

עיריית תל אביב יפו
אגף מחשוב ומערכות מידע

מכרז מסגרת פומבי

מס' 19/2019

למערכת הפצה ולניהול דיוורים

פרק א' - תיאור העבודה/הטובין

1. **כללי**
עיריית תל-אביב יפו (להלן "העירייה") מבקשת לקבל הצעות למכרז מסגרת פומבי לרישוי להקמה, להטמעה, לליווי ולתמיכה לרבות Professional services במערכת הפצה וניהול דיוורים באמצעות מערכת של IBM Watson Customer Engagement (להלן: "המערכת") שיכללו את כל המפורט במסמכי המכרז לרבות יכולת ניהול, בקרה וניתוח התנהגות לקוחות, שליחת מיילים, שליחת PUSH, שליחת הודעות SMS באמצעות הספק העירוני, והכל עפ"י חתכים שונים שיוגדרו על ידי העירייה בהתאם לצרכיה וזאת מתוך נתונים הנמצאים ב-CRM העירוני, וכן יכולת בניית תבניות על פי חוקיות מובנת באמצעות תנאים לוגיים במייל, SMS, ו-PUSH (להלן: "השרות"), והכל על פי המפורט במסמכי המכרז על נספחיו.
2. **מועד הגשת ההצעות**
המועד האחרון להגשת ההצעות הינו **29.04.2019** עד השעה **14:00**.
3. **כנס משתתפים במכרז**
כנס משתתפים במכרז יתקיים בתאריך **27.03.2019** בשעה **10:00**. מקום מפגש: עיריית תל-אביב-יפו, רח' אבן גבירול 69, חדר ישיבות קומה 6, בבניין העירייה הראשי.
4. **שאלות הבהרה**
שאלות ובקשה להבהרות יש להעביר לדואר אלקטרוני: reznik_a@mail.tel-aviv.gov.il.
לא תתקבלנה שאלות לאחר תאריך **07.04.2019** בשעה **14:00**.
5. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש באתר האינטרנט של עיריית ת"א- יפו (<https://www.tel-aviv.gov.il>) שירותים < מכרזים ודרושים > מכרזי מתן שירותים, עבודה קבלנית ורכש) תמורת סך של 300 ₪ שלא יוחזרו בכל מקרה.
יש להדפיס את חוברות המכרז מהאתר העירוני ולהגיש בהתאם לקבוע בפרק ב' בחוברת המכרז. לפרטים ניתן לפנות לגב' אביטל רזניק בטלפון 03-7245440.
6. על אף האמור בסעיף 7.2 לפרק ב' להלן, מסמך הצעת המחיר (נספח 7 למכרז), יוגש במעטפה שהומצאה למשתתף במכרז, ואין צורך להגישו במעטפה נפרדת.

פרק ב' – תנאי המכרז

- 1. הגדרות**
 - 1.1. **העירייה** - עיריית תל אביב-יפו.
 - 1.2. **הוועדה** - ועדת המכרזים של העירייה או כל ועדה אחרת שבסמכותה לבחון את ההצעות ולהחליט על הזוכה במכרז.
- 2. תנאים כלליים**
 - 2.1. העירייה שומרת לעצמה את הזכות לקבלת ההצעה כולה או חלק ממנה.
 - 2.2. העירייה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.
 - 2.3. העירייה רשאית לפצל את היקף ההתקשרות בין המשתתפים במכרז, עפ"י שיקול דעתה.
 - 2.4. כל ההוצאות מכל מין וסוג הכרוכות בהכנת מסמכי המכרז וההצעה למכרז זה יחולו על המשתתף במכרז ולא יוחזרו לו, ובכלל זה הוצאות רכישת מסמכי המכרז.
 - 2.5. זכויות הבעלות, זכויות היוצרים וכל הזכויות האחרות מכל מין וסוג שהוא במסמכי המכרז שייכות לעיריית תל אביב יפו. המשתתפים במכרז אינם רשאים לעשות בהם שימוש כלשהו אלא לצורך הגשת ההצעה או לצורך ביצוע העבודה/הספקת הטובין.
 - 2.6. אין לראות במכרז זה משום התחייבות כלשהי של העירייה להזמין את העבודה/ הטובין נשוא המכרז.
 - 2.7. הכמויות המצוינות במסמכי המכרז הן לצורך אומדן בלבד ולצורך קבלת החלטות בקשר להצעת המשתתף במכרז.
 - 2.8. הכמויות שתבוצענה בפועל תהיינה שונות מהרשום במסמכי המכרז, למשתתף במכרז לא תהיה עילה לתביעה בגין השינוי בכמויות. מחירי היחידה יישארו בתוקף לכל תקופת החוזה ולכל כמות שתידרש ע"י העירייה לביצוע.
 - 2.9. העירייה ו/או הוועדה תהא רשאית לדרוש מכל המשתתפים במכרז ו/או חלקם השלמת מסמכים ו/או מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים ו/או פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות בכל הקשור לניסיונו ויכולתו או עמידתו בתנאי סף אחר, על פי שיקול דעתה, לשביעות רצונה המלא, על מנת לבחון את המשתתף והצעתו לרבות עמידתו בתנאי הסף במסגרת שיקוליה.
 - 2.10. ימצא המשתתף במכרז במסמכי המכרז סתירות, שגיאות, אי התאמות או שיהיה לו ספק כלשהו בקשר למובן המדויק של כל סעיף או פרט, עליו להודיע על כך בכתב למחלקת מכרזים והתקשרויות, פקס: 03-5216490, לפני הגשת הצעתו.
 - 2.11. הצעת המשתתף במכרז תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד. העירייה לא תקבל הצעה של משתתף במכרז שהינו "מיזם משותף" או "חברה בייסוד".
 - 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 ההצעות למכרז וניתן יהיה להארכה ב - 4 חודשים נוספים, על פי דרישת גזבר העירייה או מי שהוסמך על ידי הגזבר.**
- 6.6. משתתף במכרז שלא יצרף אחת מהערבויות שלעיל באופן הנדרש בסעיף זה, לא תדון הוועדה בהצעתו והיא תיפסל.
- 6.7. משתתף במכרז שהצעתו לא זכתה - תוחזר לו הערבות שצירף.
- 6.8. משתתף במכרז שהצעתו נתקבלה (להלן: "הזוכה") ואשר לא יחתום על החוזה במועד שייקבע ע"י העירייה, תהא העירייה רשאית לחלט את סכום הערבות שהפקיד לטובתה.
- 6.9. עם חתימת החוזה על הזוכה במכרז להחליף את הערבות שצירף להצעתו בערבות להבטחת ביצוע החוזה. הערבות תהיה מבנק או מחברת ביטוח מהרשימה שצוינה לעיל. הערבות תהיה בסכום שנקבע בחוזה. נוסח הערבות יהיה על פי נוסח כתב הערבות המצורף כנספח 2 למכרז.
7. **אופן הגשת ההצעות**
- 7.1. המשתתף במכרז ידפיס ויגיש לעירייה את חוברות המכרז עם הנספחים והמסמכים הנדרשים, בשני העתקים זהים, על גבי הטפסים המיועדים לכך, במעטפה עליה ידביק את הדף המצורף בסוף פרק זה – דף מעטפה למכרז.
- 7.2. מסמך הצעת המחיר עצמו (נספח 7 למכרז) יוגש במעטפה נפרדת, כשהיא סגורה היטב, ומוגשת עם יתר מסמכי המכרז, כמתואר בסעיף 7.1 לעיל.
- 7.3. המחירים בהצעת המחיר ינקבו בשקלים חדשים.
- 7.4. הצעת המשתתף במכרז לא תכלול מע"מ.
- 7.5. **הצעת המשתתף במכרז תהווה חלק בלתי נפרד מהחוזה שיחתם בין הזוכה במכרז לבין העירייה.**
- 7.6. המשתתף במכרז יגיש הצעתו **במסירה יזנית**, עד המועד האחרון שנקבע להגשת הצעות במכרז, לכתובת הבאה:
- שירותי הדואר העירוניים**
חדר 17, קומה 1 -
בניין עיריית תל אביב יפו
רחוב אבן גבירול 69
תל אביב
- 7.7. המשתתף במכרז יצרף את המסמכים הבאים:
- מסמך הצהרת המשתתף במכרז, המצורף בנספח מס' 1 למכרז.
 - ערבות בנקאית מבוילת כחוק ע"ג טופס כתב ערבות, המצורף בנספח מס' 2 למכרז.

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

8. תקינות ההצעה

- 8.1 הצעות שיוגשו באופן השונה מהמפורט לעיל עלולות להיפסל.
- 8.2 הסתייגות כלשהי של המשתתף במכרז עלולה לגרום לפסילת הצעתו.
- 8.3 הצעות שיוגשו לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות, לא ייפתחו.
- 8.4 העירייה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה.
- 8.5 העירייה איננה אחראית לכל הפירושים ו/או ההסברים שינתנו בעל פה למשתתפים במכרז.
- 8.6 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, יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעתם של המשתתפים בכנס הספקים/ קבלנים ורוכשי מסמכי המכרז באמצעות מכשיר הפקסימיליה לפי מספרי הפקס שיימסרו על ידם.

9. הודעה על הזכייה וההתקשרות

- 9.1 העירייה תמסור למשתתפים במכרז הודעה בכתב על זכייתם/אי זכייתם במכרז.
- 9.2 בין הזוכה/ זוכים במכרז לבין העירייה יחתם חוזה שהעתקו, על נספחיו, מצורף בחלק ב' של מסמכי המכרז, בשינויים המחויבים, אם יהיו כאלה, כתוצאה מהחלטת הוועדה. תנאי ההתקשרות עם הזוכה / זוכים במכרז יהיו על פי תנאי המכרז והחוזה הנ"ל (בשינויים המחויבים) על נספחיהם.
- 9.3 הזוכה במכרז יחתום על החוזה תוך 7 ימי עבודה מיום שיידרש לכך.
- 9.4 הזוכה במכרז יגיש עד למועד החתימה על החוזה אישור על קיום ביטוחים, חתום ע"י חברת הביטוח, להבטחת קיום דרישות הביטוח המפורטות בחוזה. טופס אישור על קיום ביטוחים מצורף בנספח מס' 5 למכרז.
- 9.5 היה והזוכה במכרז לא יעמוד 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

19/2019

מכרז פומבי / זוטא מס'

מערכת הפצה וניהול דיוררים

שם המכרז

14:00

עד שעה

29.04.2019

התאריך האחרון להגשת הצעות

פרק ג' - הקריטריונים לבחינת הצעות

1. **השיקולים בבחינת ההצעות**
בשיקוליה בבחינת הצעות תתחשב העירייה בגורמים הבאים:
מחיר ההצעה הכולל – משקל 100%
(לפי שקלול המפורט בנספח 7 למכרז "טופס הצעת מחיר").
2. **ערבות למכרז**
גובה הערבות למכרז הוא 12,500 ₪.
3. **תנאי סף לבחינת ההצעות**
בנוסף לתנאים שצוינו בפרק התנאים הכלליים, על המשתתף במכרז לעמוד בכל התנאים המפורטים להלן, במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז:
3.1 המשתתף במכרז הינו בעל אישור של IBM למכירה ולמתן שירות למערכת Watson IBM Customer Engagement על מוצריה.
3.2 המשתתף במכרז הקים, הטמיע, תמך ותומך במערכת IBM Watson Customer Engagement **בישראל** בלפחות 3 ארגונים המונים 200,000 לקוחות כ"א ושכלל אחד מהם ניתן שירות בהיקף של לפחות 7 מיליון הודעות בכל אחת משלוש השנים האחרונות שקדמו להגשת ההצעה זאת בערוצים: SMS, הודעות מייל ו PUSH.
4. **מסמכים מצורפים**
על המשתתפים במכרז לצרף את המסמכים המתאימים המעידים על עמידתם, בתנאי הסף שפורטו לעיל, במועד האחרון להגשת ההצעות, לרבות:
4.1 העתק אישור מאת חברת IBM להוכחת המפורט בתנאי סף 3.1 לעיל.
4.2 ניסיונו של המשתתף במכרז כמפורט בסעיף 3.2 לעיל בדוגמת נספח 8 למכרז.
5. **היקף ההתקשרות**
5.1 העירייה מעריכה כי צפי היקף ההתקשרות יהא בהיקף של לפחות 10 מיליון הודעות בערוצים: SMS ו/או הודעות מייל ו/או PUSH. ההיקף הנ"ל הינו הערכה בלבד להיקף ההתקשרות שיבוצע (אם יבוצע), באמצעות חוזה המסגרת שיחתם עם הזוכה במכרז. אין העירייה מתחייבת לבצע רכישות בהיקף הנ"ל או בכל היקף אחר, וכן שומרת לעצמה העירייה את הזכות להקטין (אפילו ב- 100%) ו/או להגדיל את הסכום הנ"ל, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ועפ"י אילוצים תקציביים הקשורים בביצוע רכישות בכלל ורכישות נשוא המכרז בפרט.
5.2 הקטנה או הגדלה בהיקף ההתקשרות לא תקנה למשתתף במכרז עילה לתביעה לשינוי אחוז ההנחה שהציע, או לכל תביעה אחרת והמשתתף במכרז מותר על טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד העירייה במידה וירכשו / לא יירכשו פריטים בהיקפים הנ"ל.
5.3 מוסכם על המשתתפים במכרז כי העירייה עפ"י שיקול דעתה הבלעדי, תתקשר עם ספק אחד בלבד, לכל פרק במכרז (ויכול ויהא זה אותו ספק לשני הפרקים). האמור בסעיף זה, מותנה כי יהיו מספיק הצעות כשרות במכרז, ובכפוף לגובה הצעות המחיר של

משתתפי המכרז שיתקבלו בעירייה ולשיקולים אחרים של ועדת המכרזים.

6. בדיקת ההצעות ובחירת הספק

- 6.1 העירייה רשאית לבקש הבהרות ו/או השלמת פרטים ו/או נתונים לעניין עמידתו של המשתתף במכרז בתנאי הסף.
- 6.2 העירייה רשאית לבקש הדגמה של השירותים המוצעים ואף לבקש הבהרות להוכחת פעולתם והתאמתם לצרכי העירייה.

7. עדכון טכנולוגי

- 7.1 המשתתף במכרז מתחייב כי במקרה של עדכון גרסת המערכת ו/או ייצור רכיבים חדשים ועדכונם בין שמהגרסה החדשה ובין שלא, וזאת בתקופה שבין המועד האחרון להגשת ההצעות ועד ההכרזה על הזוכה במכרז, תינתן לעירייה אפשרות לקבל את הגרסה החדשה ו/או רכיבים חדשים על עדכוניהם בין שמהגרסה החדשה ובין שלא, במחירי זכייתו או טובים יותר, כפי שהוצעו בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה.
- 7.2 למען הסר ספק על הגרסה החדשה להיות בעלת תכונות זהות או טובות יותר, מהגרסה הקודמת. אספקת הגרסאות החדשות ו/או הרכיבים החדשים מותנית בבדיקתם ע"י העירייה ובהתאמתם לצרכיה.

חוזה

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

בין

עיריית תל-אביב-יפו
להלן - העירייה

מצד אחד

לבין

להלן - הספק

מצד שני

הואיל והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' 19/2019 (להלן: "המכרז") בתאריך 21.03.2019 לקבלת הצעות לביצוע עבודה ו/או שירותים ו/או אספקת טובין, כמפורט בנספח א', בנספח ב' או במפרט הטכני לחוזה זה, שכותרתם "מערכת הפצה וניהול דיוורים" ויכוננו להלן - "דרישות מקצועיות".

והואיל והספק נענה לבקשה והציע הצעתו במסמך המפורט בנספח ג' שכותרתו "טופס הצעת המחיר" מתאריך 29.04.2019 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:

- | .10 | כללי |
|------|--|
| 10.1 | המבוא לחוזה זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו. |
| 10.2 | 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. |
| 10.3 | הספק מתחייב לעמוד בכל תנאי הסף לביצוע ההתקשרות, כפי שפורטו בתנאי המכרז של חוזה זה. סטייה מתנאים אלה תהווה הפרה יסודית של החוזה, אלא אם קיבל הספק אישור בכתב לכך. |
| 10.4 | 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. |

10.5. הספק ישא בהוצאות ביול חוזה זה ובהוצאות ביול מסמכים אחרים הקשורים או נובעים מחוזה זה, אם וככל שיחולו.

11. מונחים והגדרות

בחוזה זה תהא למונחים הבאים משמעות כמוגדר להלן:

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

12. מסמכים המצורפים לחוזה

- 12.1. 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.
- 12.2. במקרה ובמהלך העבודה מתגלה סתירה בין המסמכים שלעיל, יהיה תקף המסמך האחרון שפרסמה העירייה.
- 12.3. העירייה אינה אחראית עבור כל פירושים ו/או הסברים שניתנו בעל פה.

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

- 13.1. תקופת ההתקשרות בין הצדדים תהיה לשנה מיום החתימה על החוזה.
- 13.2. 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.
- 13.3. הודעה על הארכת החוזה תמסר לספק 30 יום לכל הפחות לפני תום מועד ההתקשרות.

14. שינויים בהיקף ההתקשרות והעסקת ספקים אחרים

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

14.4. 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 תהיה רשאית למסור חלק מהשירותים נשוא חוזה זה לספקים אחרים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

15. איסור הסבת זכויות

15.1. 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.

15.2. 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.

16. הדרישה מהספק

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

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

17. אחריות הספק ובטיחות

17.1. 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.

17.2. **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.

18. התמורה

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

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

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

18.4. 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 וחתומת החברה.

19. תנאי התשלום

- 19.1. 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.
- 19.2. 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.
- 19.3. 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.
- 19.4. העירייה תשלם את המגיע עפ"י תנאי החוזה בהמחאות בנקאיות ו/או בהודעת זיכוי לבנקים, לפי בחירת העירייה.
- 19.5. 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.

20. מועדי ההספקה

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

21. הפסקת ההתקשרות על ידי העירייה

- 21.1. 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.
- 21.2. 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.
- 21.3. 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.

22. קיזוז חובות

- 22.1. 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.

23. עובדי הספק

- 23.1. 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.
- 23.2 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.
- 23.3 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.
- 23.4 בנוסף, מובהר ומוסכם, כי הספק ישלם לעובדים תוספות על פי דין, לרבות בגין עבודה בשבתות וחגים ו/או בשעות נוספות ו/או עבור ימי מחלה ו/או ימי חופשה ו/או עבודה בלילות, וכן יבטח את עובדיו ביטוח פנסיוני, בקרן פנסיה, קופת גמל או ביטוח מנהלים (או שילוב ביניהם) בגוף פננסי שייבחר על ידי העובד, כאשר הספק מתחייב להפריש בגין הביטוח הפנסיוני של העובד את הקבוע בצו ההרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק וכפי שיעודכן מעת לעת. לעניין הפיצויים מובהר בזאת כי הספק יפריש סכום זה לסוג הביטוח הפנסיוני שבחר העובד (דהיינו לא לקרן פיצויים מרכזית) וכן הספק יתחייב מראש, ואף יציין בהסכמי ההעסקה עם עובדיו כי הוא מתחייב מראש להשאיר סכום זה בביטוח הפנסיוני בו בחר העובד בכל מקרה (דהיינו, גם אם העובד לא פוטר או עבד פחות משנה או מכל סיבה אחרת - הסכום שהופרש בגין פיצויים יישאר בקופת העובד) הפרשות אלו תבוצענה על ידי הספק בגין כל העובדים במסגרת השירותים הניתנים לעירייה מכח חוזה זה, בכל היקף העסקה שהוא על ידי הספק ועל פי החלק היחסי.
- 23.5 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.
- 23.6 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.
- 23.7 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, ולפיקד מוסכם, כי שכר עובדי הספק כאמור בסעיף זה לא יכלול את עלות הנסיעה בתחבורה ציבורית אל מקום העבודה וממנו.
- 23.8 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.
- 23.9 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.

- 23.10. 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.
- 23.11. 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.
- 23.12. 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.

24. ערבות להבטחת ביצוע החוזה

- 24.1. הערבות הבנקאית שהומצאה על ידי הספק תשמש להבטחת ביצוע כל התחייבויותיו של הספק על פי חוזה זה (להלן: "הערבות").
- 24.2. גובה הערבות לחוזה זה נקוב במסמך התנאים המיוחדים, נספח א' לחוזה זה.
- 24.3. 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.
- 24.4. 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.

25. נזיקין, שיפוי וביטוח

- 25.1. הספק יהא אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל ובגין כל תאונה, חבלה, או נזק, איזה שהוא, בלי יוצא מן הכלל, שייגרמו לעירייה ו/או לעובדיה ו/או שלוחיה ו/או למי שבא מטעמה ו/או לאדם אחר כלשהו או לצד שלישי כלשהו, לגוף ו/או לרכוש, בשל מעשה או מחדל של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או כל מי שבא מטעמו בקשר ובכל הנוגע, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות הספק על פי מסמכי ונספחי חוזה זה. הספק יפצה את העירייה ו/או את הניזוקים) לפי המקרה, בכל דמי הנזק שיגיעו לה/להם. הספק משחרר לחלוטין ומראש את העירייה, עובדיה, שלוחיה ואת מי שבא מטעמה מכל אחריות וחבות לכל ובגין כל תאונה, חבלה או נזק כנ"ל שארעו כתוצאה מהרישא לסעיף זה, לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש בכל עילה שהיא, אלא במידה שחבלה או נזק, כאמור, נגרמו כתוצאה ממעשה או מחדל מכוונים של העירייה או מי מטעמה.
- 25.2. 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.
- 25.3. הספק אחראי כלפי כל צד שלישי, לרבות כלפי כל עובד או אדם אחר והמועסק בשרותו, במידה ואחריות כזו מוטלת עליו לפי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) 1968 או לפי כל דין אחר, לנזקים שייגרמו להם בשל מעשה או מחדל רשלניים או מכוונים של הספק ו/או עובדיו ו/או שלוחיו ו/או כל מי שבא מטעמו בקשר ובכל הנוגע, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות הספק על פי חוזה זה. אם תתבע העירייה ו/או עובדיה ו/או שלוחיה ו/או כל מי שבא מטעמה על נזק, שנגרם כתוצאה מהאמור לעיל, יהא על הספק לסלק את התביעה כנגדם ו/או לשלם כל סכום שייפסק לחובתם ו/או לחובת מי מהם על ידי בית משפט בפסק דין.

- 25.4. 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.
- 25.5. 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.
- 25.6. 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.
- 25.7. אי קיום תנאי פוליסות הביטוח על ידי הספק לא יפגע בזכויות העירייה הנובעות מסעיפים 16.1 עד 16.6 לעיל.
- 25.8. הספק לבדו אחראי לתשלום הפרמיות עבור פוליסות הביטוח הנזכרות לעיל ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי פוליסות הביטוח.
- 25.9. 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.
- 25.10. 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.
- 25.11. הספק מתחייב להמציא לעירייה את פוליסת הביטוח בכל עת שיידרש לכך.
- 25.12. 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.
- 25.13. 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 להתייבב בערכאות הרלוונטיות, להצהיר ולהוכיח, כי הוא המעסיק היחיד והבלעדי של עובדו, על כל המשתמע מכך.
- 25.14. היה ומסיבה כלשהי ייקבע, למרות האמור בחוזה זה וההסכמות בין הצדדים לעניין בסיס ההתקשרות ו/או בקשר עם תביעה סותרת או אחרת, על ידי רשות מוסמכת לרבות על ידי גוף שיפוטי, כי מי מעובדי הספק הינו עובד של העירייה ו/או כי על העירייה לשאת בחבויות כלפיו מתוקף זכויות הנובעות ו/או קשורות ליחסי עבודה, תהא העירייה רשאית לקזז מסכומים שהיא חייבת לספק ו/או הספק יהיה חייב לשפות את העירייה בגין כל סכום שייפסק, ככל שייפסק, ו/או הוצאה ו/או תשלום שיהיה עליה לשאת, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד, בעקבות קביעה או תביעה סותרת כאמור.
- 25.15. 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.

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

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

27. כפיפות והנחייה מקצועית

- 27.1. המנהל יהיה מוסמך לבקר, לבדוק ולפקח על טיב ואיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין הניתנים על ידי הספק.
- 27.2. 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.
- 27.3. הספק יעדכן את המנהל ויקבל את אישורו לביצוע כל שלב בהספקת העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין.
- 27.4. מובהר ומוצהר בזאת כי אין באמור בסעיף זה כדי ליצור יחסי עבודה בין העירייה לבין מי מעובדי הספק.
- 27.5. 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.

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

- 28.1. 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.
- 28.2. 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.
- 28.3. 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.
- 28.4. בנוסף לאמור לעיל, היה וביצוע העבודה ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין, כאמור בסעיפים קטנים 19.1 עד 19.3 לעיל לא תבוצע כראוי, לדעת המנהל, וזאת מסיבה כלשהי לרבות (אך לא רק) אם הסיבה היא העדר עובדים ו/או עבודה לקויה, יהווה הדבר הפרה יסודית של החוזה.

29. שמירת זכויות וסודיות

- 29.1. 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.
- 29.2. 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.

30. הפרות

- 30.1. 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.
- 30.2. 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:
- 30.2.1. לבטל את החוזה בהודעה בכתב 72 שעות מראש והספק לא יהא זכאי לכל פיצוי בשל כך.
- 30.2.2. 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.
- 30.2.3. לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצוע החוזה (על פי סעיף 15 לעיל), כולה או מקצתה, לשם כיסוי ההוצאות ו/או ההפסדים שנגרמו לה.
- 30.2.4. 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.

נספח א' לחוזה - תנאים מיוחדים להתקשרות*

1. הגדרות

המנהל – מנהלת אגף מחשוב ומערכות מידע בעירייה או מי מטעמו.
השרות – עיריית תל-אביב יפו מבקשת לקבל הצעות למכרז מסגרת פומבי לרישוי להקמה, להטמעה, לליווי ולתמיכה לרבות Professional services במערכת הפצה וניהול דיוורים באמצעות מערכת של IBM Watson Customer Engagement (להלן: "המערכת") שיכללו את כל המפורט במסמכי המכרז לרבות יכולת ניהול, בקרה וניתוח התנהגות לקוחות, שליחת מיילים, שליחת PUSH, שליחת הודעות SMS באמצעות הספק העירוני, והכל עפ"י חתכים שונים שיוגדרו על ידי העירייה בהתאם לצרכיה וזאת מתוך נתונים הנמצאים ב-CRM העירוני, וכן יכולת בניית תבניות על פי חוקיות מובנת באמצעות תנאים לוגיים במייל, SMS, ו-PUSH, והכל על פי המפורט במסמכי המכרז על נספחיו.

2. ערבות

גובה הערבות לחוזה הוא 25,000 ₪ .

3. תקופת ההתקשרות

- 3.1 על אף האמור בסעיף 4.1 לחוזה, תקופת ההתקשרות עם הספק תהיה לשנתיים מיום חתימת החוזה.
- 3.2 סעיף 4.2 לחוזה ישונה ונוסחו יהא כדלקמן: "העירייה שומרת לעצמה את האופציה הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות בשנה או חלק ממנה, בתנאים, במחירים ובכפוף להתייקרויות כפי המוגדר בחוזה".
- 3.3 העירייה תהא רשאית, לפני מועד חידוש החוזה ומימוש הזכות להארכתו, לנהל משא ומתן עם הספק לקבלת הנחה על המחירים שהוצע על-ידו בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה.

4. מועדי הספקה

- 4.1 הממשק לספק העירייה, זוכה מכרז מסגרת פומבי 157/2016 להפצת הודעות SMS, או כל מכרז אחר שתוציא העירייה במקומו (להלן: "ספק העירייה"), יהא תוך 30 ימים קלנדריים, מיום חתימת חוזה ההתקשרות. ככל שישונה ספק העירייה - תוך 30 ימים קלנדריים מיום הוראת העירייה על הקמת/ התאמת הממשק לספק החדש.
- 4.2 חבילת העירייה (פריטים 1-4 בנספח ג' לחוזה) תסופק לעירייה מוקדם ככל שניתן ועד 5 ימי עבודה בישראל מיום הוצאת ההזמנה לספק בכתב, להוציא האמור בסעיף 4.1 לעיל.
- 4.3 איחר הספק בביצוע מה ממועדי ההספקה לעיל, וזאת ללא אישור מנהל, מראש ובכתב, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך 1,000 ₪ לכל יום איחור. חיוב בפיצוי מוסכם תעשה אחת לרבעון בקיזון אל מול החשבונית הרבעונית.

5. מחירים, הצמדה והתייקרויות

- 5.1 המחירים שהציע הספק בנספח ג' לחוזה - טופס הצעת המחיר, יקבעו בש"ח ולא יוצמדו במשך כל שנת ההתקשרות הראשונה.
- 5.2 בתום כל שנת התקשרות, יוצמדו המחירים למדד המחירים לצרכן הידוע ביום

- תחילת כל שנת התקשרות חדשה.
- 5.3 המדד הבסיסי לחשוב ההתייקרויות יהיה מדד המחירים לצרכן הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.
- 5.4 המחיר שנקבע יהיה סופי ולא תשולם ע"י העירייה תוספת כל שהיא.

6. התשלום - בנוסף על האמור בחוזה

- 6.1 הספק יגיש חשבונית במתכונת הנדרשת ע"י העירייה עבור השירות כל רבעון.
- 6.2 התמורה שתשולם עבור שעות יעוץ אשר יוזמנו על ידי העירייה תשולם עבור שעות עבודה לפי התעריף הקבוע בנספח ה' – תעריפי מנה"ר לחוזה המתעדכנים מעת לעת, וכנגד הצגת חשבונית בתחילת כל חודש, עבור השרות שניתן בחודש הקלנדרי שחלף (אם ניתן ייעוץ בחודש שחלף). שעות הייעוץ בסעיף תינתנה עבור דרישות נוספת של העירייה, מעבר לשירותים המנויים במפרט הטכני.
- 6.3 מח' מ"א ולוגיסטיקה תטביע חותמת תאריך על גבי החשבונית ביום הגעתה. תאריך זה יהיה תאריך קבלת החשבונית.
- 6.4 לתמורה שתשולם לספק, יתווסף מע"מ כחוק.

7. אחריות ותמיכה

- 7.1 חלון שירות:
הספק מתחייב לתת את שרות התמיכה והאחריות: 7x24x364 (למעט יום כיפור). הקריאה לשירות תופנה לספק ע"י המנהל. במהלך חלון השירות הספק ייתן תמיכה טלפונית ע"י נציג טכנולוגי בכיר מטעמו לכל שאלה או בקשה להבהרה או הנחייה מקצועית בתחום ההתקשרות.
- 7.2 הספק מתחייב להעמיד לרשות העירייה איש קשר מטעמו שיעמוד לרשות העירייה בכל שעות חלון השירות ובמכלול אמצעים דוגמת מענה טלפוני ואימייל. איש הקשר ייתן מענה במייל לכל המאוחר עד שעה ואילו מענה טלפוני תוך 5 דקות לכל היותר. ככל שהספק לא יעמוד במועדים אלו רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם של 200 ₪ לכל שעת איחור במתן המענה.
- 7.3 זמן לפתרון תקלות: (מרגע הודעת העירייה לספק בדבר התקלה):
תקלה משביתה – תקלה שלא מאפשרת שליחה ו/או קבלה ו/או עדכון נתונים (לרבות אך מבלי לגרוע, של קמפיילים/ דיוורור בכל אחד מהערוצים מייל, SMS, PUSH) במערכת. התחלת טיפול מיידי וסיום טיפול עד שעתיים.
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.
הסעיף לא יחול במקרה של הודעה למעלה מ- 48 שעות מראש ובכתב של הספק אל המנהל, על כל דבר שעלול לגרום לתקלה משביתה במערכת לרבות עבודת תחזוקה שהיצרן מבצע במערכת העלולה להשפיע על תקינות המערכת או על יכולת השימוש בה כמו גם השבתות או עבודות תחזוקה לצורך שדרוג המוצר.
תקלה שאינה משביתה – כל תקלה שאינה תקלה משביתה.
התחלת טיפול תוך שעה וסיום טיפול עד 4 שעות.
במקרה של אי-עמידה בלוי"ז הנ"ל, תהא העירייה רשאית לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם של 200 ₪ לכל שעת איחור בעבור כל תקלה שאינה משביתה.
חיוב בפיצוי מוסכם תעשה אחת לרבעון בקיזוז אל מול החשבונית הרבעונית.
- 7.4 הספק מתחייב לעדכן את המנהל על סיום הטיפול בתקלה ובפרוט אופן הטיפול בה.
- 7.5 יובהר בזאת שההתקשרות נשוא חוזה זה הנה בין העירייה לבין הספק בלבד. מכאן שהספק נושא במלוא האחריות לשירותים נשוא ההתקשרות מול העירייה. בכל קשר של

הספק עם היצרן לצורך מתן השירותים נשוא חוזה זה, אזי הספק יהיה האחראי הבלעדי מול העירייה לרבות אלו לצורך פתרון תקלות, לפיתוח של מודולים חדשים ו/או לשיפור של מודולים קיימים, שימוש שוטף במערכת, שאלות הקשורות לשימוש במערכת ולהקמת/שליחת דיוורים במייל/PUSH/SMS.

8. רכישות נוספות של גופי סמך עירוניים

- 8.1 הספק מצהיר כי ידוע לו כי חוזה זה על נספחיו (לרבות מחירי נספח ג' לחוזה), יהיו תקפים גם לגבי מתן שירות, תחזוקה ורכישות שיבוצעו (אם יבוצעו) ע"י חברות ותאגידים עירוניים וכן מוסדות החינוך העירוניים (לרבות מתנ"סים, ספריות ועוד).
- 8.2 רכישות אלו לא יחשבו כחלק מהיקף הרכישה המפורט בסעיף 5.1 בפרק ג', ואולם ככל שיבחר גוף הסמך להשתמש בחוזה, יספק הספק את השירותים בתנאי חוזה זה ומחיריו.

9. הפרת החוזה

- 9.1 ידוע לספק והספק מצהיר כי כל אחד מהמקרים הבאים יהווה הפרה יסודית של החוזה המקנה לעירייה את הזכות לבטל את החוזה, ולדרוש מהספק פיצוי כספי מוסכם אף בגובה הערבות, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד ו/או תרופה המוקנים לעירייה ע"פ החוזה ונספחיו וע"פ כל דין.
- 9.1.1 במהלך תקופת החוזה הספק לא יעמוד בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.1 שבפרק ג' למסמכי המכרז. ככל שניתנה הודעה מראש של הספק עד 90 יום קודם לכן, לא תחשב הפרה.
- 9.1.2 ניתן נגד הספק צו פירוק או צו כינוס נכסים.
- 9.1.3 הספק הסב את החוזה כולו או מקצתו לא הסכמת העירייה מראש ובכתב לצד ג' כלשהוא לרבות למשווק אחר.

10. עדכון טכנולוגי

במידה ובמשך תקופת החוזה עם הספק, יעדכנו ו/או יכריזו על פריטים חדשים ו/או גירסאות חדשות ו/או עדכונים של הפריטים, תהא העירייה רשאית, עפ"י שיקול דעתה המקצועי, לרכוש הפריטים המשודרגים במחירי הצעת הספק בנספח ג' לחוזה, ללא כל עלות נוספת. אספקת הפריטים החדשים ו/או הגירסאות החדשות ו/או עדכונים של פריטים מותנית בבדיקתם ע"י העירייה, בהתאמתם לצרכיה ובאישורה של העירייה.

11. הדרכה

- 11.1 עם חתימת החוזה ועפ"י בקשת העירייה, יבצע הספק הדרכה בת 30 שעות בכל שנה על אופן הפעלת השירות.
- 11.2 מועד ההדרכה יתואם מראש בין המנהל והספק. המועד שייקבע יהא בתוך 10 ימי עבודה מיום דרישת המנהל.
- 11.3 ההדרכה תכלול לפחות את הנושאים הבאים:
- 11.3.1 הכרת השרות.
- 11.3.2 תפעול שוטף.
- 11.4 ההדרכה תינתן בחצרי העירייה או במקום אחר עליו תחליט העירייה.
- 11.5 באם תחליט העירייה לבצע הדרכות מחוץ לחצריה – תישא העירייה בהוצאות הנלוות והן לא יחולו על הספק.

- 11.6 ההדרכה המפורטת לעיל תינתן ללא תשלום נוסף, שכן מחיריה נכללים במחירי הפריטים השונים.
- 11.7 ההדרכה תינתן בשפה העברית.
- 11.8 הכנת העזרים וכלי הדרכה, לרבות מצגות וכו', יבוצעו ע"י הספק ועל חשבוננו ובגינם לא תשולם כל תמורה נוספת.

12. שעות יועץ בכיר

- 12.1 העירייה רשאית, עפ"י שיקול דעתה, מעת לעת, לדרוש מאת הספק ליתן שירותים נוספים מעבר לאלו שהוגדרו במפרט הטכני שהנם כלולים במחיר ההצעה שבנספח ג' לחוזה.
- 12.2 הספק רשאי לשבץ יועצים שונים עבור המשימות השונות על פי המומחיות הנדרשת בכפוף לאישור המנהל.
- 12.3 מיומנויות היועץ למטלה מוגדרת יתואמו בין המנהל לספק לפני ביצוע העבודה.
- 12.4 התשלום לשעת יועץ יקבע לפי תעריפי מנה"ר לבתי תוכנה בהתאם לסוג המומחיות הנדרש (ראה נספח ה' לחוזה).

13. איש קשר

- 13.1 על הספק להעביר לעירייה שם ודרכי התקשרות (טלפון בעבודה, טלפון נייד ודואר אלקטרוני) של איש הקשר שיעבוד מול העירייה.
- 13.2 איש הקשר ירכז את כל פעילות הספק מול העירייה בבחינת "single point of contact". למען הסר ספק איש קשר זה יהיה אחראי על הקשר עם יצרן המערכת, טיפול בתקלות הקשורות במערכת, וכל נושא אחר הקיים בין העירייה ליצרן המערכת.
- 13.3 בכל מקרה של נבצרות איש הקשר, יעמיד הספק איש קשר חלופי ויודיע את פרטיו לעירייה.
- 13.4 על הספק להעביר לעירייה רשימת אנשי קשר (שם, תפקיד, טלפון בעבודה, טלפון נייד ודואר אלקטרוני), כפי שמופיע בנספח ד' לחוזה.
- 13.5 הספק יעדכן באופן שוטף את מספרי טלפון ושמות אנשי קשר לכל אורך תקופת ההתקשרות. הספק יעביר מספר טלפון נייד וכתובת דוא"ל של גורם מטעמו אליו תוכל לפנות העירייה במידה ולא יתקבל מענה בזמן הנדרש עפ"י התחייבות הספק בחוזה זה. כמו כן, הספק מתחייב להעביר לעירייה עם חתימת החוזה רשימה של בעלי תפקידים בכירים אצל הספק אשר יהיו זמינים לפניית דחופות בנושא תיקון תקלות ו/או רמת שירות אשר לא מטופלות בהתאם לקבוע בחוזה על נספחיו.

14. איסור העסקת קבלני משנה

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

15. שמירה על סודיות

- 15.1 הספק מצהיר ומתחייב כי יפעל בכל הקשור והנוגע לחוזה זה על נספחיו בהתאם לקבוע בהנחיות רשם מאגרי המידע בעניין שימוש בשירותי מיקור חוץ (להלן: "ההנחיה") ובהתאם להוראות סעיף 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017 (להלן: "התקנות") ככלל, ובהתאם להנחיות המפורטות להלן בפרט:

1. הנתונים המועברים ע"י העירייה (להלן-המידע) ישמשו אך ורק לביצוע המטרה/ הפעילות המקורית שלשמה הועברו לספק.
2. גישה למידע תהיה נתונה אך ורק לעובדי הספק אשר קיבלו הרשאה לכך ואך ורק לצורך ביצוע המטרה/הפעילות המקורית שלשמה הועבר.
3. הספק ובעלי הרשאה למידע מטעם הספק יחתמו על מסמך שמירת סודיות המידע, כמצורף כנספח ו' לחוזה.
4. הספק יעמוד בדרישות אבטחת מידע מחייב המצורף כנספח ד' לחוזה.
5. הספק לא יעביר את המידע לצד שלישי כלשהו.
6. הספק יפריד את הפעילות המבוצעת עבור העירייה בהתאם לחוזה זה, מיתר הפעילויות המבוצעות על ידו.
7. הספק ידווח לעירייה באופן שוטף בכל הנוגע לאופן ניהול המידע ועיבודו.
8. 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.
9. לעירייה שמורה הזכות לפקח על פעילותו של הספק בקשר למידע לרבות עריכת ביקורת אצל הספק ובחינת השימוש במידע ואבטחתו.
10. פרק הזמן שמותר לספק להחזיק במידע לצורכי ביצוע עבודתו הינו עד 60 יום מרגע סיום העבודה. בחלוף זמן זה על הספק למחוק את כל המידע שברשותו שהגיע אליו מהעירייה, בכל אמצעי מדיה.
11. עם סיום ההתקשרות יצהיר הספק בפני העירייה על ביצוע פעולות מחיקה וביעור של כלל המידע שהועבר לספק מהעירייה במסגרת ההתקשרות.

15.2 הספק מצהיר ומתחייב כי יפעל בכל הקשור והנוגע לחוזה זה על נספחיו כדלקמן:

הספק מתחייב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, למסור או להביא לידיעת כל אדם את ביצוע התחייבותיו על פי חוזה זה, כולן או חלקן, וכל מידע שהגיע 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. "מידע" לעניין סעיף זה לרבות, מסמכים, נתונים, דו"חות, כתובות, טלפונים, ו/או כל ידיעה על ענייני הפרטיים של אדם אשר אינם מצויים בידיעת כלל הציבור, או כל מידע שהגיע לידיעת עקב או בקשר לשירותים, בין במהלך ביצועם, לפנייהם או אחריהם, בין בעל פה ובין בכתב, לרבות בכל מדיה דיגיטלית או בכל אמצעי העשוי לאצור מידע (להלן-"המידע"); הספק מתחייב כי הוראה זו תקיים גם על ידי עובדיו והוא יחתים כל אחד מעובדיו על נוסח של מסמך הצהרת סודיות המצורף כנספח ו' להסכם זה.

16. שימוש ברישיונות מקוריים

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

17. העירייה כמפעל חיוני

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

- הכרזה על מצב חירום על-ידי השר המוסמך לכך כאמור בתקנות שעת חירום (סמכויות מיוחדות) תשל"ד-1973;
- הכרזה מצב מיוחד בעורף כמשמעותו בסעיף 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951;
- הכרזה על אירוע כאירוע אסון המוני כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה [נוסח חדש], תשל"א-1971;

- הכרזה על מצב חירום בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק יסוד הממשלה. אזי, תחולנה הוראות החוקים הנ"ל ואו הוראות חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967 ואו הוראת כל דין רלבנטי אחר, גם על עובדי וואו שירותי וואו כלי הספק המשמשים לצורך ביצוע העבודות נשוא חוזה זה.

* תנאים המפורטים במסמך זה משלימים את החוזה.

נספח ב' לחוזה - מפרט טכני

מפרט זה בא להציג את הדרישות למערכת IBM Watson Customer Engagement (להלן: "המערכת"), פלטפורמה אוטומטית לשיווק דיגיטלי בערוצים שונים (דואר אלקטרוני, SMS והודעות PUSH).

תיאור כללי של המערכת

המערכת תאפשר יצירת מסעי לקוח, אוטומציה מלאה של דיוורים, פילוח נתונים, יצירת סגמנטים ובניית תכנית בהתאמה אישית ללקוח כלומר תכנון והפצת קמפיינים לפי מידע שנצבר על הלקוח, שימוש בסגמנטציה, אזור מגורים, נתונים דמוגרפיים וכו', לכל חבר מועדון דיגיטל. זאת בהתאם למאפייניו האישיים כפי שנצברו במערכת וכפי שהם מופיעים במערכת ה-CRM העירונית (Dynamics CRM) (Microsoft).

המערכת תכלול ממשק אינטגרלי למערכת ה-CRM העירונית, פלטפורמה לניהול הנתונים, ושיווק ברשתות חברתיות.

כל זאת באופן קל וחכם שיאפשר בניית קמפיין על ידי גורם עירוני שאינו מתכנת ותוך שימוש בכלים אוטומטיים לקמפיינים משולבי מייל, SMS והודעות PUSH.

שימוש בנתונים התנהגותיים מכל מקור כדי ליצור מסעות לקוח

המטרה היא ליצור מסעות לקוח באמצעות Journey Designer לצורך שיווק, ושירות לקוחות כך שניתן יהיה ליצור מסעות בין-ערוציים, להגדיר יעדים שיווקיים משותפים ולהתאים חוויות לקוח מותאמות עבור מקטעים שונים בעלי עדיפות. כל זאת בממשק ידידותי למשתמש, תוך שימוש בכלים גרור ושחרר.

שימוש בעוזר שיווק UBX

יצירה ועריכה קלה של תוכן דוא"ל רלוונטי Campaign Automation. פיתוח מסעות פרסום המספקים תקשורת רלוונטית ועדכנית המבוססת על התנהגויות מקוונות ולא מקוונות. שימוש בנתונים על התנהגויות של לקוחות כדי לייצע ולקדם אינטראקציות מותאמות אישית של לקוחות בזמן אמת.

מנגנון ליצירת תובנות ביצועים

לכידת תובנות בזמן אמת כולל חוויות מותאמות אישית לכל לקוח באמצעות דוא"ל SMS, PUSH, על מנת להבין ולדווח על התנהגות הלקוחות וזאת כדי לקבל החלטות שיווקיות טובות יותר.

1. דרישות כלליות - על המערכת

- 1.1 לאפשר משלוח הודעות SMS של 134 תווים לכל הודעה, וזאת באמצעות כלי ה-UBX של מערכת IBM Marketing Automation. המערכת תאפשר עריכה של הקמפיין והפצתו מתוך המערכת בין ישירות על ידי הספק הזוכה ובין על ידי שירותי צד ג'.
- 1.2 משלוח הודעות מייל באמצעות כלי IBM Marketing Automation.
- 1.3 משלוח הודעות PUSH באמצעות כלי IBM Marketing Automation.
- 1.4 על המערכת לאפשר הקמת פרופיל לקוח על פי מפתחות שהעירייה מייצרת (לא מייל או טלפון) אלא זהות מוצפנת.
- 1.5 לאפשר איחוד זהויות המאפשר לזהות לקוח אנונימי לפני הזדהות באתר העירוני ובאפליקציית המובייל על בסיס cookie וזיהוי מכשיר.

- 1.6 להיות בעלת ממשק אינטרנטי מלא הכולל תמיכה בresponsive, מופעלת באמצעות דפדפן IE מגרסת 11 ומעלה ו-google chrome.
- 1.7 לאפשר משלוח הודעות בעברית ובשפות נוספות כגון: אנגלית, ערבית.
- 1.8 לאפשר לשמור את הודעות הדואר האלקטרוני או הודעות ה-SMS או הודעות PUSH בתור, למקרה שהשרתים אינם זמינים עקב תקלה או תחזוקה. לאחר עליית השרתים, המיילים או הודעות ה-SMS שטרם נשלחו יישלחו באופן אוטומטי.
- 1.9 לאפשר לעקוב אחר הלינקים הנשלחים בהודעות ה-SMS כך שנוכל לדעת מי לחץ על הלינק וכמה זמן שהה בדף.
- 1.10 להיות מגובה באופן מלא, וזמינה 24*7 בשרידות מלאה.
- 1.11 לאפשר העברת הודעות דוא"ל בקצב של לפחות 300,000 הודעות בשעה, לספק תהיה הרשאה מספקי האינטרנט לדיוור מרובה נמענים וטכניקה למניעת משלוח הודעות כ- SPAM ואפשרות למנוע הגעה של מיילים לתיקיית קידום מכירות ב-GMAIL.
- 1.12 על המערכת לאפשר לקבל נתונים לגבי מיילים ולקוחות שקיבלו את המיילים לתיקיית ה-SPAM או תיקיית קידום המכירות ב-GMAIL.
- 1.13 לאפשר העברת הודעות SMS בקצב של לפחות 300,000 הודעות ב 5 דקות. הן באמצעות ספק ה-SMS-ים של IBM והן באמצעות ספק ה-SMS-ים העירוני.
- 1.14 תזמון משלוחים על סמך ניתוח היסטוריית פתיחת וקריאת מיילים, SMS, PUSH של הלקוחות.
- 1.15 Web Tracing - ניהול, בקרה וניתוח של לקוחות פוטנציאלים לפי נתוני גלישה באתר האינטרנט של העירייה. על הנתונים להיות משוקפים במערכת הדיוור ואו במערכות אחרות של העירייה.
- 1.16 המערכת תאפשר להחזיר תגובות מהערוצים השונים ברמת לקוח למערכת ה-BI העירונית, לתוך טבלאות מובנות הנמצאות בבסיס הנתונים של העירייה.

2. דרישות פונקציונאליות

על המערכת לאפשר לפחות את כל המפורט מטה.

2.1 יצירה ושימוש בפרופיל לקוח דינמי

- 2.1.1 יצירת פרופילי לקוחות דינמיים תוך שימוש בנתונים שנלקחו ממקורות שונים, כגון נתוני גלישה, מדיה חברתית, וכן מקורות לא מקוונים כגון מערכות תפעוליות, CRM עירוני ועוד.
- 2.1.2 יצירת תובנות בזמן אמת על הכוונות של הלקוחות כתוצאה מהתנהגותם המרומזת.
- 2.1.3 הנתונים הנאגרים על הלקוח יאפשרו יצירת סיגמנטים שונים לפי מאפייני הלקוח.
- 2.1.4 שימוש בנתוני לקוחות כדי לנהל שיווק מותאם אישית על פי התנהגות הלקוח באינטרנט.

2.2 פילוח וניהול קמפיין

- 2.2.1 אפשרות להגדרת מנגנוני חוקים ושליחת קמפיינים על פי מנגנונים אלה שיוגדרו מראש, כל זאת על פי הערוצים שהלקוח נוהג לצרוך את המידע/השירותים המשוקים על ידי העירייה.
- 2.2.2 הגדרת מסעות לקוח (customer journey across any channel) מוגדרים מראש, לשיווק הטבות, מידע ושירותי דיגיטל.
- 2.2.3 הגדרת הכללים ונקודות החלטה תעשה באמצעים ויזואליים פשוטים וקלים ויאפשרו שימוש בכלי גם למשתמשים שאינם תוכניתנים.
- 2.2.4 איסוף נתוני מסעות הלקוח והתוצאות של המסע לאורך כל שלב במסע הלקוח.
- 2.2.5 הנתונים הנאגרים על פי הסעיפים לעיל יאפשרו ביצוע אופטימיזציה של מועדי משלוח הדיוורים על פי עומסים, העדפות הלקוח, תחומי העניין של הלקוח ועוד.

2.3 עריכת תוכן – יצירת קמפינים

- 2.3.1 יצירת תבנית לשליחת מייל/PUSH/SMS תעשה באמצעות כלי DRAG & DROP. שימוש בתבניות מובנות מראש (הכוללות שדות, טקסטים, תמונות, וקישורים) המאפשרות שילוב של תמונות טקסטים וקישורים באופן דינאמי למשתמש שאיננו תוכניתן.
- 2.3.2 יצירת בלוקים תוכן לשימוש חוזר, כולל טקסט, HTML, תמונות, לחצנים, תוכן דינמי, A / B בדיקות, כדי להבטיח שההודעות הרלוונטיות מגיעות לאוכלוסייה הנכונה.
- 2.3.3 המערכת תאפשר שימוש בבלוקים מותאמים אישית של תוכן וגרירתם לתוך תבנית הקמפיין בצורה דינאמית, קלה וידידותית ללא צורך בקוד HTML.
- 2.3.4 הוספת שדות כחלק מההודעה הנשלחת לצורך קבלת מידע נוסף מהנמען.
- 2.3.5 יצירה מהירה של דפי נחיתה עבור מסעות פרסום של אירועים מסוגים שונים, בניית דפי הנחיתה תעשה ללא צורך בידע ב – HTML, אלא תוך שימוש בכלים פשוטים וקלים לתפעול גם ללקוחות שאינם תוכניתנים.
- 2.3.6 תצוגה מקדימה של הודעת הדוא"ל ואפשרות לצפייה בתצוגה מקדימה של מכשיר נייד או שולחן העבודה עם כלים פשוטים וקלים לתפעול.

2.4 הפצת קמפינים בערוצים שונים – OMNI CHANEL

- 2.4.1 ביצוע ניסיון לפני שליחת קמפיין, תצוגה מקדימה של ההודעות ושליחה לרשימת תפוצה של נסיינים.
- 2.4.2 טיפול אוטומטי בדואר שגוי, סינון כפילויות וטיפול אוטומטי בדואר חוזר.
- 2.4.3 קישור ל"אם אינך רואה כראוי....." בגוף ההודעה + קישור לצפייה מקוונת באינטרנט. הקישור יפנה למייל בו בוצעה הלחיצה.
- 2.4.4 קישור "העבר לחבר" באופן אוטומטי וכן שיתוף ברשתות חברתיות FACEBOOK, TWITTER ועוד.
- 2.4.5 הפצת והצגת מידע לכל לקוח בערוץ המועדף עליו (דוא"ל/SMS/רשתות חברתיות/PUSH), תצוגה תומכת טלפונים ניידים וטאבלטים, שימוש בשפות כאמור בסעיפים הקודמים.
- 2.4.6 מנגנון ליצירת המלצות תוכן בהתאמה אישית עם כלי DRAG & DROP תוך שימוש באלגוריתמים הניתנים לשינוי. ללקוחות מזוהים וללקוחות לא מזוהים.
- 2.4.7 המערכת תאפשר בניית לוגיקת המלצה והצגת תוכן פעם אחת ולאחר מכן, תאפשר לאלגוריתמים לספק תקשורת שיווקית משולבת, כגון הצעות תוכן, מידע, הטבות או שירותים.
- 2.4.8 המערכת תאפשר לבחור כיצד יוצג התוכן המומלץ ללקוח ובאיזה ערוץ באופן המתאים והנכון ביותר ללקוח.
- 2.4.9 אפשרות לחסימה של משלוח הודעות מכל סוג שהוא ומתן אפשרות שליחה של מידע בהתאם לערוץ המועדף על הלקוח.
- 2.4.9 תזמון תזכורות אוטומטיות בנושאים שונים, כגון מימוש הטבות, ביצוע אקטיבציה, צריכת שירות (חיסון לכלב, תשלום דוח חניה וכו'), כפי שיוגדר על ידי העירייה.
- 2.4.10 מתן עדיפות במשלוח הודעות PUSH, SMS או דוא"ל במצבים הבאים:
- הודעה על אירועים הקשורים בתשתיות עירוניות (סגירת כבישים, תקלות שונות וכו')
 - מצבי חירום ביטחוניים.
- 2.4.11 מידור קמפינים – עריכת הקמפיין והפצתו תאפשר רק לקבוצה מסויימת של מורשים על ידי העירייה לביצוע הפעולות הנ"ל. כמו כן המערכת תאפשר חסימה של הקמפיין מפני עריכה והפצה לקבוצות אחרות שלא ייצרו את הקמפיין. לדוגמא: מנהל רובע לא יוכל לערוך ולהפיץ קמפינים שיוצרו ע"י דובר העירייה ולהיפך.

- 2.4.12 הרשאות – מנגנון הרשאות מתקדם שמאפשר הגדרה של רמות הרשאה שונות למשתמשים שונים (מנהל מערכת, עורך קמפיינים, מפיץ דוחות וכו').
- 2.4.12 טיפול בלקוחות נוטשים – אפשרות למעקב אחר לקוחות נוטשים וניהול מסעות פרסום להחזרתם לתהליך.

2.5 הודעות PUSH

- המערכת תאפשר שליחת הודעות באמצעות האפליקציות העירוניות השונות.
- המערכת תאפשר שליחת הודעות מבוססות מיקום.
- למערכת תהיה יכולות שליחת הודעות PUSH למובייל כולל תמונות, הן כשהאפליקציה סגורה והן כשהיא פתוחה.
- המערכת תאפשר משלוח הודעות PUSH על פי תבניות מובנות, תוך שילוב של שדות פרסונליים מתוך טבלת נתוני הלקוח והטבלאות המקושרות אליה.
- המערכת תאפשר משלוח של הודעות PUSH מסוגים שונים תוך מתן חיווי לאפליקציה העירונית על סוג ההודעה הנשלחת.
- ניהול התגובות - תיעוד וניהול בזמן אמת של תגובה הכוללת שליחה, פתיחה, הקלקה גם להודעות PUSH.
- המערכת תאפשר קישור בין רשומת הלקוח בבסיס הנתונים לבין ההודעות שנשלחות ללקוח.

2.6 רשתות חברתיות

- 2.6.1 המערכת תאפשר ביצוע אינטגרציה לצורך קידום קמפיינים דרך ערוץ מדיה חברתית.
- 2.6.2 למערכת תהיה יכולת מעקב אחר ניתוחי לקוחות באינטרנט, ושימוש באלגוריתמים של חוכמת הקהל כדי להתאים תוכן למבקרים לא מוכרים.

3. התממשקות וסנכרון נתונים מול מערכת ה-CRM העירונית:

- 3.1 נתוני הלקוחות נמצאים במערכת Microsoft Dynamics CRM המותקנת בשרתי העירייה. על המערכת לאפשר העברת נתוני הלקוחות למערכת וקבלת נתונים חזרה לתוך ה-CRM באמצעות העברת קבצים למערכת וחזרה ל-CRM העירוני זאת ע"י שימוש בפרוטוקול FTP מאובטח.
- 3.2 לא תהיה מגבלה לכמות השדות שתועבר בקובץ ותוחזר חזרה ל-CRM.
- 3.3 במסגרת העברת הנתונים חזרה לתוך ה-CRM המערכת תאפשר לשייך את כל פעילויות הקמפיין לרשומת הלקוח כך שניתן יהיה לצפות מתוך רשומת הלקוח בקמפיינים שהלקוח קיבל.
- 3.4 מעקב קמפיינים - על המערכת לתמוך בדרישה לשייך את כל פעילויות השיווק (הודעות דוא"ל, ביקורים וצפיות בדפי אינטרנט, שימוש בטפסים ודפי נחיתה) ישירות לרשומת קמפיין ב-CRM על מנת לאפשר ניהול ברמת גבוהה של כל חיי הקמפיין.
- 3.5 הסרה של הלקוח מרשימת התפוצה במייל, ב-PUSH וב-SMS. מנגנון ההסרה יעדכן את מערכת ה-CRM בהיזון חוזר, כך שהלקוח לא יקבל מיילים או SMS בהתאם לבחירתו.

4. משלוח הודעות מייל/PUSH ו-SMS באמצעות Web Service המופעל ממערכת מידע עירונית

- 4.1 המערכת תחשוף API המאפשר הפעלה של כל הפונקציונאליות הקיימת בממשק ה-WEB באמצעות WS מאובטח, לרבות יכולת שליחה של הודעות מייל/SMS/PUSH מתוך מערכות חיצוניות למערכת (לדוגמה SHAREPOINT). כמו כן המערכת תאפשר שימוש במודול XML Api Transact לצורך שליחת מיילים תפעוליים בכמויות גדולות.
- 4.2 העירייה תעביר לספק את נתוני הלקוח בצורה מוצפנת באמצעות WS, הספק ישלח את ההודעות בערוצי הקשר השונים ללקוח ויחזיר חיווי באמצעות ה-WB על הצלחה/כישלון. הכול בהתאם לאיפיון שייכתב בעירייה עם נציגי הספק.

- 4.3 הגישה ל- Web Service תתאפשר רק באופן מאובטח ע"י העירייה. הספק יפרט את אופן האבטחה בכדי לוודא שרק המערכות העירוניות יכולות לעשות שימוש ב- Web Service (לדוגמא באמצעות LOGIN וסיסמה, טוקן – OAuth 2.0, וכו').
- 4.4 ההתחברות ל- Web Service תתבצע מרשתות העירייה בלבד.
- 4.5 שם השולח של ההודעה יהיה בהתאם לפרמטר שיקבע ע"י השולח (מספרי או טקסטואלי).
- 4.6 ה- WS יחזיר הודעת הצלחה או כישלון + סיבת הכישלון, הצלחה תהיה אישור הגעת ההודעה ליעדה.
- 4.7 עבור הודעות שלא יגיעו ליעדם מסיבה לא ידועה (TimeOut), בנוסף לחיווי הכישלון המיידי, תישלח הודעת Web Service לעירייה עם הגעת ההודעה ליעדה.
- 4.8 עבור הודעות שלא יגיעו ליעדן מסיבה כלשהי תתבצע שליחה חוזרת אחרי דקה. השליחה החוזרת תתבצע 3 פעמים. אם אחרי 3 הניסיונות שליחה, עדיין ההודעה לא תצליח להישלח, יוחזר חיווי מתאים לשרתי העירייה.
- 4.9 ה- API יאפשר שליחה של מיילים מתוך מערכת ה- CRM העירונית תוך שימוש ברשימות שיווק הנמצאות ב- CRM.

5. מבנה נתונים - אחסון המידע המועבר למערכת ההפצה

- 5.1 ניהול בסיס נתונים יכלול טבלאות מימד המאפשרות לנהל מאפיינים מרובים על לקוח ללא שיטוח מידע לטבלה אחת.
- 5.2 מבנה הנתונים הנדרש הוא מודל המורכב מישויות ומהקשרים ביניהן.
- 5.3 מבנה הנתונים יכיל את טבלת הלקוחות המרכזית ואליה מקושרות טבלאות עזר לאחסון מידע נוסף הקשור לרשומות של טבלת האם.
- 5.4 היחסים בין הטבלאות יאפשרו קשר של יחיד לרבים בין רשומת האב לרשומות בטבלאות הנוספות.
- 5.5 על המערכת לאפשר פילוח וכתוצאה מכך שליחת מיילים/PUSH/SMS, **תוך שימוש בנתונים הנמצאים גם בטבלאות המקושרות.**

6. ביצוע סקרים – המערכת תאפשר בניה של סקרים בצורה ידידותית ונוחה למשתמש. כולל יכולת עריכה של דפי נחיתה, כתיבת שאלות סקר מסוגים שונים, עיצוב של דפי הנחיתה בהתאם לדרישות העירייה. המערכת תאפשר את הפצת הסקרים, אגירה וניתוח של תוצאות הסקר ויצוא של התוצאות לקובץ אקסל לצורך עיבוד של התוצאות.

7. הקמה של מודולים/שירותים חדשים במערכת - הספק מתחייב ללוות את העירייה באפיון ובפיתוח מימשקים מול המערכת עד לעלייה לייצור.

7.1 הספק מתחייב להעביר דוגמאות קוד לפיתוח המימשקים מול המודולים/השירותים השונים, מיידית עם דרישתה הראשונה של העירייה.

7.2 הספק מתחייב להנחות את צוותי הפיתוח העירוניים בפיתוח של המימשקים מול המערכת.

7.3 הספק מתחייב לתמוך בצוותי הפיתוח העירוניים גם אחרי העלייה לייצור וללוותם בביצוע שינויים או בטיפול בתקלות.

7.4 הספק יפעל מול צוותי הפיתוח של המערכת ויספק פתרונות לעירייה כך שהעירייה תוכל להטמיע מודולים חדשים או לשנות/לשפר מודולים קיימים.

7.5 כל האמור בסעיף 7 לעיל יינתן ע"י הספק ללא תוספת תשלום מעבר להצעתו בנספח ג' לחוזה/ נספח 7 למכרז.

8. דרישות אבטחת מידע

- 8.1 הפעלת המערכת תתאפשר בצורה מאובטחת כולל:
- 8.1.1 טווח תקשורת מוצפן (HTTPS, SSL) ע"י תעודת SSL מאושרת עבור כתובת המערכת בתקן Extended Validation (EV).
- 8.1.2 הגבלת גישה מכתובת IP של עיריית תל אביב, ואפשרות להוסיף כתובות IP נוספות לפי אישור מחלקת אבטחת מידע של העירייה.
- 8.2.1 הזדהות למערכת ע"י שילוב משתמש וסיסמה, כאשר הסיסמה חייבת להיות חזקה כולל:
- לפחות שמונה תווים.
 - שילוב של אותיות, סימנים, ומספרים.
 - אין לכלול את שם המשתמש בתוך הסיסמה.
 - אין לאפשר חזרה על תווים צמודים.
- 8.2.2 תתבצע נעילה של חשבונות משתמשים במידה ולא הוקשה סיסמה נכונה לאחר ארבע ניסיונות, שחרור הנעילה יתבצע לאחר פרק זמן של שעה, או ע"י מנהל מערכת של הספק שיהיה זמין לפנייה של הלקוח העירוני.
- 8.3 המערכת נדרשת לנהל הרשאות לפי תפקידים – מודל RBAC.
- 8.4 המערכת תנהל רשימת תיעוד (לוג פעילויות) עבור כל פעילות המתבצעת במערכת בדגש על הפעילויות הבאות:
- כניסה למערכת.
 - יציאה מהמערכת.
 - שינוי סיסמה.
 - מתן הרשאות.
 - נעילת חשבון משתמש.
 - שחרור חשבון משתמש מנעילה.
 - ביצוע פעילות שאיננה תקינה במערכת (למשל העלאת קובץ בפורמט לא תיקני, או הזנת פרמטר לא תיקני בשדה קלט).
 - כל פעילות בעלת חשיבות תפעולית כגון – שליחת קמפיין, יצירת רשימת תפוצה, מחיקה של פעילות וכו'.
- 8.4.1 רשימת התיעוד צריכה להכיל את הפרטים הבאים:
- תאריך ושעה.
 - שם המשתמש (חד - חד ערכי).
 - כתובת IP ממנה בוצעה הגישה.
 - תיאור הפעילות.
- 8.4.2 לוג הפעילות צריך להישמר בצורה בטוחה לתקופה של לפחות חצי שנה אחורה. הגישה ללוג הפעילות צריכה להיות מאופשרת אך ורק למנהלי המערכת כפי שיוגדרו על ידי העירייה, וצריכה להיות זמינה לצרכי בקרה ולמקרים בהם התרחש אירוע הנדרש לחקירה. יש לאפשר למחלקת אבטחת מידע של העירייה גישה ללוג לצורך צפייה בהתאם לדרישת העירייה.
- 8.5 כל מידע רגיש הנשמר במערכת כולל:
- סיסמאות.

- מפתחות הצפנה.
 - נתונים רגישים של משתמשים.
 - נדרש להיות מוצפן ומוגן מגישה לא מורשת.
- 8.6 הספק יאפשר גישה מאובטחת לצורך העברת קבצים בממשק FTPS, כאשר כל דרישות סעיף 8.1 חלים גם על גישה בממשק זה.
- 8.7 הגישה מהענן ל CRM תתאפשר רק באמצעות פנייה מתוך העירייה לשרתי הספק.
- 8.8 עבור גישה לרכיבי API, יש לעמוד בכל דרישות סעיף 8.1 עם הדגשים הבאים:
- 8.8.1 הגישה תתאפשר אך ורק מכתובת ה IP של העירייה.
- 8.8.2 הזיהוי יתבצע ע"י תעודה דיגיטאלית מצד המשתמש (Client Side Certificate) אשר יסופק ע"י הספק לעירייה (תעודה סטנדרטית x509, התעודה לא חייבת להיות מופקת ע"י גורם מאשר חיצוני).
- 8.9 על הספק להציג אישורים ומסמכים לגבי רמת האבטחה של המערכת וסביבת האירוח והניהול כולל:
- 8.9.1 מסמך המתאר את רמת האבטחה של המערכת בכל ההיבטים שצוינו לעיל (פיזי, רשת, מערכות הפעלה, אפליקציה) וכולל התייחסות לכל הדרישות בסעיף אבטחת מידע זה.
- 8.9.2 אישור על ביצוע סקרי סיכונים וסקרי סייבר באזורים והמערכות השונות.
- 8.10 הצגת מתודולוגיית הפיתוח בהקשר אבטחת אפליקציות, הדרישה היא לעמוד בתקני פיתוח מאובטח להלן SDL (להלן הפנייה למקור <http://www.microsoft.com/security/sdl/process/training.aspx>) כולל הצגת התוצרים בתחום זה, הספק מתחייב כי כל רכיב/ ממשק נוסף שיידרש לפתח, וכן כל עדכון תוכנה שיידרש לבצע, יעמוד בסטנדרט SDL בדגש על הפעילויות הבאות:
- 1) ביצוע הדרכה למפתחים בנושא אבטחת אפליקציות ממוקד למערכת/ רכיב מפותח.
 - 2) ביצוע ניתוח איומים ממוקד.
 - 3) כתיבת מסמך אפיון ודרישות אבטחה משולבות כחלק ממסמך הפיתוח הראשי.
 - 4) ביצוע בדיקות קוד בהיבטי אבטחת מידע אפליקטיביים.
 - 5) ביצוע בדיקות חדירות בסיום הפיתוח.
 - 6) עבור פעילויות אלו נדרש הספק לשמור תיעוד רלוונטי ולאפשר לעיריית תל אביב (מחלקת אבטחת מידע) לבצע סקירה של התוצרים לפי רצונה.
 - 7) תוצאות בדיקת חדירות (PT) אפליקטיביים ותשתיתיים שבוצעו לאחרונה.
 - 8) הצגת תכנית מתקנת לליקוי אבטחה שנמצאו, כולל לוי"ז.
 - 9) הצגת עקרי תכנית העבודה בנושאי אבטחת מידע.
- 8.11 הספק מתחייב לא לבצע כל שימוש במידע שיימסר לו מעיריית תל אביב, כולל העברת מידע לגורם צד שלישי, או לסביבות אחרות (למשל סביבת בדיקות) שבעלות הספק, והכל כמפורט בנספח ו'.
- 8.12 המערכת תצטרך לעמוד בדרישות היחידה לאבטחת מידע של העירייה. העירייה תוכל לדרוש פרטים על אמצעי האבטחה של המערכת ואת בדיקתם כתנאי לאישור הפעלת המערכת בעירייה, דרישות העירייה הינן בתחום:
- 8.12.1 אבטחה פיזית.
 - 8.12.2 אבטחת תשתיות תקשורת.
 - 8.12.3 אבטחת מערכות הפעלה.
 - 8.12.4 אבטחת האפליקציה והשירותים.

- 8.12.5 אבטחת תהליכים וניהול המערך כולל נותני שירות, טכנאים, מפתחים, DBA וכו'.
- 8.12.6 הדרישות נוגעות לאזורי אחסון השרתים (DATA CENTER - DC) וכן לאזורי התפעול והאתרים שמהם ניתן לבצע גישה לאזור ה DC.
- 8.13 העירייה תהיה רשאית לבצע בדיקות חדירות לנתונים שהועברו לענן לפני העלייה לייצור של המערכת.

נספח מס' 1אל עיריית תל-אביב-יפו
אבן גבירול 69
תל-אביב 64162**הצהרת המשתתף במכרז**

פרטי המכרז

מספר המכרז: 19/2019	שם המכרז: מערכת הפצה וניהול דיוורים
---------------------	-------------------------------------

<p>אנו החתומים מטה, לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:</p>			
<p>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.</p>			
<p>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.</p>			
<p>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.</p>			
<p>4. אנו מצהירים בזה, כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.</p>			
<p>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.</p>			
<p>6. להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים ערבות בנקאית בתוקף בנוסח ובסכום הנקובים במסמכי המכרז.</p>			
<p>7. אם תתקבל הצעתנו אנו מתחייבים, כי בתוך 7 ימים מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה ונפקיד בידכם ערבות בנקאית בשיעור הנקוב בחוזה המתאים.</p>			
<p>8. עד המצאת הערבות הבנקאית בהתאם לחוזה תשמש הערבות הבנקאית שמסרנו בנוגע למכרז להבטחת כל התחייבויותינו על פי המכרז.</p>			
<p>9. אם מסיבה כל שהיא לא נעמוד בהתחייבויותינו, אנו מסכימים שאת הערבות הבנקאית, שצרפנו למכרז, כולה או מקצתה, תחלטו כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש.</p>			
<p>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</p>			
שם המשתתף/ החברה	כתובת	טלפון	שם איש הקשר

חתימה וחותמת

תאריך

נספח 3 - מבוטל

נספח מס' 4**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	3.	רשימת בנקים מסחריים	2.
איילון חברה לביטוח בע"מ	22	בנק איגוד לישראל בע"מ	4.
אליהו חברה לביטוח בע"מ	23	בנק אוצר החייל בע"מ	5.
ביטוח חקלאי אגודה שיתופית מרכזית בע"מ	24	בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ	6.
כלל ביטוח אשראי בע"מ	25	בנק דיסקונט לישראל בע"מ	7.
הפניקס הישראלי חברה לביטוח בע"מ	26	בנק יורו-טרייד בע"מ	8.
כלל חברה לביטוח בע"מ	27	בנק החקלאות לישראל בע"מ	9.
החברה הישראלית לביטוח סיכוני סחר חוץ בע"מ	28	בנק מזרחי טפחות בע"מ	10.
מגדל חברה לביטוח בע"מ	29	בנק הפועלים בע"מ	11.
מנורה חברה לביטוח בע"מ	30	בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ	12.
הראל חברה לביטוח בע"מ	31	בנק ירושלים בע"מ	13.
חברה לביטוח אשראי - אשור בע"מ	32	יובנק בע"מ	14.
החברה הישראלית לביטוח אשראי בע"מ	33	בנק לאומי לישראל בע"מ	15.
רשימת בנקים למשכנתאות	34	בנק לפתוח התעשייה בישראל בע"מ	16.
בנק אדנים למשכנתאות בע"מ	35	בנק מסד בע"מ	17.
בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ	36	בנק ערבי ישראל בע"מ	18.
בנק לאומי למשכנתאות בע"מ	37	בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ	19.
בנק עצמאות למשכנתאות ולפיתוח בע"מ	38	בנק קונטיננטל לישראל בע"מ	20.
הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות בע"מ	39	בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ	21.
טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ	40	CITIBANK N.A (סניפים בישראל בלבד)	
		HSBC Bank plc (סניפים בישראל בלבד)	

נספח 5 - ביטוח ואישור עריכת הביטוח

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



<p>המשך נספח 5 - אישור עריכת הביטוח</p> <p>תאריך: _____ Click _____</p> <p style="text-align: right;">here to enter text.</p>				
<p>הביטוחים המפורטים באישור זה הינם בכפוף לתנאי הפוליסות המקוריות וסייגיהן, עד כמה שלא שונו באישור זה, ובלבד שאין בשינויים אלו כדי לגרוע מתנאי הפוליסות המקוריות.</p>				
<p>מקבל האישור</p> <p>שם: _____</p> <p>עיריית תל אביב - יפו ו/או תאגידים עירוניים</p> <p>כתובת: _____</p> <p>אבן גבירול 69 תל אביב יפו</p>	<p>מעמדו</p> <p><input type="checkbox"/> משכיר</p> <p><input type="checkbox"/> חברת ניהול</p> <p><input type="checkbox"/> בעל מקרקעין</p> <p><input type="checkbox"/> שוכר</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים/ עבודות</p> <p><input type="checkbox"/> מזמין מוצרים</p> <p><input type="checkbox"/> אחר: _____</p>	<p>המבוטח / בעל הפוליסה</p> <p>שם: _____</p> <p>כתובת: _____</p>	<p>מעמדו</p> <p><input type="checkbox"/> שוכר</p> <p><input type="checkbox"/> משכיר</p> <p><input type="checkbox"/> חברת ניהול</p> <p><input type="checkbox"/> ספק מוצרים</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> נותן שירותים</p> <p><input type="checkbox"/> קבלן</p> <p><input type="checkbox"/> אחר: _____</p>	
<p>תיאור הפעילות העבודות נשוא אישור הביטוח: מכרז למערכת הפצה ולניהול דיוורים</p>				
<p>בקשר ל- <input checked="" type="checkbox"/> חוזה / מכרז <input type="checkbox"/> הזמנת עבודה מס' _____ מיום _____</p> <p>פירוט נוסף:</p>				
הכיסויים				
סוג	מספר פוליסה	גבול האחריות / סכום ביטוח <input checked="" type="checkbox"/> ₪ <input type="checkbox"/> \$	תקופת הביטוח	סעיפים מיוחדים לטובת מקבל האישור
1 רכוש <input type="checkbox"/> רכוש <input type="checkbox"/> א. תוצאתי	לחץ להשלמת טקסט	לחץ להשלמת טקסט	לחץ להשלמת טקסט	<input type="checkbox"/> מבוטח נוסף <input type="checkbox"/> מוטב לתגמולי ביטוח <input type="checkbox"/> סעיף שיעבוד <input checked="" type="checkbox"/> ויתור על תחלוף
2 צד ג'	לחץ להשלמת טקסט	2,000,000 ₪	לחץ להשלמת טקסט	<input type="checkbox"/> מבוטח נוסף <input checked="" type="checkbox"/> הרחב שיפוי <input checked="" type="checkbox"/> אחריות צולבת
3 מעבידים	לחץ להשלמת טקסט	20,000,000 ₪ לעובד, למקרה ולתקופת הביטוח	לחץ להשלמת טקסט	<input type="checkbox"/> מבוטח נוסף <input checked="" type="checkbox"/> הרחב שיפוי <input checked="" type="checkbox"/> אחריות צולבת
4 אחריות מקצועית	לחץ להשלמת טקסט	1,000,000 ₪	לחץ להשלמת טקסט	<input type="checkbox"/> מבוטח נוסף <input checked="" type="checkbox"/> הרחב שיפוי <input type="checkbox"/> אחריות צולבת
<p>• הפוליסה לא תבוטל ולא יחול בה שינוי לרעה בטרם משלוח הודעה מראש בת 30 יום בכתב ובדואר רשום למקבל האישור.</p> <p>• ביחס לפעילות נשוא אישור זה, הפוליסה ראשונית וקודמת לכל פוליסה אחרת של מקבל האישור ומבטחיו ולא יחול סעיף השתתפות / כפל ביטוח.</p>				
<p>חתימת האישור: _____ המבטח</p> <p>חתימה וחותמת של המשתתף במכרז _____</p>				



נספח מס' 6

הצהרת המשתתף על מעמדו המשפטי

על המשתתף במכרז לציין במדויק את מעמדו המשפטי ולמלא את הפרטים בטבלאות שלהלן:
א. מעמד משפטי

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

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

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

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

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דוגמת חתימה

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

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דוגמת חתימה

דוגמת חותמת

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

שם פרטי _____ שם משפחה _____
תאריך _____ חתימה _____

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.

רואה חשבון/ עורך דין _____
תאריך _____

נספח 6 א'

עסק בשליטת אישה

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

תצהיר

1. אני גב' _____ ת.ז. _____ מצהירה בזאת כי העסק _____ (המשתתף במכרז) מזהה ח.פ/ע.מ. _____ נמצא בשליטתי בהתאם להגדרות סעיף 2 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 שהזהרתיה כי עליה להצהיר את האמת וכי תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא תעשה כן, אישרה את נכונות הצהרותיה בתצהיר זה וחתמה עליו בפני.

שם מלא	ת.ז.	מספר רישיון	תאריך	חותמת וחותימה

אישור רו"ח

יודפס על נייר לוגו של משרד רואה החשבון

תאריך: _____

לכבוד

_____ (שם המשתתף במכרז)

הנדון: אישור עסק בשליטת אישה

אנו משרד רו"ח _____, רואי החשבון המבקר של חברתכם (המשתתף במכרז _____), מאשר כי המשתתף במכרז מס' _____ לביצוע _____ הינו עסק בשליטת אישה כהגדרתו בסעיף 2ב לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992 ובהתאם לתקנה 22 (ה1) לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח – 1987.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הצעת מחיר – הנחיות

1. הצעות המחיר תוגשנה בנספח 7 למכרז/נספח ג' לחוזה – טופס הצעת המחיר, המובא בהמשך.
2. על המשתתף במכרז למלא מחיר בש"ח, לא כולל מע"מ.
 - 2.1. המחיר יכלול:
 - 2.1.1. כל השירותים והפעולות המפורטים בחוזה על נספחיו ואת כל ההוצאות הישירות והעקיפות הנדרשות לקבלת השירותים בכל היקפם ושלמותם.
 - 2.1.2. הדרכה בהיקף של 30 שעות, עבור כל סוג פריט חדש שנרכש, בהתאם לדרישת העירייה (כמפורט בסעיף בנספח א' לחוזה "תנאים מיוחדים להתקשרות").
 - 2.1.3. פריט 1 – למען הסר ספק המחיר יכלול גם ממשק למערכת הפצת הודעות SMS של הספק העירוני כמוגדר בסעיף 4 לנספח א לחוזה.
 - 2.1.4. פריט 2+3 העירייה רשאית להפיץ הודעות SMS שלא באמצעות הספק העירוני אלא על ידי הזוכה במכרז זה, וזאת מעבר לחבילה שהוגדרה בפריט 1.
3. שקלול ההצעות:

ההצעה הזוכה תהא ההצעה אשר תקבל את הציון המשוקלל הנמוך ביותר.

**טופס הצעת המחיר מכרז מסגרת פומבי מס' 19/2019
למערכת הפצה וניהול דיוורים**

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

מס' פריט	תיאור השירות	מחיר בש"ח לשנה (לא כולל מע"מ)	מקדם לשקלול בלבד
1	חבילת בסיס של שרות ותחזוקה לשנה כמוגדר במסמכי מכרז זה על נספחיו - עבור - הודעות SMS ללא הגבלה ו- 7 מיליון הודעות מייל ו/או PUSH + הפצת 500,000 הודעות SMS (הודעת SMS לא תפחת מ- 134 תווים בעברית/באנגלית)	₪ _____	90%
2	תוספת מעבר לחבילת הבסיס (מס' פריט 1) - הפצת 500,000 הודעות SMS (הודעת SMS לא תפחת מ- 134 תווים בעברית/באנגלית)	₪ 10,000	
3	תוספת מעבר לחבילת הבסיס (מס' פריט 1) - הפצת 1,000,000 הודעות SMS (הודעת SMS לא תפחת מ- 134 תווים בעברית/באנגלית)	₪ 18,000	
4	תוספת מעבר לחבילת הבסיס (מס' פריט 1) - חבילת שרות ותחזוקה לשנה 1 מיליון הודעות מייל ו/או PUSH	₪ _____	10%

חתימה וחותמת של המשתתף במכרז
תאריך



תאריך:

לכבוד

עיריית תל אביב - יפו

הנדון: תצהיר על ניסיון המשתתף במכרז

אני _____ נושא ת.ז. מס' _____

(שם מורשה חתימה המשתתף במכרז)

לאחר שהוזהרתי כי עלי לומר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר
בזאת בכתב כדלקמן:

הנני משמש כ- _____ אצל _____ והנני מוסמך להצהיר בשמו ולחייבו.

(שם המשתתף במכרז)

תצהירי זה ניתן בתמיכה לצורך עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף הקבועים בתנאי סף 3.2 למכרז
מסגרת פומבי למערכת הפצה וניהול דיוררים.

הנני מצהיר בזאת כי המשתתף במכרז:

1. הקים, הטמיע, תמך ותומך במערכת IBM Watson Customer Engagement בישראל
לפחות 3 ארגונים המונים 200,000 לקוחות כ"א ושלכל אחד מהם ניתן שירות בהיקף של 7
מיליון הודעות בכל אחת משלוש השנים האחרונות שקדמו להגשת ההצעה בערוצים: SMS,
הודעות מייל ו-PUSH וכמפורט להלן:

מס"ד	שם הארגון בישראל לו ניתנו שירותים כמתואר בתנאי הסף 3.2 למכרז	שם איש קשר בארגון	טלפון ומייל של איש הקשר בארגון
1			



מס"ד	שם הארגון בישראל לו ניתנו שירותים כמתואר בתנאי הסף 3.2 למכרז	שם איש קשר בארגון	טלפון ומייל של איש הקשר בארגון
2			
3			
4			

זה שמיזו 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/ה לעונשים הקבועים בחוק, חתם/מה בפני על תצהירו/ה דלעיל.

(חתימה וחתימת עוה"ד ומס' רישיון)

נספח ה' – תעריפי מנה"ר

תעריפי בתי תוכנה

תאריך תוקף 01/01/2018

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

נספח ה' לחוזה
תעריפי מנה"ר

מכרז מסגרת פומבי
מס' 19/2019
מערכת הפצה וניהול דיוררים

עיריית תל אביב – יפו
אגף מיחשוב ומערכות
מידע



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



נספח ו' לחוזה

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 מערכת הפצה וניהול דיוררים (להלן - "השירותים");

והואיל ובמהלך הענקת השירותים עבור העירייה אקבל לחזקתי ו/או יובא לידיעתי מידע, לרבות חוות דעת, מסמכים, נתונים, דו"חות, תכניות, שרטוטים, סודות מסחריים ו/או סודות עסקיים, נתונים ו/או כל ידיעה על ענייני הפרטיים של אדם אשר אינם מצויים בידיעת כלל הציבור, או כל מידע שהגיע לידיעתי עקב או בקשר לשירותים, בין במהלך ביצועם, לפנייהם או אחריהם, בין בעל פה ובין בכתב, לרבות בכל מדיה דיגיטלית או בכל אמצעי העשוי לאצור מידע (להלן - "המידע");

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

לפיכך, הריני מתחייב כלפי העירייה כדלקמן:

1. לשמור על סודיות מוחלטת של המידע או כל הקשור או הנובע ממתן השירותים.
2. להשתמש במידע אך ורק למטרה שלשמה נמסר או הובא לידיעתי במסגרת מתן השירותים.
3. לא להעתיק ו/או להרשות לאחרים לבצע במידע העתקה, שכפול, צילום וכיוצ"ב אלא לצורך מתן השירותים בלבד.
4. לא לפרסם את המידע ו/או להעביר את המידע, או כל נתון הקשור בו.
5. לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש כדי לקיים את התחייבות זאת, לרבות שמירה על סודיות המידע, מניעת אובדנו, ונקיטה בכל אמצעי הזהירות הנדרשים בהתאם להוראות העירייה ולפי כל דין.
6. להגביל את הגישה למידע רק לגורמים מטעמי העוסקים בפועל בעבודה עם המידע לצורך מתן השירותים ולהחתים כל עובד, סוכן, שלוח ו/או כל אדם אחר המועסק על ידי או עובד מטעמי עם העירייה, על התחייבות לשמירת סודיות בקשר עם המידע, בהתאם לדרישת העירייה.
7. להחזיר לידי העירייה ולחזקתה, עם סיום השירותים ו/או מיד שאתבקש, כל חומר אשר בו מידע שקבלתי מהעירייה, או השייך לה, או שהגיע לחזקתי או לידי עקב מתן השירותים או שקיבלתי מכל אדם או גוף עקב מתן השירותים כאמור, לרבות כל חומר או תוצרים אשר הכנתי עבור העירייה. כמו כן, הנני מתחייב שלא לשמור אצלי עותק כלשהו של חומר כאמור של המידע.
8. מובהר כי בכל מקרה שאפר התחייבות זו, לרבות בכל מקרה שאגלה מידע כאמור השייך לעירייה, תהיה לעירייה זכות תביעה נפרדת ועצמאית נגדי בגין הפרת חובת הסודיות שלעיל.
9. מוסכם וידוע לי כי אין בהתחייבות זו כדי לגרוע מכל סעד או זכות המוקנית לעירייה על פי כל דין או הסכם.

ולראיה באתי על החתום:

תאריך

חתימה

ת.ז

שם