



עיריית תל אביב יפו
אגף טכנולוגיות ומ"מ

מכרז מסגרת פומבי
מס' 287/2023

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה,
הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות תלמידים

פרק א' – תיאור העבודה / הטובין

1. כללי

עיריית תל-אביב-יפו (להלן: "העירייה") מבקשת לקבל הצעות לאספקת מערכת לניהול הסעות תלמידים, הכוללת פתרון מחשובי שלם "מקצה לקצה", וביצוע כל השירותים הנדרשים להפעלת מערכת מושלמת על כלל מרכיביה, ובכלל זאת ממשקים, מודולים, אפליקציות וכל רכיב אחר הנדרש להתאמת המערכת לצרכי העירייה, ובין היתר שירותי איפיון, תכנון, יישום, אספקה, הקמה, הטמעה, פיתוח וליווי, הדרכה, שירות ותחזוקה, וזאת בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי המכרז על נספחיו (להלן: "השירותים" או "העבודות").

המערכת תסופק במודל של "תוכנה כשירות" (SaaS) כהגדרתה בנספח א' לחוזה, תעמוד בכלל הדרישות המקצועיות שפורטו במסמכי המכרז, ותכלול בין היתר את המודולים הבאים: מודול תלמידים, מודול מלווים, מודול בקרות, מודול הורים, מודול מסייעים, מודול רכזים בבתי ספר. המערכת תתמוך בכלל הפעילויות הנוגעות למערך הסעות התלמידים של העירייה ובכל תהליכי העבודה הרלוונטיים, תאפשר את ייעול העבודה בכלל המישורים, ובכלל זה ייעול בתהליכי הניהול, שליטה, בקרה וקבלת החלטות, שירות לתלמידים והוריהם, וכן תאפשר צפייה בזמן אמת (ON-LINE) בנתוני קווי ההסעות על גבי מפה אינטראקטיבית (להלן: "מערכת ניהול הסעות תלמידים" או "המערכת").

2. מועד הגשת הצעות

מועד אחרון להגשת הצעות **29.6.2023** עד השעה **14:00**.

3. כנס משתתפים במכרז

כנס המשתתפים במכרז זה יתקיים בתאריך **6.6.2023** בשעה **10:00** באמצעות Microsoft Teams .
להלן פרטי הכנס:
מזוהה פגישה: 393 428 253 729
D4xEae : Passcode
ההשתתפות בכנס המשתתפים אינה חובה.

4. שאלות הבהרה

שאלות ובקשה להבהרות יש להעביר בכתב, עד ליום **14.6.2023** בשעה **13:00**, לדואר אלקטרוני: reznik_a@mail.tel-aviv.gov.il, לא תתקבלנה שאלות לאחר מועד זה.

5. ניתן לעיין במסמכי המכרז ולרכוש אותם 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 **4,000** ₪ שלא יוחזרו בכל מקרה. את חוברות המכרז יש להדפיס מהאתר העירוני ולהגיש בהתאם לקבוע בפרק ב' בחוברת המכרז.

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 הצעה.

7. תשומת לב, כי המדובר במכרז איכות ומחיר, ומכך בהתאם לאמור בסעיף 7.2 לפרק ב' למסמכי המכרז, טופס הצעת המחיר (נספח 7 למכרז/נספח ג' לחוזה) לא יוגש בחוברת המכרז ויש להגישו במעטפה נפרדת, שכן תערך פתיחה נפרדת להצעות המחיר.

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 מבוילת 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 מבוילת כחוק או ערבות מחברת ביטוח מבוילת כחוק, הכל על פי האמור להלן (להלן: "הערבות").
הערבות תהייה, בסכום הנקוב בפרק ג' - הקריטריונים לבחינת ההצעות.
- 6.2 על המשתתף במכרז להגיש את הערבות על פי נוסח טופס כתב הערבות, המצורף בנספח מס' 2 למכרז.
- 6.3 כל הערבויות הנזכרות במכרז זה ובנספחיו פירושו ערבויות מבוילות כחוק.
- 6.4 הערבויות שניתן לצרפן למכרז הן אך ורק על פי המפורט להלן :

- 6.4.1 **ערבות בנקאית** - ערבות ממוסד בנקאי ו/או מוסד כספי ו/או אגודה שיתופית לאשראי, המורשים להוציא ערבות ע"י המפקח על הבנקים, לפי הרשימה המצורפת בנספח מס' 4 למכרז.
- 6.4.2 **ערבות מחברת ביטוח** - ערבות מחברת ביטוח, המורשית להוציא ערבויות ע"י משרד האוצר, לפי הרשימה המצורפת בנספח מס' 4 למכרז.
- 6.5 **תוקף הערבות יהיה ל- 4 חודשים מהמועד האחרון להגשת הצעות 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 הצעות**

- 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 מבוילת כחוק ע"ג טופס כתב ערבות, המצורף בנספח מס' 2 למכרז.
 - טופס אישור על קיום ביטוחים, המצורף בנספח מס' 5 למכרז חתום ע"י המשתתף במכרז.

- מסמך הצהרה על מעמד משפטי, המצורף בנספח מס' 6 למכרז. במקרה של תאגיד או שותפות יצורף אישור (דו"ח) מאת רשם החברות.
- אישור לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשלום-1976. תדפיס ממאגר המידע של רשות המיסים, בדבר עמידתו בתנאי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשלום 1976.
- 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 התגלתה 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 דוא"ל לפי הכתובות 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 בהתחייבויותיו 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

מתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה,
הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות תלמידים

מכרז פומבי / זוטא מס'

287/2023

שם המכרז

14:00

עד שעה

29/6/2023

התאריך האחרון להגשת הצעות

פרק ג' – הקריטריונים לבחינת ההצעות

- 1 **השיקולים בבחינת ההצעות:**
בשיקוליה בבחינת הצעות תתחשב העירייה בגורמים הבאים:
 - א. מחיר ההצעה הכולל – משקל 30%.
 - ב. איכות ההצעה – משקל 70%.
- 2 **ערבות למכרז:** גובה הערבות למכרז הוא: 50,000 ₪.
- 3 **תנאי הסף לבחינת ההצעות:**
בנוסף לתנאים שצוינו בפרק התנאים הכלליים – פרק ב' למכרז, על המשתתף במכרז לעמוד במלוא התנאים המפורטים להלן, במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז:
 - 3.1 המשתתף במכרז הנו בעל ניסיון מוכח במתן שירותי יישום, הקמה והטמעה של מערכת לניהול הסעות תלמידים, עבור לפחות 2 רשויות מקומיות בישראל, בהיקף של לפחות 10,000 תלמידים מוסעים בשנה במצטבר, זאת במהלך תקופה מצטברת של שלוש שנים מתוך השנים 2019 ועד למועד הגשת ההצעות למכרז.
 - 3.2 המשתתף במכרז הנו היצרן ו/או הבעלים של המערכת לניהול הסעות תלמידים, שבאמצעותה יסופקו השירותים נשוא המכרז. לחילופין, המשתתף במכרז הנו ספק מורשה ומוסמך על ידי היצרן ו/או הבעלים של המערכת בשלמותה ולרבות כל רכיביה, וכן מורשה למכור, לשווק, להפיץ, להשתמש במערכת, ולבצע את כלל הפעולות והשירותים הנדרשים בהתאם למסמכי המכרז, בהתאם לאמור לעיל.
 - 3.3 המערכת המוצעת ע"י המשתתף במכרז עומדת בכל דרישות הסף המפורטות בטבלה שבנספח מס' 9 למכרז - "דרישות סף ממערכת לניהול הסעות תלמידים".
 - 3.4 לא נכללה בדו"ח הכספי השנתי המבוקר של המשתתף במכרז - ככל שהוא מאוגד כחברה - בשנת הדיווח האחרונה בה חתם המשתתף במכרז על דוחות מבוקרים ולא מוקדם משנת 2020, "אזהרת עסק חיי" או "הערת עסק חיי" וממועד החתימה על הדו"ח הכספי השנתי ועד למועד האחרון להגשת ההצעות לא חל שינוי מהותי לרעה במצב העסקי של המשתתף במכרז המאוגד כחברה עד כדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו כ"עסק חיי".
 - 3.5 ציון איכות מינימאלי משוקלל של 70 נקודות לפחות עבור אמות המידה המפורטות בטבלת ניקוד האיכות בסעיף 8 להלן (להלן: "טבלת ניקוד האיכות").
מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יובהר, כי אם מספר ההצעות, שניקוד האיכות שלהן יעמוד על לפחות 70 נקודות יהא נמוך מ-2 הצעות, אזי ועדת המכרזים תהא רשאית לקבוע (על פי שיקול דעתה ומבלי שתהיה מחויבת לעשות כן), כי 2 ההצעות בעלות ניקוד האיכות הגבוה ביותר עומדות בתנאי הסף בסעיף זה, ובלבד שניקוד האיכות שלהן לא יפחת מ-60 נקודות.

4 מסמכים מצורפים :

- על המשתתף במכרז לצרף את המסמכים המתאימים המעידים על עמידתו בתנאי הסף שפורטו לעיל, לרבות :
- 4.1. להוכחת סעיפים 3.1 ו-3.2 לעיל, יש לצרף את הצהרת המשתתף במכרז, כי הינו היצרן ו/או הבעלים של המערכת שבאמצעותה יסופקו השירותים ולחילופין כי הינו ספק מורשה ומוסמך על ידי היצרן ו/או הבעלים של המערכת להעניק את השירותים, וכן הצהרה המשתתף במכרז אודות ניסיונו, כמפורט בסעיפים 3.1-3.2 לעיל בדוגמת **נספח 8** למכרז.
 - 4.2. להוכחת סעיף 3.3 לעיל, יש לצרף את **נספח 9** כשהוא מלא וחתום ע"י המשתתף במכרז ומאומת ע"י עו"ד.
 - 4.3. אישור רו"ח בדבר היעדר הערת "עסק חיי" כמפורט בתנאי סף הקבוע בסעיף 3.4 לעיל (ראה **נספח 10** למכרז).
 - 4.4. להוכחת סעיף 3.5 יש לצרף את מלוא המסמכים והנתונים כמפורט בטבלת ניקוד האיכות בסעיף 8 להלן.

5 היקף ההתקשרות

- 5.1. מבלי שהדבר יחייב את העירייה, העירייה מעריכה כי צפי היקף ההתקשרות יהא כ-2,000,000 ₪ (לא כולל מע"מ) לכל תקופת התקשרות. ההיקף הנ"ל הינו הערכה בלבד להיקף ההתקשרות שיבוצע (אם יבוצע), באמצעות החוזה שיחתם עם הזוכה במכרז. אין העירייה מתחייבת לקבלת שירותים 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 ובקבלת השירותים בכלל, ובקבלת השירותים נשוא המכרז בפרט.
- 5.2. מובהר, כי ההיקף הנ"ל מובא כאומדן בלבד לשירותים שיכול שיבוצעו באמצעות החוזה שיחתם. אין העירייה מתחייבת להזמין שירותים בהיקף הנ"ל או בכל היקף אחר, וכן שומרת לעצמה העירייה את הזכות להקטין (אפילו ב-100%) ו/או להגדיל את ההיקף הנ"ל, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ועפ"י שיקולים תקציביים הקשורים בביצוע השירותים בכלל והשירותים נשוא מכרז זה בפרט.
- 5.3. הקטנה או הגדלה בהיקף השירותים לא תקנה למשתתף במכרז עילה לתביעה להגדלת הצעתו, או לכל תביעה אחרת והמשתתף במכרז מוותר על טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד העירייה במידה ויוזמנו /לא יוזמנו שירותים ו/או באם יוזמנו שירותים שונים מאלו המפורטים בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה – טופס הבקשה להצעת מחיר.
- 5.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף זה, העירייה שומרת לעצמה את הזכות להזמין כל אחד מפריטי ההצעה במועדים שונים, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי ובהתאם לתקציב שיאושר לנושא.
- 5.5. בניגוד לאמור בסעיף 2.3 בפרק ב'– תנאי המכרז (תנאים כלליים) לא תפוצל הזכייה בין מספר ספקים, והעירייה תכריז על זוכה אחד בלבד.

6 בדיקת ההצעות

העירייה רשאית לבקש הבהרות ו/או השלמת פרטים ו/או נתונים לצורך בחינת עמידתו של המשתתף במכרז בתנאי הסף, כושרו ויכולתו לבצע את השירותים נשוא המכרז, וזאת הן מהמשתתף במכרז, הן מהגורמים הממליצים שפורטו על ידו בהצעתו למכרז והן מגורמים אחרים להם סופקה המערכת, אף אם גורמים אלה אינם נמנים על רשימת הממליצים שציין המשתתף בהצעתו למכרז.

כמו כן, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ומיתר תנאי המכרז, לצורך הוכחת עמידת המשתתף בתנאי הסף, לרבות תנאי הסף שעניינו ניקוד איכות ההצעה, ולצורך בחינת המערכת ויכולותיה, מחויב המשתתף במכרז להציג את המערכת המוצעת על ידו בפני גורמי העירייה, בין באופן חופשי ו/או בין אם עפ"י נתונים ספציפיים שיוגדרו ע"י העירייה (תסריט). בנוסף, יידרש המשתתף להציג בפני העירייה במסגרת בחינת הצעתו וניקוד איכות ההצעה, ואת צוות הפרויקט המוצע על ידו למתן השירותים.

7 עדכון טכנולוגי

המשתתף במכרז מתחייב, כי במקרה של עדכון גרסת המערכת, כולה או חלקה, ו/או ייצור דגם חדש ו/או רכיבים מגרסה חדשה בתקופה שבין המועד האחרון להגשת ההצעות ועד ההכרזה על הזוכה במכרז, תינתן לעירייה אפשרות לקבל את הדגם החדש / רכיבים מגרסה חדשה במחיר שלא יעלה על המחיר המקורי, שהוצע בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה. אין באמור לגרוע מסעיף 8 לנספח א' לחוזה.

8 בחינת איכות ההצעה המוגשת

לאחר בדיקת עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף שבסעיפים 3.1-3.4 לעיל, או במקביל אליהם, בהתאם לשיקול דעתה של העירייה, תיבחן ההצעה לצורך ניקוד האיכות ועמידתה בתנאי הסף שבסעיף 3.5 לעיל.

משתתף במכרז אשר ניקוד איכות הצעתו יהא נמוך מ- 70 נקודות, הצעתו תיפסל על הסף, והצעתו הכספית לא תיבחן כלל וזאת בכפוף לאמור בסעיף 3.5 לעיל.

ניקוד איכות ההצעות יהיה בהתאם לאמות המידה המפורטות בטבלה להלן, ובהתאם לקבוע בנספח 11 ונספח 12 למכרז.

סעיף	פרוט	משקל	אופן הוכחה	ניקוד
1. ניסיון המשתתף במכרז	מספר הרשויות המקומיות להן סופקה המערכת המוצעת על ידי המשתתף במכרז (ניתן לציין לקוחות להם סופקה מערכת גם לפני שנת 2019)	10	נספח 8	6 רשויות מקומיות ומעלה – ניקוד ההצעה יהא 10 3-5 רשויות מקומיות – ניקוד ההצעה יהא 5 נקודות בסה"כ

ניקוד		אופן הוכחה	משקל	פרוט	סעיף
החל מ- 51% מענה קיים לדרישות הכלולות בטבלאות בסעיף 2 בנספח 12 - ניקוד ההצעה יהא בהתאם לאחוז המענה הקיים לדרישות ועד מקסימום 30 נקודות עבור מענה מלא ל-100% מהדרישות	עד וכולל 50% מענה קיים לדרישות הכלולות בטבלאות בסעיף 2 בנספח 12 למכרז - ניקוד ההצעה יהא 0 נקודות	מענה לסעיף 2 בנספח 12 למכרז - עמידת המערכת בדרישות הטבלאות בסעיף זה	30	המערכת תעמוד בדרישות המפורטות בנספח 12 למכרז - דרישות ממערכת לניהול הסעות תלמידים	2. עמידת המערכת בדרישות
ניקוד זה יקבע בהתאם לפרמטרים המופיעים בסעיף 3 בנספח 12.		הדגמת המערכת לפי בקשת העירייה לרבות הצגת יכולת מוכחת של המערכת, בהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 3 לנספח 12 למכרז	40	הדגמת המערכת המוצעת על ידי המשתתף והתרשמות כללית מהמערכת ויכולותיה.	3. הדגמת המערכת + התרשמות כללית
ניקוד זה יקבע על סמך הנתונים שיוצגו ביחס לצוות הפרויקט ועל סמך הריאיון שיתקיים, ובהתאם לנתונים שיוצגו כנדרש בסעיף 4 בנספח 12.		מענה לסעיף 4 בנספח 12 למכרז	20	פרופיל מקצועי של מנהל הפרויקט ושל מומחה היישום הבכיר המוצעים על ידי	4. צוות הפרויקט



עיריית תל אביב – יפו
אגף טכנולוגיות ומערכות
מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 287/2023

פרק ג'
קריטריונים לבחינת ההצעות

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה,
הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות
תלמידים

סעיף	פרוט	משקל	אופן הוכחה	ניקוד
	המשתתף והתרשמות במסגרת ראיון אישי שיערך עמם			

9 שקלול עלות ההצעה המוגשת :

המחיר שיוענק להצעה הכספית של המשתתף במכרז יקבע באופן יחסי להצעת המחיר המשוקללת הנמוכה ביותר מבין סך הצעות המחיר של יתר משתתפי המכרז, כך שהצעת המחיר הנמוכה ביותר תקבל את הציון הגבוה וביחס אליה יקבע משקל הצעת המחיר של יתר ההצעות, וכמפורט להלן :

$$P=(T_{min}/T_x)*100$$

P = ציון המחיר הספציפי להצעה הנבחנת

T_{min} = הצעת המחיר הנמוכה ביותר מבין ההצעות שהתקבלו

T_x = הצעת המחיר הנבחנת.

סכום הצעת המחיר לצורך השוואת ההצעות, ייקבע על ידי שקלול הסכומים של הפריטים הבאים, בהתאם למקדמי השקלול שנקבעו לגביהם :

א. המחיר עבור הקמת המערכת, הטמעתה וליווי העירייה עד להפעלה מלאה וכוללת של המערכת, וביצוע כל השירותים כמפורט בתנאי המכרז, לרבות תכנון, פיתוח והקמה של כל הממשקים הנדרשים ועמידה בדרישות אבטחת המידע – כמפורט בפריט מס' 1 לטבלה בטופס הצעת מחיר (נספח 7 למכרז/ נספח ג' לחוזה).
ב. דמי שימוש חודשיים במערכת, כמפורט בפריט מס' 2 לטבלה בטופס הצעת המחיר בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה.

ג. מחיר שעת הדרכה והטמעה לאחר הקמת המערכת ולאחר עלייתה לאוויר, כמפורט בפריט מס' 3 לטבלה בטופס הצעת המחיר בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה.

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה
של מערכת לניהול הסעות תלמידים
החלטה מס' _____ מתוך פרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

עיריית תל אביב - יפו
אגף טכנולוגיות ומ"מ

חוזה מס' _____

חוזה למתן שירותי איפיון,
תכנון, יישום, הקמה, פיתוח,
אספקה, הטמעה, הדרכה,
שירות ותחזוקה של מערכת
לניהול הסעות תלמידים

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות תלמידים החלטה מס' _____ מתוך פרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

חוזה

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

בין

מצד אחד

עיריית תל-אביב-יפו
להלן - העירייה

לבין

מצד שני

ח.פ.
להלן - הספק

הואיל והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' 287/2023 (להלן: "המכרז") בתאריך 31.5.2023 לקבלת הצעות לביצוע עבודה ו/או שירותים ו/או אספקת טובין, כמפורט בנספח א', בנספח ב' או במפרט הטכני לחוזה זה, שכותרתם "מתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות תלמידים" ויכוננו להלן - "דרישות מקצועיות".

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

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

ולפיכך מוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

1.1. המבוא לחוזה זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.

1.2. מוסכם בין הצדדים כי תנאי חוזה זה משקפים נכונה את המוסכם והמותנה ביניהם במלואו, וכי העירייה לא תהיה קשורה בכל הבטחות, פרסומים, הצהרות, מצגים, הסכמים והתחייבויות, בכתב או בעל פה, שאינם נכללים בחוזה זה ואשר נעשו, אם נעשו, קודם לחתימתו. כל ויתור או הסכמה או שינוי מהוראות חוזה זה לא יהא לו כל תוקף אלא אם נעשה בכתב ובחתימת שני הצדדים, והספק יהא מנוע מלהעלות כל טענה בעניין ויתור ו/או הסכמה ו/או שינוי שלא נעשה בדרך האמורה.

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה
של מערכת לניהול הסעות תלמידים

החלטה מס' _____ מתוך פרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

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.

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה

של מערכת לניהול הסעות תלמידים

החלטה מס' _____ מתוך פרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

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.

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה

של מערכת לניהול הסעות תלמידים

החלטה מס' _____ מתוך פרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

- 9.2. מוסכם על הצדדים כי התמורה המצויינת במסמך הצעת הספק תהיה צמודה, בהתאם למפורט במסמך התנאים המיוחדים לחוזה המצורף בנספח א'.
- 9.3. החשבונות לתשלום יוגשו ע"י הספק ע"ג חשבונית מס כחוק, מקור והעתק, בצרוף תעודת משלוח.
- 9.4. בחשבונית לתשלום יכלול הספק את כל הפרטים הבאים:
 - א. שם החברה, כתובתה, טלפון ותאריך החשבונית.
 - ב. מספר עוסק מורשה.
 - ג. אסמכתא להזמנה וגורם מטפל.
 - 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.

של מערכת לניהול הסעות תלמידים

החלטה מס' _____ מתוך פרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

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 פיננסי 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

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה

של מערכת לניהול הסעות תלמידים

החלטה מס' _____ מתוך פרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

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 שבחוזה 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 הניזוק(ים) 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.

של מערכת לניהול הסעות תלמידים

החלטה מס' _____ מתוך פרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

- 16.3. הספק אחראי כלפי כל צד שלישי, לרבות כלפי כל עובד או אדם אחר והמועסק בשרותו, במידה ואחריות כזו מוטלת עליו לפי פקודת הנוזיקין (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

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה

של מערכת לניהול הסעות תלמידים

החלטה מס' _____ מתוך פרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

ו/או כי על העירייה לשאת בחבויות כלפיו מתוקף זכויות הנובעות ו/או קשורות ליחסי עבודה, תהא העירייה רשאית לקזז מסכומים שהיא חייבת לספק ו/או הספק יהיה חייב לשפות את העירייה בגין כל סכום שייפסק, ככל שייפסק, ו/או הוצאה ו/או תשלום שיהיה עליה לשאת, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, בעקבות קביעה או תביעה סותרת כאמור.

16.15. מובהר, כי הספק אחראי לתשלום כל מס ו/או היטל ו/או תשלום חובה מכל מין וסוג שהוא, בגין ביצוע העבודה/מתן השירותים/הספקת הטובין לעירייה על פי חוזה זה, והחלים על הספק. הספק יהיה אחראי לתשלום כל דרישה ו/או תביעה לתשלום, ככל שתוגש לעירייה בהקשר זה, על ידי רשות כלשהי. היה ותשלום כאמור ישולם על ידי העירייה ישפה הספק את העירייה במלוא התשלום שישולם על ידה.

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

17.1. על הספק 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,

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה

של מערכת לניהול הסעות תלמידים

החלטה מס' _____ מתוך פרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

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. העירייה כמפעל חיוני

הספק מצהיר, כי ידוע לו כי העירייה מוכרת "כמפעל חיוני" ו/או "כמפעל למתן שירותים קיומיים" בהתאם להגדרתם בחוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967 (להלן: "חוק שירות עבודה בשעת חירום"), והספק מתחייב בזאת, כי אם יוכרז ע"י הרשויות המוסמכות אחד המצבים, בין היתר בהתאם להוראות אחד או יותר מהחוקים הבאים, אזי תחולנה הוראות חוקים אלו ו/או הוראות חוק שירות עבודה בשעת חירום ו/או הוראת כל דין רלוונטי אחר, גם על עובדיו ו/או שירותיו ו/או כליו של הספק המשמשים לצורך ביצוע העבודות מושא חוזה זה:

הכרזה מצב מיוחד בעורף כמשמעותו בסעיף 9ג לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951; הכרזה על אירוע כאירוע חירום אזרחי כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה

מכרז פומבי מס' 287/2023

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה

של מערכת לניהול הסעות תלמידים

החלטה מס' _____ מתוך פרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

(נוסח חדש), תשל"א-1971;
הכרזה על מצב חירום בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק יסוד: הממשלה.

23. כתובות הצדדים והודעות

23.1. כתובות הצדדים לצרכי חוזה זה הינן כדלקמן:

הספק - _____

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

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

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

23.4. 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

- 1.1 **המנהל** – מנהל אגף טכנולוגיות ומערכות מידע בעירייה ו/או מי מטעמו.
- 1.2 **אגף הטכנולוגיות** – אגף הטכנולוגיות ומערכות מידע בעירייה.
- 1.3 **"השירותים"** או **"העבודות"** – אספקה והקמת מערכת לניהול הסעות תלמידים, כהגדרתה להלן, ואספקת פתרון מחשובי שלם "מקצה לקצה" וביצוע מלוא השירותים הנדרשים להפעלת מערכת מושלמת על כלל מרכיביה, ובכלל זאת עמידה בכל דרישות המפרט הטכני, איפיון, תכנון, פיתוח והקמה של כל הממשקים הנדרשים ושל מודולים, אפליקציות וכל רכיב אחר הנדרש להתאמת המערכת לצרכי העירייה, וכן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח וליווי, הדרכה, הטמעה, שירות ותחזוקה, וכל פעולה או מטלה נלוות אחרת לצורך ביצוע מושלם של השירותים, בהתאם למפורט במכרז על נספחיו.
- 1.4 **"מערכת ניהול הסעות תלמידים"** או **"המערכת"** – מערכת במודל של **"תוכנה כשירות (SaaS)"** כהגדרתה בסעיף 1.5 להלן, התומכת בכלל הפעילויות הנוגעות למערך הסעות התלמידים של העירייה ובכל תהליכי העבודה הרלוונטיים שתאפשר את ייעול העבודה בכלל המישורים, ובכלל זה ייעול בתהליכי הניהול, שליטה, בקרה וקבלת החלטות, שירות לתלמידים ולהוריהם. המערכת תאפשר צפייה בזמן אמת (ON-LINE) בנתוני קווי הסעות על גבי מפה אינטראקטיבית, ובנוסף תעמוד בכל הדרישות שפורטו במסמכי המכרז על נספחיו, ובכלל זאת, בדרישות המקצועיות המפורטות במפרט הטכני (נספח ב' לחוזה), ותכלול בין היתר את המודולים הבאים: מודול תלמידים, מודול מלווים, מודול בקרות, מודול הורים, מודול מסייעים, מודול רכזים בבתי ספר.
- 1.5 **מודל תוכנה כשירות (SaaS)** – תוכנה מסופקת כשירותים הזמינים באתר הספק (או בענן), דהיינו תוכנה אליה ניתן לגשת באופן מקוון, והיא מהווה חלופה להתקנתה בשרתי העירייה.

2. ערבות

גובה הערבות להבטחת ביצוע התחייבויותיו של הספק בהתאם לחוזה, יהיה בסכום של 100,000 ש"ח.

3. תקופת ההתקשרות

- 3.1 על אף האמור בסעיף 4.1 לחוזה, תקופת ההתקשרות עם הספק תהיה לשלוש שנים מיום חתימת החוזה.
- 3.2 סעיף 4.2 לחוזה ישונה ונוסחו יהא כדלקמן: "העירייה שומרת לעצמה את האופציה הבלעדית בהתאם לשיקוליה וצרכיה להאריך את תקופת ההתקשרות בארבע שנים נוספות (ארבע שנים כולן או חלק מהן בכל פעם), וכפי שתודיע העירייה לספק בהודעה בכתב שתועבר מהעירייה לספק מעת לעת, וזאת בתנאי ובמחירי חוזה זה על נספחיו".
- 3.3 העירייה תהא רשאית, לפני מועד חידוש החוזה ומימוש זכותה להארכתו, לנהל משא ומתן עם הספק לקבלת הנחה על המחירים שהוצעו על-ידו בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה.

4. אבני דרך לביצוע השירותים ולתשלום התמורה עבור הקמת המערכת (פריט 1 בטבלה לטופס הצעת המחיר)

4.1 תשלום התמורה לספק עבור פריט 1 בטבלה לטופס הצעת המחיר (נספח ג' לחוזה) – הקמת המערכת,

יהיה בהתאם להשלמת אבני הדרך המפורטות בטבלה להלן.

תשלום התמורה באבני הדרך, המפורטות בטבלה, יחושב כאחוז מהמחיר שהוצע על ידי הספק בפריט 1 בטבלה שבטופס הצעת המחיר. ימי העבודה הנקובים בטבלה ייספרו החל ממועד מסירת הזמנה לספק. תנאי לתשלום כל אבן דרך בטבלה שלהלן הינו אישור המנהל לתוצרים הנדרשים להשלמת כל אבן דרך, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המנהל, ובהתאם לקבוע בתנאי החוזה על נספחיו. להלן אבני דרך מרכזיות לביצוע:

אבן דרך	תוצרים מאושרים נדרשים להשלמת אבן הדרך	שלב	ימי עבודה	אבן דרך לתשלום	הערות
התנעה והגדרת צרכים	תכנית עבודה והגשת מסמך SOW	א'	10	10%	
הקמת הנתונים של המערכת	הצגת בסיס הנתונים השלם	ב'	30	20%	יבוצע במקביל לשלב ג'
איפיון, תכנון, פיתוח והקמה של ממשקים ייעודיים לחיבור המערכת למערכות עירייה, ככל שאלה נדרשים לצורך פעילות המערכת	הצגת הממשקים ומסמך תיעוד בדיקות	ג'			
הרצה, בדיקות מסירה למערכת על כלל רכיביה	הצגת תיעוד בדיקות, ללא תקלות בסיווג קריטי/ חמור	ד'	10	15%	
הטמעת המערכת - תיעוד והדרכות משתמשים	תכנית הדרכה וחומרי הדרכה מאושרים	ה'	5	15%	



עיריית תל אביב – יפו
אגף טכנולוגיות ומערכות
מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 287/2023

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה,
הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות
תלמידים

נספח א' לחוזה
תנאים מיוחדים להתקשרות

אבן דרך	תוצרים מאושרים נדרשים להשלמת אבן הדרך	שלב	ימי עבודה	אבן דרך לתשלום	הערות
בדיקות קבלה של המערכת	סיום טיפול בכלל התקלות		10		
עליה מלאה לאוויר, בתהליך צמודה		ו'	25	20%	

4.2 פירוט תכולת השירותים הנדרשים בכל אבן דרך ובכל שלב מופיע בסעיף 8 בנספח ב' לחוזה – מפרט הטכני.

4.3 איחור הספק בביצוע השירותים והמטלות הנדרשים באבני הדרך לעיל וביתר תנאי החוזה, כולם או חלקם, ללא אישור המנהל, מראש ובכתב, רשאית העירייה, בהתאם לשיקול דעתה, לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך 2,000 ₪ לכל יום איחור וזאת מבלי לגרוע מכל סעד אחר הנתון לעירייה עפ"י כל דין או חוזה.

4.4 העירייה תהיה רשאית, בהתאם לשיקול דעתה ובתיאום עם הספק, לשנות את אבני הדרך בהתאם להתקדמות העבודות.

4.5 למען הסר ספק, יובהר, כי התמורה בפריט 1 בטבלה בנספח ג' לחוזה הינה תמורה חד פעמית, מלאה, סופית וכוללת עבור ביצוע כלל השירותים הנדרשים להקמת המערכת ועלייתה לאוויר, בהתאם לתנאי המכרז.

5. אופן תשלום התמורה

5.1 מבלי לגרוע מהאמור בחוזה, יחולו ההוראות הבאות לצורך תשלום התמורה:

5.1.1 לצורך תשלום התמורה עבור הקמת המערכת – פריט מס' 1 בטבלה לנספח ג' לחוזה - הספק יגיש חשבונית במתכונת הנדרשת ע"י העירייה בהתאם לאבני הדרך לתשלום התמורה הנקובות בטבלה בסעיף 4 לעיל ומרכיביהן.

5.1.2 התמורה עבור דמי השימוש החודשיים (פריט מס' 2 בטבלה לנספח ג' לחוזה) - תשולם בתחילת כל רבעון עבור אותו רבעון, בהתאם לדרישת תשלום שיגיש הספק, נכון למועד דרישת התשלום.

למען הסר ספק, התשלום עבור פריט מס' 2 בטבלה לנספח ג' לחוזה – דמי השימוש החודשיים, יחל רק לאחר אישור המנהל, בדבר השלמת שלב ו' בטבלה בסעיף 4.1 לעיל, ולאחר סיום עלייה



עיריית תל אביב – יפו
אגף טכנולוגיות ומערכות
מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 287/2023

נספח א' לחוזה
תנאים מיוחדים להתקשרות

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה,
הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות
תלמידים

מלאה של המערכת לאוויר.

5.1.3 התשלום עבור פריט מס' 3 בטבלה לנספח ג' לחוזה - הדרכה והטמעה לאחר הקמת המערכת ועלייתה המלאה לאוויר, כמפורט בסעיף 13 להלן, יבוצע כנגד חשבונית בתחילת כל חודש עבור השרות שניתן בחודש קלנדרי שחלף (אם ניתנו שירותי הדרכה והטמעה בחודש שחלף), וכמפורט להלן.

5.2 התשלום עבור שעות ייעוץ ופיתוח, כמפורט בסעיף 14.4 להלן, יבוצע כנגד חשבונית בתחילת כל חודש עבור השרות שניתן בחודש קלנדרי שחלף (אם ניתנו שירותי שעות פיתוח בחודש שחלף), וכמפורט להלן.

5.3 המחיר בגין שעת ייעוץ ופיתוח, כמפורט בסעיף 14.4 להלן, ישולם על פי תעריפי מנה"ר לבתי תוכנה (נספח ח' לחוזה), הידוע ברבעון בו בוצעה העבודה.

5.4 מחלקת רכש מחשוב לוגיסטיקה ומינהל באגף הטכנולוגיות, תטביע חותמת תאריך על גבי החשבונית ביום הגעתה. תאריך זה יהיה תאריך קבלת החשבונית.

5.5 המחיר שנקבע יהיה סופי ולא תשולם ע"י העירייה תוספת כלשהי עבור נסיעות, אש"ל, משלוח וכד'.

5.6 לתמורה שתשולם לספק יתווסף מע"מ כחוק.

6. התייקרויות/עדכון תעריפים

6.1 המחירים בטופס הצעת המחיר (נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה) הינם בש"ח ולא יוצמדו במשך כל שנת ההתקשרות הראשונה.

6.2 בתום כל שנת התקשרות, יוצמדו המחירים למדד המחירים לצרכן הידוע ביום תחילת כל שנת התקשרות חדשה.

6.3 המדד הבסיסי לחשוב ההתייקרויות יהיה מדד המחירים לצרכן הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

6.4 המחירים הם קבועים, סופיים ומוחלטים ולא תשולם ע"י העירייה כל תוספת מחיר מכל מין וסוג שהוא ו/או הפרשים הנובעים מהתייקרות הפריטים מכל סיבה שהיא, למעט ההתייקרויות כמפורט בסעיף 6.2 לעיל. למען הסר ספק, במקרה של שינוי הנובע מהתייקרות או הפחתה כנ"ל, המחירים יעודכנו בהתאם, למעלה או למטה.

7. שירות ותחזוקה - SLA

הספק יהא אחראי למתן שירותי תמיכה, שירותי אחסון, אירוח, אחזקה מונעת, תחזוקה שוטפת (לרבות

שדרוגים ותוספות) וטיפול בתקלות, בכל תקופת ההתקשרות.

7.1 שירותי התמיכה והתחזוקה יכללו בין היתר, את השירותים הבאים:

7.1.1 ניטור ותמיכה בתקלות ובכלל זאת ביצוע אנליזות לזיהוי מקור התקלה ובדיקת המערכת לאחר התיקונים שבוצעו.

7.1.2 תיקון תקלות במערכת.

7.1.3 במקרה שבו מדובר בתקלה שמקורה במערכות העירוניות – יחויב הספק לשיתוף פעולה, סיוע בפתרון התקלה ובדיקת המערכת לאחר תיקונים שבוצעו.

7.1.4 שיתוף פעולה במקרה של שינויי סביבה/ממשק מערכת (API) מצד העירייה, עד להטמעתם המלאה במערכת.

7.1.5 מענה לשאלות ומתן מענה לתמיכה טלפונית.

7.1.6 מתן התרעה בזמן אמת בדוא"ל מסרון, ובשיחה עם נציג העירייה על כל תקלה ובעיה שתתגלה במערכות של החברה או במערכות שהחברה תלויה בהן המעכבות / המשבשות את שירות המערכת.

7.2 הקריאה לשירות תופנה לספק ע"י נציג העירייה/מוקד התמיכה העירוני או בטלפון או בדואר אלקטרוני או במסרון. הספק מתחייב לקבל קריאות שירות טלפונית ו/או בהודעות בדואר אלקטרוני ו/או במסרון, הספק מתחייב לתת מענה לפנייה טלפונית ו/או הודעות בדואר אלקטרוני ו/או במסרון זאת באופן מידי ובפרק זמן שלא יעלה על 10 דקות. ככל שהספק לא יעמוד במועדים אלו רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם של 100 ₪ לכל שעת איחור במתן המענה.

7.3 הספק יעביר לעירייה מספרי טלפון ושמות אנשי קשר לנושא השירות במהלך תקופת ההתקשרות בהתאם לנספח ז' "רשימת אנשי קשר".

7.3.1 הספק מתחייב לתת את שירות התמיכה והטיפול בתקלות בהתאם לחלון השרות שלהלן:

ימים א'-ה' בין השעות 18:00 – 07:00. יינתנו שירותים ע"י מוקד שירות בכל בעיה שתתעורר בעקבות תקלה במערכת.

בימי א'-ה' - החל מהשעה 18:00 ועד השעה 20:00 וימי שישי וערבי חג בין השעות 07:00 - 14:00. יופעל כונן טלפוני (להלן: "כונן").

7.3.2 חלון השירות הנ"ל הנו מחייב ויחול גם במקרים של שביתות, עיצומים, כוננויות, סופה, מצבי חרום וכו'.

7.3.3 מובהר, כי השירות ע"י כונן לא יפגע ברמת השירות המוגדרת. הספק יעביר לעירייה את פרטיו

של הכונן / כוננים מטעמו וכן יציידו/ם בטלפון נייד קבוע (יותר ממספר אחד) על חשבונו.

7.3.4 במהלך חלון השירות, לרבות במהלך שעות העמדת הכונן, הספק ייתן תמיכה טלפונית ע"י נציג טכנולוגי בכיר מטעמו לכל שאלה ו/או בקשה להבהרה ו/או הנחייה מקצועית בתחום ההתקשרות.

7.3.5 הספק מתחייב לעדכן את נציג העירייה ו/או מוקד התמיכה העירוני על סיום הטיפול בתקלה ובפרוט אופן הטיפול בה.

7.3.6 הספק יעדכן את העירייה בעדכון רכיבי המערכת ו/או השבתה ייזומה, אשר יבוצעו בתיאום עם העירייה.

7.3.7 זמן לפתרון תקלות (מרגע הודעת העירייה לספק בדבר התקלה):

7.3.7.1 תקלה רגילה -

7.3.7.1.1 תקלה רגילה היא תקלת מערכת שאינה משביתה פעילות קריטית במערכת.

7.3.7.1.2 על הספק להתחיל טיפול בתקלה רגילה תוך ארבע שעות מקבלת הפנייה.

7.3.7.1.3 סיום הטיפול בתקלה לא יאוחר מעשרים וארבע שעות מקבלת הפנייה וזאת בתוך חלון השירות.

7.3.7.2 תקלה קריטית -

7.3.7.2.1 תקלה קריטית הנה תקלה המשביתה את עבודת המשתמשים ו/או חלק מהפעילות ו/או את יכולת הניהול ו/או פוגעת בזמני חיפוש ותגובה של המערכת (איטיות מערכת) ו/או תקלה המשביתה מרכיבים/רכיבים מרכזיים במערכת ואינה מאפשרת עבודה תקינה.

7.3.7.2.2 על הספק להתחיל טיפול בתקלה קריטית באופן מידי מרגע קבלת הפנייה.

7.3.7.2.3 סיום הטיפול בתקלה לא יאוחר מ-4 שעות מרגע קבלת הפנייה.

7.3.7.2.4 סיווג תקלה כקריטית הוא באופן בלעדי על ידי העירייה.

7.3.7.2.5 זמני התיקון לתקלות הנקובות לעיל לא יחולו על תקלות שמקורן בספק משנה/נותני שירותים שאינם בשליטת הספק.

7.3.7.3 טיפול בתקלה -

7.3.7.3.1 המנהל יעביר את תיאור התקלה ואת חומריתה.

7.3.7.3.2 בסיום הטיפול בתקלה ידווח הספק למנהל על סיום הטיפול בתקלה.

7.3.7.3.3 רק לאחר בדיקה ואישור המנהל כי אכן התקלה תוקנה, יוגדר סיום התקלה.

7.3.7.3.4 בסיום התקלה הספק ישלח לעירייה דו"ח אירוע מפורט של התקלה.

7.3.8 במקרה של אי-עמידה בלוי"ז הנ"ל, תהא העירייה רשאית לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם של 500 ₪ לכל שעת איחור בעבור כל תקלה משביתה/קריטית.

7.3.9 הספק מתחייב להעביר למנהל, אחת לחודש, דו"חות תקלות בקובץ Excel במבנה קבוע לעירייה, בהודעת דואר אלקטרוני - E-mail הכוללים לפחות את הנתונים הבאים:

7.3.9.1 תאריך ושעת קרות/דיווח התקלה.

7.3.9.2 תאריך ושעת סיום הטיפול בתקלה.

7.3.9.3 הסיבה לתקלה.

7.3.9.4 הטיפול שבוצע כדי לפתור את התקלה.

7.3.9.5 הטיפול המונע שבוצע/יבוצע למניעת הישנות התקלה.

7.3.10 מובהר בזאת כי העירייה רשאית לבקש גם נתונים נוספים, מעת לעת, ע"פ צרכיה ובגין זאת לא תשלם לספק כל תמורה.

7.3.11 בכל מקרה בו הספק מבקש לשנות את צורת הגישה לשירותים במערכת עליו להודיע לעירייה 60 יום מראש ולקבל את הסכמתה לכך.

7.4 יודגש, כי הספק מחויב לספק לעירייה שירותי תחזוקה למערכת במסגרת אחריות היצרן, לרבות תחזוקה, התאמות ופיתוחים בהתאם לתנאי החוזה, לאורך תקופת ההתקשרות וכל עוד העירייה תבקש להמשיך ולהשתמש במערכת. שירותי התחזוקה יכללו בין היתר: תיקוני תקלות ובאגים במערכת, גישה מלאה לפורטלי השירות וההדרכה של היצרן ושל הספק, ייעוץ ותמיכה טכנית שוטפת במערכת, והכול בהתאם לתנאי שירות התחזוקה וה- SLA המוגדרים במכרז ובכפוף לתנאי השירות והרישוי של יצרן המערכת. מובהר, כי התשלום עבור שירותי התחזוקה, לרבות אלו המפורטים בסעיף 7 לעיל, יהיה כלול בדמי השימוש החודשיים ובתמורה עבורם המפורטת בפריט מס' 2 בטבלה לנספח ג', וכי ביצוע שירותים אלו בהתאם לתנאי החוזה מהווה תנאי לתשלום התמורה הנ"ל.

8. עדכון טכנולוגי/עדכון גרסאות

8.1 הספק מתחייב, כי במקרה של עדכון טכנולוגי במערכת לרבות אך לא רק, הוספת מודולים ותכונות אחרות ו/או עדכון גרסת התוכנה ו/או פיתוח גרסה המחליפה את הגרסה הקיימת בתקופת ההתקשרות, תינתן לעירייה אפשרות לקבל את הטכנולוגיה המעודכנת ו/או גרסה התוכנה המעודכנת וזאת ללא כל תמורה נוספת. למען הסר ספק, אספקת הטכנולוגיה המעודכנת ו/או הגרסאות המעודכנת

מותנית בבדיקתן ע"י העירייה ובהתאמתם לצרכיה.

- 8.2 על הספק להציג לעירייה את תכנית הגרסאות שמתכנן היצרן אחת לשנה (בהתאם להפצת Road map שנתי מטעם היצרן).
- 8.3 על הספק לעדכן את העירייה שבועיים מראש לכל הפחות בדבר שדרוג גרסה (מתוכנן במסגרת Road map או שוטף).
- 8.4 על הספק להציג את עיקרי השדרוג (מסמכים בעברית) וההשפעה על משתמשים ותהליכים בעירייה במידת הרלוונטיות.
- 8.5 מובהר, כי כל שדרוג נעשה בשרתי היצרן וללא תלות או השפעה על היישום בו עושה שימוש העירייה
- 8.6 במידה ותהליך שדרוג גרסה או טיפול בתקלה משפיע בדרך כלשהי על היישום של העירייה, על הספק לידע את העירייה ולאפשר פתרון בכפוף ל-SLA המופיע בסעיף 7 לעיל.

9. הפרת חוזה

- ידוע לספק והספק מצהיר כי כל אחד מהמקרים הבאים יהווה הפרה יסודית של החוזה המקנה לעירייה הזכות לבטל את החוזה ולחלט את הערבות כולה או מקצתה וזאת מבלי לפגוע בכל סעד ו/או תרופה המוקנים לעירייה ע"פ החוזה ונספחיו וע"פ כל דין:
- 9.1 אם הפר הספק את אחד הסעיפים הבאים: 1.3, 1.4, 1.5, 4, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 17 ו-18 בנספח א' לחוזה, תנאים מיוחדים להתקשרות.
- 9.2 ניתן כנגד הספק צו פירוק או צו כינוס נכסים.
- 9.3 הספק הסב את החוזה כולו או מקצתו לצד ג' כלשהו וזאת ללא הסכמת המנהל מראש ובכתב.

10. איש קשר

- 10.1 על הספק להעביר לעירייה שם ודרכי התקשרות (טלפון בעבודה, טלפון נייד ודואר אלקטרוני) של איש קשר שיעבוד מול העירייה ואחראי על הקשר מטעם הספק.
- 10.2 איש הקשר ירכז את כל פעילות הספק מול העירייה בבחינת "Single point of contact". למען הסר ספק, איש קשר זה יהיה אחראי על ביצוע כל המשימות נשוא חוזה זה, הזמנות, לויז' לביצוע של כל משימה ו/או תקלה ו/או התקנה וכל נושא אחר הקיים בין העירייה לספק.
- 10.3 בכל מקרה של נבצרות איש הקשר, יעמיד הספק איש קשר חלופי לביצוע המטלות המפורטות בסעיף 10.1 ו-10.2 לעיל.
- 10.4 על הספק למלא את פרטי אנשי הקשר המפורטים בנספח ז' לחוזה.



עיריית תל אביב – יפו
אגף טכנולוגיות ומערכות
מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 287/2023

נספח א' לחוזה
תנאים מיוחדים להתקשרות

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה,
הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות
תלמידים

11. 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. גם במקרה בו מסר הקבלן את ביצוע העבודה כולה או חלקה לקבלן משנה תיוותרנה מלוא התחייבותיו כלפי העירייה בתוקף.

12. שימוש ברישיונות מקוריים

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

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

12.3 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 תידרש לשלם כל תמורה נוספת לספק ו/או צד שלישי כלשהו על-מנת להשתמש ו/או לנצל כל אופציה ו/או אפליקציה כאמור.

13. הדרכה והטמעה לאחר הקמת המערכת ועלייתה לאוויר

13.1 ידוע לספק, כי השירותים נשוא החוזה כוללים במסגרתם גם הדרכות והטמעה בשלב שלאחר הקמת המערכת ועלייתה לאוויר, אשר יינתנו על ידו בשפה העברית, בין היתר למשתמשי המערכת ומחלקת היסעים בעירייה, וזאת בעלות פריט 3 בנספח ג' – טופס הצעת המחיר לחוזה, וכי לא תשולם בגינן כל תמורה נוספת מכל מין וסוג שהוא מעבר לתמורה הנקובה בפריט 3 בנספח ג' לחוזה.

13.2 העירייה מעריכה, כי היקף שעות ההדרכה וההטמעה יהיה היקף של 960 שעות. יודגש, כי מדובר בהערכה בלבד שאינה מחייבת את העירייה, אשר תהיה רשאית לנצל את ההדרכה עפ"י רצונה, בחירתה ובהתאם לצרכיה ובהיקף שנדרש לה.

13.3 המנהל יודיע לספק על רצונו בקיום הדרכות ויתאם מועד לכך עם הספק.

13.4 אין העירייה מתחייבת לנצל את השעות הנ"ל או חלקן.

13.5 המועד שיקבע יהא בתוך 7 ימי עבודה מיום דרישת המנהל.

13.6 ההדרכה תבוצע בשפה העברית ע"י הספק. ההדרכה תינתן בחצרי העירייה או במיקום אחר שעליו תחליט העירייה, לרבות באמצעות הדרכה מרחוק, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה. אם תחליט העירייה לבצע את ההדרכה מחוץ לחצר, תהיה תקורת עלות המקום על העירייה.

13.7 הכנת העזרים וביצוע כל הדרכה ע"י הספק, כלולה במחיר פריט 3 המפורט בנספח ג' לחוזה. עזרי ההדרכה (מצגת PowerPoint, סרטון הדרכה, חומר כתוב וכו') יועברו לרשות העירייה בתום ההדרכה בפורמט הניתן לעריכה.

13.8 ההדרכה תכיל, בין היתר, כל נושא אשר יבקש המנהל וכן את הנושאים הבאים:

שימוש בתוכנה/חומרה, תפעול, הגדרות/יישום ואיתור וטיפול בתקלות.

13.9 יודגש, כי התמורה שבפריט 3 לנספח ג' לחוזה עבור שעות הדרכה והטמעה, הינה ביחס לשירותי הדרכה והטמעה שיבוצעו לאחר הקמת המערכת ולאחר עלייתה לאוויר, וכי אין המדובר בשירותי הדרכה והטמעה שיינתנו קודם לכן, במסגרת אבני הדרך שנקבעו עבור פריט 1 לנספח ג' (ובכלל זאת ההדרכות באבני הדרך שבסעיף 4 לנספח א' לחוזה ובסעיף 8 למפרט הטכני – נספח ב' לחוזה).

14. בנק שעות פיתוח

14.1 ידוע לספק, כי השירותים נשוא החוזה כוללים במסגרתם גם 50 שעות לפיתוח שיפורים, שדרוגים ושינויים במערכת שיינתנו על ידי הספק באמצעות אנשי פיתוח לכל שנת התקשרות, לרבות בתקופת הארכת ההתקשרות, ככל שתמומש האופציה לכך על ידי העירייה. שירותי הפיתוח כלולים במחירי הצעתו של הספק (נספח ג' לחוזה) ולא תשולם בגינם כל תמורה נוספת מכל מין וסוג שהוא, ועל הספק להביא בחשבון במסגרת הגשת הצעתו למכרז. העירייה תהא רשאית לממש שעות פיתוח שלא נוצלו במלואן בשנת התקשרות כלשהי בשנות ההתקשרות הבאות, בהתאם לשיקול דעתה.

14.2 למען הסר ספק יובהר, כי שעות הפיתוח הנ"ל אינן חלק משירותי הפיתוח ומשעות הפיתוח שיידרש הספק להעניק לצורך הקמת המערכת (פריט 1 לטבלה בנספח ג' לחוזה), וכיו"ב אינן כלולות בשירותים הנדרשים להקמת המערכת, אספקתה והטמעתה, והמפורטים בחוזה על נספחיו, ובפרט - המפרט הטכני. עוד יובהר, כי שעות הפיתוח הנ"ל אינן חלק משעות ההדרכה והטמעה שבפריט 3 לטבלה בנספח ג', וכי מדובר בשעות נפרדות ונוספות על השירותים נשוא החוזה.

14.3 שעות פיתוח אלו ינוצלו ע"פ צרכי העירייה, ע"פ בחירתה ובהתאם לצרכיה, מעת לעת. אין העירייה מתחייבת לנצל שעות אלו, כולן או חלקן.

14.4 מעבר ל- 50 השעות הנ"ל, התשלום בגין שעות פיתוח או ייעוץ יהיו בהתאם לתעריפי מנה"ר לבתי תוכנה (כמפורט בנספח ח' לחוזה, כפי שיעודכנו ע"י מנה"ר מעת לעת) הידועים בעת ביצוע השירותים, בהתאם לסוג המומחיות הנדרש. **ההחלטה בדבר סוג המומחיות הנדרש לצורך ביצוע משימה כלשהי תהא נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה.** התשלום עבור שירותים אלו יהיה ע"פ ניצול בפועל.

14.5 המנהל יודיע לספק על רצונו במימוש השרות, ויתאם עימו מועד לכך. המועד שיקבע יהיה בתוך 7 ימי עבודה מיום דרישת המנהל.

15. 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 ככל שיוכרז ע"י הרשויות המוסמכות אחד המצבים בהתאם להוראות אחד או יותר מהחוקים 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 ו/או שירותי ו/או כלי הספק המשמשים לצורך ביצוע העבודות נשוא חוזה זה.

16. רכישות עצמאיות

- 16.1 הספק מצהיר, כי ידוע לו כי חברות, תאגידים עירוניים, תאגיד המים והביוב, ארגון העובדים, תגמולים, וכן מוסדות החינוך העירוניים (לרבות גני ילדים, פנימיות, מתנ"סים, ספריות ועוד) יהיו זכאים לרכוש השרות מאת הספק במחירי נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה ובתנאי החוזה על נספחיו.
- 16.2 רכישות אלו לא יחשבו כחלק מהיקף הרכישה המפורט בסעיף 5 בפרק ג' למכרז, אולם ירכשו באותם תנאים.

17. סודיות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע

מבלי לגרוע מהאמור בנספח ה' לחוזה, הספק מצהיר ומתחייב כדלקמן:

- 17.1 לשמור בסוד ולא להעביר, להראות, למסור, להודיע, לגלות או להביא לידיעת כל גורם, במישרין או בעקיפין, במהלך ההתקשרות או לאחריה, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי/עסקי, או נתונים מכל סוג שהוא שאינם נחלת הכלל, אשר יגיעו לידי או יובאו לידיעתו, עובדיו ו/או מי מטעמו במהלך ההתקשרות עם העירייה (להלן: "המידע"), ללא אישור מראש ובכתב של העירייה.
- 17.2 להחתיים את עובדיו ומי מטעמו אשר תהיה לו גישה למידע על טופס הצהרת שמירה על סודיות המצ"ב **כנספח ה'.**
- 17.3 לנקוט בכל האמצעים הדרושים לצורך הגנה על המידע ואבטחתו.
- 17.4 להשתמש במידע אך ורק לביצוע המטרה/הפעילות המקורית שלשמה הועבר לידי במסגרת ההתקשרות ואך ורק למשך תקופת ההתקשרות.
- 17.5 לוודא כי גישה למידע תהיה נתונה אך ורק לספק ולמי מעובדיו אשר קיבלו הרשאה לכך לצורך ביצוע המטרה/הפעילות המקורית שלשמה הועבר המידע.
- 17.6 לא להעביר את המידע לצד שלישי כלשהו, ללא אישור העירייה מראש ובכתב. אישורה העירייה העברת המידע לצד שלישי, יכלול הספק בהסכם עם הצד השלישי את כל החובות החלות עליו בקשר למידע במסגרת ההתקשרות.
- 17.7 להפריד את הפעילות המבוצעת עבור העירייה בהתאם להתקשרות זו, מיתר הפעילויות המבוצעות על ידו.
- 17.8 להחזיר לעירייה כל מידע אשר הועבר אליו והסתיים השימוש בו לצורך ביצוע המטרה/הפעילות שלשמה הועבר, ולמחוק/לבער אותו.



עיריית תל אביב – יפו
אגף טכנולוגיות ומערכות
מידע

מכרו מסגרת פומבי
מס' 287/2023

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה,
הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות
תלמידים

נספח א' לחוזה
תנאים מיוחדים להתקשרות

17.9 להגן על שלמות המידע ומהימנותו.

מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, ככל שבמסגרת התקשרות זו הספק, עובדיו ו/או מי מטעמו ייחשפו למידע אישי המצוי במאגרי המידע העירוניים (להלן: "מידע אישי"), הספק מצהיר ומתחייב לפעול בכל הקשור אליו בהתאם לדין, בהתאם לקבוע בחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, וכדלקמן:

- 17.10 לדווח לעירייה באופן שוטף ולפחות אחת לשנה בכל הנוגע לאופן אבטחת המידע האישי, ניהולו שמירתו ועיבודו.
- 17.11 לדווח לעירייה על כל חריגה בשימוש ו/או בגישה למידע האישי ו/או על כל מקרה של חשש לדליפת המידע האישי ו/או אירוע אבטחה וזאת מיד עם התגלותם.
- 17.12 להחזיר עם סיום ההתקשרות את המידע האישי לידי העירייה ולהצהיר בפני העירייה על ביצוע פעולות מחיקה וביעור של כלל המידע האישי שהועבר לו מהעירייה במסגרת ההתקשרות, או שנוצר על ידו או על ידי מי מטעמו כעיבוד של המידע האישי במהלך ההתקשרות.
- 17.13 מוסכם על הספק כי לעירייה שמורה הזכות לפקח על פעילותו בקשר עם המידע האישי לרבות עריכת ביקורת אצל הספק ובחינת אופן השימוש במידע האישי ניהולו שמירתו ואבטחתו.
- 17.14 מוסכם על הספק כי ככל שעובדיו ו/או מי מטעמו ייחשפו למידע אישי, תהא העירייה רשאית לדרוש כי עובדיו ו/או מי מטעמו יעברו בהצלחה מבחני אמינות בהתאם לדרישת העירייה, ועל חשבוננו של הספק. ככל שלא יעברו בהצלחה מבחני אמינות תהא רשאית העירייה לבטל את ההתקשרות עם הספק.

18. **יישום המערכת במינהל השירותים החברתיים**

- 18.1 העירייה תהיה רשאית, בהתאם לשיקול דעתה ולצרכיה, ליישם את המערכת גם במינהל השירותים החברתיים, עבור הסעות שמבצע המינהל ולתמוך במשתמשי מינהל השירותים החברתיים.
- 18.2 במקרה של יישום המערכת במינהל השירותים החברתיים, הספק יידרש לבצע את כל השירותים ואבני דרך שמפורטים בסעיף 4 לנספח א' לחוזה עבור מינהל השירותים החברתיים, ובהתאם ללוחות הזמנים הקבועים בהם, ובשינויים המחוייבים.
- 18.3 ככל שהעירייה תבחר לממש את האופציה של קבלת השירותים שבסעיף זה, תשולם לספק תמורה בשיעור של 10% מסכומי התמורה הקבועים בפריטים 1 ו-2 בטופס הצעת המחיר. הסכום הקבוע בפריט 3 בטופס הצעת המחיר, יחול על שעות הדרכה והטמעה לאחר עליית המערכת לאוויר גם ביחס למינהל השירותים החברתיים, ככל ששעות הדרכה והטמעה אלו תידרשנה על ידי העירייה.
- 18.4 ההוראות הנוגעות לביצוע השירותים מכח החוזה על נספחיו יחולו בהתאמה גם על השירותים שיינתנו מכח סעיף זה, בשינויים המחוייבים.

* התנאים המפורטים במסמך זה משלימים את החוזה

נספח ב' לחוזה - מפרט טכני

1. כללי

המערכת שתסופק על ידי הספק תעניק פתרון מחשובי שלם, עבור מערכות מידע ואפליקציה, אשר יתמכו בכלל הפעילויות הנוגעות לפעילות מערך הסעות התלמידים של העירייה, ובמידת הצורך וככל שתמומש האופציה- בפעילות מערך ההסעות של מינהל השירותים החברתיים, ובכל תהליכי העבודה הרלוונטיים וזאת בהתאם לקבוע במסמכי המכרז, לרבות החוזה.

1.1. בכוונת העירייה לקבל פתרון אחד שלם, לניהול שליטה ובקרה של מערך הסעות התלמידים, בצורה גמישה ובהתאם לצורך.

1.2. הפתרון יאפשר ייעול עבודת העירייה, בכלל המישורים, ובכלל זה ייעול כלל תהליכי העבודה, ייעול תהליכי הניהול, השליטה והבקרה וקבלת החלטות, וכמובן ייעול השירות לתלמידים והוריהם.

1.3. הפתרון השלם הנדרש במסגרת מכרז זה, יתממשק על-פי הצורך, למערכות הקיימות בעירייה, וכן לציודי קצה (ראה פירוט להלן), כך שכלל המידע הרלוונטי יוצג וינהל באופן אחיד ושלם, ובצורה פשוטה וזורמת.

1.4. האמור במסמך זה מתווסף ליתר הוראות ותנאי המכרז ואינו גורע מהם. במקרה של חוסר בהירות ו/או סתירה בין האמור במסמך זה לבין יתר מסמכי המכרז – תחליט העירייה בדבר ההוראה המחייבת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

2. תכולה

תכולת העבודה/השירותים כוללת אספקת פתרון שלם ומלא לניהול שליטה ובקרה אחר פעילות מערך הסעות התלמידים של העירייה ולרבות מערכת מידע ושירותים נלווים כוללים (אספקה ואחזקת מערכת, ממשקים לתוכנה ולציודי קצה, תמיכה טכנית, רישיונות, הדרכה והטמעה, שעות ליווי, הסבה וכו') אשר יתמכו בכלל התהליכים הארגוניים המיושמים בגופי ואגפי העירייה וקשורים בפעילות המערך, וכן כלל היחידות הרלוונטיות בעירייה.

הספק יהא אחראי על פרויקט ההקמה של המערכת בשלמותה, לרבות: אספקת תוכנות, רישיונות (לרבות חידושי רישיונות), אפיון, תכנון, פיתוח והקמת ממשקים – לצורך פעילות המערכת וחיבורה למערכות העירייה, הסבות נתונים, ביצוע בדיקות, עליה לאוויר, ביצוע הרצות, תיקונים ושיפורים, שדרוגים ותחזוקה שוטפת, מתן שירות שוטף וכן כל שירות אחר ו/או עבודה אחרת המפורטת בהסכם על נספחיו.

הפתרון המוצע יהווה תחליף למערכת הקיימת כיום במחלקת ההיסעים – מערכת שפותחה על ידי אגף הטכנולוגיות בעירייה. המערכת תתמוך בכלל תהליכי הליבה והתהליכים הנלווים של מחלקת ההיסעים. למערכת יהיו ממשקים למערכת המחשובית הקיימת בעירייה של מערך החינוך, למערכת GIS זמן אמת, וכן ל Data Warehouse של העירייה וזאת כחלק בלתי נפרד משירותי הקמת המערכת הכלולים בפריט 1 בנספח ג' לחוזה – טופס הצעת המחיר. בנוסף המערכת תאפשר חיבור למערכות נוספות של העירייה, בין קיימות ובין מערכות שתפותחנה בהמשך, וזאת בהתאם לדרישה של העירייה, ובמקרה שכזה הספק יפעל לביצוע כלל הפעולות הנדרשות להתממשקות מלאה ולחיבור המערכת למערכות הנוספות הנ"ל, ובכלל זאת איפיון, תכנון, פיתוח, הקמה והפעלה שוטפת של הממשקים הנדרשים וזאת במסגרת שעות פיתוח נוספות בין אם שעות פיתוח הכלולות בבנק שעות הפיתוח בסעיף 14.1 בנספח א' לחוזה ובין אם בשעות מעבר לבנק שעות הנ"ל בגינן תשולם התמורה בהתאם לסעיף 14.4 בנספח א' לחוזה.

כאמור, הספק יספק מענה שלם ומלא לניהול פעילות מחלקת ההיסעים. הפתרון יכלול מענה מלא ושלם, בין היתר, עבור הפונקציונאליות הבאה:

1. ניהול פניות

2. ניהול קשרי הורים

3. ניהול מסייעים (קבלני הסעות) ואפליקציה למסייעים
4. מודול תלמידים
5. אפליקציה להורה
6. אפליקציה למלווה
7. אפליקציה לבקרים
8. SMS להורה
9. מודול שליטה ובקרה ודוחות
10. ממשקים למערכות עירוניות רלוונטיות
11. ממשק התחשבות מול גופים ממשלתיים
12. קישור והטמעה של שכבות GIS (כמפורט בסעיף 24 להלן)

3. מטרות ויעדים

המטרות והיעדים בהפעלת המערכת כוללים בין היתר:

- 3.1 שיפור פתרון מחשובי למחלקת היסעים בעירייה ובכך שיפור איכות מערך ההסעות לתלמידים זכאים והוריהם.
- 3.2 הפתרון נשוא חוזה זה, הכולל את כל המודולים המפורטים להלן, ישמש כמערכת המרכזית לניהול פעילות מערך ההיסעים של העירייה, תוך שמירה על חוויית טיפול שלמה ואחידה מקצה לקצה. הפתרון ייתן מענה אחוד לכלל התהליכים, באופן שיאפשר מתן מענה מקצועי ואיכותי.
- 3.3 המערכת תאפשר אינטגרציה מלאה בין המודולים השונים ותיצור סביבה תשתיתית אחידה אשר תאפשר שיתוף מידע, אוטומטי בין יחידות ופעילויות שונות, "הצפת" אינדיקציות נדרשות – בין גורמים מטפלים שונים, ניהול אינטגרטיבי של המידע, כך שתהייה זמינה לכלל הגורמים הרלוונטיים, תמונה מלאה ועדכנית, המסתמכת על כלל פעילויות והתהליכים של שלל הגורמים.
- 3.4 מתן כלים לשליטה ובקרה של דרגי הניהול – באופן פשוט לתפעול.
- 3.5 ממשק משתמש נוח, ואינטואיטיבי, בסביבה מתקדמת ופשוטה להפעלה, עבור משתמשי המערכת השונים.
- 3.6 חסכון בעלויות על-ידי ייעול תהליכים והפחתת כשלים.
- 3.7 תתקיים אינטגרציה מלאה עם מערכות הליבה העירוניות, וכל מערכת נדרשת אחרת, בהתאם לדרישות העירייה ולקבוע בתנאי המכרז ובכלל זה בסעיף 2 לעיל.
- 3.8 מתן הנגישות הגבוהה למידע ושיפור הפונקציונאליות העומדת בפני הגורמים המעורבים תתרום למתן שירות טוב יותר, שיפור וייעול העבודה והפקת דוחות סיכום נגישים בהתאם להרשאות.
- 3.9 המערכת תהא בנויה על פלטפורמה טכנולוגית שתאפשר ניטור, בקרה, שליטה, פיקוח וניהול בזמן אמת של כלל התלמידים המוסעים והמלווים, תוך שימוש במערכת שו"ב ויכולות מולטימדיה המקושרות למערכות הפועלות.
- 3.10 המערכת תשמש ככלי לשיפור התפוקות וניהול הידע המוניציפאלי, זאת ע"י קיום מערך חקר ביצועים, תחקיר והפקת לקחים מתמיד בשגרה ובמקרים בלתי מתוכננים תוך שימוש במודולים של תחקור במערכות השו"ב.

4. משתמשי המערכת

משתמשי **הפתרון** המוצע הינם הן משתמשים פנימיים בעירייה והן משתמשי חוץ. מובהר, כי לא תהיה כל מגבלה על כמות המשתמשים במערכת וכי תאפשר גישה במקביל על ידי מספר משתמשים, ללא הגבלה. להלן מידע אודות המשתמשים אשר צפויים לעשות שימוש במערכת:

סוג	תיאור	כמויות מוערכות (לידיעה בלבד – לא תהיה הגבלה על כמות המשתמשים)
משתמשים פנימיים	<p>בין המשתמשים נכללים מגוון רחב של בעלי תפקידים כגון נציגי מחלקת היסעים, פקחים, מנהלי מחלקות, פניות ציבור, משתמשי מערכות מידע ועובדים באגפים שונים בעירייה ובכלל זאת:</p> <ul style="list-style-type: none"> • משתמשי מחלקת היסעים האחראים על השירות ולרבות מנהל המחלקה, ס. מנהל, מפקחים, רכזי הסעות ונציגי השירות • מנכ"ל העירייה ומי מטעמו • נציגי יחידות ארגוניות רלוונטיות לנושא הטיפול בפניות וכן מחלקות העירייה המעבירות תשובות לפניות • מנהלי בתי ספר • משתמשי – Helpdesk לניהול תקלות פנימיות נציגי מערכות מידע 	כ- 50 משתמשים
משתמשים חיצוניים	<p>הורי תלמידים קבלני הסעות מלווים בקרים</p>	כ- 20,000 משתמשים
משתמשים פנימיים וחיצוניים לצורך הפעלת המערכת עבור מינהל השירותים החברתיים בעירייה	<p>העירייה שומרת לעצמה כאופציה, להוסיף משתמשי מערכת במנהל השירותים החברתיים בעירייה. במידה ואופציה זו תמומש, הספק יהיה זכאי לתמורה נוספת בסך של 10% מהעלות שנקבעה בהצעת המחיר עבור פריטים 1 ו-2 בטבלה בטופס הצעת המחיר והכל בהתאם לתנאי המכרז.</p>	כ- 10 משתמשים פנימיים וכ- 500 משתמשים חיצוניים

*מובהר, כי כל הכמויות שלעיל הינן בגדר הערכה בלבד, ויכול שיחולו בהן שינויים במהלך תקופת ההתקשרות וזאת מבלי שהאמור יביא לכל תמורה נוספת ו/או לכל תשלום נוסף מעבר למחירי התמורה שהוצעו על ידי הספק במסגרת הצעתו (נספח ג' לחוזה), ועל הספק להביא נושא זה בחשבון במסגרת הצעתו למכרז.

5. מצב קיים

להלן מובא תיאור תמציתי של מערכות המידע והמחשוב הקיימות כיום ומשמשות את פעילות מחלקת ההיסעים. אין לראות בתיאור זה תיאור ממצה של המערכות, והוא מובא להלן לצורך מתן רקע כללי בלבד למשתתפי המכרז. משתתפים הזקוקים למידע נוסף, רשאים לבקשו במסגרת שאלות הבהרה.

המערכת המרכזית המשמשת כיום את פעילות המחלקה, הנה מערכת מפיתוח פנימי (מערכת מגייק).

מערכת זו כיום משמשת את המחלקה לצורך ניהול שוטף של תלמידים ושיוכם למסלולי הסעה באופן ידני ואינה בעלת הפונקציונאליות הנדרשת (כאמור במסמך זה) ולכן אין ללמוד ממנה כדי להבין את דרישות העירייה מהמערכת המבוקשת. בנוסף פועלות בעירייה המערכות הבאות:

- מערכת "עמית" – מערכת פנימית לניהול מערך החינוך בעירייה
- מערכת GIS עירונית – על בסיס מוצר של חברת ESRI
- Data Warehouse עירוני מבוסס SQL Server של מיקרוסופט

יודגש כי במסגרת השירותים להקמת המערכת (פריט 1 בטופס הצעת המחיר) נדרש הספק לביצוע כל הפעולות והשירותים הנדרשים לצורך הפעלה מלאה ומושלמת של המערכת בהתאם לדרישות הטכנולוגיות והמקצועיות המפורטות במסמכי המכרז, לרבות, אך לא רק, קליטה ושאיבת נתונים ממערכות העירייה, שירותי אפיון, תכנון, פיתוח והקמה של כל הממשקים הנדרשים לחיבור ואינטגרציה מלאה למערכות העירייה, בין היתר לצורך הסבת נתונים וקליטתם מהמערכות הקיימות בעירייה למערכת ובכלל זאת נתונים אודות, ת.ז. התלמידים, שמות התלמידים, כתובות שמות ההורים, טלפונים, דוא"ל, כתובת מגורים כולל מיקוד, פרטי מוסדות החינוך וכן נתונים נוספים ככל שידרשו לצורך הפעלה מלאה של המערכת. כמו כן, הספק ידרש להעביר למערכות העירייה מידע בזמן אמת על פרטי ההסעות ובכלל זאת נתוני מיקום, איוש וסטטוס ונתונים נוספים ככול שידרשו על ידי העירייה. בנוסף ידרש הספק להעביר נתונים שונים ל Data Warehouse העירוני לפי דרישות העירייה.

לאחר הקמת המערכת ועלייתה לאוויר, ככל שתידרש התממשקות לכל מערכת מידע עתידית נוספת ו/או ככל שידרשו פיתוחים נוספים במערכת בהתאם לצורכי העירייה, הספק יבצע זאת בהתאם לתנאי התשלום הקבועים בסעיף 14 לנספח א' לחוזה (בהקשר זה תשלום יבוצע לאחר ניצול 50 שעות הפיתוח הניתנות לעירייה בהתאם לסעיף 14.1 לנספח א' לחוזה).

6. סטנדרטים

- 6.1. הספק יפעל לביצוע השירותים לרבות באמצעות המערכת והמודולים השונים הנזכרים בחוזה זה וזאת בהתאם להוראות כל דין ו/או הנחיה מחייבת.
- 6.2. הספק מתחייב לשנות, לעדכן את התוכנה באופן מיידי, כמתחייב על פי החוקים והתקנות של מדינת ישראל או בהתאם לכל הנחיה מחייבת אחרת.
- 6.3. המערכת תעמוד בכל החוקים והתקנות הנוגעים להגנה על הפרטיות במאגרי המידע כמפורט בנספח ט' - אבטחת המידע.
- 6.4. המערכת תנהל מעקב ובקרה אחר שינויים, עדכונים ותאפשר לעקוב אחר אירועים חריגים.

7. שימושיות וממשק משתמש

- 7.1. רכיבי המערכת המשמשים לניהולה ותפעולה ע"י מחלקות העירייה תהיה מבוססת על ממשק Web ותיתמך ע"י כל סוגי הדפדפנים המוכרים ובכללם דפדפן כרום.

- 7.2. המערכת תעמוד בדרישות הנגישות בקריטריונים של נגישות לרמה AA בהתאם לדרישות כל דין.
- 7.3. להלן מפורטים מספר כללים ותקנים בממשקי אדם-מחשב כפי שיבואו לידי ביטוי במערכת זו:
- 7.3.1. התאמה תפקודית - מבנה המסך המוצג לכל פעילות יתאים לדרישות הפעילות הספציפית בלבד, אמנם תהיה אפשרות קלה לגשת למסכי פעילות אחרים, אך מעבר זה יהיה בהחלטת המשתמש בלבד.
- 7.3.2. לכל פעילות יהיה מסך אחד ויחיד, לא ידרשו שני מסכים על מנת לממש פעילות כלשהי.
- 7.3.3. אחידות ועקביות - מבנה וניווט בתוך כל מסך ובין מסכים יהיה אחיד לכל. סדר פעולות אחיד ועקבי ושימוש באותם מקשים, בתהליכי התפעול והזנת הנתונים במסכים השונים. פעולות דומות תתבצענה בצורה זהה בפונקציות שונות ובמסכים שונים. שימוש במקשים "גלובליים" בעלי אחידות תפעולית בכל המערכת.
- 7.4. אחידות במשמעות המונחים בכל חלקי המערכת כולל פורמט עקבי של האלמנטים השונים הכלולים במסכי המערכת.
- 7.5. עומס נתונים מינימאלי במסך/חלון - במסך (בחלון) יוצגו רק הנתונים הרלוונטיים לביצוע הפעולה הנדרשת. נתוני רקע "לידיעה" יופרדו באופן בולט מנתוני התפעול העיקריים. הנתונים יאורגנו בפורמט מוכר, מקובל ונוח למשתמש.
- 7.6. תפעול תפריטים פשוט ויעיל - עץ התפריטים יהיה פשוט והגיוני, וישקף את מבנה הפעילות במערכת. בעדיפות לצורת תרשים זרימה למניעת טעויות.
- 7.7. תפעול מסכים ושדות - ארגון השדות בכל מסך יהיה על פי ההיגיון הנובע ממהותם, ויסודר מלמעלה למטה ומימין לשמאל. לאחר בחירה מרשימה או הזנת שדה באורך ידוע מראש (כגון תאריך), הסמן יקפוץ אוטומטית לשדה הבא. בשאר המקרים (שדות באורך בלתי ידוע מראש, כגון שם רחוב) יידרש מעבר לשדה הבא ע"י לחיצה על מקש "Tab" או שימוש בעכבר.
- 7.8. התמצאות במערכת - על המערכת להיות מאופיינת כך שהמשתמש הסביר יכול יהיה להבין באופן פשוט:
- 7.8.1. באיזו פעילות במערכת הוא נמצא.
- 7.8.2. לאילו פונקציות/מצבים אחרים ניתן לעבור מהמצב הנוכחי.
- 7.8.3. כיצד להגיע במהירות לתפריטים מרכזיים.
- 7.8.4. כיצד לשמור על הנתונים.
- 7.8.5. כיצד לצאת מהמערכת עם או בלי שמירת נתונים.
- 7.9. פישוט תהליכי התגברות על שגיאות - התרעה ברורה על שגיאה, והבחנה בין סוגי שגיאות. הצגת הודעה ספציפית המנחה את המשתמש על פעולת התיקון הנדרשת. הודעת השגיאה תלווה בהדגשה ויזואלית ואו קולית. פעולת התיקון תהיה פשוטה, קצרה ועקבית בכל המערכת.
- 7.10. עומס זיכרון מינימאלי - כל המידע הנדרש לביצוע המטלה צריך להיות כלול במסך. מידע רלבנטי שאין לו מקום במסך יוצג ב"חלון" או במסך עזרה. המשתמש לא יידרש לזכור נתונים ממסך אחד למשנהו. הכנסה של סדר פעולות ברור לפי נושאים בחלון שמול נציג השירות עם נהלי העבודה של המחלקה ושדות חובה ברורים.
- 7.11. המערכת תתמוך בעברית טבעית (ימין שמאל), ותאפשר הצגת מסכים בעברית כולל תפריטים, וכולל תנועת סמן טבעית מימין שמאל.

8. אבני הדרך לביצוע השירותים

אבני דרך מרכזיות לביצוע השירותים מופיעות בטבלה סעיף 4 בנספח א' לחוזה - תנאים מיוחדים להתקשרות. להלן פרוט התכולה ביחס לכל אחת מאבני הדרך:

8.1. **שלב א' - התנעה והגדרת צרכים - הגשת תכנית עבודה ומסמך SOW**

- 8.1.1. תכנית העבודה שתוגש על ידי הספק צריכה לכלול את כל השלבים הנדרשים על פי הספק עד למצב בו משתמשי המערכת עובדים בה באופן שוטף לרבות השלבים הבאים:
- 8.1.1.1. התקנה
 - 8.1.1.2. הקמת ממשקים
 - 8.1.1.3. ביצוע הגדרות מערכת
 - 8.1.1.4. הסבת נתונים קיימים (ידניים ו/או ממערכות קודמות)
 - 8.1.1.5. אישור הסבת נתונים על-ידי נציג המחלקה הרלוונטית מטעם העירייה
 - 8.1.1.6. בניה וגיבוש של תהליכי עבודה ונהלי עבודה מבוססי מערכת – לכלל היחידות הארגוניות הרלוונטיות
 - 8.1.1.7. הדרכות משתמשים: יש לכלול בתוכנית העבודה את פירוט השעות הנדרשות לכל מודול ולכל סוג הדרכה.
 - 8.1.1.8. הטמעה
 - 8.1.1.9. פיילוט - התחלת עבודה ניסיונית עם המערכת (במקביל למערכת קודמת/שיטת עבודה קודמת) – עד כחודש. יוגדר על-ידי העירייה במהלך העבודה על-פי קריטריונים ומורכבות המודול, ובהתאם לצורך.
 - 8.1.1.10. שלב הפקת לקחים מהפיילוט
 - 8.1.1.11. תקופת פיילוט נוספת במידה וצריך, על-פי החלטת העירייה.
 - 8.1.1.12. קבלת אישור מערכת – תהליך אישור של העירייה.
 - 8.1.1.13. התחלת עבודה מלאה עם המערכת.
- 8.1.2. לכל שלב יש אישור קבלה נפרד על ידי העירייה.
- 8.1.3. יש להגדיר בתכנית העבודה לוחות זמנים ביחס לכל שלבי התכנית.
- 8.1.4. לעירייה תשמר הזכות לביצוע שינויים בתכנית העבודה, בתעודף מודולים וכדומה. והספק יפעל בהתאם להנחיות העירייה ולתכנית העבודה המעודכנת.
- 8.1.5. בסעיף זה נכללות כל התחייבויותיו של הספק הבאות לידי ביטוי בתכנית העבודה המלאה אשר על הספק להגיש לרבות הסבות נתונים, הדרכות משתמשים, אספקת מדריכים למשתמש, התקנות לסוגיהן, השלמת פיתוח של סעיפים ומודולים חסרים, הקמת ממשקים ועוד.

8.2. שלב ב' ו- ג' – הקמת המערכת

- 8.2.1. הספק יבצע איפיון, תכנון, פיתוח והקמה של ממשקים ייעודיים לחיבור המערכת למערכות העירייה הקיימות, ככל שאלה נדרשים לצורך פעילות המערכת.
- 8.2.2. הספק יקים את בסיס נתוני המערכת ובכלל זאת יבצע הסבה של כלל הנתונים מכל המערכות הקיימות כיום ומשמשות את פעילות מחלקת היסעים, אל המערכת אותה הוא מספק.
- 8.2.3. הספק יבצע בדיקות תקינות של הסבת הנתונים למערכת.
- 8.2.4. לאחר סיום תקופת ההקמה שביצע הספק לתקינות המערכת, תבוצע בדיקה של הנתונים המוסבים במערכת החדשה על-ידי העירייה. רק לאחר אישור ההקמה על-ידי העירייה ניתן יהיה להתחיל לעבוד עם המערכת החדשה באופן שוטף.
- 8.2.5. הספק יהיה אחראי להסבת כל המידע המצוי במערכות הקיימות בעירייה, בדיקת שלמות הנתונים ותקינותם כולל אישור נציג עירייה לגבי סיום ביצוע ההסבה.

8.3. שלב ד' - תקופת הרצה

- 8.3.1. תקופת ההרצה תחל מיום העלייה לאוויר ותימשך שלושה חודשים, או בהתאם לצורך והחלטת העירייה. לאחר סיום תקופת ההרצה יחל שלב האחראיות והשירות השוטף. בתקופת ההרצה, הספק יהיה אחראי לתפקוד המערכת, כולל ביצוע כל התיקונים הנדרשים, כפי שיידרשו על ידי העירייה.
- 8.3.2. בתקופת ההרצה, הספק מתחייב להכניס שינויים והתאמות במערכת, בהתאם לדרישות העירייה וזאת ללא כל עלות נוספת. המדובר בשינויים והתאמות לצורך התאמת אופן מימוש הדרישות ע"י הספק, לצורכי העירייה, בהתאם לדרישות המכרז ונספחיו ובהתאם לאפיונים אשר יבוצעו על ידי הספק ובשיתוף נציגי העירייה הרלוונטיים.
- 8.3.3. בתקופת ההרצה, הספק מתחייב לבצע תמיכה, הדרכות והטמעות וזאת באמצעות מטמיעי המערכת הנדרשים לשהות בעירייה, ולתפקד בהתאם להנחיות של מנהל/ת הפרויקט מטעם העירייה.
- 8.3.4. במשך תקופה זו יהיה הספק אחראי כלפי העירייה, בין היתר, לביצוע הנושאים הבאים, ללא כל תוספת עלות:
 - 8.3.4.1. הספק יעמיד לרשות העירייה מנהל פרויקט שילווה ויתכלל את כל התהליך מטעמו.
 - 8.3.4.2. נציגי הספק יעניקו ליווי צמוד קבוע בהיקף של יומיים בשבוע – אשר יתואמו עם העירייה. בנוסף, בשאר הימים, מנהל הפרויקט מטעם הספק יהיה זמין בטלפון ישיר לכל שאלה או בעיה בין השעות: 00:00-17:00 וביום שישי עד השעה 14:00.
 - 8.3.4.3. תמיכה שוטפת במשתמשים.
 - 8.3.4.4. הדרכה מפורטת לשימוש בפונקציונאליות וכן תיעוד מלא.
 - 8.3.4.5. תיקוני באגים שיתגלו במערכת.
- 8.3.5. במהלך תקופת ההרצה יבצע הספק בדיקות מסירה שוטפות למערכת.
- 8.3.6. עם תום תקופת ההרצה, הספק ימסור לעירייה את מסמכי תיעוד בדיקות המסירה.
- 8.3.7. תנאי לסיום שלב ההרצה הינו הצגת תיעוד בדיקות ללא תקלות בסיווג קריטי/ חמור.

8.4. שלב ה' - הטמעה והדרכת משתמשים, ובדיקות קבלה של המערכת

- 8.4.1. הספק יספק כחלק מתכולת החוזה, ובהתאם לסעיף 13 בנספח א' לחוזה, הדרכות למשתמשים השונים על כל אחד ואחד מהמודולים המסופקים עם המערכת לרבות מודולים תשתיתיים, מודולים כלליים אשר הינם בשימוש על-ידי משתמשים רבים ממחלקות שונות וכן מודולים אשר בשימוש של משתמשים בודדים או אף משתמש אחד.
- 8.4.2. הספק ידריך את עובדי העירייה ו/או מי מטעמה בתקופת ההרצה, כך שיוכלו לתפעל באופן מלא ושוטף את כלל המערכות, היישומים והתשתיות השונות. בהדרכה זו יודרכו כלל העובדים הרלוונטיים בהדרכות ייעודיות, בהתאם למודולים השונים. במשך כל תקופת ההרצה – ילווה מנהל הפרויקט מטעם הספק את העירייה בהיקף של יומיים בשבוע לפחות.
- 8.4.3. ההדרכה תכלול מעבר על כל הפעולות האפשריות במודולים השונים לרבות דגש על הממשקים הרלוונטיים בין המודולים, הסברים על מקרי קצה, הסבר על משמעות השדות השונים וסוגי הערכים האפשריים ולרבות הסבר על משמעויות בהם ערך מסוים בשדה מסוים משפיע על תפקוד שדה או תהליך אחר במערכת.
- 8.4.4. הספק יספק הדרכה למנהל המערכת מטעם העירייה ולמשתמשים הרלוונטיים מטעמו על תפיסת המערכת ומודולים תשתיתיים. הדרכה זו תכלול את תפיסת המערכת, אופן ביצוע התאמות והגדרות במערכת, ניהול הרשאות ומשתמשים, מעבר על כלל הממשקים ואופן הפעלתם.

- 8.4.5. הספק יספק הדרכה למנהל המערכת מטעם העירייה, לנציגים מטעמו ולמשתמשי המערכת, הכוללת את התפיסה הטכנית של התקנת המערכת. יש לכלול בהדרכה זו את אופן ביצוע הגיבויים בשרת/ים השונים (הן של בסיס הנתונים והן של קבצי מידע של המערכת), אופן התקנת עמדות קצה נוספות בכל מודול, תחזוקת בסיס הנתונים, אמצעי בקרה שונים לבדיקה והתראה באופן שוטף, חיבור מדפסות וסורקים וקישורם למערכת וכדומה.
- 8.4.6. מטרת ההדרכות הינה להביא את משתמשי המערכת לרמת ידע של עבודה שוטפת ללא צורך במעורבות נציגי הספק. יש לתמוך במשתמשים עד להטמעה מלאה של כלל המערכות והמודולים השונים כולל מענה טלפוני זמין שוטף לשאלות.
- 8.4.7. בנוסף, הספק מתחייב לבצע הדרכות אלו המפורטות לעיל על כלל המודולים התשתיתיים והיעודים פעם בשנה הן לרענון והן ללימוד עובדים חדשים.
- 8.4.8. הספק יבצע הדרכות לכל מודול בנפרד בתיאום מראש עם המשתמשים הרלוונטים.
- 8.4.9. ההדרכה יכולה להיות פרטנית או בקבוצה עד 5 אנשים יחדיו בהתאם למשתמשי המחלקה השונים. חלוקת המשתמשים להדרכות השונות יעשה על-ידי נציג העירייה.
- 8.4.10. ההדרכות יתואמו מראש עם נציגי העירייה הרלוונטיים במועדים המקובלים והמתאימים להם.
- 8.4.11. כל ההדרכות יבוצעו במשרדי העירייה השונים.
- 8.4.12. כמות שעות ההדרכה בשלב זה, לא תפחת מ- 100 שעות הדרכה מינימום, ועל-פי הצורך.
- 8.4.13. המערכת תכלול מערך של מסכי עזרה עשירים כולל מילון מונחים ותיעוד תהליכים.
- 8.4.14. במסגרת תהליך ההטמעה יוגדרו כל התהליכים הקיימים כיום במנגנון האירועים.
- 8.4.15. במהלך תקופה זו יבצע הספק בדיקות קבלה למערכת.
- 8.4.16. תנאי לסיום שלב ההטמעה הינו הצגת תיעוד סיום טיפול בכלל התקלות.

8.5. **שלב ו' – עלייה מלאה לאוויר**

- 8.5.1. הספק יעמיד לרשות העירייה איש קשר וצוות בזמינות מלאה לליווי צמוד ופתרון תקלות שיתגלו בשלב העלייה לאוויר.
- 8.5.2. כל נושא אחר ו/או שירות אחר שיידרש עד לעליית המערכת לאוויר והפעלתה בסביבת הייצור.

9. **כח אדם מקצועי**

- 9.1. הספק יעמיד לצורך ביצוע העבודה, כוח אדם איכותי, בעל היכרות עם המערכת על המודולים שבה, והכשרה למתן שירות איכותי, בהתאם לדרישות החוזה ונספחיו, בכל נקודת זמן.
- 9.2. הספק יקצה כוח אדם באיכות, במקצועיות, בכמות ובמועדים שיאפשרו ביצוע השירותים הנדרשים על-פי התכנית שהוצעה ואושרה על-ידי העירייה לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 9.3. הספק יהיה מחויב לאיוש הצוות באותם מועדים אשר הוצעו על ידו במסגרת הצעתו למכרז ואושרו על ידי העירייה.
- 9.4. שינוי איוש הצוות במהלך ההתקשרות יחייב הסכמה מראש ובכתב של העירייה. כל מועמד חדש יעמוד בקריטריונים המוגדרים במכרז זה.
- 9.5. העירייה תהיה רשאית לדרוש מהספק בכל עת ובהתאם לשיקול דעתה המלא הפסקת פעילותו של עובד כלשהו בכל הנוגע לפעילותו מול העירייה, והספק יהיה חייב להפסיק את פעילותו של עובד זה, בביצוע העבודות ולדאוג למחליף ברמה נאותה ותוך ביצוע חפיפה מסודרת. אין העירייה חייבת לנמק דרישתה זו. הספק לא יהיה זכאי לכל פיצוי בגין הפסד או נזק שייגרם, אם ייגרם, כתוצאה מהפסקת פעילות זו של עובד כאמור.
- 9.6. הצוות המקצועי יכלול לפחות:

9.6.1. מנהל פרויקט בפועל, אשר יהיה אחראי על מכלול הפעילויות השוטפות המבוצעות על-ידי הצוות המקצועי, וישמש כאיש הקשר לעירייה, בכל הנוגע למתן השירותים כמתחייב על-ידי הספק בהתאם למכרז זה. מנהל הפרויקט יהיה בעל ניסיון מוכח של 2 שנים לפחות, בניהול פרויקטים דומים עבור גופים ציבוריים.

9.6.2. מומחה יישום בכיר.

9.6.3. לאורך כל תקופת ההתקשרות בין הספק לעירייה לפי מכרז זה, יש לכלול שירותים מקצועיים של כל אנשי המקצוע הנדרשים לשם ביצוע הפרויקט כמוגדר לרבות, אנשי תשתיות ו-system אנשי תקשורת, DBA אנשי פיתוח, אנשי הדרכה ועוד.

10. תוספות, הרחבות, פיתוח ושינויים

10.1. במידת הצורך, הספק יספק שרותי פיתוח, הרחבות, שינויים, עדכונים ותוספות למערכות הקיימות ובהתאם לדרישות העירייה וללוחות הזמנים שיקבעו, ולפי ההוראות הקבועות בסעיף 14 לנספח א' לחוזה – בנק שעות פיתוח, על תתי סעיפיו.

10.2. ראה להלן נוהל למימוש נושא שינויים ו/או הרחבות הקשורים למערכת כולה, נוהל זה הינו מחייב ועל מגיש ההצעה להתחייב לעמוד בכל תנאיו ודרישותיו, למעט אם ייקבע אחרת על ידי המנהל בהתאם לשיקול דעתו:

מספר	פעילות	תוצר	אחראי	הערות
1.	העלאת צורך	דרישת פיתוח תמציתית	העירייה	
2.	אפיון אב	הערות תקציב + לוח לזמנים למימוש	הספק	עד 3 ימי עבודה מיום הגשת הבקשה אלא אם יקבע אחרת ע"י המנהל
3.	החלטה	המשך התקדמות עם הספק	העירייה	
4.	דרישה	דרישת פיתוח מוגדרת	העירייה	
5.	הצעת מחיר	הצעת מחיר מדויקת ומדוקדקת לביצוע הדרישה. הצעה זו תכלול גם עלויות, משאבים ולוח מפורט למימוש, לבדיקות קבלה, לתיקונים (אם ידרשו) ולהטמעה.	הספק	עד 7 ימי עבודה מאישור ההצעה אלא אם יקבע אחרת ע"י המנהל
6.	אישור ביצוע	העברת אישור ביצוע כולל	העירייה	
7.	ביצוע הפיתוח/עדכון	פיתוח נדרש כולל: תיעוד ותכנית בדיקות קבלה.	הספק	מרגע קבלת אישור הצעת המחיר, הספק ייחל במימוש הפיתוח בהתאם ללוחות הזמנים שהגדיר
8.	בדיקות	בדיקות קבלה לגרסת הבטא והעברת דרישות לתיקונים	העירייה	
9.	תיקונים	גרסה להתקנה	הספק	

מספר	פעילות	תוצר	אחראי	הערות
10.	התקנה	התקנת הפיתוח/השינוי	הספק	לאחר קבלת אישור להתקנה מהעירייה
11.	הדרכה והטמעה	הטמעת היישום והדרכת משתמשים (אם נדרש)	הספק	
12.	תחזוקה שוטפת	הכללת תחזוקת השינוי החדש במסגרת התחזוקה השוטפת של כלל המערכת	הספק	ללא עלות נוספת, כחלק מתחזוקת המערכת במסגרת הסכם המכרז הראשוני.

11. טכנולוגיה

יובהר, כי בשל השימוש המתוכנן במערכת בשגרה ובחירום, נדרש פתרון אשר יאפשר שרידות מלאה של השרת. הפתרון יישם שרידות באמצעים המתקדמים ביותר, ויכלול שני שרתים בעלי שרידות מלאה (Full redundancy) במצב active-active.

בכל אחת מהחלופות, הספק יקבל על עצמו אחריות מלאה ויספק את השירות בשיתוף פעולה מלא עם אנשי המחשוב של עירייה.
על הספק לפרט:

11.1. היכן מאוחסנים השרתים

11.2. היכן יהיה האתר המשני

11.3. יתירות ציוד תקשורת - כיצד ניתנת תשובה למצבים בהם אין גישה לאתר האחסון הראשי.

11.4. נציגי הספק ילוו את תהליך מימוש ההגדרות, ויאשרו תקינות מלאה בסיום התהליך.

12. גיבויים

12.1. הספק יהיה אחראי על ביצוע כלל סוגי הגיבויים הנדרשים לכלל המערכת על כלל מרכיביה לרבות גיבוי יומי, גיבוי שבועי וגיבוי חודשי. הספק אחראי לעדכן את נציג העירייה באופן מיידי, בכל מצב של תקלה כלשהי בביצוע הגיבוי.

12.2. הגיבוי יבוצע לכלל הנתונים כולם והמידע וללא כל הגבלות נפח.

12.3. יש לשמור את עותקי הגיבויים בשלושה מיקומים פיסיים שונים ובטוחים: בעירייה, אצל הספק ובמקום שלישי מרוחק. יש לקבל את אישור העירייה לגבי כלל המיקומים וכן על כל שינוי עתידי אשר יבוצע במיקומי הגיבויים.

12.4. הפתרון יכלול יכולת התאוששות במקרה תקלה והאפשרות לשחזר נתונים מגיבוי לרבות שימוש ב"גיבוי חס" על מנת לשחזר את כל הנתונים עד לרגע התקלה.

12.5. פתרון הגיבויים ייתן מענה על כלל סוגי הנתונים לרבות אלו הנשמרים כקבצי מערכת וכן קבצי מידע נלווים אשר צורפו למערכת (לדוגמא קבצי תמונות, מסמכים סרוקים וכו') המשויכים לתוכנות השונות.

12.6. הספק יתייחס לפרק הזמן הנדרש להעלאת שחזור ויכולת חזרה לעבודה.

12.7. יש לכלול תכנית התאוששות מאסון (Plan Recovery Disaster) ולציין מהן האפשרויות להתאוששות והעלאת הנתונים מגיבוי תוך התייחסות לסעיפים אשר ידועים לספק בשלב זה.

- 12.8. על הספק להגיש לעירייה את תכנית הגיבויים המלאה לכל סוגי הגיבויים הנדרשים אשר באחריותו וכן לעדכן את העירייה בכל מקרה של שינוי בנוהל הגיבויים.
- 12.9. תכנית הגיבוי וההתאוששות צריכה להתייחס לכלל המודולים לרבות התייחסות למידע אשר מנוהל במערכות אשר אינן באחריות הספק לצורך המשך התממשקות תקינה.
- 12.10. הספק יספק לעירייה קבצי גיבוי.
- 12.11. אחת לחודש יועבר קובץ גיבוי למנהל.

13. סיום ההתקשרות

עם סיום תקופת ההתקשרות מכל סיבה שהיא ומבלי לגרוע בהתחייבויותיו של הספק בהתאם לחוזה, הספק מחויב לאפשר לעירייה גישה מלאה למערכת ברמת צפייה בלבד והוצאת דו"חות נתונים זאת לתקופה של 12 חודשים לפחות. כמו כן הספק יעביר לידי העירייה את המידע שנאגר במערכת, בקבצים אלקטרוניים במבנה ובפורמט על פי דרישת העירייה.

14. רשימת המודולים והממשקים הנדרשים

להלן יפורטו בתמצית המודולים והממשקים הנדרשים למערכת, אשר יעמדו בכל הדרישות הנוספות והמחייבות בעניינם, המנויות בסעיפים הייעודיים לכל מודול וממשק, בסעיפים 15-23 להלן:

- 14.1. **מודול תלמידים** - איסוף נתוני תלמידים, ריכוז וטיוב הנתונים כולל בדיקה מול מאגרי מידע הקיימים ברשות, ניהול רשימת ילדי חינוך מיוחד, טבלת זוכים במכרז, טבלת זכאויות להסעה בחינוך המיוחד, טבלת זכאויות לליווי בחינוך המיוחד, ניהול תעריפי השתתפות משרד החינוך.
- 14.2. **מודול מלווים** - דיווח עליה/ירידה באפליקציה וניטור הנסיעה, תיעוד ליקויים ופניות.
- 14.3. **מודול מסיעים** - ניהול מסיעים והמסלולים, בניית המסלולים וכלים שימושיים לתכנון, אישורי מסלולים מול משרד החינוך, טיפול ואישור "מסלול חריג", ביצוע תוספות, הורדות, התאמות ושינויים במסלולים, הורדת/הקצאת מסלולים ל/מ מסיעים בהתאם לזכייה במכרז ההיסעים העירוני, שפרסמה העירייה, וביחס הוגן, תמחור מסלולי נסיעה, אף אם אלו שונים מתנאי התשלום שנקבעו במכרז ההסעות העירוני, וכן שליחת הזמנות עבודה בהתאם ללוח החופשות. לעניין זה יצוין, כי מכרז ההסעות העירוני, שפרסמה העירייה, שונה במתכונתו מנוסח מכרז ההסעות שמפורסם על ידי משרד החינוך, והוא אינו כולל תמחור של מסלולים ספציפיים וידועים מראש, אלא תמחור של כלי רכב, בהתאם לסוגי כלי הרכב ולמרחקי ההסעה, ובחלק מהמקרים - גם בהתאם לשעת הנסיעה. ניתן לעיין במסמכי מכרז ההסעות העירוני באתר האינטרנט של העירייה.
- 14.4. **מודול בקרות** - דיווח באפליקציה ותוכנה תומכת לבקרה באמצעות בקרים בשטח - דיווח באפליקציה וניטור הנסיעה, בקרה טלפונית, בקרת דיווח, בקרת חשבונות בהתאם לתעריפי המכרז, לבקרות ולהזמנות העבודה, תיעוד ליקויים ופניות, קיזוזים וזיכויים, חיוב סעיפי תקציב בין מחלקות.
- 14.5. **מודול רכזי בתי ספר** - עדכון מערכת השעות ולוח החופשות וכן צפייה בנתוני ההסעות והמוסעים בזמן אמת ודיווחים באפליקציה.
- 14.6. **ממשק התחשבות משרד החינוך / משרד הרווחה** - התאמת אזורי מיפוי מול משרד החינוך, כל סוגי הדיווחים, לרבות: דיווח מוסעים בחינוך הרגיל, דיווח מוסעים בחינוך המיוחד, דיווח מלווים, דיווח חריגים, דיווח חופשות וקייטנות, אומדנים ותקציבים, אומדן שנתי/חודשי/יומי לעלויות מחלקת היסעים, תקציב לפי חינוך מיוחד, רגיל, ליווי, לא זכאים.

15. אפליקציות נדרשות

המערכת תאפשר ממשק ידידותי למשתמשים חיצוניים לכל הפחות כמפורט להלן:

- 15.1. אפליקציות אנדרואיד וגם iOS למודול הורים, ראו סעיף 18 להלן.
- 15.2. אפליקציית אנדרואיד למודול בקרים, ראו סעיף 19 להלן.
- 15.3. אפליקציות אנדרואיד למודול מלווים, ראו סעיף 20 להלן.
- 15.4. אפליקציית אנדרואיד למודול מסייעים, ראו סעיף 21 להלן.

ככל שהמערכת תכלול רכיבים נוספים מעבר לנדרש לעיל, על הספק לאפשר לעירייה להשתמש ברכיבים אלו וללא כל תמורה נוספת. לדוגמה: אם במערכת של הספק יש אפליקציה המתאימה למערכת הפעלה iOS למלווים, אזי הספק יאפשר לעירייה להשתמש באפליקציה זו ללא תמורה נוספת.

16. דרישות כלליות

- מבלי לגרוע מיתר הוראות החוזה על נספחיו, להלן יפורטו דרישות כלליות שעל הספק לעמוד בהן:
- 16.1. המערכת תספק מענה לכלל המטרות והיעדים המפורטים בסעיף 3 למפרט הטכני.
 - 16.2. המערכת תספק כשירות במודל תוכנה כשירות SAAS, והעירייה תעשה בה שימוש באופן מלא, כך שהפעילות השוטפת במערכת תבוצע באופן בלעדי ע"י העירייה והמשתמשים החיצוניים שאושרו על ידה, יודגש כי הספק לא יהיה רשאי לבצע שינויים בנתונים שהוזנו במערכת ללא אישור העירייה.
 - 16.3. המערכת צריכה לענות על דרישות המקובלות בתחום ההיסעים בארץ וכן על הדרישות המפורטות במפרט זה.
 - 16.4. המערכת תתמוך בתהליכי העבודה הנהוגים בעירייה: אגף הטכנולוגיות ומחלקת היסעים ובמידת הצורך מנהל השירותים החברתיים.
 - 16.5. תפיסת המערכת בכלל המודולים צריכה להיות כזו המאפשרת גמישות בהגדרת התנהגות המערכת ומאפשרת שליטה של משתמש מסוג מנהל מערכת במערכת החוקים הקובעת את אופן התנהגות המערכת במקרה של תלות בתוכן הערכים, קביעת חוקיות של ערכים וכן מתן אינדיקציות והתראות המבוססות על ערכים מסוימים. על כל אלה יש לאפשר למשתמשי המערכת לשלוט ולשנות ללא צורך בהתערבות תכנותית של הספק.
 - 16.6. יש לכלול פונקציונליות של משתמש מסוג מנהל מערכת בכל אחד מהמודולים (בנפרד או בצורה מקובצת, בהתאם לתפיסת הפתרון) אשר תפקידו ואחריותו כוללים הגדרות כלליות במערכות השונות לרבות הגדרות משתמשים והרשאות, ניהול טבלאות, הגדרת מבני מסכים להזנה, ובדיקות תקניות של שדות, הגדרות לממשקים השונים וכל הגדרה של פרמטרים המאפשרים שליטה באופן התנהגות המערכת.
 - 16.7. הספק מתחייב לעדכן בזמן ועל חשבונו כל שינוי בנתוני הפרמטרים וטבלאות העזר הרלוונטיים למערכות המוצעות. יש לבצע עדכון אלה תוך תאום עם נציגי העירייה ובאופן אשר ימנע פגיעה בעבודה השוטפת של עובדי העירייה, ובמתן השירות למוסעים.
 - 16.8. התוכנה המוצעת עבור כלל המודולים צריכה להיות בעלת ממשק נוח וידידותי למשתמש בסביבת חלונות תוך שמירה על אחידות הפעלה בין המודולים השונים.
 - 16.9. על ממשק המשתמש להיות אינטואיטיבי ומאפשר למשתמשים השונים יכולת למידה והטמעה מהירה.
 - 16.10. שפת הממשק למשתמש תהיה בעברית בכל המודולים. על המערכת לתמוך בעברית בצורה מלאה ולאפשר הכנסת מושגים/משפטים בלועזית לפי הצורך.
 - 16.11. התוכנה תכלול מסכי "עזרה" אינטראקטיביים ותואמים למדריך המשתמש.
 - 16.12. ממשק המשתמש יאפשר צפייה במידע מבוקש וביצוע פעולות באופן פשוט ללא סירבול על-ידי מספר מועט של לחיצות ("קליקים") ומעברי מסכים.

- 16.13. המערכת מאפשרת קישוריות וייצוא נתונים לתוכנות Office Microsoft השונות לרבות Outlook, 365 אופיס כולל Word, Excel.
- 16.14. המערכת מאפשרת שליחת הודעות דואר אלקטרוני ו-SMS מתוך המערכת לקבוצות נמנים מוגדרות על-פי הפונקציונלית המתאימה בכל מודול. יש לשמור תיעוד של ההודעות הנשלחות במערכת.
- 16.15. המערכת מאפשרת שיוך מסמכים חיצוניים כקבצים נלווים מכל הסוגים, וללא מגבלת כמות. יש לאפשר פתיחה מהירה של קבצים אלו על-ידי התוכנה המתאימה (יש לכלול התקנות מתאימות בעמדת המשתמש).
- 16.16. על המערכת לאפשר סריקת מסמכים ושיוכם באופן פשוט, אינטואיטיבי ונוח.
- 16.17. המערכת כוללת תמיכה מלאה בכל סוגי הסורקים.
- 16.18. יש לאפשר שמירת היסטוריה של כלל התכתובת של העירייה עם כל הגורמים הרלוונטיים. יש לאפשר צפייה כרונולוגית נוחה של המסמכים הנלווים.
- 16.19. פעולות עדכון ומחיקת נתונים יחייבו את המשתמש לאשר את המשך ביצוע הפעולה. בכל מקרה לא תתבצע מחיקה של מידע בפועל, אלא סימונו כמבוטל.
- 16.20. לכל סוג של רשומה וישות יש לאפשר שדה נפרד לכתיבת הערה כטקסט חופשי.
- 16.21. יש לאפשר להדפיס ולייצא ל-excel כל דוח/ שאילתא. כמו כן יש להציג על המסך דוחות לפני הדפסתם (preview).
- 16.22. יש לאפשר חיפוש נתונים בכל מודול ומודול לפי פריטי המידע אשר רלוונטיים אליו. יש לאפשר חיפוש פשוט בהתאם לסוג הנתונים המוצג במסך כרגע וכן מעבר לחיפוש מורכב לפי מספר תנאים לוגיים לדוגמה כל הרשומות המכילות שם פריט מסוים אשר עודכנו בחודש האחרון על-ידי משתמש מסוים וכן הלאה.
- 16.23. המערכת תיישם קישוריות למערכות משיקות, להשלמת המידע.
- 16.24. המערכת תהיה בעלת מנגנון התראות להצפת פניות לטיפול.
- 16.25. המערכת תאפשר הפקה של שאילתות ודוחות על-פי חיתוכים שונים, על מנת לאפשר איתור טיפול ממוקד בפניות.
- 16.26. המערכת תתמוך בניהול אירועים מורכבים הדורשים פתיחה של מספר משימות והפנייתן לגורמים שונים מתוך העירייה ומחוץ לה.
- 16.27. המערכת תאפשר להגדיר את סביבת תרגול לצרכי למידה והתנסות.
- 17. מודול תלמידים**
- 17.1. המערכת הינה מערכת תשתיתית רוחבית המספקת נקודת מבט היקפית על כלל הפעולות המבוצעות בתחום ההסעים. מודול זה יאפשר ריכוז וניהול תיקי תלמידים מוסעים, לצורך מתן שירות מיטבי ותיעוד פעילויות ומידע חיוני
- 17.2. המערכת תבצע מיפוי ושיבוץ כל התלמידים הזכאים להסעה בקווים שנקבעו במכרז תוך עדיפות לריכוז מקסימום תלמידים בכל קו הסעות
- 17.3. המערכת תשלח הודעות אוטומטיות לתלמידים המוסעים על מועדי האיסוף וההחזרה, מיקומי האיסוף ופרטים רלוונטיים נוספים, וזאת לפחות 3 ימים קודם לתחילת שנת הלימודים, וכן במהלך שנת הלימודים בהתאם לשינויים שיחולו
- 17.4. המערכת תתעד ותתמוך בכל פרטי ניהול התלמיד
- 17.5. המערכת תאפשר איסוף נתוני תלמידים ממערכות העירייה השונות והן באופן ידני
- 17.6. המערכת תבצע ריכוז וטיוב הנתונים כולל בדיקה מול מאגרי מידע הקיימים ברשות
- 17.7. המערכת תאפשר ניהול רשימת ילדי חינוך מיוחד, טבלת זוכים במכרז, טבלת זכאויות להסעה בחינוך המיוחד, טבלת זכאויות לליווי בחינוך המיוחד, ניהול תעריפי השתתפות משרד החינוך.

- 17.8. המערכת תציג כתובת תלמיד על מפה שכבת GIS אינטראקטיבית
- 17.9. המערכת תציג את המסלולים אליהם משויך התלמיד
- 17.10. המערכת תציג את מוסד החינוך אליו משויך התלמיד ואת מערכת השעות העדכנית
- 17.11. המערכת כוללת מרכז שרות אחד המטפל בכל פניות ומנתב אותן אל הגורם הרלוונטי להמשך הטיפול.
- 17.12. המערכת תהיה מקושרת אל המערכות העירוניות הרלוונטיות.
- 17.13. המערכת תכלול כרטיס תלמיד הניתן לשינוי והתאמה בכל שלב.
- 17.14. המערכת תאפשר ניהול תזכורות, לרבות תזכורת קופצות ותזכורות SMS
- 17.15. המערכת תאפשר תיעוד ומעקב אחר היסטוריית הסעות התלמיד.
- 17.16. המערכת תתמוך בניהול משימות
- 17.17. המערכת תאפשר שליחת מייל אישי להורי התלמיד ישירות ממודול זה.
- 17.18. המערכת תאפשר שליחת הודעת SMS אישי להורי התלמיד. **יובהר כי לא תשולם תמורה נפרדת על שליחת הודעות SMS ללא הגבלה וזאת כחלק מדמי השימוש במערכת.**
- 17.19. המערכת תאפשר קישור מסמכים לפעילות מסוימת.
- 17.20. המערכת תתמוך בניהול דוחות מתקדם.
- 17.21. המערכת תאפשר שמירת כל סוגי הטלפונים של בני הבית (בגירים), טלפונים בעבודה (כולל שם ומקום העבודה), סלולאריים, דואר אלקטרוני וכן:
- 17.21.1. שמות פרטיים של בני הבית ותעודת זהות אם מוסרים
- 17.21.2. מגדר (למכתבים צריך לציין מר או גברת)
- 17.21.3. מצב משפחתי
- 17.21.4. כתובת הבית כולל שם ישוב, רחוב, מספר בית, כניסה, מגרש, שכונה ומיקוד. כאשר, שכונה, ומיקוד נשלפים אוטומטית מהכתובת והתוכנה תבצע זאת ללא התערבות נציג אנושי אלא מההגדרות הראשוניות.
- 17.22. הערות רכז הסעות והערות מנהל. לכל נציג שירות ולמנהל שדה מסוים. - אין לרכז הרשאה לשנות או לכתוב בשדה של רכז אחר או בשדה של מנהל. שדות הערות הן לצורכי עבודת האגף ורק אנשי האגף יכולים לצפות בהם.
- 17.23. בעת פתיחת תיק תלמיד/המערכת תבצע בדיקת כפילויות. (האם התלמיד כבר קיים במערכת).
- 17.24. במידה ונציג מחלקת ההיסעים מבצע שינוי בפרטי תיק תלמיד, על המערכת לשלוח משימה למנהל מחלקת היסעים לאישור השינוי.
- 17.25. יכולת הפקה של מכתבים / הודעות יזומות ישירות מכרטיס התלמיד.
- 17.26. יכולת קבלת פרטי התלמידים ממערכת הליבה, שמירתם והקפצת / עדכון פרטי הפונה בהקשת ערך / ערכי שדות מפתח.

18. מודול הורים

- 18.1. המערכת תאפשר הרשאה לצפייה במיקום על גבי מפה, של התלמיד בזמן אמת (כל עוד נמצא על ההסעה).
- 18.2. המערכת תאפשר להורה לבחור לקבל התראה על איסוף/הורדת תלמיד.
- 18.3. המערכת תאפשר הרשאה למידע לגבי מיקום ההסעה.
- 18.4. המערכת תאפשר להורה דיווח על אירועים חריגים.
- 18.5. המערכת תכלול אפליקציות מותאמות למכשירי טלפון חכם מסוג אנדרואיד ו-iOS.

19. מודול בקרות

- לצורך ביצוע בקרות שוטפות, יותקן מודול בקרות ע"ג טלפונים חכמים של העירייה (אנדרואיד), המודול יאפשר:
- 19.1. תיעוד שעת הגעת ההסעה לנקודת האיסוף הראשונה
 - 19.2. תיעוד שעת יציאת ההסעה מנקודת האיסוף הראשונה
 - 19.3. תיעוד שעת ההגעה לתחנה האחרונה (תחנת הורדת התלמידים)
 - 19.4. תיעוד מספר התלמידים שעלו בכל אחת מנקודות האיסוף (ככל שניתן)
 - 19.5. בקרת עמידה בתכנון מסלול - תיעוד שעת ההגעה והיציאה בכל אחת מנקודות איסוף התלמידים לאורך המסלול
 - 19.6. ציון שם החברה המבצעת
 - 19.7. ציון שם הנהג והאם הוא מופיע ברשימת הנהגים המורשית ובעלי אישור משטרה
 - 19.8. ציון מספר הרישוי של ההסעה וצילום הרכב ומספר הרישוי
 - 19.9. ציון גודל רכב
 - 19.10. ציון האם המלווה מסייע לעליית/ירידת תלמידים
 - 19.11. ציון נוכחות מלווה רפואי ושמו
 - 19.12. תיעוד התנהגות נסיעת נהג - תיעוד נהיגה חריגה של הנהג לרבות פירוט החריגה, מקום החריגה ושעת החריגה. (לדוגמא: עבר באור אדום, עקף בקו לבן וכדומה).
 - 19.13. תיעוד שם תחנת סיום הליווי
 - 19.14. התאמת מספר הנוסעים לקבוצת הסעה
 - 19.15. ציון חריגות ברכב בהתאם למפרט, לרבות רמת האבזור והתחזוקה של פנים הרכב (ציוד נדרש לתמיכה בנוסעים, ריפוד, מזגן, ניקיון, עזרה ראשונה) - הבקר יצלם את החריגות, במידה ויהיו
 - 19.16. בדיקת קיום אישור קצין בטיחות בתוקף
 - 19.17. אופציה לביצוע בקרה באמצעות מסרון SMS להורי המוסעים באופן אוטומטי

20. מודול מלווים

- 20.1. המערכת תאפשר ניהול כל מערך המלווים באופן שיקל על מחלקת ההיסעים ברובד התפעול השוטף
- 20.2. המערכת תאפשר שיבוץ מלווים למסלולים בהתאם לסידור העבודה
- 20.3. המערכת תאפשר למלווה צפייה בלוח השיבוצים לתקופה מוגדרת מראש, לרבות שמות התלמידים ומסלולי ההסעה
- 20.4. המערכת תתמוך בהכנת שכר מלווים בהתאם לדיווח השעות
- 20.5. המערכת תכלול אפליקציה מותאמת למכשיר טלפון חכם (אנדרואיד)
- 20.6. אפליקציית המלווים תכלול:
 - 20.6.1. דיווח בזמן אמת על מיקום
 - 20.6.2. דיווח בזמן אמת על תחילת נסיעה/ סיום נסיעה
 - 20.6.3. דיווח בזמן אמת על התנהגות מסיע / תלמיד
 - 20.6.4. דיווח על ניקיון לקוי / נהיגה מסוכנת
 - 20.6.5. כפתור חירום – דיווח בזמן אמת למחלקת ההיסעים על קרות מקרה חירום
 - 20.7. המערכת תאפשר קישור בין מלווה לתלמיד בלחיצת כפתור

21. מודול מסיעים

- 21.1. המערכת תאפשר בניית המסלולים וכלים שימושיים לתכנון, אישורי מסלולים מול משרד החינוך (ככל שנדרש/יידרש), טיפול ואישור "מסלול חריג", ביצוע תוספות, הורדות, התאמות

- ושינויים במסלולים, הורדת/הקצאת מסלולי מסיעים בהתאם לזכייה במכרז ההסעות העירוני. כפי שצוין בסעיף 14 לעיל, מכרז ההסעות העירוני, שפרסמה העירייה, שונה במתכונתו מנוסח מכרז ההסעות שמפורסם על ידי משרד החינוך, והוא אינו כולל תמחור של מסלולים ספציפיים וידועים מראש, אלא תמחור של כלי רכב, בהתאם לסוג כלי הרכב ולמרחק ההסעה, ובחלק מהמקרים – גם בהתאם לשעת הנסיעה.
- 21.2. המערכת תתמוך גם בתמחור מסלולי נסיעה, אף אם אלו שונים מתנאי התשלום שנקבעו במכרז ההסעות העירוני.
- 21.3. המערכת תאפשר ניהול תקציב מערך לפי מחירוני מכרז ההסעות העירוני.
- 21.4. המערכת תקיזז פיצויים מוסכמים.
- 21.5. המערכת תקלוט, תנתח ותציג את כל המסמכים לרבות: החוזים, הביטוחים והערבויות הבנקאיות של קבלני ההסעות.
- 21.6. המערכת תשלח הזמנות בהתאם ללוח החופשות והמועדים.
- 21.7. המערכת תכלול אפליקציה מותאמת למכשיר טלפון חכם (אנדרואיד).

22. מודול רכזים בבתי ספר

- 22.1. המערכת תאפשר לנציגי מוסדות החינוך הרשאה לעדכון מערכת שעות, לוח חופשות
- 22.2. המערכת תאפשר לבעל הרשאה צפייה בנתוני ההסעות והמוסעים בזמן אמת
- 22.3. המערכת תאפשר לנציג בית הספר דיווח על איחור / מפגע אחר
- 22.4. הדיווח יופיע באופן מרוכז אצל מנהלי המערכת

23. ניהול תהליכי עבודה Workflow

- 23.1. המערכת תאפשר ניהול של תהליכי הטיפול בפניות מסוגי שונים (ה - workflow) באמצעות "מנוע תהליכים עסקיים" (BPM) או מנגנון דומה, אשר יאפשר את הגדרת תהליכי טיפול שונים באופן מוגדר מראש. יתרון יינתן לניהול גרפי של התהליכים.
- 23.2. במסגרת ניהול ה Workflow – פתיחת פניות מסוימות תיצור במקביל עדכון הפניה, פתיחת משימה למשתמש או לקבוצת משתמשים (לרבות יכולת הסתעפות של פניה – למספר גורמים במקביל) והודעה למשתמש בדבר פתיחת הפניה.
- 23.3. במסגרת זו המערכת תאפשר הגדרת גורמים מטפלים (לרבות כתובות מייל ו/או שם גורם לפתיחת / ניתוב הפניה) חלוקת הנמענים לקבוצות (לכל הפחות שלוש רמות סיווג) והגדרת תהליכי העבודה ברמת מספר תהליך, שם תהליך, תיאור תהליך, סוג תהליך, משך התהליך (מספר ימים לרבות התניות והתראות), שדות חובה משתתפים, נקודות הסתעפות וכו'.
- 23.4. תתאפשר הגדרה של סדר פעולות מובנה לטיפול באירוע.
- 23.5. המערכת תאפשר השוואה בין סדר פעולות מוצע לאירוע, לסדר הפעולות אשר בוצע בפועל – על מנת לאפשר תחקור האירוע.

24. GIS וקישור למערכת המידע הגיאוגרפית של העירייה

מבלי לגרוע מיתר הוראות החוזה על נספחיו, לרבות הדרישה להתממשקות המערכת עם מערכת ה - GIS העירונית של חברת ESRI (כיום), להלן דרישות הממשק בהן על המערכת לעמוד כחלק בלתי נפרד מהדרישות הטכנולוגיות של המערכת:

- 24.1. נדרשת יכולת קישור אל מערכת המידע הגיאוגרפית ויצירת תצוגה גרפית של מידע מתעדכן / חתך על גבי המערכת.

- 24.2. נדרשת יכולת הצגה גרפית של מסלולים בחתכים שונים כשכבות זמניות על גבי מערכת המידע הגיאוגרפית.
- 24.3. התצוגה כאמור תבוצע במערכת ה-GIS של העירייה או על גבי מפות Google או על בסיס כל פלטפורמה דומה.

25. שליטה, בקרה ודוחות מעקב

- ככלל, הגישה אל הנתונים תבוצע בהתאם להגדרת המידור וההרשאות במערכת. המערכת תעמוד בין היתר גם בדרישות הבאות:
- 25.1. מערכת מובנית, מגוונת וידידותית של דוחות סטטיסטיים ברמה יומית, שבועית, חודשית ושנתית עם אפשרות לחיתוך לפי שם, ת"ז, מיקום, אגף, מחלקה, יחידה מטפלת, ביי"ס, תחום, נושא, תאריך, או כל חיתוך אחר שיידרש.
- 25.2. המערכת תאפשר שליפת מידע בחתכים שונים על פי הגדרות המערכת (סוגי פניות, גורם / גורמים פונים), שלבי טיפול, מצב הטיפול (ה"סטטוס"), זמני הטיפול, ביחס לזמני התקן וכו'.
- 25.3. המערכת תאפשר משלוח דו"חות אוטומטיים, לפי הגדרה מראש, בתדירות קבועה למכותבים קבועים.
- 25.4. המערכת תאפשר שליפה ישירה של הדוחות או המרתם לפורמטים שכיחים שונים ולרבות PDF ו-Excel-MS או CSV ולתצוגות גרפיות.
- 25.5. המערכת תאפשר הפקת דוחות בצורה גמישה ונוחה בהתאם לצרכי המשתמש, כולל הגדרת דוחות קבועים בהתאם לתפקיד (קב"ט, מנהל, מנהלת פניות הציבור וכו') והגדרת דוח לפי פרמטרים.
- 25.6. המערכת תאפשר הפקת שאילתות על מכתבים שיצאו לפי חתכים שונים.
- 25.7. באמצעות ניהול מנגנונים של התראות, סטטוסים, משימות, דוחות ו- dashboard ניהולי, תתאפשר בקרה מתמדת ו-line-on אחר הפעילות מול המוסעים (הוריהם) והטיפול בפניותיהם.
- 25.8. חיפוש תלמיד במערכת - מסך החיפוש הבסיסי במערכת יאפשר חיפוש לפי פרמטרים בסיסיים לפיהם ניתן לזהות את תלמיד או חיפוש לפי מילת מפתח כלשהי (אשר תביא את המערכת לחיפוש בכלל השדות הרלוונטיים העומדים בדרישה) וככלל אין להוריד או להחסיר מחיתוכי השדות המוגדרים כיום במערכת הנוכחית.
- 25.9. חיפוש מתקדם במערכת - מסך החיפוש המתקדם במערכת יאפשר חיפוש לפי פרמטרים מורכבים יותר ו/או שילוב של מספר נתונים.
- 25.10. מנגנון חיפוש לפי מלל חופשי וחיפוש מתקדם. היסטוריית פניות שפתחו יופיעו בלינק.
- 25.11. מנגנון dashboard לפי הרשאות כגון: עמידה בזמני תקן (SLA) סטטוס משימות באירוע וכד', תמונת מצב מוקד (שיחות נכנסות, ממתונות, משך שיחה) וכד' לגורמים ייעודיים ולרבות התראה למנהל על זמני המתנה ארוכים/עומס חריג.
- 25.12. במערכות ניתן לצוות הניהול לבצע חיפוש פניה על פי פרמטרים שונים. כגון: על פי מקום האירוע. כולל פונקציות שונות כגון: AND/ OR וכן, אופציה לבניית שאילתה לפי הגדרות בטבלה, ובכך לאפשר לכל משתמש מורשה לבנות לעצמו שאילתות אישיות שהמערכת תזכור את הפרמטרים שלה לצורך שימוש שוטף של המשתמש.
- 25.13. בנוסף יהיו שאילתות קבועות לפי קביעת מנהל המוקד שיוצגו לכל המשתמשים ומערך שאילתות קבועות אחר לשימוש המוקד.

26. ניהול משתמשים, מידור והרשאות

המערכת תעמוד בין היתר בדרישות הבאות לצורך ניהול משתמשים, מיזור והרשאות:

- 26.1. מיזור והרשאות מובנה - עבור כל קבוצת משתמשים נדרש, ניהול מיזור והרשאות לרבות הרשאה לעדכון/ צפייה/מחיקה, ברמת השדה / פעולה לביצוע/ מסך/ ערך בשדה.
- 26.2. המערכת תנוהל באופן ממודר, תוך שמירה על פרטיות וסודיות העירייה והפונים אליה.
- 26.3. רמת אבטחת המידע תשתנה בהתאם ליחידות המטפלות השונות. חשוב לציין גם שיתבצע מיזור בתוך המערכת, כך שלכל יחידה תהיה גישה אך ורק לנתונים הרלוונטיים אליה זאת בהתאם לכל דין.
- 26.4. המערכת תכלול מנגנון ניהול הרשאות לפי קבוצות משתמשים, משתמשים בודדים וע"פ תפקידים, והכל בהתאם לשיקול דעתה של העירייה ביחס לסוג ההרשאה הנדרש לכל משתמש וללא כל הגבלה. בנוסף, המערכת תוודא כי סוגי המיידעים השונים יחשפו רק לקבוצות ולמשתמשים המורשים לבצע פעולות מערכת שבאחריותם ובסמכותם.
- 26.5. מחויבת שמירה על פרטיות התלמיד בהתאם לחוק ולנורמות המקובלות לרבות עמידה בתנאי חוק הגנת הפרטיות, והנחיות רשם מאגרי המידע והממונה על הרישום במחלקת רישום ופיקוח ברשות למשפט, טכנולוגיה ומידע של משרד המשפטים. וכן עמידה בהוראות הדין בנושא משלוח מידע פרסומי.
- 26.6. יש לאפשר ניהול משתמשים לרבות יצירה, עדכון, ביטול, הקפאה. יש לאפשר קישור המשתמש לפרטי העובד מתוך מערכת ניהול משאבי אנוש. יש להימנע מהזנת נתונים כפולה.
- 26.7. ניהול קבוצות משתמשים - יש לאפשר הגדרת קבוצות משתמשים (לדוגמא לפי מחלקות). לכל קבוצה יוגדרו ההרשאות המתאימות לה. כל משתמש חדש משויך לקבוצה וההרשאות שלו יגזרו מהרשאות הקבוצה.
- 26.8. יש לאפשר הרשאות ברמת מודולים – אלו מהמודולים ניתנים להפעלה ע"י כל קבוצה/משתמש.
- 26.9. יש לכלול מערכת הרשאות המאפשרת מיזור המידע ברמת מודולים ובכל מודול ברמת תפריטים, תתי-תפריטים, מסכים, הפקת דוחות ועד לרמת השדה הבודד, במידת הצורך.
- 26.10. על מערכת ההרשאות לאפשר הפרדה בין הרשאות צפייה, עדכון ומחיקה.
- 26.11. יש לאפשר תמיכה מלאה בהרשאות הנדרשות בכל אחד מהמודולים לצורך ביקורת על-ידי מבקר העירייה, בהתאם להגדרות החוק וכן דין רלוונטי.
- 26.12. יש לאפשר ניהול הרשאות ברמת המידע המנוהל.
- 26.13. הגדרה של ערכים המותרים לעדכון ע"י כל סוג משתמש.
- 26.14. הגדרה של ערכים מותרים לצפייה.
- 26.15. יש לאפשר מסכי ניהול פשוטים נוחים לתפעול ובקרה של כל נושא ניהול המשתמשים.
- 26.16. יש לאפשר לתת הרשאות ספציפיות למשתמש/קבוצת משתמשים עם מגבלת זמן.
- 26.17. יש לבצע רישום של כל כניסה למערכת לרבות שם המשתמש, תאריך ושעת התחברות.
- 26.18. על המערכת לעמוד בדרישות אבטחת המידע המחמירות לפי המקובל בתוכנות בעל מידע רגיש ומסווג. לשם כך יש להשתמש בכל מנגנוני האבטחה על מנת למנוע פריצות וחבלה בנתונים הן בגישה מהאינטרנט והן בגישה מקומית.
- 26.19. ניהול הרשאות מורכב – ברמה קיבוצית של אגף – מחלקה, או הרשאות אישיות ברמת המשתמש הבודד – הרשאות לצפייה / עדכון / ניתוב סוגי פניות, סוגי תהליכים, הרשאות עדכון והרשאות צפיה.
- 26.20. ניהול ההרשאות יבוצע בהתאם להגדרה פרמטרית המבוססת על ההיררכיה הארגונית (ניהולית ו/או תפעולית).
- 26.21. כל משתמש יוכל להיכנס למערכת, בהתאם להרשאות, ולצפות במידע הרלוונטי אליו.

27. **אבטחת מידע**

- 27.1. המערכת תהיה כפופה לתקנים הישראליים המעודכנים בנושאי אבטחת מידע, הרשאות והערכות לאסון.
- 27.2. המערכת תכלול בקרות וכלי אבטחת מידע בהתאם לתקנים הישראליים של מכון התקנים הישראלי.
- 27.3. המערכת תעמוד בכל החוקים והתקנות המעודכנים, הנוגעים למאגרי מידע.
- 27.4. המערכת תעמוד בכל החוקים והתקנות המעודכנים הנוגעים להגנה על הפרטיות.
- 27.5. המערכת תעמוד בתקנות המעודכנות לגבי העברת מידע או מסירת מידע בין גופים ציבוריים.
- 27.6. המערכת תהיה גמישה לתוספות ושינויים הנובעים משינויים בחוקי מדינת ישראל ותקנותיה. על הספק לממש על חשבונו ובאחריותו שינויים במערכת אשר ינבעו כתוצאה משינויי חוקים אלו.
- 27.7. כניסה למערכת אפשרית רק על-ידי משתמשים מורשים על-ידי מנגנון הרשאות וניהול משתמשים לפי המוגדר בפרק הגדרת דרישות עבור מודולים תשתיתיים.
- 27.8. יש לנהל כניסה מאובטחת לכל אחד מרכיבי המערכת לרבות בסיס הנתונים, קבצי מידע חיצוניים ועוד.
- 27.9. בכל מצב של גישה מרחוק, תדרש אבטחה כפולה ומנגנונים תומכים נוספים, בהתאם להגדרת העירייה.
- 27.10. יש לנהל רישום אחר כניסה ויציאה של משתמשים למערכת ולאפשר קבלת דו"חות מתאימים.
- 27.11. ניהול המשתמשים ואישורם יהיה באחריות העירייה ובהסכמתה בלבד. הספק מתחייב שלא לספק פרטי גישה ולא לגשת למידע במערכת ה-production ללא אישור העירייה.
- 27.12. כל נציגי הספק, המשתמשים במערכות יחתמו על טופסי התחייבות לשמירת לסודיות, אי העברת מידע, חתימת הנציגים על טפסי ההרשאה איננה פותרת את הספק מאחריותו להתנהגות ולמעשים של עובדיו.
- 27.13. המערכת תבצע יציאה אוטומטית מהמערכת (Logout) כאשר היא לא בשימוש לאחר זמן מוגדר (יש לאפשר לשלוט כפרמטר במערכת).
- 27.14. המערכת תאפשר נעילת מסך בשלב כלשהו (Pause) מניעת יציאה מהמערכת במקרה הצורך. חידוש העבודה יתאפשר רק עם הזנת הסיסמא של המשתמש הנועל.
- 27.15. הפתרון המוצע יעמוד בסטנדרים המסחריים הנהוגים, כולל אבטחת SSL בעמודים בהם מתבצע תשלום, ושמירה על פרטי המשתמשים הרשומים.

28. דרישות אופציונאליות

להלן דרישות נוספות בתחום ניהול פניות ותלונות הנוגעות למערכת - מדובר בדרישות אופציונאליות. במקרה בו המערכת עומדת בדרישה מסוימת כנדרש להלן, יינתן ניקוד איכות עבור דרישה זו בהתאם לתנאי המכרז, ובנוסף במסגרת השימוש במערכת, הספק הזוכה יאפשר לעירייה שימוש ברכיב הנוגע לדרישה וזאת ללא כל תשלום או תמורה נוספת. במקרה בו דרישה מסוימת המפורטת להלן, אינה מתקיימת במערכת ו/או אינה עונה על סעיפי המפרט הטכני הנוגעים אליה, לא יינתן עבורה ניקוד איכות והעירייה תהיה רשאית לדרוש במהלך תקופת ההתקשרות כי הספק יפתח דרישה זו. על פיתוח כאמור, יחולו הוראות סעיף 14 לנספח א' לחוזה – "בנק שעות פיתוח".

28.1. ניהול פניות ותלונות

28.1.1. על המערכת להיות פשוטה ונוחה לשימוש, ולרכז את כלל הפניות המגיעות אל העירייה בכל דרך שהיא. המערכת תאפשר זיהוי, קליטה ועדכון של הפניות והמשימות ממגוון רחב של מקורות:

- באמצעות Whatsapp
- באמצעות הטלפון (קליטה ידנית על ידי נציג שירות במוקד).
- באמצעות הדואר האלקטרוני.
- ישירות מאתר האינטרנט של העירייה באמצעות טופס ספרתי הידודי שיתממשק ישירות אל המערכת
- תיבת צור קשר באתר
- באמצעות אפליקציה בטלפון החכם המותאם למשתמשי המערכת בכל הרמות שיתממשק ישירות אל המערכת
- באמצעות אפליקציה בטלפון החכם המותאם לעובדי העירייה שיתממשק ישירות אל המערכת
- לחצן חירום באמצעות אפליקציית נהגים/מלווים
- 28.1.2. המערכת תתמוך בטיפול המשך בפנייה מתוך Whatsapp או outlook ושילובה בתוך המערכת.
- 28.1.3. זיהוי סוג פנייה : המערכת תזהה אם מדובר ב :
 - פנייה קיימת מאותו פונה שטרם טופלה (פנייה זהה).
 - נושא שבגיננו יש מספר פניות "זהות" מפונים אחרים (פנייה כפולה) .
 - הנושא טופל בעבר אך הבעיה חזרה (פנייה חוזרת).
 - במקרה של פניה חוזרת - האם הפניה חוזרת מאותו גורם או גורם אחר.
 - אפשרות לייצר פונה כמוסד או אתר.
- 28.1.4. המערכת תאפשר לאחד מספר אירועים/פניות לאירוע אחד.
- 28.1.5. המערכת תשמור את פרטי הפניה ותוכנה, לרבות שעת הפניה, פרטי הפונה, אופן ביצוע הפניה, מהות הפניה, ריבוי קבצים נלווים, ריבוי תמונות וכו'.
- 28.1.6. המערכת תאפשר לבצע סיווג ראשוני לפניה, בהתאם לקטגוריה מתאימה.
- 28.1.7. ניתן לסווג את הפניה לפי רמת דחיפות .
- 28.1.8. המערכת תאפשר בכל רגע נתון להפיק דוח התכתבויות עם הלקוח וזאת כדי לספק שקיפות בנוגע לתהליך הטיפול בפניה.
- 28.1.9. המערכת תנהל הרשאות מתאימות אודות מידע הנוגע לפניות.
- 28.1.10. המערכת תאפשר לעדכן את הפונה אודות סטאטוס הטיפול בפניה, בכל אמצעי לרבות מייל/ SMS.
- 28.1.11. המערכת תנהל רישום מלא אודות היסטוריית הפניה.
- 28.1.12. המערכת תאפשר לשלוח מידע באמצעות כלל המאפיינים של הפנייה לדוגמא תאריך, שעה, סוג פניה, סטטוס הפניה, פרטים אישיים, מלל חופשי ועוד.
- 28.1.13. המערכת תאפשר לבצע תעדוף לגבי פניות המחכות לטיפול.
- 28.1.14. פניה של הורה עם מספר תעודת זהות/מספר טלפון – תועבר לפניות ההורה ב – CRM- ותפתח מתוך הפניה את התיק התלמיד הרלוונטי.
- 28.1.15. עם סיום הטיפול בפנייה, יישלח להורה סקר שביעות רצון, באופן אוטומטי ע"י התוכנה.
- 28.1.16. עם סיום הטיפול בפנייה, יקבל ההורה עדכון על סיום טיפול בפנייתו והפניה תיסגר במוקד באופן מבוקר ונשלט.
- 28.1.17. המערכת תזהה באופן אוטומטי פניות כפולות של הורים.
- 28.1.18. המערכת תאפשר סיווג וניהול של הפניות והמשימות בהתאם לסוג הפניה (נושא, תת נושא) ומקור הפניה.
- 28.1.19. המערכת תאפשר ניתוב המשימות לגורמים המטפלים לפי רמות היררכיה כפי שיידרש, לדוגמא אגף, מחלקה וגורם/ים מטפלים בתוך המחלקה.

- 28.1.20. המערכת תאפשר יכולת אכיפת עדכון שדות לפי מקור הפניה – כגון אכיפת עדכון שדות התקשרות כגון שם פרטי, שם משפחה, דואר אלקטרוני ומספר טלפון לחזרה אל הפונה. האכיפה תתבצע ברמת מקור הפניה וקבוצת השדות למקור הפניה. אכיפת מילוי השדות תהיה בשליטת מנהל המערכת מטעם העירייה.
- 28.1.21. בעת הזנת פרטי הפונה והפניה תאפשר המערכת יכולת של הצפת פניות דומות של אותו הורה או של הורים אחרים באותו הנושא.
- 28.1.22. המערכת תאפשר נעילה לפתיחת פניות מקבילות מאותו הורה - כאשר ישנה פניה מסוג מסוים מהורה (סוג- נושא – מאפיין) המערכת תדע לזהות שקיימת פניה מהסוג ולהתריע ו/או לחסום פתיחת פניה נוספת באותו הנושא.
- 28.1.23. ניהול פניות / משימות המשך (פניות בן) – יכולת שרשור פניות קשורות והגדרתן כפניות המשך הקשורות לפניה מסוימת.
- 28.1.24. דואר אלקטרוני מקושר למוקד הישעים – נדרשת שליחת הפניות, כולל למי שאינו מחובר למוקד, (יקבל את הפנייה בדואר אלקטרוני), וקבלת תשובות באמצעות הדואר האלקטרוני, מתוך הפניות עצמן או מהדואר האלקטרוני לתוך הפנייה.
- 28.1.25. קישור לתמונות ומסמכים שמתקבלים מגורמים מטפלים/אתרי מצלמות, ולקשר את התמונות לפנייה ספציפית.
- 28.1.26. לא תהייה הגבלה על כמות התמונות המקושרות לאירוע מסוים כמו כן, יהיה ניתן להוסיף סרטון. כמו כן, במערכת יתויקו המסמכים הקשורים לפנייה/לפונה. המסמכים יתויקו תחת רשומה ספציפית תוך תיעוד של תאריך תיוק המסמך.
- 28.1.27. יכולת קליטת וארכוב, בצמוד אל הפניה, של מסמכים מסוגים שונים (MS-WORD, קבצי תמונות שונים, מסמכים סרוקים, קבצי PDF וכו' ללא הגבלה. ישירות או כקישור אובייקטים.
- 28.1.28. יכולת תצלום וצירוף תמונות ללא הגבלה לפניות / משימות הנפתחות באמצעות אפליקציה המוקד לטלפון החכם – לעובד ו/או למשתמש אחר.
- 28.1.29. יכולת הגדרה מראש של אופן עדכון הפונה / הגורמים המטפלים, על בסיס הגדרות קבועות מראש ברמת התהליך באמצעים שונים (המוגדרים אף הם מראש) ולרבות – משלוח מסרונים (הודעות SMS) הודעות דואר אלקטרוני, הודעות טלפוניות דרך מערכת מענה קולי ממוחשב, (IVR) הודעות דרך אפליקציית המוקד לטלפון החכם – לעובד ו/או לתלמיד ולהורה.
- 28.1.31. ההודעות תתאפשרנה בכל שלבי התהליך ולרבות בפתיחה, במעבר שלב לגורם מטפל, עם קליטת תוצאות הטיפול בכל שלב של הפניה ובסיום הפניה.
- 28.1.32. המערכת תאפשר הגדרה מראש, על פי סטטיסטיקות לסוגי הטיפול השונים או על פי עדכון מראש של זמני התקן בדבר זמן הטיפול הצפוי בפניה.

28.2. SLA לניהול פניות ותלונות – מימוש אמנת שירות

המערכת תממש מנגנון מובנה עבור ניהול שליטה ובקרה של SLA לניהול הפניות הורה/בקר/אחר. המנגנון יעמוד בכל הדרישות הבאות:

28.2.1. המערכת תיישם בקרה ועמידה ביעדי SLA כולל התראות קופצות על חריגה מזמני תקן. תהיה אפשרות לזמני תקן לכל שעות עבודה, לכל נושא ולכל סטטוס עם/ בלי זיקות.

28.2.2. ניהול בקרות מובנות לצורך מימוש ה-SLA

- 28.2.3. שילוב תזכורות במהלך העבודה ובכך שיפור אפקטיביות העבודה ולצוות הרשות בהתאם ל SLA .
- 28.2.4. ניהול מנגנון התראות, משימות ותזכורות לשיפור תהליכי העבודה במערכת ורמת השירות. בעיקר סביב חריגות מזמני איסוף, ההתראות יוצגו באופן ויזואלי ובצבע אחר בעת חריגה מזמן התקן.
- 28.2.5. יכולת ניהול זמני תקן לטיפול בפניה בהתאם לאמנת שירות מוגדרת מראש לכל עומק התפלגות סוגי הפניות והמשימות (נושא, תת נושא, אגף, מחלקה, גורם מטפל).
- 28.2.6. מנגנון התראות והתניות אוטומטיות לרבות יכולת הודעה / הודעה לכמה גורמים במקביל / הודעה סמויה / הודעה באמצעות Up-Pop, הודעה באמצעות מסרון (SMS) וכו' בתלות עם העמידה בזמני התקן ובהחמרה הדרגתית ("אסקלציה") של מדרג ההודעות / התראות בהתאם לעץ הארגוני.
- 28.2.7. יכולת תעדוף הפניות בהתאם לרמת דחיפותן ויכולת ניהול אסקלציה של תהליכי הטיפול בפניות – לפי סוג פניה, מקור פניה, נושא, וכו'.
- 28.2.8. יכולת הגדרת צבעים לפניות המגדירים את סטאטוס הטיפול/הפעילות

28.3. שילוב באתר העירייה

- המערכת תאפשר קליטת פניות והזנתן ישירות אל מערכת באמצעות טופס מקוון מאתר האינטרנט של העירייה והמתממשק ישירות אל המערכת.
- 28.3.1. הנתונים אשר יעברו בממשק הפניה יאפשרו קליטת כלל שדות הפניה ובכללן שם פרטי, שם משפחה, דוא"ל, טלפון, טלפון נייד, מיקום (כבחירה מתוך רשימה סגורה של אפשרויות) נושא הפניה, מיקום נושא, תיאור טקסטואלי ויכולת העלאת קובץ מכל סוג וללא הגבלה.
- 28.3.2. המערכת תאפשר בדיקת סטאטוס טיפול בפניה באמצעות הממשק לאתר העירייה.

29. אופציונלי – הוספת תמיכה במשתמשי מינהל השירותים החברתיים בעירייה

- 29.1. העירייה שומרת לעצמה כאופציה, להתקשר עם הספק לצורך יישום המערכת גם במינהל השירותים החברתיים ותמיכה במשתמשי מינהל השירותים החברתיים (הסעות זכאי רווחה), וזאת כמפורט בתנאי המכרז, ובכלל זאת בסעיף 18 לנספח א' לחוזה.
- 29.2. נושא זה יהיה מנוהל במערכת באופן נפרד מהניהול של מחלקת ההיסעים (מוסעים שונים), והכל כמפורט בתנאי המכרז.

הצהרת המשתתף במכרז

פרטי המכרז

מספר המכרז: 287/2023	שם המכרז: מתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעים
----------------------	--

<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

ערבות מכרז

נספח מס' 2

לכבוד:
עיריית תל-אביב-יפו
רחוב אבן גבירול 69
תל-אביב-יפו 64162

כתב ערבות (בש"ח)

לשימוש העירייה									
מספר אסמכתא									

תאריך				

מספר הערבות בבנק																	

כתב ערבות
מספר:

(להלן "הנערב")

פרטי הנערב																	

הואיל ועל

להמציא לכם ערבות בנקאית בסך של 50,000 ש"ח
סכום הערבות במילים חמישים אלף שקלים חדשים

כערובה למכרז מסגרת פומבי למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות תלמידים

מספר המכרז 287/2023

הרי תמורת הסכמתכם לקבל ערבותנו זאת, ועל פי בקשת הנערב, הרינו ערבים בזאת כלפי עיריית תל-אביב-יפו בעד הנערב, בש"ח עד סכום השווה ל 50,000 ש"ח.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום, כאמור, בתוך 7 ימים מתאריך הדרישה כפי שיפורט בה.

ערבותנו זאת היא מוחלטת ובלתי תלויה, אנו מתחייבים לפעול על פיה ולא נהיה זכאים לבטלה בדרך כל שהיא.

מוסכם בזאת במפורש, כי לא תהיו חייבים לנקוט הליכים משפטיים נגד הנערב ו/או לפנות בדרישה מוקדמת לנערב ו/או לממש בטחונות אחרים, כתנאי מוקדם לתשלום סכום הערבות על ידינו.

תוקף הערבות עד תאריך **29.10.2023** ועד בכלל, וכל דרישה מצדכם לתשלום הנזכר לעיל צריכה להישלח אלינו בדואר רשום, או להימסר לנו במסירה אישית כנגד חתימתנו עד התאריך הזה.

- ערבות זאת על כל תנאיה תוארך באופן אוטומטי לתקופה נוספת של **ארבעה חודשים** על פי דרישת גזבר העירייה או מי שהוסמך על ידי הגזבר, ותישלח אלינו עד תאריך **29.10.2023** ועד בכלל.

פרטי הבנק

שם ומס' סניף הבנק									
קוד הבנק									

כתובת		
רחוב	מס' בית	עיר

ממכה,

חתימה

תאריך

שם פרטי ושם משפחה

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

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת ההסכם וכל עוד אחריות הספק קיימת (ולעניין ביטוח אחריות מקצועית או חבות מוצר, למשך 36 חודשים נוספים לאחר תום תקופת ההסכם), את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף להסכם זה **כנספח 1.5**, והמהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "**ביטוחי הספק**" ו"**אישור עריכת הביטוח**"), לפי העניין, אצל חברת ביטוח מורשית כדין בישראל.
 - א. חבות מעבידים - מוסכם כי ככל ולא מועסקים עובדים על ידי הספק, ניתן יהיה למחוק סעיף ביטוח "חבות מעבידים" מתוך אישור הביטוח החתום על ידי המבטחים.
 - ב. ביטוח אחריות מקצועית - מוסכם כי ככל והפוליסה לא נערכת על ידי הספק, על הספק לבטל חריג אחריות מקצועית לעניין נזקי גוף, בביטוח אחריות כלפי צד שלישי.
 - ג. ביטוח חבות מוצר - מוסכם כי ככל והפוליסה לא נערכת על ידי הספק, על הספק לבטל חריג חבות מוצר לעניין נזקי גוף, בביטוח אחריות כלפי צד שלישי.
 - ד. נוסחי הפוליסות - על הספק לוודא כי חריג "ירשלנות רבתי" יבוטל בכל ביטוחי הספק (אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין).
 2. ללא צורך בכל דרישה מצד המזמין, על הספק להמציא לידי המזמין, לפני תחילת מתן השירותים וכתנאי מוקדם להתקשרות או לכל תשלום על חשבון התמורה, את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי המבטח. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי המזמין אישור עריכת ביטוח מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומדי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.

בכל פעם שמבטח הספק יודיע למזמין, 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 ההסכם ו/או על פי כל דין, ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי המזמין או מי מטעם המזמין, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
 4. למזמין 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 הסכם זה.
 5. מוצהר ומוסכם כי זכויות המזמין לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל, אינן מטילות על המזמין או על מי מטעם המזמין 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 הסכם זה או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדק אישור עריכת הביטוח ובין אם לאו.
 6. הספק פוטר את המזמין ואת הבאים מטעם המזמין מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי המזמין ו/או המשמש לצורך מתן השירותים (לרבות כלי רכב וצמ"ה), ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנזכרים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור, ובלבד שהפטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
 7. בנוסף, על הספק לערוך את הביטוחים הבאים, בעצמו או באמצעות הבאים מטעמו: ביטוח חובה כנדרש על פי דין בגין פגיעה גופנית עקב השימוש בכלי רכב, ביטוח אחריות בגין רכוש של צד שלישי עקב השימוש בכלי רכב עד לסך 400,000 ₪ בגין נזק אחד, ביטוח "מקיף" לכלי הרכב וביטוח במתכונת "כל הסיכונים" לעניין ציוד מכני הנדסי. על אף האמור לעיל, לספק הזכות, שלא לערוך את ביטוחי הרכוש (למעט ביטוח אחריות צד שלישי) המפורטים בסעיף זה, במלואם או בחלקם, אך הפטור המפורט בסעיף 6 לעיל יחול, כאילו נערכו הביטוחים האמורים במלואם.
 8. בכל ביטוח רכוש שיערך על ידי הספק, ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות התחלוף כלפי המזמין וכלפי הבאים מטעם המזמין; הויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
 9. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות הסכם זה לעניין הסבת ההסכם, ובמקרה בו השירותים או חלק מהם יינתנו 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 המזמין ביחס לשירותים במלואם, לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני משנה.
10. **נספח הביטוח הינו מעיקרי ההסכם והפרתו מהווה הפרה של ההסכם.** על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת המזמין מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור.

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים		
<p>באישור קיום ביטוחים תבוא הפיסקה הנאה: 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.</p>				
מבקש האישור הראשי*	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור*	המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*	מעמד מבקש האישור*
שם: עיריית תל אביב – יפו	שם	שם	אופי העסקה: <input type="checkbox"/> נדל"ן <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.	ת.ז.ח.פ.	העיסוק המבוטח: אספקת מערכת לניהול הסעות תלמידים ופתרון מחשובי שלם (כולל מודולים ואפליקציות, לרבות יישום, הקמה, פיתוח וליווי, הדרכה, הטמעה, רישוי, שירות ותחזוקה, פיתוח ממשקים	
מען	מען	מען		
	אספקת מערכת לניהול הסעות תלמידים			

כיסויים								
סוג הביטוח	מספר הפוליסה ***	נוסח ומהדורת הפוליסה***	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח	הש תת פות עז מי ת לאין חובה סתמי ג נתון יח	מט בע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים *** יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'
רכוש								309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 328 – ראשוניות
צד ג'					4,000,000 ₪			302 – אחריות צולבת 307 – הרחבת צד ג' – חבות כלפי צד ג' במסגרת הכיסוי המכוסה בפוליסה בגין קבלנים וקבלני משנה 315 – כיסוי לתביעות מל"ל 312 – כיסוי בגין נזקי גוף עקב שימוש בצמ"ח 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוניות 329 – רכוש מבקש האישור ייחשב כצד שלישי 343 – הרחבת הכיסוי לנזקים שיגרמו בעת פריקה ו/או טעינה 348 – ביטול סייג רכוש עליו פעלו במישרין בביטוח צד ג' 349 – ביטול סייג רכוש בשליטה, בחזקה ופיקוח בביטוח צד ג'
אחריות מעבידים					20,000,00 ₪			319 – מבוטח נוסף – היה וייחשב מעבידו של מי מעובדי המבוטח 328 – ראשוניות 350 – הרחבת חבות כלפי קבלנים וקבלני משנה בביטוח חבות מעבידים היה ומבקש האישור יחשב כמעבידים
אחריות המוצר								302 – אחריות צולבת 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוניות 332 – תקופת גילוי (12 חודשים) 304 – הרחב שיפוי בגין מעשי ומחדלי/מוצרי/עבודות/פעילות המבוטח

347- הרחבת שם המבוטח בביטוח חבות המוצר ביחס לפגם במוצרים שסופקו ו/או הותקנו ו/או שווקו ו/או תוחזקו על ידי המבוטח ו/או מי מטעמו								
321 - מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 325 - מרמה ואי יושר עובדים 328 - ראשוניות 301 - אובדן מסמכים 303 - דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע 326 - פגיעה בפרטיות 327 - עיכוב/ שיהוי 332 - תקופת גילוי (6 חודשים) 339 - הרחבה לכיסוי סייבר 304 - הרחב שיפוי בגין מעשי ומחדלי/מוצרי/עבודות/פעילות המבוטח			1,000,000 ₪					אחריות מקצועית
								פוליסה אחרת

פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה
הסגורה המפורטת בנספח ג' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד
ברשימה הסגורה):*

043 - מחשוב

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)	<input type="checkbox"/> שותפות לא רשומה	<input type="checkbox"/> שותפות רשומה	<input type="checkbox"/> אגודה שיתופית	<input type="checkbox"/> עמותה	<input type="checkbox"/> חברה בע"מ
(יש למלא טבלאות ב' ד')	(יש למלא טבלאות ב' ד')	(יש למלא טבלאות ב' ג' ד') ולצרף דו"ח מעודכן מרשם השותפויות	(יש למלא טבלאות ב' ג') ולצרף דו"ח מעודכן מרשם האגודות	(יש למלא טבלאות ב' ג') ולצרף דו"ח מעודכן מרשם העמותות	(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 2 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 וחותמה

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 (ה1) לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח – 1987.

בכבוד רב,

רואי חשבון

**טופס הצעת המחיר (נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה) יוגש במעטפה נפרדת כשהיא סגורה היטב,
ומוגשת עם יתר מסמכי המכרז
הנחיות למילוי טופס הצעת המחיר**

1. הצעת המחיר תמולא על ידי המשתתף במכרז בטבלה המובאת בהמשך, כשהמחיר יצוין בש"ח ולא יכלול מע"מ.
 2. יש למלא את כל המחירים בטבלה, ביחס ל-3 הפריטים הכלולים בה. במידה והמשתתף במכרז לא ימלא את כל המחירים בכל הפריטים בטבלאות, אזי הצעתו תיפסל.
 3. **פריט 1** – הקמת המערכת - תשלום חד פעמי, עבור אפיון ראשוני, איסוף DATA, הטמעה, הדרכה וליווי עד לעלייה לאוויר והפעלה מלאה וכוללת של המערכת, וביצוע כל השירותים כמפורט בתנאי המכרז, לרבות עמידה בכל דרישות המפרט הטכני, איפיון, תכנון, פיתוח והקמה של כל הממשקים הנדרשים וכן עמידה בדרישות אבטחת המידע, והכל כמפורט במסמכי המכרז על נספחיו, לרבות המפרט הטכני וחווה ההתקשרות.
 4. **פריט 2** – דמי שימוש חודשיים – עבור שימוש בכל רכיבי המערכת ללא יוצא מן הכלל, וללא הגבלה במספר המשתמשים, כמפורט בנספח ב' – מפרט הטכני, לרבות, אך לא רק, שירות ותחזוקה, תמיכה טלפונית שוטפת לכלל המשתמשים, מתן שירותי פיתוח כמפורט בסעיף 14 לנספח א' לחוזה – בנק שעות פיתוח, וכן משלוח הודעות SMS מתוך המערכת ללא הגבלה, בין היתר להורי התלמידים ולכל גורם אחר כנדרש במפרט הטכני, ועבור ביצוע כלל הפעולות הנדרשות לשימוש במערכת ומימוש כל הפונקציות הכלולות במערכת למילוי מושלם כל הוראות המכרז, ובכלל זאת המפרט הטכני.
 5. **פריט 3** – שעת הדרכה והטמעה לאחר הקמת המערכת ולאחר עלייתה לאוויר. יודגש, כי התמורה עבור פריט זה תהא עבור שירותי הדרכה והטמעה שיידרשו לאחר הקמת המערכת ועלייתה לאוויר, וכי שירותי הדרכה והטמעה שיינתנו עד לשלב זה, לרבות שירותי ההדרכה וההטמעה שיינתנו במסגרת אבני הדרך שנקבעו עבור פריט 1 (ובכלל זאת ההדרכות באבני הדרך שבסעיף 4 לנספח א' לחוזה ובסעיף 8 למפרט הטכני – נספח ב' לחוזה, ובפרט הדרכות הרענון והדרכות ללימוד עובדים חדשים שבסעיף 8.4.7 למפרט הטכני) – אינם כלולים בפריט זה, ומשכך לא תשולם עבורם התמורה שבפריט זה, שכן שירותי הדרכה והטמעה אלו כלולים במסגרת התמורה שבפריט 1.
- העירייה תהיה רשאית, בהתאם לשיקול דעתה ולצרכיה, ליישם את המערכת נשוא המכרז גם במינהל השירותים החברתיים, וככל שהעירייה תבחר לממש אופציה זו, תשולם לספק תמורה בשיעור של 10% מסכומי התמורה הקבועים בפריטים 1 ו-2 בטופס הצעת המחיר עבור ביצוע השירותים שבפריטים אלו עבור יישום המערכת במינהל השירותים החברתיים, ועבור ביצוע כל השירותים מכח החוזה על נספחיו, בשינויים המחוייבים, לצורך יישום המערכת במינהל השירותים החברתיים, כאמור. הסכום הקבוע בפריט 3 יחול על שעות הדרכה והטמעה לאחר עליית המערכת לאוויר גם ביחס למינהל השירותים החברתיים, ככל ששעות הדרכה והטמעה אלו תידרשנה על ידי העירייה, והכל כמפורט בתנאי המכרז על נספחיו.

**טופס הצעת המחיר (נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה)
יוגש במעטפה נפרדת כשהיא סגורה היטב,
ומוגשת עם יתר מסמכי המכרז**

לאחר שעיינו ובחנו לעומק את מסמכי המכרז, תנאיו והוראותיו, הננו מסכימים ומתחייבים בזאת לבצע את כלל העבודות והשירותים נשוא המכרז, בשלמותם, בהתאם לתנאי המכרז ולמועדים הנקובים בהם, ובכלל זאת בהתאם לתנאים המופיעים במפרט הטכני – נספח ב' לחוזה, בתמורה למחירים המוצעים על ידינו להלן, שהינם מחירים מלאים, סופיים ומוחלטים, הכוללים את מלוא התשומות והעלויות הנדרשות לביצוע מושלם של העבודות והשירותים על פי תנאי המכרז, וידוע לנו, כי לא תשולם כל תמורה נוספת מעבר להם, מכל מין וסוג שהוא :

<u>מס"ד</u>	<u>תיאור הפריט</u>	<u>מחיר</u> <u>מקסימלי</u> <u>(לא כולל</u> <u>מע"מ)</u>	<u>מקדם לצורך</u> <u>שקלול בלבד</u>	<u>יחידת מידה</u>	<u>סה"כ מחיר בש"ח</u> <u>מוצע ליחידה (לא</u> <u>כולל מע"מ)</u> <u>(המחיר לא יעלה על</u> <u>המחיר המקסימלי)</u>
1	שלב הקמת המערכת – אפיון ראשוני, איסוף DATA, הטמעה, הדרכה וליווי עד לעלייה לאוויר והפעלה מלאה וכוללת של המערכת, וביצוע כל השירותים כמפורט בתנאי המכרז, לרבות עמידה בכל דרישות המפרט הטכני, איפיון, תכנון, פיתוח והקמה של כל הממשקים הנדרשים ועמידה בדרישות אבטחת המידע	₪ 250,000	1		₪ _____
2	דמי שימוש חודשיים במערכת עבור שימוש בכל רכיבי המערכת, וללא הגבלה במספר המשתמשים, ועבור כלל	₪ 35,000 <u>לחודש</u>	60	חודשים	₪ _____



עיריית תל אביב – יפו
אגף טכנולוגיות ומערכות
מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 287/2023

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה,
הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות
תלמידים

נספח 7 למכרז/נספח ג'
לחוז
טופס הצעת מחיר

<p><u>סה"כ מחיר בש"ח</u> <u>מוצע ליחידה (לא</u> <u>כולל מע"מ)</u> <u>(המחיר לא יעלה על</u> <u>המחיר המקסימלי)</u></p>	<p><u>יחידת מידה</u></p>	<p><u>מקדם לצורך</u> <u>שקלול בלבד</u></p>	<p><u>מחיר</u> <u>מקסימלי</u> <u>(לא כולל</u> <u>מע"מ)</u></p>	<p><u>תיאור הפריט</u></p>	<p><u>מס"ד</u></p>
				<p>הפעולות הנדרשות לשימוש במערכת בהתאם לתנאי המכרז על נספחיו, ובכלל זאת שירות ותחזוקה, תמיכה טלפונית שוטפת לכלל המשתמשים, מתן שירותי פיתוח כמפורט בסעיף 14 לנספח א' לחוזה – ומשלוח הודעות SMS מתוך המערכת ללא הגבלה, בין היתר להורי התלמידים ולכל גורם אחר, כנדרש במפרט הטכני.</p>	
<p>₪ _____</p>	<p>שעות</p>	<p>960</p>	<p>150 ₪ <u>לשעה</u></p>	<p>שעת הדרכה והטמעה לאחר הקמת המערכת ולאחר עלייתה לאוויר.</p>	<p>3</p>

חתימה וחותמת המשתתף במכרז

טופס הבקשה להצעת המחיר עצמו (נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה) יוגש במעטפה נפרדת, כשהיא סגורה היטב, ומוגשת עם יתר מסמכי המכרז.

לכבוד

תאריך: _____

עיריית תל אביב- יפו

הנדון: תצהיר להוכחת עמידה בתנאי הסף הקבועים בסעיפים 3.1 ו-3.2 לפרק ג' למכרז- נספח 8 למכרז

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 הוכחת עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף הקבועים בסעיפים 3.1-3.2 לפרק ג' למכרז פומבי מס' _____ למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות תלמידים.

הנני מצהיר בזאת, כי המשתתף במכרז:

1. המשתתף במכרז הינו (סמן אחד):

○ יצרן ו/או בעלים של מערכת לניהול הסעות תלמידים, כהגדרתה בסעיף 1 לפרק א' למכרז, שבאמצעותה יסופקו השירותים נשוא המכרז.

○ ספק מורשה ומוסמך על ידי היצרן ו/או הבעלים של המערכת לניהול הסעות תלמידים, שבאמצעותה יסופקו השירותים, בשלמותה ועל כל מרכיביה, וכן מורשה למכור, לשווק, להפיץ ולהשתמש במערכת בשלמותה ולרבות כל רכיביה, ולבצע את כל הפעולות והשירותים בהתאם למסמכי המכרז – **יש לצרף תעודה/אישור.**

2. המשתתף במכרז הנו בעל ניסיון מוכח במתן שירותי יישום, הקמה והטמעה של מערכת לניהול הסעות עבור לפחות **2 רשויות מקומיות** בישראל, בהיקף של לפחות כ-10,000 תלמידים מוסעים בשנה במצטבר, וזאת במהלך תקופת מצטברת של שלוש השנים מתוך השנים 2019 ועד למועד הגשת ההצעות למכרז.

טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח	שם איש קשר מטעם הלקוח	שם הלקוח לו ניתנו השירותים כמתואר בתנאי סף 3.1 לפרק ג' למכרז	.1
תקופת פעילות המערכת מ- 2019 ועד למועד הגשת ההצעות	מספר תלמידים מוסעים		
מ- ועד -			
טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח	שם איש קשר אצל הלקוח	שם הלקוח לו ניתנו שירותים כמתואר בתנאי סף 3.1 לפרק ג' למכרז	.2
תקופת פעילות המערכת מ- 2019 ועד למועד הגשת ההצעות	מספר תלמידים מוסעים		
מ- ועד -			
טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח	שם איש קשר מטעם הלקוח	שם הלקוח לו ניתנו השירותים כמתואר בתנאי סף 3.1 לפרק ג' למכרז	.3
תקופת פעילות המערכת מ- 2019 ועד למועד הגשת ההצעות	מספר תלמידים מוסעים		
מ- ועד -			

.4		שם הלקוח לו ניתנו השירותים כמתואר בתנאי סף 3.1 לפרק ג' למכרז	שם איש קשר מטעם הלקוח	טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח
מספר תלמידים מוסעים		תקופת פעילות המערכת מ- 2019 ועד למועד הגשת ההצעות		
		מ - ועד -		
.5		שם הלקוח לו ניתנו השירותים כמתואר בתנאי סף 3.1 לפרק ג' למכרז	שם איש קשר מטעם הלקוח	טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח
מספר תלמידים מוסעים		תקופת פעילות המערכת מ- 2019 ועד למועד הגשת ההצעות		
		מ - ועד -		
.6		שם הלקוח לו ניתנו השירותים כמתואר בתנאי סף 3.1 לפרק ג' למכרז	שם איש קשר מטעם הלקוח	טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח
מספר תלמידים מוסעים		תקופת פעילות המערכת מ- 2019 ועד למועד הגשת ההצעות		
		מ - ועד -		

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 י/תעשה כן יהיה/תהיה
צפויה לעונשים הקבועים בחוק, חתם/מה בפני על תצהירו/ה דלעיל.

(חתימה וחתימת עוה"ד ומס' רישיון)

נספח מס' 9 למכרז – דרישות סף ממערכת לניהול הסעות תלמידים

לצורך הוכחת תנאי סף הקבוע בסעיף 3.3 בפרק ג' למכרז

אני _____ נושא ת.ז. מס' _____
(שם המנהל/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:

1. הנני משמש כ – _____ אצל _____
(שם המשתתף במכרז)

והנני מוסמך להצהיר בשמו ולחייבו.

2. תצהירי זה ניתן בתמיכה לצורך עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.3 לפרק ג' למסמכי מכרז מס' 287/2023 למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות תלמידים.

3. הנני מתחייב ומאשר בזאת, כי המערכת המוצעת על ידי המשתתף בהצעתו למכרז עומדת בכל דרישות הסף המפורטות בטבלה להלן:

מס'	דרישת סף
1.	המערכת מנהלת מידע אודות תלמידים מוסעים, לרבות ריכוז וניהול תיקי תלמידים מוסעים, לצורך מתן שירות מיטבי ותיעוד פעילויות ומידע חיוני
2.	המערכת מאפשרת ניהול מלווים ובקרים לרבות שיבוץ וסידורי עבודה
3.	המערכת כוללת אפליקציה המאפשרת להורי תלמידים מוסעים לצפות בנתוני ילדיהם בזמן אמת
4.	המערכת מאפשרת ניהול וצפייה בזמן אמת במסלולי הסעות על גבי מפה אינטראקטיבית
5.	המערכת כוללת אפשרויות בניית המסלולים וכלים שימושיים לתכנון ועריכת מסלולים.

4. ידוע לי, כי העירייה תהיה רשאית לדרוש הצגת היכולות של המערכת המפורטות לעיל, וכן לבקש מהמשתתף הצגת נתונים ו/או מתן הסברים וכיו"ב, לצורך בחינת עמידת ההצעה בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.3 לפרק ג'.

5. הנני מצהיר כי זה שמי ותוכן תצהירי אמת.

(חתימת המצהיר)

אישור

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

התייצב בפני מר"/גב' _____
(שם המצהיר)

נציג _____, נושא ת.ז. _____ או המוכר/ת לי באופן אישי
(שם המשתתף במכרז)

והמוסמך לחייב את המשתתף במכרז ולהצהיר בשמו ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי אם לא י/תעשה כן יהיה/תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק, חתם/מה בפני על תצהירו/ה דלעיל

חתימה וחותמת עוה"ד ומס' רישיון

**נספח 10 להוכחת תנאי הסף בסעיף 3.4 לפרק ג' למכרז
(הטופס יוגש על נייר פירמה של רואי החשבון)**

לכבוד
עיריית תל אביב יפו
א.ג.נ.,

הנדון: דיווח רואה חשבון בעניין מכרז פומבי מס' 287/2023

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של

מערכת לניהול הסעות תלמידים

(להלן "המכרז")

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____.
 2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
 - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבוקרים נחתם ביום _____.
 - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבוקרים האחרים נחתם ביום _____.
 3. דוח רואי החשבון המבוקרים, שניתן לעניין הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים הנ"ל, אינו כולל הפניית תשומת לב / הדגש עניין לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חיי" (*).
 4. קיבלנו דיווח מהנהלת המציע לגבי תוצאות פעילויותיו מאז הדוחות הכספיים המבוקרים / הסקורים, וכן ערכנו דיון בנושא "עסק חיי" עם הנהלת המציע.
 5. עד למועד חתימתנו על מכתב זה, לא בא לידיעתנו, בהתבסס על הבדיקות כמפורט בסעיף 4 לעיל, מידע על שינוי מהותי לרעה במצבו העסקי של המציע, עד לכדי העלאת ספקות משמעותיים לגבי המשך קיומו של המציע "כעסק חיי" (**).
- (*) לעניין אישור זה, "עסק חיי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת (ישראל) 570 בדבר העסק החי של לשכת רואי חשבון בישראל.
- (**) אם מאז מועד חתימת רואה החשבון על דוח רואה החשבון המבוקרים חלפו פחות מ-3 חודשים, כי אז אין דרישה לסעיפים 4 ו-5.

בכבוד רב,

רואי חשבון

נספח 11 למכרז – בדיקת איכות ההצעות

מבוא

נספח זה מציג את אופן בדיקת ניקוד איכות ההצעות, תוך פירוט הקריטריונים, המשקולות והנוסחאות לחישוב הניקוד בכל סעיף אשר נכלל בחישוב ציון האיכות. העירייה רשאית לבקש הבהרות ו/או השלמת פרטים ו/או נתונים לצורך בחינת איכות ההצעות, וזאת הן מהמשתתף במכרז, הן מהגורמים הממליצים שפורטו על ידו בהצעתו למכרז והן מגורמים אחרים להם סופקה המערכת, אף אם גורמים אלה אינם נמנים על רשימת הממליצים שציון המשתתף בהצעתו למכרז.

כמו כן, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל ומיתר תנאי המכרז, לצורך הוכחת עמידת המשתתף בתנאי הסף, לרבות תנאי הסף שעניינו ניקוד איכות ההצעה, ולצורך בחינת המערכת ויכולותיה, מחויב המשתתף במכרז להציג את המערכת המוצעת על ידו בפני גורמי העירייה, בין באופן חופשי ו/או בין אם עפ"י נתונים ספציפיים שיוגדרו ע"י העירייה (תסריט). בנוסף, יידרש המשתתף להציג בפני העירייה במסגרת בחינת הצעתו וניקוד איכות ההצעה, את צוות הפרויקט המוצע על ידו למתן השירותים. להלן טבלה המפרטת את אמות המידה לניקוד איכות ההצעות ואת משקלן:

ניקוד	אופן הוכחה	משקל	פרוט	סעיף
6 רשויות מקומיות ומעלה – ניקוד ההצעה יהא 10 נקודות בסה"כ	3-5 רשויות מקומיות – ניקוד ההצעה יהא 5 נקודות	נספח 8	10	1. ניסיון המשתתף במכרז מספר הרשויות המקומיות להן סופקה והותקנה המערכת המוצעת על ידי המשתתף במכרז (ניתן לציין לקוחות להם סופקה מערכת גם לפני שנת 2019)
החל מ- 51% מענה קיים לדרישות הכלולות בטבלאות בסעיף 2 בנספח 12 - ניקוד ההצעה יהא בהתאם לאחוז המענה הקיים לדרישות ועד מקסימום	עד וכולל 50% מענה קיים לדרישות הכלולות בטבלאות	מענה לסעיף 2 בנספח 12 למכרז – עמידת המערכת בדרישות	30	2. עמידת המערכת בדרישות המפורטות בנספח 12 למכרז – דרישות ממערכת לניהול הסעות תלמידים

ניקוד	אופן הוכחה	משקל	פרוט	סעיף
<p>30 נקודות עבור מענה מלא ל-100% מהדרישות</p>	<p>בסעיף 2 בנספח 12 למכרז – ניקוד ההצעה יהא 0 נקודות</p>			
<p>ניקוד זה יקבע בהתאם לפרמטרים המופיעים בסעיף 3 בנספח 12.</p>	<p>הדגמת המערכת לפי בקשת העירייה לרבות הצגת יכולת מוכחת של המערכת, בהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 3 לנספח 12 למכרז</p>	40	<p>הדגמת המערכת המוצעת על ידי המשתתף והתרשמות כללית מהמערכת ויכולותיה.</p>	<p>3. הדגמת המערכת + התרשמות כללית</p>
<p>ניקוד זה יקבע על סמך הנתונים שיוצגו ביחס לצוות הפרויקט ועל סמך הריאיון שיתקיים, ובהתאם לנתונים שיוצגו כנדרש בסעיף 4 בנספח 12.</p>	<p>מענה לסעיף 4 בנספח 12 למכרז</p>	20	<p>פרופיל וניסיון מקצועי של מנהל הפרויקט ושל מומחה היישום הבכיר המוצעים על ידי המשתתף והתרשמות במסגרת ראיון אישי שיערך עמם</p>	<p>4. צוות הפרויקט</p>



עיריית תל אביב – יפו
אגף טכנולוגיות ומערכות
מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 287/2023

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה,
הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות
תלמידים

נספח 12 למכרז
הקריטריונים לבחינה וניקוד
אמות המידה

נספח 12 למכרז – הקריטריונים לבחינה וניקוד אמות המידה

להלן פירוט הקריטריונים בהתאם להם יבחנו וינקדו אמות המידה בסעיפים 2, 3 ו-4 לטבלת ניקוד האיכות המופיעה בסעיף 8 לפרק ג' למסמכי המכרז ובנספח 11 למסמכי המכרז.

על המשתתף במכרז לקרוא נספח זה, בצירוף עם כל האמור במכרז, לרבות בפרק ג' למסמכי המכרז הן בחוזה על נספחיו בכלל ולאמור בנספח א' ולמפרט הטכני בפרט. פירוט לכל סעיף ניתן למצוא במפרט הטכני בסעיף התואם.

מענה לסעיף 2 - המערכת – עמידת המערכת בדרישות

בנספח ב' לחוזה - מפרט טכני, מצוינות בפרוט דרישות בהן על המערכת לעמוד.

הנספח הנוכחי מפרט את מבנה בדיקת האיכות ההצעות בדבר מענה המערכת לדרישות. סך משקל מרכיב המענה לדרישות מציון האיכות הכולל של המענה הינו 30 נקודות.

הנספח מתבסס על הדרישות המפורטות בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני, ובוחן אם דרישות מסוימות קיימות במערכת, כאשר יודגש ויובהר, כי אם דרישה מסוימת מהדרישות המפורטות להלן אינה קיימת – על הספק הזוכה להשלימה במלואה, ולבצע את כלל הפעולות הנדרשות לשם כך, על מנת שהיא תעמוד במלוא הדרישות המפורטות במפרט הטכני, וזאת עד למועד תחילת בדיקות הקבלה, וכחלק בלתי נפרד מהשירותים הנדרשים עבור הקמת המערכת (פריט 1 לטופס הצעת המחיר – נספח ג' לחוזה). דהיינו, על המערכת לעמוד במלוא הדרישות המפורטות במפרט הטכני וזאת עד למועד בדיקות הקבלה, וזאת כחלק בלתי נפרד מתנאי המכרז והתמורה המשולמת עבור הקמת המערכת פריט 1 – לטופס הצעת המחיר.

פירוט	סעיפים רלוונטיים במפרט הטכני	ימולא ע"י המשתתף במכרז: V אם הדרישה קיימת ועובדת.	ימולא ע"י המשתתף במכרז: V אם הדרישה קיימת ותושלם עד למועד תחילת בדיקות הקבלה
מודול תלמידים – סעיף 17 בנספח ב' למפרט הטכני			
איסוף נתוני תלמידים	17.5		
ריכוז וטיוב הנתונים כולל בדיקה מול מאגרי מידע הקיימים ברשות	17.6		
ניהול רשימת ילדי חינוך מיוחד	17.7		
כרטיס תלמיד הניתן לשינוי והתאמה בכל שלב	17.13		
תיעוד ומעקב אחר היסטוריית הסעות התלמיד	17.15		
מודול מסייעים – סעיף 21 בנספח ב' למפרט הטכני			
בניית המסלולים וכלים שימושיים לתכנון	21.1		

פירוט	סעיפים רלוונטיים במפרט הטכני	ימולא ע"י המשתתף במכרז: V אם הדרישה לא קיימת ותושלם עד למועד תחילת בדיקות הקבלה	ימולא ע"י המשתתף במכרז: V אם הדרישה קיימת ועובדת.
אישורי מסלולים מול משרד החינוך	21.1		
טיפול ואישור "מסלול חריג"	21.1		
ביצוע תוספות, הורדות, התאמות ושינויים במסלולים, הורדת/הקצאת מסלולים ל/מ מסיעים בהתאם לזכייה במכרז ההסעות העירוני	21.1		
המערכת תתמוך גם בתמחור מסלולי נסיעה, אף אם אלו שונים מתנאי התשלום שנקבעו במכרז ההסעות העירוני	21.2		
המערכת תשלח הזמנות בהתאם ללוח החופשות והמועדים.	21.6		
מודול מלווים - סעיף 20 בנספח ב' למפרט הטכני			
שיבוץ מלווים למסלולים בהתאם לסידור העבודה	20.2		
צפייה בלוח השיבוצים לתקופה מוגדרת מראש	20.3		
הכנת שכר מלווים בהתאם לדיווח השעות	20.4		
המערכת תכלול אפליקציה מותאמת למכשיר טלפון חכם	20.6		
מודול הורים - סעיף 18 בנספח ב' למפרט הטכני			
המערכת תכלול אפליקציות מותאמות למכשירי טלפון חכמים	18.5		
דיווח על אירועים	18.4		
התראות	18.2		
מודול בקרות - סעיף 19 בנספח ב' למפרט הטכני			
דיווח באפליקציה ותיעוד נסיעות	19.1 – 19.4		
בקרת עמידה בתכנון מסלול	19.5		
שליטה, בקרה ודוחות – סעיף 25 בנספח ב' למפרט הטכני			

פירוט	סעיפים רלוונטיים במפרט הטכני	ימולא ע"י המשתתף במכרז: V אם הדרישה לא קיימת ותושלם עד למועד תחילת בדיקות הקבלה	ימולא ע"י המשתתף במכרז: V אם הדרישה קיימת ועובדת.
שליפת מידע בחתכים שונים על פי הגדרות המערכת	25.2		
שליפה ישירה של הדוחות או המרתם לפורמטים שכיחים שונים ולרבות PDF ו – Excel-MS או CSV ולתצוגות גרפיות	25.4		
מנגנון dashboard לפי הרשאות כגון: עמידה בזמני תקן (SLA) סטאטוס משימות באירוע וכד'	25.11		
מנגנון חיפוש לפי מלל חופשי וחיפוש מתקדם	25.10		

ניקוד עבור עמידת המערכת בדרישות נוספות:

על המשתתף במכרז למלא בטבלה להלן האם הדרישות הבאות מתקיימות במערכת ועונות על התנאים המפורטים בסעיפי המפרט הטכני. במקרה בו המערכת עומדת בדרישה מסוימת כנדרש במפרט הטכני האמור יינתן ניקוד איכות עבור דרישה זו בהתאם לתנאי המכרז, ובנוסף במסגרת השימוש במערכת, הספק הזוכה יאפשר לעירייה שימוש ברכיב הנוגע לדרישה וזאת ללא כל תשלום או תמורה נוספת. במקרה בו דרישה מסוימת אינה מתקיימת במערכת ו/או אינה עונה על סעיפי המפרט הטכני הנוגעים אליה, לא יינתן עבורה ניקוד איכות והעירייה תהיה רשאית לדרוש במהלך תקופת ההתקשרות כי הספק יפתח דרישה זו. יחולו על פיתוח זה, הוראות סעיף 14 לנספח א' לחוזה – "בנק שעות פיתוח".

ניהול פניות ותלונות	ימולא ע"י המשתתף במכרז: V אם הדרישה לא קיימת ועובדת	ימולא ע"י המשתתף במכרז: V אם הדרישה לא קיימת
זיהוי, קליטה ועדכון של הפניות והמשימות ממגוון רחב של מקורות: Whatsapp, טלפון, דוא"ל, אתר אינטרנט, בהתאם לקבוע בסעיף 28.1.1 בנספח ב' לחוזה למפרט הטכני		
תמיכה בטיפול המשך בפנייה מתוך Whatsapp או outlook ושילובה בתוך המערכת, בהתאם לקבוע בסעיף 28.1.2 בנספח ב' לחוזה למפרט הטכני		
ביצוע תעדוף לגבי פניות המחכות לטיפול, בהתאם לקבוע בסעיף 28.2.7 בנספח ב' לחוזה למפרט הטכני		

מענה לסעיף 3 – הצגת יכולת מוכחת של המערכת

ראשית	משנית	נשוא הבחינה	ניקוד מקסימלי סה"כ 100 נק' =	סה"כ לקטגוריה	
הדגמת המערכת - 40 נקודות מציון איכות	מסך משתמש	נראות כללית, חווית משתמש מתקדמת הכוללת בין היתר חלוקת המסך, שדות, לחצנים, חיפוש וכו'	10	30	
		תפעול פשוט לרבות: מספר הקלקות מינימלי לצורך פעולות שונות	10		
		שליפת דוחות ומידע באופן מהיר ופשוט לרבות גישה ל-DATABASE לצורך יצירת דוחות וטבלאות נתונים	10		
		דש בורד	דש בורד ברור המספק תמונת מצב כללי של מסלולי הנסיעה עם יכולת דינאמית לרדת לרזולוציות שונות ברמת: תלמיד, קו הסעה, מוסד לימודי וכן נוחות השימוש, בהירות הצגת הנתונים, מעבר מהיר בין קטגוריות, וחווית משתמש	30	30
	מודולים ותרחשים	התרשמות ממודול תלמידים: אופן תפעולו לרבות הפעולות הבאות: הוספת / גריעת תלמיד ממוסד / קו הסעות. וכן נוחות השימוש, בהירות הצגת הנתונים, מעבר מהיר בין קטגוריות, וחווית משתמש	20	40	
		מודול מסייעים: הוספת קו חדש, הוצאת דו"ח התחשבות חודשי וכן נוחות השימוש, בהירות הצגת הנתונים, מעבר מהיר בין קטגוריות, וחווית משתמש	10		
		מודול מלווים / מודול בקרים: דיווח על נהג וכן נוחות השימוש, בהירות הצגת הנתונים, מעבר מהיר בין קטגוריות, וחווית משתמש	5		
		מודול הורים: דיווח על ילד שאינו יגיע להסעת בוקר וכן נוחות השימוש, בהירות הצגת הנתונים, מעבר מהיר בין קטגוריות, וחווית משתמש	5		



עיריית תל אביב – יפו
אגף טכנולוגיות ומערכות
מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 287/2023

נספח 12 למכרז
הקריטריונים לבחינה וניקוד
אמות המידה

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה,
הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות
תלמידים

מענה לסעיף 4 – צוות הפרויקט

1. מנהל הפרויקט ומומחה היישום הבכיר המוצעים על ידי המשתתף. יש לפרט את הפרופיל המקצועי וכן ניסיונו הספציפי של מנהל/ת הפרויקט ושל מומחה היישום הבכיר המוצעים על ידי המשתתף במסגרת המענה בפרויקטים בעלי אופי דומה. בנוסף, יש לצרף קורות חיים, תעודות, הסמכות וכל מידע אחר המעיד על ניסיון ועל יכולותיהם של מנהל הפרויקט ושל מומחה היישום הבכיר.

2. יש למלא את הפרטים הנדרשים להלן ביחס למנהל הפרויקט ושל מומחה היישום הבכיר:

שם מנהל הפרויקט

פרויקטים בתחום הרלוונטי	בפרויקטים מורכבים	
		שנות ניסיון מנהל הפרויקט

1.	שם הלקוח	שם איש קשר	טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח
	תיאור הפרויקט		
2.	שם הלקוח	שם איש קשר	טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח
	תיאור הפרויקט		



עיריית תל אביב - יפו
אגף טכנולוגיות ומערכות
מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 287/2023

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה,
הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות
תלמידים

נספח 12 למכרז
הקריטריונים לבחינה וניקוד
אמות המידה

3.	שם הלקוח	שם איש קשר	טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח
	תיאור הפרויקט		
	תקופת מתן השירות		

*יש לצרף קורות חיים, תעודות, הסמכות וכל מידע אחר המעיד על ניסיונו ועל יכולותיו של מנהל הפרויקט.

שם מומחה היישום הבכיר _____

שנות ניסיון מומחה היישום הבכיר	בפרויקטים מורכבים	פרויקטים בתחום הרלוונטי

1.	שם הלקוח	שם איש קשר	טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח
	תיאור הפרויקט		
	תקופת מתן השירות		
2.	שם הלקוח	שם איש קשר	טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח
	תיאור הפרויקט		
	תקופת מתן השירות		



עיריית תל אביב – יפו
אגף טכנולוגיות ומערכות
מידע

מכרז מסגרת פומבי
מס' 287/2023

למתן שירותי איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה,
הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות
תלמידים

נספח 12 למכרז
הקריטריונים לבחינה וניקוד
אמות המידה

טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח	שם איש קשר	שם הלקוח
תקופת מתן השירות	תיאור הפרויקט	

*יש לצרף קורות חיים, תעודות, הסמכות וכל מידע אחר המעיד על ניסיונו ועל יכולותיו של מומחה היישום הבכיר.

חתימה וחותמת המשתתף במכרז

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 איפיון, תכנון, יישום, הקמה, פיתוח, אספקה, הטמעה, הדרכה, שירות ותחזוקה של מערכת לניהול הסעות תלמידים (להלן- "השירותים");

והואיל ובמהלך הענקת השירותים עבור העירייה יתכן ואקבל לחזקתי ו/או יובא לידיעתי מידע, לרבות חוות דעת, מסמכים, נתונים, דו"חות, תכניות, שרטוטים, סודות מסחריים ו/או סודות עסקיים, מידע אישי ו/או כל ידיעה על ענייני הפרטיים של אדם אשר אינם מצויים בידיעת כלל הציבור, או כל מידע שהגיע לידיעתי עקב או בקשר לשירותים, בין במהלך ביצועם, לפנייהם או לאחריהם, 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. לא לגלות, להראות, למסור לפרסם ו/או להעביר את המידע או כל נתון הקשור בו לאף אדם או גוף, בתקופת ההסכם ולאחר סיומו.
3. להשתמש במידע אך ורק למטרה שלשמה נמסר או הובא לידיעתי במסגרת מתן השירותים.
4. לא להעתיק ו/או להרשות לאחרים לבצע במידע העתקה, שכפול, צילום וכיוצ"ב אלא לצורך מתן השירותים בלבד.
5. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש כדי לקיים את התחייבות זאת, לרבות שמירה על סודיות המידע, מניעת אובדנו ו/או פגיעה בשלמותו, 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 ולהחתיים כל עובד, סוכן, שלוח ו/או כל אדם אחר המועסק על ידי או עובד מטעמי עם המידע, על התחייבות לשמירת סודיות בקשר עם המידע.
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 או עיבודים אשר הכנתי עבור העירייה. כמו כן, הנני מתחייב שלא לשמור אצלי עותק כלשהו של חומר כאמור אשר בו מידע.
8. ידוע לי שהעברת מידע כאמור לעיל לכל מאן דהו, ללא אישור בכתב של העירייה, עלולה להסב לעירייה נזק.
9. 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.
10. 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

נספח ו' - הגדרת מידע אישי ורגיש – תיעוד גישה למאגרי מידע

רקע

תיעוד גישה נועד על מנת לספק מענה לתקנה מספר 10, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע) 2017, אשר אלה הן דרישותיה:

(א) במערכות של מאגר מידע אשר חלה עליו רמת האבטחה הבינונית או הגבוהה, ינוהל מנגנון תיעוד אוטומטי שיאפשר ביקורת על הגישה למערכות המאגר (בתקנה זו - מנגנון הבקרה), ובכלל זה נתונים אלה: זהות המשתמש, התאריך והשעה של ניסיון הגישה, רכיב המערכת שאליו בוצע ניסיון הגישה, סוג הגישה, היקפה, ואם הגישה אושרה או נדחתה.

(ב) מנגנון הבקרה לא יאפשר, ככל יכולתו, ביטול או שינוי של הפעלתו; מנגנון הבקרה יאתר שינויים או ביטולים בהפעלתו ויפיץ התראות לאחראים.

(ג) נתוני התיעוד של מנגנון הבקרה יישמרו למשך 24 חודשים לפחות.

(ד) בעל מאגר מידע יידע את בעלי ההרשאות במאגר בדבר קיום מנגנון הבקרה למערכות המאגר.

מטרת המסמך

אפיון המידע האישי והרגיש אותו נדרש לתעד, לאור שיוכו למאגר מידע.
סוגי המידע המוגדרים כמידע אישי ורגיש:

ככלל, נקודת המוצא היא ההבנה כי שכל שמדובר באיסוף מידע אודות אנשים, אזי לרוב, מדובר במידע אישי ורגיש ויש לתעד את הגישה אליו, לאור תקנה 10 לתקנות הגנת הפרטיות, כאמור. השילוב היחיד יוצא הדופן אשר לא יחייב תיעוד גישה הוא השילוב בין **שם, שם משפחה וכתובת מגורים, בקומבינציה הזו בלבד**. השילוב הזה לא נחשב מידע אישי ורגיש, ככל שמדובר בשילוב הנתונים האלה בלבד. באם נוסף ולו סוג מידע אחד מבין סוגי המידע המוזכרים להלן, אזי מדובר בקובץ/ תיקייה/ מערכת המכילים מידע אישי ורגיש ולכן יש לתעד את הגישה לכל מקום בו קיים מידע אישי ורגיש בקובץ/ תיקייה/ מסמך אלה. לכן הם גם ישויכו למאגר מידע תחת התחום הרלוונטי.

להלן סוגי המידע המהווים מידע אישי ורגיש אשר יש לתעד את הגישה אליהם:

<p>2. מגדר - מין זכר/ נקבה.</p>	<p>1. ניסיון מקצועי – למשל: קו"ח, או כל מסמך או שדה המפרט את הניסיון המקצועי של האדם.</p>
<p>4. פרטי קשר – טלפון, כתובת מגורים, כתובת מייל.</p>	<p>3. כתובת מייל – אישית של אדם, לא כתובת מייל ארגונית.</p>
<p>6. אילן יוחסין – מידע על שייכות משפחתית וקשרים משפחתיים של אדם.</p>	<p>5. מידע ביומטרי – כל נתון המאפשר לבצע זיהוי ביומטרי, וביניהם:</p> <ul style="list-style-type: none"> • תבניות ותמונות טביעות אצבע • תביעת פנים • דגימות קול
<p>8. נתוני תקשורת</p> <ul style="list-style-type: none"> • נתוני מיקום בנקודת זמן מסוימת • נתוני מנוי • נתוני תעבורה 	<p>7. מידע דמוגרפי</p> <ul style="list-style-type: none"> • תעודת זהות • גיל • מין • ארץ לידה • מידע על נישואין • מידע על גירושין • כתובות הווה ועבר • מעברים גיאוגרפיים
<p>10. מידע גנטי</p>	<p>9. מידע אודות הרגלי צריכה או התנהגות – העדפות בתחום התרבות והפנאי, מקומות בילוי, מידע על בעלי חיים שבבעלות האדם ומשויכים אליו בהיבטי רישום וכדומה.</p>
<p>12. דעות פוליטיות</p>	<p>11. מידע על עבר פלילי</p>
<p>14. השתייכות דתית</p>	<p>13. מידע כלכלי: חובות – כל סוג חוב שיש לאדם, למשל – חוב שנצבר לבעל עסק ומשווץ אליו אישית.</p>
<p>16. נטייה מינית</p>	<p>15. מידע כלכלי: נכסים – נכסי נדל"ן או כל סוג נכס אחר המשויך לאדם אישית.</p>
<p>18. נתוני השכלה – תעודות השכלה, כל מסמך או שדה המפרט את השכלתו האישית של אדם.</p>	<p>17. מידע על מצב רפואי</p>
<p>20. הקלטות אודיו או וידאו – צילומים והקלטות הנשמרים ממצלמות ו/או נתוני צפייה בזמ"א.</p>	<p>19. מידע על מצב נפשי</p>

נספח ח' לחוזה - תעריפי מנה"ר - בתי תוכנה

קוד פעילות	תאור פעילות	יח' מידה	סכום
5120	מנהל פרויקט	שעה	292
5121	מנהל פיתוח	שעה	286
5122	מנהל יישום	שעה	286
5123	מנהל תשתיות מחשוב	שעה	286
5124	מפתח / תכניתן זוטור	שעה	134
5125	מפתח / תכניתן מנוסה	שעה	177
5126	מפתח / תכניתן בכיר	שעה	199
5127	ר' צוות פיתוח	שעה	268
5128	מפתח / תוכניתן זמן אמת	שעה	216
5129	מומחה ייחודי למערכת תכנה מידע ותקשוב	שעה	258
5130	מפתח אפליקציות מובייל	שעה	243
5131	מפתח אלגוריתמים	שעה	224
5132	מנתח מערכות זוטור	שעה	165
5133	מנתח מערכות מנוסה	שעה	200
5134	מנתח מערכות בכיר	שעה	230
5135	איש תוכנת תשתית זוטור	שעה	153
5136	איש תוכנת תשתית מנוסה	שעה	186
5137	איש תוכנת תשתית בכיר	שעה	220
5138	איש תוכנת תשתית מומחה	שעה	246
5139	ר' צוות תוכנת תשתית	שעה	268
5140	טכנאי / מתקין PC זוטור	שעה	125
5141	טכנאי / מתקין PC מנוסה	שעה	150
5142	איש תקשורת ורשתות מנוסה	שעה	191
5143	איש תקשורת ורשתות בכיר	שעה	210
5144	בודק תוכנה זוטור	שעה	85
5145	בודק תוכנה מנוסה	שעה	120
5146	ראש צוות בדיקות תוכנה	שעה	186
5147	בודק עומסים וביצועים זוטור	שעה	126
5148	בודק עומסים וביצועים מנוסה	שעה	179
5149	איש א"א תוכנה זוטור	שעה	158
5150	איש א"א תוכנה בכיר	שעה	189
5151	איש בדיקות אוטומטיות זוטור	שעה	126
5152	איש בדיקות אוטומטיות מנוסה	שעה	179
5153	מדריך / מטמיע	שעה	75
5154	ר' צוות הדרכה	שעה	114
5155	מנהל הדרכה	שעה	196
5156	נציג תמיכה טכנית	שעה	53
5157	מעצב ממשק משתמש מנוסה	שעה	162
5158	מעצב ממשק משתמש בכיר	שעה	198
5159	עורך תוכן מנוסה	שעה	92

קוד פעילות	תאור פעילות	יח' מידה	סכום
5160	עורך תוכן בכיר	שעה	126
5161	מזין תוכן זוטר	שעה	58
5162	מזין תוכן מנוסה	שעה	81
5163	מזין תוכן בכיר	שעה	105
5164	ארכיטקט מערכת מנוסה	שעה	238
5165	ארכיטקט מערכת בכיר	שעה	260
5166	ארכיטקט מערכת מומחה	שעה	299
5167	מיישם זוטר	שעה	153
5168	מיישם מנוסה	שעה	219
5169	מיישם בכיר	שעה	255
5170	איש מסדי נתונים מנוסה	שעה	199
5171	איש מסדי נתונים בכיר	שעה	240
5172	איש מסדי נתונים מומחה	שעה	267
5173	איש אבטחת מידע וסייבר זוטר	שעה	220
5174	איש אבטחת מידע וסייבר מנוסה	שעה	258
5175	איש אבטחת מידע וסייבר בכיר	שעה	271
5176	איש אבטחת מידע וסייבר מומחה	שעה	298

נספח ט' לחוזה - אבטחת מידע והגנת הפרטיות

1. רקע

ראשית, חשוב להדגיש את רמת הסיכון והרגישות הגבוהה בביצוע הפרויקט ובמתן השירותים כולל:

1. מידע רגיש של לקוחות כולל פרטים אישיים, נתוני שימוש, נתונים כספיים מיקום וכו':
 - סיכון: חשיפת או שיבוש המידע על ידי גורם לא מורשה.
 - 2. התממשקות למערכות עירוניות:
 - סיכון: פגיעה או חשיפת מידע רגיש ממערכות עירוניות.
 - 3. קשר תקשורתי בערוצים שונים בין העולם החיצוני לעולם הרשת הפנימי של העירייה:
 - סיכון: העברת נזקות בצורה ישירה לרשת הפנימית או הוצאת מידע רגיש דרך אחד מערוצי הקשר.

סיכונים נוספים:

- פגיעה בפעילות התקינה של עיריית תל אביב יפו כולל זמינות שירותים, אמינות, שלמות וחסינות נתונים.
- פגיעה בצנעת הפרט של עובדי עיריית תל אביב או של אדם מן לקוחות המערכת ו/או לכל אדם שפרטיו נחשפו מהמערכת.
- הגשת תביעות משפטיות נגד עיריית תל אביב בגלל פגיעה בפרטיות או כל פגיעה אחרת כגון טביעה כספית.
- נזק כלכלי לעיריית תל אביב.
- נזק תדמיתי בלתי הפיך לעיריית תל אביב.
- נזק למידע.

כל אלו מעמידים את הפרויקט בסיכון גבוהה מבחינת אבטחת המידע ולכן נדרשת הקפדה מוגברת על מימוש נכון של אמצעי האבטחה והגנה המוסכמים במסמך זה. במסגרת מענה על המכרז הספק יפרט את המנגנונים והאמצעים האבטחתיים שמטרתם להפחית את הסיכונים שהוצגו להלן.

2. דרישות אבטחת מידע

הספק יוכל להעביר הערות לגבי דרישות אבטחת המידע, כולל חלופות ואמצעים שונים
ממה שהוזכרו במסך.

העירייה שומרת לעצמה את הזכות לקבל או לדחות הערות/ שינויים שיציע הספק.

2.1. דרישות העירייה הינן בתחום

- 2.1.1. אבטחה פיזית.
- 2.1.2. אבטחת תשתיות תקשורת.
- 2.1.3. אבטחת מערכות הפעלה.
- 2.1.4. אבטחת האפליקציה והשירותים.
- 2.1.5. הצפנות, אבטחת הנתונים ומניעת דלף מידע.
- 2.1.6. אבטחת הענן.
- 2.1.7. אבטחת הנתונים בהתאם לחוק ותקנות הגנת הפרטיות.
- 2.1.8. תקנים ורגולציה.
- 2.1.9. ניהול הגדרות.
- 2.1.10. המשכיות עסקית.
- 2.1.11. תיעוד ובקרה.
- 2.1.12. אבטחת יחידות הקצה בדגש על תחנות נותני שירות ופיתוח/תחזוקה וכל מי שמחובר
בצורה ישירה או עקיפה אל סביבת המערכת.
- 2.1.13. אבטחת תהליכים וניהול המערך כולל נותני שירות, טכנאים, מפתחים, DBA וכו'.
עבור כל תחום, הספק נדרש לתאר ולפרט את הפעולות שינקטו, מנגנוני הגנה והפיקוח שיופעלו
לצורך הגנה על היישום, המידע, והמשתמשים בהתאם לדרישות האבטחה המפורטות להלן.

* הערה: הדרישות נוגעות למערכת, אזורי אחסון השרתים (DATA CENTER - DC), תחנות
הקצה (אבטחה ברמת דפדפן / תחנת המשתמש), אמצעים פיזיים אחרים כגון, סורקים, מדפסות,
וכן לאזורי התפעול והאתרים שמהם ניתן לבצע גישה לסביבת השרת בה מוקם הפתרון עבור עיריית
תל אביב לצורך תמיכה (כגון משרדי הספק).

2.2. כללי הבהקים

- 2.2.1. המערכת נדרשת להתמודד עם איומים בתחום אבטחת המידע והסייבר העלולים
לפגוע בחסינות, אמינות וזמינות המידע, פגישה במשתמשי המערכת השונים וכן
במערכת עצמה.
- 2.2.2. המערכת נדרשת לעמוד בדרישות היחידה לאבטחת מידע של העירייה, העירייה תוכל
לדרוש פרטים על אמצעי האבטחה של המערכת ואת בדיקתם כתנאי לאישור הפעלת
המערכת.

- 2.2.3. הספק נדרש לספק אישורים על ביצוע סקרי סיכונים וסקרי סייבר למערכת.
- 2.2.4. הספק מתחייב לבצע בדיקות סייבר, סקרים ומבחני חדירה (Penetration Tests) באופן שוטף, על חשבונו, לפחות פעמיים בשנה, כדי לבדוק שהמערכת מוגנת ומאובטחת היטב. דו"ח הבדיקה הרלבנטי יועבר לעירייה על פי דרישה. הספק פועל לטיפול בממצאים, ככל שיתגלו ועל חשבונו, ככל שיתגלו בהתאם ללוחות הזמנים שפורטו בסעיף 2.6
- 2.2.5. העירייה תוכל לבצע בדיקת חדירה נוספת מטעמה למערכת ולדרוש תיקון כל הליקויים באים ימצאו כאלו מהספק.
- 2.2.6. הספק מתחייב לדווח לעירייה ללא דיחוי, על כל אירוע משמעותי של אבטחת מידע ו/או מתקפת סייבר ו/או הפרה של דרישות אבטחת המידע ו/או חשש להפרה, שהתרחשו במתקני היצרן וספק הענן, מיד עם היוודע לו על כך ומתחייב לעשות כל דבר סביר שנדרש לעשות כדי למנוע או לצמצם את הפגיעה בעירייה.
- 2.2.7. **במקרים בהם המערכת תאוחסן על גבי תשתיות בניהול הספק**, על הספק להעסיק ממונה אבטחת מידע, בעל ניסיון של לפחות 5 שנים בתחום אבטחת המידע.
- 2.2.8. ארכיטקטורת המערכת נדרשת להיות מאובטחת כולל חלוקה לשכבות ומניעת גישה ישירה לבסיס הנתונים (3-tier application).
- 2.2.9. האבטחה תכול על כל סוגי המשתמשים במערכת: לקוחות עירוניים, משתמשי קצה – תושבים, צוות פיתוח, צוות תחזוקה וכדומה.
- 2.2.10. הספק מתחייב לא לבצע כל שימוש במידע שיימסר לו מעיריית תל אביב או לקוחות המערכת, כולל העברת מידע לגורם צד שלישי, או לסביבות אחרות (למשל סביבת בדיקות) שבבעלות הספק.
- 2.2.11. הספק מתחייב להחזיר את כל המידע שמתקבל מעיריית תל אביב או נאסף ממשתמשים כחלק מהפעלת המערכת בחזרה לעירייה, בצורה שיוסכם, בסיום הפרויקט.
- 2.2.12. הספק, מפעיל מערך מקיף של אבטחת מידע ומרכיבי הגנות סייבר, הכולל בין היתר(תקציר עיקר הדרישות, הספק יפרט את מענה ההגנה המלא בהתאם לדרישות בסעיף זה):
- 2.2.12.1. מדיניות ברורה ואסטרטגיה מפורטת לאבטחת המידע ומערכות טכנולוגיות תומכות.
- 2.2.12.2. תמיכה במערכת ניהול זהויות ומשתמשים כולל מערכות בענן, מערך הזדהות, מערך הרשאות מבוסס תפקידים. העירייה תקבל אחריות ושליטה מלאה בנושא בכל הקשור למשתמשים ולמידע של העירייה.
- 2.2.12.3. תמיכה ב-SSO ויכולות פדרציה.

- 2.2.12.4 תמיכה בפתרונות להצפנת מידע ותקשורת. הספק יעשה שימוש בטכנולוגיות כגון הצפנה, מיסוך נתונים או טוקניזציה, למניעת חשיפת מידע רגיש כולל הגנה על סביבת הטסט.
- 2.2.12.5 אבטחת מידע אפליקטיבית, כחלק בלתי נפרד ממחזור החיים של המערכת.
- 2.2.12.6 אבטחת הגישה הפיזית והלוגית לשרתים.
- 2.2.12.7 על הספק לתמוך בהפרדת המידע, בין סוגי הלקוחות הפנימיים העירוניים, כך שניתן יהיה לספק הרשאות לפי צרכי התפקידים העירוניים השונים.
- 2.2.12.8 על הספק לוודא, שככל שנדרש להעביר מידע רגיש, הוא יועבר בצורה מאובטחת בתקשורת SSL או הצפנה אפליקטיבית.
- 2.2.12.9 על הספק לתמוך בהגדרת נתיב בקרה (AUDIT TRAIL) – במטרה לגלות פעילויות לא מורשות ולזהות מקורן, סוגי הפעילויות, האירועים וגורמי הדיווח יקבעו בנהלים. הספק יפעיל מנגנון תיעוד בגישה למידע רגיש, כמתחייב מתקנות הגנת הפרטיות, ולנספח ו' לחוזה, הגדרת מידע אישי ורגיש – תיעוד גישה למאגרי מידע.
- 2.2.12.10 במקרים בהם, נאסף מידע אישי, **מלקוחות המערכת בערוצים השונים**, הספק יתמוך בקבלת הסכמה, בהתאם לרגולציה הרלוונטית (חוק הגנת הפרטיות, שימוש באמצעים דיגיטליים, דיוור דיגיטלי), **המערכת נדרשת לאפשר לעירייה להוסיף Disclaimer מטעמה עבור כל ערוץ ועבור כל סוג של שירות \ תקשורת הניתן במערכת.**
- 2.2.12.11 על הספק, לתמוך במחיקת מידע עודף, כפי שיוגדר על ידי העירייה ובמימוש זכות העיון, בהתאם להגדרות חוק הגנת הפרטיות.
- 2.2.12.12 על הספק לוודא קיום מנגנונים, המשקפים את הסביבה, בה פועלים המשתמשים ולמניעת טעויות אנוש וחשיפת מידע רגיש (במסכים, בפלטים, ובהוצאת מידע במגוון ערוצי הפצת המידע).
- 2.2.12.13 הספק מתחייב לבצע מידור והפרדה בין רשתות, שרתים וסביבות עבודה המשותפות ללקוחות שונים (Multi-Tenants).
- 2.2.12.14 הספק מתחייב ליישם מערכות אבטחה רשתיות ותשתיות טכנולוגיות נלוות, כגון: Firewall's, פירוולים אפליקטיביים, מערכות SIEM, Data Loss Prevention (DLP) ועוד.
- 2.2.12.15 מערכות ניטור, בקרה והתרעה אוטומטיות 7x24 על אירועי אבטחת מידע ומתקפות סייבר.

- 2.2.12.16. הגנות סייבר בזמן אמת, לרבות: הגנה בפני מתקפות DDoS, הגנה כנגד חדירת פוגענים (Malware), הגנה על אתרי אינטרנט מפני מתקפות WEB נפוצות, כגון: XSS, SQL Injection ועוד.
- 2.2.12.17. יצרן המערכת מתחייב לנהל תהליכים של **אבטחת** שרשרת אספקה.
- 2.2.12.18. היערכות ארגונית מתאימה, לרבות: נהלים, בקורות, מינוי אחראים, צוותי כ"א מיומנים לניטור ומעקב, טיפול באירועים ומשברים וכדו'.
- 2.2.12.19. מערכי השמת והכשרת כוח אדם, הכוללים בין היתר בדיקת רקע ואמינות לעובדים, סינון ואישור בטחוני, טיפול בעובדים שסרחו והפעלת בקורות מתאימות.
- 2.2.12.20. כל מתקני המחשב של היצרן וספק הענן בהם מופעל היישום ומתארח המידע עומדים בתקני אבטחה פיזית ומונחים לפחות על ידי גורמים המוסמכים בכל מדינה
- 2.2.12.21. מערכות בטחון ואבטחה פיזית של מרכזי המחשבים, אתרי DR ואתרי אחסון המידע, לרבות: אבטחה אנושית, בקרת כניסות ויציאות, הקלטה ומצלמות במעגל סגור, מערכות ניטור והתרעה אלקטרוניות ואמצעים נוספים.
- 2.2.12.22. אמצעים נוספים להתמודדות ראויה ומהירה מול סיכוני אבטחת מידע חיצוניים ופנימיים.

2.3. אישורים נדרשים

- על הספק להציג אישורים ומסמכים לגבי רמת האבטחה של המערכת כולל:
- 2.3.1. עבור מערכת בניהול הספק (SAAS) נדרש אישור מינוי לממונה אבטחת מידע, בעל ניסיון של לפחות 5 שנים בתחום אבטחת המידע.
- 2.3.2. אישור חתום ע"י ממונה אבטחת מידע, כי המערכת עומדת בכל דרישות האבטחה המצויינים בנספח זה וסוכמו בין הצדדים.
- 2.3.3. אישור (ביצוע הבדיקה כולל תיקון ליקויים במידה ונמצאו) עדכני על ביצוע סקרי אבטחת מידע כולל מבדק חדירה ברמת התשתית והאפליקציה (כול תכולת הפרויקט).
- 2.3.4. אופציה - אישור להסמכת עדכנית לתקן ISO 27001 ותקנים נוספים.
- 2.3.5. לצורך בקרה על יישום דרישות אבטחת המידע על הספק לקבל אישור של מחלקת אבטחת מידע בעיריית תל אביב בשלב התחלת העבודה במערכת, בשלבי שינויים מהותיים במערכת ובשלב הארכת התקשרות.

2.4. תקנים ורגולציה – עבור יישום הפועל במסגרת ענן הספק

2.4.1. ספק הענן של הפתרון המוצע פועל, ומתחייב לפעול בהתאם לרגולציות ולתקנים

הבאים, התואמים לשירות הניתן, כמפורט להלן:

2.4.1.1. תקן אבטחת מידע ISO 27001, תקן אבטחת מידע ISO27017, תקן 27032

cyber security, תקן ISO 9001

2.4.1.2. על הספק להתחייב לעמידה מלאה של השירות בענן בדרישות חוק הגנת

הפרטיות התשמ"א – 1981, והתקנות לרבות בנושא העברת מידע אל מאגרי

המידע שמחוץ לגבולות המדינה, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז

– 2017 ותקנות נדרשות, התואמות את השירות שניתן לעירייה. הספק מחזיק

בתעודת הסמכה בהתאם למתודת שרשרת האספקה, של מערך הסייבר, עם

תיחום שכולל שירותי ענן. על הספק ליישם דרישות הגנה בהתאם למתודולוגיות

מקובלות, ולקבל תימוכין ע"י גורם צד-שלישי, כדוגמת חברת אבטחת מידע.

2.4.1.3. ספק הענן יהא בארץ או באיחוד האירופאי.

2.5. דגשים בנושא הגנה על הפרטיות – חוק הגנת הפרטיות

2.5.1. הספק מחויב 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 יובאו

לידיעתו, עובדינו ו/או מי מטעמנו וכל גורם שלישי אחר בשרשרת האספקה במהלך

ההתקשרות במסגרת פרויקט זה עם העירייה (להלן: "המידע"), ללא אישור מראש

ובכתב של העירייה, ולהחתיים את עובדינו ומי מטעמנו שלו יהיה קשר ישיר למידע על

טופס התחייבות לשמירה על סודיות.

2.5.2. בנוסף, ככל שבמסגרת ביצוע הפרויקט מי מעובדי הספק ייחשף למידע המצוי במאגרי

המידע העירוניים (להלן: "המידע"), על הספק להתחייב לפעול בכל הקשור לחוק הגנת

הפרטיות בדגש על:

2.5.2.1. לפעול בהתאם להוראות סעיף 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת

מידע), תשע"ז-2017, לרבות, אך לא רק:

• המידע ישמש אך ורק לביצוע המטרה/ הפעילות המקורית שלשמה הועבר לידינו.

• גישה למידע תהיה נתונה אך ורק לספק ולעובדי הספק אשר קיבלו הרשאה לכך

ואך ורק לצורך ביצוע המטרה/ הפעילות המקורית שלשמה הועבר המידע.

• כל בעל הרשאה למידע יחתום על מסמך שמירת סודיות המידע.

• הספק לא יעביר את המידע לצד שלישי כלשהו.

• הספק יפריד את הפעילות המבוצעת עבור העירייה בהתאם להתקשרות זו, מיתר

הפעילויות המבוצעות על ידו.

- הספק ידווח לעירייה באופן שוטף בכל הנוגע לאופן ניהול המידע ועיבודו.
 - 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.
 - לעירייה שמורה הזכות לפקח על פעילותו של הספק בקשר למידע לרבות עריכת ביקורת אצל הספק ובחינת השימוש במידע ואבטחתו.
 - מידע אשר הועבר על-ידי העירייה והסתיים השימוש בו לצורך ביצוע המטרה/הפעילות שלשמה הועבר, יימחק ויבוער על ידי הספק.
 - עם סיום ההתקשרות יצהיר הספק בפני העירייה על ביצוע פעולות מחיקה וביעור של כלל המידע שהועבר לספק מהעירייה במסגרת ההתקשרות.
- 2.5.3. במידה והמערכת והמידע תאוחסן על גבי תשתיות הספק, הספק יוגדר כמחזיק במאגר ועל הספק יהיה לעמוד ולקיים את כל התקנות והדרישות בהתאם לחוק הגנת הפרטיות במסגרת פעילות זו.
- 2.5.4. הספק ידווח לעירייה על דרישות גורמים מוסמכים (כגון משטרת ישראל) לקבל מידע שלה השמור במערכת, על הספק לדווח לעירייה מיד עם קבלת הדרישה למידע מהגורמים המוסמכים ובטרם מסר את המידע.
- 2.6. בדיקת חדירה אפליקטיבית ותשתיתית בדיקות סקר סיכונים
- 2.6.1. על הספק לבצע ולהגיש פעמיים בשנה דוח כי ביצע בדיקת חדירות אפליקטיבית ותשתיתית, וכן אישור על כך שתיקן את כל הליקויים וכן בעת העלאה לאוויר וככל שמבוצעים שינויים מהותיים במערכת בשוטף.
- 2.6.2. עבור מערכת \ רכיבים המאוחסנים בענן הספק, על הספק לבצע אחת לשנה סקר סיכונים לסביבת המערכת, לטפל בליקויים ככל שיתגלו בפרק זמן מתואם עם העירייה, ותוצאות הסקר יהיו נגשים לעירייה.
- 2.6.3. לוחות הזמנים לטיפול בממצאים :
- 2.6.3.1. ממצאים קריטיים וגבוהים, לא יאושר שימוש במערכת טרם טיפול בממצאים.
- 2.6.3.2. מ
- 2.6.3.3. ממצאים בינוניים – אישור שימוש במידה ויוצג לו"ז לתיקון הליקויים עד שבועיים ממועד העלאה לאוויר.
- 2.6.3.4. ממצאים נמוכים – אישור שימוש במידה ויוצג לו"ז לתיקון הליקויים עד לעדכון הגרסה הבאה, אשר לא יעלה על חודשיים מרגע העלאה לאוויר.

- 2.6.3.5. אישור טיפול בממצאים יהיה אך ורק מתוך דו"ח תיקון ליקויים של הגורם שביצע את הבדיקה המקורית.
- 2.6.3.6. החרגות של ממצאים יאושרו, כל ממצא בפני עצמו, בסמכות בודק חדירות מטעם העירייה ומנהל אבטחת מידע וסייבר.
- 2.6.4. איחר בביצוע הבדיקות והסקר, ללא אישור המנהל, מראש ובכתב, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם של 500 ש"ח לכל יום איחור.
- 2.7. ניהול המידע**
- 2.7.1. הספק מתחייב לנהל רשימה של כל נכסי המידע של עיריית תל אביב הנמצאים ברשותו – מיפוי מערכות.
- 2.7.2. הספק מתחייב להעביר את רשימת כל נכסי המידע של עיריית תל אביב הנמצאים ברשותו למחלקת אבטחת מידע.
- 2.7.3. הספק מתחייב להגדיר ולנהל רשימות מורשים לגישה פיזית לנכסי המידע בבעלות עיריית תל אביב.
- 2.7.4. הספק מתחייב שלא להעביר מידע בבעלות עיריית תל אביב לגורם שלישי ללא אישור בעל המידע בעיריית תל אביב.
- 2.7.5. הספק מתחייב לדווח לעיריית תל אביב על כל צורך בסילוק ציוד מיחשוב שכולל מידע בבעלות העירייה. סילוק הציוד יהיה אך ורק באישור גורם מוסמך ממחלקת אבטחת מידע של עיריית תל אביב.
- 2.7.6. במידה ויש צורך בהשמדת/סילוק מדיה מגנטי כגון, דיסקים, קלטות גיבוי, מדיה נתיקה מכל סוג, פלט נייר וכו' שכולל מידע בבעלות עיריית תל אביב – הספק מתחייב לבער את המידע שבמדיה בהתאם להנחיות ממונה אבטחת מידע של העירייה לאחר גיבוי המידע בהתאם לצורך ולהנחיות העירייה.
- 2.7.7. הספק מתחייב כי בסיום ההתקשרות יתאם עם העירייה את השמדת כל נכסי המידע בבעלות העירייה שנשארו ברשותו.
- 2.8. אבטחת המידע במישור משאבי האנוש והעובדים**
- 2.8.1. הספק מתחייב כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו אשר יהיו בעלי גישה למאגרי העירייה ו/או יועסקו במסגרת התקשרות הספק עם העירייה, יהיו בעלי הכשרה מתאימה, בהתאם לנדרש במסמכי המכרז וההתקשרות. בדיקת אימות הרקע של כל מועמד להעסקה כעובד הספק, מי מטעמו או משתמש צד שלישי, יעשו ע"י הספק כנדרש על פי דין ולפי כללי האתיקה הרלוונטיים, והיקפם יתאים לדרישות העירייה, לסיווג המידע שיהיה נגיש להם ולסיכונים הצפויים.

2.8.2. הספק יהיה אחראי כלפי העירייה על כל פעילות עובדיו ו/או מי מטעמו במסגרת ההתקשרות.

2.8.3. הספק מתחייב שכל עובדיו, ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי, מבינים את מלוא האחריות המוטלת עליהם בנוגע למידע ולאבטחתו וכי הם מתאימים לתפקידים שנועדו להם.

2.8.4. על הספק להפחית סיכוני גניבה, הונאה או שימוש לרעה בגישה למידע של העירייה באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים (כגון מצלמות אבטחה, תיעוד גישה וכדומה), וזאת מבלי לגרוע מהוראות נספח זה באשר לאבטחה הפיזית והסביבתית.

2.8.5. על הספק לבצע הדרכות מודעות אבטחת מידע לעובדיו בתחום העיסוק של העובד בתדירות של אחת לשנה לפחות, כולל בזמן העסקת עובד חדש.

2.8.6. הספק מתחייב למנוע מקרים בהם עובדיו ו/או מי מטעמו ינסו לבצע גישות למאגרים אליהם לא קיבלו הרשאה. במקרה בו עובד ו/או מי מטעם הספק ניסה בפעם השלישית לבצע גישה למאגר שאינו מורשה גישה אליו, על הספק למנוע ממנו כל גישה למאגרי העירייה ולדווח על כך מידית לעיריית תל אביב.

2.8.7. הספק מתחייב כי תפקידים ותחומי אחריות של עובדי הספק ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי הנוגעים לאבטחה, יוגדרו ויתועדו ע"י הספק לפי מדיניות אבטחת המידע של הספק.

2.8.8. כל מקרה שבו לספק התקשרות עם צד שלישי כלשהו אשר יש לה נגיעה עם ההתקשרות בין הספק לעיריית תל אביב במסגרת מכרז זה ו/או על יישום ההנחיות המפורטות במסמך זה, הספק מתחייב להודיע על כך לעירייה ולפעול על פי הנחיות העירייה וכן לידע את הצד השלישי על החובות הנובעות מקיום ההנחיות המפורטות במסמך זה.

2.9. זיהוי וניהול סיכונים

2.9.1. על הספק לפרט את תוכנית ביצוע ניהול זיהוי של סיכוני אבטחת מידע בכל שלב משלבי הפרויקט.

2.9.2. על הספק לשלוח במסגרת המענה למכרז את תוצאות ניתוח הסיכונים שביצע לאישור.

2.9.3. הספק מתחייב לפנות לעיריית תל אביב בבקשה לאישור לפני ביצוע שינויים בארכיטקטורת המערכת, או באופן מתן השירותים. הספק מתחייב שלא לבצע שינוי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מענף ארכיטקטורה, מחלקת אבטחת מידע.

2.9.4. הספק ראשי להציע בקורות חלופיות לדרישות המפורטות במסמך זה, בקורות אלו יישומו לאחר אישור בכתב של מחלקת אבטחת מידע בעירייה.

2.10. גיבוי, שחזור והתאוששות

- 2.10.1. הספק מתחייב לבצע גיבויים מאובטחים של המידע הנצבר אצלו כולל גיבוי עם הצפנה מלאה למידע.
- 2.10.2. הספק מתחייב לאחסן את מדיות הגיבוי בכספת מוגנת אש ומים הנמצאת מחוץ למתקן המחזיק את מאגרי המידע או ש הספק יעשה שימוש באמצעים שיבטיחו את שלמות המידע ויבטיחו את אפשרות שחזור המידע במקרה של אבדן או הרס.
- 2.10.3. הספק מתחייב לבצע שחזורים מדגמיים של המדיות המגבות על תשתיותיו לצורך בדיקת ההתאוששות.
- 2.10.4. הספק מתחייב כי שחזור אמיתי יבוצע באישור מנהל מאגר המידע ומחלקת אבטחת מידע של עיריית תל אביב.
- 2.10.5. הספק מתחייב כי במידה ובוצע שחזור אמיתי יתועדו כל הליכי השחזור כולל זהותו של מבצע השחזור.
- 2.10.6. הספק מתחייב למנוע עירוב מידע מסיווגים שונים בזמן השחזור.
- 2.10.7. לאחר סיום השחזור המדגמי מתחייב הספק למחוק את המידע ששוחזר.

2.11. דגשי פיתוח מאובטח:

הערה – דרישות הפיתוח נוגעות לכל מוצר פיתוחי שיתקבל במסגרת הפרויקט, כולל- רכיבי פיתוח ואינטגרציה, מערכת ניהול השירות וממשקים מול CRM \ WEB SERVICES \ מערכות ואפליקציות חיצוניות וכו'.

- 2.11.1. הספק נדרש לעמוד בתקני פיתוח מאובטח להלן SDL (להלן הפנייה למקור <https://www.microsoft.com/en-us/securityengineering/sdl>). 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:
 - 2.11.1.1. הספק מבצע הדרכות למפתחים בנושא אבטחת אפליקציות ממוקד למערכת \ רכיב מפותח.
 - 2.11.1.2. ביצוע ניתוח איומים ממוקד.
 - 2.11.1.3. כתיבת מסמך אפיון ודרישות אבטחה משולבות כחלק ממסמך הפיתוח הראשי.
 - 2.11.1.4. ביצוע בדיקות קוד בהיבטי אבטחת מידע אפליקטיביים.
 - 2.11.1.5. ביצוע בדיקות חדירות בסיום הפיתוח.
 - 2.11.1.6. מתן מענה אבטחה במקרים בהם מתגלה בעיית אבטחה ע"י לקוח או כל גורם חיצוני אחר.
 - 2.11.1.7. ניהול מאובטח של תהליכי CICD (העברה ליצור של רכיבים חדשים \ עדכון תצורה)

2.11.2. עבור פעילויות אלו נדרש הספק לשמור תיעוד רלוונטי ולאפשר לעיריית תל אביב (מחלקת אבטחת מידע) לבצע סקירה של התוצרים לפי רצונה.

2.11.2.1. תוצר עבור תהליך ניתוח איומים אפליקטיבי ותשתיתי, כולל מענה אבטחה מותאם לאיומים.

2.11.2.2. תוצאות בדיקת חדירות (PT) אפליקטיביים ותשתיתיים שבוצעו לאחרונה.

2.11.2.3. הצגת תוכנית מתקנת לליקוי אבטחה שנמצאו, כולל לוי"ז.

2.11.2.4. הצגת עקרי תוכנית העבודה בנושאי אבטחת מידע.

2.12. אבטחת רשת, תשתיות ועדכונים

* הערה, סעיפים 2.10.1 – 2.10.3 רלוונטיים עבור מערכות הפועלות במסגרת שירותי IAAS או DATA CENTER \ אירוח, במידה ופתרון הספק יופעל במסגרת אחרת (כגון SAAS \ PAAS או תשתית של העירייה) יש לתאר את פתרונות אבטחת המידע התואמים \ מוצלצים ע"י הספק לארכיטקטורה זו.

הערה: DATA CENTER של הספק הינו המיקום בו תותקן ותתופעל המערכת.

2.12.1. הספק מתחייב להפריד הפרדה מלאה את מאגרי עיריית תל אביב המצויים בידיו מיתר מאגרי המידע שברשותו. זאת באמצעות הפרדה לוגית הכוללת סגמנט מבודד מאחורי חומת אש, יש לפרט את תוכנית ההפרדה ולצרף גם שרטוט רשת מלא עבור הפתרון.

2.12.2. כל תשתיות הספק ב DATA CENTER יהיו מוגנות ע"י אמצעי אבטחת מידע כולל:

2.12.2.1. תשתית FW להגנה והפרדה רשתית.

2.12.2.2. IPS להגנה מפני תקיפות רשת.

2.12.2.3. תשתית הגנה מפני מתקפות מניעת שירות DOS.

2.12.2.4. תשתית הגנה אפליקטיבית WAF.

2.12.2.5. תשתית הגנה על בסיסי נתונים DBFW.

2.12.2.6. תשתית הגנה מפני ווירוסים ותקיפות zero day על שרתים פיזיים \ ווירטואליים.

2.12.2.7. תשתית התרעות על אירועים חריגים \ חיבור לתשתית חיצונית של העירייה.

2.12.2.8. תשתית מסוג honeypot בסביבת השרתים הרגישים (במידה ועבור המימוש נדרשים שרתי IAAS או שרתים פיזיים).

2.12.2.9. תשתית לבקרה וביצוע עדכונים עבור מערכות הפעלה (במידה ועבור המימוש נדרשים שרתי IAAS או שרתים פיזיים).

2.12.2.10. תשתית לבקרה וביצוע עדכונים עבור אפליקציות, תשתיות צד שלישי ורכיבי תוכנה.

2.12.2.11. תשתית בקרה עבור חיבור למוצרי ענן.

- 2.12.2.12. תשתית הגנה להעלאת קבצים כולל סריקה ובקרה על סוגי קבצים, גודל, איתור נוזקות וכו'.
- 2.12.2.13. תשתית הגנה על ממשקי API.
- 2.12.3. הספק יקים רשת נפרדת עבור עיריית תל אביב, בה יותקנו שרתים ייעודיים ונפרדים כולל:
- 2.12.3.1. תשתיות GW \ אבטחת מידע.
- 2.12.3.2. שרתי אפליקציה.
- 2.12.3.3. שרתי בסיס נתונים.
- 2.12.3.4. שרתים \ רשתות אחרות בהתאם לניהול סיכונים המבוצע ע"י הספק.
- 2.12.4. השרתים יופרדו גם ל VLAN נפרד כולל בקרות גישה מותאמות בין הסגמנטים השונים ע"י FW מרכזי, ההפרדה לסגמנטים \ רשתות תתבצע בהתאם לניתוח סיכונים שיבוצע ע"י הספק ויאושר ע"י העירייה טרם הפעלת המערכת.
- 2.12.5. הגישה לרשת האינטרנט מאזור ה DATA CENTER אסורה בהחלט, במידה ונדרשת גישה כל שהיא לאתרים חיצוניים, כתובות IP, אזורים וכו', על הספק להעביר רשימה מסודרת לאישור של כתובות \ ממשקים חיצוניים מולם נדרש חיבור כולל תצורת החיבור, PORT \ פרוטוקול כיוון זרימת המידע, כיצד מתבצעת ההזדהות, מהי רמת ההרשאות הנדרשות, איזה מידע נדרש להוציא או לקבל, כל זאת יש לבצע לפני הפעלת המערכת, כולל אם נדרש להוסיף כתובות חדשות, זה יתבצע אך ורק לאחר תהליך אישור מוסדר מול אבטחת מידע של עיריית תל אביב, ללא אישור העירייה חל איסור מוחלט לחבר את הסביבה לרשת האינטרנט.
- 2.12.6. גישה מרחוק ל DC:
- 2.12.6.1. הגישה לרשת ה DATA CENTER תתבצע באמצעות SSL VPN, דרישה זו תקיפה לכל הניגשים לרשת בה יופעל הפתרון ומכל מקום, גם מקומית מרשת הספק וגם מרשתות מרוחקות.
- 2.12.6.2. על תשתית SSL VPN לאכוף מדיניות ברמת התחנה המתחברת ולכלול כי קיים - תוכנת הגנת תחנת קצה מעודכנת עם חתימות וסריקה עדכנית וכן הגדרות אבטחה נוספות.
- 2.12.6.3. בתום 30 דקות של אי-פעילות ה-VPN מנתק את המחשב מהשרת והמשתמש נדרש להזדהות מחדש.
- 2.12.6.4. שרתים בסביבת ה DC לא יאפשרו שיתוף משאבים מקומיים של מחשבי קצה \ שרתים המתחברים לסביבת ה DC מרחוק או מסגמנטים אחרים, כל תקשורת תעבור אך ורק דרך ה FW.

- 2.12.6.5. לא לאפשר פעולות של 'העתק' ו'הדבק' מסביבת ה DC למחשב הקצה ולא בכיוון ההפוך.
- 2.12.6.6. העברת מידע נדרשת אישור ותהליך נפרד ואין לבצעה במסגרת חיבור משתמשים לסביבה.
- 2.12.6.7. על סביבת ה DC נדרש להפעיל AUDIT על LOGIN \ LOGOUT של משתמשים וכן על פעילות רלוונטיות אחרות. הדוחות נשמרים למשך 90 יום ו 24 חודש בגיבוי.
- 2.12.6.8. לא תתאפשר גישה ישירה לשרתים בפרוטוקול SSH \ RDP, יש לאפשר גישה אך ורק דרך שרת TERMINAL מאובטח \ BASTION העומד בכל תנאי ההקשחה במכרז זה.
- 2.12.7. הספק מתחייב לבצע תהליך הקשחה שיבטיח כי תשתיות המערכת יהיו מאובטחות ברמה גבוהה כולל:
- 2.12.7.1.1. חסימת פורטים שאינם נדרשים.
- 2.12.7.1.2. הורדת שירותים וממשקים שאינם נדרשים.
- 2.12.7.1.3. מימוש עדכוני אבטחה.
- 2.12.7.1.4. הרשאות מינימאליות מול תשתית כגון ACTIVE DIRECTORY.
- 2.12.7.1.5. מניעת גישה לקבצים \ מידע \ שיתוף.
- 2.12.7.1.6. חסימת ממשקי ניהול מגישה ישירה מרשת האינטרנט.
- 2.12.7.1.7. חסימת התקנים ניידים.
- 2.12.7.2. המערכת נדרשת לתמוך בחסימת גישה לממשקי הניהול כך שיהיה ניתן לגשת אליהם רק מתחנות ספציפיות.
- 2.12.7.3. תחנות קצה נדרשות לעבוד עם מנגנוני ההגנה, בדגש על תשתית הגנה מפני וירוסים Anti-Virus ונוזקות אחרות.
- 2.12.7.4. 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 שבוע עבודה.
- 2.12.7.5. מערכת ההגנה נדרשת לתמוך באפשרות להגביל את הפעילות האפליקטיבית לחיבורי רשת מאזור גאוגרפי מסוים, בגבולות מדינת ישראל (שהרי הפעילות מתוכננת להתבצע רק במסגרת גבולות העיר תל אביב-יפו).

2.13. זיהוי והרשאות

- 2.13.1. המערכת תתמוך ביכולת ניהול זיהוי משתמשים במספר רמות כולל:
- 2.13.1.1. עובדי עירייה (משתמשי ניהול) - על בסיס Active Directory או AZURE AD

2.13.1.2. לקוחות חיצוניים :

2.13.1.2.1. AZURE AD B2C

2.13.1.2.2. זיהוי משתמשים מבוסס ערוצי קשר – זיהוי פייסבוק, WhatsApp , או כל

זיהוי אחר בהתאם לערוץ הקשר

2.13.2. יש לממש זיהוי חד-חד ערכי לממשקי המערכת בדגש על ממשקי הניהול של המערכת.

2.13.3. עבור משתמשי הניהול (עובדי עירייה) המערכת נדרשת לתמוך ב SSO מול ACTIVE

DIRECTORY מקומי או AD AZURE כך שעובדי העירייה לא יצטרכו להזדהות

בצורה פרטנית למערכת.

2.13.4. גישה לממשק ניהול: המערכת תאפשר גישה לממשק ניהול מכתובת IP של הארגון

בלבד ו/או כל כתובת נוספת שתאושר על ידי עיריית תל-אביב יפו.

2.13.5. עבור משתמשים חיצוניים- לקוחות מערוצים שונים, המערכת תאפשר ביצוע פעולות

בצורה מזוהה בצורה אוטומטית (אם הלקוח כבר פעול בצורה מזוהה מול העירייה

בתשתית אחרת) אל מול תשתיות SSO של עיריית תל אביב – TLVSTS – מימוש

פרוטוקול OpenID connect, או אל מול תשתית זיהוי בערוץ אחר כגון Facebook \

WhatsApp.

2.13.6. המערכת נדרשת לתמוך באופציה לזיהוי חזק עבור כל משתמש בכל ערוץ, על הספק

לפרט את יכולתו לתמוך ביכולת זו, כולל הזדהות מבוססת משתמש וסיסמה + OTP.

2.13.7. גישה למערכות תומכות/ניהול דרוש אימות חזק כגון MFA ו VPN (2 factor) מעבר

לגישת SSO.

2.13.8. במערכת יוגדר (Role משתמש מנהל) אשר ינהל את המשתמשים במערכת(הרשאות

אפליקטיביות והגדרות סביבה) ללא אפשרות לצפות או לערוך מידע הקיים במערכת.

2.13.9. המערכת תחשוף ממשק ניהול משתמשים והרשאות ייעודי שיאפשר ניהול משתמשים

בלבד ללא האפשרות לנהל מודולים אחרים במערכת, או לצפות במידע הקיים

במערכת.

2.13.10. עבור ממשקי הניהול, באשר הן תומכים במערכת המוקמת, הן נדרשות לממש

SESSION של משתמש לאחר זיהוי חזק של משתמש, ותבצע סגירה של המערכת

(יציאה ממסך נתונים למסך יציאה) במידה ומשתמש לא ביצע בה פעולה מעל 20

דקות. לצורך גישה מחודשת למערכת המשתמש יידרש לגלוש מחדש לדף הראשי של

המערכת ולעבור שוב תהליך זיהוי מחודש.

2.13.11. ממשקים ומערכות תומכות, נדרשות לנהל הרשאות לפי תפקידים – מודל RBAC. וכן

לאפשר מידור של הרשאות הגישה לנתונים.

2.13.12. כל רכיב, שירות, תת מערכת, יופעל עם חשבון משתמש ייחודי שיוגבל לביצוע הפעולות

הנדרשות בסביבה בה הוא פועל.

- 2.13.13. חשבונות רכיבי תוכנה (תהליכים \ שירותים) במערכות הפעלה שבפתרון יוגדרו חשבונות ייעודיים לרכיבי תוכנה (Service Accounts), על חשבונות אלו יחולו הגדרות אבטחה שונות מאשר על חשבונות אנושיים, כולל מדיניות סיסמאות שונה, מדיניות נעילת משתמשים שונה, מדיניות ניטור ובקרה, וכו'.
- 2.13.14. 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.
- 2.13.15. המערכת נדרשת לתמוך בפרופילים שונים של משתמשים, כולל פרופיל מסוג Read Only (קריאה בלבד).
- 2.13.16. לא יופעלו חשבונות משתמשים מסוג Administrator (ברמה מקומית \ DOMAIN).
- 2.13.17. המערכת תתמוך בתהליכי תיקוף הרשאות, לרבות יצוא רשימת המורשים, לטובת ווידוא ההרשאות התקפות במערכת, לטובת אישור על ידי הגורמים העירוניים האחראים לפעילות, כל אחד בתחומו.
- 2.13.18. על המערכת לכלול מנגנונים המונעים ניחוש ו/או ניצול לרעה של חשבונות גישה, יש לפרט את אופן היישום.
- 2.13.19. לאחר מספר ניסיונות כושלים (יהיה ניתן להגדיר את מספר הפעמים לפי סוג השירות ובהתאם לסיכון) בהזדהות \ הכנסת המערכת תציג למשתמש גם Captcha מתבסס על משתמש וכתובת IP.

2.14. גישה למאגרי מידע- DATA BASE

- 2.14.1. גישה למאגרי מידע תתבצע דרך שכבת DAL ייעודית מאובטחת ולא בצורה ישירה מקוד המערכת בשכבות קדמיות או מתחנות הקצה של משתמשים פנימיים.
- 2.14.2. יש להימנע משימוש בשאלות SQL דינאמי, ולבצע שימוש עד כמה בפתרונות מסוג stored procedures , ב parameterizes quires , prepare statements , entity framework או ORM אחרים.
- 2.14.3. בכול אופן יש לבצע אימות קלט לכל פרמטר שייעודו מאגר מידע או ממשק על מנת למנוע מתקפות INJECTION כגון OS או SQL INJECTION.
- 2.14.4. משתמש הגישה למאגרי המידע יהיה בעל הרשאות מינימאליות הדרושות לביצוע הגישה.
- 2.14.5. תתבצע הפרדה בין משתמש גישה לקריאה בלבד למשתמש בעל הרשאות מלאות, כולל הפרדה של משתמש המוגדר על שירותים וממשקי ניהול של המערכת.
- 2.14.6. הספק נדרש להצפין \ לבצע HASH לסיסמאות ופרטי חשבונות משתמשים הניגשים למאגרי מידע וממשקים.

2.14.7. משתמש עסקי במערכת לא יהיה בעל הרשאות ניהול במערכת, בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות.

2.15. אימות נתונים \ מסרים \ קלטים

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

2.15.2. בדיקת האימות תבצע גם בצד הלקוח וגם בצד השרת.

2.15.3. מסרים העוברים מצד לצד לרבות מסרים שעוברים בממשקים ייחתמו כדי למנוע החדרת מסרים שגויים או כפולים.

2.15.4. למידע המועבר צריך להתלוות זיהוי אימות תוכן המידע (מנגנוני CRC \ חתימה \ Checksum).

2.15.5. קליטת נתונים בצד המערכת צריכה לכלול בדיקת תוכן תחביר ופורמט שדות.

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

2.15.7. ממשקי WEB SERVICES של המערכת נדרשים לבצע אימות נתונים מבוססי סכמת XSD או סכמה אחרת.

2.15.8. המערכת נדרשת להגביל את מספר הפעמים שמשמש מבצע פעולה בדגש על מניעת אוטומציה של פעולות כגון: שליחת ספאם או הזנת מידע על ידי רובוטים בערוצי הקשר השונים של המערכת.

2.15.8.1. ניתן לממש הגנות אלו ע"י שילוב אמצעים כגון קאפצ'ה, anti bot, MFA

2.15.8.2. על הספק לפרט את היכולות של המוצר בעניין זה.

2.15.9. המערכת נדרשת לאמת כל פרט המתקבל באופן ישיר מהמשתמש כולל EMAIL \ מספר טלפון ע"י תהליך אימות שידרוש מהמשתמש לאשר את חשבון ה EMAIL וכן את מספר הטלפון ע"י קוד חד פעמי או לינק חד פעמי לאישור.

2.16. טיפול בקבצים

2.16.1. המערכת נדרשת לאפשר הגבלה של סוגי הקבצים וגודל הקבצים אותם ניתן להעביר באמצעות המערכת אל העירייה, ההגבלה צריכה להיות ברמת ערוץ תקשורת והיה ניתן להתאימה בהתאם לצורך דרך מנהל המערכת.

2.16.2. כל קובץ שעובר לצד העירייה יידרש לעבור הלבנה דרך תשתית ההלבנה של עיריית תל אביב, הספק יצטרך לתמוך בטכנולוגיה הקיימת המבוססת על תיקייה IN ותיקייה OUT לאחר סריקה מוצלחת, המערכת תידרש לתת מענה למקרים בהם הקובץ לא עבר סינון בהצלחה ע"י הצגת הודעה מתאימה למשתמש, במסגרת התקנת המערכת הספק יידרש לבצע את האינטגרציה אל מול התשתית.

- 2.16.2.1. במישה והמערכת תופעל במודל ענן SAAS, על הספק מוטלת האחריות המלאה לביצוע הלבנות של קבצים מקצה לקצה.
- 2.16.3. כעיקרון, העברת קבצים תתאפשר רק לאחר ביצוע הזדהות של לקוח הקצה, או ע"י אישור מיוחד שיינתן ע"י נציג בערוץ הקשר.
- 2.16.4. פעולת העלאת הקבצים תתבצע על ידי שימוש ב SESSION TOKEN ייעודי עבור הפעולה שיינתן לאחר הזיהוי.
- 2.16.5. יופעל מנגנון לוג על כל תהליך של העברת קבצים בהתאם לדרישות התיעוד שבסעיף 2.19.
- 2.16.6. מנגנון העלאת הקבצים צריך למנוע מצב של הצפת קבצים ע"י אוטומאציה.
- 2.16.7. המערכת נדרשת לאפשר הגבלת מספר וגודל הקבצים שלקוח יכול לשלוח דרך ערוץ תקשורת.
- 2.17. הגנה על מידע רגיש והצפנות.
- 2.17.1. המערכת לא תחשוף שגיאות מערכת ישירות לצד המשתמש, יש לבצע שימוש בהודעות שגיאה קריאות שאינן חושפות מידע רגיש על המערכת עצמה וסביבתה.
- 2.17.2. המערכת נדרשת לתמוך בהצפנת טווח התקשורת ע"י מימוש SSL בגרסתו האחרונה והמאושרת, בין כל נקודה לכל נקודה במערכת כולל:
- 2.17.2.1. בין ממשקי המשתמש לשרתים.
- 2.17.2.2. בין השרתים בינם לבין עצמם.
- 2.17.2.3. בכל אחד ממשקי המערכת.
- 2.17.3. בשום שלב המערכת לא תבצע שמירה של מידע רגיש בתחנת קצה בדגש על:
- 2.17.3.1. פרטים של משתמשים.
- 2.17.3.2. נתוני שיחות.
- 2.17.3.3. קבצים שלקוח שלח \ קיבל.
- 2.17.3.4. נתוני מידע טכניים של המערכת.
- 2.17.4. כל מידע רגיש הנשמר במערכת נדרש להיות מוצפן ומוגן מפני חשיפה ע"י גורם לא מאושר (כגון צפייה ישירה בנתוני הטבלאות בבסיס המידע), נתונים רגישים במערכת יכולים לכלול בין השאר:
- 2.17.4.1. סיסמאות.
- 2.17.4.2. מפתחות הצפנה.
- 2.17.4.3. נתונים רגישים של משתמשים – צנעת הפרט.
- 2.17.4.4. נתוני טרנזקציות.

2.17.4.5. המערכת נדרשת לשמור על מפתחות ההצפנה בצורה מאובטחת כולל דרך מאובטחת לניהול מפתחות ההצפנה.

2.17.4.6. שימוש באלגוריתמים להצפנה וגיבוב יהיה בהתאם לסוג ההצפנה הנדרש, במינימום:

2.17.4.6.1. AES256 עבור הצפנה סימטרית.

2.17.4.6.2. RSA 2048 עבור הצפנה אסימטרית.

2.17.4.6.3. Sha 256 לצורך גיבוב נתונים.

2.17.4.7. המערכת לא תשמור בשום מצב מספרי כרטיס אשראי של לקוחות או פרטי אשראי אחרים במקרים בהם מידע מסוג זה נשלח דרך אחד מערוצי הקשר – יש למנוע העברת מידע מסוג זה דרך מנגנון אימות וזיהוי מידע.

2.17.4.8. פלטי מערכת – במידה והמערכת תאפשר הוצאה של מידע (לאחר אישור העירייה) יש לסמן כל פלט לפי רמת הרגישות שלו, כולל דרישת הצפנה והגנה עם סיסמה לכל פלט מהמערכת.

2.18. דוחות מערכת

2.18.1. במידה והמערכת נדרשת להפיק דוחות מידע על הדוחות להיות מסווגים ומוגנים עם סיסמה חד פעמית.

2.18.2. יש לתעד במערכת הבקרה כל פעילות של הפקת דוחות מערכת או ביצוע העברה של תשלום כל שהוא דרך המערכת.

2.19. תיעוד ובקרה

2.19.1. המערכת נדרשת לכלול מנגנונים לצורך מניעת התכחות לפעילות אותה מבצעים משתמשים ומנהלים במערכת, כולל נתוני שירותים.

2.19.2. המערכת תנהל רשימת תיעוד (לוג פעילויות) עבור כל פעילות המתבצעת במערכת בדגש על הפעילויות הבאות:

2.19.2.1. כניסה למערכת \ ממשקים.

2.19.2.2. יציאה מהמערכת.

2.19.2.3. עדכון \ מתן הרשאות.

2.19.2.4. נעילת חשבון משתמש.

2.19.2.5. שחרור חשבון משתמש מנעילה.

2.19.2.6. ביצוע פעילות שאיננה תקינה במערכת (למשל העלאת קובץ בפורמט לא תקיני, או הזנת פרמטר לא תקיני בשדה קלט, ניסיון לבצע גישה לממשקי ניהול מכתובת IP לא מאושרת וכו').

- 2.19.2.7. כל פעילות בעלת חשיבות תפעולית כגון – טיפול בפניות מערוצים שונים וכו'.
- 2.19.2.8. ביצוע שינויי תוכנה \ עדכוני \ הוספה של רכיבים חדשים.
- 2.19.3. רשימות התיעוד צריכות להכיל את הפרטים הבאים (לפחות):
- 2.19.3.1. תאריך ושעה.
 - 2.19.3.2. שם המשתמש (חד - חד ערכי).
 - 2.19.3.3. כתובת IP ממנה בוצעה הגישה.
 - 2.19.3.4. תיאור הפעילות.
- 2.19.4. לוג הפעילות צריך להישמר בצורה בטוחה לתקופה של לפחות שנה אחורה.
- 2.19.5. הגישה ללוג הפעילות צריכה להיות מאופשרת אך ורק למנהלי המערכת, וצריכה להיות זמינה לצרכי בקרה ולמקרים בהם התרחש אירוע הנדרש לחקירה.
- 2.19.6. המערכת נדרשת לתמוך במודל העברת לוגים לשרת SYSLOG של העירייה.
- 2.20. קוד פתוח ורכיבים \ מוצרים מצד שלישי.
- 2.20.1. כל שימוש ב Open Source, כולל תשתיות, שירותים וספריות קוד נדרש לעבור הלבנה ובדיקה להמצאות קוד עוין.
- 2.20.2. כל דרישות האבטחה במסמך זה נוגעות גם לתשתיות וקוד שמקורו בקוד פתוח או שייכות לספק צד שלישי, בדגש על עדכון תשתיות קוד עם חשיפות ידועות.
- 2.20.3. הספק נדרש להעביר רשימה של כול קוד צד שלישי בו מתוכנן להתבצע שימוש לאישור מקדים של העירייה.
- 2.21. ממשקים מול העירייה – דו כיווני:
- 2.21.1. במסגרת הפרויקט מתוכננים הממשקים הבאים מול העירייה:
 - 2.21.1.1. ממשק לצורך ביצוע SSO – זיהוי לקוח
 - 2.21.1.2. ממשקי API שונים אל מערכות העירייה ולהיפך
 - 2.21.2. במידת האפשר הממשקים יופעלו על קו נפקד ומאובטח בין העירייה לספק או על גבי S2S VPN (עבור מימוש המערכת בתשתיות הספק בלבד כולל ענן שאיננו ענן בבעלות העירייה).
 - 2.21.3. תשתית FW תוגדר בכל צד, לא יהיה חיבור ישיר לרשת פנימית.
 - 2.21.4. יוגדרו חוקים ספציפיים בכל צד כולל:
 - 2.21.4.1. מקור
 - 2.21.4.2. יעד
 - 2.21.4.3. פרוטוקול
 - 2.21.4.4. מטרה

- 2.21.5. יתבצע תיעוד בזמן אמת על תעבורה חריגה בתקשורת זו.
- 2.21.6. במידה ונדרש להעביר קבצים בממשקים, העברת תתבצע דרך פרוטוקול FTPS או דרך כספת.
- 2.21.7. הפעלת שירותי online שלא במסגרת קו נפרד (או VPN) תדרוש TOKEN או תעודה דיגיטלית לצורך הזדהות – יתואם בהמשך בהתאם למימוש.
- 2.21.8. חיבור לממשק SSO יתבצע בהתאם לתקן הנתמך בעירייה.
- 2.21.9. קבלת מידע על משתמשים עירוניים רק בתיאום מול מחלקת אבטחת מידע.

2.22. שמות מתחם – DOMAIN

- 2.22.1. כתובות האינטרנט הנדרשות עבור הפרויקט תירשם תחת מתחם הכתובות של עיריית תל אביב XXX.tel.gov.il, אלה אם כן סוכם אחרת.
- 2.22.2. שם הדומיין יקבע על ידי מחלקת אבטחת המידע של עיריית תל אביב.
- 2.22.3. ניהול כתובות ה IP וההפניות יהיו בשליטת אבטחת מידע של עיריית תל אביב, נדרש לתאם מול העירייה את תצורת העבודה במידה ונדרש לשנות כתובות IP \ הפניות.
- 2.22.4. הספק נדרש לרכוש תעודות דיגיטליות המותאמות למתחם בתיאום ועל פי הנחיות עיריית תל אביב, תעודות אלו יותקנו בצורה שלא תאפשר ביצוע EXPORT – ייצוא לשרתים אחרים/נוספים.

2.23. ניהול הגדרות והגדרות אבטחה:

- 2.23.1. לא יאושר שימוש בסיסמאות ברירת מחדל, על המערכת לדרוש שינוי של סיסמת ה ADMIN בהפעלה הראשונה לאחר ההתקנה. את סיסמת ה ADMIN החדשה יש לשמור בכספת של העירייה אל מול מחלקת אבטחת המידע.
 - 2.23.1.1. על הסיסמה להיות בהתאם למדיניות הסיסמאות של העירייה.
 - 2.23.2. המערכת תצפין ותגן על כל TOKEN הנדרש לשמור בהגדרות המערכת לצורך שימוש בצורה מוצפנת ולממש בקרות גישה אל ה TOKEN כולל תיעוד גישה.
 - 2.23.3. המערכת לא תשמור הגדרות רגישות ברגיסטרי או משתני סביבה ללא הצפנתם.
 - 2.23.4. קוד המערכת נדרש להיות חתום, וכל גרסה \ עדכון יידרש להיות חתום ולהיבדק לפני פריסה על השרתים/שתיות.
 - 2.23.5. כל שינוי קובץ קונפיגורציה צריך להתבצע לאחר אישור אבטחת מידע, הקובץ נדרש להיות חתום ולהיבדק לפני פריסה.
 - 2.23.6. בסיום ההתקנה על הספק להסיר \ לנקות את כל כלי ההתקנה, דפי הבדיקה וכל רכיב \ שירות שאיננו נדרש לצורך הפעלת המערכת.

2.24. המשכיות עסקית:

2.24.1. הספק נדרש לפרט את יכולת ההמשכיות העסקית וההתאוששות מאסון ובפרט יתאר

את משך הזמן שלוקח לחזור לפעילות עסקית שוטפת לאחר קרות אסון.

2.24.2. הספק ייערך מראש למקרה אסון, ולדאוג לגיבוי התוכנה, התוכן והמידע אודות המוצר.

2.24.3. במידה והיישום יפעל במסגרת פתרון עירוני (שרתים \ ענן) על הספק לפרט מה נדרש ולהציג ארכיטקטורה לצורך מימוש אתר DR לצורך תמיכה בהמשכיות עסקית.

2.25. מניעת מתקפות אפליקטיביות

2.25.1. 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. 2.25.1.1.1

Broken Authentication and Session Management. 2.25.1.1.2

Cross-Site Scripting (XSS). 2.25.1.1.3

Insecure Direct Object References. 2.25.1.1.4

Security Misconfiguration. 2.25.1.1.5

Sensitive Data Exposure. 2.25.1.1.6

Missing Function Level Access Control. 2.25.1.1.7

Cross- Site Request Forgery (CSRF). 2.25.1.1.8

Using Known Vulnerable Components. 2.25.1.1.9

Unvalidated Redirects and Forward. 2.25.1.1.10

Anti-automation 2.25.1.1.11

לרשימה מפורטת של מתקפות אפליקטיביות עמם אמורים להתמודד ראה מאמר הבא :

<https://owasp.org/www-project-top-ten/>