

עיריית תל אביב יפו  
אגף מחשוב ומערכות מידע

מכרז מסגרת פומבי

מס' 158/2021

למערכת כרטוס ובקרת כניסה

**פרק א' - תיאור העבודה/הטובין**

- 1. כללי**

עיריית תל-אביב יפו (להלן "העירייה") מבקשת לקבל הצעות למכרז מסגרת פומבי לרישוי להקמה, להטמעה, לליווי ולתמיכה במערכת כרטוס ובקרת כניסה (להלן: "המערכת") שיכללו את כל המפורט במסמכי המכרז על נספחיו להלן.
- 2. מועד הגשת ההצעות**

המועד האחרון להגשת ההצעות הינו **22.08.2021** עד השעה **14:00**.
- 3. כנס משתתפים במכרז**

כנס משתתפים במכרז יתקיים בתאריך **21.07.2021** בשעה **10:00**.  
מקום מפגש: אפליקציית זום  
להלן פרטי הישיבה:

**Meeting ID: 834 942 09959**
- 4. שאלות הבהרה**

שאלות ובקשה להבהרות יש להעביר לדואר אלקטרוני:  
[reznik\\_a@mail.tel-aviv.gov.il](mailto:reznik_a@mail.tel-aviv.gov.il)  
לא תתקבלנה שאלות לאחר תאריך **01.08.2021** בשעה **13:00**.
- 5.** את מסמכי המכרז ניתן לרכוש באתר האינטרנט של עיריית ת"א- יפו (<https://www.tel-aviv.gov.il>) שירותים < מכרזים ודרושים > מכרזי מתן שירותים, עבודה קבלנית ורכש) תמורת סך של 600 ₪ שלא יוחזרו בכל מקרה.  
יש להדפיס את חוברות המכרז מהאתר העירוני ולהגיש בהתאם לקבוע בפרק ב' בחוברת המכרז.  
לפרטים ניתן לפנות לגב' אביטל רזניק בטלפון 03-7245440.
- 6.** על אף האמור בסעיף 7.2 לפרק ב' להלן, מסמך הצעת המחיר (נספח 7 למכרז), יוגש במעטפה שהומצאה למשתתף במכרז, ואין צורך להגישו במעטפה נפרדת.

## פרק ב' – תנאי המכרז

- 1. הגדרות**
  - 1.1 העירייה - עיריית תל אביב-יפו.**
  - 1.2 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 החווה ולכל כמות שתידרש ע"י העירייה לביצוע.**
  - 2.9 העירייה ו/או הוועדה תהא רשאית לדרוש מכל המשתתפים במכרז ו/או חלקם השלמת מסמכים ו/או מידע חסר ו/או המלצות ו/או אישורים ו/או פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות בכל הקשור לניסיונו ויכולתו או עמידתו בתנאי סף אחר, על פי שיקול דעתה, לשביעות רצונה המלא, על מנת לבחון את המשתתף והצעתו לרבות עמידתו בתנאי הסף במסגרת שיקוליה.**
  - 2.10 ימצא המשתתף במכרז במסמכי המכרז סתירות, שגיאות, אי התאמות או שיהיה לו ספק כלשהו בקשר למובן המדויק של כל סעיף או פרט, עליו להודיע על כך בכתב למחלקת מכרזים והתקשרויות, פקס: 03-5216490, לפני הגשת הצעתו.**
  - 2.11 הצעת המשתתף במכרז תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד. העירייה לא תקבל הצעה של משתתף במכרז שהינו "מיזם משותף" או "חברה בייסוד".**
  - 2.12 הנוסח המחייב של המכרז הנו הנוסח המופיע באתר האינטרנט העירוני ובמשרדי העירייה. יודגש ויובהר כי לא יהיה כל תוקף לכל שינוי ו/או עדכון ו/או תוספת שיערכו במסמכי המכרז, והם לא יחייבו את העירייה, למעט השינויים והעדכונים שנמסרו ע"י העירייה במסגרת הליכי המכרז.**

### **3. תנאים כלליים ותנאי סף להשתתפות במכרז**

#### **תנאים כלליים :**

- 3.1 העירייה תתקשר רק עם משתתף במכרז שהינו עוסק מורשה ושהציג אישורים על כך.
- 3.2 על המשתתף במכרז להיות בעל אישור לפי סעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו - 1976. האישור יכול שיהא מופק באמצעות מאגר המידע של רשות המיסים. לאישור זה תצורף הצהרת המשתתף המאמתת את פרטי האישור.
- 3.3 על המשתתף במכרז לציין מהו מעמדו המשפטי.  
טופס הצהרה על מעמד משפטי מצורף בנספח מס' 6 למכרז.  
במקרה של תאגיד או שותפות יצורף אישור (דו"ח) מאת רשם החברות.

#### **תנאי סף :**

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

### **4. תוקף ההצעה**

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

### **5. מחויבות להצעה**

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

### **6. ערבות למכרז**

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

- 6.4.1 **ערבות בנקאית** - ערבות ממוסד בנקאי ו/או מוסד כספי ו/או אגודה שיתופית לאשראי, המורשים להוציא ערבות ע"י המפקח על הבנקים, לפי הרשימה המצורפת בנספח מס' 4 למכרז.
- 6.4.2 **ערבות מחברת ביטוח** - ערבות מחברת ביטוח, המורשית להוציא ערבויות ע"י משרד האוצר, לפי הרשימה המצורפת בנספח מס' 4 למכרז.
- 6.5 **תוקף הערבות יהיה ל- 4 חודשים מהמועד האחרון להגשת ההצעות למכרז וניתן יהיה להארכה ב - 4 חודשים נוספים, על פי דרישת גזבר העירייה או מי שהוסמך על ידי הגזבר.**
- 6.6 משתתף במכרז שלא יצרף אחת מהערבויות שלעיל באופן הנדרש בסעיף זה, לא תדון הוועדה בהצעתו והיא תיפסל.
- 6.7 משתתף במכרז שהצעתו לא זכתה - תוחזר לו הערבות שצירף.
- 6.8 משתתף במכרז שהצעתו נתקבלה (להלן: "הזוכה") ואשר לא יחתום על החוזה במועד שייקבע ע"י העירייה, תהא העירייה רשאית לחלט את סכום הערבות שהפקיד לטובתה.
- 6.9 עם חתימת החוזה על הזוכה במכרז להחליף את הערבות שצירף להצעתו בערבות להבטחת ביצוע החוזה. הערבות תהיה מבנק או מחברת ביטוח מהרשימה שצוינה לעיל. הערבות תהיה בסכום שנקבע בחוזה. נוסח הערבות יהיה על פי נוסח כתב הערבות המצורף כנספח 2 למכרז.

## 7. **אופן הגשת ההצעות**

- 7.1 המשתתף במכרז ידפיס ויגיש לעירייה את חוברות המכרז עם הנספחים והמסמכים הנדרשים, בשני העתקים זהים, על גבי הטפסים המיועדים לכך, במעטפה עליה ידביק את הדף המצורף בסוף פרק זה – דף מעטפה למכרז.
- 7.2 מסמך הצעת המחיר עצמו (נספח 7 למכרז) יוגש במעטפה נפרדת, כשהיא סגורה היטב, ומוגשת עם יתר מסמכי המכרז, כמתואר בסעיף 7.1 לעיל.
- 7.3 המחירים בהצעת המחיר ינקבו בשקלים חדשים.
- 7.4 הצעת המשתתף במכרז לא תכלול מע"מ.
- 7.5 **הצעת המשתתף במכרז תהווה חלק בלתי נפרד מהחוזה שיחתם בין הזוכה במכרז לבין העירייה.**
- 7.6 המשתתף במכרז יגיש הצעתו **במסירה ידנית**, עד המועד האחרון שנקבע להגשת הצעות במכרז, לכתובת הבאה:
- שירותי הדואר העירוניים**  
**חדר 17, קומה 1-**  
**בניין עיריית תל אביב יפו**  
**רחוב אבן גבירול 69**  
**תל אביב**
- 7.7 המשתתף במכרז יצרף את המסמכים הבאים:
- מסמך הצהרת המשתתף במכרז, המצורף בנספח מס' 1 למכרז.
  - ערבות בנקאית מבוילת כחוק ע"ג טופס כתב ערבות, המצורף בנספח מס' 2 למכרז.
  - טופס אישור על קיום ביטוחים, המצורף בנספח מס' 5 למכרז חתום ע"י המשתתף במכרז.

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

## 8. תקינות ההצעה

- 8.1 הצעות שיוגשו באופן השונה מהמפורט לעיל עלולות להיפסל.
- 8.2 הסתייגות כלשהי של המשתתף במכרז עלולה לגרום לפסילת הצעתו.
- 8.3 הצעות שיוגשו לאחר המועד האחרון להגשת ההצעות, לא ייפתחו.
- 8.4 העירייה רשאית שלא להתחשב כלל בהצעה שהיא בלתי סבירה.
- 8.5 העירייה איננה אחראית לכל הפירושים ו/או ההסברים שינתנו בעל פה למשתתפים במכרז.
- 8.6 התגלתה בבחינת ההצעות שהוגשו במכרז טעות חשבונית בהצעת המחיר - הקובע יהיה מחיר ליחידה ובהתאם לכך יחושב הסך הכולל של ההצעה.
- 8.7 העירייה רשאית בכל עת, קודם למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים, כאמור, יהוו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז ויובאו, בכתב, לידיעתם של המשתתפים בכנס הספקים/ קבלנים ורוכשי מסמכי המכרז באמצעות מכשיר הפקסימיליה לפי מספרי הפקס שיימסרו על ידם.

## 9. הודעה על הזכייה וההתקשרות

- 9.1 העירייה תמסור למשתתפים במכרז הודעה בכתב על זכייתם/אי זכייתם במכרז.
- 9.2 בין הזוכה/ זוכים במכרז לבין העירייה יחתם חוזה שהעתקו, על נספחיו, מצורף בחלק ב' של מסמכי המכרז, בשינויים המחויבים, אם יהיו כאלה, כתוצאה מהחלטת הוועדה. תנאי ההתקשרות עם הזוכה / זוכים במכרז יהיו על פי תנאי המכרז והחוזה הנ"ל (בשינויים המחויבים) על נספחיהם.
- 9.3 הזוכה במכרז יחתום על החוזה תוך 7 ימי עבודה מיום שיידרש לכך.
- 9.4 הזוכה במכרז יגיש עד למועד החתימה על החוזה אישור על קיום ביטוחים, חתום ע"י חברת הביטוח, להבטחת קיום דרישות הביטוח המפורטות בחוזה. טופס אישור על קיום ביטוחים מצורף בנספח מס' 5 למכרז.
- 9.5 היה והזוכה במכרז לא יעמוד בהתחייבותיו בסעיפים קטנים 9.2, 9.3 ו-9.4 לעיל ו/או לא ימציא ערבות לחוזה כנדרש בסעיף 6.9 לעיל, תהא העירייה רשאית לבטל את הזכייה במכרז בהודעה בכתב לזוכה, החל מן התאריך שייקבע על ידי העירייה בהודעה זו, וכן למסור את ביצוע המכרז למי שייקבע על ידה. כמו כן, לעירייה תהא רשות לדרוש פיצוי מהמשתתף במכרז על כל הפסד שייגרם לה בשל כך.
- 9.6 בכל מקרה בין אם בוטלה הזכייה במכרז מכל סיבה שהיא ובין אם לאו, רשאית העירייה לחלט את הערבות, כולה או מקצתה. כמו כן, לעירייה תהא רשות לדרוש פיצוי מהמשתתף במכרז על כל הפסד שייגרם לה בשל כך.

**לכבוד**

**ועדת המכרזים**

**עיריית תל אביב - יפו**

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

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

**158/2021**

**מכרז פומבי / זוטא מס'**

**מערכת כרטוס ובקרת כניסה**

**שם המכרז**

**14:00**

**עד שעה**

**22.08.2021**

**התאריך האחרון להגשת הצעות**

**פרק ג' - הקריטריונים לבחינת הצעות**

- 1. השיקולים בבחינת ההצעות**  
בשיקוליה בבחינת הצעות תתחשב העירייה בגורמים הבאים :  
מחיר ההצעה הכולל – משקל 100% (לפי שקלול המפורט בנספח 7 למכרז "טופס הצעת מחיר").
- 2. ערבות למכרז**  
גובה הערבות למכרז הוא 15,000 ₪.
- 3. תנאי סף לבחינת ההצעות**  
בנוסף לתנאים שצוינו בפרק התנאים הכלליים, על המשתתף במכרז לעמוד בכל התנאים המפורטים להלן, במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז :
  - 3.1 המשתתף במכרז הקים, הטמיע, ותיחזק מערכות כרטוס בלפחות 3 ארגונים **בישראל** והפיק לפחות 200,000 כרטיסים בשנה בכל אחד מהארגונים, בשנים 2018-2019.
  - 3.2 התוכנה המוצעת נרשמה בהתאם לנספח ה' שבסעיף 36 להוראת מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבונות) התשל"ג – 1973, כתוכנה לניהול מערכת חשבונות ממוחשבות התקפה למועד הגשת ההצעות.
  - 3.3 על המשתתף במכרז ו/או בעל תוכנת הסליקה המוצעת במערכת הכרטוס, לעמוד בתקן PCI-DSS.
  - 3.4 על המערכת המוצעת לעמוד בדרישות תקנה 35 לתקנות נגישות השירות, תקן ישראלי 5568 ברמה AA נכון למועד הגשת ההצעות.
  - 3.5 במועד הגשת ההצעות, לא תלויה כנגד המשתתף במכרז הערה בדבר ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו של המשתתף במכרז "כעסק חיי", או כל הערה דומה המעלה ספק בדבר יכולת המשתתף במכרז להמשיך ולהתקיים כ"עסק חיי".
- 4. מסמכים מצורפים**  
על המשתתפים במכרז לצרף את המסמכים המתאימים המעידים על עמידתם, בתנאי הסף שפורטו לעיל, במועד האחרון להגשת ההצעות, לרבות :
  - 4.1 ניסיונו של המשתתף במכרז כמפורט בסעיף 3.1 לעיל (דוגמת נספח 8 למכרז).
  - 4.2 אישור מרשות המיסים בישראל כמפורט בסעיף 3.2 לעיל.
  - 4.3 אישור/תעודה כמפורט בסעיף 3.3 לעיל.
  - 4.4 אישור נגישות חתום על ידי מורשה לנגישות שירות כמפורט בסעיף 3.4 לעיל.
  - 4.5 אישור רו"ח בדבר היעדר הערת "עסק חיי" כמפורט בתנאי סף הקבוע בסעיף 3.5 לעיל (דוגמת נספח 9 למכרז).

## **5. היקף ההתקשרות**

- 5.1 העירייה מעריכה כי צפי היקף ההתקשרות בשנה הראשונה יהא לאספקת תוכנה להפקת כרטיסים ושירות תחזוקה בלפחות 5 מוסדות עירוניים. ההיקף הנ"ל הינו הערכה בלבד להיקף ההתקשרות שיבוצע (אם יבוצע), באמצעות חוזה המסגרת שיחתם עם הזוכה במכרז. אין העירייה מתחייבת לבצע רכישות בהיקף הנ"ל או בכל היקף אחר, וכן שומרת לעצמה העירייה את הזכות להקטין (אפילו ב- 100%) ו/או להגדיל את היקף ההתקשרות הנ"ל, הכל על פי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ועפ"י אילוצים תקציביים הקשורים בביצוע רכישות בכלל ורכישות נשוא המכרז בפרט.
- 5.2 הקטנה או הגדלה בהיקף ההתקשרות לא תקנה למשתתף במכרז עילה לתביעה לשינוי אחוז ההנחה שהציע, או לכל תביעה אחרת והמשתתף במכרז מוותר על טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד העירייה במידה וירכשו / לא יירכשו פריטים בהיקפים הנ"ל.
- 5.3 על אף האמור בסעיף 2.3 לפרק ב' למסמכי המכרז, העירייה תתקשר עם זוכה אחד בלבד.

## **6. בדיקת ההצעות ובחירת הספק**

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

## **7. עדכון טכנולוגי**

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

עיריית תל אביב יפו

חוזה מס' \_\_\_\_\_

חוזה למערכת כרטוס ובקרת  
כניסה

## חוזה

שנחתם ונערך בתל-אביב-יפו ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנה \_\_\_\_\_.

## בין

עיריית תל-אביב-יפו  
להלן - העירייה

מצד אחד

## לבין

ח.פ.  
להלן - הספק

מצד שני

הואיל והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' 158/2021 (להלן: "המכרז") בתאריך 15.07.2021 לקבלת הצעות לביצוע עבודה ו/או שירותים ו/או אספקת טובין, כמפורט בנספח א', בנספח ב' או במפרט הטכני לחוזה זה, שכותרתם "מערכת כרטוס ובקרת כניסה" ויכוננו להלן - "דרישות מקצועיות".

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

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

### ולפיכך מוסכם בין הצדדים כדלקמן:

#### 1. כללי

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

## 2. מונחים והגדרות

בחוזה זה תהא למונחים הבאים משמעות כמוגדר להלן:

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

## 3. מסמכים המצורפים לחוזה

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

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

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

## 5. שינויים בהיקף ההתקשרות והעסקת ספקים אחרים

- 5.1. העירייה רשאית להגדיל את היקף ההתקשרות, כולה או פרט מפרטיה, בשיעור שלא יעלה על 50% ובלבד שתודיע על כך לספק בכתב ומראש.
- 5.2. העירייה רשאית להקטין את היקף ההתקשרות, כולה או פרט מפרטיה ובלבד שתודיע על כך לספק. ההודעה תיכנס לתוקפה 14 יום מיום משלוחה.
- 5.3. הזכות בידי העירייה לבצע גם חלק מהשירותים הכלולים בחוזה זה בעצמה או באמצעות ספקים אחרים.
- 5.4. העירייה רשאית לפרסם מכרזים נפרדים לשירותים נשוא חוזה זה או לחלקם ו/או לבצע כל התקשרות אחרת לפי ראות עיניה ולספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה לכך שפריטי המכרז האחר או ההתקשרות האחרת כלולים בחוזה זה.

כמו כן, העירייה תהייה רשאית למסור חלק מהשירותים נשוא חוזה זה לספקים אחרים בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי.

## 6. איסור הסבת זכויות

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

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

## 7. הדרישה מהספק

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

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

## 8. אחריות הספק ובטיחות

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

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

## 9. התמורה

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

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

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

9.4. בחשבונית לתשלום יכלול הספק את כל הפרטים הבאים:

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

## 10. תנאי התשלום

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

## 11. מועדי ההספקה

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

## 12. הפסקת ההתקשרות על ידי העירייה

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

## 13. קיזוז חובות

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

## 14. עובדי הספק

- 14.1. למען הסר ספק מוצהר ומובהר בזאת, כי בין העירייה לבין הספק ו/או מי מטעמו מתקיימים יחסים מסחריים בלבד, במסגרתם מספק הספק לעירייה עבודה ו/או שירותים ו/או טובין כמפורט בנספח א', בנספח ב' ו/או במפרט הטכני לחוזה זה, כנגד התמורה שנקבעה בסעיף 9 לחוזה זה.
- 14.2. הצדדים מצהירים ומאשרים בזה, כי העובדים שיבצעו מטעם הספק את התחייבויותיו על פי חוזה זה (להלן: "עובדי הספק") הינם עובדיו של הספק בלבד וכי הם יהיו נתונים להוראותיו, פיקוחו והשגחתו המלאים של הספק. אין בחוזה זה או בתנאי מתנאיו כדי ליצור בין העירייה לבין הספק ו/או מי מטעמו ולרבות ובמיוחד מי מעובדיו, יחסי עובד ומעביד.

14.3. הספק מצהיר, כי הוא בלבד ישא בכל ההוצאות והתשלומים הכרוכים בהעסקת עובדי הספק, ויהיה אחראי להם ולתשלומים, בהתאם לכל דין, לרבות בהתאם לכל הסכם קיבוצי ו/או צווי הרחבה רלוונטיים ו/או חוזה זה. הספק יהיה אחראי בלעדית לכל הניכויים על פי דין, תשלומי החובה, המסים, הביטוחים (לרבות ביטוחים סוציאליים), ההיטלים ו/או המלווים החלים על מעביד על פי כל דין בגין עובדיו ולכל הסיכונים והאחריות בקשר עם ביצוע העבודה/מתן השירותים/הספקת הטובין על פי חוזה זה.

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

14.5. הספק ימסור לכל עובדי הספק הודעה על תנאי העבודה כמתחייב בחוק הודעה לעובד (תנאי עבודה), התשס"ב - 2002, ובה פירוט התחייבויותיו כלפיו כמעבידו כאמור בחוזה זה, על פי כל דין, הסכם קיבוצי ו/או צו הרחבה.

14.6. מובהר בזאת, כי הפרת כל הוראה של חוקי העבודה ו/או הסכמים קיבוציים ו/או צווי הרחבה על ידי הספק כלפי עובדי הספק, ובפרט ההוראות שבחוק שכר מינימום, התשמ"ז - 1987, מהווה גם הפרת יסודית של חוזה זה ותקנה לעירייה מלבד כל התרופות הנתונות לה על פי דין גם את התרופות שבסעיף 21 להלן.

14.7. מובהר ומוסכם, כי עלות שעת עבודתם של עובדי הספק תקבע על ידי הספק בלבד. מוסכם, כי שכר עובדי הספק לא יפחת משכר המינימום בכל עת (על פי חוק, הסכם קיבוצי ו/או צו הרחבה - הגבוה מביניהם) ובתוספת כל הזכויות הסוציאליות המגיעות לעובד ממעבידו על פי חוקי העבודה, ההסכמים הקיבוציים, ו/או צווי ההרחבה החלים לפי העניין. הספק מתחייב לשאת בהוצאות נסיעת העובדים אל מקום העבודה וממנו ו/או להסיע את העובדים על 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.

14.9. כמו כן ומבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל מתחייב הספק לשלם את שכר עובדיו במועד שהוסכם ביניהם ובכל מקרה לא יאוחר מהמועד הקבוע בחוק הגנת השכר, התשי"ח - 1958.

14.10. הספק יעסיק עובדים בעלי אזרחות ישראלית, או עובדים זרים בעלי רשיון עבודה ושהייה בתוקף, לצורך ביצוע העבודה/ מתן השירותים/ הספקת הטובין שבחוזה זה, אלא אם פורט אחרת בתנאי הסף להעסקת עובדים על ידי הספק.

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

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

### 15. ערבות להבטחת ביצוע החוזה

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

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

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

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

### 16. נזיקין, שיפוי וביטוח

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

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

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

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

16.5. הספק יהיה אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל אבדן, ו/או פגיעה ו/או נזק מכל סוג שהוא שייגרם לרכוש העירייה, על ידי הספק או מי מטעמו ומתחייב להשלים כל אובדן ולתקן כל נזק כאמור, ללא דיחוי תוך שימוש בחומרים ובחלקים חדשים, הכל על מנת להחזיר את רכוש העירייה למצבו טרם גרימת הנזק (או האובדן), כאמור.

- 16.6. מבלי לגרוע מהתחייבויות הספק על פי מסמכי החוזה ומאחריותו 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 כאמור ישולם על ידי העירייה ישפה הספק את העירייה במלוא התשלום שישולם על ידה.

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

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

## 18. כפיפות והנחייה מקצועית

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

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

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

## 20. שמירת זכויות וסודיות

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

## 21. הפרות

- 21.1. הצדדים מסכימים בזה כי סעיפים 1.3, 1.4, 1.5, 6, 7, 8, 10.5, 11, 14, 15.3, 15.4, 16, 17, 18, 19 ו- 20 לחוזה זה הינם בגדר הוראות עיקריות ויסודיות לחוזה, אשר הפרתם תחשב כהפרה יסודית של החוזה.
- 21.2. בכל מקרה של הפרה יסודית של הוראה בחוזה זה או הפרה ההופכת להפרה יסודית בהתאם לדין של הוראה מהוראות החוזה, לרבות אלו אשר נקבעה להן תרופה מפורשת בחוזה זה, תהייה העירייה באמצעות המנהל רשאית לבצע כל אחת מן הפעולות שלהלן, או כולן יחדיו, ללא צורך בפסק דין, או החלטה שיפוטית אחרת וזאת בנוסף לכל סעד אחר העומד לה על פי דין:
- 21.2.1. לבטל את החוזה בהודעה בכתב 72 שעות מראש והספק לא יהא זכאי לכל פיצוי בשל כך.
- 21.2.2. להפסיק את ביצוע העבודות ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין נשוא חוזה זה מיידית ומבלי לבטל את החוזה ולהשלים את העבודות ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין בעצמה או באמצעות אחר.
- 21.2.3. לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצוע החוזה (על פי סעיף 15 לעיל), כולה או מקצתה, לשם כיסוי ההוצאות ו/או ההפסדים שנגרמו לה.
- 21.2.4. לעכב ו/או לקזז כספים המגיעים לספק בגין ביצוע העבודות ו/או מתן השירותים שבוצעו ו/או הספקת הטובין שביצע עד ההפרה לשם כיסוי ההוצאות ו/או ההפסדים שנגרמו לעירייה.

## 22. כתובות הצדדים והודעות

- 22.1. כתובות הצדדים לצרכי חוזה זה הינן כדלקמן:
- הספק** - \_\_\_\_\_
- העירייה** - עיריית תל אביב יפו, כיכר רבין, תל אביב.
- 22.2. כל הודעה שישלח מי מן הצדדים למשנהו לכתובות הנ"ל, תחשב כאילו הגיעה לתעודתה כעבור 72 שעות מעת השלחה בדואר רשום.
- 22.3. הודעה שתמסר במסירה אישית תחשב כאילו הגיעה לתעודתה בעת מסירתה בכתובות הנ"ל.
- 22.4. סמכות השיפוט הייחודית בכל הנוגע והקשור לחוזה זה הינה בבתי המשפט המוסמכים בתל אביב.

### ולראיה באו הצדדים על החתום:

ראש העירייה

גזבר העירייה

הספק

**נספח א' לחוזה - תנאים מיוחדים להתקשרות\***

**1. הגדרות**

**המנהל** – מנהלת אגף מחשוב ומערכות מידע בעירייה או מי מטעמו.  
**מנהל מערכת הכרטוס** - נציג העירייה אמון על ניהול טכני של מערכת הכרטוס, שיוגדר ע"י המנהל.

**השרות** רישוי הקמה, הטמעה, ליווי ותמיכה במערכת כרטוס ובקרת כניסה (להלן: "המערכת") המפורטים במסמכי המכרז לרבות ניהול המערכת, שליחת מיילים ושליחת הודעות SMS באמצעות הספק העירוני עפ"י חתכים שונים שיוגדרו על ידי העירייה בהתאם לצרכיה וזאת מתוך נתונים הנמצאים ב-CRM העירוני, וכן בניית תבניות על פי חוקיות מובנית באמצעות תנאים לוגיים במייל, SMS, והכל על פי המפורט במסמכי המכרז על נספחיו.

**מוסד עירוני** - כל מרכז קהילתי ו/או מרכז תרבות ו/או כל מרכז קהילה וספורט ו/או סיפרייה בין אם מופעל ע"י עירייה או ע"י מוסדות חינוך.

**מערכת בסיס** - מערכת הבסיס הינה מערכת הכרטוס המוצעת המותקנת בענן של ספק המערכת עבור עיריית תל אביב, העומדת בכלל הדרישות הרלוונטיות למערכת.

**2. ערבות**

גובה הערבות לחוזה הוא 30,000 ₪ .

**3. תקופת ההתקשרות**

- 3.1 על אף האמור בסעיף 4.1 לחוזה, תקופת ההתקשרות עם הספק תהיה ל-3 שנים מיום חתימת החוזה.
- 3.2 סעיף 4.2 לחוזה ישונה ונוסחו יהא כדלקמן: "העירייה שומרת לעצמה את האופציה הבלעדית להאריך את תקופת ההתקשרות בשלוש שנים, כולן או חלקן בכל פעם, בתנאים, במחירים ובכפוף להתייקרויות כפי המוגדר בחוזה".
- 3.3 העירייה תהא רשאית, לפני מועד חידוש החוזה ומימוש הזכות להארכתו, לנהל משא ומתן עם הספק לקבלת הנחה על המחירים שהוצע על-ידו בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה.

**4. אבני דרך לאספקה**

- 4.1 **אבן דרך מס' 1** - סקר אתר וכתובת תכנית עבודה עבור 3 מוסדות עירוניים יהא תוך 10 ימי עסקים מיום קבלת הזמנה.
- 4.2 **אבן דרך מס' 2** - אספקת מערכת בסיס עובדת ותקינה בהתאם לדרישות הנספח הטכני והטמעתה במוסד עירוני אחד ואתר בדיקות תהא תוך 30 ימי עסקים מיום אישור אבן דרך מס' 1 וכוללת הדרכות על המערכת כפי שמפורט בסעיף 12 נספח א' לחוזה, ליווי והטמעה כפי שמתואר בסעיף 13.2 נספח א' לחוזה. יובהר בזאת שבשלב זה המערכת תכלול גם ממשק למערכת פיננסית של מוסדות חינוך, כמפורט בנספח ב' לחוזה - מפרט טכני, בסעיף 23.2.3.
- 4.3 **אבן דרך מס' 3** - התקנה והטמעה של המערכת במוסד עירוני אחד (מעבר לאבן דרך מספר 2) תהא 15 ימי עסקים מיום קבלת ההזמנה לרבות הדרכות על המערכת כפי שמפורט בסעיף 12 נספח א' לחוזה וליווי וליווי והטמעה כפי שמתואר בסעיף 13.2 נספח

- א' לחוזה לכל מוסד, הקמת מימשק למערכת CRM דיגיתל כמפורט בסעיף 23.2.4 נספח ב' לחוזה.
- 4.4 **אבן דרך מס' 4** - הקמת מימשק למערכת קהילה – תהא תוך 20 ימי עסקים מיום קבלת ההזמנה.
- 4.5 התקנה והטמעה של המערכת עבור כל מוסד נוסף מעבר ל-5 מוסדות – תהא תוך 15 ימי עסקים מיום קבלת ההזמנה.
- 4.6 אספקת מוצרים נלווים כולל הובלה, העמדת המוצר במיקום שיקבע ע"י נציג העירייה והפעלתו בצורה תקינה תהא תוך 21 ימי עבודה מהוצאת הזמנה לספק הזוכה.
- 4.7 איחור הספק בביצוע מה ממועדי האספקה לעיל, וזאת ללא אישור מנהל, מראש ובכתב, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם בסך 500 ₪ לכל יום איחור.

## 5. אבני דרך לתשלום

- 5.1 אבן דרך מס' 1+2 – 40% טבלה מס' 1 "מערכת" - פריט מס' 1 נספח ג' לחוזה - טופס הצעת המחיר – "הקמת מערכת ראשונית" אספקת מערכת בסיס עבור עיריית תל אביב + מוסד עירוני אחד עובד + אתר בדיקות לאחר אישור ושביעות רצונו של המנהל.
- 5.2 אבן דרך מס' 3 – 50% טבלה מס' 1 "מערכת" - פריט מס' 1 נספח ג' לחוזה - טופס הצעת המחיר – "הקמת מערכת ראשונית" בגין כל מוסד עירוני המתווסף למערכת לפי הפירוט הבא: 4 מוסדות כפול 10% לכל מוסד ובנוסף 10% בגין מימשק למערכת CRM דיגיתל.
- 5.3 אבן דרך 4 – 10% טבלה מס' 1 "מערכת" - פריט מס' 1 בנספח ג' לחוזה – טופס הצעת מחיר - עבור ממשק למערכת CRM קהילה.
- 5.4 פריט 2 – התמורה תשולם באופן חד פעמי וזאת לאחר התקנה והטמעת המערכת בכל מוסד נוסף, וזאת לאחר אישור המנהל.
- 5.5 פריט 3 – החל מהשנה השנייה, התמורה בגין תחזוקה תשולם כל רבעון בגין כל מוסד עירוני.
- 5.6 כל שאר הפריטים המופיעים בנספח ג' לחוזה - טופס הצעת המחיר – ישולמו בהתאם לחוק מוסר התשלומים ולאחר קבלת/התקנת הפריטים.
- 5.7 כל התשלומים לעיל ישולמו בהתאם לחוק מוסר תשלומים.

## 6. מחירים, הצמדה והתייקרויות

- 6.1 המחירים שהציע הספק בנספח ג' לחוזה - טופס הצעת המחיר, יקבעו בש"ח ולא יוצמדו במשך כל שנת ההתקשרות הראשונה.
- 6.2 בתום כל שנת התקשרות, יוצמדו המחירים למדד המחירים לצרכן הידוע ביום תחילת כל שנת התקשרות חדשה.
- 6.3 המדד הבסיסי לחשוב התייקרויות יהיה מדד המחירים לצרכן הידוע במועד האחרון להגשת הצעות למכרז.
- 6.4 המחיר שנקבע יהיה סופי ולא תשולם ע"י העירייה תוספת כל שהיא.

## 7. התשלום - בנוסף על האמור בחוזה

- 7.1 הספק יגיש חשבונית אחת במתכונת הנדרשת ע"י העירייה עבור כלל השרותים והמוצרים שסופקו לעירייה כל ראשון לחודש עבור החודש הקלנדרי שחלף.
- 7.2 התמורה שתשולם עבור שעות יעוץ אשר יוזמנו על ידי העירייה תהיה עבור שעות עבודה לפי התעריף הקבוע בנספח ז' – תעריפי מנה"ר לחוזה המתעדכנים מעת לעת, וכנגד הצגת חשבונית בתחילת כל חודש, עבור השרות שניתן בחודש הקלנדרי שחלף (אם ניתן ייעוץ

- בחדש שחלף). שעות הייעוץ בסעיף תינתנה עבור דרישות נוספת של העירייה, מעבר לשירותים המנויים במפרט הטכני.
- 7.3 מח' מ"א ולוגיסטיקה תטביע חותמת תאריך על גבי החשבונית ביום הגעתה. תאריך זה יהיה תאריך קבלת החשבונית.
- 7.4 לתמורה שתשולם לספק, יתווסף מע"מ כחוק.

## 8. זמינות, אחריות, שרות, תחזוקה ותמיכה

- 8.1 הספק יהא אחראי למתן שירותי תמיכה, שירותי אחסון, אירוח, אחזקה מונעת, תחזוקה שוטפת (לרבות שדרוגים ותוספות) וטיפול בתקלות, בכל תקופת ההתקשרות.
- 8.2 רמת שירות
- 8.2.1 רמת זמינות מערכת שלא תפחת מ- 99.7%.
- 8.2.2 זמן ממוצע לתיקון תקלות (MTTR) שלא יעלה על 2 ימים.
- 8.3 חלון שירות לתמיכה אפליקטיבית
- הספק מתחייב לספק שרות ותמיכה לפי המפורט להלן:
- 8.3.1 החל משעה 8:00 ועד השעה 19:00 בימים א'-ה', קריאת השירות תתבצע ע"י המנהל ומי מטעמו בכל בעיה שתתעורר בתפעול שוטף של המערכת.
- 8.3.2 החל מהשעה 19:01 ועד 20:00 בימים א'-ה', מצאת השבת ועד שעתיים שלאחרייה, כולל חגים וללא יום כיפור. במהלך חלון שירות זה תינתן תמיכה ישירות למוסדות העירייה.
- 8.3.3 הספק מתחייב להעמיד לרשות העירייה איש קשר מטעמו שיעמוד לרשות העירייה בכל שעות חלון השירות ובמכלול אמצעים דוגמת מענה טלפוני ואימייל. איש הקשר ייתן מענה במייל לכל המאוחר עד שעה מפתחת הקריאה ואילו מענה טלפוני תוך 5 דקות לכל היותר. ככל שהספק לא יעמוד במועדים אלו רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם של 200 ₪ לכל שעת איחור במתן המענה.
- 8.3.4 חיוב בפיצוי מוסכם תעשה אחת לרבעון בקיזוז אל מול חשבונית לחיוב.
- 8.4 חלון שירות לטיפול בתקלות
- הספק מתחייב לספק שרות ותמיכה לפי המפורט להלן:
- 8.4.1 החל משעה 8:00 ועד השעה 17:00 בימים א'-ה', קריאת השירות תתבצע ע"י מנהל המערכת או מי מטעמו בכל בעיה שתתעורר בעקבות תקלה.
- 8.4.2 החל משעה 17:01 ועד השעה 22:00 בימים א'-ה', בימי ו' ושבבות משעה 8:00 ועד השעה 22:00 יפעילו כונן כולל חגים וללא יום כיפור. במהלך חלון שירות זה תינתן תמיכה ישירות למוסדות העירייה.
- 8.4.3 זמן לפתרון תקלות (מרגע הודעת העירייה לספק בדבר התקלה):  
תקלה משביתה – לא ניתן למכור, לנפק או לסרוק כרטיסים או מוצרים בשל כשל במערכת או כל סיבה בגינה לא ניתן להפעיל את המערכת.  
התחלת טיפול מיידית וסיום טיפול עד שעתיים. במידה וטיפול בתקלה משביתה צפוי לארוך למעל לשעתיים אזי יש ליידע את המנהל ולקבל את אישורו לטיפול ממושך יותר.  
תקלה שאינה משביתה – כל תקלה שאינה תקלה משביתה.  
התחלת טיפול תוך שעה וסיום טיפול עד 4 שעות.
- 8.4.4 במקרה של אי-עמידה בל"ז הנ"ל, תהא העירייה רשאית לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם של 500 ₪ לכל שעת איחור בעבור כל תקלה משביתה. במקרה של אי-עמידה בל"ז הנ"ל, תהא העירייה רשאית לחייב את הספק בפיצוי כספי

- מוסכם של 200 ש"ח לכל שעת איחור בעבור כל תקלה שאינה משביתה.
- 8.4.5. הסעיף לא יחול במקרה של הודעה למעלה מ- 48 שעות מראש ובכתב בדואר אלקטרוני של הספק אל המנהל ואישורו בכתב, על כל דבר שעלול לגרום לתקלה משביתה במערכת לרבות עבודת תחזוקה שהיצרן מבצע במערכת העלולה להשפיע על תקינות המערכת או על יכולת השימוש בה כמו גם השבתות או עבודות תחזוקה לצורך שדרוג המוצר.
- 8.4.6. חיוב בפיצוי מוסכם תעשה אחת לרבעון בקיזוז אל מול חשבונית לחיוב.
- 8.5. הספק מתחייב לעדכן את המנהל בכתב על סיום הטיפול בתקלה ובפירוט אופן הטיפול בה וכן בסוף כל רבעון לשלוח אל המנהל סיכום בכתב בדואר אלקטרוני של כלל התקלות שטופלו ע"י הספק ברבעון זה.
- 8.6. יובהר בזאת שההתקשרות נשוא חוזה זה הנה בין העירייה לבין הספק בלבד. מכאן שהספק נושא במלוא האחריות לשירותים נשוא ההתקשרות מול העירייה. בכל קשר של הספק עם היצרן לצורך מתן השירותים נשוא חוזה זה, אזי הספק יהיה האחראי הבלעדי מול העירייה לרבות אלו לצורך פתרון תקלות, לפיתוח של מודולים חדשים ו/או לשיפור של מודולים קיימים, שימוש שוטף במערכת, שאלות הקשורות לשימוש במערכת ולהקמת ארועים במערכת.

## **9. רכישות עצמאיות**

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

## **10. הפרת החוזה**

- 10.1. ידוע לספק והספק מצהיר כי כל אחד מהמקרים הבאים יהווה הפרה יסודית של החוזה המקנה לעירייה את הזכות לבטל את החוזה, ולדרוש מהספק פיצוי כספי מוסכם אף בגובה הערבות, וזאת מבלי לפגוע בכל סעד ו/או תרופה המוקנים לעירייה ע"פ החוזה ונספחיו וע"פ כל דין.
- 10.1.1. ניתן נגד הספק צו פירוק או צו כינוס נכסים.
- 10.1.2. הספק הסב את החוזה כולו או מקצתו ללא הסכמת העירייה מראש ובכתב לצד ג' כלשהוא לרבות למשווק אחר.

## **11. עדכון טכנולוגי**

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

## 12. הדרכה

- 12.1 עם חתימת החוזה ועפ"י בקשת העירייה, יבצע הספק עד 16 שעות הדרכה עבור המנהל ו/או מי מטעמו למערכת. ההדרכות המצויינות בסעיף זה תתבצענה עד לשביעות רצון הלקוח ותכלולנה לפחות את הנושאים הבאים:
- 12.1.1 הכרת המערכת על כלל רכיביה והשירות המוצע בחוזה זה.
  - 12.1.2 תפעול שוטף לכל רכיבי המערכת
  - 12.1.3 הדרכת מפתחים לשימוש בממשקים / SDK
  - 12.1.4 הדרכה על מבנה בסיס הנתונים של המערכת לשם יצוא בסיס הנתונים של המערכת לשרתים עירוניים ויצירת דוחות במערכת הדוחות העירונית
  - 12.1.5 טיפול בתקלות ברמה בסיסית
  - 12.1.6 הדרכה בנושאי ציוד קצה ובתקשורת של המערכת עם ציוד קצה שירכש דרך הספק הזוכה
- 12.2 הספק יבצע עד 9 שעות הדרכה עבור צוות של כל מוסד עירוני אשר מוגדר ומשתמש במערכת הכרטוס. ההדרכות המצויינות בסעיף זה תתבצענה עד לשביעות רצון הלקוח ותכלולנה לפחות את הנושאים הבאים:
- 12.2.1 הכרת המערכת על כלל רכיביה והשירות המוצע בחוזה זה.
  - 12.2.2 תפעול שוטף לכל רכיבי המערכת הרלוונטים למוסד העירוני, כדוגמת יצירת דוחות, הוספת גריעת ארועים, תמחור וכו'.
  - 12.2.3 ניהול אולמות
- 12.3 על הספק לבצע הדרכת משתמשים עד ל-3 שעות ברכישת מוצר נלווה (המוצרים המפורטים בסעיפים 27 עד 31 כולל מתוך נספח ב' לחוזה, מפרט טכני).
- 12.4 ככל שהעירייה תבקש שעות הדרכה נוספות, התשלום לשעה יהיה צמוד לתעריף מנה"ר לבתי תוכנה (כמפורט בנספח ז' לחוזה), הידוע בעת ביצוע העבודה, בהתאם לסוג המומחיות הנדרש.
- 12.5 מועד ההדרכה יתואם מראש בין המנהל והספק. המועד שייקבע יהא בתוך 10 ימי עבודה מיום דרישת המנהל.
- 12.6 מיקום ההדרכה ייקבע ע"י המנהל ויתואם מראש עם הספק.

## 13. הקמה, הטמעה וליווי

- 13.1 **הקמה**  
הספק יקים את המערכת עבור העירייה בסביבת הייצור כמפורט באבני דרך 1 ו-2 שבסעיף 4 לעיל. הספק יבצע הדרכה למנהל ולצוות המוסד העירוני כמפורט בסעיף 12 לעיל.
- 13.2 **ליווי והטמעה**  
לאחר הקמת המערכת והדרכות הספק ילווה את צוות המוסד העירוני למשך 5 ימי עסקים, בתאום זמנים מול המוסד העירוני והמנהל. הספק ילווה את צוות המוסד העירוני באתר הלקוח ו/או מרחוק (טלפוני או בחיבור מרחוק). כמו כן, הספק יהיה זמין ונגיש לתמיכה אפליקטיבית בשעות חלון השירות ובזמניות זהה לזו של חלון שירות לטיפול בתקלות מסוג "תקלה משביתה".

#### **14. שעות יועץ**

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

#### **15. איש קשר**

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

#### **16. איסור העסקת קבלני משנה**

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

#### **17. סודיות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע**

הספק מצהיר ומתחייב כדלקמן:

- 17.1 לשמור בסוד ולא להעביר, להראות, למסור, להודיע, לגלות או להביא לידיעת כל גורם, במישרין או בעקיפין, במהלך ההתקשרות או לאחריה, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי/עסקי, או נתונים מכל סוג שהוא שאינם נחלת הכלל, אשר יגיעו לידי או יובאו לידיעתו, עובדיו ו/או מי מטעמו במהלך ההתקשרות עם העירייה (להלן: "המידע"), ללא אישור מראש ובכתב של העירייה.
- 17.2 להחתים את עובדיו ומי מטעמו על טופס הצהרת שמירה על סודיות המצ"ב **כנספח ח'**.
- 17.3 לנקוט בכל האמצעים הדרושים לצורך הגנה על המידע ואבטחתו.
- 17.4 להשתמש במידע אך ורק לביצוע המטרה/הפעילות המקורית שלשמה הועבר לידיו במסגרת ההתקשרות ואך ורק למשך תקופת ההתקשרות.

- 17.5 לוודא כי גישה למידע תהיה נתונה אך ורק לספק ולמי מעובדיו אשר קיבלו הרשאה לכך לצורך ביצוע המטרה/הפעילות המקורית שלשמה הועבר המידע.
- 17.6 לא להעביר את המידע לצד שלישי כלשהו, ללא אישור העירייה מראש ובכתב. אישרה העירייה העברת המידע לצד שלישי, יכלול הספק בהסכם עם הצד השלישי את כל החובות החלות עליו בקשר למידע במסגרת ההתקשרות.
- 17.7 להפריד את הפעילות המבוצעת עבור העירייה בהתאם להתקשרות זו, מיתר הפעילויות המבוצעות על ידו.
- 17.8 להחזיר לעירייה כל מידע אשר הועבר אליו והסתיים השימוש בו לצורך ביצוע המטרה/הפעילות שלשמה הועבר, ולמחוק/לבער אותו.
- 17.9 להגן על שלמות המידע ומהימנותו.
- מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, ככל שבמסגרת התקשרות זו הספק, עובדיו ו/או מי מטעמו ייחשפו למידע אישי המצוי במאגרי המידע העירוניים (להלן: "מידע אישי"), הספק מצהיר ומתחייב לפעול בכל הקשור אליו בהתאם לדיון, בהתאם לקבוע בחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, וכדלקמן:
- 17.10 לדווח לעירייה באופן שוטף ולפחות אחת לשנה בכל הנוגע לאופן אבטחת המידע האישי, ניהולו שמירתו ועיבודו.
- 17.11 לדווח לעירייה על כל חריגה בשימוש ו/או בגישה למידע האישי ו/או על כל מקרה של חשש לדליפת המידע האישי ו/או אירוע אבטחה וזאת מיד עם התגלותם.
- 17.12 להחזיר עם סיום ההתקשרות את המידע האישי לידי העירייה ולהצהיר בפני העירייה על ביצוע פעולות מחיקה וביעור של כלל המידע האישי שהועבר לו מהעירייה במסגרת ההתקשרות, או שנוצר על ידו או על ידי מי מטעמו כעיבוד של המידע האישי במהלך ההתקשרות.
- 17.13 מוסכם על הספק כי לעירייה שמורה הזכות לפקח על פעילותו בקשר עם המידע האישי לרבות עריכת ביקורת אצל הספק ובחינת אופן השימוש במידע האישי ניהולו שמירתו ואבטחתו.

#### **18. שימוש ברישיונות מקוריים**

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

\* התנאים המפורטים במסמך זה משלימים את החוזה.

### נספח ב' לחוזה - מפרט טכני

מפרט זה בא להציג את דרישות החובה ממערכת כרטוס ובקרת כניסה (להלן: "המערכת")

#### תיאור כללי של המערכת

עיריית ת"א יפו מפעילה כיום כ- 25 מוסדות עירוניים (מרכזים קהילתיים ומוסדות עירוניים) כמוקדי בילוי, תרבות ופנאי המארחים את תושבי העיר והבאים בשעריה.

המערכת נדרשת לניהול ולמכירת הכרטיסים, תזמון ביקורים ובקרת כניסה, למוסדות העירייה, מרכזים קהילתיים, מוסדות תרבות עירוניים והחצנת התכנים המוצגים לקהל הרחב.

המערכת תכלול תוכנה, המושתתת על תוכנות מדף או מוצר יעודי קיים בסיסי אשר יצטרפו התאמות שיענו לדרישות העירייה, כמפורט במסמכי המכרז ועל כל נספחיו.

על המערכת להיות רספונסיבית לעבודה דרך טלפון סלולרי וטאבלט.

מכירת הכרטיסים תבצע באמצעות אתר האינטרנט של העירייה ו/או של מוסד עירוני, עמדות מכירה מאויישות במבנה המוסד והקופות, באמצעות הטלפון (מענה אנושי), לקבוצות מרוכזות ובאמצעות סוכנים דוגמת "חבר", "לאן" וכיוצ"ב וכל אמצעי אחר שהעירייה תורה עליו.

יישום המערכת יהא בענן של הספק. הספק יתכן, יספק ויתקין מערכת הכוללת חומרה, תוכנה, ציוד קצה, כבילה (מהשקעים לציוד הקצה או לחומרה במידה ונדרש), מערכת מידע התומכת בכל תהליכי העבודה ומתממשקת למערכות רלבנטיות אחרות, הכל כמפורט במסמכי המכרז ועל כל נספחיו (software as service).

העירייה כלקוח המערכת מהווה "ארגון על" המכיל מספר סניפים שיכולים להיות מתחומי עניין שונים, כגון: תאטרון, מרכז קהילתי וכד'. כל סניף מנוהל ממרכז המערכת ובאופן עצמאי עפ"י ההרשאה שניתנת לו ממנהל המערכת.

עבור כל סניף / מוסד עירוני יוקצה תת מערכת בענן הספק (שתהווה חלק מהמערכת) אשר תספק את כלל דרישות הכרטוס של המוסד העירוני לרבות יצירת תכנית שנתית, רכישת כרטיסים ו/או מוצרים נלווים.

כל ההרשאות, הרשיונות והשירותים של המערכת המוצעת ימסרו לעירייה על סניפיה (מוסדות העירוניים). הרשאות השימוש של העירייה אינן מוגבלות כל עוד הם במסגרת הרשיון על שלל תכונותיו – משתמשים, הרשאות, תפריטים, ערוצי מכירה, עמדות, מחסנים, הנה"ח, מאגר לקוחות ועוד. כמו-כן, המערכת נדרשת להתחבר למערכות ה - CRM העירוניות) לאוטומציה למשלוח דיוורים לפי סגמנט לקוחות כדוגמת חבר מועדון דיגיתל, אזור מגורים, נתונים דמוגרפיים וכו' (email ו- SMS) והפקת דוחות בפילוח נתונים.

על המערכת בכללותה לעמוד בדרישות תקנה 35 לתקנות נגישות השירות, המערכת תעמוד בתקן ישראלי 5568 ברמה AA, המערכת נבדקה ע"י מורשה לנגישות השירות שאישר כי המערכת עומדת בתקנות. המערכת תכלול הצהרת נגישות על פי דרישות תקנות נגישות לשירות

להלן כמות משתמשי המערכת בעירייה :

- מנהל המערכת – אחראי על תפעול שוטף של מערכת הכרטוס
  - משתמש אחד עד שניים
- משתמשי המוסדות העירוניים

○ בין 3 ל- 7 משתמשים לכל מוסד עירוני

● משתמשים חיצוניים

○ הקהל הרחב

○ סוכנים

כלל הדרישות בנספח זה הן דרישות חובה למעט סעיפים בהם מצוין כי הדרישה הינה אופציונלית.

### 1. ישויות עיקריות במערכת

להלן רשימת היישויות העיקריות במערכת:

- 1.1 כרטיסים – כרטיסים בודדים, מנויים, סדרות
- 1.2 אתרים (מוסדות קהילה / מוסדות עירוני)
- 1.3 ארועים / מופעים
- 1.4 מחירון
- 1.5 קופונים / שוברי הנחה / שוברי מתנה
- 1.6 כרטיסי הזמנה (ללא עלות)
- 1.7 מבצעים
- 1.8 לקוחות
- 1.9 סוכנים
- 1.10 רשימות המתנה
- 1.11 אולמות

### 2. ממשק תפעולי, ממשק משתמש

להלן אופן הדרישה לפתרון:

- 2.1 המערכת תהיה מערכת WEB.
- 2.2 רספונסיבית ותמיכה במערכת הפעלה ios ואנדרואיד ובדפדפן ספארי.
- 2.3 המערכת תתמוך בכל הדפדפנים הנפוצים: Chrome, Microsoft edge, Mozilla, Firefox, Microsoft IExpore 10 and above
- 2.4 הממשק התפעולי יהיה בעברית
- 2.5 מסכי המערכת יעוצבו עפ"י סטנדרט בעיצוב המסכים (מיקום פקדים באותו סדר בכל מסך וכד')
- 2.6 המערכת תאפשר במקומות שונים תצוגה גרפית של נתונים, דגשים ויזואליים כגון צבע או הבלטה או הבהוב וכד' (למשל שינויים בפרטי אירוע יודגשו בצבע)
- 2.7 במערכת ייבנה עץ תפריטים נח, תפריטים גמישים, תפריטים למשתמש ומותאמים להרשאות המשתמש
- 2.8 כל הרשימות, המופיעות בתצוגת גריד ובחלונות נפתחים יהיו תמיד ממויינים. תצוגות בגריד ניתן יהיה למיין לפי כל עמודה ע"י הקלקה עליה וכן לשנות סדר עמודות לתצוגה בגריד

### 3. ממשק משתמש קצה (ממשק לרוכשי הכרטיסים)

- 3.1 התאמות עבור כל לקוח מערכת (מוסד עירוני). הכוונה היא להוספת דגשים כגון סמל המרכז, מיקום התסריטים וכד'.
- 3.2 תמיכה מלאה בעברית, ערבית ואנגלית
- 3.3 עמידה בדרישות תקנה 35 לתקנות נגישות השירות, ועמידה בתקן ישראלי 5568 ברמה AA.
- 3.4 אזור אישי - חיווי והצגת היסטוריית פעולות משתמש (עבור משתמש שנרשם במערכת)
- 3.5 לכל לקוח קצה תנתן האופציה לרכישת כרטיסים ללא צורך ברישום במערכת (רכישה אנונימית)
- 3.6 כלל החלונות וממשקי משתמשי הקצה יהיו רספונסיביים

### 4. ניהול מידע לקוחות קצה (רוכשי כרטיסים)

- 4.1 לכל לקוח שבחר להרשם למערכת ישמרו מקסימום פרטים אפשריים למטרות שיווקיות (שם מלא, כתובת, פרטי התקשרות: ת.ז., טלפונים, דוא"ל, מאפיינים ייחודיים כגון גיל השלישי, נכה וכד').
- 4.2 הלקוח יתבקש לציין האם הוא מוכן לקבל דיוור במייל ו/או מסרון לתכנים שיווקיים
- 4.3 קישור להיסטוריית רכישות ופניות לקוח
- 4.4 ניהול הערות ללקוח לגבי העדפות או מגבלות התומכות בכל פעילות שיווק או מכירה
- 4.5 בסיסי הנתונים עבור כל מוסד עירוני יהיו נפרדים, כך שרישום של לקוח במוסד עירוני אחד, לא יצור רשומה עבור לקוח זה במוסד עירוני אחר
- 4.6 יצויין כי לספק ינהל את מאגר המידע המצוי בענן המערכת ולא יוכל לעשות כל שימוש בפרטי המאגר מעבר לשימוש הנזכר בחוזה זה.

### 5. מאפייני כל מוסד עירוני שיוגדר במערכת

- המערכת תכלול עבור כל מוסד עירוני לפחות את השדות הבאים:
- 5.1 שם האתר, כתובת, מספרי טלפון ופקס
- 5.2 תאור האתר, מלל כללי על האתר
- 5.3 פרטי אנשי קשר: שם, תפקיד, טלפון, מייל
- 5.4 הנגשה לבעלי מוגבלויות

### 6. ניהול משתמשי המערכת (משתמשים עירוניים ולא לקוחות קצה)

- משתמשי המערכת הינם מנהלי המערכת הראשיים ועובדי מוסדות העירייה המפעילים את מרכזי התרבות וקהילה. המערכת תספק מנגנון הרשאות מתקדם עבור כל משתמש, המאפשרת הגדרה של רמות הרשאה שונות (מנהל מערכת, עורך קמפיינים, מפקד דוחות וכו'). מעבר לכך, משתמש יכול להיות משוייך למוסד מסויים או למספר מוסדות והמערכת תאפשר לו לבצע פעולות ארגוניות על המוסדות אליהם הוא משוייך בלבד. מבחינת המשתמש הוא אינו חשוף כלל ליתר המוסדות המוגדרים במערכת המוצעת.
- 6.1 מנהל מערכת הכרטוס - יהיה בעל הרשאות לכלל המערכת כולל שינויי פרמטרים
- 6.2 קופה מרכזית ומרכז מכירות כלל עירוני – מוקד מכירות עירוני שמטרתו לשרת את כלל המוסדות המוגדרים במערכת. מוקד זה יהיה בעל הרשאה לצפות ולמכור כרטיסים לכלל הארועים המפורסמים במערכת. מפעילי הקופה המרכזית יוכלו

למכור כרטיסים עבור כל אחד מהסניפים והארועים. מכירה המתבצעת מקופה מרכזית תרשם במערכת ככזו לצורך הפקת דוחות. מכירה מסוג זה תזכה את הסניף אליו נמכרו הכרטיסים באופן דומה למכירת הכרטיסים במוסד עצמו.

6.3 **משתמשים רוחביים** כדוגמת מנהל מנהל קהילה, בעלי הרשאת צפיה בכלל מוסדות העירייה והארועים המוגדרים לכל אחד מהמוסדות. משתמשים אלו אינם מורשים לבצע שינויים מכל סוג שהוא במערכת או בתכנים המוזנים בה.

דוגמה להיררכיית הרשאות:

- מנהל מערכת הכרטוס
  - קופה מרכזית
    - מרכז עינב
- מנהל אתר מרכז עינב
  - משתמש 1
  - משתמש 2
  - בית אריאלה
- מנהל אתר בית אריאלה
  - משתמש 1
  - משתמש 2

#### 7. הקמת ארועים במערכת

מוסדות העירייה מקימים לרוב תכנית חודשית / שנתית במערכת הכרטוס, למגוון סוגי ארועים כדוגמת: הופעות מחול, הקרנת סרטים, הצגות וכד' עם זאת, מעת לעת יהיו ארועים מיוחדים בנוסף לתכנית השנתית שיש להקים במערכת.

המערכת תתמוך בהקמת כל סוגי הארועים להלן פירוט הדרישות:

להקמת הארועים נדרש כלי הקמה (wizard) שיוביל את משתמשי המערכת בכל השלבים והמסכים הרלוונטים להקמת הארוע, לדוגמה: בלחיצה על הקמת ארוע יופיעו תבניות שונות לתצוגה (לבחירת המשתמש), שדות למילוי "שם הארוע", שדה תאור מלל, כפתור הוספת קבצים (תמונות, סרטונים וכד'), סוג הארוע (ארוע בודד, סדרה וכד'), שדות אנשי קשר, מחירון (מחיר רגיל, אזרח ותיק, דיגיתל וכד') עד למילוי כלל השדות להקמת ארוע. סוגי הארועים שנדרשים להקמה:

- 7.1 הקמת ארוע בודד.
- 7.2 הקמת סדרת ארועים כארוע בודד שחוזר על עצמו ע"י מילוי תאריכי כל מופע (ולא הקמת כל מופע בנפרד).
- 7.3 העתקת ארוע / סדרת ארועים קיימים ועריכתם לארוע אחר.

**הערה:** אם כרטיסים למועד ואתר מסוים אזלו, הלקוח יוכל לבקש להיות ברשימת המתנה, במידה ויהיו ביטולים של כרטיסים, תהיה פניה יזומה אל הלקוח להציע לו כרטיס באמצעות הודעה במייל ו/או טלפון ו/או מסרון וכד'.

## 8. להלן פירוט הדרישות המינימליות מהמערכת בנוגע לשדות הנדרשים עבור כל ארוע:

8.1	שם הארוע
8.2	תאור הארוע (מלל, תמונות, סרטונים וכד')
8.3	סוג הארוע (ארוע בודד, סדרה וכד')
8.4	בהקמת ארוע במערכת הכרטוס, נדרש תיוג אופי הארוע (הצגה, הרצאה, מחול וכד'). נדרש תיוג היררכי של תכנים לדוגמה מופע ← מחול ← מחול מודרני ← להקת בת שבע ← רשימת מועדי הופעות. שתהיה הורשה באשר לתכונות המופע (גודל אולם, סידור אולם, הפסקות וכולי). את התכונות הדיפולטיביות ניתן יהיה לשנות ידנית בהקמת הארוע.
8.5	הגוף היוזם (לדוגמה במצב בו גוף יוזם שכר אולם)
8.6	מקום הארוע (כתובת, מספר אולם וכד')
8.7	פרטי אנשי קשר
8.8	מספר משתתפים מקסימלי
8.9	מועד תחילת מכירת כרטיסים
8.10	הנגשה לבעלי מוגבלויות

## 9. סוגי כרטיסים במערכת

עבור כל ארוע ניתן יהיה להנפיק:

9.1	כרטיס עם / ללא כסא מסומן
9.2	ברכישת כרטיס ללא כסא מסומן, המערכת תאפשר בחירת כמות המקומות לרכישה תוך כדי דילוג על מסך האולם וללא בחירת מושבים.
9.3	כסא שמור
9.4	כסא נעול – לסדרת ארועים או לארוע בודד עם אפשרויות זיהוי לאיזה גוף הוקצו כסאות (ארגונים, סוכנים וכד')
9.5	כרטיסי הזמנה: כרטיסים ללא עלות
9.6	שוברי מתנה
9.7	שוברי הנחה (קוד הנחה לחייל/דיגיתל וכו')
9.8	כרטיסי מנוי סגורים: נמכרים לרצף של אירועים מוגדרים מראש. כל אחד מכרטיסי המנוי תופס כיסא אחד בכל אחד מהמופעים שהוגדרו מראש. גם כאן – צריכה להיות אפשרות לכסא מסומן ולא מסומן. כשמנוי מסוג זה נרכש – כל הכרטיסים לכל סדרת האירועים נתפסים (מכורטסים).
9.9	כרטיסי מנוי פתוחים: במקרה זה רוכש הלקוח כרטיסיה המכילה מספר כרטיסים מוגדרים מראש. ללקוח קיימת יתרה במערכת שניתן לנצל לסוגי אירועים שהוגדר מראש (ארועי מחול, סרטים וכד'). במכירה מסוג זה, הכרטיסים אינם מכורטסים אוטומטית לאירועים אלא רק לאחר שהלקוח בוחר ארוע ומבקש לכרס.
9.10	המערכת תאפשר התממשקות לאתרי הבית של המרכזים העירוניים לצורך הצגת לוח האירועים המוזן במערכת. ההתממשקות תתבצע <b>בכל</b> אחת מהדרכים הבאות, ובהתאם לדרישת העירייה:
9.10.1	ממשק (web service -API) מובנה במערכת שיאפשר קריאת השדות הרלבנטיים של לוח האירועים במערכת והצגתם באתר הבית של המרכז. ממשק ה-API יסופק באופן מובנה במערכת, ללא הגבלת שימוש וללא דרישת תשלום נוספת ועם תיעוד מלא ומפורט לשימוש בממשק

- 9.10.2 יצוא קובץ חיצוני, בפורמט שיקבע, שיכיל את השדות הרלבנטיים, לקריאה ע"י אתר הבית
- 9.10.3 אפשרות הטמעה (iframe) של דפי המערכת בתוך אתר הבית של המרכז העירוני

## 10. ניהול מחירונים, מבצעים והנחות

על המערכת המוצעת לתמוך בתבניות תמחור שונות וכן לנהל תוקף עבור כל אחד מהמחירונים.

### 10.1 מחירון יכלול לפחות שדות של:

- 10.1.1 סוג אוכלוסיה (לדוגמה: רגיל, ילד, אזרח ותיק, חייל וכד')
- 10.1.2 מועד להחלת/ סיום המחירון (סופ"ש, חגים, טווח תאריכים וכד')
- 10.1.3 מחיר
- 10.1.4 אחוז הנחה ממחיר (למשל: הנחת סוכן וכד')
- בכל תבנית יוכל מנהל המערכת לקבוע אחוזי הנחה בהתאם לסעיף ניהול מחירים והנחות.
- 10.2 המערכת לא תגביל במספר התבניות שניתן להקים. הקמה ועדכון תבניות יתבצעו ע"י משתמש מורשה בלבד
- 10.3 המערכת תאפשר להצמיד תבנית לארועים, לסוכן או למוסד תרבות
- 10.4 **ניהול הנחות:**  
לכל אירוע ניתן יהיה להגדיר את סוגי הנחות הרלוונטיות אליו, לדוגמה: הנחה למועדון מסויים או לקבוצות גיל, דיגיתל וכו', בהתאם לקריטריונים שיוגדרו ההנחות יוצגו ללקוח בצורה ברורה על מסך ההזמנה, עם אפשרות להזין קוד מבצע או קופון הנחה
- 10.4.1 הנחות יוצגו ויחושבו במערכת במחיר או באחוזים
- 10.4.2 המערכת תדע לתת את ההנחה לרוכש באופן אוטומטי על פי המאפיינים שלו- חיילים, סטודנטים, בעלי כרטיס מפעל הפיס, גמלאים וכד'.
- 10.4.3 הנחות לקבוצות
- 10.4.4 הנחות לארוע מסויים
- 10.4.5 כרטיסי הזמנה (ללא עלות)
- 10.4.6 הנחות למועדים מסויימים בארוע
- 10.4.7 קבלת הנחה מול קוד קופון
- 10.4.8 תתאפשר הגבלת המבצעים לערוץ / ערוצי מכירה, לדוגמה: מבצע רק לערוץ המקוון

### 10.5 אזרחים ותיקים:

- 10.5.1 המערכת תדע לתמוך במתן הטבות לאזרחים ותיקים
- 10.5.2 אופציונלי - המערכת תכלול ממשק חיבור ל-API של מאגר אזרחים ותיקים של המשרד לשיויון חברתי
- 10.5.2.1 כאשר לקוח יבחר בתעריף כרטיס של אזרח ותיק הוא ידרש להזין מספר תעודת זהות. המערכת תבדוק מספר זה אל מול מאגר המשרד לשיויון חברתי, ובקבלת אישור שהרוכש הוא אכן אזרח ותיק, תאפשר המשך רכישת הכרטיס המוזל.

## **11. מועדוני לקוחות**

- 11.1 המערכת תכלול תהליך מובנה של מכירה למועדוני לקוחות, כגון: חבר, הוט, שלך, הסתדרות המורים, מפעל הפיס, מועדוני חברות כרטיסי האשראי וכו'.
- 11.2 ההתממשקות תתבצע באופן הבא
- 11.2.1 באתר המועדון ירכוש הלקוח הטבה ויונפק לו קוד הטבה
- 11.2.2 העברת טווח ברקודים
- מערכת הכרטוס תאפשר הפקת טווח מספרי ברקוד, בפורמט שיקבע, שיועבר למועדון הלקוחות. כאשר מועדון הלקוחות יפיק עבור הלקוח כרטיס כניסה לאירוע, הכרטיס יכלול מספר ברקוד מתוך הטווח שהועבר עליו, ע"י תוכנת הכרטוס.
- 11.2.3 הלקוח יכנס לאתר המכירה של המוסד העירוני, יזין את הקוד ויקבל את ההטבה המתאימה (מחיר מוזל, 1+1, כרטיס ללא עלות וכד')

## **12. מכירת כרטיסים לקהל הרחב**

- המערכת תאפשר מכירת כרטיסים בכל האמצעים ללקוחות מזדמנים :
- 12.1 מכירת הכרטיסים תלווה במידע ברור ומקיף אודות שעות הארוע ומשך הארוע הצפוי.
- 12.2 המערכת תאפשר רכישת כרטיס ללקוח מזוהה בהזנת פרטי רוכש חד ערכיים וכן תאפשר רכישה אנונימית.
- 12.3 עבור לקוח שבחר להרשם ולהזין את פרטיו במערכת, במעמד ההרשמה יתבקש לאשר את שמירת נתוניו והשימוש בהם לצרכי הצגת היסטוריית רכישות, שיווק וכדומה.
- 12.4 הרישום ושמירת פרטי הלקוחות הינם עבור מוסד ספציפי ואינם מערכתיים. כלומר, פרטי משתמש אשר בחר להרשם למוסד עירוני מסויים לא יהיו חשופים למוסד עירוני אחר במערכת הכרטוס.
- 12.5 המערכת תאפשר רכישת כרטיס במחיר 0 עבור ארועים בהם הכניסה היא ללא עלות, אך מוגבלת בכמות המבקרים.
- 12.6 המערכת תנפיק ללקוח קבלה על הרכישה, שתשלח לרוכש במייל/בהודעת SMS או לחילופין על הכרטיס להוות קבלה לרכישה עם כל המשתמע מכך. הבחירה באפשרות הנפקת הקבלה תקבע ע"י כל מוסד עירוני בנפרד, ותבוצע בהתאם להנחיתו.
- 12.7 סוגי הכרטיסים הנדרשים:
- 12.7.1 מכירת כרטיס בודד
- 12.7.2 מכירת מנוי
- 12.7.3 מכירת כרטיסיה
- 12.7.4 מכירת סדרה
- במכירת סדרה דרך ממשק האינטרנט יישלח מייל אחד עם כל הכרטיסים לסדרה שנרכשה
- 12.8 אופן מכירת הכרטיסים
- 12.8.1 מכירה בדלפק פרונטלי
- 12.8.2 מכירה טלפונית
- 12.8.3 מכירת כרטיסים דרך האינטרנט

## 12.9 הפקת כרטיסים

- 12.9.1 הנפקת כרטיס הכניסה תאפשר בכל אחת מהדרכים הבאות:
- 12.9.1.1 הדפסת הכרטיס בבית בתום הרכישה האינטרנטית (print@home)
- 12.9.1.2 הפקת הכרטיס בעמדות קיוסקים אוטומטיים במוסד העירוני, ע"י העברת כרטיס האשראי איתו בוצעה הרכישה
- 12.9.1.3 קבלת כרטיס בקופה הפרונטלית
- 12.9.1.4 קבלת כרטיס דיגיטלי כקובץ pdf באמצעות דוא"ל או מסרון
- 12.9.2 המערכת תאפשר לכל מוסד עריכת הטקסט המופיע על גבי הכרטיס וקביעת השדות המיועדים להדפסה (לדוגמה שם האתר, תאריך, שעה, הדפסת הערות חופשיות באורך מסוים : חג שמח, שנה טובה או הימנעות מהדפסת מחיר על שובר מתנה)
- 12.9.3 אפשרויות שונות לפרטים על הכרטיס, עם או בלי ציון מחיר, עם או בלי לוגו, עם או בלי ציון הנחה ו/או מבצע, עם או בלי פרסומת וכד' דרושה האפשרות להדפסה מראש של כרטיסים לצורך חלוקה ידנית בזמן האירוע.
- 12.9.5 שליחת מסרון (הודעת SMS) עם קישור לכרטיס (לדף HTML). לחיצה על הקישור, תאפשר להוריד את הכרטיס באופן מקומי.
- 12.9.5.1 הפקת קבוצת כרטיסים (משפחה לדוגמה) תתאפשר בשתי צורות, לבחירת המוסד:
- 12.9.5.1.1 הפקת רשימת קודי ברקוד/ QR לכל כרטיס בנפרד.
- 12.9.5.1.2 הפקת קוד ברקוד/ QR אחד לכלל הכרטיסים.

## 13. עגלת קניות/ סל כרטיסים

- 13.1 רוכש יוכל לאסוף רכישות לעגלת קניות/ סל כרטיסים ולבצע תשלום אחד מרכזי עבור כל הרכישות.
- 13.2 בכל עת יוכל המשתמש לצפות בהזמנות שנמצאות בעגלת הקניות שלו עד כה.
- 13.3 דרושה האפשרות לבצע בפעולה אחת רכישה של מספר כרטיסים ברצף, תוך שמירה על רצף המקומות המסומנים, אם קיימים. על המערכת לאפשר הגבלה של כמות הכרטיסים האפשריים לרכישה ע"י קונה בודד. כמות זו תוגדר כפרמטר.
- 13.4 המערכת תציג התראה כאשר מצורפים לסל 2 או יותר אירועים חופפים בזמן.
- 13.5 המערכת נדרשת לאפשר יישום **עתידי** של רכישת סל כרטיסים אחד, המכיל כרטיסים עבור אירועים מכל מוסדות העיריה השונים העושים שימוש במערכת. **אופציונלי.**

## 14. מכירה פרונטלית

- 14.1 במכירה פרונטלית נדרשת תמיכת התוכנה בעמדות POS (Point Of Sale) בעלות מסך מגע.
- 14.2 עבור עמדות POS ייעודיות, ממשק התוכנה יהיה מותאם לשימוש בתחנות מסוג זה כולל שימוש נוח ואינטואיטיבי במסך מגע.
- 14.3 עמדות העבודה יבצעו שימוש באמצעי I/O שונים לניהול המכירה מלבד מקלדת ועכבר ועל המערכת לאפשר שימוש אינטגרטיבי באמצעים אלו. על המערכת

- לאפשר קלט מאמדצעים אלו וכן פלט לאמצעים אלו, בהתאם לדרוש. השימוש באמצעי קלט/פלט אלו יבוצע תוך אינטגרציה מלאה בתוך מסכי הכרטוס. אמצעי הקלט והפלט המינימליים הנדרשים להיתמך ע"י המערכת:
- 14.4
- 14.4.1 מסך מגע.
- 14.4.2 ברקוד חד-ממדי.
- 14.4.3 ברקוד דו-ממדי.
- 14.4.4 שפתיים מגנטיות.
- 14.4.5 קורא שבב מגע (contact chip) וקרבה (contactless) לקריאת כרטיסי אשראי חכמים הדורשים אימות ע"י קוד סודי. על הקורא והמערכת לתמוך בתקן EMV.
- 14.4.6 קורא/כותב RFID בתקנים הסטנדרטיים המקובלים (ISO 15693, ISO 14443) וללא כל תוספות קנייניות כלשהן (non-proprietary).
- 14.4.7 מגירת כסף אלקטרונית.
- 14.5 עמדות המכירה נדרשות לתמוך במסך תצוגה ללקוח שיציג את פרטי המכירה הנוכחית: פרטי האירוע, כמות כרטיסים/ מנויים, סכום לתשלום, מיקום כסאות.
- 14.6 בעת מכירה בשעת אירוע דרושה אפשרות למכירה מהירה ממסך מכירה אחד ללא צורך להיכנס לפרטים נוספים. מסך המכירה יכלול את פרטי האירוע הנוכחי, אמצעי התשלום השונים והמחירוניהם השונים והפקת הכרטיס תתבצע ע"י מינימום פעולות הכרחיות - אופציונלי. לפני אישור המכירה המערכת תציג במסך סיכום את כל פרטי המכירה והכרטיסים השונים שנרכשו.
- 15. מכירה למוסדות וארגונים**
- על המערכת לתמוך במכירה מרוכזת למוסדות וארגונים המבצעים רכישה מרוכזת משלמים במרוכז ומקבלים הנחות ייחודיות.
- 15.1 המכירה למוסדות/ארגונים מתבצעת אחרי שסוכם מחירון והנחות למוסד.
- 15.2 המוסד רוכש שובר ("וואוצ'ר"). שובר זה הינו שובר סגור למופעים/אירועים מסויימים, במחיר מסוים, בתאריכים שיקבעו בין המוסדות/הארגונים הרוכשים לבין מוסד התרבות, והוא המשולם ע"י חברה או סוכן. למשל: חברות רוכשות שוברים עבור עובדים.
- 15.3 ניהול שוברים למוסד ידרש לתמוך באפשרויות הבאות:
- 15.3.1 פתיחת כרטיס לקוח עבור כל לקוח ארגוני הכולל את הפרטים שיוגדרו עבורו
- 15.3.2 ניהול מחירון ייעודי לכל לקוח ארגוני
- 15.3.3 הזמנת שוברים ורישום תחת כרטיס הלקוח
- 15.3.4 ביטול / החזרת שוברים וזיכוי הלקוח. ביטול שובר ישחרר את המקומות המשוריינים עבור המוסד ויאפשר שימוש למכירה או ללקוחות הנמצאים ברשימות המתנה.
- 15.4 התחשבויות עם המוסד
- 15.4.1 רכישה של שובר תפתח חיוב בכרטיס הלקוח
- 15.4.2 המערכת תפיק דרישה לתשלום עבור הלקוח

- 15.4.2.1 ניתן יהיה להוציא דוח לקוחות עבורם קיימות דרישות פתוחות שעדיין לא שולמו
- 15.4.3 עם קבלת התשלום מהלקוח, ניתן יהיה להזין את פרטי התשלום שהתקבל ויתרת החובה של הלקוח תתקזז בהתאם
- 16. מכירה באמצעות חברות הפצה וסוכנים**
- 16.1 סוכנים מזמינים כמות כרטיסים מראש, משווקים ומוכרים אותם לקהל הרחב במערכות שלהם, ובסוף החודש מתחשבנים מול המוסד העירוני
- 16.2 המערכת תדע לנהל כרטיס לקוח עבור חברת הפצה/ הסוכן, שיכלול:
- 16.2.1 פרטי סוכן עפ"י השדות שיגדרו
- 16.2.2 תאריך הקמה במערכת
- 16.2.3 אפשרות העלאת מסמכים לדף פרופיל הסוכן (העלאת חוזה, הסכם, וכד')
- 16.3 ניהול הקצאת כרטיסים לסוכן:
- 16.3.1 הקצאת כרטיסים לסוכן תתאפשר ע"י נעילת מושבים מסומנים, או ע"י נעילת הקצאה כמותית, ללא מושבים מסומנים. התהליך שיתבצע:
- 16.3.1.1 בחירת מופע
- 16.3.1.2 בחירת הסוכן הרלוונטי (למי שייכת הנעילה - חבר / לאן / פשבר וכ"ו)
- 16.3.1.3 בחירת המושבים לנעילה/ הכמות להקצאה
- 16.3.1.4 עם קבלת דיווח המכירה מחברת הפצה יתבצעו התהליכים הבאים:
- 16.3.1.4.1 החזרת כרטיסים עודפים וטיפול במקומות שהתפנו (שחרור הנעילה במערכת, שליחת הודעות לרשימות המתנה וכד')
- 16.3.1.4.2 אפשרות להדפסת הכרטיסים שנרכשו ומשלוח לסוכן
- 16.3.1.4.3 הפקת דרישת תשלום ללקוח, עפ"י המכירה שבוצעה בפועל
- 16.3.1.4.4 הפקת דוח ריכוז חובות חודשי לסוכן שיכלול לפחות את השדות הבאים:
- 16.3.1.4.4.1 כמות כרטיסים שנרכשה
- 16.3.1.4.4.2 מחיר כרטיס
- 16.3.1.4.4.3 חישוב עמלת הסוכן
- 16.3.1.4.4.4 תשלום דרוש מהסוכן
- 16.3.1.4.4.5 עם קבלת התשלום מהסוכן המערכת תאפשר הוצאת קבלה/ אישור תשלום, וסגירת החוב הפתוח.
- 16.3.2 בקרה והסטוריית פעילויות הסוכנים.  
המערכת תאפשר את הפעולות הבאות בכרטיס הסוכן:
- 16.3.2.1 צפייה בכמות הכרטיסים שהוזמנה אל מול כמות כרטיסים שנמכרה.
- 16.3.2.2 מעקב החזרות
- 16.3.2.3 ביטול / סיום התקשרות עם הסוכן ע"י אפשרות הפיכת הסוכן לסוכן לא פעיל, שלא יכול לבצע הזמנות כרטיסים במערכת

#### 16.3.2.4 ניהול הערות לסוכן

### **17. מכירת מוצרים נלווים**

המערכת תאפשר מכירת מוצרים נלווים, כדוגמת: מקראות, מסגרות וכד'

### **18. אמצעי תשלום**

המערכת תדע לתמוך באמצעי התשלום הבאים:

- 18.1 מזומן
- 18.2 אשראי
- 18.3 צ'ק
- 18.4 העברת בנקאית
- 18.5 העברה תקציבית / העברת כספים פנים עירונית (כח"ש)
- 18.6 ממשק תשלום (כגון: PayPal) לפי דרישה של העירייה. דרישה אופציונלית (בגין פיתוח יעודי עבור דרישה זו ישולם לספק לפי תעריף מנה"ר – נספח ז' לחוזה)
- 18.7 קיזוז עמלות סוכן
- 18.8 מימוש שובר / ואוצ'ר
- 18.9 המערכת תכלול ממשק שב"א לחיוב כרטיסי אשראי עבור כל מוסד (בעל מספר או מספרי מסוף סליקה נפרדים)
- 18.10 הספק נדרש להיות בעל הסמכת תקן אבטחת מידע בכרטיסי אשראי PCI-DSS בגרסתו האחרונה כולל תמיכה בתקן EMV, או לשלב באופן אינטגרטיבי מודול צד ג' בעל הסמכה זו. על המערכת למלא דרישה זו בכל מקום בו מתבצעת פעולה הנוגעת לתשלום או טיפול בכרטיסי אשראי.
- 18.11 על הספק להעביר לעירייה אישור מרשות המסים בישראל כי המערכת נרשמה בהתאם לנספח ה' שבסעיף 36 להוראות מס הכנסה (ניהול פנקסי חשבונות) התש"ג-1973, כתוכנה לניהול מערכת חשבונות ממוחשבת, על האישור להיות תקף לכל תקופת ההתקשרות.

### **19. שינויים וביטולים של כרטיסים**

המערכת תאפשר לשנות או לבטל הזמנת כרטיס ולקבל החזר כספי או זיכוי, בתנאי שהביטול התבצע עפ"י מדיניות העירייה. המערכת תאפשר הוספת הערה בטקסט חופשי.

#### **19.1 שינוי מועד**

- 19.1.1 שינוי מועד ביקור יתבצע ישירות מול המוסד שממנו נרכשו הכרטיסים, באופן טלפוני או פרונטלי ובהתאם למדיניות שינוי המוסד.
- 19.1.2 המערכת תשחרר את המועד המוזמן, תבטל את הכרטיס ותשחרר אותו לרכישה מחודשת, תציע למבקר מועד חדש ו/או תאפשר לו לבחור מועד חדש, תבדוק אם פנוי ואם כן תפיק כרטיס חדש למועד החדש.
- 19.1.3 החזרים או זיכויים כספיים יהיו בהתאם למדיניות העירייה בנוגע לביטולים ושינויים שנקבעו לארוע (אם השתנו מבצעים או הנחות).

#### **19.2 ביטול כרטיס**

- 19.2.1 בביטול כרטיס תזכה המערכת את הלקוח באופן בו שולם עבור הכרטיס. בעסקת אשראי, המערכת תדע לזכות את הלקוח ישירות לכרטיס האשראי ובעסקת מזומן תוציא המערכת זיכוי או חיוב שלילי עם או בלי פרטי הלקוח.
- 19.2.2 המערכת תשחרר את הכרטיס לרכישה מחודשת.

הערות:
<ul style="list-style-type: none"> <li>בכל מקרה של ביטול והחזר כספים, נציג המוסד יוכל לשנות ידנית במערכת את אופן וסכום ההחזר ללקוח.</li> <li>עבור לקוח שרשום במערכת, יש להציג כל ביטול ו/או זיכוי בתיק הלקוח</li> </ul>

### 19.3 ביטול מנוי/ סדרה

- 19.3.1 יתאפשר רק ע"י נציג המוסד העירוני
- 19.3.2 בביטול מנוי פתוח / סדרה שנעשה בהם שימוש חלקי, תאפשר המערכת לבטל את יתרת הכרטיסים בהם לא נעשה שימוש ולבצע זיכוי חלקי בהתאם.
- 19.3.3 הזנת זיכוי תהיה אפשרית ע"י בעל הרשאה בסיסית (קופאי), אך ביצוע הזיכוי בפועל ידרש אישור של בעל הרשאה גבוהה יותר (מנהל).
- 19.4 בכל מצב המערכת תאפשר למשתמש בעל הרשאות לבצע זיכוי או ביטול של כרטיסים/מנויים.

### 20. ניהול רשימות המתנה

- לקוח המעוניין לרכוש כרטיס שאזל, יוכל לבקש להיות ברשימת המתנה. במידה ויהיו ביטולים של כרטיסים, תהיה פניה יזומה אל הלקוח להציע לו כרטיס באמצעות הודעה במייל ו/או טלפון ו/או מסרון וכד'.
- 20.1 המערכת תאפשר ניהול רשימות המתנה של לקוחות עבור כל ארוע.
- 20.2 רשימת המתנה תהיה בתוקף עד לפרק זמן שיוגדר לפני מועד האירוע. פרק הזמן יוגדר כפרמטר במערכת (שעות/ ימים) עבור כל אירוע. אם עבר פרק הזמן שהוגדר, רשימת המתנה לא תהיה תקפה עוד.
- 20.3 המערכת תתריע על התאמה בין מקום פנוי לדרישת לקוח ברשימת המתנה.
- 20.4 במקרה של ביטול כרטיס תאפשר המערכת פניה ללקוח ברשימת המתנה המתאימה.
- 20.4.1 **פניה ידנית** - המערכת תאפשר הפקת דוח רשימת המתנה כולל פרטי הלקוח הממתין.
- 20.4.2 **פניה אוטומטית** - עבור ארוע שהוגדרה עבורו אפשרות לפניה אוטומטית, המערכת תשלח מייל ו/או מסרון ללקוח, לפי הפרטים השמורים במערכת, להציע את המקום שהתפנה. **אופציונלי**
- 20.4.2.1 המשלוח יבוצע פרטנית לכל לקוח לפי הסדר ברשימת המתנה
- 20.4.2.2 הפניה תכלול את פרטי האירוע וקישור לרכישת הכרטיס
- 20.4.2.3 הקישור יהיה בתוקף לפרק זמן שיוגדר במערכת (פרמטר עבור כל אירוע), כאשר רק בפרק הזמן הזה יוכל הלקוח לבצע רכישה של הכרטיס שהתפנה.
- 20.4.2.4 בחלוף פרק הזמן, ואם לא בוצעה רכישה, ישוחרר הכרטיס והמערכת תפנה באופן אוטומטי ללקוח הבא בתור ברשימה, תחת אותם כללי רכישה.
- 20.5 הפנייה ללקוחות ממתנינים ותוצאת הפנייה תתועד במערכת.

- 20.6 תתאפשר הפקת דוח ביצוע עבור רשימות המתנה, שיכלול את פרטי הפניה שבוצעה (ידנית או אוטומטית), מועד הפניה, ותוצאות הפניה (רכישה / אי רכישה)
- 20.7 לקוח ברשימת המתנה שרכש כרטיסים, יבוטל מרשימת המתנה, אם מספר הכרטיסים שרכש גדול או שווה למספר הכרטיסים המבוקש. אחרת, רשומת ההמתנה תעודכן ביתרה המבוקשת ע"י הלקוח.
- 20.8 ללקוח תהיה אפשרות לבטל את רישומו לרשימת ההמתנה ע"י קישור מתאים בהודעה האוטומטית שנשלחה אליו, או ע"י נציג פרונטלי.

## 21. ניהול אולמות

- כל מוסד עירוני מנהל אולם מופעים אחד לפחות שאליהם מתייחסת מערכת הכרטוס, ומעת לעת מוסדות העירייה שוכרים אולמות חיצוניים לצורך הפקות וארועים. ע"מ שיוכל לשווק כל ארוע במערכת הכרטוס מנהל המערכת צריך במצבים אלו לבנות את מפת האולם. לאולם יכולה להיות תצורת ישיבה אחת או יותר עם הגדרת קיבולת משתנה.
- 21.1 נדרש ממשק מהיר וקל לבניית אולם חדש ע"י מנהל המערכת וללא צורך בשירותיו החיצוניים של הספק
- 21.2 ממשק מהיר וקל להעתקה וואו שינוי אולם קיים
- 21.3 לא תהיה הגבלה לגבי מספר האולמות שניתן ליצור במערכת
- 21.4 כאשר אולם מסויים כבר קיים במערכת (הן אם נוצר ע"י מוסד עירוני כלשהו והן אם קיים במערכת היצרן) יוכלו כלל המוסדות העירוניים, העושים שימוש במערכת, להשתמש במבנה זה, ללא צורך ליצירת האולם מחדש.
- 21.5 המערכת תאפשר קביעת מספר איזורים או מתחמים בתוך כל אולם, שעבורם יקבעו רמות מחיר שונות בהתאם להגדרות שיוזנו ע"י יוצר האולם (למשל, כסאות קרובים לבמה ברמת מחיר 1, כסאות מרוחקים ברמת מחיר 2, כסאות בצדדים ברמת מחיר 3 וכד')
- 21.6 בעת רכישה מקוונת, דרושה האפשרות של הרוכש לצפות בסטטוס המקומות הפנויים באולם/ מתחם בהתאם לאזורים השונים כולל אפשרות של הרוכש לבחור מושב ספציפי (ככל שהמכירה היא עבור מקומות מסומנים). על המערכת לאפשר רכישה של כרטיסים גם לאולמות/חדרים ללא מושבים (חדרי הרצאות לדוגמא) ובאירועים כדוגמת אלו יתאפשר לרוכש כמות כרטיסים ללא בחירה של מקומות ישיבה. על המערכת לנהל את כמות הכרטיסים בהתאם לגודל וכמות הכרטיסים האפשרית.
- 21.7 על סטטוס המקומות הפנויים וכן על כל עדכון המבוצע במערכת להופיע באתרים ולהתעדכן באופן מקוון ומיידי בהתאם לכל שינוי המתבצע במערכת מכל אמצעי המכירה (קופה, אינטרנט, אפליקציה, סוכן חיצוני וכד').
- 21.8 על תצוגת האולם/ מתחם להציג לפחות:
- 21.8.1 מפה של האולם/ המתחם
- 21.8.2 אם קיימים איזורים שונים (למשל בהדלי מחיר) הם יוצגו בצבעים שונים.
- 21.8.3 טקסט שיכיל פרטים על כל איזור.
- 21.8.4 מקומות קיימים בכל איזור ומקומות פנויים.
- 21.8.5 מחיר לכל איזור.

## **22. הפצת מידע**

הפצת המידע ללקוחות העירייה מתבצע בשני אופנים: SMS ו- email ונחלק לשני סוגי תכנים, מידע שיווקי ומידע תפעולי. על המערכת המוצעת להבחין בין סוגי התכנים ולהציע מנגנון ניהול לכל אחד מסוגי התכנים. הספק אינו מורשה להגדיר תוכן עפ"י שיקול דעתו.

22.1 **תוכן שיווקי כולל** - קידום מכירות לארועים, מועדי הצגות ומופעים, הנחות, מבצעים וכד'.

22.2 **תוכן תפעולי** - תפקידו לשרת את הלקוח ולא למכור לו שרותים וכולל כרטיס דיגיטלי, תזכורת הגעה, הוראות איסוף כרטיס נייר וכד'.

22.3 **דרישות למערכת הפצת מידע:**

22.3.1 ממשק משתמש מתוך המערכת למשלוח מיילים

22.3.2 ממשק משתמש מתוך המערכת למשלוח SMS

22.3.3 עבור כל אחד מממשקי המשתמש:

22.3.3.1 הזנת תכנים לתבניות מוכנות מראש (templates)

22.3.3.2 יצירת תבניות (templates) חדשות ועריכת תבניות קיימות לדוגמה: הוספת סמל המוסד לתבנית, שם המוסד, אנשי קשר וכד'.

22.3.3.3 תצוגה מקדימה ואפשרות עריכה של ההודעות לפני משלוח

22.3.4 בכל משלוח של הודעות מייל או הודעות SMS, תהיה אפשרות להסרה מרשימת התפוצה

22.3.5 המציע ישתמש בספקי ה- SMS ו- email שיוגדרו ע"י העירייה. תזמון משלוח הודעות תזכורות אוטומטיות בנושאים שונים כגון שעת פתיחת שערים, איסוף כרטיסים כד'. מנהל המערכת יקבע את התזמון, התוכן של ההודעות ואופן הפצתן

22.3.6 אפשרות להגדרת מנגנוני סינון להפצת מידע שיווקי על פי הקריטריונים הבאים (לכל הפחות) שיוגדרו מראש ע"י משתמש בעל ההרשאות המתאימות:

22.3.6.1 אזור מגורים

22.3.6.2 תכנים מועדפים (התכנים שהלקוח נוהג לצרוד)

22.3.6.3 חתך גילאים

22.3.6.4 שיוך למועדוני לקוחות כגון דיגיתל

## **23. ממשקים ומערכות משיקות**

המערכות העירוניות המשיקות למערכת הכרטוס הינן מערכת ה- CRM Digitel ומערכת ה- CRM של מנהל קהילה. כמו כן, המערכת נועדה להחליף מערכת כרטוס הקיימת היום במוסדות העירייה. להלן רשימת ממשקים ו/או פעולות מול מערכות משיקות הנדרשים במערכת המוצעת:

23.1 הסבת נתונים ממערכת הכרטוס הקיימת: יבוא נתוני הלקוחות המאוחסנים במערכת הנוכחית הנמצאת ב-5 מוסדות עירוניים, של TopTix, למערכת המוצעת.

23.2 ממשק למערכת CRM קהילה העירונית - קישוריות זו כיוונית בין מערכת קהילה למערכת לצורך סנכרון מידע – דרישה עתידית. המימשק יאופיין ויתומחר אחרי הטמעת המערכת במוסדות התרבות ובשיתוף פעולה בין הספק

הזוכה, צוות מערכת קהילה באגף מחשוב ונציגי מינהל קהילה. עלות המימשק לא נכללת בהצעת המחיר נשוא מכרז זה.

23.2.1 הגישה ל- Web Service תתאפשר רק באופן מאובטח ע"י העירייה. הספק יפרט את אופן האבטחה בכדי לוודא שרק המערכות העירוניות יכולות לעשות שימוש ב- Web Service (לדוגמא באמצעות LOGIN וסיסמה, טוקן – OAuth 2.0, וכו').

23.2.2 לא תהיה מגבלה לכמות השדות שתועבר בקובץ ותוחזר חזרה ל - CRM.

23.2.3 במסגרת העברת הנתונים חזרה לתוך ה - CRM המערכת תאפשר לשייך את כל פעילויות לקוח במערכת הכרטוס לרשומת הלקוח ב- CRM.

23.2.4 ממשק למערכת CRM דיגיתל - קישוריות זו כיוונית בין מערכת דיגיתל למערכת הכרטוס לצורך סנכרון מידע. לצורך עדכון לקוחות ורכישות מהמערכת המוצעת מחד (עדכון פרטים אישיים של לקוחות, חברות במועדון, היסטוריית רכישות, תכני רכישות וכו') ועדכון לקוחות מה- CRM העירוני למערכת המוצעת מחד. פירוט לממשק זה בנספח ה' מימשק בין דיגיתל למערכת הכרטוס הקמה של מודולים/ממשקים חדשים במערכות העירוניות – צוות פיתוח עירוני יהא אחראי על פיתוח ממשק בצד המערכות העירוניות. הספק מתחייב להדריך, להעביר דוגמאות קוד לפיתוח וללוות את העירייה באפיון ובפיתוח המימשקים המפורטים בסעיף זה עד לעלייה לייצור. איפיון עסקי לממשק דיגיתל מתואר בנספח ה' לחוזה זה.

23.2.5 יצוא נתוני פקודות יומן לקובץ - דוח חדשי/שבועי/יומי בשליחה אוטומטית.

23.2.6 ממשק למערכת פיננסית של מוסדות חינוך (כדוגמת Priority, תפנית, חשבשבת וכו') – דוח כספי חודשי/שבועי/יומי בשליחה אוטומטית לפי דרישת המנהל.

23.2.7 הספק מתחייב לתמוך בצוותי הפיתוח העירוניים גם אחרי העלייה לייצור וללוותם בביצוע שינויים או בטיפול בתקלות הקשורות לפיתוחים המתוארים בסעיף זה, בתמורה לתשלום בהתאם לתעריפים המפורטים בטבלה בנספח ז' (תעריפי מנה"ר).

23.2.8 כל האמור בסעיף זה יכלל במחיר המערכת המצויין בהצעתו בנספח ג' לחוזה – טופס הצעת המחיר.

#### 24. לוח מחוונים /דשבורד

24.1 במערכת יהיה אזור המציג לוח מחוונים (dashboard) ובו תצוגת-על של נתוני המערכת בגרפים, טבלאות, נתונים כמותיים וכד'.

24.2 ניתן יהיה לגשת לאזור זה בצורה מהירה מכל מקום במערכת, ע"י משתמשי המערכת בהתאם למוסד/ות הרלוונטי ובהתאם להרשאות

24.3 המידע המוצג בדף זה ינוהל ע"י משתמש מורשה בלבד.

24.4 לוח המחוונים יכלול לכל הפחות את הנתונים הבאים :

24.4.1 כמות/ אחוז/ סכום מכירת הכרטיסים עבור כל מופע בתוקף

24.4.2 כמות/ אחוז/ סכום ביטולי כרטיסים למופע

24.4.3 תנודתיות בקצב מכירת כרטיסים (כמות) לכל מופע עפ"י תאריכים

24.4.4 כמות/ סכום רכישות כרטיסים שבוצעו היום ובשבוע האחרון.

## **25. מערכת דוחות**

המערכת תכלול מחולל דוחות מובנה שיאפשר לבצע חיתוך ומיון על פי טווחי תאריכים, משתמשים, מופעים וכד'.

- 25.1 המערכת תאפשר לחולל דוחות/ שאילתות מכל ישות ועל כל נתון אשר מנוהל בבסיס הנתונים של המערכת.
- 25.2 המערכת תאפשר ייצוא נתוני דוחות ל- Excel, Word, PDF, XML.
- 25.3 המערכת תאפשר ייצוא נתוני דוחות לדוא"ל ו/ או הצגתו בתוך דפדפן
- 25.4 המערכת תאפשר הדפסת כל דוח שמונפק
- 25.5 המערכת תתמוך בהפקת דוחות על פי הרשאות המשתמש

### **רשימת הדוחות המובנים הנדרשים במערכת:**

- 25.5.1 דו"ח מופעים בחלוקה לתעריפים
- 25.5.2 דוח תפוסה למופעים
- 25.5.3 דוח אמצעי תשלום - דוח זה יציג את כל התשלומים שהתקבלו בחתך אמצעי תשלום.
- 25.5.4 דוח הכנסות - לפירוט כלל ההכנסות בחתך חודשי, כולל הכנסות מעסקת תשלומים (עסקה שהתבצעה בחודש קודם שהחויב עברה פרוס למספר חדשים)
- 25.5.5 תשלומים בשקים (כולל דחויים) בחתך של חודש התשלום או הפירעון
- 25.5.6 תשלומים בכרטיסי אשראי (כולל בתשלומים) בחתך של חודש התשלום או הפירעון.
- 25.5.7 דוח יתרות סוכנים או לקוחות – לקוחות "מיוחדים" כמו סוכנים, משלמים אחת לתקופה (אחת לחודש וכד'). בדוח זה המערכת תציג יתרות זכות או חובה לכל סוגי הלקוחות.
- 25.5.8 דוח מכירות בפילוח יומי או חודשי. יציג את כמות סה"כ כרטיסים שנמכרו עבור כל יום/חודש בטווח התאריכים המבוקש.
- 25.5.9 דוח מכירות בפילוח מופע \ ארוע. יציג את כמות המכירות לתקופה המבוקשת לארוע מבוקש. לדוגמה, כלל המכירות עבור מופע מחול מסויים בחודש ינואר – יציג שורה עבור כל תאריך של המופע המבוקש ולצידו כמות מכירות. בסיכום יכלול את סך המכירות למופע הנ"ל.
- 25.5.10 דוח סופי למופע – דוח המציג הכנסות על פי חלוקה לסוכנים / פרטיים וכד' ואת כל קודי המחיר.
- 25.5.11 דוח הזמנות (הזמנות = כרטיסי חינם)
- 25.5.12 דוח מנויים - מנויים לכרטיסים פתוחים או בפילוח לסדרה
- 25.5.13 דוח רוכשים - רשימה שמית של כלל רוכשי הכרטיסים לאירוע או לסדרה, או למופע מתוך סדרה.
- 25.5.14 דו"ח התאמות אשראי - המאפשר מעקב אחר עסקאות הנעשות בתשלומים, או בחיוב נדחה. מטרת דוח זה הינה ליפרט עסקאות תשלומים: לדוגמה התשלום/הרכישה בוצעו בתאריך X, החיוב הראשון יבוצע בתאריך Y למשך Z תשלומים.
- 25.5.15 דו"ח סוכנים - מאפשר מעקב אחר פעילויות הרכישה של סוכן או סוכנים מסוימים.

25.5.16 דוח ביטולים שיציג את העמודות: פירוט הביטולים וואו זיכויים, שם המופע, מועד, אמצעי התשלום (אשראי, מזומן)

25.5.17 דו"ח הצלבת פרטי לקוחות - המאפשר איחוד לקוחות כפולים כדי להקל את השימוש במערכת.

25.5.18 יצוא בסיס הנתונים של מערכת הכרטוס לבסיס הנתונים העירוני לשם הפקת דוחות נוספים במערכת הדוחות העירונית. קובץ היצוא יופק במבנה שיוגדר ע"י העירייה.

25.6 המערכת תדע להפיק דוח רשימות המתנה עפ"י מיונים וחיתוכים שיוגדרו לה, בין השאר:

25.6.1 מיון עפ"י מועד כניסה לרשימת ההמתנה

25.6.2 חיתוך עפ"י סוג לקוח (רגיל, דיגיתל, אזרח ותיק, מועדון לקוחות וכד')

### **מוצרים נלווים למערכת הכרטוס**

היות ודרישת העירייה הינה פתרון הוליסטי, נדרש שכלל היכולות הקיימות במערכת תהיינה זמינות לעבודה דרך מודולים ומוצרים נלווים כגון קוראי ברקוד, עמדת רכישת כרטיסים בשירות עצמי וכד'.

בכוונת העירייה להפעיל את מערכת הכרטוס בכלל המוסדות העירוניים השונים באופיים אחד מהשני, כך שהמוצרים המתוארים **בפרק זה הינם אופציונליים לרכישה**, ורכישתם תתבצע מעת לעת בהתאם לצרכיו של כל מוסד.

### **כלל התמונות הינן להמחשה בלבד**

הספק ידרש לספק ולתחזק את המוצרים הבאים:

#### **26. מדפסת טרמית להדפסת כרטיס בעמדת מוכרן (נייר רציף)**

26.1 כיום, מוסדות העירייה עובדים עם מדפסת טרמית של חברת דנגוט מדגם TSC-

TA210. מערכת הכרטוס המבוקשת במכרז זה נדרשת לעבוד מול מדפסות אלו

26.2 **ברכישת מדפסת חדשה ע"י העירייה**

26.2.1 על הזוכה לספק את המדפסת TSC-TA210

26.2.2 המדפסת תסופק עם שנת אחריות ותחזוקה

26.2.3 המדפסת תסופק עם נייר רציף

#### **27. מדפסת טרמית להדפסת כרטיס בעמדת מוכרן (נייר עבה בחבילה/ מניפה)**

27.1 דוגמת DataMax M-Class 4210

#### **28. מדפסת כרטיסי פלסטיק (צבע מלא כולל קידוד RFID)**

28.1 דוגמת HID DTC 1250

#### **29. עמדת קיוסק לרכישת כרטיס בשרות עצמי**

המערכת תדע לתמוך במכירה דרך עמדות רכישה אוטומטיות, אשר יוצבו בהתאם לצורך.

29.1 השימוש בעמדות יאפשר הפקה הן עבור כרטיסים שהוזמנו מראש בכל אמצעי שהוא והן עבור מכירה מיידית.

ממשק המשתמש במערכת יהיה ממשק ייעודי עבור עמדות אוטומטיות המותאם לשימוש עם מסכי מגע.	29.2
העמדה תבצע שימוש בכרטיסי אשראי או בכרטיס המנוי לצורך ביצוע המכירה וכן עבור הפקת כרטיסים שהוזמנו מראש ע"י כרטיס האשראי/ המנוי הספציפי.	29.3
בעת הפקת כרטיסים שהוזמנו מראש בעזרת כרטיס אשראי/ מנוי תאתר המערכת את ההזמנה באופן אוטומטי ותנפיק את הכרטיסים ללא צורך באינטראקציה נוספת כלשהי עם המשתמש.	29.4
העמדה תאפשר הפקת כרטיס כניסה גם ע"י סריקת הכרטיס הדיגיטלי	29.5
ממשק העבודה בעמדת הרכישה יאפשר שימוש מלא בעברית ובאנגלית. המעבר יתבצע בלחיצת כפתור.	29.6
ככל שעמדה מסויימת תידרש להנגשה, עליה יהיה לעמוד בדרישות תקנה 35 לתקנות נגישות השירות, ובתקן ישראלי 5568 ברמה AA.	29.7
על העמדה המבוקשת בסעיף זה להיות סטטית (מקובעת למיקום אחד) או דינאמית (ניתנת להעברה ממקום למקום) כדוגמת עמדת Selfpos 60, Selfpos 70, Selfpos 80 של חברת WINTEC להלן	29.8
מפרט מינימלי לעמדות בשירות עצמי:	29.9
29.9.1 עמדה להצבה פנימית (indoor)	
29.9.2 מחשב תעשייתי	
29.9.3 מסך מגע מוקשח מוגן בפני חבלות בגודל 21" לפחות	
29.9.4 קוראים לכל סוגי הכרטיסים והקידודים, ולפחות	
29.9.4.1 ברקוד 1D, 2D	
29.9.4.2 פס מגנטי	
29.9.4.3 קורא/כותב (RFI אפשרות לשדרוג עתידי ל-NFC)	
29.9.4.4 מדפסת תרמית להדפסת שוברים ולהדפסת כרטיסי כניסה כולל סכין חיתוך (עבור עמדות שיכלול הדפסת כרטיסים)	
29.9.4.5 <u>רמקול</u>	
29.9.4.6 אל פסק	

29.9.4.7 נעילת דלת מוגנת אנטי-ונדלית



### **30. בקרת כניסה**

מערכת הכרטיס תכיל אפשרות לבקרה ממוחשבת של כרטיסי הכניסה בכניסה וככל שיידרש גם ביציאה מהאולמות/ מתחמים/ אירועים השונים.

30.1 הבקרה תבוצע ע"י שימוש באפליקציה לטלפונים סלולריים ו/או מסופונים ניידים.

30.2 המערכת תשתמש בקוראי ברקוד בכניסה למקום האירוע כדי לבדוק את התאמת הכרטיס: תקינות כרטיס/ האם כבר נוצל/ מקום/ אירוע / מועד וכד'.

30.3 כאשר המבקר נכנס למקום האירוע יצוין במערכת שהכרטיס נוצל ויעודכן מספר המבקרים הנמצאים בתוך האתר.

30.4 המערכת תאפשר הצגה ברורה של מספר המקומות הפנויים בכל רגע נתון.

#### **30.5 מסופונים ניידים/ אפליקציה לטלפונים סלולריים**

30.5.1 הסדרנים בכניסות למתחמים/ לאירוע יצוידו במסופים ניידים אלחוטיים עצמאיים, שיבצעו את בדיקת הכרטיסים ואישור הכניסה לאולם. המסופונים יוכלו לטפל בכל סוגי הכרטיסים והמנויים שיופקו ע"י המערכת.

30.5.2 נדרשת אפשרות לשימוש גם באפליקציה שתותקן גם ע"ג טלפונים ניידים.

30.5.3 באירועים מסויימים יבוצע שימוש במסופונים גם ביציאה מהמתחם/ האירוע כדי שניתן יהיה לבצע בקרה גם למספר היוצאים.

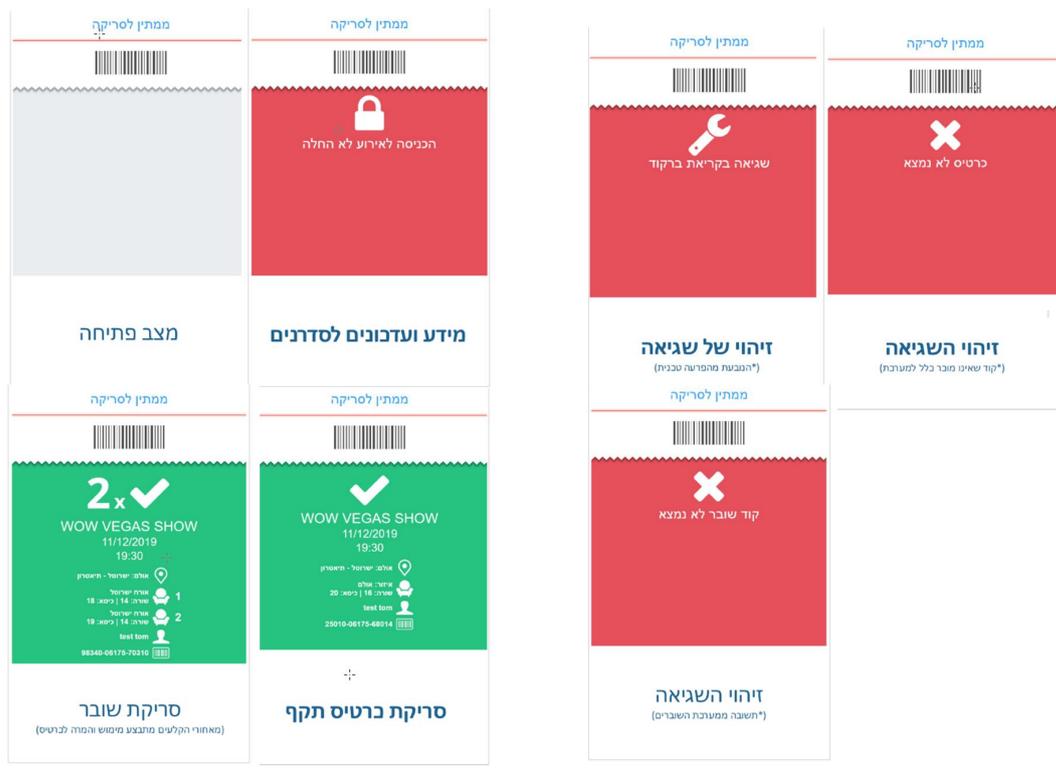
- 30.5.4 מערכת בקרת הכניסה נדרשת לספק את החיוויים הבאים באשר לסטטוס הכרטיס המתואר באיור להלן:
- 30.5.4.1 ממתין לסריקה
  - 30.5.4.2 סריקת כרטיס תקף (עם פרטי הארוע ופרטי ההושבה)
  - 30.5.4.3 סריקת כרטיס תקף (עם פרטי הארוע ופרטי ההושבה) עבור מספר לקוחות (רכישה אחת עבור מספר לקוחות)
  - 30.5.4.4 סריקת כרטיס לא בתוקף
  - 30.5.4.5 ניסיון לסריקת כרטיס שכבר נסרק
  - 30.5.4.6 שגיאה בקריאת ברקוד
  - 30.5.4.7 כרטיס לא קיים
  - 30.5.4.8 קוד שובר לא נמצא במערכת
  - 30.5.4.9 הכניסה לארוע לא החלה
- 30.5.5 המערכת תאפשר הוספת מסופונים בהתאם לצורך ללא כל הגבלה במספר המסופונים הנוספים וללא כל דרישה לכל רישוי נוסף מעבר לרישיון המסופון עצמו, ככל שקיים.
- 30.5.6 דוגמת מוצרים רלבנטיים באיור להלן:
- C72 (חברת דנגוט)
  - C76 (חברת דנגוט)
- 30.5.7 מפרט מינימלי למסופון:
- 30.5.7.1 מסך מגע מוקשח "5.2"
  - 30.5.7.2 חיווי קולי
  - 30.5.7.3 חיבור רשת: wi-fi + חיבור סלולרי 4G
  - 30.5.7.4 מצלמה + סריקת ברקוד 1D/ 2D
  - 30.5.7.5 קורא/ כותב NFC
  - 30.5.7.6 מערכת הפעלה: אנדרואיד 8.1
  - 30.5.7.7 סוללה נטענת
  - 30.5.7.8 תקן אטימות: IP65
  - 30.5.7.9 מנשא לגוף ו/או ידית אחיזה (בהתאם להחלטת המוסד העירוני)

נספח ב' לחוזה  
מפרט טכני

מכרז מסגרת פומבי  
מס' 158/2021  
מערכת כרטוס ובקרת כניסה

עיריית תל אביב – יפו  
אגף מיחשוב ומערכות  
מידע





### 31. עמדת בקרת כניסה בשרות עצמי

ציוד בקרת כניסה עם מעמד בשימוש עצמי של לקוחות העירייה, כך שלקוחות יסרקו את הכרטיס שבידם (פיזי או דיגיטלי) ויקבלו חיווי מתאים במסך לדוגמה עמדת תיקוף של חברת DST

31.1 מפרט מינימלי לעמדות כניסה עצמי :

31.1.1 עמדה להצבה פנימית (indoor)

31.1.2 מחשב תעשייתי

31.1.3 מסך מוקשח מוגן בפני חבלות בגודל 10" לפחות

31.1.4 קוראים לכל סוגי הכרטיסים והקידודים, ולפחות

31.1.4.1 ברקוד 1D, 2D

31.1.4.2 קורא RFID

31.1.5 רמקול

31.1.6 נעילת דלת מוגנת אנטי-ונדלית

נספח ב' לחוזה  
מפרט טכני

מרכז מסגרת פומבי  
מס' 158/2021  
מערכת כרטיס ובקרת כניסה

עיריית תל אביב – יפו  
אגף מיחשוב ומערכות  
מידע



## נספח ה' – מימשק בין דיגתל למערכת הכירטוס

מסמך זה אינו מסמך איפיון, ובא לתאר את תהליך רכישת הכרטיסים של חברי דיגתל במוסדות עירוניים.

במסגרת מועדון דיגתל ניתנות לתושבים הטבות, חלקן חנימיות וחלקן בתשלום. המסמך עוסק בהטבות בתשלום הנצרכות במוסדות תרבות שמועדון דיגתל עובד איתם.

1. ההטבה בתשלום נפתחת במערכת הכירטוס של מוסד התרבות. לכל אירוע יהיה מספר חד ערכי שהמערכת מגדירה עבורו. במידה וישנם מספר תאריכים לאותו אירוע – לכל תאריך יהיה מזהה חד ערכי ששומר על הקשר לאירוע האב.

- הטבות בתשלום הניתנות לחברי מועדון דיגתל נפתחות במערכת ה-CRM העירונית, בדיוק כמו ההטבות החנימיות שהעירייה מקיימת במתקניה.
- את המספר החד ערכי של ההטבה במערכת הכירטוס יש להעביר במימשק למערכת ה-CRM.

2. לרכישת ההטבה ניתן להגיע ממספר מקומות בדיגתל:

- א. האתר העירוני של עיריית תל-אביב
- ב. קמפיין במייל - התושב מזהה
- ג. קמפיין סמס - התושב מזהה
- ד. דרך פייסבוק או מנוע חיפוש כללי והגעה ישירות לאתר הציבורי או לאתר של בית העסק.

3. חבר דיגתל שהגיע דרך פייסבוק או מנוע חיפוש אחר, יגיע לדף האירוע באתר של מוסד התרבות, ובו ילחץ על כפתור [לרכישה]. משם יועבר לדף האירוע במערכת הכרטיס או ישירות לבחירת המקומות במצב הזה חבר דיגתל מגיע לדף ההטבה בבית העסק לא מזהה, וללא מספר ההטבה ב-CRM.

4. חבר דיגתל שהגיע דרך האתר העירוני יגיע ישירות לדף האירוע במערכת הכרטיס. הממשק למוסד התרבות יעביר למוסד העירוני פרמטר שמעיד על כך שמדובר באירוע שיש הנחה/הטבה לחבר דיגתל, כך שהוא לא יצטרך לציין את סוג הכרטיס אותו הוא מעונין לרכוש.

- מערכת הכירטוס תקבל אינדיקציה שהגענו מהאתר העירוני (כלומר ידעו שמדובר בהטבת דיגתל).
- במצב זה, אם הוקצו שורות ייעודיות לדיגתל, בעת בבחירת המושבים חבר דיגתל יראה את אותן השורות מסומנות בצבע ייעודי עבור דיגתל, ובנוסף, יראה את יתר השורות לרכישת כרטיסים שאינם במסגרת הטבת דיגתל.
- במידה וכמות הכרטיסים שנבחרו קודם לכן גדולה מהכמות האפשרית מבחינת יתרת המקומות, המערכת תאפשר רכישה של X כרטיסים בהנחה והשאר במחיר מלא. במידה ולא ניתן לבצע רכישות מסוג זה מערכת הכירטוס תציג הודעה מתאימה.
- לאחר בחירת מקומות הישיבה, תאריך, סוג ההנחה=דיגתל, מערכת הכירטוס תציג popup להזדהות: הקלדת תעודת הזהות ע"י המשתמש. לצד שדה סימון, שבו התושב יאשר העברה של המידע מדיגתל למערכת הכירטוס (מושא מכרז זה). תושב שלא אישר את העברת הנתונים לא יוכל להמשיך בתהליך הרכישה המקוון של כרטיס בהנחת דיגתל.
- אחרי בחירת המושבים יופעל Webservice ממערכת הכירטוס (מושא המכרז) ל-CRM העירוני על מנת לבדוק אם התושב זכאי להטבת דיגתל (בהתאם לסוג ההטבה - חיילים, גיל, כמות נותרים, נותר למימוש ועוד). הפרמטרים שישלחו לבדיקת הזכאות הינם: ID של האירוע במערכת הכירטוס, תאריך ושעת ההטבה, ת.ז. תושב (מוצפנת).
- במידה וחבר הדיגתל זכאי להטבה, ה-WS יחזיר מה-CRM העירוני את הטלפון הנייד המשוך למספר הזיהוי.

- מערכת הכירטוס תשלח קוד זיהוי למספר הנייד שהתקבל דרך הממשק.
    - חבר דיגתל שאין לו מספר נייד ב-CRM לא יוכל לקבל הטבת דיגתל.
    - מערכת הכירטוס תציג על המסך הודעה מתאימה.
  - חבר דיגתל יקליד את הקוד שנשלח לטלפון. במידה והקוד תקין, יועבר המשתמש להמשך ביצוע התשלום.
  - במימשק יועבר גם המייל של חבר דיגתל.
- שלב התשלום**
- במעמד ביצוע הרכישה, התושב ימלא נתונים אישיים (כרטיס אשראי, שם פרטי, שם משפחה, ת.ז., כתובת (לא חובה), נייד, כתובת מייל) לצורך ביצוע העסקה. הנתונים לא ישמרו במערכות העירוניות וגם לא במערכת הכרטוס.
  - עם תום ביצוע התשלום ואישורו על ידי חברת האשראי, נתוני העסקה יישלחו בממשק חוזר ממערכת הכירטוס אל ה-CRM העירוני. השדות שיוחזרו במימשק: קוד האירוע, תאריך ושעת האירוע, ת.ז., מס' כרטיסים, מספר עסקה. הנתונים יתעדכנו ברשומת התושב ב-CRM העירוני. כמו כן הנתונים יעדכנו את 'סה"כ נרשמו', 'סה"כ נותרים' ברמת תאריך הטבה ב-CRM העירוני.
  - באחריות מערכת הכירטוס לשלוח סיכום פרטי העסקה למשתמש.
- תושב שהגיע מקמפיין מייל או סמס, הלינק שייפתח יוביל ישירות אל דף האירוע לבחירת המושבים במערכת הכירטוס, ללא צורך לבצע הזדהות.
  - בפתיחת הלינק ע"י המשתמש יופעל WS בין מערכת הכירטוס ל CRM העירוני לצורך לבדיקת כמות כרטיסים מותרת עבור הטבה לקוח.
5. ביטול רכישה ע"י לקוח
- ההחזר הכספי יתבצע מול מוסד התרבות בהתאם לנוהל ביטול כמפורט במכרז הכרטוס בסעיף 19 "שינויים וביטולים של כרטיסים".
  - מערכת הכירטוס תעדכן את ה CRM העירוני באמצעות WebService כאשר חבר דיגתל מבטל רכישת כרטיס. הפרטים שישלחו בממשק ל-CRM: מספר הטבה(אירוע), תאריך ושעה של האירוע ב-CRM, מספר הזיהוי של התושב, תאריך ושעת הביטול.

## נספח ו' - דרישות אבטחת המידע של העירייה הינן בתחומים הבאים:

### 1. אבטחת מידע

#### 1.1 כללי הבהקים

- 1.1.1 המערכת נדרשת להתמודד עם איומים בתחום אבטחת המידע והסייבר העלולים לפגוע בחסינות, אמינות וזמינות המידע והמערכת עצמה.
- 1.1.2 אישור על ביצוע סקרי סיכונים וסקרי סייבר למערכת.
- 1.1.3 המערכת נדרשת לעמוד בדרישות היחידה לאבטחת מידע של העירייה. העירייה תוכל לדרוש פרטים על אמצעי האבטחה של המערכת ואת בדיקתם כתנאי לאישור הפעלת המערכת
- 1.1.4 דרישות העירייה הינן בתחום
  - 1.1.4.1 אבטחה פיזית.
  - 1.1.4.2 אבטחת תשתיות תקשורת.
  - 1.1.4.3 אבטחת מערכות הפעלה.
  - 1.1.4.4 אבטחת האפליקציה והשירותים.
  - 1.1.4.5 אבטחת הנתונים בהתאם לחוק ותקנות הגנת הפרטיות.
  - 1.1.4.6 אבטחת יחידות הקצה.
  - 1.1.4.7 אבטחת תהליכים וניהול המערך כולל נותני שירות, טכנאים, מפתחים, DBA וכו'.

\* הערה: הדרישות נוגעות למערכת, אזורי אחסון השרתים (DC - DATA CENTER), תחנות הקצה (אבטחה ברמת דפדפן / תחנת המשתמש), אמצעים פיזיים אחרים כגון קיוסקים, סורקים, מדפסות, וכן לאזורי התפעול והאתרים שמהם ניתן לבצע גישה לסביבת העירייה לצורך תמיכה כגון משרדי החברה הזוכה.

- 1.1.5 על הספק להציג אישורים ומסמכים לגבי רמת האבטחה של המערכת כולל:
  - 1.1.5.1 אישורים לכל אחד מציודי הקצה, מערכת אישום עיקרי, וחוות אירוח/ספק ענן.
  - 1.1.5.2 מסמך המתאר את רמת האבטחה של המערכת בכל ההיבטים שצוינו בסעיף קודם (פיזי, רשת, מערכות הפעלה, אפליקציה) וכולל התייחסות לכל הדרישות בפרק זה.
  - 1.1.5.3 אישור לעמידה בתקן PCIDSS עבור המערכת עצמה וציודי הקצה שבשימוש המערכת.
  - 1.1.5.4 אישורים(בעבר ובהווה) על ביצוע תהליך פיתוח מאובטח SDL עבור המערכת.

- 1.1.5.5. אישור (ביצוע הבדיקה כולל תיקון ליקויים במידה ונמצאו) עדכני על ביצוע סקרי אבטחת מידע כולל מבדק חדירה ברמת התשתית והאפליקציה.
- 1.1.6. ארכיטקטורת המערכת נדרשת להיות מאובטחת כולל חלוקה לשכבות ומניעת גישה ישירה לבסיס הנתונים (3-tier application).
- 1.1.7. האבטחה תכול על כל סוגי המשתמשים במערכת: משתמשי קצה, צוות פיתוח, צוות תחזוקה וכדומה.
- 1.1.8. המערכת נדרשת לאפשר גיבוי מאובטח של הנתונים – כולל הצפנה בזמן גיבוי של מידע רגיש, ופתיחת הצפנה בזמן שחזור נתונים.
- 1.1.9. הספק מתחייב לא לבצע כל שימוש במידע שיימסר לו מעיריית תל אביב, כולל העברת מידע לגורם צד שלישי, או לסביבות אחרות (למשל סביבת בדיקות) שבבעלות הספק.
- 1.1.10. פיתוח מאובטח:
- 1.1.10.1. הספק נדרש לעמוד בתקני פיתוח מאובטח להלן SDL (להלן הפנייה למקור <https://www.microsoft.com/en-us/securityengineering/sdl>) כולל הצגת התוצרים בתחום זה, הספק מתחייב כי כל רכיב \ ממשק נוסף שיידרש לפתח, וכן כל עדכון תוכנה שיידרש לבצע, יעמוד בסטנדרט SDL בדגש על הפעילויות הבאות:
- 1.1.10.2. ביצוע הדרכה למפתחים בנושא אבטחת אפליקציות ממוקד למערכת / רכיב מפותח.
- 1.1.10.3. ביצוע ניתוח איומים ממוקד.
- 1.1.10.4. כתיבת מסמך אפיון ודרישות אבטחה משולבות כחלק ממסמך הפיתוח הראשי.
- 1.1.10.5. ביצוע בדיקות קוד בהיטי אבטחת מידע אפליקטיביים.
- 1.1.10.6. ביצוע בדיקות חדירות בסיום הפיתוח.
- 1.1.10.7. מתן מענה אבטחה במקרים בהם מתגלה בעיית אבטחה ע"י לקוח או כל גורם חיצוני אחר.
- 1.1.11. עבור פעילויות אלו נדרש הספק לשמור תיעוד רלוונטי ולאפשר לעיריית תל אביב (מחלקת אבטחת מידע) לבצע סקירה של התוצרים לפי רצונה.
- 1.1.11.1. תוצאות בדיקת חדירות (PT) אפליקטיביים ותשתיתיים שבוצעו לאחרונה.
- 1.1.11.2. הצגת תוכנית מתקנת לליקוי אבטחה שנמצאו, כולל לויז.
- 1.1.11.3. הצגת עקרי תוכנית העבודה בנושאי אבטחת מידע
- 1.1.12. אבטחת רשת, תשתיות ועדכונים
- 1.1.12.1. כל תשתיות הספק בענן יהיו מוגנות ע"י אמצעי אבטחת מידע כולל:

- 1.1.12.1.1 תשתית FW להגנה רישתית.
- 1.1.12.1.2 תשתית הגנה מפני מתקפות DOS.
- 1.1.12.1.3 תשתית הגנה אפליקטיבית WAF.
- 1.1.12.1.4 תשתית הגנה על בסיסי נותים DBFW.
- 1.1.12.1.5 תשתית התרעות.
- 1.1.12.1.6 תשתית לבקרה וביצוע עדכונים.
- 1.1.12.2 רשת המחברת בין כל רכיבי הקצה, עמדות, הצידים, והשרתים צריכה להיות רשת פרטית, ומפורדת, כולל בקורות גישה מותאמות בין הסגמנטים השונים ע"י FW מרכזי.
- 1.1.12.3 רכיבי קצה כגון מסופונים נדרשים לתקשר על בסיס רשת סלולאר פרטית מסוג APN.
- 1.1.12.4 ציודי הקצה יכללו הגנה המאפשרת זיהוי במקרה של תזוזה מהמיקום הפיזי בו הם ממוקמים, וכן אפשרות ניהול מרוחק ומחיקה מלאה של הציוד (כך שלא יהיה ניתן לבצע בו שימוש לצורך גישה למערכת ללא תפעול מחדש ע"י הספק).
- 1.1.12.5 הספק מתחייב לבצע תהליך הקשחה שיבטיח כי תשתיות המערכת יהיו מאובטחות ברמה גבוהה כולל:
- 1.1.12.5.1.1 חסימת פורטים שאינם נדרשים.
- 1.1.12.5.1.2 הורדת שירותים וממשקים שאינם נדרשים.
- 1.1.12.5.1.3 מימוש עדכוני אבטחה.
- 1.1.12.5.1.4 הרשאות מינימאליות.
- 1.1.12.5.1.5 מניעת גישה לקבצים \ מידע \ שיתוף.
- 1.1.12.5.1.6 חסימת ממשקי ניהול מגישה ישירה מרשת האינטרנט.
- 1.1.12.5.2 הספק יספק במסגרת תכנון ההתקנה המפורט תכנון הקשחה לכל אחד מרכיבי המערכת כולל שרתים (תחנות וציוד קצה, שרתי Web, שרתי Data Base ושרתים נוספים), מערכות הפעלה, אפליקציות ושירותים, מחלקת אבטחת מידע בעירייה תאשר תכנון זה מראש לפני ביצוע ההתקנה.
- 1.1.12.5.3 המערכת נדרשת לתמוך בחסימת גישה לממשקי הניהול כך שיהיה ניתן לגשת אליהם רק מתחנות ספציפיות.
- 1.1.12.5.4 תחנות קצה נדרשות לעבוד עם מנגנוני ההגנה ואבטחת המידע של העיריה בדגש על תשתית הגנה מפני וירוסים Anti Virus הקיימת בעירייה – Symantec Endpoint Protection.
- 1.1.12.5.5 הספק מתחייב לבצע עדכון של תשתיות, מערכות הפעלה ואפליקציות במידה ונמצא ליקוי אבטחה באחד מהם, כולל עדכונים התלויים בגורם צד שלישי וזאת תוך זמן סביר שלא יעלה על שבוע עבודה.

### 1.1.13. זיהוי והרשאות

- 1.1.13.1 יש לממש זיהוי חד-חד ערכי למערכת ולממשקי הניהול.
- 1.1.13.2 המערכת נדרשת לתמוך בזיהוי SSO מבוסס Active Directory. כך שעובדי עירייה המחוברים ל AD לא יידרשו להזדהות שוב כאשר הם ניגשים למערכת הניהול או לממשקי התפעול של המערכת.
  - 1.1.13.2.1 ניתן לממש ע"י federation דרך AD AZURE.
  - 1.1.13.3 המערכת תנהל SESSION של משתמש, ותבצע סגירה של המערכת (יציאה ממסך נתונים למסך יציאה) במידה ומשתמש לא ביצע בה פעולה מעל 20 דקות (יהיה ניתן לשינוי והגדרה מחדש). לפני ביצוע נעילה, תתבצע שמירה זמנית של הנתונים (DRAFT) על מנת שלא יאבדו. לצורך גישה מיוחדת למערכת המשתמש יידרש לגלוש מחדש לדף הראשי של המערכת ולעבור שוב תהליך זיהוי מול שרת הזיהוי של העירייה.
  - 1.1.13.4 המערכת נדרשת לנהל הרשאות לפי תפקידים – מודל RBAC. וכן תאפשר מידור של הרשאות הגישה לנתונים. קביעת רמת ההרשאות למשתמש הבודד תהיה בשליטת הגורמים המוסמכים בעיריית תל-אביב-יפו דרך ממשק הניהול.
  - 1.1.13.5 כל רכיב, שירות, תת מערכת, יופעל עם חשבון משתמש ייחודי שיוגבל לביצוע הפעולות הנדרשות בסביבה בה הוא פועל.
  - 1.1.13.6 חשבונות רכיבי תוכנה (תהליכים \ שירותים) במערכות הפעלה שבפתרון יוגדרו חשבונות ייעודיים לרכיבי תוכנה (Service Accounts), על חשבונות אלו יחולו הגדרות אבטחה שונות מאשר על חשבונות אנושיים, כולל מדיניות סיסמאות שונה, מדיניות נעילת משתמשים שונה, מדיניות ניטור ובקרה, וכו'.
  - 1.1.13.7 חשבונות משתמשי המערכת כולל משתמשי שירות או משתמשי קצה נדרשים להיות מוגדרים לפי עקרון least privileges כך שיקבלו את רמת ההרשאות הנמוכה ביותר הנחוצה לצורך תפקודם התקין.
  - 1.1.13.8 המערכת (ותשתיות המערכת) נדרשת לתמוך בניהול הרשאות משתמשים דרך מערכת ניהול ההרשאות המרכזית בעירייה – Active Directory.
  - 1.1.13.9 המערכת נדרשת לתמוך בפרופילים שונים של משתמשים, כולל פרופיל מסוג Read Only (קריאה בלבד).
  - 1.1.13.10 לא יופעלו חשבונות משתמשים מסוג Administrator (ברמה מקומית \ DOMAIN).
  - 1.1.13.11 עבור לקוחות חיצוניים (תושבים, עוברי אורח) המערכת תאפשר ביצוע פעולות בצורה אנונימית ללא הזדהות או לאפשר זיהוי באחת מהדרכים הבאות:
    - 1.1.13.11.1 שם משתמש וסיסמה חד פעמית ב SMS.
    - 1.1.13.11.2 זיהוי עם חשבון GOOGLE.

1.1.13.11.3. זיהוי עם חשבון FACEBOOK.

1.1.13.11.4. SSO מול דיגיטל.

הערה: עבור גישה מבוססת FEDERATION (כגון דיגיטל, FACEBOOK ו GOOGLE) המערכת לא תבקש הרשאות \ פרטים מעבר לשם פרטי, שם משפחה, כתובת דואר אלקטרוני ומספר טלפון.

#### 1.1.14. גישה למאגרי מידע

1.1.14.1. גישה למאגרי מידע תתבצע דרך שכבת DAL ייעודית מאובטחת ולא בצורה ישירה מקוד המערכת בשכבות קדמיות או מתחנת הקצה של המשתמש.

1.1.14.2. יש להימנע משימוש בשאליות SQL דינאמי, ולבצע שימוש עד כמה בפתרונות מסוג stored procedures, ב prepare statements, ב parameterizes, ב entity framework, ב quires.

1.1.14.3. בכל אופן יש לבצע אימות קלט לכל פרמטר שייעודו מאגר מידע או ממשק על מנת למנוע מתקפות INJECTION כגון OS או SQL INJECTION.

1.1.14.4. משתמש הגישה למאגרי המידע יהיה בעל הרשאות מינימאליות הדרושות לביצוע הגישה.

1.1.14.5. תתבצע הפרדה בין משתמש גישה לקריאה בלבד למשתמש בעל הרשאות מלאות, כולל הפרדה של משתמש המוגדר על שירותים וממשקי ניהול של המערכת.

1.1.14.6. הספק נדרש להצפין סיסמאות ופרטי חשבונות משתמשים הניגשים למאגרי מידע וממשקים.

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

#### 1.1.15. אימות נתונים

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

1.1.15.2. בדיקת האימות תתבצע גם בצד הלקוח וגם בצד השרת.

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

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

1.1.15.5. המערכת נדרשת להגביל את מספר הפעמים שמשתמש מבצע פעולה בדגש על מניעת אוטומאציה של פעולות כגון: תפיסה מרובה של הזמנות ללא ביצוע תשלום, ביצוע רכישה של כמות X של כרטיסים ע"י משתמש בודד(יהיה ניתן להגדיר MAX על כמות רכישות לחשבון).

1.1.15.6. המערכת נדרשת לאמת כל פרט המתקבל באופן ישיר מהמשתמש כולל EMAIL \ מספר טלפון ע"י תהליך אימות שיידרוש מהמשתמש לאשר את

חשבון ה EMAIL וכן את מספר הטלפון ע"י קוד חד פעמי או לינק חד פעמי  
לאישור.

#### 1.1.16. הגנה על מידע רגיש והצפנות.

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

1.1.16.2. המערכת נדרשת לתמוך בהצפנת טווח התקשורת ע"י מימוש SSL בגירסתו האחרונה והמאושרת, בין כל נקודה לכל נקודה במערכת כולל:

1.1.16.2.1. בין ממשקי המשתמש לשרתים.

1.1.16.2.2. בין יחידות הקצה לשרתים.

1.1.16.2.3. בין השרתים בינם לבין עצמם.

1.1.16.2.4. בין התקנים שונים לשרתי המערכת.

1.1.16.2.5. בכל אחד ממשקי המערכת.

1.1.16.3. בשום שלב המערכת לא תבצע שמירה של מידע רגיש בתחנת הקצה.

1.1.16.4. כל מידע רגיש הנשמר במערכת נדרש להיות מוצפן ומוגן מפני חשיפה ע"י גורם לא מאושר (כגון צפייה ישירה בנתוני הטבלאות בבסיס המידע), נתונים רגישים במערכת יכולים לכלול בין השאר:

1.1.16.4.1. סיסמאות.

1.1.16.4.2. מפתחות הצפנה.

1.1.16.4.3. נתונים רגישים של משתמשים – צנעת הפרט.

1.1.16.4.4. נתוני דוח ביקורת.

1.1.16.5. המערכת נדרשת לתמוך באופציה להצפנת שדות \ נתונים על פי הגדרת מערכת וזאת ע"י הצמדת תגית או סיווג השדה \ רשומה \ טופס.

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

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

1.1.16.7.1. AES256 עבור הצפנה סימטרית.

1.1.16.7.2. RSA 2048 עבור הצפנה אסימטרית.

1.1.16.7.3. Sha 512 לצורך גיבוב נתונים.

### 1.1.17. בקרה ותיעוד

1.1.17.1. המערכת נדרשת לכלול מנגנונים לצורך מניעת התכשורת לפעילות אותה

מבצעים משתמשים ומנהלים במערכת, כולל נתוני שירותים חיצוניים.

1.1.17.2. המערכת תנהל רשימת תיעוד (לוג פעילויות) עבור כל פעילות המתבצעת

במערכת בדגש על הפעילויות הבאות:

1.1.17.2.1. כניסה למערכת.

1.1.17.2.2. יציאה מהמערכת.

1.1.17.2.3. עדכון \ מתן הרשאות.

1.1.17.2.4. נעילת חשבון משתמש.

1.1.17.2.5. שחרור חשבון משתמש מנעילה.

1.1.17.2.6. ביצוע פעילות שאיננה תקינה במערכת (למשל העלאת קובץ בפורמט לא

תיקני, או הזנת פרמטר לא תיקני בשדה קלט, ניסיון לבצע גישה

לממשקי ניהול מכתובת IP לא מאושרת וכו').

1.1.17.2.7. כל פעילות בעלת חשיבות תפעולית כגון – שמירת דוח, יצירת רשומה

חדשה, מחיקה של פעילות וכו'.

1.1.17.2.8. ביצוע שינויי תוכנה \ עדכוני \ הוספה של רכיבים חדשים.

1.1.17.3. רשימות התיעוד צריכות להכיל את הפרטים הבאים (לפחות):

1.1.17.3.1. תאריך ושעה.

1.1.17.3.2. שם המשתמש (חד - חד ערכי).

1.1.17.3.3. כתובת IP ממנה בוצעה הגישה.

1.1.17.3.4. תיאור הפעילות.

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

1.1.17.5. הגישה ללוג הפעילות צריכה להיות מאופשרת אך ורק למנהלי המערכת,

וצריכה להיות זמינה לצרכי בקרה ולמקרים בהם התרחש אירוע הנדרש

לחקירה.

### 1.1.18. קוד פתוח ורכיבים \ מוצרים מצד שלישי.

1.1.18.1. כל שימוש ב Open Source, כולל תשתיות, שירותים וספריות קוד נדרש

לעבור הלבנה ובדיקה להמצאות קוד עוין.

1.1.18.2. הספק נדרש להעביר רשימה של כל רכיבי הקוד \ תשתית מסוג open source

בהם מבצעים שימוש בפתרון, מחלקת אבטחת מידע בעירייה צריכה לאשר

שימוש ברכיבים אלו לפני ביצוע התקנת הפתרון ברשת העירונית, רכיבים

שלא יאושרו לא יותקנו והספק יידרש למצוא להם תחליף מאושר בהתאם.

1.1.18.3. כל דרישות האבטחה במסמך זה נוגעות גם לתשתיות וקוד שמקורו בקוד

פתוח או שייכות לספק צד שלישי, יש להציג אישורי אבטחת מידע לאישור

הפתרונות מהספק.



1.1.19. ממשקים מול העירייה:

1.1.19.1 גישה לממשקי העירייה תתבצע על גבי תשתית VPN בלבד, בין ענן הספק לרשת העירונית.

1.1.19.2 הפעלת שירות תדרוש TOKEN לצורך הזדהות.

1.1.20. מניעת מתקפות אפליקטיביות

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

Injection Flow- OS & SQL injection. 1.1.20.2

Broken Authentication and Session Management. 1.1.20.3

Cross-Site Scripting (XSS). 1.1.20.4

Insecure Direct Object References. 1.1.20.5

Security Misconfiguration. 1.1.20.6

Sensitive Data Exposure. 1.1.20.7

Missing Function Level Access Control. 1.1.20.8

Cross- Site Request Forgery (CSRF). 1.1.20.9

Using Known Vulnerable Components. 1.1.20.10

Unvalidated Redirects and Forward. 1.1.20.11

Anti automation 1.1.20.12

לרשימה מפורטת של מתקפות אפליקטיביות עמם אמורים להתמודד ראה מאמר הבא :  
<https://owasp.org/www-project-top-ten/>

**הצהרת המשתתף במכרז**

פרטי המכרז

158/2021 מספר המכרז:	שם המכרז: מכרז מסגרת פומבי למערכת כרטוס ובקרת כניסה
----------------------	---

<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"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>אנו מצהירים בזה, כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.</li> <li>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.</li> <li>להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים ערבות בנקאית בתוקף בנוסח ובסכום הנקובים במסמכי המכרז.</li> <li>אם נתקבל הצעתנו אנו מתחייבים, כי בתוך 7 ימים מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה ונפקיד בידכם ערבות בנקאית בשיעור הנקוב בחוזה המתאים.</li> <li>עד המצאת הערבות הבנקאית בהתאם לחוזה תשמש הערבות הבנקאית שמסרנו בנוגע למכרז להבטחת כל התחייבויותינו על פי המכרז.</li> <li>אם מסיבה כל שהיא לא נעמוד בהתחייבויותינו, אנו מסכימים שאת הערבות הבנקאית, שצרפנו למכרז, כולה או מקצתה, תחלטו כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש.</li> <li>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.</li> <li>אנו מצרפים להצעתנו את המסמכים והאישורים הנדרשים על פי מסמכי המכרז.</li> </ol>
---

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

חתימה וחותמת

תאריך



## נספח 3 - מבוטל

## רשימת בנקים וחברות ביטוח המורשים להוציא ערבות

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

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

## נספח 5 – ביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת ההסכם (ולעניין ביטוח אחריות מקצועית למשך 3 שנים נוספות), את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף להסכם זה **כנספח 5א'**, 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.
- ב. נוסחי הפוליסות- על הספק לוודא כי חריג "ירשלנות רבתי" יבוטל בכל ביטוחי הספק (אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין).
2. ללא צורך בכל דרישה מצד המזמין, על הספק להמציא לידי המזמין, לפני תחילת מתן השירותים וכתנאי מוקדם להתקשרות או לכל תשלום על חשבון התמורה, את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי מבטח הספק. 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. בכל פעם שמבטח הספק יודיע למזמין, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבוטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בסיפא לאישור עריכת הביטוח, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.
3. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק הינם בבחינת דרישה מזערית, המוטלת על הספק, שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי ההסכם ו/או על פי כל דין, ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי הסכם זה ו/או על פי דין, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי המזמין או מי מטעם המזמין, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
4. למזמין תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח, שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה, שיידרשו על מנת להתאים את ביטוחי הספק להתחייבויות הספק על פי הסכם זה.
5. מוצהר ומוסכם כי זכויות המזמין לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל, אינן מטילות על המזמין או על מי מטעם המזמין כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי ביטוחי הספק, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדק אישור עריכת הביטוח ובין אם לאו.
6. הספק פוטר את המזמין ואת הבאים מטעם המזמין מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו (לרבות כלי רכב וצמ"ה), המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי המזמין ו/או המשמש לצורך מתן השירותים 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. בכל ביטוח רכוש נוסף או משלים 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.
8. 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.
9. **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.



## 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)

	<b>שם המשתתף במכרז</b>
	<b>כתובת המשתתף במכרז</b>
	<b>כתובת מייל</b>
	<b>טלפון</b>
	<b>טל' נייד</b>
	<b>פקס</b>
	<b>מס' עוסק מורשה</b>
	<b>מספר התאגיד</b>

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

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דוגמת חתימה

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

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דוגמת חתימה

#### דוגמת חותמת

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

_____	_____
שם משפחה	שם פרטי
_____	_____
חתימה	תאריך

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

**עסק בשליטת אישה**

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

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

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

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

ב. אם 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.

<b>שם מלא</b>	<b>ת.ז.</b>	<b>תאריך</b>	<b>חתימה</b>

## 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.

<b>שם מלא</b>	<b>ת.ז.</b>	<b>מספר רישיון</b>	<b>תאריך</b>	<b>חותמת וחותמה</b>

## 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

### **הצעת מחיר – הנחיות למילוי טופס הצעת המחיר**

1. הצעות המחיר תוגשנה בנספח 7 למכרז/נספח ג' לחוזה – טופס הצעת המחיר, המובא בהמשך.
2. על המשתתף במכרז למלא מחיר בש"ח בכל הסעיפים בטבלאות (1,2,3), המחירים לא כוללים מע"מ.
3. במידה והמשתתף לא ימלא את כל הסעיפים בכל הטבלאות אזי הצעתו תיפסל.
4. **טבלה מס' 1 - מערכת ראשונית**
  - 4.1 המחיר כולל את כל השירותים והפעולות המפורטים בחוזה על נספחיו ואת כל ההוצאות הישירות והעקיפות הנדרשות לקבלת השירותים בכל היקפם ושלמותם.
  - 4.2 **פריט 1 - הקמת מערכת ראשונית** - המערכת הראשונית הינה המערכת המותקנת בענן של ספק מערכת הכרטוס עבור עיריית תל אביב, העומדת בכלל הדרישות המפורטות בחוזה על נספחיו וכלל ההגדרות הרלוונטיות למערכת ויכלול:
    - 4.2.1 הקמה של 5 מוסדות עירוניים
    - 4.2.2 הדרכות ליווי והטמעה
    - 4.2.3 תחזוקה לשנה הראשונה החל מיום אישור המנהל על קבלת המערכת בכל מוסד
    - 4.2.4 ממשק CRM DIGITAL, ממשק CRM קהילה
  - 4.3 **פריט 2 – הקמה של מוסד עירוני נוסף החל מהמוסד ה- 6, הכולל:**
    - 4.3.1 הקמה של מוסד עירוני אחד
    - 4.3.2 הדרכה ליווי והטמעה
    - 4.3.3 תחזוקה לשנה הראשונה החל מיום אישור המנהל על קבלת המערכת
  - 4.4 **פריט 3 - שרות ותחזוקה שנתי ותחזוקה עבור כל מוסד עירוני החל מהשנה השנייה**
    - 5.1 מדפסת טרמית להדפסת כרטיס בעמדת מוכרן (נייר רציף) – המחיר יכלול אחריות ותחזוקה לשנה – כמפורט בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני סעיף 26.
    - 5.2 שירות ותחזוקה למדפסת טרמית החל מהשנה השנייה
    - 5.3 מדפסת טרמית להדפסת כרטיס בעמדת מוכרן המדפסת תכלול נייר עבה (בחבילה/מניפה), כמפורט בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני סעיף 27 - יש לפרט דגם מוצע.
    - 5.4 שירות ותחזוקה למדפסת טרמית להדפסת כרטיס בעמדת מוכרן החל מהשנה השנייה.
    - 5.5 מדפסת כרטיסי פלסטיק (צבע מלא כולל קידוד RFID), כמפורט בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני סעיף 28 - יש לפרט דגם מוצע.
    - 5.6 שירות ותחזוקה למדפסת כרטיס פלסטיק החל מהשנה השנייה.
    - 5.7 עמדת קיוסק לרכישת כרטיס בשרות עצמי, כמפורט בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני סעיף 29.

- 5.8 שרות ותחזוקה לעמדת קיוסק לרכישת כרטיס בשרות עצמי, החל מהשנה השניה ואילך.
- 5.9 מסופונים ניידים כמפורט בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני סעיף 30.
- 5.10 שרות ותחזוקה מסופונים ניידים החל מהשנה השניה ואילך.
- 5.11 עמדת בקרת כניסה בשרות עצמי כמפורט בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני סעיף 31.
- 5.12 שירות ותחזוקה לעמדת בקרת כניסה החל מהשנה השנייה.
- 5.13 המחירים בפריטים 1, 3, 5, 7, 9 ו-11 יכללו שירות ותחזוקה בשנה הראשונה.
- 5.14 בפריטים 3, 5, 7, 9 ו-11 יש לפרט את הדגם המוצע.
6. טבלה מס' 3 - ממשקים - אופציונאלי (לא לשקלול).
- 6.1 ממשק למאגר אזרחים ותיקים של המשרד לשיוויון חברתי כמפורט בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני סעיף 10.5.2.
- 6.2 יישום/ממשק לרכישת סל כרטיסים אחד מכלל המוסדות העירוניים כמפורט בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני סעיף 13.5.
- 6.3 תהליך מכירה מהירה כמפורט בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני סעיף 14.6.
- 6.4 ממשק תשלום (כגון: PayPal) מפרט טכני סעיף 18.6.
- 6.5 פניה אוטומטית לרשימות המתנה מפרט טכני סעיף 20.4.2.
7. שקלול ההצעות:
- ההצעה הזוכה תהא ההצעה אשר תקבל את סך הציון המשוקלל הנמוך ביותר, בהתאם למפורט בטבלה מס' 1.

**טופס הצעת המחיר מכרז מסגרת פומבי מס' 158/2021  
למערכת כרטוס ובקרת כניסה**

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

**טבלה מס' 1 – המערכת**

מס' פריט	תיאור הפריט	מחיר בש"ח (לא כולל מע"מ)	מקדם לשקלול בלבד
1	הקמת מערכת ראשונית (כולל 5 מוסדות עירוניים)	₪ _____	50%
2	הקמת מוסד עירוני נוסף- מחיר למוסד	₪ _____	20%
3	שרות ותחזוקה שנתי ותחזוקה עבור כל מוסד עירוני החל מהשנה השנייה- מחיר למוסד	₪ _____	30%

**טבלה מס' 2 - ציוד היקפי/מוצר נלווה – אופציונאלי (לא לשקלול)**

מס' פריט	תיאור	סעיף במפרט הטכני	דגם	מחיר ליחידה (לא כולל מע"מ)
1.	מדפסת טרמית להדפסת כרטיס בעמדת מוכרן (נייר רציף)	26	TSC-TA210	₪ _____
2.	שרות ותחזוקה שנתי למדפסת טרמית החל מהשנה השנייה ואילך		₪ _____	
3.	מדפסת טרמית להדפסת כרטיס בעמדת מוכרן (נייר עבה בחבילה/ מניפה)	27	<u>דגם מוצע:</u>	₪ _____
4.	שרות ותחזוקה שנתי למדפסת טרמית בעמדת מוכרן החל מהשנה השניה ואילך		₪ _____	
5.	מדפסת כרטיסי פלסטיק (צבע מלא כולל קידוד RFID)	28	<u>דגם מוצע:</u>	₪ _____
6.	שרות ותחזוקה שנתי למדפסת כרטיסי פלסטיק החל מהשנה השניה ואילך		₪ _____	
7.	עמדת קיוסק לרכישת כרטיס בשרות עצמי	29	<u>דגם מוצע:</u>	₪ _____
8.	שרות ותחזוקה לעמדת קיוסק לרכישת כרטיס בשרות עצמי, החל		₪ _____	

מס' פריט	תיאור	סעיף במפרט הטכני	דגם	מחיר בש"ח ליחידה (לא כולל מע"מ)
	מהשנה השניה ואילך			
9.	מסופונים ניידים / אפליקצייה לטלפונים ניידים	30	<u>דגם מוצע:</u>	_____ ₪
10.	שרות ותחזוקה מסופונים ניידים/ אפליקצייה לטלפונים ניידים החל מהשנה השניה ואילך			_____ ₪
11.	עמדת בקרת כניסה בשרות עצמי	31	<u>דגם מוצע:</u>	_____ ₪
12.	שירות ותחזוקה לעמדת בקרת כניסה החל מהשנה השנייה			_____ ₪

**טבלה מס' 3 – ממשקים – אופציונאלי (לא לשקול)**

מס' פריט	תיאור	מחיר בש"ח ליחידה (לא כולל מע"מ)
1	ממשק למאגר אזרחים ותיקים של המשרד לשיוויון חברתי	_____ ₪
2	ממשק/יישום לרכישת סל כרטיסים אחד מכלל המוסדות העירוניים	_____ ₪
3	תהליך מכירה מהירה	_____ ₪
4	ממשק תשלום (כגון PayPal)	_____ ₪
5	פניה אוטומטית לרשימות המתנה	_____ ₪

חתימת משתתף במכרז \_\_\_\_\_

תאריך \_\_\_\_\_

לכבוד

תאריך \_\_\_\_\_

עיריית תל אביב- יפו

**הנדון: תצהיר על ניסיון המשתתף במכרז**

אני \_\_\_\_\_ נושא ת.ז. מס' \_\_\_\_\_

(שם מורשה חתימה המשתתף במכרז)

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

הנני משמש כ- \_\_\_\_\_ אצל \_\_\_\_\_ והנני מוסמך להצהיר בשמו ולחייבו.

(שם המשתתף במכרז)

תצהירי זה ניתן בתמיכה לצורך עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף הקבועים בתנאי סף 3.1 למכרז מסגרת פומבי מערכת כרטוס ובקרת כניסה. הנני מצהיר בזאת כי המשתתף במכרז הקים, הטמיע, ותיחזק מערכות כרטוס בלפחות 3 ארגונים בישראל והמפיק לפחות 200,000 כרטיסים בשנה בכל אחד מהארגונים, בשנים 2018-2019, כמפורט להלן:

מס"ד	שם הארגון בישראל לו ניתנו שירותים כמתואר בתנאי הסף 3.1 למכרז	שם איש קשר בארגון	טלפון ומייל של איש הקשר בארגון
1			
2			
3			

זה שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

(חתימת המצהיר)

**אישור**

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד, מאשר/ת בזה כי ביום \_\_\_\_\_  
התייצב בפני מר'/גב' \_\_\_\_\_, מס' ת.ז. \_\_\_\_\_.

(שם מורשה חתימת המשתתף במכרז)

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

(חתימה וחותמת עוה"ד ומס' רישיון)

**(הטופס יוגש על נייר פירמה של רואי החשבון)**

**(להוכחת תנאי הסף 3.3 לפרק ג' למכרז)**

לכבוד

עיריית תל אביב יפו

א.ג.נ.,

הנדון: **דיווח רואה חשבון בעניין מכרז מסגרת פומבי מס' 158/2021 למערכת כרטוס**

**ובקרת כניסה (להלן "המכרז")**

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

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

**לחילופין:**

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

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

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

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

(\*) לעניין מכתבי זה "עסק חי" – כהגדרתו בהתאם לתקן ביקורת מספר 570 של  
לשכת רו"ח בישראל.

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

בכבוד רב,

\_\_\_\_\_  
רואי חשבון



**נספח ד' לחוזה – רשימת אנשי קשר**

שם	תפקיד	מספר טלפון	טלפון נייד	דואר אלקטרוני
	איש קשר			
	הנהלת חשבונות			
	תמיכה			
	מנכ"ל			
	סמנכ"ל			

חתימה וחותמת של המשתתף במכרז \_\_\_\_\_ .

תאריך \_\_\_\_\_ .

**נספח ז' – תעריפי מנה"ר**

**תעריפי בתי תוכנה**

תאריך תוקף 01/01/2018

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

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

**נספח ח' - 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") שירותים באמצעות \_\_\_\_\_
- והואיל** ובמהלך הענקת השירותים עבור העירייה יתכן ואקבל לחזקתי ו/או יובא לידיעתי מידע, לרבות חוות דעת, מסמכים, נתונים, דו"חות, תכניות, שרטוטים, סודות מסחריים ו/או סודות עסקיים, מידע אישי ו/או כל ידיעה על ענייני הפרטיים של אדם אשר אינם מצויים בידיעת כלל הציבור, או כל מידע שהגיע לידיעתי עקב או בקשר לשירותים, בין במהלך ביצועם, לפנייהם או לאחריהם, בין בעל פה ובין בכתב, לרבות בכל מדיה דיגיטלית או בכל אמצעי העשוי לאצור מידע (להלן – "המידע");
- והואיל** והוסבר לי כי גילוי ו/או מסירת המידע בכל צורה שהיא לכל אדם או גוף כלשהם מלבד לנציגי העירייה המוסמכים לעניין השירותים, ללא קבלת אישור נציג העירייה המוסמך עלול לגרום לעירייה או לצדדים שלישיים נזק, וכי הדבר עלול להוות עבירה פלילית;

**לפיכך, הריני מתחייב כלפי העירייה כדלקמן:**

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

**ולראיה באתי על החתום:**

שם	ת.ז.	חתימה	תאריך
----	------	-------	-------