



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

נספח א' – מפרט השירותים

1. כללי :

- 1.1. מסמך זה יפרט את אופן הביצוע והשירות הנדרש לאספקה, התקנה, הגדרה, הדרכה, תחזוקה, עדכון, שרות ותחזוקה של מרכזיות טלפוניה עבור עיריית אופקים.
- 1.2. מסמך זה מתאר את מהות השרות המבוקש, התכונות והמפרטים הנדרשים ומהווה מסמך דרישות מינימום. על המערכות והציוד לעמוד לפחות בכל המתואר במסמך זה להלן, לא תינתן כל תוספת תשלום לחיבור ו/או הגדרה של מרכזייה בענן או כל שרות אחר המפורט במכרז זה.
- 1.3. מסמך זה בא להוסיף על הוראות ההסכם ולא לגרוע ממנו, בכל מקרה של סתירה יכריע המנהל מטעם העירייה בדבר הפרשנות הנכונה.
- 1.4. השירותים יבוצעו באמצעות הספק או באמצעות צוות מקצועי, לפי העניין, וכל זאת במסירות, ביושר, בנאמנות, בשקיפה, ברמה המקצועית הגבוהה ביותר ולשביעות רצונה המלאה של העירייה. במסגרת האמור, הספק יעמיד לעירייה את כל הזמן, המשאבים, הניסיון, הידע והכישורים הנדרשים על מנת לבצע את השירותים ויתר התחייבויותיו במלואן ובמועדן.
- 1.5. במסגרת התחייבויותיו לביצוע השירותים וכחלק בלתי-נפרד מהן, יישא הספק באחריות המלאה והבלעדית לביצוע כל הפעולות, אספקת כל הנדרש ותשלום על חשבונו, של כל הכרוך, הקשור, הנוגע והנצרך, במישרין או בעקיפין, לביצוע השירותים.
- 1.6. מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל, הספק יערוך על חשבונו דו"חות ו/או יספק כל כוח אדם הנדרש לשם עמידה במלוא התחייבויותיו על פי ההסכם, במלואן ובמועדן, וכן יבצע כל פעולה ויספק כל שירות, שביצועם ו/או אספקתם מתבקשים בשל טבעם של השירותים ו/או לשם ביצועם ברמה הנדרשת בהסכם ו/או ברמה הנדרשת בהתאם להוראות כל דין, גם אם פעולות ו/או שירותים אלה אינם נזכרים במפורש בהוראות ההסכם - הכל על מנת להבטיח את השלמת השירותים במלואם ובמועדם, ולצורך הגשמת תכליתו של ההסכם באופן שבו יסופקו לעירייה השירותים בהתאם לכל הדרישות המפורטות במפרט השירותים ושאר הוראות ההסכם.
- 1.7. למען הסר ספק, פעולות כאמור תיחשבנה ככלולות בביצוע השירותים על פי ההסכם, לכל דבר ועניין, ולא תשולם בגינן כל תמורה נוספת.
- 1.8. הספק או נציגו (ככל שמדובר בתאגיד) יתייצב בכל מקום שעליו יורה המנהל, לצורך ביצוע בפועל של השירותים, לצורך השתתפות בשיבות ו/או פגישות עם גורמי העירייה ו/או צדדי ג', לצורך עדכון ו/או דיווח ו/או ביצוע של כל עניין הנוגע ו/או הנובע ממתן השירותים, וזאת מבלי שהספק יהיה זכאי בשל האמור לכל תשלום נוסף, מכל מין וסוג שהוא, למעט התמורה האמורה בהסכם.
- 1.9. מבלי לגרוע משאר התחייבויות הספק על פי ההסכם, ייחשבו השירותים (או כל חלק מהם, לרבות כל אבן דרך שנקבעה - אם נקבעה - לביצועם) ככאלה שהושלמו, רק לאחר שבחנה העירייה ו/או מי מטעמה את ביצועם ואת התאמתם להוראות ההסכם והתקבל אישור, בכתב, של המנהל המעיד על השלמת השירותים במועד.

עמוד 2 מתוך 21

1.10. אין באישור המנהל (הניתן לצורך ביצוע תשלום התמורה, כאמור להלן) ו/או מי מטעמו בדבר ביצוע או השלמת השירותים, על מנת לגרוע מאחריותו המלאה של הספק לטיב ביצועם ו/או לאיכותם ו/או לביצוע מלוא התחייבויותיו על פי הסכם זה, והספק מוותר בזאת באופן בלתי-חוזר וכן יהיה מנוע ומושתק מלהעלות כל תביעה, דרישה או טענה מכל מין וסוג שהוא בקשר לכך.

2. מצב קיים:

- 2.1. העירייה משתמשת במרכזייה מקומית מסוג PBX015 (מרכזיית ענן של SAR טכנולוגיות).
- 2.2. קיים טווח מספרי טלפון.
- 2.3. במרכזייה מוגדרות כ 300 שלוחות .
- 2.4. 10 שלוחות אנלוגיות.
- 2.5. 20 שלוחות fax2mail.
- 2.6. העירייה צורכת כ 40,000 דקות שיחה בחודש.
- 2.7. סוגי הטלפונים הנמצאים כיום בשימוש העירייה :
 - 2.7.1. T27
 - 2.7.2. T29
 - 2.7.3. T48
 - 2.7.4. T46
 - 2.7.5. 46U
 - 2.7.6. 74U
- 2.8. העירייה פרוסה על גבי מספר בנינים ברחבי העיר, המחברים בתקשורת גמ"מ (גלים מילימטרים) אשר ישמשו בין היתר לחיבור הסניפים למרכזייה.
- 2.9. העירייה משתמשת במערכת call center מדגם Aspire.
- 2.10. העירייה משתמשת במערכת CRM של א.ש. בינה על המערכת המוצעת להתממשק עם מערכת הCRM הקיימת על פי ממשק ה API הקיים לה ולהקפיץ חלון בהתאם לנהוג במרכזי תמיכה ושרות.

3. מהות השרות המבוקש טלפוניה:

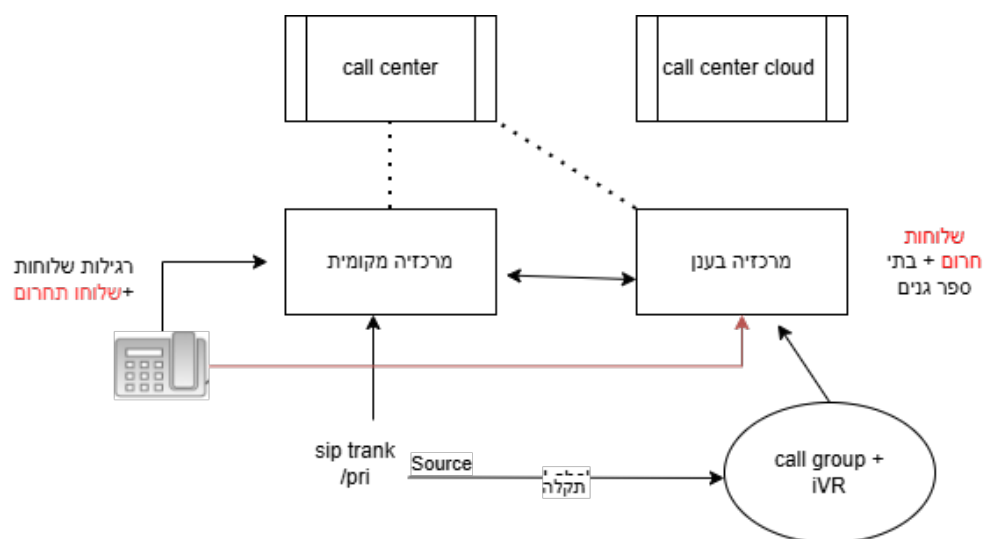
- 3.1. על הפתרון המוצע לכלול 2 מרכזיות: מרכזיית IP בענן ומרכזיית IP מקומית בתצורה הבאה :

עמוד 3 מתוך 21

- 3.1.1. תותקן מרכזייה בבניין העירייה אשר תשמש מרכזייה "ראשית" אשר תחובר למרכזייה אצל המציע.
- 3.1.2. הציר יחובר למרכזייה המקומית.
- 3.1.3. הטלפונים יוגדרו לחיבור ראשון למרכזייה המקומית וחיבור שני למרכזייה בענן.
- 3.1.4. המציע יבצע מיתוג אוטומטי של הציר למרכזיית הענן לאחר 3 דקות של נתק בין המרכזיות והטלפונים ינדדו לחיבור ישיר למרכזיית הענן תוך שמירה על מספור וכלל התכונות.
- 3.1.5. בחזרת המרכזייה המקומית לתפקוד יבוצע ניוד חזרה מעבר לשעות הפעילות של העירייה. ובתיאום מראש עם האחראי בעירייה לתפקוד יבוצע ניוד חזרה מעבר לשעות הפעילות של העירייה.
- 3.1.6. שתי המרכזיות המוצעות על ידי המציע חייבות לפעול בצורה מלאה ושלמה לכדי מערכת אחת עובדת על פי דרישות מכרז זה.
- 3.1.7. על המרכזיות המוצעות לתמוך בכל דגמי הטלפונים המצוינים בסעיף 2.7 מעלה.
- 3.1.8. על המרכזיות לאפשר לעירייה חופש פעולה ובחירה של דרכי יישום מכרז זה כך שעל המציע לוודא כי הפתרון המוצע על ידיו אם בסעיפי החובה ואם בסעיפי האופציה יעבדו בצורה מלאה כפי שמתחייב ממסמכי המכרז.
- 3.1.9. העירייה על פי דעתה הבלעדית תבחר כמה שלוחות יחוברו למרכזיית הענן ומתי להפעיל את המרכזייה בענן בתחילת ההתקשרות או בהמשך לאורך כל תקופת ההתקשרות.

3.2. מבנה חיבור עקרוני של המרכזיות והטלפונים

3.3. להלן תיאור חיבור והפעלה של שתי המרכזיות:



עמוד 4 מתוך 21

3.4. על המרכזייה לתמוך בביצוע שיחות באמצעות פלטפורמות לתקשורת כגון Teams, Google Meet, וכיו"ב, ככול ותתקיים עלות חיוב מצד השירותים הללו העלות תחול על הלקוח וחובה עליו לספק את הרישוי הנדרש.

3.5. הספק ימפה את כל מכשירי הטלפון הקיימים בעירייה ויחברם למרכזיות החדשות, ככל ויימצאו מכשירים עם גרסאות נעולות יודיע על כך למנהל מטעם העירייה, העירייה על פי שיקול דעתה המקצועית תחליט האם לבקש מהזוכה לפתוח מכשירים אלו או לספק במקומם מכשירים חדשים. ככול ותבחר העירייה לנסות ולפתוח אותם יהיה זכאי המציע תשלום בעבור עבודות על פי סעיף שעת טכנאי, הזוכה יציין מראש כמה זמן תחויב העירייה ויקבל על כך אישור בכתב בטרם ביצוע העבודה.

3.6. הספק הזוכה ידריך וילמד את עובדי העירייה ומי מטעמה לתפעל את המרכזייה בצורה מלאה הכולל הוספת שלוחות, ניהול שלוחות וטלפונים, שינוי שם שלוחה, ביצוע הקלטות, הפעלת IVR וכיו"ב.

3.7. עצם לימוד אנשי העירייה בביצוע הפעולות אינו מוריד מאחריותו של הספק לספק את כל השירותים הנדרשים לרבות המפורטים בסעיף זה על פי כל תנאי מכרז זה.

3.8. IVR מובנה לניתוב שיחות:

3.8.1. העברת שיחה לייעד על ידי הקשת ספרה בודדת או הקשת מספר שלוחה בכל שלב.

3.8.2. המערכת תכיל עץ IVR בעל 10 רמות לפחות (עד 10 תתי תפריטים מהתפריט הראשי)

3.8.3. תמיכה מלאה בעברית.

3.8.4. המערכת תכלול אפשרות לתכנות נתבים שונים כגון: נתב יום / לילה / הפסקה / חגים וחופשות – אפשרות להגדרת נתבים עם הודעות שונות על פי שעות פעילות המענה הטלפוני והעבודה.

3.8.5. העברה בין הנתבים השונים תתבצע באופן אוטומטי על פי תוכנית קבועה מראש או באופן ידני.

3.8.6. מוזיקה בהמתנה בעת המתנת המתקשר למענה (מקור מוזיקה חיצוני או העלאת קובץ)

3.8.7. זיהוי קולי עברית, אנגלית, רוסית.

3.8.7.1. המערכת תכלול שרות חדרי ועידה:

3.8.7.2. כניסה לחדרים על ידי חיוג משלוחה פנימית, חיוג למספר ישיר שהוקצה מבחוץ או כניסה באמצעות הקשה בנתב השיחות.

3.8.7.3. המערכת תכלול ממשק ניהול ותזמון חדרי ועידה, ניהול חדרי ועידה קיימים או הקמה, ניהול ותזמון שיחות ועידה על פי תאריך ושעה ואלו נמנעים (שלוחות פנימיות או מספרי חוץ)

עמוד 5 מתוך 21

- 3.8.7.4. מערכת הקלטת שיחות וועידה באופן אוטומטי או יזום.
- 3.8.7.5. המשתמשים יוכלו לשלוט בצורה מלאה במאפיינים כגון השתקת נמען ו/או סילוק מהחדר וכ"ו.
- 3.9. Mail2Fax & Fax2Mail לכל שלוחה.
- 3.10. מערכת ניהול שיחות.
- 3.11. מערכת הקלטת שיחות :
- 3.11.1. אפשרות הקלטת שיחה לכל השלוחות בארגון או חלקן (על פי הגדרה) וללא הגבלה.
- 3.11.2. הקלטת כל סוגי השיחות במערכת, נכנסת, יוצאת, נתב שיחות, שיחות שהועברו וכ"ו.
- 3.11.3. זיהוי שיחות מוקלטות בארכיון השיחות המוקלטות יאפשר חיפוש שיחות על פי תאריך, שעה, שלוחה, שם שלוחה, מחלקה, מספר מתקשר בצורה מהירה ויעילה
- 3.11.4. הוצאת שיחה מהמערכת תתבצע על פי משטר הרשאות בפורמט המאפשר האזנה ללא צורך בהמרת הקובץ.
- 3.12. 300 שלוחות (יכולת הרחבה עד 200 שלוחות נוספות לפחות ללא עלות נוספת).
- 3.13. תא קולי לכל שלוחה.
- 3.14. אפליקציה (לטלפון נייד/מחשב) לכל השלוחות המחוברות למרכזיה.
- 3.15. רישוי מלא להוספת טלפונים על פי הנדרש ללא צורך ברכישת רישוי עבור כל טלפון.
- 3.15.1. התקנה וביצוע הגדרות, הדרכות והטמעה עד להפעלה מלאה ותקינה.

4. שירותי טלפוניה הגדרות ומפרטים מינימליים:

- 4.1. דרישות כלליות :
- 4.1.1. אספקת התקנה והגדרת כלל שירותי הטלפוניה ומרכזיה בענן הספק ובאתר העירייה בהתאם לדרישת העירייה.
- 4.1.2. ביצוע שיחות VOIP.
- 4.1.3. העירייה רשאית לדרוש במסגרת שירותי המרכזיה שלוחות IP ללא רכישת מכשירי טלפון.
- 4.1.4. העירייה רשאית לדרוש חיבור מכשירי פקס כשלוחות במרכזיה כולל מתאמים לחיבור לקווים אנלוגיים.
- 4.1.5. חיבור /קישור המרכזיה לבנייני העירייה יבוצע באמצעות קווי תמסורת, רוחב קו התמסורת ייקבע כחלק מניתוח צרכי העירייה. אך לא יהיה נמוך מ 64K עבור כל שלוחה.

עמוד 6 מתוך 21

- 4.1.6. המרכזייה תכלול את כל התכונות והאפשרויות של יצרן המערכת המוצעת ללא עלות נוספת.
- 4.1.7. המערכת תאפשר זיהוי קולי וניתוב שיחות על פי דיבור ללא תוספת תשלום. הזיהוי הקולי יהיה לפחות בעברית.
- 4.2. מפרט מינימאלי למרכזיות :
- 4.2.1. תמיכה ב WEBRTC.
- 4.2.2. תמיכה בנתב שיחות חכם IVR.
- 4.2.3. הודעות ומוזיקה בהמתנה.
- 4.2.4. הודעת מיקומך בתור וזמן המתנה משוער.
- 4.2.5. שמירת תור וחזרה בהגיע התור.
- 4.2.6. חדירה לשיחה, האזנה לשיחה ולחיסה לנציג – לצורכי לימוד.
- 4.2.7. כריזה לשלוחה.
- 4.2.8. תא קולי לכל שלוחה והעברת הודעות לדוא"ל המשתמש.
- 4.2.9. קבוצות צלצול – צלצול יחד, לפי סדר רץ, לפי מי שדיבר הכי פחות וכ"ו
- 4.2.10. רישום שיחות מלא
- 4.2.11. הקלטת שיחות – הקלטת שיחות בענן לפרק זמן של 3 חודשים ולאחר מכן שמירת השיחות בשרת העירייה ו/או חשבון גוגל ו/או חשבון מייקרוסופט או Paybox.
- 4.2.12. Click2call.
- 4.2.13. משרד מרוחק עם באמצעות מכשיר פיזי ואם באמצעות אפליקציה.
- 4.2.14. תמיכה בשלוחות SIM ו ESIM כשלוחות מערכת.
- 4.2.15. API לחיבור המרכזיות למערכות ומערכות נוספות.
- 4.2.16. call back.
- 4.2.17. ריבוי מוזיקה בהמתנה.
- 4.2.18. תמיכה בניהול Black list .
- 4.2.19. חדרי ועידה – ריבוי אנשים שיכולים לחייג מבפנים וואו מבחוץ לשיחת ועידה.
- 4.2.20. תמיכה בוידאו.
- 4.2.21. הודעות בזמן המתנה בקבוצות או בתור.
- 4.2.22. חיבור מערכות לשליחת SMS.
- 4.2.23. מוזיקה בהמתנה.

עמוד 7 מתוך 21

- 4.2.24. ממשק המשתמש לניהול כלל מרכיבי ההצעה לרבות המרכזייה, הטלפונים ה-IVR וה-Center Call יהיה פשוט ואינטואיטיבי לביצוע כלל הפעולות וביניהן, הקמת שלוחות, שינוי שם שלוחה, הקלטת הודעות ביצוע הגדרות בטלפונים ובמרכזיה וכ"ו.
- 4.2.25. נתב שיחות אחיד לרבות הקלטות מוגשות, אפשרות לקבוע נתב שונה על פי שעות, מחלקות, תתי מחלקות וכיו"ב.
- 4.2.26. ביצוע הקלטות מטלפון וגם העלאת קבצים מוקלטים.
- 4.2.27. תמיכה במספר שפות.
- 4.2.28. קבלה והקמת שיחות מגורמי חוץ ושיחות בין שלוחות העירייה, השיחות הפנימיות יהיו ללא עלות וללא מגבלת כמות.
- 4.2.29. העברת שיחה לשלוחות פנימיות ומספרים חיצוניים.
- 4.2.30. לקט שיחה על פי קבוצות קבועות או דינאמיות.
- 4.2.31. ביצוע חסימות חיוג על פי דרישות העירייה ולפחות חסימת חיוג למדינות אחרות לרבות הרשות הפלסטינאית, חסימה של שיחות הנושאות בחובן עלות נוספת מעבר לעלות שיחה. הספק יציג את כל יכולות המרכזייה והעירייה תבחר באילו שלוחות להפעילו אילו חסימות.
- 4.2.32. אספקה של 500 סוכנים ללא עלות נוספת לטובת הגדרת שולחות על גבי טלפון נייד ו/או עמדת מחשב כשלוחה וירטואלית /שכפול שלוחה וכיו"ב.
- 4.2.33. שכפול ושיוך מהיר של פרופיל משתמש.
- 4.2.34. חיוג מקוצר מנוהל מרכזית ובצורה אישית לכל שלוחה.
- 4.2.35. זיהוי שיחה יוצאת – זיהוי שלוחת משתמש (חיפ) או של כל קו אחר לדוגמא מספר שלוחות של המוקד יוצאים עם זיהוי אחיד).
- 4.2.36. ניהול מספר רמות שירות.
- 4.2.37. חיבור וניהול קווים אנלוגיים לטובת מכשירי פקס.
- 4.2.38. חדירה לשיחה קיימת/לחישה על פי הגדרות העירייה לשלוחות רלוונטיות, אחרת אופציה זו תהיה נעולה לכלל השלוחות.
- 4.2.39. זיהוי סטטוס שלוחה וחיווי שונה לכל מצב.
- 4.2.40. שיחה מזוהה.
- 4.2.41. החזק שיחה.
- 4.2.42. עקוב אחרי – ביצוע עקוב אחרי מציוד הקצה או מהמרכזייה ובכל מקרה הגדרה או ביטול לכל שלוחה יוכלו להתבצע בצורה מלאה מהמרכזייה.
- 4.2.43. ספריות אישיות ומערכתיות לחיוג מקוצר.
- 4.2.44. ביצוע של שיחות וועידה עם לפחות 5 משתמשים לביצוע הוועידה.

עמוד 8 מתוך 21

- 4.2.45. בניית קבוצות "לקט" בין משתמשי הקצה.
- 4.2.46. הגדרת קבוצות צלול.
- 4.2.47. כריזת רמקול אל קבוצת משתמשים.
- 4.2.48. ניהול ספר טלפונים פנים ארגוני (טעינת קובץ אקסל) דרך ממשק הניהול והחלת הספר על כלל השלוחות או חלקן באופן אוטומטי על פי החלטת העירייה.
- 4.2.49. חייגן.
- 4.2.50. DND מצב.
- 4.2.51. חניה / החזק שיחה.
- 4.2.52. ביצוע חסימות על פי מדיניות העירייה.
- 4.2.53. ביצוע שיחות במגוון תצורות חיבור כגון: SIP-trunk או חיבור על ידי מרכזיית הענן.
- 4.2.54. הזוכה יבצע קישוריות לספקי שירותים של העירייה ככול ויידרש, ספקי צד ג' על בסיס מגוון רב של אמצעי תקשורת ותמסורת לרבות קישוריות על בסיס קווי מטרו IPVPN.
- 4.2.55. הזוכה יבצע אינטגרציה עם שרת Active Directory הארגוני לשילוב ספריית משתמשים והגדרת המשתמשים במערכת הטלפוניה וההיקפיות, החיבור יבוצע בשיתוף עם ספק האחראי על שירותי המחשוב של העירייה.
- 4.2.56. הזוכה יבצע אינטגרציה עם שרת הדוא"ל של העירייה לטובת שליחת הודעות ופקסים וכל שרות נדרש, החיבור יבוצע בשיתוף עם ספק האחראי על שירותי הדוא"ל.
- 4.2.57. הספק הזוכה יחבר ויפעיל שלוחות אנלוגיות על פי צורכי העירייה.
- 4.2.58. הספק יספק לעירייה ניהול, תפעול, שירות, הדרכה, תמיכה ואחזקה על פי ה-SLA במכרז זה למערכות ולציוד הקצה במסגרת זכיייתו במכרז זה בצורה מלאה ומקיפה.
- 4.2.59. מענה מובנה ומוטמע של אבטחה, גיבוי ומניעות הונאות ושירותי הגנת סייבר ואבטחת מידע ונתונים.
- 4.2.60. הספק הזוכה יאבטח את המערכות המוצעות לעירייה תהיה בהתאם לחוקים ו/או הנחיות ו/או תקנות הגורמים המנחים במדינת ישראל במלואם, כגון אבל לא רק, מערך הסייבר הלאומי, משרד התקשורת, הרשות להגנת הפרטיות וכ"ן
- 4.2.61. הספק הזוכה יספק לעירייה המזמינה דוחות וקבצי חיוב (Billing) וכמו כן שירותי רישום שיחות מלאים, הכוללים את כל הפעילויות והשירותים אותם הוא מספק לעירייה לרבות חיובי שיחות מפ"א ומפעילים בינלאומיים בצורה מסודרת ומפורטת ברמת מרכזייה, אגף, מחלקה, משתמש.

4.2.62. רישום שיחות יכלול שיחות יוצאות ונכנסות על פי פרמטרים שונים כגון: מספרי טלפון, שעות פעילות, משך שיחה, שיחות ננטשות, שיחות שלא נענו, ניסיון לשיחות בתשלום נוסף וכ"ו.

4.2.63. העירייה תקבל מהספק הזוכה הדרכה על מאפייני המערכת וכמו כן משתמש בעל הרשאות לצפיה ו/או לשליטה (על פי תאום עם העירייה), בקרה, ניהול(כלל המאפיינים ו/או חלקי על פי הנחיות העירייה) וניטור המערכות. החיבור למערכות יהיה מאובטח על פי הכללים המקובלים ומתעדכנים מעת לעת.

4.2.64. במקרים בהם אין באתר ההתקנה מתגים הכוללים חיבור ל POE ו/או פורטים פנויים ו/או חוסר במתח יציאה בפורטים, על הספק הזוכה לספק את מכשירי הטלפון עם ספקי מתח מקומיים.

4.2.65. הספק הזוכה יספק את הטלפונים עם כל הכבלים הנדרשים להפעלה על פי מצב התשתיות באתר ההתקנה (Rj11 ל Rj45, Rj45 ל Rj45, וכ"ו)

4.2.66. בהתאם למפרט הטכני המינימאלי לטלפונים הספק יספק יחידת הרחבה למכשירי הטלפון או מספר יחידות הרחב לטלפון, תכנת מוקדן אפליקטיבית המאפשרת מענה, עמדת מרכזן מבוססת עמדת מחשב סטנדרטית וכל זאת לבקשת העירייה בכתב.

4.2.67. העירייה תקבע היכן יחובר מכשירי הטלפון לנקודות תקשורת ייעודית והיכן ישורשר למחשב והספק יבצע את ההנחיות במדויק.

4.2.68. הוספת אנשי קשר ארגוניים ישירות מהמרכזייה לטלפונים ו/או הוספת אנשי קשר פרטניים בטלפון.

5. מערכת לחצן מצוקה על גבי מרכזיית IP

5.1. על המערכת המוצעת לאפשר הקמת מערכת לחצני מצוקה על גבי המערכת המוצעת והטלפונים המוצעים.

5.2. בכל טלפון שהעירייה תגדיר יוגדר לחצן שבלחיצה אליו יבוצע חיוג למוקד העירייה (לשלוחה ייעודית).

5.3. לחיצה על לחצן המצוקה תפתח שיחה באופן אוטומטי באמצעות הרמקול ללא צורך בהרמת שפופרת על ידי המשתמש.

5.4. בשלוחת המוקד ייפתח הרמקול באופן אוטומטי.

5.5. המערכת "תקפיץ מסך" המציג את פרטי המתקשר ותאפשר האזנה והקלטה אוטומטית של השיחה.

5.6. שני הצדדים יוכלו לקיים את השיחה ללא צורך בהרמת השפופרת.

5.7. תכונת לחצן מצוקה תתאפשר בכל טלפון ללא קשר לפריסה הגאוגרפית של המכשיר.

עמוד 10 מתוך 21

6. מערכת IVR

- 6.1. המערכת תאפשר השמעת הודעות קובעות מראש או משתנות בצמתים שונים בנתב.
- 6.2. המערכת תאפשר בנייה והקמה של הודעות משתנות בתסריטים שונים והפעלתם על ידי מנהלי המערכת. (הודעות כגון מידע כללי, הודעות ייעודיות בחירום, וכ"ו)
- 6.3. המערכת תאפשר ביצוע שינויים במערכת אם באמצעות מנהלי המערכת ואם באמצעות הספק הזוכה בצורה קלה ומידית.
- 6.4. הבהרה: ניהול כלל המערכות במכרז זה הינן באחריות הספק הזוכה וכחלק מהשירות בכל תקופת ההתקשרות הספק יבצע כל שינוי התאמה שידרש על ידי העירייה ולא תתקבל כל תוספת תשלום על ביצועים שינויים ו/או עדכון במערכת
- 6.5. המערכת תכלול מערכת דוחות שתכיל לפחות את המידע הנ"ל: כמות שיחות נכנסות, כמות שיחות ננטשות, בכל צומת וענף על ציר זמן, פרוט מספר הטלפון של המתקשר, כמות העברות לתורים לפי ענף/ סוג תור, מספר שיחות שקיבלו.
- 6.6. המערכת תאפשר לעירייה לעמוד ב"חוק 6 הדקות" שהוא תיקון 57 לחוק הגנת הצרכן.

7. מערכת Call Center

- 7.1. המערכת תאפשר לעירייה לנהל את השיחות הנכנסות באמצעות ניהול תורים אם לקבוצת משתמשים/שלוחות/מחלקות על פי הגדרות העירייה.
- 7.2. המערכת תאפשר ניהול שיחות במוקדי שירות הלקוחות של העירייה לרבות התממשקות וחיבור לכלל המערכות הרלוונטיות ובין היתר מרכזיית הטלפוניה, ניהול שיחות, תורים הקפצת שיחה מ CRM.
- 7.3. מודול דוחות על פי המפורט במכרז זה.
- 7.4. המערכת תאפשר ניהול ידני של התורים וניתוב שיחות מחדש על פי עומסים וכמו כן העברה דינאמית של נציגים בין התורים.
- 7.5. המערכת לא תכלול מגבלה של כמות תורים או מספר שיחות.
- 7.6. המערכת תכלול את הרישיונות הנדרשים להפעלת המערכת בצורה שלמה לרבות אבל לא רק עבור נציגים, מפקחים ו/או מנהלים, מוקדן.
- 7.7. המערכת תאפשר בקורות חזותיות לכל קבוצת ניהול בנפרד.
- 7.8. המערכת תאפשר בקרה חזותית למנהל המוקד ולמוקדים על פי צרכים והגדרות שיוצגו בהמשך.
- 7.9. המערכת תאפשר הקלטה אד הוק וכמו כן הקלטות שונות לתורים השונים בהתאם לאפיון העירייה.
- 7.10. המערכת תאפשר השמעת הודעות שונות בזמן המתנה לתורים שונים.
- 7.11. המערכת תכלול מנגנון דוחות בזמן אמת ובדיעבד לכלל השיחות בעירייה לרבות יכולת הפקת דוחות קבועים או משתנים על פרמטרים משתנים על כלל השלוחות, בין יתר

עמוד 11 מתוך 21

- הדוחות המבוקשים, שיחות נכנסות, שיחות יוצרות, שיחות לנציג, משך שיחות, דו"ח תורים, שיחות ננטשות, דוח מוקדנים/נציגים וכ"ו
- 7.12. המערכת תאפשר על פי הרשאה "האזנה שקטה" ו/או התערבות מנהל על פי הנחיות העירייה.
- 7.13. המערכת תאפשר ניהול מוקדים בהתאם לשעות פעילות המוקדים השונים.
- 7.14. המערכת תכלול מנגנון ניהול הרשאות לרבות תיעוד שינויים בהרשאות מוקדנים, ניהול קמפיינים, חיוג חוזר ללקוחות וכל הרשאה נדרשת לתפקוד המערכת.
- 7.15. המערכת תתמשק למערכת ה CRM שהעירייה תבחר ועל הספק הזוכה לשאת בעלויות החיבור מצידו עד לחיבור מלא בין המערכות.
- 7.16. המערכת תאפשר הקלטה של שיחות באופן קבוע או יזום במהלך שיחה.
- 7.17. בקרת ניתוב שיחות אוטומטי (ACD)
- 7.18. תמיכה במעבר למצב ACD ללא צורך בביצוע login מחדש של הנציג.
- 7.19. תמיכה בצירוף של כל שלוחה רגילה במרכזיה, שאינה מוגדרת במוקד – למערכת ה ACD כנציג שירות.
- 7.20. המערכת תאפשר ניהול סוגים שונים של הפסקות למוקדנים ותתריע למנהל על כל חריגה.
- 7.21. המערכת תתריע למוקדן ולמנהל על חריגה ממשך שיחה ממוצע.
- 7.22. ניהול ותפעול שיחות:
- 7.22.1. שיחה נכנסת, שיחת חייגן שיחות חזרה ללקוח.
- 7.22.2. סרגל נציג,
- 7.22.3. הקפצת מסך CRM בשיחה נכנסת,
- 7.22.4. חייגן.
- 7.22.5. הקלטת שיחות.
- 7.22.6. ניטור שיחות.
- 7.22.7. מידע שהמערכת תאגור ותציג:
- 7.22.8. הצגת נתוני נציג.
- 7.22.9. זמן מענה לשיחות.
- 7.22.10. זמן מענה שיחה ראשונה.
- 7.22.11. כמות שיחות ממתונות
- 7.22.12. מיזוג שיחות.
- 7.22.13. סוגי הפסקות שונים.

עמוד 12 מתוך 21

7.22.14. חריגה מזמן הפסקה.

7.23. לוח מחוונים לפחות למאפיינים הבאים :

7.23.1. כמות שיחות נכנסות

7.23.2. כמות שיחות פעילות

7.23.3. כמות שיחות ננטשות לרבות מספר המתקשר.

7.23.4. כמות שיחות בהמתנה.

7.23.5. זמן טיפול ממוצע.

7.23.6. העברת שיחה.

7.23.7. התייעצות.

7.23.8. מענה קולי אינטראקטיבי הכולל ניתוב שיחות על בסיס זיהוי קולי.

7.23.9. תמיכה בשלוחת web \ Software ללא צורך במכשיר בלוגאין פשוט.

7.23.10. זיהוי מצבי רוח והתראות.

7.23.11. אפשרות למזהה שיחה מתחלף.

7.23.12. תמיכה במוזיקה בהמתנה.

7.23.13. תמיכה בביצוע שיחות יוצאות.

7.23.14. המערכת תאפשר ניהול ספר טלפונים ארגוני ותאפשר טעינה מקובץ.

7.24. הצעת המחיר למערכת call center תכלול רישוי ל 30 שלוחות ללא תוספת תשלום.

7.25. העירייה מעדיפה כי מערכת ה call center תופעל על המרכזייה המקומית מגובה בענן, הספק יציע הצעת מחיר גם ל call center בענן.

הערה:

לעירייה קיימת מערכת של חברת Aspire. המותקנת על קווי המוקד העירוני ברשת שונה מזו של העירייה ככול והעירייה תבחר להשאיר את המערכת הקיימת על הספק הזוכה לשתף פעולה ולבצע כל פעולה.

8. סוגי טלפוני IP:

8.1. טלפון בסיסי:

8.1.1. טלפון SIP

8.1.2. בעל מסך צבעוני בגודל 2.4" LCD.

8.1.3. ארבעה חשבונות SIP,

8.1.4. ארבעה מקשי Soft Keys,

8.1.5. חמישה מקשי ניווט.

8.1.6. נורית חיווי צלצול/הודעה.

8.1.7. לחצני תכונות כגון: העברה, השתקה, תא קולי וכ"ו.

עמוד 13 מתוך 21

8.1.8. שתי מבואות רשת תומכי 10/100/1000 מגה,

8.1.9. תומך POE.

8.1.10. בעל כניסת חיבור לאוזניות RJ-9,

8.1.11. בעל 9 מקשי BLF.

8.1.12. איכות שמע HD.

8.2. טלפון מתקדם:

8.2.1. טלפון SIP

8.2.2. בעל מסך צבעוני LCD 2.8 אינץ',

8.2.3. שלושה חשבונות SIP,

8.2.4. שלושה מקשי Soft Keys.

8.2.5. חמישה מקשי ניווט.

8.2.6. 24 לחצני חיוג מקוצר עם חיווי זמינות על המסך.

8.2.7. נורית חיווי צלצול/הודעה.

8.2.8. לחצני תכונות כגון: העברה, השתקה, תא קולי וכ"ו.

8.2.9. שתי מבואות רשת תומכי 10/100/1000 מגה.

8.2.10. תומך POE.

8.2.11. בעל כניסת חיבור לאוזניות RJ-9.

8.2.12. איכות שמע HD.

8.2.13. בעל כרטיס זיכרון פלאש 1 גיגה

8.3. טלפון מתקדם שני מסכים:

8.3.1. טלפון SIP

8.3.2. בעל מסכים צבעוניים LCD עליון 2.8 אינץ' ומסך תחתון 2.4 אינץ'

8.3.3. תומך בחיבור WIFI 2.5 ו 5 GHZ

8.3.4. ארבעה חשבונות SIP,

8.3.5. חמישה מקשי ניווט

8.3.6. בעל 40 מקשי VPK.

8.3.7. נורית חיווי צלצול/הודעה.

8.3.8. לחצני תכונות כגון: העברה, השתקה, תא קולי וכ"ו.

8.3.9. שתי מבואות רשת תומכי 10/100/1000 מגה.

עמוד 14 מתוך 21

- 8.3.10. תומך POE.
- 8.3.11. בעל כניסת חיבור לאוזניות RJ-9.
- 8.3.12. בעל חיבור Bluetooth מובנה
- 8.3.13. איכות שמע HD.
- 8.3.14. בעל כרטיס זיכרון פלאש 1 גיגה.

9. הצוות המקצועי המועסק על ידי הספק

- 9.1. האמור בפרק זה בא להוסיף ולא לגרוע מהוראות במפרט השירותים.
- 9.2. על המועמדים להיות בעלי ניסיון של לפחות 3 שנים במתן שירות למרכזיות מקומיות מהסוג המוצע על ידי המציע.
- 9.3. על המועמד להיות בעל ניסיון של 3 שנים לפחות במתן שירות למרכזיות בענן מהסוג המוצע על ידי המציע.
- 9.4. המועמדים יהיו בעלי ניסיון בתמיכה ומתן שירות נשוא מכרז זה בין השנים 2021-2025 לפחות. המציע יצרף אישורים ו-3 המלצות לפחות המעידות על ניסיונם של המועמדים מטעמו.
- 9.5. הספק יספק את השירותים באמצעות אנשי המקצוע שהוגדרו לכך במסגרת הצעתו.
- 9.6. הספק מתחייב שלא להעסיק במתן השירותים עובדים שלא הוגדרו במסגרת הצעתו ו/או שלא אושרו מראש על ידי המנהל, ככל שיהיה צורך בכך. נתגלה צורך להחליף ו/או להעסיק עובדים אחרים ו/או נוספים על אלו שאושרו על ידי המנהל, יקבל הספק לשם כך, בטרם יעסיק את העובדים האחרים ו/או הנוספים, את אישורו בכתב של מנהל ההתקשרות.
- 9.7. החלפת נותן השירות מטעם הספק :
 - 9.7.1. בכל עת תהיה העירייה זכאית לפסול כל אחד מנותני השירות מטעם הספק או לדרוש את הפסקת עבודתו (בדיעבד) של כל אחד כאמור, אם מצאה העירייה כי, אותו גורם אינו עומד בדרישות העירייה לשם אספקת השירותים באיכות נאותה ו/או מכל טעם אחר לפי שיקול דעתה הבלעדי, ומבלי שתהיה חייבת לתת נימוקים לכך. במקרה כזה יידרש הספק להעמיד איש צוות חלופי מטעמו בתוך 10 (עשרה) ימים, או כל פרק זמן אחר כפי שייקבע על ידי העירייה, בהתאם לכל תנאי מסמכי המכרז ביחס לנותן השירות הרלוונטי.
 - 9.7.2. הספק לא יהיה רשאי להחליף מי מנותני השירות ללא הסכמת העירייה, מראש ובכתב, והעירייה לא תימנע ממתן הסכמה כאמור אלא מטעמים סבירים. במקרה שמי מנותני השירות יחליט על סיום עבודתו עבור הספק או עבור מי מטעמו, יודיע הספק על כך לעירייה מיד עם היוודע לו הדבר. העירייה תהא זכאית לדרוש שאותו חבר הצוות המקצועי ימשיך במילוי תפקידו עד למועד עזיבתו בפועל, והספק ישתדל להיענות לבקשתו.

עמוד 15 מתוך 21

9.7.3. הספק יתחייב לכך שהחלפת נותן השירות לא תפגע בהתחייבויותיו על פי ההתקשרות בין הצדדים, ושחבר הצוות המקצועי המחליף יהיה ברמה זהה או גבוהה ביחס לרמת נותן השירות שהוחלף, בהתאם לאמות המידה שנקבעו במסמכי המכרז ובמיוחד סעיף 3 נספח ב' ביחס לאותו נותן השירות.

9.7.4. הספק יבצע חפיפה מיטבית, מקיפה ומספקת לנותן השירות המחליף, בהיקף המקובל על שני הצדדים. הספק יישא בכל העלויות הנגרמות כתוצאה מהחלפת נותן השירות.

9.8. העירייה לא תהיה חייבת לפצות את הספק בדרך כלשהי בגין הפסדים או נזקים העשויים להיגרם לו אם העירייה סירבה לקבל את השירותים באמצעות נותן שירותים כלשהו או בגין החלפתו או הרחקתו על פי דרישת העירייה, וכן לא ישמש הדבר כעילה לדחיית מועד מתן השירותים.

רמת שירות - SLA

נספח זה מתייחס לשני מצבי שירות :

- רמת שירות שוטפת - תקלה או השבתה של השירות.
- רמת שירות בהקמת המערכת - תקלה או כישלון בהעברת ציוד והטמעת המערכת

1. רמת שירות שוטפת

מטרה: להבטיח את רמת השירות ורמת תפקוד המערכות כך שיספקו מענה לצורכי העירייה כפי שמפורטות בפרקי המפרטים הטכניים.

הסכם רמת שירות זה הינו חלק בלתי-נפרד מההסכם עם הספק.

אי-עמידה בתקן רמת השירות לאורך זמן תחשב כהפרה יסודית של ההסכם.

1.1. הגדרות:

1.1.1. "מערכת" כל אחת מהמערכות ו/או המודולים המפורטים במכרז זה על כל סעיפיו ונספחיו.

1.1.2. "תחזוקת מערכת מתוכננת" כל פעולה אשר מבצע הספק לצורך הבטחת תקינות המערכות ואשר עלולות לגרום להפסקת עבודה, תבוצע מעבר לשעות העבודה של העירייה ובאישור המנהל.

1.1.3. "תקלה" – כל אירוע ו/או פעולה ו/או שינוי אשר מונע מהמשתמש שימוש תקין לרבות זמני תגובה ארוכים מהמצופה, השבתת של שירות או מערכת לרבות השבתה חלקית ו/או פונקציה מתוך כלל המערכת אשר יסווגו לפי חומרת העניין על ידי המנהל, להלן החלוקה:

1.1.3.1. תקלה רגילה – מניעת שימוש מלא או חלקי במערכת למשתמש בודד.

1.1.3.2. תקלה משביתה - מניעת שימוש מלא או חלקי במערכת מיותר ממשתמש אחד ועד 10 משתמשים.

1.1.3.3. תקלה קריטית- תקלה אשר מונעת שימוש מלא במערכת של כלל המשתמשים במערכת ומקורה בשירותים שבאחריות הספק.

1.1.4. "השבתת שירות" כל הפסקת שירות מכל סיבה שהיא אשר אינה "תחזוקת מערכת מתוכננת" ו/או תקלה קריטית ונגרמה כתוצאה מגורם חוץ שאינו הספק או שלוחו.

1.1.5. "חריגה מזמן טיפול" –משך הזמן מעבר לזמן שהוגדר לטיפול בסוג תקלה ספציפי.

1.1.6. "דרכי פתיחת קריאת שירות " – כלל עובדי העירייה רשאים לפתוח קריאות שירות ו/או תמיכה טכנית ו/או תקלה באמצעות שיחה טלפונית ו/או דוא"ל.

1.1.7. "ימי מתן שירות ותמיכה" - שירותי תמיכה ו/או השירות ינתנו בימי א-ה בין השעות 08:00- 17:00 ובימי ו' וערבי חג בין השעות 08:00-13:00.

עמוד 17 מתוך 21

2. זמני פתרון תקלות ושרות על פי סוג תקלה והקנסות באי עמידה בלוחות

הזמנים:

קנס בגין כל אחור בשירות	סיום טיפול לתקלה שנפתחה מעבר לשעה 13:00	סיום טיפול לתקלה שנפתחה לפני השעה 13:00	תחילת טיפול בתקלה	
50 ש"ל לכל יום איחור	ביום העבודה העוקב מיום פתיחת הקריאה	ביום פתיחת הקריאה	בתוך 5 שעות מרגע פתיחת הקריאה	רגילה
100 ש"ל לכל שעה מעבר ליום הטיפול	ביום פתיחת הקריאה	בתוך ארבע שעות מרגע פתיחת הקריאה	בתוך שעתיים מרגע פתיחת הקריאה	קריטית
1000 ש"ל לכל שעה מעבר ל-4 השעות הראשונות	בתוך 4 שעות מרגע פתיחת הקריאה.	בתוך שעתיים מרגע פתיחת הקריאה	בתוך חצי שעה מרגע פתיחת הקריאה	משביתה
מעבר ליום השבתה 5,000 עבור כל יום איחור.	ללא הפסקה עד לפתרון הבעיה	ללא הפסקה עד לפתרון הבעיה	מידית עם היוודע ההשבתה	השבתת שרות
100 ש"ל לכל שעת איחור	ביום העבודה העוקב מיום פתיחת התקלה	ביום פתיחת הקריאה	בתוך 5 שעות מרגע פתיחת הקריאה	תמיכה טכנית
200 ש"ל לכל יום איחור	עד 3 ימים עבודה מיום פתיחת הקריאה	עד 3 ימים עבודה מיום פתיחת הקריאה	עד 3 ימים עבודה מיום פתיחת הקריאה	הדרכה פרונטלית/ בהשתלטות מרחוק

סיווג התקלה יבוצע על ידי המנהל ו/או מי מטעמו על פי שיקול דעתו הבלעדי ועל הספק להתאים את המענה לתקלה על פי הסיווג רמת השרות המוגדרת לתקלה שהוגדרו על ידי המנהל.

3. כללי:

- 3.1. תקלות מסוג "השבתת שרות" ו/או "תקלה משביתה" ו/או "תקלה קריטית" מתחייב הספק לספק מענה גם מעבר לשעות השעות הרגילות באמצעות מספר טלפון נייד שיינתן למנהל או מי מטעמו.
- 3.2. במידה והספק מודע לאחת התקלות המופיעות בסעיף 3.1 מתחייב הספק ליזום פנייה למנהל ויעדכנו בדבר התקלה ולוחות הזמנים לפתרון.
- 3.3. אחת לרבעון יספק הספק לעירייה דוח ממערכת ניהול הקריאות שלו בפורמט אקסל אשר מתעד את כלל הפניות/התקלות/הקריאות שבוצעות אליו בחודש החולף לפחות בעל השדות הבאים: תאריך פתיחה, גורם פותח, גורם מטפל, משך טיפול, סטטוס טיפול, תקלה חוזרת
- 3.4. זמן ההמתנה המקסימאלי למענה טלפוני: 3 דקות.

עמוד 18 מתוך 21

- 3.5. הזוכה יישא באחריות הכוללת לתחזוקה, שרות ותמיכה לרבות הציוד אקטיבי, ציודי הקצה השונים הכלולים בהצעתו.
- 3.6. השרות והאחריות יכללו את כל רמות השרות והתחזוקה ללא תוספת תשלום.
- 3.7. הזוכה יחליף על חשבונו כל רכיב אשר נדרש להחליפו במסגרת ההתקשרות לרבות רכיבי תקשורת, תוכנה, רישוי, שרתים וכ"ו בכדי לעמוד בדרישות מכרז זה.
- 3.8. הזוכה מתחייב לעמוד בדרישות מפרט השירות וה SLA.
- 3.9. אי עמידה/חריגה מדרישות מרמת השרות הנדרשים רשאית העירייה לדרוש פיצוי על פי המפורט בטבלה בסעיף 2

4. רמת שרות בהסבת והטמעת המערכות

- מטרה:** להבטיח את ביצוע התקנה, הקמה, הגדרה וכ"ו של המערכות המוצעות על ידי הספק במכרז זה בהתאם למבחני הקבלה, לוחות הזמנים ודרישות איכות אחרות שנקבעו במסמכי המכרז.
- תוצר סופי:** מערכות מותקנות ומתפקדות בעירייה המספקות את השירותים הנדרשים במכרז זה כאשר המשתמשים יודעים לתפעל מערכות אלה באופן עצמאי.
- ביטול ההתקשרות:** כישלון בהתקנת והפעלת המערכת הוא הפרה יסודית של ההסכם. פיגור בלוח זמנים באספקת המערכות, התקנת המערכת של יום אחד (1) הוא הפרה יסודית של ההסכם.
- פיצוי מוסכם:** בלי לפגוע באמור בשאר מסמכי המכרז, העירייה תהיה זכאית לתוספת פיצוי עבור כל יום איחור בהפעלת השירות להוסיף סכום הפיצוי היומי. בנוסף העירייה תהיה זכאית לפיצוי בגין כל נזק שיגרם לה כתוצאה מהיעדר הפעלת המערכת של צד ב' בהסכם (כגון, אובדן הכנסות, פגיעה במוניטין, חזרה למערכת הישנה והפעלתה). בטבלה למטה שיעורי הפיצוי המוסכם:
- זמני ביצוע הסבה- ככול ותדרש השבתה ו/או שינוי ו/או התקנה מחדש ו/או שינוע ו/או ביצוע הגדרות מחדש של המערכות השרתים נשוא מכרז או כל השבתת מערכות נשוא מכרז זה יבוצעו כלל הפעולות בין הימים חמישי משעה 20:00 ועד ליום ראשון בשעה 02:00 כך שהמערכות יחזרו לפעולה מלאה ביום ראשון בשעה 5:30, כל חריגה מחלון הזמן הנ"ל תחשב "פיגור בהפעלת מערכת" בסעיף 5 טבלה 3 פיצוי מוסכם עבור ליקויים בהקמה הסבה והטמעת המערכת, "הבהרה לא תתקבל כול תוספת תשלום בעבור ביצוע ההסבה בחלון הזמן הנ"ל (חמישי 20:00 עד ראשון 02:00)

הגדרות:

- | | |
|--|------------------------------------|
| <p>כל תקופת זמן מעבר ליום אחד מיום בו הוגדר בין בצדדים לבצע הפעלה של המערכות והשירותים המצוינים במכרז זה, ו/או המערכת לא זמינה לעבודה מלאה ו/או עבודה חלקית לעירייה.</p> | <p>פיגור בהפעלת מערכת -</p> |
| <p>הפסקת השירות של המערכת החדשה לאחר הפעלתה.</p> | <p>השבתת המערכת -</p> |
| <p>הפעלת המערכת הישנה (הקיימת לפני זכיית הזכיין) לעבודה וחיבור המשתמשים חזרה לשרות של המערכת הישנה.</p> | <p>החזרת המערכת הישנה -</p> |
| <p>נוכחות מומחי ועובדי הזוכה באתר בו המשתמשים מפעילים את המערכת. מטרת ליווי צוות העירייה לפתור בעיות בשטח, לזהות קשיים בהפעלת המערכת ולספק הדרכה אישית לצוות הטכני של העירייה.</p> | <p>ליווי צוות העירייה-</p> |

עמוד 19 מתוך 21

טבלה 3: פיצוי מוסכם עבור ליקויים בהקמה הסבה והטמעת המערכת -

גם למערכת הקיימת

נושא	הפיצוי המוסכם
פיגור בהפעלת מערכת	1. פיצוי מידי של 500 ₪ לכל שעה עד לחמש שעות, מעבר לכך 1000 ₪ לכל שעה (מהשעה השישית). 2. בנוסף פיצוי של הפרש המחירים בין עלות הפעלת המערכת הקיימת לעלות המערכת החדשה של הספק הזוכה.
השבתת המערכת ללא הסכמת העירייה	1. פיצוי מידי של 1000 ₪ ליום. 2. בנוסף פיצוי בגובה הפרש המחירים בין עלות הפעלת המערכת הקיימת לעלות המערכת החדשה של צד ב'. 3. פיצוי עבור כל הוצאה שתגרם לעירייה (כגון, פרסום לתושבים על השבתת השירות).
אי הצלחת התקנה ו/או הפעלת ו/או החזרת המערכת הישנה לעבודה	1. פיצוי מידי של 1000 ₪ לכל שעה. 2. ישלם לספק של המערכת הקודמת את כל העלויות הכרוכות ב"בת בקליטת הנתונים והפעלה מחדש של המערכת הקודמת. 3. בנוסף פיצוי בגובה הפרש המחירים בין עלות הפעלת המערכת הקיימת (ישנה) לעלות המערכת החדשה של צד ב'. 4. פיצוי עבור כל הוצאה שתגרם לעירייה (כגון, פרסום לתושבים על השבתת השירות).

5. סיום ההתקשרות

העירייה רואה חשיבות רבה בהעברה חלקה בתום תקופת ההתקשרות בין הספק לעירייה. לעניין זה תום תקופת ההתקשרות כוללת את המקרה בו הסתיים פרק הזמן של ההסכם ולא הוארך, או הוארך פרק הזמן והסתיים או הופסקה עבודת הספק מסיבה כלשהי.

עם תום תקופת ההתקשרות:

- 5.1. על הספק לבצע חפיפה מלאה עם כל גורם אותו תמנה העירייה בצע את השירות על חשבונו וללא תוספת תשלום.
- 5.2. על הספק להעביר לידי העירייה את כל המידע והידע ביחס לעירייה שהצטבר אצלו ו/או אצל עובדיו, זאת לא יאוחר מ-7 ימי עבודה מתום תקופת ההתקשרות.
- 5.3. הספק יעביר לבעלות העירייה את תיעוד הציוד והמערכות נשוא מכרז.
- 5.4. תקופת המעבר (להלן: "חפיפה") היא בתקופה בה הספק הזוכה במכרז זה ממשיך לספק שירותים במקביל לגורם שיחליפו.
- 5.5. הספק (הזוכה במכרז זה) ימשיך להפעיל את כלל הצוות והציוד הכלולים במכרז זה גם בתקופת ה"חפיפה" עד לקבלת הוראה בכתב מהעירייה שעליו להפסיק את מתן השירותים נשוא מכרז זה. בתקופת ה"חפיפה" הספק ימשיך לספק את כל השירותים נשוא מכרז זה.
- 5.6. בתקופת ה"חפיפה" הספק יהיה רשאי לקבל תמורה עבור השירותים בהתאם למפורט בהסכם בין העירייה לספק.

עמוד 20 מתוך 21

- 5.7. למען הסר ספק יצוין כי גם במקרה בו ההתקשרות מופסקת על ידי העירייה, חייב הספק לעמוד בהתחייבותיו המפורטות בנספח זה.
- 5.8. למען הסר ספק, כל המידע, הידע, בסיסי הנתונים, וכל חומר אחר של התוכנות המותקנות עבור העירייה, להלן: "המידע". שייכים אך ורק לעירייה, והספק יעביר את המידע בתקופת החפיפה, כל יום איחור ייגררו קנס של 5,000 ₪.

6. הגנת הפרטיות ואבטחת מידע:

- 6.1. הספק מתחייב כי הוא ומורשי הגישה מטעמו יקיימו את כל סדרי אבטחת המידע הנדרשים מהם על פי כל דין בקשר עם המידע ו/או מאגר המידע ו/או הרשאות השימוש, לרבות הוראות לעניין הגנה על שלמות מידע, הגנה על מידע מפני חשיפה, שימוש או העתקה ללא אישור מוקדם מהעירייה.
- 6.2. הספק ומורשי הגישה מתחייבים לפעול על פי כל דין, לרבות הוראות חוקי הגנת הפרטיות, ובפרט בנוגע לעיבוד המידע שיעשה לצורך הפעלת המערכת.
- 6.3. הספק מצהיר ומתחייב בזאת, כי הוא בעל ניסיון קודם בעיבוד ו/או אחסון מידע, ויש לו את היכולת, ידע ורקע בתחום ביצוע השירותים, וכי לא קיים כל חשש לניגוד עניינים מובנה או סיכון אחר לשימוש פסול במידע על ידיו או על ידי מי מטעמו.
- 6.4. הספק מצהיר ומתחייב בזאת כי לא יבצע כל שימוש במידע שיועבר אליו ו/או למי מטעמו, אלא לשם ביצוע מטרת השירות ובהתאם לדרישות הדין.
- 6.5. בהתאם לאמור לעיל, יחתום הספק על נספח הגנת הפרטיות ואבטחת מידע המצ"ב כנספח א' (1).