

**עיריית נס-ציונה**

**מכרז פומבי מס' 8/20**

**לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של  
מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה**

**נוסח מתוקן לאחר שאלות הבהרה**

## עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 8/20

### לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה

#### תוכן עניינים – נוסח מתוקן לאחר שאלות הבהרה

|         |                                                                  |
|---------|------------------------------------------------------------------|
| 3.....  | הודעת ראש העיר                                                   |
| 4.....  | מסמך א' - הוראות למשתתפים במכרז                                  |
| 14..... | מסמך ב' - הצעת המציע                                             |
| 19..... | מסמך ג' - הסכם                                                   |
| 30..... | מסמך ד' - הצהרת ספק/ספק בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום |
| 31..... | מסמך ה' - נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז                       |
| 32..... | מסמך ו' - נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע                         |
| 33..... | מסמך ז' - הצהרה בדבר קרבה לעובד ו/או חבר מועצת העירייה           |
| 35..... | מסמך ח' - נספח דרישות ביטוח                                      |
| 37..... | נספח א' - מפרט טכני, תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות           |
| 75..... | נספח ב' - אספקה, יישום, מימוש, אחריות ושירות                     |
| 84..... | נספח ג' - כתב כמויות והצעות מחיר                                 |
| 88..... | נספח ד' - קביעת ההצעה הזוכה                                      |
| 92..... | נספח ה' - הסכם רמת שרות (SLA)                                    |
| 97..... | נספח ו'1- טופס הצהרה על ניסיון המציע(מרכזות IP-PBX)              |
| 98..... | נספח ו'2 - טופס הצהרה על ניסיון המציע(מערכת CC)                  |
| 99..... | נספח ז' - הסכם שמירת סודיות                                      |

## עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 8/20

### לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה

#### הודעת ראש העיר

עיריית נס- ציונה (להלן: "העירייה") מזמינה בזאת הצעות לאספקה, התקנה, הפעלה, תחזוקה ואחריות למערך תקשורת הטלקום בעירייה שתכלול מרכזות ומתגים לטלפוניה, מרכזי ומוקדי שירות, ציוד קצה לטלפוניה ותקשורת, מערכות תקשורת נלוות, שירותים ויישומי תקשורת למערכות המתוארות לעיל עבור העירייה (להלן: "מערכת הטלקום")

ניתן לעיין ולרכוש את המסמכים הכוללים את תנאי המכרז, מסמכיו, וההסכם שעליו יידרש הזוכה לחתום (להלן - "מסמכי המכרז"), באמצעות אתר העירייה בכתובת [www.nzc.org.il](http://www.nzc.org.il), בעמוד הבית של האתר, תחת "קישורים שימושיים" - כפתור "מכרזים", תמורת סך של 500 ₪ (אשר לא יוחזר).

על המציע לצרף להצעתו את הקבלה עבור רכישת מסמכי המכרז הנושאת את שמו בלבד.

לפרטים ולעיון במסמכי המכרז ללא תשלום, ניתן גם לפנות למשרדי אגף מחשוב ומערכות מידע בעירייה, ברחוב הבנים 9 נס-ציונה, בימים א'-ה' בשעות העבודה, אצל הגב' ספי כהן (טל: 08-9383824).

על המציע לצרף להצעתו ערבות בנקאית, בנוסח המצורף כמסמך ה' למסמכי המכרז, על סך של 10,000 ₪, הערבות תהא בתוקף עד ליום 24.8.20 העירייה תהא רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות הבנקאית.

מפגש מציעים יתקיים ביום 23.4.20 בשעה 12:00. המפגש יתקיים באמצעות "זום". ההשתתפות במפגש אינה חובה. לקבלת קישור להצטרפות למפגש יש לפנות לגברת ספי כהן בטלפון 08-9383824.

את ההצעות, יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע ב- 2 עותקים (מקור), יש להכניס למעטפה סגורה שעליה מצויין "מכרז פומבי מס' 8/20". את המעטפה יש להכניס לתיבת המכרזים במשרדי מזכירות העירייה, קומה ב', חדר 303, ברחוב הבנים 9, נס-ציונה עד ליום 11.6.20 בשעה 11:45.

ישיבת פתיחת תיבת המכרזים תתקיים ביום 11.6.20 בשעה 12:00. כל אדם רשאי להיות נוכח בעת פתיחת תיבת המכרזים וההצעות ורישום מסמכי המכרז.

את ההצעות יש למסור במסירה אישית. לא תתקבלנה הצעות בדרך אחרת.

בכבוד רב,

שמואל בוקסר

ראש העירייה

**עיריית נס-ציונה**

**מכרז פומבי מס' 8/20**

**מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה**

**הוראות למשתתפים במכרז**

| שעה           | תאריך   | מפגש מציעים  |
|---------------|---------|--------------|
| 12:00         | 23.4.20 | שאלות הבהרה  |
| עד השעה 12:00 | 21.5.20 | הגשת הצעות   |
| עד השעה 11:45 | 11.6.20 | פתיחת מעטפות |
| 12:00         | 11.6.20 |              |

**1. נשוא המכרז**

1.1. השירותים נשוא המכרז הינם לאספקה, התקנה, הפעלה, אחריות ותחזוקה למערך תקשורת הטלקום בעירייה. תיאור אספקת מערכת הטלקום והשירותים הנדרשים מפורט בהסכם ובנספחים הטכניים הנכללים במסמכי המכרז.

**המכרז מתחלק לשני חלקים כמפורט להלן:**

1.2. **חלק א'** – לאספקה, התקנה, הפעלה, תחזוקה ואחריות למרכזות IP-PBX לתקשורת טלפוניה, ציודי קצה ומערכות לשירותים ויישומי תקשורת נלוים למערך התקשורת שיכלול, בין היתר, את הנושאים שלהלן:

- 1.2.1. מרכזות IP-PBX לטלפוניה ותקשורת, ציוד קצה לטלפוניה IPT מערך תקשורת UC ומערכות תקשורת ובקרה נלוות למערכות לעיל.
- 1.2.2. אספקה לעירייה של מערכות חומרה ותוכנה אינטגרטיבית שלמה, תקינה ופועלת יחד עם כל הרישיונות הנדרשים לכל מערכות ההפעלה והמוצרים השונים הכלולים במערכת הטלקום.
- 1.2.3. אספקה באחריות כוללת של מערכת הטלקום בשילוב ובהתאמת לתשתיות ולמערכות במתקני ואתרי העירייה כנדרש, ביצוע אינטגרציה מלאה, ביצוע בדיקות מלאות לכל רכיבי מערכת הטלקום, יישום, הפעלת מערכת הטלקום, הטמעה של כל מרכיבי הפונקציונאליות שנדרשים ע"י העירייה, כאשר היא משולבת עם המערכות והרשתות הקיימות בעירייה.

(להלן: "**חלק א'**")

1.3. **חלק ב'** – מערכת לניהול מוקדי שירות CC שיכלול, בין היתר, את הנושאים שלהלן:

- 1.3.1. מערכות לניהול מוקדי שירות CC, שירותים ויישומי תקשורת נלוים למערכת הCC ומערכות תקשורת ובקרה נלוות למערכות לעיל.
- 1.3.2. אינטגרציה מלאה למרכזות IP-PBX שתסופק לעירייה בפרויקט ראה סעיף 1.2 לעיל.
- 1.3.3. אספקה, שילוב והתאמת המערכת לתשתיות ולמערכות במתקני ואתרי העירייה כנדרש, ביצוע אינטגרציה מלאה, ביצוע בדיקות מלאות לכל רכיבי המערכת, יישום, הטמעה של כל מרכיבי הפונקציונאליות שנדרשים ע"י העירייה, כאשר היא משולבת עם המערכות והרשתות הקיימות בעירייה.

(להלן: "חלק ב'")

- 1.4. מובהר כי לכל מציע ישנה האפשרות להגיש הצעה לאחד מהפרקים – פרק א' או פרק ב' או לשני הפרקים. מציע אינו חייב להגיש את הצעתו לשני הפרקים.

## 2. תקופת ההתקשרות

- 2.1. תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה ל- 12 חודשים מיום חתימת העירייה על ההסכם – מסמך ג' למסמכי המכרז (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 2.2. העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בהודעה בכתב שתישלח לספק 30 יום לפני תום תקופת התקשרות, להאריך את תקופת ההתקשרות ל- 6 תקופות נוספות של שנה או חלק ממנה (להלן: "שנות האופציה") ובתנאי שכל תקופת ההתקשרות לרבות שנות האופציה לא תעלה על 7 שנים.
- 2.3. העירייה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עפ"י ההסכם – מסמך ג' למסמכי המכרז ע"י משלוח הודעה בכתב לספק 30 יום מראש מבלי שתהא חייבת בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות למעט תשלום בעבור עבודות שבוצעו עד למועד הפסקת ההתקשרות ולספק לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות בקשר לכך למעט תשלום בעבור העבודה שבוצעה עד למועד הפסקת ההתקשרות ולמעט תשלום בעבור ציוד שהוזמן ושולם על ידי הספק טרם מועד הפסקת ההתקשרות ושאינו ביכולתו של הספק לבטל את ההזמנה או לקבל החזר כספי עבור הציוד כאמור ובלבד שהציוד הוזמן לבקשת העירייה בכתב.
- 2.4. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הספק מתחייב לבצע את המשימות הנותרות באופן מסודר על פי דרישת העירייה.
- 2.5. בשנות האופציה יחולו כל תנאי ההסכם – מסמך ג' למסמכי המכרז.
- 2.6. תקופת סיום ההתקשרות הינה אחידה לכל מערכת הטלקום, לרבות הרחבות למערכת הטלקום שיתווספו במהלך תקופת ההתקשרות או בתקופות הנוספות, לפי העניין.
- 2.7. עם סיום תקופת האחריות ו/או תקופת ההתקשרות המאורכת, לפי העניין, הספק יעביר לעירייה או לקבלן מטעם העירייה את מערכת הטלקום שסיפק לה במסגרת המכרז וההסכם - מערכת מלאה ותקינה לרבות תיעוד עדכני של כל מערכת טלקום.

## 3. כשירויות המציע

- 3.1. זכאי להשתתף במכרז זה, מי שעומד בכל התנאים המפורטים להלן:
- 3.1.1. מציע אשר הינו עוסק מורשה לצורך מע"מ ומנהל ספרי חשבוניות כחוק, וכן תושב ישראל. במידה והמציע הינו חברה/שותפות, על החברה/שותפות להיות רשומה בישראל.
- 3.1.2. מציע שמצבת העובדים שהועסקה על ידו, באופן ישיר ו/או באופן עקיף בכל אחת מהשנים 2017, 2018, 2019 הינה לפחות 5 עובדים בהיקף של משרה מלאה, הקשורה במישרין באספקת הציוד, המוצרים והשרותים נשוא המכרז.

### למציעים עבור חלק א'

- 3.1.3. מרכזות הטלפון בטכנולוגיה IP-PBX, טלפוניה IPT וכל המערכות הנלוות במרכזות המוצעות לעירייה במכרז (להלן: "המרכזות") הן בעלות רישיון מתאים במשרד התקשורת בישראל לפי חוק הבזק התשמ"ב - 1982, בתוקף במועד הגשת ההצעות למכרז.

- 3.1.4. למציע אישור תקף על שמו מיצרן המרכזת לשמש כמשווק מורשה, לספק ולבצע התקנה למרכזת המוצעת לעירייה במכרז לרבות אספקה וביצוע של שירות ותחזוקה.
- 3.1.5. מציע המעסיק לפחות 3 טכנאים בעלי הסמכה של היצרן המוצע על ידו לביצוע התקנה, מתן אחריות, שירות ותחזוקה של הציוד והשירותים נשוא מכרז זה.
- 3.1.6. אישור יצרן המרכזת - שמלבד המציע, קיים לפחות ספק נוסף בשוק ישראל של המרכזת העומד בתנאי סעיפים 3.1.4-3.1.5 לעיל.
- 3.1.7. מציע בעל ניסיון באספקה, התקנה והפעלה של לפחות 3 מרכזות בתכולה של לפחות 200 שלוחות טלפון בכל מרכזת, בדגם המרכזת ומהדורת התוכנה המוצעת לעירייה במכרז, במהלך 3 השנים האחרונות.

### **למציעים עבור חלק ב'**

- 3.1.8. מציע בעל ניסיון באספקה, התקנה ותמיכה של לפחות 3 מערכות CONTACT CENTER(CC) בתכולה של לפחות 30 עמדות מוקדן לנציגי שירות בכל אחד מהמוקדים, בדגם מערכת ה CC ומהדורת התוכנה המוצעת לעירייה, במהלך השנים 2017, 2018, 2019.
- 3.2. למען הסר ספק, מובהר ומודגש, כי הדרישות המפורטות בסעיפים 3.1.3-3.1.7 לעיל, הינן של המציע עצמו ובסעיף 3.1.8, הניסיון הנדרש הינו של המציע עצמו או של קבלן משנה מטעמו.
- 3.3. למען הסר ספק בכל מקום שמוזכר בו עובד בלשון זכר הכוונה היא גם לעובדת ולהפך.

### **4. מסמכי המכרז**

- 4.1. הודעת ראש העיר.
- 4.2. מסמך א' – הוראות למשתתפים במכרז.
- 4.3. מסמך ב' – הצעת המציע.
- 4.4. מסמך ג' – הסכם.
- 4.5. מסמך ד' – נוסח הצהרת ספק בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום.
- 4.6. מסמך ה' – נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז.
- 4.7. מסמך ו' – נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע.
- 4.8. מסמך ז' – נוסח הצהרה בדבר קרבה לעובד ו/או חבר מועצת העירייה.
- 4.9. מסמך ח' – נספח דרישות ביטוח.
- 4.10. נספח א' –מפרט טכני, תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות.
- 4.11. נספח ב' – אספקה, יישום, מימוש, שירות ואחריות.
- 4.12. נספח ג' – כתב כמויות והצעות מחיר.

4.13. נספח ד' – קביעת ההצעה הזוכה.

4.14. נספח ה' – הסכם רמת שרות – SLA.

4.15. נספח ו'1 – טופס הצהרה על ניסיון המציע (מרכזות IP-PBX).

4.16. נספח ו'2 – טופס הצהרה על ניסיון המציע (מערכת CC).

4.17. נספח ז' – הסכם שמירת סודיות.

#### 5. מסמכי המכרז - רכוש העירייה.

מסמכי המכרז הנם רכוש של העירייה וקנינה הבלעדי והם נמסרים למציעים למטרת הגשת הצעות לעירייה עפ"י מכרז זה ולא לשום מטרה אחרת.

מקבל מסמכי המכרז לא יעתיק אותם ולא ישתמש בהם אלא למטרת הגשת הצעתו.

#### 6. הבהרת מסמכי המכרז .

6.1. כל המסמכים המפורטים בסעיף 4 לעיל, מהווים חלק בלתי נפרד ממסמכי המכרז וקיום כל ההוראות המפורטות בהם מהווה תנאי להשתתפות בו.

6.2. על המציע לקרוא בעיון רב את ההסכם ואת כל מסמכי המכרז.

6.3. המציע רשאי לפנות בכתב למנהל אגף מערכות מידע בעיריית נס- ציונה בשאלות ו/או בקשות להבהרה בכל סתירות, שגיאות, אי התאמות או חוסר בהירות שמצא, אם מצא, במסמכי המכרז, ועל כל ספק שהתעורר אצלו בקשר למובנו של סעיף או פרט או עניין כלשהו הכלול במסמכי המכרז או הנוגע לפרט כלשהו במפרט המכרז וזאת לא יאוחר מתאריך **21.5.20** שעה **12:00**.

6.4. את הפניות הנ"ל יש לשלוח לבני קשת, בדוא"ל: [bkeshet@nzc.org.il](mailto:bkeshet@nzc.org.il) כמסמך word, בלבד בפורמט המצויין למטה, וכל זאת בציון שם הפונה וחברתו, דוא"ל ומספר הטלפון של הפונה.

להלן דוגמה לתבנית לשאלות הבהרה :

| מס<br>סדורי | שם המסמך | מספר<br>עמוד | מספר סעיף | שאלה/הסגה   |
|-------------|----------|--------------|-----------|-------------|
| 1           | חוזה     | 8            | 14.1      | שאלת ההבהרה |

6.5. העירייה רשאית, בכל עת, עד למועד האחרון להגשת הצעות במכרז, להכניס שינויים ותיקונים במסמכי המכרז, ביוזמתה או בתשובה לשאלות המשתתפים. השינויים והתיקונים כאמור יהיו חלק בלתי נפרד מתנאי המכרז.

6.6. ההבהרות/תשובות/עדכונים ככל שיהיו יפורסמו באתר העירייה. על המציעים חלה חובה להתעדכן עד למועד האחרון להגשת הצעות בדבר השינויים וההבהרות באתר העירייה ולצרף את התשובות/הבהרות שפורסמו להצעתם כחלק בלתי נפרד הימנה.

6.7. העירייה אינה אחראית לפרטים או הסברים או הבהרות שניתנו בע"פ ולא יהיה להם כל תוקף.

## 7. הצהרות המציע.

- 7.1. הגשת הצעתו של המציע והשתתפותו במכרז כמוהם כהצהרה ואישור שכל פרטי המכרז וההסכם המצורף למכרז על נספחיו ידועים ונהירים לו, וכי הוא מסוגל למלא אחר ההתחייבויות המפורטות במכרז ובהסכם.
- 7.2. כל טענה בדבר טעות ו/או אי הבנה בקשר לפרט כלשהו או לפרטים כלשהם מפרטי המכרז ו/או ההסכם על נספחיו, לא תתקבל לאחר הגשת הצעת המציע.
- 7.3. אסור למציע למחוק ו/או לתקן ו/או לשנות את המסמכים שיועברו אליו או תנאי כלשהו מתנאי המכרז. העירייה רשאית לראות בכל שינוי, מחיקה או תיקון כאמור משום הסתייגות המציע מתנאי המכרז ולפסול את הצעתו.

## 8. צרוף מסמכים

כל מציע יצרף להצעתו את המסמכים המפורטים להלן :

- 8.1. אישור על היותו עוסק מורשה מאת שלטונות מס ערך מוסף, אישור תקף על ניהול פנקסי חשבונות על פי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס) תשל"ו – 1976 וכן אישור מאת פקיד שומה על שיעור ניכוי מס במקור.
- 8.2. אישור של רואה חשבון/תצהיר בעלי זכויות החתימה במציע בדבר העסקת עובדים בהיקף הנדרש בסעיף 3.1.2 לעיל.
- 8.3. באם ההצעה מוגשת על ידי תאגיד, יש לצרף תעודת רישום התאגיד, מספרו ואישור עו"ד/רו"ח לגבי האנשים המוסמכים לחתום בשם התאגיד וסמכותם לחייב את התאגיד בחתימתם.
- 8.4. קבלה על רכישת מסמכי המכרז על שם המציע בלבד.
- 8.5. העתק שאלות ששלח המציע וכן העתק התשובות שניתנו על ידי העירייה גם אם לא שאל המציע אף שאלה, כאמור בסעיף 6 לעיל מאושרים וחתומים ע"י מורשה חתימה של המציע.
- 8.6. מענה המציע לדרישות המכרז, נספחים ותיעוד נלווה להצעה.
- 8.7. מציע שמגיש הצעתו לחלק א' יצרף בנוסף לאמור לעיל את המסמכים הבאים :
- 8.7.1. העתק אישור תקף של משרד התקשורת להוכחת הנדרש בסעיף 3.1.3 לעיל.
- 8.7.2. אישור יצרן המרכזת להוכחת הנדרש בסעיף 3.1.4 לעיל.
- 8.7.3. תיעוד של ההסמכות להוכחת הנדרש בסעיף 3.1.5 לעיל.
- 8.7.4. אישור יצרן המרכזת לנציגות ישירה שלו בארץ ישראל ולקיום יותר ממשותק מורשה אחד בשוק הישראלי להוכחת הנדרש בסעיף 3.1.6 לעיל.
- 8.7.5. נספח ו'1 המפרט את ניסיונו להוכחת הנדרש בסעיף 3.1.7 לעיל.
- 8.8. מציע שמגיש הצעתו לחלק ב' יצרף בנוסף לאמור לעיל את המסמכים הבאים :
- 8.8.1. נספח ו'2 המפרט את ניסיונו להוכחת הנדרש בסעיף 3.1.8 לעיל.

8.8.2. תצהיר חתום על ידי עו"ד/מנכ"ל החברה/מורשי החתימה מטעם המציע כי החברה בעלת הקנין וזכויות היוצרים בכל אחת מהתוכנות והמוצרים נשוא המכרז, או אישורים מכל אחד מבעלי התוכנות והמוצרים המעידים כי הוא רשאי לשווק את התוכנות והמוצרים הכלולים במכרז, בכל תקופת ההסכם במכרז זה, לרבות תקופות הארכת ההסכם.

## 9. מפגש מציעים:

- 9.1. מפגש מציעים יתקיים ביום 23.4.20 בשעה 12:00.
- 9.2. המפגש יתקיים באמצעות "זום".
- 9.3. לקבלת קישור להצטרפות למפגש יש לפנות לגברת ספי כהן בטלפון 08-9383824.
- 9.4. ההשתתפות במפגש אינה חובה.

## 10. הצעת המציע

- 10.1. את טפסי המכרז ניתן לרכוש באמצעות אתר העירייה בכתובת [www.nzc.org.il](http://www.nzc.org.il), בעמוד הבית של האתר, תחת "קישורים שימושיים" – כפתור "מכרזים", תמורת סך של 500 ₪ (אשר לא יוחזר).
- 10.2. על המציע להגיש הצעתו בש"ח, בשני עותקים זהים, על גבי טופס "הצעת המציע" הרצי"ב כמסמך ב' למסמכי המכרז, למלא את כל הפרטים הנדרשים בכל מסמכי המכרז, ולחתום עליהם ועל כל שאר מסמכי המכרז המהווים חלק בלתי נפרד מהצעתו. שני העותקים ייחתמו ע"י המציע בחתימת ידו וחותמת התאגיד.
- 10.3. אי מילוי מדויק ומפורט אחר כל הדרישות, הוספת ההסתייגויות ו/או הגשת הצעה שלא לפי התנאים יכול ותגרום לפסילת ההצעה.
- 10.4. שני עותקי ההצעה חייבים להיות זהים. במקרה של אי התאמה בסכומים הנקובים בעותק האחד לעומת העותק השני, יתוקנו הסכומים בהתאם להצעה הזולה יותר.
- 10.5. המחירים בהצעת המציע יכלולו את כל העבודה, את כל החומרים ואת שאר ההתחייבויות שבחוזה.
- 10.6. על המציע למלא בעט דיו את כל המחירים (בש"ח בלבד), הסכומים והפרטים הנדרשים ממנו בכתב הכמויות נספח ג' למסמכי המכרז, וכן לחתום בראשי תיבות כל דף של המסמכים הנ"ל וכל תיקון או מחיקה שבכל דף.
- 10.7. יובהר כי חל איסור לשנות את תיאור הדרישה והכמות הנדרשים בכתב הכמויות. שינוי כאמור עלול להביא לפסילת ההצעה.
- 10.8. אם בבדיקת הצעת המחיר וכתבי הכמויות ע"י העירייה, תמצא שגיאה בהכפלת מחיר היחידות עם כמות היחידות או שגיאה בסכום הכללי, תתחשב העירייה אך ורק במחירי היחידות ותתקן בהתאם לכך את הסכומים בגוף ההצעה והסכום המתוקן ייחשב כסכום ההצעה.
- 10.9. אם המציע לא מילא סעיף כל שהוא בכתב הכמויות, יקבע מחיר סעיף זה עפ"י המחיר הנמוך ביותר לאותו סעיף שהוצע על ידי המשתתפים במכרז.
- 10.10. אם בכתב הכמויות יופיעו סעיפים זהים לחלוטין החוזרים על עצמם, והמציע ייתן הצעת מחיר שונה בכל אחד מהסעיפים, תילקח בחשבון הצעת המחיר הנמוכה מבין ההצעות שניתנו על ידי המציע ביחס לסעיפים אלו.

- 10.11. חובה לפרט את הנדרש ו/או לספק את התיעוד הנדרש בהתאם לדרישות בסעיפי המכרז הרלוונטיים.
- 10.12. כל הערה/תנאי/מחיקה/הסתייגות של המציע לא יבואו בחשבון ועלולים להביא לפסילת הצעת המציע, לפי שיקול דעתה הבלעדי של העירייה.
- 10.13. אין העירייה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או איזו הצעה שהיא.
- 10.14. ההצעה תוגש על ידי מציע אחד. לא תתקבלנה הצעות ממציעים במשותף.
- 10.15. בכפוף לאמור לעיל, יובהר כי הצעתו של המציע יכול ותכלול מתן חלק מהשירותים במכרז, ע"י ספק משנה, ואולם לא יהיה בכך כדי לגרוע מאחריותו של המציע לכל רכיבי הצעתו.
- 10.16. עבור כל ספק משנה המציע נדרש לפרט ולספק את כל התיעוד וההסכמים בהקשר להצעתו: פרטי הספק המשנה, פרוט תתי מערכת הטלקום שיסופקו והסכם האספקה, האחריות והשירות (לכל תקופת המכרז) שנחתם בין המציע לספק המשנה.
- 10.17. הזוכה יהיה חייב לבצע את כל העבודות הכלולות בהצעה ולא יקבל כל פיצוי בעד מרכיבי עבודות שאת מחיריהם לא גילם או לקח בחשבון במחירי יחידות העבודה המוצעים על ידו או לא כלל בטעות, או השמיט באופן אחר מהצעתו. אם המציע יסרב להסכים לאמור לעיל, הצעתו תבוטל וערבותו לא תוחזר לו.
- 10.18. יובהר וידגש כי העירייה תהיה רשאית להזמין מהזוכה מעת לעת ובמשך כל תקופת ההתקשרות, ביצוע עבודות נוספות, על פי החלטת העירייה.
- 10.19. סכום ההצעה בש"ח אינו כולל מע"מ.

## **11. תוקף ההצעה**

כל הצעה שתוגש תעמוד בתוקפה על כל פרטיה, מרכיביה וצירופותיה למשך 90 יום מהמועד האחרון להגשת ההצעות. העירייה רשאית לבקש להאריכה ל- 90 יום נוספים והמציע חייב לעשות כן.

## **12. ערבות בנקאית**

- 12.1. המציע חייב לצרף להצעתו ערבות בנקאית לטובת העירייה, אוטונומית, צמודת מדד, חתומה ומבטלת כדין, וחייבת להיות על פי תנאיה ניתנת לגבייה לפי פניה חד צדדית של גזבר העירייה. הערבות תהא בנוסח מסמך ה' למסמכי המכרז, בסך 10,000 ₪ (עשרת אלפי שקלים חדשים).
- 12.2. הערבות תעמוד בתוקפה עד ליום **24.8.20** העירייה רשאית לבקש את הארכת תוקף הערבות הבנקאית למשך תקופה נוספת של עד 90 יום והמציע יהיה חייב לעשות כן, על חשבון.
- 12.3. הערבות תוחזר לכל מציע שהצעתו לא תתקבל, לאחר שייחתם הסכם עם הזוכה במכרז.
- 12.4. הצעה שלא תצורף אליה ערבות בנקאית כנדרש - לא תידון כלל.

## **13. דרישת פרטים מהמציע**

- 13.1. העירייה תהא רשאית לפנות בהתאם לשיקול דעתה ללקוחות המציע לקבלת מידע והמלצות אודותיו.

- 13.2. העירייה תהא רשאית לדרוש מהמציע פרטים, לרבות בדבר אפשרויותיו הכספיות, והמקצועיות כתנאי להתקשרות עימו, והמציע יהא חייב לספק לעירייה את הפרטים וכן לפנות ללקוחותיו לצורך בחינת ניסיונו.

#### **14. החלטות העירייה**

- 14.1. העירייה רשאית לבטל את המכרז כולו או חלקו ו/או לשנות את היקף השירותים הנצרכים על ידה. החליטה העירייה כאמור מכל סיבה שהיא, לא תהא למציע כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק והמחירים בהצעתו יחייבו אותו.
- 14.2. הרשות בידי העירייה לזמן את המציעים – כולם או חלקם – לצורך בירור פרטים בנוגע להצעתם, ולבקשם לערוך מצגות שבהן יוצגו מוצריהם.
- 14.3. העירייה שומרת לעצמה הזכות לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמשתתפים, לאחר פתיחת מעטפות ההצעות, להשלים ו/או לתקן בהתאם לדרישות המכרז כל מסמך ו/או אישור מהמסמכים ו/או האישורים אותם נדרש המשתתף לצרף להצעתו, בין היתר, לצורך עמידתו בתנאי הסף של המכרז.
- דרישה כאמור, היה ותינתן, תאפשר תיקון ו/או השלמת המסמכים ו/או האישורים, תוך הזמן הקצוב שייקבע בה.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על מסמך ערבות המשתתף.
- 14.4. העירייה רשאית לדרוש מהספק הזוכה במכרז לספק מספר שלוחות טלפון, ציוד קצה ונלווים, תכונות, רישוי ושירותים גדול יותר או קטן יותר מהכמות המצוינת בכתב הכמויות בנספח ג' למסמכי המכרז, במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה, או בתחילתה, מבלי שהדבר יגרום לשינוי התמורה ליחידה על פי הצעתו.
- 14.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יידרש הספק הזוכה במכרז לספק כל כמות של הרחבות ותוספות למערכת הטלקום, שתוזמן ע"י העירייה בתקופת ההתקשרות.
- 14.6. העירייה תהא רשאית לרכוש את ציוד הקצה לטלפוניה ומערכות נלוות מהספק הזוכה ומכל צד ג' מורשה של יצרן מערכת הטלקום שתסופק לעירייה על פי שיקול דעתה. הספק הזוכה מתחייב לספק את חבילות השירות והתחזוקה לכל ציוד והמערכות לעיל של העירייה וככל שיוחלט על ידי העירייה.
- 14.7. הספק הזוכה יהיה אחראי לבצע את כל העבודות, ולקבל את כל האישורים והרישיונות הנדרשים לשם קיום התחייבויותיו במסגרת מכרז זה. כל תהליך של פיתוח, אספקה, התקנה והפעלה יהיו בהתאם לסטנדרטים המקובלים והמאושרים של מכון התקנים הישראלי, משרד התקשורת הישראלי ו/או כל רשות תקינה מוסכמת אחרת בישראל.
- 14.8. החומרה ו/או התוכנה של תכולת מערכת הטלקום אשר תסופק ע"י הזוכה תהיה בבעלות העירייה ו/או יינתן לעירייה רישיון שימוש מתאים לצרכי פעילות הציוד המערכות והיישומים לפרק זמן בלתי מוגבל.
- 14.9. ניקוד ההצעות וקביעת ההצעה הזוכה.
- ניקוד ההצעות וקביעת ההצעה/ות הזוכה/ות יעשו ע"פ ההנחיות המופיעות בנספח ד' – קביעת ההצעה הזוכה.

#### **15. חובת הזוכה במכרז**

- 15.1. זכה המציע במכרז יהא עליו לבצע את הפעולות הבאות, וזאת תוך 14 ימים מתאריך הודעת העירייה לזוכה בדבר זכייתו במכרז :

- 15.1.1. להמציא לעירייה אישור עריכת ביטוח בהתאם להנחיות הביטוח המופיעות במסמך ח' למסמכי המכרז (להלן: "נספח דרישות ביטוח") כשהוא חתום ע"י חברת ביטוח מטעמו.
- 15.1.2. להמציא לעירייה ערבות בנקאית לביצוע חתומה כדיון, להבטחת קיום תנאי ההסכם בנוסח מסמך ו' למסמכי המכרז.
- 15.1.3. להמציא כל מסמך/אישור בהתאם לדרישות העירייה לצורך השלמת ההתקשרות בחוזה.
- 15.2. לא ימלא הזוכה אחר התנאים האמורים בסעיף 15.1 לעיל יחשב כמי שהפר הפרה יסודית התחייבותיו והעירייה תהא רשאית לחלט את הערבות המצורפת להצעתו, ולהתקשר עם מציע אחר לביצוע העבודות שהזוכה היה אמור לבצע, וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי. סכום הערבות במלואו ישמש פיצוי קבוע ומוסכם מראש.
- 15.3. אין באמור בסעיף 15.2 לעיל כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות העירייה כנגד הזוכה עקב הפרות ההתחייבות שנטל על עצמו המציע עם הגשת הצעתו למכרז.
- 15.4. לזוכה לא תהיה כל טענה ו/או תביעה ו/או זכות לפיצוי עקב התקשרותה של העירייה עם מציע אחר במקומו.

## **16. ביטוח**

- 16.1. על המציע הזוכה יהיה לקיים, על חשבונו, בכל תקופת ההתקשרות, פוליסת ביטוח כמפורט בנספח דרישות הביטוח – מסמך ח' למסמכי המכרז. הביטוחים יערכו על-ידי המציע הזוכה באמצעות חברת ביטוח מוכרת ובעלת מוניטין ואישור ביטוח בגין עריכתם יימסר לעירייה כתנאי לחתימת חוזה המכרז.
- 16.2. למסמכי המכרז צורף נספח דרישות ביטוח (מסמך ח') שהינן דרישות מינימום. ככל שהדבר יידרש - המציע הזוכה מתחייב להצטייד בביטוח רלבנטי נוסף ותקף ביחס לכל עבודה מוזמנת - בהתאם לדרישות העירייה וכתנאי לתחילת ביצוע העבודות. אין מתן אישור העירייה לתקינת ביטוחי המציע מטיל כל אחריות על העירייה בגין תוכן הביטוחים ו/או גבולות האחריות בהן, ולא תבוא כל טענה ו/או תביעה לעירייה בגין ביטוחים אלו.
- 16.3. כתנאי לחתימת הסכם עם הזוכה, הזוכה במכרז, יידרש להציג אישור עריכת ביטוח מתאים, על בסיס נספח דרישות הביטוח המצורף למכרז – מסמך ח' למסמכי המכרז.
- 16.4. מובהר בזאת כי לעירייה יהיה שיקול דעת בלעדי להסכים לשינויים שיתבקשו בנספח דרישות הביטוח (מסמך ח') בכפוף לאישור שינויים אלה ע"י יועץ הביטוח של העירייה. מובהר, כי לעירייה שיקול דעת בלעדי שלא להסכים לשינויים כלשהם בנוסח הנ"ל ובמקרה כזה הזוכה מחויב לדרישות הביטוח שצורפו למסמכי המכרז ואי עמידה בדרישות כנדרש, יהווה הפרה יסודית של התחייבות הזוכה כלפי העירייה והעירייה תהיה רשאית לבטל את זכייתו במכרז, לא לחתום עמו על הסכם ולחלט את הערבות שצורפה להצעתו.
- 16.5. בכל ביטוח רכוש נוסף או משלים של המציע באם יערך ובאם רלוונטי להתקשרות הזוכה כאמור ייכלל סעיף בדבר ויתור על זכות תחלוף כלפי העירייה ומי מהבאים מטעמה, אולם הויתור כאמור לא יחול לטובת בן אדם שגרם לנזק בזדון. כמו כן, לעניין ביטוחי חבויות הקשורים להתקשרות על פי מכרז זה, יורחב שם המבוטח לכלול את העירייה בגין אחריותה למעשי ו/או מחדלי המציע, וזאת בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו נחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

- 16.6. ביטוחי המציע על פי תנאי מכרז זה יכללו תנאי מפורש לפיהם הינם קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי העיריה וכי המבטח מוותר על כל דרישה ו/או תביעה לשיתוף ביטוחי העיריה. כמו כן יכלול בביטוחים תנאי לפיו מתחייב המבטח כי ביטוחי המציע לא יצומצמו, ולא יבוטלו במהלך תקופת הביטוח, ולא אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי העיריה, 30 יום מראש.
- 16.7. המציע מתחייב לקיים בקפדנות את כל תנאי הביטוחים ולשלם במלואם ובמועדם את דמי הביטוח.
- 16.8. מוצהר ומוסכם בזאת כי אין בעריכת ביטוחי המציע, בהמצאת אישור הביטוח ו/או בהמצאת העתקי הפוליסות על ידי המציע כדי להטיל אחריות כלשהי על העיריה ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לפטור את המציע מאחריותו על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.
- 16.9. אם לא יבצע המציע את הביטוחים אשר עליו לערוך על פי הסכם זה, תהא העיריה רשאית, אך לא חייבת, לערוך את הביטוחים תחת המציע ולשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות, ריבית ו/או הפרשי הצמדה, והעיריה תהא רשאית לנכות סכומים אלה מכל סכום שיגיע ממנה למציע בכל זמן שהוא וכן תהא רשאית לגבותם מהמציע בכל דרך אחרת. אין באמור לעיל כדי להטיל על העיריה חבות כל שהיא לעריכת הביטוחים עבור המציע, והמציע מוותר בזה על כל טענה נגד העיריה בדבר עריכת או אי עריכת הביטוחים כאמור, טיבם והיקפם.
- 16.10. מותנה ומוסכם בין הצדדים כי עריכת הביטוחים והמצאת האישור לידי העיריה הינם תנאים יסודיים בהסכם זה ואי עריכת הביטוחים ו/או אי המצאת אישורי עריכת הביטוח במועד יחשבו כהפרה יסודית של ההסכם.

## **17. הגשת ההצעות ומועדים**

- 17.1. את ההצעות, יחד עם כל מסמכי המכרז כשהם חתומים ע"י המציע ב- 2 עותקים (מקור), יש להכניס למעטפה סגורה שעליה מצויין "מכרז פומבי מס' 8/20". את המעטפה יש להכניס לתיבת המכרזים בשרדי מזכירות העירייה, קומה ב', חדר 303, ברחוב הבנים 9, נס-ציונה עד ליום 11.6.20 בשעה 11:45.
- 17.2. ישיבת פתיחת תיבת המכרזים תתקיים ביום 11.6.20 בשעה 12:00. כל אדם רשאי להיות נוכח בעת פתיחת תיבת המכרזים וההצעות ורישום מסמכי המכרז.
- 17.3. את ההצעות יש למסור במסירה אישית. לא תתקבלנה הצעות בדרך אחרת.
- 17.4. לא תתקבל ולא תידון הצעה שנתקבלה לאחר המועד הנ"ל.

**עיריית נס-ציונה**

**מכרז פומבי מס' 8/20**

**מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה**

**הצעת המציע**

לכבוד

עיריית נס- ציונה

א.ג.נ.,

1. אני הח"מ מצהיר כי קראתי בעיון את כל מסמכי המכרז.
2. הנני מצהיר כי הבנתי את כל מסמכי המכרז וכי תנאי העבודה וכל הנתונים האחרים המשפיעים על העבודה, ידועים ומוכרים לי, וכי בהתאם לכך קבעתי את הצעתי.
3. להבטחת קיום הצעתי הנני מצרף ערבות בנקאית בנוסח מסמך ה' למסמכי המכרז. ידוע לי ואני מסכים כי העירייה תהיה רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות הבנקאית.
4. אני מצהיר בזאת כי:
  - 4.1. הנני בעל הידע, הנסיון והמומחיות הדרושים לביצוע העבודות נשוא המכרז.
  - 4.2. ברשותי, או יש בכוחי להעמיד לצורך ביצוע התחייבויותי את כל כח האדם, המשרד, המתקנים והציוד שיידרש על מנת לבצע את השירותים נשוא המכרז והכל כמפורט במסמכי המכרז.
  - 4.3. הנני מסוגל, מכל בחינה שהיא לבצע את כל הדרישות ו/או ההתחייבויות על פי הוראות המכרז.
  - 4.4. הנני מצהיר כי הצעתי זו מוגשת באופן עצמאי ללא כל קשר ו/או תיאום עם מציעים אחרים.
  - 4.5. המחירים הכלולים בהצעתי כפי שנרשמו על ידי כוללים את כל ההוצאות, בין מיוחדות ובין כלליות, מכל מין וסוג הכרוכות בביצוע השירות על פי תנאי המכרז.
  - 4.6. הסכומים הכלולים בהצעתי אינם כוללים מע"מ.
  - 4.7. ידוע לי כי כל השירותים צריכים להינתן על ידי על פי כל דין.
5. ידוע לי, כי ביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, מחייב שמירת סודיות, בכל הנוגע למידע שיגיע לרשותי או מי מטעמי וכן שמירה על רמה גבוהה של אמינות ומהימנות ואני מתחייב למלא אחר הוראות מסמכי המכרז והתחייבויותי כאמור בנספח ז' הסכם שמירת סודיות, במהימנות ואמינות, תוך שמירה קפדנית על הוראות כל דין הנוגע לצנעת הפרט.
6. ידוע לי, כי בביצוע העבודה, על פי מסמכי המכרז, אני מתחייב למלא אחר כל הנהלים הקיימים בעירייה כפי שהם יובאו לידיעתי על ידי העירייה או מי מטעמה לרבות לגבי פעילות שירותים ועבודות בתחום המחשוב.

7. אם הצעתי תתקבל, הריני מתחייב לבצע את כל הפעולות המפורטות דלקמן, וזאת תוך 14 ימים מתאריך הודעתכם בדבר זכייתי במכרז:
- 7.1. להמציא לעירייה אישור עריכת ביטוח בהתאם לנספח דרישות ביטוח - מסמך ח' למסמכי המכרז כשהוא חתום ע"י חברת ביטוח מטעמי.
- 7.2. להמציא לעירייה ערבות בנקאית לביצוע חתומה ומבטלת כדין, להבטחת קיום תנאי ההסכם בנוסח מסמך ו' למסמכי המכרז.
- 7.3. להמציא כל מסמך/אישור בהתאם לדרישות העירייה לצורך השלמת ההתקשרות בחוזה.
8. אני מצהיר בזאת כי ידוע לי שאם לא אבצע את הפעולות המנויות בסעיף 7 לעיל, כולן או מקצתן, אאבד את זכותי לבצע השירותים נשוא המכרז והעירייה תהא רשאית לחלט את הערבות הבנקאית שמצורפת להצעתי זו, ולהתקשר עם ספק אחר לביצוע העבודות נשוא הצעתי והכל כמפורט במכרז.
9. כן ידוע לי שבחילוט הערבות כאמור לא יהא כדי לפגוע בכל זכות או סעד שיעמדו לרשות העירייה עקב הפרת ההתחייבויות שאני נוטל על עצמי עם הגשת הצעתי למכרז.
10. הנני מתחייב לשמור ולקיים את רמת השרות (SLA) כפי שהיא מצויינת בנספח ה' למסמכי המכרז.
11. אם אזכה במכרז הנדון, הנני מתחייב לבצע את השירותים נשוא המכרז בהתאם לכל תנאי המכרז לפי המחיר שרשמתי בהצעתי, לשביעות רצונה המלאה של העירייה.
12. ידוע לי כי:
- 12.1. על ההצעה להיות מוגשת על ידי מציע אחד. לא תתקבלנה הצעות ממציעים במשותף.
- 12.2. בכפוף לאמור לעיל, הצעתו של המציע יכול ותכלול מתן חלק מהשירותים במכרז, ע"י ספק משנה, ואולם לא יהיה בכך כדי לגרוע מאחריותו של המציע לכל רכיבי הצעתו.
- 12.3. ידוע לי כי עבור כל ספק משנה המציע נדרש לפרט ולספק את כל התיעוד וההסכמים בהקשר להצעתו: פרטי הספק המשנה, פרוט תתי מערכת הטלקום שיסופקו והסכם האספקה, האחריות והשירות (לכל תקופת המכרז) שנחתם בין המציע לספק המשנה.
- 12.4. בסכום ההצעה ייכללו כל העבודות, השירותים המערכות והתמיכה כפי שמפורטות בנספחים א' עד ג' למסמכי המכרז וכמפורט ובכל מסמכי המכרז.
13. ידוע לי כי
- 13.1. העירייה רשאית לבטל את המכרז כולו או חלקו ו/או לשנות את היקף השירותים הנצרכים על ידה. החליטה העירייה כאמור מכל סיבה שהיא, לא תהא למציע כל תביעה ו/או זכות תביעה בגין כל פיצוי אף אם יגרם לו נזק והמחירים בהצעתו יחייבו אותו.

- 13.2. הרשות בידי העירייה לזמן את המציעים – כולם או חלקם – לצורך בירור פרטים בנוגע להצעתם, ולבקשם לערוך מצגות שבהן יוצגו מוצריהם.
- 13.3. העירייה שומרת לעצמה הזכות לפי שיקול דעתה הבלעדי, לדרוש מכל אחד מהמשתתפים, לאחר פתיחת מעטפות ההצעות, להשלים ו/או לתקן בהתאם לדרישות המכרז כל מסמך ו/או אישור מהמסמכים ו/או האישורים אותם נדרש המשתתף לצרף להצעתו, בין היתר, לצורך עמידתו בתנאי הסף של המכרז.
- דרישה כאמור, היא ותינתן, תאפשר תיקון ו/או השלמת המסמכים ו/או האישורים, תוך הזמן הקצוב שייקבע בה.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על מסמך ערבות המשתתף.
- 13.4. העירייה רשאית לדרוש מהספק הזוכה במכרז לספק מספר שלוחות טלפון, ציוד קצה ונלווים, תכונות, רישוי ושירותים גדול יותר או קטן יותר מהכמות המצוינת בכתב הכמויות בנספח ג' למסמכי המכרז, במהלך תקופת ההתקשרות עם הספק הזוכה, או מיד בתחילתה, מבלי שהדבר יגרום לשינוי התמורה ליחידה על פי הצעתו.
- 13.5. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, יידרש הספק הזוכה במכרז לספק כל כמות של הרחבות ותוספות למערכת הטלקום, שתוזמן ע"י העירייה בתקופת ההתקשרות.
- 13.6. העירייה תהא רשאית לרכוש את ציוד הקצה לטלפוניה ומערכות נלוות מהספק הזוכה ומכל צד ג' מורשה של יצרן מערכת הטלקום שתסופק לעירייה על פי שיקול דעתה. הספק הזוכה מתחייב לספק את חבילות השירות והתחזוקה לכל ציוד והמערכות לעיל של העירייה וככל שיוחלט על ידי העירייה.
- 13.7. הספק הזוכה יהיה אחראי לבצע את כל העבודות, ולקבל את כל האישורים והרישיונות הנדרשים לשם קיום התחייבויותיו במסגרת מכרז זה. כל תהליך של פיתוח, אספקה, התקנה והפעלה יהיו בהתאם לסטנדרטים המקובלים והמאושרים של מכון התקנים הישראלי, משרד התקשורת הישראלי ו/או כל רשות תקינה מוסכמת אחרת בישראל.
- 13.8. החומרה ו/או התוכנה של תכולת מערכת הטלקום אשר תסופק ע"י הזוכה תהיה בבעלות העירייה ו/או יינתן לעירייה רישיון שימוש מתאים לצרכי פעילות הציוד המערכות והיישומים לפרק זמן בלתי מוגבל.
14. ניקוד ההצעות וקביעת ההצעה הזוכה :
- ניקוד ההצעות וקביעת ההצעה/ות הזוכה/ות יעשו ע"פ ההנחיות המופיעות בנספח ד' למסמכי המכרז – קביעת ההצעה הזוכה.

15. הצעת המציע (הסכומים אינם כוללים מע"מ) :

| מס"ד | תאור הפעילות                                                                                                                                      | המחיר בש"ח<br>(לא כולל מע"מ) |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
|      | <b>חלק א</b>                                                                                                                                      |                              |
| 1    | <b>חלק א' – פרק 1: הצעת מחיר למרכזות PBX-IP ציוד הקצה והמערכות הנלוות</b><br>[המחיר יהיה זהה למחיר שנקב המציע בטבלה בנספח ג' סעיף 2 מס"ד 4]       |                              |
| 2    | <b>חלק א' – פרק 2: שרות ואחריות, עלות שנתית למערכות הטלקום</b><br>[המחיר יהיה זהה למחיר שנקב המציע בטבלה בנספח ג' סעיף 3 מס"ד 3.2]                |                              |
|      | <b>חלק ב</b>                                                                                                                                      |                              |
| 3    | <b>חלק ב' – פרק 1 – מערכת לניהול מוקדי השירות CC</b><br>[המחיר יהיה זהה למחיר שנקב המציע בטבלה בנספח ג' סעיף 4 מס"ד 4.7]                          |                              |
| 4    | <b>חלק ב' – פרק 2 – שרות ואחריות, עלות שנתית למערכות ניהול מוקדי השרות CC</b><br>[המחיר יהיה זהה למחיר שנקב המציע בטבלה בנספח ג' סעיף 5 מס"ד 5.2] |                              |

16. יובהר כי העירייה לא מתחייבת לממש את רכישת כל המערכות המפורטות בסעיפים 1-4 לעיל בתחילת ההתקשרות או בכלל, והיא שומרת לעצמה את הזכות לממש את הרכישה לאורך כל תקופת ההתקשרות.

**ולראיה באתי על החתום:**

שם המציע: \_\_\_\_\_

ת.ז. או מס' ח.פ.: \_\_\_\_\_

כתובת: \_\_\_\_\_

טלפון: \_\_\_\_\_

פקסימיליה: \_\_\_\_\_

דוא"ל: \_\_\_\_\_

תאריך: \_\_\_\_\_

חתימה + חותמת: \_\_\_\_\_

### אשור עו"ד/רו"ח

אני הח"מ ..... עו"ד/רו"ח, מאשר בזאת כי המסמך דלעיל, נחתם על ידי :

ה"ה ..... ת.ז. .... (ימולא כשהמציע הוא תאגיד)

ה"ה ..... ת.ז. ....

וכי אלה מוסמכים לחתום בשם התאגיד ..... ולחייב את התאגיד.

---

עו"ד

---

תאריך

## מסמך ג'

### עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 8/20

מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה

#### הסכם

שנערך ונחתם בנס- ציונה ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_ שנת \_\_\_\_\_

בין: עיריית ציונה  
מרחוב הבנים 9  
נס- ציונה  
(להלן: "העירייה")

## מצד אחד

לבין: שם: \_\_\_\_\_  
מס' ת.ז. או ח.פ.: \_\_\_\_\_  
כתובת: \_\_\_\_\_  
טלפון: \_\_\_\_\_  
פקס: \_\_\_\_\_  
(להלן: "הספק")

## מצד שני

**הואיל** והעירייה פרסמה מכרז פומבי מס' 8/20 לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה (להלן: "המכרז").

**והואיל** והספק השתתף במכרז וזכה בו.

**והואיל** והעירייה החליטה למסור לספק את ביצוע העבודות המפורטות בהסכם זה.

**והואיל** וברצון הצדדים לקבוע את יחסיהם ההדדיים, זכויותיהם וחובותיהם בכל הנוגע לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.

**והואיל** והצדדים הסכימו לכך שהספק יבצע את העבודה כספק עצמאי, הכל כמפורט בהסכם זה ומסמכי המכרז על מסמכיו השונים ונספחיו השונים המצורפים להסכם ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

**לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלהלן :**

#### 1. מבוא

1.1. המבוא להסכם זה ונספחיו וכן מסמכי המכרז מהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

1.2. כותרות ההסכם הינן לשם הנוחיות ואין להן משמעות פרשנית.

1.3. הספק מתחייב למלא את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.

- 1.3.1. מסמך א' – הוראות למשתתפים במכרז.
- 1.3.2. מסמך ב' – הצעת המציע.
- 1.3.3. מסמך ד' – נוסח הצהרת ספק בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום.
- 1.3.4. מסמך ו' – נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע.
- 1.3.5. מסמך ז' – נוסח הצהרה בדבר קרבה לעובד ו/או חבר מועצת העירייה.
- 1.3.6. מסמך ח' – נספח דרישות ביטוח.
- 1.3.7. נספח א' – מפרט טכני, תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות.
- 1.3.8. נספח ב' – אספקה, יישום, מימוש, שירות ואחריות.
- 1.3.9. נספח ג' – כתב כמויות והצעות מחיר.
- 1.3.10. נספח ה' – הסכם רמת שרות – SLA.
- 1.3.11. נספח ז' – הסכם שמירת סודיות.

## 2. הגדרות

בהסכם זה ובכל המסמכים המהווים חלק מההסכם יהיו למונחים המפורטים להלן הפרשים שלצידם -

- "הממונה" מנהל מערכות המידע בעירייה ו/או מי מטעמו.
- "בא כח הממונה" מי שנתמנה על ידי הממונה לצורך חוזה זה.
- "המפקח" האדם שמתמנה מזמן לזמן ע"י הממונה או בא כוחו לפקח על ביצוע העבודה או כל חלק ממנה.
- "הספק" לרבות נציגיו של הספק, יורשיו ומורשיו המוסמכים לרבות כל ספק משנה, הפועל בשמו או בשבילו בביצוע העבודות.
- "העבודה" או "העבודות" העבודה/ השירותים שיש לבצע בהתאם לחוזה.
- "החוזה" חוזה זה, המסמכים והנספחים המהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- "התמורה" הסכום הנקוב בסעיף התמורה בחוזה.
- "צו התחלת עבודה" הוראה בכתב מאת הממונה ובחתימתו המורה לספק להתחיל בביצוע העבודה נשוא חוזה זה.

### 3. ההתקשרות

הספק מתחייב בזאת ליתן לעירייה את השירותים כמפורט בהסכם זה ובנספחיו והעירייה מתחייבת בזאת לרכוש מהספק את השירותים בכפוף להרשאה תקציבית כדין.

### 4. השירותים נשוא ההסכם

להלן חלק מהנדרש מהספק הזוכה במסגרת ההסכם :

- 4.1. השירותים אותם יספק הספק לעירייה הינם לאספקה, התקנה, הפעלה, תחזוקה ואחריות למערכת טלקום (להלן: "**מערכת טלקום**") עבור עיריית נס-ציונה כפי שיפורטו בנספחים א' עד ג' למסמכי המכרז וכמפורט בכל מסמכי המכרז בהתאם לחלק בו זכה במכרז (להלן: "**השירותים**" ו/או "**העבודות**" ו/או "**הציודים**").
- 4.2. הספק נדרש לבצע על חשבונו את הסבת הנתונים מהמערכת של הספק הנוכחי למערכות אותן הוא מציע במסגרת המכרז.
- 4.3. הספק נדרש להדריך ולהטמיע את המערכות המוצעת באגפי ויחידות העירייה הרלוונטים עד לקליטתן המלאה.
- 4.4. מועד סיום ביצוע האספקה וההתקנה והטמעה של העבודות והשירותים נשוא מכרז זה תוך **45 ימי עבודה** מיום התחלת העבודות עפ"י צו התחלת העבודה כאמור.

### 5. הצהרות הספק

הספק מצהיר ומאשר בזאת כי :

- 5.1. יש בידו את כל ההכשרות, ההסמכות, המידע והאישורים הדרושים לביצוע השירותים, וכי הוא מעסיק עובדים מקצועיים ומיומנים המומחים לביצוע השירותים, וביכולתו לבצע את ההסכם במומחיות ובמקצועיות.
- 5.2. הוא בעל ניסיון, כישורים ומיומנות בביצוע השירותים.
- 5.3. כי הוא מכיר את כל התנאים הכרוכים בביצוע השירותים נשוא הסכם זה.

### 6. התחייבות הספק

- 6.1. הספק מתחייב לבצע את כל העבודות הדרושות, בצורה מעולה ומקצועית ובהתאם להוראות המקצועיות.
- 6.2. הספק מתחייב למלא את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.
- 6.3. הספק לא יחל בביצוע העבודה בטרם קיבל הוראה לעשות כן מהממונה בצו התחלת העבודה.
- 6.4. הספק יפעל מול הספק הנוכחי של העירייה לשם קליטה והסבת בסיס הנתונים למערכתיו הספק יוודא כי החומר האמור יקלט לתוך מערכת המחשוב שלו כך שאגפי העירייה הרלוונטים יוכלו להמשיך ולפעול על פי לוחות הזמנים הקבועים בחוק ומבלי שיגרם לעירייה ולעובדיה כל נזק כתוצאה מחילופי הספקים.
- 6.5. הספק מתחייב לסיים את ביצוע ההתקנות, ההסבות וההטמעות של המערכות נשוא הסכם זה תוך 45 יום שמניינם יתחיל מהמועד שנקבע ע"י הממונה בצו התחלת העבודה.

- 6.6. סבר הממונה, כי יש מקום להארכת המועד להשלמת ביצוע העבודה מחמת שינויים או תוספות לעבודה, או מחמת כח עליון או תנאים מיוחדים המחייבים לדעת הממונה מתן ארכה, יתן הממונה ארכה מתאימה ומתקבלת על הדעת ובלבד שהספק ביקש בכתב תוך זמן סביר לדעת הממונה מיום שניתנו ההוראות לשינויים או לתוספות או מיום שנוצרו תנאים מיוחדים אחרים מחמת כח עליון.
- ככל שתבקש העירייה למסור חלק מהעבודות במועד מוקדם מהמועד הנקוב בצו תחילת העבודה, תהא לספק תקופת זמן מספקת להיערך למסירה זו.
- 6.7. למרות האמור לעיל ולמרות המועד שינקוב בו הממונה בצו התחלת העבודה, רשאית העירייה לדרוש מסירת חלק מהעבודה, גם אם טרם הושלם ביצועה של כל העבודה. דרשה זאת העירייה יהיה חייב הספק למלא אחר דרישה זו ויחולו על חלק העבודה שנמסר ההוראות בדבר השלמת העבודה כולה בשינויים המחויבים.
- 6.8. מסירת המערכות תתבצע בכפוף לביצוע בדיקות קבלה ע"י העירייה וקבלת אישור בכתב מהממונה על ביצוע בדיקות הקבלה לשביעות רצון העירייה.
- 6.9. הספק מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את השירותים וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.
- 6.10. הספק מתחייב לפעול בהתאם להנחיות, נהלים וקביעות העירייה כפי שיהיו מעת לעת וזאת מבלי שהדבר גורע מאחריות ו/או יוצר יחסי עובד מעביד בינו לבין העירייה.
- 6.11. הספק יהיה מחויב לציית לנוהלי מערכות המידע, לרבות לעניין אבטחת מידע הרשאות משתמש, גישה לאינטרנט, גיבויים, גישה מרחוק, דרישות אנטי-וירוס, עדכוני תוכנה וכל נוהל אחר הקיים בעירייה.
- 6.12. הספק מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות העירייה בסודיות, ולא להעבירם לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב ומראש של העירייה.
- 6.13. בנוסף, ומבלי לגרוע מהאמור לעיל, הספק ונציגיו המוסמכים מתחייבים לחתום על התחייבות כוללת לשמירה על סודיות ולדאוג כי כ"א מעובדיו ו/או ממועסקיו שיפעלו בביצוע הסכם זה יחתמו על הצהרה לשמירה על סודיות בנוסח המצורף להסכם זה כחלק בלתי נפרד ממנו כנספח ג'.
- 6.14. הספק מתחייב כי תפוקות המערכת הן לפחות כפי שמופיע בנספח א' – מפרט טכני, תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות.
- 6.15. הספק מתחייב לעמוד בהתחייבויותיו להשלמת התוכנה החסרה בתפוקות המערכת כמפורט בנספח ה' – ובזמנים שנקב.
- 6.16. הספק מתחייב לדאוג במשך כל תקופת ההתקשרות, לרבות במשך שנות האופציה אם ימומשו, לתחזוקה התקינה של המערכות שיסופקו ויותקנו על ידו, בהתאם למפורט בנספח א' – מפרט טכני, תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות וע"פ הנדרש בנספח ב' – למסמכי המכרז.
- 6.17. העירייה תהיה רשאית בכל עת להורות לספק שלא לבצע את אספקת הציוד, השירותים והפעלתם ו/או חלק מהן, הכל לפי שיקול דעתה. הוראה כאמור לא תהווה בשום מקרה הפרת הסכם זה.
- 6.18. מוסכם בזאת כי אם העירייה תורה לספק על ביטול ביצוע אספקת תכולת השירותים והציודים לפני מתן צו התחלת עבודה, לא יהיה הספק זכאי לתשלום כלשהו מצד העירייה.

- 6.19. לספק לא תהא שום זכות ערעור על מהות מערכות המשיקות לתוכנות הכלולות במכרז זה כולל הטכנולוגיה, התשתית וכד'. העירייה שומרת לעצמה את הזכות להחליף או לשדרג את מערכות המחשוב שלה בכל עת בתקופת ההסכם. במקרה זה יהיה על הספק לדאוג על חשבונו להתאמת הממשקים שלו למערכות אלו.
- 6.20. במקרה של פיצול העבודות בין ספקים שונים בהתאם להוראות המכרז, הספק מחוייב על חשבונו ובאופן יחסי עם הספק/ים האחר/ים לקיים את מלוא הממשקים עם הספק/ים האחר/ים.
- 6.21. הספק הזוכה מתחייב לשתף פעולה עם הספק/ים הזוכ/ים האחר/ים בבניית הממשקים למערכותיהם.
- 6.22. במקרה של חילוקי דעות בין הספקים הזוכים מי אחראי לאיזה מהממשקים, יכריע מנכ"ל העירייה והכרעתו תהיה סופית ע"פ כל דין.
- 6.23. במקרה של פיצול המכרז יחוייבו הספקים להשלים את הממשקים בין המערכות שיבחרו על חשבונם. במקרה של חילוקי דעות בין הספק/ים לבין עצמם ו/או בין הספק/ים לבין העירייה לגבי האחריות להשלמת הממשקים, יכריע מנכ"ל העירייה והכרעתו תהיה סופית ע"פ כל דין.

## **7. שינויים במהלך ההסכם**

- 7.1. העירייה תוכל להקטין או להגדיל את מספר תחנות העבודה במערכות נשוא המכרז מכל סיבה שהיא, תוך מתן הודעה של 30 יום לספק, ולספק לא תהיינה כל טענות בקשר לכך.
- 7.2. הגדלת מספר תחנות העבודה לא תזכה את הספק בכל תשלום נוסף על התמורה המגיעה לו על פי הצעתו.
- יובהר כי כל הגדלה תהיה על פי הזמנת עבודה חתומה על ידי גזברות העירייה בלבד.
- 7.3. העירייה תהיה רשאית בכל עת להורות לספק שלא לבצע את העבודות ו/או חלק מהן, הכל לפי שיקול דעתה. הוראה כאמור לא תהווה בשום מקרה הפרת הסכם זה.
- 7.4. מוסכם בזאת כי אם העירייה תורה לספק על ביטול ביצוע העבודות לפני מתן צו התחלת עבודה לא יהיה הספק זכאי לתשלום כלשהו מצד העירייה.
- 7.5. הופסקה ההתקשרות מסיבה כלשהי, יראו את ההסכם כאילו נחתם מראש עד לשלב בו נפסקה העבודה והספק יהיה זכאי רק לתמורה בגין העבודות שביצע בפועל ו/או הפריטים שסיפק, אם בכלל, עד למועד הפסקת ההתקשרות.
- 7.6. סבר הממונה, כי יש מקום להארכת המועד להשלמת ביצוע העבודה מחמת שינויים או תוספות לעבודה, או מחמת כח עליון או תנאים מיוחדים המחייבים לדעת הממונה מתן ארכה, יתן הממונה ארכה מתאימה ומתקבלת על הדעת ובלבד שהספק ביקש בכתב תוך תוך זמן סביר לדעת הממונה מיום שניתנו ההוראות לשינויים או לתוספות או מיום שנוצרו תנאים מיוחדים אחרים מחמת כח עליון.
- 7.7. במשך תקופת ההתקשרות תהיינה רשאית העירייה לשנות ו/או לעדכן את נהלי העבודה, לגרוע או לצמצם ו/או להגדיל את מספר המשתמשים וכמות תשתיות החומרה, התוכנה והתקשורת של העירייה.

## **8. אחריות שירות ותחזוקה**

- 8.1. השירות והתחזוקה לאחר שנת האחריות, כוללת שירות ותחזוקה לכלל מערכת הטלקום, לכל תקופת האחריות, כמפורט בנספח א' למסמכי המכרז - מפרט טכני, ובנספח ה' למסמכי המכרז - הסכם רמת שירות (להלן: "האחריות").
- 8.2. שנת האחריות הראשונה נכללת במחיר הצעתו של הספק.
- 8.3. הספק מתחייב להעמיד לרשות העירייה במשך כל תקופת ההתקשרות, מוקד שירות טלפוני אשר יאויש בנציגי שירות מקצועיים וישמש לפניות נציגי העירייה והכל כמפורט במסמכי המכרז ונספחיו.

## **9. פיקוח**

- 9.1. הפיקוח על עבודת הספק ייעשה ע"י הממונה.
- 9.2. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה לעירייה אינה אלא אמצעי להבטיח כי הספק יקיים הסכם זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שרות לנותן שרות.
- 9.3. על הספק לבצע העבודות בתיאום עם הממונה ולאחר קבלת צו התחלת עבודה ובכפוף לנהלים של העירייה.
- 9.4. העירייה תבצע מפעם לפעם ביקורות יזומות באמצעות הממונה לבדיקת רמת הביצוע וטיב העבודה.
- 9.5. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות הממונה לשביעות רצונו המלאה.
- 9.6. בכל מקרה של חילוקי דעות מקצועיים או כספיים בין הספק לעירייה, יכריע מנכ"ל העירייה והכרעתו תהיה סופית ע"פ כל דין.

## **10. תקופת ההתקשרות**

- 10.1. תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה 12 חודשים מיום חתימת העירייה על הסכם זה (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- 10.2. העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, בהודעה בכתב שתישלח לספק 30 יום לפני תום תקופת התקשרות, להאריך את תקופת ההתקשרות ל- 6 תקופות נוספות של שנה או חלק ממנה (להלן: "שנות האופציה") ובתנאי שכל תקופת ההתקשרות לרבות שנות האופציה לא תעלה על 7 שנים.
- 10.3. העירייה תהא רשאית להפסיק את ההתקשרות עפ"י הסכם זה ע"י משלוח הודעה בכתב לספק 30 יום מראש מבלי שתהא חייבת בתשלום פיצויים כלשהם עקב הפסקת ההתקשרות למעט תשלום בעבור עבודות שבוצעו עד למועד הפסקת ההתקשרות ולספק לא תהיינה כל תביעות כספיות ו/או אחרות ו/או טענות בקשר לכך למעט תשלום בעבור העבודה שבוצעה עד למועד הפסקת ההתקשרות ולמעט תשלום בעבור ציוד שהוזמן ושולם על ידי הספק טרם מועד הפסקת ההתקשרות ושאינן ביכולתו של הספק לבטל את ההזמנה או לקבל החזר כספי עבור הציוד כאמור ובלבד שהציוד הוזמן לבקשת העירייה בכתב.
- 10.4. במקרה של הפסקת ההתקשרות, הספק מתחייב לבצע את המשימות הנותרות באופן מסודר על פי דרישת העירייה.
- 10.5. בתקופת הארכתו של הסכם זה יחולו כל תנאיו.

## **11. התמורה**

- 11.1. התמורה אשר תשולם לספק עבור השירותים הינה כמפורט בהצעתו, כפי שמופיע בכתב הכמויות- נספח ג', בתוספת מע"מ כחוק (להלן: "התמורה").
- יובהר כי התמורה שתשולם לספק הינה עבור אספקת הציוד והשירותים שיוזמנו ממנו על ידי העירייה.
- 11.2. העירייה תשלם לספק את התמורה בגין כל הציודים והשירותים שבגינה בחרה העירייה להתקשר עמו, בצרוף מע"מ, בכפוף לאישור הממונה.
- 11.3. מלבד התמורה לא ישולמו לספק סכומים נוספים. שום תנודות או שינויים בשכר העבודה, מחירי החומרים במיסים והיטלים (למעט מע"מ), קשיים או עיכובים בעבודה או באספקת המערכת, וכל התייקרות מכל מין וסוג לא ישנו את המחירים בכתב הכמויות, אלא אם כן יחול שינוי במדד המחירים לצרכן המתפרסם ע"י הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה מיום חתימת ההסכם, וכל שינוי כאמור במדד ישפיע על שינוי מחירי העבודות לפי הסכם זה.
- 11.4. התמורה הנ"ל לספק תשולם באופן ובתנאים כדלקמן:
- 11.4.1. בראשית כל חודש ועד היום ה-5, יגיש הספק לממונה חשבון בגין העבודה שביצע בחודש הקודם.
- 11.4.2. הממונה יבדוק את החשבון ויאשרו במלואו או בחלקו או שלא יאשרו כלל, על פי שיקול דעתו הבלעדית, ויעבירו לגזברות העירייה בתוך 14 ימים מיום הגשתו, בצרוף חשבונית מס שתומצא לו על ידי הספק, על גובה התמורה המאושרת.
- 11.4.3. תשלום בגין חשבוניות ו/או חלקי חשבוניות לא מאושרים יעוכב ללא כל חבות עד לבירור הסופי ואישור ע"י הממונה.
- 11.4.4. הגזברות תשלם לקבלן את הסכום שאושר כאמור לעיל, תוך 45 יום מהיום בו נתקבלה החשבונית בגזברות העירייה.
- 11.4.5. מובהר בזאת כי המצאת החשבונית ע"י הספק כאמור בסעיף 11.4.2 לעיל הינה תנאי הכרחי לתשלום התמורה וכי במקרה של איחור בהמצאתה ימנו 45 הימים האמורים לתשלום, החל מיום המצאתה לגזברות העירייה.
- 11.4.6. הספק לא יהיה רשאי להעלות כל דרישות ו/או טענות כלפי העירייה בגין עיכובים בתשלום הנובעים מחוסר פרטים בחשבונית או עקב קיומם של פרטים לא נכונים שמקורם בספק.

## **12. הציוד והעובדים**

- 12.1. הספק מצהיר כי הוא בעל ידע, כישורים, ציוד וצוות עובדים מיומן וכי הוא מסוגל לבצע את העבודות נשוא הסכם זה לשביעות רצון העירייה.
- 12.2. הספק מצהיר כי ברשותו הציוד והמיכשור הנדרשים לביצוע העבודות עפ"י הסכם זה.
- 12.3. הספק מתחייב בזאת להעסיק מספר מספיק של עובדים מקצועיים ומיומנים לתפקידים ובעלי כל הרישיונות הדרושים לביצוע העבודות עפ"י הסכם זה.
- 12.4. במידה והממונה לא יהיה מרוצה מתפקודם או התנהגותם, או מרמת הביצוע של עובדי הספק העומדים בקשר עם העירייה, הספק יחליף, לבקשת הממונה, את העובדים בעובדים אחרים בתוך שבוע לכל היותר, לשביעות רצונו המלאה של הממונה.

- 12.5. הספק ימנה מנהל פרויקט מטעמו ועל חשבונו שילווה את העירייה לאורך כל תקופות ההתקשרות. מנהל זה יאושר מראש ע"י העירייה (להלן – "מנהל הפרויקט").
- 12.6. מנהל הפרויקט יהיה בעל נסיון של חמש שנים לפחות בהקמה והטמעת פרויקטים בתחום השירותים נשוא ההסכם.
- 12.7. מנהל הפרויקט יהיה זמין לפניית הממונה ו/או בא כוחו בשעות הפעילות של העירייה.
- 12.8. הערה: השימוש בהסכם זה בעובד בלשון זכר נעשה מטעמי נוחות והכונה היא גם לעובדת ולהפך.

### **13. אי קיום יחסי עובד ומעביד**

- 13.1. מוסכם ומוצהר בין הצדדים מפורשות כי הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו הינם לגבי העירייה בגדר ספק עצמאי, ואין נקשרים בין העירייה לביןם יחסי עובד ומעביד, ואין הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו זכאים לקבל מהעירייה כל תשלום ו/או זכויות שהן על פי כל דין ונוהג המגיעים לעובד ממעבידו.
- 13.2. מוסכם בזאת מפורשות כי הספק בלבד ישא בכל התשלומים וההטבות הסוציאליות המגיעות על פי כל דין ונוהג לעובדיו ופועליו, והעירייה לא תשא בכל תשלום או הטבה כאמור.
- 13.3. תחויב העירייה בתשלום כל שהוא לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו, תודיע על כך העירייה לספק, והספק יפצה ו/או ישפה את העירייה, תוך 7 ימים, בכל סכום בו תחויב כאמור לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד, ובלבד שהעירייה תודיע לספק על כל תביעה/דרישה ותאפשר לו להתגונן מפניה.
- 13.4. מבלי לגרוע מהאמור בהסכם זה, הספק מתחייב למלא אחר הוראות כל דין ו/או חוק ו/או נוהג בנוגע להעסקת עובדים, לרבות הוראות חוק שכר מינימום.

### **14. אחריות לנזק**

- 14.1. הספק בלבד יהיה אחראי לכל נזק ו/או פגיעה שייגרמו לאדם ו/או לרכוש בין שאותו אדם נמנה על עובדי העירייה ובין שאינו נמנה על עובדיה ובכלל אף עובדיו ורכושו הוא, ובין שאותו רכוש שייך לעירייה או לצד ג' כלשהו וזאת מחמת כל מעשה ו/או מחדל ו/או עילה כל שהיא שמקורם בספק ו/או בעובדיו ו/או בשלוחיו ו/או באופן ביצוע העבודות ו/או במהלך ביצועו של הסכם זה במישרין או בעקיפין, בין שנעשה כהלכתו או ברשלנות.
- 14.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור בסעיף 14.1 לעיל, הספק מתחייב לתקן על חשבונו כל נזק שייגרם במהלך עבודתו.
- 14.3. אין באמור בסעיף 14.2 לעיל כדי לגרוע מאחריותו המוחלטת ומחובותיו של הספק כאמור בסעיף 14.1 לעיל, או להקטין ו/או לשנות ו/או להפקיע אחריותו ו/או חובותיו לפי הסכם זה בכלל או לפי כל דין.
- 14.4. הספק מתחייב לשפות ו/או לפצות, באופן מלא ומיד עם קבלת דרישה בכתב, את העירייה ו/או את עובדיה ו/או שלוחיה, בגין כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא שתוגש, אם ומיד כאשר תוגש, על ידי כל אדם, בלי יוצא מן הכלל, נגדן ו/או נגד כל מי מעובדיה, שלוחיה ושלוחיה, בגין כל מעשה ו/או מחדל לו אחראי הספק על פי הסכם זה ו/או על פי הדין, לרבות שכ"ט עו"ד וההוצאות המשפטיות שייגרמו לעירייה במלואם ו/או בכל סכום אשר ייפסק בפסק דין לחובתה בקשר לנזקים, אשר הספק אחראי להם על פי הסכם זה ו/או על פי הדין ובתנאי, שהעירייה תודיע לספק מיד עם קבלת הודעה על כך, על המקרים המנויים מעלה, ותתן לספק הזדמנות להתגונן כנגד תביעה כאמור.

## **15. ביטוח**

- 15.1. בלי לפגוע באחריותו של הספק על פי כל דין ו/או על פי הסכם זה, יחזיק הספק בתוקף כל תקופת ההסכם, בחברת ביטוח מורשית ובעלת מוניטין, את הביטוחים כמפורט במסמך ח' למסמכי המכרז, המצ"ב והמהווה חלק בלתי נפרד הימנו.
- 15.2. לעניין ביטוח אחריות מקצועית, יחזיק הספק ביטוחים אלו בתוקף כל תקופת אחריות על פי דין ו/או 7 שנים מתום ההסכם - המועד המאוחר מביניהם.

## **16. ערבות**

- 16.1. להבטחת קיום התחייבויות הספק על פי הסכם זה מתחייב הספק להמציא לעירייה עם החתימה על הסכם זה ערבות בנקאית לפקודת העירייה, בלתי מותנית, אוטונומית וצמודה למדד המחירים לצרכן בסך 40,000 ש"ח לפי הנוסח במסמך ו' למסמכי המכרז.
- 16.2. הערבות תעמוד בתוקפה במשך כל תקופת ההתקשרות.
- 16.3. העירייה תהיה מוסמכת לחלט את הערבות באופן אוטונומי, כל אימת שתסבור כי הופר תנאי מתנאי ההסכם ומבלי שיהא עליה להוכיח זאת.
- 16.4. האמור לעיל אינו בא לפגוע בכל זכות או סעד אחר שיעמדו לרשות העירייה עקב ובגין ההפרה.

## **17. שמירת זכויות**

- 17.1. למען הסר ספק, מוסכם ומוצהר בזאת, כי המידע במסגרת הסכם זה, כולו או חלקו, לרבות דרך חישוב המידע, עיבודו ומהימנותו, הינו רכושה הבלעדי של העירייה, אשר יימסר לספק על פי רצונה של העירייה, אם תחליט לעשות כן.
- 17.2. כמו כן, מוצהר ומוסכם על הצדדים כי כל הרשומות, המסמכים והמידע שיגיעו לספק, לרבות בשל או עקב השימוש בתוכנה הינם קניינה הבלעדי של העירייה, והספק יהא אחראי באחריות מוחלטת בתקופת ההסכם ולאחר סיומו לכל נזק ואבדן שיגרמו לרשומות או לחלקים מהן.

## **18. הפרה ובטלות ההסכם**

- 18.1. הפר הספק כל תנאי מתנאי הסכם זה או כל התחייבות מהתחייבויותיו בהסכם זה, יפצה הספק את העירייה בגין כל נזק שייגרם לה בגין ההפרה בין במישרין ובין בעקיפין וזאת מבלי לפגוע בזכויות העירייה לכל סעד משפטי אחר לרבות ביטול ההסכם והתקשרות עם ספק אחר לביצוע העבודות נשוא הסכם זה או חלק מהן.
- 18.2. מבלי לגרוע בכלליות האמור לעיל, איחור בביצוע העבודה במועדים ובשעות הקבועים בהסכם זה ונספחיו מהווה הפרת תנאי עיקרי ויסודי בהסכם זה.
- 18.3. מבלי לפגוע ביתר זכויותיה של העירייה לפי הסכם זה ולפי כל דין, תהיה העירייה רשאית לבטל את ההסכם זה באופן מידי במידה והספק יפר הפרה יסודית של הסכם זה.
- 18.4. הפר הספק הסכם זה או הוראה מהוראותיו, תהיה העירייה רשאית לבצע אחת או יותר מאלה:
- 18.4.1. לבטל את ההסכם לאלתר לאחר שהעירייה דרשה הימנו בין בכתב ובין בע"פ למלא אחר אותן הוראות תוך תקופה שתקבע לכך ע"י העירייה, והספק לא עשה כן.

- 18.4.2. לקבל מהספק פיצוי על כל נזק ישיר או עקיף שנגרם לה בגין ההפרה.
- 18.4.3. לעכב כל תשלום המגיע לספק ו/או לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצועו של ההסכם.
- 18.4.4. להעסיק על חשבון הספק עובדים ו/או ספק אחר לצורך ביצוע העבודות.
- 18.5. מבלי לגרוע ובנוסף לכל הוראה אחרת בהסכם ייחשב הספק כמי שהפר את ההסכם הפרה יסודית וזאת בקרות אחד מן האירועים הבאים:
- 18.5.1. אם יוטל עיקול על כספים המגיעים לספק מן העירייה והעיקול לא יוסר תוך 20 יום מיום הטלתו.
- 18.5.2. אם הספק הוא אדם או שותפות וינתן נגדו או נגד אחד מיחידה של השותפות צו לקבלת נכסים.
- 18.5.3. אם הספק הוא תאגיד ויחלו נגדו בפעולות לפירוק או כינוס נכסים.
- 18.5.4. בכל מקרה שבו עשוי להינתן השירות בידי נאמן, מנהל עיזבון או כל אדם הממונה על נכסי הספק.
- 18.5.5. בכל מקרה בו יועברו מעל 25 אחוזים מאחזקות בעל/י השליטה במציע לידי בעל/י שליטה אחר/ים ללא הסכמת העירייה.
- 18.6. הופסק תוקפו של ההסכם כאמור לא יהיה הספק זכאי לפיצוי כספי כלשהו ולא יהיה זכאי לתשלום עבור נזק כלשהו. הספק יהיה זכאי אך ורק לתמורה בעד התקופה שבה בוצע ההסכם בידי הספק עד להפסקת תוקפו כאמור ולמעט תשלום בעבור ציוד שהוזמן ושולם על ידי הספק טרם מועד הפסקת ההתקשרות ושאינן ביכולתו של הספק לבטל את ההזמנה או לקבל החזר כספי עבור הציוד כאמור ובלבד שהציוד הוזמן לבקשת העירייה בכתב
- 18.7. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות או סעד שיעמדו לעירייה על פי ההסכם זה ו/או על פי כל דין עקב ובגין ההפרה.

## **19. סיום התקשרות**

- 19.1. בסיום ההתקשרות על פי הסכם זה יפעל הספק להעברה מסודרת של כל הנתונים, המסמכים, התייעוד, או כל פרט אחר הנוגע למתן השירות לרבות כל מסמך תעודה, או כל פריט אינפורמציה על כל מדיה שהיא (נייר, צילום, קול, וידאו, מדיה מגנטית וכד'). כמו כן יעביר הספק לעירייה את כל מרכיבי השירות בנוסף לציוד ולנתונים הנזכרים במפורש בסעיף זה, באופן שלא יישאר בידי הספק שום פרט אשר לא היה בידיו לפני הסכם זה. והכל על חשבון הספק ללא כל תמורה נוספת (למען הסר נספק כל נתון שהוא ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית יועבר ע"י הספק ע"ג מדיה מגנטית או דיגיטלית בהתאמה).
- 19.2. הספק יעביר לעירייה, בכל עת שיתבקש על ידה, או עם סיום תקופת ההסכם מכל סיבה שהיא, ע"ג מדיה מגנטית, את כל המידע והנתונים שנמסרו לטיפולו ואשר נאספו על ידו משך כל תקופת פעילותו עבור העירייה עפ"י הסכם זה. הנתונים יועברו על גבי מדיה מגנטית כשהם מלווים בהסברים מילוליים מתאימים כולל פענוח של קודים. לא תהיה לספק שום עילה להתנגד לדרישה זו.
- 19.3. העברת הנתונים תבצע בשתי העברות לפחות במועדים שונים, העברת ניסיון בתוך ארבעה ימי עבודה ממועד ההודעה להעברה הראשונה והעברה כוללת בתוך ארבעה ימי עבודה ממתן ההודעה להעברה הכוללת. במידה ואחת העברות לא היתה תקינה יועברו הנתונים שוב ושוב עד לתקינותם המלאה והכל על חשבון הספק.

## 20. קיזוז

העירייה זכאית לקזז מכל סכום שעשוי להגיע לספק מאת העירייה בהתאם להסכם זה, כל סכום שיגיע לה מאת הספק, אם בגלל ביצועו של ההסכם, הפרתו או נזקים שנדרשת העירייה לשלם בגלל רשלנות הספק מחדליו או פעולותיו.

## 21. העברת זכויות וחובות

מוסכם במפורש בין הצדדים כי אסור לספק להעביר זכויותיו ו/או התחייבויותיו על פי הסכם זה כולן או מקצתן בכל דרך שהיא לספק משנה או לאחרים או לגוף משפטי אחר, אלא אם קבל את הסכמת העירייה לכך בכתב ומראש. לענין העברת זכויות – העברת/מכירת, עשרים וחמישה אחוזים ממניות השליטה במציע לידי אחר תחשב כהעברת זכויות.

## 22. ויתור והימנעות מפעולה

כל ויתור, הימנעות מפעולה במועדה או מחדל מצד העירייה לא ייחשבו כויתור העירייה על זכויותיה אלא אם כן ויתרה העירייה על כך בכתב ומראש.

## 23. שינוי ההסכם

אין לשנות כל הוראה בהסכם זה אלא בכתב, ולא תשמע כל טענה על שינוי בעל פה.

## 24. כתובות והודעות

24.1. כתובות הצדדים הם כמפורט במבוא להסכם זה.

24.2. כל הודעה, מסמך או מכתב שישלח על ידי הצדדים על פי הכתובות דלעיל יחשב כאילו נמסר לתעודתו תוך 72 שעות ממועד מסירתו לבית הדואר כדבר דואר רשום, אם נמסרה ביד - במועד מסירתה, ואם נשלחה בפקסימיליה במועד שיגורה בפקסימיליה.

### ולראיה באו הצדדים על החתום:

|                                                                       |       |
|-----------------------------------------------------------------------|-------|
| _____                                                                 | _____ |
| העירייה                                                               | הספק  |
| <b>אישור</b>                                                          |       |
| אני הח"מ עו"ד/רו"ח ..... מאשר בזאת כי                                 |       |
| ה"ה                                                                   |       |
| 1. .... 2. ....                                                       |       |
| אשר חתמו בנוכחותי, מורשים לחתום בשם הספק על הסכם זה, ולחייבו בחתימתם. |       |
| _____                                                                 | _____ |
| עו"ד/רו"ח                                                             | תאריך |

## עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 8/20

### מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה

#### הצהרת ספק/ספק בדבר העסקת עובדים זרים כחוק ושכר מינימום

לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים התשל"ו – 1976 (להלן: "החוק")

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

2. כי אחת משתי החלופות הבאות מתקיימות:

2.1. עד מועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק, הספק/הספק ובעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, לא הורשעו בפסק דין חלוט, ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כה' בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002), לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987.

2.2. הספק/הספק ובעל זיקה אליו כהגדרתו בחוק, הורשעו בפסק דין חלוט, ביותר משתי עבירות שנעברו אחרי יום כה' בחשוון התשס"ג (31 באוקטובר 2002), לפי חוק עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים), התשנ"א – 1991, או לפי חוק שכר מינימום התשמ"ז – 1987, כאשר במועד ההתקשרות כהגדרתו בחוק, חלפה שנה אחת לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.

(על הספק/הספק למחוק את הסעיפים הבלתי רלוונטים).

3. הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

\_\_\_\_\_  
המצהיר

#### אישור

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד (מ.ר. \_\_\_\_\_), מאשר כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהוזהרתי/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

\_\_\_\_\_  
עו"ד

**עיריית נס-ציונה**

**מכרז פומבי מס' 8/20**

**מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה**

**נוסח ערבות בנקאית להשתתפות במכרז**

לכבוד

עיריית נס-ציונה

א.ג.נ.,

הנדון : כתב ערבות מס' .....

1. על פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן - "המבקש") בקשר למכרז מס' 8/20 הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של 10,000 ₪ (במילים: עשרת אלפים שקלים חדשים) כשסכום זה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כשמדד הבסיס הוא המדד האחרון הידוע ביום 24.5.20 (להלן - "סכום הערבות").
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידינו תוך 10 ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י גזבר העירייה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. לדרישתכם כנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.
4. תוקף ערבותנו זה יהיה עד ליום 24.8.20 וכל דרישה על פיה צריכה להימסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת אלא אם נתבקשנו להאריכה.
5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

..... בנק

..... סניף

**עיריית נס-ציונה**

**מכרז פומבי מס' 8/20**

**מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה**

**נוסח ערבות בנקאית להבטחת ביצוע**

בנק .....

לכבוד  
עיריית נס-ציונה

א.ג.ג.,

הנדון : כתב ערבות מס' .....

1. על פי בקשת \_\_\_\_\_ (להלן - "המבקש") בקשר להסכם בין המבקש לביניכם בדבר אספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה, ולהבטחת התחייבות המבקש כלפי העירייה עפ"י ההסכם, הננו ערבים בזאת כלפיכם לשלם לכם כל סכום עד לסך של 40,000 ש"ח (במלים : ארבעים אלף שקלים חדשים) כשסכום זה צמוד למדד המחירים לצרכן כפי שמתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כשמדד הבסיס הוא המדד האחרון הידוע ביום 24.5.20 (להלן - "סכום הערבות").
2. סכום הערבות ישולם לכם על ידנו תוך 10 (עשרה) ימים מעת הגיע אלינו דרישתכם הראשונה בכתב, חתומה ע"י גזבר העירייה, וזאת ללא כל תנאי ומבלי להטיל עליכם כל חובה להוכיח או לנמק את דרישתכם ומבלי שתהיו חייבים לדרוש תחילה את סכום הערבות מאת המבקש.
3. לדרישתכם הנ"ל עליכם לצרף כתב ערבות זה.
4. תוקף ערבותנו זו יהיה עד ליום \_\_\_\_\_ וכל דרישה על פיה צריכה להמסר לנו לא יאוחר מהמועד הנ"ל. לאחר מועד זה תהיה ערבותנו זו בטלה ומבוטלת אלא אם הוארכה על ידינו.
5. ערבותנו זו אינה ניתנת להסבה או להעברה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב,

בנק .....

סניף .....

## עיריית נס-ציונה

### מכרז פומבי מס' 8/20

#### מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה

#### הצהרה בדבר קרבה לעובד ו/או חבר מועצת העירייה

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

1. הנני מצהיר בזאת כי עיריית נס ציונה הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים:
  - 1.1 סעיף 122 א (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כדלקמן:

"חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, או תאגיד שיש לאחד האמורים חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד להסכם או לעסקה עם העירייה; לענין זה, "קרוב" - בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות."
  - 1.3 כלל 12(א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע:
  - 1.4 "חבר המועצה לא יהיה צד להסכם או לעסקה עם הרשות המקומית; לענין זה, "חבר מועצה" - חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שליטה בו (ראה הגדרות "בעל שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1(1)(ב) ו-1(5)(ב))."
  - 1.5 סעיף 174 א (א) לפקודת העיריות (נוסח חדש) הקובע כי:
- "פקיד או עובד של עירייה לא יהיה נוגע או מעוניין, במישרין או בעקיפין, על ידי עצמו או על ידי בן-זוגו או שותפו או סוכנו, בשום הסכם שנעשה עם העירייה ובשום עבודה המבוצעת למענה."
2. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי:
  - 2.1 בין חברי מועצת העירייה אין לי: בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא סוכן או שותף.
  - 2.2 אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהונו או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
  - 2.3 אין לי בן – זוג, שותף או סוכן העובד ברשות.
3. ידוע לי כי ועדת המכרזים של העירייה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
4. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.

5. אין באמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 122א(ב)(3) לפקודת העיריות, לפיהן מועצת העירייה ברוב 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 122א(א) לפקודת העיריות ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות. הנני מצהיר/ה כי זהו שמי, זו חתימתי ותוכן תצהירי אמת.

---

המצהיר

#### אישור

אני הח"מ \_\_\_\_\_, עו"ד (מ.ר. \_\_\_\_\_), מאשר כי ביום \_\_\_\_\_ הופיע/ה בפני מר/גב' \_\_\_\_\_ ת.ז. \_\_\_\_\_ לאחר שהזהרתיו/ה כי עליו/ה להצהיר את האמת וכי יהא/תהא צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה כן, אישר/ה בפני את תוכן תצהירו/ה לעיל בחתמו/ה עליו בפני.

---

עו"ד

## עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 8/20

### מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה

#### נספח דרישות ביטוח

על המציע להמציא **לידי עיריית נס ציונה, מרחוב הבנים, 9 נס ציונה** (להלן "מבקש האישור") אישור קיום ביטוחים (אק"ב) הכולל את הביטוחים המפורטים להלן:

#### **א. ביטוח רכוש**

1. וכן ציוד נלווה בבעלותו ו/או באחריותו של המציע, במלוא ערכם, מפני אבדן או נזק עקב הסיכונים המקובלים בביטוח אש מורחב לרבות אש, עשן, ברק, התפוצצות, רעידת אדמה (316), נזקי טבע (313), נזקי נוזלים והתבקעות צינורות, פגיעה על ידי כלי רכב, פגיעה על-ידי כלי טיס, שביטות, פרעות, נזק בזדון, וכן פריצה (314). הביטוח כולל ויתור על זכות שיבוב כלפי מבקש האישור (309).

#### **ב. ביטוח אחריות מקצועית משולב עם חבות מוצר**

1. לכיסוי אחריותו של המציע על פי דין בגין אובדן ו/או נזק ו/או הפסד העלולים להיגרם לכל אדם ו/או גוף כלשהו לרבות (ומבלי לגרוע מכלליות האמור) מבקש האישור כתוצאה ממעשה ו/או מחדל מקצועי ו/או מוצר פגום שסופק על ידי המציע ו/או עובדיו.
2. כיסוי לאחריותו של המציע בגין מי מטעמו.
3. הביטוח אינו כולל הגבלה בדבר:
  - 3.1. אובדן מסמכים (301).
  - 3.2. אובדן שימוש או עיכוב בעקבות מקרה ביטוח (327).
  - 3.3. דיבה, השמצה והוצאת לשון הרע (303).
  - 3.4. מרמה ואי יושר של עובדים (325).
  - 3.5. פגיעה בפרטיות (326).
4. הביטוח הינו בעל תחולה רטרואקטיבית מיום חתימת ההסכם בין מבקש האישור לבין המציע (להלן: "התאריך הרטרואקטיבי").
5. הביטוח כולל ויתור על זכות שיבוב כלפי מבקש האישור (309).
6. הביטוח כולל תקופת גילוי מורחבת של 12 חודשים (332).
7. הביטוח מורחב לשפות את מבקש האישור בגין אבדן או נזק שנגרם ממעשה או מחדל רשלני של המציע ו/או כתוצאה ממוצר פגום שסופק על ידי המציע (304) (321) (310).
8. ביטוח זה הינו ביטוח ראשוני, לכל ביטוח אחר שנערך ע"י מבקש האישור או עבורו (328).
9. גבולות האחריות: ₪ 2,000,000, למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח.

#### **ג. ביטוח אחריות כלפי צד שלישי**

1. לכיסוי אחריותו של המציע על פי דין, בגין אובדן ו/או נזק העלולים להיגרם לצד שלישי לרבות (ומבלי לגרוע מכלליות האמור) מבקש האישור.
2. הביטוח אינו הגבלה בדבר חבות הנובעת מ:
  - 2.1. הרעלה,
  - 2.2. כל דבר מזיק במאכל או במשקה המוגש ככיבוד במקום,
  - 2.3. זיהום תאונתי פתאומי,
  - 2.4. נזק לרכוש שהמבוטח או כל אדם אחר בשירותו פועלים או פעלו בו ו/או עליו שלא במישרין בעת קרות מקרה הביטוח,
  - 2.5. חבות המבוטח בגין קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם (307)
  - 2.6. תביעות תחלוף מצד המוסד לביטוח לאומי (315).
3. הביטוח מורחב לשפות את מבקש האישור, בכפוף לסעיף אחריות צולבת לפיו ייחשב הביטוח כאילו נערך בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח (302) (304) (321).
4. הביטוח כולל ויתור על זכות שיבוב כלפי מבקש האישור (309).
5. ביטוח זה הינו ביטוח ראשוני, לכל ביטוח אחר שנערך ע"י מבקש האישור או עבורו (328).
6. רכוש מבקש האישור ייחשב כצד ג' (329).
7. גבולות האחריות: ₪ 4,000,000 למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח.

#### ד. ביטוח חבות מעבידים

1. לכיסוי חבות המציע על פי דין כלפי כל המועסקים על ידו, בגבולות אחריות כנקוב להלן.
2. הביטוח אינו כולל הגבלה בדבר:
  - 2.1. עבודות בגובה ובעומק,
  - 2.2. פיתיונות ורעלים,
  - 2.3. העסקת נוער כחוק,
  - 2.4. קבלנים, קבלני משנה ועובדיהם היה וייחשבו כעובדי המבוטח.
3. **מבקש האישור** הינו מבוטח נוסף, היה ויחשב למעבידם של מי מעובדי המציע (319).
4. ביטוח זה הינו ביטוח ראשוני, לכל ביטוח אחר שנערך ע"י מבקש האישור או עבורו (328).
5. הביטוח כולל ויתור על זכות שיבוב כלפי מבקש האישור (309).
6. **גבולות האחריות:** ₪ 6,000,000 לתובע, ₪ 20,000,000 למקרה ובמצטבר לתקופת הביטוח.

#### ה. כללי לכל הביטוחים

1. במידה והמבוטח נדרש להחזיק כלי רכב לביצוע העבודות, עליו להחזיק בביטוחי חובה משולמים ותקפים לכלל הרכבים המשמשים לביצוע העבודות וכן ביטוח רכב צד שלישי, בתוקף, בגבול אחריות שלא יפחת מ-500,000 ₪.
2. על מבטחי המציע לאשר כי לא תפגענה זכויות מבקש האישור מחמת אי מסירת הודעה על נזק ו/או איחור בהגשת תביעה בגין הביטוחים הנ"ל,
3. סייג רשלנות רבתי יבוטל ככל שקיים בפוליסות הנ"ל, בכפוף לחובת הזהירות של המבוטח ובכפוף לזכויות המבטח עפ"י דין.
4. ביטול הביטוחים הנ"ל ו/או שינויים לרעה, לא ייעשה אלא במשלוח הודעה מראש של 30 יום **למבקש האישור**, בדואר רשום.

#### לתשומת לב המציע ומבטחיו:

על יד כל דרישה בביטוחים הנ"ל מופיע בסוגריים קוד כיסוי/ביטול חריג כנדרש ע"י הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון, אותו יציין המבטח של המציע באק"ב של המציע. בדרישה שלא מופיע קוד בצידה, ניתן שלא לציין באק"ב, אך יש לכלול כיסוי/ביטול חריג זה בפוליסת הביטוח של המציע (הרחבה של הפוליסה לטובת המבוטח).

**הנני מאשר כי קיבלתי את האמור לעיל ומתחייב להעביר נספח זה לידיעת מבטחיי.**

---

חתימת המציע

**עיריית נס-ציונה**

**מכרז פומבי מס' 8/20**

**מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה**

**מפרט טכני, תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות**

**1. פרק 1: הקדמה**

**א. מרכיבי המערכת**

**(1) מרכיבי מערכת הטלקום העיקריים בפרויקט:**

- א. רשת מרכזות טלפון עירונית בטכנולוגיות PURE IP.
- ב. טלפוניה IPT.
- ג. קישור לרשתות בזק ציבוריות PTSN : בקווי חוץ ספרתיים, (PRI) וקישור אתרי העירייה ברשת מקומית בקווי תקשורת IP-VPN.
- ד. מערך "CONTACT CENTER" למוקדים עירוניים 106 ומוקדי חירום של העירייה.
- ה. מערך איחוד מסרים עירוני מולטימדיה : לדיבור, פקס, הודעות ודוא"ל.
- ו. אינטגרציה בין מערך הטלפוניה והמחשוב בעירייה והפעלת תכונות T.C.A. לכלל הטלפונים במערכת.
- ז. יישום שיחות מערכת.
- ח. מערכת לניהול תפעול ובקרה לכל מרכיבי המערכת הנכללים בפרויקט.
- ט. אופציה לתקשורת רב ערוצית (OMNI CHANNEL).

**(2) מבנה המערכת**

מבנה כללי של מערכת הטלקום : ראה **סעיף 2.5** שלהלן.

**ב. יעדים ומטרות הפרויקט**

**(1) יעדים**

- א. החלפת 2 המרכזות הקיימות בעירייה למרכזות חדשות ספרתיות IP-PBX בטכנולוגיות "PURE IP".
- ב. הקמת רשת תקשורת לטלפוניה עירוני, IP-VPN שתכלול את האתרים המרכזיים ואתרים מרוחקים.
- ג. יחידות קצה חכמות לטלפוניה בטכנולוגית IPT .
- ד. הפעלת מערכת CC במוקדי השירות העירוניים "106" ומוקדי העירייה לשעת חירום . מערכת ה- CC באינטגרציה מלאה עם מרכזות ה- IP-PBX ומערך המחשוב הקיים בעירייה. יישום ומימוש מערך ה-CC ב- 2 חלופות אפשריות :
- ה. אינטגרציה מלאה למערכת ה- CC הקיימת או מערכת CC שתבחר במכרז.
- ו. מערכת CC אינטגרלית של יצרן המרכזות.
- ז. שילוב תכונות ושירותים חדשים ומתקדמים במערך התקשורת לטלפוניה ומחשוב בעירייה שיכלול מערך איחוד מסרים (UM), שילוב מחשב מרכזות (CTI), הפעלת תכונות ושירותי הטלפון מעמדות המחשוב

- ח. (T.C.A). ותכונות ושירותי טלפוניה חדשים ומתקדמים במרכזות הטלפון.
- ט. אינטגרציה מלאה למערך המחשוב ואבטחת המידע הקיים בעירייה.
- י. המערכת תכלול אפשרויות שיוך למספר מפעילי מפ"א וסלולר (רט"נ) לתקשורת כפי שפועלים באתרי העירייה.
- יא. שיפור ושדרוג התקשורת והשירות בעירייה ע"י תוספת והפעלת תכונות ושירותים חדשים מעבר לקיים כיום ככל שמפורט במסמכי ה – RFP שלהלן.
- יב. כלים ואמצעים נוחים ומתקדמים לתפעול, ניהול, בקרה ושליטה על כל מערך התקשורת והטלפוניה בכל אתרי העירייה.
- יג. קיצוץ בהוצאות התקשורת לטלפוניה בעירייה : בשיחות טלפון, ע"י הקטנה איחוד וצמצום משאבים, הפעלת תכונות ושירותים מקטני הוצאות, והפחתת ההוצאות הקבועות והמשתנות.
- יד. פלטפורמה לשילוב שירותים חדשים וקיימים : בתקשורת רב ערוצית ( OMMNI CHANNEL). נגישות ומענה לפניית בתקשורת דו כיוונית באמצעי התקשורת הכוללים : טלפון, הודעות פקס ומסרונים (SMS), דפי נחיתה, שיחותים (CHAT), רשתות חברתיות (ווטסאפ, פייסבוק וכד') אתרי האינטרנט ודואר אלקטרוני.

## (2) מטרות

- א. אספקה של מערכת חדשה (החלפת כל המרכזות הקיימות).
- ב. אחריות ושירות לאחר תקופת האחריות באחריות כוללת מקצה לקצה.
- ג. שיפור ושדרוג טכנולוגי ויישומי של מערך התקשורת לטלפוניה ומוקדי שירות הקיימים בעירייה.
- ד. יתרון לפתרון מערכתי שיכלול מינימום תתי מערכות (מירב תתי המערכות מיצרן אחד).
- ה. הכנסת מפעילי המוקדים העירוניים עם המערכת החדשה לרבות משתמשי הטלפוניה באתרי העירייה בעקומת לימוד קצרה, פשטותה להפעלה ותמיכה, הדרכה וחניכה ע"י הספק עד להטמעה המלאה של המערכת בעירייה.
- ו. אמינות, איכות ושרידות גבוהה של המערכות המסופקות בפרויקט.

## ג. הגדרות טכניות

- א. דרישות המכרז נכתבו בשפה העברית ותוך שימוש במונחים טכניים אוניברסאליים באנגלית מעולם התקשורת ומחשוב.
- א. סעיף 1.4 שלהלן מתייחס למונחים הטכניים בתצורה המקוצרת המפורטת בסעיף זה.
- ב. ניתן לעשות שימוש במונחים נוספים ואחרים ובלבד שהמציע יקפיד לספק הגדרות ברורות למונחים שבהם הוא עשה שימוש ויוסיפם בכתב בהמשך הטבלה שבסעיף 1.4 שלהלן.
- ג. המציע מקבל על עצמו את הסיכון, כי בכל מקרה של אי הבנה הנובעת משימוש במונח טכני שלא הוגדר על ידו בצורה ברורה או שנעשה בו שימוש בניגוד להגדרות המכרז – הבנת ופרשנות העירייה את המונח בו המציע השתמש היא שתקבע במערכת היחסים שבין הצדדים.
- ד. המציע מקבל על עצמו אפוא כי פרשנות העירייה היא שתקבע, ובלבד שפרשנות זו לא עומדת בניגוד להגדרה מפורשת כלשהי בהצעה.

ד. טבלת הגדרות טכניות

הערה : כל המינוחים הטכניים בתצורה המקוצרת מופיעים בפורמט הבא,

לדוגמא : שם : S.M.S = תיאור Short messaging service.

| מס"ד | שם              | תיאור                                |
|------|-----------------|--------------------------------------|
| 1    | A.C.D           | Automatic call distribution          |
| 2    | A.H.T           | Average Holding Time                 |
| 3    | A.N.I           | Automatic Number Identification      |
| 4    | A.S.R           | Automatic Speech Recognition         |
| 5    | A.T.A           | Analog Telephone Adapter             |
| 6    | A.W.T           | Average Waiting Time                 |
| 7    | B.H.C.C         | Busy Hour Call Completion            |
| 8    | C.C             | Contact Center                       |
| 9    | C.D.R           | Call Details Recording               |
| 10   | C.F             | Call Flow                            |
| 11   | C.L.I           | Caller line identification           |
| 12   | C.O.T           | Central Office Trunk                 |
| 13   | C.P.N.D         | Call Part Name Display               |
| 14   | C.R.M           | Customer relationship management     |
| 15   | C.T.I           | Computer telephony integration       |
| 16   | D.C             | Data Center                          |
| 17   | DHCP            | Dynamic Host Configuration Protocol  |
| 18   | D.D.I/D.I.<br>D | Direct dialing inward                |
| 19   | D.I.S.A         | Direct Inward System Access          |
| 20   | D.N             | Directory Number                     |
| 21   | D.N.I.S         | Dialed number identification service |
| 22   | D.T.M.F         | Dual Tone Multi Frequency            |

| מס"ד | שם         | תיאור                             |
|------|------------|-----------------------------------|
| 23   | E/B<br>E/C | Erlang – B<br>Erlang – C          |
| 24   | F.I.F.O    | First In First Out                |
| 25   | F.T.M      | Fax To Mail                       |
| 26   | G.O.S      | Grade of service                  |
| 27   | G.U.I      | Graphical user interface          |
| 28   | H.S.B      | Hot Stand By                      |
| 29   | I.C.R      | Intelligent call routing          |
| 30   | ID.        | Identification                    |
| 31   | I.P        | Internet protocol                 |
| 32   | I.P.T      | IP Telephony                      |
| 33   | I.V.R      | Interactive voice response        |
| 34   | L.A.N      | Local area network                |
| 35   | L.C.R      | Least Cost Routing                |
| 36   | M.I.S      | Management information system     |
| 37   | M.M.I      | Man Machine Interface             |
| 38   | M.O.H      | Music On Hold                     |
| 39   | M.P.3      | Mpeg-3                            |
| 40   | M.T.F      | Mail To Fax                       |
| 41   | O/C        | Outgoing calls                    |
| 42   | O.J.T      | On Job Training                   |
| 43   | P.B.X      | Private Branch Exchange           |
| 44   | P.D.F      | Portable Document Format          |
| 45   | P.O.E      | Power over Ethernet               |
| 46   | P.S.T.N    | Public switched telephone network |

| מס"ד | שם      | תיאור                                |
|------|---------|--------------------------------------|
| 47   | P.R.I   | Primary Rate Interface               |
| 48   | Q       | Queue                                |
| 49   | Q.M/Q.C | Quality Monitoring / Quality Control |
| 50   | Q.O.S   | Quality Of Service                   |
| 51   | R.F.P   | Request for proposal                 |
| 52   | S.C     | Soft Console                         |
| 53   | SIP     | Session Initiation Protocol          |
| 54   | S.L.A   | Service Level Agreement              |
| 55   | S.L.T   | Simple Line Telephone                |
| 56   | S.M.D.R | Station Message Detail Recording     |
| 57   | S.M.S   | Short messaging service              |
| 58   | S.M.S.C | Sms Center                           |
| 59   | S.K     | Soft Key                             |
| 60   | S.O.W   | Scope Of Work                        |
| 61   | S.P     | Soft Phone                           |
| 62   | S.R.S   | System Requirements Specification    |
| 63   | T.C.A   | Telephony Communication assistant.   |
| 64   | T.D.M   | Time Division Multiplexing           |
| 65   | V.I.P   | Very Important people                |
| 66   | U.S.B   | Universal Serial Bus                 |
| 67   | U.P.S   | Uninterruptible power supply         |
| 68   | U.C     | Unified Connection                   |
| 69   | U.M     | Unified Messaging                    |
| 70   | V.C.M   | Voice compression module             |
| 71   | V.O.I.P | Voice Over Internet Protocol         |

| מס"ד | שם    | תיאור                   |
|------|-------|-------------------------|
| 72   | V.L.S | Voice logger system     |
| 73   | V.M   | Voice Mail              |
| 74   | V.P.N | Virtual Private Network |
| 75   | W.A.N | Wide Area Network       |
| 76   | W.B   | Wall Board              |
| 77   | WIFI  | Wireless Fidelity       |

## 2. פרק 2- מערכות הטלפון

### א. הקדמה

בעיריית "נס ציונה" מופעלים כיום ב- 2 האתרים המרכזיים מרכזות טלפון מהדגמים : TDE600 של חברת פאנסוניק. ובאתרים המרוחקים מרכזות קטנות מדגמים שונים, או קווים ישירים.

היעד בפרויקט ובדרישות ה- RFP שלהלן הוא החלפת מרכזות הטלפון הקימות בעירייה מדגם TDE 600 כולל הציוד הקצה וחלק מהמערכות הנלוות והקמת רשת טלפוניה עירונית בטכנולוגיה VOIP-IPT חדשה ומתקדמת.

המטרה להפעיל רשת טלפוניה אחידה ומערכות תקשורת נלוות למרכזות, בשילוב מערכת C.C. למוקדים עירוניים 106 ומוקד החירום של העירייה וזאת תוך הרחבה, שיפור, שדרוג התכונות, השירותים, תהליכי העבודה ומערך התקשורת בעירייה בכדי להגדיל את האפקטיביות של מערך התקשורת והטלפוניה הכולל בעירייה תוך כדי הקטנת עלויות התקשורת הישירות והעקיפות של העירייה.

### ב. תכולת מערכת הטלפוניה - מצב קיים בעירייה

#### (1) מרכזות הטלפון:

- א. 2 מרכזות טלפון מדגם TDE600 – יצרן חברת פאנסוניק.
- ב. מרכזות בכל אתר התקנה והפעלה משנת 2012.

#### (2) שלוחות טלפון:

- א. 80 שלוחות טלפון SLT אנלוגיות.
- ב. 120 שלוחות טלפון + טלפונים ייעודיים פאנסוניק.

#### (3) קווי חוץ:

- א. 8 קווי חוץ אנלוגיים C.O.T.
- ב. 2 עורקי PRI (עורק PRI בכל מרכזות).

#### (4) מערכות תקשורת נלוות (משרתות את 2 מרכזות העירייה ואתריו)

- א. שרת פקסים דגם : UNI PORT-FAX PORT

- ב. מערכת דוא"ל קולי V.M (תאים לכל השלוחות) ואיחוד מסרים UM.
- ג. מערכת T.C.A לתפעול הטלפונים מעמדות המחשב.
- ד. מערכת רישום ועיבוד שיחות טלפון SMDR מדגם SPRINT ה (פיתוח ייעודי של חברת יורוקום).

#### (5) מערכת CC:

- א. מערכת מדגם XPRESSO.
- ב. גרסת תוכנה- 4.2 BUID 205 .
- ג. מערכת הפעלה SERVER 2012 מופעל על שרת וירטואלי של העירייה .
- ד. 2 עמדות נציגי שירות (לשיחות נכנסות ויוצאות).
- ה. 3 עמדות מפקח/ת.
- ו. 26 מבואות להקלטת שיחות.
- ז. 3 רישיונות להפקת דוחות.
- ח. 10 רישיונות לצפייה בדוחות.
- ט. 2 R.T.M כולל מסכים.

#### ג. מערכת הטלקום הנדרשת (מערכת חדשה)

#### (1) מרכזות הטלפון (IP-PBX):

- מרכזות ב- 2 אתרים בגיבוי ושרידות מלאה ביניהם.
- א. מרכזות באתר העירייה ברחוב הבנים 9.
- ב. מרכזות באתר העירייה במתחם קריית החינוך ברחוב תל חי.
- ג. קישור האתרים המרוחקים של העירייה ברשת IP VPN.

#### (2) עורקי PRI:

- א. עורק PRI בכל מרכזות.
- ב. גיבוי מיתוגי ותמסורתי בין העורקים.

#### (3) 200 שלוחות טלפון:

- א. שלוחות IP בלבד
- ב. ממשקי ATA לטלפוני SLT ויחידות קצה אנלוגיות .
- ג. גיבוי הפעלה מלא בין 2 המרכזות. (סה"כ 400 רישיונות, 200 לכל מרכזות).
- ד. תמיכה מלאה ביחידות קצה אנלוגיות (לדוגמא : טלפון, פקס, פנקוד וכד') הפעלה באמצעות ממשקי ATA.

#### (4) 160 טלפוני IPT בחלוקה שלהלן:

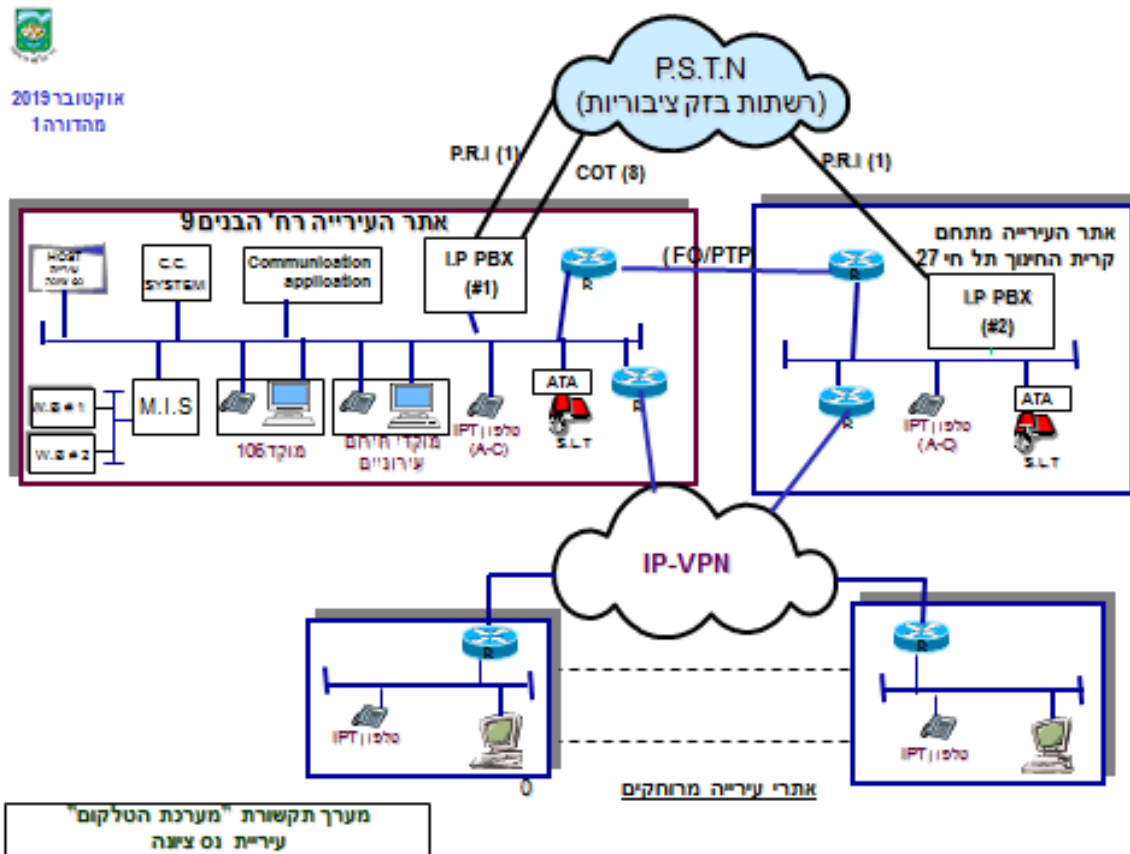
- א. 90- דגם A (מסך זיהוי רחב).
- ב. 70- דגם B (מסך זיהוי צר).
- ג. 35- דגם C (טלפון רגיל ללא מסך זיהוי).

(5) **מערכות תקשורת נלוות באינטגרציה מלאה למרכזות ולמערכות התקשורת והמחשוב של העירייה:**

- א. מערכת דואר קולי (תא קולי לכל שלוחות המרכזות):
- (1) לפחות 200 תאים קוליים
  - (2) לפחות 150 שעות אגירה לשיחות.
  - (3) 8 מבואות (PORTS)
- ב. מערכת איחוד מסרים (U.M) לכל שלוחות הטלפון במרכזות.
- ג. מערכת T.C.A לתפעול הטלפוניה מעמדות המיחשוב וספר טלפונים ארגוני של העירייה.
- ד. מערכת רישום שיחות SMDR (תחליף את המערכת הקיימת מדגם SPRINT).
- ה. שרת פקסים:
- (1) 4 מבואות (PORTS).
  - (2) רישיונות שימוש לכל שלוחות המרכזות.
- ו. מערכת C.C (CONTACT CENTER) - תכולת המערכת:
- (1) 34 רישיונות לעמדות לטיפול בשיחות נכנסות + יוצאות (תוספת 12 רישיונות לקיים).
  - (2) 4 עמדות מפקח/ת.
  - (3) 3 רישיונות להפקת דוחות.
  - (4) 10 רישיונות לצפייה בדוחות.
  - (5) 2 מסכים 50" קומפלט לצפייה בדוחות R.T.M. (החלפת המסכים הקיימים בעירייה המיועדים לדוחות R.T.M)

ד. **חלופות לאספקה, יישום והפעלה של מערכת ה C.C.**

- כללית המכרז יכול אפשרות להציע ולספק מערכת CC באחת מהחלופות שלהן:
- א. חלופה א'- מערכת C.C חדשה – של היצרן:
- מערכת CC חדשה שתחליף את המערכת הקיימת
  - מערכת ייעודית של יצרן המרכזות.
  - אחריות היצרן והספק הזוכה במכרז למערכת מקצה לקצה.
  - אספקת כל התכונות, השירותים והאינטגרציה הנדרשים במכרז.
- ב. חלופה ב'- מערכת C.C חדשה או שדרוג והרחבת המערכת הקיימת – ספק משנה:
- מערכת CC של ספק משנה שתחליף או תשדרג ותרחיב המערכת הקיימת
  - אחריות הספק הזוכה במכרז למערכת מקצה לקצה.
  - אספקת כל התכונות, השירותים והאינטגרציה הנדרשים במכרז.



1. מימוש הפרויקט:

- א. הפעלת כל השרתים, המתגים, המערכות הנלוות וציוד הקצה באתרי העירייה. פתרונות באתרי DC חיצוניים, שירות בענן (פרטי או ציבורי) לא יתקבלו.
- ב. אחריות כוללת לכל תכולת מערכת הטלקום לרבות תתי מערכות הקיימות בעירייה הכוללת: התקנה, הפעלה, אחריות ושירות.

2. מבנה מערכת הטלקום של עיריית נס ציונה:

- א. בליבת רשת הטלפוניה יותקנו ויופעלו 2 מרכזות IP-PBX זהות בתצורה של גיבוי מלא ביניהם: 200 רישיונות לטלפוני IPT בכל מרכזת (בסה"כ 400 רישיונות IPT)
  - (1) מרכזת IP PBX באתר העירייה רחוב הבנים 9 (האתר המרכזי).
  - (2) מרכזת IP PBX באתר העירייה רחוב תל חי 27 (האתר המשני).
- ב. 2 האתרים המרכזיים מקושרים ביניהם בסיב אופטי של העירייה בגיבוי הדדי מלא.
- ג. האתרים המרוחקים ברשת העירייה יחוברו למרכזות הליבה ולרשת הטלפוניה באמצעות רשת ה-WAN של העירייה (IP-VPN).
- ד. מרכזות ליבת מערכת הטלקום יותקנו ויופעלו בתצורת גיבוי מלא ביניהן, מרכזות אלו ינהלו את כל תהליכי עיבוד השיחות ואספקת השירותים לכל רשת הטלפוניה של העירייה.
- ה. בסיסי הנתונים של המרכזות יתעדכנו באופן שוטף ובמידה של כשל באחת המרכזות, מרכזת הגיבוי תיקח פיקוד באופן מידי ללא כל פגיעה בשירות משתמשי הקצה.

- ו. לאחר תיקון המרכזת התקולה יוחזר השירות באופן אוטומטי למצב העבודה השגרתי שנקבע בתצורת הפעילות של הרשת.
- ז. לצורך שרידות, גיבוי ואיזון עומסים יותקן בכל אתר ציר PRI אחד (שיתרחב בעתיד לצירי PRI נוספים).
- במצב עבודה רגיל טלפוני IPT יצאו לרשת ה- PSTN לביצוע שיחות יוצאות מהמרכזת שכל טלפון רשום במצב עבודה רגיל.
- (1) במצבי שבר (נפילת מרכזת), או עומס (כל הקווים תפוסים) ניתן יהיה לקבל שיחות יוצאות מקווי חוץ במרכזת הנוספת ברשת.
- (2) שיחות נכנסות (בהתאמה) לשלוחות הרשת משתי המרכזות ברשת.
- ח. רשת הטלפוניה של העירייה תופעל בטופולוגיה מערכת של U.C כאשר כל שרתי ומערכות השירותים הנדרשות בפרויקט יותקנו ויופעלו באתר המרכזי וישרתו את כל אתרי הטלפוניה ברשת העירייה (הצעה לביזור משאבים לא תתקבל).
- ט. רשת הטלפוניה של העירייה תכלול 3 סוגי טלפון קצה (PT, SP, SLT) רשת הטלפוניה ומערכות התקשורת הנלוות תספק בשקיפות מלאה את כלל היכולות והתכונות לכל סוגי הטלפון (בהתאמה) שיופעלו ברשת העירייה.

### 3. פרק 3 - רשת הטלפוניה, מערכות נלוות ויישום.

- א. תשתיות המערכת.
  - (1) כללי.

הפרויקט כולל התקנה והפעלת המרכזות בכל אתרי העירייה לרבות העתקת ציוד מהמרכזות הקיימות לחדשות (במידת הצורך) או שימוש בתשתיות קיימות בעירייה.
  - (2) אספקת כוח:
    - א. אספקת כוח בגיבוי UPS יסופק למערכות החדשות ע"י העירייה.
    - ב. המציע מתבקש לפרט בהצעתו את צריכת הזרם וההספק הנדרש למרכזות המסופקות ממערכת ה- UPS.
    - ג. המציע מתבקש לפרט בהצעתו את דרישות הסביבה והתשתית הנדרש למערכת המסופקת וחדרי התקשורת.
  - (3) שרתים ומחשבים:

העירייה תספק את כל התשתיות הווירטואליות הנחוצות להתקנת המערכת. במידה ויש צורך בחומרה פיזית להקמה, תפעול או תחזוקת המערכת הספק יהיה אחראי לספק אותו בהתאם לתנאים הבאים:

    - א. הצעת הספק לכל המערכות ותתי המערכות המסופקים בפרויקט תכלול שרתי פיצה 19" (אינץ') מזוודים בארונות התקשורת.
    - ב. פתרון במחשבי PC או בשרתים עומדים לא יתקבל.
    - ג. כל השרתים שיסופקו בפרויקט יהיו מדגם ויצרן אחד.
    - ד. ניתן ומומלץ לאחד מספק פונקציות ויישומים בשרת אחד (לפרט בהצעה).
    - ה. הציוד המסופק יהיה מוכן להרחבת מערכת הטלקום בתוספת עתידית של לפחות 50% למצב ההתחלתי.

**(4) ארונות תקשורת:**

על הספק הזוכה לבצע תכנון ולספק את ארון התקשורת ואספקת כל הציוד הנכלל בארון התקשורת:

- א. שרתים וציוד מחשוב ותקשורת ככל שיידרש למימוש המערכת והפרויקט.
- ב. שרתים וציוד מחשוב ותקשורת ככל שיידרש למימוש המערכת והפרויקט.
- ג. שרתי מרכזת.
- ד. יחידת STP לחיבור שקעי תקשורת לטלפוניה בעמדות העבודה בעירייה.
- ה. יחידות STP לריכוז תקשורת טלפוניה.
- ו. פסי רווח להסתרת כבילה (U ½).
- ז. פסי הסתרה לחללים רזרביים בארון.

**(5) כבילה לטלפוני IP.**

תשתית הכבילה הקיימת בעירייה לטלפוניה IPT היא כבילה CAT 5E (250 MHZ, 1GBPS) ומעלה.

**(6) מתגי תקשורת לטלפוני IPT.**

מתגי תקשורת לטלפוני IPT בכל אתרי העירייה יסופקו ע"י העירייה. המציע נדרש לפרט בהצעתו דרישות מיוחדות למתגי התקשורת.

**(7) תשתיות פאסיביות לפרויקט.**

כל התשתיות, הציוד והעבודות שיידרשו בפרויקט לחיבור והפעלת תשתית הטלפוניה הקיימת והחדשה בכל אתרי העירייה למרכזות חדשות וכל המערכות הנלוות שיוספקו ע"י המציע בפרויקט יהיו באחריות המציע מקצה לקצה לרבות כבילה, פנלי גישור, כבלי גישור וכד'.

**ב. מרכזת IP-PBX טכנולוגיה.**

**(1) מרכזת:**

מרכזת ספרתית מקצה לקצה "IP-PURE" משולבת יכולות IP/TDM (באתר המרכזי ואתר המשנה בפרויקט) כולל עורקים ספרתיים (נכנסים ויוצאים), שלוחות ויחידות קצה ספרתיות, תמיכה בטלפוני IPT-SIP ואתרים מרוחקים ב-VOIP.

הספק המציע נדרש להציע מרכזת הכוללת את האפשרויות הטכנולוגיות שלהלן:

- א. המרכזת תכלול טכנולוגיות מיתוג IP בהתאמה לסטנדרטים: SIP, H323, והעברת מידע קולי בטכנולוגיות VOIP.
- ב. שרת DHCP מובנה במרכזת לחלוקה אוטומטית של כתובות IP.
- ג. קידוד ל-VOIP (G723, G711, G729, במהדורות הסטנדרט האחרונות).
- ד. מתגי ETHERNET מוכלל במרכזת כולל QOS ברוחב סרט עד 1GBPS לרבות LAN פנימי.
- ה. איכות קול ברמה גבוהה לרבות שימוש ברכיבי E.C ותכונות QOS.

(2) **ארכיטקטורת המתג:**

המציע יציין בהצעתו את מבנה המתג מבחינת: תפעול, שליטה ובקרה (הציוד המשותף והציוד ההיקפי במתג) ויכולות תפעול הניהול והבקרה.

(3) **משאבי המרכזת.**

בכל מצב שהוא פעולת המיתוג במרכזת לא תופרע, או תפגע כתוצאה ממחסור במשאבים פנימיים במרכזת: (מחוללי טונים וצלילים, VCM - IP, מעגלי ועידה, מקלטים ומשדרים, ומשאבי מחשוב וניהול).

(4) **הקמות קשר:**

א. מעל **50,000 B.H.C.C** עבור פעילויות הקמות קשר במערכות המרכזת והמערכות הנלוות למרכזת.

ב. מרכזת בקיבולת התחלתית של 200 שלוחות, עם אפשרות הרחבה ל-400 שלוחות.

(5) **תנועה.**

תנועה ממוצעת לשלוחה 0.18E (ללא כל חסימה במתגי המרכזת).

(6) **הרחבות עתידיות**

המרכזת תכלול אפשרות הרחבה של יותר מ- 50% מהמצב ההתחלתי ללא החלפת דגם המרכזת המוצעת לעירייה בפרויקט (לפרט את דגם המרכזת המוצעת).

ג. **קווי חוץ.**

(1) **קווי חוץ ספרתיים:**

עורקים לקישור לרשתות בזק ציבוריות (PSTN) באמצעות חברות מפ"א מורשות משהת"ק:

א. כל מרכזת תכלול 1 עורק PRI (E-1) לרשת ה PSTN שיחות נכנסות ויוצאות

ב. כל מרכזת בדגם המוצע לעירייה תכלול אפשרות להרחבה למעל 3 עורקי PRI.

ג. המרכזות בדגם המוצע יכללו אפשרות שילוב והפעלת עורקי SIP-TRUNK

(2) **קווי חוץ אנלוגיים COT.**

המרכזת באתר המרכזי (רחוב הבנים) תכלול קווי חוץ אנלוגיים COT(2W) להפעלת קווים בחירום לרשת מפעיל המפ"א של העירייה.

ד. **שלוחות וממשקים.**

(1) **ממשקים לטלפון ספרתי IPT:**

א. כללי:

(1) הרישיונות/הממשקים מתאימים לכל סוגי הטלפונים החכמים ספרתיים (IPT או SP).

(2) כל מרכזת תכלול רישיונות וממשקים לכל הטלפונים בפרויקט (לצורכי גיבוי ויתירות).

ב. הגדרת טלפון - ניתן בכל זמן לשנות את סוג הטלפון וללא תוספת ציוד ורישיונות, או שינוי בציוד הקיים.

ג. מקורות מתח - כל סוגי הטלפונים יפעלו ללא צורך במקורות מתח מקומיים נוספים (טלפוני IPT שיסופקו באספקת המתח ממתג הנתונים ב- POE).

- ד. הודעות ניתוק טלפון - המרכזות תזוהה מצב של טלפון מנותק ותספק הודעת תקלה .
- ה. כניסה לפעילות - הטלפון יכנס לפעילות מלאה לאחר חיבור הטלפון למרכזות בזמן שלא יעלה מעל 10 שניות.

## (2) ממשק שלוחות אנלוגיות (2W).

ממשקי שלוחות אנלוגיות (2W) יתמכו ביחידות הקצה שלהלן :

- א. טלפוני SLT
- ב. מכשירי פקס, פתיחת דלתות, מערכות אזעקה וכד'.

## (3) מעגל שלוחה רגילה (SLT).

ממשק מובנה במרכזות או ממשק ATA חיצוני בקישור לשלוחות IP. מעגל השלוחה במרכזות יתמוך ויפעיל את כל סוגי יחידות הקצה : טלפוני SLT והמערכות הנלוות שעמדו בדרישות מפרטי משרד התקשורת בישראל וקיבלו אישור סוג בתוקף.

## (4) הפעלת תכונות:

ממשק השלוחה במרכזות, יתמוך בכל הדרישות להפעלת תכונות שלוחת טלפון SLT הנכללות בדרישות ה- RFP של העירייה בפרויקט.

- א. תמיכה ביותר מ- 3 טלפוני SLT במקביל לממשק שלוחה (כולל צלצול ושיחה ללא ירידה באיכות השמע).
- ב. תמיכה בתכונות טלפוני SLT (כולל טלפונים אלחוטיים).
- ג. זיהוי מנוי קורא על צג הטלפון (משיחות נכנסות בקווי חוץ).
- ד. נורית הודעה ממתינה : הודעות דואר קולי, הודעות נא לא להפריע, עקוב אחרי והודעות נוספות ( לפרט בהצעה).

## ה. תכונות ושירותים.

### (1) כללי:

- א. הפעלת תכונות ושירותים לטלפוניה תתבצע מכל סוגי הטלפונים ומכל סוגי הטכנולוגיות.
- ב. הספק מתבקש לציין בהצעתו באם קיימות מגבלות להפעלת התכונות במרכזות.
- ג. רשימת התכונות הנדרשת לעירייה מחולקת ל- 2 קטגוריות :
- (1) ST – תכונות סטנדרט, נכללים במרכזות המוצעת.
- (2) OP – תכונות באופציה, הספק נדרש לציין באם התכונה נכללת כסטנדרט במרכזות המוצעת, או בתוספת מחיר (לפרט בהצעה).
- הערה : תכונה ב- OP ללא מחיר תחשב כתכונת סטנדרט (ללא תוספת מחיר).

### (2) תכונות – מערכת:

| מס"ד | תיאור התכונה/ השירות                                     | תכולה |
|------|----------------------------------------------------------|-------|
| 1    | מספור גמיש לשלוחות (מעל 4 ספרות).                        | ST    |
| 2    | המרת ספרות חיוג .                                        | ST    |
| 3    | שיחות ועידה 3 משתתפים (התייעצות, העברה, ועידה משולשת).   | ST    |
| 4    | שיחות ועידה מעל 6 משתתפים (ועידה מתוזמנת מאספת ומנוהלת). | ST    |

| מס"ד | תיאור התכונה/ השירות                                                                                                                                              | תכולה |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 5    | חסימת גישה וחיוג (פנימי במרכזת, רשת וקווי חוץ).                                                                                                                   | ST    |
| 6    | חסימת מספרי חיוג (עד כלל הספרות לחיוג).                                                                                                                           | ST    |
| 7    | ניתוב אוטומטי ואלטרנטיבי לשיחות יוצאות LCR                                                                                                                        | ST    |
| 8    | חסימות חיוג לאחר שעות העבודה : מערכת, קבוצתי ושלוחות AOH                                                                                                          | ST    |
| 9    | שירות לילה (ניתוב שיחות לשלוחה או קבוצת שלוחות בהגדרת השירות).                                                                                                    | ST    |
| 10   | עקוב אחרי (מערכת, לקווים חיצוניים, לשלוחות).                                                                                                                      | ST    |
| 11   | הפעלת עקוב אחרי בתפוס, באין מענה, הכול, עקוב אחרי ליעד קבוע (תא קולי) או ליעד משתנה. שינוי וביטול יעד העברה מכל טלפון במרכזת או מקווים חיצוניים באמצעות קוד גישה. | ST    |
| 12   | קבוצות גישוש (טורי, מעגלי).                                                                                                                                       | ST    |
| 13   | חיוג מקוצר מערכת (מעל 100 מספרים) וקבוצתי (מעל 500 מספרים לקבוצה).                                                                                                | ST    |
| 14   | צלצול גמיש ושונה (לשיחות פנים וחוץ)                                                                                                                               | ST    |
| 15   | נעילת שלוחות, חסימת שלוחות בהתאם למועדים וזמנים.                                                                                                                  | ST    |
| 16   | לקט שיחות / קריאות (מערכת, קבוצתי, מחלקתי)                                                                                                                        | ST    |
| 17   | ספר טלפונים וחייגנים מהירים (מערכת, קבוצתי, שלוחה) כולל קישור למערכות מידע (לפרט כמות רישיונות במערכת המוצעת).                                                    | ST    |
| 18   | זיהוי שם קורא ומספר מנוי קורא : CPND,ANI                                                                                                                          | ST    |
| 19   | אינטרקום דלת + פתיחת דלת. (ממשק יחידת בקרה יסופק ע"י העירייה).                                                                                                    | ST    |
| 20   | כריזה דרך הטלפון לקבוצת שלוחות נבחרת ומוגדרת מראש או קבוצה מאספת.                                                                                                 | ST    |
| 21   | שלוחת טלפון סלולר במרכזת                                                                                                                                          | ST    |

### (3) תכונות למערכות נלוות למרכזת:

| מס"ד | תיאור התכונה/ השירות                                                         | תכולה |
|------|------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1    | מערכת דואר קולי אינטגרלית (כולל תמיכה בעברית).                               | ST    |
| 2    | מערכת איחוד מסרים UM כולל אינטגרציה לשרת הדואר הארגוני (דיבור, פקס, הודעות). | ST    |
| 3    | נתב שיחות IVR.                                                               | ST    |
| 4    | נתב שיחות משולב במערכת ה-C.C                                                 | OP    |
| 5    | עמדת מרכזן (באמצעות טלפון IPT).                                              | ST    |
| 6    | ממשק למקור מוזיקה והודעות חיצוני.                                            | ST    |
| 7    | ממשק למערכת כריזה והכרזה.                                                    | OP    |
| 8    | הפעלת הקלטת שיחות טלפון חכם אחסון ואחזור                                     | ST    |

(4) **תכונות לקווי חוץ:**

| מס"ד | תיאור התכונה/ השירות                                                            | תכולה |
|------|---------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1    | חסימת גישה לאלומות קווים.                                                       | ST    |
| 2    | חסימת גישה לקווים באלומה.                                                       | ST    |
| 3    | חסימות גמישות לחיוג (עד כל הספרות לחיוג).                                       | ST    |
| 4    | זיהוי מנוי קורא CLI לטלפונים : S.L.T ,IPT                                       | ST    |
| 5    | חיוג חוזר (REDIAL).                                                             | ST    |
| 6    | חיוג ישיר פנימה DID עד 7 ספרות חיוג במרכזת                                      | ST    |
| 7    | חיוג ישיר פנימה לשיחות המשך במרכזת DISA כולל רישום שיחות.                       | ST    |
| 8    | חיוג צלילי D.T.M.F לגישה למערכות דואר קולי.                                     | ST    |
| 9    | הגבלת זמן השיחה בטלפון.                                                         | ST    |
| 10   | התראות לשיחות בנתיבים יקרים או לשיחות ארוכות.                                   | ST    |
| 11   | כניסת שיחות נכנסות לשדה המתנה (CAMP ON).                                        | ST    |
| 12   | גלישת שיחות בין אלומות קווים.                                                   | ST    |
| 13   | CALL THROUGH לביצוע שיחות יוצאות דרך המרכזת לטלפונים סלולריים כולל רישום שיחות. | ST    |

(5) **תכונות ושירותים לשלוחות קצה חכמות ורגילות:**

| מס"ד | תיאור התכונה/ השירות                                                        | טלפון SLT | טלפון IPT | תכולה |
|------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------|
| 1    | חיוג צלילים לגישה למערכות דואר קולי ונתבי שיחות.                            | +         | +         | ST    |
| 2    | העברת שיחה (לאחר מענה, בתפוס, ללא מענה בצד הנקרא.                           | +         | +         | ST    |
| 3    | התייעצות                                                                    | +         | +         | ST    |
| 4    | שיחה ממתינה                                                                 | +         | +         | ST    |
| 5    | נורית הודעה ממתינה להודעות אישיות.                                          | +         | +         | ST    |
| 6    | צליל צלצול שונה להודעה ממתינה.                                              | +         | +         | ST    |
| 7    | לקט קריאות אישי וקבוצתי.                                                    | +         | +         | ST    |
| 8    | החזק שיחה.                                                                  | +         | +         | ST    |
| 9    | הקלטת ואחזור שיחת על ידי לחצן הפעלה בטלפון                                  | -         | +         | ST    |
| 10   | גישוש פנימי בין מספרי הקו הפנימי בטלפון (בתפוס, או לא עונה, או לכל המצבים). | -         | +         | ST    |
| 11   | החזק יותר מ-2 שיחות.                                                        | -         | +         | ST    |
| 12   | עקוב אחרי.                                                                  | +         | +         | ST    |
| 13   | חיוג למספר האחרון.                                                          | +         | +         | ST    |
| 14   | כריזה ישירה וקבוצתית ברמקול הטלפון.                                         | -         | +         | ST    |
| 15   | אינטרקום דו כיווני                                                          | -         | +         | ST    |
| 16   | חיוג אוטומטי מלחצנים מתוכנתים ( D.S.S- )                                    | -         | +         | ST    |
| 17   | שיחת רמקול ושפופרת בו זמנית.                                                | -         | +         | ST    |
| 18   | תכנות לחצנים גמיש בטלפון חכם.                                               | -         | +         | ST    |
| 19   | לא להפריע.                                                                  | +         | +         | ST    |
| 20   | נעילת טלפון.                                                                | +         | +         | ST    |
| 21   | צג זיהוי.                                                                   | +         | +         | ST    |
| 22   | בוס מזכירה או למספר מזכירות ולהיפך.                                         | -         | +         | ST    |
| 23   | חניית שיחות.                                                                | +         | +         | ST    |
| 24   | צלצל שנית / חיוג חוזר לשלוחה.                                               | +         | +         | ST    |
| 25   | צלצול תזכורת.                                                               | +         | +         | OP    |
| 26   | שמירת מספר מחויג.                                                           | -         | +         | ST    |

**ו. טלפונים ויחידות קצה.**

**(1) כללי**

- א.** הספק נדרש לספק את כל סוגי הטלפונים הנכללים בפרויקט .
- ב.** הטלפונים נדרשים לתמוך בהתאמה בכל תכונות המרכזת המפורטים **בסעיף 3.4** לעיל

- ג. כל הטלפונים יסופקו בצבע גוון אחיד בהתאם לבחירת העירייה (לפרט בהצעה  
ד. את גווני הטלפון שניתן לספק לעירייה בפרויקט).

ה. ד. תקע טלפון סטנדרטי, אורך כבל עד 3 מטר בהתאם לבחירת העירייה.

(2) **כל טלפוני ה-IPT שיופעלו בפרויקט יופעלו בקונפיגורציה ובתנאים שלהלן:**

- א. רוחב סרט מקסימלי לא יעלה מעל 40K BPS (לפרט בהצעה).  
ב. ההשהיה לא תעלה מעל 20M SEC. (לפרט בהצעה).  
ג. פרוטוקול תקשורת (SIP).

(3) **תעבורה בטלפון:**

- א. תמיכה בתעבורת רשת "FULL DUPLEX".  
ב. HUB פנימי 2 מבואות (לטלפון ולמחשב המקומי).  
ג. חיבור ETHERNET כל הדגמים במינימום של 100MB.  
ד. דרישות מהטלפון, המרכזת, הרשת המקומית (LAN) כל אחד בנפרד וכולם גם יחד ל-Q.O.S.  
ה. דרישות טכניות נוספות

(1) ביטול הדים חוזרים ("ECHO CANCELLATION").

(2) דיבור רציף ללא קטעון, אובדן מידע (PAKET LOSS) לא יעלה מעל 0.1% אובדן.

(3) דיבור ללא עיוותים ("DISTORTION") כאשר בכל מצב שהוא בפרויקט לא תהיה יותר מהמרה אחת מאנלוגי לדיגיטלי וחזרה לאנלוגי.

(4) תמיכה בכבילה CAT-5E ומעלה.

(5) המחבר בטלפון RJ-45.

(4) **טלפונים IPT:**

| מס"ד | תיאור הדרישה                                            | דגם C                                 | דגם B                                   | דגם A                                      | הערות                                  |
|------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1    | גודל צג הזיהוי                                          | גדול או שווה 2"                       | גדול או שווה 2.5"                       | גדול או שווה 3.5"                          | לפרט בהצעה                             |
| 2    | צבע הצג                                                 | מונוכרום<br>לפחות 32X180              | צבעוני לפחות<br>240X320                 | צבעוני<br>לפחות<br>240X 320                | לפרט בהצעה                             |
| 3    | שורות בזיהוי                                            | לפחות 1 שורה<br>מעל 40 תאים<br>בשורה. | לפחות 4<br>שורות מעל 40<br>תווים בשורה. | לפחות 8<br>שורות מעל<br>40 תווים<br>בשורה. | לפרט כמות<br>שורות ותווים.             |
| 4    | לחצני שלוחות/קווים<br>כולל נוריות חיווי<br>(אדום וירוק) | לפחות 1                               | לפחות 4                                 | לפחות 8                                    | לפרט לחצנים<br>וסוג נוריות.            |
| 5    | לחצני ניווט<br>אינטראקטיביים<br>(SOFT KEY).             | לפחות 2                               | $\leq 4$                                | $\leq 4$                                   | לפרט כמות<br>לחצנים<br>ופונקציונאליות. |
| 6    | דיבורית FULL<br>DUPLEX.                                 | ✓                                     | ✓                                       | ✓                                          |                                        |

| מס"ד | תיאור הדרישה                                                  | דגם C | דגם B | דגם A | הערות                                 |
|------|---------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|---------------------------------------|
| 7    | נורית אדומה להודעות.                                          | ✓     | ✓     | ✓     |                                       |
| 8    | אפשרות להוספת יחידת הרחבה DSS לטלפון (לפחות 10 לחיצים).       | -     | -     | ✓     | לפרט מודלים להרחבה כמות ומספר לחיצים. |
| 9    | לחצנים קבועים בטלפון: החזק, שחרר, כוון עוצמה, חיוג חוזר וכד'. | ✓     | ✓     | ✓     | לפרט בהצעה                            |
| 10   | שקע לחיבור מערכת ראש ותמיכה בעמדת מוקדן C.C                   | ✓     | ✓     | ✓     |                                       |
| 11   | אפשרות להטות את מכשיר הטלפון                                  | ✓     | ✓     | ✓     | לפרט את יכולות הטית הטלפון.           |
| 12   | זיהוי שם מנוי קורא C.P.N.D                                    | ✓     | ✓     | ✓     |                                       |
| 13   | מערכת יד + מערכת ראש.                                         | ✓     | ✓     | ✓     |                                       |
| 14   | BLUETOOTH                                                     | ---   | ---   | ✓     |                                       |
| 15   | חיבור POE ואפשרות לספק מקומי חיבור לרשת החשמל בישראל          | ✓     | ✓     | ✓     |                                       |

## ז. מוזיקה והודעות קוליות בהמתנה

### (1) השמעת מוזיקה ו/או הודעות משולבות:

- א. בהמתנה למענה (CAMP ON).
- ב. החזק שיחה (HOLD).
- ג. בהעברה.
- ד. התייעצות.
- ה. בהמתנה לכניסה לשיחת וועידה.
- ו. קישור אינטגרטיבי למרכזת. אין מגבלה לכמות המאזינים למוזיקה/ הודעה במרכזת.
- ז. ניתן לטעון ולהשמעה מהיחידה מעל 10 קבצי מוזיקה/ הודעות MP
- ח. השמעת מוזיקה/ הודעות בהתאם לתסריט מתוכנן למועדים ושעות ביממה (PLAY LIST).
- ט. גישה מאובטחת ברשת האינטרנט לצורך בקרה, שליטה לטעינת קבצים ותחזוקה.

### ח. יישומי תקשורת UC /UM

#### (1) כללי:

- א. המערכת המוצעת משולבת אינטגרטיבית עם מרכזת הטלפונים המוצעות לעירייה בפרויקט. המציע יפרט בהצעתו את היישומים הנכללים במרכזת והיישומים הנכללים במערכות נלוות למרכזת.

- ב. שילוב עם מערכת הדוא"ל הארגונית של העירייה .
- ג. מערכת מולטימדיה : דואר קולי, הודעות פקס ודוא"ל, ממשק חיוג מה-OUTLOOK, ניהול שיחות טלפון וזמינות אנשי קשר.
- ד. המערכת תותקן באתר המרכזי של העירייה (רחוב הבנים) ותשרת את כל שלוחות הרשת בכל אתרי העירייה . הספק המציע נדרש לפרט בהצעתו את יכולות המימוש של המערכת המוצעת והדרישות עבורה.
- ה. המערכת תכלול ממשק לשרת הדואר של העירייה באמצעותו
- ו. יוכלו המשתמשים בנוסף לקבלת הודעות דוא"ל להאזין להודעות קוליות או להציג ולצפות בהודעות פקס וזמינות אנשי הקשר.

## (2) תכולה כמות רישיונות ההפעלה:

- א. רישיונות דואר קולי לכל שלוחות הטלפון (כולל הרחבות עתידיות).
- ב. רישיונות UC לכל טלפוני ה-IPT (כולל הרחבות עתידיות).

## ט. מערך דואר קולי (VM)

### (1) תכולה:

- א. תאי דואר קולי לכל שלוחות הטלפון במרכזות.
- ב. 200 שעות אגירה (אפשרות הרחבה ל- 200 שעות במערכת המוצעת).
- ג. 8 מבואות (משולב דואר קולי + נתב).
- ד. תמיכה מלאה בעברית בכל הודעות המערכת (פנימי וחיצוני).
- ה. חיווי וקבלת הודעות בטלפון + מחשב.
- ו. המציע מתבקש לפרט את תכונות המערכת המוצעת.

### (2) תא דואר קולי:

- א. שיוך לתא דואר קולי לשלוחות טלפון.
- ב. תא קולי משותף למספר שלוחות טלפון.
- ג. אין מגבלה למספר השלוחות שניתן לשייך לקבוצה.

### (3) כניסת הודעות קוליות לתא שלוחות הטלפון:

- א. ביצוע עקוב אחרי לתא האישי של המנוי.
- ב. שלוחת טלפון תפוסה.
- ג. שלוחת טלפון לא עונה לקריאה (פרק זמן גמיש).
- ד. הכנסת הודעות יזומה ע"י הקורא ישירות לתא שלוחת טלפון.
- ה. הודעות משלוחות פנימית ו/או מקווי חוץ ישירות לתא הקולי.
- ו. כל שילוב בין סעיפים א - ה.

### (4) חיווי הודעות:

- א. המערכת תפעיל אוטומטית סימון חיווי לכניסת הודעות חדשות לתא הקולי. הפעלת נורית הודעה ממתינה בטלפון (SLT - IPT), צליל חיוג מיוחד ואפשרות לשילוב ביניהם.
- ב. חיווי קבלת הודעות משרת הדוא"ל של העירייה בעמדות העבודה.

ג. אפשרות לחיווי מרחוק להודעות חדשות בתא הקולי, כולל שילוב עם טלפון סלולרי (רטי"נ) .

ד. בכניסה לתא הקולי יושמע למנוי מידע על מספר ההודעות בתא הקולי, סוג ההודעות בתא הקולי מכל סוג.

**(5) תכונות מערכת דואר קולי:**

א. ייעודי של קבוצת שלוחות או קבוצת תאים וכן העברה ישירה בין תאים או העברה חיצונית לטלפונים סלולאריים (לפרט בהצעה).

ב. אפשרות הגדרת פרקי זמן מינימאליים (הגדרה גמישה במערכת-שעות, ימים וכו') לשמירת ההודעות השונות עד למחיקה גורפת מערכת עבור כל התאים הקוליים ו/או ייעודי לכל תא קולי.

ג. קריאה ליוזם ההודעה - ניתן ליוזם קריאה מידית לשלוחה פנימית במרכזת שיזמה את השארת ההודעה בתא המנוי.

ד. עריכה הודעה - מנוי התא יוכל לערוך ולהקליט את ההודעה הקולית לצורך השארת הודעה ו/או העברה לתא קולי נוסף במערכת, או לתא קולי של קבוצת שלוחות.

ה. הפצת הודעות: בתזמון מועד וזמן, אשרור שההודעה נשמרה במערכת.

**י. יישום שרת פקסים**

**(1) כללי:**

א. יישום שרת פקסים בעל קישוריות לשרתי MS Exchange 2013 ומעלה באינטגרציה מלאה עם מרכזות הטלפונים ומערך המחשוב של העירייה.

ב. המערכת תכלול 350 משתמשים (רישיונות שימוש), עם אפשרות הרחבה ל-500 משתמשים

ג. לפחות 4 מבואות לשידור וקליטת הודעות פקס בו זמנית. (אפשרות בשילוב עם הדואר הקולי סעיף 3.9 לעיל).

ד. השרת יטפל בשלושה סוגי התקשרות עיקריים:

הודעות פקס יוצאות.

הודעות פקס נכנסות.

העברות.

**(2) הודעות פקס יוצא:**

א. שידור הודעות מרשימות תפוצה של יעדים לקבלת הודעות פקס ממערכות המידע של העירייה.

ב. רשימת מסמכים / טפסים מוכנים ממערכת המידע של העירייה.

ג. ניהול תור למשלוח הודעות פקס יוצא.

ד. מנגנון שידור פקסים בשרת יכלול קבלת עדיפויות שידור והודעות "סטאטוס".

**(3) הודעות פקס נכנס:**

א. תהליך העברת פקס למשתמש.

ב. תהליך העברת פקס לקבוצת משתמשים (מחלקה/ אגף וכד').

ג. קידוד ועדכון פרטי הפקס שהתקבל במערכת.

ד. פתיחה, העברה והפצת מסמכים שהתקבלו בפקס.

(4) **העברות:**

- א. העברת מסמכי פקס בין משתמשי המערכת בתוך העירייה.
- ב. העברת מסמכי פקס לארכיב של העירייה.
- ג. העברה והסבת מסמכי פקס ל- דוא"ל (FTM)
- ד. העברת מסמכי דוא"ל וקבצי מחשב לשידור בפקס
- ה. ( MTF ).

(5) **שילוב מלא עם שרת הדואר של העירייה:**

- א. אחסון.
- ב. הודעות למשתמשים.
- ג. שידור וקליטת הודעות.

**תקשורת אחודה UC** יא.

(1) **המערכת:**

- א. מערכת UC המוצעת משולבת אינטגרטיבית עם מרכזות הטלפונים והמערכות הנלוות בפרויקט ומערך המחשוב בעירייה.
- ב. הצעת הספק תכלול באחריות כוללת מקצה לקצה: תשתיות, חומרה, תוכנה ועבודות ככל שיידרש לרבות הדרכה פרטנית של כל משתמשי המערכת בפרויקט העירייה.
- ג. ההצעה תכלול רישיונות הפעלה לכל הטלפונים הנכללים בפרויקט (IPT, SLT, SP). **הערה:** הרחבות ותוספות עתידיות של טלפוניה בעירייה יכללו כסטנדרט רישיון UC.
- ד. תמיכה מלאה בעברית.
- ה. הספק יציין בהצעתו את דרישות המחשוב בעירייה (חומרה ותוכנה) ודרישות מינימום ממחשב ה- PC להפעלת תכונת ה- U.C.

(2) **ניהול שיחות יוצאות:**

- א. חיוג ישיר לשיחות יוצאות מתוך M.S – OUTLOOK בלי שימוש בתוכנה נוספת כמתווך.
- ב. חיוג מספריות אישיות / קבוצתיות (לפרט כמויות).
- ג. חיוג מבסיסי מידע, ומערכות שירות לקוחות לדוגמא: CRM/SAP (לפרט בהצעה).
- ד. חיוג מקבצי PDF, WEB, דוא"ל ועוד (לפרט בהצעה).
- ה. ניהול קמפיינים לחיוג (קבוצות חיוג אישיות וקבוצתיות).
- ו. תזמון שיחות לחיוג לפי מועדים וזמנים.
- ז. הצגת פרטי הנמען לפני ו/או לאחר יצירת הקשר.
- ח. ניהול התראות ותזכורות לשיחה.
- ט. CDR להיסטוריה של שיחות יוצאות.

(3) **ניהול שיחות נכנסות:**

- א. זיהוי CLI והקפצת מסך.
- ב. ניהול התראות ותזכורות לשיחה.

ג. CDR להיסטוריה של שיחה נכנסת .

**(4) טיפול בשיחה:**

א. מענה לשיחות.

ב. התייעצות, העברה, ועידה.

ג. הקלטת שיחות.

**(5) ניהול אנשי קשר:**

א. הצגת מצב אנשי קשר בטלפונים פנימיים וחיצוניים (מפ"א, רט"נ, SP).

ב. תמונה של אנשי קשר.

ג. חיוג לקבוצת אנשי קשר והצגת סטטוס.

ד. ניהול שיחות בצ"אט.

ה. השארת הודעות כתובות.

**(6) פרופיל אישי**

הגדרה אישית של פרופיל הטלפון בהתאם להרשאות מנהל התקשורת בעירייה שתכלול: תכונות, רמות שירות, לחצני חיוג, קבוצות עבודה, דואר קולי וכד' (לפרט בהצעה).

**יב. נתב שיחות IVR וזיהוי דיבור ASR**

**(1) הקדמה:**

א. העירייה תוכל להפעיל את נתב השיחות (IVR) ל-2 מטרות עיקריות:

ניתוב השיחה למוקדי השירות של העירייה בשירות אנושי או אוטומטי.

העברת השיחה לטלפון של משרד, מחלקה, עובד וכד' בעירייה.

ב. נגישות לנתב השיחות מרשת ה-PSTN באמצעות עורקי PRI במרכזות העירייה ו/או ברשת הפנימית של העירייה.

ג. המתקשר יוכל להעביר את המידע לניתוב השיחה בעירייה ב-3 דרכים:

1. בחיוג מהטלפון (נייח או נייד).

2. בדיבור בשיחה שטוחה (ברצף) בטכנולוגיית ASR.

3. שילוב של א' + ב' לעיל.

ד. חיוג לשיחות יוצאות מתוך ספר הטלפונים או ממאגרי הנתונים של העירייה על ידי אמירת שמות של מספרי ואו מספרי יעד לחיוג.

**(2) נתב שיחות (IVR)**

**א. שירותים בנתב**

בחירת סוג השירות אשר נדרש ע"י תושב העיר להעברת השיחה לנציג/קבוצת או לשלוחת טלפון באתרי העירייה.

(1) השארת הודעות לקבלת שירות חוזר (נטישה מסודרת).

(2) זיהוי תושב באמצעות מספר מזהה (כמו : ת.ז. וכד'), לצורך ניתוב, או לקבלת שירות אוטומטי, הקפצת מסכים בעמדות המוקדן וכד'.

(3) קבלת מידע כללי, או ספציפי על שירותי "העירייה " .

**ב. ניתוב השיחה:**

- (1) תמיכה בלפחות 20 תסריטי ניתוב שונים .
- (2) עץ החלטות של לפחות ירידה ל- 10 רמות, כל רמה תוכל לכלול 12 אפשרויות (0-9, \*, #) .
- (3) זמן מיתוג והעברה לקבלת שירות לרבות בשילוב מערכות המידע פחות מ- 1 שניות.
- (4) הודעות הנחיה בעברית כולל הקלטות אולפן מקצועיות ככל שיידרש באחריות המציע.
- (5) מערכת מובנת לתכנון תהליכי ה- CF ולבדיקת תהליכים.

#### ג. תכנון תהליכי ניתוב

- כל תהליכי התכנון (כגון: בחירת מסלול השיחה, השמעת הודעות, ניתוב לקבוצה, למוקד ולשירות), יבוצעו ע"י בחירת Icon מתאים (מתוך המאגר הקיים במערכת) וחיבורם בכדי ליצור תסריטי שיחה במערכת.
- (1) ניתן לבדוק ולבחון (ON / OFF LINE) את היתכנות התכנון במהלך התכנון.
  - (2) תכנון הניתוב יכלול אפשרות של שמירת תסריטים ותהליכים לאחר התכנון. תת מערכת הניתוב תכלול אפשרות להעתיק חלקים של תהליכים קיימים בכדי להשתמש בהם בזמן עידכון ניתובים קיימים, או בניית ניתובים חדשים.
  - (3) ניתן להפעיל תסריטי ניתוב אוטומטיים ו/או לפי דרישה (ומעבר אוטומטי ביניהם) בהתאם לזמני תפעול נדרשים (לדוגמא: תסריט בוקר ותסריט לילה, תסריט לפי מועדים או שעות מסוימות ביממה).
  - (4) המערכת תכלול הגדרת מצבי "TIME OUT", מצבי LOOP ומצבי ברירת מחדל לרבות התראות על מצבי שגיאה ותהליכים שלא ניתנים לביצוע.
  - (5) הרשאות כניסה לתכנון, שירות ותחזוקה.

#### (3) זיהוי דיבור – ASR :

- א. זיהוי דיבור בעברית, אופציה לאנגלית ורוסית.
- ב. זיהוי והבנה הדובר, שפה ותוכן השיחה. מנועי השיחה המוצעים יכללו ממוצע הצלחה של מעל 95% (לפרט בהצעה)
- ג. המערכת המוצעת לעירייה תכלול אפשרות ל- 8 שיחות בו זמנית הכוללים מנועי ASR עם אפשרויות להרחבה במערכת המוצעד עד 16 מנועי ASR.
- ד. מנוע ה- ASR ישורין ליזום השיחה עד העברת השיחה ליעד.
- ה. במצב שכל מנועי ה- ASR יהיו תפוסים, נתב השיחות יעבור אוטומטית להפעלה באמצעות חיוג בלחצני הטלפון.
- ו. המערכת המוצעת תכלול מערכת דוחות תנועה ודוחות שימוש.

#### (4) הודעות מסרונים (SMS):

- א. הודעה במסרון (עד 70 תווים) תשלח אוטומטית ממערכת ה- IVR ל- מערכת ה- SMSC במצבים שלהלן :
- (1) לאחר שעות הפעילות של המוקד/שלוחת הטלפון בעירייה.
- (2) מידע כתוב בסיום הליך הניתוב ליעד בעירייה.
- (3) מספר קוד נומרי לזיהוי.
- (4) הודעות שבר/ הודעות /תקלות וכד'.

**ב. שרת ה-SMSC של העירייה :**

- (1) העירייה מבצעת שידור מסרונים למטרות שונות באמצעות חברת INFORU MOBILE (WWW.INFORU.CO.IL) (להלן: "שרת SMSC").
- (2) ההצעה תכלול ממשק API לשרת SMSC של העירייה לשידור הודעות המסרונים לעיל, באחריות כוללת להפעלה.
- (3) המערכת המוצעת תכלול מערכת דוחות תנועה ודוחות שימוש
- (4) בהעברת מסרונים ליעדים השונים (סוגי מסרונים, כמות, זמנים וכד').

**יג. מערכת רישום שיחות (SMDR)**

**(1) כללי:**

- א. מערכת רישום שיחות "MULTI-SITE", לרישום שיחות יוצאות ונכנסות, אחסון והפקת דוחות לכל שלוחות הטלפון בכל אתרי העירייה.
- ב. המציע יכלול בהצעתו מערכת חומרה, תוכנה ועבודות לרבות הדרכה והפעלה באתרי העירייה.
- ג. יש לכלול בהצעה את דגם המערכת המוצעת לרבות תכולה ותיאור כל הדוחות הנכללים במערכת המוצעת לעירייה.

**(2) המערכת המסופקת:**

- א. 300 שלוחות עם אפשרות הרחבה ל- 500 במערכת המוצעת.
- ב. אחסון מידע ודוחות לפחות ל- 3 שנים (לפרט בהצעה).
- ג. מערכת המופעלת עם המרכזות באתרי העירייה, תסופק ותופעל באחריות כוללת מקצה לקצה ע"י הספק המציע.
- ד. הצעת הספק תכלול ממשק CDR לכל מרכזות הרשת להתממשקות עם מערכת רישום השיחות המרכזית באתר ברחוב הבנים וכן כל החומרה, התוכנה והעבודות הנדרשות להפעלת המערכת לרבות התקנה, אינטגרציה, בדיקה, הפעלה ואחריות לאחר ההפעלה.

**(3) ממשק CDR למערכת רישום שיחות:**

המרכזות תשלח (בממשק CDR סטנדרטי למערכת SMDR) רשומות על שיחות טלפון שהתקיימו במרכזות הרשת.

- א. שיחות בין שלוחות פנים במרכזות הרשת (נכנס ויוצא).
- ב. שיחות נכנסות ויוצאות מרשתות המפ"א והסלולר.
- ג. שיחות בינלאומיות.

**יד. מערכת לניהול ובקרה של מרכיבי המערכת.**

**(1) מערכת ניהול:**

המערכת המוצעת תכלול את כל הכלים והמשאבים לבצע הגדרות במרכזות, בטלפונים ובמערכות הנלוות למרכזות שיכלול פעילות אדמיניסטרטיביות של ניהול שליטה ובקרה, לפעילויות שלהן:

א. הגדרת יחידות קצה וטלפונים לתכונותיהם, הגדרות מערכתיות, הגדרות מרכזת תכונות ושירותים וכל הגדרה הנדרשת לפעולה תקינה של המרכזת והמערכות הנלוות למרכזת. המערכת תאפשר לבצע פעולות אלו:

(1) מקומית באתר המרכזת.

(2) מאתר רחוק ברשת או מחוץ לרשת (רשת ה-PSTN או רשת האינטרנט).

ב. הפקת דוחות תנועה של מרכיבי המרכזת והמערכות הנלוות.

ג. אפשרות לייצא נתונים של המערכת למערכות חיצוניות (יפורט בהצעת הספק).

## (2) מערכת דיאגנוסטיקה:

מערכת דיאגנוסטיקה לדיווח על תקלות ואירועים:

א. אירועים בזמן התהוותם, לרבות מצבי עומס ושבר.

ב. תקלות ואירועים חריגים.

ג. דיווחים היסטוריים.

הערה: המחשב להפעלת מערכת הניהול יסופק ע"י העירייה, הספק מתבקש לפרט בהצעתו את קונפיגורציה ותכולה מינימום למחשב וכן תוכנות ומערכות הפעלה הנדרשים.

## (3) הדרכות:

הספק המציע ידריך את העירייה לתפעול בסיסי של מערכת הניהול אופן עצמאי ללא תלות בטכנאי בנושאים של: העברת קווים, שינוי רמות שירות וכו', לרבות הדרכת O.J.T למערכת ניהול ובקרה של מרכיבי המרכזת והמערכות הנלוות למרכזת.

## (4) אבטחת מידע:

א. יש לפרט את מערכת ההרשאות, ניהול המשתמשים, זוהי המשתמשים במערכת כולל מנגנון להוספה עצמאית של משתמשים שונים ע"פ פרופיל טבלאי שיוגדר בנפרד, סיווגי המשתמשים ואופן מידור הגישה לנתונים.

ב. המערכת נדרשת להיות מוגנת באמצעות חומת אש – FIRE WALL

ג. יש לפרט את יכולות ה-AUDIT (מעקב שינויים) ברמת שדה / קובץ / מערכת.

ד. יש לפרט את יכולות הצפנת נתונים בתעבורה ובמאגרים במידה וקיימת, לפרט סוגי אלגוריתמים ומפתחות.

ה. יש לפרט מנגנוני אבטחת המידע המומלצים לביצוע ממשקים התפעוליות הפנימיות והחיצוניות.

ו. יש לפרט את יכולת ההתממשקות מרחוק להגדרות המערכת, עם אבטחת מידע הקיימת בזמן ההתקשרות.

ז. יש לפרט את המנגנונים שיתמכו בביצוע גיבויים ושחזורים.

ח. שרתי המערכת ותשתיות אפליקטיביות נדרשים לעמוד בדרישות ההקשחה סטנדרטית כפי שהוגדרו ע"י יצרן מערכת ההפעלה המסופקת (כפי שיפורט ע"י המציע).

ט. השרתים יכללו תוכנות אנטי וירוס ומערכות למניעת חדירה (יפורט ע"י הספק המציע).

- י. הספק הזוכה יתקין את רכיבי התקשורת על פי הנחיות אבטחת מידע הנהוגות בעירייה.
- יא. בשום אופן אין להוציא / להכניס מידע מהמרכזות או מהמחשבים / שרתים ולהעבירם מ/אל גורם אחר מחוץ לעירייה, כולל למשרדי הספק הזוכה. במקרים חריגים, כל סטייה מנוהל זה מחויבת באישור מוקדם של העירייה.
- יב. על הטכנאים, הפועלים מטעם הספק הזוכה, המטפלים בטיפול ישיר בנתוני מערכות העירייה לפעול על פי הנחיות אבטחת המידע הנהוגות אצל העירייה ובפרט לא לעשות כל שימוש במידע הקיים אלא לצורכי עבודתם הכרוכה בהתקנה או בתיקון המערכות.

#### 4. פרק 4- מערכת C.C למוקדים עירוניים.

##### א. הקדמה:

בעירייה מופעל כיום עבור המוקד העירוני 106 ועבור מוקדי חירום עירוניים מערכת C.C דגם XPRESSO של חברת קולטק (ראה נספח א' סעיף 2.2.5 לעיל), המערכת מקושרת למרכזת הקיימת (TDE 600 פאנסוניק) בממשק SIP עבור 30 שיחות בו זמנית.

מערכת ה-C.C הקיימת נדרשת לעבור שדרוג, הרחבה והתאמה לדרישות העירייה במכרז וכן אינטגרציה ותאימות מלאה למרכזת ככל שתסופק לעירייה במכרז בהתאמה לפרק 3 בנספח א', או אספקת מערכת C.C חדשה.

##### ב. חלופות לאספקה, יישום והפעלה של מערכת ה-C.C.

- כללית המכרז יכול אפשרות להציע ולספק מערכת CC באחת מהחלופות שלהן:
- 4.2.1 חלופה א' - מערכת C.C חדשה – של היצרן רכזות (חלק א' של המכרז):
- מערכת CC חדשה שתחליף את המערכת הקיימת
  - מערכת ייעודית של יצרן המרכזת.
  - אחריות היצרן והספק הזוכה במכרז למערכת מקצה לקצה.
  - אספקת כל התכונות, השירותים והאינטגרציה הנדרשים במכרז.
- 4.2.2 חלופה ב' - מערכת C.C – ספק משנה:
- מערכת CC של ספק משנה שתחליף את המערכת הקיימת
  - אחריות הספק הזוכה במכרז למערכת מקצה לקצה.
  - אספקת כל התכונות, השירותים והאינטגרציה הנדרשים במכרז.

#### 4.3 הנחות יסוד למוקדי השירות העירוני.

##### 4.3.1 מוקדים עירוניים:

- 4.3.1.1 2 מוקדים עירוניים: מוקד 106 ומוקדי חירום עירוניים.
- 4.3.1.2 המוקדים יכללו 36 עמדות מוקדן עם אפשרות הרחבה ל-60 עמדות מוקדן.
- 4.3.1.3 כל מוקד עירוני יכלול לפחות עמדת מפקח/ת אחת (סה"כ 4 עמדות מפקח/ת).

|               |                                                                                                                                                                                           |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4.3.2</b>  | <b><u>שיחה נכנסת:</u></b>                                                                                                                                                                 |
| 4.3.2.1       | מקסימום 60 שיחות נכנסות למערכת בו זמנית (אפשרות הרחבה ל-120).                                                                                                                             |
| 4.3.2.2       | יחס 2:1 שיחות נכנסות לעמדת מוקדן.                                                                                                                                                         |
| <b>4.3.3</b>  | <b><u>תנועה:</u></b>                                                                                                                                                                      |
| 4.3.3.1       | 0.9 E לעמדת מוקדן.                                                                                                                                                                        |
| 4.3.3.2       | רמת שיחות (G.O.S) 1%.                                                                                                                                                                     |
| <b>4.3.4</b>  | <b><u>שיחות יוצאות</u></b>                                                                                                                                                                |
|               | מקסימום 30 שיחות יוצאות מהמערכת (אפשרות הרחבה ל-60).                                                                                                                                      |
| <b>4.3.5</b>  | <b><u>מערכת דוחות (MIS):</u></b>                                                                                                                                                          |
| 4.3.5.1       | 3 רישיונות להפקת דוחות.                                                                                                                                                                   |
| 4.3.5.2       | 10 רישיונות לצפייה בדוחות.                                                                                                                                                                |
| <b>4.3.6</b>  | <b><u>זמני שיחה (A.H.T):</u></b>                                                                                                                                                          |
| 4.3.6.1       | זמן שיחה ממוצעת = 180 שניות.                                                                                                                                                              |
| 4.3.6.2       | זמן המתנה ממוצע בתור לקבלת שיחות (AWT) = 30 שניות (70% מהשיחות).                                                                                                                          |
| 4.3.6.3       | זמן ניירת ממוצע 120 – 60 שניות.                                                                                                                                                           |
| 4.3.6.4       | הערכה לשיחות שינטשו את תורי ההמתנה עד 6% - 5%.                                                                                                                                            |
| <b>4.3.7</b>  | <b><u>נתב שיחות נכנסות:</u></b>                                                                                                                                                           |
| 4.3.7.1       | 100% מהשיחות עוברות דרך נתב.                                                                                                                                                              |
| 4.3.7.2       | 45 שניות זמן שהייה ממוצע בנתב.                                                                                                                                                            |
| 4.3.7.3       | 90 שניות זמן מקסימאלי לשהייה בנתב.                                                                                                                                                        |
| <b>4.3.8</b>  | <b><u>מערכת דוחות R.T.M</u></b>                                                                                                                                                           |
|               | מערכת דוחות RTM הכוללת 2 מסכים בגודל 50" לצפייה בדוחות במוקדי העירייה.                                                                                                                    |
| <b>4.3.9</b>  | <b><u>אפשרות לכניסת השיחות ולמוקדים ב-4 תהליכים:</u></b>                                                                                                                                  |
| 4.3.9.1       | חיוג מקוצר (מוקד 106 וכד').                                                                                                                                                               |
| 4.3.9.2       | חיי"פ (D.I.D).                                                                                                                                                                            |
| 4.3.9.3       | D.N.I.S                                                                                                                                                                                   |
| 4.3.9.4       | נתב שיחות IVR.                                                                                                                                                                            |
| <b>4.3.10</b> | <b><u>זיהוי מספר טלפון קורא:</u></b>                                                                                                                                                      |
| 4.3.10.1      | המערכת שתופעל תוכל לבצע זיהוי מספר טלפון קורא מכל הרשתות ומכל ספקי התקשורת ברשתות התקשורת בישראל (רשתות ומערכות נייחות וניידות), באמצעות תכונת ה- CLI ישירות ו/או באמצעות נתב השיחות IVR. |
| 4.3.10.2      | זיהוי מספר טלפון קורא מיועד להעברת המספר לצורכי ולידציה, ו/או ניתוב, ו/או הפעלת אפליקציה באינטגרציה עם בסיסי הנתונים בשרת ה-C.T.I ו/או בסיסי הנתונים של העירייה.                          |

4.3.10.3 זיהוי שיחה נכנסת ב- 3 מצבי זיהוי : בכניסה למוקדים, או זיהוי שיחות שנטשו את תורי ההמתנה בקבוצות, או לפני הניתוב למוקדים.

4.3.10.4 מספר מספר טלפון קורא (C.L.I) יוצג בעמדת נציג השירות באינטראקציה עם מסכי העבודה בעמדה ב- 2 אופציות אפשריות :

לפני המענה לקריאה.

לאחר המענה לקריאה.

#### **4.3.11 חיוג D.N.I.S**

4.3.11.1 המערכת תכלול אפשרות של נגישות לקבוצות השירות באמצעות לפחות 10 מספרי D.N.I.S שונים עם אפשרות הרחבה ל – 30 מספרי גישה.

4.3.11.2 ניתן להגדיר במערכת מספרי D.N.I.S בעדיפות : קריאות בעדיפות יעקפו את תור הממתנים בתור הקבוצה (קמפיין) ויקבלו שירות בעדיפות מנציגי השירות בעמדות.

#### **4.4 עמדות נציגים C.C**

##### **4.4.1 עמדות שירות:**

עמדת שירות אוניברסלית וזאת בתאימות מלאה עבור הפונקציות שלהלן :

4.4.1.1 עמדת נציגי שירות.

4.4.1.2 אחמ"ש.

4.4.1.3 עמדת מפקח וניהול.

##### **4.4.2 עמדת עבודה:**

4.4.2.1 עמדת העבודה תכלול 3 מרכיבים :

א. טלפון I.P.T עם 2 יציאות שמע מקביליות. הטלפון יכלול אפשרות לעבודה ב- ACD במרכזת במצבי גיבוי וחירום.

ב. מחשב PC : הספק יציין את דרישות המחשוב לעמדה (יסופק על ידי העירייה).

ג. מערכות ראש לעמדה (יירכש על ידי העירייה בנפרד).

4.4.2.2 טלפון IPT לעמדת העבודה.

2 יציאות שמע מקביליות.

4.4.2.3 אפשרות להפעלת כל פעולות ותכונות הטלפוניה ותפעול תכונות ה- C.C ממחשב ה- P.C בעמדת העבודה.

4.4.2.4 סרגל טלפוניה וסרגל פקדים לפעילות ה- C.C. (לפרט בהצעה).

##### **4.4.3 הפעלת עמדת עבודה**

הערה : מעמדת ה- PC ו/או מהטלפון.

##### **4.4.3.1 הפעלת תהליך LOGIN/LOGOUT בעמדה**

הספק יכלול בהצעתו 2 אפשרויות :

א. כניסה סימולטנית מעמדת ה- PC לטלפוניה ולמחשב.

ב. הפעלה נפרדת בטלפוניה ובמחשב.

##### **4.4.3.2 תהליך הכניסה :**

א. כניסה "LOG IN" + מספר ID. נציג שירות (ID. עד 8 ספרות נומריות או אלפא נומריות).

ב. יציאה "LOG OUT" + מספר ה-ID. או ללא מספר ב-ID גמיש במערכת.

4.4.3.3 לחצן יציאה מהתור, מקבלת שיחות נכנסות, ניתן להגדיר לפחות 4 לחצני סטאטוס להגדרת מהות היציאה מהתור (לדוגמא: ניירת, הדרכה, מנהלה, מנוחה, יציאה זמנית וכד').

4.4.3.4 לחצן יציאה להפסקה ואו ניתוק מערכת הראש בעמדה או בטלפון ה-IPT.

#### **4.4.4 כניסת שיחות לעמדות מוקדן:**

4.4.4.1 אפשרות למענה אוטומטי לשיחה ללא צורך בהפעלת לחיצה מענה בעמדה ו/או הפעלה ע"י מעבר למצב "OFF-HOOK" בעמדה (לחיצה הפעלה).

4.4.4.2 נציג שירות שלא יענה לשיחה הנכנסת לעמדה (הגדרת זמן גמישה במערכת) לאחר פרק זמן, יבוצעו הפעולות הבאות:

א. החזרת השיחה לתור ההמתנה (ראשון בהמתנה לשירות בתור).

ב. עמדת נציג השירות תעבור לסטאטוס של יציאה מהתור (NOT READY).

ג. תופעל התראה בעמדת המפקח/אחמ"ש.

4.4.4.3 שיחות בהמתנה לנציג שירות ייעודי בתוך הקבוצה הנמצא במצב תפוס.

4.4.4.4 שיחות ב-"החזק" (HOLD) בעמדה או בהעברה ל-"החזק" לקבוצה.

#### **4.4.5 הקפצת מסכים "POP UP SCREEN":**

4.4.5.1 הפניית הקריאה לנציג השירות תוך הקפצה אוטומטית בעמדת נציג השירות של המסך המתאים, הכולל: את כל הנתונים הרלוונטיים לצורך אספקת השירות המתאים.

4.4.5.2 המידע הרלוונטי לגישה לבסיסי הנתונים לצורך הקפצת המסך המתאים בעמדת נציג השירות יוכל להתקבל מהמקורות שהלן:

א. נתוני C.L.I (זיהוי אוטומטי מרשתות התקשורת).

ב. נתוני D.N.I.S בקריאה נכנסת לקבוצות השירות.

ג. איסוף נתוני תושב בעיר בדיאלוג עם נתב שיחות (לדוגמא: מספר פניה, מספר זיהוי, ת.ז. וכד') בחיוב ואו בדיבור.

ד. שילוב בין סעיפים א' – ג'.

#### **4.4.6 העברת שיחות**

התהליך כולל את שיחת הטלפון ומסך נתונים: העברת השיחה לנציג שירות אחר, ביצוע תהליך התייעצות עם אחמ"ש (ללא שיתוף תושב העיר) וביצוע שיחות ועידה הכוללות את תושב העיר וגורמי נוספים בעירייה.

#### **4.4.7 צג "ON LINE" בעמדות העבודה של נציגי השירות:**

4.4.7.1 תצוגת זמן שתושב העיר המתין לשיחה לפני המענה ע"י נציג השירות.

4.4.7.2 יכולת צפייה של נציג השירות בדוחות הביצוע שלו בתוך הקבוצה ובקבוצות אחרות.

4.4.7.3 דוח פעילות המוקד בכל זמן נתון : שיחות בפרק זמן מוגדר שנענו על ידו, חריגה מהממוצע לעומת ביצועי הקבוצה ו/או ביצועי נציג השירות עצמו.

4.4.7.4 הודעות אישיות והודעות מערכת מתפרצות למסך התפעול של העמדה, ברמה של נציג שירות או קבוצה.

#### 4.5 קבוצות (קמפיין), תורי המתנה והודעות קוליות.

##### 4.5.1 מוקדים ייעודיים / קבוצות:

4.5.1.1 מערכת ה – C.C תכלול מעל 2 מוקדים יעודיים בשלב התחלתי (קבוצות).

4.5.1.2 המערכת המוצעת תכלול אפשרות באופציה להפעיל מעל 10 קבוצות שונות.

##### 4.5.2 עמדת נציגי שירות.

כניסה ב- "LOG-IN" של נציג שירות בעמדה ויציאה ב- LOG OUT : המערכת תכלול לפחות 100 מספרי ID שונים עם אפשרות להרחבה ל- 300 מספרי ID.

##### 4.5.3 מיומנות נציג שירות (SKILLS) :

4.5.3.1 "Skills" מתייחס לסה"כ הפרמטרים של נציג שירות לתפקד ולספק שירות בקבוצה.

4.5.3.2 המערכת המוצעת תכלול לפחות 10 "Agent Skills" עם אפשרות הרחבה ל- 20.

4.5.3.3 ל- "Skills" ניתן להגדיר לפחות 10 פרמטרים שונים (לדוגמא : ניסיון, שפה, השכלה וכד'), הספק יציין את כל הפרמטרים הניתנים להגדרה עבור כל "Skills".

4.5.3.4 כניסת שיחה לעמדת נציג שירות יוכל להיות על פי "Skills" ובהתאם לעדיפויות העברה (לפחות 3 רמות עדיפות ניתן יהיה להגדיר במערכת ל- "Skills" בקבוצה).

4.5.3.5 ה. אפשרות להגדרת SKILL מתוך מערכות המחשוב של העירייה באינטגרציה עם מערכת ה- C.C המוצעת.

##### 4.5.4 תכולת הקבוצה:

4.5.4.1 אין מגבלה למספר עמדות נציגי השירות שיוכלו להיות משויכים לכל קבוצה.

4.5.4.2 עמדת נציג שירות אחת תוכל לקבל קריאות בו זמנית ממספר קבוצות (הגדרה גמישה במערכת).

4.5.4.3 אין הגבלה במספר שיחות הממתינות בתור לקבוצה.

##### 4.5.5 תור (Q):

4.5.5.1 כל קבוצה תכלול תור המתנה לשיחות לפני המענה לשיחה ע"י עמדות נציגי השירות.

4.5.5.2 כניסת שיחות לעמדות מהתור בתהליך F.I.F.O.

4.5.5.3 לכל השיחות הממתינות בתור (ללא מגבלה במערכת) יושמעו, כרוזים הכוללים : הודעות מוקלטות ו/או מוסיקה (הגדרה גמישה במערכת).

4.5.5.4 ניתן לקבוע המתנה בתור לפי חוקים עסקיים שיקבעו ע"י העירייה (לדוגמא: עדיפות לפי מקור המתקשר, העברה לנציג האחרון שטיפל בקריאה חוזרת, קריאות חוזרות חוקי ניתוב שיוחלט ע"י העירייה).

#### **4.6 הודעות מוקלטות ומוזיקה בהמתנה בתורים.**

##### **4.6.1 הודעות ומוזיקה בפתחה:**

4.6.1.1 הודעות כניסה.

4.6.1.2 הודעה מתפרצת – אין מגבלה למספר ההודעות ניתנות להקלטה מקומית בכל מוקד בהתאם להרשאות כניסה, הקלטה ושיוניים בהקלטות קיימות.

4.6.1.3 המערכת תכלול מאגר הודעות קבועות (ללא הגבלה וככל שיוחלט ע"י העירייה הניתנות לשיוניים מקומיים ואפשרות להקליט ולשנות מקומית הודעות מוקלטות (לפרט בהצעה).

4.6.1.4 הודעה בכניסה לקבוצה ו/או לתור בקבוצה.

##### **4.6.2 אורך הודעה מוקלטת**

אורך כל הודעה מוקלטת עד 180 שניות (אפשרות הגדרה גמישה במערכת).

##### **4.6.3 הודעות מוקלטות:**

ניתן להגדיר ולהפעיל במערכת הודעות מוקלטות שונות (הודעות בעברית, הקלטות אולפן מקצועיות ע"י הספק הזוכה).

4.6.3.1 הודעות בפתחה.

4.6.3.2 הודעות בהמתנה.

4.6.3.3 הודעה עבור כל קבוצה או תור.

4.6.3.4 הודעה זהה לכל קבוצה ותור.

4.6.3.5 הודעה זהה למספר קבוצות (ללא הגבלה והגדרה גמישה).

4.6.3.6 הודעה זהה למספר תורים (ללא הגבלה והגדרה גמישה).

##### **4.6.4 השמעת הודעות.**

אפשרות להשמיע לפחות 2 הודעות שונות בזמן ההמתנה בתור ומקור מוזיקה בין הודעה להודעה (בפרקי זמן שונים בין הודעה להודעה).

##### **4.6.5 הודעות מיקום בתור.**

הגדרת זמנים גמישה (כולל תדירות השמעת ההודעות) להודעות קוליות וכרוז מיקום הלקוח בתור.

##### **4.6.6 מוזיקה בהמתנה.**

אפשרות להשמעת מוזיקה בהמתנה במעבר בין הודעה ראשונה להודעה שניה ו/או בין הודעה לכרוז על מיקום בתור.

#### **4.7 שירותים בתור.**

##### **4.7.1 שליטה על מיקום בתור:**

מתקשר למוקד שיצא ביוזמתו מהתור (לקבלת שירותים כמו הודעות, שירותי IVR, ניתוק זמני וכד') יחזור לתור בהתאם למצבים שלהלן (אפשרות להגדרה גמישה במערכת):

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.7.1.1      | לתחילת התור.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4.7.1.2      | לסוף התור.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4.7.1.3      | למיקומו המקורי בתור (לפני היציאה לקבלת שירות).                                                                                                                                                                                                                     |
| 4.7.1.4      | למיקומו החדש בתור (התקדמות בתור).                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>4.7.2</b> | <b><u>שירותים בתורי המתנה:</u></b>                                                                                                                                                                                                                                 |
|              | להלן השירותים שיתאפשרו בתורי המתנה:                                                                                                                                                                                                                                |
| 4.7.2.1      | יציאה לקבלת שירותי הודעות קוליות של העירייה ו/או במוקד הייעודי.                                                                                                                                                                                                    |
| 4.7.2.2      | השארת הודעה לחיוג חוזר.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4.7.2.3      | נטישת התור והפעלת שירות CALL BACK (חיוג למתקשר המזוהה במערכת).                                                                                                                                                                                                     |
| <b>4.8</b>   | <b><u>הגלשת והעברת שיחות.</u></b>                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>4.8.1</b> | <b><u>העברת שיחות (INTERFLOW) מקבוצה / תור:</u></b>                                                                                                                                                                                                                |
| 4.8.1.1      | העברת שיחות מתור/קבוצה למספר יעד נבחר (הגדרה גמישה במערכת): בתוך העירייה, או יעד חיצוני מספר חיוג (עד 23 ספרות) כולל חיוג בקווי חוץ.                                                                                                                               |
| 4.8.1.2      | העברת שיחות במצב בו כל העמדות תפוסות, או כל העמדות לא פעילות בקבוצה או ברמת המוקד הכללי, או העברת שיחות בהתאם למועדים וזמנים, או בהתאם לעומסי תנועה במוקדים:                                                                                                       |
|              | א. למוקדי חירום או מוקדים בתוך העירייה                                                                                                                                                                                                                             |
|              | ב. הפעלה בשירות לילה / סופ"ש / חגים.                                                                                                                                                                                                                               |
|              | ג. העברה למוקדי שירות חיצוניים כולל יעדים במיקור חוץ.                                                                                                                                                                                                              |
| <b>4.8.2</b> | <b><u>גלישת שיחות (OVERFLOW) מקבוצה/תור:</u></b>                                                                                                                                                                                                                   |
| 4.8.2.1      | גלישת שיחות נכנסות מתור (קבוצה) ראשי לתורי פעילים, או ליעדים חיצוניים                                                                                                                                                                                              |
| 4.8.2.2      | גלישת שיחות לתורי משנה יתבצע במצבים בהם: כל העמדות בתור הראשי תפוסות ו/או לא בשירות וכאשר בתור ההמתנה ממתינות מספר שיחות חדשות לקבלת שירות ו/או כאשר בתור ההמתנה ממתינות שיחות מעל פרק זמן מסוים (הגדרה גמישה במערכת, לפי החוקים להגלשת שיחות שיקבעו ע"י העירייה). |
| <b>4.9</b>   | <b><u>שיחות יוצאות (DIALER).</u></b>                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>4.9.1</b> | <b><u>כללי:</u></b>                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4.9.1.1      | עבור כל עמדות המוקדן וכל נציגי השירות במוקדים תופעל אפשרות היישום לשיחות יוצאות.                                                                                                                                                                                   |
| 4.9.1.2      | תמיכה מלאה בתקשורת דו כיוונית תוך ממשק ואינטגרציה למערכות המחשוב בעירייה.                                                                                                                                                                                          |
| <b>4.9.2</b> | <b><u>יישומים לשיחות יוצאות במוקדי העירייה:</u></b>                                                                                                                                                                                                                |
| 4.9.2.1      | ביצוע הקמות קשר לשיחות יוצאות ממערכת המידע של העירייה.                                                                                                                                                                                                             |

- 4.9.2.2 חזרה בזמני רגיעה למתקשרים שנטשו את תורי ההמתנה בזמני עומס (מחסור בנציגי שרות), על סמך זיהוי השיחה שננטשה (C.L.I, נתוני .DNIS ,I.V.R).
- 4.9.2.3 CALL PROXY – קריאה חוזרת ללקוח שנטש את התור, תוך שמירה על מיקומו בתור השיחות הנכנסות.
- 4.9.2.4 נטישה מסודרת של התור, תוך הזמנת חיוג חוזר ע"י התושב. התושב מבקש מהמערכת לקבל קריאת שרות מהמוקד בזמן המתאים לתושב ולמוקד.
- 4.9.2.5 העברה חמה (העברה ללא התייעצות), התייעצות, העברה (לאחר התייעצות), ועידה בין שיחה נכנסת ליוצאת במוקד השירות, או מחוץ למוקדי השירות.

#### **4.10 מערכות דוחות .**

##### **4.10.1 כללי:**

4.10.1.1 מערכת ה-C.C המוצעת תכלול אינטגרטיבית תת מערכת דוחות MIS שתכלול אפשרות להפיק ולחולל דוחות לשליטה, תפעול, ניהול ובקרה לתתי המערכות שלהלן:

א. תנועה נכנסת, תורים, קבוצות ועמדות מוקדן.

ב. תת מערכת ניתוב שיחות.

ג. תת מערכת שיחות יוצאות (DIALER).

4.10.1.2 הצעת המציע תכלול 2 קבוצות של דוחות:

א. דוחות מובנים ומוכנים כולל אפשרות לשינוי והתאמת הדוחות המובנים לפרופיל העבודה של העירייה המציע מתבקש לפרט בהצעתו את רשימת כל הדוחות המובנים המסופקים לרבות תיאור דוחות והדפסת דוחות לדוגמא.

ב. מחולל דוחות להפקת דוחות בתכולה ובחתיכים בהתאמה לדרישות העירייה (לפרט בהצעה).

##### **4.10.2 יכולות תת מערכת (MIS):**

4.10.2.1 בקרה בזמן אמת ו/או לצורכי דוחות היסטוריים לתנועה נכנסת ויוצאת במוקדי השירות ולתתי מערכות ה-C.C.

4.10.2.2 שליטה ובקרה בזמן אמת על הביצוע וטיב השרות במוקדים. מערכת שליטה וניהול מרכזית, כולל אפשרות לתצוגה:

4.10.2.2.1 צג עילי, הצעת הספק תכלול קישור מלא והפעלה (לרבות תשתיות וממשקים) לחיבור 2 צגים חדשים בגודל 50 אינץ' כ"א

4.10.2.2.2 יכולת צפייה בדוחות מעמדות עבודה ברשת המחשוב של העירייה, מרשת האינטרנט וכד'.

4.10.2.2.3 הודעות סטאטוס על מצבי התורים במסכי עמדות נציגי השירות (בהתאמה לעמדה ולנציג השירות).

4.10.2.3 ניהול, פיקוח ובקרה על פעילויות משאבי המערכת: קווים, עמדות, נציגי שירות, קבוצות בישומי תתי המערכות הנכללים בפרויקט.

4.10.2.4 הפקת דוחות פעילות היסטוריים ברמה של: דקות ועד שבועות וחודשים (הגדרה גמישה במערכת).

4.10.2.5 אינונטר דוחות : הפקת דוחות השוואתיים וסטטיסטיים ברמה של ימים, שבועות וחודשים).

4.10.2.6 מחולל דוחות טבלאי וגרפי (G.U.I), לצורך הפקת דוחות משולבים ואפשרות עדכון דוחות קיימים.

4.10.2.7 דוחות בעברית בלבד (לפרט בהצעה).

### **4.10.3 הפקת דוחות:**

4.10.3.1 סוגי דוחות מרכזיים :

א. דוחות זמן אמת .

ב. דוחות תקופתיים.

4.10.3.2 אפשרות מודולרית לשינוי וויסות הדוחות לפרופיל העבודה הנדרש ע"י נציגי השירות והמפעילים במוקדי השירות.

4.10.3.3 מחולל הדוחות והדיווח יכלול אפשרות להפיק, לחולל ולהדפיס 2 סוגי דוחות : דוחות בטבלאות ודוחות גרפיים בפורמט חזותי.

4.10.3.4 למפעילי המערכת בעירייה יסופקו הכלים התשתיות והיכולות להפיק דו"ח טבלאי ו/או דו"ח גרפי כולל אפשרות של מעבר מדו"ח טבלאי לדו"ח גרפי ולהיפך.

4.10.3.5 העירייה תקבל את כל הכלים בכדי לבנות דוחות נוספים ולבצע שינויים ועדכונים בדוחות קיימים.

4.10.3.6 את כל הדוחות והודעות המערכת או הודעות חוזי וקול חיצוניים או מקומיים ניתן להציג ע"ג הצג העילי וזאת לפי בחירת העירייה, לרבות דוחות זמן אמת ודוחות היסטוריים.

### **4.10.4 דוחות עבודה בעמדה :**

א. מספר עמדות הנמצאות בסטאטוס כניסה לעבודה "LOG-IN" ובסטאטוס "LOGOUT".

ב. סה"כ הזמן שהעמדה במצב "LOG-IN".

ג. סה"כ הזמן שהעמדה פעילה בטיפול בקריאות נכנסות ויוצאות בהתאם למיומנות נציג השירות (SKILLSET) וזאת עבור כל קבוצה.

ד. סה"כ הזמן שהעמדה חסומה ונעולה לקבלת שיחות נכנסות (NOT READY) בהתייחס לכל סוגי החסימה המוגדרים בעמדת המוקדן.

ה. נציג שירות בהפסקה (BREAK TIME).

### **4.10.5 הקמה וסיום שיחה בעמדה :**

4.10.5.1 סה"כ זמן צלצול בעמדה, עד למענה ע"י נציג השירות (RING TIME).

4.10.5.2 מספר שיחות כולל סה"כ זמנים שהקורא ניתק את הקריאה לעמדה וזאת לפני שנציג השירות ענה לקריאה

4.10.5.3 סה"כ שיחות שהניתוק בוצע ע"י נציג השירות בעמדה (לפני ניתוק ע"י המתקשר).

4.10.5.4 סה"כ שיחות וזמנים שהניתוק בוצע ע"י הקורא לאחר שהנציג ענה לשיחה.

4.10.5.5 סה"כ זמני ניירת (WRAP UP TIME), מוקצה ע"י המערכת או, בהגדרה גמישה לכל קבוצה ועמדה.

4.10.5.6 זמנים וכמות פעמים שהשיחה הוחזקה ע"י נציג השירות בהחזק (HOLD).

4.10.5.7 זמנים וכמות פעמים שנציג השירות ביצע העברה של שיחה לרבות יעד העברה (פנימי ו/או חיצוני).

4.10.5.8 זמנים וכמות פעמים שנציג השירות ביצע שיחת ועידה (Conferenced Out).

4.10.5.9 כמות שיחות שנציג השירות החזיר חזרה לתור לטיפול הקבוצה ("RETURNED TO QUEUE").

#### **4.10.6 שיחות בעמדה:**

לכל הפרמטרים שלהלן ההתייחסות תהיה לכמויות וזמנים:

- א. שיחות נכנסות לעמדה.
- ב. שיחות נכנסות לעמדה בהתאמה למיומנות נציג השירות ("SKILLBASE").
- ג. שיחות יוצאות בעמדה.
- ד. שיחות פרטיות (NON A.C.D).
- ה. שיחות קצרות נכנסות הגדרת זמן גמישה ("SHORT CALLS ANSWERED INBOUND") ו/או שיחות קצרות יוצאות (SHORT CALLS), הגדרה גמישה במערכת לספי קריאות, או שיחות קצרות.

#### **4.10.7 תור (Q):**

- 4.10.7.1 דו"ח לפי מספר תור.
- 4.10.7.2 מספר קריאות ממתינות בתור.
- 4.10.7.3 זמני המתנה בתור.
- 4.10.7.4 מספר קריאות הממתינות בתור לקבלת שירות וזאת בהתאם לרמות סף של זמני המתנה (מעל 5 רמות סף שונות, הגדרה גמישה במערכת).  
"ANSWERED AFTER THRESHOLD"

#### **4.10.8 הודעות וכרוזים:**

לכל הפרמטרים שלהלן ההתייחסות תהיה לכמויות וזמנים.

- 4.10.8.1 הודעה ראשונה בתור.
- 4.10.8.2 הודעה שניה בתור.
- 4.10.8.3 מוזיקה / הודעה בהמתנה.
- 4.10.8.4 כרוזים למיקום בתור.

#### **4.10.9 גלישות מהתור:**

לכל הפרמטרים שלהלן תהיה התייחסות בנפרד לכל יעד גלישה:

- 4.10.9.1 מספר קריאות שגלשו בהתאם לכמות הקריאות הממתינות בתור.
- 4.10.9.2 מספר קריאות שגלשו בהתאם לזמן המתנה ממוצע, או הזמן הארוך ביותר בהמתנה בתור.
- 4.10.9.3 מספר קריאות שגלשו בהתאם לכמות הקריאות הממתינות בתור בהתייחס למספר העמדות המאיישות את הקבוצה.

#### **4.10.10 נטישה (ABANDONED):**

לכל הפרמטרים שלהלן ההתייחסות היא לכמות קריאות שנטשו את התור (צד רחוק עבר ל- "ON HOOK") במצבים ובתכולה שלהלן:

- א. סה"כ קריאות.
- ב. נטש את התור לאחר או במשך שמיעת הודעה ראשונה.
- ג. נטש את התור לאחר או במשך שמיעת הודעה שניה.
- ד. נטש את התור לאחר או במשך שמיעת מוזיקה או הודעות בהמתנה.
- ה. משכי זמן עד לנטישה (לדוגמא: נטשו עד 30 שניות המתנה בתור, או שנטשו עד 60 שניות המתנה לאחר הגלישה מתור אחר וכד').

#### **4.10.11 נתב שיחות:**

- 4.10.11.1 כמות קריאות נכנסות לנתב.
- 4.10.11.2 כמות קריאות נכנסות מהנתב למוקדי השירות.
- 4.10.11.3 כמות קריאות שנטשו את הנתב לפני העברה לקבוצות.
- 4.10.11.4 זמן שהייה של קריאה בכל עצי ובצמתי ההחלטה לניתוב.
- 4.10.11.5 כמות קריאות שנטשו את הנתב בכל עץ וצומת החלטה לניתוב.
- 4.10.11.6 מספר ההפעלות של הפקודות (ספרות 0-9) בכל עצי ההחלטה לניתוב.

#### **4.10.12 שיחות יוצאות (DIALER):**

4.10.12.1 מקורות לביצוע שיחות יוצאות בעירייה

- א. נציג שירות (בהתאם ל- I.D)
- ב. עמדת מוקדן.
- ג. קבוצה.

#### **4.10.12.2 פרמטרים לדוחות:**

- א. היעד הנקרא (לדוגמא פרטי הלקוח ומהות השיחה).
- ב. הקמות קשר (זמנים, ביצוע וחיוג אלטרנטיבי).
- ג. סטאטוס התושב הנקרא.
- ד. זמני שיחה.
- ה. החזק, העברה וועידה.

#### **4.11 הקלטת שיחות (V.L.S).**

##### **4.11.1 הקדמה:**

- 4.11.1.1 המציע נדרש לספק הקלטת שיחות טלפון (VOICE) במערכת הטלקום המוצעת משולב באינטגרציה מלאה עם מערכות ה- CC ומרכזות IP PBX או כחלק אינטגרלי ממערכת ה- C.C (לפרט בהצעה).
- 4.11.1.2 המערכת מיועדת לבצע הקלטות, אחסון ואחזור לכל שיחות הטלפון לשלוחות הטלפון בכל אתרי העירייה ועמדות נציגי שירות במוקדי העירייה.

#### 4.11.2 יעדי המערכת:

- 4.11.2.1 הקלטה אוטומטית ורציפה של שיחות טלפון (VOICE) בכל עמדות מוקדי העירייה
- א. שיחות נכנסות ויוצאות מכל קווי החוץ במרכז (ספרתיים ואנלוגיים).
- ב. שיחות פנים
- ג. שיחות התייעצות, העברה, ועידה (ללא מגבלה בכמות המשתתפים ומקור ויעד השיחה).
- ד. קיבולת המערכת תכלול אפשרות הרחבה בתוספת 50% לקיבולת ההתחלתית.
- 4.11.2.2 הקלטת שיחות לצורכי חתימת קול, הפקת תובנות, הדרכות. שילוב עם תהליכי טיפול בשיחות נכנסות ויוצאות עם מערכת ה-C.C.
- 4.11.2.3 המערכת נדרשת להקליט ו/או לאחזר בו זמנית וללא הפסקה יותר מ- 30 שיחות (יפורט ע"י המציע).
- 4.11.2.4 ממשק WEB מלא לניהול, תפעול ובקרה.

#### 4.11.3 דרישות טכניות:

- 4.11.3.1 מערכת ספרתית מקצה לקצה, הקלטה IPT ממתגי רשת הנתונים של העירייה (לפרט בהצעה את הדרישות הטכניות ממתגי הרשת לצורכי הקלטת שיחות).
- 4.11.3.2 דחיסת ההקלטות G.729 (ללא עיוותי מעבר מדחיסה לפתיחה) ביחס של לפחות 8:1 (עמידה בתקנים ITU/ESTI) או דחיסה WAV-GSM.
- 4.11.3.3 שמירה ואחסון במערכות העירייה לאחזור "ON LINE" לפחות ל- 150,000 שעות הקלטה. יש לפרט בהצעה את הדרישות לאחסון המידע המנהלי מה "עירייה"
- 4.11.3.4 אבטחת מידע ותקינה PCI-DSS.
- 4.11.3.5 ממשק API כולל אינטגרציה למערכת ה-CRM (SAP) של העירייה

#### 4.11.4 תכולת המערכת:

- 4.11.4.1 הקלטה, אחסון ואחזור שיחות טלפון לכל עמדות המוקדן במוקדי העירייה.
- 4.11.4.2 2 רישיונות לניהול, בקרה ותפעול. (מערכת ניהול WEB).
- 4.11.4.3 מערכת דוחות MIS: הספק יפרט את תכולת הדוחות במערכת המוצעת וכלים להפקת אחזור הקלטות של שיחות.

#### 4.11.5 אחזור הקלטות:

- פרמטרים לאיתור הקלטות וכל שילוב ביניהם יכללו: שעה, יום, שבוע, חודש, שנה, מספר שלוחת טלפון, שם נציג השירות.
- א. השמעת הקלטות מאוחזרות בתהליך ON LINE אוטומטי מעמדות הניהול ו/או בהתאמה מעמדות המוקדן.
- ב. יכולת ייצוא ועריכה של הקלטת שיחות והעברה לקבצים (לא ייעודיים של מערכת ההקלטה) כגון: WAV MP3 ו/או העברה למדיה מגנטית.
- ג. יכולת להצמיד קבצי הקלטות למסכי תפעול של נציג השירות (כ- ATTACHMENT).

ד. שינוי מידע מוקלט, מחיקת מידע, עריכת מידע מעל המידע או ההקלטה יהיה חתום וחסום.

ה. הפקת דוחות וקבצי הקלטות בהתאמה לפרמטרים לאיתור הקלטות לעיל כולל מחולל דוחות גרפי וטבלאי (לפרט בהצעה, כולל דוחות לדוגמא)

**4.11.6** המציע יכול להצעתו דרישות מהעירייה להתקנה והפעלת המערכת.

**עיריית נס-ציונה**

**מכרז פומבי מס' 8/20**

**מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה**

**אספקה, יישום, מימוש, אחריות ושירות**

**1. תכולת הפרויקט ו/או מערכת הטלקום.**

**מימוש פרויקט העירייה יכלול 2 שלבים עיקריים כמפורט להלן:**

**שלב א' – ביצוע האפיון התכנון המפורט של הפרויקט (SOW/SRS)**

**שלב ב' – אספקת והפעלת מערכת הטלקום.**

**2. חומרה ותוכנה.**

**2.1 ציוד חומרה:**

- (1) כל מרכיבי החומרה בפרויקט יסופקו ע"י המציע, לרבות: מרכזות, שרתים, ממשקים, קווי תקשורת, ציוד כוח, ארונות תקשורת, חומרי התקנה ותשתית הנדרשים לפרויקט העירייה ושילוב למערכות והתשתיות הקיימות בעירייה.
- (2) כל הציוד הפסיבי והאקטיבי הנדרש לפרויקט יזוודו בארונות תקשורת קיימים באתרי העירייה על בסיס מקום פנוי או בארונות תקשורת יעודים שיסופקו על ידי המציע כחלק מהצעתו.
- (3) על המוצרים להיות חדשים באריזתם המקורית. לא יתקבלו מוצרים מתצוגה, מחודשים, מוצרי עודפים וכיוצא בזה.
- (4) כל תיקון שידרש בציוד מערכת הטלקום בתקופת ההקמה, האחריות, השירות והתחזוקה יבוצע באמצעות חלפים מקוריים בלבד וע"י נציגים מוסמכים של יצרן הציוד:
  - א. הציוד לא יכלול פגיעות, סדקים, שברים, קורוזיה ושריטות צבע.
  - ב. הציוד ייבדק ע"י הספק הזוכה לפני ההתקנה וההפעלה באתרי העירייה.
- (5) אחריות המציע היא על כל מרכיבי מערכת הטלקום והציוד שיסופק כולל אחריות וביטוח מערכת הטלקום בשלבי ההובלה, האחסון, חיבור למקורות אנרגיה מקומיים, התקנה והפעלה.
- (6) המציע יפרט בהצעתו עבור כל ציוד חומרה את המידע שלהלן:
  - א. שם היצרן ומקום יצור הציוד (ארץ, יצרן והקשר של היצרן לבעל המותג).
  - ב. דגם הציוד (מהדורה הנדסית, שנת יצור, תאריך שיווק המערכת בישראל, וכמות התקנות בישראל).
  - ג. בוטל
  - ד. התחייבות המציע לחלקי חילוף, מכשור וידע מקומי לתחזוקה ותיקונים.
- (7) המערכות, המרכזות והשרתים לפרויקט יכללו: חומרה כנדרש, מערכות ומודלי
- (8) תוכנה, מערכות הפעלה, בסיסי נתונים, מערכות אבטחה והקשחה לרבות כל הרישיונות הנדרשים יסופקו ע"י הספק הזוכה ובאחריות כוללת.

## **ב. תוכנה.**

- (1) הפרויקט וכל תתי המערכות הנלוות, או המשולבות במערכת הטלקום שהמציע מציע כפתרון לפרויקט, לרבות: אינטגרציה למערכות התקשורת והמחשוב של העירייה, יופעלו במהדורה וגרסת התוכנה האחרונה והיציבה והמותאמת לכל דרישות המערכות בפרויקט. המציע יציין את שם תתי המערכות הנכללות בפרויקט: היצרן, מהדורה וגרסת התוכנה המוצעת לעירייה בפרויקט לתתי המערכות.
- (2) המציע מתחייב לתקן בשנות האחריות, השירות והתחזוקה (ראה נספח ה' שלהלן) כל נתקלה/ בעיית תוכנה שתתגלה במהדורה האחרונה שתופעל בפרויקט לרבות שדרוג או החלפת חומרה על חשבונו וללא כל תשלום נוסף.
- (3) המציע מתחייב לספק, להתקין ולהפעיל בשנות האחריות, השירות והתחזוקה (בתאום ובאישור מוקדם של העירייה) וללא כל תשלום נוסף כל מהדורה, או גרסת תוכנה אחרונה שתסופק ע"י המציע ללקוחות אחרים בישראל באישור העירייה.
- (4) שדרוג, עדכון, או הרחבה בתוכנת מערכת הטלקום ו/או בחומרה שיידרש כתוצאה מחוסר, או מתפקוד לקוי של המערכות, או שיהיו ביוזמת המציע, יבוצעו באחריות ועל חשבון המציע בלבד. הביצוע לא יפגע בביצועים, או יגרום להשבתת מערכת הטלקום, יתואם ויבוצע באישור מוקדם של העירייה.
- (5) המציע מתחייב לספק לעירייה עבור כל גרסה ומהדורת תוכנה חדשה, תיעוד מעודכן הכולל את כל השינויים שנעשו במערכת הייעודית.

## **ג. אחריות לציוד – לחומרה ולתוכנה:**

- (1) אחריות הספק הזוכה לכל מרכיבי הציוד בפרויקט שתסופק ותותקן על ידיו תחל מיד עם הפעלת כל מרכיבי הפרויקט. אחריות זו הינה לשנה הראשונה, עלויות מרכיבי הפרויקט יכללו אחריות זו.
- (2) חלקים של המערכות ואביזרים פגומים ו/או תקולים בתקופת האחריות המפורטת לעיל, יוחלפו על ידי הספק הזוכה בחלקים חדשים מקוריים ועל חשבונו ותקופת האחריות לגבי אותם החלקים תתחיל מחדש ותימשך שנה החל מיום ההחלפה.
- (3) הספק הזוכה יישא בהוצאות התיקונים והשדרוגים שיבצע בכל מהלך האחריות והשירות לכל מרכיבי הפרויקט.

## **3. אספקת המערכת.**

### **א. תכולת האספקה:**

- 3.1.1 אספקת מערכת הטלקום לרבות אינטגרציה מלאה למערכות ותשתיות התקשורת והמחשוב של העירייה.
- 3.1.2 אספקת מודלים וממשקים במערכות הפרויקט ובממשקים למערכות התקשורת ומחשוב בעירייה (ככל שידרש) ואינטגרציה מלאה ביניהם. באחריות כוללת של הספק הזוכה.
- 3.1.3 אספקת רישיונות מלאים ומעודכנים ע"ש העירייה לכל מרכיבי מערכת הטלקום המוצעת כולל רישיונות למערכות ההפעלה, רישיונות לבסיסי הנתונים, רישיונות לרכיבי התקשורת וכיוצא בזה.

### **ב. אספקת מערכת הטלקום לעירייה:**

- (1) מערכת הטלקום המוצעת, על כל מרכיביה תהיה בבעלות העירייה, הספק הזוכה מתחייב להעברה מלאה לעירייה של זכויות השימוש בכל הרכיבים, כולל תוכנת מדף, תוכנת מקור שתפותח עבור העירייה, פרוטוקולים, כל מפרטי מערכת הטלקום והניהול, ההגנה על מידע בכל קבצי הנתונים שנוצרו במהלך תפעול מערכת הטלקום, וכל יידע הנדרש כדי לבצע את השירותים.
- (2) אם הפתרון המוצע כולל זכויות שימוש של צד שלישי, יתחייב הספק הזוכה לדאוג להקניית זכויות אלה לעירייה וללא עלות נוספת.

- (3) הספק הזוכה מתחייב לבדוק ולאשר לפני ההתקנה בעירייה שהאתרים מתאימים לקליטת האספקה, ההתקנה והפעלה וזאת לפני אספקת מערכת הטלקום לעירייה.
- (4) הספק הזוכה יתאם את מועד האספקה עם העירייה ויודיע לגורם המוסמך בעירייה, לפחות 5 ימי עבודה לפני כל משלוח ציוד על כוונתו לספק את הציוד לאתר לצורכי ההתקנה והפעלה באתר. כמו כן יתואם עם העירייה את המועד המדויק להתקנה והפעלה שלה ציוד המסופק.

#### **4. התקנה, הפעלה ובדיקות.**

- א. פרוט עבודות תשתית שיבצעו הספק הזוכה והעירייה קודם להתקנת מערכת הטלקום המוצעת :**
- (1) המציע יפרט בהצעתו את כל שיידרש על ידו לביצוע (עבודות, חומרים, ציוד וכד') באתרי העירייה על מנת שיוכל להשלים בהצלחה את ההתקנה ואת הפעלת מערכת הטלקום באתרי העירייה. העירייה לא תידרש לתשלום נוסף למציע בגין עבודות אלה.
- (2) המציע יעביר לעירייה בהצעתו את כל הדרישות המקדימות שעל העירייה לבצע באתרי העירייה בפרויקט לצורך אספקה, התקנה והפעלת מערכת הטלקום.
- ב. עבודות לביצוע הפרויקט :**
- (1) הספק הזוכה יתחייב כי בכל מהלך ושלבי האספקה, ההתקנה והפעלת מערכת הטלקום באתרי העירייה :
- א.** הספק הזוכה יתאם מראש עם העירייה את כל פעילויותיו באתרי העירייה ויבצע כל פעילות רק בתאום ובאישור מוקדם של העירייה והגורמים המוסמכים.
- ב.** הספק הזוכה לא יפגע, או יביא להפרעה או להשבתה כלשהי בפעילות השוטפת של האתרים ו/או של מערכות אחרות באתרי העירייה.
- ג.** הספק הזוכה יהיה אחראי על סביבת העבודה באתרים, ישמור על הסדר והניקיון באתרי העבודה ובסביבתם, לא ישתמש בכל מתקני האתרים ללא רשות העירייה וינהג בהתאם להוראות הבטיחות באתרים.
- ד.** עבודות הספק הזוכה על המערכות והרשתות הקיימות יבוצעו בתיאום עם העירייה בלבד.
- (2) בדיקות והפעלה :
- א.** באחריות הספק הזוכה וכחלק בלתי נפרד מההצעה : להכין את מפרטי הבדיקות, לבצע את כל הבדיקות הנדרשות להפעלת מערכת הטלקום ולהשתתף בבדיקות קבלה עם מפקח הפרויקט של העירייה.
- ב.** בנוסף לבדיקות הספק הזוכה, תוכל העירייה לפי שיקול דעתה לבצע בדיקות נוספות ואחרות.
- ג.** קיימת האפשרות שהעירייה תבקש מהספק לחזור על בדיקות או, לבצע בדיקות נוספות בפניה וזאת במסגרת בדיקות הקבלה של, **מערכת הטלקום**.
- ד.** מפרטי הבדיקות והבדיקות שיספק הספק הזוכה יכללו :
- ה.** מפרט בדיקות ובדיקות אינטגרציה.
- ו.** מפרט בדיקות ובדיקות מערכת.
- ז.** מפרט בדיקות קבלה והשתתפות בבדיקות הקבלה.
- ח.** מפרטי הבדיקות יוגשו על ידי הספק הזוכה ויובאו לאישור המפקח מטעם העירייה לפני תחילת ביצוע הבדיקות.

- ט. הספק הזוכה יעמיד לרשות העירייה עפ"י דרישתה את כל האמצעים הנחוצים לצורך בחינה ובדיקת האספקה והעבודות שבוצעו. העירייה רשאית לדרוש מהספק הזוכה תיקון, שינוי או החלפה של עבודה או אביזרים אשר לא בוצעו בהתאם לתוכניות, להוראות, או למפרט המערכת והמציע יהיה חייב לבצע את הוראות המפקח של העירייה תוך תקופה של 5 ימי עבודה מהבקשה.
- י. המפקח של העירייה יהיה הקובע היחיד באשר לטיב הציוד, טיב העבודה ואופן הביצוע, ויהא רשאי לא לאשר את האספקה או חלק ממנה, אם לדעתו היא אינה נעשית בהתאם לדרישות.
- יא. הבדיקות שתערכנה ע"י העירייה תהיינה הקובעות לגבי קבלת שלבי העבודה. בכל מקרה ששלב כל שהוא משלבי העבודה של הספק הזוכה לא יעמוד בדרישות, ייעשה הפרוק ו/או התיקון ע"י הספק הזוכה ועל חשבונו לפי דרישת העירייה. רק לאחר ביצוע התיקונים, תבוצענה בדיקות חוזרות לצורך אישור השלמת שלבי העבודה.
- יב. הצעת המציע במענה למכרז תכלול מפרטי מתודולוגית בדיקות ומסמך מפורט על ניהול סיכונים בפרויקט העירייה.

### ג. תכולת הבדיקות.

להלן הבדיקות שהספק הזוכה מחויב לבצע, מעבר לכך הספק הזוכה יוכל להחליט ולבצע בדיקות נוספות ככל שנדרש:

#### (1) בדיקות טכניות:

- א. התאמת התכולה למפרטי הדרישה.
- ב. בדיקות פונקציונאליות של רכיבי המערכת (END TO END).
- ג. בדיקות אינטגרציה בין כל הרכיבים של מערכת הטלקום ולמערכות המידע ובסיסי הנתונים של העירייה לרבות בשילוב עם המערכות הקיימות והחדשות.
- ד. בדיקת עומסים – העמסת המערכת תוך הדמיית שימוש אמת על מנת לבחון ביצועים.
- ה. תפקוד המערכת במצבי שבר טכניים ותפעוליים.

#### (2) בדיקות פונקציונאליות ותפעוליות:

- א. פונקציונאליות של המודולים השונים (מקצה לקצה).
- ב. תהליכים CF מקצה לקצה ובכל באפשרויות.
- ג. תכונות ושירותים.
- ד. עמידות בזמני תגובה קצרים.
- ה. גמישות לשינויים והנדסת אנוש.
- ו. עמידה בדרישות אבטחת מידע.
- ז. זמינות משאבים, גיבוי והתאוששות.
- ח. הפקת דוחות.

#### (3) תהליך הבדיקות:

- א. הכנת מפרטי בדיקה ע"י הספק הזוכה ואישור העירייה.
- ב. ביצוע בדיקות לפני הכנסה לייצור במערכות המסופקות.
- ג. ביצוע בדיקות בסביבת היצור (לאחר העלייה לאוויר).

## 5. תיעוד.

### א. כללי:

- (1) הספק הזוכה יספק לעירייה את כל התיעוד הטכני והתפעולי של המערכות הנכללים בפרויקט. באחריות הספק הזוכה לדאוג לעדכן את התיעוד באופן שוטף, בהקמה, ובתקופת האחריות, השירות והתחזוקה.
- (2) התיעוד למשתמשים בעברית בלבד חוברת הדרכה בהתאמה לסוג יחידת הקצה לכל משתמש.

### ב. תיעוד ההצעה למכרז:

את התיעוד שלהלן יש לכלול במענה למכרז (בהצעת המקור ובהעתקים יחד עם CD שיכיל את כל התכולה המוגשת):

- א. מפרט תיאור מערכת הטלקום והטלפונים המסופקים לעירייה בפרויקט.
- ב. תוכנית עבודה ראשונית ולו"ז לביצוע (תוכנית גאנט).

### ג. תיעוד מערכת:

הספק הזוכה נדרש לספק את התיעוד שלהלן:

- א. מדריך למשתמשים (טלפונים, עמדות C.C, אפליקציות U.C/U.M)
- ב. תוכנית מפורטת לביצוע תהליך הטמעת המערכת.
- ג. פירוט התאמות שבוצעו עבור העירייה בפרויקט במהלך התכנון והביצוע.
- ד. תיק נוהלי התקנה.
- ה. תיק נוהלי אחזקת קבצים ומידע במערכת.
- ו. תיק נוהלי גיבוי ושיחזור
- ז. תיק נוהלי תפעול.

## 6. הדרכה.

### א. קורסי הדרכה

הצעת המציע תכלול קורסי הדרכה: הדרכה באתר והדרכה O.J.T ל-2 קבוצות שונות (קבוצת המשתמשים וקבוצת הצוות הטכני של העירייה):

- א. ההדרכה למשתמשים תכלול את הנושאים: תפעול, ניהול ובקרה.
- ב. ההדרכה לצוות הטכני – הדרכת משתמשים, תכנון, שליטה על המערכת וקסטומיזציה.

### ב. קורסי הדרכה:

- א. קורסי ההדרכה יערכו ויועברו ע"י הספק הזוכה ו/או ע"י נציגי הספק הזוכה באתרי העירייה ללא מגבלה וכמות וזאת עד להכנסת מערכת הטלקום לפעילות מלאה בייצור באישור "המפקח" בפרויקט. קורסי עדכון יתבצעו עם אספקת גרסאות חדשות של תוכנה בעבור המרכיבים שיתווספו למערכת.
- ב. ההדרכה והקורסים יתבצעו בעברית בלבד ובישראל.

## **ג. מערכי הדרכה ותוכניות הדרכה:**

הספק הזוכה יכין תכנית הדרכה מפורטת לפי השלבים הבאים:

- א. לקראת מבדקי קבלה ע"י העירייה.
- ב. הדרכה לקראת הפעלה והכנסת מערכת הטלקום לפעילות מלאה ביצור.
- ג. ליווי והטמעה (לאחר הכניסה לפעילות מלאה ביצור).

## **ד. הטמעה:**

- א. הספק הזוכה ילווה את ההפעלה, וכן יתמוך בביצוע ההטמעה אצל המשתמשים וזאת עד חודש של ליווי והדרכה לפי דרישה של העירייה.
- ב. בעת ביצוע ההטמעה צוות התמיכה הטכני של הספק הזוכה יהיה זמין לתיקון תקלות באופן מיידי.

## **7. הפרויקט, עקרונות ההקמה והניהול.**

הצדדים למימוש הפרויקט הם: הספק הזוכה (ככל שיבחר ע"י העירייה) והעירייה.

כל אחד מהצדדים לעיל ימנה נציג שירכז מטעמו את כל הקשור בביצוע, ההקמה והפעלת הפרויקט. המציע מתבקש להציג בהצעתו את צוות פרויקט האספקה וההקמה וצוותי התפעול, הבקרה והניהול לאחר ההפעלה, לרבות מנהל הפרויקט, לרבות כולל קבלני משנה (שמות, ניסיון, יכולות ביצועיות, היקף משרה בפרויקט).

### **א. מנהל הפרויקט, הספק המציע:**

- (1) מנהל הפרויקט של הספק שזכה לממש את הפרויקט, תאושר מראש ובכתב על ידי העירייה. הספק הזוכה לא יהא רשאי להחליף את מנהל הפרויקט מטעם הספק הזוכה למעט במקרה בו מנהל הפרויקט יסיים את עבודתו אצל הספק.
- (2) הפסקת עבודתו של מנהל הפרויקט מטעם הספק הזוכה ו/או מי מעובדי המציע (לרבות קבלני משנה מטעם הספק הזוכה), תעשה בתאום מוקדם ובאישור של העירייה.

### **ב. פגישות עבודה:**

- (1) במסגרת פרויקט ההקמה יתקיימו פגישות במועדים קבועים (או בהתאם לדרישות מנהל הפרויקט משני הצדדים), בין עובדים מדרגות מקצועיות שונות ותפקידים שונים מטעם הצדדים.
- (2) הספק הזוכה יידרש להעמיד כל כוח אדם מקצועי שיידרש לביצוע הפרויקט מתוך המשאבים הפנימיים של הספק הזוכה ו/או באמצעות קבלני משנה מקצועיים שהספק הזוכה יפעיל, או יידרש להפעיל וזאת על חשבונו וללא כל תשלום נוסף מצד העירייה בכדי לעמוד בלוח הזמנים של הפרויקט ובדרישות המימוש של הפרויקט.
- (3) נציגי הצדדים יקיימו ישיבות עבודה תקופתיות. הישיבות יתועדו ויונהלו ע"י מנהל הפרויקט של הספק הזוכה וסיכומי הפגישות יופצו לכל המעורבים בפרויקט משני הצדדים.

### **ג. דוח מנהל פרויקט.**

מנהל הפרויקט מטעם הספק הזוכה, יגיש דו"ח התקדמות מפורט של הפרויקט (גאנט) בתדירות דו-שבועית. הדו"ח יפרט את התקדמות הספק הזוכה בפרויקט ביחס לאבני הדרך ולוח הזמנים שהוגדרו בפרויקט.

## **7.1 מעקב המפקח.**

הספק הזוכה יתחייב לאפשר למפקח מטעם העירייה ו/או לכל נציג אחר מוסמך של

העירייה, לקיים מעקב רציף הקשור ו/או הנובע מהפרויקט, לרבות בכל תהליכי האספקה, ההקמה והכנסה לפעילות מלאה בייצור.

**ד. נוהלי עבודה של המציע:**

- (1) המציע מתבקש לכלול בהצעתו את נוהלי העבודה, מתודולוגיה הניהול למימוש ויישום פרויקטים למערכות המוצעות לעירייה בכל הקשור לתהליכי הפיתוח, ההקמה, ההתאמה, ההתקנה וההפעלה של מערכת הטלקום החדשה בעירייה.
- (2) נוהלי העבודה יחייבו את הספק הזוכה ויאפשרו לעירייה לבצע מעקב רציף בכל הקשור לנ"ל.

**ה. מנהלת הפרויקט:**

- (1) תוקם מנהלת פרויקט כצוות קבוע לכל תקופת התכנון, ההקמה וההטמעה של הפרויקט.
- (2) מנהלת הפרויקט תיפגש לפחות אחת לחודש (או בתדירות גבוהה יותר בהתאם לצורך) ותעקוב אחר ההתקדמות: עמידה בתוכנית העבודה (גאנט) של הפרויקט וטיפול בבעיות (במידה והתגלו) לרבות שיתוף גורמים נוספים ליישום ומימוש הפרויקט.
- (3) פגישה זו תסוכם בכתב, ע"י מנהל הפרויקט מטעם הספק הזוכה ותועבר לעירייה באופן שוטף.

**ו. תפקידו וסמכויותיו של המפקח:**

- (1) ייעוץ ופיקוח על התכנון, פיתוח, התקנה, בדיקות, יישום והפעלת פרויקט העירייה תלווה ע"י המפקח המוסמך של העירייה (להלן "המפקח").
- (2) המפקח יהא מוסמך לבקר, לבדוק ולפקח על כל תהליכי ההקמה וההפעלה ועל איכות מערכת הטלקום המסופקת ולבצע את בדיקות הקבלה.
- (3) פיקוח מטעם המפקח לא ישחרר את הספק הזוכה מאחריותו לפרויקט ומהתחייבויותיו כלפי העירייה וכן מאחריותו בגין איכות מערכת הטלקום וזאת בהתאם למסמכי תכולת העבודה והפרויקט.
- (4) המפקח יהא בעל הסמכות לאשר כי מערכת הטלקום המסופקת והמופעלת עומדת בתנאי ההסכם. המפקח יהא רשאי לבדוק את מערכת הטלקום בין בעצמו ובין על ידי אחרים.
- (5) המפקח לא מוסמך לדרוש מהספק הזוכה לבצע שינויים או לדרוש תוספות הכרוכות בתוספת תשלום כלשהי מעבר לנדרש במפרטי הדרישה לפרויקט או למוסכם בהסכם עם הספק הזוכה:

**א.** הספק הזוכה יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ו/או תביעה בעניין.

**ב.** כל נושא הכרוך בתוספת תשלום יסוכם מראש ובכתב עם העירייה בלבד.

**8. אפיון ותכנון מפורט.**

**א. מפרטים ותכולת עבודה:**

- (1) מפרט תכולת עבודה והביצוע הכולל את: התכנון והאפיון המפורט של המערכת יסוכם סופית עם הספק הזוכה (ככל שיקבע ע"י העירייה).
- (2) מפרטי ה-S.O.W/S.R.S (התכנון המפורט) יתבססו על מפרטי המכרז, מענה המציע לדרישות המכרז (לרבות כל הנספחים, סיכומים השאלות והתשובות ומפרטים שיצורפו או יסוכמו עם המציע).
- (3) תהליכי ומפרטי ה-S.O.W/S.R.S בפרויקט יכללו לפחות את הנושאים הבאים:

**א.** תכנית עבודה כוללת של הפרויקט.

**ב.** אפיון ותכנון מפורט של המערכת המסופקת.

- ג. ממשקים למערכות העירייה.
- ד. בדיקות קבלה.
- ה. הדרכות.
- ו. הפעלה.
- ז. הטמעה.
- ח. שרות ותחזוקה (בתקופת האחריות ובתקופות השירות הנוספות).
- (4) העירייה תהא רשאית לדרוש הכנסת שינויים במערכת בשלבי ה-S.O.W/S.R.S, ובתוכנית העבודה של הספק הזוכה (משלב הקמת המערכת ועד לשלב ההפעלה והכנסת המערכת לפעילות מלאה בייצור).
- (5) העירייה תהא רשאית לדרוש ביצוע הרחבות ותוספות במערכת בהתאמה לנושאים ופתרונות חדשים ונוספים.
- (6) הצעת המחיר של המציע תכלול תוספת של 15% עבודות מעבר למתוכנן ע"י המציע המיועדות: לשינויים, תוספות והרחבות שעשויים להידרש במהלך ולאחר התכנון המפורט ובשלבי ההקמה, הפעלה וההטמעה.
- (7) כל שינוי במערכת הטלקום לגביו התריע הספק הזוכה באופן מנומק ובכתב שהוא עלול לפגוע בתפקוד מערכת הטלקום באם לא ייעשה, יבוצע ע"י הספק הזוכה באחריותו וללא תשלום וזאת בתיאום ואישור של העירייה.

## 9. בדיקות קבלה.

- א. בדיקות קבלה:
- (1) הספק הזוכה יתאם ויזמין לבדיקות המערכת (וזאת לפני הכנסת מערכת הטלקום לפעילות מלאה בייצור), את מפקח הפרויקט, לבדיקות קבלה באתרי העירייה.
- (2) אישור קבלה סופי של מערכת הטלקום יתבצע ע"י העירייה.
- (3) הערה: העירייה לא מתחייבת לבצע בדיקות קבלה לכל מרכיבי מערכת הטלקום, ויתכן שתבצע רק בדיקות מדגמיות, הכל בהתאם לשיקול דעתה של העירייה. הספק הזוכה אחראי בכל מקרה על ביצוע מלא של כל הבדיקות על מנת שיתגלו ויתוקנו כל התקלות קודם להפעלה בייצור.
- (4) המפקח של העירייה יאשר את הבדיקות ו/או יבצע בדיקות קבלה חוזרות או נוספות. באחריות הספק הזוכה להכין מפרט טכני לבדיקות קבלה (באישור המפקח), בדיקות הקבלה יתבצעו בהתאמה למפרטי הדרישה, מפרטי תכולת העבודה וחווה הרכישה.
- (5) אם נתגלו ליקויים ע"י גורמי הביקורת השונים, יבצע הספק הזוכה את כל ההשלמות והתיקונים הנדרשים על חשבונו מידית בסמוך לדיווח שהועבר אליו וזאת עד לקבלת האישור הסופי (בכתב) מהעירייה לתקינות מערכת הטלקום.
- (6) הספק הזוכה יפעל בהתמדה וברציפות עד לתיקון התקלה ויפעיל כל כוח ומשאב לרבות מומחים בארץ, או בחו"ל.

## 10. לוח זמנים למימוש הפרויקט (להשלים).

א. המציע יפרט בטבלה שלהלן את זמני הביצוע (בשבועות):

| שלב | ביצוע                                         | מקסימום זמן | זמן ביצוע בשבועות |
|-----|-----------------------------------------------|-------------|-------------------|
|     |                                               | ביצוע       | מצטבר             |
| א   | ביצוע התכנון המפורט של הפרויקט (S.O.W/S.R.S). |             |                   |

| שלב | ביצוע                            | מקסימום זמן<br>ביצוע בשבועות | זמן ביצוע בשבועות |
|-----|----------------------------------|------------------------------|-------------------|
|     |                                  | ביצוע                        | מצטבר             |
| ב   | אספקת המערכת.                    |                              |                   |
| ג   | בדיקות ומבחני קבלה.              |                              |                   |
| ד   | תיעוד, הדרכות והפעלת המערכת.     |                              |                   |
| ה   | הכנסת המערכת ליצור מלא בעבודה.   |                              | 8                 |
| ו   | ליווי והטמעת המערכת לאחר ההפעלה. | 4                            | 12                |

#### **ב. הערות לתוכנית הביצוע הנדרשת:**

- (1) העירייה תהא רשאית חד צדדית לשנות את מועדי וזמני האספקה, התקנה והכנסת המערכת לפעילות מלאה בייצור (לצורך הארכת מועדים ולא קיצורם).
- (2) העירייה תהא רשאית לדרוש ביצוע הרחבות או לחילופין הפחתה בכמות וזאת מבלי לפגוע או לשנות את לוח הזמנים למימוש הפרויקט.

## עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 8/20

מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונהכתב כמויות והצעות מחיר1. הקדמה

- 1.1 המציע נדרש למלא, בצורה מלאה, את הצעת המחיר כפי שהיא מופיעה בנספח זה, בלא כל שינוי – תוספת או גריעה – למעט הוספת המחירים המוצעים עצמם.
- 1.2 הצעת המחירים תוגש במטבע ישראלי בלבד, לא כולל מע"מ (שיתווסף לתשלום כשיעורו ביום ביצוע התשלום).
- 1.3 העירייה תהא רשאית לרכוש הרחבות ותוספות בהתאם למחירי הפריטים הנכללים בהצעות המחיר שבנספח ג' שלהן.

1 חלק א – פרק 1: הצעת מחיר למרכזות IP-PBX, ציוד קצה ומערכות נלוות.

| מס"ד  | תיאור הדרישה                                                                                 | יחידה / מידה | כמות | מחיר ליחידה בש"ח | סה"כ בש"ח |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|------------------|-----------|
| 1     | <b>מרכזות וציוד קצה: אתר העירייה רחוב הבונים 9</b>                                           |              |      |                  |           |
| 1.1   | מרכזות טלפונים ספרתיים IP PBX בקיבולת ההתחלתית של 200 שלוחות עם אפשרות הרחבה ל – 400 שלוחות. | מערכת קומפלט | 1    |                  |           |
| 1.2   | <b>קווי חוץ</b>                                                                              |              |      |                  |           |
| 1.2.1 | עורק PRI (E-1)                                                                               | יחידה        | 3    |                  |           |
| 1.2.2 | קו חוץ אנלוגי COT (2W)                                                                       | יחידה        | 20   |                  |           |
| 1.3   | <b>ממשקים / שלוחות לטלפוניה</b>                                                              |              |      |                  |           |
| 1.3.1 | ממשק / רישיונות לטלפוני IPT/SP (כולל גיבוי לאתר תל-חי).                                      | יחידה        | 400  |                  |           |
| 1.3.2 | ממשק SLT/ATA שלוחות אנלוגיים                                                                 | יחידה        | 30   |                  |           |
| 2     | <b>מרכזות וציוד נלווה: אתר העירייה מתחם קריית החינוך רח' תל חי</b>                           |              |      |                  |           |
| 2.1   | מרכזות טלפונים ספרתיים IP PBX בקיבולת התחלתית של 200 שלוחות עם אפשרות הרחבה ל – 400 שלוחות.  | מערכת קומפלט | 1    |                  |           |
| 2.2   | <b>קווי חוץ</b>                                                                              |              |      |                  |           |
| 2.2.1 | עורק PRI (E-1)                                                                               | יחידה        | 1    |                  |           |
| 2.3   | <b>ממשקים / שלוחות לטלפוניה</b>                                                              |              |      |                  |           |

| מס"ד  | תיאור הדרישה                                                                                                       | יחידה / מידה | כמות | מחיר ליחידה בש"ח | סה"כ בש"ח |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|------------------|-----------|
| 2.3.1 | ממשק/רישיונות לטלפוני IPT/SP (כולל גיבוי לאתר ברחוב הבנים).                                                        | יחידה        | 400  |                  |           |
| 2.3.2 | ממשק SLT/ATA/שלוחות לטלפונים אנלוגיים                                                                              | יחידה        | 10   |                  |           |
|       |                                                                                                                    |              |      |                  |           |
| 3.0   | <b>מערכות כלל עירוניות</b>                                                                                         |              |      |                  |           |
| 3.1   | מערכת לניהול ובקרה על כל מרכיבי המערכת כולל כל המרכזות המערכות הנלוות. (נספח א' פרק 3.14) משרת את כל אתרי העירייה. | מערכת קומפלט | 1    |                  |           |
| 3.2   | מערכת דואר קולי ואיחוד מסרים U.M ונתב שיחות IVR (נספח א' פרקים 3.9, 3.12)                                          |              |      |                  |           |
| 3.2.1 | מערכת דואר קולי 200 תאים עם אפשרות הרחבה ל-400 תאים. 200 שעות אגירה עם אפשרות הרחבה ל-300 שעות.                    | קומפלט       | 1    |                  |           |
| 3.2.2 | ערוצים לתקשורת (PORTS) לדואר קולי ונתב שיחות IVR                                                                   | יחידה        | 8    |                  |           |
| 3.2.3 | רישיונות איחוד מסרים (UM)                                                                                          | יחידה        | 200  |                  |           |
| 3.2.4 | מנוע לזיהוי דיבור ASR                                                                                              | יחידה        | 8    |                  |           |
| 3.2.5 | ממשק לשרת SMSC (נספח א' סעיף 3.13.4)                                                                               | קומפלט       | 1    |                  |           |
| 3.3   | <b>מערכת שרת פקסים (נספח א' פרק 3.10)</b>                                                                          |              |      |                  |           |
| 3.3.1 | ערוצים לתקשורת (PORTS)                                                                                             | יחידה        | 4    |                  |           |
| 3.3.2 | רישיונות למשתמשים                                                                                                  | יחידה        | 200  |                  |           |
| 3.3.3 | <b>סה"כ למערכת שרת פקסים</b>                                                                                       |              |      |                  |           |
| 3.4   | מערכת T.C.A לתפעול הטלפוניה מעמדות המחשב (נספח א' פרק 3.8).                                                        |              |      |                  |           |
| 3.4.1 | מערכת T.C.A לתפעול הטלפוניה מעמדות                                                                                 | מערכת קומפלט | 1    |                  |           |
| 3.4.2 | רישיונות למשתמשים                                                                                                  | יחידה        | 200  |                  |           |
| 3.4.3 | רישיונות PRO (במידה ויש)                                                                                           | יחידה        | 40   |                  |           |
| 3.5   | <b>מערכת רישום שיחות (נספח א' פרק 3.13)</b>                                                                        |              |      |                  |           |
| 3.5.1 | מערכת לרישום שיחות עבור 300 שלוחות טלפון אם אפשרות הרחבה ל-400 שלוחות במערכת המוצעת.                               | מערכת קומפלט | 1    |                  |           |
| 3.6   | טלפונים IPT עבור כלל אתרי העירייה                                                                                  |              |      |                  |           |

| מס"ד  | תיאור הדרישה      | יחידה / מידה | כמות | מחיר ליחידה בש"ח | סה"כ בש"ח |
|-------|-------------------|--------------|------|------------------|-----------|
| 3.6.1 | טלפון IPT "דגם A" | יחידה        | 90   |                  |           |
| 36.2  | טלפון IPT "דגם B" | יחידה        | 70   |                  |           |
| 36.3  | טלפון IPT "דגם C" | יחידה        | 35   |                  |           |
| 4     | סה"כ לחלק א פרק 1 |              |      |                  |           |

## 2 חלק א – פרק 2: שרות ואחריות, עלות שנתית.

| מס"ד | תיאור הדרישה                                                         | יחידה / מידה | כמות | מחיר ליחידה בש"ח | סה"כ בש"ח |
|------|----------------------------------------------------------------------|--------------|------|------------------|-----------|
| 3.1  | שירות ותחזוקה למערכת הטלקום עבור כל אתרי העירייה (לאחר שנת האחריות). | מערכת קומפלט | 12   |                  |           |
| 3.2  | סה"כ לחלק א פרק 2                                                    |              |      |                  |           |

## 3 חלק ב – פרק 1: הצעת מחיר למערכת ניהול מוקדי השירות C.C.

| מס"ד | תיאור הדרישה                                                                                                    | יחידה / מידה  | כמות | מחיר ליחידה בש"ח | סה"כ בש"ח |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|------------------|-----------|
| 4.1  | מערכת C.C כוללת כל מערכות החומרה והתוכנה ואינטגרציה מלאה למערכת הטלקום החדשה, כולל שנת אחריות לכל תכולת המערכת. | קומפלט        | 1    |                  |           |
| 4.2  | עמדות מוקדן (רישיונות לשיחות נכנסות ויוצאות)                                                                    | יחידה         | 36   |                  |           |
| 4.3  | עמדת מפקח                                                                                                       | יחידה         | 2    |                  |           |
| 4.4  | הקלטת שיחות VLS                                                                                                 | מבואות להקלטה | 30   |                  |           |
| 4.5  | רישיונות להפקת דוחות MIS                                                                                        | יחידה         | 1    |                  |           |
| 4.6  | רישיונות לצפייה בדוחות MIS                                                                                      | יחידה         | 10   |                  |           |
| 4.7  | סה"כ לחלק ב פרק 1                                                                                               |               |      |                  |           |

#### 4 חלק ב – פרק 2: שרות ואחריות, עלות שנתית למערכת ניהול המוקדים CC.

| מס"ד | תיאור הדרישה                                  | יחידה / מידה | כמות | מחיר לחודש בש"ח | סה"כ לשנה בש"ח |
|------|-----------------------------------------------|--------------|------|-----------------|----------------|
| 5.1  | שירות ותחזוקה למערכת ה-CC (לאחר שנת האחריות). | מערכת קומפלט | 1    |                 |                |
| 5.2  | סה"כ לחלק ב פרק 2                             |              |      |                 |                |

#### 5 הצעות מחיר להרחבות ותוספות אופציונאליות (בהתאם לשיקול דעת העירייה ולצרכיה)

| מס"ד | תיאור הדרישה                                                                                      | יחידה / מידה | כמות | מחיר ליחידה בש"ח | הערות המציע |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|------------------|-------------|
| 6.1  | יחידת פנקוד OUTDOOR חיבור לשלוחה SLT במרכזת (דגם חברת ITS או שווה ערך, לפרט בהצעה)                | קומפלט       | 1    |                  |             |
| 6.2  | יחידת פנקוד INDOOR חיבור לשלוחה SLT במרכזת (דגם חברת ITS או שווה ערך, לפרט בהצעה)                 | קומפלט       | 1    |                  |             |
| 6.3  | יחידת הרחבה לתוספת 10 לחצנים לשלוחות/קווים לטלפון IPT דגם A (לפרט בהצעה כמות לחצנים לתוספת)       | יחידה        | 1    |                  |             |
| 6.4  | יחידת הרחבה לתוספת 20 לחצנים לשלוחות/קווים לטלפון IPT דגם A (לפרט בהצעה כמות לחצנים לתוספת)       | יחידה        | 1    |                  |             |
| 6.5  | טלפון IPT דגם A אלחוטי בתקשורת WIFI (לפרט בהצעה)                                                  | יחידה        | 1    |                  |             |
| 6.6  | טלפון IPT דגם B אלחוטי בתקשורת WIFI (לפרט בהצעה)                                                  | יחידה        | 1    |                  |             |
| 6.7  | מערכת ראש לטלפון IPT (דגם מדונה) חיבור קווי לטלפון (לפרט הצעה סוג ודגם ולצרף אלון של היחידה)      | יחידה        | 1    |                  |             |
| 6.8  | מערכת ראש לטלפון IPT (דגם מדונה) חיבור BLUETOOTH לטלפון (לפרט הצעה סוג ודגם ולצרף אלון של היחידה) | יחידה        | 1    |                  |             |
| 6.9  | רישיון SP כולל אפליקציה במחשב לטלפון IPT דגם A או B (לפרט בהצעה).                                 | יחידה        | 1    |                  |             |

## עיריית נס-ציונה

מכרז פומבי מס' 8/20

מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה

### קביעת ההצעה הזוכה

בדיקת ההצעות וניקודם:

#### 1. קביעת הציון הסופי של ההצעות

א. קביעת הציון הסופי של ההצעות תיעשה עפ"י השקלול כדלקמן:

##### סה"כ ניקוד מרכיבי ההצעה:

ניקוד מרכיבי המחיר הכולל יהווה 60% מהציון הסופי.

ניקוד מרכיבי האיכות הכולל יהווה 40% מהציון הסופי.

ב. ההצעה הזוכה, בכל חלק במכרז, תיקבע ההצעה אשר קיבלה את הציון הסופי הגבוה ביותר, לאחר השקלול כמפורט בסעיף א' לעיל.

ג. כל חלק (חלק א' – מרכוזות ומערכות נלוות וחלק ב' – מערכת ניהול מוקדי שירות) ייבחן בנפרד.

#### 2. קביעת ניקוד מרכיבי המחיר

א. כללי

קביעת ניקוד עבור כל חלק בנפרד + שירות ותחזוקה

ב. קביעת המחיר לצורכי ניקוד יתבצע על פי השקלול שלהלן:

| מס"ד | הנושא                                                | משקל יחסי<br>באחוזים % |
|------|------------------------------------------------------|------------------------|
| 1    | המערכת המוצעת לאותו חלק כולל שנת אחריות לשנה הראשונה | 75%                    |
| 2    | שנת שירות ותחזוקה למערכת המוצעת                      | 25%                    |
|      | <b>סה"כ</b>                                          | <b>100%</b>            |

בכל שורה בטבלה לעיל המחיר הנמוך ביותר שיוצע יקבל ניקוד 100.

כל הצעת מחיר תקבל ניקוד ביחס להצעה הנמוכה ביותר שהוצעה (באותה שורה) לפי הנוסחה הבאה:

$$CM = \text{ההצעה הנמוכה}$$

$$C_i = \text{ההצעה הנדונה}$$

$$\text{ניקוד לכל הצעה נוספת} = 100 \times CM/C_i$$

הניקוד המשוקלל לכל שורה הינו הציון שהתקבל בהתאם לנוסחה לעיל במכפלת המשקל שניתן לו כמפורט בטבלה לעיל.

ניקוד מרכיב המחיר הכולל בהצעה הינו החיבור של הציונים המשוקללים בטבלה לעיל.

### 3. איכות ההצעה

#### א. קביעת ניקוד מרכיב האיכות הכולל לכל הצעה בגין כל המערכות המוצעות בה יהיה כדלקמן:

60% - איכות ההצעה.

40% - איכות המצגות.

#### ב. שלב ראשון: קביעת ניקוד למרכיב איכות ההצעה

קביעת ניקוד למרכיב איכות ההצעה ייעשה כדלקמן:

- (1) ועדה מקצועית מטעם העירייה שתמנה שלושה מדרגים לפחות (להלן: "הועדה המקצועית") תדרג במשותף עבור ועדת המכרזים את ההצעות כמפורט להלן.
- (2) כל הצעה תקבל ניקוד עפ"י נושאים לבדיקת איכות ההצעה ומשקלם, כמפורט בסעיפים ג' ו-ד' להלן.
- (3) קביעת הניקוד הכולל למרכיב איכות ההצעה, יהיה כדלקמן: הכפלתן של נקודות האיכות שניתנו על ידי הועדה המקצועית לכל נושא במשקלו היחסי של אותו נושא (כמפורט בסעיפים ג' ו-ד' שלהלן, וסיכומן של כל המכפלות כאמור).
- (4) לשלב השני יעברו רק מציעים אשר הצעותיהם זכו לניקוד איכות ההצעה מינימלי של 75% מהציון המלא האפשרי.

#### ג. טבלת ניקוד איכות ההצעה (60%) – חלק א

| מס"ד | הנושא הנבדק                                                                                                                                                                                                                                             | ניקוד מקסימום (%) |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1    | תכונות ושירותים של המרכוז<br>א. המציע מספק כסטנדרט תכונות ושירותים שנדרשו באופציה<br>ב. המציע מספק תכונות נוספות שלא נדרשו במכרז.<br>ג. איכות המרכוז המוצעת בהתאמה לדרישות.                                                                             | 30                |
| 2    | תכונות ושירותים לטלפונים ויחידות קצה<br>א. המציע מספק כסטנדרט תכונות ושירותים שנדרשו באופציה.<br>ב. המציע מספק תכונות נוספות שלא נדרשו במכרז.<br>ג. איכות הטלפונים המוצעים בהתאמה לדרישות.                                                              | 25                |
| 3    | יישומי תקשורת VM/UM נתב שיחות IVR/ARS, שרת פקסים, מערכת רישום שיחות, מערכת ניהול ואבטחת מידע<br>א. המציע מספק כסטנדרט תכונות ושירותים שנדרשו באופציה.<br>ב. המציע מספק תכונות נוספות שלא נדרשו במכרז.<br>ג. איכות המערכות המוצעות ליישום ומימוש בעשייה. | 30                |
| 4    | מימוש הפרויקט עפ"י נספח ב'<br>תוכנית עבודה מפורטת הכוללת את פעילויות המציע והפעילויות הנדרשות למימוש הפרויקט בהתאמה ללוח המבוקש                                                                                                                         | 15                |
| 6    | סה"כ                                                                                                                                                                                                                                                    | 100               |

#### ד. טבלת ניקוד איכות ההצעה (60%) – חלק ב

| מס"ד | הנושא הנבדק                                                                                                                                                                             | ניקוד מקסימום (%) |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1    | מערכת C.C למוקדי שירות לקוחות העירייה<br>א. המציע מספק כסטנדרט תכונות ושירותים שנדרשו באופציה.<br>ב. המציע מספק תכונות נוספות שלא נדרשו במכרז.<br>ג. איכות המערכת המוצעת בהתאמה לדרישות | 45                |

| מס"ד | הנושא הנבדק                                                                                                                  | ניקוד מקסימום (%) |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 2    | איכות מערך דוחות המערכת MIS דוחות זמן אמת RTM דוחות היסטורים                                                                 | 15                |
| 3    | איכות מערכת הקלטת שיחות VLS                                                                                                  | 15                |
| 4    | יכולת וניסיון המערכת לבצע אינטגרציה עם מערכות CC אחרות                                                                       | 15                |
| 5    | מימוש הפרויקט עפ"י נספח ב' תוכנית עבודה מפורטת הכוללת את פעילויות המציע והפעילויות הנדרשות למימוש הפרויקט בהתאמה ללוח המבוקש | 10                |
| 7    | סה"כ                                                                                                                         | 100               |

#### ה. שלב שני: קביעת ניקוד למרכיב איכות המצגות

(1) השלב השני יכלול מצגת של הצעת המציע. כל מצגת של כל הצעה תקבל ניקוד משותף על ידי הועדה המקצועית עפ"י טבלאות הניקוד בסעיפים ו' ו-ז' שלהן.

#### (2) מנהלה:

א. מצגת והתצוגה תתקיים בעירייה, במועד שייקבע על ידי העירייה (בהתראה של 4 ימי עבודה לפחות).

ב. המצגת והתצוגה ימשכו עד 120 דקות.

ג. התכולה ולוחות הזמנים של המצגות יקבעו על ידי העירייה ויועברו מראש (לפחות 4 ימי עבודה) למציע.

ד. באחריות המציע להביא פיזית ולהציג את כל הטלפונים המוצעים על ידו לעירייה במכרז ובגוונים המוצעים ותצוגה חיה של דוחות זמן אמת והיסטוריים למערכת ה-C.C.

ה. בחינת איכות המצגת והציון לכל חלק יקבע על ידי ניקוד של הועדה המקצועית ויתבסס על התרשמותה מניסיונו של המציע, כוח האדם להקמה והפעלה של הפתרון המוצע ושלמות הפתרון המוצע כמפורט בטבלאות ו' ו-ז' להלן.

ו. קביעת הניקוד הכולל למרכיב איכות המצגות (בכל חלק), יהיה כדלקמן: הכפלתן של נקודות האיכות שניתנו ע"י הועדה המקצועית לכל נושא במשקלו היחסי של אותו נושא (כמפורט בטבלאות שבסעיפים ו' ו-ז' שלהן, וסיכומן של כל המכפלות כאמור).

#### ו. טבלת ניקוד איכות המצגת - חלק א' (40%)

| מס"ד | קריטריון             | תיאור                                                                                                                                                                                                                         | משקל ב-% |
|------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1    | הספק המציע           | החברה המציעה, יצרני המערכות העיקריות, מנהל הפרויקט וקבלני המשנה, מתודולוגיות הפרויקט לניהול, הקמה והפעלה                                                                                                                      | 15       |
| 2    | הפתרון המוצע לעירייה | התאמת תיאור הפתרון המוצע לעירייה ולדרישות הפרויקט. איכות המערכות הטכנולוגיות הן בציד, הן בתוכנה והן בישומי מערכת הטלקום המוצעות למימוש במסגרת המכרז, כפי שתוארו בהצעת המציע ובהתאמה לדרישות המפרט הטכני נספח א' למסמכי המכרז. | 30       |

| מס"ד | קריטריון        | תיאור                                                                                        | משקל ב-% |
|------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 3    | תכונות וביצועים | מימוש המכרז בהתאמה לתהליכים, אופי העבודה והדרישות של העירייה כמפורט בנספח ב' למסמכי העירייה. | 30       |
| 4    | יכולת וניסיון   | יכולת וניסיון המציע בביצוע פרויקטים, נשוא מכרז העירייה                                       | 15       |
| 5    | שירות           | מערך ויכולות המציע לשירות ותחזוקה למערכת הטלקום בפרויקט.                                     | 10       |
|      | סה"כ            |                                                                                              | 100      |

ז. טבלת ניקוד איכות המצגת - חלק ב' (40%)

| מס"ד | קריטריון             | תיאור                                                                                                                                                                                                                  | משקל ב-% |
|------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1    | הספק המציע           | החברה המציעה, יצרני המערכות העיקריות, מנהל הפרויקט וקבלני המשנה, מתודולוגיות הפרויקט לניהול, הקמה והפעלה                                                                                                               | 10       |
| 2    | הפתרון המוצע לעירייה | התאמת תיאור הפתרון המוצע לעירייה ולדרישות הפרויקט. איכות המערכות הטכנולוגיות הן בציד, הן בתוכנה והן בישומי המערכת המוצעת למימוש במסגרת המכרז, כפי שתוארו בהצעת המציע ובהתאמה לדרישות המפרט הטכני נספח א' למסמכי המכרז. | 20       |
| 3    | תכונות וביצועים      | מימוש המכרז בהתאמה לתהליכים, אופי העבודה והדרישות של העירייה כמפורט בנספח ב' למסמכי העירייה.                                                                                                                           | 20       |
| 4    | יכולת וניסיון        | יכולת וניסיון המציע בביצוע פרויקטים, נשוא מכרז העירייה                                                                                                                                                                 | 10       |
| 5    | שירות                | מערך ויכולות המציע לשירות ותחזוקה למערכת הטלקום בפרויקט.                                                                                                                                                               | 10       |
| 6    | יכולת אינטגרציה      | יכולת ההתממשקות של המציע                                                                                                                                                                                               | 30       |
|      | סה"כ                 |                                                                                                                                                                                                                        | 100      |

## עיריית נס-ציונה

### מכרז פומבי מס' 8/20

#### מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה

#### הסכם רמת שרות (SLA)

#### 1. כללי

1.1.2. מוסכם ומוצהר בין הצדדים כי זכות הפיקוח על ביצוע העבודות השמורה לעירייה אינה אלא אמצעי להבטיח כי הספק יקיים הסכם זה במלואו ואין היא יוצרת יחס אחר מאשר יחס בין מזמין שרות לנותן שרות.

1.1.3. הספק מתחייב להעביר לעירייה דו"חות ועדכונים, על פי דרישת הממונה, ובתדירות שתקבע על ידו מעת לעת, אודות מתן השירותים והעבודות כמפורט בנספח א' – מפרט טכני, תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות.

1.1.4. העירייה תהיה רשאית לבצע סקרים ולהעניק ציונים אודות שביעות רצון משירותי הספק. הסקר יבוצע על ידי העירייה בהתאם למפורט בנספח א' – מפרט טכני, תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות.

1.1.5. הספק מתחייב לקיים את כל המטלות, המשימות והתנאים המופיעים במסמך כמפורט בנספח א' – מפרט טכני, תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות ובנספח ב' - אספקה, יישום, מימוש, אחריות ושירות. לספק את כל המערכות, התמיכה והשירותים במועדים שיקבעו ע"י העירייה על מנת שלא לפגוע בפעילות השוטפת של העירייה. למלא אחר התחייבויותיו להשלמת התוכנה החסרה במועדים שקבע.

1.1.6. מסמכים בנספח א' – מפרט טכני, תכונות ותפוקות של המערכות הנדרשות, נספח ב' - אספקה, יישום, מימוש, אחריות ושירות, נספח ג' – כתב כמויות ונספח זה מהווים התחייבות הספק לרמת שרות אותו ייתן לעירייה. למען הסר ספק מובהר כי סעיף זה איננו מחליף ואינו מבטל סעיף או התחייבות של הספק ממסמכי המכרז.

1.1.7. הספק הזוכה יהא אחראי הבלעדי לפעולתה התקינה של המערכת שתסופק בין בעצמו ובין באמצעות קבלני משנה המופעלים ע"י הספק הזוכה (לפרט בהצעה). הספק הזוכה מתחייב לתקן כל תקלה שתקרה לרבות על כל רכיבי התוכנה, כל רכיבי החומרה והעבודות הנדרשות על ידו לביצוע על מנת להשיב את המערכת לתפקוד מלא ותקין בכל תקופת ההתקשרות.

1.1.8. הספק הזוכה אחראי לפעולתה התקינה של המערכת לרבות תיקון או החלפה (בהתאמה) של כל : פגם, או קלקול, או חלק פגום, ליקויים הנובעים : משימוש בחומרים ומודלי תוכנה לקויים, יצור פגום (חומרה ו/או תוכנה), או התקנה לקויה, שיתגלו בפריטי מערכת הטלקום ולתן לעירייה שרות תחזוקה בהתאם למפורט בפרק זה.

1.1.9. אספקת שירותי תמיכה טכנית ותפעולית, יעוץ, הדרכה כולל תמיכה מרחוק (בכל מדיה) באמצעות מרכז השרות והתמיכה של הספק הזוכה.

1.1.10. השירות יכלול ביצוע מקומי של הגדרות, עדכונים ושינויים בבסיסי הנתונים של כל מרכיבי מערכת הטלקום, במינויים, בתכונות ושירותים כולל יחידות קצה, טלפוניה קווי תקשורת וממשקים לרבות תתי המערכת, רשת התקשורת והמחשוב של העירייה.

1.1.11. הספק הזוכה מתחייב לבצע את השירות והתחזוקה למערכת בזמן שנדרש לכך (ראה סעיף 2 שלהלן). כל ההוצאות הדרושות לביצוע תיקונים, לרבות בגין החלפת חלקים והובלת חלקים ובחול"ל יחולו על הספק הזוכה.

## **2. תכולת השירות**

2.1.1. הספק הזוכה יתחייב כי לאחר הכנסת מערכת הטלקום לפעילות מלאה בייצור, שמערכת הטלקום תהא במצב עבודה תקין, שלם וראוי לתפעול ושימוש יום יומי שוטף וכן תהא חופשית מכל פגם, תקלה ואי התאמה בצידוד, בתוכנות ובעבודות.

2.1.2. מוקד השירות והתחזוקה של המציע יהיה זמין לאספקת כל דרישות השירות והתחזוקה ב-S.L.A הנדרש (ראה סעיף 3)

## **2.2. טיפול בתקלות**

2.2.1. כל תקלה ובעיה המופנית אל הספק הזוכה תירשם במאגר הפניות של הספק הזוכה בנוסף לקבלני המשנה ותהיה במעקב עד לסיום הטיפול בבעיה.

2.2.2. מערכת הטיפול בקריאות שירות עבור העירייה של הספק הזוכה תכלול את הפעילויות והמידע שלהלן : מספר קריאה, יוזם הקריאה בעירייה, מקבל הקריאה, מועד וזמן קבלת הקריאה, תיאור התקלה / השירות הנדרש, מועד וזמן הטיפול בקריאה, מי טיפל בקריאת השירות, תוצאות הפעילות וסטאטוס התקלה / השירות הנדרש. קריאת השירות לאחר תיקונה ע"י הספק הזוכה ובדיקתה ע"י העירייה תוכל להיסגר רק באישור העירייה.

2.2.3. כל פתיחה, או סגירה, או שינוי סטאטוס בקריאת שירות לספק הזוכה תדווח אוטומטית לעירייה בכל האמצעים שלהלן (וכל שילוב ביניהם): דוא"ל, S.M.S.

2.2.4. בכל מקרה של תקלה שלא נפתרה ידווח המציע לעירייה על התקדמות הטיפול והצפי לסיום הטיפול לפחות אחת ליום ועד לסגירת התקלה.

2.2.5. הספק ידווח לעירייה על התרעות לתקלות שעלולות להשפיע על איכות השירות באתרי העירייה.

2.2.6. הספק יעביר לעירייה רשימת בעלי תפקידים בכירים של הספק הזוכה אשר יהיו זמינים לפניות דחופות אשר לא מטופלות בהתאם לנוהל טיפול בתיקוני תקלות/ דרישות שירות.

2.2.7. אחת לפרק זמן אשר יוגדר ע"י העירייה תתקיים ישיבה במשרדי העירייה לגבי תלונות שוטפות / תקלות חוזרות ואי עמידה בלוח זמנים.

2.2.8. על הספק הזוכה להכין רשימה של כל התקלות החוזרות ולדווח לעירייה באופן שוטף לגבי מהות התקלות ואופן הטיפול בתקלות הנ"ל.

2.2.9. כל פנייה של העירייה לספק הזוכה לגבי אי עמידה בלוחות זמנים/ תקלה חוזרת תענה באמצעות מנכ"ל החברה/ סמנכ"ל/ מנהל שירות לקוחות של הספק הזוכה.

## **2.3. נוהלי עבודה, כ"א מקצועי לשירות ותחזוקה**

המציע נדרש לכלול בהצעתו תיאור מפורט של הנושאים שלהלן :

- (1) נוהלי עבודה כתובים ומחייבים של אופן אספקת השירות והתחזוקה לפרויקט.
- (2) כוח אדם מקצועי לשירות ותחזוקה (כמות, איכות, אמצעים, זמינות וכד').
- (3) מוקד שירות לקוחות (מוקדנים, אמצעים, זמינות, תהליכי עבודה וכד').

## **2.4. תחזוקה מונעת:**

אחת לחצי שנה יערוך הספק הזוכה ביקורת במסגרת תחזוקה מונעת של מערכות העירייה כדלקמן בפרויקט :

- (1) הספק הזוכה יבצע פעילות של תחזוקה מונעת בהתאם להוראות היצרן.
- (2) הספק הזוכה יוודא שקיים תיעוד מעודכן למערכת הטלקום .
- (3) הספק הזוכה יוודא שמערכות הפרויקט מופעלות באמצעות גרסת התוכנה העדכנית, למערכות לרבות מצב בסיסי הנתונים ומערך האבטחה.
- (4) הספק הזוכה יוודא שכל מערכות התוכנה והחומרה תקינות.
- (5) הספק הזוכה יוודא שכל הקווים (לטלפוניה ונתונים), השלוחות וציוד הקצה תקינים.
- (6) הספק הזוכה יבדוק את תקינות מערכות הגיבוי (חומרה, תוכנה וציוד כוח).
- (7) על הספק הזוכה לוודא פעמיים בשנה שעל כל קווי החוץ האנלוגיים יהיו מגני ברק תקינים ושהמערכת מוארכת על פי הדרישות.

### 2.5. שירות ותחזוקה למערכות התוכנה:

- 2.5.1. הספק הזוכה אחראי לעדכון גרסאות (כחלק מהשירות), עדכון גרסה כולל עדכונים, שדרוגים או גרסאות חדשות לצורך תיקון תקלות (לרבות שדרוג או החלפת חומרה כנדרש).
- 2.5.2. הספק הזוכה מתחייב לתאימות בין הגרסאות החדשות והקודמות.
- 2.5.3. הספק הזוכה מתחייב כי כל הפונקציונאליות שנוספה למערכת בהתאמות עבור העירייה יפעלו כשורה גם לאחר עדכון הגרסה. אם ידרשו התאמות לגרסה החדשה הן תבוצענה על ידי הספק הזוכה כחלק מהשירות והתחזוקה.
- 2.5.4. הספק הזוכה יעדכן את העירייה על קיום הגרסה החדשה לא יאוחר מחודש לאחר צאת גרסה חדשה כמוצר מדף, המעבר לגרסה חדשה יקבע על ידי העירייה.

## 3. הסכם רמת שירות (S.L.A).

### 3.1. זמני פעילות:

- 3.1.1. הספק הזוכה מתחייב כי בכל שעות הזמינות לשרות לעירייה במרכז השירות והתחזוקה יהיה עובדים מיומנים וצוות תפעול מקצועי ומאומן, אשר יוכלו להיענות לכל קריאה בהתאם לשרות הנדרש.
- 3.1.2. הספק מתחייב ליתן השירותים על פי הסכם זה גם מעבר לשעות העבודה הנקובות לעיל וזאת על פי דרישת המנהל. שעות העבודה במשרדי העירייה יהיו כדלקמן:

יום א' - עד ג' - 7:30 - 16:00

יום ד' - 7:30 - 13:00 ו- 16:00 - 19:00

יום ה' - 7:30 - 16:00

\* למעט חופשות ומועדי ישראל

### 3.2. השירות:

הספק מתחייב להיות זמין בשעות הפעילות של העירייה לצורך תיקון תקלות המתעוררות באתרי העירייה. זמינות הספק לטיפול בבעיות השונות תהא כדלקמן:

### 3.2.1. קריאה קריטית:

- א. טיפול בקריאה קריטית תתבצע כאשר המערכת מושבתת ו/או פונקציה מהותית במערכת אינה פועלת; תקלה בתפקוד מהותי, או פגיעה בתפקוד פונקציונאלי במערכת של העירייה וזאת בהתאם להחלטה ולשיקול הדעת של העירייה.
- ב. במקרה של קריאה קריטית מתחייב המציע שיגיע מומחה למערכת למקום הפיסי בו נמצאת החומרה בתוך 4 שעות לכל היותר. המומחה יפעל לתיקון התקלה מהר ככל האפשר, ויטפל בתקלה טיפול רצוף עד לפתרון מלא של הבעיה. הספק יפעל בהתמדה וברציפות בכל שעות היממה עד לתיקון התקלה ויפעיל כל כוח ומשאב לרבות שימוש במומחים בארץ או בחו"ל שיידרשו לשם תיקון התקלה ולרבות החלפת כל חלק ציוד שיידרש.

### 3.2.2. קריאה דחופה:

- (1) טיפול בקריאה דחופה תתבצע כאשר קיימת במערכת תקלה אשר, לפי שיקול דעתה של העירייה, משפיעה לרעה על פעילות העירייה (גם אם המערכת ממשיכה לפעול).
- (2) במקרה של קריאה דחופה מתחייב הספק שיגיע מומחה למערכת למקום הפיסי בו נמצאת החומרה בתוך 4 שעות לכל היותר. המומחה יפעל לתיקון התקלה מהר ככל האפשר, ויטפל בתקלה. הספק הזוכה יפרט לעירייה את אופן הפעילויות שיבוצעו, אופן האסקלציה ומתן השירות בפועל לגבי כל תקלה לעיל. כל אימת שיידרש, הספק הזוכה ימציא ציוד חלופי לשימוש העירייה עד לתיקון הציוד המקורי והכל על חשבונות. הוצאותיו יכללו גם כיסוי עלויות העבודה, ההובלה וההתקנה.

### 3.2.3. קריאה רגילה:

- (1) זמני תגובה שהוגדרו על ידי העירייה בקריאה רגילה (לא קריטית ולא דחופה).
- (2) זמני תגובה לטיפול מרחוק בקריאה עד 4 שעות.
- (3) זמני תגובה לטיפול בקריאה באתרי העירייה עד 24 שעות.

## 3.3. שירות תיקונים.

בכל מקרה בו יהיה צורך להעביר לתיקון את מערכת הטלקום, או חלק ממנה למעבדות שירות של הספק הזוכה, או לכל מקום אחר לשם תיקון (כולל בחו"ל), יעשה הדבר על ידי הספק הזוכה, על חשבונות, ואחריותו. הספק הזוכה יספק לעירייה חלק חילוף או תת מערכת חלופית עד להחזרת החלק המקורי מתיקון.

## 3.4. תחזוקה מרחוק:

- (1) שירות זה יהיה חלק משירות התחזוקה השוטף ויבוצע ללא תמורה נוספת לשירות השנתי – והכל בהתאם לנוהלי אבטחת המידע של העירייה ובתאום עם יחידת המחשוב של העירייה.
- (2) על הספק הזוכה להשתמש בתחזוקה מרחוק בהתאם לצורך כדי לקבל חיוויים בזמן אמת על תקלות, עומסים והתנהגות לא שגרתית של המערכת, לאתר את המקור ולתקן / לבדוד את הבעיה.
- (3) בנוסף, הספק הזוכה ישתמש בתחזוקה מרחוק לשם שינוי תכונות במערכות הפרויקט, לפי הנחיית העירייה.
- (4) קודי כניסה למערכות הפרויקט: הספק הזוכה מתחייב שקודי הכניסה למערכות ישמרו בסודיות מוחלטת וישמשו רק את הטכנאים המורשים לצורך ביצוע העבודה והממונה מתאם העירייה בלבד.
- (5) הספק מתחייב שהוא ו/או עובדיו ו/או מועסקיו לא יתחברו בגישה מרחוק למערכות עיריית נס ציונה אלא לצורך עבודתם עפ"י הסכם זה.

### 3.5. אי עמידה בדרישות ה SLA.

לא עמד הספק בדרישות לעיל, רשאית העירייה להזמין ספקי שירות נוספים בהתאם לשיקול הדעת בכדי לספק את השירות או התיקון ובהתאם להחלטת העירייה לחלט את התשלום לספק מתשלומים המגיעים לספק או מערבות הביצוע.

### 3.6. קנסות:

3.6.1. היה וספק הזוכה לא יעמוד ב – SLA הנדרש, הגעת מומחה למערכת למקום הפיסי בו נמצאת החומרה בהתאם לסוג הקריאה, יהיה עליו לשלם לעירייה **100 ₪** לכל שעת איחור. העירייה תהה רשאית לנכות את סכום הפיצוי האמור מכל סכום המגיע ממנה לספק הזוכה .

3.6.2. הספק מתחייב לעמוד בהתחייבויותיו על פי מסמכי המכרז. במידה והספק לא יקיים את התחייבויותיו, תהיה העירייה רשאית לקנוס את הספק בסכומים המצטברים המופיעים בטבלה. הסכומים יקוזזו מתוך התשלום החודשי של העירייה לספק ובמידה שאלה לא יכסו את סכומי הקנסות יחולטו הסכומים מתוך הערבות הבנקאית. כל הסכומים בטבלה הם בשקלים שלמים.

| תאור התהליך                                                                                                             | כל יום עד 3 חודשי פיגור     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| פיגור במימוש של תהליך חסר שהובטח כי יושלם על פי התחייבות המציע                                                          | 50                          |
| חוסר בתהליך שהוצהר עליו כי הוא קיים וראוי להפעלה מידית                                                                  | 100                         |
| פיגור מימוש החלטה של רגולטור מהמוזכרים במסמכי המכרז תוך זמן סביר                                                        | 50                          |
| מסך קליטה או עדכון שאינו מתפקד                                                                                          | 50                          |
| תקלה מדווחת במערכת שלא מטופלת                                                                                           | 100                         |
| אי מסירת תיעוד ע"פ הנדרש                                                                                                | 100                         |
| פיגור בתוכנית ההסבה                                                                                                     | 100                         |
| פיגור בתוכנית ההטמעה                                                                                                    | 100                         |
| אי יכולת להפיק דו"ח נדרש                                                                                                | 100                         |
| אי העברת נתונים לעירייה כפי שמופיע בסעיפי סיום ההתקשרות למפרט (נספח א).                                                 | 1000                        |
| אי עמידה בסעיף מהתחייבות הספק                                                                                           | 50                          |
| אי תיקון תקלה במסך און ליין                                                                                             | 200                         |
| תשלום לספק הנוכחי כנגד שירותים שלא ניתן לבצע אותם במערכת החדשה. בהתאם לתעריפים המשולמים ע"י העירייה בתאריך פרסום המכרז. | כל סכום שתידרש העירייה לשלם |

### 3.6.3. הפעלת מנגנון הקנסות:

(1) הממונה מטעם העירייה או מי מטעמו יודיע בכתב לנציג הספק על פיגור באספקת השירותים כפי שהם מופיעים בנספח א' מפרט טכני, תכונות ותפוקות נדרשות מהמערכת, ויבדוק טלפונית כי נתקבלה ההודעה אצל הספק. ספירת הימים תחל מהיום העשירי מהודעת הממונה לספק.

(2) ההודעה על פיגור עתידי צפוי יכולה להשלח לספק גם לפני המועד בו אמור היה לספק את השרות המופיע בטבלה זו.

הספק מתחייב כי בכל מקרה הוא לא ישבית ו/או יפגע ו/או ישבש ו/או ימנע, במעשה או במחדל, את השירותים וזאת גם במקרה של מחלוקת בין הצדדים.

**עיריית נס-ציונה**

**מכרז פומבי מס' 8/20**

**מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה**

**טופס הצהרה על ניסיון המציע (מרכזות IP-PBX) - סעיף 3.1.7**  
**בהוראות למשתתפים במכרז**

על המציע לפרט לפחות 3 פרויקטים בשנים 2017, 2018, 2019 הכוללים מרכזות IP-PBX בתכולה של לפחות 300 שלוחות טלפון, מרכזות בדגם ובמהדורת תוכנה המוצעים לעירייה במכרז.

1. שם העבודה/ הפרויקט \_\_\_\_\_ לקוח \_\_\_\_\_  
המזמין / הממליץ \_\_\_\_\_ טלפון \_\_\_\_\_ דוא"ל \_\_\_\_\_  
מועד ביצוע (חודש ושנה) התחלה? \_\_\_\_\_ הפעלה? \_\_\_\_\_  
סה"כ שלוחות טלפון שהופעלו? \_\_\_\_\_
  2. שם העבודה/ הפרויקט \_\_\_\_\_ לקוח \_\_\_\_\_  
המזמין / הממליץ \_\_\_\_\_ טלפון \_\_\_\_\_ דוא"ל \_\_\_\_\_  
מועד ביצוע (חודש ושנה) התחלה? \_\_\_\_\_ הפעלה? \_\_\_\_\_  
סה"כ שלוחות טלפון שהופעלו? \_\_\_\_\_
  3. שם העבודה/ הפרויקט \_\_\_\_\_ לקוח \_\_\_\_\_  
המזמין / הממליץ \_\_\_\_\_ טלפון \_\_\_\_\_ דוא"ל \_\_\_\_\_  
מועד ביצוע (חודש ושנה) התחלה? \_\_\_\_\_ הפעלה? \_\_\_\_\_  
סה"כ שלוחות טלפון שהופעלו? \_\_\_\_\_
- הספק המציע: .....
- שם ותפקיד החותם: .....
- חתימה וחותמת החברה: .....

**עיריית נס-ציונה**

**מכרז פומבי מס' 8/20**

**מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה**

**טופס הצהרה על ניסיון המציע (מערכת CC)**

על המציע לפרט לפחות 3 פרויקטים בשנים 2017, 2018, 2019 הכוללים מערכת CC בתכולה של לפחות 30 עמדות מוקדן, מערכת בדגם ובמהדורת תוכנה המוצעת לעירייה במכרז.

1. שם העבודה/ הפרויקט \_\_\_\_\_ לקוח \_\_\_\_\_  
המזמין / הממליץ \_\_\_\_\_ טלפון \_\_\_\_\_ דוא"ל \_\_\_\_\_  
מועד ביצוע (חודש ושנה) התחלה? \_\_\_\_\_ הפעלה? \_\_\_\_\_  
סה"כ עמדות מוקדן שהופעלו? \_\_\_\_\_
2. שם העבודה/ הפרויקט \_\_\_\_\_ לקוח \_\_\_\_\_  
המזמין / הממליץ \_\_\_\_\_ טלפון \_\_\_\_\_ דוא"ל \_\_\_\_\_  
מועד ביצוע (חודש ושנה) התחלה? \_\_\_\_\_ הפעלה? \_\_\_\_\_  
סה"כ עמדות מוקדן שהופעלו? \_\_\_\_\_
3. שם העבודה/ הפרויקט \_\_\_\_\_ לקוח \_\_\_\_\_  
המזמין / הממליץ \_\_\_\_\_ טלפון \_\_\_\_\_ דוא"ל \_\_\_\_\_  
מועד ביצוע (חודש ושנה) התחלה? \_\_\_\_\_ הפעלה? \_\_\_\_\_  
סה"כ עמדות מוקדן שהופעלו? \_\_\_\_\_

הספק המציע: .....

שם ותפקיד החותם: .....

חתימה וחותמת החברה: .....

**עיריית נס-ציונה**

**מכרז פומבי מס' 8/20**

**מכרז לאספקה, התקנה, הפעלה ותחזוקה של מערכת טלקום עבור עיריית נס ציונה**

**הסכם שמירת סודיות**

אנו הח"מ מתחייבים :

1. לשמור סודיות מוחלטת ומלאה ולא לגלות לכל אדם ו/או תאגיד ו/או גוף כלשהו, זולת האנשים הנוטלים חלק בעבודה, כל מידע, רישום, תוכנית, מפרט, מסמך, שרטוטים, דיאגרמות, טבלאות, נתון עיוני, מדעי, מעשי, מתכון, נתונים כספיים, מחזורי מכירות, תחומי פעילות וכו'. בין בכתב ובין אם בעל פה שהובאו לידיעת ה"מתחייבת" ונמסרו לה ע"י המציגים במישרין ו/או בעקיפין או שהגיעו לידיעת ה"מתחייבת" בקשר עם או כתוצאה מן העבודה. כל הנ"ל יקרא להלן : "מידע".
2. "המתחייבת" מתחייבת לגבי המידע כדלקמן :
  - 2.1 לא להעתיק ו/או לא להרשות לאחרים ו/או לא לאפשר לאחרים לבצע במידע או בחלק ממנו, שכפול, העתקה, צילום, תדפיס וכל צורת העתקה אחרת אלא לצורך ביצוע העבודה בלבד.
  - 2.2 על העותקים של המידע יחולו הוראות התחייבות זו, וכל האמור לגבי מידע יחול גם על עותקה.
  - 2.3 לשמור בהקפדה על המידע ולנקוט בכל אמצעי הזהירות לשם מניעת אובדנו ו/או הגעתו לידי אחר.
  - 2.4 להגביל את הגישה למידע אך ורק לאותם אנשים או גורמים העוסקים בפועל בעבודה.
  - 2.5 לנקוט בכל האמצעים להבטיח את שמירת המידע ע"י כל אדם הבא במגע עם המידע.
  - 2.6 להודיע בכל מקרה של אובדן מידע כלשהו.
  - 2.7 לא לפרסם בכל צורה שהיא כל נתון הנוגע לעבודה ו/או למידע עפ"י הוראות בלבד.
  - 2.8 לא לפתח ולא לייצר או להעתיק או לערוך ולהכין באופן כלשהו תכנת מחשב או סקרים על בסיס או על סמך הנתונים, המסמכים וכד' שקיבלה מעת הגורמים אתם קשורה בעבודה הנוכחית אשר הגיעו לידיעת ה"מתחייבת" במהלך וכתוצאה מן העבודה.
3. ההתחייבות לשמירת הסודיות לגבי המידע תהיה תקפה גם לאחר סיום העבודה.
4. ה"מתחייבת" תחזיר ותמסור, עם סיום העבודה, או בכל עת לפי דרישה, כל מסמך, נתון או מאגר מידע הנוגע למידע או לעבודה.

5. ההתחייבות הנ"ל תחול גם על עובדים של ה"מתחייבת" ועל כל המועסק מטעמה, או ביחד איתה בביצוע העבודה כולה או חלק ממנה. "המתחייבת" תעשה כל הדרוש להבטיח קיום ההתחייבות הנ"ל על ידם.

6. ידוע ל"מתחייבת" כי בין היתר על מסמך התחייבות זה נמסרה לה העבודה וכי הפרת ההתחייבות לשמירת סודיות, תגרום נזקים כבדים וה"מתחייבת" תחוייב בפיצויים.

7. על התחייבות זו חתומים מורשי חתימה של החברה ומצורף רשימת העובדים מטעמה אשר להם רשות לעבוד ולעסוק במידע הנ"ל.

ולראיה באנו על החתום ביום \_\_\_\_\_ לחודש \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ : "המתחייבת"

אנו מסכימים להתחייבות הנ"ל

שם: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

שם נציג: \_\_\_\_\_ חתימה: \_\_\_\_\_

רשימת מורשים מטעם החברה המתחייבת.

| שם העובד | תעודת זהות | תפקיד | חתימה |
|----------|------------|-------|-------|
|          |            |       |       |
|          |            |       |       |
|          |            |       |       |
|          |            |       |       |
|          |            |       |       |
|          |            |       |       |
|          |            |       |       |
|          |            |       |       |