

הנדון: מכרז פומבי מס' 39/2025 למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing) להפעלת מוקד שירות (IT Help Desk) תמיכה ותחזוקת ציוד מחשב לעירייה – סיכום כנס משתתפים במכרז, מענה לשאלות הבהרה

ביום 24.4.2025 נערך כנס משתתפים במכרז, בהשתתפות נציגי חברות ונציגי העירייה. במסגרת הכנס הוצגו הפרטים העיקריים הנוגעים למכרז ולביצוע השירותים, כפי שהם מפורטים במסמכי המכרז.

חלק א' – שינויים בתנאי מסמכי המכרז והחוזה

1. **שינויים בפרק א' למסמכי המכרז – תיאור העבודה / הטובין**
 - 1.1. העירייה מודיעה על דחיית המועד האחרון להגשת הצעות מיום 13.8.2025 ליום 26.8.2025 עד השעה 14:00.
 - 1.2. מובהר בזאת כי תוקף כתב הערבות ומועד שליחת הארכתה - לא ישונה (נספח 2 למכרז), וישאר לתאריך 11/12/2025.
2. **שינויים בפרק ג' למסמכי המכרז – הקריטריונים לבחינת ההצעות**

סעיף 3.1 א' ישונה, ונוסחו יהיה כדלקמן:

"מוקד השירות (IT Help Desk) **שירת את הלקוח בלבד**, וכאשר ב-2 לפחות מתוך 3 הלקוחות היה מוקד השירות ממוקם **באתר הלקוח**, ואילו עבור הלקוח השלישי – יכול שהמוקד היה ממוקם באתר המשתתף במכרז, וגם;"
3. **שינויים בחוזה:**
 - 3.1 בסעיף 16.11, בסיפא של הסעיף יבוא: "הפוליסות יסופקו כאשר הן מושחרות ממידע מסחרי ו/או סודי".
 - 3.2 בסעיף 20.2.6: הרשום בסעיף, מהמילים "ככל שלא יעברו בהצלחה מבחני אמינות" ועד לסוף הסעיף – יימחק, ובמקום זה יבוא: "הספק מתחייב להחליף עובד שלא עבר בהצלחה מבחני אמינות בעובד אחר, אשר עבר בהצלחה מבחני אמינות".
 - 3.3 לאחר סעיף 20.2 יבוא: "20.3 ההתחייבויות המפורטות בסעיף 20 זה, לא תחולנה בכל אחד מהמקרים הבאים: (1) מידע שהוכח שהיה ידוע לספק ללא חובת סודיות, לפני קבלתו מהעירייה; (2) המידע הגיע לספק מגורם שלישי שאינו העירייה ו/או מי מטעמה שלא עקב הפרת חוזה זה ע"י הספק, ואינו כפוף להתחייבות לשמירת סודיות כלפי אותו גורם שלישי; (3) המידע נמצא או הפך להיות מידע שבידיעת הציבור, שלא עקב הפרת הסכם זה ע"י הספק; (4) המידע פותח באופן עצמאי ע"י הספק שלא תוך שימוש, במישרין

ו/או בעקיפין, במידע שהגיע מהעירייה, או כל חלק ממנו; (4) המידע הוא ידע מקצועי, know-how, מתודולוגיה, רעיונות ושיטות עבודה של הספק שאינם ייחודיים לעירייה (6) המידע גולה או שנדרש גילוי עפ"י צו מאת בית משפט מוסמך או גוף שלטוני אחר, כנדרש עפ"י דין".

4. שינויים בנספח א' לחוזה – התנאים המיוחדים להתקשרות

4.1. בסעיף 7.3 ס"ק 4, המילים "הכנסת מחשב לדומיין" - יימחקו. הכנסת מחשב לדומיין תבוצע ללא עלות, כחלק מהשירות השוטף, בהתאם לצורך.

4.2. סעיף 7.4 ישונה. להלן הנוסח החדש:

"7.4 מחירי מחירון IMAC כוללים את זמן הנסיעה מ/אל האתר בו תבוצע העבודה. העירייה לא תשלם תוספת כלשהי בגין זמן נסיעה, כאשר מדובר באתר בתחום העיר תל אביב - יפו (כמוגדר בסעיפים 1.44 ו-1.81 לעיל). עבור ביצוע שירותי IMAC באתר חוץ (כמוגדר בסעיף 1.45 לעיל), תתווסף יחידת IMAC אחת בלבד לכל אתר חוץ ליום עבודה."

4.3. סעיף 22.1 ישונה. להלן הנוסח החדש:

"22.1 השירותים יינתנו ע"י צוות ייעודי של הספק אשר יאושר מראש (שמית) ע"י העירייה ואשר יספק שירותים לעירייה באופן בלעדי, כמפורט להלן. הספק מתחייב, כי ימציא לעירייה, טרם תחילת ביצוע השירותים מכח חוזה זה, וכן אחת לשנה, ועל פי כל דרישה, רשימות של העובדים המועסקים לצורך ביצוע השירותים עפ"י חוזה זה ו/או הגורמים שמבצעים מטעמו את השירותים, כאמור, לרבות קבלן משנה ועובדיו ו/או מי מטעמו."

4.4. סעיף 22.2 ישונה. להלן הנוסח החדש:

"22.2 מבלי לגרוע מהאמור בסעיף 22.1, העירייה רשאית לדרוש מהספק להעמיד את צוות העובדים המספק שירותים לעירייה מכוח חוזה זה, לבדיקה בהתאם לדרישות מחלקת ביטחון של העירייה, ולמלא אחר הוראות העירייה בעניין זה, והכל בכפוף להוראות כל דין. באחריות הספק לוודא, כי כל גורם מטעמו המספק שירותים לעירייה במסגרת חוזה זה מורשה ע"י קב"ט העירייה להגיע פיזית אל אתרי העירייה בכלל ואתרי החינוך בפרט. יובהר כי, עובד של הספק או עובד של קבלן מטעמו, יורשה להיכנס פיזית לאתרי החינוך לצורך מתן השירותים ו/או טיפול בתקלות ו/או בקשות שירות רק לאחר אישור קב"ט העירייה, ובליווי גורם ממונה מטעם מוסד החינוך."

4.5. סעיפים 22.3 – 22.6 – יימחקו.

4.6. בסעיף 23.2, במקום "22.1" יבוא: "23.1".

5. שינויים בנספח ב' לחוזה – המפרט הטכני

5.1. בסעיף 3.6.2.2 ס"ק 7, במקום המילים "בסעיף 2.5.3 לטבלה 2" יבוא: "בסעיף 2.4.3 לטבלה 2".

5.2. בסעיף 4.1.2.1.3, במסגרת האפורה, במקום "מארבעה" יבוא: "מחמישה"; במקום "לארבעת" יבוא: "לחמשת".

5.3. בסעיף 4.2.3 ב', בס"ק 2 במסגרת האפורה, במקום "בסעיף א'" יבוא: "בסעיף ב'".

5.4. בסעיף 4.3.7.1, במקום "שלושה" יבוא: "חמישה".

5.5. לאחר סעיף 4.3.7.4 יבוא:

"4.3.7.5 הפעלת כוח אדם בחירום"

- א. כמפורט בסעיף 22 לחוזה, העירייה מוכרת "כמפעל חיוני" ו/או "כמפעל למתן שירותים קיומיים" בהתאם להגדרתם בחוק שירות עבודה בשעת חירום. מכיוון שהעירייה מחויבת לפעול באופן סדיר ולספק לתושבים שירותים גם בעת קיום מצב חירום ו/או אירוע חירום אזרחי ו/או מצב מיוחד בעורף, כמפורט בסעיף 22 לחוזה, פעילות העירייה תלויה בתפקוד תקין של מערך המחשוב שלה, ולכן על הספק להתחייב להמשיך ולספק את השירותים מושא החוזה גם בעת התקיימות מצבים אלה.
- ב. אם יוכרז ע"י הרשויות המוסמכות אחד המצבים המפורטים בסעיף 22 לחוזה, לעירייה עומדת הזכות להודיע לספק, על פי שיקול דעתה הבלעדי, כי חלק או כל עובדי הספק המספקים שירותים לעירייה יועסקו בשעות חריגות ובמשימות חריגות שיידרשו על פי הצורך, והכל בכפוף לחוק שעות עבודה בשעת חירום. במצב זה תהא העירייה רשאית להסיט משימות בין עובדים, להגדיר משימות חדשות, לקבוע אתרי עבודה שונים מאלו שבשגרה, לקבוע שעות עבודה שונות/משמרות שונות, כולל שעות מעל להיקף יום עבודה. ככל שהעירייה תבחר לממש זכות זו, תימשך מדידת רמת השירות, אך העירייה תשקול שלא להפעיל את מנגנון הפיצויים המוסכמים בגין אי עמידה ברמת השירות המפורט בנספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA), וזאת בקשר לשירותים בהם הוסט כוח אדם למשימות חדשות. לדוגמה: ככל שתבחר העירייה להפעיל את טכנאי השטח של הספק למשימות שונות מאלו הנדרשות בחוזה (לדוגמה איוש חמ"ל חירום עירוני), תשקול העירייה שלא לחייב את הספק בפיצוי מוסכם בגין מדדי השירות הנוגעים לשירותים הניתנים על ידי טכנאי השטח.
- ג. כל האמור בסעיפים א' וב' לעיל, במהלך שעות הפעילות (משעה 07:00 עד 19:00) בימים א' עד ה', כלול בסל השירותים הבסיסי **וללא תוספת תשלום**.
- ד. עבור הפעלת כוח אדם לאחר שעות הפעילות בימים א' עד ה' (משעה 19:00 ועד לשעה 07:00 ביום שלמחרת) יהיה זכאי הספק לתשלום נוסף על פי שעות עבודה בפועל, בהתאם לתעריף המפורט בסעיף 7.3, ס"ק 56, לנספח א' לחוזה.
- ה. עבור הפעלת כוח אדם בחירום בימי שישי/ערבי חג ו/או שבת/חג (משישי/ערב חג בשעה 07:00 ועד ראשון/יום העבודה הבא שלאחר מוצאי חג בשעה 07:00), יהיה זכאי הספק לתשלום נוסף על פי שעות עבודה בפועל, בהתאם לתעריף המפורט בסעיף 7.3, ס"ק 57, לנספח א' לחוזה."

5.6. בסעיף 4.4.1 – הטבלה המפורטת בסעיף תוחלף בטבלה שלהלן:

סימול	מדד	משקל
Z ₁	ביצועי מוקד השירות (IT Help Desk)	40%
Z ₂	זמני התאוששות מתקרית (Incident) / בעיות (Problems)	25%
Z ₃	זמן תגובה לביצוע בקשת שינוי (Change Request)	10%
Z ₄	איכות השירות	10%
Z ₅	שביעות רצון	15%

6. עדכון נספח 5 למכרז – ביטוח

מצורף למסמך זה נוסח מעודכן של הנספח.

7. עדכון נספח 6 למכרז - הצהרת המשתתף במכרז

מצורף נוסח קריא של הנספח.

8. עדכון נספח 8 למכרז - להוכחת תנאי הסף שבסעיף 3.1 לפרק ג' למסמכי המכרז

מצורף למסמך זה נוסח מעודכן של הנספח.

9. שינויים בנספח 13 למכרז – בדיקת איכות

בסעיף 4.1.2.3 א', במקום המילים: "שני לקוחות לדוגמה, כאשר כל לקוח לדוגמה יקבל 30% מהציון" יבוא: "לקוח אחד לפחות לדוגמה, כאשר סעיף זה (ניסיון מנהל הפעילות) ייזכה ב-60% מהציון"; בשורה 6 בטבלה שבסעיף (קריטריון שביעות רצון של הלקוח), בתיבה שבעמודת "הסבר / מענה המשתתף במכרז", במקום האמור בה יבוא: "בהתאם לתשובת הממליץ, מטעם הלקוח עברו סיפק מנהל הפעילות שירותים לתקופה הארוכה ביותר, לגבי מידת שביעות רצונו מהשירות אותו קיבל".

10. שינויים בנספח 14 למכרז – מענה למכרז

א. המספור של סעיף 3.6.2.3 המסומן בכותרת "מערכת לניטור ושליטה בשרתים, ציוד תקשורת וחומרת אבטחת מידע" – ישתנה לסעיף מס' 3.6.2.2.

ב. המספור של סעיף 3.6.2.4 המסומן בכותרת "מערכת לניהול טכנאי שטח" – ישתנה לסעיף מס' 3.6.2.3.

ג. בנוסף, סימון סדר הסעיפים בטבלאות המשנה בסעיף 4.1.1.31 שכותרתן "השירותים שניתנו ללקוח באמצעות מוקד התמיכה כלל" – יחל מסעיף א' בכל טבלה. מצורף למסמך זה נוסח מעודכן של הנספח.

11. שינויים בנספח ד' לחוזה:

בסעיף 1.1.2 (רשימת אתרי העירייה): בשורה 24, בעמודת "סוג אתר", במקום "עירוני" יבוא: "חוץ"; שורה 56 – תימחק.

12. לבקשת מי ממשתתפי המכרז, מצורף בזאת קישור לנספחי המכרז בפורמט WORD. יובהר, כי הנוסח המחייב הוא הנוסח המופיע באתר העירוני. אין לעשות כל שינוי במלל הנספחים ויש להשיב במקומות הנדרשים:

[<http://bit.ly/3J945Ry>]

חלק ב' – מענה לשאלות ההבהרה

בהמשך לכנס המשתתפים התקבלו בעירייה שאלות הבהרה בכתב ממשותפי המכרז, בנוגע למכרז. להלן השאלות שהתקבלו ותשובות העירייה להן:

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
	כללי		
מערכת ניהול הקריאות במועד פרסום המכרז הינה CA SD. כמפורט בסעיף 3.6.1.1 לנספח ב' לחוזה - מפרט טכני, העירייה מתכננת להחליף מערכת זו במסגרת הליך נפרד שאינו נוגע למכרז זה. עבודת הטכנאים במועד פרסום המכרז מנוהלת גם היא במערכת CA SD. כחלק מתכולת המכרז נדרש המשתתף במכרז לספק ולהטמיע מערכת לניהול טכנאי שטח כמפורט בסעיף 3.6.2.3 לנספח ב' לחוזה - מפרט טכני.	על מנת שנוכל להתאים את הצעת המחיר למכרז בהתאם לדרישות העירייה, נבקש לדעת באילו מערכות העירייה משתמשת עבור: 1. מערכת ניהול קריאות. 2. מערכת ניהול טכנאים.		1.
	פרק א' למכרז – תיאור העבודה / הטובין		
כמפורט בסעיף 1.1 לחלק א' של מסמך זה לעיל, המועד האחרון להגשת הצעות נדחה ליום 26.8.2025.	נבקש לקבוע את מועד ההגשה 4 שבועות לאחר קבלת התשובות לשאלות ההבהרה, על מנת שנוכל להעמיד מענה איכותי ומפורט, שכולל מענה יסודי ומקיף לדרישותיכם.	2	2.
	בשל מורכבות המכרז, היקף המסמכים הרחב וחשיבותו הרבה, נבקש כי מועד ההגשה יידחה בחודש ימים ותינתן גם אפשרות לסבב שאלות הבהרה נוסף.		
	פרק ב' למכרז – תנאי המכרז		
נוסח הסעיף לא ישונה. יחד עם זאת יובהר, כי העירייה פועלת בסבירות ובהגינות, ונוהגת לקבל את התייחסות הספק טרם חילוט הערבות, הכל בהתאם לנסיבות העניין.	נבקש כי חילוט הערבות יעשה בהודעה של 30 ימים מראש ובכתב.	6.7	4.
מקובל. ראו בחלק א' של מסמך זה קישור לנספחים בפורמט WORD, שיועלה לאתר העירוני. יובהר כי הנוסח המחייב הוא הנוסח המופיע באתר העירוני.	נבקש הבהרה לגבי הנספחים אותם יש להגיש במסגרת המענה - האם ניתן להקליד אותם בתוך מסמכי המציע (עם לוגו של המציע וכו') ולהשלים את הפרטים הנדרשים, ובלבד שלא יבוצעו שינויים בנוסחים של הנספחים עצמם?	7.1	5.

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
.6	7.1.1 ד'	נבקש לוודא שנדרשת רק חתימה בתחתית אישור הביטוח ולא להגיש אישור קיום ביטוחים מלא וחתום על ידי החברות המבטחות.	אכן זו הכוונה.
.7	9.4	מבוקש כי יובהר כי אישור הביטוח יומצא בהתאם לשאלות ההבהרה ולתשובות עורך המכרז עליהן.	כמפורט בחלק א' של מסמך זה לעיל, מצורף למסמך זה נוסח מעודכן של נספח 5 למכרז – ביטוח ואישור עריכת הביטוח.
		פרק ג' למכרז – הקריטריונים לבחינת ההצעות	
.8	1 ס"ק א', ב'	<p>נבקשכם לשנות את אופן שקלול ההצעות שנקבע במכרז זה (משקל של 40% למחיר ההצעה הכולל כאמור בנספח 7 לחוזה ומשקל של 60% לאיכות ההצעה), לשקלול בו יינתן משקל שבין 60 או 65 אחוזים למחיר ובהתאמה 40 או 35 אחוזים לאיכות, מכל אחד מהטעמים להלן:</p> <p>מכרז זה מאחד במהותו את השירותים המסופקים לעירייה במועד זה מכח שני מכרזים תקפים: מכרז 165/2016 (להלן: "מכרז העירייה") ומכרז 38/2019 (להלן: "מכרז החינוך").</p> <p>במכרזים אלו נקבע משקל של 65%-ו 60% למחיר ו-35%-ו 40% לאיכות (בהתאמה), קרי מתן רוב המשקל למחיר על פני האיכות. אף שאופיים ומורכבותם של השירותים הנדרשים לעירייה לעומת המכרזים התקפים לא השתנו, בוודאי לא בצורה מהותית, קבע המכרז רוב לאיכות על פני המחיר, משקל של 60% לאיכות ההצעה ומשקל של 40% למחירה.</p> <p>זהו משקל "הפוך" לחלוטין לאותן אמות מידה לעומת אמות המידה שנקבעו במכרזים התקפים לעיל.</p> <p>מאחר ואין הצדקה עניינית למהפך זה, בוודאי כאשר סביר להניח שהעירייה לא השתחררה לפתע ממגבלות תקציב באופן שמצדיק את זניחת המחיר כשיקול משמעותי בקביעת הזוכה, נבקשכם לשנות את שקלול המחיר כמבוקש.</p>	<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p> <p>משקלות האיכות-מחיר במכרז (60%-40%), נקבעו בהתאם לשיקול דעת העירייה כעורך המכרז, והן משקפות את החשיבות שהעירייה רואה בקבלת שירותים איכותיים בתחום המחשוב. משקלות אלה נקבעו על מנת לסייע בבחירת ההצעה הראויה ביותר עבור העירייה, בהתחשב בצורכי העירייה לאור מתן השירותים הנדרשים מכוח המכרז, במיוחד כאשר מדובר לא רק במכרז המאחד במהותו שירותים המסופקים לעירייה מכוח שני מכרזים תקפים, כמצוין בשאלה, אלא שתכולת השירות הנדרשת במסגרת המכרז כוללת שירותים רבים אשר לא נכללו כלל במכרזים הקודמים שפרסמה העירייה, כגון ביצוע ביקורים יזומים שוטפים בכל אתרי העירייה (ללא קשר לתקלות ולבקשות שירות); תחזוקת תשתית האינטרנט האלחוטית של העירייה; תחזוקת תשתית מתח נמוך (בקרת כניסה) באתרי העירייה; ביצוע סקרי מצאי על ידי ספק חיצוני ללא פגיעה בשירות השוטף, ועוד. יצוין, כי היחס בין רכיב האיכות לרכיב המחיר במכרז אינו חריג במכרזים דומים בתחום המחשוב, הן של העירייה והן של גופים ציבוריים אחרים.</p>

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p> <p>העירייה ניסחה את תנאי הסף באופן זה מתוך מטרה לקיים תנאים להליך תחרותי של כמה שיותר משתתפים פוטנציאליים, וזאת מתוך היכרותה את השוק (שבהיקפי הפעילות, הנדרשים על פי צרכיה, הינו מצומצם למדי), בידועה על קיומם של משתתפים פוטנציאליים שפועלים במבנה התאגדות מסוג זה, במסגרתו אחד מתחומי השירותים מושא המכרז (מוקד שירות או לחילופין – שירותי תחזוקת ציוד מחשוב) מסופק על ידם בעצמם, ואילו משנהו על ידי חברה בת שבעלותם המלאה (יובהר, כי החשש שהועלה, כביכול, מפני משתתף במכרז שהוא "קליפה ריקה", כמצוין בשאלה, שכביכול נעדר קשר לשירותים מושא המכרז, אך שהוא מאוגד כחברה, הנעדרת הערת "עסק חיי" בדוחותיה הכספיים המבוקרים, שבעלותה המלאה חברה בת בעלת הניסיון הנדרש בהפעלת מוקד שירות ו/או בהספקת שירותי תחזוקת ציוד מחשוב, בהיקף ההכנסות הנדרש מניהול ותפעול מוקדי שירות והעסקת מספר מינימלי של עובדים ביחסי עובד מעסיק שעיסוקם בניהול ותפעול מוקדי שירות, שהיא עצמה נעדרת הערת "עסק חיי" בדוחותיה הכספיים המבוקרים – אינו מציאותי).</p> <p>חברה בת בבעלות מלאה של המשתתף במכרז (להבדיל מ"חברה אחות וכיוב", כמצוין בשאלה) כפופה לניהולו ולהחלטותיו של המשתתף במכרז, כנובע מעצם השליטה המלאה בה, דבר המאפשר למשתתף במכרז לעמוד באופן מוחלט מאחורי הצעתו, גם אם בחר לפעול באופן שהוא מספק חלק מהשירותים באמצעות החברה הבת.</p> <p>בהתאם לאמור לעיל, כמפורט במכרז, ככל שמשתתף במכרז מבקש להסתמך על נתוני חברה בת, רואים את ההוראות בפרק ג' למסמכי המכרז ובנספחי המכרז, המתייחסות למשתתף במכרז, כמתייחסות גם</p>	<p>נבקשכם לבטל את ההוראות בפסקאות השנייה והשלישית לסעיף 3 מהן עולה ויתור לכאורה על כך שהמשתתף חייב לעמוד בעצמו בתנאי הסף שבס"ק 3.1-3.4 (כך שבחינת תנאי הסף יכול ותעשה לא רק במשתתף במכרז עצמו) ובמקום ההוראות שתבוטלנה לקבוע כי על כל תנאי הסף להתקיים במשתתף עצמו.</p> <p>במקביל לביטול הוראות אלו נבקש לבצע תיקונים נדרשים לרוחב המכרז (ובכלל זאת בפרק בחינת האיכות ובסעיף 20 לתנאים המיוחדים נספח א'), וזאת מהטעמים המפורטים להלן:</p> <p>על פי תנאי המכרז המפורשים:</p> <p>השירותים יינתנו באמצעות ספק אחד וכל משתתף רשאי להגיש הצעה אחת אשר תהא בשמו בלבד -ראה למשל פרק א' עמ' 5 סעיפים 1, 9.1 ; השירותים יינתנו על ידי צוות ייעודי של הספק - ראה למשל נספח א' תנאים מיוחדים להתקשרות עמ' 65 ס"ק 22.1 ;</p> <p>"הצעת המשתתף במכרז תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד. העירייה לא תקבל הצעה של משתתף במכרז שהינו "מיזם משותף" או חברה בייסוד." – ראה ס"ק 2.11 לפרק ב' תנאים כלליים ;</p> <p>"כמפורט בסעיף 3 לפרק ג' למסמכי המכרז, המשתתף במכרז נדרש לעמוד בתנאי הסף בעצמו ללא שילוב קבלני משנה בהצעתו"- ראה ס"ק 21.1 לתנאים המיוחדים בעמ' 64 ;</p> <p>גם בפרק ג' למכרז, הקובע את תנאי הסף, נכתב ברישא לסעיף 3: "על המשתתף במכרז לעמוד במלוא התנאים המפורטים להלן, במועד האחרון להגשת ההצעות במכרז" אולם מיד לאחר מכן, בשורה העוקבת, מופיעות התניות נשוא הבהרה זו, הסותרות <u>חזיתית</u> את המקובל וגם את הוראות המכרז הברורות והמפורשות לעיל, ומבלי שנכתב אפילו "על אף האמור לעיל".</p> <p>תנאי מכרז קיצוניים אלו חריגים בנוף המכרזי המקובל, בוודאי</p>	3	9.

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
<p>לחברה הבת, לרבות בכל הנוגע למסמכים שעל המשתתף במכרז לצרף לצורך הוכחת עמידה בתנאי הסף, כמו גם לצורך קבלת ניקוד האיכות. ככל שמשתתף יזכה במכרז, בין היתר, על בסיס ניסיונה של חברה בת שבעלותו בתחום מסוים (מוקד שירות ו/או שירות תחזוקת ציוד מחשוב), ברי שכמתחייב מכך יהא עליו לספק לעירייה את השירותים, באותו תחום, באמצעות החברה הבת, שנתוניה, אותם הציג המשתתף במכרז בהצעתו, הם שנבדקו על ידי העירייה ושעל יסודם עמד בתנאי הסף וקיבל את ניקוד האיכות, והטענות שהועלו בשאלה בעניין זה אינן ברורות כלל ועיקר.</p> <p>יודגש, כי הטענה כי מדובר, כביכול, "בתנאים קיצוניים" שהינם "חריגים בנוף המכרזי המקובל", ואף הטענה כי במכרזי החינוך והעירייה הנוכחיים "לא נמצא כל זכר למבנה קיצוני וחריג זה" אינן נכונות. הן ב"מכרז העירייה" והן ב"מכרז החינוך" (ואף במכרזי מיקור חוץ קודמים אחרים של העירייה), נכללת הוראה המאפשרת למשתתפי מכרזים אלה, לצורך עמידה בתנאי הסף בעניין ניסיון במתן שירותי תחזוקת ציוד מחשוב באתר הלקוח, להציג ניסיון זה באופן ישיר או על ידי קבלן משנה, כאשר במקרה כזה, בדיוק כמו במכרז דנן, נתוני קבלן המשנה (ולא נתוני המשתתף במכרז) הם שנבדקים לצורך מתן ניקוד איכות, וכפועל יוצא מכך, בדיוק כמו במכרז דנן, נקבע כי ככל שאותו משתתף יזכה במכרז - השירותים בתחום זה יסופקו לעירייה באמצעות אותו קבלן משנה.</p> <p>לא יכול להיות חולק, כי מידת השליטה של משתתף במכרז בחברה בת, שבעלותו המלאה, גבוהה בהרבה ממידת שליטתו בחברה נפרדת לחלוטין, עמה התקשר על מנת שתשמש קבלן משנה מטעמו, וכפועל יוצא מכך – מידת הסיכון של העירייה נמוכה באופן משמעותי כאשר מדובר בחברה בת בבעלות מלאה לעומת קבלן משנה, שמערכת היחסים</p>	<p>במכרזים מסוג המכרז נשוא הבהרות אלו, אם בכלל ובוודאי בהתחשב בכך שהמדובר בתנאי סף. אנו סבורים כי לא היה מקום לכלול אותם במכרז וכי כעת בוודאי שיש לבטלם.</p> <p>נציין כי במכרזי החינוך והעירייה הנוכחיים לא מצאנו כל זכר למבנה קיצוני וחריג זה.</p> <p>זאת ועוד, נדרש להתייחס לתוצאות המעשיות של תנאים אלו, שהן קשות עוד יותר לעיכול;</p> <p>באמצעות ניצולם של תנאים אלו יוכל משתתף פוטנציאלי, אשר אינו עומד באף תנאי סף בעצמו (למעט בתנאי בס"ק 3.5 בנוגע למצבו הכספי והעדר הערת עסק חי), כולל לא בתנאי מקצועי/איכותי ואפילו לא בתנאי למשל הנוגע למחזור הכספי (!), להתעלם מחוסר קריטי זה ולבצע "ברשות ובסמכות" ובחסות תנאי המכרז לעיל "OUTSOURCING" של תנאי הסף במכרז ולמלא את החסר באמצעות חברה בת בבעלות מלאה שלו;</p> <p>לא רק זאת, אלא שעורך המכרז גם איפשר למשתתף פוטנציאלי כזה בחירה מקסימלית, מגוונת ויצירתית; יהיה ביכולתו לבחור האם תנאי הסף יתקיים אצל המשתתף או אצל חברה בת בבעלות מלאה (כפי שנקבע לגבי תנאי הסף בס"ק 3.1-3.2) או באופן אפילו קיצוני יותר כאשר ניתנה למשתתף "הבלתי כשיר בפני עצמו" הבחירה בכל אחת משלוש האפשרויות, שהתנאי יתקיים רק במשתתף, או רק בחברה הבת או במשותף וזאת לגבי תנאי הסף בס"ק 3.3-3.4 (!).</p> <p>בנוסף, תנאי המכרז מאפשרים למשתתף הבלתי כשיר לעיל להסתמך בציון האיכות על אותה חברה בת ואף להגיע לישורת האחרונה ולזכות במכרז!.</p> <p>ואם בכל אלו אין די, הרי שקיימת אפשרות מעשית, הנחבאת בעמ' 64 למכרז בס"ק 20.1 לתנאים המיוחדים של ההתקשרות, לפיה ככל</p>		

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
<p>החוזית בינו לבין המשתתף במכרז עלולה לעלות על שרטון ובעקבות זאת השירות שמקבלת העירייה עלול להיפגע. בניגוד לנטען, תנאים אלה אינם פוגעים בשוויון שבין משתתפי המכרז. נהפוך הוא – מטרתם הרחבת מעגל המשתתפים הפוטנציאליים, ודווקא הבקשה להסירם - היא שעלולה לגרום להדרת משתתפים פוטנציאליים ראויים מהמכרז.</p>	<p>שהספק הסתמך במסגרת הצעתו למכרז לצורך עמידה בתנאי סף וקבלת ניקוד איכות על חברת בת בבעלות מלאה של הספק בתחום הפעלת מוקד שירות ו/או בתחום שירותי תחזוקת ציוד מחשוב, <u>הרי ככל וזכה, יספק הספק את השירותים לעירייה באמצעות חברת הבת בתחום או בתחומים לגביהם הסתמך על נתוני חברה הבת.</u></p> <p>כך, תחת שמשתתף פוטנציאלי רלוונטי שאינו עומד בתנאי הסף בעצמו (למעט ס"ק 3.5 והערת עסק חי) ואף משתתף שיכול להיות קליפה ריקה מבחינת זיקתו למכרז והשירותים הנכללים בו יאלץ לחפש את פרנסתו במקום אחר, נותן לו עורך המכרז כרטיס כניסה למכרז שלא היה ראוי לו כלל ועיקר, פותח לו את הדלת לרווחה, מאפשר לו לבנות בעצמו הצעה CUSTOM MADE, באשר לשאלה אצל מי יתקיימו תנאי הסף שאמורים היו להתקיים כולם בו בלבד ובלעדיהם לא יכול היה להגיש הצעה במכרז, ובוודאי שככל שהיה מגיש הצעה כזו היא הייתה נפסלת. התנאי היחידי בו על משתתף כזה לעמוד הוא קיומה של חברת בת שתעמוד בכל תנאי הסף לעיל. לצורך הדיון הוא יכול גם להגיע מתחום הקמעונאות, למכור בגדים, להפעיל חנות מכולת או מוסך לצורך הענין, רק שיבוא עם חברת הבת המתאימה....</p> <p><u>פגיעה בשוויון</u> - זאת ועוד, לא רק שהוראות אלו חורגות מכל קנה מידה מקובל של סבירות וענייניות, אלא שיש בהן גם כדי לפגוע מהותית בשוויון בין המשתתפים הפוטנציאליים ללא הצדקה עניינית;</p> <p>מדוע לתעדף משתתף שהוא חלק מקבוצת חברות או מאוגד כך שיש לו חברה בת, כשאין בכך כדי להעיד דבר וחצי דבר על יכולותיו, כך שבחסות הוראות אלו יוכל לנטרל את עובדת אי עמידתו בתנאי הסף על פני משתתף שמבנה ההתאגדות שלו אחר ולא יוכל לעשות כן וימצא עצמו על כן מחוץ למכרז!?</p>		

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
	<p>מדוע לאפשר דווקא עמידה בתנאים באמצעות חברה בת בבעלות מלאה ולא למשל באמצעות חברה אחות וכיוב' ;</p> <p>מדוע בעת שבדרך לעיל עורך המכרז הפקיר את כללי המכרז בנוגע לעמידה בתנאי הסף לנפשם עדיין אוסר המכרז במפורש לעשות שימוש בקבלני משנה, להגיש הצעה במסגרת מיזם משותף וכיוב'!! זאת כאשר ברור שהתוצאה הנובעת מישום ההוראות נשוא הבהרה זו גרועה עשרות מונים עבור עורך המכרז מכל מיזם משותף, קבלן משנה שיועסק וכיוב'.</p> <p>על מנת להמנע מהתוצאות הקשות המפורטות לעיל נבקשכם לבצע את התיקונים הנדרשים כאמור ובכלל זאת להבהיר כי על המשתתף בעצמו לקיים את מלוא תנאי הסף, לבטל את האפשרות לעשות שימוש לצורך כך בחברה בת בבעלות מלאה, כולל לגבי ניקוד האיכות כאמור בפרק בחינת האיכות וכן לבטל את סעיף 20 לתנאים המיוחדים לגבי מתן השירותים בפועל על ידי חברה בת בבעלות מלאה.</p>		
<p>ראו תיקון תנאי הסף בסעיף 2 לחלק א' של מסמך זה לעיל.</p>	<p>נבקש להבהיר האם ניתן להציג לקוחות אשר השירות סופק באתר ייעודי של הספק עבור הלקוח בלבד. באתר זה מסופק השירות עבור לקוח אחד בלבד, המוקד הינו ייעודי ולא שיתופי. המתקן עבור הלקוח נבנה בהתאם לדרישות המכרז של הלקוח.</p>	<p>3.1 א'</p>	<p>10.</p>
<p>מתוך רצון לקיים תנאים להתמודדות במכרז של כמה שיותר משתתפים פוטנציאליים, העירייה נאותה, בעקבות דיונים שקיימה בנושא, להקל בדרישת תנאי הסף האמור, באופן שמשתתף במכרז יידרש להציג ניסיון בניהול ותפעול מרכז שירות באתר הלקוח רק לגבי 2 מתוך 3 הלקוחות שעליו להציג, כאשר לגבי הלקוח השלישי - די בכך שמדובר היה במרכז שירות ייעודי עבור הלקוח, גם אם היה ממוקם באתר המשתתף במכרז. בעניין זה, ראו תיקון תנאי הסף בסעיף 2 לחלק א' של מסמך זה לעיל.</p>	<p>נבקשכם לבטל את תנאי הסף הקבוע בסעיף זה לפיו במסגרת הניסיון שעל המשתתף במכרז להציג נדרש כי מוקד השירות אצל הלקוח הרלוונטי היה ממוקם באתר הלקוח ושירת לקוח זה בלבד, ותחת זאת, לכל היותר, ליתן לפרמטרים אלו משקל בבדיקת איכות ההצעה, והכל מהטעמים להלן ;</p> <p>כידוע, במהותו מהווה כל תנאי סף הגבלה על זכות ההשתתפות במכרז והוא בעל פוטנציאל לפגוע ולצמצם את התחרות בין המשתתפים הפוטנציאליים.</p>		<p>11.</p>

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
<p>יחד עם זאת, הבקשה לביטול תנאי סף זה לחלוטין - נדחית.</p> <p>הדרישה לניסיון במתן שירותי מוקד שירות ייעודי ללקוח, הממוקם באתר הלקוח, קשורה בטבורה למהות המכרז, במסגרתו נדרש הספק להשתלב במערך המחשוב העירוני, ביחד עם צוות טכנאי השטח וצוותים עירוניים נוספים, ולספק את שירותי התמיכה בשיטת מיקור חוץ. במסגרת זו, קיימת חשיבות רבה למוקד שהינו ייעודי ללקוח בלבד, מכיר את מערכות הלקוח, אתריו וצרכיו, מאויש על ידי טכנאים בעלי הכשרה מקצועית, ובהתאם לכך מסוגל לטפל ברוב המוחלט של התקלות (75% לפחות) מרחוק.</p> <p>מיקום מוקד השירות באתר הלקוח מאפשר מידה רבה יותר של פיקוח ובקרה של הלקוח על עבודת הספק, וכפועל יוצא מכך – הבטחת קבלת שירות מיטבי.</p> <p>אופי זה של מתן שירות הינו שונה לחלוטין במהותו ממוקד מרכזי המצוי באתר הספק והמשרת לקוחות רבים, שפעילותו מתמקדת ברישום פרטי תקלות והעברתן לטכנאי שטח לצורך טיפול בתקלה.</p> <p>בהקשר זה יצוין, כי ברחוב בן סרוק 11 בתל אביב – יפו הוקם לאחרונה (ואוכלס לפני כשנה) בניין מרכזי חדש, בן 24 קומות, המאגד בתוכו יחידות עירייה שונות שעד היום היו פזורות במבנים מושכרים ברחבי העיר. בבניין זה ממוקמת מחלקת שירות ומוקדים של אגף טכנולוגיות ומערכות מידע של העירייה, ונבנו בו מתחמים חדשים בהם ימוקמו מוקד השירות, חדר הטכנאים, צוות הבקרה של העירייה וכן צוותים מקצועיים נוספים (סיסטם, תקשורת אבטחת מידע ופיתוח), אשר המוקד מפנה אליהם בקשות לטיפול בתקלות (תוכניות בינוי של מוקד השירות וכתובתו צורפו למסמכי המכרז).</p> <p>יודגש, כי תנאי סף לפיו המשתתף במכרז ניהל ותפעל מרכז שירות (Help Desk) מבוסס SLA למשתמשי מחשוב באתר הלקוח לפחות ל-</p>	<p>קביעת תנאי במכרז ובוודאי תנאי סף מחייבת כי התנאי יהיה ענייני, נדרש, סביר, מידתי והוגן. כן יש לבחון האם התנאי מתחייב מאופיו ומהותו של המכרז והאם לא ניתן להחליף אותו במשקל כאמת מידה. ומהתיאוריה אל המעשה-</p> <p>מכרז זה כולל שני רבדים: האחד - אספקת שירותי ניטור, ניהול, תמיכה ובקרה מרחוק באמצעות מוקד שירות HELP DESK והשני - אספקת שירותי תמיכה והתקנת ציוד באתר הלקוח ON SITE SUPPORT באמצעות מערך טכנאי שטח, צוותי תמיכה ואחזקה.</p> <p>לענייננו רלוונטי רק הרובד הראשון, המתבצע במוקד שירות טלפוני שעל הספק להקים ולהפעיל בהתאם לתנאי המכרז. מוקד שירות זה יהיה SINGLE POINT OF CONTACT והפניה אליו באמצעות מספר יחיד- ראה נספח ב' לחוזה מפרט טכני סעיף 2.0 ג'.</p> <p>משהפנייה למוקד נעשית טלפונית בלבד(!) ואין המדובר בעמדת קבלת קהל פיזית, אין כל משמעות לשאלת המיקום הפיזי של המוקד.</p> <p>מיקום פיזי זה כשלעצמו אינו תורם או מהווה אסמכתא לבחינת איכות המשתתף ונסיונו, בוודאי לא כתנאי סף.</p> <p>באשר לנסיבות הפרטניות של מכרז זה נציג עוד מספר נימוקים:</p> <p>במכרז נקבע כי המוקד יופעל ברחוב בן סרוק בתל אביב, במיקום שכידוע, אינו אפילו הבניין המרכזי של העירייה. משמע שאין כאן אפילו שיקולי נוחות, נגישות או קרבה פיזית ל"לקוחות" המוקד שיכולים היו להוות שיקול רלוונטי במקרים אחרים.</p> <p>זאת ועוד, ביחס לעיריית תל אביב כלקוח במכרז זה, ניתן לראות מעיון קצר בנספח ד' לחוזה תיאור מצב קיים עמ' 290-310 כי המדובר במתן שירות ללמעלה מ-300 (!) אתרים עירוניים בכתובות מרובות ברחבי העיר, בנוסף ללמעלה מ-150 בתי ספר ועוד מעל – ל 200 גני ילדים כולם פזורים ברחבי העיר.</p>		

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
<p>3 לקוחות, כאשר לכל לקוח לפחות 500 תחנות עבודה, לא זו בלבד שאינו "קריטריון חדש", כנטען בשאלה, אלא שהוא נכלל בכל אחד ממכרזי מיקור החוץ של העירייה ב-20 השנים האחרונות: 165/2016, 152/2011 ו-162/2006, וזאת אף כקריטריון במסגרת ניקוד האיכות. יצוין, כי תנאי סף דומים, המחייבים ניסיון בניהול ותפעול מרכז שירות באתר הלקוח, קיימים אף במכרזי מיקור חוץ של גופים גדולים אחרים בסקטור הציבורי.</p> <p>למעשה, המכרז היחיד בו דרישת הסף לניסיון בתפעול מוקד שירות לא הוגבלה לאתר הלקוח הוא מכרז 39/2019 למתן שירותי מיקור חוץ להפעלת מוקד שירות, תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך בעירייה, וזאת מהטעם שעיקר הקריאות במוסדות החינוך הן לתקלות חומרה, כאשר הטיפול בתקלות הפשוטות והשכיחות מבוצע באופן שוטף על ידי אסיסטנט בבית הספר.</p> <p>על רקע האמור לעיל, ברי כי אין מדובר בתנאי שנועד "לקדם משתתפים" כאלה או אחרים, כנטען בשאלה, והעירייה דוחה טענה זו מכל וכל.</p> <p>תשומת הלב תופנה לכך, כי ניקוד האיכות במכרז נקבע באופן מדורג, כך שגם משתתף במכרז בעל ניסיון בהפעלת מוקד שירות שלא היה באתר הלקוח, אלא באתרו שלו, יקבל ניקוד איכות (אם כי נמוך ב-2 נקודות ממוקד שהיה באתר הלקוח), כל עוד אותו מוקד שירות היה ייעודי לאותו לקוח.</p>	<p>משכך, כיצד ניהול מוקד במקרקעין כלשהם המוחזקים למשל על ידי העירייה בכתובת אחת מתוך מאות האתרים בעירייה מעידה דבר מה על איכות הספק, מעלה או מורידה לעומת המצב בו המוקד היה במיקום אחר בתל אביב או מחוצה לה!!</p> <p>מה לי אם הספק הוא בעל יכולת ונסיון בניהול מוקד שירות שנמצא 100 מטרים ממושרד מנכ"ל הלקוח או 10 קילומטרים ממושרדו?!</p> <p>ובהקשר זה גם נשאל מהו אתר הלקוח- האם זה משרד שהלקוח שוכר עבור הפעלת המוקד? האם זה משרד שהוא הבעלים שלו? האם נדרש כי ישב שם נציג של הלקוח? גם העובדה שהתנאי מעורפל אינה רצויה כאשר אנו דנים בתנאי סף המגביל השתתפות במכרז.</p> <p>מכל האמור עולה כי השאלות הרלוונטיות לבחינת יכולות הספק ונסיונו הן אלו הנכללות בס"ק ב-ד. של ס"ק 3.1 הנוגעות להיקף מתן השירות ואופי מתן השירות.</p> <p>לעומת זאת, לשאלה האם הספק הפעיל בעבר מוקד באתר הלקוח דווקא (תהא הגדרתו אשר תהיה) אין נפקות בהערכת נסיונו הקודם של הספק, יכולותיו או איכותו המקצועית והתשובה לשאלה זו גם אינה אינדיקציה לכל אלו. ממילא אין לה כל משמעות עניינית או איכותית אחרת.</p> <p>משכך זהו תנאי סף שאינו מתחייב מאופיו ומהותו של המכרז, הוא אינו סביר או ענייני ואינו תורם לעורך המכרז דבר. זאת ועוד, יש בתנאי כדי לפגוע בשוויון בין המשתתפים הפוטנציאליים ולנטרל שלא כדין השתתפותם של משתתפים פוטנציאליים ראויים שאינם עומדים בהכרח בתנאי זה ולקדם משתתפים אחרים "שלבכבודם" נכלל תנאי זה. לאור האמור, נבקשכם לבטל תנאי זה כתנאי סף וכן לבצע את התיקון הנדרש המקביל בנספח 8 למכרז.</p> <p>למען הזהירות בלבד, נטען כי לכל היותר, יש מקום לכלול תנאי זה</p>		

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
	<p><u>כמשקל באמת מידה.</u> בהקשר זה מסתבר כי אמנם בבחינת משקלות האיכות במכרז הוסף אופי מוקד השירות כקריטריון חדש (כאשר במכרזים הקיימים הוא לא הופיע), אולם במשקל בלתי פרופורציונלי. אנו סבורים כי הכללתו במשקלות האיכות היא הצדקה נוספת בפני לביטולו כתנאי סף. באשר לתנאי הסף כי מוקד השירות יהיה ייעודי ללקוח - בניגוד לדרישה בנוגע למיקום הפיזי של המוקד לגביה סברנו כי אין בה כל רלוונטיות, הרי שלגבי דרישת ייעודיות המוקד אנו סבורים מטעמים דומים לאלו שנטענו לעיל כי אין מקום לכלול אותה כתנאי סף, אלא להותיר אותה רק כמשקל באמת מידה.</p>		
<p>ראו תיקון תנאי הסף בסעיף 2 לחלק א' של מסמך זה לעיל.</p>	<p>לטובת הצגת ניסיון: א. לתנאי סף ב. ו/או ניקוד איכות נבקש כי גם מוקד תמיכה שהופעל עבור לקוח באתר ייעודי חימוני (כולל במתחם אשר בבעלות הספק) הכולל מתחם נפרד לחלוטין וסגור, שפועל למעשה כ"סניף" של הלקוח, ברשת הלקוח ומשרת אך ורק אותו, ייחשב כמוקד "בבית הלקוח" לכל דבר ועניין</p>		.12
<p>נוסח הסעיף לא ישונה. הדרישה בסעיף זה היא לטכנאי מוקד טלפוניים לצורך תפעול מוקד שירות בו מתקבלות פניות טלפונית. תנאי הסף בסעיף 3.2 לפרק ג' למסמכי המכרז הוא העוסק בטכנאי שטח. מדובר בשתי דרישות שונות.</p>	<p>נבקש לתקן את נוסח הדרישה בסעיף זה, כך שלאחר המילים "טכנאי מוקד טלפוניים" ייכתב "ו/או טכנאי תמיכה בלקוחות". הדרישה המהותית בסעיף זה נועדה להבטיח ניסיון של המשתתף בניהול והפעלה של מוקד שירות הכולל כמות של חמישה טכנאים אשר עיסוקם במענה טלפוני. מטרה זו יכולה להיות מושגת גם אם המדובר בהעסקת כמות של לפחות חמישה טכנאי מוקד, שחלקם יהיו טכנאי מוקד טלפוניים וחלקם האחר טכנאי תמיכה בלקוחות.</p>	3.1 ג'	.13

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
	מאחר והמדובר בתנאי סף, יש לשקול חלופות שאינן מדירות משתתפים פוטנציאליים ראויים תוך שמירה על אינטרס עורך המכרז בקבלת הצעות מיטביות. ההבהרה המבוקשת עולה בקנה אחד עם שמירה על אינטרס עורך המכרז יחד עם גמישות מוגבלת בהגדרת תפקידי עובדי המוקד.		
נוסח הסעיף לא ישונה. מנגנון הגריעה / הוספה המטפל בשינויים אלו ולוחות הזמנים הרלוונטיים מפורטים בסעיפים 14, 15, 16, 17 ו-18 לנספח א' לחוזה – תנאים מיוחדים להתקשרות.	נבקש להבהיר שעבור כל שינוי מהותי בהיקפי העבודה יתקיים דיון בנושא ותינתן התראה מראש להיערכות הספק בכדי לתת מענה הולם לדרישות רמת השירות מחד גיסא (גידול בהיקפים) ומאידך צמצום במצבת כ"א (קישון בהיקפים).	5.1	.14
נוסח הסעיף לא ישונה. לעניין ביטול האפשרות להתבסס על נתוני חברה בת בבעלות מלאה של המשתתף במכרז – ראו המענה לשאלה מס' 9 לעיל. לעניין משקל ניקוד מנהל הפעילות לעומת ניקוד צוות הפרויקט – העירייה סבורה כי אמות המידה לניקוד האיכות במכרז דנן, שנקבעו ונבדקו על ידי כל גורמי המקצוע הרלוונטיים, משרתות באופן מיטבי את צרכי העירייה. יודגש כי בהתקשרות מיקור חוץ - מנהל הפעילות הוא דמות מפתח קריטית לצורך הצלחת ההתקשרות, ולעניין זה קיימת חשיבות מכרעת לניסיונו המקצועי והניהולי. ניסיון העבר של העירייה הראה כי מקום בו מונו מנהלי פעילות שהיו בעלי כישורים בלתי מספקים – הדבר הוביל לפגיעה ברמת איכות השירותים שסופקו לעירייה, ומנגד - התחייבות משתתפים במכרז להציב צוותים גדולים מהנדרש באיוש המינימלי לצורך קבלת ניקוד איכות – לא הוכיחה עצמה בפועל בשיפור רמת איכות השירות לעירייה במידה מספקת, ובהתאם להבנה זו נקבעה חלוקת ניקוד האיכות.	נבקשם לשנות את המשקלות לבדיקת פרק האיכות כמפורט להלן: לס"ק 4.1.1 - המקנה משקל יחסי מקסימלי של 34% לדירוג המשתתף במכרז - כאמור לעיל, נבקש לבטל את האפשרות לקבל ניקוד בכל סעיפי המשנה בהתבסס על אלו של חברה בת בבעלות מלאה בגין "יכולת מוכחת" לכאורה של תפעול מוקד שירות ומתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה וכן שביעות רצון לקוחות "המציע". מתכונת זו שומטת את הבסיס לעריכת המכרז ונוגדת את כל עקרונות המכרז לרבות סבירות, ענייניות, שוויון והגינות. לס"ק 4.1.2 - נבקש לשנות את המשקל שניתן לרכיבי פריט צוות הפרוייקט, כך שמנהל הפעילות ינוקד ב- 30% מכלל הציון בפרק זה והצוות המוצע ב- 70%, מהטעמים להלן: בעוד שניתן לכאורה להצדיק את המשקל הכולל שניתן לצוות הפרוייקט (משקל יחסי של 37% מציון האיכות), לא ניתן להצדיק, להבין או להסביר את ההחלטה ליתן משקל פנימי של 70% למנהל הפעילות ו- 30% בלבד למבנה הארגוני של הצוות המוצע לביצוע. אי סבירות המשקל שניתן למנהל הפעילות על פני הצוות היא בלתי סבירה בפני עצמה וגם במבט משווה:	8	.15

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
<p>מעבר לכך, מכיוון שכל משתתפי המכרז מחויבים להציע לפחות 38 משרות, בהתאם לנדרש באיוש המינימלי, ממילא בידול האיכות בין ההצעות השונות ברכיב זה צפוי להיות נמוך, כאשר המשמעות של תוספת טכנאים בודדים מעבר למינימום האמור תהא זניחה באופן יחסי, ובהתאמה לכך נקבע, במסגרת ניקוד האיכות, משקלו של רכיב המבנה הארגוני של הצוות המוצע.</p> <p>מאחר שאין כל מניעה מכל משתתף במכרז לגייס מועמד העונה על דרישות האיכות הנדרשות, הרי שלא ברור כלל ועיקר מדוע על העירייה להפחית את דרישות האיכות ולהסתפק במנהל פעילות איכותי פחות.</p>	<p>נזכיר כי המדובר במכרז למתן שירותי מיקור חוץ להפעלת מוקד שירות ולתמיכה ותחזוקת ציוד ואין המדובר במכרז לבחירת מנהל פעילות, אף אם המשתתף נדרש להציג מנהל פעילות מטעמו כחלק מדרישות המכרז. על כן משקל של 70% שכולו יזקף לבעל תפקיד אחד הינו משקל בלתי פרופורציונלי שאין דרך להצדיקו.</p> <p>הדברים מתחדדים כאשר תנאי המכרז קבעו היקף כח אדם מינימלי הנדרש על ידי העירייה לביצוע כלל השירותים הנדרשים במכרז, העומד על כ- 38 אנשי צוות ובתוכם מנהל הפעילות (ראה סעיף 4.1.2.4.7 לנספח 14 בעמ' 272).</p> <p>האם ניתן לסבור באופן הגיוני והוגן, שלא לומר סביר ומקצועי, שכלל פעילותם של 38 עובדים אלו שווה כ- 6% מכלל הניקוד במכרז בעוד שמנהל הפעילות לבדו יזכה בלמעלה מ- 15%! כפי שברור שהתשובה שלילית גם ברור שהיחס ביניהם אינו סביר אף הוא.</p> <p>זאת ועוד, גם מבחינה השוואתית נציין כי במכרזי העירייה והחינוך הקיימים, נקבע משקל של 70% למבנה הארגוני של הצוות המוצע ו- 30% למנהל הפעילות. זהו היחס הנכון והסביר שיקנה את מירב היתרונות לעורך המכרז.</p> <p>מתן משקל של 15% מכלל הניקוד במכרז זה בגין מנהל הפעילות מציב את מנהל הפעילות כמי ש"שווה" ניקוד גבוה יותר אף <u>מסיכום הניקוד שניתן ליכולות הספק בתחומי מתן השירות, שהם לב המכרז</u>. זהו מצב אבסורדי של היפוך היוצרות, שלא ניתן להשאיר על כנו.</p> <p>בהערת אגב נציין שדוגמא ליחס הנכון בין מנהל הפעילות ליתר כח האדם ותפקודו ניתן למצוא במסגרת ציוני שביעות הרצון של הלקוחות המפורטת בס"ק 4.1.1.4. שם קיבלה שביעות הרצון ממנהל האתר או מנהל הפעילות משקל של 10% בעוד שבגין הפרמטרים הבאים: העמדת כ"א בהיקף ואיכות שהוצעו ניתן משקל 10% והפרמטרים של שביעות</p>		

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
		רצון משירותי תפעול מוקד שירות ושביעות רצון משירותי תפעול תחזוקת ציוד קצה קיבלו 15% כל אחד.	
		חוזה	
.16	4.1	נבקש להבהיר בעניין תקופת ההתקשרות, האם היא לשנה כפי שכתוב בסעיף זה או ל-3 שנים כפי שכתוב בנספח א' לחוזה, ס"ק 3.1 בעמוד 38.	תקופת ההתקשרות היא כמפורט בסעיף 3 לנספח א' לחוזה, בו הובהר כי המפורט בו הוא על אף האמור בסעיפים 4.1 ו-4.2 לחוזה.
.17	4.3	נבקש לקבל הודעה על הארכת / אי הארכת חוזה 60 יום מראש במקום 30 לטובת היערכות מתאימה במצב של אי הארכה.	נוסח הסעיף לא ישונה. יחד עם זאת, ככל שיתאפשר - העירייה תקדים את הודעתה לספק על הארכת החוזה.
.18	5.2	נבקש לקבל הודעה על הקטנת היקף ההתקשרות 60 יום מראש במקום 14 לטובת היערכות מתאימה אל מול העובדים.	נוסח הסעיף לא ישונה. יחד עם זאת, ככל שיתאפשר - העירייה תקדים את הודעתה לספק על הקטנת היקף ההתקשרות.
.19		נבקש כי במקרה של מתן הודעה כאמור להקטנת היקף ההתקשרות, העירייה תחויב בגין הוצאות ו/או התחייבויות הספק אשר אינן ניתנות לביטול במועד זה	נוסח הסעיף לא ישונה.
.20	6.1	נבקש כי הסבה לחברה הקשורה לספק (חברת אם/בת/אחות) תחשב הסבה מותרת, בכפוף למתן התראה בת 30 יום מראש לעירייה.	נוסח הסעיף לא ישונה. כמפורט בסעיף, הסבה תתאפשר בהסכמת העירייה מראש ובכתב.
.21	12.1	נבקש לקבל הודעה על הפסקת השירות 60 יום מראש.	נוסח הסעיף לא ישונה.
.22		נבקש כי במקום "חודש ימים מראש. ייכתב 90 ימים מראש" כמקובל בהתקשרויות מסוג זה.	נוסח הסעיף לא ישונה.
.23	12.2	במקום המילים " , כשיש בידי העירייה הוכחות להנחת דעתה," נבקש לכתוב "אם לאחר ברור ומתן זכות שימוע לספק התגלה כיי"	יחד עם זאת יובהר, כי העירייה פועלת בסבירות ובהגינות, ונוהגת לקבל את התייחסות הספק טרם הפסקת ההתקשרות, הכל בהתאם לנסיבות העניין.

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
24.	12.3	המונח "שביעות רצונה של העירייה" הינו קריטריון סובייקטיבי. על מנת להבטיח עמידה בקריטריון זה, נבקש כי המונח "שביעות רצון המזמין" משמעותו: ביצוע התחייבויות הספק בהתאם לתנאי החוזה ונספחיו.	נוסח הסעיף לא ישונה.
25.		נבקש למחוק את המילים "לשביעות רצונה של העירייה". מדובר במושג סובייקטיבי, עמום ושאינו מדיד.	
26.	13.1	נבקש כי קיזוז כאמור יעשה על פי דין בהודעה של 30 ימים מראש ובכתב.	נוסח הסעיף לא ישונה.
27.		נבקש כי קיזוז יעשה על סכום קצוב על פי הסכם זה בלבד, בהתראה של 14 ימים מראש ובכתב	
28.		נבקש כי זכות הקיזוז תחול רק ביחס לסכום קצוב בהקשר להסכם זה בלבד ולא ביחס לנזקים שלא הוכחו ו/או נזקים/סכומים שאינם מהסכם זה. כמו כן נבקש הודעה מראש ובכתב של 7 ימים טרם ביצוע הקיזוז.	
29.	14.11	נבקש כי המסמך שיועבר לעירייה יהיה אישור רואה חשבון אשר מעיד כי הספק משלם לעובדיו על פי דין.	נוסח הסעיף לא ישונה.
30.		מדובר בדרישה רחבה וחריגה, שאינה סבירה לעניין הסכם מסוג זה. נבקש כי הספק יידרש למסור רק אישור רו"ח המעיד על תשלום לעובדים כנדרש על פי דין	
31.	14.12	נוסח הסעיף אינו ברור. נודה להבהרה בנושא.	הסעיף עוסק במקרה בו העירייה תדרוש, בהתאם לשיקול דעתה, אי הצבה של עובד מסוים מטעם הספק לצורך ביצוע השירותים. ראו גם סעיף 4.1.2.1.2 לנספח ב' לחוזה – מפרט טכני.
32.		לא נראה סביר לדרוש מעובד לא להגיע ללא כל סיבה. נבקש לשנות את הסעיף לסיבה סבירה.	נוסח הסעיף לא ישונה.

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
			יחד עם זאת יצוין, כי העירייה פועלת בסבירות ובהגינות ונוהגת לספק הסבר בדבר החלטתה שלא להציב מי מעובדיו של הספק לעבודה בעירייה, הכל בהתאם לנסיבות העניין.
33.		הארכת ערבות בדרך כלל תהיה בהתאמה להארכת ההתקשרות מול הספק. על כן נבקש לקבל הודעה בכתב ובמייל על מנת שנוכל להיערך לנושא הארכת הערבות.	נוסח הסעיף לא ישונה.
34.	15.2	נבקש לצמצם את זמן הישארות הערבות אצל העירייה עד לחודשיים לאחר סיום העבודות ולא 4 חודשים.	העירייה מעדכנת את הספק בכל הנוגע לצורך בהארכת הערבות, בהתאם לתנאי החוזה.
35.	15.4	נבקש למחוק את המילים "לשביעות רצונו של המנהל". מדובר במושג סובייקטיבי שאינו מדיד.	נוסח הסעיף לא ישונה.
36.	16.1 16.3 16.5	נבקש כי אחריות הספק תהיה על פי דין לנזקים ישירים בלבד עם תקרת אחריות בגובה התמורה של 12 חודשי השירותים.	נוסח הסעיפים לא ישונה.
37.	16.1-16.5 16.13-16.15	אין מגבלת אחריות לנזקים על מנת למנוע מצב בלתי סביר וחסר הגיון עסקי מצד הספק, בו הסיכון של הספק בפרויקט זה עולה על הסיכוי מבחינת הספק, <u>נבקש להגביל את תקרת אחריות הספק כמקובל ונהוג בסוג ההסכמים מסוג זה, לגובה התמורה השנתית, כדלקמן: על אף האמור בכל דין, הספק לא יהיה אחראי ולא יישא בנזקים כלשהם שיגרמו לעירייה ו/או לצד שלישי כלשהו כתוצאה מאובדן הכנסה, רווח מנוע, אובדן נתונים, אובדן זמן מחשב ולכל נזק תוצאתי ו/או עקיף ו/או מקרי.</u> אם מכל סיבה שהיא יחויב הספק לשאת באחריות או בחבות לנזק כלשהו בזיקה להסכם זה, תהיה אחריותו לפיצוי/שיפוי מוגבלת כך שסך כל הסעדים הכספיים שיאלץ לשאת בהם בזיקה להסכם זה, לרבות סעד ההשבה, לא יעלה על תקרה כוללת ומצטברת השווה לסך	נוסח הסעיפים לא ישונה.

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
	<p><u>התמורה ששולמה לו בפועל מכח הסכם זה במשך שנים עשר החודשים שקדמו למועד היווצרות עילת התביעה.</u></p> <p>מגבלת האחריות האמורה תחול לגבי כל תביעה מכל סוג שהוא, תהא עילתה אשר תהא, בין חוזית, בין נזיקית ובין אחרת למעט על המקרים הבאים אשר בהם יחויב הספק בנזק שנגרם לעירייה בפועל (1) נזק לגוף שנגרם בשל מעשה מכוון ו/או מחדל של הספק (2) נזק שעילתו בהפרת זכויות יוצרים ו/או זכויות קניין רוחני של צד שלישי ע"י הספק עקב מתן השירותים.</p> <p>נבקש להבהיר כי השיפוי על פי הסכם זה בכל מקרה יעשה על פי פס"ד חלוט שלא עוכב ביצועו ובכפוף לכך ש: (1) מסמכי התביעה או הדרישה יועברו לספק מיד עם קבלתם אצל העירייה; (2) תינתן לספק אפשרות לנהל את קו ההגנה של עצמו (בין היתר על ידי מינוי יועץ משפטי מטעמו); (3) לא ייחתם על ידי העירייה כל הסכם פשרה עם התובע, ללא הסכמת הספק בכתב ומראש.</p>		
נוסח הסעיפים לא ישונה.	<p>נבקש להבהיר כי על אף האמור לעיל או בכל מקום אחר במכרז ו/או בדין, מובהר כי הספק לא ישא באחריות לכל נזק עקיף, תוצאתי, מיוחד או עונשי שייגרם למזמין ו/או לצד שלישי כלשהו, לרבות אובדן הכנסה, רווח מנוע, נזק הנובע מאובדן נתונים (לרבות עלויות שחזור), אובדן זמן מחשב, שחזור תוכנות, רכישות מוצרים או שירותים חלופיים על ידי המזמין (כגון עלות כיסוי), עלויות זמן השבתה. עוד נבהיר כי גבול אחריות הספק הכוללת והמצטברת לא יעלה על סך של תשלום שבוצע לספק ב21 החודשים שקדמו לאירוע הנזק, למעט במקרה של נזק גוף או נזק לרכוש מוחשי.</p>	<p>16.1</p> <p>16.4</p> <p>16.5</p>	.38

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
	כמו כן, הספק לא יהיה אחראי לכל נזק שהוא שנגרם בנסיבות שאינן בשליטתו סבירה של הספק ו/או כתוצאה מאירוע של כוח עליון ו/או כתוצאה ממעשה או מחדל של המועצה ו/או מי מטעמו, לרבות שימוש בניגוד להוראות יצרן ו/או הפרת רישיון שימוש של רכיבי צד שלישי.		
נוסח הסעיפים לא ישונה.	נבקש להכפיף את השיפוי לתנאים המקובלים, לרבות הודעה מיידיית והעברת התביעה לניהול הספק.	16.2 16.4	.39
נוסח הסעיף לא ישונה. ראו המענה לשאלה 43 להלן.	מבוקש כי המילים: "או פוליסות הביטוח" תמחקנה. יובהר כי הפוליסות מכילות מידע מסחרי ו/או סודי רב. לחילופין – יסופקו הפוליסות כאשר הן מושחרות מכל מידע מסחרי ו/או סודי תוך זמן סביר מדרישה מראש.	16.6	.40
נוסח הסעיף לא ישונה.	מבוקש כי המילים: "מסעיפים 16.1 עד 16.6 לעיל" תמחקנה. ובמקומן ייכתב: "הנובעות מדרישות הביטוח".	16.7	.41
ראו נוסח מעודכן של נספח הביטוח המצורף למסמך זה.	מבוקש כי יובהר כי אישור קיום הביטוח הינו אישור קיום הביטוח המצורף למכרז זה (נספח 5). מבוקש כי בסיפא ייכתב: "במועד הנדרש על פי הוראות המכרז".	16.9	.42
הסעיף תוקן. ראו סעיף 3.1 לחלק א' למסמך זה לעיל.	מבוקש כי הסעיף ימחק. יובהר כי הפוליסות מכילות מידע מסחרי ו/או סודי רב. לחילופין – יסופקו הפוליסות כאשר הן מושחרות מכל מידע מסחרי ו/או סודי תוך זמן סביר מדרישה מראש.	16.11	.43
נוסח הסעיף לא ישונה. ראו המענה לשאלה 43 לעיל.	מבוקש כי המילים: "פוליסות הביטוח" תמחקנה ובמקומן ייכתב: "אישור קיום הביטוחים". יובהר כי הפוליסות מכילות מידע מסחרי ו/או סודי רב. לחילופין – יסופקו הפוליסות כאשר הן מושחרות מכל מידע מסחרי ו/או סודי תוך זמן סביר מדרישה מראש.	16.12	.44

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
		מבוקש כי בסיפא ייכתב: "על אף האמור, מוסכם כי אי-המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 14 ימים ממועד דרישת עיריית ת"א בכתב להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור ובלבד כי נשמר הרצף הביטוחי בהתאם להסכם זה".	
.45	16.14	נבקש כי בכל מקום בהסכם בו ישנה חובת שיפוי יופעל נוהל שיפוי כמקובל: "על אף האמור בסעיף, כל שיפוי יהיה בכפוף לכך שהמזמין יודיע מיידית לספק על כל תביעה או דרישה, תשתף פעולה עם הספק ותעניק לו את השליטה הבלעדית בהגנה או בהסדר פשרה. מחויבות הספק לשיפוי תיווצר רק לאחר ובהתאם לאמור בפסק-דין שביצועו לא עוכב של רשות שיפוטית המחייב בתשלום כאמור."	נוסח הסעיף לא ישונה.
.46	20	נבקש להוסיף את החריגים המקובלים לחובת הסודיות, בנוסח המוצע כדלקמן: "ההתחייבויות המפורטות בסעיף 20 זה, לא תחולנה בכל אחד מהמקרים הבאים: (1) המידע היה ידוע לצד המקבל ללא חובת סודיות, לפני קבלתו מהצד המוסר; (2) המידע הגיע לצד המקבל מגורם שלישי שלא עקב הפרת הסכם זה ע"י הצד המקבל ואינו כפוף להתחייבות לשמירת סודיות כלפי אותו גורם שלישי; (3) המידע נמצא או הפך להיות מידע שבידיעת הציבור, שלא עקב הפרת הסכם זה ע"י הצד המקבל; (4) המידע פותח באופן עצמאי ע"י הצד המקבל שלא תוך שימוש, במישרין ו/או בעקיפין, במידע של הצד המוסר, או כל חלק ממנו; (5) המידע גולה או שנדרש גילוי עפ"י צו מאת בית משפט מוסמך או גוף שלטוני אחר, כנדרש עפ"י דין".	הסעיף תוקן. ראו סעיף 3.3 לחלק א' למסמך זה לעיל.
.47	20.1	נבקש להבהיר כי ההתחייבות לשמירה על סודיות לא תחול על הסעיפים הבאים: (1) מידע שכבר היה ידוע לספק במועד קבלת המידע הסודי שלא מאת העירייה; (2) מידע שהגיע ו/או יגיע לידיעת הספק מצד ג' וללא הפרת	נוסח הסעיף לא ישונה. ראו המענה לשאלה 46 לעיל.

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
	<p>התחייבות על פי הצהרה זו ; (3) מידע שפותח ו/או יפותח באופן עצמאי על ידי הספק ו/או כל מי מטעמו ושאינו מבוסס או כולל את המידע הסודי של העירייה בשום אופן שהוא ; (4) ידע מקצועי, know-how, מתודולוגיה, רעיונות ושיטות עבודה של הספק שאינם ייחודיים לעירייה ;</p>		
<p>הסעיף תוקן. ראו סעיף 3.2 לחלק א' למסמך זה לעיל.</p>	<p>נבקש למחוק את המילים "תהא רשאית העירייה לבטל את ההתקשרות עם הספק". במקרה של אי עמידה במבחני האמינות, הספק יחליף את העובד בעובד אחר.</p>	20.2	.48
<p>לא מקובל.</p>	<p>נבקש להוסיף לסעיף זה התחייבויות סטנדרטיות אשר יחולו על העירייה :</p> <p>נבקש להבהיר כי העירייה מתחייבת לחשוף את הספק למידע אך ורק לצורך הספקת השירותים במסגרת ההסכם ובהיקף הנדרש לצורך הספקת השירותים.</p> <p>העירייה תעשה מאמץ מירבי למנוע מהספק גישה למידע בכל גישה של הספק, ככל שהספקת השירותים אינה דורשת גישה למידע זה.</p> <p>נבקש להבהיר כי באחריות העירייה בלבד לגבות את כלל הנתונים המוזנים במערכתיה.</p> <p>כל מידע או קובץ שתאחסן העירייה במסגרת השימוש בשירותים עומד בתנאי ההסכם ובהתאם לאופי השירותים, הרשות בחנה את רגישות המידע והקבצים, ורמת האבטחה המתאימה בקשר לאמור, והרשות הגדירה לספק את רמת האבטחה הניתנת לה במסגרת שירותים אלו במסגרת נספחי ההסכם, ומצאה הגדרה זו כהולמת ומתאימה בהתאם לחוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981, ולתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017. העירייה אחראית באופן בלעדי לקיום תנאי זה, והעירייה מוותרת באופן בלתי חוזר על כל טענה, דרישה או</p>	20.2	.49

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
	תביעה כנגד הספק בהקשר זה. העירייה מתחייבת לפעול בקשר עם המידע בהתאם להוראות כל דין, ולתת לנושאי המידע את זכויות העיון והתיקון המוקנות להם בהתאם לדין ותהא אחראית בלעדית לתביעות שיוגשו בעניין זה.		
נוסח הסעיף לא ישונה. יחד עם זאת יובהר, כי העירייה פועלת בסבירות ובהגינות; נוהגת לתת הזדמנות לספק לתקן את ההפרה ואף יותר מפעם אחת, הכל בהתאם לנסיבות העניין.	נבקש כי הודעה כאמור תינתן 30 ימים מראש ובכתב.	21.2.1	.50
נוסח הסעיף לא ישונה. יחד עם זאת יובהר, כי העירייה פועלת בסבירות ובהגינות, ונוהגת לקבל את התייחסות הספק טרם חילוט הערבות, הכל בהתאם לנסיבות העניין.	נבקש כי חילוט הערבות יעשה בהודעה של 30 ימים מראש ובכתב.	21.2.3	.51
נוסח הסעיף לא ישונה. יחד עם זאת יובהר, כי העירייה פועלת בסבירות ובהגינות; נוהגת לתת הזדמנות לספק לתקן את ההפרה וזאת אף יותר מפעם אחת, ונוהגת לקבל את התייחסות הספק טרם קבלת החלטה בדבר ביטול ההתקשרות, הכל בהתאם לנסיבות העניין.	נבקש כי טרם ביטול ההסכם בשל הפרה יסודית לספק יינתנו 7 ימי עסקים לצורך תיקון ההפרה. רק במידה והספק לא תיקן את ההפרה תוך 7 ימי עסקים העירייה תהיה רשאית לבטל את ההתקשרות כמפורט בסעיף זה.	21.2	.52
	נבקש כי טרם ביטול ההסכם בשל הפרה שאינה יסודית, לספק יינתנו 14 ימי עסקים לצורך תיקון ההפרה. רק במידה והספק לא תיקן את ההפרה תוך 14 ימי עסקים העירייה תהיה רשאית לבטל את ההתקשרות כמפורט בסעיף זה.		.53
נוסח הסעיף לא ישונה.	למען הסר ספק, נבקש להבהיר כי הוראות סעיף זה לא יחולו לגבי זכויות הקניין אשר (1) שייכות לצדדים שלישיים אשר מוענקים ברישיון לעירייה ו/או (2) הינן מתודולוגיות, נהלי ושיטות עבודה, כלים סטנדרטיים, רעיונות, תפישות know-how ו/או פיתוחים סטנדרטיים ו/או ידע אשר הנו ידע גנרי ואינו מהווה פיתוח אשר נוצר באופן ייעודי עבור העירייה, ואלה יישארו בבעלות הספק.	24	.54

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
.55	25.2	נבקש להוסיף אפשרות להודעה בדוא"ל ושורה בה ניתן להוסיף את הכתובת.	נוסח הסעיף לא ישונה.
		נספח א' לחוזה – תנאים מיוחדים להתקשרות	
.56	4.4	נבקש להבהיר כי הספק לא יישא באחריות בגין עיכובים שנגרמו : א. על ידי העירייה ו/או מי מטעמה. ב. ו/או עיכובים שאינם בשליטתו.	נוסח הסעיף לא ישונה. יחד עם זאת יובהר, כי העירייה פועלת בסבירות ובהגינות, מפעילה שיקול דעת ונוהגת לקבל את התייחסות הספק טרם חיוב בפיצויים מוסכמים, הכל בהתאם לנסיבות העניין.
.57	6.4	נבקש להצמיד את שינוי התעריף כמקובל במכרזים במגזר הציבורי, קרי למדד המחירים לצרכן אחת לשנה.	נוסח הסעיף לא ישונה.
.58	7.3	יחידות ה-IMAC בטבלה מבטאות היקף עבודה נמוך משמעותית מזה הנדרש בפועל עבור התכולה המתוארת. ניתן לראות בבירור כי פעולות שכוחות כמו "התקנת מחשבים" וכו' מתומחרות בחסר רב, על פי כל נתון מקובל בשוק. נבקש כי בשורות להלן - 1,2,3,12,13,31,47,48,55 יעלה מחיר יחידת ה-IMAC ב- 50% על מנת שיבטא תמחור הוגן של הפעילות הנדרשת.	נוסח הסעיף לא ישונה.
.59	7.3 - שורה 6, שורה 12	מטעמי בטיחות, נבקש להבהיר מה הכוונה להגדרה "התקנת ציוד בכל גובה".	הכוונה להתקנה בתוך מבנה כמפורט בסעיפים. גובה החלל משתנה ממבנה למבנה. תשומת לב משתתפי המכרז תופנה לשורה 47 בטבלה בעניין תשלום עבור אספקה של "במה" / מנוף סל ליום עבודה שלם לצורך התקנה / תחזוקה של ציוד בגובה.
.60	7.3 - שורה 24	נבקש להגדיר את רמת ה-SLA הנדרשת לאתר חוץ, יש להתחשב במרחק הנסיעה לאתרים מרוחקים. לא סביר לדרוש את אותם זמני	נוסח הסעיף לא ישונה.

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
		טיפול באתרים מרוחקים מת"א שרק זמן הנסיעה אליהם, עולה על יעדי זמני הטיפול הנדרשים.	
.61	7.3 - שורה 47	האם ניתן להרחיב מה כוללת אספקת "במה"? והערכה כמה כאלה נדרש לבצע בשנה.	א. השאלה אינה ברורה. באחריות הספק להביא במה או מנוף סל כולל הובלה לאתר וממנו לצורך ביצוע עבודות בגובה, והכל כמפורט בשורה 47 בטבלה. ב. לא ניתן לספק הערכה כמותית מכיוון שהדרישות מגיעות מעת לעת מאתרי העירייה.
.62	7.4	בשל המרחק מהעיר תל אביב, בעת שימוש ב-IMAC נבקש להגדיר את זמן הנסיעה לאתר חוץ כיחידת IMAC.	הסעיף תוקן. ראו סעיף 4.2 לחלק א' למסמך זה לעיל.
.63	7.11	נבקש לקבל הערכה לכמות ה-IMAC בהיקף גדול (50 IMAC) שיתבקשו בשנה.	לא ניתן לספק הערכה כמותית, מכיוון שהדרישות מגיעות מעת לעת מאתרי העירייה.
.64	7.13	נבקש כי העירייה לא תדרוש זיכוי כספי עבור כמות ה-IMAC השנתית שאינה מנוצלת ותעביר עד 1,000 IMAC מהיתרה לשנה העוקבת והשאר יימחקו.	נוסח הסעיף לא ישונה.
.65	13	טרם ביטול ההסכם בשל הפרה יסודית לספק יינתנו 7 ימי עסקים לצורך תיקון ההפרה. רק במידה והספק לא תיקן את ההפרה תוך 7 ימי עסקים העירייה תהיה רשאית לבטל את ההתקשרות כמפורט בסעיף זה. בכל מקרה נבקש כי ביטול ההתקשרות יעשה בכפוף למתן זכות שימוע כדין.	נוסח הסעיף לא ישונה. יחד עם זאת יובהר, כי העירייה פועלת בסבירות ובהגינות; נוהגת לתת הזדמנות לספק לתקן את ההפרה וזאת אף יותר מפעם אחת, ונוהגת לקבל את התייחסות הספק טרם קבלת החלטה בדבר ביטול ההתקשרות, הכל בהתאם לנסיבות העניין.
.66	14	נבקש להבהיר שהמונח "לקוחות" בסעיף זה מתייחס לסוג תחנת עבודה אשר מופיע בטבלה שבסעיף 14.14 אשר מתאר את המצב הקיים.	א. המונח "לקוחות עירוניים" מוגדר בסעיף 14.2 לנספח א' לחוזה, כמתייחס לתחנות עבודה ומחשבים ניידים. סעיף 14.4 לנספח א' לחוזה מפרט את המצב הקיים לגבי היקף הלקוחות העירוניים. ב. תחנות עבודה ומחשבים ניידים מוגדרים בסעיפים 1.9 ו-1.10 לנספח א לחוזה, בהתאמה.

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
.67	17.2	א. עלות הגריעה / הוספה ליחידת IMAC הוגדרה על ידי עורך המכרז בסך של 180 ₪, לא כולל מע"מ. סכום זה הוא אותו הסכום שהוגדר במכרז הקודם שפורסם לפני כעשור ולא עודכן כלל, למרות שמחירי כוח האדם עלו משמעותית מאז וגם המדד. לפיכך, נבקש כי מחיר יחידת IMAC ייקבע בסך של 220 ₪, לא כולל מע"מ. סכום המבטא את שינויי ההצמדה בעשור האחרון. ב. כמו כן, נבקש כי רכיב זה יוצמד למדד המחירים לצרכן על מנת למנוע שחיקה.	נוסח הסעיף לא ישונה.
.68	17.3	נבקש כי העירייה לא תדרוש זיכוי כספי עבור כמות ה-IMAC השנתית שאינה מנוצלת ותעביר עד IMAC 1,000 מהיתרה לשנה העוקבת והשאר יימחקו.	ראו המענה לשאלה 63 לעיל.
.69	19.5	נבקש כי סך הפיצויים המוסכמים המצוינים בטבלה שבסעיף לא יעלו על תקרה בגובה 10% של היקף ההתקשרות.	נוסח הסעיף לא ישונה.
.70	14.11, 19.5	מכיוון שכידוע לכם – חלק מתמחור מכרז הינו תמחור סיכונים – תמחור הפיצוי המוסכם במסגרת סעיף זה ייקר את ההצעה רק בשל ה"חשיפה" המשמעותית של הספק, לפיצויים מוסכמים עבור כל הפרה (גם אם לא יידרש בסופו של דבר כל פיצוי), תוך שבסכומים אלה תישא בסופו של דבר העירייה. א. נבקש כי לעניין זה, סעיפי ההסכם יהוו "הרתעה" מספקת ומשמעותית ביותר. לאור האמור, נבקש לבטל את דרישות הפיצוי המוסכם כמפורט בסעיף זה. ב. לחלופין, נבקש כי בכל מקרה סך הפיצויים המוסכמים על פי הסכם זה לא יעלו על 5% מסך התמורה השנתית המגיעה לספק על פי תנאי הסכם זה, כמקובל בהסכמים מסוג זה.	נוסח הסעיף לא ישונה. ראו המענה לשאלה 56 לעיל.

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
		ג. נבקש להבהיר כי הספק לא יישא באחריות בגין הפרות ו/או עיכובים שנגרמו על ידי העירייה ו/או מי מטעמה ו/או אשר אינם בשליטת הספק.	
.71	22.2	נבקש להבהיר כי הספק אינו יכול לבקש מהעובדים היעדר רישום פלילי ועבירות מין.	ראו שינויים בסעיפים 4.3-4.5 לחלק א' למסמך זה לעיל.
.72	22.5	נבקש להבהיר כי הספק אינו רשאי לבקש מעובדיו ו/או מקבלני המשנה מטעמנו מסמכים אלו, על כן, נבקש להסיר דרישה זו.	
.73	22.6	בהמשך לשאלה ביחס לסעיף 22.5 לעיל, הספק אינו רשאי ליישם זאת, על כן, נבקש להסיר דרישה זו.	
.74	23.2	נבקש להבהיר שהכוונה להפניה הינה לסעיף 23.1 ולא לסעיף 22.1 כפי שכתוב בסעיף זה.	ראו סעיף תוקן. ראו סעיף 4.6 לחלק א' למסמך זה לעיל.
		נספח ב' לחוזה – מפרט טכני	
.75	2.4.12 י"ג שורה 3	לצורך עמידה בזמני ספירת המצאי בתקופת המעבר, כיצד העירייה מתכוונת לאפשר לספק את ספירת המצאי של מחשבים ניידים אשר רובם הגדול אינו נמצא באתרים?	א. כמפורט בפרק 3 בסעיף 3.0.2 ס"ק א' - הרוב המוחלט של המחשבים הניידים (13,331 מתוך 14,340) נמצאים בבתי הספר. ב. עבור 1,009 המחשבים המשרתים את עובדי העירייה - ייקבעו מועדים מרוכזים בהם העובדים יידרשו להגיע עם הציוד לעירייה לצורך ספירתו וסימונו.
.76	2.4.12 י"ג שורה 10,13,16	האם הסוקרים שאמורים לבצע ספירת ציוד שנתית יידרשו להחליף מדבקה שנתית לציוד הנמצא בכל גובה כמו מקרנים, AP, מצלמות IP ?	כן.
.77	3.0.2	נבקש לקבל הערכה לכמות התקנת AP בשנה.	לא ניתן לספק הערכה כמותית, מכיוון שהדרישות מגיעות מעת לעת מאתרי העירייה.
.78	3.0.3 א'	נבקש לקבל הערכה כספית לסעיף זה עבור שנת 2024 לטובת הערכת עלות נכונה.	שירות זה נכלל בתשלום השוטף לכל אחד משני ספקי מיקור החוץ המספקים את השירות כיום. העירייה אינה חשופה להיקף חלקי החילוף בהם נעשה שימוש, ולכן אין באפשרותה להעריך את המבוקש.

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
.79	3.0.3 ב'	נבקש לקבל הערכה של כמות פעולות תיקון עבור ציוד שאינו באחריות לטובת הבנת עלויות תחזוקה של סעיף זה. נבקש לקבל את הכמות בהתאם לסעיפים המופיעים בטבלה שבסעיף זה.	שירות זה נכלל בתשלום השוטף לכל אחד משני ספקי מיקור החוץ המספקים את השירות כיום, ללא הבחנה האם הציוד במסגרת אחריות או מחוץ למסגרת אחריות, ולכן אין באפשרות העירייה להעריך את המבוקש. יצוין כי ככלל - העירייה רוכשת ציוד עם שנת אחריות אחת בלבד.
.80	3.0.4	נבקש לקבל הערכה כספית לסעיף זה עבור שנת 2024 לטובת הערכת עלות נכונה.	שירות זה נכלל בתשלום השוטף לכל אחד משני ספקי מיקור החוץ המספקים את השירות כיום. העירייה אינה חשופה להיקף המתכלים שהוחלפו, ולכן אין באפשרותה להעריך את המבוקש.
.81	3.6.2.2, ס"ק 7	נבקש להבהיר תחת ס"ק 7 המופיע בטבלה שהסעיף הנכון להפניה בטבלה הינו 2.4.3 לטבלה 2 ג' ולא סעיף 2.5.3 לטבלה 2 ב' כפי שכתוב בסעיף זה.	הסעיף תוקן. ראו סעיף 5.1 לחלק א' למסמך זה לעיל. העירייה תדגיש, כי לא תתאפשר התקנה של Collector / Agent על שרתים קיימים בבתי הספר, ככל שיש כאלו.
.82	4.1.2.1.2	נבקש כי בקשה להחלפת עובד תיעשה בכפוף למתן התראה בת 30 יום מראש.	נוסח הסעיף לא ישונה. יחד עם זאת, יצוין כי העירייה פועלת בסבירות ובהגינות ונוהגת לספק הסבר בדבר החלטתה לדרוש מהספק החלפתו של עובד או מי מטעמו של הספק לעבודה בעירייה, הכל בהתאם לנסיבות העניין. ראו גם סעיף 14.12 לחוזה.
.83	4.1.2.1.3	בהיקף כ"א של כ-40 עובדים, הבקשה לתחלופה של עד 4 עובדים בשנה אינה סבירה, נבקש לעדכן את המספר ל-8 עובדים.	הסעיף תוקן. ראו סעיף 5.2 לחלק א' למסמך זה לעיל.
.84	4.1.2.1.13	נבקש להסיר דרישה זו.	נוסח הסעיף לא ישונה.
.85	4.1.2.4.4	נבקש להבהיר את דרישת תפקיד איש שו"ב. תפקיד זה אינו מוגדר בתכולת העבודה השוטפת. בנוסף, תפקיד זה אינו קיים בטבלה מבנה ארגוני של הצוות המוצע לביצוע העבודות מושא החוזה שבסעיף 4.1.2.4.7 בעמוד 155.	ככל שתבחר העירייה להזמין מהספק שירותי ניטור מנוהלים (NOCaaS) כמפורט בסעיף 4.3.2 לנספח ב' לחוזה, אנשי השו"ב שתציב בעירייה מטעמה יידרשו לעמוד בדרישות סעיף זה.

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
.86	4.1.2.4.4 ב'	נבקש להבהיר שדרישות תפקיד זה קשורות לאספקת שירותי ניטור מנוהלים אשר מוגדר כשירות אופציונאלי בסעיף 4.3.2 בעמוד 168 בנספח 14 ואינו כלול בשירות השוטף.	מובהר, כי כל האמור בסעיף 4.1.2.4.4 רלוונטי רק במקרה שהעירייה תבחר להזמין מהספק שירותי ניטור מנוהלים (NOCaaS), כמפורט בסעיף 4.3.2 לנספח ב' לחוזה.
.87	4.1.2.4.6 א'	האתר המכונה "מוזיאון העיר" או "בית העיר" כולל ציוד מולטימדיה, שרתים ופרטי ציוד יקרי ערך הייעודים לתפקודו כ"מוזיאון" והותקנו ע"י ספקים המתמחים בתחום. אנא הבהירו כי תחזוקת ציוד ייעודי זה אינה כלולה בסל הבסיס אשר באחריות ספק מיקור החוץ הנכנס.	כל הציוד העירוני שהגדרתו בסעיף 1.48 לנספח א' לחוזה ושרתים שהגדרתם בסעיף 1.60 לנספח א' לחוזה מתוחזקים ע"י ספק מיקור החוץ. האחריות לתחזוקת כל רכיב - בהתאם למפורט בסעיפים 4.3.3.1 - 4.3.3.11 לנספח ב' לחוזה (המפרט הטכני), בהתאם לסוג הציוד. שירותי תיקון / מעבדה עבור רכיב ציוד אשר אינם מפורטים בסעיף 1 לנספח א' לחוזה אינם נכללים בסל הבסיסי. עבור ציודים אלו יספק הטכנאי הקבוע באתר "שירותי אצבע" כמפורט בסעיף 4.3.3.11 לנספח ב' לחוזה (המפרט הטכני) ו/או התקנת ציוד תקין ממלאי העירייה כתחליף לציוד תקול, ויזמין את ספק הצד ג' המתחזק ציודים לצורך תיקון הציוד בשטח ו/או במעבדתו.
.88	4.1.2.5	נבקש כי גם פרויקטי מעבר שנבעו מזכייה חוזרת של ספק בפעילות וכללו העברת הפעילות להסכם חדש על כלל המשימות המתבקשות מכך, יוגדר כניסיון מתאים למנהל תקופת המעבר.	נוסח הסעיף לא ישונה.
.89	4.1.2.4.7	האם התפקיד של "טכנאי שטח" במכרז דורש אספקת רכב צמוד לכל טכנאי? במידה ולא, מהי כמות טכנאי השטח הנדרשים לרכב לטובת ביצוע עבודתם?	כן.
.90	4.2.3 ב'	נבקש להבהיר שההפניה לסעיף א' בתוך הערה מספר 2 הכוונה הינה לסעיף ב' בסעיף 4.2.3.	הסעיף תוקן. ראו סעיף 5.3 לחלק א' למסמך זה לעיל.
		נספח 2 – ערבות מכרז	
.91		נבקש להוסיף לנוסח הערבות את המשפט "ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה".	נוסח כתב הערבות לא ישונה.

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
	נספח 5 – אישור קיום ביטוחים		
לא מקובל.	נבקש למחוק את המילים "וכל עוד אחריות הספק קיימת".	1	.92
	מבוקש כי המילים: "וכל עוד ... קיימת" תמחקנה ובמקומה ייכתב: "וכל הארכה שלו".		.93
	נבקש למחוק את המילים הבאות: "מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי חוזה זה או על פי כל דין, על"	1 שורה 1	.94
	ובמקומם יש להוסיף לאחר המילה "הספק" את המילה "מתחייב".		
מאושר. ראו תיקון בסעיף 1 לנספח הביטוח המעודכן המצורף למסמך זה.	נבקש למחוק את המילים הבאות: "וכל עוד אחריות הספק קיימת".	1 שורה 2	.95
	נבקש שבמקום המילה "או" ירשם "משולב".		.96
נוסח הסעיף לא ישונה.	נבקש למחוק סעיף זה – הרי הזוכה כן הולך להעסיק עובדים וקיימת פוליסה עבור זה.	1 א'	.97
ראו תיקון בסעיף 1 לנספח הביטוח המעודכן המצורף למסמך זה.	מבוקש כי לאחר המילה: "מקצועית" ייכתב: "משולב חבות המוצר".	1 ב'	.98
	נבקש למחוק סעיף זה – יש פוליסה ייעודית שהיא אחריות מקצועית משולב חבות מוצר.		.99
	מבוקש כי לאחר המילה: "מוצר" ייכתב: "משולב אחריות מקצועית".	1 ג'	.100
	נבקש למחוק סעיף זה – יש פוליסה ייעודית שהיא אחריות מקצועית משולב חבות מוצר.		.101
נוסח הסעיף לא ישונה.	נבקש להוסיף את המשפט "ובחובות המבוטחים".	1 ד'	.102
	נבקש להוסיף אחרי המילה "המבטחים" את המילים "ו/או חובות המבוטח".		.103

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
104.	2	נבקש כי במקום "לפני מועד הביטול" יבוא "עד מועד הביטול".	נוסח הסעיף לא ישונה.
105.		מבוקש כי המילים: "ללא צורך בכל דרישה מצד העירייה" תמחקנה. מבוקש כי המילים: "או לכל תשלום...התמורה" תמחקנה.	
106.	4	נבקש כי במקום "חווה זה" יבוא "נספח זה".	נוסח הסעיף לא ישונה.
107.	4	מבוקש להבהיר כי ככל שישונה אישור הביטוחים, יעודכן אישור הביטוחים החדש בהתאם להוראות המפקח על הביטוח, תוך שדרישות הביטוח מהספק לא תהיינה שונות ו/או רחבות מאלה הנדרשות על פי נספח זה.	נספח הביטוח המעודכן, המצורף למסמך זה, תואם את הוראות המפקח על הביטוח.
108.	7	מבוקש כי המילים: "וביטוח במתכונת...הנדסי" תמחקנה.	מאושר. ראו תיקון בסעיף 7 לנספח הביטוח המעודכן המצורף למסמך זה.
109.	7 פסקה שניה	נבקש למחוק את הפסקה הזו.	לא מקובל.
110.	9	מבוקש כי המילה: "במלואם" תמחקנה ובמקומה ייכתב: "על פי דין".	לא מקובל.
111.		נבקש להוסיף בסוף המשפט את המילים הבאות: "לחילופין רשאי הספק לכלול את פעילות קבלני המשנה עבורו בביטוחיו".	מאושר.
112.	10	נבקש שמקום המילים "ימים" יהיה כתוב "ימי עסקים".	נוסח הסעיף לא ישונה.
113.	נספח 5א' מבקש האישור	מבוקש כי המילים: "תאגידים עירוניים" תמחקנה.	לא מקובל.
114.	נספח 5א'	נבקש שאת שמות "ו/או תאגידים עירוניים" תרשמו תחת "שם" בגורמים נוספים הקשורים למבקש".	מצ"ב למסמך זה רשימת תאגידים עירוניים.

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
	מבקש האישור		
115.	נספח 5א' אופי העסקה	מבוקש כי המילים: "מכרז", "לעירייה מס' 39/2025" תמחקנה. יצוינו השירותים הניתנים במסגרת המכרז אז לא יהיה ניתן לחתום על תיאור מכרז ספציפי הכולל את פרטיו.	נוסח הסעיף לא ישונה.
116.	נספח 5א' רכוש	מבוקש כי הרובריקה לא תוצג בכפוף לפטור המוצג במסמכי המכרז.	נוסח הסעיף לא ישונה. יש סעיף פטור.
117.	נספח 5א' צד ג'	מבוקש כי גבול האחריות יעמוד על 4 מיליון ₪ בלבד. מבוקש כי לאחר המילה: "ביט" יכתב: "ו/או נוסח מקביל".	נוסח הסעיף לא ישונה.
118.		מבוקש כי קוד 344 ימחק – אין רלוונטיות לכיסוי זה במסגרת הפוליסה, כוונת עורך המכרז הינה לקוד 344 בפוליסת מעבידים. נבקש למחוק בצד ג' וחבות מעבידים את קוד 344 שאינו רלוונטי להתקשרות זאת.	מאושר. ראו תיקון בנספח הביטוח המעודכן המצורף למסמך זה. לא ישונה, שכן קיימות עבודות בגובה.
119.	נספח 5א' אחריות מקצועית משולב חבות המוצר	מבוקש כי עורך המכרז יקבל את פוליסת אחריות מקצועית משולבת חבות המוצר. מבוקש כי קוד 339 ימחק ובמקומו יוצג ביטול חריג סייבר לנזקי צד ג' (בלבד). קוד 339 דורש גם כיסוי צד א' אשר אינו רלוונטי להתקשרות – יובהר כי יוכל הספק להמציא תוספת אינפורמטיבית לביטוח החבויות המשולב בה. קיים כיסוי לנזקי security breach לצד ג' במסגרת ביטוח משולב זה וזאת עד לסך 2 מ' \$ למקרה ובמצטבר.	נוסח הסעיף לא ישונה.
120.	מבקש האישור הראשי	מבקש למחוק את "פסגה" מכיוון שאין אף נוסח מקביל ל"ביט".	נוסח הסעיף לא ישונה.

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
121.	כיסויים – צד ג' נוסח ומהדורת הפוליסה	נבקש להוסיף את המילים "כולל הרחבת סייבר כלפי צד ג'".	נוסח הסעיף לא ישונה.
		נספח 6 – הצהרת המשתתף במכרז	
122.	כללי	נודה לקבלת הנספח באופן קריא.	מקובל. נוסח מעודכן של הנספח מצורף למסמך זה.
123.		נבקש לפרסם שוב קובץ של הנספח מכיוון שהוא מטושטש מאוד.	
124.	אישור עו"ד	נבקש להוסיף לאחר המילים "לכל דבר ועניין" את המילים "בקשר למכרז זה".	
		נספח 7 למכרז / נספח ג' לחוזה – טופס הצעת המחיר	
125.	טבלה 2 ד' 2.7.1 עד 2.7.4	נבקש להסב את תשומת לב העירייה להודעות השגיאה המופיעות בתאים של טבלה 2 ד' עבור סעיפים קטנים 2.7.1 עד 2.7.4 כולל כאשר מוכנסים ערכים. מתקבלות הודעות שגיאה הקשורות לעלויות פעולות IMAC ולא מתאפשר להכניס ערכים מסוימים. נבקש לקבל קובץ מעודכן.	עבור כל אחד מהסעיפים 2.7.1 - 2.7.4 - שימו לב להערה המתייחסת לאותו סעיף. לכל אחד מהסעיפים הוגדר מחיר מרבי אשר הינו שווה ערך לפעולת ה-IMAC הזהה לתכולה הנדרשת. לא ניתן לחרוג ממחיר מרבי זה.
126.	טבלה 3 א', ס"ק 12 טבלה 5, ס"ק 5.5	נבקש לבטל את ההוראה כי עלות התפעול השנתית המפורטת בטבלה 3א' לא תהיה נמוכה מ- 9,024,000 ₪ לשנה (לא כולל מע"מ) ולא תהיה גבוהה מ- 12,960,000 ₪ לשנה (לא כולל מע"מ) והצעה שלא תעמוד בהנחיה זו תפסל ותחתיה לעשות שימוש באומדן וכל זאת במקביל לתיקון משקל המחיר, וזאת מכל אחד מהטעמים המפורטים להלן: יחד עם שאלת ההבהרה לעיל הנוגעת למהפך שחל בקביעת המשקלות, יש להתייחס להוראה הקובעת מחיר רצפה ומחיר תקרה גלוי לעלות	לא מקובל. קביעת "מחיר הרצפה" במכרז לא נועדה אלא למנוע מצב דברים בו העירייה תתקשר עם ספק שהציע הצעה גרעונית ונמוכה באופן בלתי סביר, מתוך מטרה לזכות במכרז בכל מחיר, אך בפועל המחיר שהציע לא יאפשר לו לגייס כוח אדם איכותי העומד בדרישות המכרז ו/או לא יאפשר לו לעמוד במצבת האיוש המינימלי, דבר שיפגע ברמת השירות ובשירותי המחשוב הניתנים לעירייה, וכפועל יוצא מכך - גם לתושביה.

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
<p>בהתאם לכך, העירייה מעדיפה כי משתתפי המכרז יתמחרו מלכתחילה את הצעותיהם באופן ראוי ואמיתי, על פני קיום התדיינויות עימם בדיעבד בעניין הצעות גרעוניות שהוגשו בפער בלתי סביר מאומדן בלתי גלוי, שבסופן העירייה אף תהא עלולה למצוא עצמה בהתקשרות ממושכת עם ספק שאין ביכולתו לספק, במחיר שהציע, את מלוא השירותים הנדרשים במכרז ברמת האיכות הנדרשת, שחשיבותה אך עלתה במסגרת המכרז דנו, המאגד בתוכו הן את "מכרז העירייה" והן את "מכרז החינוך" ואף כולל שירותים נוספים רבים מעבר לכך.</p> <p>יובהר, כי מחיר הרצפה נקבע על בסיס תחשיב מדוקדק, שנערך ונבדק על ידי כלל הגורמים המקצועיים הרלוונטיים בעירייה, בכלל זאת אף תוקף מול מחירי כוח האדם של מכרז החשב הכללי במשרד האוצר לשירותי מחשוב למשרדי ממשלה, כמו גם תוקף מול מחירים שהתקבלו מאת ספקי מיקור חוץ במכרזים קודמים שנערכו בסקטור הציבורי, והוא משקף עלות מינימלית שהיא נמוכה יותר מהעלות המשולמת כיום על ידי העירייה בשני המכרזים הקיימים ("מכרז החינוך" ו"מכרז העירייה") גם יחד, וזאת אף עבור היקף שירותים שהינו קטן יותר באופן משמעותי.</p> <p>ודוק: תכולת השירות הנדרשת במסגרת המכרז כוללת שירותים בעלי עלות משמעותית אשר לא נכללו כלל במכרזים הקודמים שפרסמה העירייה, כגון ביצוע ביקורים יזומים שוטפים בכל אתרי העירייה (ללא קשר לתקלות ולבקשות שירות); תחזוקת תשתית האינטרנט האלחוטית של העירייה; תחזוקת תשתית מתח נמוך (בקרת כניסה) באתרי העירייה; ביצוע סקרי מצאי על ידי ספק חיצוני ללא פגיעה בשירות השוטף, ועוד.</p> <p>הנה כי כן, החשש שהועלה בשאלה, לפיו כפועל יוצא מקביעת "מחיר הרצפה" העירייה עלולה לשלם מחיר גבוה מדי וכי בכך תצא נפסדת,</p>	<p>התפעול השנתית שהיא ליבת השירות והתמחרו במכרז. זהו חידוש מהותי שהובלע בהערות לטבלה 3א' בעמ' 209 למכרז.</p> <p>בעוד שאין מניעה לכאורה לכלול במכרז תניית מחיר רצפה או מחיר תקרה, ברי כי בנסיבות המקרה הכללתה של הוראה זו אינה לטובת העירייה, היא אינה מקיימת את הוראות הדין ועל כן יש לבטלה.</p> <p>מסקנה זו נובעת מכך שלא רק שתניה זו היא בלתי סבירה או עניינית ונובעת משיקולים זרים אלא שהיא פועלת לרעת העירייה והאינטרס שלה לקבל את השירות הטוב ביותר במחיר הטוב ביותר. ולא רק זאת, אלא שתניה זו כובלת את שיקול דעת העירייה מראש באופן בלתי סביר ותמוה.</p> <p>להערכתנו, ביכולתה של העירייה לקבל הצעות ממשתתפים פוטנציאליים ראויים במחירים הנמוכים ממחיר הרצפה ובוודאי ממחיר התקרה.</p> <p>הצעות כאלה לא תוגשנה ללא ביטול מחיר הרצפה, כמפורט להלן וגם אם תוגשנה, העירייה שהכריזה שתפסול אותן מנדטורית תהיה מחוייבת לעשות כן.</p> <p>על מנת להבהיר את הדברים לעומקם, נתייחס להלן למשמעויות בקביעת מחיר רצפה ותקרה:</p> <p>בעוד שלכאורה הכללת תניית מחיר תקרה במכרז מתכתבת עם מגבלות תקציביות חוקיות החלות על העירייה, אשר אין היא מעוניינת לפרוץ, הרי שאין כך הם פני הדברים לגבי תניית מחיר רצפה.</p> <p>קביעת תניית מחיר רצפה במכרז זה אינה הגיונית כלל ועיקר - על איזה אינטרס לגיטימי ומפני איזה חשש כדין מגנה תניה זו?! ובכלל זאת, איזה נזק יגרם לעירייה אם לא תקבע את מחיר המינימום ותתחייב לפסול הצעה הנמוכה ממחיר זה, במקום בו קיים ממילא האומדן, כמפורט להלן?!</p>		

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
<p>אינו עולה בקנה אחד עם העובדות המצביעות באופן ברור על כך, שבעוד שמאז פרסומם של שני המכרזים ("מכרז החינוך" ו"מכרז העירייה") היקף השירותים גדל ועלויות כוח האדם התייקרו באופן משמעותי, הרי ש"מחיר הרצפה" שנקבע במכרז הינו נמוך מהעלות המשולמת כיום על ידי העירייה, וזאת, כאמור, עבור שירותים בהיקף קטן בהרבה. לעניין קביעת משקל המחיר במכרז – ראו המענה לשאלה 8 לעיל.</p>	<p>נציין כי בהתאם לתורת המשחקים, הכללת תניית מחיר מינימום במכרז תוביל לכך שגם משתתפים יעילים מאד שיכולים היו להציע מחיר נמוך יותר ממחיר המינימום, יפעלו באחד משני אופנים: התסריט הטוב מביניהם הוא שכל המשתתפים יישרו הצעותיהם למחיר המינימום באופן שלא תתקיים כלל תחרות על מחיר המכרז, אלא לכל היותר על האיכות, כך שהמכרז יהפוך במהותו למכרז איכות בלבד. זוהי בוודאי אינה תוצאה רצויה, ראויה או סבירה. בתסריט הטוב פחות, קיומה של תניה כזו יוציא מהמשחק משתתפים יעילים כאמור. בפועל בשני המקרים, העירייה לא תהנה מיתרונות עריכת המכרז, ביניהם האפשרות לקבל שירות איכותי במחיר נמוך ממחיר הרצפה; כך, לא רק שהעירייה תשלם מחיר גבוה יותר מהמחיר האמיתי שהיא יכולה היתה לשלם בגין השירותים לולי התנייה ותצא נפסדת כלכלית ומהותית, אלא גם תפגע התחרות בין המשתתפים הפוטנציאליים שלא כדין.</p> <p>התוצאות הלא רצויות לעיל ניתנות לנטרול או לאיזון באמצעות השימוש באומדן, כמפורט להלן:</p> <p>בבחירת הצעות המחיר ועל מנת להמנע מהתקשרות עם מציעים "זולים מדי" או "יקרים מדי" עומד בפני העירייה כלי חלופי שנקבע בדין ויושם ממילא במכרז - האומדן.</p> <p>כלי זה הוא סביר ומידתי והשימוש בו יאפשר לעירייה להשיג את אותה מטרה בדרך יעילה שתמקסם עבור העירייה את התועלת מעריכת המכרז ותאפשר לה את הגמישות הנדרשת בבחירת הצעות המחיר, מבלי לכבול ולהגביל עצמה מראש באופן בלתי מידתי שאינו סביר כפי שמתחייב מהפעלת תניית הרצפה/תקרה.</p> <p>העירייה ממילא מחוייבת על פי דין בהפקדת אומדן מפורט טרם המועד האחרון להגשת הצעות (תקנה 11 (א) לתקנות העיריות (מכרזים)</p>		

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
	<p>תשמ"ח – 1987), כאשר אין הרשות מחוייבת לפרסם את תוכנו למשתתפי המכרז.</p> <p>יחד עם זאת, עצם העובדה שמחירה של הצעה נמוך מהאומדן, אינו מחייב את העירייה לפסול הצעה זו או לא לקבלה. הדבר תלוי בשיקול דעתה של ועדת המכרזים ואף מאפשר התקשרות עם מציע שהציע מחיר הסוטה מהאומדן כלפי מטה ואף הצעה הסוטה מהאומדן כלפי מטה בצורה מהותית.</p> <p>ויודגש - זהו אינו ענין תיאורטי ;</p> <p>על פי פרוטוקולים פומביים של ועדת המכרזים של העירייה, הזוכה במכרז העירייה הגישה הצעה בשיעור הנמוך ב- 46.21 (!) אחוזים מהאומדן.</p> <p>לאחר שניתנה לה זכות טיעון בהתחשב בפער זה, היא הוכרזה כזוכה במכרז ומספקת את השירותים לעירייה עד היום. על כן סביר להניח שהיא מקיימת את התחייבויותיה לשביעות רצון העירייה על אף המחיר שסטה מהאומדן.</p> <p>גם הזוכה במכרז החינוך, הגישה הצעה בשיעור הנמוך ב- 12% מהאומדן הכולל במכרז (והצעה הזולה בכ- 31 מיליוני שקלים לשמונה שנים מההצעה הבאה אחריה), הוכרזה כזוכה לאחר מימוש זכות טיעון וגם היא מספקת את השירותים עד היום לעירייה מכח המכרז לשביעות רצון העירייה.</p> <p>לאחר כל זאת, ברור שלו, למשל, היה מכרז העירייה התקף כולל סעיף מחיר רצפה שמתחתיו תפסל ההצעה, לא היתה באה לעולם הצעת הזוכה הזולה בכמחצית מהאומדן או שהצעתה היתה נפסלת מבלי שכלל ניתנה לעירייה האפשרות לבחון אותה, ובוודאי שהיתה נמנעת מהעירייה האפשרות לקבל שירות במחיר אטרקטיבי עבורה, שבדיעבד,</p>		

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
		נראה לכאורה כי הוא מניח את דעתה ומספק את צרכיה. באופן דומה ניתן לומר גם על מכרז החינוך. מסקנה- את התוצאה המשרתת את אינטרס העירייה בצורה הטובה ביותר ניתן להשיג בדרך של קביעת משקל הולם למחיר- 60% לצד קביעת אומדן מפורט, שאינו גלוי, אשר נערך בצורה מקצועית ואמינה. על כן נבקשכם לבצע את התיקונים הנדרשים כאמור.	
127.	טבלה 5, ס"ק 5.8	נבקש לוודא כי אין טעות סופר בטבלה, להבנתנו הגידול הינו אחת לשנה ב-10 מדרגות גידול. כפי שרשום בנספח א' סעיף 14.9.	כמוגדר בסעיף 14.9 לנספח א' לחוזה, מדרגת גידול אחת שווה ל-500 מחשבים (Desktop ו/או ניידים). לצורך הסבר הכמות להשוואת ההצעות בשורה 5.8 (כמות של 20), ראו דוגמה המצורפת כנספח א' למסמך זה.
		נספח 12 למכרז	
128.	כללי	נבקש לשנות את שם הנמען באישורים אילו, כך שיהיה מופנה את המציע (ולא אל עיריית ת"א יפו) וזאת בהתאם לנוסח שהוסכם על ידי ועדה משותפת של מנהל הרכש הממשלתי ושל לשכת רואי החשבון בישראל- אוגוסט 2009.	נוסח הנספח לא ישונה. הנוסח תואם את הנוסח שהוסכם על ידי הוועדה המשותפת בעניין חו"ד רו"ח בנושא היעדר הערת עסק חי.
		נספח 13 למכרז – בדיקת איכות	
129.	4.1.1.3.1 + 4.1.1.3.2	נבקש לשנות את נוסח ס"ק ב. בשני הסעיפים כך שהמשתתף לא ידרש להציג מעבר לשלושה לקוחות לשם קבלת ניקוד איכות מקסימלי ובהתאמה לשנות את הניקוד האמור בס"ק ג., בשני הסעיפים מהטעמים להלן: תנאי הסף הנוגע לניסיון בתחום תפעול מוקד שירות האמור בס"ק 3.1 לפרק ג' ולניסיון בתחום תחזוקת ציוד מחשוב בס"ק 3.2 לפרק ג' דרשו הצגתם של שלושה לקוחות שונים. הוראת ס"ק ב. לסעיפים 4.1.1.3.1 ו- 4.1.1.3.2 דורשת שני לקוחות נוספים על אלו שצוינו בסעיף תנאי הסף, קרי, מי שעמד בתנאי הסף במלואו יקבל לכל היותר 60% מהניקוד בגין סעיפים אלו, אלא אם יציג	נוסח הסעיפים לא ישונה. ניקוד האיכות נקבע בהתאם לשיקול דעת העירייה כעורך המכרז, והוא משקף את החשיבות שהעירייה רואה בקבלת שירותים איכותיים בתחום המחשוב. ניקוד זה נקבע על מנת לסייע בבחירת ההצעה הראויה ביותר עבור העירייה, בהתחשב בצורכי העירייה לאור מתן השירותים הנדרשים מכוח המכרז, במיוחד כאשר מדובר במכרז המאחד במהותו שירותים המסופקים לעירייה מכוח שני המכרזים התקפים, שצוינו בשאלה, וכאשר תכולת השירות הנדרשת במסגרת המכרז כוללת שירותים רבים אשר לא נכללו כלל במכרזים הקודמים שפרסמה העירייה.

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
<p>ניקוד האיכות, במהותו, נועד לתת ביטוי לערך מוסף שיש למשתתף במכרז מעבר לעמידה בדרישות תנאי הסף, במקרה זה – למשתתף במכרז שהעניק שירותים למספר רב יותר של לקוחות.</p> <p>דבר זה נכון קל וחומר לאחר שהעירייה הקלה, כמפורט במסמך זה, בדרישות תנאי הסף שבסעיף 3.1 לפרק ג' למסמכי המכרז.</p>	<p>עוד שני לקוחות נוספים.</p> <p>אנו סבורים כי דרישה זו להצגת חמישה לקוחות על מנת לקבל את ציון האיכות המקסימלי בסעיף זה אינה סבירה ואין לה הצדקה עניינית.</p> <p>גם במבט השוואתי לתנאי שני המכרזים הקיימים, העירייה והחינוך, מלמדת כי הם "הסתפקו" בשלושה; מכרז העירייה נקט בלשון "לפחות שלושה" אולם הדירוג התייחס למקסימום שלושה לקוחות אותם היה על המשתתף לבחור ומכרז החינוך דרש שלושה לקוחות לדוגמא מאחר ולא חל כל שינוי במורכבות מתן השירותים לעומת המכרזים התקפים, החמרת הדרישות לעיל אינה מוצדקת, עניינית או דרישה ובוודאי לא כאשר "ציפוף השורות" משליך על היכולת של משתתפים פוטנציאליים נוספים להתחרות במכרז ולזכות בו ופוגע בשוויון ובהגינות בחוסר סבירות.</p> <p>הדברים מתחדדים ביתר שאת כאשר עורך המכרז מאפשר הצגת ניסיון של חברה בת בבעלות מלאה לשם עמידה בתנאי זה כאשר יתר המשתתפים שאינם נהנים ממבנה זה אינם יכולים לעשות כן (ראה הבהרה 2 לעיל). זוהי הנמקה נוספת להצדקה בביטול הדרישה המחמירה והחזרתה למימדים הטבעיים והסבירים שלה, שלושה לקוחות של המשתתף עצמו.</p>		
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p> <p>יוזכר, כמפורט במענה לשאלה 11 לעיל, כי העירייה נאותה, מתוך רצון לקיים תנאים להתמודדות במכרז של כמה שיותר משתתפים פוטנציאליים, לתקן את תנאי הסף בסעיף 3.1 לפרק ג' למסמכי המכרז (כמפורט בסעיף 2 לחלק א' של מסמך זה לעיל), באופן המקל בדרישת תנאי הסף האמור, כאשר משתתף במכרז ידרש להציג ניסיון בניהול ותפעול מרכז שירות באתר הלקוח רק לגבי 2 מתוך 3 הלקוחות שעליו</p>	<p>נבקש לשנות את המשקל היחסי שניתן לאופי מוקד השירות מ- 25% ל- 5% ולשנות את משקלי יתר הסעיפים בהתאמה, מהטעמים כדלקמן:</p> <p>כאמור בהערותינו בהבהרה 3 לעיל לגבי תנאי הסף הנוגע לאתר הלקוח, שאלת מיקומו של מוקד השירות בלקוחות שהוצגו לצורך הצגת ניסיון המשתתף, האם באתר הלקוח או לא והאם היה ייעודי או לא - אינה שאלה עניינית המצדיקה הכללתה כתנאי סף, ולכל היותר ניתן לקחת אותה בחשבון בשאלת ניקוד איכות ההצעה.</p>	4.1.1.3.1 קריטריון 4	.130

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
<p>להציג, כאשר לגבי הלקוח השלישי - די בכך שמדובר היה במרכז שירות ייעודי עבור הלקוח, גם אם היה ממוקם באתר המשתתף במכרז. יחד עם זאת, הבקשה לשינוי המשקל היחסי שניתן לאופי מוקד השירות במסגרת ניקוד האיכות - נדחית.</p> <p>כמפורט במענה לשאלה מס' 11 לעיל, הדרישה לניסיון במתן שירותי מוקד שירות ייעודי ללקוח, הממוקם באתר הלקוח, קשורה בטבורה למהות המכרז, במסגרתו נדרש הספק להשתלב במערך המחשוב העירוני, ביחד עם צוות טכנאי השטח וצוותים עירוניים נוספים, ולספק את שירותי התמיכה בשיטת מיקור חוץ. במסגרת זו, קיימת חשיבות רבה למוקד שהינו ייעודי ללקוח בלבד, מכיר את מערכות הלקוח, אתריו וצרכיו, מאויש על ידי טכנאים בעלי הכשרה מקצועית, ובהתאם לכך מסוגל לטפל ברוב המוחלט של התקלות (75% לפחות) מרחוק.</p> <p>מיקום מוקד השירות באתר הלקוח מאפשר מידה רבה יותר של פיקוח ובקרה של הלקוח על עבודת הספק, וכפועל יוצא מכך – הבטחת קבלת שירות מיטבי.</p> <p>אופי זה של מתן שירות הינו שונה לחלוטין במהותו ממוקד מרכזי המצוי באתר הספק והמשרת לקוחות רבים, שפעילותו מתמקדת ברישום פרטי תקלות והעברתן לטכנאי שטח לצורך טיפול בתקלה.</p> <p>כמצוין לעיל, ברחוב בן סרוק 11 בתל אביב – יפו הוקם לאחרונה (ואוכלס לפני כשנה) בניין מרכזי חדש, בן 24 קומות, המאגד בתוכו יחידות עירייה שונות שעד היום היו פזורות במבנים מושכרים ברחבי העיר. בבניין זה ממוקמת מחלקת שירות ומוקדים של אגף טכנולוגיות ומערכות מידע של העירייה, ונבנו בו מתחמים חדשים בהם ימוקמו מוקד השירות, חדר הטכנאים, צוות הבקרה של העירייה וכן צוותים מקצועיים נוספים (סיסטם, תקשורת אבטחת מידע ופיתוח), אשר המוקד מפנה אליהם בקשות לטיפול בתקלות.</p>	<p>בנסיבות אלו ובוודאי שכאשר שוקלים את ניקוד האיכות לאותו פרמטר ממש, אין מקום ליתן לאופי המוקד את המשקל הגבוה ביותר מכל הפרמטרים שינוקדו! כפי שנעשה כאן במתן משקל של 25% לפרמטר זה.</p> <p>זהו משקל לא פרופורציונלי לעומת פרמטרים אחרים, אשר בניגוד לפרמטר אופי המוקד, הם בוודאות בעלי השלכה מהותית בהערכת יכולות הספק ואיכות השירות שביכולתו לתת.</p> <p>נימוק נוסף לשינוי הנדרש נמצא אם נתבונן במבט השוואתי לעומת המכרזים התקפים, אשר מכרז זה מאחד כאמור את השירותים שניתנו מכוחם ללא שינוי מהותי במורכבות השירותים ומהותם. על כן בעוד שבמכרז העירייה התקף פרמטר זה כלל לא הופיע, במכרז החינוך התקף קיבל פרמטר זה משקל פרופורציונלי בשיעור 5% - וזאת בנספח 11 ס"ק 4.1.1.3.1. זהו המשקל הראוי שיש לקבוע גם במכרז זה לפרמטר זה ולשנות בהתאמה את משקלי יתר הפרמטרים בנספח 13.</p>		

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
<p>יודגש, כי אמות מידה לניקוד איכות בקשר לניסיון המשתתף במכרז בניהול ותפעול מרכז שירות (Help Desk) מבוסס SLA, למשתמשי מחשוב באתר הלקוח, נכללו בכל אחד ממכרזי מיקור החוץ של העירייה ב-20 השנים האחרונות: 165/2016, 152/2011 ו-162/2006, וזאת אף כקריטריון במסגרת ניקוד האיכות, ואמות מידה דומות, המעניקות ניקוד איכות לניסיון בניהול ותפעול מרכז שירות באתר הלקוח, קיימות אף במכרזי מיקור חוץ של גופים גדולים אחרים בסקטור הציבורי. למעשה, המכרז היחיד בו הדרישה לניסיון בתפעול מוקד שירות לא הוגבלה לאתר הלקוח הוא מכרז 39/2019 למתן שירותי מיקור חוץ להפעלת מוקד שירות, תמיכה ותחזוקת ציוד מחשוב למוסדות חינוך בעירייה, וזאת מהטעם שעיקר הקריאות במוסדות החינוך הן לתקלות חומרה, כאשר הטיפול בתקלות הפשוטות והשכיחות מבוצע באופן שוטף על ידי אסיסטנט בבית הספר.</p> <p>תשומת הלב תופנה לכך, כי ניקוד האיכות במכרז נקבע באופן מדורג, כך שגם משתתף במכרז בעל ניסיון בהפעלת מוקד שירות שלא היה באתר הלקוח, אלא באתרו שלו, יקבל ניקוד איכות (אם כי נמוך ב-2 נקודות ממוקד שהיה באתר הלקוח), כל עוד אותו מוקד שירות היה ייעודי לאותו לקוח.</p>			
<p>מקובל. הסעיף תוקן. ראו סעיף 9 למסמך זה לעיל.</p> <p>הדרישה היא להדגים ניסיון של 3 שנים באופן מצטבר, במהלך 8 השנים האחרונות, אצל לקוח אחד או יותר, ובתנאי שאצל כל לקוח לדוגמה השירותים ניתנו למשך שנה ברציפות.</p> <p>ככל שהניסיון הודגם ע"י לקוח יחיד - יש למלא טבלה אחת בלבד. ככל שהניסיון הודגם ע"י שני לקוחות - יש למלא את שתי הטבלאות. ככל שהניסיון הודגם אצל יותר משני לקוחות - יש לשכפל את הטבלה בהתאם לצורך.</p>	<p>נבקש לשנות את הדרישה להציג עבור כל מועמד לתפקיד מנהל הפעילות שני לקוחות לדוגמא ולהסתפק בדרישה ללקוח אחד לדוגמא לפחות, כמפורט להלן ומהטעמים כדלקמן:</p> <p>בהנחה שכוונת עורך המכרז היא לקבל את בעל התפקיד האיכותי ביותר, הרי שכאשר נדרש להציג ניסיון של לפחות שלוש שנים מצטברות, הדרישה להציג שני לקוחות לדוגמא, מחייבת חילופי תפקידים די תכופים של מנהל הפעילות ועל כן היא אינה משרתת את מטרת הצבת התנאי.</p>	4.1.2.3 א'	.131

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
	<p>ההיגיון וניסיון החיים מלמדים שעדיף עובד המתפקד בשביעות רצון גבוהה למשך תקופה של שלוש שנים אצל לקוח אחד, שזהו עיקר התנאי לעומת עובד "שהצליח" להחליף שני תפקידים ויותר באותו פרק זמן. במקביל, תחת הצגת הדרישה לשני לקוחות כתנאי מחייב מקדמי, מבוקש לכלול זאת כשיקול בהערכת המועמד המוצע.</p> <p>בנוסף, נבקש אפשרות לציין גם לקוחות להם מנהל הפעילות המוצע סיפק שירותים בתחום המחשוב (בנוסף ללקוחות מתחום ניהול השירות).</p> <p>נבקש כי המשתתף יידרש להציג לקוח אחד עבור כל מועמד.</p>		.132
<p>נוסח הסעיף לא ישונה.</p> <p>העירייה תפנה את תשומת הלב לעובדה שהן ב"מכרז העירייה" והן ב"מכרז החינוך" – דרישת הסף ממנהל הפעילות הייתה ותק וניסיון של 5 שנים כתנאי להצגת המועמד, ואילו במכרז דנן, במטרה להרחיב את מעגל המשתתפים הפוטנציאליים, נקבעה דרישת סף מחמירה פחות – ותק של 3 שנים בלבד – כאשר כנגד ההפחתה בסף הוותק בחרה העירייה, בהתאם לשיקול דעתה המקצועי, להעניק ניקוד איכות למנהלי פעילות בעלי ותק נוסף, מעבר ל-3 שנים.</p> <p>מאחר שאין כל מניעה מכל משתתף במכרז לגייס מועמד העונה על דרישות האיכות הנדרשות, לרבות הוותק, הרי שלא ברור כלל ועיקר מדוע על העירייה להפחית את דרישות האיכות ולהסתפק במנהל פעילות איכותי פחות.</p> <p>לעניין חשיבות מנהל הפעילות במכרז, העירייה תפנה למענה לשאלה 15 לעיל.</p>	<p>נבקש לבטל את קריטריון ותק בתפקיד מנהל פעילות מטעם ספק מיקור חוץ, או לחלופין להפחית את המשקל של קריטריון זה ולתקן את אופן הניקוד, מהטעמים כדלקמן;</p> <p>קריטריון זה לא הופיע במכרזי העירייה והחינוך התקפים ולטעמנו בצדק. זאת מאחר וההתחשבות בקריטריון ותק בתפקיד בפני עצמו, במנותק משביעות רצון הלקוח אינו אפקטיבי ואין בו כדי לתרום לעורך המכרז בהערכת ההצעות. על כן נבקש לבטלו.</p> <p>למען הזהירות בלבד, ככל שלא יבוטל הקריטריון, יש להפחית משמעותית את המשקל היחסי שניתן לו של 20% בהיותו בלתי מידתי ובנוסף לתקן את ההתפלגות של סרגל המדידה כך שגם ניסיון של עד שלוש שנים ינוקד בניקוד שאינו 0, מאחר וניקודו ב-0 אינו סביר.</p> <p>נזכיר כי בשני המכרזים התקפים נעדר קריטריון זה אולם בשניהם ניתן משקל מהותי של 40%- ו-35% בהתאמה למספר הטכנאים שנוהלו על ידי מנהל הפעילות. במכרז נשוא מכתבנו הופחת פרמטר זה ל- 20% לטובת הוספת קריטריון הותק החדש;</p> <p>אנו סבורים ש"מהפך" זה, המצטרף לשינויים נוספים שהתייחסנו</p>	4.1.2.3 קריטריון 1	.133

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
		אליהם לעיל, מעלה חשש, שנקווה שהוא בלתי מבוסס, שהדברים נעשו על מנת לקדם משתתפים פוטנציאליים מסוימים וביחוד מנהלי פעילות קיימים העומדים בקריטריון הותק "החדש" ובמשקל מהותי, שהוסף לראשונה עבורם או לכבודם. בכל הכבוד לחשיבות תפקידיו של מנהל הפעילות, הוותק שלו בתפקיד הספציפי של מנהל פעילות מטעם ספק מיקור חוץ, אם בכלל, הוא פרמטר שולי למשל בהתייחס לוותק בתחום השירות (להבדיל מניהול פעילות השירות), איכות תפקודו, היקף הצוות שניהל, תכולת השירותים, גודל הארגון וכיו"ב.	
.134		נבקש שהוותק שימדד בקריטריון זה יכלול גם ותק של מנהל הפעילות המוצע בתחום שירותי המחשוב (בנוסף לוותק בתפקיד מנהל פעילות מיקור חוץ).	נוסח הסעיף לא ישונה. מנהל הפעילות אינו סמכות מקצועית, ולכן ניסיון ו/או וותק בתחום שירותי מחשוב, שאינן בשיטת מיקור חוץ, אינם רלוונטיים להתקשרות מכוח המכרז דנן.
.135	4.1.2.4.7	נבקש להבהיר את הציון שכל ספק יקבל בגין הדוגמה הבאה. חישוב האיוש המינימאלי המוצע על ידי ספק א' הינו 3.375. חישוב האיוש המינימאלי המוצע על ידי ספק ב' הינו 3.175. בדוגמה שלעיל, ספק א' יקבל הציון 5 לקריטריון 2 כאשר ספק ב' יקבל ציון של 4.7.	נכון. העירייה מוסיפה ומדגישה את חובת קיום דרישת האיוש המינימאלי.
		נספח 14 למכרז	
.136		לטובת נוחיות המציעים, נודה לקבלת נספח 14 בפורמט WORD.	נוסח WORD יועלה לאתר העירוני. ראו קישור בחלק א' למסמך זה לעיל.
.137	כללי	נבקש לקבל נספח זה בפורמט WORD על מנת שנוכל לתת מענה מלא וברור ושיהיה מספיק מקום כדי לכתוב הכל בצורה טובה ומקצועית.	
		נספח ד' לחוזה	
.138	1.1.2 רשימת אתרי	נבקש להגדיר את האתר בעיר שדרות כאתר חוץ.	הסעיף תוקן. ראו סעיף 9 לחלק א' למסמך זה לעיל.

מס' סידורי	מס' הסעיף במכרז	פרוט השאלה	תשובת העירייה
	העירייה, שורה 24		
		נספח ו' לחוזה – הסכם רמת שירות (SLA)	
.139	1.7	נבקש להבהיר שתקרית חוזרת מחושבת בהתאם להגדרה עבור אותו משתמש.	עבור ציוד המקושר למשתמש - הכוונה לאותה תקלה אצל אותו משתמש. עבור ציוד שאינו מקושר למשתמש, לדוגמה מתג בארון תקשורת - הכוונה לאותה תקלה באותו פריט ציוד.
.140	2.1.1	נבקש להבהיר מהם מדדי השירות ואת משקלם הנכונים; אלו המוגדרים בסעיף זה או אלו המוגדרים בסעיף 4.4.1 בנספח ב' לחוזה פרק 4 (מימוש) בעמוד 183?	הטבלה הנכונה היא הטבלה המופיעה בנספח ו' לחוזה. ראו תיקון בסעיף 5.6 לחלק א' למסמך זה לעיל.
.141	2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5, 4.1-4.5, 6.2	נבקש כי בכל מקרה סך הפיצויים המוסכמים על פי הסכם זה לא יעלו על 5% מסך התמורה השנתית המגיעה לספק על פי תנאי הסכם זה, כמקובל בהסכמים מסוג זה. נבקש להבהיר כי הספק לא יישא באחריות בגין הפרות ו/או עיכובים שנגרמו על ידי העירייה ו/או מי מטעמה ו/או אשר אינם בשליטת הספק.	לא מקובל.
.142		נבקש כי סך הפיצויים המוסכמים שבהסכם SLA לא יעלו על תקרה מצטברת בגובה 10% של היקף ההתקשרות.	
.143	2.2.2	האם ניתן להתחייב ל"זמן התאוששות מרבי"י? במידה שלא, נא הציעו מדד חלופי שניתן להתחייב אליו.	השאלה אינה ברורה. הסעיף מגדיר זמני התאוששות מרביים שדורשת העירייה מהספק לביצוע.
		נספח ז' וגם נספח ז' 1 לחוזה	
.144		נבקש להבהיר כי ההתחייבות לשמירה על סודיות בנספחיו ז' ו-1 לא תחול על הסעיפים הבאים: (1) מידע שכבר היה ידוע לספק במועד קבלת המידע הסודי שלא מאת העירייה; (2) מידע שהגיע ו/או יגיע לידיעת הספק מצד ג' וללא הפרת התחייבות על פי הצהרה זו; (3) מידע שפותח ו/או יפותח באופן עצמאי	נוסח הנספחים לא ישונה. ההתחייבות לשמירה על סודיות המפורטת בנספחים אלה כפופה להוראות החוזה. ראו תיקון בסעיף 3.3 לחלק א' למסמך זה לעיל.

תשובת העירייה	פרוט השאלה	מס' הסעיף במכרז	מס' סידורי
	<p>על ידי הספק ו/או כל מי מטעמו ושאינו מבוסס או כולל את המידע הסודי של העירייה בשום אופן שהוא; (4) ידע מקצועי, know-how, מתודולוגיה, רעיונות ושיטות עבודה של הספק שאינם ייחודיים לעירייה; (5) מידע שהינו בגדר נחלת הכלל; (6) מידע שיש לגלותו על פי דין.</p>		

מסמך זה על נספחיו מהווה חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז ויש לצרפו למסמכי המכרז
בשני עותקים חתומים ע"י המשתתף במכרז.

חתימה וחותמת של המשתתף במכרז

תאריך

בברכה,

רונית וסרמן

ר' תחום בכירה מכרזים והתקשרויות

אגף טכנולוגיות ומערכות מידע

עיריית תל אביב – יפו

נספח א' לקובץ ההבהרות – דוגמה לחישוב מדרגות גידול בתרחיש להשוואת הצעות

למען הסר ספק מדובר בדוגמה בלבד המשמשת לצורך השוואת הצעות.
היקף הגידול בפועל אינו ידוע והוא יכול להיות גדול יותר או קטן יותר מהמפורט בדוגמה.

שנת הסכם									
10ש	9ש	8ש	7ש	6ש	5ש	4ש	3ש	2ש	1ש
1	1	1	1	1	1	1	1		
1	1	1	1	1	1				
1	1	1	1						
1	1								

↑
מדרגת
גידול

↑
מדרגת
גידול

↑
מדרגת
גידול

↑
מדרגת
גידול

ככל שבתחילת ההסכם X מחשבים, בסוף השנה השנייה ישנם $X+500$, בסוף השנה ברביעית $X+1000$, בסוף השנה השישית $X+1500$ ובסוף השנה השמינית $X+2000$.

ככל שנסכם את כמות מדרגות הגידול בטבלה לעיל נקבל 20 מדרגות גידול.

נספח 5 - ביטוח

1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי חוזה זה או על פי כל דין, על הספק לערוך ולקיים, על חשבון הספק, למשך כל תקופת החוזה וכל עוד אחריות הספק קיימת (ולעניין ביטוח אחריות מקצועית משולב חבות מוצר, למשך 36 חודשים נוספים לאחר תום תקופת החוזה), את הביטוחים המפורטים באישור עריכת הביטוח המצורף לחוזה 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 שלא מועסקים עובדים על ידי הספק, ניתן יהיה למחוק סעיף ביטוח "חבות מעבידים" מתוך אישור הביטוח החתום על ידי המבטחים.
 - ב. ביטוח אחריות מקצועית - מוסכם כי ככל שהפוליסה לא נערכת על ידי הספק, על הספק לבטל חריג אחריות מקצועית לעניין נזקי גוף, בביטוח אחריות כלפי צד שלישי.
 - ג. ביטוח חבות מוצר - מוסכם כי ככל שהפוליסה לא נערכת על ידי הספק, על הספק לבטל חריג חבות מוצר לעניין נזקי גוף, בביטוח אחריות כלפי צד שלישי.
 - ד. לחילופין, ניתן יהיה לערוך ביטוח משולב של חבות מוצר ואחריות מקצועית, ובלבד שהאמור בסעיפים ב' וג' לא ייפגע, וגבול האחריות לא יופחת.
 - ה. 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 העירייה, על הספק להמציא לידי העירייה, 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 העירייה אישור עריכת ביטוח מעודכן, בגין חידוש תוקף ביטוחי הספק לתקופת ביטוח נוספת, ומדי תקופת ביטוח, כל עוד חוזה זה בתוקף ו/או לתקופה נוספת כמפורט בסעיף 1 לעיל.

בכל פעם שמבטח הספק יודיע לעירייה, כי מי מביטוחי הספק עומד להיות מבטל או עומד לחול בו שינוי לרעה, כאמור בספיא לאישור עריכת הביטוח, על הספק לערוך את אותו הביטוח מחדש ולהמציא אישור עריכת ביטוח חדש, לפני מועד הביטול או השינוי לרעה בביטוח כאמור.
3. מובהר כי גבולות האחריות הנדרשים במסגרת ביטוחי הספק הינם בבחינת דרישה מזערית, המוטלת על הספק, שאין בה כדי לגרוע מכל התחייבות של הספק לפי החוזה ו/או על פי כל דין, ואין בה כדי לשחרר את הספק ממלוא החבות על פי חוזה זה ו/או על פי דין, ולספק לא תהיה כל טענה כלפי העירייה או מי מטעם העירייה, בכל הקשור לגבולות האחריות כאמור.
4. לעירייה תהא הזכות, אך לא החובה, לבדוק את אישור עריכת הביטוח, שיומצא על ידי הספק כאמור לעיל, ועל הספק לבצע כל שינוי, תיקון, התאמה או הרחבה, שיידרשו על מנת להתאים את ביטוחי הספק להתחייבויות הספק על פי חוזה זה.
5. מוצהר ומוסכם כי זכויות העירייה לעריכת הבדיקה ולדרישת השינויים כמפורט לעיל, אינן מטילות על העירייה או על מי מטעם העירייה כל חובה או כל אחריות שהיא לגבי ביטוחי הספק, טיבם, היקפם, ותוקפם, או לגבי היעדרם, ואין בהן כדי לגרוע מכל חובה שהיא, המוטלת על הספק על פי חוזה 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 העירייה ואת הבאים מטעם העירייה מאחריות לכל אובדן או נזק לרכוש או ציוד כלשהו, המובא על ידי הספק או מי מטעם הספק לחצרי העירייה ו/או המשמש לצורך מתן השירותים (לרבות כלי רכב וצמ"ה), ולא תהיה לספק כל טענה, דרישה או תביעה כלפי הנוכחים לעיל בגין אובדן ו/או נזק כאמור, ובלבד שהפטור כאמור לא יחול כלפי מי שגרם לנזק בזדון.
7. בנוסף, על הספק לערוך את הביטוחים הבאים, בעצמו או באמצעות הבאים מטעמו: ביטוח חובה כנדרש על פי דין בגין פגיעה גופנית עקב השימוש בכלי רכב, ביטוח אחריות בגין רכוש של צד שלישי עקב השימוש בכלי רכב עד לסך 400,000 ₪ בגין נזק אחד, ביטוח "מקיף" לכלי הרכב.

על אף האמור לעיל, לספק הזכות, שלא לערוך את ביטוחי הרכוש (למעט ביטוח אחריות צד שלישי) המפורטים בסעיף זה, במלואם או בחלקם, אך הפטור המפורט בסעיף 6 לעיל יחול, כאילו נערכו הביטוחים האמורים במלואם.
8. בכל ביטוח רכוש שיערך על ידי הספק, ייכלל סעיף בדבר ויתור המבטח על זכות התחלוף כלפי העירייה וכלפי הבאים מטעם העירייה; הוויתור על זכות התחלוף כאמור לא יחול לטובת אדם שגרם לנזק בזדון.
9. מבלי לגרוע מכל הוראה מהוראות חוזה זה לעניין הסבת החוזה, 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 העירייה ביחס לשירותים במלואם, לרבות שירותים שניתנו או אמורים היו להינתן על ידי קבלני משנה.

לחילופין, רשאי הספק לכלול את פעילות קבלני המשנה בביטוחיו.
10. **נספח הביטוח הינו מעיקרי החוזה והפרתו מהווה הפרה של החוזה.** על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת העירייה מאת הספק בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור.

נספח 5'

תאריך הנפקת האישור (DD/MM/YYYY)	אישור קיום ביטוחים		
<p>באישור קיום ביטוחים תבוא הפיקסה הבאה: 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 מטיב עם מבקש האישור.</p>			
מבקש האישור הראשי*	גורמים נוספים הקשורים למבקש האישור וייחשבו כמבקש האישור*	המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח*
שם: עיריית תל אביב – יפו ו/או תאגידים עירוניים	שם	שם	אופי העסקה: <input type="checkbox"/> נדל"ן <input type="checkbox"/> שירותים <input type="checkbox"/> אספקת מוצרים <input type="checkbox"/> אחר: מרכז למתן שירותי מיקוד חוץ (Outsourcing) להפעלת מוקד שירות מחשוב לעירייה מס' 39/2025 העיסוק המבוטח: _____
ת.ז./פ. 500250006	ת.ז./פ.	ת.ז./פ.	
מען אבן גבירול 69, תל אביב יפו.	מען	מען	
	תיאור הקשר למבקש האישור הראשי:		
כיסויים			
סוג הביטוח לפי חלוקה לפי גבולות אחריות או סכומי ביטוח	מספר הפוליסה***	נוסח ומחזורת הפוליסה***	תאריך תחילה (ניתן להזין תאריך רטרואקטיבי)
רכוש			
צד ג'		ביט ו/או פסגה ו/או נוסח מקביל	
אחריות מעבידים			
אחריות מקצועית משולבת בחות מוצר			
כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים *** יש לציין קוד-כיסוי בהתאם לנספח ד'	מטבע	השתתפות עצמית (אין חובה להציג נתון זה)	גבול אחריות לכלל פעילות המבוטח/ סכום ביטוח למקרה ולתקופה
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 328 – ראשוניות	₪		6,000,000
302 – אחריות צולבת 309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 321 - מבוטח נוסף בגין מעשי ומחדלי המבוטח 328 – ראשוניות 322 – מבקש האישור מוגדר כצד ג' בפרק זה 344- הרחבת הכיסוי לעבודה בגובה	₪		20,000,000
309 – ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור 319 – מבוטח נוסף – היה וייחשב מעבידו של מי מעובדי המבוטח 328 – ראשוניות 344- הרחבת הכיסוי לעבודה בגובה	₪		4,000,000
<p>פירוט השירותים (בכפוף לשירותים המפורטים בחוזה בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרישימה הסגורה המפורטת בנספח 5' כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה):</p>			
043- מחשוב			
ביטול/שינוי הפוליסה *			
שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול.			
חתימת האישור			
המבטח:			

נספח ב' - נספח השירותים

קוד השירות	תיאור השירות נשוא ההתקשרות	קוד השירות	תיאור השירות נשוא ההתקשרות
071	רוקחות	001	אבטחה
072	רכב/מוסכים/חנייה/הסעות	002	אחסון/מחסנים (לרבות מחסני ערובה וקירור)
073	רפואה משלימה	003	אספקת גז ודלק
074	שיפוצים	004	אשפה ושירותי מחזור
075	שירות לאומי	005	בדיקות מעבדה ודגימות
076	שירותי אירוח, כנסים, השתלמויות, פנאי ומלונאות	006	ביגוד/ טקסטיל/ אופנה
077	שירותי ביקורת	007	ביקורת חשבונאית, ראיית חשבון ומיסוי
078	שירותי גניזה וארכיב	008	בית מטבחים/ משטות
079	שירותי דת	009	בניה - עבודות קבלניות גדולות
080	שירותי מעבדה/תיקונים/התקנה/חלפים	010	בעלי חיים
081	שירותי משרד	011	בקרה, ביקורת תקנים ושמות
082	שירותי ניהול	012	בקרת מוסדות חינוך
083	שירותי ניטור	013	בריאות הנפש
084	שירותי פיקוח ובקרה	014	בריכה/ פארק שעשועים ומים/ אטרקציות
085	שירותי פיקוח, תכנון ובקרה (בניה)	015	בתי אבות ומעונות
086	שירותי פיקוח, תכנון ובקרה (ללא)	016	גביה וכספים
087	שירותי קוסמטיקה	017	גינות, גיזום וצמחיה
088	שירותי תחזוקה ותפעול	018	דברי ערך/ אספנות/ אומנות
089	שירותי תחזוקת מערכות	019	דפוס, עיצוב גרפי ואומנות
090	שירותים אווירימי	020	דרישות מיוחדות/צרכים מיוחדים
091	שירותים בחו"ל	021	הדרכות/ קורסים/ סדנאות
092	שירותים לציבור (לרבות: גופים ציבוריים, מלכ"ר וחל"צ)	022	הובלות והפצה
093	שירותים משפטיים	023	הופעות/ קולנוע/ שירותי בידור
094	שירותים פרא רפואיים	024	הכנת מכרזים נחלים והנחיות
095	שירותים רפואיים	025	הסעת נוסעים
096	שכירויות והשכרות	026	הפקת אירועים/אולמות אירועים
097	תאגיד מים / מכון טיהור שפכים	027	היסות/פנינים
098	תחזוקת ציוד ורשתות שמל ותקשורת	028	השקעות ויזמות
099	תכשירים/ אבני חן	029	התקנת ושדרוג מערכות וצמודי מבנה
100	תפעול ציוד	030	חברות מנהלות
101	תקשורת וחברות הסלולר	031	חדר כושר/ אימוני ספורט
102	שירותי הגברה/תאורה	032	חדרי כושר וספא
103	שירותי חומרה ואו תוכנה	033	חומרים מסוכנים וכימיקלים - פסולת, פיגוי והובלה
104	שירותי שיווק, פרסום ומדיה	034	חינוך/קורסים/סדנאות
105	קבלן עבודות תמ"א/שימור/תחזוקה/בנייה	035	חקירות
106	מכרה/מחצבה	036	חקלאות - צומח/חי
107	מטונח ירי	037	טיטות
108	שירותי הקמה (יש לציין שם תחום במסגרת סעיף "העיסוק המבוטח")	038	יועצים/מתכננים
109	שירותי הדברה	039	כוח אדם
110	שירותי שליוחות	040	מהנדס, אדריכל, הנדסאי
111	-	041	מזון/ שירותי הסעדה/ בתי אוכל
112	-	042	מחקרים וסקרים
113	-	043	מחשוב
114	-	044	מידע
115	-	045	מיפוי
116	-	046	מכירת/רכישת/השכרת ציוד (יש לציין שם תחום במסגרת סעיף "העיסוק המבוטח")
117	-	047	ממוני ויועצי בטיחות
118	-	048	מעליות - תחזוקה/ שירות/ וחלפים
119	-	049	מערכות בקרה ושליטה
120	-	050	מערכות גילוי וכיבוי אש
121	-	051	מערכות השקיה והולכת מים
122	-	052	מערכות פטר-וולטאיות
123	-	053	מפעל ייצור (יש לציין שם תחום במסגרת סעיף "העיסוק המבוטח")
124	-	054	נדל"ן / השקעות ויזמות
125	-	055	נופש וטיולים (לרבות מדריכים)/קייטנות/פעילות לילדים
126	-	056	ניהול מבנים
127	-	057	ניקיון
128	-	058	נשק וחומרי נפץ
129	-	059	ספרינקלרים
130	-	060	עבודות מתכת
131	-	061	עבודות עץ
132	-	062	עבודות תחזוקה ושיפוץ (חשמל/איטום/אינסטלציה)
133	-	063	פלסטיק
134	-	064	פעילות בחוץ לארץ
135	-	065	ציוד תאורה והגברה
136	-	066	צילום/שידורי רדיו/טלוויזיה
137	-	067	צמ"ח
138	-	068	צנרת והנחת קווי מים וביוב
139	-	069	קבלן עבודות אזרחיות (לרבות תשתיות)
140	-	070	קמעונאות (יש לציין שם תחום במסגרת סעיף "העיסוק המבוטח")

נספח 5ג' - כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים

קוד הסעיף	כיסויים נוספים בתוקף	קוד הסעיף	כיסויים נוספים בתוקף
371	-	301	אובדן מסמכים
372	-	302	אחריות צולבת (למעט בגין אחריותו המקצועית של מבקש האישור)
373	-	303	דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע במסגרת כיסוי אחריות מקצועית
374	-	304	הרחב שיפוי בגין מעשי ומחדלי/מוצרי/עבודות/פעילות המבוטח
375	-	305	הרחבת צד ג' או אחריות מקצועית או חבות מעבידים (בהתאם לכיסוי הבסיסי אלנו משויד הקוד) - כלי ירייה המוחזק כדגן
376	-	306	הרחבת צד ג' - נזק בעת שהות זמנית בחו"ל
377	-	307	הרחבת צד ג' - חבות כלפי צד ג' במסגרת הכיסוי המכוסה בפוליסה בגין קבלנים וקבלני משנה
378	-	308	ויתור על תחלוף לטובת גורם אחר (יש לפרט את פרטי הגורם ע"י שם וכתובת/מספר ח.פ/מספר ת.ז/קבוצה מאפיינת), למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון.
379	-	309	ויתור על תחלוף לטובת מבקש האישור, למעט בגין מי שגרם לנזק בזדון.
380	-	310	כיסוי למשוקקים במסגרת חבות מוצר
381	-	311	כיסוי אובדן תוצאתי בגין נזק לרכוש עבור מבקש האישור
382	-	312	כיסוי בגין נזק גוף שנגרם משימוש בצמ"ח
383	-	313	כיסוי בגין נזקי טבע
384	-	314	כיסוי גניבה פריצה ושוד
385	-	315	כיסוי לתביעות המל"ל
386	-	316	כיסוי רעידת אדמה
387	-	317	מבוטח נוסף - אחר (יש לפרט את פרטי הגורם ע"י שם וכתובת/ מספר ח.פ/ מספר ת.ז/ קבוצה מאפיינת).
388	-	318	מבוטח נוסף - מבקש האישור
389	-	319	מבוטח נוסף - היה וייחשב כמעבידם של מי מעובדי המבוטח
390	-	320	מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - אחר (יש לפרט את פרטי הגורם ע"י שם וכתובת/ מספר ח.פ/ מספר ת.ז/ קבוצה מאפיינת).
391	-	321	מבוטח נוסף בגין מעשי או מחדלי המבוטח - מבקש האישור
392	-	322	מבקש האישור מוגדר כצד ג' בפרק זה
393	-	323	מוטב לתגמולי ביטוח - אחר (יש לפרט שם וכתובת את פרטי המוטב)
394	-	324	מוטב לתגמולי ביטוח - מבקש האישור
395	-	325	מרמה ואי יושר עובדים
396	-	326	פגיעה בפרטיות במסגרת כיסוי אחריות מקצועית
397	-	327	עיכוב/שיהוי עקב מקרה ביטוח
398	-	328	ראשוניות (המבטח מוותר על כל דרישה או טענה מכל מבטח של מבקש האישור)
399	-	329	רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג' (למעט נזק שנגרם לרכוש מבוטח או שהיה יכול להיות מבוטח במסגרת פרק הרכוש).
400	-	330	שעבוד לטובת גורם אחר (יש לפרט שם וכתובת את פרטי הגורם)
401	-	331	שעבוד לטובת מבקש האישור
402	-	332	תקופת גילוי (יש להוסיף תאריכים לציון מספר חודשים)
403	-	333	גבול האחריות בכיסוי לטובת ההתקשרות מול מבקש האישור בלבד.
404	-	334	תקופת תחזוקה (יש לציון מספר חודשים) במסגרת פוליסת עבודות קבלניות
405	-	335	תקופת שיפוי (יש לציון מספר חודשים)
406	-	336	ביטול חריג אחריות מקצועית במסגרת ביטוח צד ג' (יש לציון בגין: נזקי גוף או רכוש או גוף ורכוש)
407	-	337	ביטול חריג חבות מוצר במסגרת ביטוח צד ג' (יש לציון בגין: נזקי גוף או רכוש או גוף ורכוש)
408	-	338	הרחבת כיסוי על בסיס ערך כינון במסגרת פוליסת רכוש
409	-	339	הרחבה לסיכון סייבר
410	-	340	הרחבת רעידות והחלשת משען

קוד הסעיף	כיסויים נוספים בתוקף	קוד הסעיף	כיסויים נוספים בתוקף
411	-	341	הרחבת נזק עקיף עקב פגיעה במתקנים וכבלים תת קרקעיים
412	-	342	הרחבת מעבידים - כלי ירייה.
413	-	343	הרחבת הכיסוי לנזקים שייגרמו בעת פריקה ו/או טעינה
414	-	344	הרחבת הכיסוי לעבודות בגובה
415	-	345	הרחבת לנזק בגין פרעות ושביטות
416	-	346	הרחבת לנזקי חשמל ללוחות חשמל, פיקוד ושנאים
417	-	347	הרחבת שם המבוטח בביטוח חבות המוצר ביחס לפגם במוצרים שסופקו ו/או הותקנו ו/או שזוקו ו/או תוחזקו על ידי המבוטח ו/או מי מטעמו
418	-	348	ביטול סייג רכוש עליו פעלו במישרין בביטוח צד ג'
419	-	349	ביטול סייג רכוש בשליטה, בחזקה ופיקוח בביטוח צד ג'
420	-	350	הרחבת חבות כלפי קבלנים וקבלני משנה בביטוח חבות מעבידים היה ומבקש האישור יחשב כמעבידים
421	-	351	-
422	-	352	-
423	-	353	-
424	-	354	-
425	-	355	-
426	-	356	-
427	-	357	-
428	-	358	-
429	-	359	-
430	-	360	-
431	-	361	-
432	-	362	-
433	-	363	-
434	-	364	-
435	-	365	-
436	-	366	-
437	-	367	-
438	-	368	-
439	-	369	-
440	-	370	-

נספח מס' 6

הצהרת המשתתף על מעמדו המשפטי – נוסח מעודכן

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

א. מעמד משפטי

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

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

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

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

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דוגמת חתימה

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

מספר זהות	שם משפחה	שם פרטי	דוגמת חתימה

דוגמת חותמת

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

שם פרטי

שם משפחה

תאריך

חתימה

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

תאריך

רואה חשבון/ עורך דין

נספח 8 למכרז (להוכחת תנאי הסף שבסעיף 3.1 לפרק ג' למסמכי המכרז) - נוסח מעודכן

תאריך: _____
לכבוד:
עיריית תל אביב - יפו

הנדון: תצהיר על ניהול ותפעול של מוקד שירות (IT HELP DESK) מבוסס SLA למשתמשי מחשב

אני _____ נושא תעודת זהות מספר _____ לאחר שהוזהרתי
(שם מורשה חתימה מטעם המשתתף במכרז)

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

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

תצהירי זה ניתן בתמיכה לצורך עמידת המשתתף במכרז בתנאי הסף הקבוע בסעיף 3.1 לפרק ג'
למסמכי מכרז מסגרת פומבי למתן שירותי מיקור חוץ (Outsourcing) להפעלת מוקד שירות (IT
Help Desk), תמיכה ותחזוקת ציוד מחשב לעירייה.

הנני מצהיר כי המשתתף במכרז / חברה בת בבעלות מלאה (100%) של המשתתף במכרז,
בשם: _____ [מחק את המיותר] ניהל ותפעל מוקד שירות (IT Help Desk) מבוסס
SLA^(*) למשתמשי מחשב, ל-3 לקוחות שונים במשך 24 חודשים ברציפות לכל לקוח, וזאת בתקופה
שבין יום 1.1.2021 לבין המועד האחרון להגשת הצעות, כאשר:

א. מוקד השירות (IT Help Desk) שירת את הלקוח בלבד, וכאשר ב-2 לפחות מתוך 3 הלקוחות
היה מוקד השירות ממוקם באתר הלקוח, ואילו עבור הלקוח השלישי – יכול שהמוקד היה
ממוקם באתר המשתתף במכרז (כמפורט בטבלה שלהלן), וגם;

ב. לכל לקוח היו לפחות 500 תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים כהגדרתם בנספח א' לחוזה, וגם;
ג. במוקד השירות (IT Help Desk) של כל לקוח הועסקו על ידי המשתתף במכרז לפחות 5 טכנאי
מוקד טלפוניים מטעמו, ביחסי עובד מעסיק, וגם;

ד. אצל כל אחד מהלקוחות השירותים ניתנו בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing) מבוססת תפוקות.
(*) מבוסס SLA – הכוונה לשירותים שניתנו ע"י המשתתף במכרז / החברה הבת ע"פ הסכם רמת
שירות (SLA), המגדיר את מדדי השירות על פיהם נמדד המשתתף במכרז / החברה הבת.

וזאת בהתאם לשיטת ההתקשרות וההיקפים המפורטים להלן:

שם הלקוח (לקוח מספר 1):			
שם איש קשר מטעם הלקוח:	דוא"ל:		
טלפון:	תפקיד:		
השירותים ניתנו ברציפות החל מתאריך _____ ועד לתאריך _____			

(שנה וחודש)	(שנה וחודש)
מוקד השירות היה ממוקם באתר הלקוח / באתר המשתתף במכרז [מחק את המיותר]	

שם הלקוח (לקוח מספר 2) :			
	דוא"ל :		שם איש קשר מטעם הלקוח :
	תפקיד :		טלפון :
ועד לתאריך _____		השירותים ניתנו ברציפות החל מתאריך _____	
(שנה וחודש)		(שנה וחודש)	
מוקד השירות היה ממוקם באתר הלקוח / באתר המשתתף במכרז [מחק את המיותר]			

שם הלקוח (לקוח מספר 3) :			
	דוא"ל :		שם איש קשר מטעם הלקוח :
	תפקיד :		טלפון :
ועד לתאריך _____		השירותים ניתנו ברציפות החל מתאריך _____	
(שנה וחודש)		(שנה וחודש)	
מוקד השירות היה ממוקם באתר הלקוח / באתר המשתתף במכרז [מחק את המיותר]			

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)

המוכרת לי באופן אישי ואחרי שהזהרתיו/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 וחתימת עוה"ד ומס' רישיון)

נספח 14 למכרז – מענה למכרז – נוסח מעודכן

המענה למכרז צריך להתבצע בהתאם להנחיות נספח זה. על המשתתף במכרז לקרוא נספח זה, בצירוף עם כל האמור במכרז, לרבות בפרק ג' למסמכי המכרז, בחוזה על נספחיו בכלל ולאמור בנספח א' ובמפרט הטכני בפרט. פירוט לכל סעיף ניתן למצוא במפרט הטכני בסעיף התואם.

3.6.2.1 מערכת הפצת תוכנה, עדכוני גרסאות ועדכוני אבטחת מידע

כמפורט בסעיף 3.6.2.1 לנספח ב' לחוזה – מפרט טכני, על המשתתף במכרז לפרט את הפתרון המוצע על ידו עבור "מעבדה ניידת" להפצת עדכונים בבתי ספר, מוסדות חינוך וגני ילדים. המשתתף במכרז נדרש לפרט במענה לסעיף זה את:

א. רכיבי החומרה הנכללים במסגרת הפתרון, כגון: מחשב נייד, מתג וכדו'.

ב. רכיבי התוכנה הנכללים במסגרת הפתרון, כגון: מערכת הפעלה, כלי להפצה / צריבה של Image וכדו'.

ג. המארז בו ייארז הפתרון לשינוע בין אתרי העירייה.

ד. הערכת משך זמן לביצוע התהליך על כל שלביו: פריקת המארז, הפעלה של כל העמדות בעגלת המחשבים (30 עד 40 עמדות), חיבור שלהם, העברה / צריבה של Image מעודכן בכל העמדות, תיעוד (מספרים עירוניים ו/או Serial Number) של כל העמדות שעברו עדכון במערכת לניהול טכנאי שטח / טופס ידני, בדיקת תקינות של העמדות לאחר ההפצה, כיבוי שלהן והחזרה לעגלת המחשבים.

ה. מספר "המעבדות הניידות" אותם מתכוון הספק להפעיל במקביל בעירייה על מנת לספק את השירות הנדרש.

אופן הניטור	מענה המשתתף במכרז (יש לסמן "X" במקום המתאים)		דרישת משנה	##	דרישה	#
	לא קיים	קיים				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אינדיקציה Access Points פעיל / לא פעיל		ניטור Access Points	3
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אינדיקציה האם קו פעיל (תקין) / לא פעיל (נתק תקשורת)		ניטור קווי תקשורת	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	התראה במקרה של תקלה לאתר המושפע בלבד	5.1	רמות של התראות	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	התראה במקרה של תקלה לאתר המושפע בלבד ומרכז התמיכה (HD)	5.2		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	התראה במקרה של תקלה לאתר המושפע בלבד ומרכז התמיכה (HD) ומנהל מטעם העירייה	5.3		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	עבור התראות שמודדות פרמטר בעל טווח ערכים (כגון ניצול CPU) יכולת להגדיר מספר ספי התראה		ספים להתראה	6
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	לכל התראה ישלחו הודעות דוא"ל ו/או SMS לרשימות תפוצה משתנות בהתאם לסף שנחצה		ערוצי התראה	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	יכולת צבירה והצגה של נתונים כך שתתאפשר הפקה של דו"חות המציגים מגמות על ציר הזמן לכל		יכולת צבירה והצגה של נתונים	8

אופן הניטור	מענה המשתתף במכרז (יש לסמן "X" במקום המתאים)		דרישת משנה	##	דרישה	#
	לא קיים	קיים				
			הפרמטרים הנמדדים, לפי סוג רכיב ולפי אתר			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	יכולת הצגה של "מפת" מרכיבי הרשת (המתעדכנת אוטומטית ממועד ההתקנה ומזהה רכיבים חדשים/רכיבים שנגרעו).		"מפת" מרכיבי הרשת	9
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	תמיכה בגיבוי קונפיגורציה ושחזור שלה לכלל המתגים וה- Access Points אותם ניתן לנהל מרחוק לכל היצרנים		גיבוי הגדרות רכיבים אקטיביים	10

המענה המפורט בטבלה לעיל יחייב את הספק. ככל שיתברר בשלב הטמעת המערכת כי הפתרון המוצע אינו עונה באופן מלא על כל הדרישות שסימן המשתתף במכרז לעיל כ"קיים", העירייה רשאית להנחות את הספק להחליף את הפתרון המוצע באחר, העונה על כל הדרישות עליהן התחייב הספק, וזאת ללא תוספת תשלום.

ה. פירוט רכיב / רכיבי חומרה מרכזיים (*) אותם יספק הספק לעירייה לצורך התקנת רכיבי המערכת המרכזיים:

#	סוג רכיב	תפקיד רכיב	מספר רכיבים שיוספקו	הערות
1				
2				
3				
4				
5				

(*) עבור פתרון מבוסס שירות ענן אין חובה לפרט את רכיבי החומרה

ו. פירוט רישוי תוכנה מרכזי אותו יספק הספק לעירייה לצורך התקנת המערכת:

#	סוג רישוי	תפקיד רישוי	מספר רשיונות שיסופקו	הערות
1				
2				
3				
4				
5				

ז. פירוט רכיב / רכיבי חומרה אותם יספק הספק לעירייה ואשר יותקנו בעל אתר ואתר על מנת לנטר את התשתיות של האתר (חומרה עבור התקנת רכיב ה Collector באתר):

#	סוג רכיב	תפקיד רכיב	מספר רכיבים שיסופקו עבור אתר אחד	הערות
1				
2				
3				
4				
5				

ח. פירוט רישוי תוכנה שיוקנו בכל אתר ואתר אותו יספק לעירייה לצורך התקנת המערכת:

#	סוג רישוי	תפקיד רישוי	מספר רשיונות שיסופקו	הערות
1				
2				
3				
4				
5				

3.6.2.3 מערכת לניהול טכנאי שטח

כמפורט בסעיף 3.6.2.3 לנספח ב' לחוזה – מפרט טכני, על המשתתף במכרז לפרט איזו מערכת לניהול טכנאי שטח מוצעת על ידו, מהם התכונות והמאפיינים שלה וכיצד היא עונה לנדרש בסעיף זה במכרז.

המשתתף במכרז נדרש לפרט במענה לסעיף זה את:

א. שרטוט הארכיטקטורה של הפתרון הכולל לפחות:

(1) רכיב / רכיבים מרכזיים (חומרה ותוכנה) מהם מועבר המידע למכשירים הניידים של הטכנאים ואליהם מוחזר מידע מהשטח מהמכשירים הניידים של הטכנאים.

(2) מכשירי הקצה אשר יימסרו לידי הטכנאים.

(3) אופן הקישוריות בין הרכיבים המרכזיים למכשירי הקצה.

(4) אופן האינטגרציה בין הרכיבים המרכזיים למערכת ניהול השירות העירונית.

ב. אופן מימוש הפתרון (יש לסמן "X" עבור סוג הפתרון המוצע):

פריסת רכיב / רכיבים מרכזיים על גבי שרתים שיוקנו ברשת העירייה.

פתרון המתבסס על שירות ענן (מודל SaaS) אליו נאסף המידע מהאתרים אותם מנטרים.

ג. הסבר מילולי אודות ארכיטקטורת המערכת:

ד. המענה הפונקציונאלי שמספק הפתרון המוצע:

הסבר / אופן המימוש	מענה המשתתף במכרז (יש לסמן "X" במקום המתאים)		דרישת משנה	##	דרישה	#
	לא קיים	קיים				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	טיפול בבקשות שינוי (Install, Move, Add, Change).	1.1	תמיכה בתהליכי עבודה	1
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ניהול התקנות של עדכוני תוכנה ועדכוני אבטחה (ע"י טכנאי שטח של הספק)	1.2		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ניהול פעילות יזומה וביקורים במוסדות עפ"י רשימת תיוג	1.3		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ניהול תהליך טיפול בתקלות ברמת דרג בי ע"י טכנאי שטח של הספק (דרג בי')	1.4		

הסבר / אופן המימוש	מענה המשתתף במכרז (יש לסמן "X" במקום המתאים)		דרישת משנה	##	דרישה	#
	לא קיים	קיים				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ניהול תהליך שירותי "אצבעי" / אבחון תקלות באמצעות טכנאי שטח של הספק (דרג ב')	1.5		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ניהול תהליך ספירות מצאי וסימון ציוד מחשוב	1.6		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ממשק קבלת קריאה מהמערכת לניהול השירות	2.1	אינטגרציה למערכת השירות	2
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ממשק קבלת בקשת שינוי (IMAC) מהמערכת לניהול השירות	2.2		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ממשק קבלת משימת ביקורת מהמערכת לניהול השירות	2.3		

הסבר / אופן המימוש	מענה המשתתף במכרז (יש לסמן "X" במקום המתאים)		דרישת משנה	##	דרישה	#
	לא קיים	קיים				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ממשק שליחת עדכון אודות טיפול בקריאה אל המערכת לניהול השירות כולל תיעוד הטיפול וכל השינויים בציד שבוצעו במסגרת הקריאה (איסוף מחשב מספרי עירוני X והחלפתו בציד חליפי מס"ד Y) וכדו'	2.4		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ממשק שליחת עדכון אודות טיפול בבקשת שינוי (IMAC) כולל תיעוד השינוי שבוצע בציד במסגרת בקשת השינוי (אספקה והתקנה של מקרון מספר עירוני X ואיסוף מקרון ישן מספר עירוני Y וצורך החזרתו (למחסן) וכדו'	2.5		

הסבר / אופן המימוש	מענה המשתתף במכרז (יש לסמן "X" במקום המתאים)		דרישת משנה	##	דרישה	#
	לא קיים	קיים				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ממשק שליחת דו"ח ביקורת חתום אל המערכת לניהול השירות	2.6	אינטגרציה למערכת השירות	2
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	המערכת מאפשרת התאמה של ממשק המשתמש בהתאם לצרכי העירייה		התאמה	3
----- ----- -----	-----	-----	המערכת תכלול רכיב מודול / ניהול אשר יאפשר :		מודול ניהול	4
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	קליטה של נתונים מקובץ ו/או הקמה ידנית של נתונים, לדוגמה רשימת אתרים, רשימת יחידות ארגוניות, רשימת מבנים וקומות, רשימת ציוד עירונית וכדו'	4.1		

הסבר / אופן המימוש	מענה המשתתף במכרז (יש לסמן "X" במקום המתאים)		דרישת משנה	##	דרישה	#
	לא קיים	קיים				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	בניה של טפסים אשר יתעדו קריאות מסוגים שונים ושל רשימות תיוג המנחות את הטכנאי, צעד אחר צעד, בביצוע משימות באתר	4.2		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	קבלת טפסים ורשימות תיוג מהשטח, שמירה שלהן בבסיס הנתונים והדפסה שלהן במידת הצורך	4.3		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	בחירת קריאה / קריאות ושיבוץ ידני שלהן לטכנאי	4.4		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	שיבוץ אוטומטי של קריאות לטכנאים בהתאם למיקום שלו	4.5		

הסבר / אופן המימוש	מענה המשתתף במכרז (יש לסמן "X" במקום המתאים)		דרישת משנה	##	דרישה	#
	לא קיים	קיים				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	הצגת כל הטכנאים בכל רגע נתון על מפה עירונית באמצעות ה GPS של המכשיר הנייד שלהם תוך הבחנה בין טכנאי המטפל בקריאה לטכנאי בתנועה בין אתרים.	4.6		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	הפקת דו"חות בחתכים שונים שיאופיינו ע"י העירייה	4.7		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	הפקת דו"חות בקרה אודות פעילות השטח של הטכנאים בהתאם לאפיון המפורט שיתבצע כחלק מפרויקט תקופת המעבר	4.8		

הסבר / אופן המימוש	מענה המשתתף במכרז (יש לסמן "X" במקום המתאים)		דרישת משנה	##	דרישה	#
	לא קיים	קיים				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	התראה בכל מקרה בו דיווח של טכנאי אודות תחילת טיפול / משימה ו/או סיום טיפול / השלמת משימה ו/או החזרת לקוח בוצע במיקום השונה מכתובת האתר אליה נשלח הטכנאי לצורך בוצע המשימה	4.9	מודול ניהול	4
----- ----- -----	----	----	המערכת תכלול ממשק משתמש רספונסיבי המתאים למכשירי iOS / Android אשר יתופעל ע"י הטכנאים בשטח :		ממשק טכנאי שטח	5
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	הצגת הקריאות שהופנו לטיפול של הטכנאי על פי אתרים ובחירת הקריאה בה הוא נדרש לטפל	5.1		

הסבר / אופן המימוש	מענה המשתתף במכרז (יש לסמן "X" במקום המתאים)		דרישת משנה	##	דרישה	#
	לא קיים	קיים				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	הצגת היסטוריה של קריאות קודמות ונתונים רלוונטיים (לדוגמה בתקלה הנוגעת להחלפת נורה במקורן, את מועד החלפת הנורה הקודם ככל שיש כזה).	5.2		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ככל שסופק ציוד חליפי במסגרת הקריאה, סריקת הברקוד של הציוד התקול שנאסף וסריקת הברקוד של הציוד החליפי שסופק במקומו וקליטה שלהם לתוך הקריאה.	5.3		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ככל שנאסף ציוד לפסילה סריקת הברקוד של הציוד הפסול ותיעוד שלו בתוך הקריאה.	5.4		

הסבר / אופן המימוש	מענה המשתתף במכרז (יש לסמן "X" במקום המתאים)		דרישת משנה	##	דרישה	#
	לא קיים	קיים				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ככל שנאסף ציוד לצורך הובלה שלו למיקום אחר באתר או בין אתרים סריקת הברקוד שלו "וגריעה" שלו מהמיקום ממנו נאסף וסריקת הברקוד שלו "ורישום" שלו במיקום החדש בו הותקן.	5.5		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	פתיחת רשימת תיוג (Checklist) לדוגמה רשימת תיוג לתיעוד ביקור יזום באתר, מעבר על כל המשימות הנדרשות, תיעוד הביצוע שלהן	5.6		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אפשרות צילום של הפריטים הנבדקים (כגון צילום ארונות תקשורת כחלק מביצוע המשימה)	5.7	ממשק טכנאי שטח	5

הסבר / אופן המימוש	מענה המשתתף במכרז (יש לסמן "X" במקום המתאים)		דרישת משנה	##	דרישה	#
	לא קיים	קיים				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	בסיום הטיפול בקריאה / השלמת רשימת התיוג המערכת תאפשר להחתים את המשתמש על גבי מסך המכשיר הנייד.		החתמת לקוח	6
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	המערכת תתעד באופן אוטומטי את מיקום הטכנאי בעת תחילת הטיפול בקריאה / תחילת תיעוד הביקור באתר באמצעות רשימת התיוג.	7.1	תיעוד מיקום הטכנאי	7
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	המערכת תתעד באופן אוטומטי את מיקום הטכנאי בעת סיום הטיפול בקריאה / השלמת כל המשימות הנדרשות ברשימת התיוג.	7.2		

הסבר / אופן המימוש	מענה המשתתף במכרז (יש לסמן "X" במקום המתאים)		דרישת משנה	##	דרישה	#
	לא קיים	קיים				
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	המערכת תתעד באופן אוטומטי את מיקום הטכנאי בכל מקרה בו נדרש להחתים את הלקוח על גבי צג המכשיר הנייד של הטכנאי.	7.3		

המענה המפורט בטבלה לעיל יחייב את הספק. ככל שיתברר בשלב הטמעת המערכת, כי הפתרון המוצע אינו עונה באופן מלא על כל הדרישות שסימן המשתתף במכרז לעיל כ"קיים", העירייה רשאית להנחות את הספק להחליף את הפתרון המוצע באחר, העונה על כל הדרישות עליהן התחייב הספק, וזאת ללא תוספת תשלום.

ה. פירוט רכיב / רכיבי חומרה מרכזיים (*) אותם יספק הספק לעירייה לצורך התקנת רכיבי המערכת המרכזיים:

#	סוג רכיב	תפקיד רכיב	מספר רכיבים שיסופקו	הערות
1				
2				
3				
4				
5				

(*) עבור פתרון מבוסס שירות ענן - אין חובה לפרט את רכיבי החומרה.

ו. פירוט רישוי תוכנה מרכזי אותו יספק הספק לעירייה לצורך התקנת המערכת:

#	סוג רישוי	תפקיד רישוי	מספר רישונות שיסופקו	הערות
1				
2				
3				
4				
5				

ז. פירוט רכיבי ציוד קצה (טאבלט / טלפון נייד) אותם יספק הספק לעירייה, ואשר יועמדו לרשות צוות טכנאי השטח של ספק:

הערות	מספר רכיבים שישופקו עבור כל טכנאי וטכנאי	תפקיד ציוד	סוג ציוד	#
				1
				2
				3
				4
				5

ח. פירוט רישוי תוכנה שיותקן בציוד קצה (ככל שרלוונטי):

הערות	מספר רשיונות שישופקו	תפקיד רישוי	סוג רישוי	#
				1
				2
				3
				4
				5

4.1.1.2.1 תהליכי עבודה, מתודולוגיה ונהלים

א. על המשתתף במכרז לפרט בהצעתו גם את הפרמטרים הבאים במפרט הטכני כדלקמן: ניסיון המשתתף במכרז ביישום תהליכי תמיכה על בסיס תקן ITIL הנזכרים בסעיף 4.1.1.2.1.

ב. מתודולוגיה להבטחת איכות, נהלים ושיטות לבקרת איכות.

ג. כיצד מנהל הבטחת האיכות שלו משתלב בפרויקט לצורך ביצוע סקרים תקופתיים, בהם תיבחן עמידת אתר הלקוח בנהלי הספק ובנהלי העירייה.

ד. תקנים בהם עומד המשתתף במכרז(וחברות בנות בבעלות מלאה ככל ששולבו בהצעה): ISO 9001 (במהדורה 2000), ISO 20000 ואחרים.

ה. המשתתף במכרז יפרט את המתודולוגיות והשיטות לפיהן יבצע את שירותי תמיכה טכנית בשטח (On Site Support) והפעלת מוקד הסיוע הנדרשים על-פי המפרט.

4.1.1.3.1 יכולת מוכחת בנושא מתן שירותי תפעול מוקד שירות בשיטת מיקור חוץ
Outsourcing

- א. כמפורט בסעיף 4.1.1.3.1 במפרט הטכני, המשתתף במכרז רשאי להציג ניסיון מקצועי במתן שירותי תפעול מוקד שירות בשיטת מיקור חוץ Outsourcing.
- ב. על מנת לזכות בניקוד איכות, המשתתף במכרז רשאי להציג ניסיון באמצעות עד 5 לקוחות לדוגמה שונים^(*). ניתן להציג את שלושת הלקוחות לדוגמה שפירט במענה [לנספח 8](#) למכרז ושני לקוחות נוספים, כאשר אצל כל אחד מחמשת הלקוחות הללו:
- (1) השירותים ניתנו בשיטת מיקור חוץ Outsourcing על פי תפוקות בכפוף להסכם רמת שירות.
- (2) השירותים נתנו בין יום 01/01/2020 לבין המועד האחרון להגשת הצעות, במשך לפחות 24 חודשים ברציפות לכל לקוח.

① **לא ניתן לציין את אותו הלקוח (אותה ישות משפטית / אותו משרד ממשלתי) יותר מפעם אחת גם אם מדובר בפרויקטים שונים אצל אותו הלקוח ו/או התקשרויות / הסכמים שונים מול יחידות שונות של אותו הלקוח.**

② **לקוח שיצויין יותר מפעם אחת, לא ייזכה את המשתתף במכרז בניקוד איכות נוסף. לא ניתן לציין איש קשר מטעם הלקוח כממליץ, ככל שבמועד הגשת הצעות הוא מועסק בחברה מקבוצת המשתתף במכרז.**

ג. ככל שפירט המשתתף במכרז יותר מחמישה לקוחות, ינוקדו חמשת הלקוחות הראשונים לפי סדר הופעתם.

שם הלקוח (לקוח מספר 1 לצורך ניקוד האיכות):			
	דוא"ל		שם איש קשר מטעם הלקוח:
	תפקיד		טלפון

השירותים ניתנו ברציפות, לפחות 24 חודשים ברציפות:

עד תאריך		מתאריך	
חודש	שנה	חודש	שנה

מיקום מוקד השירות (יש לסמן "X" במקום המתאים)		
באתר המשתתף במכרז ושירת מספר לקוחות של המשתתף במכרז במקביל <input type="checkbox"/>	באתר המשתתף במכרז ושירת באופן ייעודי את הלקוח <input type="checkbox"/>	באתר הלקוח ושירת לקוח זה בלבד <input type="checkbox"/>

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים):	
הצבת כח אדם ו/או השמה <input type="checkbox"/>	שירות מיקור חוץ (Outsourcing) <input type="checkbox"/>

	מספר ממוצע של תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידיים, לפחות 500 (*)
--	--

	מספר ממוצע של טכנאי מוקד טלפוניים ביחסי עובד - מעסיק (בין המשתתף במכרז לבין טכנאי המוקד הטלפוניים), לפחות 5 (*)
--	---

	מספר מדויק של אתרים אצל הלקוח לדוגמה (*)
--	--

	היקף ההתקשרות השנתי (בש"ח כולל מע"מ) (*)
--	--

(*) לצורך קבלת ניקוד איכות יש לציין מספר מדויק. מענה מסוג "מעל 500 תחנות עבודה" / "מעל 5 טכנאי מוקד" לא יזכה את המשתתף במכרז בניקוד איכות.

לא קיים	קיים	מדדי רמת שירות אצל הלקוח לדוגמה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז שיחות שנענו תוך ____ שניות (יש לציין ערך)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז התקריות / בעיות שנפתרו במענה אחד (FCR)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז תקריות / בעיות חוזרות
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז נטישה

השירותים שניתנו ללקוח באמצעות מוקד התמיכה כללו
--

<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	א. שירותי רישום תקלות והפנייה שלהן לטיפול טכנאי שטח
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	ב. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות <u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u> לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק הנוגעות לציוד קצה
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	ג. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות <u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u> לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק על חומרה מרכזיות (שרתים)
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	ד. שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) <u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u> ברמה מפורטת למערכות ותוכנות מדף (כגון אופיס, אוטלוק וכדו')

שם הלקוח (לקוח מספר 2 לצורך ניקוד איכות):			
שם איש קשר מטעם הלקוח:	דוא"ל		
טלפון	תפקיד		

השירותים ניתנו ברציפות, לפחות 24 חודשים ברציפות:

עד תאריך		מתאריך	
שנה	חודש	שנה	חודש

מיקום מוקד השירות (יש לסמן "X" במקום המתאים)		
באתר המשתתף במכרז ושירת מספר לקוחות של המשתתף במכרז במקביל <input type="checkbox"/>	באתר המשתתף במכרז ושירת באופן ייעודי את הלקוח <input type="checkbox"/>	באתר הלקוח ושירת לקוח זה בלבד <input type="checkbox"/>

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים):	
הצבת כח אדם ו/או השמה <input type="checkbox"/>	שירות מיקור חוץ (Outsourcing) <input type="checkbox"/>

	מספר ממוצע של תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים, לפחות 500 ^(*)
--	--

	מספר ממוצע של טכנאי מוקד טלפוניים ביחסי עובד - מעסיק (בין המשתתף במכרז לבין טכנאי המוקד הטלפוניים), לפחות 5 ^(*)
--	--

	מספר מדויק של אתרים אצל הלקוח לדוגמה
--	--------------------------------------

	היקף ההתקשרות השנתי (בש"ח כולל מע"מ)
--	--------------------------------------

(*) לצורך קבלת ניקוד איכות יש לציין מספר מדויק. מענה מסוג "מעל 500 תחנות עבודה" / "מעל 5 טכנאי מוקד" לא יזכה את המשתתף במכרז בניקוד איכות.

לא קיים	קיים	מדדי רמת שירות אצל הלקוח לדוגמה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז שיחות שנענו תוך ____ שניות (יש לציין ערך)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז התקריית / בעיות שנפתרו במענה אחד (FCR)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז תקריית / בעיות חוזרות
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז נטישה

השירותים שניתנו ללקוח באמצעות מוקד התמיכה כללו		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	א. שירותי רישום תקלות והפנייה שלהן לטיפול טכנאי שטח
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	ב. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות ע"י צוות טכנאים במוקד לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק הנוגעות לציוד קצה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	ג. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות ע"י צוות טכנאים במוקד לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק על חומרה מרכזיות (שרתים)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	ד. שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ע"י צוות טכנאים במוקד ברמה מפורטת למערכות ותוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו')

שם הלקוח (לקוח מספר 3 לצורך ניקוד האיכות):			
	דוא"ל		שם איש קשר מטעם הלקוח:
	תפקיד		טלפון

השירותים ניתנו ברציפות, לפחות 24 חודשים ברציפות:

עד תאריך		מתאריך	
חודש	שנה	חודש	שנה

מיקום מוקד השירות (יש לסמן "X" במקום המתאים)		
באתר המשתתף במכרז ושירת מספר לקוחות של המשתתף במכרז במקביל	באתר המשתתף במכרז ושירת באופן ייעודי את הלקוח	באתר הלקוח ושירת לקוח זה בלבד
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים):	
הצבת כח אדם ו/או השמה	שירות מיקור חוץ (Outsourcing)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

מספר ממוצע של תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים, לפחות 500 ^(*)

מספר ממוצע של טכנאי מוקד טלפוניים ביחסי עובד - מעסיק (בין המשתתף במכרז לבין טכנאי המוקד הטלפוניים), לפחות 5 ^(*)

	מספר מדויק של אתרים אצל הלקוח לדוגמה (*)
--	---

	היקף ההתקשרות השנתי (בש"ח כולל מע"מ) (*)
--	---

(*) לצורך קבלת ניקוד איכות יש לציין מספר מדויק. מענה מסוג "מעל 500 תחנות עבודה" / "מעל 5 טכנאי מוקד" לא יזכה את המשתתף במכרז בניקוד איכות.

לא קיים	קיים	מדדי רמת שירות אצל הלקוח לדוגמה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז שיחות שנענו תוך ____ שניות (יש לציין ערך)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז התקריות / בעיות שנפתרו במענה אחד (FCR)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז תקריות / בעיות חוזרות
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז נטישה

השירותים שניתנו ללקוח באמצעות מוקד התמיכה כלול	
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	א. שירותי רישום תקלות והפנייה שלהן לטיפול טכנאי שטח
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	ב. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות ע"י צוות טכנאים במוקד לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק הנוגעות לציוד קצה
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	ג. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות ע"י צוות טכנאים במוקד לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק על חומרה מרכזיות (שרתים)
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	ד. שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ע"י צוות טכנאים במוקד ברמה מפורטת למערכות ותוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו')

שם הלקוח (לקוח מספר 4 לצורך ניקוד האיכות):			
	דוא"ל		שם איש קשר מטעם הלקוח:
	תפקיד		טלפון

השירותים ניתנו ברציפות, לפחות 24 חודשים ברציפות:

עד תאריך		מתאריך	
שנה	חודש	שנה	חודש

מיקום מוקד השירות (יש לסמן "X" במקום המתאים)		
באתר המשתתף במכרז ושירת מספר לקוחות של המשתתף במכרז במקביל	באתר המשתתף במכרז ושירת באופן ייעודי את הלקוח	באתר הלקוח ושירת לקוח זה בלבד
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים):	
הצבת כח אדם ו/או השמה	שירות מיקור חוץ (Outsourcing)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	מספר ממוצע של תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים, לפחות 500 (*)
	מספר ממוצע של טכנאי מוקד טלפוניים ביחסי עובד - מעסיק (בין המשתתף במכרז לבין טכנאי המוקד הטלפוניים), לפחות 5 *)
	מספר מדויק של אתרים אצל הלקוח לדוגמה (*)
	היקף ההתקשרות השנתי (בש"ח כולל מע"מ) (*)

(*) לצורך קבלת ניקוד איכות יש לציין מספר מדויק. מענה מסוג "מעל 500 תחנות עבודה" / "מעל 5 טכנאי מוקד" לא יזכה את המשתתף במכרז בניקוד איכות.

לא קיים	קיים	מדדי רמת שירות אצל הלקוח לדוגמה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז שיחות שנענו תוך ____ שניות (יש לציין ערך)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז התקריות / בעיות שנפתרו במענה אחד (FCR)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז תקריות / בעיות חוזרות
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז נטישה

השירותים שניתנו ללקוח באמצעות מוקד התמיכה כללו	
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	א. שירותי רישום תקלות והפנייה שלהן לטיפול טכנאי שטח
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	ב. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות <u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u> לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק הנוגעות לציוד קצה
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	ג. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות <u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u> לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק על חומרה מרכזיות (שרתים)
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	ד. שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) <u>ע"י צוות טכנאים במוקד</u> ברמה מפורטת למערכות ותוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו')

שם הלקוח (לקוח מספר 5 לצורך ניקוד האיכות):		
שם איש קשר מטעם הלקוח:	דוא"ל	
טלפון	תפקיד	

השירותים ניתנו ברציפות, לפחות 24 חודשים ברציפות:

מתאריך		עד תאריך	
שנה	חודש	שנה	חודש

מיקום מוקד השירות (יש לסמן "X" במקום המתאים)		
באתר הלקוח ושירת לקוח זה בלבד <input type="checkbox"/>	באתר המשתתף במכרז ושירת באופן ייעודי את הלקוח	באתר המשתתף במכרז ושירת מספר לקוחות של המשתתף במכרז במקביל

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים) :	
שירות מיקור חוץ (Outsourcing)	הצבת כח אדם ו/או השמה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	מספר ממוצע של תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים, לפחות 500^(*)
--	--

	מספר ממוצע של טכנאי מוקד טלפוניים ביחסי עובד - מעסיק (בין המשתתף במכרז לבין טכנאי המוקד הטלפוניים), לפחות 5^{*)}
--	---

	מספר מדויק של אתרים אצל הלקוח לדוגמה^(*)
--	---

	היקף ההתקשרות השנתי (בש"ח כולל מע"מ)[*]
--	---

(*) לצורך קבלת ניקוד איכות יש לציין מספר מדויק. מענה מסוג "מעל 500 תחנות עבודה" / "מעל 5 טכנאי מוקד" לא יזכה את המשתתף במכרז בניקוד איכות.

לא קיים	קיים	מדדי רמת שירות אצל הלקוח לדוגמה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז שיחות שנענו תוך ___ שניות (יש לציין ערך)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז התקריות / בעיות שנפתרו במענה אחד (FCR)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז תקריות / בעיות חוזרות
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אחוז נטישה

השירותים שניתנו ללקוח באמצעות מוקד התמיכה כללו		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	א. שירותי רישום תקלות והפנייה שלהן לטיפול טכנאי שטח
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	ב. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות ע"י צוות טכנאים <u>במוקד</u> לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק הנוגעות לצידוד קצה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	ג. שירותי תמיכה טכנית ופתרון תקלות ע"י צוות טכנאים <u>במוקד</u> לרבות הנחיית המשתמש ו/או השתלטות מרחוק על חומרה מרכזיות (שרתים)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	ד. שירותי תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ע"י צוות <u>טכנאים במוקד</u> ברמה מפורטת למערכות ותוכנות מדף (כגון אופיס, אוטלוק וכדו')

4.1.1.3.2 יכולת מוכחת בנושא מתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות טכנאי שטח
בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing)

א. כמפורט בסעיף 4.1.1.3.2 במפרט הטכני, המשתתף במכרז רשאי להציג ניסיון מקצועי נוסף
(מעבר לזה אשר הוצג במענה לתנאי הסף) מתן שירותי תמיכה ותחזוקת ציוד קצה באמצעות
טכנאי שטח בשיטת מיקור חוץ (Outsourcing).

- ב. על מנת לזכות בניקוד איכות, המשתתף במכרז רשאי להציג ניסיון באמצעות עד 5 לקוחות לדוגמה שונים^(*): שלושת הלקוחות לדוגמה שפירט במענה [לנספח 9](#) למכרז ושני לקוחות נוספים, כאשר אצל כל אחד מחמשת הלקוחות הללו:
- (1) ניתנו שירותי תחזוקת ציוד מחשוב באתר הלקוח (On Site Support).
 - (2) השירותים ניתנו לארגונים להם לפחות 500 תחנות עבודה (Desktops) או מחשבים ניידים (Laptops).
 - (3) השירותים ניתנו באמצעות צוות ייעודי ללקוח שכלל לפחות 3 טכנאי שטח מטעמו אשר הועסקו ע"י המשתתף במכרז ביחסי עובד – מעסיק.
 - (4) השירותים נתנו בין יום 01/01/2020 לבין המועד האחרון להגשת הצעות במשך לפחות 24 חודשים ברציפות לכל לקוח.

- | |
|--|
| <p>① לא ניתן לציין את אותו הלקוח (אותה ישות משפטית / אותו משרד ממשלתי) יותר מפעם אחת גם אם מדובר בפרויקטים שונים אצל אותו הלקוח ו/או התקשרויות / הסכמים שונים מול יחידות שונות של אותו הלקוח.</p> <p>לקוח שיצויין יותר מפעם אחת לא יזכה את המשתתף במכרז בניקוד איכות נוסף.</p> <p>② לא ניתן לציין איש קשר מטעם הלקוח כממליץ, ככל שבמועד הגשת הצעות הוא מועסק בחברה מקבוצת המשתתף במכרז.</p> |
|--|

- ג. ככל שפירט המשתתף במכרז יותר מחמישה לקוחות, ינוקדו חמשת הלקוחות הראשונים לפי סדר הופעתם.

שם הלקוח (לקוח מספר 1 לצורך ניקוד איכות):			
	דוא"ל		שם איש קשר מטעם הלקוח:
	תפקיד		טלפון

השירותים ניתנו ברציפות, לפחות 24 חודשים ברציפות:

עד תאריך		מתאריך	
חודש	שנה	חודש	שנה

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים):	
הצבת כח אדם ו/או השמה <input type="checkbox"/>	שירות מיקור חוץ (Outsourcing) <input type="checkbox"/>

	מספר ממוצע של תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים, לפחות 500 ^(*)
--	---

	מספר ממוצע של טכנאי שטח ביחסי עובד - מעסיק (בין המשתתף במכרז לבין טכנאי השטח), לפחות 3 ^(*)
--	---

	מספר מדויק של אתרים אצל הלקוח לדוגמה ^(*)
--	---

	היקף ההתקשרות השנתי (בש"ח כולל מע"מ) ^(*)
--	---

(*) לצורך קבלת ניקוד איכות יש לציין מספר מדויק. מענה מסוג "מעל 500 תחנות עבודה" /
"מעל 5 טכנאי מוקד" לא יזכה את המשתתף במכרז בניקוד איכות.

לא קיים	קיים	מדדי רמת שירות אצל הלקוח לדוגמה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	זמן מרבי להתאוששות מתקלה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	זמן מרבי לביצוע בקשות שירות (IMAC)

שם הלקוח (לקוח מספר 2 לצורך ניקוד איכות):			
	דוא"ל		שם איש קשר מטעם הלקוח:
	תפקיד		טלפון

השירותים ניתנו ברציפות, לפחות 24 חודשים ברציפות:

עד תאריך		מתאריך	
חודש	שנה	חודש	שנה

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים):	
שירות מיקור חוץ (Outsourcing)	הצבת כח אדם ו/או השמה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	מספר ממוצע של תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים, לפחות 500 (*)
--	---

	מספר ממוצע של טכנאי שטח ביחסי עובד - מעסיק (בין המשתתף במכרז לבין טכנאי השטח), לפחות 3 *)
--	---

	מספר מדויק של אתרים אצל הלקוח לדוגמה (*)
--	--

	היקף ההתקשרות השנתי (בש"ח כולל מע"מ) (*)
--	--

(*) לצורך קבלת ניקוד איכות יש לציין מספר מדויק. מענה מסוג "מעל 500 תחנות עבודה" / "מעל 5 טכנאי מוקד" לא יזכה את המשתתף במכרז בניקוד איכות.

לא קיים	קיים	מדדי רמת שירות אצל הלקוח לדוגמה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	זמן מרבי להתאוששות מתקלה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	זמן מרבי לביצוע בקשות שירות (IMAC)

שם הלקוח (לקוח מספר 3 לצורך ניקוד איכות):			
	דוא"ל		שם איש קשר מטעם הלקוח:
	תפקיד		טלפון

השירותים ניתנו ברציפות, לפחות 24 חודשים ברציפות:

עד תאריך		מתאריך	
חודש	שנה	חודש	שנה

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים):	
שירות מיקור חוץ (Outsourcing)	הצבת כח אדם ו/או השמה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	מספר ממוצע של תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים, לפחות 500 (*)
--	---

	מספר ממוצע של טכנאי שטח ביחסי עובד - מעסיק (בין המשתתף במכרז לבין טכנאי השטח), לפחות 3 (*)
--	--

	מספר מדויק של אתרים אצל הלקוח לדוגמה (*)
--	--

	היקף ההתקשרות השנתי (בש"ח כולל מע"מ) (*)
--	--

(*) לצורך קבלת ניקוד איכות יש לציין מספר מדויק. מענה מסוג "מעל 500 תחנות עבודה" / "מעל 5 טכנאי מוקד" לא יזכה את המשתתף במכרז בניקוד איכות.

מדדי רמת שירות אצל הלקוח לדוגמה	קיים	לא קיים
זמן מרבי להתאוששות מתקלה	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
זמן מרבי לביצוע בקשות שירות (IMAC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

שם הלקוח (לקוח מספר 4 לצורך ניקוד איכות):			
שם איש קשר מטעם הלקוח:		דוא"ל	
טלפון		תפקיד	

השירותים ניתנו ברציפות, לפחות 24 חודשים ברציפות:

עד תאריך		מתאריך	
חודש	שנה	חודש	שנה

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים):	
שירות מיקור חוץ (Outsourcing)	הצבת כח אדם ו/או השמה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

מספר ממוצע של תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים, לפחות 500 (*)	
---	--

מספר ממוצע של טכנאי שטח ביחסי עובד - מעסיק (בין המשתתף במכרז לבין טכנאי השטח), לפחות 3 (*)	
--	--

מספר מדויק של אתרים אצל הלקוח לדוגמה (*)	
--	--

היקף ההתקשרות השנתי (בש"ח כולל מע"מ) (*)	
--	--

(*) לצורך קבלת ניקוד איכות יש לציין מספר מדויק. מענה מסוג "מעל 500 תחנות עבודה" / "מעל 5 טכנאי מוקד" לא יזכה את המשתתף במכרז בניקוד איכות.

מדדי רמת שירות אצל הלקוח לדוגמה	קיים	לא קיים
זמן מרבי להתאוששות מתקלה	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
זמן מרבי לביצוע בקשות שירות (IMAC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

שם הלקוח (לקוח מספר 5 לצורך ניקוד איכות):			
שם איש קשר מטעם הלקוח:		דוא"ל	
טלפון		תפקיד	

השירותים ניתנו ברציפות, לפחות 24 חודשים ברציפות:

מתאריך		עד תאריך	
שנה	חודש	שנה	חודש

שיטת ההתקשרות (יש לסמן "X" במקום המתאים):	
שירות מיקור חוץ (Outsourcing)	הצבת כח אדם ו/או השמה
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

מספר ממוצע של תחנות עבודה ו/או מחשבים ניידים, לפחות 500 (*)	
---	--

מספר ממוצע של טכנאי שטח ביחסי עובד - מעסיק (בין המשתתף במכרז לבין טכנאי השטח), לפחות 3 *)	
---	--

מספר מדויק של אתרים אצל הלקוח לדוגמה (*)	
--	--

היקף ההתקשרות השנתי (בש"ח כולל מע"מ) (*)	
--	--

(*) לצורך קבלת ניקוד איכות יש לציין מספר מדויק. מענה מסוג "מעל 500 תחנות עבודה" / "מעל 5 טכנאי מוקד" לא יזכה את המשתתף במכרז בניקוד איכות.

מדדי רמת שירות אצל הלקוח לדוגמה	קיים	לא קיים
זמן מרבי להתאוששות מתקלה	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
זמן מרבי לביצוע בקשות שירות (IMAC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.1.2.3 מנהל פעילות

המשתתף במכרז נדרש להציג **שני מועמדים** לתפקיד מנהל הפעילות, בהתאם לנדרש בסעיף 4.1.2.3 במפרט הטכני המשתתף במכרז יפרט את ניסיון כל אחד משני המועמדים המוצעים לתפקיד מנהל הפעילות, **בהתאם לנדרש בחוזה על נספחיו לרבות במפרט הטכני, בנספח 13 למכרז ובנספח זה, וזאת עבור כל לקוח בנפרד.**

א. על מנת לזכות בניקוד איכות, המשתתף במכרז נדרש להציג מועמדים לתפקיד מנהל פעילות אשר להם ניסיון של לפחות שלוש שנים (באופן מצטבר) החל מיום 1.1.2017 ועד המועד האחרון להגשת הצעות כמנהל אתר/מנהל פעילות מטעם ספק מיקור חוץ, כאשר בכל אחת משלוש השנים:

- 1) שירותי מיקור החוץ נתנו על ידי צוות ייעודי ללקוח באתר הלקוח.
- 2) שירותי מיקור החוץ נתנו ללקוח אשר הנו בעל 500 לקוחות מחשוב (משתמשים בעלי מחשב), לפחות.
- 3) שירותי מיקור החוץ כללו לפחות ניהול מוקד שירות (IT Help Desk) וניהול מערך טכנאי שטח (OnSite Support).
- 4) שירותי מיקור החוץ ניתנו באמצעות צוות תמיכה שנוהל ישירות ע"י מנהל הפעילות ואשר כלל לפחות 10 טכנאי מוקד ו/או טכנאי שטח.
- 5) ככל שהשירותים ניתנו ליותר מלקוח אחד, אצל כל לקוח באמצעות יודגם ניסיון מנהל הפעילות המוצע ניתנו השירותים לתקופה של שנה אחת לפחות באופן רציף.

- | | |
|---|--|
| ① | משתתף שניקוד האיכות המשוקלל של מנהל הפעילות המוצע על ידו, גם המועמד הראשי וגם המועמד החליפי, נמוך מ- 75% - הצעתו תיפסל ולא תעבור למיון שלב ב' –המחיר. |
| ② | בהתאם למפורט בסעיף 3.7 לפרק ג' למסמכי המכרז, ככל שלא יימצאו לפחות 2 משתתפים, שאחד מ-2 המועמדים לתפקיד מנהל הפעילות המוצעים על ידם קיבל ציון איכות של 75% או יותר, תהא העירייה רשאית, בהתאם לשיקול דעתה, להפחית את סף ציון האיכות עבור רכיב זה ל-70%. |
| ③ | לא ניתן לציין איש קשר מטעם הלקוח כממליץ, ככל שבמועד הגשת הצעות הוא מועסק בחברה מקבוצת המשתתף במכרז. |
| ④ | הספק מחוייב להציב בעירייה את מנהל הפעילות אשר קיבל את הציון הגבוה יותר, אלא אם ייקבע אחרת על ידי העירייה. |

ב. בנוסף, יצרף המשתתף במכרז קו"ח של כל אחד משני המועמדים לתפקיד מנהל הפעילות.

מועמד מספר 1 לתפקיד מנהל פעילות: _____ (לקוח לדוגמה 1)

פרטים כלליים אודות הלקוח לדוגמה			
שם הלקוח לדוגמה :			
	דוא"ל		שם איש קשר / ממליץ :
	תפקיד איש קשר / ממליץ :		טלפון

תקופת מתן השירותים ללקוח לדוגמה				
	חודש	עד תאריך	חודש	מתאריך
	שנה		שנה	

נתונים כמותיים	
	מספר המשתמשים אצל הלקוח לדוגמה (לפחות 500)
	מספר האתרים של הלקוח לדוגמה (לפחות 10)
	מספר כולל של טכנאי מוקד וטכנאי שטח שניהל מנהל הפעילות המוצע

נתונים איכותיים	
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	תפקיד המועמד אצל הלקוח לדוגמה היה של מנהל אתר מטעם ספק מיקור חוץ
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	מוקד התמיכה (IT Help Desk) אותו ניהל המועמד עבור הלקוח היה מוקד ייעודי באתר הלקוח
----- -----	השירותים שניתנו ללקוח באמצעות מוקד התמיכה כללו :
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	א. תמיכה טכנית ופתרון תקלות מרחוק
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	ב. תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ברמה לתוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו')
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	ג. תמיכה טכנית ואפליקטיבית (ברמה בסיסית) במערכות ארגוניות (CRM, ERP וכו')
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	ד. השירותים שניתנו ללקוח כללו תחזוקת חומרה באמצעות מערך טכנאי שטח ייעודי (ללקוח)

מועמד מספר 1 לתפקיד מנהל פעילות: _____ (לקוח לדוגמה 2)

פרטים כלליים אודות הלקוח לדוגמה			
שם הלקוח לדוגמה:			
דוא"ל		שם איש קשר / ממליץ:	
תפקיד איש קשר / ממליץ:		טלפון	

תקופת מתן השירותים ללקוח לדוגמה				
	חודש	עד תאריך	חודש	מתאריך
	שנה		שנה	

נתונים כמותיים	
	מספר המשתמשים אצל הלקוח לדוגמה (לפחות 500)
	מספר האתרים של הלקוח לדוגמה (לפחות 10)
	מספר כולל של טכנאי מוקד וטכנאי שטח שניהל מנהל הפעילות המוצע

נתונים איכותיים	
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	תפקיד המועמד אצל הלקוח לדוגמה היה של מנהל אתר מטעם ספק מיקור חוץ
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	מוקד התמיכה (IT Help Desk) אותו ניהל המועמד עבור הלקוח היה מוקד ייעודי באתר הלקוח
----- ---	השירותים שניתנו ללקוח באמצעות מוקד התמיכה כללו:
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	א. תמיכה טכנית ופתרון תקלות מרחוק
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	ב. תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ברמה לתוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו')
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	ג. תמיכה טכנית ואפליקטיבית (ברמה בסיסית) במערכות ארגוניות (CRM, ERP וכו')
<input type="checkbox"/> כן <input type="checkbox"/> לא	ד. השירותים שניתנו ללקוח כללו תחזוקת חומרה באמצעות מערך טכנאי שטח ייעודי (ללקוח)

ככל שמוצגים יותר משני לקוחות לדוגמה ניתן לשכפל את הטבלה

מועמד מספר 2 לתפקיד מנהל פעילות: _____ (לקוח לדוגמה 1)

פרטים כלליים אודות הלקוח לדוגמה			
שם הלקוח לדוגמה:			
שם איש קשר / ממליץ:	דוא"ל		
טלפון	תפקיד איש קשר / ממליץ:		

תקופת מתן השירותים ללקוח לדוגמה				
מתאריך	חודש	עד תאריך	חודש	שנה
	שנה		שנה	

נתונים כמותיים	
	מספר המשתמשים אצל הלקוח לדוגמה (לפחות 500)
	מספר האתרים של הלקוח לדוגמה (לפחות 10)
	מספר כולל של טכנאי מוקד וטכנאי שטח שניהל מנהל הפעילות המוצע

נתונים איכותיים	
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	תפקיד המועמד אצל הלקוח לדוגמה היה של מנהל אתר מטעם ספק מיקור חוץ
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	מוקד התמיכה (IT Help Desk) אותו ניהל המועמד עבור הלקוח היה מוקד ייעודי באתר הלקוח
-----	השירותים שניתנו ללקוח באמצעות מוקד התמיכה כללו:
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	א. תמיכה טכנית ופתרון תקלות מרחוק
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	ב. תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ברמה לתוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו')
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	ג. תמיכה טכנית ואפליקטיבית (ברמה בסיסית) במערכות ארגוניות (CRM, ERP וכו')
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	ד. השירותים שניתנו ללקוח כללו תחזוקת חומרה באמצעות מערך טכנאי שטח ייעודי (ללקוח)

מועמד מספר 2 לתפקיד מנהל פעילות: _____ (לקוח לדוגמה 2)

פרטים כלליים אודות הלקוח לדוגמה			
שם הלקוח לדוגמה:			
דוא"ל		שם איש קשר / ממליץ:	
תפקיד איש קשר / ממליץ:		טלפון	

תקופת מתן השירותים ללקוח לדוגמה					
	חודש	עד תאריך		חודש	מתאריך
	שנה			שנה	

נתונים כמותיים	
	מספר המשתמשים אצל הלקוח לדוגמה (לפחות 500)
	מספר האתרים של הלקוח לדוגמה (לפחות 10)
	מספר כולל של טכנאי מוקד וטכנאי שטח שניהל מנהל הפעילות המוצע

נתונים איכותיים	
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	תפקיד המועמד אצל הלקוח לדוגמה היה של מנהל אתר מטעם ספק מיקור חוץ
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	מוקד התמיכה (IT Help Desk) אותו ניהל המועמד עבור הלקוח היה מוקד ייעודי באתר הלקוח
-----	השירותים שניתנו ללקוח באמצעות מוקד התמיכה כללו:
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	א. תמיכה טכנית ופתרון תקלות מרחוק
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	ב. תמיכה אפליקטיבית (How to Use) ברמה לתוכנות מדף (כגון אופיס, אאוטלוק וכדו')
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	ג. תמיכה טכנית ואפליקטיבית (ברמה בסיסית) במערכות ארגוניות (CRM, ERP וכו')
כן <input type="checkbox"/> לא <input type="checkbox"/>	ד. השירותים שניתנו ללקוח כללו תחזוקת חומרה באמצעות מערך טכנאי שטח ייעודי (ללקוח)

ככל שמוצגים יותר משני לקוחות לדוגמה ניתן לשכפל את הטבלה

4.1.2.4.7 מבנה ארגוני של הצוות המוצע לביצוע העבודות מושא החוזה

במענה לסעיף 4.1.2.4.7 למפרט הטכני, על המשתתף במכרז לפרט בטבלה שלהלן את היקף כח האדם המינימאלי המוצע על ידו לעירייה. בכל מקרה היקף כח האדם המינימאלי לא יפחת מהמפורט בטור "היקף כ"א מינימאלי נדרש ע"י העירייה".

היקף כ"א מינימאלי מוצע ע"י המשתתף במכרז מספר עובדים	היקף כ"א מינימאלי נדרש ע"י העירייה מספר עובדים	תפקיד	שעות	י מ ס	#
	1	מנהל פעילות ⁽¹⁾	החל מ- 07:00 עד 16:00	א' - ה'	1
	1	ר"צ טכנאי מוקד ⁽¹⁾	החל מ- 07:00 עד 16:00	א' - ה'	2
	2	תומך בכיר ⁽²⁾	החל מ- 07:00 עד 16:00	א' - ה'	23
	10	טכנאי מוקד	החל מ- 07:00 עד 08:00	א' - ה'	4
	15	טכנאי מוקד	החל מ- 08:00 עד 09:00	א' - ה'	5
	16	טכנאי מוקד	החל מ- 09:00 עד 10:00	א' - ה'	6
	14	טכנאי מוקד	החל מ- 10:00 עד 11:00	א' - ה'	7
	13	טכנאי מוקד	החל מ- 11:00 עד 12:00	א' - ה'	8
	11	טכנאי מוקד	החל מ- 12:00 עד 14:00	א' - ה'	9
	10	טכנאי מוקד	החל מ- 14:00 עד 15:00	א' - ה'	10
	8	טכנאי מוקד	החל מ- 15:00 עד 16:00	א' - ה'	11
	5	טכנאי מוקד	החל מ- 16:00 עד 17:00	א' - ה'	12
	1	טכנאי מוקד	החל מ- 17:00 עד 19:00	א' - ה'	13
	---	טכנאי מוקד	החל מ- 07:00 עד 13:00	ו' וע ר בי	14

מספר עובדים במכרז המשתתף מוצע ע"י מינימאלי היקף כ"א	מספר עובדים העירייה נדרש ע"י מינימאלי היקף כ"א	תפקיד	שעות	י מ י ס	#
				ח ג	
	1	אנליסט	החל מ- 07:00 עד 16:00	א' - ה'	15
	1	ר"צ טכנאי שטח	החל מ- 07:00 עד 16:00	א' - ה'	16
	7	טכנאי שטח בכיר	החל מ- 07:00 עד 16:00	א' - ה'	17
	8	טכנאי שטח	החל מ- 07:00 עד 16:00	א' - ה'	18
	1	טכנאי שטח עבור כל האתרים	החל מ- 16:00 עד 19:00	א' - ה'	19
---	---	טכנאי שטח – כונן טלפוני	החל מ- 19:00 עד 21:00	א' - ה'	20
---	---	טכנאי שטח	החל מ- 07:00 עד 13:00	ו' וע ר בי ח ג	21
---	---	טכנאי שטח – כונן טלפוני	החל מ- 09:00 עד 16:00	ש' וח ג	22
	1	טכנאי מולטימדיה	החל מ- 07:00 עד 16:00	א' - ה'	23
---	---	מתאם רכש	החל מ- 07:00 עד 16:00	א' - ה'	24

הערות:

(1) בין השעות 07:00 ל-08:00 נדרשת נוכחות של אחד מהשניים (מנהל הפעילות או ראש צוות טכנאי מוקד).

(2) בין השעות 07:00 ל-08:00 נדרשת נוכחות של אחד מהשניים (התומכים הבכירים).

תקופת המעבר נוספים שבצעו במהלך פרויקטים			השירותים שנקלטו		לקוח לדוגמה		משך תקופת המעבר				#
							מתארי (*)		עת תאריך (*)		
ל	א	ב	פרויקט	שירות תמיכה (On site) טכנאי שטח בשיטת מיקור חוץ	שירותי תפעול מוקד שירות (Help Desk)	שם איש קשר	שם	שנה	חודש	שנה	חודש
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אספקה והטמעה של מערכת לניהול קריאות	<input type="checkbox"/> נקלטו מס' טכנאי שטח:	<input type="checkbox"/> נקלטו מס' טכנאי מוקד:	שם: _____					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אספקה והטמעה של מערכת ניטור	_____	_____	תפקיד: _____					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אספקה והטמעה של מערכת לניהול טכנאי שטח	<input type="checkbox"/> לא נקלטו	<input type="checkbox"/> לא נקלטו	טלפון: _____					
						דוא"ל: _____					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	סקר מצאי	<input type="checkbox"/> נקלטו מס' טכנאי שטח:	<input type="checkbox"/> נקלטו מס' טכנאי מוקד:	שם: _____					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אספקה והטמעה של מערכת לניהול קריאות	_____	_____	תפקיד: _____					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אספקה והטמעה של מערכת ניטור	<input type="checkbox"/> לא נקלטו	<input type="checkbox"/> לא נקלטו	טלפון: _____					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	אספקה והטמעה של מערכת לניהול טכנאי שטח			דוא"ל: _____					

4.2.3 תכנית עבודה לתקופת המעבר

על המשתתף במכרז להציג תוכנית עבודה מפורטת לתקופת המעבר – תוכנית מעבר. תוכנית המעבר תכלול לפחות את הנושאים המפורטים בחוזה על נספחיו לרבות במפרט הטכני ותוצג בהתאם לפירוט להלן:

- תכנית המעבר תכלול פירוט פעילויות ברמת צוותים עבור כל אחת מהמשימות של תקופת המעבר המפורטות בסעיפים 4.2.3.1 עד 4.2.3.5 להלן.
- לכל פעילות יוגדר היקף כח האדם (משרות) אשר יבצע אותה. היקף כ"א יהיה תואם מענה המשתתף במכרז לסעיפים 4.2.3.3 ד', 4.2.3.3 ה' ו-4.2.3.5 להלן.
- לכל פעילות יפורט לויז קלנדארי.
- תכנית המעבר תכלול ישיבות דיווח שבועיות.
- תכנית המעבר תוצג באופן סטנדרטי בתוכנת MS Project ותכלול הצגה של התרשים GANTT הכולל הצגת הפעילויות על ציר הזמן, כולל תלויות בין פעילויות, זמני ביצוע ומשאבים.
- ערסלים עבור משימות מרכזיות שיש לבצע במהלך ביצוע תוכנית המעבר ולפרט בהרחבה תחת כל ערסל:
 - בחינת הסכמי אחריות ושירות קיימים.
 - היערכות להכשרת עובדי הספק במהלך תקופת ההתקשרות.
 - יישום מתודולוגיה, נהלים, תיקי אתר ותשתיות הדרכה.
 - התקנה והטמעה של כל התשתיות הנדרשות למיקור חוץ.
 - ביצוע סקר שביעות רצון ראשוני.
 - ביצוע ספירת מצאי ראשונית.

4.2.3.3 ד' מערכת הניטור והשו"ב

כמפורט בסעיף 4.2.3.3 ד', הספק יידרש להתקין את מערכת הניטור והשו"ב אותה הציע במענה לסעיף 3.6.2.2. במענה לסעיף זה יפרט המשתתף במכרז את תוכנית העבודה והנחות העבודה על בסיסן פירט את לוחות הזמנים במענה לסעיף 4.2.3 לעיל, ובין השאר יתייחס לנקודות הבאות:

- א. היקף כ"א, בעלי התפקידים הרלוונטיים ומשך הזמן הנדרש על מנת להתקין את התשתיות המרכזיות של המערכת.
- ב. היקף כ"א, בעלי התפקידים הרלוונטיים ומשך הזמן הנדרש להתקין את תשתיות החומרה והתוכנה עבור פריסת רכיב האיסוף (Collector) באתר אחד.
- ג. היקף כ"א, בעלי התפקידים הרלוונטיים ומשך הזמן הנדרש על מנת להגדיר ולבצע קונפיגורציה לכל רכיבי הציוד באתר על מנת שיהיה ניתן לנהל אותם מרחוק ולחבר אותם אל רכיב האיסוף באתר.
- ד. ככל שהמענה לסעיפים ב' ו-ג' לעיל הינו פונקציה של גודל האתר, יפרט המשתתף במכרז את האמור לעיל בהתאם לגודל האתר.
- ה. היקף כ"א, בעלי התפקידים הרלוונטיים ומשך הזמן הנדרש על מנת להדריך ולהטמיע את המערכת במרכז השירות (Help Desk) של העירייה, אותו יתפעל הספק.
- ו. התחשיב אותו יבצע המשתתף במכרז ממנו נגזר היקף כ"א הנדרש על מנת להשלים את הפרויקט בהתאם ללו"ז המפורט בסעיף 4.2.3 למפרט הטכני עבור 179 אתרים כמפורט בסעיף 2.5.3 בטבלה ב' בטופס הצעת מחיר – עלות חד פעמית למימוש תשתיות אופציונאליות (Fixed Price).

4.2.4.3 ה' מערכת לניהול טכנאי שטח

כמפורט בסעיף 4.2.3.3 ה', הספק יידרש להתקין את המערכת לניהול טכנאי שטח אותה הציע במענה לסעיף 3.6.2.3. במענה לסעיף זה יפרט המשתתף במכרז את תוכנית העבודה והנחות העבודה על בסיסן פירט את לוחות הזמנים במענה לסעיף 4.2.4 לעיל, ובין השאר יתייחס לנקודות הבאות:

- א. היקף כ"א, בעלי התפקידים הרלוונטיים ומשך הזמן הנדרש על מנת להתקין את התשתיות המרכזיות של המערכת.
- ב. היקף כ"א, בעלי התפקידים הרלוונטיים ומשך הזמן הנדרש על מנת לבצע את הקונפיגורציה הנדרשת ו/או ההתאמות הנדרשות על מנת להתאים את המערכת לדרישות העירייה המפורטות בסעיף 3.6.2.3.
- ג. היקף כ"א, בעלי התפקידים הרלוונטיים ומשך הזמן הנדרש על מנת להדריך ולהטמיע את המערכת במרכז השירות (Help Desk) של העירייה אותו יתפעל הספק.
- ד. היקף כ"א, בעלי התפקידים הרלוונטיים ומשך הזמן הנדרש על מנת להדריך ולהטמיע את טכנאי השטח של הספק, אשר יתפעלו את המערכת באופן שוטף.

4.2.4.5 ביצוע סקר מצאי ראשון

כמפורט בסעיף 4.2.3.5 לעיל, הספק יידרש לבצע במהלך תקופת המעבר סקר מצאי ראשון בכל אתרי העירייה. במענה לסעיף זה יפרט המשתתף במכרז את תוכנית העבודה והנחות העבודה על בסיסן פירט את לוחות הזמנים במענה לסעיף 4.2.3 לעיל, ובין השאר יתייחס לנקודות הבאות:

- א. ניהול הסקר, אופן ביצוע הסקר ועזרים טכניים (ככל שיהיו) לביצוע יעיל של הסקר.
 ב. המשתתף במכרז יפרט את חישוב הקיבולת לביצוע **סקר המצאי הראשון** בהתאם למפורט בטבלה שלהלן:

#	פרמטר / רכיב	ערך	הערות
1	משך הזמן הממוצע למיפוי רכיב ציוד יחיד	דקות	זמן עבודה נטו בתוספת תקורות זמן הנדרשות למעבר בין חדרים / קומות באותו האתר ו/או בין אתרים
2	סה"כ רכיבי ציוד למיפוי	71,229	כמפורט בסעיף 3.0.2
3	סה"כ דקות להשלמת סקר מצאי		מכפלת סעיפים 1 ב-2
4	סה"כ שעות עבודה להשלמת הסקר		סעיף 3 חלקי 60 דקות לשעה
5	ש"ע של סוקר / טכנאי שטח בחודש		לא יותר מ-187 ש"ע לחודש
6	מספר חודשי אדם נדרשים לביצוע הסקר		סעיף 4 חלקי סעיף 5
7	משך הסקר בחודשים		לא יותר מ-3.5 חודשים הנכללים בלשב אי של תקופת המעבר
8	מספר הטכנאים / סוקרים בצוות הייעודי אשר יבצע את הסקר הראשון		

- ג. המשתתף במכרז יציג בהתאם לתחשיב המפורט בטבלה לעיל של היקף כ"א את:
 (1) מספר צוותים שיבצעו את הסקר.
 (2) מספר עובדים בכל צוות
 אשר יבצעו את הסקר במקביל על מנת להשלים את הסקר בכל אתרי העירייה עבור כל רכיבי הציוד בהתאם ללו"ז המפורט בסעיף 4.2.3 למפרט הטכני.
 ד. אופן הבטחת כיסוי כל האתרים וכל הציוד באתרים.
 ה. בקרת איכות אחר עבודת הסוקרים ואופן הבטחת רישום נתוני אמת.

4.3 תפעול שוטף

4.3.3.14 סקר מצאי שנתי

כמפורט בסעיף 4.3.3.14, הספק יידרש במהלך תקופת ההתקשרות לבצע סקר מצאי שנתי. במענה לסעיף זה יפרט המשתתף במכרז את תוכנית העבודה והנחות העבודה על בסיסן הוא מעריך את היקף המשאבים הנדרשים מכל סוג (צוות אתר ו/או צוות ייעודי) על מנת להשלים את סקר המצאי השנתי במסגרת המועדים שנקבעו בחוזה (מידי שנה החל מיום 1.1 של אותה שנה ועד ליום 31.3 של אותה השנה), ובין השאר יתייחס לנקודות הבאות:

- א. ניהול הסקר, אופן ביצוע הסקר ועזרים טכניים (ככל שיהיו) לביצוע יעיל של הסקר.
 ב. המשתתף במכרז יפרט את חישוב הקיבולת לביצוע **סקר המצאי השנתי** בהתאם למפורט בטבלה שלהלן:

#	פרמטר / רכיב	ערך	הערות
1	משך הזמן הממוצע למיפוי רכיב ציוד יחיד	דקות	זמן עבודה נטו בתוספת תקורות זמן הנדרשות למעבר בין חדרים / קומות באותו האתר ו/או בין אתרים
2	סה"כ רכיבי ציוד למיפוי	71,229	כמפורט בסעיף 3.0.2
3	סה"כ דקות להשלמת סקר מצאי		מכפלת סעיפים 1 ב-2

סעיף 3 חלקי 60 דקות לשעה		סה"כ שעות עבודה להשלמת הסקר	4
לא יותר מ-187 ש"ע לחודש		ש"ע של סוקר / טכנאי שטח בחודש	5
סעיף 4 חלקי סעיף 5		מספר חודשי אדם נדרשים לביצוע הסקר	6
<u>לא יותר מ-3 חודשים</u> (ינואר עד מרץ כולל)		משך הסקר בחודשים	7
		מספר הטכנאים / סוקרים בצוות אשר יבצע את <u>הסקר השנתי</u>	8
<u>לא יותר מ 50%</u>		אחוז הטכנאים / סוקרים מתוך צוות האתר הקבוע	9
		מספר הטכנאים / סוקרים בצוות הייעודי שיפעלו בנוסף לטכנאים מתוך צוות האתר הקבוע	10

ג. המשתתף במכרז יציג בהתאם לתחשיב המפורט בטבלה לעיל של היקף כ"א את:

(1) מספר צוותים שיבצעו את הסקר.

(2) מספר עובדים בכל צוות.

אשר יבצעו את הסקר במקביל על מנת להשלים את הסקר בכל אתרי העירייה עבור כל רכיבי הציוד בהתאם ללו"ז המפורט בחוזה (חודשים ינואר עד מרץ כולל).

ד. אופן הבטחת כיסוי כל האתרים וכל הציוד באתרים.

ה. בקרת איכות אחר עבודת הסוקרים ואופן הבטחת רישום נתוני אמת.

רשימת חברות ומספרי ח.פ.

מס' ח.פ.	שם חברה
510266208	אחוזות החוף
52-002872-1	אתרים (כולל אמ"י וחפ"י)
580084713	בית לסין
510365620	בניין הבימה
510328800	בניין הקאמרי
51064003	גני יהושע
510492648	היכלי הספורט
510251853	היכל התרבות
511139164	המשכן לאומנויות
520023920	חלמיש
513237545	יובל חינוך
510164023	כ"ח
520035908	מוזיאון א"י
520002320	מוזיאון ת"א
510380538	מי אביבים
510143126	מת"ש
520022229	מרכז הירידים
510861842	מרכז הספורט
590000659	נאמנות הקאמרי
520010836	עזרה ובצרון
580002053	סינמטק
580019305	עיר עולם ולתיירות
510728314	עתידים
512853276	הרשות לפיתוח כלכלי
516513256	הבימה – התיאטרון הלאומי