וכן יבטח את עובדיו ביטוח פנסיוני, בקרן פנסיה, קופת גמל או ביטוח מנהלים (או שילוב ביניהם) בגוף פננסי שייבחר על ידי העובד, כאשר הספק מתחייב להפריש בגין הביטוח הפנסיוני של העובד את הקבוע בצו ההרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק וכפי שיעודכן מעת לעת. לעניין הפיצויים מובהר בזאת כי הספק יפריש סכום זה לסוג הביטוח הפנסיוני שבחר העובד (דהיינו לא לקרן פיצויים מרכזית) וכן הספק יתחייב מראש, ואף יציין בהסכמי ההעסקה עם עובדיו כי הוא מתחייב מראש להשאיר סכום זה בביטוח הפנסיוני בו בחר העובד בכל מקרה (דהיינו, גם אם העובד לא פוטר או עבד פחות משנה או מכל סיבה אחרת - הסכום שהופרש בגין פיצויים יישאר בקופת העובד) הפרשות אלו תבוצענה על ידי הספק בגין כל העובדים במסגרת השירותים הניתנים לעירייה מכח חוזה זה, בכל היקף העסקה שהוא על ידי הספק ועל פי החלק היחסי.
- 14.5. הספק ימסור לכל עובדי הספק הודעה על תנאי העבודה כמתחייב בחוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב - 2002, ובה פירוט התחייבויותיו כלפיו כמעבידו כאמור בחוזה זה, על פי כל דין, הסכם קיבוצי ו/או צו הרחבה.
- 14.6. מובהר בזאת, כי הפרת כל הוראה של חוקי העבודה ו/או הסכמים קיבוציים ו/או צווי הרחבה על ידי הספק כלפי עובדי הספק, ובפרט ההוראות שבחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987, מהווה גם הפרת יסודית של חוזה זה ותקנה לעירייה מלבד כל התרופות הנתונות לה על פי דין גם את התרופות שבסעיף 21 להלן.
- 14.7. מובהר ומוסכם, כי עלות שעת עבודתם של עובדי הספק תקבע על ידי הספק בלבד. מוסכם, כי שכר עובדי הספק לא יפחת משכר המינימום בכל עת (על פי חוק, הסכם קיבוצי ו/או צו הרחבה - הגבוה מביניהם) ובתוספת כל הזכויות הסוציאליות המגיעות לעובד ממעבידו על פי חוקי העבודה, ההסכמים הקיבוציים, ו/או צווי ההרחבה החלים לפי העניין.
- הספק מתחייב לשאת בהוצאות נסיעת העובדים אל מקום העבודה וממנו ו/או להסיע את העובדים על חשבונו אל מקום העבודה וממנו, ולפיכך מוסכם, כי שכר עובדי הספק כאמור בסעיף זה לא יכלול את עלות הנסיעה בתחבורה ציבורית אל מקום העבודה וממנו.
- 14.8. משכר העובד ינוכו מס הכנסה, מס בריאות וביטוח לאומי בלבד על פי הוראות החוק בעניין. משכר העובד לא ינוכו סכומים כלשהם לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בגין ביגוד, טלפון, עלות קורס הכשרה בסיסית ועלות ימי רענון.
- 14.9. כמו כן ומבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל מתחייב הספק לשלם את שכר עובדיו במועד שהוסכם ביניהם ובכל מקרה לא יאוחר מהמועד הקבוע בחוק הגנת השכר, התשי"ח - 1958.
- 14.10. הספק יעסיק עובדים בעלי אזרחות ישראלית, או עובדים זרים בעלי רשיון עבודה ושהייה בתוקף, לצורך ביצוע העבודה/ מתן השירותים/ הספקת הטובין שבחוזה זה, אלא אם פורט אחרת בתנאי הסף להעסקת עובדים על ידי הספק.
- 14.11. העירייה תהיה רשאית לבדוק מעת לעת את שיעור התשלום שישלם הספק כאמור בסעיפים קטנים 14.3 - 14.4 לעיל ועל הספק להמציא לעירייה, לפי בקשתה,

הפצת הודעות SMS

ובתוך 21 יום ממועד בקשתה, את כל המסמכים הדרושים לשם כך, לרבות (אך לא רק) תלושי שכר, דוחות שונים, אישורי רואה חשבון, טפסי 106, טפסי 126 ועוד.

14.12. הספק מתחייב שלא להציב את מי מעובדיו לעבודה בעירייה, בהתאם לדרישת המנהל ועל פי שיקול דעתו הבלעדי של המנהל וללא דרישת הסבר, זאת תוך מתן השירותים שבחוזה זה על ידי עובד/ים אחר/ים המועסקים על ידי הספק.

15. ערבות להבטחת ביצוע החוזה

15.1. הערבות הבנקאית שהומצאה על ידי הספק תשמש להבטחת ביצוע כל התחייבויותיו של הספק על פי חוזה זה (להלן: "הערבות").

15.2. גובה הערבות לחוזה זה נקוב במסמך התנאים המיוחדים, נספח א' לחוזה זה.

15.3. הספק מתחייב להאריך, מפעם לפעם, את תוקף הערבות לפחות 15 יום קודם למועד פקיעתה, על פי הנחיות גזבר העירייה או מי שהוסמך על ידי העירייה.

15.4. הערבות (כשהיא תקפה) תשאר בידי העירייה עד לארבע חודשים לאחר תום תקופת החוזה, על הארכותיו או לאחר גמר ביצוע העבודה/מתן השירותים/הספקת הטובין לפי תנאי החוזה, לשביעות רצונו של המנהל, על פי המאוחר מביניהם. העירייה תהיה רשאית להאריך את תוקף הערבות לתקופה של 4 חודשים נוספים על פי דרישת גזבר העירייה או בא כוחו.

16. נזיקין, שיפוי וביטוח

16.1. הספק יהא אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל ובגין כל תאונה, תבלה, או נזק, איזה שהוא, בלי יוצא מן הכלל, שייגרמו לעירייה ו/או לעובדיה ו/או שלוחיה ו/או למי שבא מטעמה ו/או לאדם אחר כלשהו או לצד שלישי כלשהו, לגוף ו/או לרכוש, בשל מעשה או מחדל של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או כל מי שבא מטעמו בקשר ובכל הנוגע, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות הספק על פי מסמכי ונספחי חוזה זה. הספק יפצה את העירייה ו/או את הניזוק(ים) לפי המקרה, בכל דמי הנזק שיגיעו לה/להם. הספק משחרר לחלוטין ומראש את העירייה, עובדיה, שלוחיה ואת מי שבא מטעמה מכל אחריות ותבות לכל ובגין כל תאונה, חבלה או נזק כנייל שארעו כתוצאה מהרישא לסעיף זה, לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש בכל עילה שהיא, אלא במידה שחבלה או נזק, כאמור, נגרמו כתוצאה ממעשה או מחדל מכוונים של העירייה או מי מטעמה.

16.2. הספק מתחייב לשלם כל דמי נזק או פיצוי המגיעים על פי פסק דין לעובד או לכל אדם הנמצא בשרותו כתוצאה מתאונה או נזק כל שהוא שנגרמו ממעשה או מחדל הקשור, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות הספק על פי חוזה זה.

16.3. הספק אחראי כלפי כל צד שלישי, לרבות כלפי כל עובד או אדם אחר והמועסק בשרותו, במידה ואחריות כזו מוטלת עליו לפי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) 1968 או לפי כל דין אחר, לנזקים שייגרמו להם בשל מעשה או מחדל רשלניים או מכוונים של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או כל מי שבא מטעמו בקשר ובכל הנוגע, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות הספק על פי חוזה זה. אם תתבע העירייה ו/או עובדיה ו/או שלוחיה ו/או כל מי שבא מטעמה על נזק, שנגרם כתוצאה מהאמור לעיל, יהא על הספק לסלק את התביעה כנגדם ו/או לשלם כל סכום שייפסק לחובתם ו/או לחובת מי מהם על ידי בית משפט בפסק דין.

16.4. הספק מתחייב בזה לפצות ולשפות בשלמות את העירייה על כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא, שתוגש על ידי אדם כלשהו, נגדה ו/או נגד מי מעובדיה ו/או שלוחיה ו/או מי שבא מטעמה, בגין כל תאונה, חבלה או נזק שמפורט בסעיפים קטנים 16.1, 16.2, 16.3 שלעיל, לכל אדם לגוף ו/או לרכוש, לרבות הוצאות משפטיות שייגרמו להם.

16.5. הספק יהיה אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל אבדן, ו/או פגיעה ו/או נזק מכל סוג שהוא שייגרם לרכוש העירייה, על ידי הספק או מי מטעמו ומתחייב להשלים כל אובדן ולתקן כל נזק כאמור, ללא דיחוי תוך שימוש בחומרים ובתקנים

הפצת הודעות SMS

- חדשים, הכל על מנת להחזיר את רכוש העירייה למצבו טרם גרימת הנזק (או האובדן), כאמור.
- 16.6. מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק על פי מסמכי החוזה ומאחריותו לנזקים להם הוא אחראי בהתאם לסעיפים קטנים 16.1 עד 16.5 שלעיל, ומבלי לגרוע מהוראות כל דין, מתחייב הספק לערוך על חשבונו את הביטוחים המפורטים באישור על קיום ביטוחים המצורף כנספח 5 למכרז שקדם לחוזה זה (להלן: "הביטוחים או פוליסות הביטוח" ו"אישור על קיום ביטוחים" בהתאמה), אשר יהיו בתוקף עד לתום תקופת החוזה על הארכותיו.
- 16.7. אי קיום תנאי פוליסות הביטוח על ידי הספק לא יפגע בזכויות העירייה הנובעות מסעיפים 16.1 עד 16.6 לעיל.
- 16.8. הספק לבדו אחראי לתשלום הפרמיות עבור פוליסות הביטוח הנוכרות לעיל ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי פוליסות הביטוח.
- 16.9. להבטחת התחייבותו של הספק לביצוע הביטוחים שלעיל ימציא הספק לעירייה את האישור על קיום ביטוחים (נספח 5 למכרז שקדם לחוזה זה, כאמור) כשהוא תתום על ידי חברת ביטוח.
- 16.10. היה והספק לא יבצע את הביטוחים אשר עליו לבצע בהתאם למפורט באישור על קיום הביטוחים, כולם או חלקם, הרי מבלי להטיל על העירייה חבות כלשהי בקשר לכך, תהא העירייה רשאית לבצע את הביטוחים, כולם או חלקם, תחתיו, לשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות, ולחלט תשלומים אלה מהערבות הבנקאית ו/או לנכותם מכל תשלום המגיע לספק ו/או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת.
- 16.11. הספק מתחייב להמציא לעירייה את פוליסת הביטוח בכל עת שיידרש לכך.
- 16.12. לא ימציא הספק את פוליסת הביטוח כנדרש ע"י העירייה - יראה הדבר כהפרת תנאי מתנאי החוזה והעירייה תהא רשאית לנקוט בכל הצעדים המשפטיים הנתונים לה, לרבות (אך לא רק) חילוט הערבות להבטחת ביצוע החוזה.
- 16.13. הספק מתחייב ומצהיר בזאת, כי בכל מקרה של תביעה שתוגש על ידי עובד הספק ו/או מי מטעמו, בכל עניין הכרוך בחוזה זה ו/או הנובע ממנו ו/או בדרישה להכרה ביחסי עבודה ו/או בזכויות הנובעות ו/או קשורות ליחסי עבודה עם העירייה (להלן: "תביעה סותרת"), יודיע על כך הספק לעירייה, בכתב. הספק מתחייב להתייצב בערכאות הרלוונטיות, להצהיר ולהוכיח, כי הוא המעסיק היחיד והבלעדי של עובדו, על כל המשתמע מכך.
- 16.14. היה ומסיבה כלשהי ייקבע, למרות האמור בחוזה זה וההסכמות בין הצדדים לעניין בסיס ההתקשרות ו/או בקשר עם תביעה סותרת או אחרת, על ידי רשות מוסמכת לרבות על ידי גוף שיפוטי, כי מי מעובדי הספק הינו עובד של העירייה ו/או כי על העירייה לשאת בחבויות כלפיו מתוקף זכויות הנובעות ו/או קשורות ליחסי עבודה, תהא העירייה רשאית לקזז מסכומים שהיא חייבת לספק ו/או הספק יהיה חייב לשפות את העירייה בגין כל סכום שייפסק, ככל שייפסק, ו/או הוצאה ו/או תשלום שיהיה עליה לשאת, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, בעקבות קביעה או תביעה סותרת כאמור.
- 16.15. מובהר, כי הספק אחראי לתשלום כל מס ו/או היטל ו/או תשלום חובה מכל מין וסוג שהוא, בגין ביצוע העבודה/מתן השירותים/הספקת הטובין לעירייה על פי חוזה זה, והחלים על הספק. הספק יהיה אחראי לתשלום כל דרישה ו/או תביעה לתשלום, ככל שתוגש לעירייה בהקשר זה, על ידי רשות כלשהי. היה ותשלום כאמור ישולם על ידי העירייה ישפה הספק את העירייה במלוא התשלום שישולם על ידה.

17. מעקב אחר ביצוע העבודה ו/או מתן השירותים ו/או הספקת הטובין

- 17.1. על הספק תלה חובת הניהול, הפיקוח והאחריות לאיכות, כמות ולוח זמנים לביצוע העבודה ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין.
- 17.2. הספק מתחייב כי תהיה אפשרות ליצור קשר עם האחראי מטעם הספק בכל שעה.

18. כפיפות והנחייה מקצועית

- 18.1. המנהל יהיה מוסמך לבקר, לבדוק ולפקח על טיב ואיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין הניתנים על ידי הספק.
- 18.2. הפיקוח על ידי המנהל לא ישחרר את הספק מהתחייבויותיו כלפי העירייה ומאחריותו בעד טיב ואיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין, בהתאם למסמכי החוזה. ביקורת המנהל לא תקטין את אחריותו של הספק כלפי ביצוע, טיב ואיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין, כאמור.
- 18.3. הספק יעדכן את המנהל ויקבל את אישורו לביצוע כל שלב בהספקת העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין.
- 18.4. מובהר ומוצהר בזאת כי אין באמור בסעיף זה כדי ליצור יחסי עבודה בין העירייה לבין מי מעובדי הספק.
- 18.5. העירייה או המנהל מטעמה יהיו מוסמכים לקבל מן הספק את פרטיו ו/או פרטי עובדים מטעמו בכל עת וזאת לצורך פניה למשטרת ישראל על פי סעיף 8 לחוק המרשם הפלילי ותקנת השבים, תשמ"א – 1981.

19. ביקורת קבלת העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין על ידי הספק

- 19.1. תשלום התמורה בחוזה זה יבוצע לאחר שהמנהל יבדוק ויאשר את טיב ואיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין שסופקו, בהתאם לנדרש במסמכי החוזה ונספחיו.
- 19.2. על הספק לבצע תיקונים והשלמות, על חשבונו, כפי שנדרשו ע"י המנהל, הנובעים מביצוע לקוי או חסר של העבודה ו/או מתן השירותים ו/או מהספקה לקויה ו/או חסרה של הטובין ו/או מהספקה של טובין באיכות לקויה.
- 19.3. במקרה שהספק לא יבצע את העבודה ו/או את מתן השירותים ו/או את הספקת הטובין בהתאם לתנאי החוזה ולהנחת דעתו של המנהל, רשאי המנהל או מי שימונה על ידו, בהתאם למיטב שיקולו, לנכות מהתשלומים המגיעים לספק. כמו כן, תהיה העירייה רשאית לרכוש את העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין על חשבון הספק והוא ישא בכל ההוצאות הכרוכות בכך, והעירייה תהיה רשאית לגבותן ו/או לנכותן מכל סכום המגיע ו/או שיגיע לספק.
- 19.4. בנוסף לאמור לעיל, היה וביצוע העבודה ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין, כאמור בסעיפים קטנים 19.1 עד 19.3 לעיל לא תבוצע כראוי, לדעת המנהל, וזאת מסיבה כלשהי לרבות (אך לא רק) אם הסיבה היא העדר עובדים ו/או עבודה לקויה, יהווה הדבר הפרה יסודית של החוזה.

20. שמירת זכויות וסודיות

- 20.1. הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את ביצוע התחייבויותיו על פי חוזה זה, כולן או חלקן, וכל ידיעה שהגיעה אליו בקשר עם ביצוע חוזה זה והמתייחסת לכל ענין ונושא הקשור בעירייה ואשר אינו נחלת הכלל, אלא בהסכמת העירייה מראש ובכתב או בהתאם להוראת צו של בית משפט בארץ. הספק מתחייב כי הוראה זו תקויים גם על ידי עובדיו והוא יחתים כל אחד מעובדיו על נוסח של מסמך הצהרת סודיות אשר תוכנו יאושר על ידי המנהל.
- 20.2. תכניות שיפותחו ויוכנו על ידי הספק עבור העירייה יהיו רכוש העירייה. העירייה רשאית להשתמש בכל זמן כראות עיניה בחומר ובכל ידיעה, מסמך, או פרטים אחרים שנמסרו ע"י הספק והעירייה רשאית לפרסם או למסור חומר, כולו או מקצתו, למי שתמצא לנכון בכל דרך שתראה בעיניה, הכל לפי שיקול דעתה וללא צורך בקבלת הסכמת הספק.

21. הפרות

21.1. הצדדים מסכימים בזה כי סעיפים 1.3, 1.4, 1.5, 6, 7, 8, 10.5, 11, 14, 15.3, 15.4, 16, 17, 18, 19 ו- 20 לחוזה זה הינם בגדר הוראות עיקריות ויסודיות לחוזה, אשר הפרתם תחשב כהפרה יסודית של החוזה.

21.2. בכל מקרה של הפרה יסודית של הוראה בחוזה זה או הפרה ההופכת להפרה יסודית בהתאם לדין של הוראה מהוראות החוזה, לרבות אלו אשר נקבעה להן תרופה מפורשת בחוזה זה, תהייה העירייה באמצעות המנהל רשאית לבצע כל אחת מן הפעולות שלהלן, או כולן יחדיו, ללא צורך בפסק דין, או החלטה שיפוטית אחרת וזאת בנוסף לכל סעד אחר העומד לה על פי דין:

21.2.1. לבטל את החוזה בהודעה בכתב 72 שעות מראש והספק לא יהא זכאי לכל פיצוי בשל כך.

21.2.2. להפסיק את ביצוע העבודות ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין נשוא חוזה זה מיידית ומבלי לבטל את החוזה ולהשלים את העבודות ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין בעצמה או באמצעות אחר.

21.2.3. לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצוע החוזה (על פי סעיף 15 לעיל), כולה או מקצתה, לשם כיסוי ההוצאות ו/או ההפסדים שנגרמו לה.

21.2.4. לעכב ו/או לקזז כספים המגיעים לספק בגין ביצוע העבודות ו/או מתן השירותים שבוצעו ו/או הספקת הטובין שביצע עד ההפרה לשם כיסוי ההוצאות ו/או ההפסדים שנגרמו לעירייה.

22. כתובות הצדדים והודעות

22.1. כתובות הצדדים לצרכי חוזה זה הינן כדלקמן:

_____ הספק -

העירייה - עיריית תל אביב יפו, כיכר רבין, תל אביב.

22.2. כל הודעה שישלח מי מן הצדדים למשנהו לכתובות הנ"ל, תחשב כאילו הגיעה לתעודתה כעבור 72 שעות מעת השלחה בדואר רשום.

22.3. הודעה שתמסר במסירה אישית תחשב כאילו הגיעה לתעודתה בעת מסירתה בכתובות הנ"ל.

22.4. סמכות השיפוט הייחודית בכל הנוגע והקשור לחוזה זה הינה בבתי המשפט המוסמכים בתל אביב.

ולראיה באו הצדדים על החתום:

_____ ראש העירייה

_____ גזבר העירייה

_____ הספק

נספח א' לחוזה - תנאים מיוחדים להתקשרות*

1. פירוט ההגדרות

"המנהל" – מנהל אגף מחשוב ומערכות מידע בעירייה או מי מטעמו.

"אגף המחשוב" – אגף מחשוב ומערכות מידע בעירייה.

"השרות" – שליחת מסרונים לפי צרכי העירייה בהפצה ידנית (ממשק אינטרנטי) או בהפצה אוטומטית כהגדרתן במפרט הטכני באמצעות מערכת תפעולית הכוללת גם את הפונקציונליות הנדרשת כמפורט בנספח 10 למכרז ואת כל התכונות האופציונליות כפי שהצהיר עליהן הספק בנספח 7 למכרז/ נספח ג' לחוזה והכל על פי דרישת העירייה וכמפורט בחוזה זה על נספחיו.

"יחידה" – יחידה בעירייה המשתמשת במערכת ה-SMS, בעלת חשבון משתמש והכל כמפורט בחוזה על נספחיו.

2. ערבות

גובה הערבות לחוזה הינו 25,000 ₪.

3. מועדי הספקה

3.1 חיבור והפעלה של יישום הפצה ידני באמצעות הפצה דרך מערכת הספק ע"פ המתואר בנספח ב' לחוזה המפרט הטכני סעיף 1.1.3.5 – **שבוע מיום חתימת חוזה.**

3.2 חיבור והפעלה של יישום הפצה אוטומאטי באמצעות WS דו כווני ע"פ המתואר בנספח ב' לחוזה במפרט הטכני 1.1.3.3 – **שבועיים ימים מעת חתימת חוזה.**

3.3 חיבור והפעלה של יישום הפצה אוטומאטי ממערכת SNS באמצעות WS מסוג Get ע"פ המתואר בנספח ב' לחוזה במפרט הטכני סעיף 1.1.3.4 – **30 ימים מיום חתימת החוזה.**

3.4 חיבור והפעלה של יישום הפצה של קמפיינים מתוך מערכת CRM ע"פ המתואר בנספח ב' לחוזה במפרט הטכני סעיף 1.1.3.1 - 1.1.3.2 – **30 ימים מיום חתימת חוזה.** מובהר בזאת כי האמור בסעיף זה (30 יום מיום חתימת החוזה), חל גם על כל סעיפי המפרט הטכני תחת הכותרת "דרישות חובה – מנדטוריות", המסומנות MI במפרט בטכני.

3.5 ביצוע הדרכה פרונטלית ומתן תיעוד לכל יחידה - תוך 5 ימים מפתחת החשבון ליחידה.

3.6 ביצוע הדרכות נוספות של שרותי והדרכה יהיו תוך מקסימום 5 ימי עבודה מיום משלוח הבקשה אל הספק.

3.7 איחור הספק במועדי הספקת השירות הנדרש ע"פ סעיפים 3.1-3.4 לעיל, ללא אישור המנהל, מראש ובכתב, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך 200 ש"ח לכל יום איחור, לכל הפרה.

4. מחירים, הצמדה והתייקרויות

- 4.1 המחירים שישולמו יהיו בש"ח ולא יוצמדו בכל משך תקופת ההתקשרות.
- 4.2 המחיר שנקבע לפריט 1 בטופס הצעת המחיר – נספח ג' לחוזה, כולל הן את כל דרישות מנדטוריות שסומנו כ- MII במפרט הטכני ודרישות מנדטוריות שלא סומנו במפרט הטכני והן את כל התכונות האופציונליות שהוגדרו כ-"O" בסעיף 1.2 למפרט הטכני - נספח ב' לחוזה, ככל ואלה פורטו כקיימות או לא פורטו כקיימות על ידי הספק בהצעתו למכרז, כולן או מקצתן, ו/או ככל שאלה יפותחו על ידו במהלך תקופת ההתקשרות. המחיר להודעת SMS בפריט 1 הנ"ל, יהיה סופי ולא תשולם ע"י העירייה כל תוספת תשלום כל שהיא עבור כל תכונה אופציונלית המפורטת באות "O" בסעיף 1.2 לנספח ב לחוזה - המפרט הטכני.

5. שינוי במחירים

5. העירייה תהא רשאית לפני הארכת החוזה לנהל משא ומתן עם הספק לקבלת הנחה נוספת על המחיר שבהצעתו למכרז, כפי שעודכנו אם בכלל, במשא ומתן שלפני חתימת החוזה.

6. התשלום - בנוסף על האמור בחוזה

- 6.1 העירייה תזמין מהספק חבילה של הודעות מראש. העירייה תשלם בגין מספר הודעות שבחבילה מראש (pre-paid). כאמור, בגין משלוח הודעת SMS אחת, תשלם העירייה לספק את התמורה הקבועה בפריט מס' 1, כמופיע בטופס הצעת המחיר, בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה.
- 6.2 הספק יגיש חשבוניות במתכונת שתדרש ע"י העירייה עבור כל חבילת הודעות SMS שהוזמנה. החשבוניות תשלחנה ישירות ליחידות החיוב השונות בעירייה ותשולמנה על ידן בהתאם.
- 6.3 היחידה תטביע חותמת תאריך על גבי החשבונית ביום הגעתה. תאריך זה יהיה תאריך קבלת החשבונית.
- 6.4 לתמורה שתשולם לספק, יתווסף מע"מ כחוק.
- 6.5 הספק מתחייב להמשיך לתת שרות גם בתום תקופת החוזה וזאת בגין כל הודעת SMS / חבילה ששולמה תמורתה ע"י העירייה במהלך תקופת ההתקשרות וזאת עד לניצול מלא של כל הודעות ה- SMS ששולמו ע"י העירייה.
- 6.6 על אף האמור בסעיף 6.2 לעיל, העירייה שומרת לעצמה הזכות לנהל ההזמנות/חשבוניות באופן ריכוזי מול הספק ולא ניהול ע"י יחידות הקצה מול הספק.
- 6.7 לצורך ניהול החשבוניות יובהר כי המנהל יסכם עם הספק את קביעת שמות קוד ליחידות החיוב המשתמשות, שמות קוד לקוח, סיסמאות, שמות אנשי קשר, כמות התראה לפני סיום הזמנה, תדירות עדכון התראות, אופן פרוט השאילתות שיבוצעו ופירוט נוסף בהתאם לדרישת המנהל.
- 6.8 מובהר בזאת, כי התמורה בגין השירות לעיל כלול במחירי נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה הכולל גם את התכונות האופציונליות (O) שהציע הספק ואשר בגינם קיבל הספק ניקוד בטופס הצעת המחיר ולא תשולם בגינם כל תמורה נוספת.
- 6.9 עבור פיתוח התכונות הנדרשות (MII) המפורט בנספח ב לחוזה - המפרט הטכני (סעיף 1.2), תשלם העירייה לספק סך של 15,000 ₪ בתוספת מע"מ. הספק ישלים

פיתוח כל התכונות הנדרשות (MII) תוך 30 ימים מיום חתימת החוזה. הספק יבצע כל התאמה והשלמה נדרשת כך שהממשק/הפיתוח יעבוד באופן מלא ומושלם לשביעות רצון המנהל ועל פי החוזה על נספחיו והמפרט הטכני. לאחר פיתוח כל התכונות הנדרשות (MII) ואישורם בכתב על ידי המנהל, לשביעות רצונו המלאה תשלם העירייה לספק את הסך הנ"ל.

7. שרות ותמיכה

- 7.1 הספק מתחייב ליתן את השרות בטיב ובאיכות מעולים בהתאם לנדרש במסמכי החוזה על נספחיו במשך כל תקופת ההתקשרות, ומתחייב כי ינקוט בכל הצעדים הנדרשים לאבטחת רציפות השרות. למען הסר ספק התמיכה, האחריות והשירות נכללים במחירים הקבועים בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה והעירייה לא תשלם כל תמורה נוספת בגין כך.
- 7.2 הספק מתחייב להעמיד לרשות העירייה מערך שירות ייעודי, באמצעות מוקד שירות וכן טכנאים כוננים, בחלון שרות ואחריות של 24X7X364 (למעט יום כיפור).
- 7.3 הקריאה לשירות תופנה לספק ע"י מוקד השרות למחשבים וטלפוניה של העירייה, או ע"י מנהל או היחידה.
- 7.4 הספק מתחייב לקבל קריאות שירות טלפונית ו/או הודעות בדואר אלקטרוני בכל שעות שירות התמיכה, שהינו כאמור 24 שעות ביממה.
- 7.5 הספק מתחייב להעמיד מוקד שירות ולספק טלפון של איש קשר מטעמו שיעמוד לרשות העירייה בכל שעות שרות התמיכה.
- 7.6 הספק מתחייב להעביר לעירייה מספרי טלפון ושם איש קשר, לנושא השירות בתקופת השירות (ראה טבלה בנספח 9 למכרז).
- 7.7 איש הקשר צריך להיות זמין טלפונית ומחשובית לביצוע פעולות נדרשות 24 שעות ביממה לכל דבר ועניין הן בנושא שירות והן בנושא תקלות ויתן מענה מלא לכל הבקשות בקשר המערכת וממשקיה. איש הקשר יהיה בעל ידע מלא באתר העירייה ותיעוד אתר העירייה בכל הקשור לחוזה זה על נספחיו.
- 7.8 בכל מקרה של נבצרות איש הקשר, יעמיד הספק איש קשר חלופי ויודיע על כך מיידית וללא שיהוי למנהל מערכת SMS בעירייה תוך מסירת פרטי איש הקשר החלופי. איש הקשר יהיה בעל ידע מלא בממשקי אתרי העירייה הרלוונטיים.
- 7.9 לאורך כל תקופת השירות הספק ייתן תמיכה טלפונית גם ברמת משתמש קצה וגם ע"י נציג טכנולוגי בכיר מטעמו לכל נושא של תמיכה והדרכה טלפונית, תקלה טכנית או ממשק טכני.
- 7.10 הספק מתחייב לפתוח חשבון משתמש חדש / לעדכן קיים, בעת קבלת הזמנה מעירייה ע"פ חלון זמן הבא :
- אם הזמנה התקבלה עד שעה 13:00 באותו יום עסקים.
 - אם הזמנה לאחר 13:00 עד 10:00 יום עסקים הבא.
- לצורך סעיף זה "יום עסקים" מוגדר כיום חול א-ה בשעות 08:00-18:00.
- 7.11 זמן לפתרון תקלות ותמיכה :
- 7.11.1 הספק מתחייב לקבל פנייה טלפונית ו/או הודעות בדואר אלקטרוני ו/או הודעת SMS מהעירייה תוך מקסימום עשר דקות. בגין אי עמידה

בלוחות הזמנים של המענה הטלפוני, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך של 50 ₪ לכל קריאת שירות טלפוני.

7.11.2 התחלת טיפול מיידי וסיום טיפול בכל פנייה - עד שעה. במקרה של אי-עמידה בלו"ז הנ"ל, תהא העירייה רשאית לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם של 100 ₪ לכל שעת איחור לכל פנייה.

7.11.3 עם תיקון התקלה ידווח הספק במייל הן למוקד השרות למחשבים וטלפוניה של העירייה, למנהל וליחידה על סיום הטיפול בתקלה. עבור תקלות מורכבות יותר שאורכות מעבר לזמנים המקובלים, ישלח עדכון במייל למוקד השרות למחשבים וטלפוניה של העירייה, למנהל וליחידה.

7.12 תיק תיעוד

7.12.1 הספק מתחייב תוך 30 יום מיום חתימת החוזה, לנהל, לתעד ולעדכן באופן שוטף את כל הידע בממשקי העירייה הרלוונטיים, כך שהעברת הידע בין אנשי הקשר תהיה מלאה ועדכנית ולא יהיה אף פרט מידע שלא יהיה ידוע לכולם בזמן אמת. תיעוד ידע מתייחס לניהול חשבונות ומשתמשים, תיעוד כל היישומים וממשקים, תקלות, פניות. הספק יציג לעירייה את שיטת התיעוד ויקבל את אישורה מהעירייה מראש. כמו כן, הספק יתאים את מסמכי התיעוד לשביעותה המלאה של העירייה ויקבל את אישורה בכתב.

7.12.2. איחר הספק במועדי הספקת התיעוד הנדרש ע"פ סעיף 7.12.1, ללא אישור המנהל, מראש ובכתב, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך 50 שקל לכל שבוע איחור עד להשלמת הליך התיעוד לשביעותה המלאה של העירייה ואישורה בכתב.

7.13 הספק מתחייב להעמיד לרשות העירייה מרגע הודעת העירייה ועד לכל היותר תוך 5 ימי עבודה, מערכת טסט שבה יבדקו פיתוחים ויכולות חדשים ובמיוחד הממשקים שמותאמים במיוחד לעירייה מבלי לפגוע בתפעול השוטף של המערכת.

7.14 כל השבתה יזומה של השירות לצורך שדרוג ו/או טיפול מערכתי יתואם מראש עם העירייה שבועיים מראש ולא תעלה על פעם בחודש.

7.15 הספק מתחייב לאחוז זמינות של 99.90%. העירייה רשאית לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם של 100 ₪ לכל דקת השבתה מעבר לכך.

7.16 במקרים שוטפים חריגים ומקרי חרום הספק יקבל בקשה להפצה באמצעות דואר אלקטרוני או פתיחת חשבון/עדכון חשבון קיים בכמות הודעות SMS נוספת עד להגעת ההזמנה. פעילויות אלו תבוצענה על ידי הספק תוך 4 שעות מרגע הבקשה במקרים שוטפים ותוך שעה במקרה חרום. ככל שהספק לא יעמוד במועדים אלו רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם של 100 ₪ לכל שעת איחור במתן המענה לכל בקשה.

7.17 דוחות והתראות

7.17.1 בכל רבעון יופק דוח ע"י הספק בצירוף העתקי חשבונות של יחידת החיוב בעירייה, ככל שהוצאו במהלך אותו רבעון, ובו סיכום כמות הודעות SMS וכמות תווי SMS, שנשלחו ע"י היחידה, סיכום ביניים לכל יחידה וסיכום כללי.

7.17.2 הספק מתחייב לשלוח דוח תקלות חודשי בראשון לכל חודש קלנדרי עבור חודש קודם, למנהל המערכת בעירייה ולמוקד השרות למחשבים וטלפוניה הכולל לפחות את הנתונים הבאים :

- שם מדווח התקלה.
- שם משתמש.
- תאריך ושעת דיווח התקלה.
- תאריך ושעת סיום הטיפול בתקלה.
- הסיבה לתקלה.
- הטיפול שבוצע בכדי לפתור את התקלה (כל היסטוריית התקלה בצורה ברורה וכרונולוגית הכולל שלב בתהליך/ תיאור הנושא הנבדק בשלב/ גורם מטפל לשלב גם אם זה לא מוקד השרות של הספק/ מועד תחילת טיפול/ מועד סיום/ טיפול שבוצע בשלב הסופי).

7.17.3 הספק מתחייב לשלוח למנהל המערכת בעירייה דוח חודשי עדכני של יחידות העירוניות, בראשון לכל חודש קלנדרי עבור חודש קודם, הכולל לפחות את הנתונים הבאים :

- שם יחידה (שם החשבון שהוגדר ע"י מנהל המערכת בעירייה).
- סוג ממשק- ידני/ אוטמטי.
- סוג ממשק אוטומטי.
- פירוט שמות משתמשים - שם פרטי ומשפחה.
- פירוט כתובת דואר אלקטרוני משתמשים.
- פירוט טלפון משתמשים.
- תקציב הזמנות של יחידה בעירייה לחשבון.
- כמות התראה לפני סיום
- יתרה קודמת של הודעות ותווים ליחידה ביחס להזמנה של היחידה.
- יתרה נוכחית של הודעות ותווים ליחידה ביחס להזמנה של היחידה.

7.17.4 הספק מתחייב לשלוח מייל התראה ליחידה ולמנהל המערכת, ביחס ליתרת הודעות ותווים לפני סיום, ע"פ התדירות שנקבעה בעת פתיחת משתמש ליחידה.

7.17.5 איחור הספק במועדי הספקת הדוח הנדרש ע"פ סעיפים 7.17.1-7.17.4 וזאת ללא אישור המנהל, מראש ובכתב, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך 50 שקל ליום איחור מהמוגדר בגין כל איחור בהספקת הדוח.

8. רכישות נוספות של תאגידים עירוניים

הספק מצהיר כי ידוע לו כי חברות ותאגידים עירוניים, יהיו זכאים ע"פ בחירתם לדרוש כי הספק יבצע עבורם עבודות הכלולות בחוזה זה וזאת במחירי נספח ג' לחוזה ובתנאי חוזה זה על נספחיו. עבודות אלו לא יחשבו כחלק מהיקף העבודות כמפורט

בסעיף 5 לפרק ג' למסמכי המכרז, ואולם, ככל שאלה יבוצעו, אם יבצעו, יהיה במחירי ובתנאי חוזה זה על נספחיו.

9. הפרת החוזה

ידוע לספק והספק מצהיר כי כל אחד מהמקרים הבאים יהווה הפרה יסודית של החוזה המקנה לעירייה את הזכות לבטל את החוזה ולדרוש מהספק פיצוי כספי מוסכם אף בגובה הערבות, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד ו/או תרופה המוקנים לעירייה ע"פ החוזה ונספחיו וע"פ כל דין:

- 9.1 במהלך תקופת החוזה, הספק לא יעמוד בתנאי סעיף 3.2 לפרק ג' במסמכי המכרז.
- 9.2 ניתן נגד הספק צו פירוק או צו כינוס נכסים.
- 9.3 הספק הסב את החוזה כולו או מקצתו ללא הסכמת העירייה מראש ובכתב לצד ג'.

10. עדכון טכנולוגי

10.1 הספק מתחייב כי בתקופת ההתקשרות, במקרה של עדכון גרסת תוכנה ו/או פיתוח גרסה המחליפה את הגרסה הקיימת עליה מתבסס השרות, תוך שבוע מיציאת העדכון, תינתן לעירייה זכות לקבל את הפונקציונאליות המשופרת הנובעת מעדכון החדש/המשופר ללא כל תמורה נוספת. כמו כן מתחייב הספק להתקין את העדכון ולהגדיר את המערכת לאחר ההתקנה (אם יש צורך בכך) ללא כל תמורה נוספת. קבלת העדכון הטכנולוגי הינו בכפוף לאישור העירייה.

10.2 במידה ולספק לא קיימת תכונה פונקציונלית שנדרשת לעירייה הספק יתחייב לפתחה לעירייה תוך 30 יום מבקשת העירייה תמורת תשלום, כאשר מחיר השעה לפיתוח לא יעלה על 200 שקלים לא כולל מע"מ, לשעת מפתח.

11. הדרכת משתמשים

11.1 עם חתימת החוזה וע"פ בקשת העירייה, יבצע הספק הדרכה פרונטלית באתר העירייה של עד 4 שעות על אופן הפעלת השרות, לכל יחידה. ההדרכה תהיה לבקשת המנהל הממונה ביחידה לה מוגדר החשבון. המנהל הממונה יכול לנצל את 4 שעות ההדרכה הראשוניות, כך שכל סבב/הדרכה תערך במשך שעתיים. כמו כן, תתואם הדרכה ייעודית למחלקת הטמעה באגף המחשוב בת 5 שעות.

11.2 להדרכה יצורף מדריך למשתמש (חוברת + קובץ WORD) ויינתן הסבר על אופן השימוש במדריך.

11.3 מועד ההדרכה יתואם מראש בין המנהל והספק. המועד שייקבע יהא תוך 5 ימי עבודה מיום דרישת המנהל.

11.4 ההדרכה תכלול לפחות את הנושאים הבאים:

11.4.1 הכרת השרות.

11.4.2 תפעול שוטף.

11.5 ההדרכה תהיה פרונטלית ותינתן בחצרי העירייה או במקום אחר עליו תחליט העירייה.

11.6 באם תחליט העירייה לבצע הדרכות מחוץ לחצריה – תישא העירייה בהוצאות הנלוות והן לא יחולו על הספק.

11.7 ההדרכה וחומרי ההדרכה ינתנו בשפה העברית.

- 11.8 הכנת העזרים וכלי הדרכה, לרבות מצגות וכו', יבוצעו ע"י הספק ועל חשבונו ובגינם לא תשולם כל תמורה נוספת.
- 11.9 בכל מקרה, סך שעות הדרכה לא יעלה על 140 שעות לכל תקופת ההתקשרות, על הארכותיה.

12. הדרכת צוות טכני

- 12.1 עם חתימת החוזה תתבצע הדרכה טכנית לכל צוותי העירייה האחראים לאינטגרציה למערכות הספק.
- 12.2 ההדרכה תהיה פרונטלית באתר העירייה.
- 12.3 להדרכה יצורף תיעוד מסודר של מדריך אינטגרציה (חוברת + קובץ WORD).
- 12.4 מועד ההדרכה ומשכה יתואם מראש ויהא בתוך 5 ימי עבודה מיום דרישת המנהל.
- 12.5 ההדרכה תהיה פרונטלית ותינתן בחצרי העירייה או במקום אחר עליו תחליט העירייה.
- 12.6 מעבר להדרכה ראשונית במידה ובמהלך השרות תידרש הדרכה נוספת לבקשת המנהל תינתן ללא תשלום נוסף, שכן מחיריה נכללים במחירי ההודעה.
- 12.7 ההדרכה תינתן בשפה העברית.
- 12.8 הכנת העזרים וכלי הדרכה, לרבות מצגות וכו', יבוצעו ע"י הספק ועל חשבונו ובגינם לא תשולם כל תמורה נוספת.
- 12.9 בכל מקרה, סך שעות הדרכה לא יעלה על 30 שעות לכל תקופת ההתקשרות, על נספחיו.

13. איש קשר

- 13.1 על הספק להעביר לעירייה שם ודרכי התקשרות (טלפון בעבודה, טלפון נייד ודואר אלקטרוני) של איש קשר שיעבוד מול העירייה (ראה דוגמת טופס בנספח 9 למכרז בטבלה 1).
- 13.2 על הספק להעביר לעירייה רשימת אנשי קשר מורשי אבטחת מידע שהוסמכו ע"י העירייה לביצוע בקרה על מנגנוני אבטחה והתנהלות עם המידע של העירייה, כמפורט בנספח ב'1 לחוזה - המפרט הטכני (ראה דוגמה טופס בנספח 9 למכרז, בטבלה 2).
- 13.3 איש הקשר ירכז את כל פעילות הספק מול העירייה בבחינת "single point of contact". איש הקשר צריך להיות זמין טלפונית ומחשובית לביצוע פעולות נדרשות 24 שעות ביממה לכל דבר ועניין, הן בנושא שירות והן בנושא תקלות ויתן מענה מלא לכל הבקשות בקשר המערכת וממשקיה. איש הקשר יהיה בעל ידע מלא באתר העירייה ותיעוד אתר העירייה.
- 13.4 בכל מקרה של נבצרות איש הקשר, יעמיד הספק איש קשר חלופי ויודיע את פרטיו למנהל. איש הקשר יהיה בעל ידע מלא והיכרות מלאה עם מערכות המחשוב הרלוונטיות וכן עם יחידות העירייה ויחזיק בידיו תיק תיעוד אתר העירייה מעודכן של חשבונות היחידות העירוניות בהתאם לסעיף 7.8 לעיל.
- 13.5 הספק יעביר לעירייה עם חתימת החוזה ויעדכן באופן שוטף את מספרי טלפון ושמות אנשי קשר, לנושא השירות בתקופת השרות. הספק יעביר מספר טלפון נייד וכתובת דוא"ל של גורם מטעמו אליו תוכל לפנות העירייה במידה ולא

יתקבל מענה בזמן הנדרש עפ"י התחייבות הספק בחוזה זה. כמו כן ובנוסף, הספק מתחייב להעביר לעירייה עם חתימת החוזה רשימה של בעלי תפקידים בכירים אצל הספק אשר יהיו זמינים לפניות דחופות בנושא תיקון תקלות ו/או רמת שירות אשר לא מטופלות בהתאם לקבוע בחוזה על נספחיו.

14. איסור העסקת קבלני משנה

מבלי לפגוע באמור בחוזה, הספק אינו רשאי למסור את ביצוע העבודה, כולה או חלקה, לקבלן משנה ללא אישור העירייה בכתב ומראש.

15. שימוש ברישיונות מקוריים

הספק מתחייב ומצהיר כי במהלך תקופת ההתקשרות יבצע שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות במתן השירות נשוא חוזה זה, אם וככל שיש צורך בשימוש בתוכנות.

16. העירייה כמפעל חיוני

הספק מצהיר כי ידוע לו כי העירייה מוכרת כ"מפעל חיוני" ו/או כ"מפעל למתן שירותים קיומיים" והספק מתחייב בזאת כי במידה ויוכרז ע"י הרשויות המוסמכות אחד המצבים בהתאם להוראות אחד או יותר מחוקים הבאים:

- הכרזה על מצב חירום על-ידי השר המוסמך לכך כאמור בתקנות שעת חירום (סמכויות מיוחדות) תשל"ד-1973;
- הכרזה מצב מיוחד בעורף כמשמעותו בסעיף 9ג לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951;
- הכרזה על אירוע כאירוע אסון המוני כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה [נוסח חדש], תשל"א-1971;
- הכרזה על מצב חירום בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק יסוד הממשלה. אזי, תחולנה הוראות החוקים הנ"ל ו/או הוראות חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967 ו/או הוראת כל דין רלבנטי אחר, גם על עובדי ו/או שירותי ו/או כלי הספק המשמשים לצורך ביצוע העבודות נשוא חוזה זה.

* תנאים המפורטים במסמך זה משלימים את החוזה.

נספח ב לחוזה – מפרט טכני

1. כללי על מערכת הודעות SMS

1.1 הסבר על משתמשים, ארכיטקטורה ותהליכי עבודה נדרשים מהמערכת

1.1.1 משתמשי השירות והמערכת

מרבית אגפי העירייה משתמשים במערכת הפצת SMS לתקשור עם לקוחותיהם (נמענים של מערכת הפצה SMS). המשתמשים העיקריים הינם:

1.1.1.1 דיגיתל העובדים עם מערכת CRM

1.1.1.2 מוקד 106 העובדים עם מערכת CRM

1.1.1.3 חניה העובדים עם מערכת ייעודית ובעתיד עם CRM

1.1.1.4 ארנונה העובדים עם מערכת ייעודית תפעולית

1.1.1.5 כ-20+ אגפים שונים העובדים עם מערכות יעודיות של האגפים

1.1.2 סוגי המשתמשים לפי אופן העבודה והממשק הנדרש

באופן כללי, סוגי הממשקים כוללים את הצירופים האפשריים בין אוטומטי לידני, כלומר:

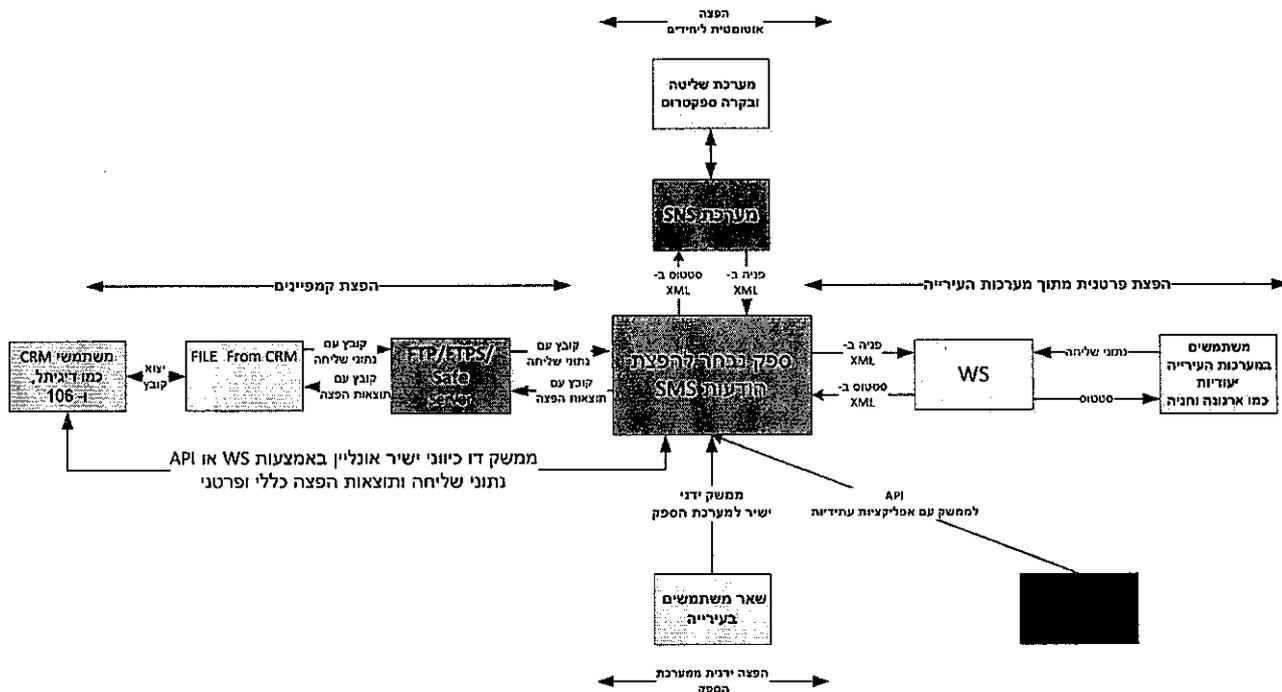
1. ידני - האגף עובד על מערכת ספק ההפצה ובה מעדכן את פרטי הנמענים להפצה או ע"י צרוף קובץ נמענים ידני. החיבור למערכת ספק הפצת SMS הינה בממשק WEB באמצעות דפדפן ישירות

2. אוטומטי באמצעות ממשק - פרטי הפצה נוצרים ונשמרים במערכת המקורית בעירייה ← העברה לספק באמצעות ממשק ← החזרת סטטוס משלוח יהיה באונליין מהספק למערכת מקורית בעירייה ← עדכון סטטוסים ודוחות תמיד אפשרית אצל הספק גם.

1.1.3 ארכיטקטורת וממשקים

להלן הממשקים העיקריים בין מערכות העירייה והספק.

ממשקים נדרשים מול מערכת הפצת SMS



1.1.3.1 SMS אוטומאטי להפצת קמפיילים באמצעות העברת קבצים מתוך מערכת ה CRM

ומערכות אחרות – נדרש למשל על ידי דיגיטל ו-106. מערכת ה CRM העירונית משמשת ככלי עבודה עיקרי למשתמשים העיקריים. העברה למערכת הפצת SMS תבוצע באופן אסינכרוני באמצעות העברת קבצים באמצעים כגון FTPS או "כספת". הקבצים מועתקים למחיצה מוגדרת מראש ומשם הספק שולף אותם. בתום ובמהלך תהליך ההפצה הספק מחזיר את קבצי הסטטוס והתוצאות לאותה מחיצה, הן ברמת קמפיין והן ברמת נמען בודד. מערכת ה CRM תשלוף את הקבצים מהמחיצה. החזרת סטטוס הפצה תבוצע בזמן אמת או במירווח זמן קצר של דקות.

1.1.3.2 לחלופין אוטומאטי להפצת קמפיילים באמצעות ממשק אונליין דו כיווני WS או API

מתוך מערכת ה CRM ומערכות אחרות. מערכת ה CRM העירונית משמשת ככלי עבודה עיקרי למשתמשים העיקריים והיא שולחת קמפיין עם קובץ נמענים. מערכת הפצה מחזירה את קבצי הסטטוס ותוצאות הפצה ברמת קמפיין ורמת נמען בודד בזמן אמת.

1.1.3.3 אוטומאטי באמצעות ממשק אונליין דו כיווני WS - משתמשים שעובדים עם

מערכות ייעודיות לאגפים שלהם מתחברים לספק באמצעות WS שמותאם למערכות שלהם בצורה דו כיוונית- מוציאים דרישה מפורטת של נתוני שליחה פרטניים לא קמפיין ומקבלים סטטוסים ותוצאות שליחה בחזרה.

1.1.3.4 אוטומאטי באמצעות ממשק אונליין דרך מערכת SNS - אנשי מערכות המידע

האחראים על השליטה והבקרה, מתחברים לספק דרך מערכת הניתור העירונית SNS שבה מוגדרים החוקים העיסקיים להוצאת התראות לרשימות מכותבים

מתאימות באופן פרטני (לא קמפיין). הממשק של מערכת ה SNS עם הספק
מתבצעת באמצעות WS מסוג Get

1.1.3.5 ידני -משתמשים נוספים אשר למערכות שלהם אין חיבור WS וגם אינם משתמשים
ב-CRM. למשתמש יש הרשאות וגישה ישירה למערכת ההפצה של הספק באמצעות
ממשק WEB מהדפדפן, שם מבצעים את כל ההגדרות ופעילות ההפצה כולל שמירת
הנתונים והדוחות.

חשוב להבהיר גם את הנקודות הבאות :

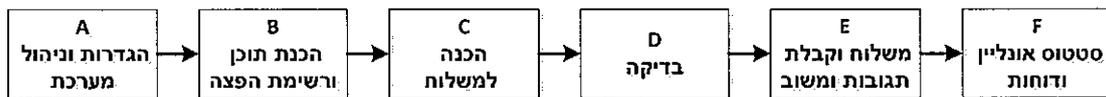
- 1.1.3.6 בקמפיינים למשתמש העירוני תהיה יכולת לבחור אם קמפיינים יועברו ב WS / API
או בקובץ כדי לא לפגוע בביצועים כאשר הקמפיין מיועד למספר נמענים גדול.
- 1.1.3.7 בקמפיינים – למשתמש העירוני תהיה בחירה בין הפצה באמצעות WS או API.
פעולת המשלוח ממערכת ה – CRM למערכת ההפצה תעשה בגישה אחת
באינטראקציה אחת קלה וידידותית. פעולת קבלת סטטוסים ודוחות ממערכת הפצה
תעשה בגישה ובאינטראקציה אחת קלה וידידותית

1.1.4 הסבר על תהליך נדרש למשלוח הודעות

1.1.4.1 השלבים העיקריים בתהליך:

1. הגדרת משתמשים וניהול מערכת - הרשאות, תקציבים, והגדרות כלליות
2. הכנת רשימת ההפצה - למי תישלח ההודעה וכיצד
3. הכנה למשלוח - ריכוז הנתונים והדרישות לפורמט מוסכם לקראת העברה לספק
4. בדיקה לפני משלוח - בדיקת התוכן, רשימת הנמענים, מבנה, תנאי הפצה, מאזן בחשבון וכי'
5. העברת הקובץ/מידע לספק ההפצה - הפעלת הממשק או העברה לספק או העברתו למחיצה מיועדת בשרת ה-FTPS או בכספת הקיימים בעירייה.
6. משלוח ההודעות - ביצוע המשלוח בפועל על ידי הספק כולל ניתור ואיסוף מידע מפורט על התוצאות
7. הפקת דוחות, חשבוניות ומשוב תיפעולי - הפקת דוחות אוטומטיים ודוחות מובנים על פי דרישה. לשם הבהרה, ניתן יהיה להפיק את הדוחות גם אצל הספק וגם במערכות העירייה

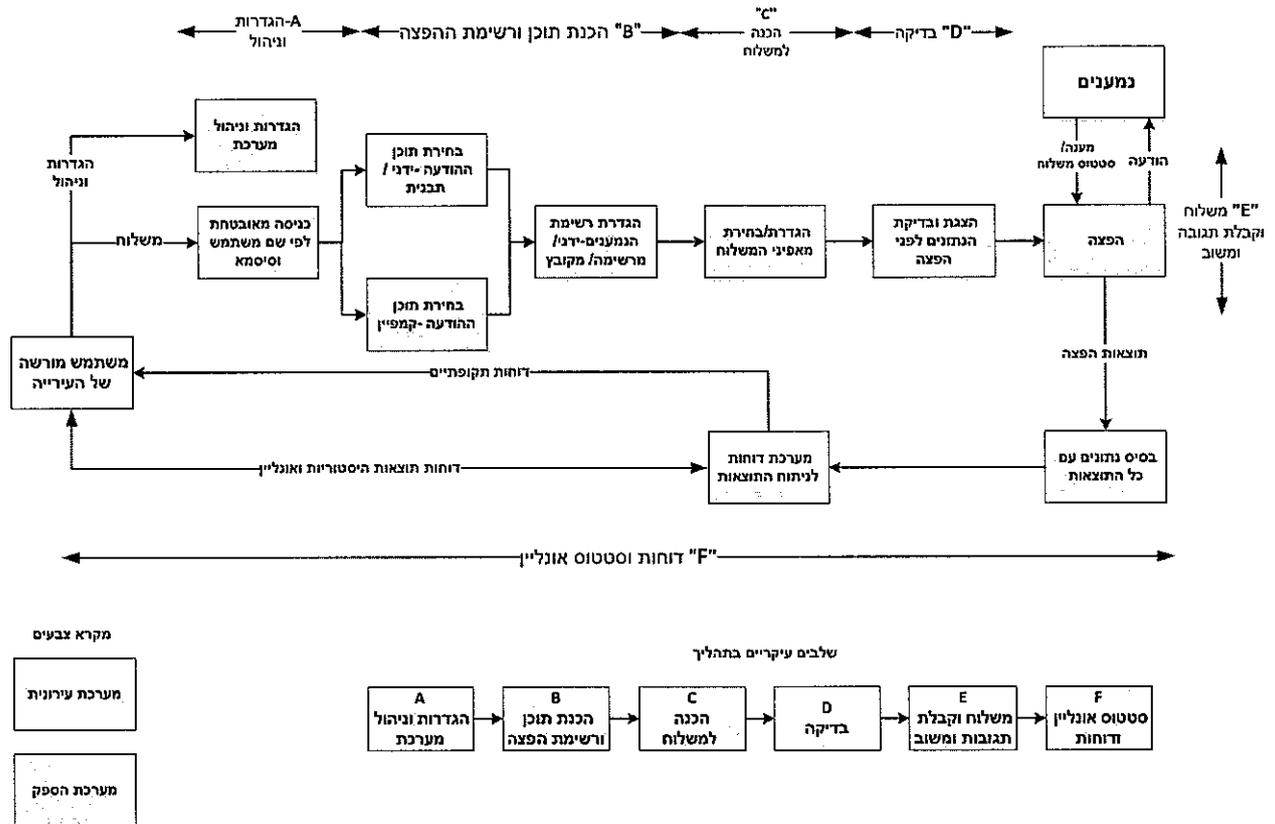
שלבים עיקריים בתהליך



1.1.5 מימוש תהליכי העבודה בכל סוג ממשק

1.1.5.1 ממשק ידני

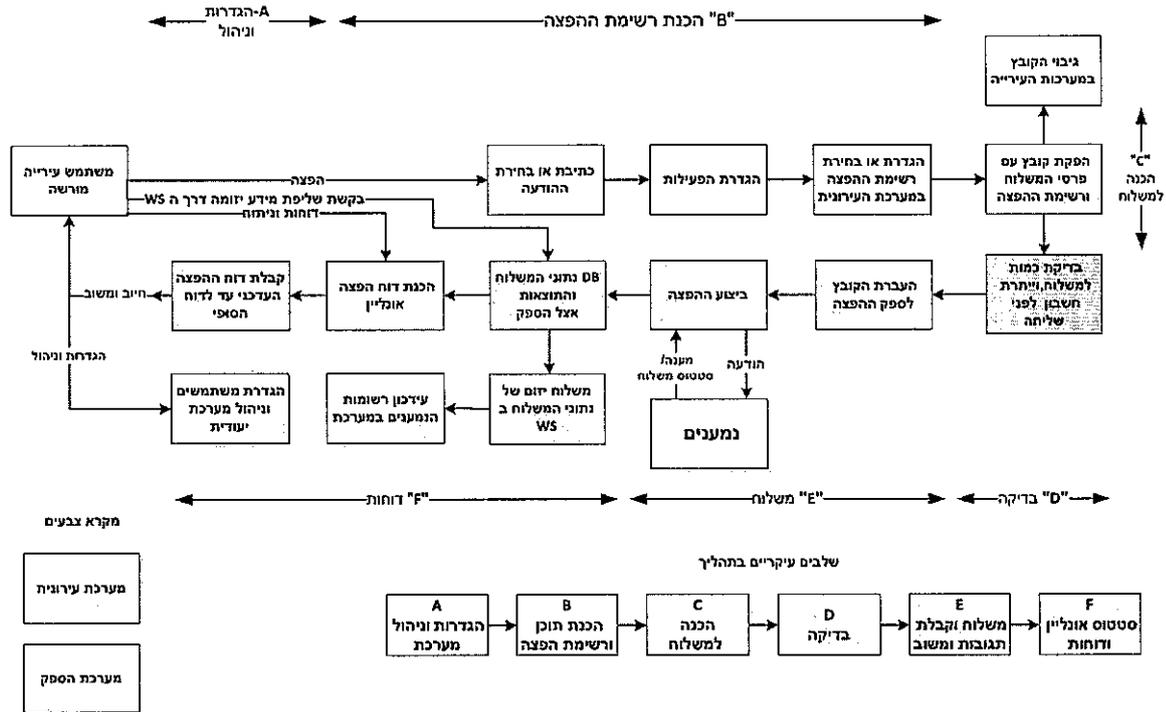
תהליך גדרש להפצת הודעות SMS מתוך מערכת הספק



בתהליך זה כל הפעילות והמידע נמצאים ונשמרים במערכת הספק. המשתמש עובד על מערכת הספק להפצת SMS, בממשק WEB, באמצעות דפדפן ישירות. המשתמש המורשה נכנס למערכת עם ההרשאות המתאימות ומגדיר משימת הפצה רצויה או קמפיין רצוי מתוך רשימת נמענים שנשמרה במערכת, הוא בונה אותה ידנית, או מייבא אותה למערכת. המשתמש גם בודק במערכת את הסטטוסים והתוצאות של קמפינים שרצים או רצו בעבר לצרכי ניתוח והבנה.

1.1.5.2 אוטומאטי - באמצעות WS שמופעל מתוך מערכות העיריה

תהליך חדש להפצת הודעות SMS מתוך מערכות יעודיות בעירייה

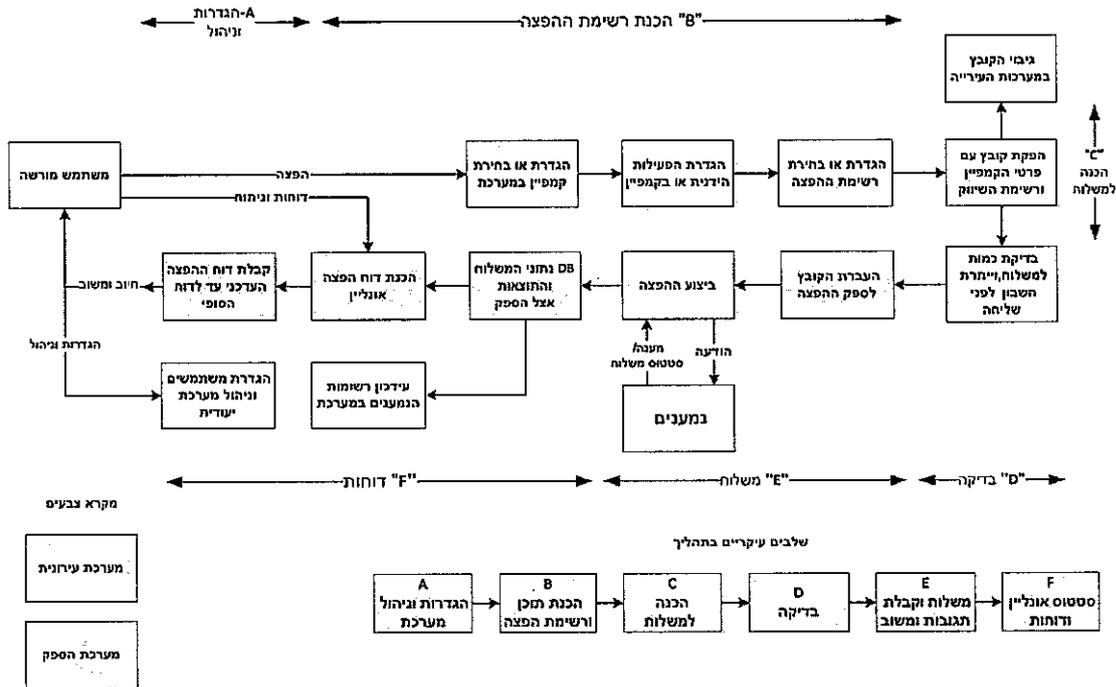


בתהליך זה מרבית הפעילות והמידע נמצאים ונשמרים במערכת העירונית. המשתמש המורשה נכנס למערכת שלו אשר מקושרת באמצעות WS למערכת של הספק. עם ההרשאות המתאימות ומגדיר משימת הפצה רצויה במערכת הייעודית שלו ומעביר את כל המידע הדרוש להפצה לספק באמצעות ה-W.S.

המשתמש מקבל באמצעות ה-W.S את סטטוס ההפצה ותוצאותיה (כמותי ופרטני) בסיום תהליך ניסיון משלוח ההודעה לכל הנמענים וכן בסיום ההפצה. המשתמש יוכל גם לשלוח את סטטוס ההפצה ותוצאותיה (כמותי ופרטני) בכל עת עיני הפעלת WS מתאים לצורך זה. בנוסף הספק יספק דוחות מתוך המערכת שלו וכן באמצעות העברת קבצים למערכות העיריה לצרכי ניתוח.

1.1.5.3 אוטומטי עבור מערכת SNS לשליטה ובקרה

תהליך להפצת הודעות SMS מתוך מערכת השליטה והבקרה



בתהליך זה, חלק מהפעילות והמידע נמצאים ונשמרים במערכת העירונית וחלק במערכת של הספק. המשתמש המורשה נכנס עם ההרשאות המתאימות למערכת שלו אשר מקושרת באמצעות WS מסוג GET למערכת של הספק. המשתמש מגדיר משימת הפצה רצויה במערכת ה SNS שלו ומעביר את כל המידע הדרוש להפצה לספק באמצעות ה-WS מסוג GET

המשתמש מקבל באמצעות ה-WS מסוג GET מקבל את סטטוס ההפצה. בנוסף הספק יספק דוחות מתוך המערכת שלו וכן באמצעות העברת קבצים למערכות העירייה לצרכי ניתוח.

את הסטטוסים והדוחות רואה ומפיק המשתמש בתוך מערכת ה CRM אשר מתעדכנת מהקבצים שמעביר הספק. את הדוחות יכול המשתמש לראות ולהפיק גם במערכת של הספק.

1.1.5.4.1 הגדרת השדות שיועברו מהעירייה לספק

פרק זה עוסק בנתונים הנדרשים בממשק בעת הפצת קמפיין הן בעת הפצה באמצעות קובץ והן באמצעות WS/ API

| סוג שורה | שדה | הסבר לשדה | הערות כלליות |
|---------------|--------------------------------|---|---|
| כותרת הקמפיין | | מידע על הקמפיין | |
| | סוג קמפיין (רגיל, חירום, וכו') | מגדיר את השעות בהם לא ניתן לשלוח קמפיין | לדוגמא : קמפיין רגיל בין 08:00 ל- 20:00 בימי שישי בין 08:00 - 14:00 לא נשלח בשבת קמפיין חירום בכל יום ובכל שעה משמעותו אם הפצת קמפיין לא הסתיים עד השעה המותרת הנ"ל הוא ימשיך אוטומטית מחר בבוקר עד לסיומו או עד תאריך ושעת משלוח עד - שדה המוגדר בהמשך (הקטן מבין השניים) |
| | עדיפות 1-5 | אם יצאו מספר קמפיינים יחד, יופצו תחילה אלה בעלי העדיפות הגבוהה יותר | |
| | ערוץ (סמס/מייל) | סמס. | קמפיין מייל נשלח בדרך אחרת בעזרת חברה אחרת - תוכנה אחרת |
| | שם פעילות הקמפיין בעירייה | כפי שמוכרת בעירייה | |
| | מספר פעילות בעירייה | מספר הזיהוי החד ערכי של העירייה | זהו המפתח המשמש בכל "הידברות" בין מערכת ה-CRM לספק. |
| | תאריך משלוח מיום _____ | תאריך התחלת הפצה | יכול להיות עתידי |
| | שעת משלוח מיום _____ | שעת התחלת הפצה | יכול להיות עתידי |
| | תאריך משלוח עד | תאריך ושעה לסיום משלוח הקמפיין, גם אם לא שלחו לכולם. מאחר ומתאריך ושעה זו הקמפיין | אם המשלוח לא הסתיים ו"נכנסנו" לשעות בהם אסור לשלוח, הקמפיין ימשיך |



| | | | |
|--|---|------------------------|--|
| להישלח למחרת בשעות המותרות ועד מקסימום תאריך ושעה "עד" שהוגדרו למעלה. | אינו רלוונטי. | | |
| | | שעת משלוח עד שעה _____ | |
| מידע אישי ושדות משתנים תוכן הסמס יכול להכיל תגית URL שורות הקמפיין (המפורטות בהמשך) וכיל url מקוצר כשהתושב מקבל בקמפיין SMS, ולוחץ על הלינק המקוצר. יש לדעת לפתוח אותו ולהוביל ללינק הנכון | יכול להכיל תגיות עם המידע מתוך שורות אוכלוסיית הנמענים | תוכן ה-SMS | |
| | להסרה לחץ כאן. | לינק להסרה | |
| רשימת הסטטוסים הסופית הנדרשת תקבע בין הספק לעירייה בהמשך. | שדה זה לא נשלח לחברת ההפצה, אך מתעדכן ב-CRM בהתאם לחיווי שנקבל מחברת ההפצה בדבר סטטוס משלוח הקמפיין (התקבל בחברת ההפצה, מתוזמן, נשלח, ...). | סטטוס הקמפיין | |
| מספר טלפון לחזרה. המערכת תאפשר ביטול אפשרות זו כך שלא יופיע המספר לחזרה מספר הטלפון לחזרה והשם יופיע כברירת מחדל ורק אם המשתמש ירצה לשנותם יוכל לעשות כן, המערכת תאפשר הקלדת מספר אחר. | | טלפון עירוני לבירורים | |

| שורות הקמפיין | רשימת הנמענים ומידע עליהם | | |
|---------------|---------------------------|---|--|
| | | טלפון דיגיטל של התושב | |
| | לפי הצורך | שם פרטי | |
| | לשימוש עתידי | מזהה חד ערכי מוצפן של הנמען ת.ז. מוצפנת | |

הערה לשתי הטבלאות לעיל (כותרת הקמפיין ושורות הקמפיין):

- הוספת שדות נוספים בכותרת הקמפיין והוספת שדות נוספים בשורות הקמפיין, הינה ללא עלות וכלולה במחירי נספח ג' לחוזה.

1.1.5.4.2 הגדרת השדות שיועברו מהספק לעיריה :

פרק זה עוסק בנתונים הנדרשים בממשק בעת הפצת קמפיין הן בעת הפצה באמצעות קובץ והן באמצעות WS/ API

1. החיווי בדבר סטטוס ההפצה של הקמפיין ותוצאותיו נדרש כמותית לקמפיין :

- המידע יועבר למערכת העירונית (CRM) מיד עם סיום המעבר על כל הנמענים בקמפיין וניסיון לשלוח.
- המידע יועבר למערכת העירונית (CRM) שוב לאחר X שעות או בלילה - מידע סופי על הקמפיין (סיום המשלוח / סיום הניסיונות).
- בקמפיינים שתאריך /או שעת ההתחלה שלהם עתידיים, הספק ישלח למערכת ה-CRM סטטוס המצביע על כך שהקמפיין תוזמן. כאשר יתבצע משלוח ההודעות בפועל ישלחו שוב החיוויים בדבר הסטטוס ותוצאות המשלוח כפי שמפורט לעיל.

| סוג שורה | שדה | הסבר לשדה | הערות כלליות |
|---------------|--|--|---|
| כותרת הקמפיין | | מידע על הקמפיין | |
| | מספר מזהה פעילות קמפיין | מספר הזיהוי החד ערכי של העירייה | זהו המפתח המשמש בכל "הידברות" בין מערכת ה-CRM לספק. |
| | סטטוס הקמפיין | תוזמן, נשלח חלקית, סיום משלוח | רשימת הסטטוסים הסופית הנדרשת תקבע בין הספק לעירייה בהמשך. |
| | כמות נמענים שנשלחה לחברת ההפצה ע"י המערכת העירונית | | |
| | כמות נמענים שהתקבלה בחברת ההפצה | | |
| | כמות הודעות סמס שנשלחו | | |
| | כמות הודעות סמס בהודעה | | תלוי במספר התווים בהודעה |
| | כמות שגויים | כמות נמענים, לא סמסים | |
| | כמות נשלחו | כני"ל | |
| | כמות בהמתנה | ממתינים לניסיון חוזר | |
| | הצליחו | | |
| | נכשלו | כמות שאינם שגויים ובכל זאת המשלוח נכשל | |

* הוספת שדות נוספים בכותרת הקמפיין, הינה ללא עלות וכלולה במחירי נספח ג' לחוזה.

2. החיווי נדרש גם פרטנית לנמען

- בסיום כל הניסיונות, או בלילה עבור כל הקמפיינים שנשלחו במהלך היום (פירוט על כל קמפיין בנפרד).

| סוג שורה | שדה | הסבר לשדה | הערות כלליות |
|---------------|---|--|---|
| כותרת הקמפיין | | מידע על הקמפיין | |
| | מספר מזהה פעילות קמפיין | מספר הזיהוי החד ערכי של העירייה | |
| שורות הקמפיין | | רשימת הנמענים וסטטוס המשלוח (הצלחת/כישלון) | |
| | טלפון דיגיתל של התושב | | |
| | שם פרטי | | אם נשלח בקמפיין |
| | מזהה חד ערכי מוצפן של הנמען ת.ז. מוצפנת | | |
| | סטטוס משלוח | שגוי, נשלח לנמען, נכשל, בהמתנה | קודים ותיאורים מקובלים ומוסכמים על העירייה |
| | מועד משלוח מדויק של ההודעה | | |
| | סיבת כשלון השליחה | למקרה שנכשל | קודים ותיאורים מקובלים ומוסכמים על העירייה ועל חברת ההפצה |
| | סיבת שגיאה | למקרה ששגוי. לדוגמא מספר הטלפון שגוי. | קודים ותיאורים מקובלים ומוסכמים על העירייה ועל חברת ההפצה |
| | תשובת נמען | רק אם יש | |

הוספת שדות נוספים בכותרת הקמפיין והוספת שדות נוספים בשורות הקמפיין הינה ללא עלות וכלולה במחירי נספח ג' לחוזה.

3. חיווי רשימת נמענים שגויים (טלפונים שגויים)

- כל האוכלוסייה שלא נשלח לה הקמפיין בגלל שגיאה בנתונים שנשלחו
- כל האוכלוסייה שלא נשלח לה הקמפיין בגלל כשלון ברשת הסלולארית

| סוג שורה | שדה | הסבר לשדה | הערות כלליות |
|---------------|-------------------------|------------------------------------|--------------|
| כותרת הקמפיין | | מידע על הקמפיין | |
| | מספר מזהה פעילות קמפיין | מספר הזיהוי החד ערכי של העירייה | |
| | סטטוס הקמפיין | תוזמן, נשלח חלקית, סיום משלוח, ... | |
| | כמות שהתקבלה בחברת | | |

| | | | |
|--|---|---|---------------|
| | | ההפצה | |
| | | כמות שגויים | |
| | | כמות נשלחו | |
| | ממתינים לניסיון חוזר | כמות בהמתנה | |
| | | הצליחו | |
| | כמות שאינם שגויים ובכל זאת המשלוח נכשל | נכשלו | |
| | | | |
| | רשימת הנמענים השגויים, סיבת השגיאה | | שורות הקמפיין |
| | | טלפון דיגיתל של התושב | |
| אם נשלח בקמפיין | | שם פרטי | |
| | לשימוש עתידי | מזהה חד ערכי מוצפן של הנמען ת.ז. מוצפנת | |
| | שגוי | סטטוס משלוח | |
| רשימת הסיבות תכיל קוד (ותיאור) ותהיה מקובלת על העירייה והספק | מספר לא מחובר / חסרה סיפורה/ נחסם ע"י העירייה - רשימה שחורה נכשל בגלל מספר כשר נכשל סלולאר - / לא זמין לקבלת הודעה / כבוי קודים ותיאורים מקובלים על העירייה ועל חברת ההפצה | סיבת שגיאה | |

- הוספת שדות נוספים בכותרת הקמפיין והוספת שדות נוספים בשורות הקמפיין, הינה ללא עלות וכלולה במחירי נספח ג' לחוזה.

1.2 הסבר על סוג דרישות פונקציונליות מהמערכת המוצעת

הדרישות הפונקציונליות בסעיפים 1.3-1.7 במפרט טכני זה, הינן הדרישות בהן המערכת צריכה לתמוך.

הדרישות מוינו ל:

- דרישות מנדטוריות לפונקציונליות באמצעות ממשק שסומנו כ- MI
 - דרישות מנדטוריות לפונקציונליות ממערכת ללא ממשק כאשר עובדים עימה באופן ידני, הינן כל אלו שלא סומנו כלל ומופיעים בטבלה למטה
 - דרישות אופציונליות שסומנו באות - O.
- הפונקציונליות הנדרשת מהמערכת בעת שעובדים בה באמצעות ממשק WEB. מאחר והדרישה בחלק מיחידות העירייה הינה לעבוד ממערכת CRM או ממערכות תפעוליות של העירייה, הספק יידרש לממשקי WS / API. מובהר בזאת כי עלות הממשק כלולה במחירי נספח ג' לחוזה וכי העירייה לא תישא בכל תשלום ו/או תמורה נוספת ו/או אחרת בגין ממשקים אלה ו/או אחרים.

להלן טבלאות לריכוז כל סעיפי הדרישה בפרקים 1.3-1.7 לפי סוג הדרישה

דרישות שסומנו ב MI

בכל מקום שיש ממשק ממערכות העיריה בפעולת בקשת המשלוח ממערכת העיריה למערכת ההפצה, הבקשה תעשה בגישה ואיטרציה אחת קלה וידידותית. כמו כן פעולת קבלת סטוטסים תוצאות ודוחות ממערכת הפצה תעשה בגישה ואיטרציה אחת קלה וידידותית.

סעיפים אלו סומנו באות MI

| מס' סעיף | תיאור סעיף במפרט הטכני |
|--|--|
| 1.5.4.1 1.5.14 1.5.15 1.5.16 | העברת כל פרטי הקמפיין |
| 1.1.5.4.2 1.8.3 1.8.5 1.8.6 | העברת כל פרטי ההודעה והסטוטסים השונים שלה |
| 1.1.5.4.1 1.5.21 1.5.22 1.5.23 1.5.24 (למעט תת סעיף 5) 1.5.26 | פרטי תיזמון קמפיין כולל ימים, שעות, חודשים, ימים מיוחדים, סיום קמפיין וכי' |
| 1.6.7 | משלוח ניסיון בכל קמפיין לנמען יחיד או קבוצת בדיקה לפני הפעלת כל קמפיין |
| 1.5.15 1.5.29 | שילוב שדות דינמיים (שם הנמען ופרטים אישיים נוספים) במסר כללי שישלח לכולם |
| 1.1.5.4.2 1.8.1 1.8.2 | העברת פרטי סטטוסי הקמפיין. |
| 1.1.5.4.2 1.8.4 | כל הסטוטסים השונים של כל סיבות שגיאה או סיבות כשלון |
| 1.6.3.3 | רשימה שחורה - המערכת תאפשר יצוא של קובץ עם כל המספרים החסומים במערכת המשתמש בפורמט שיקלט על ידי מערכת CRM העירונית אשר תעדכן בה את כל המספרים. איחוד הרשימות מהספק ומהעירייה יעשה לפחות פעם ביום, כך שניתן לבדוק בדיקה מלאה בשתי המערכות אם מספר מסוים חסום או לא ולשנות סטטוס זה. |

דרישות מנדטוריות שלא סומנו

כל הסעיפים הנמצאים בטבלה לעיל שלא סומנו הינם דרישה פונקציונליות מנדטוריות

| מספר סעיף במפרט הטכני |
|------------------------|
| 1.3 |
| 1.4 |
| 1.5.1-1.5.13 |
| 1.5.17-1.5.20 |
| 1.5.25-1.5.28 |
| 1.5.31-1.5.33 |
| 1.5.35-1.5.37 |
| 1.6.1-1.6.2 |
| 1.6.3.1-1.6.3.2 |
| 1.6.4-1.6.6 |
| 1.7.12, 1.7.11, 1.7.10 |
| 1.6.8 |
| 1.7.1-1.7.6 |
| 1.7.13 |
| 1.9 |
| נספח אבטחת מידע |

דרישות אופציונליות שסומנו ב- O

כל הסעיפים הנמצאים בטבלה להלן שסומנו ב- O הינם דרישות פונקציונליות

| מספר סעיף במפרט הטכני |
|-----------------------|
| 1.5.24.5 |
| 1.5.30 |
| 1.5.34.5 |
| 1.7.7 |
| 1.7.9.1 |
| 1.8.3.10 |

1.3 שיטת הפצה, עקרונות הפצה, אבטחת המידע ושרידות

1.3.1 יכולת הפצת הודעות SMS באופנים הבאים:

1.3.1.1 האגף עובד על מערכת הספק ובה מעדכן את פרטי הנמענים להפצה או ע"י צרוף קובץ נמענים ידני. החיבור למערכת ספק להפצת SMS הינה בממשק WEB באמצעות ממשק דפדפן על גבי רשת אינטרנט.

- 1.3.1.2 באמצעות משלוח דואר אלקטרוני לכתובת מוגדרת מראש אצל הספק עם הדרישות ורשימת התפוצה והספק יבצע את ההפצה על פי ההנחיות.
- 1.3.1.3 באמצעות שרת FTPS או "כספת" אשר ממוקמים בעירייה. הקבצים מועתקים למחיצה ומשם הספק דוגם ומושך אותם ומוחק אותם מייד אחרי אחרי המשיכה. הספק מעביר לאותה מחיצה את קבצי הסטטוס והתוצאות ברמת קמפיין ורמת נמען בודד. תוצאות אותן שולפת מערכת ה CRM או מערכות תפעוליות אחרות בעירייה.
- 1.3.1.4 באמצעות הפעלת Web Service ע"י מערכות מידע עירוניות.
- 1.3.1.5 באמצעות הפעלת API ע"י מערכות מידע ואפליקציות עירוניות עתידיות.
- 1.3.1.6 שליחה ממכשיר הטלפון הנייד. המערכת תאפשר משלוח הודעות לרשימות תפוצה ישירות מהמכשיר הנייד מאתר מותאם לדפדפן במכשיר נייד
- 1.3.1.7 שליחה ממכשיר הטלפון הנייד. המערכת תאפשר משלוח הודעות לרשימות תפוצה ישירות מהמכשיר הנייד.
- 1.3.2 דרישות אבטחה בעת משלוח באמצעות Web Service המופעל ממערכות העירייה.
- 1.3.2.1 ל- Web Service תאופשר גישה באופן מאובטח ע"י העירייה. ההעברה והממשק יתבצעו בהתאם לדרישות אבטחת המידע המפורטות בנספח אבטחת המידע בהמשך. על מנת למנוע אי הבנות, הספק יפרט את אופן האבטחה בכדי לוודא שרק המערכות העירוניות יכולות לעשות שימוש ב- Web Service (לדוגמא, טוקן, וכו')
- 1.3.2.2 על הספק לוודא שהתחברות ל- Web Service תתבצע מרשות העירייה או כתובות מורשות אחרות שתספק העירייה.
- 1.3.2.3 מערכת הספק תאפשר התממשקות ללא צורך של הזנת סיסמאות בתוך השירות אלא רק במעטפת.
- 1.3.3 דרישות אבטחה בעת הפצה באמצעות מערכת מידע הפועלת בממשק דפדפן על גבי רשת האינטרנט.
- 1.3.3.1 למערכת תאופשר גישה באמצעות האינטרנט למורשים בלבד (באמצעות קוד וסיסמה).
- 1.3.4 שליחה ממכשיר הטלפון הנייד
- 1.3.4.1 יכולת בחירה של מספר לחזרה.
- 1.3.4.2 יכולת בחירה של חתימה עם או בלי מספר טלפון.
- 1.3.5 המנויים אליהם ישלחו הודעות ה- SMS הינם מנויים של כל ספקי התקשורת הסלולארית ו בישראל.
- 1.3.6 משלוח הודעות ה- SMS יהיה מייד. עיכוב מערכת או כל עיכוב אחר לא יעלה על 5 דקות מרגע הבקשה. הזמן הקובע היא שעת קבלת הבקשה במערכת הספק.
- 1.3.7 התשלום למשלוח הודעות SMS, יהיה מתיר אחיד ללא תלות ברשת בה הנמען מנוי
- 1.3.8 שרידות

1.3.8.1 המערכת המוצעת צריכה להיות מגובה באופן כזה שיאפשר השימוש בה גם (ובפרט) במצב חירום מכל סוג שהוא וזאת ע"פ רמת השרות הנדרשת למערכת כפי שמוגדר בסעיף 7.15 לנספח א לחוזה. הספק יוסיף הסבר על אופן הגיבוי, הגישה אליו וזמן השיחזור, עם חתימת החוזה.

1.3.9 בדיקות יכולות חדשות

1.3.9.1 הספק מתחייב להעמיד לרשות העירייה מערכת טסט שבה יבדקו פיתוחים ויכולות חדשים ובמיוחד הממשקים שמותאמים במיוחד לעירייה וזאת מבלי לפגוע בתיפעול השוטף של המערכת ע"פ רמת השרות המוגדרת בנספח א לחוזה .

1.4 הגדרות משתמשים וניהול מערכת (שלב A בתרשים)

1.4.1 רשימת מחלקות ומורשים

- 1.4.1.1 העירייה תעביר לספק רשימת מחלקות / אגפים מורשים לפתיחת חשבונות ורשימת משתמשים במחלקות למשלוח הודעות SMS .
- 1.4.1.2 הרשימה תועבר לספק ע"י המנהל.
- 1.4.1.3 הספק יאפשר למשתמשים מורשים מטעם המנהל, גישה WEB לפתיחת חשבונות למשתמשים חדשים ועדכון חשבונות קיימים.
- 1.4.1.4 למשתמשים מורשים מטעם אגף מנהלת אגף מחשוב תהיה אפשרות לעדכן את הרשימה מעת לעת.
- 1.4.1.5 עדכון הרשימה ע"י משתמשים מורשים יתאפשר גם מהדפדפן וגם באמצעות בקשה מסודרת באמצעות מייל מהספק.
- 1.4.1.6 פרטי אגף מורשה יכללו את השדות הבאים:
- 1.4.1.6.1 שם אגף בעיריה
 - 1.4.1.6.2 סוג ממשק - ידני/ אוטומטי
 - 1.4.1.6.3 סוג ממשק אוטומטי מול עיריה
 - 1.4.1.6.4 תקציב שהוזמן
 - 1.4.1.6.5 יתרה ביחס להזמנה
 - 1.4.1.6.6 כמות התרעה לפני סיום הזמנה
 - 1.4.1.6.7 תדירות עדכון לפני סיום הזמנה
- 1.4.1.7 פרטי משתמש מורשה יכללו את השדות הבאים:
- 1.4.1.7.1 מספר ת.ז.
 - 1.4.1.7.2 שם משפחה
 - 1.4.1.7.3 שם פרטי
 - 1.4.1.7.4 כתובת דואר אלקטרוני בעירייה
 - 1.4.1.7.5 קוד משתמש (זהה לקוד המשתמש ברשת העירונית)
 - 1.4.1.7.6 סיסמת גישה ראשונית
 - 1.4.1.7.7 שם אגף בעירייה
- 1.4.1.8 על הספק לשלוח הודעות SMS אך ורק אם בקשת השליחה הגיעה ממשתמש מורשה באמצעות בדיקת כתובת IP, שם משתמש וסיסמא.
- 1.4.1.9 הספק יבדוק שבקשת ההרשאה תגיע מרשתות העירייה שכתובותיהן המדויקות תועברנה בהמשך. המנגנון יופעל או יופסק באישור מנהל מראש ובכתב.

- 1.4.1.10 על הספק לאפשר למשתמש מורשה לשנות את סיסמתו במערכת באמצעות דפדפן הפועל על גבי רשת האינטרנט.
- 1.4.1.11 הספק יפרט כיצד יוודא קבלת הבקשה ממורשים בלבד ומרשתות העירייה בלבד.

1.4.2 ניהול מערכת

- 1.4.2.1 מנהל המערכת מטעם העירייה עם הרשאה מתאימה מטעם המנהל, יהא בעל יכולת צפיה וניהול של כל החשבונות והתקציבים.
- 1.4.2.2 אפשרות הקמה וניהול וניהול הירארכיה של תתי יחידות ומספר משתמשים בכל תת יחידה.
- 1.4.2.3 צפיה וניהול כל החשבונות והתקציבים תעשה במסך מרכז אחד באמצעות ממשק דפדפן שיכלול לפחות את הנתונים הבאים :
- 1.4.2.3.1 שם אגף מחלקה / עיריה .
 - 1.4.2.3.2 סוג ממשק- ידני/ אוטומט
 - 1.4.2.3.3 סוג ממשק אוטומאי
 - 1.4.2.3.4 פרוט שמות משתמשים- שם פרטי ומשפחה
 - 1.4.2.3.5 פירוט כתובת דואר אלקטרוני משתמשים
 - 1.4.2.3.6 פירוט טלפון משתמשים
 - 1.4.2.3.7 תקציב הזמנה של אגף
 - 1.4.2.3.8 יתרה קודמת ביחס של הודעות ותווים ביחס להזמנה
 - 1.4.2.3.9 יתרה נוכחית של הודעות ותווים ביחס להזמנה .
- 1.4.2.4 שליטה מלאה של העירייה בהגדרת התקציב ועדכונו
- 1.4.2.5 גמישות ויכולת תפעולית מקוונת של המנהל להעברת יתרות עירונית מיחידה אחת ליחידה אחרת, בהתאם ליתרה.
- 1.4.2.6 המערכת תאפשר קביעת סף כמותי. כאשר מספר המסרים שנשלח מגיע אליו, המערכת תוציא התראה למשתמש על הגעתו לסף זה ביחס ליתרה.
- 1.4.2.7 המערכת תציג בצורה ברורה בחלון המשלוח את יתרת ההודעות שנשארו למשתמש בחשבון.

1.5 הכנת רשימת ההפצה הגולמית (B בתרשים)

- 1.5.1 ניתן יהיה לשלוח הודעת טקסט למספר נמענים באחד אחר השני או בעת ובעונה אחת בצורת קמפיין.
- 1.5.2 למען הסר ספק, קמפיין כולל גם את רשימת התפוצה וגם את תוכן ההודעה ופרמטרי המשלוח.
- 1.5.3 המערכת תאפשר חיפוש קמפיין שמור ועריכתו כולל מחיקתו.
- 1.5.4 המערכת תשמור את כל הקמפיילים שבוצעו ותאפשר שימוש חוזר בקמפיין למשלוח הודעות בזמנים אחרים או לקבוצות נמענים אחרים.
- 1.5.5 המערכת תאפשר את בניית רשימת הנמענים בכל אחד מהאופנים הבאים :
- 1.5.5.1 הוספת נמען מזדמן בהקלדה ישירה
 - 1.5.5.2 מתוך רשימת נמענים שמורים
 - 1.5.5.3 מתוך רשימות תפוצה שמורות
 - 1.5.5.4 הוספת נמען או רשימת נמענים מקובץ חיצוני

- 1.5.5.5 הוספת קבוצת ביקורת של העירייה לכל קמפיין
- 1.5.6 המערכת תאפשר לכל משתמש רשום לנהל ספר טלפוני אישי בנוסף לספר הטלפונים הארגוני. במידה וכניסה לספר טלפוני אישי נעשתה לאתר מחיקתו ע"פ נהלי אבטחת מידע שבחזרה זה, המערכת תאפשר טעינה של הקובץ שגובה.
- 1.5.7 גודל ספר הטלפונים הארגוני יהיה בלתי מוגבל או לפחות 500 אלף רשומות.
- 1.5.8 בעת בניית ספר טלפוני אישי / ארגוני המערכת תאפשר שיוך כל נמען למספר רשימות תפוצה.
- 1.5.9 בעת בניית ספר טלפוני אישי / ארגוני המערכת תאפשר הגדרת שדות נוספים לכל נמען מעבר לשם ולטלפון כמו תפקיד, תאריך לידה, קוד משתמש ודוא"ל, לפחות 6 שדות.
- 1.5.10 בחיפוש נמען ברשימה ניתן יהיה לאתר אותו הן באמצעות מספר הטלפון או השם. רשימת התוצאות תצטמצם ככל שיתווספו יותר מספרים או אותיות בחלון החיפוש.
- 1.5.11 האמור בסעיף 1.5.10 לעיל, יחול בהתאמה גם לגבי חיפוש רשימה.
- 1.5.12 האמור בסעיף 1.5.10 לעיל, יחול בהתאמה גם לגבי חיפוש נמען ברשימת המסרים שנשלחו במערכת.
- 1.5.13 כל משלוח למספר נמענים ניתן שם של קמפיין.
- 1.5.14 בכל קמפיין ניתן יהיה להגדיר פרמטרים ייעודיים לאותו קמפיין שישמרו במערכת. -
- 1.5.15 המערכת תאפשר שילוב שם הנמען ופרטים אישיים נוספים במסר כללי שישלח לכולם כלומר שדות דינמיים. -
- 1.5.16 הפרמטרים בכל קמפיין מפורטים בסעיף 1.1.5.4.1 -
- 1.5.17 שדה מספר טלפון לחזרה. המערכת תאפשר ביטול אפשרות זו כך שלא יופיע המספר לחזרה. מספר הטלפון לחזרה והשם יופיע כברירת מחדל ורק אם המשתמש ירצה לשנותם יוכל לעשות כן, המערכת תאפשר הקלדת מספר אחר.
- 1.5.18 הספק יקצה 4 קווים וירטואלים שעליהם יופנו המענים של הנמענים ע"פ הגדרת בסעיף 1.5.17
- 1.5.19 המערכת תאפשר שיוך כל נמען למספר רשימות תפוצה
- 1.5.20 המערכת תאפשר הגדרת שדות נוספים לכל נמען מעבר לשם ולטלפון כמו תפקיד, תאריך לידה, קוד משתמש ודוא"ל, סה"כ לפחות 6 שדות
- 1.5.21 המערכת תאפשר תיזמון המשלוח לשעות וימים ספציפיים. -
- 1.5.22 המערכת תאפשר תיזמון חוזר ליום, לשבוע ולחודש -
- 1.5.23 המערכת תאפשר תיזמון חוזר ליום הולדת ותאריך יום הולדת -
- 1.5.24 המערכת תאפשר תיזמון הקמפיין בחמישה דרכים. - (למעט סעיף 1.5.24.5).
- 1.5.24.1 מעתה עד סוף הקמפיין
- 1.5.24.2 מתאריך ושעת תחילת הקמפיין ועד סופו
- 1.5.24.3 מתחילה ועד למועד סיום - (תאריך ושעה של תחילה / תאריך ושעה עד סיום)
- 1.5.24.4 בטווח תאריכים בטווח שעות
- 1.5.24.5 הפסקה של X שעות לאחר משלוח % נבחר מהרשימה לצורך לימוד תוצאות המשלוח לפני המשך. -

- 1.5.24.6 המערכת תאפשר הפסקת המשלוח אם שעת המשלוח חרגה מחלון שנקבע-
אם עדיין לא הסתים משלוח הקמפיין והקמפיין הופסק עקב איסור משלוח בטווח תאריכים ושעות ימשיך משלוח ההודעות לאותו קמפיין בשעות המותרות עד שיסתיים או עד שעת סיום קמפיין (הנמוך מביניהם).
- 1.5.25 בכתיבת המסר תהיה תצוגה ברורה של מספר התווים שהוקלדו ומספר הודעות הטקסט שימשו בשירשור למשלוח.
- 1.5.26 תיבת הטקסט תאפשר הן כתיבה ידנית והן בחירה מרשימת הודעות קבועות.
- 1.5.27 כל הודעה שנשלח אפשר יהיה לשמור כהודעת טקס קבועה לשימוש עתידי נוח.
- 1.5.28 ניתן יהיה להשתמש בתכונת העתק/הדבק בתוך חלון הטקסט.
- 1.5.29 מספר השדות המינימלי שהמערכת תאפשר לא יקטן מ- 8 ויאפשר מתוכם 4 שדות ששם ניתן לשינוי על פי הגדרת העירייה.
- 1.5.30 המערכת תתמוך במספר שפות (אנגלית, רוסית, ערבית) שפת המסרון תיקבע באמצעות קוד מיוחד שיוגדר עם העירייה.
- 1.5.31 יכולת לשילוב מספר הודעות להודעה ארוכה אחת (מקסימום 600 תוויות)
- 1.5.32 הנמענים יהיו מספרי טלפון סלולאריים בלבד. משלוח SMS יעשה רק לניידים.
- 1.5.33 שם השולח של ההודעה יהיה בהתאם לפרמטר שיקבע ע"י השולח (מספרי ו/או טקסטואלי)
- 1.5.34 הכללת לינק במסרון כללי.
- 1.5.34.1 הלינק יפנה לדף נחיתה ייעודי או כללי
- 1.5.34.2 ניתן יהיה לשלב בלינק שיוביל לתמונה
- 1.5.34.3 הלינק יכול אפשרות הסרה מרשימת התפוצה
- 1.5.34.4 יכולת להכניס לינק מקוצר עם משמעות שייצג לינק ארוך ומוצפן שתספק העירייה, למשל לינק לכניסה ישירה לאזור האישי של הנמען.
- 1.5.34.5 יכולת לדעת ספציפית מי לחץ על הלינק במסרון באמצעות המנגנון בדף הנחיתה באתר העירייה או באתר הספק -
- 1.5.34.6 מנגנון אישור בקליק בודד (נניח אישור הגעה, או אישור הסכמה)-
- 1.5.35 הספק ידע את משתמשי העירייה באופן יצירת הלינקים שישלחו במיסרונים כדי שבמכשירים המתאימים, הלינקים יפתחו אוטומטית את אפליקציית ברירת המחדל
- 1.5.36 המערכת תכלול כלי פשוט וידידותי לבניית דפי נחיתה שאליהם יופנו הנמענים מהלינקים במסרונים לצורך שימוש במערכת הספק.
- 1.5.37 המערכת תאפשר אפשרות לתת תיוג (label) להודעות כדי לאתר אחר כך בקלות הודעות בנושא מסוים.

1.6 בדיקות לוגיקה עסקית והכנה למשלוח (C בתרשים)

- 1.6.1 המערכת תאפשר אכיפת כללי נגיעה בלקוח - כלומר לא לשלוח הודעות למי שכבר קיבל הודעות ב-X ימים אחרונים
- 1.6.2 המערכת תאפשר זיהוי נמענים שמופיעים יותר מפעם אחת ברשימה עקב איחוד רשימות, כך שהנמען יקבל רק הודעה אחת.

1.6.3 מערכת תאפשר ניהול רשימה שחורה של נמענים ע"פ חשבון משתמש שאליהם לא ישלחו מסרונים רשימה שחורה הינם אותם משתמשים שבקשו לא לקבל הודעות (SMS) רשימה זו אין צורך למחוק במסגרת מחיקת כל מידע מהעירייה הנדרש לצורך שמירה על צנעת הפרט.

1.6.3.1 הגישה למסך החסימות תהיה על פי הרשאה ספציפית

1.6.3.2 המערכת תאפשר יבוא קובץ של מספרים שיש לחסום

1.6.3.3 המערכת תאפשר יצוא של קובץ עם כל המספרים החסומים במערכת המשתמש בפורמט שיקלט על ידי מערכת ה CRM העירונית אשר תעדכן בה את כל המספרים. איחוד הרשימות מהספק ומהעירייה יעשה לפחות פעם ביום, כך שניתן לבדוק בדיקה מלאה בשתי המערכות אם מספר מסוים חסום או לא ולשנות סטטוס זה. -

1.6.3.4 המערכת תאפשר בחיפוש פשוט למצוא מספר ולדעת אם הוא חסום.

1.6.3.5 המערכת תאפשר הסרת חסימה בצורה פשוטה.

1.6.4 אפשרות להקצאת מילת הסרה למענה למספר משותף שירכו את רשימת הנמענים שלא ניתן לשלוח אליהם מסרים-

1.6.5 המערכת תאפשר צפיה בכל פרטי הקמפיין במסך אחד לבדיקת נכונות כל הפרמטרים.

1.6.6 המערכת תאפשר שילוב שם הנמען ופרטים אישיים נוספים במסר כללי שישלח לכולם כלומר שדות דינמיים

1.6.7 המערכת תאפשר משלוח ניסיון בכל קמפיין לנמען יחיד או קבוצת בדיקה לפני הפעלת כל הקמפיין-

1.6.8 משלוח באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת מוגדרת מראש אצל הספק

1.6.8.1 במקרים שוטפים חריגים ומקרי חרום הספק יקבל בקשה להפצה באמצעות דואר אלקטרוני

1.6.8.2 הודעות דואר עם דרישה להפצה יתקבלו רק מהמשתמשים המורשים (על בסיס כתובת הדוא"ל של השולח)

1.6.8.3 יקבע פורמט מוסכם של תוכן הדוא"ל שישלח לשם הפצה שיוספק על ידי הספק

1.7 משלוח והפצה (E בתרשים)

1.7.1 . קצב העברה יאפשר משלוח של לפחות 35000 הודעות בשעה

1.7.2 המערכת לא תאפשר משלוח מספר הודעות הגדול מכמות היתרה העומדת לרשות המשתמש. בניסיון שליחה של כמות הודעות החורגת מהיתרה בחשבון, תוצג הודעת מערכת המתריעה על כך.

1.7.3 למערכת יהיה ממשק אינטרנטי עבור קבלת כל ההודעות הנכנסות ואפשרות צפיה בהן במיונים שונים

1.7.4 המערכת תאפשר קביעת מספר ניסיונות למשלוח במידה ומתקבלת הודעה שהמנוי איננו יכול לקבל את ההודעה

1.7.5 הנמענים יהיו מספרי טלפון סלולאריים בלבד משלוח SMS יעשה רק לניידים . ובמידה ויתקבל או יוקלד מס ניית, המערכת לא תשלח להם מסרונים ותוציא התראה ו/או הודעה לשולח עם המספרים הקווים השגויים שלא היו אמורים להיכלל ברשימה

- 1.7.6 המערכת תאפשר את שליחת הקמפיין בסדר רנדומלי, כך שסדר קבלת המסרים ישתנה בכל משלוח ולא יתן עדיפות לאלו ששם מתחיל בא' או פרמטר אחר שהספק בוחר לסדרם על פיו נותן לחלק מהנמענים יתרון על גבי אתרים. (הדבר מהותי בחלוקה מוגבלת של כרטיסים וכו')
- 1.7.7 צרוף קוד אישי לכל משלוח לשימוש הנמען שיאפשר לעירייה לזהות את מאפייני הנמען ולבצע ניתוחי שימוש והצלחה לקמפיינים השונים. ■
- 1.7.8 למערכת תהיה יכולת ניתוב הודעות SMS נכנסות כתגובה ליוצאות והפנייתן בצורה פשוטה למשתמשים השונים על פי צרכיהם.
- 1.7.9 פירוט יכולות למשוב חוזר של הנמענים אונליין
- 1.7.9.1 בחירה מתפריט שבמענה עם אות או ספרה מוגדרת תתבצע אחת מהפעולות הבאות: ■
- 1.7.9.1.1 התקשרות של נציג
- 1.7.9.1.2 תוצאת סקר
- 1.7.9.1.3 רישום לאירוע
- 1.7.9.1.4 אישור להצעה
- 1.7.10 המערכת תאפשר הפסקה זמנית של הקמפיין במהלך מרוצתו וחיידושו -
- 1.7.11 במהלך הפסקת הקמפיין המערכת תאפשר עדכון פרטי הקמפיין
- 1.7.12 המערכת תאפשר לעדכן הקמפיין. בפרטים הבאים:
- 1.7.12.1 תוכן ההודעה
- 1.7.12.2 שם הקמפיין
- 1.7.12.3 תאור הקמפיין
- 1.7.12.4 תזמון
- 1.7.12.5 מספר לחזרה.
- 1.7.12.6 השינויים יחולו על נמענים שטרם קיבלו את ההודעה.
- 1.7.13 קווים וירטואלים בחזרה למענה למסרונים :**
- 1.7.13.1 הספק יקצה 4 קווים וירטואלים שעליהם יופנו המענים של הנמענים ע"פ הגדרת בסעיף 1.5.17
- 1.8 דיווחי הפצה נדרשים (F בתרשים) - הפרמטרים בכל קמפיין גם מפורטים גם בסעיף 1.1.5.4.2**
- 1.8.1 דוח סטטוס עדכני של קמפיין במידה וההודעות הינן חלק מקמפיין בתהליך - ■
- 1.8.1.1 מספר מזהה קמפיין
- 1.8.1.2 תוכן הודעה
- 1.8.1.3 סטטוס קמפיין (תוזמן ומתוכנן לרוץ / בריצה ונשלח חלקית/ סיום משלוח / נעצר ולא ניתן להמשיך ריצתו/ מושהה עד חידוש ידני). מודגש שבקמפיינים שתאריך ו/או שעת ההתחלה שלהם סטטוס המצביע על כך שהקמפיין תוזמן
- 1.8.1.4 כמות הודעות שהתקבלו (נמענים)
- 1.8.1.5 כמות הודעות שנשלחו (נמענים)
- 1.8.1.6 כמות תווים שנשלחו
- 1.8.1.7 כמות הודעות שנשלחו ע"פ מספר תווים שנקבע (נמענים)
- 1.8.1.8 כמות הודעות שגויות (נמענים)

- 1.8.1.9 כמות הודעות נכשלו שאינם שגויים (נמענים)
- 1.8.1.10 כמות בהמתנה
- 1.8.1.11 נדרשת גמישות להוספת שדות דווח נוספים
- 1.8.2 דווח סטטוס רשימת תפוצה במידה וההודעות הינן חלק מרשימת הפצה - 

 - 1.8.2.1 מספר מזהה רשימת הפצה
 - 1.8.2.2 תוכן הודעה
 - 1.8.2.3 סטטוס קמפיין (תוזמן ומתוכנן לרוץ / בריצה ונשלח חלקית / סיום משלוח / נעצר ולא ניתן להמשיך ריצתו / מושהה עד חידוש ידני)
 - 1.8.2.4 כמת הודעות שנשלחו
 - 1.8.2.5 כמות תווים שנשלחו
 - 1.8.2.6 כמות הודעות שהתקבלו
 - 1.8.2.7 כמות הודעות שגויות
 - 1.8.2.8 כמות הודעות נכשלו שאינם שגויים
 - 1.8.2.9 נדרשת גמישות להוספת שדות דווח נוספים

- 1.8.3 דווח סטטוס ברמת הודעה בודדת כחלק מקמפיין / רשימת תפוצה כדלקמן: 

 - 1.8.3.1 מספר מזהה קמפיין/ מספר מזהה רשימה
 - 1.8.3.2 תוכן הודעה
 - 1.8.3.3 טלפון נמען
 - 1.8.3.4 מועד מדויק של משלוח הודעה
 - 1.8.3.5 שם - במידה והשם נמצא במערכת
 - 1.8.3.6 מזהה חד ערכי של נמען (כמו ת.ז מוצפנת)
 - 1.8.3.7 סטטוס משלוח
 - 1.8.3.8 סיבת שגיאה
 - 1.8.3.9 סיבת כשלון
 - 1.8.3.10 תשובת נמען (התקבל/ נקרא/נמחק/ ננקטה פעולה) - 
 - 1.8.3.11 שם מפעיל
 - 1.8.3.12 מספר הודעות
 - 1.8.3.13 מספר תווים
 - 1.8.3.14 נדרשת גמישות להוספת שדות דווח נוספים

- 1.8.4 דווח שגיאות וכשלונות חלק מקמפיין / רשימת תפוצה: 

 - 1.8.4.1 מספר מזהה קמפיין/ מספר מזהה רשימה
 - 1.8.4.2 טלפון נמען
 - 1.8.4.3 מועד מדויק של משלוח הודעה
 - 1.8.4.4 שם - במידה והשם נמצא במערכת
 - 1.8.4.5 מזהה חד ערכי של נמען (כמו ת.ז מוצפנת)
 - 1.8.4.6 סטטוס משלוח
 - 1.8.4.7 סיבת שגיאה - מספר לא מחובר / חסרה סיפורה / נחסם העירייה - רשימה שחורה
 - 1.8.4.8 סיבת כשלון- נכשל בגלל מספר כשר /
 - 1.8.4.9 סיבת כשלון סלולארי - לא זמין קבלת הודעה / כבוי
 - 1.8.4.10 שם מפעיל

1.8.4.11 נדרשת גמישות להוספת שדות דוות נוספים

1.8.5 דוות הסטוריות הצלחות / כשלונות להודעה : 

- 1.8.5.1 מספר מזהה קמפיין / מספר מזהה רשימה
- 1.8.5.2 טלפון נמען
- 1.8.5.3 מועד מדויק של משלוח הודעה
- 1.8.5.4 שם - במידה והשם נמצא במערכת
- 1.8.5.5 פרוט של כל הסטטוסים / משלוח/ שגיאה / כשלון ומועד מדויק
- 1.8.5.6 שם מפעיל
- 1.8.5.7 נדרש גמישות להוספת שדות דוות נוספים

1.8.6 דוות הודעות לפי מספר יעד : 

- 1.8.6.1 טלפון נמען
- 1.8.6.2 שם - במידה והשם נמצא במערכת
- 1.8.6.3 מועד הודעה
- 1.8.6.4 המספר מזהה קמפיין / מספר מזהה רשימה
- 1.8.6.5 סטטוס משלוח כולל / שגיאה
- 1.8.6.6 נדרשת גמישות להוספת שדות דוות נוספים

1.9 דוחות והתרעות (F בתרשים)

1.9.1 דוח פעילות חודשי

- 1.9.1.1 דוח סיכום כמות ה-SMS שנשלחו ע"י כל משתמש מורשה, סיכום ביניים לכל אגף וסיכום כללי. ע"פ פירוט
 - 1. שם אגף מחלקה / עיריה .
 - 2. כמה SMS הודעות שנשלחו
 - 3. כמות תווי SMS שנשלחו
 - 4. כמות הודעות SMS הודעות שנשלחו
 - 5. תקציב הזמנה של אגף
 - 6. יתרה קודמת של הזמנה בהודעות ותווים
 - 7. יתרה נוכחית של הזמנה בהודעות ותווים

- 1.9.1.2 דוח פרטני חודשי למשתמש מורשה ספציפי ויכיל פירוט הודעות ה-SMS שנשלחו ע"י המשתמש. הפירוט יכיל:

- 1. שם המשתמש ששלח את ההודעה
- 2. תאריך ושעת משלוח ההודעה בפועל
- 3. הנמען שקבל ההודעה
- 4. מספר תווים בהודעה
- 5. מספר הודעות בהודעה
- 6. סה"כ תווים
- 7. סה"כ הודעות

1.9.2 רשימת פעילות מצטברת

1.9.2.1 דוח פרטני למשתמש מורשה ספציפי ו/או לכל המשתמשים מאגף ו/או לכלל המשתמשים בתחום תאריכים ויכיל את הודעות ה-SMS שנשלחו ע"י המשתמש. הפירוט יכיל:-

8. מועד משלוח ההודעה
9. שם המשתמש ששלח את ההודעה
10. תוכן ההודעה
11. סך הנמענים אליהם נשלחה הודעה
12. סך הנמענים לא נשלחה הודעה
13. סך הנמענים שקיבלו את ההודעה מתוך אלה שנשלחו
14. רשימת הנמענים שקיבלו הודעת SMS ספציפית
15. רשימת נמענים שלא קיבלו הודעת SMS מסוימת והסיבה לשגיאה או כשלון
16. מספר הודעה
17. מספר תווים

1.9.3 רשימת דוחות שוטפים

מערכת הדוחות תאפשר בחירת טווחי תאריכים בנוסף לשבועות, חודשים ושנים. רשימת דוחות של כל הפעילויות בתקופה נתונה בחתך משתמש

- 1.9.3.1 דוח סיכום הודעות
- 1.9.3.2 דוח פירוט הודעות
- 1.9.3.3 סיכום הודעות לפי יום
- 1.9.3.4 פירוט הודעות לפי יום
- 1.9.3.5 פירוט הודעות לפי מספר יעד
- 1.9.3.6 סיכום הודעות לפי אפליקציה
- 1.9.3.7 סיכום שליחה לפי מאפיין שליחה
- 1.9.3.8 סיכום קמפיינים
- 1.9.3.9 התפלגות חיוויים לפי תאריך
- 1.9.3.10 פירוט הסרות באמצעות קישור
- 1.9.3.11 פירוט הודעות בחלוקה לאפליקציית שליחה
- 1.9.3.12 פירוט הודעות לפי מאפיין שליחה
- 1.9.3.13 פירוט הודעות נכנסות

1.9.4 התראות

1.9.4.1 התראה במייל ובטלפון ליחידה ומנהל מערכת ולטלפון ביחס ליתרת הודעות ותווים, וזאת ע"פ תדירות שנקבעה בעת פתיחת משתמש, על מנת לאפשר התארגנות מחדשת לגבי סיום המכסה

1.9.5 פונקציונאליות

- 1.9.5.1 מערכת הדוחות תאפשר בחירת טווחי תאריכים בנוסף לשבועות, חודשים ושנים.
- 1.9.5.2 המערכת תאפשר לשלוח כל דוח שוטף בדחיפה למשתמש מורשה או רשימה נבחרת כמייל או לינק ישיר לצפיה בו במערכת.
- 1.9.5.3 המערכת תכלול את המידע והדווחים על כל ההודעות שיצאו, גם בממשק וגם ישירות מהמערכת, כך שניתן יהיה לבדוק כל משלוח

- הודעה דרך הספק ולקבל את פרטיה ללא קשר מאיזו מערכת נשלחה.
- 1.9.5.4 הפקת הדוחות באמצעות מערכת מידע מבוססת דפדפן הפועלת על גבי רשת האינטרנט, ולקבלם גם ב FTP
- 1.9.5.5 יצוא דוחות בפורמטים המקובלים : TSV ,CSV ,EXCEL , PDF
- 1.9.5.6 משלוח קבצים דוחות לדוא"ל של נמעני המערכת או כתובות דוא"ל שיוזנו למערכת.
- 1.9.5.7 בחירה וצפיה בתוכן ההודעות בדרך פשוטה מתוך התצוגה או בהגדרת הדוח
- 1.9.5.8 Drill Down להודעות ספציפיות מתוך הדוח

נספח ב-1 דרישות אבטחת מידע

- 1.1 המערכת צריכה לעמוד בדרישות היחידה לאבטחת מידע של העירייה. העירייה תוכל לדרוש פרטים על אמצעי האבטחה של המערכת ואת בדיקתם כתנאי לאישור הפעלת המערכת מול גורם עירוני, דרישות העירייה הינן בתחום:
- 1.1.1 אבטחה פיזית.
 - 1.1.2 אבטחת תשתיות תקשורת.
 - 1.1.3 אבטחת מערכות הפעלה.
 - 1.1.4 אבטחת האפליקציה והשירותים.
 - 1.1.5 אבטחת תהליכים וניהול המערך כולל נותני שירות, טכנאים, מפתחים, DBA וכו'.
 - 1.1.6 הדרישות נוגעות לאזורי אחסון השרתים (DATA CENTER - DC) וכן לאזורי התפעול והאתרים שמהם ניתן לבצע גישה לאזור ה-DC.
 - 1.1.7 דרישות אבטחה למערכות מבוססות ענן.
- 1.2 על הספק להציג אישורים ומסמכים לגבי רמת האבטחה של המערכת וסביבת האירוח והניהול כולל:
- 1.2.1 מסמך המתאר את רמת האבטחה של המערכת בכל ההיבטים שצוינו לעיל (פיזי, רשת, מערכות הפעלה, אפליקציה) וכולל התייחסות לכל הדרישות בפרק זה.
 - 1.2.2 אישור על ביצוע סקרי סיכונים וסקרי סייבר באזורים והמערכות השונים.
- 1.3 הצגת מתודולוגית הפיתוח בהקשר אבטחת אפליקציות, הדרישה היא לעמוד בתקני פיתוח מאובטח להלן SDL (להלן הפנייה למקור):
- <http://www.microsoft.com/security/sdl/process/training.aspx> כולל הצגת התוצרים בתחום זה, הספק מתחייב כי כל רכיב/ ממשק נוסף שיידרש לפתח, וכן כל עדכון תוכנה שיידרש לבצע, יעמוד בסטנדרט SDL בדגש על הפעילויות הבאות:
- 1.3.1 ביצוע הדרכה למפתחים בנושא אבטחת אפליקציות ממוקד למערכת / רכיב מפותח.
 - 1.3.2 ביצוע ניתוח איומים ממוקד.
 - 1.3.3 כתיבת מסמך אפיון ודרישות אבטחה משולבות כחלק ממסמך הפיתוח הראשי.
 - 1.3.4 ביצוע בדיקות קוד בהיבטי אבטחת מידע אפליקטיביים.
 - 1.3.5 ביצוע בדיקות חדירות בסיום הפיתוח.
 - 1.3.6 עבור פעילויות אלו נדרש הספק לשמור תיעוד רלוונטי ולאפשר לעיריית תל אביב (מחלקת אבטחת מידע) לבצע סקירה של התוצרים לפי רצונה.
 - 1.3.7 תוצאות בדיקות חדירות (PT) אפליקטיביים ותשתיתיים שבוצעו לאתרונה.
 - 1.3.8 הצגת תוכנית מתקנת לליקוי אבטחה שנמצאו, כולל לויז'.
 - 1.3.9 הצגת עקרי תוכנית העבודה בנושאי אבטחת מידע.

- 1.4 ארכיטקטורת המערכת נדרשת להיות מאובטחת כולל חלוקה לשכבות ומניעת גישה ישירה לבסיס הנתונים (3-tier application).
- 1.5 האבטחה תחול על כל סוגי המשתמשים במערכת: משתמשי קצה, צוות פיתוח, צוות תחזוקה וכדומה.
- 1.6 המערכת נדרשת לאפשר גיבוי מאובטח של הנתונים – כולל הצפנה בזמן גיבוי של מידע רגיש, ופתיחת הצפנה בזמן שחזור נתונים.
- 1.7 הספק מתחייב שלא לבצע כל שימוש במידע שיימסר לו מעיריית תל אביב, למעט למטרה המפורשת שלשמה נמסר לו, לרבות לעניין העברת מידע לגורם צד שלישי או לסביבות אחרות (למשל סביבת בדיקות או פיתוח) שבבעלות ו/או בשליטת הספק.
- 1.8 אבטחת תשתיות ועדכונים:
- 1.8.1.1 הספק מתחייב לבצע שימוש ברכיב אבטחה לצורך מניעת גישה ישירה לשרתים מרשת האינטרנט – חומת אש, כולל כל ההגדרות הנדרשות כך שתתאפשר גישה HTTPS בלבד מרשת האינטרנט.
- 1.8.2 הספק מתחייב לבצע תהליך הקשחה שיבטיח כי תשתיות המערכת יהיו מאובטחות ברמה גבוהה כולל:
- א. חסימת פורטים שאינם נדרשים.
 - ב. הורדת שירותים וממשקים שאינם נדרשים.
 - ג. מימוש עדכוני אבטחה.
 - ד. הרשאות מינימאליות.
 - ה. מניעת גישה לקבצים / מידע / שיתוף.
 - ו. וכו'.
- 1.8.3 הספק מתחייב להתקין ולבצע שימוש במערכת Anti-Virus על כל השרתים בארכיטקטורה.
- 1.8.4 הספק מתחייב לבצע עדכון של תשתיות, מערכות הפעלה ואפליקציות במידה ונמצא ליקוי אבטחה באחד מהם, כולל עדכונים התלויים בגורם צד שלישי וזאת תוך זמן סביר שלא יעלה על שלושה שבועות עבודה.
- 1.9 לא יתבצע שום חיבור בין העירייה לבין מערכת הספק, חיבור ממשקים כלשהן ידרוש אישור של מחלקת אבטחת מידע.
- 1.10 העירייה תהיה רשאית לבצע בדיקות חדירות לנתונים שהועברו אל המערכת לפני העלייה לייצור של המערכת.
- 1.11 הפעלת המערכת תתאפשר בצורה מאובטחת כולל:
- 1.11.1 טווח תקשורת מוצפן (HTTPS, SSL) ע"י תעודת SSL מאושרת עבור כתובת המערכת בתקן (EV) Extended Validation. גם עבור גישה WEB מדפדפן רגיל וגם עבור גישה ממכשיר MOBILE.
- 1.11.2 אופציה עתידית - הגבלת גישה מכתובת IP של עיריית תל אביב עבור גישה לממשקי הניהול של המערכת, ואפשרות להוסיף כתובות IP נוספות לפי אישור מחלקת אבטחת מידע של העירייה (בשלב זה מאחר ואין ממשקים עם העירייה, לא נדרש לממש).
- 1.11.3 טעינת המידע העירוני תתבצע ע"י הספק, המידע יימסר ע"י העירייה ע"ג דיסק CDROM המכיל את המידע הנדרש בקבצי EXCEL בפורמט המאפשר טעינה למערכת, בסיום הטעינה יחזיר הספק את הדיסק למנהל הפרויקט מטעם העירייה.

- 1.11.4 הזדהות למערכת (ניהול + תפעול רגיל) בענן תבצע ע"י שילוב שם משתמש וסיסמה, עבור שם המשתמש ניתן לבצע שימוש ב ת"ז של העובד, עבור סיסמה, חייבת להיות חזקה כולל:
- 1) לפחות שמונה תווים.
 - 2) שילוב של אותיות, סימנים, ומספרים.
 - 3) אין לכלול את שם המשתמש בתוך הסיסמה.
 - 4) אין לאפשר חזרה על תווים צמודים.
- 1.11.5 עבור אפליקציות Mobile, יש לאפשר שמירה של משתמש וסיסמה על מכשיר הטלפון בצורה בטוחה – שימוש ב key store של המכשיר. בנוסף יש לבצע תהליך אישור של מספר המכשיר ע"י שליחת הודעות PUSH עם קוד חד פעמי לאישור המכשיר. במידה ומשתמש (לפי ת"ז, בדגש על מנהל) מנסה לרשום מכשיר אחר תשלח הודעת EMAIL לאישור הרישום, בשום אופן לא יהיה ניתן לנהל חשבון משני מכשירי טלפון שונים (ע"י אפליקציית MOBILE).
- 1.11.6 עבור הזדהות למערכת Web, המערכת תנהל SESSION של משתמש, ותבצע סגירה של המערכת (יציאה ממסך נתונים למסך יציאה) במידה ומשתמש לא ביצע בה פעולה מעל 20 דקות (יהיה ניתן לשינוי והגדרה מחדש). לפני ביצוע נעילה, תבצע שמירה זמנית של הנתונים (DRAFT) על מנת שלא יאבדו. לצורך גישה מחודשת למערכת המשתמש יידרש לגלוש מחדש לדף הראשי של המערכת ולהזין משתמש וסיסמה מחדש.
- 1.11.7 תבצע נעילה של חשבונות משתמשים במידה ולא הוקשה סיסמה נכונה לאחר ארבע ניסיונות, שחרור הנעילה יתבצע לאחר פרק זמן של שעה, או ע"י מנהל מערכת שיהיה זמין לפנייה של הלקוח העירוני. בעת נעילת חשבון משתמש יישלח מייל למנהל המערכת עם שם המשתמש שנעל, זמן הנעילה וכתובת ה IP ממנו הגיע המשתמש.
- 1.11.8 המערכת נדרשת לנהל הרשאות לפי תפקידים – מודל RBAC.
- 1.11.9 חשבונות משתמשי המערכת כולל משתמשי שירות או משתמשי קצה נדרשים להיות מוגדרים לפי עקרון least privileges כך שיקבלו את רמת ההרשאות הנמוכה ביותר הנחוצה לצורך תפקודם התקין.
- 1.11.10 בשום מצב לא יהיה ניתן להזדהות למערכת עם אותו החשבון משני מכשירים שונים או משתי כתובות IP שונות. במידה ומתבצע ניסיון להתחברות שכזו, תשלח התרעה למנהל המערכת (ראה סעיף תיעוד והתרעות).
- 1.11.11 המערכת נדרשת לשמור בצורה מאובטחת (מוצפנת) את כתובות ה EMAIL של המשתמשים לצורך שליחת התרעות ואישור התלפת מכשיר טלפון (עבור אפליקציית מובייל), בשום מצב אין לשמור כתובות EMAIL בצד המשתמש, השימוש בכתובות ה EMAIL יתבצע אך ורק מצד השרת בענן.
- 1.11.12 המערכת תנהל רשימת תיעוד (לוג פעילויות) עבור כל פעילות המתבצעת במערכת בדגש על הפעילויות הבאות:
- 1) כניסה למערכת.
 - 2) יציאה מהמערכת.
 - 3) שינוי סיסמה.
 - 4) מתן הרשאות.
 - 5) נעילת חשבון משתמש.

- (6) שחרור חשבון משתמש מנעילה.
- (7) הגדרת משתמשים.
- (8) טעינת מידע מממשק/ קובץ.
- (9) ביצוע פעילות שאיננה תקינה במערכת (למשל העלאת קובץ בפורמט לא תקיני, או הזנת פרמטר לא תקיני בשדה קלט).
- (10) כל פעילות בעלת חשיבות תפעולית כגון - יצירה/מחיקה של יומן עבודה, ייצוא של מידע, מחיקה של פעילות וכו'.
- 1.11.13 רשימת התיעוד צריכה להכיל את הפרטים הבאים:
- (1) תאריך ושעה.
- (2) שם המשתמש (חד - חד ערכי).
- (3) כתובת IP ממנה בוצעה הגישה.
- (4) תיאור הפעילות.
- 1.11.14 לוג הפעילות צריך להישמר בצורה בטוחה לתקופה של לפחות חצי שנה אחורה.
- 1.11.15 הגישה ללוג הפעילות צריכה להיות מאופשרת אך ורק למנהלי המערכת, וצריכה להיות זמינה לעירייה לצרכי בקרה ולמקרים בהם התרחש אירוע הנדרש לחקירה. יש לאפשר למחלקת אבטחת מידע של העירייה גישה ללוג לצורך צפייה בהתאם לדרישת העירייה.
- 1.11.16 אין לשמור מידע רגיש כלשהו בלוג המערכת.
- 1.11.17 כל מידע רגיש הנשמר במערכת כולל:
- סיסמאות.
- מפתחות הצפנה.
- נתונים רגישים של משתמשים.
- נדרש להיות מוצפן ומוגן מגישה לא מורשת ע"י הצפנה סטנדרטית ומקובלת (יש להציג את שיטת ההצפנה ונוהל הטיפול במפתח ההצפנה כחלק ממענה למכרז).
- 1.11.18 המערכת לא תחשוף שגיאות מערכת ישירות לצד המשתמש, יש לבצע שימוש בהודעות שגיאה קריאות שאינן חושפות מידע רגיש על המערכת עצמה וסביבתה.
- 1.11.19 בהתאם לצורך, הספק יאפשר גישה מאובטחת לצורך העברת קבצים בממשק FTPS, כאשר כל דרישות האבטחה חלים גם על גישה בממשק זה (בדגש על הגבלת IP, הזדהות ותיעוד הפעולות בממשק).
- 1.11.20 אימות נתונים:
- (1) כל ממשקי המערכת ומסכי הקלט יבצעו בדיקות קלט ולא יאפשרו הזנה של נתונים שאינם תקינים מבחינת המערכת (שימוש ב white list validation).
- (2) בדיקת האימות תבצע גם בצד הלקוח וגם בצד השרת.
- (3) כל קובץ שיעלה למערכת נדרש לעבור סינון ובקרה לתוכן לצורך מניעת העלאה של תוכן זדוני למערכת.
- (4) ממשקי WEB SERVICES של המערכת נדרשים לבצע אימות נתונים מבוססי סכמת XSD.

1.12 מניעת מתקפות אפליקטיביות :

1.12.1 המערכת נדרשת לדעת להתמודד ולמנוע מתקפות אפליקטיביות נפוצות ברמת היישום וכן להתמודד בהמשך עם מתקפות חדשות (דרך ביצוע עדכונים), להלן רשימה חלקית של מתקפות אלו :

- Injection Flow- OS & SQL injection
- Broken Authentication and Session Management
- Cross-Site Scripting (XSS)
- Insecure Direct Object References
- Security Misconfiguration
- Sensitive Data Exposure
- Missing Function Level Access Control
- Cross- Site Request Forgery (CSRF)
- Using Known Vulnerable Components
- Unvalidated Redirects and Forward

לרשימה מפורטת של מתקפות אפליקטיביות עמם אמורים להתמודד ראה מאמר
הבא : https://www.owasp.org/index.php/Top_10_2013-Top_10

- 1.13 שימוש בנתונים המועברים ע"י עיריית תל אביב לספק :
- הספק מתחייב לעבוד בהתאם להנחיות הרשות למשפט, טכנולוגיות ומידע מס' 2/2011 בדבר שימוש בשירותי מיקור חוץ לרבות :
- 1- הנתונים שיועברו ע"י עיריית תל אביב ישמשו אך ורק את הספק הזוכה שהוגדר ע"י העירייה.
 - 2- הנתונים שיועברו ע"י העירייה לא יועברו לגורם נוסף.
 - 3- גישה לנתונים של העירייה תהיה אך ורק לעובדי הספק אשר יקבלו הרשאה ואך ורק לצורך ביצוע המשימה המקורית שלשמה נמסרו הנתונים. בעלי ההרשאה מטעם הספק יחתמו על מסמך שמירת סודיות המידע וכן את נספח ד' לחוזה (טבלה 2) (נספח ו' לחוזה).
 - 4- חלה חובה על הספק הזוכה לדווח לעירייה על כל חריגה בשימוש ו/או בגישה למידע של העירייה.
 - 5- חלה חובה על הספק הזוכה להפריד את המידע של העירייה ממידע של לקוחות אחרים ושל הקבלן עצמו.
 - 6- הספק הזוכה יאפשר גישה לאנשים שהוסמכו ע"י העירייה לביצוע מעקב ובקרה על מנגנוני אבטחת המידע ועל אופן ניהולו שמירתו ועיבודו של המידע של עיריית ת"א.
 - 7- פרק הזמן שמותר לקבלן להחזיק מידע של העירייה לצורכי גביה ובקרה הינו עד 60 יום.
 - 8- בחלוף פרק זמן שנקבע בסעיף 7 לעיל חלה חובה על הספק הזוכה למחוק את כל המידע שברשותו שהגיע אליו מהעירייה, בכל אמצעי מדיה.

- 9- בטרם ביצוע המתיקה או עייפ בקשת העיריה הספק הזוכה תייב להעביר את כל המידע לעירייה, **לרבות** המידע שנאסף עיי הספק בתהליך הפצת ה- SMS (זמנים, אישורי קריאה וכו').
- 10- **לאחר** ביצוע המתיקה עיי הספק, יועבר על ידו תצהיר על ביצוע **פעולות** המתיקה, **הביעור והשמדת המידע**.

2172\215\1

הצהרת המשתתף במכרז

פרטי המכרז

| | | |
|--|-----------|-------------|
| | שם המכרז: | מספר המכרז: |
|--|-----------|-------------|

- אנו החתומים מטה, לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:
1. אנו מצהירים בזה, כי הבנו את כל האמור במסמכי המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ולא נציג תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה, ואנו מוותרים מראש על טענות כאמור.
 2. אנו מצהירים, כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, כי הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז וכי אנו מקבלים על עצמנו לבצע את ההספקה ו/או העבודה שבנדון, בהתאם לתנאים המפורטים בחוזה ובמסמך הדרישות המקצועיות ו/או המפרט הטכני המצורף אליו.
 3. אנו מצהירים בזה, כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.
 4. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה במשך 120 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות או לתקופה נוספת בהתאם להארכת ערבות המשתתף במכרז, בהתאם לסמכות העירייה ולכל זמן שהערבות על הארכותיה תהיה בתוקף.
 5. להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים ערבות בנקאית בתוקף בנוסח ובסכום הנקובים במסמכי המכרז.
 6. אם נתקבל הצעתנו אנו מתחייבים, כי בתוך 7 ימים מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה ונפקיד בידכם ערבות בנקאית בשיעור הנקוב בחוזה המתאים.
 7. עד המצאת הערבות הבנקאית בהתאם לחוזה תשמש הערבות הבנקאית שמסרנו בנוגע למכרז להבטחת כל התחייבויותינו על פי המכרז.
 8. אם מסיבה כל שהיא לא נעמוד בהתחייבויותינו, אנו מסכימים שאת הערבות הבנקאית, שצרפנו למכרז, כולה או מקצתה, תחלטו כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש.
 9. אנו מסכימים, כי הצעתנו היא בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד בשמו מוגשת ההצעה, כי אנו זכאים לחתום בשם התאגיד על הצעה זו, וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו.
 10. אנו מצרפים להצעתנו את המסמכים והאישורים הנדרשים על פי מסמכי המכרז.

| | | | |
|------------------|-------|-------|-------------|
| שם המשתתף/ החברה | כתובת | טלפון | שם איש הקשר |
|------------------|-------|-------|-------------|

חתימה וחותמת

תאריך

9/02 03099 5

נספח מספר 3 למכרז מבוטל

רשימת בנקים וחברות ביטוח המורשים להוציא ערבות

להלן רשימת בנקים וחברות ביטוח מהם ניתן לקבל ערבות, עפ"י הנוסח המקובל על העירייה:

| רשימת חברות ביטוח | רשימת בנקים מסחריים |
|---|------------------------------------|
| איילון חברה לביטוח בע"מ | בנק איגוד לישראל בע"מ |
| אליהו חברה לביטוח בע"מ | בנק אוצר החייל בע"מ |
| ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ | בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ |
| כלל ביטוח אשראי בע"מ | בנק דיסקונט לישראל בע"מ |
| הפניקס הישראלי חברה לביטוח בע"מ | בנק יורו-טרייד בע"מ |
| כלל חברה לביטוח בע"מ | בנק החקלאות לישראל בע"מ |
| החברה הישראלית לביטוח סיכוני סחר חוץ בע"מ | בנק מזרחי טפחות בע"מ |
| מגדל חברה לביטוח בע"מ | בנק הפועלים בע"מ |
| מנורה חברה לביטוח בע"מ | בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ |
| הראל חברה לביטוח בע"מ | בנק ירושלים בע"מ |
| חברה לביטוח אשראי - אשור בע"מ | יובנק בע"מ |
| החברה הישראלית לביטוח אשראי בע"מ | בנק לאומי לישראל בע"מ |
| רשימת בנקים למשכנתאות | בנק לפתוח התעשייה בישראל בע"מ |
| בנק אדנים למשכנתאות בע"מ | בנק מסד בע"מ |
| בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ | בנק ערבי ישראל בע"מ |
| בנק לאומי למשכנתאות בע"מ | בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ |
| בנק עצמאות למשכנתאות ולפיתוח בע"מ | בנק קונטיננטל לישראל בע"מ |
| הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות בע"מ | בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ |
| טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ | CITIBANK N.A (סניפים בישראל בלבד) |
| | HSBC Bank plc (סניפים בישראל בלבד) |

הנדון: אישור תקפות ביטוחים בגין הפצת הודעות SMS

הננו _____ חברה לביטוח בע"מ מאשרים כי ערכנו את הביטוחים כדלהלן:
שם המבוטח: _____

1. ביטוח אחריות מקצועית/ משולבת עם חבות המוצר.

גבול אחריות: 2,000,000 ש"ח לאירוע ולתקופת הביטוח.

תקופת הביטוח מ- _____ עד - _____
פוליסה מס' _____

2. תנאים כלליים

2.1 שם המבוטח בביטוחים הנ"ל יורחב לכלול את עיריית תל אביב יפו, ועובדיה בגין אחריותם למעשה או מחדל, של המבוטח, כאילו נערכו ביטוחי עיריית תל אביב יפו בנפרד, אולם לא יהא בכך כדי להטיל על עיריית תל אביב יפו, כל חבות בקשר עם תשלום הפרמיה על פי תנאי הפוליסות.

2.2 כל סעיף בפוליסות (אם יש כזה) המפקיע או מקטין או מגביל בדרך כלשהי את אחריותו של המבוטח כאשר קיים למזמין נשוא אישור ביטוח זה, לא יופעל כלפי עיריית תל אביב יפו.
הביטוח על פי הפוליסות הוא "ביטוח ראשוני" המזכה את עיריית תל אביב יפו, במלוא השיפוי המגיע על פי תנאי הפוליסה, מבלי ש-עיריית תל אביב יפו, ומבטחי עיריית תל אביב יפו, ידרשו להשתתף בכסוי נזק או חבות המכוסים על פי הפוליסות הנ"ל.

2.3 הפוליסות כוללות סעיף מפורש לפיו אין לבטלן והכסוי על פיהן לא יצומצם אלא אם כן נמסרה על כך לעיריית תל אביב יפו הודעה של 60 יום מראש ובכתב לפני היכנסו לתוקף של הביטול או הצמצום בפוליסות הנ"ל.

הכסויים הנ"ל כפופים לתנאי הפוליסות המקוריות שמפורטות לעיל עד כמה שלא שונו במפורש באישור זה ובכל מקרה של אי התאמה או סתירה יגבר ויקבע האמור באישור זה.

תאריך _____ חתימת המבוטח _____

חתימה וחותמת המשתתף במכרז

הצהרת המשתתף על מעמדו המשפטי

על המשתתף במכרז לציין במדויק את מעמדו המשפטי ולמלא את הפרטים בטבלאות שלהלן:

א. מעמד משפטי

| <input type="checkbox"/> חברת בע"מ | <input type="checkbox"/> עמותה | <input type="checkbox"/> אגודה שיתופית | <input type="checkbox"/> שותפות רשומה | <input type="checkbox"/> שותפות לא רשומה | <input type="checkbox"/> משתתף במכרז (פרטי) |
|---|--|--|---|--|---|
| (יש למלא טבלאות ב' ג') ולצדף ד"ח מעודכן מרשם החברות | (יש למלא טבלאות ב' ג') ולצדף ד"ח מעודכן מרשם העמותות | (יש למלא טבלאות ב' ג') ולצדף ד"ח מעודכן מרשם האגודות | (יש למלא טבלאות ב' ג' ד') ולצדף ד"ח מעודכן מרשם השותפויות | (יש למלא טבלאות ב' ד') | (יש למלא טבלאות ב' ד') |

ב. פרטים כלליים (יש לצרף תדפיס מרשם החברות / עמותות)

| | |
|--|--------------------|
| | שם המשתתף במכרז |
| | כתובת המשתתף במכרז |
| | כתובת מייל |
| | טלפון |
| | טל' נייד |
| | פקס |
| | מס' עוסק מורשה |
| | מספר התאגיד |

ג. שמות בעלי זכות החתימה (חברה בע"מ/ עמותה/ אגודה שיתופית/ שותפות רשומה)

| מספר זהות | שם משפחה | שם פרטי | דוגמת חתימה |
|-----------|----------|---------|-------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

ד. שמות השותפים (שותפות רשומה או שותפות לא רשומה או משתתף במכרז (פרטי))

| מספר זהות | שם משפחה | שם פרטי | דוגמת חתימה |
|-----------|----------|---------|-------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

דוגמת חותמת

אנו, החתומים מטה, מאשרים בזאת, כי הפרטים שמסרנו על מעמדנו המשפטי בטופס זה מדויקים ועדכניים.

שם פרטי _____ שם משפחה _____
תאריך _____ חתימה _____

09/02 03074 0

❖ אני מאמת/ת את חתימות מורשי החתימה של החברה/ העמותה/ האגודה השיתופית/ השותפות הנ"ל ומאשר/ת כי חתימתם מחייבת את _____ (החברה/ העמותה/ האגודה השיתופית/ השותפות) לכל דבר ועניין.

_____ תאריך

_____ רואה חשבון/ עורך דין

הנחיות למילוי טופס הצעת המחיר

1. הצעות המחיר תוגשנה בנספח 7 למכרז/נספח ג' לחוזה - טופס הצעת המחיר, המובא בהמשך.

2. הנחיות למילוי טופס הצעות המחיר וחישוב ההצעה הזוכה:

2.1 על המשתתף במכרז למלא מחיר בש"ח, לא כולל מע"מ, עבור הודעת SMS - פריט מס' 1 בלבד.

2.2 המחיר להודעת SMS לא יעלה על 0.03 ₪, לא כולל מע"מ, להודעה של עד 100 תווים. הצעת מחיר שתעלה על 0.03 ₪ לא כולל מע"מ - תיפסל על הסף.

2.3 מחיר פריט 1 מהווה 90% משקלול הצעת המחיר, כאשר 10% הנותרים מתייחסים לתכונות האופציונאליות של המערכת - פריט מס' 2. על המשתתף במכרז לציין בטופס הצעת המחיר, בעמודת התכונות האופציונאליות "כן" או "לא" בהתאם לתכונות הטכניות אשר ברשותו במועד האחרון להגשת הצעות או שהינו מתחייב לספקן בתוך 30 יום מיום חתימת החוזה. בגין תשובה "כן" דהיינו, כל תכונה קיימת או תכונה שהמשתתף במכרז מתחייב לפתחה בתוך 30 יום מיום חתימת החוזה, יינתן מלוא המשקל הקבוע לצידה בטופס הצעת המחיר ואילו בגין כל תכונה שאינה קיימת או שהמשתתף במכרז אינו מתחייב לפתחה, יינתן משקל אפס.

2.4 ההצעה הזוכה תהא ההצעה המשוקללת הטובה ביותר ע"פ החישוב הבא:

2.4.1 המשתתף במכרז העומד בכל הדרישות המנדטוריות אשר הגיש את הצעת המחיר הנמוכה ביותר להודעה, פריט 1, יקבל את מלוא ה- 90%.

2.4.2 יתר המשתתפים במכרז יקבלו ציון יחסי בהתאם להצעת המחיר שהגישו עבור פריט 1.

2.4.3 אופן החישוב עבור התכונות האופציונליות המופיעות כפריט מס' 2 בטופס הצעת המחיר בנספח 7 למכרז/נספח ג' לחוזה ומפורטות בסעיף 1.2 בנספח ב' לחוזה במפרט הטכני ומסומנות ב"O", יחושב כאמור בסעיף 2.3 לעיל.

2.4.4 המשתתף במכרז בעל האחוז המשוקלל (מחיר + תכונות אופציונליות) הגבוה ביותר הינו הזוכה במכרז.

3. כללי

3.1 צורת חישוב אורך הודעת SMS הכוללת שדות משתנים, שמות קצרים וארוכים - החיוב הינו בפועל לפי הערכים האמיתיים של השדות המשתנים. חיוב הודעת SMS אחת זו הינה בפועל עבור עד 100 תווים.

3.2 המחיר להודעת SMS יהיה קבוע לכל תקופת ההתקשרות.

3.3 עבור פיתוח התכונות הנדרשות (MI) המפורט בנספח ב' לחוזה - המפרט הטכני (סעיף 1.2), ישולם סך של 15,000 ₪ בתוספת מע"מ כחוק, כקבוע בסעיף 6 לנספח א לחוזה.

3.4 המחיר להודעה יכלול את כל ההוצאות הישירות והעקיפות הנדרשות לביצוע השרות, למעט תשלום חד פעמי כאמור בסעיף 3.3 לעיל ובכללם:

3.4.1 הוצאות הקמת השירות והממשקים.

3.4.2 פיתוח עבור התאמת ממשקי הספק למערכת בעירייה כך שכל התכונות הפונקציונליות המוגדרת בטבלת ממשקים כמופיעות בנספח 10 למכרז (הטבלה הראשונה - דרישות חובה MI) יעבדו מול מערכות העירייה בצורה ידידותית, לשביעות רצון העירייה באופן הבא:
בכל מקום שיש ממשק ממערכות העירייה למערכת ההפצה, בפעולת בקשת



- המשלוח ממערכת העיריה, הבקשה תעשה בגישה ואיטרציה אחת קלה וידידותית. כמו כן פעולת קבלת סטטוסים ודוחות ממערכת הפצה תעשה בגישה ואיטרציה אחת קלה וידידותית.
- 3.4.3. שירות ותמיכה על פי תנאי השירות המפורטים בסעיף 7 בנספח א' לחוזה – תנאים מיוחדים להתקשרות.
- 3.4.4. הדרכה על פי דרישות ההדרכה המפורטים בסעיפים 11 ו- 12 בנספח א' לחוזה – תנאים מיוחדים להתקשרות.
- 3.4.5. קליטת קבצים ידניים של הודעות ונמענים שיסופקו ע"י היחידה והטענתו לתוך המערכת, כמופיע בסעיף 7.16 בנספח א' לחוזה- תנאים מיוחדים להתקשרות.
- 3.4.6. המחיר להודעה כולל 4 קווים וירטואליים בארץ.

**טופס הצעת המחיר - נספח 7 למכרז/נספח ג' לחוזה
מכרז מסגרת פומבי מס' 157/16 - הפצת מסרונים**

לאחר שעיינו ובחנו את מסמכי המכרז, תנאיו ונספחיו, הננו מסכימים לספק את השרות בתנאי המכרז והחוזה על נספחיהם, במחיר המפורט בטבלה שלהלן:

| יש לענות כן/לא לתכונות האופציונאליות | מחיר בש"ח לא כולל מע"מ (מחיר ההודעה לא יעלה על 0.03 ₪, לא כולל מע"מ) | מקדם לצרכי שקלול הצעה בלבד | נושא | |
|--------------------------------------|--|----------------------------|--|---|
| | | 90.00% | מחיר להודעת SMS אחת בהתאם לדרישות המפורטות במכרז ובחוזה על נספחיהם. | פריט מס' 1 |
| | | 3.5% | יכולת לדעת ספציפית מי לחץ על הלינק במסרון באמצעות המנגנון בדף הנחיתה באתר העירייה או באתר הספק - סעיף 1.5.34.5 למפרט הטכני, נספח ב' למכרז. | פריט מס' 2 תכונות אופציונאליות (O) |
| | | 2.0% | דיווח סטטוס מורחב של פתיחת המסרון ולחיצה על לינק (התקבל/נקרא/נמחק/ננקטה פעולה ועוד) - סעיף 1.8.3.10 למפרט הטכני, נספח ב' למכרז. | |
| | | 1.5% | הפסקה של X שעות לאחר משלוח % נבחר מהרשימה לצורך לימוד תוצאות המשלוח לפני המשך - סעיף 1.5.24.5 למפרט הטכני, נספח ב' למכרז. | |
| | | 1.0% | תמיכה במשלוח במספר שפות על פי קוד מגדיר בפרטי הנמען (אנגלית, ערבית, רוסית) - סעיף 1.5.30 למפרט הטכני, נספח ב' למכרז. | |
| | | 1.0% | אפשרות לנמען לבחור תשובה מתפריט ולעירייה קבלת משוב חוזר על בחירתו של כל נמען באונליין - סעיף 1.7.9.1 למפרט הטכני, נספח ב' למכרז. | |
| | | 1.0% | צרוף קוד אישי לכל משלוח לשימוש הנמען שיאפשר לעירייה לזהות את מאפייני הנמען ולבצע ניתוחי שימוש והצלחה לקמפיינים השונים - סעיף 1.7.7 למפרט הטכני, נספח ב' למכרז. | |
| | | 100.00% | | |

* המחיר לפריט 1 בטבלה כולל הן את כל דרישות הסף - דרישות החובה והן את כל התכונות האופציונליות שהוגדרו כ-"O" בסעיף 1.2 למפרט הטכני/נספח ב' לחוזה, ככל ואלה פורטו או לא פורטו על ידי המשתתף במכרז בהצעתו, כולן או מקצתן, ואו יפותחו על ידו במהלך תקופת ההתקשרות. מחיר זה יהיה סופי ולא תשולם ע"י העירייה כל תוספת תשלום כל שהיא עבור כל תכונה אופציונלית המפורטת באות "O" בסעיף 1.2 לנספח ב לחוזה/המפרט הטכני.

חתימה וחותמת של המשתתף במכרז

תאריך



נספח 8 למכרז

תאריך: _____

לכבוד
עיריית תל אביב יפו

הנדון: אישור להוכחת הניסיון הנדרש בתנאי הסף שבסעיף 3.1 לפרק ג' במכרז

הריני לאשר כי _____ ביצע עבורי _____
(שם המשתתף במכרז) (שם הגוף/התאגיד/החברה/המוסד להלן: "המזמין")

שירותי משלוח הודעות SMS לספקי התקשורת הסלולרית הקיימים בשנים 2014 ו-2015, תוך שימוש בממשק דו כווני בו מתקבלות רשומות קמפיינים להפצה בזמן אמת ממערכת הארגון ב-Batch, ומערכות הארגון מקבלות אינדיקציה בזמן אמת של סטטוס ההפצה ותוצאות ההפצה כמפורט להלן:

בשנת 2014 משלוח _____ הודעות SMS.
(מס' הודעות)

בשנת 2015 משלוח _____ הודעות SMS.
(מס' הודעות)

בברכה,

(חתימה)

שם המאשר מטעם המזמין

תפקיד _____
חותמת החברה _____
טלפון _____
תאריך _____

* יש להגיש לפחות שלושה לקוחות/ מזמינים. יש למלא הטופס בנפרד לכל לקוח/ מזמין.

נספח 9 למכרז - רשימת אנשי קשר

טבלה 1 - אנשי קשר

| שם | תפקיד | מספר טלפון | טלפון נייד | דואר אלקטרוני | מספר פקס |
|----|--------------------------------|------------|------------|---------------|----------|
| | מנכ"ל | | | | |
| | סמנכ"ל | | | | |
| | איש קשר להזמנות | | | | |
| | הנהלת חשבונות | | | | |
| | תמיכה | | | | |
| | מנהל תיק לקוח- איש קשר 1 | | | | |
| | | | | | |

טבלה 2 - רשימת עובדי ספק מורשי אבטחת מידע כמופיע בנספח ב-1 לחוזה

| שם | תפקיד | מספר טלפון | טלפון נייד | דואר אלקטרוני | מספר פקס |
|----|-------|------------|------------|---------------|----------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

שם המשתתף במכרז _____

חתימה וחותמת של המשתתף במכרז _____

תאריך _____

נספח מס' 10 למכרז -

להוכחת תנאי סף 3.2 בפרק ג למכרז -

דרישות פונקציונליות, דרישות החובה לשירות המוצע

אני _____ נושא ת.ז. מספר _____ לאחר
שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר
בזאת בכתב כדלקמן:

הנני משמש כ - _____ אצל _____
(שם מורשה חתימה מטעם המשתתף במכרז)

והנני מוסמך להצהיר בשמו ולחייבו.

תצהירי זה ניתן בתמיכה לצורך עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.2 לפרק ג'
למסמכי מכרז מס' _____ להפצת הודעות SMS.

המשתתף במכרז מתחייב כי ככל שיזכה במכרז, יכלול בשירות המוצע על ידו בהצעתו את כל התכונות
המופיעות בטבלאות שלהלן במלואן בהתאם למפורט מטה. המשתתף במכרז יפרט בעמודה קיים -
כן/לא.

אי מילוי של כל השורות בעמודת "קיים - כן/לא" בטבלה בתשובה חיובית (דהיינו, כן או קיים)
תגרום לפסילת ההצעה על הסף.

דרישות חובה - מנדטוריות שאינן MI במפרט הטכני

מובהר בזאת כי כל הסעיפים הנמצאים בטבלה שלהלן הינם דרישה פונקציונליות מנדטוריות אשר
חובה שיעבדו כולן עם מועד חתימת החוזה על ידי הזוכה במכרז.

| קיים - כן/ לא | סעיף דרישה כמופיע במפרט הטכני |
|---------------|-------------------------------|
| | 1.3 |
| | 1.4 |
| | 1.5.1-1.5.13 |
| | 1.5.24 למעט ס' 1.5.24.5 |
| | 1.5.17-1.5.20 |
| | 1.5.25-1.5.28 |
| | 1.5.31-1.5.33 |
| | 1.5.35-1.5.37 |
| | 1.6.1-1.6.2 |
| | 1.6.3.1-1.6.3.2 |
| | 1.6.4-1.6.6 |
| | 1.6.8 |
| | 1.7.1-1.7.6 |
| | 1.7.10-1.7.12 |
| | 1.7.13 |
| | 1.9 |
| | נספח אבטחת מידע |

דרישות חובה – מנדטוריות המסומנות MI במפרט הטכני :

מובהר בזאת כי כל הסעיפים הנמצאים בטבלה שלהלן הינם דרישות פונקציונליות מנדטוריות אשר חובה שיעבדו כולן בהתאם למועדים הקבועים בחוזה בכלל ובסעיף 3.4 לנספח א' לחוזה בפרט (תוך 30 ימים מיום חתימת החוזה).

| קיים מלא כן/לא | סעיף דרישה כמופיע במפרט הטכני | הדרישה לממשק |
|-------------------|--|--|
| | 1.1.5.4.1 1.5.14 1.5.15 1.5.16 | העברת כל פרטי הקמפיין |
| | 1.1.5.4.2 1.8.3 1.8.5 1.8.6 | העברת כל פרטי ההודעה והסטטוסים השונים שלה |
| | 1.1.5.4.1 1.5.21 1.5.22 1.5.23 1.5.24 (למעט תת סעיף 5) 1.5.26 | פרטי תיומון קמפיין כולל ימים, שעות, חודשים, ימים מיוחדים, סיום קמפיין וכי' |
| | 1.6.7 | משלוח ניסיון בכל קמפיין לנמען יחיד או קבוצת בדיקה לפני הפעלת כל קמפיין |
| | 1.5.15 1.5.29 | שילוב שדות דינמיים (שם הנמען ופרטים אישיים נוספים) במסר כללי שישלח לכולם |
| | 1.1.5.4.2 1.8.1 1.8.2 | העברת פרטי סטטוס הקמפיין |
| | 1.1.5.2.2 1.8.4 | כל הסטטוסים השונים של כל סיבות שגיאה או סיבות כישלון |
| | 1.6.3.3 | רשימה שחורה-המערכת תאפשר יצוא של קובץ עם כל המספרים החסומים במערכת המשתמש בפורמט שיקלט על ידי מערכת CRM העירונית אשר תעדכן בה את כל המספרים. איחוד הרשימות מהספק ומהעירייה יעשה לפחות פעם ביום, כך שניתן לבדוק בדיקה מלאה בשתי המערכות אם מספר מסוים חסום או לא ולשנות סטטוס זה. |



אני מצהיר כי השם דלעיל הוא שמי, החתימה דלמטה היא חתימתי, וכי תוכן תצהירי זה אמת.

חתימת וחותמת המצהיר

תאריך

אני, הח"מ _____, עו"ד, מאשר בזאת כי ביום _____ הופיע בפני מר/ גב'
_____ מספר זהות _____, המורשה לחתום בשם
_____ ולאחר שהזהרתי אותה/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהיה/תהיה
(שם המשתתף במכרז)

צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה, אישר/ה את נכונות הפרטים אשר מולאו
בטבלת סעיפי החובה למערכת המוצעת להוכחת תנאי סף בסעיף 3.2 דרישות פונקציונליות, דרישות
החובה, וחתם/ה בפני, וכן אישר/ה את נכונות הצהרותיו/ה הנ"ל וחתם/ה עליהן בפני.

חתימה וחותמת עו"ד

תאריך

נספח ד - הצהרת עובד חברה / ספק על שמירת סודיות

אני _____ ת.ז. _____ עובד בחברת _____

(להלן – "הספק")

מצהיר ומתחייב בזה, כלפי עיריית תל – אביב – יפו או כלפי הספק :

1. לא לגלות, להראות או למסור, בין במשך תקופת העסקתי ע"י הספק ובן לאחר מכן, לאף אדם או גוף, שום סודות מסחריים, או אחרים של עיריית תל אביב יפו או של הספק ושום מידע הנוגע לעיריית תל אביב - יפו או הספק בכלל ולעניין בקשה להצעת המחיר (להלן – ההצעה), בפרט, או שום מידע הקשורים במישרין או בעקיפין ברכושן, עסקיהן, ענייניהן, לקוחותיהן, ספקיהן והאנשים או הגופים הקשורים בעיריית תל אביב יפו או הספק או הבאים עימיהן במגע, ולרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, נושאי מחקר ופיתוח של עיריית תל אביב יפו או הספק, שיטות ייצור, תהליכים, מחירים, תחשיבים, תנאי התקשרות עם לקוחות וספקים, שרטוטים מסמכים וסודות, וזאת בין שהסודות והאינפורמציה האמורים הגיעו אלי כתוצאה מהעסקה ע"י הספק או במתן שירותים ובין שהגיעו לידיעתי בכל אופן אחר שהוא.
2. לא לעשות כל שימוש במידע כאמור לעיל שלא למטרות ביצועה של העבודה נושא החוזה שנמסרה לביצועי על ידי עיריית תל אביב יפו או הספק, כולל ביצוע שיכפולים, העתקים, וכו', שלא למטרות אלה.
3. לא לעשות כל שימוש במידע או בחלק ממנו שהגיע לידי בקשר (בין שבמישרין ובין שבעקיפין) עם ביצוע העבודה נושא המכרז משך תקופת העסקתי אצל הספק, לרבות רשימת מספרי טלפונים.
4. כי ידוע לי שאי מילוי ההתחייבות כלפי עיריית תל אביב יפו על פי הצהרה זו יכולה להוות עבירה על חוק העונשין, התשל"ז – 1977.
5. כי ידוע לי שהעברת מידע כאמור בסעיף 1 ו/או 2 ו/או 3 לעיל, למאן דהו, ללא אישור בכתב מעיריית תל אביב יפו, עלול להסב לעיריית תל אביב יפו נזקים כלכליים משמעותיים ביותר.
6. התחייבות זו תמשיך לחול אף לאחר תום תקופת החוזה האמור. התחייבות זו לא תחול על מידע שהוא מבחינת נחלת הציבור.

שם הספק : _____ שם העובד : _____

מס' ת.ז. עובד : _____ חתימת העובד : _____

תאריך : _____

נספח ד לחוזה
הצהרת סודיות

מכרז מסגרת פומבי
מס' 157/16
הפצת הודעות SMS

עיריית תל אביב - יפו
אגף מיחשוב ומערכות
מידע



2171\215\1