

עיריית תל אביב – יפו
אגף טכנולוגיות ומערכות מידע

מכרז פומבי
מס' 101/2025

למתן שירותי נס"ר, אחזקה הרחבה ופיתוח של
מרכזיות טלפון
ומערכות Contact Center מסוג Cisco

פרק א' - תיאור העבודה/הטובין

1. כללי
עיריית תל-אביב - יפו (להלן: "העירייה") מבקשת לקבל הצעות מחיר להתקשרות מסגרת בדבר שירותי נס"ר, אחזקה, הרחבה ופיתוח של מרכזי טלפון ומערכות Contact Center מסוג Cisco, הכל כמפורט במכרז זה על נספחיו.

2. תיאור כללי של העבודה
העירייה רוכשת שירותי טלפוניה במסגרת מכרז חשכ"ל מממ-2014-13 "אספקת ציוד ושירותי טלפוניה קווית למשרדי הממשלה" (להלן: "מכרז שירלי"), ונדרשים שירותים נוספים לטובת ניהול ואחזקת מערך הטלפוניה לרבות שירותי נס"ר, שירותי תחזוקה, רכישה והרחבה לכלל מערכות הטלפוניה העירוניות וכן שירותי מומחה, פיתוח ואינטגרציה, הכל כמפורט בחוזה ובמפרט הטכני המצ"ב למכרז זה.
בבחינת שיתוף במידע, על המשתתף במכרז להיות בעל יכולת לספק את שירותי המכרז על גבי מערכות הטלפוניה והמוקד הקיימות כיום בעירייה מתוצרת סיסקו, חלקן בהתקנה מקומית וחלקן בתצורת ענן, כאמור במסמכי המכרז והחוזה על נספחיהם.

3. מועד הגשת הצעות
מועד אחרון להגשת הצעות עד לתאריך **12.1.2026** עד השעה **14:00**.

4. כנס משתתפים במכרז
כנס המשתתפים במכרז זה יתקיים בתאריך **27.11.2025** בשעה **12:00** באמצעות יישומון Microsoft Teams.
להלן פרטי הפגישה:

מזוהה פגישה: 370 803 670 661 8
קוד סיסמה: tv38yY7x

ההשתתפות בכנס המשתתפים אינה חובה.

5. שאלות ובקשות להבהרות
המשתתף במכרז יהיה רשאי לשאול שאלות ובקשות להבהרה בקשר למסמכי המכרז. את השאלות והבקשות להבהרה יש להעביר בכתב עד ליום **7.12.2025** בשעה **14:00** לדוא"ל: Hillel_r@mail.tel-aviv.gov.il. העירייה תענה לשאלות והבהרות שידרשו על ידי המשתתפים במכרז שיתקבלו במשרדה עד התאריך הנ"ל. תשובת המנהל ו/או מי מטעמו תישלח בכתב לכל המשתתפים ותהא סופית. כל פירושים, הבהרות או הסברים שניתנו בע"פ ו/או ע"י גורם אחר לא יחייבו את העירייה.
בפנייתו יציין הפונה את שמו, טלפון ליצירת קשר עמו, מספר ושם המכרז. הפניות תשלחנה בכתב ובפורמט קובץ WORD בלבד, במבנה של טבלה כמפורט להלן:

מס"ד	העמוד הרלוונטי במסמכי המכרז	הסעיף הרלוונטי במסמכי המכרז	שאלה/הסתייגות/בקשה להבהרה

6. עיון במסמכי המכרז
ניתן לעיין ללא עלות במסמכי המכרז באתר האינטרנט של עיריית ת"א- יפו (<https://www.tel-aviv.gov.il>) העיר והעירייה < מכרזים ודרושים > מכרזי מתן שירותים, עבודה קבלנית ורכש) ולרכוש את חוברות המכרז תמורת סך של **3,500 ₪** שלא יוחזרו בכל מקרה.
יש להדפיס את חוברות המכרז מהאתר העירוני ולהגיש בהתאם לקבוע בפרק ב' בחוברת המכרז. לפרטים נוספים ניתן לפנות לגבי רונית וסרמן, בטלפון 03-7245440 בימים א'-ה' בין השעות 10:00 עד 16:00 או באמצעות דוא"ל Hillel_r@mail.tel-aviv.gov.il.

7. זכויות יוצרים

מסמכי המכרז הינם קניינה הבלעדי של העירייה והם מועברים למשתתפי המכרז לצורך הגשת הצעה בלבד. המידע הכלול בהם לא יפורסם, לא ישוכפל ולא יעשה בו כל שימוש מלא, או חלקי, לכל מטרה שהיא, שאינו לצורך הגשת הצעה למכרז.

8. אופן הגשת ההצעה

על אף האמור בסעיף 7.2 לפרק ב' למסמכי המכרז, מסמך הצעת המחיר (נספח 7 למכרז), יוגש עם יתר מסמכי המכרז, ואין צורך להגישו במעטפה נפרדת.

9. הצעה אחת

- 9.1 כל משתתף במכרז רשאי להגיש הצעה אחת בלבד, אשר תהא בשמו בלבד וללא כל הסכם, קשר או תיאום עם גופים ו/או משתתפים אחרים המגישים הצעות למכרז, במישרין או בעקיפין.
- 9.2 משתתף במכרז לא יגיש הצעה אם בעל השליטה במשתתף זה הוא גם בעל שליטה במשתתף נוסף במכרז או שהוא עצמו משתתף במכרז.
- 9.3 לעניין סעיף "בעל שליטה" – תאגיד או אדם או בן משפחה של אדם, לו שליטה במעל 25% המון המניות המונפק של התאגיד או היה ומדובר בשותפות יותר מ-25% מהשותפות.
- 9.4 לעניין סעיף "בן משפחה" – בן זוג, אח, הורה, הורה הורה, צאצא או צאצא של בן הזוג או בן הזוג של כל אחד מאלה.
- 9.5 ככל שתמצאנה הצעות למכרז בניגוד לאמור בסעיף זה, תהא ועדת המכרזים רשאית לפסול את ההצעות או אחת מהן או שלא לפסול כל הצעה, הכל לפי שיקול דעתה.

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 לאיש הקשר שפרטיו נקובים בפרק א' של המכרז, 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. בנוסף, על המשתתף במכרז לצרף תצהיר מטעמו בהתאם לקבוע בחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976, בנוסח המצורף כנספח 3 למכרז.
- 3.3 על המשתתף במכרז לציין מהו מעמדו המשפטי.
טופס הצהרה על מעמד משפטי מצורף כנספח מס' 6 למכרז.
במקרה של תאגיד או שותפות רשומה או עמותה, יצורף תדפיס מאת רשם החברות/ השותפויות/ העמותות, בהתאמה.

תנאי סף:

- 3.4 על המשתתף במכרז לצרף להצעתו ערבות 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 6.4 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 כנספח מס' 1 למכרז.

6. ערבות למכרז

- 6.1 כל משתתף במכרז חייב לצרף להצעתו ערבות, 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 כנספח מס' 2 למכרז.
- 6.3 הערבויות שניתן לצרפן למכרז הן אך ורק על פי המפורט להלן:
 - 6.3.1 ערבות מבנק בארץ - משתתף במכרז יוכל להגיש ערבות בנקאית מבנק בארץ, קרי בנק לו רישיון בנק לפי סעיף 4(א)(1) ו- 4(א)(2) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981. רשימת הבנקים שאושרו להנפיק ערבות, כאמור לעיל, מפורטת כנספח 4 למכרז.
 - 6.3.2 ערבות מסולק בארץ - משתתף במכרז יוכל להגיש ערבות מסולק בארץ, קרי סולק לו רישיון סליקה לפי סעיף 36(א) לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, אשר

בתחומי פעולתו ובעיסוקיו המותרים ברישיונו מצוין "מתן ערבות לבעל עסק", בכפוף לאישור בנק ישראל. רשימת הסולקים שאושרו להנפיק ערבות, כאמור לעיל, מפורטת בנספח 4 למכרז.

6.3.3. **ערבות מחברת ביטוח בארץ** - משתתף במכרז יוכל להגיש ערבות מחברת ביטוח בארץ, קרי חברת ביטוח שברשותה רישיון לעסוק בביטוח, על פי חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981. רשימת חברות הביטוח שאושרו להנפיק ערבות, כאמור לעיל, מפורטת בנספח 4 למכרז.

6.3.4. **ערבות מבעל רישיון למתן אשראי בארץ** - משתתף במכרז יוכל להגיש ערבות מנותן שירותים פיננסיים, שהוא בעל רישיון מורחב למתן אשראי, כמשמעותו ב**חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (שירותים פיננסיים מוסדרים)**, **התשע"ו-2016** הגורמים שאושרו להנפיק ערבות, כאמור לעיל, מפורטים בנספח 4 למכרז.

6.4. **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.**

6.5. משתתף במכרז שלא יצרף אחת מהערבויות שלעיל באופן הנדרש בסעיף זה, לא תדון הוועדה בהצעתו והיא תיפסל.

6.6. משתתף במכרז שהצעתו לא זכתה - תוחזר לו הערבות שצירף.

6.7. 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.

6.8. עם חתימת החוזה על הזוכה במכרז להחליף את הערבות שצירף להצעתו בערבות להבטחת ביצוע החוזה. הערבות תהיה 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 או בהתאם לתנאי המכרז.

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 בנוסח כתב הערבות, המצורף בנספח מס' 2 למכרז.
 - תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים ולעניין העדר קרבה משפחתית, המצורף בנספח מס' 3 למכרז חתום ע"י המשתתף במכרז.
 - 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, התשלו-1976. תדפיס ממאגר המידע של רשות המיסים (אישור ניהול ספרים ואישור נכחי מס במקור), בדבר עמידתו בתנאי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976.
 - מסמך הצעת המחיר 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 המשתתפים במכרז ורוכשי מסמכי המכרז באמצעות דוא"ל לפי אחת מהכתובות שיימסרו על ידם בין אם במועד רכישת מסמכי המכרז ובין אם במהלך כנס המשתתפים ובין אם במסגרת פנייתם לעירייה.
- 8.8.** במקרה שבו הצעותיהם של שני משתתפים או יותר יקבלו ציון סופי משוקלל זהה, והן מהוות את ההצעות הטובות ביותר, ובכפוף לכך שמדובר בהצעות סבירות לדעת העירייה, ומבלי לגרוע מן האמור בתקנה 22(א) לעניין מתן העדפה לרכישת טובין מתוצרת הארץ ובאמור בתקנה 22(ה) לעניין העדפת עסק בשליטת אישה לתקנות העיריות (מכרזים), התשמ"ח – 1987, על פי שיקול דעתה הבלעדי תהא רשאית העירייה במקרים שתמצא זאת לנכון, לבחור את

ההצעה הזוכה במכרז מבין המשתתפים בעלי הציון הסופי המשוקלל הזהה
באמצעות הגרלה שתיערך על ידי הוועדה או על ידי מי שימונה על ידה.

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 ייחתם 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 6.8 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

101/2025

מכרז פומבי / זוטא מס'

מתן שירותי נס"ר, אחזקה והרחבת מרכזיות טלפון ומערכות Contact Center מסוג

Cisco

שם המכרז

14:00

עד שעה

12.1.2026

התאריך האחרון להגשת הצעות

פרק ג' - קריטריונים לבחינת ההצעות

1. השיקולים בבחינת ההצעות
בשיקוליה בבחינת הצעות יינתן למחיר ההצעה הכולל משקל של 100% (לפי השקלול המפורט בטבלת "טופס הצעת מחיר" – נספח 7 למכרז/נספח ג' לחוזה).

2. ערבות למכרז
גובה הערבות למכרז הוא **87,500 ₪**.

3. תנאי סף לבחינת ההצעות
בנוסף לתנאים שצוינו בפרק התנאים הכלליים, על המשתתף במכרז לעמוד בתנאים המפורטים להלן, במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז:

- 3.1 על המשתתף להיות בעל רישיון מיוחד לאספקת שירותי נ.ס.ר מטעם משרד התקשורת.
- 3.2 על המשתתף להיות מפיץ מורשה של חברת סיסקו בתחום מוצרי הטלפוניה ומערכות המוקד בעל הסמכת UCCE (Unified Contact Center Enterprise) בתוקף מטעם חברת סיסקו.
- 3.3 על המשתתף במכרז להיות בעל נסיון מוכח מצטבר של שלוש שנים מתוך השנים 2020-2024, באספקת שירותי תחזוקה למערכות טלפוניה ולמערכות מוקד מתוצרת חברת Cisco המותקנות בחצר הלקוח, אצל לפחות 3 לקוחות בארץ בעלי מערכות טלפוניה של לפחות 1,000 שלוחות פיזיות IP כל אחת וגם אצל לפחות 2 לקוחות בארץ בעלי מערכות מוקד של לפחות 200 נציגים.
לצורך תנאי סף זה בלבד, מערכת מוקד - משמעותה תחזוקת מוקד שירות לקוחות בחצרי הלקוח, הכולל לפחות יישומי CTI, IVR.
- 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 2022, "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".

4. הוכחת העמידה בתנאי סף
על המשתתף במכרז לצרף את המסמכים המתאימים, המעידים על עמידתו בתנאי הסף שפורטו לעיל, לרבות:

- 4.1 עותק רישיון מיוחד לאספקת שירותי נ.ס.ר תקף של משרד התקשורת, כמפורט בסעיף 3.1 לעיל. הערה: ניתן לצרף צילום שני עמודים ראשונים של הרישיון הנ"ל.
- 4.2 אישור חתום ותקף, מאת חברת "Cisco", המעיד כי המשתתף מכרז הינו מפיץ מורשה מטעמה ובעל הסמכת UCCE (Unified Contact Center Enterprise) בתוקף, כמפורט בסעיף 3.2 לעיל.
- 4.3 מסמכים ו/או חוזים ו/או אישורים ו/או מכתבים המעידים על נסיונו של המשתתף במכרז כנדרש בסעיף 3.3 לעיל (ראו דוגמא בנספח מס' 8 למכרז). יובהר כי ניתן להציג את אותו לקוח הן עבור הנסיון הנדרש עבור מערכות טלפוניה והן עבור מערכות המוקד.

4.4 אישור רו"ח בדבר היעדר הערת "עסק חיי" כמפורט בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.4 לעיל, בנוסח נספח 9 למכרז, על גבי נייר הפירמה של רוה"ח.

הערה: למען הסר ספק מובהר כי משתתפים במכרז שיש להם או הייתה להם התקשרות עם העירייה ורוצים להוכיח את ניסיונם באמצעות הניסיון שצברו במסגרת עבודות שביצעו עבור העירייה, נדרשים לצרף את המסמכים הנדרשים בסעיף 4 לעיל.

5. היקף ההתקשרות

5.1 העירייה עתידה לרכוש פריטים שונים בהיקף צפוי של כ-1.5 מיליון ₪ בשנה, ובכלל זה רכש טלפונים, בקרות כניסה, שירותי מומחים, פיתוחים ועוד. היקף העלות השוטפת, מבחינת המרכיבים הכלולים במכרז להלן, צפוי לעמוד על כ-2 מיליון ₪ לשנה, לרבות השירות מול קבלני משנה. האמור בסעיף זה הינו בבחינת שיתוף במידע בלבד. אין באמור לעיל כדי לחייב את העירייה ו/או כדי להוות אומדן להזמנות שיבוצעו באמצעות חוזה המסגרת שייחתם.

5.2 יובהר, כי אין העירייה מתחייבת לבצע רכישות ו/או עבודות בהיקפים הנ"ל או בכל היקף אחר, וכן שומרת לעצמה העירייה את הזכות להקטין (אפילו ב-100%) ו/או להגדיל את ההיקפים הנ"ל, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ועפ"י שיקולים תקציביים הקשורים בביצוע רכש ו/או תחזוקה בכלל וביצוע רכש ו/או תחזוקה מושא מכרז זה בפרט.

5.3 הקטנה או הגדלה של היקף השירותים לא תקנה למשתתף במכרז עילה לתביעה להגדלת הצעתו או לכל תביעה אחרת, והמשתתף במכרז מוותר על כל טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד העירייה במקרה שיירכשו ו/או לא יירכשו פריטים ו/או אם יירכשו פריטים / עבודות / שירותים שונים מאלו המפורטים במכרז ו/או אם היקף העבודות / השירותים יהיה קטן או גדול מהצפוי.

5.4 על אף האמור בסעיף 2.3 לפרק ב' - תנאי המכרז, 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 לעניין עמידתו של המשתתף במכרז בתנאי הסף, לרבות לעניין ניסיונו, הן מן המשתתף במכרז, הן מן הגורמים שפורטו על ידו והן מכל צד ג' שהוא, וזאת בטרם קבלת ההחלטה על הזוכה במכרז.

7. הזוכה החלופי

7.1 העירייה תכריז על הזוכה במכרז כמפורט בסעיף 9 לפרק ב' לתנאי המכרז, וכן תקבע זוכה חלופי, אשר יחליף את הזוכה במכרז במקרה שהזוכה במכרז לא יעמוד בתנאי המכרז והחוזה על נספחיהם בתוך 12 חודשים מיום שהוזמן לחתום על החוזה (להלן: "**הזוכה החלופי**").

7.2 הערבות למכרז שהופקדה בעירייה ע"י הזוכה החלופי להבטחת הצעתו למכרז תוחלף ע"י הזוכה החלופי בערבות בנקאית בסך של **30,000** ₪, אשר תוחזק ע"י העירייה ותוארך מעת לעת, וזאת למשך 12 חודשים מיום שהזוכה הוזמן לחתום על החוזה.

7.3 עמד הזוכה בתנאי המכרז והחוזה - תוחזר לזוכה החלופי ערבותו למכרז והצעתו תפקע.

7.4 לא עמד הזוכה בתנאי המכרז והחוזה - תופסק ההתקשרות עם הזוכה, והזוכה החלופי יוכרז כזוכה במכרז, בכפוף לכל התנאים שנקבעו במסמכי המכרז.

בהתאם להחלטה מס' _____ מפרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

עיריית תל אביב - יפו
אגף טכנולוגיות ומערכות מידע

חוזה מס' _____

חוזה לביצוע עבודות/אמתן
שירותים/הספקת טובין

בהתאם להחלטה מס' _____ מפרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

חוזה

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

בין

עיריית תל-אביב-יפו
להלן - העירייה

מצד אחד

לבין

ח.פ.
להלן - הספק

מצד שני

והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' 101/2025 (להלן: "המכרז") בתאריך 20.11.2025 לקבלת הואיל הצעות לביצוע עבודה ו/או שירותים ו/או אספקת טובין, כמפורט בנספח א', בנספח ב' או במפרט הטכני לחוזה זה, שכותרתם " למתן שירותי נס"ר, אחזקה הרחבה ופיתוח של מרכזיות טלפון ומערכות Contact Center מסוג Cisco בעיר תל אביב יפו" ויכונן להלן - "דרישות מקצועיות".

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

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

ולפיכך מוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

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

בהתאם להחלטה מס' _____ מפרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

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

2. מונחים והגדרות

בחווה 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. טופס הצהרת שמירה על סודיות.

ה. המכרז עצמו על תנאיו ונספחיו וכן רשימת מסמכים נלווים לחוזה, המצורפים כולם כנספח ה 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, כולן או מקצתן, ביחד או חלק מהן בכל פעם, באמצעות הודעה בכתב שתועבר מהעירייה לספק מעת לעת, וזאת בתנאים ובמחירים בכפוף להתייקרויות, כפי המוגדר בחוזה.

4.3. הודעה על הארכת החוזה תמסר לספק 30 יום לכל הפחות לפני תום מועד ההתקשרות.

5. שינויים בהיקף ההתקשרות והעסקת ספקים אחרים

5.1. העירייה רשאית להגדיל את היקף ההתקשרות, כולה או פרט מפרטיה, בשיעור שלא יעלה על 50% ובלבד שתודיע על כך לספק בכתב ומראש.

בהתאם להחלטה מס' _____ מפרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

- 5.2. העירייה רשאית להקטין את היקף ההתקשרות, כולה או פרט מפרטיה ובלבד שתודיע על כך לספק. ההודעה תיכנס לתוקפה 14 יום מיום משלוחה.
- 5.3. הזכות בידי העירייה לבצע גם חלק מהשירותים הכלולים בחוזה זה בעצמה או באמצעות ספקים אחרים.
- 5.4. העירייה רשאית לפרסם מכרזים נפרדים לשירותים נשוא חוזה זה או לחלקם ו/או לבצע כל התקשרות אחרת לפי ראות עיניה ולספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה לכך שפריטי המכרז האחר או ההתקשרות האחרת כלולים בחוזה זה. כמו כן, העירייה תהייה רשאית למסור חלק מהשירותים נשוא חוזה זה לספקים אחרים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

6. איסור הסבת זכויות

- 6.1. הספק אינו רשאי להסב ו/או להמחות ו/או להעביר את החוזה, כולו או חלקו, או כל טובת הנאה על פיו לאחר, בין בתמורה ובין שלא בתמורה, ו/או לשעבד את זכויותיו על פי חוזה זה, כולן או חלקן, אלא אם קיבל את הסכמת העירייה מראש ובכתב.
- 6.2. העירייה זכאית להכניס צד שלישי בנעליה בכל הנוגע לחוזה זה ולהעביר, להמחות, להסב, לשעבד ו/או להמחות על דרך השעבוד את זכויותיה ו/או חובותיה עפ"י חוזה זה לצד שלישי לפי שיקול דעתה הבלעדי וללא צורך בקבלת הסכמתו של הספק לכך, ובלבד שאותו צד שלישי ייקח על עצמו את התחייבויות העירייה כלפי הספק כמפורט בחוזה. המנהל יודיע לספק בכתב על ההעברה, ההמחאה, ההסבה, השעבוד ו/או ההמחאה על דרך השעבוד, לפי העניין, והם יכנסו לתוקף במועד הנקוב בהודעה.

7. הדרישה מהספק

- 7.1. הספק מתחייב לספק בצורה מהימנה ומקצועית את האמור במפרט הטכני, כמפורט בנספח ב' לחוזה זה ובהצעת הספק.
- 7.2. שום ויתור, הנחה, המנעות מפעולה במועדה או ארכה מצד העירייה לא יחשבו כויתור על זכויותיה, אלא אם כן ויתרה העירייה על כך באופן מפורט ובכתב.

8. אחריות הספק ובטיחות

- 8.1. הספק יהיה אחראי לאיכות העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין המסופקים על ידו לפני הספקתם וישא באחריות מוחלטת בגין פגמים, אם יתגלו על ידי העירייה לאחר ביצוע העבודה ו/או השירותים או לאחר מסירת הטובין.
- 8.2. **בטיחות** - על הספק יחולו כל החוקים, התקנות וההוראות החלות בדין בנושא בטיחות לרבות בטיחות בעבודה. כמו כן מתחייב הספק למלא אחר כל הוראות חוק ארגון הפיקוח על העבודה, התשי"ד - 1954 והתקנות שהותקנו מכוחו לרבות תקנות ארגון הפיקוח על העבודה (מסירת מידע והדרכת עובדים), התשנ"ט - 1999 וכן כל חוק או תקנה שיבואו במקומם.

9. התמורה

- 9.1. תמורת הספקת העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין דלעיל יקבל הספק מהעירייה סכום כמפורט בהצעת הספק, המהווה חלק בלתי נפרד מחוזה זה.
- 9.2. מוסכם על הצדדים כי התמורה המצויינת במסמך הצעת הספק תהיה צמודה, בהתאם למפורט במסמך התנאים המיוחדים לחוזה המצורף בנספח א'.
- 9.3. החשבונות לתשלום יוגשו ע"י הספק ע"ג חשבונית מס כחוק, מקור והעתק, בצרף תעודת משלוח.
- 9.4. בחשבונית לתשלום יכלול הספק את כל הפרטים הבאים :

בהתאם להחלטה מס' _____ מפרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

- א. שם החברה, כתובתה, טלפון ותאריך החשבונית.
- ב. מספר עוסק מורשה.
- ג. אסמכתא להזמנה וגורם מטפל.
- ד. כמות ומחיר ליחידה, הסכום הכולל ליחידה, מע"מ וסה"כ לחשבונית.
- ה. התייקרות - במידה וקיימת.
- ו. חותמת וחתימת החברה.

10. תנאי התשלום

- 10.1. התשלום יבוצע לאחר קבלת העבודה ו/או השירותים ו/או הטובין ואישור המנהל או מי שימונה על ידו, על עמידתו בכמויות ובאיכות הנדרשת, כפי שמוגדרים במסמך הדרישות.
- 10.2. החשבון ישולם ע"י העירייה בהתאם למועד הקבוע בחוק מוסר תשלומים לספקים, התשע"ז-2017 או כל חוק אחר שיבוא במקומו לעניין זה (להלן: "חוק מוסר תשלומים לספקים"). החשבון ישולם ללא כל תוספת שהיא, בניכוי הסכומים שהעירייה חייבת בניכויים על פי כל דין.
- 10.3. מובהר בזאת, כי הספק מחוייב לצרף לחשבון את כל הנתונים ו/או המסמכים, בהתאם לנדרש עפ"י החוזה על נספחיו, וכי העירייה תהא זכאית לעכב ו/או להחזיר חשבון שהוגש שלא כנדרש, בהתאם לקבוע בחוק מוסר תשלומים לספקים.
- 10.4. העירייה תשלם את המגיע עפ"י תנאי החוזה בהמחאות בנקאיות ו/או בהודעת זיכוי לבנקים, לפי בחירת העירייה.
- 10.5. הספק לא יהיה רשאי להמחות את זכותו לקבלת סכומי כסף מהעירייה, אלא אם כן קיבל על כך הסכמה מראש מאת גזבר העירייה או מי שימונה על ידו.

11. מועדי ההספקה

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

12. הפסקת ההתקשרות על ידי העירייה

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

13. קיזוז חובות

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

בהתאם להחלטה מס' _____ מפרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

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 פננסיוני 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 חשבוננו אל מקום העבודה וממנו, ולפיכך מוסכם, כי שכר עובדי הספק כאמור בסעיף זה לא יכלול את עלות הנסיעה בתחבורה ציבורית אל מקום העבודה וממנו.
- 14.8. משכר העובד ינוכו מס הכנסה, מס בריאות וביטוח לאומי בלבד על פי הוראות החוק בעניין. משכר העובד לא ינוכו סכומים כלשהם לרבות, אך מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בגין ביגוד, טלפון, עלות קורס הכשרה בסיסית ועלות ימי רענון.

בהתאם להחלטה מס' _____ מפרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

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 שבחווה זה, אלא אם פורט אחרת בתנאי הסף להעסקת עובדים על ידי הספק.

14.11. העירייה תהיה רשאית לבדוק מעת לעת את שיעור התשלום שישלם הספק כאמור בסעיפים קטנים 14.3 - 14.4 לעיל ועל הספק להמציא לעירייה, לפי בקשתה, ובתוך 21 יום ממועד בקשתה, את כל המסמכים הדרושים לשם כך, לרבות (אך לא רק) תלושי שכר, דוחות שונים, אישורי רואה חשבון, טפסי 106, טפסי 126 ועוד.

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

15. ערבות להבטחת ביצוע החוזה

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

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

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

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

16. נזיקין, שיפוי וביטוח

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

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

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

בהתאם להחלטה מס' _____ מפרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

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 לנוקים להם הוא אחראי בהתאם לסעיפים קטנים 16.1 עד 16.5 שלעיל, ומבלי לגרוע מהוראות כל דין, מתחייב הספק לערוך על חשבונו את הביטוחים המפורטים באישור על קיום ביטוחים המצורף כנספח 5 למכרז שקדם לחוזה זה (להלן: "הביטוחים או פוליסות הביטוח" ו"אישור על קיום ביטוחים" בהתאמה), אשר יהיו בתוקף עד לתום תקופת החוזה על הארכותיו.

16.7. אי קיום תנאי פוליסות הביטוח על ידי הספק לא יפגע בזכויות העירייה הנובעות מסעיפים 16.1 עד 16.6 לעיל.

16.8. הספק לבדו אחראי לתשלום הפרמיות עבור פוליסות הביטוח הנזכרות לעיל ולמילוי כל החובות המוטלות על המבוטח על פי תנאי פוליסות הביטוח.

16.9. להבטחת התחייבותו של הספק לביצוע הביטוחים שלעיל ימציא הספק לעירייה את האישור על קיום ביטוחים (נספח 5 למכרז שקדם לחוזה זה, כאמור) כשהוא חתום על ידי חברת ביטוח.

16.10. היה והספק לא יבצע את הביטוחים אשר עליו לבצע בהתאם למפורט באישור על קיום הביטוחים, כולם או חלקם, הרי מבלי להטיל על העירייה חבות כלשהי בקשר לכך, תהא העירייה רשאית לבצע את הביטוחים, כולם או חלקם, תחתיו, לשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות, ולחלט תשלומים אלה מהערבות הבנקאית ו/או לנכותם מכל תשלום המגיע לספק ו/או לגבותם בכל דרך חוקית אחרת.

16.11. הספק מתחייב להמציא לעירייה את פוליסת הביטוח בכל עת שיידרש לכך.

16.12. לא ימציא הספק את פוליסת הביטוח כנדרש ע"י העירייה - יראה הדבר כהפרת תנאי מתנאי החוזה והעירייה תהא רשאית לנקוט בכל הצעדים המשפטיים הנתונים לה, לרבות (אך לא רק) חילוט הערבות להבטחת ביצוע החוזה.

16.13. הספק מתחייב ומצהיר בזאת, כי בכל מקרה של תביעה שתוגש על ידי עובד הספק ו/או מי מטעמו, בכל עניין הכרוך בחוזה זה ו/או הנובע ממנו ו/או בדרישה להכרה ביחסי עבודה ו/או בזכויות הנובעות ו/או קשורות ליחסי עבודה עם העירייה (להלן: "תביעה סותרת"), יודיע על כך הספק לעירייה, בכתב. הספק מתחייב להתייצב בערכאות הרלוונטיות, להצהיר ולהוכיח, כי הוא המעסיק היחיד והבלעדי של עובדו, על כל המשתמע מכך.

16.14. היה ומסיבה כלשהי ייקבע, למרות האמור בחוזה זה וההסכמות בין הצדדים לעניין בסיס ההתקשרות ו/או בקשר עם תביעה סותרת או אחרת, על ידי רשות מוסמכת לרבות על ידי גוף שיפוטי, כי מי מעובדי הספק הינו עובד של העירייה ו/או כי על העירייה לשאת בחבויות כלפיו מתוקף זכויות הנובעות ו/או קשורות ליחסי עבודה, תהא העירייה רשאית לקזז מסכומים שהיא חייבת לספק ו/או הספק יהיה חייב לשפות את העירייה בגין כל סכום שייפסק, ככל שייפסק, ו/או הוצאה ו/או תשלום שיהיה עליה לשאת, לרבות הוצאות משפט ושכ"ט 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

בהתאם להחלטה מס' _____ מפרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

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 לגבות ו/או לנכות מכל סכום המגיע ו/או שיגיע לספק.

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

20. סודיות, הגנת הפרטיות ואבטחת מידע

20.1 הספק מצהיר ומתחייב כדלקמן :

20.1.1 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

בהתאם להחלטה מס' _____ מפרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

- הכלל, אשר יגיעו לידי או יובאו לידיעתו, עובדיו ו/או מי מטעמו במהלך ההתקשרות עם העירייה (להלן: "המידע"), ללא אישור מראש ובכתב של העירייה.
- 20.1.2 לנקוט בכל האמצעים הדרושים לצורך הגנה על המידע ואבטחתו.
- 20.1.3 להשתמש במידע אך ורק לביצוע המטרה/הפעילות המקורית שלשמה הועבר לידי במסגרת ההתקשרות ואך ורק למשך תקופת ההתקשרות.
- 20.1.4 לוודא כי גישה למידע תהיה נתונה אך ורק לספק ולמי מעובדיו אשר קיבלו הרשאה לכך לצורך ביצוע המטרה/הפעילות המקורית שלשמה הועבר המידע.
- 20.1.5 לא להעביר את המידע לצד שלישי כלשהו, ללא אישור העירייה מראש ובכתב. אישרה העירייה העברת המידע לצד שלישי, יכלול הספק בהסכם עם הצד השלישי את כל החובות החלות עליו בקשר למידע במסגרת ההתקשרות.
- 20.1.6 להפריד את הפעילות המבוצעת עבור העירייה בהתאם להתקשרות זו, מיתר הפעילויות המבוצעות על ידו.
- 20.1.7 להחזיר לעירייה כל מידע אשר הועבר אליו והסתיים השימוש בו לצורך ביצוע המטרה/הפעילות שלשמה הועבר, ולמחוק/לבער אותו.
- 20.1.8 להגן על שלמות המידע ומהימנותו.
- 20.2 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:
- 20.2.1 לדווח לעירייה באופן שוטף ולפחות אחת לשנה בכל הנוגע לאופן אבטחת המידע האישי, ניהולו שמירתו ועיבודו.
- 20.2.2 להחתים את עובדיו ומי מטעמו אשר תהיה לו גישה למידע על טופס הצהרת שמירה על סודיות המצ"ב כנספח ד' לחוזה זה ו/או על התחייבות לשמירה סודיות בנוסח שיבחר הספק ואשר יאושר בכתב על ידי העירייה.
- 20.2.3 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.
- 20.2.4 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.
- 20.2.5 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.
- 20.2.6 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 חשבונו של הספק. ככל שלא יעברו בהצלחה מבחני אמינות תהא רשאית העירייה לבטל את ההתקשרות עם הספק ו/או לאסור על הספק מתן הרשאת גישה למידע האישי למי שלא עמד בהצלחה במבחן האמינות.

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

בהתאם להחלטה מס' _____ מפרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

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 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951; הכרזה על אירוע כאירוע חירום אזרחי כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה (נוסח חדש), תשל"א-1971; הכרזה על מצב חירום בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק יסוד: הממשלה.

23. תאגידי עירוניים

הספק מצהיר כי ידוע לו שתאגידי עירוניים של העירייה, יהיו זכאים לקבל שירותים ו/או לרכוש את הטובין מאת הספק ו/או להזמין עבודות מהספק במחירי נספח ג' לחוזה ובתנאי החוזה על נספחיו.

השירותים ו/או הרכישות ו/או העבודות, ככל שיבוצעו, לא ייחשבו כחלק מהיקף השירותים ו/או הרכישות ו/או העבודות המפורטים בפרק ג' למסמכי המכרז, ואולם ככל שאלה יבוצעו עבור תאגיד עירוני של העירייה, יהיה זה במחירי החוזה על נספחיו ובתנאיו.

24. קניין רוחני

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.

25. כתובות הצדדים והודעות

25.1. כתובות הצדדים לצרכי חוזה זה הינן כדלקמן:

הספק - _____

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

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

מכרז מסגרת פומבי מס' 101/2025
למתן שירותי נס"ר, אחזקה הרחבה ופיתוח של מרכזיות טלפון
ומערכות Contact Center מסוג Cisco

בהתאם להחלטה מס' _____ מפרוטוקול וועדת מכרזים מס' _____ מיום _____

25.3. הודעה שתמסר במסירה אישית תחשב כאילו הגיעה לתעודתה בעת מסירתה
בכתובת הנ"ל.

25.4. 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 או מי מטעמו.
- 1.2 "העירייה" – עיריית תל-אביב - יפו על כל אתריה ברחבי העיר.
- 1.3 "השירות" / "השירותים" - כאמור, העירייה רוכשת שירותי טלפוניה במסגרת "מכרז שירלי" ונדרשים שירותים נוספים לטובת ניהול ואחזקת מערך הטלפוניה לרבות:
 - 1.3.1. הקצאת שלושה טכנאים קבועים בחצר העירייה כמפורט בסעיף 8 במפרט הטכני.
 - 1.3.2. שירותי תמיכה טכנית לאבחון, ניתוח וטיפול בתקלות תוכנה, מערכת הפעלה ורשת בשרתים – לרבות מתן מענה מרחוק והגעה לאתר הלקוח במידת הצורך. שירות זה אינו כולל אספקה או החלפה של רכיבי חומרה ואינו כולל ניהול או חידוש רישוי מכל סוג. בבחינת שיתוף ידע יצוין, כי שירותים אלו לא ניתנים כיום לעירייה והעירייה אינה מתחייבת לרכוש אותם מן הספק, כאמור בסעיף 5 לפרק ג' למכרז.
 - 1.3.3. תחזוקה ושירות למכשירי הטלפון (טלפוני IP של סיסקו מדגמים 7841 או 8851 או דומים להם) המפוזרים בחצרי העירייה לרבות החלפה, הגדרה, התקנה ותיקון לכל מרכיבי הטלפון (כולל שזיר, שפופרת וכל הנדרש לעבודה תקינה).
 - 1.3.4. שירות לבקורת הכניסה המותקנות בחצרי העירייה לרבות תיקונים, מלבד מקרים של ונדליזם וגניבה.
 - 1.3.5. רכש ציוד ושירותים מהיצרניות סיסקו בהתאם לצרכי העירייה.
 - 1.3.6. רכש ציוד ושירותים מקבלני משנה לטובת צרכים נוספים הנדרשים למערך הטלפוניה של העירייה, כגון: שירותי פקסים, בקורות כניסה, אל פסק, תשדירי קריינות ועוד.
 - 1.3.7. רכש פרויקטים הנדרשים למערך הטלפוניה של העירייה כמפורט בסעיף 12 להלן.
 - 1.3.8. שירותי מומחה / טכנאים / פיתוח בנוסף לאמור בסעיף 1.3.1 כמפורט בסעיף 9 במפרט הטכני.

1.4 הגדרות טכניות נוספות מופיעות בסעיף 1 למפרט הטכני.

2. ערבות

גובה הערבות להבטחת ביצוע התחייבותיו של הספק בהתאם לחוזה, יהיה בסכום של **175,000** ₪.

3. תקופת ההתקשרות

- 3.1 על אף האמור בסעיף 4.1 לחוזה, תקופת ההתקשרות עם הספק תהיה **לשנתיים מיום חתימת החוזה**.
- 3.2 מוסכם ומוצהר על הצדדים כי סעיף 4.2 לחוזה ישונה, ונוסחו יהיה כדלקמן: "העירייה שומרת לעצמה את האופציה הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות ב-3 תקופות נוספות, בנות שנתיים כ"א או חלק מהן בכל פעם, בתנאים ובמחירי חוזה זה".
- 3.3 העירייה תהא רשאית, לפני מועד חידוש החוזה ומימוש הזכות להארכתו עם הספק כמוגדר בסעיף 4 לחוזה, לנהל משא ומתן עם הספק לקבלת הנחה על מחירי נספח ג' לחוזה.

4. מועדי אספקה ופיצויים מוסכמים

- 4.1 בתוך עד 14 ימי עבודה מיום חתימת החוזה או במועד מאוחר מכך אשר יאושר על ידי המנהל, יחל הספק לבצע תקופת חפיפה עם הספק הנוכחי, עפ"י לוחות הזמנים המפורטים בסעיף 7.3 להלן. בגין תקופת חפיפה זו לא יקבל הספק מהעירייה כל תשלום ו/או תמורה

*התנאים המפורטים במסמך זה משלימים את החוזה.

- 4.2 נוספת, שכן מחיריה נכללים במחירי נספח ג' לחוזה. מובהר בזאת, כי בתקופת החפיפה יהיה הספק הנוכחי אחראי בלעדי על מתן השירותים, טיבם ואיכותם.

- 4.3 בתום תקופת החפיפה (אשר עשויה להימשך מעבר ללוחות הזמנים המפורטים בסעיף 7.3 להלן, וזאת עפ"י קביעת המנהל) יחל הספק במתן השירות (ללא קשר לטיב החפיפה ואיכותה).
- 4.4 איחור הספק בתחילת מתן השירותים הנדרשים בהתאם לחוזה, ללא אישור המנהל, מראש ובכתב, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך של 1,500 ₪, לכל יום איחור (או חלקו). יובהר, כי איחור מעל 10 ימים ייחשב כהפרת חוזה.
- 4.5 הזמנות משיכה לפריטים תהיינה לשיעורין, עפ"י צרכי העירייה מעת לעת, ותסופקנה לעירייה בתוך 30 ימי עבודה מיום ביצוע ההזמנה.
- 4.6 למרות האמור בסעיף 4.4 לעיל, הזמנות של עד 30 טלפונים, מכל סוג, יסופקו בתוך 7 ימי עבודה.
- 4.7 העירייה שומרת לעצמה את הזכות לבקש דחייה של אספקת הטובין בעד 21 ימי עבודה נוספים, וכפי שתודיע לספק, מעת לעת.
- 4.8 בכל מקרה של איחור באספקה והתקנה ו/או בביצוע עבודה כלשהי מושא חוזה זה, ללא אישור מראש ובכתב מהמנהל, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך 2% מערך ההזמנה, לכל יום איחור.
- 4.9 בגין אי עמידת הספק ב"זמן תגובה" לתקלה רגילה, כהגדרתה בסעיף 11 להלן, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך של 300 ₪, לכל יום איחור.
- 4.10 בגין אי עמידת הספק ב"זמן תגובה" לתקלה בינונית, כהגדרתה בסעיף 11 להלן, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך של 500 ₪, לכל שעת איחור או חלק ממנה.
- 4.11 בגין אי עמידת הספק ב"זמן תגובה" לתקלה קריטית, כהגדרתה בסעיף 11 להלן, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך של 1,000 ₪, לכל שעת איחור או חלק ממנה.
- 4.12 בנוסף, ומבלי לגרוע מכל זכות או סעד המוקנית לעירייה על פי החוזה על נספחיו, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך של עד 1,000 ₪, לכל יום ולכל מקרה בו הפר הספק כל התחייבות מהתחייבויותיו מכח החוזה על נספחיו ולא נקבע לנושא פיצוי כספי מוסכם אחר בחוזה זה.

5. התשלום (בנוסף על האמור בחוזה):

- 5.1 התשלום עבור אחזקת המערכת יתבצע כנגד חשבונית עבור השירות והאחזקה שניתנו בחודש קלנדרי שחלף.
- 5.2 הספק יגיש בתחילת כל חודש קלנדרי חשבונית במתכונת הנדרשת ע"י העירייה.
- 5.3 בגין רכש טובין יגיש הספק חשבונית עבור אספקת טובין, וזאת לכל הזמנה, במקביל להפקת תעודת המשלוח.
- 5.4 הספק מתחייב להגיש תעודת משלוח חתומה ונושאת תאריך, וכן צילום של ההזמנה שנשלחה לו ע"י העירייה, עם אספקת כל הזמנה, וזאת מיד עם אספקתה.
- 5.5 עבור שעות טכנאים (לא הקבועים) / מומחים מטעם הספק (ככל שיוזמנו שירותים אלה) מכוח סעיף 9 למפרט הטכני, יגיש הספק חשבונית בתחילת כל חודש, וזאת עבור עבודה שבוצעה בחודש שחלף.
- 5.6 העירייה תטביע חותמת תאריך על גבי החשבונית ביום הגעתה. תאריך זה יהיה תאריך קבלת החשבונית.
- 5.7 המחיר שנקבע יהיה סופי ולא תשולם ע"י העירייה כל תוספת שהיא עבור נסיעות, אש"ל, חנייה, משלוח וכד'.
- 5.8 לתמורה שתשולם לספק יתווסף מע"מ כדין.

6. התייקרות:

6.1 הטובין

- 6.1.1 מחירי טבלה מס' 2 שבנספח ג' לחוזה לא יוצמדו במהלך כל תקופת ההתקשרות, שכן התמורה הינה אחוז הנחה הנגזר ממחירון היצרן, המתעדכן מעת לעת.

6.2 אחזקה ורכש כללי

- 6.2.1 המחירים המוצעים לפריטים שבטבלה מס' 1 ובטבלה מס' 3 לנספח ג' לחוזה, סעיף 7.14 לנספח הטכני ותעריפי השעות הנקובים בסעיף 9 לנספח הטכני יוצמדו למדד

המחירים לצרכן בכל תחילת שנה (החל מהשנה השנייה של ההתקשרות), בהתאם למדד הידוע באותו מועד.

6.2.2. המדד הבסיסי לחשוב ההתייקרות יהיה מדד המחירים לצרכן הידוע במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז.

6.3 המחירים המוצעים/הנקובים הם קבועים, סופיים ומוחלטים ולא תשולם ע"י העירייה כל תוספת מחיר ו/או הפרשים הנובעים מהתייקרות מכל סיבה שהיא למעט התייקרות הנובעת מהעלאות בשיעורי המכס, מס קנייה והיטלים ממשלתיים אחרים ולמעט התייקרויות כמפורט בסעיף 6.2 לעיל.

7. היערכות לתחילת אספקת השירות

7.1 תוכנית היערכות

7.1.1 החל ממועד ההודעה לספק על הזכייה במכרז, תבוצע ע"י הספק היערכות לקראת תחילת אספקת השירותים בשיתוף עם נציגים מאגף הטכנולוגיות.

7.1.2 באחריות הספק להכין תוכנית היערכות ראשונית, הכוללת התייחסות לכל דבר הנוגע והקשור למתן השירותים מושא חוזה זה וגם התייחסות לכל המידע הנדרש להעברה והפעלה רציפה של השירותים מהספק הקיים לספק הזוכה, וכן העברת המידע הנדרש מהספק המפעיל את מכרז שירלי (להלן: "ספק מכרז שירלי"), והכל לשביעות רצון המנהל.

7.1.3 תוכנית היערכות תוגש לאישור המנהל תוך 14 ימי עבודה מיום חתימת החוזה.

7.1.4 הספק יתקן את תוכנית היערכות, ככל שיידרש, ע"פ הערות / הנחיות המנהל, תוך 3 ימי עבודה מיום קבלת הערות/הנחיות המנהל ו/או מיום קבלת אישור המנהל לתיקון שבוצע על ידו. מובהר בזאת כי הספק ימשיך לבצע תיקונים (ויחזירם תוך 3 ימי עבודה מיום קבלת הערות/הנחיות המנהל) וזאת עד לאישור הסופי ובכתב של המנהל את תוכנית ההיערכות.

7.1.5 התוכנית תכלול את כל המידע הנדרש כדי שהעירייה תוכל להפעיל את כל השירותים הכלולים בחוזה זה על נספחיו.

7.1.6 אישור התוכנית יהווה תנאי לתחילת מתן השירותים ע"י הספק ע"פ חוזה זה. למען הסר ספק, בגין אי עמידה בלוחות הזמנים הקבועים בסעיף זה לעיל, תהיה רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך של 1,500 ש"ח לכל יום איחור.

7.2 קבלת אחריות לתחזוקת אתרי העירייה:

תהליך קבלת האחריות לתחזוקת אתרי העירייה יתבצע באחריות הספק ועל ידי הספק, במספר שלבים על פי המפורט להלן, ויחל מיד עם החתימה על החוזה:

7.2.1 בשלב הראשון של התהליך יקבל הספק מהעירייה את הנתונים הבאים: רשימת האתרים, כתובותיהם, סיסמאות הגישה למרכזיות ולמערכות השונות, אנשי קשר בעירייה ואופן יצירת הקשר עימם. אח"כ יבצע הספק את השלבים המפורטים להלן:

- העברת שמות ופרטים של עובדי הספק שיספקו שירות לעירייה על מנת לאשרם, לרבות עובדי קבלני המשנה במקרה שיהיו.

- הצגת תוכנית היערכות לקבלת האחריות למנהל תוך 14 יום ממועד החתימה על החוזה (כקבוע בסעיף 7.1 לעיל).

- לימוד מערך הטלפוניה והמוקדים באמצעות מיפוי מצאי, כולל איסוף מידע מהגורמים הרלוונטיים בעירייה לרבות מול הספק הקיים וספק מכרז שירלי.

- כתיבה והפקה של מסמך סקר מצאי, מעודכן שבו יפורטו כל הרכיבים השונים וכמותם בכל אתר ואתר.

7.2.2 לאחר הגשת מיפוי המצאי יקבל הספק מהמנהל אישור ו/או הערות לתיקון ועל הספק לתקן/להשלים את הנדרש עד לאישור המנהל. מיפוי המצאי העדכני יהווה בסיס לתשלום לספק ובהתאם למחירי נספח ג' לחוזה.

7.2.3 לאחר אישור העירייה את מיפוי המצאי, יינתן לספק אישור לתחילת מתן שירות (קביעת מועד העברת האחריות מהספק הקיים).

7.3 לוחות זמנים

להלן אבני הדרך ולוחות הזמנים למימוש תוכנית המעבר:

מסך (בימים) ממועד החתימה על החוזה	אבני דרך/ תכולת עבודה
	חתימה על החוזה (After Receiving Order) ARO
+ 14	הצגת תיק תכנון פרוייקט ראשוני Scope Of Work לרבות אופן העברת התחזוקה לספק (כמפורט בסעיפים 7.1-7.2 לעיל)
+ 30	ביצוע מיפוי מצאי (כמפורט בסעיף 8 להלן)
+ 45	דוח מיפוי מצאי והמלצות לרבות תכנון פרטני על אופן לקיחת האחריות
+ 60	לקיחת אחריות על השירותים הכלולים במכרז - סיום ההתקשרות עם הספק הקיים

מובהר בזאת, כי אישור סיום אבן דרך דורש את אישור המנהל בכתב, לפיו כל תכולת אבן הדרך בוצעה לשביעות רצון העירייה וכי ניתן לבצע את התשלום בגינה. התשלום לספק יחל החל ממועד לקיחת האחריות על השירותים הכלולים במכרז.

8. מיפוי מצאי

- 8.1 על הספק להשלים, בתוך 45 ימי עבודה מיום חתימת החוזה, מיפוי מלא של המצאי בכל חצרות העירייה, כפי שמפורט בנספח ז' לחוזה. המיפוי יכלול את הרכיבים המפורטים בסעיף 8.4 להלן, והכל במטרה לספק אחריות מלאה למרכיבי השירות הנדרשים במכרז זה.
- 8.2 לאחר שיסיים את המיפוי, יידרש הספק לנפק דוחות מצאי של הציוד האמור. המיפוי שיוגש ע"י הספק יאושר ע"י המנהל בכתב לאחר שיוטמעו בו כל הערות המנהל (וזאת בתוך 7 ימים מיום קבלת הערות המנהל), ככל שיהיו.
- 8.3 בסוף כל שנת התקשרות ולצורך שמירה על עדכניות המידע, על הספק לבצע מיפוי מצאי נוספים. בנוסף, באחריות הספק לנהל באופן שוטף עדכון הרישומים אודות הציוד (התקנה, הזזה, גריעה וכד') במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 8.4 המיפוי יכלול, בין היתר, סקר כמויות של הספק לפריטים הבאים, כאשר העירייה תהיה רשאית להוסיף פרמטרים נוספים בהתאם לצרכיה וללא הגבלה:
 - 8.4.1 טלפונים לפי דגמים ולפי אתרים.
 - 8.4.2 שרתים וייעוד.
 - 8.4.3 פירוט הציוד והשירותים הקיימים מול קבלני משנה במסגרת חוזה זה.
- 8.5 מובהר בזאת, כי כל הפעולות הנדרשות בסעיף זה כלולות במחירי נספח ג' לחוזה, ובגינן לא תשלם העירייה כל תמורה נוספת ו/או אחרת לספק.

9. אחריות

- 9.1 הספק מתחייב כי יהא האחראי הבלעדי לכל עבודה אשר תבוצע על ידו במסגרת השירות, וכי שירותים אלו ינתנו עם אחריות הספק למשך תקופת ההתקשרות, והכל ע"פ המפורט בחוזה על נספחיו.
- 9.2 הספק יישא באחריות כוללת לתחזוקה ולתקינות המערכת, לרבות המרכזיות, המערכות הנלוות, השרתים, ציוד הקצה, השלוחות ותשתיות התקשורת אשר נכללות במסגרת חוזה זה, לרבות שדרוגי תוכנה, עדכוני הגדרות ופרמטרים של המערכת ותיקון תקלות במערכת.
- 9.3 באחריות הספק לאבחון ולתקן כל סוגי התקלות ובכל הרמות בהתאם לסעיף 11 להלן.
- 9.4 באחריות הספק להחליף כל רכיב או התקן פגום באחד ממרכיבי המערכת, כהגדרתה בסעיף 1.1 לנספח ב' לחוזה – מפרט טכני, בכל תקופת ההתקשרות. כל העלויות הכרוכות בהחלפת הרכיב התקול יחולו על הספק בלבד.
- 9.5 מדי שנה ימציא הספק לעירייה אישור מאת יצרני המערכות, המעיד כי הספק רכש ביטוחי תוכנה ושדרוג לשנה הקלנדרית החדשה, וכן יעשה זאת ע"פ דרישה של העירייה מעת לעת.
- 9.6 עדכון תוכנות, שדרוגי תוכנה והגדרות פרמטרים של המערכת וכל שינוי מהותי כלשהו במערכת, לרבות: חלקי חילוף, חומרה ותוכנה, יבוצעו ע"י הספק, לאחר קבלת אישור מראש ובכתב מהמנהל, וכל זאת ללא כל עלות נוספת.
- 9.7 כל עבודה הכרוכה בפגיעה במהלך העבודה השוטף של העירייה תיעשה לאחר קבלת אישור מראש ובכתב מהמנהל. במקרה שיידרש ביצוע עבודה הדורשת השבתת מערכת, העבודה תבוצע מחוץ לשעות הפעילות של העירייה (לאחר השעה 18:00 ביום ה' ועד השעה 07:30

- בבוקר יום א'). כל העלויות הכרוכות יחולו על הספק בלבד ובגינן לא תשולם לספק כל תמורה, שכן המחיר נכלל בנספח ג' לחוזה.
- 9.8 בנוסף על האמור בסעיף 11.10 להלן, בהתאם לשיקול דעת המנהל, במקרה של תקלה קריטית, ו/או תקלה חוזרת על הספק לערב את היצרן בפנייה רשמית ומתועדת במערכות היצרן עד למציאת פתרון מלא, כולל הגעת נציג היצרן לאתר העירייה, וזאת בתוך 24 שעות מרגע פתיחת התקלה, ככל שהתקלה לא תוקנה. הגדרת תקלה קריטית ו/או תקלה חוזרת, תהא על פי החלטת המנהל, על פי שיקול דעתו הבלעדי.
- 9.9 טיפול ברכיבים הנמצאים באחריות יצרן ו/או ספק הציוד
- 9.9.1 על הספק לתת שירות במסגרת התחזוקה השוטפת לכל הרכיבים מושא חוזה זה, לרבות רכיבים חדשים שנמצאים באחריות היצרן ו/או ספק הציוד (לרבות הספק ו/או העירייה ו/או צד ג' כלשהו). התחזוקה לרכיבים הנמצאים באחריות היצרנים ו/או ספקי הציוד תבוצע ע"י הספק, וזאת ללא כל תשלום נוסף בתקופת האחריות.
- 9.9.2 העירייה תייפה את כוחו של הספק להפעיל, בשמה ובמקומה, את תנאי האחריות של מוצרים ורכיבים הנמצאים באחריות מאת יצרן הציוד ו/או ספק הציוד ו/או כל גורם אחר.
- 9.10 הוראות כלליות נוספות
- 9.10.1 השירות יינתן בהתאם להנחיות המנהל, כפי שינתנו לספק מעת לעת. הספק מתחייב לבצע את הנחיות המנהל במהירות וביעילות.
- 9.10.2 כל העובדים שיועסקו מטעם הספק במתן השירות יתאימו לתפקידם מכל הבחינות, לרבות יכולת מקצועית ולרבות כל האישורים והרישיונות הדרושים לשם העסקתם - והכול באחריות הספק. לעירייה שמורה הזכות שלא לאשר עובד מטעם הספק לעבודה במתקני העירייה או לדרוש החלפתו של עובד שאושר ע"י העירייה בהודעה של 30 יום מראש.
- 9.10.3 על הספק לקיים את הוראות הדין הקשור לבטיחות.
- 9.10.4 הספק מתחייב לספק לעירייה, מיד עם קבלת דרישתה, כל מידע או נתון שיידרשו ע"י העירייה הנוגעים לחוזה זה.
- 9.10.5 מתן שירות הכרוך בתשלום ייעשה אך ורק עם קבלת הזמנת עבודה ואישור המנהל ו/או עם דרישת המנהל לביצוע השירות.
- 9.11 שירות ע"י היצרן/ ספק המערכת
- 9.11.1 העירייה תהיה רשאית לפנות, ללא תשלום נוסף על הנקוב בנספח ג' לחוזה, למוקד השירות ו/או לכל גורם אחר של יצרן המערכת ו/או קבלני המשנה לצורך קבלת שירות ותמיכה טכנית ו/או הנדסית במכלול המערכות בחצרי העירייה, בנוסף לפנייה למוקד השירות של הספק, ובלבד שהעירייה הודיעה על התקלה למוקד הספק. סעיף זה יופעל במקרה שהספק לא עמד בדרישות המפורטות בחוזה זה על נספחיו, וזאת עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של המנהל.
- 9.11.2 בתוך 30 יום מיום חתימת החוזה יציג הספק אישור יצרן, לפיו העירייה רשאית לפנות בצורה ישירה אליו לקבלת שירותי Professional Services במקרים חריגים.

10. תחזוקה מעבר לתקופת האחריות

- 10.1 העירייה לא תשלם לספק שירות ואחזקה בגין פריטים קיימים בתקופת האחריות, אם קיימת, או בגין פריטים חדשים שיירכשו במהלך תקופת ההתקשרות, וזאת למשך תקופת האחריות.
- 10.2 בתום תקופת אחריות של פריט שנרכש (אם במסגרת מכרז זה על נספחיו או במסגרת המכרז הקודם או מצד ג') יתווסף פריט זה לעלות התחזוקה השוטפת. המחיר לאחזקת פריט חדש שנרכש מכח חוזה זה יהיה עד 8% מסך עלות הרכישה לשנה. הוספת פריט בהתאם לסעיף זה תבוצע אך ורק לאחר קבלת אישור בכתב ומראש מאת המנהל.

11. תמיכה, אחריות ושירות

- 11.1 הספק מתחייב ליתן את השירות בטיב ובאיכות מעולים, בהתאם לנדרש במסמכי החוזה על נספחיו, במשך כל תקופת ההתקשרות, ומתחייב לנקוט בכל הצעדים הנדרשים לאבטחת רציפות השירות.
- 11.2 הספק מתחייב, כי העירייה תזכה לרמת שירות של לקוח אסטרטגי מועדף עפ"י ההגדרה הקיימת אצל הספק, לרבות אצל קבלן המשנה, ככל שיהיה כזה בעירייה.
- 11.3 **מוקד שירות**
- 11.3.1 על הספק להפעיל מוקד שירות ותחזוקה בעל יכולת להתקשרות מרחוק לביצוע בדיקות, איבחון ומתן תמיכה מרחוק, כולל תיקון תקלות בשיטה מאובטחת ע"פ

נהלי אבטחת מידע בעירייה וביצוע שינויי תוכנה הנדרשים עבור התפעול השוטף של המערכת.

11.3.2 מוקד הספק יעסוק בפניות שירות מטעם העירייה בנושאים הבאים :

- פתיחת קריאה/תקלה, טיפול בקריאה, תיקון התקלה וסגירתה, עדכון מוקד התמיכה העירוני בתום טיפול בקריאה.
- טיפול בביצוע שינויי הגדרות ועדכוני מערכת.
- מתן הדרכה לתפעול נכון של המערכת.

11.3.3 הספק יפעיל מוקד שירות אשר זמין 7 ימים בשבוע, 24 שעות ביממה עבור מתן מענה לפניות. בשעות הפעילות בימים א'-ה' בין השעות 7:30-18:00 ובימי שישי וערבי חג בין השעות 7:30-13:00 - המענה יינתן לכל סוגי הפניות. מעבר לשעות הפעילות הללו - המענה יינתן במקרה של תקלות קריטיות ובינוניות, כהגדרתן בסעיפים 11.5, 11.7 להלן, בהתאם לזמני התגובה והטיפול המוגדרים בסעיף 11.10 להלן.

11.3.4 הספק יעביר מספר טלפון נייד וכתובת דוא"ל של גורם נוסף מטעמו, אליו תוכל לפנות העירייה במקרה שלא יתקבל מענה ממוקד השירות ו/או מהכונן בזמן הנדרש ועפ"י התחייבות הספק המפורטות להלן. מענה לטלפון הנ"ל יהיה לא יותר מעשר דקות לאחר תחילת ניסיונות ההתקשרות.

11.3.5 פנייה למוקד הספק, שתיעשה באמצעות הודעה טלפונית, פניה מקוונת, הודעת SMS ו/או וואצאפ או דואר אלקטרוני, תחשב כהודעה המחייבת את הספק לפעול לתיקון התקלה ו/או ביצוע השינוי ולסגירת הקריאה במוקד, בהתאם להגדרת סוג התקלה וזמני התגובה הנדרשים כמפורט בסעיף 11.10 להלן. כל פנייה תקבל מספר זיהוי ייחודי, אשר ישמש את הספק לאורך הטיפול. במעמד פתיחת הפנייה, הספק יספק לפותח הפנייה את המספר.

11.3.6 בעת דיווח על תקלות ימסור המדווח מטעם העירייה את חומרת התקלה (קריטית/ בינונית/רגילה). במקרים שבהם תתעורר מחלוקת סביב הקביעה אם תקלה מסוימת תיחשב קריטית, בינונית או רגילה, דרגת החומרה תיקבע על ידי המנהל.

11.3.7 באחריות מוקד התמיכה של הספק לעדכן את מוקד התמיכה העירוני בכל שינוי בסטאטוס פנייה, כולל סגירת תקלה לצורך עדכון המערכות העירוניות. יובהר, כי זמני התגובה לטיפול בתקלות ימדדו עפ"י המעודכן במערכות העירוניות ולא אצל מוקד הספק.

11.4 טיפול בתקלות:

11.4.1 אחריותו של הספק לשירות תהיה כוללת. למען הסר ספק, באחריות הספק לפעול לפתרון התקלה, גם אם נדרשת מעורבות גורם כלשהו בעירייה ו/או צד ג' (כגון יצרן הציוד, קבלן משנה) כולל מעקב מולו, וזאת עד לפתרון התקלה באופן מלא.

11.4.2 התמיכה הטכנית תינתן טלפונית ו/או בחצרי העירייה, עפ"י הצורך, ותאפשר, בין היתר, השתלטות מרחוק.

11.4.3 נותן המענה לתקלה ו/או לקריאה חייב להיות בעל ניסיון וכישורים מתאימים לטיפול בתקלה / באירוע שנפתחו.

11.4.4 הטיפול בתקלה יהיה רציף, ממועד פתיחת התקלה ועד לסיום הטיפול בתקלה (ללא התחשבות בחלון השירות).

11.4.5 על הספק להחזיק באתרי העירייה מלאי של ציוד להחלפה מיידית, כגון: שזירים, שפופרות, ומספר טלפונים מכל דגם.

11.5 הגדרת תקלה קריטית:

- תקלה המשביתה מערכת.
- תקלה הגורמת להשבתת אתר ראשי או אתר DR ו/או לתקשורת בין שני האתרים, ו/או להשבתת התקשורת לכל אתר שהוא.
- התקלה מערכתית המשביתה מעל 5% מקיבול המערכת (PORTS) ו/או תקלה באחת מהשלוחות המוגדרות כקריטיות (בכל מרכזיה יוגדרו עד 5% מהשלוחות כשלוחות קריטיות, רשימת השלוחות הקריטיות תועבר לספק עם תחילת מתן השירות).
- תקלה לציוד קצה ו/או כל מערכת אחרת שתוגדר קריטית.
- תקלה המשביתה את עבודתם של חלק משמעותי מהמשתמשים, וכן תקלה המשביתה מרכיבים מרכזיים בשירות (גם אם הסיבה לתקלה נובעת מרכיבים

- שאינם באחריות ישירה של הספק, כגון רשת תקשורת).
 - תקלה ברשת הפוגעת בזמני תגובה לאפליקציה מסוימת, או אינה מאפשרת העברת יישום כלשהו ברשת.
 - תקלה ברשת הפוגעת באיכות הקול.
 - תקלה הפוגעת בשירות ליותר משני משתמשים באתר קטן.
 - תקלה הפוגעת בשירות לעד 20 משתמשים באתר בינוני/גדול המוגדרים כ-VIP / בעל תפקיד על פי רשימה שתועבר על ידי העירייה.
 - תקלה הפוגעת בשירות לקבוצת משתמשים המחברים לאמצעי משותף שפעולתו הושבתה.
 - תקלה הגורמת לפגיעה באבטחת מידע.
 - תקלה הגורמת לעבוד במצב כשל.
 - תקלה בממשקים מול מערכות צד ג' הגוררת ירידה בכמות המשאבים או מעבר למצב שרידות בצד מערכות צד ג'.
 - תקלה בתקשורת המשפיעה באופן ישיר על עבודת המוקד העירוני.
 - תקלה בינונית שלא תוקנה בתוך 2 ימי עבודה.
- 11.6 הגדרת תקלה רגילה :**
- תקלה שאין דחיפות לתקנה מיידית, כגון פגיעה בטלפון בודד או בטלפונים בודדים מתוך רבים.
 - כל תקלה אשר תוגדר כתקלה רגילה על פי שיקול דעתו הבלעדי של המנהל.
- 11.7 הגדרת תקלה בינונית :**
- כל תקלה שאינה תקלה קריטית כמפורט בסעיף 11.5 לעיל או תקלה רגילה כמפורט בסעיף 11.6 לעיל.
- 11.8 בקשות לשינויים :**
- כל בקשה לביצוע שינויים, הגדרות, שאינה נחשבת כתקלה אך דורשת טיפול של הספק.
- 11.9 הגדרת "זמן תגובה" :**
- הזמן הכולל מרגע הודעת העירייה על תקלה/בקשה למוקד השירות של הספק (אשר עשויה להיות גם טלפונית) או מרגע הופעת התקלה במערכת השליטה והבקרה של הספק, לפי המוקדם מבין השניים, עד לתחילת הטיפול בקריאה ע"י הספק. זמן התגובה לשירות באתר כולל את הזמן של ניסיון פתרון התקלה מרחוק במוקד השירות של הספק.
- 11.10 "זמן תגובה" לטיפול בתקלות :**
- הספק מתחייב לעמוד ב"זמן תגובה" עבור תחילת הטיפול בתקלות, בעיות ושינויים בהתאם לסוג התקלה ולשירות הנדרש באתרים השונים, וזאת בהתאם למפורט בטבלה שלהלן.
 - למען הסר ספק – מועד פתיחת התקלה הוא המועד בו הופיעה התקלה במערכת השליטה והבקרה של הספק, או מועד הודעת העירייה על תקלה (אשר עשויה להיות גם טלפונית), הקודם מביניהם.
 - הספק מתחייב לטפל בתקלות בכל האמצעים הנדרשים עד גמר הטיפול בתקלה, בהתאם להגדרות התקלה וזמני התקן לטיפול בהן, כמפורט להלן.

זמן התגובה	תקלה קריטית	תקלה בינונית	תקלה רגילה	בקשות לשינויים
עד 30 דקות	עד 4 שעות	עד 2 ימי עבודה	עד 2 ימי עבודה	עד 2 ימי עבודה ממועד

מסירת ההודעה ועד לתחילת טיפול על ידי גורם מקצועי.	מסירת ההודעה ועד לתחילת טיפול על ידי גורם מקצועי.	לתחילת טיפול על ידי גורם מקצועי. בפתיחת תקלה מעבר לשעות הפעילות, הטיפול יבוצע עד לשעה 8:00 ביום העבודה הבא	לתחילת טיפול על ידי גורם מקצועי. זמן תגובה זה נדרש גם בפתיחת תקלה מעבר לשעות הפעילות	
הזמן לביצוע השינוי בפועל תלוי בהיקף הבקשה ויטוכם בין הצדדים	עד 2 ימי עבודה	עד 8 שעות עבודה	תוך שעתיים ממועד תחילת הטיפול עד לפתרון התקלה או פתרון זמני שמשנה את חומרת התקלה לבינונית	זמן תיקון התקלה
במקרה שלא התקבלה התייחסות לבקשה בתוך 4 ימי עבודה, תבוצע אסקלציה למנהלי הספק	לאחר 2 ימי עבודה ללא תיקון, התקלה הופכת להיות תקלה בינונית	לאחר 8 שעות, אם התקלה לא טופלה, תבוצע אסקלציה למנהלי הספק. לאחר 2 ימי עבודה ללא תיקון, התקלה הופכת להיות קריטית	אם תוך שעתיים מפתיחת התקלה היא לא טופלה, תיפתח קריאה אצל יצרן המערכת	אסקלציה נדרשת

- 11.10.1. בסיום התקלה או השירות יעביר הספק טופס/דיווח שירות מלא, המכיל את פרטי התקלה, שם הטכנאי המטפל, שם נציג העירייה שאישר את תיקון התקלה ומועד סגירתה.
- 11.10.2. הספק יעביר דיווח על סיום טיפול בתקלה לפותח התקלה ו/או למוקד התמיכה העירוני בדוא"ל, SMS ו/או בטלפון בהתאם להנחיות המנהל, כפי שיינתנו לספק מעת לעת.
- 11.10.3. בסוף כל חודש יועבר דוח סיכום תקלות למוקד התמיכה, הכולל לפחות את הנתונים הבאים, וכן כל נתון נוסף, כפי שתדרוש העירייה מעת לעת:
- תאריך ושעת קרות/דיווח התקלה.
 - תאריך ושעת סיום הטיפול בתקלה.
 - הסיבה לתקלה.
 - הטיפול שבוצע כדי לפתור את התקלה.
 - הטיפול המונע שבוצע/יבוצע למניעת הישנות התקלה.

11.11 הבהרות

- 11.11.1. על כל שעת חריגה או יום חריגה ו/או חלק מהם, מהמועדים הנקובים בסעיף 11.10 לעיל, בהתאם לסוג התקלה, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם עפ"י המפורט בסעיפים 4.9-4.10 לעיל.
- 11.11.2. כל פנייה של העירייה לספק לגבי אי עמידה בלוחות זמנים / תקלה קריטית חוזרת / התקנות אשר לא נענו לשביעות רצון העירייה ע"י איש הקשר, תיענה באמצעות גורם בכיר מטעם הספק, בדרגת סמנכ"ל לפחות, וזאת לא יאוחר מאשר תוך 3 ימי עסקים.
- 11.11.3. במידת הצורך ועפ"י דרישת העירייה, תתקיים ישיבה במשרדי העירייה לגבי תלונות שוטפות / תקלות חוזרות ואי עמידה בלוחות זמנים וכל נושא אחר הקשור בחוזה ו/או הנובע ממנו. בהתאם לדרישת העירייה ישתתף בפגישה גורם בכיר מטעם הספק, בדרגת סמנכ"ל לפחות.

- 11.11.4. בכל מקרה בו יידרש להעביר פרטי ציוד לצרכי תיקון במעבדות שירות של הספק ולהחזירו מהן, ייעשה הדבר ע"י הספק, על אחריותו ועל חשבונו. הוצאת הציוד כאמור, תתבצע רק בכפוף להעמדת ציוד חליפי תקין, באופן שיבטיח את המשך מתן השירות באופן מלא. הספק יישא באחריות מלאה לכל נזק, אובדן או פגיעה מכל סוג שהוא שייגרמו לציוד, כולו או חלקו, בעת הובלתו למעבדה, בתקופת שהייתו אצל הספק והובלתו חזרה לעירייה. מובהר בזאת כי טרם הוצאת ציוד כלשהו מהעירייה או מאתריה השונים, יעביר הספק פנייה מפורטת למנהל ויקבל את אישורו מראש ובכתב.
- 11.11.5. הפריט המתוקן יוחזר ויונתקן באתר ממנו נלקח, לא יאוחר מתום 10 ימי עבודה מיום שנלקח, הכל בתיאום עם המנהל.
- 11.11.6. אם לא יצליח הספק לתקן הפריט עד תום 10 ימי עבודה, ישבית את הפריט ויתקין בעירייה פריט חדש במקומו או פריט שווה ערך לפריט זה, זאת בכפוף לאישור המנהל, וכל העלויות הנלוות לכך יחולו על הספק בלבד.
- 11.11.7. הספק מתחייב לעדכן את מוקד התמיכה העירוני בסיום הטיפול בתקלה.
- 11.11.8. יובהר כי תנאי השירות הנדרש לעניין בקרות הכניסה לגני ילדים יהיו בהתאם למפורט בסעיף 10 לנספח ב' לחוזה.

12. רכש ופרייקטים

- 12.1 העירייה רשאית לבקש, מעת לעת ובהתאם לצרכיה ותקציבה, בקשות להצעת מחיר מהספק לפרייקטים שונים שאינם מופיעים בחוזה זה ו/או לפרייקטים הקיימים בחוזה זה וכן לתשתית פאסיבית, לתשתית משלימה, לשילוב יכולות AI מתקדמות במערך הטלפוניה ולפרייקטים כהגדרתם בסעיף 1.19 לנספח ב' לחוזה. הספק מתחייב לענות לבקשת העירייה בכתב ובתוך 7 ימי עבודה. בגין כל יום איחור, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך 300 ש"ח ליום. ככל שתבחר העירייה לבצע את העבודות ו/או לרכוש את הפרייקטים המבוקשים בהצעת המחיר (ומובהר בזאת כי אין העירייה מתחייבת לרכוש פרייקטים אלה מהספק), יהא זה בתנאי החוזה ובמחירי הבקשה להצעת מחיר – בשינויים המחוייבים.
- 12.2 אם תבחר העירייה לרכוש פרייקטים דרך גורם שלישי, הספק מתחייב לבצע את הרכישה למול אותו גורם שלישי עבור העירייה, וליתן אחריות לפרייקטים אלה בהתאם למפרט האחזקה של היצרן, וזאת בעלות של 8% מערך הרכישה, עבור כל שנה.

13. ביטול ו/או הוספת אתרים / ציוד / מבואות

- 13.1 למען הסר ספק, לעירייה שמורה הזכות להקטין ו/או להגדיל את כמות האתרים / הציוד / המבואות, בין היתר, ע"י ביטולם ו/או להוסיף אתרים נוספים.
- 13.2 העירייה ראשית לגרוע ו/או להוסיף אתרים ולהגדירם כאתרים שבכוננות 7X24 (אתרים קריטיים) או להפסיק את הגדרתם ככאלו, וזאת בהודעה שתימסר 30 יום מראש.
- 13.3 העירייה תודיע לספק 14 יום קודם לביטול אתר מסויים, והחל מיום ביטול האתר או החל מיום הפסקת השימוש באתר, לפי המוקדם מביניהם - לא תשלם העירייה לספק כל תשלום מכל מין וסוג שהוא וללא יוצא מן הכלל בגין אתר כאמור.
- 13.4 האמור בסעיף זה יחול בהתאמה גם לגבי ציוד, מבואות וכו' הנמצאים באתרים השונים.

14. שיפוץ אתרי העירייה

הספק מצהיר, כי ידוע לו שהעירייה עורכת שיפוצים באתריה השונים ברחבי העיר, במהלך תקופת ההתקשרות. כן מצהיר הספק, כי ידוע לו שיתכן שחלק מהפרייקטים מושא חוזה זה יועברו ממקומם ו/או יוזזו ממקום למקום ע"פ צרכי העירייה, וכי ככל שפרייקט יוזז ממקומו - תמשיך אחריות הספק לחול גם עליו, וזאת אף לאחר ביצוע העברת הפרייקט, אשר עשוי להיות מבוצע ע"י העירייה ו/או ע"י הספק ו/או ע"י צד ג' כלשהו, וזאת בהתאם לבחירת העירייה ולשיקול דעתה הבלעדי.

הספק מתחייב לשתף פעולה עם העירייה ו/או עם מי שתורה העירייה לצורך ביצוע העבודות מושא חוזה זה בכלל וסעיף זה בפרט. מובהר בזאת, כי ככל שתקלה כלשהי תנבע מפעולות העירייה לדעת המנהל, כי אז תשלם העירייה לספק עבור שעות העבודה לתיקונה ע"פ התעריפים הנקובים בסעיף 9 למפרט הטכני (שעות טכנאי לא קבוע/מומחה), וזאת ככל שעבודות אלה תבוצענה שלא ע"י טכנאי מתוך צוות הטכנאים הקבוע (סעיף 8 למפרט הטכני).

15. קבלני משנה

- 15.1 כל קבלן משנה יהא טעון תחילה אישורו של המנהל.
- 15.2 מסירת עבודה כלשהי לקבלן משנה תהא מותנית בכך שקבלן המשנה יהיה בעל כישורים וניסיון מתאימים, ולפני שתימסר לו כל עבודה יידרש להציג בפני המנהל הוכחות כי ביצע עבודות מהסוג ובהיקף העבודות אשר בכוונת הספק למסור לביצועו של קבלן המשנה.
- 15.3 מסירתה של עבודה כלשהי ע"י הספק לקבלן משנה לא תפטור ולא תשחרר את הספק מאחריותו ומחובה כלשהי מחובותיו עפ"י החוזה, והספק יישאר אחראי לכל הפעולות, השגיאות, ההשמטות, המגרעות והנזקים שנעשו ע"י קבלן המשנה, או שנגרמו מחמת התרשלותו, ויהא דינם כאילו נעשו ע"י הספק עצמו או נגרמו על-ידו.
- 15.4 העירייה תהיה רשאית לפנות ישירות לקבלן המשנה בתיאום עם הספק, לצורך ביצוע עבודות/תיקון תקלות שנפתחו מול הספק.
- 15.5 עפ"י דרישת המנהל בכתב, יהיה הספק מחויב להחליף את קבלן המשנה בקבלן משנה אחר, או לבצע את העבודה בעצמו.
- 15.6 הספק ימלא כל דרישה מטעם המנהל, בדבר העסקה והרחקה של קבלן המשנה על ידו, אם לדעת המנהל התנהג אותו קבלן משנה שלא כשורה, או שאינו מוכשר למלא תפקידיו, או שהוא מבצע תפקידיו ברשלנות או מכל אחת מן הסיבות המנויות בחוזה בשינויים המתאימים.
- קבלן משנה שהורחק עפ"י דרישה כאמור, לא יועסק על ידי הספק, בין במישרין ובין בעקיפין, בעבודות מושא חוזה זה.

16. איש קשר

- 16.1 על הספק להעביר לעירייה שם ודרכי התקשרות (טלפון בעבודה, טלפון נייד ודואר אלקטרוני) של איש קשר שיעבוד מול העירייה.
- 16.2 איש הקשר ירכז את כל פעילות הספק מול העירייה בבחינת "single point of contact". למען הסר ספק איש קשר זה יהיה אחראי מינהלית על ביצוע כל המשימות מושא חוזה זה, הזמנות, לוח"ז לביצוע של כל משימה ו/או תקלה ו/או התקנה וכל נושא אחר הקיים בין העירייה לספק. איש הקשר הנ"ל יהא זמין למענה לקריאה בתוך 1 יום עבודה. במקרה של אי-עמידה בלוח"ז הנ"ל, תהא העירייה רשאית לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם של 300 ₪ לכל יום איחור במענה לפנייה.
- 16.3 בכל מקרה של נבצרות איש הקשר, יעמיד הספק איש קשר חלופי לביצוע המטלות המפורטות בסעיף 16.2 לעיל.
- 16.4 הספק יעביר לעירייה רשימה של בעלי תפקידים בכירים אצל הספק אשר יהיו זמינים לפניות דחופות בנושא תיקון תקלות ו/או רמת שירות, אשר אינן מטופלות בהתאם לקבוע בחוזה על נספחיו.

17. שעות מומחה/ אינגרטור מטעם יצרן המערכת ושעות מנהל פיתוח

- 17.1 העירייה רשאית, ע"פ דרישתה וצרכיה, לרכוש מהספק שירותי מומחה, ובכלל זה: אנשי פיתוח, מנתחי מערכת, מהנדסי מערכת, טכנאים ומנהלי פרויקטים (עפ"י המפורט בסעיף 9 למפרט הטכני).
- 17.2 על המומחה להיות:
 - 17.2.1. בעל הסמכה רלוונטית מיצרן המערכת.
 - 17.2.2. בעל ניסיון של שנתיים לפחות באיפיון פתרונות/ארכיטקטורה/מוצרים/פיתוחים מבוססי סביבת הטלפוניה והמוקדים הקיימים בעירייה.
 - 17.2.3. בעל יכולות לאיפיון פתרונות לכל בעייה טכנית בתפעול המערכות הקיימות (עפ"י הגדרות בסעיף 1.1 למפרט הטכני) מושא חוזה זה.
- 17.3 עבודת המומחה תבוצע בחצרי העירייה ו/או בכל מקום אחר, כפי שתורה העירייה.
- 17.4 העירייה רשאית לפנות לספק לקבלת שירותי מומחה עפ"י רצונה, בחירתה ובהתאם לצרכיה.
- המנהל יודיע לספק על רצונו במימוש השירות ויתאם עימו מועד לכך. המועד שייקבע יהיה לא מאוחר מ-3 ימי עבודה מיום דרישת המנהל.

18. זכויות יוצרים

בנוסף על האמור בסעיף 24 לחוזה ובסעיף 19 לנספח זה, הספק מצהיר ומתחייב כי ימסור לעירייה את קוד המקור לתוכנות ו/או לפיתוחים שנעשו על-ידו, למעט מוצרי מדף שהעירייה עודכנה מראש לגביהם, וזאת כתנאי לביצוע התשלום בכל מקרה בו יתקין ו/או יישם במערכת (או בכל חלק ממנה) כל מודול תוכנה / אובייקט שפותח על-ידו ו/או מופעל על-ידו. העירייה מתחייבת שלא לבצע בקוד המקור כל שימוש כל עוד לא הופר החוזה בהפרה יסודית ע"י הספק, וכי שימוש כאמור, ככל שיעשה על ידה, יהיה לשימושה הבלעדי ולצרכי תחזוקה ושדרוג של המערכת בלבד. מובהר בזאת, כי בהגדרת השירותים נכללים גם אספקה, הטמעה, תיעוד ואחזקת

התוכנה על כל המשתמע מכך, לרבות רישיונות תקופת אחריות, תחזוקה הדרכה ועוד, הכל עפ"י המפורט במסמכי המכרז והחוזה על נספחיהם.

העירייה רשאית לדרוש מהספק להוכיח כי הקוד שנמסר הינו הקוד הנכון ולאשר את תקינותו בעת ביצוע הבדיקה. כל הצרכים לביצוע הבדיקה יהיו על חשבון הספק, וזאת לא יאוחר מ-30 ימי עבודה.

על הספק להמציא קובץ ReadMe ברור אשר מפרט את דרכי ההתקנה של התוכנה, ואת כל התהליך הנדרש על מנת לבצע התקנה מחודשת של אותו קוד בסביבת הייצור. הספק יהא אחראי לעדכן את נהלי התפעול וההתקנה, לרבות עדכונים בקוד המקור, לאחר כל שינוי בגירסת המוצר שפותח על ידו, ולהפקידם בידי העירייה.

19. תוכנית התנתקות

19.1 כללי :

19.1.1. מובהר בזאת, כי לעירייה נתונה הזכות להפסיק את ההתקשרות עם הספק מכל סיבה שהיא, והכל עפ"י הקבוע בחוזה זה על נספחיו.

19.1.2. תפקידה של תכנית ההתנתקות היא להבטיח מעבר חלק ונוח מהשירותים הניתנים עפ"י חוזה זה על נספחיו למסגרת שירותים אחרת שתיבחר ע"י העירייה, וזאת מבלי לפגוע ברצף השירות וברמת השירות הקבועה בחוזה.

19.1.3. הספק מתחייב לשתף פעולה באופן מלא ומקיף, לקיים את כל בקשות העירייה ולסייע לעירייה, עפ"י דרישתה, לבצע את כל הנדרש לצורך העברת השירותים מהספק לצד ג' כלשהו ו/או לעירייה.

19.1.4. תכנית ההתנתקות תחול גם במקרים בהם תבחר העירייה להפסיק את ההתקשרות עם הספק, וזאת אף לגבי חלק מהשירותים מושא חוזה זה.

19.2 בניית תכנית ההתנתקות מפורטת

19.2.1. בניית תכנית ההתנתקות מפורטת היא חלק מהתחייבות הספק עפ"י החוזה. הספק מתחייב להכין תכנית בתוך 4 חודשים מיום חתימת החוזה, ותוכנה יאושר על ידי העירייה. ככל שהתוכנית לא תאושר ע"י העירייה וככל שהעירייה תבקש את תיקון התוכנית, יבצע הספק את התיקונים הנדרשים לצורך אישור התוכנית, וזאת תוך 14 ימי עבודה.

19.2.2. העירייה רשאית להורות לספק לתקן ו/או לעדכן את התכנית מעת לעת, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי.

19.2.3. התכנית תכלול את הפעילויות, לוחות הזמנים והאחריות לשלוש התקופות המפורטות להלן :

19.2.3.1. תקופת הודעה מוקדמת – מיום הודעת העירייה על סיום ההתקשרות עם הספק ועד תחילת חפיפה עם ספק חדש ו/או עם העירייה.

19.2.3.2. תקופת העברת האחריות – מתחילת החפיפה ועד לתחילת עבודה עצמאית ע"י הספק החדש ו/או העירייה (תקופה זו לא תמשך יותר מ-10 ימי עבודה).

19.2.3.3. תקופת התמיכה – מיום סיום תקופת העברת האחריות ועד לא יאוחר מחודש קלנדרי לאחר מכן.

19.3 מחויבויות הצדדים בתקופת ההודעה המוקדמת :

בתקופת ההודעה המוקדמת, יתחיל הספק להיערך לביצוע החפיפה בינו לבין העירייה או ספק אחר מטעמה. תקופת החפיפה תתחיל מייד עם תום תקופת ההודעה המוקדמת.

19.4 צוות מנגנון ההתנתקות :

19.4.1. עם תחילת תקופת ההודעה המוקדמת יוקם צוות משותף, שיכלול את הגורמים הבאים: העירייה, הספק והספק המחליף (אם יהיה כזה).

19.4.2. בראש צוות ההעברה יעמוד נציג העירייה.

19.4.3. הספק מתחייב להעמיד מנהל מטעמו וכן עובד נוסף, אשר עיסוקם הבלעדי בתקופת ההתנתקות, לרבות בתקופת החפיפה, יהיה להעביר את הידע הנצבר בנושא מתן השירות מושא חוזה זה על מרכיביו השונים, מידע אודות ניהול הציוד, מידע אודות המערכת, המרכזיות ומערכות נלוות, ציוד קצה, וכן תהליכי עבודה ונהלי עבודה.

19.4.4. הספק מצהיר כי ידוע לו כי עלויות אלו נכללות במחירי נספח ג' לחוזה / נספח 7 למכרז וכי בגינם לא תשולם לו כל תמורה נוספת ו/או אחרת מאת העירייה.

19.5 העברת/השבת כל מרכיבי השירות לרשות העירייה:

19.5.1. הספק מתחייב להחזיר לעירייה את כל המסמכים, התיעוד, ההבהרות או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות, בין אם נמסרו לו בתקופת החוזה, או לפני כן, במצב כפי שניתנו לו על ידי העירייה ואת כל המסמכים והתיעוד שהוכנו אי פעם ע"י העירייה או מי מטעמה. הכוונה לכל מסמך, תעודה או כל פרט מידע, אגור על כל מדיה שהיא: נייר, צילום, הקלטה, מדיה מגנטית או אחרת וכד'.

19.5.2. הספק מתחייב להעביר את כל מרכיבי השירות (בנוסף לציוד) המוזכרים במפורש בסעיף זה, באופן שלא יישאר בידיו שום פרט אשר לא היה בידיו לפני תחילת החוזה, בקשר לחוזה זה. הכוונה היא לכל הנתונים, הטבלאות, הרישומים, קודי המקור של הפיתוחים שנעשו על ידו במהלך תקופת ההתקשרות או פרטים אחרים הנוגעים לעירייה אשר נמסרו לספק על ידי אחד מהגורמים הללו.

19.5.3. עם סיום ההתקשרות יבצע הספק השמדה מוחלטת של הנתונים אשר יהיו מאוחסנים במערכות המידע שלו עבור העירייה, לאחר שהעביר עותקים מושלמים מהם לעירייה.

20. הפרת חוזה

ידוע לספק והספק מצהיר, כי כל אחד מהמקרים הבאים יהווה הפרה יסודית של החוזה המקנה לעירייה הזכות לבטל את החוזה ולדרוש מהספק פיצויי כספי מוסכם בסך של עד מלוא גובה ערבותו, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד ו/או תרופה המוקנים לעירייה על פי החוזה ונספחיו ועל פי כל דין:

20.1. הספק לא יעמוד במהלך תקופת ההתקשרות באחד מהתנאים הקבועים בסעיפים 3.1, 3.2 ו-3.3 בהצעתו לפרק ג' למכרז שקדם לחתימת חוזה זה.

20.2. מתן השירות של הספק אינו בהתאם לתנאי החוזה על נספחיו.

20.3. ניתן כנגד הספק צו פירוק או צו כינוס נכסים.

20.4. הספק הסב את החוזה כולו או מקצתו לצד ג' כלשהו וזאת ללא הסכמת המנהל מראש ובכתב.

נספח ב' לחוזה - מפרט טכני

1. הגדרות טכניות

- 1.1 **המערכת**: כל מרכזיות הטלפון של העירייה באתריה השונים, חלקן בהתקנה מקומית וחלקן בתצורת ענן והכוללות, בין היתר, ציוד קצה, חומרה, תוכנה, מערכות הפעלה, מערכות דואר קולי / UM, IVR, CTI, כלי ניהול למוקדים, מערכת דוחות למוקדים מותאמת אישית ובעברית, רפליקציה/HA, שרתים פיזיים ושרתי UCS CISCO -VM ו-HP, חייגן, מערכת רישום שיחות מסוג Mind, נתבי שיחות, מוסיקה בהמתנה, מערכת התראת SMS ושיחות, מערכת אינטרקום דלת, מערכת לניהול מסכי מידע למוקדים ובכלל, מערכת מתח נמוך, מסוף בקרה ותחזוקה, ציוד תמסורת, ציוד מתח, מצברים, מערכת UPS, מערכת ATS, ארונות תקשורת וארונות שרתים, ממשקים למערכת הקלטות, Softphone, טלפון IP/SIP, יח' שרידות / GW, Video/VOICE, conference, שרתי פקסים, שרתי אפליקציה, שרתי איחסון (כיום: NETAPP), מתגי מחשוב, בקרת טמפרטורה, עיר חכמה, נתבי מחשוב, SBC לקישוריות לרשתות הייצוריות, בסיסי נתונים ו-SQL, וכל ציוד ו/או תוכנה אחרים, ציוד הקצה וכן את המערכות הנלוות כהגדרתן להלן המחוברים אליהם ו/או שיחברו אליהם בין במישרין ובין בעקיפין במשך כל תקופת ההתקשרות.
- 1.2 **מערכות נלוות**: יישומים הייצוריים שקיימים ו/או שיסופקו ע"י הספק לסביבת המוקדים, אפליקציות לנציגים במוקד – agent Softphone, כלי ניהול ל-IVR (דינאמי כשמו בעירייה), חייגן, כלי דוחות ומצגות זמן אמת, בסיסי נתונים עבור תפקוד המערכת. רכיבי מוקד של סיסקו ופיתוחים ואינטגרציה למערכות העירייה השונות. כמו כן, מערכת OmniChannel לניהול פניות כתובות, אם יוחלט להפעילה במסגרת חוזה זה.
- 1.3 **מרכזיה**: מרכזיית IP / אחרת בתצורה שרידה בכל רכיביה / מעבדים מרכזיים במבנה מודולארי וגמיש המשמשת רכזת לכלל מערכי התקשורת.
- 1.4 **ציוד קצה**: כל סוגי הציוד המחוברים לשלוחות, כגון: מכשירי טלפון רגילים, מכשירים חכמים, מכשירי פקס, מודמים, טלפוני SIP/IP, עמדות ממוחשבות, אינטרקום, מערכות לפתיחת דלת, מערכת בקרת נוכחות וכו'.
- 1.5 **תשתית**: תשתית המחברת בין המרכזייה ומערכות התקשורת ובין ציוד הקצה ו/או תשתית בתחום חדרו של המנוי באתר, לרבות כבלים, צנרת, מס"ר מרכזייה, ארונות ראשיים, תיבות סעף וכל האביזרים הדרושים לקישור המרכזייה ו/או נקודת הנס"ר לציוד קצה.
- 1.6 **אתרים**: בתי העירייה וחצרותיה הפזורים בשטח המוניציפאלי של העיר תל אביב – יפו ומעבר לו.
- 1.7 **שלוחה**: מכלול הכבלים, החיווט, הצנרת וארונות הסעף בחצרי העירייה, המחוברים בין המרכזייה לציוד הקצה לרבות חיווט והחיבורים בארונות הקומתיים ולוח המס"ר.
- 1.8 **טלפון (שלוחת) IP**: שלוחת (טלפון) מבוסס רשת מחשוב בטכנולוגיה המאפשרת העברת שיחות טלפון על-גבי רשת האינטרנט (VoIP) ו/או רשת מקומית, כתחליף לשלוחות/קווי הטלפון הרגילים.
- 1.9 **נס"ר (נקודת סיום רשת)**: ממשק שאושר על ידי משרד התקשורת אליו מחוברת מצד אחד רשת ספק תקשורת ציבורי בעל רישיון ממשרד התקשורת ומצד שני ציוד קצה, רשת פרטית ו/או רשת פרטית משני הקצוות. הממשק יאפשר חיבור וניתוק בין הרשת הציבורית לרשת הפרטית של העירייה וכן ביצוע בדיקות תקינות ואבחון תקלות לכיוון שתי הרשתות.
- 1.10 **שירותי נס"ר**: מתן שירות בחצרי העירייה ע"י ספק בעל רישיון נס"ר מאת משרד התקשורת לכלל המערכת הכולל, בין היתר התקנה, העתקה, אחזקה, חיבור והכנסה לשירות של המערכת לרבות ציוד קצה, עבודות חיבור רשת ותשתית. ביצוע עבודות תיקונים והגדרות תוכנה במרכזייה, שינויים ותוספות, מכירה, אספקה, הרחבה והתקנת ציוד קצה למרכזיה.
- 1.11 **מס"ר**: מסגרת הסעף הראשית של האתר אשר אליה מגיעים קווי החוץ ואשר ממנה מנותבים הקווים והשלוחות של המרכזיה לרחבי האתר (Main Distribution - MDF Frame).
- 1.12 **מערכת כוח ומצברים/UPS**: סט מערך הזנת מתח למרכזיה הכולל בין היתר, מטענים ומיישרים, ספקי כוח וסט מצברים לגיבוי מתח מרכזייה וקווי התקשורת.
- 1.13 **מערכת רישום שיחות**: מערכת הכוללת חומרה ותוכנה הייצוריות למרכזיה המתממשקת ליציאת CDR של המרכזייה שתפקידה להפיק דוחות סטטיסטיים של רישומי השיחות היוצאות ממרכזת הטלפונים. (Mind נכון למועד פרסום המכרז או כל מערכת שתחליף

- מערכת זו ו/או כל מערכת נוספת אחרת).
- 1.14 **CDR** - Call Detail Report - לוג של פרטי שיחה המובא מהמרכזיות לצורך הפקת חיוב.
- 1.15 **אחזקה**: ביצוע כל תיקון ו/או פעולה אחרת הנדרשים כדי שהמערכת והשירותים מושא חוזה זה יפעלו באופן תקין כמוגדר בהוראות היצרנים וע"פ הוראות ודרישות חוזה זה על נספחיו.
- 1.16 **SIP (Session Initiation Protocol)**: פרוטוקול תקשורת ממשפחת פרוטוקולי ה-VoIP, משמש כפרוטוקול לשליטה על שיחות VoIP ברשת ה-IP.
- 1.17 **טלפון SIP**: טלפון משתמש בפרוטוקול SIP.
- 1.18 **SBC**: רכיב אבטחתי המקשר בין רכיבי המערכת בתוך חצר העירייה לבין משתמשים הנמצאים מחוץ לרשת המחשוב והתקשורת העירונית לצורך העברת קישורים ושירותים בתצורה מאובטחת בין יחידת הקצה שבידי התושב/עובד העירייה לבין ליבת המערכת והמערכות העירוניות. (דוגמה: קישור סמארטפון למערכת הטלפוניה והתקשורת העירונית).
- 1.19 **"פרויקט" / "פרויקטים"**: תכנון, אספקה, התקנה, הדרכה, הטמעה, ליווי שילוב והפעלה של פרויקט כלשהו בהתאם לצרכי העירייה, מעת לעת. הפרויקט יכול לכלול את תכולת העבודה והיעדים למימוש כפי שהוגדרו ע"י העירייה לרבות תאריכי התחלה וסיום. המנהל יהיה רשאי להכריז על תכולת עבודה מסוימת כעל "פרויקט" (גם אם כולה נכללת בנספח ג' לחוזה) ולבקש בגין הפרויקט הנחה נוספת, וזאת מעת לעת ועפ"י צרכיה ותקציבה של העירייה, הכל מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 12.1 לנספח א' לחוזה.
- 1.20 **Contact Center / Call Center**: שילוב של עובדים, טכנולוגיה, ידע ותהליכי עבודה שתכליתם לתת שירות ללקוחות העירייה באמצעים טכנולוגיים, ובכלל זה: טלפון, פקס, דוא"ל, ערוצים כתובים נוספים, אתר האינטרנט ורשתות חברתיות.
- 1.21 **מערכת ה-Contact Center**: המערכת המשמשת את מוקדי העירייה השונים וכוללת את הרכיבים הנדרשים לרבות CTI, IVR, ובמקרה שיופעל גם ה-Omni Channel במסגרת חוזה זה.
- 1.22 **מועד פתיחת תקלה**: המועד בו הופיעה התקלה במערכת השליטה והבקרה של הספק או מועד הודעת העירייה על התקלה בכל דרך, לרבות טלפונית, פנייה מקוונת, או בדוא"ל והכל לפי המוקדם מביניהם.
- 1.23 **Omni Channel**: מערכת המאפשרת מענה לפניית כתובות במגוון ערוצים לרבות מיילים, וואטסאפ, צ'אט, רשתות חברתיות והכל באופן מסונכרן ורציף – אופציונלית במסגרת חוזה זה.

2. מצב קיים

- 2.1 להלן פירוט נתונים רלוונטיים לחוזה מסגרת זה, נכון לדצמבר 2024. יובהר כי כל נתון שיובא בנספחים שמפורטים להלן, עלול להשתנות בהתאם לתוכניות העבודה העירוניות וזאת נכון למועד פרסום המכרז ואילך.
- 2.2 נתוני מערכת:
- 2.2.1 פירוט תכולת האתרים העירוניים, בחלוקה לפי כמות שלוחות ואופן התחזוקה הנדרש, כמפורט בנספח ו' לחוזה.
- 2.2.2 מיפוי כמויות ציוד סיסקו (מרכזיית מנהלה+ מוקד) מפורט בנספח ז' לחוזה.
- 2.2.3 פירוט כל מוקדי השירות העירוניים, אשר הינם חלק מהמערכת כהגדרתה בסעיף 1 לעיל, מפורטים בנספח ח' לחוזה.
- 2.2.4 פירוט השירותים הקיימים כיום בעירייה וכלולים במכרז זה מול קבלני משנה המפורטים בנספח ט' לחוזה.
- 2.2.5 מיפוי בקרות הכניסה הקיימות כיום בעירייה (מלבד גני ילדים) לגביהן נדרש השירות האמור בפריט 3 בטבלה 1 בנספח ג' לחוזה, מפורטות בנספח י' לחוזה.
- 2.2.6 מיפוי בקרות הכניסה הקיימות כיום בגני ילדים לגביהן נדרש השירות האמור בפריט 4 בטבלה 1 בנספח ג' לחוזה, מפורטות בנספח יא' לחוזה.

3. כללי: תכולת השירותים ואיכותם

- 3.1 השירות יכלול, בין היתר, את העבודות הבאות הכל כמפורט להלן:
- 3.1.1 ניהול שירותי נס"ר בחצרי העירייה.
- 3.1.2 תיקון שוטף של תקלות ותחזוקת הטלפונים עד לתחנות הקצה הכוללים החלפת מכשיר, הגדרה, הפעלה מלאה לרבות החלפת שזיר במידת הצורך.
- 3.1.3 שירות וצוות הטכנאים של המערכת (על סביבותיה השונות – יצור ובדיקות) בחצרי העירייה השונים.

- 3.1.4 שירות לבקרות הכניסה המותקנות בחצרי העירייה לרבות תיקונים, מלבד מקרים של ונדליזם וגניבה.
- 3.1.5 ביצוע עדכונים ושדרוגים לשרתי המערכת הכלולים בחוזה זה.
- 3.1.6 ביצוע תחזוקה מונעת חצי שנתית.
- 3.1.7 גיבוי ושיחזור של הרכיבים הרלוונטים.
- 3.1.8 ניהול תצורת האבטחה של השרתים בהתאם להגדרת המנהל ועדכונים שוטפים שידרשו על ידי העירייה בהתאם למדיניות אבטחת המידע.
- 3.1.9 תחזוקה ושירות לשירותים אשר קיימים כיום בעירייה וכלולים תחת מכרז זה מול קבלני משנה (כמפורט בנספח ט' לחוזה).
- 3.1.10 הקמה, הפעלה ותפעול שוטף של אמצעי בקרה הדרושים עפ"י הוראות היצרן להבטחת פעולה תקינה של השרתים.
- 3.1.11 הפעלת מוקד שירות ותחזוקה לתיקון תקלות וביצוע שינויים מרחוק אצל הספק במשך כל תקופת ההתקשרות.
- 3.1.12 העסקת טכנאים קבועים של הספק בעירייה כמפורט בסעיף 8 להלן.
- 3.1.13 שירותי מומחה / טכנאים / פיתוח כמפורט בסעיף 9 להלן.
- 3.1.14 רכש פרויקטים בהתאם לצרכי העירייה כמפורט בסעיף 12 לנספח א' לחוזה.
- 3.1.15 רכש והרחבת של ציוד.
- 3.2 השירות אינו כולל את יתר מרכיבי המערכת והמערכות הנלוות אשר לא מפורטים בסעיף 3.1. מרכיבים אלה כלולים במכרז שירלי אשר מופעל על ידי ספק מכרז שירלי.
- 3.3 הספק מתחייב כי השירות ייתן מענה לכל היבטי תכולת השירותים המפורטים בסעיף 3.1 לעיל במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 3.4 הספק ישא באחריות כוללת לתחזוקה ולתקינות הרכיבים הנכללים במסגרת חוזה זה, ובכלל זה תיקון כל תקלה ו/או עריכת עדכונים במשך כל תקופת ההתקשרות.
- 3.5 איכות וטיב השירות:
- 3.5.1 כל החומרים, האביזרים והמערכות אשר יסופקו ע"י הספק יתאימו מכל הבחינות לדרישות כל דין ורשות מוסמכת לרבות מכון התקנים הישראלי, משרד התקשורת, חברת החשמל וכן להוראות יצרני הציוד ולדוגמאות אשר נבדקו ונמצאו כשירות ע"י העירייה.
- 3.5.2 הספק מתחייב להתריע מיד למנהל על כל בעייה ו/או מכשול אשר עלולים להשפיע במישרין או בעקיפין על הפעילות השוטפת והתקינה.
- 3.5.3 הספק חייב לקבל את אישור המנהל הן ביחס למקורות החומרים והמוצרים בהם יש בדעתו להשתמש והן ביחס לטיב החומרים והמוצרים, אולם אישור מקור המוצרים והחומרים לא ישמש אישור לטיב החומרים והמוצרים המובאים מאותו מקור, וכן לא יגרע מאחריות הספק לטיב עבודתו, המוצרים והחומרים.
- 3.5.4 במקרה שיחליט המנהל כי אחת או יותר מהרכישות אינה מתאימה לעירייה, כגון ניסיון קודם של איכות המוצר, על הספק להחליף את הציוד בצידו חלופי בהתאם לדרישות המנהל ואישורו.
- 3.5.5 הספק ייתן את השירות ויבצע את העבודות תוך שיתוף פעולה והתאמה מלאה עם כל הגורמים המתממשקים לפעילותו בעירייה ומחוצה לה, יימנע מהפרעות לעבודה של עובדי העירייה ו/או מבצעים אחרים העלולים לבצע בעת ובעונה אחת עבודות שונות באתר, וכן ישתתף בישיבות ובפגישות תיאום בכל זמן שיידרש לכך.

4. תיקון תקלות

- הספק מתחייב ומצהיר כי יתקן כל תקלה ברכיבי המערכת הכלולים בחוזה זה והכל ע"פ המפורט בחוזה זה על נספחיו, לשביעות רצון המנהל, ובין היתר, על פי המפורט להלן:
- 4.1 הספק מתחייב כי יעשה שימוש בחלפים המקוריים של יצרני המערכות בעת הטיפול בתקלות.
- 4.2 במקרה שתקלה קריטית (כהגדרתה בנספח א' לחוזה) גורמת להשבתה כלשהי של המערכת, הספק ידאג לבצע את כל הפעולות הנדרשות כדי להגיע לכל הפחות לפיתרון זמני שמשנה את חומרת התקלה לבינונית, וזאת לא יאוחר מעד שעתיים ממועד הדיווח של העירייה על התקלה. הטיפול בתקלה יבוצע בהנחייתו ובאישורו של המנהל. הספק יספק תוך 2 ימי עבודה ציוד חלופי שווה ערך, עד לגמר תיקון הציוד התקול.
- 4.3 על הספק להחליף או לתקן רכיבים הדרושים לצורך ההפעלה התקינה והרציפה של המערכת, לרבות תיקוני תקלות.
- 4.4 באחריות הספק להתקין בכל רכיבי המערכת שבאחריותו, ללא תשלום, את הגרסה (חומרה ו/או תוכנה) המעודכנת של הרכיב, שידוע כי קידום המהדורה שלו פותר תקלות ובעיות באחד הרכיבים. עדכון זה יתבצע עד שלושה חודשים מיום הוצאת המהדורה

- ולאחר שהותקנה באתרים אחרים ובלבד שאושרה ע"י המנהל.
- 4.5 הספק ייתן סיוע במענה לשאלות ובעיות של עובדי העירייה בהפעלת הציוד ובנושאים נוספים. במידת הצורך, הספק יתאם ויפקח על ספקי ציוד ומומחים לטיפול בתקלות, תוך מתן סיוע טכני הנ"ל.
- 4.6 הספק יפעל במשותף עם כל גורם בעירייה ומי מטעמה לטיפול בתקלות הקשורות למערכת שבאחריותו. במקרה של אי הסכמה לגבי אחריות הטיפול בתקלה עד לסיימה - תקבע קביעתה של העירייה.

5. עבודות תיאום עם ספקי שירותי תקשורת אחרים, לרבות ספק מכרז שירלי

- 5.1 על הספק לעבוד בתיאום מלא עם ספקי תקשורת אחרים של העירייה, ובעיקרם ספק מכרז שירלי, במסגרת העבודה השוטפת, בעת טיפול בתקלות הקשורות ומשפיעות על המערכת ובמסגרת טיפול בפרויקטים שונים שיבוצעו על ידו במהלך תקופת ההתקשרות.
- 5.2 הספק נדרש לבצע עבודות באתרי העירייה בכפוף לרישיון הנס"ר שניתן לו, בהתאם לדרישות העירייה ובתיאום עם כל ספק תקשורת אחר של העירייה. התיאום עם כל ספק תקשורת אחר של העירייה נדרש לגבי מיקום נס"ר, מיקום ציוד התמסורת, מיקום המערכת ותיאום לשם סגירת תקלות הנובעות משילוב המערכת עם רשת התקשורת הציבורית. בנוסף, על הספק לתאם מול הגורמים של כל ספק תקשורת אחר של העירייה ביצוע שינויי הגדרות במערכת.
- 5.3 במקרה שבו יוחלף ספק מכרז שירלי, הספק יעבוד בתיאום עם ספק מכרז שירלי החדש ועם המנהל, לטובת ביצוע מעבר חלק, ככל שיידרש.
- 5.4 במקרה של חוסר הסכמה לגבי מי מהספקים אחראי, המנהל יקבל החלטה והספקים יפעלו בהתאם לכך.
- 5.5 כל האמור בסעיף זה כלול במחירי האחזקה המפורטים בנספח ג' לחוזה, ובגינו לא תשלם העירייה כל תמורה נוספת.

6. התקנה / העתקה / הרחבה

- 6.1 עפ"י הצורך, הספק יספק שירותי התקנה / העתקת חומרה ותוכנה / הרחבה לרכיבי המערכת שבאחריותו. כל התקנה של ציוד חדש תלווה בתוכנית התקנה אשר תאופיין ותתבצע ע"י הספק, בהתאם להנחיית העירייה. התכנית תובא לאישור העירייה שבועיים לפני תאריך ההתקנה. הספק יתאם עם המנהל זמן לביצוע ההתקנה באתר, וזאת לא יאוחר מתום 10 ימי עבודה מיום דרישת המנהל. הספק הינו האחראי הבלעדי לביצוע ההתקנה / ההעתקה ויבצע את כל הצעדים הנדרשים על מנת שההתקנה תסתיים לשביעות רצון המנהל.
- 6.2 העירייה רשאית להורות לספק כי יעמיד מנהל פרויקט מטעמו ליווי מלא של התהליך, וזאת בכל התקנה ו/או העתקה ו/או הזמנה. בגין מנהל הפרויקט, לא תשלם העירייה לספק כל תשלום מכל מין וסוג שהוא שכן מחירו נכלל בנספח ג' לחוזה. נחיצות מנהל הפרויקט תיקבע ע"י העירייה.
- 6.3 הספק יודא בסיום ההתקנה ו/או ההעתקה את תקינות המערכת, ובפרט זיהוי החומרה החדשה ו/או המועתקת, כמו גם התוכנה החדשה ו/או המועתקת, והרצה תקינה של מערכת ההפעלה והיישומים שהותקנו, וזו תיבדק ותאושר ע"י המנהל.
- 6.4 במקרה של תקלה מערכתית בזמן הפעלת המערכת לאחר סיום ההתקנה ו/או ההעתקה, באחריות הספק לפעול בהתאם להנחיית העירייה להחזיר את המצב לקדמותו, כפי שהיה לפני ביצוע ההתקנה / ההעתקה, ולבצע בדיקות תקינות חוזרות.
- 6.5 התקנות / העתקות / הרחבות כוללות, בין היתר, את הפעולות הבאות:
- 6.5.1 פעילות תשתיתית כהכנה לחיבור הרכיב/הגדרת היישום, התקנה, הפעלה ובדיקות.
- 6.5.2 התקנת / העתקת רכיבי חומרה ותוכנה בין מערכות.
- 6.5.3 התקנה והעתקה של קווים ושלוחות חכמות, רגילות, IP, SIP ואחרים.
- 6.5.4 התקנת והעתקת תשתית תקשורת.
- 6.5.5 התקנת / העתקת תוכנות מערכת הפעלה למערכות.
- 6.5.6 התקנת / העתקת יישומי מדף ויישומים ייעודיים.
- 6.5.7 התקנה / העתקה / הוספה / ביטול אתרים ו/או מוקדים ו/או מרכזי שירות.
- 6.5.8 התקנה/העתקת פתרונות DR.
- 6.5.9 התקנה / העתקה / ליווי / ניהול אירועים מיוחדים (כגון: אירועי יום העצמאות, מרתון תל אביב, שבוע הספר, אירוע "לילה לבן" ועוד) ותרגילי חירום אשר מנהלת העירייה מעת לעת.

7. הדרכות וקורסי הכשרה

7.1 במחירי נספח ג' לחוזה נכללות 250 שעות הדרכה - לכל שנת התקשרות - אשר הספק יעביר לעובדי העירייה וזאת, בין היתר, ע"פ המפורט בקטגוריות שלהלן, ולא-דווקא במנות שוות. לעירייה שמורה הזכות לאזן בין שעות ההדרכה במהלך תקופת ההתקשרות ולדרוש את מימוש השעות שלא נוצלו בשנת התקשרות כלשהי, בשנות ההתקשרות הבאות.

7.2 מסגרות ההדרכה הבסיסיות הן:

7.2.1 הדרכה מקצועית / טכנית לעובדי התקשרות והצוות הטכני בעירייה. ההדרכה תינתן לגבי כל ציוד/תוכנה חדשים שיוקנו במערכות הטלפוניה ורשתות הנתונים.

7.2.2 אחת לחצי שנה תתבצע הדרכה לצוות הטכני, למנהלי המערכת ולגורמים מאגף מערכות מידע ומנהל תשתיות ותפעול, לגבי: פתרונות טכנולוגיים, פתרונות לאבטחת מידע, ניהול השירות ושירותים עתידיים. העירייה רשאית לבקש כי הדרכות מסוג זה יינתנו ע"י יצרן הציוד, ללא עלות נוספת.

7.2.3 הספק יהיה אחראי להדריך את הגורמים המקצועיים של העירייה לביצוע כל הפעולות הקשורות למערכת, כולל הגדרות, שינויים, תוספות, ניהול, בקרה, אבטחת מידע וכל נושא אחר, ככל שיידרש. ההדרכה תהיה באיכות שתאפשר לגורמים המקצועיים בעירייה לבצע בעצמם את כל הפעולות הנ"ל.

7.2.4 בכל שינוי גירסה/ מהדורה, תועבר הדרכה מקצועית לצוות הטכני בעירייה, שתכלול את פירוט השינויים ואופן תפעול וניהול השינויים (תוספות, הסרות וכו').

7.3 הדרכות למנהלי המוקדים

ההדרכה תכלול, בין היתר, כל נושא הקשור לחוזה, בהתאם לבקשת המנהל, וכן את הנושאים הבאים:

7.3.1 תפעול כלי הניהול השונים ושימוש בהם.

7.3.2 מודול REALTIME.

7.3.3 מודול הדוחות.

7.3.4 חייגן / softphone / Call Back

7.3.5 מערכת להקלטת הודעות.

7.4 הדרכות לנציגי השרות במוקדים

ההדרכה תכלול, בין היתר, כל נושא הקשור לחוזה, בהתאם לבקשת המנהל, וכן את הנושאים הבאים:

7.4.1 תפעול ושימוש.

7.4.2 תפעול ושימוש חייגן / softphone.

7.4.3 מערכת להקלטת הודעות

7.5 הדרכות למשתמשי הקצה

ההדרכה תכלול, בין היתר, כל נושא הקשור לחוזה, בהתאם לבקשת המנהל, וכן את הנושאים הבאים:

7.5.1 תפעול מכשיר הטלפון על כלל הפונקציונאליות שתיושם בו, ושימוש בו.

7.6 הדרכות לצוות מרכז התמיכה העירוני (Help Desk)

ההדרכה תכלול, בין היתר, כל נושא הקשור לחוזה, בהתאם לבקשת המנהל, וכן את הנושאים הבאים:

7.6.1 תפעול רכיבי המערכת ברמת אדמינסטרטור.

7.6.2 הדרכה על תפעול שוטף ותקלות.

7.6.3 הדרכה על כלל היישומים והממשקים למערכות העירוניות.

7.6.4 הדרכה על תשתיות ויישומי אבטחת מידע שהוגדרו לטובת הפרויקט.

7.6.5 הדרכה על הגדרת משתמשים, שלוחות, תוכניות חיוג, ניהול הרשאות, ועוד.

7.6.6 תפעול מכשיר הטלפון ושימוש בו.

7.6.7 תפעול ושימוש בחייגן / softphone.

7.6.8 תפעול ושימוש בכל כלי הניהול במערכת ה Contact Center.

7.6.9 תפעול ושימוש במודול RealTime.

7.6.10 תפעול ושימוש במודול דוחות.

7.7 הספק מצהיר ומתחייב, כי במסגרת חוזה זה, ובעקבות רכישה ו/או הכנסה של ציוד חדש ו/או הפעלת מוקד חדש ו/או שינוי במוקד ו/או שדרוגים ו/או הרחבות ו/או פרויקטים ו/או הכנסת פיתוחים וכלים בסביבת מוקדי השירות - יערוך הספק הדרכה לעובדים הרלוונטיים בהתאם לשינוי/לתוספת שבוצעו. ידוע לספק, כי בגין הדרכות אלו לא תשולם

- לספק כל תמורה מכל מין וסוג שהוא. כן ידוע לספק, כי הדרכות אלו לא יובאו במניין 250 שעות ההדרכה בכל שנה, כפי שפורטו לעיל.
- 7.8 ההדרכה תבוצע בשפה העברית ע"י הספק. ההדרכה תינתן בחצרי העירייה או במיקום אחר שעליו תחליט העירייה. אם תחליט העירייה לבצע את ההדרכה מחוץ למתקני העירייה - תישא העירייה בהוצאות הנלוות, והן לא יחולו על הספק.
- 7.9 כל הדרכה שתיתן לעובדי העירייה תכלול ערכות הדרכה, הדרכה פרונטאלית והדרכה מעשית, לרבות חוברת הדרכה בשפה העברית.
- 7.10 כל ההדרכה ותכניה (שאינם קורסים של יצרני הציוד המודרך) ייבדקו ויאושרו מראש ע"י המנהל.
- 7.11 הכנת העזרים וכלי ההדרכה, לרבות מצגות וכו', יבוצעו ע"י הספק ועל חשבונו, ובגינם לא תשולם כל תמורה נוספת.
- 7.12 העירייה רשאית לנצל את ההדרכות עפ"י רצונה, בחירתה ובהתאם לצרכיה מעת לעת. המנהל יודיע לספק על רצונו בקיום הדרכה ויתאם מועד לכך עם הספק. המועד שיתואם יהא בתוך 7 ימי עבודה מיום דרישת המנהל.
- 7.13 קורס יצרן מרכזייה למנהלי התקשורת בעירייה
במחירי נספח ג' לחוזה/נספח 7 למכרז נכללים שלושה קורסים של חברת סיסקו, לכל אחד מארבעת מנהלי תקשורת, בין היתר, בנושאים הבאים: SRST, PCA, CUCM, CCX, מערכת עוטפת, OPEN-TUCH, OMNI PCNI, OTMS, OTCS, וכל מערכת מתקדמת של היצרן, ע"פ דרישת העירייה. מובהר בזאת כי קורסים אלו לא יובאו במניין 250 שעות ההדרכה בכל שנת התקשורת, כפי שפורטו לעיל.
- 7.14 ככל שתבחר העירייה לבצע שעות הדרכה נוספות מעבר ל-250 השעות הכלולות במחירי נספח ג' לחוזה - תשלם העירייה לספק בגין כל שעת הדרכה סך של 70 ₪, לא כולל מע"מ כדין.

8. הקצאת 3 טכנאים קבועים בחצרי העירייה

- 8.1 הספק יקצה 3 טכנאים קבועים שישהו באופן קבוע בחצרי העירייה.
- 8.2 על הטכנאים להיות מוסמכי סיסקו ובעלי ידע, ניסיון ויכולת לטפל בכל המערכות שסופקו על ידי הספק, לרבות תמיכה ושינויים ביישומים שפותחו על ידי הספק עבור העירייה. בנוסף, על כל טכנאי להיות בעל ידע, ניסיון והכרה של תשתיות Data ו-Voice של היצרן. באחריות הספק להכשיר את הטכנאים הנ"ל למתן מענה מלא לכל מערכות העירייה (טלפוניה, IVR, מוקד, חומרה וציוד קצה), לרבות עדכון הכשרות והסמכות בהתאם לציוד שיותקן בעירייה.
- 8.3 כל הטכנאים יהיו בחצרי העירייה באופן קבוע בימים א'-ה', בין השעות 07:00 ל-18:00, למשך 9 שעות עבודה ביום, בהתאם להנחיית המנהל בטווח השעות הנ"ל. הטכנאים יעבירו כרטיס נוכחות (אשר יונפק להם ע"י העירייה) עם הגעתם לעירייה ועם עזיבתם את העירייה. הטכנאים יהיו בעלי רישיון נהיגה תקף לכל תקופת ההתקשורת, לצורך הגעה לכלל חצרי העירייה. על הספק לדאוג לכלי רכב ולסידורי חנייה בסביבת העירייה לכל אחד משלושת הטכנאים. לחילופין, ידאג הספק לדרכי הגעה חלופיות לחצרי העירייה עבור הטכנאים, כגון מוניות וכו'.
- 8.4 תכולת העבודה והמשימות של צוות הטכנאים יוגדרו על ידי המנהל.
- 8.5 דגשים נוספים לעניין טכנאים קבועים בחצרי העירייה:
- 8.5.1 העירייה שומרת לעצמה את הזכות לראיין את העובדים אשר יוקצו לעירייה, וכן לערוך להם מבחני קבלה מעשיים, בין היתר, לצורך אימות קורות חייהם ובדיקת התאמתם לתפקיד.
- 8.5.2 העירייה שומרת לעצמה את הזכות שלא לאשר מי מהעובדים המוצעים ע"י הספק.
- 8.5.3 במקרה שהספק יידרש להחלפת עובד כזה או אחר, ייעשה התהליך בתיאום מוקדם עם העירייה. לעירייה שמורה הזכות שלא לאשר עובד המוצע ע"י הספק.
- 8.5.4 העירייה שומרת לעצמה את הזכות לפנות לממליצים לשם קבלת חוות דעת על מועמד כזה או אחר.
- 8.5.5 הספק מתחייב לקיום רמה מקצועית גבוהה בקרב העובדים בכלל והעובדים המוקצים לעירייה בפרט.
- 8.5.6 הספק מתחייב, כי ישלח כל אחד מהטכנאים מטעמו (הקבועים והמחליפים) לקורסים מקצועיים, השתלמות ו/או הדרכות, בהתאם להמלצות העירייה, וזאת במשך לפחות 10 ימים בשנה, לכל אחד מן הטכנאים, ועל חשבונו.
- 8.5.7 מובהר בזאת כי בכל מקרה של החלפת טכנאי, יחול האמור בסעיף זה לעיל גם לגבי הטכנאי המחליף.

- 8.5.8. הספק מתחייב כי כל אחד מעובדיו יעבור, בכל שנת פעילות, התמחות מקצועית בנושאים הקשורים למערכת.
- 8.5.9. הספק מתחייב, כי במקרה של הפסקת עבודתו של עובד מעובדיו, ובמטרה להבטיח את שימור הידע שהצטבר, יעביר העובד את הידע שנצבר על ידו במלאו ובצורה מסודרת ומעמיקה, ככל שיידרש, כולל התייעוד הנדרש, לעובד אחר שיאושר ע"י העירייה.
- 8.5.10. בתקופת החפיפה בין שני עובדי הספק - לא תשלם העירייה לספק תוספת כלשהי.
- 8.5.11. העירייה, באמצעות המנהל, תהיה רשאית לפנות למוקד השירות של הספק לקבלת שירות לתיקון תקלות, שיטופלו באמצעות טכנאים אחרים של הספק, וזאת עפ"י שיקול דעתו הבלעדי של המנהל.
- 8.5.12. בגין עבודות שוטפות, שיבוצעו ע"י הטכנאים הקבועים בעירייה, לרבות עבודות התקנות חדשות ו/או העתקות שונות של ציוד, קווים ושלוחות (לרבות חומרים), כולל עבודות תשתית, שינויים ושיפורים בניתוב השיחות, הודעות קוליות, שינויים ותוספות ב-IVR, שינויי ניתובים ו/או הודעות במוקד, הדרכות ועוד, לא תשולם כל תוספת מחיר מעבר לתשלום הקבוע המגיע לספק בגין האחזקה החודשית, כמפורט בנספח ג' לחוזה.
- 8.5.13. המחירים בנספח ג' לחוזה כוללים את כל התמורה המגיעה לספק, לרבות בגין עבודות שונות שיבוצעו באמצעות טכנאי אחר של הספק (שאינו אחד מהטכנאים הקבועים בחצרי העירייה), שקיבל את אישור המנהל לפעול במקום ו/או במקביל לטכנאים הקבועים של הספק, במתקני העירייה.
- 8.5.14. באחריות הספק להכשיר מספר טכנאים כדי שיחליפו את הטכנאים הקבועים. הטכנאים יחליפו את הטכנאים הקבועים בעירייה בזמן היעדרותם (לרבות מחלה, חופשה, מילואים, ימי השתלמות, קורסים וכל סיבה אחרת להיעדרות). טכנאים אלו יעברו הדרכה מקיפה על מערכות התקשורת בעירייה, לרבות תשתיות התקשורת, כך שבכל רגע נתון יהיו 3 טכנאים מיומנים לביצוע העבודות, כפי שפורטו בסעיף 8 למפרט טכני זה.
- 8.5.15. לעירייה תהיה זכות בלעדית לדרוש החלפת כל עובד (לרבות הטכנאים הקבועים בחצרי העירייה) אשר מועסק ע"י הספק בעירייה, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי של העירייה, ללא מתן הסבר לספק. העובד יעזוב את חצרי העירייה מייד והספק ידאג מייד למחליף. הספק יעביר למנהל את התעודות וההסמכות של כל עובד שיועסק ע"י הספק בעירייה, לרבות ייפוי כח מתאימים והסכמות לצורך מסירת מידע מן המרשם על עבירת מין כהגדרתה בחוק למניעת העסקה של עברייני מין במוסדות מסוימים, תשס"א-2001.
- 8.5.16. הספק יספק לטכנאים הקבועים בעירייה את כל כלי העבודה הנדרשים לצורך ביצוע העבודה, ללא יוצא מן הכלל.
- 8.5.17. העירייה רשאית מעת לעת, ובהתאם לצרכיה, לדרוש מהספק להציב טכנאים/קבועים נוסף/ים (מעבר ל- 3 טכנאים) בחצרי העירייה. בגין כל חודש בו יוזמן טכנאי קבוע נוסף, תשלם העירייה לספק תשלום חודשי של 30,000 ₪, לא כולל מע"מ כד"ן, בגין כל טכנאי נוסף. סכום זה יוצמד כמפורט בסעיף 6.2 לנספח א' לחוזה. כל המפורט בסעיף 8 לעיל לגבי הטכנאים הקבועים יחול גם לגבי כל טכנאים נוסף/ים.

8.6 מפתח מערכות (אופציונאלי)

- 8.6.1. ככל שיידרש הספק להעמיד מפתח מערכות מטעמו במתקני העירייה - כל הדרישות, המפורטות בסעיף 8 לעיל, יחולו גם לגבי אותו מפתח.
- 8.6.2. בנוסף, על המפתח לעמוד לפחות בדרישות המפורטות בסעיף 9.2.2 להלן וגם להיות בעל ניסיון בפיתוח פרויקט אחד לפחות עבור מערכות מוקדי סיסקו.
- 8.6.3. במקרה שהספק יידרש לספק, במתקני העירייה, מומחה בתחום פיתוח יישומים עבור מערכות העירייה, תשלם העירייה לספק תשלום בסך של 37,000 ₪, לא כולל מע"מ כד"ן, בגין כל חודש בו יוזמן מומחה בתחום פיתוח יישומים כאמור. סכום זה יוצמד כמפורט בסעיף 6.2 לנספח א' לחוזה.

9. שירותי מומחה/ טכנאי / פיתוח

- 9.1 עפ"י דרישת העירייה, הספק יעמיד לרשות העירייה מומחים מטעמו לצרכים הבאים:
- 9.1.1. שירותי פיתוח ממשקים ויישומים למערכת הקיימת.
- 9.1.2. שירותי ניהול פרויקט (מעבר לתכולת השירות הנדרשת בסעיף 6 לעיל).

- 9.1.3. שירותי איפיון ותכנון מערכות ו/או ממשקי מערכת ו/או יישומי מערכת.
- 9.1.4. שירותי טכנאי עבור תחזוקה ושינויים במערכת (מעבר לתכולת השירות הנדרשת בחוזה זה).
- 9.2. להלן פירוט הדרישות מכל מומחה מטעם הספק, וסכום התמורה אותה תשלם העירייה עבור כל סוג מומחה:
- 9.2.1. טכנאי מערכת
- ניסיון: בעל ניסיון של שנתיים לפחות באספקת שירותי תמיכה/תחזוקה/תפעול מערכות טלפוניה ומוקד מתוצרת סיסקו.
 - השכלה: בעל תואר של הנדסאי בוגר מגמת מחשבים/טכנולוגיה או חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע של סיסקו בהיקף של 160 שעות לפחות.
 - הכשרה: בעל תעודת הכשרה מקצועית מטעם סיסקו.
 - בגין כל שעת טכנאי תשלם העירייה סך של 280 ₪, לא כולל מע"מ כדין.
- 9.2.2. מפתח מערכת
- ניסיון: בעל ניסיון של שנתיים לפחות בתחום פיתוח ועיצוב תוכנה/מערכת עפ"י מפרטים/מסמכי איפיון.
 - השכלה: בעל תואר אקדמי בתחומי ההנדסה/מחשבים או חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע ו-Contact Center בהיקף של 300 שעות לפחות.
 - הכשרה: בעל תעודת הכשרה בפיתוח מערכות.
 - בגין כל שעת מפתח תשלם העירייה סך של 320 ₪, לא כולל מע"מ כדין.
- 9.2.3. מנתח מערכת
- ניסיון: בעל ניסיון של שנתיים לפחות בתחום ניתוח מערכות ו/או איפיון ועיצוב תוכנה/מערכת ו/או פיקוח על פיתוח תוכנה/מערכת.
 - השכלה: בעל תואר אקדמי בתחומי ההנדסה/מחשבים או חסר תואר כנ"ל אשר עבר קורסים מתקדמים במערכות מידע בהיקף של 300 שעות לפחות.
 - הכשרה: בעל תעודת הכשרה בניית מערכות
 - בגין כל שעת מנתח מערכות תשלם העירייה סך של 320 ₪, לא כולל מע"מ כדין.
- 9.2.4. מנהל פרויקט
- ניסיון: בעל ניסיון של שנתיים לפחות בניהול פרויקטים טכנולוגיים בתחומי הטלפוניה ומערכות המוקד.
 - השכלה: בעל לפחות תואר אקדמי בתחומי ההנדסה/אוי"ש/ניהול.
 - הכשרה: בעל תעודת הכשרה מקצועית בתחום ניהול פרויקטים.
 - בגין כל שעת מנהל פרויקט תשלם העירייה סך של 300 ₪, לא כולל מע"מ כדין.
- 9.2.5. מומחה מערכת
- ניסיון: בעל ניסיון של חמש שנים לפחות באספקת שירותי תמיכה / תחזוקה / תפעול / ארכיטקטורה / תכנון מערכות טלפוניה ומוקד מתוצרת סיסקו.

- הכשרה: בעל תעודות הכשרה מקצועיות מטעם סיסקו, כולל הסמכת CCNA VOICE.
 - בגין כל שעת מומחה מערכת תשלם העירייה סך של 300 ש"ח, לא כולל מע"מ כדין.
- 9.3 מובהר בזאת, כי העירייה תשלם בגין שעות עבודה בפועל ולא בגין זמני נסיעות, חניה ועוד.
 9.4 יובהר, כי המנהל רשאי לאשר קבלת שירותים ממומחה אשר אינו עומד בחלק מהקריטריונים המפורטים בסעיף 9 לעיל, על פי שיקול דעתו הבלעדי.

10. בקרות כניסה בגני ילדים

10.1 להלן תכולת השירות הנדרשת במסגרת תחזוקת בקרות הכניסה בגני הילדים:

- 10.1.1 תחזוקת מערכות כניסה ובקרת גישה, לרבות: החלפה, תיקון והתקנה מחדש של קודנים, לחצני יציאה, לחצני חירום, ומערכות בקרה נלוות, טיפול שוטף במגנטים חשמליים, מחזירי שמן כולל החלפה ושימון, הגדרות מחדש, ריסטים והדרכת צוותי גן בשימוש נכון.
- 10.1.2 התקנה והחלפה של מסכי אינטרקום ופאנלים לאחר טיפול בתקלה, תיקון שפורפרות ותיקוני תשתית אינטרקום, טיפול בתקלות מתח נמוך ותשתית המשפיעות על תפקוד המערכת.
- 10.1.3 החלפה ותיקון של שנאים, כולל מקרים של ניתוק מהחשמל או חיבורים לא תקינים, תיקוני תשתית וחיבורים מחדש, לרבות איטומים והגנות מים.
- 10.1.4 שירות חירום ותקלות דחופות - זמינות לטיפול בתקלות קריטיות (שערים שלא נפתחים, מגנט שנפל, קודן לא מגיב), תוך התחייבות לזמני תגובה קצרים, בהתאם לחומרת התקלה.

10.2 לאור האופי השונה במתן התחזוקה לבקרות כניסה בגני ילדים, זמני מתן השירות הנדרשים הם אחרים וקצרים יותר, ועל כן מוגדרים בנפרד מהמפורט בסעיף 11 לנספח א' לחוזה. להלן פירוט של זמני השירות הנדרשים לתקלה קריטית ותקלה רגילה:

זמן תיקון/פתרון מקסימלי	זמן תגובה מקסימלי	דוגמאות לתקלות	סוג התקלה
עד 72 שעות	עד 24 שעות	<ul style="list-style-type: none"> • אינטרקום לא מציג תמונה • לחצן יציאה לא עובד • שנאי מנותק • בעיות תשתית שאינן מונעות כניסה 	תקלה רגילה
עד 3 שעות	מיידי (טלפוני)	<ul style="list-style-type: none"> • שער שאינו נפתח/נסגר • קודן מושבת לגמרי • מגנט שנפל ומונע כניסה/יציאה • תקלה בטיחותית 	תקלה קריטית

שעות פעילות גני הילדים:

- 10.3 בימים א'-ה' - החל מהשעה 7:35 בבוקר ועד השעה 16:30.
 בימי ו' - החל מהשעה 7:35 בבוקר ועד השעה 12:45.
 בימי חופשה בהם מתקיימת קייטנה - החל מהשעה 8:00 בבוקר ועד השעה 16:00.

11. מלאי טלפונים

11.1 כללי

- 11.1.1 הספק יחזיק מלאי זמין של טלפונים, אשר יסופקו על ידי ספק מכרז שירלי עבור צוות הטכנאים, בכמות המפורטת בסעיף 10.2 להלן ובהתאמה לכל אתר, וכן ידאג לקיומו של כל מלאי אחר, להבטחת רציפות תפעולית של העירייה.

- 11.2 מלאי הטלפונים שיוחזק יהיה לכל הפחות :
11.2.1 מכשירי טלפון IP הפועלים באתרי העירייה – 20 לכל דגם (10 מכל סוג באתר העירייה).
11.3 המלאי יעודכן בהתאם לסוגי הציוד הקיים בעירייה במהלך תקופת ההתקשרות.

12. אבטחת מידע

- מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 20 לחוזה :
- 12.1.1 מערך המחשוב ורשתות הנתונים של העירייה הינם תשתיות רגישות, בהן מושקע מאמץ רב למימוש יכולות אבטחה. הספק יידרש לתחזק את מערך האבטחה של מערכת מיתוג השמע המתממשקות למערכות ותשתיות העירייה כחלק מתשתית זו.
- 12.1.2 הנחיות אבטחת מידע ייושמו על פי המפורט להלן בנספח ה' לחוזה ועל פי הנחיות העירייה, ככל שיוגדרו מעת לעת.
- 12.1.3 לכל אורך תקופת ההתקשרות, על הספק להתריע על ליקויים אפשריים וחוסרים ברמת אבטחת המידע הנדרשת, לעומת יכולות אבטחת מידע נוספות שיש בידו להציע.
- 12.2 הספק יערוך בדיקות אבטחת מידע אחת לשנה, ויציג את ממצאי הבדיקות לעירייה אחת לשנה. בנוסף, הספק יאפשר לעירייה לערוך ביקורת אבטחת מידע אחת לרבעון. הספק מתחייב לפעול לתיקון הליקויים וליישום ההמלצות תוך 7 ימי עבודה ממועד הנחיות העירייה ובתיאום עם המנהל.
- 12.3 העירייה רשאית לשנות את הנחיות אבטחת המידע בחוזה זה, על פי צרכיה ועל פי כל דין, ועל הספק לפעול על פי הנחיות המנהל בעניין זה.

13. דו"חות

- 13.1 בסוף כל חודש ישלח הספק למנהל בדואר אלקטרוני, בין היתר, את הדו"חות הבאים :
- 13.1.1 דו"ח חיוב חודשי המפרט את מרכיבי החיוב החודשי לרבות מרכיבים קבועים ומשתנים.
- 13.1.2 דו"ח תקלות המפרט את כל הנתונים לגבי התקלות שנפתחו וסטטוס הטיפול בהן. המידע בדו"ח יכלול: פרטי פותח התקלה, שם היחידה / האתר, מועד פתיחת התקלה, מספר הפניה, סטטוס הטיפול, מועד סגירת התקלה (במקרה שנסגרה), גורם מטפל, משך התקלה (עד לסגירתה או עד למועד הוצאת הדו"ח, אם פתוחה), סימון תקלות שחרגו מזמן הטיפול המוגדר בסעיף 11.10 לנספח א' לחוזה.
- 13.1.3 דו"ח סטטיסטי – המפרט את היקף התקלות לפי אתר ולפי חומרת התקלה וסטטוס הטיפול בה. כמו כן, סימון של תקלות חוזרות.
- 13.2 בנוסף הספק יעמיד את הדו"חות הבאים לפי דרישה :
- 13.2.1 דו"ח משתמשים – דו"ח ברמת משתמש או קבוצת משתמשים, המפרט את נתוני ההגדרות ורמות השירות שהוגדרו.
- 13.2.2 דו"ח פירוט שיחות – ממערכת רישום השיחות.
- 13.3 כן רשאי המנהל לדרוש הוספת ו/או הסרת פרמטרים נוספים לדו"חות הנ"ל, כמו גם דו"חות נוספים בהתאם לצרכים התפעוליים של המערכת ו/או העירייה. בגין הפקת כל הדו"חות וע"פ המפורט בסעיף זה - לא תשולם לספק כל תמורה, שכן מחיריהם נכללים במחירי היחידה הקבועים בנספח ג' לחוזה/נספח 7 למכרז.
- 13.4 במקביל להפקת הדו"חות המפורטים בסעיפים 12.1, 12.2 לעיל, הספק יאפשר לגורמים שיוגדרו מטעם העירייה גישה למערכת, בה ניתן לצפות בפניות ובתקלות ובסטטוס הטיפול בהן, וכן להפיק דו"חות באופן עצמאי.

14. תיעוד

- 14.1 עדכון מצאי
- 14.1.1 על הספק לבצע מיפוי מצאי שיוגש במועד בו מוגש התיק הקבוע בסעיף 14.2 להלן. מיפוי המצאי יכלול את סוגי הטלפונים הפזורים ברחבי העירייה, שרתים (חומרה) וכלל הרכיבים הכלולים בחוזה זה.
- 14.1.2 באחריות הספק לבצע מיפוי מצאי אחת לשנה, ולעדכן רישומים שוטפים אודות הציוד (התקנה, העתקה, גריעה, הוספה) במהלך כל תקופת ההתקשרות.
- 14.1.3 באחריות הספק לעדכן את המנהל בהרחבות ובצמצומים במצאי הרכיבים במרכזייה ובהשפעתם על התשלום השוטף.

14.1.4. השינויים יודגשו בשורה נפרדת בחודש הראשון להופעתם ויסווגו תחת הכותרת
"שינויים במצאי – הוספה / גריעה".

14.2 תיק תפעול

14.2.1. הספק ינהל תיק תפעול ממוחשב. בתיק התפעול יופיע רישום פרטני של תקלות, פעולות יזומות, זמן התחלה וסיום הטיפול בתקלות, גורמים מטפלים וסטאטוס נוכחי.

14.2.2. עותק של תיק התפעול יימסר למנהל מידי חודש בדואר אלקטרוני.

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

לכבוד
עיריית תל אביב - יפו

הצהרת נותן השירותים/עובד נותן השירותים על שמירה על סודיות

הואיל ואני מעניק לעיריית תל אביב - יפו (להלן: "העירייה") שירותי _____
(להלן: "השירותים");

והואיל ובמהלך הענקת השירותים עבור העירייה יתכן שאקבל 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 ענייניו 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:

- לשמור על סודיות מוחלטת של המידע או כל הקשור או הנובע ממתן השירותים.
- לא לגלות, להראות, למסור לפרסם ו/או להעביר את המידע או כל נתון הקשור בו לאף אדם או גוף, בתקופת החוזה ולאחר סיומו.
- להשתמש במידע אך ורק למטרה שלשמה נמסר או הובא לידיעתי במסגרת מתן השירותים.
- לא להעתיק ו/או להרשות לאחרים לבצע במידע העתקה, שכפול, צילום וכיוצא באלא לצורך מתן השירותים בלבד.
- לנקוט אמצעי זהירות קפדניים ולעשות את כל הדרוש כדי לקיים התחייבות זו, לרבות שמירה על סודיות המידע, מניעת אובדנו ו/או פגיעה בשלמותו, ונקיטה בכל אמצעי הזהירות הנדרשים בהתאם להוראות העירייה ולפי כל דין.
- 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 המידע, על התחייבות לשמירת סודיות בקשר עם המידע.
- להחזיר לידי העירייה ולחזקתה, עם סיום השירותים ו/או מיד שאתבקש, כל חומר אשר בו מידע שקבלתי מהעירייה, או השייך לה, או שהגיע לחזקתו 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.
- ידוע לי שהעברת מידע כאמור לעיל לכל מאן דהוא, ללא אישור בכתב של העירייה, עלולה להסב לעירייה נזק.
- 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.
- 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 ה'1 לחוזה - דרישות אבטחת המידע והגנת הפרטיות

1. הגדרות

- 1.1. **מידע אישי** - "מידע" ו"מידע רגיש" ו/או "בעל רגישות מיוחדת" - כהגדרתם בחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981, מידע אשר ניתן לזהות באמצעותו, במישרין או בעקיפין, אדם פרטי באופן ישיר וכן מידע אשר יוגדר כמידע אישי על ידי העירייה.
- 1.2. **מידע אישי של העירייה** - כל מידע אישי הקשור באופן כלשהו לעירייה ו/או לציבור תושביה של העירייה ו/או ללקוחותיה של העירייה ו/או לעובדיה של העירייה ו/או לכל גורם אחר הקשור באופן כלשהו לעירייה ו/או לחוזה ו/או כל נתון אחר שהעירייה הודיעה לספק כי היא רואה בו "מידע אישי" ובכלל זאת, בין היתר, כל מידע (כולו או חלקו) שהועבר ו/או יועבר לספק ו/או שניתנה לספק גישה אליו על ידי העירייה ו/או מי מטעמה, לרבות מידע אישי ממאגרי המידע של העירייה ומידע אישי שהספק יעבד כחלק ממתן השירותים לעירייה.
- 1.3. **נושא מידע** – כל אדם ש"מידע אישי" שלו ו/או "מידע אישי" הקשור אליו באופן כלשהו, נאסף ו/או הופק ו/או נשמר ו/או עובד ו/או ייעשה בו כל שימוש אחר על-ידי מי מהצדדים.
- 1.4. **עיבוד** - כל פעולה המבוצעת על מידע אישי ו/או באמצעות או בקשר למידע אישי, לרבות איסוף, הפקה, אחסון, שמירה, העברה, גישה, מתן גישה, תיקון, עיון, בדיקה, טיוב, שינוי, עריכה, העתקה, מחיקה, השמדה וכל פעולה אחרת בקשר למידע האישי.
- 1.5. **תקנות אבטחת מידע** - תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017.
- 1.6. המונחים "מאגר מידע", "מחזיק במאגר מידע", "בעל מאגר מידע", "בעל שליטה במידע" תהא פרשנותם בהתאם להוראות חוקי הגנת הפרטיות.

2. עקרונות יסוד

- 2.1. הספק מתחייב לעמוד בדרישות אבטחת מידע מפורטות יותר, שיבואו בנוסף למפורט במסמך זה, ואשר יוגדרו על ידי מחלקת אבטחת מידע וסייבר עם תחילת העבודה.
- 2.2. אישור הפרויקט יינתן בכפוף לבחינת יישום התהליכים על ידי הספק, בדגש על אבטחה פיזית, ארכיטקטורה, יישום רכיבי אבטחת מידע ושירותי הגנה הנדרשים בשירות, גישה מאובטחת לספק, כולל הלבנת חומרים, סקר אבטחת מידע שיבוצע על ידי הספק וטיפול בממצאים טרם הפעלת המערכת על חשבון הספק.
- 2.3. כל שינוי בתצורת המערכת וזרימת המידע יחייב בחינה מחודשת ואישור מחלקת אבטחת מידע וסייבר בעירייה.
- 2.4. במסגרת המענה על המכרז ונספח זה, הספק יפרט את המנגנונים והאמצעים האבטחתיים, במטרה להפחית את הסיכונים ולהגן על המידע במסגרת השירות המבוקש. הספק יצרף להצעתו את מפרט האבטחה, כולל תקני האבטחה ואישורי האבטחה שבידו, והכל מעבר למפורט בסעיף דרישות האבטחה בחוזה.
- 2.5. הספק יוכל להעביר הערות לדרישות אבטחת המידע, כולל חלופות ואמצעים, השונים מאלו שהוצגו במסמך.
- 2.6. העירייה שומרת את הזכות לקבל או לדחות הערות/שינויים שיציע הספק.
- 2.7. השתתפות במכרז תחייב את הנהלת הספק לחתום על נספח אבטחת מידע, בהתאם לדרישות האבטחה בחוזה, וכן על התחייבות לשמירה על סודיות.

3. סיכונים מרכזיים

- 3.1. גישה בלתי מאושרת למידע ולמערכת המידע בשירות הספק.
- 3.2. גישה בלתי מאושרת לרשת העירייה באמצעות שירות הספק.
- 3.3. גישה למידע רגיש בעקבות הימצאות המידע במערכת שאינה בשליטת העירייה.
- 3.4. פגיעה באמינות, שלמות וסודיות המידע.
- 3.5. שימוש לא מורשה בהרשאה, או חריגה מהרשאה.
- 3.6. אי הכרת ההנחיות והנהלים של העירייה על ידי העובדים המספקים את השירות.
- 3.7. שיבוש המידע, המנוהל במערכת המידע אצל הספק, כתוצאה מכתובת קוד לקויה מצד הספק או מהכנסת קוד זדוני.

- 3.8. פגיעה בזמינות המידע וברציפות התפעולית בשל התלות בספק.
- 3.9. דלף מידע אישי ורגיש כתוצאה מתקיפה חיצונית של ספק שירותי הענן, או כתוצאה מקונפיגורציה לקויה.
- 3.10. התחזות טכנולוגית, אנושית וקולית להשגת גישה פיזית ואו לוגית ו/או לצורך עדכון.
- 3.11. גניבה ו/או פגיעה ו/או והשמדה של החומרים הפיזיים המועברים או המצויים אצל הספק שהינם חומרים קריטיים בעלי ערך כספי, תפעולי או רגולטורי גבוה.
- 3.12. אי הקפדה על יישום דרישות חוק הגנת הפרטיות וחוקים החלים על העירייה ורלוונטיים לשירות, כולל עדכונים מעת לעת.

4. דרישות אבטחת המידע:

- 4.1.1. יוקצה לעירייה בסיס נתונים נפרד וייעודי משאר לקוחות השירות.
- 4.1.2. המערכת תמצא מאחורי WAF\FW בעל שרידות גבוהה, ה-FW ינוטר באופן רציף.
- 4.1.3. המערכת או השירות יפעלו ברשת סגורה אשר חסומה תקשורתית לכל גישה יוצאת או נכנסת מלבד קישור פנימה לשרת ה-web בשירות מאובטח (https 443) מרשת האינטרנט וגישה נכנסת מתחנת ניהול ייעודית ברשת ניהול מאובטחת נפרדת.
- 4.1.4. תשתיות הספק יוגדרו ויוקשחו בהתאם למסמכי best practice רלוונטיים לכל סוג תשתית, מערכת הפעלה, ציוד תקשורת, מערכות תומכות, מערכות אבטחת מידע וכל רכיב נוסף ברשת בהתאם להוראות יצרן ותקנים מקובלים.
- 4.1.5. ארכיטקטורת המערכת נדרשת להיות מאובטחת, כולל חלוקה לשכבות ומניעת גישה ישירה לבסיס הנתונים.
- 4.1.6. עדכוני אבטחת מידע ייושמו באופן שוטף, כאשר עדכוני אבטחת מידע המוגדרים ברמה קריטית - יותקנו באופן מידי. שאר עדכוני אבטחת המידע יעודכנו לתקופה אשר לא עולה על 3 חודשים, בתיאום עם נציג העירייה.
- 4.1.7. פעילויות כלל הגורמים ברשת יירשמו במנגנון audit trail ויועברו על פי דרישה למחלקת אבטחת מידע וסייבר של העירייה. הספק יבצע בקרה שוטפת באמצעות הלוגים אחר פעילות חשודה. בכל מקרה יופעל מנגנון אשר מונע מחיקת לוגים.
- 4.1.8. לוגים יישמרו לתקופת זמן של לא פחות משנתיים (24 חודשים).
- 4.1.9. הספק יישם גיבוי מאובטח של הנתונים, כולל הצפנה בזמן גיבוי של מידע רגיש, ופתיחת הצפנה בזמן שחזור נתונים.
- 4.1.10. הספק ימסור לידי מנהל אבטחת המידע בעירייה תמצית מנהלים של "מבדק חדירות" מעודכן שבוצע במערכות הליבה של הספק, הרלוונטיות לשירות, וזאת עד 60 יום מקבלת ההודעה על הזכייה. לעניין זה, מבדק חדירות Penetration Test הוא ביצוע של מתקפה יזומה, מתוכננת ומבוקרת על מערכת המחשוב בארגון הספק; לרוב מבוצע על ידי גורם חיצוני, במטרה לאתר חולשות אבטחה.
- 4.1.11. הספק יפעיל ניטור ממוכן של הסביבה, בין היתר באמצעות מערכות WAF ו-SIEM – ניתן יהיה לזהות חשדות לאירועי אבטחת מידע אצל הספק ולהתריע על אירועי אבטחת מידע בזמן קרוב ל On-Line למערכת ה-SIEM העירונית.
 - 4.1.11.1. ניטור הלוגים האפליקטיביים יתואם בין מנהל אבטחת המידע בעירייה לספק.
 - 4.1.11.2. נדרש להטמיע רכיבי הגנה על web-services.
 - 4.1.11.3. נדרשת הצפנה של נתונים רגישים בבסיס הנתונים.
 - 4.1.11.4. נדרשת התקנה ופעולה של מערכת אנטי-וירוס בכל שרתי המערכת.
 - 4.1.11.5. הגישה לגורמים מאושרים מצוות התמיכה הייעודי תבוצע באמצעות VPN \ZTNA.
 - 4.1.11.6. כל קובץ שיעלה למערכת יידרש לעבור סינון ובקרה לתוכן לצורך מניעת העלאה של תוכן זדוני.

4.1.11.7. נדרשת תמיכה ב-SSO ויכולות פדרציה כולל אפשרות לתמיכה ב-MFA.

- 4.2. על הספק לוודא, שככל שנדרש להעביר מידע רגיש, הוא יועבר בצורה מאובטחת בתקשורת SSL או הצפנה אפליקטיבית.
- 4.3. על הספק לתמוך במחיקת מידע עודף, כפי שיוגדר על ידי העירייה, ובמימוש זכות העיון, בהתאם להגדרות חוק הגנת הפרטיות.
- 4.4. מערכות ניטור, בקרה והתרעה אוטומטיות 7x24 על אירועי אבטחת מידע ומתקפות סייבר.
- 4.5. היערכות ארגונית מתאימה, לרבות: נהלים, בקורות, מינוי אחראים, צוותי כ"א מיומנים לניטור ומעקב, טיפול באירועים ומשברים וכדו'.
- 4.6. כל מתקני המחשב של היצרן וספק הענן בהם מופעל היישום ומתארח המידע עומדים בתקני אבטחה פיזית ומונחים לפחות על ידי הגורמים המוסמכים בכל מדינה בה מאוחסן המידע בהתאם לעקרונות חוזה זה ובאישור מראש של העירייה.
- 4.7. 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.
- 4.8. אמצעים נוספים להתמודדות ראויה ומהירה מול סיכוני אבטחת מידע חיצוניים ופנימיים.
- 4.9. כל תשתיות הספק יהיו מוגנות ע"י אמצעי אבטחת מידע, כולל:
 - 4.9.1.1. תשתית FW להגנה והפרדה רשתית.
 - 4.9.1.2. IPS להגנה מפני תקיפות רשת.
 - 4.9.1.3. תשתית הגנה מפני מתקפות מניעת שירות DOS.
 - 4.9.1.4. תשתית הגנה אפליקטיבית WAF.
 - 4.9.1.5. תשתית הגנה על בסיסי נתונים DBFW.
 - 4.9.1.6. תשתית הגנה מפני וירוסים ותקיפות zero day על שרתים פיזיים.
 - 4.9.1.7. תשתית התרעות על אירועים חריגים.
 - 4.9.1.8. תשתית לבקרה וביצוע עדכונים עבור אפליקציות, תשתיות צד שלישי ורכיבי תוכנה.
 - 4.9.1.9. תשתית הגנה להעלאת קבצים כולל סריקה ובקרה על סוגי קבצים, גודל, איתור נזקות וכו'.
 - 4.9.1.10. תשתית הגנה על ממשקי API.
- 4.9.2. גישה מרחוק ל-DC של העירייה:
 - 4.9.2.1. הגישה לרשת ה-DATA CENTER תתבצע באמצעות SSL VPN. דרישה זו תקפה לכל הניגשים לרשת בה יופעל הפתרון ומכל מקום, גם מקומית מרשת הספק וגם מרשתות מרוחקות.
 - 4.9.2.2. על תשתית SSL VPN לאכוף מדיניות ברמת התחנה המתחברת, ולוודא כי כל תחנה כוללת תוכנת הגנת תחנת קצה מעודכנת, עם חתימות וסריקה עדכניות, וכן הגדרות אבטחה נוספות.
 - 4.9.2.3. בתום 30 דקות של אי-פעילות, ה-VPN מנתק את המחשב מהשרת והמשתמש נדרש להזדהות מחדש.
 - 4.9.2.4. 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.
 - 4.9.2.5. העברת מידע נדרשת אישור ותהליך נפרד, ואין לבצע במסגרת חיבור משתמשים לסביבה.
 - 4.9.2.6. על סביבת ה-DC נדרש להפעיל AUDIT על LOGIN \ LOGOUT של משתמשים וכן על פעילות רלוונטיות אחרות. הדוחות נשמרים למשך 90 יום ו-24 חודשים בגיבוי.
 - 4.9.2.7. לא תתאפשר גישה ישירה לשרתים בפרוטוקול RDP \ SSH. יש לאפשר גישה אך ורק דרך שרת TERMINAL מאובטח \ VDI העומד בכל תנאי ההקשחה במכרז זה.

- 4.9.3. חשבונות רכיבי תוכנה (תהליכים / שירותים): במערכות ההפעלה 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'.
- 4.9.4. כל קובץ שעובר לצד העירייה יידרש לעבור הלבנה דרך תשתית ההלבנה של העירייה. 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.
- 4.9.5. במקרה שהמערכת תופעל במודל ענן SAAS, על הספק מוטלת האחריות המלאה לבצע הלבנות של קבצים מקצה לקצה.
- 4.9.6. יופעל מנגנון לוג על כל תהליך של העברת קבצים.
- 4.9.7. המערכת נדרשת לאפשר הגבלת מספר וגודל הקבצים שלקוח יכול לשלוח דרך ערוץ תקשורת.

5. אבטחת אפליקציות וממשקים

- 5.1.1. כלל האפליקציות והממשקים יתוכננו, יפותחו ויבדקו בהתאם למתודולוגית פיתוח מאובטח ובהתאם לסטנדרטי אבטחת מידע מתאימים של OWASP.
- 5.1.2. ישולבו מנגנונים ידניים/אוטומטיים לביצוע סריקות לאיתור פערי אבטחת מידע בקוד, כחלק משלבי פיתוח התוכנה.
- 5.1.3. הפעלת ממשקים תתבצע בתווך מוצפן ובאימות תעודה, תוך שימוש באלגוריתמי הצפנה עדכניים.
- 5.1.4. המערכת תתמוך בניהול גישת עובדי העירייה למערכת על בסיס SSO, באמצעות ענן ציבורי.
- 5.1.5. גישה הממשק בין מערכת ה-AWS\AZURE למערכת הספק הנו בפרוטוקול SAML2 והאחריות לבחינת טווחי כתובת, MFA ושאר חוקי סינון יהיה בצד של העירייה.
- 5.1.6. כל שינוי בשיטת הזיהוי ליחידות העירוניות וללקוחות השונים יתואמו עם מנהל מחלקת אבטחת מידע וסייבר ועם מנהל הפרויקט באגף המחשוב.
- 5.1.7. הסיסמא למערכת תוכפף למדיניות סיסמאות, כפי שתופעל על ידי העירייה.
- 5.1.8. נדרש ליישם מנגנוני בדיקות קלט לכלל הממשקים האפליקטיביים (ממשק משתמש, ממשק אפליקטיבי וממשקים מול מערכות נוספות) ע"י שיטת ה-white list, לכל פרמטר.
- 5.1.9. נדרש ליישם מנגנוני בדיקות פלט לכלל הממשקים האפליקטיביים (משתמש, ממשק אפליקטיבי וממשקים מול מערכות נוספות) במטרה למנוע התקפות הרצות ב-client side (XSS, Local Sql Injection, Mobile Attacks ועוד).
- 5.1.10. הספק יתעד כל פיתוח או רכישה של אפליקציות, מערכות, בסיסי נתונים, תשתיות ושירותים חדשים, באופן המאפשר לדעת את מהות השינוי, בדיקות האבטחה אשר בוצעו, רמת האבטחה הנגזרת מכך והשפעתה (במקרה שיש) על רמת האבטחה בשאר רכיבי המערכת.
- 5.1.11. יישום מנגנונים למניעת התקפות אוטומטיות, כגון Captcha, במקומות הרלוונטיים.
- 5.1.12. יישום מנגנוני Anti-Phishing לאתר.
- 5.1.13. הגדרת אירועים אפליקטיביים המייצרים התראות, כגון מספר רב של ניסיונות התחזות כושלים.
- 5.1.14. קוד מקור, אשר יפותח ע"י הספק עבור העירייה, יישמר באמצעים מאובטחים הן בשרתים והן בעמדות העבודה, כאשר לכל הפחות יהיה מוצפן באחסון ונגיש רק לגורמים הנדרשים.
- 5.1.15. יישום עבודה מאובטחת מול בסיס הנתונים באופן המונע התקפות Injection.
- 5.1.16. תקשורת בין כלל הרכיבים תבוצע באמצעות פרוטוקולים מאובטחים בלבד.

- 5.1.17. עבודת כלל ה-services השונים והמשתמשים האפליקטיביים תהיה עם הרשאה מינימלית, ובכל מקרה ללא הרשאת Admin/root/dba.
- 5.1.18. מניעת מתקפות אפליקטיביות: המערכת נדרשת לדעת להתמודד ולמנוע מתקפות אפליקטיביות נפוצות ברמת היישום, וכן להתמודד בהמשך עם מתקפות חדשות.
- 5.1.19. העברת מידע אישי ורגיש בין העירייה לספק - ומן הספק לעירייה, ככל שתידרש, תהיה באמצעים מקובלים, כפי שיונחה על ידי מנהל אבטחת מידע וסייבר ובתיאום עם הספק.

6. ניהול זהויות ובקרת גישה

- 6.1.1. המערכת תתמוך בניהול הרשאות מבוסס תפקיד (RBAC).
- 6.1.2. תהליך הזדהות מתבצע בתוך SSL.
- 6.1.3. קיימת הצפנת סיסמאות ופרטי חשבונות משתמשים הניגשים למאגרי מידע וממשק.
- 6.1.4. ניהול ההרשאות יוקצה רק לבעלי התפקיד האחראים בצוותים העירוניים, כך שכל רפרנט יורשה לניהול הרשאות רק לסוג המידע והמודול שבאחריותו.
- 6.1.5. המערכת תחשוף ממשק ניהול משתמשים והרשאות ייעודי, שיאפשר ניהול משתמשים. כל אירוע גישה למערכת או לרכיב ברשת יתועד באופן המתאים, בהתאם להוראות תקנות אבטחת מידע, לרבות תיעוד ניהול מורשי הגישה.
- 6.1.6. המערכת תתמוך בתהליכי תיקוף הרשאות, לרבות יצוא רשימת המורשים, לטובת וידוא ההרשאות התקפות במערכת, ולטובת אישור על ידי הגורמים העירוניים האחראים לפעילות, כל אחד בתחמומו.
- 6.1.7. המערכת תתמוך בגישה למסמכים מסווגים ברמת רגישות גבוהה יותר, דוגמת הערכות עובדים.

7. אישורים נדרשים

- 7.1. הספק מתחייב לספק אישור ביצוע בדיקות חדירות, כולל תיקון ליקויים במקרה שנמצאו, אחת לשנתיים, ע"י גורם צד-שלישי.
- 7.2. הספק מתחייב, כי ככל שהמידע יאוחסן בשירותי ענן, השירותים יינתנו רק על ידי חברות העומדות בתקנים ISO/IEC 27001, בתקן CSA Star או בתקן מקביל תקף.
- 7.3. כל חשיפת אבטחת מידע אשר תימצא באחריות הספק, תדווח למחלקת אבטחת מידע וסייבר, וכל חשיפה מוסכמת ברמה בינונית ומעלה - יידרש לתקנה על פי הזמנים המוגדרים על ידי העירייה, בהתאם לאופי החשיפה ועל חשבון הספק.

8. גיבויים

- גיבוי, שחזור והתאוששות:
- 8.1.1. הספק מתחייב לבצע גיבויים של המידע בתדירות יומית, שבועית, חודשית ושנתית בצורה מאובטחת.
- 8.1.2. הספק מתחייב לאחסן את מדיות הגיבוי בכספת מוגנת אש ומים, הנמצאת מחוץ למתקן המחזיק את מאגרי המידע. הספק יעשה שימוש באמצעים שיבטיחו את שלמות המידע ויבטיחו את אפשרות שחזור המידע במקרה של אבדן או הרס.
- 8.1.3. הספק מתחייב לבצע שחזורים מדגמיים של המדיות ולבדוק את תקינותן.

**נספח ה'2- הגדרת מידע אישי ורגיש – תיעוד גישה למאגרי מידע
 להלן סוגי המידע המהווים מידע אישי ורגיש אשר יש לתעד את הגישה אליהם :**

מגדר - מין זכר/ נקבה.	ניסיון מקצועי – למשל: קו"ח, או כל מסמך או שדה המפרט את הניסיון המקצועי של האדם.
פרטי קשר – טלפון, כתובת מגורים, כתובת מייל.	כתובת מייל – אישית של אדם, לא כתובת מייל ארגונית.
אילן יונספח החסין – מידע על שייכות משפחתית וקשרים משפחתיים של אדם.	מידע ביומטרי – כל נתון המאפשר לבצע זיהוי ביומטרי, וביניהם: תבניות ותמונות טביעות אצבע תביעת פנים דגימות קול
נתוני תקשורת נתוני מיקום בנקודת זמן מסוימת נתוני מנוי נתוני תעבורה	מידע דמוגרפי תעודת זהות גיל מין ארץ לידה מידע על נישואין מידע על גירושין כתובות הווה ועבר מעברים גיאוגרפיים
מידע גנטי	מידע אודות הרגלי צריכה או התנהגות – העדפות בתחום התרבות והפנאי, מקומות בילוי, מידע על בעלי חיים שבבעלות האדם ומשויכים אליו בהיבטי רישום וכדומה.
דעות פוליטיות	מידע על עבר פלילי
השתייכות דתית	מידע כלכלי: חובות – כל סוג חוב שיש לאדם, למשל – חוב שנצבר לבעל עסק ומשויך אליו אישית.
נטייה מינית	מידע כלכלי: נכסים – נכסי נדל"ן או כל סוג נכס אחר המשויך לאדם אישית.
נתוני השכלה – תעודות השכלה, כל מסמך או שדה המפרט את השכלתו האישית של אדם.	מידע על מצב רפואי
הקלטות אודיו או וידאו – צילומים והקלטות הנשמרים ממצלמות ו/או נתוני צפייה בזמ"א.	מידע על מצב נפשי

נספח ו' לחוזה – מיפוי אתרים ושלוחות

להלן פירוט האתרים העירוניים כמות השלוחות בכל אתר.
יובהר כי הנתונים המפורטים (כמות אתרים, כמות שלוחות פעילות) אינם מחייבים ויכולים להשתנות בהתאם לתוכניות העבודה העירוניות.

נכון לדצמבר 2024 - סה"כ 8,742 מכשירי טלפון.

מס"ד	שם האתר	כתובת / מרחב לפי צבע	שלוחה ה רגילה מתקדמת	מס"ד
1	הספרייה ע"ש פליציה בלומנטל	ביאליק 26	7	0
2	מ.קהילתי בית רק"ע	רובינשטיין 14	8	3
3	מ.קהילתי מגיד (נמל ת"א גיל הרך)	נמל ת"א מבנה 13	2	0
4	TLV 3 מרכז קהילתי	רח 454 מס בית 8	1	0
5	אולם ספורט (אתר לוויין לבית דני)	סמטת כביר 4	2	0
6	אחוזה	פייר מנדס 17	8	0
7	אשכול גנים בבלי	בבלי 4	7	0
8	אשכול גנים דב הוז	דוב הוז 16	5	0
9	אשכול גנים האון	בנימין מטודלה 8	14	0
10	אשכול גנים הנגרים	הנגרים 17	3	0
11	אשכול גנים הפרדס	ראול וולנברג 37	7	0
12	אשכול גנים חשמונאים	חשמונאים 92	6	1
13	אשכול גנים לי החדשה	יהודה עמיחי 1	6	0
14	אשכול גנים מוריה	צייטלין 22 א'	5	0
15	אשכול גנים עבודה (ביכורים)	שפרינצק 6	3	0
16	אשכול גנים פומפידא	פומפדיתא 9	7	0
17	אשכול גנים צוקי אביב	יאיר רוזבלום 11	6	0
18	אשכול גנים צרטוק	צרטוק 6	6	0
19	אשכול גנים שורשים	שז"ר 46	7	0
20	אשכול גנים שפירא	בעל העקידה 34	8	0
21	אשכול המשתלה	משה וילנסקי 18	4	0
22	אשכול נווה שאנן	לישנסקי 5	9	0
23	בי"ס מצדה	שושנה פרסיץ 7	6	0
24	ביה"ס א.ד. גורדון	הירקון 248	7	0
25	ביה"ס אביב	אקסלרוד 5	8	0
26	ביה"ס אהבת ציון	כהנשטם 16	6	3
27	ביה"ס אוסישקין	שמעון התרסי 31	4	0
28	ביה"ס איילון	נחלת יצחק 35	8	0
29	ביה"ס אילנות	גרונימן 11	0	4
30	ביה"ס אלומות	רידינג 35	5	0
31	ביה"ס אלונים	אשר ברש 2	3	0
32	ביה"ס אליאנס	רידינג 26	37	0
33	ביה"ס אנוך	המערכה 9	4	0
34	ביה"ס אנטיגונוס- יהודה המכבי	אנטיגונוס 6	8	0

2	6	לויטן 7	ביה"ס ארזים	35
0	6	מוזיר 1	ביה"ס ארנון	36
3	8	הרב ניסים 17	ביה"ס בבלי	37
0	4	אונקלוס 8	ביה"ס בבלי ירושלמי	38
0	6	העליה 49	ביה"ס ביאליק	39
		כניסה מרחוב מולדת		
0	9	הפטמן 6	ביה"ס ביכורים	40
0	10	בית צורי 20	ביה"ס בית צורי	41
0	7	בלפור 12	ביה"ס בלפור	42
0	4	ישראל מסלנט 42	ביה"ס בנות יעקב	43
0	9		ביה"ס בראשית	44
0	7	החשמונאים 92	ביה"ס גבעון	45
1	8	צבי שפירא 21	ביה"ס גבריאלי	46
0	7	המסגר 7	ביה"ס גוונים	47
0	6	דרך יד לבנים 18	ביה"ס גיבורי ישראל	48
0	6	שלום אש 28	ביה"ס גיל	49
0	6	אדם הכהן 5	ביה"ס גרץ	50
0	5	ביצרון 19	ביה"ס דוד בלוך	51
0	7	קהילת וורשה 28	ביה"ס דוד ילין	52
0	4	קפלנסקי 2	ביה"ס דיזינגוף	53
0	13	צה"ל 16	ביה"ס האון	54
0	5	צביה לובטקין 35	ביה"ס הבעל שם טוב	55
0	6	גבעתי 4	ביה"ס הגליל	56
3	3	דקל 7	ביה"ס הדקל	57
0	2	רוקח 74 רמת גן	תלמי אביב החווה החקלאית	58
4	5	מושיע 21	ביה"ס הירדן	59
0	1	יגאל אלון 51	מרכז צעירים מנורה	60
0	2	דרך 454 מספר 6	מגדלי גינדי 2 TLV חשמונאית	61
0	13	רבקה זיו 3	בית ספר מתיא	62
0	1	המחוגה 13	מ.קהילתי המחוגה	63
0	3	ראשי 48 ת"א	מועדון הקשיש - בית צוקר	64
0	3	נס לגויים 53	ביה"ס המשותף	65
0	6	משה וילנסקי 24	ביה"ס המשתלה	66
0	2	שושנה פרסיץ 9	ביה"ס הפלך	67
0	6	שושנה פרסיץ 3	ביה"ס הצורי שושנה פרסיק	68
0	4	הר נבו 4	ביה"ס הר נבו	69
0	45	רפידים 27	ביה"ס ונצואלה	70
0	4	נחל שורק 5	ביה"ס חב"ד בנות	71
0	3	המערכה 3	ביה"ס חב"ד (יסודות התורה)	72
3	6	הבושם 91 (לח"י 48)	ביה"ס חורב	73
0	8	ויצמן 74	ביה"ס חטיבה עירוני ד'	74
0	5	דרזנר 3	ביה"ס חינוך מיוחד ברושים	75
0	8	קדם 40	ביה"ס חסן ערפה	76
0	5	פיקוס 19	ביה"ס חשמונאים	77
0	6	הרצל 155	ביה"ס טבע סביבה וחברה	78
0	6	יהודה הנשיא 6	ביה"ס יחדיו	79

0	3	חדרה 2	ביה"ס יסודות התורה	80
2	1	נחל שורק 5	ביה"ס יפה נוף	81
0	9	סטפן צוויג 7	ביה"ס יצחק שמיר	82
0	19	סטפן צוויג 7	ביה"ס יצחק שמיר	83
3	7	אבא קובנר 19	ביה"ס כוכב הצפון	84
0	7	שבטי ישראל 35	ביה"ס כולנו יחד	85
0	8	אלנקווה 13	ביה"ס כפיר	86
0	21	לוי ג'ורג 2	ביה"ס לאומנויות	87
0	10	טולוז 3	ביה"ס לג אלמוסטקבל	88
0	5	הבושם 78	ביה"ס ליבנה	89
0	6	קדש ברנע 4	ביה"ס מגן	90
3	1	יגאל אלון 31	ביה"ס מודיעים	91
0	4	ברקוביץ 8	ביה"ס מוריה	92
4	0	שלומציון המלכה 65	ביה"ס מירון	93
0	5	ראם 5	ביה"ס ממ"ד טכנולוגיה ואומנויות (ישורון)	94
0	3	נגבה 19	ביה"ס מעלה נגבה 19	95
0	5	נחל שורק 5	ביה"ס מצדה 2 / גשר	96
0	4	אוסישקין 9	ביה"ס מרכז חינוך ימי	97
	6	בת אל 45	ביה"ס משה שרת	98
0	6	פלטי אספר 17	ביה"ס נווה צדק (תקומה)	99
0	9	בשביס זינגר 3	ביה"ס נופים	100
6	1	הקרן 6	ביה"ס נופים	101
0	4	ראול ולנברג 28	ביה"ס ניב	102
0	6	אנדרסן 22	ביה"ס ניצנים	103
0	5	אהרון בקר 10	ביה"ס נעמי שמר	104
0	7	משה דיין 45 יד אליהו	ביה"ס נתיב משה דיין	105
0	38	שפרינצק 4	ביה"ס עירוני א'	106
0	5	דובנוב 8	ביה"ס עירוני א' - שלוחה	107
0	18	בן יהודה 227 (הירקון 294)	ביה"ס עירוני ה'	108
0	19	בן אביגדור 5	ביה"ס עירוני ו רוגוזין	109
0	20	בשרנא 7	ביה"ס עירוני ט	110
0	17	אבן ספיר 8	ביה"ס עירוני י"ד חטיבה	111
0	27	אבן ספיר 8	ביה"ס עירוני י"ד תיכון	112
0	5	שושנה פרסיץ 3	ביה"ס עמוס עוז (סמינר הקיבוצים)	113
2	3	דרך לח"י 46	ביה"ס עמיאל רמבם	114
0	6	נחום גולדמן 3	ביה"ס עמל יפו	115
4	0	ברנפלד 15	ביה"ס עציון	116
0	6	הצבי 5	ביה"ס צבי שפירא	117
0	6	עשהאל 3	ביה"ס צהלה	118
0	13	ניסים אלוני 8	ביה"ס צמרות	119
0	3	רצאבי 10	ביה"ס קהילת יעקב	120
0	7	שבח 7	ביה"ס קשת	121
0	9	מעפילי אגוז 76	ביה"ס רוז מצקין	122
0	4	שד' החייל 29	ביה"ס רוקח	123

7	0	פיננשטיין 83	ביה"ס רמת אביב ג'	124
0	3	שבטי ישראל 53	ביה"ס שבילים	125
0	4	נחמן מברסלב 17	ביה"ס שובו	126
1	1	פחד יצחק 8	ביה"ס שילה	127
0	21	וויצמן 74	ביה"ס תיכון עירוני ד'	128
0	7	האתרוג 27	ביה"ס תיכון אגיאל	129
0	2	צייטלין 22	ביה"ס תיכון ב'ג' צייטלין	130
0	15	שטריקר 19	ביה"ס תיכון י"א	131
3	30	דונולו הרופא 12	ביה"ס תיכון י"ב	132
0	24	חידושי הרים 12	ביה"ס תיכון עירוני ז	133
0	6	מעפילי אגוז 74	ביה"ס תל חי	134
0	5	מנדלי מוכר ספרים 19	ביה"ס תל נורדאו	135
0	9	נעם 8 יפו	ביה"ס הפתוח הדמוקרטי	136
0	9	גאולה 30	ביה"ס גאולה	137
0	1	דה מודינה 24	ביה"ס שכונתי שפירא	138
0	6	קהילת קנדה 3	בית הספר איתמר בן אבי	139
0	7	מגדל שרשן 17	בית הספר אלחריזי	140
0	5	בורלא 25	בית הספר ארן	141
0	7	אליפלט 18	בית הספר דרויאנוב	142
2	3	מודליאני 15	בית הספר היובל	143
0	7	אשר ברש 2 רמת אביב	בית הספר למחוננים (עמית)	144
0	12	התשעים ושלוש 2	בית הספר עירוני ח'	145
0	3	אשר ברש 2	בית הספר עמית	146
0	8	יאיר רוזנבלום 11	בית הספר צוקי אביב	147
0	8	תשרי 4	בית הספר קהילת יעקב	148
0	5	ק"מ 65	בית הספר רמת החי"ל	149
0	3	דרך שלמה 156	בית הספר שורשים	150
0	4	בני אפרים 226	בית הספר שושנה דמארי	151
		עוברים לעמישב 50		
0	3	בצלאל יפה 8	בית יעקב ב' בנות	152
0	8	הדף היומי 19	בית יעקב יסודי התורה	153
0	10	פסטלוצי 34	בית ספר אגיאל יסודי	154
0	4	הנרייטה סולד 6	בית ספר הנרייטה סולד	155
0	4	בני אפריים 228	בית ספר מרחב	156
0	4	פחד יצחק 8	בית ספר רעות (האנתרופוסופי)	157
0	7	נחל שורק 1	בית צ'רנר(בית יוליה)	158
0	10	רבקה זיו 3	במרכז חופים/גשר	159
0	2	מויאל 15	בריכת האון	160
0	3	סמטת כביר 4	חדר כושר (אתר לוויין לבית דני)	161
3	2	עולי הגרדום 7	ישגב	162
0	9	רוטשילד 124	ישיבה תיכונית בר אילן	163
0	5	נחל שורק 1	לב יפו	164
0	3	חנה מרון ליד מרכז כדורגל קריית שלום	לבון 16	165
0	9	לסל 7	מ,קהילתי אולפן גורן גולדשטיין	166
0	2	שמאי 7-9	מ,קהילתי מונטיפיורי	167

0	2	לה גארדיה 78	מ. מנאש ברבור	168
0	3	דרך נמיר 81/אהבת ציון 17	מ. קהילתי ספורט חדש	169
0	4	קהילת קייב 3	מ.הספורט הדר אפקה (דפנה)	170
0	6	רובינשטיין 20	מ.קהילתי אביגל	171
0	3	בלפור 14	מ.קהילתי אולפן נווה צדק- אולפן	172
0	3	לילנבלום 7	מ.קהילתי אולפני נווה צדק (בוטיק לעברית)	173
0	4	גני יהושע	מ.קהילתי אמפי וואהל	174
0	8	פעמונית 9	מ.קהילתי אניס	175
0	16	ארלוזורוב 97	מ.קהילתי ארלוזורוב רמז	176
0	8	טולדאנו 6 עבר לירושלמי 18	מ.קהילתי בבלי	177
0	11	לינקולן 16 תל אביב פינת סעדיה גאון 11	מ.קהילתי ביכורי העיתים	178
0	20	דרך ההגנה 135	מ.קהילתי בית בארבור משרדים	179
0	15	סמטת כביר 4	מ.קהילתי בית דני	180
0	3	סמטת כביר 4	מ.קהילתי בית דני סיפרייה	181
0	6	קלישר 5	מ.קהילתי בית דרהי	182
0	2	דרך שלמה 6	מ.קהילתי בית הבאר	183
0	9	טאגור 26	מ.קהילתי בית השחמט	184
0	3	אידלסון 29	מ.קהילתי בית ליבלינג	185
0	14	קיציס 23 ת"א	מ.קהילתי בית פרנקפורט	186
0	6	מאזה 9	מ.קהילתי בית צעירים	187
0	4	גולן 34 רמת החי"ל	מ.קהילתי בית קוסאר לאזרחים ותיקים	188
0	10	בעלי מלאכה 16	מ.קהילתי בית תמי	189
0	11	איזיק חריף 23	מ.קהילתי בני ברית	190
0	3	צייטלין 22	מ.קהילתי ברודט	191
0	2	סמטת כביר 4	מ.קהילתי בריכת בית דני	192
0	17	אליעזר פרי 1	מ.קהילתי בריכת גורדון	193
0	3	שד' בעש"ט 14	מ.קהילתי בריכת נווה גולן	194
0	2	זלמן שז"ר 35	מ.קהילתי בריכת נווה עופר	195
0	6	לבון 32	מ.קהילתי גדנא	196
0	21	עמיקם 8	מ.קהילתי גורן גולדשטיין	197
0	7	רח 2380 (גלילות)	מ.קהילתי גלילות	198
0	3	הבעל שם טוב 2	מ.קהילתי דיוויס לואיס	199
0	4	חיים לבנון 7	מ.קהילתי הבריכה הלימודית	200
0	1	זלמן שז"ר 35	מ.קהילתי חדר כושר נווה עופר	201
0	1	מאזה 11	מ.קהילתי לב ת"א	202
0	10	נורדאו 63	מ.קהילתי מגיד	203
0	3	ורד 7	מ.קהילתי מועדון התקווה	204
0	1	קהילת קנדה 44	מ.קהילתי מני"ש טובן	205
0	4	הגנה 103	מ.קהילתי מעלות חנה/תרבות תורנית	206
0	6	יפת 83	מ.קהילתי מרכז הצעירים יפו	207
0	2	נחלת יצחק 35	מ.קהילתי משחקה	208
0	5	עזה 55	מ.קהילתי משלמה	209
0	2	נחלת יצחק 35	מ.קהילתי מתנס איילון	210

0	18	שדרות ששת הימים 6	מ.קהילתי נווה אליעזר	211
0	7	זלמן שזר 12	מ.קהילתי נווה עופר	212
0	7	שבזי 22 תל אביב	מ.קהילתי נווה צדק	213
0	2	אבא קובנר 16	מ.קהילתי סיפריית כוכב הצפון	214
0	2	שרגא פרידמן 4/לוי אשכול 94	מ.קהילתי ספורט אלון רונן	215
0	2	דרך ההגנה 135	מ.קהילתי ספריית בית בארבור	216
0	4	קהילת קליבלנד 4	מ.קהילתי ספריית נווה שרת	217
0	2	לסל 7	מ.קהילתי ספריית ניסטור	218
0	1	עורף של עולי הגרדום 7	מ.קהילתי ספריית נמירובר	219
0	23	קדם 109	מ.קהילתי ערבי יהודי	220
0	3	ויתקין 10	מ.קהילתי פייטלוביץ	221
0	10	פסטלוצי 31	מ.קהילתי פסטלוצי	222
0	0	הקשת 49	מ.קהילתי פעילות צעירים	223
0	12	צהתל"י 3	מ.קהילתי צהלון	224
0	6	יאיר רוזנבלום 11	מ.קהילתי צוקי אביב	225
0	7	ורדיאל 17	מ.קהילתי צעירים שכונת התקווה	226
0	21	עמיקם 7	מ.קהילתי קאנטרי גורן גולדשטיין	227
0	2	דרך ההגנה 135	מ.קהילתי קונסרבטוריון בית בארבור	228
0	9	הפיקוס 26	מ.קהילתי קליטת יוצאי איתופיה	229
0	10	יחיאל דב דרזנר 2	מ.קהילתי רוזין	230
0	8	ארלוזורוב 106	מ.קהילתי רייך	231
0	6	חיים לבנון 37 ת"א	מ.קהילתי רמת אביב הירוקה	232
0	10	דם המכבים 22	מ.קהילתי רמת ישראל	233
0	9	מזל דגים 8	מ.קהילתי תאטרון הסימטה	234
0	7	ישראל גורי 61	מ.קהילתי תרבות וספורט	235
0	2	רדינג 26 / סלודור 6	מ.קהילתי תרבות וספורט אליאנס	236
0	5	דבורה הנביאה 122	מ.קהילתי תרבות וספורט מרכז צעירים	237
0	5	התקומה 1	מ.קהילתי תרבות מנדל	238
0	7	מנדס פרנס 19	מ.קהילתי מנדס פרנס 19	239
0	7	דה וינצי 1	מ.קהילתי כנרית	240
0	6	כיכר ביאליק- ביאליק 24	מ.קהילתי מרכז הגאה ביאליק	241
0	4	אלברט מנדלר 8	מ.קהילתי מרכז הגאה שרונה	242
0	20	טשרניחובסקי 20	מ.קהילתי מרכז הגאה טשרניחובסקי 20	243
0	6	יהודה מרגוזה 54 א	מישלמה קהילה יהודה מרגוזה	244
0	11	סמטת כביר 4	מעלה (אתר לוויין לבית דני)	245
0	6	רציף הרברט סמואל 3	מ.קהילתי דולפינריים	246
0	12	רוקח 2	מרכז דניאל לחתירה	247
0	3	שדרות החי"ל 28	מרכז טיפולי אביב	248
0	7	פעמוני 15	מרכז טיפולי אביבית	249
0	12	התקוה 76	מרכז קהילתי דוחל	250
0	5	מונאש 1	מרכז קהילתי לאומנויות	251
0	12	דרזנר 2	מרכז קהילתי קאנטרי ג'י	252

0	6	קהילת קליבלנד 4	מרכז קהילתי קאנטרי נווה שרת	253
4	12	מרדכי מאיר 2	פנימיית הנוער תל-ברוך	254
0	6	אחד העם 9	ספרית מגדל שלום	255
0	2	שרונה	עיר עולם שרונה	256
0	2	מרזוק ועזר 2 יפו	עמותת תיירות מרזוק יפו (עיר עולם)	257
0	2	הרברט סמואל 46 ת"א	עמותת תיירות ת"א (עיר עולם)	258
0	4	תש"ח 2	עמותת תיירות תש"ח (עיר עולם)	259
0	20	פרופסור שור 10	פנימיית הילד	260
0	12	יגאל אלון 30	פסגה (מנהלת)	261
0	10	בורלא 31	קאנטרי ל'	262
6	12	נחלת יצחק 18	קאנטרי מגדלי ת"א	263
0	13	העליה 24	קאנטרי שוק העליה	264
0	4	סגירה 8	ביה"ס כ"ג	265
0	6	אהבת ציון 22	ביה"ס בית הילד	266
0	2	ראול ולנברג 39 ק.א3	קונסרבטוריון נווה שרת	267
0	8	צייטלין 22	תיכון בי'ג צייטלין	268
0	4	אחד העם 61	תלמוד תורה בעלז	269
0	3	דרך משה דיין 114	בית השידור הראשון	270
0	3	אבנר 1	קאנטרי צהלה	271
0	7	קהילת סלוניקי 6	קאנטרי נאות אפקה	272
0	8	הצנחנים 16	תלמוד תורה שמחת תורה	273
0	7	אבן גבירול 137	אבן גבירול 137 משלחות	274
2	13	אבן גבירול 7	אבן גבירול 76 מנהל הבספים	275
2	3	אברבנאל 74	אברבנאל 74 קנוס	276
0	6	שושנה פרסיץ 9	אגף בטחון שושנה פרסיץ 9	277
35	280	אנטוקולסקי	אגף המחשוב אנטוקולסקי	278
0	23	הרצל 158	אור נור-הרצל 158- בית מרס	279
0	3	חובבי ציון 16	אכיפת עסקים	280
0	46	מזא"ה 34	אכפ"ת מזא"ה 34	281
0	7	ביאליק 22	ביאליק 22	282
0	1	מנחם בגין 150	בית אכטמן- תקשוב יחידת צעירים	283
11	81	שאול המלך	בית אריאלה שאול המלך	284
8	45	דיזינגוף 200	הכנסות מבניהבית המהנדס דיזינגוף 200	285
2	28	שאול המלך 39	בית המשפט שאול המלך	286
0	6	לחי 66	בית הספר מפתן אלון	287
0	6	עולי הגרדום 50	בית קמחי עולי הגרדום 50	288
2	19	בלפור 14	שפ"ח בלפור 14 קומה 1	289
0	8	חינוך	חינוך בלפור 14 קומה 1	290
8	20	בלפור 14	בלפור 14 - חינוך קומה 2	291
4	12	בלפור 14	בלפור 14 - רשות קליטה ועלייה	292
0	4	צייטלין 22	ברודט צייטלין 22 תרבות	293
0	1	בריכת גורדון	בריכת גורדון	294
19	93		גבעת התחמושת	295
0	0	לבון 32	גדני"ע ספורט - לבון 32	296

0	5	רמה 5	גיל הזהב רמה 5 נוה שרת	297
4	16	שלונסקי 6	גיל הזהב שלונסקי 6	298
0	7	הברזל 24 א	גנים ונוף הברזל 24 א	299
0	8	שושנה פרסיץ 9	גנים ונוף שפי"ע	300
0	5	שושנה פרסיץ 9	גנים ונוף שפר"א	301
0	3	מתחם שרונה מרקט	גנים ונוף שרונה מרקט	302
2	14	יפת 34	דיריי רחוב יפת 34	303
6	14	אבן גבירול 68	המבקרת אבן גבירול 68 (קומה 5)	304
0	6	המעפילים 34	המעפילים 34 ביטחון	305
92	553	פילון 5	הנדסה פילון	306
0	15	ביאליק 12	הנהלת כיכר בתי ביאליק קנוס	307
0	7	הקשת 2	הקשת 2	308
0	2	חוף-בוגרשוב	חוף-בוגרשוב	309
0	2	חוף אביב	חוף אביב	310
0	1	חוף גאולה	חוף גאולה	311
0	2	חוף גבעת עליה	חוף גבעת עליה	312
0	1	חוף גורדון	חוף גורדון	313
0	2	חוף הילטון	חוף הילטון	314
0	3	חוף הנפרד שרתון	חוף הנפרד שרתון	315
0	7	חוף מציצים	חוף מציצים	316
0	1	חוף נורדאו דתיים	חוף נורדאו דתיים	317
0	1	חוף פרישמן	חוף פרישמן	318
0	1	חוף צוק דרום	חוף צוק דרום	319
0	1	חוף צוק צפון	חוף צוק צפון	320
0	1	חוף צרלס קלור	חוף צרלס קלור	321
0	2	חוף תל ברוך	חוף תל ברוך	322
0	9	יגאל אלון 34	חינוך יגאל אלון	323
49	0	קיבוץ גלויות 21	חמל חלופי קיבוץ גלויות 21	324
100	0	אבן גבירול 69	חמל ראשי אבן גבירול 69	325
1	5	דוידקה 18	טיפת חלב דוידקה 18	326
1	5	דרך לוד 195	טיפת חלב דרך לוד 195	327
1	3	הערמון 8	טיפת חלב הערמון 8	328
1	10	הקשת 8	טיפת חלב הקשת 8	329
1	3	טבת 15	טיפת חלב עזרא טבת 15	330
1	5	ירושלמי 14	טיפת חלב ירושלמי 14	331
1	4	למדן 20	טיפת חלב למדן 20	332
1	15	עירית 17	טיפת חלב עירית 17	333
1	6	פילדלפיה 6	טיפת חלב נווה שרת	334
1	6	בוגרשוב 14	טיפת חלב קינג גורג 33	335
1	3	קלמן שולמן 3	טיפת חלב קלמן שולמן 3	336
1	5	בלפור 14	טיפת חלב בלפור 14	337
1	4	ראשון לציון 3	טיפת חלב ראשון לציון 3	338
0	82	יגאל אלון 62	יגאל אלון 62	339
0	11	נגבה 19	יחידת גנים טיפוליים	340
0	0	הארד 13	כשירות לנכויות הארד 13	341
0	13	בת ציון 10	מ.קהילתי בת ציון	342

0	10	הבעש"ט 14	מ.קהילתי קליטת יוצאי אתיופיה	343
0	4	החרוץ 6	מדור מחסנים חינוך	344
1	2	אסף הרופא 10	מועדון לקשיש אסף הרופא 10	345
0	0	תש"ח 2	מועדון קשישים מנדלשטם תש"ח 2	346
0	19	תובל 3	מוקד אפדימיולוגי-תובל 3	347
2	51	הנרייטה סולד 6	מחשוב מחו"ג הנרייטה סולד 6	348
0	8	ישראל גורי 61	מטה-ישראל גורי 61	349
6	5	מטה חופים קוייפמן 2	מטה חופים קוייפמן 2	350
0	7	פנחס רוזן 65	מטה רובעים פנחס רוזן	351
0	3	מנחם בגין 144	מידטאון דרך מנחם בגין 144	352
0	6	מכבי 3	מכבי 2 שוק בצלאל	353
0	9	רבי מברך 4	מנהל קהילה - רבי מברך 4	354
4	18	אורי 1	מנהל קהילה אורי 1	355
0	20	יגאל אלון 30	מנהל קהילה יגאל אלון 30	356
0	9	שושנה פרסיץ 9	מנהל קהילה פרסיץ 9	357
			מנהלת הידע העירוני צייטלין 1	358
0	0	תש"ח 2	מנהלת עיר עולם תש"ח 2	359
0	50	וולפסון 66	מסילה - וולפסון 66	360
0	10	פליטי הספר 30	מרכז אכפת פליטי הספר 30	361
1	11	הערמון 8	מרכז הירש	362
0	9	ראול ולנברג 4	מרכז חינוך ראול ולנברג 4	363
0	8	מכבי 2	מרכז חינוך שוק בצלאל	364
2	2	חיננית 5	מרכז לקשיש נווה תמר	365
1	10	דב הזז 16	מרכז קהילתי אריק איינשטיין	366
0	11	בת ציון 10	מרכז קהילתי בת ציון	367
0	7	קהילת קליבלנד 5	מרכז קהילתי נווה שרת	368
0	12	ציהלתי 35	מרכז קהילתי צהלון	369
2	3	קינג גורג 33	מרכז קשר קינג גורג 33	370
5	90	מרל"ג	מרל"ג	371
0	10	מנדל מוכר הספרים 20	מרש"ל	372
0	2	עמיעד 12	מתחם התיירות עמיעד 12	373
1	8	הברזל 2	נפגעי סמים הברזל	374
1	6	יפת 74	נפגעי סמים יפת 74	375
1	6	פקיעין 7	נפגעי סמים פקיעין	376
0	4	צביה לובטקין 10	נפגעי סמים צביה לובטקין	377
0	8	רוטשילד 2	נפגעי סמים רוטשילד 2	378
1	6	שמחה 8	נפגעי סמים שמחה 8	379
3	12	אדם מיצקוביץ 16	סל"ע - אדם מיצקוביץ 16	380
5	4	שדרות החי"ל 8	סל"ע - בניין פסגה קומה 5	381
0	23	שדרות החי"ל 8	סל"ע מרחב ספור	382
0	2	טירת צבי 9	ספריית יאיר השולמי טירת צבי 9	383
0	10	שושנה פרסיץ 9	עצים גנים ונוף שושנה פרסיץ 9	384
8	28	אידלסון 30	פיקוח אידלסון 30	385
0	10	הנרייטה סולד 6	פיקוח הנרייטה	386
4	7	הר נבו 19	פיקוח הר נבו	387

0	5	חובבי ציון 16	פיקוח יחידת האופניים חובבי ציון 16	388
0	6	שי עגנון 1	פיקוח כלביה	389
0	7	הורקונוס 18	פיקוח מחלקה וטרנרית	390
0	12	שארית ישראל 35	פיקוח מרחב דרום	391
0	9	בת ציון 8	פיקוח מרחב מזרח	392
1	13	חובבי ציון 16	פיקוח נת"צ משלט	393
3	7	שושנה פרסיץ 9	פיקוח עבר הירקון	394
3	4	קפלנסקי 2	פיקוח קפלנסקי	395
4	37	שניאורסון	פרסיץ שפ"ח צפון - שניאורסון	396
0	9	אבן גבירול 71	קרן תל אביב	397
0	6		רובעים ושכונות שושנה פרסיץ 9	398
3	49	וולפסון 62	רווחה שפירים וולפסון 62	399
5	49	לחי 66	רווחה אחווה לחי 66	400
0	3	אירוס 3	רווחה אירוס 3	401
5	40	מחל 40	רווחה אפיקים מחל 40	402
12	71	יגאל אלון 98	רווחה בית אלקטרה יגאל אלון 98	403
0	7	חכמי ישראל 79	רווחה גיל הזהב חכמי ישראל 79	404
8	49	ש"ד ירושלים 45	רווחה דרום שד"י 45	405
0	28	החרוץ 6	רווחה החרוץ 6	406
0	8	הרצל 121 (הסדנה 5)	רווחה הרצל 121 (הסדנה 5)	407
4	31	יגאל אלון 67	רווחה יגאל אלון 67	408
0	55	אורלזורוב 95	רווחה לב העיר אורלזורוב 95	409
0	13	יגאל אלון 96/השלושה 11	רווחה מטה מנהל השלושה 11	410
2	7	נועם 7	רווחה מרכז פורטר / גיל הזהב נועם 7 ורווחה אור נור	411
3	27	אלדד הדני 14	רווחה עבר הירקון	412
2	9	לבוב 25	רווחה שפ"ח הדר יוסף	413
4	11	דיזינגוף 200	רשות הספורט דיזינגוף	414
21	206	שדרות ירושלים 110	שדרות ירושלים 110	415
0	21	פחד יצחק 11	שפ"ח דרום פחד יצחק 11	416
2	15	רבקה זיו 3	שפ"ח ויצ"ו רבקה זיו 3	417
7	16	שושנה פרסיץ 7	שפ"ח מטה מנהל + יחידה לפנימיות ושירותיים טיפוליים	418
2	27	נגבה 19	שפ"ח שלם נגבה 19	419
0	23	הרצל 141	שפ"ע גני טבע	420
1	3	השרון 14	שפ"ע חשמונאים	421
0	18	הברזל 24 א	שפ"א הברזל 24 א	422
0	7	מדמון 3	תברואה - כפר שלם	423
0	3	אילשברג 9 (פינת ריבל)	תברואה איילון	424
0	3	בוקי בן יגלי 2	תברואה גן מאיר קינג ג'ורג'	425
0	13	הברזל 2	תברואה הברזל 2	426
0	4	עובדיה בידני 1	תברואה הדברה	427
		דרך לוד 200		
0	9	הכרמל 16	תברואה הכרמל 16	428
0	7	רשף 22	תברואה התקווה	429
0	18	סמטת באר שבע 66	תברואה יפו	430

0	5	אליעזר פרי 14	תברואה כיכר אתרים	431
0	3	גן מאיר- קראוונים	תברואה לב העיר	432
0	6	קרמניצקי 2	תברואה קרמניצקי 2	433
0	5	ברודצקי 15	תברואה רמת אביב	434
0	3	שושנה פרסיץ 9	תברואה שושנה פרסיץ 9	435
0	6	בעל העקדה 32	תברואה שפירא	436
0	8	י.ל. פרץ 6	תברואה תברואה יסוד המעלה	437
1	22	החרוץ 6	תחום נכויות	438
0	4	שושנה פרסיץ 9	תעבורה שושנה פרסיץ 9	439
4	101	תש"ח 2	תש"ח 2	440
2	5	הא"רי 10	הא"רי 10	441
1	29	סולד	היינרטה בולד 4	442
0	51	לסקוב 26	לסקוב 26	443
0	19	גן העיר	גן העיר חינוך	444
0	13	דורנוב 5	בית כלל דורנוב	445
0	9	הנר 1	הנר 1	446
0	9	פינקס 63	יד לבנים	447
0	9	יגאל אלון 62	יגאל אלון 62	448
0	9	מרכז עינב	מרכז עינב	449
0	5	ניקונור 5	ניקונור 5	450
0	6	שארית ישראל 6	שארית ישראל 6	451
0	4	בן צבי 84	בן צבי 84	452
0	4	הגרא 4	הגרא 4	453
0	3	פנחס רוזן 72	פנחס רוזן 72	454
0	2	דיזינגוף 50	דיזינגוף סנטר	455
0	1	נווה צדק	נווה צדק	456
0	1		גן צ'רלס קלור	457
240	1,151	אבן גבירול 69	אבן גבירול 69	458
71	836	בן סרוק 5	סמל	459
2	55	אנטוקולסקי 4	מוקדי תמיכה	460
2	19	אבן גבירול 69	מוקד תברואה	461
2	5	אבן גבירול 69	מוקד בתי העירייה	462
2	7	אבן גבירול 69	מוקד לוגיסטיקה + רכש	463
2	23	פילון 5	מוקד רישוי עסקים	464
2	12	פילון 5	מוקד רופ	465
1	6	פילון 5	מוקד רישוי מקוון	466
2	22	אבן גבירול 69	מוקד פני"צ	467
2	31	אבן גבירול 69	מוקד חינוך	468
6	136	שארית ישראל 35	מוקד ארנונה ראשי	469
6	99	אבן גבירול 69	מוקד 106	470
6	134	שדרות ירושלים 110	מוקד חניה ראשי	471
4	33	בן סרוק 5	אגד"ש בסמל	472
4	26	בן יהודה 11, שדרות	מוקד ארנונה וחניה משני	473

נספח ז' לחוזה – מיפוי כמויות ציוד סיסקו

1. בעירייה מערכת טלפוניה של חברת סיסקו מפלטפורמה Cisco Collaboration, הכוללת יכולות Contact Center לסביבת מוקד השירות העירוניים.
2. המערכת הינה בתצורת High Availability לטובת שרידות מלאה / Active / Active. יכולת גיבוי זו מקנה את היתרון בהקמה של סביבת DR לטובת המשכיות עסקית, הן ברמת חדרי שרתים והן ברמת גיבוי גיאוגרפי.
3. כלל האפליקציות במערכת מבוססות תשתית וירטואלית VMware ESXi 7.
4. התקשרות למרכזת הציבורית למטרת שיחות יוצאות ו/או נכנסות לארגון באמצעות ממשקי SIP Trunk ו-PRI בשרידות מלאה גיאוגרפית ומקומית.
5. המערכת כוללת מערכת Contact Center עשירה ומעטפת מערכת מוקדים ACE, אשר יחד מספקות מגוון רחב של יכולות.
6. המערכת כוללת אפליקצית Cisco Jabber.
7. השירות והתחזוקה של המערכת ניתנים במסגרת מכרז שירלי, והספק הנבחר נדרש לתת מענה לתכולות המפורטות בסעיף 1.3 לנספח א' לחוזה ובסעיף 3 למפרט הטכני, להן מפורטות הכמויות העדכניות לחודש דצמבר 2024. הכמויות עשויות להשתנות ואינן מחייבות את העירייה.
8. **כמויות לתכולות הרלוונטיות לחוזה זה**

Qty	שרתים - Cisco
14	שרת UCS לטובת Core Applications
2	שרת UCS לטובת DMZ Applications
120	שרתים וירטואלים על שרתי UCS
2	מתג Cisco9300 ל-DC
2	מתג Cisco9300 ל-DR
2	מתג Cisco9300 למעבדה
2	מתג Cisco9300 לענן

Qty	טלפונים - Cisco
7490	טלפון לנציג מדגם 7841
640	טלפון לאחמ"ש מדגם 8851
225	יחידת הרחבת לחיצים לטלפון מדגם 8851
30	טלפון מנהלים מדגם 8845'8865'8870, 9XXX
300	סרגל לנציג Finesse

נספח ח' לחוזה – מיפוי מוקדי העירייה

בבחינת שיתוף מידע בלבד ומבלי להתחייב לנתונים האמורים :

1. **ארנונה ומים**
מוקד הארנונה מטפל בתשלומים ובירורים בכל הקשור לארנונה בעירייה. מוקד הארנונה של העירייה משרת בעיקר את תושבי העיר ובעלי עסקים החייבים ארנונה.
 - 1.1 מיקום ומבנה המוקד
 - המוקד ממוקם ברח' שארית ישראל 35, ת"א **וחלקו ממוקם בעיר שדרות.**
 - מענה טלפוני – 100 עמדות
 - מומחים – 8 עמדות
 - 1.2 שעות פעילות
 - ימים א'-ד' בין השעות 08:00-16:00
 - ביום ה' בין השעות 08:00-15:00.
 - שבתות, ערבי חג וחול המועד - אין פעילות.
 - 1.3 פלטפורמת המוקד
 - ניתוב השיחות הוא על גבי CISCO CCE, מערכת ACE, מערכת תשלומים ב – IVR.
2. **המוקד העירוני (106) – מוקד CTI**
המוקד העירוני ממוקם בבניין העירייה ופועל 24 שעות ביממה שבעה ימים בשבוע. המוקד מטפל במגוון רחב ביותר של נושאים. מגוון הפניות והשונות בין הפניות גבוהה, היות שהמוקד משמש כמקור עיקרי וראשון לקבלה ומסירת מידע.
 - 2.1 מיקום ומבנה המוקד
 - המוקד ממוקם בבניין העירייה, רח' אבן גבירול 69 ת"א.
 - מענה טלפוני - 30 עמדות.
 - מומחים – 5 עמדות.
 - 2.2 שעות פעילות : עובד רצוף כל ימות השנה.
 - 2.3 פלטפורמת המוקד
 - ניתוב השיחות הוא על גבי CISCO CCE, מערכת ACE. בנוסף יש מערכת הקשבות של Verint.
3. **מוקד גביה – חניה**
מוקד אכיפה מטפל בתשלומים ובירורים בכל הקשור לאכיפת נושאי החניה בעיר : תווי חניה, דוחות ועיקולים.
 - 3.1 מיקום ומבנה המוקד
 - המוקד ממוקם ברח' שד' ירושלים 110, ת"א **וחלקו ממוקם בעיר שדרות.**
 - מענה טלפוני - 51 עמדות.
 - מומחים – 6 עמדות.
 - 3.2 שעות פעילות
 - ימים א'-ד' בין השעות 08:00-18:00
 - ביום ה' בין השעות 08:00-15:00
 - שבתות, ערבי חג וחול המועד אין פעילות.
 - 3.3 פלטפורמת המוקד
 - ניתוב השיחות הוא על גבי CISCO CCE, מערכת ACE.
4. **גביה - חינוך ורווחה**
המוקד מטפל רק בנושאי גביה הקשורים לחינוך ורווחה כגון אגרות חינוך, שכר לימוד, תשלומים עבור הסעות או השתתפות רשויות בשכר לימוד עבור החינוך המיוחד.

לקוחות - כלל תושבי העיר.
הגישה לקבוצה או לנציג מבוצעת בעיקר באמצעות חיוג ישיר בהתאם למספרי טלפון אשר
מפורסמים בשוברי התשלום או במכתבי העירייה.

- 4.1 מיקום ומבנה המוקד
- המוקד ממוקם בבנין סמל, רחוב בן סרוק 5, ת"א.
 - מענה טלפוני - 10 עמדות.
 - מומחים – אין.
- 4.2 שעות פעילות
- ימים א'-ד' בין השעות 08:00-18:00
 - ביום ה' בין השעות 08:00-15:00
 - שבתות, ערבי חג וחול המועד אין פעילות.
- 4.3 פלטפורמת המוקד
- ניתוב השיחות הוא על גבי CISCO CCE, מערכת ACE.

5. **גביה – שילוט**

מטפלים בגביית תשלומים עבור שילוט ברחבי העיר.

- 5.1 מיקום ומבנה המוקד
- המוקד ממוקם בבנין סמל, רחוב בן סרוק 5, ת"א.
 - מענה טלפוני - 10 עמדות.
 - מומחים – אין.
- 5.2 שעות פעילות
- ימים א'-ד' בין השעות 08:00-18:00
 - ביום ה' בין השעות 08:00-15:00
 - שבתות, ערבי חג וחול המועד אין פעילות.
- 5.3 פלטפורמת המוקד
- ניתוב השיחות הוא על גבי CISCO CCE, מערכת ACE.

6. **גביה - גביית קטנות**

המוקד מטפל בגביית חיובים שונים בנושאי: כיבוי אש, תברואה, ניקיון, סרבני שיפוצים
וכדומה.

- 6.1 מיקום ומבנה המוקד
- המוקד ממוקם בבנין סמל, רחוב בן סרוק 5, ת"א.
 - מענה טלפוני - 4 עמדות.
 - מומחים – אין.
- 6.2 שעות פעילות
- ימים א'-ד' בין השעות 08:00-18:00
 - ביום ה' בין השעות 08:00-15:00
 - שבתות, ערבי חג וחול המועד אין פעילות.
- 6.3 פלטפורמת המוקד
- ניתוב השיחות הוא על גבי CISCO CCE, מערכת ACE.

7. **לשכת ראש העירייה - פניות הציבור**

מוקד המטפל בפניות הציבור לעירייה.

- 7.1 מיקום ומבנה המוקד
- המוקד ממוקם בבניין העירייה, רח' אבן גבירול 69, ת"א.
 - מענה טלפוני - 14 עמדות.

- 7.2 מומחים – 2 עמדות. ●
שעות פעילות
- 7.3 ימים א'-ה' בין השעות 08:00-18:00. ●
שבתות, ערבי חג וחול המועד אין פעילות. ●
פלטפורמת המוקד
- ניתוב השיחות הוא על גבי CISCO CCE, מערכת ACE.
- 8. **רישוי עסקים**
- 8.1 מוקד המטפל במתן מידע לצורך הוצאת רישיון עסק ובטיפול בתלונות תושבים ובעלי עסקים בכל הקשור לעסקים. מיקום ומבנה המוקד
- 8.2 המוקד ממוקם בבניין הנדסה, פילון 5 / שד' בן-גוריון 68, ת"א. ●
מענה טלפוני - 5 עמדות. ●
מומחים – 1 עמדות. ●
שעות פעילות
- 8.3 ימים א'-ד' בין השעות 08:00-18:00 ●
ביום ה' בין השעות 08:00-15:00 ●
שבתות, ערבי חג וחול המועד אין פעילות. ●
פלטפורמת המוקד
- ניתוב השיחות הוא על גבי CISCO CCE, מערכת ACE.
- 9. **רישוי ופיקוח בניה(רו"פ)**
- 9.1 מוקד המטפל בפיקוח בניה, בנושאי אכיפה של חוקי תכנון ובניה. מיקום ומבנה המוקד
- 9.2 המוקד ממוקם בבניין הנדסה, פילון 5/שד' בן-גוריון 68, ת"א. ●
מענה טלפוני - 6 עמדות. ●
מומחים – 2. ●
שעות פעילות
- 9.3 ימים א'-ד' בין השעות 08:00-18:00 ●
ביום ה' בין השעות 08:00-15:00 ●
שבתות, ערבי חג וחול המועד אין פעילות. ●
פלטפורמת המוקד
- ניתוב השיחות הוא על גבי CISCO CCE, מערכת ACE.
- 10. **מרכז שירות למחשבים וטלפוניה**
- 10.1 מוקד המטפל ככתובת אחת לכל פניות הארגון בנושא מחשבים וטלפוניה. מיקום ומבנה המוקד
- 10.2 המוקד ממוקם בבניין העירייה, רח' אבן גבירול 69, ת"א. ●
מענה טלפוני - 10 עמדות. ●
מומחים – 3 עמדות. ●
שעות פעילות
- 10.3 ימים א'-ה' בין השעות 07:00-20:00. ●
ערבי חג וחול המועד בין השעות 08:00-14:00. ●
פלטפורמת המוקד
- ניתוב השיחות הוא על גבי CISCO CCE, מערכת ACE.
- 11. **רישום גני ילדים**
- מוקד המטפל ברישום לגני ילדים ובתי ספר .

- 11.1 מיקום ומבנה המוקד
- המוקד ממוקם בגן העיר, רח' אבן גבירול 69, ת"א.
 - מענה טלפוני - 10 עמדות.
 - מומחים – 2 עמדות.
- 11.2 שעות פעילות
- ימים א'-ה' בין השעות 08:00-15:00.
 - שבתות, ערבי חג וחול המועד אין פעילות.
- 11.3 פלטפורמת המוקד
- ניתוב השיחות הוא על גבי CISCO CCE, מערכת ACE.
12. **תברואה**
- מוקד המטפל בנושאי תברואה ברחבי העיר .
- 12.1 מיקום ומבנה המוקד
- המוקד ממוקם בבניין העירייה, רח' אבן גבירול 69, ת"א.
 - מענה טלפוני - 6 עמדות.
 - מומחים – 2 עמדות.
- 12.2 שעות פעילות
- ימים א'-ה' בין השעות 06:00-20:00.
 - ימי ו' בין השעות 06:00-14:00.
 - שבתות, ערבי חג וחול המועד אין פעילות.
- 12.3 פלטפורמת המוקד
- ניתוב השיחות הוא על גבי CISCO CCE, מערכת ACE.
13. **משאבי חינוך**
- מוקד המטפל ככתובת אחת לכל פניות גני ילדים ובתי ספר בנושא תחזוקה.
- 13.1 מיקום ומבנה המוקד
- המוקד ממוקם בבניין מעריב, בבנין סמל, רחוב בן סרוק 5, ת"א.
 - מענה טלפוני - 4 עמדות.
 - מומחים – 2 עמדות.
- 13.2 שעות פעילות
- ימים א'-ה' בין השעות 07:00-20:00.
 - ערבי חג וחול המועד בין השעות 08:00-14:00.
- 13.3 פלטפורמת המוקד
- ניתוב השיחות הוא על גבי CISCO CCE, מערכת ACE.
14. **רישוי מקוון**
- מוקד המטפל בנושא רישוי עסקים .
- 14.1 מיקום ומבנה המוקד
- המוקד ממוקם בבניין אגף הטכנולוגיות, אנטוקולסקי 4, ת"א.
 - מענה טלפוני - 6 עמדות.
 - מומחים – 1 עמדות.
- 14.2 שעות פעילות
- ימים א'-ה' בין השעות 08:00-18:00.
 - שבתות, ערבי חג וחול המועד אין פעילות.
- 14.3 פלטפורמת המוקד
- ניתוב השיחות הוא על גבי CISCO CCE, מערכת ACE.
15. **רכש ולוגיסטיקה**
- מוקד המטפל בנושאי סקר מדידות ארנונה.

- 15.1 מיקום ומבנה המוקד
- המוקד בניין העירייה, רח' אבן גבירול 69, ת"א.
 - מענה טלפוני - 5 עמדות.
 - מומחים – 2 עמדות.
- 15.2 שעות פעילות
- ימים א'-ד' בין השעות 08:00-18:00
 - וביום ה' בין השעות 08:00-15:00
 - שבתות, ערבי חג וחול המועד אין פעילות.
- 15.3 פלטפורמת המוקד
- ניתוב השיחות הוא על גבי CISCO CCE, מערכת ACE.

נספח ט' לחוזה

פירוט השירותים הקיימים כיום בעירייה וכלולים במכרז זה מול קבלני משנה
נספח זה מפרט את השירותים הקיימים כיום בעירייה מול קבלני משנה וכלולים במכרז זה. הספק
יידרש להמשיך את מתן השירות והתחזוקה לגבי השירותים הללו למול קבלני המשנה, כמפורט
בטבלה:

מס"ד	שם המערכת	פירוט	קבלן המשנה
1	מרכזיית גרנדסטרים	מרכזייה בשרידות המספקת טלפוניה עם וידאו ואינטרקום לטובת בקרת כניסה חכמה לגני הילדים ולמשרדי העירייה.	Grandstream
2	מערכת פקס ממוחשב	מערכת בשרידות אשר מאפשרת שירותי שליחה וקבלה לכלל המחלקות ומשרדי העירייה, בהתאמה אישית לדף שער ודף מענה.	IP TECH
4	רשם שיחות	מערכת רישום שיחות למרכזייה המאפשרת רישום נתוני שיחות והפקת דוחות.	MIND
5	UPS	אל פסק 30KVA עם מערכת מצברים.	Gamatronic
6	הקלטות מקצועיות	ספק לביצוע הקלטות אולפן מקצועיות.	Audio ID

נספח י' לחוזה

מיפוי בקרות הכניסה הקיימות כיום בחצרי העירייה (מלבד גני ילדים)

להלן פירוט בקרות הכניסה עליהן נדרשת התחזוקה הכלולה בפריט 3 בטבלה מספר 1 בנספח ג' לחוזה. בקרות הכניסה מותקנות בפריסה בגני ילדים בעיר וכן במיקומים שונים של העירייה. יובהר כי בקרות הכניסה הקיימות בגני הילדים מפורטות בנספח יא' בנפרד, ואינן כלולות במסגרת סעיף זה.

היקף הקריאות בשלוש השנים האחרונות עמד על 10-18 קריאות ברמה חודשית.

הפריסה, הכמויות והמיקומים יכולים להשתנות, והפירוט מיועד לתאר את היקף התחזוקה הנדרשת במסגרת סעיף זה בבחינת שיתוף במידע.

מיפוי בקרות הכניסה במתחמים של העירייה, מלבד גני ילדים :

מס'	מיקום הקודן באתר	כתובת האתר
1	חדר מרכזיה בניין קומה 2-	אבן גבירול 69
2	טיפת חלב	קינג ג'ורג' 33
3	גבעת התחמושת אגף תנועה (מאירה)	שפע טל 9
4	ועדת ערער ק.3 (עדי בראל)	ציטלין 1
5	מחלקת טלפוניה	אנטוקולסקי 4
6	מחלקת מחשבים בניין קומה 2-	אבן גבירול 69
7	אגף שפי"ע - כניסה לבניין (בן אלקיים)	לסקוב 26
8	שפי"ע - משלי"ט קומה 2	אגף לסקוב 26
9	מחסן פנורמה	בן צבי 84
10	איכות הסביבה קומת כניסה	דיזנגוף 200
11	מטה גנים ונוף שוק בצלאל - כניסה אחורית	מכבי 2
12	מטה גנים ונוף שוק בצלאל - כניסה ראשית	מכבי 2
13	שיטור - חדר תקשורת	אדם מיצקביץ 16
14	שיטור - כניסה למבנה	אדם מיצקביץ 16
15	שיטור - שער ברזל	אדם מיצקביץ 16
16	שיטור - חדר כושר	אדם מיצקביץ 16
17	תובל 3	תובל 3
18	בניין דרומי	אנטוקולסקי 4
19	בניין אמצעי	אנטוקולסקי 4
20	בניין צפוני	אנטוקולסקי 4
21	אגף בתי העירייה קומה 1	אבן גבירול 69
22	תקיפה מינית - דלת קידמית (אפרת סומך)	הסדנה 5
23	תקיפה מינית - דלת אחורית	הסדנה 5
24	תקיפה מינית - חדר שרתים	הסדנה 5
25	שפי"ח דרום - שער קידמי	פחד יצחק 11
26	שפי"ח דרום - כניסה ראשית	פחד יצחק 11
27	שפי"ח דרום - כניסה מרפסת	פחד יצחק 11
28	שפי"ח - שער אחורי	פחד יצחק 11
29	שפי"ח - כניסה אחורית	פחד יצחק 11

ירושלים 110	חניה תובעים קומה 1	30
פילון 5	הנדסה ק.5 בקרת רמזורים	31
אנטוקולסקי 4	בניין דרומי כניסה אחורית	32
שארית ישראל 35	ארנונה - מוקד גדול	33
שאול המלך 25	בית אריאלה יציאה לחניה (פנימי)	34
שאול המלך 25	בית אריאלה כניסה מהחניה (חיצוני)	35
הרצל 141	שפי"ע יפו	36
דיזנגוף 200	הכנסות מבניה ק.1 שמאל	37
אבן גבירול 69	לשכת ראש העיר קומה 12	38
טירת צבי 9	ספריית יאיר השולמי (לריסה)	39
השרון 14	סיירת ירוקה	40
אבן גבירול 69	ביטחון קומה 8 (רם גלובקה)	41
פקיעין 7	אל-סם	42
אבן גבירול 69	מוקד 106 קומה 1	43
שד' ים 45	רווחה קומה 2 דרום	44
שאול המלך 25	בית אריאלה קומה 0 צפון	45
שאול המלך 25	בית אריאלה קומה 0 דרום	46
שאול המלך 25	בית אריאלה קומה 2- צפון	47
שאול המלך 25	בית אריאלה קומה 2- דרום	48
תש"ח 2	עזרה לקשיש קומה 8 (יהודית קפורי)	49
החי"ל 8	סל"ע כניסה למבנה	50
החי"ל 8	סל"ע שער הולכי רגל	51
פליטי הספר 30	מרכז אכפת	52
שאול המלך 25	בית אריאלה קומה 1- צפון	53
שאול המלך 25	בית אריאלה קומה 1- דרום	54
אבן גבירול 71	תברואה גג גן העיר כניסה ראשית	55
אבן גבירול 71	תברואה גג גן העיר דלת חרום	56
אבן גבירול 71	תברואה גג גן העיר חדר תקשורת	57
מנחם בגין 150	יחידת צעירים בית אכטמן ק.1	58
מנחם בגין 154	בית קרדן ק.1	59
שד' ים 45	רווחה קומה 2 צפון	60
אבן גבירול 68	סוקרים ק.6	61
שד' ים 45	רווחה קומה 3 צפון	62
שד' ים 45	רווחה קומה 3 דרום	63
חובבי ציון 16	פיקוח - יחידת האופניים ק.2	64
אנטוקולסקי 4	בניין צפוני חדר בדיקות	65
ראול ולנברג 34	מרכז צעירים - דלת חדר חשמל	66
דיזנגוף 200	הכנסות מבנייה ק.0 כניסה ראשית	67
דיזנגוף 200	הכנסות מבנייה ק.1 ימין	68
דיזנגוף 200	הכנסות מבנייה ק.1 קופה	69
קלישר 5	מרכז קהילתי דרהי	70
קלישר 5	מרכז קהילתי דרהי	71
אבן גבירול 68	לשכת התאגידים ק.4 ראשי	72
אבן גבירול 68	לשכת התאגידים ק.4 אחורי	73
תש"ח 2	מחלקת יאיר קומה 2 דלת 1 (רויטל כהן)	74
תש"ח 2	מחלקת יאיר קומה 2 דלת 2	75

תש"ח 2	מחלקת יאיר קומה 2 דלת 3	76
תש"ח 2	מחלקת יאיר קומה 2 דלת 4	77
תש"ח 2	מחלקת יאיר קומה 2 דלת 5	78
אבן גבירול 69	לשכת מנכ"ל	79
אבן גבירול 76	קשרים בנלאומיים ק.5	80
גן מאיר קינג ג'ורג'	תברואה גן מאיר (אורן עמוס)	81
בת ציון 8	פיקוח - ראשי (שם טוב קלוו)	82
בת ציון 8	פיקוח - אחורי	83
קדם 109	מרכז ערבי יהודי (נפתלי וקנין)	84
אבן גבירול 69	דואר ביניים העירייה ק.1 (ערן פרץ)	85
בגינה מאחורי קניון TLV	שפי"ע חשמונאים - TLV	86
מנחם בגין 150	יחידת צעירים בית אכטמן ק.0	87
הסדנה 5	תקיפה מינית - מערבי	88
שושנה פרסיץ 7	שפי"ח צפון (אילנית יוספיאן)	89
מרלוג	מרלוג ראשי ק.1 ליד המעלית	90
רשף 20	תברואה התקווה	91
ראול ולנברג 34	מרכז צעירים - דלת ראשית	92
קפלנסקי 2	פיקוח	93
י.ל. פרץ 6	תברואה	94
פנחס רוזן 72	טופ דן	95
שושנה פרסיץ 9	מינהל קהילה (לאה)	96
אבן גבירול 71	מרכז עינב כניסה ראשית	97
המערכה 3	בי"ס חב"ד	98
מנחם בגין 154	בית קרדן ק.2 ארנונה (מתחם גדול-עידן תנעמי)	99
הכרמל 16	תברואה (רביב כהן)	100
ישראל גורי 61	מינהל קהילה מטה מרחב דרום מזרח - ימין (מורן דניאל)	101
ישראל גורי 61	מינהל קהילה מטה מרחב דרום מזרח - שמאל	102
מרלוג	מרלוג במשרד של שחר גלעדי	103
תש"ח 2	ניהול סיכונים ק.7 (דניאלה קציף)	104
תש"ח 2	הדובר ק.7	105
מזל דגים 8	תיאטרון הסימטה (דוד אביחיל)	106
וולפסון 66	מסילה ק.0 (שרה מאיר לוי)	107
וולפסון 66	מסילה ק.1	108
הרצל 158	מרכז טיפול באלימות דלת 1 בית מרס	109
אברבנל 74	מרכז קהילתי פלורנטין (יהודה שעבי)	110
המחוגה 13	תרבות פלורנטין (עומר שיזף)	111
אנטקולסקי 4	בניין דרומי חדר s102	112
שלונסקי 6	רווחה (פרח סומך)	113
החרוץ 6	רווחה מטה אגף מזרח ק.2 (אהובי זאנה)	114
רבקה זיו 3	ויצו - מעלית ק.2 (שפי"ח הר נבו)	115
מרלוג	מרלוג - דלפק נהגים (אמיר עינבר)	116
מזא"ה 34	מרכז אכפת	117
דרך נמיר 54	תברואה - תחנת 2000 (אודי בן דוד)	118
מנחם בגין 154	בית קרדן ק.13 (גביית ארנונה) ממול	119
מרלוג	מרלוג - קציני תעבורה	120
בלפור 14	שפי"ח הקריה (זוהרה מלכה)	121

122	בית קרדן ק.13 (גביית ארנונה) שמאל	מנחם בגין 154
123	תברואה לב העיר (שמעון קרומבה)	קינג ג'ורג' 33
124	שפי"ח שלם כניסה ראשית	נגבה 19
125	שפי"ח שלם נגבה (אוסנת יוספי)	נגבה 19
126	שפי"ח שלם ק.1 (אתי אלמקייס)	נגבה 19
127	טיפת חלב - ראשי (בוסאינה)	עירית 17
128	טיפת חלב - אחורי	עירית 17
129	טיפת חלב - ק.1	עירית 17
130	מרכז צעירים ק.1 (יהודה נקב)	מזא"ה 7
131	מרכז צעירים ק.2	מזא"ה 7
132	מרכז צעירים ק.3	מזא"ה 7
133	רווחה ביניין אלקטרה ראשי (ניר דניאל)	יגאל אלון 98
134	רווחה ביניין אלקטרה אחורי	יגאל אלון 98
135	רווחה סמים (שירלי צוקר)	הברזל 2
136	בית תמי למעלה (תומר כהן)	בעלי המלאכה 16
137	בית תמי מזכירות	בעלי המלאכה 16
138	בית תמי למטה	בעלי המלאכה 16
139	שפירים - ק.0 (רונן כהן)	וולפסון 62
140	טיפת חלב (ורד ורון)	הקשת 8
141	גדנע - שופטים שמאל (עידו לקסר)	לבון 32
142	גדנע - שופטים ימין	לבון 32
143	גדנע - מלתחות	לבון 32
144	פיסגה אגף סלי"ע ק.5 (דודי צבי)	יגאל אלון 30
145	מחוג ק.1 (אלון עוזר)	הנרייטה סולד 6
146	מחוג ק.2	הנרייטה סולד 6
147	בניין צפוני אבטחת מידע ק.3	אנטוקולסקי 4
148	אגף חינוך - ק.5 (יורם לאמי)	מנחם בגין 55
149	מינהל קהילה צפון (עדי יחזקאל)	שושנה פרסיץ 9
150	מרכז טיפול באלימות דלת 2 בית מרס	הרצל 158
151	שפירים - ק.2 (רונן כהן)	וולפסון 62
152	שפירים - ק.3 (רונן כהן)	וולפסון 62
153	פיקוח - יבילים	שושנה פרסיץ 9
154	פיקוח - יחידת האופניים ק.0 (צחי צרפתי)	חובבי ציון 16
155	בית קרדן ק.2 (חיובי ארנונה-מתחם קטן)	מנחם בגין 154
156	שפירים - ק.1 (רותי בן דוד)	וולפסון 62
157	מרכז 2- פנימי	אבן גבירול 69
158	גבעת התחמושת-ביניין	שפע טל 9
159	גבעת התחמושת-שומר (אסי מיטרני)	שפע טל 9
160	גבעת התחמושת-קרוסלה	שפע טל 9
161	יואל חסיד ק.1	אבן גבירול 69
162	צוקי אביב (עידן סרור)	יאיר רוזנבלום 11
163	הגליל 8 שמאל (תומר פורת)	הגליל 8
164	הגליל 8 שמאל אחורי (אביה ולדמן)	הגליל 8
165	הגליל 6 שער גינה (תומר פורת)	הגליל 6
166	הגליל 6 ימין (תומר פורת)	הגליל 6
167	הגליל 6 כניסה למשרד (תומר פורת)	הגליל 6

168	בית כלל ק.18	דרויאנוב 5
169	מרכז שקד - ק.0	חכמי ישראל 79
170	מרכז שקד - ק.2	חכמי ישראל 79
171	גדנע - כניסה ראשית	לבון 32
172	מחסן 2-	אבן גבירול 69
173	פנ"צ ק.12 (מאיה בינימינוב)	אבן גבירול 69
174	ארנונה - (רוזי יעקב)	שארית ישראל 35
175	חדר ישיבות שקד	אנטוקולסקי 4
176	אבי חדד משרד	אנטוקולסקי 4
177	רווחה	נירים 2
178	שפירים ק.0 - חרום (סלינה מפגאונקר)	וולפסון 62
179	רווחה-תחנה לטיפול זוגי ומשפחתי אגף דרום (חני שרור)	הרבי מבכרד 4
180	מחלקת יאיר ק.6	תש"ח 2
181	מינהל קהילה יפו אנדרומדה - ראשי (דנה זריף)	יהודה מרגוזה 54
182	מטה מינהל קהילה ק.3 מטבחון	אבן גבירול 68
183	חוף דתיים (טל פילטר)	חוף דתיים
184	צאלון - ראשי (סימה)	ציהתלי 3
185	צאלון - מדרגות	ציהתלי 3
186	עולי אתיופיה (אבירן הנוק)	הבעש"ט 14
187	מסילה - חצר אחורית	וולפסון 66
188	טיפת חלב נווה אליעזר	צוקרמן 14
189	טיפת חלב נווה שרת	פילדלפיה 6
190	תברואה	קרמניצקי 2
191	הגליל 8 שער שומר (אביה ולדמן)	הגליל 8
192	סלקום ק.10	אבן גבירול 69
193	מינהל קהילה מרחב צפון מזרח גולף כיתן - ראשי (משה אביהו)	פנחס רוזן 65
194	מינהל קהילה מרחב צפון מזרח גולף כיתן - מעלית	פנחס רוזן 65
195	מינהל קהילה מרחב צפון מזרח גולף כיתן - אחורי	פנחס רוזן 65
196	תברואה - ראשי (זאב/ישי)	סמטת באר שבע 66
197	תברואה - גדר	סמטת באר שבע 66
198	מינהל קהילה יפו אנדרומדה - חדר תקשורת (דנה זריף)	יהודה מרגוזה 54
199	מבקרת ק.5 (פארה ליכט)	אבן גבירול 68
200	תברואה	ריב"ל 5
201	מינהל קהילה מטה מחלקת קנטרי ק.5	אורי לסר 1
202	מינהל החינוך עתידים ק.3 ימין (אורית חפץ)	עתידים
203	מטה הרשות לקליטה ועליה עתידים ק.3 שמאל (שירה יהודאי)	עתידים
204	מרכז צעירים - משרד (תומר כהן)	מזא"ה 11
205	מרכז צעירים - מטבח	מזא"ה 11
206	חמ"ל משני	קיבוץ גלויות 21
207	מרכז גשר/חופים (כניסה)	רבקה זיו 3
208	מרכז גשר/חופים (שער)	רבקה זיו 3
209	מרכז גשר/חופים (יציאה אחורית)	רבקה זיו 3
210	מני"ש בארבור	לה גוארדיה 78
211	אפ 60	האר"י 10
212	מנהלי רשת מגדל המאה ק.15	אבן גבירול 124

213	רווחה ק.4	קרמניצקי 1
214	מרלוג - מוסך (יחידת הרכב העירוני)	מרלוג
215	אולפן נוה צדק - מנהלת (טלי גזית)	צדק לילינבלום 7
216	אולפן נוה צדק - מזכירות	צדק לילינבלום 7
217	אולפן נוה צדק - כניסה	צדק לילינבלום 7
218	מרכז דוהל - קופה (אריק יומטון)	התקוה 76
219	מרכז דוהל - מזנון	התקוה 76
220	מרכז דוהל - מנהל תורן	התקוה 76
221	מרכז דוהל - כניסה	התקוה 76
222	ספריית בית בארבור - ק.0 כניסה לבניין	ההגנה 135
223	ספריית בית בארבור - ק.1 כניסה לספריה (קובי)	ההגנה 135
224	מרכז עגימי - כניסה חיצונית (אחמד חסונה)	שערי ניקנור 5
225	מרכז עגימי - כניסה פנימית	שערי ניקנור 5
226	ספריית מגדל שלום	אחד העם 9
227	מרכז קיימות - חדר תקשורת דיזנגוף סנטר (חן בלטנסקי)	דיזנגוף 50
228	כנרית דה וינציי	החיי"ל 8
229	סלייע - 2 - רחפנים	החיי"ל 8
230	סלייע - 3 - מנהל מרחב	החיי"ל 8
231	סלייע - 4 - מצלמות גוף	החיי"ל 8
232	סלייע - 5 - יציאה אחורית	החיי"ל 8
233	סלייע - 6 - מעבר לפיסגה	החיי"ל 8
234	סלייע - 7 - מכשירי קשר	החיי"ל 8
235	סלייע - 8 - רוכבים	החיי"ל 8
236	מת"א - ק.3	רבקה זיו 3
237	צוות אימפקט (איילת מרידור)	שלמה המלך 95
238	חדר כושר בריכת נוה עופר (אביב)	שז"ר 35
239	מח' מש"א ק.5	תש"ח 2
240	שפייע הרחבה דלת ימין (חזי עובד)	לסקוב 26
241	שפייע הרחבה דלת אמצעית	לסקוב 26
242	שפייע הרחבה דלת שמאלית	לסקוב 26
243	מינהל קהילה ק.3 (נוי ידיד)	אבן גבירול 68
244	תחום נכויות ק.1 (עדי אזוב)	החרוץ 6
245	סלייע	אלוף בצלות 2
246	תברואה שפירא	בעל העקידה 32
247	מוקד שדרות 1 - כניסה	בן יהודה 11 שדרות
248	מוקד שדרות 2 - חדר תקשורת	בן יהודה 11 שדרות
249	מוקד שדרות 3 - אחורי	בן יהודה 11 שדרות
250	מוקד שדרות 4 - לוקרים	בן יהודה 11 שדרות
251	אגף חופים ק.13	קויפמן 2
252	מרכז קיימות - כניסה דיזנגוף סנטר (חן בלטנסקי)	דיזנגוף 50
253	גבעת התחמושת משל"ט דרכים (הרחבה)	שפע טל 9
254	בית דני - מעלה כניסה (שירה בר און)	התקווה 78
255	בית דני - מעלה מטבחון	התקווה 78
256	מרכז צעירים ק.1 (קליה ליבנה)	מזא"ה 9
257	מרכז צעירים ק.2	מזא"ה 9
258	תברואה צפון (שי צורף)	שושנה פרסיץ 9

259	מינהל קהילה ק.3 דלת כניסה	יגאל אלון 30
260	מינהל קהילה ק.3 ח.תקשורת	יגאל אלון 30
261	מינהל קהילה ק.3 פרוזדור ממול (נוי ידיד)	אבן גבירול 68
262	כנרית דה וינצ'י	דה וינצ'י 14
263	מרכז נוער לב יפו	נחל שורק 1
264	מרכז נוער לב יפו	נחל שורק 1
265	מרכז הקשר (אריאלה גרבוז)	קינג ג'ורג' 33
266	מרכז קהילתי בני ברית - ספרייה	איזיק חרין 23
267	טיפת חלב ק.0 (נטלי קורן)	בוגרשוב 14
268	טיפת חלב ק.1	בוגרשוב 14
269	מינהל קהילה ק.3 דלת אחורית	אבן גבירול 68
270	רווחה חינוכית יפו (דורית נובוטני)	פסטלוצ'י 31
271	פיקוח	הר נבו 19
272	בית משפט	שאול המלך 39
273	רווחה ייעוץ זוגי ומשפחתי ק.4	קרמניצקי 2
274	שפירים - שער כניסה	וולפסון 62
275	משל"ט סלע מיקלט (פסג"ה)	יגאל אלון 30
276	משל"ט סלע חדר תקשורת	יגאל אלון 30
277	תברואה - כניסה ראשית (אביעד בשרן)	יגאל אלון 62
278	טיפת חלב בבלי (עינת יאבו)	ירושלמי 14
279	מרכז קהילה - קידמי	מנדס פראנס 19
280	מרכז קהילה - אחורי	מנדס פראנס 19
281	מרש"ל - מרכז סיוע לעיור	מנדלי מוכר ספרים 20
282	מוקד נת"צ (מאיר אלמקייס)	חובבי ציון 16
283	משלמה בית הבאר	עזה 55
284	משלמה בית הבאר	עזה 55
285	גבעת התחמושת תחזוקת דרכים ראשי (חלי אוטצ'י)	שפע טל 9
286	גבעת התחמושת תחזוקת דרכים מישני	שפע טל 9
287	מרכז אביגל דלת כניסה ראשית	רובינשטיין 16
288	מרכז אביגל דלת ק.1	רובינשטיין 16
289	מח' אילון	יגאל אלון 67
290	קהילה WIX ק.0 (נועה מזרחי)	רח' 2380
291	קהילה WIX ק.1	רח' 2380
292	קהילה WIX ספקים	רח' 2380
293	קהילה WIX חניה	רח' 2380
294	רווחה שערי ניקנור 22 1	
295	רווחה שערי ניקנור 22 2	
296	רווחה שערי ניקנור 22 3	
297	רווחה שערי ניקנור 22 4	

נספח יא' לחוזה

מיפוי בקרות הכניסה הקיימות כיום בגני ילדים

להלן פירוט בקרות הכניסה עליהן נדרשת התחזוקה הכלולה בפריט 4 בטבלה מספר 1 בנספח ג' לחוזה.

בקרות הכניסה מותקנות בפריסה במיקומים שונים בגני ילדים.

תכולת השירות הנדרש ורמות השירות הנדרשות מפורטות בסעיף 10 לנספח ב' לחוזה.

היקף הקריאות בשלוש השנים האחרונות עמד על 135 קריאות במוצע לחודש.

הפריסה, הכמויות והמיקומים יכולים להשתנות, והפירוט מיועד לתאר את היקף התחזוקה הנדרשת במסגרת סעיף זה בבחינת שיתוף במידע.

מיפוי בקרות הכניסה בגני ילדים

מתחם/אתר	שם מתחם ו/או כתובת	כתובת	שם הגן	סוג שלוחה	כמות פנל דלת	כמות מסכים
1	בובליק 10	בובליק 10	פאנל דלת	קודן		
2	נהערדא 4	נהערדא 4	פאנל דלת	קודן		
3	בושם 4	בושם 4	פאנל דלת	קודן		
4	בושם 4	בושם 4	פאנל דלת	קודן		
5	המערכה 3	המערכה 3	פאנל דלת	קודן		
6	המערכה 3	המערכה 3	פאנל דלת	קודן		
7	מייזל זלמן 3	מייזל זלמן 3	פאנל דלת	קודן		
8	בורמה 11	בורמה 11	פאנל דלת	קודן		
9	השיטה 7	השיטה 7	פאנל דלת	קודן		
9	השיטה 7		פאנל דלת	קודן		
10	הקישון 62	הקישון 62	פאנל דלת	קודן		
11	הרצפלד 20	הרצפלד 20	פאנל דלת	קודן		
12	מקראי קודש 10	מקראי קודש 10	פאנל דלת	קודן		
13	שוהם מתיתיהו 27	שוהם מתיתיהו 27	פאנל דלת	קודן		
14	פסטלוצי גנים	פסטלוצי 31	פאנל דלת	קודן		
14	פסטלוצי גנים	פסטלוצי 31	פאנל דלת	קודן		

		קודן	פאנל דלת	בשביס זינגר 7	בשביס זינגר - נופי ים ראשי	15
		קודן	פאנל דלת	בשביס זינגר 7	בשביס זינגר - נופי ים הרחבה 2	16
		קודן	פאנל דלת	בשביס זינגר 7	בשביס זינגר - נופי ים הרחבה 2	16
4	3	קודן	פאנל דלת הר כרכום	סמטת איתן 11	סמטת איתן 11	17
		קודן	פאנל דלת הר ציון	סמטת איתן 11	סמטת איתן 11	17
		קודן	פאנל דלת הר חרמון	סמטת איתן 11	סמטת איתן 11	17
		קודן	פאנל דלת	רפידים 10	רפידים 10	18
		קודן	פאנל דלת	פנחס רוזן 69	פנחס רוזן	19
		קודן	פאנל דלת	צבי נשר 5	צבי נשר 5	20
		קודן	פאנל דלת	צוקרמן 28	צוקרמן 28	21
		קודן	פאנל דלת	יהודה המכבי 47	יהודה המכבי 47	22
		קודן	פאנל דלת	הכנסת הגדולה 5	הכנסת הגדולה 5	23
		קודן	פאנל דלת	עמוס 45	עמוס 45	24
		קודן	פאנל דלת	עירית 3	מרכז רימון	25
		קודן	פאנל דלת	עמוס 29	עמוס 29	26
		קודן	פאנל דלת	?	מגדלי הצעירים	27
		קודן	פאנל דלת	?	מגדלי הצעירים	27
		קודן	פאנל דלת	?	מגדלי הצעירים	27
		קודן	פאנל דלת	יפת 83	יפת 83	28
		קודן	פאנל דלת	החייל [שדרות] 6	החייל [שדרות] 6	29
		קודן	פאנל דלת	עירית 3	עירית 3	30
		קודן	פאנל דלת 1	פרזון 12	פרזון 12	31
		קודן	פאנל דלת 2	פרזון 12	פרזון 12	31
		קודן	פאנל דלת	דיזינגוף 316	דיזינגוף 316	32
		קודן	פאנל דלת	מאיר בינט 2	מאיר בינט 2	33
		קודן	פאנל דלת	למדן 18	למדן 18	34

		קודן	פאנל דלת	שלום אש 28	שלום אש 28	35
		קודן	פאנל דלת	רובינשטיין 18	רובינשטיין 18	36
		קודן	פאנל דלת	אשכנזי 34	אשכנזי 34	37
		קודן	פאנל דלת	קמינסקה 9	קמינסקה 9	38
		קודן	פאנל דלת	נגבה 3	נגבה 3	39
		קודן	פאנל דלת	ברטונוב 3	ברטונוב 3	40
2	2	קודן	פאנל דלת 1	דולצין 22	דולצין 22	41
		קודן	פאנל דלת 2	דולצין 22	דולצין 22	
		קודן	פאנל דלת	בשביס זינגר 1	בשביס זינגר 1	42
		קודן	פאנל דלת	גלוסקין 3	גלוסקין 3	43
		קודן	פאנל דלת	שוהם 27	שוהם 27	44
		קודן	פאנל דלת	שוהם 27	שוהם 27	44
		קודן	פאנל דלת	נצח ישראל 12	נצח ישראל 12	45
		קודן	פאנל דלת	עיר שמש 77	עיר שמש 77	46
		קודן	פאנל דלת	טירת צבי 5	טירת צבי 5	47
2	1	קודן	תבור	משה דיין 80	משה דיין 80	48
		קודן	פאנל דלת	משה דיין 80	משה דיין 80	48
11	1	קודן	פאנל דלת	העבודה 25	אשכול העבודה	49
1	1	קודן	פאנל דלת		אשכנזי 32	50
4	1	קודן	פאנל דלת	דוש קריאל 6	דוש קריאל 6	51
4	1	קודן	פאנל דלת	עזה 50	עזה 50	52
2	2	קודן	פאנל דלת	אחי דקר 41	אחי דקר 41	53
2	1	קודן	פאנל דלת	וינגייט 25	וינגייט 25	54
3	1	קודן	פאנל דלת	גרונימן 9	גרונימן 9	55
	1	קודן	פאנל דלת	אבן גבירול 69	בדיקות יוסי מעבדה	56
3	1	קודן	פאנל דלת	נבטים 1	נבטים 1	57
11	1	קודן	פאנל דלת	מושיע 21	אשכול גנים מושיע 21	58
9	1	קודן	פאנל דלת	מושיע 21	אשכול גנים מושיע 21	58

1	1	קודן	פאנל דלת	סומקן 13	סומקן 13	59
1	1	קודן	פאנל דלת	שמעוני דוד 4	שמעוני דוד 4	60
1	1	קודן	פאנל דלת	החרש	החרש	60
1	1	קודן	פאנל דלת	האומן	האומן	61
1	1	קודן	פאנל דלת	יהודה הנשיא	יהודה הנשיא	62
9	1	קודן	פאנל דלת	טשרניחובסקי 35	טשרניחובסקי 35	63
2	1	קודן	פאנל דלת 1	פסטלוצי 34	פסטלוצי רווחה	64
	1	קודן	פאנל דלת 2	פסטלוצי 34	פסטלוצי גן	64
	1	קודן	פאנל דלת 3	פסטלוצי 34	פסטלוצי גן	64
4	1	קודן	פאנל דלת	צביה לובוטקין	צביה לובוטקין	65
2	1	קודן	פאנל דלת	מגן אברהם 11	מגן אברהם 11	66
2	1	קודן	פאנל דלת	נמירובר 25	נמירובר 25	67
3	1	קודן	פאנל דלת	הצנחנים 18	הצנחנים 18	68
5	2	קודן	פאנל דלת 1	גני ילדים בוגרשוב 14	גני ילדים בוגרשוב 14	69
		קודן	פאנל דלת 2	גני ילדים בוגרשוב 14	גני ילדים בוגרשוב 14	69
4	1	קודן	פאנל דלת 1	מעון יום בוגרשוב 14	מעון יום בוגרשוב 14	70
10	1	קודן	פאנל דלת 1	מלצ'ט 29	מלצ'ט 29	71
3	3	קודן	פאנל דלת 1	מגדל אלפא 1	מגדל אלפא 1	73
		קודן	פאנל דלת 2	מגדל אלפא 1	מגדל אלפא 1	73
		קודן	פאנל דלת 3	מגדל אלפא 1	מגדל אלפא 1	73
	1	קודן		מגדל אלפא 1	מגדל אלפא 1	73
3	1	קודן	פאנל דלת 1	נהריים 8	נהריים 8	74
10	1	קודן	פאנל דלת 1	מרגולין 16	מרגולין 16	75
2	1	קודן	פאנל דלת 1	בורלא 44	בורלא 44	76
2	1	קודן	פאנל דלת 1	רובין ראובן 3	רובין ראובן 3	77
		קודן	פאנל דלת 1	אלכסנדר פן 1	אלכסנדר פן 1	78
		קודן	פאנל דלת 1	שפינוזה 10	שפינוזה 10	77

הצהרת המשתתף במכרז

פרטי המכרז

מספר המכרז: 101/2025	שם המכרז: למתן שירותי נס"ר, אחזקה הרחבה ופיתוח של מרכזיות טלפון ומערכות Contact Center מסוג Cisco
----------------------	---

	<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 נתקבל 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

נספח 3 למכרז

תצהיר לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים ולעניין העדר קרבה משפחתית

אני הח"מ, _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזאת כדלקמן:

1. הנני משמש כ _____ ב _____
(תפקיד) (שם המשתתף)

2. הנני מוסמך לתת תצהיר זה, לחתום ולהתחייב בשם המשתתף בכל הקשור להגשת הצעת המשתתף.

לעניין חוק עסקאות גופים ציבוריים

3. יש לסמן את הסעיף הרלבנטי מבין האמורים להלן:

המשתתף או בעל זיקה אליו לא הורשעו ביותר משתי עבירות עד למועד האחרון להגשת ההצעות מטעם המשתתף;

המשתתף או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות, וחלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעות למכרז.

המשתתף או בעל זיקה אליו הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות ולא חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה ועד למועד הגשת ההצעות למכרז.

"בעל זיקה" – כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק עסקאות גופים ציבוריים, תשל"ו – 1976 (להלן: "החוק").

"הורשעו" – כהגדרתו בסעיף 2ב(א) לחוק – מי שהורשע בפסק דין חלוט בעבירה שנעברה לאחר יום 31.10.202.

"עבירה" – כהגדרתה בסעיף 2ב(א) לחוק.

4. יש לסמן את הסעיף הרלוונטי מבין האמורים להלן:

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח - 1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") אינן חלות על המשתתף.

הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המשתתף והוא מקיים אותן.

(במקרה שהוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על המציע נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

המשתתף מעסיק פחות מ-100 עובדים.

המשתתף מעסיק 100 עובדים לפחות או יותר.

(במקרה שהמשתתף מעסיק 100 עובדים או יותר נדרש לסמן X במשבצת המתאימה):

המשתתף מתחייב כי ככל שיזכה במכרז, יפנה למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה

והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמקרה

הצורך - לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן.

□ המשתתף התחייב בעבר לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה והרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ונעשתה עמו התקשרות שלגביה נתן התחייבות זו, ואם קיבל הנחיות ליישום חובותיו, הוא פעל ליישומן.

המשתתף מתחייב להעביר העתק מהתצהיר שמסר לפי פסקה זו למנהל הכללי של משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד ההתקשרות וזאת בהתאם לסעיף 1'ב1 (ד) לחוק.

לעניין העדר קרבה משפחתית

5. הנני מצהיר בזאת, כי עיריית תל אביב יפו (להלן: "העירייה") הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:

סעיף 122א(א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) קובע, כדלקמן: "חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד מהאמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם העירייה; לענין זה, "קרוב" – בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות."

סעיף 174א' לפקודת העיריות (נוסח חדש) קובע, כדלקמן: "פקיד או עובד של עירייה לא יהיה נוגע או מעונין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוגו או שותפו או סוכנו, בשום חוזה שנעשה עם העירייה ובשום עבודה המבוצעת למענה."

6. בהתאם לכך הנני מצהיר, כדלקמן:

6.1. בין חברי מועצת העירייה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.

6.2. אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.

6.3. אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד בעירייה.

7. ידוע לי, כי הצעתי עלולה להיפסל אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.

זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור עו"ד

אני הח"מ _____, עו"ד מאשר/ת כי ביום _____ הופיע/ה בפניי במשרדי אשר ברחוב _____ בישוב/עיר _____ מר/גב' _____ שזיהה/תה עצמו/ה על ידי ת.ז. _____ /המוכר/ת לי באופן אישי, והמורשה חתימה לעניין תצהיר זה אצל המשתתף במכרז _____ מספר מזהה _____, והמוסמך ליתן תצהיר זה מטעמו, ואחרי שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר אמת וכי יהיה/תהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה/תעשה כן, חתם/ה בפני על התצהיר דלעיל.

חתימה וחותמת עו"ד

תאריך

רשימת גופים המורשים להנפיק ערבות למכרז

<p><u>חברות ביטוח בארץ:</u> איילון חברה לביטוח בע"מ אשרא החברה הישראלית לביטוח סיכוני סחר חוץ בע"מ ב.ס.ס.ח. - החברה הישראלית לביטוח אשראי בע"מ ביטוח חקלאי - אגודה שיתופית מרכזית בע"מ הכשרה חברה לביטוח בע"מ הפניקס חברה לביטוח בע"מ הראל חברה לביטוח בע"מ כלל ביטוח אשראי בע"מ כלל חברה לביטוח בע"מ מגדל חברה לביטוח בע"מ מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ש. שלמה חברה לביטוח בע"מ שומרה חברה לביטוח בע"מ</p> <p><u>נותני אשראי בעלי רישיון למתן ערבות בארץ:</u> גולדנרוד פיננסים בע"מ קטה קפיטל בע"מ רנטסייפ ישראל בע"מ וויצ'ק בע"מ גמא ניהול וסליקה בע"מ אובלי ערבויות בע"מ מ.ל.ר.ן. פרוייקטים ומסחר בע"מ אר טי אמ אי מערכות מידע בע"מ</p>	<p><u>בנקים בארץ:</u> בנק אגוד לישראל בע"מ בנק דיסקונט לישראל בע"מ בנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ בנק הפועלים בע"מ בנק יהב לעובדי המדינה בע"מ בנק ירושלים בע"מ בנק לאומי לישראל בע"מ בנק מזרחי טפחות בע"מ בנק מסד בע"מ בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ וואן זירו הבנק הדיגיטלי בע"מ מרכז סליקה בנקאי בע"מ אייצ' אס בי סי בנק Barclays Bank PLC Citibank N.A SBI State Bank of India</p> <p><u>סולקים בארץ:</u> ישראלכרט בע"מ כרטיסי אשראי לישראל (כ.א.ל) בע"מ מקס איט פיננסים בע"מ דיינרס קלוב ישראל בע"מ פרימיום אקספרס בע"מ</p>
---	---

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 אחרייות 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 5 (1)**, 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 "רשלנות 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 מבטח או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בספיא 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, שיומציא 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; הוויתור 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 /או תאגידיים עירוניים ת.ז.ח.פ. 500250006	שם ת.ז.ח.פ.	שם ת.ז.ח.פ.	אופי העסקה: <input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר: העיסוק המבוטח: שירותי נס"ר, אחזקה, הרחבה ופיתוח של מרכזיות טלפון ומערכות	<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: _____
מען אבן גבירול 69, תל אביב יפו.	מען תיאור הקשר למבקש האישור הראשי:	מען		

כיסויים								
סוג הביטוח חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה ***	נוסח ומהדורת הפוליסה ***	תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	תאריך סיום (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח למקרה ולתקופה	הש תות פות עז מלי ת (אין חובה להזין גימור ית)	מט בע	כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים **** יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח ד'
רכוש								
צד ג'		ביט ו/או פסגה			4,000,000		נח	309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 328 – ראשוניות
אחריות מעבידים					20,000,000		נח	309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 – מבוטח נוסף – היה וייחשב מעבידו של מי מעובדי המבוטח 328 – ראשוניות
אחריות המוצר					2,000,000		נח	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
אחריות מקצועית					4,000,000		נח	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

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 וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):*

046- מכירת/רכישת/השכרת ציוד 098- תחזוקת ציוד ורשתות חשמל ותקשורת

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:

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 22 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 שלישי 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

הנחיות למילוי טופס הצעת מחיר

1. **הצעת המחיר למכרז זה, בנויה משלוש טבלאות:**
 - 1.1 טבלה מס' 1 - הצעת מחיר לשירות שוטף (משקלה יהיה 60% מערך הצעת המחיר למכרז).
 - 1.2 טבלה מס' 2 - הצעת מחיר לרכש והרחבת ציוד טלפוניה ושירותים מהיצרן סיקסו (משקלה יהיה 20% מערך הצעת המחיר למכרז).
 - 1.3 טבלה מס' 3 - הצעת מחיר לרכש כללי לרבות עבודות למערך הטלפוניה (משקלה יהיה 20% מערך הצעת המחיר למכרז).
 - 1.4 **חובה למלא את כל הטבלאות 1-3 וכן את כל הפריטים/השירותים בכל טבלה.**
 - 1.5 **גובה הצעת המחיר לכל פריט לא יעלה על מחיר המקסימום המופיע לציוד בטבלת הצעת המחיר.**
2. **הבהרות למילוי טבלה מס' 1**
 - 2.1 בטבלה זו נדרש המשתתף להציע תעריף חודשי לכל אחד מהפריטים המרכיבים את הטבלה.
 - 2.2 ככל שהמשתתף במכרז לא יציע מחיר לפריט מסויים בטבלה או יציע הצעה הגבוהה ממחיר המקסימום המופיע בטבלה שבטופס הצעת המחיר, תשקלל העירייה את מחיר המקסימום בגין אותו פריט, והספק מתחייב לספק את הפריט במחיר המקסימום הנקוב לציוד.
 - 2.3 ככל שהמשתתף במכרז יציע הצעה הנמוכה ממחיר המינימום המופיע בטבלה לפריט מס' 1, תשקלל העירייה את מחיר המינימום בגין פריט מס' 1, והספק מתחייב לספק את הפריט במחיר המינימום הנקוב לציוד.
3. **הבהרות למילוי טבלה מס' 2**
 - 3.1 בטבלה זו נדרש המשתתף במכרז להציע הנחה על מחירו היצרן סיקסו.
 - 3.2 יובהר כי ספק אשר יציע הנחה הנמוכה ממחירי ההנחה המינימאלית של 71% או לא יציע הצעה כלל בטבלה זו, יראו את הספק כמי שהציע את ההנחה המינימאלית של 71%.
 - 3.3 יובהר כי ספק אשר יציא הנחה גבוהה מההנחה המקסימאלית של 90%, יראו את הספק כמי שהציע את ההנחה המקסימלית של 90%.
 - 3.4 עבור תחזוקת ציוד חדש, אשר ירכש מהספק מעבר לתקופת האחריות, תשלם העירייה את הסך הקבוע בסעיף 10.2 לנספח א' לחוזה.
4. **הבהרות למילוי טבלה מס' 3**
 - 4.1 בטבלה זו נדרש המשתתף להציע מחיר לכל אחד מהפריטים המרכיבים את הטבלה.
 - 4.2 הטבלה כוללת עמודה של "משקל הפריט". על מנת לקבוע את ציון המחיר, **העירייה** תכפיל את סך ההנחה שהציע המשתתף לפריט במשקל הפריט, ותבצע סכימה של כל הפריטים בטבלה. ההשוואה בין ההצעות תבוצע לפי תוצאת הסכימה, ובהתאם לכך ייקבע ציון המחיר של טבלה 3, כאשר הצעת המחיר עם הסכום הנמוך ביותר תקבל ציון 100, ויתר ההצעות יקבלו ציון באופן יחסי.
 - 4.3 ככל שבמהלך ההתקשרות יירכשו מהספק ציוד ו/או מערכות חדשות (עפ"י טבלת המחירים בטבלה מס' 3 להלן) - התשלום עבור תחזוקת הציוד ו/או מערכות אלו יהיה עפ"י הקבוע בסעיף 10.2 לנספח א' לחוזה.
 - 4.4 ככל שהמשתתף במכרז לא יציע מחיר לפריט מסויים בטבלה, או יציע הצעה הגבוהה ממחיר המקסימום המופיע בטבלה שבטופס הצעת המחיר, תשקלל העירייה את מחיר

- המקסימום בגין אותו פריט והספק מתחייב לספק את הפריט במחיר המקסימום הנקוב לצידו.
5. הצעת המחיר תוגש ע"י המשתתף במכרז לכל שלוש הטבלאות שלהלן ולכל הפריטים המפורטים בכל טבלה.
6. המחירים יוצמדו כמפורט בסעיף 6 לנספח א' לחוזה - "תנאים מיוחדים להתקשרות".
7. מחירי הפריטים המוצעים יכללו:
- 7.1 מסים, אגרות, הובלה, חניה, ביטוח וכל המרכיבים הדרושים.
- 7.2 כל העבודות הנדרשות לביצוע מושלם של השירותים ע"פ המפורט במכרז ובחוזה על נספחיהם.
- 7.3 אחריות כוללת כמפורט בחוזה על נספחיו.
8. אופן חישוב הצעות המחיר:
- 8.1 ההצעה הטובה ביותר תהא זו שלה הציון המשוקלל הגבוה ביותר מבין כל ההצעות.
- 8.2 שקלול ההצעות יבוצע באופן הבא:
- 8.2.1 לכל טבלה משלוש טבלאות הצעת המחיר ניתן משקל המהווה שקלול המשקלים מפורטים בטבלה שלהלן:

מס' טבלה	אחוז השקלול
1	60%
2	20%
3	20%
סה"כ	100%

8.2.2 עבור כל טבלה משלוש טבלאות הצעת המחיר יינתן למשתתף ציון (ע"פ השקלול הקבוע בטבלאות 1-3), כאשר בטבלאות מס' 1 ומס' 3 תקבל את הציון 100 ההצעה הזולה ביותר, ובטבלה מס' 2 תקבל ציון 100 ההצעה הגבוהה ביותר, וכאשר יתר ההצעות יקבלו ציון באופן יחסי להצעה שקיבלה ציון 100.

8.2.3 דוגמה א' לחישוב ציון יחסי כאשר הצעת המחיר הינה בש"ח (טבלאות מס' 1 ו-3):

מרכיב	משתתף א'	משתתף ב'	משתתף ג'
עלות חודשית (טבלה 1) ע"י המשתתף בש"ח	10,000	8,500	12,000
הציון הניתן ע"י העירייה	85	100	70.83
	$=8500/10000*100$		$=8500/12000*100$

8.2.4 דוגמה ב' לחישוב ציון יחסי כאשר הצעת המחיר הינה באחוזי הנחה (טבלה מס' 2):

מרכיב	משתתף א'	משתתף ב'	משתתף ג'
אחוז הנחה	85%	90%	75%
הציון הניתן ע"י העירייה	94.44	100	83.33
	$=85/90*100$		$=75/95*100$

8.3 כל ציון שניתן לכל אחת משלוש טבלאות הצעות המחיר יוכפל באחוז לשיקלול, כמפורט בסעיף 8.2.1 לעיל. סכום מכפלת הציונים באחוזים, יהווה את הציון הסופי המשוקלל של כל הצעה. ההצעה בעלת הציון המשוקלל הגבוה ביותר תהיה ההצעה הזוכה במכרז.

נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה
טופס בקשה להצעת מחיר מכרז פומבי מס' 101/2025
למתן שירותי נס"ר, אחזקה הרחבה ופיתוח של מרכזיות טלפון
ומערכות Contact Center מסוג Cisco

טבלה מס' 1: הצעת מחיר לשירות שוטף

חובה למלא את כל הסעיפים בטבלה.
 לאחר שעיינו ובחנו את מסמכי המכרז, תנאיו ונספחיו, הננו מסכימים לבצע את השירותים הנדרשים לאחזקת מרכיבי המערכת ע"פ המפורט בתנאי המכרז והחוזה על נספחיהם ובמחירים המפורטים על ידנו בטבלה שלהלן:

מס"ד	פריט	מחיר מינימום בש"ח לחודש ללא מע"מ	מחיר מקסימום בש"ח לחודש ללא מע"מ	מחיר מוצע בש"ח לחודש ללא מע"מ
1.	הקצאת 3 טכנאים קבועים בחצר העירייה כמפורט בסעיף 8 לנספח ב' - המפורט הטכני	80,000 ₪	90,000	
2.	שירותי תמיכה טכנית לאבחון, ניתוח וטיפול בתקלות תוכנה, מערכת הפעלה ורשת בשרתים כמפורט בסעיף 1.3.2 לנספח א' לחוזה	אין מחיר מינימום	30,000	
3.	שירות חודשי על בקרות כניסה (לא כולל גני ילדים) הכולל שירות שוטף וטיפול בתקלות בבקרות הכניסה, מלבד מקרים של ונדליזם וגניבה. מיפוי בקרות הכניסה הקיימות מפורט בנספח י' לחוזה	אין מחיר מינימום	3,200	
4.	שירות חודשי על בקרות כניסה של גני ילדים הכולל שירות שוטף וטיפול בתקלות כמפורט בסעיף 10 לנספח ב' לחוזה. מיפוי בקרות הכניסה הקיימות מפורט בנספח יא' לחוזה	אין מחיר מינימום	45,000	
5.	תחזוקת מערכת לרישום שיחות PHONEX1 (מאינד)	אין מחיר מינימום	3,300	
6.	שירות ותחזוקה למרכזית גרנדסטרים עם שרידות	אין מחיר מינימום	5,000	
7.	תכונת נודניק המותקנת על מרכזיית סיסקו	אין מחיר מינימום	2,000	
8.	אל פסק גמטרוניק 30KVA עם מערכת מצברים	אין מחיר מינימום	2,000	
9.	שירות ותחזוקה למערכת שרתית פקסים IPTech	אין מחיר מינימום	2,300	
	סה"כ עלות חודשית יחושב על ידי העירייה			

המחירים בש"ח, לא כוללים מע"מ

חתימה וחותמת המשתתף במכרז _____

נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה
טופס בקשה להצעת מחיר מכרז פומבי מס' 101/2025
למתן שירותי נס"ר, אחזקה הרחבה ופיתוח של מרכזי טלפון
ומערכות Contact Center מסוג Cisco

טבלה מס' 2: הצעת מחיר לרכש ציוד ושירותים ממחירון היצרן סיסקו

חובה למלא אחוז הנחה במיקום המתאים.
לאחר שעיינו ובחנו את מסמכי המכרז, תנאיו ונספחיו, הננו מסכימים לבצע את השירותים הנדרשים לרכש ציוד סיסקו ע"פ המפורט, בתנאי המכרז והחוזה על נספחיהם ובמחירים המפורטים על ידנו בטבלה שלהלן:

מס"ד	פריט	אחוז הנחה מינימאלי ממחירון יצרן	אחוז הנחה מקסימלי ממחירון יצרן	אחוז הנחה מוצע
1	רכש ציוד טלפוניה מתוצרת סיסקו (חומרה תוכנה ושירות)	71%	90%	

חתימה וחותמת המשתתף במכרז _____.

נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה
טופס בקשה להצעת מחיר מכרז פומבי מס' 101/2025
למתן שירותי נס"ר, אחזקה הרחבה ופיתוח של מרכזי טלפון
ומערכות Contact Center מסוג Cisco

טבלה מס' 3: הצעת מחיר לרכש כללי

יש למלא מחיר מוצע לכל פריט במקום המתאים בטבלה. "משקל הפריט" יוכפל בגובה ההנחה שיוצע על כל פריט. את החישוב האמור תבצע העירייה. לאחר מכן תבוצע סכימה של כל הפריטים בטבלה.

ההשוואה בין ההצעות תבוצע בהתאם לתוצאת הסכימה כמפורט בסעיף 4.2 בהנחיות למילוי הצעת המחיר.

לאחר שעיינו ובחנו את מסמכי המכרז, תנאיו ונספחיו, הננו מסכימים לבצע את השירותים הנדרשים ע"פ המפורט בתנאי המכרז והחוזה על נספחיהם ובמחירים המפורטים על ידנו בטבלה שלהלן:

מס"ד	פריט	משקל הפריט	מחיר מקסימום בש"ח לפריט ללא מע"מ	מחיר מוצע לפריט בש"ח ללא מע"מ
1.	אספקה, התקנה, הפעלה, הדרכה, הטמעה ובדיקה של מכשיר טלפון רגיל בצבע שחור, כולל: צג, דיבורית, חיווי הודעה ע"י נורית, כפתור איתות, השתקת המכשיר ע"י כפתור MUTE, שרון ע"י הצג בתצורת 24 שעות הניתן לתיכנות ע"י המשתמש, זכרונות בחיוג מהיר, חיוג חוזר למס' האחרון שחוייג, זיהוי שם משתמש ומס' טלפון לפני המענה, עוצמת צילצול הניתנת לכיוונון ע"י המשתמש. כל תכונות הטלפון שצוינו יפעלו בצורה מלאה, ללא צורך בסוללות.	1%	180	
2.	אספקה, התקנה, הפעלה, הדרכה, הטמעה ובדיקה של אינטרקום דלת (אינטרקום מצלמה בלבד) - מארז פלסטיק הכולל קודן, לחצן קריאה וחיבור לשלוחת טלפון.	2%	1,700	
3.	אספקה, התקנה, הפעלה, הדרכה, הטמעה ובדיקה של אינטרקום דלת (כרטיס קירבה) - הכולל לחצן קריאה וחיבור לשלוחת טלפון.	1%	1,100	
4.	אספקה, התקנה, הפעלה, הדרכה, הטמעה ובדיקה של אינטרקום דלת (אינטרקום כולל קודן, כרטיס קירבה ומצלמה) - הכולל קודן, לחצן קריאה, חיבור לשלוחת טלפון / SIP ומצלמה צבעונית.	17%	2,400	
5.	התקנת אינטרקום	4%	450	
6.	מסך טלפון IP מותאם לאינטרקום דלת	10%	1500	
7.	עבודות תשתית לאינטרקום	5%	500	
8.	לחצן יציאה	4%	420	
9.	לחצן חירום	3%	320	
10.	אלקטרומגנט מוגן מים 500 ק"ג	8%	940	
11.	זווית LZ למגנט מוגן מים	3%	270	

מס"ד	פריט	משקל הפריט	מחיר מקסימום בש"ח לפריט ללא מע"מ	מחיר מוצע לפריט בש"ח ללא מע"מ
.12	סויץ 8 כניסות + חיבורים	3%	1200	
.13	הגדרות מערכת + חיבור שליטה מרחוק	7%	1050	
.14	תוספת תשתית לאינטרקום	4%	330	
.15	מגן גשם לאינטרקום	1%	330	
.16	שנאי V 3A12 DC	1%	150	
.17	ציפ כחלק מפתרון בקרת כניסה – 100 יח'	1%	300	
.18	רכיב בקרת כניסה לחדרי תקשורת	5%	825	
.19	טלפון גרנדסטרס מדגם 3710 או שווה ערך	7%	1100	
.20	אספקה, התקנה, הפעלה, הדרכה, הטמעה ובדיקה של מערכת ראש, כולל כל מרכיביה - פלטרוניקס או שוה ערך, בהתאמה לסוג מכשיר הטלפון שיצוין בעת ההזמנה.	8%	400	
.21	אספקה, התקנה, הפעלה, הדרכה של כבל למערכת ראש, כולל כל מרכיביו - פלטרוניקס או שוה ערך, בהתאמה לסוג מכשיר הטלפון שיצוין בעת ההזמנה.	1%	100	
.22	אספקה, התקנה, הפעלה ובדיקה כבל רשת בתקן Cat7, חיבור בארון תקשורת ושקע לצידוד קצה עד לאורך 80 מטר.	1%	450	
.23	הפקת תשדיר קריינות למרכזיה בשפה העברית באמצעות ספק מתאים: AUDIOID או דומה	2%	180	
.24	הפקת תשדיר קריינות למרכזיה בשפה שאינה עברית (רוסית, ערבית, אנגלית, אמהרית וכדומה)	1%	300	
	סה"כ עלות יחושב על ידי העירייה			

המחירים בש"ח, לא כוללים מע"מ

חתימה וחותמת המשתתף במכרז _____

נספח 8 למכרז

תאריך: _____

לכבוד
עיריית תל אביב - יפו

הנדון: עמידה בתנאי הסף בסעיף 3.3 לפרק ג' למסמכי המכרז

הריני לאשר כי _____ סיפק לנו _____ (שם המשתתף במכרז) (שם הגוף/החברה/המוסד/ תאגיד ציבורי/ממשלתי להלן):
"המזמין" בין השנים _____ שירותי תחזוקה למערכות טלפוניה ולמערכות מוקד מתוצרת חברת Cisco
המותקנות בחצר הלקוח ללפחות 1,000 שלוחות פיזיות IP כל אחת וגם בעלי מערכות מוקד של לפחות _____ נציגים.

בברכה,

(חתימה)

שם המאשר מטעם המזמין: _____

תפקיד: _____

טלפון: _____

חתימה וחותמת: _____

הריני לאשר כי _____ סיפק לנו _____ (שם המשתתף במכרז) (שם הגוף/החברה/המוסד/ תאגיד ציבורי/ממשלתי להלן):
"המזמין" בין השנים _____ שירותי תחזוקה למערכות טלפוניה ולמערכות מוקד מתוצרת חברת Cisco
המותקנות בחצר הלקוח ללפחות 1,000 שלוחות פיזיות IP כל אחת וגם בעלי מערכות מוקד של לפחות _____ נציגים.

בברכה,

(חתימה)

שם המאשר מטעם המזמין: _____

תפקיד: _____

טלפון: _____

חתימה וחותמת: _____

הריני לאשר כי _____ סיפק לנו _____ (שם המשתתף במכרז) (שם הגוף/החברה/המוסד/ תאגיד ציבורי/ממשלתי להלן):
"המזמין" בין השנים _____ שירותי תחזוקה למערכות טלפוניה ולמערכות מוקד מתוצרת חברת Cisco
המותקנות בחצר הלקוח ללפחות 1,000 שלוחות פיזיות IP כל אחת וגם בעלי מערכות מוקד של לפחות _____ נציגים.

בברכה,

(חתימה)

שם המאשר מטעם המזמין: _____

תפקיד: _____

טלפון: _____

חתימה וחותמת: _____

**נספח 9 להוכחת תנאי הסף בסעיף 3.4 לפרק ג' למכרז
(הטופס יוגש על נייר פירמה של רואי החשבון)**

א.ג.נ.,
לכבוד
עיריית תל אביב יפו
א.ג.נ.,

**הנדון: דיווח רואה חשבון בעניין מכרז מסגרת פומבי מס' 101/2025
מתן שירותי נס"ר, אחזקה והרחבת מרכזי טלפון
ומערכות Contact Center (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. הדו"חות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו. דוח רואי החשבון המבקרים נחתם ביום _____.
 - 2.2. הדו"חות הכספיים המבוקרים / סקורים של המציע ליום _____, בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים. דוח רואי החשבון המבקרים האחרים נחתם ביום _____.
 3. דו"ח רואי החשבון המבוקרים, שניתן לעניין הדו"חות הכספיים המבוקרים / סקורים הנ"ל, אינו כולל הפניית תשומת לב / הדגש עניין לגבי ספקות משמעותיים בדבר המשך קיומו של המציע "כעסק חיי" כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת (ישראל) 570 בדבר העסק החי של לשכת רואי חשבון בישראל (להלן: "עסק 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" (*).
- (* אם מאז מועד חתימת רואה החשבון על דו"ח רואה החשבון המבוקרים חלפו פחות מ- 3 חודשים, כי אז אין דרישה לסעיפים 4 ו-5.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

- נוסח זה נקבע בתיאום עם הוועדה לקביעת נוסחי חוות דעת מיוחדים ואישורי רואי חשבון של לשכת רואי חשבון בישראל בדצמבר 2020.
- יודפס על נייר לוגו של משרד רואי החשבון.