



עיריית תל אביב- יפו

אגף מחשוב ומערכות מידע

מכרז מסגרת פומבי

מס' 60/2019

להפצת 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 **30/01/2020** עד השעה **14:00**.
3. **כנס משתתפים במכרז**
כנס משתתפים במכרז יתקיים בתאריך **07/01/2020** בשעה **13:00**.
מקום מפגש: עיריית תל-אביב-יפו, אגף מחשוב ומ"מ, רח' אנטוקולסקי 4, (כניסה מרח' שטרוק 16), חדר ישיבות ארז (קומה 1).
4. **שאלות הבהרה**
שאלות ובקשה להבהרות יש להעביר לדואר אלקטרוני:
reznik_a@mail.tel-aviv.gov.il
לא תתקבלנה שאלות לאחר תאריך **15/01/2020** בשעה **14:00**.
5. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש באתר האינטרנט של עיריית ת"א- יפו (<https://www.tel-aviv.gov.il>) שירותים < מכרזים ודרושים > מכרזי מתן שירותים, עבודה קבלנית ורכש) תמורת סך של 300 ₪ שלא יוחזרו בכל מקרה.
יש להדפיס את חוברות המכרז מהאתר העירוני ולהגיש בהתאם לקבוע בפרק ב' בחוברת המכרז.
לפרטים ניתן לפנות לגב' אביטל רזניק reznik_a@mail.tel-aviv.gov.il.
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, אין צורך להגיש את מסמך הצעת המחיר (נספח 7 למכרז) במעטפה נפרדת.

פרק ב' – תנאי המכרז

- 1. הגדרות**
- 1.1 העירייה - עיריית תל אביב-יפו.**
- 1.2 הועדה - 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".**
- 2.12 הנוסח המחייב של המכרז הנו הנוסח המופיע באתר האינטרנט העירוני ובמשרדי העירייה. יודגש ויובהר כי לא יהיה כל תוקף לכל שינוי ו/או עדכון ו/או תוספת שיערכו במסמכי המכרז, והם לא יחייבו את העירייה, למעט השינויים והעדכונים שנמסרו ע"י העירייה במסגרת הליכי המכרז.**

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 מבוללת כדין, להבטחת קיום התחייבויותיו בהצעתו.
- 3.5. על המשתתף במכרז לעמוד בכל תנאי הסף המפורטים בפרק ג' - הקריטריונים לבחינת ההצעות.
- 3.6. על המשתתף במכרז לצרף להצעתו קבלה המאשרת את רכישת מסמכי המכרז.

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 מבוללת כחוק או ערבות מחברת ביטוח מבוללת 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 מבוללות 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 יחתום 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 ידפיס ויגיש לעירייה את חוברות המכרז עם הנספחים והמסמכים הנדרשים, בשני העתקים זהים, על גבי הטפסים המיועדים לכך, במעטפה עליה ידביק את הדף המצורף בסוף פרק זה – דף מעטפה למכרז.
- 7.2. מסמך הצעת המחיר עצמו (נספח 7 למכרז) יוגש במעטפה נפרדת, 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 ידנית**, 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 מבוטלת 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, התשלום-1976. תדפיס ממאגר המידע של רשות המיסים, בדבר עמידתו בתנאי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשלום-1976, בצירוף הצהרתו המאמתת פרטי תדפיס זה.
 - מסמך הצעת המחיר לביצוע העבודה/ הספקת הטובין, חתום ע"י המשתתף במכרז, המצורף בנספח מס' 7 למכרז.
 - קבלה המאשרת את רכישת מסמכי המכרז.
 - 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 לאחר 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 יחושב 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 הספקים/ 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 הוועדה. 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, חתום 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 בהתחייבותיו בסעיפים קטנים 9.2, 9.3 ו- 9.4 לעיל ו/או לא ימציא ערבות לחוזה כנדרש בסעיף 6.9 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.

לכבוד

ועדת המכרזים

עיריית תל אביב - יפו

בניין העירייה – רחוב אבן גבירול 69 תל אביב - יפו 6416201

קומת מפלס הרחוב (1-) חדר 17, במשרד שירותי הדואר העירוניים

60/2019

מכרז פומבי / זוטא מס'

מכרז מסגרת פומבי להפצת הודעות SMS

שם המכרז

14:00

עד שעה

30.01.2020

התאריך האחרון להגשת הצעות

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 הינו 7500 ₪.
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 המשתתף במכרז הנו יצרן ו/או הבעלים של המערכת בישראל שבאמצעותה יסופק השירות או שהנו ספק מורשה ומוסמך על ידי הבעלים של המערכת להציע ללקוחות בישראל את השירות באמצעות מערכת זו.
 - 3.2 למערכת קיים ממשק למשלוח הודעות SMS מול לפחות 2 ספקי תקשורת הקווית והמובייל במדינת ישראל, אשר הן בעלות רישיון רט"ן כללי אחוד/כללי מפ"א.
 - 3.3 על המשתתף במכרז להציג ניסיון מוכח במשלוח הודעות SMS אצל לפחות 3 לקוחות פעילים בהיקף של לפחות 10,000,000 הודעות SMS לשנה לכל לקוח ובאמצעות המערכת שבאמצעותה יסופק השירות במהלך השנים 2017 ו-2018.
 - 3.4 במועד הגשת ההצעות, לא תלויה כנגד המשתתף במכרז הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המשתתף במכרז "כעסק חיי", או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המשתתף במכרז להמשיך ולהתקיים כ"עסק חיי".
4. **מסמכים מצורפים**
על המשתתפים במכרז לצרף את המסמכים המתאימים המעידים על עמידתם, בתנאי הסף שפורטו לעיל, במועד האחרון להגשת ההצעות, לרבות:
 - 4.1 הצהרת המשתתף במכרז כי הנו יצרן ו/או הבעלים של המערכת שבאמצעותה יסופק השירות או לחילופין הנו ספק מורשה של יצרן המערכת ואת ניסיונו של המשתתף במכרז כמפורט בסעיפים 3.1-3.3 לעיל בדוגמת נספח 8 למכרז.
 - 4.2 אישור רו"ח בדבר היעדר הערת "עסק חיי" כמפורט בתנאי סף הקבוע בסעיף 3.4 לעיל (ראה נספח 10 למכרז).

5. היקף ההתקשרות

- 5.1 העירייה שלחה בשנה שקדמה לפרסום המכרז כ- 14,000,000 הודעות SMS בארץ לשנה, כמו כן, העירייה לא שלחה בשנה שקדמה לפרסום המכרז הודעות SMS לחו"ל. 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 המחיר שהציע, או לכל תביעה אחרת והמשתתף במכרז מוותר על טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד העירייה במידה וירכשו / לא יירכשו שירותים 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 לבקר באתרי הלקוחות אותם ציין המשתתף במכרז לצורך עמידתו בתנאי הסף שבסעיף 3.3 לעיל וזאת על מנת להתרשם מהתקנה והפעלה אמיתית של המערכת, התאמת האתר לדרישות המכרז והחוזה, ועל מנת לבחון את היישום והפונקציונליות באתר ביחס לדרישות המכרז והחוזה.

עיריית תל אביב יפו

חוזה להפצת הודעות SMS

חוזה

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

בין

עיריית תל-אביב-יפו
להלן - העירייה

מצד אחד

לבין

ח.פ.
להלן - הספק

מצד שני

הואיל והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' 60/2019 (להלן: "המכרז") בתאריך 31.12.2019 לקבלת הצעות לביצוע עבודה ו/או שירותים ו/או אספקת טובין, כמפורט בנספח א', בנספח ב' או במפרט הטכני לחוזה זה, שכותרתם "הפצת הודעות SMS" ויכוננו להלן - "דרישות מקצועיות".

והואיל והספק נענה לבקשה והציע הצעתו במסמך המפורט בנספח ג' שכותרתו "טופס הצעת המחיר" מתאריך 30.01.2020 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.
- 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 חלקן, 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 לאחר 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, בצרף 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.
- 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 בהתאם למועד הקבוע בחוק מוסר תשלומים לספקים, התשע"ז-2017 או כל חוק אחר שיבוא במקומו לעניין זה (להלן: "חוק מוסר תשלומים לספקים"). החשבון ישולם ללא כל תוספת שהיא, בניכוי הסכומים שהעירייה חייבת בניכויים על פי כל דין.
- 10.3. מובהר בזאת, כי הספק מחוייב לצרף לחשבון את כל הנתונים ו/או המסמכים, בהתאם לנדרש עפ"י החוזה על נספחיו, וכי העירייה תהא זכאית לעכב ו/או להחזיר חשבון שהוגש שלא כנדרש, בהתאם לקבוע בחוק מוסר תשלומים לספקים.
- 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 הספקת העבודה ו/או מתן השירותים ו/או הספקת 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 הספקות 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.
- 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, 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 שבחווה זה על ידי עובדים/אחרים 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, חבלה, 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 הניזוקים) לפי המקרה, בכל דמי הנזק שיגיעו לה/להם. הספק משחרר לחלוטין ומראש את העירייה, עובדיה, שלוחיה ואת מי שבא מטעמה מכל אחריות וחבות לכל ובגין כל תאונה, חבלה או נזק כנ"ל 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

ובחלקים 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 הנזכרות 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 חתום 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 ע"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 חלה 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" – מנהלת אגף מחשוב ומערכות מידע בעירייה או מי מטעמה.

"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 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.

"קמפיין" – סדרה של הודעות SMS לפרסום בתקופת זמן מסוימת ולשם מטרה מוגדרת.

2. ערבות

גובה הערבות לחוזה הינו 15,000 ₪.

3. לוחות זמנים

הספק מתחייב לעמוד במועדי הספקת השרות, כמפורט להלן:

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 אוטומטי 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 אוטומטי ממערכת SMS 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 קמפינים 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.

3.5 לא עמד הספק במועדי הספקת השרות 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 בשנה הראשונה.
- 4.2 בתחילת כל שנת התקשרות עם הספק (החל מהשנה השנייה), יוצמדו המחירים למדד המחירים לצרכן, הידוע במועד תחילת ההארכה של אותה שנת התקשרות ויהיו קבועים במהלך השנה. מובהר בזאת כי במשך השנה לא תהיינה כל הצמדות.
- 4.3 המדד הבסיסי לחישוב עדכון המחיר יהיה מדד המחירים לצרכן הידוע במועד האחרון להגשת הצעות למכרז.
- 4.4 מובהר כי המחירים יותאמו בתחילת כל שנת ההתקשרות, כלפי מעלה או מטה, בהתאם לתנודות המדד.
- 4.5 התשלום למשלוח הודעות SMS, יהיה מחיר אחיד ללא תלות ברשת בה הנמען מנוי על פי המחירים המופיעים בנספח ג' לחוזה בטופס הצעת המחיר.

5. תקופת ההתקשרות

- 5.1 על אף האמור בסעיף 4.1 לחוזה, תקופת ההתקשרות עם הספק תהיה לשנתיים מיום חתימת החוזה.
- 5.2 העירייה תהא רשאית, במהלך תקופת ההתקשרות ובטרם מימוש הזכות להארכתה, לנהל משא ומתן עם הספק לקבלת הנחה על המחירים שהוצעו על-ידו בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה.

6. התשלום - בנוסף על האמור בחוזה

- 6.1 **העירייה רשאית להזמין 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 ו/או בפריט מס' 2 כמופיע בטופס הצעת המחיר, בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה.
- 6.2 לא יתבצע תשלום עבור הודעת SMS ששליחתה נכשלה.
- 6.3 הספק יגיש חשבוניות במתכונת שתדרש ע"י העירייה עבור כל כמות הודעות SMS

שהוזמנה.

6.4 היחידה תטביע חותמת תאריך על גבי החשבונית ביום הגעתה. תאריך זה יהיה תאריך קבלת החשבונית.

6.5 לתמורה שתשולם לספק, יתווסף מע"מ כחוק.

6.6 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.

6.7 על אף האמור בסעיף 6.3 לעיל, העירייה שומרת לעצמה את הזכות לנהל את ההזמנות/חשבוניות באופן ריכוזי מול הספק ולא ניהול ע"י יחידות הקצה מול הספק.

6.8 לצורך ניהול החשבוניות יובהר כי המנהל יסכם עם הספק את קביעת שמות קוד ליחידות החיוב המשתמשות, שמות קוד לקוח, סיסמאות, שמות אנשי קשר, שליחת מייל יומי לכל יחידה על יתרת הודעות בחשבון, התראה לפני סיום חבילת הודעות, תדירות עדכון התראות, אופן פרוט השאילתות שיבוצעו ופירוט נוסף בהתאם לדרישת המנהל.

6.9 ככל שידרשו פיתוחים של ממשקים שאינם קיימים תשלם העירייה לספק סך של עד 30,000 ₪ בתוספת מע"מ באופן חד פעמי לכל תקופת ההתקשרות, ובהתאם לשיקול דעתה ובהתאם לבדיקתה המקצועית בדבר עלויות כאמור. הספק ישלים את כל הפיתוחים הנדרשים תוך 30 ימים מיום חתימת החוזה. הספק יבצע כל התאמה והשלמה הנדרשת, כך שהממשק/הפיתוח יעבוד באופן מלא לשביעות רצון המנהל ועל פי החוזה על נספחיו והמפרט הטכני.

7. שרות ותמיכה

7.1 הספק מתחייב ליתן את השרות 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, באמצעות מוקד שירות, בחלון שרות ואחריות בימים א'-ה' בשעות 08:00 עד 17:00.

7.3 מעבר לשעות פעילות המוקד, הספק מתחייב להעמיד לרשות העירייה מערך שירות של איש קשר כונן בימים א' - ה' בין השעות 17:00-22:00 ובימי ו' בין



השעות 8:00 – 14:00.

7.4 הקריאה לשירות תופנה לספק ע"י מוקד השרות למחשבים וטלפוניה של העירייה, או ע"י המנהל או היחידה.

7.5 הספק מתחייב לקבל קריאות שירות טלפונית ו/או הודעות בדואר אלקטרוני בכל שעות שירות התמיכה, כמפורט בסעיף 7.2 ו סעיף 7.3 לעיל.

7.6 הספק מתחייב להעמיד מוקד שירות ולספק טלפון של איש קשר מטעמו שיעמוד לרשות העירייה בכל שעות שירות התמיכה, כמפורט בסעיף 7.2 ו סעיף 7.3 לעיל.

7.7 הספק מתחייב להעביר לעירייה מספרי טלפון ושם איש קשר, לנושא השירות בתקופת השירות (ראה טבלה בנספח 9 למכרז).

7.8 איש הקשר צריך להיות זמין טלפונית ובמייל לביצוע פעולות נדרשות 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 (כלומר, איש הקשר יצטרך להכיר בין היתר את: לקוחות העירייה, ממשקי העירייה, פיתוחים שבוצעו עבור העירייה, הפקת והכרת הדו"חות וכיוצ"ב) בכל הקשור לחוזה זה על נספחיו.

7.9 בכל מקרה של נבצרות איש הקשר, יעמיד הספק איש קשר חלופי ויודיע על כך מידית וללא שיהוי למנהל מערכת SMS בעירייה תוך מסירת פרטי איש הקשר החלופי. איש הקשר יהיה בעל ידע מלא בממשקי אתרי העירייה הרלוונטיים.

7.10 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.

7.11 הספק מתחייב לפתוח חשבון משתמש חדש / לעדכן קיים, בעת קבלת הזמנה מהעירייה ע"פ חלון הזמן הבא :

- אם הזמנה התקבלה החל משעה 8:00 בבוקר ועד שעה 13:00, באותו יום עסקים.
- אם ההזמנה התקבלה לאחר השעה 13:00, עד השעה 10:00 ביום העסקים הבא.

7.12 זמן לפתרון תקלות ותמיכה :

7.12.1 הספק מתחייב לקבל פנייה ולתת שירות/ מענה באופן הבא: טלפונית

ו/או הודעות בדואר אלקטרוני ו/או הודעת SMS מהעירייה, ולתת שירות/ מענה 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.

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

7.12.3. עם תיקון התקלה ידווח הספק במייל למוקד השרות למחשבים וטלפוניה של העירייה ולמנהל וליחידה על סיום הטיפול בתקלה. עבור תקלות מורכבות ו/או קריטיות שאורכות מעבר לזמנים המקובלים, ישלח עדכון מידי במייל למנהל.

7.13 תיק תיעוד

7.13.1. 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.

7.13.2. איחר הספק במועדי הספקת התיעוד הנדרש ע"פ סעיף 7.13.1, ללא אישור המנהל, מראש ובכתב, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך 50 שקל לכל יום איחור עד להשלמת הליך התיעוד לשביעותה המלאה של העירייה ואישורה בכתב.

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

7.15. כל השבתה יזומה של השירות לצורך שדרוג ו/או טיפול מערכתי יתואם מראש עם העירייה לפחות שבועיים מראש.

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 וטלפניה 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 לפי דרישת העירייה, הספק יידרש לשלוח למנהל המערכת בעירייה דוח חודשי עדכני של יחידות העירוניות, לפי הדרישה, עבור תקופת הזמן המבוקשת, והכולל לפחות את הנתונים הבאים :

- שם יחידה (שם החשבון שהוגדר ע"י מנהל המערכת בעירייה).
- סוג ממשק- ידני/ אוטמטי.
- סוג ממשק אוטומטי.
- פרוט 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 תאגידי עירוניים

הספק מצהיר כי ידוע לו כי חברות ותאגידי עירוניים, לרבות תאגיד המים "מי אביבים (2010) בע"מ", 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:

9.2 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 ולמערכת לא קיימת תכונה 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 ועפ"י בקשת העירייה, יבצע הספק ללא עלות נוספת 3 הדרכות פרונטליות באתר העירייה של עד 6 שעות, לכל הדרכה, על אופן הפעלת השירות. 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) וינתן הסבר על אופן השימוש במדריך ללא עלות.

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 יובהר כי גם הכנת העזרים וכלי הדרכה, לרבות מצגות וכו', יבוצעו ע"י הספק ועל חשבונו ובגינם לא תשולם כל תמורה נוספת.

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.

13. איש קשר

- 13.1 על הספק להעביר לעירייה שם ודרכי התקשרות (טלפון בעבודה, טלפון נייד ודואר אלקטרוני) של איש קשר שיעבוד מול העירייה.
- 13.2 איש הקשר ירכז את כל פעילות הספק מול העירייה בבחינת "single point of contact". למען הסר ספק איש קשר זה יהיה אחראי הן על נושא השירות והן בנושא תקלות ויתן מענה מלא לכל הבקשות בקשר למערכת וממשקיה. איש הקשר יהיה בעל ידע מלא באתר העירייה ותיעוד אתר העירייה (כלומר, איש הקשר יצטרך להכיר בין היתר את: לקוחות העירייה, ממשקי העירייה, פיתוחים שבוצעו עבור העירייה, הפקת והכרת הדו"חות וכיוצ"ב) וכל נושא אחר הקיים בין העירייה לספק.
- 13.3 בכל מקרה של נבצרות איש הקשר, יעמיד הספק, באישורו של המנהל, איש קשר חלופי ויעביר את פרטיו לעירייה, המנהל ראשי לפסול איש קשר שלא עומד בדרישות לחוזה זה.
- 13.4 הספק יעביר לעירייה עם חתימת החוזה ויעדכן באופן שוטף את מספרי הטלפון ושמות אנשי הקשר, לנושא השירות בתקופת האחריות. 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 בסמוך לאחר חתימת החוזה רשימה של בעלי תפקידים בכירים אצל הספק אשר יהיו זמינים לפניית דחופות בנושא תיקון תקלות ו/או רמת שירות אשר לא מטופלות בהתאם לקבוע בחוזה על נספחיו.
- 13.5 על הספק להעביר לעירייה רשימת אנשי קשר (שם, תפקיד, טלפון בעבודה, טלפון נייד ודואר אלקטרוני), כפי שמופיע בנספח 9 לחוזה.

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

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

15.2 הספק מתחייב לשפות את העירייה בכל מקרה של תביעת צד שלישי הקשורה לזכויות כלשהן הן באופן ישיר והן באופן עקיף לשירות ו/או לכלים המוצעים ו/או משמשים אותו לצורך מתן השירותים נשוא חוזה זה.

15.3 הספק מתחייב כי כל תוכנה שתסופק על-ידו תכלול הרשאה של העירייה להשתמש בכל אופציה ו/או אפליקציה שקיימת ו/או מוצעת על-ידי התוכנה ו/או החומרה כאמור והעירייה לא תדרש לשלם כל תמורה נוספת לספק ו/או צד שלישי כלשהו על-מנת להשתמש ו/או לנצל כל אופציה ו/או אפליקציה כאמור.

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 9 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 וואו שירותי וואו כלי הספק המשמשים לצורך ביצוע העבודות נשוא חוזה זה.

17. תקנות הגנת הפרטיות ושמירה על סודיות

הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, או להביא לידיעת כל גורם, במישרין או בעקיפין, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי, נתונים מכל סוג שהוא שיגיעו לידי או יובא לידיעתו, עובדיו ו/או מי מטעמו במהלך התקשרות זו עם העירייה (להלן: "המידע"), ללא אישור מראש ובכתב של העירייה, ולהחתים את עובדיו ומי מטעמנו על טופס התחייבות לשמירה על סודיות באופן מיידי לפי דרישת העירייה, בהתאם לנוסח המצ"ב כנספח ד'.

18.1 שימוש בנתונים המועברים ע"י עיריית תל אביב לספק:

18.1.1 הספק מתחייב לעבוד בהתאם להנחיות הרשות למשפט, טכנולוגיות ומידע

מס' 2/2011 בדבר שימוש בשירותי מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי, בסעיף 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז – 2017 לרבות אך לא רק:

- א. הנתונים המועברים ע"י העירייה (להלן-המידע) ישמשו אך ורק לביצוע המטרה/ הפעילות המקורית שלשמה הועברו לספק.
- ב. גישה למידע תהיה נתונה אך ורק לעובדי הספק אשר קיבלו הרשאה לכך ואך ורק לצורך ביצוע המטרה/הפעילות המקורית שלשמה הועבר.
- ג. הספק ובעלי הרשאה למידע מטעם הספק יחתמו על מסמך שמירת סודיות המידע בנוסח המצורף כנספח ד' לחוזה.
- ד. הספק לא יעביר את המידע לצד שלישי כלשהו.
- ה. הספק יפריד את הפעילות המבוצעת עבור העירייה בהתאם לחוזה זה, מיתר הפעילויות המבוצעות על ידו.
- ו. הספק ידווח לעירייה באופן שוטף בכל הנוגע לאופן ניהול המידע ועיבודו.
- ז. הספק ידווח לעירייה על כל חריגה בשימוש ו/או בגישה למידע של העירייה ו/או על כל מקרה של חשש לדליפת המידע ו/או אירוע אבטחה.
- ח. לעירייה שמורה הזכות לפקח על פעילותו של הספק בקשר למידע לרבות עריכת ביקורת אצל הספק ובחינת השימוש במידע ואבטחתו.
- ט. מידע אשר הועבר על-ידי העירייה והסתיים השימוש בו לצורך ביצוע המטרה/הפעילות שלשמה הועבר, יימחק ויבוער על ידי הספק.



מכרז מסגרת פומבי
מסי 60/2019
הפצת הודעות SMS

נספח א' - לחוזה
תנאים מיוחדים להתקשרות

עיריית תל אביב – יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

י. עם סיום ההתקשרות יצהיר הספק בפני העירייה על ביצוע פעולות מחיקה וביעור של כלל המידע שהועבר לספק מהעירייה במסגרת ההתקשרות.

* תנאים המפורטים במסמך זה משלימים את החוזה.

נספח ב' לחוזה – מפרט טכני

1. כללי על מערכת הודעות SMS

1.1 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 מנהל התקשורת וההסברה - דיגיתל העובדים עם מערכת CRM

1.1.1.2 פניות הציבור והשירות העירוני - מוקד 106 העובדים עם מערכת
CRM.

1.1.1.3 אגף חניה העובדים עם מערכת ייעודית ובעתיד עם CRM.

1.1.1.4 אגף ארנונה העובדים עם מערכת ייעודית תפעולית.

1.1.1.5 כ-50+ אגפים שונים העובדים עם מערכות ייעודיות של האגפים.

1.1.2 סוגי המשתמשים לפי אופן העבודה והממשק הנדרש:

ככלל, סוגי הממשקים כוללים את הצירופים האפשריים בין אוטומטי
לידני:

1.1.2.1 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.

1.1.2.2 אוטומטי באמצעות ממשק - פרטי הפצה נוצרים ונשמרים

במערכות השונות בעירייה ← העברה לספק באמצעות ממשק ←

החזרת סטטוס משלוח יהיה באונליין מהספק למערכת מקורית

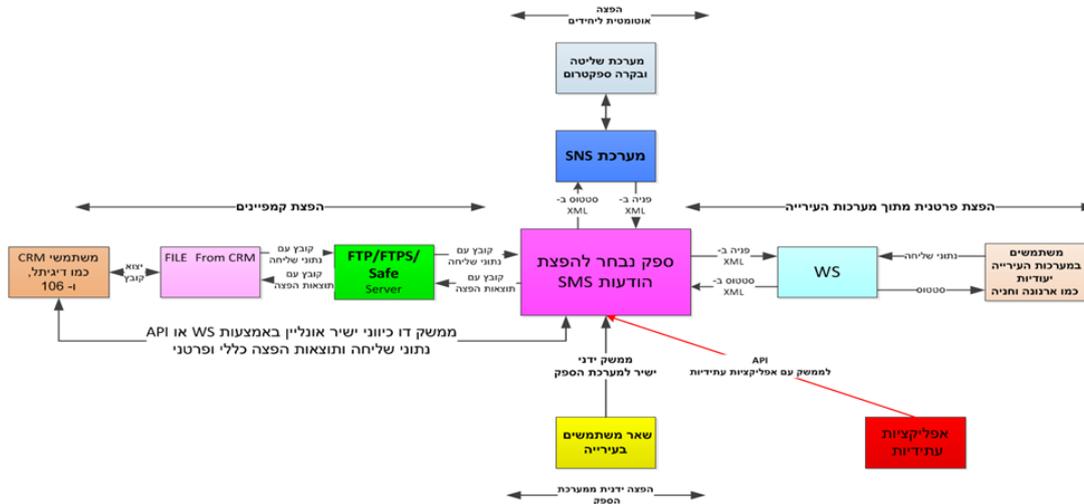
בעירייה ← עדכון סטטוסים ודוחות תמיד אפשרית אצל הספק

גם.

1.1.3 ארכיטקטורת וממשקים

להלן הממשקים העיקריים בין מערכות העירייה והספק:

ממשקים נדרשים מול מערכת הפצת SMS



1.1.3.1 SMS אוטומטי להפצת קמפיינים באמצעות העברת קבצים ו/או

נתונים מתוך מערכת ה CRM ומערכות אחרות – נדרש לדוגמא על ידי דיגיטל ומוקד 106. מערכת ה CRM העירונית משמשת ככלי עבודה עיקרי למשתמשים העיקריים. העברה למערכת הפצת SMS תבוצע באופן אוטומטי באמצעות העברת קבצים ו/או נתונים 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 במרווח זמן קצר של דקות.

1.1.3.2 SMS אוטומטי להפצת קמפיינים באמצעות ממשק אונליין דו

כווני 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 אוטומטי באמצעות ממשק אונליין דו כווני WS- משתמשים

שעובדים עם מערכות ייעודיות לאגפים שלהם מתחברים לספק

באמצעות WS שמותאם למערכות שלהם בצורה זו כיוונית- מוציאים דרישה מפורטת של נתוני שליחה פרטניים (לא קמפיין) ומקבלים סטטוסים ותוצאות שליחה בחזרה.

1.1.3.4 אוטומטי באמצעות ממשק אונליין דרך מערכת SMS - אנשי

מערכות המידע האחראים על השליטה והבקרה, מתחברים לספק דרך מערכת הניתור העירונית SMS שבה מוגדרים החוקים העסקיים להוצאת התראות לרשימות מכותבים מתאימות באופן פרטני (לא קמפיין). הממשק של מערכת ה SMS עם הספק מתבצע 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.

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.

1.1.3.8 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 תהליך נדרש למשלוח הודעות

1.1.4.1 השלבים העיקריים בתהליך:

1.1.4.1.1 הגדרת משתמשים וניהול מערכת- הרשאות, תקציבים,

והגדרות כלליות.

1.1.4.1.2 הכנת רשימת ההפצה - למי תישלח ההודעה וכיצד.

1.1.4.1.3 הכנה למשלוח - ריכוז הנתונים והדרישות לפורמט מוסכם

לקראת העברה לספק.

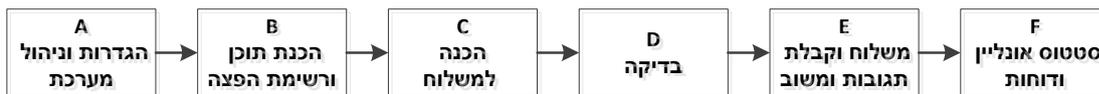
1.1.4.1.4 **בדיקה לפני משלוח** - בדיקת התוכן, רשימת הנמענים, מבנה, תנאי הפצה, מאזן בחשבון.

1.1.4.1.5 **העברת הקובץ/מידע לספק ההפצה** - הפעלת הממשק או העברה לספק או העברתו למחיצה מיועדת בשרת ה-FTPS או בכספת הקיימים בעירייה.

1.1.4.1.6 **משלוח ההודעות** - ביצוע המשלוח בפועל על ידי הספק כולל ניתור ואיסוף מידע מפורט על התוצאות.

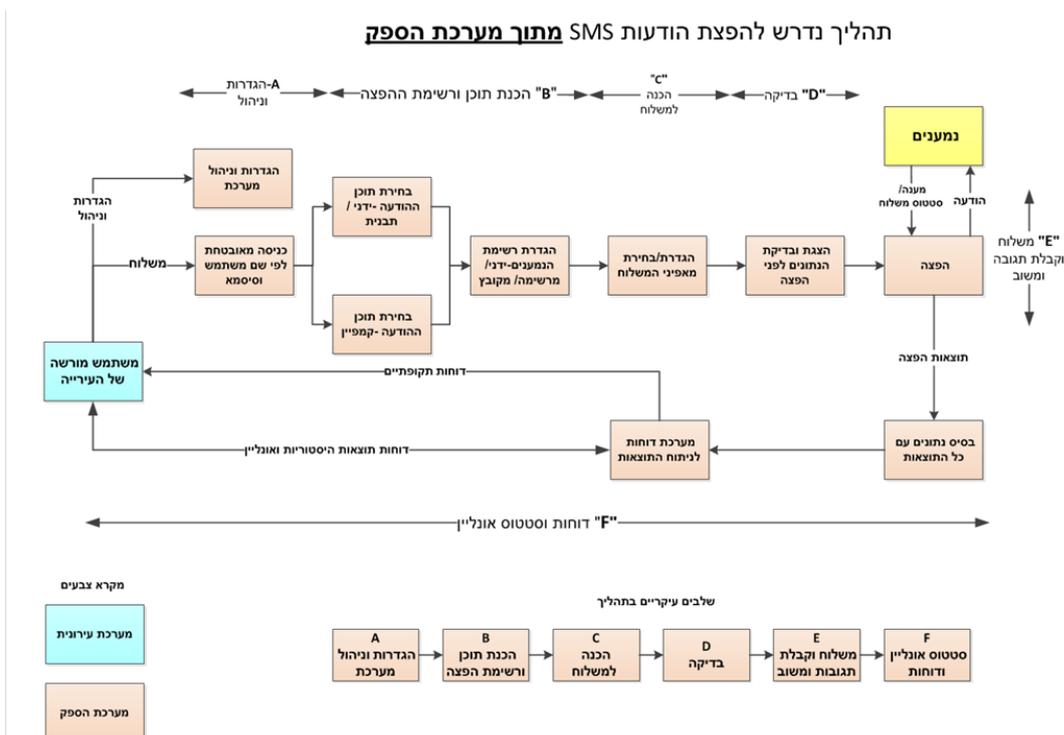
1.1.4.1.7 **הפקת דוחות, חשבוניות ומשוב תיפעולי** – הפקת דוחות אוטומטיים ודוחות מובנים על פי דרישה. לשם הבהרה, ניתן יהיה להפיק את הדוחות גם אצל הספק וגם במערכות העירייה.

שלבים עיקריים בתהליך



2. מימוש תהליכי העבודה בכל סוג ממשק

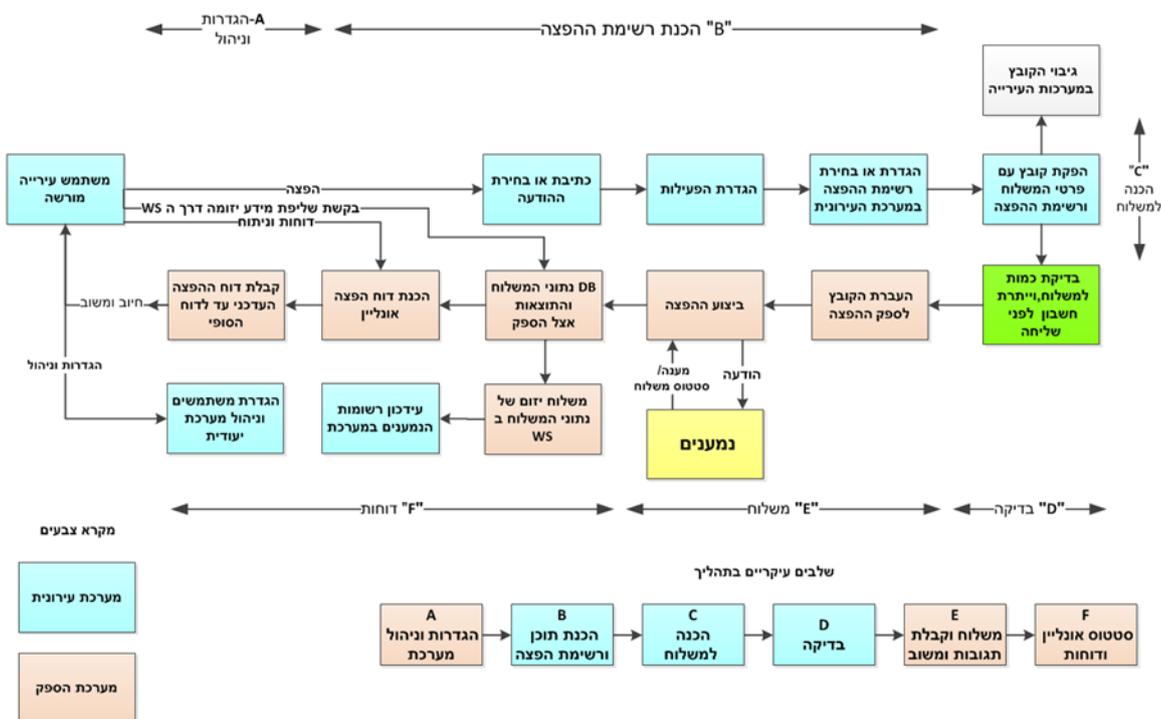
2.1 ממשק ידני



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 קמפיינים שרצים או רצו בעבר לצרכי ניתוח והבנה.

2.2 אוטומטי - באמצעות WS שמופעל מתוך מערכות העירייה

תהליך חדש להפצת הודעות SMS מתוך מערכות יעודיות בעירייה

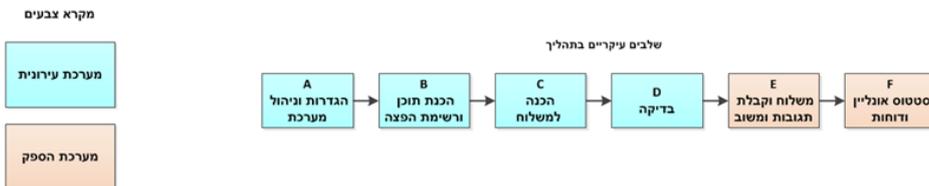
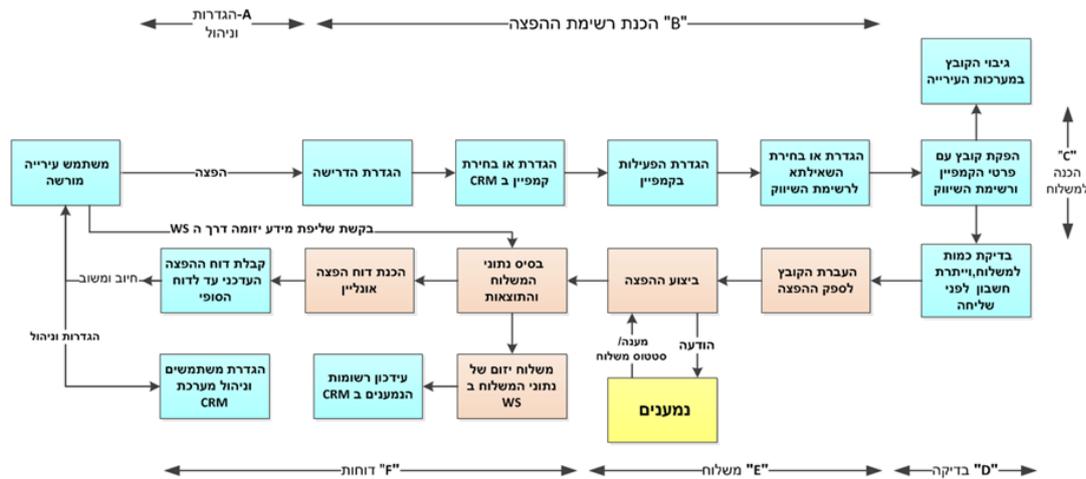


בתהליך זה מרבית הפעילות והמידע נמצאים ונשמרים במערכות העירוניות השונות. המשתמש המורשה נכנס למערכת שלו אשר מקושרת באמצעות WS למערכת של הספק. עם ההרשאות המתאימות ומגדיר משימת הפצה רצויה במערכת הייעודית שלו ומעביר את כל המידע הדרוש להפצה לספק באמצעות ה-W.S.

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

2.4 אוטומטי להפצת קמפיינים ב- Batch מתוך מערכת ה CRM ובכלל

תהליך רצוי להפצת הודעות SMS מתוך ה CRM העירוני



תהליך זה מיועד להפצה של קמפיינים למספר גדול של נמענים בו זמנית. בתהליך זה כל הפעילות והמידע נמצאים ונשמרים במערכת ה- CRM העירונית. המשתמש המורשה נכנס עם ההרשאות המתאימות למערכת ה CRM הכוללת את כל המידע הנדרש להפצת הקמפיין. המשתמש המורשה מגדיר או בוחר משימת הפצה רצויה במערכת ה CRM ומעביר את כל המידע הדרוש להפצה לספק באמצעות הקובץ שמוצר במערכת ה CRM.

העברה למערכת הפצת SMS תבוצע באופן אוטומטי באמצעות העברת קבצים באמצעים כגון FTPS או "כספת" או WS לבחירת משתמש. קבצים מועתקים למחיצה ומשם הספק שולף אותם.

סטטוסים ודוחות יתקבלו ע"י קבצים או באמצעות WS. הספק מעביר למחיצה הנ"ל את קבצי הסטטוס והתוצאות ברמת קמפיין ורמת נמען בודד, אותם שולפת מערכת ה CRM. החזרת סטטוס הפצה ותוצאותיה (כמותי ופרטני) יבוצע בזמן אמת או במרווח זמן קצר של דקות לאחר ביצוע ניסיון שליחת ההודעה לכל הנמענים בקמפיין (בין

שהניסיון הפרטני הצליח ובין שנכשל). סטטוס ההפצה ותוצאותיה ישלחו שוב בסיום הקמפיין (מבחינת זמן סיום המשלוח ו/או לאחר מספר ניסיונות).
תהיה גם אפשרות למערכת העירונית לשלוף את סטטוס ההפצה ותוצאותיה ע"י קריאה ל-WS בכל עת.

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.

2.5 הגדרת השדות שיועברו מהעירייה לספק

נתונים 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 (רגיל, חירום וכו')	מגדיר את השעות בהן לא ניתן לשלוח קמפיין	לדוגמא : קמפיין רגיל בין 08:00 ל-20:00 בימי שישי בין 08:00 – 14:00 קמפיין חירום בכל יום ובכל שעה במקרה של עצירת הקמפיין מכל סיבה שהיא לאחר השעה 22:00, הקמפיין ימשיך אוטומטית למחרת משעה 8:00 ועד לסיומו כפי שהוגדר ע"פ מפיץ הקמפיין
	עדיפות 1-5	אם יצאו מספר קמפיינים יחד, יופצו תחילה אלה בעלי העדיפות הגבוהה יותר	1 - עדיפות גבוהה 5 - עדיפות נמוכה
	ערוץ הפצה (SMS/מייל)	SMS.	קמפיין מייל נשלח בדרך אחרת בעזרת חברה אחרת - תוכנה אחרת
	כותרת הקמפיין		
	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.

סוג שורה	שדה	הסבר לשדה	הערות כלליות
	תאריך משלוח מיום ____	תאריך התחלת הפצה	יכול להיות עתידי
	שעת משלוח מיום ____	שעת התחלת ההפצה	יכול להיות עתידי
	תאריך משלוח עד ____ שעת משלוח עד שעה ____	תאריך ושעה לסיום משלוח הקמפיין, גם אם לא שלחו לכולם. מאחר ומתאריך ושעה זו הקמפיין אינו רלוונטי.	אם המשלוח לא הסתיים ו"נכנסנו" לשעות בהם אסור לשלוח, הקמפיין ימשיך להישלח למחרת בשעות המותרות ועד מקסימום תאריך ושעה "עד" שהוגדרו למעלה.
	תוכן ה-SMS	יכול להכיל תגיות עם המידע מתוך שורות אוכלוסיית הנמענים	מידע אישי ושדות משתנים תוכן ה-SMS יכול להכיל תגית URL שורות הקמפיין (המפורטות בהמשך) ויכיל url מקוצר כשהתושב מקבל בקמפיין SMS, ולוחץ על הלינק המקוצר יש לדעת לפתוח אותו ולהוביל ללינק הנכון
	לינק להסרה	להסרה לחץ כאן.	
	סטטוס הקמפיין	שדה זה לא נשלח לחברת ההפצה, אך מתעדכן ב-CRM בהתאם לחיווי שנקבל מחברת ההפצה בדבר סטטוס משלוח הקמפיין (התקבל בחברת ההפצה, מתוזמן, נשלח, ...).	רשימת הסטטוסים הסופית הנדרשת תקבע בין הספק לעירייה בהמשך.
	טלפון עירוני לבירורים		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.
		רשימת הנמענים ומידע עליהם	
	טלפון התושב של		

סוג שורה	שדה	הסבר לשדה	הערות כלליות
	שם פרטי		לפי הצורך
	מזהה חד ערכי מוצפן של הנמען ת.ז. מוצפנת	לשימוש עתידי	

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.

2.6 הגדרת השדות שיועברו מהספק לעירייה:

נתונים הנדרשים בממשק בעת הפצת קמפיין הן בעת הפצה באמצעות קובץ והן באמצעות WS/ API.

2.6.1 החיווי בדבר סטטוס ההפצה של הקמפיין ותוצאותיו נדרש כמותית לקמפיין:

2.6.1.1 המידע יועבר למערכת העירונית (CRM) מיד עם סיום המעבר על כל הנמענים בקמפיין וניסיון לשלוח.

2.6.1.2 המידע יועבר למערכת העירונית (CRM) שוב לאחר X שעות או בלילה – מידע סופי על הקמפיין (סיום המשלוח / סיום הניסיונות).

2.6.1.3 בקמפיינים שתאריך ו/או שעת ההתחלה שלהם עתידיים, הספק ישלח למערכת ה-CRM סטטוס מידי המצביע על כך שהקמפיין תוזמן.

2.6.1.4 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,	רשימת הסטטוסים

סוג שורה	שדה	הסבר לשדה	הערות כלליות
		סיום משלוח	הסופית הנדרשת תקבע בין הספק לעירייה בהמשך.
	כמות נמענים שנשלחה לחברת ההפצה ע"י המערכת העירונית		
	כמות נמענים שהתקבלה בחברת ההפצה		
	כמות הודעות SMS שנשלחו		
	כמות הודעות SMS בהודעה		תלוי במספר התווים בהודעה
	כמות הודעות שלא הגיעה ליעדם	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.

2.6.2 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 עבורם (הצלחת/כישלון)	
	טלפון של התושב		
	שם פרטי		אם נשלח בקמפיין
	מזהה חד ערכי מוצפן של הנמען ת.ז. מוצפנת		
	סטטוס משלוח	שגוי, נשלח לנמען,	קודים ותיאורים מקובלים



ומוסכמים על העירייה	נכשל, בהמתנה		
		מועד משלוח מדויק של ההודעה	
קודים ותיאורים מקובלים ומוסכמים על העירייה ועל חברת ההפצה	למקרה שנכשל	סיבת כישלון השליחה	
קודים ותיאורים מקובלים ומוסכמים על העירייה ועל חברת ההפצה	למקרה ששגוי. לדוגמא מספר הטלפון שגוי.	סיבת שגיאה	
	רק אם יש	תשובת נמען	

*הוספת שדות נוספים בכותרת הקמפיין והוספת שדות נוספים בשורות הקמפיין הינה ללא עלות וכולה במחירי נספח ג' לחוזה – טופס הצעת המחיר.

2.6.3 חייווי רשימת נמענים שגויים (טלפונים שגויים)

כל האוכלוסייה שלא נשלח לה הקמפיין בגלל שגיאה בנתונים שנשלחו

כל האוכלוסייה שלא נשלח לה הקמפיין בגלל כישלון ברשת הסלולארית

הערות כלליות	הסבר לשדה	שדה	סוג שורה
	מידע על הקמפיין		כותרת הקמפיין
	מספר הזיהוי החד ערכי של העירייה	מספר מזהה פעילות קמפיין	
	תוזמן, נשלח חלקית, סיום משלוח, ...	סטטוס הקמפיין	
		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 של התושב	
אם נשלח בקמפיין		שם פרטי	
	לשימוש עתידי	מזהה חד ערכי מוצפן של הנמען	

ת.ז. מוצפנת	שגוי	רשימת הסיבות תכיל קוד (ותיאור) ותהיה מקובלת על העירייה והספק
סטטוס משלוח	מספר לא מחובר / חסרה סיפרה/ נחסם ע"י העירייה - רשימה שחורה נכשל בגלל מספר כשר נכשל סולאר / 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.

3 שיטת הפצה, עקרונות הפצה, אבטחת המידע ושרידות

3.1 יכולת הפצת הודעות SMS באופנים הבאים :

3.1.1 העירייה עובדת על מערכת הספק ובה מעדכנת 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.

3.1.2 באמצעות משלוח דואר אלקטרוני לכתובת מוגדרת מראש אצל הספק עם

הדרישות ורשימת התפוצה והספק יבצע את ההפצה על פי ההנחיות.

3.1.3 באמצעות שרת FTPS או "כספת" אשר ממוקמים בעירייה. הקבצים

יוענקו למחיצה שתשמש את הספק לדגימה, משיכה ומחיקת הקבצים

לאחר העתקתם. הספק יעביר לאותה מחיצה את קבצי הסטטוס

והתוצאות ברמת קמפיין ורמת נמען בודד.

3.1.4 באמצעות הפעלת Web Service ע"י מערכות מידע עירוניות.

3.1.5 באמצעות הפעלת API ע"י מערכות מידע ואפליקציות עירוניות עתידיות.

3.1.6 שליחה ממכשיר הטלפון הנייד. המערכת תאפשר משלוח הודעות לרשימות

תפוצה ישירות מהמכשיר הנייד מאתר מותאם לדפדפן במכשיר נייד

3.2 דרישות אבטחה בעת משלוח באמצעות Web Service המופעל ממערכות

העירייה.

3.2.1 תתאפשר גישה ל- Web Service באופן מאובטח ע"י העירייה. ההעברה

והממשק יתבצעו בהתאם לדרישות אבטחת המידע המפורטות בסעיף 4

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')

3.2.2 על הספק לוודא שהתחברות ל - Web Service תתבצע מרשתות העירייה או כתובות מורשות אחרות שתספק העירייה.

3.2.3 מערכת הספק תאפשר התממשקות ללא צורך של הזנת סיסמאות בתוך השירות אלא רק במעטפת.

3.2.4 דרישות אבטחה בעת הפצה באמצעות מערכת מידע הפועלת בממשק דפדפן על גבי רשת האינטרנט.

3.2.5 המערכת תאפשר גישה באמצעות האינטרנט למורשים בלבד (באמצעות קוד וסיסמה).

3.2.6 שליחה ממכשיר הטלפון הנייד

3.2.6.1 יכולת בחירה של מספר לחזרה.

3.2.6.2 יכולת בחירה של חתימה עם או בלי מספר טלפון.

3.2.7 המנויים אליהם ישלחו הודעות ה- SMS הינם מנויים של כל ספקי התקשורת הסלולארית ו בישראל.

3.2.8 משלוח הודעות ה- SMS יהיה מיידי. עיכוב מערכת או כל עיכוב אחר לא יעלה על 5 דקות מרגע הבקשה. הזמן הקובע היא שעת קבלת הבקשה במערכת הספק.

3.3 שרידות

3.3.1 המערכת המוצעת צריכה להיות מגובה באופן כזה שיאפשר את השימוש בה גם (ובפרט) במצב חירום מכל סוג שהוא וזאת ע"פ רמת השרות הנדרשת למערכת כפי שמוגדר בסעיף 7.16 לנספח א לחוזה. הספק יוסיף הסבר על אופן הגיבוי, הגישה אליו וזמן השיחזור, עם חתימת החוזה.

3.4 הגדרות משתמשים וניהול מערכת (שלב A בתרשים)

3.4.1 רשימת מחלקות ומורשים

3.4.1.1 העירייה תעביר לספק רשימת מחלקות / אגפים מורשים לפתיחת חשבונות ורשימת משתמשים במחלקות למשלוח הודעות SMS.

3.4.1.2 הרשימה תועבר לספק ע"י המנהל.

3.4.1.3 הספק יאפשר למשתמשים מורשים מטעם המנהל, גישה WEB לפתיחת חשבונות למשתמשים חדשים ועדכון חשבונות קיימים.

3.4.1.4 למשתמשים מורשים מטעם אגף מנהלת אגף מחשוב תהיה אפשרות לעדכן את הרשימה מעת לעת.

3.4.1.5 עדכון הרשימה ע"י משתמשים מורשים יתאפשר גם מהדפדפן וגם באמצעות בקשה מסודרת באמצעות מייל מהספק.

3.4.1.6 פרטי אגף מורשה יכללו את השדות הבאים:

3.4.1.6.1 שם אגף בעירייה

3.4.1.6.2 סוג ממשק – ידני/ אוטומטי

3.4.1.6.3 סוג ממשק אוטומטי מול עירייה

3.4.1.6.4 תקציב שהוזמן

3.4.1.6.5 יתרה ביחס להזמנה

3.4.1.6.6 כמות התרעה לפני סיום הזמנה

3.4.1.6.7 תדירות עדכון לפני סיום הזמנה

3.4.1.7 פרטי משתמש מורשה יכללו את השדות הבאים:

3.4.1.7.1 מספר ת.ז.

3.4.1.7.2 שם משפחה

3.4.1.7.3 שם פרטי

3.4.1.7.4 כתובת דואר אלקטרוני בעירייה

3.4.1.7.5 קוד משתמש (זהה לקוד המשתמש ברשת העירונית)

3.4.1.7.6 סיסמת גישה ראשונית

3.4.1.7.7 שם אגף בעירייה

3.4.1.8 על הספק לשלוח הודעות SMS אך ורק אם בקשת השליחה הגיעה

ממשתמש מורשה באמצעות בדיקת כתובת IP, שם משתמש וסיסמא.

3.4.1.9 הספק יבדוק שבקשת ההרשאה תגיע מרשתות העירייה שכתובותיהן המדויקות תועברנה בהמשך. המנגנון יופעל או יופסק באישור מנהל מראש ובכתב.

3.4.1.10 על הספק לאפשר למשתמש מורשה לשנות את סיסמתו במערכת באמצעות דפדפן הפועל על גבי רשת האינטרנט.

3.4.1.11 הספק יפרט כיצד יוודא קבלת הבקשה ממורשים בלבד ומרשתות העירייה בלבד.

3.4.2 ניהול מערכת

3.4.2.1 מנהל המערכת מטעם העירייה עם הרשאה מתאימה מטעם המנהל, יהא בעל יכולת צפייה וניהול של כל החשבונות והתקציבים.

3.4.2.2 אפשרות הקמה וניהול הירארכיה של תתי יחידות ומספר משתמשים בכל תת יחידה.

3.4.2.3 צפייה וניהול כל החשבונות והתקציבים תעשה במסך מרכז אחד באמצעות ממשק דפדפן שיכלול לפחות את הנתונים הבאים :

3.4.2.4 שם אגף מחלקה / עירייה.

3.4.2.5 סוג ממשק- ידני/ אוטומט.

3.4.2.6 סוג ממשק אוטומטי.

3.4.2.7 פירוט שמות משתמשים- שם פרטי ומשפחה.

3.4.2.8 פירוט כתובת דואר אלקטרוני משתמשים.

3.4.2.9 פירוט טלפון משתמשים.

3.4.2.10 תקציב הזמנה של אגף.

3.4.2.11 יתרה קודמת ביחס של הודעות ותווים ביחס להזמנה.

3.4.2.12 יתרה נוכחית של הודעות ותווים ביחס להזמנה.

3.4.3 שליטה מלאה של העירייה בהגדרת התקציב ועדכונו

3.4.4 גמישות ויכולת תפעולית מקוונת של המנהל מטעם העירייה להעברת יתרות עירונית מיחידה אחת ליחידה אחרת, בהתאם ליתרה.

3.4.5 המערכת תאפשר קביעת סף כמותי. כאשר מספר המסרים שנשלח מגיע אליו, המערכת תוציא התראה למשתמש על הגעתו לסף זה ביחס ליתרה.

3.4.6 המערכת תציג בצורה ברורה בחלון המשלוח את יתרת ההודעות שנשארו למשתמש בחשבון.

3.5 הכנת רשימת ההפצה הגולמית (B בתרשים)

- 3.5.1 ניתן יהיה לשלוח הודעת טקסט למספר נמענים באחד אחר השני או בעת ובעונה אחת בצורת קמפיין.
- 3.5.2 למען הסר ספק, קמפיין כולל גם את רשימת התפוצה וגם את תוכן ההודעה ופרמטרי המשלוח.
- 3.5.3 המערכת תאפשר חיפוש קמפיין שמור ועריכתו כולל מחיקתו.
- 3.5.4 המערכת תשמור את כל הקמפיינים שבוצעו ותאפשר שימוש חוזר בקמפיין למשלוח הודעות בזמנים אחרים או לקבוצות נמענים אחרות.
- 3.5.5 המערכת תאפשר את בניית רשימת הנמענים בכל אחד מהאופנים הבאים:
- 3.5.5.1 הוספת נמען מזדמן בהקלדה ישירה
- 3.5.5.2 מתוך רשימת נמענים שמורים
- 3.5.5.3 מתוך רשימות תפוצה שמורות
- 3.5.5.4 הוספת נמען או רשימת נמענים מקובץ חיצוני
- 3.5.5.5 הוספת קבוצת ביקורת של העירייה לכל קמפיין
- 3.5.5.6 המערכת תאפשר לכל משתמש רשום לנהל ספר טלפוני אישי בנוסף לספר הטלפונים הארגוני. במידה וכניסה לספר טלפוני אישי נעשתה לאחר מחיקתו ע"פ נהלי אבטחת מידע שבחווה זה, המערכת תאפשר טעינה של הקובץ שגובה.
- 3.5.6 גודל ספר הטלפונים הארגוני יהיה בלתי מוגבל או יאפשר לשמור לפחות 500 אלף רשומות.
- 3.5.7 בעת בניית ספר טלפוני אישי / ארגוני המערכת תאפשר שיוך כל נמען למספר רשימות תפוצה.
- 3.5.8 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.
- 3.5.9 בחיפוש נמען ברשימה ניתן יהיה לאתר אותו הן באמצעות מספר הטלפון או השם. רשימת התוצאות תצטמצם ככל שיתווספו יותר מספרים או אותיות בחלון החיפוש.
- 3.5.10 האמור בסעיף 3.5.9 לעיל, יחול בהתאמה גם לגבי חיפוש רשימה.
- 3.5.11 האמור בסעיף 3.5.9 לעיל, יחול בהתאמה גם לגבי חיפוש נמען ברשימת המסרים שנשלחו במערכת.

- 3.5.12 בכל משלוח למספר נמענים ינתן שם של קמפיין.
- 3.5.13 כל קמפיין ניתן יהיה להגדיר פרמטרים ייעודיים לאותו קמפיין שישמרו במערכת.
- 3.5.14 המערכת תאפשר שילוב שם הנמען ופרטים אישיים נוספים במסר כללי שישלח לכולם כלומר שדות דינמיים.
- 3.5.15 הפרמטרים בכל קמפיין המפורטים בנספח זה.
- 3.5.16 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 לבצע שינוי, יוכל לעשות כן, המערכת תאפשר הקלדת מספר אחר.
- 3.5.17 הספק יקצה 8 קווים וירטואליים שעליהם יופנו הנמענים של הנמענים.
- 3.5.18 המערכת תאפשר שיוך כל נמען למספר רשימות תפוצה
- 3.5.19 המערכת תאפשר הגדרת שדות נוספים לכל נמען מעבר לשם ולטלפון כמו תפקיד, תאריך לידה, קוד משתמש ודוא"ל, סה"כ לפחות 6 שדות
- 3.5.20 המערכת תאפשר תיזמון המשלוח לשעות וימים ספציפיים.
- 3.5.21 המערכת תאפשר תיזמון חוזר ליום, לשבוע ולחודש.
- 3.5.22 המערכת תאפשר תיזמון חוזר ליום הולדת ותאפשר הוספת תאריך יום הולדת.
- 3.5.23 המערכת תאפשר תיזמון הקמפיין בחמישה דרכים (למעט סעיף 3.5.23.5).
- 3.5.23.1 מעתה עד סוף הקמפיין
- 3.5.23.2 מתאריך ושעת תחילת הקמפיין ועד סופו
- 3.5.23.3 מתחילה ועד למועד סיום- (תאריך ושעה של תחילה / תאריך ושעה עד סיום)
- 3.5.23.4 בטווח תאריכים/בטווח שעות
- 3.5.23.5 הפסקה של X שעות לאחר משלוח % נבחר מהרשימה לצורך לימוד תוצאות המשלוח לפני המשך.
- 3.5.23.6 המערכת תאפשר הפסקת המשלוח אם שעת המשלוח חרגה מחלון שנקבע.
- 3.5.23.7 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).

3.5.24 בכתובת המסר תהיה תצוגה ברורה של מספר התווים שהוקלדו ומספר
הודעות הטקסט שישמשו בשירשור למשלוח.

3.5.25 תיבת הטקסט תאפשר הן כתיבה ידנית והן בחירה מרשימת הודעות
קבועות.

3.5.26 כל הודעה שתשלח אפשר יהיה לשמור כהודעת טקס קבועה לשימוש
עתידי נוח.

3.5.27 ניתן יהיה להשתמש בתכונת העתק/הדבק בתוך חלון הטקסט.

3.5.28 מספר השדות המינימלי שהמערכת תאפשר לא יקטן מ- 8 ויאפשר
מתוכם 6 שדות ששםם ניתן לשינוי על פי הגדרת העירייה.

3.5.29 המערכת תתמוך במספר שפות (אנגלית, רוסית, ערבית) שפת המסרון
תיקבע באמצעות קוד מיוחד שיוגדר עם העירייה.

3.5.30 הנמענים יהיו מספרי טלפון סלולאריים בלבד. משלוח SMS יעשה רק
לניידים.

3.5.31 שם השולח של ההודעה יהיה בהתאם לפרמטר שיקבע ע"י השולח
(מספרי ו/או טקסטואלי).

3.5.32 הכללת לינק במסרון כללי.

3.5.32.1 הלינק יפנה לדף נחיתה ייעודי או כללי

3.5.32.2 ניתן יהיה לשלב בלינק שיוביל לתמונה

3.5.32.3 הלינק יכלול אפשרות הסרה מרשימת התפוצה

3.5.32.4 יכולת להכניס לינק מקוצר עם משמעות שייצג לינק ארוך
ומוצפן שתספק העירייה, למשל לינק לכניסה ישירה לאזור
האישי של הנמען.

3.5.32.5 יכולת לדעת ספציפית מי לחץ על הלינק במסרון באמצעות
המנגנון בדף הנחיתה באתר העירייה או באתר הספק.

3.5.32.6 מנגנון אישור בקליק בודד (נניח אישור הגעה, או אישור
הסכמה).

3.5.32.7 הספק יידע את משתמשי העירייה באופן יצירת הלינקים
ששלחו במסרונים כדי שבמכשירים המתאימים, הלינקים
יפתחו אוטומטית באפליקציית ברירת המחדל ואו בדפדפן.

- 3.5.32.8 המערכת תכלול כלי פשוט וידידותי לבניית דפי נחיתה שאליהם יופנו הנמענים מהלינקים במסרונים לצורך שימוש במערכת הספק.
- 3.5.32.9 המערכת תאפשר אפשרות לתת תיוג (label) להודעות כדי לאתר אחר כך בקלות הודעות בנושא מסוים.
- 3.6 בדיקות לוגיקה עסקית והכנה למשלוח (C בתרשים)
- 3.6.1 המערכת תאפשר אכיפת כללי נגיעה בלקוח - כלומר לא לשלוח הודעות למי שכבר קיבל הודעות ב-X ימים אחרונים
- 3.6.2 המערכת תאפשר זיהוי נמענים שמופיעים יותר מפעם אחת ברשימה עקב איחוד רשימות, כך שהנמען יקבל רק הודעה אחת.
- 3.6.3 מערכת תאפשר ניהול רשימה נפרדת של נמענים ע"פ חשבון משתמש שאליהם לא ישלחו מסרונים רשימה נפרדת הינם אותם משתמשים שבקשו לא לקבל הודעות (SMS) רשימה זו אין צורך למחוק במסגרת מחיקת כל מידע מהעירייה הנדרש לצורך שמירה על צנעת הפרט.
- 3.6.3.1 הגישה למסך החסימות תהיה על פי הרשאה ספציפית
- 3.6.3.2 המערכת תאפשר יבוא קובץ של מספרים שיש לחסום
- 3.6.3.3 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.
- 3.6.3.4 המערכת תאפשר בחיפוש פשוט למצוא מספר ולדעת אם הוא חסום.
- 3.6.3.5 המערכת תאפשר הסרת חסימה של הנמען בצורה פשוטה.
- 3.6.4 אפשרות להקצאת מילת הסרה למענה למספר וירטואלי שירכו את רשימת הנמענים שלא ניתן לשלוח אליהם מסרים.
- 3.6.5 המערכת תאפשר צפייה בכל פרטי הקמפיין במסך אחד לבדיקת נכונות כל הפרמטרים.
- 3.6.6 המערכת תאפשר שילוב שם הנמען ופרטים אישיים נוספים במסר כללי שישלח לכולם כלומר שדות דינמיים

- 3.6.7 המערכת תאפשר משלוח ניסיון בכל קמפיין לנמען יחיד או קבוצת בדיקה לפני הפעלת כל הקמפיין.
- 3.6.8 משלוח באמצעות דואר אלקטרוני לכתובת מוגדרת מראש אצל הספק
- 3.6.8.1 במקרים שוטפים חריגים ומקרי חרום הספק יקבל בקשה להפצה באמצעות דואר אלקטרוני.
- 3.6.8.2 הודעות דואר עם דרישה להפצה יתקבלו רק מהמשתמשים המורשים (על בסיס כתובת הדוא"ל של השולח).
- 3.6.8.3 יקבע פורמט מוסכם של תוכן הדוא"ל שישלח לשם הפצה שיסופק על ידי הספק.
- 3.7 משלוח והפצה (E בתרשים)
- 3.7.1 קצב העברה יאפשר משלוח של לפחות 700,000 הודעות בשעה
- 3.7.2 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.
- 3.7.3 למערכת יהיה ממשק אינטרנטי עבור קבלת כל ההודעות הנכנסות ואפשרות צפייה בהן במיונים שונים.
- 3.7.4 תאפשר קביעת מספר ניסיונות למשלוח במידה ומתקבלת הודעה שהמנוי איננו יכול לקבל את ההודעה
- 3.7.5 נמענים יהיו מספרי טלפון סלולאריים בלבד משלוח SMS יעשה רק לניידים. ובמידה ויתקבל או יוקלד מס נייד, המערכת לא תשלח להם מסרונים ותוציא התראה ו/או הודעה לשולח עם המספרים הקווים השגויים שלא היו אמורים להיכלל ברשימה
- 3.7.6 המערכת תאפשר את שליחת הקמפיין בסדר רנדומלי, או ע"פ פרמטר אחר שהלקוח יבחר לסדרם כדי למנוע מהנמענים מסוימים יתרון על גבי אחרים. (הדבר מהותי בחלוקה מוגבלת של כרטיסים וכו')
- 3.7.7 צרוף קוד אישי לכל משלוח לשימוש הנמען שיאפשר לעירייה לזהות את מאפייני הנמען ולבצע ניתוחי שימוש והצלחה לקמפיינים השונים.
- 3.7.8 למערכת תהיה יכולת ניתוב הודעות SMS נכנסות כתגובה ליוצאות והפנייתן בצורה פשוטה למשתמשים השונים על פי צרכיהם.
- 3.7.9 פירוט יכולות למשוב חוזר של הנמענים אונליין

- 3.7.9.1 בחירה מתפריט שבמענה עם אות או ספרה מוגדרת תתבצע באחת מהפעולות הבאות :
- 3.7.9.2 התקשרות של נציג
- 3.7.9.3 תוצאת סקר
- 3.7.9.4 רישום לאירוע
- 3.7.9.5 אישור להצעה
- 3.7.10 המערכת תאפשר הפסקה זמנית של הקמפיין במהלך מרוצתו וחידושו.
- 3.7.11 במהלך הפסקת הקמפיין המערכת תאפשר עדכון פרטי הקמפיין.
- 3.7.12 המערכת תאפשר לעדכן הקמפיין. בפרטים הבאים :
- 3.7.12.1 תוכן ההודעה
- 3.7.12.2 שם הקמפיין
- 3.7.12.3 תאור הקמפיין
- 3.7.12.4 תזמון (הגדרת לוח"ז להפצה)
- 3.7.12.5 מספר לחזרה.
- 3.7.12.6 השינויים יחולו על נמענים שטרם קיבלו את ההודעה.
- 3.7.13 קווים וירטואליים בחזרה למענה למסרונים :
- 3.7.13.1 הספק יקצה 8 קווים וירטואליים שעליהם יופנו המענים של הנמענים כמפורט בנספח הטכני.
- 3.8 דיווחי הפצה נדרשים (F בתרשים) - הפרמטרים בכל קמפיין המפורטים בנספח הטכני.
- 3.8.1 דוח סטטוס עדכני של קמפיין במידה וההודעות הינן חלק מקמפיין בתהליך
- 3.8.1.1 מספר מזהה קמפיין
- 3.8.1.2 תוכן הודעה
- 3.8.1.3 סטטוס קמפיין (תזמון 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
- 3.8.1.4 כמות הודעות שהתקבלו (נמענים)



- 3.8.1.5 כמות הודעות שנשלחו (נמענים)
- 3.8.1.6 כמות תווים שנשלחו
- 3.8.1.7 כמות הודעות שנשלחו ע"פ מספר תווים שנקבע (נמענים)
- 3.8.1.8 כמות הודעות שגויות (נמענים)
- 3.8.1.9 כמות הודעות נכשלו שאינם שגויים (נמענים)
- 3.8.1.10 כמות בהמתנה
- 3.8.1.11 נדרשת גמישות להוספת שדות דווח נוספים
- 3.8.2 דווח סטטוס רשימת תפוצה במידה וההודעות הינן חלק מרשימת הפצה
 - 3.8.2.1 מספר מזהה רשימת הפצה
 - 3.8.2.2 תוכן הודעה
 - 3.8.2.3 סטטוס קמפיין (תוזמן ומתוכנן לרוץ / בריצה ונשלח חלקית / סיום משלוח / נעצר ולא ניתן להמשיך ריצתו / מושהה עד חידוש ידני)
 - 3.8.2.4 כמות הודעות שנשלחו
 - 3.8.2.5 כמות תווים שנשלחו
 - 3.8.2.6 כמות הודעות שהתקבלו
 - 3.8.2.7 כמות הודעות שגויות
 - 3.8.2.8 כמות הודעות נכשלו שאינם שגויים
 - 3.8.2.9 נדרשת גמישות להוספת שדות דווח נוספים
- 3.8.3 דווח סטטוס ברמת הודעה בודדת כחלק מקמפיין / רשימת תפוצה כדלקמן:
 - 3.8.3.1 מספר מזהה קמפיין/ מספר מזהה רשימה
 - 3.8.3.2 תוכן הודעה
 - 3.8.3.3 טלפון נמען
 - 3.8.3.4 מועד מדויק של משלוח הודעה
 - 3.8.3.5 שם - במידה והשם נמצא במערכת
 - 3.8.3.6 מזהה חד ערכי של נמען (כמו ת.ז מוצפנת)
 - 3.8.3.7 סטטוס משלוח
 - 3.8.3.8 סיבת שגיאה
 - 3.8.3.9 סיבת כישלון



- 3.8.3.10 תשובת נמען (התקבל/ נקרא/נמחק/ ננקטה פעולה)
- 3.8.3.11 שם מפעיל
- 3.8.3.12 מספר הודעות
- 3.8.3.13 מספר תווים
- 3.8.3.14 נדרשת גמישות להוספת שדות דווח נוספים
- 3.8.4 דווח שגיאות וכישלונות חלק מקמפיין / רשימת תפוצה :
 - 3.8.4.1 מספר מזהה קמפיין/ מספר מזהה רשימה
 - 3.8.4.2 טלפון נמען
 - 3.8.4.3 מועד מדויק של משלוח הודעה
 - 3.8.4.4 שם - במידה והשם נמצא במערכת
 - 3.8.4.5 מזהה חד ערכי של נמען (כמו ת.ז מוצפנת)
 - 3.8.4.6 סטטוס משלוח
 - 3.8.4.7 סיבת שגיאה - מספר לא מחובר / חסרה סיפורה / נחסם העירייה - רשימה שחורה
 - 3.8.4.8 סיבת כשלון- נכשל בגלל מספר כשר
 - 3.8.4.9 סיבת כשלון סלולארי - לא זמין קבלת הודעה / כבוי
 - 3.8.4.10 שם מפעיל
 - 3.8.4.11 נדרשת גמישות להוספת שדות דווח נוספים
- 3.8.5 דווח היסטוריות הצלחות / כישלונות להודעה :
 - 3.8.5.1 מספר מזהה קמפיין / מספר מזהה רשימה
 - 3.8.5.2 טלפון נמען
 - 3.8.5.3 מועד מדויק של משלוח הודעה
 - 3.8.5.4 שם - במידה והשם נמצא במערכת
 - 3.8.5.5 פרוט של כל הסטטוסים משלוח/ שגיאה / כשלון ומועד מדויק
- 3.8.6 שם מפעיל
 - 3.8.6.1 נדרש גמישות להוספת שדות דווח נוספים
- 3.8.7 דווח הודעות לפי מספר יעד :
 - 3.8.7.1 טלפון נמען
 - 3.8.7.2 שם - במידה והשם נמצא במערכת

מועד הודעה	3.8.7.3
המספר מזהה קמפיין / מספר מזהה רשימה	3.8.7.4
סטטוס משלוח כולל / שגיאה	3.8.7.5
נדרשת גמישות להוספת שדות דווח נוספים	3.8.7.6
דוחות והתרעות (F בתרשים)	3.9
דוח פעילות חודשי	3.9.1
דוח סיכום כמות ה-SMS שנשלחו ע"י כל משתמש מורשה, סיכום ביניים לכל אגף וסיכום כללי ע"פ פירוט:	3.9.1.1
1. שם אגף מחלקה / עירייה	
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	
דוח פרטני חודשי למשתמש מורשה ספציפי ויכיל פירוט הודעות	3.9.1.2
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	
רשימת פעילות מצטברת	3.9.2
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:	3.9.2.1



עיריית תל אביב – יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 60/2019
הפצת הודעות SMS

נספח ב' - לחוזה
מפרט טכני

1. מועד משלוח ההודעה
 2. שם המשתמש ששלח את ההודעה
 3. תוכן ההודעה
 4. סך הנמענים אליהם נשלחה הודעה
 5. סך הנמענים אליהם לא נשלחה הודעה
 6. סך הנמענים שקיבלו את ההודעה מתוך אלה שנשלחו
 7. רשימת הנמענים שקיבלו הודעת SMS ספציפית
 8. רשימת נמענים שלא קיבלו הודעת SMS מסוימת
והסיבה לשגיאה או כשלון
 9. מספר הודעה
 10. מספר תווים
- 3.9.3 רשימת דוחות שוטפים
- מערכת הדוחות תאפשר בחירת טווחי תאריכים בנוסף לשבועות, חודשים ושנים. רשימת דוחות של כל הפעילויות בתקופה נתונה בחתך משתמש
- 3.9.3.1 דוח סיכום הודעות
 - 3.9.3.2 דוח פירוט הודעות
 - 3.9.3.3 סיכום הודעות לפי יום
 - 3.9.3.4 פירוט הודעות לפי יום
 - 3.9.3.5 פירוט הודעות לפי מספר יעד
 - 3.9.3.6 סיכום הודעות לפי אפליקציה
 - 3.9.3.7 סיכום שליחה לפי מאפיין שליחה
 - 3.9.3.8 סיכום קמפיינים
 - 3.9.3.9 התפלגות חיוויים לפי תאריך
 - 3.9.3.10 פירוט הסרות באמצעות קישור
 - 3.9.3.11 פירוט הודעות בחלוקה לאפליקציית שליחה
 - 3.9.3.12 פירוט הודעות לפי מאפיין שליחה
 - 3.9.3.13 פירוט הודעות נכנסות
- 3.9.4 התראות

- 3.9.4.1 התראה במייל ובטלפון ליחידה ומנהל מערכת ולטלפון ביחס ליתרת הודעות ותווים, וזאת ע"פ תדירות שנקבעה בעת פתיחת משתמש, על מנת לאפשר התארגנות מחודשת לגבי סיום המכסה
- 3.9.5 פונקציונאליות
- 3.9.5.1 מערכת הדוחות תאפשר בחירת טווחי תאריכים בנוסף לשבועות, חודשים ושנים.
- 3.9.5.2 המערכת תאפשר לשלוח כל דוח שוטף בדחיפה למשתמש מורשה או רשימה נבחרת כמייל או לינק ישיר לצפייה בו במערכת.
- 3.9.5.3 המערכת תכלול את המידע והדיווחים 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.
- 3.9.5.4 הפקת הדוחות תתבצע באמצעות מערכת מידע מבוססת דפדפן הפועלת על גבי רשת האינטרנט, ולקבלם גם ב FTP
- 3.9.5.5 יצוא דוחות בפורמטים המקובלים: PDF, EXCEL, CSV, TSV
- 3.9.5.6 משלוח קבצים דוחות לדוא"ל של נמעני המערכת או כתובות דוא"ל שיוזנו למערכת.
- 3.9.5.7 בחירה וצפייה בתוכן ההודעות בדרך פשוטה מתוך התצוגה או בהגדרת הדוח
- 3.9.5.8 Drill Down להודעות ספציפיות מתוך הדוח
- 4 שליחת הודעות מתוך מערכת ניהול הקמפינים העירונית (WATSON CAMPAIN AUTOMATION) ע"י ממשק למערכת משלוח ה-SMS-ים. הקישור בין המערכות יהיה באמצעות ממשק WS או באמצעות API שהספק יחשוף למערכת ניהול הקמפינים. אפיון הממשק ואופן העברת הנתונים יהיה דומה לממשק בין מערכת ה-CRM העירונית לבין מערכת משלוח ה-SMS-ים.
- 4.1 עדכון דו כיווני על נתוני הסרות – עבור לקוחות מועדון דיגיתל

- 4.2 העירייה תעביר לספק את רשימת מספרי הטלפון של התושבים שמעוניינים להפסיק לקבל הודעות SMS. הספק יסיר את מספרי הטלפון האלה מתוך רשימות התפוצה וימנע שליחת הודעות SMS למספרי טלפון אלה.
- 4.3 בנוסף, הספק יעביר כל לילה קובץ של מספרי הטלפון של התושבים שביקשו להפסיק לקבל הודעות SMS מחשבון דיגיתל ודיווחו על כך באמצעות האופציה להסרה שמופיעה בכל הודעה שנשלחת מחשבון דיגיתל.
- 4.4 הגדרת השדות שיועברו בממשקים :

סוג שורה	שדה	הסבר לשדה	הערות כלליות
bit	מאשר קבלת סמס שיווקי	(1-כן, 0-לא)	
bit	מאשר קבלת סמס בחירום	(1-כן, 0-לא)	לא קיים היום
bit	מאשר קבלת סמס תפעולי	(1-כן, 0-לא)	לא קיים היום
datetume	תאריך הסרה		
smallint	מקור מידע	קוד	

5 דרישות אבטחת מידע :

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 :

- 5.1 אבטחה פיזית.
- 5.2 אבטחת תשתיות תקשורת.
- 5.3 אבטחת מערכות הפעלה.
- 5.4 אבטחת האפליקציה והשירותים.
- 5.5 אבטחת תהליכים וניהול המערך כולל נותני שירות, טכנאים, מפתחים, DBA וכו'.
- 5.6 הדרישות נוגעות לאזורי אחסון השרתים (DATA CENTER - DC) וכן לאזורי התפעול והאתרים שמהם ניתן לבצע גישה לאזור ה DC.
- 5.7 דרישות אבטחה למערכות מבוססות ענן.
- 5.8 על הספק להציג אישורים ומסמכים לגבי רמת האבטחה של המערכת וסביבת האירוח והניהול כולל :

- 5.8.1 מסמך המתאר את רמת האבטחה של המערכת בכל ההיבטים שצוינו לעיל (פיזי, רשת, מערכות הפעלה, אפליקציה) וכולל התייחסות לכל הדרישות בפרק זה.
- 5.8.2 אישור על ביצוע סקרי סיכונים וסקרי סייבר באזורים והמערכות השונים.
- 5.9 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 :
- 5.9.1 ביצוע הדרכה למפתחים בנושא אבטחת אפליקציות ממוקד למערכת / רכיב מפותח.
- 5.9.2 ביצוע ניתוח איומים ממוקד.
- 5.9.3 כתיבת מסמך אפיון ודרישות אבטחה משולבות כחלק ממסמך הפיתוח הראשי.
- 5.9.4 ביצוע בדיקות קוד בהיבטי אבטחת מידע אפליקטיביים.
- 5.9.5 ביצוע בדיקות חדירות בסיום הפיתוח.
- 5.9.6 עבור פעילויות אלו נדרש הספק לשמור תיעוד רלוונטי ולאפשר לעיריית תל אביב (מחלקת אבטחת מידע) לבצע סקירה של התוצרים לפי רצונה.
- 5.9.7 תוצאות בדיקת חדירות (PT) אפליקטיביים ותשתיתיים שבוצעו לאחרונה.
- 5.9.8 הצגת תוכנית מתקנת לליקוי אבטחה שנמצאו, כולל לוי"ז.
- 5.9.9 הצגת עקרי תוכנית העבודה בנושאי אבטחת מידע.
- 5.9.10 ארכיטקטורת המערכת נדרשת להיות מאובטחת כולל חלוקה לשכבות ומניעת גישה ישירה לבסיס הנתונים (3-tier application).
- 5.9.11 האבטחה תחול על כל סוגי המשתמשים במערכת : משתמשי קצה, צוות פיתוח, צוות תחזוקה וכדומה.
- 5.9.12 המערכת נדרשת לאפשר גיבוי מאובטח של הנתונים – כולל הצפנה בזמן גיבוי של מידע רגיש, ופתיחת הצפנה בזמן שחזור נתונים.

- 5.9.13 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.
- 5.10 6.10 אבטחת תשתיות ועדכונים :
- 5.10.1 הספק מתחייב לבצע שימוש ברכיב אבטחה לצורך מניעת גישה ישירה לשרתים מרשת האינטרנט – חומת אש, כולל כל ההגדרות הנדרשות כך שתתאפשר גישת HTTPS בלבד מרשת האינטרנט.
- 5.10.2 הספק מתחייב לבצע תהליך הקשחה שיבטיח כי תשתיות המערכת יהיו מאובטחות ברמה גבוהה כולל :
- 5.10.2.1 חסימת פורטים שאינם נדרשים.
- 5.10.2.2 הורדת שירותים וממשקים שאינם נדרשים.
- 5.10.2.3 מימוש עדכוני אבטחה.
- 5.10.2.4 הרשאות מינימאליות.
- 5.10.2.5 מניעת גישה לקבצים / מידע / שיתוף.
- 5.10.3 הספק מתחייב להתקין ולבצע שימוש במערכת Anti-Virus על כל השרתים בארכיטקטורה.
- 5.10.4 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.
- 5.11 לא יתבצע שום חיבור בין העירייה לבין מערכת הספק, חיבור ממשקים כלשהן ידרוש אישור של מחלקת אבטחת מידע.
- 5.12 העירייה תהיה רשאית לבצע בדיקות חדירות לנתונים שהועברו אל המערכת לפני העלייה לייצור של המערכת.
- 5.13 הפעלת המערכת תתאפשר בצורה מאובטחת כולל :
- 5.13.1 טווח תקשורת מוצפן (SSL, HTTPS) ע"י תעודת SSL מאושרת עבור כתובת המערכת בתקן (EV) Extended Validation. גם עבור גישת WEB מדפדפן רגיל וגם עבור גישה ממכשיר MOBILE.

- 5.13.2 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).
- 5.13.3 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.
- 5.13.4 הזדהות למערכת (ניהול + תפעול רגיל) בענן תתבצע 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.
- 5.13.5 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).
- 5.13.6 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, תתבצע 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.
- 5.13.7 תתבצע 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 ישלח מייל למנהל המערכת עם שם
המשתמש שננעל, זמן הנעילה וכתובת ה IP ממנו הגיע המשתמש.
- 5.13.8 המערכת נדרשת לנהל הרשאות לפי תפקידים – מודל RBAC.
- 5.13.9 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.
- 5.13.10 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).
- 5.13.11 המערכת נדרשת לשמור בצורה מאובטחת (מוצפנת) את כתובות ה
EMAIL של המשתמשים לצורך שליחת התרעות ואישור החלפת
מכשיר טלפון (עבור אפליקציית מובייל), בשום מצב אין לשמור
כתובות EMAIL בצד המשתמש, השימוש בכתובות ה EMAIL יתבצע
אך ורק מצד השרת בענן.
- 5.13.12 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 ממשק/ 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'.
- 5.13.13 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.

5.13.14 לוג הפעילות צריך להישמר בצורה בטוחה לתקופה של לפחות חצי שנה אחורה.

5.13.15 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.

5.13.16 אין לשמור מידע רגיש כלשהו בלוג המערכת.

5.13.17 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).

5.13.18 המערכת לא תחשוף שגיאות מערכת ישירות לצד המשתמש, יש לבצע שימוש בהודעות שגיאה קריאות שאינן חושפות מידע רגיש על המערכת עצמה וסביבתה.

5.13.19 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).

5.13.20 אימות נתונים:

(2) כל ממשקי המערכת ומסכי הקלט יבצעו בדיקות קלט ולא יאפשרו הזנה של נתונים שאינם תקינים מבחינת המערכת (שימוש ב white list validation).

(3) בדיקת האימות תתבצע גם בצד הלקוח וגם בצד השרת.

(4) כל קובץ שיעלה למערכת נדרש לעבור סינון ובקרה לתוכן לצורך מניעת העלאה של תוכן זדוני למערכת.

5) ממשקי WEB SERVICES של המערכת נדרשים לבצע אימות
נתונים מבוססי סכמת XSD.

5.14 מניעת מתקפות אפליקטיביות :

5.14.1 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

הצהרת המשתתף במכרז

פרטי המכרז

מספר המכרז: 60/2019	שם המכרז: מכרז מסגרת פומבי להפצת הודעות SMS
---------------------	---

<p>אנו החתומים מטה, לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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, כי הגשנו את הצעתנו למכרז בהתאם לנוסח המכרז המופיע באתר האינטרנט העירוני ובמשרדי העירייה, וידוע לנו, כי נוסח זה הינו הנוסח המחייב וכי לא יהיה כל תוקף לכל שינוי ו/או עדכון ו/או תוספת, למעט השינויים והעדכונים שנמסרו ע"י העירייה במסגרת הליכי המכרז. 4. אנו מצהירים בזה, כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים. 5. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה במשך 120 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות או לתקופה נוספת בהתאם להארכת ערבות המשתתף במכרז, בהתאם לסמכות העירייה ולכל זמן שהערבות על הארכותיה תהיה בתוקף. 6. להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים ערבות בנקאית בתוקף בנוסח ובסכום הנקובים במסמכי המכרז. 7. אם תתקבל הצעתנו אנו מתחייבים, כי בתוך 7 ימים מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה ונפקיד בידכם ערבות בנקאית בשיעור הנקוב בחוזה המתאים. 8. עד המצאת הערבות הבנקאית בהתאם לחוזה תשמש הערבות הבנקאית שמסרנו בנוגע למכרז להבטחת כל התחייבויותינו על פי המכרז. 9. אם מסיבה כל שהיא לא נעמוד בהתחייבויותינו, אנו מסכימים שאת הערבות הבנקאית, שצרפנו למכרז, כולה או מקצתה, תחלטו כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש. 10. 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. 11. 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 3 - 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)

נספח 5- ביטוח ואישור עריכת הביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי חוזה זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת החוזה (ולעניין ביטוח אחריות מקצועית למשך 3 שנים נוספות לאחר תום תקופת החוזה), את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח (להלן: **"ביטוחי הספק"** ו"**אישור עריכת הביטוח**"), לפי העניין, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל.
- חריג "רשלנות רבתי" ככל שקיים בפוליסות – יבוטל. אולם אין בדרישה זו כדי לפגוע בזכויות המבוטח או בחובות המבוטח על פי דין.
2. ללא צורך בכל דרישה מצד העירייה, על הספק להמציא לידי העירייה, לפני תחילת ביצוע השירותים וכתנאי מוקדם להתקשרות, את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי מבטח הספק. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי העירייה אישור עריכת ביטוח מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומידי תקופת ביטוח, כל עוד חוזה זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.
- בכל פעם שמבטח הספק יודיע לעירייה, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור עריכת הביטוח, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.
3. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק הינם בבחינת דרישה מזערית, המוטלת על הספק, שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי החוזה ו/או על פי כל דין, ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי חוזה זה ו/או על פי דין, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי העירייה בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
4. לעירייה תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח, שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה, שיידרשו על מנת להתאים את ביטוחי הספק להתחייבויות הספק על פי חוזה זה.
5. מוצהר ומוסכם כי זכויות העירייה לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כאמור בסעיף 5 לעיל, אינן מטילות על העירייה כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי ביטוחי הספק, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על הספק על פי חוזה זה או על פי כל דין, וזאת בין אם דרשה העירייה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם בדקה את אישור עריכת הביטוח ובין אם לאו.
6. הספק פוטר את העירייה ו/או את תאגידיה העירוניים ו/או את מי מהבאים מטעם הגופים הנזכרים לעיל מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי העירייה ו/או המשמש את הספק ו/או את הבאים מטעמו לצורך ביצוע השירותים, ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור; ובלבד שהפטור כאמור לא יחול לטובת מי שגרם לנזק בזדון.
7. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות חוזה זה לעניין הסבת החוזה, ובמקרה בו השירותים או חלק מהם יבוצעו על ידי קבלני משנה מטעם הספק, על הספק לדאוג כי בידי קבלני המשנה פוליסות ביטוח נאותות בהתאם לאופי והיקף ההתקשרות עמם. מובהר בזאת, כי על הספק מוטלת האחריות כלפי העירייה ביחס לשירותים במלואם, לרבות שירותים שבוצעו או אמורים היו להתבצע בידי קבלני משנה.
8. **נספח 5 זה הינו מעיקרי החוזה והפרתו מהווה הפרה של החוזה.**

נספח 5 - אישור עריכת הביטוח

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים	
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.			
מבקש האישור	המבוטח	אופי העסקה	מעמד מבקש האישור
שם	שם	<input type="checkbox"/> נדלין <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר:	<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____
ת.ז.ח.פ.	ת.ז.ח.פ.		
מען	מען		
שם: עיריית תל אביב – יפו ו/או תאגידים עירוניים			

כיסויים							
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח X	גבול האחריות/ סכום ביטוח		תאריך סיום	תאריך תחילה	נוסח ומהדורת הפוליסה	מספר הפוליסה	סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח
	מטבע	סכום					
							רכוש
329,322,328,302,321	₪	1,000,000					צד ג'
328,319	₪	20,000,000					אחריות מעבידים
	₪						אחריות המוצר
,326,325,321,303,301 (6 חודשים) 332,328	₪	1,000,000					אחריות מקצועית
							אחר

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): *

043 – מחשוב
101 – תקשורת וחברות סלולר

ביטול/שינוי הפוליסה

שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.

חתימת האישור

המבטח:

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

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 משפחה	שם פרטי
_____	_____
חתימה	תאריך

❖ 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.

עסק בשליטת אישה

משתתף במכרז העונה על דרישות תקנה 22 (ה1) לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח – 1987, לעניין עסק בשליטת אישה, נדרש להגיש אישור רו"ח ותצהיר מאומת ע"י עו"ד לפיו העסק הוא בשליטת אישה.

לשם הנוחות וההבהרה, ההגדרות לעניין זה כהגדרתן בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992:

"אישור" אישור של רואה חשבון כי בעסק מסוים אישה מחזיקה בשליטה וכי לא התקיים אף אחד מאלה:

א. אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה - הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה.

ב. אם שליש מהדירקטורים אינם נשים - אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה.

"אמצעי שליטה" כהגדרתו בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א - 1981.

"מחזיקה בשליטה" נושאת משרה בעסק אשר מחזיקה, לבד או יחד עם נשים אחרות, במישרין או בעקיפין, בלמעלה מ- 50% מכל סוג של אמצעי השליטה בעסק.

"נושא משרה" מנהל כללי, משנה למנהל כללי, סגן למנהל כללי, מנהל עסקים ראשי, וכל ממלא תפקיד כאמור בעסק אף אם תוארו שונה.

"עסק" חברה הרשומה בישראל שמניותיה אינן רשומות למסחר בבורסה ולא הוציאו לציבור על פי תשקיף, או שותפות הרשומה בישראל.

"עסק בשליטת אישה" עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד, עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות פסקאות 1 ו-2 של ההגדרה אישור.

"קרוב" בן זוג, אח, הורה, צאצא, ובן זוג של אח, הורה או צאצא.

"תצהיר" תצהיר של מחזיקה בשליטה שהעסק הוא בשליטת אישה.

תצהיר

1. אני גב' _____ ת.ז. _____ מצהירה בזאת כי העסק _____ (המשתתף במכרז) מזהה ח.פ.ע.מ. _____ נמצא בשליטתי בהתאם להגדרות סעיף 22 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ובהתאם לתקנה 22(ה1) לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח – 1987 .
2. אני מצהירה כי זהו שמי, זוהי חתימתי וכי האמור בתצהירי זה נכון.

שם מלא	ת.ז.	תאריך	חתימה

אימות עורך הדין

אני, הח"מ, _____ עו"ד, מאשר בזאת כי ביום _____ הופיעה בפני גב' _____, מספר זהות _____, ולאחר שהזהרתי כי עליה להצהיר את האמת וכי תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא תעשה כן, אישרה את נכונות הצהרותיה בתצהיר זה וחתמה עליו בפני.

שם מלא	ת.ז.	מספר רישיון	תאריך	חותמת וחותימה

אישור רו"ח

יודפס על נייר לוגו של משרד רואה החשבון

תאריך: _____

לכבוד

_____ (שם המשתתף במכרז)

הנדון: אישור עסק בשליטת אישה

אנו משרד רו"ח _____, רואי החשבון המבקר של חברתכם (המשתתף במכרז _____), מאשר כי המשתתף במכרז מס' _____ לביצוע _____ הינו עסק בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ובהתאם לתקנה 22 (ה) לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח – 1987.

בכבוד רב,

רואי חשבון

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.
 - 2.2 **יובהר כי המחיר להודעת SMS בארץ ובחו"ל הנו עבור הודעת SMS הכוללת עד 200 תווים.**
 - 2.3 מחיר פריט 1 מהווה 95% משקלול הצעת המחיר, מחיר פריט מס' 2 מהווה 5%.
 - 2.4 המחיר לפריט 2 לא יעלה על מחיר המקסימום של 0.53 ש"ח, אחרת ההצעה תיפסל.
3. כללי
 - 3.1 המחיר להודעת SMS /הודעות SMS לחו"ל יהיה **קבוע** לכל תקופת ההתקשרות.
 - 3.2 המחיר להודעה יכלול את כל ההוצאות הישירות והעקיפות הנדרשות לביצוע השרות, לרבות:
 - 3.2.1 הוצאות הקמת השירות והמשקים.
 - 3.2.2 פיתוח עבור התאמת ממשקי הספק למערכת בעירייה כך שכל התכונות הפונקציונליות המוגדרת במפרט הטכני יעבדו
 - 3.2.3 שירות ותמיכה על פי תנאי השירות המפורטים בסעיף 7 בנספח א' לחוזה – תנאים מיוחדים להתקשרות.
 - 3.2.4 הדרכה על פי דרישות ההדרכה המפורטים בסעיפים 11 ו-12 בנספח א' לחוזה – תנאים מיוחדים להתקשרות.
 - 3.2.5 קליטת קבצים ידניים של הודעות ונמענים שיסופקו ע"י היחידה והטענתו לתוך המערכת, כמופיע בנספח א' לחוזה- תנאים מיוחדים להתקשרות ובנספח ב' לחוזה - מפרט הטכני.
 - 3.2.6 המחיר להודעה כולל 8 קווים וירטואליים בארץ.
 - 3.2.7 כל הנכלל בנספח ב' לחוזה - במפרט הטכני ובנספח א' לחוזה.



**טופס הצעת המחיר - נספח 7 למכרז/נספח ג' לחוזה
מכרז מסגרת פומבי מס' 60/2019 - הפצת מסרונים**

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

מחיר בש"ח לא כולל מע"מ	מקדם לצרכי שקלול ההצעה בלבד	נושא	פריט
	95%	מחיר להודעת SMS בארץ	1
	5%	מחיר להודעת SMS לחו"ל המחיר לא יעלה על מחיר המקסימום 0.53 ₪	2

***יובהר כי המחיר להודעת SMS בארץ ובחו"ל הנו עבור הודעת SMS -
הכוללת עד 200 תווים.**

חתימה וחותמת של המשתתף במכרז

תאריך

תאריך:

לכבוד

עיריית תל אביב- יפו

הנדון: תצהיר על ניסיון המשתתף במכרז

אני _____ נושא ת.ז. מס' _____

(שם מורשה חתימה המשתתף במכרז)

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 _____ והנני מוסמך להצהיר בשמו ולחייבו.

(שם המשתתף במכרז)

תצהירי זה ניתן בתמיכה לצורך עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף הקבועים בתנאי סף 3.1-3.3 למכרז מסגרת פומבי מס' _____ להפצת הודעות SMS.

הנני מצהיר בזאת כי המשתתף במכרז:

1. המשתתף במכרז הנו (סמן אחד):

יצרן ו/או בעלים של המערכת שבאמצעותה יסופק השירות.

ספק מורשה ומוסמך של יצרן המערכת שבאמצעותה יסופק השירות – יש לצרף

תעודה/אישור

2. למערכת המוצעת קיים ממשק למשלוח הודעות SMS מול לפחות 2 ספקי תקשורת הקווית והמובייל במדינת ישראל, אשר הן בעלות רישיון רט"ן כללי אחוד/כללי מפ"א (יש לצרף העתק מהרישיון של ספק התקשורת).

3. הנו בעל ניסיון מוכח במשלוח הודעות SMS אצל לפחות 3 לקוחות פעילים בהיקף של לפחות 10,000,000 הודעות SMS לשנה לכל לקוח ובאמצעות המערכת שבאמצעותה יסופק השירות במהלך השנים 2017 ו-2018.



תקופת מתן השירות בכל אחת מהשנים 2018, 2017	היקף הודעות בשנה לפחות 10,000,000	טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח	שם איש קשר אצל הלקוח	הלקוח בישראל לו ניתנו שירותים כמתואר בתנאי הסף 3.3 למכרז	
					1
					2
					3

זה שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

_____ (חתימת המצהיר)

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת בזה כי ביום _____

התייצב בפני מר"/גב' _____, מס' ת.ז. _____

(שם מורשה חתימת המשתתף במכרז)

או המוכר/ת לי באופן אישי ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי אם לא /תעשה כן יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק, חתם/מה בפני על תצהירו/ה דלעיל.

_____ (חתימה וחותמת עוה"ד ומס' רישיון)

נספח 9 למכרז
רשימת אנשי קשר

מכרז מסגרת פומבי
מס' 60/2019
הפצת הודעות SMS



עיריית תל אביב – יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

נספח 9 למכרז - רשימת אנשי קשר

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

נספח 10 למכרז

(הטופס יוגש על נייר פירמה של רואי החשבון)

(להוכחת תנאי סף 3.4)

לכבוד

עיריית תל אביב יפו

א.ג.ג.,

הנדון: **דיווח רואה חשבון בעניין מכרז מסגרת פומבי מס' _____ להפצת הודעות**

SMS (להלן "המכרז")

א. לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המשתתף במכרז") הנני מדווח כדלקמן:

הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המשתתף במכרז הינם ליום _____, בוקרו על ידי וחוות דעתי נחתמה בתאריך _____.

לחילופין:

הדוחות הכספיים המבוקרים האחרונים של המשתתף במכרז הינם ליום _____ ובוקרו על ידי רואי חשבון אחרים וחוות הדעת של רואי החשבון האחרים נחתמה בתאריך _____.

ב. הדוחות הכספיים המבוקרים הנ"ל וכל הדוחות הכספיים הסקורים של המשתתף במכרז שנערכו לאחר מכן, שנסקרו על ידי, אינם כוללים הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המשתתף במכרז "כעסק חי" (*), או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המשתתף במכרז להמשיך ולהתקיים "כעסק חי".

ג. לצרכי דיווחי במכתב זה קיבלתי דיווח מהנהלת המשתתף במכרז לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים האחרונים המבוקרים/הסקורים וכן ערכתי דיון בנושא העסק החי עם הנהלת המשתתף במכרז (**).

ד. ממועד החתימה על הדוחות הכספיים הנ"ל ועד למועד חתימתי על מכתב זה לא בא לידיעתי, לרבות בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף ג' לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המשתתף במכרז עד לכדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המשתתף במכרז "כעסק חי".

(*) לעניין מכתבי זה "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 58 של לשכת רו"ח בישראל.

(**) אם מאז מועד חתימת דוח המבוקרים/דוח הסקירה האחרון חלפו פחות מ-3 חודשים כי אז אין דרישה לסעיפים ג', ד'.

בכבוד רב,

רואי חשבון

נספח ד - הצהרת עובד חברה / ספק על שמירת סודיות

לכבוד
עיריית תל אביב - יפו

הצהרת נותן השירותים/עובד נותן השירותים על שמירה על סודיות

הואיל ואני מעניק לעיריית תל אביב יפו (להלן "העירייה") שירותי הפצת הודעות SMS (להלן - "השירותים");

והואיל ובמהלך הענקת השירותים עבור העירייה אקבל לחזקתי ו/או יובא לידיעתי מידע, לרבות חוות דעת, מסמכים, נתונים, דו"חות, תכניות, שרטוטים, סודות מסחריים ו/או סודות עסקיים, נתונים ו/או כל ידיעה על ענייניו הפרטיים של אדם אשר אינם מצויים בידיעת כלל הציבור, או כל מידע שהגיע לידיעתי עקב או בקשר לשירותים,

בין

במהלך ביצועם, לפנייהם או אחריהם, בין בעל פה ובין בכתב, לרבות בכל מדיה דיגיטלית או בכל אמצעי העשוי לאצור מידע (להלן - "המידע");

והואיל והוסבר לי כי גילוי ו/או מסירת המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף כלשהם מלבד לנציגי העירייה המוסמכים לעניין השירותים, ללא קבלת אישור נציג העירייה המוסמך עלול לגרום לעירייה או לצדדים שלישיים נזק, וכי הדבר עלול להוות עבירה פלילית;

לפיכך, הריני מתחייב כלפי העירייה כדלקמן:

1. לשמור על סודיות מוחלטת של המידע או כל הקשור או הנובע ממתן השירותים.
2. להשתמש במידע אך ורק למטרה שלשמה נמסר או הובא לידיעתי במסגרת מתן השירותים.
3. לא להעתיק ו/או להרשות לאחרים לבצע במידע העתקה, שכפול, צילום וכיוצ"ב אלא לצורך מתן השירותים בלבד.
4. לא לפרסם את המידע ו/או להעביר את המידע או כל נתון הקשור בו.
5. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש כדי לקיים את התחייבות זאת, לרבות שמירה על סודיות המידע, מניעת אובדנו, ונקיטה בכל אמצעי הזהירות הנדרשים בהתאם להוראות העירייה ולפי כל דין.
6. להגביל את הגישה למידע רק לגורמים מטעמי העוסקים בפועל בעבודה עם המידע לצורך מתן השירותים ולהחתים כל עובד, סוכן, שלוח ו/או כל אדם אחר המועסק על



מכרז מסגרת פומבי
מס' 60/2019
הפצת הודעות SMS

נספח ד' לחוזה
הצהרת עובד חברה / ספק על
שמירת סודיות

עיריית תל אביב – יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

- ידי או עובד מטעמי עם העירייה, על התחייבות לשמירת סודיות בקשר עם המידע, בהתאם לדרישת העירייה.
7. להחזיר לידי העירייה ולחזקתה, עם סיום השירותים ו/או מיד שאתבקש, כל חומר אשר בו מידע שקבלתי מהעירייה, או השייך לה, או שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים כאמור, לרבות כל חומר או תוצרים אשר הכנתי עבור העירייה.
- כמו כן, הנני מתחייב שלא לשמור אצלי עותק כלשהו של חומר כאמור של המידע.
8. מובהר כי בכל מקרה שאפר התחייבות זו, לרבות בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לעירייה, תהיה לעירייה זכות תביעה נפרדת ועצמאית נגדי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.
9. מוסכם וידוע לי כי אין בהתחייבות זו כדי לגרוע מכל סעד או זכות המוקנית לעירייה על פי כל דין או הסכם.

ולראיה באתי על החתום:

שם	ת.ז.	חתימה	תאריך
_____	_____	_____	_____