



עיריית תל אביב יפו
אגף מחשוב ומ"מ

מכרז מסגרת פומבי
מס' 207/2022

למתן שירותי איפיון, אספקה, הקמה, הטמעה ותחזוקה של מערכת
מרכזית לניהול תקשורת רב ערוצית

פרק א' – תיאור העבודה / הטובין

1. כללי

עיריית תל-אביב-יפו (להלן: "העירייה") מבקשת לקבל הצעות לאספקת מערכת לניהול תקשורת רב ערוצית (Omni-channel) במוקד +106 של העירייה ובמוקדים נוספים בהתאם לדרישת העירייה, לרבות אפיון, תכנון, הקמה, פיתוח/ליווי פיתוח, הטמעה, רישוי, שירות ותחזוקה, והקמת תשתית (פיתוחי רוחב), וזאת בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי המכרז על נספחיו (להלן: "השירותים" או "העבודות").

המערכת תהיה מבוססת טכנולוגיית ענן, תומכת בערוץ תקשורת כתובה של Whatsapp ובעלת יכולת לתמוך במגוון ערוצי תקשורת נוספים: תקשורת כתובה (לרבות אך לא רק: Facebook, Instagram, Messenger, דוא"ל, פניות מקוונות, צ'אט בוט, SMS), ותקשורת באמצעות ווידאו (להלן: "מערכת לניהול תקשורת רב ערוצית" או "המערכת"). המערכת תהיה בעלת יכולת עתידית לתמוך גם בערוץ תקשורת טלפונית, ככל שהאמור יתבקש על ידי העירייה.

המערכת תשתלב בקלות עם המערכות הקיימות בעירייה (באמצעות API), לרבות המערכות הבאות: CRM, מערכות תפעוליות, מערכות לניהול ידע אירגוני, מערכת לניהול תורים, שרת תשלומים, מסדי נתונים ועוד, באופן שיאפשר לעירייה לבצע פיתוחים שונים במערכת באופן עצמאי, ובכלל זאת להגדיר במערכת תפריטים, תסריטים ומענים, באמצעות בוט (בינה מלאכותית AI) שיסופק עם המערכת, וכן להגדיר מוקדים, תורים, הרשאות, תהליכים, דוחות, ממשקים וכיו"ב למערכות העירוניות השונות.

בנוסף לאספקת המערכת, יכללו השירותים, כאמור, הקמת תשתית (פיתוחי רוחב), שעל בסיסה ניתן יהא להקים ולפתח מערכות לניהול תקשורת רב ערוצית במוקדי שירות נוספים, בין אם באופן עצמאי על ידי העירייה, ובין אם באמצעות הספק שהצעתו תזכה במכרז, והכל בהתאם לתנאים המפורטים במסמכי המכרז על נספחיו.

2. מועד הגשת ההצעות

מועד אחרון להגשת הצעות עד לתאריך 20.03.2022 ועד השעה 14:00.

תשומת לב, כי ביום חמישי, 17.03.2022, לא תתאפשר הגשת הצעות לאור חופשת חג הפורים בה צפויה לשהות העירייה.

3. כנס משתתפים במכרז

כנס המשתתפים במכרז זה יתקיים בתאריך 15.02.2022 בשעה 11:00 מקום מפגש: בזום

<https://tel-aviv.zoom.us/j/89714588300>

ההשתתפות בכנס המשתתפים אינה חובה.

4. שאלות הבהרה

שאלות ובקשה להבהרות יש להעביר בכתב, עד ליום 20.02.2022 בשעה 13:00, לדואר אלקטרוני: reznik_a@mail.tel-aviv.gov.il, לא תתקבלנה שאלות לאחר מועד זה.

5. ניתן לעיין במסמכי המכרז ולרכוש אותם באתר האינטרנט של עיריית ת"א-יפו:

(<https://www.tel-aviv.gov.il>) <שירותים < מכרזים ודרושים > מכרזי מתן שירותים, עבודה קבלנית ורכש) תמורת סך של 1,300 ₪ שלא יוחזרו בכל מקרה. את חוברות המכרז יש להדפיס מהאתר העירוני ולהגיש בהתאם לקבוע בפרק ב' בחוברת המכרז.

6. זכויות יוצרים

מפרט זה הוא קניינה הבלעדי של העירייה והוא מועבר למשתתף במכרז לצורך הגשת הצעה בלבד. אין לעשות בו שימוש כלשהו, שאינו לצורך הכנת ההצעה.

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

פרק ב' – תנאי המכרז

- 1. הגדרות**
 - 1.1 העירייה - עיריית תל אביב-יפו.**
 - 1.2 הועדה - ועדת המכרזים של העירייה או כל ועדה אחרת שבסמכותה לבחון את ההצעות ולהחליט על הזוכה במכרז.**

- 2. תנאים כלליים**
 - 2.1 העירייה שומרת לעצמה את הזכות לקבלת ההצעה כולה או חלק ממנה.**
 - 2.2 העירייה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא.**
 - 2.3 העירייה רשאית לפצל את היקף ההתקשרות בין המשתתפים במכרז, עפ"י שיקול דעתה.**
 - 2.4 כל ההוצאות מכל מין וסוג הכרוכות בהכנת מסמכי המכרז וההצעה למכרז זה יחולו על המשתתף במכרז ולא יוחזרו לו, ובכלל זה הוצאות רכישת מסמכי המכרז.**
 - 2.5 זכויות הבעלות, זכויות היוצרים וכל הזכויות האחרות מכל מין וסוג שהוא במסמכי המכרז שייכות לעיריית תל אביב יפו. המשתתפים במכרז אינם רשאים לעשות בהם שימוש כלשהו אלא לצורך הגשת ההצעה או לצורך ביצוע העבודה/הספקת הטובין.**
 - 2.6 אין לראות במכרז זה משום התחייבות כלשהי של העירייה להזמין את העבודה/ הטובין נשוא המכרז.**
 - 2.7 הכמויות המצוינות במסמכי המכרז הן לצורך אומדן בלבד ולצורך קבלת החלטות בקשר להצעת המשתתף במכרז.**
 - 2.8 הכמויות שתבוצענה בפועל תהיינה שונות מהרשום במסמכי המכרז, למשתתף במכרז לא תהיה עילה לתביעה בגין השינוי בכמויות. מחירי היחידה יישארו בתוקף לכל תקופת 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 פירושו ערבויות מבוילות כחוק.
- 6.4 הערבויות שניתן לצרפן למכרז הן אך ורק על פי המפורט להלן :

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

7. **אופן הגשת ההצעות**

- 7.1. המשתתף במכרז ידפיס ויגיש לעירייה את חוברות המכרז עם הנספחים והמסמכים הנדרשים, בשני העתקים זהים, על גבי הטפסים המיועדים לכך, במעטפה עליה ידביק את הדף המצורף בסוף פרק זה – דף מעטפה למכרז.
- 7.2. מסמך הצעת המחיר עצמו (נספח 7 למכרז) יוגש במעטפה נפרדת, כשהיא סגורה היטב, ומוגשת עם יתר מסמכי המכרז, כמתואר בסעיף 7.1 לעיל.
- 7.3. המחירים בהצעת המחיר ינקבו בשקלים חדשים.
- 7.4. הצעת המשתתף במכרז לא תכלול מע"מ.
- 7.5. **הצעת המשתתף במכרז תהווה חלק בלתי נפרד מהחוזה שיחתם בין הזוכה במכרז לבין העירייה.**
- 7.6. המשתתף במכרז יגיש הצעתו **במסירה 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 בהתחייבויותיו בסעיפים קטנים 9.2, 9.3 ו-9.4 לעיל ו/או לא ימציא ערבות לחוזה כנדרש בסעיף 6.9 לעיל, תהא העירייה רשאית לבטל את הזכייה במכרז בהודעה בכתב לזוכה, החל מן התאריך שייקבע על ידי העירייה בהודעה זו, וכן למסור את ביצוע המכרז למי שייקבע על ידה. כמו כן, לעירייה תהא רשות לדרוש פיצוי מהמשתתף במכרז על כל הפסד שייגרם לה בשל כך.
- 9.6 בכל מקרה בין אם בוטלה הזכייה במכרז מכל סיבה שהיא ובין אם לאו, רשאית העירייה לחלט את הערבות, כולה או מקצתה. כמו כן, לעירייה תהא רשות לדרוש פיצוי מהמשתתף במכרז על כל הפסד שייגרם לה בשל כך.

לכבוד

ועדת המכרזים

עיריית תל אביב - יפו

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

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

207/2022

מכרז פומבי / זוטא מס'

מתן שירותי איפיון, אספקה, הקמה, הטמעה ותחזוקה של מערכת מרכזית לניהול תקשורת רב ערוצית

שם המכרז

14:00

עד שעה

20.03.2022

התאריך האחרון להגשת הצעות

פרק ג' – הקריטריונים לבחינת ההצעות

1 השיקולים בבחינת ההצעות:

בשיקוליה בבחינת ההצעות תתחשב העירייה בגורמים הבאים:

א. מחיר ההצעה הכולל – משקל 30%.

ב. איכות ההצעה – משקל 70%.

2 ערבות למכרז: גובה הערבות למכרז הוא: 32,000 ₪.

3 תנאי הסף לבחינת ההצעות:

בנוסף לתנאים שצוינו בפרק התנאים הכלליים – פרק ב' למכרז, על המשתתף במכרז לעמוד במלוא התנאים המפורטים להלן, במועד האחרון להגשת ההצעות למכרז:

3.1. המשתתף במכרז הינו היצרן ו/או הבעלים של מערכת לניהול תקשורת רב ערוצית (Omni-channel), שבאמצעותה יסופקו השירותים נשוא המכרז, מבוססת טכנולוגיית ענן, תומכת בערוץ תקשורת כתובה של Whatsapp ובעלת יכולת לתמוך במגוון ערוצי תקשורת נוספים: תקשורת כתובה (לרבות, אך לא רק: Facebook, Instagram, Messenger, דוא"ל, פניות מקוונות, צ'אט בוט, SMS), ותקשורת באמצעות ווידאו. לחילופין, המשתתף במכרז הינו ספק מורשה ומוסמך על ידי היצרן ו/או הבעלים של המערכת בהתאם לאמור לעיל.

3.2. המשתתף במכרז סיפק מערכת לניהול תקשורת רב ערוצית כאמור בסעיף 3.1 לעיל (אותה מציע המשתתף במכרז עבור העירייה במסגרת מכרז זה) ללפחות שני לקוחות שונים בישראל בהם הותקנה, סופקה ופועלת המערכת במשך לפחות חצי שנה מתוך השנים 2019 ועד למועד הגשת ההצעות למכרז, בצרף הדרישות שלהלן:

3.2.1. לאחד מהלקוחות לפחות המערכת שהוטמעה כוללת גם ערוץ WHATSAPP.

3.2.2. קיימת פעילות במערכת בהיקף של לפחות 20 משתמשים (נציגים) בו זמנית במוקד אחד, וזאת ביחס לכל אחד משני הלקוחות.

3.2.3. המערכת מטפלת ב-1,000 פניות במוצע ביום לפחות, וזאת ביחס לכל אחד משני הלקוחות.

3.2.4. המערכת מותקנת ומופעלת בתצורת ענן פרטי, אצל לקוח אחד לפחות מתוך הלקוחות שהוצגו בתנאי סף זה.

3.3. המערכת כאמור בסעיף 3.1 לעיל המוצעת על ידי המשתתף עומדת בכל דרישות הסף המפורטות בטבלה שבנספח מס' 9 למכרז - "דרישות סף ממערכת ניהול תקשורת רב ערוצית".

3.4. לא נכללה בדו"ח הכספי השנתי המבוקר של המשתתף במכרז – ככל שהוא מאוגד כחברה – בשנת הדיווח האחרונה בה חתם המשתתף במכרז על דוחות מבוקרים, "אזהרת עסק חיי" או "הערת עסק חיי" וממועד החתימה על הדו"ח הכספי השנתי ועד למועד האחרון להגשת ההצעות לא חל שינוי מהותי לרעה במצב העסקי של המשתתף במכרז המאוגד כחברה עד כדי העלאת ספקות ממשיים לגבי המשך קיומו כ"עסק חיי".

3.5. ציון איכות מינימאלי משוקלל של 70 נקודות עבור אמות המידה המפורטות בטבלת ניקוד האיכות בסעיף 9 להלן (להלן: "טבלת ניקוד האיכות").

מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יובהר, כי אם מספר ההצעות, שניקוד האיכות שלהן יעמוד על לפחות 70

נקודות יהא נמוך מ- 3 הצעות, אזי ועדת המכרזים תהא רשאית לקבוע (על פי שיקול דעתה ומבלי שתהיה מחויבת לעשות כן), כי 3 ההצעות בעלות ניקוד האיכות הגבוה ביותר עומדות בתנאי הסף בסעיף זה, ובלבד שניקוד האיכות שלהן לא יפחת מ-60 נקודות.

4 מסמכים מצורפים :

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

5 היקף ההתקשרות

- 5.1. בבחינת שיתוף במידע בלבד, להלן נתונים אודות מוקד +106 ואודות מוקדים הקיימים בעירייה, אשר ייתכן והעירייה תבקש להטמיע בהם את המערכת נשוא המכרז במהלך תקופת ההתקשרות, בכולם או בחלקם, או במוקדים אחרים, וזאת בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה, צרכיה ותקציבה ובהתאם למחיר שיוצע על ידי המשתתף במכרז עבור הרכיב השלישי, בטבלה מס' 1 בטופס הצעת המחיר – נספח 7 למכרז/נספח ג' לחוזה, ובהתאם למפורט בתנאי המכרז.
- יצוין, כי הנתונים המובאים בטבלה להלן הינם נתונים המתבססים על פעילות המוקדים בשנת 2021, ונכונים למועד פרסום המכרז.
- סיווג המוקדים בטבלה להלן כקטן, בינוני וגדול הינו בהתאם למורכבות התהליכים המתבצעים במוקד, מספר הממשקים למערכות המשמשות את המוקד, מספר פניות המתקבלות במוקד וכו'.

הערכת מוקד		מערכות מידע במוקד					כמות פניות (נתוני 2021)	שם המוקד	שירותים מרכזיים הניתנים במוקד
סיווג	מס' נציגים	מערכות יעודיות לניהול מוקד (ניהול תורים, טלפניה וכו')	זימון תורים - מערכת עירונית	ממשק שרת תשלומים עירוני	תפעוליות	CRM	כל הערוצים		
ל.ר. (מתומחר) בסעיף 2 בטבלה 1)	48	V	X	X	עירונית	Dynamics	700,000	מתן מידע בנוגע לפעילויות ושירותים לתושב הניתנים בעריגהול קריאות שירות משלב הפתיחה ומעקב עד לסגירת הקריאה	106+
בינוני	4	X	V	V	SAP	SAP/ Dynamics/ ללא	100,000	מתן מידע כללי לעסקים שירותי חיוב וגבייה מעסקים	קשרי קהילה לעסקים (כולל אגד"ש עסקים)**
גדול	30/45	V	V	V	עירונית	מתוכנן Dynamics החל מ- 03/23 SAP	300,000	שירות מידע בנוגע לשירותי חינוך : רישום, שינוי שיובוך, הרשאות לחיוב חשבון, חיוב וגביית תשלומי חינוך	חינוך (כולל אגד"ש חינוך)
בינוני	60	V	V	V	SAP	Dynamics	710,000	מתן מידע ושירותים בתחומים הבאים: מידע על דוח חניה, הסבת דוחות, ביטול דוחות, בקשות להשפט, גבייה, איפיה. תווי חניה מתן וביטול תווי חניה לתושב	חניה
קטן		V	V	V	SAP	SAP	120,000		דוחות ברירת משפט
גדול	80	V	V	V	SAP	SAP	462,000	חיוב וגביית תשלומי הארנונה. מתן הנחות אישיות ונסכיות. חילופי מחזיקים. אישורים לרשם המקרעין (גופים שונים). גביית תשלומים.	ארנונה - מוקד טלפוני
	112,000						אגף ארנונה - מחלקת שירות לקוחות		
	50,000						מרכז שירות (בנין העירייה)		
קטן	12	V	X	X	simple chat	Dynamics	60,000	היחידה מטפלת בפניות, בקשות, הצעות ייעול, בקשות מידע (עירוני, אירועים וכד'), תלונות ובקשות לחופש מידע.	פניות הציבור (פנ"צ)
קטן	12	V	V	V	עירונית	X	31,500	מתן מידע וביצוע פעולות ללטובת קבלת רשיון עסק. מתן היתרים: שולחנות, כסאות, לילה ופרגודים	רישוי עסקים
קטן	15	X	X	V	עירונית	X	19,200	חיוב וגביית אגרות פיתוח והיטלי פיתוח.	הכנסות מבנייה ופיתוח
קטן	43	V	V	X	עירונית	X	3,000	מתן מידע תכנוני בנוגע לזכויות בנייה. מתן שירות ומידע בנוגע לאכיפת עבירות בנייה	רישוי ופיקוח על הבנייה (ר"פ)
קטן	16	V	V	V	עירונית/ SAP	ללא SAP	25,000	גביית קטנות, רווחה, שקים חוזרים ועוד	אגרות ודמי שירותים (אגד"ש)*

*נציגי מוקד אגרות ודמי שירותים (אגד"ש) נותנים שירותים, נכון למועד פרסום המכרז, בנושא חיוב וגבייה בין היתר במוקדים הבאים: קשרי קהילה לעסקים, חינוך, דוחות ברירת משפט, רישוי ופיקוח על הבנייה. על פי המתוכנן השירותים הללו ימשיכו להינתן במתכונת דומה באמצעות נציגי מוקד אגד"ש במוקדים לעיל בהתאמה. יצוין כי מדובר בתכנון בלבד אשר יכול וישתנה.

**מוקד זה הנו בשלבי גיבוש תפיסה ראשונית.

5.2. מובהר, כי ההיקף הנ"ל מובא כאומדן בלבד לשירותים שיכול שיבוצעו באמצעות חוזה המסגרת שיחתם. אין העירייה מתחייבת להזמין שירותים בהיקף הנ"ל או בכל היקף אחר ואין העירייה מתחייבת למספר המוקדים בהם תוטמע המערכת, וכן שומרת לעצמה העירייה את הזכות להקטין (אפילו ב-100%) ו/או להגדיל את ההיקף הנ"ל, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט ועפ"י שיקולים תקציביים הקשורים בביצוע השירותים בכלל והשירותים נשוא מכרז זה בפרט.

5.3. הקטנה או הגדלה בהיקף השירותים, ובהיקף המוקדים בהם תוטמע המערכת לא תקנה למשתתף במכרז עילה לתביעה להגדלת הצעתו, או לכל תביעה אחרת והמשתתף במכרז מוותר על טענה ו/או תביעה ו/או דרישה כנגד העירייה במידה ויוזמנו /לא יוזמנו שירותים ו/או באם יוזמנו שירותים שונים מאלו המפורטים בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה - טופס הבקשה להצעת מחיר.

5.4. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף זה, העירייה שומרת לעצמה את הזכות להזמין כל אחד ממרכיבי

ההצעה במועדים שונים, עפ"י שיקול דעתה הבלעדי ובהתאם לתקציב שיאושר לנושא.

5.5. בניגוד לאמור בסעיף 2.3 בפרק ב' – תנאי המכרז (תנאים כלליים) לא תפוצל הזכייה בין מספר ספקים, והעירייה תכריז על זוכה אחד בלבד.

6 הזוכה החלופי

העירייה תכריז על המשתתף בעל ההצעה הזוכה כמפורט בסעיף 9 לפרק ב' לתנאי המכרז וכן תקבע זוכה חלופי, אשר יחליף את הזוכה במכרז במידה והזוכה במכרז לא יעמוד בתנאי המכרז והחווזה על נספחיהם בתוך 9 חודשים מיום ההכרזה על הזוכה (להלן: "הזוכה החלופי").

הזוכה החלופי יופעל בהתאם לשיקול דעתה של העירייה, אם בעת ביצוע השירותים נשוא מכרז זה, יתברר, כי השירותים אינם עומדים בדרישות המופיעות במכרז.

הערבות למכרז שהופקדה בעירייה ע"י הזוכה החלופי להבטחת הצעתו למכרז תוחלף ע"י הזוכה החלופי בערבות בנקאית בסך של 10,000 ש"ח, אשר תוחזק ע"י העירייה.

לאחר 9 חודשים, במידה ועמד הזוכה בתנאי המכרז, תוחזר לזוכה החלופי ערבותו למכרז והצעתו תפקע. במידה ולא עמד הזוכה בתנאי המכרז, תופסק ההתקשרות עם הזוכה, והזוכה החלופי יוכרז כזוכה במכרז בכפוף לכל התנאים שנקבעו במסמכי המכרז, והכל בהתאם לשיקול דעתה של העירייה.

7 בדיקת ההצעות

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

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

8 עדכון טכנולוגי

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

9 בחינת איכות ההצעה המוגשת

לאחר בדיקת עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף שפורטו לעיל, ייבדק מרכיב האיכות בהצעה.

משתתף במכרז אשר ניקוד איכות ההצעה יהא נמוך מ- 70 נקודות, **הצעתו תיפסל על הסף, והצעתו הכספית**

לא תיבחן כלל וזאת בכפוף לאמור בסעיף 3.6 לעיל.

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

סעיף	פרוט	משקל	אופן הוכחה	ניקוד
1. ניסיון המשתתף במכרז	המערכת המוצעת על ידי המשתתף סופקה והותקנה אצל לקוחות בישראל והיא עונה על כל הדרישות המפורטות בסעיף 3.2 בפרק ג' למכרז החל משנת 2019 ועד למועד הגשת ההצעות למעט דרישת פרק הזמן בן חצי שנה לפעילות המערכת אצל הלקוחות, הקבוע בסעיף 3.2 הנ"ל, אשר דרישה זו בלבד אינה חייבת להתקיים לצורך ניקוד אמת מידה זו	10	נספח 8	4 לקוחות ומעלה – ניקוד ההצעה יהא 10 נקודות בסה"כ (דהיינו, לצורך ניקוד רכיב זה נדרשים לפחות 2 לקוחות יותר מ-2 הלקוחות הנדרשים בתנאי הסף בסעיף 3.2 בפרק ג')
2. עמידת המערכת בדרישות	המערכת תעמוד בדרישות המפורטות בסעיפים 2 ו-3 לנספח ב' לחוזה – מפרט טכני ובנספח 12 למכרז – הקריטריונים	30	מענה לסעיף 2 בנספח 12 למכרז – עמידה בדרישות פונקציונליות, ומילוי	עד וכולל 50% מענה קיים לדרישות הכלולות בטבלאות

סעיף	פרוט	משקל	אופן הוכחה	ניקוד
	לבחינה וניקוד אמות המידה		הטבלאות בסעיף זה	בסעיף 2 בנספח 12 למכרז – ניקוד ההצעה יהא 0 נקודות
3. הדגמת המערכת + התרשמות כללית	הדגמת המערכת המוצעת על ידי המשתתף והתרשמות כללית מהמערכת ויכולותיה.	40	הדגמת המערכת לפי בקשת העירייה לרבות הצגת יכולת מוכחת של המערכת, בהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 3 לנספח 12 למכרז – הצגת יכולת מוכחת של המערכת בדגש על תמיכה בשפה העברית	ניקוד זה יקבע במסגרת הצגת המערכת ע"י המשתתף במכרז לנציגי העירייה בין היתר בשים לב ליכולות המערכת המופיעות בטבלה עבור המענה לסעיף 3 בנספח 12.
4. צוות הפרויקט	פרופיל וניסיון מקצועי של מנהל הפרויקט ושל מומחה היישום הבכיר המוצעים על ידי המשתתף	20	מענה לסעיף 4 בנספח 12 למכרז	ניקוד זה יקבע על סמך הנתונים שיוצגו ביחס לצוות הפרויקט ועל סמך הריאיון שיתקיים, ובהתאם לנתונים שיוצגו כנדרש בסעיף 4 בנספח 12.

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

10 שקלול עלות ההצעה המוגשת :

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

$$P=(Tmin/Tx)*100$$

P = ציון המחיר הספציפי להצעה הנבחרת

Tmin = הצעת המחיר הנמוכה ביותר מבין ההצעות שהתקבלו

Tx = הצעת המחיר הנבחרת.

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

א. המחיר של פרויקט הקמה והטמעה – טבלה מס' 1 בטופס הצעת מחיר.

ב. עלות מנוי שנתי בחלוקה לסוגי מנויים כמפורט בטבלה מס' 2 בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה - טופס הצעת המחיר.

עיריית תל אביב יפו

חֹזֵה מִס' _____

חֹזֵה לְשִׁירוֹתֵי אִיפִיוֹן,
אֶסְפֵּקָה, הַקִּמָּה, הַטֶּמְעָה
וּתְחִלּוּקָה שֶׁל אֶעֱרַכֵּת
מִרְכָּלִית לְנִיהוּל תַּקְשׁוּרֵת רַב
עֶרְוֹצִית

למתן שירותי איפיון, אספקה, הקמה, הטמעה ותחזוקה של מערכת מרכזית לניהול תקשורת רב ערוצית

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

חוזה

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

בין

עיריית תל-אביב-יפו
להלן - העירייהמצד אחד

לבין

ח.פ.
להלן - הספקמצד שני

הואיל והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' 207/2022 (להלן: "המכרז") בתאריך 08.02.2022 לקבלת הצעות לביצוע עבודה ו/או שירותים ו/או אספקת טובין, כמפורט בנספח א', בנספח ב' או במפרט הטכני לחוזה זה, שכותרתם "שירותי איפיון, אספקה, הקמה, הטמעה ותחזוקה של מערכת מרכזית לניהול תקשורת רב ערוצית" ויכוננו להלן - "דרישות מקצועיות".

והואיל והספק נענה לבקשה והציע הצעתו במסמך המפורט בנספח ג' שכותרתו "טופס הצעת המחיר" מתאריך 20.03.2022 שיכונה להלן - "הצעת הספק";

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

ולפיכך מוסכם בין הצדדים כדלקמן:

1. כללי

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

2. מונחים והגדרות

בחוזה זה תהא למונחים הבאים משמעות כמוגדר להלן:

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

3. מסמכים המצורפים לחוזה

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

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

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

5. שינויים בהיקף ההתקשרות והעסקת ספקים אחרים

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

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

6. איסור הסבת זכויות

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

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

7. הדרישה מהספק

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

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

8. אחריות הספק ובטיחות

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

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

9. התמורה

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

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

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

9.4. בחשבונית לתשלום יכלול הספק את כל הפרטים הבאים:

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

10. תנאי התשלום

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

11. מועדי ההספקה

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

12. הפסקת ההתקשרות על ידי העירייה

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

13. קיזוז חובות

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

14. עובדי הספק

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

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

14.4. בנוסף, מובהר ומוסכם, כי הספק ישלם לעובדים תוספות על פי דין, לרבות בגין עבודה בשבתות וחגים ו/או בשעות נוספות ו/או עבור ימי מחלה ו/או ימי חופשה ו/או עבודה בלילות, וכן יבטח את עובדיו ביטוח פנסיוני, בקרן פנסיה, קופת גמל או ביטוח מנהלים (או שילוב ביניהם) בגוף פננסיוני שיבחר 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 שבחווה זה על ידי עובדים אחרים המועסקים על ידי הספק.

15. ערבות להבטחת ביצוע החוזה

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

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

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

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

16. נזיקין, שיפוי וביטוח

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

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

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 שהוא חוזה זה מיידי ומבלי לבטל את החוזה ולהשלים את העבודות ו/או השירותים ו/או הספקת הטובין בעצמה או באמצעות אחר.
- 21.2.3. לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצוע החוזה (על פי סעיף 15 לעיל), כולה או מקצתה, לשם כיסוי ההוצאות ו/או ההפסדים שנגרמו לה.
- 21.2.4. לעכב ו/או לקזז כספים המגיעים לספק בגין ביצוע העבודות ו/או מתן השירותים שבוצעו ו/או הספקת הטובין שביצע עד ההפרה לשם כיסוי ההוצאות ו/או ההפסדים שנגרמו לעירייה.

22. כתובות הצדדים והודעות

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

ולראיה באו הצדדים על החתום:

ראש העירייה

גזבר העירייה

הספק

נספח א' לחוזה - תנאים מיוחדים להתקשרות*

1. פירוט ההגדרות

- 1.1 **המנהל** – מנהל אגף מחשוב ומערכות מידע בעירייה ו/או מי מטעמו.
- 1.2 **אגף המחשוב** – אגף מחשוב ומערכות מידע בעירייה.
- 1.3 **"השירותים"** או **"העבודות"** – אספקת מערכת לניהול תקשורת רב ערוצית (Omni-channel) במוקד +106 של העירייה ובמוקדים נוספים בהתאם לדרישת העירייה, לרבות: אפיון, תכנון, הקמה, פיתוח/ליווי פיתוח, הטמעה, רישוי, שירות ותחזוקה, והקמת תשתית (פיתוחי רוחב) שעל בסיסה ניתן יהיה להקים ולפתח מערכות לניהול תקשורת רב ערוצית במוקדי שירות נוספים, בין אם באופן עצמאי ובין אם באמצעות הספק, והכל עפ"י תנאי המכרז, החוזה ונספחיו וכמפורט בטופס הצעת המחיר (נספח 7 למכרז/ נספח ג' לחוזה).
- 1.4 **"מערכת לניהול תקשורת רב ערוצית"** או **"המערכת"** – מערכת לניהול תקשורת רב ערוצית (Omni-channel) מבוססת טכנולוגיית ענן, תומכת בערוץ תקשורת כתובה של WhatsApp ובעלת יכולת לתמוך במגוון ערוצי תקשורת נוספים: תקשורת כתובה (לרבות, אך לא רק: Facebook, Instagram, Messenger, דוא"ל, פניות מקוונות, צ'אט בוט, SMS), ותקשורת באמצעות ווידאו. המערכת תהיה בעלת יכולת עתידית לתמוך גם בערוץ תקשורת טלפונית, ככל שהאמור יתבקש על ידי העירייה. המערכת תשתלב בקלות עם המערכות הקיימות בעירייה (באמצעות API), לרבות המערכות הבאות: CRM, מערכות תיפעוליות, מערכות לניהול ידע אירגוני, מערכת לניהול תורים, שרת תשלומים, מסדי נתונים ועוד, באופן שיאפשר לעירייה לבצע פיתוחים שונים במערכת באופן עצמאי, ובכלל זאת להגדיר במערכת תפריטים, תסריטים ומענים, באמצעות בוט בינה מלאכותית (AI) שיספק עם המערכת, וכן להגדיר מוקדים, תורים, הרשאות, תהליכים, דוחות, ממשקים וכיו"ב למערכות העירוניות השונות.

2. ערבות

גובה הערבות להבטחת ביצוע התחייבותיו של הספק בהתאם לחוזה, יהיה בסכום של 64,000 ש"ח.

3. תקופת ההתקשרות

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

4. אבני דרך לביצוע השירותים ולתשלום התמורה עבור הקמת תשתית (פיתוחי רוחב) ואיפיון, הקמה

והטמעת המערכת במוקד +106 (רכיבים 1 ו-2 בטבלה מס' 1 לטופס הצעת המחיר)

4.1 תשלום התמורה לספק עבור רכיבים 1 ו-2 בטבלה מס' 1 לטופס הצעת המחיר (נספח ג' לחוזה), יהיה בהתאם להשלמת אבני הדרך המפורטות בטבלה להלן.
תשלום התמורה באבני הדרך, המפורטות בטבלה, יחושב כאחוז מסכומי המחירים ברכיבים 1 ו-2 בטבלה מספר 1 לטופס הצעת המחיר (דהיינו מחיבור שני המחירים ברכיבים 1 ו-2). ימי העבודה הנקובים בטבלה ייספרו החל ממועד מסירת הזמנה לספק. תנאי לתשלום כל אבן דרך בטבלה שלהלן הינו אישור המנהל לתוצרים הנדרשים להשלמת כל אבן דרך, וזאת בהתאם לשיקול דעתו הבלעדי של המנהל, ובהתאם לקבוע בתנאי החוזה על נספחיו. להלן אבני דרך מרכזיות לביצוע:

אבן דרך	תוצרים מאושרים נדרשים להשלמת אבן הדרך	שלב	ימי עבודה	אבן דרך לתשלום	הערות
התנעה והגדרת צרכים	תכנית עבודה ומסמך SOW	א'	10	10%	
אפיון, פיתוח והקמה – תשתית/פיתוחי רוחב – שלב ב'					
הקמת מוקד תקשורת כתובה אינטגרציה לתשתית עירונית	הצגת התהליכים ומסמך תיעוד בדיקות	ב'	30	20%	יבוצע במקביל לשלב ג'
אפיון והקמת המערכת במוקד +106 – שלב ג'					
פיתוח ממשקים ייעודיים למוקד +106	הצגת התהליכים ומסמך תיעוד בדיקות	ג'	30	20%	יבוצע במקביל לשלב ב'
Bot - הגדרת תפריטי שיחות, NLP (יימשך עד לסיום שלב ו')					
בדיקות מסירה למערכת על כלל רכיביה	הצגת תיעוד בדיקות, ללא תקלות בסיווג קריטי/ חמור	ד'	20	15%	ההתקדמות בשלבים אלו מותנית במוכנות הפיתוחים שיבוצעו על ידי גורמים עירוניים ובהתאם ייתכן שיחול

אבן דרך	תוצרים מאושרים נדרשים להשלמת אבן הדרך	שלב	ימי עבודה	אבן דרך לתשלום	הערות
הטמעת המערכת - תיעוד והדרכות משתמשים	תכנית הדרכה וחומרי הדרכה מאושרים	ה'	10	15%	עדכון במועדי אישור התוצרים על ידי המנהל.
	בדיקות קבלה של המערכת		20		
	עליה שקטה - אופציונלי				
עליה מלאה לאוויר, מלווה בתהליך תמיכה אינטנסיבי		ו'	30	20%	

4.2 פירוט תכולת השירותים הנדרשים בכל אבן דרך ובכל שלב מופיע בסעיף 4.3 בנספח ב' לחוזה - מפרט הטכני.

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

4.4 תשלום התמורה עבור איפיון, הטמעה והקמה של המערכת במוקדים נוספים:

4.4.1 העירייה תהיה רשאית להטמיע את המערכת במוקדים נוספים, מלבד מוקד +106, בהתאם לשיקול דעתה הבלעדי, צרכיה ותקציבה, ולדרוש מהספק לבצע את השירותים גם ביחס למוקדים הנוספים, אשר יכול שייכללו ברשימת המוקדים בעירייה, המפורטת בטבלה בסעיף 5 לפרק ג' למסמכי המכרז, כולם או חלקם, וכן במוקדים אחרים, שאינם כלולים בטבלה.

4.4.2 במקרה של הטמעת המערכת במוקדים נוספים, מעבר למוקד +106, תשולם לספק התמורה בהתאם לגודל המוקד, כמפורט להלן:

עבור מוקד גדול - ישולם המחיר הנקוב עבור פריט 3 בטבלה מס' 1 בנספח ג' לחוזה;

עבור מוקד בינוני - ישולם 70% מהמחיר עבור מוקד גדול בפריט 3 בטבלה מס' 1 בנספח ג' לחוזה;

עבור מוקד קטן - ישולם 40% מהמחיר עבור מוקד גדול בפריט 3 בטבלה מס' 1 בנספח ג' לחוזה.

4.4.3 יובהר, כי התמורה הנ"ל הינה מלאה, סופית ומוחלטת, וכי לא תשולם כל תמורה נוספת, מכל מין וסוג שהוא, מעבר לקבוע לעיל, עבור הטמעת המערכת במוקדים נוספים וביצוע מלוא השירותים נשוא החוזה ביחס למוקדים הנוספים, ובכלל זאת לא תשולם תמורה נוספת עבור התאמות תשתית

- נדרשות לצורך הטמעת המערכת במוקדים הנוספים, באופן שהקמת התשתית (פיתוחי רוחב), מכח פריט מס' 1 בטבלה מס' 1 לנספח ג' לחוזה – תאפשר גם הטמעת המערכת במוקדים נוספים.
- 4.4.4 **אבני הדרך לביצוע השירותים ולתשלום התמורה ביחס למוקדים הנוספים, אשר יכול שהעירייה תבקש להטמיע בהם את המערכת, כאמור, יהיו בהתאם** לטבלה המפורטת בסעיף 4.1 לעיל, בשינויים המחויבים, וטבלה זו ופירוט תכולת השירותים הנדרשים בכל אבן דרך ובכל שלב המופיעים בסעיף 4.3 בנספח ב' לחוזה (המפרט הטכני) - יחולו בהתאמה גם על המוקדים הנוספים ככל שהעירייה תחליט על הקמתם, בשינויים המחויבים.
- 4.4.5 כאמור, התמורה הכוללת שתשולם בגין כל מוקד תהיה בהתאם לסיווג גודלו של כל מוקד, כמפורט לעיל, או תמורה אחרת שתוסכם בין הצדדים וזאת בשים לב לרמת מורכבות התהליכים במוקד הנוסף וכו'.
- 4.5 העירייה תהיה רשאית, בתיאום עם הספק, לשנות את אבני הדרך בהתאם לסוג המוקד ואופי השירותים הניתנים בו.
- 4.6 למען הסר ספק, יובהר, כי התמורה בפריט 1 בטבלה מספר 1 בנספח ג' לחוזה הינה תמורה חד פעמית שלא תשולם במקרה של הקמת מוקדים נוספים, והתאמת התשתיות וביצוע פיתוחי רוחב, ככל שיידרשו בגין המוקדים הנוספים, יגולמו במחיר התמורה בגין פריט מספר 3 בטבלה מספר 1 לנספח ג' לחוזה.

5. אופן תשלום התמורה

- 5.1 מבלי לגרוע מהאמור בחוזה, יחולו ההוראות הבאות לצורך תשלום התמורה:
- 5.1.1 הספק יגיש חשבונית במתכונת הנדרשת ע"י העירייה בהתאם לאבני הדרך לתשלום התמורה הנקובות בטבלה בסעיף 4 לעיל.
- 5.1.2 התמורה עבור הרישוי (טבלה מס' 2 לנספח ג' לחוזה) - תשולם בתשלום אחד, בתחילת השנה קלנדרית בהתאם לדרישת תשלום שיגיש הספק על פי כמות הרישוי בפועל, נכון למועד דרישת התשלום. ככל שיחול שינוי - הוספה או גריעה של רישוי, תתבצע התחשבנות בסוף השנה הקלנדרית, ובנוסף תתבצע התחשבנות בעת הוספת מוקד חדש, במועד עליית המערכת במוקד. התמורה תחושב בהתאם למחיר בטבלה מס' 2 בטופס הצעת המחיר, וככל שמדובר ברישוי עבור חלק מחודשי השנה, תחושב התמורה באופן יחסי בגין כל חודשי השימוש בשנה הקלנדרית שחלפה, עד מועד הגשת דרישת התשלום.
- 5.1.3 למען הסר ספק התשלום עבור הרישוי למשתמשי המערכת יחל רק לאחר אישור המנהל, לאחר השלמת שלב ה' בטבלה בסעיף 4.1 לעיל, בסיום בדיקת קבלת המערכת כנדרש בשלב זה.
- 5.2 התשלום עבור שעות יועצים, כמפורט בסעיף 14.4 להלן, יבוצע כנגד חשבונית בתחילת כל חודש עבור השרות שניתן בחודש קלנדרלי שחלף (אם ניתן ייעוץ בחודש שחלף), וכמפורט להלן.

5.3 **שעת ייעוץ:** המחיר בגין שעת ייעוץ, כמפורט בסעיף 14.4 להלן, ישולם על פי תעריפי מנה"ר לבתי תוכנה, הידוע ברבעון בו בוצעה העבודה.

5.4 **תשלום לספקי משנה עבור חבילות תקשורת חיצוניות** שיוטמעו במערכת, בהתאם לבקשת העירייה, ועבורן נדרש תשלום מטעם ספק המשנה, דוגמת תשלום לחברת FaceBook (Meta) עבור חבילות WHATSAPP (קוים ושיחות) – יבוצע בהתאם למחיר שיידרש על ידי ספקי המשנה, לאחר אישור המנהל. יודגש, כי במקום בו מדובר על חבילת תקשורת/שירות/רכיב תקשורת וכו' עבורן ספק המשנה לא מבקש תשלום, וכן מקום בו מדובר בשירות הנכלל במסגרת השירותים שעל הספק הזוכה לספק לעירייה מכח החוזה כחלק מהמערכת – **לא ישולם תשלום נוסף זה**.

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

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

5.7 לתמורה שתשולם לספק יתווסף מע"מ כחוק.

6. התייקרויות/עדכון תעריפים

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

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

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

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

7. שירות ותחזוקה - SLA

הספק יהא אחראי למתן שירותי תמיכה, שירותי אחסון, אירוח, אחזקה מונעת, תחזוקה שוטפת (לרבות שדרוגים ותוספות) וטיפול בתקלות, בכל תקופת ההתקשרות.

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

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

7.1.2 תיקון תקלות במערכת.

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

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

7.1.5 הדרכה, מענה לשאלות ומתן מענה לתמיכה טלפונית.

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

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

7.1.8 חלון שירות לטיפול בתקלות:

הספק מתחייב לספק שרות ותמיכה 24/7 לפי המפורט להלן:

החל משעה 8:00 ועד השעה 17:00 בימים א'-ה', ינתנו שירותים ע"י מוקד שירות בכל בעיה שתתעורר בעקבות תקלה במערכת.

החל משעה 17:01 ועד למחרת בבוקר בשעה 7:59 בימים א'-ה', בימי ו' ושבטות משעה 8:00 ועד למחרת החג והשבת כולל חגים וללא יום כיפור, יהא רשאי הספק להעניק את שירותי התמיכה באמצעות כונן.

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

7.2.1 תקלה רגילה -

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

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

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

7.2.2 תקלה קריטית -

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

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

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

7.2.2.4 סיווג תקלה כקריטית הוא באופן בלעדי על ידי העירייה.

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

7.2.4 טיפול בתקלה -

7.2.4.1 המנהל יעביר את תיאור התקלה ואת חומרתה.

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

7.2.4.3 רק לאחר בדיקה ואישור המנהל כי אכן התקלה תוקנה, יוגדר הסיום תקלה.

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

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

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

7.2.6.1 תאריך ושעת קרות/דיווח התקלה.

- 7.2.6.2 תאריך ושעת סיום הטיפול בתקלה.
- 7.2.6.3 הסיבה לתקלה.
- 7.2.6.4 הטיפול שבוצע בכדי לפתור את התקלה.
- 7.2.6.5 הטיפול המונע שבוצע/יבוצע למניעת הישנות התקלה.
- 7.2.7 מובהר בזאת כי העירייה רשאית לבקש גם נתונים נוספים, מעת לעת, ע"פ צרכיה ובגין זאת לא תשלם לספק כל תמורה.
- 7.2.8 בכל מקרה בו הספק מבקש לשנות את צורת הגישה לשירותים במערכת עליו להודיע לעירייה 60 יום מראש ולקבל את הסכמתה לכך.

8. עדכון טכנולוגי

הספק מתחייב כי במקרה של עדכון הפריטים במכרז ו/או עדכון גירסת התוכנה ו/או פיתוח גירסה המחליפה את הגירסה הקיימת ו/או המאפשרת תמיכה בערוצי תקשורת נוספים, לרבות ערוצי תקשורת כתובה נוספים, בתקופת ההתקשרות, תינתן לעירייה אפשרות לקבל הפריטים ו/או גרסה התוכנה המעודכנת במחיר שלא יעלה על המחיר המקורי, שהוצע בנספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה. למען הסר ספק, על הדגם שהוגדר ע"י היצרן כדגם מחליף, להיות בעל תכונות זהות או טובות יותר, מהדגם הישן. אספקת הגרסאות החדשות ו/או הדגם החדש ו/או הרכיבים מגרסה חדשה מותנית בבדיקתם ע"י העירייה ובהתאמתם לצרכיה.

9. הפרת חוזה

ידוע לספק והספק מצהיר כי כל אחד מהמקרים הבאים יהווה הפרה יסודית של החוזה המקנה לעירייה הזכות לבטל את החוזה ולחלט את הערבות כולה או מקצתה וזאת מבלי לפגוע בכל סעד ו/או תרופה המוקנים לעירייה ע"פ החוזה ונספחיו וע"פ כל דין:

- 9.1 אם הפר הספק את אחד הסעיפים הבאים: 4, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 17, , 18 ו-19 בנספח א' לחוזה, תנאים מיוחדים להתקשרות.
- 9.2 ניתן כנגד הספק צו פירוק או צו כינוס נכסים.
- 9.3 הספק הסב את החוזה כולו או מקצתו לצד ג' כלשהו וזאת ללא הסכמת המנהל מראש ובכתב.

10. איש קשר

- 10.1 על הספק להעביר לעירייה שם ודרכי התקשרות (טלפון בעבודה, טלפון נייד ודואר אלקטרוני) של איש קשר שיעבוד מול העירייה ואחראי על הקשר מטעם הספק.
- 10.2 איש הקשר ירכז את כל פעילות הספק מול העירייה בבחינת "Single point of contact". למען הסר ספק, איש קשר זה יהיה אחראי על ביצוע כל המשימות נשוא חוזה זה, הזמנות, לויז' לביצוע של כל משימה ו/או תקלה ו/או התקנה וכל נושא אחר הקיים בין העירייה לספק.

- 10.3 בכל מקרה של נבצרות איש הקשר, יעמיד הספק איש קשר חלופי לביצוע המטלות המפורטות בסעיף 10.1 ו-10.2 לעיל.
- 10.4 על הספק למלא את פרטי אנשי הקשר המפורטים בנספח ז' לחוזה.

11. איסור העסקת קבלני משנה

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

12. שימוש ברישיונות מקוריים

- 12.1 הספק מתחייב ומצהיר, כי במהלך תקופת ההתקשרות יבצע שימוש אך ורק בתוכנות מקוריות במתן השירותים שהוא חוזה זה, אם וכל שיש צורך בשימוש בתוכנות.
- 12.2 הספק מתחייב לשפות את העירייה בכל מקרה של תביעת צד שלישי הקשורה לזכויות כלשהן הן באופן ישיר והן באופן עקיף לפתרון ו/או לכלים המוצעים ו/או משמשים אותו לצורך מתן השירותים שהוא חוזה זה.
- 12.3 הספק מתחייב, כי כל תוכנה שתסופק על-ידו תכלול הרשאה של העירייה להשתמש בכל אופציה ו/או אפליקציה שקיימת ו/או מוצעת על ידי התוכנה ו/או החומרה כאמור והעירייה לא תדרש לשלם כל תמורה נוספת לספק ו/או צד שלישי כלשהו על-מנת להשתמש ו/או לנצל כל אופציה ו/או אפליקציה כאמור.

13. הדרכות

- 13.1 ידוע לספק, כי השירותים שהוא החוזה כוללים במסגרתם גם הדרכות אשר יינתנו על ידו בשפה העברית לצוות הליבה של הפרויקט בעירייה ואלה כלולות במחירי הצעתו (נספח ג' לחוזה) ולא תשולם בגינם על תמורה נוספת מכל מין וסוג שהוא.
- 13.2 ההדרכה תהיה בהיקף של 20 שעות לכל מוקד שיוקם מכח החוזה בשלב ה' לאבני הדרך ועד העלייה לאוויר של כל מוקד.
- 13.3 העירייה רשאית לנצל את ההדרכה עפ"י רצונה, בחירתה ובהתאם לצרכיה.
- 13.4 המנהל יודיע לספק על רצונו בקיום הדרכות ויתאם מועד לכך עם הספק.
- 13.5 אין העירייה מתחייבת לנצל את השעות הנ"ל או חלקן.
- 13.6 המועד שיקבע יהא בתוך 7 ימי עבודה מיום דרישת המנהל.
- 13.7 ההדרכה תבוצע בשפה העברית ע"י הספק. ההדרכה תינתן בחצרי העירייה או במיקום אחר שעליו תחליט העירייה. אם תחליט העירייה לבצע את ההדרכה מחוץ לחצריה, תהיה תקורת עלות ההדרכה על העירייה.
- 13.8 הכנת העזרים וביצוע כל הדרכה ע"י הספק, כלולה במחירים המפורטים בנספח ג' לחוזה - טופס הצעת המחיר. עזרי ההדרכה (מצגת PowerPoint, חומר כתוב וכדו') יועברו לרשות העירייה בתום ההדרכה בפורמט הניתן לעריכה.

13.9 ההדרכה תכיל, בין היתר, כל נושא אשר יבקש המנהל וכן את הנושאים הבאים:
שימוש בתוכנה/חומרה, תפעול, הגדרות/יישום ואיתור וטיפול בתקלות.

14. בנק שעות לייעוץ וליווי

14.1 ידוע לספק, כי השירותים נשוא החוזה כוללים במסגרתם גם 120 שעות לייעוץ וליווי (באמצעות יועץ /

מנהל פרויקט / מאפיין / מיישם / מפתח) שיינתנו על ידי הספק לכל שנת התקשרות, לרבות בתקופת הארכת ההתקשרות, ככל שתמומש האופציה לכך על ידי העירייה. שירותי הייעוץ והליווי יינתנו בשפה העברית לצוות הליבה של הפרויקט בעירייה ואלה כלולים במחירי הצעתו (של הספק נספח ג' לחוזה) ולא תשולם בגינם כל תמורה נוספת מכל מין וסוג שהוא, ועל הספק להביאם בחשבון במסגרת הגשת הצעתו למכרז.

14.2 למען הסר ספק יובהר, כי 120 שעות הייעוץ והליווי הנ"ל אינן חלק משירותי הפיתוח ומשעות הפיתוח שיידרש הספק להעניק לצורך מתן השירותים נשוא המכרז ולצורך הקמת המערכת, וכי מדובר בשעות ייעוץ נפרדות ונוספות על השירותים נשוא החוזה, ובכלל זאת השירותים להקמת המערכת, אספקתה והטמעתה.

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

14.4 מעבר ל- 120 השעות הנ"ל, התשלום בגין שעות ייעוץ וליווי יהיה בהתאם לתעריפי מנה"ר לבתי תוכנה (כמפורט בנספח ח' לחוזה, כפי שיעודכנו ע"י מנה"ר מעת לעת) הידועים בעת ביצוע השירותים, בהתאם לסוג המומחיות הנדרש. **ההחלטה בדבר סוג המומחיות הנדרש לצורך ביצוע משימה כלשהי תהא נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה.** התשלום עבור שירותים אלו יהיה ע"פ ניצול בפועל.

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

14.6 השירותים יבוצעו בחצרי העירייה.

הספק יכול לשבץ יועצים בכירים שונים עבור המשימות השונות על פי המומחיות הנדרשת.

15. שדרוגי תוכנה

15.1 הספק מתחייב לספק לעירייה שירותי תחזוקה למערכת במסגרת אחריות היצרן, לרבות תחזוקה, התאמות ופיתוחים שיבוצעו על ידי הזוכה לבקשת העירייה (ככל שיהיו), לכל אורך תקופת ההתקשרות וכל עוד העירייה תבקש להמשיך ולהשתמש במערכת. שירותי התחזוקה יכללו בין היתר: תיקוני תקלות ובאגים במערכת, שדרוגים ועדכוני תוכנה, גרסאות תוכנה חדשות, גישה מלאה לפורטל/י השירות וההדרכה של היצרן ושל הספק, ייעוץ ותמיכה טכנית שוטפת במערכת, והכול בהתאם לתנאי שירות התחזוקה וה- SLA המוגדרים במכרז ובכפוף לתנאי השירות והרישוי של יצרן המערכת. מובהר, כי התשלום עבור שירותי התחזוקה, לרבות אלו המפורטים בסעיף 7 לעיל, יהיה כלול בדמי השימוש השנתי ברישיונות המערכת ובתמורה עבורם המפורטת בטבלה מס' 2 לנספח ג', וכי ביצוע שירותים אלו בהתאם לתנאי החוזה מהווה תנאי לתשלום התמורה הנ"ל.

15.2 על הספק להציג לעירייה את תכנית הגרסאות שמתכנן היצרן אחת לשנה (בהתאם להפצת Road map שנתי מטעם היצרן).

15.3 על הספק לעדכן את העירייה שבועיים מראש לכל הפחות דבר שדרוג גרסה (מתוכנן במסגרת Road map או שוטף).

15.4 על הספק להציג את עיקרי השדרוג (מסמכים בעברית) והשפעה על משתמשים ותהליכים בעירייה במידת הרלוונטיות

15.5 מובהר, כי כל שדרוג נעשה בשרתי היצרן וללא תלות או השפעה על היישום בו עושה שימוש העירייה
15.6 במידה ותהליך שדרוג גרסה או טיפול בתקלה משפיע בדרך כלשהי על היישום של העירייה, על הספק לידע את העירייה ולאפשר פתרון בכפוף ל-SLA המופיע בסעיף 7 לעיל.

16. העירייה כמפעל חיוני

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

- הכרזה על מצב חירום על-ידי השר המוסמך לכך כאמור בתקנות שעת חירום (סמכויות מיוחדות) תשל"ד-1973;
 - הכרזה מצב מיוחד בעורף כמשמעותו בסעיף 99 לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951;
 - הכרזה על אירוע כאירוע אסון המוני כהגדרתו בסעיף 90א לפקודת המשטרה [נוסח חדש], תשל"א-1971;
 - הכרזה על מצב חירום בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק יסוד הממשלה.
- אזי, תחולנה הוראות החוקים הנ"ל ו/או הוראות חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967 ו/או הוראת כל דין רלבנטי אחר, גם על עובדי ו/או שירותי ו/או כלי הספק המשמשים לצורך ביצוע העבודות נשוא חוזה זה.

17. רכישות עצמאיות

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

18. סודיות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע

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

- 18.1 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.

- 18.2 להחתים את עובדיו ומי מטעמו אשר תהיה לו גישה למידע על טופס הצהרת שמירה על סודיות המצ"ב
כנספח ה'.
- 18.3 לנקוט בכל האמצעים הדרושים לצורך הגנה על המידע ואבטחתו.
- 18.4 להשתמש במידע אך ורק לביצוע המטרה/הפעילות המקורית שלשמה הועבר לידיו במסגרת
ההתקשרות ואך ורק למשך תקופת ההתקשרות.
- 18.5 לוודא כי גישה למידע תהיה נתונה אך ורק לספק ולמי מעובדיו אשר קיבלו הרשאה לכך לצורך ביצוע
המטרה/הפעילות המקורית שלשמה הועבר המידע.
- 18.6 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.
- 18.7 להפריד את הפעילות המבוצעת עבור העירייה בהתאם להתקשרות זו, מיתר הפעילויות המבוצעות על
ידו.
- 18.8 להחזיר לעירייה כל מידע אשר הועבר אליו והסתיים השימוש בו לצורך ביצוע המטרה/הפעילות
שלשמה הועבר, ולמחוק/לבער אותו.
- 18.9 להגן על שלמות המידע ומהימנותו.
- מבלי לגרוע מכל האמור לעיל, ככל שבמסגרת התקשרות זו הספק, עובדיו ו/או מי מטעמו ייחשפו למידע
אישי המצוי במאגרי המידע העירוניים (להלן: "מידע אישי"), הספק מצהיר ומתחייב לפעול בכל הקשור אליו
בהתאם לדין, בהתאם לקבוע בחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 ובתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע),
תשע"ז-2017, וכדלקמן:
- 18.10 לדווח לעירייה באופן שוטף ולפחות אחת לשנה בכל הנוגע לאופן אבטחת המידע האישי, ניהולו
שמירתו ועיבודו.
- 18.11 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.
- 18.12 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.
- 18.13 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.
- 18.14 מוסכם על הספק כי ככל שעובדיו ו/או מי מטעמו ייחשפו למידע אישי, תהא העירייה רשאית לדרוש
כי עובדיו ו/או מי מטעמו יעברו בהצלחה מבחני אמינות בהתאם לדרישת העירייה, ועל חשבונו של
הספק. ככל שלא יעברו בהצלחה מבחני אמינות תהא רשאית העירייה לבטל את ההתקשרות עם
הספק.
- 19. אישורים, היתרים ורישיונות**
- 19.1 הספק מחויב לבצע את השירותים תוך עמידה בכל הוראות הדין הרלוונטיות וכי יהיו בידו לכל אורך



מכרז מסגרת פומבי
מס' 207/2022

נספח א' לחוזה
תנאים מיוחדים להתקשרות

למתן שירותי איפיון, אספקה, הקמה, הטמעה ותחזוקה של
מערכת מרכזית לניהול תקשורת רב ערוצית

עיריית תל אביב – יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

תקופת ההתקשרות כל האישורים ו/או ההיתרים ו/או הרישיונות הנדרשים לביצוע השירותים מכל
גורם נדרש, ובכלל זאת אך לא רק, אישור לשימוש תמיכת המערכת בכל ערוצי התקשורת בהם
יעשה שימוש במערכת לרבות ערוץ תקשורת מסוג WhatsApp.
19.2 יובהר כי סעיף זה הנו בגדר הוראה עיקרית ויסודית לחוזה אשר הפרתו תחשב כהפרה יסודית של
החוזה, באופן שיקנה לעירייה זכות לכל הסעדים הנתונים לה במקרה של הפרה יסודית על פי הדין
והחוזה.

* התנאים המפורטים במסמך זה משלימים את החוזה

נספח ב' לחוזה - מפרט טכני

- 1. רקע**
- 1.1 עיריית תל אביב יפו (להלן: "העירייה") מפעילה מספר מוקדים למטרות שונות, ביניהם מוקדי מידע ושירות, הכוללים, בין היתר את מוקד +106, מוקד ארנונה, חניה ומוקדים נוספים, כאשר בכלל המוקדים מאויישות עשרות עמדות במשמרת. כיום, ערוץ השירות המרכזי הינו טלפוני, כמו כן, פועלים מרכזי שירות פרונטליים ומרכזי שירות פניות בכתב (בעיקר לטיפול בפניות שמגיעות בדוא"ל ובאמצעות טפסים מקוונים).
- 1.2 בכוונת העירייה להטמיע במוקד +106, וייתכן כי גם במוקדים נוספים, בהתאם לשיקול דעתה, צרכיה ותקציבה, מערכת אשר תאפשר מתן מענה באמצעות מספר ערוצי תקשורת, בשלב הראשון תקשורת כתובה באמצעות whatsapp ובהמשך בערוצי תקשורת נוספים, בהתאם לדרישת העירייה, כמפורט להלן.
- 1.3 לשם כך, בכוונת העירייה לרכוש ולהטמיע את המערכת, כהגדרתה בסעיף 1.4 לנספח א' לחוזה, שתאפשר לתקשר עם לקוחותיה, לספק מענה יעיל, נוח ומנוטר בסביבה דיגיטלית והכל בהתאם לתנאי המכרז ולשירותים הכלולים במסגרתו.
- 1.4 המערכת תאפשר תקשורת דיגיטלית רציפה בין הערוצים השונים ותספק חווית לקוח ושירות זמינה, מדידה וטובה יותר.
- 1.5 המערכת תתמוך בקשר עם לקוחותיה בצורה סנכרונית וא-סינכרונית, וכן תאפשר "שקיפות" - מעבר בין ערוצים, נציגים, היררכיות שירות בארגון כך שלקוח הפונה בבקשה מסוימת יקבל מענה מרוכז באמצעות אותה מערכת, גם אם הטיפול מועבר בין נציגים ו/או גם עם הפנייה מבוצעת על ידי הלקוח באמצעות ערוצים שונים, דהיינו, לקוח הפונה במקביל באותו נושא באמצעות מספר ערוצי תקשורת – המערכת תזהה זאת ותאפשר מענה מרוכז ביחס לכלל הפניות.
- 1.6 בנוסף לתמיכת המערכת בערוץ WhatsApp כנדרש בתנאי הסף, המערכת תאפשר לתת מענה בערוצים הבאים:
- 1.6.1 פניות בערוצי תקשורת כתובה:
- ערוצי תקשורת מסוג דוא"ל ופניות מקוונות וזאת עד למועד בדיקות הקבלה של המערכת (כמוגדר בסעיף 4 בנספח א' לחוזה ולמועד הקבוע לשלב זה).
 - ערוצי תקשורת מידית (Instant messaging) כגון: chat, Instagram, Facebook, Messenger, טלגרם, וכן ערוץ תקשורת מסוג SMS – הספק מחויב לכך שהמערכת תומכת תשתיתית בערוצים אלו, וככל שהעירייה תדרוש במהלך תקופת ההתקשרות תמיכה בפועל בערוצים אלו, על בסיס השירותים והאינטגרציות שפותחו עבור תמיכה

בערוץ WhatsApp, הספק יבצע את כל הנדרש לשם השמשתם של ערוצים אלה, באופן מידי וללא כל תמורה נוספת, ויראו את התמורה הקבועה בטופס הצעת המחיר (בנספח ג' לחוזה) וכוללת את כל התשומות והעלויות הנדרשות לשם כך.

1.6.2 פניות פרונטאליות בשיחות וידאו, בזימון ו/או ללא זימון תורים - הספק מחויב לכך שהמערכת תומכת תשתיתית בערוץ זה, וככל שהעירייה תדרוש במהלך תקופת ההתקשרות תמיכה בפועל בערוץ זה, הספק יבצע את כל הנדרש לשם השמשת של ערוץ זה, באופן מידי וללא כל תמורה נוספת, ויראו את התמורה הקבועה בטופס הצעת המחיר (בנספח ג' לחוזה) וכוללת את כל התשומות והעלויות הנדרשות לשם כך.

1.6.3 פניות טלפונית – ככל שהדבר יתבקש בעתיד על ידי העירייה (יובהר כפי שמפורט במסמכי המכרז כי תמיכת המערכת בערוץ תקשורת טלפונית אינה נדרשת כחלק מתנאי הסף ו/או בעת עליית המערכת לאוויר ומהווה יתרון לצורך ניקוד האיכות).

1.7 המערכת תשתלב ותתמשק בקלות עם המערכות הקיימות בעירייה (באמצעות API), לרבות המערכות הבאות: CRM, מערכות תיפעוליות (לדוגמא SAP, שרת התשלומים ועוד), מערכות לניהול ידע אירגוני, מערכת לזימון תורים, מערכות למשלוח הודעות, מערכות ניהול מוקדים, מסדי נתונים ועוד, וזאת עד למועד בדיקות הקבלה של המערכת (כמוגדר בסעיף 4 בנספח א' לחוזה ולמועד הקבוע לשלב זה).

1.8 שילוב המערכת עם מערכות העירייה יאפשר לעירייה לבצע פיתוחים שונים במערכת באופן עצמאי, ללא תלות בספק, וללא תשלום תמורה נוספת, ובכלל זאת להגדיר במערכת תפריטים ומענים, באמצעות בוט (בינה מלאכותית AI) שיסופק עם המערכת, וכן להגדיר מוקדים, תורים, הרשאות, תהליכים, דוחות, ממשקים וכיו"ב למערכות העירוניות השונות.

1.9 על המערכת המוצעת לכלול בוט שיזהה את בקשת הלקוח ויאפשר לתת מענה / תשובות ומידע בהסתמך על תבניות ותסריטים כתובים מראש (למשל: בוט הנותן מענה בשיחה Whatsapp).

1.10 בכוונת העירייה להטמיע את המערכת בשלב הראשון מוקד +106 ובהמשך במוקדים נוספים בהתאם לשיקול דעתה. בהקשר זה מצורפת בסעיף 5 לפרק ג' למכרז טבלה ובה תוכנית פריסה של מוקדים נוספים, שיכול והעירייה תבקש להטמיע בהם את המערכת במהלך תקופת ההתקשרות, בנוסף למוקדים אחרים.

למען הסר ספק, יובהר, כי מדובר בתוכנית שאינה מחייבת והינה בגדר הערכה בלבד ויכול שיחולו בה שינויים, וכי העירייה אינה מתחייבת להטמעת המערכת במוקדים הנוספים כולם או חלקם, וכי כל החלטה שתקבל ביחס להטמעת המערכת במוקדים נוספים תהא נתונה לשיקול דעתה הבלעדי של העירייה, ובכלל זאת תהיה תלויה בשביעות רצון העירייה מהמערכת ומאופן מתן השירותים שניתנו על ידי הספק, במידת אימוץ תצורת התקשורת של הלקוחות/תושבים מול העירייה, במגבלות הטכנולוגיה/הערוץ וסוג המידע העובר בתווך, ומצרכים תפעוליים ותקציביים של העירייה.

1.11 כחלק מהשירותים הניתנים על ידי הספק מכח החוזה, יסופקו לעירייה רישיונות שימוש במערכת, אשר יאפשרו בין היתר, צפייה, עדכון פרטים, פיתוחים במערכת על כל רכיביה. העירייה תפנה למספר הרישיונות המופיע בנספח ג' לחוזה – טופס הצעת המחיר, אשר רכישתם תהיה בהתאם לצרכי העירייה, תקציבה והיקף השימוש במערכת ובמספר המוקדים בהם תוטמע, וכן תפנה לערוצי התקשורת הנכללים בעלות הרישוי וזאת בהתאם למפורט בהנחיות למילוי טופס הצעת המחיר (נספח ג' לחוזה).

1.12 נכון למועד פרסום המכרז, במוקדים מופעלת המערכת הבאות:

1.12.1 מרכזיה של חברת Cisco, בדגמים הבאים:

Cisco Unified Contact Center Express 11.5

Cisco Unified Contact Center Express 11.6

1.12.2 מערכת לניהול קשרי לקוחות: MS Dynamics CRM 365 (9.0.24.8)

1.12.3 מערכת לניהול תוכן:

אינטרנט - MS Sharepoint 2013

פורטל - MS Sharepoint 2016

1.12.4 כיום מותקן SAP – ECC6

החל מיולי 2023 מתוכנן להעלות SAP Hana

1.12.5 בסיס נתונים עירוני – PAAS/SAAS MS-SQL Server

1.12.6 מערכת הפצת הודעות (SMS) – ספק Unicell

יודגש, כי במהלך תקופת ההתקשרות, ייתכן שיחולו שינויים במוצרים, בדגמים ובגרסאות ובזהות הספקים שיספקו אותם.

2. דרישות מהמערכת

להלן פירוט אודות דרישות המערכת:

2.1 ערוצי תקשורת

2.1.1 המערכת המוצעת הינה בעלת יכולת לתמוך בקבלת פניות וניהול שיחה בין נציג ולקוח בכל

הערוצים הבאים לפחות וזאת בהתאם לדרישות ובמועדים המפורטים בתנאי המכרז ובפרט בסעיף 1.6 לעיל:

2.1.1.1 תכתובת Chat

2.1.1.2 תכתובת Whatsapp

2.1.1.3 תכתובת Messenger

- 2.1.1.4 הודעות SMS
- 2.1.1.5 פניות ב-Facebook
- 2.1.1.6 Instagram
- 2.1.1.7 טלגרם
- 2.1.1.8 הודעות דוא"ל
- 2.1.1.9 פניות מקוונות
- 2.1.1.10 שיחות וידאו – יכולת מובנית של המערכת להתממשק למערכת שיחות וידאו של ספק העירייה.
- 2.1.1.11 ערוץ תקשורת טלפוני – יכולת מובנית של המערכת להתממשק למרכזייה של ספק העירייה.
- 2.1.2 בהתאם לדרישת העירייה, המערכת תאפשר תמיכה בערוצי התקשורת הנוספים וככל שהמערכת אינה תומכת בערוצים אלו ויידרש פיתוח ייעודי לשם כך – תסוכם הפרטים בין הצדדים:
- 2.1.2.1 ניהול תגובות בחנויות האפליקציות של IOS ו-Google
- 2.1.2.2
- 2.1.2.3 YouTube
- 2.2 דרישות פונקציונליות**
- בנוסף לדרישות הסף הטכנולוגיות שעל המערכת לעמוד בהן, נכון למועד האחרון להגשת ההצעות למכרז המפורטות בסעיף 3.4 לתנאי הסף בפרק ג' למסמכי המכרז ובנספח 9 למכרז, הספק מחויב לבצע את כל הפיתוחים הנדרשים על מנת שהמערכת תתמוך גם בכל הדרישות הפונקציונליות ובתהליכי העבודה המפורטים להלן ובנספח 12 למכרז וזאת עד למועד בדיקות הקבלה של המערכת (כמוגדר בסעיף 4 בנספח א' לחוזה ובמועד הקבוע לשלב זה), למעט אם צוין במפורש אחרת בתנאי המכרז ובכלל זאת בסעיף 1.6 לעיל וידוע לספק, כי תנאי זה הינו תנאי יסודי של ההתקשרות עימו:
- 2.2.1 קבלת פניית לקוח**
- 2.2.1.1 המערכת תאפשר ללקוח ליזום פנייה, בכל ערוץ תקשורת נתמך במערכת, לפי בחירת הלקוח.
- 2.2.1.2 המשך הטיפול בפניית הלקוח יתבצע באותו ערוץ בו הוא פנה, למעט אם הלקוח ביקש לקבל שירות בערוץ תקשורת אחר.
- 2.2.1.3 קיום שיח רציף לקוח-נציג בערוץ הנבחר עד השלמת השיח.
- 2.2.1.4 המערכת תהיה פתוחה לקבלת פניות 24/7 כולל שבתות ומועדים, ללא תלות בזמינות נציג אנושי.
- 2.2.2 הסטת פניות בין ערוצי תקשורת**
- 2.2.2.1 המערכת תנתב פניות בנתבי IVR/ ICR, בהתאם לפרמטרים שיוגדרו ותסיט אותן לערוץ ה-whatsapp או כל ערוץ אחר.

- 2.2.2.2 המערכת תשלח הודעה (SMS/ whatsapp) בסיום השיח עם נציג, בין אם אנושי ובין אם וירטואלי, או בכל ערוץ תקשורת אחר.
- 2.2.2.3 המערכת תבצע call-back ללקוח בהתאם לפרמטר שהוגדר, לטובת הסטת הפנייה לערוץ תקשורת לשיחות נוטשות כפי שיוגדר במערכת.
- 2.2.2.4 במערכת יוגדר משתנה (פרמטר) לטובת הגדרת "משך המתנה מירבני", כך שחריגה ממנו תציע ללקוח להמשיך את השיח בערוץ תקשורת אחר.
- 2.2.2.5 הפרמטרים במערכת יהיו ניתנים להגדרה ושינוי על ידי המנהל באופן עצמאי.
- 2.2.3 ניהול ערוצי פניה**
- 2.2.3.1 המערכת תנהל תורי פניות נפרדים בסדר FIFO ו/או קדימויות לפי נושאים מוגדרים מראש ולפי ערוצי תקשורת ו/או מקבץ ערוצי תקשורת.
- 2.2.3.2 המערכת תאפשר הגדרה וניהול סטטוס לכל נציג: פעיל (על כל סוגי הפעילות הרלוונטים לכל מוקד, שיוגדרו במערכת) או בהפסקה. כמו כן ניתן יהיה להקצות לכל נציג ערוצי תקשורת ונושאים לטיפול.
- 2.2.3.3 המערכת תאפשר הקצאה/ משיכת פניות לטיפול לנציג (Push/ Pull) מן התור.
- 2.2.3.4 ניתן יהיה להגדיר את מספר הפניות, באמצעי התקשורת השונים, אשר פעילות בו זמנית לנציג. מעבר למספר זה לא יוקצו פניות לנציג.
- 2.2.3.5 לכל תור יוגדר SLA לזמני המתנה וטיפול בשתי רמות (לצורך הצגת רמזורים ולעניין זה ראה בין היתר את הדוגמה המופיעה בסעיף 2.2.6.4 להלן).
- 2.2.3.6 היכולות והפרמטרים במערכת יהיו ניתנים להגדרה ושינוי על ידי המנהל באופן עצמאי.
- 2.2.4 הקצאת פניות לנציג**
- 2.2.4.1 המערכת תאפשר לנציג לקבל או למשוך את הפניות לפי הגדרת התורים (Push/ Pull).
- 2.2.4.2 נציג יוכל להפנות פניות להמשך טיפול לנציגים אחרים כולל נציג בשטח (ללא עמדת CRM פעילה).
- 2.2.4.3 בהעברת הפניה לנציג אחר, הנציג המעביר יוכל לראות את נתוני הזמינות ואורך התור של הנציג שאליו מעוניין להפנות.
- 2.2.4.4 נציג שטח (mobile) יוכל לקבל פניה שמופנת לטיפולו עליה יענה באותו ערוץ באמצעותו בוצעה הפנייה או באמצעות ערוץ תקשורת אחר לפי שיקול דעתו של המנהל כשהלקוח **לא** ייחשף למספר הטלפון האישי של הנציג, וזאת כנדרש בתנאי הסף הנוגעים למערכת (בנספח 9 למכרז סעיף 8).
- 2.2.4.5 המערכת תאפשר לנציג לנהל תזכורות לביצוע פעולות המשך טיפול וחזרה ללקוח ביחס לכל פנייה, כאשר הנציג יוכל להגדיר תזכורות ומועד הקפצה. המערכת תאפשר הקפצת התזכורות באופן אוטומטי בהתבסס על ההגדרה שנקבעה על ידי הנציג כאמור.

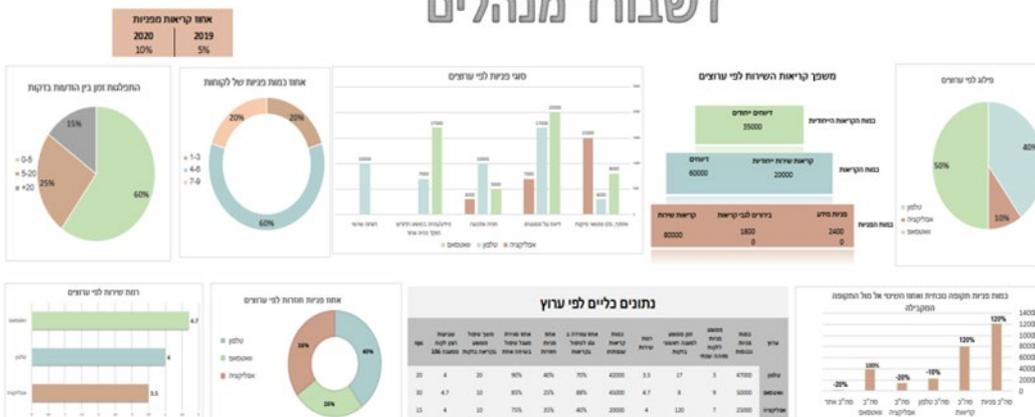
2.2.4.6 המערכת תאפשר להעביר פנייה, כולל כל התכתובת לנציג שטח להמשך טיפול, נציג שטח (mobile) יקבל את הפניה, עליה יענה באותו ערוץ באמצעותו בוצעה הפנייה או באמצעות ערוץ תקשורת אחר, לפי שיקול דעתו. הלקוח לא ייחשף למספר הטלפון האישי של הנציג.

2.2.5 כלים לניהול מוקד (Real time)

2.2.5.1 במסך המנהל יוצגו בין היתר הנתונים העדכניים של הנושאים הבאים:

- 2.2.5.1.1 כמות הפניות הממתנות - שטרם הוקצו לנציגים (לפי skill, נושא וכו') כולל זמני המתנה.
 - 2.2.5.1.2 כמות פניות פעילות לנציג/ קבוצת נציגים/ תור/ שירות.
 - 2.2.5.1.3 אינדיקציה לפניות חריגות – long ping pong, כלומר: פניה שמספר ההודעות בה עולה על threshold מוגדר מראש.
 - 2.2.5.1.4 איכות השירות, ערך מחושב לפי הנוסחה: % הפניות שעמדו ביעדי השירות לרבות התפלגות על פני ציר זמן לכל ערוץ שירות ומשוקלל כולל.
- להלן דוגמא למסך ניהול:

דשבורד מנהלים



- 2.2.5.1.5 המערכת תאפשר למנהל להנחות נציג בזמן שיחה.
- 2.2.5.1.6 המערכת תאפשר למנהל להתערב בשיחה של נציג.
- 2.2.5.1.7 המערכת תאפשר למנהל להעביר פניות ממתנות מנציג לנציג.

2.2.6 מנהל מוקד – כלי ניהול – Dashboard

המערכת תציג סיכום וניתוח של נתונים בחתכים שונים אודות פעילות המוקד והטיפול בפניות ובין היתר את הנתונים הבאים:

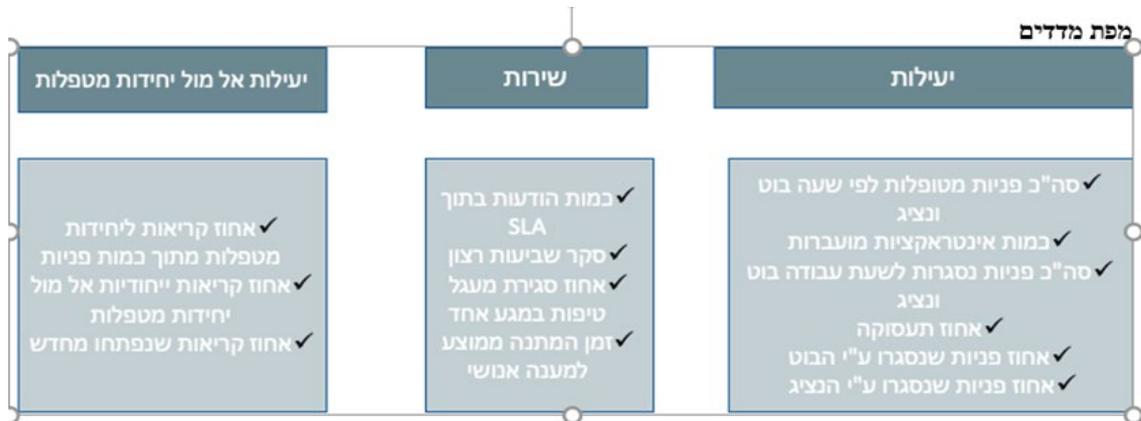
2.2.6.1 המערכת תאפשר הצגת נתוני תקשורת במסך אחד (כתובה, וידאו וטלפוניה) בכל הנוגע להצגת נתוני הטלפוניה, גם בעת בה המערכת לא תתמוך בערוץ תקשורת מסוג

טלפוניה, יהא צורך בהצגת נתוני הטלפוניה במסך האחוד ולעניין זה יובהר כי מרכזיית הטלפוניה מנוהלת כיום במערכת של קבלן עירוני אחר, ועל הספק לאפשר החצנה/קליטה נתוני מרכזיה למסך האחוד.

2.2.6.2 כל הנתונים הנדרשים להצגה יוצגו בתצוגה מספרית וגרפית לפי דרישה, כולל רמזור ערכים. ובין היתר יוצגו ערכים אודות: זמן המתנה למענה אנושי, מספר הודעות ממוצעת לפנייה, זמן ממוצע בין הודעות, ממוצע מספר הודעות פעילות לנציג.

2.2.6.3 המערכת תאפשר תצוגת מידע נצבר לפי הגדרה בכלל זאת skill ונציג, או כל הגדרה אחרת כפי שתקבע על ידי המנהל.

2.2.6.4 להלן דוגמא של מסכי ניהול נדרשים:



מסך ניהול משמרת רצוי

דשבור אחמשיה

מצב פניות פתוחות כולל				
רמת שירות	כמות נציגים פעילים	כמות פניות מחכות (טלפני+וואטסאפ)	SKILL	סה"כ פניות מחכות בכל הערוצים
4	30	25000	טלפני	60,500
4.7	45	40000	דיגיטלי	

טלפון	וואטסאפ	אפליקציה
<ul style="list-style-type: none"> העברה לטלואל ביחורים: 0 מספר נציגים בלוגאין: 88 מוצג משך שיחה נענית: 00:02:01 זמן המתנה ממוצע עד למענה: 00:23:54 סה"כ נכנסות: 32,880 אחוז נטישה: 6.39% סה"כ פניות שנכנסו: 481,721 זמן המתנה ממוצע בין הודעות: 3 דקות זמן המתנה למענה אנושי ראשוני: 6 דקות 	<ul style="list-style-type: none"> שירות מועברות: 0 שירות נענת לנציג: 5,474.10 רמת שירות: 4.7 זמן המתנה ממוצע עד למענה: 3 דקות זמן המתנה למענה אנושי ראשוני: 6 דקות כמות שירות נענות: 530,555 	<ul style="list-style-type: none"> סה"כ פניות שנכנסו: 700 רמת שירות: 4.7 זמן המתנה ממוצע בין הודעות: 3 דקות זמן המתנה למענה אנושי ראשוני: 6 דקות כמות פניות נענות: 250,200

2.2.7 ניהול תקשורת עם לקוח באמצעות בינה מלאכותית (AI)

2.2.7.1 המערכת תבצע המרת דיבור מוקלט שנכלל בפניה לרכיב טקסטואלי (Speech to text).

2.2.7.2 המערכת תתמוך בתרגום הפניה לשפות שונות באמצעות כלים, לדוגמת google translate.

2.2.7.3 ניהול תבניות

- המנהל יוכל להגדיר, בכל עת, באופן עצמאי תבניות במערכת או במערכת ניהול התוכן העירונית, לטובת השימושים הבאים בין היתר:
- 2.2.7.3.1 המלצה לניתוב פניות בין ערוצי תקשורת.
 - 2.2.7.3.2 הודעות מותאמות לחרגה מ-SLA / זמני המתנה ארוכים.
 - 2.2.7.3.3 הודעה על שעות הפעילות של המוקד.
 - 2.2.7.3.4 הודעות מותאמות אישית על אירועים רלוונטיים לפי הגדרה מראש (לדוגמא: האם ברצונך לשלם שובר?).
 - 2.2.7.3.5 הודעות על העברה לתור אחר הדורש זמן המתנה.
 - 2.2.7.3.6 הודעת תיאום ציפיות לטיפול בנושא הפניה.
 - 2.2.7.4 הודעה המעירה לקוח "רדום" ולרבות הפרמטרים הבאים:
 - 2.2.7.4.1 אחרי פרק זמן מסוים (פרמטר).
 - 2.2.7.4.2 בטווח זמן לפני סגירת המוקד (פרמטר).
 - 2.2.7.5 תבניות נוספות שיוגדרו בהתאם לצרכים עירוניים בכל תקופת ההתקשרות.
 - 2.2.8 **Bot בינה מלאכותית** - המערכת תכיל רכיב בינה מלאכותית (AI) בשפה העברית ותטפל בין היתר בנושאים הבאים:
 - 2.2.8.1 זיהוי הצורך (Intent) ותמיכה בפעולות הבאות:
 - 2.2.8.1.1 מתן מידע כללי.
 - 2.2.8.1.2 מתן מידע אישי (באמצעות תשאול המערכות התפעוליות).
 - 2.2.8.1.3 ביצוע פעולות (באמצעות ממשק המשתמש בהזדהות שבוצעה ומעביר את הפונה לטופס מקוון או מסך במערכת תפעולית או אתר אינטרנט וכו').
 - 2.2.8.2 המערכת תזהה את צרכי הלקוח (Intent), לדוגמא:
 - 2.2.8.2.1 באמצעות תפריטים מוגדרים מראש.
 - 2.2.8.2.2 לפי מילות מפתח בשפה חופשית בשפה העברית (מורפולוגיה עברית ו-NLP).
 - 2.2.8.3 מענה לצרכי הלקוח יעשה באמצעות שליפת נתונים מתוך מערכת לניהול תוכן (תסריטי שיחות/ קישור לטפסים מקוונים/ דפי נחיתה ועוד).
 - 2.2.8.4 תהליך זיהוי לקוח באמצעות סיסמה חד פעמית (OTP).
 - 2.2.8.5 זיהוי מילות מפתח, מוגדרות מראש, למקרי קיצון ויכולת הקפצת pop-up במסך מנהל.
 - 2.2.8.6 ניתוב הלקוח לתור הנכון לפי פרמטרים מוגדרים מראש.
 - 2.2.9 **תיעוד פניה ותהליכי משוב מול הלקוח**
 - 2.2.9.1 המערכת תתעד פניה במערכת ה-CRM הרלוונטית למוקד המטפל (SAP, Dynamics) או כל מערכת ניהול קשרי לקוחות כפי שתוגדר על ידי העירייה).

- 2.2.9.2 כל פניה תכלול לפחות את הפרמטרים הבאים: ערוץ קשר, תאריך ושעה (תחילה וסיום), מזהה לקוח, מזהה שיחה, קישור לקובץ השיחה.
- 2.2.9.3 המערכת תייצר ותשמור תקציר פניה לפי מילות מפתח מרכזיות בשיח.
- 2.2.9.4 המערכת תכלול אפשרות לשליחת סקר שביעות רצון בערוצי התקשורת השונים.
- 2.2.9.5 המערכת תאפשר למנהל להגדיר את האוכלוסייה אליה ירצה לשלוח את הסקר, כגון: מדגם אקראי, לקוחות בעלי מאפיינים זהים (פניה ראשונה, כמות פניות גבוהה ו/או פניות חוזרות).

2.2.10 יכולות פיתוח והתאמות

המערכת תאפשר לעירייה לבנות ענפים, מוקדים, שיחות, ממשקים וכיו"ב **באופן עצמאי**, תוך שימוש העירייה במערכת על כלל רכיביה ו/או התשתיות ופיתוחי הרוחב שלה, וזאת ללא תלות בספק, ומבלי שיידרש כל תשלום תמורה נוספת לספק עבור כך, מכל מין וסוג שהוא.

3. דרישות טכנולוגיה ותשתית

- 3.1. המערכת תהיה מערכת WEBית.
- 3.2. הממשק התפעולי יהיה בעברית.
- 3.3. הפתרון מבוסס על מוצר מדף קיים העומד בכל הדרישות המופיעות בתנאי הסף של המכרז, לרבות דרישות הסף בנספח 9 למכרז, ואשר ניתן לבצע בו את כל הפיתוחים הנדרשים על מנת שיעמוד בכל הדרישות המופיעות בנספח זה, וביתר תנאי המכרז, ובמועדים הקבועים לכך זה, ללא עלויות פיתוח נוספות מצד העירייה.
- 3.4. המערכת תאפשר מיתוג ארגוני (ברנדינג, לוגו, עיצוב עירוני).
- 3.5. המערכת תתבסס על פלטפורמת SAAS ותתארח אצל אחד מספקי הענן המובילים.
- 3.6. תלות בשירותי ענן של הספק - ככל שעבור יישום הפתרון נדרשים שירותי ענן ספציפיים של ספק מסוים, על המציע לתאר את השירותים, לשלוח קישור לשירותים אלו ולתאר את רמת ה-Lock לשירותים אלו.
- 3.7. נתוני התקשורת מול התושבים ישמרו בשירותי ענן של אחד מספקי הענן המקובלים, לפי הגדרה ובהתקשרות של העירייה מול נותן השירות (ענן פרטי עירוני).
- 3.8. העירייה שומרת לעצמה את הזכות להחליף ספקי ענן מעת לעת, הספק יידרש להתאים את הפעילות לספק הענן החדש וזאת ללא כל עלות נוספת.
- 3.9. זמינות מינימלית של המערכת – ברמה של 99.99999% מהזמן.
- 3.10. המנהל יוכל להגדיר באופן עצמאי שמות שדות ואובייקטים במערכת ללא השבתת המערכת.

- 3.11. ממשקים ואינטגרציה עם המערכות העירוניות - המערכת תספק ממשק (REST) WEB API לטובת שליחת וקבלת נתונים מתוך ואל מערכות ה-CRM והמערכות התפעוליות הנוספות.
- 3.12. שליחת מסרונים (SMS) תתבצע באמצעות API לספק ההודעות איתו התקשרה העירייה.
- 3.13. תמיכה בדפדפנים Chrome, Microsoft Edge, Firefox Mozilla, SAFARI על המערכת להיות Full HTML5 Compliant / רספונסיבית.
- 3.14. תמיכה במערכות הפעלה:
 - 3.14.1. מחשב נייד/נייד - win10, win11, macOS או מערכת מתקדמת יותר.
 - 3.14.2. מובייל – Android, IOS
- 3.15. תמיכה בשירות סטרימינג
- 3.16. המערכת תתמוך בפרוטוקולים הבאים:
 - 3.16.1. REST/SOAP
 - 3.16.2. Online/Offline Sync

4 מימוש –

4.1 כללי - הבהקים

4.1.1 כללי

במסגרת הפרויקט נדרש תהליך מימוש הכולל את שלב הקמת והטמעת המערכת על כלל מרכיביה. פרק המימוש כולל דרישות לגבי תכולת העבודה הנדרשת מהספק בתחומים הבאים: אפיון, פיתוח, רישוי, שרותי אחריות ותחזוקה, שירותי אינטגרציה, שינויים ושיפורים, תיעוד, הדרכה ליווי והטמעה, תנאי אמנת השירות (SLA) ונושאים נוספים, וזאת מבלי לגרוע מיתר תנאי המכרז ומהשירותים להם מחויב הספק מכח החוזה.

4.2 גורמים מעורבים

4.2.1 הספק

4.2.1.1 כללי

הספק מתחייב, כי יעמוד בכל התחייבויותיו שפורטו על ידו בהצעתו למכרז ובחוזה על כל נספחיו, וזאת במשך כל תקופת ההתקשרות. ידוע לספק, כי בחלק מהנושאים הקשורים לאבטחת מידע, יקבל הנחיות מאיש טכנולוגיה מטעם אגף המחשוב בעירייה מעת לעת, והוא מתחייב למלאן.

4.2.2 צוות הפרויקט

4.2.2.1 צוות הפרויקט יכלול לכל הפחות: מנהל פרויקט ומומחי יישום (אחד או יותר), ככל שיידרש ובהתאם לצרכי הפרויקט והתקדמותו, מספר המוקדים שיוקמו במסגרתו וכו'.

4.2.2.2 החלפת מנהל פרויקט ו/או מומחה יישום, תעשה רק בגורמים העונים על דרישות המכרז וטעונים אישור מראש של העירייה.

4.2.2.3 מנהל/ת הפרויקט

הספק מתחייב למנות מנהל פרויקט לצורך ניהול הפרויקט בזמינות מלאה לפרויקט בהתאם לצרכי העירייה ולפי התקדמות הפרויקט. מנהל הפרויקט יהיה מקצועי, מיומן ובעל ניסיון של לפחות **חמש שנים** בניהול פרויקטים מורכבים (עתיר משאבים, מרובה מערכות - ממשקים ומיישם טכנולוגיה מתקדמת), לפחות 3 פרויקטים, מתוכם לפחות **שנתיים** בתחום הרלוונטי. מנהל הפרויקט יהיה אחראי, בין היתר, לבצע תכנון, התקנה, יישום והטמעת המערכת בעירייה. הדרישות ממנהל הפעילות הן:

- בעל יכולת תקשורת בין אישית טובה ומוכחת, יחסי אנוש טובים ודמות ייצוגית.
- בעל הכרות מערכתית עם תשתיות מחשוב בארגונים גדולים. יתרון יינתן להיכרות עם מערכות התשתית הקיימות בעירייה.
- בעל יכולת עבודה מוכחת תחת מדדי שירות – SLA.
- בעל יכולת אינטגרציה בין גורמי עבודה שונים, בסביבה מורכבת ומבוזרת.
- בעל מודעות למתן רמת שירות גבוהה.
- בעל יכולת עמידה בלחץ מקצועי תובעני ורצוף.

4.2.2.3.1 צוות יישום

הספק יקים צוות יישום בניהול מנהל הפרויקט אשר יכלול את גורמי המקצוע הנדרשים לביצוע מושלם של השירותים נשוא המכרז ובהם מפתחים, מיישמים ומטמיעים. צוות היישום ישתלב עם בצוותי העבודה העירוניים ובין היתר עם יחידת השירות, מנהלת הידע, ארגון ותקינה, אגף המחשוב ומערכות מידע ונציגות האגפים הרלוונטים האחראים למוקדים בהם תותקן המערכת.

4.3 אבני הדרך לביצוע השירותים

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

4.3.1 שלב א – התנעה והגדרת צרכים

4.3.1.1 פגישות התנעה עם נציגי העירייה (יחידת השירות, מנהלת הידע, ארגון ותקינה, אגף המחשוב ומערכות מידע ונציגות האגפים הרלוונטים האחראים למוקדים ועוד), לימוד מצב קיים ומתוכנן.

- 4.3.1.2 לימוד מסמכי תהליכי עבודה, תסריטי שיחות, ממשקים נדרשים וכל מידע תפעולי רלוונטי למוקד.
- 4.3.1.3 פגישות עבודה לצורך תחקור והגדרת הצרכים והדרישות, בהתבסס על הדרישות המוגדרות בסעיפים 2 ו-3 בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני.
- 4.3.1.4 הכנת תכנית עבודה ולוחות זמנים לביצוע הפרויקט כולל משימות לביצוע.
- 4.3.1.5 אישור תכנית העבודה ומסמך SOW.
- 4.3.2 שלב ב – אפיון פתוח והקמה – תשתיות/פיתוחי רחב**
- 4.3.2.1 תכנון ואפיון מפורט להקמת המערכת בעירייה.
- 4.3.2.2 אינטגרציה לתשתית עירונית - אפיון ופיתוח ממשקים למערכות העירוניות ויישום שירותי תשתית (SSO, OTP וכו').
- 4.3.2.3 הגדרת מוקד שירות במערכת והגדרת ערוצי התקשורת הנדרשים במוקד, מבין ערוצי התקשורת בהם על המערכת לתמוך המפורטים בסעיף 1.6 לעיל. יצוין, כי בהתאם לסעיף 1.2 לעיל, בכוונת העירייה להטמיע בשלב הראשון במוקד +106 תקשורת כתובה באמצעות whatsapp ובהמשך ערוצי תקשורת נוספים, בהתאם לשיקול דעתה וצרכיה. בהתאם, יידרש הספק בשלב זה לאפיון, פיתוח והקמת תשתיות לניהול מוקד תקשורת כתובה, חיבור למספר שירות עירוני, הגדרת מוקד, פרמטרים לניהול תורים, התראות, מסכי ניהול וכו'.
- בהמשך, ובמידת הצורך, יידרש הספק להטמיע במהלך תקופת ההתקשרות ערוצי תקשורת נוספים מבין אלה המפורטים בסעיף 1.6 לעיל, והכל בהתאם להנחיות העירייה ולפי דרישתה.
- 4.3.2.4 הצגת התהליכים ומסמך תיעוד בדיקות, לאישור העירייה.
- 4.3.2.5 מסמכי האפיון יועברו לאישור מוקדם של צוות הפרויקט בעירייה.
- 4.3.3 שלב ג – אפיון והקמת המערכת במוקד +106**
- 4.3.3.1 תכנון ואפיון מפורט של הממשקים הנדרשים בהתבסס על תהליכי העבודה במוקד +106
- 4.3.3.2 הקמת מוקד תקשורת כתובה במוקד +106, בהתאם לאפיון המאושר על ידי העירייה. הפעילות כוללת בין היתר חיבור למספר WhatsApp, הגדרת תורים, נציגים, תבניות וכו'.
- 4.3.3.3 הגדרת תפריטי שיחות/NLP (זיהוי צרכי לקוח הנכתבים בשפה חופשית בעברית).
- 4.3.3.4 חיבור למערכת ניהול ידע.
- 4.3.3.5 הגדרת BOT למענה אוטומטי.

- 4.3.3.6 הצגת התהליכים ומסמך תיעוד בדיקות, לאישור העירייה.
- 4.3.3.7 מסמכי האפיון יועברו לאישור מוקדם של צוות הפרויקט בעירייה.
- 4.3.3.8 הספק מתחייב להקים ולספק שלוש סביבות עבודה: פיתוח, בדיקות וייצור, שיהיו זמינות ופעילות לאורך כל תקופת ההתקשרות.
- 4.3.3.9 התקנת והפעלת ממשקי ניטור, שליטה, בקרה ומעקב זמינות ורמת השירות. וביצוע מטלות ושירותים נוספים נלווים, כפי שייקבע בשלב אפיון המערכת.
- 4.3.3.10 ככל שבנוסף לתקשורת הכתובה תבקש העירייה, כי המוקד יופעל בערוצי תקשורת נוספים מבין אלה המפורטים בסעיף 1.6 לעיל, בין אם בפרקי הזמן הנקובים בסעיף 1.6 ובין אם בשלב מאוחר יותר במהלך תקופת ההתקשרות, יידרש הספק לבצע את כלל הפעולות הנדרשות לשם כך בתיאום עם העירייה ובהתאם לתנאי החוזה.
- 4.3.4 שלב ד' – בדיקות מסירה למערכת על כלל רכיביה**
- 4.3.4.1 הספק יגיש תוכנית בדיקות מפורטת, 10 ימי עבודה לפני תחילת שלב זה, וזאת עד לאישור העירייה. התוכנית תכלול התייחסות, לרבות לסוגי הבדיקות הבאים: פונקצינאליות וביצועים (עומסים).
- 4.3.4.2 הצגת תיעוד בדיקות, ללא תקלות בסיווג קריטי/חמור.
- 4.3.5 שלב ה' – הטמעת המערכת - תיעוד והדרכת משתמשים, בדיקות קבלה, עלייה שקטה**
- 4.3.5.1 כחלק מאספקת והתקנת המערכת עבור העירייה, על הספק לספק תיק תיעוד מסודר על פרויקט הקמת המערכת בעירייה ונהלי עבודה, כמפורט בסעיפים הבאים:
- 4.3.5.1.1 כל התיעוד בפרויקט, למעט תיעוד סטנדרטי של היצרן, יוגדר כרכושה הבלעדי של העירייה.
- 4.3.5.1.2 התיעוד יסופק כקובץ מחשב (Softcopy), בפורמט Office או בפורמט אחר שיוסכם על העירייה.
- 4.3.5.1.3 התיעוד האמור יכלול את הרכיבים הבאים בין היתר:
- 4.3.5.1.3.1 מסמכי אפיון וארכיטקטורה, לרבות תיקונים ועדכונים על פי דרישות העירייה.
- 4.3.5.1.3.2 תצורת המימוש של המערכת בעירייה AS-MADE.
- 4.3.5.1.3.3 מפרטי הבדיקות ותוצאות הבדיקות.
- 4.3.5.1.3.4 תיעוד כל הפיתוחים, ההתאמות, השינויים וההגדרות שיבצע הזוכה הן במסגרת פרויקט ההקמה והן במהלך התחזוקה השוטפת.

- 4.3.5.1.3.5 קונפיגורציה מפורטת של המערכת, לרבות פרוט גרסאות התוכנה של רכיבי המערכת.
- 4.3.5.1.3.6 נהלים והנחיות לתפעול ולתחזוקה שוטפת של המערכת, לרבות נהלי גיבוי ושחזור, שדרוג גרסאות תוכנה, ניטור ובקרה, ניהול מערכת ועוד.
- 4.3.5.1.3.7 כל תיעוד רלבנטי אחר שהעירייה תדרוש מהזוכה.
- 4.3.5.1.3.8 התשלום עבור התיעוד ונהלי העבודה יהיה כלול במחיר הקמת המערכת ולא תשולם כל תמורה נוספת עבור כך.
- 4.3.5.2 העירייה תהייה רשאית לעשות שימוש בלתי מוגבל לצרכיה בתיעוד יכולות המערכת כפי שפותחה על ידי היצרן, וכן בתיעוד הפיתוחים שבוצעו במערכת לרבות מכח חוזה זה.
- 4.3.5.3 ביצוע פעולות הדרכה בהתאם למפורט בסעיף 13 בנספח א' לחוזה – תנאים מיוחדים להתקשרות.
- 4.3.5.4 ביצוע בדיקות קבלה ובכלל זאת ביצועים, הרצה, כוונון ואופטימיזציה. התקנה והפעלת כל היכולות והשירותים הפונקציונליים הכלולים במערכת, בהתאם לאפיון המערכת המאושר.
- 4.3.5.5 סיום טיפול בכלל התקלות במערכת.
- 4.3.5.6 הספק יהיה אחראי לבצע מבדקי אבטחת מידע משולבים בתהליך, טרם העלאה לאוויר כולל טיפול בממצאים ככל שיועלו.
- 4.3.5.7 קביעת נהלים לטיפול בתקלות ברמה מקומית והן קביעת נוהל דיווח ופתיחת תקלות ומעקב אחר הטיפול בהן, יבוצע על ידי מנהל המערכת של הספק או של העירייה.
- 4.3.5.8 הספק (באמצעות היצרן ספק השירות) מתחייב לבצע גיבוי שוטף למערכת.
- 4.3.5.9 העירייה שומרת לעצמה את הזכות לשלב תהליך פיילוט הכולל שימוש מצומצם במערכת בין שלב ההקמה לשלב ההפצה לצורך בחינת המערך הן ברמת הספק והן ברמת העירייה (עליה שקטה).
- 4.3.6 שלב ו' – עלייה מלאה לאוויר – מלווה בתהליך תמיכה אינטנסיבי**
- 4.3.6.1 הספק יעמיד לרשות העירייה איש קשר וצוות בזמינות מלאה לליווי ופתרון תקלות שיתגלו בשלב העלייה לאוויר.
- 4.3.6.2 כל נושא אחר ו/או שירות אחר שיידרש עד לעליית המערכת לאוויר והפעלתה בסביבת הייצור.

4.3.7 פגישות סטאטוס ודיווחים

- 4.3.7.1 הספק מתחייב לספק לעירייה על חשבונו וכחלק משירותי התמיכה והתחזוקה, כל מידע שתבקש העירייה אודות סטאטוס הטיפול בתקלות ובקריאות השירות שהועברו לטיפולו, בכל חתך שהוא וביחס לכל תקופה שהיא, ואלו כלולים במחירי נספח ג' לחוזה, ולא תשולם עבורם כל תמורה נוספת. הדוח המבוקש יימסר לידי העירייה בצורה של קובץ Word/Excel באמצעות דואר אלקטרוני בתוך 5 ימי עבודה.
- 4.3.7.2 הספק מתחייב להשתתף בכל פגישת עבודה שתזמן העירייה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, לצורך תיאום התקנות, דיון ומעקב אחר הטיפול בתקלות וכדו', וזאת בתיאום מוקדם עם הזוכה ועל חשבון הזוכה.

הצהרת המשתתף במכרז

פרטי המכרז

מספר המכרז: 207/2022	מתן שירותי איפיון, אספקה, הקמה, הטמעה ותחזוקה של מערכת שם המכרז: מרכזית לניהול תקשורת רב ערוצית
----------------------	--

<p>אנו החתומים מטה, לאחר שקראנו בעיון ובחנו בחינה זהירה את כל מסמכי המכרז, מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. אנו מצהירים בזה, כי הבנו את כל האמור במסמכי המכרז והגשנו את הצעתנו בהתאם, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ולא נציג תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה, ואנו מוותרים מראש על טענות כאמור. 2. אנו מצהירים, כי אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז, כי הצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז וכי אנו מקבלים על עצמנו לבצע את ההספקה ו/או העבודה שבנדון, בהתאם לתנאים המפורטים בחוזה ובמסמך הדרישות המקצועיות ו/או המפרט הטכני המצורף אליו. 3. אנו מצהירים, כי הגשנו את הצעתנו למכרז בהתאם לנוסח המכרז המופיע באתר האינטרנט העירוני ובמשרדי העירייה, וידוע לנו, כי נוסח זה הינו הנוסח המחייב וכי לא יהיה כל תוקף לכל שינוי ו/או עדכון ו/או תוספת, למעט השינויים והעדכונים שנמסרו ע"י העירייה במסגרת הליכי המכרז. 4. אנו מצהירים בזה, כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים. 5. הצעתנו זו היא בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי ותהא תקפה במשך 120 יום מהמועד האחרון להגשת הצעות או לתקופה נוספת בהתאם להארכת ערבות המשתתף במכרז, בהתאם לסמכות העירייה ולכל זמן שהערבות על הארכותיה תהיה בתוקף. 6. להבטחת קיום הצעתנו אנו מוסרים ערבות בנקאית בתוקף בנוסח ובסכום הנקובים במסמכי המכרז. 7. אם נתקבל הצעתנו אנו מתחייבים, כי בתוך 7 ימים מיום הודעתכם נחתום על מסמכי החוזה ונפקיד בידכם ערבות בנקאית בשיעור הנקוב בחוזה המתאים. 8. עד המצאת הערבות הבנקאית בהתאם לחוזה תשמש הערבות הבנקאית שמסרנו בנוגע למכרז להבטחת כל התחייבויותינו על פי המכרז. 9. אם מסיבה כל שהיא לא נעמוד בהתחייבויותינו, אנו מסכימים שאת הערבות הבנקאית, שצרפנו למכרז, כולה או מקצתה, תחלטו כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש. 10. אנו מסכימים, כי הצעתנו היא בגדר המטרות והסמכויות הקבועות במסמכי התאגיד בשמו מוגשת ההצעה, כי אנו זכאים לחתום בשם התאגיד על הצעה זו, וכי אין כל מניעה על פי כל דין או הסכם לחתימתנו על הצעה זו. 11. אנו מצרפים להצעתנו את המסמכים והאישורים הנדרשים על פי מסמכי המכרז.
--

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

חתימה וחותמת

תאריך

נספח 3 - מבוטל

רשימת בנקים וחברות ביטוח המורשים להוציא ערבות

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

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

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת ההסכם וכל עוד אחריות הספק קיימת (ולעניין ביטוח אחריות מקצועית או חבות מוצר, למשך 24 חודשים לאחר תום תקופת ההסכם), את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף להסכם זה **נספח 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 החתום על ידי המבטחים.
 - ב. נוסחי הפוליסות- על הספק לוודא כי חריג "רשלנות רבתי" יבוטל בכל ביטוחי הספק (אין באמור כדי לגרוע מזכויות המבטחים על פי הדין).
2. ללא צורך בכל דרישה מצד המזמין, על הספק להמציא לידי המזמין, לפני תחילת מתן השירותים וכתנאי מוקדם להתקשרות או לכל תשלום על חשבון התמורה, את אישור עריכת הביטוח, כשהוא חתום בידי המבטח. כמו כן, מיד בתום תקופת הביטוח, על הספק להמציא לידי המזמין אישור עריכת ביטוח מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומדי תקופת ביטוח, כל עוד הסכם זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.

בכל פעם שמבטח הספק יודיע למזמין, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות 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 מזעירית, 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, שיומץ על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה, שיידרשו על מנת להתאים את ביטוחי הספק להתחייבויות הספק על פי הסכם זה.
5. מוצהר ומוסכם כי זכויות המזמין לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל, אינן מטילות על המזמין או על מי מטעם המזמין כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי ביטוחי הספק, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי העדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על הספק על פי הסכם זה או על פי כל דין, וזאת בין אם נדרשה עריכת שינויים כמפורט לעיל ובין אם לאו, בין אם נבדק אישור עריכת הביטוח ובין אם לאו.
6. הספק פוטר את המזמין ואת הבאים מטעם המזמין מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי המזמין ו/או המשמש לצורך מתן השירותים 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 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 ימי עסקים ממועד בקשת המזמין מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור.

נספח 5א' - אישור עריכת הביטוח

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)		אישור קיום ביטוחים					
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.							
מבקש האישור		אופי העסקה		המבוטח		מבקש האישור	
<input type="checkbox"/> משכיר <input type="checkbox"/> שוכר <input type="checkbox"/> זכיון <input type="checkbox"/> קבלני משנה <input checked="" type="checkbox"/> מזמין שירותים <input checked="" type="checkbox"/> מזמין מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: _____		<input type="checkbox"/> נדל"ן <input checked="" type="checkbox"/> שירותים <input checked="" type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input checked="" type="checkbox"/> אחר: אספקת מערכת מרכזית לניהול תקשורת רב ערוצית		שם		שם: עיריית תל אביב – יפו ו/או תאגידים עירוניים קשורים	
				ת.ז./ח.פ.		ת.ז./ח.פ. 500250006	
				מען		מען אבן גבירול 69 תל אביב יפו	
כיסויים							
כיסויים נוספים בתוקף		גבול האחריות/ סכום ביטוח		תאריך סיום	תאריך תחילה	נוסח ומהדורת הפוליסה	מספר הפוליסה
יש לציין קוד כיסוי בהתאם לנספח 5		מט בע	סכום				
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 328 – ראשוניות		נה					
302 – אחריות צולבת 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 315 – כיסוי לתביעות מל"ל 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוניות 329 – רכוש מבקש האישור ייחשב כצד שלישי		נה	1,000,000				
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 – מבוטח נוסף – היה וייחשב מעבידו של מי מעובדי המבוטח 328 – ראשוניות		נה	20,000,000				
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 325 – מרמה ואי יושר עובדים 328 – ראשוניות 301 – אובדן מסמכים 327 – עיכוב/ שיהוי 332 – תקופת גילוי (6 חודשים)		נה	500,000				
302 – אחריות צולבת 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 321 – מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוניות 332 – תקופת גילוי (12 חודשים)		נה	500,000				
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה המפורטת בנספח ג'): 046 (מכירת/רכישת/אספקת ציוד), 089 (שירותי תחזוקת מערכות)							
ביטול/שינוי הפוליסה							
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.							
חתימת האישור							
המבטח:							

חתימה וחותמת המשתתף במכרז

הצהרת המשתתף על מעמדו המשפטי

על המשתתף במכרז לציין במדויק את מעמדו המשפטי ולמלא את הפרטים בטבלאות שלהלן:

א. מעמד משפטי

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

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

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

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

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דוגמת חתימה

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

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דוגמת חתימה

דוגמת חותמת

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

_____	_____
שם משפחה	שם פרטי
_____	_____
חתימה	תאריך

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

עסק בשליטת אישה

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

לשם הנוחות וההבהרה, ההגדרות לעניין זה כהגדרתן בסעיף 22 לחוק חובת המכרזים, התשנ"ב – 1992:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

תצהיר

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

שם מלא	ת.ז.	תאריך	חתימה

אימות עורך הדין

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

שם מלא	ת.ז.	מספר רישיון	תאריך	חותמת וחותמה

אישור רו"ח

יודפס על נייר לוגו של משרד רואה החשבון

תאריך: _____

לכבוד

_____ (שם המשתתף במכרז)

הנדון: אישור עסק בשליטת אישה

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

בכבוד רב,

רואי חשבון

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

1. הצעת המחיר תמולא בטבלאות מס' 1-2 המובאות בהמשך, כשהמחיר יצוין בש"ח ולא יכלול מע"מ.
 2. במידה והמשתתף במכרז לא ימלא את כל המחירים בכל הפריטים בטבלאות, אזי הצעתו תיפסל.
 3. **טבלה מס' 1:** תהווה 50% בשקלול ציון המחיר. הטבלה כוללת את 3 הפריטים הבאים:
 - 3.1. **פריט 1 –** הקמת תשתית (פיתוחי רוחב) – תשלום חד פעמי. העירייה תהיה רשאית לעשות שימוש בתשתית שתוקם מכח פריט זה, הן לצורך מוקד +106, הן לצורך מוקדים נוספים שיכול שיוקמו על ידי המשתתף שהצעתו תזכה במכרז (מכח פריט 3 לטבלה 1 בטופס הצעת המחיר (נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה), והן לצורך מוקדים נוספים שיכול שהעירייה תקים באופן עצמאי, ולעניין זה ראה בין היתר סעיף 2.2.9 בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני.
 - 3.2. **פריט 2 –** אפיון, הקמה והטמעת המערכת במוקד +106, לרבות תכנון, פיתוח/ליווי פיתוח, שירות ותחזוקה וביצוע כלל השירותים הנדרשים במסמכי המכרז להטמעה מושלמת של המערכת במוקד +106.
 - 3.3. **פריט 3 –** אפיון, הקמה והטמעת המערכת במוקד גדול, לרבות התאמות תשתית נדרשות ולרבות תכנון, פיתוח/ליווי פיתוח, שירות ותחזוקה וביצוע כלל השירותים הנדרשים במסמכי המכרז להטמעה מושלמת של המערכת במוקד גדול.
- המחיר שיוצע על ידי המשתתף במכרז עבור פריט מס' 3 לא יעלה על המחיר שיוצע על ידו עבור פריט 2 לטבלה מס' 1 בטופס הצעת המחיר (נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה).

הערה –

התמורה עבור איפיון, הקמה והטמעת המערכת במוקדים בינוניים וקטנים, המפורטים בסעיף 5 לפרק ג' למסמכי המכרז, לרבות התאמות תשתית נדרשות, תכנון, פיתוח/ליווי פיתוח, שירות ותחזוקה וביצוע כלל השירותים הנדרשים במסמכי המכרז להטמעה מושלמת של המערכת במוקד - תהיה תמורה קבועה, הנגזרת מהצעת המחיר של המשתתף במכרז עבור פריט 3 בטבלה מס' 1 בטופס הצעת המחיר (נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה), כמפורט להלן:

מוקד בינוני – התמורה תעמוד על 70% מהצעת המחיר של המשתתף במכרז לפריט 3.

מוקד קטן – התמורה תעמוד על 40% מהצעת המחיר של המשתתף במכרז לפריט 3.

פריט 3 בטבלה מס' 1 בטופס הצעת המחיר, מכוחו תיגזר, כאמור, התמורה עבור איפיון, הקמה והטמעת המערכת במוקדים בינוניים וקטנים, מתייחס לרשימת המוקדים בעירייה, המפורטת בטבלה בסעיף 5 לפרק ג' למסמכי המכרז, בהם ייתכן והעירייה תבקש להטמיע את המערכת נשוא המכרז במהלך תקופת ההתקשרות, בכולם או בחלקם, וכן במוקדים אחרים, שסיווג גודלם כקטן/בינוני/גדול, ייקבע בהתאם למורכבות התהליכים שיתבצעו בהם, מספר הממשקים למערכות שישמשו את המוקד, מספר הפניות שיתקבלו במוקד ועוד. יובהר, כי במקרה של הטמעת המערכת במוקדים נוספים, מעבר למוקד +106, תשולם התמורה בהתאם לגודל המוקד, בהתאם למחיר שיוצע עבור פריט מס' 3 (ובמקרה של מוקד בינוני וקטן – בהתאם לתמורה שתיגזר מפריט מס' 3), ולא תשולם כל תמורה נוספת, מכל מין וסוג שהוא, ובכלל זאת לא תשולם תמורה נוספת עבור התאמות תשתית נדרשות, באופן שהקמת התשתית (פיתוחי רוחב), מכח פריט מס' 1 – תאפשר גם הטמעת המערכת במוקדים נוספים.

4. **טבלה מס' 2:** תהווה 50% בשקלול ציון המחיר. הטבלה כוללת את המחיר המוצע על ידי המשתתף לרישוי שנתי למשתמש במערכת עבור תקשורת כתובה (לרבות, אך לא רק: WhatsApp, Facebook, Messenger, Instagram, דוא"ל, פניות מקוונות, צ'אט בוט, SMS), ותקשורת באמצעות ווידאו בלבד.

הצעת המחיר תהא עבור רישוי שנתי, ביחס לכל משתמש במערכת, ובכלל זאת נציג שירות במוקד, מפתח, מיישם, מטמיע, בודק ובעלי תפקידים נוספים שהעירייה תבקש שיעשו שימוש במערכת.

התמורה תחושב בהתאם למחיר שיוצע על ידי המשתתף במכרז בטבלה מס' 2 בטופס הצעת המחיר (נספח 7 למכרז / נספח ג' לחווה), בהתאם למספר המשתמשים. ככל שמדובר ברישוי עבור חלק מחודשי השנה תחושב התמורה באופן יחסי בגין כל חודשי השימוש בשנה הקלנדרית שחלפה, עד מועד הגשת דרישת התשלום.

טבלה מס' 1 – הקמת תשתית (פיתוחי רוחב), אפיון הקמה והטמעת המערכת :

טבלה זו תהווה 50% בשקלול ציון המחיר

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

פריט	רכיב עלות	מקדם שקלול	סה"כ עלות (לא כולל מע"מ)
1.	הקמת תשתית (פיתוחי רוחב) – תשלום חד פעמי	20%	₪ _____
2.	אפיון, הקמה והטמעת המערכת במוקד ראשון (+106)	30%	₪ _____
3.	אפיון, הקמה והטמעת המערכת במוקד גדול, לרבות התאמות תשתית נדרשות *המחיר לא יעלה על המחיר המוצע עבור פריט 2 לעיל	50%	₪ _____ * המחיר לא יעלה על המחיר המוצע עבור פריט 2 לעיל

חתימה וחותמת המשתתף במכרז _____

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

טבלה מס' 2 – עלות רישוי שנתי למשתמש במערכת

טבלה זו תהווה 50% בשקלול ציון המחיר

לאחר שעיינו ובחנו לעומק את מסמכי המכרז, תנאיו והוראותיו, לרבות התנאים המופיעים במפרט הטכני – נספח ב' לחווה, להלן סכומי התמורה המוצעים על ידינו לרישוי שנתי למשתמשים במערכת עבור תקשורת כתובה ותקשורת וידאו. סכומי התמורה להלן מהווים מחירים מלאים, סופיים ומוחלטים, אשר לא תשולם כל תמורה נוספת מעבר להם, מכל מין וסוג שהוא:
על המשתתף במכרז למלא בטבלה מס' 2 את עלות הרישוי השנתי למשתמש במערכת.

עלות רישוי שנתי עבור משתמש בודד בש"ח (לא כולל מע"מ)	מקדם שקלול	רישוי שנתי	
₪ _____	10%	עד 100 משתמשים	1.
₪ _____	25%	עד 200 משתמשים	2.
₪ _____	35%	עד 500 משתמשים	3.
₪ _____	30%	מעל 500 משתמשים	4.

המחיר שיוצע על ידי המשתמש הינו עבור כלל המשתמשים במערכת, בהתאם ל-4 הרכיבים הנ"ל. דהיינו, במקרה בו ישתמשו במערכת 200 משתמשים, תשולם התמורה עבור כל 200 המשתמשים בהתאם למחיר שיוצע על ידי המשתתף במכרז עבור פריט מס' 2.
במקרה שבו ישתמשו במערכת 500 משתמשים, תשולם התמורה עבור כל 500 המשתמשים בהתאם למחיר שיוצע על ידי המשתתף במכרז עבור פריט מס' 3.
במקרה שבו ישתמשו במערכת מעל 500 משתמשים, תשולם התמורה עבור כלל המשתמשים – בהתאם למחיר שיוצע על ידי המשתמש עבור פריט מס' 4.

חתימה וחותמת המשתתף במכרז

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

לכבוד

תאריך: _____

עיריית תל אביב- יפו

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

אני _____ נושא ת.ז. מס' _____

(שם מורשה חתימה המשתתף במכרז)

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

הנני משמש כ- _____ אצל _____ והנני מוסמך להצהיר בשמו ולחייבו.
(שם המשתתף במכרז)

תצהירי זה ניתן בתמיכה לצורך הוכחת עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף הקבועים בסעיפים 3.1-3.2 לפרק ג' למכרז מסגרת פומבי מס' **207/2022** למתן שירותי איפיון, אספקה, הקמה, הטמעה ותחזוקה של מערכת מרכזית לניהול תקשורת רב ערוצית.

הנני מצהיר בזאת, כי המשתתף במכרז:

1. המשתתף במכרז הינו (סמן אחד):

○ יצרן ו/או בעלים של המערכת לניהול תקשורת רב ערוצית, כהגדרתה בסעיף 1 לפרק א' למכרז, שבאמצעותה יסופקו השירותים נשוא המערכת.

○ ספק מורשה ומוסמך על ידי היצרן ו/או הבעלים של המערכת לניהול תקשורת רב ערוצית שבאמצעותה יסופקו השירותים – **יש לצרף תעודה/אישור**.

2. המשתתף במכרז סיפק מערכת לניהול תקשורת רב ערוצית ללפחות 2 לקוחות שונים בישראל בהם הותקנה, סופקה ופועלת המערכת **לפחות חצי שנה** מתוך השנים 2019 ועד למועד הגשת ההצעות למכרז, בצרוף הדרישות שלהלן:

• לאחד מהלקוחות לפחות המערכת שהוטמעה כוללת גם ערוץ WHATSAPP.

• קיימת פעילות במערכת בהיקף של לפחות 20 משתמשים (נציגים) בו זמנית במוקד אחד, וזאת ביחס לכל אחד משני לקוחות הנ"ל.

- המערכת מטפלת ב- 1,000 פניות במוצע ביום לפחות, וזאת ביחס לכל אחד משני הלקוחות הנ"ל.
- המערכת מותקנת ומופעלת **בתצורת ענן פרטי**, אצל לקוח אחד לפחות מתוך שני הלקוחות הנ"ל כמפורט בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.2 לפרק ג' למכרז, וכמפורט בטבלה שלהלן:

1.				
שם הלקוח לו ניתנו השירותים כמתואר בתנאי סף 3.2 לפרק ג' למכרז		שם איש קשר מטעם הלקוח	טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח	
מספר משתמשים (נציגים)	מספר פניות ממוצע ביום	מערכת מותקנת בתצורת ענן פרטי	ערוצי תקשורת בהם תומכת המערכת	תקופת פעילות המערכת מ- 2019 ועד למועד הגשת ההצעות
				מ- ועד -
2.				
שם הלקוח לו ניתנו שירותים כמתואר בתנאי סף 3.2 לפרק ג' למכרז		שם איש קשר אצל הלקוח	טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח	
מספר משתמשים (נציגים)	מספר פניות ממוצע ביום	מערכת מותקנת בתצורת ענן פרטי	ערוצי תקשורת בהם תומכת המערכת	תקופת פעילות המערכת מ- 2019 ועד למועד הגשת ההצעות
				מ- ועד -

שם הלקוח לו ניתנו השירותים כמתואר בתנאי סף 3.2 לפרק ג' למכרז					שם איש קשר מטעם הלקוח	טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח			
.3									
מספר משתמשים (נציגים)					מספר פניות ממוצע ביום	מערכת מותקנת בתצורת ענן פרטי	ערוצי תקשורת בהם תומכת המערכת	תקופת פעילות המערכת מ- 2019 ועד למועד הגשת ההצעות	
								<u>מ</u> -	
								<u>ועד</u> -	
שם הלקוח לו ניתנו השירותים כמתואר בתנאי סף 3.2 לפרק ג' למכרז					שם איש קשר מטעם הלקוח	טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח			
.4									
מספר משתמשים (נציגים)					מספר פניות ממוצע ביום	מערכת מותקנת בתצורת ענן פרטי	ערוצי תקשורת בהם תומכת המערכת	תקופת פעילות המערכת מ- 2019 ועד למועד הגשת ההצעות	
								<u>מ</u> -	
								<u>ועד</u> -	

טלפון ומייל של איש הקשר אצל הלקוח					שם איש קשר מטעם הלקוח	שם הלקוח לו ניתנו השירותים כמתואר בתנאי סף 3.2 לפרק ג' למכרז	.5
תקופת פעילות המערכת מ- 2019 ועד למועד הגשת ההצעות	ערוצי תקשורת בהם תומכת המערכת	מערכת מותקנת בתצורת ענן פרטי	מספר פניות ממוצע ביום	מספר משתמשים (נציגים)			
<u>מ</u> -							
<u>ועד</u> -							

זה שמי זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

(חתימת המצהיר)

אישור

אני הח"מ _____, עו"ד, מאשר/ת בזה כי ביום _____
התייצב בפני מר'/גב' _____, מס' ת.ז. _____
(שם מורשה חתימת המשתתף במכרז)

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

(חתימה וחותמת עוה"ד ומס' רישיון)

**נספח מס' 9 למכרז – דרישות סף ממערכת ניהול תקשורת רב ערוצית
לצורך הוכחת תנאי סף הקבוע בסעיף 3.3 בפרק ג' למכרז**

אני _____ נושא ת.ז. מס' _____
(שם המנהל/מורשה חתימה המשתתף במכרז)

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

- הנני משמש כ- _____ אצל _____
(שם המשתתף במכרז)
והנני מוסמך להצהיר בשמו ולחייבו.
- תצהירי זה ניתן בתמיכה לצורך עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.4 לפרק
ג' למסמכי מכרז מס' 207/2022 למתן שירותי איפיון, אספקה, הקמה, הטמעה ותחזוקה של
מערכת מרכזית לניהול תקשורת רב ערוצית.
- הנני מתחייב ומאשר בזאת, כי המערכת המוצעת על ידי המשתתף בהצעתו למכרז עומדת בכל
דרישות הסף המפורטות בטבלה להלן:

מס'	דרישת סף
1.	על המערכת לכלול בוט המאפשר הגדרת תסריטים למענה אוטומטי
2.	זיהוי כוונת המשתמש ויכולות ניתוח שפה טבעית בעברית – NLP
3.	למערכת יכולת מובנית להתממשק עם בוט אחר הניתן לבחירה
4.	API פתוח לרבות יכולת הקמה וניהול ממשקים עם מגוון מערכות ארגוניות
5.	קיימות תמיכה מלאה בשפה העברית כולל ממשקים
6.	תמיכה והתאמה מלאה במכשירים ניידים וניידים, כגון: טלפונים, טאבלט, מחשב נייד
7.	זמינות מינמלית של המערכת – ברמה של 99.99999% מהזמן
8.	חיבור למנגנון הזדהות SSO
9.	למערכת יכולת שליחה וקבלה של קבצים בפורמטים מקובלים (תמונה, טקסט, ווידאו, אודיו, PDF, WORD וכו'), וכל זאת לפי ההנחיות המפורטות בפרק אבטחת מידע.
10.	אינטגרציה עם מוצרים לניהול תקשורת וידאו או יכולת מובנת במערכת ללא הורדת אפליקציה

- ידוע לי, כי העירייה תהיה רשאית לדרוש הצגת היכולות של המערכת המפורטות לעיל, לצורך
בחינת עמידת ההצעה בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.4 לפרק ג'.
- הנני מצהיר כי זה שמי ותוכן תצהירי אמת.

(חתימת המצהיר)

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

התייצב בפני מר"/גב' _____

(שם המצהיר)

נציג _____, נושא ת.ז. _____ או המוכר/ת לי באופן אישי

(שם המשתתף במכרז)

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

חתימה וחותמת עוה"ד ומס' רישיון

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

לכבוד

עיריית תל אביב יפו

א.ג.נ.,

**הנדון: דיווח רואה חשבון בעניין מכרז מסגרת פומבי מס' 207/2022 לאספקת מערכת מרכזית
לניהול תקשורת רב ערוצית (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 הוסקורים 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 11 למכרז – בדיקת איכות ההצעות

מבוא

נספח זה מציג את אופן בדיקת ניקוד איכות ההצעות, תוך פירוט הקריטריונים, המשקולות והנוסחאות לחישוב הניקוד בכל סעיף אשר נכלל בחישוב ציון האיכות.

העירייה רשאית לבקש הבהרות ו/או השלמת פרטים ו/או נתונים לצורך בחינת איכות ההצעות, וזאת הן מהמשתתף במכרז, הן מהגורמים הממליצים שפורטו על ידו בהצעתו למכרז והן מגורמים אחרים להם סופקה המערכת, אף אם גורמים אלה אינם נמנים על רשימת הממליצים שציון המשתתף בהצעתו למכרז.

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

סעיף	פרוט	משקל	אופן הוכחה	ניקוד
1. ניסיון המשתתף במכרז	המערכת המוצעת על ידי המשתתף סופקה והותקנה אצל לקוחות בישראל והיא עונה על כל הדרישות המפורטות בסעיף 3.2 בפרק ג' למכרז החל משנת 2019 ועד למועד הגשת ההצעות למעט דרישת פרק הזמן בן חצי שנה לפעילות המערכת אצל	10	נספח 8	4 לקוחות ומעלה – ניקוד ההצעה יהא 10 נקודות בסה"כ (דהיינו, לצורך ניקוד רכיב זה נדרשים לפחות 2 לקוחות יותר מ-2 הלקוחות הנדרשים בתנאי הסף בסעיף 3.2 בפרק ג')
				3 לקוחות – ניקוד ההצעה יהא 5 נקודות (דהיינו, לצורך ניקוד רכיב זה נדרש לקוח אחד יותר מ-2 הלקוחות הנדרשים בתנאי הסף בפרק ג')

ניקוד		אופן הוכחה	משקל	פרוט	סעיף
				הלקוחות, הקבוע בסעיף 3.2 הנ"ל, אשר דרישה זו בלבד אינה חייבת להתקיים לצורך ניקוד אמת מידה זו	
החל מ- 51% מענה קיים לדרישות הכלולות בטבלאות בסעיף 2 בנספח 12 - יקבל ניקוד ההצעה יהא בהתאם לאחוז המענה הקיים לדרישות ועד מקסימום 30 נקודות עבור מענה מלא ל- 100% מהדרישות	עד וכולל 50% מענה קיים לדרישות הכלולות בטבלאות בסעיף 2 בנספח 12 למכרז – ניקוד ההצעה יהא 0 נקודות	מענה לסעיף 2 בנספח 12 למכרז – עמידה בדרישות פונקציונליות, ומילוי הטבלאות בסעיף זה	30	המערכת תעמוד בדרישות המפורטות בסעיפים 2 ו-3 לנספח ב' לחוזה – מפרט טכני ובנספח 12 למכרז – הקריטריונים לבחינה וניקוד אמות המידה	2. עמידת המערכת בדרישות
ניקוד זה יקבע במסגרת הצגת המערכת ע"י המשתתף במכרז לנציגי העירייה בין היתר בשים לב ליכולות המערכת המופיעות בטבלה עבור המענה לסעיף 3 בנספח 12.		הדגמת המערכת לפי בקשת העירייה לרבות הצגת יכולת מוכחת של המערכת, בהתאם לדרישות המפורטות בסעיף 3	40	הדגמת המערכת המוצעת על ידי המשתתף והתרשמות כללית מהמערכת ויכולותיה.	3. הדגמת המערכת + התרשמות כללית

ניקוד	אופן הוכחה	משקל	פרוט	סעיף
	לנספח 12 למכרז – הצגת יכולת מוכחת של המערכת בדגש על תמיכה בשפה העברית			
ניקוד זה יקבע על סמך הנתונים שיוצגו ביחס לצוות הפרויקט ועל סמך הריאיון שיתקיים, ובהתאם לנתונים שיוצגו כנדרש בסעיף 4 בנספח 12.	מענה לסעיף 4 בנספח 12 למכרז	20	פרופיל וניסיון מקצועי של מנהל הפרויקט ושל מומחה היישום הבכיר המוצעים על ידי המשתתף והתרשמות במסגרת ראיון אישי שיערך עמם	4. צוות הפרויקט

נספח 12 למכרז – הקריטריונים לבחינה וניקוד אמות המידה

להלן פירוט הקריטריונים בהתאם להם יבחנו וינקדו אמות המידה בסעיפים 2, 3 ו-4 לטבלת ניקוד האיכות המופיעה בסעיף 9 לפרק ג' למסמכי המכרז ובנספח 11 למסמכי המכרז.

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

מענה לסעיף 2 - המערכת – עמידת המערכת בדרישות

כללי: בנספח ב' לחוזה - מפרט טכני, מצוינות בפרוט דרישות פונקציונאליות ונוספות בהן על המערכת לעמוד. הנספח הנוכחי מפרט את מבנה בדיקת האיכות בדבר מענה המערכת לדרישות. סך משקל מרכיב המענה לדרישות מציון האיכות הכולל של המענה הינו 30 נקודות.

נא לשים לב: ההתייחסות הנה לגרסת מדף של המערכת המוצעת (OOB) בגרסה המיועדת למימוש בפרויקט הנוכחי. כל מענה הנכלל בתוכנית פיתוח עתידית (Road Map) הינו בגדר "לא קיים במערכת". הנספח מתבסס על מפרט הדרישות המפורטות בסעיפים 2 ו-3 לנספח ב' לחוזה – מפרט טכני:

1. תמיכה בערוצי תקשורת
2. ניהול פניות
 - קבלת פניה מלקוח
 - הסטת פניות בין ערוצי תקשורת
 - ניהול ערוצי פניה
 - הקצאה פניות לנציג
3. כלים לניהול מוקד (Real time)
4. מנהל מוקד – כלי ניהול - Dashboard
5. ניהול תקשורת עם לקוח באמצעות בינה מלאכותית (AI)
6. תיעוד פניה ותהליכי משוב מול הלקוח
7. דרישות טכנולוגיות

1. תמיכה בערוצי תקשורת

מס'	צורך	פירוט	קיים/לא קיים
1.	ערוץ תקשורת כתובה	SMS	
2.		Messenger	
3.		Chat	
4.		Instagram	
5.		Facebook	
6.		דוא"ל	
7.		Telegram	
8.		YouTube	

מס'	צורך	פירוט	קיים/לא קיים
.9		פניות מקוונות	
.10	ערוץ תקשורת טלפונית	תמיכה בערוץ זה	
.11	ערוץ תקשורת וידאו	תמיכה בערוץ זה	

2. ניהול פניות

מס'	נושא	דרישה	קיים/לא קיים
.1	קבלת פניית לקוח	המערכת תאפשר ללקוח ליזום פניה, בכל ערוץ תקשורת נתמך במערכת, לפי בחירת הלקוח. המשך הטיפול בפניית הלקוח תתבצע באותו ערוץ בו הוא פנה, למעט אם הלקוח ביקש לקבל שירות בערוץ אחר	
.2		קיום שיח רציף לקוח-נציג בערוץ הנבחר עד להשלמת השיח	
.3		המערכת תהיה פתוחה לקבלת פניות 24/7 כולל שבת ומועדים ללא תלות בזמינות נציג אנושי	
.4	הסטת פניות בין ערוצי תקשורת	המערכת תנתב פניות בנתבי- IVR/ ICR בהתאם לפרמטרים שיגדרו ותסיט אותן לערוץ ה- WhatsApp או כל ערוץ אחר	
.5		המערכת תשלח הודעה (SMS/ WhatsApp) בסיום השיח עם נציג, בין אם אנושי ובין אם וירטואלי, או בכל ערוץ תקשורת אחר	
.6		המערכת תבצע call-back ללקוח בהתאם לפרמטר שהוגדר, לטובת הסטת הפנייה לערוץ תקשורת/ לשיחות נוטשות כפי שיוגדר במערכת	
.7		במערכת יוגדר משתנה (פרמטר) לטובת הגדרת "משך המתנה מירבי", כך שחריגה ממנו תציע ללקוח להמשיך את השיח בערוץ תקשורת אחר	
.8		הפרמטרים במערכת, בפרק זה, יהיו ניתנים להגדרה ושינוי על ידי המנהל באופן עצמאי	
.9	ניהול ערוצי פניה	המערכת תנהל תורי פניות נפרדים בסדר FIFO ו/או קדימויות לפי נושאים מוגדרים מראש ולפי ערוצי תקשורת ו/או מקבץ ערוצי תקשורת	
.10		המערכת תאפשר הגדרה וניהול סטטוס לכל נציג: פעיל (על כל סוגי הפעילות) או בהפסקה, כמו כן ניתן יהיה להקצות לכל נציג ערוצי תקשורת ונושאים לטיפול.	
.11		המערכת תאפשר הקצאה/משיכת פניות לטיפול לנציג (Push/ Pull) מן התור	
.12		ניתן יהיה להגדיר את מספר הפניות, באמצעי התקשורת, אשר פעילות בו זמנית לנציג. מעבר למספר זה לא יוקצו פניות לנציג	
.13		לכל תור יוגדר SLA לזמני המתנה וטיפול בשתי רמות (לצורך הצגת רמזורים)	
.14		יכולות והפרמטרים של המערכת, לפרק זה, ניתנים להגדרה ושינוי על ידי המנהל באופן עצמאי	

מס'	נושא	דרישה	קיים/לא קיים
.15	הקצאה לנציג פניות	המערכת תאפשר לנציג לקבל או למשוך את הפניות לפי הגדרת התורים (Push/ Pull)	
.16		נציג יוכל להפנות פניות להמשך טיפול לנציגים אחרים כולל נציג בשטח (ללא עמדת CRM פעילה)	
.17		בהעברת פניה לנציג אחר, הנציג המעביר יוכל לראות את הזמינות ואורך התור של הנציג שאליו מעוניין להפנות	
.18		ניהול תזכורות לנציג לביצוע פעולות המשך טיפול וחזרה ללקוח ביחס לכל פניה, כאשר הנציג יוכל להגדיר תזכורות ומועד הקפצה. המערכת תאפשר הקפצת התזכורות באופן אוטומטי בהתבסס על ההגדרה שנקבעה על ידי הנציג כאמור	
.19		העברת הפנייה, כולל כל התכתובת לנציג שטח להמשך טיפול, נציג שטח (mobile) יקבל את הפניה, עליה יענה באותו ערוץ באמצעותו בוצעה הפנייה או באמצעות ערוץ תקשורת אחר, לפי שיקול דעתו. הלקוח לא ייחשף למספר הטלפון האישי של הנציג.	

3. כלים לניהול מוקד (Real time)

מס'	דרישה	קיים/לא קיים
.1	תצוגת כמות הפניות הממתכות - שטח הוקצו לנציגים (לפי skill, נושא וכו') כולל זמני המתנה	
.2	כמות שיחות פעילות לנציג/ קבוצת נציגים/ תור/ שירות	
.3	אינדיקציה לפניות חריגות – long ping pong, כלומר: פניה שמספר ההודעות בה עולה על threshold מוגדר מראש	
.4	איכות השירות, ערך מחושב לפי הנוסחה: % הפניות שעמדו ביעדי השירות לרבות התפלגות על פני ציר זמן, לכל ערוץ שירות ומשוקלל כולל	
.5	מתן אפשרות למנהל להנחות נציג בזמן שיחה	
.6	מתן אפשרות למנהל להתערב בשיחה של נציג	
.7	מתן אפשרות למנהל להעביר פניות ממתכות לנציג	

4. מנהל מוקד – כלי ניהול – Dashboard

מס'	דרישה	קיים/לא קיים
.1	המערכת תאפשר שימוש בכלל נתוני הפעילות המתועדים, להגדרת תצוגת המסך על פי צרכי המוקד. כולל אפשרות לביצוע מניפולציות חישוביות על הערכים. דוגמא לערכים שנדרש לתת עליהם סטטוס: זמן המתנה למענה אנושי, מספר הודעות ממוצעת לפניה, זמן ממוצע בין הודעות, ממוצע מספר הודעות פעילות לנציג	
.2	המערכת תאפשר הצגת נתוני תקשורת במסך אחוד (טלפניה, וידאו וכתובה)	
.3	כל הנתונים הנדרשים להצגה יוצגו בתצוגה מספרית וגרפית לפי דרישה, כולל רמזור ערכים, כמפורט בסעיף 2.2.6.2 בנספח ב' לחוזה – מפרט טכני	

מס'	דרישה	קיים/לא קיים
4.	המערכת תאפשר תצוגת מידע נצבר לפי הגדרה בכלל זאת לפי : skill ונציג, או כל הגדרה אחרת שתקבע על ידי המנהל	

5. ניהול תקשורת עם לקוח באמצעות בינה מלאכותית (AI)

מס'	נושא	דרישה	קיים/לא קיים
1.	המרת מדיה	המרת דיבור מוקלט לרכיב טקסטואלי (Speech to text).	
2.	תמיכה בשפות	המערכת תתמוך בתרגום הפניה לשפות שונות באמצעות כלים, לדוגמת google translate	
3.	ניהול תבניות	<p>המנהל יוכל להגדיר, בכל עת, באופן עצמאי תבניות במערכת או במערכת ניהול התוכן העירונית, לטובת השימושים הבאים, בין היתר:</p> <ul style="list-style-type: none"> • המלצה לניתוב שיחות בין ערוצים. • הודעות מותאמות לחריגה מ-SLA / זמני המתנה ארוכים. • הודעה על שעות הפעילות של המוקד. • הודעות מותאמות אישית על אירועים רלוונטיים לפי הגדרה מראש (לדוגמא: האם ברצונך לשלם שובר?). • הודעות על העברה לתור אחר הדורש זמן המתנה. • הודעת תיאום ציפיות לטיפול בנושא הפניה. • הודעה המעירה לקוח "רדום" ולרבות הפרמטרים הבאים: <ul style="list-style-type: none"> ○ אחרי פרק זמן מסוים (פרמטר). ○ בטווח זמן לפני סגירת המוקד (פרמטר) 	
4.	Bot מלאכותית	<p>המערכת תכיל רכיב בינה מלאכותית (AI) בשפה העברית ותטפל בין היתר בנושאים הבאים:</p> <ul style="list-style-type: none"> • מתן מידע כללי • מתן מידע אישי(באמצעות תשאול המערכות התפעוליות) • ביצוע פעולות (באמצעות ממשקים לאתרים עירוניים) 	
5.		המערכת תזהה את צרכי הלקוח (Intent) באמצעות תפריטים מוגדרים מראש	
6.		המערכת תזהה את צרכי הלקוח (Intent) לפי מילות מפתח בשפה חופשית בשפה העברית – (מורפולוגיה עברית ו-NLP)	

מס'	נושא	דרישה	קיים/לא קיים
.7		מענה לצרכי הלקוח יעשה באמצעות שליפת נתונים מתוך מערכת לניהול תוכן	
.8		תהליך זיהוי לקוח באמצעות סיסמה חד פעמית (OTP)	
.9		זיהוי מילות מפתח, מוגדרות מראש, למקרי קיצון ויכולת הקפצת pop-up במסך מנהל	
.10		ניתוב הלקוח לתור הנכון לפי פרמטרים מוגדרים מראש	

6. תיעוד פניה ותהליכי משוב מול הלקוח

מס'	דרישה	קיים/לא קיים
.1	המערכת תתעד פניה במערכת ה-CRM הרלוונטית למוקד המטפל (Dynamics, SAP) או כל מערכת ניהול קשרי לקוחות כפי שתוגדר על ידי העירייה)	
.2	כל פניה תכלול את הפרמטרים הבאים: ערוץ קשר, תאריך ושעה (תחילה וסיום), מזהה לקוח, מזהה שיחה, קישור לקובץ השיחה	
.3	המערכת תייצר ותשמור תקציר פניה לפי מילות מפתח מרכזיות בשיח	
.4	המערכת תכלול אפשרות לשליחת סקר שביעות רצון בערוצי התקשורת השונים	
.5	המערכת תאפשר למנהל להגדיר את האוכלוסייה אליה ירצה לשלוח את הסקר, כגון: מדגם אקראי, לקוחות בעלי מאפיינים זהים (פניה ראשונה, כמות פניות גבוהה ו/או פניות חוזרות)	

7. דרישות טכנולוגיות

מס'	דרישה	קיים/ לא קיים
1	מערכת WEBית	
2	הפתרון מבוסס על מוצר מדף קיים העומד בכל הדרישות המפורטות בנספח ב', ללא עלויות פיתוח נוספות מצד העירייה	
3	המערכת מתבססת על פלטפורמת SAAS ותתארח אצל אחד מספקי הענן המובילים	
4	ניתן לשמור את נתוני התקשורת מול התושבים בשירותי ענן של אחד מספקי הענן המקובלים, לפי הגדרה ובהתקשרות של העירייה מול נותן השירות (ענן פרטי עירוני)	
5	המנהל יוכל להגדיר באופן עצמאי שמות שדות ואובייקטים במערכת ללא השבתת המערכת	
6	הגישה למערכת תתבצע בממשק WEB API (REST) לטובת שליחת וקבלת נתונים מתוך ואל המערכות התפעוליות	
7	המערכת תומכת בשליחת מסרונים (SMS) באמצעות API לספק ההודעות איתו התקשרה העירייה	
8	המערכת תומכת בדפדפנים Chrome, Microsoft Edge, Firefox Mozilla, SAFARI על המערכת להיות Full HTML5 Compliant / רספונסיבית	
9	קיימת תמיכה במערכות הפעלה: - מחשב נייד/נייד - win10, win11, macOS - מובייל - Android, IOS	
10	המערכת תומכת בשירות סטרימינג	
11	המערכת תתמוך בפרוטוקולים הבאים: • SOAP / REST • Online/Offline Sync	
12	בוצעה אינטגרציה של המערכת המוצעת עם dynamics CRM	

מענה לסעיף 3 – הצגת יכולת מוכחת של המערכת בדגש על תמיכה בשפה העברית

ראשית	משנית	נשוא הבחינה	ניקוד מקסימלי = סה"כ 100 נק'	סה"כ לקטגוריה	
הדגמת המערכת - 40 נקודות מציון איכות	מסך נציג	נראות כללית, חווית משתמש מתקדמת הכוללת בין היתר חלוקת המסך, שדות, לחצנים, חיפוש וכו'	10	20	
		מסך המשתמש מובנה בתוך מערכת ה CRM בחלוקת מסך נוחה לתפעול הנציג	3		
		תפעול פשוט לרבות : מספר הקלקות מינימלי לצורך ניהול שיחה בערוצים השונים, משיכת שיחה/הפנייה אוטומטית, העברת שיחה, הוספת מנהל לשיחה, תיעוד ורישום הערות תוך כדי שיחה	5		
		יכולת לנהל מספר תכתובות במקביל באופן פשוט	2		
	מסך אחמש ומנהל מוקד	נראות כללית, חווית משתמש מתקדמת של מסכי אונליין, דוחות ומסכי תפעול : מבנה המידע, חלוקת מסך, שדות, לחצנים, חיפוש וכו'	5	20	
		תפעול המוקד : תורים, עמדות, נציגים באופן פשוט	5		
		שליפת דוחות ומידע באופן מהיר ופשוט לרבות גישה DATABASE לצורך יצירת דוחות וטבלאות נתונים חדשות	5		
		ניהול וצפייה של התראות שונות עפי לוגיקות שיוגדרו עי מנהל המוקד	5		
		דש בורד	דש בורד ברור המספק תמונת מצב כללית של המוקד/מוקדים עם יכולת דינאמית לרדת לרזולוציות שונות ברמת : מוקד, תור/ערוץ, עמדות ונציגים וכמובן מדדי השירות השונים שיקבעו עי העירייה (ללא הגבלה)	20	20
	פיתוח עצמי : הקמת ערוצים, מוקדים/תורים חדשים ללא תלות בספק	הקמת ערוצים/ מוקדים/ תורים חדשים	10	40	
		יכולת התממשקות - API	10		
		הגדרת BOT - תפריטים	10		
BOT - NLP		10			

מענה לסעיף 4 – צוות הפרויקט

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

שם מנהל הפרויקט

פרויקטים בתחום הרלוונטי	בפרויקטים מורכבים	
		שנות ניסיון מנהל הפרויקט

פרויקט מורכב מוגדר כפרויקט עתיר משאבים, מרובה מערכות - ממשקים ומיישם טכנולוגיה מתקדמת. אם פרויקט הנו גם פרויקט מורכב וגם פרויקט בתחום הרלוונטי יש לצינו בנפרד הן בעמודות פרויקטים מורכבים והן לפרויקטים רלוונטיים.

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



--	--	--

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

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

חתימה וחותמת המשתתף במכרז

לכבוד

עיריית תל אביב - יפו

הצהרת נותן השירותים/עובד נותן השירותים על שמירה על סודיות

הואיל ואני מעניק לעיריית תל אביב יפו (להלן: "העירייה") שירותי איפיון, אספקה, הקמה, הטמעה ותחזוקה של מערכת מרכזית לניהול תקשורת רב ערוצית (להלן- "השירותים");

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

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

לפיכך, הריני מתחייב כלפי העירייה כדלקמן:

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

ולראיה באתי על החתום:

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

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

רקע

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

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

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

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

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

מטרת המסמך

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

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

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

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



מכרז מסגרת פומבי
מס' 207/2022

למתן שירותי איפיון, אספקה, הקמה, הטמעה ותחזוקה
של מערכת מרכזית לניהול תקשורת רב ערוצית

עיריית תל אביב - יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

נספח ח' לחוזה
תעריפי מנה"ר - בתי תוכנה

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

קוד פעילות	תאור פעילות	יח' מידה	סכום
5120	מנהל פרויקט	שעה	292
5121	מנהל פיתוח	שעה	286
5122	מנהל יישום	שעה	286
5123	מנהל תשתיות מחשוב	שעה	286
5124	מפתח / תכניתן זוטרי	שעה	134
5125	מפתח / תכניתן מנוסה	שעה	177
5126	מפתח / תכניתן בכיר	שעה	199
5127	ר' צוות פיתוח	שעה	268
5128	מפתח / תוכניתן זמן אמת	שעה	216
5129	מומחה ייחודי למערכת תכנה מידע ותקשוב	שעה	258
5130	מפתח אפליקציות מובייל	שעה	243
5131	מפתח אלגוריתמים	שעה	224
5132	מנתח מערכות זוטרי	שעה	165
5133	מנתח מערכות מנוסה	שעה	200
5134	מנתח מערכות בכיר	שעה	230
5135	איש תוכנת תשתית זוטרי	שעה	153
5136	איש תוכנת תשתית מנוסה	שעה	186
5137	איש תוכנת תשתית בכיר	שעה	220
5138	איש תוכנת תשתית מומחה	שעה	246
5139	ר' צוות תוכנת תשתית	שעה	268
5140	טכנאי / מתקין PC זוטרי	שעה	125
5141	טכנאי / מתקין PC מנוסה	שעה	150
5142	איש תקשורת ורשתות מנוסה	שעה	191
5143	איש תקשורת ורשתות בכיר	שעה	210
5144	בודק תוכנה זוטרי	שעה	85
5145	בודק תוכנה מנוסה	שעה	120
5146	ראש צוות בדיקות תוכנה	שעה	186
5147	בודק עומסים וביצועים זוטרי	שעה	126
5148	בודק עומסים וביצועים מנוסה	שעה	179
5149	איש א"א תוכנה זוטרי	שעה	158
5150	איש א"א תוכנה בכיר	שעה	189
5151	איש בדיקות אוטומטיות זוטרי	שעה	126
5152	איש בדיקות אוטומטיות מנוסה	שעה	179
5153	מדריך / מטמיע	שעה	75
5154	ר' צוות הדרכה	שעה	114
5155	מנהל הדרכה	שעה	196
5156	נציג תמיכה טכנית	שעה	53
5157	מעצב ממשק משתמש מנוסה	שעה	162
5158	מעצב ממשק משתמש בכיר	שעה	198
5159	עורך תוכן מנוסה	שעה	92
5160	עורך תוכן בכיר	שעה	126



מכרז מסגרת פומבי
מס' 207/2022

למתן שירותי איפיון, אספקה, הקמה, הטמעה ותחזוקה
של מערכת מרכזית לניהול תקשורת רב ערוצית

עיריית תל אביב - יפו
אגף מיחשוב ומערכות מידע

נספח ח' לחוזה
תעריפי מנה"ר - בתי תוכנה

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

נספח ט' לחוזה - אבטחת מידע והגנת הפרטיות

1. רקע

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

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

סיכונים נוספים:

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

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

2. דרישות אבטחת מידע

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

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

2.1. דרישות העירייה הינן בתחום

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

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

2.2. כללי הבהקים

- 2.2.1. המערכת נדרשת להתמודד עם איומים בתחום אבטחת המידע והסייבר העלולים
לפגוע בחסינות, אמינות וזמינות המידע, פגישה במשתמשי המערכת השונים וכן
במערכת עצמה.

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

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

- 2.2.12.15. מערכות ניטור, בקרה והתרעה אוטומטיות 7x24 על אירועי אבטחת מידע ומתקפות סייבר.
- 2.2.12.16. הגנות סייבר בזמן אמת, לרבות: הגנה בפני מתקפות DDoS, הגנה כנגד חדירת פוגענים (Malware), הגנה על אתרי אינטרנט מפני מתקפות WEB נפוצות, כגון: XSS, SQL Injection ועוד.
- 2.2.12.17. יצרן המערכת מתחייב לנהל תהליכים של אבטחת שרשרת אספקה.
- 2.2.12.18. היערכות ארגונית מתאימה, לרבות: נהלים, בקרות, מינוי אחראים, צוותי כ"א מיומנים לניטור ומעקב, טיפול באירועים ומשברים וכדו'.
- 2.2.12.19. מערכי השמת והכשרת כוח אדם, הכוללים בין היתר בדיקת רקע ואמינות לעובדים, סינון ואישור בטחוני, טיפול בעובדים שסרחו והפעלת בקרות מתאימות.
- 2.2.12.20. כל מתקני המחשב של היצרן וספק הענן בהם מופעל היישום ומתארח המידע עומדים בתקני אבטחה פיזית ומונחים לפחות על ידי גורמים המוסמכים בכל מדינה
- 2.2.12.21. מערכות בטחון ואבטחה פיזית של מרכזי המחשבים, אתרי DR ואתרי אחסון המידע, לרבות: אבטחה אנושית, בקרת כניסות ויציאות, הקלטה ומצלמות במעגל סגור, מערכות ניטור והתרעה אלקטרוניות ואמצעים נוספים.
- 2.2.12.22. אמצעים נוספים להתמודדות ראויה ומהירה מול סיכוני אבטחת מידע חיצוניים ופנימיים.

2.3. אישורים נדרשים

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

2.4. תקנים ורגולציה – עבור יישום הפועל במסגרת ענן הספק

2.4.1. ספק הענן של הפתרון המוצע פועל, ומתחייב לפעול בהתאם לרגולציות ולתקנים הבאים, התואמים לשירות הניתן, כמפורט להלן:

2.4.1.1. תקן אבטחת מידע ISO 27001, תקן אבטחת מידע ISO27017, תקן 27032 cyber security, תקן ISO 9001

2.4.1.2. על הספק להתחייב לעמידה מלאה של השירות בענן בדרישות חוק הגנת הפרטיות התשמ"א – 1981, והתקנות לרבות בנושא העברת מידע אל מאגרי המידע שמחוץ לגבולות המדינה, תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז – 2017 ותקנות נדרשות, התואמות את השירות שניתן לעירייה. הספק מחזיק בתעודת הסמכה בהתאם למתודת שרשרת האספקה, של מערך הסייבר, עם תיחום שכולל שירותי ענן. על הספק ליישם דרישות הגנה בהתאם למתודולוגיות מקובלות, ולקבל תימוכין ע"י גורם צד-שלישי, כדוגמת חברת אבטחת מידע.

2.5. דגשים בנושא הגנה על הפרטיות – חוק הגנת הפרטיות

2.5.1. הספק מחויב לשמור בסוד ולא להעביר, להודיע, או להביא לידיעת כל גורם, במישרין או בעקיפין, כל מידע, ידיעה, סוד מסחרי, נתונים מכל סוג שהוא שיגיעו לידי או יובאו לידיעתו, עובדינו ו/או מי מטעמנו וכל גורם שלישי אחר בשרשרת האספקה במהלך ההתקשרות במסגרת פרויקט זה עם העירייה (להלן: "המידע"), ללא אישור מראש ובכתב של העירייה, ולהחתים את עובדינו ומי מטעמנו שלו יהיה קשר ישיר למידע על טופס התחייבות לשמירה על סודיות.

2.5.2. בנוסף, ככל שבמסגרת ביצוע הפרויקט מי מעובדי הספק ייחשף למידע המצוי במאגרי המידע העירוניים (להלן: "המידע"), על הספק להתחייב לפעול בכל הקשור לחוק הגנת הפרטיות בדגש על:

2.5.2.1. לפעול בהתאם להוראות סעיף 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, לרבות, אך לא רק:

- המידע ישמש אך ורק לביצוע המטרה/ הפעילות המקורית שלשמה הועבר לידינו.
- גישה למידע תהיה נתונה אך ורק לספק ולעובדי הספק אשר קיבלו הרשאה לכך ואך ורק לצורך ביצוע המטרה/ הפעילות המקורית שלשמה הועבר המידע.
- כל בעל הרשאה למידע יחתום על מסמך שמירת סודיות המידע.
- הספק לא יעביר את המידע לצד שלישי כלשהו.
- הספק יפריד את הפעילות המבוצעת עבור העירייה בהתאם להתקשרות זו, מיתר הפעילויות המבוצעות על ידו.
- הספק ידווח לעירייה באופן שוטף בכל הנוגע לאופן ניהול המידע ועיבודו.

- הספק ידווח לעירייה על כל חריגה בשימוש ו/או בגישה למידע של העירייה ו/או על כל מקרה של חשש לדליפת המידע ו/או אירוע אבטחה.
- לעירייה שמורה הזכות לפקח על פעילותו של הספק בקשר למידע לרבות עריכת ביקורת אצל הספק ובחינת השימוש במידע ואבטחתו.
- מידע אשר הועבר על-ידי העירייה והסתיים השימוש בו לצורך ביצוע המטרה/הפעילות שלשמה הועבר, יימחק ויבוער על ידי הספק.
- עם סיום ההתקשרות יצהיר הספק בפני העירייה על ביצוע פעולות מחיקה וביעור של כלל המידע שהועבר לספק מהעירייה במסגרת ההתקשרות.

2.5.3. במידה והמערכת והמידע תאוחסן על גבי תשתיות הספק, הספק יוגדר כמחזיק במאגר ועל הספק יהיה לעמוד ולקיים את כל התקנות והדרישות בהתאם לחוק הגנת הפרטיות במסגרת פעילות זו.

2.5.4. הספק ידווח לעירייה על דרישות גורמים מוסמכים (כגון משטרת ישראל) לקבל מידע שלה השמור במערכת, על הספק לדווח לעירייה מיד עם קבלת הדרישה למידע מהגורמים המוסמכים ובטרם מסר את המידע.

2.6. בדיקת חדירה אפליקטיבית ותשתיתית בדיקות סקר סיכונים

2.6.1. על הספק לבצע ולהגיש פעמיים בשנה דוח כי ביצע בדיקת חדירות אפליקטיבית ותשתיתית, וכן אישור על כך שתיקן את כל הליקויים וכן בעת העלאה לאוויר וככל שמבוצעים שינויים מהותיים במערכת בשוטף.

2.6.2. עבור מערכת \ רכיבים המאוחסנים בענן הספק, על הספק לבצע אחת לשנה סקר סיכונים לסביבת המערכת, לטפל בליקויים ככל שיתגלו בפרק זמן מתואם עם העירייה, ותוצאות הסקר יהיו נגשים לעירייה.

2.6.3. לוחות הזמנים לטיפול בממצאים :

2.6.3.1. ממצאים קריטיים וגבוהים, לא יאושר שימוש במערכת טרם טיפול בממצאים.

2.6.3.2. ממצאים בינוניים – אישור שימוש במידה ויוצג לו"ז לתיקון הליקויים עד שבועיים ממועד העלאה לאוויר.

2.6.3.3. ממצאים נמוכים – אישור שימוש במידה ויוצג לו"ז לתיקון הליקויים עד לעדכון הגרסה הבאה, אשר לא יעלה על חודשיים מרגע העלאה לאוויר.

2.6.3.4. אישור טיפול בממצאים יהיה אך ורק מתוך דו"ח תיקון ליקויים של הגורם שביצע את הבדיקה המקורית.

2.6.3.5. החרגות של ממצאים יאושרו, כל ממצא בפני עצמו, בסמכות בודק חדירות מטעם העירייה ומנהל אבטחת מידע וסייבר.

2.6.4. איחר בביצוע הבדיקות והסקר, ללא אישור המנהל, מראש ובכתב, רשאית העירייה לחייב את הספק בפיצוי כספי מוסכם של 500 ש"ח לכל יום איחור.

2.7. ניהול המידע

- 2.7.1. הספק מתחייב לנהל רשימה של כל נכסי המידע של עיריית תל אביב הנמצאים ברשותו – מיפוי מערכות.
- 2.7.2. הספק מתחייב להעביר את רשימת כל נכסי המידע של עיריית תל אביב הנמצאים ברשותו למחלקת אבטחת מידע.
- 2.7.3. הספק מתחייב להגדיר ולנהל רשימות מורשים לגישה פיזית לנכסי המידע בבעלות עיריית תל אביב.
- 2.7.4. הספק מתחייב שלא להעביר מידע בבעלות עיריית תל אביב לגורם שלישי ללא אישור בעל המידע בעיריית תל אביב.
- 2.7.5. הספק מתחייב לדווח לעיריית תל אביב על כל צורך בסילוק ציוד מיחשוב שכולל מידע בבעלות העירייה. סילוק הציוד יהיה אך ורק באישור גורם מוסמך ממחלקת אבטחת מידע של עיריית תל אביב.
- 2.7.6. במידה ויש צורך בהשמדת/סילוק מדיה מגנטי כגון, דיסקים, קלטות גיבוי, מדיה נתיקה מכל סוג, פלט נייר וכו' שכולל מידע בבעלות עיריית תל אביב – הספק מתחייב לבער את המידע שבמדיה בהתאם להנחיות ממונה אבטחת מידע של העירייה לאחר גיבוי המידע בהתאם לצורך ולהנחיות העירייה.
- 2.7.7. הספק מתחייב כי בסיום ההתקשרות יתאם עם העירייה את השמדת כל נכסי המידע בבעלות העירייה שנשארו ברשותו.

2.8. אבטחת המידע במישור משאבי האנוש והעובדים

- 2.8.1. הספק מתחייב כי כל עובדיו ו/או מי מטעמו אשר יהיו בעלי גישה למאגרי העירייה ו/או יועסקו במסגרת התקשרות הספק עם העירייה, יהיו בעלי הכשרה מתאימה, בהתאם לנדרש במסמכי המכרז וההתקשרות. בדיקת אימות הרקע של כל מועמד להעסקה כעובד הספק, מי מטעמו או משתמש צד שלישי, יעשו ע"י הספק כנדרש על פי דין ולפי כללי האתיקה הרלוונטיים, והיקפם יתאים לדרישות העירייה, לסיווג המידע שיהיה נגיש להם ולסיכונים הצפויים.
- 2.8.2. הספק יהיה אחראי כלפי העירייה על כל פעילות עובדיו ו/או מי מטעמו במסגרת ההתקשרות.
- 2.8.3. הספק מתחייב שכל עובדיו, ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי, מבינים את מלוא האחריות המוטלת עליהם בנוגע למידע ולאבטחתו וכי הם מתאימים לתפקידים שנועדו להם.

- 2.8.4 על הספק להפחית סיכוני גניבה, הונאה או שימוש לרעה בגישה למידע של העירייה באמצעות נקיטת אמצעי הגנה סבירים ומקובלים (כגון מצלמות אבטחה, תיעוד גישה וכדומה), וזאת מבלי לגרוע מהוראות נספח זה באשר לאבטחה הפיזית והסביבתית.
- 2.8.5 על הספק לבצע הדרכות מודעות אבטחת מידע לעובדיו בתחום העיסוק של העובד בתדירות של אחת לשנה לפחות, כולל בזמן העסקת עובד חדש.
- 2.8.6 הספק מתחייב למנוע מקרים בהם עובדיו ו/או מי מטעמו ינסו לבצע גישות למאגרים אליהם לא קיבלו הרשאה. במקרה בו עובד ו/או מי מטעם הספק ניסה בפעם השלישית לבצע גישה למאגר שאינו מורשה גישה אליו, על הספק למנוע ממנו כל גישה למאגרי העירייה ולדווח על כך מידית לעיריית תל אביב.
- 2.8.7 הספק מתחייב כי תפקידים ותחומי אחריות של עובדי הספק ו/או מי מטעמו ו/או משתמשי צד שלישי הנוגעים לאבטחה, יוגדרו ויתועדו ע"י הספק לפי מדיניות אבטחת המידע של הספק.
- 2.8.8 כל מקרה שבו לספק התקשרות עם צד שלישי כלשהו אשר יש לה נגיעה עם ההתקשרות בין הספק לעיריית תל אביב במסגרת מכרז זה ו/או על יישום ההנחיות המפורטות במסמך זה, הספק מתחייב להודיע על כך לעירייה ולפעול על פי הנחיות העירייה וכן לידע את הצד השלישי על החובות הנובעות מקיום ההנחיות המפורטות במסמך זה.

2.9 זיהוי וניהול סיכונים

- 2.9.1 על הספק לפרט את תוכנית ביצוע ניהול זיהוי של סיכוני אבטחת מידע בכל שלב משלבי הפרויקט.
- 2.9.2 על הספק לשלוח במסגרת המענה למכרז את תוצאות ניתוח הסיכונים שביצע לאישור.
- 2.9.3 הספק מתחייב לפנות לעיריית תל אביב בבקשה לאישור לפני ביצוע שינויים בארכיטקטורת המערכת, או באופן מתן השירותים. הספק מתחייב שלא לבצע שינוי כלשהו ללא אישור מפורש ובכתב מענף ארכיטקטורה, מחלקת אבטחת מידע.
- 2.9.4 הספק ראשי להציע בקורות חלופיות לדרישות המפורטות במסמך זה, בקורות אלו יישומו לאחר אישור בכתב של מחלקת אבטחת מידע בעירייה.

2.10 גיבוי, שחזור והתאוששות

- 2.10.1 הספק מתחייב לבצע גיבויים מאובטחים של המידע הנצבר אצלו כולל גיבוי עם הצפנה מלאה למידע.
- 2.10.2 הספק מתחייב לאחסן את מדיות הגיבוי בכספת מוגנת אש ומים הנמצאת מחוץ למתקן המחזיק את מאגרי המידע או ש הספק יעשה שימוש באמצעים שיבטיחו את שלמות המידע ויבטיחו את אפשרות שחזור המידע במקרה של אבדן או הרס.

- 2.10.3. הספק מתחייב לבצע שחזורים מדגמיים של המדיות המגבות על תשתיותיו לצורך בדיקת ההתאוששות.
- 2.10.4. הספק מתחייב כי שחזור אמיתי יבוצע באישור מנהל מאגר המידע ומחלקת אבטחת מידע של עיריית תל אביב.
- 2.10.5. הספק מתחייב כי במידה ובוצע שחזור אמיתי יתועדו כל הליכי השחזור כולל זהותו של מבצע השחזור.
- 2.10.6. הספק מתחייב למנוע עירוב מידע מסיווגים שונים בזמן השחזור.
- 2.10.7. לאחר סיום השחזור המדגמי מתחייב הספק למחוק את המידע ששוחזר.

2.11. דגשי פיתוח מאובטח:

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

2.11.1. הספק נדרש לעמוד בתקני פיתוח מאובטח להלן SDL (להלן הפנייה למקור <https://www.microsoft.com/en-us/securityengineering/sdl>). כולל הצגת התוצרים בתחום זה, הספק מתחייב כי כל רכיב \ ממשק נוסף שיידרש לפתח, וכן כל עדכון תוכנה שיידרש לבצע, יעמוד בסטנדרט SDL בדגש על הפעילויות הבאות:

2.11.1.1. הספק מבצע הדרכות למפתחים בנושא אבטחת אפליקציות ממוקד למערכת \ רכיב מפותח.

2.11.1.2. ביצוע ניתוח איומים ממוקד.

2.11.1.3. כתיבת מסמך אפיון ודרישות אבטחה משולבות כחלק ממסמך הפיתוח הראשי.

2.11.1.4. ביצוע בדיקות קוד בהיבטי אבטחת מידע אפליקטיביים.

2.11.1.5. ביצוע בדיקות חדירות בסיום הפיתוח.

2.11.1.6. מתן מענה אבטחה במקרים בהם מתגלה בעיית אבטחה ע"י לקוח או כל גורם חיצוני אחר.

2.11.1.7. ניהול מאובטח של תהליכי CI/CD (העברה ליצור של רכיבים חדשים \ עדכון תצורה)

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

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

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

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

2.11.2.4. הצגת עקרי תוכנית העבודה בנושאי אבטחת מידע.

2.12. אבטחת רשת, תשתיות ועדכונים

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

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

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

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

2.12.2.1. תשתית FW להגנה והפרדה רשתית.

2.12.2.2. IPS להגנה מפני תקיפות רשת.

2.12.2.3. תשתית הגנה מפני מתקפות מניעת שירות DOS.

2.12.2.4. תשתית הגנה אפליקטיבית WAF.

2.12.2.5. תשתית הגנה על בסיסי נתונים DBFW.

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

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

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

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

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

2.12.2.11. תשתית בקרה עבור חיבור למוצרי ענן.

2.12.2.12. תשתית הגנה להעלאת קבצים כולל סריקה ובקרה על סוגי קבצים, גודל, איתור נוזקות וכו'.

2.12.2.13. תשתית הגנה על ממשקי API.

2.12.3. הספק יקים רשת נפרדת עבור עיריית תל אביב, בה יותקנו שרתים ייעודים ונפרדים כולל:

2.12.3.1. תשתיות GW \ אבטחת מידע.

2.12.3.2. שרתי אפליקציה.

- 2.12.3.3 שרתי בסיס נתונים.
- 2.12.3.4 שרתים \ רשתות אחרות בהתאם לניהול סיכונים המבוצע ע"י הספק.
- 2.12.4 השרתים יופרדו גם ל VLAN נפרד כולל בקורות גישה מותאמות בין הסגמנטים השונים ע"י FW מרכזי, ההפרדה לסגמנטים \ רשתות תתבצע בהתאם לניתוח סיכונים שיבוצע ע"י הספק ויאושר ע"י העירייה טרם הפעלת המערכת.
- 2.12.5 הגישה לרשת האינטרנט מאזור ה DATA CENTER אסורה בהחלט, במידה ונדרשת גישה כל שהיא לאתרים חיצוניים, כתובות IP, אזורים וכו', על הספק להעביר רשימה מסודרת לאישור של כתובות \ ממשקים חיצוניים מולם נדרש חיבור כולל תצורת החיבור, PORT \ פרוטוקול כיוון זרימת המידע, כיצד מתבצעת ההזדהות, מהי רמת ההרשאות הנדרשות, איזה מידע נדרש להוציא או לקבל, כל זאת יש לבצע לפני הפעלת המערכת, כולל אם נדרש להוסיף כתובות חדשות, זה יתבצע אך ורק לאחר תהליך אישור מוסדר מול אבטחת מידע של עיריית תל אביב, ללא אישור העירייה חל אישור מוחלט לחבר את הסביבה לרשת האינטרנט.
- 2.12.6 גישה מרחוק ל DC :
- 2.12.6.1 הגישה לרשת ה DATA CENTER תתבצע באמצעות SSL VPN , דרישה זו תקיפה לכל הניגשים לרשת בה יופעל הפתרון ומכל מקום, גם מקומית מרשת הספק וגם מרשתות מרוחקות.
- 2.12.6.2 על תשתית SSL VPN לאכוף מדיניות ברמת התחנה המתחברת ולכלול כי קיים - תוכנת הגנת תחנת קצה מעודכנת עם חתימות וסריקה עדכנית וכן הגדרות אבטחה נוספות.
- 2.12.6.3 בתום 30 דקות של אי-פעילות ה-VPN מנתק את המחשב מהשרת והמשתמש נדרש להזדהות מחדש.
- 2.12.6.4 שרתים בסביבת ה DC לא יאפשרו שיתוף משאבים מקומיים של מחשבי קצה \ שרתים המתחברים לסביבת ה DC מרחוק או מסגמנטים אחרים, כל תקשורת תעבור אך ורק דרך ה FW.
- 2.12.6.5 לא לאפשר פעולות של 'העתק' ו'הדבק' מסביבת ה DC למחשב הקצה ולא בכיוון ההפוך.
- 2.12.6.6 העברת מידע נדרשת אישור ותהליך נפרד ואין לבצעה במסגרת חיבור משתמשים לסביבה.
- 2.12.6.7 על סביבת ה DC נדרש להפעיל AUDIT על LOGIN \ LOGOUT של משתמשים וכן על פעילות רלוונטיות אחרות. הדוחות נשמרים למשך 90 יום ו 24 חודש בגיבוי.

2.12.6.8. לא תתאפשר גישה ישירה לשרתים בפרוטוקול RDP \ SSH, יש לאפשר גישה אך ורק דרך שרת TERMINAL מאובטח \ BASTION העומד בכל תנאי ההקשחה במכרז זה.

2.12.7. הספק מתחייב לבצע תהליך הקשחה שיבטיח כי תשתיות המערכת יהיו מאובטחות ברמה גבוהה כולל:

2.12.7.1.1. חסימת פורטים שאינם נדרשים.

2.12.7.1.2. הורדת שירותים וממשקים שאינם נדרשים.

2.12.7.1.3. מימוש עדכוני אבטחה.

2.12.7.1.4. הרשאות מינימאליות מול תשתית כגון ACTIVE DIRECTORY.

2.12.7.1.5. מניעת גישה לקבצים \ מידע \ שיתוף.

2.12.7.1.6. חסימת ממשקי ניהול מגישה ישירה מרשת האינטרנט.

2.12.7.1.7. חסימת התקנים ניידים.

2.12.7.2. המערכת נדרשת לתמוך בחסימת גישה לממשקי הניהול כך שיהיה ניתן לגשת אליהם רק מתחנות ספציפיות.

2.12.7.3. תחנות קצה נדרשות לעבוד עם מנגנוני ההגנה, בדגש על תשתית הגנה מפני וירוסים Anti-Virus ונוזקות אחרות.

2.12.7.4. הספק מתחייב לבצע עדכון של תשתיות, מערכות הפעלה ואפליקציות במידה ונמצא ליקוי אבטחה באחד מהם, כולל עדכונים התלויים בגורם צד שלישי וזאת תוך זמן סביר שלא יעלה על שבוע עבודה.

2.12.7.5. מערכת ההגנה נדרשת לתמוך באפשרות להגביל את הפעילות האפליקטיבית לחיבורי רשת מאזור גאוגרפי מסוים, בגבולות מדינת ישראל (שהרי הפעילות מתוכננת להתבצע רק במסגרת גבולות העיר תל אביב-יפו).

2.13. זיהוי והרשאות

2.13.1. המערכת תתמוך ביכולת ניהול זיהוי משתמשים במספר רמות כולל:

2.13.1.1. עובדי עירייה (משתמשי ניהול) - על בסיס Active Directory או AZURE AD

2.13.1.2. לקוחות חיצוניים:

2.13.1.2.1. AZURE AD B2C

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

זיהוי אחר בהתאם לערוץ הקשר

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

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

DIRECTORY מקומי או AZURE AD כך שעובדי העירייה לא יצטרכו להזדהות

בצורה פרטנית למערכת.

- 2.13.4 גישה לממשק ניהול: המערכת תאפשר גישה לממשק ניהול מכתובת IP של הארגון בלבד ו/או כל כתובת נוספת שתאושר על ידי עיריית תל-אביב יפו.
- 2.13.5 עבור משתמשים חיצוניים- לקוחות מערוצים שונים, המערכת תאפשר ביצוע פעולות בצורה מזוהה בצורה אוטומטית (אם הלקוח כבר פעול בצורה מזוהה מול העירייה בתשתית אחרת) אל מול תשתיות SSO של עיריית תל אביב – TLVSTS – מימוש פרוטוקול OpenID connect, או אל מול תשתית זיהוי בערוץ אחר כגון Facebook \ WhatsApp.
- 2.13.6 המערכת נדרשת לתמוך באופציה לזיהוי חזק עבור כל משתמש בכל ערוץ, על הספק לפרט את יכולתו לתמוך ביכולת זו, כולל הזדהות מבוססת משתמש וסיסמה + OTP.
- 2.13.7 גישה למערכות תומכות/ניהול דרוש אימות חזק כגון MFA ו VPN (2 factor) מעבר לגישת SSO.
- 2.13.8 במערכת יוגדר (Role משתמש מנהל) אשר ינהל את המשתמשים במערכת(הרשאות אפליקטיביות והגדרות סביבה) ללא אפשרות לצפות או לערוך מידע הקיים במערכת.
- 2.13.9 המערכת תחשוף ממשק ניהול משתמשים והרשאות ייעודי שיאפשר ניהול משתמשים בלבד ללא האפשרות לנהל מודולים אחרים במערכת, או לצפות במידע הקיים במערכת.
- 2.13.10 עבור ממשקי הניהול, באשר הן תומכים במערכת המוקמת, הן נדרשות לממש SESSION של משתמש לאחר זיהוי חזק של משתמש, ותבצע סגירה של המערכת (יציאה ממסך נתונים למסך יציאה) במידה ומשתמש לא ביצע בה פעולה מעל 20 דקות. לצורך גישה מחודשת למערכת המשתמש יידרש לגלוש מחדש לדף הראשי של המערכת ולעבור שוב תהליך זיהוי מחודש.
- 2.13.11 ממשקים ומערכות תומכות, נדרשות לנהל הרשאות לפי תפקידים – מודל RBAC. וכן לאפשר מידור של הרשאות הגישה לנתונים.
- 2.13.12 כל רכיב, שירות, תת מערכת, יופעל עם חשבון משתמש ייחודי שיוגבל לביצוע הפעולות הנדרשות בסביבה בה הוא פועל.
- 2.13.13 חשבונות רכיבי תוכנה (תהליכים \ שירותים) במערכות הפעלה שבפתרון יוגדרו חשבונות ייעודיים לרכיבי תוכנה (Service Accounts), על חשבונות אלו יחולו הגדרות אבטחה שונות מאשר על חשבונות אנושיים, כולל מדיניות סיסמאות שונה, מדיניות נעילת משתמשים שונה, מדיניות ניטור ובקרה וכו'.
- 2.13.14 חשבונות משתמשי המערכת כולל משתמשי שירות או משתמשי קצה נדרשים להיות מוגדרים לפי עקרון least privileges כך שיקבלו את רמת ההרשאות הנמוכה ביותר הנחוצה לצורך תפקודם התקין.
- 2.13.15 המערכת נדרשת לתמוך בפרופילים שונים של משתמשים, כולל פרופיל מסוג Read Only (קריאה בלבד).

- 2.13.16. לא יופעלו חשבונות משתמשים מסוג Administrator (ברמה מקומית \ DOMAIN).
- 2.13.17. המערכת תתמוך בתהליכי תיקוף הרשאות, לרבות יצוא רשימת המורשים, לטובת ווידוא ההרשאות התקפות במערכת, לטובת אישור על ידי הגורמים העירוניים האחראים לפעילות, כל אחד בתחומו.
- 2.13.18. על המערכת לכלול מנגנונים המונעים ניחוש ו/או ניצול לרעה של חשבונות גישה, יש לפרט את אופן היישום.
- 2.13.19. לאחר מספר ניסיונות כושלים (יהיה ניתן להגדיר את מספר הפעמים לפי סוג השירות ובהתאם לסיכון) בהזדהות \ הכנסת המערכת תציג למשתמש גם Captcha מתבסס על משתמש וכתובת IP.

2.14. גישה למאגרי מידע- DATA BASE

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

2.15. אימות נתונים \ מסרים \ קלטים

- 2.15.1. כל ממשקי המערכת ומסכי הקלט יבצעו בדיקות קלט ולא יאפשרו הזנה של נתונים שאינם תקינים מבחינת המערכת (שימוש ב white list validation).
- 2.15.2. בדיקת האימות תתבצע גם בצד הלקוח וגם בצד השרת.
- 2.15.3. מסרים העוברים מצד לצד לרבות מסרים שעוברים בממשקים ייחתמו כדי למנוע החדרת מסרים שגויים או כפולים.

- 2.15.4. למידע המועבר צריך להתלוות זיהוי אימות תוכן המידע (מנגנוני CRC \ חתימה) (Checksum).
- 2.15.5. קליטת נתונים בצד המערכת צריכה לכלול בדיקת תוכן תחביר ופורמט שדות.
- 2.15.6. כל קובץ שיעלה למערכת נדרש לעבור סינון ובקרה לתוכן לצורך מניעת העלאה של תוכן זדוני למערכת.
- 2.15.7. ממשקי WEB SERVICES של המערכת נדרשים לבצע אימות נתונים מבוססי סכמת XSD או סכמה אחרת.
- 2.15.8. המערכת נדרשת להגביל את מספר הפעמים שמשמש מבצע פעולה בדגש על מניעת אוטומציה של פעולות כגון: שליחת ספאם או הזנת מידע על ידי רובוטים בערוצי הקשר השונים של המערכת.
- 2.15.8.1. ניתן לממש הגנות אלו ע"י שילוב אמצעים כגון קאפצ'ה, MFA, anti bot.
- 2.15.8.2. על הספק לפרט את היכולות של המוצר בעניין זה.
- 2.15.9. המערכת נדרשת לאמת כל פרט המתקבל באופן ישיר מהמשתמש כולל EMAIL \ מספר טלפון ע"י תהליך אימות שידרוש מהמשתמש לאשר את חשבון ה EMAIL וכן את מספר הטלפון ע"י קוד חד פעמי או לינק חד פעמי לאישור.
- 2.16. טיפול בקבצים
- 2.16.1. המערכת נדרשת לאפשר הגבלה של סוגי הקבצים וגודל הקבצים אותם ניתן להעביר באמצעות המערכת אל העירייה, ההגבלה צריכה להיות ברמת ערוץ תקשורת והיה ניתן להתאימה בהתאם לצורך דרך מנהל המערכת.
- 2.16.2. כל קובץ שעובר לצד העירייה יידרש לעבור הלבנה דרך תשתית ההלבנה של עיריית תל אביב, הספק יצטרך לתמוך בטכנולוגיה הקיימת המבוססת על תיקייה IN ותיקייה OUT לאחר סריקה מוצלחת, המערכת תידרש לתת מענה למקרים בהם הקובץ לא עבר סינון בהצלחה ע"י הצגת הודעה מתאימה למשתמש, במסגרת התקנת המערכת הספק יידרש לבצע את האינטגרציה אל מול התשתית.
- 2.16.2.1. במישה והמערכת תופעל במודל ענן SAAS, על הספק מוטלת האחריות המלאה לביצוע הלבנות של קבצים מקצה לקצה.
- 2.16.3. כעיקרון, העברת קבצים תתאפשר רק לאחר ביצוע הזדהות של לקוח הקצה, או ע"י אישור מיוחד שיינתן ע"י נציג בערוץ הקשר.
- 2.16.4. פעולת העלאת הקבצים תתבצע על ידי שימוש ב SESSION TOKEN ייעודי עבור הפעולה שיינתן לאחר הזיהוי.
- 2.16.5. יופעל מנגנון לוג על כל תהליך של העברת קבצים בהתאם לדרישות התיעוד שבסעיף 2.19.
- 2.16.6. מנגנון העלאת הקבצים צריך למנוע מצב של הצפת קבצים ע"י אוטומאציה.

2.16.7. המערכת נדרשת לאפשר הגבלת מספר וגודל הקבצים שלקוח יכול לשלוח דרך ערוץ תקשורת.

2.17. הגנה על מידע רגיש והצפנות.

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

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

2.17.2.1. בין ממשקי המשתמש לשרתים.

2.17.2.2. בין השרתים בינם לבין עצמם.

2.17.2.3. בכל אחד ממשקי המערכת.

2.17.3. בשום שלב המערכת לא תבצע שמירה של מידע רגיש בתחנת קצה בדגש על:

2.17.3.1. פרטים של משתמשים.

2.17.3.2. נתוני שיחות.

2.17.3.3. קבצים שלקוח שלח \ קיבל.

2.17.3.4. נתוני מידע טכניים של המערכת.

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

2.17.4.1. סיסמאות.

2.17.4.2. מפתחות הצפנה.

2.17.4.3. נתונים רגישים של משתמשים – צנעת הפרט.

2.17.4.4. נתוני טרנזקציות.

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

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

2.17.4.6.1. AES256 עבור הצפנה סימטרית.

2.17.4.6.2. RSA 2048 עבור הצפנה אסימטרית.

2.17.4.6.3. Sha 256 לצורך גיבוב נתונים.

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

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

2.18. דוחות מערכת

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

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

2.19. תיעוד ובקרה

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

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

2.19.2.1. כניסה למערכת \ ממשקים.

2.19.2.2. יציאה מהמערכת.

2.19.2.3. עדכון \ מתן הרשאות.

2.19.2.4. נעילת חשבון משתמש.

2.19.2.5. שחרור חשבון משתמש מנעילה.

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

2.19.2.7. כל פעילות בעלת חשיבות תפעולית כגון – טיפול בפניות מערוצים שונים וכו'.

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

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

2.19.3.1. תאריך ושעה.

2.19.3.2. שם המשתמש (חד - חד ערכי).

2.19.3.3. כתובת IP ממנה בוצעה הגישה.

2.19.3.4. תיאור הפעילות.

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

2.19.5. הגישה ללוג הפעילות צריכה להיות מאופשרת אך ורק למנהלי המערכת, וצריכה להיות זמינה לצרכי בקרה ולמקרים בהם התרחש אירוע הנדרש לחקירה.

2.19.6. המערכת נדרשת לתמוך במודל העברת לוגים לשרת SYSLOG של העירייה.

2.20. קוד פתוח ורכיבים \ מוצרים מצד שלישי.

2.20.1. כל שימוש ב Open Source, כולל תשתיות, שירותים וספריות קוד נדרש לעבור הלבנה ובדיקה להמצאות קוד עוין.

2.20.2. כל דרישות האבטחה במסמך זה נוגעות גם לתשתיות וקוד שמקורו בקוד פתוח או שייכות לספק צד שלישי, בדגש על עדכון תשתיות קוד עם חשיפות ידועות.

2.20.3. הספק נדרש להעביר רשימה של כול קוד צד שלישי בו מתוכנן להתבצע שימוש לאישור מקדים של העירייה.

2.21. ממשקים מול העירייה – דו כיווני:

2.21.1. במסגרת הפרויקט מתוכננים הממשקים הבאים מול העירייה:

2.21.1.1. ממשק לצורך ביצוע SSO – זיהוי לקוח

2.21.1.2. ממשקי API שונים אל מערכות העירייה ולהיפך

2.21.2. במידת האפשר הממשקים יופעלו על קו נפקד ומאובטח בין העירייה לספק או על גבי S2S VPN (עבור מימוש המערכת בתשתיות הספק בלבד כולל ענן שאיננו ענן בבעלות העירייה).

2.21.3. תשתית FW תוגדר בכל צד, לא יהיה חיבור ישיר לרשת פנימית.

2.21.4. יוגדרו חוקים ספציפיים בכל צד כולל:

2.21.4.1. מקור

2.21.4.2. יעד

2.21.4.3. פרוטוקול

2.21.4.4. מטרה

2.21.5. יתבצע תיעוד בזמן אמת על תעבורה חריגה בתקשורת זו.

2.21.6. במידה ונדרש להעביר קבצים בממשקים, העברת תתבצע דרך פרוטוקול FTPS או דרך כספת.

2.21.7. הפעלת שירותי online שלא במסגרת קו נפרד (או VPN) תדרוש TOKEN או תעודה דיגיטאלית לצורך הזדהות – יתואם בהמשך בהתאם למימוש.

2.21.8. חיבור לממשק SSO יתבצע בהתאם לתקן הנתמך בעירייה.

2.21.9. קבלת מידע על משתמשים עירוניים רק בתיאום מול מחלקת אבטחת מידע.

2.22. שמות מתחם – DOMAIN

2.22.1. כתובות האינטרנט הנדרשות עבור הפרויקט תירשם תחת מתחם הכתובות של עיריית תל אביב XXX.tel.gov.il, אלה אם כן סוכם אחרת.

- 2.22.2 שם הדומיין יקבע על ידי מחלקת אבטחת המידע של עיריית תל אביב.
- 2.22.3 ניהול כתובות ה IP וההפניות יהיו בשליטת אבטחת מידע של עיריית תל אביב, נדרש לתאם מול העירייה את תצורת העבודה במידה ונדרש לשנות כתובות IP \ הפניות.
- 2.22.4 הספק נדרש לרכוש תעודות דיגיטאליות המותאמות למתחם בתיאום ועל פי הנחיות עיריית תל אביב, תעודות אלו יותקנו בצורה שלא תאפשר ביצוע EXPORT – ייצוא לשרתים אחרים/נוספים.
- 2.23 ניהול הגדרות והגדרות אבטחה:
- 2.23.1 לא יאושר שימוש בסיסמאות ברירת מחדל, על המערכת לדרוש שינוי של סיסמת ה ADMIN בהפעלה הראשונה לאחר ההתקנה. את סיסמת ה ADMIN החדשה יש לשמור בכספת של העירייה אל מול מחלקת אבטחת המידע.
- 2.23.1.1 על הסיסמה להיות בהתאם למדיניות הסיסמאות של העירייה.
- 2.23.2 המערכת תצפין ותגן על כל TOKEN הנדרש לשמור בהגדרות המערכת לצורך שימוש בצורה מוצפנת ולממש בקרות גישה אל ה TOKEN כולל תיעוד גישה.
- 2.23.3 המערכת לא תשמור הגדרות רגישות ברגיסטרי או משתני סביבה ללא הצפנתם.
- 2.23.4 קוד המערכת נדרש להיות חתום, וכל גרסה \ עדכון יידרש להיות חתום ולהיבדק לפני פריסה על השרתים/שתיות.
- 2.23.5 כל שינוי קובץ קונפיגורציה צריך להתבצע לאחר אישור אבטחת מידע, הקובץ נדרש להיות חתום ולהיבדק לפני פריסה.
- 2.23.6 בסיום ההתקנה על הספק להסיר \ לנקות את כל כלי ההתקנה, דפי הבדיקה וכל רכיב \ שירות שאיננו נדרש לצורך הפעלת המערכת.
- 2.24 המשכיות עסקית:
- 2.24.1 הספק נדרש לפרט את יכולת המשכיות העסקית וההתאוששות מאסון ובפרט יתאר את משך הזמן שלוקח לחזור לפעילות עסקית שוטפת לאחר קרות אסון.
- 2.24.2 הספק ייערך מראש למקרה אסון, ולדאוג לגיבוי התוכנה, התוכן והמידע אודות המוצר.
- 2.24.3 במידה והיישום יפעל במסגרת פתרון עירוני (שרתים \ ענן) על הספק לפרט מה נדרש ולהציג ארכיטקטורה לצורך מימוש אתר DR לצורך תמיכה בהמשכיות עסקית.
- 2.25 מניעת מתקפות אפליקטיביות
- 2.25.1 המערכת נדרשת לדעת להתמודד ולמנוע מתקפות אפליקטיביות נפוצות ברמת היישום וכן להתמודד בהמשך עם מתקפות חדשות (דרך ביצוע עדכונים), להלן רשימה חלקית של מתקפות אלו:
- 2.25.1.1.1 Injection Flow- OS & SQL injection.
- 2.25.1.1.2 Broken Authentication and Session Management.

Cross-Site Scripting (XSS).	.2.25.1.1.3
Insecure Direct Object References.	.2.25.1.1.4
Security Misconfiguration.	.2.25.1.1.5
Sensitive Data Exposure.	.2.25.1.1.6
Missing Function Level Access Control.	.2.25.1.1.7
Cross- Site Request Forgery (CSRF).	.2.25.1.1.8
Using Known Vulnerable Components.	.2.25.1.1.9
Unvalidated Redirects and Forward.	.2.25.1.1.10
Anti-automation	.2.25.1.1.11

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

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