



מכרז פומבי מס' 11/2026

**לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה
עבור עיריית אופקים**

ספטמבר 2026

מכרז פומבי מס' 11/2026

לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים

תוכן עניינים

4	מסמך א' – הזמנה להציע הצעות
15	מסמך א'(1) – פרטי המשתתף ומסמכי הערכה
18	מסמך א'(2) – נוסח ערבות בנקאית למכרז
19	מסמך א'(3) – נוסח אישור רו"ח למחזור הכספי
20	מסמך א'(4) – תצהיר קיום דיני עבודה
21	מסמך א'(5) – תצהיר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות
22	מסמך א'(6) – תצהיר היעדר קירבה
23	מסמך א'(7) – תצהיר ואישור רו"ח עסק בשליטת אישה
25	מסמך א'(8) – טבלת מסמכים להגשה
26	מסמך ב' – הצהרת המשתתף
28	מסמך ג' – הסכם
39	נספח א' – מפרט השירותים
40	נספח א'(1) – נספח הגנה על הפרטיות ואבטחת מידע
41	נספח ב' – נוסח ערבות ביצוע
42	נספח ג' – נוסח אישור קיום ביטוחים
43	נספח ד' – נספח מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי
56	נספח ה' – טופס הצעת מחיר

מכרז פומבי מס' 11/2026

לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים

1. עיריית אופקים (להלן: "העירייה") מבקשת בזאת לקבל הצעות לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים הכל בהתאם למסמכי המכרז על נספחיו.
2. ניתן לעיין במסמכי המכרז ללא תשלום באתר האינטרנט של העירייה בכתובת: <http://www.ofaqim.muni.il> תחת לשונית "מכרזים ודרושים" תת לשונית "מכרזים".
3. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש באתר האינטרנט של העירייה בעמוד המכרז תמורת סך של **500 ₪** שלא יוחזרו בשום מקרה.
4. לא יתקיים במכרז זה מפגש מציעים.
5. יש לצרף להצעה ערבות בנקאית, מקור, בהתאם לקבוע במסמכי המכרז.
6. את ההצעה, בצירוף כל מסמכי המכרז, צרופותיו וכל מסמך תשובה ו/או הבהרה שישלח למשתתפים, יש להגיש במעטפה סגורה ללא כל סימני זיהוי, **בשני עותקים מלאים - מקור חתום** בחותמת וחתימה על כל דף של מורשה חתימה של המציע, **ועותק נוסף - צילום** עותק המקור לאחר חתימת מורשה החתימה, ולהפקידה בתיבת המכרזים, **בלשכת המנכ"ל בבניין העירייה, קומה א', רח' הרצל 38, אופקים**, במסירה אישית, בנוכחות נציג/ת העירייה, לא יאוחר מיום **03/11/2026** שעה **12:00**.
7. על מועד ישיבת ועדת מכרזים לפתיחת תיבת המכרזים ומעטפות המציעים, תימסר הודעה למגישי הצעה. המציעים רשאים להיות נוכחים בישיבת ועדת המכרזים במועד פתיחת תיבת המכרזים והמעטפות.
8. העירייה אינה מתחייבת לקבל את ההצעה הזולה ביותר או כל הצעה שהיא וכן הרשות בידה לחלק את הרכישה או כל חלק ממנה, בין מספר מציעים.

עיריית אופקים

מכרז פומבי מס' 11/2026

לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים

מסמך א' – הזמנה להציע הצעות

1. כללי

1.1. עיריית אופקים (להלן: "העירייה") מזמינה בזה מציעים להציע הצעות להתקשר עם העירייה בהסכם לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים (להלן: "המכרז" ו"העבודות" או "השירותים" בהתאמה), הכל כמפורט במסמכי המכרז המצורפים ומהווים חלק בלתי נפרד הימנו.

1.2. במכרז זה תבחר העירייה זוכה אחד אשר יקבל את ציון האיכות + ציון המחיר הגבוה ביותר, הכל בכפוף לכללי המכרז ולזכויות העירייה על פי המכרז ועל פי דין.

1.3. לנחות המציעים, להלן ריכוז הפעילויות במכרז זה עפ"י סדרם הכרונולוגי:

האירוע	מועדים ומידע
רכישת מסמכי מכרז	עלות רכישה: 500 ₪ את הרכישה יש לבצע באתר האינטרנט של העירייה בעמוד המכרז.
מועד ואופן הגשת הבהרות ושאלות בקשר עם מסמכי ותנאי המכרז.	לא יאוחר מיום 13/10/2026 עד השעה 12:00 באופן, במועד, בפורמט ובמבנה שהוכתבו במסמכי המכרז.
מועד ומקום הגשת הצעה	ההצעה תוגש במעטפת מכרז סגורה וחתומה ובמסירה ידנית בלבד לא יאוחר מיום 03/11/2026 עד השעה 12:00 לתיבת המכרזים אשר תוצב בלשכת מנכ"ל בבניין העירייה, קומה א', רח' הרצל 38, אופקים.
סכום ותוקף ערבות מכרז	ערבות בסך של 10,000 ₪ בתוקף עד ליום 03/03/2027 לפחות.
פתיחת תיבת מכרזים	הודעה תימסר למציעים בהתאם לתקופה ולמועדים, עפ"י חוק.

1.4. העירייה תוכל להודיע על שינוי התאריכים שלעיל וזאת לפי שיקול דעתה הבלעדי, גם אם חלף המועד האחרון להגשת הצעות וכל עוד טרם נפתחה תיבת המכרזים וזאת בכתב או בהודעה שתוצג באתר האינטרנט של העירייה.

2. עיקרי ההתקשרות:

הפרטים המובאים בסעיף זה להלן הינם כלליים בלבד והוראות הסעיף תחייבנה את הצדדים רק במקרים אשר בהם אין התייחסות אחרת מפורטת ומפורשת באיזה ממסמכי המכרז. הייתה התייחסות אחרת כאמור באיזה ממסמכי המכרז, תחייב ההוראה האחרת והמפורטת.

2.1. הזוכה במכרז יעניק לעירייה פתרון של מרכזיות/טלפוניה כמפורט בהסכם (מסמך ג') על נספחיו ובפרט האמור בנספח א' (להלן: "**השירותים**").

2.2. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, השירותים כוללים:

2.2.1. על הפתרון המוצע לכלול 2 מרכזיות: מרכזיית IP בענן ומרכזיית IP מקומית בהתאם לקבוע בנספח א'.

2.2.2. ביצוע הדרכות.

2.2.3. מתן שירותי תחזוקה ותמיכה בהתאם לרמת השירות המפורטת בנספח א'.

2.3. מצב קיים בעירייה ביחס למערכות הטלפוניה מפורט בנספח א' להסכם.

2.4. לוח זמנים לביצוע: הזוכה יבצע את כלל הפעולות הנדרשות לו לאספקת הפתרון שהוצע על ידו באופן מושלם, עד ולא יאוחר מ-30 ימים מהיום שהודיעה העירייה לזוכה על חתימת ההסכם על ידה.

2.5. הזוכה יחזיק בכל הרישיונות ו/או האישורים הנדרשים לצורך קיום התחייבויותיו ויתאם עם העירייה וכל סמכות או גורם רשותי אחר כל פעולה לפי הנדרש.

2.6. על הזוכה יהא לבצע את כלל השירותים באופן מושלם עם בעלי מקצוע מתאימים (לרבות בעלי הסמכה מתאימה).

2.7. תקופת ההתקשרות:

תקופת ההתקשרות הראשונה הינה 36 חודשים מיום חתימת העירייה על ההסכם מסמך ג' למסמכי המכרז (להלן: "**תקופת ההתקשרות**"). לעירייה זכות הברירה להאריך את תקופת ההתקשרות לתקופות נוספות ובלבד שכל תקופת ההתקשרות לא תעלה על 7 שנים.

2.8. התמורה בגין מתן השירותים בהתאם להסכם על נספחיו תהא בהתאם להצעת המחיר של הזוכה במכרז (נספח ה') במכפלת כמויות שהוזמנו ובוצעו בפועל.

2.9. מובהר כי העירייה אינה מעניקה בלעדיות לזוכה ביחס לשירותים או לעבודות נשוא מכרז זה וכי שמורות לה כלל הזכויות על פי דין להזמין את השירותים או העבודות באמצעות אחרים, הכל לפי שיקול דעתה הבלעדי.

2.10. יתר תנאי ההתקשרות בין העירייה לזוכה במכרז יהיו על פי תנאי הסכם ההתקשרות על נספחיו.

3. תנאי סף

רשאים להשתתף במכרז זה תאגיד שיוסד בישראל או עוסק מורשה שאינו תאגיד ואשר עומד בכל התנאים המצטברים שלהלן:

עמוד 5 מתוך 57

חתימה וחותמת המשתתף: _____

3.1. בעל ניסיון של שלוש (3) שנים רצופות לפחות, במהלך השנים 2023 – 2026, במתן שירותי תקשורת בענן ומרכזיית IP כדלקמן:

א. לשלושה לקוחות לפחות כאשר אצל כל לקוח מנוהלות 100 שלוחות IP.

ב. לשלושה לקוחות לפחות כאשר אצל כל לקוח מנוהלות 50 שלוחות אנלוגיות.

ג. 2,000 שלוחות IP לפחות לכלל לקוחותיו.

להוכחת עמידתו בתנאי הסף יפרט המשתתף על ניסיונו ולקוחותיו במסמך א' (1). אין מניעה לחזור על אותם שמות לקוחות בכל אחד מסעיפי המשנה ואין מניעה לפרט על לקוחות שונים.

3.2. מפעיל בעצמו מוקד תמיכה (Help Desk) פעיל בימים א' – ה' בין השעות 08:00 – 16:00 לפחות.

להוכחת עמידתו בתנאי סף זה יפרט המשתתף על המוקד במסמך א' (1).

3.3. בעל מחזור כספי מזערי בשנים 2023, 2024, 2025 של 2,000,000 ₪ בממוצע בשנה לפחות.

להוכחת עמידתו בתנאי הסף יצרף המשתתף אישור רו"ח בנוסח מסמך א' (3).

3.4. צרף להצעתו ערבות בנקאית אוטונומית בסכום הקבוע בסעיף 1.3 לעיל, להבטחת הצעתו במכרז בנוסח **מסמך א' (2)** המצ"ב למסמכי המכרז, בהתאם להוראות סעיף 5.10 להלן.

יש לצרף ערבות מקור בנוסח מסמך א' (2) בהתאם להוראות סעיף 5.10 להלן.

3.5. רכש את מסמכי המכרז בסך ובאופן הקבוע בסעיף 1.3 לעיל.

יש לצרף למסמכי ההצעה את העתק קבלה/אישור תשלום המעידים על ביצוע התשלום כאמור.

3.6. לא יוכל להגיש הצעה במכרז ו/או להיות מוכרז מוכחו משתתף שהינו בעל קירבה לעובד עירייה ו/או חבר מועצת העירייה.

להוכחת עמידתו בתנאי סף זה על המשתתף לצרף תצהיר היעדר קירבה בנוסח המצורף במסמך א' (6).

לא מילא מציע אחר איזה מהתנאים להשתתפות במכרז, רשאית ועדת המכרזים, מטעם זה בלבד ולפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לפסול את הצעתו של המציע או לחלופין; לבקש כי ישלים ו/או יתקן ו/או יבהיר איזה מהנתונים שבהצעתו ו/או המסמכים שצורפו לה.

4. הצעת המשתתף

4.1. ההצעה תוגש על ידי ישות משפטית אחת בלבד, (המגיש יכולה לעיל ולהלן: **"המשתתף"** או **"המציע"**) כאשר כל המסמכים והאישורים הנדרשים במכרז, יהיו על שם המשתתף במכרז בלבד.

4.2. ההצעה הכספית תוגש בהתאם להוראות שבנספח ה' להסכם (מסמך ג') בהתאם להנחיות שם.

4.3. התגלתה סתירה בהצעת המחיר בין עותקי ההצעה השונים לרבות בין העותק המודפס לעותק הסרוק על גבי כונן USB אזי לצורך בחינת ההצעות וניקודן, תתחשב העירייה במחיר הגבוה יותר מבין העותקים וככל שהמשתתף יוכרז כזוכה במכרז יחייב אותו המחיר הנמוך מבין שני העותקים.

עמוד 6 מתוך 57

חתימה וחותמת המשתתף: _____

4.4. מודגש בזה, כי הצעות המחיר לא תכלולנה מע"מ. מע"מ, בשיעור החוקי שיהיה בתוקף במועד הרלוונטי, יתווסף וישולם כנגד המצאת חשבונית מס כדין.

4.5. כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות לגביהם, בין אם בדרך של תוספת בגוף המסמכים ובין באמצעות מכתב לוואי או בכל דרך אחרת שלא נדרש במסמכי המכרז, עלולים להביא לפסילת ההצעה ובכל מקרה יחייב את הצדדים הנוסח שהוכן ע"י העירייה, ללא כל שינוי, תוספת או הסתייגות.

4.6. על מורשי החתימה של המשתתף לחתום על כל מסמכי המכרז, לרבות הצעת המשתתף, הסכם ההתקשרות, נספחיו, במקום המיועד לכך וכן בשולי כל עמוד.

5. מסמכי ההצעה

כל משתתף יצרף להצעתו את כל המסמכים והאישורים המפורטים להלן בשני עותקים מודפסים (מקור + העתק) וסרוקים על גבי כונן USB (לאחר שמולאו ונחתמו) :

5.1. כל מסמכי המכרז, בצירוף ההודעות למציעים (ככל שנערכו/נשלחו ע"י העירייה), כשהם חתומים על-ידו (כשכל דף חתום ע"י המשתתף, בשוליו).

5.2. כל המסמכים המפורטים בסעיף 3 לעיל.

5.3. כלל המסמכים הנדרשים בסעיף 10 להלן.

5.4. כל האישורים הנדרשים לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו 1976 :

5.4.1. אישור ניהול ספרים – דהיינו אישור על ניהול פנקסי חשבונות ורשומות לפי חוק עסקאות גופים ציבוריים (אכיפת ניהול חשבונות ותשלום חובות מס), התשל"ו 1976 תקף על שם המשתתף.

5.4.2. תצהיר בדבר "קיום דיני עבודה" בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 חתום על ידי מורשי החתימה מטעם המשתתף ומאושר כדין בנוסח מסמך א'(4).

5.4.3. תצהיר "ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות" בהתאם לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו-1976 חתום על ידי מורשי החתימה מטעם המשתתף ומאושר כדין בנוסח מסמך א'(5).

5.5. העתק תעודת עוסק מורשה.

5.6. ככל שמדובר בתאגיד : העתק תעודת התאגדות של המשתתף.

5.7. ככל שמדובר בתאגיד : תדפיס נתונים עדכני של המשתתף בספרי רשם התאגידים הרלוונטי לסוג ההתאגדות של המשתתף (אין צורך בפירוט שעבודים).

5.8. עוסק מורשה שאינו תאגיד : העתק תעודת זהות של יחיד העוסק.

5.9. אישור עו"ד בשולי מסמך ב'.

5.10. ערבות בנקאית אוטונומית, מקור, בסכום ובתוקף הקבועים בסעיף 1.3 לעיל, שהוצאה על ידי בנק ישראלי או על ידי חברת ביטוח ישראלית שברשותה רישיון עסק לעסוק בישראל בביטוח על פי חוק

עמוד 7 מתוך 57

חתימה וחותמת המשתתף : _____

הפיקוח על עסקי הביטוח, התשמ"א-1981 לבקשת המשתתף במכרז בלבד, לפקודת העירייה, בנוסח הערבות המצורף למסמכי המכרז, וזאת להבטחת הצעתו במכרז.

העירייה תהא רשאית לדרוש הארכת תוקף הערבות לתקופה נוספת והמציע יאריך את תוקף הערבות עפ"י הדרישה. אי-הארכת הערבות כנדרש תהווה, כשלעצמה, עילה לפסילת הצעת המשתתף.

ועדת המכרזים ו/או העירייה יהיו רשאיות להגיש את הערבות לפירעון, כולה או חלקה, במקרים הבאים:

א. כל אימת שהמשתתף יחזור בו מהצעתו לאחר חלוף המועד האחרון להגשת הצעות, בכל דרך שהיא.

ב. כל אימת שהמשתתף נהג במהלך המכרז בתכסיסנות או בחוסר ניקיון כפיים.

ג. כל אימת שהמשתתף מסר לוועדת המכרזים מידע מוטעה או מידע מהותי לא מדויק.

ד. כל אימת שלאחר שנבחר המשתתף כזוכה במכרז, הוא לא פעל על פי ההוראות הקבועות במכרז שהן תנאי מוקדם להתקשרות.

ה. כל אימת שהמשתתף שזכה לא חתם על הסכם ההתקשרות במועד הקבוע בסעיף 11.2 להלן.

והכל מבלי לגרוע מזכותה של העירייה לפיצוי בגין כל נזק ו/או הפסד שיגרמו לה עקב מעשים כאמור לעיל. למען הסר ספק יודגש כי לא תתקבל כערבות המחאה אישית ו/או המחאת עסק ערב.

משתתף שהצעתו לא זכתה, ערבותו תוחזר לו בדואר רשום לכתובת שיציין המציע בשולי הצעתו.

לא צירף המציע להצעתו איזה מהמסמכים האמורים לעיל, רשאית העירייה, מטעם זה בלבד ולפי שיקול דעתה הבלעדי והמוחלט, לפסול את הצעתו של המציע או לחלופין; לבקש כי יוסיף ו/או ישלים ו/או יתקן ו/או יבהיר איזה מהמסמכים שבהצעתו ו/או הנתונים המפורטים בה וכן רשאית העירייה להתעלם מפגמים שאינם מהותיים, לפי שיקול דעתה הבלעדי.

מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, בעת ולצורך הערכת ההצעות תהיה ועדת המכרזים רשאית לדרוש מהמציע לפרט ו/או להבהיר ו/או להוסיף מסמכים על המסמכים שהגיש במצורף להצעתו כאמור והמציע מתחייב לשתף פעולה עם ועדת המכרזים ו/או מי מטעמה שיעסקו בהערכת ההצעות ולהמציא כל מסמך שיידרש על-ידם, כאמור.

6. מועד הגשת ההצעה

6.1. ההצעה על כלל המסמכים הנדרשים במסגרתה, תוגש במעטפת המכרז כשהיא סגורה, חתומה, נושאת את מספר המכרז בלבד, ובמסירה ידנית בלבד עד לא יאוחר מהמועד והמקום הקבועים לעניין זה בסעיף 1.3 לעיל.

6.2. על מועד פתיחת תיבת המכרזים, תימסר/תפורסם הודעה.

6.3. כל הצעה תהא בתוקף לתקופה של 120 (מאה ועשרים) ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. העירייה תהא רשאית לדרוש את הארכת תוקף ההצעה למשך 120 (מאה ועשרים) יום נוספים והמציע מחויב לפעול בהתאם לדרישה זו.

עמוד 8 מתוך 57

חתימה וחותמת המשתתף: _____

6.4. העירייה רשאית להאריך את המועד להגשת הצעות בהודעה בכתב למשתתפים.

6.5. בהגשת הצעתו מביע המשתתף הסכמתו לכל תנאי המכרז ולכל האמור במסמכי המכרז, ובכלל זאת לכל תנאי הסכם ההתקשרות.

7. רכישת חוברת המכרז והוצאות

7.1. את מסמכי המכרז ניתן לרכוש באופן הקבוע בסעיף 1.3 ובסכום האמור שם.

7.2. כל ההוצאות, מכל מין וסוג שהוא, הכרוכות בהכנת ההצעה למכרז ובהשתתפות במכרז, ובכלל זאת כל ההוצאות הכרוכות בהוצאת הערבויות הנדרשות במסמכי המכרז תחולנה על המציע.

7.3. גוף אשר לא רכש את מסמכי המכרז לא ייחשב כמציע במכרז (גם אם הגיש הצעה ללא רכישה) ולא יהא זכאי לזכויות העומדות למציע במכרז.

8. הבהרות ושינויים

8.1. עד למועד הקבוע לעניין זה בטבלת ריכוז התאריכים והמידע שבסעיף 1.3 לעיל, יהיה רשאי כל אחד מהמציעים להפנות לעירייה שאלות הבהרה בכתב.

8.2. את השאלות יש להעלות בפורמט WORD בלבד. להלן תיאור המבנה להגשה של שאלות ובקשות הבהרה:

מס"ד	המסמך או הנספח אליו מתייחסת ההבהרה	עמוד	סעיף רלבנטי	נוסח השאלה

8.3. את קובץ השאלות יש להגיש בעמוד המכרז תחת לחצן: "שאלות הבהרה" למלא את פרטי המשתתף ולהעלות את הקובץ שם.

8.4. יודגש, כי העירייה לא תהא חייבת לענות לשאלות הבהרה, אלא אם נשלחו באופן, במועד, בפורמט ובמבנה, המוכתבים לעיל.

8.5. כל הסבר, פרשנות או תשובה שניתנו בעל-פה, אין ולא יהיה להם כל תוקף שהוא. רק תשובות בכתב – תחייבנה את העירייה.

8.6. 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, יובאו, לידיעת כל רוכשי מסמכי המכרז בדוא"ל או בפקס לפי הפרטים שנמסרו על-ידי רוכשי מסמכי המכרז, ייחתמו ע"י המציע ויצורפו על-ידו להצעתו.

9. שמירת זכויות

9.1. כל הזכויות במסמכי המכרז שמורות לעירייה, והמשתתפים במכרז לא יהיו רשאים לעשות כל שימוש במסמכי המכרז אלא לצורך הכנת והגשת הצעה במכרז זה.

עמוד 9 מתוך 57

חתימה וחותמת המשתתף: _____

9.2. העירייה תהא זכאית לאכוף על כל משתתף שהצעתו תיקבע כזוכה את תנאי הצעתו במכרז בהתאם לתנאי ההסכם.

10. בחינת ההצעות

10.1. ועדת מכרזים או מי מטעמה תבחן ותעריך את ההצעות של המשתתפים באופן שבו ראשית תבחן עמידת המשתתף בתנאי הסף למכרז, שלמות ההצעה ותקינות הערבות הבנקאית ולאחר מכן תיבחנה ההצעות בהתאם לאמות המידה המפורטות בסעיף 10.2 להלן.

מובהר, על אף תיאור השלביות שלעיל כי המכרז אינו מכרז "דו שלבי".

10.2. אמות המידה לבחינת ההצעות:

	הניקוד המירבי		
1.	הצעת המחיר כוללת	70 נקודות	ביחס לכל רכיב בהצעת המחיר נקבע ניקוד מירבי כמפורט בנספח ה'. ביחס לכל רכיב ינוקדו המציעים בהתאם לנוסחא הבאה: A – ההצעה הנמוכה ביותר לרכיב מסוים. B – ההצעה הנבחנת לרכיב. C – ניקוד מירבי לרכיב. D – ציון לאחר מכן יחוברו התוצאות ביחס לכל אחד מהרכיבים והכל בהתאם לנוסחא הבאה: $\sum \left[\frac{A_x}{B_x} \times C_x \right] = D$ הניקוד הסופי שיתקבל יוכפל ב-70%.
2.	התרשמות מהפתרון המוצע	20 נקודות	כל מציע יצרף להצעתו: פירוט של המענה והפתרון למפרט הטכני המצורף בנספח א' להסכם (להלן: "מסמך המענה"). ועדה מקצועית מטעם העירייה תזמין את המשתתפים אשר עמדו בתנאי הסף להציג את הפתרון שהוצע על ידם וכן התמודדות עם תרחישים אשר יישלחו למציעים מראש לפני הראיון. הועדה המקצועית תבחן את הנושאים הבאים:

	הניקוד המירבי		
א. איכות המערכות המוצעות ויכולתן לענות על דרישות המכרז. ב. נוחות התפעול, פשטות התפעול והשימוש. ג. יכולות ניהול עצמי של המערכות. ד. איכות ציוד הקצה המוצע על ידי המשתתף. הועדה המקצועית תנקד כל מציע בניקוד של 0 – 20 נקודות בהתאם להתרשמותה והיא תוכל להמליץ לועדת המכרזים לפסול מציע שלא יקבל לכל הפחות 70% מהניקוד באמת מידה זו. מסמך המענה יהווה סוד מסחרי/סוד מקצועי של המציעים ולא יחשפו למציעים אחרים במסגרת זכות העיון.			
הועדה המקצועית תתרשם מהמציע במסגרת הצגה פרונטלית של המציע, יכולותיו וכיו' ותתרשם מהנושאים הבאים : א. ניסיון המציע, הצוות הקבוע של המציע. ב. מתודולוגיות הפרויקט להקמה, הפעלה וניהול. ג. התאמת תיאור הפתרון המוצע לעירייה ולדרישות הפרויקט. ד. התרשמות מניסיון המציע בפרויקטים דומים. הועדה תנקד את המציעים כאמור בניקוד של 0 – 10 נקודות.	10 נקודות	מצגת המציע	3.

10.3. מנהלה להצגת המצגת (לידיעת המציעים) :

10.3.1. העברת המצגת תתקיים בעירייה, במועד שייקבע על ידי העירייה (בהתראה של לפחות 3 ימי עבודה).

10.3.2. המציע יעדכן את העירייה ברשימת המשתתפים לפחות 24 שעות לפני קיום המצגת.

10.3.3. המצגת והתצוגה על "מערכת חיה" ימשכו עד 120 דקות. התכולה לביצוע - באחריות המציע תוך הדגמה במערכת פעילה של תכונות שירותים בתפעול הטלפוניה, מוקדי שירות לקוחות, דוחות זמן אמת והיסטוריים והמערכות הנלוות.

עמוד 11 מתוך 57

חתימה וחותמת המשתתף: _____

- 10.3.4. באחריות המציע להכין, טרם ההצגה, הדפסה של 3 העתקי שקפים עבור נציגי העירייה.
- 10.4. ככלל בכפוף לעמידה בתנאי הסף, שלמות ההצעה ותקינותה, תמליץ ועדת המכרזים על זוכה יחיד אשר קיבל את הניקוד המצרפי הגבוה ביותר מבין ההצעות התקינות.
- 10.5. במקרה בו ההצעות הטובות ביותר יהיו זהות (בניקוד הסופי), תפעל העירייה על פי כללי העדפות הקבועים בתקנות העיריות (מכרזים), תשמ"ח-1987 לרבות העדפת עסק בשליטת אישה (רק במידה והוגשו הצהרות במסגרת המכרז כנדרש בדין – מסמך א'7)). ככל שאין מקום להפעלת כללי העדפות, תהא רשאית ועדת המכרזים לקבוע את הזוכה על בסיס "ניסיון קודם טוב" או ניקוד הממליצים או לקבוע זוכים נוספים מעבר למספר הזוכים המירבי.
- הועדה תוכל לבחור גם "כשיר שני" למקרה ובו יבוטל ההסכם עם הזוכה במכרז וזאת עד חלוף 24 חודשים ממועד חתימת החוזה עם הזוכה.
- 10.6. ככל שבידי העירייה תהא המלצה שלילית על המשתתף ממזמין שירותים אחר או ככל שלעירייה יש ניסיון קודם רע עם המשתתף, תוכל העירייה לזמנו לשימוע בפני ועדת המכרזים ולהמליץ על פסילת הצעתו.
- 10.7. אי השלמת מקום הטעון מילוי ו/או כל שינוי או תוספת שיעשו במסמכי המכרז או כל הסתייגות ביחס אליהם, בין על ידי שינוי או תוספת בגוף המסמכים ובין בכתב לוואי או בכל דרך אחרת, עלולים לגרום לפסילת ההצעה ו/או להשלמתה ע"י ועדת המכרזים ו/או לכל תוצאה או פעולה אחרת, כפי שייקבע ע"י ועדת המכרזים.
- 10.8. אי הגשת מסמך או מסמכים, אשר יש להגישם לפי דרישות מכרז זה, עלול לגרום לפסילת ההצעה או לדרישה להשלמתם ו/או לכל תוצאה או פעולה אחרת, כפי שייקבע ע"י ועדת המכרזים.
- 10.9. למרות כל האמור לעיל, ועדת המכרזים אינה מתחייבת לקבוע כל הצעה שהיא כזוכה, כן רשאית ועדת המכרזים להתנות את הזכייה בתנאים, ללא חובת הנמקה.
- 10.10. מבלי לפגוע בכלליות האמור לעיל, תהא ועדת המכרזים רשאית שלא לדון בהצעת משתתף או לפסלה אם יש לה יסוד סביר לחשוש שפעל בחוסר תום לב ו/או שלא בדרך המקובלת בהליכי מכרז, או שכוונתו הייתה להוליך שולל את הועדה על ידי שגיאות שנעשו במתכוון או על ידי תכסיסים בלתי הוגנים, או שהצעתו מבוססת על הבנה מוטעית של נושא המכרז או על הנחות בלתי נכונות וכיוב'.
- 10.11. ועדת המכרזים (או מי מטעמה) רשאית, על פי שיקול דעתה, לדון עם המשתתפים בפרטי הצעתם, לדרוש מהמשתתפים פרטים נוספים ו/או הבהרות נוספות לשביעות רצונה המלא גם לאחר פתיחת ההצעות על מנת לבחון את המשתתף והצעתו.
- 10.12. ועדת המכרזים תהא רשאית להביא בחשבון שיקוליה בבחירת ההצעות את אמינותו, ניסיונו, כישוריו, יכולתו הפיננסית של המציע, ואת ניסיונה של העירייה ושל רשויות מקומיות וגופים אחרים עם המציע בעבר, וכן לפסול הצעה על סמך ניסיון קודם כאמור. לצורך כך, תהא רשאית העירייה לבקש ולקבל מהמציעים כל אסמכתא ומסמך הנוגעים לדבר והמציעים מתחייבים לשתף פעולה עם העירייה, ככל שיידרש.

11. הודעה על זכייה וההתקשרות

- 11.1. עם קביעת הזוכה במכרז, תודיע על כך העירייה לזוכה.

עמוד 12 מתוך 57

חתימה וחותמת המשתתף: _____

11.2. בתוך 14 ימים ממועד הודעת העירייה על הזכייה במכרז כאמור, ימציא הזוכה את כל המסמכים והאישורים שעליו להמציא בהתאם למסמכי המכרז לרבות הערבות הבנקאית לביצוע ואישור על עריכת ביטוחים וכן יחתום על ההסכם המצורף למכרז (מסמך ג').

11.3. לא מילא הזוכה אחר כל התחייבויותיו כמפורט בסעיף 11.2 לעיל, תוך התקופה האמורה שם ולרבות אם לא המציא אחד או יותר מהמסמכים, אשר עליו להמציא נוכח זכייתו ו/או חזר בו מהצעתו, תהא רשאית העירייה לבטל את זכייתו של הזוכה במכרז, ולחלט את הערבות, אשר הוגשה ע"י המשתתף במצורף להצעתו וזאת כפיצוי קבוע ומוסכם מראש ומבלי לגרוע מכל זכות ו/או סעד נוספים העומדים לזכותה נוכח הפרה זו של התחייבויות הזוכה.

כן תהא רשאית העירייה במקרה זה להתקשר בנשוא המכרז עם כל מציע או יזם אחר בכל התנאים שתמצא לנכון, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאית העירייה על-פי המכרז ו/או על-פי כל דין.

11.4. מבלי לגרוע מהאמור לעיל, במקרה שהזוכה לא קיים איזו מהתחייבויותיו בעקבות הזכייה כאמור והעירייה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, החליטה שלא לבטל את הזכייה, תהא העירייה זכאית לסך של 1,000 ₪ (אלף ש"ח) כפיצויים מוסכמים וקבועים מראש בגין כל יום איחור מתום המועד הנקוב בסעיף 11.2 דלעיל ועד למועד קיום התחייבויותיו של הזוכה או מועד המצאת כל האישורים.

11.5. העירייה תיתן הודעה בכתב ליתר המשתתפים במכרז באשר לאי זכייתם ותחזיר להם את ערבות המכרז.

11.6. ביצוע ההתקשרות כפוף לקבלת כל האישורים כדין על-ידי העירייה.

11.7. ההסכם המצורף למסמך פנייה זה, על נספחיו, מהווה חלק בלתי נפרד ממכרז זה. יש לראות את מכרז זה ואת ההסכם המצורף לו, על נספחיו, כמסמך אחד המשלים זה את זה. בכל מקרה של סתירה בין נוסח מכרז זה לבין נוסח ההסכם, ייעשה מאמץ ליישב בין שני הנוסחים. בנסיבות שבהן לא ניתן ליישב בין נוסח מכרז זה לבין נוסח ההסכם, יגבר נוסח ההסכם ויראו נוסח זה כנוסח המחייב את המציעים, וכנוסח הכתוב במכרז זה.

12. ביטול המכרז

12.1. העירייה רשאית לצמצם את היקף המכרז או לבטלו או לבטל חלק בלתי נפרד ממנו/פרקים ממנו, או לצאת למכרז חדש מכל סיבה שהיא, לרבות במקרה שההצעות המתקבלות יהיו בלתי סבירות, או שלא יעמדו בדרישות הסף, או כתוצאה משיבוש בלתי צפוי בלוחות הזמנים, בעיות תקציב וכיוצא באלה.

12.2. בנוסף לאמור לעיל ולאמור עפ"י כל דין, מובהר בזאת, כי העירייה תהא רשאית – אך לא חייבת – לבטל את המכרז גם בכל אחד מהמקרים האלה:

12.2.1. התברר לעורך המכרז, לאחר פרסום מסמכי המכרז ו/או לאור שאלות ההבהרה ו/או לאחר פתיחת ההצעות, שנפלה טעות במסמכים השונים, או שהושמטו נתונים / דרישות מהותיים, או שאלה בוססו על נתונים שגויים, או בלתי שלמים.

12.2.2. יש בסיס סביר להניח שהמציעים, כולם או חלקם, תיאמו הצעות ו/או פעלו בניסיון ליצור הסדר כובל.

12.2.3. נפלה טעות מהותית במכרז ו/או באיזה ממסמכי ההתקשרות.

עמוד 13 מתוך 57

חתימה וחותמת המשתתף: _____

12.3. החליטה העירייה על ביטול המכרז, לא תהא למי מהמציעים במכרז ו/או למי מרוכשי מסמכי המכרז כל תביעה ו/או דרישה ו/או טענה כלפי העירייה ו/או כלפי מי מטעמה.

עיריית אופקים

עמוד 14 מתוך 57

חתימה וחותמת המשותף: _____

מכרז פומבי מס' 11/2026 לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים

מסמך א' (1) – פרטי המשתתף ומסמכי הערכה

1. פרטים על המשתתף:

- 1.1. שם המשתתף: _____
- 1.2. מס' הזיהוי: _____
- 1.3. מען המשתתף (כולל מיקוד): _____
- 1.4. שם איש הקשר אצל המשתתף: _____
- 1.5. טלפונים: _____
- 1.6. פקסימיליה: _____
- 1.7. דואר אלקטרוני: _____

2. תנאי הסף שבסעיף 3.1:

בעל ניסיון של שלוש (3) שנים רצופות לפחות, במהלך השנים 2023 – 2026, במתן שירותי תקשורת בענן ומרכזיית IP כדלקמן:

(1) לשלושה לקוחות לפחות כאשר אצל כל לקוח מנוהלות 100 שלוחות IP.

מס"ד	שם הלקוח	שם איש קשר אצל הלקוח	טלפון קשר הלקוח	איש אצל הלקוח	מס' שלוחות IP מנוהלות	3 השנים הרצופות במהלך 2023 - 2026
1.						מחודש _____ שנת _____ ועד _____ חודש _____ שנת _____
2.						מחודש _____ שנת _____ ועד _____ חודש _____ שנת _____
3.						מחודש _____ שנת _____ ועד _____ חודש _____ שנת _____

(2) לשלושה לקוחות לפחות כאשר אצל כל לקוח מנוהלות 50 שלוחות אנלוגיות:

מס"ד	שם הלקוח	שם איש קשר אצל הלקוח	טלפון קשר הלקוח	איש אצל הלקוח	מס' שלוחות אנלוגיות	3 השנים הרצופות במהלך 2023 - 2026
1.						מחודש _____ שנת _____ ועד _____ חודש _____ שנת _____
2.						מחודש _____ שנת _____ ועד _____ חודש _____ שנת _____
3.						מחודש _____ שנת _____ ועד _____ חודש _____ שנת _____

(3) 2,000 שלוחות IP לפחות לכלל לקוחותיו: סה"כ _____ (יש למלא) שלוחות IP לכלל לקוחות המציע.

עמוד 16 מתוך 57

חתימה וחותמת המשתתף: _____

מכרז פומבי מס' 11/2026, לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים

תנאי הסף שבסעיף 3.2:

מפעיל בעצמו מוקד תמיכה (Help Desk) פעיל בימים א' – ה' בין השעות 08:00 – 16:00 לפחות:

טלפון מוקד התמיכה: _____

דוא"ל מוקד התמיכה: _____

ימי ושעות פעילות מוקד התמיכה: בימים _____ בין השעות _____.

חתימת המשתתף

עמוד 17 מתוך 57

חתימה וחותמת המשתתף: _____

מכרז פומבי מס' 11/2026, לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים

מסמך א' (2) – נוסח ערבות בנקאית למכרז

לכבוד
עיריית אופקים

הנדון: ערבות בנקאית

על פי בקשת _____ מספר זיהוי _____ (להלן: "המבקשים") אנו ערים בזה כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 10,000 ש"ח (עשרת אלפים שקלים חדשים) וזאת בקשר עם השתתפות המבקשים במכרז מס' 11/2026 להבטחת מילוי כל התחייבויות המבקשים ע"פ תנאי המכרז.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל תוך 7 ימים מדרישתכם הראשונה בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס או לנמק את דרישתכם בתהליך כלשהו או באופן כלשהו, או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים בתביעה משפטית או בכל דרך אחרת ומבלי לטעון כלפיכם טענת הגנה כלשהי שיכולה לעמוד למבקשים בקשר לחיוב כלשהו כלפיכם.

אתם תהיו רשאים לדרוש מאיתנו את תשלומו של הסכום הנ"ל בפעם אחת או במספר דרישות, שכל אחת מהן מתייחסת לחלק מהסכום הנ"ל בלבד, בתנאי שסך דרישותיכם לא יעלה על הסך הכולל הנ"ל.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד 03/03/2027 עד בכלל.

דרישה שתגיע אלינו אחרי 03/03/2027 לא תיענה.

לאחר יום 03/03/2027 ערבותנו זו בטלה ומבוטלת.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה ולהסבה בכל צורה שהיא.

בכבוד רב

(בנק/חברת ביטוח)

מסמך א' (3) – נוסח אישור רו"ח למחזור הכספי

לכבוד

_____ [שם המציע]

הנדון: אישור רואה חשבון לתקופה¹ 31/12/2023 עד 31/12/2025

לבקשתכם וכרואי החשבון של _____ (להלן: "המציע") הרינו לאשר כדלקמן:

1. הננו משמשים כרואי החשבון של המציע משנת _____.
2. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 2.1 ו-2.2:
 - 2.1. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / לימים 31/12/2023, 31.12.2024, 31.12.2025 בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי משרדנו.
 - 2.2. הדוחות הכספיים המבוקרים / סקורים [מחק את המיותר] של המציע ליום / לימים לימים 31/12/2023, 31.12.2024, 31.12.2025 בוקרו / נסקרו (בהתאמה) על ידי רואי חשבון אחרים.
3. יש למחוק את המיותר מבין סעיפים 3.1 ו-3.2:
 - 3.1. דוח רואי החשבון המבוקרים ליום / לימים 31/12/2023, 31.12.2024, 31.12.2025 אינו כולל הסתייגות ו/או הפניית תשומת הלב להערת עסק חי, או כל סטייה אחרת מהנוסח האחיד.
 - 3.2. דוח רואי החשבון המבוקרים ליום / לימים 31/12/2023, 31.12.2024, 31.12.2025 כולל סטייה מהנוסח האחיד, אולם אין לסטייה זו השלכה על המידע המפורט בסעיף 4 להלן.
4. בהתאם לדוחות הכספיים האמורים לעיל המחזור הכספי השנתי הממוצע של המציע בשנים המסתיימות בימים 31/12/2023, 31.12.2024, 31.12.2025 הינו שווה או גדול מ 2,000,000 ₪.

בכבוד רב,

רואי חשבון

הערות:

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

¹ תצוין התקופה/ות בהתאם לנדרש במסמכי המכרז.

מסמך א' (4) – תצהיר קיום דיני עבודה

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ מספר זיהוי _____ (להלן – "הגוף" או "המשתתף") המבקש להגיש הצעה למכרז של עיריית אופקים. אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.
2. בתצהירי זה, משמעותם של המונחים "בעל זיקה" ו- "עבירה" כהגדרתם בסעיף 2 לחוק עסקאות גופים ציבוריים, התשל"ו – 1976 (להלן – "החוק"), תחת הכותרת "קיום דיני עבודה – תנאי לעסקה עם גוף ציבורי". אני מאשר/ת כי הוסברה לי משמעותם של מונחים אלה וכי אני מבין/ה אותם.
3. הנני מצהיר בזאת כי עד למועד ההתקשרות (כהגדרתו בסעיף 2 לחוק) המשתתף לא הורשע בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה – עבירה עפ"י חוק עובדים זרים התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעבר לאחר יום 31.10.02) או, לחלופין, המשתתף או בעל זיקה אליו (כהגדרתו בסעיף 2 לחוק), הורשעו בפסק דין חלוט ביותר משתי עבירות (עבירה לעניין זה – עבירה עפ"י חוק עובדים זרים התשנ"א-1991 או לפי חוק שכר מינימום, התשמ"ז-1987, שנעבר לאחר יום 31.10.02), אולם במועד האחרון להגשת הצעות במכרז, חלפה שנה לפחות ממועד ההרשעה האחרונה.
4. זה שמי, להלן חתימתי ותוכן תצהירי דלעיל אמת.

חתימת המצהיר

אישור

הריני לאשר, כי ביום _____, הופיע בפניי, _____, עו"ד מ.ר. _____, אשר משרדי ברחוב _____, מר/גב' _____, המוכר לי באופן אישי, ולאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפניי.

חותמת + חתימת עו"ד

תאריך

מסמך א' (5) – תצהיר ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות

תנאי לעסקה עם גוף ציבורי (תיקון מס' 11)

אני הח"מ _____ ת.ז. _____ לאחר שהוזהרתי כי עליי לומר את האמת וכי אהיה צפוי/ה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר/ה בזה כדלקמן:

1. הנני נותן תצהיר זה בשם _____ ח.פ. / ע.מ. _____ (להלן – "הגוף") המבקש להתקשר עם עיריית אופקים (להלן: "הרשות"). אני מצהיר/ה כי הנני מוסמך/ת לתת תצהיר זה בשם הגוף.

2. אני מצהיר כדלקמן:

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998 (להלן: "חוק שוויון זכויות") לא חלות על הגוף.

☐ הוראות סעיף 9 לחוק שוויון זכויות חלות על הגוף והוא מקיים אותן;

3. ככל שהגוף מעסיק או יעסיק 100 עובדים לפחות הוא מתחייב לפנות למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים לשם בחינת יישום חובותיו לפי סעיף 9 לחוק שוויון זכויות, ובמידת הצורך – לשם קבלת הנחיות בקשר ליישומן; בהתאם להוראות סעיף 9(ג) לחוק שוויון זכויות, הגוף מתחייב לפעול על פי ההנחיות כאמור וליישמן כמו גם לעדכן את הרשות על הפניה עצמה ויישום ההנחיות כאמור.

4. אנו מתחייבים להעביר העתק מתצהיר זה למנהל הכללי של משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים, בתוך 30 ימים ממועד תחילת ההתקשרות.

חתימת המצהיר

אישור

הריני לאשר, כי ביום _____, הופיע בפניי, _____, עו"ד מ.ר. _____, אשר משרדי ברחוב _____, מר/גב' _____, ת.ז. _____, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפניי.

חותמת + חתימת עוה"ד

תאריך

מסמך א' (6) – תצהיר היעדר קירבה

אני הח"מ מצהיר בזאת כי עיריית אופקים הביאה לידיעתי את הוראות הסעיפים הבאים :

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 בהון או ברווחיו או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו, לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם העירייה, לעניין זה, "קרוב" – בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות".
2. כלל 12 (א) של ההודעה בדבר כללים למניעת ניגוד עניינים של נבחרי הציבור ברשויות המקומיות הקובע :
"חבר המועצה לא יהיה צד לחוזה או לעסקה עם הרשות המקומית : לעניין זה, "חבר מועצה" – חבר מועצה או קרובו או תאגיד שהוא או קרובו בעלי שליטה בו (ראה הגדרות "בעלי שליטה" ו"קרוב" בסעיף 1 (1) (ב) ו- 2 (1) (ב))."
3. סעיף 174 (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 חוזה שנעשה עם העירייה ובשום עבודה המבוצעת למענה".
4. בהתאם לכך הנני מבקש להודיע ולהצהיר כי :
 - 4.1. בין חברי מועצת העירייה אין לי : בן זוג, הורה, בן או בת, אח או אחות ואף לא מי שאני לו סוכן או שותף.
 - 4.2. אין חבר מועצה, קרובו, סוכנו או שותפו, שיש לאחד מהם חלק העולה על עשרה אחוזים בהון או ברווחיו של התאגיד באמצעותו הגשתי את הצעתי או שאחד מהם מנהל או עובד אחראי בו.
 - 4.3. אין לי בן זוג, שותף או מי שאני סוכנו, העובד ברשות.
 - 4.4. ידוע לי כי העירייה תהיה רשאית לפסול את הצעתי אם יש לי קרבה כאמור לעיל, או אם מסרתי הצהרה לא נכונה.
 - 4.5. אני מצהיר בזאת כי הפרטים שמסרתי לעיל הינם נכונים ומלאים, והאמור בהצהרה זו הינו אמת.
 - 4.6. אין כאמור לעיל כדי לגרוע מהוראות כל דין בכלל ובפרט מהוראות סעיף 122 א' (3) לפקודת העיריות, לפיהן מועצת העירייה ברוב של 2/3 מחבריה ובאישור שר הפנים רשאית להתיר התקשרות לפי סעיף 122 א' (א) לפקודת העיריות ובלבד שהאישור ותנאיו פורסמו ברשומות.

שם המציע : _____ חתימת המציע : _____

אישור

הריני לאשר, כי ביום _____, הופיע בפניי, _____, עו"ד מ.ר. _____, אשר משרדי ברחוב _____, מר/גב' _____, ת.ז. _____, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפניי.

חותמת + חתימת עו"ד

תאריך

מסמך א' (7) – תצהיר ואישור רו"ח עסק בשליטת אישה

מציע רשאי להגיש תצהיר מאומת ע"י עו"ד ואישור רואה חשבון בנוסח המצ"ב, אשר ישמשו את ועדת המכרזים להכרעה בדבר המלצה על הזוכה במקרים שבהם מצאה כי יש להמליץ באותה מידה על שתי הצעות כזוכות כמפורט בתקנה 22(ה1) לתקנות העיריות (מכרזים), תשמ"ח-1987.

תצהיר

בתצהירי זה יחולו ההגדרות שלהלן:

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

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

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

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

"עסק בשליטת אישה" – עסק אשר אישה מחזיקה בשליטה בו, ואשר יש לה, לבד או יחד עם נשים אחרות, היכולת לכוון את פעילותו, ובלבד שהתקיימו הוראות סעיפים 3.1 ו-3.2 באישור רואה החשבון המצ"ב.

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

"העסק" – _____ (שם המציע).

מספר זיהוי של העסק: _____ (ח.פ/חל"צ/מס' שותפות).

אני הח"מ גב' _____ ת.ז. _____, מצהירה בזאת כי אני "מחזיקה בשליטה" ב"עסק" בהתאם להגדרות מונחים אלו בתצהיר זה לעיל. כמו כן, אני מצהירה כי זהו שמי, זוהי חתימתי וכי האמור בתצהירי זה הינו נכון.

שם וחתימה

אימות עו"ד

אני, הח"מ, _____, עו"ד, מאשר בזאת כי ביום _____ הופיעה בפניי הגב' _____, ת.ז. _____, ולאחר שהזהרתיה כי עליה להצהיר את האמת וכי תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא תעשה כן, אישרה את נכונות הצהרתה בתצהיר זה וחתימה עליו בפניי.

תאריך

חותמת

חתימה

אישור רואה חשבון לעסק בשליטת אישה

כרואה חשבון של _____ מספר זיהוי _____ (ח.פ./חל"צ/מס' שותפות) (להלן: "העסק") אני מאשר כדלקמן:

1. העסק הינו "עסק בשליטת אישה" כהגדרת מונח זה בסעיף 2ב(א) לחוק חובת המכרזים, תשנ"ב-1992.

2. המחזיקה בשליטה בעסק הינה הגב' _____ ת.ז. _____.

3. אני מאשר כי:

3.1. אם מכהן בעסק נושא משרה שאינו אישה – הוא אינו קרוב של המחזיקה בשליטה;

3.2. אם שליש מהדירקטורים אינם נשים – אין הם קרובים של המחזיקה בשליטה;

בכבוד רב,

רואה חשבון

מסמך א' (8) – טבלת מסמכים להגשה

הטבלה הנ"ל נועדה לסייע למשתתפים לצורך הגשת הצעה כנדרש וללא חוסרים.

על המציעים האחריות לוודא כי הצעתם מוגשת לפי דרישות מסמכי המכרז ו/או מסמכי ההבהרות שייצאו, אם ייצאו, בגינן.

סעיף	תיאור הדרישה במכרז	יש/אין
3.1	פירוט הניסיון הנדרש בתנאי הסף שבסעיף 3.1 במסמך א'(1).	
3.2	פירוט על מוקד התמיכה הנדרש בתנאי הסף שבסעיף 3.2 במסמך א'(1).	
3.3	אישור ר"ח למחזור הכספי הנדרש בתנאי הסף שבסעיף 3.3 בנוסח מסמך א'(3).	
3.4	ערבות בנקאית מקור, על שם המשתתף, בנוסח מסמך א'(2) ובהתאם לקבוע בסעיפים 3.4 ו-5.10.	
3.5	העתק קבלה המעידה על רכישת מסמכי המכרז.	
3.6	תצהיר היעדר קרבה לחבר מועצה או עובד עירייה בנוסח מסמך א'(6).	
5.1	כל מסמכי המכרז, בצירוף ההודעות למציעים (ככל שנערכו/נשלחו ע"י העירייה), כשהם חתומים על-ידו (כשכל דף חתום ע"י המשתתף, בשוליו)	
5.4.1	אישור ניהול ספרים	
5.4.2	תצהיר בדבר "קיום דיני עבודה" בנוסח מסמך א'(4).	
5.4.3	תצהיר "ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות" בנוסח מסמך א'(5).	
5.5	העתק תעודת עוסק מורשה.	
5.6	תאגיד : תעודת התאגדות.	
5.7	תאגיד : תדפיס נתונים עדכני של המשתתף בספרי רשם התאגידים.	
5.8	עוסק שאינו תאגיד : העתק תעודות הזהות של יחיד העוסק.	
5.9	אישור עו"ד בשולי מסמך ב'.	
10.2(2)	מסמך מענה - פירוט של המענה והפתרון למפרט הטכני המצורף בנספח א' להסכם.	
כללי	כלל המסמכים לעיל יוגשו בשני עותקים מודפסים (מקור + העתק) וכן סרוקים (לאחר שהם מולאו על ידי המציע) על גבי כונן USB.	

מסמך ב' – הצהרת המשתתף

אנו הח"מ המגישים בזאת את הצעתנו למכרז פומבי מס' 11/2026 לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים (להלן: "המכרז"), מצהירים ומתחייבים בזה כדלקמן:

1. קראנו והבנו את כל האמור במסמכי המכרז על פרטיהם ללא יוצא מן הכלל, וערכנו את כל הבדיקות הדרושות ו/או הנחוצות להגשת הצעתנו זו. בנוסף, בחנו את כל הגורמים המשפיעים על ההוצאות הכרוכות בביצוע התחייבויותינו בהתאם לתנאי המכרז, ובהתאם לכך ביססנו את הצעתנו.
2. לא הסתמכנו בהצעתנו זו על מצגים, פרסומים, אמירות או הבטחות כלשהם שנעשו בעל פה על ידי העירייה ו/או עובדיה ו/או מי מטעמה, אלא על האמור במסמכי המכרז בלבד. כן הננו מצהירים בזה, כי אנו מסכימים לכל האמור במסמכי המכרז ולא נציג כל תביעות או דרישות המבוססות על אי ידיעה ו/או אי הבנה ואנו מוותרים בזאת מראש על טענות כאמור.
3. אנו בעלי הידע, המומחיות, הכשירות, הרישיונות, ההיתרים והכישורים הדרושים לביצוע כלל הדרישות המפורטות במסמכי המכרז, הן מבחינת המימון והן מהבחינה המקצועית, בהתאם לכל מסמכי המכרז.
4. אנו עומדים בכל התנאים הנדרשים מהמשתתפים במכרז והצעתנו זו עונה על כל הדרישות שבמסמכי המכרז ולראיה אנו מצרפים את כל המסמכים הנדרשים.
5. ידוע לנו כי ככל שלא נצרף מסמך ו/או אישור מן המפורטים במסמכי המכרז והנדרשים על פיהם, ועדת המכרזים עלולה לפסול את הצעתנו. עוד ידוע לנו כי לוועדת המכרזים שמורה הזכות לחקור ולפנות לצדדים שלישיים ו/או לדרוש מאיתנו להציג כל מידע או מסמך נוסף אשר יידרש להוכחת כשירותנו, ניסיונו, מומחיותנו, אפשרויות המימון העומדות בפנינו, התאמתנו לביצוע התחייבויותינו, התנהלותנו מול העירייה ו/או מזמינים אחרים בעבר וכיו"ב.
- אם נסרב למסור מידע או מסמך כאמור, רשאית ועדת המכרזים להסיק מסקנות לפי ראיות עיניה ואף לפסול את הצעתנו למכרז.
6. ברשותנו כל האמצעים הטכניים, המקצועיים וכל הציוד הנדרש וכוח האדם המקצועי והמימון על מנת לקיים את כלל התחייבויותינו בהתאם למסמכי המכרז כולם והצעתנו, ואנו מתחייבים לעשות שימוש באלו בהתאם לנדרש, אם נזכה במכרז.
7. הננו מתחייבים כי ככל שנזכה במכרז והעירייה תתקשר איתנו בהסכם, נקיים את כלל התחייבויותינו נשוא המכרז בשלמות.
8. כן ידוע לנו כי כל התחייבות המופיעה בחוברת מכרז זו, לרבות בהסכם, מחייבת אותנו גם אם לא הוזכרה במפורש במסמך זה.
9. אנו מצהירים בזה כי הצעה זו מוגשת ללא כל קשר או תיאום עם משתתפים אחרים.
10. הצעתנו זו הינה בלתי חוזרת ואינה ניתנת לביטול או לשינוי, ותהא תקפה במשך 120 ימים מהמועד האחרון להגשת הצעות במכרז. ידוע לנו, כי העירייה תהא רשאית לדרוש הארכת תוקף ההצעה לתקופות נוספות של עד 120 ימים נוספים וכי אם לא נאריך את הצעתנו זו בהתאם לדרישת העירייה, נחשב כמי שחזר בו מהצעתו, והכל מבלי לגרוע מכל סעד או תרופה אחרים להם זכאית העירייה על-פי המכרז ו/או על-פי כל דין.

11. אנו מסכימים, כי העירייה תהא רשאית, אך לא חייבת, לראות בהצעתנו זו משום הצעה בלתי חוזרת, כאמור בסעיף 3 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג – 1973, ולאחר זכיתנו וחתימת ההסכם על ידי העירייה, ייכרת הסכם מחייב בינינו לבין העירייה.

12. היה והצעתנו תוכרז כזוכה, אנו מתחייבים כי תוך התקופה שתיקבע על ידי העירייה בהודעה על הזכייה במכרז, נמציא לעירייה את כל המסמכים והאישורים שעלינו להמציא בהתאם למסמכי המכרז, לרבות אישור קיום ביטוחים, ערבות ביצוע (ככל שנדרש במכרז) וכיו"ב.

13. בעצם הגשת הצעה זו הרינו נותנים הסכמתנו לכל התנאים הכלולים במסמכי המכרז והננו מוותרים בזאת ויתור סופי, מוחלט ובלתי מסויג על כל טענה בקשר לכל תנאי המכרז, הוראותיו ודרישותיו.

ולראיה באנו על החתום לאחר שהבנו את משמעותה המלאה של הצהרתנו זו:

חתימה וחתימה

אישור עו"ד לתאגיד

אני הח"מ _____ עו"ד של _____ ח.פ.ע.מ. _____ (להלן: "המשתתף") מאשר בזה כי ביום _____ חתמו בפניי על הצהרה זו ה"ה _____ בשם המשתתף, כי נתקבלו אצל המשתתף כל ההחלטות וכל האישורים הדרושים על פי מסמכי ההתאגדות של המשתתף ועל פי כל דין לחתימת המשתתף על הצהרה זו וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את המשתתף.

חתימת עוה"ד + חותמת

תאריך

אישור עו"ד לעוסק שאינו תאגיד

אני הח"מ _____ עו"ד של _____ מס' זיהוי _____ (להלן: "המשתתף") מאשר בזה כי ביום _____ חתמו בפניי על הצהרה זו ה"ה _____ בשם המשתתף וכי חתימת ה"ה המפורטים לעיל מחייבת את המשתתף.

חתימת עוה"ד + חותמת

תאריך

מסמך ג' – הסכם

שנערך ונחתם ב _____ ביום _____ לחודש _____ שנת _____

ב ין : עיריית אופקים

(להלן: "העירייה")

מצד אחד -

ל ב ין :

מרח'

(להלן: "הספק")

מצד שני -

הואיל והעירייה פרסמה את מכרז 11/2026 להתקשר עם העירייה בהסכם לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים (להלן: "המכרז", "העבודות"/"השירותים" בהתאמה).

והואיל והספק הגיש הצעה למכרז ועל בסיס הצהרותיו והתחייבויותיו במסגרת המכרז המליצה ועדת המכרזים עליו כזוכה במכרז ;

והואיל וועדת המכרזים של העירייה, על בסיס הצהרותיו והתחייבויותיו במסגרת הצעתו במכרז, המליצה לקבל את הצעתו של הספק במכרז וראש העירייה אישר את המלצתה להתקשר עם הספק בתנאים המפורטים בהסכם זה להלן ;

לפיכך הוסכם, הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:

1. מבוא

- 1.1. המבוא לחוזה זה מהווה חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2. המסמכים שלהלן מהווים חלק בלתי נפרד מחוזה זה, בין שהם מצורפים לו ובין שלא, וייקראו כולם יחד לשם הקיצור "החוזה" או "ההסכם":
כל מסמכי המכרז (לרבות ההזמנה להציע הצעות והצעת / הצהרת הספק וכל המסמכים, אשר צורפו להצעתו של הספק).

נספח א' – מפרט .

נספח א'(1) – נספח הגנה על פרטיות ואבטחת מידע.

נספח ב' – נוסח ערבות בנקאית להסכם.

נספח ג' – נוסח אישור קיום ביטוחים.

נספח ד' – נספח מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי.

נספח ה' – טופס הצעת המחיר.

עמוד 28 מתוך 57

חתימה וחותמת המשתתף: _____

מכרז פומבי מס' 11/2026 לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים

2. הגדרות ופרשנות

בהסכם זה תהיה למונחים הבאים המשמעות כדלקמן :

המונח	המשמעות
"הספק"	- כהגדרתו לעיל ולרבות נציגיו וכל המוסמכים בשמו ו/או מבצעים עבודות מטעמו ;
"המנהל"	- מי שימונה על ידי העירייה לפעול בשמה ומטעמה, בקשר למתן השירותים מושא המכרז.
"המפקח"	- מי שימונה מפעם לפעם על ידי העירייה לפקח על עבודות הספק. בהיעדר קביעה על מפקח יהיו למנהל כלל סמכויות המפקח ;
"העבודות" / "השירותים"	- אספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים כמפורט בחוזה זה ובכל מסמכי המכרז על נספחיו.
"מדד המחירים לצרכן"	- משמעו מדד המחירים לצרכן, המתפרסם בכל חודש, על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ו/או כל גוף אחר שיבוא במקומה, או כל מדד אחר שיתפרסם במקומו ;
"הזמנת עבודה" או "צו תחילת עבודה"	- הזמנה בכתב מטעם העירייה לביצוע עבודות/שירותים מכוח הסכם זה ;

3. הצהרות והתחייבויות הספק

הספק מצהיר ומתחייב בזאת כדלקמן :

- 3.1. כי 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.
- 3.2. כי הוא בעל ניסיון, כישורים ומיומנות בביצוע השירותים.
- 3.3. כי הוא מכיר את כל התנאים הכרוכים בביצוע השירותים נשוא הסכם זה.
- 3.4. כי יבצע את כל העבודות הדרושות בצורה מעולה ומקצועית ובהתאם להוראות המקצועיות.
- 3.5. כי ימלא את התחייבויותיו עפ"י הסכם זה על פי הוראות כל דין המתייחסות במישרין ו/או בעקיפין לביצוע העבודות נשוא הסכם זה.

4. ההתקשרות:

- 4.1. העירייה מוסרת לספק והספק מקבל על עצמו את ביצוע השירותים כמפורט בהסכם זה על נספחיו ובפרט נספח א'.

- 4.2. 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.
- 4.3. 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.
- 4.4. הספק מתחייב לשמור את הפרטים המופיעים ברשומות העירייה בסודיות, ולא להעבירם לצד ג' כלשהו, אלא באישור בכתב ומראש של העירייה.

5. סתירות במסמכים

- 5.1. גילה הספק סתירה, אי התאמה, דו משמעות וכיוצא באלה בין אחת מהוראות ההסכם להוראה אחרת ממנו, או שהיה הספק בספק בפירושו הנכון של מסמך או של כל חלק ממנו, או שמסר מי מטעם העירייה הודעה לספק, שלדעתו אין הספק מפרש כהלכה את ההסכם, יפנה הספק בכתב לעירייה וייתן פירוט בכתב. במקרה כזה הוראת העירייה היא הקובעת.
- 5.2. העירייה רשאית להמציא לספק, מזמן לזמן, תוך כדי מתן השירותים, הוראות, לפי הצורך, למתן השירותים.

6. פיקוח

- 6.1. הפיקוח על עבודת הספק ייעשה ע"י המנהל ו/או המפקח של המנהל.
- 6.2. 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 שירות לנותן שירות.
- 6.3. על הספק לבצע העבודות בתיאום עם המנהל ו/או המפקח של המנהל ולאחר קבלת צו התחלת עבודה ובכפוף לנהלים של העירייה.
- 6.4. העירייה תבצע מפעם לפעם ביקורות יזומות באמצעות המנהל או מי מטעמו לבדיקת רמת הביצוע וטיב העבודה.
- 6.5. הספק מתחייב למלא אחר כל הוראות המנהל לשביעות רצונו המלאה.
- 6.6. בכל מקרה של חילוקי דעות מקצועיים או כספיים בין הספק לעירייה, יכריע מנכ"ל העירייה והכרעתו תהיה סופית ע"פ כל דין.

7. לוח זמנים ותקופת ההתקשרות

- 7.1. לוח זמנים לביצוע: הספק יבצע את כלל הפעולות הנדרשות לו לאספקת הפתרון שהוצע על ידו במכרז באופן מושלם בהתאם לקבוע בנספח א', עד ולא יאוחר מ-30 ימים מהיום שהודיעה העירייה לזוכה על חתימת ההסכם על ידה.
- איחור בהשלמת התחייבויות הספק לפי סעיף זה יזכה את העירייה בפיצוי של 500 ₪ בגין כל יום איחור.
- 7.2. תקופת ההתקשרות של הסכם זה הינה 36 חודשים מיום _____ ועד ליום _____ (להלן: "תקופת ההתקשרות").
- העירייה רשאית, לפי שיקול דעתה הבלעדי, להאריך את תקופת ההתקשרות ב-4 תקופות נוספות של שנה או חלק ממנה (להלן: "שנות האופציה") ובתנאי שכל תקופת ההתקשרות לרבות שנות האופציה לא תעלה על 7 שנים.

7.3. 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.

7.4. אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכות העירייה להביא הסכם זה לכדי ביטול באופן מיידי בכל מקרה של הפרת ההסכם באופן יסודי.

7.5. בתקופת הארכתו של הסכם זה יחולו כל תנאיו.

8. התמורה

8.1. תמורת ביצוע כל התחייבויות הספק כמפורט בהסכם זה ובמסמכי המכרז, תשלם העירייה לספק תמורה בהתאם לעבודות הקמה, הצידוד והשירותים שהוזמנו על ידה מתוך כתב הכמויות (נספח ה').

8.2. חשבונות/חשבוניות מס בגין צידוד והקמה שהתשלום שלהם הוא "חד פעמי" יועברו בהתאם לאבני הדרך הבאות:

8.2.1. שיעור של 20% לאחר התקנת הצידוד והמערכות שהוזמנו כולל טלפונים וצידוד נלווה.

8.2.2. שיעור של 80% לאחר עליית המערכת לאוויר ותחילת השימוש בה על ידי העירייה – העירייה תוכל לקבוע כי חלק זה בתמורה החד פעמית ישולם ב-36 תשלומים חודשיים ללא ריבית או הצמדה.

8.3. חשבונות/חשבוניות מס בגין שירותים קבועים חודשיים יועברו אחת לחודש עד ה-10 לחודש העוקב עם פירוט ביחס לשירותים שניתנו, מחירי היחידה והכמויות.

8.4. הצמדה למדד של מחירי השירותים הקבועים:

8.4.1. התמורה בסעיף 8.3 בלבד תהא צמודה למדד המחירים לצרכן ותעודכן אחת ל-36 חודשים. ההצמדה תהא לעתיד בלבד וככל שהעירייה מימשה את זכות הברירה שלה להארכת ההסכם.

8.4.2. לצורך חישוב העדכוני שיערכו בתקופת החוזה יהיה המדד הבסיסי מדד החודש בו חל המועד האחרון להגשת ההצעות במכרז, כפי שיפורסם ב-15 לחודש שלאחריו.

8.4.3. המדד הקובע לצורך עדכון המחירים, הוא המדד האחרון הידוע במועד כל עדכון.

8.4.4. המחירים המעודכנים יהיו תקפים לגבי כל השירותים שיבוצעו החל ממועד העדכון האחרון ועד למועד העדכון הבא אחריו.

8.5. הגזברות תפרע כל חשבונית או חלק ממנה אשר אושרו על ידי נציג העירייה וזאת בתוך שוטף + 45 מעת מסירת החשבונית לעירייה. היה ונמצא כי בחשבונית/חשבון היו טעויות, ייחשב מועד המצאת החשבון/החשבונית רק ממועד המצאת חשבונית מתוקנת.

8.6. העירייה תשלם את החשבון בכפוף להמצאת חשבונית מס על ידי הספק.

8.7. מובהר, כי במקרה בו הספק הינו עוסק מורשה העובד על בסיס מצטבר, תוגש חשבונית המס קודם לתשלום בהתאם לסכום שאושר על ידי נציג העירייה ובמקרה בו הספק הינו עוסק מורשה העובד על בסיס מזומן תוגש חשבונית עסקה קודם לתשלום וחשבונית המס תוגש לאחר התשלום.

8.8. לספק לא תהיינה כל דרישות או טענות או תביעות כלפי העירייה בגלל עיכובים בתשלום מסיבות של חוסר פרטים בחשבונות או פרטים לא נכונים או לא מדויקים או עריכת הבירור כאמור.

8.9. מוסכם ומוצהר בזאת במפורש, כי התמורה האמורה לעיל, היא התמורה היחידה והבלעדית לה זכאי הספק מאת העירייה בגין השירותים והיא כוללת ומגלמת את כל ההוצאות מכל מין וסוג שהוא. לא תשולם שום תוספת ו/או תמורה מעבר לסכום הנקוב בסעיף זה.

9. אי קיום יחסי עובד ומעביד

9.1. מוסכם ומוצהר בין הצדדים מפורשות כי הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו הינם לגבי העירייה בגדר ספק עצמאי, ואין נקשרים בין העירייה לבין 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.

9.2. 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.

9.3. תחויב העירייה בתשלום כל שהוא לספק ו/או לעובדיו ו/או למועסקיו המשתלם כרגיל לעובד ממעבידו, תודיע על כך העירייה לספק, תוך 21 יום, והספק יפצה ו/או ישפה את העירייה בכל סכום בו תחויב כאמור לרבות הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד.

9.4. 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.

10. שעת חירום

10.1. הספק מצהיר כי ידוע לו שהעירייה מוכרת כ"מפעל חיוני" ו/או כ"מפעל למתן שירותים קיומיים" והוא מתחייב בזאת כי במידה ויוכרז ע"י הרשויות המוסמכות אחד המצבים בהתאם להוראות אחד או יותר מחוקים הבאים, לרבות כל עדכון או תיקון שלהם או כל חוק/הוראת דין שתבוא, אם תבוא, במקומם: הכרזה על מצב חירום; הכרזה מצב מיוחד בעורף כמשמעותו בסעיף 9 לחוק ההתגוננות האזרחית, תשי"א-1951; הכרזה על אירוע כאירוע אסון המוני כהגדרתו בסעיף 90 לפקודת המשטרה (נוסח חדש), תשל"א-1971; הכרזה על מצב חירום בהתאם להוראות סעיף 38 לחוק יסוד הממשלה; אזי, תחולנה הוראות החוקים הנ"ל ו/או הוראות חוק שירות עבודה בשעת חירום, תשכ"ז-1967 ו/או הוראת כל דין רלבנטי אחר, גם על עובדי ו/או שירותי ו/או כלי המבצע המשמשים לצורך ביצוע השירותים נשוא חוזה זה.

10.2. מובהר ומוצהר ע"י הספק כי ידוע לו שלאור היות העירייה מפעל הנותן שירותים קיומיים בשעת חירום הוא מתחייב להעניק לעירייה עדיפות בקבלת שירות על פני לקוח אחר שלו.

10.3. הספק מתחייב כי בשעת חירום יעמיד כוח אדם מתאים וכן מלאי וציוד זמינים לצורך ביצוע העבודות נשוא המכרז.

10.4. אי התייצבות הספק בשעת חירום כאמור בסעיף זה תהווה הפרה יסודית של החוזה.

11. אחריות לנזק

11.1. הספק יהיה אחראי אחריות מלאה ומוחלטת לכל ובגין כל תאונה ו/או מחלה ו/או נכות ו/או חבלה ו/או נזק ו/או אובדן, שייגרמו כתוצאה ממעשה או מחדל כלשהו תוך כדי ביצוע העבודות והשירותים ובקשר אליו, במישרין או בעקיפין, לגופו או לרכושו של אדם/ גוף כלשהו לרבות לעירייה ו/או לספק ו/או לעובדיהם ו/או לשלוחיהם ו/או למי מטעמם ו/או לאדם אחר כלשהו, ובכלל זה יהיה הספק אחראי כלפי כל צד שלישי לפי פקודת הנזיקין (נוסח חדש) ו/או לפי כל חוק אחר, ויהיה חייב לפצות ולשפות את העירייה ו/או הנזיקין (ים), לפי המקרה, על חשבונו והוצאותיו, בגין כל דרישה ו/או תביעה שיוגשו נגדה בקשר לכך, ובכל דמי הנזק ו/או הפיצוי שיגיע לו(הם/הם). הספק משחרר לחלוטין ומראש את העירייה, עובדיה, שלוחיה, ואת מי שבא מטעמה, מכל אחריות וחבות לכל ובגין כל תאונה ו/או מחלה ו/או נכות ו/או חבלה ו/או נזק ו/או אובדן ו/או קלקול לגוף או לרכוש כנ"ל, שאירעו כתוצאה מהאמור בסעיף זה, לכל אדם ו/או גוף אחר, לגוף ו/או לרכוש, בכל עילה שהיא.

- 11.2. הספק מתחייב לשלם כל דמי נזיקין או פיצויים המגיעים ע"פ דין לעובד או לכל אדם אחר הנמצא בשירותו של הספק, כתוצאה מתאונה או נזק כלשהו שנגרם תוך כדי ביצוע העבודות והשירותים ו/או בקשר איתו ו/או ממעשה או מחדל הקשורים, במישרין או בעקיפין, בביצוע התחייבויות הספק עפ"י חוזה זה. הספק יפצה וישפה את העירייה בגין כל תשלום שתחייב לשלם כתוצאה מאי קיום התחייבותו כאמור.
- 11.3. הספק יהיה אחראי וישפה את העירייה בגין כל פגיעה או נזק שיגרמו לה עקב שגיאה מקצועית של הספק ו/או מחדל ו/או הזנחה במילוי חובתו המקצועית.
- 11.4. אחריותו של הספק תחול גם לגבי מקרים של שגיאות ורשלנות כאמור לעיל אשר יתגלו לאחר תום תקופת ההתקשרות. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק יחליף, על חשבונו, כל טובין ו/או חלק ממנו אשר נפגם ו/או התבלה, כתוצאה מליקוי שבוצע על ידי הספק, בעקיפין או במישרין, וזאת אף לאחר סיום ההתקשרות בין הצדדים.
- למען הסר ספק, אחריותו של הספק כמפורט בס"ק לעיל תחול גם בשל מעשים ו/או מחדלים של כל גורם הפועל בשמו ו/או מטעמו בביצוע התחייבויותיו מכח חוזה זה, לרבות עובדים, קבלני משנה וכיו"ב.
- 11.5. הספק מתחייב בזה לפצות ולשפות בשלמות את העירייה על כל נזק וכנגד כל תביעה או דרישה, מכל עילה שהיא, שתוגש על ידי אדם כלשהו, נגדה ו/או נגד מי מעובדיה ו/או שלוחיה ו/או מי מטעמה, בגין כל תאונה, חבלה או נזק שיגרם לכל אדם, לגוף ו/או לרכוש, לרבות ההוצאות המשפטיות שייגרמו לה ושכ"ט עו"ד. אם תתבע העירייה ו/או עובדיה ו/או שלוחיה ו/או מי שבא מטעמה על נזק, שנגרם כתוצאה מהאמור לעיל, יהא על הספק לסלק את התביעה כנגדה או לשלם כל סכום שיפסק לחובתה על ידי בית משפט לרבות הוצאות משפטיות ושכ"ט כאמור. כל סכום שיגיע כאמור לעיל לעירייה מאת הספק יישא ריבית והצמדה כחוק מעת דרישתו ע"י העירייה מהספק עד תאריך התשלום בפועל.
- 11.6. העירייה תהא רשאית לעכב תשלומים לספק בגובה הסכומים אשר יהיו נושא לתביעה כנגד הספק בגין נזק או אובדן כאמור בפרק זה, עד אשר תיושבנה תביעות אלה באופן סופי ומוחלט לשביעות רצון העירייה.
- 11.7. מבלי לפגוע באמור לעיל, מוצהר בזה ומוסכם, שכל סכום ו/או פיצוי, אשר יגיעו לעירייה ו/או שעל העירייה יהיה לשאת בהם מחמת שתתבע ע"י צד ג', בגין מעשי ו/או מחדלי הספק ו/או מועסקיו, כולל הוצאותיה ושכ"ט עו"ד, תהיה העירייה רשאית לקזז מהסכומים המגיעים ממנה לספק.
- 11.8. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מאחריות הספק הנובעת ממהות העבודות והשירותים, כמפורט במסמכי המכרז.

12. ביטוח

- 12.1. מבלי לגרוע מאחריות הספק על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין מתחייב הספק לערוך ולקיים על חשבונו את הביטוחים המפורטים בנספח ג' (להלן: "דרישות הביטוח") המצורף כחלק בלתי נפרד מהסכם זה, אצל חברת ביטוח מורשית כדון ובעלת מוניטין, ומתחייב להוסיף את העירייה כמבוטחת בביטוחים אלו, לכל משך תקופת מתן השירותים ולעניין ביטוח אחריות מקצועית וחבות המוצר למשך כל תקופת חבותו החוקית.
- 12.2. לפני תחילת מתן השירותים וכתנאי מקדמי לכך מתחייב הספק להמציא לידי העירייה אישור על עריכת הביטוחים המפורטים לעיל בהתאם לנספח ג' להסכם זה, כשהוא חתום על ידי מבטחו.
- 12.3. בכל מקרה של אי התאמה בין האמור באישור עריכת הביטוח לבין האמור בהסכם זה ולדרישת העירייה, מתחייב הספק לגרום לשינוי האישור על מנת להתאימו להוראות הסכם זה.
- 12.4. היה ולדעת הספק יש צורך בעריכת ביטוחים נוספים ו/או משלימים כלשהם לביטוחים הנ"ל מתחייב הספק לערוך ולקיים את הביטוחים הנ"ל כאשר בכל ביטוח כאמור יכלול סעיף בדבר

ויתור על זכות תחלוף כלפי העיריה ו/או הפועלים מטעמה לעניין ביטוחי רכוש ו/או יורחב שם המבוטח לכלול את העיריה ו/או הפועלים מטעמה לעניין ביטוחי חבויות, בכפוף לסעיף אחריות צולבת כאילו נערך הביטוח בנפרד עבור כל אחד מיחיד המבוטח.

12.5. ביטוחי הספק יכללו תנאי מפורש לפיו הינם קודמים לכל ביטוח הנערך על ידי העיריה וכי המבוטח מוותר על כל דרישה ו/או תביעה לשיתוף ביטוחי העיריה. כמו כן יכלול בביטוחים תנאי לפיו מתחייב המבוטח כי ביטוחי הספק לא יצומצמו, ולא יבוטלו, אלא אם תימסר הודעה כתובה על כך בדואר רשום לידי העיריה, 30 יום מראש.

12.6. הספק מצהיר, כי לא תהיה לו כל טענה ו/או דרישה ו/או תביעה כנגד העיריה ו/או מי מטעמה בגין נזק שהוא זכאי לשיפוי עבורו, או שהיה זכאי לשיפוי עבורו אלמלא ההשתתפות העצמית הנקובה בפוליסות הנערכות על ידו על פי הסכם זה, והוא פוטר בזאת את העיריה מאחריות לכל נזק כאמור לעיל.

12.7. הספק מתחייב לקיים בקפדנות את כל תנאי הביטוחים ולשלם במלואם ובמועדס את דמי הביטוח.

12.8. לבקשת העיריה יעביר הספק עותק של פוליסות הביטוח המפורטות לעיל. בכל מקרה של אי התאמה בין האמור בפוליסות הביטוח לבין האמור בהסכם זה, מתחייב הספק לגרום לשינוי הביטוחים על מנת להתאימם להוראות הסכם זה.

12.9. מוצהר ומוסכם בזאת כי אין בעריכת ביטוחי הספק, בהמצאת אישור הביטוח ו/או בהמצאת העתקי הפוליסות על ידי הספק כדי להטיל אחריות כלשהי על העיריה ו/או להוות אישור בדבר התאמתם למוסכם ו/או כדי לפטור את הספק מאחריותו על פי ההסכם ו/או על פי כל דין.

12.10. אם לא יבצע הספק את הביטוחים אשר עליו לערוך על פי הסכם זה, תהא העיריה רשאית, אך לא חייבת, לערוך את הביטוחים תחת הספק ולשלם את דמי הביטוח, לרבות הפרמיות השוטפות, ריבית ו/או הפרשי הצמדה, והעיריה תהא רשאית לנכות סכומים אלה מכל סכום שיגיע ממנה לספק בכל זמן שהוא וכן תהא רשאית לגבותם מהספק בכל דרך אחרת. אין באמור לעיל כדי להטיל על העיריה חבות כל שהיא לעריכת הביטוחים עבור הספק, והספק מוותר בזה על כל טענה נגד העיריה בדבר עריכת או אי עריכת הביטוחים כאמור, טיבם והיקפם.

12.11. 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.

12.12. הספק מתחייב לגרום לכך כי הוראות סעיף זה יובאו לידיעת מנהליו, עובדיו, וקבלני המשנה שלו. כן מתחייב הספק לדאוג לכך כי בחוזי ההתקשרות שיערוך עם קבלנים וקבלני משנה בקשר עם ביצוע הסכם זה, יופיעו דרישות ביטוח המתאימות לסוג עיסוקם. במידה ויידרש, הספק מתחייב להמציא לעיריה את אישורי הביטוח של קבלני המשנה הפועלים מטעמו בביצוע הסכם זה.

13. ערבות ביצוע

13.1. להבטחת קיום התחייבויות הספק על פי הסכם זה מתחייב הספק להמציא לעיריה עם החתימה על הסכם זה ערבות ביצוע בנקאית לפקודת העיריה, בלתי מותנית, אוטונומית וצמודה למדד המחירים לצרכן בסך של 20,000 ₪ בנוסח נספח ב' לתקופה של 12 חודשים.

13.2. בתום כל שנה (עד לחודש טרם סיום השנה) וככל שהוארך ההסכם ע"י העיריה, תוארך הערבות לתקופה נוספת של 12 חודשים (אי הארכת הערבות 14 ימים טרם מועד פקיעתה תהווה לכשעצמה עילה לחילוטה).

13.3. הערבות תהיה צמודה למדד המחירים לצרכן כפי שיתפרסם מעת לעת על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, כאשר מדד הבסיס הינו המדד הידוע ביום הכנת הערבות. מובהר למען הסר ספק, כי המצאת ערבות הביצוע מהווה תנאי מוקדם לביצוע תשלום כלשהו אשר יגיע לספק בהתאם להסכם זה.

- 13.4. מוסכם כי העירייה תהיה רשאית לממש את הערבות, כולה או חלקה, בפעם אחת או במספר פעמים, וזאת בכל פעם שהעירייה תהיה סבורה, לפי שיקול דעתה הבלעדי, המוחלט והבלתי ניתן לערעור, כי הספק לא עמד בהתחייבות מהתחייבויותיו על פי כל דין ו/או הסכם זה ו/או במקרה בו נגרמו לעירייה נזקים אשר מחובת הספק לשפוט בגינם על פי הוראות הסכם זה וכל דין.
- 13.5. כדי למנוע כל ספק הוסכם בזאת בין הצדדים כי העירייה תהא רשאית לקזז את נזקה והוצאותיה מכל תשלום אשר מגיע ו/או יגיע לספק ואין בכך כדי לגרוע מזכות העירייה למימוש הערבות כאמור לעיל. מומשה הערבות, כולה או מקצתה, מתחייב הספק להשלימה לסכומה טרם המימוש וזאת באופן מיידי ולא יאוחר מ- 3 ימים קלנדריים מיום דרישת המימוש.
- 13.6. האמור לעיל אינו בא לפגוע בכל זכות או סעד אחר שיעמדו לרשות העירייה עקב ובגין ההפרה.

14. שמירת זכויות

- 14.1. 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.
- 14.2. 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.

15. הסבת החוזה העברת זכות

- 15.1. מובהר ומוסכם בזאת כי חוזה זה הינו חוזה אישי לקבלת שירותי הספק באמצעות העובדים המועסקים על ידי הספק בביצוע השירותים בפועל, בהתאם לזכיתו במכרז.
- 15.2. הספק לא יסב ולא יעביר את החוזה, כולו או מקצתו, או כל טובת הנאה על פיו ו/או התחייבות על פיו לאחר, במישרין או בעקיפין, פרט אם קיבל תחילה הסכמת העירייה לכך בכתב ומראש.
- 15.3. התברר לעירייה, כי הספק העביר את החוזה, כולו או מקצתו, או כל טובת הנאה על פיו לאחר ללא קבלת הסכמת העירייה בכתב ומראש - תהא העירייה רשאית לבטל את החוזה ולספק לא תהא כל טענה ו/או תביעה מכל סוג שהוא נגד העירייה בשל כך.
- 15.4. בקורות האמור בס"ק 15.3 לעיל, תהא העירייה רשאית לקבוע לפי שיקול דעתה הבלעדי את המועד בו יבוטל החוזה והספק מתחייב בזאת לפעול לפי הנחיות העירייה ולהעביר את כל המידע הדרוש לעירייה ו/או לזכין שיחליף אותו באופן מסודר ומידי. בחתימה על החוזה, מוותר הספק מראש על כל טענה שהיא כנגד העירייה בהקשר זה.
- 15.5. הספק לא יהא רשאי להעביר 50% ומעלה ממניותיו לאחר במשך תקופת ההתקשרות, לרבות תקופות הארכה, ככל שתהיינה, ללא אישור מראש ובכתב מהעירייה. יובהר, כי העברת מניות כאמור ללא קבלת אישור העירייה תהווה הפרה יסודית של חוזה זה.

16. הפרה ובטלות ההסכם

- 16.1. 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. כמו כן, תהיה רשאית העירייה לקנוס את הספק ולקזז קנס זה מכל סכום המגיע לו וזאת כמפורט במפרט השירותים (נספח א').

- 16.2. מבלי לפגוע ביתר זכויותיה של העירייה לפי הסכם זה ולפי כל דין, תהיה העירייה רשאית לבטל הסכם זה באופן מידי במידה והספק יפר הפרה יסודית של הסכם זה.
- 16.3. הפר הספק הסכם זה או הוראה מהוראותיו, תהיה העירייה רשאית לבצע אחת או יותר מאלה:
- 16.3.1. 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.
- 16.3.2. לקבל מהספק פיצוי על כל נזק ישיר או עקיף שנגרם לה בגין ההפרה.
- 16.3.3. לעכב כל תשלום המגיע לספק ו/או לחלט את הערבות שניתנה להבטחת ביצועו של ההסכם.
- 16.3.4. להעסיק על חשבון הספק עובדים ו/או ספק אחר לצורך ביצוע העבודות.
- 16.4. 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.
- 16.5. אין באמור לעיל כדי לגרוע מכל זכות או סעד שיעמדו לעירייה על פי הסכם זה ו/או על פי כל דין עקב ובגין ההפרה.

17. ביטול ההסכם:

- 17.1. מבלי לגרוע מהאמור לעיל מוסכם בין הצדדים, כי האירועים הבאים יחשבו כהפרה יסודית של חוזה זה ויזכו את העירייה בכל הזכויות המוקנות לה עפ"י החוזה ועפ"י כל דין במקרה של הפרה יסודית ובכלל זה בכל אחד מהמקרים דלהלן תהא העירייה רשאית, בהודעה בכתב, לבטל את החוזה, ולהשלים את ביצוע העבודות והשירותים בעצמה, או בכל דרך אחרת שתמצא לנכון ולחייב הספק בהוצאות הכרוכות בכך. נמסרה הודעה כאמור יהא החוזה מבוטל במועד הנקוב בה. מובהר בזאת כי נקיטת צעד מן הצעדים המפורטים דלעיל אין בה כדי להקנות לספק כל זכות לקבלת תמורה כלשהי מאת העירייה:
- 17.1.1. כשהספק פושט רגל או שהוגשה נגדו בקשת פשיטת רגל או כשנפתח נגדו הליך הוצאה לפועל או כשניתן נגדו צו כינוס נכסים או במקרה של תאגיד לגבי נכסיו כולם או חלקם, נתקבלה על ידו החלטה על פירוק מרצון או שהוגשה נגדו בקשה לפירוק או ניתן נגדו צו פירוק או שהוא הגיע לפשרה או סידור עם נושיו כולם או חלקם, או שהוא פנה לנושיו למען קבל ארכה או פשרה למען הסדר אתם בהתאם לפקודת החברות (נוסח חדש), תשמ"ג – 1983.
- 17.1.2. כשהספק מסב את החוזה כולו או מקצתו, לאחר או מעסיק ספק משנה בביצוע התחייבויותיו מכח החוזה ללא הסכמת העירייה בכתב ומראש.
- 17.1.3. כשהספק מסתלק מביצוע החוזה, להנחת דעתו של המנהל.
- 17.1.4. כשהספק אינו מבצע את העבודות והשירותים או חלקם, או כשהוא מפסיק את מהלך אספקתם או שהוא אינו מספקו לפי לוח הזמנים שנקבע ואושר ע"י המנהל ואינו מצוית להוראה בכתב מהמנהל להתחיל או להמשיך באספקתו בקצב הדרוש ו/או לפי לוח הזמנים, או כאשר הספק ו/או מי מטעמו הפרו אחת או יותר מההתחייבויות האמורות בחוזה ולא תיקנו את ההפרה לאחר שקיבלו התראה על כך מאת המנהל תוך הזמן שנקב בהתראה, או כאשר המנהל התרה בספק ו/או מי מטעמו כי העבודות והשירותים המבוצעים על ידו, כולם או מקצתם, אינם לשביעות רצונו והוא לא נקט מייד עם קבלת התראה זו צעדים נאותים לשיפור העבודות והשירותים.
- 17.1.5. כשיש בידי המנהל הוכחות להנחת דעתו שהספק מתרשל בזדון בביצוע החוזה.
- 17.1.6. כשיש בידי העירייה הוכחות להנחת דעתה, שהספק או אדם אחר בשמו, נתן או הציע לאדם כלשהו שוחד, מענק דורון או טובת הנאה כלשהי בקשר לחוזה או כל דבר הכרוך בביצוע החוזה.
- 17.1.7. הספק אינו מבצע את העבודות והשירותים עליהם הוסכם בחוזה בין הצדדים.
- 17.1.8. הספק אינו ממלא את הוראות המנהל ולא נענה לדרישותיו תוך זמן סביר ו/או תוך הזמן שנקבע לכך ע"י נותן ההוראה.
- 17.1.9. אם נפתחה חקירה פלילית או ננקטו הליכים פליליים נגד הספק ו/או נגד מי מבעלי מניותיו ו/או מנהליו.
- 17.1.10. התברר כי הצהרה כלשהי של הספק שניתנה בקשר עם חתימת חוזה זה אינה נכונה, או שהספק לא גילה עובדה מהותית אשר לדעת המנהל היה בה כדי להשפיע על התקשרות עם הספק.

- 17.1.11. התברר כי הספק מסר לעירייה הצהרה ו/או נתונים ו/או דו"חות שאינם מדויקים במסגרת תפקידו.
- 17.1.12. הספק משתמש בכלי רכב ו/או ציוד שאינם באיכות ראויה בביצוע העבודות ו/או אינו משתמש בציוד ו/או בכלי הרכב הדרושים.
- 17.2. נקיטה בצעדים המפורטים בסעיף קטן 17.1 לעיל אין בה משום ביטול התחייבויות הספק עד מועד ביטול החוזה כאמור.
- 17.3. לא יראו בשימוש העירייה בזכויותיה עפ"י חוזה ו/או עפ"י דין כביטול החוזה על ידי העירייה, אלא אם העירייה הודיעה על כך במפורש ובכתב, והספק יהיה חייב לעמוד בכל התחייבויותיו על פי החוזה כל עוד לא ניתנה לו הודעה על ביטולו.

18. ביצוע על ידי העירייה

- 18.1. כל התחייבות, לרבות נשיאה בהוצאות, אשר היה על הספק לבצע על פי חוזה זה והוא נמנע מלבצעה, והוראות אשר קיבל מאת המנהל ואשר נמנע מלציית להן על אף שהתחייב לכך בחוזה זה, תהיה העירייה רשאית לבצען, בעצמה או באמצעות אחרים. העירייה תהיה רשאית לחייב את הספק בהוצאות אשר יגרמו לה בביצוע אותן התחייבויות או הוראות, בתוספת 15% שייחשבו כהוצאות כלליות, מימון ותקורה.
- 18.2. אין באמור לעיל כדי לגרוע מהתחייבויות הספק על פי החוזה או מזכות העירייה לגבות את הסכומים האמורים מן הספק בכל דרך אחרת.

19. ניכוי כספים מהספק

העירייה תהא רשאית לנכות מהכספים המגיעים, או שיגיעו לספק, מאת העירייה ו/או מהערבות ו/או בגין כל דבר ועניין, את כל הסכומים אשר, תידרש או תחויב, לשלם עקב אי קיום או הפרת סעיף כלשהו מסעיפי ההסכם ו/או כל סכום ו/או פיצוי ו/או שיפוי אשר יגיעו לעירייה מהספק בהתאם להסכם זה ו/או שעל העירייה לשאת בהם מחמת שתתבע ע"י צד ג' בגין מעשי ו/או מחדלי הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו ו/או מי מטעמו ו/או כל העשוי להגיע לעירייה מאת הספק מכח הסכם או מקור שהוא. האמור בסעיף זה אינו גורע מזכויותיה של העירייה לתבוע את החזרת הכספים ששולמו על ידה בכל דרך אחרת.

20. קיזוז

מוסכם בזה, שכל סכום ו/או פיצוי ו/או שיפוי העשוי להגיע לעירייה מאת הספק בהתאם להסכם זה ו/או כל מקור שהוא לרבות עקב אי קיום או הפרת סעיף כלשהו מסעיפי ההסכם ו/או כל סכום שעל העירייה לשאת בהם מחמת שתתבע ע"י צד ג' בגין מעשי ו/או מחדלי הספק ו/או עובדיו ו/או מועסקיו ו/או מי מטעמו ניתן יהיה לקזז ו/או לנכות מהתמורה, או מכל סכום אחר שעל העירייה לשלם לספק. כן מוסכם, כי כל ערבות שניתנה על ידי הספק בהקשר להסכם זה, תשמש בין השאר גם לכיסוי סכומים כאמור. האמור בסעיף זה אינו גורע מזכויות העירייה לתבוע את החזרת הכספים ששולמו על ידה בכל דרך אחרת העומדת לרשותה עפ"י דין ו/או עפ"י הסכם זה. העירייה תודיע לספק 14 יום מראש על כוונתה לבצע קיזוז כאמור, וככל שהספק לא יסדיר את החוב הנדרש תבצע העירייה את הקיזוז והספק יהיה מנוע מלהעלות כל טענה ודרישה בעניין.

21. כללי

- 21.1. כל ויתור, הימנעות מפעולה במועדה או מחדל מצד העירייה לא ייחשבו כויתור העירייה על זכויותיה אלא אם כן ויתרה העירייה על כך בכתב ומראש.
- 21.2. אין לשנות כל הוראה בהסכם זה אלא בכתב, ולא תשמע כל טענה על שינוי בעל פה.
- 21.3. לבתי המשפט במחוז אליו שייכת עיריית אופקים הסמכות הייחודית והבלעדית לדון בכל עניין הקשור להסכם זה.
- 21.4. כתובות הצדדים הם כמפורט במבוא להסכם זה.
- 21.5. 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

עמוד 37 מתוך 57

חתימה וחותמת המשתתף: _____

עמוד 38 מתוך 57

חתימה וחותמת המשותף: _____

מכרז פומבי מס' 11/2026 לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים

נספח א' – מפרט השירותים

מצורף בקובץ נפרד

נספח א' (1) – נספח הגנה על הפרטיות ואבטחת מידע

אנו החתומים מטה _____ (להלן "הספק") במסגרת הסכם זה, נשוא נספח זה, עם עיריית אופקים (להלן: "העירייה"), מצהירים בזאת כדלקמן:

- 1.1 הספק יהא רשאי לאחסן את כל המידע לרבות מידע אישי כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות"), אשר יהיה מצוי, מעת לעת, במאגרי המידע המצויים או שיהיו מצויים בבעלות העירייה, אשר קשורים ו/או מופעלים באמצעות המערכת ו/או מאוחסנים בה ("מאגרי המידע" ו-"המידע האישי" בהתאמה); הכל לשם מתן השירותים המפורטים בהסכם ("השירותים") ובכפוף לתנאי נספח זה ולהוראות חוק הגנת הפרטיות ותקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "תקנות אבטחת המידע").
- 1.2 ליישם ביחס למידע ו/או המידע האישי והמערכות לרבות חומרה ותוכנה אמצעי אבטחת מידע כמפורט בהסכם ולעמוד בדרישות אבטחת המידע והסייבר, כפי שיעודכנו מעת לעת. לבצע כל פעולת עיבוד ביחס למידע האישי של העירייה, לרבות פעולות אחסון, גיבוי, שחזור, העתקה, ניתוח, עיבוד, תחזוקה, שדרוג המערכת, פעולות עיבוד וניטור שנחוצים לשם אבטחת המידע והמערכות וכיו"ב וכן כל פעולה נוספות שתוסכם בין הצדדים.
- 1.3 לאפשר גישה למידע והמערכות רק למי מטעמו שגישה למידע נחוצה לו לשם מתן השירותים לעירייה (להלן: "בעלי הרשאות").
- 1.4 להחתים את בעלי ההרשאות מטעמו על התחייבות לשמירת סודיות המידע, לשימוש במידע רק לפי עקרונות נספח זה, וליישום אמצעי אבטחת המידע כמפורט בנספח זה.
- 1.5 להודיע לעירייה בהקדם האפשרי במקרה של אירוע המעלה חשש לפגיעה בשלמות המידע או המערכות של העירייה, לשימוש בו בלא הרשאה או חריגה מהרשאה.

ולראיה באתי על החתום:

חתימה: _____

תאריך: _____

אימות חתימה

אני הח"מ _____, עו"ד (מ.ר. _____), מאשר כי ביום _____ הופיעה בפני מר/גב' _____, ת.ז. _____, ומר/גב' _____, ת.ז. _____, המשמשים כמורשה/י החתימה מטעם הספק [לריוני ככל שמדובר בתאגיד], ולאחר שהסברתי לו/הם את משמעות ההתחייבות דלעיל, ולאחר שהזרתיו/הם כי עליו/הם להצהיר את האמת וכי יהא/תהא/יהיו צפוי/הים לעונשים הקבועים בחוק באם לא יעשה/תעשה/יעשו כן, אישר/הו בפני את תוכן תצהירו/הם לעיל בחתמו/הם עליו בפני.

חתימה וחותמת עו"ד

נספח ב' – נוסח ערבות ביצוע

לכבוד

עיריית אופקים (להלן: "העירייה")

הנדון: ערבות בנקאית לחוזה

על פי בקשת _____ ח.פ. / ע.מ. _____ (להלן: "המבקשים"), אנו ערבים בזאת כלפיכם לסילוק כל סכום עד לסך של 20,000 ₪ (במילים: עשרים אלף שקלים חדשים), בתוספת הפרשי הצמדה למדד הנובעים מהצמדת הסך הנ"ל למדד, כמפורט להלן (להלן: "הפרשי הצמדה"), שתדרשו מאת המבקשים בקשר להסכם לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים.

אנו מתחייבים לשלם לכם כל סכום או סכומים עד לסך הנ"ל, תוך 7 ימים מיום דרישתכם בכתב שתגיע אלינו, מבלי להטיל עליכם לבסס את דרישתכם או לדרוש את הסכום תחילה מאת המבקשים.

ערבות זו הינה בלתי חוזרת ובלתי תלויה ולא ניתנת לביטול, ולא יהיה צורך להוכיח את דרישתכם על פיה בהליך משפטי, או באופן אחר, ולא תהיו חייבים להגיש תחילה, לשם קבלת תשלום על פיה, תביעה משפטית נגד המבקשים, ולדרוש תחילה תשלום מאת המבקשים.

במכתבנו זה:

"מדד" - משמעו מדד המחירים לצרכן, המתפרסם על ידי הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ולמחקר כללי.

הפרשי ההצמדה יחושבו כדלקמן:

אם יתברר מתוך המדד שפורסם לאחרונה לפני התשלום בפועל, על פי ערבות זו (להלן: "המדד החדש"), כי המדד החדש עלה לעומת המדד בגין חודש _____ שנת _____ הידוע ביום _____ (להלן: "המדד היסודי"), יהיו הפרשי ההצמדה סכום השווה להכפלת המדד החדש בסכום הקרן המצוין כדרישתכם הנ"ל, מחולק במדד היסודי.

ערבות זו תישאר בתוקפה עד ליום _____ ועד בכלל. דרישה שתימסר לנו אחרי המועד הנ"ל לא תענה.

ערבות זו אינה ניתנת להעברה או להסבה.

בכבוד רב,

נספח ג' – נוסח אישור קיום ביטוחים

אישור קיום ביטוחים		תאריך הנפקת האישור:						
אישור ביטוח זה מהווה אסמכתא לכך שלמבוטח ישנה פוליסת ביטוח בתוקף, בהתאם למידע המפורט בה. המידע המפורט באישור זה אינו כולל את כל תנאי הפוליסה וחריגיה. יחד עם זאת, במקרה של סתירה בין התנאים שמפורטים באישור זה לבין התנאים הקבועים בפוליסת הביטוח יגבר האמור בפוליסת הביטוח למעט במקרה שבו תנאי באישור זה מיטיב עם מבקש האישור.								
מבקש האישור הראשי	המבוטח	אופי העסקה והעיסוק המבוטח	מעמד מבקש האישור*					
שם עיריית אופקים	שם	אופי העסקה: ☐ נדל"ן ☒ שירותים ☒ אספקת מוצרים ☒ אחר: מכרז פומבי לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה עבור עיריית אופקים	☐ משכיר ☐ שוכר ☐ זכיון ☐ קבלני משנה ☒ מזמין שירותים ☒ מזמין מוצרים ☐ אחר: _____					
ת.ז./ח.פ.		מערן הרצל 38, אופקים						
כיסויים								
סוג הביטוח	מספר הפוליסה	נוסח ומהדורת הפוליסה	תאריך תחילה	תאריך סיום	גבול האחריות/ סכום ביטוח		כיסויים נוספים בתוקף וביטול חריגים	
					למקרה	לתקופה	מטבע	
רכוש		ביט					₪	309 313 314 316 328
צד ג'		ביט			1,000,000	1,000,000	₪	302 304 307 309 315 321 322 328 329
אחריות מעבידים		ביט			6,000,000	20,000,000	₪	309 319 328 350
אחריות מקצועית כולל הרחבה לנזקי סייבר					1,000,000	1,000,000	₪	301 302 304 309 325 327 328 332 (12 חודשים) 339
חבות מוצר		ביט			1,000,000	1,000,000	₪	302 309 328 332 (12 חודשים)
פירוט השירותים (בכפוף, לשירותים המפורטים בהסכם בין המבוטח למבקש האישור, יש לציין את קוד השירות מתוך הרשימה <u>הסגורה</u> המפורטת בנספח ג' <u>כפי שמפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון</u>. ניתן להציג בנוסף גם המלל המוצג לצד הקוד ברשימה הסגורה): 043 מחשוב, 046 מכירת/רכישת/השכרת ציוד, 098 תחזוקת ציוד ורשתות חשמל ותקשורת ביטול/שינוי הפוליסה * שינוי לרעת מבקש האישור או ביטול של פוליסת ביטוח, לא ייכנס לתוקף אלא 30 יום לאחר משלוח הודעה למבקש האישור בדבר השינוי או הביטול. חתימת האישור המבטח:								

נספח ד' – נספח מיקור חוץ לעיבוד מידע אישי

לפי תקנה 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז–2017

נספח זה והתוספות לו ("הנספח") מהווה חלק בלתי נפרד מההסכם למתן שירותים ("ההסכם") שנחתם בעקבות מכרז מס' 11/2026 לאספקה, הקמה ותחזוקה של מרכזיית טלפוניה, בין חברת מרכזייה מקומית המגובה בענן, לרבות מוקד טלפוני (Call Center) מקומי, מערכת טלפונית IP בענן ומוקד טלפוני (Call Center) בענן, ציוד קצה (מכשירי טלפון, מתאמי FXS וספקי כוח), בנק דקות שיחה ושירותי התקנה, שירות, תחזוקה ואחריות – כאשר רכיבי הענן מסופקים במודל תוכנה כשירות (SaaS), מאוחסנים, מתוחזקים ומנוהלים על ידי הספק, והרכיב המקומי מותקן בחצרי הלקוח ומתוחזק על ידי הספק ("המערכת"), במסגרתה יעבד הספק עבור הלקוח מידע אישי ויספק לו שירותי אירוח, תפעול, תחזוקה, ממשקים ותמיכה, והכל כמפורט בהסכם ובמפרט הטכני ("השירות").

הלקוח
עיריית אופקים
ח.פ. 500200316

(להלן: "בעל המאגר")

- לבין -

הספק

(להלן: "הספק" או "מחזיק במאגר")

[כתובת]

הגדרות

לצורך נספח זה יחולו ההגדרות הבאות:

"מידע אישי – כל מידע המתייחס לאדם פרטי מזוהה או הניתן לזיהוי, בין אם במישרין ובין אם בעקיפין.

"מאגר מידע – כהגדרתו בסעיף 7 לחוק הגנת הפרטיות: "אוסף של מידע, המוחזק באמצעי ממוכן, למעט אוסף שהוא לשימוש אישי בלבד שאינו למטרת רווח."

"בעל מאגר" – כהגדרתו בחוק (לאחר תיקון 13: "בעל שליטה במאגר מידע"), קרי מי שקובע את מטרות עיבוד המידע האישי במאגר. לעניין נספח זה – הלקוח.

"מחזיק במאגר" – כהגדרתו בחוק, קרי גורם חיצוני לבעל המאגר המעבד מידע אישי עבורו. לעניין נספח זה – הספק.

"עיבוד מידע – כל פעולה או סדרת פעולות המתבצעות במידע אישי, לרבות איסוף, רישום, ארגון, אחסון, עדכון, התאמה, שחזור, שליפה, שימוש, העברה, מסירה, הפצה, מחיקה או השמדה.

"מידע בעל רגישות מיוחדת" – כהגדרתו בחוק. הקלטות שיחות ותוכן פניות עלולים לכלול מידע על מצב בריאותי, מצב כלכלי, רווחה, מוגבלות, קטינים והליכי אכיפה, ולפיכך יראו את כלל ההקלטות ותוכן הפניות במערכת כמידע בעל רגישות מיוחדת.

"נתוני תקשורת" – נתוני שיחה שאינם תוכן השיחה, לרבות מספר מחייג ומספר יעד, שלוחה, מועד, משך, מסלול ניתוב, תור, נציג מטפל, נתוני IVR ורשומות CDR.

"הקלטות ותוכן" – הקלטות שיחות, הודעות תא קולי, תמלולים (ככל שאושרו), הקשות והזנות של הפונה במערכת ה-IVR (כגון מספר נכס, מספר משלם או מספר זהות), בקשות לשיחה חוזרת והערות נציג.

"הרכיב המקומי" – המרכזייה המקומית, מוקד ה-Call Center המקומי, שרתי ההקלטה והניהול המקומיים (ככל שקיימים), מכשירי הטלפון, מתאמי FXS, ספקי כוח וכל ציוד אחר של הספק המותקן בחצרי הלקוח.

"רכיב הענן" – המערכת הטלפונית IP בענן, מוקד ה-Call Center בענן, שירותי הגיבוי והשרידות לרכיב המקומי, ממשקי הניהול המקוונים וכל תשתית ענן שבאמצעותה ניתן השירות, לרבות תשתית של ספק משנה.

"אבטחת מידע – "שמירה על שלמות המידע, סודיותו, זמינותו ושליטה על הגישה אליו, בהתאם להוראות התקנות ודרישת הלקוח.

1. כללי

- 1.1. נספח זה מהווה חלק בלתי נפרד מההסכם בין הצדדים למתן שירותים הכוללים עיבוד של מידע אישי, כהגדרתו בחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "החוק").
- 1.2. הנספח נועד להסדיר את חובות הצדדים לעניין אבטחת מידע והגנת הפרטיות בהתאם להוראות **תיקון 13 לחוק** ולתקנה 15 לתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017 (להלן: "התקנות").
- 1.3. במהלך מתן השירות יאחסן ויעבד הספק, בסביבת רכיב הענן המנוהלת על ידו וברכיב המקומי המתוחזק על ידו, את המידע האישי המעובד במערכת – לרבות נתוני תקשורת, הקלטות שיחות ותא קולי, נתוני IVR, ספר הטלפונים ופרטי משתמשי המערכת ונציגי המוקד ("המידע האישי"), כמפורט בתוספת א' לנספח זה.
- 1.4. נספח זה מסדיר את התנאים וההוראות בין הלקוח לספק בעניין עיבוד המידע האישי בזמן מתן השירות. בכל מקרה של סתירה בין הוראות ההסכם או איזה מנספחיו האחרים לבין הוראות נספח זה, בעניין ניהול המידע האישי על ידי הספק, יגברו הוראות נספח זה.
- 1.5. כותרות הסעיפים בנספח זה נועדו לנוחיות ולשם הקלת ההתמצאות בלבד, ואין לעשות בהן כל שימוש לשם פרשנות הנספח.
- 1.6. הוראות נספח זה חלות על כל רכיבי המערכת והשירות, לרבות תקופת השירות, התמיכה והאחריות משנה רביעית והלאה, וכל רכישה נוספת במסגרת המכרז – תוספת שלוחות ורישוי ל-Call Center (מקומי ובענן), חבילות דקות שיחה נוספות, ציוד קצה נוסף ושעות טכנאי.
- 1.7. ביחס לרכיב הענן – הספק אחראי באופן מלא לאירוח, לתפעול, לאבטחה, לגיבוי ולזמינות. ביחס לרכיב המקומי – הספק אחראי לאבטחת הרכיבים שסיפק, להקשחתם, לעדכוןם ולתחזוקתם, והלקוח אחראי לאבטחה הפיזית של חדר התקשורת ולרשת התקשורת שלו, בכפוף להוראות נספח זה.
- 1.8. לפני העלייה לאוויר ימסור הספק ללקוח מסמך ארכיטקטורה המתאר את רכיבי המערכת, זרימות המידע בין הרכיב המקומי לרכיב הענן, הממשקים לגורמים חיצוניים (לרבות ספק קווי ה-SIP ומערכת ה-CRM של הלקוח), מיקומי האחסון וההרשאות, ויעדכנו בכל שינוי מהותי.

2. המידע האישי המעובד, מטרות השימוש והרשאות גישה

- 2.1. הספק יעבד את המידע האישי אך ורק לצורך מתן השירות. הספק לא ישתמש במידע האישי לכל מטרה אחרת ללא הסכמה מפורשת, בכתב ומראש של הלקוח.
- 2.2. הלקוח לא ישלח לספק ולא יעמיד לרשותו הקלטות, נתוני תקשורת או רשומות מידע אישי אחרות מתוך המערכת בדואר אלקטרוני או בכל מדיה וערוץ תקשורת אחרים, למעט באמצעות ממשקים וערוצי העברה מאובטחים שהוגדרו לכך מראש.
- 2.3. המידע האישי, לרבות הקלטות וגיבויים, יאוחסן ויעובד אך ורק בסביבת המערכת – ברכיב המקומי או ברכיב הענן, בשרתים הממוקמים בישראל (אזור ענן / Region בישראל). הספק לא ייצא נתונים מתוך המערכת, לא יעתיק ולא ישמור אותם מחוץ לסביבת המערכת (למעט גיבויים מוצפנים כמפורט בתוספת ב'), ולא יעביר מידע אישי אל מחוץ לגבולות המדינה, לרבות באמצעות תמיכה מחו"ל, אלא בהתאם לתקנות הגנת הפרטיות (העברת מידע אל מאגרי מידע שמחוץ לגבולות המדינה), התשס"א-2001, ובאישור הלקוח מראש ובכתב. ממשקים לגורמים חיצוניים (כגון ספק קווי SIP ומערכת ה-CRM של הלקוח) יופעלו רק על פי הוראת הלקוח.
- 2.4. סוג המידע האישי שהספק יהיה רשאי לעבד במסגרת מתן השירות, סוג בעלי התפקידים אצל הספק שיהיו מורשים לגשת למידע האישי "מורשי הגישה", וסוג מערכות המידע האישי שהספק רשאי לגשת אליהן באמצעות ערוץ מאובטח, מפורטים בתוספת א'.
- 2.5. משך ההתקשרות נספח זה יהיה בתוקף במהלך כל התקופה שבה הספק מספק את השירות ללקוח בכפוף לאמור בהסכם.
- 2.6. הספק יאבטח את המערכת ואת המערכות דרכן הוא ניגש למידע האישי במסגרת מתן השירות, בשימוש בכלים, אמצעים, בקורות ונהלים פנימיים, כמפורט בתוספת ב' לנספח זה. הלקוח מאשר שהתחייבויות הספק לאבטחת מידע אישי כמפורט בתוספת ב' הולמות את רמת האבטחה הנדרשת על פי דין.

- 2.7. הלקוח יקיים את התחייבויותיו כמפורט בתוספת ב' לנספח זה, מבלי לפגוע במחויבויותיו על פי דין.
- 2.8. הקלטת שיחות תופעל רק בתורים, בשלוחות ובמקרים שהגדיר הלקוח בכתב. בשיחות נכנסות מוקלטות תושמע לפונה הודעה מוקדמת על ההקלטה ועל מטרתה, בנוסח שיאשר הלקוח. הקלטת שיחות של עובדים שאינם נציגי מוקד, ושימוש בסטטיסטיקות נציגים לצורכי הערכת עובדים, ייעשו רק בהתאם למדיניות הלקוח ולאחר יידוע העובדים; הספק לא יעשה בנתונים אלה כל שימוש.
- 2.9. הספק יאפשר ללקוח להגדיר תקופות שמירה נפרדות להקלטות, לתא קולי, לנתוני תקשורת ולדוחות, ויבצע מחיקה אוטומטית ומתועדת בתומן. המערכת תאפשר הקפאת מחיקה (Legal Hold) לפי הוראת הלקוח. תקופות השמירה מפורטות בתוספת א'.
- 2.10. הספק יסייע ללקוח, תוך 5 ימי עבודה מבקשתו, במענה לבקשות עיון, תיקון או מחיקה של נושאי מידע לפי החוק, לרבות איתור ושלילה של הקלטה מסוימת. בקשה שתופנה ישירות לספק תועבר ללקוח ללא דיחוי.

3. מטרת ההתקשרות והיקף הגישה

- 3.1. הספק רשאי לבצע את סוגי העיבוד הבאים בלבד ביחס למידע האישי: אחסון ואירוח (ברכיב הענן), ניתוב שיחות והפעלת המוקד, הקלטה ושמירת הקלטות לפי הגדרות הלקוח, הפקת דוחות ונתוני תקשורת, חיוב בגין בנק הדקות והתוספות, הפעלת ממשקים שאושרו על ידי הלקוח, התקנה, תחזוקה ותמיכה (מרחוק ובאתר), גיבוי ושחזור, ניטור ובקרה. כל פעילות עיבוד נוספת תחייב אישור מראש ובכתב מאת הלקוח.
- 3.2. "הספק" ייגש למידע האישי רק במידה הנדרשת לביצוע השירות, באמצעות אמצעים מאובטחים.
- 3.3. הספק לא יאזין להקלטות ולא יצפה בתוכן שיחות, אלא אם הדבר נדרש לטיפול בתקלה שדווחה על ידי הלקוח, באישורו המפורש ובתיעוד מלא. שימוש בנתוני תקשורת לצורך חיוב ובקרת איכות השירות יוגבל לנתונים המצריכים הנדרשים לכך בלבד.
- 3.4. הספק לא יעשה שימוש במידע האישי לכל מטרה אחרת – לרבות פיתוח, אימון מודלים של בינה מלאכותית, פילוח, שיווק או הצלבה עם מידע של לקוחות אחרים של הספק – לא יעבירו ולא יגלה אותו לצד שלישי כלשהו, אלא באישור מראש ובכתב של הלקוח.
- 3.5. הפעלת יכולות מבוססות בינה מלאכותית – לרבות תמלול, סיכום שיחות, ניתוח רגשות, בוט קולי או סוכן בינה מלאכותית במוקד – מותנית באישור מראש ובכתב של הלקוח, לאחר בחינת הממונה על הגנת הפרטיות ותסקיר השפעה על הפרטיות, ובהתאם לגילוי הדעת של הרשות להגנת הפרטיות בעניין סוכני בינה מלאכותית: הפונה יודע באופן ברור שהוא משוחח עם מערכת אוטומטית ותינתן לו אפשרות מעבר לנציג אנושי; הסוכן יפעל בהרשאות מינימליות ובתחום פעולות מוגדר, ללא ביצוע פעולות מהותיות ללא אישור אנושי; פעולותיו יתועדו; ויוטמעו הגנות מפני הזרקת הנחיות (Prompt Injection) ומפני חשיפת מידע.

4. חובות הספק (מחזיק במאגר)

- 4.1. הספק ינקוט בכל האמצעים הנדרשים והסבירים לשמירה על רמת אבטחת מידע נאותה בהתאם להוראות כל דין, לרבות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, ויפעל בהתאם לסטנדרטים מקובלים בתחום אבטחת המידע, לרבות תקני NIST 800-X, ISO/IEC 27001 או כל סטנדרט מקצועי מוכר אחר בתחום, במטרה להגן על סודיות, שלמות וזמינות המידע המעובד ו/או המאוחסן על ידו במסגרת ההסכם.
- 4.2. לצורך כך, הספק מתחייב ליישם מנגנוני בקרה ואמצעי הגנה טכנולוגיים וארגוניים נאותים, לרבות בקורות גישה, הצפנה, ניטור, ניהול פגיעויות, יומני מערכת, ולבצע בדיקות תקופתיות לאיתור סיכונים וטיפול בהם.
- 4.3. הספק יפעיל ברכיב הענן מנגנוני הגנה מפני הונאת שיחות (Toll Fraud) וגישה לא מורשית לקווי ה-SIP, לרבות Session Border Controller, חסימת יעדים בינלאומיים ומספרי פרמיום כברירת מחדל, מגבלות שימוש, התרעה על דפוסי חיוג חריגים וחסימה אוטומטית. תעבורת האיתות תוצפן ב-TLS ותעבורת הקול ב-SRTP, ככל שהציוד תומך בכך, וממשקי הניהול יופעלו ב-HTTPS בלבד.

- 4.4. הרכיב המקומי יותקן ברשת קול (Voice VLAN) נפרדת מרשת הנתונים של הלקוח, והתקשורת בין הסגמנטים תוגבל לנדרש בלבד. ממשקי הניהול לא יהיו חשופים לרשת האינטרנט, והסנכרון בין הרכיב המקומי לרכיב הענן יתבצע בערוץ מוצפן ויכלול רק את סוגי המידע שהוגדרו במסמך הארכיטקטורה.
- 4.5. תמיכה מרחוק ברכיב המקומי תתבצע אך ורק באמצעות פתרון הגישה המרוחקת שאישר הלקוח (VPN עם MFA), לפי בקשה פרטנית, לזמן מוגבל ובתיעוד מלא. חל איסור על חיבור קבוע, על פתיחת פורטים ישירים ועל התקנת כלי שליטה מרחוק ללא אישור מראש ובכתב של הלקוח.
- 4.6. טכנאי הספק, לרבות במסגרת שעות טכנאי, יזוהו בכניסה ויפעלו לפי נוהלי הלקוח; הם לא יחברו מחשב או מדיה נתיקה לרשת הלקוח ללא אישור ולא יעתיקו מידע מהמערכת. רכיב אחסון שהוחלף יישאר בחזקת הלקוח או יושמד באופן מאובטח בליווי תעודת השמדה, ומכשירי טלפון ומתאמים המוחזרים לספק יאופסו להגדרות היצרן לפני הוצאתם מחצרי הלקוח.
- 4.7. הגדרת מכשירי הטלפון ומתאמי ה-FXS תתבצע באמצעות שרת הקצאה (Provisioning) מאובטח ומאומת; ממשק ה-Web של המכשירים יושבת או יוגן בסיסמה ייחודית; לא ייעשה שימוש בסיסמאות ברירת מחדל באף רכיב במערכת. עדכוני אבטחה וקושחה קריטיים לכל הרכיבים, לרבות ציוד הקצה, יותקנו תוך 14 יום מפרסומם, בתיאום עם הלקוח.
- 4.8. ברכיב הענן: יכולות האזנה, הלחשה והתפרצות לשיחה (Listen / Whisper / Barge) יוגבלו למפקחים שהגדיר הלקוח ויתועדו; הורדה וייצוא של הקלטות ודוחות יושבתו כברירת מחדל ויאופשרו רק לבעלי הרשאה שהגדיר הלקוח; שימוש בטלפון רך (Softphone / WebRTC) מחוץ לרשת הלקוח יתאפשר רק לנציגים שאושרו, בחיבור מוצפן ועם MFA; ממשק למערכת ה-CRM של הלקוח יתבצע באמצעות API מאובטח ומאומת ויעביר את המידע המינימלי הנדרש בלבד. המידע של הלקוח יופרד לוגית ממידע של לקוחות אחרים של הספק (Tenant Isolation).
- 4.9. הספק יודא כי עובדיו ומורשי הגישה מטעמו עברו בדיקות רקע מקובלות, חתומים על התחייבות לשמירת סודיות ועל נספחי שימוש מקובל, פרטיות ואבטחת מידע, ועברו הדרכה בנושא הגנת הפרטיות בטרם קבלת הגישה.
- 4.10. הספק יתעד גישות למידע ופעולות עיבוד שבוצעו, לרבות האזנה, הורדה ומחיקה של הקלטות, ייצוא דוחות, שינויי תצורה ושינויי הרשאות.
- 4.11. עם סיום ההתקשרות, או לפי דרישת הלקוח, יעביר הספק ללקוח, ללא תמורה נוספת ותוך 30 ימים, העתק מלא של המידע האישי המנוהל במערכת – הקלטות (WAV/MP3) בצירוף נתוני מטא, נתוני תקשורת ודוחות (CSV), ספר הטלפונים ותצורות המערכת – בפורמט קריא ומקובל המאפשר הסבה למערכת אחרת, ויסייע בהעברה מסודרת לספק חלופי. לאחר אישור הלקוח בכתב על קבלת הנתונים, ימחק הספק את כל המידע האישי שבידו, לרבות גיבויים ומידע בתשתית ספקי המשנה, תוך 30 ימים, וימסור ללקוח אישור מחיקה בכתב.
- 4.12. הספק מתחייב לעמוד ברמות שירות (SLA) מחייבות בכל הנוגע לזמינות המערכת, לרבות יעדי שרידות (RPO / RTO) ומעבר אוטומטי לרכיב הענן בעת תקלה ברכיב המקומי, תמיכה, טיפול בתקלות ואירועי אבטחת מידע, באופן שיבטיח רציפות תפקודית של מערך הטלפוניה והמוקד והגנה נאותה על המידע האישי המעובד במסגרת השירותים.
- 4.13. הספק יגדיר זמני תגובה וזמני טיפול בהתאם לרמת חומרת התקלה או האירוע, לרבות מנגנון דיווח מיידי על אירועי אבטחת מידע, טיפול בליקויי אבטחה בפרקי זמן סבירים ומוגדרים מראש, וזמינות גורמי תמיכה מקצועיים לאורך תקופת ההתקשרות.
- 4.14. אי עמידה ברמות השירות תהווה הפרה יסודית של ההתקשרות ותאפשר ללקוח להפעיל מנגנוני אכיפה, לרבות דרישה לתיקון מיידי, קיזוז תשלומים, הטלת פיצויים מוסכמים או בחינת המשך ההתקשרות, בהתאם לחומרת ההפרה ולהשלכותיה על פעילות הלקוח ואבטחת המידע.

5. חובות הלקוח (בעל המאגר)

- 5.1. הלקוח מצהיר ומתחייב כי מתן השירות כפוף לעמידתו המלאה בתנאים הבאים כתנאי לאספקת השירות.
- 5.2. הלקוח מתחייב להגביל את גישת המשתמשים במערכת אך ורק למורשי גישה מטעם הלקוח, שיש להם צורך בקבלת גישה זו ובכלל זה לעובדים רלבנטיים אחרים של הלקוח ולנציגי הספק.
- 5.3. הלקוח אחראי להגדרת מדיניות ההקלטה ותקופות השמירה, לצמצום מידע אישי עודף ולניהול הרשאות משתמשי הלקוח במערכת. אחסון, גיבוי ושחזור המידע האישי במערכת הם באחריות הספק, כמפורט בתוספת ב'.

- 5.4. הלקוח יתחבר לממשקי הניהול של המערכת רק מרשתות ומתחנות קצה מאובטחות שבשליטתו; ערוץ התקשורת לרכיב הענן יהיה מוצפן (TLS) ויסופק על ידי הספק בהתאם לדרישות הדין. הלקוח אחראי לאבטחה הפיזית של חדר התקשורת שבו מותקן הרכיב המקומי.
- 5.5. הספק יאפשר ללקוח, והלקוח יחייב את משתמשיו, להתחבר לממשקי הניהול, לממשק הנציג ולמערכת ההקלטות באמצעי הזדהות חזקה, כדוגמת מנגנון אימות דו-שלבי (2FA) או רב-שלבי (MFA) המבוסס על מספר טלפון או אפליקציית אימות ולא על דואר אלקטרוני, או כל פתרון מאובטח אחר שאינו מבוסס על סיסמה בלבד. השתלטות מרחוק של הספק על עמדת משתמש של הלקוח או על הרכיב המקומי לצורך תמיכה תיעשה רק באישור הלקוח לכל חיבור.
- 5.6. הלקוח ידאג לעריכת עדכונים שוטפים של תחנות הקצה דרכן הוא ניגש או מקבל את השירות, לרבות אמצעי אבטחת המידע הנדרשים לצורך קבלת הגישה אל השירות ו/או שהספקת השירות נסמכת עליהם.
- 5.7. הלקוח ימסור לנושאי המידע – פונים ועובדים – הודעה על איסוף המידע ועל הקלטת השיחות, בהתאם לחוק.
- 5.8. הלקוח מצהיר ומתחייב כי הוא פועל ויפעל על פי כל דין, לרבות כל חוק, תקנה, הנחיה או הוראה מנהלית החלים עליו בקשר עם השירות, וכי יש בידיו את כל ההיתרים, הרישיונות וההסכמות הנדרשים על פי דין על מנת לאפשר לספק את השירות בהתאם להסכם ולנספח זה.

6. דיווח על אירוע אבטחה

- 6.1. במהלך תקופת מתן השירותים ובהתאם להסכם זה, מתחייב הספק לדווח ללקוח ללא דיחוי, ובכל מקרה לא יאוחר מ-24 שעות מרגע שנודע לו, על כל אירוע אבטחת מידע או חשד לאירוע אשר עשוי להשפיע או לפגוע בסודיות, בשלמות או בזמינות המידע הנמצא ברשותו או המועבר מטעמו במסגרת השירותים – לרבות חשד להונאת שיחות (Toll Fraud), השתלטות על שלווח או על ממשק ניהול ודלף הקלטות. הדיווח יכלול, ככל שניתן באותה עת, פרטי האירוע, היקפו, מידע שעלול להיפגע, השלכות אפשריות וצעדים שננקטו לטיפול ראשוני באירוע.
- 6.2. הספק ישתף פעולה עם הלקוח ועם הרשות להגנת הפרטיות ככל שידרש.
- 6.3. הספק לא ימסור הודעה על האירוע לגורם חיצוני או לנושאי המידע ללא אישור הלקוח, אלא אם הדבר נדרש לפי דין. הדיווח לרשות להגנת הפרטיות ייעשה על ידי הלקוח.

7. ספקי משנה

- 7.1. הספק רשאי להסתייע בספקי המשנה המפורטים בתוספת א' בלבד (כגון ספק תשתית הענן, ספק קווי ה-SIP, יצרן המרכזייה ומוקד תמיכה דרג 3). הוספה או החלפה של ספק משנה בעל גישה למידע האישי או למערכת טעונה הודעה מראש ובכתב ללקוח ואישורו.
- 7.2. במידה ובעל המאגר התיר לספק להסתייע בגורם נוסף לצורך מתן השירות – לרבות ספקי משנה, נותני שירותי ענן, תשתיות חיצוניות, או כל גורם אחר בעל נגיעה למידע – מתחייב הספק לוודא כי כל הסכם בינו לבין הגורם הנוסף יכלול את כלל החובות, ההתחייבויות, דרישות האבטחה, ואמצעי ההגנה הקבועים בתקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), התשע"ז-2017, ובהסכם זה, בהתאם להוראות תקנה 15. הספק יישא באחריות מלאה למילוי כלל הוראות ההסכם גם כאשר השירות ניתן, כולו או חלקו, באמצעות אותו גורם נוסף, ולא יפורט מכל אחריות כלפי בעל המאגר בשל הסתייעותו בספקי משנה. הספק ינהל תהליך סדור להערכת סיכונים שרשרת אספקה, לרבות בחינת עמידת הגורמים הנוספים בסטנדרטים הנדרשים, ביצוע בקורות תקופתיות, ותיעוד אופן העמידה בדרישות הדין וההסכם. הספק ידווח לבעל המאגר על כל שינוי מהותי בספקי המשנה הרלוונטיים, לרבות הוספה, החלפה או הפסקת שימוש, וכן על אירוע אבטחה כלשהו הנוגע אליהם.

8. סודיות

- 8.1. הספק ועובדיו ישמרו בסוד מוחלט את כל המידע שהגיע לידיהם במסגרת מתן השירותים.
- 8.2. התחייבות זו תישאר בתוקף גם לאחר סיום ההתקשרות.

9. פיקוח ובקרה

- 9.1. הלקוח רשאי לבצע מבדקי אבטחת מידע וציות להוראות נספח זה.
- 9.2. הספק יאפשר גישה לכל המידע הנדרש לצורך ביצוע הבקרה, בכפוף לשמירה על סודות מסחריים.

- 9.3. אחת לשנה, כל עוד ההסכם בתוקף, הספק ידווח על אודות אופן ביצוע חובותיו בקשר למידע האישי עם אספקת השירות ובהתאם לנספח זה. הספק רשאי להעמיד לרשות הלקוח דוחות או תקצירי דוחות אבטחת מידע שהספק מעמיד לעיון לקוחותיו, שיהיו זמינים לעיון הלקוח לפי בקשה מראש ובכתב, ובכך מוסכם שהספק ימלא אחר חובתו בסעיף זה.
- 9.4. הספק ימלא את טבלת הבקורות שבתוספת ב' ויצרף אותה להצעתו במכרז. שורה שסומנה "לא קיים" או "אחר" תלווה בתכנית השלמה ובמועד יישום.

10. תחולה, תיקונים וסמכות שיפוט

- 10.1. כל שינוי או תוספת לנספח זה ייעשו בכתב ובחתימת שני הצדדים.
- 10.2. הצדדים יעדכנו את ההסדר ככל שתחולנה הנחיות חדשות של הרשות להגנת הפרטיות או שינויי חקיקה.
- 10.3. הדין החל הוא הדין הישראלי, וסמכות השיפוט הייחודית נתונה לבתי המשפט במחוז של "הלקוח".

11. פרטי ממוני אבטחת מידע

כל צד ימנה אחראי לאבטחת המידע האישי, וזאת ככל שלא מונה כאמור. פרטי ממוני האבטחה של הצדדים, לצורך דיווחים וכל תקשורת נוספת בקשר עם אבטחת המידע האישי, מפורטים בטבלה שלהלן. כל צד יודיע למשנהו על החלפת הממונה מטעמו בתוך 5 ימי עסקים.

תפקיד	שם מלא	טלפון	דוא"ל
ממונה אבטחת מידע מטעם הלקוח			
ממונה אבטחת מידע מטעם הספק			

ולראיה, באו הצדדים על החתום:

הספק	הלקוח
שם	שם
חתימה	חתימה
תאריך	תאריך

תוספת א': פרטי עיבוד המידע האישי

עמוד 48 מתוך 57

חתימה וחותמת: _____

פּרטי עיבוד המידע האישי

סוג בעלי התפקידים אצל הספק שיהיו מורשים לגשת למידע האישי	טכנאי ההתקנה והתחזוקה, צוות התמיכה, מנהלי מערכת הטלפוניה והענן ואנשי אבטחת המידע של הספק, על בסיס "הצורך לדעת" בלבד. רשימה שמית של מורשי הגישה תימסר ללקוח לפני העלייה לאוויר ותעודכן עם כל שינוי.
סוג המידע האישי שהספק רשאי לגשת אליו בכפוף להוראות סעיף 11 לחוק הגנת הפרטיות.	פונים ותושבים : מספר טלפון מזוהה, שם (ככל שמזוהה), נתוני תקשורת, הקלטות שיחות והודעות תא קולי (מידע בעל רגישות מיוחדת), נתונים שהוזנו ב-IVR (כגון מספר נכס, מספר משלם או מספר זהות), בקשות לשיחה חוזרת ותוכן הפנייה. עובדי הלקוח ונציגי המוקד : שם, תפקיד, מחלקה, שלוחה, שם משתמש ואמצעי זיהוי, סטטוס נוכחות, יומני שיחות, הקלטות וסטטיסטיקות ביצוע. צדדים שלישיים : אנשי קשר בספר הטלפונים ובנתוני התקשורת.
סוג הפעולות שהספק רשאי לעשות במידע האישי	אחסון ואירוח (רכיב הענן), ניתוב שיחות והפעלת המוקד, הקלטה ושמירה לפי הגדרות הלקוח, הפקת דוחות ונתוני תקשורת, חיוב בגין בנק הדקות, ממשקים שאישר הלקוח, התקנה, תחזוקה ותמיכה (מרחוק ובאתר), גיבוי ושחזור, ניטור ובקרה, מחיקה – והכל בהתאם לסעיף 3 לנספח ולהסכם.
סוג מערכות המידע האישי שהספק רשאי לגשת אליהן	הרכיב המקומי (מרכזייה מקומית ו-Call Center מקומי, מכשירי טלפון ומתאמי FXS) – חדר התקשורת של הלקוח. רכיב הענן (מערכת טלפונית IP ו-Call Center בענן, גיבוי ושרידות, פורטל ניהול) – ספק ענן : _____, אזור : _____ (ישראל). ממשקים מאושרים : ספק קווי SIP, מערכת ה-CRM של הלקוח : _____.
ספקי משנה בעלי גישה למידע האישי (שם, תפקיד, מיקום)	1. ספק תשתית ענן : _____ (מיקום : _____) 2. ספק קווי SIP: _____ 3. יצרן המרכזייה / תמיכה דרג 3 : _____ (מיקום : _____) 4. אחר : _____
רמת האבטחה של המאגר	המאגר מסווג ברמת אבטחה : [בינונית / גבוהה – יסומן על ידי הלקוח]. שינוי בסיווג יחייב את הספק לעמוד ברמה המעודכנת תוך 60 יום מהודעת הלקוח.
תקופות שמירה	הקלטות : _____ חודשים ; תא קולי : _____ ; נתוני תקשורת ודוחות : _____ חודשים ; יומני תיעוד 24 (Logs) : _____ חודשים לפחות.
יעדי שרידות	RTO : _____ ; RPO : _____ ; זמינות רכיב הענן : _____ %.
יכולות בינה מלאכותית	[לא מופעלות / מופעלות באישור הלקוח – פירוט : _____]

תוספת ב' אבטחת מידע

תוספת זו מהווה חלק בלתי נפרד מהנספח והשירות שהספק מספק ללקוח ותוספת זו מרכזים את האמצעים והבקורות שהספק מיישם לצורך אבטחת המידע האישי.

דרישה	תיאור	קיים / לא קיים/אחר
תאימות לתקן אבטחת מידע האישי	הספק מוסמך לתקן אבטחת מידע ISO 27001 לאורך כל תקופת ההסכם יחזיק הספק את הסמכתו לתקן הנ"ל בתוקף, אם הסמכת הספק תבוטל במהלך ההסכם, הספק מתחייב להודיע על כך ללקוח בתוך שלושים (30) ימים קלנדריים ממועד ביטול ההסמכה	
ממונה אבטחת מידע	הספק מינה ממונה אבטחת מידע בעל הכשרה מקצועית מספקת מטעמו לאורך כל תקופת ההסכם, הספק יעדכן את הלקוח בזהות ממונה אבטחת מידע מטעמו, בכל מקרה של שינוי או החלפת ממונה אבטחת המידע מטעם הספק, הספק מתחייב להודיע על כך ללקוח בתוך חמישה (5) ימי עסקים ממועד השינוי	
משאבי אנוש	הספק נוקט באמצעים סבירים המקובלים בהליכי מיון עובדים ושיבוץם עבור כל עובדי הספק בעלי הגישה למידע האישי. כחלק מגיוס עובדים לתפקידים בעלי גישה למידע האישי של הלקוח, הספק יבצע בדיקות רקע מקובלות	
	הספק מחזיק רשימה עדכנית של עובדים בעלי גישה למידע האישי של הלקוח הספק החתים את כלל עובדיו על התחייבות לסודיות כלפי הלקוח בכל הנוגע למידע האישי אליו תינתן גישה	
	הספק מקיים הדרכות ביחס לדין החל על המידע האישי, לבעלי הרשאות גישה למידע האישי בטרם יקבלו גישה למידע האישי או לפני שינוי היקף הרשאותיהם, לרבות בקשר עם עבודה מרחוק	
אבטחה וסביבתית הספק פיזית במשרדי		
	מתחם הספק מאובטח באופן שוטף על ידי חברת אבטחה	
	בבניין בו מתחם הספק מוצב שומר בכניסה לבניין	
	לבניין מצלמות אבטחה לבחינת היבטי אבטחת ושמירה	

עמוד 50 מתוך 57

חתימה וחותמת: _____

דרישה	תיאור	קיים / לא קיים/אחר
אבטחת תפעול מערכות מידע ואבטחת תקשורת		
	הגנה בפני קוד עוין	
	מערכות הספק יאובטחו באמצעות כלים לזיהוי ומניעת קוד זדוני ופגיעויות אפליקטיביות, לרבות (ככל שרלוונטי) DAST, SAST, RASP ו-SCA. כלים אלה יתחזקו ויעודכנו באופן שוטף בהתאם לסטנדרטים מקובלים.	
	הספק מטמיע ומנהל פתרון EDR מנוהל בכל תחנות הקצה ובשרתים	
	פתרון ה-XDR מנטר ואוסף נתונים באופן רציף מתחנות הקצה, מזהה איומים, שולח התראות ויוזם תגובות	
	הספק ידווח מיידית על כל אירוע שזוהה על-ידי ה-EDR	
הגנה מאיומי אינטרנט		
	מופעל סינון גלישה בכל תחנות הקצה	
	ככל שקיימת גישה מרשת הספק אל רשת האינטרנט, תמומש גישה זו באמצעות רכיב בקרה ייעודי וימומשו הגנות כגון NGFW הכולל גם IPS.	
עובדי הספק		
	עובדי הספק מתחברים בחיבור מרחוק לסביבת מערכות המידע של הספק באמצעות חיבור מאובטח VPN מוגן בסיסמה חזקה, בכלל זה במנגנון אימות דו-שלבי (2FA) או רב-שלבי (MFA)	
	הספק רכש כלי המאפשר חיבור מרחוק מאובטח לטובת הלקוחות וממליץ להשתמש בו כחלק מתהליכי התחזוקה המתקיימים ע"י הספק	
	הכלי מחייב אישור של הלקוח להשתלטות ע"י הספק בכל צורך לתחזוקה והתחברות ללקוח	
	הספק מפעיל כלים להגנת שירותי הדואר האלקטרוני שלו	
מנגנוני הצפנה ונעילה		
	הספק יקבע נוהל לביצוע הצפנה למידע אישי בסטנדרטים מקובלים ובהתאם לרגישות הנתונים ויפעל לפי נוהל זה במהלך ביצוע ההסכם	
	בעמדות הקצה יופעל מנגנון נעילה לאחר מספר דקות של חוסר פעילות, בהתאם למדיניות הספק	
אחסון		
אחסון	המידע האישי, לרבות הקלטות וגיבויים, מאוחסן בשרתים בישראל, מוצפן במנוחה ובתעבורה (TLS 1.2 ומעלה), ומופרד לוגית ממידע של לקוחות אחרים של הספק (רשויות אחרות).	

דרישה	תיאור	קיים / לא קיים/אחר
ניטור ובקרה	נתונים הנצברים מאמצעי האבטחה בנוגע לאירועים (events) מתועדים באמצעות מערכת SIEM ומנוטרים על ידי צוות SOC	
	הספק מבצע ניטור שוטף לאיתור ניסיונות תקיפה ואירועי אבטחה	
	הספק שומר תיעוד הנוגע לגישה של עובדים ומורשי גישה מטעמו למערכת הספק באופן שוטף	
	הספק שומר תיעוד של כל גישה ופעולה במערכת, לרבות גישה עובדי הספק ומשתמשי הלקוח, לתקופה של 24 חודשים לפחות, ומעמיד את התיעוד לעיון הלקוח לפי דרישה.	
	הספק שומר תיעוד הנוגע לנושאים הקשורים באבטחת המידע האישי של הספק	
ניהול מאובטח		
	הספק מקפיד על ניהול ותפעול תקין של המערכות דרכן הספק מספק את השירות, לפי המקובל בהפעלת מערכות מסוגן	
	הספק דואג לעריכת עדכונים שוטפים (upgrades and updates) של המערכות דרכן הספק מספק את השירות, לרבות עדכון אמצעי אבטחת המידע האישי management-patch () שהספק משתמש בהם.	
	הספק דואג לערוך סקר בקורות אבטחה באופן שנתי ויזום או בהתאם לשינוי מהותי באופי הפעילות [SCA], ומתקצב משאבים ראויים לטיפול בפערים.	
אבטחת מכשירים ניידים של הספק (מחשבים ניידים, מכשירים סלולאריים..)		
	הספק התקין מערכות להגנה על כלל אמצעי המחשוב ברשותו מפני גישה לא מורשית למידע האישי של הלקוח, לרבות הצפנת דיסק והטמעת כלי הגנה מקוד עיון	
	בכל מכשיר נייד ממנו קיימת גישה למידע האישי של הלקוח (כולל גישה לדוא"ל המכיל מידע האישי של הלקוח) יוטמעו אמצעי אבטחה כגון : סיסמת מכשיר ואנטי וירוס	
אירוע אבטחה		
	בהתאם לנוהל אבטחת המידע של הספק, הספק מנהל רישום, מתעד אירועי אבטחה במערכות הספק וידווח ללקוח על אירועי אבטחה הנוגעים למידע האישי.	
	תיעוד אירוע האבטחה יישמר באופן מאובטח למשך שנתיים	
	וועדת ההיגוי לעניין סייבר של הספק מקיימת דיונים תקופתיים בענייני אבטחת מידע והגנת סייבר, לרבות אירועי אבטחה, ככל שאירעו, לפחות אחת לחצי שנה. במסגרת הדיונים הנ"ל נבדק גם הצורך לעדכן את נוהל אבטחת המידע האישי של הספק	

דרישה	תיאור	קיים / לא קיים/אחר
בקורות ומבדקים תקופתיים		
	הספק מבצע סקרי סיכוני אבטחה ומבדקי חדירות בקשר עם מערכותיו הקשורות במתן השירות, ולכל הפחות אחת ל-18 חודשים.	
	הספק מתרגל תוכניות המשכיות עסקית [BCP], אחת לחצי שנה לפחות ומעדכן את נוהל ההתאוששות בהתאם [DRP] להפקת הלקחים.	
	הספק מבצע גיבוי מוצפן של המידע האישי לפחות אחת ליממה, ושומר עותק גיבוי במיקום נפרד בישראל, בהרשאות גישה מצומצמות.	
	הספק מבצע בדיקת שחזור מגיבוי לפחות אחת לשנה, ומדווח ללקוח על תוצאותיה לפי דרישה.	
בקרת גישה		
	הספק קובע כללים למתן הרשאות למורשי הגישה כלפי רכיבים שונים במערכות המידע האישי של הספק. כללים אלה מביאים בחשבון את המידע האישי שצריך להיות נגיש למורשה הגישה לצורך מילוי תפקידו, את רמות הסיכון הנגזרות מתחום האחריות של כל מורשה גישה, סמכותו ההיררכית ורגישות המידע האישי	
	רשומות פעילות (Audit Trails), לרבות פירוט בעלי התפקידים, הרשאות הגישה, הגורמים המורשים הממלאים תפקידים אלה, וכן חותמות זמן ומיקום (Time & Location Stamps) לצורך הבטחת אי-התכחשות (Non-repudiation), יישמרו באופן מאובטח לתקופה של לא פחות משנתיים.	
	הספק מבצע מבדק הרשאות גישה, על בסיס מאגר database אחת לשנה.	
	הגישה למידע האישי של הלקוח, בין אם במערכות המידע האישי, מוגבלת לפי עיקרון "הצורך לדעת".	
	חשבון משתמש שלא היה פעיל במשך שישה חודשים יוסר ממערכת המידע.	
	כל חשבון משתמש מוקצה לעובד או בעל הרשאות מסוים. הספק אינו משתמש בחשבונות לשימוש על ידי משתמשים מרובים (חשבונות משתמשים גנריים)	
	משתמש שנסתיימה העסקתו אצל הספק, יוסרו כל הרשאות הגישה שלו.	
משתמשי אדםין ובעלי הרשאות נרחבות		
	הספק מקיים תהליך מסודר לאישור משתמשי אדםין ומשתמשים בעלי הרשאות נרחבות	
	מספר משתמשי אדםין ומשתמשים בעלי הרשאות נרחבות מצומצם למינימום	
	הספק מבצע בקרה על פעילות משתמשי אדםין ומשתמשים בעלי הרשאות נרחבות.	
סיסמאות		

דרישה	תיאור	קיים / לא קיים/אחר
	הספק אוכף מדיניות המקטינה את הסיכון לפגיעה בסודיות הסיסמה שבשימוש עובד מורשה או מורשה גישה, בהתאם לנהלי הספק. סיסמאות יכילו לפחות 11 תווים, המשלבים אותיות וספרות, ולא יכללו מחרוזות שניתן בקלות לייחס למשתמש המורשה (כדוגמת שמו, שם בני משפחתו, תאריכי הולדת וכיו"ב).	
	סיסמאות יעודכנו אחת לשנה חודשים לכל הפחות. מתבצעת נעילת מערכת והודעה למנהל המערכת לאחר 5 ניסיונות כושלים	
	הספק מטפל בתקלות אימות חשבון המשתמש בהתאם לנהלי אבטחת המידע האישי של הספק.	
רכיב מקומי ותחזוקה		
	הרכיב המקומי מותקן ברשת קול (Voice VLAN) נפרדת; ממשקי הניהול אינם חשופים לאינטרנט	
	גישה מרחוק לרכיב המקומי – VPN עם MFA בלבד, לפי בקשה, מוגבלת בזמן ומתועדת; ללא חיבור קבוע	
	טכנאים באתר מזהים, חתומים על סודיות ואינם מחברים ציוד או מדיה ללא אישור	
	רכיב אחסון שהוחלף נשאר אצל הלקוח או מושמד בתעודת השמדה; ציוד מוחזר מאופס להגדרות יצרן	
	סנכרון בין הרכיב המקומי לענן בערוץ מוצפן, בסוגי מידע מוגדרים בלבד	
ציוד קצה (טלפונים ומתאמי FXS)		
	הקצאת תצורה (Provisioning) מאובטחת ומאומתת	
	ממשק ה-Web של המכשירים מושבת או מוגן בסיסמה ייחודית; אין סיסמאות ברירת מחדל	
	עדכוני קושחה ואבטחה קריטיים מותקנים תוך 14 יום מפרסומם	
רכיב הענן והמוקד		
	Session Border Controller SIP והגנה על קווי ה-	
	מניעת הונאת שיחות (Toll Fraud): חסימת יעדים בינלאומיים ופרמיום כברירת מחדל, מגבלות שימוש, התרעות וחסימה אוטומטית	
	הצפנת איתות ב-TLS וקול ב-SRTP; ממשקי ניהול ב-HTTPS בלבד	
	אימות דו-שלבי (MFA) לפורטל הניהול, לממשק הנציג ולמערכת ההקלטות	
	כלי האזנה, הלחשה והתפרצות (Listen / Whisper / Barge) למפקחים מורשים בלבד, בתיעוד	
	נציגים בעבודה מרחוק (Softphone / WebRTC) – מעמדה מאובטחת, בחיבור מוצפן ועם MFA	
	ממשק CRM באמצעות API מאובטח ומאומת, בהעברת מידע מינימלי	

עמוד 54 מתוך 57

חתימה וחותמת: _____.

דרישה	תיאור	קיים / לא קיים/אחר
	מעבר אוטומטי לרכיב הענן בעת תקלה ברכיב המקומי, ובדיקת שרידות תקופתית	
הקלטות תקשורת ונתוני		
	הקלטה מופעלת רק בתורים ובשלוחות שהגדיר הלקוח, עם הודעה מוקדמת לפונה	
	רמות הרשאה להאזנה; תיעוד כל האזנה, הורדה ומחיקה; ייצוא מושבת כברירת מחדל	
	תקופות שמירה נפרדות לכל סוג מידע, מחיקה אוטומטית ומתועדת ואפשרות Legal Hold	
	איתור ושליפת הקלטה לבקשת עיון תוך 5 ימי עבודה	
בינה מלאכותית (ימולא רק אם מוצעת)		
	הפעלה רק באישור הלקוח בכתב ולאחר תסקיר השפעה על הפרטיות	
	יידוע הפונה על שיחה עם מערכת אוטומטית ואפשרות מעבר לנציג אנושי	
	אין שימוש במידע הלקוח לאימון או לשיפור מודלים	
	הרשאות מינימליות לסוכן, ללא פעולות מהותיות ללא אישור אנושי, ותיעוד פעולותיו	
	הגנה מפני הזרקת הנחיות (Prompt Injection) וחשיפת מידע	

נספח ה' – טופס הצעת מחיר

הנחיות להגשת הצעת המחיר:

1. ההצעות יוגשו בש"ח ללא מע"מ.
2. חל איסור לחרוג מהמחיר המירבי או המזערי שנקבע לכל פריט/שירות ככל שנקבע – מציע אשר הגיש הצעת מחיר החורגת מהמחיר המירבי או המחיר המזערי כאמור הצעתו תפסל.
3. הניקוד הסופי שיתקבל יוכפל ב-70%.

מס"ד	הרכיב/השירות	היחידה	מחיר מינימום ליחידה (ללא מע"מ)	מחיר מקסימאלי ליחידה בש"ח ללא מע"מ	מחיר מוצע ליחידה לא כולל מע"מ	ניקוד מירבי
1.	מרכזיה מקומית כולל שרות ותחזוקה לתקופה של 36 חודשים, ו- call center מקומי + מערכת טלפונית IP בענן לתקופה של 36 חודשים + call center בענן לרבות כל רכיבי המערכת המתוארים במכרז סעיפים 3 – 7 במפרט.	קומפלט חד פעמי תשלום אחד ל 36 חודשים	100,000 ₪	122,000 ₪	ש"ח _____	65
2.	טלפון בסיסי : סעיף 8.1	חד פעמי	250 ₪	420 ₪	ש"ח _____	3
3.	טלפון מתקדם : סעיף 8.2	חד פעמי	420 ₪	500 ₪	ש"ח _____	2
4.	מחיר לשירות ותמיכה ואחריות משנה רביעית והלאה	שנתי	20,000 ₪	23,000 ₪	ש"ח _____	15
5.	בנק שיחות של 40,000 דקות שיחה בחודש	חודשי	1,200 ₪	2,200 ₪	ש"ח _____	15

חתימת המשתתף

יש להגיש הצעה גם בעמוד הבא בתוספות שאינן לשקלול

עמוד 56 מתוך 57

חתימה וחתימת: _____

מס"ד	תוספות לא לשקלול	היחידה	כמות	הצעת מינימום ליחידה בש"ח (ללא מע"מ)	מחיר מקסימום בש"ח (לא כולל מע"מ)	מחיר מוצע ליחידה בש"ח לא כולל מע"מ
1.	מחיר לשלוחה בודדת Call center בענן על פי המוגדר במכרז.	שלוחה	1	0 ₪	45 ₪	ש"ח _____
2.	טלפון מתקדם שני מסכים : סעיף 9.3	טלפון	1	200 ₪	780 ₪	ש"ח _____
3.	מתאם FXS בעל 2 יציאות	מתאם	1	50 ₪	350 ₪	ש"ח _____
4.	מתאם FXS בעל 4 יציאות	מתאם	1	100 ₪	600 ₪	ש"ח _____
5.	ספק כח לטלפון IP מוצע.	ספק	1	20 ₪	40 ₪	ש"ח _____
6.	שעת טכנאי	שעה	1	250 ₪	330 ₪	ש"ח _____
7.	תוספת רישוי עבור 10 שלוחות נוספות ל call center (מעבר 30ל הראשונות) בענן	10 שלוחות	1	300 ₪	450 ₪	ש"ח _____
8.	תוספת רישוי עבור 10 שלוחות נוספות ל call center מקומי (מעבר 30ל הראשונות) במקומי	10 שלוחות	1	100 ₪	150 ₪	ש"ח _____
9.	תוספת חבילה של 10,000 דקות שיחה בחודש מעבר לחבילה הראשונית	חבילה	1	200 ש"ח	350 ₪	ש"ח _____
10.	שעת הקלטה באולפן	שעה	1	250 ₪	330 ₪	ש"ח _____

**** לא מולאה הצעת מחיר באיזה מהרכיבים בסעיפים האופציונאליים, יחייב את המציע המחיר הממוצע שבין מחיר המינימום למחיר המקסימום.**

חתימת המשתתף : _____